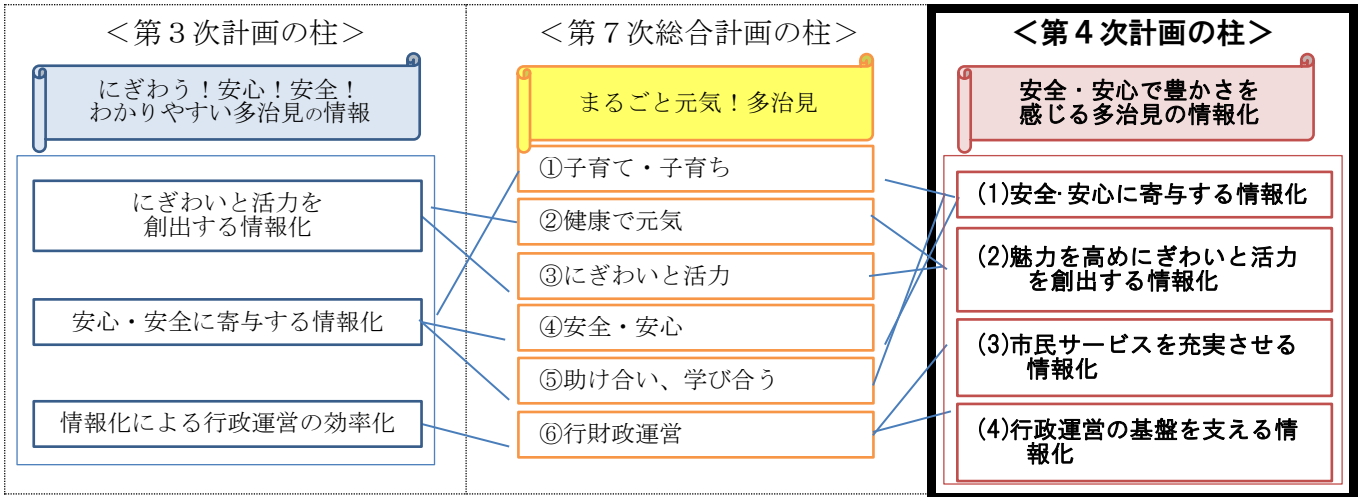


第4次多治見市情報化計画の総括について

1. 第4次多治見市情報化計画の概要について

- (1) 策定：令和2年3月
- (2) 計画期間：令和2年度から令和5年度まで
- (3) 計画の概念図



2. 第4次情報化計画における各事業の評価(令和4年度まで)

毎年度、柱に該当する具体的施策を把握し、進捗評価を実施しています。

各施策の評価の集計は次のとおりです。

第4次計画 基本施策（柱）	施策数	施策継続中				完了・廃止・中止		
		評価				◎	○	▲
		A	B	C	D			
		目標以上に実施	目標どおりに実施	目標に向けて実施	現状と変わらぬ	達成を目標以上	目標どおりに達成	廃止・中止
(1) 安全・安心に寄与する情報化	10		9	1				
(2) にぎわいと活力を創出する情報化	9	5	2	2				
(3) 市民サービスを充実させる情報化	3		2				1	
(4) 行政運営の基盤を支える情報化	16	1	7	5			2	1
合計	38	6	20	8	0	0	3	1
割合		16%	52%	21%			8%	3%

3. 第4次計画の主な実績と今後の課題

(1) 安全・安心に寄与する情報化〔基本施策(1)〕

実績 【評価：A～D等】

- ① 防災情報伝達の多重化(戸別受信機・防災アプリ導入関連)に関する取組み【評価：B】
 - ・新たな防災情報伝達手段の多重化として令和3年1月に防災アプリを導入しました。また、令和3年10月から戸別受信機の整備補助制度を開始しました。
- ② 避難行動要支援者に係るシステムの運用【評価：B】
 - ・逆手挙げ方式に対応するため、令和2年度にシステム改修し、避難行動要支援者のデータを毎年更新しました。また、避難行動要支援者名簿を区や民生児童委員等に配布し、見守りの対象としています。
- ③ 被災者支援システムの運用【評価：B】
 - ・災害時に被災者の支援を迅速に開始できるよう、毎年操作訓練を実施し、支援体制を確認しました。
- ④ 防災ライブカメラの維持・運用【評価：B】
 - ・老朽化したカメラ8箇所及び雨量計6箇所を更新しました。
- ⑤ 防犯カメラの設置に関する取組み【評価：B】
 - ・主に児童が利用する施設、利用者数が多い施設の順に整備し、3カ年で公共施設30カ所に設置しました。
 - ・区又は町内会に対し、防犯カメラ設置費補助金を支給し、3カ年で24自治会に対し補助を行いました。
- ⑥ 避難所において求められる環境整備(短期)の検討【評価：B】
 - ・令和2年度にIP無線機20台を新たに整備しました。うち5台を避難所開設班に提供し、避難所開設直後における情報提供手段として運用しています。
 - ・令和4年度に、避難所における聴覚障がい者向けコミュニケーションツールとしてタブレット2台を購入しました。
- ⑦ 避難所の環境整備(長期：通信環境の整備)【評価：C】
 - ・避難所での生活が長期化する場合に備え、Wi-Fiなどの通信環境の全市的な整備計画策定に向けた検討を行いました。
- ⑧ QRコードを利用した認知症高齢者にやさしいまちづくりの推進【評価：B】
 - ・QRコードを利用した認知症高齢者等みまもりシール交付事業を開始しました。多治見警察署と「多治見市認知症高齢者等みまもりシール交付事業の実施に関する協定」を締結しました。
- ⑨ 情報セキュリティ・リテラシーなどの教育(子ども、保護者)【評価：B】
 - ・「情報モラル指導計画」及び「夏休み前情報モラル指導資料」を作成し、情報モラルや情報リテラシーの向上を図りました。
 - ・GIGAスクール構想の実現に向けて、児童生徒に1人1台のタブレット端末を導入しました。また、端末を安全安心に活用するために情報リテラシー教育用教材を学年ごとに整備しました。
- ⑩LINE(SNS)を活用した健康や検診情報の発信【評価：B】
 - ・コミュニケーションツールとして利用者が多いLINEを利用し、健康関連イベントや検診情報などの希望する情報を希望する市民に対し、個別配信しました。

課題

- ⑦ 避難所の環境整備(長期：通信環境の整備)
 - ・避難所での生活が長期化する場合に備え、Wi-Fi等の通信環境の全市的な整備計画策定に向けた検討が必要です。

(2) 魅力を高め、にぎわいと活力を創出する情報化〔基本施策(2)〕

実績 【評価：A～D等】

- ①公聴広報における SNS の活用【評価：A】
 - ・Facebook や Instagram 等の SNS を用いて1日1回以上の情報発信を実施しました。また、YouTube でも月に1回以上の動画配信を実施しました。
- ②公聴広報におけるバリアフリーの推進【評価：A】
 - ・市ホームページで「声の広報」の音声データの公開を継続して行いました。
- ③スマートフォンアプリなど携帯端末に向けた市政情報の提供【評価：A】
 - ・自治体に特化した広報ツール「マチイロ」を活用した情報発信を実施しました。
 - ・ホームページリニューアルにより、スマートフォンのような小さな端末での視認性、操作性を向上させるなどアクセシビリティの確保と向上に取り組みました。
- ④SNS による陶磁器意匠研究所の情報発信【評価：B】
 - ・Facebook 及び Instagram を活用して、週1回以上の情報発信を実施しました。
 - ・HP をリニューアルし、タブレット端末やスマートフォンのディスプレイにも対応しました。また、授業風景や実習の様子等、臨場感のあるスライドや動画により、多治見市及び意匠研究所に魅力を感じてもらえる情報発信を行いました。
- ⑤観光拠点における Wi-Fi 環境の整備【評価：B】
 - ・展示解説等、Wi-Fi 環境を活用した情報ツールを整備しました。
- ⑥スマートフォンなどの携帯端末向けのアプリや SNS などを活用した継続的な観光情報の提供【評価：A】
 - ・観光協会と連携し、「インバウンド向け動画 (A day in TAJIMI)」、「東美濃地域観光 PR 動画」、「やくならマグカップも」など様々なコンテンツによる情報発信を実施しました。
- ⑦わかりやすい公共交通情報の提供【評価：C】
 - ・バス利用者のための各種検索サイト掲載準備のため、岐阜県が主催するデータ整備の研修会に参加しました。また、バス事業者と足並みを揃えて整備を実施する必要があるため、データ整備に向け事業者と調整を行いました。
- ⑧教育施設における情報通信設備の強化【評価：A】
 - ・全小中学校に無線 LAN 工事を行い、児童生徒に1人1台のタブレット端末を整備しました。また、教室等に大型ディスプレイを導入しました。
- ⑨地域における ICT 講座の開催 (人財育成)【評価：C】
 - ・高齢者等を対象としたマイナンバー及びマイナンバーカードに関するおとどけセミナーを実施しました。

課題

- ⑤観光拠点における Wi-Fi 環境の整備
 - ・今後、必要性を考慮しながら未整備施設の整備を検討する必要があります。
- ⑦わかりやすい公共交通情報の提供
 - ・バス事業者と足並みを揃えながら、各種検索サイト用のデータ整備を実施する必要があります。
- ⑨地域における ICT 講座の開催 (人財育成)
 - ・デジタル・デバイド対策^{*1}として、スマホ講座等の開催に向けた取り組みを強化する事が必要です。

※1 デジタル・デバイド対策・・・「情報格差対策」デジタルデバイスを活用できず、デジタル化の流れに取り残されている情報弱者への対策

(3) 市民サービスを充実させる情報化 [基本施策(3)]

実績 【評価：A～D等】

①公共施設予約システムの更新【令和3年度完了事業】

- ・既存の予約施設に加え、学校開放施設の予約も加えてシステムを更新しました。

②市議会委員会インターネット配信の検討【評価：B】

- ・委員会中継用の常設型のカメラ等の設置については、費用面から現庁舎での導入を見送り、新庁舎建設時に議場中継と併せて導入するよう検討しました。

③マイナンバーカードを活用したサービスの検討【評価：B】

- ・ぴったりサービス※²による子育て・介護関係 26 手続のオンライン申請を開始しました。
- ・住民票等のコンビニ交付について導入を進める事を決定いたしました。

※2 ぴったりサービス・・・国が運営するマイナポータルサイトを利用した、行政手続をオンラインで行えるサービス

課題

②市議会委員会インターネット配信の検討

- ・新庁舎建設を踏まえ、検討する必要があります。

(4) 行政運営の基盤を支える情報化 [基本施策(4)]

実績 【評価：A～D等】

①庁内セキュリティ教育の推進【評価：B】

- ・職員に対する情報セキュリティ研修としてeラーニング（全職員）及び県警（サイバー攻撃対策係）による集合研修を実施しました。また、情報セキュリティに係る自主点検を毎年、内部監査及び外部監査を隔年で実施しました。

②庁内情報システムの更新業務【評価：B】

- ・基幹系業務システムや庁内系システム等を計画的に更新しました。

③庁内情報システムの評価【評価：C】

- ・システム標準化対象業務に係る国・県からの照会に合わせて、各課の所有システム・作業進捗状況を把握しました。

④調達・構築・管理に係るガイドラインの検討【評価：C】

- ・各課のシステム更新等に係る仕様書作成について相談対応を随時実施しました。

⑤ICT-BCP※³《初動版》の運用【評価：A】

- ・各課所管の情報システムの緊急時の停止・再起動方法、バックアップ処理の内容、ベンダ等連絡先を記載したチェックリストを作成しました。
- ・災害による電気設備停止を想定したシステムの停止・再起動の実地訓練を実施しました。

⑥情報リテラシーの向上【評価：B】

- ・自治体 DX の推進に係る職員研修（集合研修（講師招聘）・eラーニング）を実施し、DX 推進のためのマインド醸成と基礎能力の底上げを図りました。
- ・ITスキル向上に向けた Office ソフト（Excel）の操作研修（中級コース）を実施しました。

⑦公有財産管理システムのサーバ更新【令和3年度完了事業】

- ・公有財産管理システムのサーバを令和3年度に更新しました。

⑧教職員校務システムの更新【評価：B】

- ・岐阜県内で共通の教職員校務システムである「岐阜県域統合型校務支援システム」の運用を開始し、校務系サーバ機器について利用実績に基づき更新を行いました。

- ⑨保育業務支援システム導入による保育業務の効率化【令和3年度廃止】
- ・双葉保育園の1園を運用試行園とし、システム導入に伴う業務負担軽減について研究するとともに他市への視察及び職員アンケートを実施しました。検証の結果、システムを有効活用するためには、LGWAN回線でのタブレットの無線接続が必要であることや、費用対効果等を踏まえ、システムの導入を見送ることとしました。
- ⑩次期認証基盤システム、基幹系業務システムのあり方の検討【評価：B】
- ・文書管理・財務会計システム、基幹系業務システムは費用対効果、災害時の対応等を検証した結果、クラウドサービスを利用するのではなく自庁内での整備を決定し、令和4年度にシステム更新を行いました。
- ⑪AI(人工知能)、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の活用による業務効率化の検討【評価：B】
- ・AIチャットボットについては、令和3年10月から市公式HPにおいて運用開始し、毎年、Q&Aを更新しながら、回答精度向上を図りました。
 - ・RPAは令和4年度に税務課市民税Gで、住民税賦課事務全般の業務について試行を行いました。
- ⑫タブレット端末等の活用による業務効率化の検討【評価：C】
- ・情報課所有のタブレット端末2台を庁内で貸出し、Web会議の使用や外出先での記録作成などに活用しました。また、本庁及び駅北庁舎にweb会議用PC及びWi-Fiを3台ずつ配置しました。
- ⑬ネットワーク管理体制の強化【評価：C】
- ・駅北庁舎ネットワーク機器を更新しました。
 - ・庁内ネットワークについて現状を整理中で、適切に管理できる体制づくりに取り組みました。
- ⑭デジタル手続法の施行に合わせた対応【評価：B】
- ・「多治見市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例」を令和5年4月に改正し、ぴったりサービスによる子育て・介護関係26手続のオンライン申請を開始しました。
 - ・電子申請ツール「LoGoフォーム^{※5}」を導入し、ワクチン接種対象者の抽出や市民意識調査、確定申告予約受付、庁内照会等に利用しています。全庁的にアカウントを配布し、全ての部署(出先機関等を除く)がLoGoフォームを利用できるようにしました。
- ⑮登記所と市の間における地方税法に基づく通知のオンライン化に向けた環境の整備【評価：C】
- ・登記所からLGWANを利用したデータの受領が可能となったことにより、タイムリーに情報を把握し、業務効率化を図りました。
- ⑯墓地台帳システムの導入【令和3年度完了事業】
- ・令和4年度に墓地管理システムを導入し、合葬式墓地の管理を実施しました。

課題

- ③庁内情報システムの評価
- ・システム標準化の動向を注視し、適切に対応をしていく必要があります。
- ④調達・構築・管理に係るガイドラインの検討
- ・調達・構築・管理に係る事務負担の軽減や、各情報システム間の円滑な連携を確保するため、ガイドラインの策定が必要です。
- ⑩次期認証基盤システム、基幹系業務システムのあり方の検討
- ・基幹系業務においては標準化準拠システムやガバメントクラウドへの移行を進める必要があります。
- ⑪AI(人工知能)、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の活用による業務効率化の検討
- ・RPAは業務効率化に向けて庁内での横展開を図る必要があります。
 - ・生成AI^{※4}の活用については、AI利活用を禁止するのではなく、活用に向けて危険性を考慮しながら、検討していく必要があります。

⑬ネットワーク管理体制の強化

- ・ 庁内ネットワークについて現状を整理中であり、適切に管理できる体制づくりが必要です。

⑭デジタル手続法の施行に合わせた対応

- ・ 来庁しなくても各種申請ができるよう、びったりサービスや LoGo フォームによるオンライン申請を拡大していく必要があります。併せて、来庁時においても「書かないワンストップ窓口」を推進し、市民の利便性を向上させる必要があります。

⑮登記所と市の間における地方税法に基づく通知のオンライン化に向けた環境の整備

- ・ データ⇒バッチ処理は可能になったものの、現状、システム上でのデータ検証に限界があるため運用は見送り、紙資料に基づき基幹系システムに反映しています。令和7年度までに全国で税務システム標準化を実施することとなっており、標準仕様書の中で登記書データ取り込み機能が実装必須機能として位置付けられたことから、標準化対応の中で引き続き検討が必要です。

※3 ICT-BCP・・・(ICT部門の業務継続計画)災害時に被災しても、ICT資源を利用できるよう準備しておき、応急業務の実効性や通常業務の継続性を確保する計画

※4 生成AI・・・ChatGPTなどに代表される人工知能の一種で、与えられた入力データから新しいデータを生成することができる技術。文章や小説などの自動生成が可能

※5 LoGo フォーム・・・行政手続や申込受付など簡単かつ効率的にデジタル化できる LGWAN 対応の電子申請システム