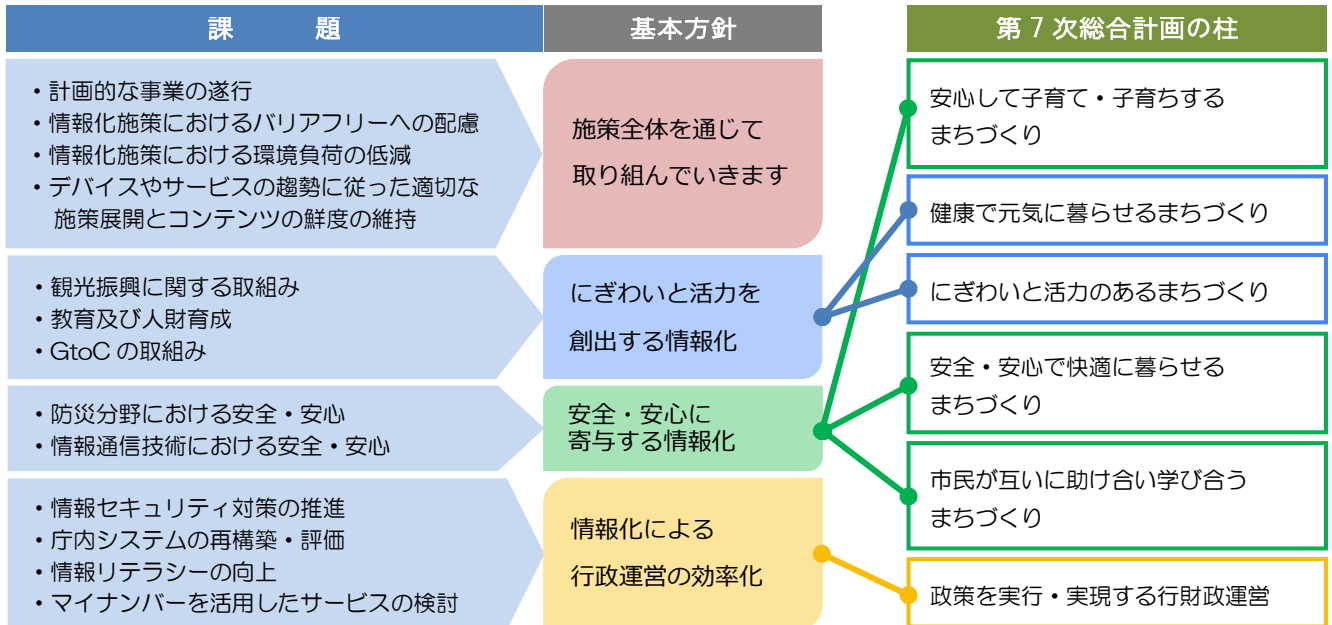


第3次多治見市情報化計画の総括について

1. 第3次多治見市情報化計画の概要について

- (1) 策定：平成29年3月
- (2) 計画期間：平成29年度から平成31(令和元)年度まで
- (3) 計画の概念図



※第3次多治見市情報化計画冊子P.30図28、29より

2. 第3次計画における施策の評価と次期計画(第4次)への引継ぎ(詳細別紙)

毎年度、年度当初に柱について該当する具体的施策を把握し、当該年度末に進捗を評価してきたところ。

基本施策(柱)	施策数	施策の評価						次期計画への引継ぎ				
		継続中				完了・廃止・中止		拡大	同規模	縮小	廃止	
		目標以上④	目標通り③	実施中②	変わらず①	目標以上⑧	目標通り⑦					廃止・中止⑥
(1) にぎわいと活力を創出する情報化	12	1	8		1		2		1	9		2
(2) 安全・安心に寄与する情報化	8		5	2			1		1	6		1
(3) 情報化による行政運営の効率化	10	1	4	2			3			7		3

3. 第3次計画の総括

(1) 施策展開における横断的考慮事項

ア 計画的な事業の遂行

a. 施策を評価するための基準を持ち、計画的に事業を遂行していく必要があります。

⇒毎年度、進捗状況を確認しながら事業を実施。

今後は技術の進展等に合わせて柔軟に新規事業の検討を行うとともに、不要な事業の廃止を  
決断することも必要。

#### イ 情報化施策におけるバリアフリーへの配慮

a.バリアフリーの視点での取組みに継続的に取り組んでいく必要があります。

⇒「声の広報」を発行するなど、アクセシビリティの確保と向上に取り組んでいる。バリアフ  
リーの観点は、今後も必須の配慮事項とする必要がある。

#### ウ 情報化施策における環境負荷の低減

a.グリーン ICT など環境負荷の低減に努めていく必要があります。

⇒引き続き、ペーパーレス化や機器の集約による省エネ化に取り組んでいく必要がある。

#### エ デバイスやサービスの趨勢に従った適切な施策展開とコンテンツの鮮度の維持

a.特定のデバイス（機器・装置）や特定のサービス（ソフトなど）が、極めて短期間で普及し、  
標準化し、また衰退する状況にあります。市民と行政とのコミュニケーションにあたっては、  
これらのデバイスやサービスの趨勢に沿って展開していく必要があります。

b.コンテンツの魅力を高めるため、その鮮度を保つことが必要です。

⇒スマートフォンから「広報たじみ」を閲覧可能にしたり、Facebook や Instagram 等の SNS  
を用いた情報発信を開始してきたところ。今後、速い速度で変化していく情報通信技術を注  
視しつつ、時代の趨勢に合わせた方法を検討する必要がある。

SNS は常に新たな情報を提供できるが、HP については情報の更新が遅い、または更新され  
ていない箇所が見られるため、引き続き、情報の鮮度に対する意識を高める必要がある。

## (2) 地域情報化における課題

### ア 賑わい・活力の創出に関する取組み

#### (ア) 観光振興に関する取組み

a.観光拠点における Wi-Fi の整備が求められており、これに対応することで、観光客の周遊や  
消費を喚起していくことが必要です。

b.SNS を活用したクチコミによる誘客や、スマートフォンアプリによる push 型の情報提供の  
可能性についても検討する必要があります。

⇒駅北庁舎、多治見駅南北及び自由通路内に Wi-Fi を目標通りに整備できている。また、各公  
共施設においては指定管理者により Wi-Fi の整備が進んでいる。SNS の活用については、  
特に広報分野、観光分野において積極的に発信されているが、市民の認知度は高いとはいえ  
ないのが現状。どのような情報発信の方法が最適なのか、また、フォロワー等情報の受け手  
をどのように増やしていくか、常に考えていくことが必要。

#### (イ) 教育及び人財育成

a.現代の社会に必要な情報リテラシーを取得するため、また将来の情報通信技術を担う人財を  
育成するため、学校との連携も含めた学校内や地域での教育及び人財育成に努めていく必要  
があります。

※平成 24 年度(2012 年度)から新学習指導要領に基づき中学校の技術家庭科で「プログラムによる計測・制御」が必修化され、平成 32 年度(2020 年度)から小学校での「プログラミング教育」の必修化が予定されています。

⇒小学校では令和 2 年度より「プログラミング教育」が必修化されることを踏まえ、子ども向けの ICT 講座(プログラミング講座)を開催してきた。引き続き小学生への ICT 講座などを開催し、リテラシーの向上を図るとともに、「おとどけセミナー」のメニューを引き続き用意していくことが必要。

#### (ウ) GtoC (Government to Citizen) の取組み

a.既に運用している公共施設の予約システムについては、利便性を維持しながら、引き続き運用していく必要があります。

b.使用料・利用料金などの電子決済やコンビニエンスストアなどでの証明書発行については、概ね利用者が地理的に限定(市内)されていること、取扱窓口の廃止が困難であることも踏まえ、費用対効果を考慮して導入の是非を検討する必要があります。

⇒現在運用中の公共施設予約システムにおいては引き続き安定運用できるよう、必要に応じたメンテナンスや更新を実施していく必要がある。

電子決済やコンビニエンスストアなどでの証明書発行については、導入が望ましいという判断には至っていない。証明書の発行については地区事務所での発行や消防署での夜間交付などで一定の対応が可能となっている。さらに、今後のマイナンバーの情報連携が進展することで、証明書の発行は減少していくことが予想される。

今後も他自治体の先進事例の研究やマイナンバーカードの利活用について国の方針を注視する必要がある。

### イ 安全、安心への取組み

#### (ア) 防災分野における安全・安心

a.共助のための避難行動要支援者への支援に係るシステムや、復旧の初動において必要とされる被災者支援システムの適切な運用と訓練が必要です。

b.避難所の環境整備も課題となっており、避難所における情報通信環境について、避難初期と避難が長期化した場合とに分けて検討していく必要があります。

c.また、ICT-BCP《初動版》(情報通信技術における業務継続計画)が未策定であり、計画を策定、訓練を実施していく必要があります。

⇒大型地震や激甚化する台風・豪雨災害に対する脅威が高まり、防災分野に関しては市民の関心も高まっている。

避難所と災害対策本部等との連絡や避難所への情報提供の方法については各被災地でも毎回課題となっている。本市においては、令和元年 6 月に「OOOOOJAPAN」のサービス提供事業者となった。大規模災害時には「OOOOOJAPAN」を活用するとともに、被災自治体の事例をよく研究し、実効性の高い手段の確保に引き続き取り組んでいく必要がある。

また、災害が発生する前の避難情報の出し方などの検討も十分に行う必要がある。防災ラジオ等による push 型通知の導入、活用など様々な手法を検討する必要がある。

昨年度末に策定した ICT-BCP《初動版》については、災害時に有効に機能するように継続的に訓練を実施し、職員に浸透させていく必要がある。

### (イ) 情報通信技術における安全・安心

a. インターネットやスマートフォンの普及により、詐欺などのネット犯罪や、スマートフォンへの依存など特に子どものネット利用に関する不安が大きくなってきています。このため、子どもや保護者を対象とした情報セキュリティ・リテラシー教育の推進が必要です。

⇒子どもたちのスマートフォン所有率が増え、気軽に SNS 等を通じて他者と交流出来ることに伴い、犯罪に巻き込まれるなど、思わぬ危険に直面する機会も増えている。学校においては長期休暇の前などに啓発を行うとともに、引き続き「おとどけセミナー」にメニューを設けて、市民への啓発の場を提供していくことが必要。

また、警察との連携も継続していくことが必要。

### (3) 庁内情報化における取組み

#### ア 情報セキュリティ対策の推進

a. 標的型攻撃など、職員の意識が問われる事例が多くなってきています。ソーシャルエンジニアリングに対する対策として、5S+S（節約）の徹底など職員の意識改革が必要です。

b. 情報セキュリティポリシーの全体的な見直しの必要があります。

⇒職員が標的型メールを受信する機会が増加しており、マルウェア等に感染する脅威が増している。また、ソーシャルエンジニアリングによる事故の脅威についても、意識が高い職員ばかりとはいえなのが現状である。引き続き研修による啓発を行うとともに、内部・外部による監査を通じて、外部からの指導を求めていくことが必要である。

外部記憶媒体などの管理も引き続き徹底して実施する必要がある。

セキュリティポリシーについてはマイナンバー関係と整合性を考慮しながら、現状に合わせた内容の修正を実施した。

#### イ 庁内システムの再構築・評価

a. 平成 30 年度稼働予定の基幹系システムの再構築・統合により、庁内システム運用の改善に努める必要があります。

b. 多くの情報システムが稼働しており、計画的に更新を行っていく必要があります。

c. 情報システムの標準化に資するため、調達や構築、管理に係るガイドラインを策定する必要があります。

d. 庁内の情報システムは、これまで拡大の一途を辿ってきていることから、各システムの必要性について評価を行う必要があります。

⇒各課業務の電算化、情報化により、広範囲にわたって多数の業務系システムが稼働している状況となっていたため、平成 29 年度に基幹系システムの統合を実施。効率的な業務の遂行及びコスト削減につなげることが出来ている。

また、各課のシステム更新時期の一覧表を作成することにより、効率的かつ遅滞なく作業できるようにしなければならないが、十分とはいえません。

各システムの評価については評価手法を検討中である。

#### ウ 情報リテラシーの向上

a.職員の情報リテラシーや PC スキルは決して高いとは言えない状況であり、職員のスキル向上に努める必要があります。

⇒職員の情報リテラシーや PC スキルの低さは業務を効率的に行えないことだけにとどまらず、思わぬインシデントの誘発に繋がったり、社会的な信頼を損ねることになることもある。オフィスソフトや文書・財務会計システムなどの研修の機会を多くの職員に提供するとともに、わかりやすい言葉で様々な情報を提供していくことが必要である。

#### エ マイナンバーを活用したサービスの検討

a.平成 29 年 7 月からマイナンバーを活用した情報連携が始まることも踏まえ、マイナンバーの活用策についても検討が必要です。

⇒現状、マイナンバーの活用については、情報連携が始まっており、住民の生活の利便性は向上している。

### 4. 今後の主な課題

- (1) ホームページの見やすさと鮮度の確保
- (2) 内容、対象者、状況に合わせた情報発信媒体の選択
- (3) 災害発生前及び発生時の情報伝達のあり方と、避難所の通信環境の確保
- (4) ソーシャルエンジニアリング等に対する職員の意識の向上
- (5) 職員の情報リテラシー、PC スキル向上
- (6) マイナンバーの利活用のための情報収集
- (7) AI (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

- ※ **グリーン ICT** : 情報通信技術を用いて社会の環境負荷を低減する「Green of ICT」(人や物の移動削減やペーパーレス化など)と情報機器自体をグリーン化する「Green for ICT」(機器の省エネ化・節電化など)の両輪からなる取組み。
- ※ **ソーシャルエンジニアリング** : 人の心理的な隙や、行動のミスにつけ込んで、個人が持つ秘密情報を入手する手段。
- ※ **情報リテラシー** : 自らの目的を達成するために適切に情報を活用することができる基礎的な知識・技能。
- ※ **00000JAPAN (ファイブゼロジャパン)** : 大規模災害時に、被災地域の人が利用できるように開放される公衆無線 LAN。どの通信会社からでも利用可能。
- ※ **RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション)** : ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化