さいたま市行政デジタル化計画

はじめに

新型コロナウイルス感染症の拡大は我々の生活を大きく一変させ、その脅威は現在も予断を許さない状況です。このコロナ禍を契機に、国、地方公共団体を含めた行政全体のデジタル化の遅れが強く認識されました。

政府においては、ICT施策を強力に推進すべく、デジタル庁新設に向けての作業が急ピッチで進められ、併せて、行政手続きのデジタル化に向けての取組が進められています。

本市におきましても、テレワーク等の感染拡大防止に資するICT施策に取り組んできたところですが、この取組をより一層加速させる必要があります。

このたび、「第四次さいたま市情報化計画（平成27年３月策定）」の計画期間が終了することに伴い、これまでの情報化計画を承継しつつ、急速な社会情勢の変化に対応し、行政のデジタル化を推進することを目的として、「さいたま市行政デジタル化計画」を策定いたしました。

本計画では、行政サービス、行政事務、災害対策など、本市が関係するあらゆる場面においてICTを活用し、市民の皆様が今までよりも高いレベルで快適かつ安全・安心な生活が送れる都市を目指す“上質な生活都市　さいたま市”を基本理念として掲げております。

ICTの進展と新型コロナウイルス感染症をはじめとする社会情勢の変化に対応するため、「窓口手続きのオンライン化」「ICTによる業務効率化・働き方改革」「データ活用・スマートシティ推進」の施策について、特に重点を置いて実施してまいります。本計画を推進することにより、市民の皆様が住んでいることを誇りに感じるまちを実現してまいりますので、一層のご協力を賜りますようお願い申し上げます。

最後になりましたが、計画の策定にあたり、貴重なご意見・ご提言をいただきました、さいたま市情報化計画評議会委員の皆様や市民の皆様に心からお礼を申し上げます。

令和３年３月清水勇人

【目次】

第１章 さいたま市行政デジタル化計画の概要

１節 計画策定の趣旨

２節 計画の基本方針3

２-１ 基本理念「上質な生活都市さいたま市」

２-２ 基本方針

３節 計画期間

第２章 さいたま市を取り巻く環境

１節 さいたま市を取り巻く外部環境

１-１ 社会情勢の変化と新型コロナウイルス感染症の影響

１-２ ICTの発展

１-３ 国の動向

１-４ 県の動向

２節 さいたま市におけるデジタル化の現状と課題

２-１ これまでの情報化推進の取組

２-２ 情報化推進の中で明らかとなった課題

２-３ これまでの情報システム最適化の取組

２-４ 市民ニーズの動向

２-５ 本市における新型コロナウイルス感染症拡大に伴う対応

第３章 デジタル化における課題と解決に向けた方向性

１節 課題と解決の方向性

１-１ 行政サービスにおける課題と解決の方向性

１-２ 内部事務における課題と解決の方向性

１-３ 災害対策における課題と解決の方向性

１-４ 生活環境の整備における課題と解決の方向性

２節 重点施策

２-１ 重点施策①　窓口手続きのオンライン化（方向性①及び③）

２-２ 重点施策②　ICTによる業務効率化・働き方改革（方向性②）

２-３ 重点施策③　データ活用・スマートシティ推進（方向性④）

３節 施策体系

第４章 ICT施策の概要

１節 行政手続におけるデジタル化に係る取組（オンライン原則）

２節 働き方の見直しに資するシステム導入の取組

３節 データ活用の推進に係る取組（さいたまシティスタット）

４節 市民サービス向上に係る取組

５節 官民データの容易な利用等に係る取組(オープンデータ)

６節 個人番号カード(マイナンバーカード)の普及及び活用に係る取組

７節 利用の機会等の格差の是正に係る取組(デジタルデバイド対策等)

８節 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等による取組(標準化、デジタル化、システム改革、BPR)

９節 災害対策強化に係る取組

１０節 情報発信の充実やコミュニケーション強化に係る取組

１１節 情報セキュリティの強化に係る取組

第５章 行政デジタル化計画の推進

１節 計画策定・推進組織、体制、進行管理

１-１ 計画策定・推進組織

１-２ 計画策定体制

１-３ 計画推進における進行管理の概要

１-４ 計画推進体制

１-５ 計画推進における年間スケジュール

２節 ICT施策推進のための人材育成

巻末資料

第１章 　さいたま市行政デジタル化計画の概要

さいたま市行政デジタル化計画は、令和３年度から令和７年度までの５年間を計画期間とし、行政のデジタル化の推進に向けて策定したものです。

本章では、さいたま市行政デジタル化計画における計画策定の趣旨や位置づけ、及び計画期間について説明します。

１節　計画策定の趣旨

２節　計画の基本方針

１節 計画策定の趣旨

さいたま市（以下「本市」という。）では、情報通信技術（以下「ICT」という。）を行政サービスや市政運営に活かすため、平成13年５月の本市誕生以降、四次にわたって情報化計画を策定し、情報化を推進してまいりました。当該計画は、本市の市政運営の最も基本となる計画である「さいたま市総合振興計画（以下「総合振興計画」という。）」においては、その将来都市像の実現をICTの側面から支援・推進するため具体化するものとして位置付けられてきました。また、平成15年11月には「さいたま市情報システム最適化方針」（以下「最適化方針」という。）を策定し、これに基づき情報システムの最適化を図っているところです。

ICTに関する技術や市場は、他の分野と比較しても、その変化が著しいことが特徴です。第四次さいたま市情報化計画（以下「第四次計画」という。）の期間においても、AI・RPA・IoTなどの技術の発展、有線・無線ネットワークの高速化・大容量化、スマートフォンの普及、SNSによる情報交流の拡大、クラウド化の進展、データ流通量の飛躍的拡大などが起こっています。他方で、ハッキング、マルウェア、標的型攻撃等による個人情報流出やデータ破壊などの情報セキュリティ事案は、一層深刻な問題となっています。

そうした状況の中で、令和の時代に入るとともに発生した新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は、わが国の社会に大きな変容をもたらしました。

感染症の感染リスクを低減するために国から「新しい生活様式」が示され、特に社会的距離、いわゆるソーシャルディスタンスを確保することが重要となりました。それに応じて、人々はWeb会議、テレワークを利用して対応をするなど、ICTを活用した社会経済活動がより重要性を増しています。

一方で、感染症への対応に際し、特別定額給付金のインターネット経由の申請に関する給付の遅れなど、行政全体のデジタル化の遅れが社会全体で強く課題として意識されるようになりました。また、人口減少社会においてICTの活用による生産性向上が必須となっている中、働き方改革に関する取組の一つとして位置付けられていたテレワークについては、感染症を含めた災害対策における、BCPの極めて重要な要素としても有効性が認められることとなりました。

さいたま市行政デジタル化計画（以下「行政デジタル化計画」という。）は、このような急速な社会情勢の変化に対応し、政府等の動向を踏まえて行政のデジタル化を推進することを主眼に置きつつ、第四次計画を承継して本市のICT政策の着実な推進をはかるとともに、「官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号。以下「基本法」という。）」に基づく「官民データ活用推進計画」としても位置付けることを念頭に策定しています。

２節 計画の基本方針

本市では、総合振興計画を策定するとともに、市民一人ひとりが幸せを実感できる都市を実現するための「しあわせ倍増プラン2017」(以下「しあわせ倍増プラン」という。)、東日本の中枢都市として成長・発展していくことを目指すための「さいたま市成長加速化戦略」(以下「成長加速化戦略」という。)、人口減少・少子高齢化の課題に対応するための「さいたま市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定しています。

行政デジタル化計画により行政のデジタル化を進めていくに当たっては、これらの各計画を上位計画と位置づけ、行政のデジタル化をはじめとするICT政策の推進によりその目標の実現を図っていくものとします。併せて、第２章１節１－３（２）で後述するように、基本法において、市町村について策定の努力義務が規定されている「官民データ活用推進計画」と位置づけ、政府のIT戦略に対応するものとします。

今後、行政デジタル化計画については、その行動計画を具体化するものとして、今後、「さいたま市行政デジタル化計画アクション・プラン」(以下「アクション・プラン」という。)を定めることを予定しています。

【図表 1　行政デジタル化計画の位置づけ】省略

行政デジタル化計画は本市の行政のデジタル化を推進するための具体的な施策を導くもので、実現すべき基本理念及び基本目標の設定に当たっては、各上位計画の理念や方針との整合性を図り、以下のように規定しました。

２-１ 基本理念「上質な生活都市さいたま市」

総合振興計画においては、「今後本格的に迎える人口減少・少子高齢社会において、ICTは様々な社会課題解決に大きく貢献することが期待されています。そのため、あらゆる分野でICTの社会実装に向けた取組を進めることが重要になると同時に、教育現場におけるICTを活用した学びの改革、ICTを高度に使いこなす人材の育成、安全・安心に技術を活用できる環境の整備、高齢者等のICTに不慣れな市民への普及などの課題に取り組むことが求められています」とされています。

行政デジタル化計画においては、新型コロナウイルス感染症への対応等、本市が直面する様々な課題をクリアするため、政府が策定した基本法に対応しつつ、総合振興計画が掲げる「上質な生活都市」という将来都市像を基本理念として掲げ、「行政サービス、行政事務、災害対策など、本市が関係するあらゆる場面においてICTを活用し、市民が今までよりもより高いレベルで快適かつ安全・安心な生活が送れる都市」を目指すことといたします。

２-２ 基本方針

ICTの活用により「上質な生活都市さいたま市」を具現化するために、各上位計画が目標とする観点を踏まえ、行政デジタル化計画における観点を「生活環境」「行政サービス」「行政経営」の３つに分類し、基本方針を設定します。

(１) 上質な生活環境

「まち・ひと・しごと創生総合戦略」が目指す「産業創出による経済活性化」「上質な暮らしを実現できる都市」「安心減災都市」などを踏まえ、「ICTを活用したコミュニケーションや教育、産業創造により、上質な生活環境を実現」することに資するICT施策を実施し、生活環境行政のデジタル化を推進していきます。

(２) 上質な行政サービス

「成長加速化戦略」が目指す「市民・企業から選ばれる都市へ」などを踏まえ、「より多くの市民がICTの恩恵を受けることができるような行政サービスを実現」することに資するICT施策を実施し、行政サービスのデジタル化を推進していきます。

(３) 上質な行政経営

「しあわせ倍増プラン」が目指す「高品質経営市役所への転換」などを踏まえ、「ICTを活用し、事務の効率化・高品質化を目指すとともに、働きやすい職場を実現」することに資するICT施策を実施し、行政経営のデジタル化を推進していきます。

以上を踏まえた、行政デジタル化計画の全体像を以下に示します。

【図表 2　基本理念・基本方針と上位計画の関連性】省略

【図表 3　行政デジタル化計画の全体像】省略

行政デジタル化計画では、基本理念及び３つの基本方針を踏まえて、ICT施策を策定します。

３節 計画期間

行政デジタル化計画の計画期間は、総合振興計画の前期「実施計画」の計画期間に合わせ、令和３年度から令和７年度までの５年間とします。ただし、計画期間が５年間という長期に渡るため、政府のデジタル庁の新設に向けた取組や自治体システム標準化など、本市を取り巻く社会情勢や市民ニーズの変化に対応できるよう、不断に見直しの検討を行い、必要に応じて速やかに改正することとします。

なお、行政デジタル化計画の内容を具体化し、具体的な施策・事業を記載したアクション・プランは各施策・事業の進捗に応じて毎年見直すとともに、必要に応じて適宜、施策・事業の入れ替えを含めた見直しを行います。

また、行政デジタル化計画の最終年度である令和７年度には、計画の実行と並行して、次期計画の検討を行う予定です。

【図表 4　行政デジタル化計画の計画期間】省略

第２章 　さいたま市を取り巻く環境

本章では、行政デジタル化計画策定にあたって考慮した、新型コロナウイルス感染症をはじめとする外部環境や国のIT戦略の動向について整理していきます。

また、本市におけるデジタル化の現状を把握するとともに、アンケート調査を実施して市民ニーズを把握することで、行政デジタル化計画を推進するにあたって認識すべき課題と解決に向けた方向性を示します。

１節　さいたま市を取り巻く外部環境

２節　さいたま市におけるデジタル化の現状と課題

１節 さいたま市を取り巻く外部環境

１-１ 社会情勢の変化と新型コロナウイルス感染症の影響

(１) 少子高齢化、人口減少

平成27（2015）年国勢調査によれば、日本の総人口は平成22（2010）年の前回調査から96万人（0.8％）減少し、1億2,709万人となりました。人口減少の傾向は加速し、令和35（2053）年には１億人を割って9,924万人となるものと推計されています。これと同時に少子高齢化と生産年齢人口割合減少が進行し、平成27（2015）年国勢調査では生産年齢人口（15～64歳人口）の割合が全国民の60.8％であったものが、令和35（2053）年には51.6%に減少すると推計されています。（国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」における死亡・出生中位推計）

本市では平成30年９月に人口130万人を突破するなど、発足以来順調に人口が増加しています。しかし少子高齢化が進む中で、本市においても将来は人口が減少し、それに伴って社会保障の負担が増加する一方で、税収が伸び悩み、働き手が不足する事態が生じると予想されます。

このような少子高齢化、人口減少を乗り越えるために、ICTを活用することにより、行政のデジタル化による効率化や市民サービスの向上が求められているといえます。

(２) 新型コロナウイルス感染症

令和元年12月、中華人民共和国湖北省武漢市において「原因不明のウイルス性肺炎」として確認された新型コロナウイルス感染症は、令和２年２月末の時点で全世界の患者数は85,000人を超え、世界保健機関（WHO）は、３月11日に「新型コロナウイルス感染症の拡大がパンデミックと形容される」と評価するなど、グローバル化が進む人流・物流とも相まって、３か月あまりで全世界へと感染が拡大しました。我が国においても、国内の感染者数が令和２年３月末の時点で2,100名を超え、令和２年４月７日には政府から緊急事態宣言が発出されるに至りました。

本市においても、市内飲食店や高齢者施設で新型コロナウイルス感染症の集団感染が発生するなど、感染拡大傾向が続き、感染者数は令和３年１月末の時点で約4,000名となっています。

このような状況のなか、民間企業等では、勤務先や通勤時の３密対策として、交代制勤務、テレワークが叫ばれ、出勤しなくても業務が回るように、テレワーク環境やWeb会議、ビデオチャット等ICTの活用が急速に進みました。

一方で、特別定額給付金の給付事業等のICTを活用した行政による感染症への対応の中で、マイナポータルからの給付申請情報が居住者情報と連携できず、確認作業に膨大な人的リソースを費やした事例や、書類への押印義務が上記のテレワークの阻害要因となっている事例など、行政全体のデジタル化の遅れとその課題が指摘されています。

新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とし、アフターコロナも見据えた行政手続きのデジタル化推進が求められています。

【図表 5　新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容(働き方・行政)】省略

出所　「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（令和2年7月17日閣議決定）【概要】」より抜粋

１-２ ICTの発展

ICTは急速に発展しており、人々の生活や社会の在り方を大きく変えています。地方自治体の業務に関係する主な技術だけでも、以下のものが挙げられます。

(１) AI・RPA技術

AI(Artificial Intelligence)、日本語で「人工知能」は、人間に類する知能的な挙動をコンピュータ上で実現させるための一連の技術です。RPA(Robotic Process Automation)は、「人がパソコンの画面上で行う操作を（事前に設定したルールに基づいて）自動的に再現する技術」のことで、業務アプリケーションや業務システムの操作などを自動化できます。こうした技術を用いることにより、今まで人間が実施していた業務を自動化・効率化することが可能になります。

地方自治体としては、今まで職員が行っていた業務をAIに代替させ、あるいはRPAを利用することにより自動化することができます。例えば職員が行っていた会議録作成をAIに実施させる、各種申請受付に関わる業務をRPAにより自動化する、などが考えられます。

(２) データ活用

近年は情報流通に関する技術が発展するだけでなく、IoT等を利用したデータ収集技術や、AIや各種統計ツールを利用したデータ分析技術も発展しています。「地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブック Ver2.0」（令和元年５月　総務省情報流通行政局地域通信振興課地方情報化推進室）の第2章(2)では、「地方公共団体が保有するデータの多くは、既存の行政サービスのために入手したもので、他の目的に利用することを通常想定していません。しかし、保有データを有効活用することで、行政サービスの生産性の大幅な向上や、住民サービスの質の向上（例えば、住民ひとりひとりに合った情報や行政サービスの提供など）、データや証憑などに基づく政策立案・評価（EBPM：Evidence-Based Policy Making）などを進めることが可能となります。」としています。

また、政府は基本法において「地方公共団体は、基本理念にのっとり、官民データ活用の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の経済的条件等に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する」（第５条 地方公共団体の責務）と規定し、地方自治体においてデータ有効活用の取組を求めています。

地方自治体としては、データを市民ニーズ分析やサービスの向上等に利用し、行政経営へ活用することが必要です。

(３) IoT活用

IoT(Internet of Things)、日本語では「モノのインターネット」とは、機械・自動車・家電製品・建物などに取り付けられたセンサにより、人を介在せずに「モノ」の動作や状態などに関するデータを、ネットワークを通じて収集・分析することをいいます。

地方自治体としては、例えば、センサを多数設置することで無人の場所を一括で管理・監視したり、道路や自動車に設置したセンサにより交通量や事故などの情報を収集したりすることにより、管理・監視業務の効率化や、市民が安心して暮らせる安全なまちづくりを構築することが可能になります。

(４) クラウド技術

クラウド技術とは、データやコンピュータプログラムを端末上ではなく、ネットワークを通じてサーバ上で管理・処理する技術を指します。これにより情報システムを保有せず、サービスとして利用することが可能になり、導入や運用コストの削減が図れます。

地方自治体としては、自治体情報システム全体の強靭性向上を図りつつ、クラウド技術を積極的に利用することにより、情報システムに関わるコストを削減できるだけでなく、その構築・運用・保守に関わる業務量も削減することが可能になります。また、サーバを庁舎内に設置する場所の確保やその保守の必要も無くなります。

(５) SNSの普及

SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)とは、FacebookやTwitter、LINEのように、会員同士で情報交換や意見交換、メッセージがやり取りできるサービスを指します。SNSは即時性のある情報発信・収集が容易で、情報発信者同士の双方向のやり取りが可能であるという特徴があります。「令和元年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」（総務省情報通信政策研究所）によると、最も利用者数の多いSNSサービスにおける利用率は80%を超えています。その用途も友人間の情報交換だけでなく、最新のニュースや情報を得る、趣味や身近な地域の話題などに関する情報を得るなど、社会や経済・地域に関する有力な情報収集ツールとなっていると推測されます。

地方自治体としては、SNSの普及状況と特性を踏まえ、今までの紙媒体やホームページだけでなく、SNSを利用した情報発信についても対応をする必要があります。特に地震や台風などの災害時においては、SNSの即時性や双方向性を活かして、市民の安全・安心にかかわる被害状況・避難所情報などの情報を、SNSを通じて積極的に情報発信・収集することが求められています。

(６) 5Gの登場

5Gとは、「第５世代移動通信システム」と呼ばれる、新たな通信規格です。5Gは従前の4Gまでと比べ、超高速・大容量に加えて超低遅延及び多数同時接続といった要件を備えることにより、IoT基盤としての活用、つまり、機械や車両等への搭載により産業や社会の効率化や利便性の向上、新たな付加価値を創出するための基盤として活用が期待されています。

地方自治体としては、さまざまな場面での活用が期待されるため、費用対効果を含め研究を進める必要があります。

(７) SDGs(Sustainable Development Goals)への取組

SDGsは、平成26年９月の国連サミットで採択された、令和12年までの長期的な開発の指針「持続可能な開発のための2030アジェンダ」における「持続可能な開発目標」です。

総務省が令和元年５月に公表した「デジタル変革時代のICTグローバル戦略懇談会報告書」の「はじめに」では「我が国が少子高齢化、気候変動、災害の多発などに伴う社会課題に対応し、国際的な競争力の強化、地域の活性化と持続的な経済成長を達成していくためには、ICTの社会実装によるイノベーションで社会革新をリードし、日本のICTの海外展開を進めていくことが重要であり、このことは、国連が掲げる持続可能な開発目標（SDGs）の達成を通じた世界の社会課題の解決にも貢献することになる。」と記載されています。

【図表 6　SDGS×ICTプロジェクトの例】省略

出所　「デジタル変革時代のICTグローバル戦略懇談会報告書」

本市は、SDGsの理念に沿った基本的・総合的取組を推進しようとする都市のうち、特に経済・社会・環境の三側面における新しい価値創出を通して持続可能な開発を実現するポテンシャルの高い都市として、令和元年７月１日に政府より「SDGs未来都市」に認定されており、本計画の推進を通じてSDGsにも貢献していくことを想定しています。

１-３ 国の動向

外部環境の変化に対応し、政府はICTの技術動向等を踏まえて、我が国の経済・社会の発展に活用するための戦略を打ち出しています。その主なものとして、以下のものがあります。

(１) 未来社会コンセプト「Society 5.0」の提示

政府は「科学技術基本法（平成７年法律第130号）」に基づき、平成28年度から令和２年度までの科学技術政策を方向付ける「第５期科学技術基本計画」を平成28年１月に閣議決定しました。この計画では、日本が提唱する未来社会のコンセプトとして、「Society 5.0」を打ち出し、世界最先端のIT国家を目指す方向性を打ち出しました。

この「Society 5.0」では、IoTやAIなどの技術によりフィジカル空間とサイバー空間が融合することで、これまでにはできなかった新たな価値が産業や社会にもたらされることになります。我が国は課題先進国として、先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と社会的課題の解決を両立していくことが求められます。

【図表 7　Society 5.0 概念図】省略

出所：内閣府ホームページ「Society5.0とは」

(２) IT戦略推進のための法制度整備

① 官民データ活用推進基本法の公布、施行

政府は高度情報通信ネットワーク社会において、官民が保有するデータを適正かつ効果的に活用するため、平成28年12月に基本法を公布・施行しました。これは、国のIT戦略に官民データ活用の推進の観点を加えるものとなります。

基本法では、市町村に対して「手続における情報通信の技術の利用等に係る取組」「官民データの容易な利用等に係る取組」「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組」などの取組を求めています。そしてこれらの取組を通じて市町村は、官民データの利用環境の整備を図り、事務負担の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者等の利便性向上等を進めることとなります。

基本法では、地方自治体において官民データ活用の推進に関する基本的な計画を定めることを目的に、市町村に対して「官民データ活用推進計画」の策定を努力義務として課しています。

② 「デジタル手続法」の公布、施行

基本法及び平成29年５月に高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議にて決定された「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化するため、「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」が令和元年５月31日に公布され、同年12月に施行されました。これは、ICTを活用し、行政手続などの利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずるものです。

デジタル手続法では、デジタル化の基本原則として、以下の３つを掲げています。

【図表 8　デジタル化の基本原則】省略

(３) IT戦略推進のための計画策定

① 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の策定

基本法第８条第１項に基づき、官民データ活用の推進に係る国の基本的な計画として、平成29年５月30日に「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定されました。これは平成30年６月15日に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（以下「基本計画」という。）に名称が変更されるとともに、毎年その内容に改訂が加えられています。

基本計画における、「地方公共団体のデジタル化」の節では、その内容が記載されています。

【図表 9　基本計画における「地方公共団体のデジタル化」の主な内容】省略

② デジタル・ガバメント推進方針及びデジタル・ガバメント実行計画の策定

高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(平成12年法律第144号)並びに基本法及び基本計画の下、国民や事業者が行政サービスの生み出す価値を享受できるよう、サービスの在り方に焦点を当て、デジタル社会に向けた電子行政の目指す方向性を示すため、「デジタル・ガバメント推進方針」が平成29年５月に高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議にて決定されました。

また、基本法及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行するための計画として、平成30年１月に「デジタル・ガバメント実行計画」がeガバメント閣僚会議にて決定されました。デジタル・ガバメント推進方針では、以下の方針が示されています。

【図表 10　デジタル・ガバメント推進方針】省略

出所　内閣府ホームページ

(４) デジタル庁設立に向けた動き

令和２年９月16日、菅内閣が新たに発足しました。同日実施された菅内閣総理大臣記者会見の中で、菅首相が、複数の省庁に分かれているデジタル関連政策を取りまとめて、強力に推進する体制として、「デジタル庁」の新設を明言しました。これにより、地方自治体の業務システムの標準化や押印の廃止など、行政全体のデジタル化に関する施策が加速的に進められていくことが想定され、その動きを注視する必要があります。

１-４ 県の動向

埼玉県は、令和３年度から令和５年度の３年間を計画期間として、「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定しています。これは、急激な人口減少・少子化・高齢化、新型コロナや水害等の災害多発や急激な社会変化、Society5.0の到来（技術革新の加速）、等の社会課題解決に高度なデジタル活用で対応しなければならないという社会的要請にこたえるとともに、基本法において官民データ活用推進計画の策定を都道府県に義務付ける法的要請にこたえるものです。

「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」では、実行の基本となる施策を「基本施策」とし、県民サービス、事業者サービス、行政事務の３つを枠組みとして設定しています。そして３つの枠組みの中で、合計９つの施策を設定しています。また、基本施策に共通して実施する施策を「共通施策」として３つの施策を設定しています。

【図表11 　埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画[案]　施策の枠組み及び施策全体像】省略

出所　埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画[案]

県が設定する施策のうち、以下に掲げる施策は、埼玉県及び県内市町村が共同で実施するものであることから、本市はこれらの施策の実施状況を十分に注視して緊密に連携していきます。

(１) 利用者管理の一元化

県は、政府が進めるマイキープラットフォーム等の活用を念頭に、県民向けデジタルサービスにおける、利用者登録の一元化を図るとしています。本市では、県・市町村共同の電子申請Webサイトである、埼玉県電子申請・届出サービス等を利用していることから、県の施策に応じて電子申請・届出サービス等における利用者管理の見直しを図ります。

(２) 官民データ活用の推進

県は、行政が保有する情報をデジタル化し、データを様々な主体が容易に活用できるよう、より積極的なデータ公開に取り組むとしています。また、データの価値や品質をより良いものとするため、データの自動公開やLOD(Linked Open Data)での公開、ビッグデータの活用を推奨していくとしています。本市では、県が市町村と共同で運用しオープンデータの公開を行っている、埼玉県オープンデータポータルサイトを利用していることから、県の施策に応じて、オープンデータの公開推進やデータ品質を向上させるための検討を進めます。

(３) 行政機関連携

県は、政府・県内市町村とのシステムやサービスの共同利用・運用により、行政機関のデータやサービスの連携を図るとともに、コスト面やセキュリティ面で効果の高いシステム運営を目指すとしています。本市では、県及び市町村の情報システム部門で構成される「スマート自治体推進会議」を通して、情報システムに関する情報共有や共同利用の検討等を実施していきます。

２節 さいたま市におけるデジタル化の現状と課題

２-１ これまでの情報化推進の取組

本市では、これまで、市の上位計画に基づき、また、社会情勢の変化やICTの進展にあわせて、「さいたま市情報化計画」（平成14年度～18年度）、「第二次さいたま市情報化計画」（平成19年度～22年度）（以下「第二次計画」という。）、「第三次さいたま市情報化計画」（平成23年度～26年度）（以下「第三次計画」という。）、「第四次計画」（平成27年度～令和２年度）と情報化計画を策定し、行政事務におけるICTの効率的・効果的な活用や地域の情報化を推進してきました。

第四次計画は、ICTの急速な進展に伴い、ICT自体が、従来のように単なるサービス提供・作業効率化のためのツールに留まらず、社会における様々な課題を解決するための基盤としての役割を担っているものとして、基本理念を「既存の仕組みやシステムなどに対し新しい技術や考え方を取り入れて、社会的意義のある新たな価値を創造し、自発的に社会全体の変革を起こすことにより、持続的に発展し続ける都市」である「イノベーションする都市さいたま市」と設定しました。また、それを具体化する基本目標として、「行政サービスのイノベーション」「地域社会のイノベーション」「行政経営のイノベーション」の３つを設定しました。

【図表 12　第四次計画の全体像】省略

以下に、第四次計画の主な取組を記載します。

(１) ICTを取り入れた業務効率化の取組

昨今、長時間労働が深刻な社会問題となっており、国においても「働き方改革」の重要な柱の一つとして、「長時間労働の是正」を位置付け、労働時間法制の見直し等が進められているところです。

職員の働き方改革に向けた取組については、「働き方見直しプロジェクトチーム」を中心に、時間外勤務の縮減をはじめ、業務改善・業務の効率化、ICTの活用、人材育成・職員の意識醸成、ワーク・ライフ・バランス、多様な働き方の推進を柱として進めています。このうち、ICTを活用した働き方改革については、RPAや会議録作成支援システムの導入などを行ってきました。

(２) オープンデータ・さいたまシティスタットの取組

① オープンデータ

本市では、平成27年２月に「さいたま市オープンデータの推進に関する基本方針」を策定し、行政情報のオープンデータ化を進める際の基本的な考え方と、取組の方向性をまとめました。この基本方針に沿って、埼玉県及び県内の自治体と連携し、様々な形式となっている庁内のデータの整備（機械判読に適したデータ形式への変換）の負担や、データ活用と個人情報保護の両立等の課題を意識しつつ、公開可能な情報から順次、オープンデータ化を進めてきました。

② さいたまシティスタット

今後本格的に迎える人口減少や少子高齢化社会において、行政の経営資源が減少することが想定されるため、客観的な根拠に基づき限られた経営資源を有効活用できるよう、市の業務で蓄積された情報や各種統計などの様々なデータを収集・共有・分析・活用し、施策の評価や検証、市民ニーズや課題の把握、企画立案、業務改善などに活用する仕組みとして「さいたまシティスタット」に取り組んできました。

具体的な取組として、区別・年齢別人口や転入転出などの住民異動情報や、時間外勤務情報などをはじめとする庁内データを収集し、表やグラフ、地図などに可視化して庁内に共有する「さいたまシティスタット基盤」（以下「シティスタット基盤」という。）を運用することと併せ、職員が自らデータを活用した現状把握・事業立案・課題解決ができるよう、データ活用研修を実施するとともに、統計解析の専門家である「さいたまシティスタット推進アドバイザー」を設け、各部局におけるデータ活用に関する課題の解決を支援することで庁内におけるデータ活用を推進しています。

しかし、令和元年度に実施した職員アンケートの結果では、「各職場において、政策立案や事業改善等にデータを活用できていると感じている職員の割合」は、約48%となっており、庁内におけるデータ活用、EBPM(Evidence-Based Policy Making 証拠に基づく政策立案)のさらなる推進に取り組む必要があります。

(３) 情報提供・発信のための環境整備

平成30年９月、無料公衆無線LANサービス「Saitama City Free Wi-Fi」を整備しました。「Saitama City Free Wi-Fi」は、令和３年３月時点で40の施設等において利用でき、例えば図書館を中心とした公共施設でインターネット接続を利用した調べものや学習のために提供することができます。

また、対象施設において一度登録すれば再登録せずに利用できる、接続用のアプリケーションを利用すると民間施設を含めて全国での利用が可能となる、など、市民や訪日外国人をはじめとした来訪者の利便性の向上を図っています。

２-２ 情報化推進の中で明らかとなった課題

第四次計画については、その実行計画である「さいたま市情報化アクション・プラン2015」(以下「アクション・プラン2015」という。)を策定し、進行管理を行いました。アクション・プラン2015の進行管理においては、市民の代表や有識者から構成される「さいたま市情報化計画評議会」（以下「評議会」という。）を開催し、進捗状況に関して意見を頂きました。以下の図表では、第四次計画の進行管理を行う中で、評議員から指摘された課題について主なものを、進行管理方法と個別施策内容に分けて整理しました。

【図表 13　第四次計画の進行管理から提示された主な課題と検討の方向性】省略

２-３ これまでの情報システム最適化の取組

(１) 目的

本市では、各情報システムにおいて適度な技術刷新が図られないままカスタマイズによるシステム更改が繰り返され、古くなった技術での運用を維持するための高コスト化が生じていました。半面、厳しい財政状況が当面続く見通しであることから、本市財政への負担の面からも運用コストの削減が課題となっていました。

情報システム最適化の取組は、これらの課題の解消と併せ、システム運用方法の見直しや職員の負担軽減にも取り組むことで更に業務効率化にも資することを目的とするものであり、平成15年に最適化方針の策定を行い、「システムの統合基盤の導入」と「基幹系システムのオープンシステム化」を最適化の第一ステップとして位置づけ、「コスト優先の最適化」に取り組みました。

その後、平成22年度には最適化方針を改定し、平成29年度からはそれを継承するものとして「第二次さいたま市情報システム最適化プラン」(以下「第二次情報システム最適化プラン」という。)を策定・運用しています。

(２) 第二次情報システム最適化プランの柱

① さらなるコストの削減

最適化方針の実施により、平成22年度までに、住民基本台帳や税などの「基幹系システム」をオープン化するとともに「システム統合基盤」を導入し、システムの構築及び運用を複数の事業者が行えるオープンな環境を整えました。これにより情報システム構築の基盤が整ったため、情報システム調達に競争原理が働くようになり、基幹系システムの運用経費を23％削減しました。

第二次情報システム最適化プランでは、さらにシステムの集約、統合、業務効率化、資源の有効活用などの取組を全庁的に行うことで、さらなるコスト削減を推進しています。

② 安全安心な情報システムの導入・運用

情報セキュリティ対策は、市民に信頼される行政事務の根幹であることから、情報システムにおける情報漏えい対策や業務継続に係るセキュリティ対策を強化します。これに加え、定期的な職員研修や監査実施により実効性を高めます。

(３) 第二次情報システム最適化プランの内容

第二次情報システム最適化プランでは、データセンターの集約、これに伴うネットワークの再構築、庁内クラウド構築によるハード集約、共通基盤（連携・認証・運用）一部見直し・統合バックアップの一部見直し、また各情報システムの集約・統合・標準化の推進などを実施することとしてします。

(４) 全体スケジュール

第二次情報システム最適化プランは平成29年度から令和８年度までの10年間を計画期間としており、期間中の全体スケジュールは以下のとおりとなっています。

【図表 14　第二次情報システム最適化プランのスケジュール】省略

【図表 15　最適化の方向性】省略

２-４ 市民ニーズの動向

行政デジタル化計画を策定するに当たり、市民サービスに直結する「電子行政サービス」（ここでは、本市がインターネットやスマートフォン等から各種申請や予約を受け付けたり、市の行政に関する情報を提供したりするサービスを指します。）について、市民ニーズや現状を的確に把握したうえで、その課題や方向性を検討するため、さいたま市インターネット市民意識調査に包含する形で、以下のアンケート調査を実施しました。

(１) アンケート調査の実施概要

アンケート調査の実施概要は以下のとおりです。

【図表 16　「アンケート調査」実施概要】省略

(２) アンケート調査結果

アンケート調査の主な結果は以下のとおりです。アンケート調査結果の詳細については、別途ホームページで公表している「令和元年度第３回インターネット調査報告書」を御参照ください。

なお以下の図表における数値は、モニターの年齢構成比と、実際の本市市民の年齢構成比を合わせるため、補正処理を行っています。

① 電子行政サービスの利用経験

電子行政サービスの利用経験では、「利用したことはない」という回答が77.4%と圧倒的に多く、「申請手続予約を行ったことがある」は13.7%、「市に関する情報を入手したことがある」は10.9%という結果でした。

【図表 17　アンケート調査結果　電子行政サービスの利用経験】省略

② 電子行政サービスに対する不満

電子行政サービスに対する不満では、「どのような電子行政サービスがあるか、わからない」という回答が46.0%と最も多く、次いで「電子行政サービスに不満はない」36.2%、「使い勝手が良くない」13.3%、「電子行政サービスのメニューが不足している」8.4%、「市が運営するウェブサイトが複数あるので、わかりにくい」7.8%となっています。

なおこれは、上記「①電子行政サービスの利用経験」にて「申請手続予約を行ったことがある」「市に関する情報を入手したことがある」と回答した人に限っても、ほぼ同様の傾向を示します。

【図表 18　アンケート調査結果　電子行政サービスに対する不満】省略

③ 電子行政サービスにおいて特に力を入れて拡充すべきもの

電子行政サービスにおいて特に力を入れて拡充すべきものについては、「申請手続の種類」が42.9%と最も多く、次いで「特にない」37.2%、「税金や使用料等を払う電子決済サービス」27.5%、「発信する情報の内容」20.5%となっています。

【図表 19　アンケート調査結果　電子行政サービスにおいて特に力を入れて拡充すべきもの】省略

④ 電子行政サービスにおいて特に力を入れて情報発信すべきもの

電子行政サービスにおいて特に力を入れて情報発信すべきものについては、「市が受け付ける各種手続や申請の内容や方法に関する情報」が44.3%と最も多くなっています。これは、「②電子行政サービスに対する不満」において「どのような電子行政サービスがあるか、わからない」という回答が最も多かったことと関連していると考えられます。次いで、「災害・防災・防犯情報」34.1%、「特にない」33.5%、「市が行っている各種相談受付や支援に関する情報」31.7%となっています。

【図表 20　アンケート調査結果　電子行政サービスにおいて特に力を入れて情報発信すべきもの】省略

(３) 検討の方向性

市民アンケートの結果により、電子行政サービスの利用が進んでいない現状や、市民への周知不足が明らかになりました。また、電子行政サービスで行うことができる申請手続の拡充や、税金などの電子決済サービスの拡充、各種申請手続や支援に関する情報発信のニーズが高いことを確認しました。

行政デジタル化計画の実施に当たっては、こうした市民の意識や、新型コロナウイルス感染症を契機として加速した政府のデジタル化の動向等を踏まえて、電子行政サービスの周知やメニュー拡充、利便性の向上、情報発信の拡充などを包括的に検討し、速やかな対応を行ってまいります。

２-５ 本市における新型コロナウイルス感染症拡大に伴う対応

本市では、時差出勤、サテライトオフィスの活用、テレワークの実施等、職員の健康管理及び業務継続上の対策として、感染リスクの低減が求められています。アクリル板設置など窓口での物理的な感染対策に加え、上記２－４でも示された各種申請手続のオンライン化と手数料支払のキャッシュレス化、混雑回避のためのICTの活用が強く求められています。これに加え、職員が効果的に事務を遂行できるよう、AIやRPA等の新しいICTを活用した業務効率化も求められています。

そのほか、実務上も、国の機関や事業者との打ち合わせにおいてWeb会議の活用が一般化してきたほか、対市民への講座や説明会などにおいてもWeb会議活用の要望が増えてきています。

第３章 　デジタル化における課題と解決に向けた方向性

本章では、第２章で明らかとなった本市のデジタル化推進にかかる課題とその解決に向けた方向性を記します。

また、第１章第２節の「基本方針」を踏まえて、各ICT施策の体系を整理しています。

１節　課題と解決の方向性

２節　重点施策

３節　施策体系

１節 課題と解決の方向性

第２章「１節　さいたま市を取り巻く外部環境」及び「２節　さいたま市におけるデジタル化の現状と課題」で抽出した課題を４つに取りまとめ、それぞれの課題に対する解決の方向性を検討すると、次の図表のとおりになります。

【図表 21　現状、課題及び解決の方向性】省略

１-１ 行政サービスにおける課題と解決の方向性

(１) 課題①　行政サービスの効率化・高品質化を図る必要がある

今後の人口減少・少子高齢化の進展や、社会の変容を考慮すると、限られた人員と財源で行政サービスの維持を図るだけでは十分ではありません。行政手続きや申請の各種ワンストップサービスの提供や、給付の申し込みから支給までのリードタイム短縮等、行政サービスのレベルアップを図る必要があると考えられます。また、Society5.0を実現するためにも、行政サービスの効率化・高品質化は必須と考えられます。新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容を考慮しても、人的接触を減らしながら行政サービスの効率化・高品質化を図ることは必須と考えられます。

(２) 解決の方向性①　オンライン原則の実現

上記課題を解決するため、行政のオンライン原則の実現を進めます。具体的には、オンラインでできる手続きの範囲拡大、マイナンバーカードの普及促進、オンライン決済の推進、オンライン申請等の使い勝手の向上、オンラインでできる手続きの認知度向上策の推進、等の施策を進めます。

１-２ 内部事務における課題と解決の方向性

(１) 課題②　内部事務の効率化・高品質化を図る必要がある

限られた財源と人員のなかで業務継続を図るために、内部事務の効率化は必要です。またミスの削減や、起案から決裁までの時間の短縮等、業務の高品質化を図る必要があります。新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容を考慮すると、直接職員同士が会ったり登庁したりすることなく、情報共有や内部事務を実施することが必要です。

(２) 解決の方向性②　ICTを活用した内部事務の効率化

上記課題を解決するため、ICTを活用した内部事務の効率化・高品質化を進めます。具体的には、AIやRPAを利用した事務の効率化、タブレット端末を利用した職員間の情報共有の強化、情報システムを活用した業務改革の推進、テレワークの推進により庁舎にいなくても内部事務が実施できるシステムの構築等の施策を進めます。

１-３ 災害対策における課題と解決の方向性

(１) 課題③　市民の安全・安心を確保する必要がある

新型コロナウイルス感染症が拡大している現在、災害に対してより正確かつ迅速な情報提供を求める市民の声が強くなってきています。市としても、限られた予算と人員のなかで、より効率的かつ効果的に市民の安全・安心を確保する方策が必要になっています。

(２) 解決の方向性③　災害・感染症対策・BCP

上記課題を解決するため、ICTを活用した災害・感染症対策、BCPの整備を進めます。具体的には、GISを活用したハザードマップ等を作成し、市民の防災意識の向上を図ります。また、テレワークの推進により、感染症発生時等においても必要な行政サービスや情報を提供できる体制を整えます。

１-４ 生活環境の整備における課題と解決の方向性

(１) 課題④　より豊かな生活環境（市民がICTのメリットを十分享受できる施策や事業の実施）

Society5.0を実現し、市民が等しくICTのメリットを享受できる生活環境を実現する必要があります。その半面、限られた財源や人員を効率的かつ効果的に利用するため、官民のデータを活用して、有効な政策が立案できる仕組みを整備する必要もあります。また、いわゆるデジタルデバイドの解消も必要です。

(２) 解決の方向性④　データを活用した行政の推進、新しいICTの導入

上記課題を解決するため、データを活用した行政の推進、新しいICTの導入を進めます。具体的には、さいたま市におけるデータ活用基盤であるシティスタット基盤を整備・運用します。また、スマートシティを推進し、IoTやAI等の新しいICTを導入して住民個々のニーズに最適化されたサービスを受けられるまちづくりに取り組みます。デジタルデバイド解消のために、学校教育のICT化、高齢者等のICTリテラシー向上、市民のICT活用スキルの向上に向けた施策や事業を推進します。

２節 重点施策

前節の「解決の方向性」から、行政デジタル化計画においては、基本理念と基本方針に則し、ICTの進展と社会情勢の変化（特に新型コロナウイルス感染症の影響：下図赤枠）に対応するために、各ICT施策を具体化する中で、特に以下の施策に重点を置いてデジタル化推進に取り組みます。

【図表 22　解決の方向性と重点施策】省略

２-１ 重点施策①　窓口手続きのオンライン化（方向性①及び③）

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、市の行政において「人との接触」の象徴的な場面である窓口のオンライン化が求められています。

例えばオンライン申請サービスにおいては、その対応手続数の拡大に努めるとともに、その使い勝手の改善にも努めます。また利用できるサービスの内容について、十分に認知されていない実情を踏まえ、ホームページや広報媒体などを通じて周知に努めます。

また、政府が進めている各種ワンストップサービスについては、適宜試験サービスを実施するなどして効果や課題を検証し、その実現に努めます。

手数料等のオンライン決済についても、市民のニーズを踏まえつつ、支払できる対象の拡大と、電子マネーなど、対応する決済手段の拡大を図ります。

他方で、行政サービスのデジタル化と併せ、窓口や電話での申請や相談を引き続き実施するなど、オンライン申請等に不慣れな市民に対する対応を講じてまいります。

２-２ 重点施策②　ICTによる業務効率化・働き方改革（方向性②）

AI、RPA、タブレット端末など、最新のICTを活用し、業務の効率化を図ります。これにより少人数でも事務処理が可能となり、感染防止のための接触機会低減につながります。本市における働き方改革を進めるとともに、迅速かつミスのない高品質な行政サービスが提供できるよう努めます。主なものは以下のとおりです。

① AI・RPAを利用した業務効率化の推進

紙媒体の各種申請書・帳票類のシステム入力作業や、定型的な文書作成業務については、積極的にAIやRPAを導入し、業務効率化と正確性向上を図ります。

② タブレット端末を利用した業務効率化の推進

現場調査を伴う業務においてタブレット端末を導入し、その場で情報の入力ができるようにすることなどにより、業務の効率化を図ります。また、各種資料をタブレット端末から参照できるようにすることで、ペーパーレス化を進めます。

③ テレワークの導入

新型コロナウイルス感染防止及び働き方改革推進のため、仮想デスクトップを利用したリモートアクセス環境等の導入やサテライトオフィスの設置等により、テレワーク環境の整備を進めます。

④ 学校事務の効率化

学校に配備している校務システムを活用して教員の事務作業負担を減らすことで、児童・生徒と向き合う時間を増やすとともに、教員の働き方改革を実現します。また、教員のインターネット環境を改善して、インターネットを通じた情報収集や情報交換を容易にすることで、教員がパソコンで容易に教材作成が可能となるようにします。

２-３ 重点施策③　データ活用・スマートシティ推進（方向性④）

① さいたまシティスタットの推進

市が保有する統計などの様々なデータを、幅広い分野において施策の評価や検証、企画立案や業務改善に活用する仕組みである「さいたまシティスタット」事業により、庁内におけるデータの活用及びEBPM(Evidence-Based Policy Making 証拠に基づく政策立案)を推進します。

さいたまシティスタット事業では、データを表やグラフ、地図などに可視化して庁内に共有するシティスタット基盤の運用、データを活用して現状把握・事業立案・課題解決ができる職員を育成する人材育成、統計解析の専門家である「さいたまシティスタット推進アドバイザー」を中心としたデータ活用に関する課題解決の支援の大きく３つの取組を進めます。

② スマートシティさいたまモデル

本市では、美園地区において、スマートシティを推進しています。これは、対象エリア内で発生する各種データなどをIoT・AIなどのICTにより収集・分析・連携し、住民個々のニーズに最適化されたサービスを受けられるまちづくりを進めるものです。これにより、環境負荷が低く、市民が暮らしやすい社会の実現が可能となります。

３節 施策体系

行政デジタル化計画の基本理念及び基本方針を実現するためのICT施策を検討し、その結果を３つある基本方針のもとに「生活環境」「行政サービス」「行政経営」の観点から整理しました。施策群は、その目標を実現するための「施策」と、実際にシステムなどを調達・サービス実施・事務を行う単位である「事業」で構成されます。

行政デジタル化計画において、施策に係る計画を策定する場合は、事業単位で実施内容・目的・想定効果・実施スケジュールを定めます。

【図表 23　施策体系・施策群】 省略

★　重点施策

※　ICT施策の実現について行政以外の主体との協力が必要なものは、それらとの協力によりデジタルトランスフォーメーションの推進を図っていくこととしている。

第４章 　ICT施策の概要

本章では、前章で示した重点施策（★印）を中心に、各ICT施策の概要について説明します。

なお、本章１節及び５節から８節までは、「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」（内閣官房令和元年10月改訂）における「基本的な方針に係る５つの柱」に準じています。

１節　行政手続におけるデジタル化に係る取組（オンライン原則）★

２節　働き方の見直しに資するシステム導入の取組★

３節　データ活用の推進に係る取組（さいたまシティスタット）★

４節　市民サービス向上に係る取組★

５節　官民データの容易な利用等に係る取組(オープンデータ)

６節　個人番号カード(マイナンバーカード)の普及及び活用に係る取組

７節　利用の機会等の格差の是正に係る取組(デジタルデバイド対策等)

８節　情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等による取組(標準化、デジタル化、システム改革、BPR)

９節　災害対策強化に係る取組

１０節　情報発信の充実やコミュニケーション強化に係る取組

１１節　情報セキュリティの強化に係る取組

１節 行政手続におけるデジタル化に係る取組（オンライン原則）

市民にとって簡単便利な行政サービス、行政サービスの効率化、政府のデジタル・ガバメント推進計画における「デジタル化の基本原則」を実現するため、また、窓口の混雑による感染症リスクの増大防止のため、従来の紙文化や書類文化から脱却して、ネットワーク上で行政手続が完結するようにサービスの整備を進めます。

(１) 手続のオンライン化に係る取組

政府では「デジタル・ガバメント」実行計画において、ライフイベントの際の煩雑な各手続をワンストップ化することを目指しています。例えば「介護ワンストップサービス」では、介護や介護予防のために必要な行政手続を含むサービス情報のWebサイト上での検索・申請を実現しようとしています。

本市においても、今後政府が開始を予定している各手続のワンストップ化も踏まえつつ、可及的速やかにオンラインにより可能な手続を拡大していきます。その際には、市民にとっての利便性の確保や、年齢、障害の有無等に関わらず、オンライン申請に困難を感じることがないよう、市民への対応も併せて検討していきます。

【主な成果】

オンライン申請で可能となる申請・手続の種類の拡大

必要のない押印の廃止　等

(２) 公金収納チャネルの多様化

行政手続のオンライン化の進展や、ワンストップサービスの普及に合わせ、税や利用料などの支払もネットワーク上で完結できるようにする必要があります。これに合わせ、口座振替、マルチペイメント、コンビニ収納、クレジット収納などに加えて、地方税共通納税システムが令和元年10月からスタートしています。これは、自宅や職場のパソコンから電子納税できるようにするものです。

今後も引き続き、税や利用料など、公金の納付方法の拡大及び納付手続の簡素化を図ることで市民の利便性の向上を図ります。特にオンラインにより納付できる税や利用料等の範囲、対応するキャッシュレス決済手段の拡大を図ります。これにより、市の業務においても効率化と正確性向上を図ります。

【主な成果】

窓口納付によらない納付件数の増加　等

２節 働き方の見直しに資するシステム導入の取組

働き方改革の取組を進めるため、業務効率向上や正確性向上に資する情報システムやツールを導入します。これにより市民サービスの質を落とすことなく、職員の労働時間短縮と生産性向上を図ります。

(１) RPA等を利用した業務効率化の推進

RPAやAI-OCRをはじめとしたICTツールを活用して、業務改善の取組を進めます。基本的には各所管課における取組が中心となりますが、情報部門がツール利用のノウハウ面で各所管課を支援していく体制をとります。庁内での利用を進め、効果の確認を行いつつ、さらなる拡大の取組を進めします。

また業務内容等によっては、AI等による業務改善の方策や業務への適用についても検討を進めます。

【主な成果】

RPA等の導入による職員業務時間削減　等

(２) タブレット端末を利用した業務効率化の推進

個人情報の取扱いを含めた情報セキュリティ対策を確保しつつ、窓口業務や訪問業務におけるタブレット端末活用の検討を進め、業務に係る稼働の削減、対応時間の短縮、職員間の情報共有の強化などを図ります。例えば、窓口におけるタブレット端末を活用した通訳サービスの利用や、市民への各種手続の案内、動画による情報共有などを検討します。

【主な成果】

タブレット端末導入による職員業務時間や対応時間の削減　等

(３) 学校事務の効率化

現在さいたま市立小・中・高等学校などに導入されている校務支援システムについて、更改や見直しを進め、引き続き教職員の事務処理負担の軽減に努めます。校務支援システムの一部については、クラウド化を行うことにより、運用保守費用にかかる稼働や費用を低減することを検討します。さらに、教職員におけるインターネット環境の充実、例えば端末の導入やインターネット回線の増強などを行い、教材作成における教員の利便性を高めます。

【主な成果】

教職員事務の負担軽減　等

(４) 情報システムを活用した業務改革の取組

情報システムの更改や導入、データベースや情報共有ツールの導入などにより、業務の効率化や市民サービスの向上を図ります。具体的には、紙で処理している事務のデジタル化やシステム間の情報連携強化、情報システムのクラウド環境への移行、データベースシステムの導入、情報共有ツールの導入などを行います。

【主な成果】

職員の業務量削減、業務の処理時間短縮　等

(５) テレワークの導入

新型コロナウイルス等の感染症対策及び働き方改革推進のため、仮想デスクトップを利用したリモートアクセス環境等を導入し、事業継続の観点を考慮したテレワーク環境の整備を進めます。

【主な成果】

テレワークの利用環境の拡大状況

テレワーク利用数増加　等

３節 データ活用の推進に係る取組（さいたまシティスタット）

市として保有する統計などの様々なデータを、幅広い分野において施策の評価や検証、企画立案や業務改善に活用する仕組みである「さいたまシティスタット」の取組により、庁内におけるデータの活用及びEBPM(Evidence-Based Policy Making 証拠に基づく政策立案)を推進します。

(１) さいたまシティスタット基盤の運用

データを表やグラフ、地図などに可視化して庁内で共有することを可能とするシティスタット基盤の運用は、庁内におけるデータ活用に関わる課題やニーズに合わせて行う必要があります。

そのため、庁内への調査やヒアリングを通じて拾い上げた課題やニーズに合わせて以下の取組を行い、データ分析にもとづく事業の改善や企画立案を行います。

過去のデータに対する可視化やトレンド等の分析

ローデータ、加工・分析データ、レポート等の共有

データの集計作業、表やグラフの資料作成作業等の効率化

データ分析レポートの情報発信充実

また、シティスタット基盤において可視化や分析に必要となるデータの共有を行う際には、機械判読可能な形式に変換します。これにより、オープンデータ化も可能になるため、市民への公開が有益なデータはオープンデータとして公開していきます。

【主な成果】

シティスタット基盤で共有されるデータやレポート数の増加　等

(２) データ活用ができる人材の育成

データを活用した現状把握・事業立案・課題解決ができる職員を育成するため、データ活用、分析に関わる理論やExcel、BIツールの操作方法などを習得する基礎的能力の育成に加え、データに基づく課題解決やサービス立案に必要となるプロセスを習得する課題解決力の育成に取り組みます。

【主な成果】

研修実施回数の増加　等

(３) データ活用に関する課題解決の支援

統計解析の専門家である「さいたまシティスタット推進アドバイザー」による助言の他、シティスタット基盤やGISツール等を活用したデータの可視化、分析等により、各所管の事務事業や業務におけるデータ活用の障壁となっている課題の解決を支援します。また、大学や民間事業者等と連携したビッグデータの分析等による課題解決にも取り組みます。

【主な成果】

データ分析に基づく企画立案・業務改善の件数増加　等

４節 市民サービス向上に係る取組

さいたま市では、暮らしやすく、環境にやさしいまちづくりを目指し、「スマートシティ」の構築を推進しています。併せて、スマートフォン、タブレット端末など、近年普及が著しい端末を用いて、SNSなどのコミュニケーションサービス、ビッグデータに関するデータ分析技術などを活用し、市民が快適かつ豊かな生活が送れるよう、市民サービス向上を図ります。

(１) スマートシティさいたまモデルの推進

美園地区を先導モデル地区として、様々な「まちのデータ」の収集・管理・活用を可能とする情報共通基盤を構築し、各種生活支援サービスをワンストップで提供することで、ライフスタイルやライフステージに応じた生活環境の実現(子育て世帯のゆとりの時間の創出等)と社会コストの最適化を図ります。また、サービス提供者が、事業規模を問わず本システムに参画できるオープンなシステムとし、新たなビジネス・コラボレーションの創出、地域経済活性化を図ります。

【主な成果】

情報基盤の構築、本格運用

生活支援サービスの事業化・普及展開

(２) 市民サービス向上に係るその他の取組

タブレット端末を活用し、窓口で多言語通訳機として利用する、手続や制度の説明用端末として利用する、などの取組を行います。また、SNSを利用して市民と環境に対する情報交換を行い、環境に対する関心を高める、スポーツに関するデータを収集して、運動効果を高めるトレーニング手法を研究する、などの取組も行います。

【主な成果】

各支援サービスに対する市民の満足度向上、環境に対する関心の高まり、スポーツ選手の競技力向上　等

５節 官民データの容易な利用等に係る取組(オープンデータ)

本市の保有データを整理し、個人情報の保護等を前提に、有効活用できるよう外部に公開することにより、行政の透明性向上、市民との協働促進、地域経済活性化を図ります。

(１) 市が保有するデータの整備・活用の促進に伴うオープンデータの拡充

オープンデータの取組においては、庁内でデータを共有し、活用する仕組みを構築し、庁内で共有化されたデータのうち、市民への公開が有益と判断されたデータを公開していきます。

さいたま市では、データ活用の推進に係る取組（さいたまシティスタット）」の一環として、部局横断的に共有することで有効活用できるデータの洗い出しを行い、庁内におけるデータの共有化を進めており、これと併せて機械判読に適したデータ形式等への変換等を行うことにより、整備されたデータをオープンデータとして公開することとしています。データ公開の際には、個人情報を含めないこととするとともに、機械判読性の高いデータ形式、GISとの連携などに留意します。

【主な成果】

オープンデータポータルサイトのアクセス件数の増加等

(２) 民間ニーズを踏まえたオープンデータの公開

オープンデータが活用されるためには、個人情報の保護に最大限配慮しつつ、民間事業者等の利用ニーズ等を踏まえた価値の高いデータが公開されていることが重要です。そこで、ヒアリングやアンケート等により、民間事業者等のニーズ把握に努めるとともに、データを活用する企業等と直接対話する場として国が開催する「官民ラウンドテーブル」※で示された民間ニーズについても的確に把握するよう努め、本市として優先的に公開すべきデータセットについて検討します。

【主な成果】

オープンデータポータルサイトのアクセス件数の増加等

※民間ニーズに即したオープンデータの取組と活用を促進するため、データ活用を希望する事業者と、データを保有する府省庁等が直接対話する場。

６節 個人番号カード(マイナンバーカード)の普及及び活用に係る取組

政府のデジタル・ガバメント実行計画に対応し、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の基盤であるマイナンバーカードの普及を図り、行政サービスの利便性向上を図ります。

マイナンバーカード普及活動については、令和２年９月からのマイナポイント制度開始、令和３年３月からの健康保険証としての利用など、各手段を通じて、普及・広報活動を実施していきます。

また、政府で検討が行われている身体障害者手帳との連携などの活用施策と併せ、本市独自の活用方法を検討していきます。

【主な成果】

マイナンバーカードを活用した施策の増加等

７節 利用の機会等の格差の是正に係る取組(デジタルデバイド対策等)

年齢、障害の有無を問わず、あらゆる市民がICT進展による恩恵を等しく受けられ、デジタル化が進む行政手続に対応できるよう、市民がICTを学べる仕組みを強化します。また職員についても、効率的にICTが活用できるよう、スキルアップを図ります。

(１) 学校教育のICT化

政府のGIGAスクール構想について、政府方針に基づき必要な対応を行います。

また、次世代を担う児童・生徒に必要とされる、情報や情報手段を主体的に選択し活用していくのに必要な情報活用能力の育成および情報モラル向上を図ります。

具体的には、タブレット型端末の配布や無線LANアクセスポイント、プロジェクタの整備など、ICTを活用するための環境づくりだけでなく、ソフトウェアやデジタル教材を活用した主体的・対話的で深い学びの視点に立った授業づくりの促進や、ICTを効果的に活用した授業づくりに向けた支援、教職員のICT活用能力の向上に向けた支援などを行います。

【主な成果】

ICTや電子教材の活用により、児童生徒の学習への興味・関心が高まる　等

(２) 高齢者のICTリテラシーの向上

主にパソコンやスマートフォンを保有しているがあまり使用していない高齢者層に対し、「パソコン講座」や「スマートフォン教室」を開催するなど、高齢者のICTリテラシーの向上に向けた取組を推進します。

【主な成果】

高齢者のパソコンやスマートフォンの利用率向上等

(３) 市民のICT活用スキルの向上

地域コミュニティ等においてICTスキルの普及に努める人材の養成を行うとともに、その活動を支援します。具体的には、地域において講習会を行うための講師の養成、カリキュラム・教材の拡充、環境整備を実施します。

【主な成果】

講習会講師の増員等

(４) 職員のICTスキルアップ向上

職員が効率的かつ効果的にICTを活用できるようにするため、職員のICTスキルアップを図ります。それと同時に、ICTを活用する際に不可欠な情報セキュリティに関する知識の向上と、自覚を促します。

具体的には、e-ラーニングなどを用いて全庁に向けて定期的に教育を実施するほか、情報システム部門や各部署のICT人材については、より高度なスキルが身につくよう、外部講師による専門的な技術の研修や、民間の研修への参加などを行います。また、部署内のICT施策の推進を担うICTリーダへの情報共有を行い、スキルアップを図ります。

【主な成果】

研修の実施回数とICTスキルアップ等

８節 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等による取組(標準化、デジタル化、システム改革、BPR)

行政システムの管理・運用の効率化を図るため、第二次情報システム最適化プランの推進などを図ります。情報システム最適化の一環として、効率的かつ効果的な情報システムの更改、クラウド化、仮想化技術を用いた基盤の統合や運用の効率化などを行います。

(１) 第二次情報システム最適化プラン

仮想化技術を用いて、全庁的に情報システム機器・ネットワークを集約・統合したシステム基盤を構築し、再構築・新規導入する業務アプリケーションを順次搭載することで、効率的な資源の利用と運用の効率化によるコストダウンを図ります。また、文字環境（外字やフォント等）、認証、システム間連携方式の見直し、及び各システムで共通的に使用する機能の共有化を図ることにより、全庁的な共通基盤の見直し・整備を図ります。

各所管課においては、情報システムの活用による業務の効率化、情報システム更改、クラウド化などの取組を進めます。

【主な成果】

情報システムにかかるコストの削減

情報システムに係る運用・保守や事務などの職員稼働の削減等

(２) 公共施設の工事修繕履歴等のデータの活用

公共施設の工事修繕履歴などのデータを収集し、データ分析に基づいて計画的な施設の改修及び更新を行います。これにより維持・補修費などのコスト低減、予算の平準化を図ります。

【主な成果】

公共施設の維持・保守費のコスト低減、予算の平準化等

(３) 情報システムを活用した業務改革の取組（再掲）

情報システムの更改や導入、データベースや情報共有ツールの導入などにより、業務の効率化や市民サービスの向上を図ります。具体的には、紙で処理している事務のデジタル化やシステム間の情報連携強化、情報システムのクラウド環境への移行、データベースシステムの導入、情報共有ツールの導入などを行います。これにより、職員の稼働やコストの削減、業務のペーパーレス化、業務処理のスピードアップなどを図ることが可能になります。

【主な成果】

職員の業務量削減、業務の処理時間短縮　等

９節 災害対策強化に係る取組

東日本大震災をはじめとする大規模地震や、大型台風による風水害、今般の新型コロナウイルス感染症の蔓延などを受け、ハザードマップのメンテンナンスやICT-BCPの点検、テレワークシステムの拡大など、情報システムの面から、災害発生に対する備えの支援や、災害発生時における業務継続性の担保を図ります。

(１) GISを活用した災害に強いまちづくり

災害リスクを把握し、対策を検討・推進できる環境の整備やそれに伴う市民の防災に関する自助・共助の取組の促進を目指し、地震災害に関するリスク情報や洪水ハザードマップなどの災害リスク情報と避難場所などの施設情報をGISによる「防災まちづくり情報マップ」にて公開し、防災意識の向上を図ります

【主な成果】

防災に関する自助・共助の取組の拡大　等

(２) 業務継続計画（ICT-BCP）の実行・点検による行政サービスの継続性確保

情報システムの業務継続計画（ICT-BCP）について、有効性確認及び訓練などを実施し、業務継続マネジメント（ICT-BCM)を実行します。具体的には、基本計画書の改定作業、緊急事態を想定した業務継続性を担保するための訓練の計画・実施、脆弱性改善ロードマップに基づいた情報システムに存在する脆弱性の改善などを実施します。

【主な成果】

情報システムの信頼性向上等

(３) テレワークの導入（再掲）

新型コロナウイルス等の感染症対策及び働き方改革推進のため、仮想デスクトップを利用したリモートアクセス環境等を導入し、事業継続の観点を考慮したテレワーク環境の整備を進めます。

【主な成果】

テレワーク利用者数増加等

１０節 情報発信の充実やコミュニケーション強化に係る取組

年齢、障害の有無を問わず、あらゆる市民に対する行政サービスの情報発信充実を図り、市の行政サービスに対する理解を深めます。これにより、市民がより積極的に行政サービスを活用して頂けるようにします。またICTを活用して、市民と行政あるいは市民同士のコミュニケーションが円滑になるようにして、市民がより豊かな生活を送れるよう配慮します。

(１) 学校・家庭間コミュニケーション推進

教職員、生徒、保護者が、パソコン、スマートフォン、携帯電話で利用できる学校向けグループウエア（掲示板・メール等）を充実させます。具体的にはグループウェアを活用し、保護者への一斉メール連絡によるプリント配付や緊急時の連絡、欠席遅刻連絡の受付、学校からの調査や保護者会などへの出欠確認、中学校向けの学校説明会などへの申込み受付などを行います。

【主な成果】

保護者とのコミュニケーションにかかる教員負担の軽減、コミュニケーションの強化等

(２) 情報発信の充実やコミュニケーション強化に係るその他の取組

インターネットやSNS、スマートフォンなどを通じて、市民への情報発信やコミュニケーションの強化を図ります。具体的には、支援事業の対象となる市民に対して、SNSを利用したプッシュ通知などにより支援施策の積極的な周知を図る取組などを行います。

【主な成果】

支援事業の利用者増加等

(３) 必要な人に必要な情報が伝わる取組

市民の同意に基づき、年齢や地域性などの属性に応じた内容の情報を、受け取りやすい手法で発信することにより、災害時等において市民がニーズに即した情報を取得できるよう、情報発信の有効性の向上と伝達手段の多様化を進めます。

【主な成果】

利用者の属性に応じた情報伝達手段の増加等

１１節 情報セキュリティの強化に係る取組

本市は、行政サービスを提供するために必要な市民の個人情報を多数保有しています。よって、市民が安心して市民生活を送っていただくためには、これらの情報が漏洩したり失われたりすることが無いよう、情報セキュリティ対策を進めることが、必要不可欠です。

個人情報をはじめとする市の情報資産について、漏洩や破壊が無いよう、情報セキュリティ対策を強化します。これにより、円滑な行政サービスを継続して提供するとともに、市民の行政に対する信頼を維持・向上させます。例えば以下の取組を行います。

情報セキュリティポリシーの整備

職員に対する情報セキュリティ教育の実施や注意喚起

情報セキュリティ監査の実施

マルウェア対策ソフトの導入等によるマルウェア侵入や不正アクセスの防止

【主な成果】

職員の情報セキュリティ意識向上、情報セキュリティ事故の未然防止等

第５章 　行政デジタル化計画の推進

本章では、行政デジタル化計画の策定・推進組織及び体制について示します。

１節　計画策定・推進組織、体制

２節　ICT施策推進のための人材育成

１節 計画策定・推進組織、体制、進行管理

１-１ 計画策定・推進組織

(１) ICT推進委員会

本市では、ICT施策を推進するための行政内組織として、「さいたま市ICT推進委員会（以下「ICT推進委員会」という。）」を設置しています。また、本市のICT施策等に対して、市民の視点から客観性をもって、妥当性や改善点などの提言を行って頂くための行政外組織として、市民や有識者で構成された評議会を設置しています。さらに、市職員のICT活用能力を高め、各部署におけるICT施策を推進するために、平成18年度から各局・区等より主査級以上の職員１名ずつを「ICTマネージャー」として任命し、ICT施策・事業に係る事業原課における事業の推進と事業評価の中核としての役割を果たしています。

行政デジタル化計画の策定・推進を、全庁的かつ着実に行うため、ICT推進委員会を中心として、下の図表のように体制を整備しています。

【図表 24　本市におけるICT推進委員会の位置づけ】省略

【図表 25　行政デジタル化計画策定・推進組織の役割】省略

(２) さいたま市のDX（デジタルトランスフォーメーション）推進体制

新型コロナウイルス感染症への対策を進めていく中で、行政のデジタル化・オンライン化が全国的にも大きな課題として浮き彫りになりました。このような状況を踏まえ、本市では「さいたま市DX推進本部」を立ち上げました。市長が先頭に立ち、文書等の単なる電子化に止まらず、ICTの徹底的な活用で、市民サービスの向上や業務の効率化を図るため、デジタル改革を推進していきます。

この本部では、DXに関する重要施策及び戦略の決定を行うとともに、プロジェクトチーム、ワーキンググループ等を設置し、全庁横断的に施策を進めていくものです。

なお、本体制は重点施策に特化して強力に推進するワーキンググループを含む特別な推進体制であり、その体制については適宜見直しを行うこととなります。

【図表 25　さいたま市DX推進本部】省略

１-２ 計画策定体制

行政デジタル化計画の策定体制と各組織の関係性は、以下の図表のとおりです。

ICTマネージャーからICT施策・事業の報告を受け、事務局において行政デジタル化計画の策定方針や素案を作成し、ICT推進委員会にて審議します。また、行政外組織として、評議会より、行政デジタル化計画に関する意見や提言を受けます。

【図表 26　行政デジタル化計画の策定体制】省略

１-３ 計画推進における進行管理の概要

本市においては、行政デジタル化計画を着実に推進し、社会情勢や市民ニーズの変化などに迅速かつ柔軟に対応していくために、各ICT施策・事業の進捗状況や成果などを評価し、必要に応じて改善していきます。

本市における情報化計画の進行管理は、第二次計画から本格的に導入され、その成果を踏まえて改善・発展させるPDCAサイクル(計画(Plan)→実施(Do)→評価(Check)→改善(Act))の確立に努めてきました。行政デジタル化計画では、このPDCAサイクルをより効率的かつ実効的に運用できるよう改善し、実施していきます。

【図表 28　進行管理とPDCAサイクル】

１-４ 計画推進体制

行政デジタル化計画は、行政内組織としてICT施策・事業を実施する事業原課、ICTマネージャー及びICT推進委員会、行政外組織として評議会によって推進されます。行政デジタル化計画の推進体制と進行管理（目標・評価方法設定及び施策・事業の評価の流れ）は、以下の図表のとおりです。

【図表 29　行政デジタル化計画の推進体制と進行管理（目標・評価方法設定及び施策・事業の評価の流れ）】

(１) 目標及び評価方法の設定の報告

年度当初において各事業原課から目標・評価方法を報告します。事務局はこれを取りまとめるとともに評議会に報告します。また、事務局は、当該年度の実施内容について取りまとめ、目標や評価方法についてその妥当性を検証し、必要に応じてアドバイスします。

事務局から報告を受けた評議会は、施策・事業の目標や評価方法に対する妥当性や、今年度の実施内容について、必要に応じて提言します。

(２) 施策・事業の実施結果及び評価の報告

年度末において各事業原課は、年度中に実施した施策・事業の結果や評価をICT推進委員に報告します。ICT推進委員は、その内容を確認し事務局へ報告します。事務局は、報告を受けた内容を取りまとめて評議会に報告します。この際、事務局は、必要に応じて施策・事業の入れ替えを検討します。評議会は、事務局からの報告を受け、必要に応じて次年度の方向性について提言を行います。ICT推進委員会は、評価結果の確認・承認を行います。

１-５ 計画推進における年間スケジュール

評価は一年を単位とし、以下のスケジュールで実施します。

前年度末から当該年度当初に、当該年度の実施内容や施策・事業の目標及び評価方法を設定し、場合によっては事業を入れ替えます。

当該年度末に実施結果について評価し、次年度の方向性を検討します。

【図表30　進行管理の年間スケジュール】省略

２節 ICT施策推進のための人材育成

行政運営のデジタル化による効率化・効果の向上や、市民が求める行政サービスを提供するうえで、今やICTの活用が不可欠なものとなっています。ICTのメリットを享受するためには、ICTの特性を理解し、その効果的な活用の方法を意識した上で施策や事業を計画・実行することができる人材を育成することが求められています。

本市では、人材を育成できる環境を構築するため、職員それぞれの情報活用スキル及び職務上の必要性から、あるべきICT人材像を以下の三つに分類したうえで、各人材像に対応した体系的な研修プログラムを導入し、ICT研修を実施しています。また、データの収集・解析・活用などのデータ活用に係る知識や技能を習得するため、データ活用研修を実施しています。

（※経済産業省/情報処理推進機構のITスキル標準をもとに、「ICTマネージャー」や「ICTリーダ」の人物像を詳細に定義してICT研修を企画・実施しています。）

【図表31　ICT人材像イメージ】省略

巻末資料

・用語解説

五十音順

新しい生活様式

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防ぐために、飛沫感染や接触感染、さらには近距離での会話への対策を、これまで以上に日常生活に定着させ、持続させること。働き方については、テレワークや時差通勤を進め、オンラインで可能なことはオンラインで行うことを求めている。

アプリケーション

アプリケーション・ソフトウェアapplication softwareの略称。本来はパソコンやサーバなどの情報処理装置にインストールされたOS（基本ソフト）上で動作するソフトウェアのことである。英語では略語としてApp、appが使われる。日本では従来はソフトウェアまたはソフトと呼ばれることが多かったが、平成20（2008）年にiPhone(アイフォーン)3Gが発売されてから、アプリの呼称が一般的に使われるようになった。その後、スマートフォンの普及とともに定着し、電話、電子メール、ウェブブラウザ、ゲームなどの機能もすべてアプリにより実現されている。

イノベーション

これまでとは全く違った新たな考え方、仕組みを取り入れて、新たな価値を生み出し、社会的に大きな変化を起こすこと。

オープン化

情報システムやソフトウェアの分野で用いられてきた概念として、自社や特定のベンダー等の独自仕様で構成されたシステムを標準規格などで置き換えたり、仕様や接続方法を外部に公開したりすることを意味する。

オープンデータ

組織が保有するデータを機械判読に適したデータ形式で公開し、営利・非営利を問わず、自由に二次利用できる仕組みや概念。WEBなどで利用しやすく、データの横断的な検索などが容易となるLOD（Linked Open Data）形式での公開等が理想とされているが、地方自治体などではCSV形式での公開が一般的である。

オンライン決済

インターネットを経由して、クレジットカードや電子マネー等で支払いを行うことの総称。

カスタマイズ

既製品の一部を利用者に合わせて作り変えること。この場合、情報システム事業者が提供するパッケージソフトの標準機能に、自治体独自の機能を追加することをいう。カスタマイズを行うと、運用・保守費用や情報システム更改時の費用が高くなる原因となる。総務省では、自治体の情報システムや様式・帳票の標準化等について、自治体、事業者及び国が協力して具体的な検討を行う機関として「自治体システム等標準化検討会」を設置している。

仮想化技術

１台の物理サーバを複数台の論理サーバに分割し利用効率を高める等、資源を抽象化して扱う技術。サーバ、ストレージ、ネットワーク、端末等の仮想化技術がある。仮想化を導入することにより、ハードウェア資源の集約化によるコスト削減や、資源の柔軟性、拡張性の向上等が可能となる。

仮想デスクトップ

１台１台物理的にコンピュータを立ち上げるのではなく、サーバ上にソフトウェアで構築した仮想のコンピュータを置き、そこからデスクトップ環境を利用者に提供すること。

官民データ活用推進基本法

民間事業者・政府・地方公共団体等が保有するデータ（＝官民データ）を有効活用して、わが国が直面する課題の解決を図るため、国等が行うべき事項を定めたもの。官民データ活用推進のための基本的施策として、「行政手続に係るオンライン利用の原則化・民間事業者等の手続に係るオンライン利用の促進（第10条）」、「国・地方公共団体・事業者による自ら保有する官民データの活用の推進等、関連する制度の見直し（コンテンツ流通円滑化を含む）（第11条）」、「官民データの円滑な流通を促進するため、データ流通における個人の関与の仕組みの構築等（第12条）」等が掲げられている。

官民データ活用推進計画

政府・都道府県・市町村が、官民データ活用推進のために策定する計画。市町村の策定は努力義務。主な取組事項として、「手続における情報通信の技術の利用等に係る取組」、「官民データの容易な利用等に係る取組」、「個人番号カードの普及及び活用に係る取組」、「利用の機会等の格差の是正に係る取組」、「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組」があり、これらを通じて、官民データの利用環境の整備促進、行政機関における事務負担の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者の利便性向上等を図る。

基幹系システム

自治体の情報システムのうち、住民票・証明書発行や税金などの、主に市民に直接関係する行政サービスに関するシステムの総称。住民記録、税、国民健康保険、国民年金などが対象の業務となる。

キャッシュレス

お札や硬貨といった現金（=キャッシュ）を使わずに、お店での買い物やお金のやり取りができること。

業務継続マネジメント（BCM）

Business Continuity Managementの訳語及び略称。リスクマネジメントの一種であり、組織が災害やリスク発生時にいかに事業の継続を図り、顧客に対するサービスの提供の欠落を最小限にするかを目的とする経営手段。事業継続計画（BCP）は、業務継続マネジメント（BCM）の一部を構成するものである。ICT 部門の業務継続マネジメントは、ICT-BCMと呼ばれる。

業務継続計画（BCP）

Business Continuity PlanningまたはBusiness Continuity Planの訳語及び略称。自然災害やテロ、感染症の発生など、事業が存続できなくなるリスクを事前に分析・想定し、リスクを最小限にとどめるとともに、継続に必要な最低限の業務や、復旧時間や対応策などを定めた行動計画。ICT部門の業務継続計画は、ICT-BCPと呼ばれる。

クラウド

インターネットなどのネットワークを通じたコンピュータの利用形態で、何らかのコンピューティング資源（ソフトウェア、ハードウェア、処理性能、記憶領域、ファイル、データなど）を必要に応じて利用する方式のこと。ネットワークを雲（＝cloud:クラウド）の絵で表現することが多いことから、このように呼ばれている。

公衆無線LAN

ホテルや駅、ファストフード店などに設置された装置を利用して、無線LAN（Wi-Fi）でインターネット接続できる技術、またはそのサービス。従来は有料のプランを契約した利用者向けのサービスが多かったが、近年、インバウンドの高まりも影響し、事前登録や広告の表示を条件に無料で提供するスポットも多数設置されている。不特定多数が利用するものであり、暗号化がなされていない場合もあることから、利用者自身がセキュリティ面を強く意識して利用する必要がある。

高度情報通信ネットワーク社会

インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報又は知識を世界的規模で入手し、共有し、又は発信することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会のこと。

さいたま市成長加速化戦略

平成29年度から令和２年度までの４年間に、本市が特に力を入れて取り組むべき事業を盛り込んだ計画。「市民・企業から選ばれる都市」を実現するため、民間活力を活かしながら事業に取り組む。

さいたま市総合振興計画

長期的な展望に基づいて、都市づくりの将来目標を示すとともに、市政を総合的、計画的に運営するために、各行政分野における計画や事業の指針を明らかにした、市政運営の最も基本となる計画。基本計画が、平成25 年度末をもって満了したことに伴い、平成26年度～令和２年度までを計画期間とした、後期基本計画を策定している。

さいたまシティスタット

市が保有する統計などの様々なデータを、幅広い分野において施策の評価や検証、企画立案や業務改善に活用する仕組み。

さいたま市まち・ひと・しごと創成総合戦略

「人口減少克服」と「地方創生」の観点から、政府のまち・ひと・しごと創成の取組と、本市のこれまでの取組を踏まえ、平成27年度から令和元年度までの５年間に集中的に実施する地方創生の取組。

サテライトオフィス

企業又は団体の本拠から離れた所に設置され、テレワーク等の拠点に用いられるオフィスのこと。本拠を中心としてみた際に衛星（サテライト）のように存在するオフィスという意から命名された。

しあわせ倍増プラン2017

平成29年度から令和２年度までの４年間に、本市が特に力を入れて取り組むべき事業等を盛り込んだ計画。

システム統合基盤

各システムで共通して使用する機能やデータを統合した仕組み。各システムはシステム統合基盤を介してデータの受け渡しを行う。これにより、ハードウェア・ソフトウェア・データの重複の回避や複数課にまたがる業務の効率化を実現できる。

情報セキュリティポリシー

組織内の情報セキュリティに関する基本的な方針や行動指針のこと。

情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）

ICTを活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、「①行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則、オンライン化のための必要な事項を定める」とともに、「②行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずる」ことを目的に策定された法律。行政手続におけるデジタル技術の活用の原則として、行政手続のオンライン原則・添付書類の省略を定め、またデジタル化を実現するための情報システム整備計画の策定、デジタルデバイドの是正、民間手続におけるデジタル技術の活用の促進を定めている。

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）

SARS-CoV-2といわれる病原体による感染症(COVID-19)。2019年12月に中国・武漢市で発生した。新型コロナウイルスの感染拡大を阻止するための喫緊の方策として、治療薬やワクチンの開発・普及、雇用・家計・事業を守るための取組とともに、接触機会の削減等のため、ICTやデータを総動員した取組が必要とされている。

スマートシティ

ICTなどの先端技術を駆使して都市や地域の機能やサービスを効率化・高度化することにより、市民生活の質の向上、健全な経済活動の促進、環境負荷の軽減等を目指し、新たな価値を創出する取組。

スマートフォン

通話だけでなく、個人用の携帯コンピュータの機能を併せ持った携帯電話。パソコンと同様のウェブブラウザを通じた情報閲覧、メール送受信、電卓、ビデオや写真の撮影や再生、録画・再生、スケジュール管理、連絡管理に加え、利用者が自らアプリケーションをインストールすることにより多様な用途で利用することが可能。

世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画

全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けて策定された、政府全体のデジタル政策の方向性を示す計画。

タブレット端末

タッチパネル式などの表示・入力部を持った携帯可能な平版状のパーソナルコンピュータ。Apple社のiPad、Google社のAndroidを採用して開発された製品が有名。

データセンター

顧客のサーバを預かり、運用・保守を行うための設備を備えた施設。耐震・免震構造の建物であること、自家発電設備や高度な空調設備を備えていること、入退室管理や24時間監視などによるセキュリティの確保など、外部からの物理的な攻撃・事故に対しても堅牢性を維持していることが特長。中央省庁や民間企業では、自身が所有する施設ではなく、このような専門施設にサーバの設置を委託している例も少なくない。

デジタル・ガバメント

デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。

デジタル庁

国・自治体のシステムの統一・標準化、マイナンバーカードの普及促進、各種給付の迅速化やスマホによる行政手続きのオンライン化、民間や準公共部門のデジタル化の支援、オンライン診療やデジタル教育などの規制緩和など、国民が望んでいるサービスを実現し、デジタル化の利便性を実感できる社会を作るため、強力な司令塔機能を有し、社会全体をリードするために、政府に創設される予定の組織。

デジタルデバイド

「インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差」のことをいう。具体的には、インターネットやブロードバンド等の利用可能性に関する国内地域格差を示す「地理的デジタルデバイド」、身体的・社会的条件（性別、年齢、学歴の有無等）の相違に伴うICTの利用格差を示す「個人間・集団間デジタルデバイド」、インターネットやブロードバンド等の利用可能性に関する国際間格差を示す「国際間デジタルデバイド」等の観点で論じられることが多い。

テレワーク

場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。働く場所によって、自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、モバイルワーク、施設利用型テレワーク(サテライトオフィス勤務など)の３つに分けられる。

電子マネー

一般に、利用する前にチャージを行うプリペイド方式の電子的な決済手段を指す。利用者は、電子的なデータのやり取りを通じて、現金（貨幣や紙幣）と同じように、モノを買ったりサービスを受けたりすることができる。代表的な電子マネー発行主体としては、鉄道会社や小売流通企業が挙げられる。

特別定額給付金の給付事業

令和２年４月20日に閣議決定された「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」の中で実施された事業。基準日において住民基本台帳に記録されている者1人に対し10万円が給付された。

ビッグデータ

従来のデータベースでは保管・解析が難しかった巨大なデータ群。主に非構造化データ・非定型的データ、日々生成される時系列性・リアルタイム性のあるデータを指す。ビッグデータを分析・集約し、活用することによるビジネスの活性化や、行政においては市民ニーズ分析やサービスの向上等による行政経営への活用が期待されている。

ビデオチャット

ネットワーク上で二人以上の相手と、音声やビデオ映像を用いてリアルタイムに会話をするシステムのこと。

標的型攻撃

特定の組織を狙って、機密情報や知的財産、アカウント情報（ID、パスワード）などを窃取しようとする攻撃。この攻撃では、標的の組織がよくやり取りをする形式のメールを送りつけ、そこについている添付ファイルやリンクをクリックさせ実行させ、そこからマルウェア配布サイトに誘導するなどの手口がよく使われる。

プッシュ通知

情報を発信する側から受信者に対して、新規の情報があったことを知らせる通知方法。通常はスマートフォンのアプリケーション機能により、音や画面変化で新規の情報があったことを受信者へ知らせる。

プラットフォーム

情報交換を行うための場のこと。空間的場所や、情報交換のためのICTツール、人的ネットワーク等を指す。

マイナポータル

子育てや介護をはじめとする行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政からのお知らせを受け取ることができる自分専用サイトのこと。

マイナンバーカード

マイナンバーの通知後、個人の申請により交付される顔写真入りのプラスチック製カード。マイナンバーの確認と本人確認を１枚で行うことが可能。ICチップ内に電子的に個人を認証する機能（電子証明書）を搭載している。

マイナンバーカードの表面は写真入りの身分証明書として、官民問わず広く利用可能であり、マイナンバーカードの電子証明書（公的個人認証）の利用には、マイナンバーは使用されていない。

窓口のオンライン化

現在紙によって行われている申請や届出などの行政手続を、インターネットを利用して自宅や会社のパソコンを使って行えるようにしたもの。

マルウェア

Malicious Software（悪意のあるソフトウェア）を略したもので、さまざまな脆弱性や情報を利用して攻撃をするソフトウェア（コード）の総称。コンピュータウイルスと同じ意味で使われるが、厳密にはさらに広義な用語として使われている。ウイルスのほか、ワーム、スパイウェア、アドウェア、フィッシング、ファーミング、スパム、ボット、キーロガー（キーストロークロガー）、トロイの木馬、論理爆弾、などさまざまな種類のマルウェアが存在している。

マルチペイメント

地方税、電気・ガス・電話等の公共料金及び会社等への代金等の支払について、金融機関の窓口、ATM、インターネットバンキング等で支払えるようにすること。

ライフイベント

人生のうえで起きる大きな出来事。特に、出生・結婚・就職・出産・病気・死亡など。

リモートアクセス

ある場所に設置されたコンピュータやネットワークに、遠隔地にある別のコンピュータなどから接続し、使用すること。

ローデータ

集計や分析等の加工がされていないデータ。アンケート調査の場合は回答者の回答データそのもの、業務システムのデータであればシステムに記録されているデータそのものを指す。

ワンストップサービス

一度の手続で、必要とする関連作業を全て完了させられるように設計されたサービス。または、訪れた行政機関の窓口で全ての手続を行えるサービス。

AEMS（エリアエネルギーマネジメントシステム）

Area Energy Management System の略。オフィスや商業施設、住居、公共施設などが隣接する地域全体のエネルギー情報を収集し、一元管理・見える化するとともに、太陽光発電や蓄電池、非常用発電などの設備を地域全体で効率的に運用・監視・制御する仕組み。

AI

Artificial Intelligenceの略。人間が行っている知的な行為をコンピュータ上で実現する技術等を指し、人間が使う自然言語を理解したり、論理的な推論や経験から学習したりするコンピュータプログラムやシステム等のこと。

BIツール

BIはBusiness Intelligenceの略。組織に蓄積されているデータを、組織の意思決定に活用できるよう加工・分析するツールのこと。

BPR

Business process reengineeringの略。ビジネスプロセスを見直し、抜本的に再設計（リエンジニアリング）する手法。業務改革のことをいう。

DX（デジタルトランスフォーメーション）

Digital transformationの略。もともとは「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念のことを指す。2004年、スウェーデンのウメオ大学教授、エリック・ストルターマン氏によって初めて提唱された。日本では、2018年に経済産業省が「デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進するためのガイドライン」を取りまとめたことを契機に広がった。例えば申請手続きを、単に紙の申請からネットワーク経由の電子データによる申請に変更するだけでなく、異なる手続きで同じ情報を何度も入力しなくても良いようにする「ワンスオンリー」や、関連する手続きが一括で終わる「ワンストップ」を目指すものである。

EBPM

Evidence-Based Policy Making(証拠に基づく政策立案)の略。(１)政策目的を明確化させ、(２)その目的のため本当に効果が上がる行政手段は何かなど、「政策の基本的な枠組み」を証拠に基づいて明確にするための取組。

eガバメント閣僚会議

行政のIT化を強力・機動的に推進するため、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部）の下に開催される会議。内閣官房長官を議長とし、①各府省内での取組の実践を促進するとともに、②国・地方を通じた行政のＩＴ化の推進について関係府省の連携を図り、効果的な取組を促進することが目的として掲げられている。

GIS

Geographic Information Systemの略。コンピュータ上に地理的な位置情報のデータ（空間データ）を視覚的に表示、検索でき、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のことで、「地理情報システム」と和訳される。人工衛星や現地踏査などから得られたデータを、空間、時間の面から分析・編集することで、科学的調査、土地、施設や道路などの地理情報の管理、都市計画などに応用することが可能である。最近ではモバイル端末やカーナビゲーションなどで一般的にも利用されている。

GIGAスクール構想

Society5 0時代を生きる子供たちにとって、教育におけるICTを基盤とした先端技術等の効果的な活用が求められる一方で、現在の学校ICT 環境の整備は遅れており、自治体間の格差も大きいため、令和時代のスタンダードな学校像として、全国一律の ICT 環境整備が急務という課題意識から、１人１台端末及び高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備 するとともに、並行してクラウド活用推進、ICT 機器の整備調達体制の構築、 利活用優良事例の普及、利活用の PDCAサイクル徹底等を進めることで、多様な子供たちを誰一人取り残すことのない、公正に個別最適化された学びを全国の学校現場で持続的に実現させる構想のこと。

ICT

Information and Communication Technology（情報通信技術）の略。IT（Information Technology (情報技術)）に「Communication」を加え、ネットワーク通信による情報・知識の共有が念頭に置かれた表現。国際的にはIT よりも一般的。

本市では、第三次計画及びアクション・プラン2011までITを利用していたが、平成26年度より、全庁的にICTを利用する方針となったため、第四次計画及びアクション・プラン2015以降は、原則として、ICT を利用する。但し、国・県や他外部機関の情報を参照する際に、参照先の機関がITを利用している場合には、そのままITを利用している。

ICT-BCM

ICT部門の業務継続マネジメント。業務継続マネジメントについては、前述の業務継続マネジメント（BCM）を参照。

ICT-BCP

ICT部門の業務継続計画。業務継続計画については、前述の業務継続計画（BCP）を参照。

lCT推進委員会

本市におけるICT施策・事業の執行に関する決定機関。構成メンバーは、情報政策部長及び各局等の次長級職員及び区役所部長、その他委員長が必要と認め指名した職員で組織されている。

lCTマネージャー

全庁および局区内の経営の視点から、ICTの面から必要な情報・判断根拠などの提供を担う人材。局区内の横断的な観点からの事業・施策の提言や支援、ICT施策に対する所属内、関連部署、全庁的な視点からの評価・調整、局区内のICT施策・事業の推進を実施する。

lCTリーダ

部署内のICT施策・事業の推進を管理・監督し、部署内職員の成長を指導することができる人材。事業支援のためのICT 活用の企画・立案、ICTを利用した業務改善やICTの活用に向けた啓発等を実施する。

lCTリテラシー

ICTを適切に利用することができる能力。

IoT

Internet of Thingsの略。あらゆるモノがインターネットにつながる仕組みのことで、モノとは「様々な物がインターネットにつながること」「インターネットにつながる様々な物」を指す。IoTが普及すれば、衣服、白物家電、家屋といった様々な物がインターネットにつながる。

ｌＴ

Information Technology(情報技術)の略。情報通信分野の基礎技術から応用技術までこの言葉の意味する範囲は広く、コンピュータシステムを構成するハードやソフトの技術を指す場合や情報活用の仕方（方法論）を指す場合もある。国際的には、ITに「Communication」を加えたICT（＝Information Communication Technology）が一般的。行政デジタル化計画では、原則として、ICTを利用する。

ｌＴスキル標準

国（経済産業省/情報処理推進機構）が示す各種IT関連サービスの提供に必要とされる能力を明確化・体系化した指標。産学におけるITサービス・プロフェッショナルの教育・訓練などのほか、行政でも、効果的なIT人材育成支援策を展開する上での指標になるとされている。

LAN

Local Area Network の略。限られた範囲内にあるコンピュータやプリンタなどを接続し、データをやり取りするネットワーク。「構内通信網」と訳されることもある。

PDCAサイクル

Plan-Do-Check-Actの略。PDCAサイクル、PDCAマネジメントサイクルと呼ばれる。計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Act）のプロセスを順に実施し、品質の維持・向上および継続的な業務改善活動を推進するマネジメント手法。

RPA

Robotics Process Automationの略。ロボットによる業務自動化を指す。

SDGs

Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)の略。2015年９月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さない（leave no one behind）ことを誓っている。

SNS

Social Networking Service の略。人とのつながりを促進・サポートするコミュニティ型の会員制Webサービス。Facebook、LINE、Twitter などがある。

Society 5.0

狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く社会で、サイバー空間とフィジカル（現実）空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会を指す。第５期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。

Web会議

インターネットのWebブラウザを通じて会議を行うコミュニケーションのこと。インターネットを介して、音声や映像、資料などを共有したり、チャットを行ったりすることができる。