

松阪市情報化推進計画 2018

MATSUSAKA city e-promotion plan 2018

平成 30 年 3 月

松阪市



はじめに

わが国は、平成 16 年（2004 年）をピークに人口減少社会に突入し、松阪市においても平成 17 年（2005 年）の 168,973 人をピークに減少に転じています。本市においては、生産年齢人口の減少の加速による税収の減少が予想されていることや、高齢化の進展等による社会保障関係経費が増加していること、さらには、大規模災害への備え、社会資本の老朽化など、さまざまな課題が山積しています。また、平成 17 年度の合併時からこれまでに約 280 人の職員を削減しており、組織の生産性向上が課題となっています。

こうした財政資源や人的資源に限られるなか、松阪市が抱えるさまざまな課題に的確に対応していくためには、また、職員の労働生産性を高めていくためには、ICT の活用は不可欠なものとなっています。本市においては、ICT を活用した住民サービスの向上や行政の合理化等を目的として、平成 26 年 12 月に「松阪市情報化推進計画」を策定し、さまざまな施策に取り組んできたところです。しかしながら、この数年の間にも、スマートフォンやモバイル端末が急速に普及し、ネットワーク上からさまざまなサービスを受けることができたり、オンラインでさまざまな手続きが完了できたりするなど、ICT による利便性はますます高まっています。

本市が抱える多くの課題に対応するため、また、時代の要請に応えた施策を展開していくため、このたび改めて「松阪市情報化推進計画 2018」を策定しました。市民のみなさまや来訪者の方々が ICT による利便性を実感でき、職員が ICT による生産性の向上を実感できる電子自治体の実現を目指していきたいと考えています。

平成 30 年 3 月

松 阪 市 長

竹上真人

- 目 次 -

はじめに.....	1
第1章 計画の概要	5
1. 計画策定における基本的な考え方	6
(1) 計画策定の趣旨	6
(2) 本計画の位置づけ	6
(3) 計画の期間.....	7
2. ICT の動向.....	7
(1) 市民生活等における ICT の動向	7
(2) 国の ICT 戦略の動向.....	9
第2章 前計画における ICT 施策の取組状況と課題	11
1. 前計画における取組の状況	12
(1) 第1次情報化推進計画の取組成果	12
(2) 第1次情報化推進計画後の課題	13
第3章 松阪市情報化推進計画 2018 の基本方針	15
1. 本計画の基本方針.....	16
2. 基本方針に基づく ICT 施策の構成図	17
第4章 ICT 施策の構成	19
1. ICT による市民サービスの向上.....	20
(1) マイナンバーカードの活用の推進.....	20
(2) 災害時における安全と安心の確保.....	23
(3) 市民サービスの充実	25
(4) 使いやすい行政情報の発信	32
2. ICT による行政の生産性の向上	34
(1) 基幹系業務の合理化の推進	34
(2) 情報系業務の合理化の推進	36
(3) ワークライフバランスの充実	38
3. ICT 基盤の強化とガバナンスの推進.....	41
(1) ICT 基盤の強化	41
(2) ICT ガバナンスの推進とコンプライアンスの強化.....	43

第5章 推進体制	47
1. 計画の推進.....	48
2. 推進体制	48
(1) 推進本部（市政取締役会）	48
(2) 情報化推進委員会	48
(3) マイナンバー制度に係る個人番号利用事務実施部門における担当課長会議	48
(4) マイナンバーカード等活用検討委員会	48
3. 情報セキュリティ体制.....	49

第1章 計画の概要

本章では、本計画の基本的な考え方等を示すとともに、ICT環境の背景や国のICT戦略の動向等を整理します。

1. 計画策定における基本的な考え方

(1) 計画策定の趣旨

平成26年12月、合併後の松阪市として初めてICT¹施策の推進に係る基本的な計画として平成29年度までの4年間を計画期間とする『松阪市情報化推進計画』（以下「第1次情報化推進計画」という。）を策定し、住民票の写しなど各種証明書のコンビニエンスストアでの交付サービスの導入や、庁内業務の電子化などICTを活用した計29の事業に取り組み、一定の成果を挙げてきました。

一方で、その間においてもICTは急速に進化し、通信回線の高速化にともなってスマートフォンやタブレット端末²、ソーシャルメディア³、クラウド⁴等の一層の普及は、私たちの生活や仕事などさまざまな場面で変化をもたらし、同時に行政に対するニーズも多様化しています。

ICTを取り巻く環境の変化に的確に対応し、ICTを積極的に活用して利便性の高い市民サービスの提供や、庁内業務の一層の効率化を図る電子自治体を目指し、同時に情報セキュリティ対策等を強化し、本市のICT活用に関する新たな計画として『松阪市情報化推進計画2018』を策定します。

(2) 本計画の位置づけ

本計画は、ICTを有効に活用した施策を総合的かつ計画的に推進することについて必要な事項を定めた松阪市情報化推進に関する規則（平成25年松阪市規則第54号）に基づいて策定するものです。

また、本市の総合的なまちづくりの指針である「松阪市総合計画～住みやすさ進行中！バージョンアップ松阪～」(平成29年2月策定)を上位計画とし、基本計画に定める「政策7_市民のための市役所」のうち、「①_計画的な行政運営」に基づく施策として位置づけ、市の情報施策の推進に係る基本的な計画とします。

あわせて、本計画は、「松阪市行財政改革推進方針」(平成29年3月策定)の3つの基本

¹ ICT (Information and Communication Technology) → 情報 (information) や通信 (communication) に関する技術の総称。

² タブレット端末 → 充電電池を内蔵した薄型軽量のコンピュータで、持ち運んで好きな場所で利用できる。無線LANやLTEなどのデータ通信機能を内蔵しており、インターネットや電子メール、動画などさまざまなコンテンツを閲覧・操作することができる。

³ ソーシャルメディア (social media) → インターネットを通じたコミュニケーションによって形成される情報メディアのことで、利用者が投稿した映像や文字情報を共有する。具体的にはFacebook、Twitter、LINEなどが有名である。

⁴ クラウド (cloud) → クラウドコンピューティング (cloud computing) を略したもので、インターネットを経由し提供されるサーバやアプリケーションなどのサービスを利用できる。サーバ購入やアプリケーション導入費用など多額の初期費用やメンテナンス費用が不要になるなどのメリットがある。

方針のうち、「II 公民連携と開かれた市政運営の推進」に基づく改革の視点として定めた「③ ICT を活用した情報化の推進」において具体的に実施するものとして明記した施策との整合を図っています。

また、官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）の成立を受けて、平成 29 年 5 月 30 日、同法第 8 条第 1 項の規定に基づいて閣議決定された「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」に即したものとして、本計画を同法第 9 条第 3 項の規定に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけるものとします。

（3）計画の期間

本計画の計画期間は、2018 年度（平成 30 年度）から 2021 年度（平成 33 年度）までの 4 か年とします。なお、ICT の動向や社会経済状況の変化、国の制度や動向等に対して柔軟に対応するため、必要に応じて見直しおよび更新を行います。

2. ICT の動向

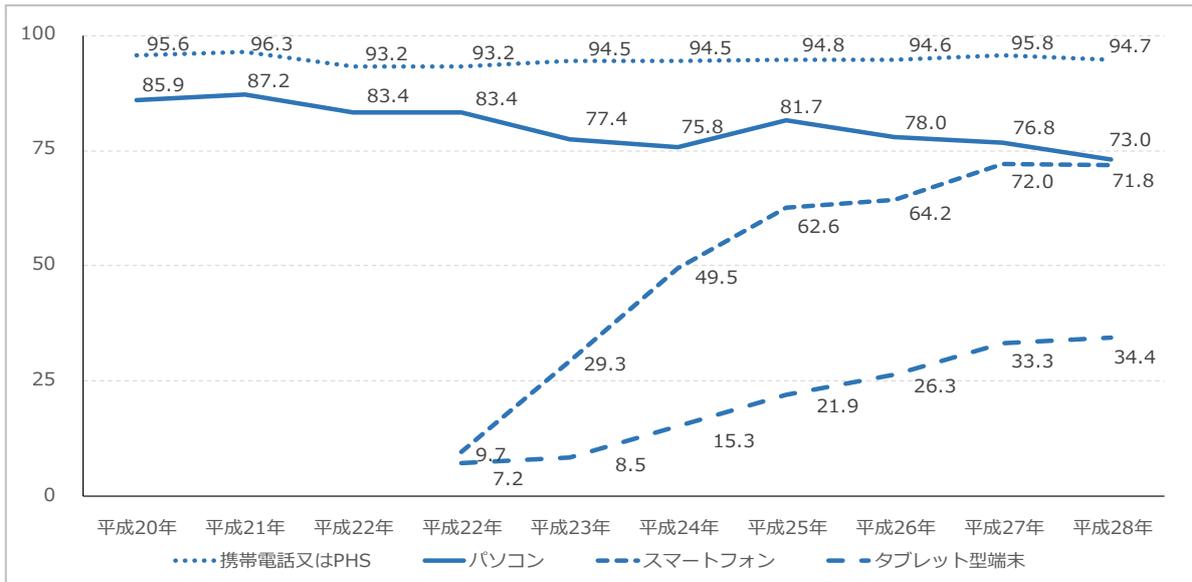
（1）市民生活等における ICT の動向

総務省が毎年実施している通信利用動向調査によれば、この数年で、スマートフォンやタブレット端末といった新たなデバイス⁵の普及が急速に進んでおり、スマートフォンとタブレット端末の世帯保有率を平成 23 年と平成 28 年の 5 年間で比較すると、前者は 29.3% から 71.8% へおよそ 2.5 倍、後者は 8.5% から 34.4% へ約 4 倍の伸びを示しています。

一方で、パソコンの世帯保有率は、平成 21 年に 87.2% となった後に減少傾向となり、平成 28 年には 73.0% まで減少しており、スマートフォンとパソコンの保有率の差はほとんどなくなっています [図 1]。

⁵ デバイス (device) → CPU やメモリ、ハードディスクなどのコンピュータを構成する各装置や、キーボードやマウス、ディスプレイなどの周辺機器のこと。

[図1] 世帯の情報通信機器保有率の推移

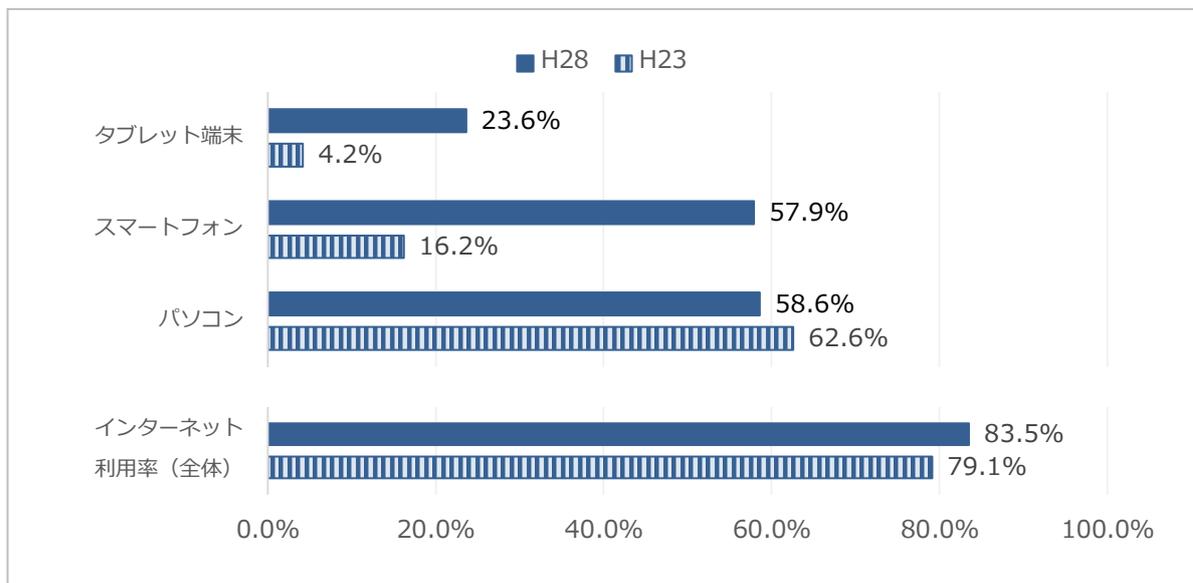


(出典：総務省通信利用動向調査)

また、インターネット利用における人口普及率は、平成23年から平成28年の5年間で79.1%から83.5%と4.4ポイント上昇しており、インターネット利用人口は約474万人増加して1億84万人となっています。

これを、端末別にインターネットの利用状況を見ると、パソコンが平成23年の62.6%から平成28年には58.6%と4.0ポイント減少している一方で、スマートフォンが16.2%から57.9%へと41.7ポイント、タブレット端末が4.2%から23.6%へと19.4ポイント上昇しており、スマートフォンやタブレット端末でのインターネット利用が今後も伸びていくと考えられます [図2]。

[図2] インターネット普及率と端末別利用割合者数の推移



(出典：総務省通信利用動向調査)

(2) 国の ICT 戦略の動向

平成 28 年 12 月の官民データ活用推進基本法の成立を受け、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。これによると、すべての国民が IT による便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会を構築するため、電子行政や医療、観光、防災など 8 つの重点分野で、AI⁶や IoT⁷などの技術の活用のほか、行政手続のオンライン化、官民データの連携、オープンデータの推進、マイナンバーカードの普及などを重点的に講ずべき施策としています。

また、同日に公表された「デジタル・ガバメント推進方針」では、デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革、官民協働を実現するプラットフォーム、価値を生み出す IT ガバナンスの 3 つを柱とした取組を進めていくとされ、この方針に基づいて平成 30 年 1 月 16 日に決定された「デジタル・ガバメント実行計画」によれば、BPR⁸の徹底や手続オンライン化の徹底、添付書類の撤廃に向けた取組、ワンストップサービスの推進などにより、利用者中心の行政サービス改革を実行していくなどとされています。

⁶ **AI (Artificial Intelligence)** → 人工知能のことで、コンピュータを使って学習・推論・判断など人間の知能のはたらきを人工的に実現するための技術のこと。

⁷ **IoT (Internet of Things)** → 建物、電化製品、自動車、医療機器などの多種多様なモノがインターネットに接続され、相互に情報をやり取りする仕組みのこと。

⁸ **BPR (Business Process Re-engineering)** → 企業改革のために、既存の組織や業務フロー、情報システム等を抜本的に見直し、再設計することで、生産性を向上させることを目指す経営コンセプトのこと。

第 2 章 前計画における ICT 施策の取組状況と課題

本章では、第 1 次情報化推進計画に基づいて実施した施策を整理するとともに、第 1 章で示した背景や現状等から課題を分析します。

1. 前計画における取組の状況

(1) 第1次情報化推進計画の取組成果

平成26年度に策定した第1次情報化推進計画は、ICTの積極的な活用を推進し、より利便性の高い市民サービスの提供、市民と行政の豊かな情報交流の実現を目指すとともに、ICTガバナンスの確立や、災害時等におけるICT分野の事業継続性の確保、より効率的な業務スタイルの確立などを図ることを目的として、平成26年度から平成29年度までの4か年を計画期間として策定し、ICT施策の基本方針を以下のとおり定め、それぞれに対応する事業を計29本決めました。

4つの基本方針		事業数
1	市民に役立つICT	14
2	業務を変革するICT	6
3	新たな技術を活用するICT	4
4	ガバナンスを強化するICT	5
		29

第1次情報化推進計画に掲げた29の事業の進捗状況については、計画期間内に実施できたものが22事業で、実施率は約76%となっています。また、一部の事業は「情報化推進計画2018」に掲げており、引き続き十分な検討を経たうえで実施することとしています。なお、事業ごとの進捗状況は以下のとおりとなっています。

(凡例) ○：計画どおり実施／×：未実施

	No.	事業名	進捗	備考
1.市民に役立つICT	1	社会保障・税番号制度の推進	○	
	2	学校教育の情報化の推進	○	
	3	図書館におけるICTの導入	○	
	4	学校情報システムの刷新	○	
	5	クレジット納付システムの導入	○	
	6	コンビニ交付の導入	○	
	7	ごみ収集日程配信アプリの構築	×	※計画を一部変更して次期計画により実施
	8	松阪市ホームページの更新	○	
	9	オープンデータ・インデックスの構築	×	※次期計画により実施
	10	観光施設におけるICTの導入	×	※次期計画により実施
	11	特産品のインターネット販売の推進	○	

	12	空き家バンクシステムの導入	○	
	13	被災者支援システムの構築	×	※次期計画により実施
	14	遠隔手話通訳サービスの導入	×	※計画を一部変更して次期計画により実施
2.業務を変革する ICT	15	ペーパーレス会議システムの導入	○	
	16	電子決裁システムの全面導入	○	
	17	プリンタの統合	○	
	18	モバイルワークの推進	×	※次期計画により実施
	19	新たな情報共有基盤の導入	○	
	20	松阪市統合型 GIS の充実	○	
3.新たな技術を活用する ICT	21	シンクライアントシステムの導入	×	※インターネット分離の導入により実施せず
	22	クラウドサーバの導入	○	
	23	ネットワークの更新	○	
	24	総務管理システムの更新	○	
4.ガバナンスを強化する ICT	25	情報システムの整備等に係る事前協議の実施	○	
	26	情報セキュリティポリシーの改訂	○	
	27	情報セキュリティ監査の実施	○	
	28	情報システム調達ガイドラインの策定	○	
	29	ICT-BCP の策定	○	

(2) 第1次情報化推進計画後の課題

第1次情報化推進計画で掲げた事業のうち約76%を実施することができ、ICT活用による市民サービスの向上や庁内事務の効率化に一定の成果を挙げていますが、一方で、行政に対する各種の申請などの手続きには、依然として多大な時間を要することや、煩雑な手続きが残るところもあるなど、市民サービスの利便性の向上の観点からは、ICTの活用による改善の余地があります。

加えて、行政の効率化を背景として、合併時の職員数と平成28年度末の職員数を比較すると、約280人の削減となっており、職員1人あたりの生産性向上と効率化はきわめて重要なテーマであるといえます。

これらのようなことから、ICTを有効に活用しながら、これまでの行政事務を見直し、業務スタイルを改善していくとともに、市民にとってより便利で負担の少ない行政サービスを楽しむようにしていく必要があります。

同時に、新たなICTの脅威に備えるため、最新技術を有効に活用するなどして情報セキュリティの強化を図っていく必要があります。

第 3 章 松阪市情報化推進計画 2018 の基本方針

本章では、第 2 章で示した第 1 次情報化推進計画後の課題を解決するために実施する ICT 施策の基本的な方針を示します。

1. 本計画の基本方針

本計画は、ICT の積極的な活用を推進し、より利便性の高い市民サービスの提供や行政組織の生産性の向上に加えて、ICT ガバナンスの推進等を図ることを目的として策定するもので、「ICT による市民サービスの向上」「ICT による行政の生産性の向上」「ICT 基盤の強化とガバナンスの推進」の3つを施策の柱とし、それぞれの柱に係る基本的な方針は次のとおりとします。

なお、ICT 施策の実施には多額の費用を必要とするものもあることから、投資対効果の検証を十分に行うとともに、情報セキュリティの確保や個人情報保護の観点から、業務効率や利便性とのバランスを十分に見極めながら実施していきます。

1 ICT による市民サービスの向上

ICT を有効に活用し、行政サービスの向上と市民の利便性の向上、さらには情報提供の充実を図り、市民にとって便利で、使いやすく、わかりやすい情報化を目指します。

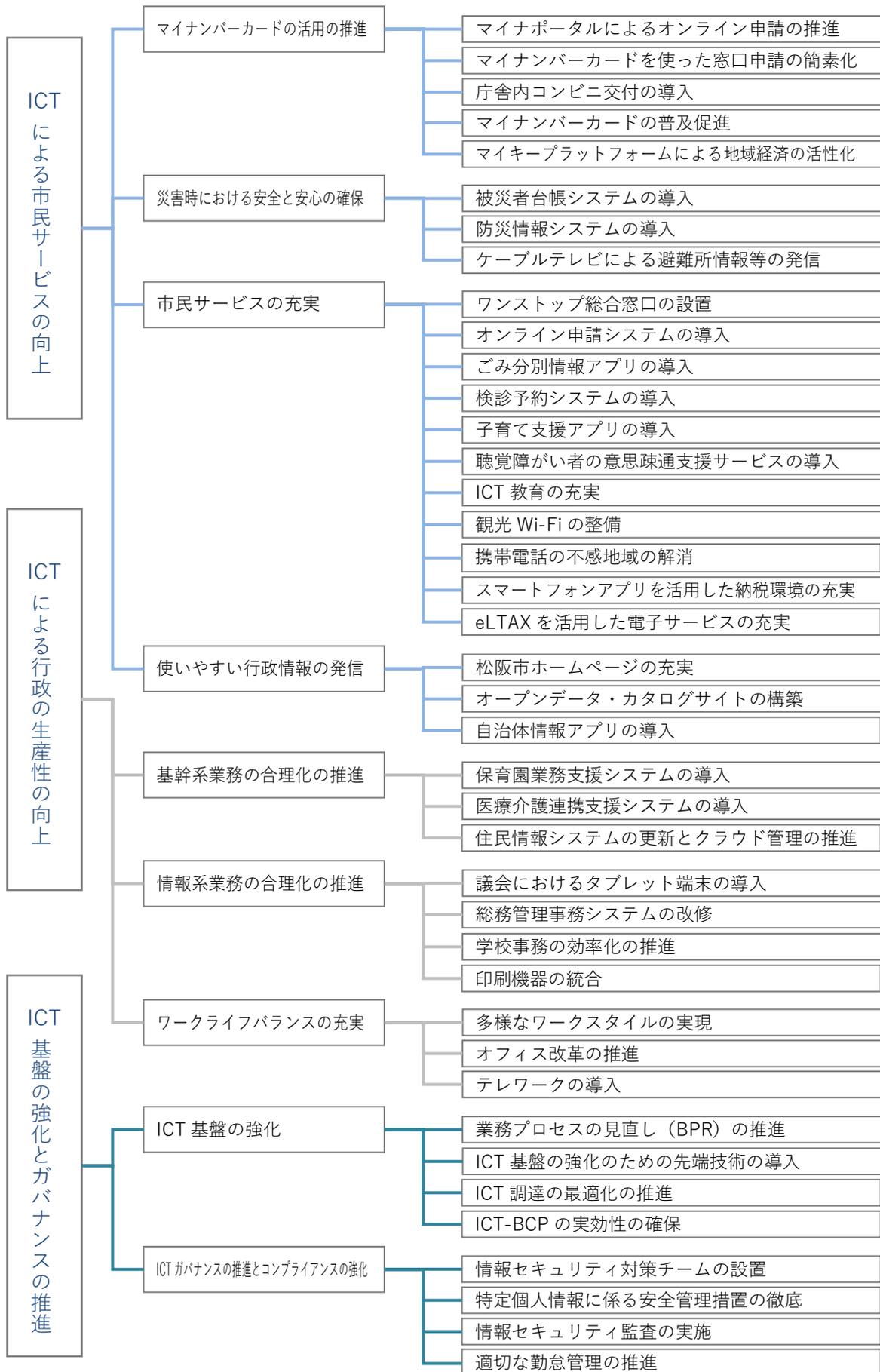
2 ICT による行政の生産性の向上

ICT を有効に活用し、ペーパーレス化や事務の簡素化などの行政運営の効率化や、業務プロセスの抜本的な見直し（BPR）による事務改善のほか、多様な働き方の実現を目指します。

3 ICT 基盤の強化とガバナンスの推進

ICT の活用による効果を最大限に高めるため、情報システムの運用経費の削減や情報セキュリティ対策の強化、災害時における業務継続性の確保など、ICT 施策全体の最適化を目指します。

2. 基本方針に基づく ICT 施策の構成図



第 4 章 ICT 施策の構成

本章では、第 3 章で示した 3 つの基本方針に基づいて実施するそれぞれの ICT 事業について具体的な内容を示します。

1. ICT による市民サービスの向上

(1) マイナンバーカードの活用の推進

1-1-1 マイナポータルによるオンライン申請の推進

〈事業の概要〉

平成 29 年 11 月から、マイナポータル⁹の本格運用が開始され、松阪市においても児童手当や母子保健など子育てに関する手続きで、自宅のパソコンなどからマイナンバーカードを使ったオンライン申請ができる子育てワンストップサービス¹⁰を実施しています。

子育てに関する手続きのさらなる利便性の向上を図るため、マイナポータルを通じて特定の個人に通知するいわゆるプッシュ型通知¹¹を可能とするシステム改修を行うとともに、オンライン申請のデータを自動的に基幹系システム¹²に取り込むためのシステム改修を行い、マイナンバーを取り扱う部門の業務の効率化を目指します。

また、マイナポータルによるオンライン申請の対象の拡大が国において検討されていることから、これらの動向に注視するとともに、必要に応じてシステム改修を行ってまいります。

〈事業の目標〉

2017 (平成 29) 年度 → 2021 (平成 33) 年度

オンライン申請率

0.0%

10.0%

〈事業の実施年度〉

継続

〈主たる担当部署〉

健康福祉部 健康づくり課
健康福祉部こども局 こども支援課
健康福祉部こども局 こども未来課
企画振興部 情報企画課

〈関連する事業〉

-

⁹ **マイナポータル** → 政府が運営するオンラインサービスで、マイナンバーカードを使って、自身の税や保険の給付などの情報の閲覧、子育てワンストップサービスの利用、行政からのお知らせ通知などのサービスを利用するためのサイトのこと。

¹⁰ **子育てワンストップサービス** → 国が推進する政策で、マイナポータルを使って子育てに関するサービスの検索やオンライン申請ができるサービスのこと。

¹¹ **プッシュ型通知** → データやコンテンツが利用者の端末に自動的に配信される方式をいい、たとえば子どもの年齢に対応した行政サービスの通知がマイナポータルに届く仕組みのこと。

¹² **基幹系システム** → 情報システムのうち、主たる業務に直接関わるもので、中核となる重要なシステムのこと。ここでは、住民情報システムのことをいう。

1-1-2 マイナンバーカードを使った窓口申請の簡素化

〈事業の概要〉

現在、市役所の窓口における各種の申請手続きは、それぞれの申請書に氏名や住所などを記入しなければならず、これを窓口担当職員が点検する必要があることから窓口の混雑や待ち時間の増大などに繋がっています。

そこで、来庁者の各種申請書への手書き入力 of 簡素化や、窓口職員の業務の効率化を図るため、マイナンバーカードを使った申請書の自動入力システムの導入を検討していきます。

また、基幹系システムとの連携などについても並行して検討し、本庁舎のワンストップ総合窓口の検討と合わせ、市民の利便性の向上や職員の事務負担の軽減の観点から、最適な手法を取り入れていくこととします。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

電子申請書の割合	0.0%	20.0%
----------	------	-------

〈事業の実施年度〉

2020年度（平成32年度）

〈主たる担当部署〉

環境生活部 戸籍住民課ほか

〈関連する事業〉

1-3-1 ワンストップ総合窓口の設置

1-1-3 庁舎内コンビニ交付の導入

〈事業の概要〉

平成30年2月1日から、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニで住民票の写しや所得課税証明書などを取得することができるコンビニ交付サービス¹³を開始しています。

一方で、現在、市役所本庁舎前に設置している証明書自動交付機は、平成22年度に導入したもので既に更新時期を超えて使用しており、部品の製造中止にともない保守サービスに対応できなくなることから、平成30年度末の廃止を予定しています。

そこで、本庁舎内にコンビニと同様のキオスク端末を設置することで、証明書の自動交付を継続していくとともに、これまで証明書自動交付機では交付できなかった戸籍証

¹³ **コンビニ交付サービス** → マイナンバーカードを利用して住民票の写しや印鑑登録証明書等が全国のコンビニのキオスク端末（マルチコピー機）から、年末年始を除いて6:30から23:00までの間、受け取ることができるサービスのことで、500市町村（平成30年2月1日現在）が実施している。

明書や税関係証明書が発行できるようになり、市民サービスの向上の実現と、窓口での証明書発行に係る事務負担の軽減を図ります。

〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→	2021（平成33）年度
キオスク端末発行割合	0.0%		30.0%
〈事業の実施年度〉	2018年度（平成30年度）		
〈主たる担当部署〉	環境生活部 戸籍住民課		
〈関連する事業〉	-		

1-1-4 マイナンバーカードの普及促進

〈事業の概要〉			
<p>平成28年1月から、希望者にマイナンバーカードの交付を開始していますが、平成30年1月末日現在、松阪市におけるマイナンバーカードの交付者は15,520人で、人口に対する交付率は9.31%（全国平均10.48%）となっています。</p> <p>マイナンバーカードは、マイナポータルやe-Tax¹⁴をはじめとする行政手続きにおけるオンライン申請やコンビニ交付サービスなどで使用でき、今後もマイナンバーカードを使った行政サービスの対象は充実されていくと考えられることや、マイナンバーカードの公的個人認証¹⁵機能を活用したさまざまなサービスが検討されており、今後ますます利便性の高いカードとして利用できるようになることから、多くの市民にマイナンバーカードを容易に取得していただけるようカードの申請に必要な顔写真の無料撮影や申請手続き補助、休日申請受付窓口の開設などを引き続き実施していきます。</p>			
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→	2021（平成33）年度
マイナンバーカード交付率	9.3%		20.0%
〈事業の実施年度〉	継続		
〈主たる担当部署〉	環境生活部 戸籍住民課 企画振興部 情報企画課		
〈関連する事業〉	-		

¹⁴ e-Tax → 国税電子申告・納税システムのことで、所得税や法人税などの国税に関する各種の手続きについて、インターネットを利用して電子的に手続きが行えるシステムのこと。

¹⁵ 公的個人認証 → インターネットを通じて安全・確実な行政手続き等を行うために、他人によるなりすまし申請や電子データが通信途中で改ざんされていないことを確認するための機能のこと。

1-1-5 マイキープラットフォームによる地域経済の活性化

〈事業の概要〉

平成29年9月25日から、マイナンバーカードを活用して、クレジットカードなどのポイントやマイレージを自治体ポイント¹⁶に変換し、地域の商店街での買物や自治体ポイント通販サイト「めいぶつチョイス¹⁷」で地域の特産物購入に活用できるマイキープラットフォーム¹⁸の運用が、国において開始されています。

本市においても、市内外の方々が自治体ポイントを松阪市の商店街やインターネットなどで松阪市の特産品の購入に使えるよう、マイキープラットフォームを活用した地域経済の活性化について検討を開始します。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

自治体ポイント利用額	0円	300,000円
------------	----	----------

〈事業の実施年度〉

2021年度（平成33年度）

〈主たる担当部署〉

産業文化部 商工政策課
産業文化部 地域ブランド課

〈関連する事業〉

-

（2）災害時における安全と安心の確保

1-2-1 被災者台帳システムの導入

〈事業の概要〉

近年発生が予測され、甚大かつ広域にわたる人的被害等をもたらす可能性がある南海トラフ地震等の大規模災害により、市のコンピュータ機器やネットワーク回線が大きなダメージを負った場合でも、被災者の状況や家屋等の被害状況を記録・更新し、り災証明などの発行、避難所情報の管理、公的支援の管理、仮設住宅の管理などが可能な被災者台帳システムの構築を目指します。

¹⁶ **自治体ポイント** → クレジットカードなどで貯めたポイントやマイル1ポイントを1円分として自治体ポイントに変換し、地域の商店街での商品購入や公共施設の利用料、インターネットで地域の特産品の購入等に利用できるポイントのこと。

¹⁷ **めいぶつチョイス** → 総務省が推進する地域経済好循環の拡大に向けた取組のひとつで、地域の特産品等を購入することができる通販サイトで、平成30年1月31日現在、25自治体が登録している。

¹⁸ **マイキープラットフォーム** → マイナンバーカードを活用して、クレジットカード会社のポイントなどを自治体ポイントに変換し、地域の特産品などと交換できる国が進めるプロジェクトのこと。

また、被災者の支援体制を一層充実させるため、国が検討を進めているマイナンバーカードを活用した被災者支援等についても情報収集等を行っていきます。

〈事業の目標〉	2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度
-	
〈事業の実施年度〉	2018年度（平成30年度）
〈主たる担当部署〉	防災対策課
〈関連する事業〉	1-2-2 防災情報システムの導入

1-2-2 防災情報システムの導入

〈事業の概要〉

現在、気象警報が発表された場合などに設置する災害対策本部は、各担当部局との情報共有に電話や連絡用紙などによる伝達を行っており、情報共有に時間を要することや合理的な指揮命令ができないなどの課題を抱えています。

そこで、気象情報やGISなどと連動したクロノロジー¹⁹型の情報共有機能のほか、避難所管理や災害用備蓄品管理などの各機能を備えた防災情報システムを導入し、災害発生時における災害対策本部と各担当部局との合理的で確実な情報共有を図るとともに、災害対策本部の運営手法をあわせて見直すことで、迅速かつ的確な災害対応を実現します。

また、大規模災害等によって通信回線が断絶するなどの被害も想定されることから、地域BWA²⁰回線を活用した通信環境の確保についてもあわせて検討していきます。

〈事業の目標〉	2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度
情報共有にかかる時間の短縮	- △ 30%
〈事業の実施年度〉	2018年度（平成30年度）
〈主たる担当部署〉	防災対策課
〈関連する事業〉	1-2-1 被災者台帳システムの導入

¹⁹ **クロノロジー（chronology）** → 過去の出来事を年代順に並べたものをいい、ここでは、災害対策本部に入ってきた災害情報や対応状況などを、時系列でシステムに登録・管理する機能のこと。

²⁰ **地域BWA（Broadband Wireless Access）** → 地域の公共の福祉の増進やデジタル・デバイドの解消を目的として導入された、2.5GHz帯（2,575～2,595MHz）の電波を用いた広帯域の無線通信システムのこと。

1-2-3 ケーブルテレビによる避難所情報等の発信

〈事業の概要〉

災害時の避難所開設情報などを、松阪市ホームページや携帯電話のエリアメールなどに加えて、今後は松阪市の行政チャンネルでも発信していきます。あわせて災害情報の発信を自動化する方法を検討するなどして職員の事務負担の軽減を図ります。

また、現在、国や関係機関において、ケーブルテレビの受信機とマイナンバーカードを連動させて対象の視聴者を特定し、視聴者に応じた避難場所や避難勧告の内容などを配信する仕組みが検討されていることから、松阪市においてもこれらの情報に注視するとともに、ケーブルテレビを活用したきめ細かい情報発信について研究を進めていきます。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

-

〈事業の実施年度〉

2018年度（平成30年度）

〈主たる担当部署〉

秘書広報課
企画振興部 情報企画課

〈関連する事業〉

-

（3）市民サービスの充実

1-3-1 ワンストップ総合窓口の設置

〈事業の概要〉

現在、市の窓口において、転入、結婚、出産などにもなう複数の手続きを行おうとすると、それぞれの窓口で手続きを行わなければならないことから、相当の時間を要しています。そこで、待ち時間を少なくし、かつ最小限度の移動で複数の手続きが完結できるワンストップ総合窓口を構築し、市民サービスの向上を目指していきます。

総合申請機能を有するシステムや申請データ等を複数のシステムで共有できるシステムなどさまざまな手法を比較検討し、来庁者の手続きに係る時間の短縮や職員の事務負担の軽減につながる仕組みを構築していきます。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

手続きに係る時間の短縮

-

△ 40%

〈事業の実施年度〉	2020 年度（平成 32 年度）
〈主たる担当部署〉	企画振興部 市政改革課 企画振興部 情報企画課 環境生活部 戸籍住民課ほか
〈関連する事業〉	1-1-2 マイナンバーカードを使った窓口申請の簡素化

1-3-2 オンライン申請システムの導入

〈事業の概要〉		
<p>各種の行政への申請やイベントなどへの申込を、時間や場所に制約されずに 24 時間いつでも手続きすることができるオンライン申請システムの導入を検討し、市民の利便性の向上や窓口混雑の緩和を図ります。</p> <p>本人確認を必要としない手続きについては、関係各課とオンライン化の有効性等について協議のうえ対象手続を整理していくとともに、本人確認を要する手続き等については、マイナンバーカードの公的個人認証機能を活用するなど、電子的な手続きの可能性を検討していきます。</p>		
〈事業の目標〉	2017（平成 29）年度 →	2021（平成 33）年度
オンライン申請率	0.0%	15.0%
〈事業の実施年度〉	2021 年度（平成 33 年度）	
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課 環境生活部 戸籍住民課ほか	
〈関連する事業〉	-	

1-3-3 ごみ分別情報アプリの導入

〈事業の概要〉	
<p>ごみ分別の方法や収集日カレンダーなどのほか、収集日アラーム機能や松阪市からのイベント情報のお知らせ機能など、便利で分かりやすい機能を搭載したスマートフォン対応アプリを導入し、ごみの正しい分別やリサイクルを一層促進するとともに、多言語に対応したアプリとすることで、多くの住民にとって利用しやすいサービスを提供していきます。</p> <p>また、スマートフォンの保有率が高い若い世代に対するごみ減量やリサイクル等の情</p>	

報発信、普及啓発などを効果的に行っていくことで、循環型社会の推進を図っていきます。

〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→	2021（平成33）年度
アプリダウンロード数	0件		5,000件
〈事業の実施年度〉	2019年度（平成31年度）		
〈主たる担当部署〉	環境生活部 清掃政策課		
〈関連する事業〉	1-4-3 自治体情報アプリの導入		

1-3-4 検診予約システムの導入

〈事業の概要〉

現在、集団がん検診等の予約申込は年間6,000件程度あり、健康センター“はるる”や各地域振興局の窓口または電話で職員が受付しており、執務時間中のみの受付であることから利便性が低く、また、受付業務に係る職員の事務負担が大きいなどさまざまな課題がありました。

そこで、集団がん検診等の予約申込をオンラインでできるようにし、24時間受付可能にすることで、市民の利便性の向上を図るとともに、職員の事務負担の軽減を図ります。また、オンライン予約システムの導入で容易に予約ができるようになることから、市民に広くPRし、新規受診者や若年層の受診率向上を目指します。

なお、予約が可能な検診は、乳がん検診と子宮頸がん検診としていますが、将来的には大腸がん検診や肺がん検診などさまざまながん検診を対象としていく予定です。

〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→	2021（平成33）年度
オンライン予約率	0.0%		50.0%
〈事業の実施年度〉	2018年度（平成30年度）		
〈主たる担当部署〉	健康福祉部 健康づくり課		
〈関連する事業〉	-		

1-3-5 子育て支援アプリの導入

〈事業の概要〉

これまでの紙の母子健康手帳に加え、母子健康手帳情報を電子化し、各種の健診結果や予防接種の記録、市からの子育てに関するお知らせ機能などを搭載した子育て支援アプリを導入し、スマートフォンなどからいつでも子育ての記録を閲覧できるようにすることで、ICTを活用した子育てしやすいまちづくりを目指します。

具体的には、乳幼児健診の結果や予防接種の記録を管理することができ、また、予防接種や子育てに関する情報など松阪市からのお知らせを受け取ることができるなど利便性の高いサービスを提供していきます。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

アプリダウンロード数	0件	2,000件
------------	----	--------

〈事業の実施年度〉

2018年度（平成30年度）

〈主たる担当部署〉

健康福祉部 健康づくり課

〈関連する事業〉

1-4-3 自治体情報アプリの導入

1-3-6 聴覚障がい者の意思疎通支援サービスの導入

〈事業の概要〉

平成26年4月1日、松阪市手と手でハートをつなぐ手話条例を施行し、広く市民に手話が言語であるとの認識を広め、どこでも手話を使えることができる環境を整えることにより、誰もが安心して暮らすことのできる社会の実現を目指しています。

手話通訳を必要とする方に対して、タブレット端末などのテレビ機能を使った遠隔手話通訳サービスの導入等、関係各機関と十分に協議検討を行い、聴覚障がい者が円滑に意思の疎通ができるよう支援を図ります。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

意思疎通支援サービスの導入率	0%	100%
----------------	----	------

〈事業の実施年度〉

2021年度（平成33年度）

〈主たる担当部署〉

健康福祉部 障がい福祉課

〈関連する事業〉

-

1-3-7 ICT教育の充実

〈事業の概要〉

平成23年度から三雲中学校で、平成26年度には殿町中学校と飯高中学校で、タブレット端末や電子黒板などのICT機器を活用した協働学習等の授業実践に取り組んできました。平成28年には「松阪市教育の情報化推進計画」を策定し、小中学校のパソコン教室にタブレット端末やノートパソコン等のICT機器を整備し、各教科での活用や小中の連携による取組などを進めており、今後も、ICTを活用した学校教育の充実を図るため、各教室や体育館等へのWi-Fi環境の整備を進めていきます。

また、有識者や保護者、教員で構成する「松阪市教育の情報化検討委員会」による報告書に基づき、主体的・対話的で深い学びの実現を図り、児童生徒の学力向上や情報活用能力等の資質・能力の育成を目指していきます。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

“ICT機器を活用して協働学習や課題解決型学習を行った”と回答した割合	小学校 69.5%	中学校 54.6%	小学校 80%	中学校 80%
-------------------------------------	-----------	-----------	---------	---------

〈事業の実施年度〉

継続

〈主たる担当部署〉

教育委員会事務局 学校支援課

〈関連する事業〉

-

1-3-8 観光Wi-Fiの整備

〈事業の概要〉

平成30年2月6日、松阪市と松阪ケーブルテレビ・ステーション株式会社との間で、「地域BWAの整備及び公共サービスの提供に関する協定」を締結しました。

今後、地域BWA回線を活用した公衆無線LANサービスを中心市街地や観光周遊ルートなどに整備し、スマートフォンでアクセス可能なインターネット環境を充実して、本市への誘客を図るとともに、たとえば小学校等に配置しているタブレット端末を用いた校外学習などにも活用するなど、Wi-Fi環境の整備とあわせて幅広い利用を検討していきます。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

年間Wi-Fi利用者数	0	10,000人
-------------	---	---------

〈事業の実施年度〉

2019年度（平成31年度）

〈主たる担当部署〉	産業文化部 観光交流課
〈関連する事業〉	-

1-3-9 携帯電話の不感地域の解消

〈事業の概要〉		
<p>地理的条件等の問題により携帯電話を利用することが困難な地域があることから、地域間の不均衡を是正し、これらの地域においても携帯電話を利用可能とするため、平成19年度から移動通信用鉄塔施設（携帯電話基地局）の整備を段階的に進め、平成30年3月までに計9か所の不感地域の解消を行ってきました。</p> <p>現在も、携帯電話の不感地域が10か所程度残っていることから、引き続き、携帯電話事業者へサービスエリアの拡大の働きかけを行い、不感地域の解消を図っていきます。</p>		
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→ 2021（平成33）年度
携帯電話基地局数	9か所	10か所
〈事業の実施年度〉	2021年度（平成33年度）	
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課	
〈関連する事業〉	-	

1-3-10 スマートフォンアプリを活用した納税環境の充実

〈事業の概要〉		
<p>市税等の納付機会の充実を図るため、平成28年度から、市税や国民健康保険税をパソコンや携帯電話からインターネットを経由して24時間いつでもクレジットカードを使って納付できる環境を整備しました。</p> <p>今後、さらなる納付方法の多様化を進めるため、スマートフォンアプリから納付書のバーコードを読み取り、リアルタイムで銀行口座または電子マネーにより納付できる仕組みを取り入れ、市民の利便性の向上を図っていきます。</p> <p>また、あわせて税以外の料金等についても同様の仕組みの導入を検討していきます。</p>		
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→ 2021（平成33）年度
現年度収納率	98.4%	98.8%

〈事業の実施年度〉	2018 年度（平成 30 年度）
〈主たる担当部署〉	総務部 収納課
〈関連する事業〉	-

1-3-11 eLTAX を活用した電子サービスの充実

〈事業の概要〉		
<p>特別徴収義務者²¹に対する個人住民税の特別徴収税額通知は、これまで書面による通知のみでしたが、事業者の税額管理やシステム入力に係る事務負担の軽減を図るため、平成 30 年度以降、希望する事業者に対して市長名の電子署名を付与した法的効力のある「特別徴収税額通知（電子署名有り）」の通知サービスを eLTAX²²を通して行っています。</p> <p>また、平成 31 年 10 月から、国において eLTAX を活用した地方団体共通の電子納税システムが導入されることから、本市においてもこれにあわせて、eLTAX から電子申告済みの申告データをもとに納付手続きを行う方法や税額通知に基づいて納税者自身が納付額などの基本情報を入力して納付手続きを行う方法により電子納税が可能になるよう取り組んでいきます。</p>		
〈事業の目標〉	2017（平成 29）年度	→ 2021（平成 33）年度
電子署名通知事業所数	0	600
〈事業の実施年度〉	2018 年度（平成 30 年度）	
〈主たる担当部署〉	総務部 市民税課 総務部 収納課	
〈関連する事業〉	-	

²¹ **特別徴収義務者** → 給与所得に係る個人住民税の特別徴収義務者のことで、前年中に給与所得を有する個人住民税の納税義務者に給与の支払いをする事業主のうち所得税を源泉徴収して納付する義務がある事業主のこと。

²² **eLTAX** → 地方税ポータルシステムの呼称でエルタックスといい、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステムのこと。

(4) 使いやすい行政情報の発信

1-4-1 松阪市ホームページの充実

〈事業の概要〉

平成28年度に、松阪市ホームページをリニューアルし、10,000以上あった記事ページを約5,000ページまで整理しました。あわせて、Facebookページの「ぎゅうっと松阪」と新たに開設した「松阪市 Twitter」を連動させ、タイムリーな情報を分かりやすく発信できるようにしました。

また、観光情報や松阪牛情報などの特設サイトを設け、集中的に魅力を発信することができるようになっており、今後においても、松阪市の魅力ある情報やイベント情報、重要な手続きに係る情報などは、必要に応じて新しい特設サイトを構築するなどして、効果的な情報発信を行っていきます。

さらには、スマートフォンの急速な拡大とともに利用者が増加しているLINEやインスタグラムなどの松阪市公式SNSを新たに開設し、効果的な情報発信を行っていきます。

〈事業の目標〉

2017(平成29)年度 → 2021(平成33)年度

松阪市公式 SNS 利用者数	2,000 人	3,000 人
----------------	---------	---------

〈事業の実施年度〉

2018年度(平成30年度)

〈主たる担当部署〉

秘書広報課

〈関連する事業〉

-

1-4-2 オープンデータ・カタログサイトの構築

〈事業の概要〉

スマートフォンやSNSなどの普及等を背景に、多種多様な情報を相互に連携させて新たな価値を生み出すことが期待されており、オープンデータの取組は、国や多くの地方自治体で進められています。

松阪市においても、市が保有する統計情報や地理情報などの各種のデータをCSVやXMLなどの機械判読に適したデータ形式で二次利用できるようにしたオープンデータの一覧である「松阪市オープンデータ・カタログサイト」を整備し、情報やデータの利便性と汎用性の向上を図るとともに、オープンデータを活用したアプリの提供についても検討を開始します。

〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→	2021（平成33）年度
データセット数	0件		20件
〈事業の実施年度〉	2019年度（平成31年度）		
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課		
〈関連する事業〉	-		

1-4-3 自治体情報アプリの導入

〈事業の概要〉			
<p>通信技術の発展にともなって、スマートフォンなどから場所を選ばずにさまざまな情報を取得する機会が多くなっており、本市においても、スマートフォンアプリを活用したサービスとして、「ごみ分別情報アプリの導入（1-3-3）」や「子育て支援アプリの導入（1-3-5）」を検討していますが、今後はこれらに加えて、市のイベント情報や観光情報、災害時の情報配信やGPS機能を使ったサービスの提供など、スマートフォンアプリを活用した行政情報の配信を検討していきます。</p> <p>また、情報の分野ごとにアプリをダウンロードする必要がないようキュレーションアプリ²³の導入についてもあわせて検討し、ひとつのアプリでさまざまな分野の行政情報を取得できるよう利用者の利便性の高い自治体情報アプリの導入を検討していきます。</p>			
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→	2021（平成33）年度
アプリダウンロード数	0		5,000件
〈事業の実施年度〉	2021年度（平成33年度）		
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課		
〈関連する事業〉	1-3-3 ごみ分別情報アプリの導入 1-3-5 子育て支援アプリの導入		

²³ キュレーションアプリ（curation application）→ 関心のある情報を収集し閲覧しやすくするアプリケーションの総称で、ここではイベント情報や災害情報、地域の情報など個別に提供しているサービスをまとめたアプリケーションのこと。

2. ICT による行政の生産性の向上

(1) 基幹系業務の合理化の推進

2-1-1 保育園業務支援システムの導入

〈事業の概要〉

これまで、保育士の業務は、保育計画や保育日誌、児童要録、園児の発達の記録など手作業による書類作成を行ってきており、加えて、近年の保育需要の高まりなどから、保育業務が年々増加しており、保育士業務の効率化が課題となっていました。また、担任だけではなく、園全体で共有しておかなければならない情報も多いことから、システムの導入が求められていました。

そこで、これらの課題に対応するため、保育園業務支援システムを導入するとともに、各公立保育園のネットワークを無線化し、すべての公立保育園にタブレット端末を配付して、保育士の書類作成に係る事務負担の軽減や園内での円滑な情報共有を図ります。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

クラス担任ひとり当たりの 1か月の平均書類作成時間	15時間	7.5時間
------------------------------	------	-------

〈事業の実施年度〉

2018年度（平成30年度）

〈主たる担当部署〉

健康福祉部こども局 こども未来課
企画振興部 情報企画課

〈関連する事業〉

-

2-1-2 医療介護連携支援システムの導入

〈事業の概要〉

医療介護総合確保法（平成元年法律第64号）に基づく在宅医療・介護連携を適切に実施していくため、患者本人に関する情報を医師、歯科医師、薬剤師、訪問看護師、介護支援専門員（ケアマネージャー）、介護士など関係者間で確実に共有するための医療介護連携支援システムを導入し、地域の医療・介護がより連携できるようにしていきます。

また、システムの導入によって関係者の事務の効率化を図るとともに、患者に対する適切なケアを推進することで、できる限り住み慣れた地域で安心して生活を継続できる

環境の整備を目指します。		
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→ 2021（平成33）年度
利用者（ID発行）数	0人	300人
〈事業の実施年度〉	2018年度（平成30年度）	
〈主たる担当部署〉	健康福祉部 高齢者支援課	
〈関連する事業〉	-	

2-1-3 住民情報システムの更新とクラウド管理の推進

〈事業の概要〉		
<p>基幹系業務に係る住民情報システムは、これまでに税や社会保障など17の業務システムを統合して運用し、また、平成27年度からは、情報系業務においてそれぞれに管理されていたサーバを、外部のデータセンターが有するIaaS²⁴型のプライベートクラウドへの移行を開始し、コストの削減やセキュリティ水準の向上を図っています。</p> <p>住民情報システムは平成31年度に更新を迎えることから、印鑑証明システムや滞納管理システムなど他の業務システムとの統合を図るとともに、現在、庁舎内のサーバ室で管理している基幹系業務に係るサーバのほか各種サーバおよびネットワーク機器等について、経費の削減や動作安定性の向上、災害時等における業務継続性の確保を図るため、IaaSへの移行およびデータセンターへのハウジング化等を検討していきます。</p>		
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→ 2021（平成33）年度
クラウド未移行システム数	43	0
〈事業の実施年度〉	2019年度（平成31年度）	
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課	
〈関連する事業〉	-	

²⁴ IaaS（Infrastructure as a Service）→ 情報システムを稼働させるために必要な基盤をネットワーク経由で遠隔使用するクラウド型サービスのことで、サーバ設置費などの経費が削減できるなどのメリットがある。

(2) 情報系業務の合理化の推進

2-2-1 議会におけるタブレット端末の導入

〈事業の概要〉

議案資料はもとより、市のさまざまな計画書や予算書、決算書のほか、各種施策に付随する資料など議会活動で扱う膨大な資料をいつでも場所を選ばず閲覧できるようにし、資料の保存や管理の効率化、さらには資料の印刷や配付に係る事務負担の軽減による議会運営の効率化を図るため、全議員へのタブレット端末の配付について検討を行っています。

また、タブレット端末に、スケジュールやファイルを管理する機能、災害時の緊急連絡用メールや掲示板などのグループウェア機能等を導入するなど、タブレット端末の多角的な活用についてあわせて検討していきます。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

-

〈事業の実施年度〉

2021年度（平成33年度）

〈主たる担当部署〉

議会事務局

〈関連する事業〉

-

2-2-2 総務管理事務システムの改修

〈事業の概要〉

平成28年1月から電子決裁システムを導入し、決裁事務の合理化やペーパーレス化を推進していますが、電子決裁により審査部門の事務が煩雑になるなどの課題もあることから、システムのカスタマイズを行うなどして決裁事務のさらなる合理化を図ります。

また、多様化する行政需要に対応するため、多くの地方自治体で非常勤職員等が勤務していますが、その採用方法や任期等についてはそれぞれの団体によって取扱いが異なるなどしていたことから、平成29年5月17日、地方公務員法及び地方自治法の一部を改正する法律が公布され、非常勤職員等の適正な任用と勤務条件を確保することとされました。本市においても非常勤職員等の任用等について適切な運用を図るとともに、非常勤職員等に対する期末手当等の支給事務を効率的に行うために必要な総務管理事務システムの改修を行います。

〈事業の目標〉	2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度
	-
〈事業の実施年度〉	2019年度（平成31年度）
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課 総務部 職員課
〈関連する事業〉	-

2-2-3 学校事務の効率化の推進

〈事業の概要〉	
<p>これまで、市内の公立小学校と公立中学校のそれぞれにサーバを設置し、管理してきましたが、平成27年度にサーバの統合を行ったことで、コストの削減と事務の効率化を実現しました。</p> <p>しかしながら、市と各小中学校および小中学校間は、行政系ネットワークが接続されていないことから、日常の事務処理が大変煩雑であり、また、避難所となる小中学校においては、非常時に情報共有できないことが大きな課題となっています。</p> <p>そこで、円滑な情報共有や教職員の事務負担の軽減、会計事務の効率化等を図るため、行政系ネットワークの小中学校への接続の拡充、ポータルシステムの導入の検討を進めていきます。</p>	
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度
	庁内ネットワーク接続拠点校数 0 47
〈事業の実施年度〉	2021年度（平成33年度）
〈主たる担当部署〉	教育委員会事務局 教育総務課
〈関連する事業〉	-

2-2-4 印刷機器の統合

〈事業の概要〉	
<p>本庁舎や小規模施設を除く外局施設には、基幹系システムに接続されたものなどを除いて172台のプリンタや複合機などの印刷機器が設置されており、これが業務スペースを圧迫し、機構改革などの配置替えの際に大きな負担となっていたほか、印刷機器を部</p>	

門ごとに調達してきたため、割高な単価で契約せざるを得ないなど、事務負担とコストの両面で大きな課題がありました。

そこで、平成 27 年度から、契約期間の満了する複数の印刷機器を対象に、これらを高機能複合機に集約していくこととしており、コスト効果を上げるため隔年により実施しています。平成 31 年度にはすべての印刷機器の統合が完了し、当初に 172 台あった印刷機器は 35 台程度の高機能複合機に切り替わります。

〈事業の目標〉	2017 (平成 29) 年度	→	2021 (平成 33) 年度
印刷機器の総数	86 台		35 台
〈事業の実施年度〉	継続		
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課		
〈関連する事業〉	-		

(3) ワークライフバランスの充実

2-3-1 多様なワークスタイルの実現

〈事業の概要〉

平成 28 年 1 月から電子決裁を開始したことや、平成 29 年 1 月からは情報系および基幹系の両方でネットワークを無線化したことで、庁舎内であればどこでも事務用パソコンを持ち運んで会議などができるようになったことや、自席でなくとも決裁事務ができるなど、フレキシブルな職場環境を整備してきました。

これをより可動性の高いものとしていくため、職員用パソコンを順次タブレット型端末に移行していくとともに、会議室等に液晶ディスプレイを設置して、ペーパーレス会議をしやすい環境を整備していきます。また、出張先などからでも庁内ネットワークにアクセスしてメールや電子決裁など通常の業務ができるようリモートアクセス環境を整備するとともに、チャットツール等を導入して離れた場所にいる場合でも円滑なコミュニケーションが取れるようにするなど、多様なワークスタイルの実現を目指します。

〈事業の目標〉	2017 (平成 29) 年度	→	2021 (平成 33) 年度
職員用 PC のタブレット端末化率	3.3 %		100.0 %
〈事業の実施年度〉	2021 年度 (平成 33 年度)		
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課		
〈関連する事業〉	2-3-3 テレワークの導入		

2-3-2 オフィス改革の推進

〈事業の概要〉

平成27年度以降、印刷機器の統合によるワークスペースの確保やペーパーレス化の推進による文書保管場所の省スペース化、庁内ネットワークの無線化により人事異動時の配線工事等を不要にするなど、コスト削減や省力化を図っています。

今後は、さらなる省スペース化と省力化を図るため、固定電話を廃止して移動式電話に切り替えるなど、合理的な執務が可能な環境整備を検討していきます。

また、庁舎内の執務スペースは書類やキャビネット等で狭隘であり、会議室も不足しているなどの課題もあることから、書類のデジタル化や簡易デスクの導入等による空間の確保など、庁舎スペースの有効利用について検討していきます。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

執務スペース床面積の増加率	-	5%
---------------	---	----

〈事業の実施年度〉

2021年度（平成33年度）

〈主たる担当部署〉

総務部 財務課
企画振興部 情報企画課

〈関連する事業〉

-

2-3-3 テレワークの導入

〈事業の概要〉

テレワークを含めた多様な働き方の実現は、国の「働き方改革実行計画」（平成29年3月28日）や、「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」（平成29年5月30日）、「デジタル・ガバメント実行計画」（平成30年1月16日）など多くの計画等でその方針が示されています。

本市においても、労働生産性の向上や多様な働き方の実現を図るため、さらにはワークライフバランスの観点から家庭において子育てや介護などが必要な職員はもとより、すべての職員が働きやすく、かつ効率的に業務を行える環境を整備するため、リモートアクセス環境の整備等（2-3-1）とともにテレワークの導入について検討を開始します。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

テレワーク利用率	-	5%
----------	---	----

〈事業の実施年度〉	2021 年度（平成 33 年度）
〈主たる担当部署〉	総務部 職員課 企画振興部 情報企画課
〈関連する事業〉	2-3-1 多様なワークスタイルの実現

3. ICT 基盤の強化とガバナンスの推進

(1) ICT 基盤の強化

3-1-1 業務プロセスの見直し（BPR）の推進

〈事業の概要〉

本計画により、ICT を活用した行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、さまざまな施策を検討し、実現可能なものから実施していくこととしています。

これらの事業の実施には、サービスを利用する市民の目線から利便性の高いものでなければなりませんし、一方、情報システム等を通じてサービスを提供する行政側からみても効率的なものであることが求められます。

したがって、利用者と行政の双方にとって利益的であることが必要であることから、既存の業務プロセスの見直しや行政サービスの再構成の検討（BPR）等を行い、利用者と職員の双方の負担が軽減され、使いやすい行政サービスを目指していきます。

〈事業の目標〉

2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度

市民アンケートで「対応時間の満足・やや満足」と回答した割合	35.1%	50.0%
-------------------------------	-------	-------

〈事業の実施年度〉

2018 年度（平成30 年度）

〈主たる担当部署〉

企画振興部 情報企画課 ほか

〈関連する事業〉

-

3-1-2 ICT 基盤の強化のための先端技術の導入

〈事業の概要〉

モノやサービスをインターネットにつなぎ、新たな付加価値を創出する IoT は、さまざまな分野でこれまでにないサービスを提供することができると期待されています。また、データ解析やディープラーニング²⁵技術の発達により AI が急速に進展し、AI の導入がさまざまな分野での課題解決に寄与することが期待されています。

²⁵ **ディープラーニング（deep learning）** → コンピュータがデータの特徴を学習して事象の認識や分類を行う機械学習のことで、データの特徴をより深いレベルで学習し、非常に高い精度で特徴を認識できることから、さまざまな分野での応用が期待されている。

IoT や AI の進展は、行政分野においても業務の効率化や市民サービスの利便性向上のほか、セキュリティ対策などにおいて、飛躍的にその効果を発揮する可能性があることから、自治体業務への IoT や AI の有効活用など、新たな ICT 技術の活用について検討を進めます。

〈事業の目標〉	2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度
	-
〈事業の実施年度〉	2021 年度（平成 33 年度）
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課
〈関連する事業〉	-

3-1-3 ICT 調達の最適化の推進

〈事業の概要〉	
<p>これまで行政事務の効率化を目的に各種の情報システムを導入してきましたが、システム調達については専門的かつ技術的であることや、事務手続きが煩雑であることなどから事業者へ依存してしまう等の課題があり、調達業務の基本的な考え方や事務手順等を標準化することの必要性から、平成 28 年度に「情報システム調達ガイドライン」を策定し、平成 29 年度からこれに基づくシステム調達の試行運用を開始しました。</p> <p>各部門の情報システム等の調達が全庁的に最適なものとなるよう、当該ガイドラインに基づいて調達プロセスを管理し、情報システムの調達の最適化によるコストの削減を図るとともに、中長期的に適切な情報システムの運用を目指します。</p>	
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度 → 2021（平成33）年度
協議後コスト削減率	- △ 5%
〈事業の実施年度〉	継続
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課
〈関連する事業〉	-

3-1-4 ICT-BCPの実効性の確保

〈事業の概要〉

行政が提供する住民サービスや業務の多くは ICT に大きく依存しており、大規模地震等による電源供給の停止や情報システムのダウン等の ICT リスク対策が全国的に求められていることから、平成 29 年度に ICT-BCP（情報システム部門における業務継続計画）を策定し、災害・事故等の緊急時の重要業務の継続、早期の復旧を図る基盤の整備を進めています。

また、データや電源の確保、システム復旧等の技術的対策だけでなく、要員の確保や関係各課との連携など人的対策も重要であることから、ICT-BCP をもとに十分なシミュレーションを行うとともに、ICT 基盤の整備の状況等に応じて実効性を担保するための見直しを行っていきます。

〈事業の目標〉

2017（平成 29）年度 → 2021（平成 33）年度

机上訓練の実施回数（年間）	1 回	1 回
---------------	-----	-----

〈事業の実施年度〉

継続

〈主たる担当部署〉

企画振興部 情報企画課

〈関連する事業〉

-

（2）ICT ガバナンスの推進とコンプライアンスの強化

3-2-1 情報セキュリティ対策チームの設置

〈事業の概要〉

多様な情報セキュリティに対する脅威に対応するため、本市に CISO²⁶（最高情報セキュリティ責任者）を置き、本市のコンピュータシステムやネットワークのセキュリティ対策のほか、機密情報や個人情報の管理について徹底した対策を実施していきます。

また、あわせて CSIRT²⁷を設置し、インシデント関連情報や脆弱性情報、攻撃予兆情報等を常に収集・分析するとともに、インシデント発生時の対応方針や対応手順書を策定

²⁶ CISO（Chief Information Security Officer）→ 組織内で情報セキュリティを統括する最高責任者のこと。

²⁷ CSIRT（Computer Security Incident Response Team）→ コンピュータやネットワーク上でセキュリティ上の問題が起きていないかどうか監視するとともに、万一、問題が発生した場合にその原因解析や影響範囲の調査、対応方針を示すなどの活動を行う組織の総称。

し、コンピュータセキュリティに係るインシデントに的確に対処していきます。		
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→ 2021（平成33）年度
インシデント対応訓練の実施回数（年間）	0回	1回
〈事業の実施年度〉	2018年度（平成30年度）	
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課	
〈関連する事業〉	-	

3-2-2 特定個人情報に係る安全管理措置の徹底

〈事業の概要〉		
<p>平成28年1月から、社会保障・税番号制度（いわゆるマイナンバー制度）において個人番号（マイナンバー）の利用が開始され、平成29年11月13日からは自治体間などにおける情報連携の本格運用が開始されています。マイナンバーや特定個人情報の取扱いには、個人情報保護委員会が定める「特定個人情報に関する安全管理措置」の徹底が求められていることから、本市においては「松阪市特定個人情報等の安全管理に関する基本方針」を定め、これに基づく「松阪市の保有する特定個人情報等の取扱いに関する管理規程（平成29年松阪市訓令第6号）」を制定し、平成28年4月1日から運用しています。</p> <p>マイナンバーを利用する部門の非常勤職員を含めたすべての職員を対象に、安全管理措置を徹底するため、引き続き研修の実施や監査を行っていきます。</p>		
〈事業の目標〉	2017（平成29）年度	→ 2021（平成33）年度
安全管理措置適合率	-	100%
〈事業の実施年度〉	継続	
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課	
〈関連する事業〉	3-2-3 情報セキュリティ監査の実施	

3-2-3 情報セキュリティ監査の実施

〈事業の概要〉		
情報セキュリティ対策の水準の向上を目的として、平成26年度から28年度まで住民		

情報を取り扱う部門を対象に、それぞれの部署において情報セキュリティを管理する仕組みが適切に整備・運用されているかを、専門性を有する外部機関が点検する情報セキュリティ監査を実施しました。また、平成 29 年度においては、マイナンバーを取り扱う部門を対象として、個人情報保護委員会が示す特定個人情報に関する安全管理措置を確実に実施しているかをチェックする内部監査を実施しました。

今後においても、情報セキュリティの水準の向上のため、これまでの情報セキュリティ監査の結果を分析するとともに、内部監査の実施に加えて専門的な知見を有する外部機関による外部監査を実施していきます。

〈事業の目標〉	2017 (平成 29) 年度	→	2021 (平成 33) 年度
監査適合率	81%		100%
〈事業の実施年度〉	継続		
〈主たる担当部署〉	企画振興部 情報企画課		
〈関連する事業〉	3-2-2 特定個人情報に係る安全管理措置の徹底		

3-2-4 適切な勤怠管理の推進

〈事業の概要〉

コンプライアンスの観点から職員の勤怠管理を適切に実施するため、職員証 IC カードを活用した出退管理システムを導入するなどして、労務コストの削減や適切な人材配置、職員の労働生産性の向上を図ります。

また、時間外勤務の抑制や労働生産性の向上のための仕組みとして、BPR の実施や ICT の活用による多様な働き方の実現を目指します。

〈事業の目標〉	2017 (平成 29) 年度	→	2021 (平成 33) 年度
時間外勤務時間削減率	-		△ 5%
〈事業の実施年度〉	2019 年度 (平成 31 年度)		
〈主たる担当部署〉	総務部 職員課		
〈関連する事業〉	-		

第5章 推進体制

本章では、第4章に示すICT施策を推進するにあたって、本市の組織体制を示します。

1. 計画の推進

本計画は、ICTの可能性や先進性に着目し、市民サービスの向上、業務の効率化、ペーパーレス化、コスト削減等に資するもののうち、計画期間内における市の当面の課題に対応する施策を中心に記載しました。第4章に示すICT施策のそれぞれについて、事業の推進にあたっては、第3章に示す基本方針に従って、投資対効果の検証を十分に行い、最少の経費で最大の効果を挙げることに留意しながら進めていきます。

2. 推進体制

(1) 推進本部（市政取締役会）

本計画の策定における最高意思決定機関として、また、情報化推進委員会等の組織を統括する機関として「推進本部」を設置しています。なお、推進本部の委員は、市政取締役会の委員と同様としており、部局長で構成しています。

(2) 情報化推進委員会

本計画の策定にあたり総合的な検討を行うため、また、本計画に掲げた施策を推進していくため、松阪市情報化推進に関する規則第4条第1項の規定に基づき、情報化推進委員会を設置しています。委員会の委員は、関係各部署の担当課長で構成しています。

(3) マイナンバー制度に係る個人番号利用事務実施部門における担当課長会議

マイナンバー制度における特定個人情報の安全管理措置を徹底するため、また、マイナンバー事務の円滑な実施のため、マイナンバー制度に係る個人番号利用事務実施部門における担当課長会議を組織し、それぞれ担当課長を委員としています。

(4) マイナンバーカード等活用検討委員会

マイナンバーカードを活用した市民サービスの向上、地域経済の活性化などを検討するため、マイナンバーカード等活用検討委員会を組織し、それぞれ担当課長を委員としています。

3. 情報セキュリティ体制

本市はこれまで、松阪市情報セキュリティポリシーに基づいて、人的対策、物理的対策、技術的対策を講じて情報セキュリティ水準の向上に努めてきました。ICT の推進には、情報セキュリティの担保が不可欠であり、今後においても、ICT 施策の推進と同時に情報セキュリティ対策の強化を図っていきます。

また、情報資産の管理や個人情報の保護については全庁を挙げて取り組んでいかなければならないことから、情報セキュリティポリシーに基づく「情報セキュリティ会議」を組織しており、会議の委員は、各部長から構成され、会議の議長は CIO をもって充てることとしています。

松阪市情報化推進計画 2018

■発行日／平成 30 年 3 月

■編 集／松阪市企画振興部情報企画課

515-8515 三重県松阪市殿町 1340 番地 1

0598-53-4228

jouhou.div@city.matsusaka.mie.jp

MATSUSAKA city e-promotion plan 2018

