

# 第三次長浜市 ICT 利活用プラン

令和 2 年度～令和 8 年度  
(2020 年度～2026 年度)

令和 2 年 3 月

長 浜 市



# 目 次

## 第 1 章 策定にあたって

1	策定の趣旨	1
2	位置づけ	1
3	期間	7

## 第 2 章 ICT の動向

1	ICT の利活用に関する社会動向	8
2	国、滋賀県の動向	12

## 第 3 章 本市の現状と課題

1	本市の現状	15
2	第二次プランにおける施策の実施状況・課題	17

## 第 4 章 計画策定の基本的な考え方

1	基本方針	24
2	基本目標と施策体系	26

## 第 5 章 施策の展開

1	市民サービス向上のための ICT の活用	27
2	防災面での ICT の活用	28
3	ICT を活用した効果的な情報発信・情報提供	29
4	教育における ICT の活用	31
5	業務効率化のための ICT の活用	32
6	情報システムの最適化	33
7	セキュリティ対策	34
8	人材育成	35

## 第 6 章 重点施策

重点施策	36
------	----

## 第 7 章 具体的な事業の推進

1	アクションプランの策定	41
2	推進体制	42

参考資料	43
------	----



## 第 1 章 策定にあたって

### 1 策定の趣旨

ICT（情報通信技術）の分野では、技術革新が繰り返され、それを利用した新しいサービスが日々生み出されています。

特に、近年は、技術の進歩が一層加速し、大量の情報を一斉に伝達・共有できるインフラが整備されてきたことと相まって、スマートフォンの急速な普及、ビッグデータの活用、IoT や AI の実用化が進むなど、私たちの生活様式を劇的に変化させてきました。

行政の分野においても、前プラン（第二次長浜市 ICT 利活用プランを指す。）策定以前は、業務システムのクラウド化や複数自治体での共同利用化（自治体クラウド）などの推進が全国の各自治体の計画で掲げられていましたが、既に運用コストの削減手法として一般化しており、代わって、税収納の電子決済（キャッシュレス決済）や働き方改革を契機として一気に導入が進んでいる RPA などが、情報分野における先進自治体の取組の指標となっています。

「長浜市 ICT 利活用プラン」については、本市における情報分野を総括する計画として、第一次プランを平成 25（2013）年度から 3 年間で、第二次プランを平成 28（2016）年度から 4 年間で、それぞれ実施してきました。第一次プランでは行政として ICT の利活用に取り組む全体的な方向性及び短期的に取り組む内容を定め、第二次プランは第一次プランを継承しつつ行政上の ICT 利活用に関する施策方針と位置づけています。

第三次プランの策定にあたっては、第二次プラン策定後に策定された「長浜市総合計画」等との整合を図りつつ、市民・行政、それぞれの視点をバランスよく取り入れたうえで、情報通信技術の最新動向も踏まえつつ、本市が抱える課題解決に対し、計画的・効果的に施策を進めていくための方針とします。

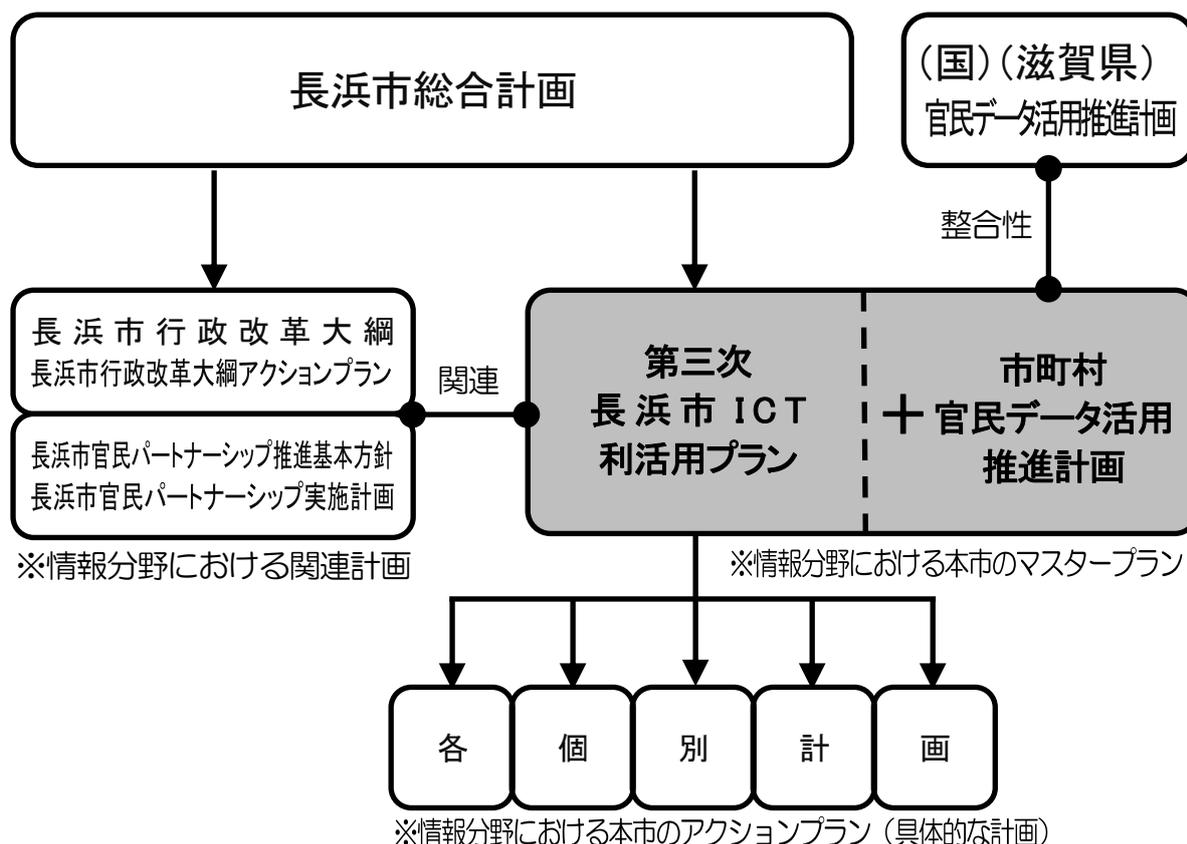
### 2 位置づけ

本市においては、平成 29（2017）年 3 月に策定した「長浜市総合計画」が市の最上位の計画に位置付けられ、各分野別計画の総合調整の役割も担っています。長浜市総合計画では、地域情報化の推進といった施策を掲げ、ICT や情報システムに言及した施策もありますが、その実施に至る具体的な計画（アクションプラン）は、各個別計画に委ねられています。

したがって、本プランについては、長浜市総合計画の各分野別（個別）計画でありつつ、また各個別計画の情報関連施策の基本計画（マスタープラン）として、市の情報施策に関する上位計画として位置づけを持つものとしします。

また、ICT の積極的な活用が大きな効果をもたらす行政内部事務の業務効率化という点においては、平成 27（2015）年 3 月策定の「第 3 次長浜市行政改革大綱」及び同 4 月策定の「第 3 次長浜市行政改革大綱アクションプラン」、平成 28（2016）年 3 月策定の「長浜市官民パートナーシップ推進基本方針」及び平成 29（2017）年 3 月策定の「長浜市官民パートナーシップ実施計画」と関連する計画でもあります。

さらに、平成 28 (2016) 年 12 月には、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備することを目的とした「官民データ活用推進基本法」が公布・施行され、この中で、地方公共団体に対しても、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求められています。今回の第三次プランの策定にあたっては、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」としての位置づけもあわせて行うこととします。



【その他関連事項】

- ・ 情報セキュリティポリシー  
 長浜市情報セキュリティ基本方針に関する規程(平成 28 年訓令第 36 号)  
 長浜市情報セキュリティ対策基準に関する規程(平成 28 年訓令第 37 号)
- ・ 長浜市情報システム運用管理規程(平成 18 年訓令第 9 号)
- ・ 長浜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(平成 30 年条例第 2 号)
- ・ 長浜市長の所管する行政手続等における情報通信の技術の利用に関する規則(平成 30 年規則第 62 号)
- ・ 長浜市 ICT 部門の業務継続計画(ICT-BCP)

なお、「長浜市総合計画」は、本市のまちづくりを進めるうえで、長期的な展望に立った「めざすまちの姿」を明らかにし、その実現に向けて、総合的かつ計画的に行政運営を行う指針であり、上記のとおり市の最上位に位置する計画です。

この総合計画において定められている情報分野関連の計画、施策は次のとおりです。

## 長浜市総合計画 基本計画

期間 基本構想：平成29（2017）年度～令和8（2026）年度

基本計画：令和元（2019）年度～令和4（2022）年度 ※現行期間（第2期）

## 1 まちづくりの重点プロジェクト

重点プロジェクトは、基本構想に掲げる「めざすまちの姿」である『新たな感性を生かし みんなで未来を創るまち 長浜』の実現を先導するため、今後、重点的かつ戦略的に取り組む施策・事業を設定するものです。

6つの重点プロジェクトの中で、情報分野の施策に対し直接言及のある項目は次のとおり（※抜粋）です。

## 情報分野関連の重点プロジェクトの内容

プロジェクト	②みんなで支える「子育て応援」プロジェクト
施策・取組	3) 地域や企業・事業者、家庭など地域全体が連携し、子育て世代が安心して暮らせる環境づくりに取り組みます。
主な取り組み	●子育て応援アプリ「ながまるキッズ！」の活用推進 さまざまな子育て情報を発信、共有できる子育てツールとしての機能の充実

プロジェクト	③長浜まるごと「未来のシカケ」プロジェクト
施策・取組	4) 都市ブランド力を高めるシティプロモーションと都市間連携に取り組みます。
主な取り組み	●長浜に関わる全ての人が情報の発信者となる仕掛けづくり 多くの人が様々な手法で、長浜の魅力を発信してもらえるファンづくりと仕組みを構築

プロジェクト	⑤人もまちも「結びの輪づくり」プロジェクト
施策・取組	3) 都市と都市部をつなぎ、移住・定住・交流の促進に取り組みます。
主な取り組み	●移住の促進に向けた情報発信と受入体制の整備、経済的支援の充実 大都市圏へのシティプロモーション、「魅力ある仕事」の創出・紹介、移住者受入に対する理解促進

プロジェクト	⑥安心安全「地域で支えあい」プロジェクト
施策・取組	1) 地域を支える人材づくりと活動支援の強化に取り組みます。
主な取り組み	●市民活動を支援するICT等の活用 地域での支えあい活動の負担を軽減し、効率的、効果的に取り組むため、ICTなどの先進技術の活用を促進

第1章

2 まちづくりの政策・施策

まちづくりの政策・施策とは、基本構想に掲げる「めざすまちの姿」の実現に向けて、計画期間内に取り組む施策を分野別・体系的に定めたものです。

まちづくりの政策・施策において、情報分野の施策に対し直接言及のある項目は次のとおり（※抜粋）です。

情報分野関連の政策・施策の内容

政 策	政策1 市民・自治 ～市民と共に創る～
施 策	目標2 一人ひとりが主役のまちづくり 2-1 住民地域主体で取り組むまちづくり 施策3 市政参画の促進
重 点 的 に 取 り 組 む 視 点	● <u>市政情報や市民活動情報を効果的に発信し、地域活動や市民参画の機会を拡充</u> します。

政 策	政策2 教育・文化 ～健やかで豊かな心が育つ～
施 策	目標1 家庭・地域・学校が学び舎のまちづくり 1-3 学校の教育環境の充実 施策1 確かな学力の向上
重 点 的 に 取 り 組 む 視 点	● <u>新学習指導要領に沿ったICTを活用した学習活動の充実</u> を図ります。

政 策	政策2 教育・文化 ～健やかで豊かな心が育つ～
施 策	目標2 豊かに学び感性を磨くまちづくり 2-1 生涯学習の推進 施策2 図書館サービスの向上
重 点 的 に 取 り 組 む 視 点	● <u>中央図書館と他の図書館の機能・役割を明確にし、ネットワーク化を進めることにより市全域でのサービス向上</u> を図ります。 ※基本方針の項目で、「～ <u>図書館サービスシステムを確立し、</u> ～」とある。

政 策	政策4 産業・交流 ～まちの魅力が光り活力にあふれる～
施 策	目標4 交流でにぎわう観光のまちづくり 4-2 地域魅力の発信と交流 施策1 地域魅力の情報発信の強化
重 点 的 に 取 り 組 む 視 点	● <u>SNSやホームページを活用し、市民からの情報が市役所に集まるような仕組みを構築するとともに、情報提供元にもメリットがあるような情報の使い方を</u> することで、 <u>地域の魅力を効果的に発信</u> します。

政 策	政策5 安心・安全 ～不安なく穏やかに暮らす～
施 策	目標2 防災・減災対策の充実したまちづくり 2-2 消防・救急体制の強化 施策2 消防・防災施設の維持更新
重 点 的 に 取 り 組 む 視 点	●現状機能や規模を維持したうえで、地域のニーズや状況にあった施設整備としていくため、現有施設を最大限に有効活用しつつ、新たな手法や先進事例を取り入れたシステムの構築を行います。特に、基礎自治体としての情報基盤の確立を目指し、防災行政無線戸別受信機の代替補充については、市民の安心・安全にかかる情報伝達として、早急な確立を目指します。

政 策	政策6 環境・都市 ～水と緑に包まれ住まう～
施 策	目標1 地球環境にやさしいまちづくり 1-2 循環型社会の構築 施策1 ごみ減量化と資源循環の仕組みづくり
重 点 的 に 取 り 組 む 視 点	●ごみの減量化を促進するうえで、使用済みの物は廃棄物ではなく貴重な資源であるという資源循環の考え方が今後も重要になることから循環型社会への関心を高めるための教育・学習の場の提供や積極的な情報発信を行います。 ※今後の主な取組の項目で、「～ホームページや広報紙等での啓発」とある。

政 策	政策6 環境・都市 ～水と緑に包まれ住まう～
施 策	目標4 生活基盤の整ったまちづくり 4-1 社会資本の整備 施策2 道路等の整備
重 点 的 に 取 り 組 む 視 点	●道路事業の推進に不可欠な地籍調査を進めるとともに、地域住民のニーズ等を的確に判断した優先順位に基づく計画的な整備や維持・修繕を行います。また、冬期における効果的な雪寒対策に向けた見直しに取り組みます。 ※今後の主な取組の項目で、「～除雪車運行管理システムの導入と～」とある。

政 策	政策6 環境・都市 ～水と緑に包まれ住まう～
施 策	目標4 生活基盤の整ったまちづくり 4-2 地域情報化の推進 施策1 地域情報化の推進
重 点 的 に 取 り 組 む 視 点	●市民生活に関わる多様な情報を地図情報と連携しながら可能な限り最新の状態で提供できるよう、市内での情報連携を行いながら、市民公開GISの情報更新と広報周知を進めます。

※ 長浜市総合計画において、現行の基本計画の期間が令和元（2019）年度から令和4（2022）年度となっているため、既に施策を実施、継続している場合があります。

## 第1章

また、本計画の情報分野における関連計画の「第3次長浜市行政改革大綱 アクションプラン」において定められている情報分野関連の具体的な取組内容は次のとおり（※抜粋）です。

### 第3次長浜市行政改革大綱 アクションプラン

期間 平成30（2018）年度～令和2（2020）年度

情報分野関連のアクションプラン取組内容 ※本計画策定時（令和元年度）

アクションプラン名	質の高い窓口サービスの提供
これからの取組内容	市民のニーズを的確に把握し、市民満足度の高い窓口サービスを提供していくとともに、業務の外部委託等も視野に入れた業務体制の整備を進めます。
アクションプラン名	決裁事務電子化に向けた整備
これからの取組内容	電子決裁を検討するため、全庁的な検討組織を設置し、電子決裁に係る課題や電子決裁システムの検討を進め、システムの導入を目指します。
アクションプラン名	市民との情報共有の推進
これからの取組内容	多様な媒体を活用して、市政情報を効果的に広報します。 市政課題を広報紙やホームページで紹介し、市民意見を求めます。

※ 上記の取組については、取組の効果的な推進を図るため、毎年度、評価を行っています。

「長浜市官民パートナーシップ推進基本方針」においては、例えば、基本的な方向性の中で「市民ニーズに即した質の高い民間サービスの調達」を掲げています。昨今、供給者からシステムをサービスとして受ける調達方式も一般化しており、民間サービスの調達における主要な選択肢の一つとなっています。

また、システム導入が、市民サービスを向上させつつ、または維持したまま、効果的に公共サービスを提供できる仕組みの構築における主要な解決手段の一つであることから、「長浜市官民パートナーシップ推進基本方針」及び「長浜市官民パートナーシップ実施計画」との関係については、個々の施策というよりも総論的に関連する計画と位置付けます。

### 3 期間

期間は、総合計画の基本計画・実施計画の期間に合わせ、令和 2（2020）年度から令和 8（2026）年度までの 7 年間とし、令和 4 年度中に中間見直しを行います。

なお、中間見直しまでの期間を前期とし、基本目標と施策体系のほか、前期中に本市が実施すべき重点施策を設定します。※後記

計画期間：令和 2 年度から令和 8 年度まで（7 年間）

前期：令和 2（2020）年度～令和 4（2022）年度 3 年間

後期：令和 5（2023）年度～令和 8（2026）年度 4 年間

年度	H29	H30	R 元	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	R 8
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
総合計画	10 年間									
基本計画・実施計画	第 1 期		第 2 期				第 3 期			
行政改革大綱	第 3 次（H27～10 年間）							第 4 次		
同アクションプラン	3 年間	3 年間（現行）		4 年間						
ICT 利活用プラン	第二次 （H28～4 年間）									
		策定 期間	第三次 （前期 3 年間）			（後期 4 年間）				

※ 総合計画の基本計画・実施計画の期間に合わせ、中間見直しを行います。（R4 年度中）

## 第2章 ICTの動向

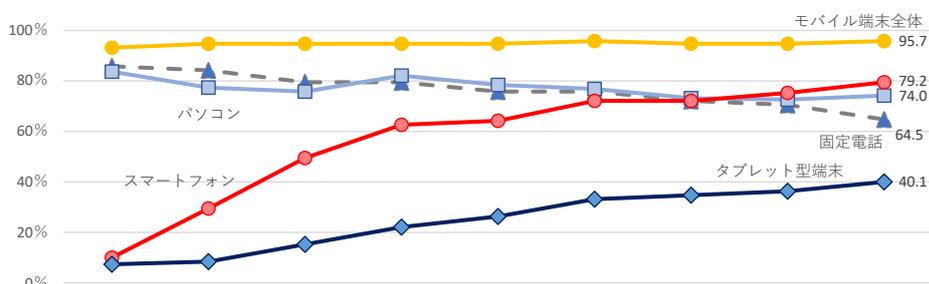
### 1 ICTの利活用に関する社会動向

総務省では、毎年、通信利用動向調査を実施されています。この調査によれば、平成30（2018）年時に、世帯におけるスマートフォンの保有割合が約8割（79.2%）になったと報告されています。

一方、固定電話の保有割合については、平成29（2017）年に初めてスマートフォンを下回り、その翌年（平成30年）にはその差がさらに開く結果となっています。

また、パソコンについても、平成25（2013）年時点で8割超（81.7%）の保有割合だったものの、その後減少し、スマートフォンを下回っています。

主な情報通信機器の保有状況（世帯）



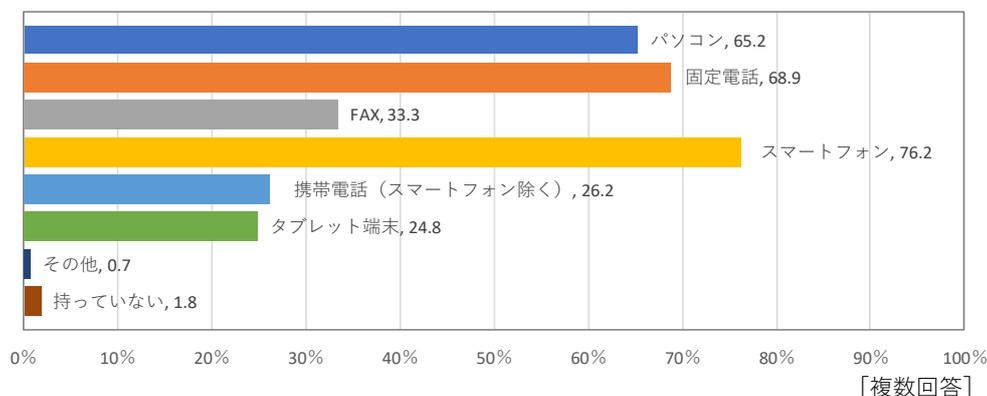
	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年
固定電話	85.8	83.8	79.3	79.1	75.7	75.6	72.2	70.6	64.5
パソコン	83.4	77.4	75.8	81.7	78.0	76.8	73.0	72.5	74.0
スマートフォン	9.7	29.3	49.5	62.6	64.2	72.0	71.8	75.1	79.2
モバイル端末全体	93.2	94.5	94.5	94.8	94.6	95.8	94.7	94.8	95.7
タブレット型端末	7.2	8.5	15.3	21.9	26.3	33.3	34.4	36.4	40.1

※当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。

（総務省 平成30年通信利用動向調査）

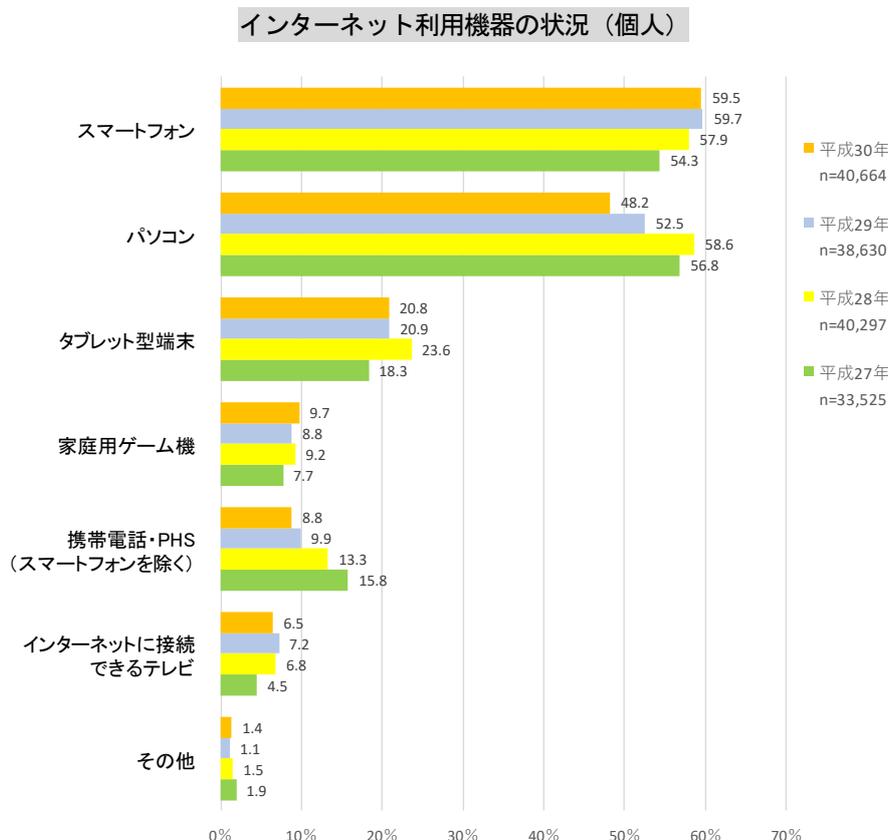
なお、本市においても、令和元（2019）年7月に市民満足度調査を実施しており、この調査結果では、固定電話とパソコンの数値が逆転しているものの、スマートフォンの普及率がパソコンを上回るなど、概ね同様の傾向を示しています。

所有する情報通信端末（個人）



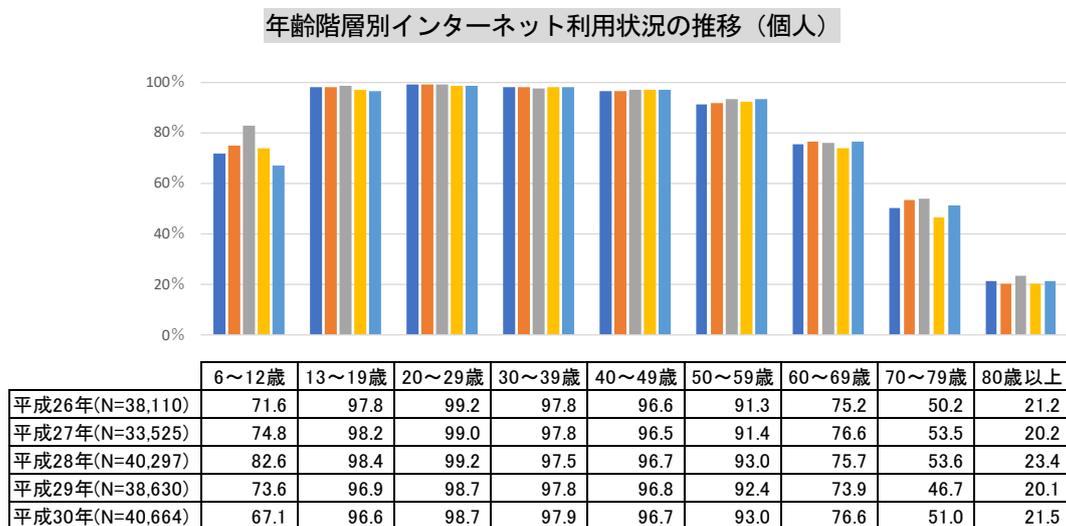
（長浜市 令和元年度長浜市市民満足度調査）

また、個人でインターネットを利用する際の機器についても、スマートフォンがパソコンを上回っているだけでなく、前年よりもその差が開いています。



（総務省 通信利用動向調査【平成 27 年から平成 30 年分を編集】）

個人のインターネット利用状況（年代別）については、中学生（13 歳～）から 50 歳代にかけて高い利用率を示しています。第二次プラン時に掲載した平成 26 年時から特に変化はありませんが、長期的には、50 歳代から 60 歳代へ、60 歳代から 70 歳代へ移行した層により高齢者全体の利用率が上昇する傾向が続くものと見込まれます。



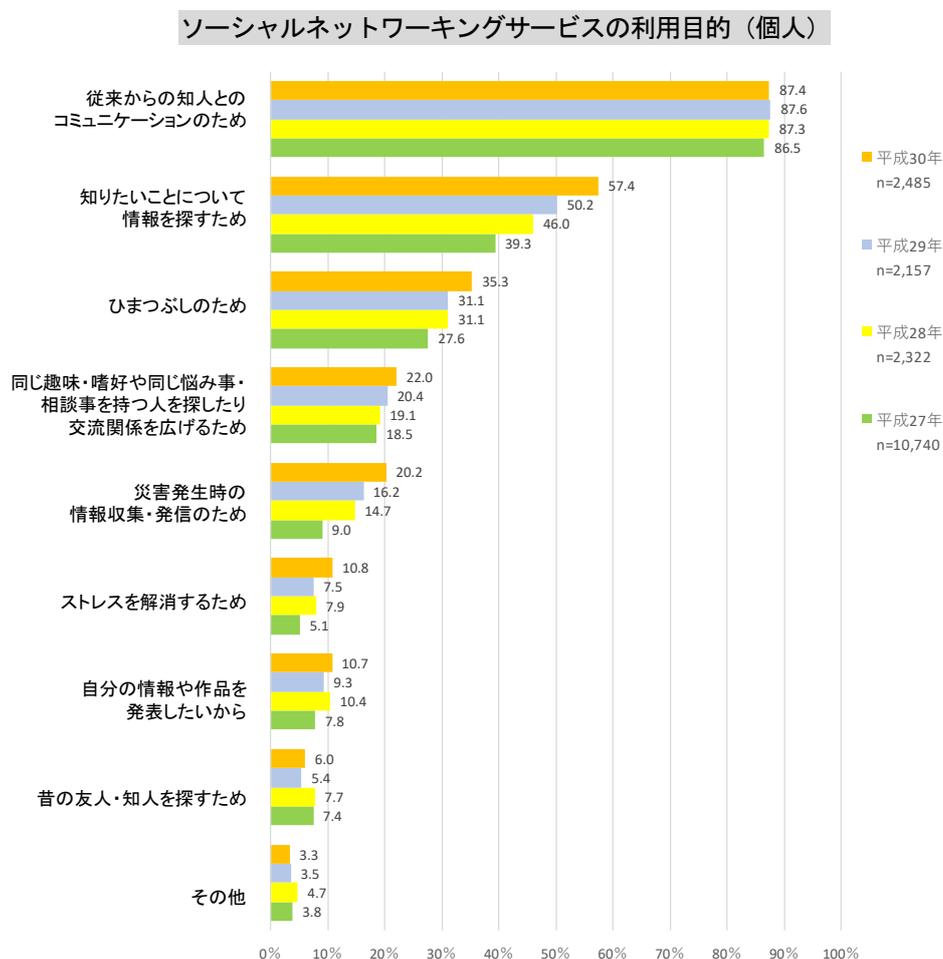
（総務省 平成 30 年通信利用動向調査）

## 第2章

近年、通信の高速化や大容量化に合わせ、急速に普及した SNS と略されるソーシャルネットワーキングサービス (social networking service) については、企業・個人ともにその利用割合が年々上昇しています。

この背景には、スマートフォンの普及が影響しているのは間違いなく、パソコンとは違って、いつでもどこでもインターネットに接続できる携帯性の良さと多種多様な利用目的に応じた汎用性を同時に備えていることが、スマートフォンの特徴といえます。

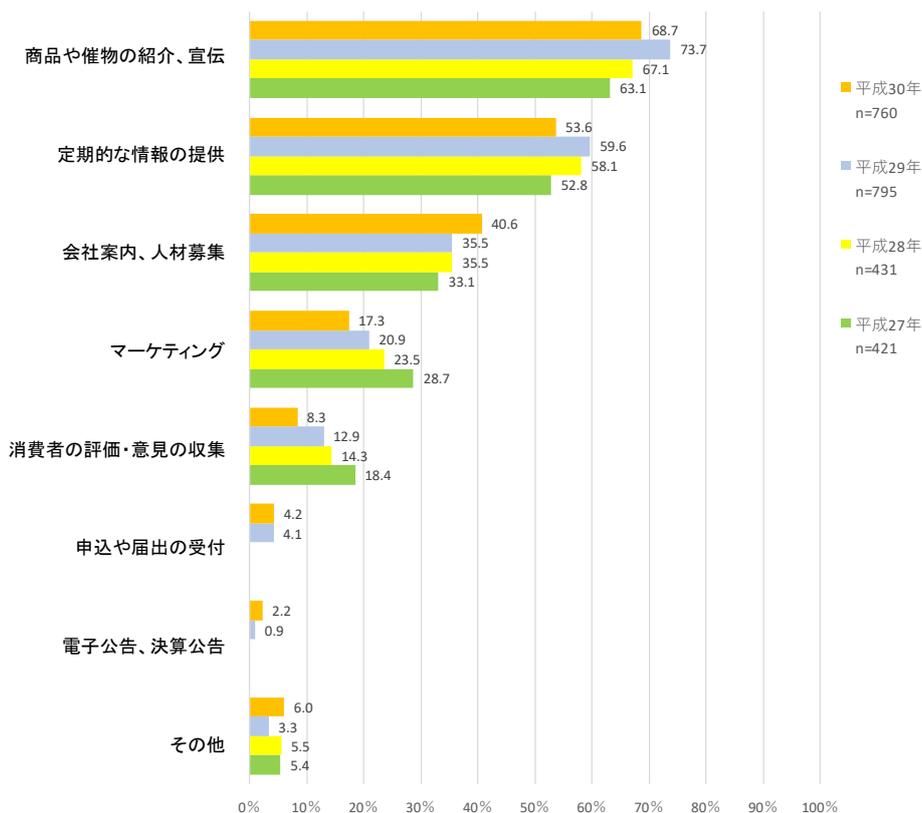
スマートフォンの普及により、SNS が情報収集にとどまらず、自らの情報発信や災害時の安否確認の手段等、個人の生活において様々な場面で活用されるようになっていきます。



（総務省 通信利用動向調査【平成 27 年から平成 30 年分を編集】）

また、企業活動においても SNS の有用性がますます認知され、今後も様々な用途に広がりを見せることが予想されます。

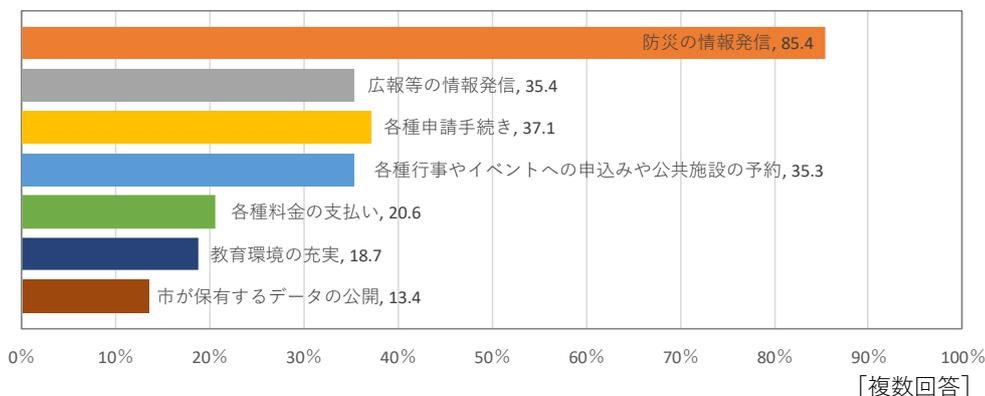
ソーシャルネットワーキングサービスの活用目的・用途（企業）



（総務省 通信利用動向調査【平成27年から平成30年分を編集】）

本市が実施した市民満足度調査において、情報機器を使ったサービス意向を伺ったところ、近年、多発している台風や大雨等による災害への意識の高まりと相まって、スマートフォンを日常的に使用する中で、その即時性や同報性などから用途や効果をはっきりとイメージしやすいためか、「防災の情報発信」を挙げた方が圧倒的に多い結果となっています。

情報機器を使ったサービス意向（個人）



（長浜市 令和元年度長浜市市民満足度調査）

## 第2章

かつて企業で公式ホームページが次々と開設されていったように、SNS が申込みや届出の受付の手段として普及してくると、その手軽さが身近になって、新たな機能に対応できていない、仕組みが存在していないことが、市民サービスの低下につながるものが想定されます。

個人情報を取り扱ううえでの強固なセキュリティ確保のために、市のネットワークをインターネットに直接接続できない行政ネットワーク特有の制約がある中で、市のネットワーク更新等においては、その都度、数年先を見越した機器の最新化や最適化を図りつつ、サービスを適期に導入できるよう備えておくことが重要となってきます。

また、情報機器を積極的に活用できる層だけでなく、特に、スマートフォンやパソコンを持たない 80 歳以上の層については、デジタルデバインド（情報格差）が生じていると考えられ、市が施策を実施するうえで、情報機器の取り扱いが苦手な方や使いたくても使えない方に対しての、いわゆるセーフティネットもあわせて考慮しなければなりません。

## 2 国、滋賀県の動向

国においては、平成 13（2001）年に高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部を設置し、「IT 革命」が産業革命に匹敵する大転換をもたらすなどとの考えのもと、超高速ネットワークインフラの整備、電子商取引、電子政府等のルール整備、人材育成等を柱とする「e-Japan 戦略」を策定し、本戦略に基づき、すべての国民が IT を積極的に活用することにより、その恩恵を最大限に享受できるための取組を開始されました。その後、「e-Japan 戦略Ⅱ」等の見直しを行いながら、IT の利活用にその重点を移しつつ、世界最先端の IT 国家を目指して各種政策を推進されています。ここ数年では、電子政府の実現に向けた情報システム改革・業務の見直し（BPR：Business Process Reengineering）等といった一定の成果が出てきていると評価されています。

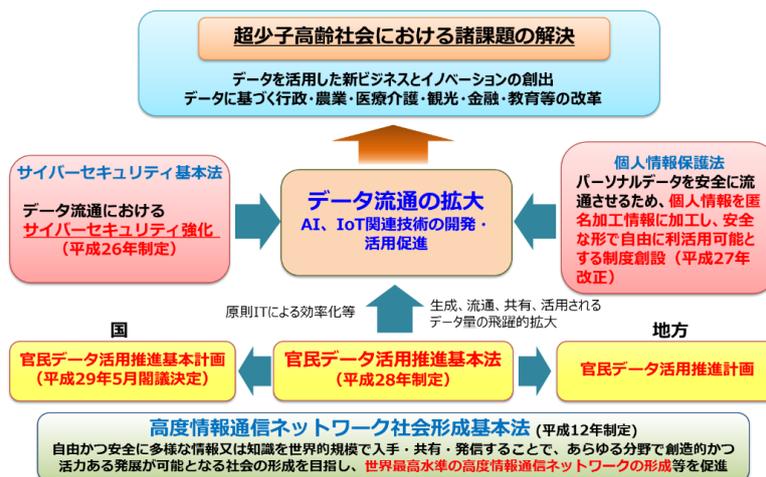
スマートフォンの登場後、ネットワークインフラの発展による大量のデータ流通と相まって、私たちを取り巻くあらゆる場面で IT が大きな影響を与えており、端末やセンサー類の小型軽量化、低廉化とそれに伴うデータ流通量の飛躍的な増大は、「モノのインターネット（IoT：Internet of Things）」、「人工知能（AI：Artificial Intelligence）」、「ビッグデータ」の活用につながり、社会にこれまで以上の変革をもたらしつつあります。このような状況を受け、平成 28（2016）年 12 月には、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備することを目的とした官民データ活用推進基本法が公布・施行されました。この基本法では、地方公共団体に対しても、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。

平成 29（2017）年 5 月、国は、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を策定し、平成 30 年 6 月には官民データ活用推進基本計画を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として変更（同時に世界最先端 IT 国家創造宣言は廃止）されました。

この基本計画では、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現するための「世界最先端デジタル国家」の創造に向け、IT を活用した社会システム

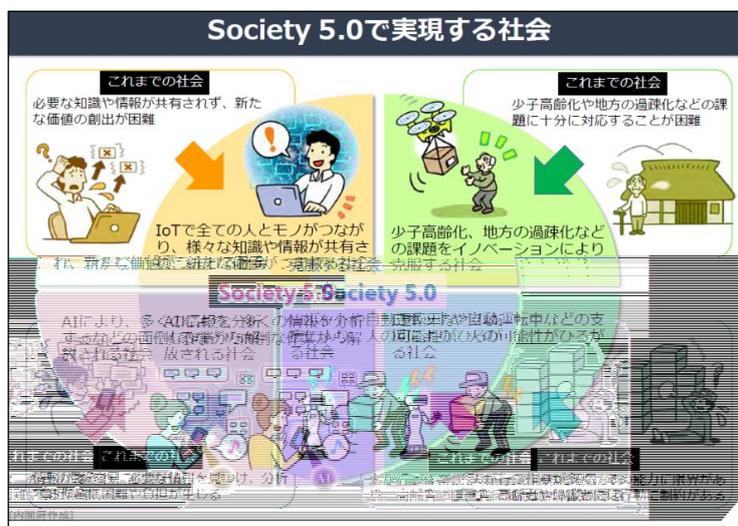
の抜本改革を掲げられ、特に重点取組として「デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革の断行」の項目では行政サービスの100%デジタル化や行政保有データの100%オープン化、デジタル改革の基盤整備が、「地方のデジタル改革」の項目ではIT戦略の成果の地方展開等が明記されることとなりました。

さらに、平成30（2018）年1月には、官民データ活用推進基本法及び「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、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として、「デジタル・ガバメント実行計画」を策定（平成30年7月改定）されています。



（内閣官房資料より 官民データ活用推進基本法制定の背景）

また、平成28（2016）年1月に策定された第5期科学技術基本計画において、これまでの狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（同 2.0）、工業社会（同 3.0）、情報社会（同 4.0）に続く、「サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（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（Society）」として Society 5.0 を提唱し、我が国が目指すべき「超スマート社会」を未来の姿として共有、また、その実現に向けた一連の取組を進められています。



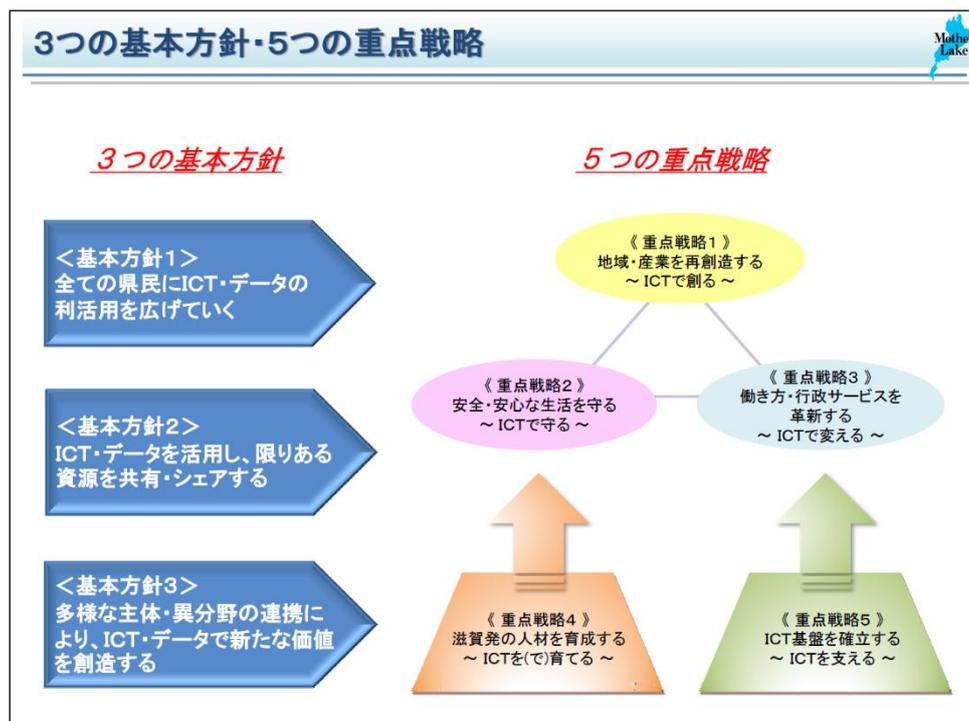
（内閣府 Society 5.0「科学技術イノベーションが拓く新たな社会」[https://www8.cao.go.jp/cstp/society5\\_0/index.html](https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html)）

## 第2章

滋賀県においては、平成 23 年 3 月に、行政情報化施策の計画的な推進と着実な実施を目指して「滋賀県行政情報化推進指針」を策定し、平成 28 年度の改定を経て平成 30 (2018) 年度まで新しい技術や社会情勢、国の動向等も踏まえた取組を進められてきました。

平成 30 (2018) 年 3 月には、ICT の進歩に的確に対応しながら、計画的に ICT やデータの活用施策を推進していくためのビジョンとして、平成 30 (2018) 年度から令和 4 (2022) 年度までの 5 年間の計画期間とする「滋賀県 ICT 推進戦略」を策定され、官民データ活用推進法に基づく「都道府県官民データ活用推進計画」としての位置づけもされています。

この戦略においては、5 つの重点戦略 (ICT で「創る」、ICT で「守る」、ICT で「変える」、ICT を (で) 「育てる」、ICT を「支える」) に基づき施策を推進することとし、ICT の進歩に的確に対応しながら、県民、企業、大学、各種団体、行政等の多様な主体が、ICT およびデータの利活用について方向性を共有し、それぞれの役割を果たしつつ、綿密な連携を図るものとされています。



(滋賀県 ICT 推進戦略(要約版)より)

## 第3章 本市の現状と課題

### 1 本市の現状

人口減少や高齢化の進行といった全国の他自治体と同様の課題のほか、ICT の利活用を検討するにあたり、考慮すべき本市の特徴は、主に次のとおりです。

#### ① 広い市域

本市は、琵琶湖の北東に位置し、総面積は 681.02 km<sup>2</sup>（琵琶湖の面積 142.42 km<sup>2</sup>を含む）で滋賀県全体の約 17.0%を占め、市域は東西 24km、南北 40km に及んでいます。

特に南北間の移動に多大な時間を要しており、ICT の導入による物理的な距離感の解消が期待されます。

#### ② 公共施設の多さ

本市は、平成 18 年に 1 市 2 町で、平成 22 年には 1 市 6 町で合併（平成 18 年以前比 1 市 8 町の合併）し、前項のとおり県内一の面積を有する自治体となりました。合併後に施設の統廃合を進めているものの、合併前の旧市町で整備された多数の公共建築物及びインフラ資産を有している状況です。

例えば、庁舎については現在、本庁舎、ながはまウェルセンター、北部振興局と 7 支所の体制となっています。前項にも関連しますが、南の本庁舎から北の余呉支所まで車の移動で約 1 時間掛かるなどしており、行政内部事務の電子決裁化やウェブ会議など、物理的距離を解消する ICT の利活用が期待されます。

#### ③ 高い外国人居住率

本市は外国人市民が多い自治体です。住民基本台帳に基づく外国人人口は 3,500 人弱で、その割合も全国平均 1.82%、滋賀県平均 1.86%に比べ、本市では 2.95%と高い割合（すべて平成 31（2019）年 4 月 1 日現在）になっています。

外国人市民の国籍は、平成 29 年 9 月の時点で、ブラジルが一番多く、次いで中国、ベトナムと続いています。南米出身者が外国人市民の大半を占める中、近年、ベトナムやフィリピン等東南アジア出身者が増加傾向にあります。

言語ニーズも多様化しており、翻訳や情報提供の多言語化などにおいて ICT の利活用が期待されます。

#### ④ 観光都市・豊富な文化財

本市は、年間 700 万人前後の観光客が訪れる観光都市であり、国宝を含む指定文化財を 450 件（令和元年 9 月 10 日現在）有する歴史都市でもあります。

昨今の日本を訪れる外国人旅行者の増加傾向に加え、東京 2020 オリンピック・パラリンピック、2025 年大阪・関西万博に向け今後も外国人旅行者が増えることが予想されます。いわゆるインバウンド対策として外国人観光客が利用しやすいようなおもてなし、SNS などを通して世界に向けた情報発信などの環境整備において ICT の利活用が期待されます。

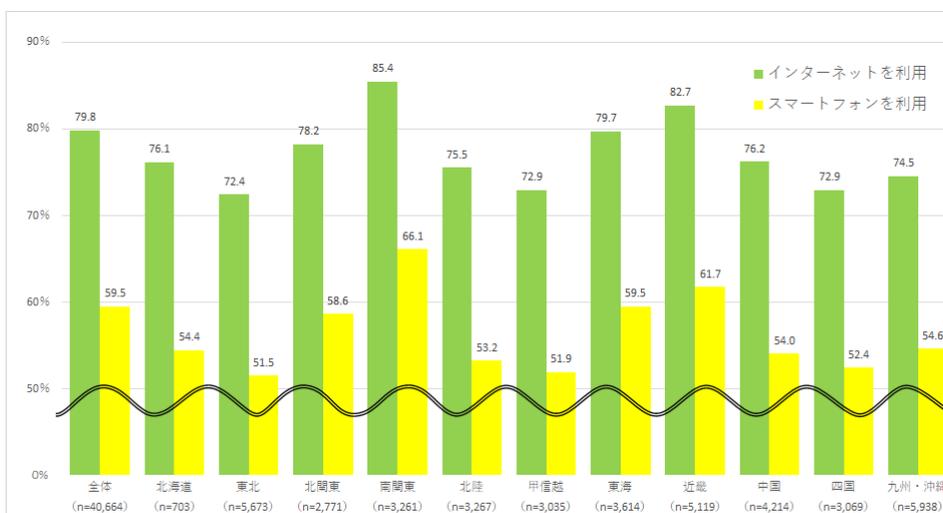
⑤ 情報通信インフラ・情報通信機器の高い普及率（滋賀県全体）

滋賀県では、FTTH(光ファイバー回線)アクセスサービスの世帯普及率が、総務省（近畿総合通信局資料）の平成30年9月末現在の調査で66.1%（全国平均52.9%、近畿平均53.6%）と前年度に引き続き全国1位となっています。

スマートフォンの世帯普及率については、近畿地方が南関東に次ぐ普及率で、滋賀県においても全国平均59.5%を上回る60.8%となっています。また、前記のとおり本市で実施した令和元（2019）年7月の市民満足度調査においても、スマートフォンの普及率がパソコンを上回るなど、国の調査と概ね同様の傾向を示しています。

このことから、ICTを十分に活用できるだけの環境が既に整っていると言えます。

地方別インターネットの利用状況及びスマートフォンの利用状況（平成30年）



(総務省 平成30年通信利用動向調査)

都道府県	(n)	総数	利用状況 (%)			
			パソコン	携帯電話 (PHSを含む)	スマートフォン	タブレット型端末
滋賀県	917	83.8	51.4	8.1	60.8	20.7
京都府	925	80.1	48.0	6.9	60.7	23.2
大阪府	760	84.7	50.0	12.0	62.0	20.8
兵庫県	755	81.7	52.4	7.9	63.2	21.4
奈良県	937	83.0	50.0	7.4	62.5	20.1
和歌山県	825	74.3	40.9	7.6	52.9	19.8
全国平均	40,664	79.8	48.2	8.8	59.5	20.8

[複数回答]

(総務省 平成30年通信利用動向調査)

## 2 第二次プランにおける施策の実施状況・課題

平成28（2016）年度から平成31（2019）年度までの4年間を計画期間として策定した第二次長浜市 ICT 利活用プランにおいて、本市で取り組む ICT 利活用の基本的な目標を次の8項目決めました。

1. コミュニティ活動や行政からの情報提供手段の情報化
2. 自治体クラウドの実現
3. コンビニ交付サービスの拡大
4. 電子申請手続きの開始
5. ホームページの機能強化
6. 地域資源のデータベース化
7. 公衆無線 LAN の環境整備
8. 産業振興、移住促進のための情報基盤の確立

第二次プランの総括については、次のとおり、項目ごとに取組の内容、実現した取組（システム等の導入状況）、取組の現状と課題を整理し、第三次プランに反映するものとします。

### 1. コミュニティ活動や行政からの情報提供手段の情報化

#### 【取組の内容】

- ・ ICT の活用による細やかな情報の伝達、あるいは現行の連絡方法の代替手段の検討
- ・ 市民から行政への連絡手段のあり方の検討
  - 例）即時性や双方向性を生かした仕組み（SNS の活用等）
  - 市民参加型のサービス実現の手法
- ・ 市民間、市民と行政の情報伝達・共有のあり方を整理
- ・ 地域の情報伝達・共有手法の検討
- ・ 必要な情報基盤の整備や自治会等コミュニティへの普及支援

#### 【実現した取組（システム等の導入状況）】

システム名	システム概要	状況	備考
メール配信サービス	行政からの情報を市民へメール配信	運用中	H27 更新
ながはま子育て応援アプリ	子育て中の市民に向けた情報配信アプリ	運用中	H30 運用開始
林地台帳システム	森林の所在等を情報公開	運用中	H30 運用開始
デジタル同報系防災行政無線	行政からの防災情報を無線で連絡	運用中 R1 更新	R2 年度末までに、エリアごとに順次デジタル化

【取組の現状と課題】

＜現状＞

メール、SNS（Facebook、Twitter、Instagram、LINE、動画配信など）、アプリなどを利用して行政から市民への情報発信・伝達に努めています。

また、市民間や地域内での情報伝達等のあり方については、庁内で関係課職員が検討を重ねているところです。

＜課題＞

**SNS を利用した情報伝達等の普及・推進**

即時性や双方向性を生かした仕組みとして、SNS を生かした取組を行っていますが、その効果をより高めるため、市民等への普及・浸透が課題となっています。

**地域（自治会）内での新たな情報伝達・共有手段の導入**

地域内では、自治会独自の有線放送や無線システムを利用した情報伝達・共有が行われていますが、施設の老朽化や無線システムの切替等により、新たな情報伝達手段の導入が課題となっています。また、SNS やアプリ等での情報伝達の導入にあたっては、それらを利用しない高齢者等への対応が課題となっています。

**2. 自治体クラウドの実現**

【取組の内容】

- ・自治体クラウドの実現による運用コストの削減

例) 現行システムの機器更新時期に合わせた仮想化やデータセンターの利用  
 他団体との共同利用による自治体クラウドの実現  
 市役所内部事務用システム(会計、グループウェア等)のクラウドへの移行

【実現した取組（システム等の導入状況）】

システム名	システム概要	状況	備考
基幹系住民情報システム	住民情報を管理し、使用各課の個別業務を行うために使用	運用中	H29 クラウド化、H30 東近江市と共同利用、13の部署で使用
滋賀県自治体情報セキュリティクラウド	高度なセキュリティを構築した情報ネットワークを共同利用	運用中	H29 利用開始、県内自治体が使用
下水道受益者負担金管理システム	受益者負担金の基礎データの管理、調定、収納、滞納管理等の支援	運用中	H29 クラウド化、H30 東近江市と共同利用
家庭児童相談システム	児童相談及び女性相談の記録や統計業務等を一括管理	運用中	R1 一部クラウド化
滞納整理支援システム	徴収等の経過記録、催告、納付書再発行、分納・時効管理等に使用	R1 更新	R1 クラウド化

## 【取組の現状と課題】

## &lt;現状&gt;

基幹系住民情報システムは、クラウド化とともに東近江市との共同利用を始めており、その他のシステムについても順次クラウド化を進めています。

## &lt;課題&gt;

## クラウドサービス利用時の標準化

現在のシステムは、業務内容の変更や職員の事務効率化のためカスタマイズしていることが多く、共同利用を見据えた場合、標準化することでカスタマイズした機能がなくなると運用変更などの対応が必要となります。

## 共同利用の広域化

共同利用によるコスト削減などのメリットを生かすため、県域での利用の検討やより多くの自治体との利用が必要になります。

## 3. コンビニ交付サービスの拡大

## 【取組の内容】

- ・ 戸籍関係等の証明書交付サービスの実施（証明書の種類の追加）  
（実施にあたってはクラウドサービスを利用し、効率的に整備）

## 【実現した取組（システム等の導入状況）】

システム名	システム概要	状況	備考
住基・税・戸籍関係証明書コンビニ交付システム	市で発行している各種証明書をコンビニで交付	運用中	H29 運用開始、H30 戸籍証明発行開始

## 【取組の現状と課題】

## &lt;現状&gt;

住民票の写し、印鑑証明に加え、所得（課税）証明書を平成28（2016）年3月から、戸籍証明書及び戸籍の附票の写しを平成31（2019）年1月から、さらに住民票記載事項証明書を令和2（2020）年3月から、それぞれコンビニ等証明書交付サービスで交付できるようにしました。

## &lt;課題&gt;

## サービスの拡充

今後のニーズや他自治体の状況を踏まえ、交付サービスの追加等について検討していく必要があります。また、コンビニ等証明書交付サービスの利用推進にあたっては、同サービスの利用に必要なマイナンバーカードの普及が鍵です。

## 4. 電子申請手続きの開始

### 【取組の内容】

- ・オンライン手続きによる予約システムの導入の検討  
例) 文化スポーツ施設等利用予約、各種検診申込み、イベント等の予約

### 【実現した取組（システム等の導入状況）】

システム名	システム概要	状況	備考
電子入札システム	電子上で入札を執行し、落札決定後に結果を公表する	運用中	H29 利用開始、県内団体と共同利用
市民まちづくりセンター予約システム	インターネットで施設の空き状況の検索や利用予約等が行える	運用中	H29 運用開始
子育てワンストップサービス(ぴったりサービス)	子育て支援手続きのオンライン提出等が行える	運用中	H29 運用開始、H30 電子申請開始
成人健診申込受付システム	市民が総合健診をインターネット上で予約できる	運用中	H30 運用開始
地方税電子申告サービス	事業所から課税資料提出、自治体間での課税資料回送等ができる	運用中	R1 改修
子育て応援アプリ「ながまるキッズ」	託児予約をインターネット(アプリ)上でできる。	運用中	H30 運用開始

### 【取組の現状と課題】

#### <現状>

まちづくりセンターの予約システム等を導入するとともに、マイナンバーカードを利用した子育てワンストップサービスも行っています。また、内部事務の効率化に向け、電子決裁について検討を始めています。さらには、マイナンバーカードの利用促進に向け、マイキープラットフォーム運用協議会に入会しています。

また、市役所の手続きに関する問い合わせにAIが自動回答する「QA チャットボット」の実証実験を行いました。(実施期間：H30. 11～R2. 3)

#### <課題>

#### 更なる推進と拡充

- ・オンライン手続きの簡素化  
各種申請時には申請書以外に本人確認等のため添付書類の提出が求められることがあり、それらへの対応(デジタル化や簡略化)が課題となっています。
- ・施設予約時のルール変更等  
施設予約の場合は、通年行事の取扱いや申込開始時間の設定、抽選機能の導入など、システムの導入時に現在の運用の変更対応が課題となっています。
- ・マイナンバーカードの普及推進  
普及状況は、全国が 14.3%、滋賀県では 14.4%に対し、本市は 16.9% (すべて令和元(2019)年 11月 1日現在) であることから更なる普及を進め、オンラインサービスの利用可能人口を増やすことが課題となっています。

## 5. ホームページの機能強化

### 【取組の内容】

- ・利用者がさらに使いやすく、必要な情報が網羅され、行政が伝えたい情報を発信できる機能を持ったホームページへの刷新  
例) 市民からのお問い合わせを蓄積し、市民が疑問を自己解決できる FAQ 機能ページが役立つかのアンケートを集計しページのランキングを算出する機能
- ・クラウドサービス利用の検討（セキュリティへの配慮、災害時の可用性、運用の省力化を考慮）

### 【実現した取組（システム等の導入状況）】

システム名	システム概要	状況	備考
ホームページ管理システム	長浜市ホームページの管理に使用	運用中	H29 更新

### 【取組の現状と課題】

#### <現状>

平成 29 年度から新たなホームページをクラウドサービスにより運用を開始するとともに、FAQ の内容の充実を図るなど、市民サービスの向上に努めています。

また、市役所の手続きに関する問い合わせに AI が自動回答する「QA チャットボット」の実証実験を行いました。（実施期間：H30. 11～R2. 3）

#### <課題>

#### 次期システムの検討

ホームページでの情報発信が定着していますが、より一層利用者が使いやすいものになるよう、検討を始める必要があります。

#### 他の媒体との連携

事務の効率化を図るため、情報発信の際などは、個別対応ではなく連動・連携できるよう検討することが必要です。

## 6. 地域資源のデータベース化

### 【取組の内容】

- ・文化財をはじめとする地域資源をデータベース化して多言語対応でインターネットに公開し、国内外へ歴史資産をアピール
- ・文化財の画像等のデータ利用の申請手続きの簡素化、インターネット上での 2 次利用の促進による、より多くの地域情報の発信

### 【実現した取組（システム等の導入状況）】

システム名	システム概要	状況	備考
オープンデータ	各種情報をオープンデータ化しホームページに掲載	公開中	別サイト公開 R2 導入

【取組の現状と課題】

<現状>

本市の公式ホームページにおいて、各種文化財や地域資源に関する情報発信に努めるとともに、市内にある国・県・市の文化財の情報をオープンデータ（CSV）として公開しています。

<課題>

**多言語対応での発信**

専門用語の正確な翻訳等には一定の能力が必要なことや、多言語化に向けたシステム対応も必要となってきます。

**情報の提供**

文化財データだけでなく、その他の情報をより多く発信していくことが大切ですが、資料のデータ化や提供が十分ではありません。

**7. 公衆無線 LAN の環境整備**

【取組の内容】

- ・ 今後整備される公共施設を中心に Wi-Fi ステーションの整備（観光・防災用）
- ・ 市民の災害時の情報インフラとして、主要な避難場所施設やその他の公共施設への拡大配備の検討

【実現した取組（システム等の導入状況）】

システム名	システム概要	状況	備考
びわ湖 Free Wi-Fi	観光振興や災害対策等の視点から県内各地に整備されている無料 Wi-Fi	運用中	市内 79 か所 (R.1.10 現在)

【取組の現状と課題】

<現状>

インバウンド対策の一環として市内の観光関係施設等 15 か所での整備を進め、現在では民間の事業者とあわせて市内 79 か所でアクセスできます。

<課題>

**災害時活用の周知等**

通常時の利用だけでなく、災害時にも活用できることを広く周知するとともに、設置箇所の増加と利用促進につなげることが課題です。

## 8. 産業振興、移住促進のための情報基盤の確立

### 【取組の内容】

- ・ ICT 関連産業の立地に求められる情報通信基盤についての本市域の状況分析
- ・ 通信事業者への働きかけなどを通じた、新たなニーズを満たす情報通信基盤の確保

### 【実現した取組（システム等の導入状況）】

「スマート自治体滋賀モデル研究会」への参加

※システム導入はなし

### 【取組の現状と課題】

#### <現状>

滋賀県で平成30年3月に策定された滋賀県 ICT 推進戦略において、滋賀県は FTTH（光ファイバー回線）サービスの世帯普及率が全国平均 51.5% を大きく上回る 65.3%、またスマートフォンの世帯普及率についても 66.2%（全国平均 58.3%）といずれも全国 1 位（策定当時）で、ICT やデータを有効に活用できる素地がある、と評価されているように、既に一定の情報通信基盤の整備は進んでいます。

ただし、情報関係の専門家や情報関連業者等の人材となると、本市においては核となる人材が不足している現状があり、そのような中で、ICT を活用した施策の調査・検討等を行う「スマート自治体滋賀モデル研究会」が県内で発足したことから、本市も参加し、取組を始めました。

#### <課題>

#### 外部有識者との連携不足

本市において、情報関係の専門家や情報関連業者等と連携していくための機会がまだまだ不足しています。また、本市に限った場合、ICT による産業振興の中心となり得る人材や企業が少ないのが現状です。

#### 職員の専門能力の不足

情報関係の専門家や情報関連業者等とともに分析を行い、ICT による産業振興を進めていけるような高度な専門知識を有する職員が不足しています。

## 第4章 計画策定の基本的な考え方

### 1 基本方針

第三次プランにおいては、次の3つの基本目標を定めます。

- I 市民サービスの向上に ICT を活用
- II 行政事務の効率化を ICT で実現
- III ICT を積極的に導入するための情報基盤とセキュリティ対策の強化

#### I 市民サービスの向上に ICT を活用

数年前までのシステムはオーダーメイドによる導入が主流であり、開発・導入費用（イニシャルコスト）のみならず、運用時の保守や改修の費用（ランニングコスト）に対し、高額な費用が発生していました。また、システムエラー等の際、各課職員自身が経験則による対応をしなければならないことも多く、その専門知識の習得にも時間を要していました。このような状況から、市民サービスの観点から言えば導入すべきシステムであっても、その費用対効果や運用体制、システム間の導入優先度等の点から、1つのシステムを導入するだけでもかなりの困難が生じていました。

その状況が、ここ数年の ICT の目覚ましい進歩により一変しています。自治体向けに共通機能を製品化したアプリがいくつも登場し、大掛かりな導入体制が必要でなくなっただけでなく、各開発業者が推している機能や操作性の異なる複数のアプリから、導入する側の状況に応じて選択することができるようになっています。

また、大容量かつ高速で情報伝達が可能な社会インフラの整備と相まって、サービスを受ける側の市民も、以前は多くの場合、家でパソコンを利用し、情報を得ていたのが、近年はスマートフォンの普及によりいつでも、どこでも、情報を取得したり申し込みができたりすることが可能となっています。

さらに、しょうがい者の意志疎通支援をはじめ、社会参加の機会を以前より広げるツールとして普及しつつあるなど、様々な用途で ICT 活用の可能性が広がっています。

市民サービスの向上に対し ICT を利活用するという考え方については、決して新しいものではありませんが、行政側においてシステム導入のハードルが低くなってきたことと、そのサービスを受ける側の市民も幅広い世代がサービスを楽しむようになったことにより、ようやく導入しやすい環境が整ったといえ、今後は、特にアプリ等、早期に安価で利用可能なものから順次、導入していくこととします。

なお、いわゆるデジタルデバイド（情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正）については、代替手段を確保するなど十分な対策が必要です。また、単純に事業の対象となる層の市民をユーザー、登録者として想定するだけでなく、アプリの特徴や操作性の違いから生じる年齢層等の好みなども考慮し、システム導入が効果的なものとなるようにしなければなりません。

## II 行政事務の効率化を ICT で実現

ICT を活用した行政事務の効率化については、考え方自体は以前からあるものの、業務の一部をオートメーション化するという目的でシステムを導入する時代は既に終わり、これまでとは導入手法の質が様変わりしています。

本市では、令和元年（2019）度において約 80 のシステムを各業務あるいは複数の業務、課にまたがって運用中ですが、行政内部事務で既に多くのシステムが導入済である現状において、劇的な技術革新でもない限り、今後、飛躍的に事務効率が向上するような新たなシステムの導入は見込めません。

そこで、これまでのように所管業務用として1つの課で運用するためにシステムを導入するという発想ではなく、複数の課で類似する事務作業を1つのシステムに置き換えられるのであれば集約化していくといった、以前とは異なる考え方も必要になってきます。

また、クラウド利用についても保守期限の到来や機器更新のタイミングで順次切り替えを進めているところですが、一部のシステムで既に実施している自治体間での共同利用を積極的に進め、同じ業務なら質を落とさずにコストを下げられる仕組みへとシステムのあり方を最適化していく必要があります。

この点について国では、スマート自治体を実現する方策として、全国の自治体が行っている共通事務のシステムを類似自治体間での仕様を標準化することを目指されており、本市としても、業務形態に合わせ、時間とコストをかけてカスタマイズする従来の導入方法ではなく、システムの形態に業務のやり方を合わせていくといった手法を今後の導入方法の主軸とするような発想の転換も必要になっています。このことについては、必要な関係例規の改正が必要になるなど短期的には業務が増えることも予想されますが、定期的に迎えるシステム更改の際、いわゆるベンダーロックインから解放されるため、競争性を確保しながら業者を選択でき、かつデータ移行に伴う職員負担等も大きく軽減できることが期待できます。

このように、行政事務の効率化に向け ICT をどのように活用していくかという手法は新たな段階に入っており、業務の効率化を全庁体制で進めていくためのシステム導入であるという考えのもと、費用対効果が見込めるものを順次、導入していくこととします。

なお、システム導入における費用対効果については、これまでのように価格ありきの検討ではなく、システムの稼働期間全体での運用に掛かる人的コスト、操作者の習熟期間や人為ミスの防止といったリスク管理等も踏まえ、トータルでの費用対効果を導入前に検討し、また導入後も一定の検証を行い、その結果を全庁的に共有できる仕組みを構築します。

## III ICT を積極的に導入するための情報基盤とセキュリティ対策の強化

現在、世界的規模でサイバーセキュリティ上の脅威は増大しています。企業だけでなく公的機関に対する攻撃目標を特定した標的型攻撃において、巧妙化、多様化が進むなどし、被害は甚大なものとなっており、情報漏えいが発生してしまうと、流出したデータの大きさに関わらず、市民からの信頼を失ってしまいます。

## 第4章

言うまでもなく「市民サービスの向上」及び「行政事務の効率化」のために ICT を活用していくにあたっては、大前提として、安定した行政サービスのための基盤強化と情報セキュリティ対策を継続して向上させていくことが欠かせません。

今後も、最新技術の導入によるネットワーク等の最適化と技術面の情報収集に努め、また、操作する職員の情報リテラシーの向上を絶えず図っていくものとします。

なお、これらの基盤整備やセキュリティ対策の強化については、すべてを自前で揃えるよりもクラウド利用等を活用するなどした方が、より高度なセキュリティレベルを低廉な価格、かつ短期間で構築し、利用することが可能な場合もありますので、民間に委ねることも積極的に検討していくものとします。

### 2 基本目標と施策体系

前項の3つの基本目標については、次のとおり、基本目標を達成するための8つの施策分野を定め、さらに具体的な施策へと展開するものとします。

基本目標	施策分野	施策
I 市民サービスの向上	1 市民サービス向上のためのICTの活用	(1) 窓口サービスの向上 (2) マイナンバーカードの利用促進 (3) 市民活動の支援 (4) 電子決済（キャッシュレス決済）の導入
	2 防災面でのICTの活用	(1) 防災分野におけるICTの活用
	3 ICTを活用した効果的な情報発信・情報提供	(1) 電子広報化の推進 (2) 自治体情報アプリの充実 (3) 福祉分野におけるICTの活用 (4) 産業・観光振興におけるICTの活用 (5) オープンデータ・GISの充実
	4 教育におけるICTの活用	(1) ICTを活用した学習活動の充実 (2) 教育の質の向上を目的とした校務の情報化
II 行政事務の効率化	5 業務効率化のためのICTの活用	(1) 電子決裁システムの導入 (2) RPA・AI活用の推進 (3) 財産管理の効率化
	6 情報システムの最適化	(1) クラウド利用の拡大 (2) システムの共同利用・標準化の推進
III 基盤強化とセキュリティ対策	7 セキュリティ対策	(1) 行政情報ネットワークのセキュリティ強化の継続 (2) 行政情報の適正管理
	8 人材育成	(1) 情報リテラシーの向上 (2) ITスキルを有する職員の適切な配置

※電子決済は、決済手段の電子化（キャッシュレス決済）のこと。

電子決裁システムは、行政内部事務の文書決裁手続きの電子化のこと。

**第5章 施策の展開**

第4章における各施策体系の内容については、次のとおりとします。

※表中、(A)から(E)の記載のあるものについては、P.35【補足】参照

1 市民サービス向上のための ICT の活用

1－(1) 窓口サービスの向上 ※(A)
<b>施策概要</b>
<p>手続きにかかる時間の短縮と正確性の向上を図り、これまで以上に市民が利用しやすい窓口とするため、ICTを活用した機能の導入やRPAの活用等により事務処理の迅速化と適正化を進めます。</p> <p>なお、国においては、行政手続きのオンライン化を推進していく方針を示されており、必要な法整備や近隣自治体での対応状況等を踏まえ、可能な業務から順次オンライン化を進めていくものとします。</p> <p>また、障害者差別解消法が求める合理的配慮等の一助として、盲ろう者、聴覚・視覚しょうがい者への窓口サービスにおける意思疎通支援にICTの活用を進めます。</p>
<b>施策の案・今後の方向性</b>
<p>コンビニ収納・コンビニ等証明書交付サービスの取扱種類の拡大                  翻訳アプリによる多言語対応                  チャットボット（自動回答機能）の導入及び取扱内容の拡大                  申請書等のデータ化やRPAの導入による事務処理の迅速化                  窓口サービスにおける意思疎通支援へのICTの活用</p>

1－(2) マイナンバーカードの利用促進 ※(C)
<b>施策概要</b>
<p>マイナンバーカードについては、国が安全・安心で利便性の高いデジタル社会の基盤であるとして、より一層の普及とその利便性の向上が図られています。</p> <p>マイナンバー制度の円滑な運用により市民サービスの向上を図り、マイキープラットフォームの活用等マイナンバーカードの利活用を進めます。</p>
<b>施策の案・今後の方向性</b>
<p>子育てワンストップサービスの普及                  マイナンバーカードの普及                  マイキープラットフォームの活用検討                  他自治体の活用事例の収集と有効利用方策の検討</p>

1－（3）市民活動の支援 ※⑩
<b>施策概要</b>
時代の流れや市民生活の変化を踏まえ、地域での活動や市民活動が円滑に進められるような情報伝達・共有手法を検討し、必要な情報基盤の整備や自治会等コミュニティへの普及支援を行います。
<b>施策の案・今後の方向性</b>
コミュニケーションツールに関する情報提供 コミュニティ内のツールとの情報連携 デジタルデバイド（情報格差）対策に関する検討

1－（4）電子決済（キャッシュレス決済）の導入 ※⑨
<b>施策概要</b>
税や使用料等の支払いについては、窓口に来る時間を気にする必要なく支払可能なキャッシュレス決済を導入すれば、市民サービスの向上と収納率の向上が期待できるため、既にコンビニ収納やLINE Payを導入済ですが、新たな決済手段の導入に向けた検討を進めます。 なお、決済手段には、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済などそれぞれ特徴があるため、市民の利便性を考慮しつつ順次導入を検討します。
<b>施策の案・今後の方向性</b>
電子決済（キャッシュレス決済）手段の導入・拡大

## 2 防災面での ICT の活用

2－（1）防災分野における ICT の活用
<b>施策概要</b>
市民満足度調査の「情報機器を使ったサービス意向」の項目において、最も関心が高かったのが防災の情報発信であったことを受け、防災分野においてもスマートフォン向けアプリを導入します。 また、防災行政無線や防災メール等の直接広報手段に加え、緊急告知防災ラジオやLアラートを通じた間接広報手段を活用するとともに、災害時の情報収集や共有など、多種多様なツールによる情報収集及び発信に努めます。
<b>施策の案・今後の方向性</b>
防災行政無線の整備及び更新（デジタル化） アプリ等を用いた防災情報の伝達 災害時情報収集ツールの整備 Wi-Fi 利用可能箇所の周知・拡大

## 3 ICT を活用した効果的な情報発信・情報提供

3－（１）電子広報化の推進 ※⑩
<b>施策概要</b>
<p>現在、月に２回発行している紙媒体の広報については、各自治会での配布についての負担感があり、また掲載後に変更があった場合の行事等に対応できないといった課題があります。</p> <p>スマートフォンの普及等により、多くの市民が、必要な情報を、必要なときに受け取れる状況にあり、今後は紙から電子媒体への段階的な移行を進めます。</p> <p>なお、電子媒体への移行にあたっては、スマートフォン等を持たない方への配慮等十分検討していくこととします。</p>
<b>施策の案・今後の方向性</b>
<p>アプリ等による電子広報化          ユーザー層を意識した各 SNS での効果的な情報提供          デジタルデバイド（情報格差）に対する代替策の検討・実施</p>
3－（２）自治体情報アプリの充実
<b>施策概要</b>
<p>スマートフォンの普及に伴い、多種多様なアプリが手軽に利用できる環境になったことから、多くの人々がそれを利用しており、本市においても、現在、スマートフォン保有率の高い若い世代向けに、子育て情報アプリを提供するなどしています。</p> <p>スマートフォンの保有率は今後も増加傾向にあることから、行政情報をタイムリーに提供できるツールとしてアプリの導入を進めます。</p>
<b>施策の案・今後の方向性</b>
<p>各種行政分野でのアプリの導入          アプリ利用の PR と利用者拡充策の検討</p>
3－（３）福祉分野における ICT の活用
<b>施策概要</b>
<p>人口減少が進む中、子育てや介護の分野での担い手確保が大きな課題となっています。</p> <p>市民の誰もが安心していきいきと暮らせるよう、アプリ等を活用したサービスを充実させるとともに、支援を必要としている人を地域で支えられる仕組みや身近に健康づくりができる仕組みを ICT の活用の観点から検討します。</p> <p>また、窓口サービスにおける障害者差別解消法が求める合理的配慮等の一助として、盲ろう者、聴覚・視覚しょうがい者への意思疎通支援に ICT の活用を進めます。</p>
<b>施策の案・今後の方向性</b>
<p>アプリ等を利用した高齢者等の見守り支援サービス          子育て応援アプリの普及・充実          健康推進アプリの普及          窓口サービスにおける意思疎通支援への ICT の活用</p>

3 - (4) 産業・観光振興における ICT の活用
<p><b>施策概要</b></p> <p>担い手の確保や農地管理の効率化等の課題のある農業分野においては、農業機械の自動運転など ICT 等を活用した取組が進められていることから、本市でも活用策を検討します。</p> <p>また、旅行者の旅行シーンのニーズを踏まえた ICT 基盤・サービスを提供するとともに、旅行者のニーズや行動等のデータを積極的に収集・分析を行い、さらなる観光客の確保につなげます。</p>
<p><b>施策の案・今後の方向性</b></p> <p>農業への ICT 技術活用の検討          商業・観光分野への電子決済をはじめとするアプリの活用・普及          インバウンド需要への翻訳アプリによる多言語対応          IT 事業者との連携による産業振興へ活用検討          びわ湖 Free Wi-Fi の拡充を含む Wi-Fi 環境の充実</p>

3 - (5) オープンデータ・GIS の充実 ※⑥
<p><b>施策概要</b></p> <p>官民データ活用推進基本法においては、データを容易に利用ができるよう必要な措置を講じ、諸課題の解決や新たなビジネス等の創出を図っていくこととされており、本市においてもデータを公開していますが、それらが十分に活用されていない状況にあります。</p> <p>今後は、個人情報保護に配慮しつつ、公開可能なデータを増やすとともに、AI、IoTなどの先端技術を活用し、民間企業等と連携しながらデータの利活用方法を検討します。</p> <p>地理情報システム (GIS : Geographic Information System) については、行政内部事務 (庁内共用) GIS データのうち公開可能なデータに加工したものを長浜市地図サービス (市民公開 GIS) としてインターネット上に公開しています。</p> <p>引き続き庁内共用 GIS の整備により各課地図データの共同利用や窓口等での活用を図りつつ、可能なものは順次、市民公開 GIS で公開していくものとし、その充実を図ります。</p>
<p><b>施策の案・今後の方向性</b></p> <p>オープンデータの拡充          オープンデータ等の活用推進の検討          (県域でのオープンデータの分析・利用構想など)          庁内共用 GIS ・市民公開 GIS の充実</p>

## 4 教育における ICT の活用

## 4－（1）ICT を活用した学習活動の充実

## 施策概要

急速な情報化・グローバル化への対応と子どもたちの学ぶ力の一層の向上を目指し、ICT を活用した授業を日常的に実施できるよう、「長浜市学校 ICT 環境整備計画」に基づき、タブレットなどの ICT 機器やデジタル教材の整備と授業での効果的な活用に向けた取組を行います。

また、ICT を基盤とした先端技術や教育ビッグデータの効果的な活用等について、国の動向も踏まえながら、それらに対応した教育環境の整備を進めます。

## 施策の案・今後の方向性

タブレット端末等の ICT 機器・デジタル教科書の整備・導入  
無線 LAN 環境の整備  
教員の ICT 活用指導力の向上  
EdTech 教材による学びの個別最適化

## 4－（2）教育の質の向上を目的とした校務の情報化

## 施策概要

校務での ICT 利活用を進め、校務の効率化を図り、授業準備や児童生徒と向き合う時間を確保する等、教育の質の向上を図り、子どもの自立に向けた「生きる力」を育む教育を推進します。

## 施策の案・今後の方向性

校務支援システムの導入及び活用推進

第5章

5 業務効率化のための ICT の活用

5－（1）電子決裁システムの導入 ※⑤
<b>施策概要</b>
<p>現在運用中の財務会計システムやシステムを導入していない事務決裁手続き等の行政事務について、北部振興局などの職員が、日々本庁舎へ来るということを電子的に置き換えるメリットは大きいと考えられることから、業務の効率化を図る手段として電子決裁システムの導入を進めます。</p>
<b>施策の案・今後の方向性</b>
<p>業務の効率化と一体的に進める電子決裁システムの導入 文書のペーパーレス化</p>

5－（2）RPA・AI 活用の推進 ※⑤
<b>施策概要</b>
<p>ICT の進展により、行政事務における単純作業を RPA、AI 等の技術で代替可能な範囲が増えてきており、本市でもチャットボットを使った窓口の問い合わせ対応の実証実験を行っています。</p> <p>今後は、実証実験の結果や他市の取組状況を踏まえつつ、さらなる事務の効率化を進めるため、RPA、AI の積極的な活用に取り組みこととします。</p>
<b>施策の案・今後の方向性</b>
<p>チャットボットの取組拡充 RPA を適用する行政事務の洗い出しと導入・検証 AI を活用する業務の検討とデータの整備・導入 会議録作成システムの導入</p>

5－（3）財産管理の効率化 ※⑤
<b>施策概要</b>
<p>本市は、平成 18（2006）年及び平成 22（2010）年の2回の合併（合計1市8町の合併）により、県内有数の面積を有する自治体となったと同時に、合併前の旧市町で整備された多数の公共建築物及びインフラ資産を現在も保有しています。</p> <p>市役所の建物をはじめ道路や橋梁など多くの財産があり、その管理のために多くの費用が発生していることから、遠隔監視や維持管理作業等が効率化できるよう ICT の活用策を検討します。</p> <p>また、施設管理コストの削減や市民サービスの向上に向け、施設の建替えに際しては、オンライン施設予約や電子錠・スマートロックによる貸し会議室管理等の導入を検討します。</p>
<b>施策の案・今後の方向性</b>
<p>ICT を活用した施設の点検作業等の導入検討 ICT を活用した施設管理</p>

## 6 情報システムの最適化

## 6－（1）クラウド利用の拡大 ※⑤

## 施策概要

クラウド利用については、導入方法にいくつかの形態があり一概にコスト削減につながるものばかりではありませんが、運用時に職員負担の軽減となる場合は積極的にクラウド化を進めます。

## 施策の案・今後の方向性

庁内に設置されている現行システムのクラウド利用への移行

## 6－（2）システムの共同利用・標準化の推進 ※⑤

## 施策概要

システムの共同利用については、本市においても一部導入済ですが、今後、県内他市町、県を含めた県域での共同利用の可能性を模索するため、協議の場に積極的に参加します。

また、全国の自治体で実施している共通事務については、システム更改の際、標準仕様に本市の事務を合わせていくことも検討します。

## 施策の案・今後の方向性

県・他市町との共同利用の可能性検討  
システム標準化への適合  
スマート自治体滋賀モデル研究会への参加

7 セキュリティ対策

7- (1) 行政情報ネットワークのセキュリティ強靱化の継続
<p><b>施策概要</b></p> <p>日本年金機構の情報漏洩事故を受け、各自治体は自治体情報システム強靱化向上に基づく庁内ネットワークの分割と、都道府県レベルでのインターネット窓口を集約する自治体情報セキュリティクラウドを実施しています。</p> <p>現在、本市では、仮想ブラウザを利用した外部ネットワークとの分離を行うとともに、滋賀県のセキュリティクラウドを利用しています。</p> <p>しかし、全国各地でランサムウェアによる被害や内部での不正利用による情報漏洩等事案が発生していることから、本市においても、セキュリティが強靱なネットワークとなるよう、個別の機器更新や概ね5年周期で必要となる大規模な機器更新の際には、単に機器の入れ替えのみを行うのではなく、将来的なネットワークを見据えた最新化や最適化等の対策を継続して行っていきます。</p>
<p><b>施策の案・今後の方向性</b></p> <p>セキュリティ強靱化の維持・強化に対する手法等の検討 セキュリティ強靱化対策（ネットワーク更改）</p>

7- (2) 行政情報の適正管理 ※⑤
<p><b>施策概要</b></p> <p>安全で安定した行政運営を行うためには、災害による行政情報のデータ消失を防ぐ必要があります。そのためには、システムのクラウド化等により、遠隔地での高度なセキュリティと強固なファシリティを備えたデータセンターでのデータバックアップが有効であり、システムの新規導入やシステム更改等の機会を捉え、移行可能なシステムについては、クラウド化を進めます。</p> <p>また、災害発生時における行政情報システム等への影響を最小限とするため、平常時から災害発生後の業務継続手続を取りまとめた ICT 部門の業務継続計画を適時見直し、合わせて訓練等を行います。</p>
<p><b>施策の案・今後の方向性</b></p> <p>各種システムのクラウド化（冗長化）の推進 ICT - BCP 計画の適宜見直しと訓練の実施</p>

## 8 人材育成

8－（1）情報リテラシーの向上 ※⑤
<b>施策概要</b>
ICTの活用等により、今まで以上に情報機器や情報システムを取り扱う機会が増えるため、職員全体の情報リテラシーの向上に努めます。 また、行政課題の解決に向けたデータに基づく合理的な思考力を身に付け、組織的にデータ分析に取り組めるよう、EBPM（証拠に基づく政策の策定）を推進します。
<b>施策の案・今後の方向性</b>
内部監査の実施 eラーニング研修の実施 データの利活用にかかる研修等の実施

8－（2）ITスキルを有する職員の適切な配置
<b>施策概要</b>
クラウドサービスの利用等によりシステムの運用に対する各課職員の負担は軽減されていく一方、庁内で横断的に利用するシステムが大型化、複雑化する傾向にあり、システム障害等に迅速に対応していくため、情報分野に精通した職員を育成するとともに、外部人材の確保に努めます。 また、各課で任命している情報化推進リーダーについては、単年度限りの任命で毎年度交代することが前提となっており、今後、広く職階や世代別に、情報機器や情報システムの操作において中心的役割を担える職員数を増やすため、長期的視野に立った育成を実施します。
<b>施策の案・今後の方向性</b>
情報分野に精通した職員の育成 長期的視野に立った情報化推進リーダーの育成

## 【補足】

国が求める「市町村官民データ活用推進計画」の基本方針については、次の5つの柱が設けられていますので、各施策に対し特に関連のある事項については、※と記号を記載しています。

「市町村官民データ活用推進計画」の基本的な方針に係る5つの柱

- ① 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組【行政手続等のオンライン化原則】
- ② 官民データの容易な利用等に係る取組【オープンデータの推進、データの円滑な流通の促進】
- ③ 個人番号カードの普及及び活用に係る取組【マイナンバーカードの普及・活用】
- ④ 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】
- ⑤ 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【情報システム対策・業務の見直し（BPR）】

## 第6章 重点施策

### 重点施策

第三次プランについては、令和4年（2022）度中に中間見直しを行うこととしています。この中間見直しの前後で前期と後期に分け、前期中に本市が実施すべき重点施策を設定します。

また、今回のプランの特徴である基本目標の「市民サービスの向上」を重視するとともに、8つの施策分野のうち、早期着手の視点から中間見直し時まで優先的に取り組むべきものを評価し、重点施策に位置付けることとし、次のとおり整理します。

### 施策の分類

早期着手すべき施策（システム導入）

- 【例】① 市民がサービスを楽しむことができるよう、可能な限り早く導入を進めるべきもの  
② 国の制度改正等により即時対応していく可能性があるもの  
③ いつ起こるか分からない災害に備えられるよう、可能な限り早く導入を進めるべきもの  
④ 全国、県内、近隣市町と比較して、導入や整備が遅れているもの  
⑤ 以前から検討しており、第三次プランにおいても継続すべきもの  
⑥ 費用対効果が高く、すぐにでも導入すべきもの

適時導入を進めるべき施策（システム導入）

- 【例】国の制度改正等に随時対応していく必要があるもの  
機器の保守期限の到来など定期的に更新していくもの  
特定の時期に寄らず、適期に導入していけるもの

継続して実施すべき施策

- 【例】特定の時期に寄らず、継続して行う必要のあるもの

### 評価方法

各施策を、早期着手・適時導入・継続実施に分類し、基本的に◎を1つとする。複数の分類となる場合は、主となるものに◎、副を○とする。（最大2つまで）  
なお、評価結果については、次頁のとおり。

なお、市の最上位計画である「長浜市総合計画」や本プランの関連計画・個別計画に位置付けられる各計画上の情報分野の施策については、本プランの策定前から既に実施済、継続中、または導入が具体化しているものもあり、本プランにおける重点施策は情報分野の側面から整理したものです。また、重点施策でないからといって、各計画における施策の優先度が低くなるわけではありません。

基本目標	施策分野	施策	重点 施策	早期 着手	早期着手 の視点	適時 導入	継続 実施	
I 市民サービスの向上	1 市民サービス向上のためのICTの活用	(1) 窓口サービスの向上	I	○	①	◎		
		(2) マイナンバーカードの利用促進		○	②	◎		
		(3) 市民活動の支援		○	①	◎		
		(4) 電子決済（キャッシュレス決済）の導入		○	①	◎		
	2 防災面でのICTの活用	(1) 防災分野におけるICTの活用		◎	③	○		
	3 ICTを活用した効果的な情報発信・情報提供	(1) 電子広報化の推進				◎		
		(2) 自治体情報アプリの充実				◎		
		(3) 福祉分野におけるICTの活用				◎		
		(4) 産業・観光振興におけるICTの活用				◎		
		(5) オープンデータ・GISの充実				◎		
	4 教育におけるICTの活用	(1) ICTを活用した学習活動の充実	II	◎	④	○		
		(2) 教育の質の向上を目的とした校務の情報化		◎	④	○		
	II 行政事務の効率化	5 業務効率化のためのICTの活用	(1) 電子決裁システムの導入	III	◎	⑤	○	
			(2) RPA・AI活用の推進	IV	◎	⑥	○	
(3) 財産管理の効率化						◎		
6 情報システムの最適化		(1) クラウド利用の拡大				◎		
	(2) システムの共同利用・標準化の推進				◎			
III 基盤強化とセキュリティ対策	7 セキュリティ対策	行政情報ネットワークの					◎	
		(1) セキュリティ強靱化の継続					◎	
	8 人材育成	(2) 行政情報の適正管理					◎	
		(1) 情報リテラシーの向上					◎	
		(2) ITスキルを有する職員の適切な配置					◎	

※早期着手の視点における番号については、前頁1施策の分類の早期着手すべき施策の番号に対応

上記のとおり、各施策を、早期着手・適時導入・継続実施に分類し、早期着手の視点に基づき、本プランの中間見直し（令和4年（2022）度中）時までに優先的に取り組むべき重点施策を、次のとおり4項目設定します。

### **I 市民サービス向上と防災面での ICT の活用**

#### **II 教育における ICT の活用**

#### **III 業務効率化のための ICT の活用（電子決裁）**

#### **IV 業務効率化のための ICT の活用（RPA・AI）**

### **I 市民サービス向上と防災面での ICT の活用**

国では、デジタル手続法（令和元年5月31日公布）において、行政のデジタル化に関する基本原則や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など、行政手続きのオンライン化を強力に推進していく方針を示されています。

また、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者あらゆる活動において情報推進技術の便益を享受できる社会の実現を目標とし、①デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。）、②ワンスオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。）、③コネクテッド・ワンストップ（民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する。）をデジタル化の基本原則とされ、国全体で行政手続きのオンライン化が今後進んでいくことが確実な情勢です。

本市においても、国の制度改革に呼応する形で、ICT を利用した窓口サービスの向上、マイナンバーカードの利用促進、キャッシュレス決済の導入、電子化・オンライン化等の市民サービスの向上につながる取組を進めます。

また、本市が独自に行った令和元年度長浜市市民満足度調査で、情報機器を使ったサービス意向（個人）の設問（複数回答）において、他の選択肢が40%を切る中で、「防災の情報発信」を挙げる方が85.4%（11頁参照）と群を抜いて多い結果が示すとおり、防災に関する意識が非常に高くなっています。

本市では、令和2（2020）年度末までに、エリアごとに整備された同報系防災行政無線を順次デジタル化することとしており、アプリやホームページとの連携が可能となることから、防災情報の同報性、速報性がこれまで以上に高まります。

災害発生時の各種情報の収集や発信については、ICT が有効であるは周知の事実であり、今後も引き続き市民の安全と安心を確保していくために防災面でのICTの利活用を進めます。

### **II 教育における ICT の活用**

近年、グローバル化や急速な情報化の進展により、令和2（2020）年度から順次全面実施される新学習指導要領では、学校のICT環境整備とICTを活用した学習活動

の充実を図ることが求められています。

また、学校教育情報化推進法（令和元年6月28日公布）では、情報通信技術の特性を生かして、児童生徒の能力、特性などに応じた教育、双方向性のある教育などの実施等の基本理念を定めるなど、学校教育の情報化を加速化していく方針が示されています。

本市においても、第1次学校 ICT 環境整備計画に基づき、大型提示装置、デジタル教科書、指導者用タブレット PC、校務支援システム等の整備を順次進めているところであり、一人一人の能力や適正に応じて個別最適化された学びの実現に向け、EdTech（エドテック）教材の試験的導入も進めています。

しかしながら、文部科学省の「学校における教育の情報化の実態等に関する調査」において、本市の整備状況は、国が目標とする水準を大きく下回っており、県内の他市町と比較しても遅れています。

そこで、第1次学校 ICT 環境整備計画の見直しも含めて ICT 機器を「新しい文房具」と捉え、子どもたちがタブレット等を使用して学習できる環境を早急に整えられるよう、学校の ICT 環境整備を加速させるための方策を関係課で協議し、導入に向けて取り組むこととします。

また、導入と合わせ、プログラミング教育や子どもたちの将来につながるような学び方など、ソフト面の充実にも取り組んでいくこととします。

### Ⅲ 業務効率化のための ICT の活用（電子決裁）

第二次プランの計画期間からの継続事項として、電子決裁の導入検討があります。平成 30（2018）年度から他市での先進事例等について情報収集を行い、令和元年（2019）度から検討を開始しています。

現在、電子決裁化を検討している主要な業務は、財務会計システム及び事務決裁手続きです。財務会計システムについては、予算の編成や管理、入札参加資格者登録及び会計（支払）事務を総合する1つのシステムを導入していますが、導入してから長年が経過し、ハード、ソフトの両面で陳腐化が進んでいる状況です。決裁に関する主な機能としては、会計（支払）調書の帳票データを作成、印刷し、必要書類を添付したうえで、決裁権者及び合議先に紙で回覧するという形をとっています。事務決裁手続きについては、現在、文書を保存する簿冊（ファイル）を登録するシステムがあるのみで、決裁行為そのものには対応していません。

現状、ながはまウェルセンター、北部振興局をはじめとする本庁舎外の機関の職員が、決裁での承認（紙面への押印）を得るために日々本庁舎へ来るといった事務が発生しており、この物理的な距離を電子的に置き換えるメリットは相当大きいものと考えられます。ただし、電子化に伴って生じる決裁時のペーパーレス化の範囲（決裁権者の範囲、決裁文書の内容の範囲、決裁文書のデータによる保管の範囲等）については、大判の工事設計図の大容量データの取り扱いなどで、完全ペーパーレス化の実現には困難が予想されます。

いずれにしろ、電子決裁システムは、本市の行政内部事務システムにおいて現在導入が期待される最も大掛かりなものであるため、主要な関係課で協議を重ね、か

つ関係課がそれぞれ所管する事項を調整し、全庁的な合意形成を経る必要があります。

策定済の第3次長浜市行政改革大綱アクションプラン【平成30年度～令和2年度】においては、令和2（2020）年度中に電子決裁システムの方針決定を目標としており、令和4年（2022）度中の中間見直しまでに、最適な導入方法の決定及びその具体化に向けて取り組み、可能であれば、導入を前倒しすることとします。

なお、新システムへのデータ移行期間や例規整備、関係システム（機器）の更新時期等の兼ね合いから、一括での導入が難しいことも想定されますので、各機能の段階的な導入（仮稼働、本稼働）も視野に入れ、検討するものとします。

#### IV 業務効率化のための ICT の活用（RPA・AI）

今後、地方自治体では、高齢者の増加に伴う業務量の増大や財政状況を背景にした職員数の抑制により、高齢者人口がピークを迎える2040年頃までに、職員数が半減すると言われていています。

このような中、現在、RPA・AIを業務の効率化や働き方改革の本命と位置づけ、実証実験とその検証を行う自治体が増えており、取組を進めている自治体では、単純作業を自動化して業務の効率化と長時間労働の抑制を図り、創出した時間を市民と接する業務や政策立案などの職員にしかできない業務に充て、市民サービスの向上につなげる取組をされています。RPA・AIによる業務の効率化については、既に他自治体での検証事例も数多く、特にAI OCR（書かれた文字をデジタルデータ化する技術）との連携が高い効果を生むと言われていています。

また、RPA・AIの導入により、対象業務時間の削減が見込めるだけでなく、業務の引継ぎが軽減される、業務への習熟が短期間でできるなどの効果も考えられます。

さらには、各種決裁事務の電子化がミスの防止といったリスク管理上の効果につながることも期待できます。

しかしながら、本市においては、一部で実証実験を行うなどしたのみで、RPA・AIの積極的な導入には至っていません。職員間でもRPA・AIで置き替え可能な業務のイメージが共有できていないことが一因となっています。これから5年、10年と継続して確実に見込めるコスト削減という果実を、できるだけ早くから収穫できるようにするために、まずは小規模でも庁内での成功事例を作ることが鍵となってきます。

したがって、これまでのように、1つの課で運用するためのシステム導入を想定し、各課が提案するのを待つのではなく、政策的に全庁での取組として、複数の課で類似する事務作業を1つのシステムに集約するなど、まずは稼働率を上げ、効果が高く特定の課に必要な場合は追加ライセンスを購入するといったスモールスタートにより、RPA・AIの活用を進めることとします。

## 第7章 具体的な事業の推進

### 1 アクションプランの策定

ICT については最新技術の動向や普及のタイミング等の状況変化が激しく、複数年に及ぶ計画期間の場合、その施策の展開上、数年先の事業やシステム導入計画を計画策定段階で具体的に定めにくい分野です。

したがって、本プランに定める施策の着実な実行を図るため、1年ごとに具体的な取組内容、推進課、年度ごとの目標等を定めたアクションプランを別途策定し、PDCA(計画・実行・評価・改善)サイクルによる進行管理を行うこととします。※下図参照

このアクションプランについては、情報政策課長等の関係課長で構成する会議において事前に審査を行う次年度予算要求におけるシステム導入計画の内容を基に作成するものとし、一般的なシステム更新サイクルである5年間(原則)継続して、その費用対効果を検証するものとします。

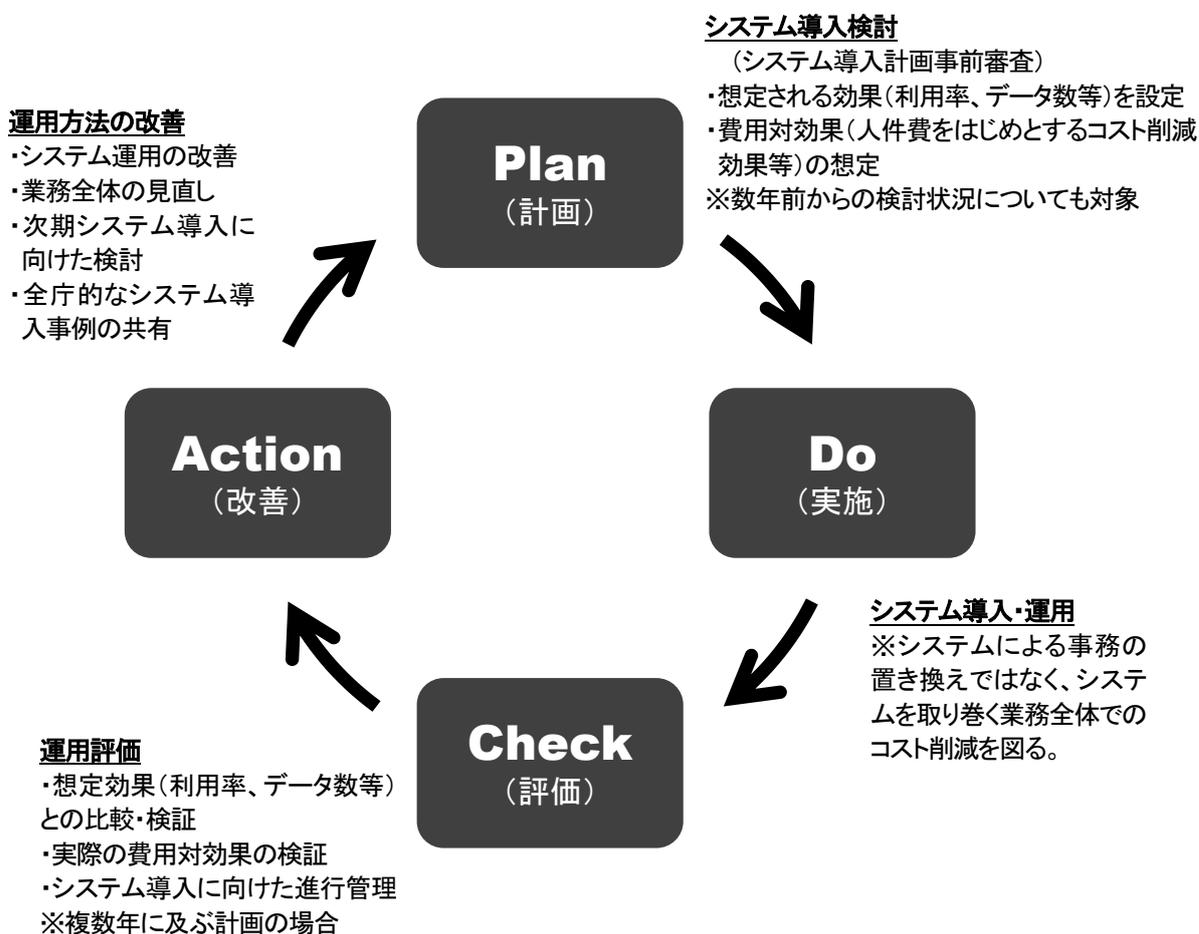


図 PDCA(計画・実行・評価・改善)サイクルによる進行管理

## 第7章

また、導入までに期間を要するシステム（大規模、高額、関係課が多い等。）については、より良いシステムを導入するために十分な調査・検討・調整を行う必要があることから、前年度中の次年度予算要求手続きの有無に関わらず、数年前からの検討状況を全庁で把握することとし、アクションプランの進行管理対象とします。

システムに導入における効果検証については、これまで、予算要求という手続きにおいて、システム所管課が個別にその導入効果を予測する仕組みがあるのみで、結果の検証を行ったとしても、全庁で共有されてきたとは言い難い状況です。

現在、国においてはEBPM（Evidence based policy making）の取組により、客観的な証拠（エビデンス）を活用し、政策の効果的・効率的な決定・運営を進められており、本市においても、可能な限り数値化した指標を設けるなどし、その導入効果が他の課での類似のシステムの導入効果予測の検討に活用できるよう、アクションプランによる全庁での情報共有を進めます。

### 2 推進体制

施策の推進にあたっては、副市長を委員長とする「長浜市IT推進会議」を中心に各部局が連携して取り組むとともに、毎年度、評価を行い効果的な推進を図ります。

なお、アクションプランの取りまとめについては、情報政策課で行うこととします。

**参考資料**

**■策定の経過**

(令和元年)	(開催事項 説明・検討内容)
5月27日	庁議 第三次長浜市 ICT 利活用プランの策定について (着手)
6月下旬	庁内照会 情報システムの運用状況等調査
7月4日から 7月19日まで	市民満足度調査の実施 ※うち情報分野関連設問数2
7月18日	市議会総務教育常任委員会 第三次長浜市 ICT 利活用プランの策定について (着手)
7月24日	長浜市 I T 推進会議 (幹事・主幹事合同会議) スケジュール・検討体制について ほか
8月1日	長浜市 ICT 利活用プラン策定懇話会 第1回 第二次長浜市 ICT 利活用プランの取組状況について ほか
8月7日	長浜市 I T 推進会議 (主幹事会議) 第三次長浜市 ICT 利活用プランの検討 ほか
9月10日	長浜市 I T 推進会議 (幹事会議) 第三次長浜市 ICT 利活用プラン (たたき台) について
9月17日	長浜市 ICT 利活用プラン策定懇話会 第2回 第三次長浜市 ICT 利活用プラン (たたき台) について
10月23日	長浜市 I T 推進会議 (幹事会議) 第三次長浜市 ICT 利活用プラン (素案) について
10月25日	長浜市 ICT 利活用プラン策定懇話会 第3回 第三次長浜市 ICT 利活用プラン (素案) について
11月1日	庁議 第三次長浜市 ICT 利活用プランのパブリックコメントの実施について
11月18日	電子決裁導入検討ワーキンググループ (実務者協議) 電子決裁の導入検討
11月下旬	庁内照会 第三次長浜市 ICT 利活用プラン (案)
12月12日	長浜市 I T 推進会議 (幹事・主幹事合同会議) 第三次長浜市 ICT 利活用プラン (最終案) について
12月19日	電子決裁導入検討ワーキンググループ (実務者協議) 電子決裁の導入検討
12月中～下旬	長浜市 ICT 利活用プラン策定懇話会意見照会 第三次長浜市 ICT 利活用プラン (案) について

参考資料

(令和2年)	(開催事項 説明・検討内容)
1月16日	市議会総務教育常任委員会 第三次長浜市ICT利活用プランのパブリックコメントの実施について
1月17日から 2月17日まで	パブリックコメントの実施
1月27日	電子決裁導入検討ワーキンググループ（実務者協議） 電子決裁の導入検討
2月5日	長浜市IT推進会議（主幹事会議） アクションプランについて
2月12日	長浜市IT推進会議（幹事会議） アクションプランについて
2月14日	電子決裁導入検討ワーキンググループ（実務者協議） 電子決裁の導入検討
2月18日	長浜市IT推進会議（委員会） 第三次ICT利活用プランおよびアクションプランについて
3月4日	電子決裁導入検討ワーキンググループ（実務者協議） 電子決裁の導入検討
3月18日	市議会総務教育常任委員会 第三次長浜市ICT利活用プランの策定について（報告）

※長浜市IT推進会議

- 委員会：庁議を構成する副市長・部長等による会議
- 幹事会議：次長会議を構成する次長等による会議
- 主幹事会議：関係課長で構成する会議

■長浜市 ICT 利活用プラン策定懇話会懇話会

① 懇話会の構成（名簿）

※敬称略・五十音順（座長除く）

分野	氏名	所属等
学識経験者 ※座長	酒井 道	滋賀県立大学工学部電子システム工学科教授 滋賀県立大学地域ひと・モノ・未来情報センター長
IT 事業関係者 地域活動関係者	植田 淳平	合同会社 MediArt 代表者 元地域おこし協力隊（～H30.12 まで）
IT 事業関係者	小野 弘嗣	西日本電信電話株式会社滋賀支店長
メディア関係者	多賀 恵	STUDIO こほくスタッフ
行政関係者	萩原 良智	滋賀県総合企画部情報政策課長
IT 事業関係者	松本 茂之	株式会社プロクルー代表取締役

② 開催日時

令和元（2019）年

第1回 8月1日（木） 18時00分～19時35分

第2回 9月17日（火） 15時25分～17時00分

第3回 10月25日（金） 15時25分～16時45分

※12月 意見照会

③ 開催要領

<p>長浜市 ICT 利活用プラン策定懇話会開催要領</p> <p>（目的）</p> <p>第1条 この要領は、ICT を積極的に活用し、市民サービスの向上や行政内部事務の一層の業務効率化を図るための指針としての第三次 ICT 利活用プラン（以下「プラン」という。）を策定するため、長浜市 ICT 利活用プラン策定懇話会（以下「懇話会」という。）を開催することに関し必要な事項を定めるものとする。</p> <p>（意見等を求める事項）</p> <p>第2条 懇話会において意見又は助言を求める事項は、次のとおりとする。</p> <p>(1) プランの策定に関する事項</p> <p>(2) 情報施策の推進に関する事項</p> <p>(3) その他市長が意見を求める必要があると認める事項</p> <p>（参加者）</p> <p>第3条 市長は、次に掲げる者のうちから、懇話会への参加を求めるものとする。</p>
---

- (1) 学識経験を有する者
- (2) その他市長が必要と認める者

(運営)

第4条 懇話会の参加者は、その互選により懇話会を進行する座長を定めるものとする。

(開催期間)

第5条 懇話会の開催期間は、プランの策定が完了する日までとする。

(参加者への謝礼)

第6条 参加者への謝礼及び費用弁償については、長浜市特別職の職員で非常勤のもの報酬及び費用弁償に関する条例（平成18年長浜市条例第39号）に準じるものとする。

(庶務)

第7条 懇話会の庶務は、総合政策部情報政策課において処理する。

(その他)

第8条 この要領に定めるもののほか、懇話会に関し必要な事項は、市長が定める。

附 則

この要領は、令和元年7月1日から施行し、プランの策定が完了する日をもってその効力を失う。