

# 飯田市行政事務DX推進方針

令和4年3月

飯田市

## 1 策定の背景

私たちを取り巻くデジタル化の環境は、スマートフォンの普及や高速大容量の通信環境の整備、IoT (Internet of Things)、AI (人工知能) やロボット技術による技術革新など急速に進展し、インターネットショッピング、支払い・決済、地図・ナビゲーション、情報検索・ニュース、動画配信などインターネットを利用したサービスが日常生活に浸透している。

また、コロナ禍での3密(密集・密接・密閉)回避や往来の制限を契機に、オンライン会議やオンライン授業、テレワークなどが急速に進み、デジタル化による「新たな日常」が定着しはじめている。

一方で、書面、押印、対面を前提とした従来の行政手続方法や、窓口とバックオフィスを含めた業務間の連携がデジタルで完結できない等、行政手続や行政内部の事務処理に係るデジタル化の遅れが顕在化した。

このような中、国は行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため、自治体情報システムの標準化・共通化や、行政手続のオンライン化などを自治体全体として足並みを揃えて取り組む必要があるとして、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(令和2年12月25日閣議決定)」(以下、自治体DX推進計画という。)を策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくこととしている。

## 2 策定の目的

迅速な対処が求められている行政事務のデジタル化に重点的に取り組むため、全庁的なデジタル化の取組事項と工程を、「飯田市行政事務DX推進方針」として策定し、デジタル化に対する認識の共有や機運の醸成を図るとともに、デジタル化の取組を総合的かつ効果的に実施することで市民サービスの向上を図る。

また、行政事務のデジタル化を進めることによって、いいだ未来デザイン2028が掲げる未来ビジョンを実現するための推進力に繋げる。

## 3 方針

行政事務のデジタル化による市民サービスの向上を図るため、次の方針に基づいて取組を進める。

### 方針1 オンライン化による市民の利便性向上

市民の利便性向上を図るため、書面、押印、対面を前提とした行政手続から、オンラインで「いつでも・どこからでも・簡単」に手続が完結できるように取り組む。

### 方針2 デジタル活用による情報発信の推進

市政情報の共有や相互理解が得られるように、デジタル活用による市民のニーズに対応した情報提供と双方向のコミュニケーションにより、市民にわかりやすく便利な情報発信を推進する。

### 方針3 効率的な仕事の仕方への転換

一連の事務処理がデジタルで完結するための効率的な仕事の仕方への転換や、AI や RPA などのデジタル技術を活用して業務プロセスの見直しを図り、限られた人的資源を市民に寄り添う良質なサービスの提供に充てる。

### 方針4 デジタル化の取組を支える基礎をつくる

デジタル化の取組を支え、デジタル化による市民サービスを安全に提供するための基礎をつくる。

## 4 デジタル化の取組事項と工程

4つの方針に基づき、全庁的なデジタル化の取組として次の項目を実施する。

自治体 DX 推進計画の工程との整合を図るため、取組期間を令和3年度(2021年)から令和7年度(2025年)までとし、国、県の施策やデジタル化の取組の進捗状況などにより、取組事項や工程について見直すこととする。




なお、デジタル化の推進にあたっては、誰もがデジタル化の恩恵が受けられ、デジタルデバイド(情報格差)が生じないように配慮して進めることとする。

### 方針1 オンライン化による市民の利便性向上



1-①	行政手続のオンライン化(自治体 DX 推進計画・重点取組事項)
現状	<ul style="list-style-type: none"><li>汎用的電子申請システムである「ながの電子申請サービス」を使い、水道の開閉栓の手続や講座の申込み等のほか、マイナンバーカードを用いた子育て関係のオンライン手続を実施している。</li><li>スポーツ施設予約、斎苑火葬予約、新型コロナワクチン接種予約など専用の予約システムによりオンライン化を実施している。</li><li>公民館、文化会館、スポーツ施設等を含めた施設予約システムについて、予約受付、使用料の決済まで完結できるシステムの導入に向けて準備を行っている。</li><li>入札参加資格申請のオンライン化や電子入札システムについて、長野県共同システムの利用を検討している。</li><li>市税、介護保険料、水道料金等の口座振替依頼の WEB 申込システムの導入について検討している。</li></ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"><li>ながの電子申請サービスやマイナポータルぴったりサービスなどを利用した行政手続のオンライン化促進に向けた取組が必要である。</li><li>令和4年度中に自治体 DX 推進計画で示されているマイナンバーカードを用いた26項目(子育て関係15、介護関係11)の行政手続をオンライン化する必要がある。※9手続については実施済み。</li><li>公共施設予約、電子入札、口座振替依頼など汎用的電子申請システムではオンライン化に対応できない手続がある。</li><li>国の施策によるマイナポータルからの転出届・転入予約への対応や、内閣府が整備するクラウド型被災者支援システムを利用した罹災証明書の発行申請について検討する必要がある。</li></ul>



取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ながの電子申請サービスやマイナポータルぴったりサービスなどの汎用的電子申請システムを活用し、申請、届出等の行政手続や各種申込み、アンケート調査などのオンライン化を拡充する。</li> <li>➤ 汎用的電子申請システムでは対応できない手続については、専用のシステムによりオンライン化を図る。</li> <li>➤ マイナンバーカードを用いたオンラインによる転出届・転入予約（転出・転入手続の時間短縮化、ワンストップ化）について、国の制度施行にあわせ、令和4年度中のサービス開始に取り組む。</li> <li>➤ 内閣府が令和4年度から運用開始予定で整備している「クラウド型被災者支援システム」の利用について検討する。</li> </ul>
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 行政手続のオンライン化を推進するため、庁内推進体制を構築する。</li> <li>➤ 書面（様式や添付書類の簡素化・省略化を含む）、押印、対面による手続の見直しと、現状の申請受付事務フローとオンライン申請による事務の運用方法を比較、整理し、汎用的電子申請システムに搭載可能な手続は順次オンライン化する。</li> <li>➤ マイナンバーカードを用いた子育て関係、介護関係の26項目の手続については、令和4年度中にオンライン化を実施し、申請データを管理するシステム（申請管理システム）の構築と基幹系業務システムとのシステム連携を検討する。</li> <li>➤ 公民館、文化会館、スポーツ施設等を含めた公共施設予約システムへ移行する。</li> <li>➤ 入札関係の手続や口座振替依頼などのオンライン化について、関係する部署において専用システムの導入を検討する。</li> <li>➤ オンラインによる転出届・転入予約について、手続を可能とするための住民記録システムの改修を行う。</li> <li>➤ クラウド型被災者支援システムについては、国のシステムの整備状況を踏まえて利用を検討する。</li> </ul>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
庁内推進体制の構築					
26 項目のサービス提供準備、提供開始					
オンライン手続の拡充					

1-②	マイナンバーカードの普及促進（自治体 DX 推進計画・重点取組事項）
現状	➤ 人口に対するマイナンバーカードの交付枚数率 32.7%（令和4年3月1日現在）
課題	➤ 国は令和4年度末には、ほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指して、マイナンバーカードの普及を推進しており、行政手続のオンライン化等を見据え、普及促進のための対応が必要である。


取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 国や県が実施する普及促進事業への対応や、行政手続のオンライン化、諸証明のコンビニ交付サービスの導入によるマイナンバーカードの利用機会を創出し、マイナンバーカードの普及促進を図る。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 国や県の事業と連携して普及促進活動に取り組む。</li> <li>▶ マイナンバーカードを利用した行政手続のオンライン化や、諸証明のコンビニ交付サービスの導入により、利用機会を創出する。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
普及促進活動					
利用機会の創出					



1-③	<b>書かない窓口申請システムの導入</b>				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 住民票の写しや印鑑登録証明書等の交付申請は、窓口において申請手続ごとに申請書を記入し、本人確認をしている。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 複数の諸証明の申請や手続の際に、住所、氏名などの情報を申請書ごとに記入しなければならない。</li> </ul>				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 窓口での手続案内や住民票の写し等の交付申請において、複数の交付申請がタブレット端末を使った一括入力により、申請書を書かなくても簡単に手続ができる窓口システムを導入する。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 書かない窓口申請システムの運用開始に向けて、窓口関係部署による運用方法の検討を行う。</li> <li>▶ 窓口で職員の聞取りによるタブレット端末への情報入力が必要となるため、人的配置や窓口設備の配置検討を行い、スムーズな申請手続ができる環境を構築する。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
システムの運用体制の検討					
システムの運用開始					

1-④	<b>諸証明のコンビニ交付サービスの導入</b>				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 諸証明の交付事務は、平日は本庁、15 地区の自治振興センター、りんご庁舎で実施しており、本庁では平日の時間外と土曜日にも交付事務を実施している。</li> <li>▶ マイナンバーカードを用いたコンビニ交付サービスが令和 4 年 2 月末現在全国 917 の自治体、県内 19 市では 17 市で実施されている。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 閉庁日や時間外において諸証明を取得することができない。</li> <li>▶ 諸証明の取得は交付窓口へ行くか郵送請求による方法しかない。</li> <li>▶ コンビニ交付の前提となるマイナンバーカードが普及していない。</li> </ul>				



取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナンバーカードを利用して、市が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）を全国のコンビニエンスストアで早朝、夜間、休日でも取得できるサービスを導入する。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ コンビニ交付の対象とする証明書の検討と、コンビニ交付導入に伴う本庁、出先機関等における諸証明の交付体制を検討する。</li> <li>▶ コンビニ交付実施に向けた例規の改正、関係機関との調整を行う。</li> <li>▶ コンビニ交付システムを構築し、サービスを開始する。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
システム導入に向けた検討・システム構築					
サービス提供開始					

1-⑤	<b>キャッシュレス決済の拡充</b>				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市税、介護保険料、後期高齢者医療保険料、上下水道料金、市営住宅使用料については、スマートフォンの決済アプリによる納付が可能であるが、他の手数料や施設使用料等は対応できていない。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 証明書発行手数料や施設使用料などの小口現金の納付についても、キャッシュレス化を検討する必要がある。</li> <li>▶ オンライン手続による手数料等の決済がオンラインで完結できる仕組みを検討する必要がある。</li> <li>▶ 国の施策により、令和5年度から市税の納付書に地方税統一 QR コード等を印字し、共通納税システムを活用した納税に対応する必要がある。</li> </ul>				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ クレジットカード、電子マネー、QR コードなどの多様な決済手段により、各種手数料、施設使用料等が時間や場所を問わず納付できるように、キャッシュレス決済の拡充を図る。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ キャッシュレス決済を推進するための庁内推進体制を構築し、決済システムの選定や、キャッシュレス決済の拡充に伴う手数料の負担方法の検討を行う。</li> <li>▶ 施設予約システム等のオンラインシステムと決済システムや財務会計システム等の連携について検討し、オンラインでの決済が可能となる環境を整備する。</li> <li>▶ 地方税統一 QR コードによる納付対応のため、基幹系業務システムを改修する。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
庁内推進体制の構築					
キャッシュレス決済の環境整備・拡充					

1-⑥	<b>オンライン会議の拡充</b>				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 新型コロナウイルス感染防止対策のため、オンラインによる会議等が増加し、移動時間の削減による業務効率の向上や、交通費の削減効果が表れている。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ オンライン会議の開催数が増加しているため、会議場所や会議用の機材、WiFi 環境の拡充が必要である。</li> <li>▶ オンライン会議を運営するための知識や経験が少ない。</li> </ul>				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市が主催する会議や研修会などに遠隔地からでも参加しやすいように、オンラインでの参加と現地参加を併用した開催などにより、オンライン会議を拡充する。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ オンライン会議の拡充に対応できるよう、ネットワークへの負荷や会議の状況（参加人数、双方向、配信のみなど）を踏まえて、市有施設のインターネット通信環境、WiFi 環境の整備、オンライン会議用設備（会議システム、マイク、スピーカー、ディスプレイ等）の整備を行う。</li> <li>▶ オンライン会議の運営に関するノウハウを共有し、オンライン会議の普及を図る。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
オンライン会議の拡充					




1-⑦	<b>相談業務のオンライン化</b>				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 各種相談業務のうち、移住定住に係る相談はオンライン化が進んでいるが、その他の分野では電話や来庁による相談体制となっている。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ オンラインによる各種相談業務を実施するための環境整備が必要である。</li> </ul>				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市民が市役所に行かなくても、自治振興センターや自宅、職場等からのオンラインによる対面相談に対応できる業務体制を構築する。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 相談業務を行う部署においてオンライン相談の運用体制を検討し、オンライン相談システムを整備する。</li> <li>▶ 自治振興センター等の出先機関と本庁間において、各種手続に関するオンライン相談ができる環境を整備する。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
オンライン相談の運用体制の検討					
オンライン相談環境の整備・運用開始					

## 方針2 デジタル活用による情報発信の推進



2-①	デジタル活用による情報発信の向上				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 市の公式WEBサイトの他、部門専用のSNS(Facebook、Twitter、Instagram)や特設サイトの開設、YouTubeを使った動画による広報活動を実施。</li> <li>➤ 母子手帳アプリ、ごみ分別促進アプリ、地域情報アプリなどのスマートフォンアプリによる情報提供を実施。</li> <li>➤ 令和3年10月から広報紙の発行を月2回から1回に集約した。</li> <li>➤ 市民からの問い合わせ等は電話や来庁による対応のほか、公式WEBサイトから受け付けている。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 広報紙が月1回の発行に集約され、プッシュ型の通知によるタイムリーな情報提供が必要となっている。</li> <li>➤ 公式WEBサイトからの情報発信強化や、情報の検索性向上が必要である。</li> <li>➤ 市民が情報を得たい時に情報を得ることができる仕組みが必要である。</li> </ul>				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ スマートフォンアプリ等を利用し、市民のニーズに合った情報のプッシュ型の通知や、市民からの道路損傷情報等の通報機能により双方向の情報共有を図る。</li> <li>➤ 市の公式WEBサイトを中心とした広報展開とするため、AIチャットボットを組み込み、WEBサイト上の情報の検索性を高めるとともに、WEBサイト上での問い合わせ対応を可能にする。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 市民のニーズに合った情報のプッシュ型の通知や、市民からの問い合わせや通報に対応できるアプリケーションの仕様や運用方法を検討する。</li> <li>➤ AIチャットボットの回答の精度を高めるため、問い合わせ対応用のコンテンツ(Q&amp;A)を整備する。</li> </ul>				
工程	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
システムの仕様検討、導入準備					
システム運用開始					





方針3 効率的な仕事の仕方への転換



3-①	自治体情報システムの標準化・共通化（自治体 DX 推進計画・重点取組事項）				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 令和4年1月から新基幹系業務システムに更新しており、標準化・共通化に向けた標準仕様書等の確認作業について未着手である。</li> <li>▶ 国は令和4年夏ごろまで段階的に標準仕様書を作成する予定である。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 令和7年度末までに標準化対象業務のガバメントクラウドへの移行を進めるため、国から示される各業務システムの標準仕様を理解し、現状のシステムや業務プロセスとの差異（Fit&amp;Gap）を把握する必要がある。</li> <li>▶ 基幹系業務システムの標準化やガバメントクラウドへの移行について、国の方針やシステム提供事業者において未確定の要素がある。</li> </ul>				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 自治体における情報システムの共同利用、手続の簡素化、迅速化、効率化を図るため、業務のプロセス・情報システムの標準化に取り組む。</li> <li>▶ 自治体 DX 推進計画の工程に基づき、令和7年度末までに標準化対象の20業務（住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、障害者福祉、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、印鑑登録、戸籍、戸籍の附票）について、標準準拠システムへ移行し、ガバメントクラウド上で稼働させる。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 標準化・共通化への移行のための庁内推進体制を構築し、国の方針、標準化の仕様等を確認しながら移行計画を策定する。</li> <li>▶ 基幹系業務システムと標準仕様との差異（Fit&amp;Gap）分析を行い、標準仕様に対応した業務プロセスへの見直しを行う。</li> <li>▶ システム提供事業者と調整しながら、標準化・共通化及びガバメントクラウドへの移行を行う。</li> </ul>				
工程	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
庁内推進体制の構築					
標準化に向けた業務プロセスの見直し					
標準化・ガバメントクラウドへの移行					

3-②	AI・RPAの利用推進（自治体 DX 推進計画・重点取組事項）				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ AI、RPAの活用について試行、研究段階である。</li> <li>▶ AI音声認識による文字起こしシステムを試行的に導入し、会議録等の作成事務の効率化を図っている。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ AIやRPAに関する情報収集や活用技術の習得が必要である。</li> <li>▶ AIやRPAを適用する業務を選定し、実装するための研究を進める必要がある。</li> </ul>				




取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ AI による音声認識、画像認識、文字認識、予測などの技術や、RPA による定型的なコンピュータ操作の自動化について研究を進め、業務への適用が可能なシステムを実装する。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ AI や RPA の活用事例について研究し、市民サービスの向上や業務の効率化が図られる事務を選定する。</li> <li>▶ 業務プロセスの見直しとあわせて、AI や RPA の導入を行う。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
調査研究					
AI・RPAの事務への実装					



3-③	テレワークの推進（自治体 DX 推進計画・重点取組事項）				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 新型コロナウイルス感染防止対策として、試行的に実施している。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 庁内外とのコミュニケーションツールや、電子決裁システムなどのテレワークを実施するための十分な環境が整っていない。</li> </ul>				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 感染症拡大時等の業務継続への対応や、働き方改革という観点からもテレワーク（在宅勤務）の試行的運用を実施し、テレワークの効果と課題を検証しながら環境を整備する。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が実証実験事業として提供するシステムを利用し、テレワークの効果や課題を検証する。</li> <li>▶ 庁内外とのコミュニケーションツールや電子決裁システム、セキュリティ対策などのシステム環境や、テレワーク実施体制を整備する。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
試行的運用による効果・課題の検証					
テレワーク環境の整備					

3-④	文書管理システム・電子決裁システムの導入				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 年度ごとに紙の文書を適宜分類したフォルダ単位で整理し、発生、保存、廃棄をサイクルとした文書管理を行っている。</li> <li>▶ 起案文書は書面にて審査し、決裁権者の押印による決裁としている。</li> <li>▶ 電子メールのデータは紙に印刷し、回覧や決裁、保存をしている。</li> <li>▶ 休暇申請や時間外勤務管理、市の公式 WEB サイトへの記事掲載の承認について電子決裁を実施している。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 文書の作成や電子メールなどはデジタル化されているが、事務処理の過程で紙に印刷しているため、デジタルで完結できる仕組みが必要である。</li> <li>▶ 紙による文書管理は検索効率が低く、また、文書の保存場所を確保する必要がある。</li> <li>▶ 文書の電子化の進展により、電子公印や電子署名を使用した市民や事業者への発出文書のデジタル化や、市と事業者間での契約のデジタル化（電子契約）などへの対応も検討が必要である。</li> </ul>				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 行政手続の書面、押印、対面の見直しや、オンライン申請等のデジタル化の進展にあわせ、紙の文書管理から文書管理システムによる電子文書の管理に移行し、起案・決裁・保存・廃棄まで、文書のライフサイクル全体をデジタルのまま完結できるようにする。</li> <li>▶ 起案文書の決裁に限らず、財務会計処理事務、契約事務、人事給与等の庶務事務においても電子決裁を導入するため、財務会計システム、人事給与システム等の庶務事務システムの見直しを行う。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 紙の使用量削減や資料の印刷時間の削減などの効果があることから、ペーパーレス会議の普及や、庁内文書の回覧方法のデジタル化など、着手可能なものからペーパーレス化を進める。</li> <li>▶ 文書管理システム、電子決裁システムの導入に向け、財務会計処理事務、契約管理等の事務処理も含めたシステムの検討組織を構築し、文書管理方針の検討と導入計画を策定する。</li> <li>▶ 文書管理規程や財務規則等の規程類の見直しを行い、文書管理の電子化と電子決裁に移行する。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
ペーパーレス化の推進					
検討組織の構築・システム化の検討					
文書管理の電子化・電子決裁への移行					

3-⑤	デジタル活用による庁内情報共有の推進				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ グループウェア等の内部事務システムを LGWAN 接続系ネットワークに配置し、庁内の情報共有を図っている。</li> <li>▶ 外出先や自治体間での連絡や情報共有が可能な、LGWAN 接続系とインターネット接続系の両方から利用可能な LGWAN-ASP サービスに対応したチャットツールを試行利用し、庁外や自治体間で試行的に情報共有を行っている。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 複数の職員がグループウェア等の庁内システムを共用のパソコンで利用し、自席で利用できる環境がない部署がある。</li> <li>▶ セキュリティ対策によって、LGWAN 接続系とインターネット接続系が分離されており、業務の効率化のため、庁外と安全に情報共有が図られるツールの導入が必要である。</li> </ul>				
取組内容	▶ グループウェアやチャットツールを活用し、庁内情報の共有化やノウハウの蓄積、意見交換などの庁内コミュニケーションの効率化を図る。				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 電子文書管理、電子決裁の導入を見据え、ペーパーレスで職員が庁内情報を共有できる環境を整備する。</li> <li>▶ LGWAN 接続系とインターネットの両方からアクセス可能な情報共有ツールの研究や、グループウェアの機能を改善する。</li> <li>▶ チャットツールの活用例を示し、利用の拡大を図る。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
LAWAN-ASP 対応の情報共有ツールの検討・導入					
チャットツールの活用					

#### 方針4 デジタル化の取組を支える基礎をつくる

4-①	セキュリティ対策の徹底（自治体 DX 推進計画・重点取組事項）				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ネットワークの強靱化による三層の対策（マイナンバー利用事務系・LGWAN 接続系・インターネット接続系の分離）と、長野県内の自治体で運営する自治体情報セキュリティクラウドにより、セキュリティ対策の強化を図っている。</li> <li>▶ セキュリティシステムにより、LGWAN 接続系とインターネット接続系とのファイル交換時の無害化処理や仮想デスクトップでインターネットを利用している。</li> <li>▶ 全職員に対して情報セキュリティ研修を実施している。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 令和2年12月28日に「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（以下、新ガイドラインという。）が示されており、新ガイドラインに基づいた情報セキュリティ対策が必要である。</li> <li>▶ 三層の対策によりインターネット利用やLGWAN系とインターネット系でのファイル交換に伴う手順が増えており、セキュリティの確保に加え、業務効率の改善が必要である。</li> </ul>				
取組内容	▶ 新ガイドラインに基づいたセキュリティポリシーにより、情報セキュリティ対策を強化する。				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 新ガイドラインに基づいた情報セキュリティポリシーに改定する。</li> <li>▶ 情報セキュリティの運用体制を強化し、取り扱う情報資産に応じた情報セキュリティ研修を実施する。</li> <li>▶ 三層の対策によるLGWAN接続系とインターネット接続系を分離するセキュリティシステムを安全かつ業務効率の高いシステムに更新する。</li> </ul>				
工程	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
セキュリティポリシーの改定・適用					
セキュリティシステムの更新・運用					
情報セキュリティ研修の実施					

4-②	デジタル化推進人材の育成				
現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>各課等に情報化担当者を配置し、セキュリティ対策や配置されている端末の管理を担っている。</li> <li>デジタル化に対応するための教育研修が、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）や長野県自治振興組合等から提供されている。</li> </ul>				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>各課等の情報化担当者や一般職員が、業務に必要なデジタル化に関する知識を習得するための研修機会を確保できていない。</li> </ul>				
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル化担当部門や各課において業務のプロセスの見直しや、デジタル化の企画提案、システム構築など各業務部門の役割に応じてデジタル化を推進する人材が適切に配置できるように、人材育成に取り組む。</li> </ul>				
進め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT リテラシー、デジタル化の企画、システムの調達手法、システムの運用管理手法など、段階的にデジタル化に対応できる人材を育成するため、デジタル化推進人材育成方針を作成する。</li> <li>デジタル化推進人材育成方針に基づいてデジタル化に関する職員研修を実施する。</li> </ul>				
工程	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
デジタル化推進人材育成方針の作成					
職員研修の実施					

## 5 推進体制

デジタル化にあたっては、令和4年度に組織機構改革により設置するデジタル化の推進部門が、全体方針の企画立案、部門間の調整を行い、各業務を担当する部署、行革、法規、人事、企画、財政部門等と連携して組織横断的に推進する。

また、取組事項ごとに庁内推進体制や検討組織を構成し、関係する部署と進捗管理目標を作成し、計画的、段階的に取り組む。

## 用語集

用語	解説
AI	Artificial Intelligence の略。人工知能と呼ばれ、人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム全般。あるいは、人間が知的と感じる情報処理・技術全般。
DX	Digital Transformation の略。ICT 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こと。 ※英語圏では「Transformation」の「Trans」の部分で「X」と略すことから、「DX」と略されている。
Fit&Gap	事業者の提供するパッケージソフトの機能が、利用者として求める要件に適合（Fit）している点と乖離（Gap）している点。
IoT	Internet of Things の略。自動車や家電、設備など身の回りの様々な物がインターネットにつながること。
LGWAN	Local Government Wide Area Network（総合行政ネットワーク）の略。地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した行政専用の広域ネットワーク。
LGWAN-ASP	LGWAN-Application Service Provider の略。地方自治体が LGWAN を介して民間企業が提供するアプリケーションを共同利用することができる。
RPA	Robotic Process Automation の略。人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアによる自動操作により代替するもの。
SNS	Social Networking Service の略。登録された利用者同士が WEB サイトを使って交流できる会員制のサービス。
ガバメントクラウド	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスを利用できる環境のこと。
キャッシュレス決済	現金を使用せずに、主にクレジットカード、デビットカード、電子マネー、バーコードや QR コードを使用して支払いを行うこと。
クラウド	情報システムを外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用すること。
クラウド型被災者支援システム	内閣府が令和 4 年度の運用開始を予定して整備する被災者支援システムで、被災者台帳の作成や罹災証明書のコンビニ交付などが可能となるシステム。
グループウェア	掲示板やスケジュール管理、施設や物品の予約など内部事務に関する情報を共有するシステム。
コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して市町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）が全国のコンビニエンスストア等のキヨスク端末（マルチコピー機）で取得できるサービス。

用語	解説
セキュリティポリシー	情報セキュリティ対策に関する統一的な基本的方針と、基本方針を実行に移すために必要な、全ての情報関係業務に共通する対策基準を定めたもの。
タブレット端末	タッチパネル式の液晶ディスプレイを搭載した板状のコンピュータ端末。
チャットツール	コンピュータネットワークを通じて、文字（チャット）によるメッセージのやり取りを行うシステム。
チャットボット	チャットとロボットを組み合わせた造語で、文字（チャット）による問い合わせに対して、コンピュータが自動応答する技術。
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使える人と使えない人との間に生じる格差。
テレワーク	“Tele”＝「離れた場所」と“Work”＝「働く」をあわせた造語で、情報通信技術を活用した時間や場所にとらわれない柔軟な働き方。
ながの電子申請サービス	長野県内の自治体が共同で運用する汎用的オンライン申請システム。
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利用した子育てや介護などの行政手続きがワンストップでできたり、行政機関からの情報を確認することができる。
マイナンバーカード	氏名、住所、生年月日、性別、個人番号などが記載された、顔写真付きのプラスチック製のカードで、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。
三層の対策	地方自治体のネットワークを、マイナンバー利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系に分離することにより、セキュリティを確保する。
自治体 DX 推進計画	自治体情報システムの標準化・共通化や行政手続きのオンライン化など、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくために総務省が策定した計画。
情報資産	ネットワーク、情報システム、これらに関する設備、電磁的記録媒体のほか、これらの情報システムで取り扱う情報、情報システムの仕様書、ネットワーク図等のシステム関連文書。
情報のプッシュ型通知	データや情報が利用者の端末に自動的に配信される方式で、適切なタイミングで情報提供を行う。