第４章　情報化の基本目標

１　情報化の基本方針

本市では、前計画に引き続き、情報化施策を推進するにあたり、国や県の施策動向を勘案しながら、本市の長期総合計画が目指す将来の都市像である「活力あふれるまち　ふれあいのまち」の実現に向けて、以下の視点で情報化を進めます。

１　市民の立場に立った行政サービスの向上

２　業務の改善、事務の効率化

３　費用対効果のバランス

４　すべての市民がＩＣＴの恩恵を享受できる社会の実現

５　情報システムの安全性・信頼性の確保

（１）市民の立場に立った行政サービスの向上

行政手続のオンライン化を推進し、「いつでも、どこでも、誰でも」必要な行政手続や各種の情報サービスが迅速に受けられるなど、市民の立場に立った行政サービスの推進を図ります。

（２）業務の改善、事務の効率化

各情報システムの導入にあたっては、対象となる業務に係る手順の見直しに加え、全庁での情報共有化、意思決定過程の簡素化・迅速化、組織の見直し等を検討し、業務の最適化を図ります。

（３）費用対効果のバランス

最新の情報化関連技術の動向を見ながら、費用の効率化や効果的で実用性の高い情報化を検討します。また本市の情報システム全体の最適化を図ります。

（４）すべての市民がＩＣＴの恩恵を享受できる社会の実現

すべての市民がＩＣＴの恩恵を等しく享受することができるよう、デジタルディバイド是正に取り組みます。また、年齢や性別を問わず体の不自由な方や外国人の方などへの使いやすさも十分に配慮したユニバーサルデザイン[17]の導入に努めます。

（５）情報システムの安全性・信頼性の確保

本市の個人情報をはじめとした情報資産を適切に管理・運用するため、平成１５年度に情報セキュリティポリシーを策定し、個人情報保護に努めてきました。

マイナンバーカードの普及やマイナンバーの利活用が促進される状況の中、市民が安心して情報化の恩恵を享受できるように、情報システムの安全性・信頼性の確保に努めます。

２　重点的に取り組む事項

本市における情報化の基本方針を踏まえつつ、地域情報化と行政情報化の観点から中長期的に推進していく重点的な取り組みについて示します。

（１） 市民の立場に立った行政サービスの向上

新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、行政手続のデジタル化の遅れが国全体の課題として浮き彫りとなりました。アンケート結果でも市民からのニーズが高かったこともあり、本市の行政手続についても、市民、事業者の利便性向上のため、書面、押印、対面を前提とした手続を見直し、行政手続のオンライン化に取り組みます。

（２）業務の改善、事務の効率化

国の「デジタル・ガバメント実行計画」においても、「ＡＩやＲＰＡなどのデジタル技術は地方公共団体の業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために今後積極的に活用すべきものである。」とされています。

本市においても、防災や福祉、産業等の各分野でＡＩやＲＰＡなどを活用することにより、市民サービスの向上を図るとともに、業務の見直しを行い、事務効率化を図ります。

（３）費用対効果のバランス

①情報システム最適化の推進

令和元年１１月から基幹系システムを紀の川市との２市共同利用においてクラウド化し、業務継続性の確保、業務の効率化及び経費削減を図ることができました。

今後も、全庁的に情報システムの現状を把握し、コストの削減、業務継続性の確保及びセキュリティ水準の向上を図ります。

②業務システム標準化に向けたシステム調達

国では、令和７年度末までに市民サービスのさらなる向上を目的に地方公共団体の業務プロセスや業務系システム、保有データの標準化を完了させることとしています。国が標準化する予定の１７業務（基幹系システム）の最適なシステム更改の方法について、調査・検討を行っていきます。

（４）すべての市民がＩＣＴの恩恵を享受できる社会の実現

①ウェブサイト、ＳＮＳ[18]等の充実

平成２８年３月に本市ウェブサイトをリニューアルした際、ウェブアクセシビリティに配慮し、ウェブサイトを音声で読み上げる機能や多言語対応等の充実を図りました。

今後は、アンケート結果を踏まえ、本市ウェブサイトだけでなくＳＮＳ、メール配信サービスなど様々な広報媒体を活用し、市民の方に必要な行政情報を迅速かつ正確に提供できるよう取り組みます。

②スマートフォンを活用した行政サービスの提供

多様化・複雑化が進む社会情勢の中、行政だけでなく、医療や教育機関などあらゆる分野で、今後デジタル化が進むと予想されます。アンケート結果で普及率の上昇が顕著にみられたスマートフォンを活用した行政サービスの提供が図れるように取り組みます。

（５）情報システムの安全性・信頼性の確保

①情報セキュリティポリシーの改定

社会保障・税番号制度の施行に伴い、個人情報保護の徹底や情報セキュリティの強化を図るため、情報セキュリティに関する最新の考え方を取り入れ、これからの社会情勢に適合した情報セキュリティポリシー[7]となるよう、国の情報政策を踏まえ、必要に応じて随時改定していきます。

②ＩＣＴ部門の業務継続計画の改定

平成２４年度に総務省が定める「地方公共団体におけるＩＣＴ部門の業務継続計画（ＢＣＰ）策定に関するガイドライン」に基づき、緊急時における業務継続のための方法や手段等を取り決めておくＩＣＴ部門の業務継続計画を策定しています。

今後、災害時等に備え、計画どおりに業務が継続できるか訓練等を行い、必要に応じて随時改定していきます。