

河内長野市DX推進方針

令和5（2023）年2月
河内長野市

■目 次

1. 方針の策定にあたって	P. 1
2. 国の動向	P. 4
3. これまでの本市の取組み	P. 7
4. 本市の課題	P. 8
5. DX推進方針	P. 9
6. 基本方針ごとの重点取り組み事項	P.11
基本方針1 市民の利便性向上「3ない市役所」	P.11
(1) 行政手続のオンライン化（行かない）	
(2) 窓口DXの推進（書かない・待たない）	
基本方針2 業務の効率化	P.11
(1) 自治体情報システムの標準化・共通化	
(2) AI・RPA等を始めとした先端技術の活用	
(3) テレワークなどの推進	
(4) 行政事務の効率化・アウトソーシングの推進	
基本方針3 デジタル活用の基盤整備	P.19
(1) マイナンバーカードの普及・利活用の促進	
(2) オープンデータ、データ利活用の推進	
(3) デジタルデバイド対策	
基本方針4 セキュリティ対策	P.22
(1) 総合的なセキュリティ向上の取組	
(2) 情報セキュリティポリシーの浸透・徹底	
(3) 情報セキュリティ監査の実施	
7. 推進体制	P.25
8. 用語	P.26

1. 方針の策定にあたって

■社会情勢の変化

日本の総人口は、平成20（2008）年をピークに減少局面に入り、本格的な人口減少社会が到来しています。本市においては、平成12（2000）年の123,617人をピークに、減少傾向に転じました（【図表1-1、1-2、2参照】）。

要因としては、出生率の低下などによる自然動態の減少だけでなく、転出超過による社会動態の減少も影響しており、減少傾向が続くことが予測されます。

また、人口減少や少子高齢化が進む中、新たな社会潮流や課題である「持続可能な開発目標（SDGs）の実現」、「Society5.0*1を見据えた取組み」、「ウィズコロナ・ポストコロナ社会への対応」、「災害の多様化への対応」などが求められており、社会情勢は大きく変化しています。

こうした変化に対応するためには、様々な分野において新たなビジネスモデルの構築や、柔軟で効率的な働き方を実現する必要があり、その手段の一つとしてデジタル技術の積極的な活用が、あらためて求められています。

また、デジタル技術の活用には、情報通信機器の普及や通信基盤の充実が必要不可欠です。近年のスマートフォン保有率は8割を大きく超え、移動通信システムは、すでに通信基盤から生活基盤へと変容しており、この生活基盤を用いた新たなサービスの向上が見込まれています（【図表3参照】）。

しかし、一方では、情報通信機器による情報ネットワークの利用については、世代間での差があり、いわゆる情報格差の存在もあることから、デジタル化の過渡期にあるともいえます（【図表4参照】）。

■デジタル技術の進歩

デジタル技術は日々急速に進歩しており、近年の新たな技術として、AI、RPA*2、自動運転、ドローンなどが注目されています。これらは担い手不足の解消手段として注目を集め、特定の分野や業務に対しての効率化や新しい価値の創出などの効果を生み出しています。

特に、スマートフォンが普及してからは、第5世代移動通信システム（5G）をはじめとする、通信基盤の発展による大量のデータ流通と相まって、コミュニケーションの在り方をはじめ、仕事、医療、介護、観光等のあらゆる場面でデジタル技術が必要不可欠なものとなっています。

さらに、メタバース*3など仮想空間を利用した、これまでにはない経済活動を実現する基盤技術も登場しており、デジタル技術は今後も加速度的に進歩することが予測されます。

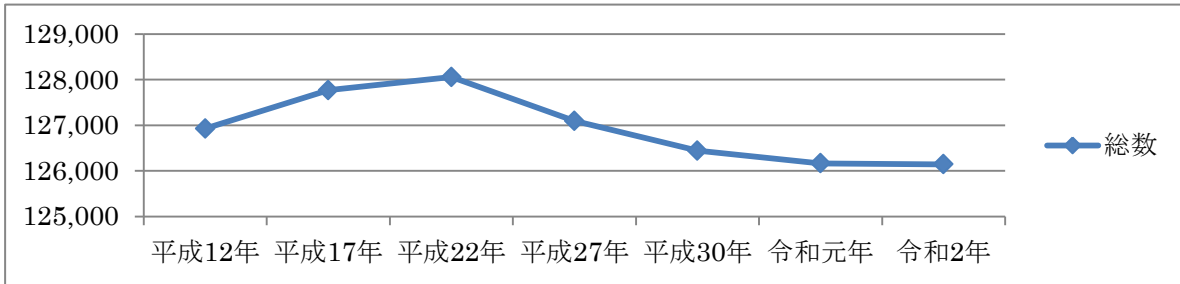
■新型コロナウイルス感染症への対応

新型コロナウイルス感染症への対応においては、給付金の支給手続において混乱

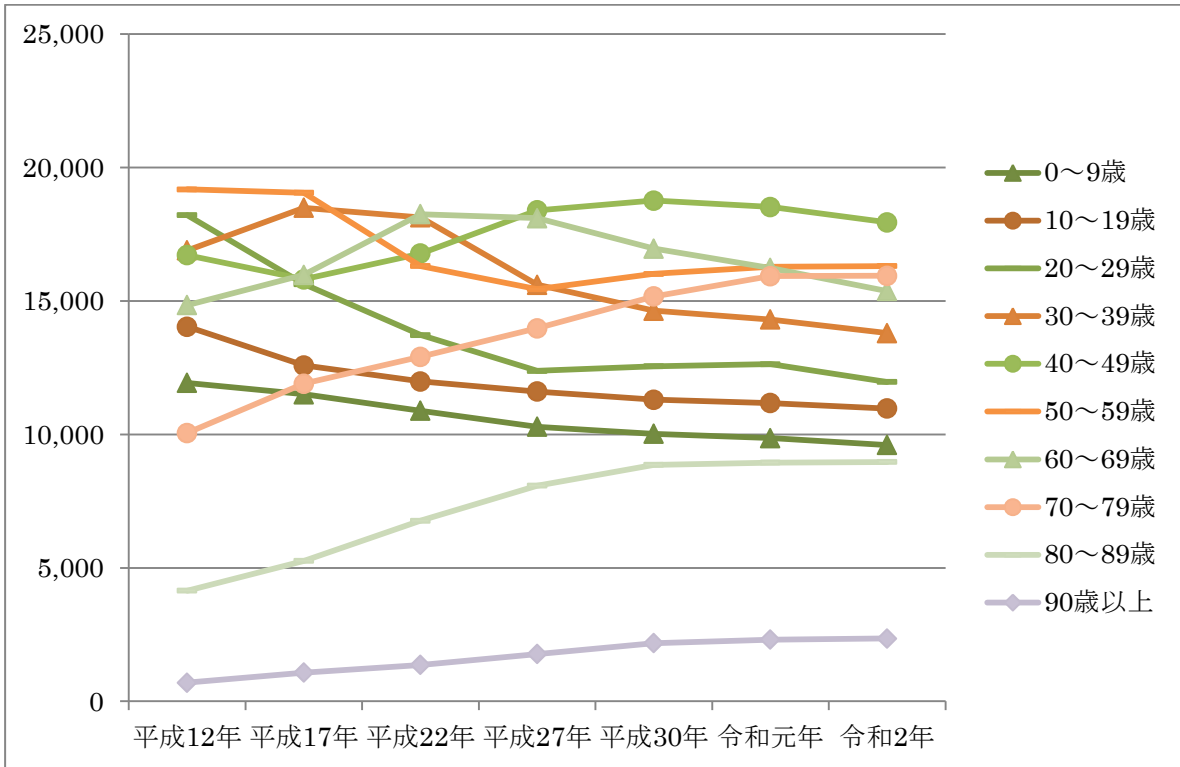
が生じるなど、行政のデジタル化における様々な課題が明らかとなりました。

また、感染症対策として非接触・非対面を積極的に取り入れた新たな生活様式への移行が必要となり、行政サービスの提供方法や職員の執務体制についても、変革が求められています。

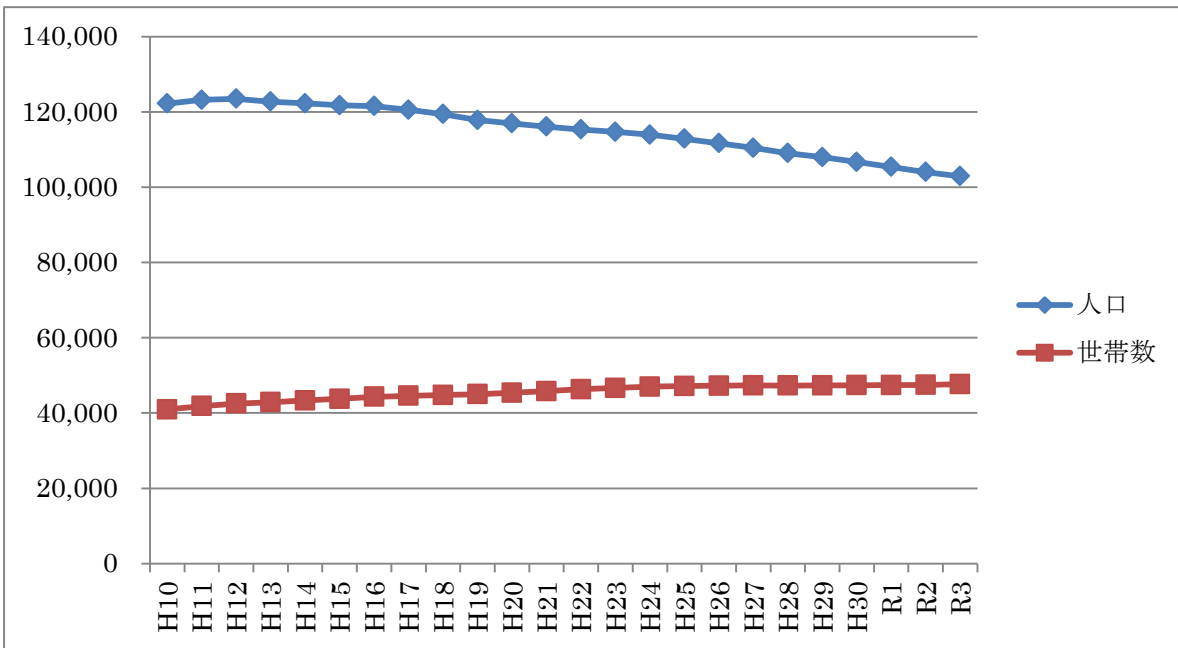
【図表 1-1】国の人口推移（総数）総務省統計局「日本の統計 2022」から



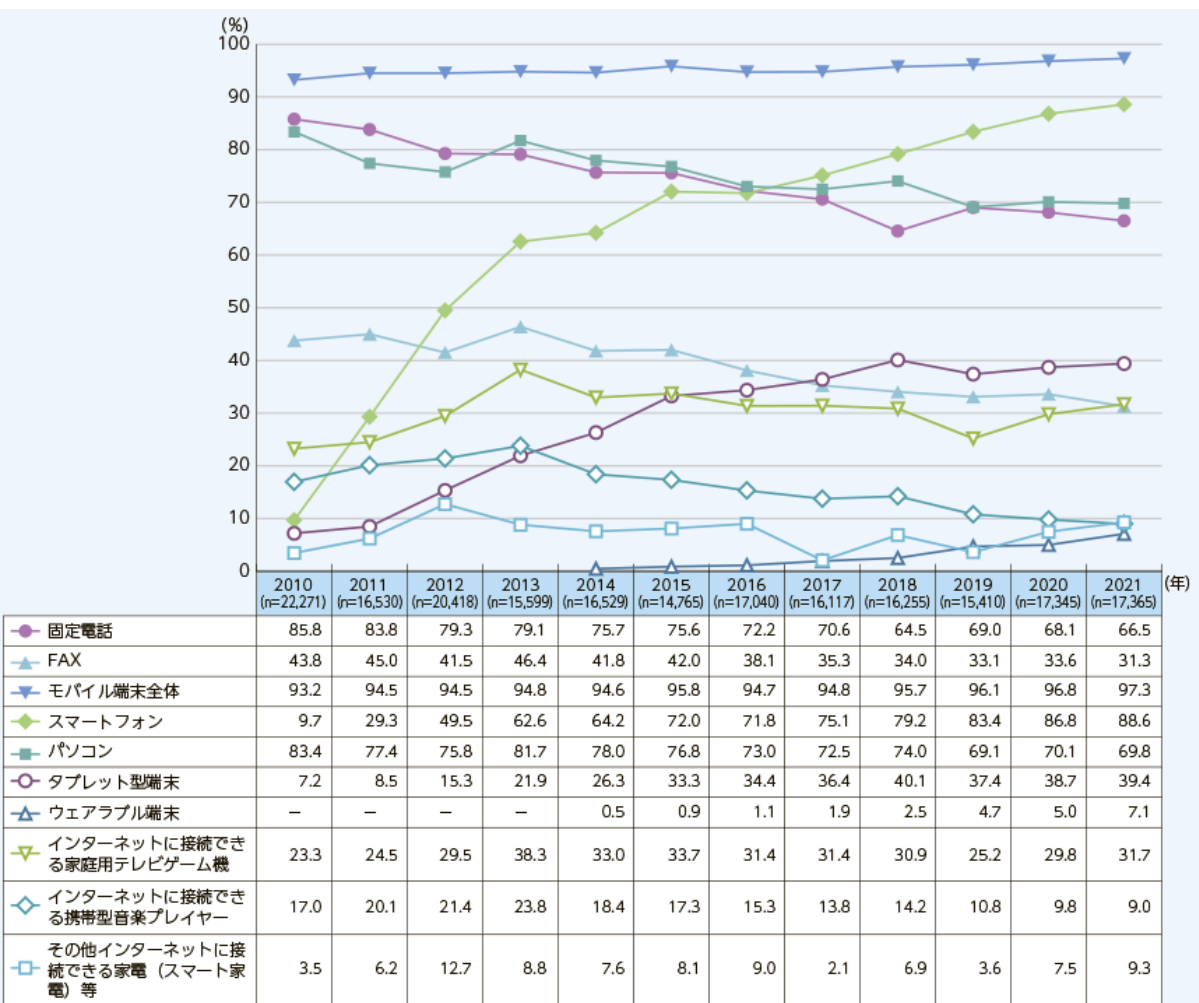
【図表 1-2】国の人口推移（年齢別）総務省統計局「日本の統計 2022」から



【図表 2】河内長野市の人口推移

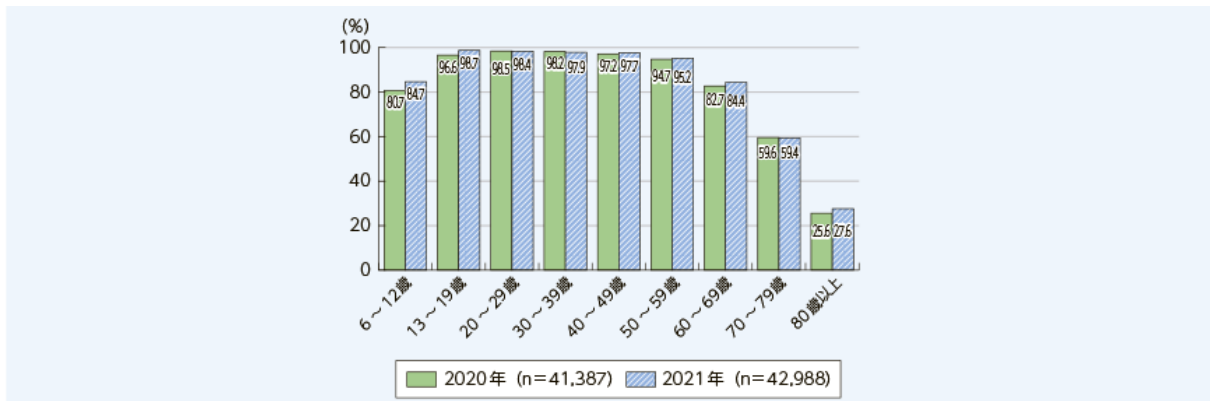


【図表 3 : 情報通信機器の保有状況】総務省「令和 4 年情報通信に関する現状報告の概要」から



【図表 4 : 年齢階層別インターネット利用率】

総務省「令和 4 年情報通信に関する現状報告の概要」から



2. 国の動向

国の行政デジタル化の取組みは、平成12（2000）年11月に発表されたIT戦略である「電子政府の実現」が打ち出されて以降、その時々課題を反映しながら、進められてきました。

特に近年は、新型コロナウイルス感染症への対応をきっかけとして、遠隔・非対面・非接触などの新たな生活様式や働き方が求められ、これを可能にするデジタル技術の重要性が増したことを背景に、デジタル・トランスフォーメーション*4（以下、「DX」という。）を推進する流れが加速しており、様々な法整備や計画策定が進められました（別表1）。

また、地方自治体の取組みについても、令和 2（2020）年12月に策定された「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」で、特に重点的に取り組むべきとされている事項として、具体的に示されました（別表2）。

【別表 1】DXに関連する近年の主な法律や計画等

策定期間・名称	内 容
平成 28 年 12 月 「官民データ活用推進基本法」	官民が保有するデータを流通・活用することで、自立的で個性豊かな地域社会の形成、新事業の創出、国際競争力の強化などを目指すもの。 「個人及び法人の権利利益を保護しつつ情報の円滑な流通の確保を図ること」を主旨とし、行政手続に係るオンライン利用の原則化などが明記されている。
平成 30（2018）年 1 月 「デジタル・ガバメント実行計画」	「行政手続のデジタル化」を目的として、官民データ活用推進基本法に関する取組みを具体化するため

	<p>に策定された。</p> <p>国の行政手続の件数の9割についてオンライン化を実現予定とし、令和元年12月の改訂版では、「地方公共団体のデジタル・ガバメントの推進」として「行政手続のオンライン化の推進」「業務プロセス、情報システムの標準化の推進」等を明記。</p>
<p>令和元（2019）年5月 「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（デジタル手続法）</p>	<p>行政機関等に係る申請、届出その他の手続等に関し、情報通信の技術を利用する方法を定めた法律。行政手続を原則として全て電子化する目的を掲げていることから、デジタルファースト法とも呼ばれる。</p>
<p>令和2（2020）年7月 「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」</p>	<p>全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策を取りまとめた計画。</p>
<p>令和2（2020）年9月 「デジタル社会形成基本法」</p>	<p>デジタル社会の形成に関して、基本理念や施策策定の基本方針、国・自治体・事業者の責務、デジタル庁の設置、重点計画の作成について定めた法律。2021年9月1日施行で、同時に施行されるデジタル庁設置法に基づいてデジタル庁が発足した。</p>
<p>令和2（2020）年12月 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」</p>	<p>「デジタル・ガバメント実行計画」に基づいて策定された計画。デジタル社会のビジョンを「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」とした。自治体が重点的に取り組むべき内容等を明記。</p>
<p>令和3（2021）年6月 「デジタル田園都市国家構想」</p>	<p>デジタル技術を活用して地方を活性化することで、暮らす場所、年齢、性別にかかわらず、あらゆる国民がライフスタイルやニーズに合った豊かな暮らしを営むことができる社会の実現を目指す構想。</p>
<p>令和4（2022）年6月 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（最新分）</p>	<p>デジタル社会形成基本法に基づく基本方針として策定されるもの（令和3（2021）年12月24日策定分のアップデート）。デジタル庁だけでなく各省庁の取り組み・工程・スケジュールなどを明記。</p>

【別表2】「自治体 DX 推進計画」で示されている自治体の重点取組み事項

①自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を2025年度とし、「Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
②マイナンバーカードの普及促進	2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続のオンライン化	2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に
④自治体のAI・RPAの利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大
⑥セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

3. これまでの本市の取組み

本市では、平成13年「IT推進アクションプラン」を策定して以降、情報化の進展に対応するため、適宜計画の見直しを行いながら、様々な取組みを進めています。

策定期間・名称	年度	主な取組み
平成13(2001)年10月 IT推進アクションプラン	平成14(2002)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・施設予約システムの導入 ・街頭端末設置 ・電子入札システムの導入 ・図書館システム ・スポーツ施設予約システムの導入 ・地図情報システム(GIS*5)導入
	平成15(2003)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳ネットワークの導入
平成16(2004)年1月 第2次IT推進アクションプラン	平成16(2004)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページリニューアル ・簡易電子申請の導入
	平成18(2006)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・モックルめる配信
平成19(2007)年1月 第3次IT推進アクションプラン	平成20(2008)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・街頭端末リニューアル
	平成21(2009)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍管理システムの導入
平成22(2010)年2月 情報化推進方針	平成22(2010)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易電子申請リニューアル ・市ホームページリニューアル
	平成24(2012)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・公金収納システムの導入
	平成25(2013)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館システム再構築
	平成28(2016)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータの掲載開始 ・コンビニ交付システムの導入
	平成29(2017)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ強靱化対応 ・統合型GISリニューアル
平成30(2018)年5月 情報化推進方針(改定)	平成31(2019)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページリニューアル
	令和2(2020)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワークシステムの導入 ・オンライン会議システム導入
	令和3(2021)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・文書管理システムリニューアル(電子決裁対応)
	令和4(2022)年度	<ul style="list-style-type: none"> ・職員用タブレット端末の導入 ・電子申請(ぴったりサービスなど)の拡充 ・業務用チャットシステムの導入

4. 本市の課題

本市では、人口減少と高齢化の進展、生産年齢人口の減少及び長引く新型コロナウイルス感染症の影響等に伴い、税収の確保が難しくなる一方で、社会保障関連経費の増加なども見込まれ、さらに厳しい状況が続くと見込まれています。

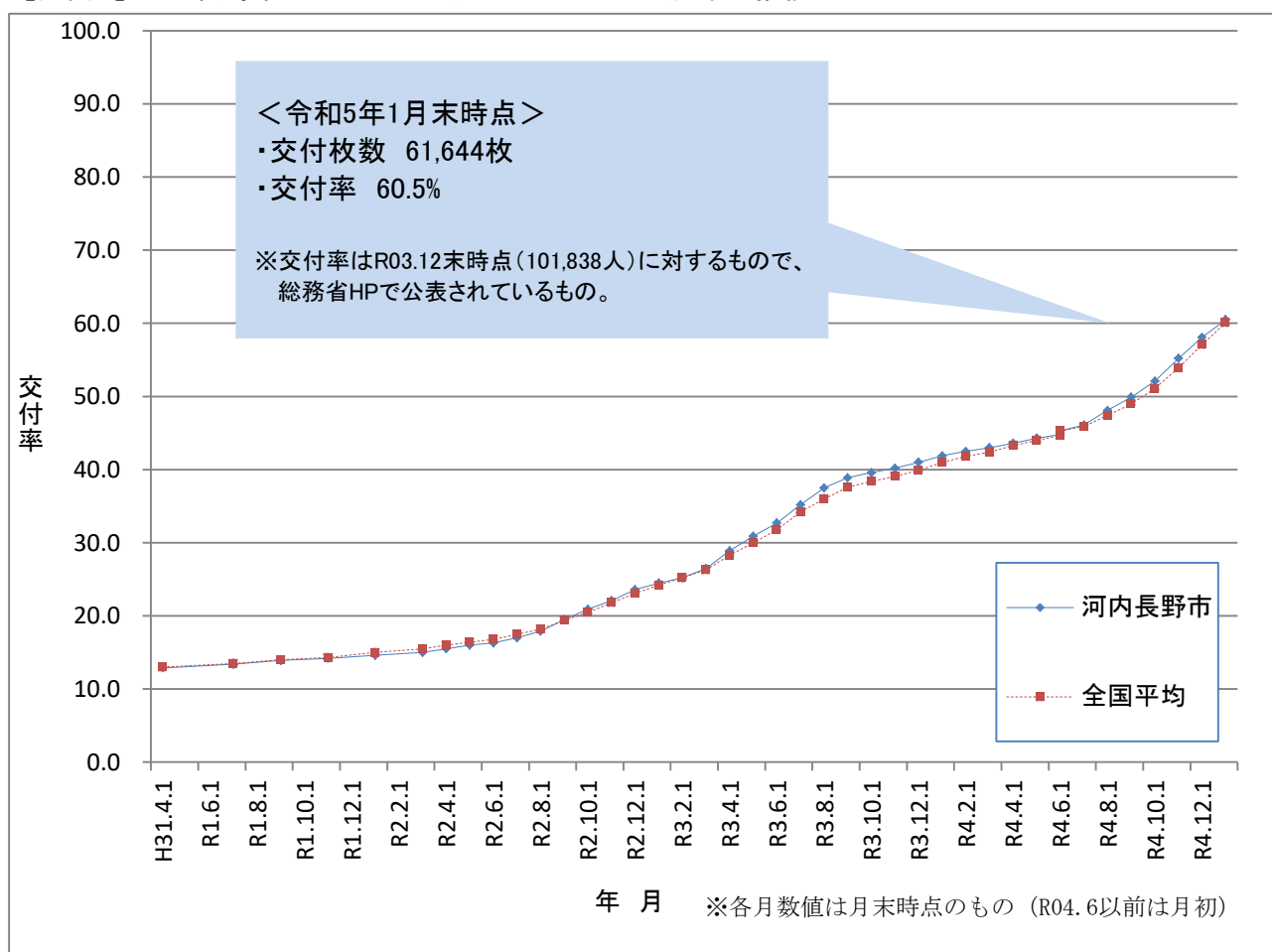
このような状況の中、本市では今後も複数の重要施策を推進していく必要があり、限られた財源を有効に活用するため、より効率的・効果的な行財政運営が必要となっています。

さらに、行政においても担い手不足の問題は例外ではなく、限られた職員数で行政サービスを安定的・継続的に提供できる体制を整える必要があり、引き続き行財政改革に取り組む必要があります。

また、国においてはマイナンバーカードの普及策を積極的に進めており、行政サービスのオンライン化を本格的に進める必要があります。

本市のマイナンバーカードの交付率は、令和5（2023）年1月末日時点で60.5%となっており、市民がデジタルの便利さをより実感できる施策の推進が重要となっています。

【図表 5】 河内長野市におけるマイナンバーカード交付率の推移



5. DX推進方針

■策定主旨

本市では「IT推進アクションプラン」を始めとして、その時々課題に対応した方針を策定し、現在は「河内長野市情報化推進方針（以下、「旧指針」という）」に基づき情報化を進めています。

しかし、コロナ禍をきっかけとして社会情勢は大きく変化し、新たな課題に対応する必要が生じてきました。

国においてもDXを積極的に推進しており、自治体におけるDXの意義についても、次のように考え方が示されています。

- 自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、
- デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく

（自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画から引用）

また、令和2年12月に策定された「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」では、自治体が重点的に取り組むべき事項が具体的に示されました。

このような状況から、本市においても、これまでの情報化推進の考え方を基本としながらも、あらためて自治体におけるDXを推進する必要があります。

そのため旧指針を、自治体DX推進計画の内容などを踏まえて再編し、名称を「河内長野市DX推進方針」に改め、本市がDXを推進するための指針とします。

■方針の位置付け

河内長野市第5次総合計画を情報化の側面から推進するものとします。

同計画においては、「まちづくりを支える政策」の「基本政策2：『選択と集中』による行政運営の推進」、施策No.37「効果的・効率的な行政運営の推進」のNo.3「行政手続き及び行政事務の情報化の推進」として取り組みます。

■取組み期間

令和5（2023）年度から令和7（2025）年度とします。

なお終期については、国の「自治体DX推進計画」および、「河内長野市第5次総合計画」の取組み年次に合わせるもので、両計画の次期計画策定と整合をとるため、本指針の内容についても適宜見直すものとします。

■基本目標

社会情勢の変化や本市における課題に対応するため、また、国が示す「デジタルの

活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」※を目指し、「市民の利便性向上（3ない市役所）」「業務の効率化」「デジタル活用の基盤整備」「セキュリティ対策」の4つの基本方針を掲げ、DXを推進していきます。

※「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」で示されたデジタル社会のビジョン

■ 4つの基本方針

基本方針1 市民の利便性向上「3ない市役所」

デジタル技術の活用による業務プロセスの見直し（BPR*6）に取り組むとともに、行政手続のオンライン化、対面手続のデジタル化を推進します。

また、新たな取組みとして「行かない・書かない・待たない市役所」をコンセプトに、窓口DXに取り組めます。

電子申請などのシステムの活用によって、来庁や問い合わせなどを減らし、市民の利便性向上と業務の効率化を目指します。

特に、窓口アウトソーシングを実施している部門については、同業務を最適化し持続可能な体制を構築するため、窓口DXを検討・推進します。

基本方針2 業務の効率化

情報システムの標準化・共通化に取り組むことにより、情報システムに係るシステム調達や制度改正対応等の人的・財政的負担を軽減します。

また、AIやRPA等のデジタル技術の活用により、定型事務の効率化を図り、相談・面談や企画・立案などの職員でなければできない業務に注力できるよう、人的資源を振り向けます。

基本方針3 デジタル活用の基盤整備

年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、すべての市民がデジタルの便益を享受し、快適に自分らしく生活ができるように、デジタル技術の利用の機会における格差の是正を図るための施策に取り組めます。

また、公共データのオープンデータ化を推進し、多様な主体による地域課題の解決、経済活性化を図るとともに、行政においても、データを根拠とした 施策の企画・立案による行政の高度化・効率化を図ります。

基本方針4 セキュリティ対策

デジタル利用の不安を軽減し、安心して行政サービスを利用できるよう、情報セキュリティ対策や個人情報保護を適切かつ確実に実施するとともに、外部ネットワークからの脅威に対応するため、サイバーセキュリティ対策等を実施します。

6. 基本方針ごとの重点取り組み事項

基本方針1 市民の利便性向上 「3ない市役所」

(1) 行政手続のオンライン化（行かない）

《現状やこれまでの取り組み》

- ・文化施設やスポーツ施設のインターネット利用予約を実施しました。
- ・図書館ホームページで、蔵書検索から本の貸出予約が可能となりました。
- ・市ホームページで、本人確認が不要な簡易電子申請や申請書ダウンロードサービスを行っています。
- ・マイナンバーカードにより、住民票や印鑑証明、市税証明書が取得できる「コンビニ交付サービス」を実施しています。
- ・税や保険料、保育料の「コンビニ収納」を実施しています。
- ・令和2年度に「河内長野市書面規制、押印、対面規制の見直し基準」を作成し、オンライン化可能な手続きの洗い出しを実施しました。

《今後の取り組み方針》

市民が場所や時間の制約を受けることなく、いつでも、どこからでも行政手続が行えるよう、行政手続のオンライン化を推進します。

また、推進にあたっては、令和2年度の「河内長野市書面規制、押印、対面規制の見直し基準」作成にあたって実施した調査結果を活用し、BPRの視点も踏まえながら取り組みます。

①電子申請の充実

国が運営するマイナポータル*7の電子申請機能「ぴったりサービス」や汎用型の電子申請システム、SNS*8を活用し、行政手続のオンライン化を進めます。

②電子納付・電子納税などの推進

税務業務については、国における「地方税における電子化の推進に関する検討会」から、具体的なデジタル化の方向性が示されており、全国统一で電子化を進める流れにあります。

本市においてもこれに対応し、さらに、その他の利用料徴収などについても、クレジット収納などを加えるなど、利便性の向上に努めます。

③窓口案内システムの検討

よくある問い合わせについて、チャットボットなどの活用により、来庁はもとより電話問い合わせをしなくても解決するような仕組みについて検討を進めます。

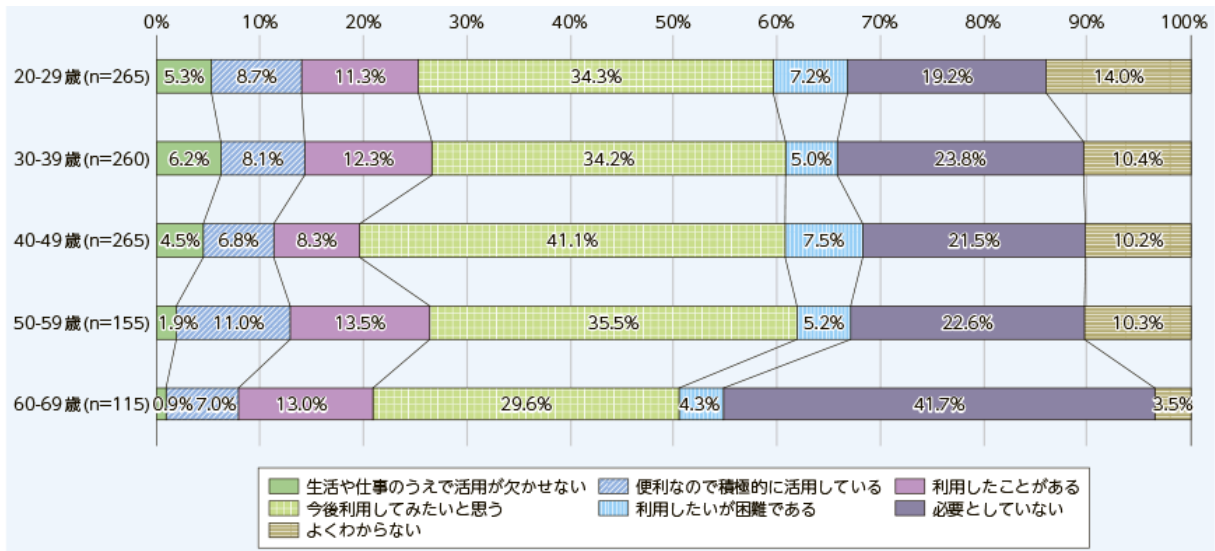
④コンビニ交付サービスの拡充

対象となる証明書の追加等を検討します。

《めざす姿》

- ・対面や書類の原本が必要な申請等以外の行政手続は、来庁せずスマートフォンや自宅のパソコンからいつでも申請することが可能となります。

【電子行政サービス利用状況】総務省「令和4年情報通信に関する現状報告の概要」から



(2) 窓口DXの推進（書かない・待たない）

《現状やこれまでの取組み》

窓口業務アウトソーシングの導入にあわせて、来庁者の利便性向上や現金取り扱いを減らすことなどを目的に、券売機を導入しました。

《今後の取組み方針》

対面や書類の原本が必要な申請等については、今後も来庁が必要になります。

その場合であっても、可能な限り来庁者の手間を省くとともに行政内部の事務を効率化するため、窓口手続きのDXを推進します。

また、前項（1）と同様に、令和2年度の「河内長野市書面規制、押印、対面規制の見直し基準」作成にあたって実施した調査結果を活用し、BPRの視点も踏まえながら取り組みます。

①事前申請システムの検討

事前のオンライン申請により、市役所窓口での申請書記入を不要とするなど待ち時間の短縮に向けて検討を進めます。

②マイナンバーカードを活用した省力化

マイナンバーカードに記録される基本情報を利用した申請書の自動作成について検討します。

③支払い方法の効率化

市役所窓口における手数料等の支払いについて、キャッシュレス決済対応を推進します。

《めざす姿》

- ・行政手続き時に必要な申請については、タブレットの活用などによって、必要事項を記入する手間が省かれています。
- ・事前のオンライン申請やキャッシュレス決済等により、手続きに要する時間が短くなっています。

基本方針2 業務の効率化

(1) 自治体情報システムの標準化・共通化

《現状やこれまでの取り組み》

- ・自治体システム標準化を推進するため「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（標準化法）」が令和3（2021）年9月1日に施行されました。
- ・令和4（2022）年10月7日、地方自治体の情報システムを標準化・共通化する方向性を定めた「地方公共団体情報システム標準化基本方針」が閣議決定されました。

《今後の取り組み方針》

住民情報を処理する基幹系情報システムについて、国が作成する標準仕様書に準拠した「標準準拠システム」に移行します。

①円滑なシステム移行

令和7（2025）年度を目標時期として、国が指定する住民記録や税などの20業務について、業務の見直しなどを行いながら、国が作成する標準仕様書に準拠したシステムへの移行に向けて取り組みます。

②ガバメントクラウドの活用

標準準拠システムへの移行にあたっては、国が整備等を進めるクラウド*11基盤である「ガバメントクラウド」の活用を前提に取り組みます。

③業務プロセスの見直し

移行作業を通じて、現行システムとの差異を洗い出し、業務プロセスの見直し等を行います。

《めざす姿》

- ・標準準拠システムへ移行にあわせ、業務プロセスを見直し、システム運用経費の削減と事務の最適化が実現しています。
- ・自治体ごとに異なっていた情報システムに係る帳票や様式等が統一化され、利用する市民や事業者等の負担が軽減されています。

(2) AI・RPA等を始めとした先端技術の活用

《現状やこれまでの取組み》

- ・令和2年度に、「河内長野市・橋本市・五條市広域連携協議会（三市協）」の取組みとして、自治体スマートプロジェクトを活用し、AI・RPA等による業務プロセス最適化モデルの構築に取り組みました。
- ・令和3年度に、AIを活用した会議録作成システムを導入しました。

《今後の取組み方針》

AI・RPA等を始めとしたデジタル技術は、日々急速に進歩しており、導入により、従来の事務やサービスを大きく変化させる可能性があります。

先端技術の動向を常に注視しながら、業務プロセスの見直しと併せて、業務の効率化を進めます。

①定型事務の自動化

既存の定型事務の洗い出しと事務フローの見直しを行い、AI・RPA等を活用した、定型事務の自動化に積極的に取り組みます。

②システム移行時の再検証

標準準拠システムに移行する場合は、あらためて業務プロセスを見直し、AI・RPA等の積極的な活用による業務効率化・省力化を図ります。

③その他業務への活用

様々な条件からAI・RPA等を活用できない業務においてもデジタル技術の活用を前提として業務の処理方法を見直すなど、業務の効率化を進めます。

《めざす姿》

- ・同じ作業を繰り返す事務の多くはAI・RPA等により自動化され、事務処理ミスなく、事務の正確性が向上しています。
- ・職員は業務効率化とともに、相談等の業務にきめ細かく対応できるようになっています

(3) テレワークなどの推進

《現状やこれまでの取組み》

- ・新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し、令和2年度にテレワークシステムを導入しました。

《今後の取組み方針》

災害発生等の非常時における業務継続、ICTの活用による業務効率化、ワーク・ライフ・バランスなどの観点から、テレワーク環境の有効活用を推進します。

①テレワーク対象業務拡大の検討

業務プロセスを検証し、テレワークの対象業務の拡大を検討します。

②リモートワーク活用の推進

現場でのモバイルワークやリモート会議の活用など、在宅勤務に限らず、テレワークシステムの有効活用について検討します。

《めざす姿》

- ・様々な業務において、リモート作業を行うことにより、職員は迅速な現場対応等が可能となり、災害発生時や新たな感染症の拡大時においても、行政サービスを提供できるようになっています。
- ・職員一人ひとりのライフステージにあった多様で柔軟な働き方が可能になり、ワーク・ライフ・バランスが実現されています

【テレワークの導入状況】 総務省「地方公共団体におけるテレワークの取組み状況調査結果（令和4年10月1日現在）」から

	導入	未導入	R4年度中の	R5年度からの	R6年度からの	導入予定なし・未定
			導入を検討	導入を検討	導入を検討	
都道府県 [47]	47 (47) 100% (100%)	0 (0) 0% (0%)				
指定都市 [20]	20 (20) 100% (100%)	0 (0) 0% (0%)				
市区町村 [1,721]	1,083 (849) 62.9% (49.3%)	638 (872) 37.1% (50.7%)	46 2.7%	34 2.0%	16 0.9%	542 31.5%
301名以上 [564]	491 (432) 87.1% (77.7%)	73 (124) 12.9% (22.3%)	11 2.0%	10 1.8%	4 0.7%	48 8.5%
101名以上 300名以下 [680]	426 (310) 62.6% (46.1%)	254 (362) 37.4% (53.9%)	21 3.1%	16 2.4%	8 1.2%	209 30.7%
100名以下 [477]	166 (107) 34.8% (21.7%)	311 (386) 65.2% (78.3%)	14 2.9%	8 1.7%	4 0.8%	285 59.7%
合計 [1,788]	1,150 (916) 64.3% (51.2%)	638 (872) 35.7% (48.8%)	46 2.6%	34 1.9%	16 0.9%	542 30.3%

- ※ () 内は前回調査（令和3年10月1日現在）の数値
- ※ 「導入」には「試験的・実験的に導入」を含む。
- ※ 「市区町村」は、一般行政職員数別に分類し内訳を表示

(4) 行政事務の効率化・アウトソーシングの推進

《現状やこれまでの取組み》

- ・平成21年11月の「戸籍システム」稼働により、従来の紙ベース、手作業処理の電算化がほぼ完了し、以降発生する新規業務については、電算化が必須となっています。
- ・平成26年10月から新住民情報システムの稼働にあわせ、アウトソーシング（納税通知書などの大量帳票の印刷、ブッキング、封入封緘業務）を一体的に実施する仕様に見直し、全体経費の低減を図りました。
- ・マイナンバー制度導入に伴い、平成29年度から情報提供ネットワークシステムが稼働しました。
- ・リモートワークやペーパーレス化を進めるため、令和3年度から電子決裁システムを導入しました。
- ・令和4年度から、課長級以上の職員にタブレット端末を配布しました。これに併せて、議会への端末持ち込み、一部会議室での無線ネットワーク利用などを開始しました。
- ・令和4年度から、業務用チャットシステムの運用を開始しました。

《今後の取組み方針》

①ペーパーレス化・電子データ化の推進

電子決裁システムの導入とともに、決裁に必要な書類の省略、削減及び既存文書のデジタル化による文書保管スペースの削減について検討を行います。

また、電子決裁をはじめ、さらに業務の効率化・情報の共有化を進めるためには、情報の電子化が前提となります。連絡文書や資料などについては原則紙媒体利用を廃止するなど、情報の電子データ化を推進します。

②個別業務の効率化

各業務について、費用対効果を見極めながら、システムの新規構築、再構築など情報化による業務の効率化に努めます。

③業務の標準化

車両管理、スケジュール管理など共通業務や業務の標準化に繋がる業務システムについて検討を進め、費用対効果を見定めた上で導入を図ります。

④契約業務の電子化

共同17市と協議しながら、現行の電子入札システムの最適な維持に努めます。

また、物品購入や随意契約などのその他の電子調達については、民間の電子化への取組み状況の把握に努めます。

さらに、「紙媒体の契約書を2部作成し、双方で保管する。」という契約手続きをデジタル化する、電子契約について研究を進めます。

⑤マイナンバーの活用

マイナンバーの取扱いは、国の定める事務と、それに類する事務で市町村が別に条例で定めた事務（以下「市町村独自利用事務」という。）に限定されています。マイナンバーの取扱いについては、厳格な管理が求められることから、セキュリティ及び費用対効果について十分な検討が必要ですが、「市町村独自利用事務」を拡充することで、事務の効率化を推進します。

⑥ナレッジ（知識）マネジメントの推進

業務の効率化を図るため、各部局を横断した業務遂行上の情報・知識の蓄積や利活用を推進します。業務用チャットシステムのさらなる活用や、スケジュールの共有化などが可能となるようグループウェアの導入を検討します。

⑦DXにおけるアウトソーシングの推進

費用対効果を踏まえ、クラウドサービスなど外部のリソース利用を推進します。具体的には、新規システム導入及びシステム更新の際はクラウドサービスの活用を、ハード面においては、IDC*12などセキュリティの高い外部施設の活用を推進します。

また、総務省と地方公共団体情報システム機構が共同で進めている「共同アウトソーシング事業」の動向について注視し、研究を進めます。

《めざす姿》

- ・ 決裁の所要時間短縮、文書の検索性向上により、職員の業務効率化が図られています。
- ・ 起案文書に添付する申請書等が削減され、ペーパーレス化が図られるとともに、文書保存に伴う庁舎スペースが削減され、庁舎スペースを有効活用できるようになっています。
- ・ オンライン会議の活用により、職員の移動時間や準備、片付け等に係る負担がなくなっています。

基本方針3 デジタル活用の基盤整備

(1) マイナンバーカードの普及・利活用の促進

《現状やこれまでの取り組み》

- ・平成27年10月1日に全国民にマイナンバーが付番され、平成29年7月から国や自治体間での情報連携が開始されました。
- ・「マイナポータル*7」「子育てワンストップサービス*9」「マイキープラットフォーム*10」といったマイナンバーカードを用いたICT基盤整備が国の主導により進められました。
- ・マイナンバーカードの健康保険証利用や公金受取口座登録が可能となりました。

《今後の取り組み方針》

行政手続のオンライン化や窓口手続のデジタル化などに対して、マイナンバーカードを積極的に活用します。

①継続的な周知・啓発

マイナンバーカードの普及促進のため、利便性・安全性について周知・啓発を継続して行います。

②取得支援

申請サポートの実施など、申請機会の拡大を図ります。申請サポートや出張申請受付など、マイナンバーカードの申請機会の拡大を図ります。

③オンライン化の取り組み

本人確認が必要な申請等について、マイナンバーカードを利用したオンライン化に取り組みます。

《めざす姿》

- ・マイナンバーカードを保有していれば、本人確認が必要な行政手続もオンラインで可能になります。
- ・申請等に必要添付書類が不要となるなど、様々な行政手続がスムーズに行える環境が整っています。

(2) オープンデータ、データ利活用の推進

《現状やこれまでの取組み》

- ・平成28年12月に「官民データ活用推進基本法」が成立するなど、行政が所有する各種データを、個人情報などを保護しつつ、適正に活用することを推進する方向が示されています。
- ・平成28年度に、市ホームページでオープンデータの掲載を開始し、現在は「統計」「観光」「環境」「財政」「防災」「広報」「福祉」「協働」「交通」「上下水道」「その他」の分野のデータを掲載しています。

《今後の取組み方針》

市が保有する公共データを、市民等がインターネットを通じて容易に利用（加工・編集・再配布等）できる形で公開するオープンデータの取組を推進します。

①オープンデータ化の推進

政府が公開を推奨する「推奨データセット」※を踏まえ、市が保有する公共データのオープンデータ化に取り組みます。

※国が公開を推奨するデータと、そのデータの作成にあたり準拠すべきルールやフォーマット等を取りまとめたもの。

②部局横断的なデータ活用の推進

市が保有する公共データの部局横断的な活用を推進します。

他自治体における活用事例を参考にするなど、ニーズが見込まれるデータのオープンデータ化に取り組みます。

③EBPMの推進

施策の企画・立案にあたっては、地域経済分析システム（RESAS*13）を活用するなど、EBPM*14（証拠に基づく政策立案）の推進に取り組みます。

《めざす姿》

- ・市民、企業、団体、大学など、多様な主体が市の公共データを有効活用し、地域課題の解決、地域経済の活性化に向け取り組まれています。
- ・部局横断的なデータ利活用とともに、統計データ等の合理的根拠（エビデンス）に基づく企画・立案が徹底され、市民満足度の高い行政サービスが提供されています。

(3) デジタルデバイド対策

《現状やこれまでの取組み》

- ・情報格差（デジタルデバイド*15）は、年齢・障がいなどによる身体的な制約や、地理的な制約、経済的な制約などが主な要因として生じます。
- ・これまでの事例としては、インターネット普及期など、デジタル環境が行き渡らない状況があったことから、公共施設に街頭端末を設置するなど、状況に応じ、取組みを実施してきました。
- ・近年では、マイナンバーカード取得やマイナポイント取得に際して、支援窓口設置などに取り組んでいます。

《今後の取組み方針》

年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、すべての市民がデジタルの便益を享受できるよう、デジタルに不慣れな市民へのサポートを進めます。

①デジタル技術の利用支援

市民が身近な場所で、行政手続のオンライン申請やマイナンバーカードの利活用について理解を深めたり、気軽に相談したりできるよう、スマートフォン教室の実施等に取り組めます。

②窓口での利用支援

市役所の窓口等において、デジタルに不慣れな市民への手続支援を行います。

③地域社会のデジタル化

自治体DX推進計画において、「デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進」とあり、国の動向に合わせて本市においても適切な対応に努めます。

《めざす姿》

- ・行政手続のオンライン申請等について、地域の身近な場所で学習や相談ができるようになっていきます。
- ・デジタルに不慣れでも、市役所の窓口等できめ細かなサポートを受けることができます。

基本方針4 セキュリティ対策

(1) 総合的なセキュリティ向上の取組み

《現状やこれまでの取組み》

- ・平成16年度に情報セキュリティポリシーを定め、以降継続的に見直しを行いつつ、これに則った運用を実施しています。

《今後の取組み方針》

情報政策の推進と、セキュリティ対策の強化は一体的に実施する必要があります。特に、マイナンバー制度を基盤とした取組みを進めるにあたっては、特定個人情報を厳重に管理する必要があり、市のセキュリティポリシーだけでなく、国の求めるセキュリティ基準を満たす必要があります。

引き続き、技術的セキュリティ・人的セキュリティの両面から、情報セキュリティポリシーに基づき、セキュリティ対策の強化を行います。

①物理的脅威への対応

災害、不正侵入、盗難、ハードウェア故障などの物理的脅威への予防対策などを実施します。

②技術的脅威への対応

サーバに対するデータアクセスの制限や、サーバそのものの設定・仕様などの定期的な見直し、各クライアントパソコンの利用機能制限、ネットワーク接続の制限、さらに、日々増大するコンピュータウィルスの対策として、ウィルス対策データやOSのセキュリティ強化プログラムの確実な更新体制を維持します。

③運用・管理的な脅威への対応

情報セキュリティポリシーの周知徹底により、人的な脅威に備えます。

④個人情報保護の徹底

「個人情報の保護に関する法律」に基づき、情報漏えいを防ぐだけでなく目的に沿った適正なデータ活用を徹底する。また、そのための啓発研修などを定期的に行い、周知徹底を図ります。

《めざす姿》

- ・適切かつ確実な情報セキュリティ対策を継続し、市民は安心して行政サービスを利用できます。

(2) 情報セキュリティポリシーの浸透・徹底

《現状やこれまでの取組み》

- ・平成16年に、市の情報危機管理の実行基準として情報セキュリティポリシーを策定しました。
- ・平成27年3月に国の指針が示され、これに準拠して情報セキュリティポリシーを改訂し、以降、国の指針に合わせた改定を行っています。
- ・電算システムごとに策定している「実施手順書」を、平成27年8月に改訂し、毎年見直しています。

《今後の取組み方針》

「河内長野市情報セキュリティポリシー」では、組織として情報セキュリティを確保するため、遵守すべき行為や具体的な判断の基準などを規定しています。

これに加えて、各部局で所管する情報システム毎に情報セキュリティポリシーに基づく実施手順を策定しており、職員のみならず外部委託業者に対しても周知及び遵守の徹底を図ります。

また、ICTの発展速度は極めて速く、業務内容も時代とともに変化していくため、形骸化しないよう「ポリシー・実施手順の策定→導入→運用→評価・見直し」のサイクルで、常に適切な運用を継続します。

①データ保護、管理の徹底

市の保有するすべての情報システムについて、個々の電算システム毎の「実施手順書」を策定し、データの適正管理及びセキュリティ対策を図ります。

②継続的な啓発活動

システム利用者に対し策定した情報セキュリティポリシー及び実施手順書についての研修、説明会、訓練の実施その他の啓発活動を実施し、データ保護、管理の徹底を図ります。

③セキュリティ研修の実施

ICTを含めた行政情報全般のセキュリティ向上のための啓発を目的とする「セキュリティ研修」を引き続き実施します。

《めざす姿》

- ・情報セキュリティポリシーの徹底により、システム面・ルール面において、常に一定水準以上の情報セキュリティレベルを維持しています。
- ・職員は安心して業務に専念できています。

(3) 情報セキュリティ監査の実施

《現状やこれまでの取組み》

- ・平成27年度以降、「セキュリティ自己チェック」及び「内部監査」を毎年実施しています。

《今後の取組み方針》

情報セキュリティの確保のためには、情報セキュリティポリシーや実施手順書等に則った事務が遂行されているかを、継続的に確認することが重要です。

そのために実施する「情報セキュリティ監査」を次のとおり継続実施し、情報セキュリティの実行性を高めます。

また、コンプライアンス推進の観点から取組みを進める「内部統制」とも整合を図りながら、情報セキュリティの実行性を高めます。

①内部監査

職員同士が、監査側、被監査側に分かれ、被監査側の事務が規定類に適合しているのかを確認する「情報セキュリティ監査中期計画」に基づき、「内部監査」を実施します。

②セキュリティ自己チェック

「セキュリティ自己チェック」を定期的に行い、職員一人一人のセキュリティ意識の啓発を図ります。

③外部監査の検討

国や府の支援や近隣団体同士の相互監査等を含め、実施方策について研究を進めます。

《めざす姿》

- ・情報セキュリティに関して、PDCAサイクルが有効に作用しており、常に客観的なチェックと制度見直しが図られています。

7. 推進体制

(1) 庁内推進体制

ICT 推進（Digital）を所管する総務部と、行政改革・事務改善・組織機構（Transformation）を所管する総合政策部が連携して、DX 推進に関する企画立案・調整を行います。

また、DX 施策の推進に関する審議・検討は、政策検討会議で行い、重要な方針決定については、市の最高意思決定会議である、庁議で行います。

(2) 内部人材の育成

事務の効率化に有効なデジタル技術への職員理解と活用促進を図るため、先端技術や情報セキュリティ等に係る研修を実施します。

(3) 外部人材の活用

国の制度や特定財源等の活用も視野に入れて、専門的な知識や経験、民間企業におけるノウハウ等を有する外部人材の確保を検討します。

8. 用語

*1 Society5.0

狩猟社会 (Society 1.0)、農耕社会 (Society 2.0)、工業社会 (Society 3.0)、情報社会 (Society 4.0) に続く、新たな社会を指すもので、内閣府で策定された「第5期科学技術基本計画」において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱された。

*2 AI・RPA

RPAとは「Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション)」の略称。業務内容を覚えさせ、それを自動的に繰り返すのがRPAの基本的な仕組みのため、定例的なルーティンワークに適している。

AIは「Artificial Intelligence (アーティフィシャル・インテリジェンス)」の略称。「人工知能」とも呼ばれる。データベースをもとに、コンピュータが自ら判断する仕組み。

*3 メタバース

インターネット上の仮想空間で、利用者はアバターを操作して他者と交流するほか、仮想空間上での商品購入などの試験的なサービスも行われている。メディアやエンターテインメントだけではなく、教育、小売りなど様々な領域での活用が期待されている。

*4 デジタルトランスフォーメーション (DX:ディー・エックス)

2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授によって提唱されたもので「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」という仮説。

平成30年12月に経済産業省が公表した「DX推進ガイドライン」において、デジタル・トランスフォーメーションを、抽象的かつ世の中全般の大きな動きを示す考え方から進めて、企業を取り組むべきものと示した (総務省: 令和3年情報通信白書から引用)。

*5 GIS (Geographic Information System: 地理情報システム)

地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ (空間データ) を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。

*6 BPR (Business Process Reengineering)

企業活動に関するある目標を設定し、それを達成するために業務内容や業務の流れ、組織構造を分析、最適化すること。大抵の場合は組織や事業の合理化が伴うため、高度な情報システムが取り入れられる場合が多い。

*7 マイナポータル

マイナンバー制度で、個人ごとに設けられるポータルサイトの名称。行政機関が保有する自分

の特定個人情報の内容やそのやり取りの記録、自分への通知などを、パソコンや携帯端末を利用して閲覧できる。

***8 SNS (Social Network Service)**

個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援する、インターネットを利用したサービス。

***9 子育てワンストップサービス**

子育て世帯の負担を軽減するべく、マイナポータルにおいて、在住の市町村における子育て関連施策の検索ができるサービス。一部の市町村においては、マイナンバーカードを用いて電子申請が行える。

***10 マイキープラットフォーム**

マイナンバーカードのマイキー部分を活用して、公共施設や商店街などに係る各種サービスを呼び出す共通の手段とするための共通情報基盤。

***11 クラウド (コンピューティング)**

従来は手元のコンピュータで管理・利用していたようなソフトウェアやデータなどを、インターネットなどのネットワークを通じてサービスの形で必要に応じて利用する方式。IT業界ではシステム構成図でネットワークの向こう側を雲 (cloud : クラウド) のマークで表す慣習があることから、このように呼ばれる。

***12 IDC (インターネット・データ・センター)**

DC(データセンター)はネットワーク機器などのIT機器を設置する場所・電源・接続回線・運用する施設や建造物の総称で、特にインターネット接続に特化したものをIDCと呼ぶ。

***13 REASUS (地域経済分析システム : リーサス)**

地方創生の様々な取組みを情報面から支援するために、経済産業省と内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局が提供するシステム。

***14 EBPM (エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング)**

「証拠に基づく政策立案」の意味で、政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠 (エビデンス) に基づくものとする。

***15 デジタルデバイド**

パソコンやインターネットなどのITを使いこなせる者と使いこなせない者との間に生じる格差。