

第2章 基本方針を実現する主な推進項目

基本方針1 利便性の高い市民サービス

(1) 行政手続のオンライン化

国がワンストップサービスを推進している子育て関係・介護関係の26手続や転出など引越し時に必要となる手続については、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン申請の対応が完了しました。

誰もが24時間どこからでもスマートフォン等から各種手続が行える電子市役所を目指し、住民の利便性向上や業務の効率化による効果が高いと見込まれる各種手続から優先的にオンライン化を推進します。

【目指す姿】
窓口に行かなくてもよい電子市役所
【取組方針】
◇受付件数の多い手続・届出を抽出し計画的にオンライン化します。 ◇オンラインで予約できる公共施設を拡充していきます。 ◇納付書にバーコードを印字し、スマートフォンやコンビニエンスストアでも納付（市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、水道料金、下水道使用料）が行えるサービスを継続します。

(2) 窓口業務の迅速化

多くの住民と対面で接する窓口業務は、住民の市役所に対する印象に大きな影響を与えます。行政手続のオンライン化推進により窓口の混雑解消を図る取組みと並行して、窓口業務ではデジタル技術を利用して住民が申請書を「書かない」などスマートな窓口を実現することにより、待ち時間の短縮や混雑解消を推進します。

【目指す姿】
来庁者をお待たせしない窓口
【取組方針】
◇住民異動の手続で申請者が記入する負担を軽減し、迅速に処理します。 ◇窓口のキャッシュレス化を推進します。 ◇図書の貸出・返却手続を迅速化します。

(3) マイナンバーカードの活用と普及促進

オンラインで本人確認ができるマイナンバーカードは、デジタル社会の基盤となります。本市では申請件数率が 8 割（※令和 5 年 6 月時点）を超えているため、マイナンバーカードを活用した手続の利便性を周知するとともに、マイナンバーカードを利用した独自のサービスを研究し、マイナンバーカードの普及を推進します。

【目指す姿】
マイナンバーカードを利用した、「書かない」「待たない」などの利便性を感じるサービスの拡充
【取組方針】
◇マイナンバーカードを利用した市独自の取組みを検討します。 ◇住民票の写しなど各種証明書のコンビニ交付サービスの利用率向上に努めます。 ◇全市民のマイナンバーカード保有に向けた普及促進を継続します。

(4) 情報発信の強化

情報は単に発信することがゴールではなく、ニーズなどをマーケティングし必要な情報を必要とする人へ確実に届けることが重要です。ホームページだけでなく市民の皆様へ届ける情報発信ツールとして認知度や情報到達度が高く評価できる LINEをはじめ、市民メール、YouTube、Twitter など、利用者のニーズに合わせた多様な手段・コンテンツによる情報発信を推進します。

【目指す姿】
必要な情報が相手に届く情報発信
【取組方針】
◇市ホームページやみしまるホッとメール、LINE 等など、利用者の求めるさまざまな手段で確実に情報をお届けします。 ◇スマートフォンやパソコンから簡単な質問に答えることで、ライフイベント（転入、転出、結婚、出生等）において状況に応じた必要な手続を案内します。 ◇コミュニティバスの現在地、混雑情報、接近情報をスマホやパソコンから確認できるサービスを提供します。 ◇動画や SNS を活用したプロモーションなど、デジタル技術を使いデータの収集・分析・活用を図るデジタルマーケティングを推進します。

基本方針 2 効率的な行政運営

(1) 自治体情報システムの標準化・共通化

国の自治体 DX 推進手順書に基づき、自治体ごとに異なる様式やプロセスを統一的に実施して住民の手続の簡素化や合理化を実現するため、令和 7 年度までに基幹系の 20 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の移行を推進します。

【対象事務】 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 ○戸籍
- 戸籍の附票 ○印鑑登録

【目指す姿】

令和 7 年度を期限とした国が定める 20 業務の標準化・共通化

【取組方針】

- ◇現行システムの概要調査を行い、標準仕様と現行システムを比較分析します。
- ◇標準準拠システムへの移行計画を作成します。

(2) 業務の棚卸と BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の推進

アナログからデジタルへの業務改革は、一部の業務をデジタル化（最適化）するだけでなく、業務分析や最大効率化の業務フローにより業務全てを最適化するような業務変革が必要です。そのため、定期的な業務棚卸と業務フローの見直しを行い、業務負荷の削減と作業時間の短縮、最適な人員配置など、更なる業務の効率化や働き方改革を推進します。

【目指す姿】

業務手順の見直しによる事務処理の効率化

【取組方針】

- ◇業務の棚卸により、職場内で業務内容や作業時間等を共有します。
- ◇特定の個人に業務が偏らないように業務マニュアルを整備します。
- ◇年単位で業務の必要性を確認し見直しを行います。

(3) 庁内ペーパーレス化の推進

紙と比較すると電子データで行う作業や業務は迅速で正確に処理できるため、文書の電子化はDX推進の基本となります。本市では、令和2年度にタブレット端末を部課長級職員に導入し、会議のペーパーレス化を進め配付資料の削減などの業務効率化を図ってきました。今後は、文書の起案から保存までデジタルで一元管理する文書管理システムと電子決裁システムの導入を進め、紙文化から脱却し文書のデジタル化を推進します。

【目指す姿】
紙の印刷や保管が不要な業務への変革
【取組方針】
◇公文書の決裁や管理の電子化を図り、決裁の迅速化、文書管理の効率化をすすめます。
◇会議は対面原則に取られずオンラインやペーパーレスを意識して開催します。
◇計画書・報告書は原則電子化で提供します。

(4) 庁内業務のシステム化の推進

本市はこれまで住民基本台帳などの基幹業務システムの複製データを利用した小規模システムなど、データベースを活用した300を超える業務システムを職員が自己開発してきました。このデータベースを活用した取組みを本市の強みと捉え、引き続きデータベースを活用した業務のシステム化や、職員が自ら簡易システムを開発し、迅速で正確な業務運用を推進します。

【目指す姿】
先端技術を用いた人為的ミスや作業時間の削減
【取組方針】
◇RPAやAI-OCR、ノーコードツールを活用した業務を拡充し、スピード感のある業務改善をすすめます。
◇各課で業務を見直し、効率化につながる最適なシステムを実証、導入します。

(5) 職員の働き方改革

テレワークは、ICT を活用して時間や場所を有効に活用でき、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方の実現や、災害発生時における行政機能維持のための有効な手段となります。一方、テレワークによる庁舎外での労働は情報漏洩やコンピューターウイルス感染のリスクも高まるため、三島市情報セキュリティポリシーに準じて適切なセキュリティ対策を講じたうえでテレワークの利用を推進します。

【目指す姿】
ICT による時間や場所を有効に活用した働き方改革の推進
【取組方針】
◇テレワーク用端末を導入し、自宅だけでなく外出先、出張先でも自席と同じように働ける環境を構築します。
◇チャットツールを利用し、テレワーク中の職員とも効率的にコミュニケーションを図ります。
◇自然災害や人的災害など不測の事態の影響を受けることなく業務を継続します。

(6) 情報セキュリティの強化

本市のネットワークは、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 3 つのネットワークを分離する「三層の対策」により情報セキュリティ対策を強化しています。国の「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」の改定を受け、新たなガイドラインに基づいた情報セキュリティ対策や ICT-BCP（ICT 部門の業務継続計画）の見直し、計画に基づく訓練などを随時実施することにより、障害や災害に強く、安定的に情報システムを運用できる体制の構築を推進します。

【目指す姿】
市民の大切な情報を守るセキュリティ対策
【取組方針】
◇情報セキュリティポリシーを改定し、情報セキュリティ対策を確実に実施します。
◇職員のパソコンから情報漏洩することがないように、二要素認証によりセキュリティを強化し、不正な第三者によるなりすましを防止します。
◇年度ごとにセキュリティ監査を実施し、情報セキュリティを維持・管理する仕組みが組織において適切に整備・運用されていることを確認します。

基本方針 3 地域社会のDX推進

(1) 官民連携によるデータ利活用の推進

官民データ活用推進基本法(※資料編 P27)では、地方公共団体は、国と同様に保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずるものとされています。同法の趣旨を踏まえ、市では行政保有データを原則オープン化し、オープンデータを活用した地方発ベンチャービジネス創出の促進や地域課題の解決が図られるよう、三島市スマートシティ推進協議会など官民連携によるデータの利活用を推進します。

【目指す姿】
官民データを活用した地域課題などの解決や新たな価値の創出
【取組方針】
◇公共データの活用が、地域経済の活性化や地域課題の解決、住民及び事業者等の利便性や生産性向上等につながるよう、市が保有する情報をオープンデータとして積極的に公開します。
◇EBPM など、市内でのデータ利用を推進します。
◇スマートシティ推進協議会でデータの利活用やデジタルによるまちづくりを検討します。

(2) 地域社会のデジタル化とデジタルデバйд解消

整備が推進されている光回線や5Gサービス、ローカル5Gなどの情報通信基盤を有効に活用し、すべての地域が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の整備を推進します。

また、スマートフォンやデジタルサービスの急速な普及に不慣れな皆様を支援するために、ボランティア団体や民間企業等の地域の幅広い関係者と連携し、国が任命した「デジタル推進委員」も活用しながら、オンラインによる行政手続やサービスの利用方法などを高齢者等が身近な場所で相談でき、また学習が行えるよう、地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を推進します。

【目指す姿】
地域でパソコンやスマートフォンの操作を支援
【取組方針】
◇高齢者等にスマートフォンの基本的な使い方や、デジタルサービスの利用方法を理解していただく講習会を拡充します。
◇公民館等に情報収集や各種申請が行える情報端末を設置します。
◇公共施設で自由に使える通信設備（フリーWi-Fi）を拡充します。

(3) 未来を担う子どもたちへの充実した教育環境の提供

令和3年度(2021年度)からGIGAスクール構想が本格的にスタートし、本市では、小中学校の児童生徒及び教員にLTE通信機能を備えたiPadの配付と各学校のWi-Fiネットワークの高速大容量化が完了し、一人一台端末の授業での活用や自宅学習・オンライン学習を実現する体制が整備されました。

電子黒板等の機器とも連携させるなどICT機器を活用した「個別最適な学び」と「協働的な学び」の充実に向けて、機器を活用し効果的な教育活動が行えるよう教職員への研修や、児童生徒が学習意欲を高められるようICT機器の効果的な活用を推進します。

【目指す姿】
個別最適化された学びと創造性を育む学びを実現し、Society5.0を生き抜く力を育成
【取組方針】
◇学校の臨時休業等、不測の事態においても、オンライン授業に移行するなどにより継続的な学びの場を提供します。
◇児童生徒のデータを活用して個人の興味・関心や速度に応じた「個別最適な学び」を充実します。
◇ICT機器を活用し、多様な他者との共同制作、話し合い、発表、探求学習などの「協働的な学び」を充実します。
◇児童生徒がICTを安全に使いこなすことができるようネットリテラシーなどの情報活用能力を育成します。
◇プログラミング体験などによりプログラミング的思考を含む情報活用能力の育成を推進します。
◇教職員が機器を活用して効果的な教育活動ができるよう、三島市スキルアップ研修を開催します。