

第5次西宮市 情報化推進計画概要 (全体版)

平成31年(2019年)3月

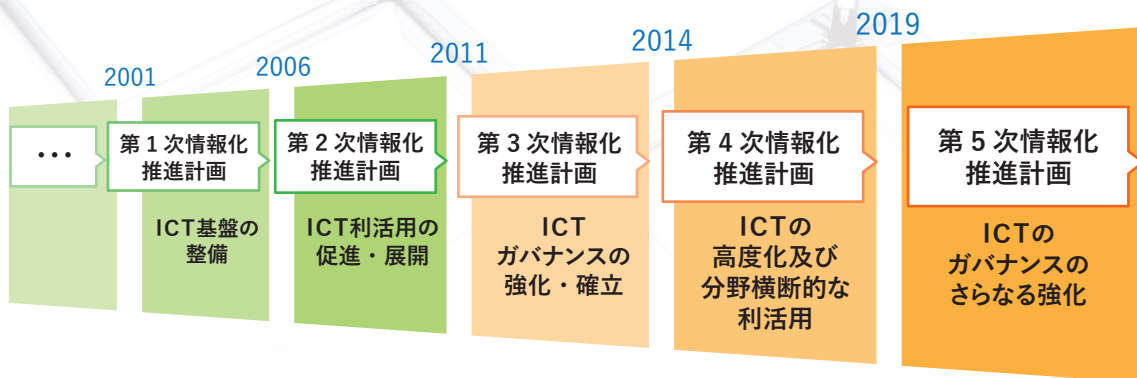




- 本計画について -

西宮市では、「心かよう 開かれた 電子自治体」の基本的理念を貫くために、平成13年度制定の「第1次西宮市情報化推進計画」に始まり、継続的に「第4次西宮市情報化推進計画（以下、「4次計画」という）」まで策定してきました。

この「4次計画」の終了に伴い、新たに公表された「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」を考慮して、「文教住宅都市」としてのまちの価値を高め、いつまでも住み続けたい気持ちになれる豊かな西宮市を目指し、情報化の現状と課題を踏まえ、西宮市が取り組むべき情報化政策の基本視点を示し、加速化するICTの発展を取り入れた市民の利便性の向上に資する仕組みなどを盛り込んだ「5次計画」を策定します。



- Contents -

本計画について / Contents	1
はじめに	2
第1 国が進める情報化政策	3
第2 本市の情報化の取り組みと現状・課題	4
第3 基本方針 / アクションプラン	5
第4 データ利活用の実現	7
第5 推進体制	9
※アクションプラン一覧	10

はじめに

昨今、ICT技術、ネットワーク技術は革新的に進化し、AI（人工知能）技術も身近になりました。子供のころに思い描いた未来予想図に必ず出てくる「呼ばれたら飛んできてくれる自動車」も「お友達になってくれるロボット」も夢ではなくなってきました。



進化した技術により日常生活の利便性を手に入れつつある反面、その技術が引き起こすリスクも増えてきました。例えば、情報漏えい、改ざん、なりすまし、システムに対する身代金請求など、様々な攻撃があります。それらのリスクを考慮した上で、最適な技術を選択し、利用する必要性が出てきました。

先んじて国は、全ての国民がITデータ利活用の便益を享受し、豊かさを実感できる社会の実現を目指すために、平成29年5月30日に「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（のちに「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」に変更）」を閣議決定し、平成29年12月22日に「IT新戦略の策定に向けた基本方針」を制定しました。



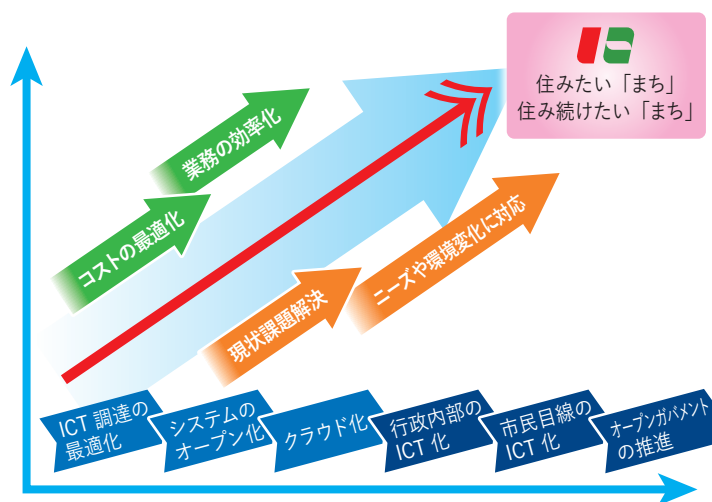
その方針の中で、「行政サービスの100%デジタル化」「行政保有データの100%オープン化」「デジタル改革の基盤整備」が提示されています。

西宮市でも国の示す方針を勘考し、「文教住宅都市」の魅力をも未来に引き継いでいくための「まちづくり指針」として、「第5次西宮市総合計画」を策定し、その下位計画として本「第5次西宮市情報化推進計画（以下、「5次計画」という）」を策定しました。

「5次計画」の中で、「行政内部のICT化」「市民目線のICT化（市民にとって日常生活の豊かさや利便性の向上になるICT化）」「オープンガバメントの推進」を基本方針の3要素として定めました。

ICTを活用することが当たり前のご時勢である今だからこそ、より洗練されたICT化と、市民にぴったり寄り添える透明性のある開かれた西宮市であることが、最重要だと認識しています。

住みたい「まち」、住み続けたい「まち」の魅力をもさらに高めるためにも、「5次計画」に基づいて、市民満足度の高い電子自治体を目指して邁進いたします。



平成31年（2019年）3月  西宮市長 石井 登志郎

第1 国が進める情報化政策

平成28年12月に官民データ活用推進基本法¹が、交付・施行されました。そのことにより、国、地方公共団体、独立行政法人、事業者などが保有する官民データの適正かつ効果的な活用がなお一層、活発に推進されることになりました。地方公共団体として、次の基本的政策に関して、注視していく必要があります。

- ①行政機関に係る申請、届出などの手続きを原則オンラインで実施できるよう措置を講ずる（10条）
- ②国や自治体、事業者によるオープンデータの取組みを推進する（11条）
- ③個人番号カードの普及・活用を推進する（13条）
- ④コンピューターを使いこなせる者とそうでない者との間に生じる利用機会の格差を是正する（14条）
- ⑤行政全体のデジタル化や利用者視点に基づく業務見直し等の推進をする（15条）

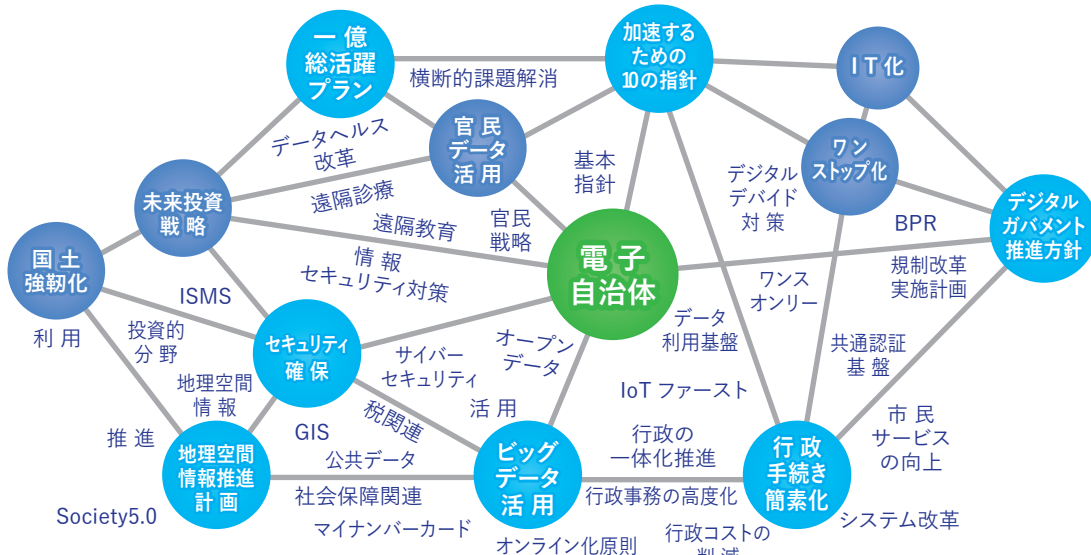
（図表2-1：官民データ活用推進基本法 抜粋）

また、平成29年12月には「IT新戦略の策定に向けた基本方針」が提示され、その中で、「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（平成29年5月閣議決定）」についての考えと方向性が述べられています。

さらに、平成30年6月には「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」として閣議決定され、「IT」を「デジタル」に置き換え、社会全体のデジタル化を目指すとされています。

ITを活用した社会システムの抜本改革を行い、国民一人ひとりの視点から、デジタル化3原則であるワンスオンリー²、デジタルファースト³、コネクテッドワンスストップ⁴を目指すことが挙げられています。

また、行政サービスのデジタル改革を断行し、オープンデータの活用、IT・データ活用による行政・生活サービスの高度化が求められています。



（図表2-2：国が発出している情報化関連の指針・計画等の関連イメージ）

- 1 官民の保有データを活用し、安全・安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現をめざすための法律。
- 2 一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組み。
- 3 デジタル処理を前提としたサービス設計（オンライン原則）
- 4 「民間サービスを含め、一か所でサービスを完結する仕組み。

第2 本市の情報化の取り組みと現状・課題

西宮市は、全国に先駆けて昭和36年（1961年）に電子計算機を導入して以降、特に基幹システムにおいて職員自らが開発の中心となる自前主義を貫いています。情報管理部職員自身が現場の所管課との協議を通じて最適な仕様を調整し、時に、自らプログラミングまで手掛けることにより、企画・調整からプログラムの品質管理や保守までの能力を培いながら、行政事務の情報化に取り組んできました。その流れを汲んで、情報化推進計画の掲げる「心かよう 開かれた 電子自治体」に近づくよう努めてきました。

〔これまでの取り組みと成果〕

ICTガバナンス	情報セキュリティ	行政手続き
<p>行政事務や行政サービスの活動を適切に機能させ、庁内の統制（コントロール）を円滑に行うために、ICT関連の機器・サービス等の調達に関する「企画」「予算措置」「開発・導入」「運用開始後評価」までのプロセスを標準化し、「ICT調達ガイドライン」として取りまとめました。</p> <p>「ICT調達ガイドライン」に関する研修を、e-ラーニング研修に切り替え、職員のスキルに応じて繰り返し利用できる環境としました。</p>	<p>平成17年度より、国際規格であるISO27001の規格に則り、ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）認証の運用を行っています。</p> <p>ISMSは、情報セキュリティ維持に対する日常の行動、PDCAサイクルによる改善の継続等のセキュリティ意識の底上げに繋がっています。</p> <p>ISMS認証拠点以外の情報セキュリティ対策レベルを上げるため、「第1次情報セキュリティ推進計画」を策定しました。</p>	<p>西宮市への各種手続き・届出業務の一部は、インターネット経由でのオンライン手続きを実施しています。主なオンライン手続きは、「本の貸出予約」「スポーツ施設などの施設予約」「地方税申告」などがあり、その利用件数は年々増加しています。また、業務効率化のため、行政内部の事務もデジタル化、オンライン化を進めています。決裁などを、紙からデジタルへと、シフトしています。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ICTガイドラインの策定・補強 ICTプロセスの改善 職員のスキル向上 	<ul style="list-style-type: none"> 教育研修の強化 自己点検の実施 現場点検の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 本の貸出予約、スポーツ施設などの施設予約等のオンライン化 文書管理・財務会計・電子決裁基盤などのシステムの導入・強化
<ul style="list-style-type: none"> にのみやオープンデータサイトでのオープンデータの公開 オープンデータに関するガイドラインの策定・公開 <p>地方公共団体等が保有するデータを、誰もが容易に自由に活用できるようにするために「オープンデータ基本指針」が制定されました。</p> <p>西宮市では、その指針に先駆けて平成26年度より、市民サービスの一環として、市民等が活用できるデータをオープンデータ化し西宮市のWebサイトに公開してきました。</p>	<ul style="list-style-type: none"> システム開発・運用・改修等の職員スキルの向上と継承 クラウドサービスや業務委託の適切な活用 <p>これまで特に基幹業務において、職員自らが開発の中心となる自前主義を貫き、行政事務の情報化に取り組んできました。</p> <p>今後、複雑・多様化する行政課題に限られた資源で良質な行政サービスを実施していくために、人材育成と、組織の適切な業務遂行体制のバランスを保ちます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 超過勤務時間の縮減 年次休暇の取得促進 <p>国が進める働き方改革やワーク・ライフ・バランス推進の観点から、労働環境改善に向けた取組みが全国的に求められています。</p> <p>西宮市も、職員個人の健康確保と労働環境の改善に向けて、超過勤務時間の縮減や年次休暇の取得促進に取り組んでいます。</p>
データ高度利用	業務遂行体制の再定義	働き方改革

今後に向けての課題



市民目線を意識したシステム整備・導入

eラーニング教材の内容充実

第2次情報セキュリティ推進計画の策定及び推進

デジタル化の推進

各種手続きのオンライン化の検討

データ高度利活用基盤構築の検討

利用者視点での情報提供

時代に即した業務遂行体制の検討

効率的な働き方を支援するICTの検討

内部統制を支援するICTの検討



第3 基本方針 / アクションプラン

◆ 基本視点

民間資源の有効活用・ 既存資源との融合

ハードウェアやソフトウェアを購入する費用を抑え、民間のサービス（資源）を活用することで効果的な事業を実現。

利用者の利便性向上 のための連携

手続きの簡略化につながるシステム連携の実施。マイナポータル連携（マイナンバー）など次世代に向けた連携の実現。



市民サービス向上につながる 業務の最適化

市民目線で、西宮市の仕組みを見直す。公平で安心安全なシステム等を導入するためのICT調達ガイドラインの整備や内部監査の充実。



未来の西宮市を見据えた人材育成

新たな技術を活用できるスキルとノウハウを身に着けた人材を育成し、業務運用の安定化、知識の蓄積を図る。



サービスデザイン思考の実践

市民にいつも必要とされる情報を発信できるよう、市民目線で業務改善を行う。

◆ 主なアクションプラン



あなたに寄り添いたい SNSを活用した広報

市の情報や魅力、災害時の緊急情報をタイムリーに発信します。
身近で愛着を持ってもらえる市役所を目指します。



あなたの期待に応えたい オープンデータの促進 による地域課題の解決

AED 設置場所、避難所や医療機関など、みんなの生活に密着したデータのオープン化をさらに推進し、自身で地域課題が解決できる環境を実現していきます。



あなたを支えたい 防災情報システムの導入

予測される南海トラフ地震や津波などの大規模災害、台風や豪雨などの自然災害、テロなどの武力攻撃、感染症などのリスクへの迅速かつ柔軟な対応を目指します。

もしもの時に



あなたを守りたい 消防緊急情報システムの 更新整備

「消防活動の迅速化」「大規模災害発生時における確実な消防活動」「情報共有の強化」を実現するために、防災情報システム等とのシステム連携を行います。



あなたに伝えたい 市民の声管理システムの導入

みんなの声を一元管理するためのシステムを導入します。
みんなの声を集め、市政に生かして、その結果を伝えます。



みんなに伝えたい デジタルデバイス対応 (音声操作対応等)

パソコンなどが得意でない方も、音声認識や簡易な文字のやり取りだけで市の必要な情報が得られるような仕組みなどを検討していきます。



**あなたを待たせない
行政手続オンライン化の推進**

「24時間365日のサービス提供」「窓口での待ち時間解消」「手続きにかかる時間短縮」を実現するためにオンライン申請に対応した業務の見直しをします。



**あなたの♡をわしづかみ
ICTを活用した
地域観光の推進**

西宮市の魅力をホームページやSNSで全国・全世界に発信し、みんなに愛される西宮市のブランドの向上を目指します。



**あなたの負担をかるく
ICTを活用した
窓口手続の電子化の取組**

繁忙時期に混み合ってしまう各種の手続きを、効率的に負担のかからない仕組みになるように、ICTを活用した便利な窓口を検討します。



**あなたを助ける力を付けたい
官民データ活用施策の推進
に向けた職員の研修・育成**

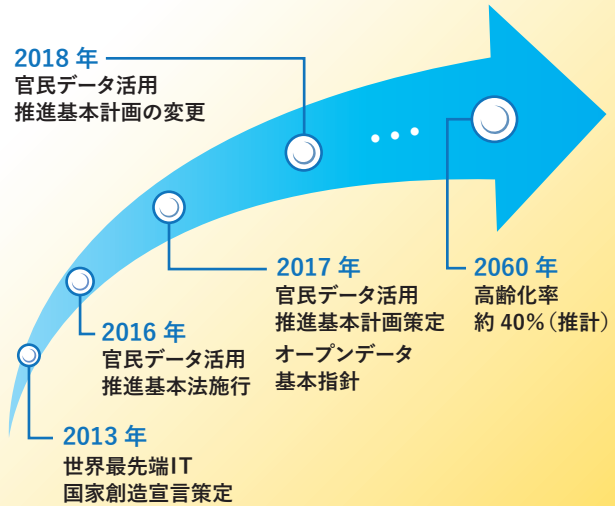
みんなの必要とすることに応えられる知識と実践力を得るために、社会情勢に適した情報リテラシーを備えた人材を積極的に育成していきます。

第4 データ利活用の実現

「世界最先端 IT 国家」から「世界最先端デジタル国家」への深化 「データ」が人を豊かにする社会へ

よりよい住民サービスの実現と持続可能な行政運営を実現するために、西宮市では多種多様なデータをもとに様々な分析を行います。

より効果や精度の高い施策立案、成果評価につなげるべく高度情報分析に取り組んでいきます。今後、データ集約・分析基盤の構築、庁外へのデータ公開、AI・RPA（ロボットによる自動化）・IoT（通信機能を持つモノ）等の技術進歩に合わせた利活用を継続的に実施していきます。



[ロードマップ]



本市は、「データ集約・分析基盤の構築」「データ分析の推進」「技術進歩に合わせた利活用の展望」を取り組みテーマとして、進めていきます。

にのみやし

と 市民

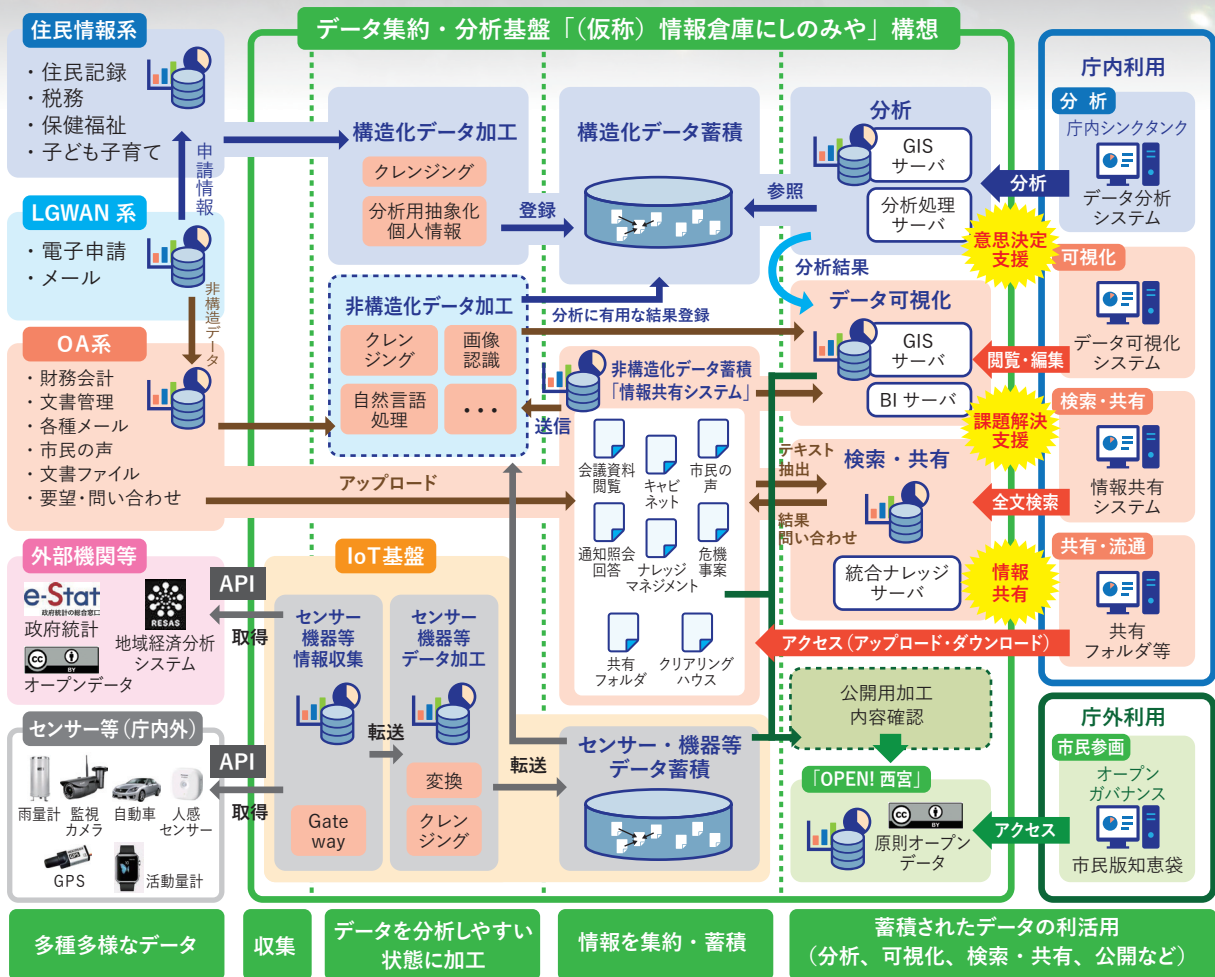
をつなぐ

官民の架け橋

急速に進む少子高齢化への対応をはじめ、事務の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者の利便性向上等に寄与するため、自治体としてもデータの有効活用を図ることが求められております。

西宮市が保有する多種多様で豊富なデータを十分に活用し、そのデータの分析、データからの客観的な証拠に基づく、政策や施策の企画及び立案が行われること（EBPM⁵）を推進するため、データ集約・分析基盤の整備を進めます。

西宮市が構想する（仮称）情報倉庫にしのみやでは、住民情報系をはじめとした行政が保有する情報や、センサー等による外部情報など、さまざまな場所から各種のデータを収集します。収集したデータは、統一的に取り扱えるよう構造化を行う等の必要な処置を行います。処置を施したデータを用いて、安全性を確保しながら、情報の共有、外部へ公開できる仕組みを目指します。

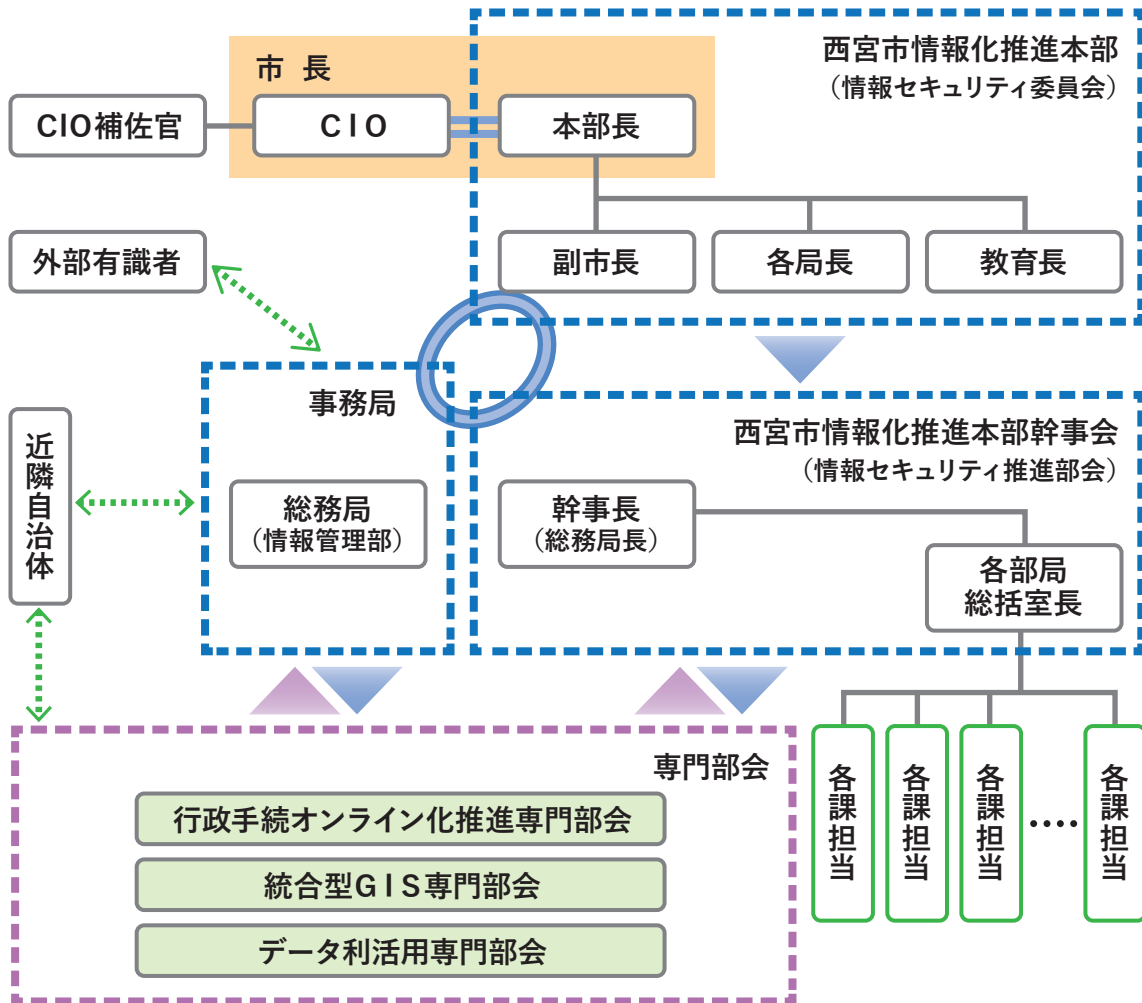


⁵ Evidence Based Policy Making。エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング。証拠に基づく政策立案のことをいう。

第5 推進体制

西宮市として計画推進を組織的に行うことで、市全体としてのガバナンス⁶を発揮することができます。そのためには縦連携でなく、部門間も横断的に連携を行うことができる体制が必要です。

本計画や施策の内容、進捗状況を正しく管理し、それぞれが相互補完、助け合えるボーダレスな体制の確立を目指します。



⁶ 統治能力の意。主体的な作用による意思決定、合意形成のシステム。



アクションプラン一覧

ICTガバナンスのさらなる強化

豊かな西宮市の未来のために 文教住宅都市を目指すために

「ICTガバナンスのさらなる強化」を進めるために、次の3つの方針とその方針に繋がる29の施策を定めました。

行政内部のICT化

ICTガバナンスの強化

行政手続オンライン化の推進

情報セキュリティの強化

アウトソーシング・クラウドサービス利用などを
取り入れた業務の効率化

ICT資産台帳の一元化

防災情報システムの導入

消防緊急情報システムの更新整備

第二庁舎における情報ネットワーク等整備

校務系・教育系システムの最適化

滞納整理・債権管理に関する情報利用の促進

ホームページ作成業務の効率化

超過勤務の縮減（業務のデジタル化、ペーパーレス化）

市民目線のICT化

AI・IoT・RPA等を活用したBPR

デジタルファースト・コネクテッドワンストップの実現

SNS等を活用した広報の推進

ICTを活用した地域観光の推進

市民の声管理システムの導入

マイナンバーによる住民利便性の向上及びセキュリティ対策の強化

ICTを活用した窓口手続の電子化の取組

デジタルデバイド対応（音声操作対応等）

内部統制の推進と監査機能の強化

オープンガバメントの推進

庁内データ集約・分析基盤による意思決定及び課題解決支援

オープンデータの促進による地域課題の解決

分析用抽象化個人情報の仕組みの構築

効果的ながん検診体制のあり方を検討するための

国保資格情報と検診データの突合分析

国民健康保険等加入者と保健・福祉分野とのデータ分析

センシング技術活用の研究

情報銀行対応にむけた環境整備の研究

官民データ活用施策の推進に向けた職員の研修・育成



第5次西宮市 情報化推進計画概要 (全体版)

〒662-8567 兵庫県西宮市六湛寺町10番3号
TEL: 0798-35-3151(代表)

