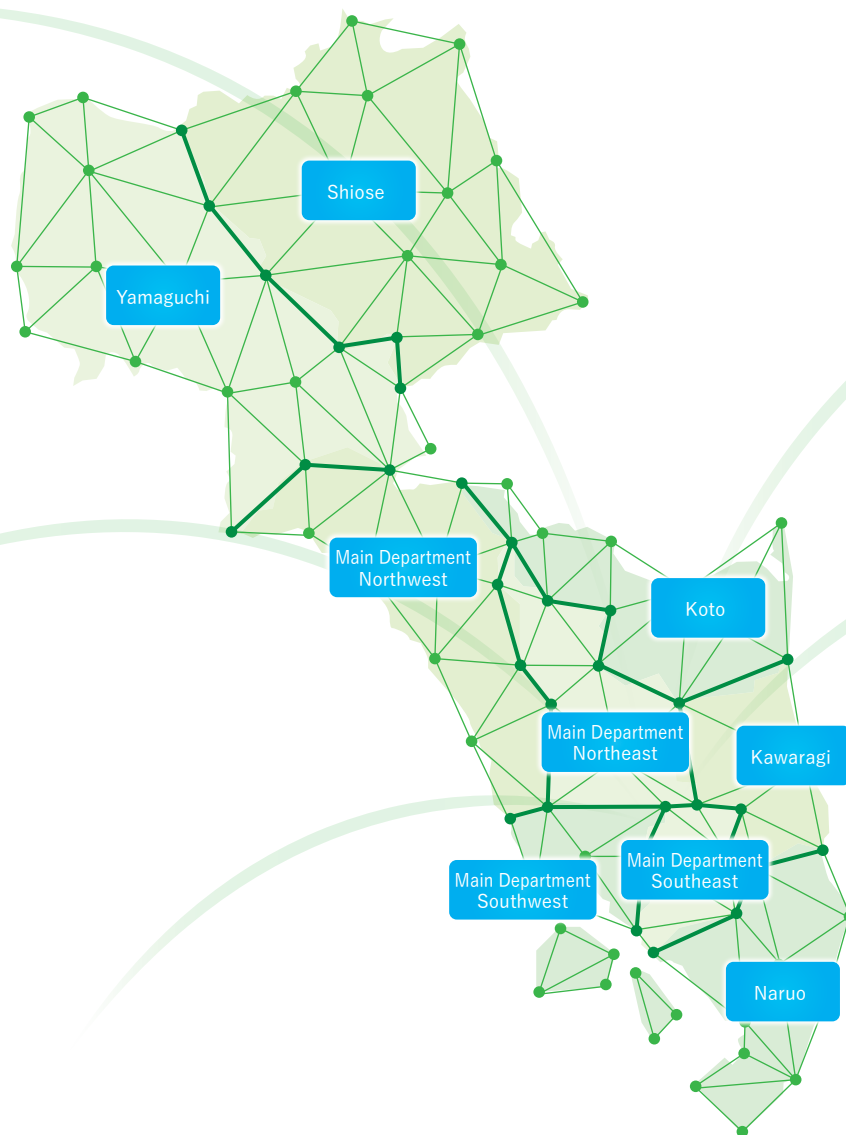


第5次西宮市 情報化推進計画



平成31年(2019年)3月

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。

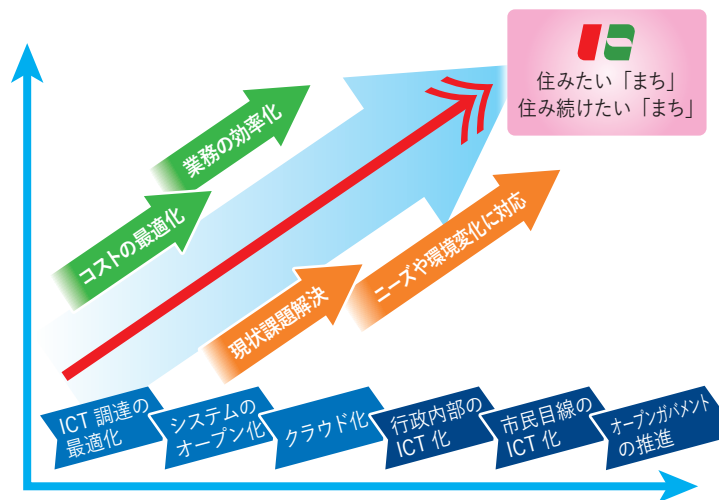


その方針の中で、「行政サービスの100%デジタル化」「行政保有データの100%オープン化」「デジタル改革の基盤整備」が提示されています。

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要素として決めました。

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。

- 目次 -

第1 情報化推進計画とは	1
1 策定趣旨	1
2 位置付け	2
3 計画期間	2
第2 国が進める情報化政策	3
第3 西宮市の現状と課題	4
1 他中核市との情報化推進現状比較	4
2 西宮市民意識調査（平成29年度）	8
3 西宮市情報化推進計画のこれまでの成果	8
4 ICTガバナンスの取組み	11
5 着実かつ的確な情報セキュリティ対策	13
6 ICTを駆使した危機管理の実践都市	14
7 第二庁舎情報ネットワーク等整備に向けて	15
8 オンライン手続きと行政全体のデジタル化	15
9 データの高度利活用による未来への投資	16
10 内部統制と働き方改革へのアプローチ	17
11 情報部門の業務遂行体制の再定義	18
第4 基本方針と視点	19
1 計画の体系	19
2 基本理念	19
3 基本方針	20
4 基本視点	21
第5 推進体制	22
1 組織的な計画推進	22
2 情報化推進計画推進のための体制	22
3 役割	23
第6 個別施策	25
1 施策一覧	25
2 施策詳細	28
第7 策定経緯	57

- 下位計画 -

- ◆第2次西宮市情報セキュリティ推進計画
- ◆西宮市第二庁舎情報ネットワーク等整備計画
- ◆西宮市データ利活用ロードマップ

- 参考資料 -

- ◆中核市情報化推進計画調査
- ◆第4次情報化推進計画事業（アクションプラン）進捗状況

元号表記について

平成31（2019）年中に改元が予定されていますが、新元号が決定していないため、本計画においては全て「平成」で表記しています。

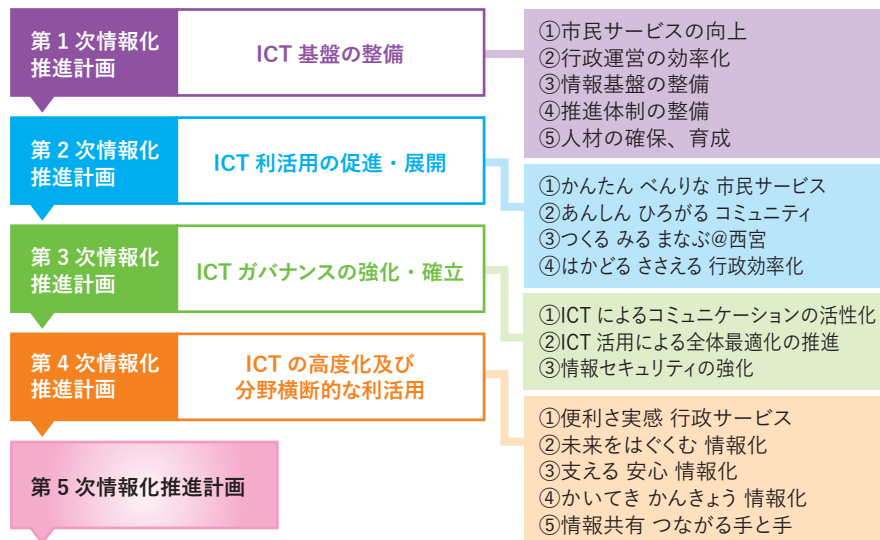
第 1 情報化推進計画とは

1 策定趣旨

西宮市では、「心かよう 開かれた 電子自治体¹⁾」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。市全体の情報戦略を見据えて、ホストコンピュータの縮小、各システムの再構築など、ICT（情報通信技術）を用いた行政サービスの向上に繋がる施策を行うなど、地道に成果を積み上げています。

平成 26 年度から 30 年度までの「4 次計画」では、平成 25 年 6 月公表の「世界最先端 IT 国家創造宣言²⁾」でめざすべき社会とされた「公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられる社会」の取組みを念頭に、個人番号（マイナンバー）制度の導入を始めとする市民の役に立つサービスの実現に向けた対応や、高度化する ICT への速やかな対応、庁内組織間の連携強化、組織を超えた利活用を進めてきました。

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 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画³⁾」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ます。そのために、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取組みなどを盛り込んだ「5 次計画」を策定します。計画策定に際しては、市民の視点に立ったわかりやすい計画内容としていくとともに、できるだけ将来の姿がイメージできる計画を目指します。



(図表 1-1：情報化推進計画の変遷)

1 コンピュータやネットワークなどの ICT を活用し、行政サービスの向上、行政事務の簡素化などを行う自治体。
 2 世界最高水準の IT 利活用を通じた、安全・安心・快適な国民生活を実現するため、政府の IT 戦略として平成 25 年 6 月に策定された指針。
 3 豊かさを実感できる「官民データ活用社会」を構築するため、官民データ活用推進基本法（平成 28 年法）に基づき、平成 29 年 5 月策定された指針。

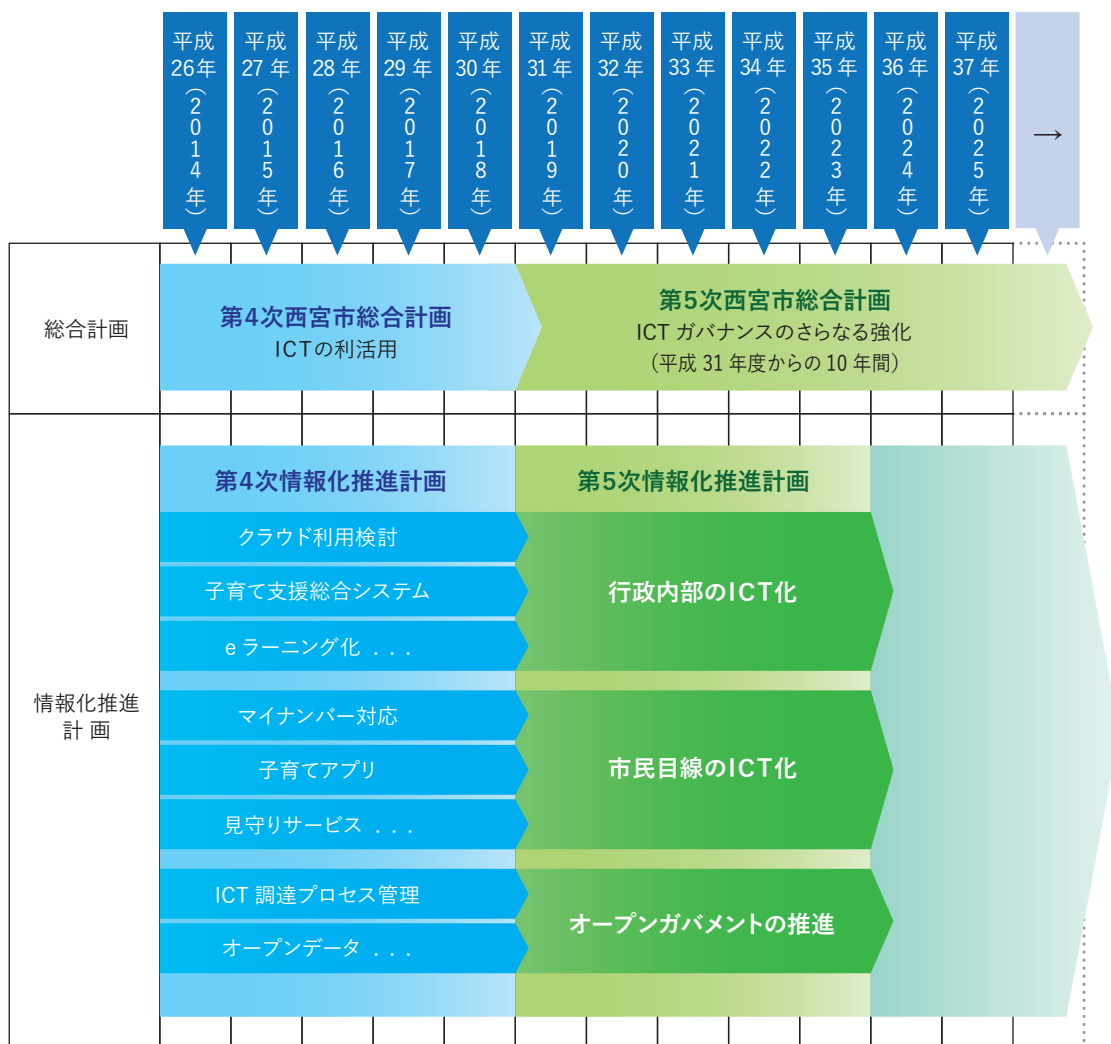
2 位置付け

国の情報化政策との整合性を図りつつ、「第5次西宮市総合計画（平成31年度からの10年間）」を上位計画として、同計画が掲げる将来像の実現に向けた取組みを情報化で支援する西宮市の情報化推進の最上位計画とします。また、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項の規定に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけるものとします。

3 計画期間

「第5次西宮市総合計画」前期の計画期間に合わせ、平成31年度から35年度までの5年間とします。

なお策定後も情報通信技術の進展や社会環境の変化、あるいはPDCAサイクルによる継続的改善の中で大きな見直しの必要等が生じた場合には、財政状況等も勘案しつつ、本計画の見直しを行います。総合計画と情報化推進計画の変遷は、次の図表のとおり。



(図表 1-2：総合計画との関連)

第2 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⁴が、公布・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。

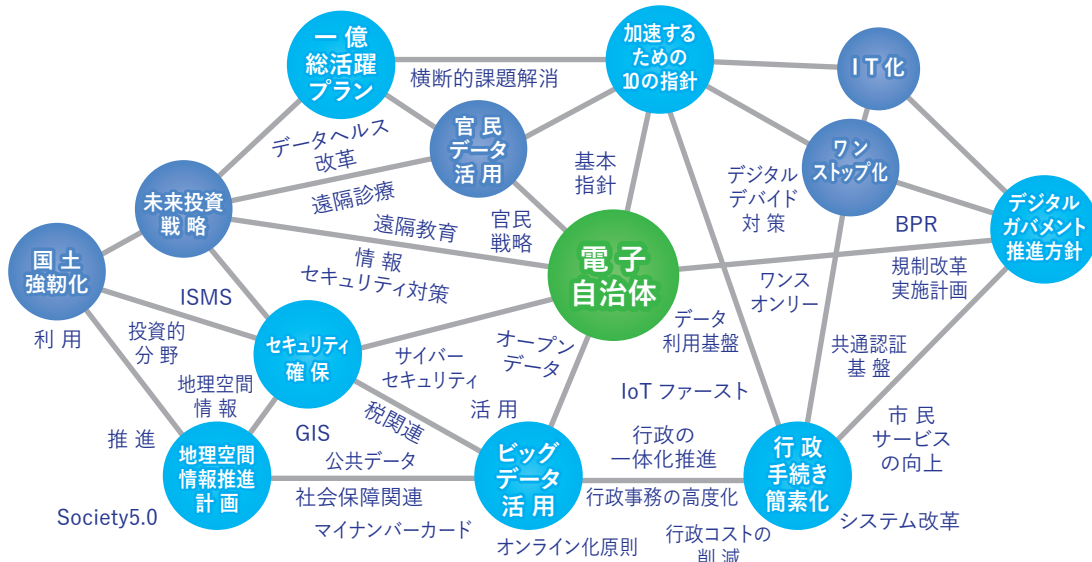
- ①行政機関に係る申請、届出などの手続きを原則オンラインで実施できるよう措置を講ずる(10条)
- ②国や自治体、事業者によるオープンデータの取組みを推進する(11条)
- ③個人番号カードの普及・活用を推進する(13条)
- ④コンピューターを使いこなせる者とそうでない者との間に生じる利用機会の格差を是正する(14条)
- ⑤行政全体のデジタル化や利用者視点に基づく業務見直し等の推進をする(15条)

(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⁵、デジタルファースト⁶、コネクテッドワンストップ⁷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)

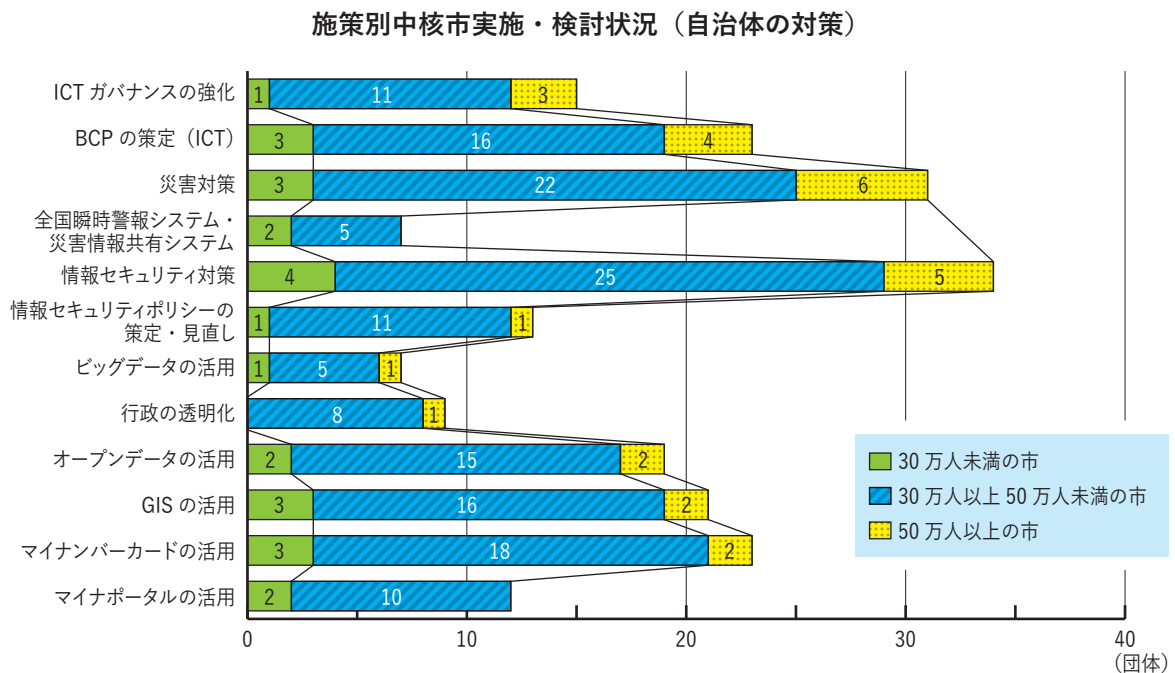
- 4 官民の保有データを活用し、安全・安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現をめざすための法律。
- 5 一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組み。
- 6 デジタル処理を前提としたサービス設計(オンライン原則)
- 7 「民間サービスを含め、一か所でサービスを完結する仕組み。

第3 西宮市の現状と課題

1 他中核市との情報化推進現状比較

中核市（48市（30万人未満の市：7市、30万人以上50万人未満の市：35市、50万人以上の市：6市））の情報化推進計画の策定状況や施策の実施・検討状況を、平成29年9月から11月にかけて調査しました。調査結果をもとに、他都市の施策実施・検討状況を、「自治体の対策」「自治体の業務」「地域コミュニティ」「インフラ⁸」の4つのカテゴリに整理し、カテゴリごとに分析しました。

なお、西宮市が実施・検討していない施策は、次の図表中（図表3-1～3-4）の施策名を**太字斜体**で示しています。



(図表3-1：自治体の対策)

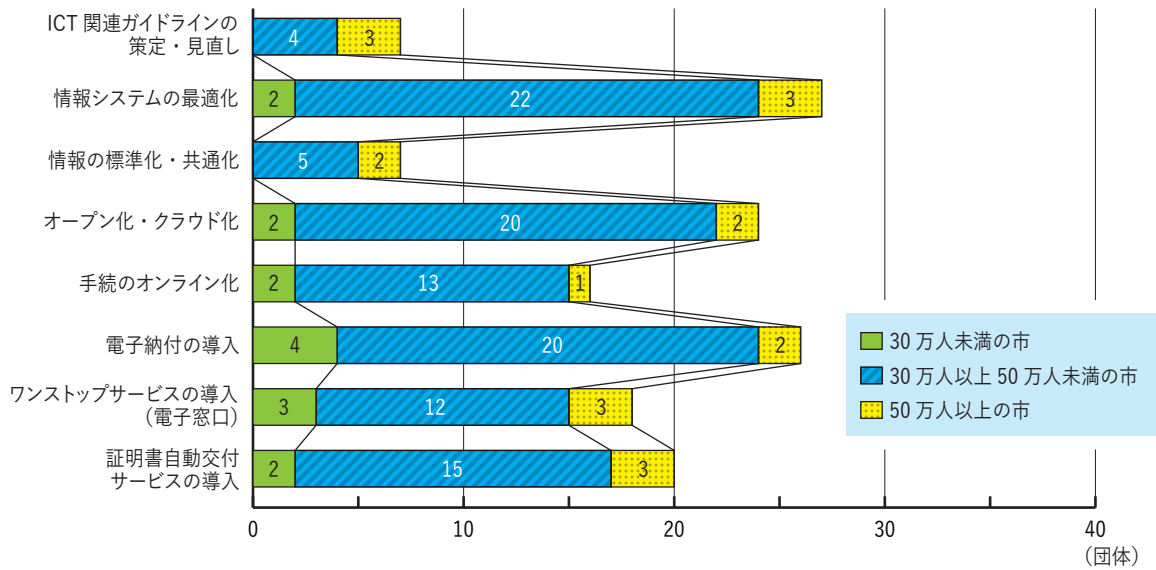
新潟県中越地震（平成16年）、年末年始豪雪（平成22年～23年）、東日本大震災（平成23年）などの被災により、庁舎や電気・通信機器が使用不能の事態に陥り、災害対応や自治体業務に支障をきたした事例を教訓にして、内閣府は自治体に対して業務継続計画を策定するよう促進を図っていました。そのことにより、平成24年度以降の情報化推進計画には、BCP⁹の策定や災害対策を施策に挙げられている中核市が多く見受けられました。

また、総務省では、平成13年に「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」を策定したこともあり、情報セキュリティに対する重要性が浸透し、ほとんどの中核市が施策として挙げ、継続的に実践していることがわかりました。

⁸ インフラストラクチャ（Infrastructure）の略称。基盤や土台という意味。ITインフラは、IT（情報技術）を利用時にシステムの稼働・運用のために必要となる様々な要素の組み合わせのこと。

⁹ 事業継続計画。災害などの緊急事態の発生時に、損害を最小限に抑え事業の継続や復旧を図るための計画。Business Continuity Planning。

施策別中核市実施・検討状況（自治体の業務）



（図表 3-2：自治体の業務）

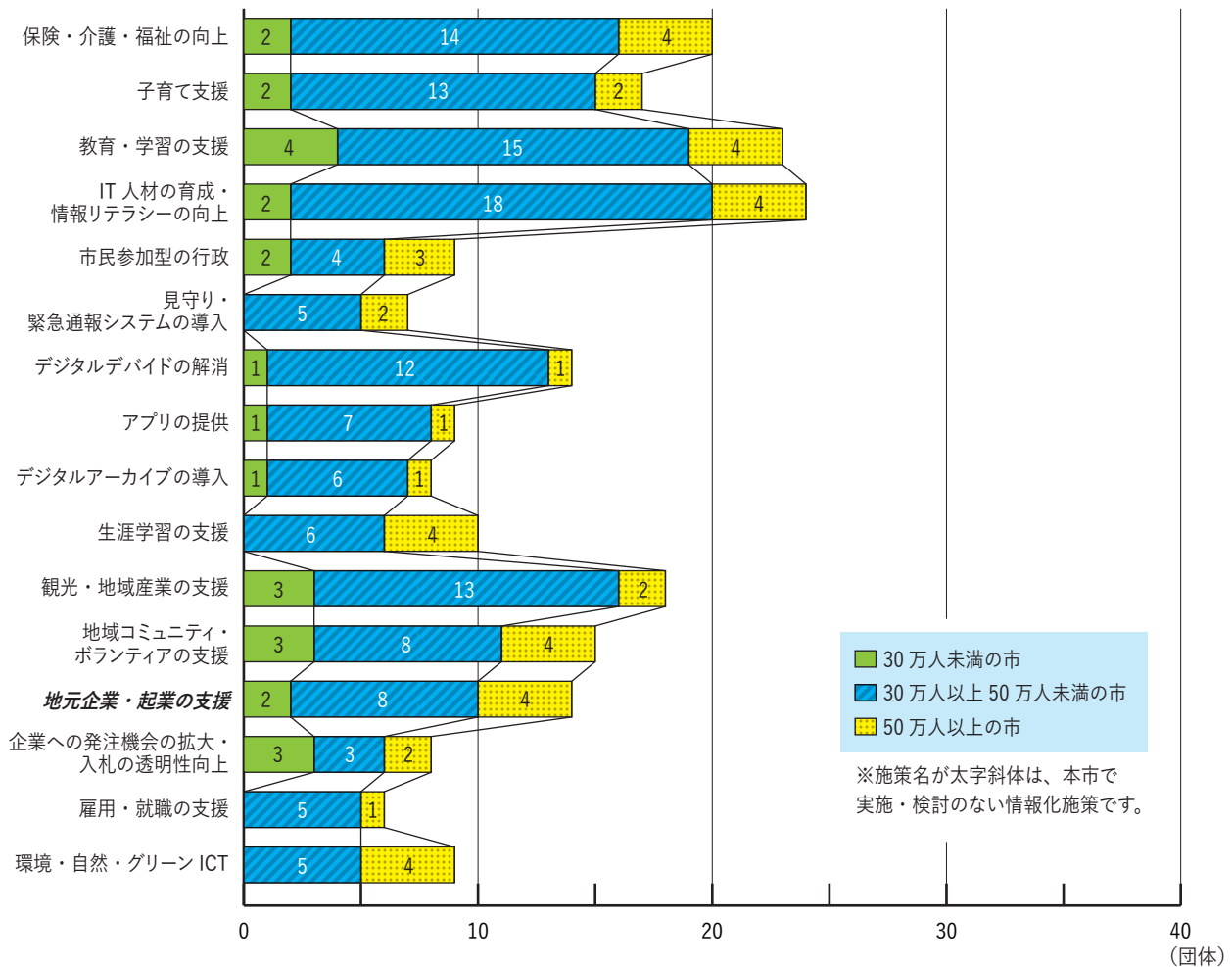
自治体の業務は、市民にとって最も身近な総合的な行政サービスです。それにふさわしい行政機能を有し、高度化する行政事務に的確に対処できる能力が必要となります。そしてデジタルファーストを背景にした日常生活に係る手続きや少子高齢社会の到来による保育や介護に係わるサービスの強化など多様化・高度化する市民ニーズへの対応が求められています。

そのため、各自治体とも限られた人員や財源などの経営資源をいかに効率的に活用するか、多様化・高度化する市民のニーズに向き合っていくかを検討し、それぞれの中核市の課題に応じた優先順位で対応しています。

西宮市では、昭和 36 年（1961 年）に市民税システムの電算化を皮切りに、職員自らが考え、工夫し、開発の中心となる自前主義を貫いて、これまで数多くの業務をシステム化してきました。

昭和 59 年には、現在のマイナンバーの先駆けとなる、同一市民の氏名、住所等の宛名情報を複数の業務システムと紐づけて一元管理する「統合宛名管理システム」を稼働させ、平成 7 年に発生した「阪神・淡路大震災」においては、職員自らが「被災者支援システム」を構築し、被災者支援及び復興支援において、大いに役立つこととなりました。このような職員による自前主義は、現在に至るまで途切れることなく継承しております。上図表中の施策に関しても、すでに検討実施し、成果を上げています。

施策別中核市実施・検討状況（地域コミュニティ）



(図表 3-3：地域コミュニティ)

中核市としての役割を効果的に果たす上で、行政事務や行政サービスだけでなく、人材育成や地域行政、広域行政への対応も期待されています。市内での限定的なICTの利活用ではなく、地域コミュニティをも視野に入れたICTの利活用が必要とされています。

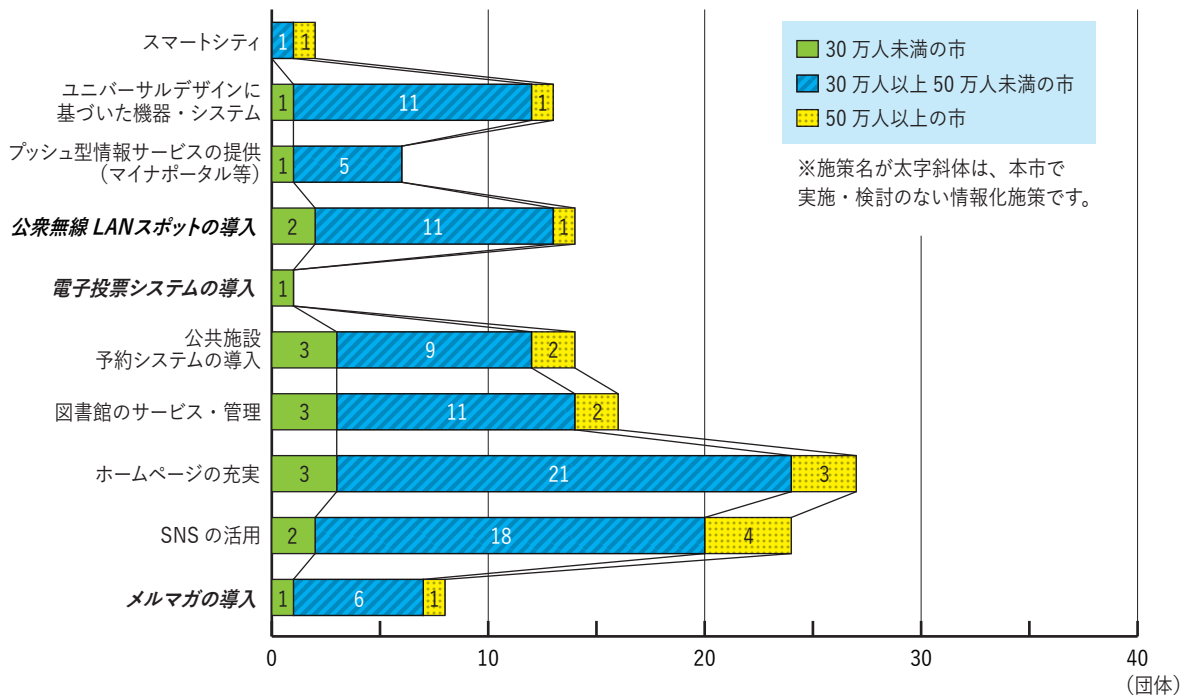
そのため、行政と住民の垣根を取り除き、お互いの領分を尊重しながら協力しあえる環境を提供する、新たな自治のあり方を模索している中核市の姿が浮き彫りになりました。地域の課題やまちづくりに関してなど、通常の行政サービスでは十分に行き届かない分野に対して、市民とともに歩む施策も目立ちました。

西宮市でも、自立的で魅力ある地域コミュニティを支えるための取組みを実践しています。

例えば子育て支援として西宮市子育てアプリを提供する（平成29年度～）、認知症により行方不明となるおそれがある方をいち早く発見・保護するための認知症SOSメール（平成28年度～）、デジタルデバイド¹⁰の対策として、住民開放端末機を設置する（平成15年度～）など、対応しています。

10 コンピュータやネットワークを利用できる人とできない人との間に生じる社会的な格差（デバイド）。

施策別中核市実施・検討状況（インフラ）



どの中核市も、市民が満足できる行政サービスを提供することに重きを置いています。デジタルファーストなどの流れを踏まえ、インフラに対しても意識するようになってきています。そのため、「市民サービスの拡充」「官民協働の促進」などの実現に向けたインフラ整備や、オープンデータを利活用する施策が検討されていました。

「自治体の対策」「自治体の業務」「地域コミュニティ」「インフラ」の4つのカテゴリを総合的に分析した結果、西宮市はほかの中核市が行っているほとんどの施策を実施もしくは検討していました。

昨今の社会情勢や市の環境に鑑み、西宮市として今後、力を入れるべき3つの分野が情報セキュリティ、第二庁舎ネットワーク等整備、データ利活用であると考え、これらについては、別途下位計画として策定することとしました。引き続き、更なる高みをめざすためにICT化を推進し、行政内部の効率化を促進するとともに、西宮市役所が、より市民にとって身近な存在とじてもらえるように、市民目線でのわかりやすい情報の提供や手続きの簡素化等を実現していきます。

「西宮市の魅力UP」「市民満足度のUP」のためにも、他都市の検討状況を参考に、また、最新の情報通信技術などを取り入れながら、市民ニーズや行政内部の課題、予算の制約等を考慮し、重点的に各種の課題に取り組んでいきます。

2 西宮市民意識調査（平成29年度）

本市では、市政への理解と関心を深めてもらうために、市政ニュースやホームページなどさまざまな媒体を活用して情報発信をしています。平成29年度に実施した市民意識調査では、次の結果が得られました。

(1) 情報媒体の利用状況

「広報紙『市政ニュース』」の利用が最も多く、次いで「市公式ホームページ」、「市民べんり帳」となっています。

利用状況（上位3つ） 平成29年度 市民意識調査		
1位	広報紙『市政ニュース』	70.0%（よく利用33.2% 時々利用36.8%）
2位	市公式ホームページ	56.4%（毎日利用53.0% 週1利用3.4%）
3位	市民べんり帳	41.4%（よく利用8.1% 時々利用33.3%）

(2) 情報端末の保有状況

インターネットが利用できる機器として自宅に保有しているのは「パソコン」が最も多く、次いで「スマートフォン」となっています。

保有状況（上位3つ） 平成29年度 市民意識調査		
1位	パソコン	71.7%
2位	スマートフォン	65.8%
3位	従来型携帯電話	32.4%

今後に向けて必要な対策

- 利用者視点での情報の提供

継続的な改善の取組み

- ホームページの定期的なりリニューアルによる操作性、検索性の改善
- スマートフォンをはじめとする身近なデバイスによる情報提供

3 西宮市情報化推進計画のこれまでの成果

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。

第5次西宮市情報化推進計画

(1) 第1次情報化推進計画 <平成13年(2001年)～平成17年(2005年)>

平成13年(2001年)に市長を本部長とする情報化推進本部を発足させ、第1次情報化推進計画を策定し、全庁的な情報化に向けた取組みを強化しました。この第1次情報化推進計画は、「電子自治体の実現」を目標として策定し、西宮市にとっての最初の情報化推進に関する基本計画となりました。

その中で、情報化推進に必要な基盤整備に重点を置き、地域イントラネットの整備、職員用ノートパソコンの配備など情報通信基盤の整備を完了させるなどの成果を上げました。

(2) 第2次情報化推進計画 <平成18年(2006年)～平成22年(2010年)>

第1次情報化推進計画において整備した情報通信基盤を活用し、市民の満足度向上、西宮市の魅力向上をめざす情報化推進の計画として「心かよう 開かれた 電子自治体」を基本理念に据えた第2次情報化推進計画を策定しました。

ここでは、各種オンラインシステムの稼働、証明書のコンビニ交付の導入やホームページコンテンツの充実を実現することができました。

(3) 第3次情報化推進計画 <平成23年(2011年)～平成25年(2013年)>

今までの情報化推進計画の成果として、インフラ整備やシステム導入は進みました。

しかしながら、機器・システムの統合等による効率化が必要と考え、長期的視点で戦略を立て、市全体で情報化を推進していくこととしました。市長をトップとした全庁的な情報化推進体制や、職員による自前主義という強みを生かして、組織的にICT活用を推進していくことを目標とし、第3次情報化推進計画を策定しました。

結果として、情報資産の全体把握、調達ルールの明確化やチェック体制を確立することができました。

(4) 第 4 次情報化推進計画 <平成 26 年 (2014 年)～平成 30 年 (2018 年) >

市全体として、高度かつ組織的な ICT 活用を推進していくために、市内の ICT 活用に対するコントロールの強化、及び総合的かつ分野横断的な視点で情報化に取り組む必要がありました。

そこで、市民の役に立つサービスの実現を目指すために、高度化する ICT への速やかな対応と市内組織間の連携強化、組織を超えた利活用を進めることが重要であるとの考えから、第 4 次情報化推進計画を策定しました。

施策の柱を「便利さ実感 行政サービス」「未来をはぐくむ 情報化」「支える 安心 情報化」「かいてき かんきょう 情報化」「情報共有 つながる手と手」「ICT の利活用」と銘打った 6 つのカテゴリに分類し、事業に取り組みました。

平成 30 年 9 月 30 日現在、44 事業の内、達成及び概ね達成が 33 事業となっています。一方、未達成が 4 事業、継続して実施・研究・検討する事業は 7 事業となっています。これらの結果を踏まえ、次期計画（本計画）では、今後推進する必要があるもの、ないものを選択し、より効果的な ICT 投資とすることが求められます。なお、より詳細な達成状況は、参考資料「第 4 次情報化推進計画事業（アクションプラン）進捗状況」をご覧ください。

基本目標 (施策の柱)	施策数			
	達成	概ね達成	未達成	継続
(1) 便利さ実感 行政サービス	7	-	1	3
(2) 未来をはぐくむ 情報化	3	1	-	-
(3) 支える 安心 情報化	6	2	1	2
(4) かいてき かんきょう 情報化	2	1	1	1
(5) 情報共有 つながる手と手	-	2	1	1
(6) ICT の利活用	7	2	-	-
合計	25	8	4	7

(図表 3-5：達成状況)

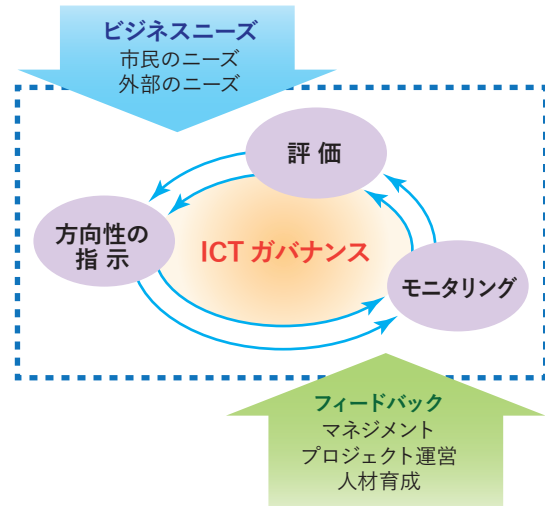
※上記表内の基本目標の内、主な施策は以下のとおり。

- (1) 電子窓口の充実、マイナンバーカード利活用拡大の検討
- (2) 学校情報化推進、子ども・子育て支援情報システム（ライフステージ）
- (3) (仮称) 総合防災センター構想に係るシステム導入の検討、災害に強い情報システム構築の検討（バックアップ、電算機棟移設）
- (4) GIS を活用したまちづくりの推進、統計データ活用の拡充
- (5) SNS を活用した広報の推進、ホームページリニューアル及びスマートデバイス（スマートフォン・タブレット等）への対応検討
- (6) サーバの最適化、ICT 調達プロセス管理の改善

4 ICTガバナンス¹¹の取組み

庁内におけるICT全体最適化という西宮市の政策や戦略的観点を考慮し、組織的に鳥瞰して適正に取り組むには、ICTガバナンスの確立・強化が急務の課題として挙げられました。ICTガバナンスの確立・強化することで、西宮市の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）を円滑に行うことをめざしました。

ICTの全体最適化の方針や調達方法の統制を図るために、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、パソコン1台の導入のレベルに至るまで把握しています。また、PDCAサイクルによる継続的な改善の取組みも行い、システム導入後の無駄な費用や運用が発生しないよう継続的な統制を実施しています。

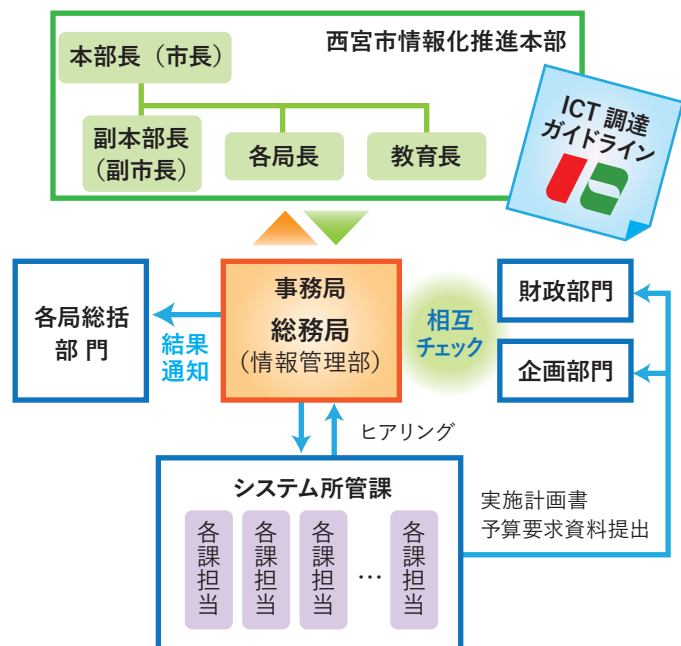


(1) ICTガバナンスの体制

西宮市情報化推進本部が発行する「ICT調達ガイドライン」に基づき、事務局である情報管理部が中心となって、ICT調達の管理統制を実施しています。

所管課は、情報システムの導入目的、要求事項及び見積金額などを「ICT調達ガイドライン」に従って検討し、総合的に精査した内容を事務局に報告します。事務局は、報告された内容を、西宮市としての政策や戦略、ICTの全体最適化という観点から、適切に機能するように助言などの働きかけをします。また、ICTに対する過度の投資を防ぐために、予算的な観点からも働きかけます。

情報システムの仕組みと予算について、財政部門・企画部門との相互チェックを実施するなどの継続的な予算統制を行うことで、投資の適正さを保ったICTの全体最適化を進めています。



11 情報システムの導入に対する投資や効果、リスクなどを組織的に管理する仕組み。

(2) ICTガバナンスの成果

ア ICT調達ガイドラインの増補・活用

平成23年度に策定した「ICT調達ガイドライン」を適時見直し、改定しています。必要性や時代の流れに応じて、「クラウドサービス¹² 利用ガイドライン」、「ネットワークストレージ取扱ガイドライン」や「ICT調達プロポーザルガイドライン」を追加するなどの改定を行いました。

イ ICT調達プロセスの改善

西宮市独自の「ICT調達プロセス管理システム」を開発し、ICT調達プロセスの作業軽減を行いました。ICT調達プロセス資料の入力の負荷軽減のため、表形式ファイルによる提出をWEBフォームでの入力にするなどのシステム改修を実施し継続的な改善を行っています。

ウ 職員のスキル向上

職員向けに実施している「ICT調達ガイドライン」に関する研修を、集合研修からe-ラーニング研修に切り替えました。一度きりの学習の機会ではなく、職員のスキルに応じて繰り返し利用できる環境となり、職員の学習の質を高いレベルで均質化できました。

(3) ICT関連予算

直近3年間のICT関係予算は、約28億から29億円で推移しており、平成29年度一般会計・特別会計予算約2700億円の約1.05%に相当します。なお、システム数は、約470あります。今後、ICT経費の分析・評価が必要となります。

今後に向けて必要な対策

●ICT経費の分析・評価

継続的な改善の取組み

- 費用対効果及び業務の効率化を意識 / 市民目線を意識したシステム整備・導入
- ICT調達ガイドラインの増補
- 職員自身で学べるeラーニング教材の内容充実
- ハードウェア・ソフトウェアの資産管理の効率化

12 ハードウェアを購入したり、ソフトウェアをインストールしなくても利用できるサービス。

5 着実かつ的確な情報セキュリティ¹³対策

(1) ISMS¹⁴の認証継続

西宮市では、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。現在、「住民記録システム」「税務システム」等、一部の基幹システムでISMSを運用しており、14課16拠点（市民第1課・市民第2課・各支所・サービスセンター・アクタ西宮ステーション・情報管理部）にて認証を取得しています。

このISMSの取組みは、日常的に情報セキュリティに対する様々な対策を行い、PDCAサイクルによる改善を継続して行うことにより、セキュリティ意識を底上げすることにつながっています。

(2) 第1次情報セキュリティ推進計画の策定

ISMS認証拠点以外の情報セキュリティ対策のレベルを上げるため、平成26年度にISMS認証拠点以外の情報セキュリティ対策の現状調査を実施しました。その結果、「情報セキュリティポリシーの全職員への浸透、遵守を図る」ことを目標に、教育研修の強化、自己点検及び現場点検等の対策を繰り返し実施することが重要であることが確認できました。その内容を具体化するものとして、「第1次情報セキュリティ推進計画」を策定いたしました。

(3) 自己点検の実施

「第1次情報セキュリティ推進計画」に基づき毎年、全庁に対し各課が保有する情報資産の取扱いが情報セキュリティポリシーに基づいて適切に運用されているか、基本的な情報セキュリティが確保されているかなどについて、選択式の自己点検を実施しています。

内容が陳腐化しないよう、毎年点検項目を見直しています。

(4) 現場点検の実施

前項の自己点検結果に基づき毎年、40程度の課等を選定し、適切に業務及び情報セキュリティの運用ができていないか確認するための現場点検を実施しています。

点検される課と点検を行う課を別々の所管課とし、相互に点検し合うことで、より適切に効果的にセキュリティ点検を行い、セキュリティに対する意識を向上させる取組みとして行っています。

今後に向けて必要な対策

- 第二庁舎移転に伴う新たな情報セキュリティ対策

継続的な改善の取組み

- 第2次情報セキュリティ推進計画（本計画に含む）の策定及び推進

13 コンピュータに保有されている情報やコンピュータ間で通信されている情報の機密性、完全性及び可用性を維持すること。広義には、自然災害といったあらゆる災害からコンピュータを守るといった意味も含む。

14 情報セキュリティマネジメントシステム。リスク分析に基づき、必要なセキュリティレベルを決定し、計画的な情報セキュリティ対策を組織的に実施していく取組み。Information Security Management System。

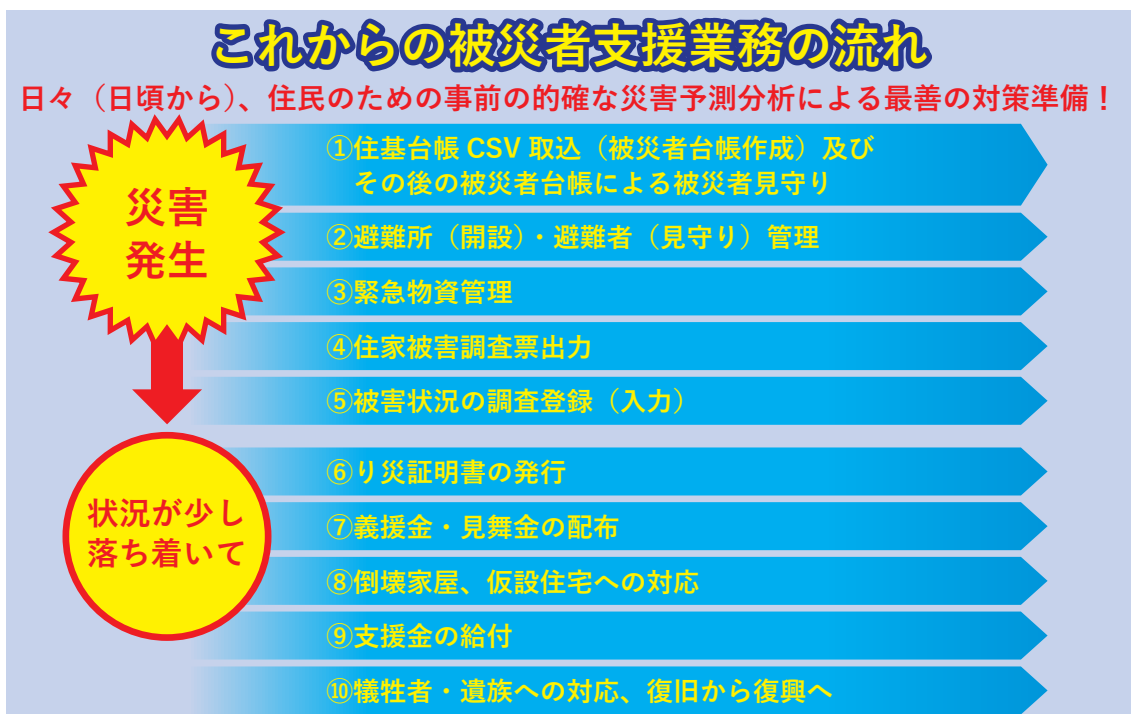
6 ICTを駆使した危機管理の実践都市

平成7年1月17日午前5時46分に発生した「阪神・淡路大震災」により、本市においても多くの尊い命が失われました。また、市内各所では計り知れないほどの被害を受け、市庁舎内においてもホストコンピュータをはじめ、各種機器が大きな被害を受けました。このような中、人命救助等の本来業務と合わせて、り災証明書の発行等の数多くの分野で被災者を支援する「被災者支援システム」を職員自らで構築し、被災者支援や復旧・復興支援に大いに役立つこととなりました。

このような経験を踏まえて、災害時に即座に対応できるよう、庁内の全システムについてICT-BCP（ICTにおける業務継続計画）を策定し、特に重要性の高い7つのシステム¹⁵を災害時の最優先復旧対象としています。平成33年には、市の危機管理センター機能を備える第二庁舎での業務が開始されると同時に、防災情報システムが導入される予定です。この中で、従来の被災者支援システムにとらわれず、防災情報システムと融合することで被災者支援業務の拡充を目指し、これまで以上に危機管理への対応強化を図ります。

ハード面やソフト面はもちろんのこと、危機が起こった際には、職員一人ひとりの危機管理への対応力が求められます。そのためには、以下の点を、今後も継続して実施しておく必要があります。

- ・日頃から災害時を想定したシミュレーション（訓練）を実施する
- ・緊急事態における人間の行動を知っておく
- ・最新のICTの情報収集をし、災害時に役立てるためのICTへの投資を行う



¹⁵ 電算機棟機能維持管理関連、ホストコンピュータ、共通オープン基盤、庁内ネットワーク基盤、西宮市ホームページ、NAIS-NET メール、被災者支援システム

7 第二庁舎情報ネットワーク等整備に向けて

(1) ネットワーク等整備計画

第二庁舎が平成33年度に業務開始予定となっています。危機管理センターとしての機能を十分に発揮するために、民間データセンターに匹敵するマシンルームをはじめ、災害に強い情報通信ネットワークを整備します。

(2) マシンルームの構築

特定非営利活動法人日本データセンター協会が、データセンターに関するサービス品質の向上、ITサービスの提供者及び利用者の誰もが信頼し安心して利用できる信頼性を確保することを目的に、日本におけるデータセンターのファシリティ基準として策定した「データセンターファシリティスタンダード」を参考に、各種セキュリティ対策を講じたマシンルームを構築します。

情報セキュリティ対策においては、入退室管理装置、監視カメラ、サーバ遠隔操作装置、マシン室環境監視装置導入を行います。

(3) ネットワークの整備

第二庁舎内のネットワーク及び本庁舎・第二庁舎間のネットワーク整備を行い、基幹システムの安定稼働を確保するとともに、信頼性・安定性・耐災害性が高い情報通信ネットワークを構築します。

また、本庁舎と第二庁舎間や外部ネットワークとの回線を二重化し、配線ルートの冗長化を行うことで、災害への耐久性を向上させることとしています。

今後に向けて必要な対策

- 第二庁舎情報ネットワーク等整備計画の策定及び推進

8 オンライン手続きと行政全体のデジタル化

(1) 行政内部のデジタル化

西宮市では、業務効率化のため、行政内部の事務についてデジタル化、オンライン化を進めています。職員への端末配備、無線ネットワーク等のインフラ面の整備を行い、「文書管理システム」「財務会計システム」「電子決裁基盤」などのシステムを導入しました。紙からデジタルへと、決裁や申請も庁内イントラネット内でのオンラインへと移行しています。

(2) 行政手続きのオンライン化

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も実施し、その利用件数は年々増加しています。主なオンライン化は、「本の貸出予約」「スポーツ施設などの施設予約」「地方税申告」などとなっております。実績は、次のとおり。

年間オンライン手続きの利用件数（上位3つ） 平成 29 年度

1 位	本の貸出予約	645, 987件
2 位	スポーツ施設などの施設予約	168, 594件
3 位	地方税申告	51, 003件

今後に向けて必要な対策

- 各種手続きの現状把握とオンライン化の移行調査及び分析
- オンライン化未実施分野への拡大

継続的な改善の取組み

- 行政内部の一層のデジタル化による業務の効率化
- 子育て関係の手続き等の需要の高いと思われるサービスへのオンライン申請推進

9 データの高度利活用による未来への投資

(1) 官民データ活用推進計画

平成 28 年 12 月に成立・施行された「官民データ活用推進基本法」では、「地方公共団体は、基本理念にのっとり、官民データ活用の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の経済的条件等に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する」と規定されています。また、市町村に対しては「市町村官民データ活用推進計画」の策定が努力義務として課されています。これを受けて、西宮市においては第 5 次西宮市情報化推進計画を「西宮市官民データ活用推進計画」を兼ねるものとして位置付けます。

これからの行政経営において、自治体が保有する情報を活用することで、コストや事務負担を軽減するとともに住民等の利便性向上、あるいは多様化する住民の価値観を踏まえて地域課題の解決につなげていくことは、EBPM¹⁶ による効率的な行政の推進の観点からも必要不可欠なものとなっています。さらには、デジタルファースト、コネクテッド・ワンストップ、ワンスオンリーに対応していくことや、次に挙げるオープンデータのように民間にも開かれたデータ、さらには民間が保有するデータを組み合わせた地域住民や事業者、NPO 等による自発的な取組みなども期待されるところです。

¹⁶ 証拠に基づく政策立案。Evidence Based Policy Making。

(2) オープンデータ

地方公共団体や事業者等が保有するデータを、誰もが容易にかつ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(平成29年5月30日、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定)」が制定されました。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。オープンデータ化して民間で自由に利用できるよう開放することで、行政内部では想像しなかった斬新な使い方のアイデアにより新たな価値が創出されることが期待されます。また、西宮市では情報を公開することにより、透明性の高い行政運営の実現につながるものと考えて、積極的に推進しています。

(3) にしのみやオープンデータサイト

平成28年度に、オープンデータの公開に特化した多角的な検索機能を有する専用サイト「にしのみやオープンデータサイト」を開設し、オープンデータを公開しています。

(4) オープンデータ公開に関するガイドライン

職員向けには、「オープンデータ公開に関するガイドライン」を策定、周知し、データの積極的な公開を呼びかけています。

今後に向けて必要な対策

- データの活用における官民協働意識の醸成
- システム処理に適したデータ形式への対応

継続的な改善の取組み

- データの庁内利活用
- データ高度利活用基盤構築の検討
- オープンデータ公開数の拡大

10 内部統制と働き方改革へのアプローチ

(1) 内部統制等¹⁷

地方公共団体には、将来の人口減少社会に的確に対応するために、住民の福祉の増進に努め、最小の経費で最大の効果を上げるよう、事務の適正性を高め、住民からの信頼を向上させることが求められています。こうしたことから、本市でも行政執行の適正化のために、既存の制度や内部事務等の検証を図りながら、ICTを活用した有効性と効率性の高い内部統制制度の整備と運用を進め、監査機能の強化にも取り組む必要があります。

¹⁷ 適正な事務処理等を確保する上でのリスクを評価してコントロールする取組みを指す。地方自治法の改正により、地方公共団体において、内部統制に関する基本方針を策定し、必要な体制を整備することが定められた。(平成32年4月1日施行)

(2) 働き方改革¹⁸

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。本市においても、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おります。今後も増加が見込まれる複雑・多様化した行政課題に対応し、一層の行政サービスの充実に応えていくために、ICTを活用した効果的かつ効率的な働き方を模索する必要があります。

今後に向けて必要な対策

- 内部統制を支援するICTの検討、監査におけるICT活用とシステム監査の検討
- 効果的かつ効率的な働き方を支援するICTの検討

11 情報部門の業務遂行体制の再定義

本市では、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これまで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。

一方、その後のICTの大きな進化によって、現代社会においては従来のモノを「所有」という考え方から「利用・共有」という流れが加速しつつあります。さらに、クラウドサービスの台頭により企業においても、自ら準備調達し、保有することなく、常に最良のシステムを必要とときに必要なだけ利用することで運用コストを抑えるという方向に変化してきています。

加えて、システム数は増加し、スピード感を持った開発が求められる状況もあります。このような社会全体の変化をはじめ、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提供していくためには、新たな時代に即した業務遂行体制の再定義を行う必要があります。再定義においては、長年培ってきた「職員のスキル向上」と「スキルの継承」を大切にしつつも、適切な直営推進体制を維持し、組織の肥大化の防止と、人材育成とのバランスを保つという考えを念頭に置き、検討していくことが重要です。

今後に向けて必要な対策

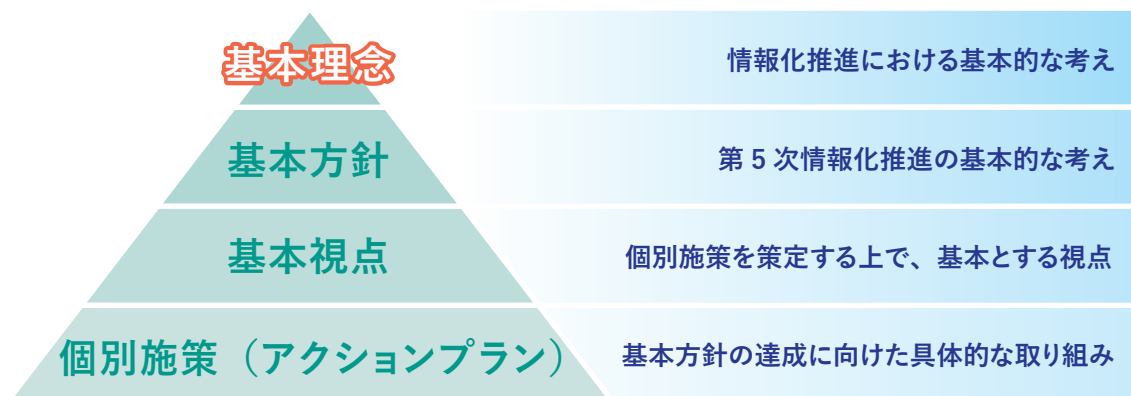
- これからの時代に即した業務遂行体制の検討
- 「宝の人材」をつくるための人材育成

¹⁸ 第2次安倍政権において、誰もが活躍できる「一億総活躍社会」の実現を目指し、長時間労働是正などを掲げている政策。

第4 基本方針と視点

1 計画の体系

情報化を推進する基本的な考え方は、「基本理念」を頂点とする構成の体系（図表 4-1：本推進計画体系イメージ）をとります。基本方針の下には、個別施策を策定する上で、基本とする視点を設定し、基本方針を達成するための個別施策（アクションプラン）を掲げています。



（図表 4-1：本推進計画体系イメージ）

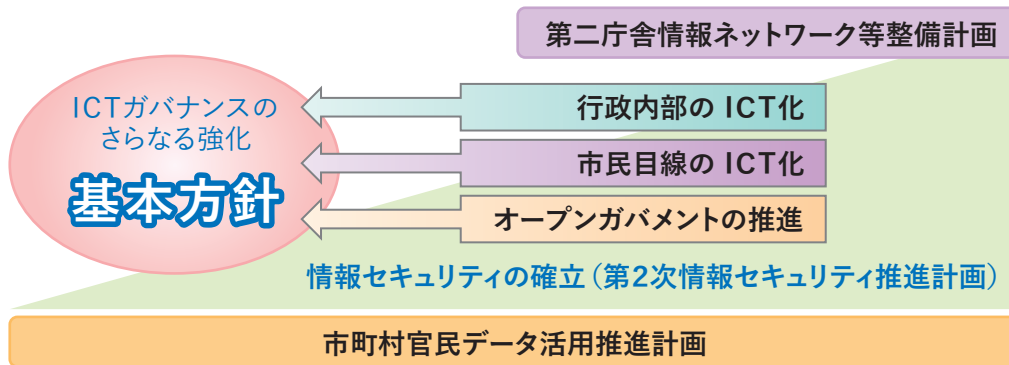
2 基本理念



第1次から第4次の情報化推進計画まで一貫して、「心かよう 開かれた 電子自治体」を基本理念として、市民サービスの向上、行政事務の簡素化をめざしました。その継続的な取り組みが、現在の西宮市の情報化の成果をもたらしました。

「第5次情報化推進計画」も、その脈々と続く強固な意志を継承し、基本理念の下に情報化を推進します。

3 基本方針



基本方針を「ICTガバナンスのさらなる強化」とします。以下は、基本方針の3つの要素です。

(1) 行政内部のICT化

行政内部のICT化の推進（既存資産の有効活用をはじめ、クラウド¹⁹やRPA²⁰等の新たな技術の活用及びホストコンピューター²¹からの脱却と、オープンシステム²²が稼働する基盤の機能拡張）により、職員の事務負担の軽減を図り、業務の効率化を通じ、市民満足度の向上を図ります。

(2) 市民目線のICT化

利用者視点での情報の提供及びシステム導入を通じ、市民の利便性向上を図ります。また、利便性向上のため、ワンスオンリー、デジタルファーストの考え方を取り入れ、手続きの簡略化を図ります。全市民の利便性向上を図るため、市民が利用できるサービスや得られる情報に格差ができないよう、デジタルデバイドの解消も考慮します。

また、手続き簡略化に向けた業務運用の見直し（BPR²³）や民間サービスとの連携にも取組みます。

(3) オープンガバメント（開かれた市役所）の推進

透明性の高い、より開かれた行政にしていくため、市が保有するデータをオープンデータとして公開していく取組みを進めるとともに、ICT投資のマネジメントをさらに強化し、勤と経験ではなく、システム導入により、データを活用した市民への説明責任を果たし、民間との協働も視野に入れたより一層のオープンガバメント²⁴を推進します。また、市民の市政参加を促すきっかけとなる広報広聴に関するシステムの導入や、システム処理に適したデータ形式への対応、他システムとの連携を意識したシステム導入を進めます。

19 「クラウドサービス」の略。ハードウェアを購入したり、ソフトウェアをインストールしなくても利用できるサービス。

20 ロボットによる業務プロセス自動化。Robotic Process Automation。

21 主として基幹業務に利用していた大規模なコンピュータ。本市では各基幹システムを一般的なサーバで稼働するよう再構築（オープン化）を計画的に進めている。

22 ホストコンピューターで稼働していた基幹システムを一般的なサーバで稼働するよう再構築したシステム。

23 業務の見直し。Business Process Re-engineering。

24 より開かれた行政にしていく取組みやその背景となる概念。

(4) 情報セキュリティの確保

行政サービスを提供するために保有している市民の個人情報や、企業の経営情報などのセキュリティを確保するために、体制を整え対策を強化します。

また、情報セキュリティインシデント²⁵の未然防止だけでなく、情報セキュリティインシデントが発生した場合の拡大防止や迅速な復旧、再発防止の対策も強化します。

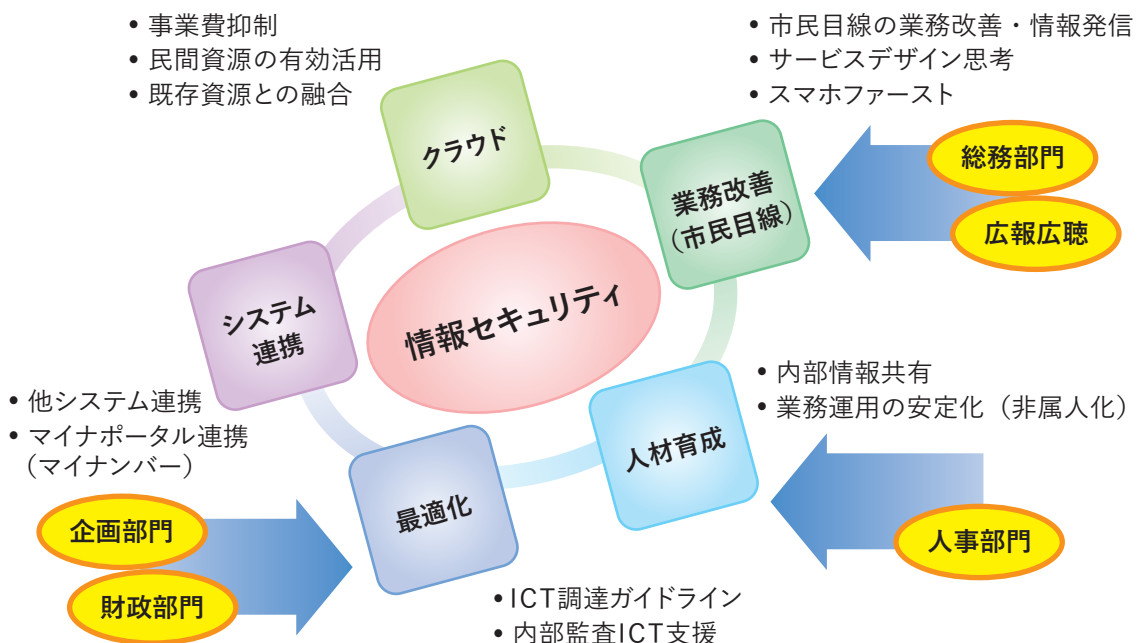
平成33年の第二庁舎での業務開始に伴う執務室・マシンルーム・防災情報システム等の新たな情報セキュリティ対策については、関係部門と密に連携を図り、整備を進めていきます。

4 基本視点

情報セキュリティを担保した上で、「クラウド」「業務改善」「人材育成」「最適化」「システム連携」の5つの基本視点を考慮して、個別施策（アクションプラン）を策定します。

情報化は、単に業務をシステム化することにとどまらず、行政経営の技術戦略を担う重要なファクターになり、庁内のあらゆる分野に関係するようになっていきます。そのため、情報化推進計画は、総合計画の実現を後押しする計画に位置付けています。

よって、総合計画を円滑に進めるためにも、情報化は全庁的な視野で行う必要があるため、企画・財政部門や、人事部門等とも密に連携をして進めていきます。



(図表 4-2：基本視点関連)

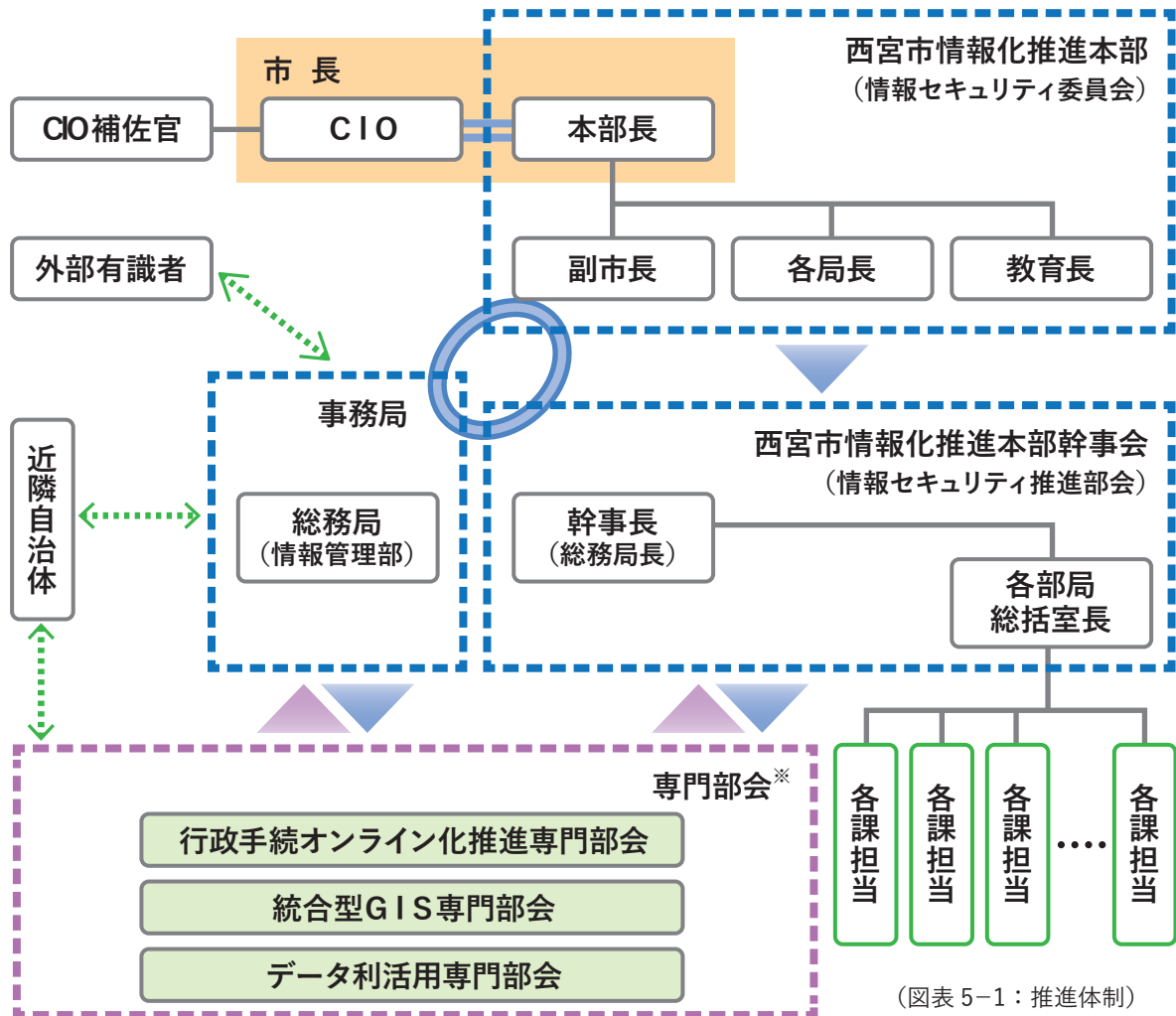
25 情報セキュリティを脅かす事件や事故、及びセキュリティ上好ましくない事象・事態のこと。

第5 推進体制

1 組織的な計画推進

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²⁶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。各種計画や施策の内容、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。

2 情報化推進計画推進のための体制



(図表 5-1：推進体制)

※各専門部会で調査・検討する特定課題は、次のとおりです。

「行政手続オンライン化推進専門部会」…市が扱う各種申請・届出業務、行政手続等についてインターネット等ネットワーク上で行うシステムの構築に関すること。

「統合型GIS専門部会」…全庁的な地理情報システム（以下「GIS」という）の構築及びGISデータに関する情報共有と有効活用などの運用管理に関すること。

「データ利活用専門部会」…庁内データのオープンデータ推進、庁内外データの活用による現状把握や将来予測といった分析、AI・RPA等の新たな技術を用いたサービスや価値の創造など、様々なデータ利活用に関すること。

26 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。

3 役割

(1) CIOの役割

CIO²⁷（市長）は、電子自治体の構築、地域情報化の推進、情報セキュリティの対策など情報政策全般を統括します。CIOを中心にICTガバナンスを確立させ、西宮市の戦略目標を実現するために必要な情報システムを適切に計画・設計・調達・整備・運用します。

(2) CIO補佐官の役割

情報システム及び情報セキュリティに関する専門的な知識を持ち、中立的な立場からCIOの取組みを支援します。西宮市では、平成20年度（2008年）より設置しています。

(3) 西宮市情報化推進本部の役割

電子自治体の取組みを、全市一体の共通認識とするための調整機関としての役割を担います。CIOである市長を、西宮市情報化推進本部長として位置づけて活動しています。

また、西宮市情報化推進本部が西宮市情報セキュリティ委員会を兼ねます。

(4) 西宮市情報化推進幹事会の役割

電子自治体の取組みの提案や検討を行うための調整を行う組織としての役割を担います。

また、西宮市情報化推進幹事会が西宮市情報セキュリティ推進部会を兼ねます。

(5) 事務局の役割

西宮市情報化推進本部と西宮市情報セキュリティ委員会の運営上の諸事務を担い、実質的な作業を行います。

(6) 専門部会など

特定課題について、西宮市情報化推進本部が専門的に調査・検討する必要があると認める場合に特別に設置され、活動を行います。

(7) 情報セキュリティ委員会の役割

平成16年度に策定した情報セキュリティポリシーを確立及び維持する役割を担います。市長をCISO²⁸とし、庁内の情報セキュリティ教育・指導や情報セキュリティインシデントに対する対策などの指示を行っています。

(8) 情報セキュリティ推進部会の役割

情報セキュリティの実施を組織全体で行うための調整を行う組織としての役割を担います。情報セキュリティに関して必要な事項について、情報セキュリティ委員会に対する報告もしくは意見具申を行います。

²⁷ 最高情報責任者。Chief Information Officer。

²⁸ 情報セキュリティ最高管理責任者。Chief Information Security Officer。

Memo

第6 個別施策

1 施策一覧

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	28
	行政手続オンライン化の推進	29
	情報セキュリティの強化	30
	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	31
	ICT資産台帳の一元化	32
	防災情報システムの導入	33
	消防緊急情報システムの更新整備	34
	第二庁舎における情報ネットワーク等整備	35
	校務系・教育系システムの最適化	36
	滞納整理・債権管理に関する情報利用の促進	37
	ホームページ作成業務の効率化	38
	超過勤務の縮減（業務のデジタル化、ペーパーレス化）	39
	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		41
SNS等を活用した広報の推進		42
ICTを活用した地域観光の推進		43
市民の声管理システムの導入		44
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		45
ICTを活用した窓口手続の電子化の取組		46
デジタルデバインド対応（音声操作対応等）		47
内部統制の推進と監査機能の強化		48



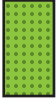
オープンガバメントの推進

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	49
オープンデータの促進による地域課題の解決	50
分析用抽象化個人情報の仕組みの構築	51
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	52
国民健康保険等加入者と保健・福祉分野とのデータ分析	53
センシング技術活用の研究	54
情報銀行対応にむけた環境整備の研究	55
官民データ活用施策の推進に向けた職員の研修・育成	56


アクションプランの見方


3つの方針に繋がる29の事業具体的な取り組み（アクションプラン）を示します。

◆基本方針 3つの基本方針。目指すべき道。

	行政内部のICT化	レガシーシステム ¹ を整理し活用できる資産を残したうえで、行政情報のデジタル化のさらなる推進をはじめ、ICTによる業務の効率化を図ります。 (業務効率化による市民満足度の向上)
	市民目線のICT化	利用者の目線に立った情報の提供やシステム導入を行い、利用者の必要なサービスを、快適に提供できるよう業務運用の見直しに取り組みます。 (手続きの簡略化、民間サービスとの連携による市民の利便性向上)
	オープンガバメント (開かれた市役所) の推進	市が保有するデータをオープンデータとして公開していく取り組みをはじめ、データの高度利活用をするための基盤構築を進めます。 (市民への説明責任と市民参加のサポート)

◆基本視点 5つの基本視点と安心快適な生活のための視点。取り組みのテーマ。




基本視点	クラウド		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。
	システム連携		他システムとの連携 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。
	最適化		市民サービス向上につながる業務システム・最適化 市民目線で最も効率的になるように、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。
	人材育成		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。
	業務改善		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発信を実施できるよう市民目線の業務改善を行う。


官民データ活用		データ利活用社会への対応 官民データ利活用社会の実現に向けた環境整備とデータ提供の実現。 ※オンライン化原則、オープンデータの推進、マイナンバーカードの普及・活用、デジタルデバйд対策、標準化、デジタル化、システム改革、BPR等
---------	---	---

1 旧来の技術基盤により構築されているコンピュータシステムを指す。






2 施策詳細

(1) 行政内部のICT化

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	ICTガバナンスの強化			担当部署
				情報企画課
現状と課題	<p>庁内システムの最適化及び適正な情報管理を維持するため、全庁のICTガバナンスに取り組んでおります。平成24年度に本格導入したICT調達仕組みも庁内に浸透してきたところです。さらなるICTによる業務の効率化と情報化経費の適正化のため、ICTガバナンスの強化が求められます。</p>			
事業概要	<p>ICT経費の分析・評価を実施し、システムの最適化を推進するとともに、ICT調達ガイドラインを更に充実させることにより、システムの新規導入や更新の際に最小の経費で最大の効果を上げるよう取り組みます。</p>			
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内システムの最適化 ・ ICT経費の見える化・適正化 ・ 適正な情報管理の維持 ・ 情報部門職員のICT査定能力向上 			
目 標		目標指標		目標年度
ICT 調達確認率		100% / 年		平成35年度
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年
ICT 経費の 分析・評価	ICT 調達情報のオンライン公開の検討			
	ICT 調達ガイドラインの増強・eラーニング教材内容充実			

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	行政手続オンライン化の推進	担当部署
		行政手続オンライン化 推進専門部会

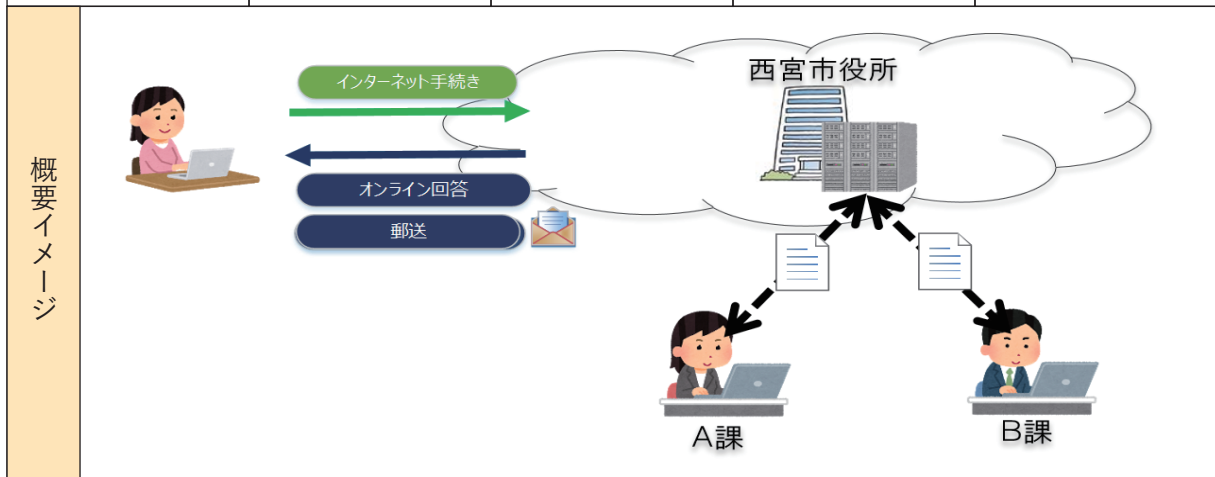
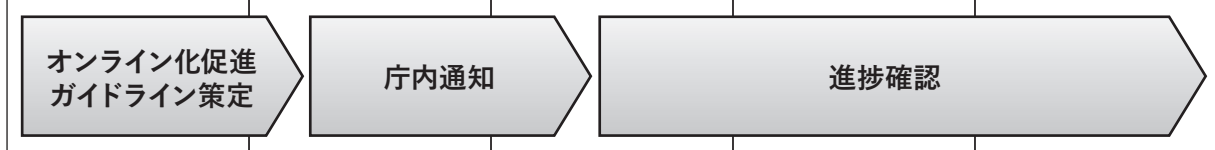
現状と課題	西宮市への各種手続きの内、特定の手続きのオンライン申請件数は年々増加しており、一定程度浸透してきておりますが、未実施の手続きも多く存在しております。今後マイナンバーカードの普及により、ますますオンラインでの手続きが求められます。
-------	--

事業概要	平成30年度実施の各種手続きの棚卸し結果を踏まえつつ、本市において優先的に取り組むべき手続きを決定し、各課との調整を図りながらオンライン化を進めます。合わせて、オンライン化に対応した業務の見直し（BPR）も検討します。
------	---



期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
---------	--




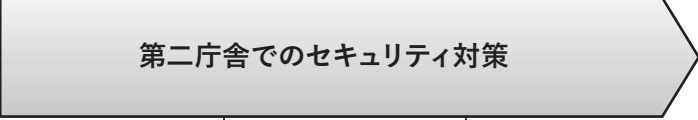
目 標	目標指標	目標年度
オンライン手続き利用件数の増加 平成29年度実績 896,506件	1,000,000件 / 年	平成35年度

平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年
-------	-------	-------	-------	-------









第 5 次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	情報セキュリティの強化				担当部署
					情報管理部
現状と課題	<p>庁内の情報セキュリティレベルを一定に維持するため、「第 2 次西宮市情報セキュリティ推進計画（平成 31 年度～）」を着実に実施していくとともに、平成 33 年度から第二庁舎での業務が開始されることに伴い、情報セキュリティ対策（ICT-BCP 含む）の再検討が必要となります。</p>				
事業概要	<p>「継続的な情報セキュリティの維持活動の実施」を基本的な考えとし、第 1 次西宮市情報セキュリティ推進計画で実施してきた自己点検や現場点検の継続的な維持や新たな対策の検討等、庁内調整を図りながら進めます。</p>				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティ事故の未然防止 ・ 情報セキュリティ事故発生時の迅速な対応 ・ 業務継続能力の維持・改善 				
目 標		目標指標		目標年度	
継続的な情報セキュリティの維持活動の実施		情報セキュリティ内部監査実施率 90%		平成 35 年度	
平成 31 年	平成 32 年	平成 33 年	平成 34 年	平成 35 年	
					
					
					

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	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				担当部署
					情報システム課
現状と課題	西宮市は限られた人員や財源などの行政資源を効率的に活用する必要に迫られています。職員は、職員だけが出来る業務を行い、アウトソーシングやクラウドサービス利用により業務を効率化する必要がある一方、アウトソーシングのためのセキュリティや、執務スペース確保等の問題があります。				
事業概要	アウトソーシング可能な業務の幅を広げていくため、委託業者がアクセスする場合でもセキュリティが担保された業務システムや、遠隔地等からのアクセスに適した環境のあり方を研究します。また、国が進める自治体クラウドや、民間のクラウドサービス等を適材適所で利用することで、費用対効果の向上が期待できる分野について研究を行います。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・アウトソーシングの積極活用による、業務効率の向上 ・クラウドサービス利用による、システム維持管理の効率化、コスト削減 				
目 標		目標指標		目標年度	
庁舎外におけるアウトソーシング環境の研究		アウトソーシングのためのセキュリティガイドラインの作成		平成35年度	
クラウドサービス利用の研究		クラウドサービス導入に向けて、業務選定を実施		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
					
					

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

	ICT資産台帳の一元化			担当部署
				情報企画課
現状と課題	<p>現在、導入している資産管理システムには、台帳管理機能がないため、職員用ノートパソコン、デスクトップパソコン、ソフトウェアの管理について、別々の台帳で管理しております。今後、組織内の情報セキュリティをはじめ、コンプライアンスをより効率的に管理するために専用のライセンス台帳システムが求められます。</p>			
事業概要	<p>効率的かつ適切な管理のために、専用のライセンス台帳システムを導入し、機器種類ごとに分かれている台帳の一元化を進めます。さらに既存のICT資産管理システムと連携し、漏れの無い台帳管理を実現します。</p>			
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス徹底 ・台帳管理にかかる時間の短縮 ・庁内公開による情報共有 			
目 標		目標指標		目標年度
ISO/IEC 19770-1・JIS X 0164-1 ソフトウェア資産管理基準への準拠		ISO 準拠に向けた 運用業務の効率化		平成33年度
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">部内PJ発足</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">現行運用整理</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">システム検討</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">仕様の作成</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">予算検討</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">システム選定</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">データ移行</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: 100%;">本番稼働</div>	

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

防災情報システムの導入	担当部署
	防災危機管理局

現状と課題
 災害時には、同時期に多種多様な災害情報を収集し、正確かつ迅速に処理したうえで、必要な情報を関係機関、各部署や市民へ配信しなければなりません。ICT化が不十分なため、災害対応の迅速性、効率性、持続性に課題があり、防災情報システムの導入が求められています。

事業概要
 第二庁舎（危機管理センター）の整備とあわせて、防災情報システムの導入を進めるとともに、被災者支援システムの機能拡張、既存設備や消防緊急情報システム等との情報連携なども進めます。

期待される効果
 ・近い将来、発生が予測されている南海トラフ地震・津波などの大規模災害や、台風・豪雨などの自然災害、国民保護事案や感染症などの危機事案への迅速かつ柔軟な対応

目標		目標指標		目標年度
有事の際の情報（時間的・空間的）共有の強化		情報活用体制の確立		平成35年度
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年
システム構築		操作研修・運用・訓練・維持管理		



第 5 次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

消防緊急情報システムの更新整備	担当部署
	指令課

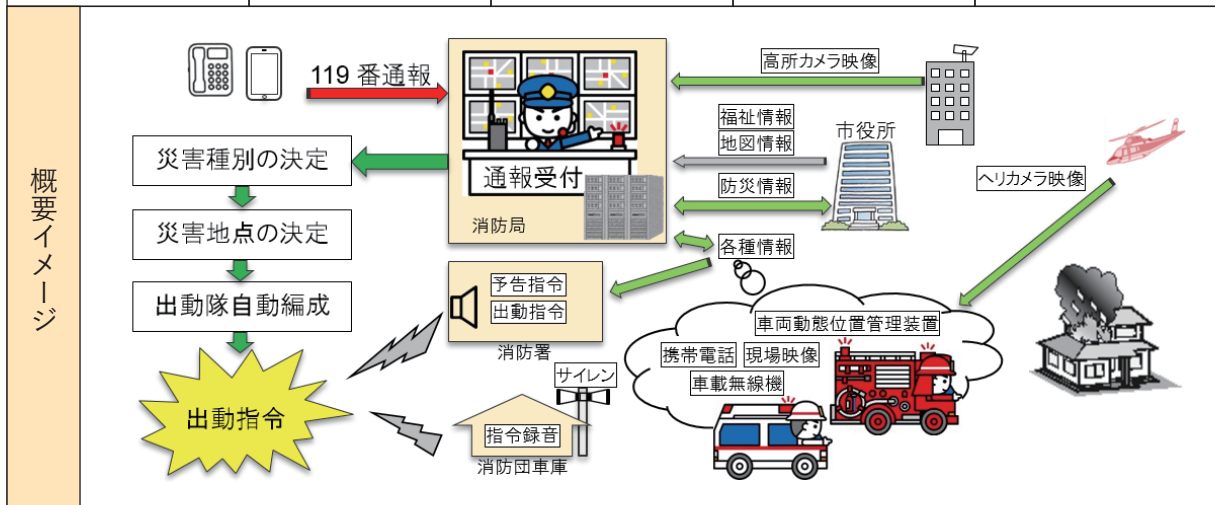
現状と課題
 近い将来、発生が予測されている南海トラフ地震を含む大規模災害の発生時など、ライフラインや通信網が断絶した際にも、消防業務を維持継続するとともに、防災情報システムなどと効率的に情報共有できる消防緊急情報システムの導入が求められています。

事業概要
 第二庁舎（危機管理センター）への消防本部移転にあわせて、新消防緊急情報システムに更新し、最新技術を取り入れ、消防活動の効率化を図るとともに、防災情報システム等とのシステム連携などを進めます。

- 期待される効果**
- ・ 消防活動の迅速化、効率化
 - ・ 大規模災害発生時における確実な消防活動の継続
 - ・ システム連携による情報共有の強化、効率化

目 標		目標指標		目標年度
災害対応機能の強化		情報共有の効率化		平成 35 年度

平成 31 年	平成 32 年	平成 33 年	平成 34 年	平成 35 年
システム構築		運用・維持管理		






第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

	第二庁舎における情報ネットワーク等整備				担当部署 情報システム課
	<p>現状と課題</p> <p>危機管理の中心的役割を果たす第二庁舎での業務が平成 33 年度から開始されます。それに伴い、現行ネットワーク・システム環境との親和性を考慮しつつ、新たな情報通信ネットワーク及びマシンルームを整備する必要があります。</p>				
<p>事業概要</p> <p>基幹システムの安定稼働を確保できるよう、信頼性・安定性・耐災害性が高い情報通信ネットワークを構築するとともに、危機管理センターとして相応しいデータセンター機能を備えたマシンルームを整備します。</p>					
<p>期待される効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の耐災害性向上（免震、電源の冗長化、非常用電源の稼働時間延長等） ・ネットワーク冗長化（複数経路での光回線引き込み） ・セキュリティ向上（入退室管理の増設、監視装置の増設等） 					
目 標		目標指標		目標年度	
信頼性・安定性・耐災害性の高い情報ネットワークの整備		データセンターファシリティスタンダード※ ティア 3 47 項目中 42 達成		平成 33 年度	
平成 31 年	平成 32 年	平成 33 年	平成 34 年	平成 35 年	
基本設計		ネットワーク・マシンルーム整備	第二庁舎稼働		
概要イメージ			<p>※データセンターファシリティスタンダード 日本データセンター協会（JDCC）が制定したデータセンターの信頼性を測る基準。</p> <p>第二庁舎（危機管理センター）イメージ</p>		

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

校務系・教育系システムの最適化	担当部署
	校務改善課

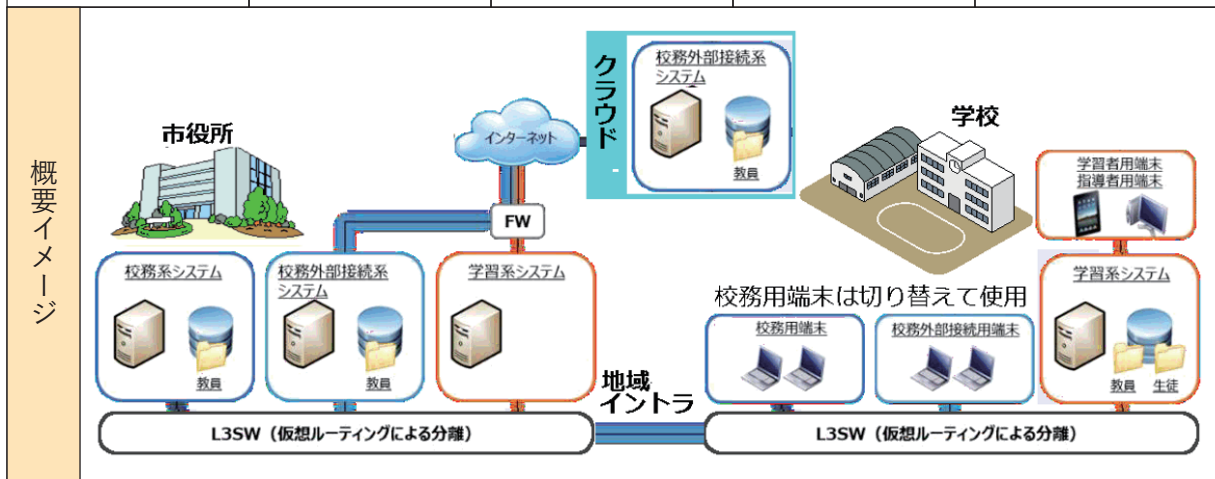
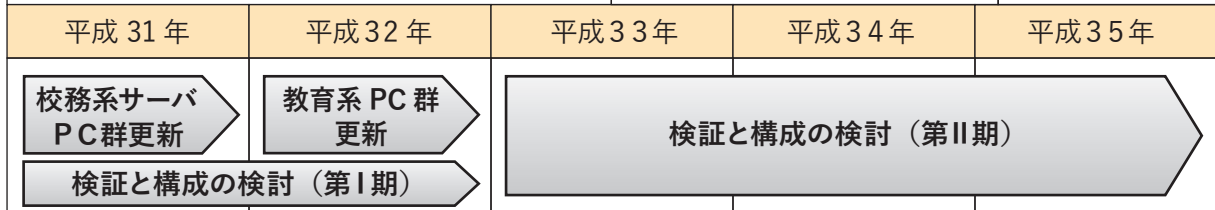
現状と課題
 平成21年度の一斉整備以来、学校の情報化が進展し、学校及び教育委員会が扱うデータ量が年々増加しています。また今後、蓄積された各種データの二次的な有効活用等により、教育効果を高めること、及び教員の働き方改革に資することが望まれています。

事業概要
 校務系・教育系仮想基盤更新や、学校内サーバ更新の機会等をとらえ、クラウド化するものとオンプレミス（自庁設置）環境で継続するものを最適配置し、サーバ容量の増強・セキュリティ確保の継続・コストの抑制を図り、さらに使いやすい校務系・教育系システムとします。

期待される効果

- ・ 逼迫するファイルサーバ容量の増強とシステムの利便性の向上
- ・ 教育系と校務系のセキュアなデータ連携を含めた蓄積データの二次的利用による教育の質の向上

目 標	目 標 指 標	目 標 年 度
適切なクラウド活用 H30年度現在 0%	30%（サーバ容量）	平成35年度



クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

滞納整理・債権管理に関する情報利用の促進	担当部署
	収納対策本部

現状と課題	<p>市税と国民健康保険料の滞納整理・債権管理システムは、平成30年度に統合し、システムの更新及び運用費用の抑制等を図りました。</p> <p>西宮市の収納対策を強化するため、一層の事務の効率化、標準化を進める必要があり、統合後のシステム（以下「新滞納管理システム」という。）導入課における利用の拡充が求められます。</p>
-------	--






事業概要	<p>滞納者等の情報利用を促進するため、新滞納管理システムの参照用端末の活用又は業務用端末の導入等の利用の拡充について、各課との調整を図りながら進めます。</p>
------	---


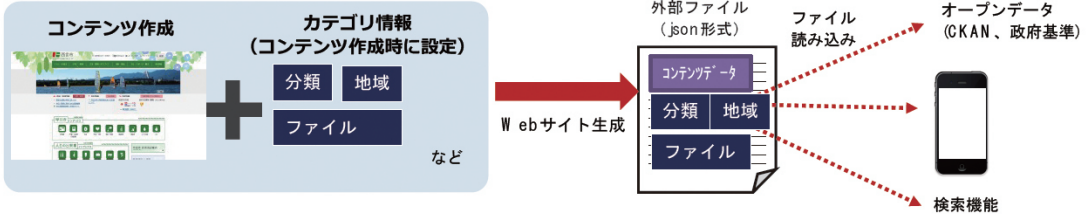
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・新滞納管理システムを活用することによる情報共有の利便性、事務の効率性向上 ・業務用端末として導入することで、手続きの合规性、事務の統一性の向上 ・収納対策における合理性や公平性の向上、システムの更新及び運用経費の抑制
---------	---

目標		目標指標		目標年度
導入課の拡充 (参考) 平成30年度：参照用14課、業務用2課		参照用16課、業務用4課		平成35年度
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #d3d3d3;">新滞納管理システムの活用（標準的な債権管理モデルの運用）</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #d3d3d3;">参照用端末、業務用端末導入課の拡充（運用の検証）</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #d3d3d3;">更新</div> </div>				




概要イメージ	<p>■滞納者情報利用効率化のイメージ（介護保険課が市税と国保に滞納状況を照会した場合）</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #fff9c4;"> <p>【導入前】紙ベースによる滞納者情報の照会は、非効率的であるため、利用が低迷している。また、対象者（重複滞納者）が絞り込めず、事務の無駄も生じている。</p> </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #fff9c4;"> <p>【導入後】新滞納管理システムを通じた照会により、効率的かつ正確な回答となる。また、対象者（重複滞納者）が絞り込めることで、事務の無駄が省けることになる。</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <p style="text-align: center;">※新システムの活用により、事務の無駄が省け、効率的・効果的な滞納整理が実現する。</p>
--------	--



第 5 次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					






	ホームページ作成業務の効率化				担当部署 情報企画課
	現状と課題				
現状と課題	「西宮市公式ホームページ」と「にしのみや オープンデータサイト」に対し、個別にページ作成やファイルアップロードを実施しているため、事務の効率化や情報の鮮度・正確性に改善の余地があります。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・「西宮市公式ホームページ CMS」と「にしのみや オープンデータサイト」を連携させて、自動化により作成時のマンパワー省力化の検討 ・同様に「にしのみや オープンデータサイト」だけでなく、他システム連携の検討 				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ作成、オープンデータサイト作成の時間短縮、業務の効率化 ・公開情報の拡充による市民利便性の向上 				
目 標		目標指標		目標年度	
ホームページ作成業務の効率化の検討		他システムとの連携に伴うシステム改修の実施		平成35年度	
平成 31 年	平成 32 年	平成 33 年	平成 34 年	平成 35 年	
にしのみや オープンデータサイト		政府パッケージや他システム等 ⇄ CMS 連携			
概要イメージ					
	<p>コンテンツ作成</p> <p>カテゴリ情報 (コンテンツ作成時に設定)</p> <p>分類 地域</p> <p>ファイル など</p> <p>Webサイト生成</p> <p>外部ファイル (json形式)</p> <p>コンテンツデータ</p> <p>分類 地域</p> <p>ファイル</p> <p>ファイル読み込み</p> <p>オープンデータ (GKAN、政府基準)</p> <p>検索機能</p>				



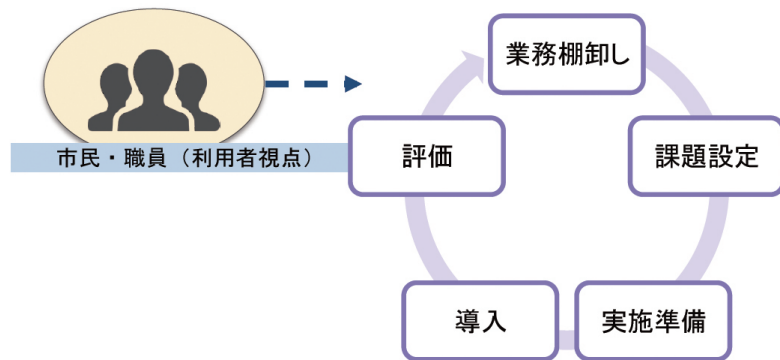
第 5 次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	超過勤務の縮減 (業務のデジタル化、ペーパーレス化)			担当部署	
				人事課	
現状と課題	職員の超過勤務や休暇申請等、勤務状況は、勤務状況管理システムの導入によりデータが集約され、処理や管理にかかる負担は軽減されていますが、業務全般の効率化に繋がるような職員の業務状況のデータ化には対応していません。				
事業概要	既存の勤務状況管理システムについて、超過勤務の縮減に向けた改修を、適宜進める。また、業務全般の効率化に繋がるよう、関係各課と連携を図り、システム導入を含めた課題の検証や費用対効果の精査を進めます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化の推進による職員の負担軽減 ・超過勤務の縮減 				
目 標		目標指標		目標年度	
超過勤務時間の縮減		単月 100 時間、2～6 か月 平均 80 時間を超える 超過勤務の解消		平成 35 年度	
平成 31 年	平成 32 年	平成 33 年	平成 34 年	平成 35 年	
					

(2) 市民目線のICT化

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	AI・IoT・RPA等を活用したBPR				担当部署
					データ利活用 専門部会
現状と課題	労働人口の減少、行政需要の多様化する環境下で、行政サービスを維持・向上し、持続可能な行政運営を実現するために、AI・IoTを始めとしたICT技術を活用した行政内部における業務改革（BPR）が求められています。				
事業概要	庁内業務の棚卸しを実施し、業務改革における重点分野を設定します。合わせて、AIやIoT、RPAといった先進技術の活用について調査・研究を行い、最適なソリューションを取り入れることで、市民と職員双方の負担を軽減しつつ、利用者中心の行政サービスを目指します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市民負担、職員負担の軽減 ・業務効率の改善 ・音声認識による議事録等作成の効率化 				
目標		目標指標		目標年度	
AI・IoT・RPA等によるBPRを実現した業務数 平成29年度実績 0業務		10業務		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
					
概要イメージ	<p style="text-align: center;">BPR推進サイクル</p>  <pre> graph TD A[市民・職員（利用者視点）] --> B[評価] B --> C[課題設定] C --> D[実施準備] D --> E[導入] E --> F[業務棚卸し] F --> B </pre>				

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ




	デジタルファースト・コネクテッドワンストップの実現	担当部署
		情報システム課


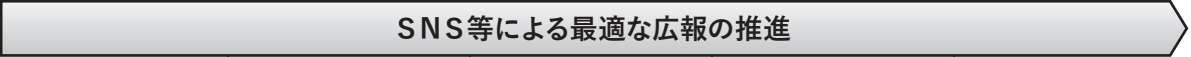
現状と課題	デジタル・ガバメント実行計画（平成30年7月20日閣議決定）において、必要なサービスが時間と場所を問わず最適な形で受けられる社会像を目指し、デジタル技術を徹底的に活用した、利用者中心の行政サービスへと改革することが求められています。
事業概要	行政手続きのオンライン化の実施、市民向け帳票の電子送付の導入により、行政手続きが最初から最後までデジタルで完結する社会（デジタルファースト）の実現を目指します。新たに開始される特定健診情報等の情報連携は、地域標準プラットフォームおよび中間標準レイアウトに基づき対応します。また、引っ越し、介護、死亡・相続などのライフイベントにおいて、民間サービスとの連携を含むワンストップサービス（コネクテッドワンストップ）を研究します。
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請、情報開示、帳票電子送付による、市民の行政手続きに関する利便性の向上 デジタルファーストやコネクテッドワンストップの実現

目 標	目標指標	目標年度
マイナンバーカードを用いた電子申請の導入、拡大	平成31年度を目標に電子申請の導入、電子申請可能な業務の拡大	平成35年度
市民向け帳票の電子送付の環境整備	平成33年度を目標に市民向け帳票の電子送付の環境整備	平成33年度
特定健診情報、妊婦健診情報、乳幼児医療情報の市民への情報開示	平成33年度を目標に市民への情報開示を実施	平成33年度
コネクテッドワンストップサービスの研究	平成35年度を目標に民間サービス連携を研究	平成35年度




平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年
電子申請の導入	電子申請可能な業務の拡大			
市民向け帳票の電子送付の環境整備			市民向け帳票の電子送付の導入検討	
妊婦健診情報、乳幼児医療情報の市民への情報開示				
コネクテッドワンストップサービスの研究				


第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	SNS等を活用した広報の推進				担当部署	
					広報課 子育て総合センター	
現状と課題	スマートフォンの普及などに伴い、SNSやアプリの利用者が増加していることから、西宮市では主に若年・中年層に向けた広報ツールとして、ツイッター・フェイスブックなどのSNSや、子育てアプリ「みやハグ」を活用し、市政情報や市の魅力、災害時の緊急情報などを発信しています。					
事業概要	利用者の関心を引く情報をタイムリーに発信することで、市政に対する理解を深めるとともに、市に対する愛着を高めます。また、LINEなど新たなツールの活用も含め、情報の質やターゲットに合わせて最適な広報の方法を検討することで、広報の強化を図ります。					
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広報ツールの多様化により、タイムリーかつ広域的な情報発信 ・ SNSの利用が多い若年層の市政への関心度向上 					
目 標		目標指標		目標年度		
ツイッター・フェイスブックのフォロワー数増加		ツイッター	5,695→6,000	フェイスブック	3,575→5,500	平成35年度
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年		
						

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	ICT を活用した地域観光の推進				担当部署
					都市ブランド発信課
現状と課題	第3次西宮市産業振興計画（計画年度：平成31年度～平成35年度）に基づき、西宮市の多彩な地域資源の魅力を発信することによる都市ブランド向上と産業振興に取り組んでおり、来訪者の増加につなげるため、ICT を活用した積極的な情報発信の取り組みが求められます。				
事業概要	まちたび事業や日本酒振興事業などの取り組みを、西宮市や西宮観光協会のHP、SNS等で発信し、そのアクセス数等の増加を図ります。また、近隣自治体や民間団体、交通事業者などとの連携により、外国語対応を含めた様々な方法で西宮の魅力を発信し、来訪者増につなげます。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・西宮市内外や海外への効果的な情報発信 ・西宮市への来訪者の増加 				
目 標		目標指標		目標年度	
西宮観光協会HP等へのアクセス数		85,000件 / 月		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
西宮観光協会 HP、SNS での発信		進捗確認			
JNTO外国人観光案内所登録 →JNTO サイトで海外へ情報発信					

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

	市民の声管理システムの導入			担当部署	
				市民相談課	
現状と課題	<p>「市民の声」を通じて寄せられた意見等は、各所管で個別に処理されるケースが多く、庁内・市民と情報共有の手法は「よくあるご質問」のみです。貴重な市民の声を効果的に市政に反映させ、市民と広く情報共有していくには、適切な管理・集約が必要です。</p>				
事業概要	<p>「市民の声」のみならず、「団体要望」や「政党要望」をも処理するツールで一元管理することで、事務の効率化を図りながら、庁内・市民との情報共有を進めます。 また寄せられた意見の分析・調査を行うことで、効果的な市政への活用に取り組みます。</p>				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市民対応の迅速化 ・知識やノウハウの伝承 ・市民との情報共有により、個人が持つ疑問への自己解決や、市政への関心を高める ・分析による市民ニーズの把握 				
目 標		目標指標		目標年度	
寄せられたご意見のデータベース化		5,700件 / 年		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
仕様作成	システム構築・庁内通知	システム運用			
概要イメージ	<p>市民の声管理システム</p> <p>文書やEメール 市民の声</p> <p>各課のメール、電話、窓口 寄せられるご意見</p> <p>提案、要望、苦情等</p> <p>対応・回答</p> <p>公開</p> <p>提案等の進捗管理・庁内での情報共有・ 分析による市政への反映</p>				

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

	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	担当部署
		内部統制・番号制度調整担当参事 市民第1課

現状と課題	マイナンバーカード（個人番号カード）は、社会保障・税番号制度の導入に伴い、平成28年（2016年）1月から、申請のあった市民に対し交付を開始しており、平成30年3月末の交付率は13.48%です。マイナンバーカードを利用した市民サービス向上の取組みを推進するとともに、職員がマイナンバーの適正な取扱いとセキュリティについて理解を深める必要があります。
-------	--

事業概要	ホームページ・市政ニュース等によるマイナンバーカードの取得勧奨や住民基本台帳カードからの切替勧奨を行うことにより、市民のマイナンバーカードの取得率向上を図るとともに、コンビニで交付可能な帳票について検討を進め、市民の利便性の向上に努めます。また職員を対象にマイナンバーに関連する研修を実施し、特定個人情報の取扱いに関する指針に規定されている点検について、情報セキュリティ点検と合わせて実施することにより、マイナンバーの取扱いにおけるセキュリティ対策の強化を目指していきます。
------	---

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 証明書自動交付率の向上 ・ オンライン申請数の増加 ・ 窓口の混雑緩和 ・ 職員のマイナンバーの適切な管理に対する意識の向上 ・ マイナンバーに関するセキュリティの確保
---------	--





目標	目標指標	目標年度
マイナンバーカード交付率	20%	平成35年度
職員がマイナンバーに関する研修に参加し、マイナンバーに対する理解度をあげ、セキュリティに対する意識の向上を目指すとともに、自己点検を実施し、セキュリティ対策を強化する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 35年度までに全職員がマイナンバーに関する研修に参加 ・ 毎年情報セキュリティ点検と合わせて自己点検を実施 	平成35年度



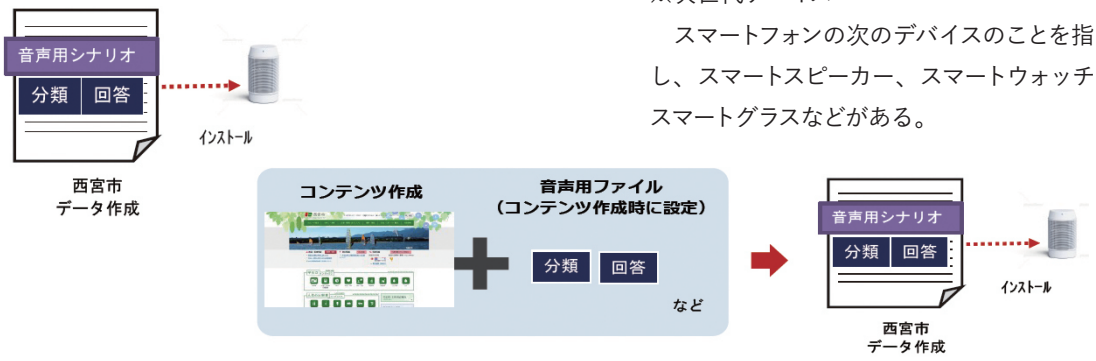
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

	ICTを活用した窓口手続の電子化の取組			担当部署	
				税務部（市民税課） ほか市民窓口部署	
現状と課題	現在の市県民税の申告手続は、窓口で作成いただいた申告書をもとに、「①職員がデータ入力」「②目視確認」の流れで行っていますが、特に繁忙期などは、この作業を効率的に行うことが課題となっています。				
事業概要	窓口受付分の申告手続の電子化等、ICTを活用して市民にも職員にも優しく便利な窓口となるよう、BPR（業務見直し）を検討します。同様のBPRを主な市民向け窓口に適用することの研究も並行して行います。				
期待される効果	・ 窓口受付分の申告がそのままデータ化されることで、誤入力の防止、職員による入力や目視確認等の作業の省略化				
目 標		目標指標		目標年度	
窓口受付分の申告手続の電子化の検討		窓口受付分の申告手続の100%デジタル化		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	デジタルデバイド対応（音声操作対応等）			担当部署	
				情報企画課	
現状と課題	次世代デバイス※(スマートスピーカー等)が新たなICTとして普及してきており、今後も新たな仕組みが登場する可能性があります。近い将来、西宮市においても社会の動向を踏まえ、音声操作や簡易な文字のやり取りのみで市政情報を得ることができるようになるなど適切な対応を検討する必要があります。				
事業概要	音声操作のアシスタント機能により、より利用者が必要としている情報を得られるようにする住民支援ツール（西宮市用対話シナリオ）を検討するとともに、CMSなどのバックエンドとなるシステムとの連携によりスマート化を検討します。また、新技術の動向にも注視し、次世代デバイスへの対応を検討します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・音声操作による利便性・アクセシビリティの向上 ・スマートスピーカー等によるコミュニケーションの向上 				
目 標		目 標 指 標		目 標 年 度	
スマートスピーカー対応等の研究		スマートスピーカーとの連携に伴うシステム改修を実施		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
検 証（シナリオ準備等）			CMS 連 携		
新技術情報収集・対応検討					
概要イメージ	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;"> 音声用シナリオ 分類 回答 西宮市データ作成 </div> <div style="margin-right: 10px;">→</div> <div style="text-align: center;">  インストール </div> <div style="margin-left: 20px;"> ※次世代デバイス スマートフォンの次のデバイスのことを指し、スマートスピーカー、スマートウォッチ、スマートグラスなどがある。 </div> </div> <div style="margin-top: 10px; text-align: center;">  </div>				

第 5 次西宮市情報化推進計画

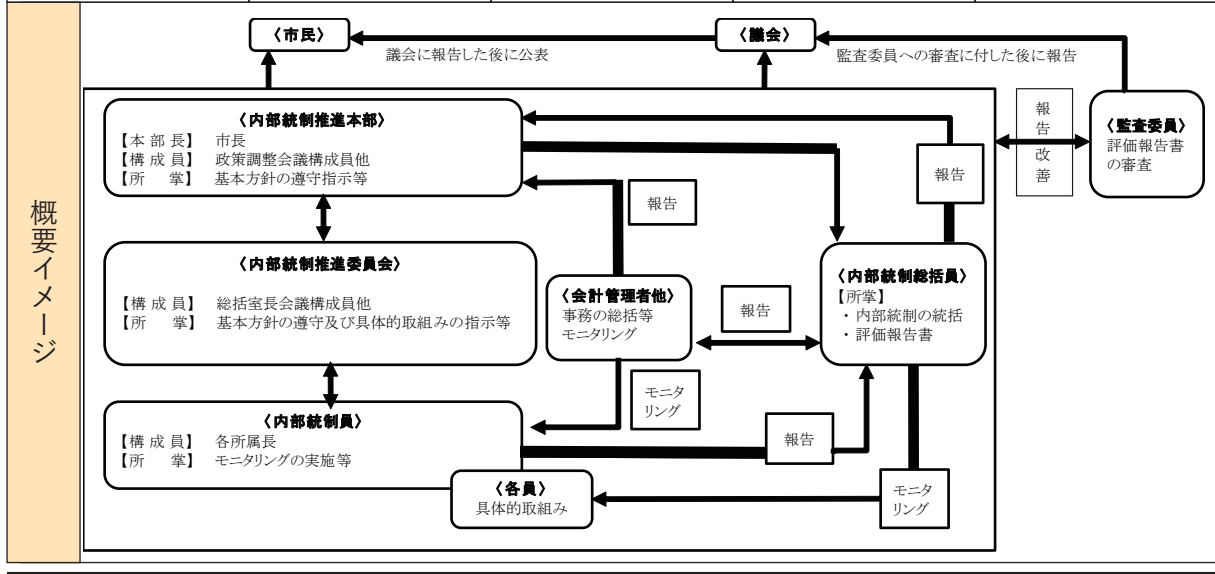
クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

	内部統制の推進と監査機能の強化	担当部署
		内部統制・番号制度 調整担当参事

現状と課題	平成 29 年 6 月の地方自治法改正により、地方公共団体において、内部統制に関する方針の策定等・監査制度の充実強化が定められました。適正かつ効率的な行政執行等を確保し、市民からの信頼に足る行政サービスを安定的、持続的に提供していくために、内部統制に必要な体制を整備するとともに、監査機能の強化を図る必要があります。
事業概要	法の施行される平成 32 年 4 月の体制確立と一部運用開始に向けて、行政執行の適正確保のために、既存の制度や内部事務等の整理と統合を進めた上で、財務事務の改善を図りながら、ICTを活用した有効性と効率性の高い内部統制の整備と運用を進め、監査機能の強化と両輪で推進していきます。
期待される効果	・内部統制の整備と運用により、人口減社会において、将来的に行政の規模が縮小しても住民サービスを低下させず適正な財務事務を始めとする行政執行の継続

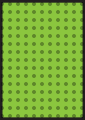
目 標	目標指標	目標年度
内部統制に関する会議や研修等への参加	職員全員が内部統制に関する会議や研修・自己チェック等に参加	平成 32 年度
	職員全員が内部統制に関する会議や研修・自己チェック等に年一回以上参加	平成 35 年度

平成 31 年	平成 32 年	平成 33 年	平成 34 年	平成 35 年
内部事務の改善				
	体制確立 一部運用開始		運用開始	進捗確認







(3) オープンガバメントの推進

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	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				担当部署 データ利活用 専門部会
	現状と課題	行政運営においてもエビデンスに基づいて迅速かつ的確に政策課題を把握し、有効な政策を打ち出すと共に、その効果を検証する機運が高まっています。また、ベテラン職員が退職していく中、次世代へのノウハウの継承や事務処理適正化の維持も課題となっています。			
事業概要	庁内の構造化データ・非構造化データを集約し、分析・活用を可能とするデータ基盤を新たに構築します。合わせて、庁内文書・記録のデジタル化を促進し、情報共有の強化を図ります。全ての職員が庁内データを積極的に活用できる環境を整備することで、エビデンスに基づく政策立案（EBPM）と事務処理の適正化を促進します。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定の支援 ・課題解決の支援 ・情報共有の強化 				
目 標		目標指標		目標年度	
庁内データ集約・分析基盤の構築		庁内データ集約・分析基盤の構築実施		平成32年度	
基盤上に集約するデータ種類 平成29年度実績 0種類		200種類		平成35年度	
ナレッジマネジメントシステムの構築		ナレッジマネジメントシステムの構築実施		平成33年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
庁内データ集約・分析基盤構築		庁内データ集約・分析基盤の運用			
ナレッジマネジメントシステム構築			ナレッジマネジメントシステム運用		
庁内データの利活用推進					

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	分析用抽象化個人情報の仕組みの構築				担当部署
					情報公開課
現状と課題	<p>さまざまな行政施策を効果的に推進するためには、西宮市の保有する個人情報の適切かつ効果的な活用を行うことが求められています。個人の権利利益の保護に支障を生じないことを前提として、庁内での統計・分析処理に限定し、分析用抽象化個人情報の仕組みの構築について検討を行う必要があります。</p>				
事業概要	<p>個人の権利利益の保護に支障がない範囲内において、西宮市の保有する個人情報から、氏名等を削除するなど抽象化して分析用抽象化個人情報を作成し、まずは庁内における政策決定過程に利用できるよう、当該情報の作成及び活用について研究・検討します。</p> <p>西宮市個人情報保護審議会にも報告し、意見を聴くものとします。</p>				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> 分析用抽象化個人情報を、行政課題に係る調査研究の資料として活用することにより、当該課題の解決に貢献 				
目 標		目標指標		目標年度	
庁内における分析用抽象化個人情報の活用についての検討		分析用抽象化個人情報の仕組みを構築し、各種分析を実施		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
					

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

	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	担当部署
		健康増進課 国民健康保険課

現状と課題	西宮市は国の平均に比べ、がんで亡くなる人が多い傾向にあり、西宮市国民健康保険（以下、国保）のがんにかかる医療費も県、国に比べて高い状況となっています。西宮市では、がんの早期発見のために各種がん検診を実施していますが、受診率は伸び悩んでおり、効果的ながん検診体制のあり方について検討する必要があります。
-------	--

事業概要	国保の資格情報とがん検診データを突合することで、国保加入者における市のがん検診受診率を経年的に把握します。また、国保加入者におけるがん検診受診に関連する要因を分析し、効果的な検診体制を検討するための基礎資料とします。
------	--

期待される効果	<p>【短期】 ・ 受診勧奨のターゲット層の明確化 ・ 検診受診と受療状況との関連の把握等</p> <p>【長期】 ・ がん検診受診率の向上 ・ がんの早期発見者の増加 ・ 健康寿命の延伸</p>
---------	--

目 標	目標指標	目標年度
市がん検診受診率の向上	がん検診受診率 (胃がん 15%・大腸がん 20% 肺がん 15%・子宮頸がん 25% 乳がん 27%)	平成35年度

平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年
国保加入者のがん 検診受診率を算出	進捗確認 がん検診受診に関連する要因の分析と検診体制について検討			




概要イメージ	<p>【平成29年度分報告まで】</p>	➡	<p>【平成30年度分報告～】</p>	<p>平成30年度分報告から、国保加入者におけるがん検診受診率についても、国に報告する。</p>
--------	----------------------	---	---------------------	--

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ

現況と課題	国民健康保険等加入者と保健・福祉分野とのデータ分析			担当部署	
				国民健康保険課 高齢者医療保険課 地域共生推進課 介護保険課 高齢福祉課 健康増進課	
事業概要	平成28年度から開始された「保険者努力支援制度（国民健康保険の取組に応じた国庫補助）」の視点の一つに「地域包括ケアの推進」が加わり、介護関連分野の分析や連携が求められています。また、保健分野では健康寿命の延伸、介護保険では高齢者の自立支援と重度化防止への取り組みが求められています。 西宮市では、KDB（国保データベース）システムを使用し独自に分析を行っていますが、KDBシステムでのデータの収集には限界があり、介護予防事業（西宮いきいき体操等）や介護保険サービス利用状況、要介護等認定申請時の疾病等との分析まで至っていない状況です。				
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・西宮市国民健康保険第二期保健事業実施計画（データヘルス計画）第三期特定健康診査等実施計画への反映 ・西宮市高齢者福祉計画・西宮市介護保険事業計画への反映 ・西宮市健康増進計画への反映 ・地域包括ケアの推進も視点に入れた保健・福祉事業の検討 ・市民への情報提供 				
目 標		目標指標		目標年度	
地域包括ケアの推進の視点を入れた保健・福祉事業の検討		検討のための保健・福祉分野との分析の実施		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
国保等加入者の 保健・福祉分野の分析		分析結果を元に保健・福祉事業の検討			

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	<h3>センシング技術活用の研究</h3>	担当部署
		情報企画課


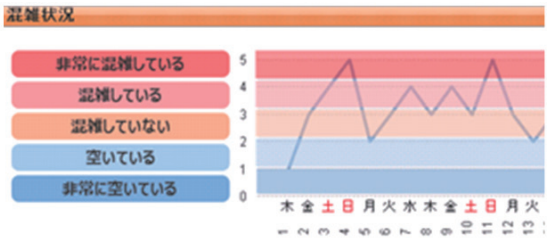
現状と課題	国が提唱する Society 5.0*で実現する社会では、全ての人とモノがつながり、様々な情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことで、諸々の課題を克服するとされています。モノの状態を取得・活用するためのセンシング技術を研究することにより、本市における課題解決支援の活用方法を研究します。
--------------	---




事業概要	センシング技術を研究することにより、住民サービス向上を図ります。例えば窓口混雑の改善を例にあげますと、窓口にごられた方の行動情報を分析し、人の流れを見える化し、その結果をもとに窓口混雑予測や状況を市のホームページで公開します。
-------------	---

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・住民サービスの向上（例：窓口の混雑予測・状況をホームページで公開し、事前に混雑を防ぐ。） ・業務の効率化（例：接客人員の最適化をはじめ、動線を見直し、市民の利便性向上を図る。）
----------------	--

目 標	目標指標	目標年度
センシング技術活用の研究	センシング技術を活用した支援策の実施	平成35年度
平成31年	平成32年	平成33年
		平成34年
		平成35年

センシング技術活用の研究
➤

活用例	<p>窓口における「通行量」・「混雑度」・「流れ」の誘導効果などを見える化</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p>混雑状況</p>  </div> </div> <p>※Society 5.0 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初めて提唱された新たな社会を指す。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）に続くもの。</p>
------------	--

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	情報銀行対応にむけた環境整備の研究	担当部署
		情報企画課

現状と課題	<p>政府は「個人の関与の下でデータ流通・活用を進める仕組み」の一つである「情報銀行」の創設に向けて検討を進めています。それに伴い、個人のデータを安全・安心に流通・利活用できる環境の整備に向けて、検討する必要があります。</p>
-------	--

事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・トレーサビリティ、データポータビリティ、データ削除のあり方について検討 ・情報銀行PDS（他者保有の集約データを含め、個人が自らの意思で自らのデータを蓄積・管理するための仕組み）への対応検討
------	---

期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・住民サービスの向上 ・社会全体への貢献
---------	---

目 標	目標指標	目標年度
-----	------	------



情報銀行に対応できる環境の研究	情報銀行実現に伴うシステム対応	平成35年度
-----------------	-----------------	--------

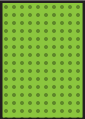

平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年
-------	-------	-------	-------	-------



概要イメージ	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">情報銀行</p> <p style="font-size: small;">※ 本人には便益が還元されず、社会全体にのみ便益が還元される場合もある。</p> </div>	<p>※情報銀行とは、個人とのデータ活用に関する契約等に基づき、システムを活用して個人のデータを管理するとともに、個人の指示又は予め指定した条件に基づき個人に代わり妥当性を判断の上、データを第三者に提供する事業をいう。</p>
--------	---	---

第5次西宮市情報化推進計画

クラウド	連携	最適化	育成	改善	データ
					

	官民データ活用施策の推進に向けた職員の研修・育成				担当部署
					情報管理部 研修厚生課
現状と課題	<p>現在は、業務で使用するアプリケーションソフトの研修をはじめ、情報セキュリティ維持や個人情報保護の観点から、情報セキュリティ研修を適宜実施しています。今後は、官民データを活用した行政経営が求められることから、施策を提言できる人材の育成が課題となっています。</p> <p>また引き続き、公務員として社会情勢に適応した情報リテラシーを備えた人材の育成にも取り組む必要があります。</p>				
事業概要	<p>西宮市における官民データを活用した施策の推進に必要な人材育成や最新のICTを活用したBPRを立案できる人材育成のため、他市等でのデータ活用のノウハウや最新のICT事情などを検証し、国の支援メニューも活用しつつ、職員の研修・育成を積極的に推進します。</p>				
期待される効果	<p>・官民データ活用に係る専門的な知識又は技術を有する人材を育成することで、官民データを施策の企画・立案に生かし、効果的かつ効率的な行政の推進に資することが可能</p>				
目 標		目標指標		目標年度	
官民データ活用に関する研修を実施		1回 / 年		平成35年度	
平成31年	平成32年	平成33年	平成34年	平成35年	
					

第7 策定経緯

日 程	開催・協議事項
平成30年 5月28日	第1回 西宮市情報化推進本部 幹事会 ・計画の骨子案
6月5日～	庁内関係所管課 ・アクションプランの意見交換・ヒアリング
7月23日	第2回 西宮市情報化推進本部 幹事会 ・計画の途中経過
10月1日～	外部有識者（ICTに関する専門家）・近隣自治体 ・計画の評価・意見交換
11月12日	第3回 西宮市情報化推進本部 幹事会 ・計画の素案
12月市会	議会への所管事務報告 ・計画の素案
平成31年 1月1日～2月3日	パブリックコメント実施
1月28日	第4回 西宮市情報化推進本部 幹事会 ・パブリックコメントの途中経過報告
2月4日	第1回 西宮市情報化推進本部会議 ・パブリックコメントの結果報告
3月市会	議会への所管事務報告 ・パブリックコメントの結果報告
3月下旬	第5次西宮市情報化推進計画の策定

第5次西宮市情報化推進計画

心かよう 開かれた 電子自治体の実現に向けて

発行：平成31年3月発行

製作：西宮市 総務局 情報管理部

〒662-8567 西宮市六湛寺町10番3号

電話 (0798) 35-3655,3748

FAX (0798) 37-2032
