

越谷市情報化推進計画（2021） 素案

令和 2 年 12 月 15 日現在
越谷市

ごあいさつ

目次

ごあいさつ	1
第1章 はじめに	5
1 基本理念	5
2 計画策定の趣旨	5
3 計画の位置付け	6
(1) 他の計画との関係	6
(2) 市町村官民データ活用推進計画としての位置付け	6
4 計画期間	8
5 推進体制	9
(1) 越谷市 IT 推進本部	9
(2) 政策、財政及び定数管理部門との連携	10
第2章 国・県の動向	11
1 国の動向①（令和元年度（2019 年度）まで）	11
(1) スマート自治体	11
(2) 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	12
(3) デジタル・ガバメント推進方針	13
(4) デジタル手続法	13
2 国の動向②（デジタル化の加速）	14
3 埼玉県動向	16
第3章 本市の情報化の現状と課題	17
1 本市の情報化の沿革	17
2 市民ニーズの調査	20
(1) 市民意向調査の概要	20
(2) 越谷市の施策について（満足度・優先度）の調査結果	21
(3) 情報化の取組みにおける市民ニーズの分析	24
3 現状と課題	26
(1) 行政手続のオンライン化原則	26
(2) オープンデータの推進	26
(3) マイナンバーカードの普及・活用	27
(4) デジタルデバイド対策等	28
(5) 情報システム改革・業務の見直し等	29
(6) 人材育成・セキュリティ対策等	30
4 システム更新計画	31
第4章 情報化の推進方針	32
1 行政手続のオンライン化原則	32
2 オープンデータの推進	32

3 マイナンバーカードの普及・活用	33
4 デジタルデバイド対策等	33
5 情報システム改革・業務の見直し等	33
(1) 業務系システムの標準化	33
(2) 庁内 LAN 環境最適化	34
6 人材育成・セキュリティ対策等	35
(1) 人材育成、ICT ガバナンス	35
(2) セキュリティ対策及び個人情報の適正な扱いの確保	37
第5章 個別施策	38
1 行政手続のオンライン化原則	38
(1) 行政手続におけるオンライン化拡大及び利便性の向上	38
(2) 市税等の口座振替申込みのオンライン化	39
(3) 行政窓口等の見直し	40
(4) 電子契約の導入検討	41
(5) 収納チャネルの拡大	42
(6) スマート保育の推進	43
2 オープンデータの推進	44
(1) オープンデータ化の推進	44
(2) オープンデータを活用した地域課題の解消	45
(3) 統合型地理情報システムのさらなる活用	46
(4) ビッグデータ・AI 解析に基づくスマート農業への転換	47
(5) デジタルアーカイブの整備	48
3 マイナンバーカードの普及・活用	49
(1) マイナンバーカードの普及促進と新たな利用方法の検討	49
4 デジタルデバイド対策等	50
(1) 越谷市公式ホームページ等の充実	50
(2) 公共施設での情報通信環境の市民利用の推進	51
5 情報システム改革・業務の見直し等	52
(1) 業務系システム標準化を見据えたシステムの更改	52
(2) AI による業務効率化	53
(3) RPA を活用した定型業務の自動化	54
(4) 内部事務の効率化、電子決裁の推進	55
(5) 庁内のコミュニケーション手段の充実	56
(6) テレワークの推進	57
(7) 職員の勤務状況の管理	58
(8) 庁内 LAN 執務環境の再整備	59
(9) 認証方式の統合推進	60
(10) 被災者支援への ICT 利活用	61

(11) 台風による大雨等に対する IoT を活用した取組み	62
(12) 教育現場のデジタル化	63
(13) 図書館関連業務に係る電子化の取組み	64
6 人材育成・セキュリティ対策等	65
(1) 職員の情報利活用能力（ICT リテラシー）の向上	65
(2) 情報セキュリティ組織体制（組織内 CSIRT）の運用	66
(3) ICT 部門における業務継続計画（ICT-BCP）の運用	67
用語集	68

第1章 はじめに

1 基本理念

新たな視点で市民のための デジタル化を加速します

平成15年（2003年）に総務省の「電子政府構築計画」が示される以前から、本市において情報通信技術の活用は欠かせないものであり、これまで、情報システムの導入や手順のオンライン化などに取り組んできました。

しかし、令和2年（2020年）に発生した新型コロナウイルス感染症によって、国や地方公共団体のICT*化の遅れが浮き彫りにされました。政府はデジタル化の遅れに対応するため、新たな視点でさまざまなICT施策を短期間で実現させる計画やデジタル化を推進するための規制緩和策を次々と打ち出しています。

本市においても、こうしたデジタル・トランスフォーメーション（DX）*の実現に向けて、自治体業務の根本的な見直しを推進していく必要があることから、市民や事業者のための行政サービスを念頭に置き、積極的にスピード感をもって行政のデジタル化を目指します。

2 計画策定の趣旨

情報化の潮流や国の指針を的確に捉え、より充実した市民生活や事業活動の実現と行政改革の推進を目的として、平成14年（2002年）に、情報化の基本方針と着手すべき具体的な情報化施策を明らかにした「越谷市情報化推進計画」を策定しました。計画年次の到達とともに、平成18年（2006年）に改定を行い、以降、令和2年（2020年）まで3年間の短期的計画であるアクションプランを5次にわたり策定し、行政のさまざまな分野でICTを活用した施策の推進に取り組んできました。

令和2年（2020年）、新型コロナウイルス感染症の全国的な拡大を契機に「行政のデジタル化」が、行政サービスや市政運営のあり方を根本的に変革するための原動力として、改めて位置付けられるようになりました。今般、この行政のデジ

タル化の加速に着実に対応するとともに、平成28年（2016年）に施行された「官民データ活用推進基本法」（平成28年法律第103号）に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として必要な内容を盛り込むため、これまでの計画との連続性を踏まえつつ、情報化推進計画の全面的な改定を実施することとしました。

市民、事業者、行政を含めた越谷市全体が行政のデジタル化の便益を享受し、本市が抱える諸問題の解消を図ることを目的として「越谷市情報化推進計画（2021）」を策定します。

3 計画の位置付け

（1）他の計画との関係

本市では、市民と行政が協働して進める新たなまちづくりの指針として、令和3年度（2021年度）からの10年間を計画期間とする「第5次越谷市総合振興計画」を策定しました。計画の基本構想では、「人間尊重」、「市民主権」をまちづくりの基本理念として掲げ、「参加」、「協働」、「情報共有」をまちづくりの基本原則としています。この計画の実現に向けては、基本構想で示されたまちづくりの目標に基づく各行政分野における施策を忠実に推進するとともに、市民との協働による開かれた市政運営を行うほか、計画的、効果的な行財政運営に努めることとしています。

また、令和3年度（2021年度）からの5年間を計画期間とする前期基本計画では、まちづくりを進めていくにあたっての重要な視点「推進ビジョン」のひとつとして、「新たな視点での行政サービスの提供～行政のデジタル化の推進～」を定め、これを念頭に各施策を展開することとしています。

一方、厳しい財政環境の下で、総合振興計画に基づいた都市経営を推進するためには、これまで以上に効果的な行政改革に取り組むことが重要です。本市では、最少の経費で最大の効果を上げることができるよう、「第7次越谷市行政改革大綱」を策定し、全庁体制での改革・改善を進めています。

「越谷市情報化推進計画（2021）」は、第5次越谷市総合振興計画、第7次越谷市行政改革大綱の推進に向けて必要となる市の情報化施策の基本的な方向を示すとともに、その具体的な施策を定めるものです。

（2）市町村官民データ活用推進計画としての位置付け

官民データ活用推進基本法第9条において、市町村における官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画の策定が努力義務とされています。本市では、同法が地方に求める以下の5つの施策を本計画に含むことにより、本計画を「市町村官民データ活用推進計画」として位置付け、官民データの活用を推進し、真

4 計画期間

本計画の計画期間は、第5次越谷市総合振興計画前期基本計画の計画期間と合わせ、令和3年度（2021年度）から令和7年度（2025年度）までの5年間とします。

策定後においても、市民ニーズ、環境の変化、デジタル技術の進歩、国の指針、本市における情報化の進捗状況を考慮しながら、PDCAサイクル*による管理を行い、必要に応じて見直しを行います。

	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)
総合振興計画	第5次総合振興計画:10年				
	前期基本計画:5年				
	第1期実施計画:3年				
			第2期実施計画:3年		
情報化推進計画	情報化推進計画(2021):5年				
	個別施策:3年			個別施策:3年	
	施策の見直し期間				

図 情報化推進計画の計画期間

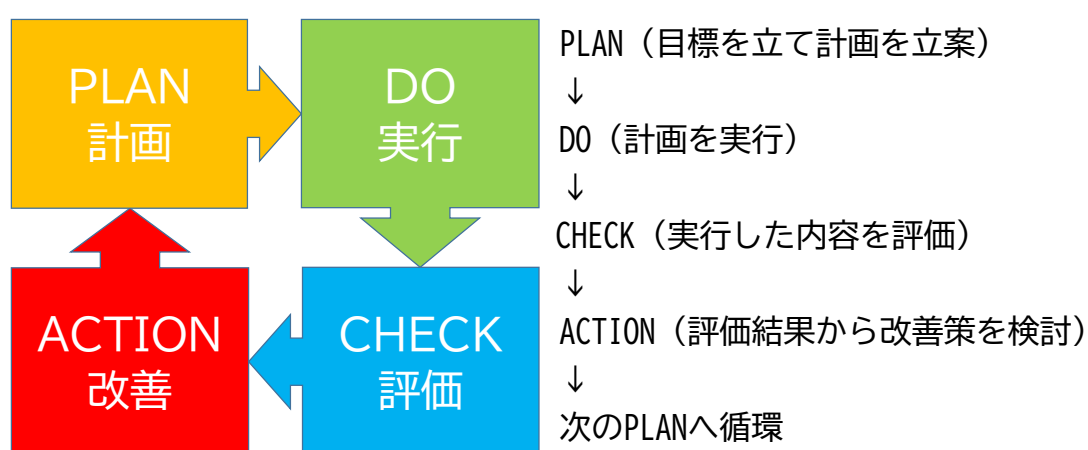


図 PDCAサイクル

5 推進体制

(1) 越谷市IT推進本部

本市では、情報通信技術の急速な進展や多様化・高度化する市民や事業者のニーズに対応し、より充実した市民生活や事業活動を実現するとともに、行政改革を推進するための「スマート自治体*」を目指した各種ICT施策を立案・実施するため、「越谷市IT推進本部」を設置しています。

「越谷市IT推進本部」は、行政のデジタル化の実現に関し、「政策的視点からの情報化推進の判断」、「個別施策推進会議に対する課題の提示」、「情報化推進計画の実施状況の確認」の役割を担います。

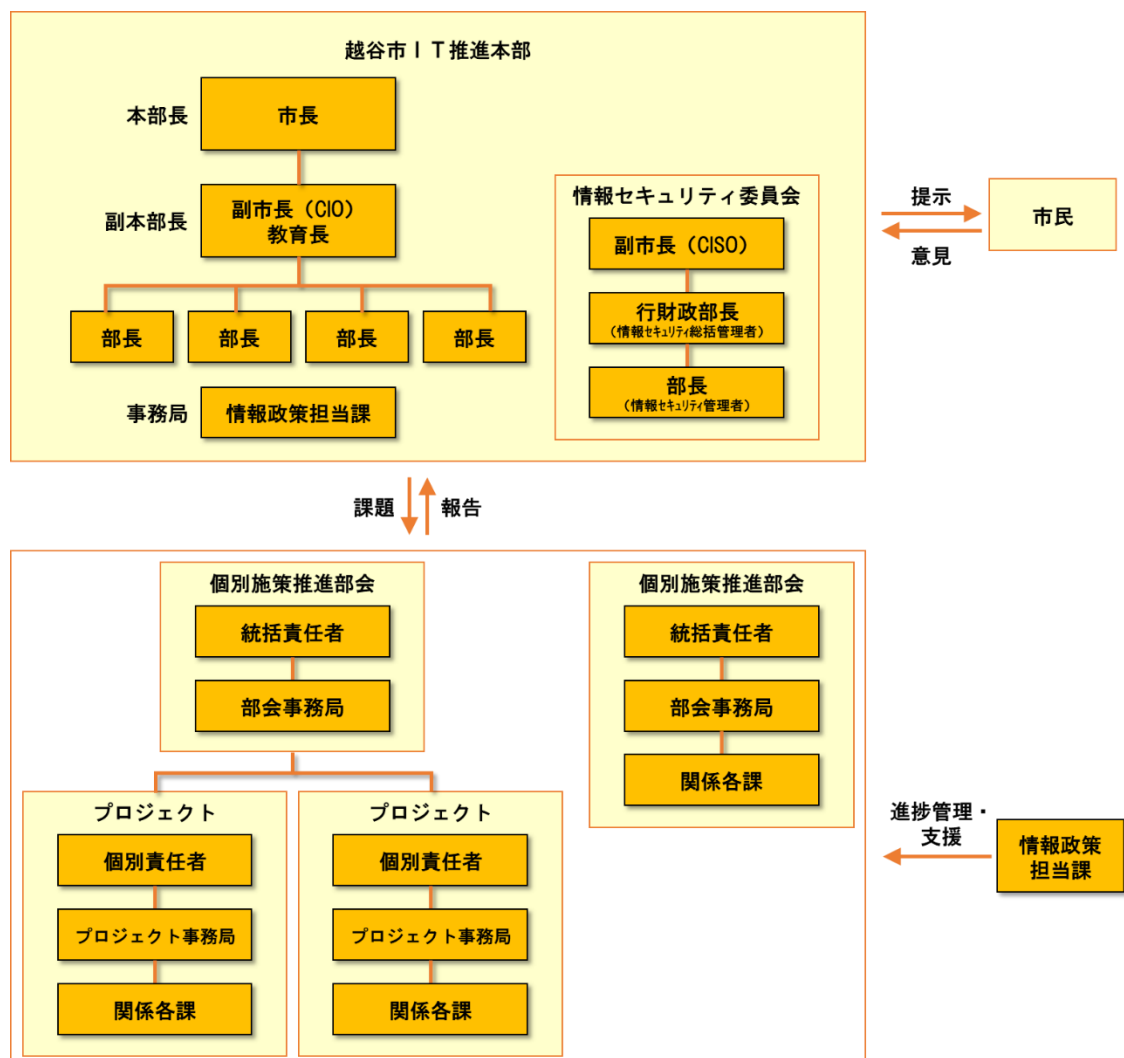


図 情報化の推進体制

（2）政策、財政及び定数管理部門との連携

行政のデジタル化は単なる作業の自動化にとどまらず、業務改善や行政運営の高度化につながることを期待されています。業務改善や行政運営の高度化は、組織体制の見直しにつながることも多いことから、大規模なシステム導入は政策推進や定数管理と一体のものとして取り組む必要があります。そのため、情報化を推進する部門は、政策部門や財政部門、定数管理部門と連携する必要があることから、これらの部門による検討の場を整備します。

第2章 国・県の動向

1 国の動向①（令和元年度（2019年度）まで）

(1) スマート自治体

生産年齢人口減少による労働力の供給制約、Society5.0*における技術発展の加速化を背景に、ICTを活用することにより、職員の事務負担を軽減し、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければならない業務に注力できる環境づくりが求められています。

国は、平成30年（2018年）からスマート自治体研究会を開催し、「行政手続を紙から電子へ」、「行政アプリケーション*を自前調達式からサービス利用式へ」、「自治体もベンダも、守りの分野から攻めの分野へ」の3つ原則のもと、クラウド*化等を通じたシステムの標準化やAI*・RPA*等の導入などの具体的方策を示し、スマート自治体の実現を目指しています。

表 目指すべき「スマート自治体」の姿

目的	・住民・企業等にとっての利便性向上（行政サービスの需要サイド） ・自治体の人的・財政的負担の軽減（行政サービスの供給サイド）
手段	行政内部の手続や外部とのやり取り（申請手続・証明手続等）について、 ①不要にできる手続は不要にする（申請手続等が不要になれば、住民・企業等にとっても便利であるとともに、自治体職員にとっても負担軽減となる。） ②直ちに不要にできない手続は、①を常に念頭に置きながら、システムやAI等の技術を活用する（こうした技術は、作業精度の向上や所要時間の短縮によって住民・企業等にとってのサービスを向上させるとともに、自治体職員の負担も軽減させる。）

出典：地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会報告書」（令和元年）

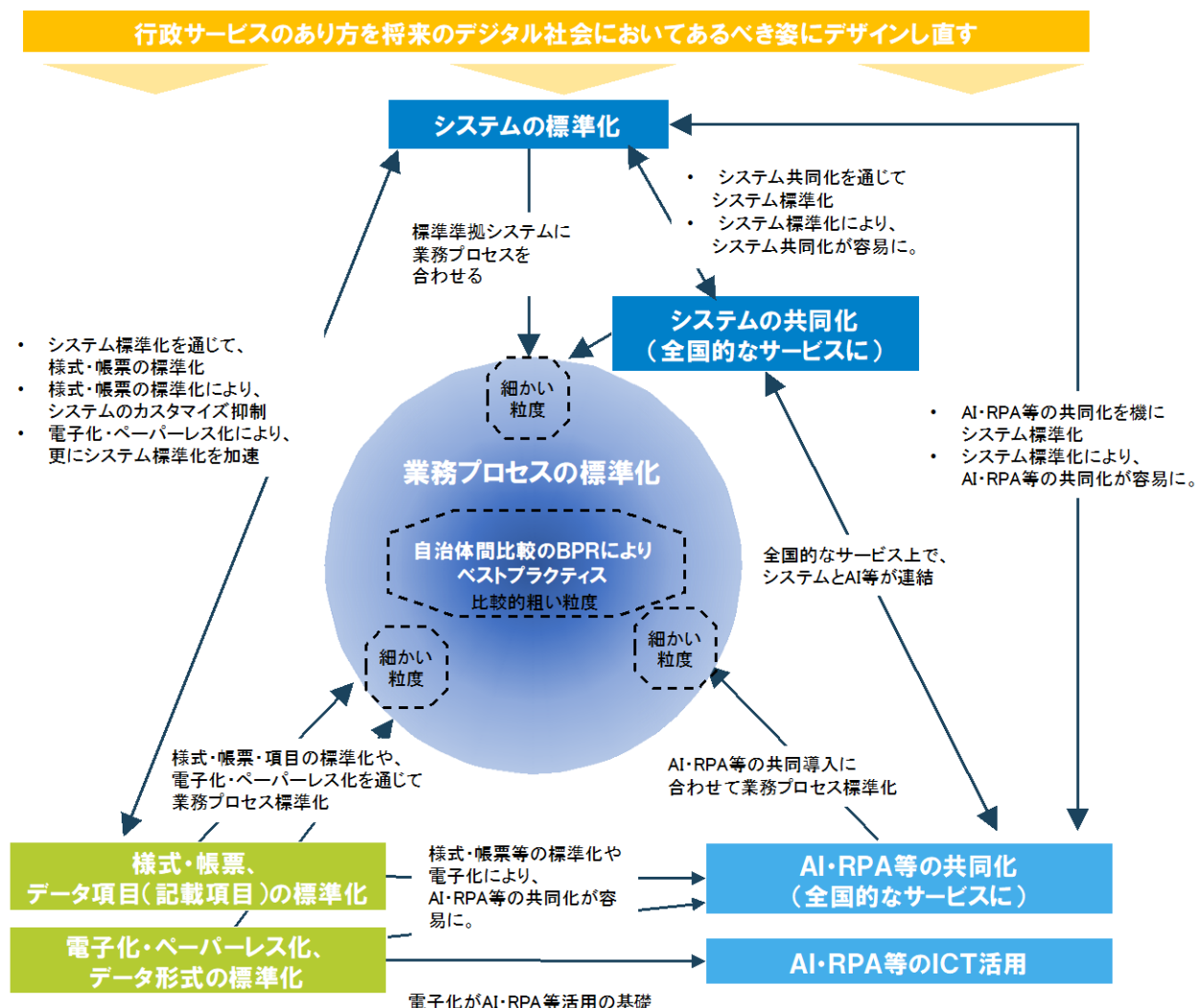


図 スマート自治体の各テーマと業務プロセスの相関図

出典：地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会報告書」（令和元年）

（2）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

平成28年（2016年）12月に、「官民データ活用推進基本法」が施行されました。この法律に基づき、令和2年（2020年）7月に策定された「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」では、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、AIやRPA等の新たな技術により、官民データを積極的に活用するための基本的施策があげられています。

(3) デジタル・ガバメント推進方針

平成29年（2017年）5月に決定された「デジタル・ガバメント推進方針」では、「デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革」、「官民協働を実現するプラットフォーム」、「価値を生み出すITガバナンス」の3つの取組みを掲げています。この方針に基づいて、令和元年（2019年）12月に策定された「デジタル・ガバメント実行計画」では、「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」、「官民を問わず、データやサービスが有機的に連携し、新たなイノベーションを創発する社会」を目指すべき社会像に据えています。

これらの実現に向けて、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見で一連のサービスが、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利」であり、最初から最後までデジタルで完結することや、新たな事業機会の創出、社会的な課題の迅速かつ柔軟な解決に資するために、行政が保有するさまざまなデータのオープン化や、行政サービスと民間サービスの連携等に取り組むことが求められています。

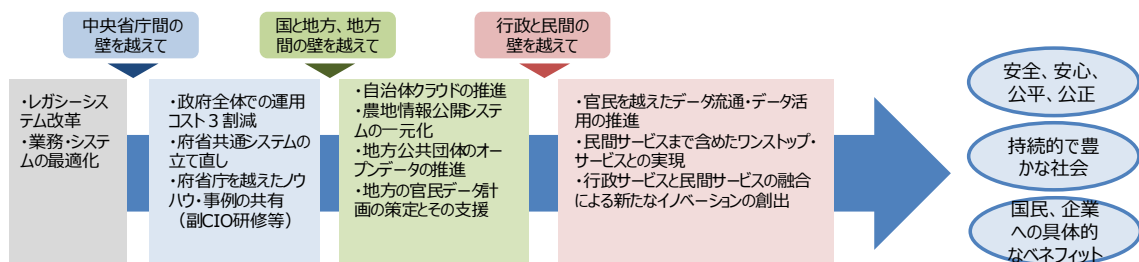


図 デジタル・ガバメント実行計画概要

出典：総務省「デジタル・ガバメント実行計画について」（平成30年）

(4) デジタル手続法

令和元年（2019年）5月にデジタル手続法が施行され、「デジタルファースト*（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する）」、「ワンスオンリー*（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする）」、「コネクテッド・ワンストップ*（民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する）」を基本原則とし、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者が、あらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現を目指しています。情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るために、地方公共団体には努力義務として、行政手続のオンライン化が求められています。

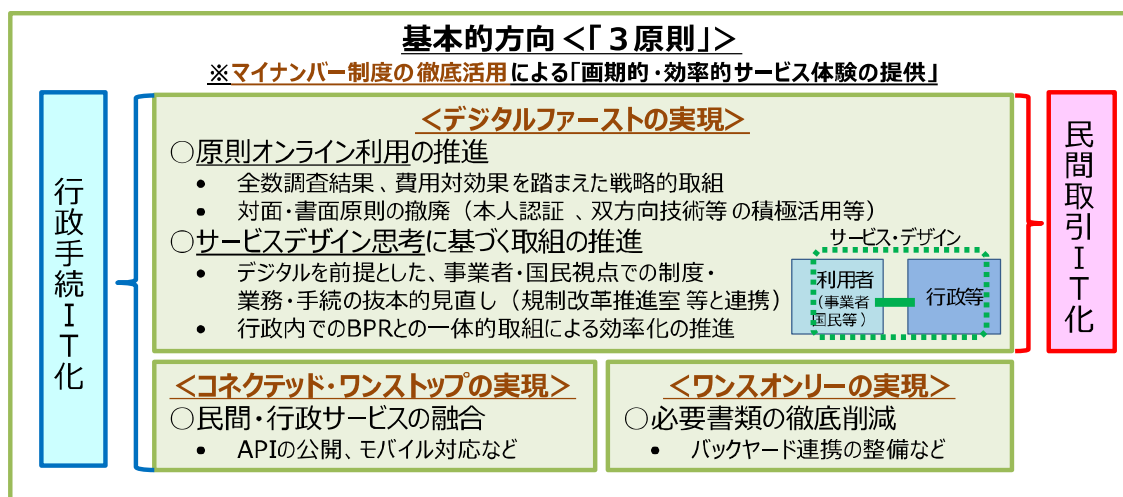


図 デジタル手続法の基本原則

出典：首相官邸「規制制度改革との連携による行政手続・民間取引IT化に向けたアクションプラン」

2 国の動向②（デジタル化の加速）

令和2年（2020年）に発生した新たな感染症である新型コロナウイルス感染症の拡大によって、行政分野のデジタル化やオンライン化の遅れが浮き彫りになりました。また、人との接触機会を減らし感染拡大を防止するために、働き方や診療、教育分野でのリモートサービスの活用が急速に進み始めました。

令和2年（2020年）7月、国は、行政分野のデジタル化の遅れを解消するため、デジタル・ガバメントの構築を最優先政策課題として位置付け、行政手続のオンライン化やワンストップ、ワンスオンリー化などのデジタル・トランスフォーメーションの実現に向けた取組みを加速する方針を閣議決定しました（経済財政運営と改革の基本方針2020）。

この方針では、住民基本台帳や税、福祉などを管理する地方公共団体の業務系システムの仕様の統一をはじめ、国・地方を通じたデジタル基盤の標準化やマイナンバー制度の抜本的改善、AI・RPAの活用、オープンデータ化の推進、ICTリテラシーやデジタル格差対策の推進といった、次世代型行政サービスの強力な推進についての方針が示されているほか、デジタル化やオンライン化を加速し、市民サービスの向上や自治体の業務効率化を進めるため、行政手続における書面規制、押印、対面規制の抜本的な見直しなどの規制改革についても言及されています。

国は、こうした行政サービスのデジタル化を一元的に進める「デジタル庁」の創設を進めています。

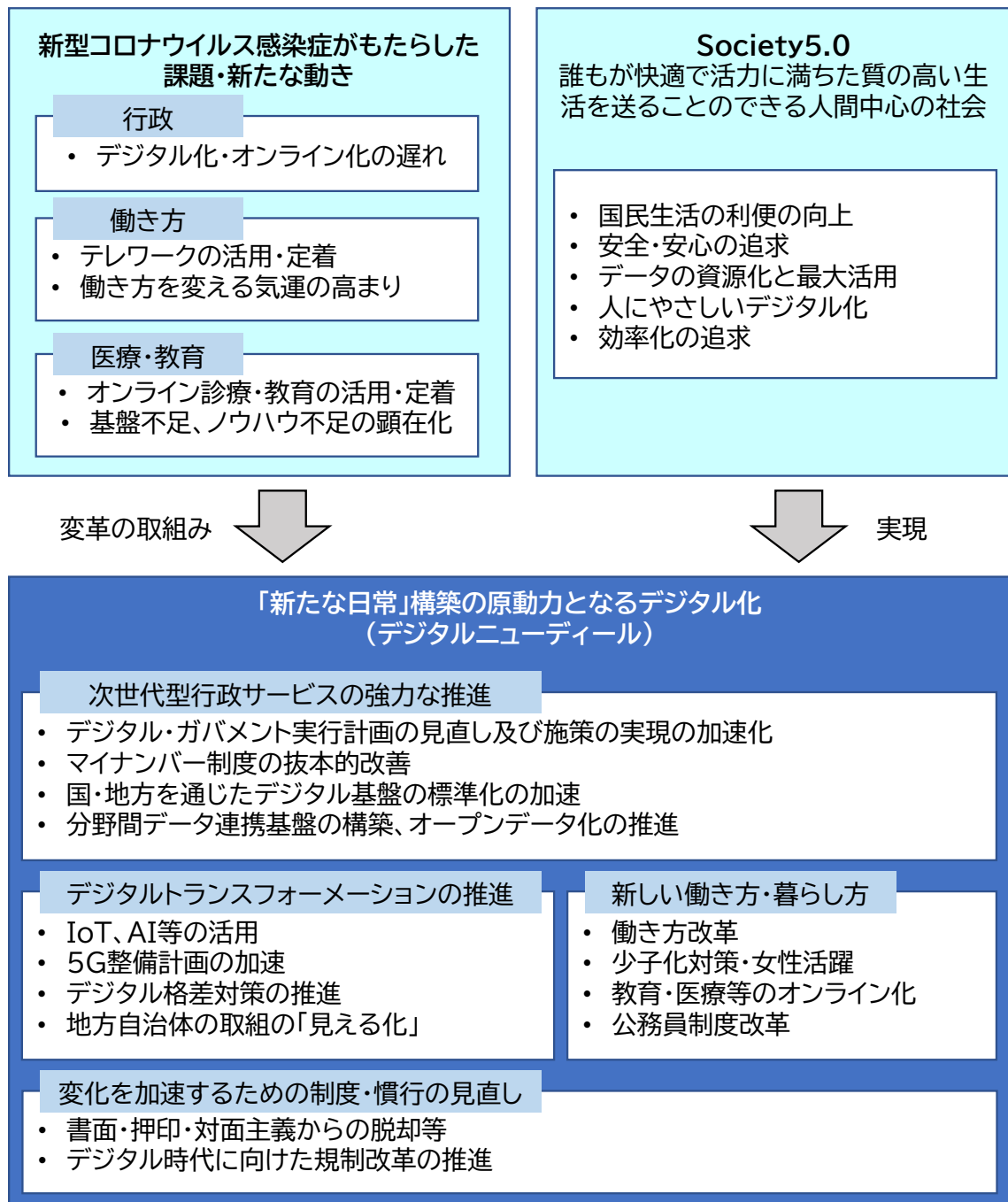


図 デジタル化の加速政策

3 埼玉県の動向

※DX推進に関する埼玉県の取組みを掲載する予定です。

第3章 本市の情報化の現状と課題

1 本市の情報化の沿革

本市における情報システムの導入は、昭和40年（1965年）の高機能加算機による市税、水道料処理計算に始まりました。以来、昭和54年（1979年）にオフィスコンピュータ・システムで児童手当システムの稼働開始、昭和60年（1985年）にパソコンを利用した土木積算電算処理の開始、平成7年（1995年）に法人市民税システムの稼働開始など業務処理システムの導入を着実に進めてきました。

その後、平成9年（1997年）から行政内部のOA化を推進するために、庁内LAN*とパソコンの整備に着手しました。平成14年（2002年）には必要な職員に一人一台のパソコンを配置し、インターネットへの接続を開始しました。

また、庁内LANを活用する主要システムとしては、平成10年（1998年）にグループウェア*を、平成15年（2003年）には庁内LANを利用した財務会計システムを稼働しました。さらに、広域のネットワークを活用するシステムとしては平成14年（2002年）の住基ネットの運用や平成15年（2003年）の総合行政ネットワーク（LGWAN*）への接続、公的個人認証サービス*の開始、平成29年（2017年）には、情報セキュリティ*対策として、内部事務を行うLGWAN接続系とインターネット接続系のネットワークを分離しました。

市民サービスにおける情報システムの利用については、平成9年（1997年）に市公式ホームページを開設し、平成18年（2006年）から、図書館の蔵書検索・予約システムの運用を開始しました。また、他団体との共同利用システムとして、平成16年（2004年）から「まんまるよやく」（公共施設予約案内システム）や電子入札共同システム、平成17年（2005年）には埼玉県市町村申請・届出サービスなどの利用を開始し、手続のオンライン化を進めています。

情報発信の充実を図るため、平成20年（2008年）から越谷cityメール配信サービス、平成24年（2012年）からTwitter（ツイッター）、平成28年（2016年）からLINE（ライン）での情報配信を始め、情報発信媒体の多様化に取り組んでいます。

平成31年（2019年）から統合型内部事務システムの運用を開始し、文書事務に係る決裁行為は、原則、押印ではなく電子決裁に移行しました。

令和2年（2020年）には、新型コロナウイルス感染症の拡大防止策としてテレワーク*、WEB会議の運用を開始するとともに、令和3年度（2021年度）の本庁舎移転に向けたネットワーク・端末等の移設に着手しています。

表 主な情報化の取組み

実施年	取組み
S40(1965)	高機能加算機導入（市税、水道料より）以後、給与等へ段階的に拡大
S54(1979)	オフィスコンピュータ・システムで児童手当システムの稼働開始
S55(1980)	「越谷市電子計算組織に係る個人情報の保護に関する条例」制定
S59(1984)	税の検索及び証明書発行オンラインシステム稼働
S60(1985)	土木積算電算処理の開始
H 3(1991)	ホストコンピュータ移行開始
H 5(1993)	市内全小中学校パソコン教室整備完了
H 7(1995)	法人市民税システムの稼働開始
H 8(1996)	地理情報システム、土地評価システム稼働
H 9(1997)	庁内LANパソコンの整備に着手
H 9(1997)	越谷市公式ホームページ公開
H10(1998)	グループウェア稼働
H13(2001)	戸籍システム稼働
H13(2001)	児童手当システム稼働
H14(2002)	庁内LANとインターネットを接続
H14(2002)	基幹系システムのWEB化開始
H14(2002)	住基ネット運用開始
H15(2003)	財務会計システム（歳入歳出管理、契約管理システム）稼働
H15(2003)	総合行政ネットワーク（LGWAN）接続
H15(2003)	自動交付機（住民票の写し、印鑑登録証明書）を市内3か所に設置
H15(2003)	地域イントラネット基盤整備事業開始
H16(2004)	公的個人認証サービス開始
H16(2004)	市民利用PC（キオスク端末*）設置（地区センター、図書館等）
H16(2004)	地区センターにおける住民票の写し等の発行開始
H16(2004)	越谷市情報セキュリティポリシー*策定
H16(2004)	「まんまるよやく」（公共施設予約案内システム）サービス開始（近隣5市1町共同）
H16(2004)	庁内LAN端末に生体認証装置導入
H16(2004)	議会中継インターネット配信開始
H16(2004)	電子入札共同システムサービス開始
H17(2005)	農業委員会関連システム稼働

実施年	取組み
H17(2005)	電子申請共同システム稼働（公的個人認証を利用した本人認証機能導入）
H17(2005)	障害福祉システム稼働
H18(2006)	図書予約受付開始（インターネット及び蔵書検索PC（OPAC））
H19(2007)	学校系ネットワーク端末導入（校務用PC教員1人1台配備）
H19(2007)	人事給与システム稼働
H20(2008)	庶務事務システム稼働
H20(2008)	越谷Cityメール配信サービス開始
H23(2011)	職員認証基盤によるシングルサインオン実現
H23(2011)	ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP*）策定
H24(2012)	Twitter（ツイッター）による情報発信開始
H25(2013)	統合型地理情報システム*稼働
H27(2015)	データセンター*利用開始
H27(2015)	中核市移行に伴う事務のシステム稼働（保健所総合システム、産業廃棄物管理システム等）
H28(2016)	オープンデータの公開開始
H28(2016)	コンビニ交付サービス開始
H28(2016)	災害情報管理システム稼働
H28(2016)	LINE（ライン）による情報発信開始
H29(2017)	LGWAN接続系とインターネット接続系のネットワークを分離
H29(2017)	埼玉県自治体情報セキュリティクラウドへ切り替え
H29(2017)	マイナポータル*での子育てシングルサインオン手続開始
H30(2018)	自動交付機撤去完了
H31(2019)	認証付複合機導入
H31(2019)	統合型内部事務システム稼働（電子決裁、文書、財務、人給、庶務）
R 2(2020)	サテライトオフィス、テレワーク、WEB会議の運用開始

2 市民ニーズの調査

本市の情報化施策に対する市民ニーズの調査には、第5次越谷市総合振興計画の策定及び越谷市都市計画マスタープランの改定に伴う市民意向調査の結果を使用しました。

本計画は、第5次越谷市総合振興計画の推進に向けて必要となる市の情報化施策の基本的な方向を示すとともに、その具体的な施策を定めるものであることから、市民意向調査の調査項目のうち、越谷市の施策に対する満足度・優先度を分析することによって、情報化施策における市民ニーズを把握します。

(1) 市民意向調査の概要

①調査目的

本市の長期的かつ総合的なまちづくりの指針となる第5次総合振興計画の策定及び都市計画の基本的な方向性を定める都市計画マスタープランの改定にあたり、多くの市民の参加を得るとともに、市民ニーズを踏まえた計画とすることが重要であることから、市民のまちづくりに対する意見等を把握するため、市民意向調査を実施しました。

②調査手法

調査地域：越谷市全域

調査対象：市内在住の18歳以上の男女

対象者数：5,000人

抽出方法：住民基本台帳より無作為抽出

調査方法：郵送法（郵送配布・郵送回収）

調査期間：令和元年（2019年）7月4日～7月23日

③回収状況

	票数	回収率
配布数	5,000	
回収数	1,963	39.26%
有効回収数	1,963	39.26%

④調査項目

基本属性、生活環境について、公共交通や移動について、越谷市の施策について（満足度・優先度）、越谷市への愛着度と将来像について

（2）越谷市の施策について（満足度・優先度）の調査結果

越谷市の施策について（満足度・優先度）の調査は、第4次総合振興計画の施策に対する取組みごとの満足度及び目標ごとに取り組みの優先度を調査したものです。調査結果を基に、満足度と優先度を目標ごとに定量化し、市民ニーズを評価します。

①満足度

取組みごとに5つの中から1つを選択する設問となっており、満足度は下記の得点により加重平均により算出しています。

選択肢	得点
満足している	2
やや満足している	1
どちらともいえない	0
やや不満である	-1
不満である	-2

②優先度

目標ごとに特に優先すべき取組みを目標1、4は1つ、目標2、3は3つまで選択する設問となっており、選択された割合をそのまま得点としています。

例えば、目標1において、取組1「市民参加と協働による市政を進める」を選択した割合は17.6%であり、得点は17.6となります。

③評価分類

満足度は0以上を高い、優先度は目標ごとの平均以上を高いと評価し、満足度と優先度から施策を①重点改善施策、②重点維持施策、③改善施策、④維持施策の4つに分類します。①>②>③>④の順に、市民ニーズが高いと評価します。

満足度	高い	0 以上
	低い	0 未満
優先度	高い	平均以上
	低い	平均未満

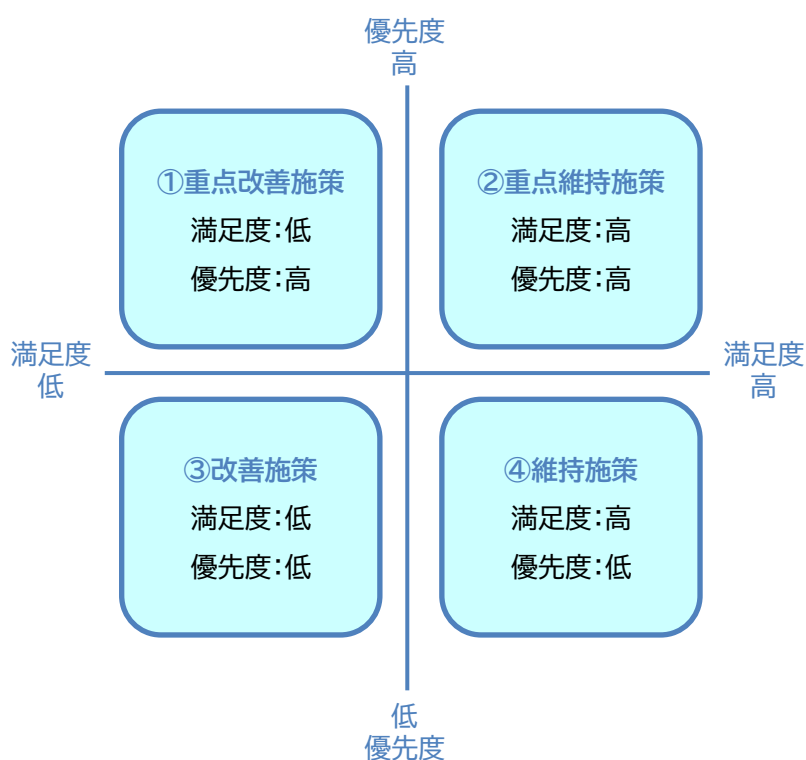


図 施策の評価分類

④満足度・優先度の定量化と評価分類

取組みごとに満足度及び優先度を定量化し、評価分類を整理します。

表 満足度・優先度の定量化と評価分類

目標		取組み	満足度	優先度	評価
1	市民とつくる住みよい自治のまちづくり (市民、人権、行財政運営)	1 市民参加と協働による市政を進める	0.2	17.6	④
		2 互いに認め合い人権を尊重する社会づくりを進める	-0.02	14.6	③
		3 健全で開かれた都市経営を進める	-0.2	47.9	①
2	だれもが健康で生きがいをもって安心して暮らせるまちづくり (保健、医療、子育て、福祉、社会保障)	1 とともに支え合いながら暮らせる地域をつくる	-0.01	22	③
		2 予防と助け合いのもとで、充実した地域医療体制をつくる	0.05	46.7	②
		3 伸びやかに子どもが育ち、次の世代につなげる、子育てしやすいまちをつくる	0.02	40.9	②
		4 障がい者（児）が生活しやすい環境をつくる	-0.12	23.9	③
		5 高齢者が敬愛され生きがいをもてるまちをつくる	-0.07	47.1	①
		6 市民生活を支える支援制度や体制の充実を図る	-0.17	34.2	③

目標	取組み	満足度	優先度	評価
3 自然と調和し質の高い都市機能を備えたまちづくり （都市計画、都市施設、住宅）	1 自然と調和した安全で活気ある都市をつくる	-0.09	39	①
	2 越谷らしい景観をつくる	0.05	16.5	④
	3 地域を支える道路交通環境をつくる	-0.43	59.1	①
	4 水と緑を活かしたやすらぎのある空間をつくる	0.06	27.5	④
	5 安全で良好な水環境をつくる	0.11	44.4	②
	6 安心して住むことができる住宅環境をつくる	-0.06	38.1	①
4 人や環境にやさしく安全・安心な生活を育むまちづくり （環境、危機管理、消防）	1 環境にやさしい持続可能な社会をつくる	0.23	18.3	④
	2 安全・安心に暮らせるまちにする	-0.08	46.5	①
	3 生命・身体・財産を守る消防体制を整える	0.14	18.8	④
5 安心して働ける環境を育む持続的で躍動するまちづくり （産業、雇用）	1 地域社会を支える持続性のある産業を育成し、活性化を図る	-0.1	22.7	③
	2 にぎわいと活力を創出する商業・観光の振興を図る	-0.3	46.1	①
	3 地域社会と融合した持続的経営力を持つ工業を育成し、活性化を図る	-0.22	14.9	③
	4 持続的に農業が行われる環境をつくる	-0.11	27.5	③
	5 地域に根ざした雇用対策を拡充し、働きやすい環境をつくる	-0.25	34.7	①
6 いきいきとだれもが学べる心豊かなまちづくり （教育、生涯学習・文化、スポーツ、レクリエーション）	1 生きる力を育む学校教育を進める	-0.07	38.7	①
	2 生涯にわたる学びを充実し、地域の文化を創造する	0.11	17.8	④
	3 生涯にわたりスポーツ・レクリエーションに親しめる環境をつくる	-0.08	24.6	③

※目標及び取組みは第4次越谷市総合振興計画のものです

⑤情報化の取組みと総合振興計画との関連

情報化の取組みにおける市民ニーズを把握するために、第4次総合振興計画との関連を整理します。

表 情報化の取組みと第4次総合振興計画との関連

情報化の取組み	関連する総合振興計画		評価
	目標	取組み	
行政手続のオンライン化原則	1	3	①
	2	3	③
	6	2	④
オープンデータの推進	1	1	④
	5	4	③
	6	2	④
マイナンバーカードの普及・活用	1	3	①
デジタルデバйд対策等	1	1	④
	4	2	①
	5	2	①
情報システム改革・業務の見直し等	1	3	①
	3	5	②
	4	2	①
	6	1	①

(3) 情報化の取組みにおける市民ニーズの分析

「(2)越谷市の施策について（満足度・優先度）」の調査結果を基に、情報化の取組みにおける市民ニーズを分析します。

①行政手続のオンライン化原則

第4次総合振興計画における取組み「健全で開かれた都市経営を進める」は、①重点改善施策に分類され、市民ニーズが高くなっています。そのため、手続のオンライン化や窓口での手続の負担軽減に取り組むことにより、市民の利便性の高い行政サービスを提供することが求められています。

また、「伸びやかに子どもが育ち、次の世代につなげる、子育てしやすいまちをつくる」は、③改善施策となっており、子育て世帯の満足度向上のためには、情報発信の充実や保育の質の向上等の施策が有効だと考えられます。

②オープンデータの推進

「市民参加と協働による市政を進める」は、④維持施策となっていますが、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て、市民参加・官民協働による地域課題の解決への市民の理解を深め、施策を推進することが必要です。また、「持続的に農業が行われる環境をつくる」は、③改善施策となっており、農業の効率化・最適化に向けて、農業分野へのデジタル技術の活用が期待されます。

③マイナンバーカードの普及・活用

「健全で開かれた都市経営を進める」は、①重点改善施策に分類され、市民ニーズが高くなっており、マイナンバーカードを活用することで、①行政手続のオンライン化原則の取組みも加速し、市民の利便性が向上すると考えられます。

④デジタルデバイド対策等

「市民参加と協働による市政を進める」は、④維持施策に分類されていますが、今後、行政のデジタル化を加速するにあたり、情報格差の解消は不可欠であることから情報発信の充実には引き続き取り組む必要があります。また、「安全・安心に暮らせるまちにする」、「にぎわいと活力を創出する商業・観光の振興を図る」は、いずれも①重点改善施策に分類されており、防災、観光、市民の利便性向上の3つの観点から、市民が情報を得やすくするための環境整備が求められています。

⑤情報システム改革・業務の見直し等

「健全で開かれた都市経営を進める」は、①重点改善施策に分類され、市民ニーズが高くなっています。そのため、行政のスマート化に取り組むことにより、効率的かつ効果的な行政運営を進め、行財政運営の健全化を進めることが求められています。また、「安全・安心に暮らせるまちにする」、「生きる力を育む学校教育を進める」は、いずれも①重点改善施策に分類されており、教育、防災などの各行政分野においても、ICTの利活用やデジタル化による施策の推進が求められています。

3 現状と課題

(1) 行政手続のオンライン化原則

①これまでの主な取り組み

本市はこれまで、粗大ごみの収集依頼や職員採用試験、市主催の各種講座・催し等の参加申込み、公共施設の予約や図書館の図書貸し出しなど、市民の利便性の向上や市の業務効率化効果が高いと考えられる手続について、積極的にオンラインによる手続の導入に取り組んできました。

表 これまでの主な取り組み

主な取り組み	実施時期
自動交付機の設置	平成15年～平成30年
「まんまるよく」（公共施設予約案内システム）の共同利用	平成16年～
埼玉県市町村申請・届出サービスの共同利用	平成17年～
図書館蔵書検索・予約システムの運用	平成18年～
入札参加資格申請受付システムの運用	平成20年～令和2年
市税のキャッシュレス決済納付開始	令和2年～

②課題

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。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、さらなるオンライン化を推進する必要があります。

(2) オープンデータの推進

①これまでの主な取り組み

オープンデータは、行政や民間企業などが持っているさまざまなデータを、誰でも無料で自由に利用できるというルールでインターネット上に公開したものです。本市は、埼玉県のオープンデータポータルサイト*を利用し、国がオープンデータ化を推奨している、AED設置箇所一覧、指定緊急避難場所一覧、地域・年齢別人口、公共施設一覧、子育て施設情報等を中心に、令和2年（2020年）7月現在、70種類のデータセットを公開しています。

表 これまでの主な取組み

主な取組み	実施時期
統合型地理情報システムの運用	平成25年～
埼玉県オープンデータポータルサイトでのデータ公開	平成28年～

②課題

地域課題の解決への利活用に向けて、公開するデータセット数やリソース数をさらに増やしていく必要があります。また、現在公開しているオープンデータには、印刷・製本を目的として作成されたデータが含まれています。今後、加工・編集などの二次利用がしやすい形式への変更を検討する必要があります。

今後、多種多様な公共データを公開していく中で、高い視認性や操作性が求められるデータについて、新たなプラットフォームの構築を検討する必要があります。

(3) マイナンバーカードの普及・活用

①これまでの主な取組み

マイナンバーカードの普及促進策として、交付窓口の増設や、休日交付窓口の開設を実施するとともに、国のマイナポイント事業の開始に伴い、市の窓口でマイナポイントの予約・申込み手続を開始しています。令和2年（2020年）9月30日現在、本市におけるマイナンバーカードの交付枚数は69,652枚で、交付率は20.22%となっています。

本市では、平成15年（2003年）から開始していた住民票の写し等の自動交付機の運用を取りやめ、平成28年（2016年）から、マイナンバーカードを利用して住民票の写しや印鑑証明書、課税（非課税）証明書、戸籍謄（抄）本が全国のコンビニエンスストア等で取得できるサービスを開始しています。

また、マイナンバーを用いる手続において、行政機関がやり取りした情報連携の履歴の確認などができるマイナポータル利用端末を、市庁舎内など15か所に設置するとともに、マイナポータルを活用した子育て関係手続のオンライン化にも取り組んでいます。

表 これまでの主な取組み

主な取組み	実施時期
コンビニエンスストアでの住民票の写し等の交付開始	平成28年～
市公共施設へのマイナポータル端末の設置・運用	平成29年～
ぴったりサービスでの子育て関係手続の開始	平成29年～

②課題

国は、令和4年度（2022年度）末までに、マイナンバーカードがほぼ全国民に行き渡ることを目指しています。本市においても、交付率の向上に取り組むとともに、マイナンバーカードを利用した本市独自サービスについても検討を進める必要があります。

(4) デジタルデバイド対策等

①これまでの主な取組み

自宅にインターネット接続環境を持たない方のために、タッチパネル操作で容易にインターネット検索等を行うことができるキオスク端末を地区センターなど市内19か所に設置しています。

市公式ホームページには、音声読み上げ機能や英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、タガログ語への翻訳機能を装備しています。また、携帯電話やスマートフォン等で市の情報を取得できる越谷cityメール配信サービスによる情報発信や、東日本大震災を契機に緊急情報等の発信力を高める仕組みとして、Twitter（ツイッター）やLINE（ライン）による情報発信を実施しています。

表 これまでの主な取組み

主な取組み	実施時期
市公共施設へのキオスク端末の設置	平成16年～
市公式ホームページのアクセシビリティ*対応、多言語翻訳対応	平成18年～
cityメール配信サービスの運用	平成20年～
バリアフリーマップの公開	平成20年～
市公式Twitter（ツイッター）の運用	平成24年～
市公式LINE（ライン）の運用	平成28年～

②課題

災害発生時の情報通信手段確保のため、市民や観光客が公共施設等でインターネット接続を行うための通信環境の整備を進める必要があります。

また、市公式ホームページやSNS*をより効果的に活用し、高齢者や障がいのある方も含めたすべての人が、市の情報を得やすくするための対策を引き続き実施する必要があります。

(5) 情報システム改革・業務の見直し等

①これまでの主な取組み

情報セキュリティの強化と災害発生時の備えとして、住民基本台帳や税、福祉などの業務系システム及び財務会計や文書管理、庶務事務、グループウェアなどの内部事務システムを、外部のデータセンターを利用した単独クラウドシステムとして運用しています。

文書管理等の内部事務システムの導入により、文書事務に係る決裁行為は、原則、押印ではなく電子決裁によるものとなっています。

また、職員がパソコンを使用して行っている単純な繰り返し作業を自動実行するRPAの仕組みを導入し、職員の業務負担を軽減する取組みを始めています。

表 これまでの主な取組み

主な取組み	実施時期
業務系システムの単独クラウド化	平成25年～
災害情報管理システムの導入	平成28年～
情報セキュリティ対策のためのインターネット環境分離	平成28年～
タブレット端末を各学校へ配備（小学校40台・中学校20台）	平成30年～
内部事務システムの導入・統合、電子決裁の導入・推進	平成31年～
RPAの導入	令和2年～
固定系デジタル防災行政無線の整備	令和2年～

②課題

新型コロナウイルス感染症の拡大により、国と地方公共団体とのシステム連携に関する課題が浮き彫りとなりました。国は、住民基本台帳をはじめとする地方公共団体の業務系システムの標準化を加速する方針を打ち出しています。加えて、本市では、情報システム経費の縮減が課題となっており、

今後、情報システムの標準化・共通化に向けた早急な対応が必要となっています。

多様化・高度化した市民ニーズに対応するため行政サービスは日々複雑化しています。地方公共団体の業務量は増加の一途をたどり、職員一人ひとりの負担が増加しています。職員の負担軽減を図り、職員でなければならない企画、市民対応業務に注力できるよう、AIやRPAといったデジタル技術をさらに活用し、業務効率化を進めていく必要があります。

また、情報セキュリティ対策として実施した庁内ネットワークからのインターネット環境分離（3層分離）によって職員の事務効率が低下しており、テレワークなど働き方改革の阻害要因にもなっています。

（6）人材育成・セキュリティ対策等

①これまでの主な取り組み

職員研修として、ワープロ、表計算、プレゼンテーションソフトをはじめ、庁内で使用している内部事務システムの操作研修を定期的の実施してきました。また、市が取り扱う情報資産の機密性、完全性、可用性を維持するため、約3年間隔で受講するよう、階層別の情報セキュリティ研修を定期的の実施しています。

行政サービスの提供と情報システムは今や密接不可分なものとなっています。本市では、災害等による情報システムの停止を最小限にするため、情報システム業務継続行動計画（ICT-BCP）を定め、定期的に訓練を実施しています。また、サイバー攻撃によるセキュリティ事案の発生時に迅速かつ適正な対応が取れるよう、情報セキュリティ組織体制（組織内CSIRT*）を整備しています。

表 これまでの主な取り組み

主な取り組み	実施時期
越谷市情報セキュリティポリシーの策定	平成16年～
越谷市情報システム業務継続行動計画（ICT-BCP）の策定	平成23年～
越谷市CSIRT実施手順の策定	令和元年～

②課題

情報政策部門や事業部門の職員が行政のデジタル化への課題に取り組む必要がありますが、効率的な課題解決に不可欠なICTの専門知識やスキルを持つ職員が不足しています。

地方公共団体は、市民の個人情報をはじめとする重要な機密情報を取り扱っています。機密情報を適切に取り扱うため、情報セキュリティ対策や個人情報の保護について、引き続き必要な措置を講ずる必要があります。

4 システム更新計画

本計画期間内（令和3年度（2021年度）～令和7年度（2025年度））に運用保守契約が終了する見込みの情報システムを示します（複数年契約分のみ）。

各情報システムの担当課は、保守契約が終了する前に、再構築やバージョンアップ、継続運用など、次期の運用に向けた検討を計画的に行います。

表 システム更新計画一覧

No.	システム名	担当課	運用保守契約期間
1	まんまるよく（公共施設予約案内システム）	政策課	H27(2015).11～R 3(2021).10
2	越谷市ホームページ（HP/CMS）	広報広聴課	H29(2017).11～R 4(2022).10
3	地方税電子申告システム	情報推進課	R 2(2020).12～R 7(2025).12
4	課税支援システム	市民税課	H30(2018). 1～R 4(2022).12
5	戸籍システム	市民課	R 1(2019). 9～R 5(2023). 8
6	地域包括支援センターシステム	地域包括ケア推進課	H28(2016).10～R 3(2021). 9
7	子育てポータル	子育て支援課	H29(2017).10～R 4(2022). 9
8	保健所総合システム	生活衛生課	R 2(2020). 1～R 6(2024).12
9	産業廃棄物情報管理システム	産業廃棄物指導課	R 2(2020). 2～R 7(2025). 1
10	公共下水道受益者負担金使用料管理システム	下水道経営課	H30(2018).10～R 5(2023). 9
11	下水道情報管理システム	下水道事業課	R 2(2020).11～R 7(2025).10
12	都市計画支援システム	都市計画課	H29(2017). 6～R 4(2022). 5
13	電子ファイリングシステム	開発指導課	R 3(2021). 4～R 3(2021). 9
14	越谷市立図書館システム	図書館	R 3(2021). 4～R 4(2022). 1
15	学事システム（学齢簿管理/就学援助）	学務課	R 2(2020).11～R 7(2025). 1
16	学校ホームページ	教育センター	H30(2018).10～R 5(2023). 9
17	校務支援システム	教育センター	H29(2017).10～R 4(2022). 9
18	防火対象物等検索システム	予防課	H28(2016).10～R 3(2021). 9

第4章 情報化の推進方針

本市のこれまでの取組みや課題を踏まえ、本計画における施策の推進方針について、官民データ活用推進基本法において地方に求められている5つの取組みごとに、以下のとおり定めます。

なお、システム整備においては、その必要性や重要度を厳しく判断し、無駄や不足が生じないよう共同利用や民間活力の活用の可能性についても検討を行うことで、費用の適正化に努めます。

1 行政手続のオンライン化原則

申請・届出などの行政手続の見直しを行うことによって、行政手続のオンライン化を推進します。

オンライン化に当たっては、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること（デジタルファースト）、一度提出した情報は二度提出することを不要とすること（ワンスオンリー）、民間サービスを含め複数の手続・サービスをワンストップで実現すること（コネクテッド・ワンストップ）を目指し、市民や事業者等がデジタル化の具体的なメリットを実感できるような、誰にでも使いやすい行政サービスの提供に取り組みます。

また、オンライン化により、申請・届出情報をデータ化する作業等、行政の各種運用コストの削減を図ります。

2 オープンデータの推進

行政が持つ情報を誰もが自由に利用できるオープンデータの形で提供し、データの利活用を推進するとともに、Society5.0における新技術をまちづくりに活用し、市民や事業者による新たなビジネスや事業への展開を支援していきます。これらにより、市民や事業者との協働による生活の利便性の向上や地域の活性化を推進します。

国が策定した「地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブック」を参考として、本市が保有するビッグデータ*の利活用を推進します。その際、都道府県や他の市町村等との連携可能性を踏まえて、広域でのデータの利活用のあり方についても検討し、より効果的な施策への活用を図ります。

また、意思決定の迅速化、職員の生産性向上等を推進するため、行政の保有するさまざまなデータの共有化・可視化など高度利用を図ります。

3 マイナンバーカードの普及・活用

マイナンバー制度の開始に伴い、社会保障や税の給付と負担の公平化や行政手続における添付書類の削減等、市民サービスの向上が期待されています。

マイナンバーの利用範囲については、市が条例で定めることにより、庁内での情報連携や独自利用が許されているため、マイナンバーの利用によって市民サービスの向上や行政事務の効率化が見込まれる事業を調査・分析し、費用対効果の視点と市民サービスの向上の両視点で導入の検討を進めます。

また、国のマイナンバー制度の抜本的改善や市のマイナンバーの独自利用の検討などのマイナンバーカードの利便性向上策と合わせ、マイナンバーカードの普及率の向上に向けた対策を進めます。

4 デジタルデバйд対策等

行政が市民に向けて発信する情報は、行政施策の情報や、社会生活に必要な情報、生命や財産に関わる情報など多岐にわたります。こうした情報を対象となる市民に確実に伝え、行政サービスの利用促進、必要な手続の遂行、必要な行動などを促すため、ホームページやSNS等を通してさまざまな情報を発信している一方、情報が増加するにつれ、ホームページ等へ掲載するだけでは、伝えるべき情報が伝えられるべき人に届きにくなりつつあります。

そのため、ホームページのさらなる拡充を行うとともに、SNSやアプリ等の多様な手段を活用し、市民一人ひとりのニーズに合った情報が適切なタイミングで伝えられる取組みを進めます。また、災害時や観光客にも情報提供が行えるようWi-Fi環境などインフラの整備にも取り組みます。

5 情報システム改革・業務の見直し等

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、本市の住民基本台帳や税、福祉等に関する業務系システムの標準化と市職員が利用する庁内LAN環境の最適化を実施します。

また、教育、防災などの各行政分野においても、ペーパーレス化やIoT*の活用など総合的なデジタル化、業務の見直し（BPR*）や情報システムの改革を進めます。

(1) 業務系システムの標準化

本市の住民基本台帳や税、福祉などに関する業務系システムは、事業者が開発したパッケージシステムをベースに本市独自のカスタマイズを加え、運用して

きました。現在、国の主導により、住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が進められています。本市においても、標準化仕様に基づいた業務系システムへの切り替えを念頭に、現行システムと標準化対応システムとのフィット＆ギャップ分析や、これまで独自カスタマイズを行っていた機能に関する業務プロセスの見直し（BPR）を進めます。

業務プロセスの見直しにおいては、市民の利便性の向上を前提とし、市民と職員双方の負担を軽減できるよう、行政サービスのフロント部分だけでなく、行政内部の事務の流れも含めて見直しを図ります。また、職員の事務負担のより一層の軽減を図るため、AI・RPAなどのデジタル技術を積極的に活用していきます。

さらに、業務系システムの標準化と合わせて、自治体クラウド*の導入によるシステムの共同利用についても検討を進めます。共同利用を行うことにより、運用コストの削減、システムの安定稼働などセキュリティ水準の向上、災害等により庁舎が被災した際の業務継続性確保を目指します。

（2）庁内LAN環境最適化

市職員が利用するグループウェアや内部事務（文書管理、財務会計、庶務事務、人事給与）に関するシステムは、庁内LANと呼ばれるネットワークで運用を行っています。庁内LANは、平成29年（2017年）にインターネットと分離し、外部からの不正接続や情報漏えい等に対するセキュリティ対策とネットワークの集中管理や可視化の仕組みを導入しましたが、職員の事務効率が低下する弊害が生じています。国は、こうした地方公共団体の事務効率の低下を改善するため、インターネットを分離したネットワーク構成の見直しを進めています。今後、本市においても、高い情報セキュリティを維持しつつ事務の効率化を図れるよう、ネットワーク構成の見直しを実施します。

ネットワーク構成の見直しと合わせ、災害時等における機動性・利便性の高い庁内LAN環境の構築を目指し、WEB会議等の導入など職員同士のコミュニケーション手段の多様化やネットワークの無線化や自動管理、利用端末のシンクライアント化を図ります。また、テレワーク等の職員の働き方改革に向けた環境整備に取り組みます。

文書管理システム等の導入により、文書事務に係る決裁行為は、原則、押印ではなく電子決裁によって行っています。今後、内部事務のさらなる効率化を目指し、電子決裁率の向上を図ります。

6 人材育成・セキュリティ対策等

(1) 人材育成、ICTガバナンス

システムの導入や手順のオンライン化等の行政サービス改革や行政データ活用等の行政のデジタル化を推進するためには、それを担うICT・セキュリティについての知見を持った人材の確保・育成が重要になります。

そのため、職員に求めるICTスキルを定義し、それに基づく研修を実施することにより、職員のICT教育体制を充実させるとともに、施策の推進のための組織体制の確立や情報セキュリティの確保によりICTガバナンスを強化していきます。

表 スマート自治体実現に向けたポストごとに求められる役割と能力・スキル

ポスト	役割	求められる能力・スキルの例
ICT 専門職 情報担当職員	● システムの構築・保守管理だけでなく、情報の活用、AI・RPA 等の ICT 活用といった攻めの分野に取り組む。 ● 他部局と連携し、分野横断的な ICT を活用した業務改革を自ら提案する。	✓ セキュリティスキル ✓ データ活用・IoT スキル ✓ ICT リテラシー
業務担当職員	● 自らの業務において、ICT を活用した付加価値を創造できる。 ● 内部事務の効率化にとどまらず、住民サービスの向上に繋がる政策立案ができる。 ● 定型的な業務は技術によって自動化した上で、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければならない業務に注力	✓ 業務フロー分析・RPA のシナリオ作成 ✓ 他自治体における ICT の取組の知識 ✓ ICT リテラシー

出典：スマート自治体研究会「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及び AI・ロボティクスの活用に関する研究会報告書」

表 越谷市人材育成基本方針における階層に求められる能力

職員階層	求める能力	具体的な能力
管理職員	● 総合管理能力、政策形成能力	✓ 専門能力 ✓ 基礎的業務遂行能力
監督職員	● 対人関係能力、企画立案能力	✓ 指導・育成能力 ✓ 折衝・調整能力 ✓ 課題発見・解決能力 ✓ 企画創造力
一般職員	● 専門能力、基礎的業務遂行能力	✓ 専門知識能力 ✓ 担当業務管理能力 ✓ 業務改善能力

表 業務へのICT活用において各階層に求められる ICT スキル

段階		システム部門 情報政策担当課	管理職員	監督職員	一般職員
施策化・計画化		ICT に関する計画の策定 業務主管課の ICT に関する情報収集の補助	課題解決手法の妥当性の評価	課題解決に必要な工程・期間・費用等の把握	業務における課題の抽出 現行業務の手順の説明 課題の解決案の提示
ICT 導入	ICT 活用の検討	ICT に関する知識からの活用方法の補助	活用する ICT の決定	活用する ICT の整理・見直し	ICT に必要な要件の提示
	システム・サービス選定	システム・サービス評価手法に関する助言	システム・サービス選定の評価・決定	システム・サービス選定事務の進捗管理	システム・サービス選定事務
	ICT 導入	事業者との調整補助	ICT の評価	事業者との調整	ICT 導入の確認作業
ICT 運用 業務実施		全庁の ICT に対する運用管理状況の把握	業務の評価 ICT 運用の評価	業務の進捗管理 ICT 運用管理	業務の実施 ICT の運用 改善点・課題の抽出
前提	情報セキュリティ	情報セキュリティのルール策定 情報セキュリティ研修実施	情報セキュリティのルールの遵守状況の監督	情報セキュリティのルールの推進	情報セキュリティのルールの遵守
	業務継続	ICT-BCP の策定・運用 業務継続に必要な作業（バックアップ、復旧）の実施 組織内 CSIRT の整備	業務継続リスクへの対策の実施状況の監督	業務継続リスクへの対策の推進	災害時等は最小限のシステムで業務を継続
	BPR 及び先進技術(AI・RPA 等)の知見	BPR 及び先進技術(AI・RPA 等)に関する情報収集・研究 情報提供・職員研修の実施	BPR 及び先進技術(AI・RPA 等)の取組み評価 方針決定	BPR 及び先進技術(AI・RPA 等)の研究(研修参加等)の推進 施策立案	BPR 及び先進技術(AI・RPA 等)の研究(研修参加等) 先進技術(AI・RPA 等)の取組み事例の把握

必要な ICT スキル	✓全庁の ICT に関するマネジメント能力 ✓BPR 及び先進技術に関する知識 ✓システム運用管理に関する知識 ✓情報セキュリティのリスクに対する知識	✓ICT を活用した業務の総合管理能力 ✓リスクマネジメント力	✓先進技術を活用した業務改善の企画能力 ✓ICT 及び情報セキュリティに関する指導・育成能力	✓先進技術を活用した業務改善能力 ✓担当部門のシステム運用能力 ✓情報セキュリティ意識の向上
-------------	--	--	---	--

（2）セキュリティ対策及び個人情報の適正な扱いの確保

本市が扱う情報には、市民の個人情報をはじめ行政運営上重要な情報など、部外に漏えい等した場合に極めて重大な結果を招く情報が多数含まれています。これらの情報資産をさまざまな脅威から防御することは、市民の財産、プライバシー等を守るためにも、また、安定的かつ継続的に行政サービス及び正確な情報の提供を実施していくためにも必要不可欠です。

そのため、本市では、保有する情報資産の機密性、完全性及び可用性を確保・維持するための統一的かつ基本的な考え方として、「越谷市情報セキュリティポリシー」を定め、情報セキュリティ対策を体系的に管理し取り組んでいます。

また、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年法律第27号）及び越谷市個人情報保護条例に基づき、マイナンバー及び特定個人情報の管理体制、管理規程等を整備し、職員等に遵守させる等の措置を講じることによって、特定個人情報等の適正な取扱いの確保に努めています。

このほか、不測の事態により停止した市の情報システムの早期復旧に必要な行動を整理した「越谷市情報システム業務継続行動計画」（ICT-BCP）、サイバー攻撃に即応するための体制及び手順を定めた「越谷市CSIRT実施手順」を制定しています。

引き続き、情報セキュリティポリシー、情報システム業務継続行動計画（ICT-BCP）、CSIRT実施手順に則った教育、訓練を実施し、情報セキュリティ対策及び個人情報保護について、適正な対応を行います。

第5章 個別施策

※実施工程については、現時点の案を掲載しています。今後、予算編成や第5次総合振興計画前期基本計画第1期実施計画策定の過程で、変更する可能性があります。

1 行政手続のオンライン化原則

(1)行政手続におけるオンライン化拡大及び利便性の向上

主管課		情報推進課
現状・課題		本市では、これまで埼玉県内の市町村が共同で利用している申請・届出サービスや埼玉県東南部5市1町が共同で利用している公共施設等の予約案内システム（まんまるよく）等を利用して、手続のオンライン化に取り組んできました。 しかし、本市にはまだ多くのオンライン化されていない申請・届出があります。多くの手続が郵送での提出等、窓口以外での手続方法の用意はしていますが、オンライン化率は令和2年（2020年）4月現在4%にとどまっており、申請・届出を行う市民、事業者のさらなる利便性向上へ取り組む必要があります。
達成目標	あるべき姿	時間や場所を選ばず申請・届出ができる。
	評価指標	○申請・届出手続のオンライン化率を令和7年度（2025年度）末までに80%以上とすることを目指し、令和5年度（2023年度）末までに40%以上へアップさせます。
実施内容		オンライン化が進まない原因の一つであった手続の書面・押印・対面主義について、国は抜本的な見直しを進めています。本市においても、手続の見直しを進め、手続の簡素化に努めます。 郵送で完結する手続や申請件数の多い手続から優先的に、埼玉県の申請・届出サービス等を用いてオンライン化を進めます。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		PDCAによる運用

(2)市税等の口座振替申込みのオンライン化

主管課		情報推進課		
現状・課題		現在、市税及び国民健康保険税を口座振替により納付するためには、市役所や金融機関等の窓口で配布している転写式の専用用紙（口座振替依頼書）に必要事項を記入したうえで銀行届出印を押印し提出する必要がある、オンライン手続に対応していません。 また、記入の際の書き損じや銀行届出印との印鑑相違による差戻しにより、結果的に納税遅延や未納が発生することが課題となっています。		
達成目標	あるべき姿	市民が市役所や金融機関等の窓口を訪れることなく、オンライン環境を活用して手続が完了し、滞りなく納付できる。		
	評価指標	○WEB口座振替申込システム導入方針を策定します。 ○調達仕様書や運用・業務フローを明確にします。		
実施内容		キャッシュカード読取り型、インターネット利用型等の各種オンライン申込みシステムの仕様や導入コスト、導入時期等の比較検討を行います。 他システムとの連携についても考慮し、業務フローの見直しを行います。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
		検討		構築

(3)行政窓口等の見直し

主管課		行政管理課		
現状・課題		窓口での証明書等交付の手続は、申請者が記入した申請書等を職員が受付・審査したうえで内容をシステムに入力し、証明書等を発行するという手順で行われています。 窓口の利便性を向上させ、受付データのオンライン化を進めるため、一連の手続の簡素化を進め、効率的な手続を検討する必要があります。		
達成目標	あるべき姿	市民が申請書等（住民4情報）を書く負担の軽減を図り、そのうち市民課においては申請内容を業務系ネットワーク上で連携できる。		
	評価指標	○書かない窓口への移行数：68手続		
実施内容		窓口支援システムの導入を図るとともに、令和4年度以降に窓口支援システムのオンライン化について検討します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
		構築		PDCAによる運用

(4)電子契約の導入検討

主管課		契約課		
現状・課題		現在の契約事務は紙原本の契約書と実印を使用することを前提とした製本・郵送・返送・締結の流れとなっています。 社会の動向をみると、電子認証サービスにおける改ざんやコピー防止技術の急速な発展により、電子契約を導入する企業が増加しています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、国は、地方公共団体における書面規制や押印、対面規制の見直しに積極的に取り組むよう、技術的助言を行っています。 本市においても、事業者の利便性向上を目的として、契約事務の見直しについて検討する必要があります。		
達成目標	あるべき姿	電子契約書の取り交わしが可能となり、オンラインで契約手続が完了する。		
	評価指標	○電子契約に関する導入方針を策定します。		
実施内容		電子契約導入に向けて、国、県、他市の動向、事例調査・分析を行います。 電子契約を可能とするシステムの仕組みについて、調査を行います。 課題抽出、費用対効果分析を行い、越谷市の今後の電子契約に対する方針を策定します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
				

(5) 収納チャネルの拡大

主管課		出納課
現状・課題		新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、新たな生活様式に対応した環境を整備するため、令和2年（2020年）12月から、市県民税（普通徴収）、固定資産税、国民健康保険税、軽自動車税について、モバイルレジ、LINE Pay請求書払い、PayPay請求書払いによる電子納付を開始しました。電子納付の導入により、4税目については場所や時間の制約を受けない納税が可能となりました。なお、令和3年（2021年）2月からはモバイルクレジットにも対応しています。 現在、社会の動向として、支払いのキャッシュレス化が進んでおり、クレジットカードや電子マネーに加え、新たな決済手段が増えています。市民の利便性向上の観点からも、今後、窓口におけるキャッシュレス決済の導入や行政手続のオンライン化と組み合わせた手数料等の電子納付についても検討が必要です。 また、電子納付を推進することによって、収納データの即時入手や紙データの削減など、さらなる事務効率化を進める必要があります。
達成目標	あるべき姿	導入費用が低コストで、納付の利便性が高い収納チャネルの導入。 モバイルレジや地方税共通納税システムを利用した市税の収納状況を見ながら、将来的な導入科目や収納チャネルの拡大。
	評価指標	○市民の納付の利便性及び収納業務の効率化を図るため、実現性の高い収納チャネルの拡大及び充実を図ります。
実施内容		窓口でのキャッシュレス決済や各種電子決済システム等、新しい収納チャネルの調査検討を行い、調査結果を元に収納科目及び収納チャネルの拡大を行います。 PDCAによる運用を行い、収納チャネルの充実を図ります。 収納事務の効率化につながる運用フローを整えます。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		PDCAによる運用

(6)スマート保育の推進

主管課		子ども育成課
現状・課題		本市の保育現場では様々な事務を執り行っていますが、その多くが手書きにより行われています。慌ただしい送迎の際に登降所時刻を保護者自身が記入するなど、保護者にも負担をかけている状況です。 また、保育所の欠席や迎え時刻の変更は、現在、電話連絡で行っており、通勤途上の電車内等からでは連絡ができません。更に保育所から保護者への通知等も紙で行っているなど、様々な面で保護者に不便を強いている状況です。 こうした保育所事務の方法は、保護者だけではなく、保育士にとっても大きな負担となっています。
達成目標	あるべき姿	登降所管理のデジタル化や、システムによる保育所への連絡手段の追加により、保護者の負担が軽減され、市民サービスが向上する。 保育士業務のデジタル化を推進することにより、保育士の業務負担軽減が図られ、働きやすい環境が整備されている。
	評価指標	○保護者の利便性及び満足度の向上を目指します。 ○保育所における事務作業時間の削減を目指します。（年間13,180分削減） ○構築スケジュールに遅延なくIoTシステムの稼働を開始します。
実施内容		登降所管理を行うシステムを導入し、IoT等による登降所管理を行います。 保護者からの日常的な施設への連絡（欠席、遅刻、お迎え者及びお迎え時刻等の変更等）を、システムを通じて行うことで、保護者の利便性向上に繋げるとともに、保育所職員の電話対応等の時間を削減します。 保護者及び保育士の負担削減、保育の質の向上に繋がる機能の導入を検討します。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		導入
		PDCAによる運用

2 オープンデータの推進

(1) オープンデータ化の推進

主管課		情報推進課
現状・課題		オープンデータとは、機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータを指します。 近年、国や地方公共団体等が保有する行政情報を、「オープンデータ化」する取り組みが加速し、ビジネスや身近な公共サービスへ活用され始めています。国は「オープンデータ基本方針」を策定し、地方自治体に対して積極的にオープンデータ化に取り組むよう求めています。 本市は、「埼玉県オープンデータポータルサイト」にて越谷市のオープンデータを公開しており、人口統計データや予算・決算データ、保育所・幼稚園情報、公共施設情報等を公開しています。しかし、PDF等二次利用がしづらいデータ形式で公開されているデータも存在するため、より利活用しやすいデータ形式で公開を行うことが課題となっています。
達成目標	あるべき姿	市民や事業者等が利活用できるオープンデータが多く公開されている。 より利活用しやすいデータ形式で公開がされている。
	評価指標	○新規公開データセット：毎年度5件増加 ○新規公開リソース：毎年度30件増加
実施内容		埼玉県オープンデータポータルサイトでの公開データの拡充を推進します。 既に公開されているデータの中で、印刷用のデータに留まっているものを、二次利用しやすい形で公開できるよう検討を進めます。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		PDCAによる運用

(2)オープンデータを活用した地域課題の解消

主管課		情報推進課
現状・課題		少子・高齢化が進展する中、地域が持続的に発展していくためには、民間活力の活用が重要です。民間活力による自主的な地域課題の解決や公共サービス水準の向上を推進し、住民の利便性向上や地域経済の活性化に繋げるため、必要となる行政データのオープンデータ化を更に進める必要があります。 また、行政内部においても、各種計画の策定過程における現状分析や将来予測などに行政や民間の保有するビッグデータは不可欠です。業務効率化や新たな市民サービスの創出を推進するため、官民の保有するデータを高度利用する環境整備が必要です。
達成目標	あるべき姿	ニーズのある行政データについて、個人情報等の取扱いに配慮した上でオープンデータ化を推進し、市民等がオープンデータを利活用しやすい環境が整っている。 行政内部において、横断的にデータを共有・活用できる環境やツールが整備されている。
	評価指標	○市民、事業者のニーズ把握によって公開したオープンデータ数：毎年度3件 ○オープンデータ、ビッグデータの活用により、高度化・効率化された業務数：毎年度3件
実施内容		地理空間情報や統計情報等、多種多様なデータのオープンデータ化を積極的に行います。 職員がオープンデータやビッグデータを分析・活用できるツールの導入に向けた検討を行います。 データ活用を促進するために、民間企業等との連携やイベント開催等を見据えたニーズ調査を実施します。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		PDCAによる運用

(3) 統合型地理情報システムのさらなる活用

主管課		情報推進課
現状・課題		市では、防犯・防災地図、公共施設、公園、道路、空き家等の様々な地図情報を統合型地理情報システム（統合型GIS）として整備し、庁内で共有しています。所属間の事務手続を減らし、更なる事務の効率化・高度化を図るため、庁内で共有できる情報を増やしていく必要があります。 市民向けの地図情報の提供としては、インターネットを利用してパソコンやスマートフォン等から、公共施設情報、観光情報、防犯情報、防災情報、都市計画情報等の地理情報を閲覧することが出来る「こしがや住まいるマップ」を公開しています。 地図機能だけではなく、データベース機能を有するGISの特性を活かし、地図データのオープンデータ化など、より市民等の利便性を向上させていくことが必要です。
達成目標	あるべき姿	地図データの利活用を視野に入れた公開がされている。 市民が必要とする最新の地図情報が迅速に公開されている。
	評価指標	○統合型GISの利用における運用ルールの見直しと整備を実施します。 ○住まいるマップのアクセス数を、令和2年度（2020年度）を基準として令和5年度（2023年度）までに20%増加させます。
実施内容		統合型GISで庁内共有するデータを増やし、業務の効率化・高度化に繋がります。 住まいるマップに公開する地理情報を最新の状態に維持するとともに、多くの市民に利用してもらうための広報活動を実施します。 住まいるマップに新たに追加する地図情報の検討及び住まいるマップに掲載している地図データのオープンデータ化に向けた検討を行います。 地図情報を活用した市民からの通報システム等、地図情報を利活用した仕組みの導入について検討します。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		PDCAによる運用

(4)ビッグデータ・AI解析に基づくスマート農業への転換

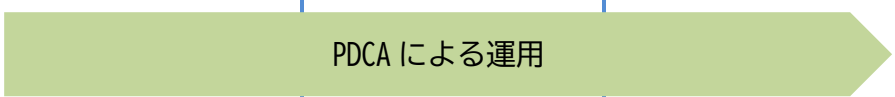
主管課		農業振興課		
現状・課題		農業就業人口の減少が進み、高齢化の進展や一戸あたりの経営面積も拡大するなど、基幹産業である農業を取り巻く環境は厳しい状況にあります。 農業の持続性確保に向け、従来の「生産者の経験や勘に頼る農業」だけでなく「AI解析に基づくスマート農業」の導入により農産物の高品質化や農作業の効率化、栽培環境の最適化を進め、担い手不足の解消や高収益化の実現が求められています。 令和2年度（2020年度）においては、「令和2年度埼玉県AIを活用した機器等開発・実証補助金」の交付を受けた共同開発体の構成員として、AI自立走行型ロボット（「FARBOT」）を活用して、いちご観光農園における圃場監視及びリモートセンシング技術による熟度判断、環境データの測定を行い、収穫数・収穫時期を把握する実証実験を実施しています。		
達成目標	あるべき姿	農産物の高品質化や農作業の効率化を図るため、環境センシングデータ（気象、土壌データなど）を基としたAI解析による農作業の最適化に資する各種情報提供を行うなど、ビッグデータ・AI解析に基づくスマート農業が推進されている。		
	評価指標	○令和5年度（2023年度）に市内のいちご観光農園にAIロボットを導入します。		
実施内容		令和2年度（2020年度）の実証実験を踏まえ、市内いちご観光農園へのAIロボット導入について生産者、研究者等と検討します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
		検討	構築	PDCAによる運用

(5) デジタルアーカイブの整備

主管課		生涯学習課		
現状・課題		本市では、組織業務を行う過程で発生する様々な知的資産を所有していますが、公開する施設や機会が限られています。また、モノやアナログ媒体の知的資産は、経年劣化や自然災害等により失われてしまうおそれがあります。 市の所有する知的資産を後世に継承するとともに、公開・活用を通して社会的、文化的、経済的発展に繋げるためには、知的資産をデジタル化して蓄積・保存するとともに、より多くの人が閲覧でき、容易に利活用できる形で提供するための環境整備が必要です。		
達成目標	あるべき姿	モノやアナログ媒体の形で蓄積されてきた知的資産をデジタル媒体に複製しつつ、新たにデジタル媒体として発生する知的資産とともに次世代まで活用できるように蓄積・保存されている。 パソコンやスマートフォンなどの情報機器を使用し、インターネット上で知的資産を公開・活用できる。		
	評価指標	○デジタルアーカイブ*のアクセス数 30,000件／年		
実施内容		デジタルアーカイブシステムの構築及び公開データの作成に係る仕様等を検討し、令和4年度（2022年度）のシステム構築及び令和5年度（2023年度）の公開を目指します。 対象とする知的資産を継続的・組織的に収集してデジタル化する体制・仕組みづくりの検討を進めます。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
		検討	構築	PDCAによる運用

3 マイナンバーカードの普及・活用

(1) マイナンバーカードの普及促進と新たな利用方法の検討

主管課		行政管理課		
現状・課題		マイナンバーカードの普及と利便性の向上が行政のデジタル化のカギになるといわれていますが、令和2年（2020年）9月末時点における本市のマイナンバーカードの普及率は約22%にとどまっています。 現在、マイナンバーカードと健康保険証や運転免許証の一体化が検討されており、今後、カードの普及が急速に進むことが予想されます。本市では、平成28年（2016年）からマイナンバーカードを利用して、住民票の写しや印鑑登録証明書などを全国のコンビニエンスストア等で取得できる証明書交付サービスを開始しています。		
達成目標	あるべき姿	令和4年度（2022年度）末には全市民にマイナンバーカードが行き渡っている。		
	評価指標	○令和4年度（2022年度）末までにマイナンバーカードの普及率を80%以上とします。		
実施内容		国が令和4年度（2022年度）末にはほぼ全国民にカードが行き渡るよう目指していることを踏まえ、マイナポイント制度等のマイナンバーカード申請を促す施策が効果的に進むよう取り組んでいきます。 また、マイナンバーカードの普及率に合わせてカードの利活用を検討します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
				

4 デジタルデバйд対策等

(1)越谷市公式ホームページ等の充実

主管課		広報広聴課
現状・課題		本市では、広報紙や公式ホームページをはじめ、cityメール配信サービスやTwitter（ツイッター）、LINE（ライン）等の幅広い広報媒体を利用して、積極的に行政情報を発信しています。 昨今、社会全体の急速なデジタル化により、市民のICT利用環境は多様化しており、より迅速で効果的に市の魅力や取組を発信していく必要があります。
達成目標	あるべき姿	必要な時に、求めている情報を迅速に取得できる情報発信を行う。 市の魅力や取組がより効果的に伝わるよう、情報発信の手段や環境を整備する。
	評価指標	○市公式ホームページ：120万アクセス／月 ○cityメール登録者数：57,000人 ○Twitter（ツイッター）フォロワー数：13,000人 ○LINE（ライン）友だち数：11,000人
実施内容		市公式ホームページをリニューアルし、提供する情報をさらに充実させ、全体の精度を向上させます。 市民に対して、生活の利便性向上が図れる情報発信の充実を目指します。 Twitter（ツイッター）やInstagram（インスタグラム）等、現在導入しているSNSの充実と活用を図り、市民や観光客が、まちのプロモーションに参加できる仕組みづくりを行います。 スマートフォンアプリ等の新たな情報提供手段の導入について検討します。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		検討 構築 PDCA による運用

(2) 公共施設での情報通信環境の市民利用の推進

主管課		情報推進課
現状・課題		市では、ホームページやSNS等を通して様々な情報を市民へ発信しています。総務省の令和元年通信利用動向調査によれば、個人のスマートフォン保有率は67.6%となっており、外出先からインターネットを利用して情報収集することができる市民が増えています。 しかし、公共施設を利用している市民等がインターネットから情報を得るためのWi-Fi環境の整備が遅れており、円滑な情報収集の妨げとなっています。 また、情報通信機器を保有していない市民が自由にインターネットを利用できる環境として、平成16年（2004年）からキオスク端末を設置しています。キオスク端末が市民にとってより利便性の高い環境になるよう、取り組みが必要です。
達成目標	あるべき姿	公共施設にいるときでも、市民が所有するスマートフォン等で円滑な情報収集を可能とすることによって、市民が最新の市政情報を迅速に取得できる。
	評価指標	○Wi-Fi設置施設数：令和5年度（2023年度）末までに35か所 ○キオスク端末アクセス数：毎年10%増
実施内容		市民が利用可能なWi-Fi環境や通信機器を、市民からの利用ニーズが高い公共施設等に整備します。 現在市内19ヶ所に設置しているキオスク端末については、タブレット端末への移行等を検討し、利用しやすい環境を整えます。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		PDCAによる運用

5 情報システム改革・業務の見直し等

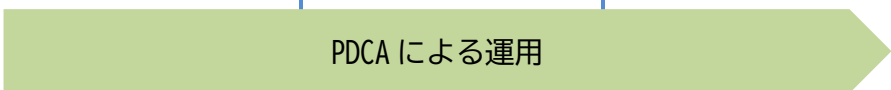
(1)業務系システム標準化を見据えたシステムの更改

主管課		情報推進課（市民税課、市民課、障害福祉課、介護保険課、子ども育成課、国民健康保険課、学務課）		
現状・課題		現在、本市の住民基本台帳や税、福祉などに関する業務系システムは、事業者が開発したパッケージシステムをベースに本市独自のカスタマイズを加え、運用しています。 こうした運用は、全国の自治体で行われており、業務システムや保有データが自治体毎に異なるため、国と地方の情報連携ができておらず、全国的に迅速さが求められるような市民サービスに対応の遅れが出るなど、弊害が指摘されており、それらを作成・利用する市民・企業・自治体等にとって、大きな人的・財政的負担となっています。 国は、新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、地方自治体の業務システムの標準化に向けた取組みを加速させることとし、令和7年度（2025年度）末までに、市民サービスのさらなる向上を目的に、地方自治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。		
達成目標	あるべき姿	標準化された業務システムをすべての自治体が利用することにより、市民サービスの迅速性の向上や事業者の業務効率化の実現。		
	評価指標	○令和7年度（2025年度）末を目標に、国が標準化としている17の業務について、国が策定した標準仕様に準拠したシステムへの変更を完了します。		
実施内容		最適なシステム更新手法について調査・検討を行います。 標準化仕様に基づいた業務系システムへの切り替えを円滑に行うため、現行システムと標準化対応システムとのフィット&ギャップ分析を行います。 これまで独自カスタマイズを行っていた機能に関する業務プロセスの見直し（BPR）を進めます。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
		検討、計画	調達・構築	

(2)AIによる業務効率化

主管課		情報推進課
現状・課題		多様化・高度化した市民ニーズに対応するため行政サービスは日々複雑化しています。地方自治体の業務量は増加の一途をたどり、職員一人ひとりの負担が増加しています。職員の負担軽減を図り、職員でなければできない企画業務、市民対応業務に注力できるよう、AI等のデジタル技術をさらに活用し、業務効率化を進めていく必要があります。
達成目標	あるべき姿	AIの活用により、手書き文字のデータ化（AI-OCR）、会議等における議事録の作成、市民や職員からの質問応答、市税等滞納整理事務での滞納者分析等の業務を効率化し、職員の事務負担が軽減される。
	評価指標	○手書き文字のデータ化（AI-OCR）、AIを活用した議事録作成、市民や職員からの質問応答（AIチャットボット）、AIを活用した市税等滞納整理事務での滞納者分析等について、導入に向けた基本計画を策定し、実証実験及び効果測定を経て、効果が確認できたものについて導入する。
実施内容		AI-OCRを導入する分野選定のため、実証実験と効果測定を実施します。 県域での共同利用を見据え、導入時期や導入範囲の検討を行い、費用の低減を図ります。 他市でのAI導入成功事例等の収集や分析により、効果的なAIツールの選定を行います。 AI導入に際し、必要な基本データの整備等を行います。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		調査、検討、計画
		構築
		PDCAによる運用

(3)RPAを活用した定型業務の自動化

主管課		情報推進課		
現状・課題		自治体業務の増加や複雑化により、職員1人ひとりの事務負担が増大しています。また、将来的には労働人口の減少も予想されています。 本市では、職員がパソコンを使用して行っている単純な繰り返し作業の事務負担を軽減し、職員でなければならない業務に注力出来る環境を作るため、令和2年（2020年）から、RPAの導入を進めています。		
達成目標	あるべき姿	導入したRPAの安定運用ならびに利用業務の拡大と横断的な利活用で、職員の更なる事務負担軽減の実現。		
	評価指標	○RPA導入により削減された事務時間数：2,000時間（令和5年度（2023年度）） ○RPAを導入した事務数：前年比10事務増		
実施内容		RPAを導入した業務における効果測定を継続的に実施します。 RPAの適用により効率化・自動化が見込まれる各課の事務を毎年洗い出し、実証実験を経て、適用効果の高いものから順次RPAによって効率化・自動化します。 効果的な事例を庁内に周知し、類似する業務への導入を検討します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
				

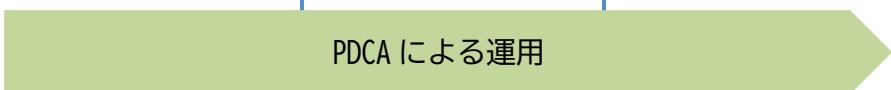
(4)内部事務の効率化、電子決裁の推進

主管課		情報推進課						
現状・課題		本市は、平成30年（2018年）4月から文書管理システムの運用を開始し、文書事務は電子決裁による処理が基本となりました。令和元年からは、文書管理システムと同一の基盤上に、人事給与及び庶務事務、財務会計の情報を再構築し、統合型内部事務システムとして運用を行っています。 電子決裁の導入により、意思決定の迅速化、文書保管スペースの削減、文書管理の適正化・効率化等の効果が出ていますが、紙と押印による決裁からの移行の過渡期となっていることもあり、複雑な業務の流れが一部で残る等の課題が残っています。 また、システム未導入の組織が一部残っていることにより、未導入組織内及び未導入組織とやり取りする文書事務については紙と押印による決裁を継続しているなど、事務改善の余地があります。						
達成目標	あるべき姿	文書事務における業務プロセスの簡素化を実現。 統合型内部事務システムの全庁展開と安定運用。						
	評価指標	○電子決裁率90%以上を維持します。						
実施内容		統合型内部事務システムの運用課題を共有・整理し、業務プロセスの見直しなどより効率的な運用を推進します。 統合型内部事務システムの導入組織の拡大を図り、文書管理のさらなる適正化・効率化を進めます。						
実施工程 (スケジュール)		<table border="1"> <thead> <tr> <th>令和3年度</th><th>令和4年度</th><th>令和5年度</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">PDCAによる運用</td></tr> </tbody> </table>	令和3年度	令和4年度	令和5年度	PDCAによる運用		
令和3年度	令和4年度	令和5年度						
PDCAによる運用								

(5) 庁内のコミュニケーション手段の充実

主管課		情報推進課		
現状・課題		新型コロナウイルス感染症の拡大によって、本市においても、在宅勤務やサテライト勤務といった勤務形態をとるようになりました。こうした勤務場所の分散に加え、勤務時間外に発生した災害等への対応など、職員が対面することが難しい状況下では、集合形式での会議等に代わるコミュニケーション手段が必要になります。 また、会議室利用のニーズが増えたことにより、慢性的な会議室不足が問題になっています。		
達成目標	あるべき姿	デジタル技術の活用により、対面での会議や電話、メールでは実現できない、勤務場所が離れた複数の職員が手軽に迅速に意思の疎通が行えるコミュニケーション手段を整備する。		
	評価指標	○職員同士が利用するウェブ会議室の開催回数：240回 ○ビジネスチャットの利用職員数：800人		
実施内容		庁内LAN環境で利用できるWEB会議システムを導入します。 LGWAN環境で利用できるビジネスチャットを導入します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
		導入	PDCAによる運用	

(6)テレワークの推進

主管課		人事課		
現状・課題		職員のワーク・ライフ・バランスを実現するとともに、業務の効率化及び生産性の向上を図るため、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方ができるテレワーク環境を整備する必要があります。 現在、本市では、市庁舎及び出先機関以外の場所からグループウェアやファイルサーバ、文書管理システムといった職員が業務で利用するシステムに接続できないため、テレワーク時に実施できる業務に制約があり、生産性の高い職務遂行の妨げとなっています。		
達成目標	あるべき姿	情報通信技術（ICT）を活用して、生産性の高いテレワーク環境が構築されている。		
	評価指標	○令和5年度までに、テレワーク用に整備されたパソコン等の機器の年間稼働率を30%以上とします。		
実施内容		テレワーク用パソコンやネットワーク接続機器、ソフトウェアの管理を実施します。 テレワークを安全に実施するための、情報セキュリティ対策を行います。 利用実績等を踏まえて、テレワーク利用台数の最適化を図ります。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
				

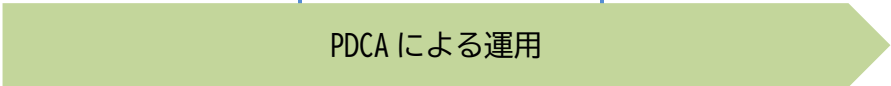
(7)職員の勤務状況の管理

主管課		人事課		
現状・課題		働き方改革の一環として、職員の長時間労働を是正し、効率的かつ効果的な行政運営を実現するため、職員の勤務状況を客観的な方法により把握し、適正な勤怠管理を行うことが求められています。 職員の労働時間を客観的に把握する方法として、パソコン等の使用時間の記録等が必要であるため、情報収集を行う環境を整備する必要があります。		
達成目標	あるべき姿	管理職を含めた職員の出退勤時刻を収集し、それぞれの職員の勤務状況を把握できている。		
	評価指標	○把握対象となる職員の出退勤時刻の取得率：100%		
実施内容		出退勤時刻の情報を収集する仕組みを導入します。職員が1人で1台のパソコンを使用している場合は、パソコンの使用時間を収集し、勤務状況を把握します。複数の職員が1台のパソコンを共用している場合は、打刻機器を設置して出退勤時刻を収集し、勤務状況を把握します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
		導入	PDCAによる運用	

(8) 庁内LAN執務環境の再整備

主管課		情報推進課
現状・課題		市職員が利用する庁内LANは、平成28年度（2016年度）にインターネットと分離し、外部からの不正接続や情報漏えい等に対するセキュリティ対策とネットワークの集中管理や可視化の仕組みを導入しましたが、効率性・利便性の観点からは課題がありました。国は、こうした地方自治体の事務効率の低下を改善するため、インターネットを分離したネットワーク構成の見直しを進めています。今後、本市においても、高い情報セキュリティを維持しつつ事務の効率化が図れるよう、改善に取り組む必要があります。
達成目標	あるべき姿	高い信頼性・安全性に加え、効率性・利便性を向上させた庁内LAN環境を実現する。 災害時等における機動性・利便性に優れた庁内LAN環境を実現する。
	評価指標	○庁内LAN端末のシンククライアント化計画の策定 ○無線化、自動管理化した庁内LAN端末の割合：100%
実施内容		情報資産の紛失・盗難リスクや運用保守管理コストを低減するために、庁内LAN端末のシンククライアント化計画を策定します。 総務省のガイドラインを基に、庁内LAN環境のインターネットを分離したネットワーク構成の再構築を行います。 庁内LANネットワークの無線化、ネットワーク設定の自動管理化を行います。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		検討
		構築
		PDCAによる運用

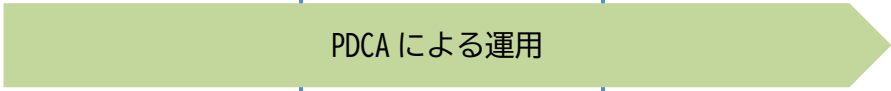
(9) 認証方式の統合推進

主管課		情報推進課		
現状・課題		現在、市では、パソコンへのログインに生体認証を使用し、印刷物取り忘れ防止のためのセキュアプリントには、生体認証によらない認証方式として、ICカードを採用しています。 今後、閉庁日の庁舎への入退館管理など、職員のID認証が広範囲に渡ることが想定されますが、それぞれの仕組み毎に生体認証の登録やICカードを発行することは、コストがかかるばかりか利便性も低く、ICカードにおいては紛失や盗難リスクも高まります。		
達成目標	あるべき姿	新たに全庁に導入する仕組みにおいてID認証を行う際に、パソコンにおいては既存の生体認証の仕組みを利用し、パソコン以外においては、職員が常時携帯する名札にID認証機能を統合したICカードを利用し、複数のICカードを持たない。		
	評価指標	○全庁的に運用している仕組みにおいて、1枚のICカードでのID認証を維持します。		
実施内容		新たにID認証を行う仕組みを全庁で導入する際に、既存ICカードの利用を前提とした調達を行います。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
				

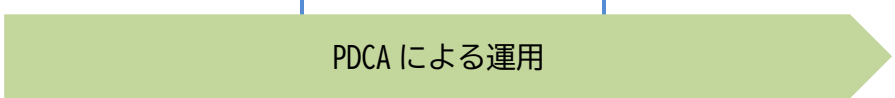
(10)被災者支援へのICT利活用

主管課		危機管理課
現状・課題		災害発生時には、被災証明書の発行や被災者台帳の作成・管理等、被災者への「支援漏れ」や、「手続の重複」が起こらない環境を整え、被災者負担の軽減と的確な支援の実施が必要となります。 また、市庁舎が大きな被害を受けた場合においても、被災者支援業務は停滞させてはならず、被災者情報を迅速かつ効率的に管理できる業務継続性に優れた仕組みを構築しなければなりません。
達成目標	あるべき姿	被災者情報を、口頭や紙面でなく、システムを使い関係職員に情報共有することで、作業時間を短縮し、情報の抜けや漏れを防ぐ。 災害時要援護者避難支援制度の名簿作成について、業務の効率化と誤りを防ぐ。
	評価指標	○被災者支援に関するシステム（ツール）を導入します。 ○水害等の場面でシステム（ツール）を利用し、職員への定着を図ります。
実施内容		被災者台帳作成業務におけるICT活用について調査、検討を実施します。 より効率的かつ効果的な被災者支援が可能となるシステム（ツール）を導入します。 災害時要援護者避難支援制度の効果的な運用と業務の効率化を図るため、制度への登録者管理及び名簿の作成機能を導入します。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		検討
		構築
		PDCAによる運用

(11) 台風による大雨等に対するIoTを活用した取組み

主管課		治水課		
現状・課題		令和元年の台風第19号では、記録的な豪雨により、埼玉県内で複数の河川の氾濫や堤防の決壊が起こり、各地で浸水被害が発生しました。本市においては、堤防の決壊は起きなかったものの、市内を流れる一級河川で氾濫危険水位を超えるなど危険な状態となり、床上浸水、床下浸水等といった被害が多数発生しました。 水害から市民の生命、財産を守るため、データに基づく洪水や内水氾濫の予測を行う仕組みの整備が急務となっています。		
達成目標	あるべき姿	台風による大雨等の被害を最小に抑え、防災力の向上を図るため、内水氾濫予測システムの機能を最大限活用した「先手が打てる防災活動」を実施できる。		
	評価指標	○迅速な水防活動（適切かつ迅速な水防パトロールや排水ポンプの運転）を実施します。		
実施内容		国土交通省の高精度レーダ（XRAIN）及び気象庁の最新予測雨量等のデータを用いた洪水監視及び降雨予測から内水氾濫区域を予測する浸水予測システムを活用し、的確な水防活動体制の確立、内水ハザードマップの作成支援、さらには迅速かつ適確な避難等の発令を行います。 拡張機能の必要性、妥当性を検討し、より利便性の高いシステムを目指して運用します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
				

(12)教育現場のデジタル化

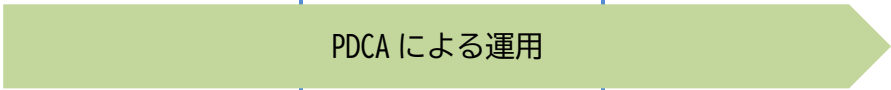
主管課		教育センター		
現状・課題		本市の教育現場におけるICT環境は、小中学校内のICTを活用した教育で利用するパソコンやタブレット端末等を接続する校内系ネットワークと、児童・生徒の学齢簿や就学援助、給食管理など、学校の教職員と教育委員会の業務に利用する学校系ネットワークの2種類の環境を利用してきました。 令和3年度（2021年度）からは、GIGAスクール構想により児童・生徒1人1台のタブレット端末と高速インターネット回線との組み合わせによる教育WAN環境を整備し、授業等への活用を進めています。 今後、3つのネットワークを効率的に運用し、教育現場のデジタル化を推進していく必要があります。		
達成目標	あるべき姿	3つのネットワーク環境を効率的に運用し、児童・生徒のICTを活用した教育の充実、児童・生徒1人ひとりに個別最適化された学び、教職員の事務効率化が実現されている。		
	評価指標	○50教室分の児童・生徒が同時にインターネット経由の動画を快適に閲覧可能となる通信環境を確保します。 ○学校における教育の情報化の実態等に関する調査において「授業中にICTを活用して指導する能力」について「できる」「ややできる」と回答した教師の割合を89%以上とします。 ○教職員の校務に係る負担時間を平成28年度（2016年度）時点より30%効率化（小中学校担任教員平均94.0時間未満）します。		
実施内容		大型提示装置、タブレット端末等、校内系機器賃貸借の入替及び導入に向けた検討を行います。 統合型校務支援システムの効果的運用を推進します。 GIGAスクール構想実現のためのネットワーク構成について調査・分析を行い、課題抽出、費用対効果分析を行い、今後の方針を策定します。		
実施工程 (スケジュール)	令和3年度		令和4年度	令和5年度
				

(13)図書館関連業務に係る電子化の取組み

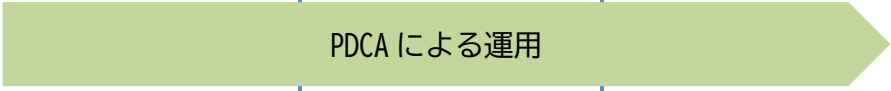
主管課		図書館		
現状・課題		本市では、平成18年（2006年）から図書館の蔵書検索・予約システムの運用を開始しています。図書館を利用する市民の利便性を向上するため、発展するICT技術によって加わった新しい様々な技術を調査し、市民が必要とする機能を図書館システムに取り入れていく必要があります。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、電子書籍に対するニーズが増えており、既に導入済みの自治体においては電子書籍の貸出が拡大傾向にあります。（令和2年（2020年）10月現在、埼玉県内で9市町が導入）		
達成目標	あるべき姿	図書館利用者の利便性を向上し、図書館利用拡大につなげる。		
	評価指標	○新図書館システムの導入と安定運用 ○電子書籍の蔵書回転率：150%		
実施内容		市民ニーズを把握し、下記項目に関する導入検討を行います。 ・全図書館（室）へのBDS（持ち去り防止）ゲート設置 ・全図書館（室）への自動貸出機の設置 ・予約資料の自動貸出棚の設置 ・館内どこでも貸出事務を可能とするための無線化パソコンの導入 ・返却資料の自動返却ボックスの設置 ・移動図書館事務のオンライン化の実現 ・電子書籍を貸出す電子図書館サービスの導入		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
		構築	PDCAによる運用	

6 人材育成・セキュリティ対策等

(1)職員の情報利活用能力（ICTリテラシー）の向上

主管課		情報推進課		
現状・課題		行政のデジタル化が加速する中、情報政策担当課や事業課の職員がデジタル化への課題に迅速に取り組む必要がありますが、ICTの専門知識やスキルを持つ職員が不足しています。		
達成目標	あるべき姿	情報政策担当課や事業課の職員のICTスキルが向上し、更なるデジタル化に向けた企画立案や、保有データの高度利用による業務効率化を推進することができる。		
	評価指標	○情報政策担当課職員のICTスキル習得を目的とする講習会への参加回数：年15回 ○事業課職員のICTスキル習得を目的とする講習会の開催回数：年5回		
実施内容		本計画で定義した職員に求めるICTスキルに基づく研修を企画し、計画的に開催します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
				

(2)情報セキュリティ組織体制（組織内CSIRT）の運用

主管課		情報推進課		
現状・課題		庁内ネットワークへサイバー攻撃等の攻撃者の侵入が検知された場合、被害を最小限に抑えるためには、初動対応の良し悪しが重要となります。 本市では、令和元年（2019年）に、サイバー攻撃が発生した場合に即応するための体制及び手順を定めた「越谷市CSIRT実施手順」を制定しました。 今後、実施手順を元に対応訓練を定期的を実施し、平常時から情報セキュリティインシデントの発生に備える必要があります。		
達成目標	あるべき姿	サイバー攻撃が発生した際に、越谷市CSIRT実施手順に従い対応できる。		
	評価指標	○越谷市CSIRT実施手順に則った対応訓練の実施：年1回以上		
実施内容		CSIRTに関する識見を有する専門知識の支援を受けて、具体的なセキュリティ事案を例に、関係組織と連携した対応訓練を実施します。 訓練によって顕在化した改善点を次回訓練で解消できるよう、PDCAサイクルによる運用を継続します。		
実施工程 (スケジュール)		令和3年度	令和4年度	令和5年度
				

(3)ICT部門における業務継続計画（ICT-BCP）の運用

主管課		情報推進課
現状・課題		本市では、平成23年（2011年）に、不測の事態の発生により越谷市の情報システムが停止した際、情報システムの早期復旧を実現することを目的とし、被災から情報システムの復旧までに必要な行動を整理した「越谷市情報システム業務継続行動計画」（ICT-BCP）を策定しました。 これまで主に、システム運用保守事業者の事業継続性の評価、職員への業務継続セミナー、対応訓練、ドキュメントの改善、一部システムの強固なデータセンターへの移設等を実施しています。 今後も、災害時等において、行政サービスの提供を受ける市民及び市への被害を最小限にするため、行動計画の見直し及び対応訓練等を継続的に行っていく必要があります。
達成目標	あるべき姿	災害等によって、情報システムが停止した際に、越谷市情報システム業務継続行動計画書に従い対応できる。 災害等が発生しても情報システムが継続的に利用できる。
	評価指標	○越谷市情報システム業務継続行動計画書に則った対応訓練の実施：年1回以上
実施内容		ICT-BCPに関する識見を有する専門知識の支援を受けて、具体的な災害等を例に対処訓練を実施します。 訓練によって顕在化した改善点を次回訓練で解消できるよう、PDCAサイクルによる運用を継続します。 システム運用保守事業者の事業継続性評価を実施します。 庁舎内に設置しているサーバーのデータセンターへの移設を推進します。
実施工程 (スケジュール)		令和3年度
		令和4年度
		令和5年度
		PDCAによる運用

用語集

用語	用語解説
アクセシビリティ	情報通信分野においては、高齢者や障害者等、ハンディを持つ人にとって、情報やウェブサービス、ソフトウェア等が円滑に利用できることを意味する。
アプリケーション	コンピュータのOS上で動作するソフトウェアのこと。ファイル管理やネットワーク管理、ハードウェア管理、ユーザ管理といった基本的な機能を持つOS（基本ソフト）に対して、ワープロソフトや表計算ソフトといったソフトウェアのことをアプリケーション（応用ソフト）と呼ぶ。また、スマートフォンの場合は、ゲームをはじめ、辞書機能や動画再生、文書作成など、さまざまな目的に応じたアプリケーションがある。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したものの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。
キオスク端末	行政機関の窓口まで出向くことなく行政情報の閲覧や手続などが行える街頭や公共施設などに置かれる端末のこと。
クラウド	事業者等によって定義されたインタフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ共用可能な物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供され、利用者によって自由にリソースの設定・管理が可能なサービスであって、情報セキュリティに関する十分な条件設定の余地があるもの。
グループウェア	グループで協同作業を行うことを目的としたソフトウェア。電子メール、スケジュール管理、データベース管理などを一元的に行い、複数のメンバーによる一連の業務遂行を支援する。
公的個人認証サービス	オンラインで（＝インターネットを通じて）申請や届出といった行政手続などやインターネットサイトにログインを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの

	改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段。「電子証明書」と呼ばれるデータを外部から読み取られるおそれのないマイナンバーカード等のICカードに記録することで利用が可能となる。
コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも一か所で実現することを原則とする考え方のこと。
スマート自治体	システムやAI等の技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する自治体のこと。
自治体クラウド	近年様々な分野で活用が進んでいるクラウドコンピューティング技術を電子自治体の基盤構築にも活用して、地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るもの。
セキュリティ	情報資産の安全を守ること全般。人的な破壊行為や事故からのデータの保護、データの不正利用の防止を含む。
セキュリティポリシー	組織がセキュリティ上、保護すべき対象範囲と対策手段及び管理運営方法についての方針を文書により明確化したもの。本市では、「越谷市情報セキュリティポリシー」を定めている。
デジタルアーカイブ	博物館、美術館、公文書館や図書館の収蔵品や蔵書をはじめ、有形・無形の文化資源等をデジタル化して保存・蓄積・修復・公開し、ネットワーク等を通じて利用を可能とする施設。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
デジタル・トランスフォーメーション(DX)	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こと。単にICTを利活用して企業のビジネスを改善する取組ではなく、企業に組織やビジネスモデル自体の変革という非連続的な進化を求めるもの。
デジタルファースト	デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。
データセンター	情報システムなどのサーバーを預かり、回線接続、運用、監視、保守などのサービスを提供する場所のこと。
テレワーク	ICTを活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のことであり、雇用型と自営型に大別される。雇用

	型テレワークとは、一般的に、ICTを活用して、労働者が所属する事業場と異なる場所で、所属事業場で行うことが可能な業務を行うこと。
統合型地理情報システム（統合型GIS）	行政内部で保有する地理情報を各部署で横断的に共用できるように、一元的に整備・管理し、各部署で活用する地理情報システムのことを指す。行政サービスの高度化や事務の改善などの効率化を図ることができる。
ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。
ポータルサイト	インターネットブラウザを立ち上げたときに最初にアクセスするホームページのこと。本計画では、埼玉県・越谷市などが提供するオープンデータを一元的・横断的に検索することができる「埼玉県オープンデータポータルサイト」を指す。
マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。
マイナンバー	日本国内に住民票を有する全ての方が一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。外国籍でも住民票を有する方には住所地の市町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、平成28年1月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。
ワンスオンリー	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のこと。
AI	Artificial Intelligenceの略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
BPR	BPRはBusiness Process Reengineeringの略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

CIO	Chief Information Officer（最高情報責任者）の略。企業や行政機関等といった組織において情報化戦略を立案、実行する責任者のこと。本市では副市長がこの役割を担う。
CISO	Chief Information Security Officer（最高情報セキュリティ責任者）の略。企業や行政機関等といった組織における情報セキュリティ対策の責任者のこと。本市では副市長がこの役割を担う。
CSIRT	Computer Security Incident Response Teamの略。標的型攻撃による外部から庁内への侵入を防ぐため、標的型攻撃メール受信時の人的対策のほか、電磁的記録媒体やネットワークに対する技術的対策についても対策を行うこと。
ICT	Information & Communications Technology（情報通信技術）の略。インターネット上でデータの保管等のアウトソーシングを受け、データ等を保管・管理するサービスのこと。
ICT-BCP	ICT部門の業務継続計画のことで、情報システム部門（ICT部門）において、災害や事故を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画。
IoT	Internet of Things（モノのインターネット）の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語である。
LAN	Local Area Network（ローカルエリアネットワーク）の略。本計画では、庁内においてコンピュータやプリンター等の機器を接続するネットワークを指す。
LGWAN	Local Government Wide Area Networkの略。地方公共団体のコンピュータ・ネットワークを相互接続した広域ネットワークのことを指す。都道府県、市区町村の庁内ネットワーク及び中央省庁の相互接続ネットワークである霞ヶ関WANも接続されている。
PDCAサイクル	Plan、Do、Check、Action：「計画」「実施」「監視」「改善」のサイクルのこと。

RPA	Robotic process automationの略。パソコンのマウスやキーボードの操作のソフトウェアによる自動化のこと。
SNS	Social Networking Service(Site)の略。個人間の交流を支援するサービス（サイト）で、参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。
Society 5.0	サイバー空間とフィジカル空間を高度に融合させることにより、地域、年齢、性別、言語等による格差なく、多様なニーズ、潜在的なニーズにきめ細やかに対応したモノやサービスを提供することで経済的発展と社会課題の解決を両立し、人々が快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることのできる、人間中心の社会。