



越谷市

情報化推進計画

(2021)

令和3年(2021年)4月策定

令和5年(2023年)4月改定

ごあいさつ

越谷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す。以来、行政内部の業務の電算処理化を進めるとともに、平成9年（1997年）に市公式ホームページを開設するなど、今日に至るまで、着実に情報システムを整備し、行政事務の効率化や市民サービスの向上に努めてまいりました。



昨今、新たな感染症の発生、拡大により、「新しい生活様式」の実践が求められ、人々の生活スタイル全般に大きな変化が起こりつつあります。行政サービスの分野においても、窓口を中心としたこれまでのサービス提供方法に加え、市役所に訪れることなく、いつでもどこでも、申請・届け出を行うことができる仕組みが強く求められていると認識しております。

そのような中、令和3年4月に策定した、市の最上位計画である第5次越谷市総合振興計画では、「新たな日常」の視点によるまちづくりとして、「行政のデジタル化の推進」という新たな推進ビジョンを掲げました。

さらに、第5次越谷市総合振興計画に基づいた都市経営を推進するために、第7次越谷市行政改革大綱を令和3年3月に策定し、より簡素で効率的な行政事務の確立を目指すこととしています。

越谷市情報化推進計画（2021）は、これらを踏まえ、情報通信網の高速化やスマートフォンの普及、AIやRPAといった最新技術の実用化、クラウドサービスの進化、官民を通じたオープンデータ化など、社会全体のデジタル化の流れに対応できるよう令和3年4月に改定し、さらに社会情勢等の変化に柔軟に対応するため、この度個別施策の見直しを行いました。その中で、「行政手続のオンライン化原則」、「オープンデータの推進」、「マイナンバーカードの普及・活用」、「デジタルデバイド対策等」、「情報システム改革・業務の見直し等」、「人材育成・セキュリティ対策等」という6つの情報化の推進方針を掲げ、30の個別施策を展開し、総合的に情報化を推進していくこととしております。

市民・企業の皆様におかれましては、計画の目的と内容を十分にご理解いただき、本市情報化の取り組みに格段のご協力をいただきますようお願い申し上げます。

結びに、本計画の策定にあたりまして、貴重なご意見、ご提言をいただきました皆様に対しまして、厚く御礼を申し上げます。

令和5年(2023年)4月
越谷市長 福田 晃

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・定数管理の部門との連携	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) 情報システムの改革・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	33
1 行政手続のオンライン化原則	33
2 オープンデータの推進	33

3	マイナンバーカードの普及・活用	34
4	デジタルデバイド対策等	34
5	情報システム改革・業務の見直し等	35
	（1）業務系システムの標準化	35
	（2）庁内 LAN 環境最適化	35
6	人材育成・セキュリティ対策等	36
	（1）人材育成、ICT ガバナンス	36
	（2）セキュリティ対策及び個人情報の適正な扱いの確保	38
第5章 個別施策		39
1	行政手続のオンライン化原則	39
	（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【継続】	39
	（2）申請書を書く負担の軽減【継続】	40
	（3）電子契約の導入検討【継続】	41
	（4）オンライン相談窓口の設置【新規】	42
	（5）市税等公金の口座振替申込みのオンライン化【継続】	43
	（6）収納チャネル*の拡大【継続】	44
	（7）スマート保育の推進【継続】	45
2	オープンデータの推進	46
	（1）オープンデータ化の推進【継続】	46
	（2）オープンデータを活用した地域課題の解消【継続】	47
	（3）統合型地理情報システムのさらなる活用【継続】	48
	（4）デジタルアーカイブの整備【継続】	49
3	マイナンバーカードの普及・活用	50
	（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【継続】	50
4	デジタルデバイド対策等	51
	（1）越谷市公式ホームページ等の充実【継続】	51
	（2）公共施設での情報通信環境の市民利用の推進【継続】	52
	（3）デジタル活用支援の推進【継続】	53
	（4）スマートフォンアプリを活用した高齢者の生きがい対策・フレイル予防【新規】	54
5	情報システム改革・業務の見直し等	55
	（1）業務系システム標準化を見据えたシステムの更改【継続】	55
	（2）AI による業務効率化【継続】	56
	（3）RPA を活用した定型業務の自動化【継続】	57
	（4）テレワークの推進【継続】	58
	（5）職員の勤務状況の管理【継続】	59
	（6）庁内のコミュニケーション手段の充実【継続】	60
	（7）庁内 LAN 執務環境の再整備【継続】	61
	（8）被災者支援への ICT 利活用【継続】	62

(9)台風による大雨等に対する IoT を活用した取組【継続】	63
(10)教育現場のデジタル化【継続】	64
(11)図書館関連業務に係る電子化の取組【継続】	65
6 人材育成・セキュリティ対策等	66
(1)職員の情報利活用能力（ICT リテラシー）の向上【継続】	66
(2)情報セキュリティ組織体制（組織内 CSIRT）の運用【継続】	67
(3)ICT 部門における業務継続計画（ICT-BCP）の運用【継続】	68
用語集	69

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

総務省の「電子政府構築計画」が平成15年（2003年）に示される以前から、本市においても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行うこととしました。

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である「推進ビジョン」の1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あ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

に豊かさが実感できる社会の構築を目指します。

表 地方に求める施策と本計画での表記

地方に求める施策	本計画での表記
手続における情報通信の技術の利用等	行政手続のオンライン化原則
官民データの容易な利用等	オープンデータ*の推進
個人番号カードの普及及び活用	マイナンバー*カードの普及・活用
利用の機会等の格差の是正	デジタルデバイド*対策等
情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等	情報システム改革・業務の見直し等

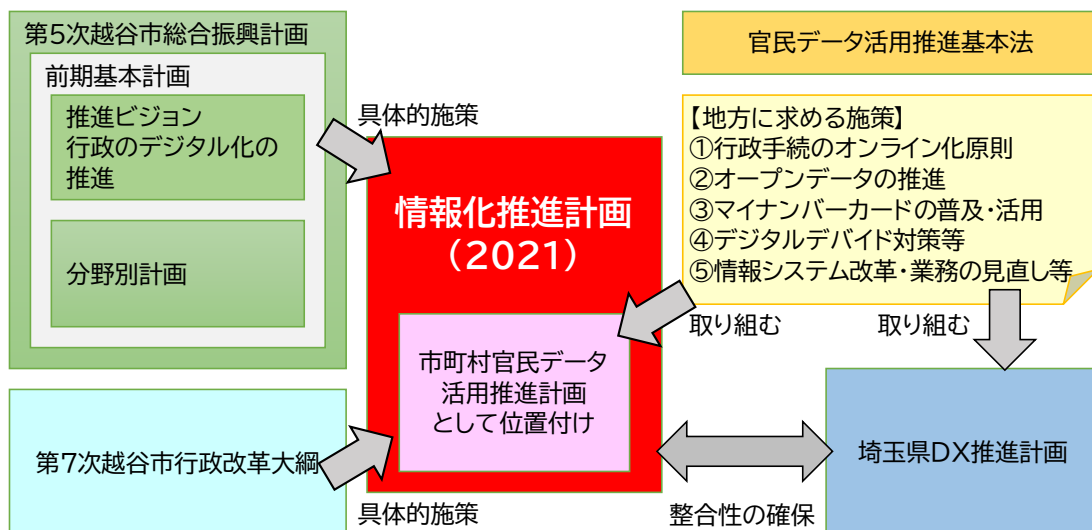


図 情報化推進計画の位置付け

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

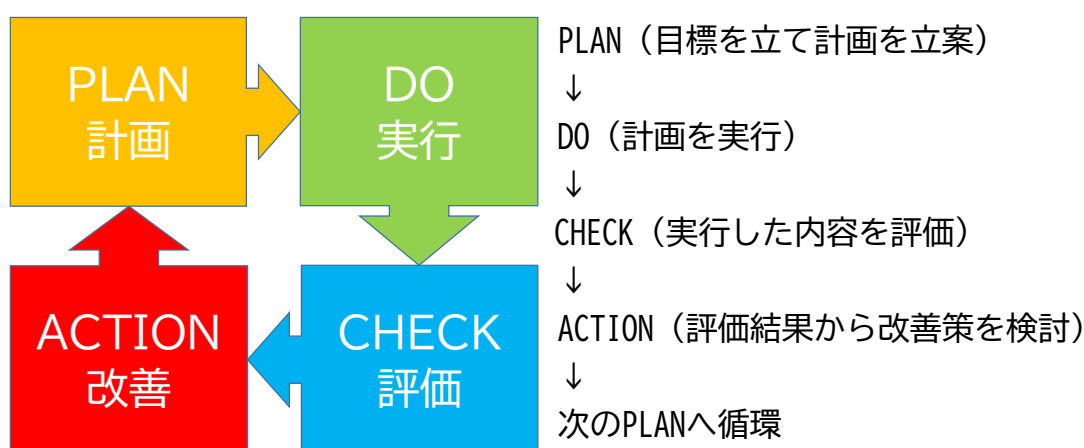


図 PDCAサイクル

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「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。

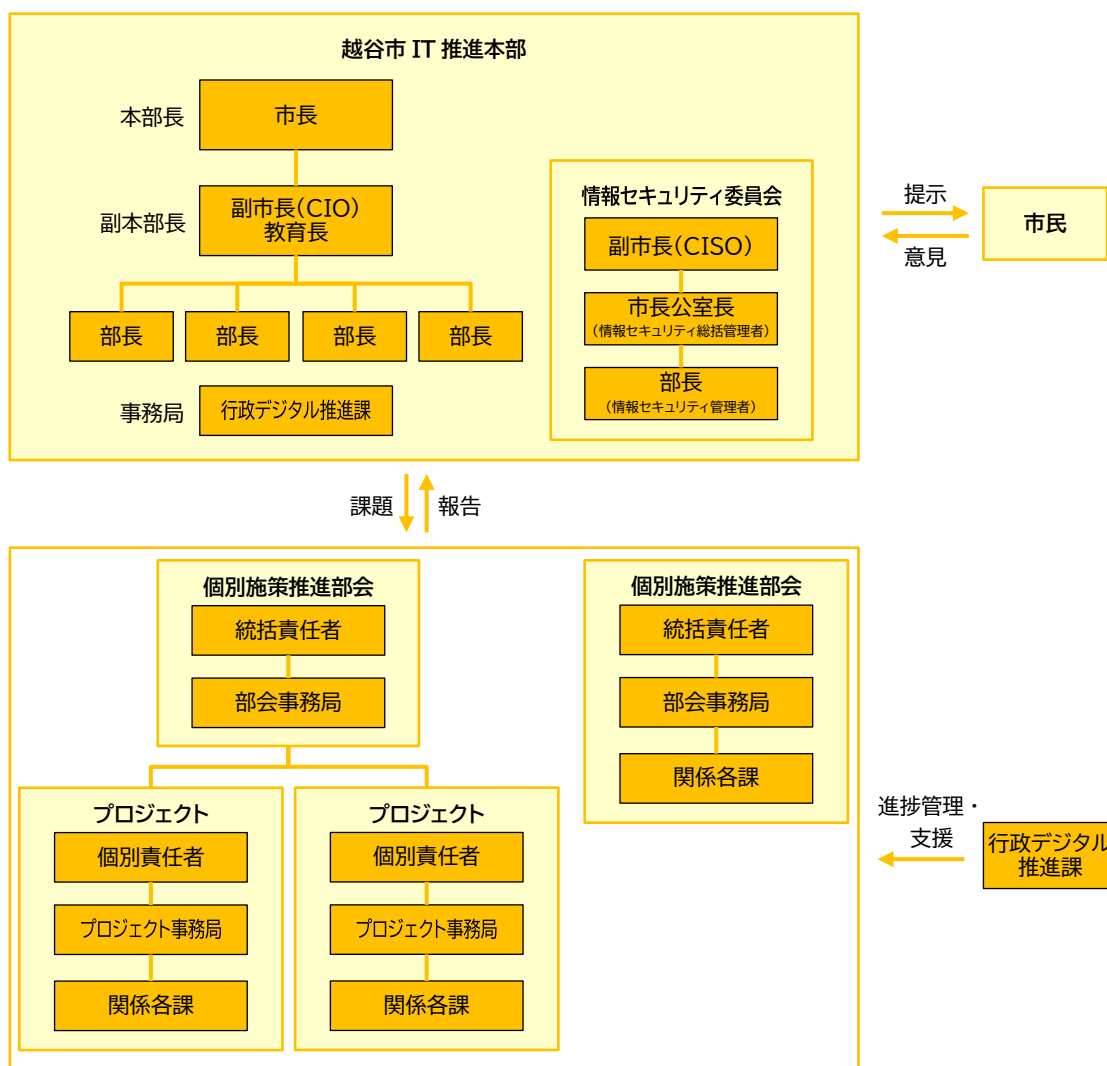


図 情報化の推進体制

（2）政策・財政・定数管理の部門との連携

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

生産年齢人口の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でき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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>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、</p> <p>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。）</p> <p>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。）</p>

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）

行政サービスのあり方を将来のデジタル社会においてあるべき姿にデザインし直す

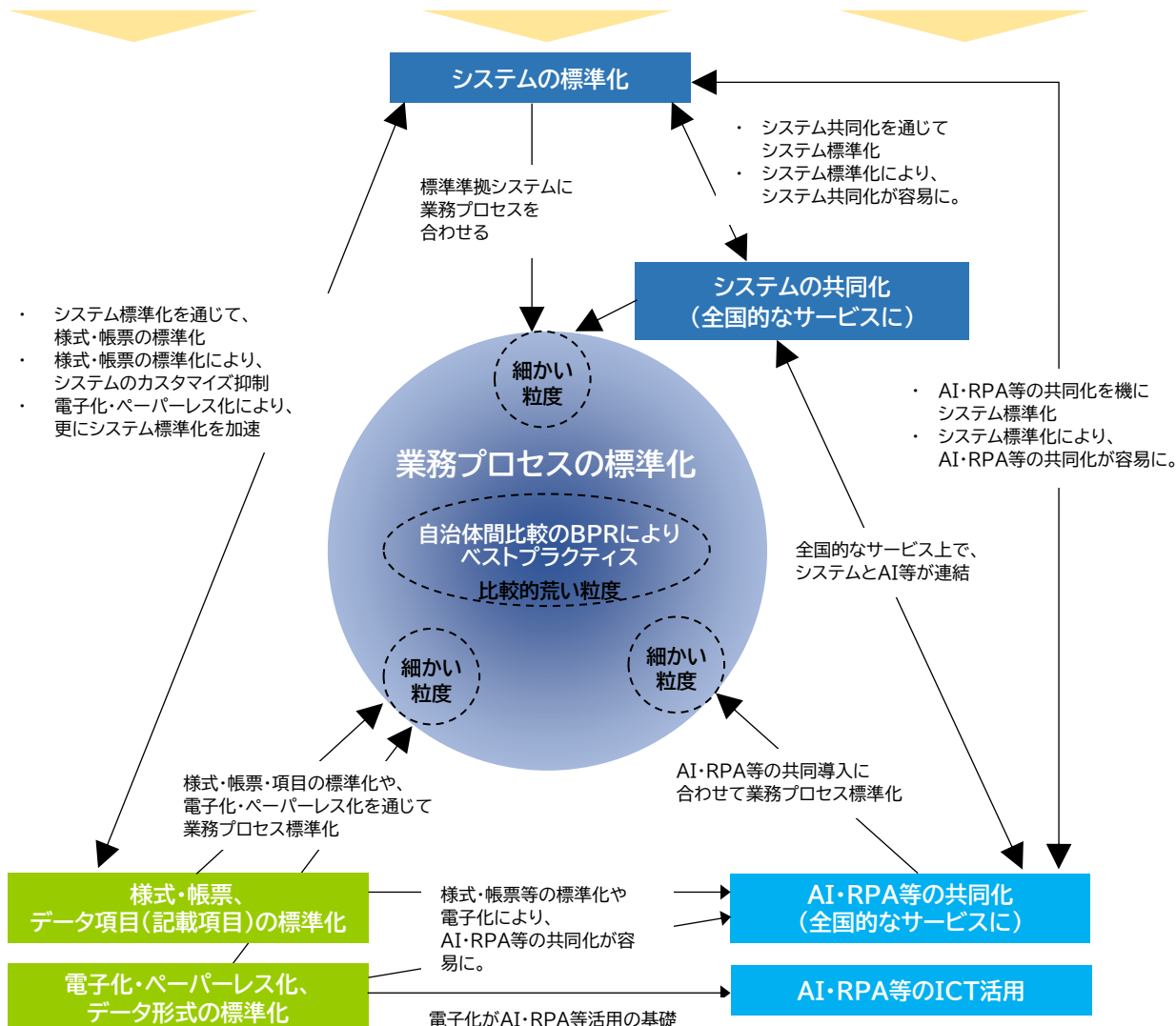


図 スマート自治体の各テーマと業務プロセスの相関図

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が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、利用者からみて一連のサービスが、「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。

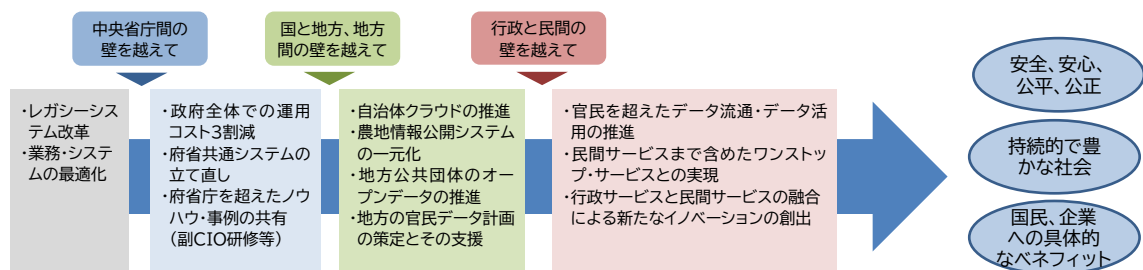


図 デジタル・ガバメント実行計画概要

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。こうした中、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。

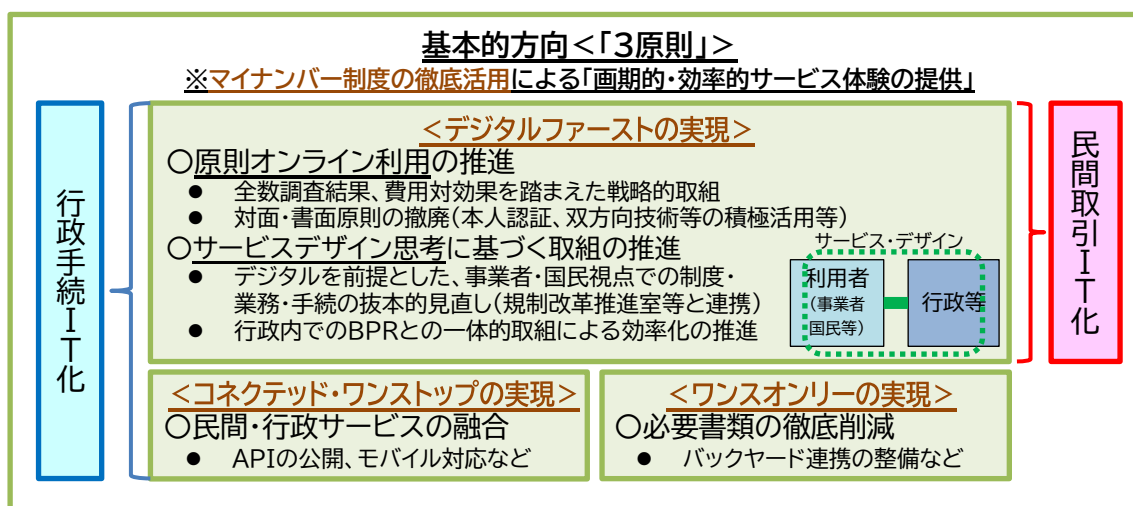


図 デジタル手続法の基本原則

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。

また、令和2年（2020年）12月に改訂された「デジタル・ガバメント実行計画」においても、「経済財政運営と改革の基本方針2020」を踏まえ、自治体の業務システムの標準化・共通化、地方公共団体の行政手続（条例・規則に基づく行政手続を含む）のオンライン化、クラウドサービスの利用、AI・RPA等による業務効

率化、「地域情報化アドバイザー」の活用等によるデジタル人材の確保・育成などの取組を推進することとしています。

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。

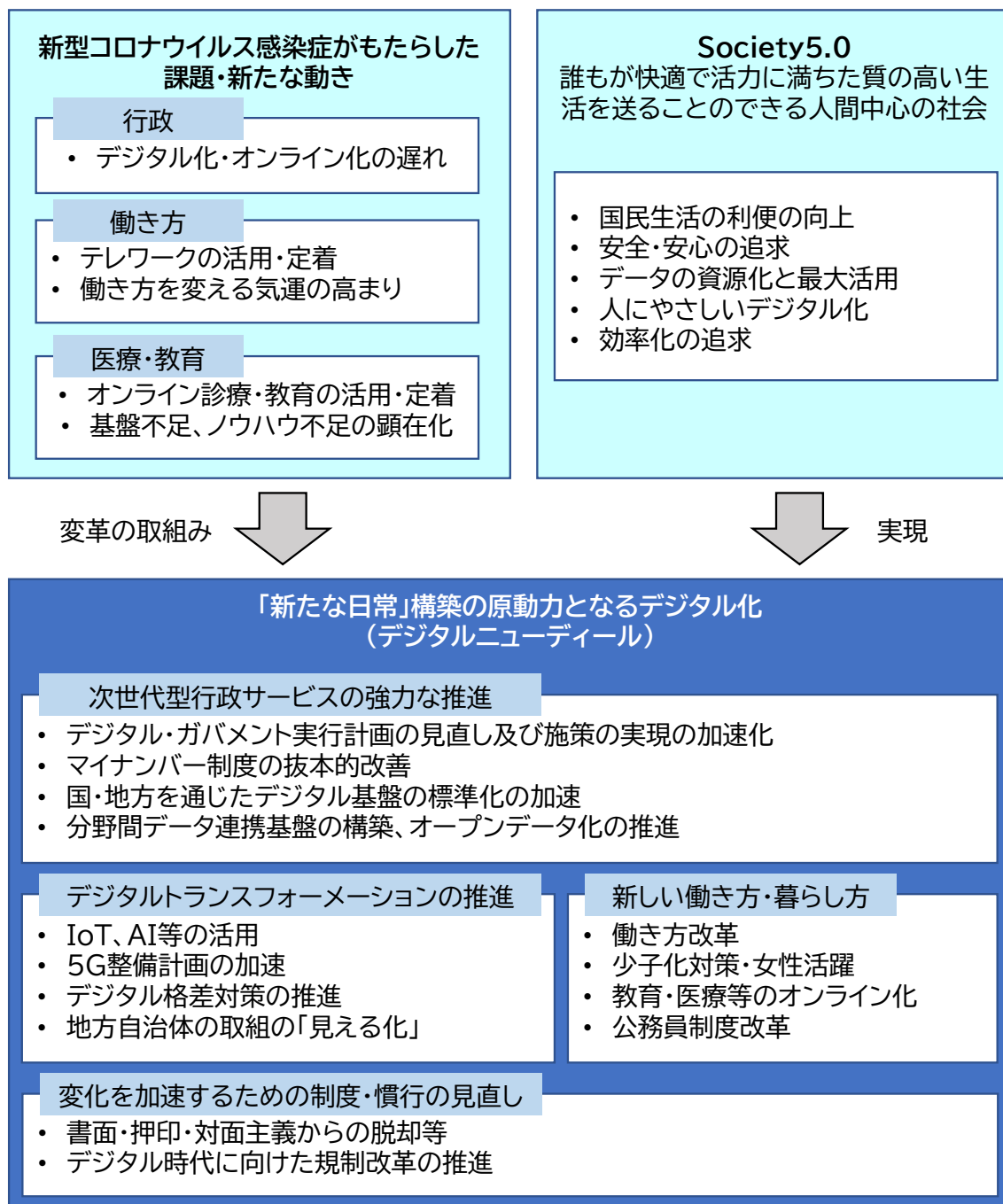


図 デジタル化の加速政策

3 埼玉県の動向

令和3年（2021年）3月に「埼玉県DX推進計画」が策定されました。計画的なデジタル化の実行により、行政サービスのデジタルインフラを整備し、「社会全体のデジタル・トランスフォーメーション」の実現を目指しています。



本計画により、新型コロナ等の喫緊の課題へのデジタルによる解決と
将来的な社会全体のデジタルトランスフォーメーション実現を加速させる

図 施策体系

出典：埼玉県「埼玉県DX推進計画」

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*が、平成15年（2003年）には庁内LANを利用した財務会計システムが稼働しました。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 主な情報化の沿革

実施年	取組
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
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として、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利用しました。

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ごとの満足度及び目標ごとにと取組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

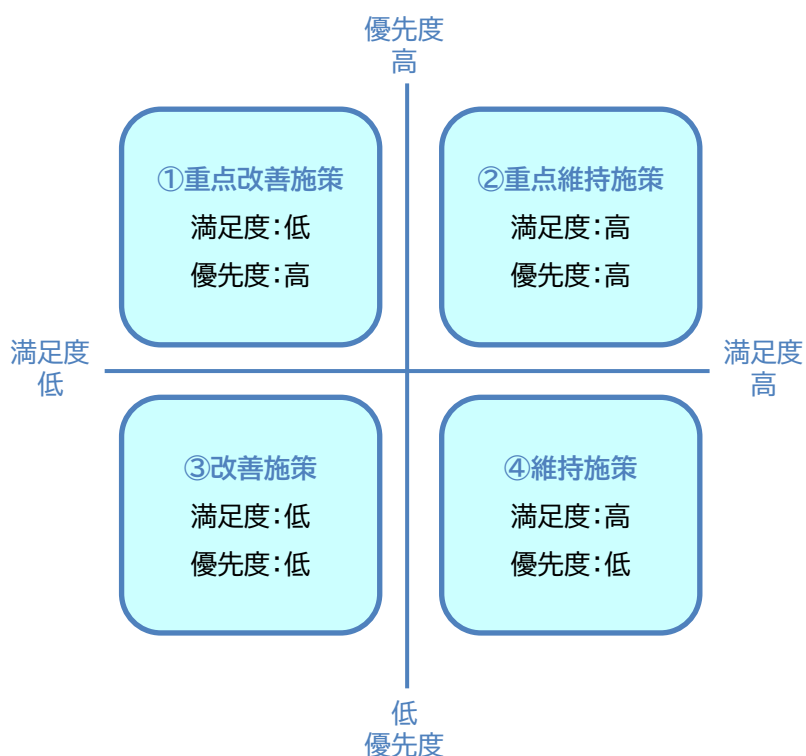


図 施策の評価分類

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	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	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情報化の取組と総合振興計画との関連

情報化の取組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	
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
デジタルデバイド対策等	1	1	④
	4	2	①
	5	2	①
情報システムの改革・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「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維持施策となっておりますが、安全で安心な暮らしや豊かさが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情報システムの改革・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これまでの主な取組

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 これまでの主な取組

主な取組	実施時期
自動交付機の設置	平成15年～平成30年
「まんまるよやく」（公共施設予約案内システム）の共同利用	平成16年～
埼玉縣市町村申請・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の開始	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これまでの主な取組

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、だれ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3年（2021年）2月現在、約80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

主な取組	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

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3年（2021年）2月28日現在、本市におけるマイナンバーカードの交付枚数は89,778枚で、交付率は26.06%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登録証明書、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

主な取組	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

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

主な取組	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、社会全体のデジタル化を進めるにあたり、すべての市民がデジタル社会の利便性を実感できるよう、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とともに、デジタル技術の活用支援を推進していく必要があります。

(5) 情報システムの改革・業務の見直し等

①これまでの主な取組

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、職員の業務負荷を軽減する取組を始めています。

表 これまでの主な取組

主な取組	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の分離	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、職員一人一人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、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、業務の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の分離（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これまでの主な取組

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を実施してきました。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とれるよう、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 これまでの主な取組

主な取組	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	まんまるよやく（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）	広報シティプロモーション課	H29(2017).11～R 4(2022).10
3	地方税電子申告システム	行政デジタル推進課	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	地域包括ケア課	H28(2016).10～R 3(2021). 9
7	子育てポータル	子ども施策推進課	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	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

No.	システム名	担当課	運用保守契約期間
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取組ごとに、以下のとおり定めます。

なお、システム整備においては、パッケージシステムの導入を基本とします。運用との間に生じる差については、本市はこれまで、必要性和効果を厳しく判断し、導入だけでなく運用・保守も含めたコスト評価を行い、追加開発を実施してきました。しかし、昨今の厳しい財政状況のもと、今後のデジタル社会の実現に向けたさまざまな取組を進めて行くには、システムの必要性や重要度、効率性、有効性をこれまで以上に全庁的かつ長期的な視点で厳しく判断し、無駄や不足が生じないように、カスタマイズの更なる抑制に努める必要があります。

また、システム整備の企画段階においては、共同利用や民間活力の活用の可能性についての検討はもとより、業務分析や課題抽出、業務の見直しなどBPR*を積極的に進めるとともに、システムの品質低下や保守事業者への依存度が高くなるように、プロジェクト管理及び成果物の品質管理において、各工程を細分化し設計書や運用手順書等の整備を求め、要求仕様に対する品質確認をより適切に取り組むなど、調達仕様の標準化を進めます。

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、だれ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

行政が持つ情報をだれ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、市内での情報連携や独自利用が可能となっているため、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、費用対効果と市民サービスの向上の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 デジタルデバイス対策等

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、市民一人一人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を進めます。あわせて、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。

また、社会全体のデジタル化を進めるにあたり、すべての市民がデジタル化の利便性を実感できるよう、国の地域情報化アドバイザー制度等を活用し、市民に対するきめ細やかなデジタル活用支援体制を構築するとともに、デジタル機器に不慣れな方でも操作しやすいユーザーインターフェース*の設計を目指します。

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職員が利用する庁内LAN環境の最適化を行います。

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、市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、これまで独自の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が軽減できるよう、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の確保を目指します。

(2) 庁内LAN環境最適化

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

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と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	<ul style="list-style-type: none"> ● システムの構築・保守管理だけでなく、情報の利活用、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ セキュリティスキル ✓ データ利活用・IoTスキル ✓ ICTリテラシー
業務担当職員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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つな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うえで、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できない業務に注力 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	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	
	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遵守状況の監督	情報セキュリティのルール推進	情報セキュリティのルール遵守
	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)の取組事例の把握



	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
必要なICTスキル	<ul style="list-style-type: none"> ✓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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓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 	<ul style="list-style-type: none"> ✓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など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


越谷市情報化推進計画（2021）個別施策（令和3年度（2021年度）～令和5年度（2023年度））との関連性については、以下の凡例のとおりです。

凡例 【新規】…本計画から新たに推進する施策


【継続】…これまでの取組を継続する施策

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【継続】

主管課	行政デジタル推進課		
関係課	各課		
現状・課題	<p>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（まんまるよやく）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。</p> <p>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4年（2022年）8月現在15.6%にとどまっており、手数料の電子納付等、申請・届出を行う市民、事業者のさらなる利便性の向上に取り組む必要があります。</p>		
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ます。	
実施内容	<p>オンライン化が進まない原因の1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。</p> <p>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。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	 運用		

（2）申請書を書く負担の軽減【継続】

主管課		行政管理課		
関係課		市民課、障害福祉課、介護保険課、子ども福祉課、青少年課、国保年金課、くらし安心課		
現状・課題		<p>本市では令和3年度に申請書等を書く市民の負担軽減を図るため窓口支援システムを6課62手続に導入し、窓口の利便性向上を図りました。</p> <p>窓口支援システムの効果的な活用や市民課への導入を検討し、利便性のさらなる向上に取り組む必要があります。</p>		
達成目標	あるべき姿	市民の申請書等（住民4情報）を書く負担が軽減され、市民課においては申請内容をデータ化したものを活用し、業務の効率化を図ることができる。		
	評価指標	○窓口支援システムの市民課への導入を検討します。		
実施内容		窓口支援システムの効果的な活用と市民課への導入を検討します。		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				

(3)電子契約の導入検討【継続】

主管課		契約課		
関係課		—		
現状・課題		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>本市においても、事業者の利便性の向上を目的として、契約事務の見直しについて検討する必要があります。</p>		
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		<p>電子契約導入に向けて、国・県・他市の動向、事例の調査・分析を行います。</p> <p>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。</p> <p>課題抽出、費用対効果分析を行い、本市の今後の電子契約に対する方針を策定します。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				


(4)オンライン相談窓口の設置【新規】

主管課		行政デジタル推進課		
関係課		人権・男女共同参画推進課、くらし安心課、障害福祉課、地域包括ケア課、子ども福祉課、健康づくり推進課、建築住宅課、教育センター		
現状・課題		<p>新型コロナウイルス感染症の拡大は、コミュニケーションや仕事のあり方など、人々の生活スタイル全般において大きな変化をもたらしました。また、人口減少や少子高齢化社会の到来により労働人口の減少も予想される中、こうした変化に対応するため、行政による相談窓口においても、より効率的、効果的な対応が求められています。</p> <p>本市には、市民相談、子育て相談、教育相談など多種多様な相談窓口がありますが、主に対面による対応を行っており、来庁が必要な窓口が多い状況です。市民が来庁することなく相談できる環境を整えるため、オンラインによる相談窓口を設置する必要があります。</p>		
達成目標	あるべき姿	オンライン相談窓口が設置され、市民サービスの向上及び業務効率化に寄与している。		
	評価指標	<ul style="list-style-type: none"> ○オンライン相談窓口の設置ルールを策定します。 ○オンライン相談窓口の設置数：1業務以上 		
実施内容		<p>オンライン相談窓口の設置が可能な相談事業を選定します。また、併せて、使用するツールを選定します。</p> <p>オンライン相談を実施するためのルールを策定します。</p> <p>オンライン相談窓口を設置します。</p> <p>導入後、市ホームページ等を活用した周知を行うとともに、利便性向上に向け取り組みます。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
		検討	導入	運用


(5)市税等公金の口座振替申込みのオンライン化【継続】

主管課	会計課		
関係課	収納課、介護保険課、国保年金課、子ども福祉課、保育施設課、青少年課、資源循環推進課、建築住宅課		
現状・課題	<p>現在、市税等公金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ため、オンライン化に対応していません。</p> <p>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が市民の負担増となり、不備の補正期間が納税遅延や未納発生の一因となっています。</p> <p>なお、市税については、地方税共同機構において地方税共通納税システムを利用した口座振替の申込みのオンライン化が検討されています。</p>		
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を完了させ、滞りなく納付できる。	
	評価指標	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<p>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。また、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。</p> <p>なお、国民健康保険税においてキャッシュカード読取り型申込システムの導入を目指します。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度

(6) 収納チャネル*の拡大【継続】


主管課	会計課		
関係課	市民税課、収納課、市民課、介護保険課、国保年金課、保育施設課、青少年課、資源循環推進課		
現状・課題	<p>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請求書支払い、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月からはモバイルレジクレジットに、令和4年（2022年）2月からはauPAY請求書支払い、d払い請求書払い、J-coin請求書払いに対応しています。</p> <p>また、令和5年度（2023年度）からは固定資産税・都市計画税と軽自動車税（種別割）において地方税統一QRコードを活用した電子決済を導入する予定となっております。さらに、令和7年度（2025年度）には基幹システムの標準化が予定されており、収納科目や収納チャネルの拡大が行いやすい環境となります。</p> <p>現在、社会全体で、支払いのキャッシュレス化が進んでいます。市民の利便性の向上の観点からも、令和5年度から窓口における手数料等のキャッシュレス決済を導入し、今後さらに拡大へ向けて検討する必要があります。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>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が整備されている。</p> <p>より多くの科目で電子納付ができる環境が整えられている。納付の利便性向上を図るため、窓口収納におけるキャッシュレス決済を導入する。</p>	
	評価指標	<p>○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・充実を図ります。</p> <p>○令和7年度末までに導入コスト等を勘案して最大で9科目の電子納付の導入を目指します。</p> <p>○収納取扱件数が多い窓口においてキャッシュレス決済を導入するほか、納付の利便性向上が見込まれる地区センター（12か所）への導入を目指します。</p>	
実施内容	<p>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、調査結果を基に収納科目及び収納チャネルの拡大を行います。</p> <p>収納事務の効率化につながる運用フローを整えます。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	 運用		

(7)スマート保育の推進【継続】

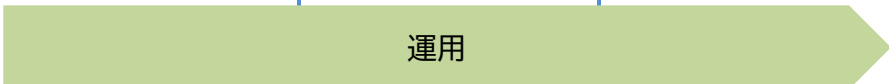
主管課	保育施設課		
関係課	－		
現状・課題	<p>本市の保育現場では、保護者の利便性の向上及び保育所職員の業務負担の軽減を図るため、令和4年(2022年)2月より保育支援システムを導入いたしました。</p> <p>現在、QRコードを用いた登降所管理及びスマートフォン等を用いた保護者と保育所との相互連絡等の運用を実施しています。</p> <p>今後は、保育支援システム活用による効果を最大化できるよう、現行の改善点を検証するとともに、現場の運用状況や要望等を踏まえながら追加機能の運用を検討していくことで、保護者の利便性及び満足度のさらなる向上及び保育所職員のより一層の負担軽減を目指します。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>登降所管理及び保護者と保育所との連絡手段等、保育支援システムの機能を利用することにより、保護者の負担が軽減され、市民サービスが向上する。</p> <p>保育士業務のデジタル化を推進することにより、保育士の業務負担の軽減が図られ、働きやすい環境が整備されている。</p>	
	評価指標	<p>○保護者の利便性及び満足度の向上を図ります。</p> <p>○保育所における事務作業時間の削減を目指します。</p>	
実施内容	<p>保育支援システムを活用した登降所管理及び保護者と保育所との相互連絡等を継続的に運用していきながら、改善点等を検証していきます。</p> <p>利便性の向上及び業務負担の軽減の効果をより高めるために、現場の要望等を踏まえながら追加機能の運用等を検討していきます。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			

2 オープンデータの推進


(1)オープンデータ化の推進【継続】

主管課		行政デジタル推進課		
関係課		各課		
現状・課題		<p>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。</p> <p>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」する取組が加速し、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、地方公共団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。</p> <p>本市では、「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。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>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。</p> <p>より利活用しやすいデータ形式で公開がされている。</p>		
	評価指標	<p>○新規公開データセット：5件増加／年度</p> <p>○新規公開リソース：30件増加／年度</p>		
実施内容		<p>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。</p> <p>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。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
		 <p>運用</p>		

(2)オープンデータを活用した地域課題の解消【継続】

主管課	行政デジタル推進課		
関係課	各課		
現状・課題	<p>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、市民の利便性の向上や地域経済の活性化につなげるため、必要となる行政データのオープンデータ化をさらに進める必要があります。</p> <p>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。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>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うえ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。</p> <p>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。</p>	
	評価指標	<p>○オープンデータに対するニーズを把握するため、本市が公開しているオープンデータを市民、事業者に向けて周知するとともに、データ利活用の観点から、データの質を向上させる方策の検討を行います。</p> <p>○国、他団体の取組を参考に、公開が望まれるオープンデータを調査し、整備を検討します。</p>	
実施内容	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>データ活用を促進するために、市民や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。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	 運用		

(3) 統合型地理情報システムのさらなる活用【継続】


主管課		行政デジタル推進課		
関係課		危機管理室、広報シティプロモーション課、資産税課、市民活動支援課、くらし安心課、市民課、障害福祉課、資源循環推進課、道路総務課、河川課、都市計画課、建築住宅課、救急課、学務課		
現状・課題		<p>市では、防犯・防災地図、公共施設、公園、道路、空き家等のさまざま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、さらなる事務の効率化・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。</p> <p>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できる「こしがや住まいるマップ」を公開しています。</p> <p>地図機能だけでなく、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。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>地図データの利活用を視野に入れた公開がされている。</p> <p>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。</p>		
	評価指標	<p>○住まいるマップに新たに追加する地図情報や地図情報を利活用するツールについて検討し、効果が見込めるものを導入します。</p> <p>○統合型GISにおいて、庁内でデータ共有しやすい環境を整備します。</p> <p>○越谷市が保有している地図データを利用して、職員がデータ利活用について学習できる研修を実施します。</p>		
実施内容		<p>統合型GISで庁内共有するデータを増やし、横断的に利用しやすい環境を整備し、業務の効率化・高度化につなげます。</p> <p>職員が地図情報を利用したデータ利活用について学習できる研修を実施します。</p> <p>住まいるマップに公開する地図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。</p> <p>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。</p> <p>地図情報を利活用したツールの導入についての検討を行います。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
		 運用		

(4) デジタルアーカイブの整備【継続】

主管課	生涯学習課		
関係課	広報シティプロモーション課、総務課、図書館、指導課、その他デジタルアーカイブの対象となり得る資料を所有している各課		
現状・課題	<p>本市では、業務を行う過程で発生するさまざまな知的資産を所有しており、その一部について、令和5年度中にデジタルアーカイブで公開予定ですが、令和5年度に公開対象となっていない知的資産や、新たに発生する知的資産も多くあり、それらを継続してデジタル化・公開していくための体制は整備されていません。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。</p> <p>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、経済的発展につなげるためには、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・仕組みづくりが必要です。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>モノやアナログ媒体の形で蓄積されてきた知的資産がデジタル媒体に複製され、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。</p> <p>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市の所有する知的資産のメタデータを検索できるとともに、デジタル化された知的資産を閲覧・活用できる。</p>	
	評価指標	<p>○デジタルアーカイブのアクセス数：50,000件／年</p> <p>○デジタルアーカイブ上に新たに蓄積されたメタデータ及びデジタル化された知的資産の件数：500件／年度</p>	
実施内容	<p>令和4年度までにデジタル化した市の所有する知的資産を、令和5年度からデジタルアーカイブシステムにおいて公開するとともに、積極的な周知を行うほか学校教育と連携させるなど、利活用の促進を図ります。</p> <p>また、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。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	 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【継続】


主管課	行政管理課		
関係課	【普及】市民課 【利活用】各課		
現状・課題	<p>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5年（2023年）1月末時点における本市のマイナンバーカードの交付率は約56%となっています。</p> <p>現在、国ではマイナポイント事業の実施やマイナンバーカードと運転免許証の一体化、マイナポータルを通じたオンラインによる転出届、転入予約を可能にする取組等を実施予定であることから、今後、カードの普及が急速に進むことが予想されます。</p> <p>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。</p>		
達成目標	あるべき姿	全市民にマイナンバーカードが行きわたっている。	
	評価指標	○マイナンバーカードの交付率を100%とします。	
実施内容	<p>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みます。</p> <p>また、マイナンバーカードの普及に合わせてカードの利活用を検討します。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	 運用		

4 デジタルデバイド対策等


(1)越谷市公式ホームページ等の充実【継続】

主管課	広報シティプロモーション課		
関係課	危機管理室、行政デジタル推進課、市民活動支援課、子ども施策推進課、経済振興課、農業振興課、都市計画課、議事課		
現状・課題	<p>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。</p> <p>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。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>必要なときに、求めている情報を迅速に取得できる情報発信を行う。</p> <p>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。</p>	
	評価指標	<p>○市公式ホームページ：250万アクセス／月</p> <p>○cityメール登録者数：57,000人</p> <p>○市公式SNSの登録者数：33,000人</p>	
実施内容	<p>市公式ホームページで提供する情報をさらに充実させ、市民に対して、生活の利便性向上が図れるよう、情報発信の充実を目指します。</p> <p>Twitter（ツイッター）や、LINE（ライン）等、現在導入しているSNSの充実と活用を図り、市民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。</p> <p>また、ICTを活用した効果的な情報発信について検討を行います。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	 運用		

(2) 公共施設での情報通信環境の市民利用の推進【継続】

主管課	行政デジタル推進課		
関係課	各課		
現状・課題	<p>市では、ホームページやSNS等を通してさまざま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。</p> <p>スマートフォン等通信機器の値下げや利用者が利用に応じたプランを選択し通信費用を調整できる状況から、平時における通信環境のニーズは低いものの、災害時における情報通信手段の確保は求められており、インターネット環境の多重化を目的とした公共施設へのWi-Fi環境の整備が必要です。</p> <p>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となるよう、取組が必要です。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>情報通信手段がない場面においても、防災拠点となる公共施設にて、市民が所有するスマートフォン等で安定的な情報収集ができるようになっている。</p> <p>公共施設の情報機器を使用し、利便性の高い情報取得や活用することができる。</p>	
	評価指標	<p>○防災拠点としての観点と市民ニーズを踏まえ、Wi-Fi設置が必要となる施設（市役所第二庁舎・第三庁舎、市民協働ゾーン、市民会館）のロビー等への整備を検討します。</p> <p>○Wi-Fi並びにキオスク端末の利用方法を検証し、市民ニーズを踏まえたサービスを検討します。</p>	
実施内容	<p>市民が利用できるWi-Fi環境や通信機器を、防災拠点となる公共施設を中心に整備します。また、その整備方法についても検討を行います。</p> <p>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、マイナンバーカードの普及に合わせて、安定的にマイナポータルが利用できる環境を整えると共に、多様な付加価値をつけた運用について見直しを行います。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			

(3) デジタル活用支援の推進【継続】

主管課	行政デジタル推進課		
関係課	各課		
現状・課題	<p>社会全体のデジタル化を進めるにあたり、年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、だれも取り残さないかたちで、すべての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていく環境の整備が必要です。</p> <p>国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げています。このビジョンの実現にあたっては、地方公共団体においても、地域におけるきめ細かなデジタル活用支援の推進に積極的に取り組むことが求められています。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>デジタル機器に不慣れな方でも操作しやすいユーザーインターフェースの設計など、利用者目線で、かつ、利用者にとって使いやすい行政サービスを実現する。</p> <p>すべての市民がデジタル社会の利便性を実感できる。</p>	
	評価指標	○デジタル活用について学べる講習会等の企画・実施回数：1回以上／年	
実施内容	<p>デジタル活用について学べる講習会等を企画、実施します。</p> <p>国や県の動向等の情報収集や庁内及び関係機関との情報共有を行います。</p> <p>オンラインでの行政サービスを新規に導入または、既存の仕組みの見直しを行う際、操作しやすいユーザーインターフェースの設計を目指します。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			

（4）スマートフォンアプリを活用した高齢者の生きがい対策・フレイル予防【新規】

主管課		地域共生推進課		
関係課		地域包括ケア課		
現状・課題		<p>急速な高齢化を背景に、要支援・要介護認定者や認知症高齢者が増加していることに加え、新型コロナウイルスの感染拡大により人々の外出機会が制限され、特に重症化リスクの高い高齢者にとっては、「身体機能」や「生きがい」の低下が懸念されています。</p> <p>このような中、近年の高齢者におけるスマートフォン（以下、スマホ）やインターネット需要の高まり、さらには、本市としても行政のデジタル化を推進している現状を踏まえ、デジタル技術を活用した新たな高齢者の生きがいづくり、フレイル予防を検討していく必要があります。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>スマホアプリ（以下、アプリ）を活用した施策展開を図ることで、高齢者の生きがいづくりやフレイル※予防のさらなる推進につながっている。</p> <p>アプリを通じて日常的にスマホを利用する習慣を身に付けることで、高齢者のデジタルデバインド解消にもつながっている。</p>		
	評価指標	○アプリ登録者のうち3カ月以上継続利用する高齢者の割合：50%以上		
実施内容		<p>下記項目に関する取組を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマホ講座等におけるアプリの普及 ・既存事業等と連携したアプリの活用 ・継続利用を促す取組の検討 ・アプリ活用の分析を踏まえた、生きがいづくり、フレイル予防等のさらなる充実 		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
		導入	運用	

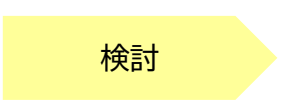


※フレイルとは…年齢とともに心身の活力(筋力、認知機能、社会とのつながりなど)が低下して、要介護状態に近づくこと。

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【継続】

主管課	行政デジタル推進課（市民税課、市民課、障害福祉課、介護保険課、保育入所課、国保年金課、学務課）		
関係課	選挙管理委員会事務局、資産税課、収納課、国保年金課、生活福祉課、子ども福祉課、地域医療課、健康づくり推進課、感染症保健対策課、教育総務課、地域包括ケア課、保育施設課、青少年課		
現状・課題	<p>現在、本市の住民基本台帳や税、福祉などに関する業務システムは、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。</p> <p>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ごとに異なるため、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でるなど、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・財政的な負担となっています。</p> <p>国は、新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、地方公共団体の業務システムの標準化に向けた取組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を完了させることとしています。</p>		
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が実現されている。	
	評価指標	<ul style="list-style-type: none"> ○令和5年度は、対象20業務のFit&Gap分析を完了し、調達仕様書を作成します。また、次期基幹系システムのプロポーザルを実施し事業者を選定します。 ○令和6年度は、次期基幹系システム事業者と契約を締結し、調達するシステムでの業務運用の検討及び整理をします。 ○令和7年度は、対象20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	<p>最適なシステム更新手法について調査・検討を行います。</p> <p>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Fit&Gap分析を行います。</p> <p>これまで独自の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。</p> <p>帳票変更に伴う条例・規則等の改正を行います。</p> <p>システムを大幅に切り替えるため、個人情報保護評価の再実施を行います。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	検討、計画		導入


（2）AIによる業務効率化【継続】

主管課	行政デジタル推進課		
関係課	広報シティプロモーション課、行政管理課、収納課、契約課		
現状・課題	<p>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、職員一人一人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活用し、業務効率化を進めていく必要があります。</p> <p>また、デジタル技術は、昨今、目ざましい成長を遂げていることから、AIの適用範囲やこれを活用したツールも日々進歩しています。そのため、AIツールに関する情報収集並びに庁内事務への適用範囲の検討を継続的に推進していく必要があります。</p> <p>なお、令和4年11月に行った市公式ホームページのリニューアルに合わせ、市民向けチャットボットの運用を始めました。</p>		
達成目標	あるべき姿	AIの活用により、職員の事務負担が軽減されている。	
	評価指標	<p>○AIツールを導入し、職員の事務時間が削減される事務を前年度より増加させる。</p> <p>○新規でAIの活用を検討するものについて、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。</p>	
実施内容	<p>AI-OCRによる手書き文字のデータ化、AIを活用した議事録作成など、実証実験を経て導入したツールの効果測定を継続的に実施します。</p> <p>職員向けAIチャットボットの導入に向け、他市における成功事例の収集や分析を実施し、効果的なAIツールの選定を行います。</p> <p>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。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			


(3)RPAを活用した定型業務の自動化【継続】

主管課		行政デジタル推進課		
関係課		各課		
現状・課題		<p>自治体業務の増加や複雑化により、職員一人一人の事務負担が増大しています。また、将来的には労働力人口の減少も予想されています。</p> <p>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、職員でなければできない業務に注力できる環境を作るため、令和2年（2020年）からRPAの導入を進めています。</p>		
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、職員のさらなる事務負担の軽減が実現されている。		
	評価指標	○RPAを導入し、職員の事務時間が削減される事務を前年度より増加させる。		
実施内容		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				


(4)テレワークの推進【継続】

主管課		人事課		
関係課		行政管理課		
現状・課題		<p>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、場所や時間にとられない柔軟な働き方ができるテレワーク環境の整備を行っています。</p> <p>現在は、テレワークのネットワーク環境を整備し、自宅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への接続ができるようになり、より生産性の高い職務遂行が可能となりました。</p> <p>今後は、多様な働き方の一つの手法として、テレワークの定着を図るとともに、稼働率の向上を目指します。</p>		
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7年度までに、テレワーク用に整備されたパソコン等の年間稼働率を30%以上とします。		
実施内容		<p>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。</p> <p>テレワークを安全に実施するためのセキュリティ対策を行います。</p> <p>テレワークの利用実績等を踏まえて、利用台数の最適化を図ります。</p> <p>テレワーク端末を利用したサテライトオフィス勤務の実施など、業務範囲の拡充について検討を進めます。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				


(5)職員の勤務状況の管理【継続】

主管課		人事課		
関係課		安全衛生管理課		
現状・課題		<p>働き方改革の一環として、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。</p> <p>本市では、職員の勤務状況を客観的に把握する方法として、市役所庁舎及び各出先機関に打刻機器を整備し、職員の出退勤時刻を記録することとしています。</p> <p>引き続き、打刻機器が未設置の出先機関への整備を進めます。</p>		
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取得することにより、各職員の勤務状況が把握できている。		
	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		市役所庁舎や出先機関に打刻機器を整備し、そこに勤務する職員の出退勤時刻を取得します。		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				

（6）庁内のコミュニケーション手段の充実【継続】

主管課		行政デジタル推進課		
関係課		-		
現状・課題		<p>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。</p> <p>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。</p>		
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が整備されている。		
	評価指標	○職員同士が利用するWEB会議の開催回数：240回／年		
実施内容		<p>庁内LAN環境で利用できるWEB会議システムの利用拡大を推進します。</p> <p>LGWAN環境で利用できるビジネスチャットについて、「埼玉県スマート自治体推進会議AI等新技术検討専門部会」の共同利用に関する情報を収集し、製品、機能及びコストの比較や利用者のニーズを調査し、導入を検討します。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				

(7) 庁内LAN執務環境の再整備【継続】

主管課	行政デジタル推進課		
関係課	—		
現状・課題	<p>令和3年度に地域イントラネットの更改を行い、庁内LANネットワークの無線化を実施しました。また、無線化された庁内LAN端末にIPアドレスを自動管理する仕組みへの導入、同ネットワークの公開系ネットワークの無線化の実施を行いました。</p> <p>国は、庁内LANのより良いネットワーク構成の実現方法として、シンクライアント化やネットワーク強靱化向上モデルへの移行という選択肢を示しています。シンクライアント化については、導入費や既存システムの改修を踏まえた検討が必要となり、ネットワーク強靱化向上モデルについては、セキュリティ対策や自治体情報セキュリティプラットフォームの利用等について検討が必要となります。本市においても、それぞれのメリット・デメリットを勘案し判断を行う必要があります。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>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環境を実現されている。</p> <p>災害時等における機動性・利便性に優れた庁内LAN環境が実現されている。</p>	
	評価指標	<p>○庁内LAN端末のシンクライアント化の検討をします。</p> <p>○強靱化向上モデルの適用について検討します。</p>	
実施内容	<p>庁内LAN端末のシンクライアント化について検討します。強靱化向上モデル、自治体情報セキュリティプラットフォームへの対応について検討を行います。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			


（8）被災者支援へのICT利活用【継続】

主管課		危機管理室		
関係課		広報シティプロモーション課、資産税課、総務課、市民課、福祉総務課、障害福祉課、地域包括ケア課、介護保険課、子ども福祉課、営繕課、建築住宅課		
現状・課題		<p>災害発生時には、り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。</p> <p>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。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>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が情報共有することで、作業時間が短縮され、情報の抜けや漏れも防がれている。</p> <p>災害時要援護者避難支援制度の名簿作成について、業務が効率化され、誤りも防がれている。</p>		
	評価指標	<p>○災害時要援護者避難支援を含む被災者支援に関するシステム（ツール）を導入します。</p> <p>○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。</p>		
実施内容		被災者台帳作成業務及び災害時要援護者避難支援制度における登録者管理・名簿作成業務に対するICT活用について調査、検討を実施し、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。		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
		検討	導入	運用

(9)台風による大雨等に対するIoTを活用した取組【継続】

主管課	河川課		
関係課	危機管理室、下水道事業課		
現状・課題	<p>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越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。</p> <p>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。</p>		
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ている。	
	評価指標	<p>○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。</p> <p>○台風等の大雨時での職員操作対象になっている常設ポンプ35施設の道路冠水前の運転操作の実施率：100%</p>	
実施内容	<p>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、さらには迅速かつ的確な避難等の発令を行います。</p> <p>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。</p>		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度

（10）教育現場のデジタル化【継続】


主管課		教育センター		
関係課		教育委員会各課		
現状・課題		<p>令和3年度（2021年度）から、GIGAスクール構想により児童・生徒1人1台タブレット端末が配布され高速インターネット回線との組み合わせにより、ICTを活かした学びが本格稼働しています。</p> <p>現在、デジタル教科書やデジタル資料集の活用、県や全国一斉のオンラインテスト実施や、クラウド環境の利用推奨とされる中で、教育ネットワーク全体の強化・見直しが求められています。</p> <p>インフラ環境を整え、児童生徒の学力向上とともに教職員の働き方改革につなげていく必要があります。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>児童生徒1人1台タブレットを「文房具」のように利用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○（平時）デジタルツールやデジタル教科書、デジタル資料集、AIドリル、WEB授業配信等の機能をストレスなく利用できる。 ○（イベント時）コンピューターを使った学力・学習状況調査（CBT）を滞りなく実施できる。 		
	評価指標	<ul style="list-style-type: none"> ○想定内利用：授業におけるインターネット利用時に、帯域不足によるパフォーマンス低下を起こさない安定したネットワーク環境を提供する。 ○想定外利用（国の方針追加等）：対処・対応方法の道筋をたて、現場における混乱を最小限とする。 		
実施内容		<p>下記項目に関する取組を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○令和5年度は、教育ネットワーク全体の更改を行い、各学校からのインターネット回線を強化します。あわせて、学術情報ネットワーク（SINET）接続を実現します。 ○令和6年度は、安定したネットワーク環境を活用し、ICT教育の推進につなげます。また、児童生徒1人1台配布タブレットの更新計画を確立します。 ○令和7年度は、ICT教育推進のため、さらなるネットワーク増強や運用整備の必要性の課題を洗い出し、改善していきます。 		
実施工程 （スケジュール）		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				

(11) 図書館関連業務に係る電子化の取組【継続】

主管課	図書館		
関係課	—		
現状・課題	<p>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、令和4年（2022）年2月に図書館システム及びホームページを全面的に更改し、更なる利便性向上に努めてきました。併せて電子書籍も導入し、令和4年度6月末で4,012タイトルを所蔵、延べ利用回数は5,199回となっています。一方で、インターネットの普及及び新型コロナウイルス感染拡大の影響等で、図書館来館者は減少傾向にあり、電子書籍等非来館型サービスを充実させるとともに、図書館主催の講演やイベント等の情報発信力を強化し、図書館の魅力をPRする必要があります。</p>		
達成目標	あるべき姿	図書館利用者の利便性を向上し、図書館の利用拡大につなげる。	
	評価指標	<p>○図書館システムの安定運用を行います。</p> <p>○メールマガジン・SNS等を利用した情報発信力を強化します。</p> <p>○電子図書館サービスを充実させます。</p>	
実施内容	<p>下記項目に関する取組を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館ホームページコンテンツの更なる充実 ・メールマガジン・SNS等を利用した情報発信 ・電子書籍のPRと、利用率の高いコンテンツの継続的な収集 		
実施工程 (スケジュール)	令和5年度	令和6年度	令和7年度

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【継続】

主管課		行政デジタル推進課		
関係課		-		
現状・課題		<p>行政のデジタル化が加速する中、ICTスキルは、ビジネススキルのひとつとして当たり前に習得するものになりつつあります。しかし、行政のデジタル化については、これまで定例的に行ってきた事務の見直しを伴うことも多くあるうえに、国等から新たな考え方が示されることも多く、変化が早い分野です。そのため、全庁的かつ継続的に推進していく必要があります。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>全ての職員のICTスキルが向上し、デジタルツールを活用した企画立案や、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。</p>		
	評価指標	<p>○令和5年度に中長期研修計画を策定します。 ○研修を実施し、年度ごとにPDCAサイクルによる見直しを行います。 ○主に新任管理職を対象とした研修の実施回数：1回／年</p>		
実施内容		<p>職員に求められるスキルの習得を目指し、中長期的な研修計画を策定します。</p> <p>研修を継続的に実施するとともに、年度ごとに研修内容の見直しを行います。</p> <p>また、デジタル技術を活用した業務改革ができる職員を育成するため、令和4年度から実施している主に管理職を対象とした研修を継続して実施します。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				

(2)情報セキュリティ組織体制（組織内CSIRT）の運用【継続】

主管課		行政デジタル推進課		
関係課		－		
現状・課題		<p>庁内ネットワークへのサイバー攻撃等が検知された場合、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。</p> <p>本市では、令和元年（2019年）に、サイバー攻撃等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。</p> <p>今後、実施手順を基に対応訓練を定期的実施し、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。</p>		
達成目標	あるべき姿	サイバー攻撃等が発生した際に、越谷市CSIRT実施手順に従い対応ができるようになっている。		
	評価指標	○越谷市CSIRT実施手順に則った対応訓練の実施：1回以上／年		
実施内容		<p>CSIRTに関する識見を有する専門家の支援を受けて、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。</p> <p>訓練によって顕在化した問題点が次回訓練で解決できるよう、PDCAサイクルによる運用を継続します。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
		運用		

(3)ICT部門における業務継続計画（ICT-BCP）の運用【継続】

主管課		行政デジタル推進課		
関係課		-		
現状・課題		<p>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。</p> <p>これまで、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。</p> <p>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。</p>		
達成目標	あるべき姿	<p>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ができるようになっている。</p> <p>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。</p>		
	評価指標	<p>○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：1回以上／年</p>		
実施内容		<p>ICT-BCPに関する識見を有する専門家の支援を受けて、具体的な災害等を例に対応訓練を実施します。</p> <p>訓練によって顕在化した問題点が次回訓練で解決できるよう、PDCAサイクルによる運用を継続します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
実施工程 (スケジュール)		令和5年度	令和6年度	令和7年度
				

用語集

【英字】

AI（エーアイ）

Artificial Intelligence（人工知能）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（ビーピーアール）

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（シーアイオー）

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（シーアイエスオー）

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（シーサート）

Computer Security Incident Response Teamの略。コンピュータセキュ

リティにかかるインシデントに対処するための組織の総称。インシデント関連情報、脆弱性情報、攻撃予兆情報を常に収集、分析し、対応方針や手順の策定などの活動を行う。

ICT（アイシーティ）

Information & Communication Technology（情報通信技術）の略。従来から使われていたIT（Information Technology）に替わって、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用される。

ICT-BCP（アイシーティビーシーピー）

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（アイオーティ）

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。

LAN（ラン）

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（エルジーワン）

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。

RPA（アールピーイー）

Robotic Process Automationの略。人間がパソコンを使って行う機械的な作業を自動化する技術のこと。

SNS（エスエヌエス）

Social Networking Serviceの略。登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと。インターネットを介して人間関係、社会的なネットワーク（ソーシャルネットワーク）の構築を可能にするサービス。

Society 5.0（ソサエティ5.0）

第5期科学技術基本計画（平成28年（2016年）1月22日閣議決定）において、日本が目指すべき未来社会の姿として提唱されたもので、AI・IoTやロボティクスなどの革新的な技術を活用し、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会のこと。政府では、狩猟社会・農耕社会・工業社会・情報社会に続く、第5の社会を意味する「Society5.0」の実現を目指している。

【あ行】

アクセシビリティ

高齢であることや、身体的ハンディを持っている等の条件に関わらず、情報やウェブサービス、ソフトウェア等に円滑にアクセスし利用できること。

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、ユーザー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、国民だれ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、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。

【か行】

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

コンピュータの利用形態のひとつ。ネットワークに接続されたコンピューター（サーバー）が提供するサービスを、利用者がネットワーク経由で手元のパソコンやスマートフォンで利用するもの。雲（クラウド）の中にシステムがあるかのように、提供されるシステムの物理的なコンピュータの所在地が意識されないことからこのように呼ばれている。

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1か所、1回で

実現することを原則とする考え方のこと。

【さ行】

収納チャネル

収納機関から請求された料金の納付における、銀行等の窓口納付・口座振替納付・コンビニ納付・クレジットカード納付・電子納付等の方法のこと。

自治体クラウド

地方公共団体が情報システムを庁舎内で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取組みのこと。複数の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、経費の削減および市民サービスの向上等を図る。

スマート自治体

AI・RPAなどを活用し、職員の事務処理を自動化したり、標準化された共通基盤を用いて効率的にサービスを提供する自治体のこと。

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。

【た行】

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。

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記録保存を行うこと。デジタル化することによって、公開や、ネットワーク等を通じた利用も容易となる。

デジタルデバイス

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)

デジタル (Digital) と変革を意味するトランスフォーメーション (Transformation) により作られた造語で、さまざまなモノやサービスがデジタル化により便利になり効率化され、その結果デジタル技術が社会に浸透することで、それまでには実現できなかった新たなサービスや価値が生まれる社会やサービスの変革。

デジタルファースト

行政のデジタル化に際しての基本原則と行政手続の原則オンライン化のため必要な事項を定めた「デジタル手続法」で定められた基本原則の1つ。個々の手続やサービスがオンライン

上で完結できるよう優先していくこと。

テレワーク

ICTを活用し、サテライト勤務、モバイル勤務、在宅勤務等、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

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。

【は行】

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。例えばソーシャルメディア内のテキストデータ・画像、携帯電話・スマートフォンが発信する位置情報、時々刻々と生成されるセンサデータなどがある。

フィット&ギャップ分析

パッケージシステムを導入する際、利用者のニーズに適合 (フィット) している点と乖離 (ギャップ) している点を明らかにすること。業務プロセスとパッケージシステムの提供する機能を比較・分析し、業務に適合する部分と、そのままでは使うことができず

カスタマイズや追加開発が必要な部分を見分ける。

【ま行】

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、国民一人一人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、国民一人一人がさまざま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。

【や行】

ユーザーインタフェース（UI）

サービスを受ける際に、利用者が実際に目で見て、手で操作し、情報をやりとりする接点のこと。ユーザーに対する情報の表示様式や、ユーザーのデータ入力方式を規定する、システム等の操作感、操作性。

【わ行】

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。

越谷市情報化推進計画(2021)

令和5年(2023年)4月1日

発 行 越谷市

〒343-8501 埼玉県越谷市越ヶ谷四丁目2番1号

TEL048-964-2111

編 集 市長公室 行政デジタル推進課

TEL048-963-9116



越谷市