

長野市行政DX推進計画

【概要版】

令和4年4月

長野市

1 計画策定の趣旨

現況	デジタル技術の急速な進展・ライフスタイルの変化	新たな社会「Society5.0」の実現に向けた変革	少子・高齢化の進展と多様化する市民・地域のニーズ	新型コロナウイルスの出現と行政のデジタル化の遅れの顕在化
----	-------------------------	----------------------------	--------------------------	------------------------------

将来にわたり適切な行政サービスを提供できる体制を維持するためには、

- 更なる業務効率化による生産性の向上
- 人的資源の育成と活用を実現するための、デジタル技術を活用した行政運営の変革 が必要

そこで、平成14年度の第一次から第四次までの4度にわたり策定してきた「長野市高度情報化基本計画」の実施期間が満了することを受け、

- 2040年を見据えた本市行政のDX(デジタルトランスフォーメーション)を実現するための直近5年間の指針として、長野市行政DX推進計画を策定します。

2 計画の位置付け

第五次長野市総合計画 後期基本計画
(令和4年度～令和8年度)の
下位計画として位置付け

「官民データ活用推進基本法」に規定される
「市町村官民データ活用推進計画」に対応した、
本市の官民データ活用を推進するための計画
としても位置付け

3 計画の期間

- 令和4(2022)年度から令和8(2026)年度までの5年間

本計画では、社会的背景や情報化に関わる国や県の動向等を踏まえ、適切に対応していきます。

1 社会的背景

インターネットの利用拡大
やスマートフォンなど情報
通信機器の保有率上昇

「Society 5.0」の実現に
向けた国の方針

新型コロナウイルス感染症
が世界的に拡大する中、
デジタル化の遅れなど
様々な課題が顕在化

5Gをはじめとするデジタル
基盤やIoT、ビッグデータ、
AIといったデジタル技術の
活用を本格的・抜本的に
進めていくことが必要

2 情報化に関わる国の動向

- デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針
- 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画
- 自治体DX推進手順書
- デジタル改革関連6法
- デジタル社会の実現に向けた重点計画

3 情報化に関わる長野県の動向 ～長野県DX戦略～

- 行政事務分野や県民生活分野において、行政が自らのDXの取組を実施する「スマートハイランド推進プログラム」と、県内全ての産業のDX推進や高度化を加速することを目指し策定された「信州ITバレー構想」の2つのエンジンで推進

4 情報化に対する市民ニーズ

市民の情報機器環境等の実態及び電子的な行政サービスの利用状況やニーズを把握するため、アンケート調査を実施しました。

■調査対象:長野市民 3,000人(住民基本台帳から18歳以上の市民を無作為抽出) ■調査期間:令和2(2020)年12月3日~12月20日
 ■有効回答:1,275人(回答率42.5%) 郵送回答1,068人、インターネット回答207人

項目	内容	考察
1 インターネットの利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ● 多くの市民がインターネットを利用(78.0%) ● 年齢が若いほど利用率が高く、70歳以上は「現在利用している」が5割を下回る。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民の利便性向上のため電子申請に対応したサービス等の拡充などデジタル化を進めるとともに、インターネットを利用していない高齢者への配慮も必要
2 各種行政サービスや地域に関する情報の入手手段	<ul style="list-style-type: none"> ● 「広報ながの」、「回覧板」は年代が高いほど利用割合が高く、「SNS などインターネット上の情報」、「携帯電話用の長野市ホームページ」は年代が低いほど利用割合が高い傾向 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年代に応じた効果的・効率的な方法で情報発信を行うことが必要
3 知りたい情報に対する満足度	<ul style="list-style-type: none"> ● 「交通情報」、「行政情報」、「福祉情報」に対して不満を感じる回答割合が高い。 ● 不満を感じる理由としては、「情報を探しにくい」の回答割合が高い。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 例えば、AIチャットボットの整備など、市民が知りたい情報を得やすくなるための工夫が必要
4 マイナンバーカード活用等による行政サービスのオンライン化ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ● 「戸籍関連手続」、「医療・福祉関連手続」、「税関係手続」を挙げる回答が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 今後、こうした各種手続のオンライン化に向けた検討が必要
5 今後必要と考えられるICTを活用した仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ● 「災害時のインターネットによる情報入手」、「スマートフォン等で各種申請等の手続ができる仕組み」等を挙げる回答割合が高い。 	<ul style="list-style-type: none"> ● これらは市民のニーズが高いと考えられるため、実現に向けた検討が必要
6 行政サービスのオンライン化を展開する上で注意すべきこと	<ul style="list-style-type: none"> ● 「個人情報・プライバシーの保護」、「情報セキュリティ対策」、「ICTに詳しくない方への配慮」、「ICTを使う環境にない方への配慮」とする回答割合が高い。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全性の確保や情報格差(デジタルデバイド)への対応・配慮が課題

5 第四次長野市高度情報化基本計画の総括

今後の長野市のデジタル技術を活用した行政運営の変革に関する方向性を検討するため、第四次長野市高度情報化基本計画で設定した取組の振り返りを行いました。この結果を踏まえ、「実施した主な事項」と、国や社会の動向等を踏まえ内容の見直しや拡充を図りながら今後も「継続的に実施していくべき事項」を以下のとおり整理します。

情報化ビジョン	実施した主な事項	継続していく事項
<p>1 暮らしにつながる情報サービスの拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン可能な申請・届出等の拡充 ● 戸籍証明書、課税証明書のコンビニ交付サービス対応 ● 子育てワンストップサービスを開始 ● 子育て支援アプリの運用開始 ● 防災アプリ「長野市防災ナビ」の運用開始 ● バスロケーションシステムの導入 ● 健康情報管理システムの稼働 	<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン化が可能な行政手続の拡充 ● 長野市ホームページを通じた情報発信力の強化 ● 防災アプリ「長野市防災ナビ」の充実 ● 長野市総合防災情報システムの更改 ● 健康管理情報システムの充実 ● 公文書館目録管理システムの導入検討 ● デジタルデバイドの解消に向けた市民向けICT機器利活用の支援 ● 学校や家庭における情報モラル教育の実施・支援 ● 高機能消防指令情報システムの安定的な運用
<p>2 豊かな地域と産業を育む情報サービスの拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 新たにオープンデータサイトを公開、利活用を促進 ● 子ども向けプログラミング教室等、ICT人材育成事業の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域課題の解決に向けたオープンデータの利活用推進
<p>3 おもてなしのまちを創る情報サービスの拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 市内観光地におけるWi-Fiアクセスポイントの整備 	<ul style="list-style-type: none"> ● 長野市ホームページを通じた情報発信力の強化(再掲) ● 公文書館目録管理システムの導入検討(再掲)
<p>4 効果的で効率的な行財政運営を支える情報サービスの拡充</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● タブレット端末の活用 ● WEB会議システムの導入 ● LPWA技術を用いた鳥獣害被害対策における震通報システムの実証実験 ● ICT部門の業務継続計画(ICT-BCP)の変更 	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報セキュリティ対策強化に向けた情報系システムの継続的な見直し ● 情報システム調達プロセスの継続的な見直し ● 職員研修や内部監査、ICT-BCPの継続的運用による情報セキュリティマネジメントの強化

1 情報化に当たっての基本方針

デジタルで 変える「ながの」と 変わる未来

[基本方針に込めた理念]

- 今後も人口減少・少子高齢化の進展に伴い様々な課題の顕在化が懸念される中、デジタル技術の急激な進歩や、地方を含めた国全体としてのデジタル変革の動きを捉えながら、デジタル技術を活用して「長野市役所」の変革を図ることで、将来に向けて子ども・若者から高齢者まで誰もが希望を持ち、幸せを感じられる「未来」を実現していくことを目指す、という理念を表現しています。

2 情報化に向けた本市の課題と方向性

行政運営の変革

- ペーパーレスやBPRを軸とした行政DXにより、庁内業務の効率化など市役所業務の変革を目指します。

課題

①行政手続のオンライン化

- デジタル手続法で、行政手続の原則オンライン化が努力義務とされる。
- 市民の要望がある。
- 国が、行政手続のオンライン化の推進を掲げている。

②必要な情報をいつでも誰でも取得できる情報発信方法の検討

- 行政情報等の取得に対する「不満」の主な原因は「情報の探しにくさ」
- スマートフォン等の普及とSNSの活用促進

③誰一人取り残さない・誰もがデジタル化社会の恩恵を享受できる社会の実現

- 国が、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を進めていく方針を掲げている。
- 70歳以上のインターネット利用率は5割を下回る。
- ICTに詳しくない方や使う環境にない方への配慮を求める声がある。

④データ利活用の推進

- 行政保有データのオープン化と活用推進

⑤先端技術の活用による安全・安心な社会の実現

- 国が、デジタル強靱化による社会構造の変革・社会全体の行動変容の両面に取り組む方針を掲げている。
- 社会生活へデジタル技術の導入・活用を進め、将来にわたり持続可能な社会の仕組みへ変革を図っていくことが必要

「視点」目指す方向性

● 手続のオンライン化

- マイナンバーカードの活用等により、各種行政手続のオンライン化を進めることで、行政サービスの高度化・利便性の向上を目指します。

● 市民と行政をつなぐ情報発信

- スマートフォンやSNSが普及する中、より市民と行政とが双方向性を意識した情報発信を通じ、市民とともに作る市政を推進していきます。

● デジタルデバインド対策とリテラシー教育

- 社会のデジタル化が進展する中、誰も取り残さないための情報格差是正と、ICT教育などデジタルリテラシーの向上を推進します。

● データ活用

- オープンデータの分析・利活用による地域課題の解決や新たなビジネスの創出に向け、ニーズをとらえた事業を展開していきます。

● 安全・安心

- 情報化技術の活用により、安全・安心が実感できる社会の実現を目指します。

2 情報化に向けた本市の課題と方向性(続き)

課題

⑥行政体の運営

- 国が、情報システム等の共同利用の推進及びAI・RPA等による業務効率化の推進を掲げている。
- 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律で対象とされたシステムの標準化に対応する必要がある。
- 限られた資源の中、将来にわたって行政サービスを継続的に提供していく必要がある。

「視点」目指す方向性

● 行政経営

- 限られた経営資源で将来にわたり適切な行政サービスを継続的に提供していくため、システム標準化への対応など効率的な行政経営を目指します。

● 働き方改革

- テレワークの拡大やAI・RPA等の導入推進を図ります。

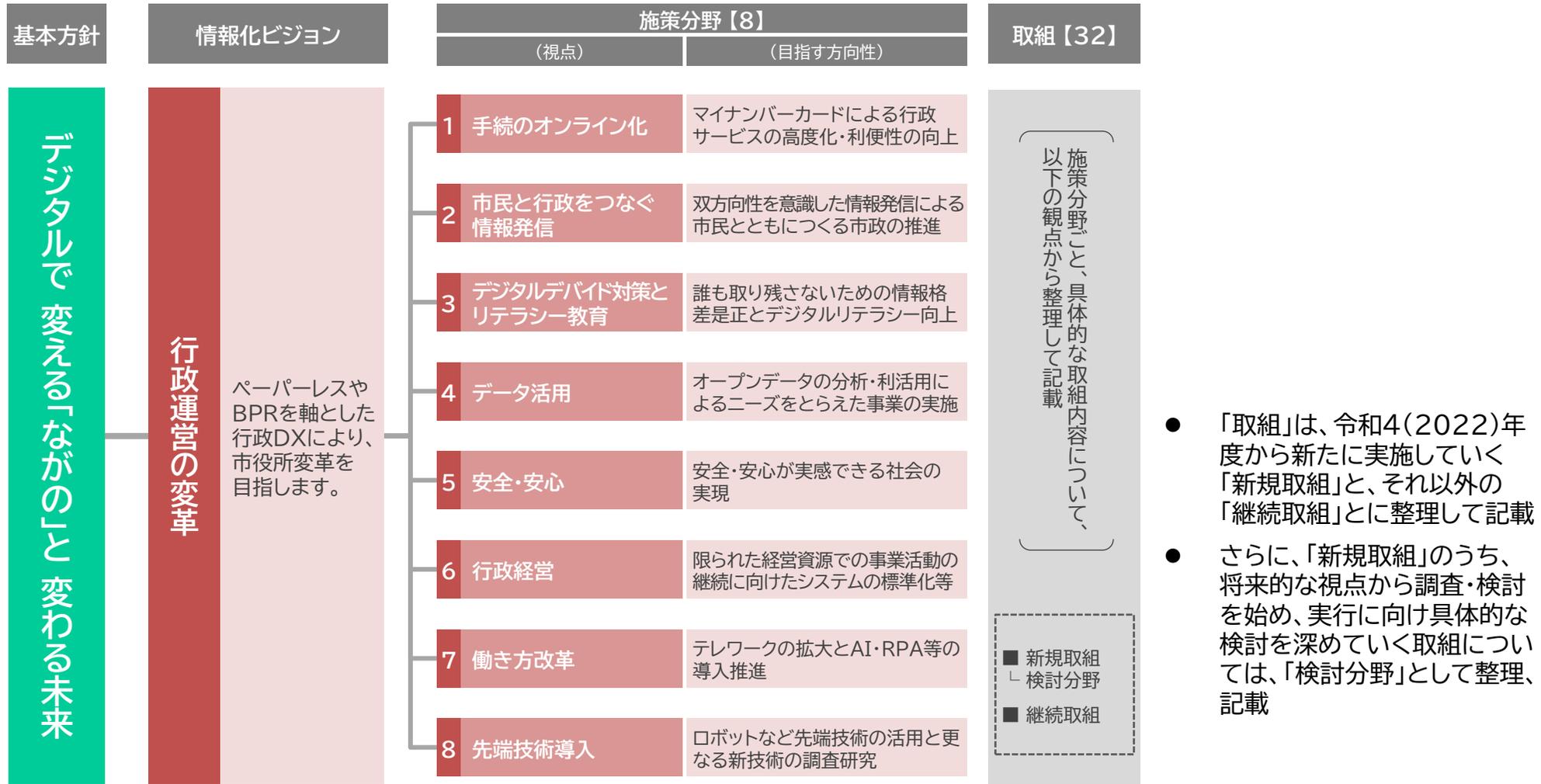
● 先端技術導入

- ロボットなど先端技術の活用や、更なる新技術の動向についても情報収集、調査研究を進めます。

3 実施計画の構成

実施計画は、「基本方針」を実現するため、計画期間中に実施する取組をまとめたものです。

実施計画は、「情報化ビジョン」と、これを実現するための8つの「施策分野」、そして各施策分野を推進していくための32の「取組」から構成されます。



情報化 ビジョン	施策分野		取組(※)	
行政運営の 変革	施策分野1	手続のオンライン化	新	1 各種証明書交付申請のオンライン化
				2 マイナンバーカードの普及推進
			継	3 電子申請の推進
	施策分野2	市民と行政をつなぐ 情報発信	新	検1 学校・保護者間の連絡手段のオンライン化
				検2 SNS等の活用による迅速・確実な火災・災害発生状況の把握手法の検討
			継	4 長野市公式HPによる情報発信
				5 AIチャットボットによるLINE公式アカウントの有効活用
				6 健康情報管理システムの充実
				7 公文書館目録管理システムの導入
	施策分野3	デジタルデバインド対策と リテラシー教育	新	8 ICTを活用した講座の推進
				検3 GIGAスクール構想の推進
			継	9 デジタルデバインドの解消に向けた市民向けICT機器利活用への支援
				10 情報モラルの向上及び相談窓口の充実
				11 デジタル化社会に対応した女性の活躍推進等に関する講座等の開催
施策分野4	データ活用	継	12 オープンデータの活用推進	
施策分野5	安全・安心	継	13 防災アプリの機能拡充・充実	
			14 長野市総合防災情報システムの更改	

(※)新:新規取組、 検:検討分野、 継:継続取組

情報化 ビジョン	施策分野		取組(※)	
行政運営の 変革	施策分野6	行政経営	新	15 システムの標準化
				16 建築行政共用データベースシステムの導入
				17 こども相談体制の整備
			検4 行政経営の変革に向けた検討	
			継	18 情報系システムの継続的な見直し
				19 情報システム調達プロセスの継続的な見直し
				20 情報セキュリティマネジメントの強化
	21 高機能消防指令情報システムの安定運用の継続			
	施策分野7	働き方改革	新	22 ICタグを用いた図書館管理システムの構築
				検5 ペーパーレス化に向けた事務システムの見直し
				検6 テレワークの普及・促進
			継	23 AI-OCR・RPAの利用拡大による庁内業務の効率化
24 職員DX研修の継続的な実施				
施策分野8	先端技術導入	新	検7 水道メーターのスマート化	
			検8 ドローン・ロボット等を活用した課題解決に向けた検討	

■取組数

取組数 全32取組	新規取組:15取組 (うち検討分野:8取組) 継続取組:17取組
-----------	-------------------------------------

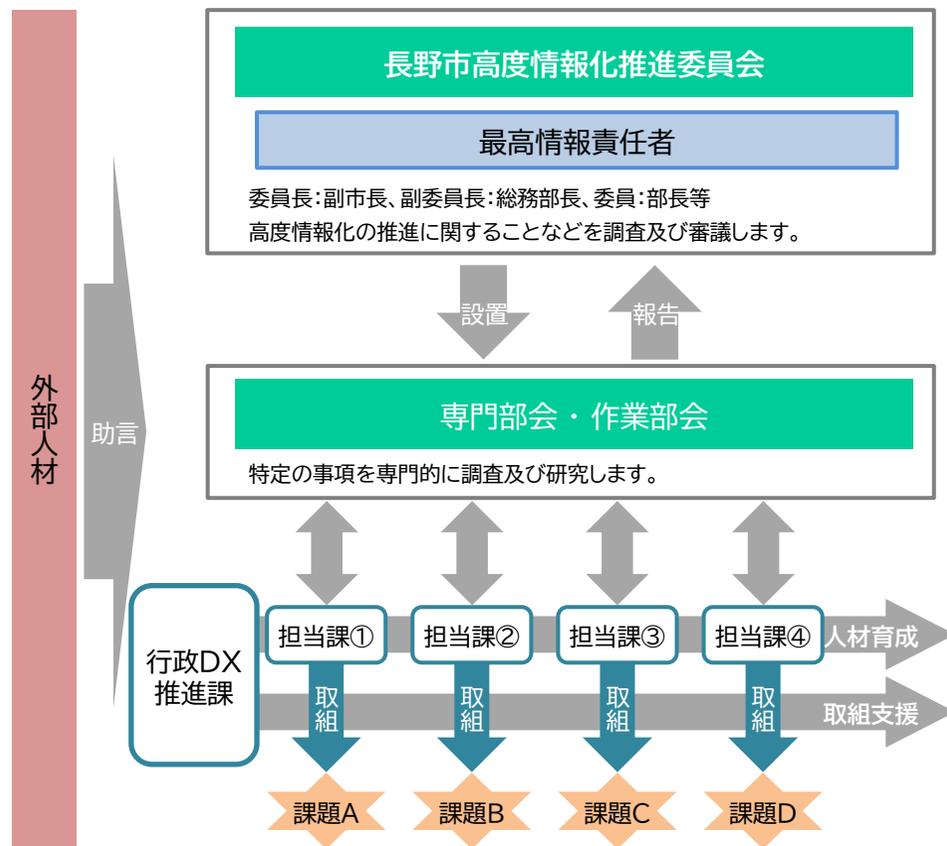
1 計画の推進体制

長野市高度情報化推進委員会を中心として、全庁的に推進・管理を行います。

必要に応じて部会を設置し、所属の枠を超えた庁内連携の下、情報化を推進していきます。

行政DX推進に当たっては、令和4年度に新設した行政DX推進課が中心となり、各担当課の取組を支援するなど司令塔の役割を果たします。

研修や実際の取組等を通じて庁内職員の能力伸長を図るほか、専門的見地からの助言など外部人材の活用も視野に入れながら、取組を進めていきます。



2 計画の進行管理

PDCAサイクルによる
マネジメントを実施

取組の実施状況、目標の達成状況、今後の実施方針等を評価・検討し、国の動向や社会情勢、デジタル技術の進展なども踏まえ、取組や目標の見直しを行います。

その結果を高度情報化推進委員会において報告・管理することで、取組を確実かつ効率的に推進するとともに、適切な進行管理に努めていきます。