

第4章 基本的な方向性と推進項目

本推進指針では、「盛岡市情報化基本計画」の総括を継承しつつ、I C Tを取り巻く状況の変化や国、県の動向に柔軟に対応し、I C Tを効果的、効率的に利活用しながら「盛岡市総合計画」に掲げる各施策や方針をI C Tの側面から推進するとともに、スマート自治体への転換を図るため、次の4つの方向性と12の推進項目を示ものとします。

■ 4つの方向性と12の推進項目

盛岡市 I C T利活用推進指針

方向性1 市民サービスの利便性向上

- (1) 利用者中心の業務改革
- (2) 情報発信の拡充
- (3) オープンデータ化による情報の公開・利活用の推進
- (4) 利用機会等の格差是正

方向性2 行政事務の業務改革

- (1) 行政事務の効率化・高度化
- (2) 情報システムの標準化・最適化
- (3) 情報システムにおけるクラウドの導入

方向性3 安全・安心な暮らしの確保

- (1) 緊急時における情報提供の充実
- (2) 地域の安全・安心の確保
- (3) 緊急時における業務継続性の確保

方向性4 情報セキュリティ対策の推進

- (1) 情報セキュリティ対策の推進
- (2) 情報化人材の育成と体制の整備

方向性 1 市民サービスの利便性向上

インターネット利用者の増加や、スマートフォンなどのモバイル端末の普及に伴い、I C Tを利活用したサービスへのニーズが高まっていることから、市民ニーズを的確に捉えつつ、情報格差にも配慮しながら、利用者中心の業務改革や積極的な情報発信等を行い、市民サービスの利便性向上や地域課題の解決に努めます。

(1) 利用者中心の業務改革

ア 行政手続のオンライン化の推進

平日に仕事をしている方や子育て、介護をしている方など、窓口に来ることが困難な方への対応や、市民の利便性向上のため、オンラインでの手続きの更なる推進が求められていることから、国におけるデジタル・ガバメントの取組等を踏まえつつ、市民の視点に立って、行政手続のオンライン化を進めるとともに、利用の促進を図ります。

イ マイナンバーカードの普及・活用

国においては、マイナンバーカードの更なる普及やマイナポイント²²を活用した消費活性化策の導入、健康保険証としての利用など、カードの利活用を拡大することから、国の施策と連動しながら、カードの普及やカードの利活用を支援するほか、マイナポータル²³を利活用したきめ細かな情報提供の推進を図るとともに、カードを利用した独自サービスの検討を進めます。

(2) 情報発信の拡充

ア 分かりやすくタイムリーな情報の発信

インターネットやスマートフォンの急速な普及により、いつでも、どこでも、簡単に情報を共有することが可能となるなど、ソーシャルメディアサービスが市民と行政の新たな情報共有の手段となっていることから、情報を必要とする市民の利用環境に配慮しつつ、ホームページやソーシャルメディアサービスを利活用した、分かりやすくタイムリーな情報の発信に努めます。

²² **マイナポイント**：マイナンバーカード利用者が、キャッシュレス決済で一定額を前払いした分に、プレミアム分として国が付与するポイントのことであり、消費活性化策としての利用が予定されているもの。

²³ **マイナポータル**：行政機関がマイナンバーの付いた自分の情報をいつ、どこでやりとりしたのか確認できるほか、行政機関が保有する自分に関する情報や行政機関から自分に対しての必要なお知らせ情報等を自宅のパソコン等から確認できるシステムのこと。

イ ウェブアクセシビリティ²⁴の向上

高齢者や体の不自由な方、外国人の方を含めたホームページやソーシャルメディアサービスを利用する方が、快適で利用しやすいよう、アクセシビリティに配慮した取組が求められていることから、ホームページ上における音声読み上げ機能や多言語化など、だれにでも扱いやすく、分かりやすい情報発信のための、ウェブアクセシビリティの向上に努めます。

(3) オープンデータ化による情報の公開・利活用の推進

本市では、平成30年（2018年）9月からオープンデータの取組を開始していますが、本市が保有する公共データを市民や企業等が利活用することにより、市民サービスの向上が図られるほか、地域課題の解決や新たな産業の創出、生産性の向上など、地域や経済の活性化が期待されることから、利用ニーズの高いデータやオープンデータに適したデータを中心に、更なる公共データのオープンデータ化を進めます。

(4) 利用機会等の格差是正

ホームページや、SNS²⁵などのソーシャルメディアサービスが市民と行政の新たな情報共有の手段となっていることから、市民や来訪者が、いつでも、どこでも行政情報を得ることができるよう、市全体としてインターネットにアクセスできる環境づくりを推進します。

また、ICTの進展状況等を踏まえながら、利用機会等の格差是正について検討を進め、誰でもICTのサービスを利活用できる環境づくりに努めるとともに、モバイル端末などを持たない人も、様々な手段によりICTを活用したサービスを受けられるよう検討を進めます。

²⁴ウェブアクセシビリティ：高齢者や障がい者を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること。

²⁵SNS（エスエヌエス）：ソーシャルネットワーキングサービス（Social Networking Service）の略。人と人の社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービス。

方向性 2 行政事務の業務改革

限られた経営資源を有効に活用するとともに、行政運営の効率化や、多様化、高度化する行政サービスの利便性向上が求められていることから、I C Tを効果的に利活用し、情報システムの改革や業務見直しを行い、業務の効率化・高度化を図るとともに、経費の縮減やワーク・ライフ・バランスの推進に努めます。

(1) 行政事務の効率化・高度化

ア AI, R P A等の新しい技術等の積極的な導入

I C Tの進展に伴う新しい技術や機器などの利活用により、事務処理の正確性や迅速性の向上が図られ、業務改革や生産性の向上につながるとともに、ワーク・ライフ・バランスの推進や市民サービスの利便性の向上が期待できることから、AI, R P A等の新しい技術や機器などについては、幅広い分野での利活用に向け、関係部署間における情報共有を図り、業務への適応や課題の検証を行うなど、利活用に適した業務や費用対効果を見極めながら、積極的な利活用に努めます。

イ 施策マネジメントへのデータの活用

I C Tの進展に伴い、行政、民間を問わず、様々な場面でデータが活用される中、地域の実態や市民ニーズなどについても、データを分析し、政策的に活用することにより、より信頼性が高く有効な施策の立案が可能となることから、施策の企画及び立案に際しては、庁内外の様々なデータを多様な手法により取得し、積極的に活用するとともに、施策の効果や課題について、最新のデータに基づいて検証するなど、施策のマネジメントにデータを積極的に活用します。

(2) 情報システムの標準化・最適化

本市の情報システムの導入数や運用経費は増加傾向にあり、限られた経営資源の有効活用や効率的なシステムの運用が求められていることから、情報システム及びデータの標準化（中間標準レイアウト仕様²⁶、地域情報プラットフォーム標準仕様²⁷等への準拠）とともに、カスタマイズの抑制や仕様の見直しを図ります。

また、情報政策部門が庁内の情報システムの更新時期や運用状況等を適切に把握し、システム間の連携やリソース²⁸の集約、ネットワークの統廃合の検討など、情報システム全般に渡って全体最適化を図ります。

²⁶ 中間標準レイアウト仕様：地方公共団体の情報システム更改に際し、既存システムから次期システムへのデータ移行を円滑に行うため、移行データの項目名称、データ型、桁数、その他の属性情報等を標準的な形式として定めた移行ファイル用のレイアウト仕様のこと。

²⁷ 地域情報プラットフォーム標準仕様：様々な情報システム間の連携（電子情報のやりとり等）を可能にするために定めた、各システムが準拠すべき業務面や技術面のルール（標準仕様）のこと。

²⁸ リソース：ソフトウェアやハードウェアを動作させるのに必要なハードウェア容量やメモリ容量、C P U（中央演算処理装置）の処理速度などのこと。

(3) 情報システムにおけるクラウドの導入

クラウドの活用により、情報システムの運用経費縮減や情報セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保といった効果が期待できることから、情報システムへの適応の可能性や効果、課題など、クラウドの導入に向けた検討を進めるとともに、クラウドの普及状況や他自治体の動向を勘案しながら、他自治体との共同化（自治体クラウド）の検討を進めます。

方向性3 安全・安心な暮らしの確保

多様な手段による緊急時における迅速かつ正確な情報提供などとともに、平常時においても地域の安全・安心な暮らしの確保が求められていることから、災害発生時などにおける情報の収集や発信のほか、防犯対策などに I C T利活用を検討するとともに、緊急時におけるサービスの継続に努めます。

(1) 緊急時における情報提供の充実

本市では、「盛岡市災害情報連携システム」を構築し、災害発生情報や避難情報の提供に取り組んでいますが、適切な初動対応や被害の軽減等のためには、更に迅速かつ正確な情報収集と、それに基づく市民等への的確な情報提供が必要であることから、I C Tを積極的に利活用し、様々な主体から発せられる情報の収集や集約、分析を図るとともに、ソーシャルメディアサービスの活用など、多様な情報提供手段による情報の提供に努めます。

(2) 地域の安全・安心の確保

人口減少に伴う担い手不足や管理の行き届かない空き家の増加など、地域の活力の低下や生活環境の悪化が懸念される中、地域の安全・安心の確保への期待が高まっていることから、地域の防犯や安全対策、生活環境の保全、子どもや高齢者の見守りなど、様々な分野において I C T利活用を検討し、I C Tの側面から地域の安全・安心の確保に向けた取組を進めます。

(3) 緊急時における業務継続性の確保

I C Tは、本市の行政運営に欠くことのできない重要なツールであり、災害発生時などの緊急時においても、可能な限り、平常時と変わらない市民サービスの提供や業務を継続する必要があることから、災害に強い情報システム等の構築や、「盛岡市業務継続計画」に基づいた対応に努めるとともに、I C T分野の業務継続計画²⁹である、I C T-BCPの策定や必要に応じた見直しの検討など、情報システム等が被害を受けても市民サービスや業務が継続できる体制と環境を整備し、緊急時における業務の継続性を確保するよう努めます。

²⁹業務継続計画：災害が発生し、利用できる人的・物的資源に制約がある状況下においても実施すべき非常時優先業務を選定し、その業務の実施に必要な資源の確保や配分、執行体制や対応手順等をあらかじめ定める計画のこと。「BCP」(Business Continuity Plan)ともいい、I C T-BCPとは、I C T分野に特化して作成する業務継続計画のこと。

方向性4 情報セキュリティ対策の推進

I C Tを利用した市民サービスの拡大に伴い、情報資産の保護や情報セキュリティの徹底が求められていることから、I C Tの進展に伴う様々なリスクに対応し、安全・安心なサービスの提供やI C T利活用ができるよう、情報セキュリティ対策を推進し、情報セキュリティの向上に努めるとともに、情報化人材の育成を推進します。

(1) 情報セキュリティ対策の推進

I C Tを利活用した安全・安心な市民サービスの提供や、本市の保有する情報資産の保護のため、あらゆる情報セキュリティリスクへの適切な備えが求められていることから、コンピューターウイルス対策やネットワーク管理などにおいて、技術的、物理的な対策を多層的に実施し、情報セキュリティの確保に努めるとともに、I C Tの進展等を踏まえた構成機器やソフトウェアの導入など、情報セキュリティ対策の不断の見直しに努めます。

また、情報セキュリティポリシー規程の継続的な見直しを行うとともに、職員を対象とした情報セキュリティチェックや情報セキュリティ監査等の実施など、人的な情報セキュリティ対策に努めます。

(2) 情報化人材の育成と体制の整備

本市の業務遂行にあたり、I C Tの果たす役割は今後ますます大きくなると考えられており、I C Tの進展に合わせた職員の情報化に関する知識やスキルの向上が重要となることから、職員の役割ごとに必要な知識習得に向けた研修や、情報化推進リーダーを中心とした最新技術の情報共有を通じて、職員の知識やスキルの底上げを図るとともに、組織横断的な「プロジェクトチーム」の設置を検討するなど、I C T利活用の推進に向けた、情報化人材の育成と体制の整備を進めます。