

(案)

第4次瑞浪市情報化推進計画

令和 年 月
瑞浪市

(このページは空白です)

第 1 章 情報化推進計画の背景	1
1 情報化推進計画策定の背景	1
2 本計画の目的	2
3 本計画の期間	3
第 2 章 情報化を取り巻く動向	4
1 国の動向	4
2 岐阜県の動向	6
3 情報化技術の動向	7
第 3 章 これまでの取り組みと課題	8
1 情報通信インフラ調査	9
2 第 3 次瑞浪市情報化推進計画の評価	10
3 市民調査	12
4 企業調査	26
5 庁内における情報化の現状	32
6 瑞浪市における課題	37
第 4 章 情報化施策	40
1 基本方針	42
2 重点施策	43
第 5 章 情報化推進への取り組み	44
1 個別施策	44
第 6 章 用語集	55
【別紙】第 3 次瑞浪市情報化推進計画の内容	57

(本文中の*を付した用語については、用語集にて解説しています。)

(このページは空白です)

第1章 情報化推進計画の背景

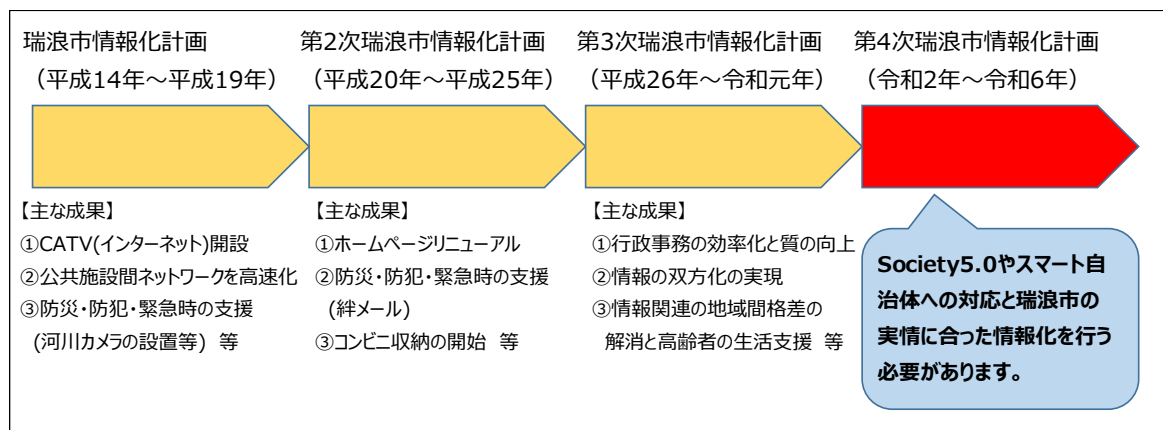
1 情報化推進計画策定の背景

本市では、情報化を推進するために、平成14年に「瑞浪市情報化推進計画」、平成20年に「第2次瑞浪市情報化推進計画」、平成26年に「第3次瑞浪市情報化推進計画」を策定し、ICT*（情報通信技術）を利用して、より良い市民サービスの提供と、本市役所の業務の効率化を推進してきました。

4G*（第4世代移動通信）の通信エリアは広く整備され、スマートフォンやタブレットは、年代を問わず市民が広く使うようになりました。これら私たちの周りにあるICTは、生活に欠かすことができないものとなっています。

こうしたICTの普及を背景に、国は、「Society5.0*（ソサエティ5.0）」を提唱し、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）の高度な融合を目指した環境を整備し、産業の国際競争が激化する中での経済発展や少子高齢化に伴う労働人口減少などの社会的問題の解決を目指しています。

本市は、こうした背景と市民の意見を反映して、本市の情報化の進め方を定める「第4次瑞浪市情報化推進計画」を策定しました。



図表 1-1 計画の経緯

2 本計画の目的

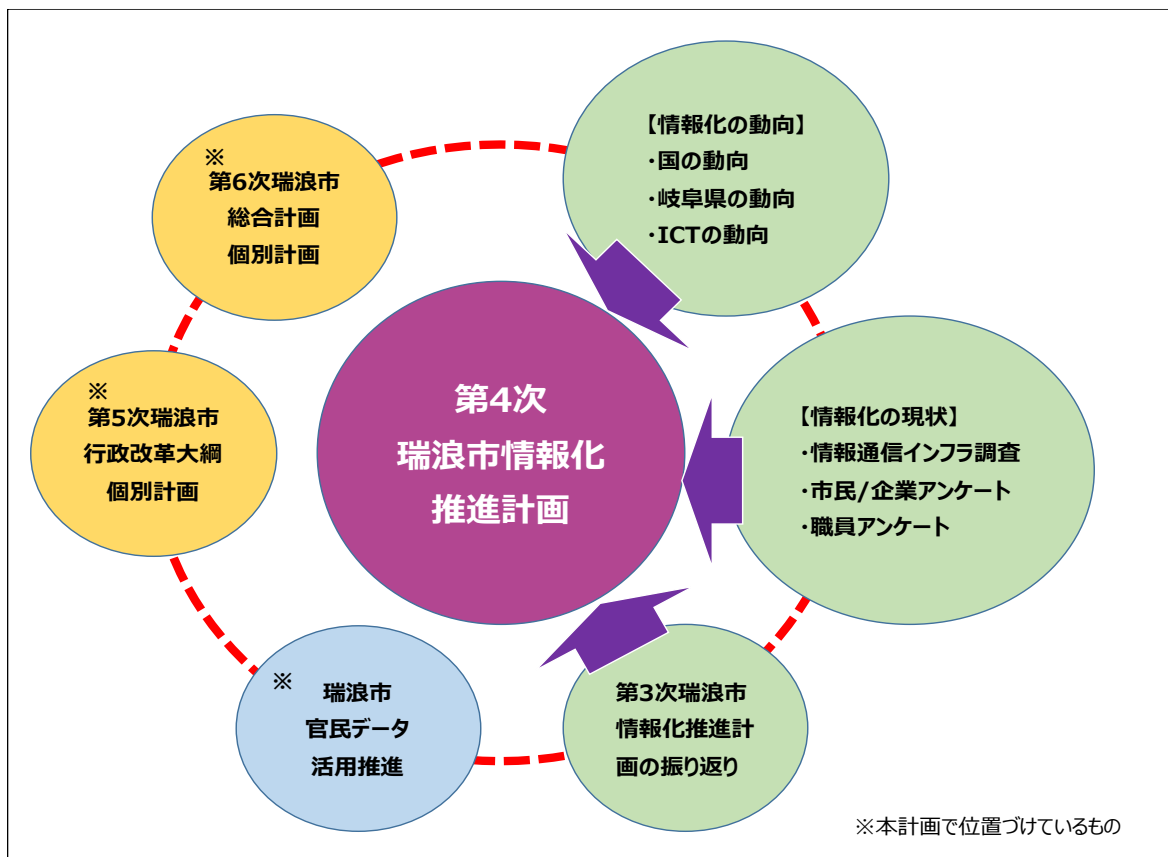
本計画は、本市の情報化を進めるための方向性を定めるものです。本市や社会全体のさまざまな環境の変化、新しいICTの登場、国や岐阜県における動向を取り入れて、本市に適したICTを推進することで、本市の社会的問題や市役所業務の課題解決を目指すことを目的とします。

本計画は、「第6次瑞浪市総合計画」、「第5次瑞浪市行政改革大綱」で定めた情報化推進の個別計画として位置付けています。

また、国が定めた「官民データ活用推進基本法」にもとづいて閣議決定された、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」に沿ったものとして、本計画を、「瑞浪市官民データ活用推進計画」として位置付けます。

加えて、前回の計画である「第3次瑞浪市情報化推進計画」の振り返りを行い、今回の計画でも継続して実施すべきと判断した施策については、本計画に取り込みます。

これらにもとづいて、「第4次瑞浪市情報化推進計画」を策定します。



図表 1-2 計画の位置づけ

3 本計画の期間

本計画の対象期間は、令和2年度から令和6年度までの5年間とします。

なお、本計画の期間内にもICTの発展が急速に進むことが予想されます。本計画期間中においても、今後の更なるICTの発展、国や岐阜県の動向など、本市を取り巻くさまざまな外部環境の変化に対応するため、必要に応じて、適宜、本計画の見直しを行います。

年度	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年
上位計画	第6次瑞浪市総合計画						
	第5次瑞浪市行政改革大綱						
本計画		第4次瑞浪市情報化推進計画					

図表 1-3 上位計画及び本計画の対象期間

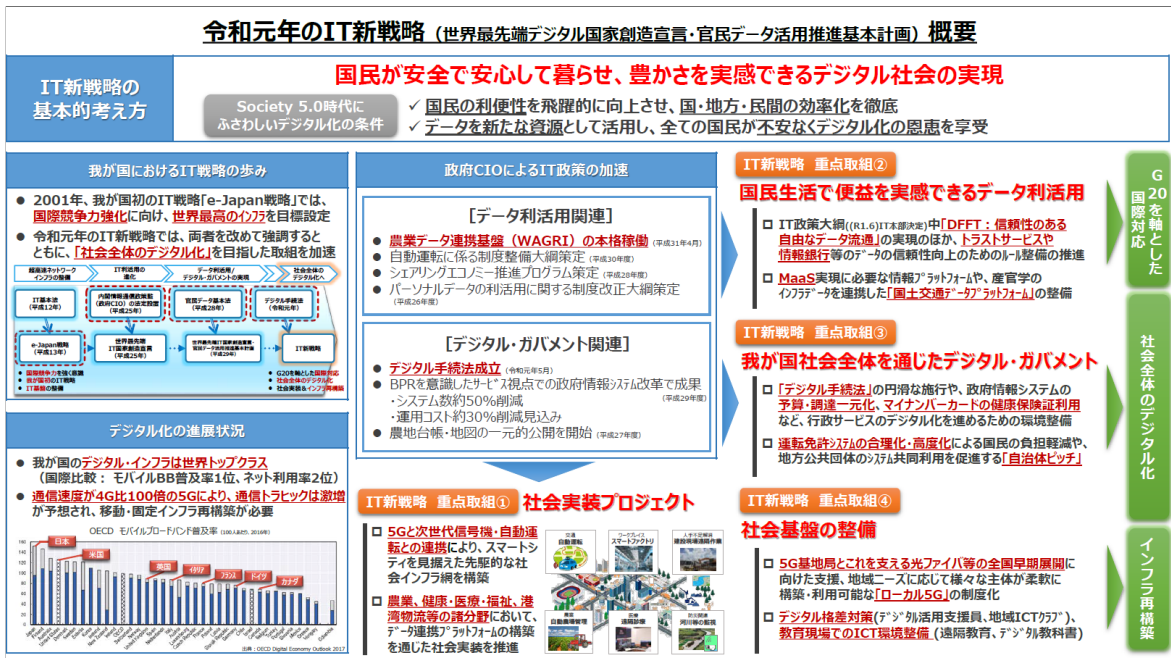
第2章 情報化を取り巻く動向

1 国の動向

国においては、平成13年に「e-Japan戦略」を策定して以降、さまざまな情報化戦略の方向性を打ち出してきました。

平成25年度には、「世界最高水準のIT社会をIT利活用も含めて実現」することをテーマとして、「世界最先端IT国家創造宣言」を公表しています。「世界最先端IT国家創造宣言」では、「『ヒト』、『モノ』、『カネ』と並んで『情報資源』は新たな経営資源となるものであり、『情報資源』の活用こそが経済成長をもたらす鍵となり、課題解決にもつながる」としています。

この流れを汲み、令和元年に更新された「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」では、デジタル化自体は手段であって目的ではないことに十分に留意したうえで、「デジタル技術の導入は、国民生活の利便性が向上し、行政機関や民間事業者等の効率化に資するものでなければ意味がない」、「デジタル社会が目指すべき将来像ではあるものの、全ての活動がデジタルで代替されるわけではない」とし、「Society5.0時代」にふさわしいデジタル化の条件が提示されています。

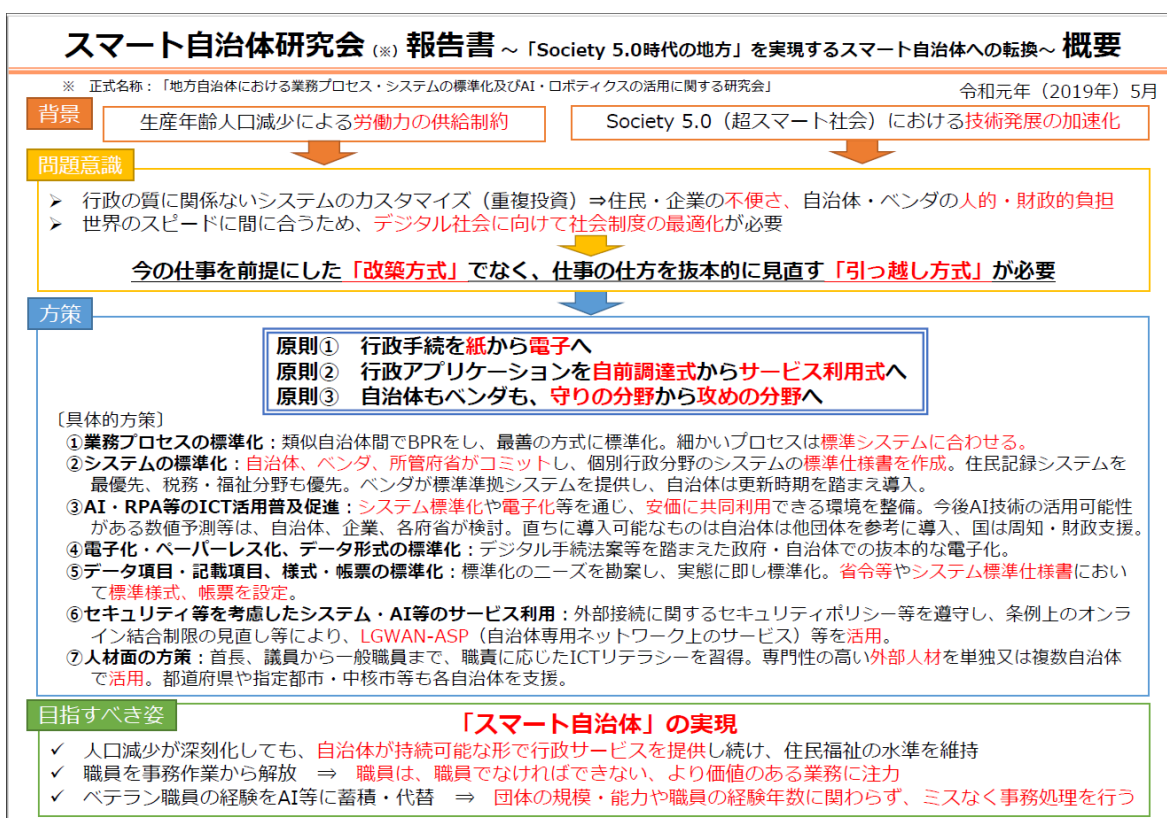


図表 2-1 令和元年のIT新戦略

（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）概要

「Society5.0」は、「第5期科学技術基本計画」（平成28年1月22日閣議決定）において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱され、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）の高度な融合により、経済発展と社会的課題の解決の両立を目指すこと、としています。

この「Society5.0」の実現に向け、「スマート自治体」への転換が求められています。スマート自治体では、例えば、「AI」（人工知能）や「RPA*」と言われるソフトウェアロボットなどを活用して自治体の事務処理を自動化する、標準化された共通基盤を用いた効率的なサービスを提供する、国や地方公共団体、民間企業等が保有するデータを連携させて、分野・組織を越えたデータの利活用とサービスの提供をする、といったことが提示されています。



図表 2-2 スマート自治体研究会報告の概要

本市においても、これらの取組みを参考にしつつ、情報化を推進する必要があります。

【本計画で参考とした国の動向】

- ◆ 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
- ◆ Society5.0
- ◆ スマート自治体

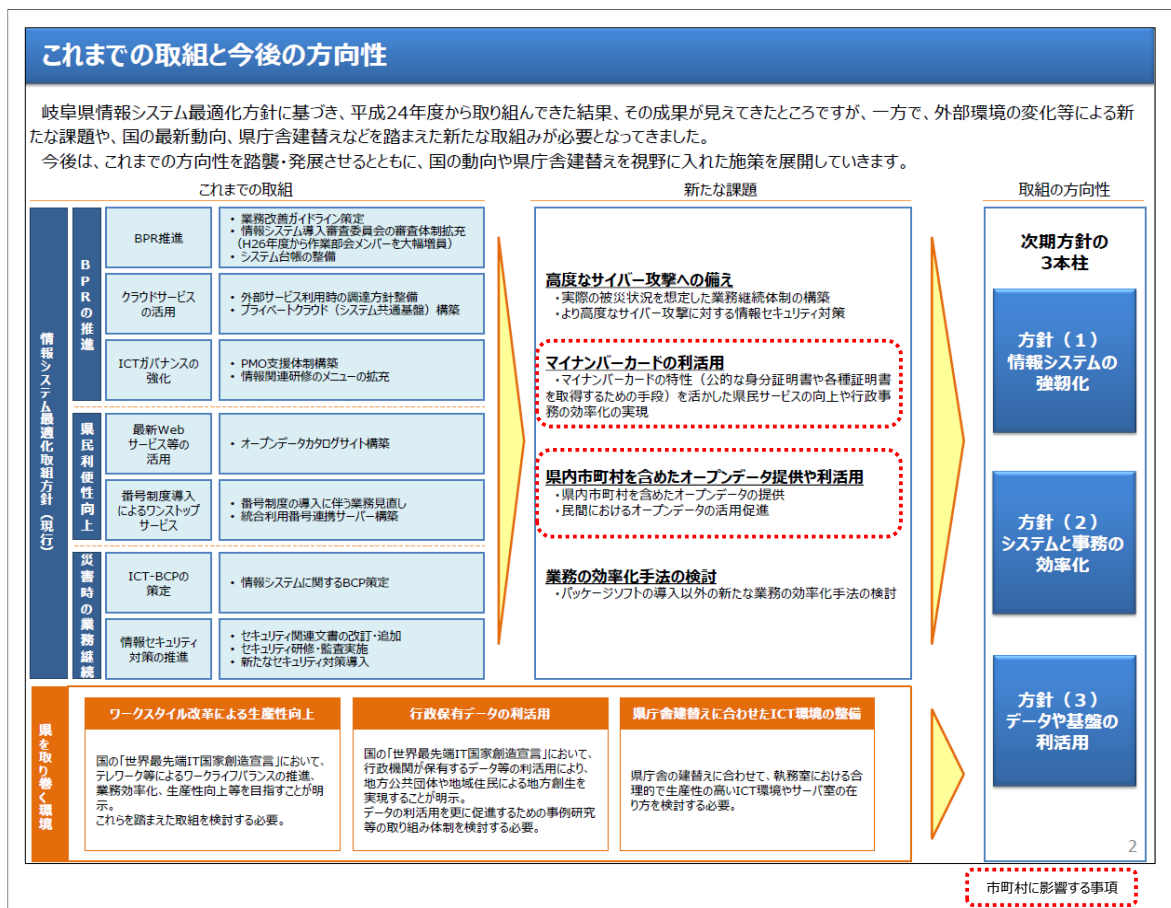
2 岐阜県の動向

岐阜県においては、平成24年度から取り組んできた「情報システム最適化取組方針」に対して、新たな課題として発生した「高度なサイバー攻撃への備え」、「マイナンバーカードの利活用」、「県内市町村を含めたオープンデータの提供や利活用」、「業務の効率化手法の検討」を加えた「岐阜県 I C T 最適化取組方針」を平成29年度に策定しました。

このうち、「マイナンバーカードの利活用」、「県内市町村を含めたオープンデータの提供や利活用」については、県内市町村の情報化推進計画に影響を及ぼすものとなっています。

また、岐阜県は、令和元年に「岐阜県官民データ活用推進計画」を策定し、市町村が保有しているデータについても公開する計画を盛り込んでいます。

本市においても、これらの取組みと連携しつつ情報化を進めていきます。



図表 2-3 岐阜県の動向（概要）

3 情報化技術の動向

国が提案する未来社会のビジョンである「Society5.0」の実現を目指す一方で、今後の少子高齢化に伴う労働人口減少などの社会的問題が予想される中、市民サービスを維持し続けるためには、さまざまな情報化技術を導入する必要があります。

「Society5.0」と市民サービスの維持を実現するために必要な情報化技術として、主に次の3つを注視します。

3.1 AI（人工知能）

人間の使う言語を理解したり、論理的な推論を行ったり、経験から学習したりするコンピュータプログラムなどのことを指します。現在の人工知能の中心的な技術には、「ディープラーニング」があります。「ディープラーニング」により、大量のデータの特徴をコンピュータが分析・記憶し、入力されたデータと分析されたデータを比較し、判断を行うことができるようになります。

すでに人工知能は、ゲーム、コールセンターの受付業務、金融取引、翻訳作業、医療現場など、いろいろな分野で利用されています。

3.2 5G（第5世代移動通信システム）

現在の主流である移動通信システム（4G）と比較し、高速・大容量のデータを送受信することが可能となります。

5Gは、「通信速度は4Gの100倍」、「通信量が2010年代の1000倍」、「IoTの普及により大量の機器が接続できる」、「自動車、ドローン*、ロボットの自動制御に利用」、「時速500km/h程度の移動でも利用可能」などを想定して、実現を目指しています。

5Gは、「超高速」、「超大容量」、「超大量接続」、「超低遅延」な通信を実現し、IoTを支える基盤となります。

3.3 IoT（Internet of Things）

「モノ（物）のインターネット」と言われています。

さまざまな「モノ」（例えば、冷蔵庫、ロボット掃除機、電気ポット、自動車、各種センサーなど）がインターネットに接続され（単に繋がるだけでなく、モノ同士も繋がっています）、それぞれが情報交換することにより、相互に制御しあう仕組みです。

総務省では、IoT社会の実現を、「インターネットに多様かつ多数の物が接続され、及びそれらの物から送信され、またはそれらの物に送信される大量の情報の円滑な流通が国民生活及び経済活動の基盤となる社会の実現」としています。

第3章 これまでの取組みと課題

国や岐阜県の動向、情報化技術の動向をもとに、本市の課題を抽出するために、以下の調査を行いました。

情報通信インフラ調査

第3次瑞浪市情報化推進計画の評価

市民調査

企業調査

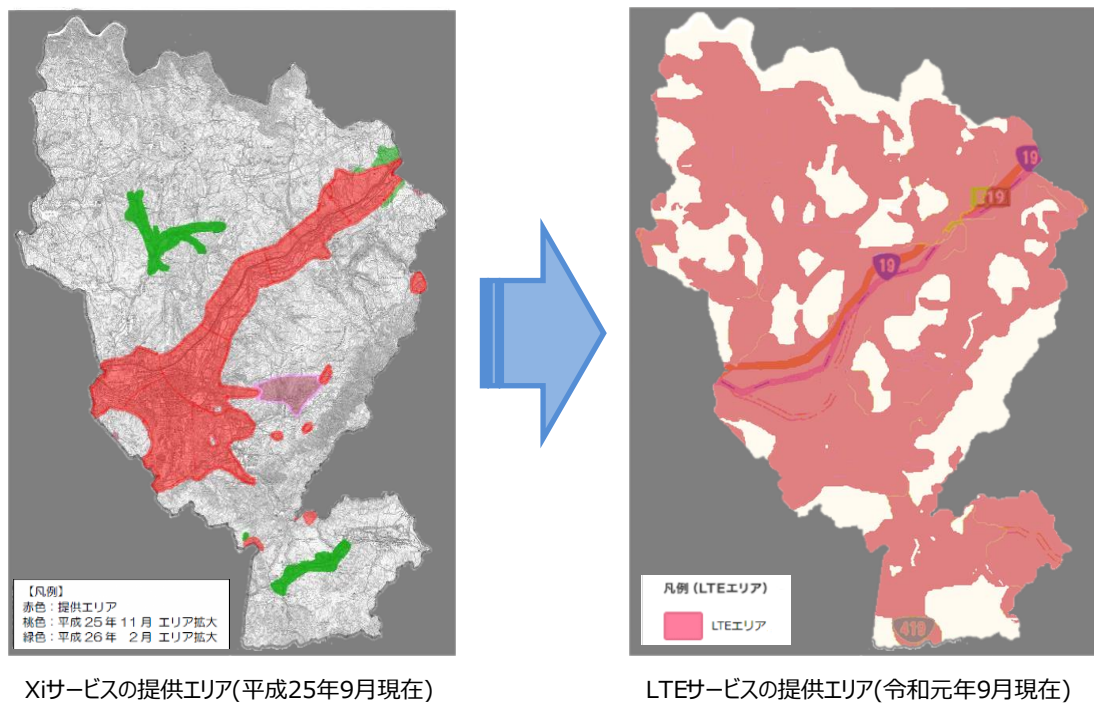
庁内における情報化の現状

1 情報通信インフラ調査

本市内の情報通信インフラ調査として、第3次瑞浪市情報化推進計画策定時（平成25年）と現在のNTTドコモ社の4GLTE（平成25年当時のサービス名はXi（クロスシー））のサービス提供エリアを比較しました。

平成25年当時のサービス提供エリアは、本市中心部と国道19号線沿いのみの対応でしたが、令和元年では、本市内のほぼすべての地域にてサービスが提供されていることが分かりました。

このような情報通信インフラの整備の拡大により、多くの市民が高速通信を使用できるようになっています。



図表 3-1 サービス提供エリアの比較

2 第3次瑞浪市情報化推進計画の評価

本市では、平成26年度から令和元年度までの情報化政策として、第3次瑞浪市情報化推進計画を実施してきました。

第3次瑞浪市情報化推進計画の施策実施状況は、次のとおりです。

計画の評価方法は、平成26年度から現在までに実施済み、または実施中のものを集計しています。（詳細は、「【別紙】第3次瑞浪市情報化推進計画の内容」参照）

第3次瑞浪市情報化推進計画 施策	施策数計	実施数
重点分野① 情報関連の地域間格差の解消と高齢者の生活支援	6	5
(1)情報インフラの地域間格差の解消	1	1
(2)高齢者の見守り支援	3	2
(3)情報インフラ未整備地域や高齢者に対する情報提供手段の検討	2	2
重点分野② 安全・安心をサポート	12	10
(1)絆メールの機能拡大と普及促進	2	2
(2)市民からの防災・防犯情報提供機能の構築	2	0
(3)児童・生徒の携帯電話などの安全な利用の促進	2	2
(4)災害時における連絡手段の確保	2	2
(5)災害時における情報システムの継続利用対策	4	4
重点分野③ 地域交流の活性化	20	8
(1)市主催イベントに関する情報提供の充実	4	4
(2)まちづくり推進組織への支援	4	2
(3)市民パソコン講座の充実	7	0
(4)中京学院大学との連携	5	2
重点分野④ 地域産業の振興、発展	5	4
(1)地場産業からの情報発信を強化	1	1
(2)観光情報の発信・情報共有	4	3
重点分野⑤ 行政事務の効率化と質の向上	17	17
(1)職員の人材育成	3	3
(2)統合型地理情報システム活用の検討	2	2
(3)電算業務の改善	4	4
(4)情報システムの「所有する」から「利用する」への転換	1	1
(5)地域公共ネットワークの改善	2	2
(6)公金納付の利便性向上	2	2
(7)個人情報保護対策、情報セキュリティ対策の強化	3	3
重点分野⑥ 情報の双方向化の実現	17	16
(1)適切な情報提供	6	5
(2)わかりやすいホームページの実現	4	4
(3)テレビの活用による効果的な市政情報の発信	2	2
(4)携帯情報端末（スマートフォン、タブレット端末）の利活用に向けた取組み	2	2
(5)SNS活用の推進	3	3
総計	77	60

図表 3-2 第3次瑞浪市情報化推進計画の達成状況

第3次瑞浪市情報化推進計画では、6つの重点分野と77の施策を計画し、実施しました。全77施策中、実施済み、または、実施中の施策は60施策となっています。

施策のうち、未実施となっている施策と主な原因は、次のとおりです。

未実施の施策	主な原因
重点分野②（2） 市民からの防災・防犯情報提供機能の構築	システム構築に掛かる費用が大きく、費用に見合った効果が期待できなかったため。
重点分野③（3） 市民パソコン講座の充実	パソコンの普及により操作方法も周知され、講座を実施する必要性が薄れたため。
重点分野③（4） 中京学院大学との連携	システム構築に掛かる費用が大きく、費用に見合った効果が期待できなかったため。

図表 3-3 第3次瑞浪市情報化推進計画の未実施施策と主な原因

第3次瑞浪市情報化推進計画で実施してきたさまざまな団体との情報の連携は、この計画においても継続し、市民への情報発信を強化していきます。

3 市民調査

本市では、市民の情報化の現状を把握するために、情報通信機器の利用状況やインターネットの利用状況、情報化施策などに関する市民アンケート調査を実施しました。

この調査結果にもとづいて、本計画にて取り組むべき施策に取り入れるため、市民ニーズを整理しました。

3.1 市民アンケート調査の概要

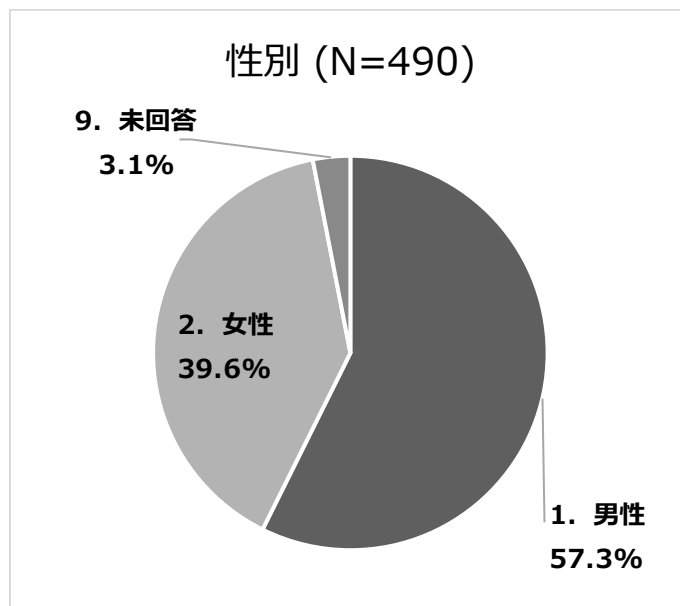
調査対象者	無作為に抽出した 15 歳以上の瑞浪市民 1,000 人
調査期間	令和元年 8 月 16 日～ 令和元年 8 月 31 日
調査方法	郵送による自記式
有効回答数	490 人（回答率 49.0%）

図表 3-4 市民調査概要

(注) アンケート結果のグラフ表記について

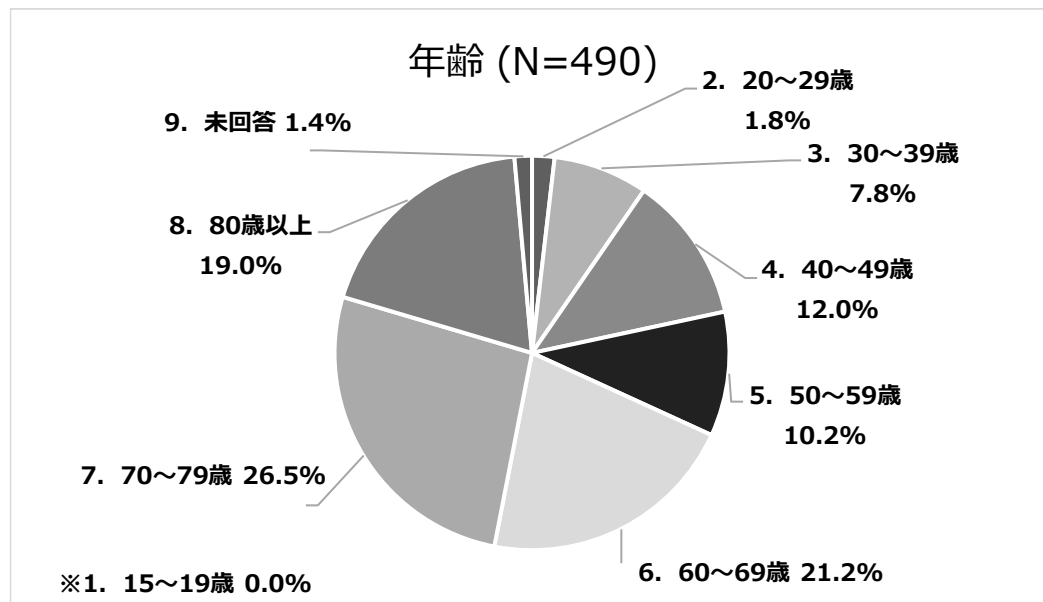
- ・図中のNは、「有効回答数」を表します。
- ・各項目の割合は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

回答の内訳は、男性が57.3%、女性が39.6%となりました。



図表 3-5 回答の内訳(性別)

また、年齢層は20歳代が1.8%、30歳代が7.8%、40歳代が12.0%、50歳代が10.2%、60歳代が21.2%、70歳代が26.5%、80歳以上が19.0%となっています。



図表 3-6 回答の内訳(年齢)

	人口比率	年代別回答比率
0. 14歳以下	11.5%	—
1. 15~19歳	4.7%	0.0%
2. 20~29歳	10.0%	1.8%
3. 30~39歳	10.6%	7.8%
4. 40~49歳	13.2%	12.0%
5. 50~59歳	13.0%	10.2%
6. 60~69歳	13.8%	21.2%
7. 70~79歳	12.8%	26.5%
8. 80歳以上	10.3%	19.0%

図表 3-7 年代別回答比率と人口比率

※人口比率は、平成 31 年 4 月 1 日現在のものです

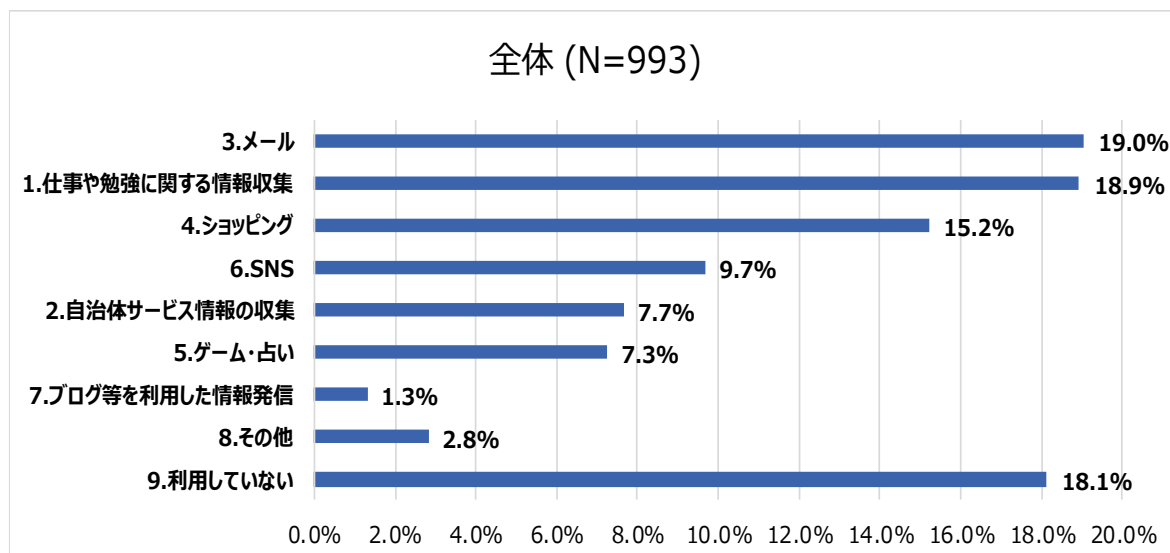
3.2 インターネット利用状況

インターネットの利用目的は、「メール」、「仕事や勉強の情報収集」、「ショッピング」の利用が多いことが分かります。

このように、多くの方がインターネットを利用している一方で、「インターネットを利用していない」との回答も18.1%と高い結果となりました。

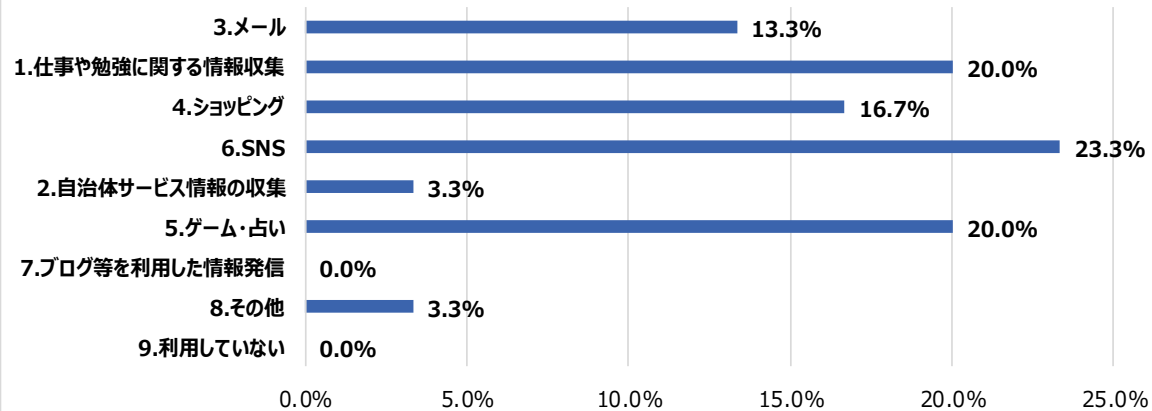
年齢別で見ると、20歳～39歳までで、メールを利用する割合が低く、SNS*を利用する割合が高くなっています。これは若年層のコミュニケーションツールがSNSに移行してきたためと思われる。

また、70歳以上では、「インターネットを利用していない」との回答が一番多い結果となっていることから、高齢者への情報発信の在り方が課題と言えます。

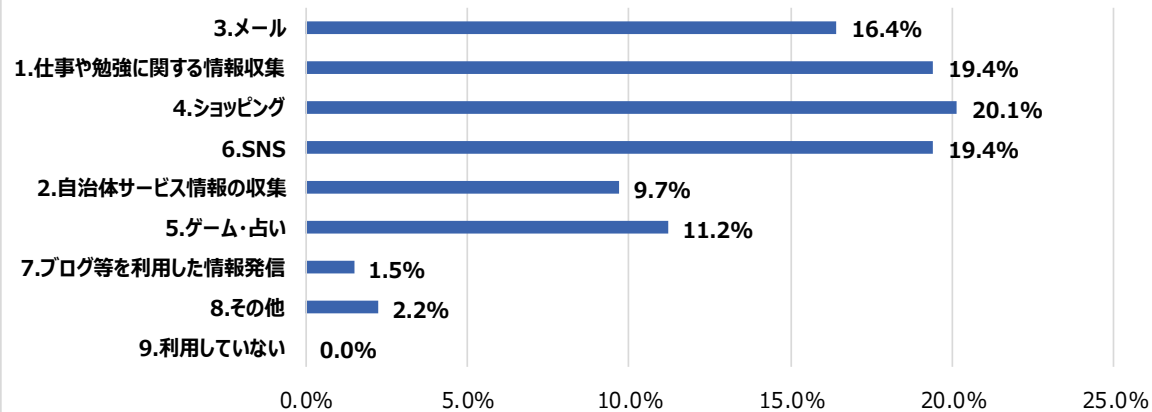


図表 3-8 インターネットの利用状況(全体)【複数回答】

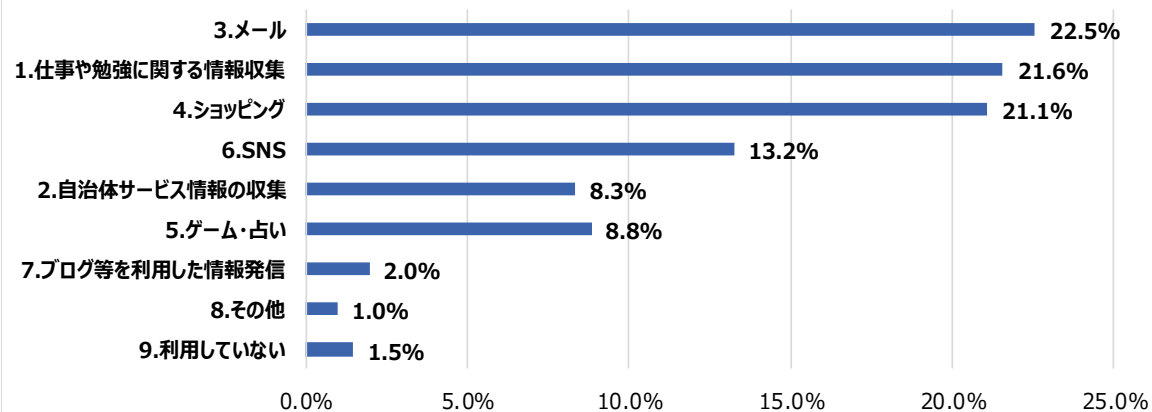
2. 20～29歳 (N=30)



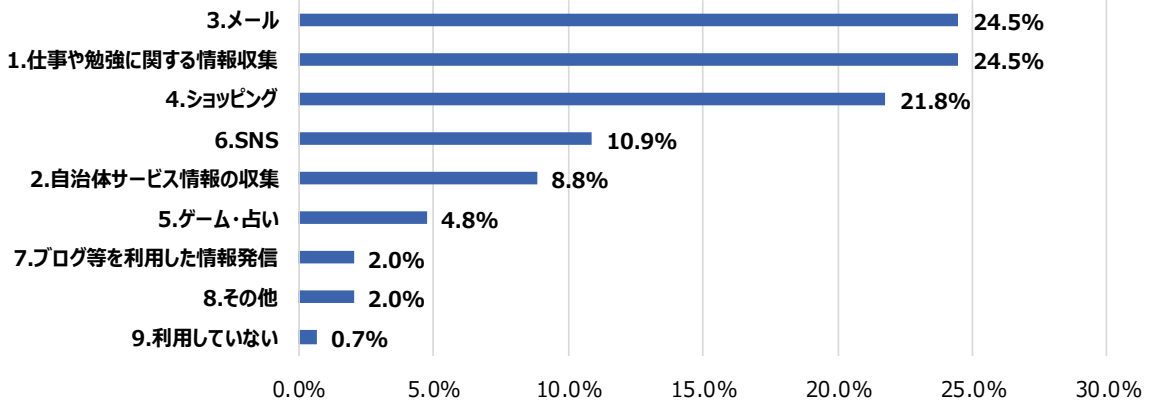
3. 30～39歳 (N=134)



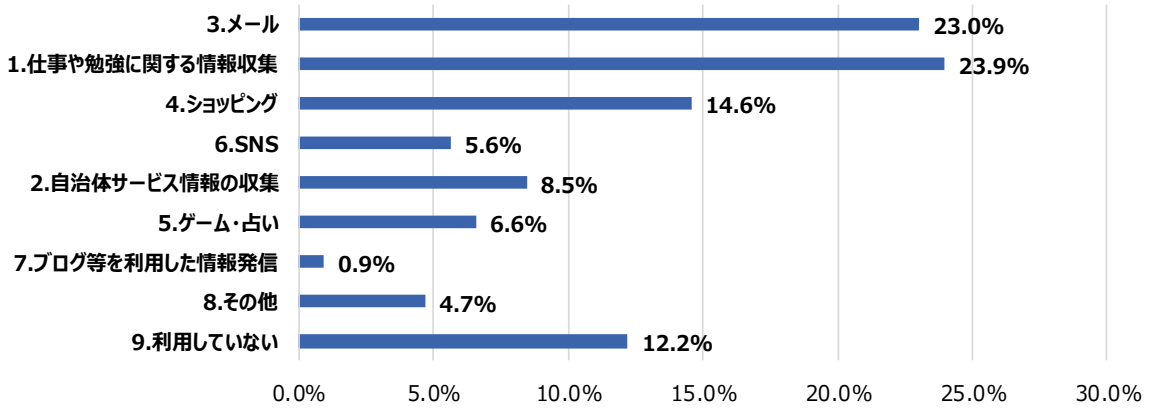
4. 40～49歳 (N=204)



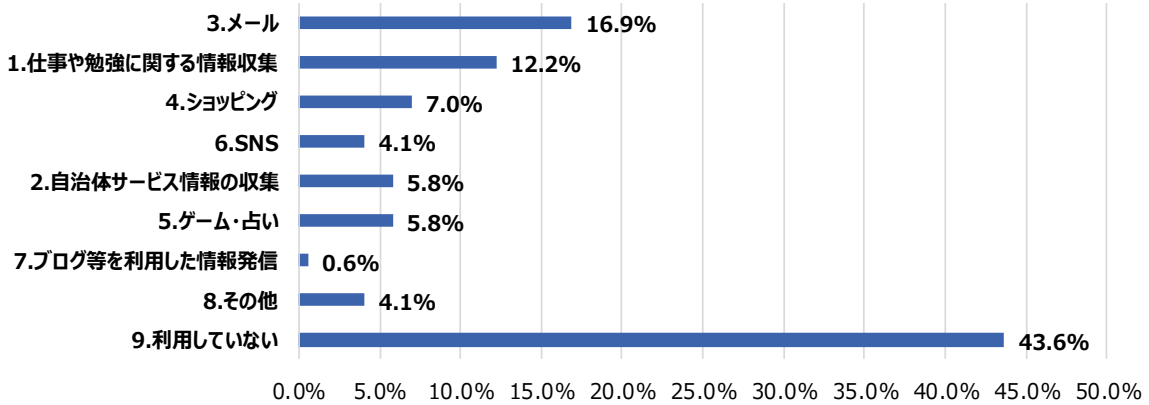
5. 50～59歳 (N=147)

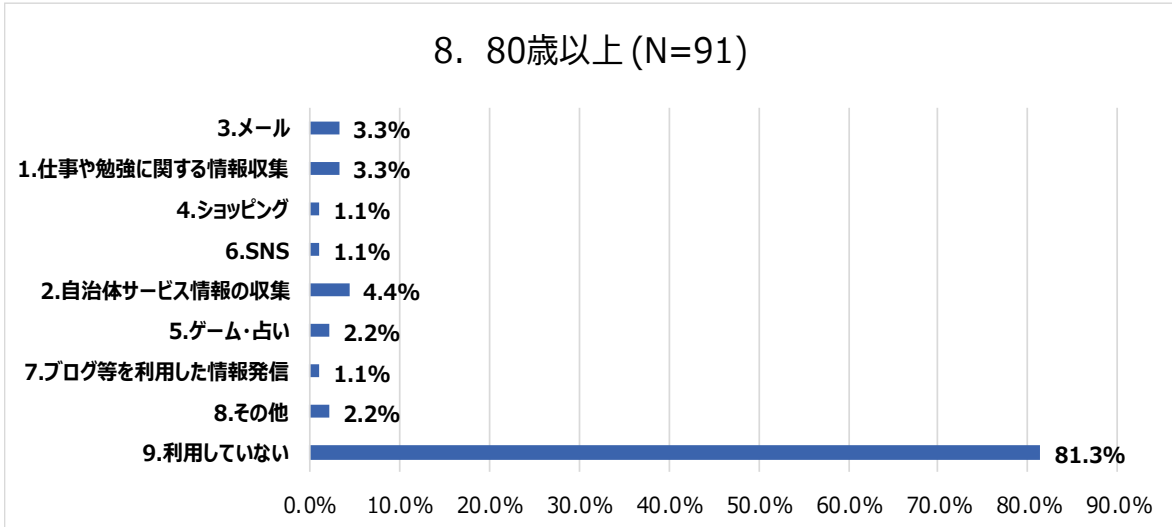


6. 60～69歳 (N=213)



7. 70～79歳 (N=172)





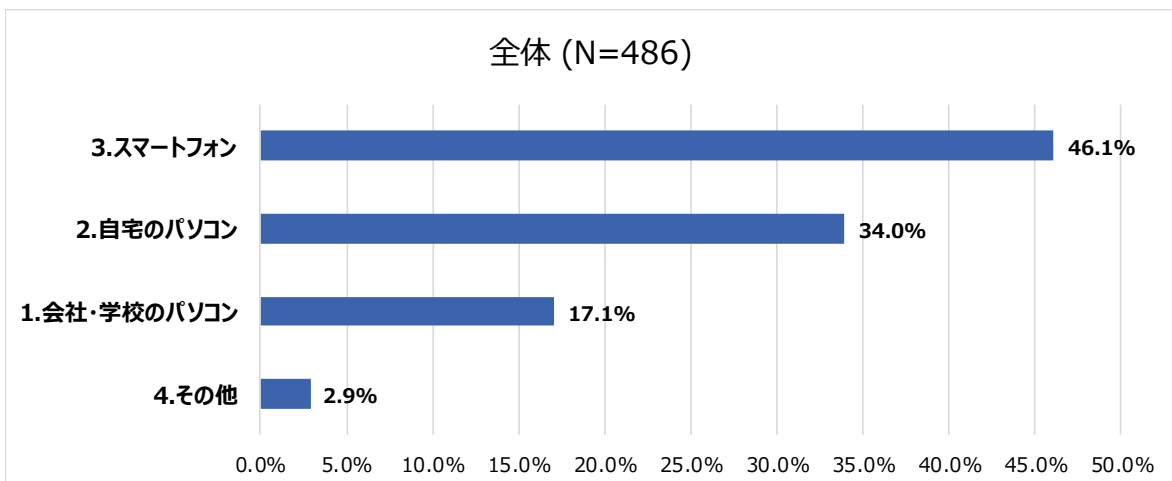
図表 3-9 インターネットの利用状況(年齢別)【複数回答】

3.3 インターネットへの接続方法

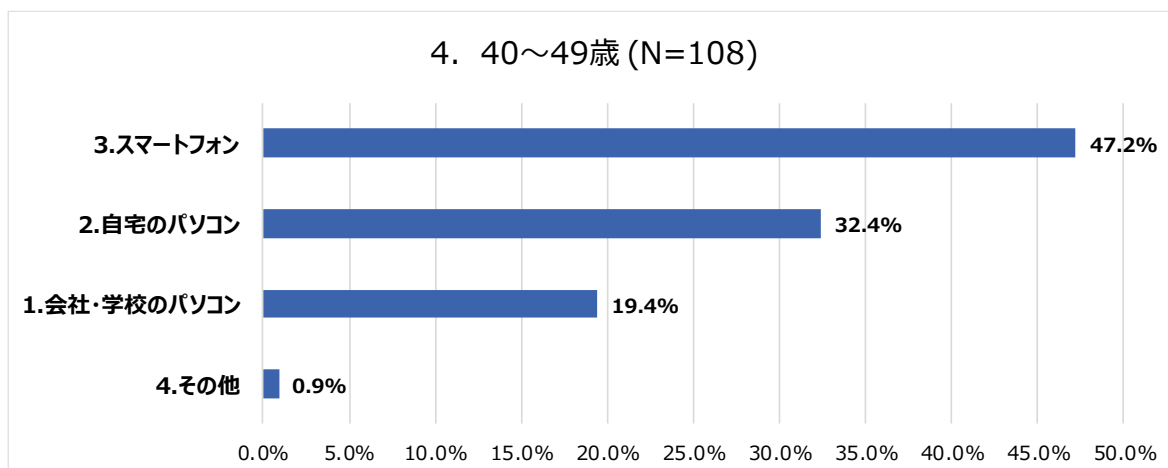
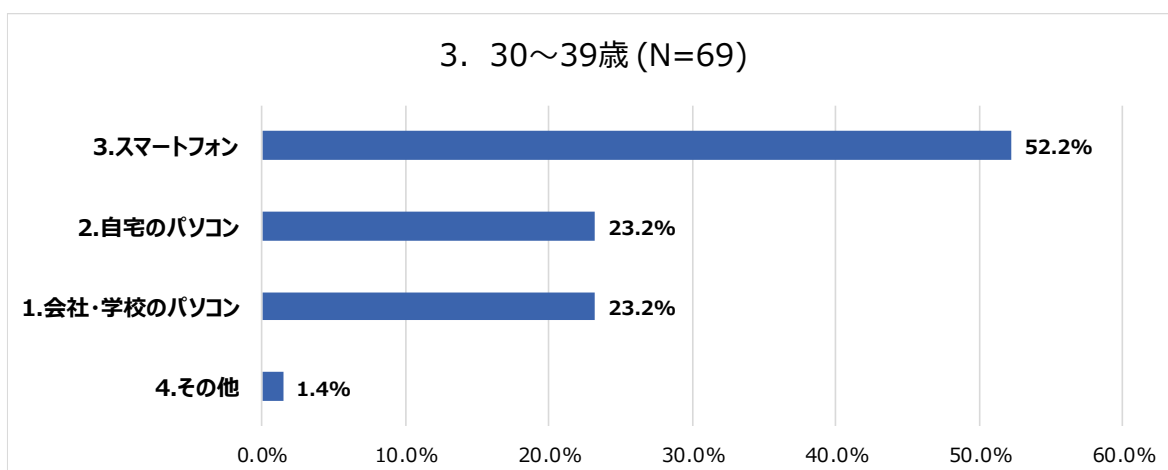
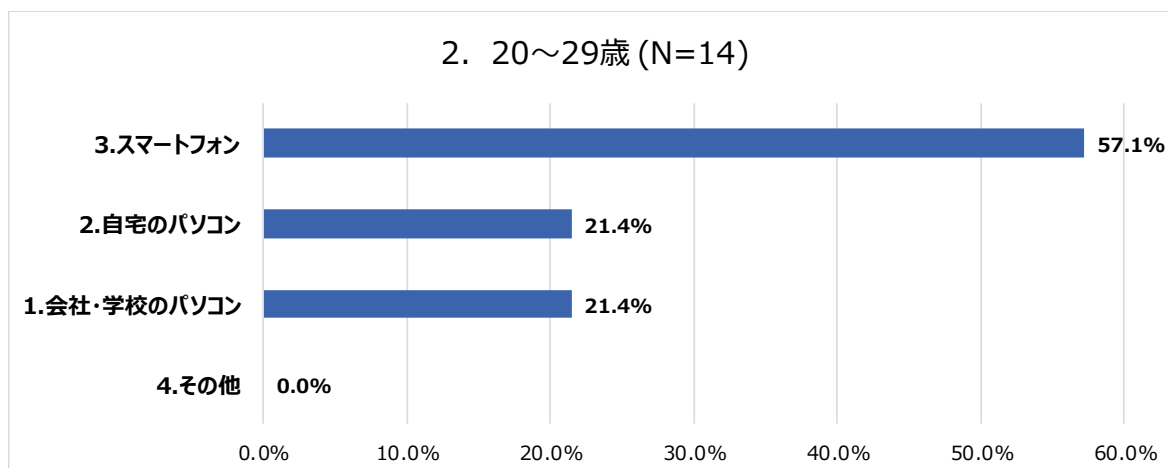
インターネットへの接続方法は、「パソコン（自宅、会社・学校合わせて）」が51.1%となっていますが、「スマートフォン」で接続している割合も46.1%と高い結果となっています。

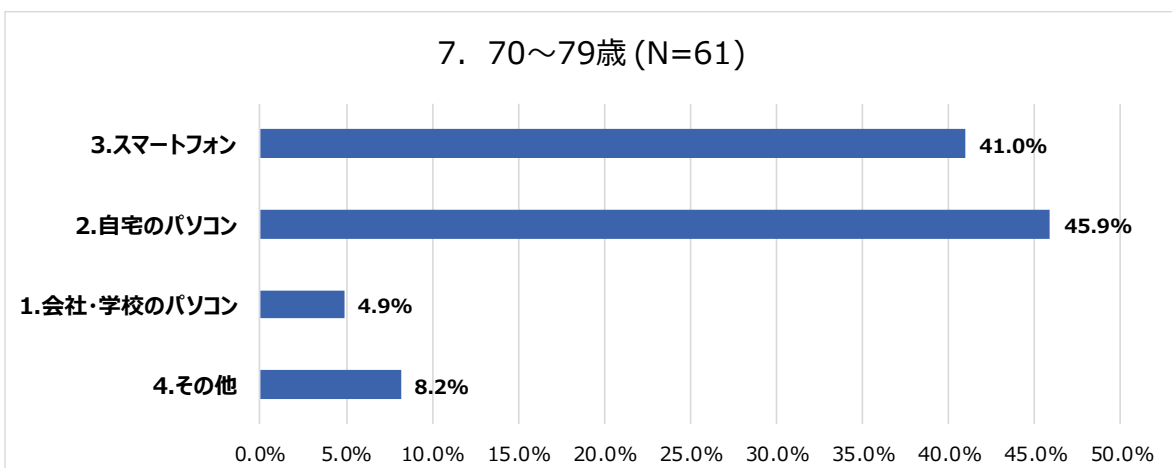
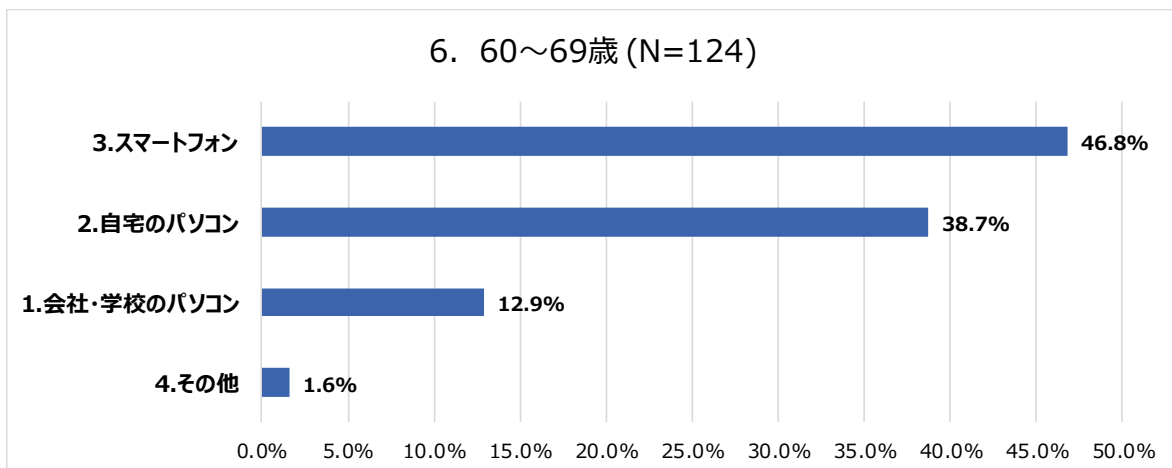
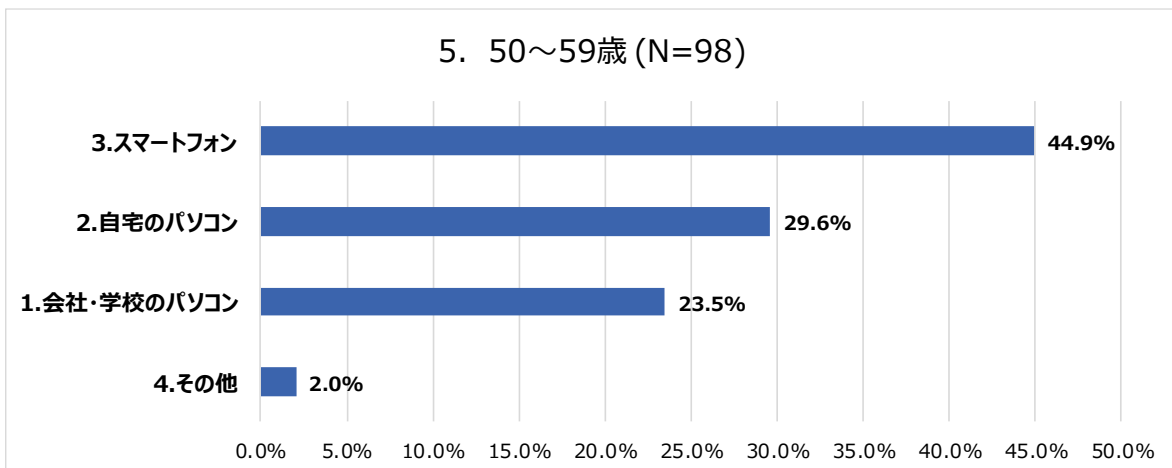
年齢別では、高齢者にもスマートフォンが普及していることが分かります。

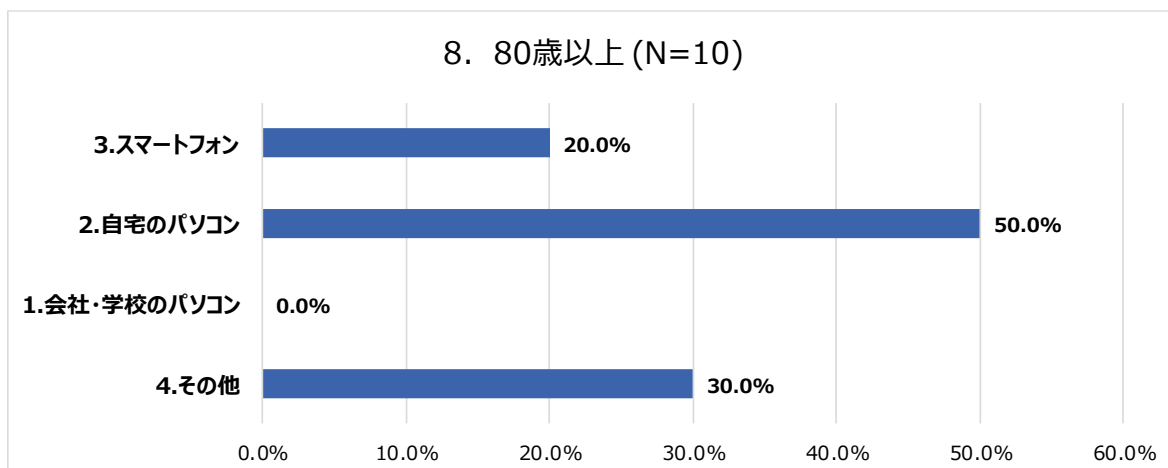
ほとんどの年齢でスマートフォンを使ってインターネットに接続しており、使用する場所に縛られないスマートフォンがインターネットへの接続の中心となることが予想されます。



図表 3-10 インターネットへの接続方法(全体)【複数回答】







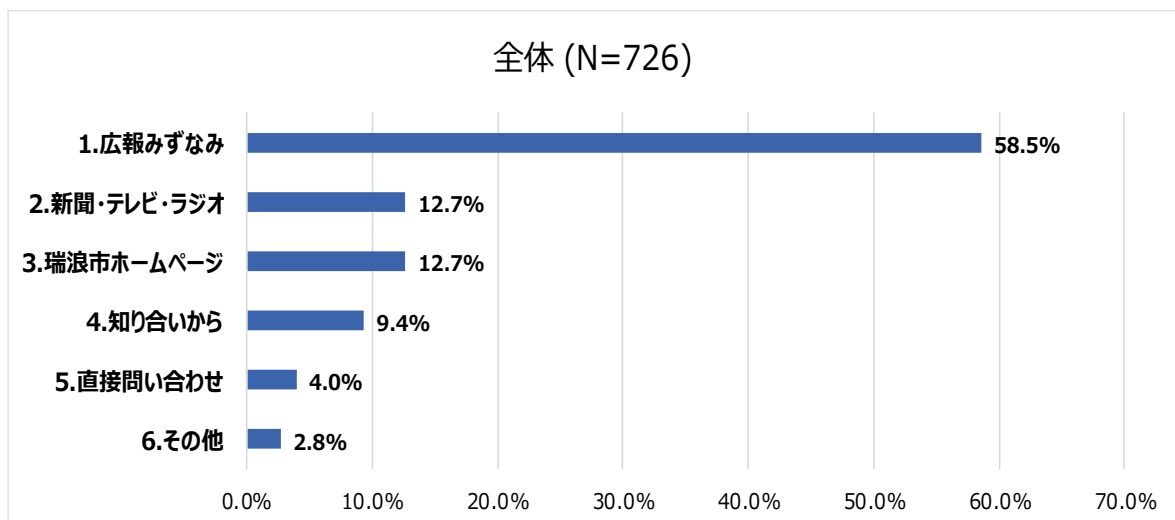
図表 3-11 インターネットへの接続方法(年齢別)【複数回答】

3.4 行政情報の入手方法

本市が発信している情報の入手方法は、「広報みずなみ」と回答した人が58.5%に達しています。

行政情報の入手方法として、「広報みずなみ」が市民の重要な情報源となっていることが分かります。

紙媒体である「広報みずなみ」は、情報機器を操作する手間がなく、気軽に情報を取得することができます。市民に広く情報を知ってもらうためには、既存の情報媒体である「広報みずなみ」も有効な手段として、積極的に活用することが必要と考えます。



図表 3-12 行政情報の入手方法【複数回答】

3.5 本市が提供している情報サービス

本市が提供している、インターネットを活用した情報サービスを、市民がどれくらい知っているかについて調査しました。

アンケートの結果から、本市が行っているインターネットを活用した情報サービスの認知度は、全体的に低いことが分かります。

このうち、絆メールの認知度は、第3次瑞浪市情報化推進計画の策定時には55.0%ありましたが、22.2%まで減少しています。

これは、第3次瑞浪市情報化計画策定に実施したアンケート調査の対象期間が絆メールを開始して継続的に広報活動を行っていた期間と重なっていたため、認知度が高くなったと考えられます。

情報サービスの周知には、広報活動を継続して行うことが重要になると考えられます。

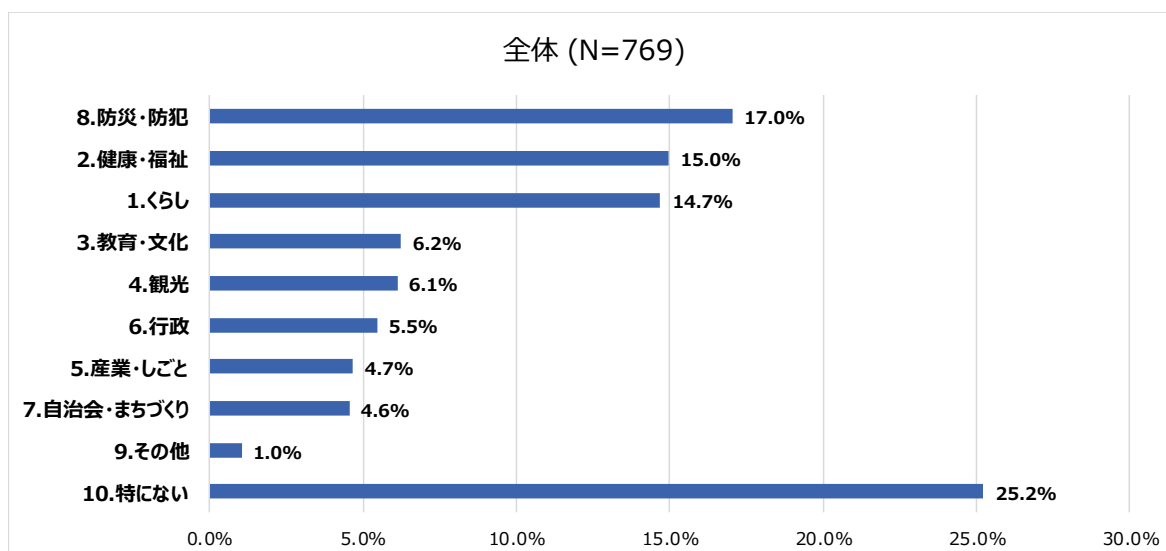
	1. 知っている	2. 知らない	9. 未回答	回答者割合
絆メール	109	322	59	22.2%
観光情報メールマガジン	20	394	76	4.1%
子育て通信	23	391	76	4.7%
みずなみ健康メール	38	383	69	7.8%
生涯学習楽めーる	25	393	72	5.1%
移住定住情報メールマガジン	15	399	76	3.1%
ごみ収集お知らせメールマガジン	56	369	65	11.4%
母子健康手帳アプリ	21	434	35	4.3%
ぴったりサービス	14	445	31	2.9%

図表 3-13 本市が提供している情報サービスの認知度

3.6 本市に求める情報発信

市民が本市に求める情報は、「防災・防犯」が17.0%、「健康・福祉」が15.0%、「くらし」が14.7%と高い結果となりました。なかでも、近年の異常気象による災害が多発していることから、「防災・防犯」への回答が高くなったと思われます。

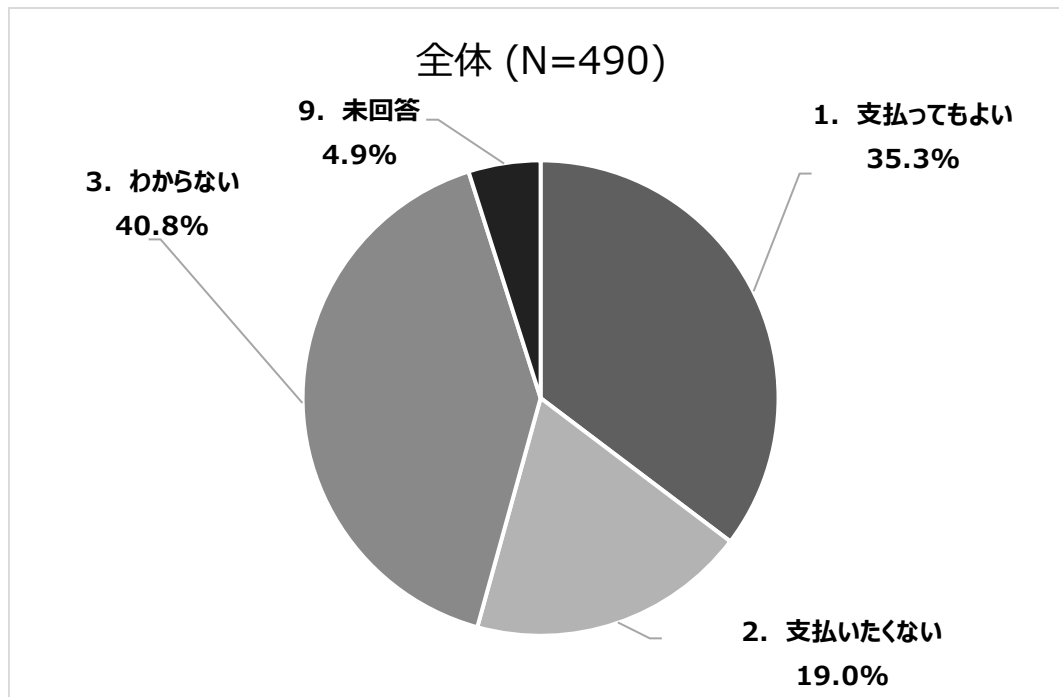
また、「特にない」との回答が25.2%と高い結果となっています。市民に対しより魅力的な情報を発信する必要があります。



図表 3-14 本市に発信を求める情報の種類【複数回答】

3.7 キャッシュレスの導入

本市の税金や施設の使用料などのキャッシュレスでの支払いは、35.3%が「支払ってもよい」と回答し、「支払いたくない」と回答した19.0%を上回る結果となりました。全国的にキャッシュレスの導入が進んでいることから、本市としても、市民の支払いの選択肢の一つとして、導入を前向きに検討する必要があります。



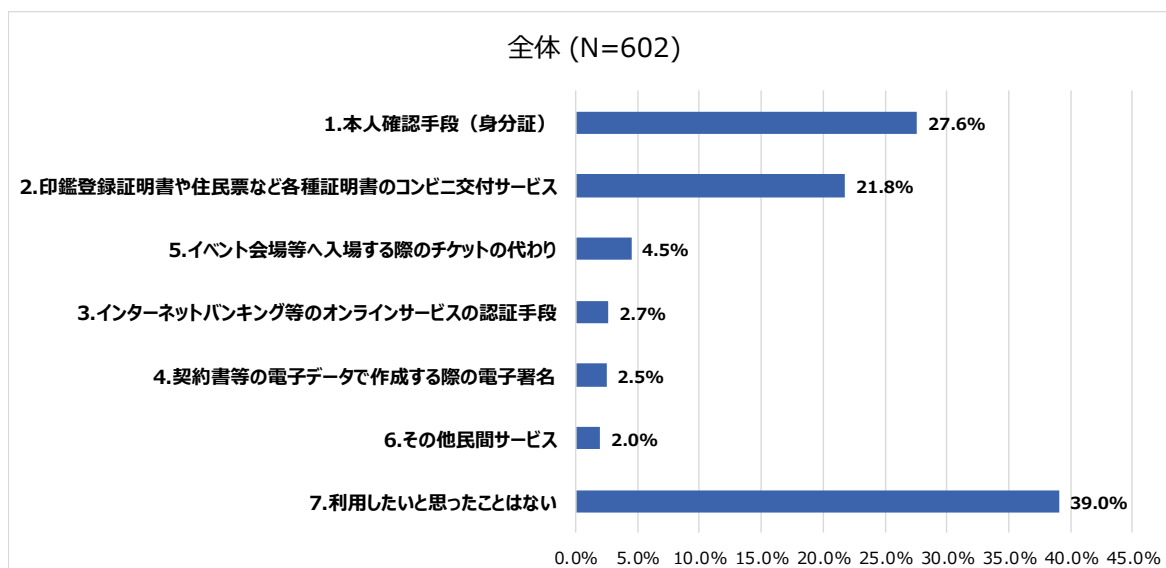
図表 3-15 キャッシュレスの導入

3.8 マイナンバーカード

マイナンバーカードについて、利用してみたいサービス（もしくは利用しているサービス）・便利だと思ふサービスを質問したところ、「本人確認手段（身分証）」が27.6%、「印鑑登録証明書や住民票などの各種証明書のコンビニ交付サービス」が21.8%となりました。一方で、「利用したいと思つたことはない」が39.0%と高い結果となっています。

アンケートの結果では、マイナンバーカードを「利用したいと思つたことはない」との回答が多くなっています。

今後、国や岐阜県は、マイナンバーカードの普及のため、マイナンバーカードを利用した新しいサービスを開始することが予想されます。国や岐阜県の動向を注視し、市民生活に有用なマイナンバーカードを利用したサービスの導入を検討する必要があります。



図表 3-16 マイナンバーカードの利用方法【複数回答】

4 企業調査

本市では、企業の情報化の現状を把握するために、情報通信機器やインターネットの利用状況、情報化施策などに関する企業アンケート調査を実施しました。

この調査結果にもとづいて、本計画にて取り組むべき施策に取り入れるため、事業者ニーズを整理しました。

4.1 企業アンケートの概要

調査対象者	瑞浪市商工会議所 役員企業 60 社
調査期間	令和元年 9 月 1 日～令和元年 9 月 13 日
調査方法	郵送による自記式
有効回答数	45 社（回答率 75.0%）

図表 3-17 企業調査概要

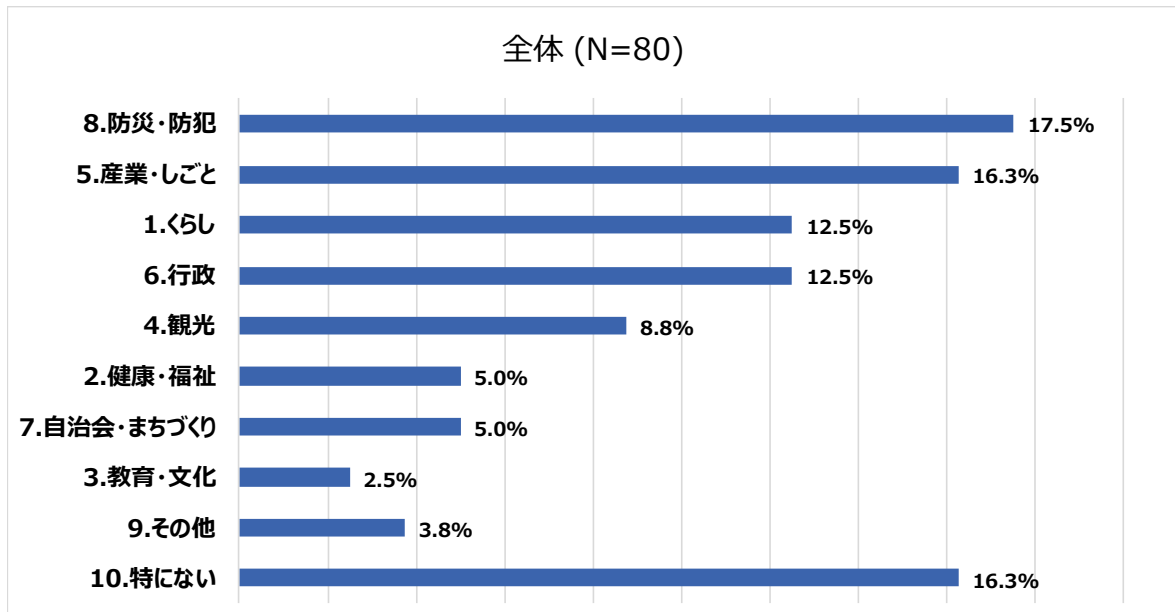
(注) アンケート結果のグラフ表記について

- ・図中のNは、「有効回答数」を表します。
- ・各項目の割合は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

4.2 本市に求める情報発信

企業が本市に求める情報は、「防災・防犯」が17.5%、「産業・しごと」が16.3%と高い結果となりました。

また、「特にない」との回答も16.3%と高い結果となっています。企業に対しより魅力的な情報を発信する必要があります。



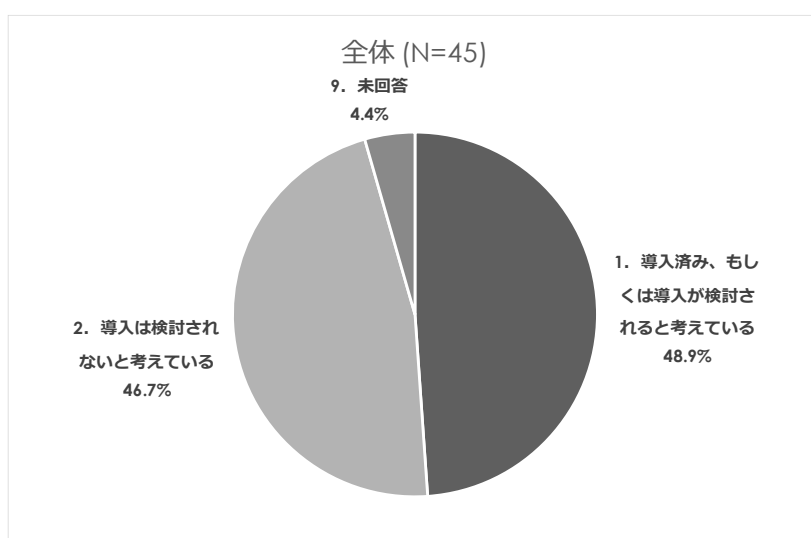
図表 3-18 本市に求める情報の種類【複数回答】

4.3 キャッシュレスの導入

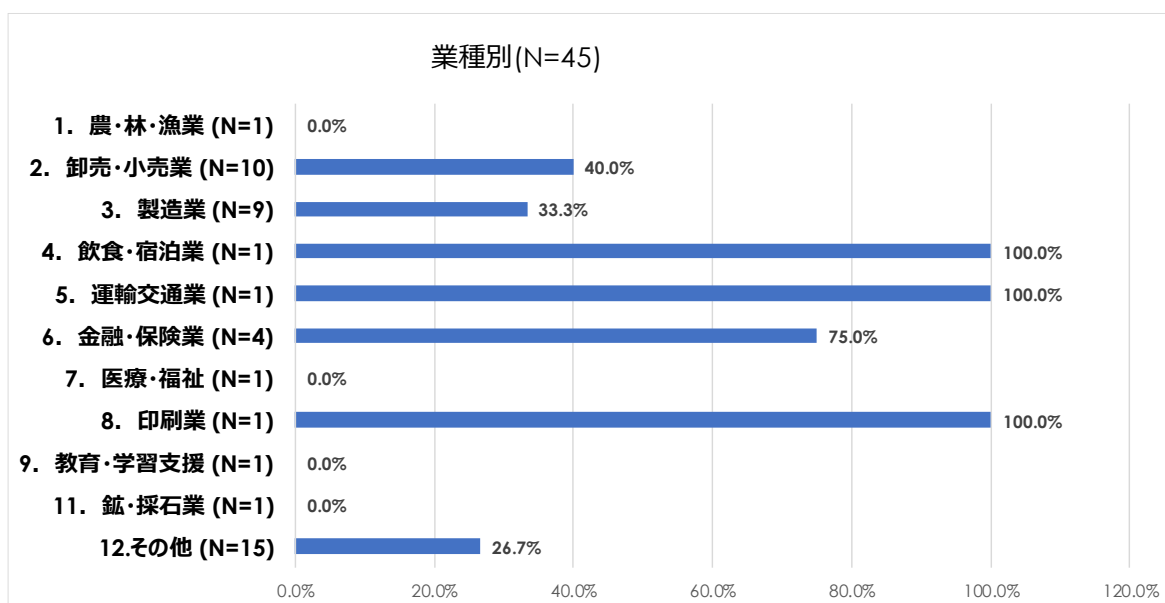
キャッシュレスの導入は、48.9%の企業が「導入済み」または「導入を検討している」ことが分かります。

業種別では、多くの業種でキャッシュレスの導入、検討が進んでいることが分かります。

キャッシュレスは、全国的に導入が進んでいることから、キャッシュレスの導入について検討する必要があります。



図表 3-19 キャッシュレスの導入(全体)

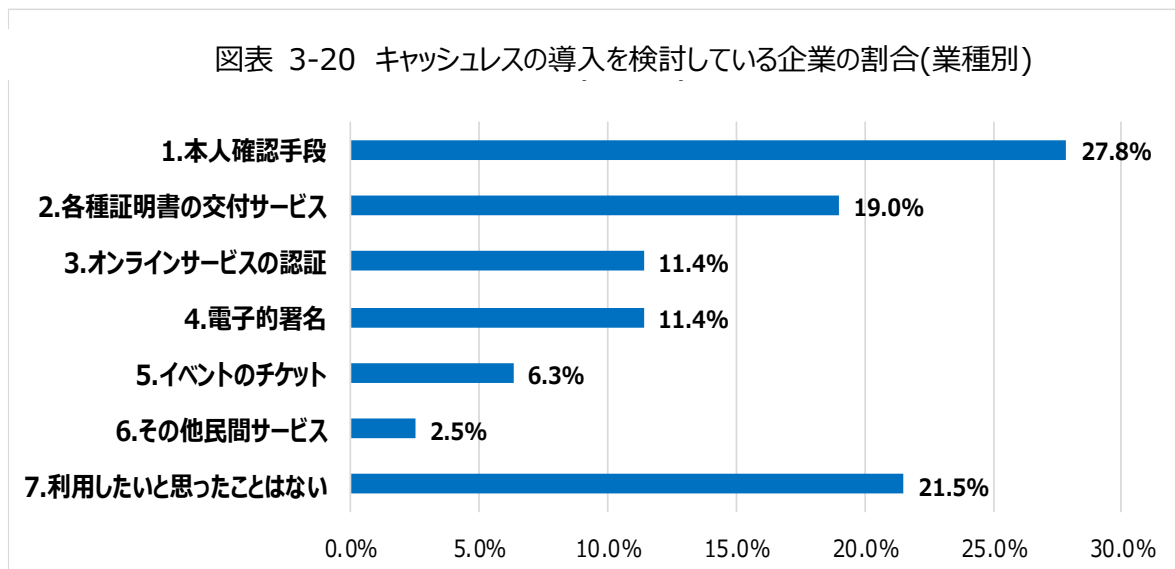


4.4 マイナンバーカード

マイナンバーカードについて、利用してみたいサービス（利用しているサービス）・便利であると思うサービスを質問したところ、「本人確認手段」が27.8%、コンビニエンスストアでの印鑑登録証や住民票などの「各種証明書の交付サービス」が19.0%となりました。一方で、「利用したいと思ったことはない」が21.5%と高い結果となっています。

アンケートの結果では、マイナンバーカードを「利用したいと思ったことはない」との回答が多くなっています。

今後、国や岐阜県はマイナンバーカード普及のため、マイナンバーカードを利用した新しいサービスを開始することが予想されます。国や岐阜県の動向を注視し、企業活動に有用なマイナンバーカードを利用したサービスの導入を検討する必要があります。

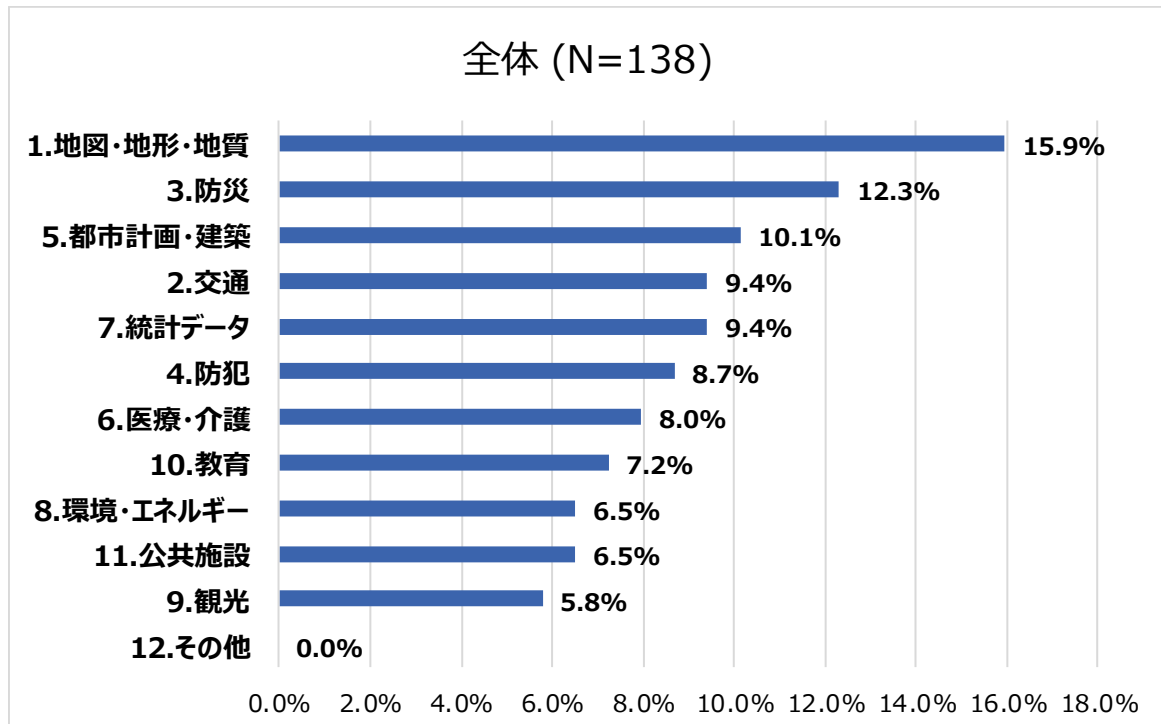


図表 3-21 マイナンバーカードの利用方法【複数回答】

4.5 市が保有するデータのオープンデータ化

市が保有するデータのオープン化について、行政が保有していると思われるデータで民間に公開してほしいデータを質問したところ、「地図・地形・地質」が15.9%、「防災」が12.3%、「都市計画・建築」が10.1%となりました。

このことから、市が保有するデータの公開に一定のニーズがあると思われます。

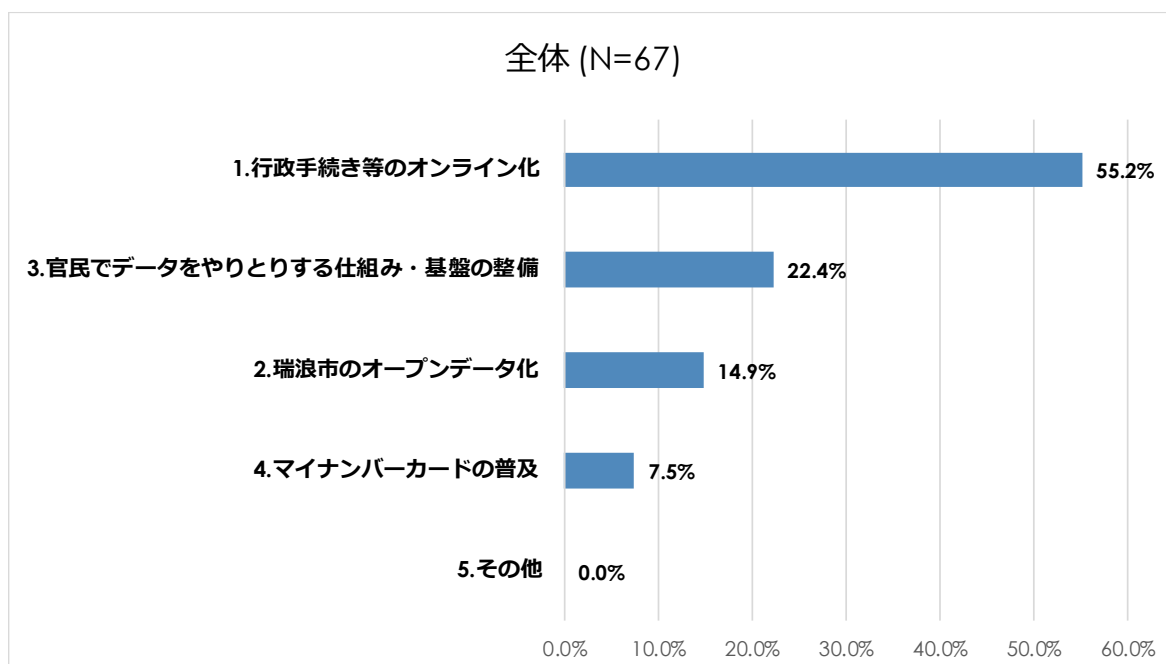


図表 3-22 オープンデータ化を希望する情報【複数回答】

4.6 行政サービスの電子化

行政サービスの電子化について、何を電子化したいか質問したところ、「行政手続き等のオンライン化」が55.2%と高い結果となりました。

このことから、行政手続き等のオンライン化に高いニーズがあると思われます。



図表 3-23 行政サービスの電子化(全体)【複数回答】

5 庁内における情報化の現状

本市では、市役所内の全課係に対し、情報化施策などに関する職員アンケート調査を実施しました。

この調査結果にもとづいて、本計画にて取り組むべき施策に取り込むために、職員の意識を整理しました。

5.1 職員アンケートの概要

調査対象者	全課係 89 か所
調査期間	令和元年 9 月 16 日～令和元年 9 月 23 日
調査方法	Microsoft Excel を利用した電子アンケート
有効回答数	89 か所（回答率 100.0%）

図表 3-24 職員アンケートの概要

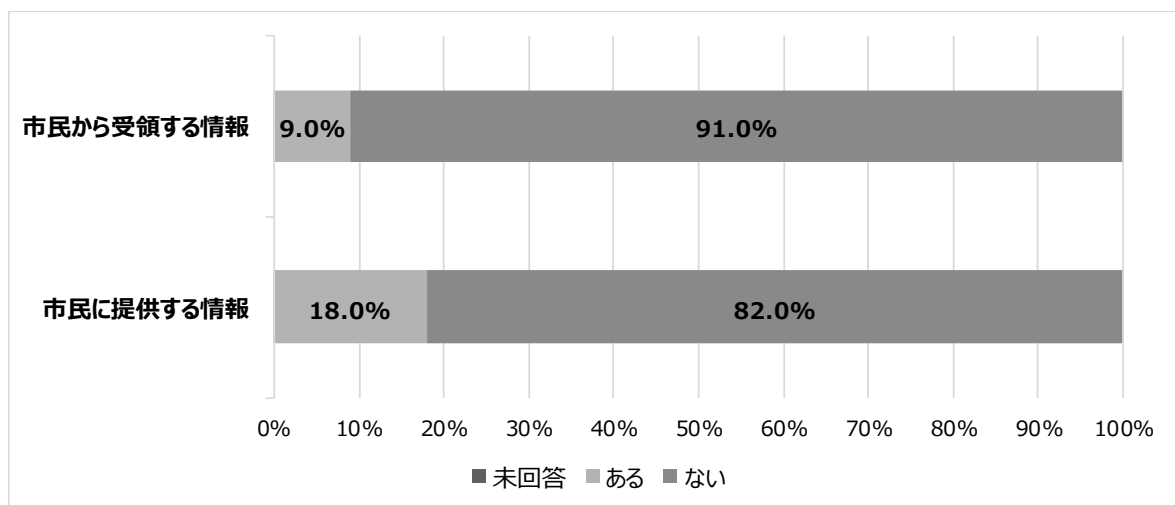
（注）アンケート結果のグラフ表記について

- ・各項目の割合は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。
- ・本アンケートの有効回答数はすべて「89」になります。

5.2 市民向け情報の電子化

市民向け情報の電子化について、市民から受領する情報のうち、「電子化できるデータがある」が9.0%、市民に電子的に提供していない情報のうち、「電子化できるデータがある」が18.0%と、どちらも低い結果となりました。

これは、職員がどのような情報を電子化すべきか、また、電子化を行う方法などの知識がないことが原因と考えられます。情報を電子化する利点を周知することにより、市民向け情報の電子化が進むと思われます。

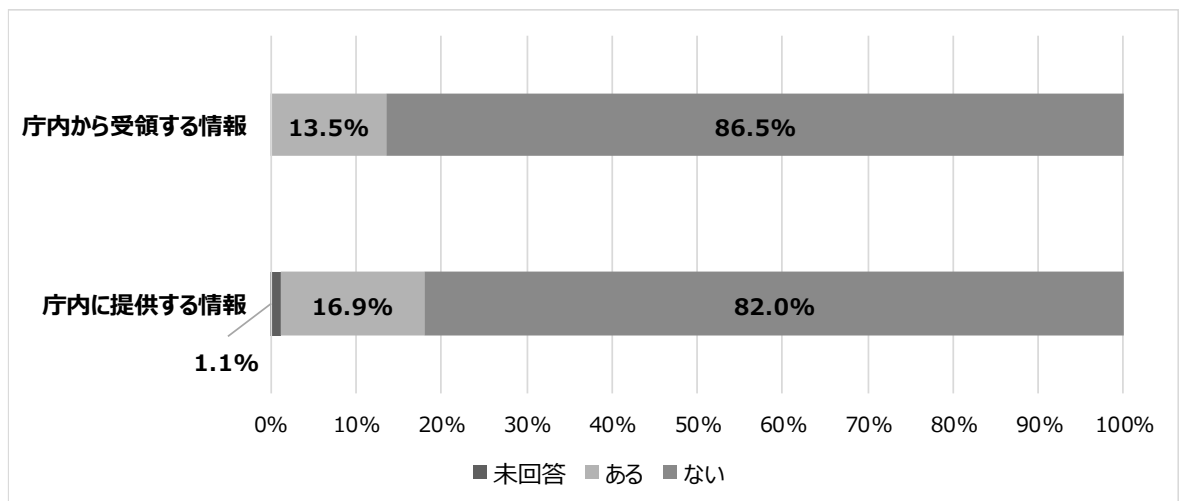


図表 3-25 市民向け情報の電子化

5.3 他課係向け情報の電子化

他課係向け情報の電子化について、他課係から受領する情報のうち、「電子化できるデータがある」は13.5%、他課係に提供している情報のうち、「電子化できるデータがある」は16.9%と低い結果となりました。

これは、すでに既存の業務システムで電子化された情報を各課等で共有しているため、一定レベルの情報の電子化が実現されているためではないかと考えられます。



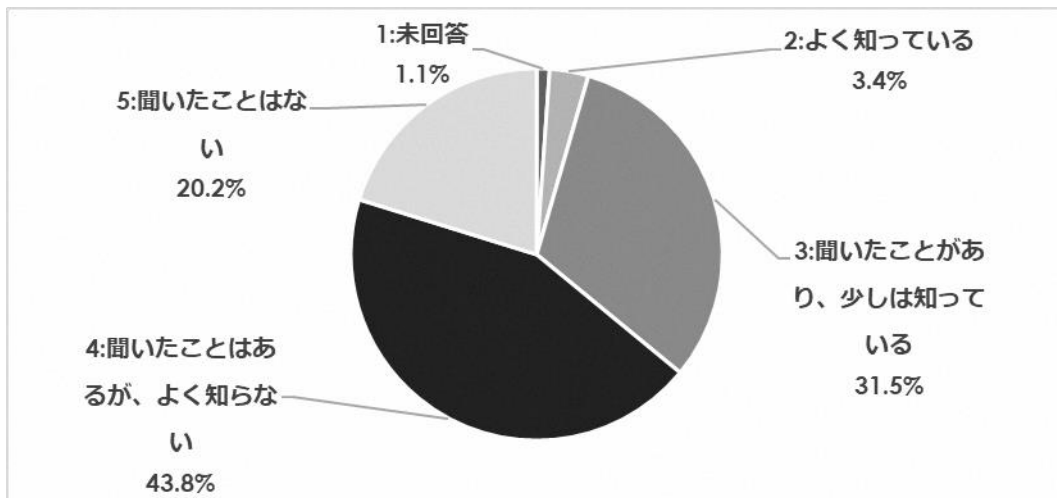
図表 3-26 他課係向け情報の電子化

5.4 オープンデータの導入

オープンデータの導入について、オープンデータを知っているか質問したところ、「よく知っている」が3.4%、「聞いたことがあり、少しは知っている」が31.5%と低い結果となりました。

この調査結果から、職員にオープンデータが認知されていないことが分かります。

オープンデータへの対応は、国が推進するIT戦略を実施する上で重要です。職員がオープンデータについて理解する必要があります。



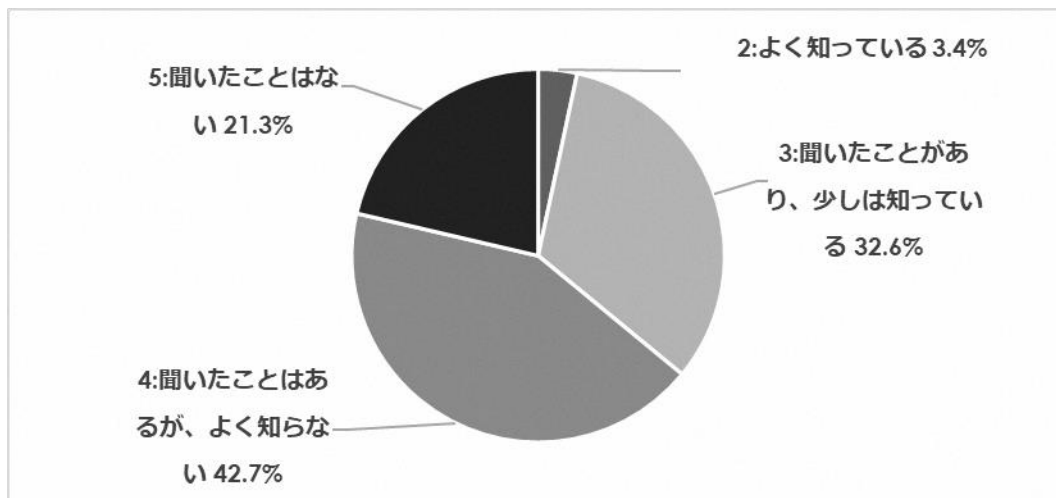
図表 3-27 オープンデータの導入

5.5 AI・RPA の導入

AI・RPAの導入について、AI・RPAを知っているか質問したところ、「よく知っている」が3.4%、「聞いたことがあり、少しは知っている」が32.6%と低い結果となりました。

この調査結果から、職員にAI・RPAが認知されていないことが分かります。

AI・RPAへの対応は、国が推進するスマート自治体を実施する上で重要です。職員がAI・RPAについて理解する必要があります。



図表 3-28 AI・RPA の導入

6 瑞浪市における課題

国や岐阜県の動向、情報化技術の動向、情報通信インフラ調査、第3次瑞浪市情報化推進計画の評価、市民アンケート調査、企業アンケート調査、職員アンケート調査の各結果から、本市における情報化の課題を次のとおり整理しました。

課題 1 : 行政サービスの継続と水準の維持

課題 2 : 情報サービスに関する認知度の向上

課題 3 : 防災・防犯情報のニーズへの対応

課題 4 : キャッシュレスでの支払いニーズへの対応

課題 5 : マイナンバーやマイナンバーカードに関する制度の認知度の向上

課題 6 : 企業からの「地図・地形・地質」データ提供のニーズへの対応

課題 7 : 行政手続きのオンライン化の推進

課題 8 : オープンデータ、AI・RPA への認知度の向上および活用

6.1 課題 1 : 行政サービスの継続と水準の維持

少子高齢化社会が進み、労働人口が減少していくことで、今後、市職員の人材の確保は、今以上に困難になることが予想されます。その中において、行政サービスの水準を維持し、行政サービスを継続して提供していく必要があります。

6.2 課題 2：情報サービスに関する認知度の向上

市民アンケートで、本市が提供する情報サービス(絆メール等)の認知度は低い結果となっています。情報サービスを継続する必要があるかも含め、情報発信の在り方を見直す必要があります。

6.3 課題 3：防災・防犯情報のニーズへの対応

市民及び企業のアンケートから、「防災・防犯」情報へのニーズが高まっていることが分かります。これは、近年の異常気象による災害の発生が原因と考えられ、市民生活を守る観点からも対応する必要性があります。

6.4 課題 4：キャッシュレスでの支払いニーズへの対応

市民及び企業のアンケートで、多くの市民や企業はキャッシュレスの利用に前向きな回答をしています。

本市としても、税金や施設の使用料等の収納方法の選択肢の一つとして、キャッシュレスの導入を検討する必要があります。

6.5 課題 5：マイナンバーやマイナンバーカードに関する制度の認知度の向上

国はマイナンバーカードの普及により、社会保障の公平性、行政の利便性向上、運用効率化を図ろうとしています。

また、マイナンバーカードを利用したさまざまなサービスを計画し、提供することにより、市民生活の利便性の向上を図ろうとしています。

本市としても、国や岐阜県の動向を受け、市民や企業にマイナンバーやマイナンバーカードに関する制度を周知し、マイナンバーカードの普及を推進する必要があります。

6.6 課題 6：企業からの地図・地形・地質データ提供のニーズへの対応

企業アンケートで、企業がオープン化して欲しいデータとして「地図・地形・地質」を挙げています。

地域産業の発展の観点から、市が保有するデータのうち、提供可能なデータに関しては、積極的にオープンデータ化していくことが重要になります。

国や岐阜県においても、それぞれ、「官民データ活用推進基本法」、「岐阜県官民データ活用推進計画」で市町村が保有するデータのオープン化を求めています。

本市としても、「地図・地形・地質」データをはじめ、オープンデータ化が可能なデータの検討を行う必要があります。

6.7 課題 7：行政手続き等のオンライン化の推進

企業アンケートで、企業が行政サービスの電子化で求めていることについて「行政手続きのオンライン化」を挙げています。行政手続きのオンライン化は、企業のみならず、行政の業務効率化も期待できることから、実施を検討する必要があります。

6.8 課題 8：オープンデータ、AI・RPA への認知度の向上及び活用

「オープンデータ」や「AI・RPA」への対応は、国が推進するIT戦略やスマート自治体を実施する上で重要です。

しかしながら、職員に「オープンデータ」や「AI・RPA」が認知されていません。

職員が「オープンデータ」や「AI・RPA」を理解し活用していく必要があります。

第4章 情報化施策

本計画は、「第6次瑞浪市総合計画」、「第5次瑞浪市行政改革大綱」における情報化推進の個別計画として、また国が定めた「官民データ活用推進基本法」にもとづく「市町村官民データ活用推進計画」として、次のとおり、4つの基本方針及び7つの重点施策を定め、20の個別施策を掲げます。

【 第4次瑞浪市情報化推進計画 施策体系 】

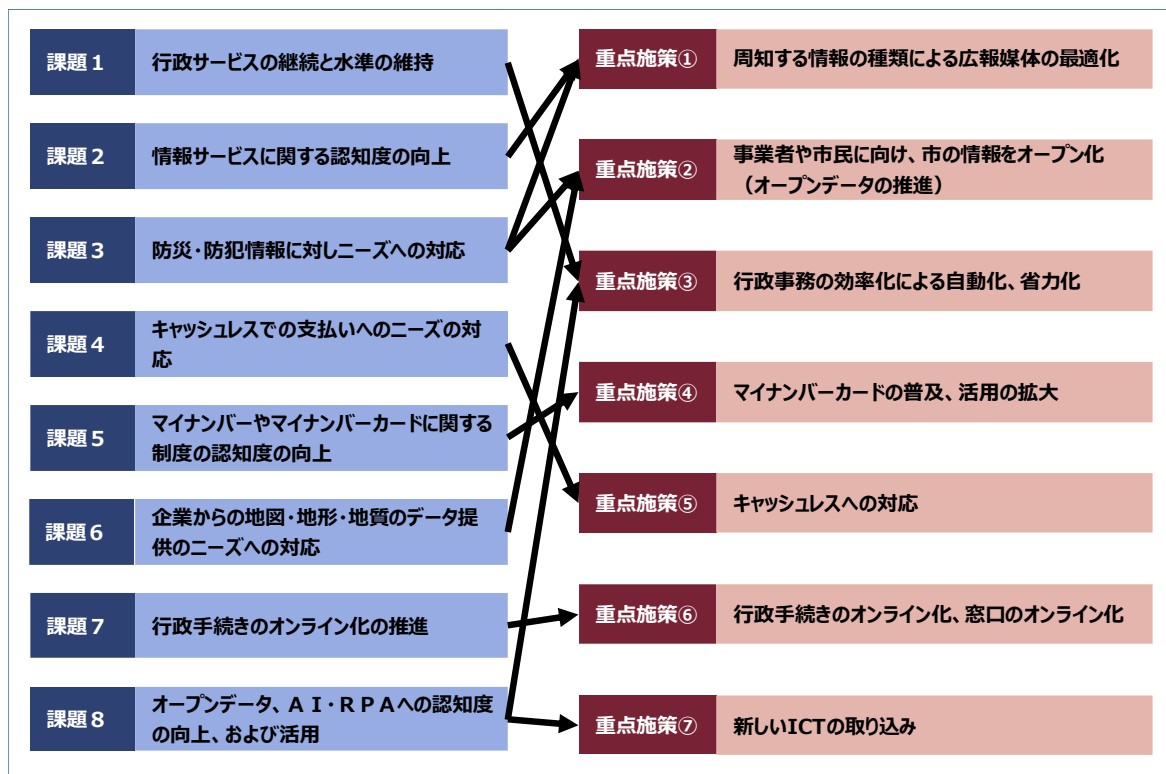
（基本方針）

- 『市民のニーズに合わせた ICT の活用推進
（インターネット等を使用できない市民にとっても有用な ICT の推進）』
- 『市の情報やサービスに ICT を活用し、入手・利用できる環境整備の推進』
- 『キャッシュレスや行政サービスのオンライン化に向けた ICT 施策を整備』
- 『庁内業務の効率化を推進するための ICT を積極的に導入』

（重点施策）

- 重点施策① 周知する情報の種類による広報媒体の最適化
 - 1. 情報の受け手に適した情報発信
 - 2. 公式 SNS の開設
 - 3. 公式 SNS と HP の連携
 - 4. 発信情報の収集
- 重点施策② 事業者や市民に向け、市の情報をオープン化（オープンデータの推進）
 - 1. 職員向けオープンデータ活用の検討
 - 2. オープンデータ用のデータ棚卸とルール策定
 - 3. オープンデータの公開
- 重点施策③ 行政事務の効率化による自動化、省力化
 - 1. 職員向け AI・RPA 活用の検討
 - 2. AI・RPA 実証/導入
 - 3. AI・RPA 導入業務の選定、導入、拡大
- 重点施策④ マイナンバーカードの普及、活用の拡大
 - 1. マイナンバーカード発行の案内を広報
 - 2. マイナンバーカード交付の専用窓口開設
 - 3. マイナンバーカードを利用したサービスの検討
- 重点施策⑤ キャッシュレスへの対応
 - 1. 使用料などでキャッシュレスを導入
- 重点施策⑥ 行政手続きのオンライン化、窓口のオンライン化
 - 1. ホームページでの申請書ダウンロードページの集約化
 - 2. 行政サービスのオンライン化の検討
 - 3. 窓口でのタブレット端末導入の検討
- 重点施策⑦ 新しい ICT の取り込み
 - 1. ローカル 5G 導入による庁内のネットワーク化の検討
 - 2. 最新の ICT 動向の情報収集と適用の検討
 - 3. 情報セキュリティの強化

「第3章これまでの取組みと課題」で抽出された課題に対応する重点施策は、次のとおりです。



図表 4-1 課題-重点施策対応表

1 基本方針

**市民のニーズに合わせた ICT の活用推進
(インターネット等を使用できない市民にとっても有用な ICT の推進)**

市の情報やサービスに ICT を活用し、入手・利用できる環境整備の推進

キャッシュレスや行政サービスのオンライン化に向けた ICT 施策を整備

庁内業務の効率化を推進するための ICT を積極的に導入

「第6次瑞浪市総合計画」、並びに「第5次瑞浪市行政改革大綱」では、市民と行政の協働による魅力あるまちづくりと、効率的な行政運営を目指しています。

魅力あるまちづくりの実現のために、新しいICTの活用や、市が公開するデータを市民や企業が利用することで、新たなサービスを立ち上げることが可能となります。

また、行政運営についても、ICTの進展により、今以上に効率的に行うことも可能となります。

そこで、本計画では、「市民のニーズに合わせたICTの活用推進」、「市の情報やサービスにICTを活用し、入手・利用できる環境整備の推進」、「キャッシュレスや行政サービスのオンライン化に向けたICT施策を整備」、「庁内業務の効率化を推進するためのICTを積極的に導入」の4つを基本方針として重点施策を実施します。

2 重点施策

第3章「6 瑞浪市における課題」と第4章「1 基本方針」に鑑みて、本計画の重点施策を掲げます。

重点施策① 周知する情報の種類による広報媒体の最適化

**重点施策② 事業者や市民に向け、市の情報をオープン化
(オープンデータの推進)**

重点施策③ 行政事務の効率化による自動化、省力化

重点施策④ マイナンバーカードの普及、活用の拡大

重点施策⑤ キャッシュレスへの対応

重点施策⑥ 行政手続きのオンライン化、窓口のオンライン化

重点施策⑦ 新しい ICT の取り込み

第5章 情報化推進への取組み

次期情報化推進計画で実施する個別施策を掲げます。

1 個別施策

1.1 重点施策① 周知する情報の種類による広報媒体の最適化

個別施策	説明
情報の受け手に適した情報発信	本市が情報を発信している媒体を整理し、情報の受け手に適した媒体で情報を発信します。
公式 SNS の開設	「LINE」、「Instagram」等に公式アカウントを開設し、それぞれの SNS の特長に応じた情報を掲載し、本市の情報発信を強化します。
公式 SNS と本市ホームページの連携	開設した公式 SNS に本市ホームページをリンクし、本市ホームページと公式 SNS でシームレスな情報発信を実現します。
発信する情報の収集	第3次瑞浪市情報化推進計画から取り組んでいる関係団体との連携による情報の収集を継続し、発信する情報の収集に努めます。

(1) 情報の受け手に適した情報発信

背景	アンケート結果から、市民に本市の情報サービスの認知度が低いことが分かりました。市民に積極的に利活用してもらうためには、情報の受け手に適した情報媒体で、情報を継続的に発信することが必要です。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・発信する情報を整理します。 発信する情報を、情報の内容、情報の受け手(市民/市外、年齢、地区など)、発信のタイミング、発信のサイクルで整理します。・整理した発信する情報に適した情報媒体の選定(広報みずなみ、ホームページ、メールマガジン、SNS)をします。・情報の発信を行います。

(2) 公式 SNS の開設

背景	SNS は市の内外を問わず情報を広く発信することに適しています。また、情報伝達の即時性も高く、有効な情報発信の媒体となり得ることから、積極的に利活用する必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・公式アカウントを開設する SNS を選定します。・発信する情報に適した SNS を選定します。・選定した SNS の公式アカウントを開設します。・公式 SNS の開設を市民に周知します。・公式 SNS に掲載する情報の収集し定期的に投稿を実施します。

(3) 公式 SNS と本市ホームページの連携

背景	開設した公式 SNS と本市のホームページを連携することにより、双方の利用者が本市の情報にアクセスできる環境をつくる必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・本市ホームページに公式 SNS のリンクを掲載します。・公式 SNS に本市ホームページのリンクを掲載します。 公式 SNS から、本市ホームページに掲載された、さまざまな情報サービスにアクセスが可能となり、本市ホームページを中心にした、情報サービスの「ワンストップ化」を実現します。 <ul style="list-style-type: none">・本市ホームページと公式 SNS の利用状況について定期的に確認し改善します。

(4) 発信する情報の収集

背景	第 3 次瑞浪市情報化推進計画で取り組んできた、地場産業や観光の情報を発信するため、関係団体と連携し幅広く情報を収集する必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・発信する情報を関係団体から収集します。 収集した情報は、「(1) 情報の受け手に適した情報発信」の施策に沿って情報を発信します。これにより、収集した情報を「情報収集」から「情報発信」までの一連のサイクルを実施します。

1.2 重点施策② 事業者や市民に向け、市の情報をオープン化（オープンデータの推進）

個別施策	説明
オープンデータ活用の検討	オープンデータの定義、オープンデータの提供と利活用の方法を検討します。オープンデータに関する職員の理解度の向上を図ります。
オープンデータ用のデータの棚卸とルール策定	本市が保有するデータの棚卸を行い、オープンデータ化が可能なデータを選定します。同時にオープンデータ化を実施する際のルール並びに手順を策定します。
オープンデータの公開	オープンデータを公開します。

(1) オープンデータ活用の検討

背景	<p>国や岐阜県もオープンデータ化を推進していることから、本市でもオープンデータへの取り組みは必須です。</p> <p>しかし、アンケート結果では職員の認知度が低かったことから、職員がオープンデータを理解する必要があります。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 職員にオープンデータに関する研修を実施します。 オープンデータに関する知識や利活用の事例を学び、市保有データのオープンデータ化の基礎を築きます。

(2) オープンデータ用のデータの棚卸とルール策定

背景	<p>本市が保有するデータのオープンデータ化の作業を効率よく適切に行うためには、「対象となるデータの選定」、「オープンデータ化における庁内ルールの策定」、「オープンデータ化の手順の策定」が必要となります。</p>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 本市が保有するデータの棚卸を行います。 棚卸したデータがオープンデータ化できるか判断します。 オープンデータ化する優先順位を決定します。 オープンデータの運用ルールを策定します。 本市が保有するデータをオープンデータ化するまでの手順を策定します。

(3) オープンデータの公開

背景	市内外で広く利活用してもらえるよう、オープンデータの公開を周知する必要があります。
実施内容	・オープンデータ化を実施します。 ・オープンデータの公開を広く周知します。

1.3 重点施策③ 行政事務の効率化による自動化、省力化

個別施策	説明
AI・RPA の活用の検討	AI・RPA の仕組み、活用範囲、活用事例などを検討します。AI・RPA に関する職員の知識の向上を図るとともに、実証用の導入業務の選定を行います。
AI・RPA の実証、導入	選定された業務に関し、AI・RPA の実証と効果の検証を行います。検証結果から導入計画を策定します。
AI・RPA の導入業務の選定、導入、拡大	策定された導入計画にもとづき、AI・RPA の導入を行います。

(1) AI・RPA の活用の検討

背景	「AI・RPA」の活用は、国が推進する IT 戦略やスマート自治体を実現する上で必須です。積極的な導入を求められます。
実施内容	・職員に AI・RPA に関する研修を実施します。 ・現行業務の棚卸を行うとともに、現行業務の事務工程を可視化します。 ・AI・RPA が導入可能な業務を選定します。

(2) AI・RPAの実証、導入

背景	AI・RPA の検証は、実務で実施しないと導入効果を見極めるのは困難です。本格的な導入の前に実証を行い、より効果的な利用方法を把握することが必要です。 実証の結果、効果が認められるものについて、導入計画を策定します。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・AI・RPA が導入可能な業務として選定した業務から、実証用に AI・RPA を導入する業務を選定します。・AI・RPA の実証導入計画を策定します。・AI・RPA を実証導入します。・AI・RPA の実証結果を検証します。・AI・RPA の導入計画を策定します。

(3) AI・RPAの導入業務の選定、導入、拡大

背景	実証の結果から策定された導入計画に沿って、AI・RPA を導入します。 導入された AI・RPA が想定された効果を得られているか検証した上で、さらなる展開を図ります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・策定した導入計画にもとづき、AI・RPA を導入する業務を選定します。・AI・RPA を導入して検証を行い、効果があれば導入を拡大します。

1.4 重点施策④ マイナンバーカードの普及、活用の拡大

個別施策	説明
マイナンバーカードの周知	マイナンバーカードの普及を目指し、「広報みずなみ」等を活用し、市民へ広く周知します。
マイナンバーカード交付専用窓口の開設	国によるマイナンバーカードの普及施策の実施による、交付申請の増加に対応するため、専用窓口の開設を行います。マイナンバーカードを円滑に発行できるようにします。
マイナンバーカードを利用したサービスの検討	国や岐阜県、近隣自治体の動向を注視し、有用なマイナンバーカードを利用したサービスの導入を検討します。市民にマイナンバーカードを利用した新たなサービスを提供し、サービスを広く周知します。

(1) マイナンバーカードの周知

背景	国が推進するマイナンバーカードの普及施策に対応するには、市民に広く認知してもらう必要があります。その手段として広報活動を実施する必要があります。
実施内容	・「広報みずなみ」等により、マイナンバーカードについて広く周知します。

(2) マイナンバーカード交付専用窓口の開設

背景	国や本市の広報活動、国によるマイナンバーカードの普及施策の実施により、マイナンバーカードの交付申請の増加が見込まれます。円滑な交付を実現するために、専用窓口を開設する必要があります。
実施内容	・マイナンバーカード交付専用の窓口を開設します。

(3) マイナンバーカードを利用したサービスの検討

背景	今後、国や岐阜県はマイナンバーカードを普及するために、マイナンバーカードを利用した新しいサービスを開始することが予想されます。国や岐阜県、近隣自治体の動向を注視し、市民や企業に有用なマイナンバーカードを利用したサービスの導入を検討する必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・国や岐阜県、近隣自治体のマイナンバーカードを利用したサービスの動向を調査します。 ・調査結果から本市で実施可能なサービスを選定します。 ・選定したサービスの導入計画を策定します。 ・策定した導入計画にもとづき、サービスを導入し実施します。 ・新しく実施したサービスについて、広く周知します。

1.5 重点施策⑤ キャッシュレスへの対応

個別施策	説明
キャッシュレスの導入	キャッシュレスの導入が可能な業務と導入可能なキャッシュレスサービスを選定し、キャッシュレスサービスを導入します。

(1) キャッシュレスの導入

背景	全国的にキャッシュレスの導入が進んでいます。市民や企業のアンケートで、多くの市民や企業はキャッシュレスの利用に前向きな回答をしています。支払いの選択肢の一つとして、キャッシュレスの導入を検討する必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・収納がある業務でキャッシュレスの導入が可能か判断します。 ・導入するキャッシュレスサービスを選定し、導入計画を策定します。 ・策定した導入計画にもとづき、キャッシュレスを導入し実施します。 ・キャッシュレス対応について、広く周知します。

1.6 重点施策⑥ 行政手続きのオンライン化、窓口のオンライン化

個別施策	説明
ホームページ内の電子化された申請書の集約化	本市ホームページに掲載された電子化された申請書をダウンロードページに集約し、利用者の利便性を向上します。
行政サービスのオンライン化の検討	窓口で受け付けている行政サービスの中から、オンライン化の可否や導入効果を検討し、オンライン化が可能なサービスを選定します。
窓口へのタブレット端末導入の検討	窓口にはタブレット端末を設置し、業務の効率化や省力化を検討します。

(1) ホームページ内の電子化された申請書の集約化

背景	現在、電子化された申請書が、本市ホームページ内に点在しているため、利便性が悪くなっています。目的別にリンクを集約するなど、利用者の利便性を高める必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・本市ホームページに開設した申請書専用ダウンロードページに電子化された申請書を集約します。 ・申請書専用ダウンロードページを公開します。 ・申請書専用ダウンロードページの利用状況を調査し、集約方法などを改善します。

(2) 行政サービスのオンライン化の検討

背景	行政サービスの効率化の観点や企業アンケートの結果で企業ニーズが高かったことから、インターネットを利用した電子申請等のオンライン化に対応する必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務の棚卸を行い、オンライン化が可能な窓口を選定します。 ・窓口業務のオンライン化の効果を検証します。 ・窓口業務のオンライン化の導入計画を策定し導入します。 ・オンライン化された行政サービスの利用状況について調査し、効果について分析します。

(3) 窓口へのタブレット端末導入の検討

背景	行政サービスのオンライン化とあわせて、来庁者への窓口業務の効率化を図る必要があります。タブレットなどを利活用し、窓口業務の効率化や申請書への自動入力等による窓口申請者への負担を軽減を図ります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・タブレットを設置する窓口を選定します。・タブレットの導入計画を策定します・導入計画にもとづき、タブレット導入します。・タブレットの利用状況を調査し、効果について分析します。

1.7 重点施策⑦ 新しいICTの取り込み

個別施策	説明
ローカル 5G 導入による市内のネットワーク化の検討	ローカル 5G 導入による市内ネットワークの高速化、高効率化について、検討します。
最新の ICT 動向の情報収集と実施の検討	定期的に外部専門家と意見交換を行い、本市を取り巻く ICT の動向を把握し、得られた情報から具体的な施策を検討し、実施します
情報セキュリティの強化	情報化の推進に合わせ、必要な情報セキュリティレベルを維持します。

(1) ローカル 5G 導入による市内のネットワーク化の検討

背景	市内の情報化が進むとともに、情報にどこからでも高速にアクセスできることが必要になります。ローカル 5G の導入はこれらの問題を解決する手段として、動向を注視する必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・5G(特にローカル 5G)の技術動向を調査します。 ・ローカル 5G の導入計画を策定します。 ・導入計画にもとづき、ローカル 5G の導入を検討します。

(2) 最新の ICT 動向の情報収集と実施の検討

背景	ICT が急速に進むことが想定されます。ICT の進展により、新しい ICT を活用した業務の効率化が可能になり、また、既存システムの陳腐化が進み情報システムに障害が発生することも考えられます。こうした情報をいち早くつかみ、対応することが必要となります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・外部専門家との意見交換会を実施します。 ・意見交換で得た情報にもとづき、新しいシステムの導入や既存システムの改修について検討し、実施します。

(3) 情報セキュリティの強化

背景	情報化社会では、本市の情報システムに攻撃を受ける可能性があります。国も情報システムのセキュリティ強化を進めています。本市も市民から預かった個人情報を守るため、情報セキュリティを強化する必要があります。
実施内容	<ul style="list-style-type: none">・国が提示するセキュリティガイドラインを注視し、定期的にセキュリティポリシーを更新します。・セキュリティ監査の実施計画を策定します。・実施計画にもとづき、セキュリティ監査を実施します。

第6章 用語集

4G	「第 4 世代移動通信システム」の略。現在移動通信に採用されている通信方式の主流となっています。
ICT	「Information and Communication Technology（情報通信技術）」の略。情報処理技術だけではなく、インターネットなどの通信技術も含めた総称を指します。
RPA	「ロボティック・プロセス・オートメーション」の略。これまで人が手作業に行っていた作業をコンピュータのソフトウェアにて自動化する技術、または製品のことを指します。
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、知人などをもとにさまざまな交流を図ることができます。
Society5.0	「狩猟社会」、「農耕社会」、「工業社会」、「情報社会」に続く、新たな社会を生み出す変革を、科学技術イノベーションが先導していく、という概念です。
アカウント	ユーザーがネットワークやコンピュータやサイトなどにログインするための権利のことを指します。
インフラ	インフラストラクチャー（infrastructure）の略。一般的には、道路や鉄道、上下水道、発電所・電力網、通信網などの公共的・公益的な設備や施設などを指します。IT の分野では、情報システムの土台となるコンピュータなどの機材や設備、それらを設置する施設、機器・施設間を結ぶ通信回線やネットワーク、ソフトウェア、データなどを指します。
オープンデータ	「機械による読み取りができるデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」です。誰でも自由に複製・加工や頒布などができるデータを指します。
キャッシュレス	クレジットカードなどを利用し、紙幣、硬貨などの現金を使用しない取引決済を指します。
コールセンター	お客様との電話対応を専門に行う部署、または人のことを指します。
サイバー空間	インターネット上で、多様なサービスの流通やコミュニティなどが形成されている新しい社会領域のことを指します。
サイバー攻撃	サーバやパソコン、スマートフォンなどのコンピューターシステムに対し、ネットワークを通じて破壊活動やデータの窃取、改ざんなどを行うことです。

シームレス	縫い目・継ぎ目のないことを指します。ICT用語としては、複数のシステム、サービス間で、従来あった断絶や滞りを解消して滑らかに移行できる状態のことを指します。
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を指します。
タブレット	スマートフォンの画面が大きいものを指します。
ディープラーニング	コンピュータが大量のデータから自動的に特長、傾向などを発見する技術を指します。これまでの機械学習とは異なり、機械が、自発的に、データの特長や傾向を導き出すことが可能になっています。
ドローン	遠隔操縦、または自立式の無人航空機の総称です。
フィジカル空間	現実社会領域のことを指します。
ホームページ	本来は、ウェブブラウザを起動した時に表示されるウェブページのことを指しますが、一般的にウェブページ全体を指す意味でも使用されています。
マイナンバーカード	住民の申請により無料で交付されるプラスチック製のカードです。カードのおもて面には本人の顔写真と氏名、住所、生年月日、性別が記載されていますので、本人確認のための身分証明書として利用できます。また、カードの裏面にはマイナンバーが記載されていますので、税・社会保障・災害対策の法令で定められた手続きを行う際の番号確認に利用できます。
メールマガジン	発信者が定期的にメールで情報を流し、読みたい人が購読するようなメールの配信の一形態を指します。

【別紙】第3次瑞浪市情報化推進計画の内容

No.	重点分野	施策体系	評価項目案	実施
1	重点分野① 情報関連の地域間格差の解消と高齢者の生活支援	(1)情報インフラの地域間格差の解消	・ブロードバンドサービスの整備状況	○
2		(2)高齢者の見守り支援	・緊急通報システムの導入件数推移	○
3			・徘徊高齢者探索システムの導入件数推移	○
4			・確認システムの導入	
5		(3)情報インフラ未整備地域や高齢者に対する情報提供手段の検討	・新たに導入された周知手段の数	○
6			・福祉、介護、医療、住まい、生活支援といった市民サービスに関する情報に関して、メール配信や、岐阜放送およびケーブルテレビのデータ放送で提供したコンテンツの数	○
7	重点分野② 安全・安心をサポート	(1)絆メールの機能拡大と普及促進	・防災行政無線、ホームページ、エリアメールなど複数媒体で統一して提供した情報の配信数	○
8			・広報誌やホームページにて、絆メールの利用方法や利用者の声などの掲載数	○
9		(2)市民からの防災・防犯情報提供機能の構築	・防災・防犯に関する情報、落書きやゴミの不法投棄、道路の破損など、市民が気付いた改善点について、メールに写真を添付し、市へ通知する仕組みで情報を配信した件数	
10			・市民から得た情報に対して、本市と地域団体が連携して対応した件数	
11		(3)児童・生徒の携帯電話などの安全な利用の促進	・小学校や中学校を対象に行った、メールやインターネットに関するマナー研修の実施数	○
12			・小学校や中学校の子どもを持つ保護者に対して行った、子どもがメールやインターネットを利用する時に気を付けたい点や、マナーに関する学習の機会の件数	○
13		(4)災害時における連絡手段の確保	・連絡手段（固定電話、携帯電話、防災行政無線、衛星電話）の確認実施の有無	○
14	・災害時を想定した通信復旧マニュアルの有無		○	
15	(5)災害時における情報システムの継続利用対策	・災害時の重要な業務の想定、その業務の継続に必要なシステムやデータ、庁舎や電力、通信などの資源の洗い出しの実施の有無	○	
16		・洗い出された資源に対する災害時の課題の明確化、対策、実施時期、担当などが記載された計画の有無、計画の遂行状況（計画を確認後に評価項目を変更する可能性あり）	○	
17		・職員の行動手順の有無、研修や訓練の実施回数	○	

No.	重点分野	施策体系	評価項目案	実施
18			・計画の見直しの検討回数（見直し実施状況に関らず）	○
19	重点分野③ 地域交流の活性化	(1)市主催イベントに関する情報提供の充実	・ホームページなどを利用したイベント情報の告知件数（市主催の全イベント件数のうち何件か）	○
20			・取材した写真データ、番組のホームページでの公開件数（全体件数のうち何件か）	○
21			・画像、動画を用いたイベント告知件数	○
22			・開催したイベントのうちアンケートを実施した件数	○
23			(2)まちづくり推進組織への支援	・地区のまちづくり推進組織に共通する情報提供の在り方をとりまとめた「情報提供指標」の有無
24			・まちづくり推進組織がホームページで情報発信を行うための研修、相談対応、情報収集での支援回数	○
25			・まちづくり推進組織によるホームページで動画掲載の支援回数	
26			・まちづくり推進組織による SNS での情報発信件数 （もしくは 8 地区のうち SNS で情報を発信している地区数）	○
27		(3)市民パソコン講座の充実	・開催したパソコン講座の件数	
28			・開催したパソコン講座の件数のうち、ICT トrendを取り入れている件数	
29			・情報発信の担い手の育成に係る取り組みの件数	
30			・高齢者向けパソコン講座の要望件数と実施した件数	
31			・セキュリティ管理やマナーに関する内容を実施した講座件数	
32			・整備した講座用端末機器の台数、件数	
33	・e ラーニングの実施件数			
34	(4)中京学院大学との連携	・学生を対象とした ICT マナー研修の実施件数		
35		・学生および研究者を対象に、本市の情報化に関する意見を収集した案件数、収集した件数	○	
36		・ホームページにおける、学生、研究者、本市の意見交流の場の有無		
37		・ホームページ上の意見交流の場における情報交換の件数		
38		・中京学院大学との連携による市政参加活動の総件数とホームページでの報告件数	○	
39	重点分野④ 地域産業の振興、発展	(1)地場産業からの情報発信を強化	・地場産業から収集した情報について、広報紙、ホームページ、メールなどで配信した件数	○
40		(2)観光情報の発信・情報共有	・ホームページにて発信した観光情報の件数	○

No.	重点分野	施策体系	評価項目案	実施
41			・SNS からの意見を分析して、観光資源に活用できる SNS からの意見の数	
42			・県や近隣市との広域連携による最新情報の発信件数	○
43			・商工会議所、観光協会と観光情報の共有した件数	○
44	重点分野⑤ 行政事務の効率化と質の向上	(1)職員の人材育成	・「職員情報化スキル方針」の有無、研修の実施件数	○
45			・IT 技術トレンドを含めた民間の情報技術者による研修の実施回数	○
46			・各種申請や届出の電子化など他自治体の情報化事例について、職員と共有した件数	○
47		(2)統合型地理情報システム活用の検討	・庁内業務を効率的に行えるようにするための検討した回数	○
48			・更新後の統合型地理情報システムの評価の有無、システム改善した機能数	○
49		(3)電算業務の改善	・電算業務のチェックリスト項目の見直し件数	○
50			・電算業務チェック実施の周知件数	○
51			・電算業務チェック実施過程で挙げられた業務処理の遅れの原因、課題の件数と検証件数	○
52		(3)電算業務の改善	・業務処理の見直し件数	○
53		(4)情報システムの「所有する」から「利用する」への転換	・主要業務以外の個別システムについて、ASP への移行を検討した数（個別システムの数と移行を検討した数）	○
54		(5)地域公共ネットワークの改善	・通信速度・通信機器の現状調査の実施の有無	○
55			・地域公共ネットワークの改善策の実施の有無	○
56		(6)公金納付の利便性向上	・コンビニ納付の現状調査の有無、システム導入の評価・改善の実施の有無	○
57			・他税などのコンビニ納付に向けた調査の有無	○
58	(7)個人情報保護対策、情報セキュリティ対策の強化	・職員、教員、まちづくり推進組織などを対象にした、個人情報保護に関する研修会の開催回数	○	
59		・本市のセキュリティ対策の指針（セキュリティポリシー）の見直し頻度、回数	○	
60		・情報システムを利用している職員全員を対象とした、情報セキュリティやインターネットの利用マナーに関する研修の開催回数	○	
61	重点分野⑥ 情報の双方向化の実現	(1)適切な情報提供	・市民の声として記録・管理している件数（年度推移）	○
62			・本市と関連団体とが連携して集めた市民の声の件数、分析した件数	○
63			・モニター登録した市民を対象とした市のホームページを利用したアンケート調査実施回数	

No.	重点分野	施策体系	評価項目案	実施
64			・広報みずなみ、ケーブルテレビ、ホームページ、メールなど伝達手段の特性に応じた効果的・効率的な情報の発信を検討した回数	○
65			・関係団体から収集した情報の数（年度推移）	○
66			・本市所有の情報を市民に提供しているか検討した回数	○
67		(2)わかりやすいホームページの実現	・ホームページの更新回数	○
68			・ホームページ運用指針の有無	○
69			・検索利用件数（年度推移）、アクセスランキング閲覧件数（年度推移）	○
70			・職員がホームページに掲載されている情報を把握し、市民からの問い合わせに迅速に対応できるようにします。	○
71		(3)テレビの活用による効果的な市政情報の発信	・岐阜放送のデータ放送（瑞浪市からのお知らせ）で発信する情報について、広報みずなみやホームページと同様の内容となっている割合	○
72			・ケーブルテレビのデータ放送について、災害情報、不審者情報、公民館だより、市からのお知らせなど地域に密着した市政情報の発信を検討した回数（発信数）	○
73		(4)携帯情報端末（スマートフォン、タブレット端末）の利活用に向けた取組み	・携帯情報端末を用いた情報提供について、他自治体の事例の調査実施の有無	○
74			・携帯情報端末用ページの有無	○
75		(5)SNS活用の推進	・SNS活用について、市民や有識者の意見や他自治体の事例による調査の実施の有無	○
76			・SNSの適用分野を検討の有無	○
77			・SNS活用の検討の有無	○