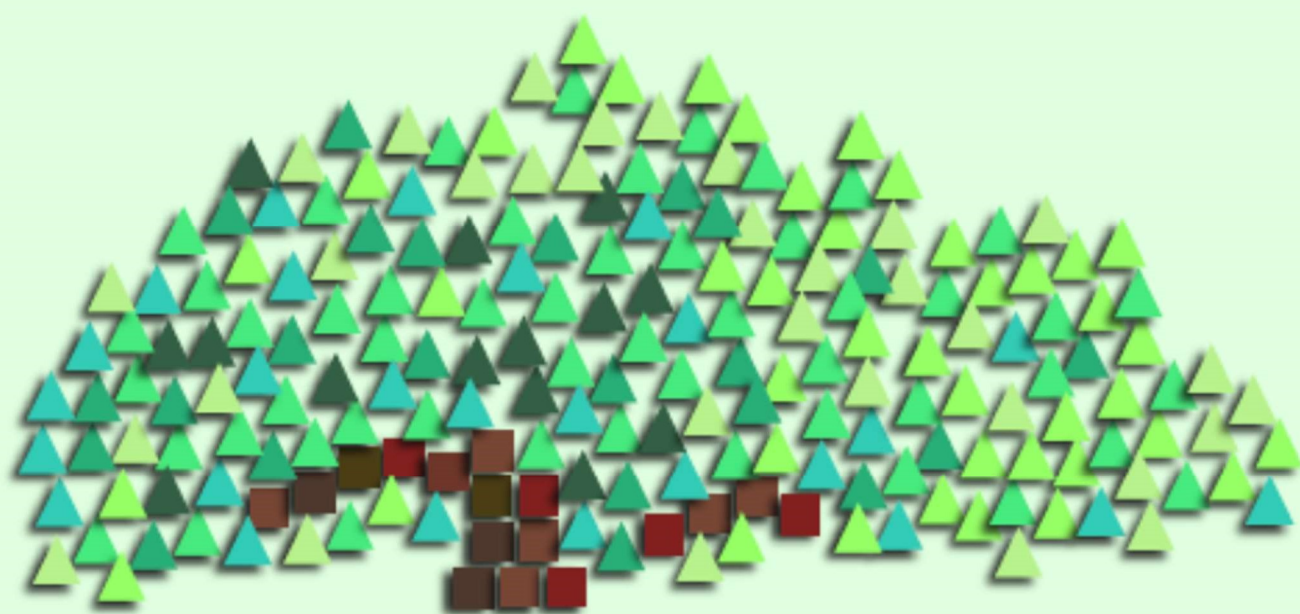




第4期情報化推進計画

平成31年度（2019年度）～平成35年度（2023年度）



平成31年（2019年）3月



吹田市

はじめに

現代社会においては、情報化の進展が目覚ましく、パソコンやスマートフォン等の情報端末が人々の生活に浸透し、国境を越えた情報通信ネットワークの形成が進むことで、人同士のつながりが時間、場所、地域を超えて世界的になっています。

このように、I o T（モノのインターネット）によって、ヒト・モノ・地域がより密接につながり、I C T（情報通信技術）が人々の生活をあらゆる面でサポートする時代となりました。また、ビッグデータ（大量のデジタルデータ）を収集・蓄積し、A I（人工知能）等を利用した分析をすることで市民や行政の取組にも活用できるようになってきています。

本市は、この進化し続けるI C Tによって市民の生活をより良く豊かなものにするために、最新技術を利活用して、市民が快適さを実感できるよう市民サービスを向上し、安心・安全を提供する取組を推進していきます。

また、市が保有する情報は市民の財産であるという考えのもと、行政情報のオープン化を進め、産官学民の連携によってデータの分析・利活用を行うことで、より市政を身近に感じ、情報化を実感できる環境づくりを進めます。

結びに、計画策定にあたり、多大なご協力をいただいた吹田市情報化推進懇談会委員の皆様をはじめ、貴重なご意見を賜りました多くの皆様に心よりお礼申し上げます。

平成31年（2019年）3月
吹田市

目次

第1章 情報化推進計画の策定にあたって	2
1. 計画策定の趣旨	2
2. 計画の位置付け	3
3. 計画の期間	4
第2章 情報化の動向	6
1. ICTの動向	6
2. 国の動向	14
第3章 吹田市の現状	22
1. 情報化の現状	22
2. 第3期情報化推進計画アクションプランの取組状況	23
3. 吹田市の情報化に対する市民の評価	24
4. 情報化に関する市民意識	28
5. 市民が求める情報化	32
第4章 情報化を支える体制	38
1. 推進体制	38
2. 情報セキュリティ体制と取組	40
3. 情報化を支える人材育成	42
第5章 計画の全体像	44
1. 基本理念	44
2. 基本方針	44
3. 全体イメージ	45
4. 官民データ活用推進計画	46
第6章 アクションプラン	50
1. アクションプランについて	50
2. <補足説明> アクションプランに関わる全体的な取組	72
◆資料編	76
吹田市の情報化推進の流れ	76
施策及び調査・研究テーマと課題抽出元	84
用語集	85
吹田市情報システム等管理運営要領	89
吹田市情報化推進本部設置要領	93
吹田市情報化推進懇談会設置要領	100
図表索引	102

参 考 資 料

吹田市第4次総合計画

参 考 文 献

地理空間情報活用推進基本計画(国土地理院 平成29年(2017年)3月24日)

官民データ活用推進基本法(平成28年(2016年)12月14日)

デジタル・ガバメント推進方針(高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議 平成29年(2017年)5月30日)

日本再興戦略2016(内閣官房日本経済再生総合事務局 平成28年(2016年)6月2日)

防災等に資するWi-Fi環境の整備計画(総務省 平成28年(2016年)12月)

オープンデータ基本指針(高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議 平成29年(2017年)5月30日)

サイバーセキュリティ基本法(平成28年(2016年)4月22日)

未来投資戦略2018(内閣官房日本経済再生総合事務局 平成30年(2018年)6月15日)

デジタル・ガバメント実行計画(デジタル・ガバメント閣僚会議 平成30年(2018年)7月20日)

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30年(2018年)6月27日)

地理空間情報活用推進基本法(平成19年(2007年)5月30日)

新しい日本を拓くG空間プロジェクト(地理空間情報活用推進会議 平成29年(2017年)3月)

行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律(平成29年(2017年)5月30日)

年号表記について

年号は、原則、和暦で記載し、括弧書きで西暦を併記します。(ただし、図表中の年号は除く。)

なお、平成31年(2019年)以降の元号については、計画策定時において未定であるため、「平成」と表記します。

第1章

情報化推進計画 の策定にあたって

第1章 情報化推進計画の策定にあたって

1. 計画策定の趣旨

本市では、平成10年（1998年）に第1期情報化推進計画を策定してから、約20年にわたり、情報化推進計画に基づき、様々な情報化施策を進めました。この第4期情報化推進計画においても、本市の目指す将来像を示した「吹田市第4次総合計画」の目標や取組の方向性に沿って、本市の行政資源を効果的に活用し、より良い吹田市になるための情報化施策を定めます。

産業革命に匹敵するデジタルトランスフォーメーション¹の恩恵を最大限に得るための取組として、国は「世界最先端IT国家創造宣言²」を行い、各種戦略を提示しています。本市は、その戦略の中の「地理空間情報活用推進基本計画³」、「官民データ活用推進基本法⁴」、「デジタル・ガバメント推進方針⁵」の取組を盛り込んで、「第4期情報化推進計画」を策定しました。

本計画を策定することで、市民の利便性向上に重点を置き、行政運営をデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現や官民データ⁶の利活用について、明確かつ具体的に計画することができ、全庁的に促進することができます。また、本計画の「基本理念」及び「基本方針」に則った「アクションプラン」を個別に策定することで、より詳細な達成目標や評価指標を定めることができ、適正なPDCAサイクル⁷によって目標の達成を目指すことができます。その結果、市民の利便性が向上し、行政運営の効率化等を効果的に実施することができます。

〔図表 1-1〕 計画イメージ



¹ 【digital transformation】デジタル変革。ICT（Information and Communication Technology：情報や通信に関する技術の総称）が、あらゆる領域（例えば、産業構造や社会基盤）に影響することによってもたらされる変革。

² 全ての国民がICT・データ利活用の便益を享受でき、真に豊かさを実感できる社会の実現のための宣言。

³ 地理空間情報活用推進基本法に基づいた計画。IoT・ビッグデータ・AI等の先端技術を活かした世界最高水準のG空間社会（本計画12頁を参照）の実現により、「目指すべき姿」が記載されている。本計画19頁を参照。

⁴ 平成28年（2016年）12月14日に公布、施行された官民データ活用推進基本計画の策定その他官民データ活用の推進に関する施策の基本となる事項等を定めた法律。国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的としている。本計画15頁を参照。

⁵ 今後、電子行政が目指すべき方向性としてIT総合戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定（平成29年（2017年）5月30日）としてとりまとめたもの。本計画16頁を参照。

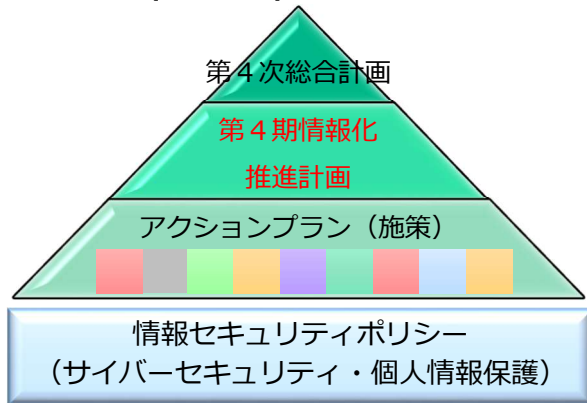
⁶ 電磁的記録に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供されるものをいう。本計画15頁を参照。

⁷ PLAN（計画）→ DO（実行）→ CHECK（評価）→ ACTION（改善）を繰り返して、継続的に業務改善すること。

2. 計画の位置付け

本計画は、「吹田市第4次総合計画」に掲げる将来像の実現を目指し、情報化の側面から各行政分野の施策の方向性や方針を示し、支援していく個別計画として位置付け、「行政資源の効果的活用」を推進するために、「ICTの利活用」に関する具体的な取組を進めていきます。

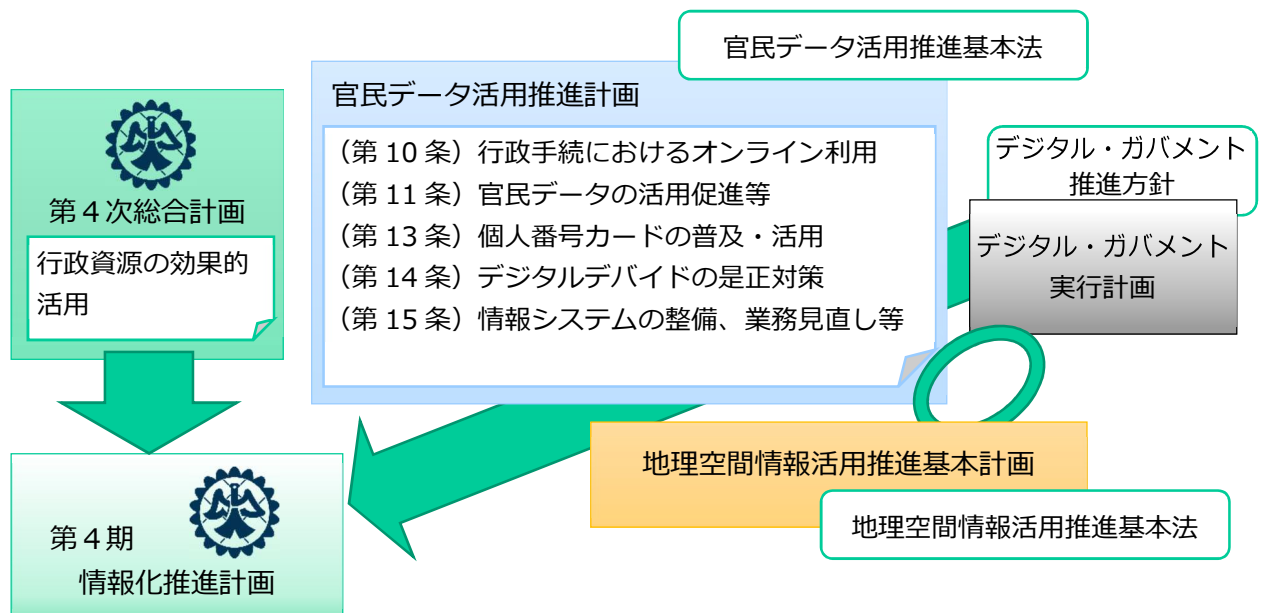
[図表 1-2] 計画の位置付け



本計画は、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に基づき、市町村の努力義務として策定する「官民データ活用推進計画」も兼ねています。官民データ活用推進計画とは、市民の利便性や行政事務の効率化等を目的に「手続における情報通信の技術の利用等に係る取組」、

「官民データの容易な利用等に係る取組」、「個人番号カードの普及及び活用に係る取組」、「利用の機会等の格差の是正に係る取組」、「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組」を示し、真に豊かさを実感できる社会の実現のために策定するものです。

[図表 1-3] 各種指針との関連性



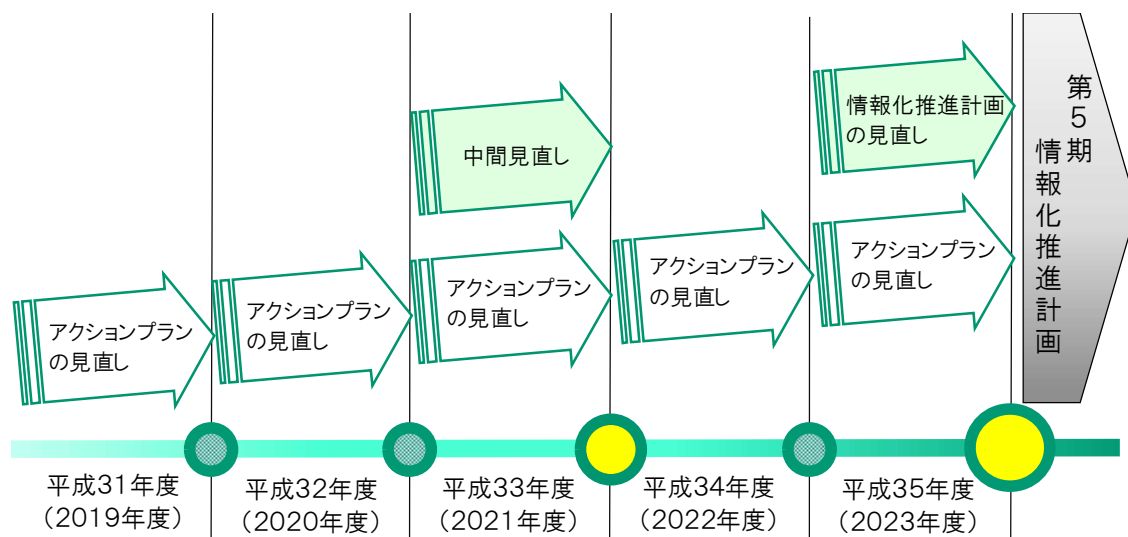
3. 計画の期間

本計画は、平成31年度（2019年度）から、平成35年度（2023年度）までの5年間を計画期間とします。情報化視点の本計画を確実に推進するために、「基本理念」及び「基本方針」に則った「アクションプラン」を策定します。

アクションプランを策定することで、目まぐるしく変化するICTの発展や社会情勢、市民ニーズ等を踏まえて、毎年評価及び見直しを行うことで、外部環境の変化に対応でき、実効性のある情報化推進計画を目指します。

本計画期間の中間年には、市民の代表や学識経験者等で構成する「吹田市情報化推進懇談会」を開催し、本計画や各アクションプランにおける各施策の推進状況等に対する意見を聴取することで、より具体的なアクションプランの見直しを図っていきます。

[図表 1-4] 計画の期間



第2章

情報化の動向

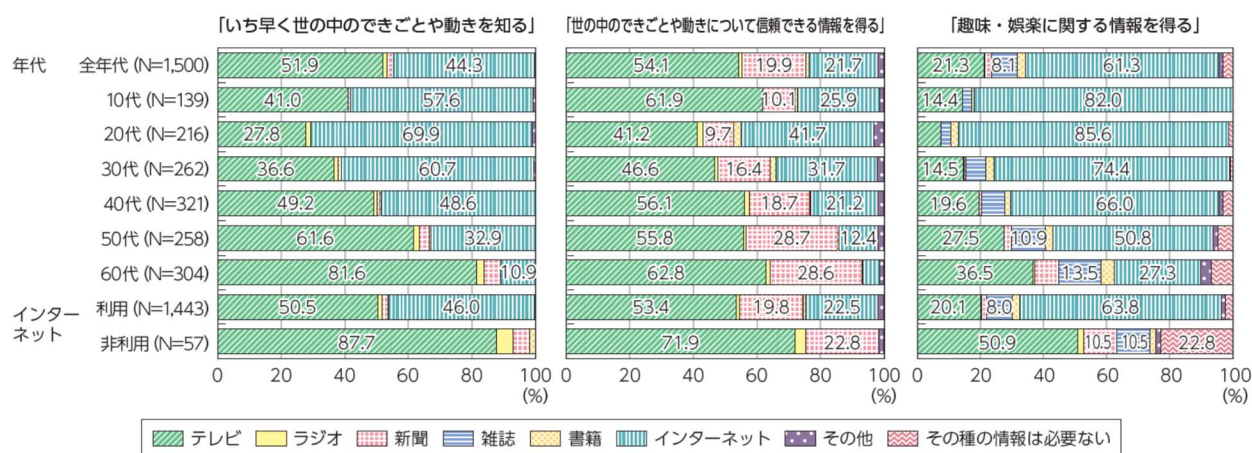
第2章 情報化の動向

1. ICTの動向

全世界的にインターネット利用が急速に増加し、IoT⁸の普及等により、様々なヒト・モノ・組織がネットワークに繋がり、ビッグデータ⁹の収集や、大量な情報を分析できるAI¹⁰技術も進化してきました。IoT基盤とも期待される高速・低遅延・大量接続が可能な第5世代移動通信システム¹¹（5G）が、平成32年（2020年）のサービス開始に向けて、整備されることが予定されています。

情報端末の普及等により、ICTは社会に広く浸透し、より身近なものとなり、仕事、医療・介護の現場、子育て、娯楽等、今やICT無しでは成り立たないところまで来ています。情報を入手するためのメディアとしては、全ての年代においてテレビが減少傾向になり、信頼できる情報を得るためのメディアとしては、インターネットが新聞を上回るという結果もあります。

[図表 2-1] 目的別メディア



(出典) 総務省情報通信政策研究所「平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

ただし、インターネットを日常的に利用していない人はテレビに対する利用度、信頼度が高いこともあり、デジタルデバイド¹²が進んで来ているといえます。

⁸ 【Internet of Things】モノのインターネット。あらゆる物がインターネットにつながることによって実現するサービスやビジネスモデルの総称。

⁹ 【big data】大量のデジタルデータ。今まで扱えなかった様々な種類の巨大なデータや、それらを扱う仕組みやシステムのこともいう。

¹⁰ 【Artificial Intelligence】人工知能。言語の理解や問題解決等の知的行動を人間に代わってコンピュータに代行させる技術。

¹¹ 現在、規格化が進行中の次世代無線通信システムのこと。

¹² 情報格差ともいう。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等のICT（情報や通信に関する技術の総称）を利用し使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。

I C Tの進化が広がりを見せる一方、I C Tを導入するリスクも多く発表されています。「情報セキュリティ10大脅威¹³2018」の中で、組織では昨年に引き続き、「標的型攻撃による情報流出」が1位となっており、I C Tを安全に利用するには、情報セキュリティ対策の強化が重要事項の1つと考えられます。

I C T進展により急速に普及したI o T機器は、利便性のみが注目されていますが、7位に挙げられているように、I o T機器の脆弱性に対してのサイバー攻撃が増えているという現状があります。このように、サイバー攻撃に関する脅威はパソコン、サーバーからスマートフォン、さらにI o T機器へと広がっています。I C Tを利用している機器やシステムの増加に対して、情報セキュリティを守る人材の育成が追いついておらず、5位に「セキュリティ人材の不足」が挙げられています。

「官民データ活用推進基本法」の第17条にも、専門的な知識又は技術を有する人材を育成することが必要である旨を示されているとおり、組織として計画的に取り組むべき重要事項です。

今後の動向が期待されているI C Tの技術とそのI C Tを取り巻く環境は、次のとおりです。

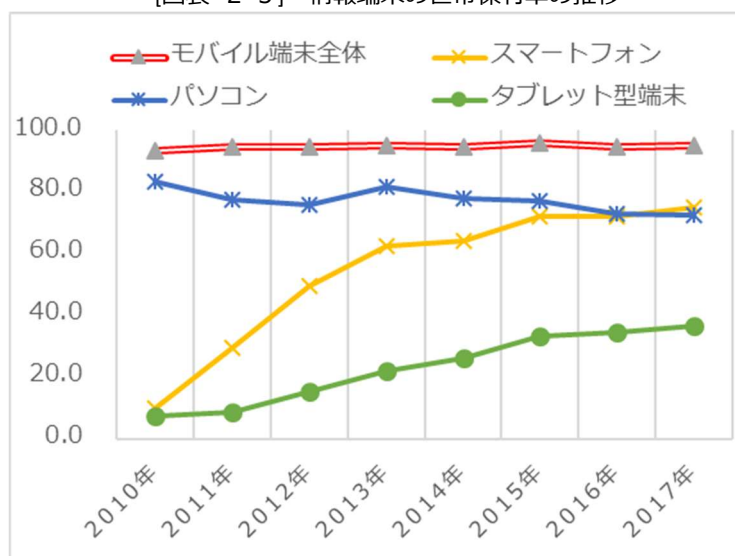
(1) 情報端末

インターネット接続するための世帯の情報端末の保有状況は、パソコンの保有率（72.5%）をスマートフォン（75.1%）の保有率が2.6%上回りました。スマートフォン、携帯電話等を合わせたモバイル端末全体では、94.8%の保有率になっていることから、国が推進してきた「いつでも、どこでも、何でも、誰でも」ネットワークにつながる社会が浸透している結果であるといえます。

[図表 2-2] 情報セキュリティ10大脅威2018

1位	標的型攻撃による情報流出
2位	ランサムウェアによる被害
3位	ビジネスメール詐欺
4位	脆弱性対策情報の公開に伴い公知となる脆弱性の悪用増加
5位	セキュリティ人材の不足
6位	ウェブサービスからの個人情報の窃取
7位	I o T機器の脆弱性の顕在化
8位	内部不正による情報漏えい
9位	サービス妨害攻撃によるサービスの停止
10位	犯罪のビジネス化

[図表 2-3] 情報端末の世帯保有率の推移



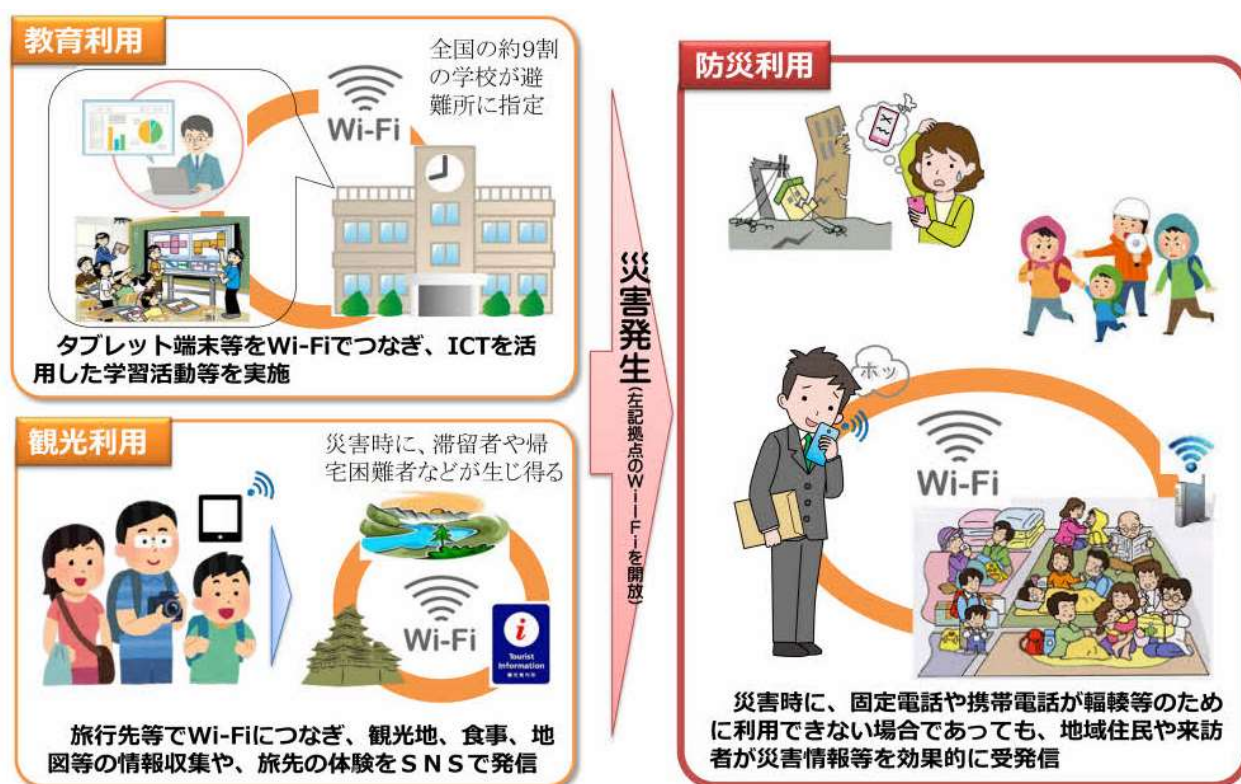
(出典)「通信利用動向調査」(総務省)より作成

¹³ I P A (独立行政法人情報処理推進機構) 発表の情報セキュリティにおける脅威。

(2) 公衆無線LAN等ICTインフラ環境の整備

ノートパソコン、スマートフォン、タブレット等の無線LANを搭載した情報端末が普及したことで、家庭、オフィスだけでなく、外出先でも快適なモバイルブロードバンド¹⁴環境が必要とされています。また、災害時に電話回線が利用できない場合の別通信手段として有効であるとされています。国では、「日本再興戦略2016¹⁵」に基づいて、災害時等に利用しやすいWi-Fi¹⁶環境を整備するために、「防災等に資するWi-Fi環境の整備計画」を策定しました。その計画の中には、平時の観光関連情報の収集、訪日観光客に対する対応、教育での活用等による利便性の向上等も盛り込まれています。

[図表 2-4] 平時と災害時におけるWi-Fiの活用



（出典）「2020 年に向け全国約 3 万箇所の Wi-Fi 整備を目指して」（総務省）

しかしながら、防災拠点や災害対応の強化が望まれる公的な拠点等を中心としたWi-Fi環境の整備が十分ではないため、総務省では平成29年度（2017年度）から「公衆無線LAN環境整備支援事業」を実施しています。

¹⁴ 光ファイバーなどのブロードバンド通信（高速データ通信）に準じる通信速度を実現する、無線通信サービスや技術の総称。概ね数Mbpsから数十Mbpsでの通信が可能で、通信エリア内では屋外や高速移動中でも利用できるものを指す。

¹⁵ 日本を世界で最も魅力的な国にするための成長戦略。電力、農業、医療等を含むあらゆる分野に対して、IoT、ビッグデータ、AI（人工知能）、ロボット・センサーの技術等を活用した具体的改革のロードマップが提示されている。

¹⁶ 無線LAN機器が標準規格であるIEEE 802.11シリーズに準拠していることを示すブランド名。また、無線LAN自体のこと。

(3) I o T (Internet of Things)

I o Tは、「モノのインターネット」といわれるとおり、身の回りにあるあらゆるモノがインターネットにつながる仕組みのことをいいます。つまり、インターネット技術や各種センサー・テクノロジーを使って、電車、車、飛行機等の乗り物、冷蔵庫、洗濯機、スピーカー等の家電、ビルや工場等の建物等、世界中のあらゆるものをネットワークに接続し、それぞれの最新状態等をモニタリング（観察、測定）してデータを収集・分析し、その結果をフィードバック¹⁷してより最適な状態に導く仕組みや考え方です。

[図表 2-5] I o T 導入事例

業種	プロセス		プロダクト	
	事業者	概要	事業者	概要
農林水産・鉱業	JA やつしろ (日本)	ビニールハウス内のセンサーから収集した温度や炭酸ガス量等のデータをリアルタイムに監視し、育成に最適な環境を維持。	MONSANT (米国)	MONSANTの一部門であるThe Climate Corporation (MONSANTが2013年に買収) より、農場経営者に土壌の品質や気象データからのアドバイスや、生産リスク対策用の保険を提供。
製造業	ボッシュ (ドイツ)	ホンブルク工場において、生産をソフトウェアで管理して電力消費量を効果的に抑制し、エネルギー需要の最適化を図り、ピーク時の負荷を最大で10%引き下げることに成功。	GE (米国)	ジェットエンジンにセンサーを組み込み、効率的な保守サービスや最適な航路を提案するサービス、及びそれらに利用しているIoTプラットフォームを提供。
エネルギー・インフラ	中国電力 (日本)	島根原子力発電所2号機のセンサ情報を基に、精度の高い予兆検知を実現。正常な状態を解析・定義し、「いつもと違う」状態に対してはアラームを発報。	東京電力 (日本)	自社WEBサイト「でんき家計簿」にてスマートメーターで計測した30分ごとの電気利用量を時間別で可視化するサービスを提供。
流通・小売	日本郵船 (日本)	SIMS (Ship Information Management System) の導入により、エンジンの回転数や燃料消費量などの船舶データと天候等の外部データを組み合わせて運行・配船を効率化し、約10%の省エネ効果を達成。	ネスレ (スイス)	自社の業務用コーヒーマシンをネットワークに接続し、稼働状況を収集、遠隔から機器を調整したり、異常発生時にサービスマンへアラートを発行。常に理想的な状態での稼働を実現。
情報通信	Azercell (アゼルバイジャン)	アゼルバイジャンにある450か所の基地局の発電機等の設備のデータをリアルタイムで可視化し、管理を効率化。	SORACOM (日本)	IoT向けの格安MVNOサービス「SORACOM Air」をはじめとした、IoT用通信プラットフォームを提供。
サービス業	あきんどスシロー (日本)	皿につけたICタグによる鮮度管理により、ICタグで何時何分にレーンに流したかを把握し、鮮度管理を徹底。合わせて、タッチパネルにより来店客の人数と大人、子どもの数を把握することによるリアルタイムの需要予測を実施。	ウォルトディズニー (米国)	ウォルトディズニーワールド園内で入場券、ホテルの鍵、園内で財布代わりに使用可能な電子マネーなどとして使えるウェアラブル端末「MagicBand」、およびそれを統合したサービス「MyMagic+」を提供。

(出典)「I o T時代におけるI C T産業の構造分析とI C Tによる経済成長への多面的貢献の検証に関する調査研究」(平成28年)(総務省)

例えば、ネットにつながるバスからの情報をもとに「バスが何分後に来るか」をリアルタイムで知る、スマートウォッチ等のウェアラブルデバイス¹⁸が記録した自分の健康状態をもとに、健康状態が悪化した際にアラート（警告）を出す等、様々な分野で利用されています。

I o Tが経済に与える影響は大きく、将来性がある半面、資産や身体情報等プライバシーに関わる重要な情報がやり取りされるため、情報セキュリティ対策の重要性和I o Tを正しく活用できる人材の育成が急務といわれています。

¹⁷ 収集・分析・評価した結果について、元の行動者等に伝達し直すことで改善を図っていくこと。

¹⁸ 腕や頭部等の身体に装着して利用するI C T端末のこと。

(4) ビッグデータ

一般的なデータベースソフトウェアが把握し、蓄積し、運用し、分析できる能力を超えたサイズのデータのことをいい、総務省では、個人・企業・政府に着目して、「オープンデータ」、「知のデジタル化」、「M2M¹⁹（Machine to Machine）データ」、「パーソナルデータ」の4つに分類しています。

「オープンデータ」は、国や地方自治体が保有するデータをオープン化したデータをいい、「知のデジタル化」と「M2Mデータ」は、企業の保有する産業データをいいます。「知のデジタル化」は、企業のノウハウをデジタル化したデータ、「M2Mデータ」は、企業が直接的に収集したり、個人が保有する様々なIoT機器等から収集したデータに、付加価値をつけたデータをいいます。具体的なビッグデータを構成するデータの例は、次のとおりです。

〔図表 2-6〕 ビッグデータの種類

オープンデータ	- 国や地方公共団体が提供するデータ - 公共施設等のトイレやAEDの位置情報等
知のデジタル化	- ノウハウをデジタル化・構造化したデータ - 企業が持ちうるパーソナルデータ以外のデータ
M2Mデータ	- M2Mから出力されるストリーミングデータ - IoT機器から収集されるデータ等
パーソナルデータ	- 個人の属性に係るデータ - 行動・購買履歴、身体状態等のデータ

〔図表 2-7〕 ビッグデータを構成する各種データ（例）



（出典）情報通信審議会 ICT 基本戦略ボード「ビッグデータの活用に関するアドホックグループの検討状況」

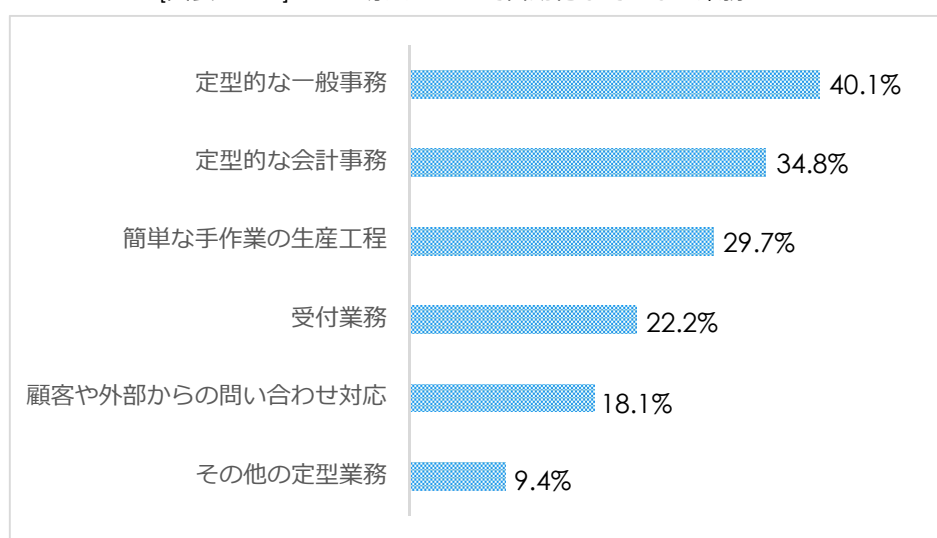
¹⁹ 機器同士が通信し合い、人を介さずにお互いを制御するような仕組みのこと。

オープンデータの取扱いは、「オープンデータ基本指針²⁰」に基づいて、国や地方自治体ではオープンデータとして公開することを前提に情報システムや業務プロセス全体の企画や整備、運用を行い（オープンデータ・バイ・デザイン）、公共データの活用を希望する民間企業等との調整も進めています。

(5) A I（人工知能）

人間の認識や推論等の能力を、コンピュータが代行するための技術のことを総称しています。収集したデータをもとに、言語を解析する機能やデータを自ら分析・学習するディープラーニングという機能を用いて、コンピュータが人間の代わりに結論を導き出す等の技術です。A Iに対する期待は、年々大きくなっており、様々な分野に広がっています。

[図表 2-8] A I 導入によって自動化してほしい業務



(出典)「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018)(総務省)

現在、A Iの技術は、民間では、金融、製造、マーケティング等の幅広い分野での利用が増えています。コールセンターの顧客の問い合わせ対応業務においては、A Iによる回答候補の提示やチャットボット²¹等による自動応答を行う等の取組が進んでいます。地方自治体においても、様々な分野において導入のための実証実験や研究が行われています。

²⁰ 内閣官房 I T 総合戦略本部が、今後のオープンデータに関わる施策をまとめた指針。

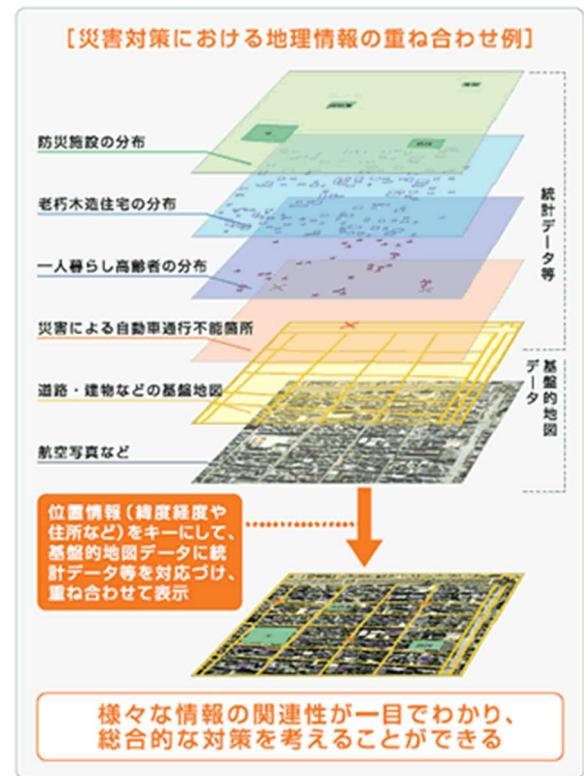
²¹ 「チャット」と「ボット（ロボットの略）」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した自動会話プログラムのこと。

(6) 地理空間情報

地理や空間に関係づけられた情報のことをいい、「いつ・どこで・何が・どのような状態か」といった位置と時間、そして関連情報から形成されています。また、地域における自然、災害、社会経済活動等の特定のテーマについての状況を表現する土地利用図、地質図、ハザードマップ等の主題図、都市計画図、地形図、地名情報、台帳情報、統計情報、空中写真、衛星画像等の多様な情報が重なり合ったものです。

それらの情報を使って、防災、交通・物流、生活環境、地方創生、海外展開といった幅広い分野での地理空間情報の高度な活用を重点的にを行い、「地理空間情報高度活用社会」(G空間社会)を実現することを全世界的に目指しています。

[図表 2-9] 地理情報のイメージ



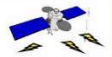
(出典) 国土地理院ホームページ

[図表 2-10] I o T等の技術を活かした世界最高水準の地理空間情報高度活用社会の実現



地理空間情報を高度に利活用するための環境づくり

- ・G空間情報センターを中核とした産学官民による地理空間情報の整備・流通、利活用。
- ・準天頂衛星システムや電子基準点網の高度化等による、屋内外における高精度・高信頼性の測位サービスの活用。 など



(出典) 「地理空間情報活用推進会議幹事会」資料

(7) サイバーセキュリティ

サイバーセキュリティとは、サイバー攻撃に対する防御行為のことをいい、コンピュータへの不正侵入、データの改ざん、漏えい、消失、コンピュータウイルスの感染の防御、コンピュータ、ネットワーク等の安全性を確保することをいいます。

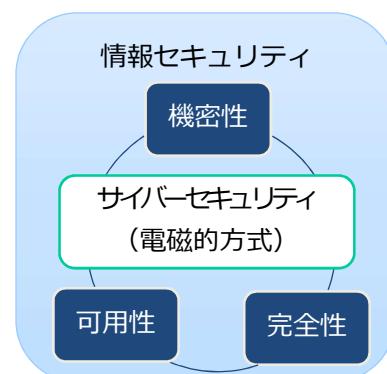
セキュリティを脅かす事象がICTかを問わずに、包括的に対応しているのが情報セキュリティであり、サイバーセキュリティは、電磁的方式に特化して情報の機密性・完全性・可用性の維持に努めることです。

サイバーセキュリティ基本法では、サイバーセキュリティに関する施策を総合的かつ効率的に推進するため、基本理念を定め、責務等を明らかにし、サイバーセキュリティ戦略の策定その他当該施策の基本となる事項等を規定しています。

現在、標的型メール攻撃等の機微情報や技術情報への攻撃の増加や、重要インフラへの攻撃が増加し、サイバー脅威が甚大化しています。その上、携帯端末のスマートフォンやIoTの普及等に伴い、サイバー攻撃のリスクが拡散しています。インターネットを通じて、国境を越えたサイバー攻撃の増加や国家機関の関与が疑われる攻撃が顕在化しており、サイバー脅威のグローバル化が進んでいます。IPA（独立行政法人情報処理推進機構）の「情報セキュリティ10大脅威」においても、特にパソコンにウイルスを感染させる標的型攻撃による情報流出やランサムウェア²²による被害が多発していると報告されています。

ICT化の最新技術に目を向けるだけでなく、最新のサイバーセキュリティ関連情報や技術動向を常に注視し、必要な技術的対策、サイバーセキュリティ管理運用体制の構築、セキュリティ意識向上のための啓発活動を行うことも、ICTを効率的に利用するための重要事項となります。

[図表 2-11] セキュリティイメージ



(8) テレワーク（働き方改革）

ICTを活用し、時間や場所にとらわれない多様で柔軟な働き方を選択することができる仕組みで、雇用されている労働者による「雇用型テレワーク」と個人事業主による「自営型テレワーク」に大別され、「雇用型テレワーク」は勤務を行う場所により、「在宅勤務」、「モバイルワーク²³」、「サテライトオフィス²⁴勤務」の3種類に分けられます。

企業がテレワークを導入することでワーク・ライフ・バランス²⁵が向上し、「コミュニケーションの円滑化」、「生産性の向上」、「ビジネス機会の創出」等の効果を得ることが期待されています。

²² 感染したコンピュータを利用できなくすることによって身代金を要求するマルウェア（不正かつ有害に動作させる意図で作成された悪意のあるソフトウェア）の一種。

²³ 携帯情報機器や移動体データ通信等を活用して、外出先や出張先、移動中等場所を問わずに働くこと。

²⁴ 企業又は団体の本拠から離れた所に設置されたオフィスのこと。

²⁵ 仕事と生活の調和。

2. 国の動向

「Society 5.0²⁶」、「データ駆動型社会²⁷」への変革に向けて、「未来投資戦略2018（平成30年6月）」が閣議決定されました。「Society 5.0」を本格的に実現するために、IoT、ビッグデータ、AI、ロボット等の第4次産業革命の技術革新を取り込み、各分野の各種施策において「データ駆動型社会」を目指した取組が提示されています。

「行政」、「インフラ」の分野では、アナログ行政から決別し、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させる取組や国や地方自治体が保有する膨大なデータのオープン化等が求められています。

[図表 2-1 2] 主な国の施策



「官民データ活用推進基本法」で努力義務とされている「官民データ活用推進計画」や電子行政分野の取組の「デジタル・ガバメント実行計画」にも、既に同様の趣旨を盛り込んで策定することが重要事項とされています。行政が保有する官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、安全で安心して暮らせる社会や快適な生活環境の実現のためにPDCAサイクル²⁸を回しながら計画を推進することが求められています。

²⁶ 狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指す言葉。

²⁷ 世の中のあらゆるものがデータに基づいて動く社会。収集したデータを解析し、現実社会の利便性の向上等に活用していく仕組みが中心となった社会。

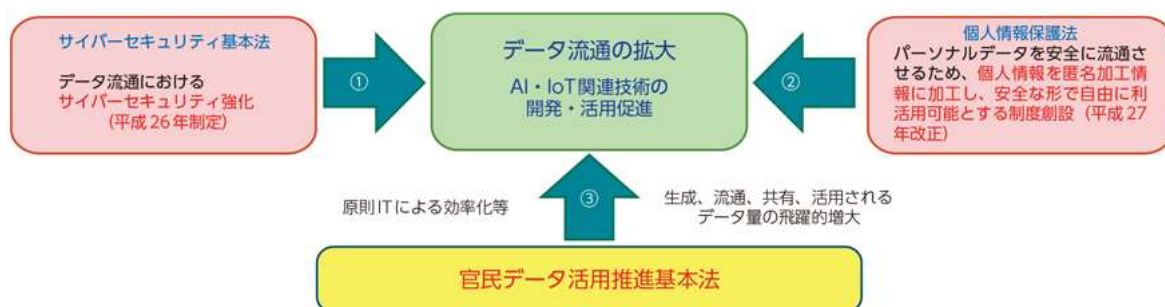
²⁸ PLAN（計画）→ DO（実行）→ CHECK（評価）→ ACTION（改善）を繰り返して、継続的に業務改善すること。

(1) 官民データ活用推進基本法

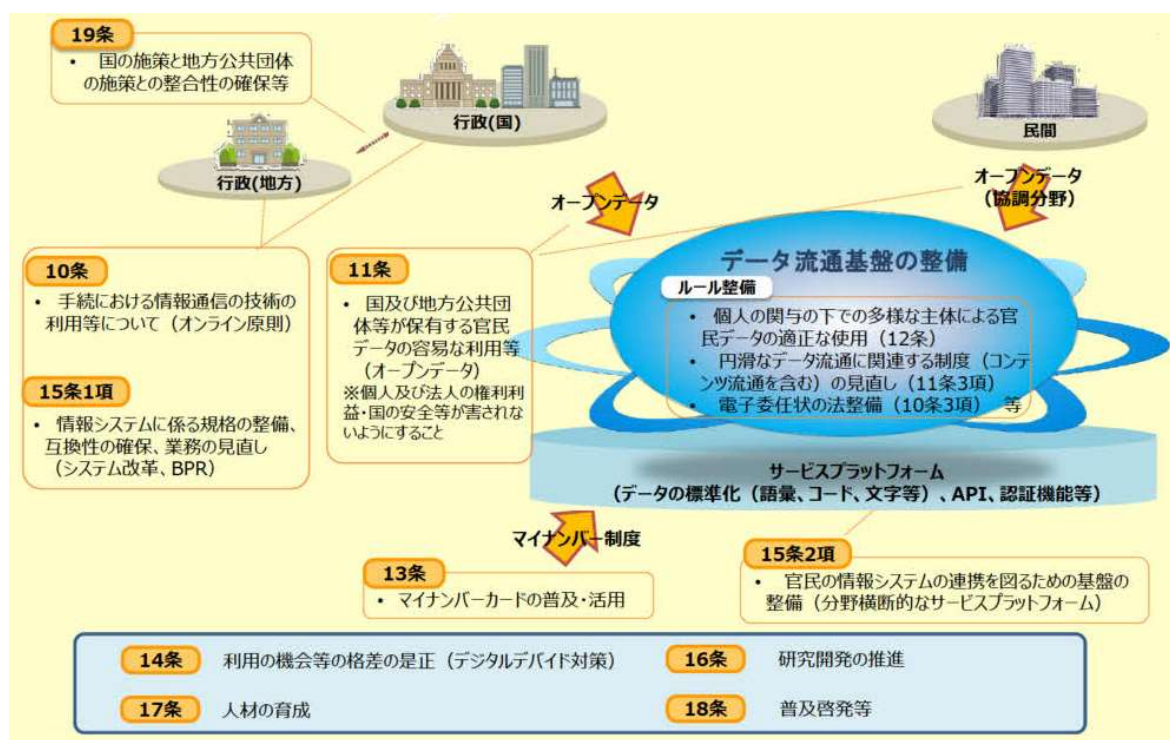
平成28年(2016年)12月、ICTの躍進、第4次産業革命等の将来の成長を考慮して、官民データの利活用のための環境を整備するために、「官民データ活用推進基本法」が公布・施行されました。「官民データ活用推進基本法」は、国や市町村等の責務を明らかにし、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。また、地方自治体における様々な部署との協力が必要なことから、企画部門や情報部門等における横断的な推進体制の構築を行い、各施策の成果を定量的に評価し、それに伴うPDCAサイクルに基づく計画の見直し等、必要な取組を行うことも重要であるとされています。

なお、基本法第11条において「自らが保有する官民データについて、個人及び法人の権利利益、国の安全等が害されることのないようにしつつ、国民がインターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて容易に利用できるよう、必要な措置を講ずるものとする」と官民データの取扱いの観点も定められています。

[図表 2-1 3] データ活用に関連する法律の位置付け



[図表 2-1 4] 官民データ活用推進基本法の構成

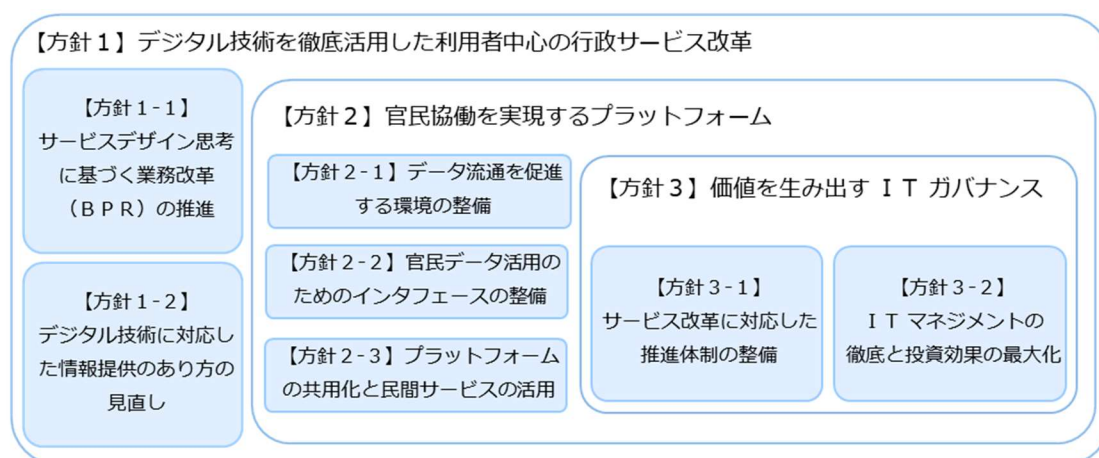


(出典) 官民データ活用推進について(総務省)

(2) デジタル・ガバメント推進方針

社会の課題である少子化や高齢化、単独世帯や核家族世帯の増加、生産年齢人口の減少、急速なグローバル化が進み、個々の市民ニーズに応えられる行政サービスの提供が難しくなっています。また、ICT技術の浸透、マイナンバー制度の導入、官民データ活用の推進等によって、より一層の情報セキュリティの確保も求められ、個人、法人を繋ぐ情報連携基盤の整備が必要になっています。そのような背景を受けて、平成29年（2017年）5月に「デジタル・ガバメント推進方針」が策定され、市民等の利用者の利便性向上に重点を置き、行政運営をデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すことが示されています。

[図表 2-15] デジタル・ガバメント推進方針内容



今までの各種指針とデジタル・ガバメントの実現に向けたサービス改革の違いは、単なるICT化ではなく、既設のプロセスや法制度等も見直し、デジタル化を前提とした業務改革（BPR（Business Process Re-engineering））を実践していくことにあります。

デジタル・ガバメント実行計画においては、「デジタル・ガバメント推進方針」に盛り込まれたサービスデザイン²⁹思考を具体化した「サービス設計12箇条」を提示し、利用者に「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利」なサービスを提供する方向性を明確にしています。

平成30年（2018年）3月には、「サービスデザイン実践ガイドブック」を公開し、「サービス設計12箇条」の導入と普及を目指しています。

[図表 2-16] サービス設計12箇条

<サービス設計 12箇条>

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 システムではなくサービスを作る

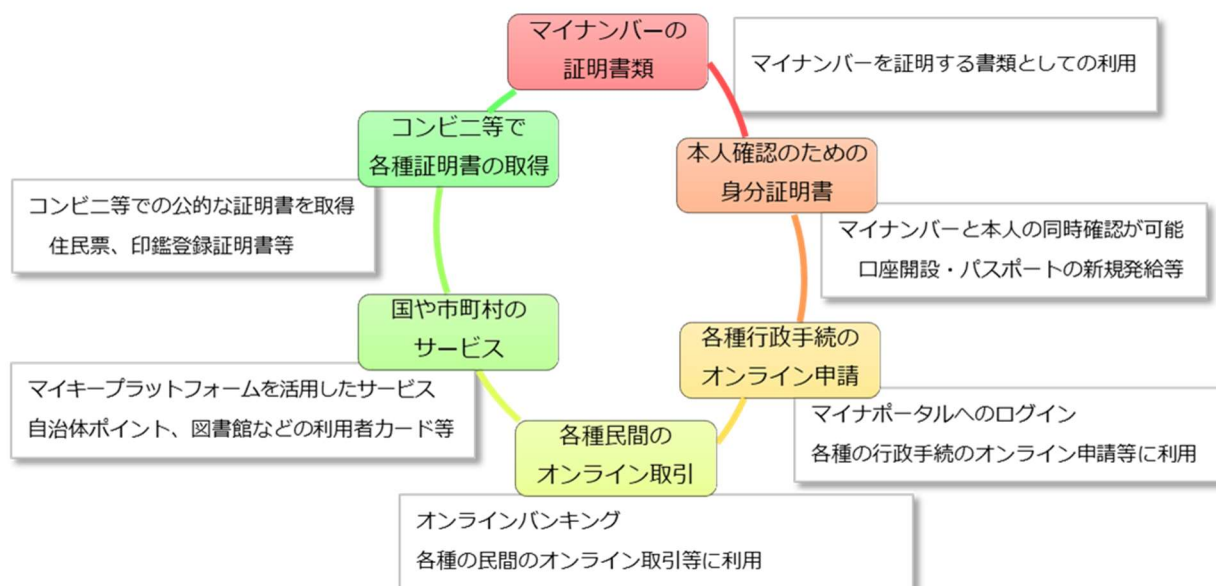
²⁹ サービス提供者と顧客の間の相互関係の改善を目的として、サービス等を構成する内容を計画・調整して作りあげること。

(3) マイナンバーカードの利活用推進

「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」の施行に伴い、平成28年（2016年）1月からマイナンバーカードの交付が開始されました。

マイナンバーカードは、カードに書かれた情報（氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー、本人の顔写真）による対面等での本人確認のために利用するだけでなく、マイナンバーカードに搭載されている公的個人認証サービスを活用することにより、オンライン³⁰での本人確認を行うことができます。また、日常生活の様々な場面でマイナンバーカードを利用した有用なサービスが受けられるように、国、地方自治体、民間においてマイナンバーカードの利活用が推進されています。

[図表 2-17] マイナンバーカードのメリット



今後は官民が協力して、マイキープラットフォーム³¹を活用したサービスに力を入れ、マイナンバーカードが1枚あれば、図書館やスポーツ施設等の様々な利用カードとして活用でき、クレジットカード等のポイントやマイレージをお店やオンラインでの物品の購入等に活用できるように推進しようとしています。

³⁰ コンピュータ等の機器がネットワークに接続された状態、あるいは、通信回線を通じて別のコンピュータ等に接続された状態のこと。

³¹ マイナンバーカードのマイキー部分（ICチップの空きエリアと公的個人認証の部分。国や地方自治体といった公的機関や民間が活用できる空きエリア）を活用して、マイナンバーカードを利用する各種サービスを提供するための共通情報基盤。

(4) サイバーセキュリティ対策の強化

公共機関や重要インフラ事業者等を狙ったサイバー攻撃は巧妙化し、組織を標的としたサイバー攻撃への対策は、攻撃手法の解析や攻撃を受けた後の対応が確立していません。また、情報セキュリティ対策を行う情報システム担当者等の知識もノウハウも不足しています。

このような状況を踏まえ、総務省では、平成25年度（2013年度）よりサイバー攻撃への対応能力の向上を図るために、組織の実際のネットワークを模した大規模仮想LAN環境下でのサイバー攻撃によるインシデント³²発生時の一連の対処方法を体験する実践的サイバー防御演習を実施しています。

[図表 2-18] 演習イメージ



(出典) 情報通信白書（平成30年版）

地方自治体のサイバーセキュリティ対策の底上げのために、人材育成だけでなく、予防としてのサイバーセキュリティ対策支援として、検知事業や観測事業等を国や各都道府県主体で行っています。

[図表 2-19] セキュリティ対策（例）

No.	事業名	内 容	実施者
01	サイバー攻撃検知通報事業 DAEDALUS（ダイダロス）	ネットワーク観測網を活用した対サイバー攻撃アラートシステム。 ワーム型マルウェア ³³ を検知し、お知らせする。	地方公共団体 情報システム 機構(J-LIS)
02	ホームページレスポンス 観測事業	ホームページのレスポンスの変化を常時観測し、結果データをリアルタイム通知する。 ホームページに対するD o S攻撃 ³⁴ や、災害発生時等のアクセス集中状況を把握する。	地方公共団体 情報システム 機構(J-LIS)

総務省では、サイバーセキュリティ対策として、「総務省における推進体制の強化、改組」、「I o T機器の脆弱性対策に関する実施体制の整備」、「公衆無線LANのセキュリティ対策の在り方に関する検討」、「円滑なインターネット利用環境の確保」等を行っています。

³² 事故等の危難が発生するおそれのある事態のこと。

³³ 有害な動作を行うソフトウェアの一種で、インターネット等を通じてコンピュータに侵入し、さらに他のコンピュータへの自身の複製の拡散を試みるもの。

³⁴ 通信ネットワークを通じてコンピュータや通信機器等に行われる攻撃手法の一つで、大量のデータや不正なデータを送りつけて相手方のシステムを正常に稼働できない状態に追い込むこと。

(5) 地理空間情報活用推進基本計画

「地理空間情報活用推進基本法」の成立を受けて、平成20年（2008年）4月「第1期地理空間情報活用推進基本計画」を決定し、その後、平成24年（2012年）3月に、「誰もがいつでもどこでも必要な地理空間情報を使い、高度な分析に基づく的確な情報を入手し行動できる「地理空間情報高度活用社会」の実現」を掲げ、産学官が一体となって取り組む「第2期地理空間情報活用推進基本計画」が策定されました。

この第1期と第2期の成果・達成状況や、地理空間情報を巡る社会情勢の変化を踏まえて、平成29年（2017年）3月に、「第3期地理空間情報活用推進基本計画」が策定されました。

この計画では、IoT・ビッグデータ・AI等の先端技術を活かした世界最高水準のG空間社会の実現により、以下の5つの「目指すべき姿」の実現を目指すこととしています。

[図表 2-2 0] 第3期地理空間情報活用推進基本計画の目指す姿

- ① 災害に強く持続可能な国土の形成への寄与
- ② 新しい交通・物流サービスの創出
- ③ 人口減少・高齢社会における安全・安心で質の高い暮らしへの貢献
- ④ 地域産業の活性化、新産業・新サービスの創出
- ⑤ 地理空間情報を活用した技術や仕組みの海外展開、国際貢献の進展

また、国が官民データの活用を推進していく中で、官民データの容易な利用等に係る取組の例の1つとして、「保有する各種地理空間情報等に係るオープンデータ化の促進」が挙げられ、オープンデータ化された地理空間情報の利活用が必要だとされています。

[図表 2-2 1] 地理空間情報の利活用イメージ



(出典) 新しい日本を拓くG空間プロジェクト

第3章

吹田市の現状

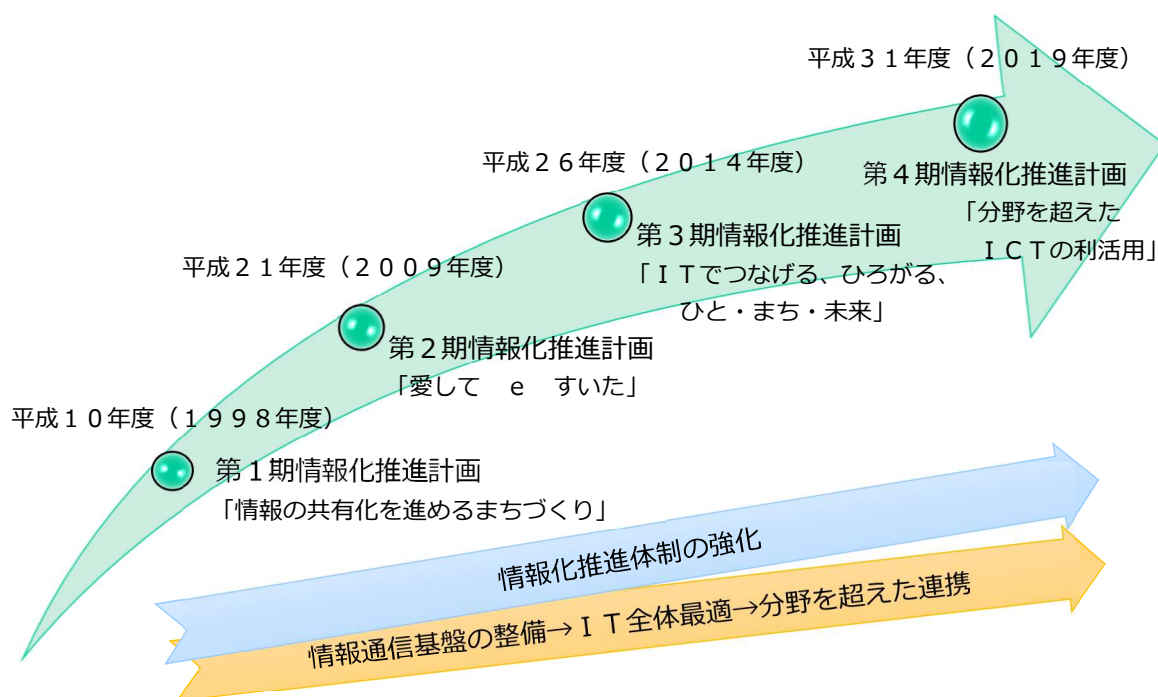
第3章 吹田市の現状

1. 情報化の現状

第3期情報化推進計画では、「ITでつなげる、ひろがる、ひと・まち・未来」を基本理念として、「市民サービスの質的向上」、「活力あるまちの創造」、「安心・安全なまちづくりの推進」、「行政経営支援の強化」を基本方針として、最終的には33のアクションプラン（情報化施策）を設定し、進めてきました。

「市民サービスの質的向上」においては「手続きの利便性向上」や「情報提供の充実」、「活力あるまちの創造」においては「地域の情報活用の推進」や「子どもの健やかな育成支援」、「安心・安全なまちづくりの推進」においては「災害対策の強化」や「情報セキュリティの強化」、「行政経営支援の強化」においては「情報化推進体制の強化」等のテーマに取り組んできました。

[図表 3-1] 吹田市の情報化推進の流れ



2. 第3期情報化推進計画アクションプランの取組状況

「市民サービスの質的向上」の方針においては「証明発行窓口の多様化」、「税や保険料等の収納方法の拡充」等の施策に取り組んできました。コンビニエンスストア等における住民票・戸籍証明書の交付、税や国民健康保険料の納付が可能となりました。

「活力あるまちの創造」の方針においては「学校のIT環境整備」、「子育て支援情報共有へのIT活用」に取り組み、学校のパソコン教室の整備やホームページでの「子育て応援サイト」の開設を行いました。一方、「庁内で保有するデータの公開」の施策においてはオープンデータの公開への着手に留まり、今後の更なる取組が必要な状況となっています。

「安心・安全なまちづくりの推進」の方針においては「災害情報の一元管理」、「大規模災害に備えたシステムの導入」等の施策に取り組みました。吹田市防災情報システムの導入等の災害情報の一元化は実施しましたが、今後は災害時の市民への情報伝達の手法を検討する必要があります。

「行政経営支援の強化」の方針においては、「情報化プロセスにおけるPDCAサイクル³⁵の実践」、「システム基盤の全体最適化」等の施策に取り組みました。基幹系システム³⁶の再構築・仮想化基盤への移行等、情報システムの最適化については一定の成果を上げましたが、情報セキュリティの強化については継続して取り組んでいく必要があります。また、ICTの活用が広がりを見せる中、今後は最新技術の導入についても調査・研究を踏まえて推進していく必要があります。

[図表 3-2] アクションプランの取組状況

取組状況と今後	施策数	構成比
第3期情報化推進計画にて完了	12件	36%
第4期情報化推進計画で引き続き実施	9件	28%
第4期情報化推進計画にて新たな施策として実施	12件	36%
合 計	33件	100%

³⁵ PLAN（計画）→ DO（実行）→ CHECK（評価）→ ACTION（改善）を繰り返して、継続的に業務改善すること。

³⁶ 業務やサービスの中核となる重要なシステム。吹田市においては、住民情報等の重要な個人情報を取り扱うシステムのことを指す。

3. 吹田市の情報化に対する市民の評価

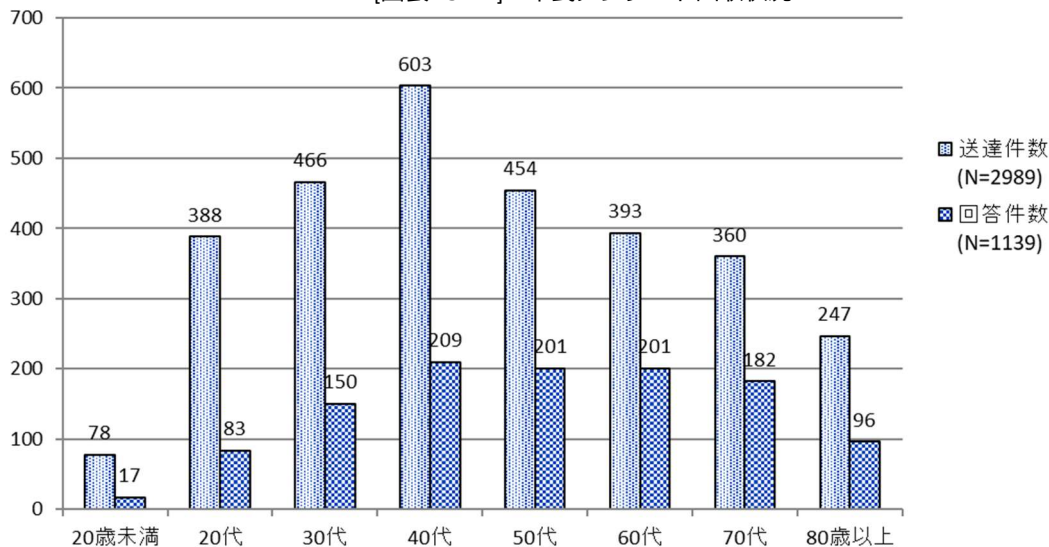
平成30年（2018年）9月27日から平成30年（2018年）10月19日までの期間に、「吹田市第4期情報化推進計画策定に向けた市民アンケート調査」を実施しました。（【郵送】市内に居住する18歳以上の住民を無作為抽出（発送：3,000件（内11件返戻）、回答：1,018件）、【ホームページ】市内在住・在勤・在学者であれば誰でも回答可（回答：134件））

それらの情報から導かれる評価・意識・要望を分析し、「2. 吹田市の情報化に対する市民の評価」、「3. 情報化に関する市民意識」、「4. 市民が求める情報化」にまとめます。

[図表 3-3] 市民アンケートの回答回収比率

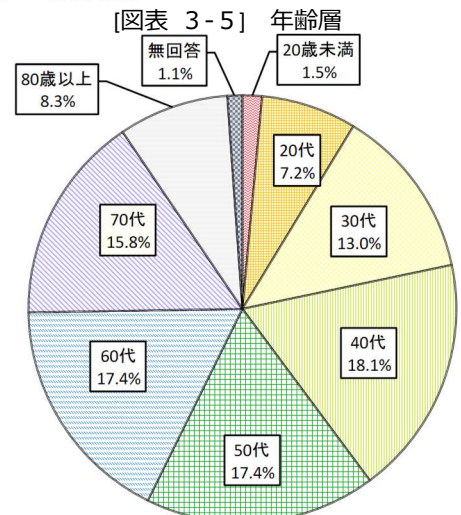
	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上
発送数	78	388	466	603	454	393	360	247
構成比	2.7%	13.0%	15.6%	20.2%	15.2%	13.1%	12.0%	8.2%
回答数	17	83	150	209	201	201	182	96
構成比	1.5%	7.3%	13.2%	18.3%	17.6%	17.6%	16.0%	8.4%
回収率	21.7%	21.4%	32.1%	34.6%	44.3%	51.1%	50.5%	38.9%

[図表 3-4] 市民アンケート回収状況



市からのアンケートという側面があるものの、【[図表 3-4] 市民アンケート回収状況】から中高年齢層の回答・回収率が高いことが分かります。

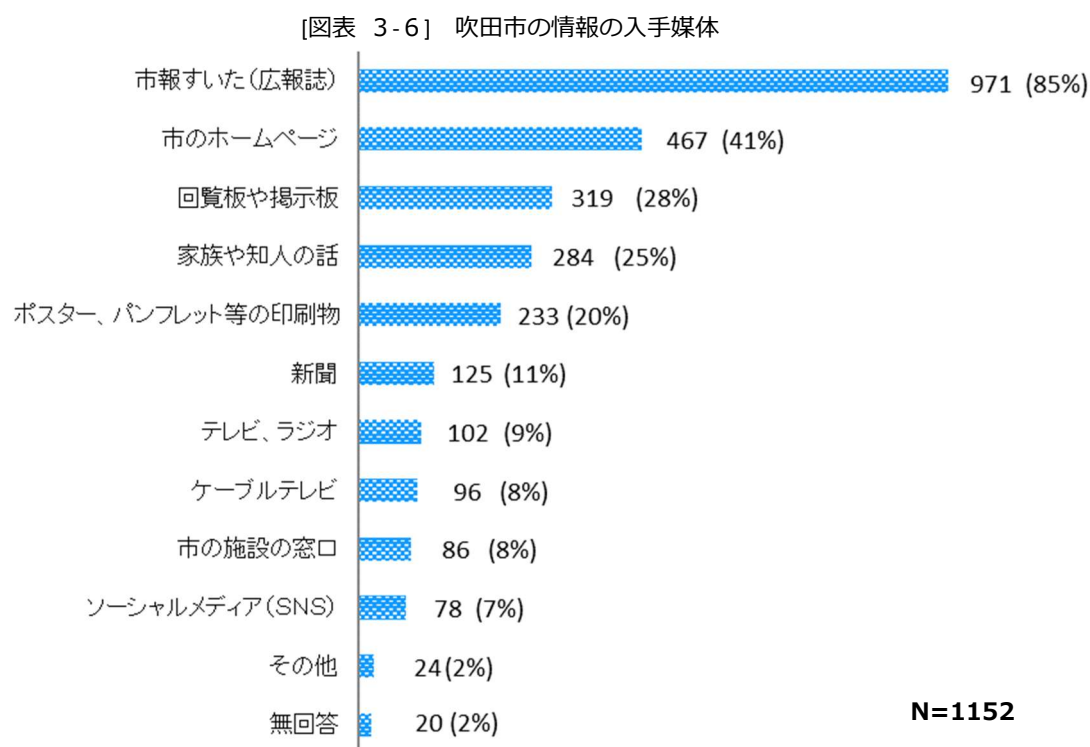
なお、アンケート調査の結果において、年齢階層別にクロス集計をしているものについては、年齢階層が無回答の方を集計の対象外としています。



【〔図表3-6〕吹田市の情報の入手媒体】では、「市報すいた（広報誌）」が群を抜いて多く、次いで「市のホームページ」となっています。

しかし、「回覧板や掲示板」、「家族や知人の話」、「ポスター、パンフレット等の印刷物」も全体に占める割合が多く、紙媒体の重要性を再認識することが必要です。また、「市の施設の窓口」での情報入手が少なく、市への来庁数が少ないのか、市の情報提供が市民の目に届いていないのかの要因を調査し、対応を検討する必要があります。

一方、「ソーシャルメディア（SNS）」、「ケーブルテレビ」、「テレビ、ラジオ」からの情報入手が少ないことも明らかであり、市の情報発信の仕方を検討する必要があります。



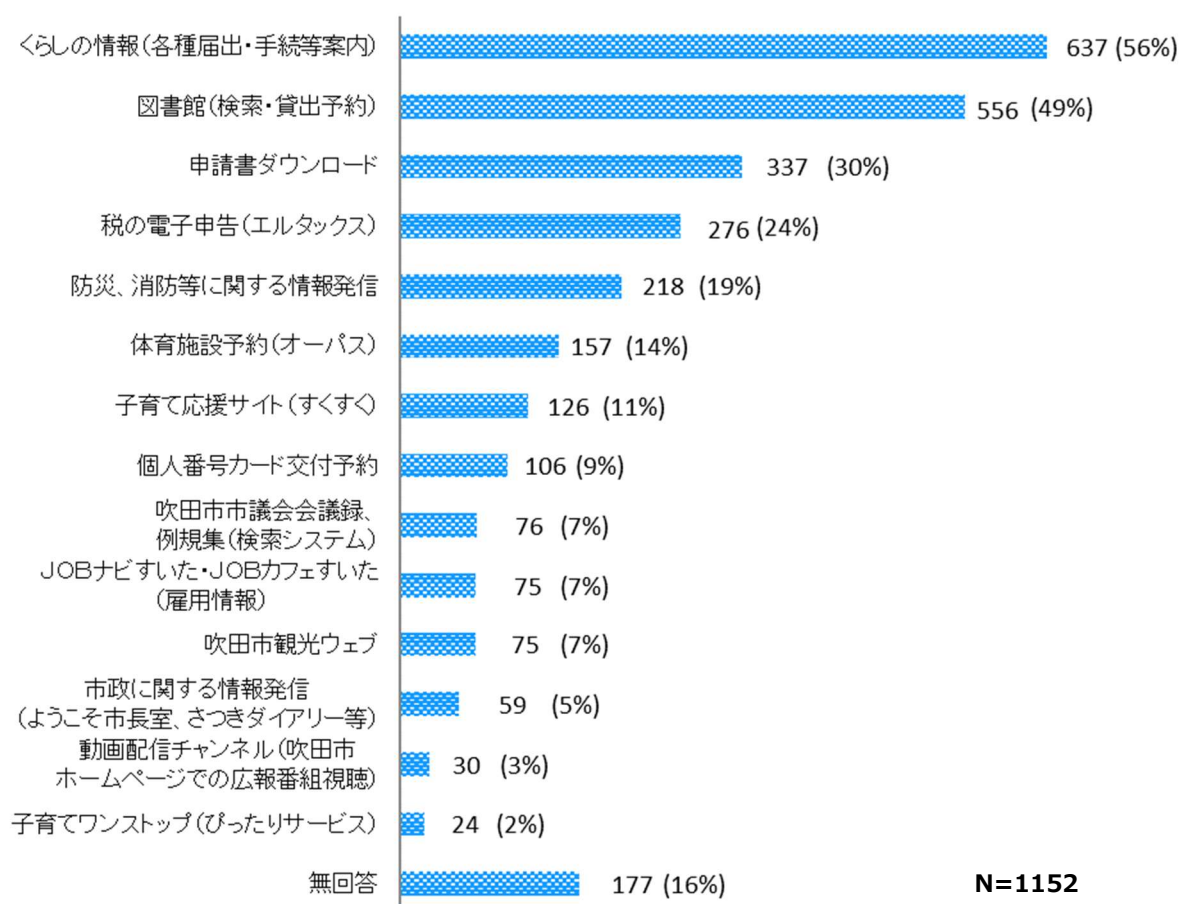
※ 複数回答可の項目であるため、合計値は 100%を超える

【[図表3-7] 吹田市の提供するサービスの認知状況】では、市のホームページの内容である「くらしの情報（各種届出・手続等案内）」、「図書館（検索・貸出予約）」が占める割合が多く、税の電子申告（エルタックス）、体育施設予約（オーパス）のように、インターネットを活用する効果がある電子申請等の認知度についてはそれほど高くないことが見受けられます。

これらのことから、吹田市ホームページをはじめとするサービスについては、情報案内の領域が多く、電子申請等のインターネットを活用する効果が高いサービスが少ないことが分かります。

なお、「無回答」については、本市の提供するいずれのサービスも認知していないものと判断できます。

[図表 3-7] 吹田市の提供するサービスの認知状況



※ 複数回答可の項目であるため、合計値は 100%を超える

本市のICT施策に関してご意見、ご要望を頂いた中で「評価」に関する事項を取り上げます。

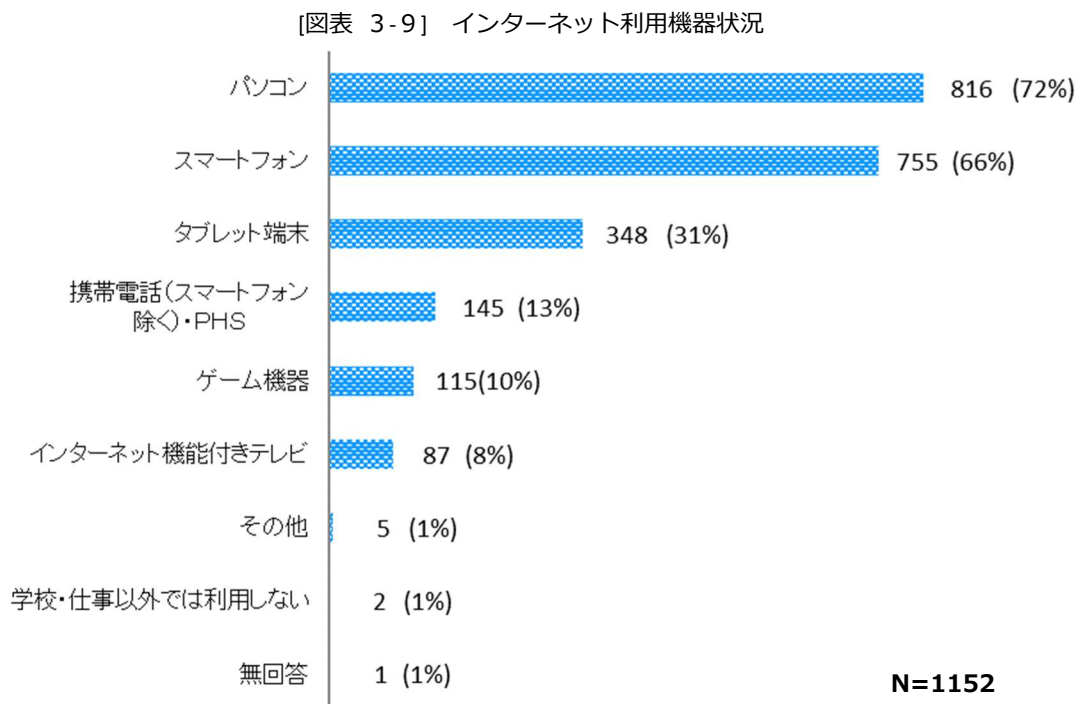
[図表 3-8] ICT施策に関する評価

- 市民サービスに関する情報を高齢者でも簡単に分かるように流していない
- 情報が常に最新の情報となるよう更新管理できていない
- ホームページが見にくい
- ホームページで簡単に目的までたどり着けない
- 「市報すいた」が情報の入手に便利
- 吹田市が私に有益なものを提供してくれるものがない
- 地域内での事件・事故についての情報が少なすぎる
- 行政の事は色々面倒なので、直接窓口に行って対応するのが一番良い
- 市役所での待ち時間が長い
- 市役所に行かなければできない手続きが多すぎるので不便
- 吹田市のICT施策について、何が行われているのか全く知らない
- 職員によってICTへの理解度に大きな差がある
- 職員のICTスキルアップが必要

4. 情報化に関する市民意識

【[図表3-9] インターネット利用機器状況】では、「パソコン」が一番多いですが、「スマートフォン」の利用がパソコンを追い抜く勢いであり、「タブレット端末」も多く利用されていることが分かります。

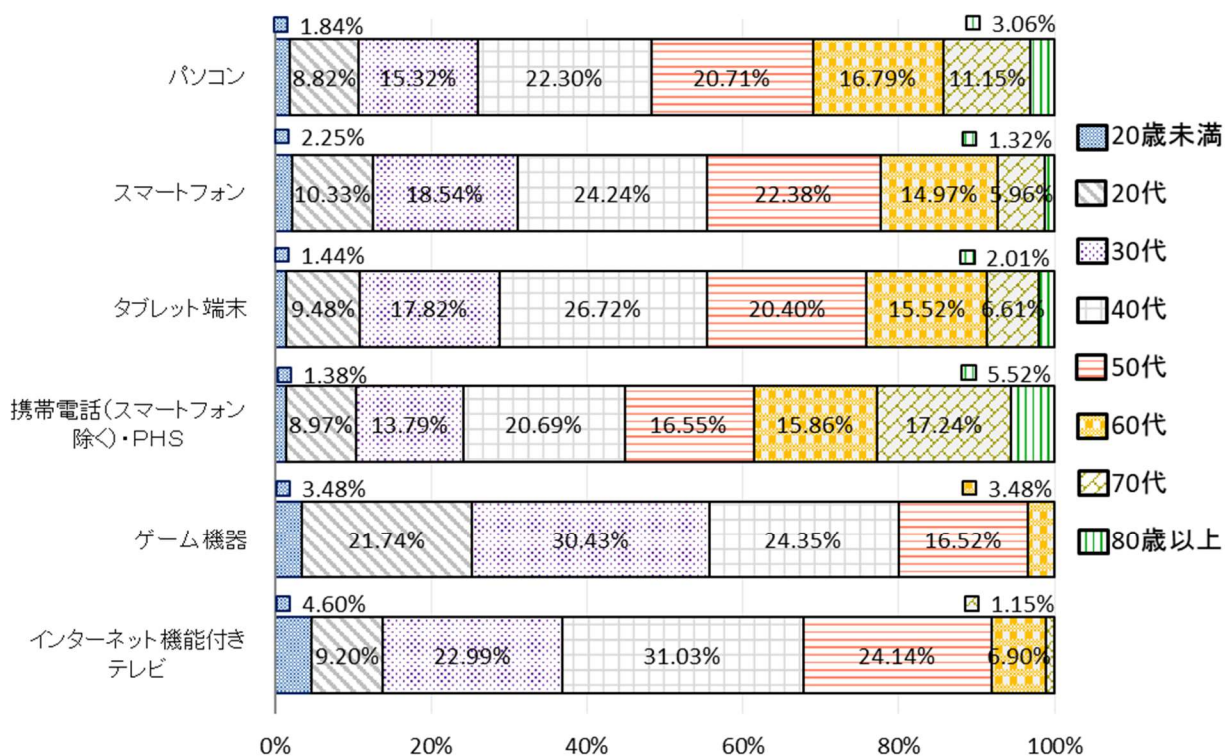
これらの状況は今後も増加傾向が続くと考えられますので、市の広報等についても情報端末の多様化に対応していく必要があります。



※ 複数回答可の項目であるため、合計値は100%を超える

年代別に利用されている情報機器は、【[図表3-10] インターネット利用機器別年代内訳】によると、70代以上では、「携帯電話（スマートフォン除く）・PHS」と比べて、「スマートフォン」、「タブレット端末」の利用が少ないことから、高齢者が新しい機器への対応に苦慮している可能性が考えられます。また、インターネットを利用した「ゲーム機器」の発展が見受けられ、若年層の占める割合が多くなっています。

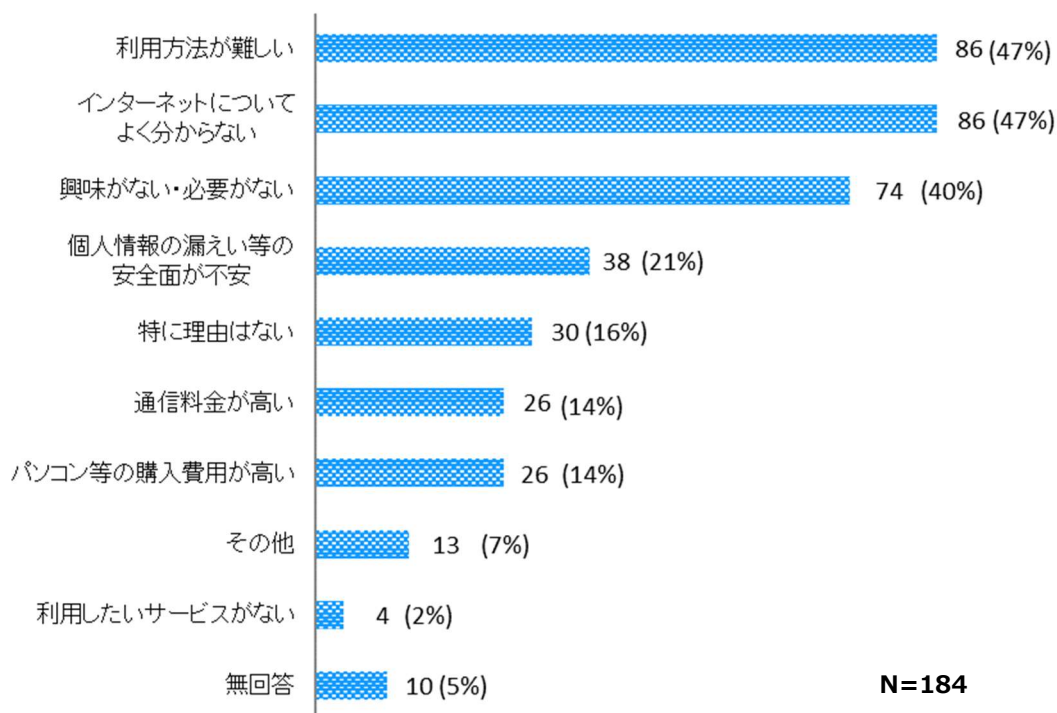
[図表 3-10] インターネット利用機器別年代内訳



【〔図表3-11〕インターネットを利用しない理由】から、「利用方法が難しい」、「インターネットについてよく分からない」ことのほか、「通信料金が高い」、「パソコン等の購入費用が高い」等、費用面での回答が多くあります。これらの内容から、主な情報入手手段は、テレビ、ラジオ、新聞等であると読み取れ、I T弱者、デジタルデバイド³⁷の対応を検討する必要があることを示しているといえます。

注視すべきは「個人情報の漏えい等の安全面が不安」という情報化社会の根底にある不安が大きいことが分かります。情報セキュリティ対策を強化し、安心してインターネットが利用できる環境が必要不可欠であることが再認識できます。また、件数こそ少ないものの、「利用したいサービスがない」との回答もあり、本市においては、市民サービスの向上を実現するためには、市民が利用したいI C Tを活用したサービスメニューを検討することが必要であると考えます。

〔図表 3-1 1〕 インターネットを利用しない理由



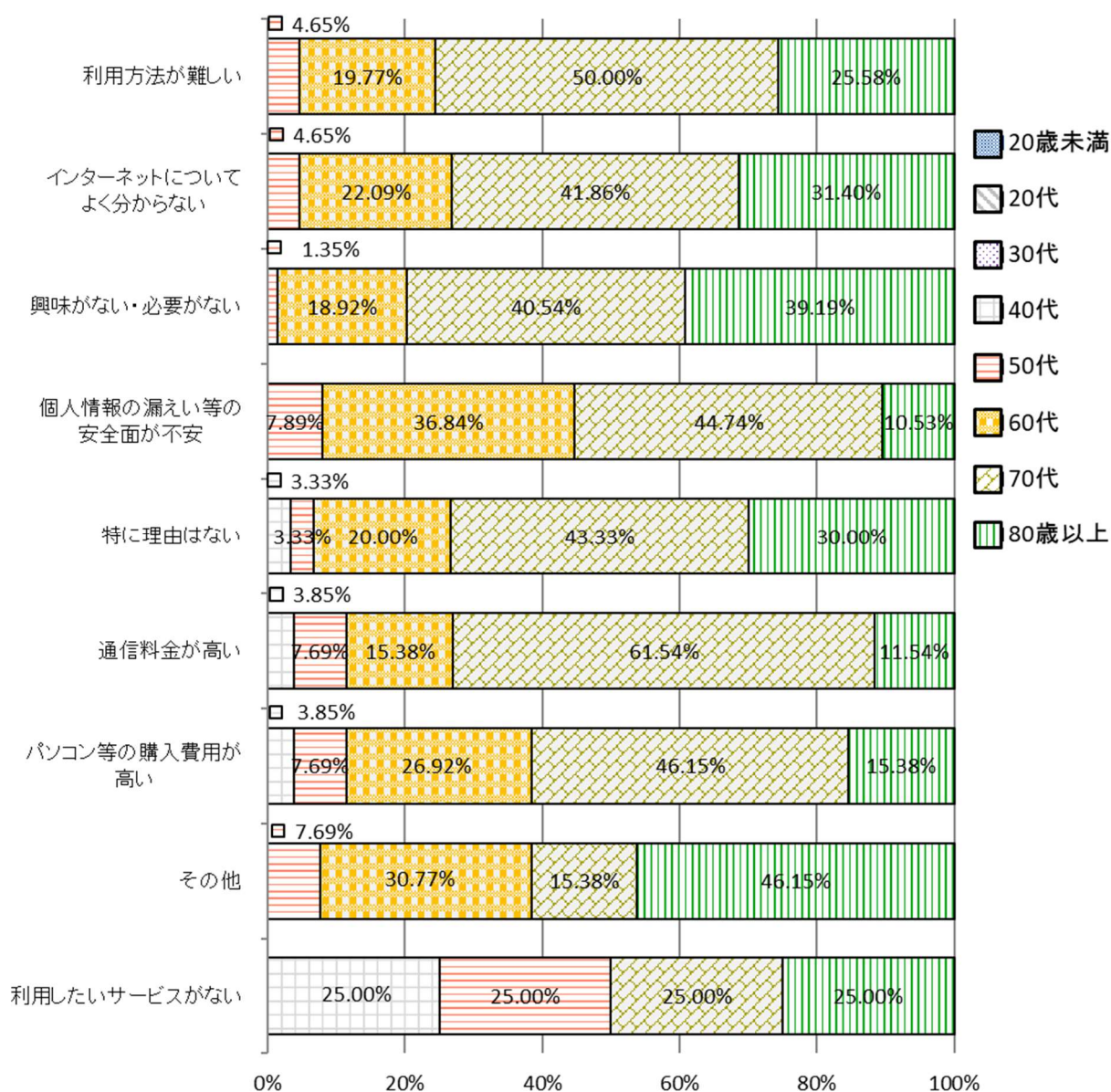
※ 複数回答可の項目であるため、合計値は100%を超える

³⁷ 情報格差ともいう。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等のI C T（情報や通信に関する技術の総称）を利用し使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。

【図表3-12】インターネットを利用しない理由別年代内訳】から、インターネットを利用しない各理由においても60代、70代、80歳以上の方々が多くの割合を占めています。

情報端末の操作等の難しさの問題もありますが、インターネットを利用する環境面での整備が必要であることが推測できます。

【図表 3-1 2】 インターネットを利用しない理由別年代内訳

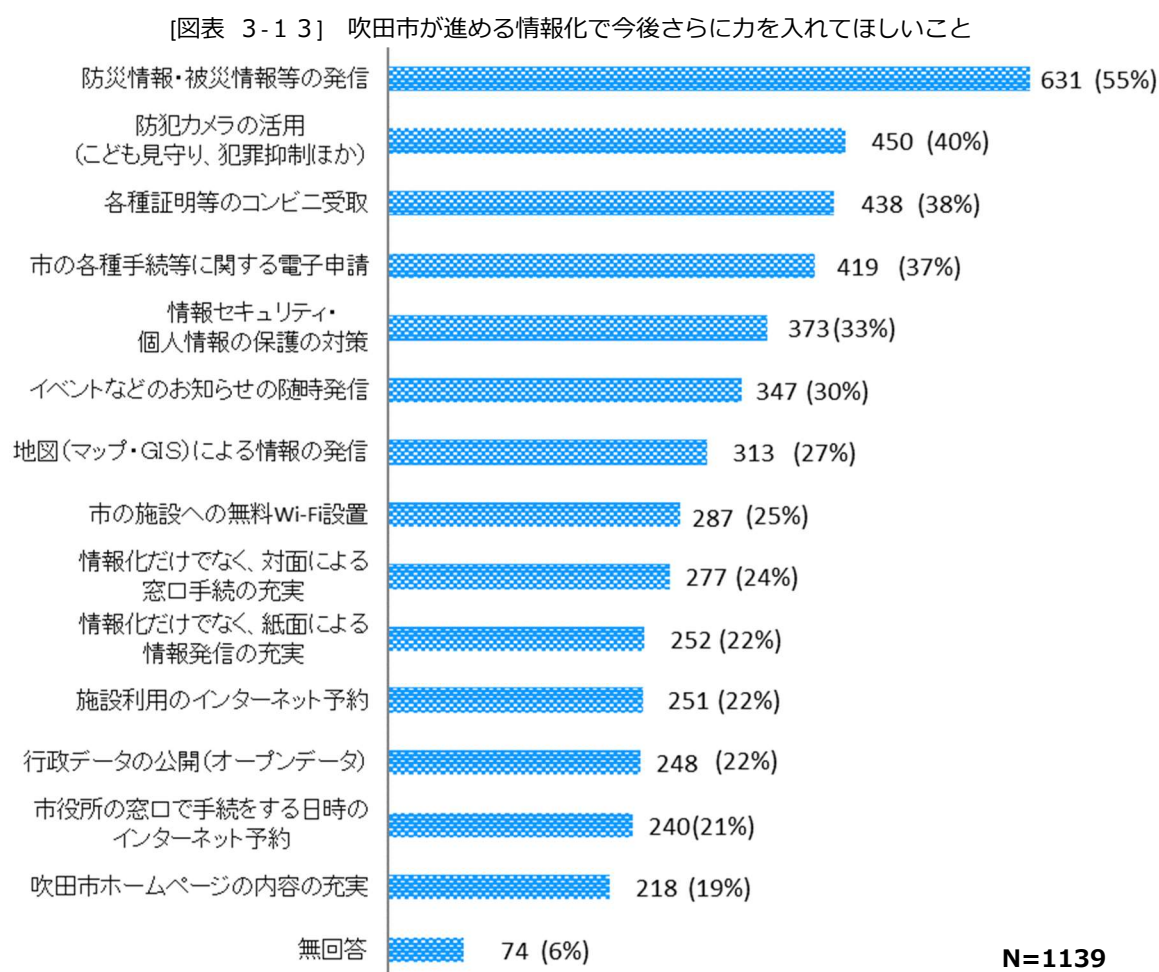


5. 市民が求める情報化

【【図表 3-13】吹田市が進める情報化で今後さらに力を入れてほしいこと】として「防災情報・被災情報等の発信」を始めとした防災・防犯に関する要望が多くなっています。平成30年度（2018年度）は地震や台風等の災害が続いたため、関心が高まっていることも一因であると考えられますが、これらは市民の安心・安全を守るための非常に重要な視点であるといえます。また、市役所の窓口に来なくても手続きができる「各種証明等のコンビニ受取」、「市の各種手続等に関する電子申請」の要望も多く、「情報セキュリティ・個人情報の保護の対策」についても高い関心があります。

一方では、情報化のみを推進するのではなく、「対面による窓口手続の充実」、「紙面による情報発信の充実」等についても求められています。

以上のことから、情報化は単にICT技術を活用し効率的な対応のみをするのではなく、個々の市民の状況に向き合い、本市として目指す市民の状況に沿った情報化が求められており、効果的で効率的な対応策を実現することが必要であると考えられます。

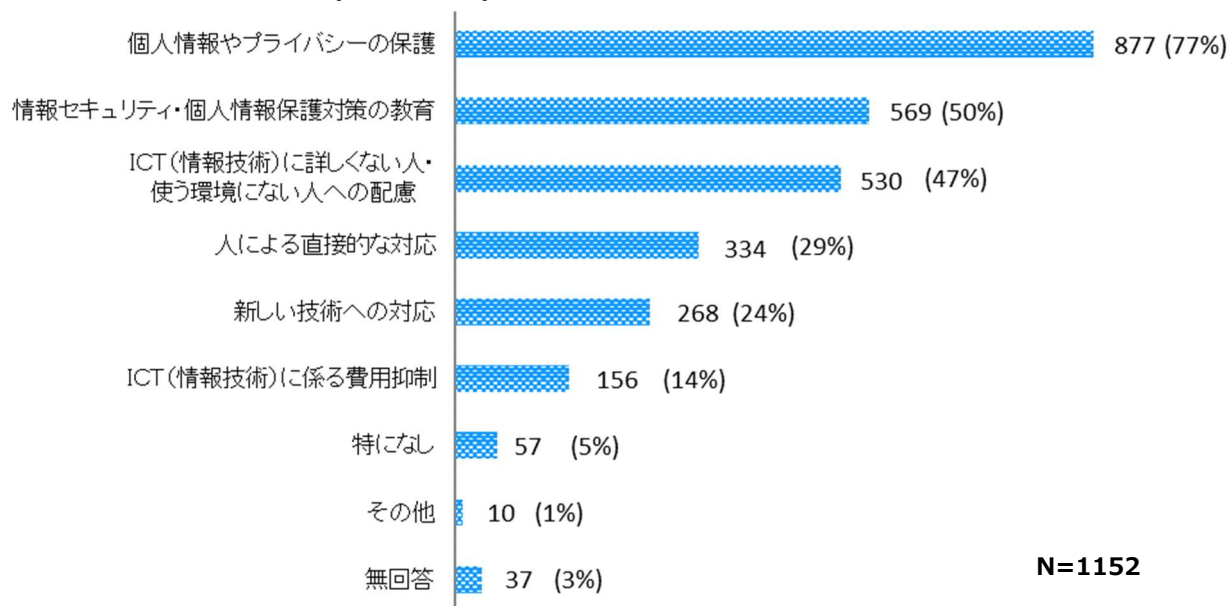


※ 複数回答可の項目であるため、合計値は100%を超える

【〔図表3-14〕吹田市が進める情報化で注意すべき点】については、「個人情報やプライバシーの保護」、「情報セキュリティ・個人情報保護対策の教育」等、情報セキュリティに関する意見が多くあります。また、「ICT（情報技術）に詳しくない人・使う環境にない人への配慮」、「人による直接的な対応」についても多くの意見があります。

IT弱者、デジタルデバインドへの対応や人的コミュニケーションの対応を検討する必要があります。

〔図表 3-14〕 吹田市が進める情報化で注意すべき点



※ 複数回答可の項目であるため、合計値は100%を超える

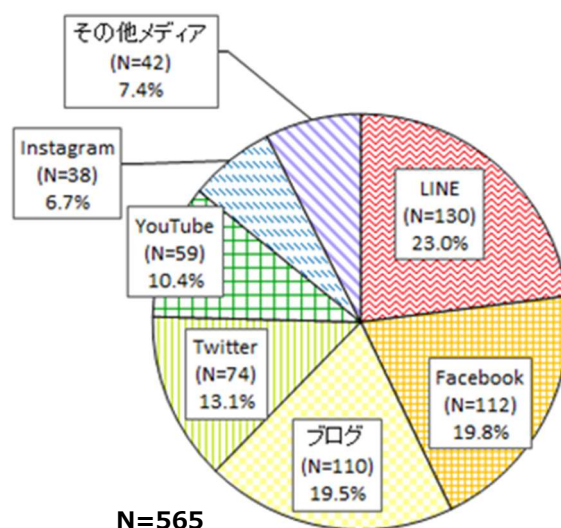
「吹田市のどのような情報（市の政策、観光・イベント、福祉・健康、子育て・学び等）を見たか」のアンケート項目について、「市の政策」と回答のあったソーシャルメディア（SNS）別の割合を、【〔図表3-15〕吹田市の情報が見たいソーシャルメディア】に例として示しています。

「LINE（ライン）」が一番多く、次いで「Facebook（フェイスブック）」、「ブログ」となっています。

その他「福祉・健康」、「子育て・学び」等も同様の傾向にあります。

これらはソーシャルメディア（SNS）の進化により、複数のソーシャルメディア（SNS）への対応が望まれていることを示しています。

〔図表 3-15〕 吹田市の情報が見たいソーシャルメディア

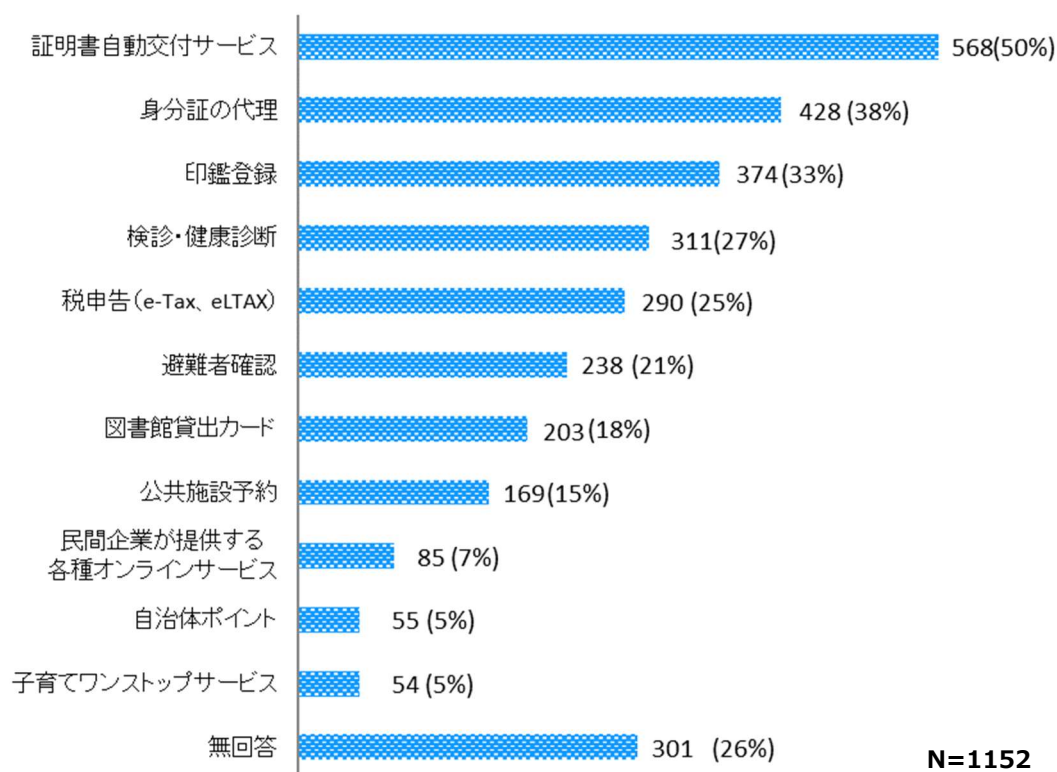


※ 「市の政策」と回答のあったものを抽出

【[図表 3-16]マイナンバーカードの利用を期待したい分野】として、「証明書自動交付サービス」、「印鑑登録」等の証明書発行等に関することや「身分証の代理」ほか「検診・健康診断」、「図書館貸出カード」、「公共施設予約」、「民間企業が提供する各種オンラインサービス」、「自治体ポイント」等のマイキープラットフォーム³⁸の活用を求めていることが分かります。

実現のためには、マイナンバーカードの普及とマイキープラットフォームの活用へのアプローチ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を期待したい分野



※ 複数回答可の項目であるため、合計値は 100%を超える

³⁸ マイナンバーカードのマイキー部分（ICチップの空きエリアと公的個人認証の部分。国や地方自治体といった公的機関や民間が活用できる空きエリア）を活用して、マイナンバーカードを利用する各種サービスを提供するための共通情報基盤。

本市のICT施策に関してご意見、ご要望を頂いた中で「要望」に関する事項を取り上げます。

[図表 3-17] ICT施策に関する要望

- 各種申込等の電子化をしてほしい
- ホームページやSNSだけではなく紙ベースや口頭の連絡も必要
- ICTの基本講座と情報リテラシーについての講座を開設してほしい
- 吹田市の公式LINEアカウントがあればよい
- SNSで災害時の情報発信だけでなく情報収集を市民から募る仕組みが必要
- Wi-Fi環境の充実をしてほしい
- 個人情報漏洩対策をきっちりやってほしい
- セキュリティ対策をしっかりとってほしい
- 公園に防犯カメラを置く等安心できる環境が必要
- 市報すいたに掲載されている色々なイベントのネット申込みができればよい
- 市役所に足を運ばなくても良いようにSNSを活用してほしい
- 市役所に書類を送付しなくても良いようにSNSを活用してほしい
- 電子申請（転入・転出届等）を行えるようにしてほしい
- 幼稚園や保育園、小学校や療育等の情報を詳しく写真付きでアップしてほしい

市民アンケート全体を考察した結果、本市が推進していく必要性のある情報化について、【〔図表 3-18〕 市民意見から抽出した課題】にまとめます。

〔図表 3-18〕 市民意見から抽出した課題

- より見やすく使いやすいホームページに改善する必要があります
- 複数のソーシャルメディア（SNS）を利用した双方向性のある情報の活用を推進する必要があります
- 紙媒体の重要性も踏まえ、ICTを利用した情報発信のあり方を検討していく必要があります
- 安心・安全にも配慮したICTを活用したサービスを提供し、市民サービスの向上を実現する必要があります
- 市役所における待ち時間の解消を図る必要があります
- 電子申請等の市役所へ出向かなくても行える手続を検討する必要があります
- IT弱者、デジタルデバイド対策を進めていく必要があります
- 個人情報保護を念頭に置いた情報セキュリティ対策をする必要があります
- 職員のICTに関する教育が必要です
- マイナンバーカードの普及とマイキープラットフォームの活用について検討する必要があります

第4章

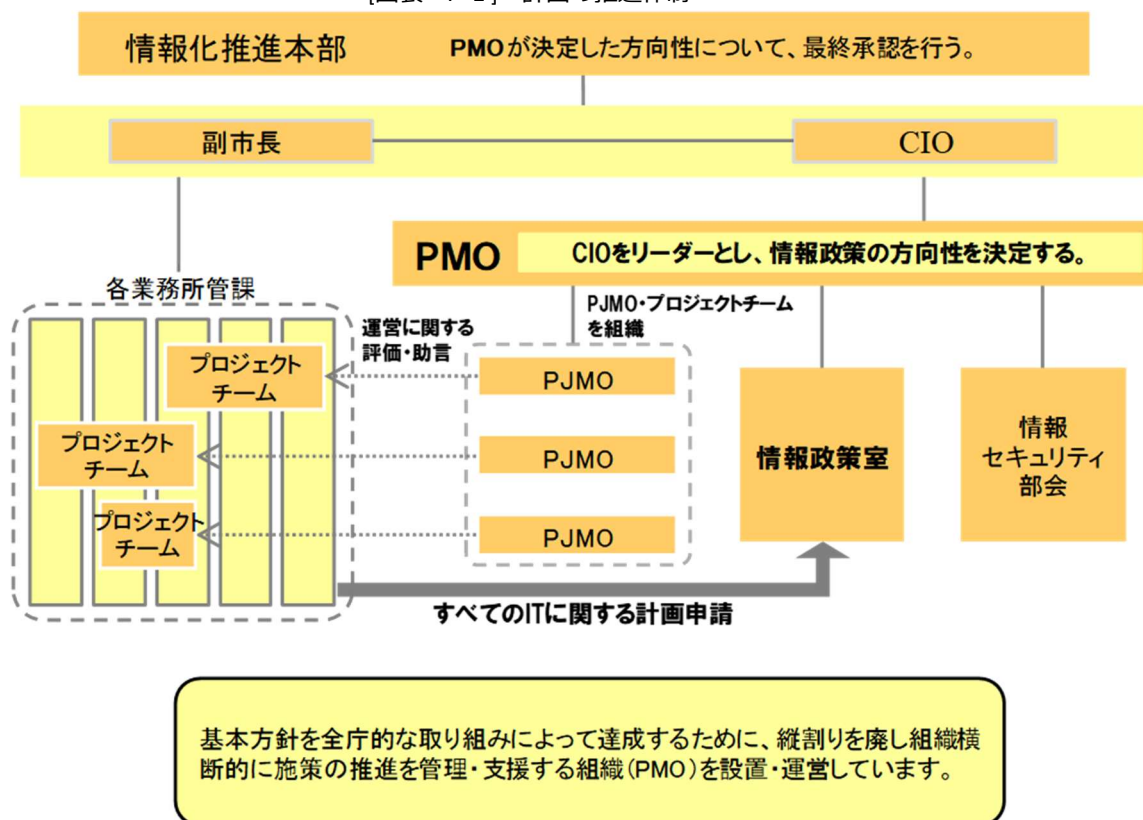
情報化を支える体制

第4章 情報化を支える体制

1. 推進体制

本市では平成20年(2008年)にCIO(Chief Information Officer:最高情報責任者)の設置、平成21年(2009年)にCIO補佐機能の導入、平成24年(2012年)にPMO(Program Management Office)の設置を行い、ICTガバナンス³⁹体制の強化に取り組んでいます。

[図表 4-1] 計画の推進体制



(1) CIOの設置と役割

本市では、財政の健全性の維持と将来への必要な投資の両立を図りながら、限られた経営資源を前提とした組織戦略を立てていかなければならない状況にあります。必然的に財政的戦略、人事的戦略は「情報化」への依存率がますます高くなることが想定されています。また市民ニーズを実現するためのICT活用の要求についても、その実現の方法は近年ますます多様化しています。

市民満足の視点、業務効率化の視点から情報化推進を実現していくためCIOを中心としたPMOを組織し、ICTガバナンスの強化を図ってきました。

CIOには情報化の推進を執行する最高責任者として、本市が掲げる政策目標の実現に向けて、情報化戦略の面から「いかにICTを活用・推進していくか」という観点から戦略を推進する役割があります。

³⁹ 情報システムの効果が出ているか、役に立っているか、適切な費用となっているか、安全・安定稼働しているかを組織的にチェックし、適正化していく取組。

(2) C I O補佐機能の強化

本市においては、財政コストの削減と公共サービスの多様化・高度化を両立させる必要があります高まっており、自治体内の業務の最適化が喫緊の課題となっています。また、情報システムの効果的・効率的な活用は不可欠であるとともに、市民の満足度を高めていくためには、市民ニーズを把握し、国のI C T施策や民間事業者の動向等のI C Tにかかる情報を効果的に収集・分析・活用することが最重要の課題です。

そのため本市においては、円滑な情報政策の推進にあたり、C I Oを補佐するC I O補佐機能の構築とその充実を進めています。

〔本市におけるC I O補佐の主な活動内容〕

- 新たな情報施策の推進
- 情報化推進にかかる内外の情報収集
- 情報セキュリティ対策に係る助言
- 情報化施策経費の適正化
- 情報システムの導入・運用の最適化

(3) P M Oの設置と役割

本市では、情報化推進計画を全庁的に推進するためにI C Tガバナンスの強化が重要と考え、P M Oを設置しています。P M Oとは、市の全体的な政策や情報化の状況を把握した上で情報政策の方向性を検討し、施策や事業を決定する組織です。C I Oをリーダーとして、情報化戦略策定、計画・調達・開発・運用・評価・改善といったP D C Aサイクルの管理を全庁の統一した基準により進めていきます。

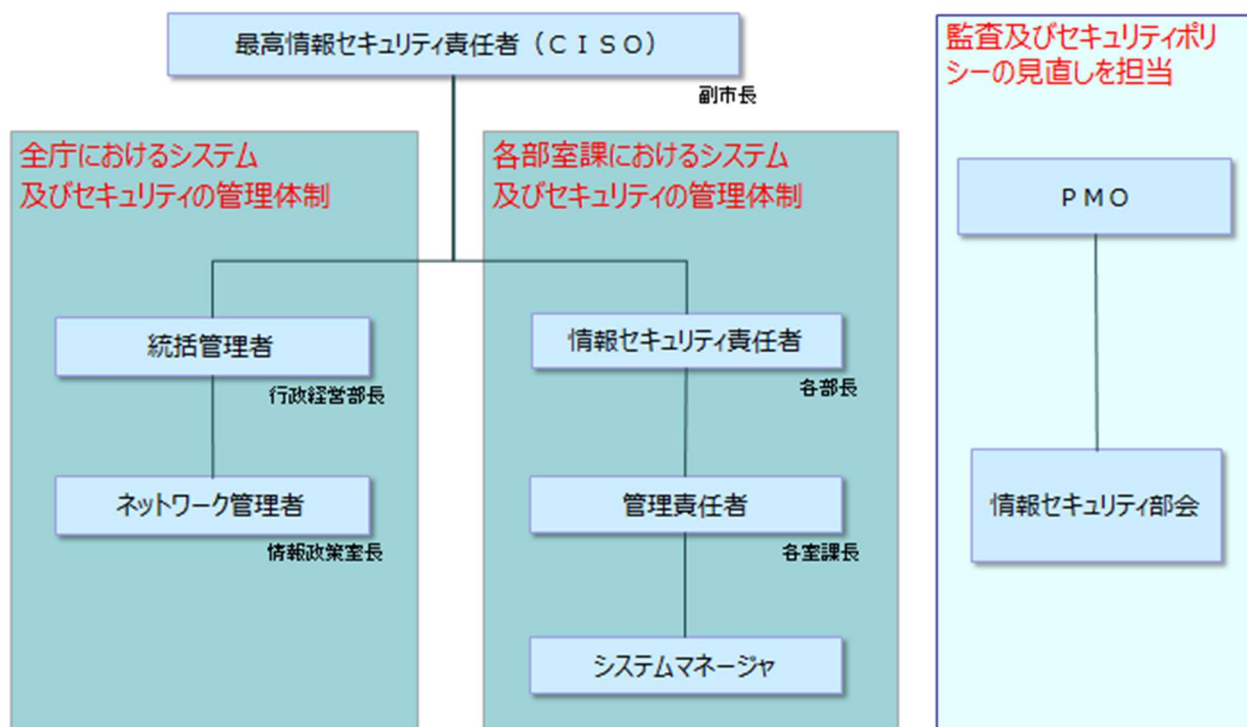
特に、情報システムの新規導入や、拡充、運用においては、情報システムごとに情報化推進計画との整合性・必要性・期待効果・費用等を評価することで、政策の目的にあった情報システムの効果的な活用を目指していきます。

2. 情報セキュリティ体制と取組

国や地方自治体に対するサイバー攻撃の手口も巧妙化している今日、地方自治体においても適切なセキュリティ対策やリスクマネジメントが求められます。本市では、平成29年度（2017年度）に「吹田市情報セキュリティポリシー」の大幅見直しを行い、その中で「物理的なセキュリティ対策」、「人的なセキュリティ対策」、「技術的なセキュリティ対策」、「運用面におけるセキュリティ対策」を規定することで情報を保護するためのルールを確立し、情報セキュリティ対策を実施するためのより具体的な遵守事項を明記した「情報セキュリティ実施手順」を個別の運用ごとに策定しています。また、情報セキュリティ水準を向上し、情報セキュリティ対策が浸透できる「体制」を確立することで情報資産を保護しています。

情報セキュリティ対策は一度行えばそれでよいものではなく、常に対策とその見直しを適切に繰り返す必要がありますので、PDCAサイクルによる情報セキュリティマネジメントを確立していきます。

「図表 4-2」 情報セキュリティ体制



(1) C I S Oの設置と役割

本市では、情報システム等の情報資産の管理、情報セキュリティ対策に関する最終決定権限を有する者として、CISO（Chief Information Security Officer：最高情報セキュリティ責任者）を設置しています。

(2) 統括管理者の設置と役割

統括管理者はCISOを補佐し、本市の全てのネットワーク、情報システム等における情報セキュリティ対策に関する統括的な権限を有し、それらの開発、設定の変更、運用、見直し等を行う権限を有しています。

(3) 情報セキュリティ責任者の設置と役割

情報セキュリティ責任者は、その所管する部局等の情報セキュリティ対策に関する統括的な権限を有し、所管する情報システムの開発、設定の変更、運用、見直し等を行う権限を有しています。

(4) ネットワーク管理者の設置と役割

ネットワーク管理者は、本市の全てのネットワーク、情報システム等に関する実施手順の維持及び管理を行う権限を有しています。

(5) 管理責任者の設置と役割

管理責任者はその所管する室課等の情報セキュリティ対策に関する権限を有しています。

(6) システムマネージャーの設置と役割

管理責任者が指定する職員をシステムマネージャーとし、情報システム等に関する各種手続等を行うことで職場における円滑なシステム運用を図っています。

(7) 情報セキュリティ部会の設置と役割

本市ではセキュリティの管理を担う組織として、PMOの下に情報セキュリティ部会を設置しています。情報セキュリティ部会には、主に以下の役割が挙げられます。

〔情報セキュリティマネジメントサイクルの運営〕

最適な情報セキュリティを維持するため、吹田市情報セキュリティポリシー（方針・管理基準等）について、総務省ガイドラインの改訂や新たなリスクに対して必要となる事項を反映させていきます。

〔情報セキュリティ監査〕

現状のセキュリティ状況をチェックし、地方自治体としての情報管理を適切な状態に保つため内部監査を実施します。運用中のシステム・稼働前のシステムについて、吹田市情報セキュリティポリシーに沿ってシステムのセキュリティの確保状況や規程類の整備、運用状況の妥当性を監査します。

3. 情報化を支える人材育成

情報化の推進及び情報セキュリティの意識向上には、各職場のシステムマネージャーの存在が不可欠であり、各業務に精通したシステムマネージャーを育成していくことが情報化推進の要となります。

組織における情報セキュリティ意識や個人情報の取扱いに関する一般知識や意識レベルの向上だけでなく、システム運用の基本知識の習得を図ることを目的とした研修について、eラーニング等も活用しながら継続実施することで、職員のセキュリティに対する意識の向上及びICTに関する知識の向上を図ります。

また、急速に技術が進歩するICTの分野では各室課の情報化を下支えする情報政策室の職員の技術知識の習得についても急務であり、そのための研修及び育成プログラムを実施していきます。

[図表 4-3] 研修スケジュール

研修内容	年 度				
	平成 31 年度 2019 年度	平成 32 年度 2020 年度	平成 33 年度 2021 年度	平成 34 年度 2022 年度	平成 35 年度 2023 年度
① 情報政策室職員の 専門技術習得のため の研修	実施				
② 情報セキュリティ に関する研修	実施				
③ eラーニング等 を活用した研修	実施				

第5章

計画の全体像

第5章 計画の全体像

情報化の動向、本市の現状や課題を踏まえ、本計画の全体像を示します。

1. 基本理念

分野を超えたICTの利活用

少子高齢化に伴う税収入の減少、公共施設の老朽化等の行政資源の枯渇や、地域課題の複雑化に加え、災害や感染症の拡大に対し、効果的で効率的な行政運営を進め、多様化する市民ニーズに応えていくことが望まれています。

ICTの利活用を通して、分野を超えたあらゆる業務と組織の変革を進展させ、デジタル・トランスフォーメーションを強力に推進し、多様化する市民一人ひとりのニーズに応えていくことで、国が掲げる誰一人取り残されないデジタル化を目指すとともに、安心・安全をはじめとした持続可能な社会の実現を、市民と共に進めていきます。

2. 基本方針

市民のための サービスデザイン⁴⁰

市民視点の行政サービスの取組

市民視点で検討し、利用者のニーズの多様化に対応し、一連のサービス全体が、「すぐ使える」、「簡単」、「便利」なデジタル行政サービスの実現を目指します。

市民を守るICT

市民の安心・安全を提供する取組

ICTの側面からも防災・防犯対策を実施し、「災害に強く安心して暮らせるまちづくり」、「犯罪を許さないまちづくり」を目指します。

業務改善を 支えるICT

行政事務を効率化する取組

ICTを活用して行政の各種運用の効率化を行うことで、より付加価値の高い新たなサービスの提供を計画的かつ効率的に行うことを目指します。

⁴⁰ サービス提供者と顧客の間の相互関係の改善を目的として、サービス等を構成する内容を計画・調整して作り上げる
こと。

3. 全体イメージ

基本方針	取組	アクションプラン
市民のための サービスデザイン	手続	手続の電子化 コンビニエンスストア等での証明交付の拡充 Web施設予約システムの導入 キャッシュレス決済の導入拡充
	情報発信	ホームページ等における情報発信の充実 オープンデータの推進と地図情報の活用
	福祉・健康	健康増進支援のためのシステム導入 情報共有できるシステム導入
	子育て・学び	図書館資料の電子化 入園事務支援のためのシステム再構築 小中学校のICT環境の充実
市民を守るICT	防災・防犯	施設のICT環境の充実 災害時の情報収集の強化 街頭防犯カメラのネットワーク対応の推進
業務改善を 支えるICT	内部事務 最適化	働き方改革の推進 文書管理事務等の電子化と効率化 最新技術の活用と調査研究 情報セキュリティの強化 情報システムの標準化・共通化

4. 官民データ活用推進計画

本計画は、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に基づき、市町村の努力義務として策定する「官民データ活用推進計画」も兼ねており、国の施策との整合性を図り、他の地方自治体と官民データ⁴¹を横断的に活用できる環境を構築していきます。また、国からの支援等を積極的に活用し、官民データ活用の推進等を行っていきます。

官民データは、サイバーセキュリティ対策及び個人情報保護等の適正な取扱いの確保が重要であるため、「サイバーセキュリティ基本法」、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」、「吹田市情報セキュリティポリシー」等に則って活用していきます。

オンライン化原則

- 行政手続のオンライン⁴²化を進めていきます
- 窓口業務の業務改革（B P R（Business Process Re-engineering））を実施していきます

オープンデータの促進

- 地図情報を電子化・統合して、庁内外に有用な情報として提供していきます
- 庁内のデータのオープン化を推進していきます

マイナンバーカードの普及・活用

- コンビニ交付サービスの発行証明書を拡充し、市民の利便性向上を図っていきます
- マイナンバーカードの活用については、利用者目線でのサービスの活用を進めます

デジタルデバйд対策

- デジタルデバйд対策として、画像・音声・動画等の視聴覚化された情報の提供を進めます
- ホームページ等の情報発信にウェブアクセシビリティ⁴³対応を充実していきます

標準化・デジタル化

- 行政サービスの利便性の向上や効率化を図るため、紙資料のデジタル化を進めます
- サーバー管理の適正化を進め、合わせて情報セキュリティの向上を図ります

⁴¹ 電磁的記録に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供されるものをいう。

⁴² コンピュータ等の機器がネットワークに接続された状態、あるいは、通信回線を通じて別のコンピュータ等に接続された状態のこと。

⁴³ 高齢者や障がい者等、心身の機能に関する制約や利用環境等に関係なく、全ての人がウェブ（インターネット）で提供される情報を利用できるようにすること。

5. 中間見直し

本計画の中間年度にあたる令和3年度（2021年度）に情報化推進懇談会を開催し、本章および第6章「アクションプラン」の見直しを行いました（本計画4ページを参照）。

見直しにおいては、令和2年（2020年）12月に策定された「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画⁴⁴」に沿った対応を中心に、基本理念、アクションプランの追加・削除・修正を行いました。

⁴⁴ 総務省策定の計画。自治体において、行政サービスについてデジタル技術やデータを活用して住民の利便性向上を図り、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくことを目指します。

第6章

アクションプラン

第6章 アクションプラン

1. アクションプランについて

アクションプランは、第4期情報化推進計画の基本理念である「分野を超えたICTの利活用」を進めるための施策群です。毎年、国の施策、ICTの進化、市民サービスの満足度等の外部環境の変化や財政状況等の内部環境の変化を考慮して、CIO⁴⁵をリーダーとしたPMO⁴⁶が必要な見直しを行います。第4期情報化推進計画の中間年には、市民の代表や学識経験者等で構成する「吹田市情報化推進懇談会」を開催し、アクションプランの内容や推進状況等に対する意見を聴取し、市民のニーズに合った施策になるよう見直しを図ります。

(1) 進行管理

アクションプランを市民ニーズに応えつつ適切に進行管理するには、本市の情報化戦略を理解している意思決定機能を有した横断的な組織によるプロジェクトの進行管理が必要と考え、PMOが担うことにしました。行政経営を視点にしたPDCAサイクル⁴⁷を確立して、進行管理を行います。

(2) 評価方法

アクションプランごとにアクションプランの目的、成果目標、評価指標を定めます。評価指標は、第三者でも定量的に評価できるものを設定します。設定した評価指標をもとに成果目標を評価します。評価した結果をもとに、PMOでスケジュール、評価指標等の妥当性を分析します。分析した結果、評価指標に満たない、スケジュールに無理がある等の場合は、PMOによる助言や改善指示等の対応を行っていきます。

⁴⁵ 【Chief Information Officer】最高情報責任者。本計画38ページを参照。

⁴⁶ 【Program Management Office】プログラムマネジメントオフィス。本計画38ページを参照。

⁴⁷ PLAN（計画）→ DO（実行）→ CHECK（評価）→ ACTION（改善）を繰り返して、継続的に業務改善すること。

(3) 中間見直し

以下のとおりアクションプランの追加・削除・修正を行いました。

基本方針	項番	区分	アクションプラン	見直した主な箇所
市民のためのサービスデザイン	1	修正	手続の電子化	評価指標の見直しを行いました。
	2	修正	コンビニエンスストア等での証明交付の拡充	プラン名、主管部門の見直しを行いました。
	3	削除	納税者の利便性向上	国が整備するシステムを利用する施策で、吹田市独自でアクションを行う施策でないため削除しました。
	4	修正	We b 施設予約システムの導入	評価指標の見直しを行いました。
	21	追加	キャッシュレス決済の導入拡充	「吹田市における自治体DXについて※」に沿って、アクションプランを新設しました。
	5	修正	ホームページ等における情報発信の充実	評価指標の見直しを行いました。
	6	修正	オープンデータの推進と地図情報の活用	評価指標の見直しを行いました。
	7	削除	介護保険事務の総合的な見直しとシステムの再構築	情報システムの標準化・共通化の対象事務のため、「No.22 情報システムの標準化・共通化」に統合しました。
	8	-	健康増進支援のためのシステム導入	
	9	-	情報共有できるシステム導入	
	10	修正	図書館資料の電子化	評価指標の見直しを行いました。
	11	-	入園事務支援のためのシステム再構築	
	12	修正	小中学校の I C T 環境の充実	評価指標の見直しを行いました。
I C T 守る市民を	13	修正	施設の I C T 環境の充実	評価指標の見直しを行いました。
	14	-	災害時の情報収集の強化	
	15	修正	街頭防犯カメラのネットワーク対応の推進	プラン名、評価指標の見直しを行いました。
支える業務改善を I C T	16	修正	働き方改革の推進	プラン名、評価指標の見直しを行いました。
	17	修正	文書管理事務等の電子化と効率化	スケジュールおよび評価指標の見直しを行いました。
	18	削除	庁内ネットワークの無線化	整備完了したため削除しました。
	19	修正	最新技術の活用と調査研究	評価指標の見直しを行いました。
	20	修正	情報セキュリティの強化	評価指標の見直しを行いました。
	22	追加	情報システム等の標準化・共通化	自治体DX推進計画に沿って、アクションプランを新設しました。

※ 令和3年6月に策定。DXで目指す姿を「ペーパーレスな市役所」「キャッシュレスな市役所」「サステナブルな市役所」と定め、吹田市のDX推進を図ります。

(4) アクションプランの見方

アクションプランの適切な実施をめざし、事前にロードマップや評価指標等を定めます。

[図表 6-1] アクションプランの見方

第4期情報化推進計画との関連

No.	1	アクションプランの管理番号				
基本方針	市民のためのサービス					
取組	手続					
アクションプラン	手続の電子化					
概要	各種手続の電子化（申請手続をインターネットを通じて行えるようにする電子申請）については、マイナンバーカードの活用も含めて検討し、推進します。 平成30年度（2018年度）末から開始している簡易な申込みを行えるシステムについては、利用できる種類を増やす等の拡充を行い、市民にとって利便性の高いシステムとなるよう取り組みます。					
目的	市役所や出張所等へ出向がなくても手続ができるようにし、市民の時間（平日に来庁するための時間及び窓口での待ち時間）と場所（市役所や出張所等でしか手続が行えないこと）の制約を緩和します。また、申請書の電子化により、職員作業についても効率化されることが見込まれ、捻出された時間を市民サービスの向上に活用します。					
成果目標（アウトカム）	内容	平成30年度（2018年度）末から開始している簡易な申込みシステム（電子申請）については、利用の拡充を目指し、利用できる手続数の増加と、各手続における利用率の向上を目指します。				
	評価指標（定量的）	【令和元年度～令和3年度】電子申込システムを利用する手続について、各手続のシステム利用率（電子申込システムを利用した申込み数÷全体申込み数）から年度ごとに平均値を算定し、50%を目標とします。 【令和4年度～令和5年度】電子化対象手続※における電子化率100%を目標とします。				
	年度	令和元年度（2019年度）	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）
	予定	申込み 10%	申込み 20%	申込み 30%	年度別の評価基準	
	実績	申込み 30.7%	申込み 32.8%			
	スケジュール	令和元年度（2019年度）	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）
運用(簡易)						
調査研究						
電子化						
主管部門	電子申込又は電子申請を実施する課					
関係部門	情報政策室					

アクションプランの効果を測定する評価内容

アクションプランの推進を支援する部門

アクションプランの到達点

ロードマップ

アクションプランを中心的に推進する部門

※ 概ね全ての手続を対象としますが、「件数が少ない」「技術的に困難」等、相応の理由があるものは対象外とします。

(5) 各アクションプラン

No.		1
基本方針		市民のためのサービスデザイン
取組		手続
アクションプラン		手続の電子化
概要		各種手続の電子化（申請手続をインターネットを通じて行えるようにする電子申請）については、マイナンバーカードの活用も含めて検討し、推進します。 平成30年度（2018年度）末から開始している簡易な申込みを行えるシステムについては、利用できる種類を増やす等の拡充を行い、市民にとって利便性の高いシステムとなるよう取り組みます。
目的		市役所や出張所等へ出向かなくても手続ができるようにし、市民の時間（平日に来庁するための時間及び窓口での待ち時間）と場所（市役所や出張所等でしか手続が行えないこと）の制約を緩和します。また、申請書の電子化により、職員作業についても効率化されることが見込まれ、捻出された時間を市民サービスの向上のために活かします。
成果 目 標 （ ア ウ ト カ ム ）	内容	平成30年度（2018年度）末から開始している簡易な申込みを行えるシステム（電子申込システム）については、利用の拡充を目指し、利用できる手続数の増加と、各手続における利用率の向上を目指します。
	評価指標 （定量的）	【令和元年度～令和3年度】電子申込システムを利用する手続について、各手続のシステム利用率（電子申込システムを利用した申込み数÷全体申込み数）から年度ごとに平均値を算定し、50%を目標とします。 【令和4年度～令和5年度】電子化対象手続※における電子化率100%を目標とします。
	年度	令和元年度 (2019年度) 令和2年度 (2020年度) 令和3年度 (2021年度) 令和4年度 (2022年度) 令和5年度 (2023年度)
	予定	申込み 10% 申込み 20% 申込み 30% 電子化率 45% 電子化率 100%
	実績	申込み 30.7% 申込み 32.8% 電子化率 45% 電子化率 100%
	スケジュール	令和元年度 (2019年度) 令和2年度 (2020年度) 令和3年度 (2021年度) 令和4年度 (2022年度) 令和5年度 (2023年度)
運用(簡易)		
調査研究		
電子化		
主管部門		電子申込又は電子申請を実施する全室課
関係部門		情報政策室

※ 概ね全ての手続を対象としますが、「件数が少ない」「技術的に困難」等、相応の理由があるものは対象外とします。

第6章 アクションプラン

No.		2				
基本方針		市民のためのサービスデザイン				
取組		手続				
アクションプラン		コンビニエンスストア等での証明交付の拡充				
概要		市民の都合に応じて、最寄りのコンビニエンスストア等で、マイナンバーカードを利用して各種証明書（戸籍謄抄本等・住民票・印鑑登録証明書・課税所得証明書等）を取得できるようにします。				
目的		日々の生活圏内において、時間や場所にとらわれず市民が必要な証明書等の取得を可能とし、市民の利便性向上を図ります。				
成果目標（アウトカム）	内容	各種証明書のコンビニ交付サービスの周知を進め、証明書の発行を推進することで、市民が便利に証明書を取得できるようにし、コンビニエンスストア等での証明交付件数の向上を図ります。				
	評価指標（定量的）	【令和元年度～令和3年度】年度とともに認知率、利用率を向上させ、最終年度には年間課税所得証明書交付件数の1.5%となる1,000件を目標とします。 【令和4年度～令和5年度】年度とともにコンビニ交付サービスの認知率、利用率を向上させ、最終年度には全体の約15%がコンビニ交付となることを目標とします。 ・課税所得証明書 →年間約45,000件のうち7,000件（令和2年度（2020年度）実績：1,730件） ・住民票・戸籍謄抄本・印鑑登録等証明書 →年間約388,000件のうち58,300件（令和2年度（2020年度）実績：36,104件）				
	年度	令和元年度（2019年度）	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）
	予定		課税所得証明書 650件	課税所得証明書 800件	課税所得証明書 6,500件 住民票等 46,600件	課税所得証明書 7,000件 住民票等 58,300件
	実績		課税所得証明書 1,730件 住民票等 36,104件			
スケジュール		令和元年度（2019年度）	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）
構築（税）						
運用（税）						
運用（住民票等）						
主管部門		税制課、市民課				
関係部門						

No.		4					
基本方針		市民のためのサービスデザイン					
取組		手続					
アクションプラン		We b 施設予約システムの導入					
概要		We b 施設予約システムを導入し、市民が自宅のパソコンやスマートフォン等から各種公共施設の空き状況の確認や予約手続を行えるようにします。また、導入後においては、予約できる対象施設を増やしていき、市民にとって利便性の高いシステムとなるよう取り組みます。					
目的		システムの導入により、利用者の利便性向上を図ります。					
成果 目標 （ アウトカム）	内容	We b 施設予約システムにより、空き状況の確認や予約手続を行える各種公共施設数を増やします。					
	評価指標 （定量的）	【令和元年度～令和 3 年度】各施設の稼働率を平成30年度（2018年度）と比較し、平均25%の上昇を目標とします。 【令和 4 年度～令和 5 年度】We b 施設予約システムにより空き状況の確認や予約手続を行える各種公共施設数を令和 5 年度（2023年度）までに34施設に増やします。					
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和 2 年度 （2020年度）	令和 3 年度 （2021年度）	令和 4 年度 （2022年度）	令和 5 年度 （2023年度）	
	予定		稼働率 10.0%	稼働率 15.0%	導入施設数 31施設	導入施設数 34施設	
	実績		稼働率 ▲16.7%				
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和 2 年度 （2020年度）	令和 3 年度 （2021年度）	令和 4 年度 （2022年度）	令和 5 年度 （2023年度）	
調整・開発							
運用							
拡充							
主管部門		We b 施設予約を実施する室課					
関係部門		情報政策室					

No.		21										
基本方針		市民のためのサービスデザイン										
取組		手続										
アクションプラン		キャッシュレス決済の導入拡充										
概要		キャッシュレス化は国を挙げて推進している施策であり、令和7年（2025年）にはキャッシュレス決済比率を40%程度とすることを目指しています。社会全体でキャッシュレス化が進む中で、行政機関での支払いも同様にキャッシュレス化に対応していくため、窓口等におけるキャッシュレス決済の導入を進めます。										
目的		キャッシュレス決済の導入を進めることにより、対人での接触機会の削減等、いわゆる「新しい生活様式」に対応するとともに、市民の利便性の向上を図ります。また、職員等が現金を直接取り扱う機会を減らすことで、窓口の事務効率化等、業務プロセスの改善を図ります。										
成果目標（アウトカム）	内容	使用料・手数料・自己負担金等※のうち、キャッシュレス決済が可能な支払い対象の拡大を目指します。										
	評価指標	キャッシュレス決済（コード決済※・セミセルフレジ・コード決済請求書払い等）を導入している室課の割合及びコード決済が可能な歳入の種類。										
	年度	令和元年度 (2019年度)		令和2年度 (2020年度)		令和3年度 (2021年度)		令和4年度 (2022年度)		令和5年度 (2023年度)		
	予定							導入室課 70% コード決済を 利用可能な歳入 80種類		導入室課 100% コード決済を 利用可能な歳入 100種類		
	実績											
スケジュール		令和元年度 (2019年度)		令和2年度 (2020年度)		令和3年度 (2021年度)		令和4年度 (2022年度)		令和5年度 (2023年度)		
方針策定												
対象拡大												
主管部門		キャッシュレス決済を導入する全室課										
関係部門		企画財政室										

※ 原則、一般会計、特別会計における歳入を対象とします。

※ コード決済とは、QRコードやバーコード等の二次元コードを用いた電子決済システムのこと。

本アクションプランでは、窓口に設置したQRコード等を利用者がスマートフォン等で読み取る方式を対象とします。

No.		5				
基本方針		市民のためのサービスデザイン				
取組		情報発信				
アクションプラン		ホームページ等における情報発信の充実				
概要		市ホームページが見やすく分かりやすくなるようページ構成を工夫するとともに、情報量の充実を図ります。また、デジタルデバイド対策として、ウェブアクセシビリティ※基準に準拠することで、高齢者や障がい者等、誰もが見やすく分かりやすいだけでなく、日本語以外の言語への翻訳にも対応できるようなホームページを構築します。さらに、必要な情報が、必要な時に、必要な人へ届くよう、プッシュ型配信等を充実させるとともに、吹田市役所公式SNSの登録者の拡大に向けた取組みを進めます。 また、市のIT施策の情報発信として、主なIT予算の執行内容がわかるよう毎年ホームページに掲載を行います。				
目的		従来の紙情報だけでなく、ＩＣＴを活用することにより、市民にとってより分かりやすい情報発信を行います。				
成果目標（アウトカム）	内容	見やすく分かりやすいホームページの構築と、情報量の充実により、ホームページ閲覧者数を増やします。 吹田市役所公式SNSの周知に努め、登録者数を増やします。				
	評価指標（定量的）	【令和元年度～令和５年度】ホームページの月平均閲覧者数を毎年向上させ、令和９年度（2027年度）に閲覧者数200,000人[平成29年度（2017年度）の月平均閲覧者数144,865人]を目標とします。 【令和４年度～令和５年度】吹田市役所公式SNS（Twitter、Facebook、LINE）の登録者数90,400人[令和２年３月時点の登録者数53,051人]を目標とします。				
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和２年度 （2020年度）	令和３年度 （2021年度）	令和４年度 （2022年度）	令和５年度 （2023年度）
	予定	閲覧者数 148,000人	閲覧者数 154,500人	閲覧者数 161,000人	閲覧者数 167,500人 登録者数 83,200人	閲覧者数 174,000人 登録者数 90,400人
	実績	閲覧者数 234,964人	閲覧者数 349,879人			
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和２年度 （2020年度）	令和３年度 （2021年度）	令和４年度 （2022年度）	令和５年度 （2023年度）
運用						
充実						
主管部門		広報課、全室課				
関係部門		情報政策室				

※ ウェブアクセシビリティとは、高齢者や障がい者等、心身の機能に関する制約や利用環境等に関係なく、すべての人々がウェブ（インターネット）で提供される情報を利用できるようにすること。

第6章 アクションプラン

No.		6				
基本方針		市民のためのサービスデザイン				
取組		情報発信				
アクションプラン		オープンデータの推進と地図情報の活用				
概要		市が保有する公共データを、有用性のあるものから順次、公開（オープン化）していきます。防災に直接活用できるようなデータについては、整備を進めた上でオープン化します。また、地図情報については公開型GIS（地理情報システム）を導入し、利用者にとって感覚的に分かりやすい情報提供ができるよう推進します。				
目的		オープンデータを提供することによって、市民参加型の行政を目指すとともに、行政の透明性・信頼性の向上等を図ります。				
成果 目 標 （ ア ウ ト カ ム ）	内容	オープンデータについては、公開情報の種類及び閲覧者数を増やしていきます。公開型GIS（地理情報システム）を導入し、利用者に分かりやすい情報を数多く発信するようにしていきます。				
	評価指標 （定量的）	【令和元年度～令和3年度】オープンデータの公開ファイル数を平成30年度（2018年度）と比較し、全室課の合計50%の上昇を目標とします。[平成30年度（11月末現在）775件] 【令和4年度～令和5年度】オープンデータページの閲覧数を年間1,500人ずつ増やすことを目標とします。[令和2年度 14,042人] 公開型GIS（地理情報システム）について、令和5年度（2023年度）までの導入を目標とします。				
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
	予定	オープン化 10%	オープン化 20%	オープン化 30%	オープンデータ 閲覧数 15,500人	オープンデータ 閲覧数 17,000人
	実績	オープン化 +96.3%	オープン化 +115.48%			
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
整備(GIS)						
構築(GIS)						
運用(GIS)						
主管部門		全室課				
関係部門		広報課、情報政策室、市民総務室				

No.		8				
基本方針		市民のためのサービスデザイン				
取組		福祉・健康				
アクションプラン		健康増進支援のためのシステム導入				
概要		窓口にタブレット型システムを導入することで、市民の入力した情報を基とした多彩なサービス及びプランの案内や保健師による指導を行える等、市民サービスの向上を図ります。また、検診や健康教室等のインターネットを利用した予約を推進するとともに、受診情報等のデータ分析をすることで、より充実した保健指導を行います。				
目的		システムを利用した専門職による市民対応の充実を図ることで、市民の健康増進に寄与します。また、生活習慣病を中心とした疾病予防を重視し、健康と長寿を確保しつつ、医療費の抑制を図ります。				
成果 目 標 （ ア ウ ト カ ム ）	内容	インターネットを利用した検診や健康教室等の予約を推進し、検診受診率と保健指導実施率を向上させます。				
	評価指標 (定量的)	特定健康診査の受診率及び特定保健指導の実施率を本市データヘルス計画に掲げている値まで向上させます。 [平成29年度(2017年度) 特定健診45.7%、保健指導16.8% 平成30年度(2018年度) 特定健診45.2%、保健指導26.4%]				
	年度	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)
	予定	特定健診48% 保健指導60%	特定健診49% 保健指導65%	特定健診50% 保健指導70%	特定健診51% 保健指導75%	特定健診52% 保健指導80%
	実績	特定健診44.4% 保健指導40.7%	特定健診37.8% 保健指導35.4%			
スケジュール		令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)
		構築				
		運用				
主管部門		保健センター				
関係部門						

第6章 アクションプラン

No.		9				
基本方針		市民のためのサービスデザイン				
取組		福祉・健康				
アクションプラン		情報共有できるシステム導入				
概要		第7期吹田健やか年輪プランに掲げる「生活支援体制の整備に向けた仕組みづくり」の一環として、介護サービスにおいて市民主体で取り組めるように、市の主管部門と委託事業者、市民グループの代表等が、リアルタイムで情報共有ができるシステムの導入を進め、高齢者向けのインフォーマルサービス※の創出や活用を促進します。				
目的		インフォーマルサービスの創出や活用が進むことにより、将来的に、生活基盤の整備とアクティブシニア※の活躍の場の確保による持続可能な介護予防を実現します。				
成果目標（アウトカム）	内容	家族、近隣、友人、民生委員、ボランティア、非営利団体（NPO）等の制度に基づかない援助・サービスを啓発し、システム利用者を増やします。				
	評価指標（定量的）	システム利用登録者数1,000人を目標とします。				
	年度	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)
	予定			200人	500人	1,000人
	実績					
スケジュール		令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)
		調査研究				
		調達・構築				
		運用				
主管部門		高齢福祉室				
関係部門						

※ インフォーマルサービスとは、法律や制度を使わないサービスのこと。

※ アクティブシニアとは、自分なりの価値観をもち、定年退職後にも、趣味やさまざまな活動に意欲的な、元気なシニア層のこと。

No.		10				
基本方針		市民のためのサービスデザイン				
取組		子育て・学び				
アクションプラン		図書館資料の電子化				
概要		①電子資料（地域資料等）を電子化し、ホームページで閲覧できるようにします。 ②電子図書館サービス（令和3年（2021年）7月導入）による電子書籍の提供拡大を進めるとともに、図書館内にもタブレットを用意する等、デジタルでのサービス提供環境を整備します。				
目的		図書館利用者が時間や場所にとらわれずサービスを利用できるようにし、利便性向上及び資料の利用促進を図ります。また、併せて利用者のニーズにあった資料の充実を図ります。				
成果目標（アウトカム）	内容	図書館利用者の閲覧・視聴できる電子資料（地域資料等）を増やします。 電子図書館サービスに導入した電子書籍の利用を増やします。				
	評価指標（定量的）	【令和元年度～令和5年度】地域資料等のデジタル化点数※について、年間150点ずつ増やすことを目標とします。 【令和4年度～令和5年度】電子書籍年間回転数（電子書籍1冊あたりの年間貸出回数を表す値。貸出数÷所蔵点数）の令和3年度（令和3年（2021年）7月から同年12月）実績値1点あたり2.8回を基準に、最終年度に1点あたり3回を目標とします。				
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
	予定			地域資料 150点	地域資料 300点 電子書籍回転数 2.9回	地域資料 450点 電子書籍回転数 3回
	実績					
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
計画・設計						
調達・構築						
運用						
主管部門		中央図書館				
関係部門						

※ 点数とは、本であれば「冊」、新聞であれば「部」というような助数詞（単位）を総称した表現。

No.		11				
基本方針		市民のためのサービスデザイン				
取組		子育て・学び				
アクションプラン		入園事務支援のためのシステム再構築				
概要		保育施設への入所状況等を管理する子ども・子育て支援システムの再構築を行い、入園事務の最適化を行います。入所選考を行うA Iの導入についても調査・研究を行い、効果測定を行った上で導入の検討をします。また、窓口予約システムの導入によって、一斉申込み受付時の窓口混雑を緩和します。				
目的		保育施設の入所手続きに係る窓口待ち時間を緩和することで市民負担を減らし、職員の入所選考に係る時間の削減により捻出される時間を、市民サービス向上のために活かします。				
成果 目標 (アウトカム)	内容	子ども・子育て支援システムの再構築及び窓口予約システムの導入に加えて、事務処理の運用改善を行うことで、手続きに訪れる市民の待ち時間の削減を行います。				
	評価指標 (定量的)	市民の窓口での待ち時間については、最大15分以内までに短縮します。入所選考時間については、平成29年度（2017年度）実績より600時間短縮します。 [平成30年度（2018年度）最大待ち時間 240分]				
	年度	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)
	予定	窓口 90分	窓口 30分	窓口 15分以内 選考 600時間	窓口 15分以内 選考 600時間	窓口 15分以内 選考 600時間
	実績	窓口 15分	窓口 15分			
スケジュール		令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)
		調査研究				
		導入				
		運用				
主管部門		保育幼稚園室				
関係部門						

No.		12				
基本方針		市民のためのサービスデザイン				
取組		子育て・学び				
アクションプラン		小中学校のＩＣＴ環境の充実				
概要		市立小中学校の各教室にプロジェクター等を設置し、児童・生徒にとってより分かりやすい授業を行えるようにします。また、インターネット環境の整備を行い、調べ学習や児童・生徒同士が教え合う学習を行う等、学校教育の充実を図ります。 また、吹田市学校教育情報通信ネットワークの再構築や校務に関するシステムを再構築し、昨今社会問題となっている教職員の残業を削減し、本来業務である児童・生徒とのかかわりの充実を図ります。				
目的		プロジェクターの使用による資料の拡大表示、動画配信、音声朗読等の機能を活用したより分かりやすい授業や、調べ学習等の独自学習が展開できることにより、児童・生徒の学習環境の向上を図ります。 ネットワーク再構築及びシステム再構築により、教職員の残業時間を削減することで負担を減らし、本来業務である児童・生徒とのかかわる時間の増加・質の向上を図ります。				
成果目標（アウトカム）	内容	より分かりやすい授業や独自学習を導入していくことにより、各教室のプロジェクターの利用率を100%まで上げます。 実務に沿ったネットワーク再構築・システム再構築により、教職員の残業時間を削減します。				
	評価指標（定量的）	【令和元年度～令和５年度】各教室の授業におけるプロジェクター利用率を１日につき１回以上（100%）を目標とします。 【令和４年度～令和５年度】教職員年間総残業時間（令和２年度（2020年度）664,925時間（1,667人））の20%削減を目標とします。				
	年度	令和元年度（2019年度）	令和２年度（2020年度）	令和３年度（2021年度）	令和４年度（2022年度）	令和５年度（2023年度）
	予定	プロジェクター 20%	プロジェクター 50%	プロジェクター 70%	プロジェクター 90% 残業時間削減 5%	プロジェクター 100% 残業時間削減 20%
	実績	プロジェクター 71%	プロジェクター 89%			
スケジュール		令和元年度（2019年度）	令和２年度（2020年度）	令和３年度（2021年度）	令和４年度（2022年度）	令和５年度（2023年度）
導入（プロジェクター）						
運用（プロジェクター）						
導入（再構築）						
運用（再構築）						
主管部門		教育センター				
関係部門		教育政策室				

No.		13				
基本方針		市民を守る I C T				
取組		防災・防犯				
アクションプラン		施設の I C T 環境の充実				
概要		市民の利用機会の多い市の施設において、公衆無線 L A N (W i - F i) の整備を行います。公衆無線 L A N (W i - F i) は、発災時における市民の通信手段の確保だけでなく、平時における施設の利用促進に寄与します。例えば、地区公民館では、高齢者層等の I C T に不慣れな市民の知識技能の底上げを行っていき、市民生活の向上を図ります。市民ホール等では、利用率の比較的低かった若年層の訪問を促し、施設利用者の増加だけでなく、多世代交流や地域コミュニティの醸成を図ります。 また、避難者及び市民へ向けた緊急情報の提供を行うだけでなく、地域からの情報を受けるための I C T を活用した仕組みの導入を検討し、必要な環境整備を行います。				
目的		公衆無線 L A N (W i - F i) 等を活用し、講座の充実や地域コミュニティの発展を図り、発災時には各施設において避難者の情報収集を可能とします。また、緊急時における情報提供と情報収集の仕組みを導入し、避難者、市民、及び市職員が必要な緊急情報を直ちに利用できることを可能とします。				
成果 目 標 （ ア ウ ト カ ム ）	内容	吹田市の所管する142の避難所施設（令和 3 年（2021年） 8 月時点）に対して、発災時における、各避難者の情報収集ツールとして活用するため公衆無線 L A N (W i - F i) を整備します。				
	評価指標 （定量的）	【令和元年度～令和 3 年度】地区公民館における公衆無線 L A N (W i - F i) を利用したインターネット接続への延べアクセス回数（利用数）として、12,000回を目標とします。 【令和 4 年度～令和 5 年度】令和 4 年度（2022年度）までに避難所施設の整備率を100%とします。				
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和 2 年度 （2020年度）	令和 3 年度 （2021年度）	令和 4 年度 （2022年度）	令和 5 年度 （2023年度）
	予定	アクセス回数 1,000回	アクセス回数 3,000回	アクセス回数 7,000回	整備率 100%	整備率 100%
	実績	アクセス回数 5,270回	アクセス回数 4,991回			
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和 2 年度 （2020年度）	令和 3 年度 （2021年度）	令和 4 年度 （2022年度）	令和 5 年度 （2023年度）
運用						
拡充						
主管部門		まなびの支援課、市民自治推進室、その他施設を管理する室課、危機管理室				
関係部門		情報政策室				

No.		14					
基本方針		市民を守る I C T					
取組		防災・防犯					
アクションプラン		災害時の情報収集の強化					
概要		大規模災害時に、家屋の倒壊や道路の遮断、有害物質の流出等により、人による状況把握が困難な場所において、I o Tツールの1つであるドローンを利用して上空から被災状況の把握を行い、危機管理部門との連携も図ります。					
目的		ドローンを本格導入し、災害時の情報収集力を強化していきます。					
成果 目 標 （ ア ウ ト カ ム ）	内容	災害時には確実にドローンを利用した情報収集を行える体制を整備します。					
	評価指標 （定量的）	ドローン操縦資格を持った職員を確保します。[平成30年度（2月末現在）2人]					
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）	
	予定	4人	8人	12人	16人	20人	
	実績	4人	6人				
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）	
		運用					
		強化					
主管部門		消防本部警防救急室					
関係部門		危機管理室					

No.		15				
基本方針		市民を守る I C T				
取組		防災・防犯				
アクションプラン		街頭防犯カメラのネットワーク対応の推進				
概要		市内562拠点の街頭防犯カメラについて、更新に合わせてネットワーク対応（I o T）機器へと変更し、正常作動通知機能等の防犯カメラの管理上必要な通知機能を追加します。また、設置台数を増やすことで、さらなる安心・安全なまちづくりを目指します。				
目的		現場に出向くことなくカメラの故障を把握することで、迅速な対応ができます。それにより、録画できない時間の短縮が可能となり、防犯カメラが街を見守る時間を長く設けることができます。また、設置台数を増やすことで、さらなる犯罪抑止の効果が期待できます。				
成果 目 標 （ ア ウ ト カ ム ）	内容	現在、ネットワーク非対応の防犯カメラを利用しているため、機器更新時期においてネットワーク対応（I o T）機器の防犯カメラへ変更するとともに、設置台数を増やします。				
	評価指標 （定量的）	既設の街頭防犯カメラをネットワーク対応（I o T）機器に更新するとともに全体の設置台数を899拠点に増やします。				
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
	予定			331拠点	613拠点	899拠点
	実績					
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
機器更新						
主管部門		危機管理室				
関係部門						

No.		16				
基本方針		業務改善を支える I C T				
取組		内部事務最適化				
アクションプラン		働き方改革の推進				
概要		①内部ネットワークを用いた庁内テレビ会議システム、およびインターネット会議システム（合わせて「オンライン会議システム」と総称する。）を導入し、出先機関の職員が本庁舎へ移動することなく会議や集合研修に参加できるような仕組み、および庁内会議室の空き状況に制限されることなく迅速に必要な会議を開催できる仕組みを整備します。 ②テレワーク※システムを導入し、在宅勤務のための環境を整備します。				
目的		出先機関の職員の本庁舎への移動時間を削減し、その時間を別の必要な業務へ割り当てます。災害時等の緊急を要する場合においては、必要な会議を即時開催できることが可能となり、市民の安全を守ることに寄与します。 テレワークシステムを導入することで、職員の働き方改革に寄与します。				
成果目標（アウトカム）	内容	オンライン会議システムの活用を推進します。 テレワークシステムの活用を推進します。				
	評価指標（定量的）	【令和4年度～令和5年度】オンライン会議システムを用いた会議の開催回数を、令和2年度（2020年度）実績値の2,124回を基準として年間3,000回を目標とします。 テレワーク実施者（1回以上システムを利用した職員数）1,000人を目標とします。				
	年度	令和元年度（2019年度）	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）
	予定				会議システム 2,700回 テレワーク実施 500人	会議システム 3,000回 テレワーク実施 1,000人
	実績		会議システム 2,124回			
スケジュール		令和元年度（2019年度）	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）
調査研究						
構築・拡充						
運用						
主管部門		情報政策室				
関係部門		総務室、人事室				

※ テレワークとは、場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。就労者や企業にとっての効果だけでなく、日本の労働人口減少緩和等社会にとっての効果も挙げられています。本計画13頁を参照。

第6章 アクションプラン

No.		17				
基本方針		業務改善を支えるICT				
取組		内部事務最適化				
アクションプラン		文書管理事務等の電子化と効率化				
概要		文書管理事務においては、現行の紙媒体を前提とする文書の管理を変更し、電磁的記録として収受又は作成した文書について、電磁的記録を原本として、それらの処理や保管・保存が可能となるよう文書管理のルールを見直します。また、事務処理の迅速化や検索の簡易化等が図れるよう、電子決裁機能を有し、文書の作成から廃棄までを一貫して電子的に管理することができる新たな文書管理システムを構築します。 会計事務においては、支払伝票の枚数を削減する等、会計処理を見直し、会計事務のより適切かつ効率的な執行が可能となるよう財務会計システムを更新します。財務会計システムについては令和6年（2024年）7月運用開始予定です。				
目的		文書目録管理システムや財務会計システムを更新し、事務の効率化を図ります。				
成果 目 標 （ ア ウ ト カ ム ）	内容	電磁的記録として収受又は作成した文書について、電磁的記録による文書管理を行います。				
	評価指標 （定量的）	導入当初は、文書管理システムで収受・作成する起案文書等の電子化率※70%を目指し、その後も段階的に拡大していきます。				
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
	予定					70%
	実績					
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
調査研究						
更新						
運用						
主管部門		法制室、会計室				
関係部門		情報政策室				

※ 文書管理システム上登録されている起案文書のうち添付書類が電子データのもののみを、総起案数で除して100を乗じたもの。

No.		19				
基本方針		業務改善を支える I C T				
取組		内部事務最適化				
アクションプラン		最新技術の活用と調査研究				
概要		行政の内部事務に当たっては、各種法令・ルールに基づいた単純処理や短期間に集中する処理が多数あるため、RPA※、AI※、ローコード開発ツール※等（以下、「最新技術等」といいます。）を活用し、業務改善を進めます。働き方改革を実現するため、長時間労働の是正、柔軟な働き方がしやすい環境整備に向けての調査研究も行います。また、産学官連携に関する情報収集を行い、施策に活かします。				
目的		従来の事務処理方法を見直す等、業務整理を行った上で、適応可能な業務にはRPA等を導入し、職員全体の生産性向上を目指します。また、これにより捻出できる時間を市民サービス向上のために活かします。				
成果目標（アウトカム）	内容	最新技術等を適用すべき作業等を洗い出し、業務整理を行った上で導入します。				
	評価指標（定量的）	最新技術等を導入し、導入前（令和元年度（2019年度））と比較して、令和5年度（2023年度）までに年間6,060時間削減することを目標とします。				
	年度	令和元年度（2019年度）	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）
	予定		100時間	100時間	4,110時間	6,060時間
	実績		233時間			
スケジュール		令和元年度（2019年度）	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）
調査研究						
導入						
運用						
主管部門		情報政策室、全室課				
関係部門						

※ Robotic Process Automation:人が設定した手順に従ってパソコンを使った事務処理を行う技術。

※ Artificial Intelligence:人工知能ともいい、学習等の人間の知的能力をコンピュータ上で再現する技術。

※ ローコード開発ツール:可能な限りプログラムを書かずにマウス操作等でアプリ等の開発が可能となる製品の総称。

第6章 アクションプラン

No.		20				
基本方針		業務改善を支える I C T				
取組		内部事務最適化				
アクションプラン		情報セキュリティの強化				
概要		日々刻々と変化する情報セキュリティの脅威から情報資産を守り、かつ、情報漏えいやシステム障害によって市民サービスを停止するようなことがないように、国が公表する情報セキュリティに関する各種ガイドラインを参考に、最新のセキュリティ関連情報や技術動向を注視し、セキュリティレベルを向上させていきます。 具体的には、 1 ガバメントクラウド（アクションプラン22参照）をはじめとした、各種システムのサーバ等機器の仮想化・クラウド化※の促進 2 外部の情報セキュリティ専門家による情報セキュリティ監査 3 情報セキュリティ研修の内容強化（外部監査結果の共有や、セキュリティ事故発生を想定したケーススタディ等）及び職員の参加環境の充実 を実施し、個人情報を含む情報資産の取扱いについての対策を更に強化させていきます。 また、「SOC※」や「CSIRT※」等、国が示すセキュリティ組織のあり方についての調査研究を進めます。				
目的		機密情報の保護及び市民サービスに関するシステムの安定性を強化します。				
成果目標（アウトカム）	内容	個人情報をはじめとした重要な情報を取り扱う全ての職員について、情報セキュリティに関する知識・能力の向上を図ります。				
	評価指標（定量的）	【令和元年度～令和3年度】情報セキュリティにおける研修への参加人数については、全職場から1名以上の参加ができるよう年200人の参加を目標とします。 研修不参加者については、所属内研修でフォローしていきます。[平成30年度（2018年度）148人] 【令和4年度～令和5年度】全職員が情報セキュリティ研修を受講することを目標とします。				
	年度	令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
	予定	参加人数 200人	参加人数 200人	参加人数 200人	受講率 100%	受講率 100%
	実績	参加人数 115人	参加人数 441人			
スケジュール		令和元年度 （2019年度）	令和2年度 （2020年度）	令和3年度 （2021年度）	令和4年度 （2022年度）	令和5年度 （2023年度）
研修						
監査						
主管部門		情報政策室、市民総務室、人事室、全室課				
関係部門						

※ システムのサーバー等機器の仮想化・クラウド化とは、「情報システムを動かす機械の一部に故障が生じて、残りの正常に動作している機械にてサービスを継続させる」等の、可用性を向上させるための技術のこと。データを端末に残さずサーバー機器等に保存することを「仮想化」、サーバー機器等をセキュリティが強固なデータセンターに置くことを「クラウド化」と表現する場合も多い。

※ SOC（Security Operation Center）、CSIRT（Computer Security Incident Response Team）とは、セキュリティ対応組織のこと。事業におけるセキュリティリスクの低減を図ることを目的とし、その業務内容は多岐に渡るもので、組織体制は団体・企業等によって異なる。

No.		22											
基本方針		業務改善を支える I C T											
取組		内部事務最適化											
アクションプラン		情報システム等の標準化・共通化											
概要		「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立し（令和 3 年（2021 年）9 月施行）、各地方公共団体は、政令で定める事務※について、令和 7 年度（2025 年度）までに、ガバメントクラウド※上に構築された、標準化基準に適合したシステムへ移行することが義務付けられました。現在庁舎内で構築・運用している住民情報系の各システムについて、スケジュールに則した移行作業を着実に進めます。											
目的		住民サービス向上・行政の効率化・システム調達コスト低減等の実現を目指します。											
成果 目 標 （ ア ウ ト カ ム ）	内容	対象システムについて、令和 7 年度（2025 年度）までに標準化及びクラウド化を実現します。											
	評価指標 （定量的）	令和 6 年度（2024 年度）稼働を目指す住民記録、税務の 2 業務について、令和 5 年度（2023 年度）に標準準拠システムの構築を開始することを目指します。（その他の対象業務は、令和 6 年度（2024 年度）構築開始、令和 7 年度（2025 年度）稼働開始を予定）											
	年度	令和元年度 （2019 年度）		令和 2 年度 （2020 年度）		令和 3 年度 （2021 年度）		令和 4 年度 （2022 年度）		令和 5 年度 （2023 年度）			
	予定									2 業務			
	実績												
スケジュール		令和元年度 （2019 年度）		令和 2 年度 （2020 年度）		令和 3 年度 （2021 年度）		令和 4 年度 （2022 年度）		令和 5 年度 （2023 年度）			
		分析調査											
		調達準備											
		調達・構築											
主管部門		対象システム所管室課											
関係部門		情報政策室											

※ 政令で定める事務：住民記録・税・福祉等、住民情報に関する事務について定められています。

※ ガバメントクラウド：政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境。独立行政法人、地方公共団体、準公共分野（医療、教育、防災等）の情報システムについても、活用することとされています。

2. <補足説明> アクションプランに関わる全体的な取組

(1) 分かりやすい情報発信

従来の紙情報だけでなく、ICTを活用することにより、市民にとってより分かりやすい情報発信を行っていきます。

最新のウェブアクセシビリティに準拠した誰もが見やすく、分かりやすいホームページに見直すだけでなく、スマートフォン等の小さな画面でも閲覧しやすいように対応していきます。また、スマートフォン対応時においても、パソコンと同様に、読み上げソフトを活用する視覚障がい者が不足なく情報収集できるようにしていきます。

災害時の情報発信についてはホームページに緊急災害情報のページを開設し、より正確で迅速な情報を発信します。発災時に開設される避難所においては、来館者へ即時性のある情報提供を行うための仕組みを検討していきます。また、緊急情報の発信においては、日本語以外の言語にも対応できるよう推進していきます。

(2) 統合型GIS

本市では行政事務に活用する地図の情報について部署をまたいで活用できるよう平成18年度(2006年度)に統合型GIS(地理情報システム)を導入し、平成30年度(2018年度)には、GISをより活用できるようシステムを再構築しました。これからは、市民にとって感覚的に分かりやすい地図を使った情報提供ができるようにGISを活用していきます。

現在、行政が提供した地理情報のデータに対して民間企業や個人が情報を付加することで、新たなツールが生み出されている事例もあります。

また、総務省においては、安全で災害に強い社会の実現を目指して、地理空間情報を利用した実証プロジェクトとして【[図表6-2] 暮らしの中の実現イメージ】のような活用を推進しています。

[図表 6-2] 暮らしの中の実現イメージ



(出典) 新しい日本を拓くG空間プロジェクト

(3) オープンデータ

国や地方自治体が保有するデータを「オープンデータ」として開放することにより、行政の透明性を高め、市民参画や産学官協働を推進する取組が各地方自治体で始まっています。

本市では、「地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン」を踏まえ、オープンデータに取り組んでいきます。

[図表 6-3] データセットの推進意義

- 市民参加・官民協働の推進を通じた地域の諸課題の解決、経済活性化（広範な主体による公共データの利活用発展や企業・NPO等による多様な新サービス・ビジネスの創出等につながる）
- 行政の高度化・効率化（オープンデータの利活用による行政事務の効率化を図る）
- 行政の透明性・信頼性の向上（吹田市が政策や施策の企画・立案等に用いたデータを公開することにより行政の透明性・信頼性を向上する）

[図表 6-4] オープンデータの活用事例

事 例	概要・テーマ	事業者等
会津若松市消火栓マップ	スマートシティ会津若松の実現へ	Code for Aizu
家計簿・会計アプリZai m	公共データでサービスを格上げ	株式会社Zai m
かなざわ育なび.net	行政データを集約してひとり一人にあわせてリアルタイムに反映	横浜市 金沢区
花粉くん	オープンデータを“可愛く”使う	株式会社博報堂 アイ・スタジオ
ココゆれ	オープンデータで付加価値を	大和ハウス工業株式会社
5374(ゴミナシ).jp	コードで地域課題を解決する	Code for Kanazawa
さっぽろ保育園マップ	分散化したデータを一元的かつ容易に閲覧できる	Code for Sapporo (ババママまっぷチーム)
GEOO (ジオオ)	独自のアルゴリズムで物件販売価格を予想し、不動産市場の健全な流通を実現	株式会社おたに
しずみちinfo	いち早く道路規制情報等をリアルタイムで提供	静岡市
税金はどこへ行った	公共サービスの受益と負担の関係	Open Knowledge Foundation Japan
全国避難所データベース	避難問題への解決策を、ITで	電通・ゼンリンデータコム
千葉市民協働レポート(ちばレポ)	ちばレポが生んだ行政の効率化	千葉市
福島県帰還支援アプリ	被災地の最新情報を届ける	福島県
室蘭市GIS情報の(一部)オープンデータ化事業	オープンデータで“縦割り”をなくす	室蘭市
天サイ！まなぶくん	防災情報可視化ARアプリ	防災情報可視化ARアプリ
PUSH大阪	行政の新着情報から、自分に必要な、関心のある情報のみを自動的に収集して通知	「PUSH大阪」開発Team

(出典) 政府CIOポータル「オープンデータ100」より抜粋

(4) データ活用推進

「官民データの容易な利用等に係る取組」の例として、「各種保有情報等に係るオープンデータ化の促進」、「保有する各種地理空間情報等に係るオープンデータ化の促進」、「地域におけるビッグデータ利活用の推進」等が「官民データ活用推進基本計画」にあげられています。

例えば、オープンデータ化された地理空間情報の利活用であれば、統合型GISを整備し、本市の保有する道路や避難所、川の位置等の統合された情報、民間等が保有する雨量や災害予測、交通情報等のビッグデータ等を合わせてAI等を利活用して分析し、利用者が必要とする最適な避難経路等を導き出すことも可能です。

本市では、個人情報の保護に配慮の上、電子化された情報を大学や企業等の産官学民とも情報共有し、第4次産業革命で注目されているIoT、ビッグデータ、AIの技術等を分野横断的に利活用することで、政策立案や住民サービスの向上等に取り組んでいきます。

このように、データの利活用を推進していくことで暮らしの中での情報化が実感できるよう、市政全般の推進における具体的なデータの利活用の方法についても、健康医療分野等をはじめとした様々な分野で調査研究を行っていきます。

資料編



◆資料編

吹 田 市 の 情 報 化 推 進 の 流 れ

情報化推進計画と体制		平成 11 年度 1999 年度	平成 12 年度 2000 年度
庁内関連 (行政情報共有 等)	・グループウェア ・ファイルサーバー ・文書目録管理 ・例規検索 ・財務会計システム ・人事給与システム	▲ 概ね 10 年間 平成 10 年 3 月 「情報化推進計画」策定	平成 20 年 (2008 年) 3 月 平成 13 年 2 月 ・情報推進本部会議設置 ・財務会計システム予算要求編運用開始 ・財務会計システム契約・執行編運用開始
	・統合型地理情報システム (GIS)		
市民・事業者等 関連 (行政情報提供 等)	・ホームページ ・議事録検索 ・ダウンロード ・メール配信 ・街頭端末	・吹田市ホームページ開設	・街頭端末機設置・・・7 台
	・手続のオンライン化 ・市民、地域との情報交流	・平成 10 年よりオーバス体育施設の空き状況検索・予約開始 (府下共同運用) ・市政意見・要望、メール送信開始	
庁内基盤関連	・庁内ネットワーク基盤整備 ・基幹系システム ・事務系ネットワークパソコン整備 ・セキュリティ対応 ・業務システム導入	・通信基盤網整備 ・基盤機器整備 ・昭和 57 年 大型汎用機による電算処理開始 (平成 9 年 機器更新) ・試行的導入 (インターネット閲覧用・ネットワーク管理用。WindowsNT)・・・7 台 ・ファイアウォール導入 ・介護保険システム稼働	・WindowsNT 機各課配置開始 ・生涯学習人材バンクシステム運用開始 ・消費者情報システム運用開始
国・府関連	・住民基本台帳ネットワーク ・総合行政ネットワーク		
国・府の動き	国		1 月 e-Japan 戦略 3 月 e-Japan 重点計画
	大阪府		9 月 大阪 IT 宣言 3 月 「e-ふちよう」アクションプラン策定

平成 13 年度 2001 年度	平成 14 年度 2002 年度	平成 15 年度 2003 年度
概ね 10 年間 平成 20 年（2008 年）3 月		
・電子情報管理課→情報政策課 ・例規検索システム運用開始 ・財務会計システム決算編運用開始	・事務なび運用開始 ・ファイルサーバー運用開始	・文書目録管理システム運用開始（平成 16 年度文書より） ・スケジュール予約運用開始 ・財務会計システム実施計画編運用開始
	・水道部 マッピングシステム運用開始	・導入検討会設置 ・道路管理課 道路台帳管理システム運用開始
・街頭端末機増設・3 台 累計 10 台 ・会議録検索サービス開始	・IDC 機器移設 ・平成 15 年3月リニューアル課毎ページ構成に ・ダウンロードサービス開始 ・例規検索サービス開始	・各課で課毎ページの直接更新開始（コンテンツ作成・管理システム〔CMS〕：通称「ページ工房」稼働）
・インターネットによる図書館蔵書検索開始	・「市政に対するご意見・ご要望」ホームページ上直接入力方式に変更	・オーパスインターネット予約開始 ・図書館・男女共同参画センター蔵書横断検索開始
・WindowsNT 機の増設 ・インターネット利用機拡大 ・ウイルスチェックサーバー導入 ・工事費積算システム複数所属での運用開始	・WindowsNT 機の増設 ・個人情報保護条例制定 ・女性センター図書管理システム運用開始 ・児童手当システム運用開始	・通信基盤網再整備（光ファイバーによる網整備） ・IP 内線網整備 ・大型汎用機の更新 ・Windows2000 の増設 ・個人メールアドレス付与開始 ・セキュリティポリシー策定 ・侵入検知サーバー導入 ・学校教育ネット運用開始
	・住基ネット一次稼働	・LGWAN 接続 ・住基ネット二次稼働 ・公的個人認証サービス運用開始
6 月 e-Japan2002 プログラム	6 月 e-Japan 重点計画 2002	7 月 e-Japan 戦略Ⅱ 8 月 e-Japan 重点計画 2003
6 月 電子自治体推進会議	4 月 大阪電子自治体協議会設立	大阪府 IT 推進プラン（平成 16～19 年度）

情報化推進計画と体制		平成 16 年度 2004 年度	平成 17 年度 2005 年度
庁内関連 (行政情報共有等)	・グループウェア ・ファイルサーバー ・文書目録管理 ・例規検索 ・財務会計システム ・人事給与システム	概ね 10 年間 平成 20 年 (2008 年) 3 月	
		・本庁及び一般出先施設等にて出退勤管理システム運用開始 ・人事給与システム稼働	・情報政策室設置 ・次期計画策定に向けた検討開始 ・文書目録管理システム本格稼働 ・共用軽自動車予約システム稼働 ・サーバーOS の更新
	・統合型地理情報システム (GIS)	・統合型 GIS 研究会設置 ・都市計画窓口支援システム稼働	・基本設計コンサルティング
	・出先施設等での出退勤管理順次運用開始		
市民・事業者等 関連 (行政情報提供等)	・ホームページ ・議事録検索 ・ダウンロード ・メール配信 ・街頭端末	・携帯版「モバイルすいた」開設 ・トップページ等リニューアル	・大阪府警安まちメール配信開始
	・手続のオンライン化 ・市民、地域との情報交流	・インターネットによる図書館蔵書予約開始 ・各課連絡先一覧ページ (メールアドレス含む) 公開開始	・オーバス、携帯電話予約開始 ・電子申請研究会設置 ・電子入札システム稼働
	・市内ネットワーク基盤整備 ・基幹系システム ・事務系ネットワークパソコン整備 ・セキュリティ対応 ・業務システム導入	・基盤機器再整備 ・インターネットプロバイダ変更 ・国民年金システム運用開始	・建設系ファイルサーバーテスト運用開始 ・セキュリティ監査 (外部監査) 実施 ・WindowsXP 機増設 ・介護保険システム再構築 ・介護認定審査会支援システム稼働 ・病院医療情報システム稼働
国・府関連	・住民基本台帳ネットワーク ・総合行政ネットワーク		・LGWAN 回線増速
国・府の動き	国	6 月 e-Japan 重点計画 2004 9 月 IT 国際政策の基本的考え方 2 月 IT 政策パッケージ 2005	1 月 IT 新改革戦略
	大阪府		

平成 18 年度 2006 年度	平成 19 年度 2007 年度	平成 20 年度 2008 年度
概ね 10 年間 平成 20 年（2008 年）3 月		
平成 18 年 10 月 「アクションプラン」 策定	概ね 2.5 年間 平成 21 年（2009 年）3 月	
・ 例規検索システム更新（ASP サービス） ・ 財務会計システム監査サブシステム稼働	・ 次期計画策定準備 ・ グループウェア、文書目録管理、ファイルサーバシステム更新・機能拡充 ・ 財務会計システム用機器更新	・ 新文書目録管理システム本格稼働
・ 出先施設等での出退勤管理順次運用開始		
・ 市内 Web システム構築 ・ 消防指令システムの更新（昭和 50 年度より稼働） ・ 地番参考図システム稼働	・ 基図データ整備 ・ 統合型 GIS 利活用研究会設置	・ 公開システムの検討
・ 都市計画概要図の公開	・ コンテンツ作成・管理システムの更新・機能拡充	・ コンテンツの充実（審議会議事録、統計情報等） ・ ホームページデザインの変更
	・ 自立支援法施設給付費請求システム稼働	・ 中学校給食予約システム稼働 ・ 障がい者自立支援給付支払等システム稼働 ・ 電子入札システム更新 ・ エルタックス稼働
・ 基盤機器一部更新 ・ 大型汎用機の更新 ・ 平成 14 年導入機のメモリ増設 ・ 情報セキュリティ部会設置・自己点検開始 ・ 基幹系システム更新研究会設置 ・ WindowsXP 機の増設 ・ 国民年金保険料未納者対策磁気媒体プログラム開発 ・ 地域包括支援センター支援システム稼働 ・ 老人医療システム稼働 ・ 工事費積算システム更新	・ 情報セキュリティ内部監査開始 ・ WindowsNT 機の更新開始・端末増設 ・ 期日前投票及び不在者投票システム稼働 ・ 土砂災害情報相互通信システム更新 ・ 放置自転車等管理システム稼働 ・ 療育情報管理システム稼働 ・ 後期高齢者医療事務処理システム稼働 ・ 滞納処分等システム稼働 ・ 水道料金システム稼働	・ 基幹系システム再構築コンサルティング ・ WindowsXP 機の増設 ・ 情報化推進懇話会設置 ・ CIO 設置 ・ 地域情報化研究会設置 ・ 裁判員制度に係る名簿調製支援システム稼働 ・ 口座振込のデータ伝送開始 ・ 戸籍情報システム稼働
		・ 住基ネットサーバー更新 ・ LGWAN サービス提供設備更新
7 月 重点計画-2006	4 月 IT 新改革戦略政策パッケージ 7 月 重点計画-2007 2 月 IT による地域活性化等緊急プログラム	8 月 重点計画-2008

情報化推進計画と体制		平成 21 年度 2009 年度	平成 22 年度 2010 年度
庁内関連 (行政情報共有等)	・グループウェア ・ファイルサーバー ・文書目録管理 ・例規検索 ・財務会計システム ・人事給与システム	↑ 概ね 5 年間 平成 26 年 (2014 年) 3 月 平成 21 年 3 月 「第 2 期情報化推進計画」策定	・人事給与システム機器 (サーバー) 更新
	・統合型地理情報システム (GIS)	・地番参考図のホームページ上での公開	・水道部 マッピングシステム用機器の順次更新 ・都市計画窓口支援システム機器更新
市民・事業者等 関連 (行政情報提供等)	・ホームページ ・議事録検索 ・ダウンロード ・メール配信 ・街頭端末	・ホームページデザインの変更 ・図書館メールマガジン配信 ・市ホームページ内にすいた子育て情報ネット「すくすく子育て Navi」開設	・ホームページデザインの変更 ・すいた笑顔 (スマイル) 体操等の動画配信開始 ・商店街及び商店ポータルサイト『SUI-TA (すいた)』プレオープン ・大阪府電子自治体推進協議会の実施する大容量ファイル送受信サービスの実証利用参加 ・全国瞬時警報システム (J-ALERT) 導入
	・手続のオンライン化 ・市民、地域との情報交流	・図書館システムの更新 ・SATSUKI ネットへの本庁一部組織接続 ・学校図書システムの更新	・蔵書検索システム稼働
庁内基盤関連	・庁内ネットワーク基盤整備 ・基幹系システム ・事務系ネットワークパソコン整備 ・セキュリティ対応 ・業務システム導入	・IT ガバナンス強化計画の策定 ・情報システムに係る業務・システム最適化ガイドライン策定 ・CIO 補佐機能導入 ・情報通信基盤網更新 ・基盤機器一部更新 ・公共下水道台帳システム稼働及び台帳の順次電子化開始 ・障がい者福祉システム更新 ・小・中学校普通・特別教室へのパソコン及びプロジェクタの設置	・業務・システム最適化ガイドライン (契約編) 作成改正 ・子育て青少年拠点夢つながり未来館開館に伴う情報通信基盤網拠点追加 ・子育て青少年拠点夢つながり未来館施設情報利用者閲覧システム導入 ・家庭児童相談システム稼働 ・WindowsXP 機の増設 ・基盤機器一部更新 ・道路整備事業支援システムの稼働 ・Windows7 検証機導入 ・こども手当システムの稼働 ・機械式地下自転車駐車場自動管理システム構築
国・府関連	・住民基本台帳ネットワーク ・総合行政ネットワーク	・住民基本台帳法一部改正 (外国人住民関係の改正)	
国・府の動き	国	4 月 デジタル新時代に向けた新たな戦略 ～ミカ年緊急プラン～ 7 月 i-Japan 2015	5 月 新たな情報通信技術戦略 6 月 新たな情報通信技術戦略工程表
	大阪府		

平成 23 年度 2011 年度	平成 24 年度 2012 年度	平成 25 年度 2013 年度
概ね 5 年間 平成 26 年（2014 年）3 月		
・「吹田市財務業務・システムの再構築方針」策定 ・吹田市議会議員用に市内データ総合共有活用システム用ネットワーク整備及び端末設置	・新財務会計システム（新公会計システム新規構築含む）再構築開始	・グループウェア、文書目録管理、ファイルサーバーシステム用機器の更新に伴う仮想化基盤への集約・一部機能拡充 ・旧財務会計システム機器更新に伴う仮想化基盤への集約 ・平成 25 年 10 月 新財務会計システム（予算要求編）運用開始 ・平成 26 年 3 月 新財務会計システム（執行編、契約編、新公会計編（一部機能を除く））運用開始、及び一部業務において電子決裁機能の導入
・公共交通マップの公開	・市内 GIS 用機器更新 ・道路台帳システム用機器更新	
・ホームページ上での Web アンケートの実施 ・すいたん Twitter による情報発信 ・「市民の声」のホームページでの掲載開始 ・オーパス更新 ・大容量ファイル送受信サービスの本格運用開始 ・吹田市議会インターネット配信開始	・ホームページデザインの変更 ・吹田市及びすいたん Facebook 開設 ・商店街及び商店ポータルサイト『SUI-TA（すいた）』ランドオープン ・市報すいた音声版作成システム導入	・吹田市長ブログ「さつきダイアリー」開設 ・吹田市立図書館 Facebook 開設 ・吹田市立図書館 Twitter 開設
・歴史的文化的文書閲覧システム検討開始		
・情報政策課の業務継続のための基礎的対策計画策定 ・土地家屋 GIS 評価支援兼バックアップシステム稼働 ・小・中一貫教育カリキュラムの開発（千里みらい夢学園用ファイルサーバー設置） ・工事費積算システム更新 ・市防災行政無線のデジタル化 ・土砂災害情報相互通信システム機器更新 ・生活保護等版レセプト管理システム導入 ・介護保険システム再構築 ・Windows2000 機を Windows7 機へ更新開始・Windows7 機の増設 ・介護保険事業者等登録管理システム構築 ・後期高齢者医療システム・老人医療システム住民基本台帳法（住基法）一部改正に伴うシステム改修 ・病院医療情報システム更新	・基幹系システム再構築方針策定 ・大型汎用機更新 ・千里ニュータウンプラザ開館に伴う情報通信基盤網拠点追加 ・千里丘図書館開館に伴う情報通信基盤網拠点追加 ・市有構築物保全システム稼働 ・コンビニ収納システム稼働 ・住基法一部改正に伴う住記・税バックアップシステムの改修 ・老人医療システム機器更新 ・下水道計画支援システム拡充 ・PMO ガイドラインの作成及び PMO 体制への移行 ・水道料金システム用機器更新 ・情報セキュリティセルフチェックシステム運用開始 ・千里ニュータウン情報館市民向けパソコン設置 ・高齢者生きがい活動センター情報検索用機器設置 ・市民公益活動センター管理業務システム導入 ・権限移譲及び制度改正に伴う障がい者福祉システム改修 ・教育センター情報科学室用機器更新 ・小・中学校パソコン教室用機器更新 ・医療読影システム稼働 ・児童手当システム稼働 ・国民年金システム機器更新	・基盤機器一部更新に伴う市内仮想化基盤構築 ・固定資産台帳管理システム開発 ・戸籍副本データシステム稼働 ・救急活動支援システム導入 ・WindowsXP サポート期間終了に伴う Windows7 機への更新 ・家屋評価システム機器更新 ・公共下水道台帳管理システム導入 ・延長保育料処理システム稼働 ・基幹系システム再構築設計
	・第三次全国 LGWAN 整備に伴うネットワーク構成の変更・機器更新 ・住基法改正に伴う住基ネットシステム改修	・住基ネットサーバー更新
1 月 災害に強い電子自治体に関する研究会		6 月 世界最先端 IT 国家創造宣言 7 月 電子自治体の取組みを加速するための検討会

情報化推進計画と体制		平成 26 年度 2014 年度	平成 27 年度 2015 年度
庁内関連 (行政情報共有等)	・グループウェア ・ファイルサーバー ・文書目録管理 ・例規検索 ・財務会計システム ・人事給与システム	↑ 概ね 5 年間 平成 31 年 (2019 年) 3 月 平成 26 年 3 月 「第 3 期情報化推進計画」策定 ・財務会計システム再構築 ・ホームページ管理システムをクラウド上に移行	・コンテンツ作成・管理システム〔CMS〕バージョンアップ ・人事給与システム改修 ・出退勤システム改修 ・財務会計システム改修
	・統合型地理情報システム (GIS)		・GIS サーバー仮想化
市民・事業者等 関連 (行政情報提供等)	・ホームページ ・議事録検索 ・ダウンロード ・メール配信 ・街頭端末	・ホームページトップデザインの変更 ・図書館メールマガジン配信 ・子育て応援サイト「すくすく」開設	・市内 3 図書館に公衆無線 LAN スポットを設置 ・一部図書館における広域利用カードによる図書貸出し試行 ・ホームページデザインリニューアル
	・手続のオンライン化 ・市民、地域との情報交流	・市民病院独立行政法人化 ・中学校給食予約システム導入	・住民票、印鑑証明のコンビニ交付開始 ・中央図書館ホームページでスマホ用サイト公開開始 ・IC タグを利用した図書館貸出実施
庁内基盤関連	・庁内ネットワーク基盤整備 ・基幹系システム ・事務系ネットワークパソコン整備 ・セキュリティ対応 ・業務システム導入	・吹田市マイナンバー制度導入推進会議設置 ・基幹系システム (住民記録システム、税システム、国民健康保険システム等) 再構築開始 ・被災者支援システム導入 ・健康情報管理システム導入 ・都市計画情報管理システム更新 ・公共下水道資産台帳システム導入 ・モバイル・テレメディシン・システム増設 ・千里丘北小学校情報教育用 P C 等機器整備 ・マイナンバーに関するシステム改修開始 ・戸籍情報システム更新 ・日本スポーツ振興センター災害共済給付オンライン請求システム導入	・住民記録システム、国民健康保険システム再構築完了 ・人事評価システム新規開発 ・中間サーバー接続端末設置 ・マイナンバー対応各システム改修開始 ・就園奨励費補助金等システム更新 ・選挙システム導入 ・小中学校プロジェクト設置 ・生活困窮者支援システム開発 ・基幹系システム生体認証導入
国・府関連	・住民基本台帳ネットワーク ・総合行政ネットワーク		・コンビニ交付対応ネットワーク設定
国・府の動き	国		・マイナンバーカード交付開始
	大阪府		

平成 28 年度 2016 年度	平成 29 年度 2017 年度	平成 30 年度 2018 年度
概ね 5 年間 平成 31 年（2019 年）3 月		
・人事給与システム導入	・議会ペーパーレス会議システム導入	
		・GISシステム再構築
・「都市計画情報すいた」開設		・公民館に無線 LAN スポット設置 ・電子申込システム導入 ・パスポートセンター開設に伴う端末・プリンタ等増設 ・吹田市役所公式 Twitter 開設 ・吹田市役所公式 LINE@開設
・戸籍証明書コンビニ交付対応	・子育てワンストップサービス開始 ・市税のクレジット収納開始	・スマートフォン対応議会中継開始 ・パスポートセンター開設
・税システム再構築完了 ・地域包括支援システム再構築 ・介護保険システム改修 ・さんくすネットワーク拠点追加	・教育ネットワーク再構築 ・吹田市防災情報システム導入 ・CISO(最高情報セキュリティ責任者)の設置 ・気象情報システム構築 ・登記異動処理システム構築 ・家屋評価システム再構築 ・災害時要援護者名簿作成システム構築 ・はぎのきこども園ネットワーク拠点追加	・住居表示台帳管理システムの構築 ・子ども・子育て支援システム再構築 ・健康情報管理システム再構築 ・教職員出退勤管理システムの構築 ・全国瞬時警報システム（J-ALERT）の受信機更新 ・タブレット会議システムの導入 ・電子入札システム再構築 ・市民病院移転
	・自治体情報システム強靱性向上モデル導入	
	・マイナンバー情報連携開始	

施策及び調査・研究テーマと課題抽出元

基本方針	項番	アクションプラン	第3期情報化推進計画課題	庁内調査	市民アンケート	吹田市情報化推進懇談会	I T動向
市民のためのサービスデザイン	1	手続の電子化	○	□	●	◎	△
	2	コンビニエンスストア等での証明発行の拡充	○	□	●		△
	3	納税者の利便性向上	○	□			△
	4	Web施設予約システムの導入		□	●	◎	△
	5	ホームページ等における情報発信の充実	○	□	●	◎	△
	6	オープンデータの推進と地図情報の活用	○				△
	7	介護保険事務の総合的な見直しとシステムの再構築	○	□			
	8	健康増進支援のためのシステム導入		□			
	9	情報共有できるシステム導入		□			△
	10	図書館資料の電子化	○	□			
	11	入園事務支援のためのシステム再構築		□	●		
	12	小中学校のI C T環境の充実	○	□			△
市民を守るI C T	13	施設のI C T環境の充実	○	□	●	◎	△
	14	災害時の情報収集の強化		□			△
	15	街頭防犯カメラの多目的利用の推進		□	●	◎	
業務改善を支えるI C T	16	会議の効率化		□			△
	17	文書管理事務の電子化と効率化	○	□			
	18	庁内ネットワークの無線化		□			
	19	最新技術の活用と調査研究		□			△
	20	情報セキュリティの強化	○		●		△

用語集

	用語	用語説明
A	A I	【Artificial Intelligence】人工知能。言語の理解や問題解決等の知的行動を人間に代わってコンピュータに代行させる技術。
C	C I O	【Chief Information Officer】最高情報責任者。本計画 38 ページを参照。
D	D o S 攻撃	通信ネットワークを通じてコンピュータや通信機器等に行われる攻撃手法の一つで、大量のデータや不正なデータを送りつけて相手方のシステムを正常に稼働できない状態に追い込むこと。
I	I C T ガバナンス	情報システムの効果が出ているか、役に立っているか、適切な費用となっているか、安全・安定稼働しているかを組織的にチェックし、適正化していく取組。
	I o T	【Internet of Things】モノのインターネット。あらゆる物がインターネットにつながることによって実現するサービスやビジネスモデルの総称。
M	M 2 M	機器同士が通信し合い、人を介さずにお互いを制御するような仕組みのこと。
P	P D C A サイクル	PLAN（計画）→ DO（実行）→ CHECK（評価）→ ACTION（改善）を繰り返して、継続的に業務改善すること。
	P M O	【Program Management Office】本計画 38 ページを参照。
R	R P A	【Robotic Process Automation】人が設定した手順に従ってパソコンを使った事務処理を行う技術。
S	Society 5.0	狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指す言葉。
W	W i - F i	無線 L A N 機器が標準規格である I E E E 8 0 2 . 1 1 シリーズに準拠していることを示すブランド名。また、無線 L A N 自体のこと。
あ	アクティブシニア	自分なりの価値観をもち、定年退職後にも、趣味やさまざまな活動に意欲的な、元気なシニア層のこと。
い	インシデント	事故等の危難が発生するおそれのある事態のこと。
	インフォーマルサービス	法律や制度を使わないサービスのこと。
う	ウェアラブルデバイス	腕や頭部等の身体に装着して利用する I C T 端末のこと。

	用語	用語説明
う	ウェブアクセシビリティ	高齢者や障がい者等、心身の機能に関する制約や利用環境等に関係なく、全ての人がウェブ（インターネット）で提供される情報を利用できるようにすること。
お	オープンデータ基本指針	内閣官房ＩＴ総合戦略本部が、今後のオープンデータに関わる施策の基本指針をまとめた指針。
	オンライン	コンピュータ等の機器がネットワークに接続された状態、あるいは、通信回線を通じて別のコンピュータ等に接続された状態のこと。
か	官民データ	電磁的記録に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供されるものをいう。
	官民データ活用推進基本法	平成２８年（２０１６年）１２月１４日に公布、施行された官民データ活用推進基本計画の策定その他官民データ活用の推進に関する施策の基本となる事項等を定めた法律。国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的としている。本計画１５頁を参照。
き	基幹系システム	業務やサービスの中核となる重要なシステム。本市においては、住民情報等の重要な個人情報を取り扱うシステムのことを指す。
さ	サテライトオフィス	企業又は団体の本拠から離れた所に設置されたオフィスのこと。
	サービスデザイン	サービス提供者と顧客の間の相互関係の改善を目的として、サービス等を構成する内容を計画・調整して作りあげること。
し	情報セキュリティ １０大脅威	ＩＰＡ（独立行政法人情報処理推進機構）発表の情報セキュリティにおける脅威。
せ	世界最先端ＩＴ国家 創造宣言	全ての国民がＩＣＴ・データ利活用の便益を享受でき、真に豊かさを実感できる社会の実現のための宣言。
た	第５世代移動通信システム（５Ｇ）	現在、規格化が進行中の次世代無線通信システムのこと。
ち	地理空間情報活用推進基本計画	地理空間情報活用推進基本法に基づいた計画。ＩｏＴ・ビッグデータ・ＡＩ等の先端技術を活かした世界最高水準のＧ空間社会（本計画１２頁を参照）の実現により、「目指すべき姿」が記載されている。本計画１９頁を参照。

	用語	用語説明
ち	チャットボット	「チャット」と「ボット（ロボットの略）」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した自動会話プログラムのこと。
て	デジタル・ガバメント推進方針	今後、電子行政が目指すべき方向性としてＩＴ総合戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定（平成２９年（２０１７年）５月３０日）としてとりまとめたもの。本計画１６頁を参照。
	デジタルデバイド	情報格差ともいう。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等のＩＣＴ（情報や通信に関する技術の総称）を利用し使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。
	デジタルトランスフォーメーション	【digital transformation】デジタル変革。ＩＣＴ（Information and Communication Technology：情報や通信に関する技術の総称）が、あらゆる領域（例えば、産業構造や社会基盤）に影響することによってもたらされる変革。
	データ駆動型社会	世の中のあらゆるものがデータに基づいて動く社会。収集したデータを解析し、現実社会の利便性の向上等に活用していく仕組みが中心となった社会。
	テレワーク	場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。就労者や企業にとっての効果だけでなく、日本の労働人口減少緩和等社会にとっての効果も挙げられている。本計画１３頁を参照。
と	特定個人情報	個人番号（マイナンバー）を含む個人情報のこと。
に	日本再興戦略 ２０１６	日本を世界で最も魅力的な国にするための成長戦略。電力、農業、医療等を含むあらゆる分野に対して、ＩｏＴ、ビッグデータ、ＡＩ（人工知能）、ロボット・センサーの技術等を活用した具体的改革のロードマップが提示されている。
ひ	ビッグデータ	【big data】大量のデジタルデータ。今まで扱えなかった様々な種類の巨大なデータや、それらを扱う仕組みやシステムのことという。
ふ	フィードバック	収集・分析・評価した結果について、元の行動者等に伝達し直すことで改善を図っていくこと。
ま	マイキープラットフォーム	マイナンバーカードのマイキー部分（ＩＣチップの空きエリアと公的個人認証の部分。国や地方自治体といった公的機関や民間が活用できる空きエリア）を活用して、マイナンバーカードを利用する各種サービスを提供するための共通情報基盤。

	用語	用語説明
も	モバイルブロードバンド	光ファイバーなどのブロードバンド通信（高速データ通信）に準じる通信速度を実現する、無線通信サービスや技術の総称。概ね数Mbpsから数十Mbpsでの通信が可能で、通信エリア内では屋外や高速移動中でも利用できるものを指す。
	モバイルワーク	携帯情報機器や移動体データ通信等を活用して、外出先や出張先、移動中等場所を問わずに働くこと。
ら	ランサムウェア	感染したコンピュータを利用できなくすることによって身代金を要求するマルウェア（不正かつ有害に動作させる意図で作成された悪意のあるソフトウェア）の一種。
わ	ワーク・ライフ・バランス	仕事と生活の調和。
	ワーム型マルウェア	有害な動作を行うソフトウェアの一種で、インターネット等を通じてコンピュータに侵入し、さらに他のコンピュータへの自身の複製の拡散を試みるもの。

吹田市情報システム等管理運営要領

吹田市情報システム等管理運営要領

制定 平成 30 年 9 月 1 日

(趣旨)

第 1 条 この要領は、本市の情報システム及び情報処理機器等（以下、「情報システム等」という。）の適正な管理運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第 2 条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 情報システム コンピュータ、ネットワーク及び電磁的記録媒体で構成される情報処理を行う仕組みをいう。
- (2) 情報処理機器等 コンピュータ及びその周辺機器、アプリケーションソフト等をいう。
- (3) データ 情報システムを用いて記録され、又は作成される入出力帳票又は記憶媒体に記録された情報をいう。
- (4) 業務主管課等 各情報システム等に係る業務を主管する室課等をいう。
- (5) 個人情報 吹田市個人情報保護条例（平成 14 年吹田市条例第 7 号。以下「条例」という。）第 2 条第 1 号に規定する個人情報をいう。
- (6) ネットワーク コンピュータ等を相互に接続するための通信網、その構成機器（ハードウェア及びソフトウェア）をいう。
- (7) 実施機関 条例第 2 条第 4 号に規定する実施機関をいう。
- (8) 内部ネットワーク 実施機関において構築されたネットワークであって、実施機関の全部又は一部が利用可能なものをいう。
- (9) 外部ネットワーク ネットワークのうち、内部ネットワーク以外のものをいう。

(管理組織)

第 3 条 本市の情報システム等の管理運営を行う組織は、次に掲げるものをもって充てるものとし、各所掌事項及び当該各号以外の事項については情報セキュリティポリシーにおいて定めるものとする。

- (1) C I O 本市における情報化の推進を執行する最高責任者として、市長が指定する副市長をもって充てる。
- (2) C I S O 本市における全てのネットワーク、情報システム等の情報資産の管理及び情報セキュリティ対策に関する最終決定権限及び責任を有する最高情報セキュリティ責任者として、市長が指定する副市長をもって充てる。
- (3) 統括管理者 本市における情報化の推進について C I O を補佐する者として、行政経営部長をも

って充てる。

- (4) 情報セキュリティ責任者 業務を主管する部局等において所管する情報システム等における開発、設定の変更、運用、見直し等を行う統括的な権限及び責任を有する者として、市長事務部局の部の長、会計管理者、消防長、議会事務局長、教育委員会事務局の部の長、選挙管理委員会事務局長、監査委員事務局長、公平委員会事務局長、農業委員会事務局長、固定資産評価審査委員会事務局長及び水道部長をもって充てる。
- (5) ネットワーク管理者 内部ネットワークを管理する責任者として、行政経営部情報政策室長をもって充てる。
- (6) 管理責任者 主管業務の情報セキュリティと情報化推進の責任者として、業務主管課等の長をもって充てる。

(情報セキュリティポリシー)

第4条 C I Oは、本市における情報セキュリティを確保するため、情報セキュリティポリシーを定めるものとする。

- 2 管理責任者は、所管する情報システム等における情報セキュリティを確保するため、この要領及び前項の情報セキュリティポリシーに基づき、情報セキュリティ対策の実施手順を定めるものとする。

(データの管理)

第5条 管理責任者は、所管する情報システム等を用いて記録され、又は作成されるデータ（他の室課等の所管するデータについて加工その他の処理を行う場合における当該データを含む。）を適正に管理しなければならない。

- 2 データの管理の責任の所在が明らかでない場合は、統括管理者が当該責任の所在を定めるものとする。

(データの外部提供)

第6条 管理責任者は、条例第8条第1項ただし書の規定により、所管するデータを実施機関以外の者に提供しようとするときは、あらかじめ情報セキュリティ責任者と協議しなければならない。

- 2 管理責任者は、前項の規定による協議を経て、データを実施機関以外の者に提供するときは、必要項目のみを編集するとともに、当該データの受渡しを記録しなければならない。

(障害等の対応)

第7条 管理責任者は、所管する情報システム等について障害又は盗難（以下「障害等」という。）を防止するために必要な措置を講じなければならない。

- 2 情報システム等の障害等を発見した者は、直ちに当該管理責任者に報告しなければならない。
- 3 管理責任者は、前項の規定による報告を受けたときは、直ちに必要な措置を講じなければならない。ただし、当該障害等が他の情報システム等に影響を与えるおそれがあると認めるときは、同項の規定

による報告を受けた後直ちに統括管理者、情報セキュリティ責任者及びネットワーク管理者に報告しなければならない。

- 4 統括管理者は、前項ただし書の規定による報告を受けたときは、直ちに必要な措置を講じなければならない。

（研修）

第8条 管理責任者は、所属職員に対し、次に掲げる事項に関する研修を行わなければならない。

- (1) 第4条第2項に定める情報セキュリティ対策の実施手順
- (2) 第5条に定めるデータの管理
- (3) 第6条に定めるデータの外部提供
- (4) 前条に定める障害等の対応
- (5) 個人情報の保護に関する事項
- (6) その他情報システム等の管理運営に関する事項

（ネットワークの構築、接続及び利用）

第9条 内部ネットワークは、業務の体系に沿って各情報システムを結び、総合的かつ体系的に構築するものとする。

- 2 各室課等は、主管の業務に必要な範囲内でネットワークを利用できるものとする。

（ネットワークの接続の協議等）

第10条 管理責任者は、所管する情報システム等を新たに内部ネットワーク若しくは外部ネットワークに接続しようとするとき、又はその接続の条件を変更しようとするときは、あらかじめネットワーク管理者と協議しなければならない。

- 2 管理責任者は、所管する情報システム等をネットワークに接続したときは、ネットワーク管理者の指示に従い、内部ネットワーク全体の適正な管理運営に努めなければならない。

（情報システムの導入等）

第11条 情報システムの導入、変更又は廃止をしようとする管理責任者は、情報システム化計画書をCIOに提出し、CIOの承認を得なければならない。

- 2 情報システムの導入又は変更は、次に掲げる全ての要件を満たす場合に限り、認められるものとする。
- (1) 当該情報システムに係る事務が、市の機関が所掌する事務又は公共的団体の事務で市長が特に必要と認めるものの範囲内であること。
 - (2) 次のいずれかに該当すること。
 - ア 市民サービスの向上を図ることができるもの
 - イ 事務処理の迅速化又は効率化を図ることができるもの

ウ その他行政水準の向上を図ることができるもの

(情報システムにおける他の室課等のデータの利用)

第 12 条 管理責任者は、所管の情報システムの運用に際し他の室課等の所管するデータを利用する必要がある場合は、あらかじめ当該他の室課等の長の承認を得なければならない。

(業務の委託)

第 13 条 管理責任者は、所管の情報システム等に係る業務の全部又は一部について実施機関以外の者に委託をしようとするときは、あらかじめ情報セキュリティ責任者と協議した上で行うものとし、当該委託に関する契約書に次に掲げる事項を明記しなければならない。

- (1) 再委託の禁止又は制限に関する事項
- (2) データ及びドキュメント(情報システムに係る設計書、操作手引書、説明書等の仕様書類をいう。)(以下この条において「データ等」という。)の秘密保持に関する事項
- (3) データ等の目的外使用及び第三者への提供禁止に関する事項
- (4) データ等の複写又は複製の禁止又は制限に関する事項
- (5) データ等の返還義務に関する事項
- (6) データ等の管理状況の検査に関する事項
- (7) 成果品の権利の帰属に関する事項
- (8) 障害等の発生時における報告義務に関する事項
- (9) 契約解除等の措置及び損害賠償に関する事項
- (10) 個人情報の保護に関する事項
- (11) 情報セキュリティに関する事項
- (12) 個人情報の保護及び情報セキュリティについての誓約書の提出義務に関する事項
- (13) 前各号に掲げるもののほか、データ等の保護に関し必要な事項

(委任)

第 14 条 この要領に定めるもののほか、情報システム等の管理運営に関し必要な事項のうち、共通事項については統括管理者が定め、個別事項については当該情報システム等を所管する情報セキュリティ責任者又は管理責任者が定める。

附則

この要領は、平成 30 年 9 月 1 日から施行する。

吹田市情報化推進本部設置要領

吹田市情報化推進本部設置要領

制定 平成17年4月1日

最近改正 平成30年9月1日

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この要領は、情報化推進本部等の設置に関し必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) C I O 本市における情報化の推進を執行する最高責任者として、市長が指定する副市長をもって充てる最高情報責任者をいう。
- (2) 業務主管課等 各情報システムに係る業務を主管する室課等をいう。
- (3) 実施機関 吹田市個人情報保護条例（平成14年吹田市条例第7号。以下「条例」という。）第2条第4号に規定する実施機関をいう。
- (4) 内部ネットワーク 実施機関において構築されたネットワークであって、実施機関の全部又は一部が利用可能なものをいう。
- (5) 情報システム コンピュータ、ネットワーク及び電磁的記録媒体で構成される情報処理を行う仕組みをいう。
- (6) 情報処理機器等 コンピュータ及びその周辺機器、アプリケーションソフト等をいう。

第2章 本部

(所掌事項)

第3条 本市における情報化の推進に関する戦略を決定する最高の組織として、情報化推進本部（以下「本部」という。）を設置し、本部は、次の各号に掲げる事項を所掌する。

- (1) 情報化戦略及び情報化推進計画策定に関する事項
- (2) 情報化戦略に係る総合調整に関する事項
- (3) 前各号に掲げるもののほか、情報化戦略に関する重要事項

(組織)

第4条 本部は、本部長、副本部長及び委員をもって構成する。

2 本部長は、市長をもって充て、副本部長にはC I O及び教育長をもって充てる。

3 委員は、別表第1に掲げる職にある者をもって充てる。

（統括管理者）

第5条 本市における情報化の推進についてC I Oを補佐する者として、統括管理者を置く。

2 統括管理者は、行政経営部長をもって充てる。

（管理責任者）

第6条 業務主管課等における情報化の推進の責任者として、管理責任者を置く。

2 管理責任者は、業務主管課等の長をもって充てる。

（ネットワーク管理者）

第7条 内部ネットワークを管理する責任者として、ネットワーク管理者を置く。

2 ネットワーク管理者は、行政経営部情報政策室長をもって充てる。

（C I O補佐官）

第8条 情報化施策の経費の適正化並びに情報システムの導入及び運用の最適化についてC I Oを補佐する者として、C I O補佐官（以下「補佐官」という。）を置くことができる。

2 補佐官は、情報化施策の経費の適正化並びに情報システムの導入及び運用の最適化について知識を有する者のうちから市長が委嘱し、又は任命する。

（会議）

第9条 本部の会議（以下「本部会議」という。）は、必要に応じて本部長が招集する。

2 本部長は、本部を代表し、会務を総理する。

3 副本部長は、本部長を補佐し、本部長に事故があるときは、その職務を代理する。

4 本部長は、必要があると認めるときは、委員以外の者を本部会議に出席させ、意見を聴き又は説明を求めることができる。

5 委員がやむを得ず本部会議に出席できないときは、あらかじめ本部長の承認を得て、代わりの者を出席させることができる。この場合、代わりに出席した者は、委員とみなす。

（決定の執行）

第10条 本部において決定された事項は、その業務を主管する部又は室課等において執行するものとする。

2 前項の場合において、主管する部又は室課等を定め難いときは、本部会議で調整の上、本部で主管すべき部又は室課等を決定するものとする。

（P M O）

第11条 第3条に定める事項を円滑に処理するため、本部にP M O（Program Management Office）を置く。

第3章 PMO

(所掌事項)

第12条 PMOは、次の各号に掲げる事項を所掌する。

- (1) 情報化戦略の策定に係る調査研究及び調整に関する事項
- (2) 情報化推進計画の推進に係る総合調整に関する事項
- (3) 情報システム化計画の審査及びシステム開発に係る総合調整に関する事項
- (4) 情報システム及び情報処理機器等（以下、「情報システム等」という。）の管理運営に関する重要事項
- (5) 情報セキュリティ対策に関する重要事項
- (6) 情報セキュリティポリシーの策定及び改正等に関する事項
- (7) 本部から付託された案件に係る調査研究に関する事項
- (8) その他情報システム等に係る重要事項

(組織)

第13条 PMOは、委員長、副委員長及び委員をもって構成する。

- 2 委員長、副委員長及び委員は、別表第2に掲げる職にある者をもって充てる。

(会議)

第14条 PMOの会議（以下「PMO会議」という。）は、必要に応じて委員長が招集する。

- 2 委員長は、PMOを代表し、会務を総理する。
- 3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。
- 4 第9条第4項及び第5項の規定は、PMO会議について準用する。
- 5 PMOは、本部から付託された案件について調査研究等が終了したときは、必要な書類を添付して本部長へ報告しなければならない。

(情報セキュリティ部会及びPJMOの設置)

第15条 第12条に定める事項を円滑に処理するため、PMOに情報セキュリティ部会を置く。

- 2 PMOは、大規模な情報システム開発等について必要があると認めるとき又は所掌する事務に関する特定の事項について調査研究又は検討する必要があると認めるときは、PJMO（Project Management Office）又は研究会等を設置することができる。
- 3 前項に定める研究会等を設置するときは、その組織及び運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。
- 4 PJMO又は研究会等の長は、PMOから付託された案件について、進捗状況及び調査研究結果を随時、必要な書類を添付して委員長へ報告しなければならない。

(決定の執行)

第 16 条 第 10 条第 1 項及び第 2 項の規定は、P M O 会議について準用する。

第 4 章 情報セキュリティ部会

(情報セキュリティ部会の事務)

第 17 条 情報セキュリティ部会の事務は、次のとおりとする。

- (1) 情報システム等の管理運営に関する事項
- (2) 情報セキュリティ対策に関する事項
- (3) 情報セキュリティ内部監査に関する事項
- (4) 情報セキュリティポリシーの策定及び改正等に係る調査研究及び調整に関する事項
- (5) P M O から付託された案件に係る調査研究及び調整に関する事項

(情報セキュリティ部会の組織)

第 18 条 情報セキュリティ部会は、部会長、副部会長及び部会員をもって構成する。

2 部会長、副部会長及び部会員は、別表第 3 に掲げる職にある者をもって充てる。

(情報セキュリティ部会の会議)

第 19 条 情報セキュリティ部会の会議は、必要に応じて部会長が招集する。

- 2 部会長は、情報セキュリティ部会を代表し、会務を総理する。
- 3 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故があるときは、その職務を代理する。
- 4 第 9 条第 4 項及び第 5 項の規定は、情報セキュリティ部会の会議について準用する。

(情報セキュリティ部会の決定の執行)

第 20 条 第 10 条第 1 項及び第 2 項の規定は、情報セキュリティ部会の会議について準用する。

第 5 章 P J M O

(P J M O の事務)

第 21 条 P J M O の事務は、次のとおりとする。

- (1) 情報システム導入に係る調査研究及び調整に関する事項
- (2) 情報システム導入に係る情報セキュリティ対策に関する事項
- (3) 情報システム導入に係るプロジェクトの進捗管理に関する事項
- (4) 情報システム導入に係るプロジェクトの課題管理に関する事項
- (5) 情報システム導入に係るプロジェクトの目標達成評価に関する事項
- (6) その他プロジェクトで収束できない問題に関する事項

(P J M O の組織)

第 22 条 P J M O は、プロジェクトごとに別表第 4 に掲げる職にある者をもって構成する。

(P J M Oの会議)

第 23 条 P J M Oの会議は、必要に応じてリーダーが招集する。

(P J M Oの任期)

第 24 条 P J M Oの任期は、当該プロジェクトが終了するまでとする。

第 6 章 雑則

(庶務)

第 25 条 本部、P M O、情報セキュリティ部会の各事務局は、行政経営部情報政策室に置く。

(補則)

第 26 条 この要領に定めるもののほか、本部、P M O、情報セキュリティ部会の管理運営に関し必要な事項は統括管理者が定める。

附則

この要領は、平成 17 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 18 年 10 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 19 年 11 月 12 日から施行する。

附則

この要領は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 23 年 1 月 24 日から施行する。

附則

この要領は、平成 23 年 5 月 17 日から施行する。

附則

この要領は、平成 24 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 27 年 8 月 17 日から施行する。

附則

この要領は、平成 27 年 10 月 9 日から施行する。

附則

この要領は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

附則

この要領は、平成 30 年 9 月 1 日から施行する。

別表第 1（情報化推進本部）

本部長	市長	
副本部長	C I O・教育長	
委員	危機管理監	下水道部長
	総務部長	会計管理者
	行政経営部長	消防長
	税務部長	議会事務局長
	市民部長	選挙管理委員会事務局長
	都市魅力部長	監査委員事務局長
	児童部長	公平委員会事務局長
	福祉部長	農業委員会事務局長
	健康医療部長	学校教育部長
	環境部長	地域教育部長
	都市計画部長	水道部長
	土木部長	

ただし、該当職を置かない場合は、本部長が代理を指名する。

別表第 2（P M O）

委員長	C I O
副委員長	行政経営部長
委員	行政経営部次長
	行政経営部企画財政室長
	行政経営部資産経営室長
	行政経営部情報政策室長
	上に掲げるものの他、行政経営部長が指名する者

ただし、該当職を置かない場合は、委員長が代理を指名する。

別表第3（情報セキュリティ部会）

部会長	行政経営部情報政策室長
副部会長	市民部市民総務室参事（※情報公開担当）
部会員	税務部税制課長
	市民部市民課長
	市民部人権平和室参事
	児童部子育て給付課長
	福祉部高齢福祉室参事
	都市計画部都市計画室参事
	学校教育部教育総務室参事
	上に掲げるものの他、行政経営部長が指名する者

ただし、該当職を置かない場合は、部会長が代理を指名する。

別表第4（PJMO）

リーダー	プロジェクトの特性により関与部門から選定
メンバー	プロジェクトに大きく関与する部門の室長
	行政経営部情報政策室長

吹田市情報化推進懇談会設置要領

吹田市情報化推進懇談会設置要領

制定 平成 23 年 7 月 6 日
最近改正 平成 25 年 2 月 19 日

(目的)

第 1 条 吹田市の情報化に関する計画（以下「計画」という。）について、策定及び進捗管理業務において幅広い観点から意見を求めるため、「吹田市情報化推進懇談会」（以下「懇談会」という。）を設置する。

(意見等を聴取する事項)

第 2 条 懇談会において意見等を聴取する事項は、次のとおりとする。

- (1) 計画の策定に関する事項
- (2) 計画の実施状況に関する事項

(構成)

第 3 条 懇談会は、委員 10 人以内をもって構成する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから市長が選任する。

- (1) 市民
- (2) 学識経験者
- (3) 地域メディア等の情報提供者
- (4) 市民活動を行っている団体の代表者

3 委員の選任期間は、市長から選任を受けた日から当該年度の 3 月 31 日までとする。ただし、委員が欠けた場合に選任する委員の選任期間は、前の委員の選任期間の残期間とする。

4 委員は、再度選任することができる。

(座長および副座長)

第 4 条 懇談会に座長及び副座長を置き、委員のうちから市長が指名する。

(会議)

第 5 条 懇談会の会議は、市長が招集する。

2 座長は、懇談会の会議の議長となる。

3 副座長は、座長を補佐し、座長に事故があるときは、その職務を代理する。

(委員以外の者からの意見の聴取等)

第 6 条 市長は、必要に応じ委員以外の者に、会議への出席を求めて、その意見若しくは説明を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(庶務)

第 7 条 懇談会の庶務は、行政経営部情報政策室において処理する。

(委任)

第 8 条 この要領に定めるもののほか、懇談会の構成及び運営に関し必要な事項は、行政経営部長が定める。

附則

この要領は、平成 23 年 7 月 6 日から施行する。

附則

この要領は、平成 25 年 2 月 19 日から施行する。

(2) 吹田市情報化推進懇談会委員一覧

団体名	所属・役職名等	氏 名
関西大学	文学部 教授 (インフォメーションテクノロジーセンター所長)	◎ 柴田 一
NPO 法人 情報化連携推進機構	代表理事	藤田 昌弘
株式会社ジェイコムウエスト 吹田局	局長	山下 幸之
吹田商工会議所	情報通信部会 副部会長	林 健治
子育て防災プロジェクト	代表	小畑 祥子
ボランティア団体 ママ GoGo	事務局長	村上 佐和子
NPO法人 市民ネットすいた	理事	○ 柳瀬 真佐子
社会福祉法人 吹田市社会福祉協議会	副会長	栗田 智代

(◎は座長、○は副座長)

図表索引

[図表 1-1] 計画イメージ	2
[図表 1-2] 計画の位置付け	3
[図表 1-3] 各種指針との関連性	3
[図表 1-4] 計画の期間	4
[図表 2-1] 目的別メディア	6
[図表 2-2] 情報セキュリティ10大脅威2018	7
[図表 2-3] 情報端末の世帯保有率の推移	7
[図表 2-4] 平時と災害時におけるWi-Fiの活用	8
[図表 2-5] IoT導入事例	9
[図表 2-6] ビッグデータの種類	10
[図表 2-7] ビッグデータを構成する各種データ(例)	10
[図表 2-8] AI導入によって自動化してほしい業務	11
[図表 2-9] 地理情報のイメージ	12
[図表 2-10] IoT等の技術を活かした世界最高水準の地理空間情報高度活用社会の実現	12
[図表 2-11] セキュリティイメージ	13
[図表 2-12] 主な国の施策	14
[図表 2-13] データ活用に関連する法律の位置付け	15
[図表 2-14] 官民データ活用推進基本法の構成	15
[図表 2-15] デジタル・ガバメント推進方針内容	16
[図表 2-16] サービス設計12箇条	16
[図表 2-17] マイナンバーカードのメリット	17
[図表 2-18] 演習イメージ	18
[図表 2-19] セキュリティ対策(例)	18
[図表 2-20] 第3期地理空間情報活用推進基本計画の目指す姿	19
[図表 2-21] 地理空間情報の利活用イメージ	19
[図表 3-1] 吹田市の情報化推進の流れ	22
[図表 3-2] アクションプランの取組状況	23
[図表 3-3] 市民アンケートの回答回収比率	24

[図表 3-4] 市民アンケート回収状況	24
[図表 3-5] 年齢層	24
[図表 3-6] 吹田市の情報の入手媒体	25
[図表 3-7] 吹田市の提供するサービスの認知状況	26
[図表 3-8] ICT施策に関する評価	27
[図表 3-9] インターネット利用機器状況	28
[図表 3-10] インターネット利用機器別年代内訳	29
[図表 3-11] インターネットを利用しない理由	30
[図表 3-12] インターネットを利用しない理由別年代内訳	31
[図表 3-13] 吹田市が進める情報化で今後さらに力を入れてほしいこと	32
[図表 3-14] 吹田市が進める情報化で注意すべき点	33
[図表 3-15] 吹田市の情報が見たいソーシャルメディア	33
[図表 3-16] マイナンバーカードの利用を期待したい分野	34
[図表 3-17] ICT施策に関する要望	35
[図表 3-18] 市民意見から抽出した課題	36
[図表 4-1] 計画の推進体制	38
[図表 4-2] 情報セキュリティ体制	40
[図表 4-3] 研修スケジュール	42
[図表 6-1] アクションプランの見方	52
[図表 6-2] 暮らしの中の実現イメージ	72
[図表 6-3] データセットの推進意義	73
[図表 6-4] オープンデータの活用事例	73



吹田市 第4期情報化推進計画

発 行：平成31年（2019年）3月

発行者：吹田市

住 所：〒564-8550

大阪府吹田市泉町1丁目3番40号

電 話：06-6384-1231（代表）

編 集：吹田市 行政経営部 情報政策室

この計画書は300部作成し、一部当たりの単価は1,480円です。

吹田市役所

