

岐阜市

I C T 活用推進計画

【 改 版 履 歴 】

版数	改版月	改版頁	内容
1.0	令和 2 年 3 月	-	初版発行

目次

1. 背景	2
(1) ICTをとりまく社会情勢の変化	2
(2) 国の動向	4
(3) 岐阜県の動向	8
(4) 岐阜市の現状と課題	9
(5) 岐阜市の情報化の取り組み	13
2. 本計画の基本方針	18
3. 本計画の位置付け	19
4. 推進体制	20
5. 計画期間	21
6. 実施施策	22
【基本方針1】市民の利便性向上、安全・安心の確保	23
【基本方針2】行政運営の効率化（働き方改革）	25
【基本方針3】庁内情報システムの最適化	26
【基本方針4】ICTガバナンスの強化	27
7. 実施スケジュール	28
8. セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保	29

はじめに

現在、ＩＣＴは社会活動になくてはならないものであり、近年では、スマートフォンの普及、ＡＩやロボット技術などの発達により、これらを活用した様々なサービスが出現するなど、ＩＣＴの進展は目覚ましいものがあります。

一方で、少子高齢化社会の進行による本格的な人口減少社会の到来が間近に迫る中、複雑化し山積する地域社会や行政の課題を解決するために必要な労働力の増加が見込めない状況にあります。

このような中、国においては、ＩＣＴを取り入れることにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する「Society 5.0」の実現に向けた取組みが進められています。

地方公共団体においても、これらＩＣＴを積極的に活用して市民サービスの向上を図ると共に、自動化・省力化を図り効率的にミスなく事務を処理できる体制を整備し、働き方改革を推進していくことが重要です。

岐阜市では、２０１０年度に「岐阜市情報システム最適化基本計画」を策定し、これに基づき、情報システムに係る経費の削減や情報セキュリティの脅威への備え、大規模災害を想定した業務継続計画への対応など、いわゆる守りの施策を中心に推進してきたところです。

今後も、これら守りの施策を維持・向上していくと共に、ＡＩなど、新たな技術を活用して様々な課題解決を図る、いわゆる、攻めの施策が求められている状況に対し、適切なタイミングで適切に対応していくことが重要です。

このような背景をふまえ、これまでの計画に新しいＩＣＴを踏まえた新たな施策を盛り込み、「岐阜市ＩＣＴ活用推進計画」として刷新することといたしました。

今後も、社会の変化に対し、ＩＣＴ活用の取り組みをスピーディかつ着実に実現すべく、オール岐阜市で推進してまいります。

1. 背景

(1) ICTをとりまく社会情勢の変化

ア 人口減少時代における安定的な行政運営

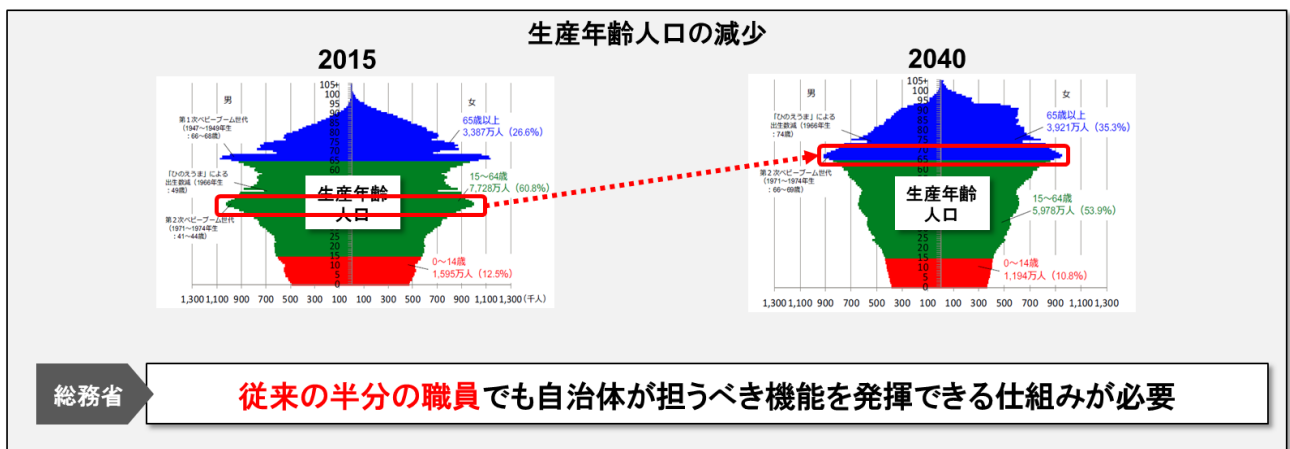
日本全体の生産年齢人口は年々減少し、第2次ベビーブーム世代が65歳を超える2040年には大きく人口構造が変化するとされています。

この人口構造の変化を受け、総務省の研究会では、人口減少時代における安定的な行政運営への仕組みが必要とする提言や、財務省による地方公共団体職員数の削減試算がなされています。

このような本格的な人口減少社会の到来が間近に迫る中、複雑化し山積する地域社会や行政の課題を解決するために十分な社会資源の増加が見込めない状況にあります。

一方、人口減少社会の到来における行政に対する社会の期待として、「子育てに関する多様な需要に対応したサービスの提供（民間企業との連携・役割分担も考慮）」、「ワークライフバランスの推進」、「安全・安心な地域環境の充実」などの施策を重点的に展開することが望まれています。

これらの課題解決に向けた取組みを、限られた資源で有効かつ効率的に実施していくためには、ICTの進歩とICTにより高度化したデータの収集・分析技術を課題解決のためのツールとして積極的に活用していく必要があります。



図表 1 生産年齢人口の減少

出典：総務省 自治行政局・地方制度調査会ヒアリング(2018.9.12)
自治体戦略2040構想研究会 第二次報告(2018.7)

イ ICT化の進展

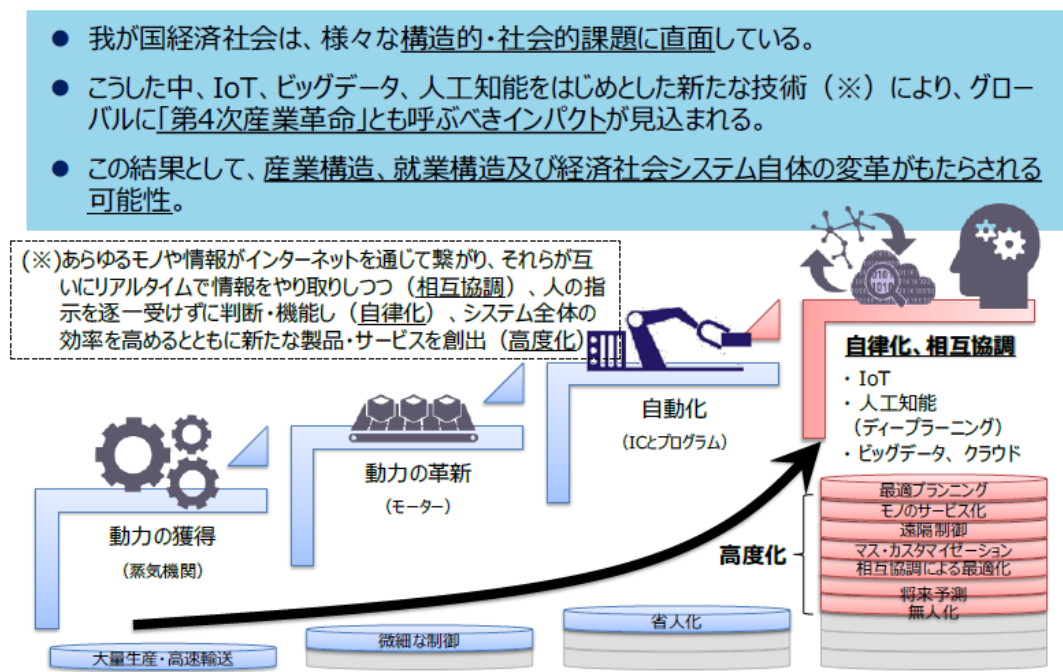
1985年に日本電信電話公社が民営化され、日本の通信の自由化が始まったことにより、通信事業への新規参入が促され、ポケットベルや携帯電話、パソコン通信、衛星通信、インターネットなどの様々な通信サービスが展開されました。さらに2000年以降、インフォメーション・テクノロジーの革新により、ブロードバンドの浸透や電子商取引の急拡大など、私たちの生活に大きな変革をもたらしました。

現在、ICTの目覚ましい発展により、IoT、ビッグデータ、AI等の新たな技術を軸に経済や社会の変革をもたらす「第4次産業革命」が世界的に進行しつつあります。

今後、ヒトやモノのつながりが一層深まり、データを活用した新たな価値やサービスの創出が

期待されるなど、社会においてICTが果たす役割は、一層大きくなっていきます。

また、無線通信技術の分野においても、従来の3Gや4Gを発展させた「超高速」だけでなく、「多数接続」、「超低遅延」といった新たな機能を持つ次世代の移動通信システムである5Gが出現しました。従来のモバイルサービスの高速化、大容量化の方向性に加えて、5Gが有する多数接続性や超低遅延性といった特徴を踏まえ、自動車、産業機器、スマートメータなど新たな分野におけるモバイルサービスの利活用が進むことが期待されています。



図表 2 第4次産業革命

出典：経済産業省 第1回 産業構造審議会 新産業構造部会（2015年9月17日）資料

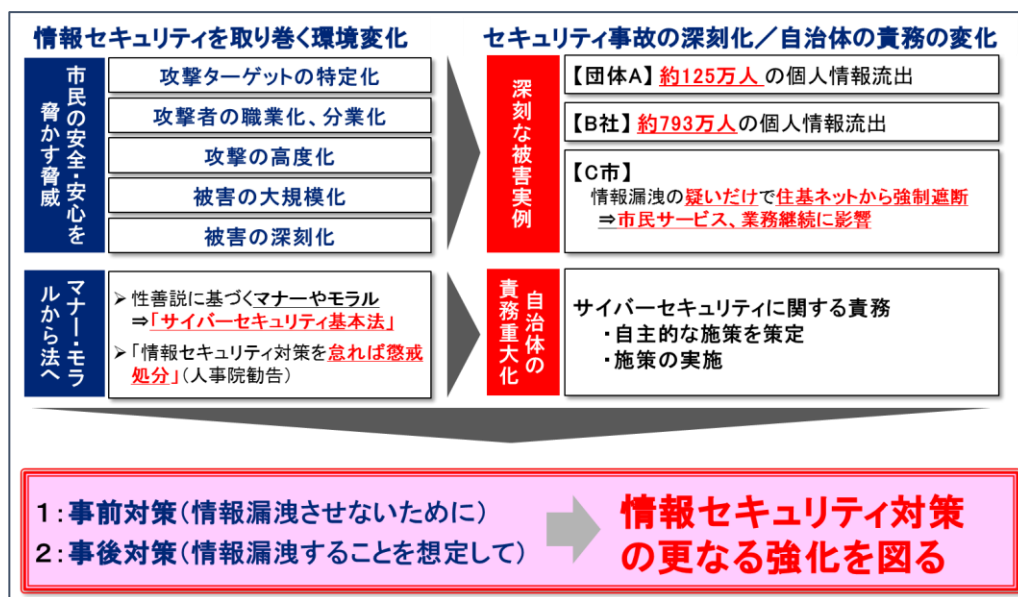
ウ 情報セキュリティ対策

近年の自治体業務における情報システムの活用度合が高まった結果、情報システムなくして自治体業務を円滑に遂行することは困難な状況となっており、自治体業務の業務継続性を担保する上で、情報システムの可用性・信頼性を確保することは、必要条件であるといえます。

近年、情報セキュリティに関しては、サイバー攻撃が急増しているだけでなく、高度化、巧妙化している結果、深刻な大規模情報漏えいが相次いで発生しています。

自治体における情報漏えい事故は、インシデントが発生してしまった際のみならず、情報漏えいの可能性が生じた時点で、自治体間を結ぶネットワーク（L G W A N）からの切り離し措置、情報システムの利用停止措置が実施されうするため、情報セキュリティ対策の不足による業務の滞留・停止も大きな課題として認識されています。

今後、情報セキュリティに関する昨今の動向を踏まえ、情報セキュリティ対策の一層の強化を図っていく必要があります。



図表 3 情報セキュリティ対策
出典：第2次岐阜市情報システム最適化基本計画

エ ICT-BCP（ICT部門の業務継続計画）

東日本大震災（2011年）以降、災害発生時における業務継続計画（BCP）は、地域への情報提供、被災者への緊急対応など、限定された業務範囲の中で必要な業務を停止することなく継続するための防災上の取り組みとして注目を集めています。

業務継続性を高めるためには、自治体業務を支援する情報システムが平時、有事においても停止やデータ消失、不通といった状態にならず、安定して稼働することが重要です。しかし、東日本大震災や熊本地震（2016年）では、庁舎やデータセンターが被害を逃れ機能しているにもかかわらず、ネットワーク回線の断線により情報システムの利用ができなくなり、災害対策拠点や市民サービスの機能に支障を及ぼす事案が発生しています。

これらの教訓を踏まえ、高い確率で発生が予想されている東海・東南海・南海地震（南海トラフの巨大地震）に備え、被災後の対策拠点機能や市民サービスの維持など行政運営への影響を最小限に留めるべく、ICT-BCPの更なる強化が求められています。

（2）国の動向

ア 日本におけるIT戦略の歩み

日本のIT戦略は、2000年1月公表の「IT基本戦略」に基づき2001年1月に策定された「e-Japan 戦略」に始まり、以来、インフラ整備とIT利活用が推進されました。

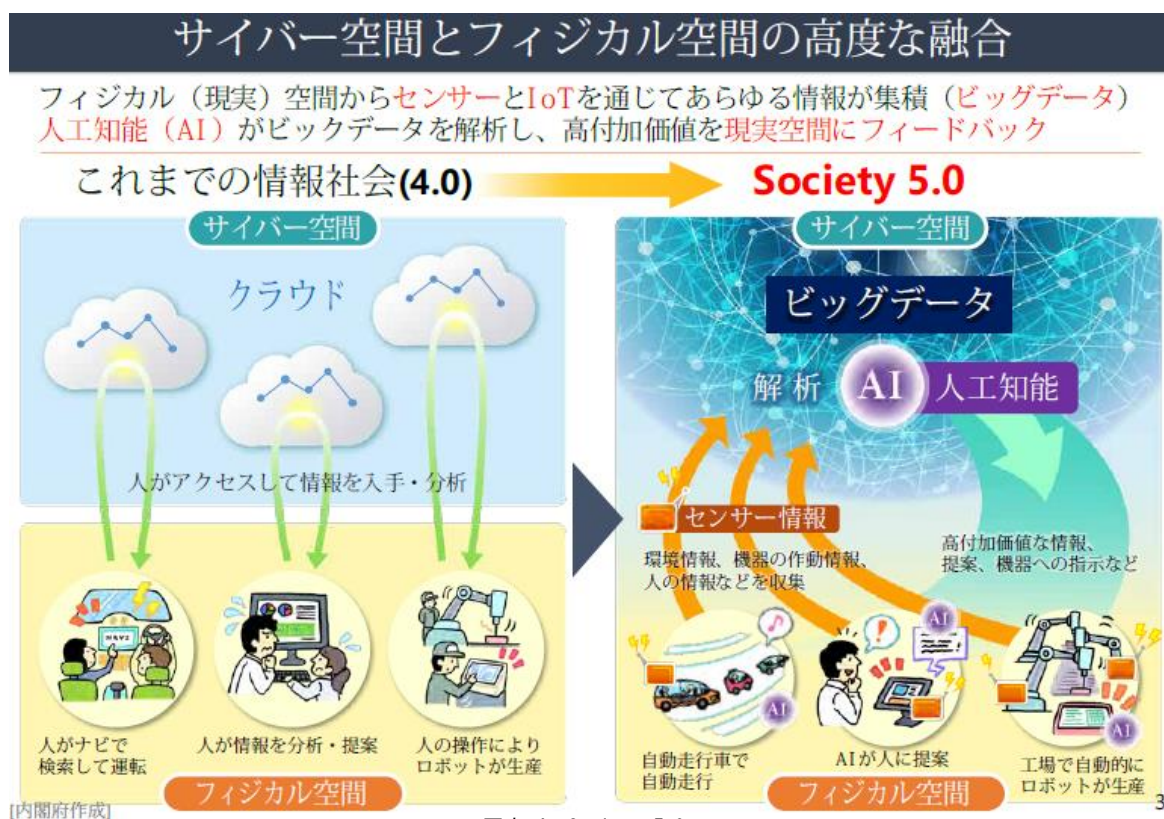
その後、2013年に設置された内閣情報通信政策監（政府CIO）主導の下、官民データ基本法の制定等により、「データ利活用」と「デジタル・ガバメント」が国家戦略の新たな柱として推進されました。

そして2019年に策定された「IT新戦略」では、各種取り組みを加速させるため、デジタル手続法等による「社会全体のデジタル化」実現を目指しています。

イ Society 5.0 の推進

2016年11月に公表された「第5期科学技術基本計画」において、目指すべき未来社会の姿として、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する「Society5.0」が提唱されました。

「Society5.0」は、狩猟社会、農耕社会、工業社会、情報社会に続く「人間中心の社会」を目指します。IoTやAI、ロボットなどのICTを最大限に活用し、必要なもの・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会の様々なニーズにきめ細かく対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、活き活きと快適に暮らすことのできる「超スマート社会」の実現を目指しています。



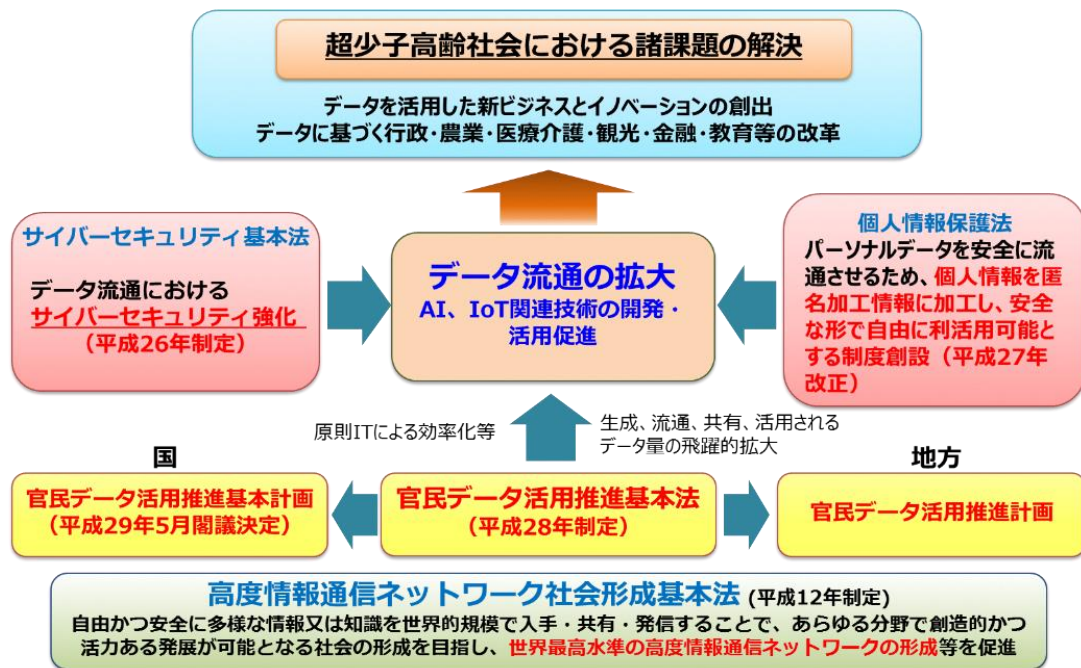
図表 4 Society 5.0

出典：内閣府ホームページ「科学技術イノベーションが拓く新たな社会」説明資料

ウ 官民データ活用推進基本法

「Society5.0」を実現するためには、官・民のデータ利活用の推進が極めて重要となりますが、そのための環境を総合的かつ効果的に整備するため、2016年12月に「官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号、以下「基本法」という。）」が公布・施行されました。

基本法では、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにするとともに、国及び地方公共団体に対しては、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求められました。



図表 5 官民データ活用推進基本法制定の背景

出典：IT 総合戦略本部「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」

エ デジタル・ガバメント推進方針／デジタル・ガバメント実行計画

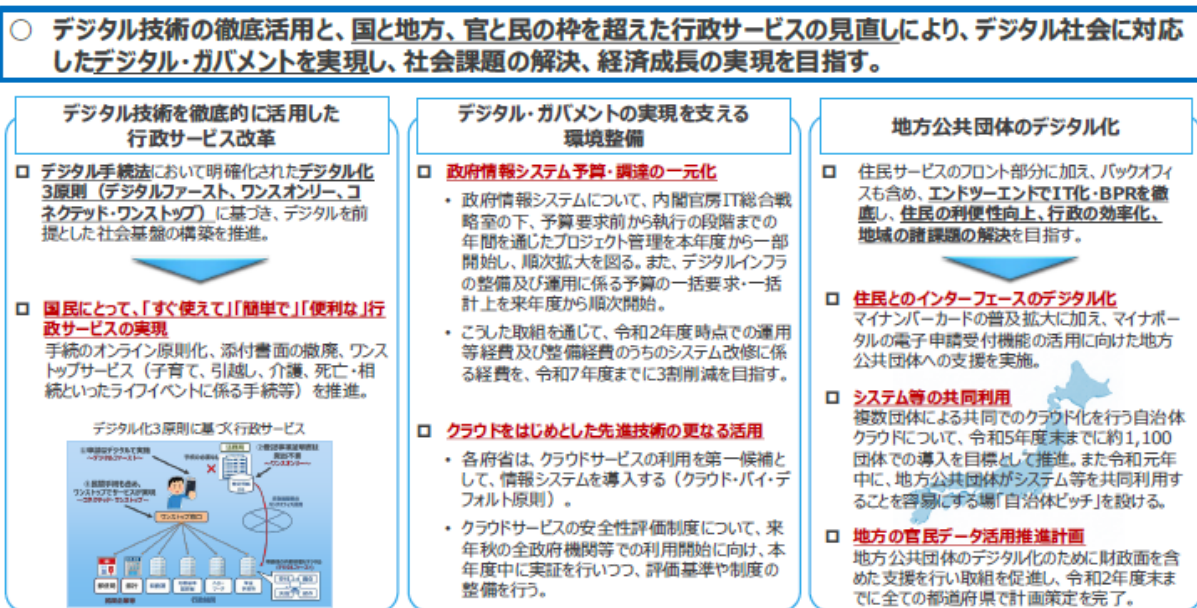
「世界最先端デジタル国家創造宣言」・「官民データ活用推進基本計画」の重点分野である「電子行政分野」に係る取組みとして、2017年5月に「デジタル・ガバメント推進方針」が策定されました。同方針では、本格的に国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すこととされています。

この方針の具現化を目的として「デジタル・ガバメント実行計画」が策定され、同計画は、基本法及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安全、安心かつ公平、公正で豊かな社会を実現することとしています。

その一つとして業務・システムの標準化やクラウド利用の推進により、必要経費の削減や職員の事務負担の軽減を図るとともに、新たなサービスの提供や更なる業務の効率化のため、国・地方を通じたシステム改革の推進が示されています。

同計画は、毎年見直しが行われており、デジタル化の基本原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ）に沿った行政手続のオンライン化の徹底や、添付書類の撤廃を図り、社会全体のデジタル化を推進していくとされました。また、デジタル化に関連して、個人認証の基盤である住民基本台帳、公的個人認証、マイナンバーの各制度について検討が進められてきました。

これらを踏まえ、2019年12月に施行された「行政手続オンライン化法」、「住民基本台帳法」、「公的個人認証法」、「マイナンバー法」の改正を柱とする「デジタル手続法」が成立し、「デジタル・ガバメント実行計画」は、デジタル手続法に基づく情報システム整備計画として位置づけられることとなりました。



図表 6 デジタル・ガバメント推進方針

出典：内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室（2019年6月）

オ 自治体戦略2040構想研究会（スマート自治体への転換）

高齢者人口がピークを迎える2040年を見据えて、自治体が住民サービスを持続的かつ安定的に提供するためには、AIやRPA等を最大限活用し、職員は企画立案業務や住民への直接的サービス提供等に特化することによって、少ない職員数でも担うべき機能が発揮される「スマート自治体」への転換が必要と考えられています。また、日本全体としての情報システム経費を削減するため、各自治体の情報プロセスやシステムの標準化・共通化を図ることが検討されています。

カ 社会保障・税番号制度

社会保障・税番号制度（以下、マイナンバー制度という）は、2013年5月公布の「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」に基づき、2015年10月より開始された制度です。国の機関や地方公共団体間の連携により、より正確な個人情報を得ることが可能となることで、「国民の利便性の向上」、「行政の効率化」、「公平・公正な社会の実現」を目指しています。

2019年6月4日の第4回デジタル・ガバメント閣僚会議で「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」が発表されました。この方針では、国民がマイナンバー制度のメリットをより実感できるデジタル社会を早期に実現するため、マイナンバーカードの普及とその利便性の向上等を図ることが示されています。あわせて、関係府省庁が連携し、「マイナンバーカードを活用したマイナポイントの実施」や「マイナンバーカードの健康保険証利用の仕組み」など、マイナンバーカードの利便性を実感できる施策を順次実施することで、今後、マイナンバーカードの活用シーンがますます拡大すると想定されます。



図表 7 マイナンバーカードの普及等の取組み

出典：第6回デジタル・ガバメント閣僚会議(2019年12月20日)資料

(3) 岐阜県の動向

ア 岐阜県官民データ活用推進計画

岐阜県では、これまでの情報化の取組みに加えて、新たに「データの活用」を推進し、急速に変化する社会環境への対応や社会課題の解決を図ることを目的として、基本法に基づく「岐阜県官民データ活用推進計画」が2019年10月に策定されました。

計画においては、岐阜県がこれまでも行ってきた「オープンデータ」の取組みをさらに発展させるため、「データ提供」から進め、さらに「データ提供」から「データ活用」や「データ流通」を加速する「データ提供のポイント」を設定し、取組みを拡大していくとされています。

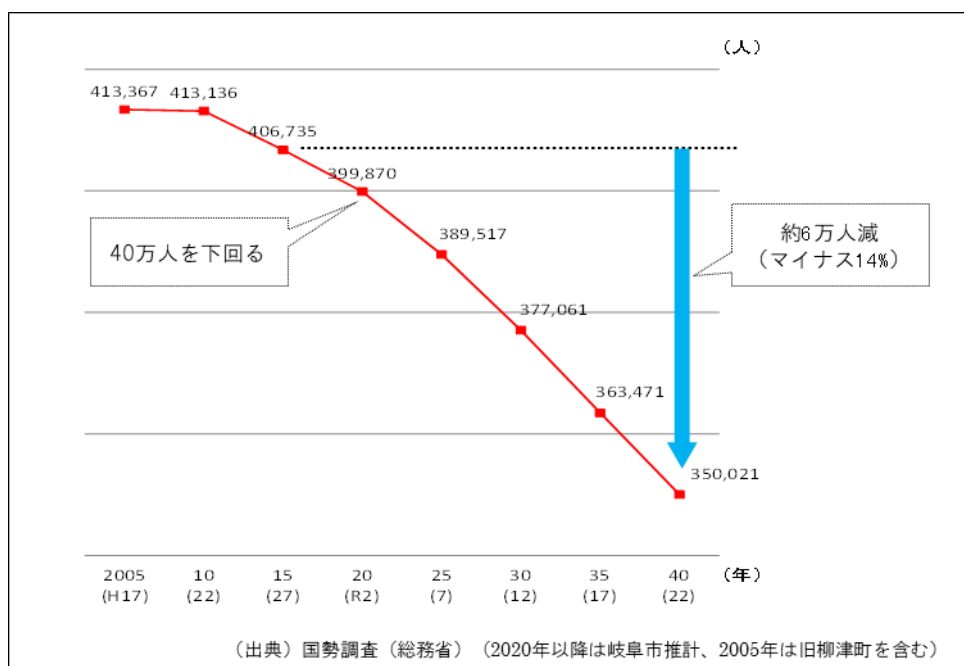


図表 8 岐阜県官民データ活用推進計画
出典：岐阜県官民データ活用推進計画（概要版）

（４）岐阜市の現状と課題

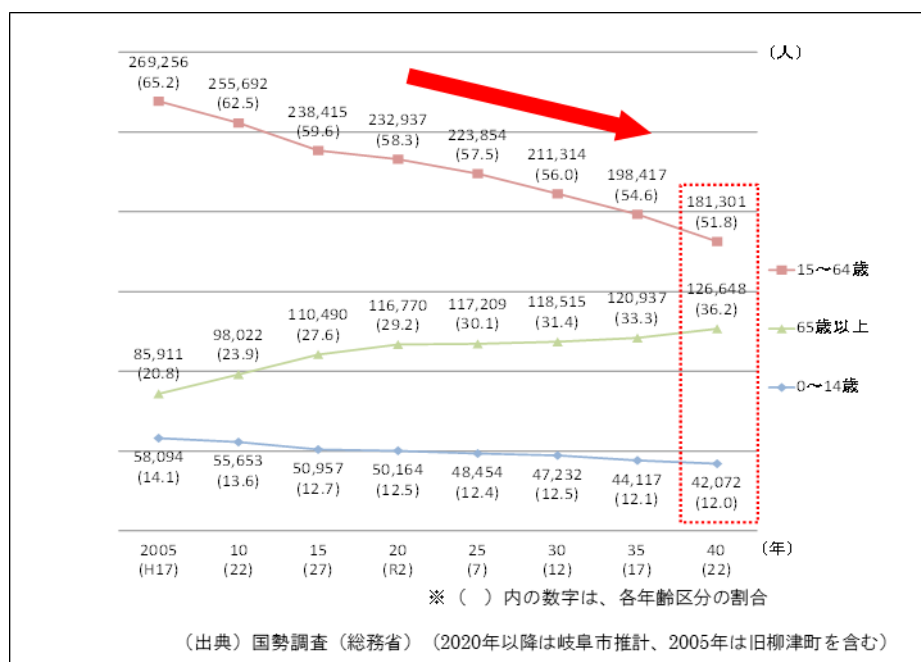
ア 人口構造の変化予測

人口減少社会の到来により、経済成長への影響が懸念されるとともに、社会保障制度を持続していくことが困難となることが想定されています。本市においても、総人口は減少傾向にあり、2020年には40万人を下回り、2040年には約35万人となり、2015年と比較して約6万人減少（▲14%）すると推計されています。



図表 9 市の総人口の推移と推計
出典：第2期岐阜市まち・ひと・しごと創生総合戦略

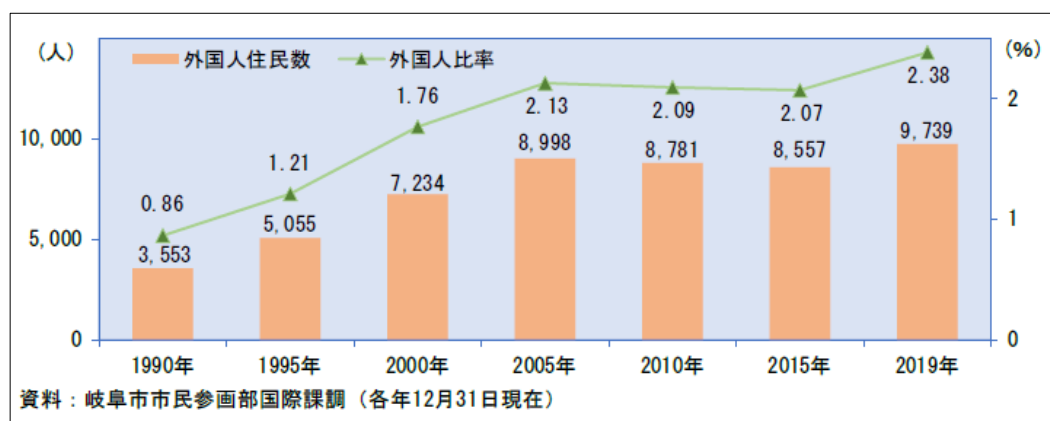
この人口減少は単に人口規模が縮小するだけでなく、地域経済の担い手になる生産年齢人口（１５歳～６４歳）は２０４０年には５０％近くまで減少し、老年人口（６５歳以上）の割合は３５％を超えると想定されています。



図表 10 市の年齢３区分の推移と推計
出典：第２期岐阜市まち・ひと・しごと創生総合戦略

これら人口構造の変化に伴い、医療・介護等の社会保障費が増加する一方、市の歳入の根幹である市税収入への影響も予想される中、引き続き健全な財政運営を推進することが重要となります。

一方、本市における外国人住民数は、１９９０年は３，５３３人でしたが、２０１９年１２月末現在では９，７３９人と、約２．７倍に増加しています。

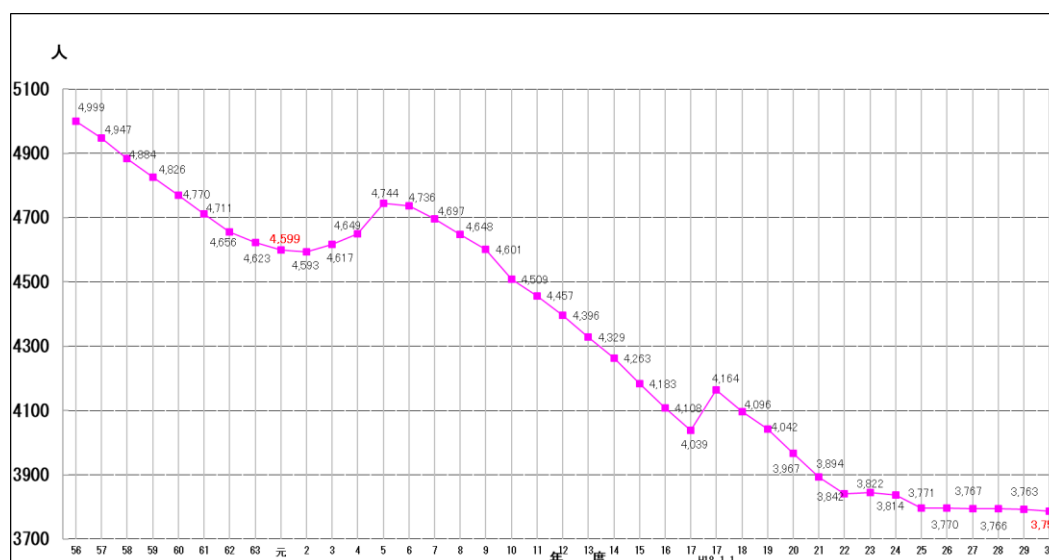


図表 11 岐阜市における外国人住民数と外国人比率

２０１９年４月に新たな在留資格「特定技能」が盛り込まれた「出入国管理及び難民認定法」の改正により、今後、外国人住民のさらなる増加が見込まれることから、やさしい日本語や多様な言語での情報提供など、住民サービスにおいても配慮が必要となります。

イ 職員定数の推移

本市では、「岐阜市行財政改革大綱」に基づき、職員の人材育成や組織・機構改革などにより、行政の適正化を進めてきており、１９８９年度に４，５９９人であった職員定数は２０１８年度で３，７５７人と、８４２人（１８．３％）減少しています。



図表 12 岐阜市職員定数の推移（昭和 56 年度～平成 30 年度）

出典：岐阜市ホームページ

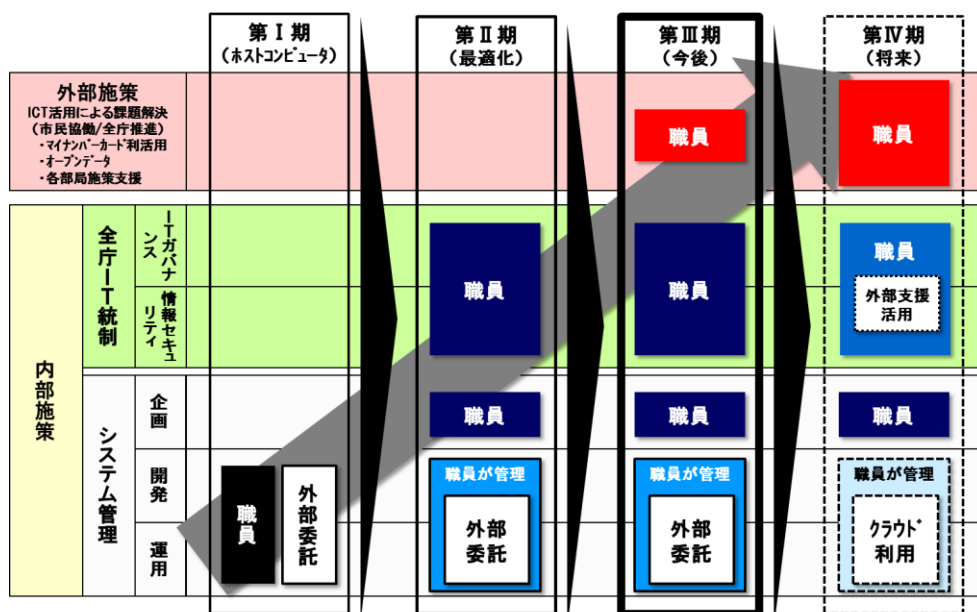
今後、高齢者の生活を支える行政サービスの増加が想定されますが、行政サービスの品質を保ちつつ、一層の行政のスリム化を進めるために、積極的なＩＣＴ活用による業務の効率化が必要不可欠となります。

ウ ＩＣＴ人材の確保・育成

将来、自治体職員の人材不足が見込まれる中、一層の適正な行政運営が求められており、本市の施策におけるＩＣＴ活用の企画・立案および推進に対応できる職員の確保と育成が大きな課題となります。

本市では、２００９年度より、コストの削減、情報セキュリティの強化、業務継続性の向上などを図るために、「情報システムの最適化事業」に取り組んできました。これに伴い、情報部門の人材に求められる能力も、開発・運用等に必要な技術力から、調達の適正化や情報セキュリティなどの全庁ＩＣＴ統制（ＩＣＴガバナンス）強化への対応力や、事業者、関係部署など多くの関係者との調整力へと変遷しました。

今後はさらに、従来の内部の業務効率化や調達の適正化、セキュリティなどのガバナンスの更なる強化に資する人材確保・育成（内部施策）に加え、超高齢化社会の到来を踏まえ、ＩＣＴやデータを活用した地域経済の活性化、地域の安全・安心の確保も踏まえた取り組み（外部施策）が重要なミッションになることから、これらを企画し、中長期的に改革を断行するに資する人材の確保・育成が求められるようになります。



図表 13 システム形態の変遷とICTニーズの変化

出典：岐阜市ICT人材確保・育成計画

エ 新庁舎開庁

2014年12月に「岐阜市新庁舎建設基本計画」を策定し、2015年の基本設計、2016年の実施設計を経て、着実に事業を推進しています。2021年春の新庁舎開庁に向けて現在は、本体工事とともに、新庁舎の運用や活用策について協議を進めています。

新庁舎においては、「市民に親しまれ、長く使い続けることができる新庁舎」を基本理念とし、6つの基本方針を掲げています。

－基本理念－ **市民に親しまれ、長く使い続けることを前提とした新庁舎**

－基本方針－

- 1 窓口サービスなどの利便性等の向上
- 2 周辺環境との調和、環境負荷の低減
- 3 非常時優先業務及び復旧・復興業務拠点としての機能強化
- 4 執務環境の柔軟性・効率化
- 5 セキュリティ対策、電子情報保護対策の強化
- 6 ライフサイクルコストの縮減

－基本方針－

－求められる機能－

窓口サービスなどの利便性等の向上	● 低層階に窓口を集約し、総合的なワンストップサービスを導入 ● プライバシーに配慮した相談ブース等の設置 ● ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた整備の推進 など
周辺環境との調和、環境負荷の低減	● 良質で豊富な地下水を最大限活用 ● 岐阜の豊かな太陽光など、自然エネルギーを有効活用 など
非常時優先業務及び復旧・復興業務拠点としての機能強化	● 基礎免震構造を採用するなど、一般建築物の1.5倍相当の耐震性能を確保 ● 災害対策本部室を常設し、迅速な指揮系統を確立 ● みんなの広場カオカオ・立体駐車場と一体となった、様々なライフライン対策 など
執務環境の柔軟性・効率化	● ICT利活用に必要なシステム、設備等の導入 ● フリーアクセスフロア（二重床）の導入 ● 間仕切のないオープンフロアの採用 ● 業務上のつながりを考慮した課の配置 など
セキュリティ対策、電子情報保護対策の強化	● 強固なセキュリティシステムの適切な導入 ● 時間外における来庁者動線の適正化 ・庁舎防犯性の確保 ● サーバ機器の適正管理、パソコン等の盗難防止 など
ライフサイクルコストの縮減	● イニシャルコスト ・将来世代に過度な負担を生じさせない事業計画 ・合併特例債、補助金の活用 など ● ランニングコスト ・ハイブリッド熱源による高効率化 ・屋上緑化などによる空調負荷の低減 など

図表 14 新庁舎の基本理念と6つの基本方針

出典：岐阜市新庁舎実施設計説明書

（５）岐阜市の情報化の取り組み

ア 岐阜市情報システム最適化基本計画（２０１０年度～２０１６年度）

本市では、「市民サービスの向上」、「行政経費の削減」、「行政内部事務の効率化」を目的とし、２０１０年３月に「岐阜市情報システム最適化基本計画」（第１次最適化計画）を策定しました。この中で、必要な「業務改革」、実現のために資する「情報システムの最適化」、実現後

の維持・向上のための「ＩＴガバナンスの強化の推進」を行い、情報化を進めてきました。

① 情報システムの再構築

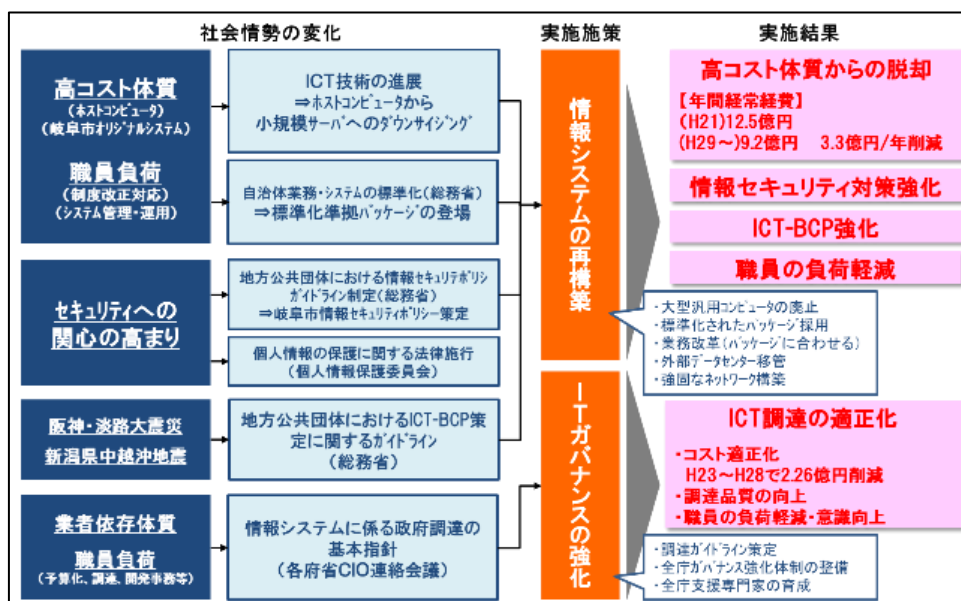
基幹系システムを順次再構築し、「従来のホストコンピュータを中心とした、特定のベンダー依存」から、「マルチベンダー」へ、「ベンダー主体の管理」から「発注者主体の管理」への移行を行い、コストの削減、情報セキュリティの強化、業務継続性の向上など、情報システムの適正な管理を実現しました。

② ＩＴガバナンスの強化

全庁ＩＣＴ調達の適正化を図るべく、２０１１年度より、情報部門（ＰＭＯ）による全庁各部局の予算化、調達、開発、運用・保守及び事後評価の情報システムのライフサイクル全般に渡る取組みの支援を実施してきました。

全庁各部局はＩＣＴに関する施策を実施するにあたり、「担当部門への指導や調整」、「多数の事業者を相手とした、プロジェクトマネジメント、システム監査、情報セキュリティ等の折衝」など、高度なＩＣＴ知識のみならず、提案力、コミュニケーション力が求められます。この取組みでは、外部専門家の支援を受け、体制やルールを整備すると共に、この業務に資する人材育成を図っています。

第１次最適化計画により、本市の情報システムおよび情報システムを利用する関係部局において図表１５に示す成果を上げています。



図表 15 第１次最適化計画の達成成果

出典：第２次岐阜市情報システム最適化基本計画

イ 第２次岐阜市情報システム最適化基本計画（２０１７年度～２０２１年度）

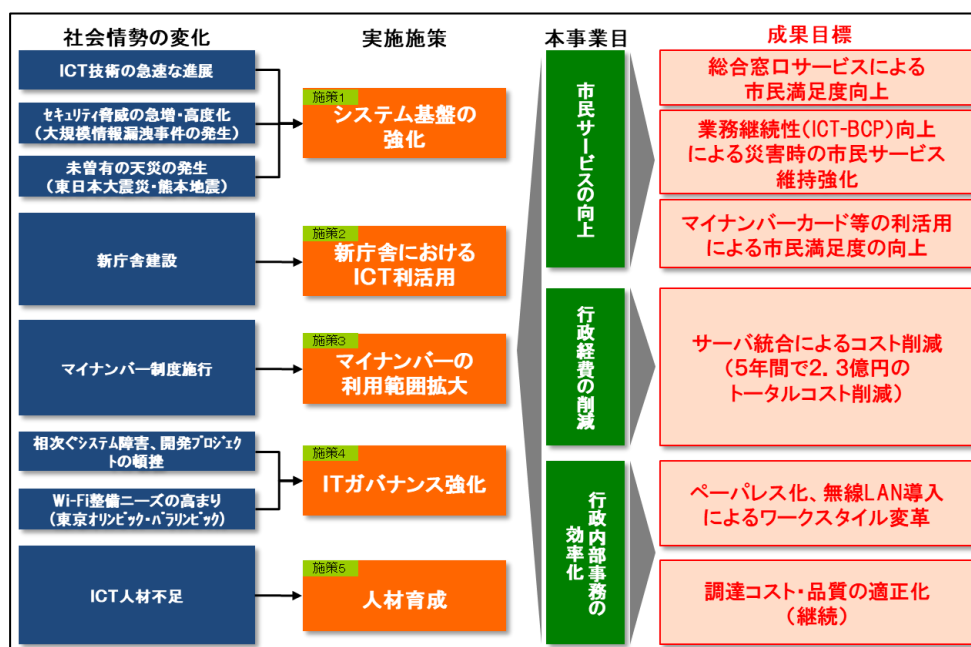
第１次計画期間経過後も、引き続き、情報システム最適化事業の目的である「市民サービスの向上」、「行政経費の削減」、「行政内部事務の効率化」を実現するべく、継続的な取組みが求められていました。そのため、第１次最適化計画から抽出された課題、外部および本市内部の考慮すべき環境の変化を踏まえ、より充実した市民サービスを提供することを目的とし、２０

16年3月に「第2次岐阜市情報システム最適化基本計画」（第2次最適化計画）を策定しました。上記情報システム最適化事業の3点の目的に沿うことを目的とした上で、社会情勢の変化などを踏まえて、5つの情報化にかかる施策を実施しています。

— 施策 —		— 施策の方向性 —
施策1	システム基盤の強化	・ システム基盤の更なるスリム化 ・ 情報セキュリティ対策の更なる高度化 ・ ICT-BCPの更なる強化
施策2	新庁舎におけるICT利活用	・ 総合窓口サービスの実現 ・ ペーパーレス化の推進 ・ 防災機能の強化
施策3	マイナンバーの利用範囲拡大	・ 独自利用施策の推進
施策4	ITガバナンス強化	・ ICT調達のライフサイクル全般のガバナンス強化 ・ 公衆無線LANの整備・活用
施策5	人材育成	・ 施策1～施策4を担う人材の育成

図表 16 第2次最適化計画 5つの情報化にかかる施策

第2次最適化計画では、図表17に示す内容を成果目標として掲げています。



図表 17 第2次最適化計画の成果目標

出典：第2次岐阜市情報システム最適化基本計画

ウ 岐阜市のICT人材確保・育成について

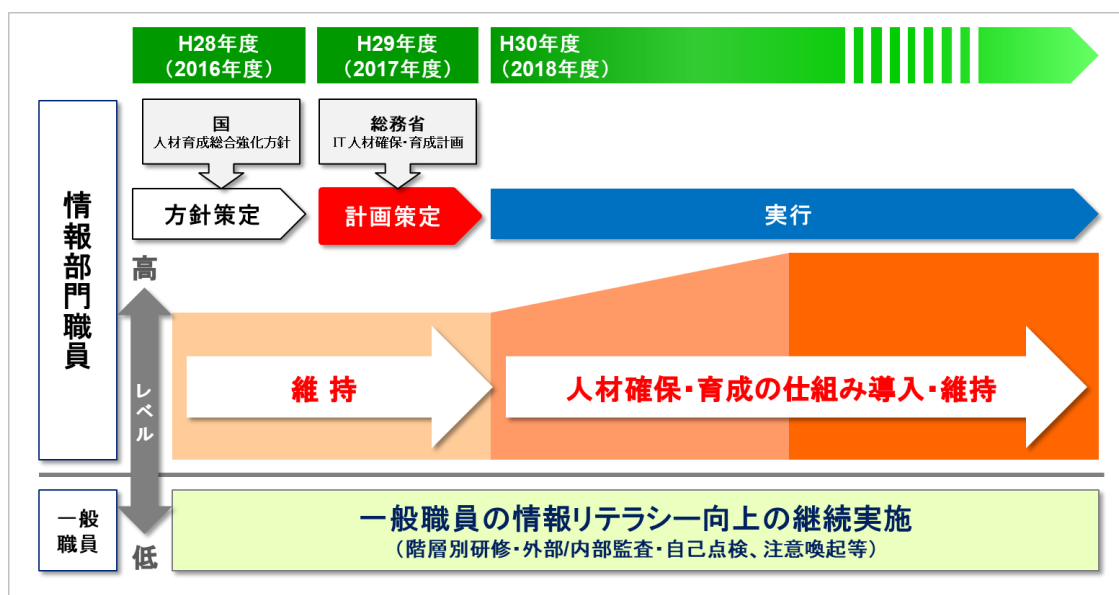
社会全般へのICTの急速な浸透により、行政のICT分野に求められるものも多様化、高度化してきています。

情報部門において、システム企画やプロジェクトマネジメント、セキュリティ、ネットワークなどの各専門領域において、一定レベルの専門性が求められますが、これらを担う人材の継続的な確保・育成が求められています。

また、一般部門においても、ICT施策の遂行能力や情報セキュリティに対する意識の底上げが大きな課題であり、全庁的な持続的な人事ローテーションを前提とした人材育成サイクルを機能させ、全庁的にこれらニーズに対応ができる枠組み作りが求められています。

このような背景から、2017年度に国の方針および各府省庁の計画などを参考に、「岐阜市ICT人材確保・育成計画」を策定しました。

今後も「ICT企画・管理・運用」、「情報セキュリティ対策」、「各プロジェクトマネジメント」、「一般職員のICTリテラシーの向上」を担うことが期待される組織として、ICTに係る人材の確保・育成を中長期にわたって継続的に実施していきます。

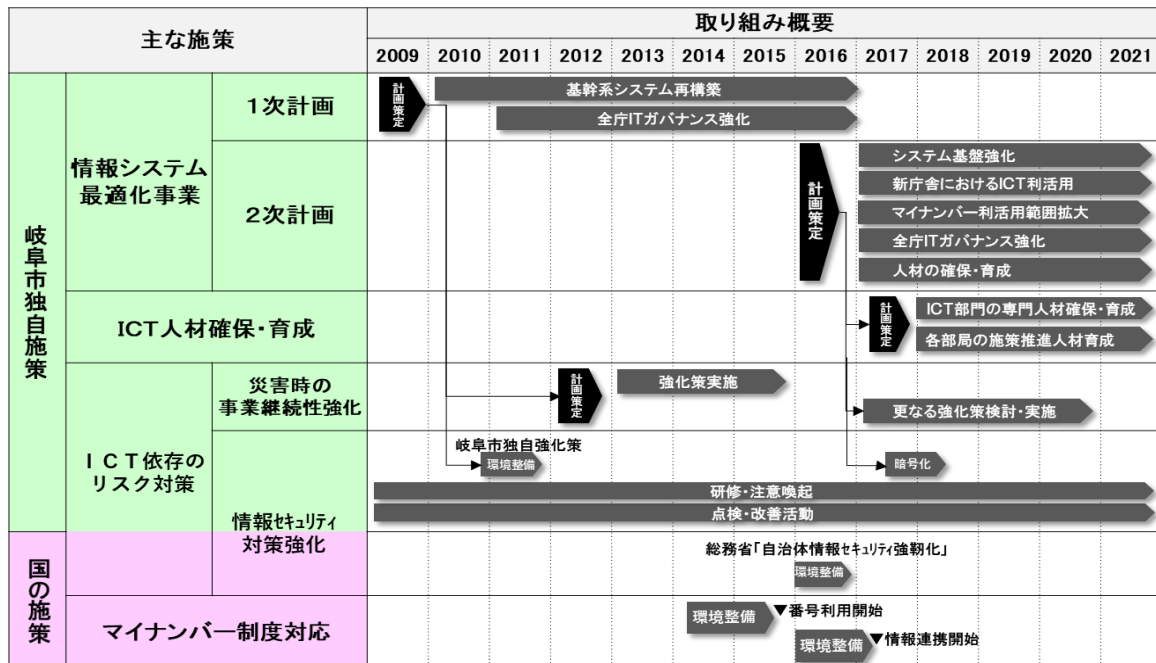


図表 18 岐阜市のICT人材確保・育成方針

出典：第2次岐阜市情報システム最適化基本計画

年	月	取り組み
2010年	3月	・岐阜市情報システム最適化基本計画(第1次計画)策定
2011年	4月	・ITガバナンス推進体制の構築 ・調達ガイドライン運用開始
2012年	1月	・グループウェア稼働
	4月	・財務会計システム稼働
	5月	・総合行政システム①(住民記録)稼働 ・自動交付機/戸籍システム稼働
	7月	・共通基盤システム稼働
2013年	1月	・総合行政システム②(就学/住宅/衛生手数料/健康管理)稼働
	4月	・国民健康保険/国民年金システム稼働
2014年	1月	・税/住登外/収滞納システム稼働
2015年	4月	・介護保険システム稼働
	10月	・福祉システム稼働
2016年	2月	・文書管理システム稼働
	7月	・人事給与システム稼働
	10月	・庶務事務システム稼働
2017年	3月	・第2次岐阜市情報システム最適化基本計画策定
2018年	7月	・共通基盤システム等機器更改 ・後期高齢システム稼働

図表 19 岐阜市情報システム最適化事業のあゆみ



図表 20 岐阜市情報システム最適化事業の各施策の取り組み概要

2. 本計画の基本方針

ICTをとりまく社会情勢の変化や最近の国や県の動向、本市の現状を踏まえ、「市民の利便性向上、安全・安心の確保」、「行政運営の効率化（働き方改革）」、「庁内情報システムの最適化」、「ICTガバナンスの強化」の4つの基本方針を掲げ、本市が抱える様々な課題を解消し、「Society 5.0」時代にふさわしいスマート自治体を目指します。

基本方針1	市民の利便性向上、安全・安心の確保
AI等の革新的技術を活用し、市民の利便性向上、安全・安心の確保に努めます。	
基本方針2	行政運営の効率化（働き方改革）
ロボティックの活用による事務の自動化、ペーパーレス化等の推進により行政運営を効率化し、働き方改革を推進します。	
基本方針3	庁内情報システムの最適化
業務システムをクラウド化（現行の自前調達方式からクラウド利用方式へ移行）し、職員の負担軽減を図るとともに、セキュリティや災害時の業務継続性を更に強化します。	
基本方針4	ICTガバナンスの強化
ICT専門家のPMOが各部門を支援し、全庁的にICT調達の適正化を図ります。 また、全庁的にICT利活用に資する人材育成を図ります。	

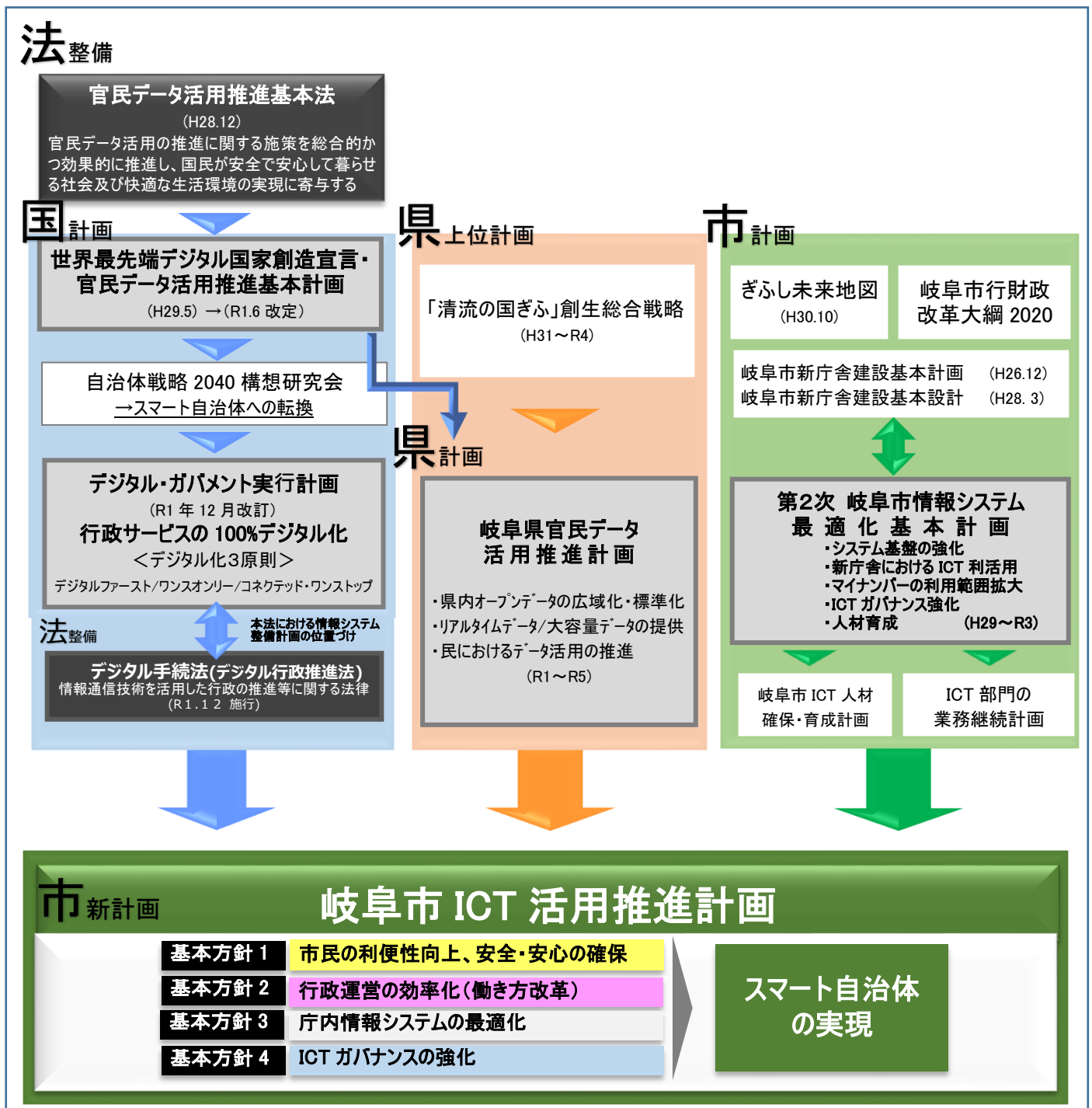
スマート自治体の実現

図表 21 本計画の基本方針

3. 本計画の位置付け

本計画は、国の「官民データ活用推進基本計画」、岐阜県の「岐阜県官民データ活用推進計画」、本市の「ぎふし未来地図」、「行財政改革大綱2020」や新庁舎建設に係る基本方針などの推進方針と整合を図るものとし、基本法に基づく本市の官民データ活用推進計画としても取扱うものとします。

また、現状の様々な背景や課題を踏まえ、現行の「第2次岐阜市情報システム最適化基本計画」を置き換え、新たに本市の情報化計画として位置付けることとします。



図表 22 本計画の位置付け

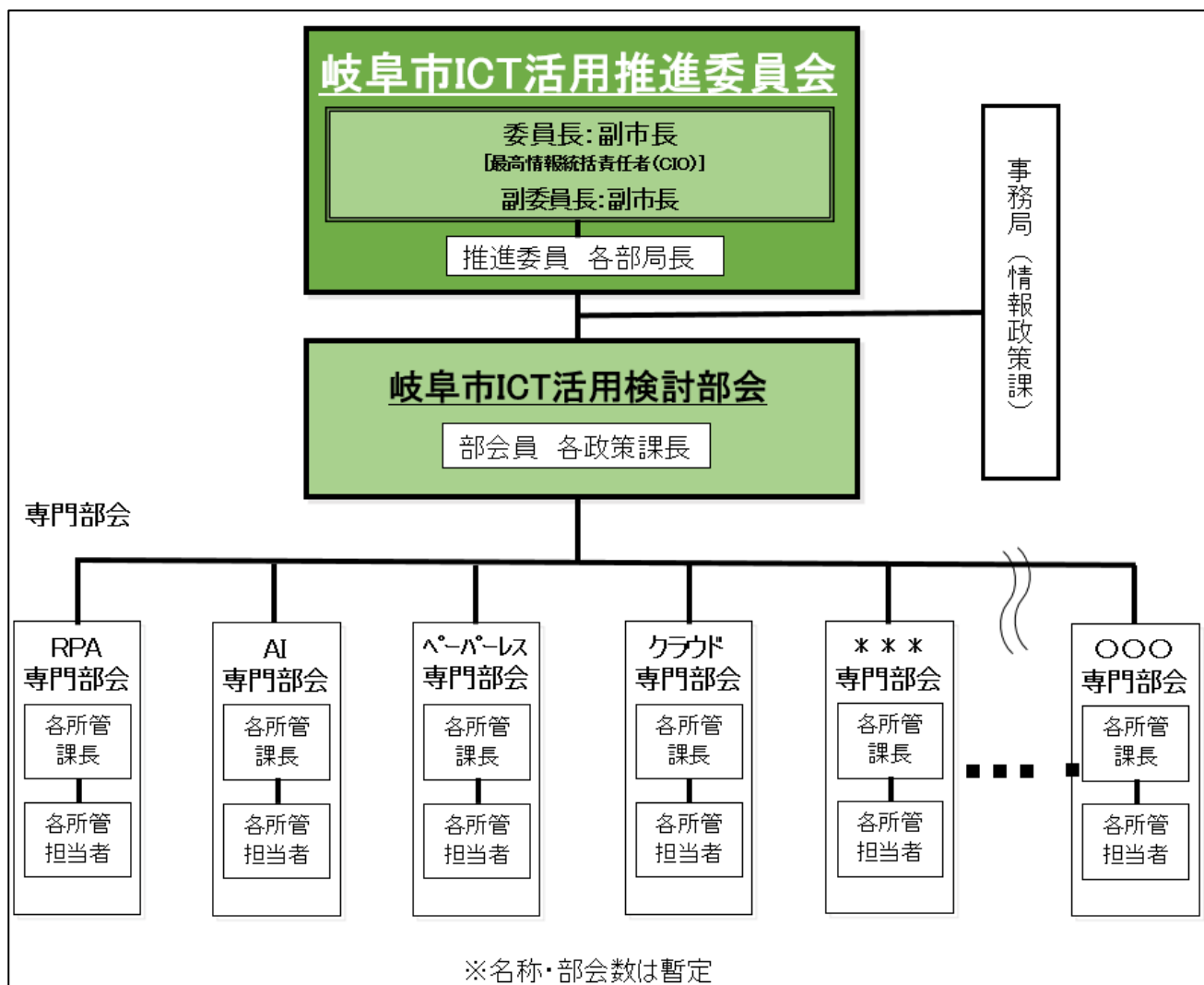
4. 推進体制

本計画を着実に推進するため、目まぐるしく進展するＩＣＴの情報収集や庁内での情報共有、教育、施策の適正な実施などを行い、全庁を横断した体制で機動的に推進していきます。

岐阜市ＩＣＴ活用推進委員会

これまでの体制を継続し、最高情報統括責任者（ＣＩＯ）である副市長を委員長とした全庁横断的な会議「岐阜市ＩＣＴ活用推進委員会」のもと、ＩＣＴの活用に関する全庁的な決定や総合的な調整を図り、市政各分野におけるＩＣＴの活用を推進します。体制には、専門的な見地から補佐及び支援を行うため、情報システムの専門家をＣＩＯ補佐官として公募により採用し、２０１９年度からは、国が特に重点分野として挙げる、子育て、観光、防災に関連する部門を新たに加え、体制を強化しました。

また、推進委員会の下部組織として、専門の事項を調査、審議する各種専門部会を設置することとし、２０２０年度より新たにＡＩやＲＰＡの専門部会を設置します。

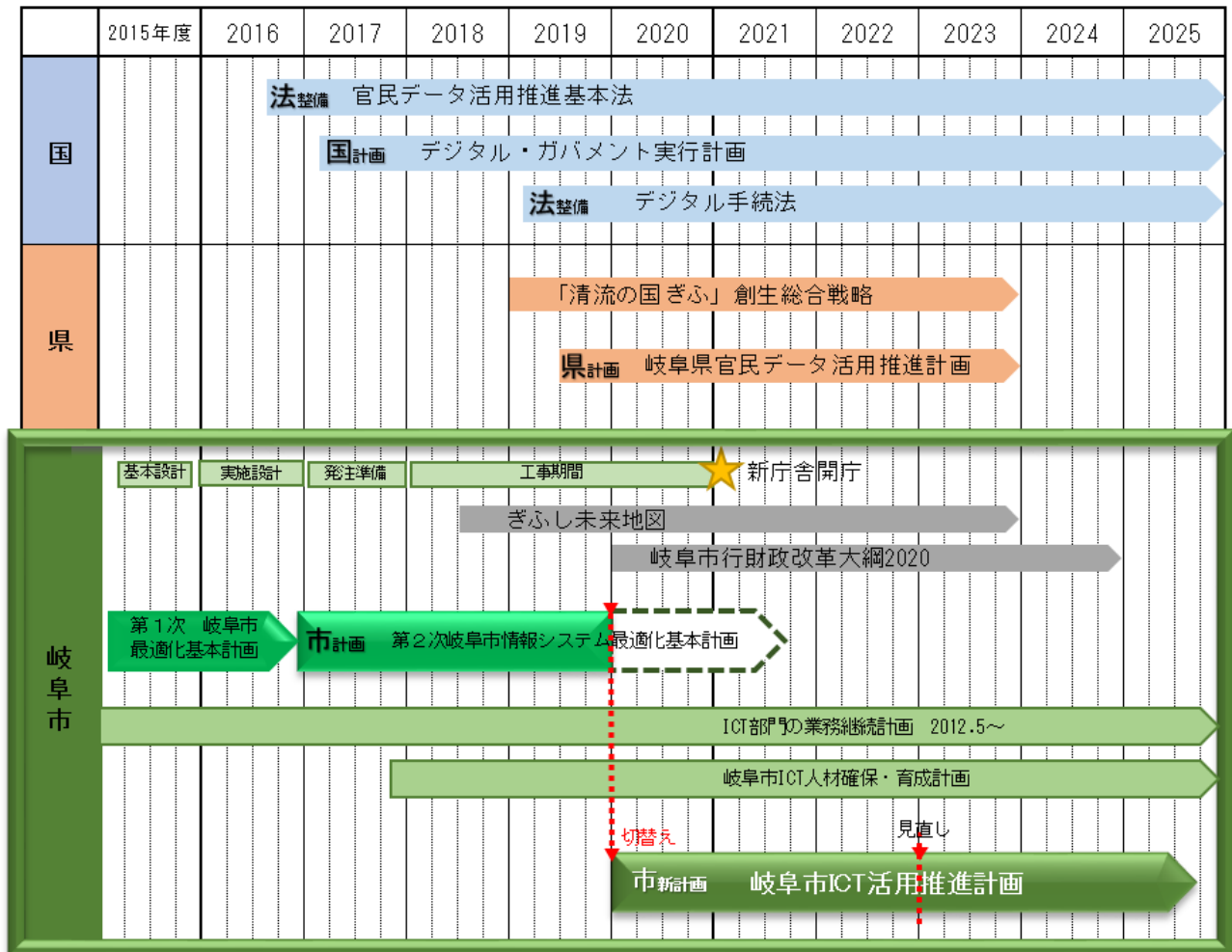


図表 23 岐阜市のＩＣＴ活用推進体制

5. 計画期間

本計画の期間は、2020年度～2025年度までの6年間とします。なお、本市を取り巻く情勢の変化や情報化の進展等を適切に取り込んだ施策を推進するため、計画の3年目である2022年度に実施施策の見直しを行います。

また、国や県の計画や本市の各計画との整合を図り、計画期間中においても必要に応じて計画の見直しを行います。



図表 24 計画期間

6. 実施施策

「2章 本計画の基本方針」に沿って実施する施策を設定し、各施策を計画的・総合的に進めていきます。

基本方針	実施施策	
基本方針1 市民の利便性向上 安全・安心の確保	1. ワンストップ総合窓口サービス	新規
	2. AIチャットボットの利用	新規
	3. AI多言語翻訳の活用	維持・向上
	4. 手続きのデジタル化	維持・向上
	5. キャッシュレス推進	維持・向上
	6. オープンデータ推進	維持・向上
	7. 効果的な情報発信	維持・向上
	8. 防災拠点機能の強化	新規
基本方針2 行政運営の効率化 （働き方改革）	1. AI会議録作成システムの利用	新規
	2. RPA・AI-OCRの活用	新規
	3. ペーパーレス化	新規
	4. コミュニケーションの活性化	新規
基本方針3 庁内情報システムの最適化	1. クラウド化の推進	新規
	2. システム基盤の更なる強化	維持・向上
基本方針4 ICTガバナンスの強化	1. ICT調達の適正化	維持・向上
	2. ICT人材の確保・育成	維持・向上

図表 25 本計画の実施施策

基本方針1**市民の利便性向上、安全・安心の確保**

近年急速に進展するＩＣＴを取り巻く環境において、ＡＩを始めとするＩＣＴを積極的に活用し、利用者の立場に立った行政サービスの実現が求められています。ＡＩ等の革新的技術を活用し、市民の利便性向上、安全・安心の確保に努めます。

1. ワンストップ総合窓口サービス **新規**

方 針	新庁舎の開庁に合わせてＩＣＴを活用したワンストップ総合窓口を設置し、利用者の動線に配慮した窓口づくりを進めます。
目 指 す 成 果	・ 総合窓口で受け付けた情報を共有させ、各課との情報共有にかかる負担を減らします。 ・ ８割以上の市民が移動せず手続きを可能とします。 ・ 手続き時間を平均７％、待ち時間を平均４％削減します。 ・ 申請書への記入量を１９％削減します。

2. ＡＩチャットボットの利用 **新規**

方 針	ＡＩ技術等を活用したＡＩチャットボットを導入し、時間や場所を問わず、市民の問い合わせに対応可能とします。
目 指 す 成 果	・ スマホでいつでもどこでも気軽に問い合わせが可能となります。 ・ 職員の問い合わせ対応に係る時間を削減します。 ・ ＡＩチャットボットによる対応が可能な事務分野数を１８分野以上に拡大します。

3. ＡＩ多言語翻訳の活用 **維持・向上**

方 針	ＡＩ技術等を活用した多言語翻訳ツールを導入し、窓口における外国語でのコミュニケーションに対応します。
目 指 す 成 果	・ 窓口で外国語での問い合わせに対応できます。 ・ 多言語翻訳により対応が可能な部署数を１０部署以上に拡大します。

4. 手続きのデジタル化 **維持・向上**

方 針	市に対する申請・届出等のオンライン化を推進し、時間や場所を問わず手続きに対応可能とします。
目 指 す 成 果	・ スマホでいつでもどこでも気軽に申請書の作成が可能となります。 ・ 申請者が入力した電子データを取得し、職員の入力業務を減少させます。 ・ 電子申請事務数を３０事務以上に拡大します。 ・ 国の方針に沿ってマイナンバーカードを利用したサービスの活用を図ります。

5. キャッシュレス推進 維持・向上

方 針	税の収納等におけるキャッシュレス手続きの選択肢を増やすとともに、外国人観光客のインバウンド増加等に対応するため、手数料・使用料におけるキャッシュレス決済を可能とします。
目 指 す 成 果	・支払い方法の選択肢を増やし、多様な手段を利用者に提供します。 ・外国人観光客等の利用機会を創出します。 ・収納業務におけるキャッシュレス支払方法の選択肢を5種類以上に拡大します。 ・手数料・使用料業務においてキャッシュレスでの支払いを可能とします。

6. オープンデータ推進 維持・向上

方 針	県域統合型GISにて地図情報を引き続き公開するとともに、岐阜県と県内市町村と連携しオープンデータの公表数を増加させ、市民等のデータ活用を促進させます。
目 指 す 成 果	・県域統合型GISを活用して地図データを引き続き公開します。 ・県と県内市町村とのデータの水平統合を行いデータの質を向上させます。 ・オープンデータのデータセット数を15以上に拡大します。

7. 効果的な情報発信 維持・向上

方 針	市公式HPを誰もが利用しやすく災害に強いHPにリニューアルし、Twitter や Facebook などのSNS等も活用した効果的な情報発信を行います。
目 指 す 成 果	・知りたい情報が見つけやすいHPを作ります。 ・対象者ごとにきめ細やかな情報発信を行い、情報格差を減らします。 ・市公式HPのアクセス数を12,550件以上に増加させます。 ・SNSでの評価数を増加7,000件以上にします。

8. 防災拠点機能の強化 新規

方 針	災害時に新庁舎が防災拠点機能として有効かつ確実に機能する環境を整備します。
目 指 す 成 果	・災害時に内部で情報共有が可能なシステムを準備します。 ・災害時に迅速に会議ができるよう、新庁舎に災害対策本部室を整備します。

基本方針2

行政運営の効率化(働き方改革)

社会全体の人材不足や財政的な制約が強まる中、行政においても A I や R P A など I C T の活用を推進して単純作業は機械に任せるなど業務を効率化し、市民サービスの向上や働き方改革の推進が求められています。A I や R P A などの I C T を活用・推進し、ロボティックの活用による事務の自動化、ペーパーレス化等の推進により行政運営を効率化し、働き方改革を推進します。

1. A I 会議録作成システムの利用 新規

方 針	A I 会議録作成システムを導入し、会議後に実施する議事録作成の時間を削減します。
目指す成果	・ 職員の会議後における会議録作成に係る負担を軽減します。 ・ 1 会議あたりの会議録の作成時間を 4 分の 1 以下に削減します。

2. R P A ・ A I - O C R の活用 新規

方 針	R P A ツールや A I - O C R ツールを導入し、単純作業を機械に任せるなど、業務の効率化を図ります。
目指す成果	・ 手作業で入力する事務を減らし、誤入力のリスクを削減します。 ・ 入力作業の作業時間を減少させます。 ・ R P A や A I - O C R を活用した業務の作業時間を 6 0 % 以上削減します。

3. ペーパーレス化 新規

方 針	紙文書のデジタル化と、会議特性に応じ I C T を活用して円滑な会議運営を図り、ペーパーレス化を推進します。
目指す成果	・ 電子化した資料の検索性を高め、検索時間を短縮します。 ・ 文書の紛失リスクを減少させます。 ・ 紙文書のデジタル化により新庁舎での快適な執務環境を実現します。 ・ 会議のあり方を見直し、気軽にペーパーレスでの会議を実施します。 ・ ペーパーレス会議により紙文書を年間 1 0 万枚以上削減します。

4. コミュニケーションの活性化 新規

方 針	新たな I C T ツールを活用し、コミュニケーションの活性化に努めます。
目指す成果	・ 各自がパソコン上でファイルを共有・編集しながら会議やチャットを行うためのツールを導入し、コミュニケーションの活性化に努めます。 ・ 内部事務環境を使用する全職員が利用できる環境を整えます。

基本方針3

庁内情報システムの最適化

増大する情報セキュリティ脅威や未曾有の自然災害時に対し、職員負担をかけず適切なコストで適切に対応していく必要があります。業務システムをクラウド化（現行の自己調達管理方式からクラウド利用方式へ移行）し、職員の負担軽減を図るとともに、セキュリティや災害時の業務継続性を更に強化します。

1. クラウド化の推進 新規

方 針	総務省のクラウド化を推進する方針に従い、順次クラウド化を推進します。
目 指 す 成 果	・ 住民基本台帳、税務、福祉業務においてクラウド化を実現します。 ・ 個別サーバの管理業務といった職員負担を軽減します。 ・ 速やかな環境整備を可能とします。

2. システム基盤の更なる強化 維持・向上

方 針	常に進化する情報セキュリティによる脅威や自然災害に対して対応すべく、システム基盤の強化を図ります。
目 指 す 成 果	・ 増大するセキュリティの脅威に対しセキュリティ対策を更に強化します。 ・ 自然災害等のリスクに対して業務が継続できるようＩＣＴ-ＢＣＰを更に強化します。

基本方針4

ICTガバナンスの強化

ICTを活用し業務効率化を進めるにあたり、全庁的なITガバナンス強化体制を構築するとともに、全体最適化の方針に沿った全庁統一的なシステム構築・運用を行うことが求められています。ICT専門家のPMOが各部門を支援し、全庁的にICT調達の適正化を図ります。また、全庁的にICT利活用に資する人材育成を図ります。

1. ICT調達の適正化 維持・向上

方針	情報システムのライフサイクル全般に渡り、調達ガイドラインを整備し、各部門の取り組みをIT専門家（PMO）が支援し、ICT調達の適正化を図ります。
目指す成果	・システム導入に係るコスト及び調達内容の適正化を図ります。 ・PMOが各部門のICT調達にかかる支援を継続します。 【参考】H30年度PMO支援実績 予算化：5件 調達：97件 開発：1件 運用保守：55件 事後評価：3件

2. ICT人材の確保・育成 維持・向上

方針	「岐阜市ICT人材確保・育成計画」に沿って、情報部門のICT専門家人材の確保・育成を図ると共に、一般各部門においても研修等を通じてICTを活用できる人材の育成を図ります。
目指す成果	・情報部門内において、外部研修、OJT等を通じて継続的にICT専門人材の育成サイクルを機能させます。 ・一般各部門職員への研修の充実及び継続により組織全体での情報リテラシーを底上げし、組織で情報セキュリティインシデントを防ぎます。

7. 実施スケジュール

「6章 実施施策」について、方針の実現に向けて、計画的・総合的に進めていきます。また、その結果は定期的に評価・改善します。

基本方針	実施施策		計画期間 実施スケジュール				
			2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
			▼計画策定			見直し・改定	岐阜市ICT活用推進計画期間
基本方針1 市民の利便性向上 安全・安心の確保	1. ワンストップ総合窓口サービス	新規	実施検討	導入		評価・改善	
	2. AIチャットボットの利用	新規	部分導入		範囲拡大		評価・改善
	3. AI多言語翻訳の活用	維持・向上	部分導入		範囲拡大		評価・改善
	4. 手続きのデジタル化	維持・向上	部分導入		範囲拡大		評価・改善
	5. キャッシュレス推進	維持・向上	部分導入		範囲拡大		評価・改善
	6. オープンデータ推進	維持・向上		範囲拡大		評価・改善	
	7. 効果的な情報発信	維持・向上		再構築		評価・改善	
	8. 防災拠点機能の強化	新規	部分導入		範囲拡大		評価・改善
基本方針2 行政運営の効率化 (働き方改革)	1. AI会議録作成システムの利用	新規	実施検討	部分導入		範囲拡大	評価・改善
	2. RPA・AI-OCRの活用	新規	部分導入		範囲拡大		評価・改善
	3. ペーパーレス化	新規	部分導入		範囲拡大		評価・改善
	4. コミュニケーションの活性化	新規	実施検討	部分導入		範囲拡大	評価・改善
基本方針3 庁内情報システムの最適化	1. クラウド化の推進	新規	部分導入		範囲拡大		評価・改善
	2. システム基盤の更なる強化	維持・向上	実施検討	部分導入		範囲拡大	評価・改善
基本方針4 ICTガバナンスの強化	1. ICT調達の適正化	維持・向上				評価・改善	
	2. ICT人材の確保・育成	維持・向上				評価・改善	

図表 26 本計画の実実施スケジュール

8. セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保

岐阜市 I C T 活用推進計画の実施に当たっては、セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保するため、国が定めた「サイバーセキュリティ基本法（平成 26 年法律第 104 号）」、「サイバーセキュリティ戦略（平成 27 年 9 月 4 日閣議決定）」のほか、本市で定めている「岐阜市情報セキュリティポリシー」に基づく適切な情報システムの運用体制を確保し、「個人情報の保護に関する法律」、「岐阜市個人情報保護条例」に基づく適切なデータの公開、運用を図ることで、データ活用に係る地域住民の不安の払拭に努めます。

岐阜市 I C T 活用推進計画

2020 年 3 月発行

発 行	岐阜市
編 集	岐阜市行政部情報政策課
	〒500-8701 岐阜市今沢町 18 番地
電 話	058-265-4141（代表）
U R L	http://www.city.gifu.lg.jp/