各務原市
第3次
ICT 基本計画
（後期計画）

令和３年７月

各務原市

－ 目　次 －

第１章 ICT基本計画(後期計画)について 1
１　策定の趣旨 1
２　本計画の位置づけ 1
３　本計画の期間 1

第２章 近年の情報化の動向 2
１　情報通信機器利用の変化 2
２　ICT を活用したサービスの普及 2
３　データの活用と情報セキュリティ対策の徹底 2
４　社会全体の DX の推進 2
５　持続可能な開発目標(SDGs)の取り組み 3

第３章 国、県の情報化政策の動向 4
１　国の情報化政策の動向 4
(1) 国の情報化政策の変遷 4
(2) 国の DX 推進体制 5
２　岐阜県の情報化施策の動向 6
(1) 岐阜県官民データ活用推進計画 6
(2) 岐阜県の DX 推進体制 7

第４章 本市の情報化に関する動向 8

第５章 本計画の基本方針 11
１　市民生活の利便性向上に資する ICT 利活用 11
２　安全・安心な地域社会に資する ICT 利活用 11
３　効果的・効率的な行政運営に資する ICT 利活用 11

第６章 各取組施策について 12
１　市民生活の利便性向上に資する ICT 利活用 12
(1) 時間や場所にとらわれないインターネットを活用した行政手続の整備 12
(2) 窓口での行政手続のさらなる簡素化に向けた環境の整備 13
(3) オープンデータの整備 14
(4) 効果的な情報発信の検討 15
(5) ICT による学校教育の充実 16
２　安全・安心な地域社会に資する ICT 利活用 17

(1) ICT による地域コミュニティ基盤の構築 17
(2) ICT による公共交通の充実..... 18
(3) ICT による子育て支援の充実..... 19
(4) 新しい生活様式に即した ICT の講習会の推進 20
3　効果的・効率的な行政運営に資する ICT 利活用 21
(1) 全体最適化の推進..... 21
(2) 災害対策の取り組み 22
(3) 行政事務デジタル化の環境整備 23
(4) 情報セキュリティの確保 24
(5) デジタル人材の育成..... 25

用語解説 ……26
各務原情報化市民調査の結果について ……31
パブリックコメントの結果について ……41

第1章 ICT基本計画(後期計画)について

1　策定の趣旨

近年、ICT※は急速に進化しています。ネットワークインフラの高速化と大容量化によるインターネット※利用の拡大、IoT※の普及、大量デジタルデータ(ビッグデータ)の蓄積と活用、社会の活動から個人の生活に至るまで、ICT はますます私たちの生活に不可欠なもの、社会に変革をもたらすものとなっています。

また、新型コロナウイルス感染症による新しい生活様式においてもICTの利活用が進み、経済活動や日常生活など様々な場面で変化が生じています。

このような状況を受け、国は、制度や組織の在り方などをデジタル化にあわせて変革していく社会全体のデジタル・トランスフォーメーション(以下、「DX」とする)の必要性を示しています。

本市は平成 29 年 3 月に第 3 次 ICT 基本計画を策定し、その取り組みを進めてきました。本市の最上位計画である『各務原市総合計画』が、社会情勢や本市の現状を踏まえ「後期基本計画(令和 2 年度～6 年度)」として策定されたことを受け、第 3 次 ICT 基本計画についても後期計画(以下「本計画」とする)を策定しました。

2　本計画の位置づけ

本計画は、『各務原市総合計画』の「誇り」、「やさしさ」、「活力」の３つの基本理念と、「思いやりとふれあいのある協働のまち」、「いつまでも住み続けたい安全・安心のまち」、「持続可能な自立した地域経営のまち」などの 9 つの基本目標の実現に寄与するため、ICT 利活用の観点に立ち、市民の皆様のご意見、国や県の指針、施策の動向、他自治体の事例などを踏まえ、第3次ICT基本計画のこれまでの方針や取り組みを継承し、効果を検証しつつ今後のICT環境の変化を見据え、本市が取り組むべき施策について改めてまとめたものです。

また、官民データの活用を総合的かつ効果的に推進するため、官民データ活用推進基本法(平成 28 年法律第 103 号)第 9 条第 3 項に規定する『市町村官民データ活用推進計画』として位置づけます。

3　本計画の期間

本計画は令和 3 年度から令和 6 年度までの 4 年間としています。

第2章 近年の情報化の動向

1　情報通信機器利用の変化

令和 2 年の総務省情報通信白書（情報通信機器の世帯保有率の推移）によると、日本の情報通信機器の世帯保有状況は、固定電話、FAX 及びパソコンが減少傾向にある一方、スマートフォンやタブレット端末が急速に普及しており、特にスマートフォンは増加が顕著となっています。

また、ウェアラブル端末※やネットワークカメラなど IoT 機器についても増加しており、様々なデータの収集や機器の遠隔操作が可能になるなど、生活の利便性向上につながることが期待されています。

2　ICT を活用したサービスの普及

ICT の普及により、SNS※（Facebook※、Twitter※など）やキャッシュレス※、AI※の活用など、様々なサービスが広がっています。行政分野においても、教育、防災、福祉など、多くの分野で新しいサービスが生み出されており、ICT 利活用による利便性の向上や業務の効率化が図られています。

また、新型コロナウイルス感染症への対応として、テレワークやオンライン教育など ICT を利活用したサービスの普及により、人々の生活様式や働き方に変化が生まれています。

このように、ICT は生活や経済活動の維持に必要不可欠なものとして、より重要性が増しています。

3　データの活用と情報セキュリティ対策の徹底

ICT が様々な場面で利活用されることにより、膨大なデジタルデータが蓄積され、これらデジタルデータの活用から、新たなサービスへとつながっていくことが期待されています。

一方、官公庁や企業、個人といった様々な対象を標的とするサイバー攻撃※は、日々巧妙化・複雑化する傾向にあり、デジタルデータを保護する上で大きな社会的脅威となっています。こうしたなか、多くの個人情報を取り扱う自治体では、総務省の「情報セキュリティ※対策方針」に基づく三層（マイナンバー※利用事務系、LGWAN※系、インターネット接続系）分離などの取り組みにより、情報セキュリティの確保に努めています。

今後も情報セキュリティ対策を徹底し、安全にデータを取り扱うことが重要になります。

4　社会全体の DX の推進

DX とは、「ICT の浸透が、人々の営みをより良く豊かなものへと変革する」という概念であり、ICT により既存の価値観や枠組みがより良くなることを意味します。

国は、デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民などの枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の

在り方そのものを変革していくこと、すなわち、単なる新技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方などを社会のデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のDX が新たな日常の原動力となるとしています。デジタル社会に対応したデジタル・ガバメントを目指すことが、日本が抱える社会課題を解決し、経済成長を実現するために重要であり、今後はデジタル化に対応した社会構造へと変革していくことが不可欠になります。

5　持続可能な開発目標（SDGs）の取り組み

「持続可能な開発目標（SDGs※）」は、平成 27 年9月の国連サミットで採択された国際社会共通の目標です。17 のゴールと 169 のターゲットで構成され、令和 12 年が目標年となっています。

日本においても、平成 28 年に内閣総理大臣を本部長とする「持続可能な開発目標（SDGs）推進本部」を設置するなどの取り組みが進められており、地方においても、各関係者が主体的に連携した取り組みが求められています。

第3章　国、県の情報化政策の動向

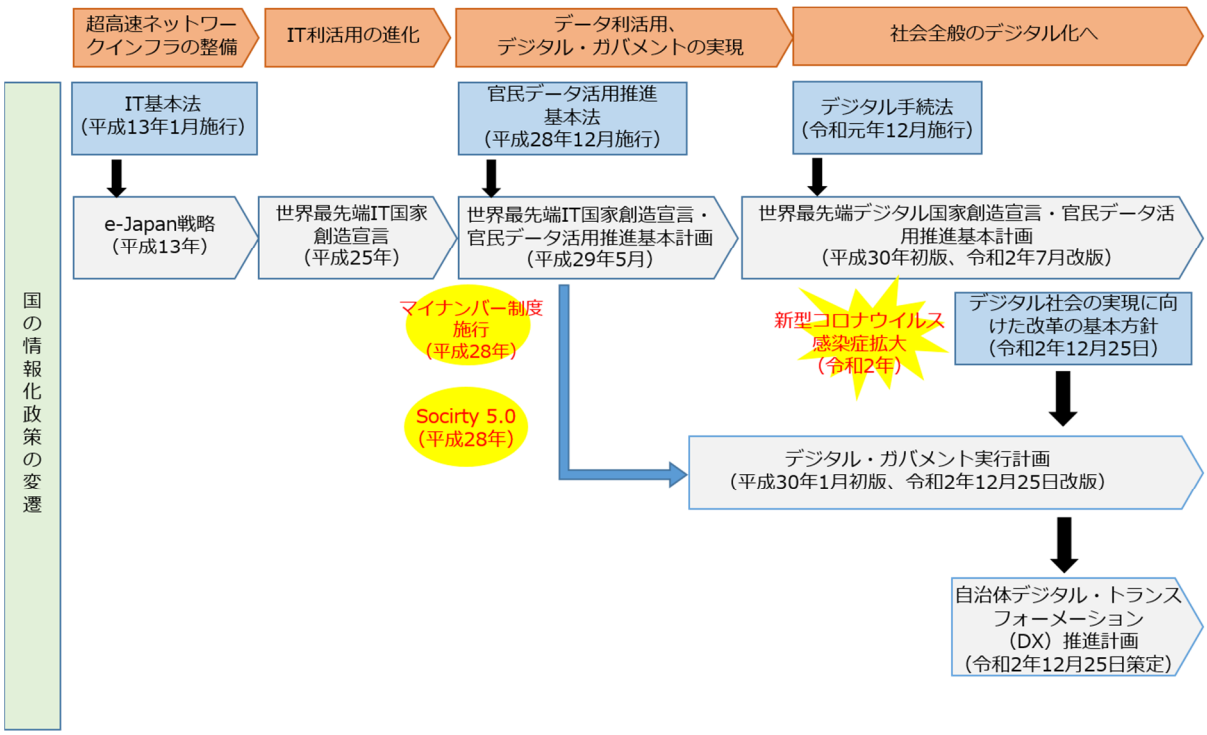
1　国の情報化政策の動向

(1) 国の情報化政策の変遷

国は、平成 28 年 12 月に制定された「官民データ活用推進基本法」の取り組みを具体化した「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を定め、全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現を目指しています。また「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の重点分野の一つであるデジタル・ガバメント分野における取り組みを示した「デジタル・ガバメント実行計画」を策定しています。

しかし、今般の新型コロナウイルス感染症対応により、国民が安心して簡単に利用できる行政情報システムの構築や地域・組織間での横断的なデータの活用が課題として明らかとなりました。そのため、国は、デジタル社会の将来像、「情報技術を活用した政策の基本理念や重点計画を定めた法律（IT 基本法）」を見直すための考え方を示した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を定め、「デジタル・ガバメント実行計画」も、この基本方針に基づき、令和 2 年 12 月 25 日に改版しています。

さらに「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、国による支援策などをとりまとめるため、令和 2 年 12 月 25 日に、「自治体 DX 推進計画」を策定しています。



(2) 国の DX 推進体制

国が掲げる「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を実現するためには、住民へ身近に接する機会が多い自治体の役割が重要になります。そのため、国は、「自治体 DX 推進計画」により、自治体関連の各施策について、国による支援策などを取りまとめ、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めようとしています。

また、業務改革を含めた標準化などの進め方について、「(仮称)自治体 DX 推進手順書」として、令和3年夏をめどに提示するとしています。

【重点取組事項(抜粋)】

取組事項	概要
自治体の情報システムの標準化・共通化	自治体の行政運営の効率化を目指し、自治体の基幹系システム※のうち、17 業務システムについて、標準化、他自治体との共通化へ移行
自治体の行政手続のオンライン化	住民の利便性向上などを目指し、マイナポータル※からマイナンバーカードを利用した行政手続のオンライン化の充実
自治体の AI・RPA※の利用推進	今後の人口減少を見据え、限られた経営資源の有効活用を目指し、AI や RPA の導入・活用を推進
テレワークの推進	柔軟な働き方の推進や非常時の業務継続を目指し、テレワークの導入・活用を推進
セキュリティ対策の徹底	行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など新たな手段の利用を踏まえ、情報セキュリティ対策を徹底

【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

取組事項	概要
地域社会のデジタル化	デジタル社会の恩恵を多くの住民が実感できるためのデジタル活用支援
デジタルデバイド※対策	オンラインによる行政手続・サービスの利用方法などに関する助言・相談などの対応を行う事業者への支援

2　岐阜県の情報化施策の動向

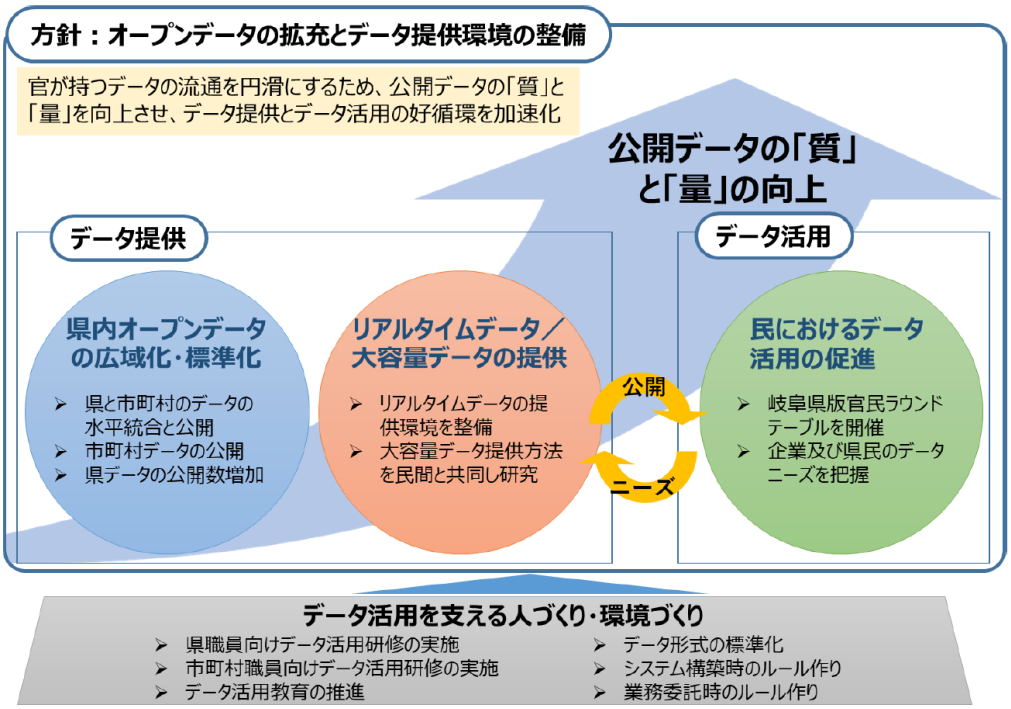
(1) 岐阜県官民データ活用推進計画

岐阜県は、「オープンデータ※」の取り組みを推進し、データ提供とデータ活用の好循環を加速化していくため、官民データ活用推進基本法第９条に基づき、令和元年９月に「岐阜県官民データ活用推進計画」を策定しています。

「岐阜県官民データ活用推進計画」において、官民データ活用による効果を十分に発揮するためには、国と都道府県、市町村の間で横断的にデータ活用できる環境を整備することが重要であるとし、次の基本施策を示しています。

岐阜県官民データ活用推進計画　基本施策（抜粋）

基本施策	概要
県内オープンデータの広域化・標準化	・県保有データに県内市町村データを加え、県内広域データとして、統一形式で県カタログサイトにて公開 ・市町村のみが保有するデータについても、ニーズの高いものを一括して公開
リアルタイムデータ/大容量データ提供環境の整備	・民間サービス事業者からのニーズが高い、雨量、水位、道路規制等のリアルタイムデータを提供 ・道路台帳、航空測量データなどの大容量データを提供
民間におけるデータ活用の促進	・企業及び県民のデータニーズを把握 ・収集したニーズは、オープンデータの提供に反映



（出典）岐阜県（2019）「岐阜県官民データ活用推進計画」

(2) 岐阜県の DX 推進体制

岐阜県は、行政事務のデジタル化によるサービス向上や各分野の生産性向上を目指す DX を進めるため、令和 2 年 11 月に、知事を本部長とする「岐阜県デジタルトランスフォーメーション推進本部」を設置しました。また、今後「岐阜県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定する予定です。

第4章 本市の情報化に関する動向

第３次 ICT 基本計画の前期（平成 29 年度～令和２年度）では、「質の高い市民サービス」、「市民と行政の接点拡大」、「効果的・効率的な行政運営」の基本方針に基づき、ICT 利活用による様々な取り組みを進めてきました。総合計画後期基本計画の目指す姿の実現に向け、これまでの取り組みを踏まえ、新たな方向性について次のとおりまとめました。

質の高い市民サービスの提供に資するICT利活用の推進

取組事項	これまでの主な取り組み状況と今後の検討事項
オープンデータの利活用推進に係る取り組み	・県カタログサイトに参加し、指定避難所情報など３つのデータを掲載 ・求められるデータ提供の拡充と提供データの統一形式への対応を検討
フロア型総合窓口サービスの提供	・令和３年９月の新庁舎高層棟の供用開始にあわせて窓口案内システムを導入予定 ・実運用を踏まえて継続した業務の見直しを検討
子育て支援サービスの拡充	・職員の事務軽減と乳幼児の安全確保に資する午睡チェックセンサーなどの導入 ・子育て世代の定住に向けた市民サービスの充実とさらなる保育士の負担軽減を検討
マイナンバーカードの利活用に向けた検討	・各種証明書等コンビニ交付サービスの導入と図書館カードとしての利用開始 ・カードの普及と利便性及びサービスの充実を検討
ふれあいバスの利用促進に向けた情報発信の検討	・ふれあいバス事業での運行情報システム導入 ・料金支払いに関するサービスの拡充を検討

新たな方向性として、デジタル化による利便性を市民が早期に享受できるよう、国や県など他団体との共同導入などを推進するとともに、サービスや手続の見直しなどを進めていく必要があります。また、デジタル・ビジネスの新たな価値などが創出されるよう、岐阜県と連携し、必要とされるオープンデータの提供に向け整備を進めていくことが求められています。

市民と行政の接点に拡大に資するICT利活用の推進

取組事項	これまでの主な取り組み状況と今後の検討事項
教育のＩＣＴ化による学校教育の充実	・国のＧＩＧＡスクール構想※に基づき、校内ＬＡＮ及び無線ＬＡＮ※環境と１人１台の端末整備 ・ＩＣＴ環境を生かした教育の充実と安全・安定したＩＣＴ環境の維持を検討
災害時などにおける市民向け情報伝達手段の整備	・令和３年９月の新庁舎高層棟の供用開始にあわせて導入する防災システムの情報を活用した新たな情報発信手段に着手 ・システム管理運用の徹底、市民向け情報発信の充実を検討
市政情報の効果的な発信方法の検討	・ＳＮＳを利用した情報発信、市公式ウェブサイトのリニューアルを実施 ・更なる情報発信手段を検討
高齢者の生活支援、つながりの促進	・聴覚・言語障がい者が利用できるＮｅｔ１１９緊急通報システムの導入、高齢者緊急通報システムによる安否確認サービスの拡充 ・市民と地域、市民と行政のつながりの促進を検討
ＩＣＴ活用向上に資するＩＣＴ講習会の推進	・パソコンやスマートフォンを利用した講座などの実施 ・デジタルデバイド解消に向けた更なる講座の拡充を検討

新たな方向性として、コロナウイルス感染症対策による新たな生活様式にも対応した市民と行政とのつながり、地域コミュニケーションの促進に資するサービスの提供やニーズに沿った情報発信が求められています。また、更なるデジタル化が推進されるなか、ＩＣＴを有効的に利活用していく体制の整備や、誰もが主体的にＩＣＴの利便性を享受できるよう、効果的なデジタルデバイドの解消を進めていく必要があります。

効果的･効率的な行政運営に資するＩＣＴ利活用の推進

取組事項	これまでの主な取り組み状況と今後の検討事項
情報システム最適化・ＩＴガバナンスの更なる推進と自治体クラウドの検討	・情報関連業務第３期最適化事業による情報システム最適化の実施 ・情報システムの標準化・共通化に向けた検討
システム・整備及び組織・体制・職員に対する情報セキュリティの強化	・情報インシデントに迅速に対応するためＣＳＩＲＴ※の設置､職員に対するセキュリティ研修の実施 ・巧妙化するサイバー攻撃などに対応できるよう情報セキュリティ対策徹底を検討
新庁舎に対応したＩＣＴ-ＢＣＰ※の策定	・新庁舎高層棟の供用開始に合わせＩＣＴ-ＢＣＰの策定に着手 ・情報インシデントに対する継続的な見直しと体制確保を検討
新庁舎への防災拠点機能の具備	・新庁舎高層棟の供用開始にあわせて防災システムの導入 ・システムの適正管理、災害情報などの情報発信の充実を検討
グリーンＩＣＴ推進による環境負荷の低減	・グリーン購入法に適合したプリンタやパソコン等の導入 ・ペーパーレスやプリンタ集約を検討

新たな方向性として、ＩＣＴの利活用により、更なる行政の簡素化、効率化、透明性向上を図るよう、自治体情報システムの標準化やガバメント･クラウド※への転換など、持続可能な行政運営と環境負荷低減が求められています。また、市民が安心して参加できるデジタル社会を形成し、効果的にデジタル化を進められるよう、国の対策方針に基づき、情報セキュリティ対策の徹底を図る必要があります。

第5章 本計画の基本方針

第3次ＩＣＴ基本計画の前期基本方針を継承しつつ、市民の皆様のご意見、国、県の指針や施策、ＩＣＴを取り巻く環境、本市の現状などを踏まえ、『総合計画後期基本計画』の実現に向けた本市のＩＣＴ施策の方針をまとめました。この基本方針を基にＩＣＴ利活用を図ります。

１　市民生活の利便性向上に資するＩＣＴ利活用

価値観や生活様式の多様化が進み、行政においても、一人ひとりにあわせたサービスの提供が求められています。

本計画においては、市民生活の利便性向上に資するため、場所や時間にとらわれない、一人ひとりにあわせたきめ細かな行政サービスの提供や体制の整備、ＩＣＴ環境の有効活用を図ります。また、求められるデータを広域で提供するオープンデータ化に取り組むことで、社会全体のＩＣＴ利活用による利便性向上を図ります。

２　安全・安心な地域社会に資するＩＣＴ利活用

新型コロナウイルス感染症対策による新しい生活様式では、人々の接し方にも大きな変化が生じており、つながりの希薄化が懸念されています。

本計画においては、直接ふれあう機会が減少しても、情報の発信や共有など、コミュニケーションツールとしてのＩＣＴ利活用により、つながりづくりを促進し、子育て、教育、高齢福祉、防災など、様々な分野において、安全・安心な地域社会の実現に資する取り組みを図ります。

３　効果的・効率的な行政運営に資するＩＣＴ利活用

今後の人口減少社会においては、限られた人的資源の有効活用が求められます。そのためには、ＩＣＴを最大限に利活用し、手続をはじめとする事務をデジタル化するとともに、業務手順の見直しを行うことが必要となります。

本計画においては、オンライン手続や業務手順の見直しにあたり、国が掲げる自治体情報システムの標準化、共通化を念頭に、人材育成とあわせ、持続可能で環境に配慮した効果的、効率的なＩＣＴ利活用を図ります。

第6章 各取組施策について

1　市民生活の利便性向上に資するＩＣＴ利活用

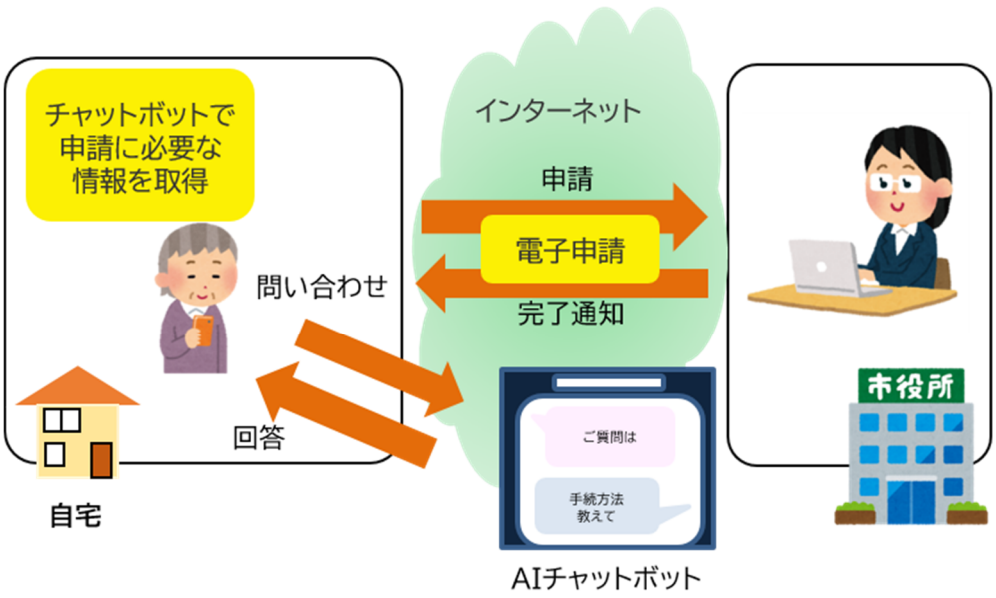
(1) 時間や場所にとらわれないインターネットを活用した行政手続の整備

多様化する生活様式に対応した手続サービスが求められているなか、国の法律や計画においても、場所や時間にとらわれない行政手続のオンライン化が推進されています。また、オンライン化は、人との接触を減らすことから、新型コロナウイルス感染症対策としても有効な手段とされています。

しかし、行政手続のオンライン化を推進する上では、本人確認や添付書類の取り扱いが課題となっています。

今後、オンライン上で本人確認をできる仕組みの導入や、添付書類の省略など手続の見直しを検討し、いつでも、どこからでも申請、手続などができるオンライン環境の充実を図ります。

・マイナポータルの活用によるオンライン申請の促進
・各種システム導入による申請・手続・届出などオンライン化の検討
・チャットボット※による問い合わせ内容の充実



※イメージ図

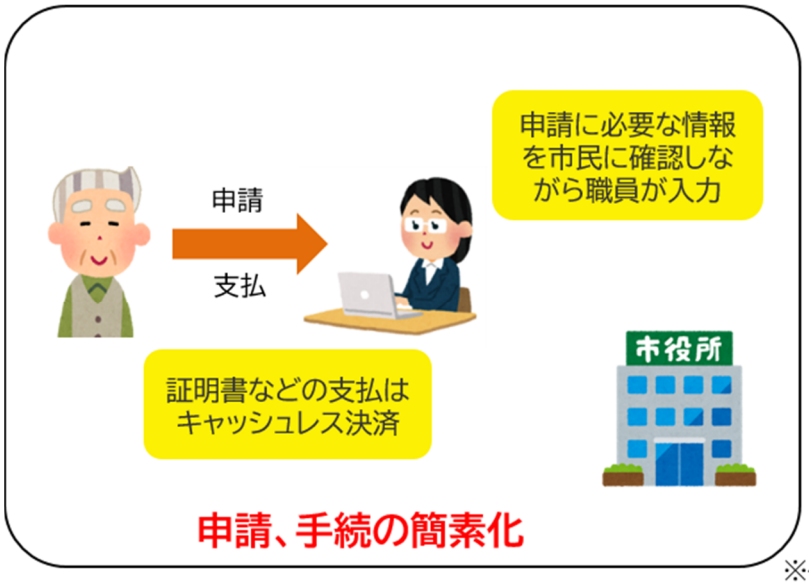
(2) 窓口での行政手続のさらなる簡素化に向けた環境の整備

自治体の窓口は多くの方が訪れることから、スムーズな対応が求められています。また、一人ひとりのニーズに合ったサービスを効果的に提供する必要があります。

本市では、令和3年9月の新庁舎高層棟の供用開始にあわせて、来庁者のサービス向上を目的とし、窓口案内システムの運用を開始する予定です。

今後は、さらなる来庁者へのサービス向上のため、システムの改修や業務手順の見直しなどにより、申請、手続などの時間や手間の削減、窓口間の情報連携による、きめ細かな窓口サービスの実現を検討します。

・窓口事務簡素化による待ち時間・申請時間短縮の検討
・キャッシュレスなどによる利便性向上の検討



※イメージ図

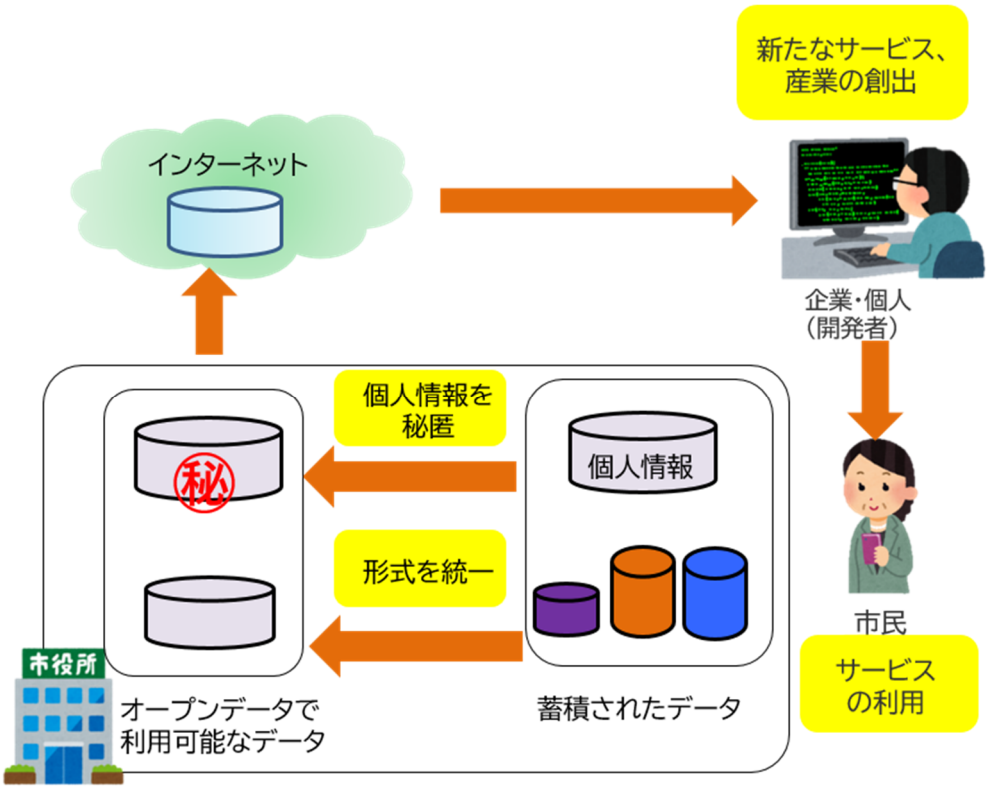
(3) オープンデータの整備

ＩＣＴの利活用により蓄積される膨大なデジタルデータが、新たな市民サービスや産業の創出へとつながっていく可能性があります。これまでも、市民の利便性向上や地域の活性化を目的に、岐阜県と連携しオープンデータの提供に取り組んできました。

更に市が保持するデータをオープンデータ化するには、個人情報の秘匿化※やデータを統一された形式に変換し、提供していくことが必要となります。

今後は、公開ルールや利活用しやすい環境を整備するとともに、引き続き岐阜県と連携し、オープンデータ化への取り組みの充実を図ります。

・岐阜県と連携したオープンデータ化への取り組み
・提供するための環境整備と汎用性、即時性向上の検討
・個人情報の保護を担保したデータの提供



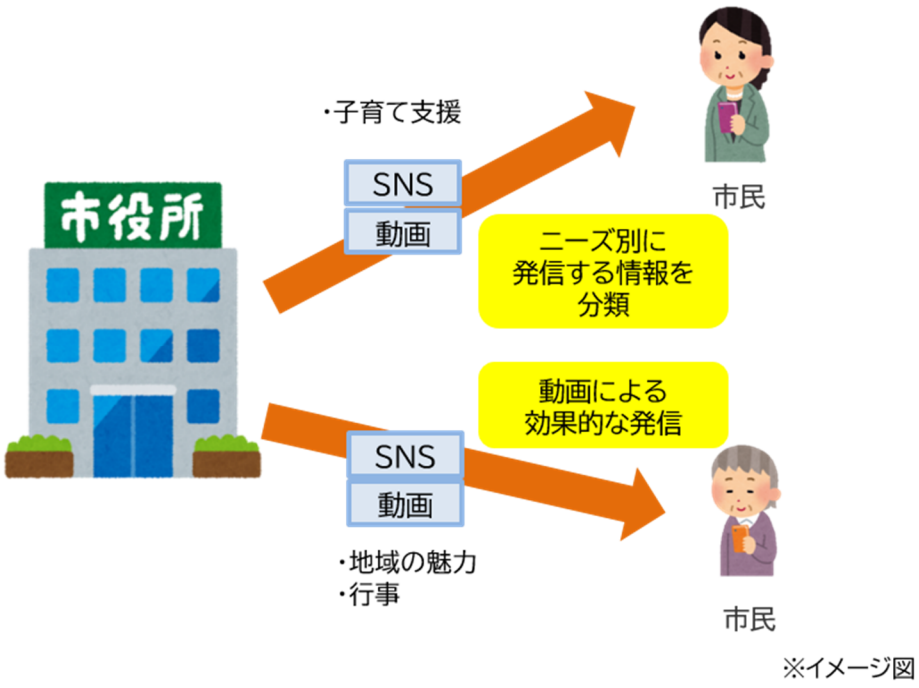
(4) 効果的な情報発信の検討

スマートフォンやタブレット端末などの情報機器や、SNS、動画共有サイトなどのサービスの普及により、情報伝達手段が多様化し、手軽に情報を受発信できるようになっています。市民の皆様のご意見からも、「知りたい情報を簡単に入手したい」、「タイムリーな情報が欲しい」といった声が多くあり、一人ひとりが求める情報をわかりやすく伝達することが求められています。

前期においては、複数の SNS を利用した情報発信を行うとともに、公式ウェブサイトのリニューアルを行いました。

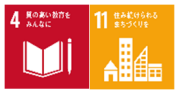
今後は、市が発信する様々な情報について、届けるべき相手、求める相手に届く方法を検討し、さらなる情報発信の充実を図ります。

・一人ひとりにあった情報発信の仕組みづくり
・動画を活用した効果的な情報発信の充実



※イメージ図

(5) ICT による学校教育の充実

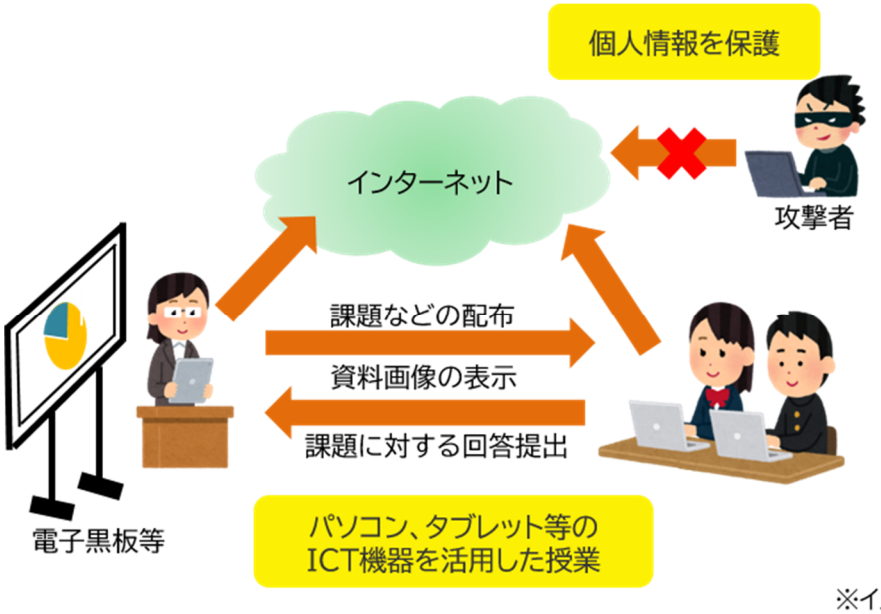


少子高齢化による労働者の減少、グローバル化の進展や絶え間ない技術革新といった、変化が激しく予測できない社会においては、情報及びＩＣＴを適切かつ効果的に活用し、課題解決する力や、自らの考えを形成していく力を育成していく必要があるとして、新学習指導要領は、情報活用能力を学習の基盤となる資質や能力として位置付けています。

前期においては、文部科学省主導のGIGAスクール構想によりタブレット端末を児童生徒に一人一台配備するなどＩＣＴ環境を整備しました。

今後は、整備した環境を基に、児童生徒一人ひとりにあわせた効果的な学習の指導、支援を行いながらＩＣＴを活用する機会を増やし、教育の質の向上を図ります。また、児童生徒の個人情報を保護し、安心して学習できる環境の整備を図ります。

・デジタル教科書※などのデジタル教材の導入
・学習支援システムの導入
・安定した通信環境の確保
・学校ネットワークの情報セキュリティ対策の確保



※イメージ図

2　安全・安心な地域社会に資するＩＣＴ利活用

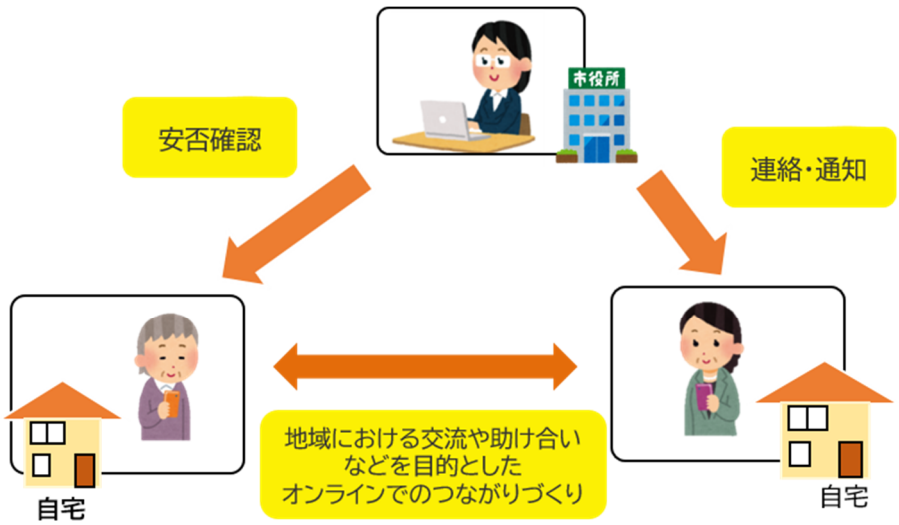
(1) ＩＣＴによる地域コミュニティ基盤の構築

高齢化に伴い、高齢者世帯や高齢者単身世帯、認知症患者は、増加傾向にあり、見守りや助け合いなど、地域におけるつながりの重要性が増しています。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、外出の機会や人とのコミュニケーションの機会が減り、つながりが希薄化することで社会的な孤立が懸念されています。

今後は、社会的に孤立することを防止し、安心で安全な生活の維持を目的に、直接ふれあう機会が減少しても、地域における見守り、交流、コミュニティ構築ができる手段について検討します。

・地域における交流や助け合いなどを目的としたオンラインでの集い場の検討
・認知症高齢者など見守りサービスの利用促進



※イメージ図

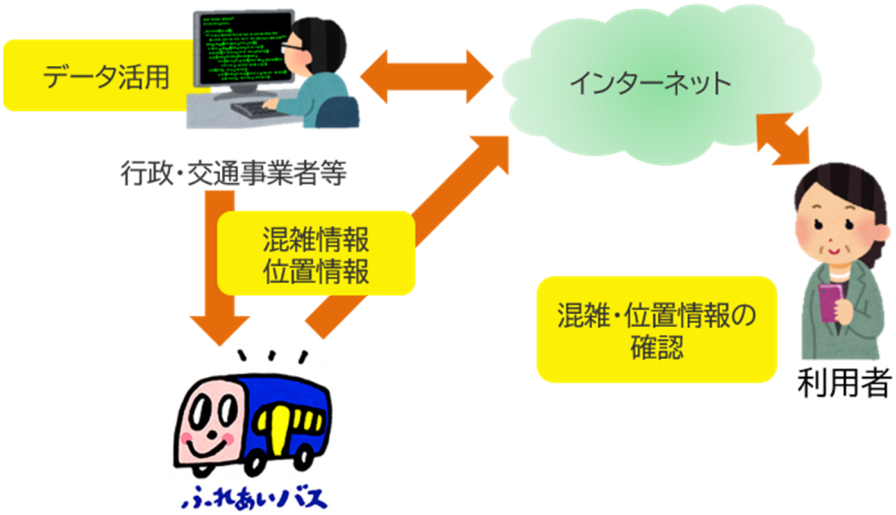
(2) ＩＣＴによる公共交通の充実

高齢化に伴い、交通手段を持たない市民が増加しているなか、誰もが暮らしやすいまちづくりのため、市民の移動手段の確保が必要となります。

本市においては、平成 12 年から「ふれあいバス」を、平成 27 年から「ふれあいタクシー」を運行してきましたが、これらに加え、令和 2 年 10 月より一部の地区で「チョイソコ※」を試験的に運営し、市民の移動手段として提供しています。

今後は、更なる利便性向上を目指し、データ活用による公共交通の利用促進を図ります。

・ビッグデータなどを活用したふれあいバスやチョイソコなどの利便性向上の検討
・複数公共交通接続での一体利用（MaaS※）の検討
・キャッシュレスなどによる利便性向上の検討



※イメージ図

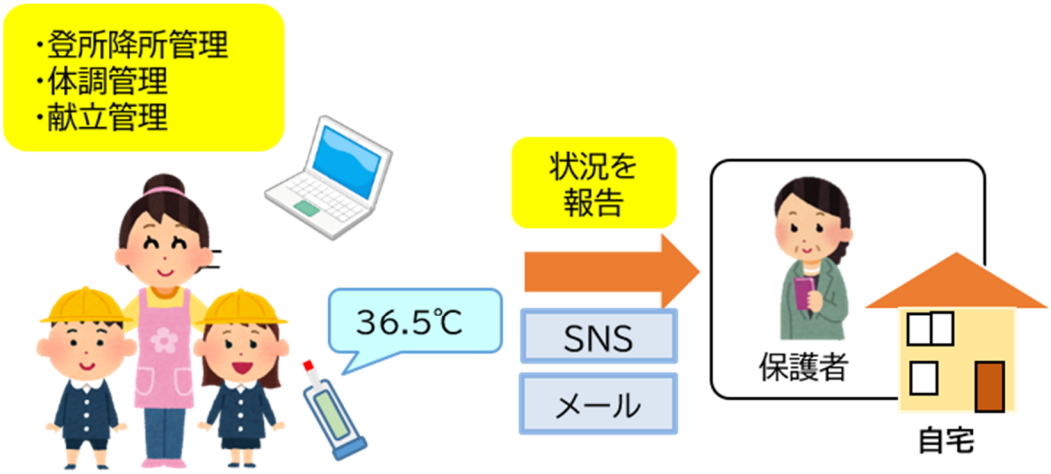
(3) ＩＣＴによる子育て支援の充実

少子高齢化が進むなか、地域の活力を維持するためには、子育て世代を支える取り組みが重要となります。

前期においては、安全・安心な保育環境の確保を目的に、うつ伏せ寝や体の向きをチェックし乳幼児を見守る午睡チェックセンサーや、保育所入所選考結果の早期通知を目的に、保育所等入所選考システムなどの導入を行いました。

今後は、より子育てがしやすいまちづくりの実現に向け、子育て情報の発信や子どもの見守りサービスを検討します。また、保育士が園児とふれあう時間をより確保できるよう、業務支援システムの導入を検討します。

・SNS を活用した子育て情報発信の充実
・園児の登所降所管理や体温管理といった見守りサービスの検討
・保育士の業務軽減を目的とした保育所事務のシステム化の検討



※イメージ図

(4) 新しい生活様式に即したＩＣＴの講習会の推進

ＩＣＴは生活する上で不可欠な社会基盤になりつつあります。誰もがＩＣＴを容易に、かつ主体的に利活用でき、その価値や便益を享受できることが重要になります。一方、ＩＣＴ機器に不慣れなどにより利用を躊躇される方もいることから、そのサポートが求められています。

前期においては、より多くの方がＩＣＴの利便性を享受できるよう、スマートフォンの利活用など、市民の情報活用能力向上に寄与する講座などを行ってきました。

今後は、ＩＣＴに関する講座を継続し、生活するうえで必要となる講座の充実や、繰り返し学習できることを目的とした動画による講座の提供を検討します。

・ＩＣＴ利活用を促進させる生涯学習講座の充実
・オンデマンド※の学習講座の検討

ICT利活用の促進を目的とした生涯学習講座

（例）
- スマートフォンやパソコンなどのICT機器の使い方
- ICT機器を利活用したアプリケーションなどの使い方

オンデマンド講習会

※イメージ図

3　効果的・効率的な行政運営に資するＩＣＴ利活用

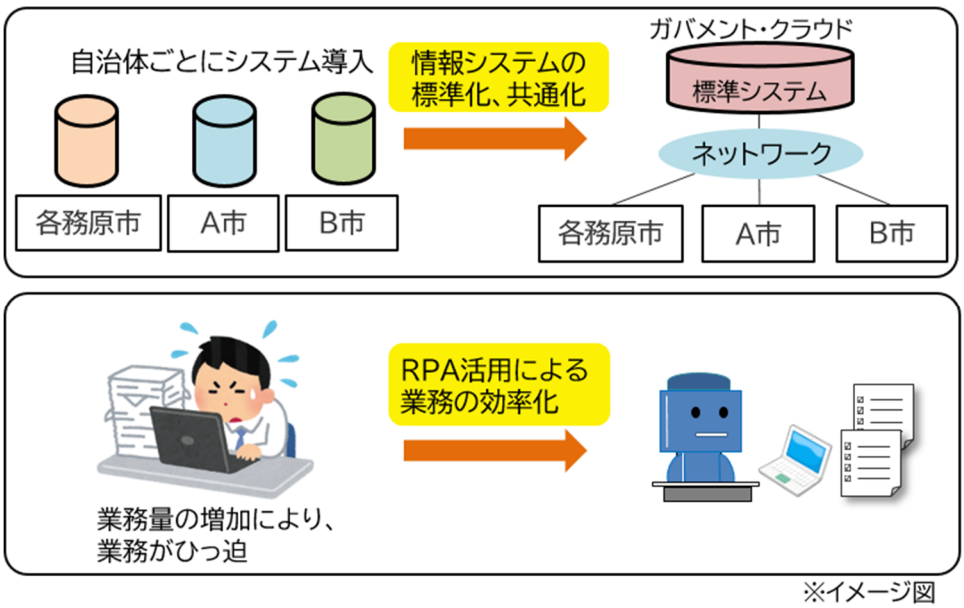
(1) 全体最適化の推進

少子高齢化が進み、社会の課題が複雑、多様化していく状況においても、行政サービスを維持するだけではなく、向上させていくことが求められています。

前期においては、システムの構築・運用・保守といった一連の業務を統一的に管理することで、主なシステム運用の効率化や運用経費の低減を図る情報関連業務最適化事業に引き続き取り組んだほか、業務効率化の検証のため、RPAの試験導入を行いました。

今後は、限られた人的資源を有効的に活用するため、RPAの活用を踏まえた業務手順の見直し、国の掲げる情報システムの標準化、共通化などにより、最適化を図ります。また、業務の効率性向上を図るため業務改善システムの導入を検討します。

・情報システムの標準化、共通化の導入
・RPA活用業務の拡大
・業務改善システムの導入の検討



※イメージ図

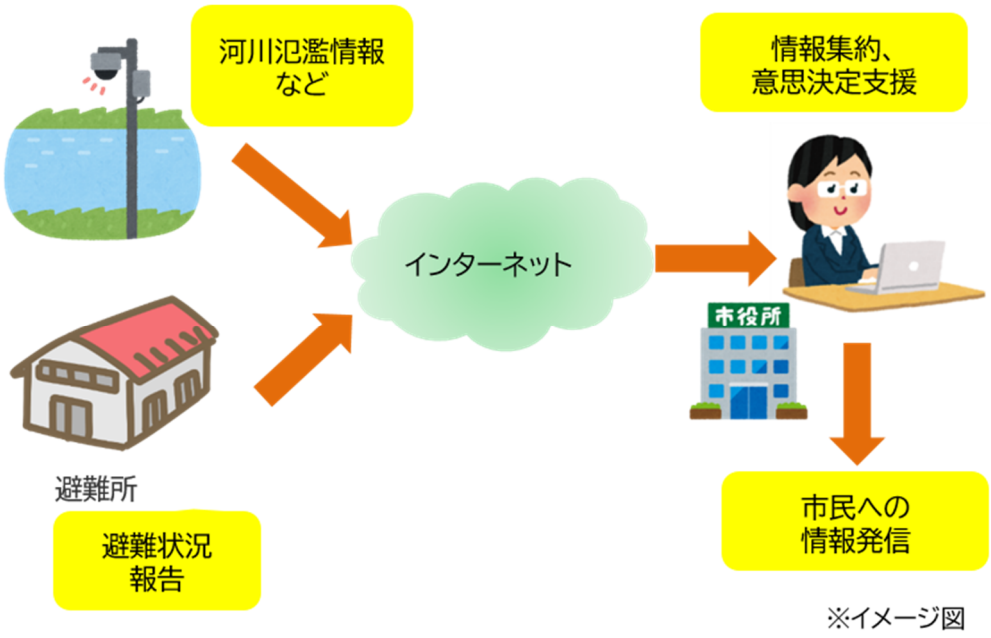
(2) 災害対策の取り組み

近年、台風や豪雨などの自然災害が甚大化する傾向にあります。また、大規模な地震も多く発生しています。このような災害から市民の命や財産を守り、被害を最小限に抑えるためには、迅速かつ的確に状況を把握し、対策を講じなければなりません。

今後、新庁舎の建設にあわせ、様々な媒体から収集した災害情報を集約し、的確な意思決定を支援するシステムを導入する予定です。

また、システムの管理運用を確実に行うとともに、市民へ適切な情報発信を行う情報連携の充実を図ります。

・的確な意思決定に向けた災害情報収集チャネルの拡大
・市民への報情発信のための情報連携の充実



※イメージ図

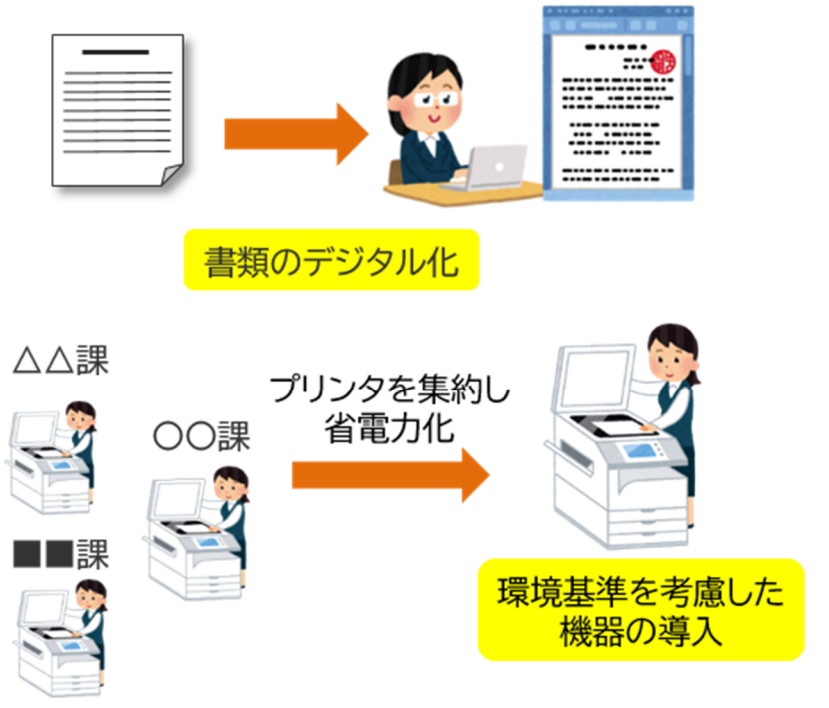
(3) 行政事務デジタル化の環境整備

行政運営においては、市民サービスだけでなく、内部事務を含めた行政事務のデジタル化による効率化が求められています。また、テレワークによる働き方改革やペーパーレス化による環境負荷の低減なども求められています。

更なるデジタル化を進めるためには、デジタル化に適した職場環境の整備やデジタル化にあわせた業務の見直しを図る必要があります。

今後は、環境負荷に考慮し、書類のデジタル化によるペーパーレスや、印刷機の集約による省電力化を行うなど、業務を見直し効率的な行政運営を検討します。

・書類のデジタル化や電子決裁の対象拡大
・エコマークなど環境基準を考慮した機器の導入



※イメージ図

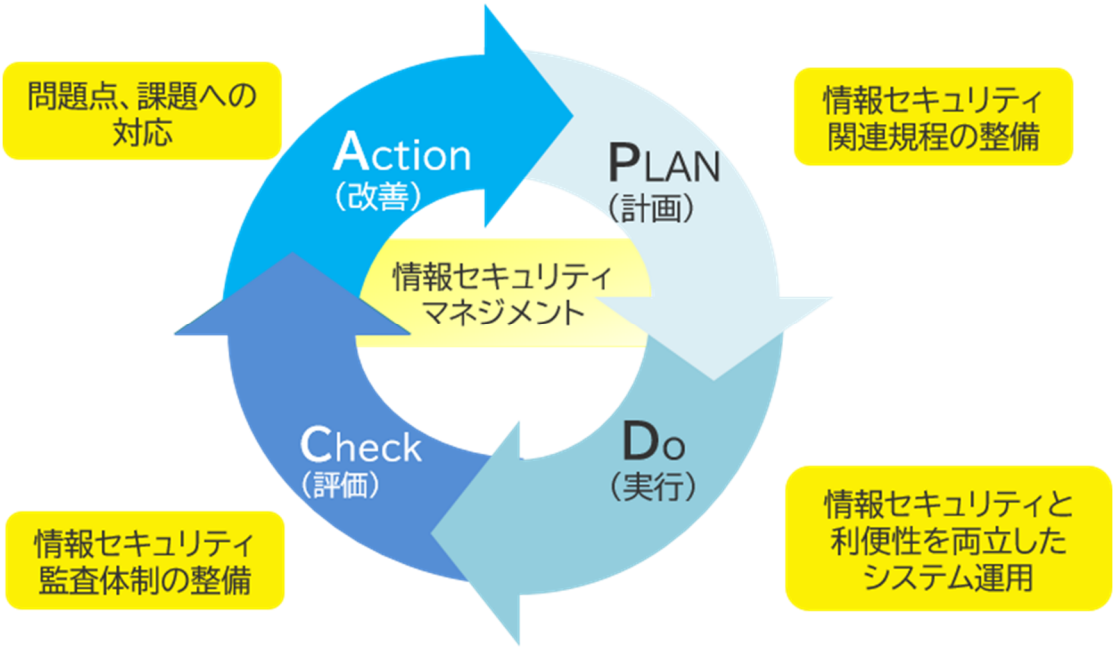
(4) 情報セキュリティの確保

多くの個人情報を取り扱う自治体においては、情報を適切に管理することや、情報セキュリティインシデント※の発生時に迅速に対応し被害を最小限に抑えることが重要になります。

また、情報セキュリティを確保するには、効率性や利便性を考慮した上で、日々進化するデジタル技術に対応した対策を行う必要があります。

今後は、引き続き関係機関からの情報収集を行い、国が示した「自治体情報セキュリティ対策方針」に基づくシステム構成や運用方法の検討を行うとともに、PDCA※サイクルを意識した管理を継続的に実施し、情報セキュリティの確保を図ります。

・国の「自治体情報セキュリティ対策方針」に基づいた対策の見直し
・情報セキュリティ関連規定の継続的な見直し
・情報セキュリティ監査体制の整備



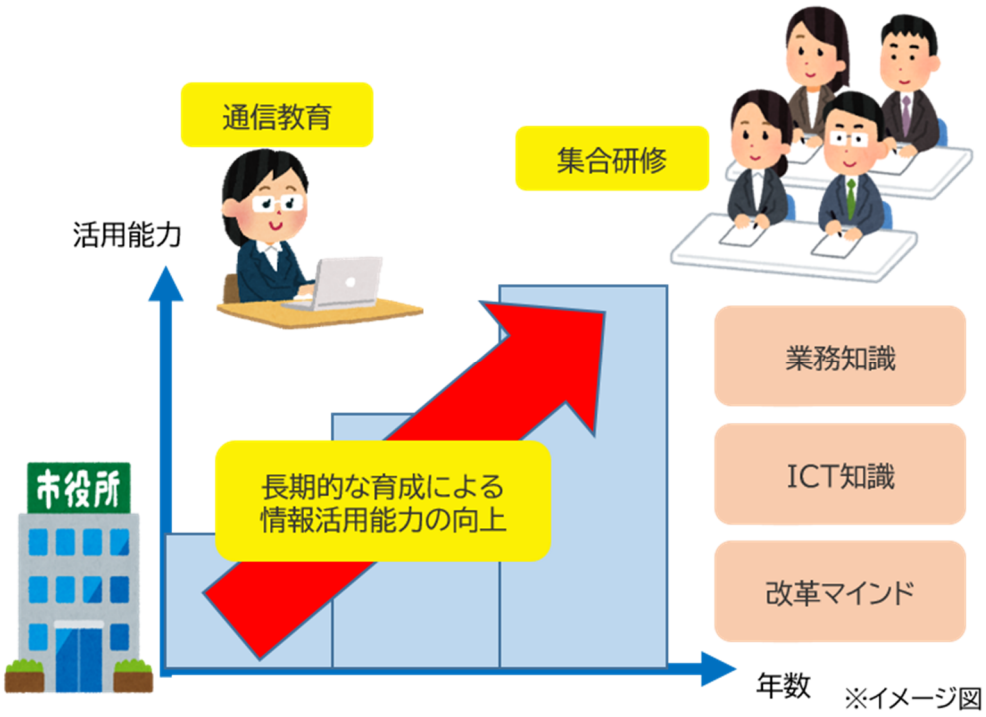
(5) デジタル人材の育成

市民の利便性向上や行政運営の効率化のためＩＣＴの導入が推進されるなか、適切にＩＣＴを導入、運用するためには、専門知識を持った材が求められています。

しかし、専門知識を持つ人材には限りがあることから、職員のＩＣＴ知識の向上や情報活用能力の育成が必要になります。

今後は、確保すべき人材や職員のより効果的、効率的な育成方法について検討し、知識や活用能力を向上させ、デジタル化に合わせた業務の見直しを促進させることで、更なるＩＣＴ利活用を図ります。

・職員の情報活用能力の定着状況の把握
・国の計画を踏まえた、育成方法の検討
・国の制度を活用した外部人材の確保



用語解説

（アルファベット・50 音順）

用語	説明
AI	Artificaial Intelligence（人工知能）の略。言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピュータに行わせる技術
CSIRT	Computer Security Incident Response Teamの略。情報システム運用上のセキュリティにかかる問題に対応（情報の収集・分析、セキュリティ事故発生時の調査～報告など）する体制
Facebook	インターネット上で日記や写真などを公開し、友人や知り合いとの情報共有や交流を可能とするサービスのひとつ
GIGA スクール構想	Global and Innovation Gateway for Allの略。児童生徒1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、多様な子どもたちを誰一人取り残すことのなく、個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境を実現させる構想
ICT	Information Communication Technology（情報通信技術）の略。情報技術に、コミュニケーションの概念を加えたものであり、ネットワーク通信により知識や情報を共有すること
ICT-BCP	災害発生時、優先すべき重要な情報システムの継続稼働と、システムが停止した場合にも早期復旧させることを目的とした業務継続計画
IoT	Internet of Thingsの略。様々な「モノ（物）」がインターネットに接続されること
LGWAN	Local Government Wide Area Networkの略。都道府県や市区町村などの地方公共団体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク

用語	説明
MaaS	Mobility as a Serviceの略。バス、電車、タクシーなどタイプや運営事業者の異なるいろいろな交通手段を、一つのサービス上に統合し、より便利な移動を実現する仕組み
PDCA	Plan(計画)、Do(行動)、Check(評価)、Action(改善)の頭文字を取ったもので、企業や組織の運営において、計画→実行→評価→改善の各工程を繰り返して、継続的な向上を目指す取り組み方法
RPA	Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアのロボット技術で、自動化、効率化すること
SDGs	Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)の略。平成 27 年 9 月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された、令和 12 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標
SNS	Social Networking Service の略。人と人との社会的なつながりを維持・促進するインターネットを利用した会員制のオンラインサービス
Twitter	インターネット上でツイート(つぶやき)と呼ばれる短文を投稿し、特定の相手または不特定多数の相手に向けて発信できるサービスのひとつ
インシデント	事件や事故のこと、または事件や事故などの危機が起こる可能性があること
インターネット	世界中のコンピュータやスマートフォンなど情報通信機器をつなぐネットワーク
ウェアラブル端末	情報通信機器の種類の一つで、時計やめがねのように身に着けて利用する機器
ウェブ会議	インターネットを利用して遠隔地の拠点同士をつなぎ、音声・映像・資料などをリアルタイムに共有しながら行う会議
オープンデータ	インターネットなどを通じて、誰でも自由に入手・利用・加工・再配布できるデータ

用語	説明
オンデマンド	ユーザの要求があった際に、その要求に応じてサービスを提供すること
ガバメント・クラウド（Gov-Cloud）	政府の情報システムについて、共通的な基盤と機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境
基幹系システム	自治体業務のうち、住民記録、地方税、福祉など、個人情報を処理するシステム
キャッシュレス	物理的な現金（紙幣や硬貨）での支払いではなく、電子的な仕組みを用いて決済をすること
サイバー攻撃	コンピュータやネットワークに不正に侵入し、情報の窃取や破壊、改ざんなどを行うこと
情報セキュリティ	情報の機密性、完全性、可用性を確保し、コンピュータウィルスの感染や情報漏えいなど様々な脅威から情報資産を守ること
チャットボット	「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、自動的に会話を行うプログラム
チョイソコ	事前の会員登録と予約で利用できる乗合型タクシー。AI を活用した配車システムにより、距離や道路事情などにあわせて運行時間を調整し、きめ細かく配置した停留所間を非固定ダイヤで、効率的に運行する運送サービス
デジタル教科書	画像や音声、動画などを利用した教科書
デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどの IT を使いこなせる人と、使いこなせない人の間に生じる格差
テレワーク	コンピュータや通信回線を通じて、勤務場所以外や自宅で仕事をする柔軟な働き方
パンデミック	感染症が全国的・世界的に大流行すること
秘匿化	秘密にして隠しておくこと。個人情報属性を維持したまま一部のデータを改訂して利用者に参照させる機能で、データを保護すること

用語	説明
マイナポータル	子育てや介護をはじめとする行政手続や、行政機関からのお知らせを確認することができる政府が運営するオンラインサービス
マイナンバー	社会保障、税、災害対策の 3 分野で、個人を特定するため、日本に住民票を有するすべての人が持つ 12 桁の番号
無線 LAN	専用の通信機器を利用し、無線通信によるネットワーク接続を行うシステム

各務原情報化市民調査の結果について

本市におけるＩＣＴ利活用に関する取り組みの指針となる「各務原市第3次ＩＣＴ基本計画（後期）」の策定にあたり、市民の意見を収集するため、「情報化市民調査」として、インターネットの利用実態や期待される市民サービスなどについての調査を実施しました。

なお、今回の調査は新型コロナウイルス感染症を考慮し、インターネットのみで調査を行いました。

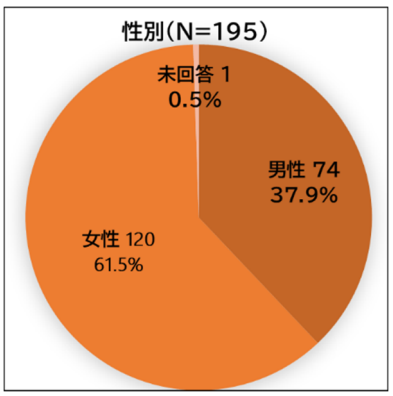
1. 調査概要

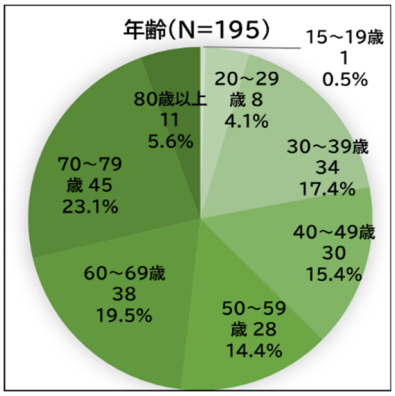
調査期間 ： 令和3年1月12日 ～ 2月28日
調査方法 ： インターネットでのアンケート調査
回 答 数 ： 195

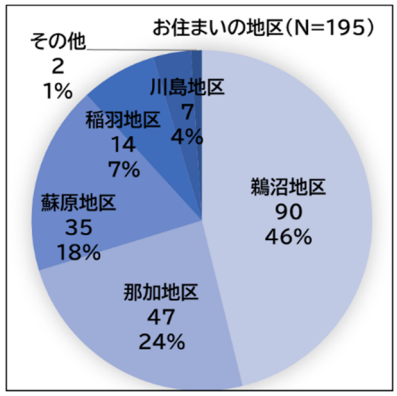
2. 回答における性別・年齢等

回答数 195 のうち、性別は、女性 61.5%と男性 37.9%を大きく上回り、年齢は 10 代から 80 歳以上まで幅広い世代から回答がありました。なお、各務原市の市民調査という位置づけから、お住まいの地区を「その他」とした 2 回答（岐阜市 60 代女性、瑞穂市 30 代男性）は、調査結果の集計から除きました。

N＝有効回答数（以下同様）





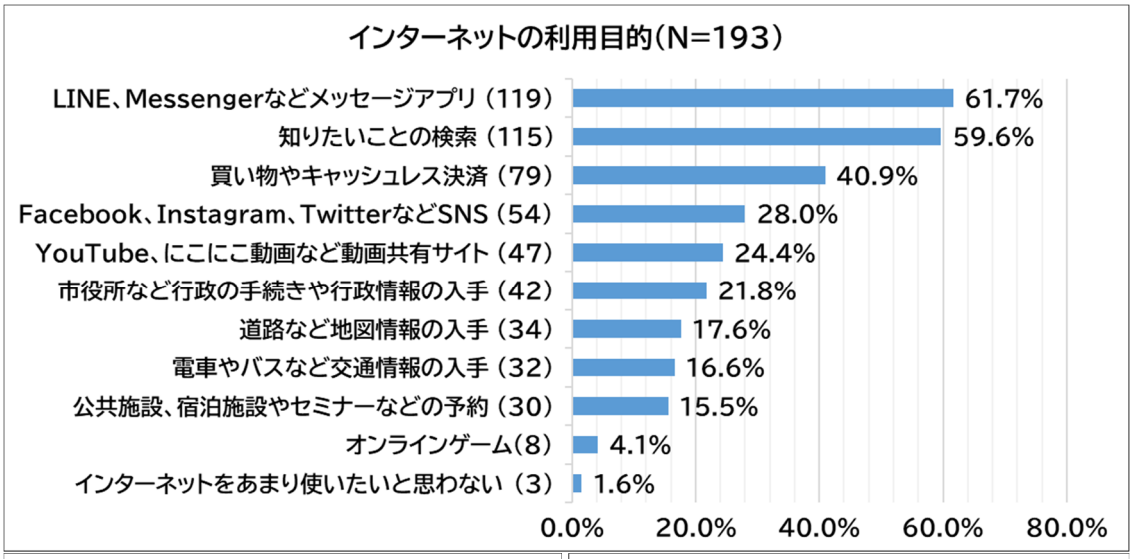


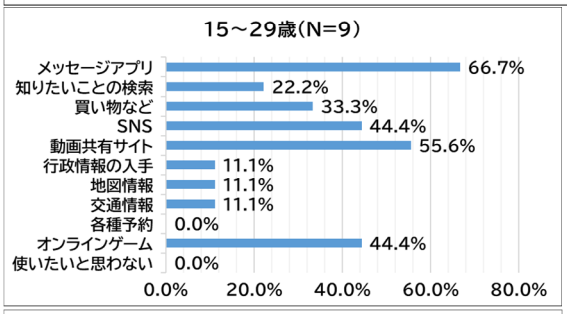
3. 調査結果

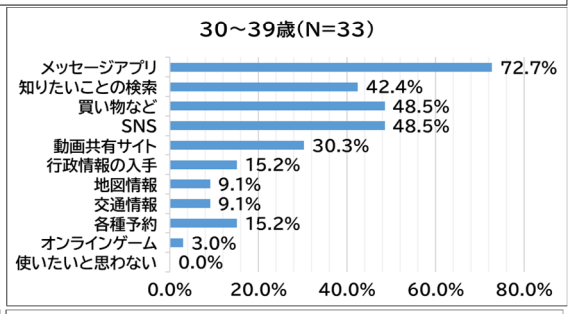
（1）インターネットの利用について

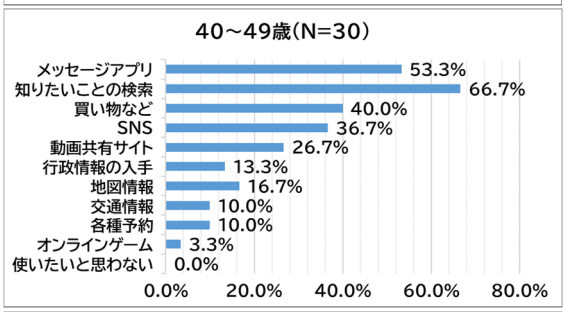
【問4】あなたは、インターネットの利用目的（利用していない場合は利用したいと思う目的）について選んでください。（あてはまるものから３つまで）。

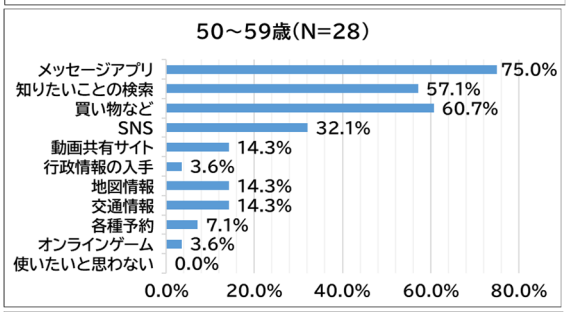
「LINE、Messenger などメッセージアプリ」が 61.5%、「知りたいことの検索」が 59.9%と回答の上位を占め、続いて「買い物やキャッシュレス決済」との回答が 40.6%でした。

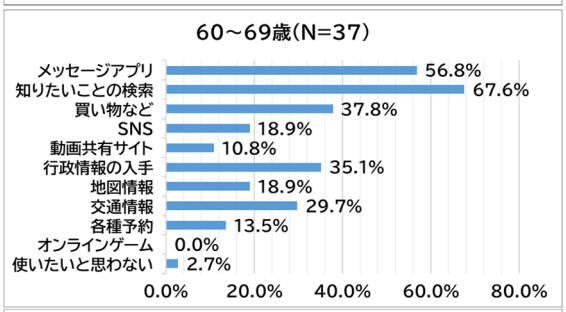


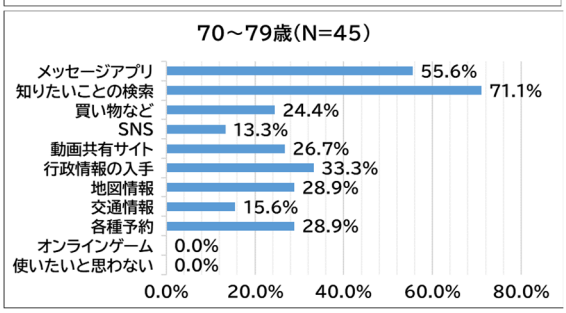


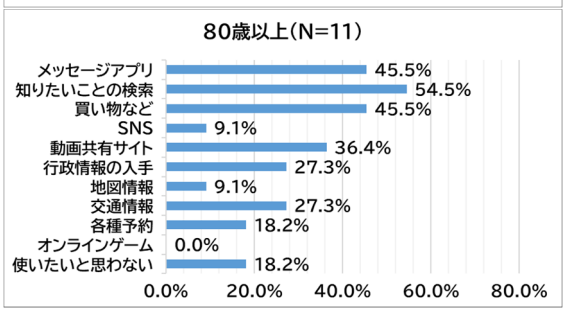








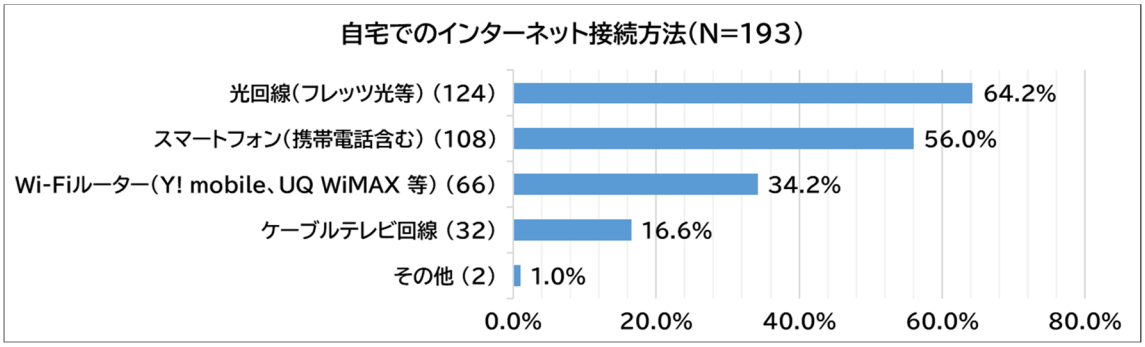




※各年代別の項目については、スペースの関係で一部短縮しています。

【問5】自宅でのインターネット接続方法について選んでください。(あてはまるもの全て)。

「光回線(フレッツ光等)」が 64.1%、「スマートフォン(携帯電話含む)」が 55.7%と回答の上位を占め、続いて「Wi-Fiルーター(Y! mobile、UQ WiMAX等)」との回答が33.9%でした。



「その他」では以下のような回答がありました。

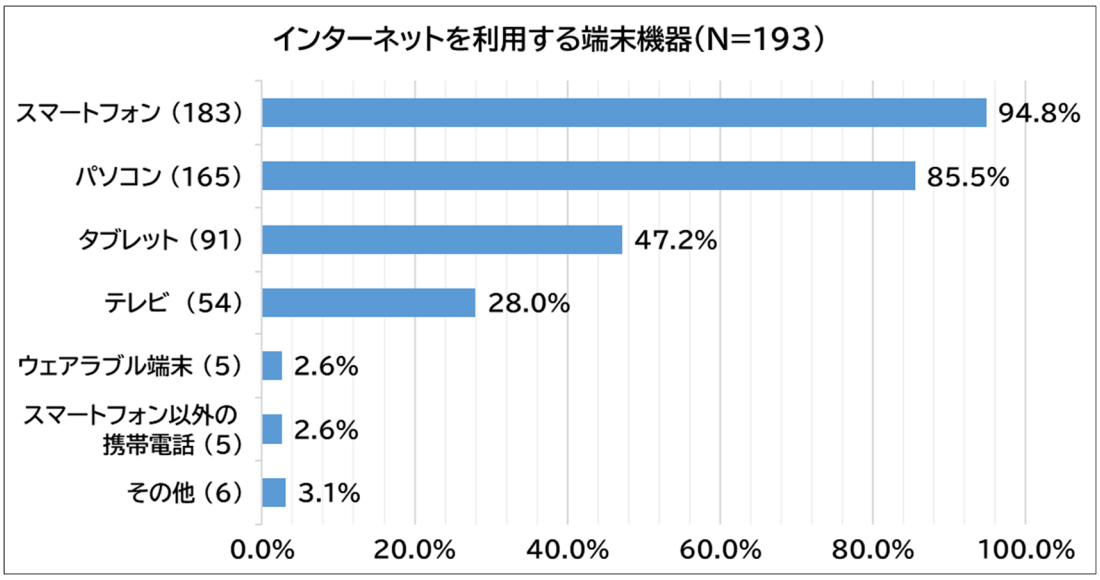
・携帯会社のネットワーク

・ADSL

【問6】インターネットを利用する端末機器について選んでください。(あてはまるもの全て)

「スマートフォン」が 94.8%、「パソコン」が 85.4%と回答の上位を占め、続いて「タブレット」との回答が 47.4%でした。

「スマートフォン」を多くの方がお使いになられていることが分かります。



「その他」では以下のような回答がありました。

・ゲーム機(任天堂 Switch、Play Station 4)

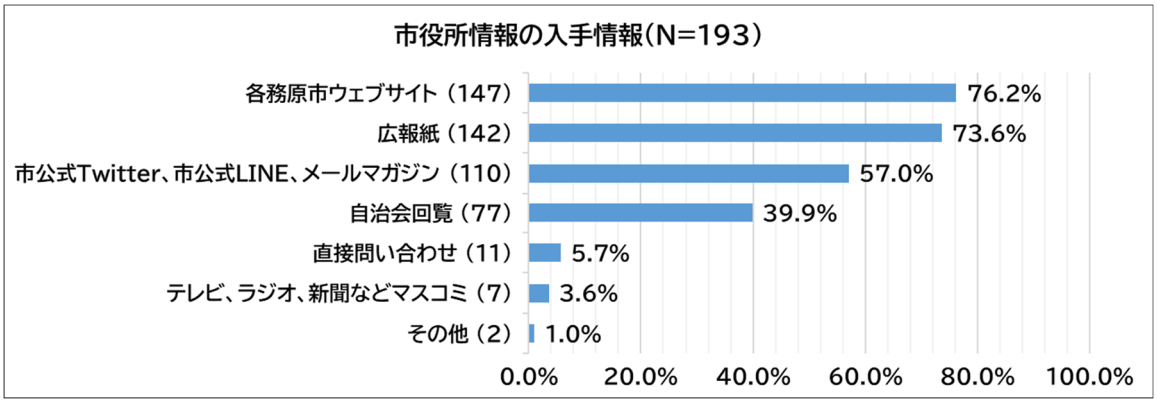
・メディアストリーミング用デバイス

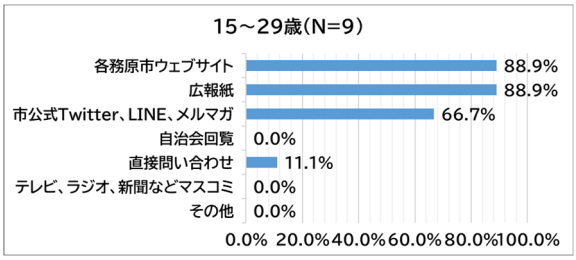
(Amazon Fire TV Stick、Google Chromecast)

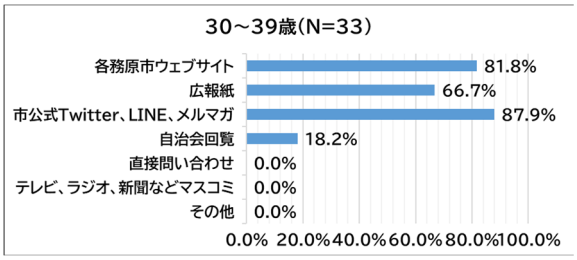
（2）市役所情報について

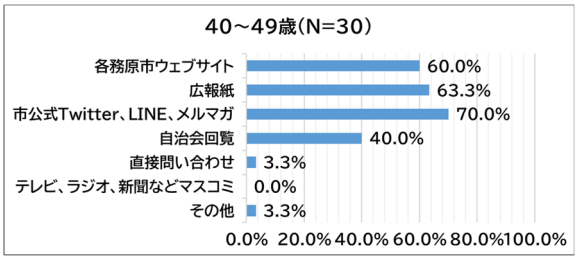
【問7】市役所情報の入手方法について選んでください。（よく使うものから３つまで）

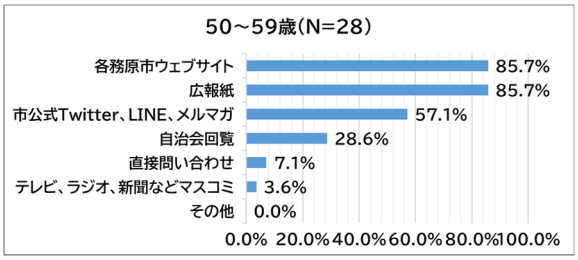
「各務原市ウェブサイト」が 76.0%、「広報紙」が 74.0%と回答の上位を占め、続いて「市公式 Twitter、市公式 LINE、メールマガジン」との回答が 56.8%でした。

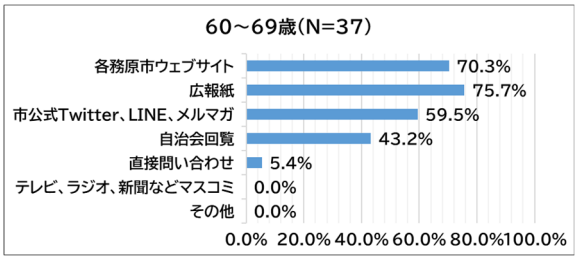


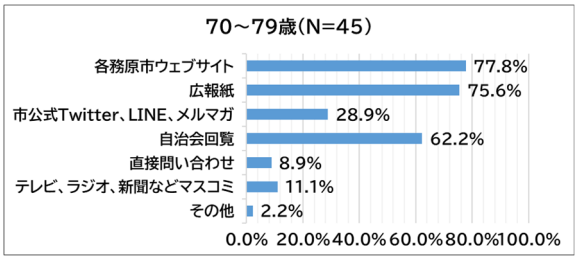


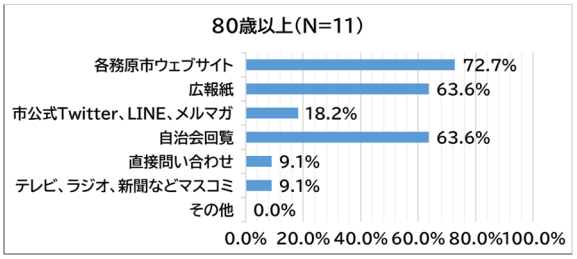








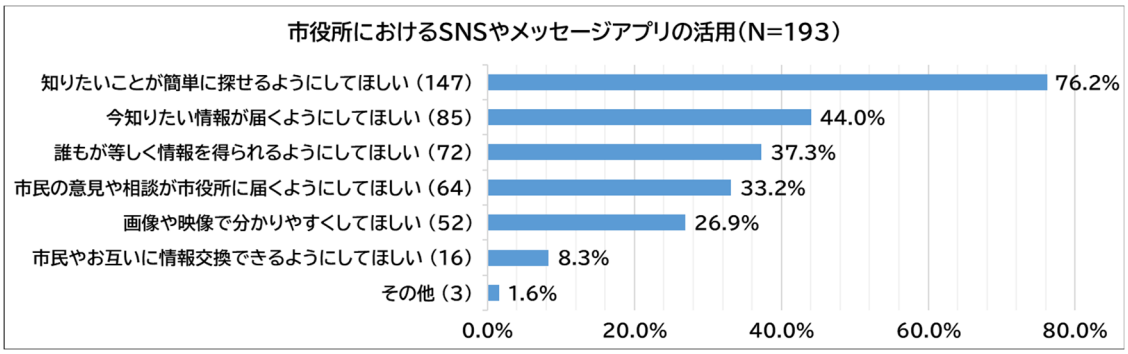




※各年代別項目の一部を短縮しています。
「その他」では以下の回答がありました。
・人から聞く
・入手しづらいと感じている
・市公式サイトをたまに見る
など

【問8】市役所における SNS やメッセージアプリの活用について選んでください。(3 つまで)

「知りたいことが簡単に探せるようにしてほしい」、「今知りたい情報が届くようにしてほしい」に多くの回答がありました。



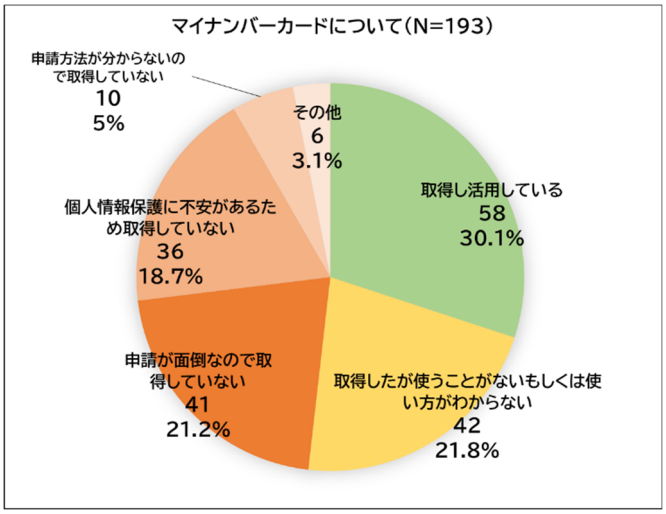
「その他」では以下のような回答がありました。

・情報は大事だが必要最低限に止めたい
・メッセージアプリで行政手続ができるようにしてほしい
・SNS での新規情報発信が少ないので、インターネットで検索している

(3) マイナンバーカードについて

【問9】マイナンバーカードについて選んでください。(ひとつ)

マイナンバーカードを取得している方が全体の半数を占めているものの、「取得して活用している」方は全体の 30.2%となりました。また「申請が面倒なので取得していない」との回答が 21.4%でした。

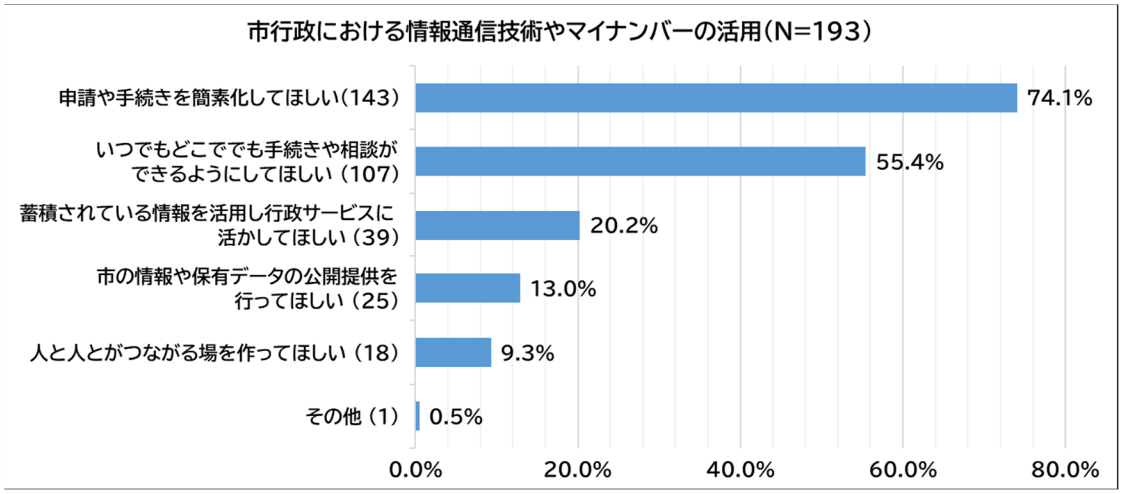


「その他」では以下のような回答がありました。

・現在申請中
・取得中だがマイナンバーの悪用を心配している
・これから手続を実施する予定

【問10】各務原市の行政サービスにおける情報通信技術やマイナンバーの活用について選んでください。（2 つまで）

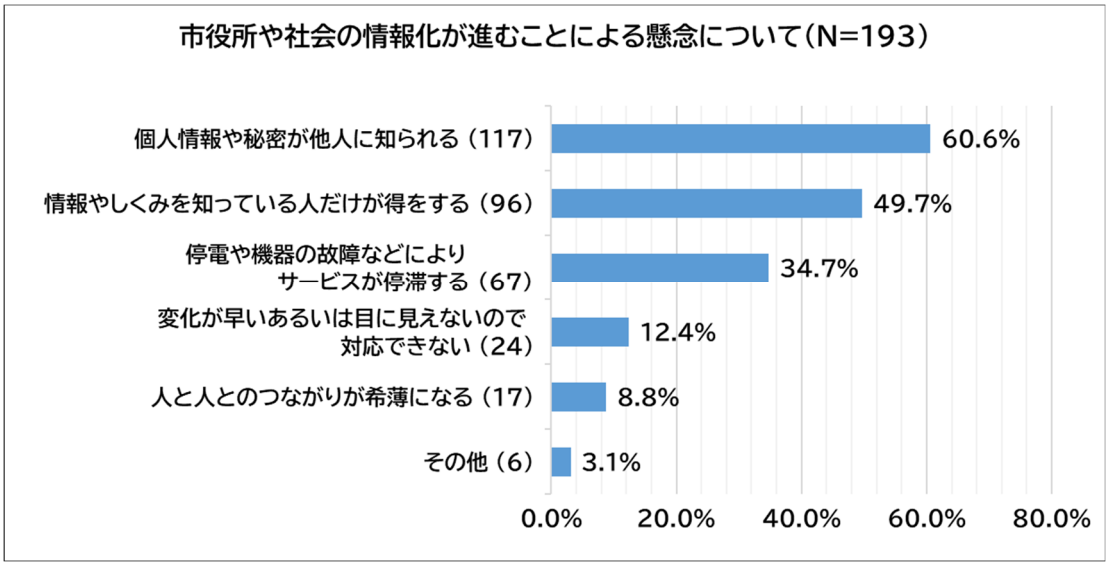
「申請や手続を簡素化してほしい」、「いつでもどこででも手続や相談ができるようにしてほしい」に多くの回答がありました。



（4）情報化が進むことによる懸念について

【問11】市役所や社会の情報化が進むことによる懸念について選んでください。（2 つまで）

「個人情報や秘密が他人に知られる」が 60.4%と最も多く、個人情報漏洩に不安を感じている方が多いことがわかります。次に「情報やしくみを知っている人だけが得をする」が 49.5%と、急速に ICT の普及が進むなか、誰もが同じサービスを受けられる取り組みが求められていることがわかります。



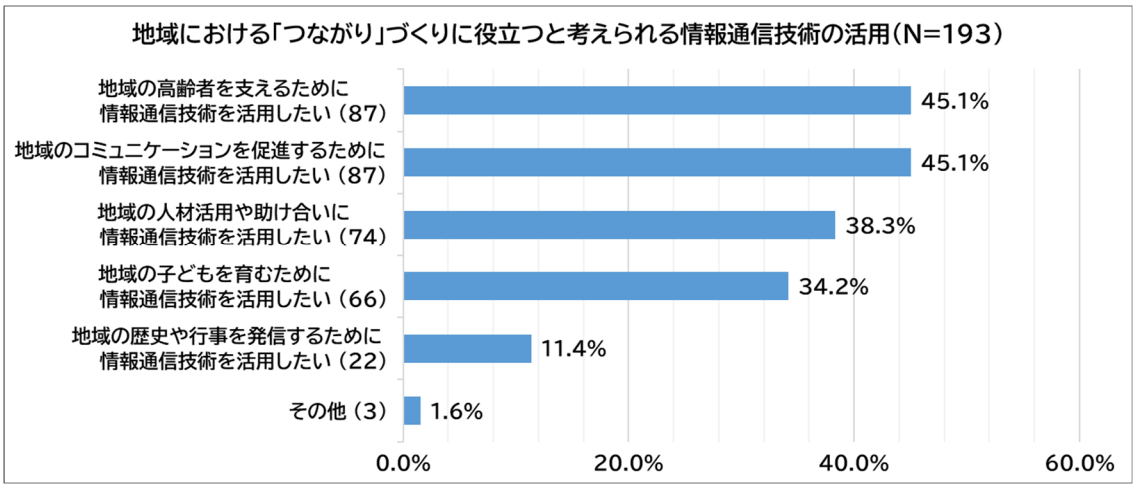
「その他」では以下のような回答がありました。

・情報を得る事が出来ない人達が、情報に関する格差を生じることがないようにしてほしい
・情報化が遅すぎるので早く対応してほしい
・インターネットで出来る手続をハガキなどで行うことは税金の無駄だと思う

（5）情報通信技術の活用について

【問12】地域における「つながり」づくりに役立つと考えられる情報通信技術の活用について選んでください。（2 つまで）

「地域の高齢者を支えるために情報通信技術を活用したい」、「地域のコミュニケーションを促進するために情報通信技術を活用したい」、「地域の人材活用や助け合いに情報通信技術を活用したい」、「地域の子どもを育むために情報通信技術を活用したい」に広く回答がありました。



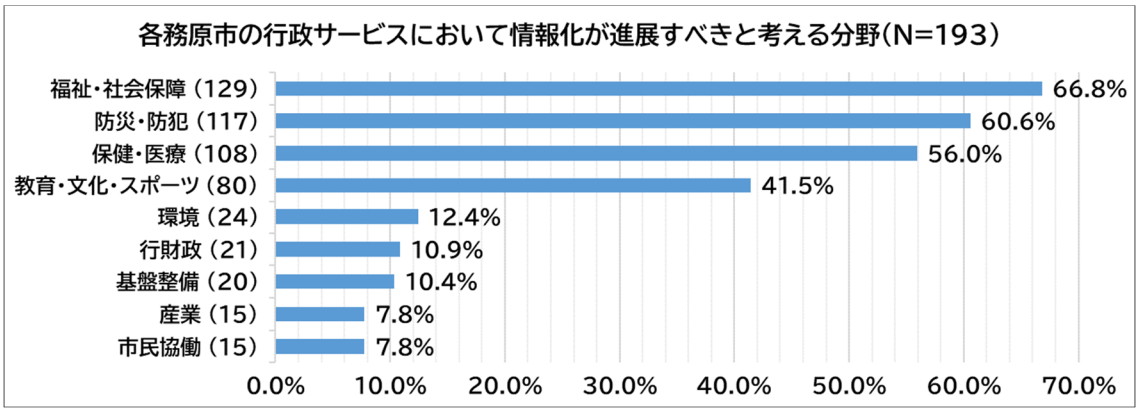
「その他」では以下のような回答がありました。

・情報通信技術というのが具体的に何を示しているのかわからない
・学校からの調査や連絡をアプリなどでやってほしい

（6）情報化が進展すべきと考える分野について

【問13】各務原市の行政サービスにおいて情報化が進展すべきと考える分野を選択してください。（3 つまで）

「福祉・社会保障」、「防災・防犯」、「保健・医療」が上位となり、安全、安心分野に関心があることが分かります。



（7）その他ご意見

【問14】各務原市の情報化の取り組みについて、ご意見などを自由に記載してください。

※いただいた回答でご意見の多かったものを中心に、要約して記載します。
※市公式ウェブサイトに関するご意見は、令和 3 年 4 月にリニューアルする以前のウェブサイトに対するものです。

■情報化の推進について
- 情報化に対する市の取り組みは遅くはないが、もっと積極的に推進してほしい
- 情報化を進めることで、コスト削減、減税を推進してほしい
- 以前と比べると情報化への取り組みが希薄になったように感じる
- 市の情報化推進について、進捗状況や、どのような方向、何に活用していく考えか知りたい
- 県や他市町村などと情報連携できるシステムにしてほしい
- 学校におけるオンライン授業などの対策はどのくらい検討が進んでいるのか公開してほしい
- 学校でのオンライン授業などの活用などに期待している

■申請・手続について

・健康診断などがインターネットから予約出来るようになってとても助かっている。また、コロナ禍で人との接触を避けることにもつながりとても良い
・申請・手続をオンライン化して、窓口に出向く回数を減らしてほしい
・窓口の待ち時間状況をインターネットで確認できるようにしてほしい
・公共施設の利用時にキャッシュレスで支払い可能にしてほしい
・福祉が手厚く感謝しているが、委任状の手続はもう少し柔軟に対応してほしい
・メールでの書類提出や不要な押印廃止、ペーパーレス化などに期待している

■地域づくりについて

・多くの市民が利用、参加できる仕組みづくりを検討してほしい。そのために有識者、市民が参加する検討プロジェクトがあっても良いと思う
・高齢化などで成り手不足の自治会活動のあり方に、情報化による新しい活動を検討してほしい
・高齢者や認知症発症者は情報化に対応できない方も多く、地域での助け合いと、人とのつながりを大切にしてほしい

■デジタルデバイドについて

・スマートフォンやパソコンを保有していない方や、インターネット環境を保有していない方へのサポートを検討してほしい
・生活に必要な情報は即座に手にすることができて、便利な世の中になったと感じているが、母親の年代になると理解できないことも多く、説明や言葉がけが大切だと思う
・情報開示は積極的に、わかり易く、苦手な人のフォローをしてほしい
・誰もが参加でき、誰もがわかる情報化を期待する
・高齢者がアプリを使えるよう、簡単スマートフォンの提供や講習会を開催してほしい

■情報発信について

・災害時の情報収集を迅速に行い、情報提供してほしい
・台風の警戒情報や、避難所開設以外の気象警報発令などの情報が、他市に比べ少ない
・市のウェブサイトが見づらい。トップページにコンテンツが散見され、アクセスしたい情報ページのルートが分かりづらい
・市のスマートフォンサイトはサイトマップがないので分かりづらい
・市のウェブサイトは、担当部署によって更新や内容の粒度にばらつきがある
・市のウェブサイトが更新されていても、気づかないため、更新された部分が分かるようにしてほしい
・市のウェブサイトについて、言葉の検索機能だけでなく、系統で見つけやすいようにしてほしい
・自然環境の調査や、生物多様性についても、データ蓄積してウェブサイトで見られるようにしてほしい
・音声による案内は音が響いて聞こえにくいので、LINE やウェブサイトでも案内してほしい

・新型コロナウィルス感染症に関する情報をこまめに発信してほしい
・LINE を有効活用していて、以前より情報が身近になって良かった
・こども館の混雑情報が分かるので、とても安心している
・シティプロモーションという点では、Twitter や Instagram などの SNS や動画の活用で、飛躍的に他市町村と違ったことができると思う
・情報が得やすく利用できる仕組みを作ってほしい

■施設・設備について
・公共施設に Wi-Fi を設定してほしい
・パソコン等の普及活動に予算や人材を投入してほしい
・公共施設にパソコンを設置して、インターネット環境を保有していない方が使用できるようにてほしい
・電子図書館をとても楽しく利用している

パブリックコメントの結果について

本市における ICT 利活用に関する取り組みの指針となる「各務原市第3次 ICT 基本計画（後期計画）」策定の参考とするため、「各務原市第 3 次 ICT 基本計画（後期計画）（案）」についてパブリックコメントを実施しました。

その結果、ご意見はありませんでした。

1. パブリックコメントの概要

・実施期間 ： 令和 3 年 5 月 28 日～令和 3 年 6 月 16 日

・公開場所 ： 市ウェブサイトのほか、以下の場所で閲覧ができました

・市政情報コーナー（市役所本庁舎1階ロビー） ・市民サービスセンター

・産業文化センター1階受付 ・情報推進課（市役所本庁舎 4 階）

・意見の提出 ： 無し

各務原市第３次 ICT 基本計画（後期計画）
－ 本編 －
令和３年７月

発　行　各務原市役所 企画総務部情報推進課
岐阜県各務原市那加桜町１丁目 69 番地
TEL 058-383-9928