

3

富士宮市の情報化を取り巻く動向

この章では、富士宮市の情報化に関する現状把握のため、様々な角度から検証しその動向をまとめました。

これにより、課題や問題点などを見だし、今後のDX推進に生かします。

1 第5次富士宮市情報化計画の実施結果と検証

第5次富士宮市情報化計画では、以下に掲げる基本方針を実現するため、三つの基本目標を掲げて施策を推進してきました。

【基本方針】

「情報通信技術を安全で有効に活用できるまち」

【基本目標】

- 1 電子自治体の推進
- 2 情報セキュリティの推進
- 3 情報格差の解消

(1)電子自治体の推進

行政事務の情報化の推進については、出先機関のADSL回線[※]を光回線[※]へ更新したほか、新型コロナウイルス感染症緊急経済対策の定額給付金事業ではAI-OCR[※]を実験導入するなど情報システムの整備を進めました。

また、富士市との共同電算化事業を継続して実施することで、自治体クラウド[※]でのシステム利用を継続しました。

加えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を契機に、Web会議[※]システムの導入及びサテライトオフィス[※]の設置による分散勤務の試行を実施しました。

地理情報の高度利用については、インターネットでの公開のための調査・研究を進めてきました。

マイナンバー[※]制度[※]の推進については、住民票と印鑑登録証明書について令和2年(2020年)3月からコンビニ交付サービスを開始したほか、国の動向を見極めながらマイナンバーカード[※]を利用したサービスの調査・研究を進めてきました。

ICT利活用による住民の利便性の向上については、静岡県の「ふじのくにオープンデータカタログ」を活用してオープンデータの公開を進めたほか、電子申請システムを利用したオンライン申請を継続して実施してきました。

(2)情報セキュリティの推進

個人情報の保護対策については、令和3年(2021年)4月に情報セキュリティポリシー※の改定を行ったほか、全職員を対象としたセキュリティ研修と全部署を対象とした情報セキュリティ内部監査を継続して実施しました。

情報システムのセキュリティ対策については、情報セキュリティポリシーの改定により国や県の方針に基づくセキュリティ対策の検討及び実施を継続したほか、IT推進リーダーやマイナンバー利用事務職員にeラーニング※を実施し、情報セキュリティ対策を推進してきました。

(3)情報格差の解消

情報格差の解消については、市内全域へ光ファイバ網の整備が完了したことにより、インターネット利用環境における地域間格差が解消されました。

- ・ 柚野地区：平成29年度(2017年度)完了
- ・ 上井出・白糸・猪之頭地区：令和元年度(2019年度)完了

なお、国のマイナポイント※付与事業におけるポイント申請のサポート及び新型コロナウイルスワクチン接種のWeb予約※のサポートを実施しました。

第5次富士宮市情報化計画の実施結果

(凡例 ◎：実施済(完了) ○：実施中(継続) △：検討中 ▲未実施)

施策項目	施策の内容	実施結果
【基本目標1】電子自治体の推進		
1-1 行政事務の情報化の推進		
ア 行政サービス向上のため、情報システムの整備を進めます	庁内ネットワーク通信状況の把握及び整理	○
	通信回線及び通信サービス、通信機器の更新	○ 出先機関のADSL回線を光回線へ
	Web会議システムの導入	◎ 令和2年度に導入
	人工知能(AI)、ソフトウェアロボット(RPA※)による業務自動化の取組の調査・研究	○ 令和2年度、給付金事業時にAI-OCRを実

		験導入
イ 経費の縮減や事務の効率化のため、自治体クラウドを進めます	第1期共同電算化事業での共同化システム運用	◎
	第2期共同電算化事業での共同化システム構築及び運用	◎
	市独自システムのクラウド化*	○ 電子申請について、令和4年度より独自事業として継続予定
	次期共同電算化事業の検討	○
	議会運営へのタブレット端末及びグループウェア*の導入・運用	◎
ウ 教育部門と連携し、教育関係の情報化整備を進めます	富士宮市教育情報化推進基本計画の実施	◎
	次期富士宮市教育情報化推進基本計画の策定	○
エ 防災部門と連携し、防災関係の情報化整備を進めます	防災システムについて、防災システム専門部会で調査・研究	△
	災害時情報共有システムの更新	○
1-2 地理情報の高度利用		
ア 業務における地理情報システムの高度利用を進めます	紙地図管理情報の電子データ化と全庁型GIS*への搭載	○
	職員向けGISの業務利用研修の実施	◎
	次期(仮称)全庁利用型GISの検討	○
イ 地理情報をインターネットで公開し、行政サービスの向上を図ります	公開用GIS導入のための調査・研究	○
1-3 マイナンバー制度の推進		
ア 市民にとって利便性の高い公正・公平な社会を実現するため、マイナンバー制度を活用	マイナンバーカードを利用したサービス向上手段の調査・研究	○ 図書館システム更改にあわせて図書館カード機能をマイナンバ

した情報システムの整備を進めます		一カードへ搭載 検討
	証明書のコンビニ交付の実施	◎ 令和2年3月より住民票と印鑑登録証明にて実施
1-4 ICT利活用による住民利便性の向上		
ア 市への申請や届出等をいつでもどこからでもできるよう、インターネットを利用した行政手続のオンライン化を進めます	市民への電子申請の周知とニーズの把握	○
	電子申請の通年申請の拡大	○ 対象範囲の拡大を検討
	職員への電子申請の利活用の推進	○
イ 市民生活の向上や企業活動の活性化等のため、市が保有する情報をオープンデータとして公開します	オープンデータ化の推進方法を検討	○ 対象データの拡大に向けて推進を検討
	オープンデータ対象項目拡大	○ 93項目公開済み (県サイト)
【基本目標2】情報セキュリティの推進		
2-1 個人情報の保護対策		
ア 業務運用面から、個人情報の保護対策を進めます	富士宮市情報セキュリティポリシーの見直し	◎ 令和3年4月1日改定
	新たなセキュリティ対策の研究	○
	定期的に、職員を対象としたセキュリティ研修と、情報セキュリティ内部監査の実施	○
2-2 情報システムのセキュリティ対策		
ア 様々なサイバー攻撃※に対処するため、情報システムのセキュリティ対策を進めます	セキュリティ対策の検討及び実施	◎
	国や県の方針に基づくセキュリティ対策の検討及び実施	○

イ 情報システムのセキュリティに関する知識を持つ人材を育成します	情報セキュリティ知識、意識の向上を目指す研修等の実施	◎
	情報政策部門の職員を対象とした、専門的な外部研修への参加	◎
【基本目標3】情報格差の解消		
3-1 情報格差の解消		
ア 市民がインターネットやICT機器を安全・迅速・確実に利用できるよう、市民のICTに関する知識の向上を図ります	インターネット利用やセキュリティ確保のための講座を実施	○ マイナポイント申請支援 ワクチン接種予約支援
	安全にインターネットを利用するための情報提供	○ 広報紙での周知
イ インターネット利用における地域間格差を埋めるため、最新技術の把握に努め、地域の実情に合った対応を進めます	上井出・白糸・猪之頭地区へ光ファイバ網を整備	◎



2 市民アンケート調査結果に見る市民ニーズ

第5次富士宮市総合計画後期基本計画の策定に当たり、市民ニーズを把握するためのアンケート調査を令和元年（2019年）9月から10月までの間、以下の要領にて実施しました。

【調査の方法】

- | | |
|----------|------------------------|
| ①アンケート期間 | 令和元年9月27日(金)～10月15日(火) |
| ②調査対象区域 | 富士宮市にお住まいの方 |
| ③対象者 | 18歳以上80歳未満の男女 |
| ④配布方法 | 郵便 |
| ⑤回収方法 | 郵便又はWeb上の回答フォームより回収 |

【回収率、調査率】

- | | |
|---------|--|
| ①配布数 | 3,000件 |
| ②回収数 | 1,666件
(郵送回答1,453件、Web回答213件、Web回答率12.8%) |
| ③有効回答票数 | 1,664件 |
| ④回収率 | 55.5% |

ここでは、アンケート調査結果の中から情報化に関する設問を抽出して考察します。

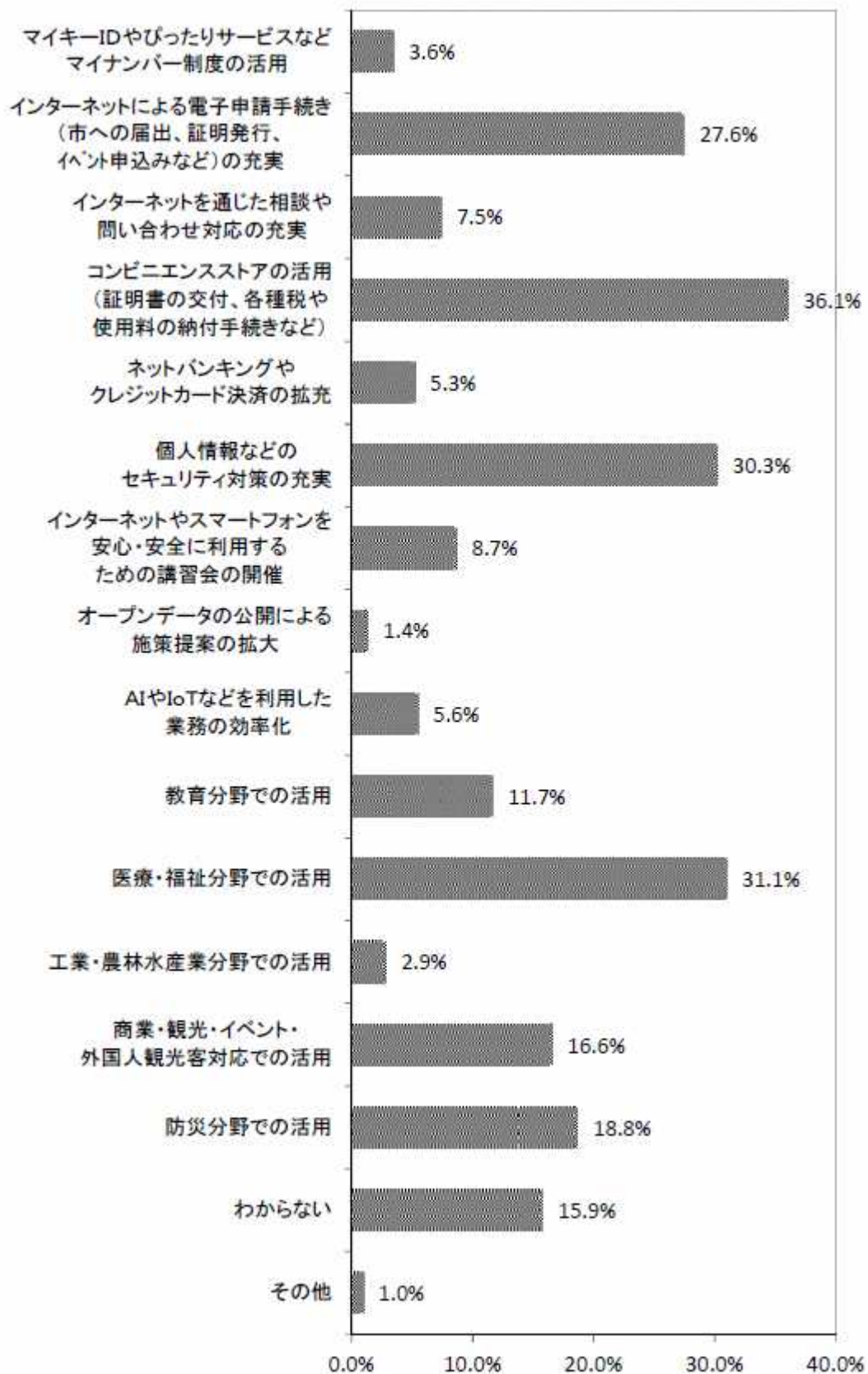
■問 今後ますます発展する情報通信社会において、富士宮市はどのような活用策に重きを置く必要があると思いますか。(三つまでに○)

「コンビニエンスストアの活用（証明書の交付、各種税や使用料の納付手続きなど）」が36.1%と最も多く、次いで「医療・福祉分野での活用」が31.1%、「個人情報などのセキュリティ対策の充実」が30.3%、「インターネットによる電子申請手続き（市への届出、証明発行、イベント申込みなど）の充実」が27.6%となっています。

届出や証明、納付などの身近な手続きでICT利活用による利便性の向上を期待する意向が強く見られる一方、個人情報保護などセキュリティ対策の充実に対する意向も見られており、利便性と安全性のバランスが取れた情報化・デジタル化を志向する意見が多いことが伺えます。また、商業・観光・イベント等への活用、防災分野の活用にも期待が高いことが伺えます。

今後は、オンライン申請の充実を図りながら、活用へつなげる案内に努めるとともに、セキュリティへの不安解消についての説明及び周知に取り組んでいきます。

また、マイナンバー制度の活用は全国的に見ても国の想定ほど進んでいないことから、マイナンバーカードの普及促進に併せ、活用方法の検討を進めます。



3 押印等の廃止と業務フローの作成

(1) 押印等の廃止

行政手続における市民等の負担軽減及び利便性の向上並びに内部手続における事務の効率化を図るとともに、デジタル化の推進に向けた環境を整備するため、押印等（押印及び署名）の見直しを実施しました。

その結果、令和3年4月1日から、行政手続（契約書及び契約書に準ずるもの、委任状、市が当事者の一方とならない診断書、証明書等を除く。）1,792件のうち1,759件、内部手続（人事手続、会計手続及び意思決定手続）353件のうち323件、全体として97.1%の手続において、押印等の義務付けを廃止しました。

区分	件数	押印の種類					
		廃止	存続	種類			
				実印 + 証明書	実印 のみ	認印	
行政手続	1,792	1,759	33	26	7	0	
(内訳)	条例に基づくもの	3	3	0	0	0	0
	規則等に基づくもの（要綱、要領、規定、決裁を含む）	1,531	1,498	33	26	7	0
	根拠規定がないもの	258	258	0	0	0	0
内部手続	353	323	30	0	0	30	
(内訳)	条例に基づくもの	8	8	0	0	0	0
	規則等に基づくもの（要綱、要領、規定、決裁を含む）	258	232	26	0	0	26
	根拠規定がないもの	87	83	4	0	0	4
合計	2,145	2,082	63	26	7	30	

(2) 業務フローの作成

リスク管理に対応するとともに、行政事務のデジタル化を見据えた業務の効率化に役立てるため、所掌する全ての事務事業について、様式を統一した業務フローを作成することとしました。

4 SWOT分析、課題構造分析による現状把握

本計画の策定に当たり、本市のデジタル化に係る現状と課題を整理するため、20歳代及び30歳代の職員の参画による検討部会にて、SWOT（スウォット）分析並びに課題構造分析を実施しました。

SWOT分析は、マーケティング戦略や企業戦略立案で多く利用されている分析手法の一つであり、強み（Strength：ストレングス）、弱み（Weakness：ウィークネス）、機会（Opportunity：オポチュニティ）、脅威（Threat：スレット）の頭文字を取ったものです。

「内部環境」として、自身に起因する要因を分析し、強み（S）、弱み（W）として導き出します。また、「外部環境」として、自身の努力で変えられない要因を分析し、機会（O）、脅威（T）として導き出します。その上で、「どのように強みを生かすか」、「どのように弱みを克服するか」、「どのように機会を利用するか」、「どのように脅威を取り除くか、又は脅威から身を守るか」といった四つの要素をそれぞれクロスさせて分析します。

課題構造分析では、ある課題に対して、克服するための手段を洗い出し、それらを課題解決のための「目的」と、「手段」に構造化して分析する手法です。最終目的を達成するための手段が段階的に整理され、課題解決の道筋や優先順位が明確になります。

検討部会では、「業務改革」「窓口改革」「市民生活」「教育福祉」「都市産業」の五つのテーマに分かれて分析を行いました。

SWOT分析、課題構造分析の実施結果（要約）

テーマ1：業務改革

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	ベテラン職員や手順・マニュアル整備等による信頼性の強さ	W 【弱み】	紙を中心とした従来型業務が多く新しいことに取り組みにくい
O 【機会】	オンライン手続やリモートでの業務対応の実現	T 【脅威】	新しい業務手順への対応やセキュリティリスクの増大
課題構造分析結果（要約）			
現状業務の可視化と改革、改善に取り組み、デジタル化に対応した業務プロセスの見直しを進める。その結果を踏まえ、業務知識の情報資産化をデジタルで行い、市民対応のデジタル化につなげていく。			

テーマ2：窓口改革

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	優れたチームワークとエキスパートによる高いパフォーマンスを実現	W 【弱み】	標準化対応の遅れとシステムやエキスパートへの依存
O 【機会】	業務改革とデジタル化による市民生活の支援	T 【脅威】	情報格差やセキュリティリスク、業務負荷の増大
課題構造分析結果（要約）			
デジタル対応を進め、オンラインによる申請・相談を実現することにより、市民に寄り添ったデジタルサービスの実現を目指す。業務の可視化や標準化、マニュアル化に取り組み、デジタル化により職員負荷の軽減を図ることにより、ワークライフバランス※の実現を目指す。			

テーマ3：市民生活

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	専門性・リーダーシップのある人材と24時間365日対応可能なシステム	W 【弱み】	専門性の高い人材やシステムへの依存、業務整理や標準化ができていない
O 【機会】	デジタル化によるサービスの実現とデータ活用	T 【脅威】	コスト、工数の増大とセキュリティリスク、デジタルデバイド※の増大
課題構造分析結果（要約）			
業務の可視化と要件整理によりシステム要件を整理するとともに、文書・データの整理と人員配置の見直しを行う。マニュアルに基づく人材育成を行い、情報共有を推進することにより、業務の効率化と住民サービスの向上をデジタルで実現する。			

テーマ4：教育福祉

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	人中心に支え合う仕組み	W 【弱み】	属人的で、標準化されていない
O 【機会】	データを活用した業務革新による効率化、活性化	T 【脅威】	導入負荷やセキュリティリスク、デジタルデバイドの増大
課題構造分析結果（要約）			
業務の標準化、マニュアル化を行い、ICTによる業務改善の検討を行う。それをもとに窓口問合せ対応のデジタル化やオンライン申請の実現を図り、ICTによる業務改善の実現と市民生活を支えるデジタル化の実現を目指す。			

テーマ5：都市産業

SWOT分析結果（抜粋）			
S 【強み】	整理された過去資料と優れた人材により、組織対応が機能している	W 【弱み】	専門的な対応は属人化している
O 【機会】	職員の作業負荷軽減と資料管理スペースの整理、地域データの取り込み	T 【脅威】	導入コストの増大
課題構造分析結果（要約）			
現状業務の可視化と業務の見直しによりシステム要件を明確にし、デジタル化や標準化に対応する。その結果として、市民の生活目線に沿ったデジタル化の実現を図る。			

【総合分析】

五つのテーマの全体を通して見出された課題の一つに「属人化」がありました。

業務において、経験値や専門性の高い人材への依存が見受けられたことから、業務の標準化やマニュアル整備等の必要性和知識・経験の適切な継承の必要性が確認されました。これらの対策として、業務フローの管理及び更新を的確に実施し、業務の標準化を図る必要があります。