

---

# 大津市デジタルイノベーション戦略

## Otsu City Digital Innovation Strategy

2019年度～2023年度

---



2019年3月

大津市政策調整部情報システム課



## 目次

I.	デジタルイノベーション戦略のあらまし	1
1.	これまでの取り組み	2
2.	デジタルイノベーション戦略の概要	3
(1)	デジタルイノベーション戦略策定の背景	3
(2)	デジタルイノベーション戦略の目的・位置付け	4
(3)	デジタルイノベーション戦略の基本方針	5
(4)	デジタルイノベーション戦略を支える8つの柱	8
(5)	デジタルイノベーション戦略の計画期間	8
(6)	デジタルイノベーション戦略の推進体制	9
II.	具体的な指針	11
1.	ICT技術の活用による行政サービスの向上	12
(1)	AI活用の推進	12
(2)	電子申請の推進	13
(3)	キャッシュレスに対応した電子納付の推進	14
(4)	ICT技術やその他の最先端技術の更なる活用推進の検討と調査研究	15
2.	事務効率の向上による働き方改革の推進	16
(1)	AI活用の推進	16
(2)	RPA活用の推進	17
(3)	テレワーク等の推進	19
(4)	ICT技術やその他の最先端技術の更なる活用推進の検討と調査研究	19
3.	クラウド化・無線化の推進と高度なセキュリティの構築	21
(1)	民間サービス（クラウド化）活用の推進	21
(2)	全庁ネットワーク無線化の推進とセキュリティ強化	22

---



## I. デジタルイノベーション戦略のあらまし

# 1. これまでの取り組み

本市の情報化は、昭和43年度に税賦課計算事務を委託処理したことから始まり、昭和59年度に住民情報オンラインシステム（委託処理）を稼働させ、平成元年度からそのバックアップシステムのために汎用機<sup>1</sup>を導入し、自己処理化の第一歩を踏み出しました。

この汎用機導入を契機として、本市の電算利用形態は委託処理方式から自己処理方式へと大きく変わることとなり、平成5年度には情報処理専用棟として庁舎第2別館が完成し、庁舎第2別館と本庁舎間に光ファイバーケーブルを敷設して庁内インフラを整備するとともに、税総合システムが稼働しました。平成8年度には住民票や保険業務の住民情報システム、次いで平成9年度には内部事務の財務会計システムが稼働しました。

その後、社会を変革するツールとしてIT<sup>2</sup>が認知され、インターネットの普及と共に市民生活が大きく変わり始め、国ではIT戦略本部（現：高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部））が設置されました。このIT総合戦略本部による「e-Japan戦略」の策定により、中央省庁や地方自治体はITを活用した業務改革を進め、電子政府、電子自治体の構築を目指し、社会インフラとしてのIT基盤の整備を始めることとなりました。

本市においても、情報化を総合的かつ体系的に推進するため、平成13年7月に市長を本部長とする「大津市IT推進本部」を設置し、平成13年度から15年度を計画期間とする「大津市IT推進プラン」を策定、以後、プランⅡ、プランⅢ、プランⅣと続き、電子市役所（ITを活用した高度に電子化された市役所）の実現に向けた情報化施策に取り組んできました。



【図表 I-1】「大津市IT推進プラン」の変遷と他計画との関連

<sup>1</sup> 基幹系業務システムなどに用いられる大型のコンピュータシステム。端末は処理装置や記憶装置を搭載しておらず、データの処理や保存はすべて中央コンピュータが行う。

<sup>2</sup> IT：Information Technology の略。情報通信技術。同義語にICT（Information and Communication Technology）。

## 2. デジタルイノベーション戦略の概要

### (1) デジタルイノベーション戦略策定の背景

「大津市IT推進プランⅣ」が平成30年度をもって計画期間を終了することから、これまでに構築してきた電子市役所の基盤に立ち、更なる電子市役所の実現に向けた情報化の方針・計画を策定する必要があります。

一方、国においては平成28年12月に公布された「官民データ活用推進基本法」に基づく「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（平成29年5月閣議決定）」、「世界最先端デジタル国家創造宣言（平成30年6月閣議決定）」、Society 5.0<sup>3</sup>（ソサエティ5.0）の本格的な実現に向けた「未来投資戦略2018（平成30年6月15日閣議決定）」などの方針が出されています。さらに、行政サービスの100%デジタル化を実現するためのデジタルファースト法（案）などが検討されており、地方公共団体はこういった様々な国の政策・計画に対し、迅速に対応することが求められています。



【図表 I-2】国の政策・計画等の変遷

また、近年のICT技術は革新的な進歩を遂げているばかりか、新たなICT技術を活用した製品・サービスの市場への投入・適用が著しく早く、3年後、5年後のデファクトスタンダード<sup>4</sup>となるICT技術を予測することが困難な状況にあります。なお、世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画に示されているように、インターネットが社会経済活動の隅々まで普及しつつある中、今やデジタル化はビッグデータ利活用なくして語れないため、データの収集・蓄積・加工・活用・公開・破棄等

<sup>3</sup> 狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）に続く、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、人間中心の社会（Society5.0）。

<sup>4</sup> ISO、JISなどの標準化機関等が定めた規格ではなく、市場における競争や広く採用され、結果として事実上標準化した基準。

の一連のデータライフサイクル<sup>5</sup>を下支えする最先端のICT技術の活用を中心に、本市としても民間企業等と連携しながら、調査研究を行っていく必要があります。

上記を踏まえ、5ヵ年の個別具体的な実行計画を盛り込んだ、従前のIT推進プランでは、国の政策・計画やICT技術等の環境変化に柔軟かつ迅速な対応が困難なため、ICT技術を活用した本市の方針・戦略を定めることとしました。

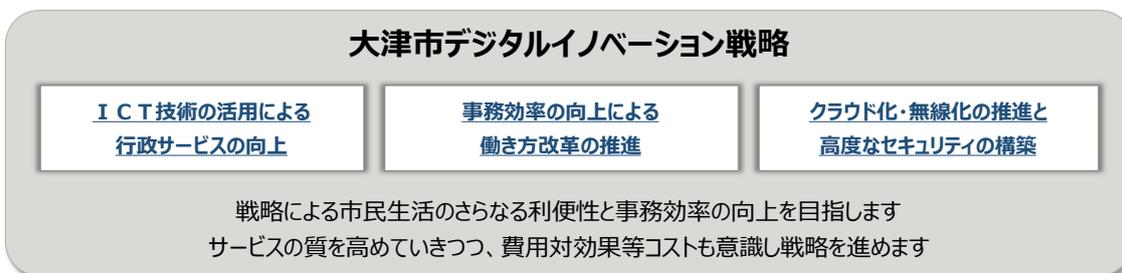
本市は、デジタルファースト<sup>6</sup>の実現や官民データの活用推進といった国の指針を念頭に置き、既存のICT技術や最先端の革新技术を効果的かつ効率的に活用し、本市におけるデジタルイノベーション<sup>7</sup>を実現するため、AI<sup>8</sup>やRPA<sup>9</sup>の活用を主軸とした「大津市デジタルイノベーション戦略」を策定しました。



【図表 I-3】大津市デジタルイノベーション戦略の策定背景

## (2) デジタルイノベーション戦略の目的・位置付け

大津市デジタルイノベーション戦略は、AIをはじめとする先進技術と、既存のICT技術を活用し、本市総合計画に基づくまちづくりを推進することで、行政事務・サービスの在り方を見直し、本市全体の新たな価値創出に向けたデジタルイノベーションシティの実現を目指した方針・戦略です。



【図表 I-4】大津市デジタルイノベーション戦略の目的と基本方針

そのため、大津市デジタルイノベーション戦略では、デジタルイノベーションの実現に向けた行政事務・サービスの在り方を見直すため、「ICT技術の活用による行政サー

<sup>5</sup> データが登録されてから削除されるまでの各ステージを指す。

<sup>6</sup> 行政手続から紙と押印を無くし、オンラインを原則とすること。

<sup>7</sup> デジタル技術やデジタル化された情報を活用することで、業務やビジネス・サービスを革新し、新たな価値を創出すること。

<sup>8</sup> AI : Artificial Intelligence の略。人工知能。

<sup>9</sup> RPA : Robotic Process Automation の略。人が行う PC 操作等のオペレーションをソフトウェアロボットが、そのまま同じように自動で行うためのツール。

ビスの向上」「事務効率の向上による働き方改革の推進」「クラウド化<sup>10</sup>・無線化の推進と高度なセキュリティの構築」の基本方針のもと、費用対効果等のコストを意識しつつ、本市の情報化を戦略的に推進し、市民生活のさらなる利便性と事務効率の向上を目指します。

また、官民データ活用推進基本法では、都道府県に「都道府県官民データ活用推進計画」を定めることが義務付けられ、市町村にも官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画の策定に努めることとされています。本市では、国の計画や滋賀県ICT推進戦略（平成30年3月）を勘案し、官民データ活用推進基本法で求められている「大津市官民データ活用推進計画」としても、本戦略を位置付けています。

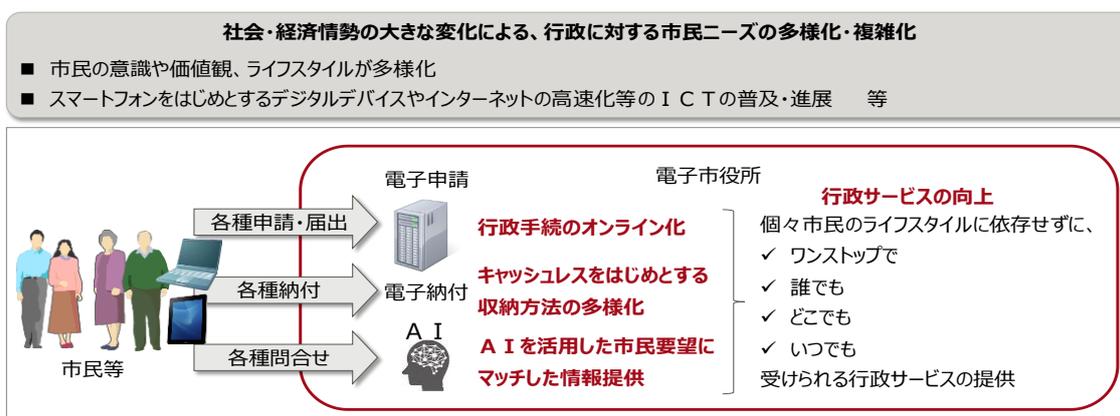
### (3) デジタルイノベーション戦略の基本方針

「(2)デジタルイノベーション戦略の目的・位置付け」に示した基本方針の根拠となる背景や課題と、その課題解決に向けた方針を以下に示します。

#### ① ICT技術の活用による行政サービスの向上

社会・経済情勢の大きな変化により、市民の意識や価値観、ライフスタイルが多様化しているとともに、スマートフォンをはじめとするデジタルデバイス<sup>11</sup>やインターネットの高速化等のICTの普及・進展により、行政に対する市民ニーズが多様化・複雑化し、従来の行政窓口を中心としたサービス提供では、市民ニーズへの対応が困難な状況にあります。

そのため、個々市民のライフスタイルや要望にマッチした行政サービスをワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられるよう、行政手続のオンライン化やキャッシュレスをはじめとする収納方法の多様化を図るとともに、AIを活用し、個々の市民要望に応じた情報の提供を行い、行政サービスの見直し・向上を推進します。



【図表 I-5】「ICT技術の活用による行政サービスの向上」のイメージ

<sup>10</sup> 庁舎内にサーバを設置して運用してきたシステムをインターネットや仮想専用線（VPN）等を通じて、外部の事業者が提供するサービスを利用する形態に置き換えること。

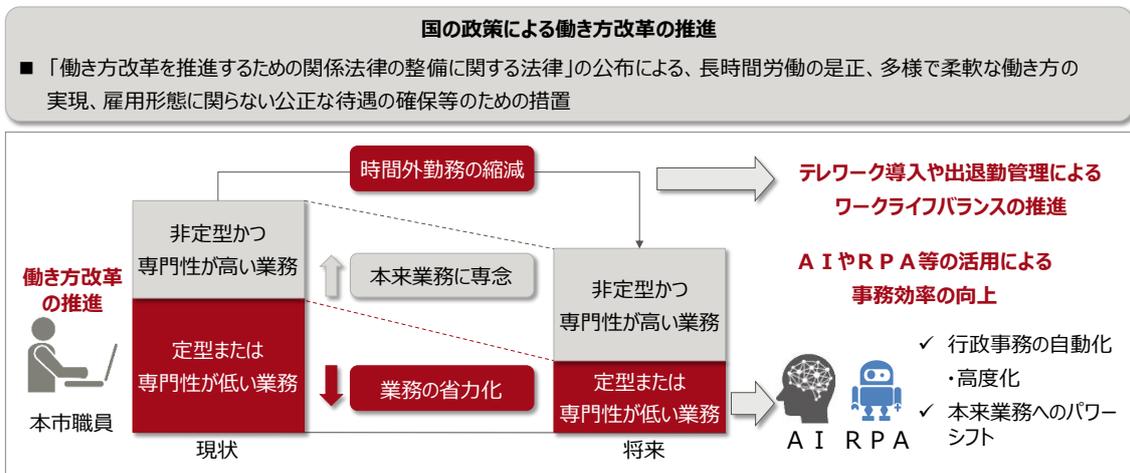
<sup>11</sup> インターネットに接続することが可能なデジタル機器の総称。

## ② 事務効率の向上による働き方改革の推進

国では、労働者がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するため、平成30年7月6日に「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」を公布し、長時間労働の是正、多様で柔軟な働き方の実現、雇用形態に関らない公正な待遇の確保等のための措置を講じています。

本市においても、少子高齢化による生産年齢人口の減少に伴い、行政サービスの担い手となる本市職員も減少することを見据え、行政事務・サービスの効率化を図りつつ、働き方改革を推進する必要があります。

そのため、AIやRPA等のICT技術を活用し事務効率を向上させ、行政サービスの企画・立案等の本来業務へのパワーシフト<sup>12</sup>を図るとともに、テレワーク<sup>13</sup>導入による柔軟な働き方や出退勤管理によるワークライフバランス<sup>14</sup>を図り、働き方改革を推進します。



【図表 I-6】「事務効率の向上による働き方改革の推進」のイメージ

<sup>12</sup> ICTや外部委託等を活用し、限りあるリソース（ヒト・モノ・カネ）を本来業務や新規業務に振り分け、注力すること。

<sup>13</sup> ICTを活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方。

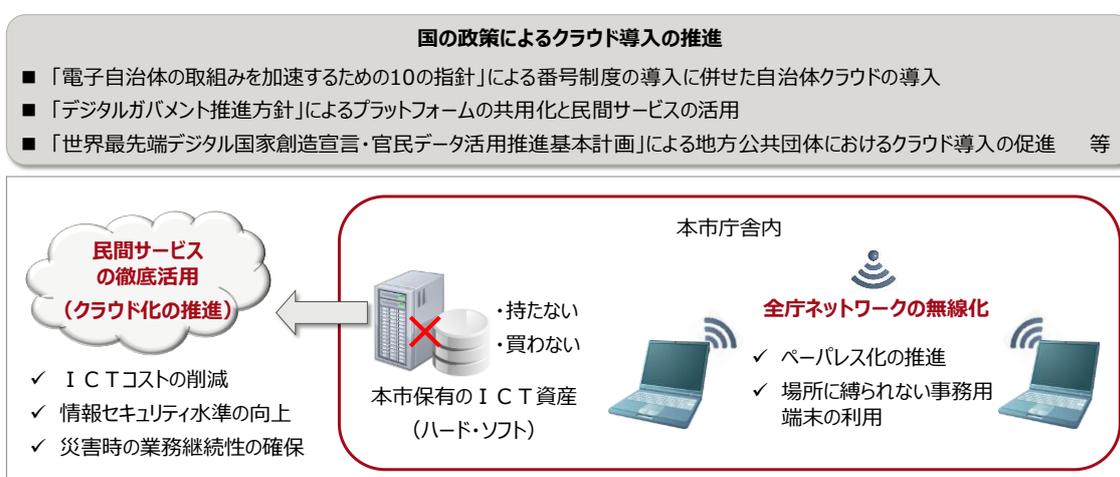
<sup>14</sup> 仕事と生活の調和と訳され、「国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる」ことを指す。

### ③ クラウド化・無線化の推進と高度なセキュリティの構築

平成26年3月24日に公表された「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」では、自治体クラウド<sup>15</sup>導入の取組みが番号制度の導入と併せて実行されることを最優先課題と位置づけ、さらに世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画においても、地方公共団体におけるクラウド<sup>16</sup>導入の促進が求められています。

このことから、国の「デジタルガバメント<sup>17</sup>推進方針」に基づき、ハードウェアのリース更新のタイミングなどを勘案しながら、クラウド対象とするシステムの選定を実施し、可能なものから順次クラウド化を進めていきます。

また、会議等でのペーパーレス化や事務効率の向上を図るため、場所に縛られない事務用端末の利用に向けた全庁ネットワークの無線化を推進します。



【図表 I-7】「クラウド化・無線化の推進と高度なセキュリティの構築」のイメージ

<sup>15</sup> 複数の地方公共団体が共同で情報システムを利用する取組みであり、既に個別団体が利用しているクラウドベンダ提供のパッケージシステムを共同で利用するシステム形態。

<sup>16</sup> インターネット経由でコンピューティング、データベース、ストレージ、アプリケーションをはじめとした、様々なICTリソースをオンデマンドで利用することができるサービス。

<sup>17</sup> 利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利」な行政サービスの実現を目指すこと。

#### (4) デジタルイノベーション戦略を支える8つの柱

大津市デジタルイノベーション戦略は、市民・企業等との接点となる「フロントサービス<sup>18</sup>」と行政内部の「バックサービス<sup>19</sup>」、それらを支える「インフラ・セキュリティ」の観点から、基本方針の実現に向けた8つの柱（指針）で構成しています。

なお、デジタルイノベーション戦略を支える8つの柱の具体的な内容については、「II 具体的な指針」に示します。

フロントサービス	バックサービス
<b>ICT技術の活用による行政サービスの向上</b>	<b>事務効率の向上による働き方改革の推進</b>
<p><b>① AI活用の推進</b> 最先端AI技術を活用した市民要望への的確で迅速な情報提供の推進</p>	<p>自動回答等による事務効率の向上</p>
<p><b>② 電子申請の推進</b> 行政手続のオンライン化、添付書類の見直しによる市民の利便性向上</p>	<p><b>④ RPA活用の推進</b> デジタルレイバーの活用による事務効率の向上</p>
<p><b>③ キャッシュレスに対応した電子納付の推進</b> 各種納付のキャッシュレス化による市民の利便性向上と収納率の向上</p>	<p><b>⑤ テレワーク等の推進</b> テレワーク導入による事務効率化や新たな出退勤管理によるワークライフバランスの推進</p>
<p><b>⑥ ICT技術やその他の最先端技術の更なる活用推進の検討と調査研究</b> 既存あるいは最先端のICT技術はもとより、関連する技術も含め更なる活用に向けての検討と調査研究</p>	
インフラ・セキュリティ	
<b>クラウド化・無線化の推進と高度なセキュリティの構築</b>	
<p><b>⑦ 民間サービス（クラウド化）活用の推進</b> データセンター活用による安全安心なシステム運用とICTコストの低減</p>	<p><b>⑧ 全庁ネットワーク無線化の推進とセキュリティ強化</b> 2in1ノートやスマートデバイス等の活用によるペーパーレス化や事務効率の向上</p>

【図表 I-8】大津市デジタルイノベーション戦略を支える8つの柱

#### (5) デジタルイノベーション戦略の計画期間

大津市デジタルイノベーション戦略の計画期間は、2019年度から2023年度までの5年間とします。ただし、個別の事業計画については1年単位とし、毎年度、国の政策・計画や技術革新等に合せた見直しを図り、計画の実施に際しては、各年度の予算状況に応じた事業展開を図ります。

**計画期間 2019年度～2023年度（5年間）**

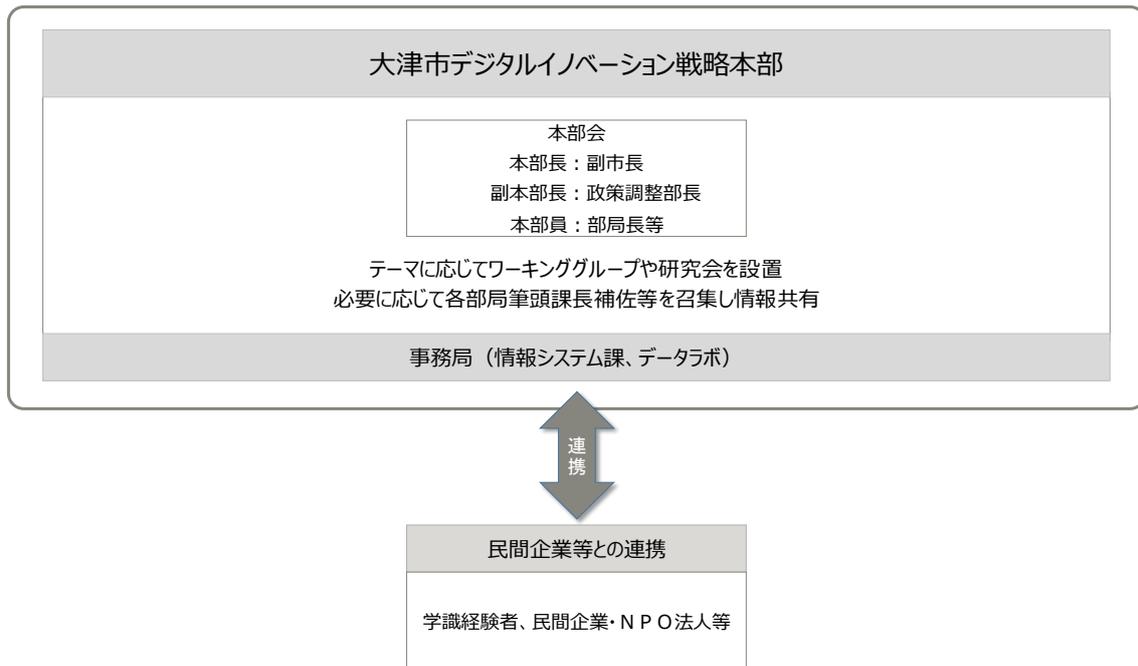
<sup>18</sup> 住民や民間企業等の外部とのインターフェース部分における業務・サービスのこと。

<sup>19</sup> 庁内における事務処理的な業務・サービスのこと。

## (6) デジタルイノベーション戦略の推進体制

大津市デジタルイノベーション戦略を推進するにあたっては、副市長を本部長とする「大津市デジタルイノベーション戦略本部」が中心となり、テーマに応じてワーキンググループや研究会を設置するなど、効率的かつ効果的に推進していきます。また、必要に応じて情報共有を図っていきます。

さらに、民間企業等との連携を積極的に進めることにより、最新技術の活用を図りながらデジタルイノベーションを推進します。



【図表 I-9】大津市デジタルイノベーション戦略の推進体制



## II. 具体的な指針

# 1. ICT技術の活用による行政サービスの向上

## (1) AI活用の推進（戦略を支える柱①）

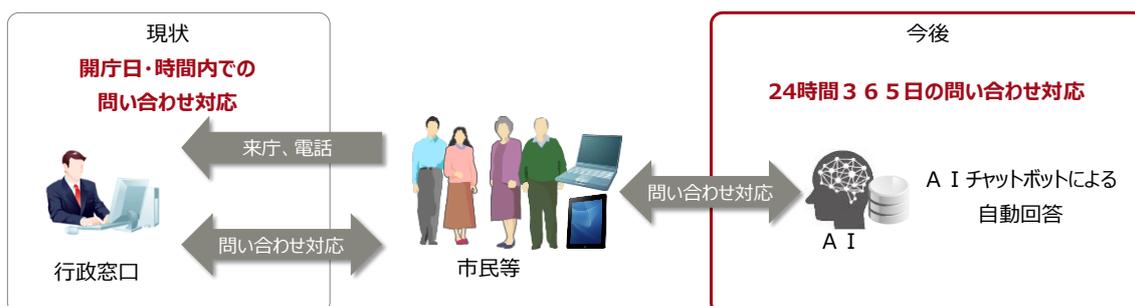
### 【目的】

最先端AI技術を活用した市民要望への的確で迅速な情報提供の推進

### 【概要】

現在、市民からの問い合わせ対応は、開庁日・時間内が基本となるため、多様化する市民のライフスタイルに対応するためには、24時間・365日問い合わせ対応が可能な対話型の仕組みが求められています。そのため、ホームページでの情報提供に加え、AIチャットボット<sup>20</sup>の導入により、以下に示す市民からの問い合わせ対応を自動化し、的確で迅速な情報提供を推進することで、市民サービスの向上に取り組みます。

- ✓ ホームページにおける総合案内サービスの提供
- ✓ 戸籍や住民基本台帳に係る届出及び証明の請求等についての問い合わせ対応
- ✓ 外国人観光客による問い合わせ対応
- ✓ ごみに対する問い合わせ対応
- ✓ 生活保護制度に対する一般的な質問への回答の対応
- ✓ 都市計画、建築に関する窓口の案内
- ✓ 市・県民税の問い合わせに対する回答の対応
- ✓ 乳幼児健診・がん検診等の予約対応

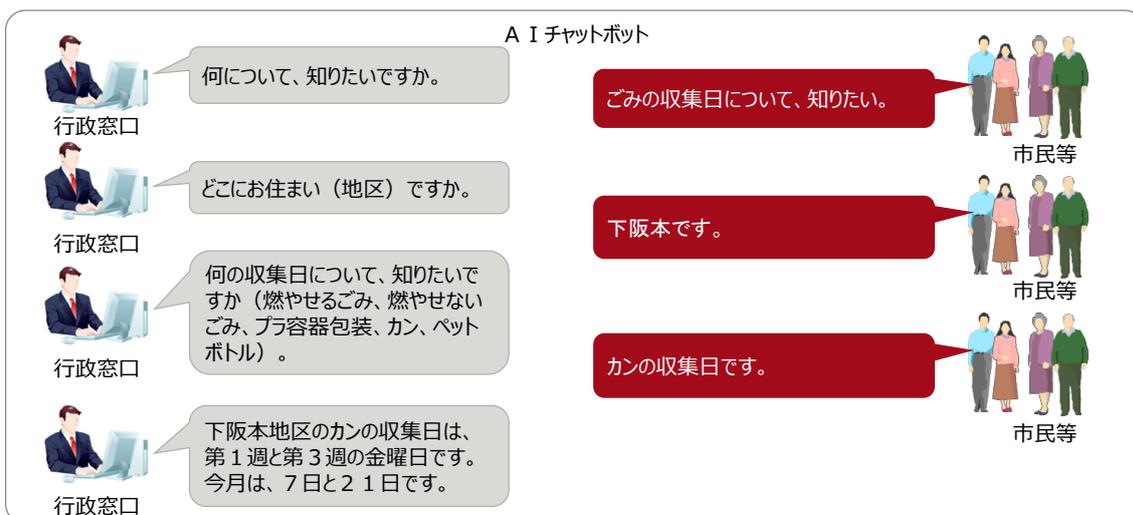


【図表Ⅱ-1】フロントサービスにおけるAI（チャットボット）の活用イメージ

現在、AIチャットボットを実現する製品は、各社ベンダーから提供されているものの、AIチャットボットで使用するデータ（想定される問い合わせ内容とその回答）を本市で収集・整備する必要があります。そのため、まずは本市のコールセンターにおけるFAQ等を活用し、各種問合せに対応する本市のホームページ上の説明ページ

<sup>20</sup> テキストや音声を通じて、会話を自動的に行うプログラム。

に誘導する総合案内チャットボットの導入を目指します。



【図表Ⅱ-2】A I チャットボットのイメージ（ごみの収集日の問い合わせ）

#### 【今後の主な取組み】

- A I チャットボットのモデル実証と効果検証
- ホームページ上でのA I チャットボットによる情報提供

## (2) 電子申請の推進（戦略を支える柱②）

### 【目的】

行政手続のオンライン化、添付書類の見直しによる市民の利便性向上

### 【概要】

世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画においても、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（行政サービスの100%デジタル化）に向け、BPR<sup>21</sup>の徹底、手続オンライン化の徹底、添付書類の撤廃、ワンストップサービスの推進が求められています。さらに、A IやRPA等のICT技術による行政事務の効率化を図るためにも、紙の申請・届出ではなく、申請・届出の標準化・デジタル化は必須となります。

添付書類の撤廃も含めた手続のオンライン化により、市民が支所等へ出向くことなく、パソコンやスマートフォンなどの各種デバイスからの行政手続を実現することで、市民の利便性向上に取り組みます。

<sup>21</sup> BPR : Business Process Re-engineering の略。既存の業務内容や流れ、組織構造、ルール等を全面的に見直し、再設計すること。

### 【今後の主な取組み】

- 電子申請の対象拡大の検討
- 添付書類（紙書類）の撤廃も視野に入れた各種申請の簡素化の検討
- 市有施設のオンライン予約の検討

## (3) キャッシュレスに対応した電子納付の推進（戦略を支える柱③）

### 【目的】

各種納付のキャッシュレス化<sup>22</sup>による市民の利便性向上と収納率の向上

### 【概要】

先進国と比較し、日本のキャッシュレス決済比率は極めて低い水準に留まっているため、国では「キャッシュレス推進協議会（経済産業省）」を設立するとともに、今後予定されている消費税率10%への引き上げ時に、中小の小売店や飲食店に対してキャッシュレス決済の導入を支援し、キャッシュレス化を後押ししています。

国主導でキャッシュレス化を推進していく一方、今後、地方公共団体においても、キャッシュレスに対応した納付方法の推進が求められると考えられます。現在、本市においては、以下の収納方法に対応しているものの、多様化するキャッシュレス決済に対応できていない状況です。

収納方法	対象納付
コンビニ収納	個人市・県民税（普通徴収）、軽自動車税、固定資産税・都市計画税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、水道・ガス料金、下水道使用料
クレジット収納	水道・ガス料金、下水道使用料

【図表Ⅱ-3】現時点の本市の収納方法

そのため、電子マネー、スマートフォンアプリ支払（Line Pay等）、銀行口座直結型スマホ支払サービス、クレジットカード、ペイジー<sup>23</sup>等、多様化するキャッシュレス決済サービスに対応できるよう、導入に向けて検討を進め、市民の利便性向上に取り組めます。

### 【今後の主な取組み】

- キャッシュレス化に向けた検討
- キャッシュレス決済導入に向けた現行業務・システムの影響調査・分析

<sup>22</sup> 電子マネーやクレジットカードなど、現金を介さない取引が増加すること。

<sup>23</sup> インターネットバンキングや現金自動預け払い機（ATM）などの手段を用いて電子的に支払いを行なう決済サービス。

#### (4) ICT技術やその他の最先端技術の更なる活用推進の検討と調査研究（戦略を支える柱⑥）

##### 【目的】

既存あるいは最先端のICT技術はもとより、関連する技術も含め、更なる活用に向けての検討と調査研究

##### 【概要】

住民・企業等の接点となるフロントサービスで、既存あるいは最先端のICT技術を活用していくためには、本市だけではなく、民間企業等と連携しながら、民間のノウハウ・知見や他団体の適用事例をもとに、行政サービスの在り方とその実現に向けたICTの活用の検討、調査研究を継続的に推進する必要があります。

そのため、最先端の技術や先進的な各種情報を有する事業者との協定や連携を通して、行政サービスへの更なる活用に向けた検討と調査研究に取り組みます。

##### 【今後の主な取り組み】

###### (ア) 行政サービスへの活用に向けた検討

- オープンデータ<sup>24</sup>・ビッグデータ<sup>25</sup>の活用推進の検討
- マイナポータル<sup>26</sup>の活用推進の検討
- SNS<sup>27</sup>の更なる有効活用の検討
- Wi-Fi<sup>28</sup>エリアの拡大検討

###### (イ) ICTの活用（フロントサービス）に向けた調査研究

- スマホ利活用に向けた調査研究
- 5G<sup>29</sup>（次世代移動通信システム）の活用に向けた調査研究
- ドローン<sup>30</sup>の活用に向けた調査研究
- プッシュ型情報提供<sup>31</sup>の推進に向けた調査研究
- VR<sup>32</sup>・AR<sup>33</sup>の活用に向けた調査研究

---

24 一切の著作権、特許などの制御メカニズムの制限なしで、全ての人が望むように利用・再掲載できるような形で入手できるデータ。

25 インターネットの普及やコンピューターの処理速度の向上などに伴い生成され、一般的なデータ管理・処理ソフトウェアで扱うことが困難であり、大容量で複雑なデジタルデータ。

26 国が運営するインターネット上のサービスで、自宅のパソコンなどから行政機関が保有する自分のマイナンバーを含む情報や情報連携により行政機関間でやり取りされた記録の確認、地方公共団体のサービスの検索などが行えるポータルサイト。

27 SNS：Social Networking Serviceの略。Web上で交友関係を構築可能にするサービス。

28 パソコンやスマホ、タブレット、ゲーム機などのネットワーク接続に対応した機器を、無線（ワイヤレス）でLAN（Local Area Network）に接続する技術。

29 日本で現在普及している4G（LTE）の後継技術であり、現在規格化が進行中の次世代無線通信システム。

30 無人で遠隔操作や自動制御によって飛行できる航空機の総称。

31 データやコンテンツが利用者の端末に自動的に配信される情報提供の方式。

32 ヴァーチャル・リアリティ（Virtual Reality：仮想現実）。コンピュータが作り出す人工の環境をあたかも現実の世界のように体感できる技術。

33 オーグメントド・リアリティ（Augmented Reality：拡張現実）。現実の環境にコンピュータが作り出す情報を付け加えたり強調したりすることにより現実を拡張するもの。

## 2. 事務効率の向上による働き方改革の推進

### (1) AI活用の推進（戦略を支える柱①）

#### 【目的】

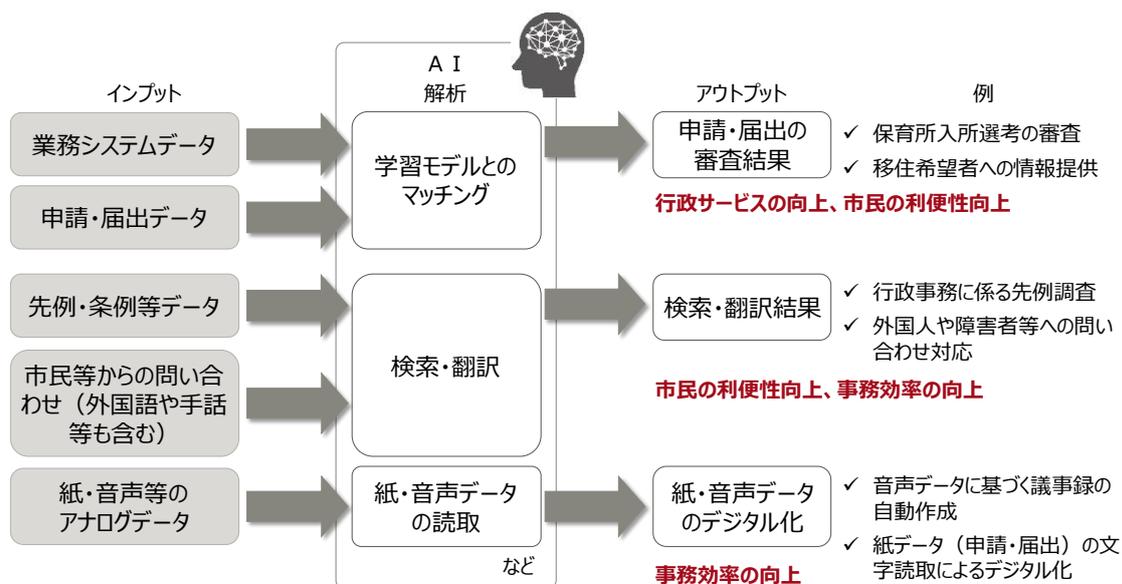
自動回答等による事務効率の向上

#### 【概要】

世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画に示されているように、多様かつ多数のインターネット接続機器から送信される大量の情報をビッグデータとして解析するAI技術の活用により、生産性の向上や新事業の創出、就業機会の増大へとつながり、国民生活の向上及び国民経済の健全な発展に寄与することが期待されています。

また、国の「未来投資戦略2018」においては、住民・企業の負担軽減や地域課題の解決、地方公共団体の業務システムの標準化・業務効率化のため、2020年度末までにAI、RPA等の革新的ビッグデータ処理技術を活用する地域数300を実現するとともに、2018年度中に「自治体データ庁内活用ガイド（仮称）」を策定することを目標としています。

本市が目指すデジタルイノベーションシティの実現においても、AIの活用は必須ですが、地に足が着いたAIの活用を推進するため、本市が蓄積・保有するデータを中心にAIの活用をスモールスタートさせ、事務効率の向上に取り組みます。



【図表Ⅱ-4】バックサービスにおけるAIの活用イメージ

なお、A I の活用にあたっては、民間企業、大学や研究機関等のノウハウや知見を要するため、最先端の技術や先進的な各種情報を有する事業者との協定や連携を通して、以下に示す業務を中心にA I の活用を推進し、事務効率の向上に取り組みます。

- ✓ 保育所入所のA I による根拠ある即時調整
- ✓ A I - O C R 導入による各種申請等のデータ化とR P A への連携
- ✓ 議事録作成システム導入によるテープ起こしに掛かる手間の削減
- ✓ 遠隔手話通訳サービスの導入

#### 【今後の主な取組み】

- A I 活用プロジェクトの立ち上げと検討
- A I 活用を推進する業務で必要となるデータの棚卸し・整備
- A I 活用のモデル実証と効果検証

## (2) R P A 活用の推進（戦略を支える柱④）

#### 【目的】

デジタルレイバー<sup>32</sup>の活用による事務効率の向上

#### 【概要】

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や未来投資戦略2018に示されているように、生産年齢人口が減少する中、地方公共団体内の限られた財源と人的資源を地域住民への行政サービス向上に資する業務に振り向けるため、自動化・省力化できる部分を抽出し、プロセスの見直しとR P A ツールの導入を推進します。

本市は全部局に対してアンケート調査を行い、定型または専門性が低く業務量が多い業務である「臨時嘱託職員の勤務報告」「国民健康保険料に係る所得申告書」の2業務を対象に、平成30年8月から10月にR P A 導入による効果検証を行いました。この検証結果を踏まえ、以下に示す業務、その他R P A 適用により効率化が図れる業務を選定・随時実施し、R P A の全庁展開による更なる事務効率の向上に取り組みます。

- ✓ 臨時嘱託職員の勤務報告データ入力
- ✓ 国民健康保険料に係る所得申告書入力
- ✓ 給与所得者異動届出書入力

---

<sup>32</sup> 事務作業を自動的にこなしてくれるコンピュータ・プログラム。

<b>【RPAの対象業務】</b> 臨時嘱託職員の勤務報告 <b>【RPAの適用範囲】</b> 各課で毎月各個人の勤務報告書（Excel）を紙に出力し、庶務事務システムに入力している。 RPAで <b>庶務事務システムへの入力を自動化</b>	年間処理件数	28,800件	
	年間処理時間	RPA適用前	3,264時間
		RPA適用後	2,496時間
	年間削減効果	768時間	

どのようなプロセスか	何をを使うか	RPA適用前	RPA適用後
1 対象職員が毎月、勤務報告書を作成する	Excel	2,400件/月 5分/件	2,400件/月 5分/件
2 各課で勤務報告書を印刷する	Excel	0.5分/件	(省略)
3 各課で勤務報告書（紙）をもとに、システムで対象者を検索し、入力する。	庶務事務システム	勤務報告書 1.0分/件	勤務報告書 人事課 → (37秒/件) → 庶務事務
4 各課で連携用ファイル（CSV）をもとに、入力内容を精査する	Excel	0.2分/件	0.2分/件
5 人事課で勤務報告書を精査する	Excel	0.1分/件	(省略)

【図表Ⅱ-5】バックサービスにおけるRPAの活用イメージ（平成30年度検証結果）

ただし、RPAは汎用的なツールであるため、様々な場面や業務で活用することが可能な一方、以下に示す観点から業務の見直しも含め、RPA導入の必要性や効果を検証し、RPA活用による事務効率の向上に取り組みます。

RPA導入の必要性検討の観点		内容
業務面	RPA導入予定の対象業務の見直しを併せて実施する。	BPRの観点から、対象業務の電子申請への移行や事務処理手順の見直しなど、RPA導入に併せて業務の見直しを図り、より有効なRPA活用を検討すべきである。
システム面	RPA導入予定の対象業務で使用する既存システムの改修が近々に発生しないか。	既存システムの改修予定が見えている場合は、システム改修前にRPAを導入しても、システム改修後に再度自動化ロボットを作り直す必要がある。また、改修内容によってはRPAが不要になることもあるため、システムの改修内容や費用対効果等を十分に勘案しながらRPA導入を検討する必要がある。
	RPA導入予定の対象業務で使用する既存システムの機能（EUC等）やOAソフト等に対応できないか。	RPA導入において、職員作業で自動化ロボットを作成することが難しい場合は、開発にかかる経費等が発生することから、既存システムのEUC機能やExcelの関数やリンク機能等の活用も併せて、RPA導入を検討すべきである。 ※既存システムの機能で対応できるものの、各課が当該機能を認識しておらず、手作業で実施している可能性もある。
	RPA導入予定の対象業務で使用する既存システムの軽微な改修に対応できないか。	既存システムの軽微な改修により、RPAの導入効果よりも高い効果が得られる場合がある。このような場合は、RPA導入経費と既存システム改修経費を比較検証し、検討すべきである。

【図表Ⅱ-6】RPAの活用にあたっての観点

#### 【今後の主な取組み】

- R P Aの活用も含めたB P Rの検討
- R P Aを適用する行政事務の選定・精査
- 平成30年度のP R Aの検証結果に基づく実運用、対象行政事務の追加

### (3) テレワーク等の推進（戦略を支える柱⑤）

#### 【目的】

テレワーク導入による事務効率化や新たな出退勤管理によるワークライフバランスの推進

#### 【概要】

国においては、長時間労働の是正や多様で柔軟な働き方の実現、雇用形態に関わらない公正な待遇の確保等に向けた働き方改革を推進しています。

本市においても、行政サービスの担い手となる本市職員が減少することを見据え、「(1) A I活用の推進」「(2)R P A活用の推進」に示した事務効率化を向上させるとともに、テレワーク導入による柔軟な働き方、出退勤管理のシステム化による時間外勤務の管理等を行い、ワークライフバランスの推進に取り組みます。

#### 【今後の主な取組み】

- テレワークの利用拡大の推進
- 次期内部事務処理システムにおける新たな出退勤管理の実現
- e - ラーニング<sup>33</sup>の活用による効率的な研修等の推進

### (4) I C T技術やその他の最先端技術の更なる活用推進の検討と調査研究（戦略を支える柱⑥）

#### 【目的】

既存あるいは最先端のI C T技術はもとより、関連する技術も含め、更なる活用に向けての検討と調査研究

#### 【概要】

「1. (4) I C T技術やその他の最先端技術の更なる活用推進の検討と調査研究」と

---

<sup>33</sup> I C Tを用いて行う学習。

同様に、行政内部のバックサービスで、既存あるいは最先端の I C T 技術を活用していくためには、本市だけではなく、民間企業等と連携しながら、民間のノウハウ・知見や他団体の適用事例をもとに、行政事務の在り方とその実現に向けた I C T の活用の検討、調査研究を継続的に推進する必要があります。

そのため、最先端の技術や先進的な各種情報を有する事業者との協定や連携を通して、行政事務への更なる活用に向けた検討と調査研究に取り組みます。

#### **【今後の主な取組み】**

(ア) 行政事務への活用に向けた検討

- オープンデータ・ビッグデータの活用推進の検討
- マイナポータルの活用推進の検討

(イ) I C T の活用（バックサービス）に向けた調査研究

- 5 G（次世代移動通信システム）の活用に向けた調査研究
- ドローンの活用に向けた調査研究

### 3. クラウド化・無線化の推進と高度なセキュリティの構築

#### (1) 民間サービス（クラウド化）活用の推進（戦略を支える柱⑦）

##### 【目的】

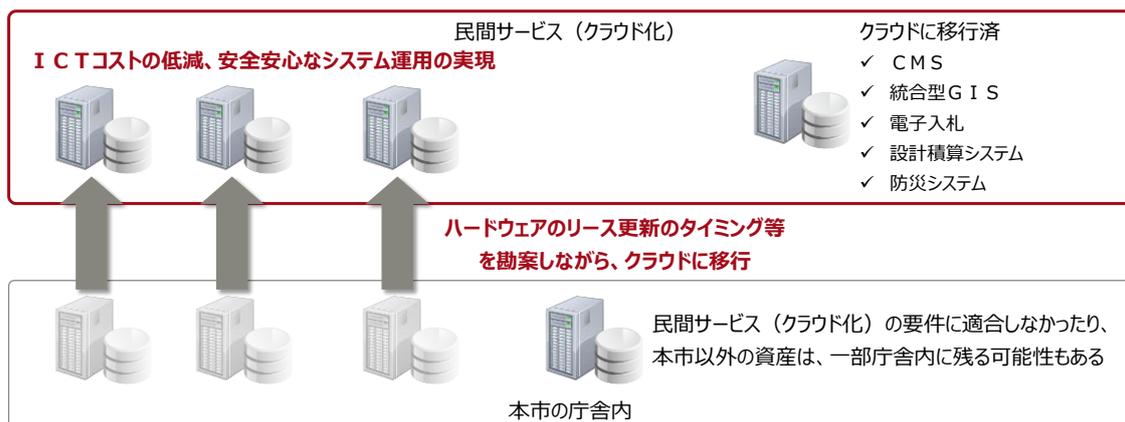
データセンター<sup>34</sup>活用による安全安心なシステム運用とICTコストの削減

##### 【概要】

国の各種政策・計画において、ICTコストの削減や情報セキュリティ水準の向上、災害時の業務継続性の確保の観点から、団体個別に情報システムの整備を行うのではなく、民間クラウド・サービスを積極的に活用し、自治体クラウドへの集約化も含めたクラウド導入の促進を地方公共団体に求めています。

現在、本市においては、CMS<sup>35</sup>（ホームページ・データカタログ）や統合型GIS<sup>36</sup>、電子入札、設計積算システム、防災システム等の一部がクラウドで稼働しているものの、本市の情報システムの多くは庁舎内に設置・管理されています。今後は、ハードウェアのリース更新のタイミングなどを勘案しながら、クラウド対象とするシステムの選定を実施し、可能なものから順次クラウド化を進め、安全安心なシステム運用とICTコストの削減に取り組みます。

クラウドの導入・移行にあたっては、「デジタルガバメント推進方針（平成29年5月30日閣議決定）」に基づき、民間クラウド・サービスの活用を前提とし、ハードウェアのリース更新のタイミングなどを勘案しながら、クラウドに移行するシステムを選定し、可能なものから順次クラウド化を推進します。



【図表Ⅱ-7】クラウドへの移行イメージ

<sup>34</sup> 各種のコンピュータやデータ通信などの装置を設置・運用することに特化した施設の総称。

<sup>35</sup> CMS：Content Management Systemの略。Webコンテンツを構成するテキストや画像などのデジタルコンテンツを統合・体系的に管理し、配信など必要な処理を行うシステムの総称。

<sup>36</sup> GIS：Geographic Information Systemの略。地理情報および付加情報をコンピュータ上で作成・保存・利用・管理・表示・検索するシステム。

### 【今後の主な取組み】

- 現行システムの調査・分析(資産棚卸し及びクラウド移行対象システムの選定等)
- 民間データセンターの調査・分析(立地、サービス内容、価格等)
- クラウド移行に向けたロードマップの策定と推進

## (2) 全庁ネットワーク無線化の推進とセキュリティ強化(戦略を支える柱⑧)

### 【目的】

2 in 1 ノート<sup>37</sup>(ツインワンノート) やスマートデバイス<sup>38</sup>等の活用によるペーパーレス化や事務効率の向上

### 【概要】

本市も含め地方公共団体では執務室での事務以外に、特に道路・河川や介護・福祉等に係る担当課においては、現地での事務も数多く存在します。そのため、執務室に戻らざるとも現地で事務が行えるよう、タブレットやスマートフォン等のスマートデバイスを活用し、事務効率の向上に取り組みます。

また、全庁ネットワークの無線化を推進することで、場所に縛られることなく、事務用端末の持ち運びが可能となり、会議等におけるペーパーレス化や事務効率の向上に取り組みます。

ただし、全庁ネットワークの無線化にあたり、2要素認証<sup>39</sup>の導入や端末認証によるネットワーク接続、HDDデータの暗号化や通信データの暗号化等の情報セキュリティの強化を図ります。

### 【今後の主な取組み】

- スマートデバイスの活用場面・シーンの検討、モデル実証
- 全庁ネットワークの無線化の検討と環境整備
- 全庁ネットワークの無線化に伴う情報セキュリティ強化

<sup>37</sup> キーボードを取り外したり、360°回転させたりして、タブレットとしても使えるパソコン。

<sup>38</sup> パソコンやメインフレーム、ワークステーションなどの既存のコンピュータの枠にとらわれない情報機器の総称。

<sup>39</sup> アクセス権を得るのに必要な本人確認のための要素(証拠)を二つ、ユーザーに要求する認証方式

---

## 大津市デジタルイノベーション戦略

2019年度～2023年度

---

発行 大津市

〒520-8575 大津市御陵町3-1

電話 : 077-523-1234 (代表)

---

編集 政策調整部情報システム課

電話 : 077-528-2713 (直通)

E-mail : [otsu1218@city.otsu.lg.jp](mailto:otsu1218@city.otsu.lg.jp)

---



大津市  
OTSU