

第 1 回 郡山市デジタル市役所推進本部

2020.8.28 (金) 13:00～14:10 web 会議

1 開催理由及び成果目標

デジタル市役所推進計画アクションプランの進捗状況等を基に、具体的な ICT の活用について協議し、今後の方向性を定める。

2 アジェンダ

(1) アクションプランの進捗状況等について **資料 1-1** **資料 1-2**

事務局からアクションプランの進捗状況等を説明し、把握できた課題及びその解決策について協議する。また 5 レスの推進の必要性について情報を共有する。

(2) 行政手続きオンライン化の今後の方向性について **資料 2**

今後の具体的な進め方、推進方法等について協議する。

(3) 住民情報系システムのクラウド化について **資料 3-1** **資料 3-2**

基本的な方針及び具体的なクラウド化時期等について協議する。

(4) キャッシュレス決済の導入について **資料 4-1** **資料 4-2**

事務局から導入スケジュール等について説明する。(9月補正予算計上案件)

(5) その他

1 令和2年度アクションプランの進捗状況について（方針別集計）

基本方針・重点推進目標	新規	拡充	継続
I C Tで行政サービスの利便性向上			
(1) 行政手続きのオンライン化・窓口拡充	1	1	7
(2) 利用機会等の格差の是正			6
I C Tで情報の見える化・地域情報化			
(1) 情報発信・情報共有で安心安全		2	14
(2) 地域情報化の推進		1	6
I C Tで行政事務の効率化・高度化			
(1) 情報システム改革・業務の見直し	2	5	26
(2) マイナンバーカードの普及・活用			4
I C T推進を支える推進体制			
情報セキュリティ対策/人材育成・普及啓発/研究開発		2	5
計	3	11	68

※令和2年度 計82事業（うち2事業重複）

新規…新たに計画に掲載した事業

拡充…従来の内容から拡充を図る事業

継続…継続して実施する事業

2 令和2年度【新規】事業

No.	事業名	所属名	事業概要
6	経営所得安定対策等手続電子化の導入	農業政策課	国の「経営所得安定対策」の手続電子化に伴う業務実施体制の整備
53	オンライン資格確認への対応	国民健康保険課	国の法改正により、令和3年3月から開始される「オンライン資格確認」の制度に対応するため、国民健康保険システムの改修等を実施する。
57	介護認定審査会のオンライン会議化	介護保険課	<p>新型コロナウイルス感染症が再び流行したとしても、安定的に介護認定審査会が開催できるよう、タブレットを活用してオンラインで会議を行える環境を構築する。</p> <p>同時に、これまで紙を用いて作成していた審査会の資料を、タブレットを活用してをデータ化することで、業務の効率化とペーパーレス化を図る。</p>

郡山市デジタル市役所推進計画2018-2021アクションプランについて

3 令和2年度【拡充】事業

No.	体系	事業名	所属名	事業概要
3	1-1	キャッシュレス決済の導入	ソーシャルメディア推進課	公共施設等でキャッシュレス決済を導入し、市民サービスの向上を図る。また、新型コロナウイルスに対する市民の安全・安心の観点から積極的に推進する。
20	2-1	市民問合せ型チャットボットの導入	ソーシャルメディア推進課	AIによる自動応答を導入することで職員の間合せ時間を削減し、職員の業務時間の削減を図る。
23	2-1	労働情報発信（SNS・メールマガジン）	雇用政策課	各種助成金制度、関係法令等の情報、市内企業の情報等をメールマガジンやSNSにより発信する。また、ポータルサイトを立ち上げ、新しい生活様式に対応した就職支援を実施する。
37	2-2	未来を拓く教育情報化推進（情報教育環境整備）	教育研修センター	ICT環境の充実を図るため、小中学校教育用コンピュータやソフトウェアの整備を計画的に行い、児童生徒の情報活用能力の育成及び教科等の目標を達成するために効果的なICT機器の整備と活用を図る。
41	3-1	AI・RPA等の利活用	行政マネジメント課 ソーシャルメディア推進課	AI・RPA等の新たなICTを市民サービス向上や業務改善のため効果的に導入する。（個人番号利用事務系へ拡充）
43	3-1	Web会議システムの活用（テレビ会議・災害対応等）	ソーシャルメディア推進課	本庁と各行政センター等の間に、Web会議システムを導入し、窓口対応の向上や災害時の運用など幅広く活用する。
45	3-1	モバイル型端末機の導入によるワークスタイルのカイゼン（庁外での活用）	ソーシャルメディア推進課	庁外でLGWAN環境に接続できるモバイル型端末機を整備し活用を図る。
49	3-1	電子入札（調達）	契約課	契約課で執行している入札（見積）業務において、インターネットを利用した電子入札システムにより実施する。
51	3-1	データヘルス支援システムの再構築	国民健康保険課	データヘルス支援システムの再構築を図る。
52	3-1	オンライン資格確認への対応	国民健康保険課	国が開発した国民健康保険の標準的な事務処理システムを導入する。
78	4-3	デジタル市役所市民会議の開催	ソーシャルメディア推進課	ICT関係団体等により構成される「デジタル市民会議」を設置し、行政手続きのオンライン化、オープンデータの活用など、官民一体の取組を推進する。

郡山市デジタル市役所推進計画2018-2021アクションプランについて

4 令和2年度アクションプラン5レス別集計について

基本方針・重点推進目標	キャッシュレス	カウンターレス	ペーパーレス	ファイルレス	ムーブレス
ICTで行政サービスの利便性向上					
(1) 行政手続きのオンライン化・窓口拡充	2	7	6	0	1
(2) 利用機会等の格差の是正	0	2	2	0	1
ICTで情報の見える化・地域情報化					
(1) 情報発信・情報共有で安心安全	0	14	15	3	0
(2) 地域情報化の推進	0	3	3	2	0
ICTで行政事務の効率化・高度化	0				
(1) 情報システム改革・業務の見直し	0	3	28	20	7
(2) マイナンバーカードの普及・活用	0	3	3	0	0
ICT推進を支える推進体制					
情報セキュリティ対策/人材育成・普及啓発/研究開発	0	1	1	1	0

5 分析結果と今後の方向性

【成果】

- ✓ 業務の効率化については一定の事業数を確保

【強化ポイント】

- ✓ 「キャッシュレス」分野、「行政手続きのオンライン化・窓口拡充」の強化
- ✓ 「ムーブレス」分野⇒テレビ会議等を活用した取り組み

については、以下の3事業に重点を置きつつ、今年度はデジタル市役所推進計画を実行していく

- ①行政手続きのオンライン化
- ②キャッシュレス決済の加速化
- ③ビデオ会議システムを活用したムーブレスの進展

郡山市が目指す5レスを活用したDXの実現について～ICTが創る郡山市の未来～

1.郡山市が目指す5レスとは

各課・全庁で抱える様々な課題・問題

実現したい未来 = 【市民の利便性向上と業務効率化】

- ✓ 窓口来庁舎の削減
- ✓ 紙資源の削減
- ✓ 情報の検索性の向上
- ✓ 情報共有の効率化
- ✓ 利便性・安全性の向上
- ✓ 自動化による時間削減

【課題解決の手段・方法⇒5つの共通目標】

窓口をなくす

カウンターレス

- 行政手続きのオンライン化

行政手続きの数に対するオンライン化率

現金をなくす

キャッシュレス

- 収納チャンネルの多様化

使用料、市税等のキャッシュレス決済比率

会議をなくす

ムーブレス

- テレビ会議システム、グループウェア、IoT、センシングの活用

会議全体に対するテレビ会議の使用率

紙をなくす

ペーパーレス

- 申請書・各種資料などの電子化

印刷枚数の減少率

紙資料が執務室を専有している面積割合

棚をなくす

ファイルレス

- 各種紙資料などのデータ化

各種台帳のデータ化率

郡山市が目指す5レスを活用したDXの実現について～ICTが創る郡山市の未来～

2.郡山市が目指すDXの実現とは【具体例】

	CASE.1 —郡山市DXが目指すオンライン化—	CASE.2 —郡山市DXが目指すデータ化—	CASE.3 —郡山市DXが目指す災害対応—
課題 ↓ 実現したい未来	<p>市民の方が、申請を行う場合、窓口に来庁して申請する方法しか存在しない</p> <p>【市民の利便性向上】 ✓ 来庁せずに手続き ✓ 安全かつ迅速な対応 【職員の業務効率化】 ✓ 移動・ロスタイム等の削減</p>	<p>市民の方が、行政が保有するデータを取得したいが、どこをどのように探せばよいかわからない</p> <p>【市民の利便性向上】 ✓ 情報の検索性向上 【職員の業務効率化】 ✓ 情報の検索性向上 ✓ 紙資料の削減</p>	<p>災害などが発生した場合、より迅速かつ正確に対応したい</p> <p>【市民の利便性向上】 ✓ 迅速かつ正確な情報共有 【職員の業務効率化】 ✓ 紙資料の削減 ✓ 安全性の向上</p>
5レスによる 解決手段 /方法	<p>カウンターレス 行政手続きのオンラインによる申請を可能に</p>	<p>ファイルレス 公開データと非公開データが分けられ、データが検索・機械判読できる状態</p>	<p>ペーパーレス 資料を電子化することで、スマホ等を通して現場から情報確認ができる。</p>
	<p>キャッシュレス QRやクレジットカードなどあらゆる決済手段に対応</p>	<p>ペーパーレス データの元となる台帳・紙ファイルは電子化する</p>	<p>ファイルレス 次の災害時の活用のため、災害場所等の情報をデータ化、検索・機械判読できる状態</p>
	<p>ムーブレス 職員はテレビ会議を活用し遠隔で窓口・受付対応</p>	<p>カウンターレス 窓口に来庁しなくても、オンライン上で手続き、必要なデータ・情報を常に確認</p>	<p>ムーブレス IoT技術で危険個所を検知し、ロボットを活用することで現場に行かずに対応できる。</p>
	<p>ファイルレス 台帳をデータ化し、データが検索・機械判読できる状態</p>		

○ 行政手続きオンライン化の今後の方向性について

1 基本的な考え方

- ✓ 市民の利便性及び業務効率性の向上を目的とします。
- ✓ 本市における行政手続きの数は約4,300手続きあります。
- ✓ これらの手続きの100%オンライン化を目指します。
- ✓ 行政手続きを2つのグループに分け、オンライン化を戦略的に実行します。

2 「2つのグループ」について

グループ1 「本人確認不要型」

- 本人確認が不要なもの。
- 実際の申請では、申請書等に記載する申請者名は「記名」で済むもの。

2020年度から

既存システム(かんたん電子申請)
の徹底的な利活用

グループ2 「本人確認必要型」

- 法令等により、本人確認が必要とされているもの。
- 実際の申請では、申請書等に記載する申請者名は「自署」または「押印」が必要であるもの。
- 身分証の提示・確認を行うもの。

2021年度から

新システムの導入
(マイナンバーを活用した本人確認)

3 今後の進め方

- 各部署ごとにリーディング・プロジェクトを設定します。
 - ① 手続き数が多いものや、汎用性の高い手続きのオンライン化をリーディング・プロジェクトとして、具体的なオンライン化スケジュールを検討する。
 - ② リーディング・プロジェクトの対象手続きは、2020年度は「グループ1（本人確認不要）」に属するもの、2021年度は「グループ2（本人確認要）」に属するものとする。
 - ※ 本人確認を要する手続きであっても、手続きの事前予約等が可能となる場合には、「グループ1」として早期のオンライン化を目指す。

- 各部署が設定した「リーディング・プロジェクト」をソーシャルメディア推進課で照会し、進捗を管理します。

4 ロードマップ

	2020年度			2021年度				2022年度	
	2/4	3/4	4/4	1/4	2/4	3/4	4/4	1/4	2/4
グループ1 本人確認 不要型	リーディング・プロジェクト の設定		★ 本部会報告 (2021年度のオンライン化手続き)						
		システム適用		リーディングプロジェクトをはじめとする各種手続きのオンライン化					
グループ1 本人確認 必要型				リーディング・プロジェクト の設定					
		★ 新システムの予算化		新システム構築		システム適用		随時、オンライン化	

○ 住民情報系システムのクラウド化（概要）

1 業務システムサーバの保有状況

①クラウド化済のもの

内部情報系システム

- ・グループウェア
- ・財務会計/文書管理システム
- ・庶務事務/人事給与システム

②電算室内(個別サーバ)

- ・戸籍システム
- ・下水道受益者負担金システム
- ・農地台帳システム
- ・障害者自立支援システム など

③電算室内(統合サーバ)

- ・税総合システム
- ・住民情報システム
- ・保健福祉情報システム
- ・介護保険システム
- ・国民健康保険システム
- ・生活保護システム
- ・畜犬管理システム
- ・選挙管理システム など

2 基本的な方針

1. クラウド化を推進する

(理由 1) 専門性の高いデータセンターによるハードウェア、ネットワークの監視が可能

(理由 2) セキュリティの向上

(理由 3) ハードウェアリソースの最適化
(ムダのない構成 → 最小の費用)

2. 業務システム毎にクラウドを調達(マルチクラウド)

(理由) 各業務システムの終期が異なる現状から一括切り替えが困難

【課題】：回線費用の増加等

→ データセンターの箇所数を限定



3. 小規模なシステムのクラウドは同一(統合サーバをクラウド上に実現)

(理由) 回線費用の増加や障害発生時の切り分けの複雑化の懸念を回避

3 クラウドの調達種別

1. 業務システム毎にクラウド環境を構築するもの（業務システム所管課契約）

▶ 比較的大規模なシステムを対象とする。

- ・ 税総合システム
- ・ 国民健康保険システム
- ・ 住民情報システム
- ・ 保健福祉システム

- ✓ システムに最適化したハードウェアリソースが提供される。
- ✓ 最大4つのデータセンターによる運用（データセンター箇所数の限定）

▶ 税総合システム
2022年1月～

運用(別発注)

一括調達範囲

アプリケーション

ハードウェア

ネットワーク

▶ 国民健康保険システム
2022年1月～

運用(別発注)

一括調達範囲

アプリケーション

ハードウェア

ネットワーク

▶ 住民情報システム
2023年10月～

運用(別発注)

一括調達範囲

アプリケーション

ハードウェア

ネットワーク

▶ 保健福祉システム
2025年1月～

運用(別発注)

一括調達範囲

アプリケーション

ハードウェア

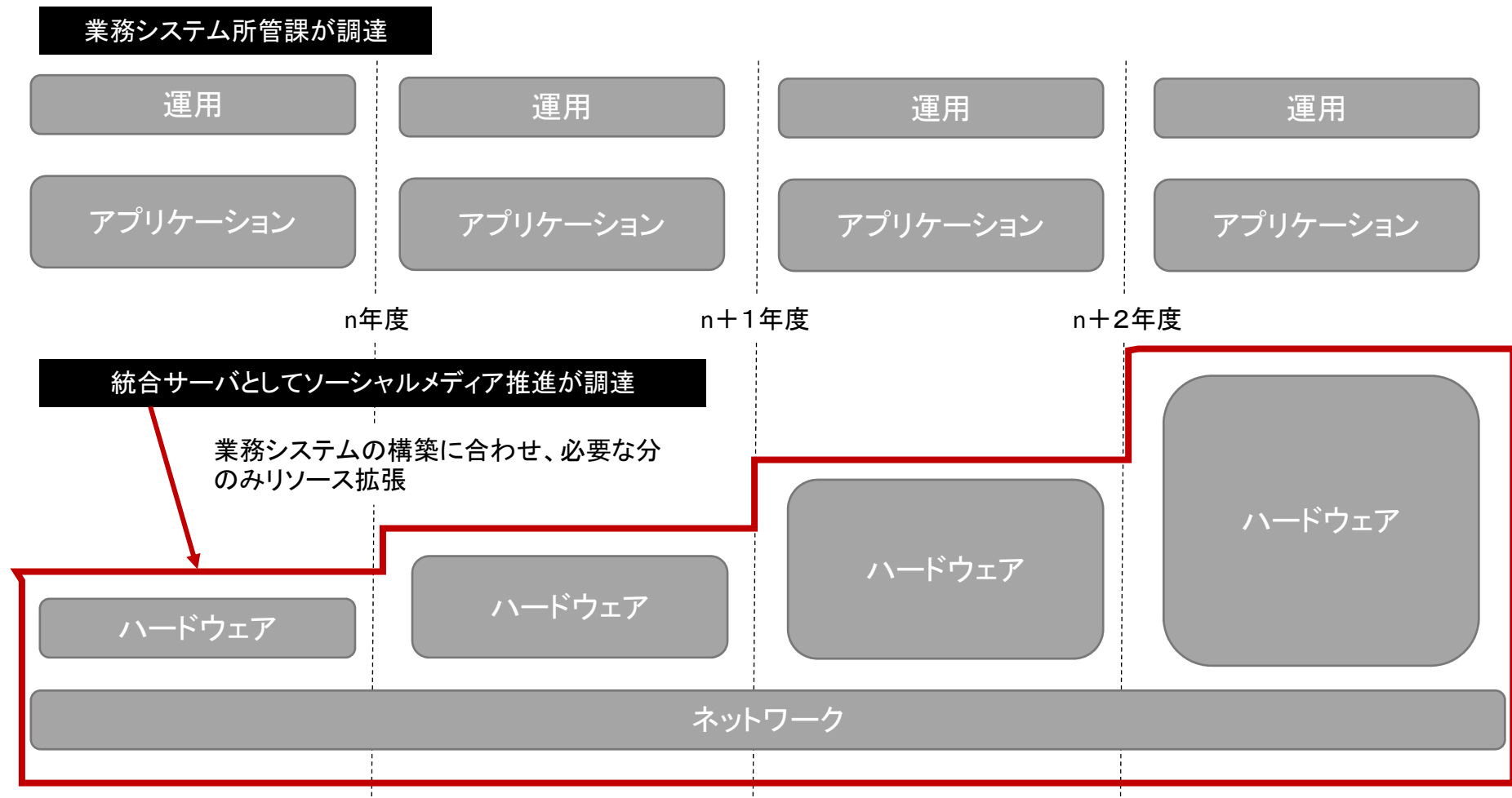
ネットワーク

2. 統合サーバとして一括でクラウド環境を構築するもの（ソーシャルメディア推進課契約）

比較的小規模なシステムを対象とする。

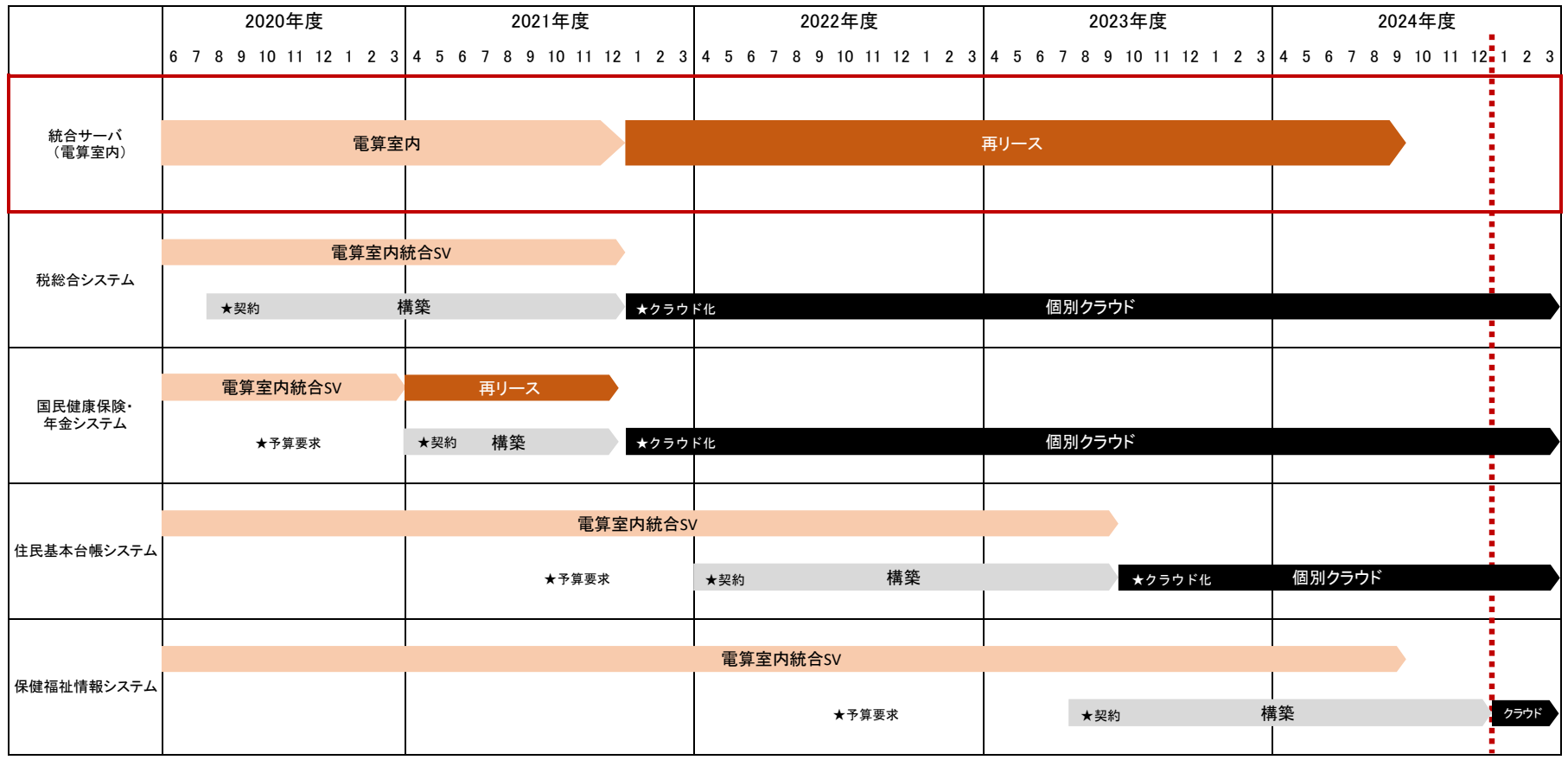
- ・ 介護保険システム
- ・ 障害者自立支援システム
- ・ 畜犬管理システム
- ・ 下水道受益者負担金システム
- ・ 戸籍システム
- ・ 農地台帳システム
- ・ 選挙管理システム
- ・ 生活保護システム など

- ✓ アプリケーションの増加に応じた柔軟なリソース拡張
- ✓ 回線費用の増加等への対応



○ クラウド化ロードマップ

業務システム毎にクラウド環境を構築するもの



統合サーバとして一括でクラウド環境を構築するもの

	2020年度			2021年度			2022年度			2023年度			2024年度																																			
	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3														
統合サーバ (電算室内)	電算室内												再リース																																			
統合サーバ (クラウド)	★予算要求			★契約 構築			クラウド																																									
農業基本台帳システム	電算室内個別SV												★契約 構築												統合サーバ(クラウド)																							
生活保護システム	★予算要求												電算室内統合SV												★契約 構築												統合サーバ(クラウド)											
障がい者自立支援システム	★予算要求			電算室内個別SV			再リース			★契約 構築												統合サーバ(クラウド)																										
災害援護資金貸付システム	★予算要求												電算室内統合SV												★契約 構築												統合サーバ(クラウド)											
下水道台帳管理システム	★予算要求												電算室内統合SV			再リース			★契約 構築												統合サーバ(クラウド)																	

	2020年度			2021年度			2022年度			2023年度			2024年度																				
	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
統合サーバ (電算室内)	電算室内												再リース																				
統合サーバ (クラウド)	★予算要求			★契約 構築			クラウド																										
水田農業対策 システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			統合サーバ(クラウド)														
戸籍システム	電算室内個別SV												★予算要求			★契約 構築			統合サーバ(クラウド)														
介護保険システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			電算室内統合			統合サーバ(クラウド)											
統合CADシステム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			統合サーバ(クラウド)														
住宅情報システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			統合サーバ(クラウド)														
選挙事務システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			統合サーバ(クラウド)														

	2020年度			2021年度			2022年度			2023年度			2024年度																				
	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
統合サーバ (電算室内)	電算室内												再リース																				
統合サーバ (クラウド)	★予算要求			★契約 構築			クラウド																										
家屋評価システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			クラウド														
後期高齢システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			クラウド														
畜犬管理システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			クラウド														
食品営業許可台帳管理システム	電算室内統合SV			電算室内統合SV			電算室内統合SV			電算室内統合SV			電算室内統合SV			★予算要求			★契約 構築			クラウド											
薬事台帳管理システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			クラウド														
医事台帳管理システム	電算室内統合SV												★予算要求			★契約 構築			クラウド														

概要

- 昨年度末から実施していたQR決済導入による効果検証を青少年会館にて開始
- 施設利用者、窓口対応者の声、利用状況について以下のとおり報告する
- 現場の意見を踏まえ今後必要な整備を行う

【施設利用者の声】

ーQR決済を使用した理由

➢ 普段から極力現金を使わない

➢ 使用してみたいと思っていたがなかなかきっかけがつかめなかった。
行政施設もキャッシュレス決済を開始したという安心感から、使用してみるきっかけに

ーQR決済を使用しない理由
 (法人の場合)

➢ QR決済をする手段を持っていない

(個人の場合)

➢ そもそもQR決済を使用していない

➢ サークル活動などは、代表者が現金で集金して入金するため、必然的に現金のみのやりとりになる

【窓口担当者からの声】

- 設置している自動販売機がマルチ決済に対応しているため、**多チャンネルによる決済手段が必要**
- 領収書を別途印刷して発行しているため、**連携できるレジを設置**することで窓口対応の迅速化が図れる
- 集金金額が一定の施設に導入メリットがあるのでは

●QR決済利用状況(青少年会館)

月	利用実績(件)	利用金額(円)	QR利用率
2月	2	3,500	1.9%
3月	3	4,600	2.9%
4月	3	5,100	7.5%
5月	0	0	0.0%
6月	8	17,800	8.1%
7月	7	11,500	8.1%

※5月について、コロナ対応につき、休館などもあったことから利用者実績なし

今後必要な整備

- 1.マルチ決済への対応 (マルチ決済端末の導入)
- 2.決済と連動したレジの導入 (POSレジの導入)
- 3.利用施設の拡大

○ 新型コロナウイルス対策を目的としたキャッシュレス決済の加速

- ✓ 将来的にカウンターレスを目指す証明書等の発行について、まずは、キャッシュレス化を図る。
- ✓ 公共施設の使用におけるキャッシュレスの推進。
- ✓ 新型コロナウイルスに対する市民の安全・安心の観点からの配慮が必要（新しい生活様式に対応）
- ✓ 窓口にキャッシュレス決済手段を設け、現金の受け渡しによる感染リスクを低減させる。
- ✓ 繰替払い等の運用ルールの整備が必要である。

1 対象窓口等 (34施設)

- ◇文化施設 (観覧料)
 - ・美術館
- ◇体育施設 (施設使用料)
 - ・総合体育館等
- ◇庁舎等 (証明書等発行手数料)
 - ・市民サービスセンター
 - ・緑ヶ丘市民サービスセンター
 - ・市民課 ・資産税課
- ◇行政センター (証明書等発行手数料)
- ◇中央公民館 (施設使用料)
- ◇駅西口駐車場 (定期券等販売収入)
- ◇自転車等駐車場 (定期券等販売収入)

2 キャッシュレス決済手段

- ◇QRコード決済
 - スマホに指定のアプリをダウンロードし、QRコードを会計時に提示して決済するもの
- ◇電子マネー
 - あらかじめチャージ（自動チャージ含む。）した専用のカードで決済するもの
- ◇クレジットカード
 - 各種カードに対応

3 整備する機器等

- ◇マルチペイメント端末
 - 市民の各種カード・スマホ情報（nanacoやクレジットカード等）を読み取るための端末
- ◇POSレジ・レジ用プリンタ
 - 支払い方法がマルチ化することから、後日の調定等の歳入事務が適切に行われるための機器。また、領収書も発行する。

9月	10月	11月	12月	1月	2月
	各種契約・設定等			★キャッシュレス決済開始	
課題の把握・運用ルールの整備					
	必要に応じた規則等の改正				

○ 導入予定施設一覧

種別 (34施設)	施設名
文化施設 (1施設)	美術館
体育施設 (6施設)	郡山総合体育館、開成山陸上競技場、郡山庭球場、東部体育館、ふるさとの森スポーツパーク、郡山市熱海フットボールセンター
本庁 (2施設)	市民課、資産税課
行政センター (14施設)	富田、大槻、安積、三穂田、逢瀬、片平、喜久田、日和田 富久山、湖南、熱海、田村、西田、中田
連絡所 (4施設)	河内、月形、高瀬、二瀬
サービスセンター (2施設)	郡山市民サービスセンター、緑ヶ丘市民サービスセンター
公民館 (1施設)	中央公民館
都市施設 (4施設)	郡山駅西口第一自転車等駐車場、郡山駅西口第二自転車等駐車場、 郡山駅東口自転車等駐車場、郡山駅西口駐車場