

令和3年度

行政監査の結果に関する報告

(監査期間：令和3年11月1日から令和4年3月24日まで)

〔 デジタル市役所の推進について 〕

令和4年3月24日提出

郡山市監査委員

3郡監査第1128号

令和4年3月24日

郡山市議会議長

郡山市長

郡山市監査委員 山本 邦雄

郡山市監査委員 橋本 勉

郡山市監査委員 久野 三男

郡山市監査委員 栗原 晃

令和3年度行政監査の結果に関する報告について

地方自治法第199条第2項の規定に基づき行政監査を行ったので、同条第9項の規定により、その結果に関する報告を次のとおり提出する。

令和3年度 行政監査の結果に関する報告

目 次

第1	準拠基準	1
第2	監査の概要	1
1	監査の種類	1
2	監査のテーマ	1
3	監査の目的	1
4	監査の対象	1
5	監査の着眼点	1
6	監査の主な実施内容	2
7	監査の日程及び実施場所	2
第3	監査の結果	2
1	デジタル市役所の推進に関する概要について	3
2	デジタル市役所の推進施策について	6
3	デジタル市役所の推進体制について	15
4	意見	19

令和3年度 行政監査の結果に関する報告

第1 準拠基準

郡山市監査基準

第2 監査の概要

1 監査の種類

地方自治法第199条第2項に基づく行政監査

2 監査のテーマ

デジタル市役所の推進について

3 監査の目的

本市においては、平成30年3月に策定した「郡山市デジタル市役所推進計画」をICT推進の総合的な計画として位置づけ、この計画を基に、具体的な施策の実施計画である「アクションプラン」を年度ごとに作成・評価・見直しを行い、情報化施策の計画的推進を図っている。

また、国においても、「自治体DX推進計画」を令和2年12月25日に策定し、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていく考えである。

こうしたなか、「郡山市デジタル市役所推進計画」が本年度、4か年計画の最終年度となっていることから、計画のこれまでの進捗及び本市のDXの推進を検証し、行政の効率化や市民サービスの向上に資することを目的とする。

4 監査の対象

(1) 対象事務

郡山市デジタル市役所推進計画に掲げる事業及び関連事業

(2) 対象部局

政策開発部及び関連部局

5 監査の着眼点

- (1) 関係法令及び国等の計画に基づいた計画内容となっているか。
- (2) 広く外部の意見を取り入れているか。
- (3) 事業はその目的を達成するために有効なものとなっているか。
- (4) 計画の見直しの検討を効果、社会経済情勢の変化等を踏まえて行っているか。

6 監査の主な実施内容

郡山市デジタル市役所推進計画に関する調査票及び関係書類の提出を求め、監査の着眼点に基づき書類の調査を行うとともに、関係職員からの聞き取り調査を行った。

7 監査の日程及び実施場所

(1) 日程

令和3年11月1日から令和4年3月24日まで

(2) 実施場所

監査委員室

第3 監査の結果

事務の法令適合性、正確性、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしているか、組織の合理化に努めているかについて監査した結果、**おおむね適正に執行されていると認められたが、意見を付すので対応を検討されたい。**

なお、事務処理上改善又は留意すべき点で軽微なもの等については、口頭で措置を促した。

1 デジタル市役所の推進に関する概要について

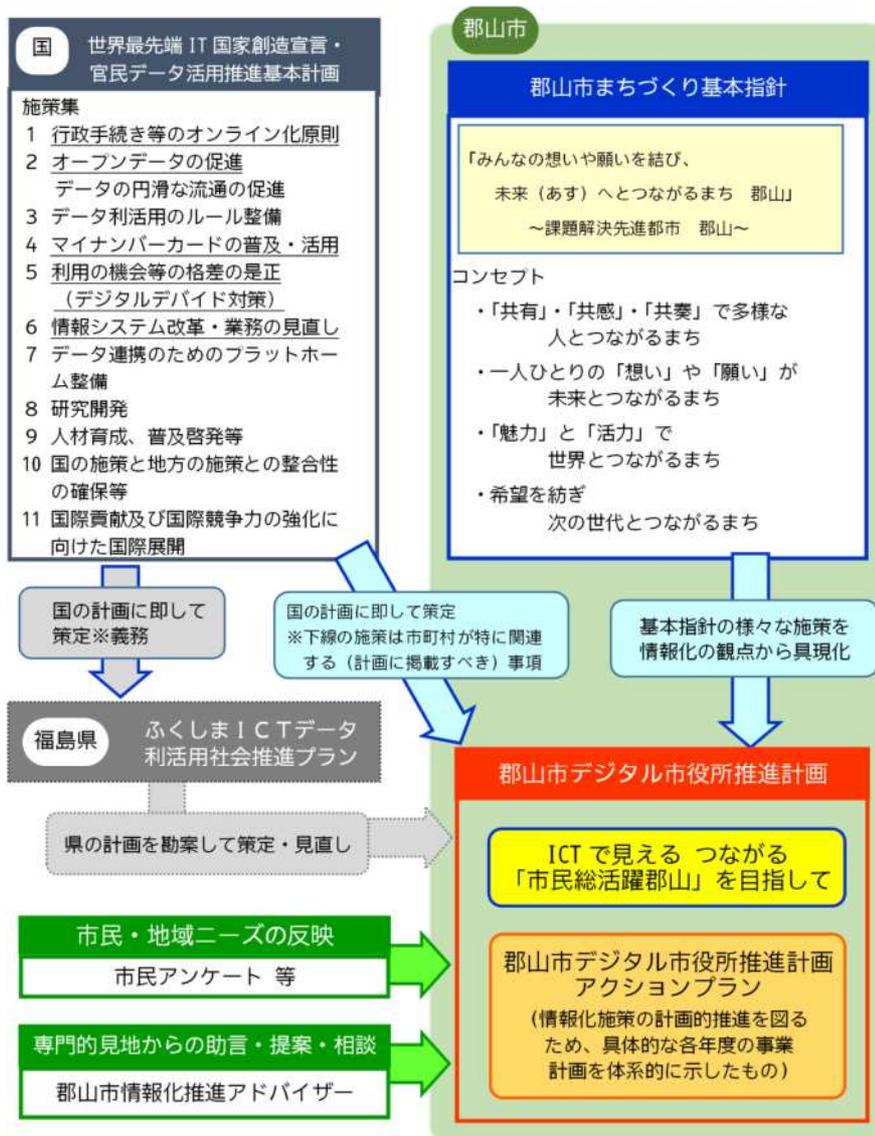
(1) 郡山市デジタル市役所推進計画について

本市においては、デジタル市役所の推進について、郡山市まちづくり基本指針に基づいて実施する様々な施策を情報化の観点から具現化したICTの活用推進の総合的な計画として「郡山市デジタル市役所推進計画」を策定している。

郡山市デジタル市役所推進計画は、本市におけるICTの活用推進の総合的な計画であると同時に、官民データ活用推進基本法の規定に基づき策定する、本市における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として位置づけている（図1）。

また、具体的な施策の取組みについては、アクションプランにおいて示すこととしている。

【図1】 郡山市デジタル市役所推進計画の位置づけのイメージ



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(官民データ活用推進計画)は、次の点に留意して策定しなければならないとされている。

- ・ 国の官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、県の官民データ活用推進基本計画を勘案すること（官民データ活用推進基本法第9条第3項）。

- ・策定し、又は変更したときは、遅滞なく、これをインターネットの利用その他適切な方法により公表すること（官民データ活用推進基本法第9条第4項）。

平成30年3月、本市は福島県の官民データ活用推進基本計画の策定に先行して、郡山市版の官民データ活用推進基本計画である「郡山市デジタル市役所推進計画」を策定した。その計画期間は、平成30年度から令和3年度までの4か年である。

なお、平成31年3月に福島県は「ふくしまICTデータ利活用社会推進プラン」を策定している。

郡山市デジタル市役所推進計画の策定においては、その計画書が市のウェブサイトで公表されており、改訂があった場合においても同様に公表されていたが、具体的な施策の取組みであるアクションプランについては公表されていなかった。

また、令和2年12月に国は「自治体DX推進計画」を策定し、自治体がDX^{※1}推進のために取り組むべき事項・内容として次の分類に基づき、支援策等を示しているところであり、国と足並みを揃えて取り組むことが求められている。

自治体DX推進計画の取組事項

【重点取組事項】

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体のAI^{※2}・RPA^{※3}の利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド対策

【その他】

- (1) BPR^{※4}の取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
- (2) オープンデータの推進
- (3) 官民データ活用推進計画策定の推進

※1 デジタルトランスフォーメーション（DX） 「ITの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念。

※2 Artificial Intelligenceの略。コンピュータ上で人間と同様の知能を実現させるための技術。

※3 Robotic Process Automationの略。今まで人の手で行っていた業務をロボットを活用し自動化すること。

※4 Business Process Re-engineeringの略。ビジネスプロセスを見直し、抜本的に再設計（リエンジニアリング）する手法、業務改革のこと。

(2) 市民・地域ニーズの反映について

郡山市デジタル市役所推進計画の策定にあたり、市民の意見、要望等を集約し、市民ニーズに対応した情報化施策を推進することを目的に、平成29年度に情報化に関する市民アンケートを実施している。

市民アンケート

調査期間：平成29年8月7日～平成29年9月11日

対象者数：郡山市民1,500人（A） ※地域別、年齢別に無作為抽出

回答数：407人（アンケート回収406人（B）+Webサイトでの回答者1名）

回収率：27.1%（B/A×100）

調査方法：紙面によるアンケートを各世帯に郵送し、返信用封筒による回収及びかんたん電子申請によるウェブサイトからの回答

市民アンケートの実施により、「モバイル端末から利用するSNSを活用した情報発信の充実」や「モバイル端末を活用した行政サービスの利用促進」といった市民・地域のニーズの掘り起こしのほか、「高齢者の情報格差（デジタルデバイド）に配慮したICT施策の推進」といった課題を挙げている。

計画期間の最終年度である令和3年度においては、次の4年間（令和4年度から令和7年度まで）の計画を策定するにあたり、市民アンケートの実施に代え、まちづくりネットモニターに登録している市民360名に対して「DX（デジタルトランスフォーメーション）について」というテーマにてアンケートを実施している。

まちづくりネットモニターアンケート
調査期間：令和3年9月1日～令和3年9月10日
対象者数：モニター数360名（男性164名 女性196名）
回答数：326名（男性151名 女性175名）
回収率：90.6%
調査方法：専用ウェブサイトから回答を返信
主な質問：今後どのようなデジタル技術を利用した施策を重点的に進めるべきか。
<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインによる行政手続（67.6%） ・公共施設における無料Wi-Fi（43.9%） ・オンラインによる税金等の支払（34.0%）

（3） 専門的見地からの助言・提案・相談について

学識経験を有する者のうちから郡山市長が委嘱する「郡山市情報化推進アドバイザー」を設置し、本市の情報化に関する施策のあり方について、専門的視点から提案・助言等を受けている。

郡山市情報化推進アドバイザー	
岩瀬 次郎 氏	会津大学理事兼産学イノベーションセンター長
上田 清志 氏	日本大学工学部教授
小川 猛志 氏	東京電機大学システムデザイン工学部教授
これまでの実績	
・ 書面による助言	
【令和元年～2年度】	ICT総合調整経費（当初予算及び補正予算） 計10回
【令和2年度】	郡山市デジタル市役所推進本部会 計2回
	情報セキュリティ会議 計2回
・ ウェブ会議による助言	
【令和2年度】	こおりやま広域圏チャレンジ「新発想」研究会
・ その他	
【令和元年度】	働きやすいオフィスについて見学（会津大学）
【令和元年度】	学内のWi-Fi環境について見学（東京電機大学）
【令和3年度】	学生との座談会（日本大学工学部）

2 デジタル市役所の推進施策について

(1) 基本理念について

デジタル市役所推進の基本理念を次のとおり掲げている（図2）。

【図2】 基本理念

基本理念 ICTで「見える つながる」市民総活躍郡山を目指して

ICTの利活用により市が発信する情報・行政サービスが、いつでもどこでもわかりやすく「見える」市役所を目指します。

SNSなどのICTの利活用により、市民の皆様と行政が、SDGsを見据え、そして人と人とが、さらに未来（さき）へと「つながる」市役所を目指します。

ICTを利活用し、Society5.0^{※1}に対応したスマートでグローバルな地域経営を行い、本市が抱える少子高齢化・労働力減少などの諸問題の解消を図り、今後、一人ひとりが地域づくりの担い手として、市民総活躍のもと、一層輝ける郡山を目指します。

このため、デジタル戦略を包括的に担うCDO^{※2}の強いリーダーシップの下、デジタルトランスフォーメーションを積極的に推進し、デジタル改革を実現します。

※1 これまでの狩猟社会（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両立する人間中心の社会」とされる。

※2 Chief Digital Officer の略。最高デジタル責任者のこと。

(2) 基本方針と重点推進目標について

郡山市デジタル市役所推進計画では、基本理念を実現するための3つの基本方針を掲げ、それぞれ2つの重点推進目標を具体的に設定してICT推進に向けた取組みを進めることとしている（図3）。

また、それらの実現のため、情報セキュリティ対策など3つのICTの活用推進を支える体制の施策を設定している。

計6つの重点推進目標は、国が市町村の官民データ活用推進計画において特に関連する事項であるとしている「行政手続等のオンライン化原則」「オープンデータの促進」「マイナンバーカードの普及・活用」「利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策）」「情報システム改革・業務の見直し」の5つの要素を具備した内容となっている（重点推進目標の囲み部分）。

【図3】 基本方針と重点目標

基本方針		重点推進目標
1	ICTで行政サービスの 利便性向上	(1) 行政手続のオンライン化・窓口拡充
		(2) 利用機会等の格差の是正
2	ICTで情報の見える化・ 地域情報化	(1) 情報発信・情報共有で安全安心
		(2) 地域情報化の推進
3	ICTで行政事務の 効率化・高度化	(1) QCDの視点による情報システム改革・業務の見直し
		(2) マイナンバーカードの普及・活用
ICT推進を支える体制		
情報セキュリティ対策		人材育成・普及啓発
		研究開発

(3) 5レスについて

基本方針に基づく各種施策の実施に当たっては、「Society5.0 時代にふさわしいデジタル化の条件」に定められた「人にやさしい、デジタル化」を見据え、「5レス」として次の5点を共通の目標としている（表1）。

【表1】 5レス

1	カウンターレス	行政手続のオンライン化を推進し、市民の方々が来庁することがなく、各種行政手続を完了させる。
2	キャッシュレス	市税、使用料等の収納チャンネルを多様化し、キャッシュレス社会を実現する。
3	ペーパーレス	申請書、資料等の各種書類の電子化を推進し、働く場の環境向上、印刷等のコスト削減、セキュリティの向上等を実現する。
4	ファイルレス	各種紙資料等のデータ化を推進し、機械判読性、検索性の向上等を図る。
5	ムーブ（会議）レス	グループウェア、テレビ会議システム等の有効活用からなるデジタル空間での効率的な情報共有を推進する。

(4) アクションプランについて

3つの基本方針ごとに2つの、計6つの重点推進目標を設定し、これら重点推進目標ごとの具体的な施策の実施計画は、別途「郡山市デジタル市役所推進計計画アクションプラン」を作成し、推進することとしている（表2）。

【表2】 郡山市デジタル市役所推進計計画アクションプラン（令和3年度）

重点推進目標1－(1) 行政手続のオンライン化・窓口拡充

	事業名	事業概要
1	マイナポータルによるオンライン申請の拡充	個人番号カードやマイナポータルを活用し、市民の利便性の向上に寄与する「オンラインサービス」を展開する。
2	公共施設予約及び簡易電子申請によるウェブサービス	市民サービスの向上と行政運営の効率化を図るため、インターネットによる行政サービスの提供が可能なシステムの運用を行う。

	事業名	事業概要
3	キャッシュレス決済	市民の利用に供する施設（公の施設）の使用料や行政センター等窓口の証明書等の発行手数料に対してキャッシュレス決済を導入する。
4	市税電子申告	地方税申告などについて、インターネットを利用して電子申告を行うシステム（e L T A X）のサービスを提供する。
5	市税等の納付方法や納付場所の拡大	納税者の利便性と収納率向上を図るため、納付方法や収納場所の拡大について総合的に検討する。 スマートフォン決済アプリ等によるキャッシュレス収納について利用促進を図る。
6	経営所得安定対策等手続電子化の導入	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
7	嘱託登記のオンライン申請	現在紙媒体で法務局の窓口申請している嘱託登記について、オンラインでの登記申請に切り替えることにより、机上での申請が可能となり登記事務の効率化が図られる。
8	インターネット議会中継	定例会等の本会議の様態を、インターネットで生中継及び録画で放送する。
9	図書館蔵書検索及び予約サービス	図書館に来館しなくてもインターネットで蔵書検索や予約ができるサービスを実施する。 また、オンライン化を実施した図書館では、自館の蔵書だけではなく、ネットワーク化された市内の全図書館の蔵書についても、予約、貸出ができるサービスを提供する。
10	オンライン申請システムの導入	本人確認に対応したオンライン申請システムを導入し、既存の電子申請システムでは対応できない手続への対応を可能とする。

重点推進目標 1 - (2) 利用機会等の格差の是正

	事業名	事業概要
11	市民向け無料 Wi-Fi 環境整備	スマートフォンやタブレット端末の普及など、社会情勢の変化や市民ニーズ等を踏まえ、市民が集う窓口等に Wi-Fi 環境を整備する。 大規模災害時には無線 LAN インターネットを無料で開放し、安否確認などライフラインとして活用できる。
12	ウェブ等による市政情報発信	市政情報の効果的な発信を図るため、市民の視点に立った分かりやすい市ウェブサイトの運営を行う。
13	障がい者及びボランティア向けパソコン教室	障がい者向けパソコン教室、及び音声・点字パソコンボランティア養成講座を開催し、障がい者の社会参加の促進を図る。
14	ICTを活用した遠隔手話サービス（コミュニケーション等支援事業）	手話の普及と聴覚障がい者のコミュニケーション手段を確保するため、タブレット端末を活用した遠隔手話サービスを展開する。
15	多言語翻訳システムの活用（窓口でのアプリ活用）	年々増加する外国人住民等の行政窓口での手続きや相談に対し、多言語翻訳システムを活用することで、外国人の利便性の向上と職員の負担軽減を図る。
16	ICT活用啓発事業（初心者向けインターネット講座）	インターネット未経験者、初心者を対象としたタブレット端末によるインターネット講座を開催する。

重点推進目標 2 - (1) 情報発信・情報共有で安心安全

	事業名	事業概要
17	多様なメディアによる防災情報発信	災害による被害の未然防止・拡大防止を図るため、多様なメディアを活用し、災害時の情報を市民や関係機関へ迅速に提供する情報連絡体制を整備・運用する。 また、防災行政無線については、既存設備の老朽化及び総務省方針に基づくデジタル化移行により、平成 29～30 年度に新たな情報伝達システムを構築する。
18	東日本大震災アーカイブの公開	東日本大震災に関する資料(写真・文書等)を収集・保存し、未曾有の災害の記録・記憶を後世に継承するシステム(デジタルアーカイブ)を構築し、インターネット上で公開する。
19	公開型GISによる情報公開	公開型GISを利用した放射線モニタリングマップ・浸水ハザードマップ等の公開を行い、情報共有の拡大を図る。
20	市民問合せ型チャットボットの導入	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。
21	まちづくりネットモニター(簡易電子申請活用)	市政に対する市民のニーズを迅速に把握し、市民が主役の協働のまちづくりの実現に向けた施策を推進するため、インターネットを活用した市政アンケート調査を実施する。
22	「ココナビこおりやま」による市民参加型課題解決	民間サイト「FixMyStreet Japan」を利用した、情報投稿システム「ココナビこおりやま」の運営を行う。
23	労働情報発信(SNS・メールマガジン)	各種助成金制度、関係法令等の情報、就業に関する情報等をメールマガジンやSNSにおいて発信するとともに、「新しい生活様式」に対応した就職・採用活動支援のためオンラインによる企業説明会を実施する。
24	市民活動及び団体情報発信(ウェブサイト・SNS)	市民活動及び団体に関する様々な情報収集を行い、ウェブサイトやフェイスブックなどを活用した情報発信、情報提供、市民活動団体の情報公開を行い、市民公益活動を支援する。
25	日本遺産魅力発信(ウェブサイト)	日本遺産ストーリーとこれらを構成する文化財の価値や魅力、さらには、「安積開拓・安積疏水の開さく」の源で、近代産業の発展に寄与した歴史的価値の高い猪苗代湖の魅力について、多様なツールを利用して国内外へのプロモーションに取り組む。
26	環境家計簿アプリの活用	日常生活で使用する電気、ガス等から地球温暖化の主な原因である二酸化炭素がどれだけ排出されているか記録するより、身近に地球温暖化対策を感じることができる。
27	除染情報ステーション	46 インチタッチパネルモニターを活用し、「こおりやまふるさと再生除染実施計画」に基づき進めている除去土壌等の保管や輸送の流れ、本市における空間放射線量の推移等の情報を広く発信する。
28	フロンティアファーマーズ	生産者の姿を取材記事により消費者へ伝えることで、本市農産物の販売促進及び風評払しょくを図る。

	事業名	事業概要
29	I C T 観光プロモーション	多様な世代・地域からの観光誘客を図るため、さまざまな観光施策に I C T を活用し、プロモーションを実施する。
30	上下水道事業メールマガジン	上下水道事業に関する情報を広く市民に発信する事業の一環として、登録者へ様々な情報を掲載したメールマガジンを配信する。

重点推進目標 2 - (2) 地域情報化の推進

	事業名	事業概要
31	ウェブサイトによる統計情報の公開	統計情報の効果的な提供と活用を図るため、各種報告書の作成や、統計情報のウェブサイトへの掲載及び各種統計情報のグラフ作成による可視化等充実を図る。
32	オープンデータ利活用推進事業	2次利用可能なオープンデータを活用して、地域の課題解決等を図るとともに、新しいサービスの提供により、市民生活をより豊かにする。
33	郡山地域における I C T 利活用	地域情報化を推進するため、郡山地域ニューメディア・コミュニティ事業推進協議会（ニューコメ）を拠点として各種事業を実施する。
34	営農管理支援 I C T 実証事業（農業者によるアプリ活用）	スマートフォン等を活用した営農管理システムの導入により、作業の効率化と生産コストの縮減を図り、新規就農者等の経営改善を支援する。
35	小中一貫プログラミング教育	学習指導要領の改訂により、2020年度から小学校でプログラミング教育が必修化される。これに伴い本市では、郡山版小中一貫プログラミング教育を推進・実施する。
36	教職員向け I C T 関連研修	専門職としての実践的指導力や教員としての資質を高め、児童生徒の情報活用能力等の教育の充実に努めるため、教職員研修等を行う。
37	未来を拓く教育情報化推進	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、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、効果的な I C T 機器の整備と活用を図る。

重点推進目標 3 - (1) 情報システム改革・業務の見直し

	事業名	事業概要
38	ワークライフバランス	I C T (テレワーク) 等を活用した働き方改革を行い、職員のワークライフバランスを推進する。
39	例規データベースシステムの活用による業務の効率化	A P S サービス利用における電子データでの法令・例規の閲覧
40	法令等の Web 解説の活用による業務の効率化	A P S サービス利用による法令等の Web 解説検索
41	A I ・ R P A 等の利活用	A I ・ R P A 等の新たな I C T 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。
42	全庁型地理情報システムの利活用	全庁型地理情報システムを運用し、地理情報の共有化・可視化により庁内業務の効率化・高度化・高速化を図るとともに、市民サービスの向上を図るため、公開型地理情報システムの運用を行う。

	事業名	事業概要
43	Web 会議システムの活用 (テレビ会議・災害対応等)	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。 また、コロナ渦に対する対策として、他機関との各種会議等についても積極的な活用を図る。 さらには、「こおりやま広域圏」構成自治体間での会議及び若手研究塾等にも活用し、事務の効率化を図る。
44	情報システム運営(ネットワーク・業務システム等)	ネットワークの安定運用を含めた情報インフラ環境の最適化を行う。
45	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)	庁外でL G W A N環境に接続できるモバイル型端末機、閉域S I Mを利用したネットワークを整備し以下の活用を図る。 ・在宅勤務、モバイルワークに活用する ・非常時(災害時など)の対応として活用する。
46	庁内Wi-Fi利用によるモバイル型シンクラの活用	庁内で無線によるL G W A N接続環境の構築を行い、モバイルシンクライアントを利用した働き方を行う。 ・ペーパーレス会議
47	情報システムを利活用した統計調査業務の効率化	統計調査において、統計調査支援システム、政府共同統計システムを利活用することにより、調査業務の効率化を図る。
48	議案書等の電子化事業	会議等デジタルアーカイブシステムを活用し、市議会に提出する議案書、予算説明書等、さらには代表・一般質問等の答弁要旨を電子化し、業務効率化を図るとともにペーパーレス化を推進する。
49	電子入札(調達)	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。
50	インターネット公売による 税収の確保	財産差押処分に伴う不動産・動産等の公売について、インターネットを活用し実施する。
51	国民健康保険事務共同電 算処理(市町村事務処理標 準システムの導入)	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。
52	データヘルス支援システ ムの再構築	本システムでは、特定健診データ、レセプトデータ、介護(給付・認定)データを突合、分析することが可能となるため、各種保健事業に活用することができる。
53	オンライン資格確認への 対応	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。
54	住民票等電子申請サービ ス事業	「かんたん申請・申込システム」を活用した住民票・印鑑証明書の交付予約を受け付けるシステムを市ウェブサイトを整備し、パソコンやスマートフォンから証明書の交付予約を受け付け、市民課の専用窓口に来庁した市民に対して証明書を交付する。
55	保健福祉情報システム再 構築・番号制度への対応	保健福祉部及びこども部の業務をシステム化することにより、各課業務の効率化及び情報の共有化を図る。
56	障害者介護給付費等支給 審査会オンライン会議	審査会の委員にモバイル端末を配布しオンライン会議により審査会を実施する

	事業名	事業概要
57	要介護認定調査業務へのタブレット活用	これまで要介護認定調査は、調査を行った後、事務所に戻ってから調査票を作成(手書き・ワード等で入力)していたが、タブレットを活用することにより、調査を行いながらタブレットに入力し、調査票を作成していく方法に変更する。 これにより、調査票の作成時間を大幅に短縮することが可能になる。 また、調査員によってバラつきがあった記載内容(表現等)も、プルダウン等からキーワード選択する方法にすることで、統一的なものにすることができ、調査票の確認作業も容易になる。
58	介護認定審査会のオンライン会議化	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。 また、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。
59	薬事台帳システムによる業務効率化	「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」及び「毒物及び劇物取締法」に基づく許可、届出及び指導等に関する業務を効率的、効果的に実施する。
60	保育所ICT化推進事業	公立保育所に保育業務支援システムを導入し、保育士の負担軽減及び保護者の利便性向上を図る。
61	保育所入所事務における「RPA-AI連携システム」による業務効率化	認可保育所等の入所調整業務において最も業務量が多い「申請書の受理」、「申請内容の入力」、「入力データに基づく入所利用調整」、「選考結果の入力」までの一連の作業の効率化・迅速化を目指し、「OCR-RPAツール」と「AI選考ツール」を組み合わせたワンパッケージシステムを導入する。
62	農業振興地域管理システムによる計画管理	土地情報と地図情報が一体となった農業振興地域管理システムを活用することで、農業振興地域整備計画を適正管理する。
63	IoT活用による鳥獣被害防止対策	イノシシ等有害鳥獣による農作物被害を未然に防止するため、箱わなによる捕獲業務を実施している。箱わな設置後に狩猟者が行う見回り業務が負担となっており、効率的な有害鳥獣捕獲業務に取り組む。
64	森林クラウドの導入	県が開発した森林クラウドを活用することにより、森林法に基づく林地台帳関係の業務の効率化を図る。
65	道路台帳等の電子化	道路台帳の閲覧の迅速化等を図るため、デジタル化を推進する。
66	浸水対策推進(ウェブサイト・水位観測)	安全・安心に生活できるまちづくりを目指し、浸水被害の軽減を図るため、水位データの配信やWebカメラを設置し、浸水対策の推進を図る。
67	河川台帳の電子化	昨今の浸水被害や防災に関する市民ニーズの高度化に対応し、限られた予算と人員体制のもとで「安心・安全」を持続的に確保し、危機対応力の向上、更には河川の利活用を支援していくためのツールとして河川台帳の電子化を図る。

	事業名	事業概要
68	議案書等の電子化事業（議員によるタブレット活用）	議会にタブレット端末を導入し、タブレット端末を活用した議会のペーパーレス化を図るとともに、効率的な議会運営の構築と災害対応の強化を図る。
69	学齢簿システムの再構築	就学児童生徒の就学記録である学齢簿の管理を住民情報システムと連動した電算システムとして構築し、学齢簿の作成・管理及び入学・転入学等事務の効率化を図る。
70	農地基本台帳システムの運用	地理情報を含めた農地等情報を随時的確に整備することにより、優良農地の確保や遊休農地の把握及び農業の担い手への農地利用集積等の農業経営基盤強化業務に対する支援を行う。また、現地調査を含め、議案書の作成や申請書受付などの農地法に基づく各種業務を迅速かつ効率的に行う。
71	下水道台帳管理システムによる業務効率化	事務の正確性かつ迅速性を確保するために、公共下水道管渠、農集施設管渠、排水設備台帳、特定事業所関係、浄化槽関連及び供用開始区域を電子化する。

重点推進目標 3 - (2) マイナンバーカードの普及・活用

	事業名	事業概要
72	証明書等コンビニ交付サービスの運用	マイナンバーカード交付円滑化計画による交付枚数の増加を図り、全国どこでも証明書等が取得できる電子申請交付サービスを提供することで、市民の利便性の向上と、窓口業務の効率化・カウンターレス化を促進できるデジタル市役所を進めます。
73	マイナンバーカードの多目的利用	マイナンバーカードの多目的利用の導入について検討を行う。
1	【再掲】マイナポータルによるオンライン申請の拡充	個人番号カードやマイナポータルを活用し、市民の利便性の向上に寄与する「オンラインサービス」を展開する。
53	【再掲】オンライン資格確認への対応	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。

ICT推進を支える推進体制 1 情報セキュリティ対策

	事業名	事業概要
74	情報セキュリティマネジメントの実施	個人情報や行政の重要な情報資産の流出等を防止するため、情報を適切かつ安全に管理するセキュリティマネジメントを実施する。
75	情報システム機器類のセキュリティ対策	脆弱性を悪用した攻撃への対処のため、定期的にセキュリティ更新プログラムによる、修正ファイルの適用作業を行う。

ICT推進を支える推進体制 2 人材育成・普及啓発

	事業名	事業概要
76	デジタルリーダー等の活用	情報化の推進、AI、IoT、RPA等のICTを活用した新たな各種施策の実現のため、各部局等にデジタルマネージャー、各所属にデジタルリーダーを置く。

I C T推進を支える推進体制 3 研究開発

	事業名	事業概要
77	情報化推進アドバイザーの活用	高度情報化による地域の振興及び行政サービスの一層の向上を図ることを目的とした本市の高度情報化に関する施策のあり方について、専門的視点から提案、助言等を受ける。
78	チャレンジ新発想研究塾（D X実装班）における調査研究	各部局及び広域圏各自治体より推薦された職員により、広域圏全体のD X推進のため、I C Tを活用した新サービスの事例や、各部局の事業課題について調査研究し、研究成果を事業化する。
79	デジタル市役所市民会議の開催	住民意見聴取のプラットフォームとしての「こおりやまP I（パブリックインボルブメント）プラットフォーム」の一つとして、I C T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。また、デジタル市役所推進計画は2021年度までとなっていることから、改定に向け、様々な意見をうかがう。
80	I o T（気象センサー等）活用による農産物高品質化支援	気象センサーにより取得・蓄積したデータを活用し、栽培技術の確立と高品質化を図る。

3 デジタル市役所の推進体制について

デジタル市役所の推進のためには、政策、情報システム等の管理部門と税・住民制度、健康・福祉、子育て等の実施部門における連携、協力のもと、行政経営の意思を決定する全庁的な取組みが必要として、郡山市デジタル市役所推進計画において、副市長を本部長とする「郡山市DX関連6法活用推進本部」を組織している。

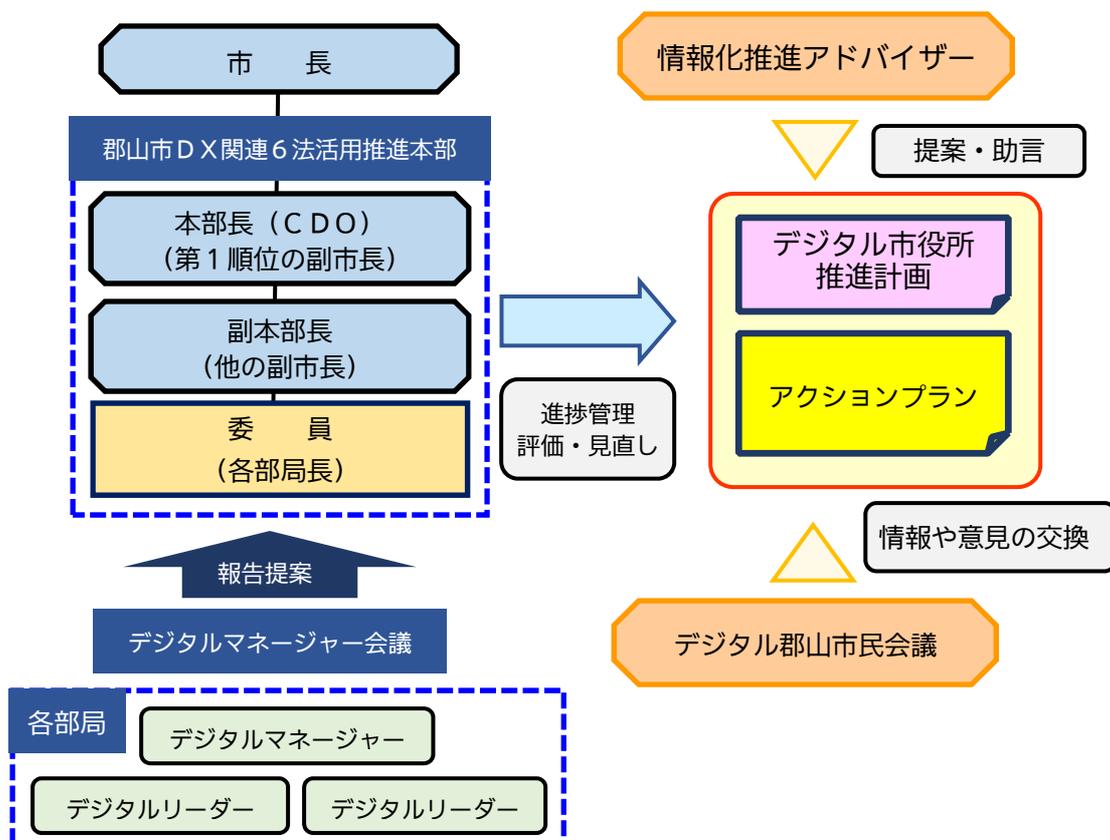
さらに、「郡山市情報化推進アドバイザー」を設置し、専門的視点から提案、助言等を受けるとともに、様々な分野の団体等を構成員とした「デジタル郡山市民会議」との情報・意見交換を通して、ICTに関する取組みを推進することとしている（図4）。

また、情報セキュリティ対策として、情報セキュリティの確保及び情報資産の管理、個人情報情報の保護について全庁的に足並みを揃えて推進していく必要があることから「情報セキュリティ会議」を組織している（図5）。

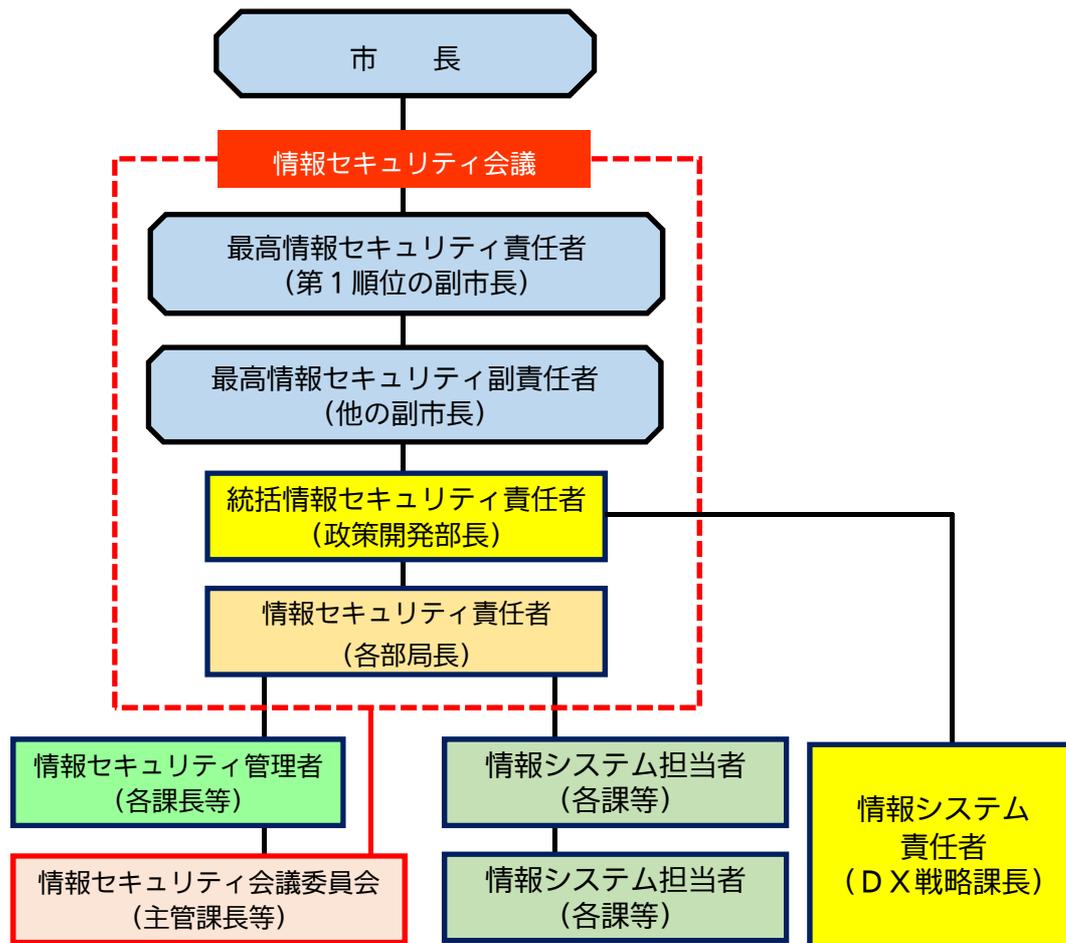
なお、災害など緊急事態が発生した場合でも適切な業務の継続を図るため、「郡山市業務継続計画（BCP※）」に基づき、初動対応の土台であるICT資源を活用できるよう努めるとともに、特にICT分野の業務継続計画であるICT-BCPの策定について検討することとしている。

※ Business Continuity Plan の略。行政や企業が事業継続に取り組むうえで基本となる計画のこと。災害や事故などの予期せぬ出来事の発生により、限られた経営資源で最低限の事業活動を継続、ないし目標復旧時間以内に再開できるようにするために、事前に策定される行動計画。

【図4】 推進体制図



【図5】 情報セキュリティ会議



(1) デジタル郡山市民会議について

これまで、デジタル郡山市民会議は4か年（平成30年度から令和3年度まで）の計画期間中、平成30年度及び令和元年度にそれぞれ1回ずつ開催されているが、それ以降は開催されていない（表3）。

【表3】 デジタル郡山市民会議開催経過

開催年月日	会議内容
平成31年（2019年） 2月20日	<p>第1回デジタル郡山市民会議</p> <p>【意見交換】</p> <p>(1) 本市における官民データ活用のあり方及び各分野で必要とするオープンデータについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータについて、郡山市が公開しているデータは、グラフ等で見やすく理解しやすいが、元データをエクセルなどで公開できれば、利用しやすくなる。 ・オープンデータを使用して何ができるかが、一番関心があるところだ。利用面での情報提供も必要ではないか。 <p>(2) 行政手続のオンライン化について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化が進むことは良い。従来からの手続きも見直しをお願いしたい。 ・市のWEBサイトにアプリの市民ポータル的なものがあるとよいと思う。 ・マルチペイメント等は対応しているか。 <p>【参加団体（50音順）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般社団法人グロウイングクラウド ・一般社団法人郡山市観光協会 ・郡山高度情報化システム研究会 ・郡山地域ニューメディア・コミュニティ事業推進協議会 ・特定非営利活動法人ITCふくしま ・ふくしまIoTビジネス共創ラボ
令和元年（2019年） 12月18日	<p>第2回デジタル郡山市民会議</p> <p>【意見交換】</p> <p>(1) 5レス（ペーパーレス、カウンターレス、キャッシュレス、ファイルレス、会議レス）の推進・活用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレスの普及活動に取り組んでいる。消費額に対するキャッシュレスの割合の調査によると福島は全国で第9位。全国的にも高い、特に郡山で進められているように協力したい。 <p>(2) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・データ化したものをどうAIに入れていくのか。蓄積されたデータをどう活用していくか、官庁でビジネスモデルをつくってほしい。 <p>【参加団体（50音順）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般社団法人グロウイングクラウド ・一般社団法人郡山市観光協会 ・一般社団法人福島県情報産業協会 ・郡山高度情報化システム研究会 ・郡山地域ニューメディア・コミュニティ事業推進協議会 ・特定非営利活動法人ITCふくしま ・ふくしまIoTビジネス共創ラボ

(2) 郡山市DX関連6法活用推進本部における評価・見直しについて

郡山市デジタル市役所推進計画の見直しについては、施策の成果や社会情勢等の変化、国・県の動きなどを踏まえ、必要に応じて図ることとされており、また、具体的な施策の実施計画となるアクションプランについては、各事業のKPI^{*}や年度別の事業計画等を定め、毎年度評価・見直しを行うとしている。

※ Key Performance Indicator の略。重要業績評価指標。組織において、個人や部門の業績評価を定量的に評価するための指標のこと。

ア 郡山市デジタル市役所推進計画の見直し

平成30年に、福島県の官民データ活用推進基本計画策定に先駆けて郡山市デジタル市役所推進計画を策定したのち、4か年(平成30年度から令和3年度まで)の計画期間中、国の動きを踏まえて次のとおり改訂を行っている(表4)。

改訂にあたってはその都度、郡山市DX関連6法活用推進本部会議が開催され、その改訂内容について審議されている。

【表4】 計画の改訂経過

年月	主な改訂内容
平成30年(2018年)3月	策定
令和元年(2019年)8月	国の「令和元年のIT新戦略(世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用基本計画)」等を踏まえた改訂 ・5レスを各基本方針の共通の目標として追記 ・行政手続きのオンライン化ロードマップ作成を追記 ・クラウド導入スケジュールの見直し ・デジタル郡山市民会議を追記
令和2年(2020年)2月	国のe-ガバメント閣僚会議による「デジタル・ガバメント実行計画の改訂」等を踏まえた改訂 ・デジタルトランスフォーメーション(DX)について追記
令和3年(2021年)8月	令和3年5月に成立したデジタル改革関連六法に基づいた改訂 ・推進本部名改正 →「郡山市DX関連6法活用推進本部」

イ アクションプランの評価・見直し

計画期間の各年度当初に、その前年度に実施した事業の振り返りや、当該年度の事業計画の作成及びKPIの設定が事業の実施所属により行われ、郡山市DX関連6法活用推進本部会議に承認を受ける形式をとっている。

郡山市DX関連6法活用推進本部会議においては主に事業の新規・拡充・継続・統合・廃止といった事業の改廃別の説明や検討がされるが、個別事業の達成度といった評価やKPIの見直しについては事業の実施所属による自己評価や見直しにとどまっていた。

4 意見

本市においては、デジタル市役所の推進のために「郡山市デジタル市役所推進計画」を策定し、その目的を達成しようとしている。郡山市デジタル市役所推進計画は、本市においてICT活用を推進してきた「郡山市高度情報化計画」に、官民データ活用推進基本法第9条第3項の規定により、国が市町村に努力義務として策定を求めている官民データ活用推進計画の要素を盛り込み、郡山市版官民データ活用推進計画としての位置づけを持たせたものとなっている。

官民データ活用推進計画は、主に「行政手続き等のオンライン化原則」、「オープンデータの促進」、「マイナンバーカードの普及・活用」、「利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイス対策）」、「情報システム改革・業務の見直し」を通じ、官民データの利用環境の整備促進を図り、事務負担の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者の利便性向上等に寄与することを目的としている。

この目的は、従来の郡山市高度情報化計画が担ってきた、マイナンバーの活用や徹底したICTの活用による利便性の向上を通して、わかりやすさ、使いやすさの実感を市民へ提供すること、市民と行政の情報共有による新たな価値やサービスを生み出すまちづくりの実現に寄与することといったICT活用を推進する目的に合うものであり、本市においては、各施策を効果的に推進してきたものと言える。

今後のデジタル市役所の推進のためにも国の方針や、少子高齢化が加速するといった社会情勢等の変化に対応する郡山市デジタル市役所推進計画について、より自治体DXを推進する計画へと見直しが必要になると思われる。そのため、検討等が必要と見受けられる以下の事項について意見を申し述べる。

(1) DXの取組みについて

郡山市デジタル市役所推進計画及びアクションプランにおいては、国の自治体DX推進計画で示されている重点取組事項並びに自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項並びにBPRの取組みの徹底及びオープンデータの推進について、それぞれ目標を達成させるための施策や取組みを特に下記に留意し展開するよう検討されたい。

アクションプランについては、現在80の事業が設けられているが、これらは重点推進目標を達成するための手段であり、目標を効果的に実現するためには、常にスクラップアンドビルドを図りながらDX推進に的確に対応できるよう取り組んでいかなければならない。目標と事業の区分は最適か、既に通常業務となっているものや事業として完了しているものはないか、現状においてアクションプランから抜け落ちている事業はないか、KPIが各事業の実績を適切に測れるものとなっているか、KPIが実績値と乖離していないか、事業の統合又は分轄の必要性はないかなどに留意し、環境の変化に応じ適時適切な事業計画とするよう望むものである。

また、ICTの活用やデジタル化は、本市の「郡山市まちづくり基本指針」、「各部局等で作成している計画」などの目標を実現するための一つ的手段であることに留意し、誰一人取り残さない社会に向けて、DXは経済活動や社会の構造が変わることであることを認識し、より積極的にDXの実現に取り組まされたい。

(2) 郡山市デジタル市役所推進計画及びアクションプランについて

ア 評価・見直しについて

郡山市デジタル市役所推進計画及びアクションプランについては、本部長及び副本部長に両副市長を、委員に各部局長を充てた郡山市DX関連6法活用推進本部において、評価や見直しを行うこととしている。

郡山市デジタル市役所推進計画の見直しについては、郡山市DX関連6法活用推進本

部において審議がされていたが、アクションプランの評価・見直しについては、事業所属の自己評価にとどまり、各事業のK P Iの設定や達成度についての評価は行われていなかった。

事業所属の自己評価に対しても、今後の見直しを有効なものとするため、郡山市DX関連6法活用推進本部における全庁的な評価を実施されたい。

イ 公表について

郡山市デジタル市役所推進計画の計画書については、市のウェブサイトで公表されていたが、計画の具体的な施策であるアクションプランについては公表されていなかった。

アクションプランは計画と一体を成すものであり、また、市民に対してデジタル市役所を分かりやすく表現するためにも、計画と同様に公表されたい。

(3) 5レスについて

デジタル化における本市の施策に共通する5つの目標である5レス（カウンターレス、キャッシュレス、ペーパーレス、ファイルレス、ムーブレス）の充実は、市民サービスの向上とともに、行政の効率化やコストの抑制が望め、行政手続の一元化であるワンストップサービスに通じるものである。

なかでも、行政手続のオンライン化を推進する「カウンターレス」と、市税・使用料等の収納チャンネルを多様化する「キャッシュレス」に関しては、市民に対して行ったまちづくりネットモニター集計結果において、デジタル技術を応用して重点的に推進すべきものとして要望が多かった。

ア カウンターレスについて

本人確認が必要とされる行政手続は、マイナンバーカードを用いた個人認証を利用することでオンライン申請が可能となるが、国が運営するマイナポータルを經由した行政手続は、利用できる手続が限られている。

本市においては、住民票の写しの交付請求や転出届などのマイナンバーカードの個人認証に対応した新たなオンライン申請システムが令和4年2月に導入されたが、既存業務のプロセスの抜本的な見直しを行い、引き続きより多くの行政手続をオンライン申請に対応するよう推進されたい。

イ キャッシュレスについて

証明書の発行手数料や公共施設の使用料等の納付は、令和3年1月から窓口におけるキャッシュレス決済を開始し、使用できる施設を順次拡大している。

市税等の納付については、令和2年4月からスマートフォンアプリの決済サービスを利用した納付が可能となり、令和4年1月からは専用ウェブサイトにおけるクレジットカードによる納付が可能となった。

なお、水道料金等の納付については、令和2年1月からスマートフォンアプリの決済サービスを利用した納付と専用ウェブサイトにおけるクレジットカードによる納付が可能となっている。

キャッシュレス決済の導入により、市民の利便性向上に大きく寄与していると言える。については、費用対効果などを総合的に判断した上で、使用料・手数料のキャッシュレス決済の対応窓口の更なる拡大を検討されたい。

(4) ICT推進を支える体制について

ア デジタル郡山市民会議について

様々な分野の団体等が参加するデジタル郡山市民会議については、新型コロナウイルス

ス感染症の感染拡大防止に伴い令和元年12月を最後に開催されていないが、ICTに関する取組みを推進するため、オンライン開催を始めとした代替策により積極的に活用するよう検討されたい。

イ ICT-BCPについて

ICT分野の業務継続計画であるICT-BCPについては、策定を検討するとしているが、未だ策定されていない。

については、災害や事故などの発生後に速やかな対応を行うため、初動業務ごとに必要なICT資源を洗い出し、庁舎が機能不全に陥った場合の代替拠点でのICT資源の確保の検討や電源、通信回線などのシステム・インフラの二重化等の必要性を踏まえ、早期に策定されたい。