

# 八尾市官民データ 活用推進計画

Yao-city

令和2年（2020年）3月

八 尾 市

# 目次

1. 計画策定の背景と目的 .....	1
2. 現状及び課題.....	2
(1) 少子高齢化と人口減少 .....	2
(1) -1 少子高齢化・人口減少と I C T の活用 .....	3
(2) 市民の情報通信端末の保有状況やインターネットの利用状況など.....	4
3. 計画の位置づけ .....	10
4. 計画期間 .....	11
5. 官民データ活用推進計画の取組実施体制 .....	11
6. I C T やデータの利活用等の推進に関する基本的な方針 .....	12
(1) 手続きにおける情報通信の技術の利用等に係る取組 .....	12
(2) 官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進） .....	12
(3) 個人番号カード（マイナンバーカード）の普及及び活用に係る取組.....	12
(4) 利用の機会等の格差（デジタルデバイド）の是正に係る取組.....	13
(5) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保並びに新たな技術の活用等に係る取組.....	13
7. I C T やデータの利活用等の推進に係る個別取組 .....	14
・八尾市ホームページへのオープンデータの掲載.....	14
・マイナンバーカードの普及促進.....	14
・マイナンバーカードを活用した政府の動向の注視とその研究 .....	14
・汎用電子申請システムの導入検討.....	15
・八尾市ホームページにおけるアクセシビリティ対応等の取組 .....	15
・R P A の導入.....	15
・A I の導入検討 .....	15
・キャッシュレス決済の導入検討.....	16
・ペーパーレス化の更なる推進 .....	16
・クラウドサービスの利用推進 .....	16
・テレワークの導入検討 .....	16
8. セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保 .....	17
用語集.....	18

## 1. 計画策定の背景と目的

近年、社会におけるICTに関連する状況や環境は目まぐるしく移り変わり、スマートフォンの普及、IoTの進展、ネットワークの高速化・大容量化により、個人や事業者等が、文字、音声、画像・映像データ、位置情報など様々な情報がリアルタイムでインターネットを通じて蓄積・流通され、クラウドコンピューティング、AI等の情報化技術の進化により市民生活や企業活動は大きく変化しています。国においては、行政サービスの更なる改革を目指し、デジタル・ガバメントの推進等、ICTの利活用推進に係る計画や方針等を次々と策定しています。そのうち、官民データ活用推進基本法（以下「基本法」という。）は、国が官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、平成28年（2016年）12月に公布・施行されました。基本法では、急速な少子高齢化の進展への対応等の我が国が直面する課題の解決に資する環境をより一層整備することが重要であることに鑑み、官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関し、基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにするとともに、住民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的としています。また、官民データ活用の推進に関する計画の策定については、国及び都道府県に対してはそれぞれに義務付け、市町村に対しては努力義務とされました。これを受け、国は、平成29年（2017年）5月、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を策定し、毎年度見直しまた変更を加え、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策定しています。

行政運営を行っていく上では、情報化技術の進展やICT推進をめぐる状況の変化に的確に対応しながら、ICTやデータの利活用をより一層推進することが求められます。

こうしたことを踏まえ、本計画では、基本法等に即しICTやデータの利活用を推進するにあたっての本市の基本的な方針や今後の個別取組についての事項を定め、さらなる市民の利便性の向上や業務の効率化の実現につなげていきます。

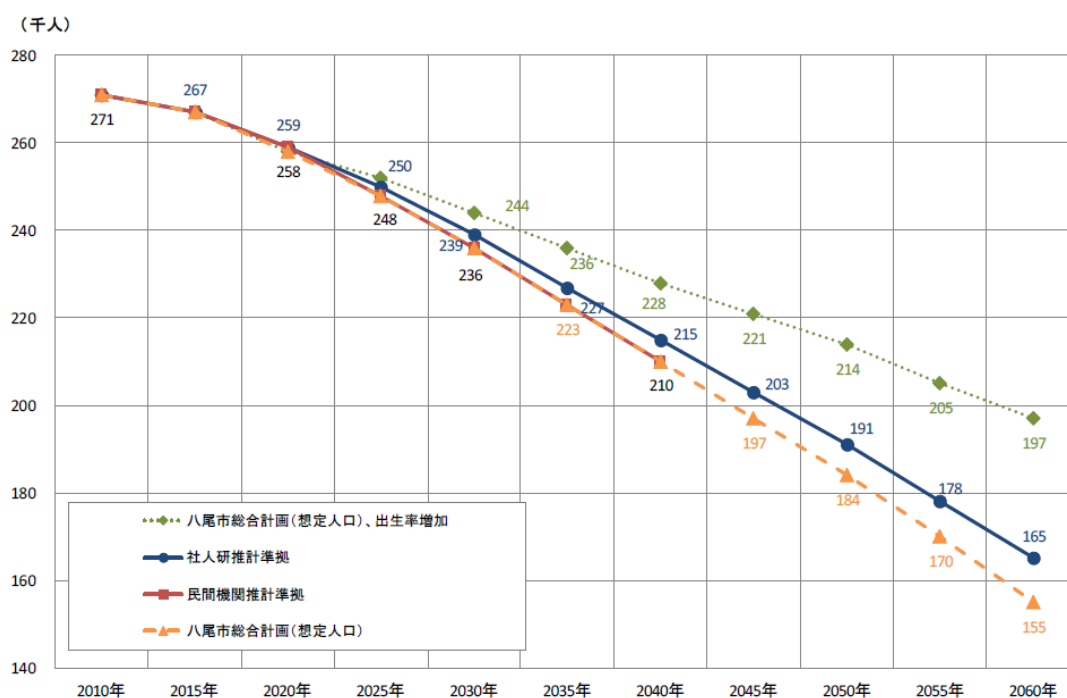
## 2. 現状及び課題

### (1) 少子高齢化と人口減少

我が国の人口は、昭和20年代以降、昭和42年（1967年）には初めて1億人を超えるなど、右肩上がり増加を続けていましたが、出生率の低下により、平成20年（2008年）の1億2,808万人をピークとして減少傾向に転じた後、現在は本格的な人口減少時代に突入しています。本市も例外ではなく、昭和55年（1980年）に27万人を超えて以降、安定的に推移してきたものの、平成26年（2014年）に27万人を下回り、国立社会保障・人口問題研究所の推計では今後も人口減少は続いていく状況となっています。

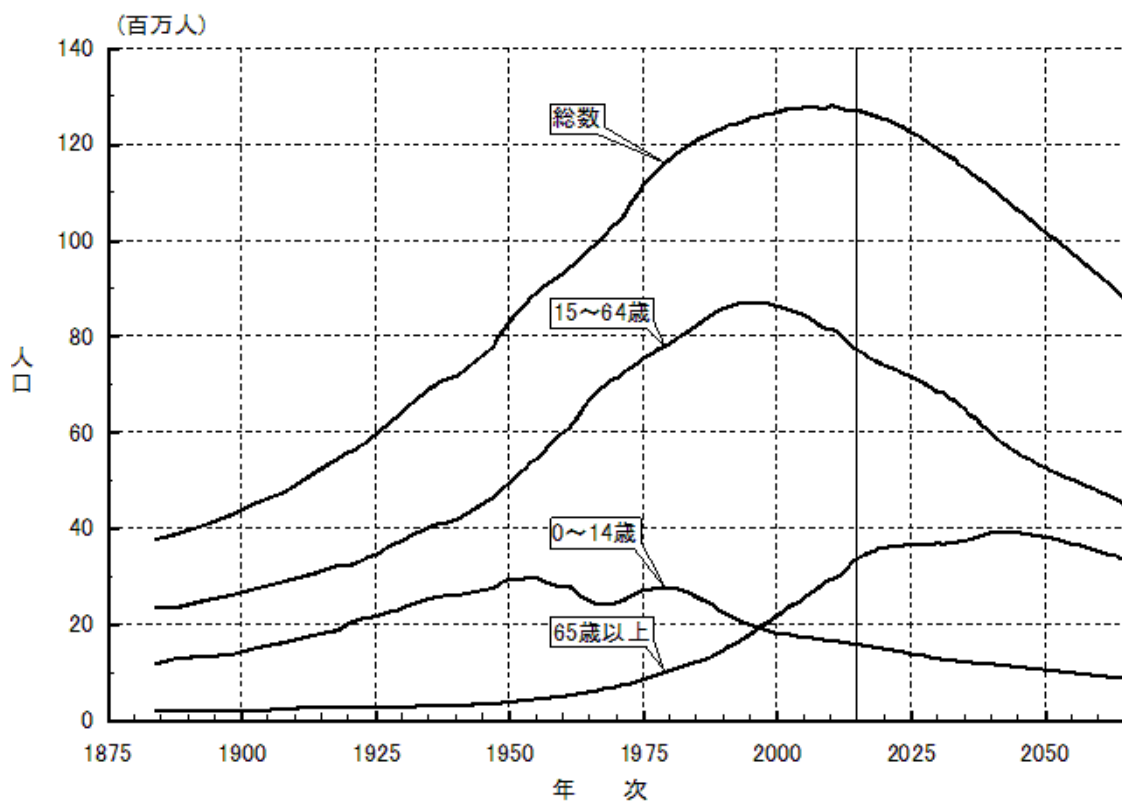
一方で高齢者数は増加傾向にあり、少子高齢化と人口減少、とりわけ生産年齢人口の減少が同時に進むことで、税収の減少と社会保障費の増大をもたらす懸念があり、今後、本市が持続可能な行財政運営を進めるにあたって避けることのできない大きな課題となっています。

【八尾市の人口の長期的見通し】



平成28年（2016年）3月「八尾市人口ビジョン・総合戦略」より抜粋

【年齢3区分別人口：1884～2065年】



総務省統計局『国勢調査』及び国立社会保障・人口問題研究所『日本の統計人口』(平成 29 年 (2017 年) 推計) による。

国立社会保障・人口問題研究所のホームページより

### (1) - 1 少子高齢化・人口減少とICTの活用

上記(1)の課題については、総務省が設置した「自治体戦略2040構想研究会」における報告において、団塊の世代及び団塊ジュニア世代が高齢者となる2040年頃を見据えた自治体戦略の必要性と発生しうる様々な課題等についてまとめられています。

その中で最大の制約要因は労働力であり、近年の出生数が段階ジュニア世代(200～210万人/年)の半分以下にとどまる(2017年：95万人)ことから、各自治体においては、公的部門と民間部門で少ない労働力を分かち合う必要があるとされています。そして、今後この労働力の厳しい供給制約を共通の認識とし、現時点から業務のあり方を変革していかなければならない、また、同時に労働力制約への対処は官民を問わず新たな発展のチャンスとし、ICTの活用による労働力制約への対処として、AIやロボティクス等の新たな技術の導入活用があげられています。しかしながら、単にこうした新たな技術の導入だけに目をむけるの

ではなく、こうした技術の導入をきっかけとし業務プロセスや制度自体の複雑さを取り除き効率的な業務プロセスの追求や行政サービスとしての質の充実に係る取組、またそれを促す仕組みが求められます。

## (2) 市民の情報通信端末の保有状況やインターネットの利用状況など

八尾市が今後、どんな取り組みを充実させていくべきなのかを決めていく際の重要な基礎データとして活用するため、①市民の生活意識や八尾市政に対する意見、満足度・ニーズ等を把握することを目的に調査を実施した「平成30年度八尾市民意識調査報告書」、②将来の八尾市に対する意見や市民の生活意識、満足度・ニーズ・幸福度等を把握することを目的に調査を実施した「未来の八尾1万人意識調査報告書(H31.3)」から、回答結果を抜粋いたしますと以下のとおりとなっています。

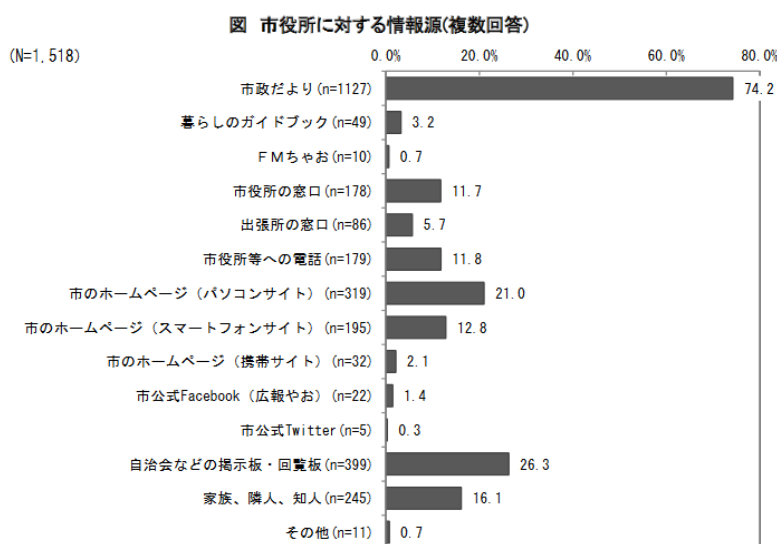
### ①「平成30年度八尾市民意識調査」(結果抜粋)

- (1) 調査対象:八尾市在住の18歳以上の市民の中から3,000人(男女各1,500人)  
調査対象の抽出方法:住民基本台帳無作為抽出
- (2) 調査方法:郵送配布・郵送回収による郵便調査法。お礼状兼督促状1回配布
- (3) 調査期間:平成30年(2018年)8月2日～平成30年(2018年)8月27日
- (4) 回収状況:発送数3,000票 有効回答数1,518票 有効回答率:50.6%

### (問) 市役所に対する情報源

あなたは、普段、市役所に関する情報を得るときに、どこから情報を得ますか。あてはまる番号すべてに○をつけてください。

市役所に対する情報源をみますと、「市政だより」が74.2%と最も多く、次いで「自治会などの掲示板・回覧板」(26.3%)、「市のホームページ(パソコンサイト)」(21.0%)などとなっています。



性別にみますと、「市政だより」「自治会などの掲示板・回覧板」「家族、隣人、知人」「市のホームページ（スマートフォンサイト）」等では『女性』が『男性』より多くなっています。

図 性別 市役所に対する情報源(複数回答)

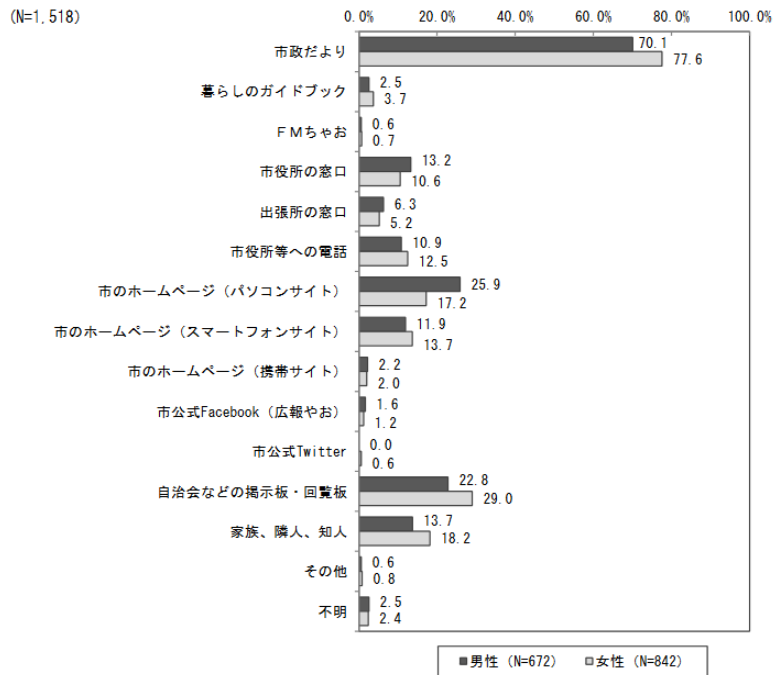
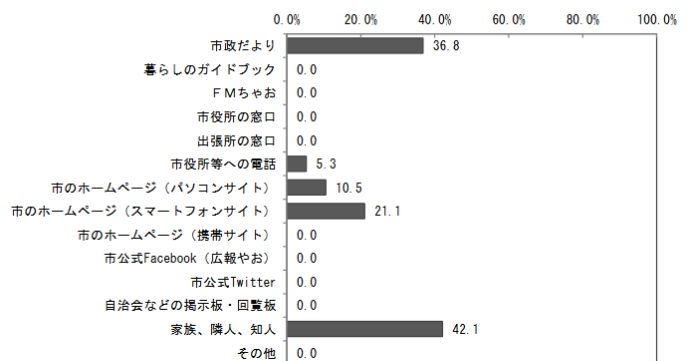


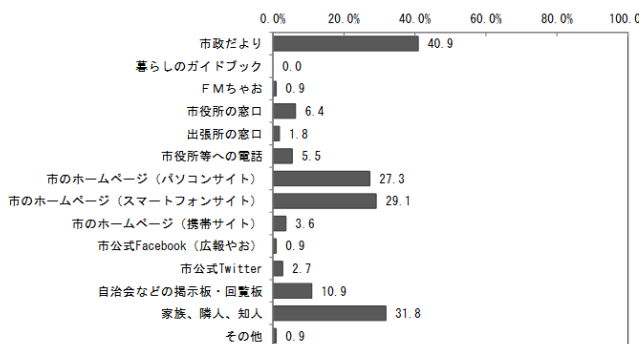
図 年齢別 市役所に対する情報源(複数回答)

年齢別にみますと、『19歳以下』を除くすべての年代で「市政だより」が最も多くなっています。「自治会などの掲示板・回覧板」は年齢層が高いほど多い傾向がみられます。

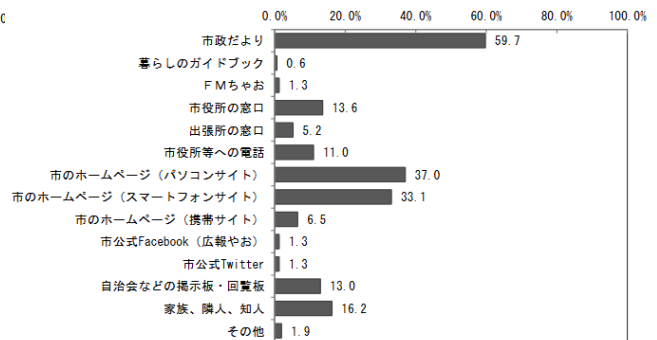
19歳以下 (N=19)

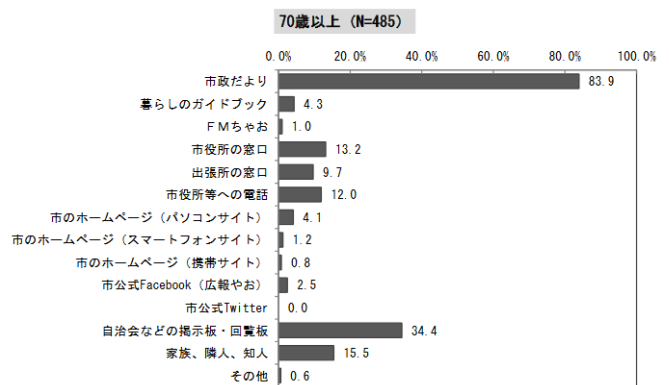
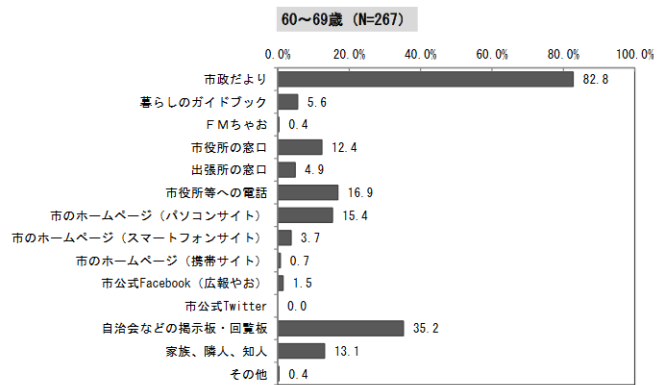
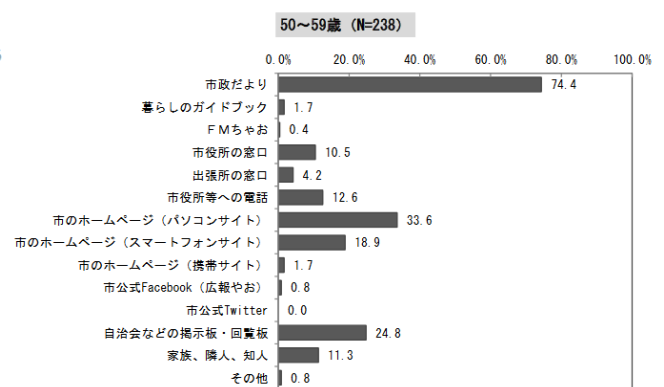
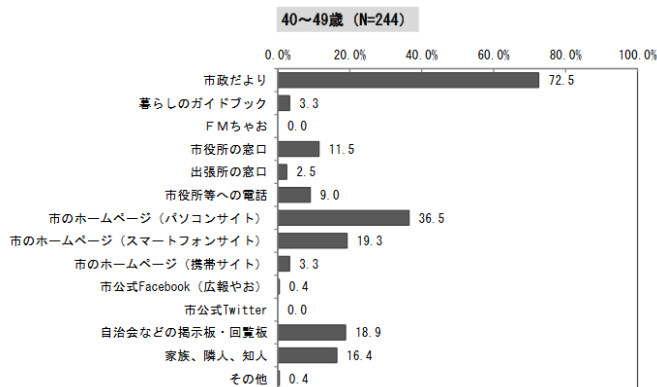


20～29歳 (N=110)



30～39歳 (N=154)





## ② 「未来の八尾 1万人意識調査」 (結果抜粋)

- (1) 調査対象:八尾市在住の18歳以上の市民の中から10,024人(男女各5,012人)  
調査対象の抽出方法:小学校区別に男女それぞれ358人ずつ住民基本台帳無作為抽出
- (2) 調査方法:郵送配布・郵送回収による郵便調査法。お礼状兼督促状1回配布
- (3) 調査期間:平成30年(2018年)10月12日～平成30年(2018年)11月5日
- (4) 回収状況:発送数10,024票 有効回答数4,643票 有効回答率:46.3%

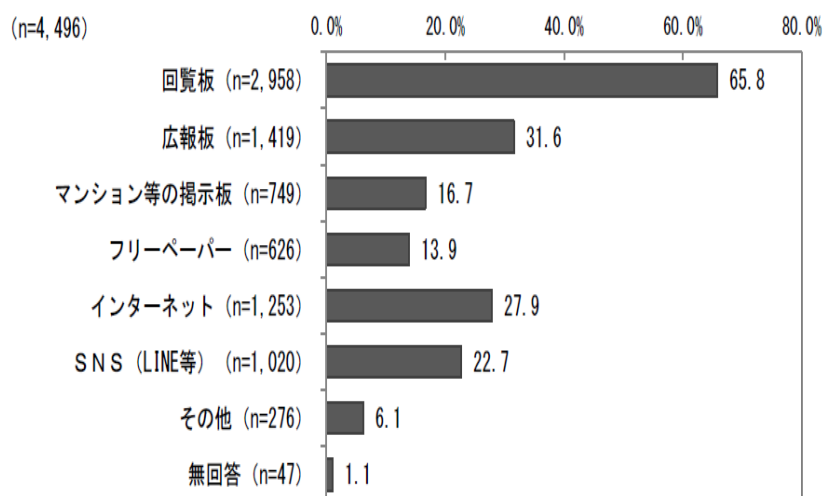


(問) 地域活動や行政（市役所）の情報の伝達方法

地域活動や行政（市役所）の情報をお知らせする場合、どのような方法で情報をお伝えすれば、あなたは情報が入手しやすいですか。次の中から3つまで選んで○を付けてください。

地域活動や行政（市役所）の情報をどのような方法で受け取っているかを見ますと「回覧板」が65.8%で最も高く、次いで「広報板」（31.6%）、「インターネット」（27.9%）などとなっています。

図 地域活動や行政(市役所)の情報の伝達方法(3つまで)

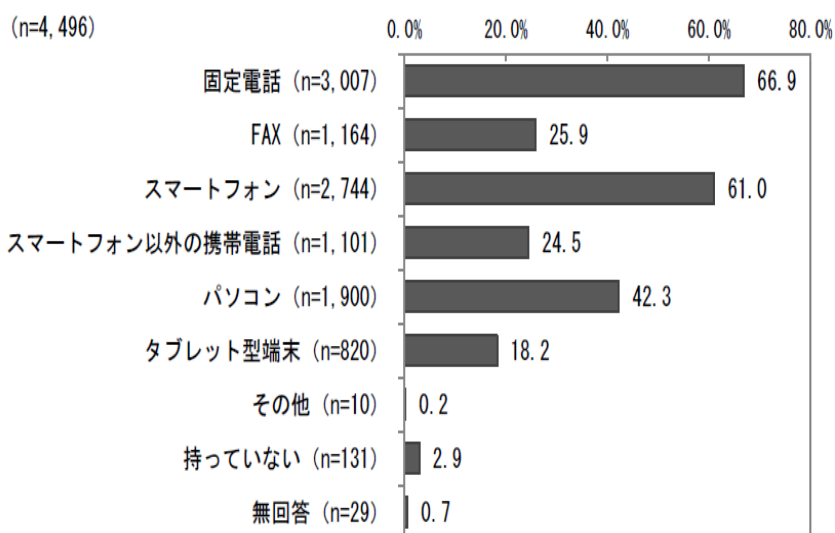


(問) 情報通信端末（スマートフォンやタブレット端末等）の利用

あなたは、どのような情報通信端末(スマートフォンやタブレット端末等)をお使いですか。次の中からあてはまるものすべてに○を付けてください。

情報通信端末(スマートフォンやタブレット端末等)の利用状況を見ますと、「固定電話」が66.9%で最も多く、次いで「スマートフォン」(61.0%)、「パソコン」(42.3%)などとなっています。

図 情報通信端末(スマートフォンやタブレット端末等)の利用状況(複数回答)

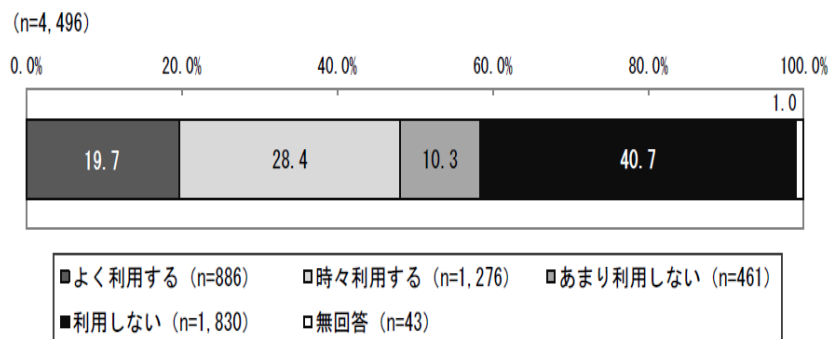


(問) インターネットの利用状況

あなたは、インターネットを活用して、買い物(ネットショッピング)や宿泊施設の予約、チケットの申し込み等をすることがありますか。次の中から1つだけに○を付けてください。

インターネットを活用しての買い物(ネットショッピング)や宿泊の予約等の利用状況をみると、「利用しない」が40.7%で最も多く、次いで「時々利用する」(28.4%)、「よく利用する」(19.7%)などとなっています。

図 インターネットの利用状況

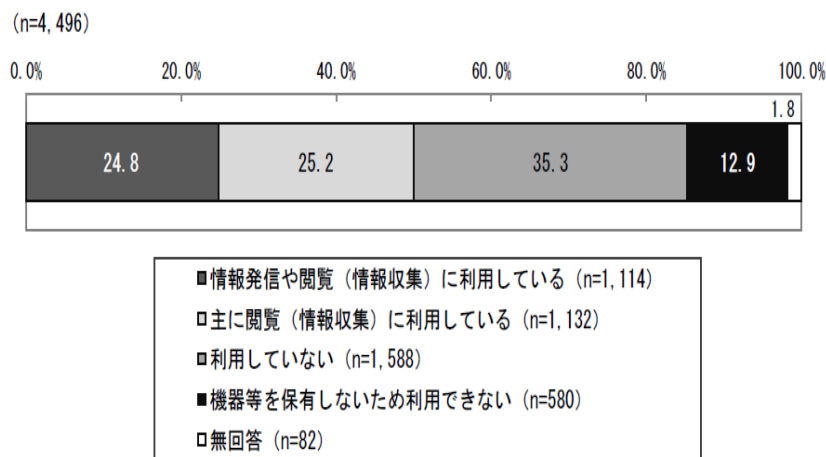


(問) SNS (Facebook、LINE 等) の活用状況

あなたは、SNS (Facebook、LINE 等) を活用していますか。次の中から1つだけに○を付けてください。

SNS (Facebook、LINE 等) の活用状況をみると、「利用していない」が35.3%で最も多く、次いで「主に閲覧(情報収集)に利用している」(25.2%)、「情報発信や閲覧(情報収集)に利用している」(24.8%)などとなっています。

図 SNS(Facebook、LINE 等)の活用状況

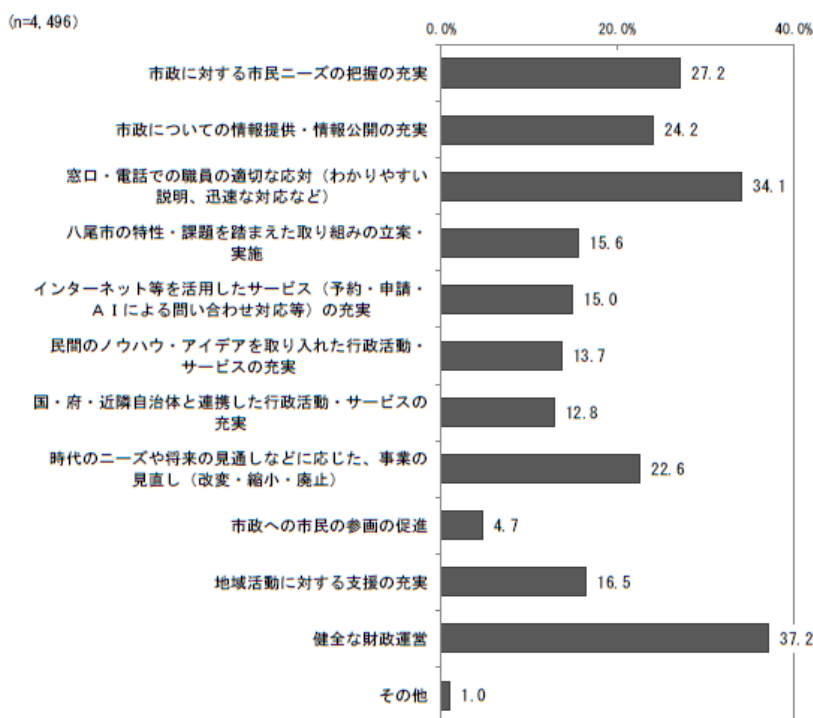


(問) より良い市政の実現のために期待する取り組み

より良い市政の実現をめざした次の取り組みのなかで、あなたが特に期待するものを次の中から3つまで選んで○を付けてください。

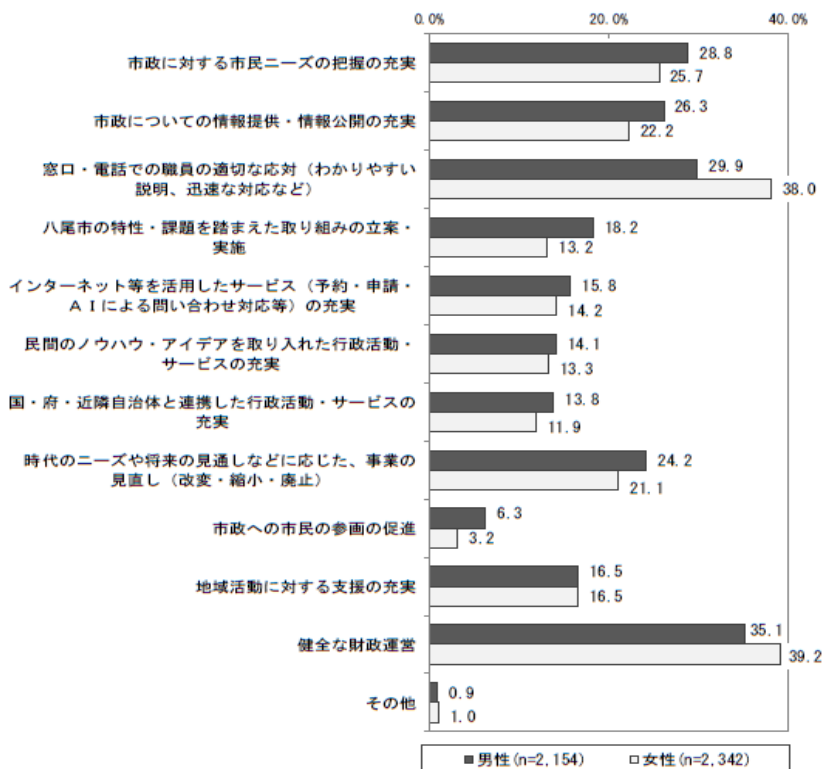
より良い市政の実現をめざした次の取り組みのなかで、あなたが特に期待するものをみますと、「健全な財政運営」が37.2%で最も多く、次いで「窓口・電話での職員の適切な応対(わかりやすい説明、迅速な対応など)」(34.1%)、「市政に対する市民ニーズの把握の充実」(27.2%)などとなっています。

図 より良い市政の実現のために期待する取り組み(3つまで)



性別にみますと、『男性』が『女性』に比べて多い項目は、「市政に対する市民ニーズの把握の充実」(28.8%)、「市政についての情報提供・情報公開の充実」(26.3%)、「時代のニーズや将来の見直し(変更・縮小・廃止)」(24.2%)などとなっています。『女性』が『男性』に比べて多い項目は、「健全な財政運営」(39.2%)、「窓口・電話での職員の適切な応対(わかりやすい説明、迅速な対応など)」(38.0%)などとなっています。

図 性別 より良い市政の実現のために期待する取り組み(3つまで)



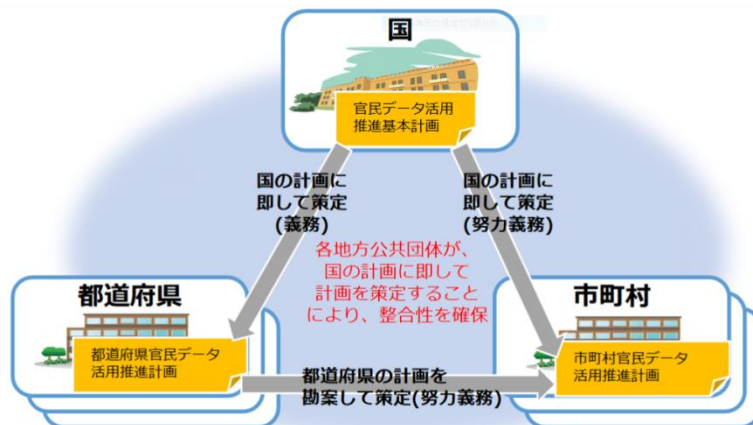
年齢別にみますと、『19歳以下』では「八尾市の特性・課題を踏まえた取り組みの立案・実施」(34.4%)、『20～29歳』では「インターネット等を活用したサービス(予約・申請・AIによる問い合わせ対応等)の充実」(38.9%)、『30～39歳』では「窓口・電話での職員の適切な対応(わかりやすい説明、迅速な対応など)」(35.2%)、40歳以上では「健全な財政運営」が最も多くなっています。

表 年齢別 より良い市政の実現のために期待する取り組み(3つまで)(上位3位まで)

	1	2	3
19歳以下(n=55)	八尾市の特性・課題を踏まえた取り組みの立案・実施(34.4%)	インターネット等を活用したサービス(予約・申請・AIによる問い合わせ対応等)の充実(32.1%)	健全な財政運営(25.3%)
20～29歳(n=292)	インターネット等を活用したサービス(予約・申請・AIによる問い合わせ対応等)の充実(38.9%)	窓口・電話での職員の適切な対応(わかりやすい説明、迅速な対応など)(34.4%)	健全な財政運営(32.0%)
30～39歳(n=449)	窓口・電話での職員の適切な対応(わかりやすい説明、迅速な対応など)(35.2%)	健全な財政運営(33.3%)	時代のニーズや将来の見通しなどに応じた、事業の見直し(改変・縮小・廃止)(31.6%)
40～49歳(n=713)	健全な財政運営(38.9%)	市政に対する市民ニーズの把握の充実(34.7%)	窓口・電話での職員の適切な対応(わかりやすい説明、迅速な対応など)(30.6%)
50～59歳(n=656)	健全な財政運営(39.0%)	窓口・電話での職員の適切な対応(わかりやすい説明、迅速な対応など)(35.1%)	市政に対する市民ニーズの把握の充実(32.1%)
60～69歳(n=873)	健全な財政運営(38.5%)	窓口・電話での職員の適切な対応(わかりやすい説明、迅速な対応など)(33.9%)	市政についての情報提供・情報公開の充実(28.0%)
70歳以上(n=1,453)	健全な財政運営(37.5%)	窓口・電話での職員の適切な対応(わかりやすい説明、迅速な対応など)(35.7%)	市政についての情報提供・情報公開の充実(25.4%)

### 3. 計画の位置づけ

本計画は、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項において、市町村の策定努力義務が規定されている「官民データ活用推進計画」として策定するもので、基本法及び国の基本計画に即しICTやデータ利活用を推進するにあたっての本市の基本的な方針や個別取組を明らかにし、本市の総合計画をはじめ、各種計画をICTやデータ利活用の観点から下支えするものです。



出典：官民データ活用推進基本法について

(内閣官房情報通信技術総合戦略室) H29 (2017) . 3. 10

策定にあたっては、国の「官民データ活用推進基本計画」の方向性や取組内容等及び本市における上位計画である総合計画とも整合を図っており、今後もこの整合性を確認し必要に応じて計画の見直しを図ります。

#### 4. 計画期間

本計画の計画期間は、令和元年度（2019年度）から令和6年度（2024年度）までとします。

なお、本市を取り巻く情勢の変化、国・府の動きやICTをめぐる技術の進展等により、計画の前提に大きな影響を与える変化が生じた場合なども計画期間中においても必要に応じて内容の見直しを行います。

#### 5. 官民データ活用推進計画の取組実施体制

官民データ活用推進計画を推進するにあたっては、ICTや各種データの利用など情報関連の取組が手段として必須とはなりますが、当該計画を推進するためには、部門間の連携・協力が不可欠です。ついては、各種計画の中で位置づけられたICTを活用した施策を企画・実行をする業務主管課が施策や事務事業を主体的に企画・立案からシステム導入、運用など評価、改善などを進めるなか、行政改革課情報システム室においては、ICTを活用した各業務主管課の事務事業の実施や改善に係る支援等をし進捗状況の確認等を行うとともに、全庁的な情報基盤については、引き続き継続的に整備、運用、評価、改善等を行っていきます。

なお、本市においてはIT化の急速な進展に積極的に対応し、快適で利便性の高い市民生活及び効率的で信頼のある行政を実現するため、全庁的な組織として、本部長に市長、副本部長に副市長、情報統括責任者（以下「CIO」という。）に市長が任命する副市長、参与に教育長、病院事業管理者及び水道事業管理者、本部員に部長等とするIT推進本部を設置しています。

また、本部所掌事務の円滑な推進を図るなどにより、CIOを委員長とし、各部局の総務担当の所属長等を委員とするIT推進委員会を置き、IT推進委員会には、専門部会として八尾市IT推進本部所掌事務の円滑な実施のために必要な事項について、調査、研究又は審議するIT統制部会を置いています。

その他として、CIOを補佐するとともに事務局の支援を行うCIO補佐官並びにCIO、CIO補佐官及び事務局等に対して総合的な相談対応や助言を行うIT推進アドバイザーを外部から招聘し設置しています。

## 6. ICTやデータの利活用等の推進に関する基本的な方針

ICTやデータの利活用等の推進に関する基本的な方針については、基本法第10条から第19条までに規定する基本的施策及び本市の現状等を基にし、「手続における情報通信の技術の利用等に係る取組」、「官民データの容易な利用等に係る取組」、「個人番号カード（マイナンバーカード）の普及及び活用に係る取組」、「利用の機会等の格差（デジタルデバイド）の是正に係る取組」、「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保並びに新たな技術の活用等」について掲げ、それぞれ次のとおりとします。

### （1）手続きにおける情報通信の技術の利用等に係る取組

地方公共団体における行政手続きのオンライン利用をより一層促進するため、平成30年（2018年）5月に総務省が「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を策定されました。また、マイナポータルサービスのひとつである「ぴったりサービス」により、公的個人認証を付与した電子申請が可能となっており、今後手続きの拡大が見込まれます。さらに、令和元年（2019年）にはデジタル手続法が制定され、行政のデジタル化に関する基本原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ）及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項が定められたところです。

このような状況を踏まえ本市では、費用対効果等を勘案しながら、電子申請サービスの普及拡大を図ります。

### （2）官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）

オープンデータの効果として、データ活用により得られた情報を根拠とした政策立案による行政の高度化・効率化、行政の透明性や行政に対する信頼性の向上、民間での創意工夫を生かした多様なサービス提供や生産性の向上、官民の協働による公共サービスの提供や改善、官民協働の推進を通じた諸課題の解決などが期待されるものとされています。ついては、行政データを様々な主体が容易に活用できるようにするため、「オープンデータ基本指針（平成29年（2017年）5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定。令和元年（2019年）6月7日改定。）」等を踏まえて、本市が保有するデータのオープンデータ化を進めます。

### （3）個人番号カード（マイナンバーカード）の普及及び活用に係る取組

「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針（令和元年6月4日デジタル・ガバメント閣僚会議）」や「経済財政運営と改革の基本方針2019（令和元年（2019年）6月21日閣議決定）」いわゆる骨太の方針等を踏まえ、マイナンバーカードの普及・利活用を推進していくにあたって、全国の市区町村に対

しマイナンバーカードの「交付円滑化計画」の策定要請がなされました。

マイナンバーカード(利用者証明電子証明書・署名用電子証明書付)の保有により、「(1)手続きにおける情報通信の技術の利用等に係る取組」に記載のマイナポータルの利用や、マイナポータルのサービスのひとつである「ぴったりサービス」により電子証明書を付与した電子申請が可能となります。

また、マイナンバーカードの健康保険証利用の仕組みの本格運用が令和3年(2021年)3月から始まるなど、マイナンバーカードの活用シーンの拡大等が見込まれることから、マイナンバーカードの利活用についての検討を進めます。

#### (4) 利用の機会等の格差(デジタルデバイド)の是正に係る取組

本市では、どの年代の層も市役所に関する情報の収集については、市政だよりによるところが大きく、年齢が高い層ほど市役所に関する情報の収集を市政だよりや回覧板といった紙の媒体に依存している状況が伺えます。その一方で、パソコンやスマートフォンによる市のホームページからの情報収集については、70歳以上の年代以外の各年代で次に多い手段となっており、改めてウェブサイトの活用が重要であることが確認できます。このような状況を踏まえ、インターネットや情報機器を利用する人と、利用しない人の間に情報を得る格差が生じないように、情報機器を利用しない場合でも情報が受けられるよう多様な手法での情報提供に努めるとともに、高齢者や障がい者の方も含めた誰もが行政のウェブサイトを利用しやすいようにするため、引き続き、行政等のウェブサイト等のアクセシビリティに係るガイドラインに基づく対応を図り、引き続きアクセシビリティの確保と向上に努め、情報の提供や発信に向けた取組を進めます。

また、変化の激しいこれからの社会において、将来を担う子どもたちのデジタルデバイドへの対応だけではなく、新たな社会構築にあたっての知識・技能を育むためにも、ICTに係る教育やそのための環境整備の充実が必要です。

#### (5) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保並びに新たな技術の活用等に係る取組

本市では、これまで市民サービスの向上と行政事務の効率化を目指し情報化を進めてきました。情報システムの導入にあたって、その都度、市民にとっての利便性、要する経費、保持データに対する安全性などといったことを考慮し安全で効率的なシステム構築・運用に努めてきました。こうした中、汎用機(メインフレーム)といわれる大規模コンピュータを用いるホストコンピュータから、様々なソフトウェアやハードウェアで運用可能なオープン系システムへの切り替えの際に、地域情報プラットフォームに準拠したものであることを条件に導入しています。また、業務継続

性の観点も踏まえ、耐災害性の強い外部データセンターでの仮想化技術等の新たな技術を活用したクラウドサービスを利用し住民基本台帳システムや税関係システムなどといった基幹系システムを運用しています。

情報技術に係る進展は目覚ましく、今後、行政運営を行っていく上では、A I、R P Aなどをはじめとする新たな技術の活用を視野に入れ社会情勢の変化も踏まえ、業務の見直しや評価を行いつつ情報システムの導入検討を進めます。

## 7. ICTやデータの利活用等の推進に係る個別取組

(個別取組)

### ・八尾市ホームページへのオープンデータの掲載 【基本方針（2）関係】

地方公共団体がオープンデータの取組を開始するにあたって公開されることが推奨されるデータセット及び内閣官房情報通信技術（I T）総合戦略室による自治体アンケートの調査結果（平成29年（2017年）2月16日）における利用者ニーズの高い分野を中心とし、先進地方公共団体の公開済データも参考にし、本市が保有する公開可能なデータから公開を進めます。

(個別取組)

### ・マイナンバーカードの普及促進【基本方針（1）（3）関係】

本市においては、これまでも積極的にマイナンバーカードの普及に取り組んできたことから、全国の中でも高い普及率となっていますが、今後も引き続き、策定したマイナンバーカードの交付円滑化計画を基にマイナンバーカードの一層の普及促進に努めます。

(個別取組)

### ・マイナンバーカードを活用した政府の動向の注視とその研究【基本方針（1）（3）関係】

#### ①マイナポータル上での電子申請・届出の拡充【基本方針（1）（3）関係】

現在、本市ではびったりサービスを活用した子育て分野における電子申請受付等を実施していますが、国においては、ライフイベントに係る新たなサービスとして引っ越しワンストップサービス、死亡・相続ワンストップサービスに向けた取り組みが進められており、本市においては、これらサービスを含め、マイナポータル上での電子申請・届出についての拡充の推進を図ります。

#### ②マイナポイントの取組【基本方針（1）（3）関係】

令和元年（2019年）10月1日から消費税率が上がり、その経済対策の一



つとして、キャッシュレス決済によるポイント還元等が実施されていますが、国においては、マイナポイントをマイナンバーカードに付与した形で、新たな経済対策の一環として見直し検討されており、この動向に注視しつつ本市においても取組を進めます。

(個別取組)

・ **汎用電子申請システムの導入検討【基本方針（１）関係】**

本市では、上述のとおりマイナンバーカードを用いた電子申請として、マイナポータルのびったりサービスを利用した子育て分野における電子申請受付等を実施していますが、市への手続きとしては、申請、届出、申込など様々なものがあり、市役所に訪れることなく手続きができる事務を選定し汎用的な電子申請システムの導入に向けた検討を進めます。

(個別取組)

・ **八尾市ホームページにおけるアクセシビリティ対応等の取組【基本方針（４）関係】**

八尾市ホームページについては、市民への情報提供等における重要なツールとなっていることから、誰もが利用しやすいよう、アクセシビリティ自体の理解や具体的コンテンツ作成の諸注意について、ホームページコンテンツを作成する各課職員へ研修や通知等を通じて行っていきます。

また、様々な情報通信端末（スマートフォンやタブレット端末）による情報収集等が容易に出来るよう、SNSのツールやアプリ（スマートフォン等用のアプリケーションソフトウェア）の活用も引き続いて行っていきます。

(個別取組)

・ **RPAの導入【基本方針（５）関係】**

限られた人員で高まる行政需要に対応するため、RPAの実証実験を行ったうえで、RPAの導入業務を拡大し本格導入を進めます。

(個別取組)

・ **AIの導入検討【基本方針（５）関係】**

新たにAI開発を伴うシステムの構築には、非常に多額の費用を要することが見込まれ、市単独での実施は非常に困難なものでもあり、この課題に向けて、自治体が共同で使えるクラウドAIサービスが確立できるよう、AIの接続・規格を標準化するような取組等も進められています。また、各自自治体における行政運営や各企業活動における共通的な事務で利用できるパッケージシステムやサー

ビス利用の形態としてのA I 技術が提供されているものがあり、市民サービスの向上や業務の効率化を図るものとして、A I 技術による会議録作成（音声情報を文字情報に変換）のシステム・サービスの導入など、その他のA I 技術を用いたシステム等についても積極的な活用を図ります。

（個別取組）

・ **キャッシュレス決済の導入検討【基本方針（５）関係】**

今、国はキャッシュレス決済を推進しておりますが、市の事務においても、事務フローの見直しや事務の効率化、市民の利便性の向上等を考慮し、市の窓口での手数料等を電子マネー等の使用により支払えるよう、窓口事務でのキャッシュレス決済を実証的に検証するなど、導入に向けた検討を行います。

（個別取組）

・ **ペーパーレス化の更なる推進【基本方針（５）関係】**

会議におけるパソコンの活用など、業務のデジタル化・ペーパーレス化をより一層推進し、環境マネジメントの環境管理重点テーマの項目の一つとされる紙の削減をより進めるとともに、会議準備事務の省力化、事務スペースの確保など業務全体での効率化に向けた更なる検討及び取組を行っていきます。

（個別取組）

・ **クラウドサービスの利用推進【基本方針（５）関係】**

今、基幹系システムである住民基本台帳システム、税関係システム、障がい福祉・福祉医療システムなど一部のシステムにおいては、市役所内にサーバを設置せず、外部データセンターによるプライベートクラウドサービスを利用していますが、さらに各種システムの更新時には業務継続性や職員の負担軽減、コスト抑制といった点を考慮し、クラウドサービスの利用拡大を推進します。また、国で推進されている自治体クラウドについては、全国中核市市長会における研究会や大阪府の自治体クラウド研究会に参加しており、引き続き研究を重ねます。

（個別取組）

・ **テレワークの導入検討【基本方針（５）関係】**

時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方を可能とするテレワークについて、テレワークによる業務の試行的実証を重ね、働き方のルールを整理するとともに、リモートアクセス環境の整備の検討もあわせて行っていきます。

## 8. セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保

本市ではこれまで、「サイバーセキュリティ基本法（平成 26 年（2014 年）法律第 104 号）」、「サイバーセキュリティ戦略（平成 27 年（2015 年）9 月 4 日閣議決定）」を基に、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、「特定個人情報保護の適正な取扱いに関するガイドライン」などへの対応を図りつつ、情報セキュリティポリシー（「情報システムセキュリティ規則」、「情報セキュリティ対策基準」）を設け、また、「八尾市個人情報保護条例」を踏まえ情報セキュリティ対策を講じてきました。

内閣府が平成 30 年（2018 年）に実施、公表した「インターネットの安全・安心に関する世論調査」によると、「不安がある」、「どちらかといえば不安がある」とした回答が調査対象となった国民のうち 67.6%。また、「どちらかといえば不安はない」とされた方も含めて、「どのようなことに不安があるか」との問いには、「個人情報が流出すること」がもっとも高く 79.6%となっています。これら数値から、情報セキュリティの対策や個人情報の保護についての関心等は、決して低いものではないと考えられます。

また、サイバー攻撃などは、日々、進化しまた巧妙化しており、地方自治体のみならず企業及び個人においても不断の対応が必要とされる状況と言えます。

こうした国民の不安、サイバー攻撃などの脅威などから情報セキュリティを確保するためにも、本市は人的、物理的、技術的な対応を継続して行い引き続き情報セキュリティ対策の向上への取組を行っていきます。

## 用語集

### あ行

#### 「オープンデータ」

機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータでインターネット等を通じて誰でも自由に入手することができるもの。人手を多くかけずにデータの二次利用が可能となる。

地方公共団体が取組開始するにあたっての推奨されるデータセットの基本編として、地域・年齢別人口や各種施設一覧など 13 種ある。

### か行

#### 「仮想化技術」

1 台のコンピュータを仮想的に分割し、あたかも複数台のコンピュータを利用しているかのように扱ったり、逆に複数台のコンピュータを 1 台のコンピュータのように扱うなど、柔軟に利用する技術のこと。

#### 「官民データ」

電磁的記録に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供されるものをいう。（官民データ活用推進基本法第 2 条）

#### 「クラウドコンピューティング」

コンピュータの機器等を自らの事業所等に設置するのではなく、コンピュータの機能や処理能力、ソフトウェア、データなど、外部のデータセンターの機器等を通信回線を通じてサービスとして利用するもの。

#### 「クラウドサービス」

クラウドコンピューティングの形態で提供されるサービス。

#### 「公的個人認証」

インターネットを通じて安全・確実な行政手続き等を行うために、他人によるなりすましや通信途中での改ざん等がされていないことを確認するための機能のこと。

#### 「コネクテッド・ワンストップ」

国や地方公共団体、民間サービス等複数の手続き・サービスを一か所で実現すること。

## さ行

### 「自治体クラウド」

複数の地方公共団体がクラウドコンピューティング技術を利用し、情報システムを共有することにより、経費の削減及び住民サービスの向上等を図るもの。

### 「自治体戦略 2040 構想研究会」

65歳以上の高齢者人口が最大となる2040年頃の自治体が抱える行政課題を整理し、今後の自治体行政のあり方を展望し、早急に取り組むべき対応策を検討することを目的とした、総務大臣主催の研究会のこと。

## た行

### 「地域情報プラットフォーム」

地方公共団体等の業務システムの容易な連携や情報の共有を図るための共通の基盤のこと。

### 「デジタル・ガバメント」

ICTを活用した行政のこと。業務の合理化や効率化、透明性の向上、利便性の向上を図ることを目的としている。

### 「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情報技術を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人との間に生じる格差のこと。

### 「デジタルファースト」

個々の手続き・サービスを情報通信技術により完結させること。

### 「テレワーク」

情報通信を活用した遠隔勤務型のワークスタイルで場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。本社から離れた近郊の事務所に出勤して仕事をするサテライトオフィス勤務、自宅に居ながら仕事をする在宅勤務、携帯情報端末を利用して移動先でも仕事をするモバイルワーク等がある。

### 「電子申請」

紙によって行われている申請や届け出などの行政手続きをインターネットを利用して自宅や会社のパソコンを使って行えるようにするもの。

## は行

### 「びったりサービス」

マイナポータルで利用できるサービスの一つで、地方公共団体が提供している行政サービスを検索したり、オンライン申請ができるサービスの総称のこと。

### 「プライベートクラウド」

特定の利用者のみを対象とした専用ネットワークを利用したクラウドサービスのこと。

## ま行

### 「マイナポータル」

国や地方公共団体が保有する自分自身の情報やそのやり取りの記録、自分へのお知らせ通知などを、パソコンや携帯端末を利用して閲覧することができるサービスのこと。マイナンバーカードでログインし、個人ページを開設することで利用可能となる。

### 「マイナンバー」

法令では「個人番号」といい、日本に住民票がある人、一人ひとりに指定された12桁の番号のこと。法令で定められた用途以外には使用することができない。

### 「マイナンバーカード」

マイナンバーが記載された顔写真付きのプラスチック製のICカードのこと。申請により交付される。正式名称は「個人番号カード」。

### 「未来の八尾1万人意識調査報告書」

住民本位の自治をさらに高め、少子高齢化を克服し、本市の特性や地域の実情に応じた取り組みを進めるため、広く市民の意見を取り入れ、どんな取り組みを充実させていくべきなのかを決める重要な基礎データとして活用するため、将来の八尾市に対する意見や市民の生活意識、満足度、ニーズ及び幸福度等を把握することを目的に平成30年（2018年）に調査した内容を報告書にまとめたもの。

## ら行

### 「リモートアクセス環境」

庁舎外の遠隔地にあるパソコンから庁舎内のネットワークに接続できる仕組みのこと。

「ロボティクス」

ロボットを制御するプログラムを作成する情報工学に関する研究を行う学問などを指す。

## わ行

「ワンスオンリー」

一度提出した情報は、再度提出することを必要としないこと。

「ワンストップサービス」

複数の場所や担当に分散されていた関連する手続き等を、一度あるいは一か所で完了できるサービスのこと。

## 英字

「AI（エー・アイ）」

Artificial Intelligence（人工知能）の略語。経験から学び、順応していく等、人間が学習するような振る舞いを行うコンピュータの機能のこと。

「ICT（アイ・シー・ティ）」

Information & Communication Technology（情報通信技術）の略語。パソコンやスマートフォンを含むコンピュータを活用したコミュニケーションによる情報や知識の共有を図るための情報通信技術のこと。

「IoT（アイ・オー・ティ）」

Internet of Things（モノのインターネット接続）の略語。自動車、家電、施設などあらゆるものがインターネットにつながること。情報のやり取りや、共有されたデータに基づいた分析や自動化など新たな付加価値を生み出していくことに寄与する。

「RPA（アール・ピー・エー）」

Robotic Process Automation（ロボットによる業務自動化）の略語。デスクワーク（主に定型作業）をパソコンの中にあるソフトウェア型のロボットが代行・自動化する概念をいう。平成28年（2016年）頃から日本で導入が始まり、生産性の向上、労働力不足・人手不足を解消するツールとして期待されている。

「SNS（エス・エヌ・エス）」

Social Networking Service(Site)の略語。個人間の交流を支援するサービス(サイト)で、参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。

## 八尾市官民データ活用推進計画

---

令和2年（2020年）3月発行

発行者 八尾市 政策企画部 行政改革課

〒581-0003 大阪府八尾市本町一丁目1番1号

Tel 072-924-9860

Fax 072-924-8860

E-mail [jyouhou@city.yao.osaka.jp](mailto:jyouhou@city.yao.osaka.jp)

八尾市ホームページ <https://www.city.yao.osaka.jp/>

---

刊行物番号 R1-209