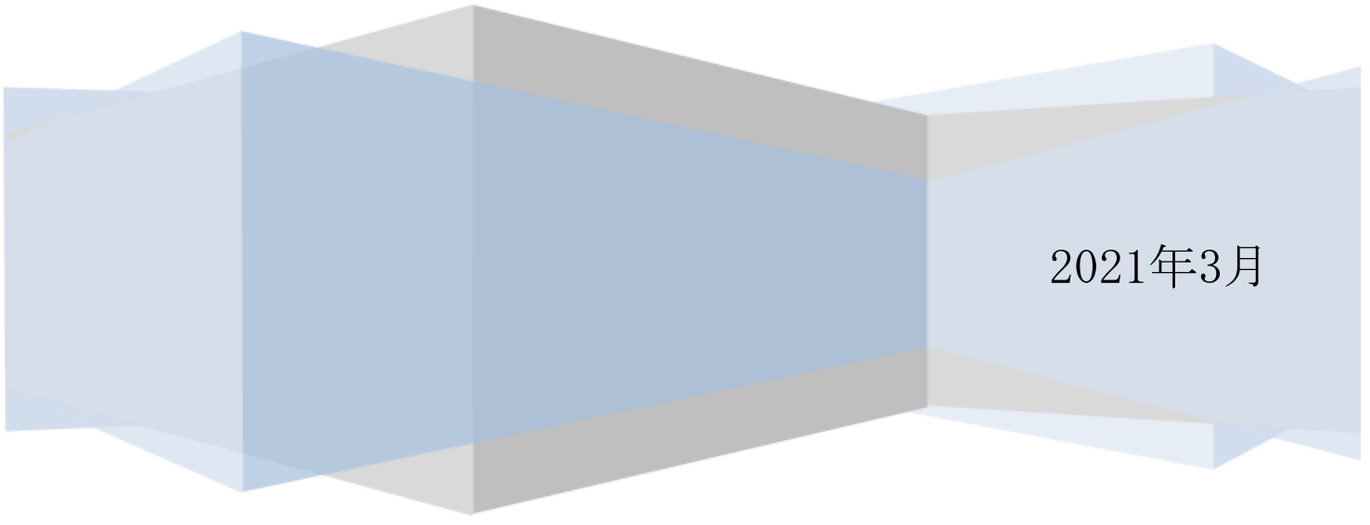
岡山市

岡山市情報化指針

(2017～2021)

―ICTを活用した“住みやすく躍動感のある”まちづくり―

実行計画（アクションプラン）編



2021年3月

改　訂　履　歴

2017年4月
「岡山市情報化指針（2017～2020）」を策定。

2018年3月
アクションプラン「フリーWi-Fi（無料公衆無線LAN）の整備活用」

2019年3月
アクションプラン「超高速ブロードバンド環境の整備」「Net119（2.0）緊急通報システム整備事業」「働き方改革を推進する新技術の活用」を追加。

2020年3月
アクションプラン「キャッシュレス収納サービスの導入」を追加。

2021年3月
アクションプラン「新しいワークスタイルを支えるオフィス環境の検証」「AIを活用した問合せ応答業務の自動化」「保育支援システム導入による保育士の負担軽減と保育の質的向上」「住民票の写し・印鑑登録証明書・転出届等のオンライン申請」「GIGAスクール構想によるICT活用支援事業」を追加。

1. 体系と基本方針

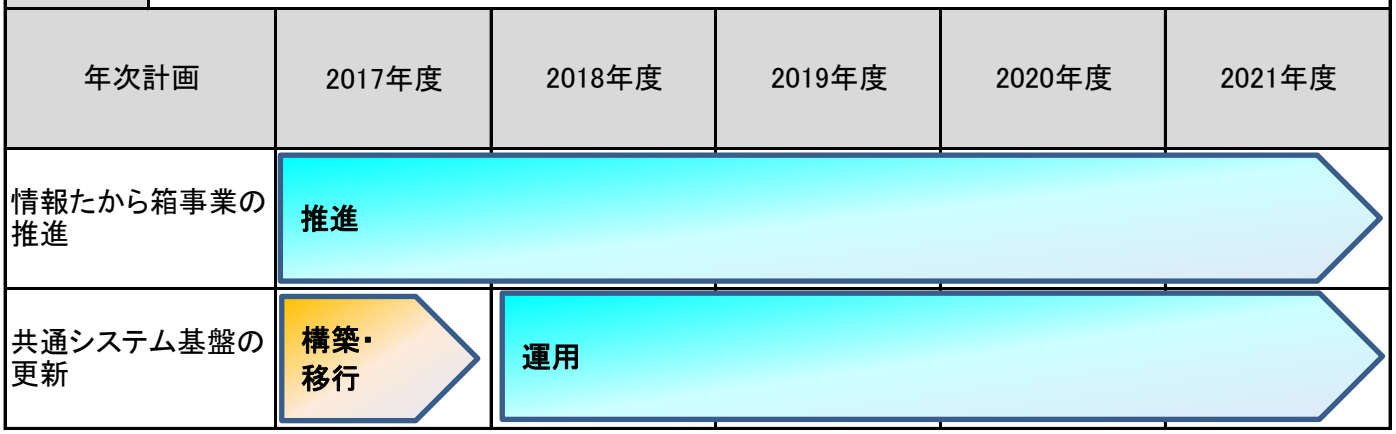
情報化の推進に当たり、重点的な課題をアクションプランとして実施していきます。

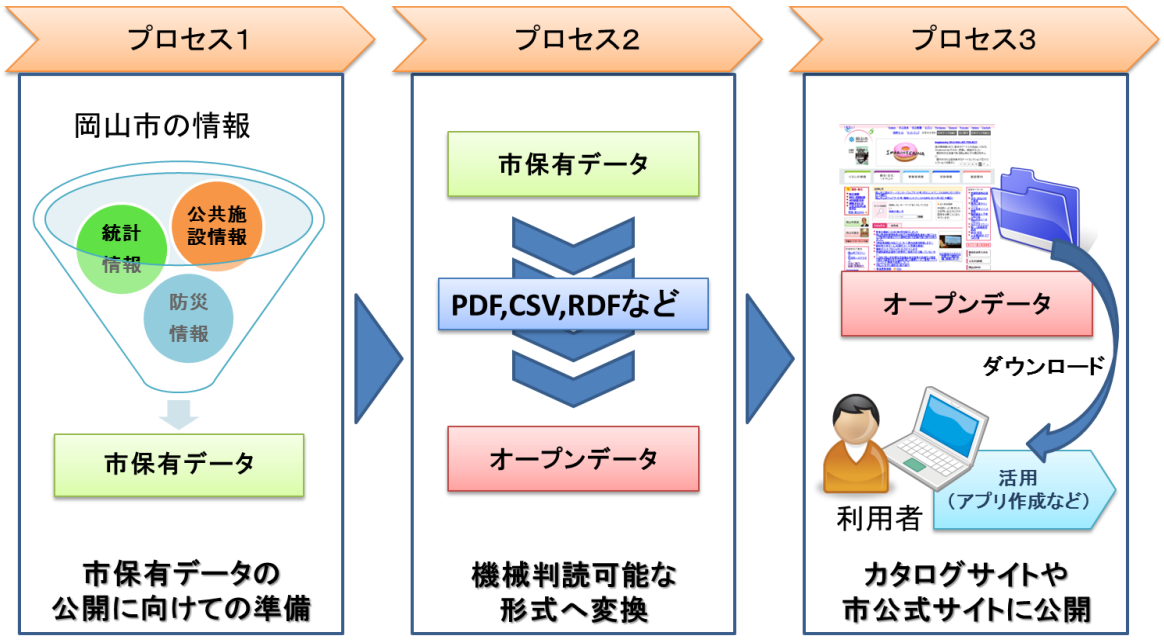
2. アクションプラン一覧

目標・基本指針		No.	アクションプラン名	担当部署名
1 情報化推進による地域活性化	(1) 魅力と活力あるまちづくり	①	官民協働型ポータルサイトによる情報発信力の強化	総務局 総務部 ICT推進課
		②	オープンデータ公開による市保有情報の利活用推進	総務局 総務部 ICT推進課
		③	電子町内会利活用による地域コミュニティーの充実	市民協働局 市民協働部 市民協働企画総務課
		④	フリーWi-Fi（無料公衆無線LAN）の整備活用	総務局 総務部 ICT推進課
		⑤	超高速ブロードバンド環境の整備	総務局 総務部 ICT推進課
	(2) 安全・安心なまちづくり	①	モバイル端末活用による災害現場からの迅速な情報報告の強化	危機管理室
		②	大規模盛土造成地位置公表による防災意識向上への取り組み	都市整備局 住宅・建築部 開発指導課
		③	救急ICT化による病院収容までの所要時間短縮と救命率の向上	消防局 警防部 救急課 消防局 警防部 情報指令課
		④	119番通報受信体制の安定運用強化と消防力の更なる向上（通信指令システム更新整備）	消防局 警防部 情報指令課
		⑤	Net119（2.0）緊急通報システム整備事業	消防局 警防部 情報指令課
2 行政サービスの利便性向上	(1) ICTを活用した業務の効率化・高度化	①	図書館システム更新及び郷土資料等のウェブ公開	教育委員会事務局 生涯学習部 中央図書館
		②	ICT活用による教職員負担軽減と教育の質的向上	教育委員会事務局 学校教育部 就学課
		③	働き方改革を推進する新技術の活用	政策局 行政改革推進室 総務局 総務部 ICT推進課
		④	キャッシュレス収納サービスの導入	政策局 行政改革推進室 会計管理室　会計課
		⑤	新しいワークスタイルを支えるオフィス環境の検証	総務局 総務部 ICT推進課
		⑥	AIを活用した問合せ応答業務の自動化	市長公室 広報広聴課
		⑦	保育支援システム導入による保育士の負担軽減と保育の質的向上	岡山っ子育成局 保育・幼児教育部 幼保運営課
		⑧	住民票の写し・印鑑登録証明書・転出届等のオンライン申請	市民生活局 市民生活部 区政推進課
		⑨	GIGAスクール構想によるICT活用支援事業	教育委員会事務局 学校教育部 指導課、教育研究研修センター、 就学課
	(2) ウェブサイトの利便性向上	①	市公式ウェブサイトにおけるウェブアクセシビリティーの向上と広報紙・SNS等との連携強化	市長公室 広報広聴課
3 情報ガバナンスの更なる充実	(1) 情報システム最適化の推進	①	庁内ネットワークシステムの更改	総務局 総務部 ICT推進課 総務局 総務部 情報システム課
		②	個人番号利用事務系業務システムの最適化	総務局 総務部 情報システム課
		③	内部管理業務システムの最適化	総務局 総務部 情報システム課
		④	ICTガバナンスの推進	総務局 総務部 ICT推進課 総務局 総務部 情報システム課
		⑤	滞納整理業務見直しとシステム再構築による収納率向上への取り組み	財政局 税務部 料金課

計画番号	1-(1)-①	前計画との関係	継続
計画名	官民協働型ポータルサイトによる情報発信力の強化		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	情報化推進による地域活性化
現状・課題	【現状】 ■解決すべき課題 ・市が知ってほしい情報を的確に市民・団体等に届けるための工夫が必要となっています。 ・「岡山の行政・民間の情報を一度に見たい。」、「公共のサイトで情報を発信したい。」という現行の公式ウェブサイトでは解決できない市民ニーズがあります。 ・さまざまな分野における市民活動を連携させ、地域力を発揮するためのきっかけづくりが必要です。 ■これまでの取り組み ・「みんなで集める情報たから箱事業」に取り組み、現在までに「子育て」、「観光」、「ESD」、「市民協働推進」、「スポーツ・文化・生涯学習」に関する分野別ウェブサイトを構築し、市民・団体等を巻きこんだサイト運営を進めてきました。 ・アンケート調査、関係団体への聴き取りなどの実施により市民ニーズを的確に把握し、サイトコンテンツに反映させるなど、PDCAの実施に取り組んでいます。 【課題】 ■市民(団体・グループ)がお互いの情報を知り、協働するためのきっかけづくりが必要となっています。 ■分野別ウェブサイトは、一部を除き共通システム基盤上に構築されており、共通システム基盤のサービス提供期間は平成30年3月末までとなっています。平成29年度には後継の共通システム基盤への移行作業があります。		
概　　要	【実施イメージ図】 		

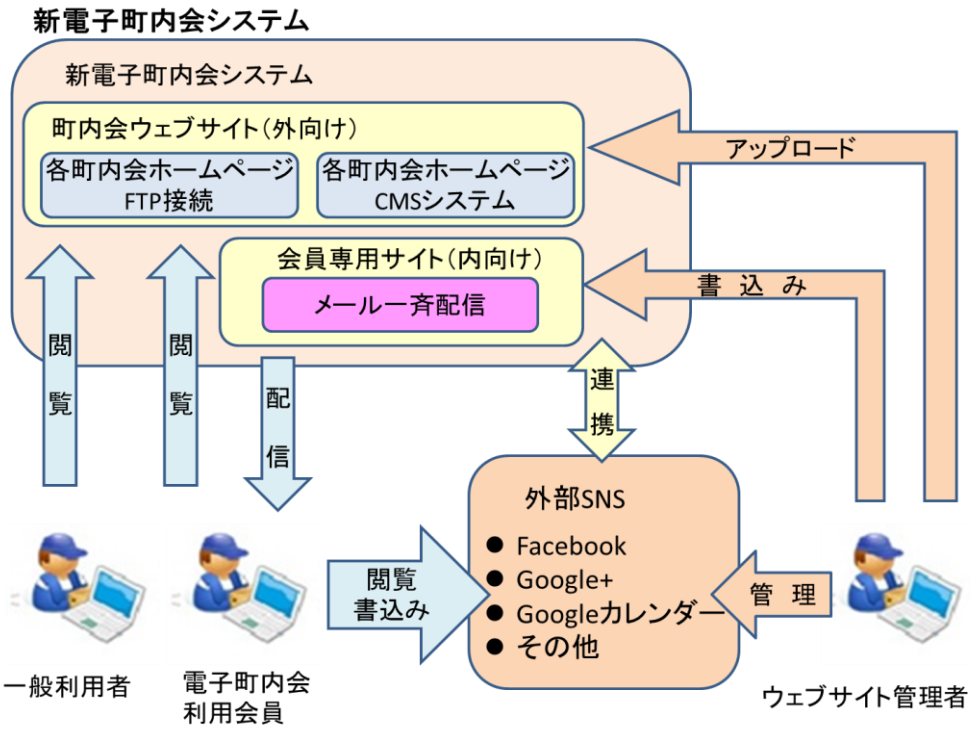
実施内容 ・ポイント	■官民協働型ポータルサイトによる情報発信力向上プロジェクト（情報たから箱事業）の推進 ・多様な市民ニーズに的確に応えるため、民間の創意工夫を活かして、官民にわたるさまざまな情報を集め、その情報を効率的かつ継続的に更新する手法を「情報たから箱事業」として引き続き実現していきます。 ・市民ニーズを的確に把握し、サイトコンテンツの充実や見直しなど、引き続きPDCAを確実に実施します。 ・情報発信力強化のための業務改善を進め、行政及び民間サービスの協働・融合による、持続可能な都市経営を実現します。 ・単なる情報発信に留まらず、現実世界でも市民が参加できる様々な事業を実施し、市民協働のきっかけづくりを行うことで、市民一人ひとりの市民活動への参加意欲を高めるとともに、人と人との絆づくりを進めます。 ■共通システム基盤の更新 ・現共通システム基盤のサービス提供期間満了を踏まえ、次期システム基盤の調達及びデータの移行を行います。
効果指標	（1）ウェブサイトのページビュー数（サイトごとの合計）
	（2）ユニークユーザー数（サイトごとの月平均の合計）



計画番号	1-(1)-②	前計画との関係	継続
計画名	オープンデータ公開による市保有情報の利活用推進		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	情報化推進による地域活性化
現状・課題	【現状】 ■地域産業の活性化、住民サービスの向上などの観点から、オープンデータへの関心、期待は高まっています。 【課題】 ■岡山市では、公式ウェブサイトを公開し、人口動態をはじめとした各種統計情報、年報や白書及び地図情報として公共施設情報、防災情報等を広く公開しています。しかしながら、公式ウェブサイトに公開している情報は、サイト上で個別に確認する情報や、紙媒体を意識したものが多く、機械判読に適した形で公開されているものは多くありません。また、二次利用についても意識されていなかったり、制限されているものがほとんどです。		
概　　要	■国の「世界最先端IT国家創造宣言」、「官民データ活用推進基本法」に則り、岡山市の保有するデータについても、活用ニーズ、プライバシー情報等の取扱い、事務負担、費用対効果等について十分に検討しながら、以下の方向性により、積極的に公開していきます。 ・可能な限り、積極的に公共データを公開する。 ・機械判読可能な形式で公開する。 ・営利目的、非営利目的を問わず利用できるデータを公開する。 ・取組可能な公共データから速やかに公開等の具体的な取組に着手する。 【実施イメージ図】  		

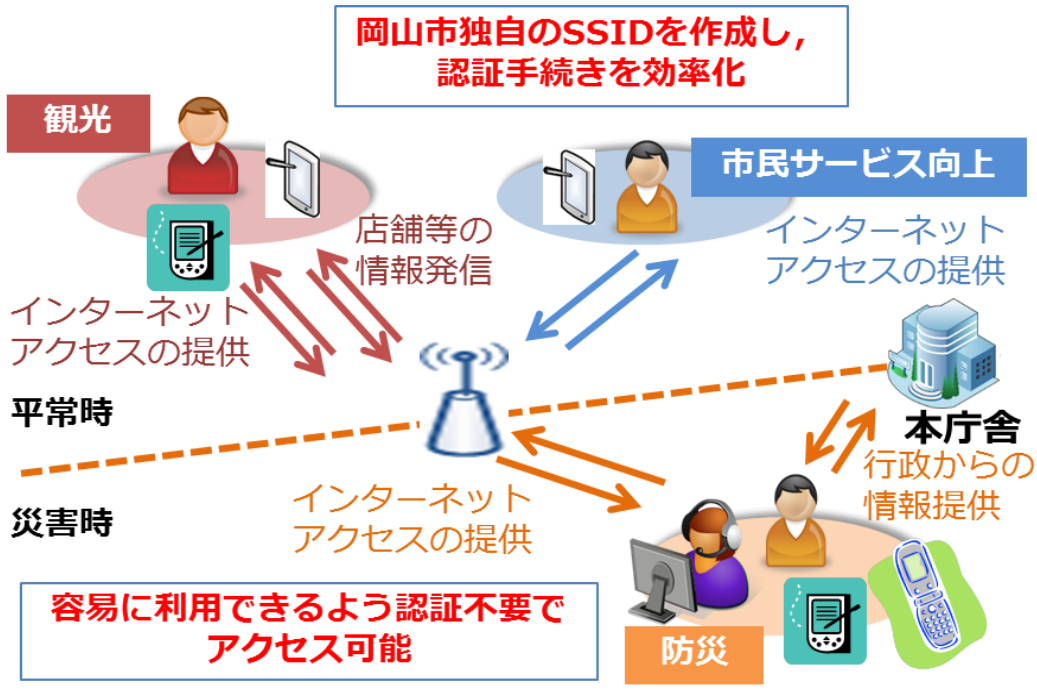
実施内容 ・ポイント	■岡山県が調達したオープンデータカタログサイトに、データを公開する。 ・既に公式ウェブサイトに掲載されているデータから随時データを公開する。 ・他市町村で既に公開されているデータを中心に担当課へ実際のオープンデータカタログサイトを見てもらいながら、公開を進める。
効果指標	オープンデータの公開データ数

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
オープンデータの公開	**運用・支援**				

計画番号	1-(1)-③	前計画との関係	継続
計画名	電子町内会利活用による地域コミュニティーの充実		
長期構想との関連	理解を深め合い、ともに築く市民主体のまちづくり	目標との関連	情報化推進による地域活性化
現状・課題	【現状】 ■平成28年10月クラウドサービスを利用した新システムへ移行しました。 ■平成28年12月末現在、電子町内会の参加町内会数は79町内会です。 （単位町内会42、連合町内会37） ■エリアカバー率（電子町内会を利用しようと思えば利用できる地域）は、49%となっています。 【課題】 ■電子町内会の活性化、参加町内会の増加 ■スマートフォン等携帯端末向け表示への対応 ■スマートフォン等携帯端末から簡単にページ作成・投稿ができること ■SNSや動画配信など外部サービスの有効活用		
概　　要	■平成28年度は、上記の現状・課題を解決するためにシステムのリニューアルを実施しました。 新システムでは、インターネットを利用して町内会活動をはじめ、地域の情報を外部に発信するとともに、外部サービスも積極的に活用しながら、会員相互で町内会の身近な情報や意見の交換を行うなど、電子町内会の仕組みを活用して、地域の情報化を進め、コミュニティーの活性化を目指します。 【実施イメージ図】  		

実施内容 ・ポイント	■安定性・信頼性・業務継続性の向上及び運用コストの削減 ・現行の電子町内会システムはサーバー機器等保有型からクラウドサービスを活用したシステムへ移行しており、安定性・信頼性・業務継続性の向上及び運用コストの削減を目指します。 ■CMS機能の導入 ・外向けサイトを作成する際、従来のホームページビルダーによる作成だけでなく、CMSによるウェブサイト作成も可能とします。また、CMSを利用することでyoutubeやSNS（facebook、Google+等）のソーシャルプラグインの埋め込みなど外部サービスとの連携を簡単に行えるようにしました。 ■内向けサイトの外部サービス利用拡大 ・内向けサイトはメール一斉配信機能のみ作成しました。e御意見機能は廃止し、e交流機能及びカレンダー機能については、代わりに外部の無償サービス（Facebook、Googleカレンダー等）の利用を拡大します。 ■講習会の充実 ・CMSや外部サービスの安全で便利な使い方等、講習会の内容・回数を充実し、電子町内会に新規加入する町内会の増加を目指します。 ■セキュリティの向上 ・クラウドサービスを利用することにより、不正アクセスや改ざん等の脅威に対して総合的なセキュリティーが向上することを目指します。
効果指標	参加町内会数

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
電子町内会の拡大と推進	**維持向上**				

計画番号	1-(1)-④	前計画との関係	新規
計画名	フリーWi-Fi（無料公衆無線LAN）の整備活用		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	情報化推進による地域活性化
現状・課題	【現状】 ■自治体がWi-Fiを導入する際の目的は、「観光振興」、「市民サービスの向上」、「防災対策」に分けられます。Wi-Fiの導入にあたっては、「具体的に何を目指すのか」、「どのような効果を得たいのか」を明確にして、各分野のマスタープランや計画と整合を図りながら検討する必要があり、各々の分野の担当部局（各施設管理部署）が、Wi-Fi導入の判断を行っています。ただし、「防災対策」では、費用対効果を高める観点から来訪者サービスの提供など平常時の活用も兼ねた「リバーシブル」性も考慮し、庁内各課における導入状況の情報共有を行い、災害時の開放等の準備をしておく必要があります。平成29年10月末現在、市有施設では観光・コンベンション施設で4箇所、庁舎施設等で9箇所が整備済となっています。 【課題】 ■市関連施設へのWi-Fi導入が進んでおり、利用者の利便性やプロモーション等を考慮すると、わかりやすいSSID名称や簡易な認証方法への統一が求められています。 ■あわせて、接続時間や多言語対応、災害時の無料開放の内容など利用条件の統一を図る必要があります。		
概　　要	【実施イメージ図】  		

実施内容・ポイント	■本市独自のSSIDを作成・統一し、市有施設や民間施設に設けられたアクセスポイントをアプリで連携することで、利用者の利便性向上を目指します。 ■外国人観光客誘致を目的としてWi-Fi接続時の認証方法、接続時間、多言語対応等の利用条件を統一し、PRに取り組みます。 ■防災対策として市有施設等に設置されたWi-Fiについて、災害時の開放条件等を検討していきます。 ■利用条件の統一後、導入する場合の条件を全庁周知し、各施設のWi-Fi整備を推進します。
効果指標	アクセスポイント整備箇所数（累計）

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
SSIDの作成・統一	**統一名称・利用条件等の協議・決定**				
Wi-Fi導入の推進	**一体的な取組みの推進**				

計画番号	1-(1)-⑤	前計画との関係	新規
計画名	超高速ブロードバンド環境の整備		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	情報化推進による地域活性化

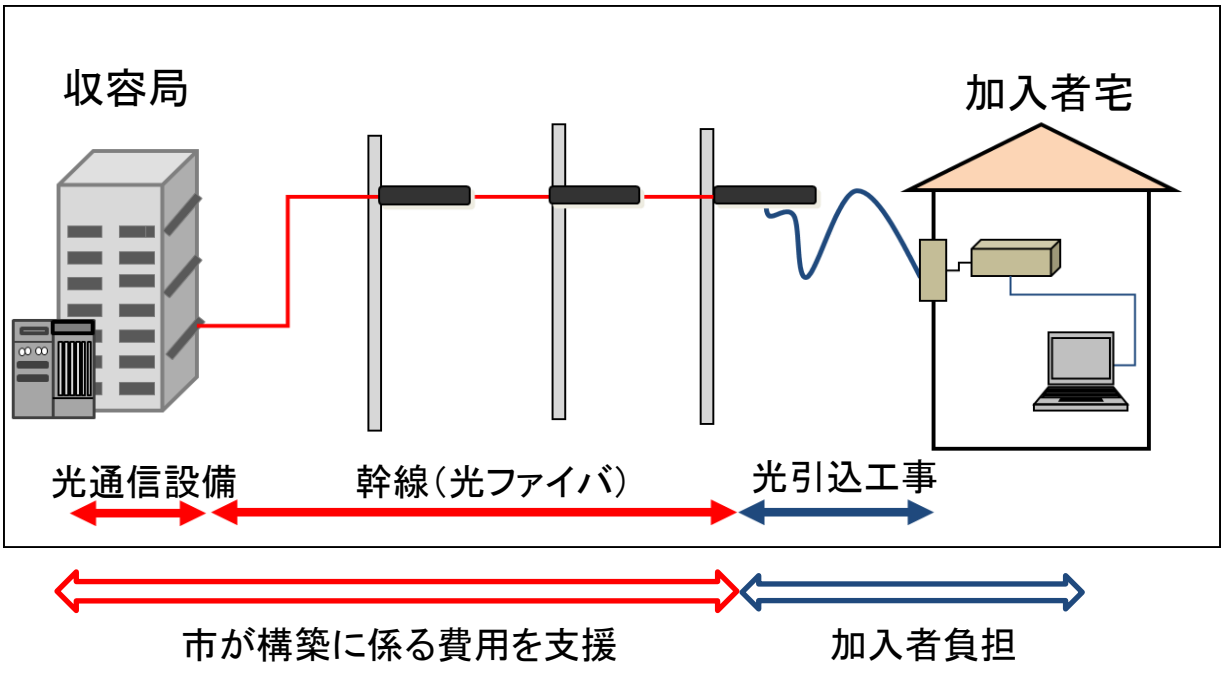
現状・課題

【現状】
■超高速ブロードバンド基盤は、公共サービスやアプリケーションの遠隔供給などを支え、電気やガスなどと同等の社会インフラの一つになりつつあります。また、携帯電話の基地局を整備する上でも重要な伝送路となっており、今後の5G等の次世代無線通信網の整備においても重要な役割を担っています。
■通信事業者（NTT西日本、岡山ネットワーク他）が民間事業として独自に整備しているエリア以外に、国の補助制度を活用して整備しているエリア（御津、足守、高松、建部、瀬戸）があり、平成30年8月現在、超高速ブロードバンド環境の世帯カバー率は99.6%となっています。

【課題】
■超高速ブローバンド環境の整備は民間による整備を基本としていますが、条件不利地域では採算性の観点から民間による整備が困難であり、地理的な情報格差を解消するためには自治体の支援が必要となっています。
■特に、NTTの西大寺朝日局（市外局番947管内）では、収容局に光回線の設備が未整備であり、今後の整備も見込めないことから、情報格差の解消が課題となっています。
■他の地域のNTTの収容局は光回線の設備が整っていますが、多くの利用希望者がいるにも関わらず整備が進まない地域には対応を検討する必要があります。

概　　要

【実施イメージ図】



市が支援するのは、収容局の光通信設備と、収容局から各家庭へ通信するための幹線（光ファイバ）の整備に係る費用となります。

実施内容・ポイント	■超高速ブロードバンド基盤を整備・運営する事業者に対して、事業費の一部を補助する「民設民営一部負担金方式」により整備を推進し、整備後の維持管理や設備更新は事業者に委ねます。 ■情報格差の是正により期待される効果 ・市民生活の利便性向上、経済活動の促進 ・定住促進による過疎化への歯止め ・行政サービスの効率化・高度化を推進するためのICTインフラの提供
効果指標	高速ブローバンド利用可能世帯率

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
西大寺朝日局管内における光回線整備	情報収集・通信事業者との協議	公募	通信事業者による整備	通信事業者による加入者募集・サービス運営	
その他のエリアにおける光回線整備			具体的なニーズを踏まえ対応を検討		

計画番号	1-(2)-①	前計画との関係	新規
計画名	モバイル端末活用による災害現場からの迅速な情報報告等の強化		
長期構想との関連	地域の力をいかした災害に強く安全・安心なまちづくり	目標との関連	情報化推進による地域活性化

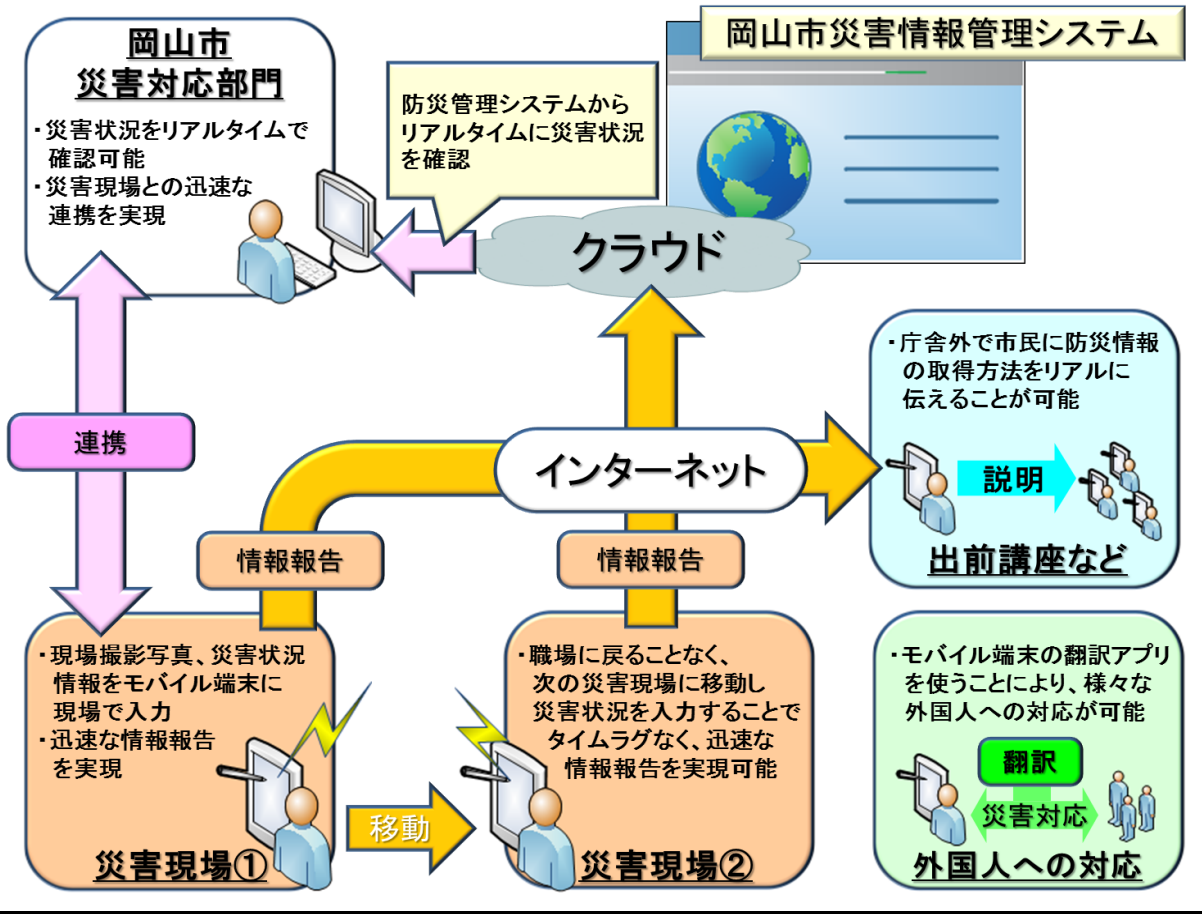
現状・課題

【現状】
■災害対策本部、各区本部及び災害対応部署間における災害情報の収集・整理・分析・共有化について、アナログ(紙ベース)による情報伝達を行っていましたが、平成23年の台風第12号のような規模の災害には、情報が錯綜するとともに、FAXの処理能力を超えた情報通信により機能が一時的に停止するなど、対応に多くの課題を残しました。
■そのような課題を解決するため、平成24年度に「岡山市災害情報管理システム(クラウド型防災情報システム)」を導入しました。岡山市災害情報管理システムは、災害発生時において、アナログ的(紙処理)に対応していた情報の収集・整理・共有化を、災害発生と同時に情報収集した部署がそれぞれデータ化するとともに、パソコンから確認や情報処理できるようにすることで、効率的に災害情報の収集・整理・分析・共有化を実現しています。

【課題】
■災害現場の状況をデジカメで撮影し職場へ戻って岡山市災害情報管理システムに入力するため、タイムラグが生じています。
■災害時に避難所等との連絡(物資情報・避難者情報等)や外国人の対応が困難となっています。
■出前講座などで防災情報の取得方法としてパソコンの使用方法を説明する際、紙資料や口頭での説明では分かりづらくなっています。
■災害時に個人の携帯電話等を使用して破損した場合、個人負担となってしまいます。

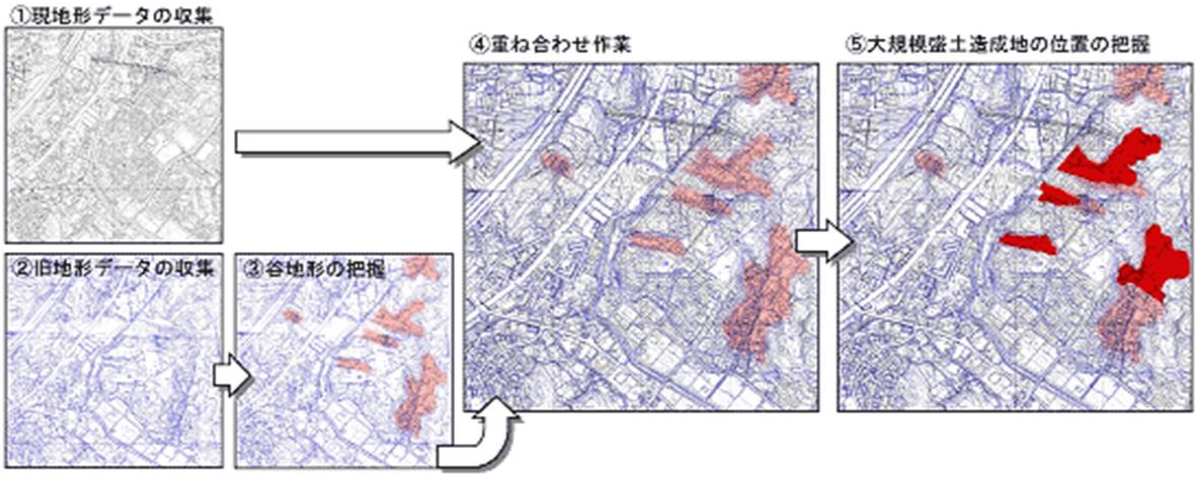
概　　要

【実施イメージ図】



実施内容・ポイント	■災害現場へモバイル端末を持参することで、現場で写真撮影し、クラウドシステム迅速な情報報告が可能となります。さらに現場から現場へ移動することも可能になります。 ■モバイル端末を活用することにより、災害時に物資情報や避難者情報等の連絡を避難所とスムーズに行うことができ、モバイル端末の翻訳アプリを使うことにより、様々な外国人への対応が可能となります。 ■出前講座など庁舎外で市民に防災情報の取得方法をリアルに伝えることが可能となります。
効果指標	モバイル端末導入台数(累計)

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
モバイル端末の導入・運用	**維持・向上**				

計画番号	1-(2)-②	前計画との関係	新規
計画名	大規模盛土造成地位置公表による防災意識向上への取り組み		
長期構想との関連	地域の力をいかした災害に強く安全・安心なまちづくり	目標との関連	情報化推進による地域活性化
現状・課題	【現状】 ■防災意識向上への取り組みとして、岡山市公式ウェブサイトにハザードマップ、避難情報、防災マニュアルなどを掲載しています。 【課題】 ■平成23年の東日本大震災において、谷や沢を埋めた造成宅地や傾斜地盤上の大規模な造成宅地において、崖崩れや土砂の流出による被害が発生しました。東日本大震災で滑動崩落の被害を受けた宅地の多くは1970年代以前に造成されているため、 既存の造成宅地について大規模盛土造成地の有無とそれらの安全性の確認（変動予測調査）を早急に進める必要があります。 ■大規模盛土造成地における滑動崩落被害への関心を高めるため、岡山市公式ウェブサイトへの調査結果掲載など、情報発信を行う必要があります。		
概　　要	■大規模盛土造成地の位置、規模を公表します。 【実施イメージ図】  出典：国土交通省ホームページより		

実施内容・ポイント	■滑動崩落の予防対策を進めるために「変動予測調査」を実施し、その結果をウェブサイトと広報紙などによる他の媒体を組み合わせ、多くの方に広く情報提供することで住民の滑動崩落被害に関する理解を深め、防災意識の向上を図ります。
効果指標	大規模盛土造成地の位置の公表(%)

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
候補地の抽出	実施				
位置、規模の把握		実施			
調査結果の公表					公表

計画番号	1-(2)-③	前計画との関係	新規
計画名	救急ICT化による病院収容までの所要時間の短縮と救命率の向上		
長期構想との関連	地域の力をいかした災害に強く安全・安心なまちづくり	目標との関連	情報化推進による地域活性化

現状・課題

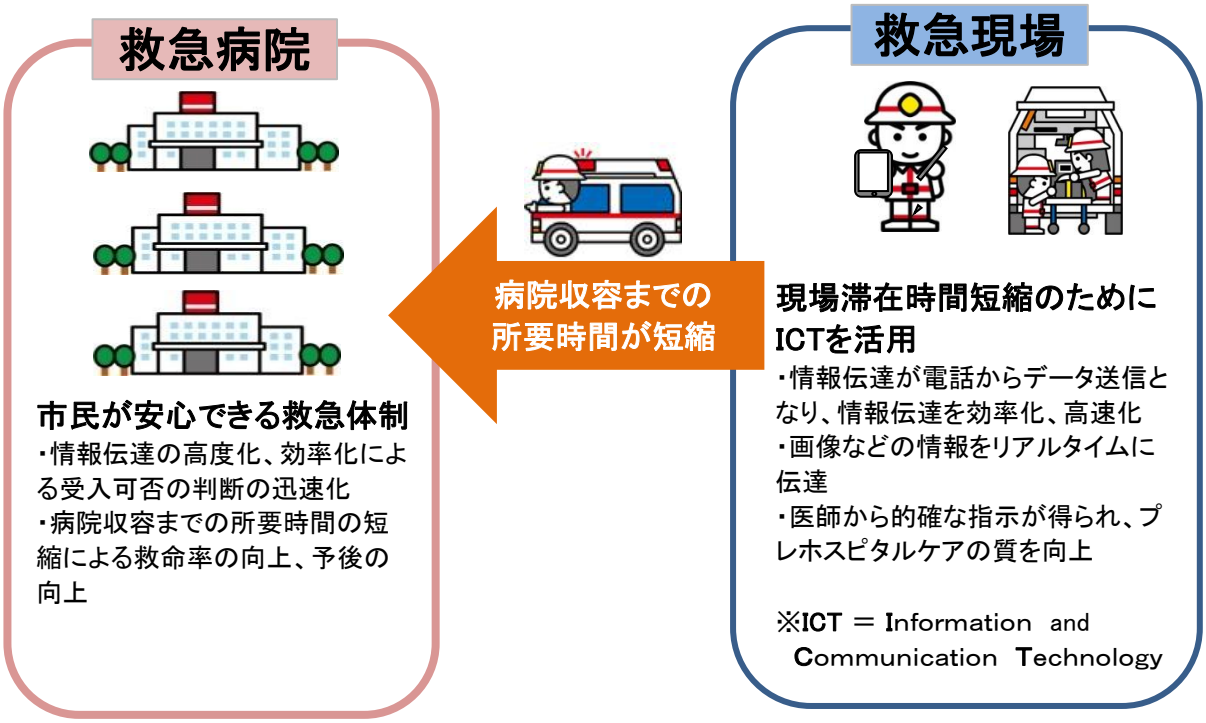
【現状】
■岡山市消防局管内の救急出動件数は年々増加し、平成27年には過去最高の30,795件に達しており、この10年間で約26%増加しています。また、高齢化の進展等により救急需要は今後増大する可能性が高いことが、総務省消防庁開催の検討会でも示されています。
　平成17年　24,381件
　平成22年　27,089件
　平成27年　30,795件

【課題】
■救急需要が増大すると救急病院の収容件数も増大するため、病院が決まりにくくなり、それに伴い病院収容までの所要時間の延伸傾向が続いています。平成27年の同時間は平均17分であり、同時間の統計を開始した平成23年と比べ約2.7分延伸しており、円滑な傷病者搬送および受け入れ病院の選定についてより一層の取り組みが必要となっています。
■また、救命士の処置拡大や病院側から救急隊員に対して要求される情報の高度化により、病院の受け入れ交渉時の情報伝達量が増大していることも、病院収容までの所要時間が延伸する要因となっています。

概　　要

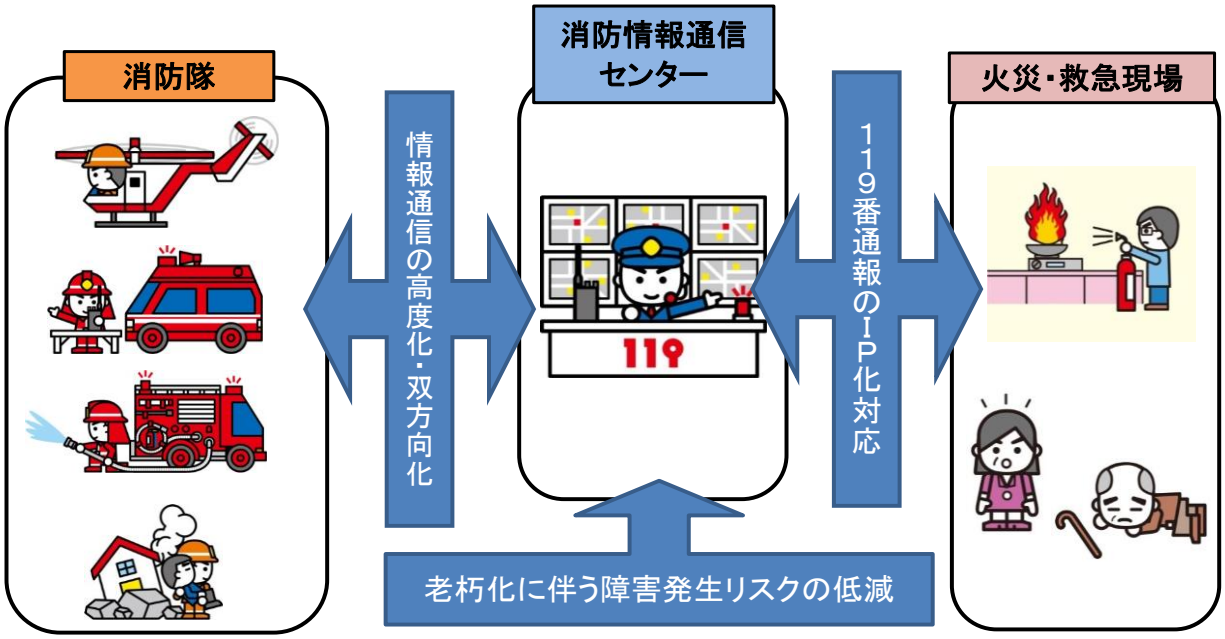
■傷病者の方を必要な処置ができる救急病院へ迅速に搬送するために、効率的で高度な情報伝達ができるよう救急業務にICTを活用し、救命率を向上させるとともに、市民の方が安心できる救急体制の構築を目指します。

【実施イメージ図】



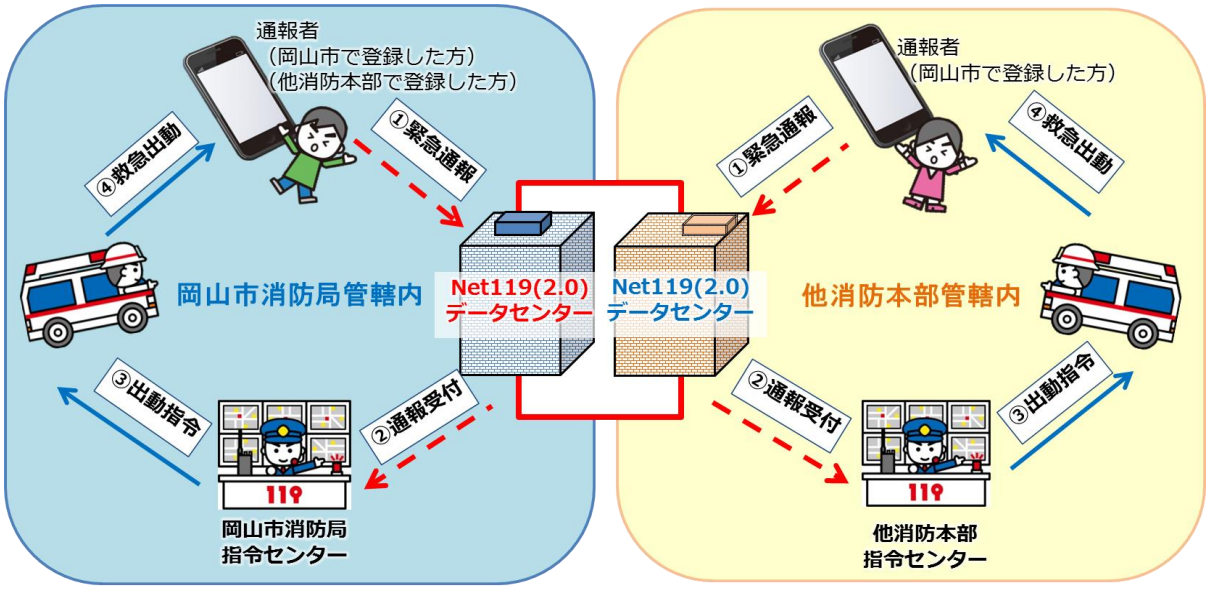
実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ■救急現場で傷病者の情報を入力、送信できるタブレット端末を導入します。 ■タブレット端末から指令センター、病院へデータ送信が行えるようモバイル通信網を確保します。 【実施ポイント】 ■平成28年に岡山県救急医療情報システムが更新され、病院情報等がICT化されるため、同システムと連携することにより、救急病院の情報を有効に活用することができます。 ■紙へ記載していた傷病者情報を、データ伝送で救急病院へ伝達できるようになり、現場の画像など情報送信も同時にできるようになることから、医師の指示・助言による現場処置の高度化及び救命率の向上が図れます。
効果指標	病院収容までの所要時間

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
システム整備	調査・検討	構築	運用	運用・維持向上	

計画番号	1-(2)-④	前計画との関係	新規
計画名	119番通報受信体制の安定運用強化と消防力の更なる向上 （通信指令システム更新整備）		
長期構想との関連	地域の力をいかした災害に強く安全・安心なまちづくり	目標との関連	情報化推進による地域活性化
現状・課題	【現状】 ■通信指令システムとは、119番通報を消防情報通信センターで受信し、その通報内容から災害地点と災害種別を確定させた時点で、自動に出動隊を編成して有線や無線を介して指令を送るために必要な通信機器を含めた設備であり、消防救急体制を根本から支える重要システムです。 【課題】 ■現在の通信指令システムは平成24年度に運用が開始されており、平成35年度には運用開始から11年が経過し老朽化が進行するため、システムを構成する通信系機器及びコンピューター系機器ともに障害発生のリスクが増大します。 ■今後予定されているNTT西日本の電話交換局のIP化により、現状の設備のままでは将来的に119番通報が受付できなくなる可能性があります。		
概　　要	■老朽化による障害発生のリスクを低減し、安全安心な市民生活の確保のため、通信指令システムを更新します。 ■確実な119番通報受付体制を維持するためにNTT西日本の電話交換局のIP化へ対応を行います。 ■消防力のさらなる向上のため、災害現場との情報通信体制の強化に取り組みます。 【実施イメージ図】  		

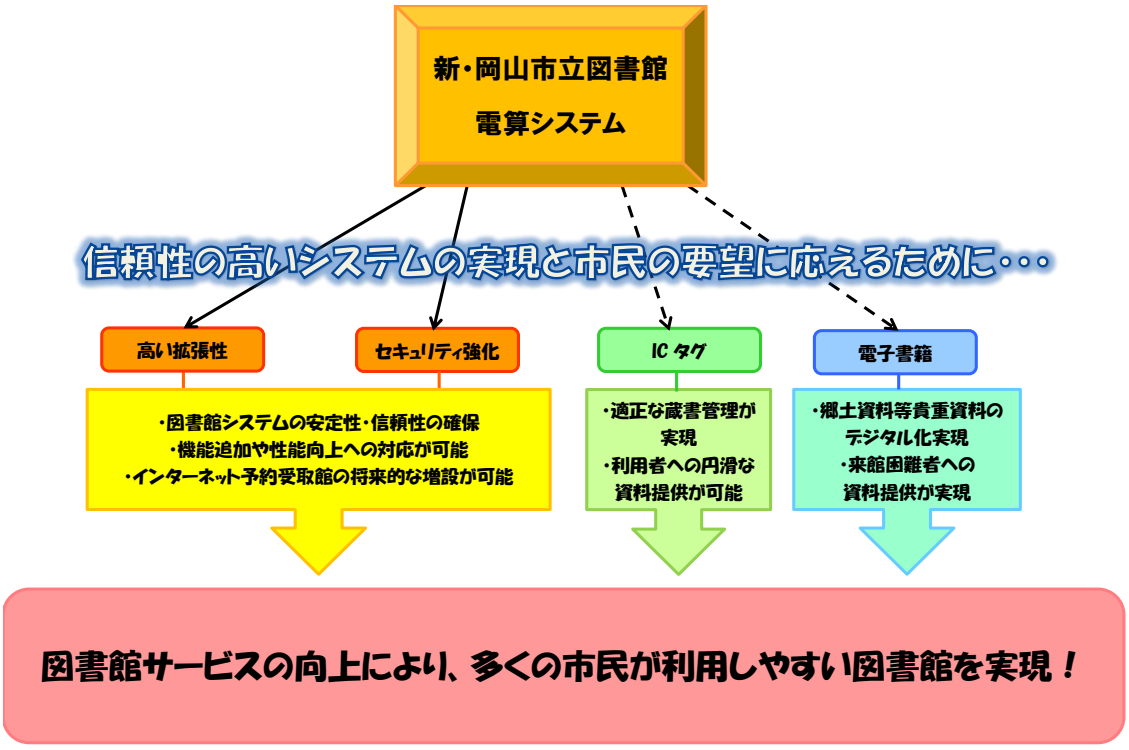
実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ■老朽化し更新時期を迎える通信系機器及びコンピューター系機器を更新することにより故障を未然に防止し、信頼性の高い通信指令システムを維持します。 ■NTT西日本の電話交換局のIP化に対応するため、119番通報のIP化対応を実施します。 ■現在は災害現場から消防情報通信センターへの一方向の情報送信しか行われていませんが、災害現場側にも映像等のデータ受信が可能な情報機器を配備することにより、災害現場においても消防情報通信センターで集約された情報が把握できる体制を構築します。情報通信の高度化・双方向化を実現します。 【実施ポイント】 ■119番通報のIP化対応を含めた通信指令システムの更新整備を行い、障害発生のリスクを低減するとともに、119番通報受信体制の安定運用を図ります。 ■消防情報通信センターと災害現場間における情報通信を高度化・双方向化することにより、現場活動における消防力のさらなる向上を目指します。
効果指標	システム更新整備進捗状況

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
システム更新整備				基本計画	実施設計

計画番号	1-(2)-⑤	前計画との関係	新規
計画名	Net119(2．0)緊急通報システム整備事業		
長期構想との関連	地域の力をいかした災害に強く安全・安心なまちづくり	目標との関連	情報化推進による地域活性化
現状・課題	【現状】 ■岡山市消防局では、2012年4月1日から会話に不自由な聴覚・言語機能障害者(利用者)が緊急通報できるシステムとして、Web119通報システムを運用しています。ただし、システムの機能面から次の制限があります。 ・通報できる方は、岡山市消防局管内に居住又は通勤、通学されている会話に不自由な聴覚・言語機能障害者 ・通報できる場所(居所)は、岡山市及び吉備中央町内 ■総務省消防庁は聴覚・言語機能障害者が円滑な緊急通報を行うための報告書をとりまとめました。この報告書を踏まえ、「障害者基本計画(第4次)」(平成30年3月30日閣議決定)では、2020年度までにすべての消防本部でNet119(2.0)緊急通報システムを導入することが目標として掲げられています。 【課題】 ■岡山市消防局で登録済みの利用者が岡山市消防局管轄外で緊急通報しようとした場合、所在場所の消防本部に直接通報することができない。 ■他消防本部で登録した利用者(岡山市消防局で未登録)が来岡した場合に直接、緊急通報する手段がない。		
概　　要	■会話に不自由な聴覚・言語機能障害者等(利用者)が、スマートフォン等を用いて、いつでも全国どこからでも音声によらない緊急通報を行うことができるようにするため、Net119(2.0)緊急通報システムを導入します。利用者は、スマートフォン等から通報用Webサイトにアクセスして、消防隊や救急隊をどこに出動させるべきかを判断するために必要な「救急」「火事」の別と、利用者の位置情報を入力し通報することで、Net119(2.0)を導入している管轄の指令センターに通報が繋がり、その後にテキストチャットで詳細を確認する仕組みになっています。 【実施イメージ図】  		

実施内容・ポイント	■消防本部の管轄枠にとらわれず、システムを利用した緊急通報が可能となり、直接通報者とチャットでやり取りを行えるため、利用者の制限をなくし市民サービスの向上を図ります。 ■Net119（2．0）緊急通報を指令センターで受信できるようにシステムを導入します。また、帯域保証された回線を使用することで、安定的な通信を確保します。 ■現在運用中のWeb119システムとの整合性を図り、利用者向けに説明会を開き新システムへの登録を呼びかけ、負担のない円滑なシステム移行を目指します。
効果指標	Web119システム登録者のNet119（2．0）緊急通報システムへの移行

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
システム整備		調査・検討	導入・整備	運用	

計画番号	2-(1)-①	前計画との関係	新規
計画名	図書館システム更新及び郷土資料等のウェブ公開		
長期構想との関連	つながる教育で未来を拓く人材を育むまちづくり	目標との関連	行政サービスの利便性向上
現状・課題	【現状】 ■平成23年度に岡山市立図書館電算システムを更新しました。 ■平成28年度より「公民館でのインターネット予約図書の受取窓口モデル事業」として、3公民館において、業務端末を設置し、予約資料の受取・貸出・返却ができるようにしています。 【課題】 ■現在の岡山市立図書館電算システムは、平成28年度(29年2月末)で丸5年になり、機器の老朽化による故障やレスポンスの低下が見受けられるなど、システムの安定稼働や信頼性へのリスクが上昇しています。 ■現状の岡山市立図書館電算システムの制約により、予約資料の受取・貸出・返却を行う公民館を増やすことはできません。 ■岡山市立図書館が所蔵する貴重な郷土資料(古文書・古地図・軸・画など)の劣化も進んでおり、劣化防止のためにも保存・電子化して公開するなどの手法を採ることが必要です。 ■岡山市立図書館では約160万冊の蔵書を有しており、その適切な資料管理のため、職員の館内巡視や館内にポスターを掲示するなど、利用者の啓発に努めていますが、十分とはいえず紛失する資料も発生しています。		
概　　要	■現・岡山市立図書館電算システムを、平成30年度を目標に、ICタグシステムや電子書籍システムの将来的な導入を視野に入れた安定性・信頼性・拡張性の高いシステムに更新し、利用者サービスの向上を図ります。 【実施イメージ図】  		

実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ■岡山市立図書館電算システムの更新 ・現行の岡山市立図書館電算システムをベースとして、安定性・信頼性の高いシステムへ更新します。 ・公民館等への端末設置やICタグの採用といった将来の機能拡充を視野に入れ、それを可能とする高い拡張性を持ったシステムにします。 ■郷土資料のデジタル化と電子書籍の導入 ・郷土資料を電子化することで貴重資料の汚破損・劣化を抑えるとともに、図書館ホームページ上に公開することで多くの市民に閲覧・利用されるようにします。また郷土資料以外の電子書籍の導入も検討し、図書館への来館が困難な利用者へのサービス充実を図ります。 【実施ポイント】 ・必要経費と適切な開発体制の確保 ・ICタグに対応できるシステムの採用 ・郷土資料デジタル化と電子書籍導入のための聞き取り調査・システム採用
効果指標	個人貸出登録者数

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
岡山市立図書館 電算システム更新		構築・運用	運用		

計画番号	2-(1)-②	前計画との関係	継続
計画名	ICT活用による教職員負担軽減と教育の質的向上		
長期構想との関連	つながる教育で未来を拓く人材を育むまちづくり	目標との関連	行政サービスの利便性向上

現状・課題

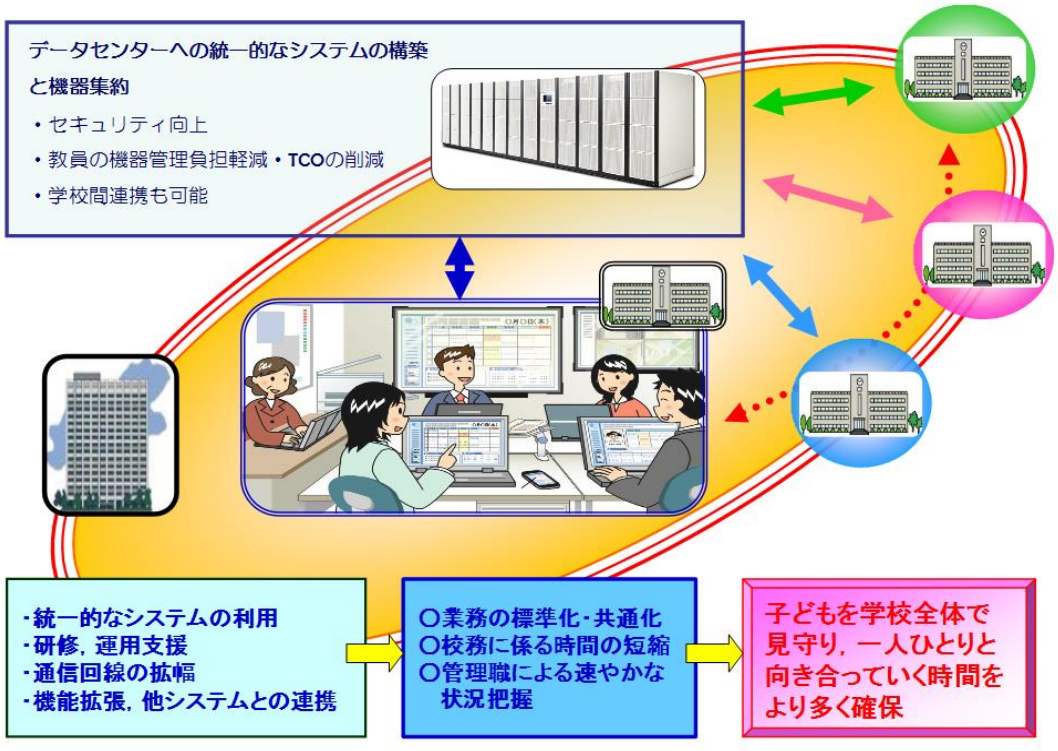
【現状】
■文部科学省「教育の情報化に関する手引き」において、「業務の軽減と効率化」、「教育活動の質の改善」のための校務の情報化が求められています。平成26年度に導入した校務支援システムを導入し、教職員の校務の負担軽減を図っています。
■各学校に設置している機器（児童生徒の作品保存用NAS等）の管理が、教職員の負担となっている部分があり、また、各学校に機器設置していることでの非効率性（故障時の個別対応、機器更改費及び設定費、消費電力等）も生じています。

【課題】
■平成26年度に導入した校務支援システムにより、生み出された時間を子ども達と向き合うために費やすことで、教育の質的向上を目指す必要があります。
■校務支援システムの運用を続ける中で出てきた課題を的確に把握し、運用面での支援を行う必要があります。
■ストレスなくシステム利用ができるよう、通信回線の拡幅も検討する必要があります。
■校務支援システムは、大切な児童生徒の情報を扱うシステムであることから、セキュリティ面の配慮が必要となります。
■情報セキュリティを確保するため、校務系システムと学習系システムは論理的、または物理的に分離し、児童生徒側から校務用データが見えないようにすることが必要となります。
■ネットワーク構成の見直しにより、教職員の機器管理負担の軽減とTCOの削減を図っていくことが必要となります。

概　　要

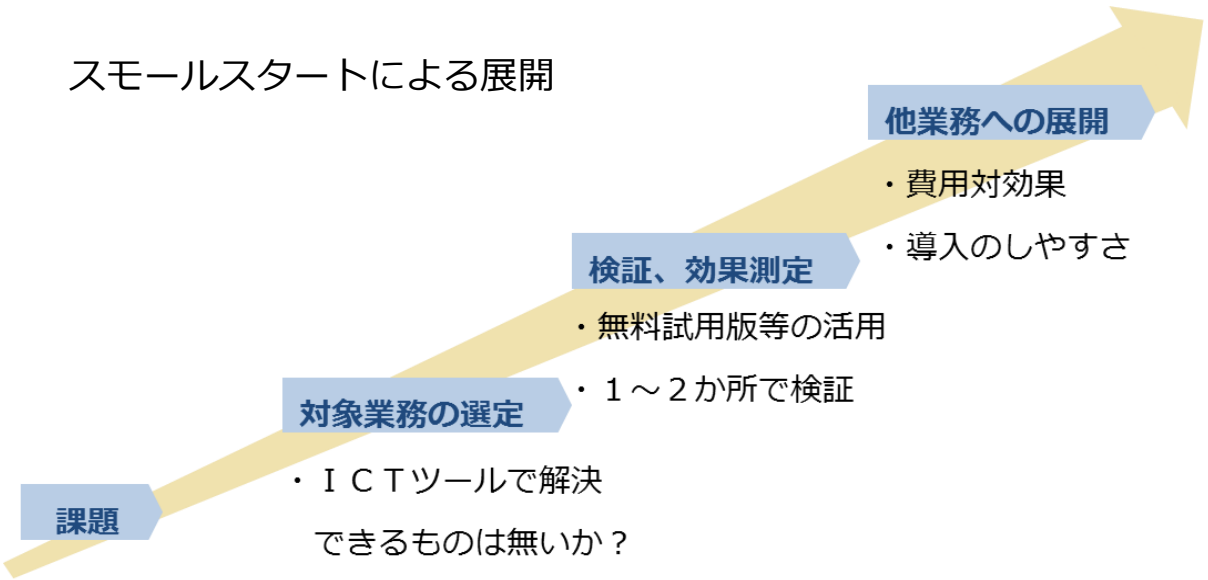
■情報化の面から教職員の校務負担の軽減を支援し、学校全体で子ども達を見守り、子ども一人ひとりと向き合う時間をより多く確保できるように取り組んでいきます。

【実施イメージ図】



実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ■運用面での継続的な支援 　校務支援システムを、真に教職員の負担軽減に資するものとすべく、研修・ヘルプデスク等によるサポートを行っていくとともに、教育委員会として課題を的確に把握し、運用面での支援を行っていきます。 ■教育ネットワークの最適化 　現在の各小中学校の情報ネットワーク調査を行い、校務系のネットワークについて、教職員用PCのサーバーによる集中管理を行う事でセキュリティー強化を図ります。通信回線を増強することで校務支援システムの安定的な運用と各授業におけるICT活用を促進し教育の質の向上を図ります。 【実施ポイント】 ・業務の標準化・共通化 ・活用研修の実施、課題の的確な把握 ・教員のセキュリティーモラルの向上
効果指標	(1)教員1人当たりの校務負担軽減時間　(平成26年度比)
	(2)教育ネットワークの最適化 実施校数

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
校務支援システムの運用	運用		運用・維持向上		
ネットワーク最適化事業	構築・運用	運用			
学校ICTヘルプデスクの設置	運用				
リースパソコンの一本化	調査・設計	構築・運用	運用		

計画番号	2-(1)-③	前計画との関係	新規
計画名	働き方改革を推進する新技術の活用		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	行政サービスの利便性向上
現状・課題	【現状・課題】 ■生産年齢人口が減少する中、地方公共団体は限られた財源と人的資源の中で、質の高い公共サービスを継続的に提供する必要があります。 ■財源と人的資源を効率的に活用するためには、より一層業務改革に取り組むことが求められています。 ■自治体業務の在り方を抜本的に見直すことも含め、ICTを活用した業務の効率化が期待されています。 ■効率的な業務執行のため、積極的にシステム導入を進めてきましたが、AI・RPA（ロボティクス）といった新技術の開発によりシステム化できる業務の幅は広がりつつあります。 ■総務省では、「自治体戦略2040構想」の中で、AI・RPAが処理できる事務作業はAI・RPAによって自動処理するスマート自治体への転換を図ることとしています。 ■AI・RPAを効率的に活用するためには業務フローの見直しから取り組む必要があります。		
概　　要	■全職員対象に、AI・RPA導入の必要性や技術特性、業務を担当する職員に要求される知識について研修を行い、各所属において導入できる業務が無いか検討します。 ■検証段階では、必要なソフトウェアやハードウェアはICT推進課が調達し、運用面でのサポートも実施します。 ■課題を抽出し、解決に向けて仮説を立て、その結果を様々な側面から検証し、効果が認められれば、他部署へも展開していく「スモールスタート」の方法により進めます。  		

実施内容・ポイント	■効果的なツールの検証と職員の意識改革を進めていく必要があり、行政改革部門と情報部門が連携を図り、研修から試行導入に向けて役割分担しながら推進します。 ■様々なツールの中で、効果が期待でき、スモールスタートが可能と思われるツールを選定し、優先的に進めます。 ■2019年度は、「税業務におけるRPAの試行導入」及び「AI技術を活用した会議録作成支援ツールの試行導入」を行います。 ■検証結果は庁内に周知し、さらに活用可能な業務を抽出します。 ■技術動向を踏まえ、ICTを利活用した新たな業務効率化ツールの導入を継続的に検討します。
効果指標	新技術の活用による業務削減時間

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
新技術に係る情報収集、利用可能なツールの検証			継続実施		
新技術を活用した業務改革研修			実施		
会議録作成支援ツールの検証・導入			検証及び導入		
RPAの検証・導入			検証及び導入		

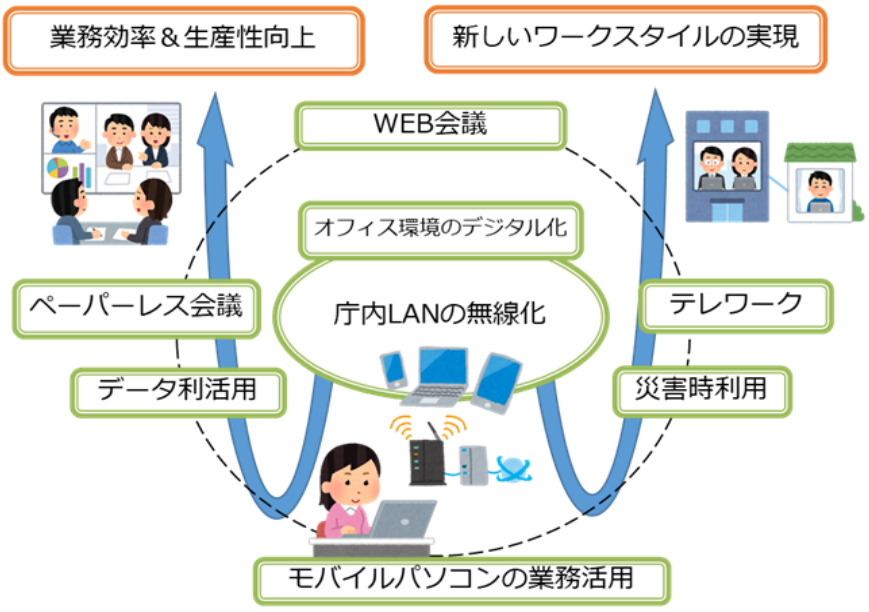
<table>
<tr><td>計画番号</td><td>2-(1)-④</td><td>前計画との関係</td><td colspan="2">新規</td></tr>
<tr><td>計画名</td><td colspan="4">キャッシュレス収納サービスの導入</td></tr>
<tr><td>長期構想との関連</td><td colspan="2">圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営</td><td>目標との関連</td><td>行政サービスの利便性向上</td></tr>
<tr><td>現状・課題</td><td colspan="4">【現状・課題】

■キャッシュレスは世界的な潮流であり、日本政府もキャッシュレス化を推進しています。キャッシュレス決済のポイント還元の実施やICTの進展により、民間ではクレジットカードや電子マネーなどのキャッシュレス決済の導入が増えています。
■経済産業省が出した「キャッシュレス・ビジョン」（2018年4月）では、大阪・関西万博（2025年）に向けて、現在約20%のキャッシュレス決済比率を40%に、将来的には80%を目指すとしています。
■少子高齢化により、生産年齢人口が減少し、地方公共団体は限られた財源と人的資源で、質の高い公共サービスを継続的に提供する必要がある中で、市の収納をキャッシュレス化することにより、多様な支払方法の選択による「市民や増加が見込まれる外国人観光客の利便性の向上」、現金処理コスト削減による「事務の生産性の向上」が期待できます。
■岡山市市有施設では、指定管理者が独自にキャッシュレス決済を導入している事例があるものの、6施設にとどまっています。（令和元年11月1日現在）</td></tr>
<tr><td>概　　要</td><td colspan="4">■市の収納をキャッシュレス化することにより、多様な支払方法の選択による「市民や増加が見込まれる外国人観光客の利便性の向上」、現金処理コスト削減による「事務の生産性の向上」に取り組みます。

〈キャッシュレスの手法の例〉
<table><tr><th></th><th>ポストペイ
（後払い）</th><th>リアルタイムペイ
（即時払い）</th><th colspan="2">プリペイド
（前払い）</th></tr><tr><td>主なサービス例</td><td>クレジットカード
（磁気カード・ICカード）</td><td>デビットカード
（銀行系等）</td><td>モバイルウオレット
（2次元コード等）
※ポストペイ、リアルタイムペイも可能</td><td>電子マネー
（交通系・流通系）</td></tr><tr><td>特徴</td><td>後払い、与信機能</td><td>リアルタイム取引</td><td colspan="2">利用料金を事前にチャージ</td></tr><tr><td>主な支払い例</td><td>スライド式（磁気）
読み込み式（IC）</td><td>スライド式（磁気）
読み込み式（IC）</td><td>カメラ/スキャナ読込（2次元コード・バーコード）
タッチ式（非接触）</td><td>タッチ式（非接触）</td></tr></table></td></tr>
</table>

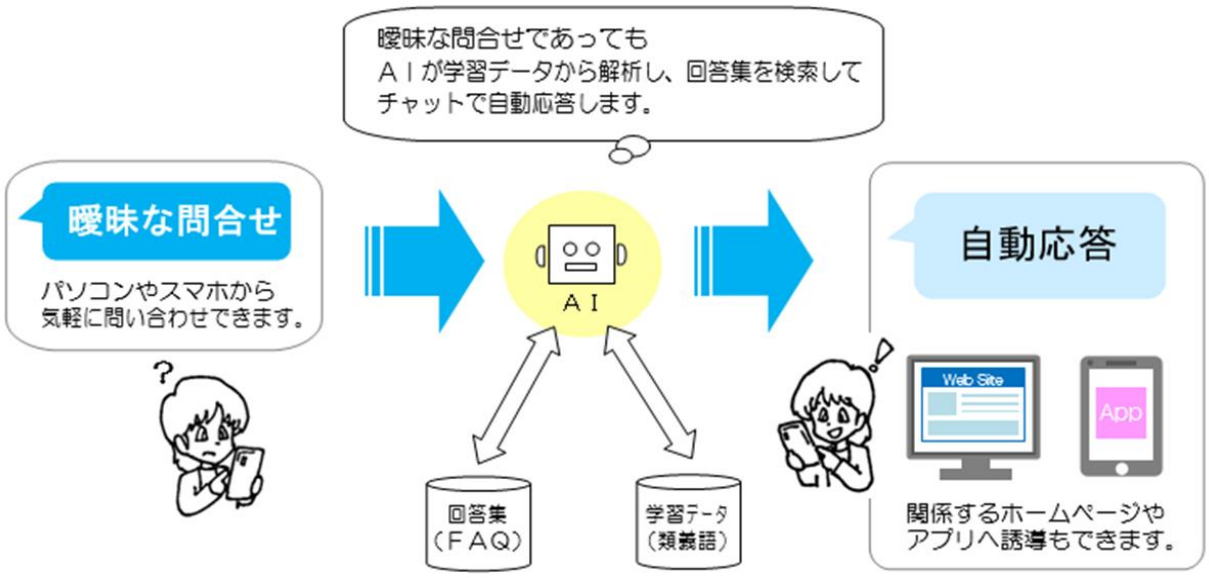
実施内容・ポイント	■水道料金・下水道使用料については、令和2年4月からスマートフォン決済を開始予定としており、市のその他の収納金についても、費用対効果を勘案し、可能なところから順次速やかにキャッシュレス決済を導入していきます。 ■キャッシュレス手法は多岐にわたり、支払金額や頻度によって適した手法が異なるため、各収納担当課において導入の可否、導入するキャッシュレス手法を検討していきます。
効果指標	

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
水道料金・下水道使用料			検討	導入	
税、料金等			検討	検討・導入	
施設使用料等			検討	検討・導入	
窓口手数料等			検討	検討・導入	

計画番号	2-(1)-⑤	前計画との関係	新規
計画名	新しいワークスタイルを支えるオフィス環境の検証		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	行政サービスの利便性向上
現状・課題	【現状・課題】 ■ペーパーレス化の一環として、平成29年11月から、本庁舎の一部会議室でのタブレット端末を使用したペーパレス会議の試行を実施し、一定の効果が認められました。また、WEB会議開催の需要が増加しており、会議環境の改善が求められています。 ■令和2年12月から、在宅勤務の試行運用を開始しました。今後の需要予測は困難ですが、試行結果と、在宅勤務以外でのモバイルワークへの活用などの可能性も含めて、テレワーク推進に向けた更なる検討を行う必要があります。 ■上記も含めて、令和8年度予定の新庁舎移転を見据えた新しいオフィス環境の検証を行う必要があります。		
概　　要	■庁内LANを無線化し、モバイルパソコンを業務活用することでオフィス環境のデジタル化を推進し、業務の効率化や生産性向上を図ります。あわせて、紙文書の電子化やデータの利活用も進めていき、WEB会議やテレワーク利用を促進し、新しいワークスタイルの実現を目指します。 **①オフィス環境のデジタル化の推進と検証** クリアデスクを推進し、紙文書の電子化とデータ利活用を図ります。会議室には共有モニタを整備します。 **②庁内LANを無線化し、モバイルパソコンを業務活用** 業務生産性を向上し、テレワークも含めた市職員の多様な働き方を推進します。  		

実施内容・ポイント	■クリアデスクを推進し、紙文書の電子化/データ共有化を進めていきます。会議室には共有モニタを設置し、ペーパーレス会議やWEB会議で利用しやすい環境を整備します。 ■庁内LANの無線化とモバイルパソコンの業務端末としての利用について、令和8年度予定の新庁舎移転、今後の庁内LAN及び職員用パソコン更改のタイミング等を見据えて、段階的な導入を検討します。 ■上記を含め、新庁舎移転を見据えた新しいワークスタイルを検証し、市職員の多様な働き方を推進していきます。
効果指標	

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
ペーパーレス推進					導入・運用
テレワーク推進				導入・検証	検証

計画番号	2-(1)-⑥	前計画との関係	新規
計画名	AIを活用した問合せ応答業務の自動化		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	行政サービスの利便性向上
現状・課題	【現状・課題】 ■市民生活の多様化により、就業時間外の問合せニーズが増大しています。 また、インターネット利用者が年々増加していることから、インターネットに慣れていない人であっても必要とする情報に容易にたどり着くことができる環境整備が必要です。 ■岡山市では、年間約32万件の定型的な問合せに職員が電話対応しています。 災害時などの緊急時には、さらに問合せ電話が殺到し、人力のみでは到底対応できません。 今後、限られた人員で多様な行政ニーズに対応していくためには、業務の効率化が必要です。		
概　　要	■市民からの問合せに対して、職員の代わりに自動応答するAIチャットボットを導入します。 【実施イメージ図】  		

実施内容 ・ポイント	■市民の利便性を向上させます。 ・24時間365日自動応答し、市民の利便性を向上させます。 ・入力記録から「どんな質問が多いか」「どんな事を知りたいか」などの情報ニーズを把握し、本当に必要とされる回答を用意していきます。 ■業務を効率化させます。 ・職員の問合せ対応時間を削減します。 ・職員が業務に集中できる環境を確保していきます。
効果指標	応答件数

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
AIチャットボットの運用				試行	導入・運用

計画番号	2-(1)-⑦	前計画との関係	新規
計画名	保育支援システム導入による保育士の負担軽減と保育の質的向上		
長期構想との関連	安心して子育てができ、若者や女性が輝くまちづくり	目標との関連	行政サービスの利便性向上

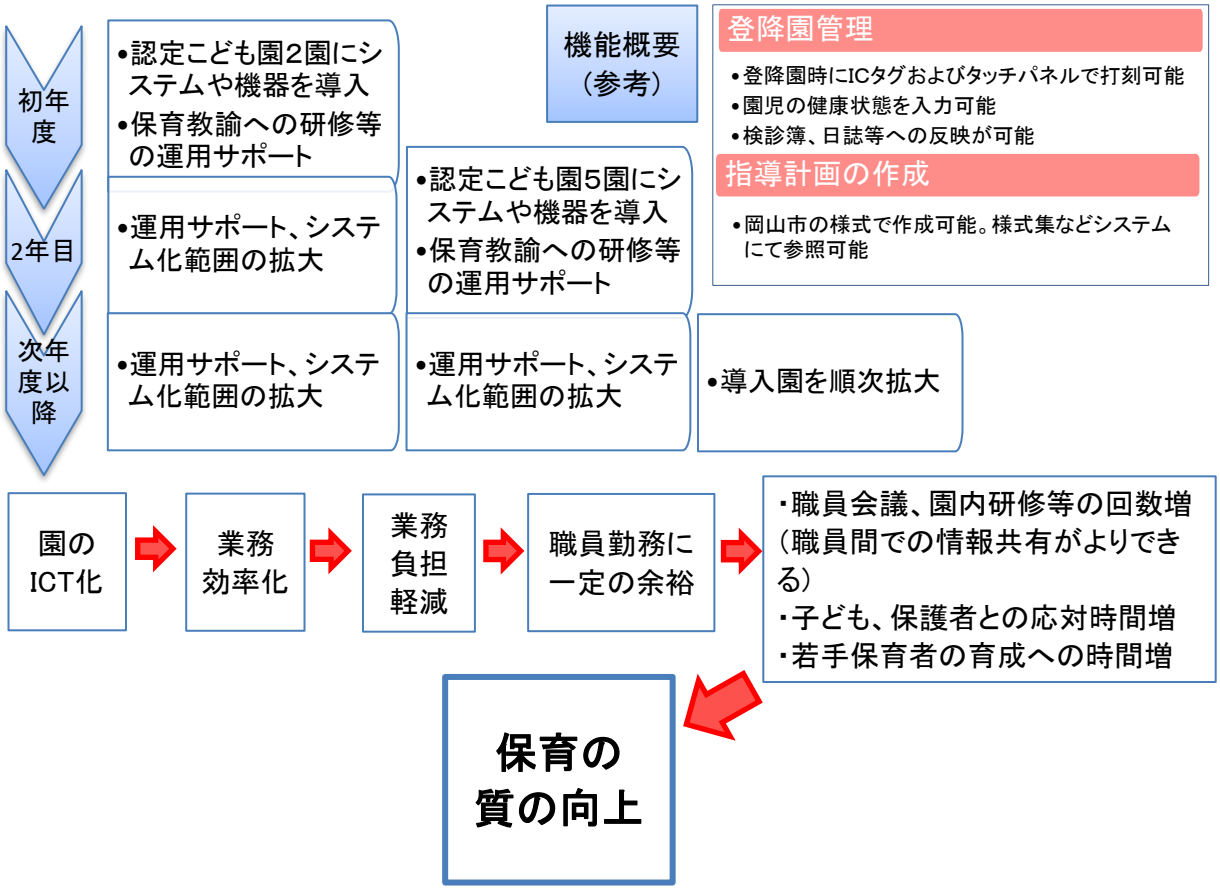
現状・課題

【現状】
■保育士不足により、会計年度任用職員を始めとした保育者の確保が困難になっており、常勤職員が行う事務的業務が超過状態となっています。そのため、保育以外の事務作業に時間を要し、必要な保育に時間が割きにくい状況です。
■現在、登降園時間・健康状態の記録・集計や指導計画の作成等、多くの業務は手書きの帳票によって行われており、その作成に相当の時間を要しています。
■手書きで記入・集計を行っていることによりデータの二次活用が難しく、集計データを統計処理等で効果的に活用することが困難な状況です。

【課題】
■早急に保育士の業務の効率化を図り、現状の業務量を削減することが求められています。
■保育以外の事務的な業務負担を削減することで、保育士不足への対応、保育の質の確保、職場環境の向上、働き方改革の実現を図る必要があります。

概　　要

■登降園、指導計画等の管理に保育業務支援システムを導入します。
■令和2年度には、大規模の認定こども園2園に保育支援システムを導入しました。



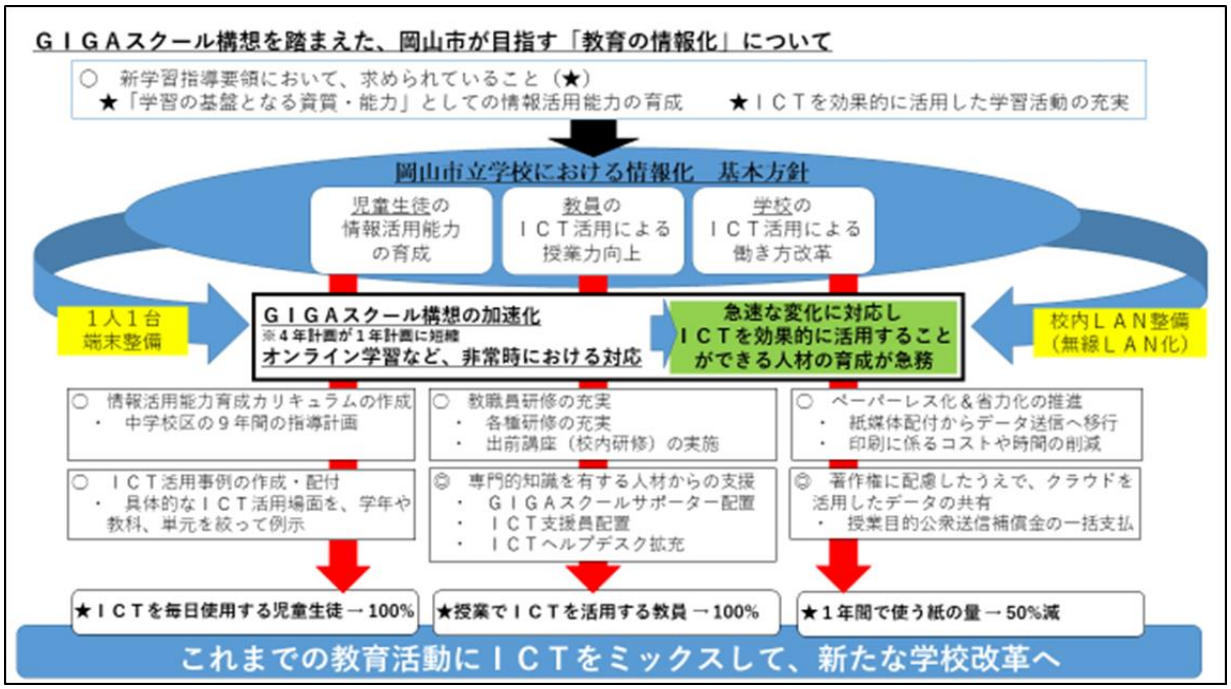
実施内容 ・ポイント	■登降園管理と指導計画の作成のシステム化 ・登降園時に保護者にICタグ等で打刻してもらうことで、帳票に自動で反映できるようにします。 ・指導計画作成時に、教育・保育要領等を簡単に参照できるようにしたり作成済みの帳票を活用できるようにしたりすることで、文章の作成を支援します。 ■システム化範囲の拡大 現状の園の業務のうち、システムで対応できそうな業務がないか継続的に見直しを行い、適宜システム化範囲を広げていくことで業務の効率化を図ります。 ■運用面での継続的な支援 システムをより効果的に活用できるものにするため、委託業者と連携をとりながら、研修・ヘルプデスク等によるサポートを行っていくとともに、幼保運営課においても課題を的確に把握し運用面での支援をおこなっていきます。 ■システムの段階的な導入 導入する園を段階的に増やしていくことで、先行園からの情報収集（運用上の課題や対処方法等）が可能となり、後続園への導入がスムーズになります。
効果指標	（1）保育支援システム導入園数
	（2）業務のシステム化範囲

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
新規園への導入					構築・運用
導入済園での運用				構築・運用	運用・ 維持向上

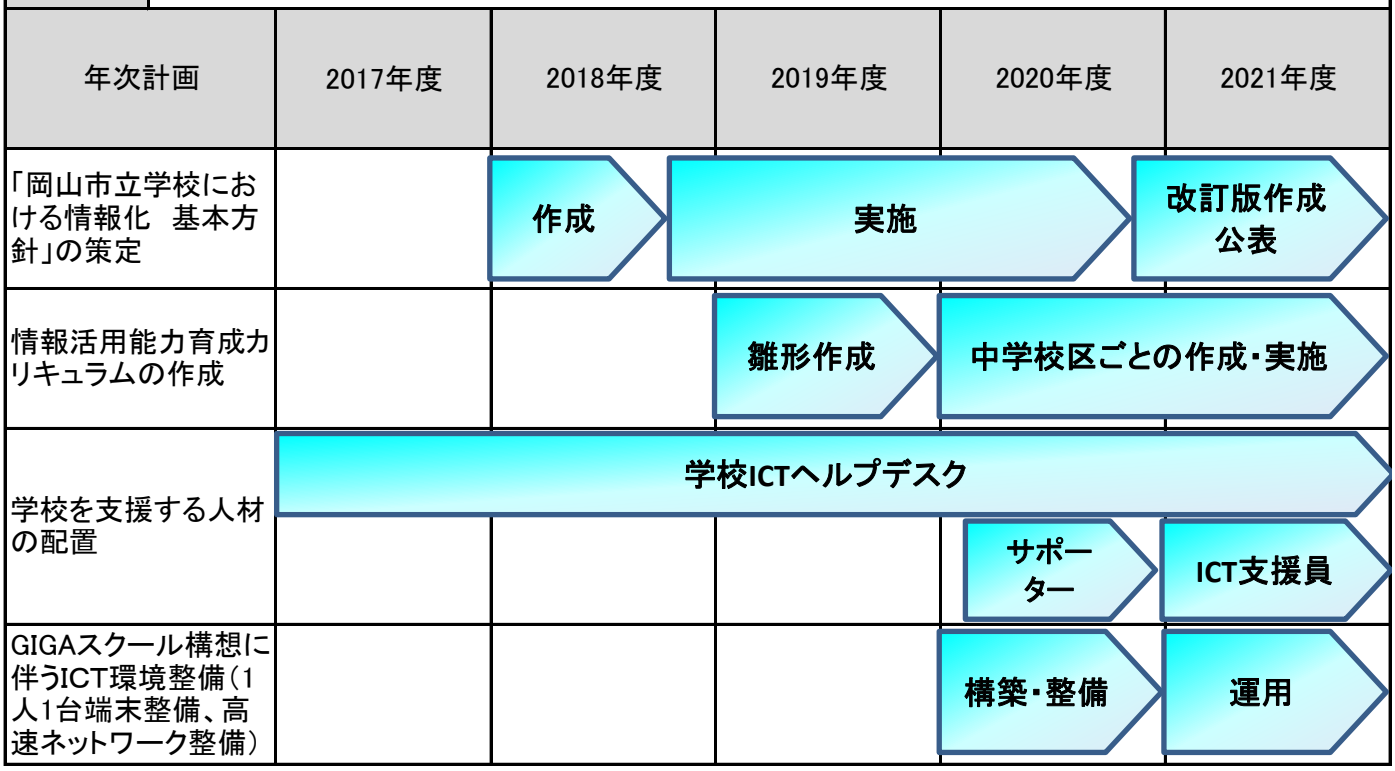
計画番号	2-(1)-⑧	前計画との関係	新規
計画名	住民票の写し・印鑑登録証明書・転出届等のオンライン申請		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	行政サービスの利便性向上
現状・課題	【現状・課題】 ■窓口への届出、証明書の請求など、来庁しての手続きについて、特に3月4月の混雑期では最大で180分の待ち時間が発生するなど、市民サービスの低下を招いています。このため、業務マニュアルの見直しとともに、ICTツールを業務の手順に取込むことにより、非来庁・非接触型サービスへの転換による来庁者数の減少、混雑緩和及び待ち時間の短縮を図る必要があります。		
概　　要	■オンライン申請は、各種証明書及び届出について、来庁させることなく手続きを完了させるものです。 ■住民票の写し等の証明書請求・転出届のオンライン化は令和3年度後半から実施予定です。その後、転居届、転入届等について適用範囲を拡大していく予定です。 ■オンライン申請データの既存システム（住記システム等）への反映は、RPA（ロボティクス）の利用により自動入力を行います。 ■オンライン申請時の本人確認はマイナンバーカードの公的個人認証サービスを利用し、証明書の手数料についてはクレジットカード等による決済の実施を予定しています。 ■ライフイベント（転入・転居・結婚・死亡など）発生の際にどのような手続きが必要となるかをWebで検索できる（質問に回答することで必要手続きの一覧が表示される）「手続きガイド」を導入します（令和2年度～）。自宅等で検索でき、結果（必要手続きの一覧）からオンライン申請へリンクさせることで、オンライン申請へスムーズに誘導することができます。 **オンライン申請の流れ** 入力…必要な証明書、氏名、住所、電話番号など必要な項目を入力します 署名、決済…マイナンバーカードを読み取りスキャン。決済もクレジットカードでできます 申請…申請情報、金額等を確認し、申請します。 		

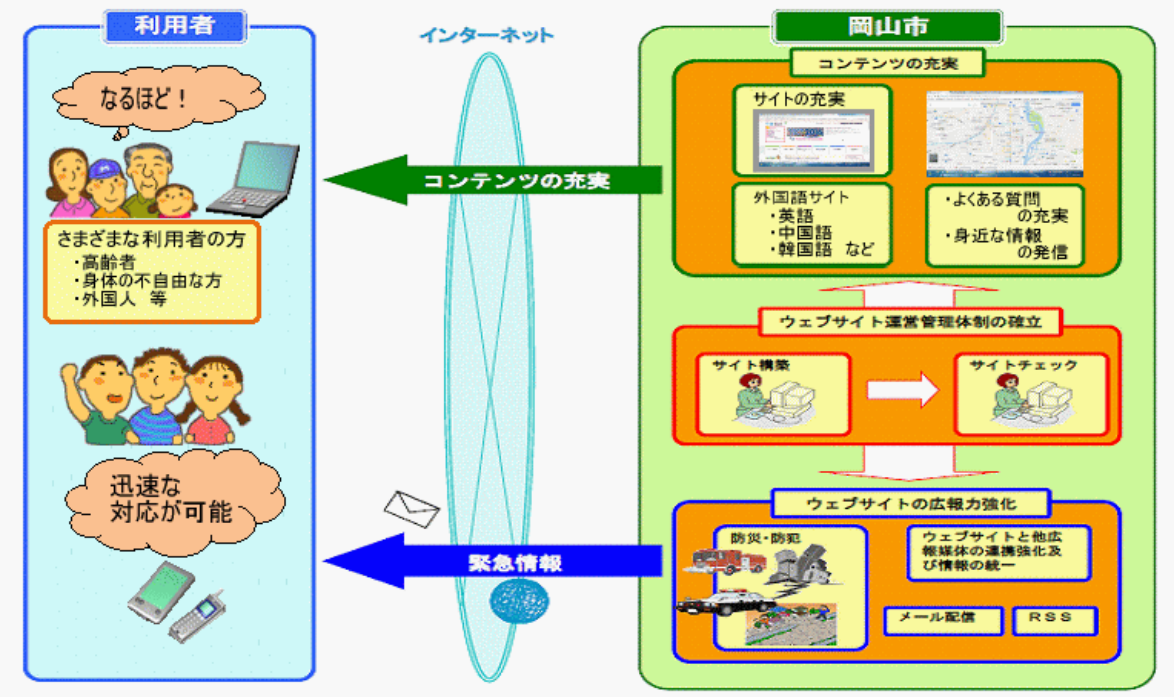
実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ■初期導入として、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍関係証明書等の証明書及び転出届について実施（令和3年度）。 ・申請件数が多いもの等、導入に効果的な手続きについて随時拡大していきます。法令の規制等により実施できないものについては、規制が緩和され次第導入を検討していきます。 【実施ポイント】 ■各種行政手続きのオンライン化のパイロット事業であり、今後の機能拡張にあたっては、全庁的なオンライン化の方向性を定める必要があります。
効果指標	

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
即導入可能な手続き					実施
RPA実施					設計・構築

計画番号	2-(1)-⑨	前計画との関係	新規
計画名	GIGAスクール構想によるICT活用支援事業		
長期構想との関連	つながる教育で未来を拓く人材を育むまちづくり	目標との関連	行政サービスの利便性向上
現状・課題	【現状】 ■小学校は令和2年度、中学校は令和3年度から全面実施となった新学習指導要領において、児童生徒の情報活用能力の育成や、教員のICTを活用した授業改善が求められています。 ■国のGIGAスクール構想の実現に向けて、本市においても令和2年度中に児童生徒及び教員の1人1台端末の配備を実現します。 ■今後、1人1台端末を効果的に活用して、「岡山市立学校における情報化　基本方針」に沿って、「児童生徒の情報活用能力の育成」「教員のICT活用による授業力向上」「学校のICT活用による働き方改革」を図ります。 【課題】 ■1人1台端末等の整備により、ICT環境が大きく変化する学校に対して、円滑なICT活用のために、サポートをしていく必要があります。 ■新型コロナウイルス感染症対策など、非常時の教育活動におけるICT活用（オンライン学習など）についても、研究が必要です。		
概　　要	【実施イメージ図】  		

実施内容・ポイント	■児童生徒の情報活用能力の向上のため、指導方法の研究を進め、研修会等で、好事例の紹介に努めます。 ■系統性をもった指導の充実を図るため、中学校区ごとに情報活用能力育成カリキュラムを作成できるようにします。 ■著作権の制度改正に向けた一括的な対応を行うことで、教員が著作物を扱った教材・資料のデータ送信などを行えるようにします。 ■教員が授業でICTを活用することができるように、教員のICT活用をサポートするICT支援員の全小・中学校への配置、授業における効果的なICTの活用事例の作成及び配付、教員の指導力向上のための研修の充実を行います。 ■学校ICTヘルプデスクや校務支援に係るサポートを継続して行います。 ■GIGAスクール構想に基づいて整備した環境について、適宜、教室数の増加等の対応を行います。
効果指標	(1)授業でコンピュータなどのICTを毎日使用する児童生徒の割合
	(2)児童生徒のICT活用を指導することができる教員の割合



計画番号	2-(2)-①	前計画との関係	継続
計画名	市公式ウェブサイトにおけるウェブアクセシビリティーの向上と広報紙・SNS等との連携強化		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	行政サービスの利便性向上
現状・課題	【現状】 ■CMS(ウェブページを簡単に管理するシステム)や自動翻訳システムの導入等により、次の事項を実現しています。 ・パブリックコメント・アンケートの実施(双方向機能の追加) ・情報を探しやすいサイト構成、検索機能の向上(ユーザビリティーの向上) ・高齢者や体の不自由な方にも使いやすいページづくり(アクセシビリティーの向上) ・英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ベトナム語への対応 【課題】 ■平成28年3月のウェブアクセシビリティーJIS規格(JIS X 8341-3:2016)の改正公示に伴い、公共機関の継続的なウェブアクセシビリティーの確保・維持・向上を求める総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」が全面改定、平成28年4月に公開されました。国及び地方公共団体等の公的機関は、法、規格、指針等に基づき、ウェブアクセシビリティーに対応してウェブサイト等を提供することが求められています。 ■現在利活用しているウェブサイト管理システム(CMS)について、導入から10年を迎える平成30年度を目途に、システムのリニューアル等見直しを行う必要があります。 ■ウェブサイトへ掲載する情報を、より一層簡単・便利に、的確に、情報を必要としている市民へ伝達するための工夫が必要となっています。		
概　　要	■市民が必要とする情報やサービスを、いつでも簡単・便利に入手、利用できる利便性の高いウェブサイトの実現を目指します。また、平成28年4月に全面改定された総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」への対応を検討し、アクセシビリティーの確保・維持・向上に継続的に取り組みます。 【実施イメージ図】  		

実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ■ウェブサイトの充実 ・ウェブサイトと他の広報媒体との連携を強化するとともに、多くの方が利用しているSNS等のコミュニケーションツールや動画配信など最新の技術動向を踏まえた効果的な情報発信を図ります。 ・市民が、市役所の開庁時間に関わらず市ウェブサイト上で疑問を解決できるように、あるいは、市職員が市民からの問い合わせに迅速に対応できるように、現在掲載しているFAQの内容の見直しを適宜実施し、継続的な充実を図ります。 ・トップページなど、市民の方の目に触れる機会の多いページがより見やすくなるよう、外部委託調査の結果などに基づいてレイアウトのリニューアル等を行います。 ■総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」への対応 ・ウェブサイト運営方針の徹底を図り、アクセシビリティーを向上させます。 ・現状確認、目標設定し、平成29年度末を目処に、ウェブアクセシビリティー方針の策定を目指し、ウェブサイト等で公開します。 【実施ポイント】 ・ユーザビリティー・アクセシビリティーの向上 ・自動翻訳に適した記述の周知と実施の徹底 ・広報紙やSNSなど他の広報媒体との連携 ・利用しやすいウェブサイトの構築のための効果的なユーザー評価実施
効果指標	・年間総ページビュー数

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
ウェブサイトの充実	維持向上				
総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」への対応	維持向上				
CMSの更新	方針策定	構築・移行	運用	運用・維持向上	

計画番号	3-(1)-①	前計画との関係	継続
計画名	庁内ネットワークシステムの更改		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	行政サービスの利便性向上

現状・課題

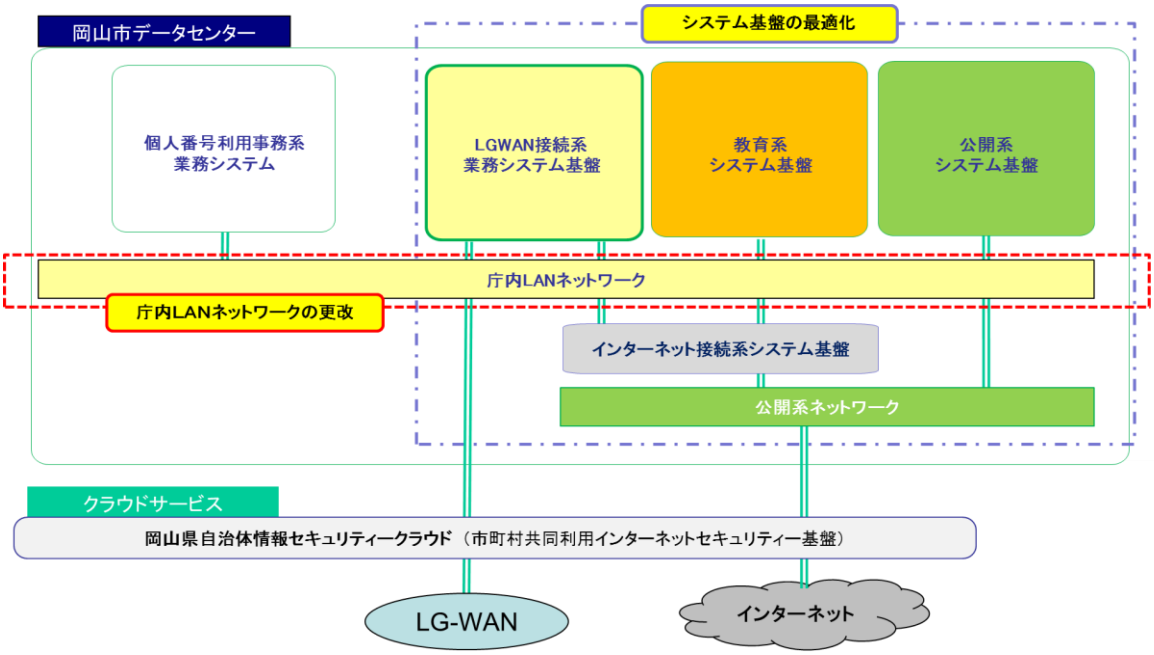
【現状】
■庁内ネットワークシステム（以下、「庁内LAN」という。）は、本市情報システム運用上の基盤となるもので、平成28年4月現在、約450箇所の施設が通信回線で接続され、約240システム、約7,500台のパソコンが稼働しています。
　平成24年度には、稼働から10年以上経過した庁内LANの再構築に着手し、災害時における業務継続とセキュリティ強化を図るため、民間のデータセンターを借用してネットワーク・サーバ機器類を移設、平成28年10月から運用を開始しました。
　平成28年度には、日本年金機構における個人情報漏えい事案を契機としたインターネットのリスクへ対応するため、緊急情報セキュリティ対策として、グループウェアや内部管理業務システムなど、市内部の事務を取り扱うシステムが稼働する「LGWAN接続系」ネットワークと、市公式ウェブサイトや施設予約システムなどのインターネットと接続されているシステムが稼働する「インターネット接続系」ネットワークを分割するための仕組みとして、「インターネット分離システム」を構築しています。

【課題】
■次期庁内LAN更改に向けた課題
・現行の庁内LANは、平成30年度以降、順次機器等のサポート期間が満了するため、計画的に機器等の更改を検討する必要があります。
・抜本的な情報セキュリティ対策を実施するため、使用する通信回線やネットワーク構成の見直しを検討する必要があります。

■システム基盤の最適化検討
「LGWAN接続系業務システム」、「インターネット接続系システム」、「インターネット分離システム」と、小中学校の児童生徒・教職員が専用で使用する「教育系システム」については、それぞれ、個別にサーバ仮想化技術を利用したシステム基盤を構築しており、次期庁内LANの更改時期に合わせて、これらのシステム基盤を統合し、更なる最適なシステム基盤の構築を検討する必要があります。

概　　要

【実施イメージ図】



実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ・現行の情報セキュリティー水準の維持と、更なる向上を図ります。 ・運用保守の効率化によるコスト削減を検討します。 ・新たな需要に対し、拡張性・柔軟性のあるシステムを検討します。 ・災害・障害に強いシステムを構築し、業務継続性の確保を図ります。 【実施ポイント】 ・出先機関との通信回線の見直し等によるインターネット環境の徹底分離 ・ネットワークやシステム基盤統合による機器やネットワークの一元管理 ・新たな市民ニーズやセキュリティーリスクに対する可用性の確保 ・システム基盤への集約システム増加に対応可能な性能・容量の確保 ・主要な機器の冗長化、自動化などによるサービス停止の防止策の検討 ・約450箇所の新旧ネットワーク切り替え作業量等を考慮した円滑で効率的な移行方法の検討
効果指標	(1)庁内LANネットワークの稼働率(%)
	(2)重要サービスの稼働率(%)

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
庁内LAN更改	調査・検討	設計・構築	運用		
LGWAN接続系業務システム基盤更改	調査・検討	設計・構築	運用		
インターネット接続系基盤		設計・構築	運用		
教育系システム基盤更改					調査・検討
第2期インターネット接続系システム基盤更改				調査・検討	設計・構築

計画番号	3-(1)-②	前計画との関係	継続
計画名	個人番号利用事務系業務システムの最適化		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	情報ガバナンスの更なる充実

現状・課題

【現状】
■基幹業務システム最適化
・大型汎用コンピューターにより運用していた市税、国民健康保険、国民年金等のシステムについて、市民サービスの向上、事務処理の効率化、運用コストの削減を目指して全面的に再構築を行い、平成26年3月から国民健康保険、平成27年11月から国民年金、平成28年1月から市税、2月から選挙の各システムが稼働、平成28年度には、大型汎用コンピューターを撤去し、共通基盤システムを中心としたシステム間情報連携機能の本格運用を開始しました。

■業務系システム基盤の導入
・中小規模の個別業務システム（福祉総合、介護保険、後期高齢者医療、料金滞納整理支援等の約30システム）について、災害時における業務継続（BCP対策）、サーバー仮想化技術を活用したハードウェアの集約による運用保守作業の効率化、運用コストの削減を目指して、データセンター内に業務系システム基盤を構築し、順次移行を行っています。

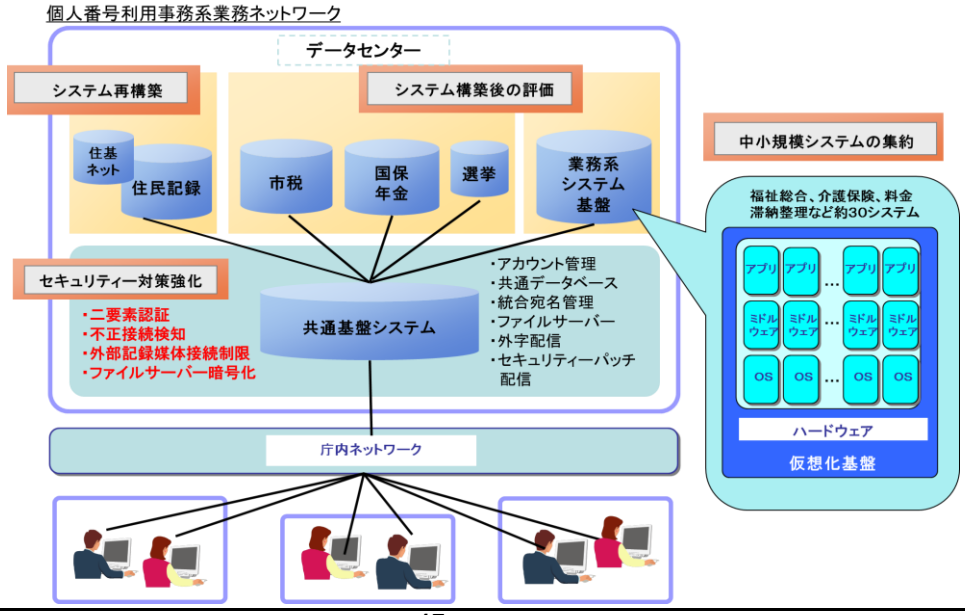
【課題】
■自治体情報セキュリティー対策の抜本的強化
・日本年金機構における情報漏えい事案を契機として、地方公共団体においても抜本的なセキュリティー対策の強化が求められており、個人番号利用事務系業務システムにおいては、業務用端末の二要素認証等の徹底した情報漏えい対策を実施する必要があります。

■耐用年数が経過したシステムの更改
・平成14年度の住基ネット稼働を契機として、大型汎用コンピューターから独立して構築した区政推進課所管の住民記録システムについて、相次ぐ制度改正に伴うシステム改修により保守性が低下し、運用コストが高額となっています。
・平成30年度が現行契約終期となる業務系システム基盤について、リソース不足の解消と、移行対象システムの増加を考慮したシステム更改を行う必要があります。

概　　要

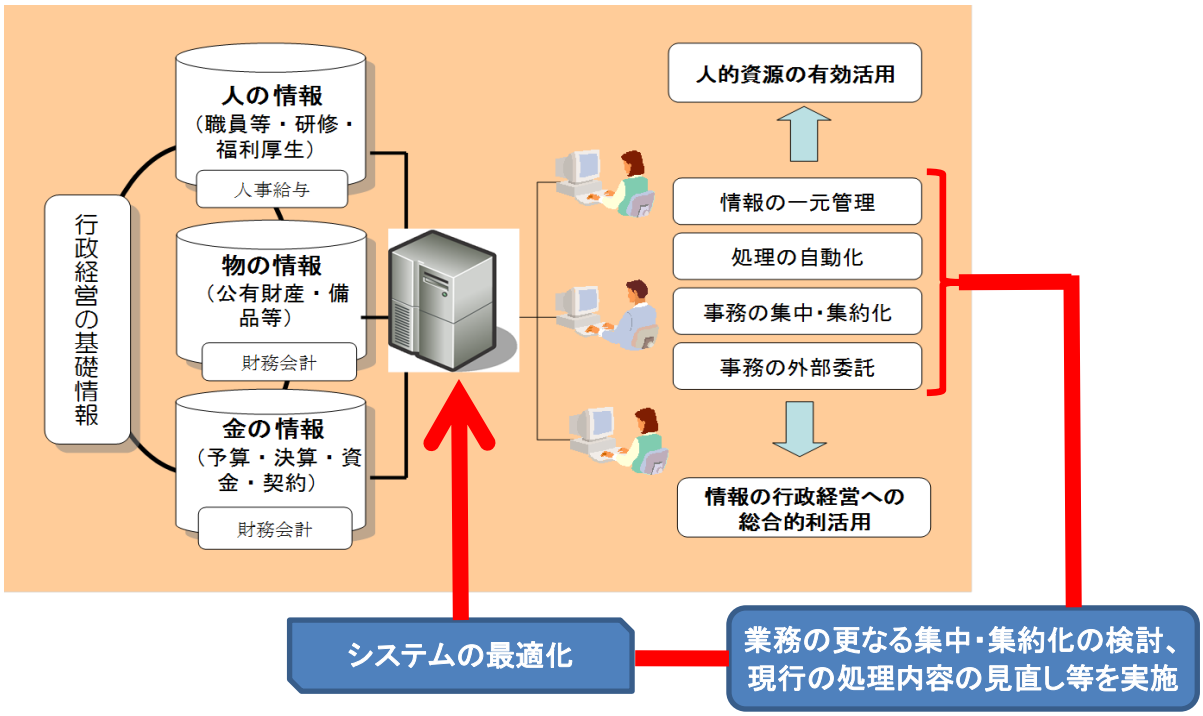
■耐用年数の経過したシステムの再構築と事後評価、情報セキュリティー対策の強化を実施し、個人番号利用事務系業務システムの安定稼働と、運用コスト削減、事務処理効率化、市民サービスの向上を図ります。

【実施イメージ図】



実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ・基幹業務システム最適化、業務系システム基盤導入による効果測定・評価を行います。 ・住民記録システム等、耐用年数を経過したシステムの再構築を行います。 ・平成28年度に構築した、二要素認証、ファイルサーバー暗号化、不正端末接続制限等の各種セキュリティーシステムを運用し、情報セキュリティー対策の更なる強化に努めます。 【実施ポイント】 ・情報部門、業務システム所管部門、窓口担当部門との連携による計画的な作業計画立案・実施 ・共通基盤システムを活用した情報連携機能の改修コストの圧縮 ・業務系システム基盤上で稼働する各システムのリソース使用状況分析、対象システムの増加を考慮した十分なリソースの確保
効果指標	(1)職員満足度(%)
	(2)運用コスト削減(%)
	(3)事務処理時間削減(%)

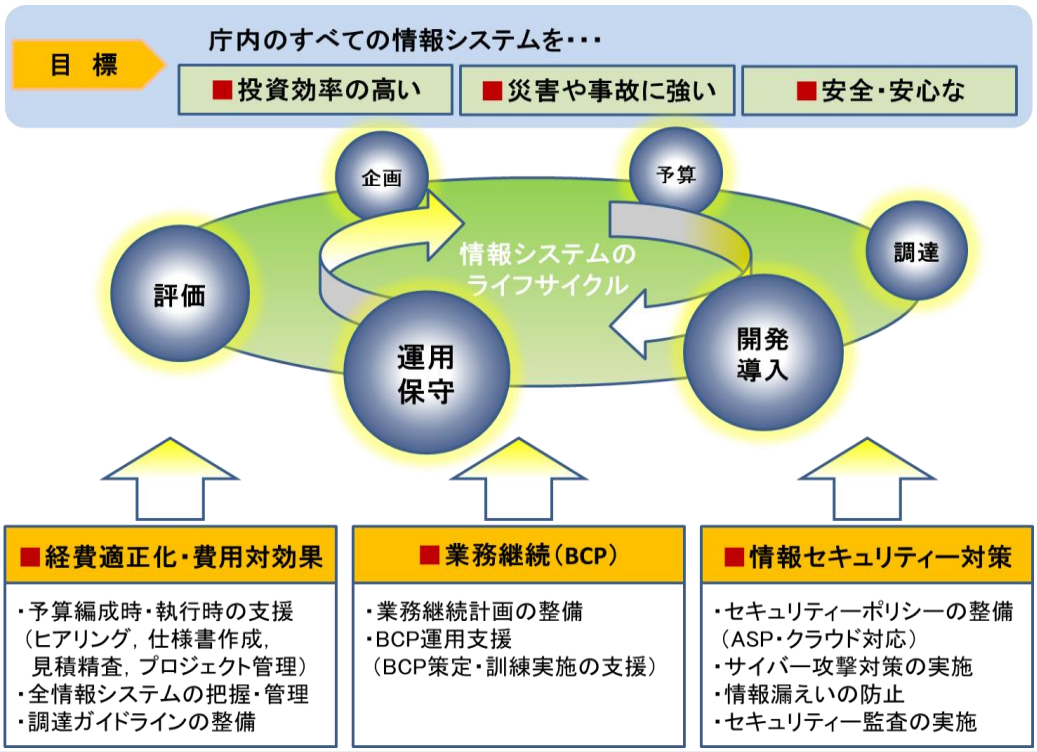
年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
基幹業務システム最適化	運用・評価	運用・維持向上			
業務系システム基盤更改	運用・評価	運用・維持向上	構築・移行	運用・評価	運用・維持向上
情報セキュリティー対策	運用	運用・維持向上			
住民記録システム更改	構築		移行・運用	運用	運用・評価

計画番号	3-(1)-③	前計画との関係	継続
計画名	内部管理業務システムの最適化		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	情報ガバナンスの更なる充実
現状・課題	【現状】 ■限られた人的、物的資産を多様化する市民サービスの向上に活用するため、平成19年度から、人事給与、庶務事務、財務会計等の主要な市 の内部管理業務を簡素化・効率化し、それぞれの情報を連携させた総合的な情報システムの整備を進め、平成21年度から運用を開始しました。 　平成26年度のハードウェア更改にあわせ、大規模災害時におけるBCP対策として、外部データセンターへの機器移設を実施 し、システムの安定稼動を図っています。 【課題】 ■内部管理業務システムの職員ポータルと庁内LANの職員共通システムの2種類のグループウェアの使い分けで事務が煩雑になっています。 ■業務の更なる集中・集約化及び効率化を睨んだうえでシステムの最適化を検討する必要があります。		
概　　要	■内部管理業務について、これまでの課題や要望を抽出・整理するとともに、グループウェアの統合等、業務の更なる集中・集約化を検討しながらシステムの最適化を実施し、移行経費の圧縮と運用経費の削減を図ります。 【実施イメージ図】  		

実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ・これまでの運用過程で発生した課題や要望を抽出・整理するとともに、業務の更なる集中・集約化を検討しながらシステムの最適化を推進し、経費の削減を図ります。 【実施ポイント】 ・庁内LANのグループウェア（職員共通システム）を内部管理業務システムのグループウェアへ統合します。 ・作業負荷分散のため、平成29年度から着手可能なスケジュールを検討します。
効果指標	（1）職員満足度（%）
	（2）経費削減額

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
内部管理業務 システムの整備	調査・ 分析・ 方針検討	要件定義	構築	テスト・ 移行・運用	運用

計画番号	3-(1)-④	前計画との関係	継続
計画名	ICTガバナンスの推進		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	情報ガバナンスの更なる充実
現状・課題	【現状】 ■情報システムの経費適正化・費用対効果 ・ICTガバナンスの推進体制を整備し、庁内の各担当部署への予算編成時支援(ヒアリング等)や予算執行時支援(仕様書作成支援、見積精査、構築・運用プロジェクト管理支援等)を継続的に行い、情報システムの経費適正化、費用対効果の改善を図っています。 ・「情報システム管理台帳」を整備し、庁内の情報システムの把握と適切な管理に活用しています。 ・「情報システム調達ガイドライン」を作成し、情報システムの調達に係る手順や事務処理手続きを標準化しています。 ■業務継続(BCP) ・「岡山市重要システムの業務継続計画」を策定し、重要システム(28システム)の保有課等に対するBCP運用支援(BCP策定・ 見直し支援、緊急訓練の実施支援等)を行っています。 ・災害に強い民間データセンターを活用して、「基幹業務システム」、「業務系システム基盤」、「LGWAN接続系業務システム基盤」、「公開系システム基盤」を構築し、重要システム等の安全・安定運用を行っています。 ■情報セキュリティー対策 ・「岡山市情報セキュリティポリシー」を策定し、これに基づいて全庁的に情報セキュリティー対策に取り組んでいます。 ・庁内の意思決定や緊急時の対応等、情報セキュリティー対策を実践するための組織・体制づくりを行っています。 ・急激に増加しているサイバー攻撃や情報漏えい等に対処するため、各種セキュリティー対策の技術や仕組みを研究・検討し、取り入れています。 ・定期的に専門家による外部監査や情報部門職員による内部監査を実施し、情報セキュリティー対策の維持・向上に繋げています。 【課題】 ■情報セキュリティー対策に対するガバナンス機能の拡大 ・経費適正化・費用対効果、業務継続(BCP)に加え、複雑・巧妙化するサイバー攻撃や情報漏えい等の情報セキュリティー対策に対しても、より一層のガバナンス機能の充実が求められています。 ■ガバナンスのPDCAサイクルの確立 ・ガバナンスは、PDCAサイクルを確立して継続的・組織的に取り組むことが重要であり、そのための推進体制の維持・強化や各担当職員の持つノウハウの継承が課題となっています。 ■ASP・クラウドサービスへの対応 ・ICTの技術進展やサービス拡大により、情報システムの利用形態は「所有から利用へ」と急激に変化しています。このため、ASP・クラウドサービスを適切に利用するための各種庁内ルールの見直しが必要となっています。		

概　　要	【実施イメージ図】 
実施内容・ポイント	■情報システムの経費適正化・費用対効果 ・「情報システム管理台帳」の見直し（管理項目の追加、修正） ・「情報システム調達ガイドライン」の庁内への周知・徹底 ・執行時支援の拡大・強化（ベンダーマネージメントの強化とベンダー評価の実施） ■業務継続（BCP） ・「岡山市重要システムの業務継続計画」の見直し（対象システム、想定する災害・事故等のBCP対象範囲の見直し、環境変化に対応できる実効性の確保） ・BCP運用支援の強化（未策定システムの策定支援） ■情報セキュリティー対策 ・「岡山市情報セキュリティポリシー」の見直し（ASP・クラウドサービスへの対応） ・情報漏えい防止策の徹底（USBメモリー管理等） ・委託事業者等の再委託先や従事者の把握、情報へのアクセスに対する適切な管理の徹底 ・情報システムの設置場所、構成、不正接続の防止、ID・パスワード等の適切な管理の徹底 ・サイバー攻撃に関する情報収集、対策の検討・実施
効果指標	（1）情報ガバナンス対象業務に対する支援件数
	（2）重要システムにおけるBCP策定率（%）
	（3）情報セキュリティー監査の実施件数

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
経費適正化・費用対効果	維持向上				
業務継続（BCP）	実施				
情報セキュリティー対策	維持向上				

計画番号	3-(1)-⑤	前計画との関係	新規
計画名	滞納整理業務見直しとシステム再構築による収納率向上への取り組み		
長期構想との関連	圏域をリードし、都市の持続的発展を支える都市経営	目標との関連	情報ガバナンスの更なる充実

現状・課題

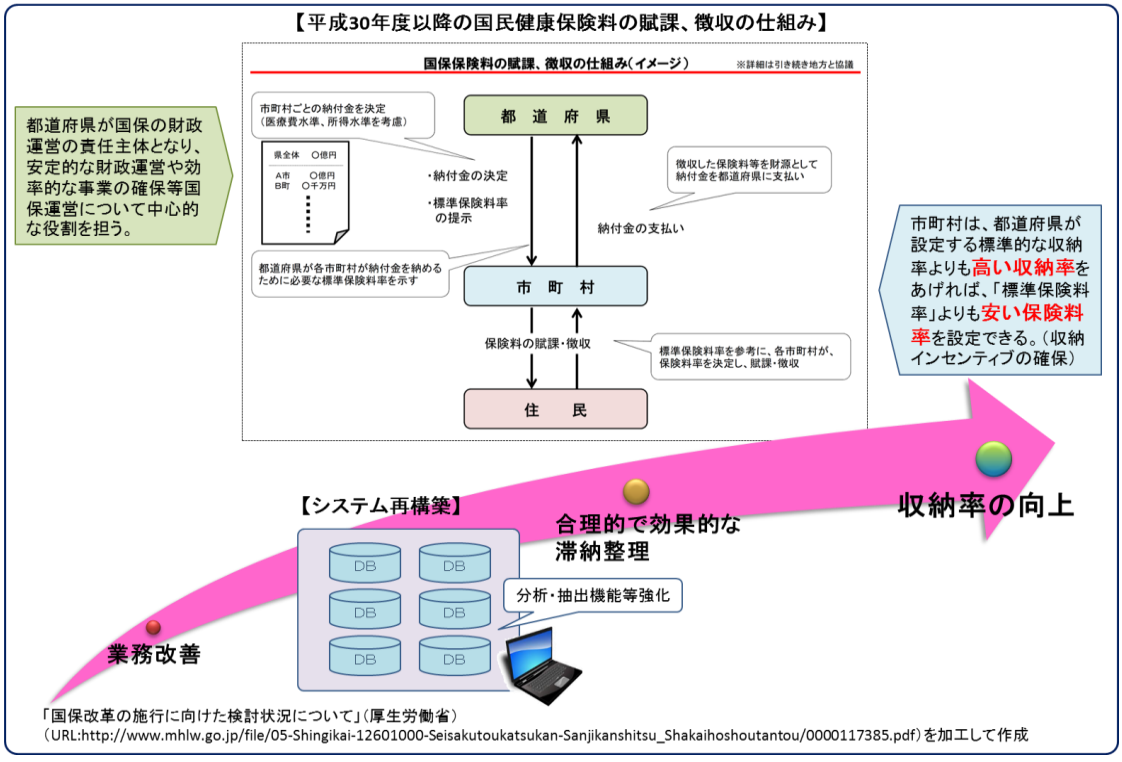
【現状】
■料金滞納整理支援システムは、収納課が平成15年度に導入したCS型の市税の滞納整理支援システムを料金用に改修し、平成21年度から保険料等の料金徴収の根幹をなすシステムとして使用しています。
■システム導入前は、国民健康保険料(税)、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、認定こども園利用料、下水道事業負担金の滞納状況を各料のシステムで確認し、納付交渉を行っていましたが、複数の料金の滞納がある場合に複数のシステムで確認する必要があり、かなりの時間を要していました。導入後は宛名コードで名寄せし、滞納状況、納付書の発行、催告、各種照会・通知の発行、経過記録等の一元管理が可能となり、効率的な滞納整理業務が実現しました。

【課題】
■システムの導入により効率的な滞納整理業務が可能となり、年々収納率を上昇させることができましたが、国民健康保険料及び保育料の政令市間の順位は、下位に低迷しています。特に国民健康保険料においては、平成30年度から都道府県が財政運営の責任主体となり、県が設定する標準収納率を上回ることが大きな意味を持つこととなります。収納率を更に向上させるため、効率的だけではなく、合理的で効果的な滞納整理業務を行うことができるように、機能をより強化させたシステムの再構築を検討する必要があります。
■CS型の現システムが動作している環境(サーバーOS、データベースソフト)について、現在使用中のバージョン以降への対応予定がないこと、導入から年数が経過しデータ量が増加し検索速度、処理速度が遅くなっていること等から、最新のサーバーOS、データベースソフトのバージョンに対応でき性能の向上も期待できるシステムを検討する必要があります。

概　　要

■財政運営の健全性を確保するため、収納率の向上を目指します。特に国民健康保険料においては、平成30年度から都道府県が財政運営の責任主体となり、県が設定する標準収納率を上回ることが保険料率を設定するうえでひとつの指標となります。そのため、統計・分析機能を強化したシステムの再構築を行い、より合理的で効果的な滞納整理業務を行います。

【実施イメージ図】



「国保改革の施行に向けた検討状況について」(厚生労働省)
(URL:http://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000117385.pdf)を加工して作成

実施内容 ・ポイント	【実施内容】 ・現状の滞納整理業務の見直しを行い、先進都市の事例を参考にしながら、合理的で効果的な滞納整理ができるように業務改善します。 ・合理的で効果的な滞納整理業務を戦略的に行えるように、統計・分析機能などのEUC機能が強化されたシステムを構築します。 ・業務系システム基盤上での動作、他システムと共通基盤システムを介しての連携を前提とし、セキュリティーの確保、システム運用の効率化を図ります。 ・業務改善、システム再構築による効果として、収納率の前年度対比0.5%程度上昇を目指します。 【実施ポイント】 ・情報システム調達ガイドラインを活用したシステム導入 ・財政運営の健全性の確保
効果指標	・収納率（※）の前年度対比（%） ※国民健康保険料（税）、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、認定こども園利用料、下水道事業負担金の合計収納率が対象

年次計画	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
料金滞納整理支援システムの再構築	企画・調査	構築	移行・運用	運用	

3. 用語集

本情報化指針（2017-2021） 実行計画（アクションプラン）編に使用される用語の一覧については、岡山市情報化指針（2017-2021） 本編の用語集にまとめています。

岡 山 市 情 報 化 指 針
(2017～2021)
実行計画（アクションプラン）編

2021年3月

岡山市総務局総務部ＩＣＴ推進課

〒700-8544　岡山市北区大供一丁目1番1号
TEL 086-803-1000（代表）　FAX 086-225-5487
E-Mail ict@city.okayama.lg.jp
URL https://www.city.okayama.jp