

長野市行政 DX 推進計画

デジタルで 変える「ながの」と 変わる未来

令和4年4月

長野市

目次

第1章 行政DX推進計画の策定に当たって	1
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の位置付け	2
3 計画の期間	2
第2章 計画策定の背景	3
1 社会的背景	3
2 情報化に関わる国の動向	6
(1) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針	6
(2) 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画・自治体DX推進手順書 ..	7
(3) デジタル改革関連6法	8
(4) デジタル社会の実現に向けた重点計画	9
3 情報化に関わる長野県の動向 ～長野県DX戦略～	10
4 情報化に対する市民ニーズ	11
(1) インターネットの利用状況	11
(2) 各種行政サービスや地域に関する情報の入手手段	12
(3) 知りたい情報に対する満足度	12
(4) マイナンバーカード活用等による行政サービスのオンライン化ニーズ	13
(5) 今後必要と考えられるICTを活用した仕組み	14
(6) 行政サービスのオンライン化を展開する上で注意すべきこと	15
5 第四次長野市高度情報化基本計画の総括	16
第3章 長野市における情報化の課題と方向性	20
1 情報化に当たっての基本方針	20
2 情報化に向けた本市の課題と方向性	21
(1) 行政手続のオンライン化	21
(2) 必要な情報をいつでも誰でも取得できる情報発信方法の検討	21
(3) 誰一人取り残さない・誰もがデジタル化社会の恩恵を享受できる社会の実現	21
(4) データ利活用の推進	22
(5) 先端技術の活用による安全・安心な社会の実現	22
(6) 行政体の運営	23
3 実施計画の構成	26

第4章 実施計画	28
情報化ビジョン 行政運営の変革	28
施策分野1 手続のオンライン化	28
施策分野2 市民と行政をつなぐ情報発信.....	31
施策分野3 デジタルデバイド対策とリテラシー教育	37
施策分野4 データ活用.....	42
施策分野5 安全・安心.....	43
施策分野6 行政経営	45
施策分野7 働き方改革.....	53
施策分野8 先端技術導入	58
第5章 計画の推進に向けて	60
1 計画の推進体制.....	60
2 計画の進行管理	61
第6章 資料編	62
1 策定体制	62
2 外部有識者意見聴取・パブリックコメント実施結果.....	63
(1) 外部有識者意見聴取	63
(2) 市民意見の反映	63
3 目標指標一覧.....	64
4 用語集	68

第1章 行政DX推進計画の策定に当たって

1 計画策定の趣旨

近年のデジタル技術の進展は目覚ましく、令和元（2019）年度の世帯における保有割合が8割を超えるスマートフォンを中心とした情報通信機器と、それらを用いたソーシャルメディア¹などが社会に急速に普及することにより、私たちのライフスタイルはめまぐるしく変化しており、さらに今後は新たな社会構造である「Society5.0²」と呼ばれるデジタル化を原動力とした社会に移行していくものと見込まれています。

また、2040年頃には高齢者人口（65歳以上）がピークを迎え、生産年齢人口（15～64歳）の減少も加速し、あらゆる場面で人手不足が深刻化することが予想されるとともに、市民や地域のニーズは複雑・多様化が進んでいます。

さらに、新型コロナウイルスの出現が人々の生活様式を一変させました。それに伴い、テレワーク³による働き方改革やオンライン化の推進など非接触型の考え方に基づくデジタル化で「新しい生活様式（ニューノーマル）」に対応することが求められていますが、給付金など感染症対策に際しては行政のデジタル化の遅れが顕在化することにもなりました。

このような中、将来にわたり適切な行政サービスを提供できる体制を維持するためには、更なる業務効率化による生産性の向上や人的資源の育成と活用を実現するための、デジタル技術を活用した行政運営の変革を行う必要があります。

そこで、平成14（2002）年度の第一次から第四次までの4度にわたり策定してきた「長野市高度情報化基本計画」の実施期間が満了することを受け、2040年を見据えた本市行政のDX（デジタルトランスフォーメーション）⁴を実現するための直近5年間の指針として、令和4（2022）年度を初年度とする長野市行政DX推進計画を策定します。

¹ ソーシャルメディア：ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）、動画共有サイトなど、利用者が情報を発信し、形成していくメディア。利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、互いの関係を視覚的に把握できるのが特徴

² Society5.0：内閣府の第5期科学技術基本計画において提唱された、「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（Society）」のこと。

³ テレワーク：ICTを活用して、場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方。企業等に勤務する被雇用者が行う雇用型テレワーク（例：在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス等での勤務）と、個人事業者・小規模事業者等が行う自営型テレワーク（例：SOHO、在宅ワーク）に大別される。

⁴ DX（デジタルトランスフォーメーション）：将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変すること。企業が外部エコシステム（顧客、市場）の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム（組織、文化、従業員）の変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム（クラウド、モビリティ、ビッグデータ／アナリティクス、ソーシャル技術）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。（「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」（令和2年7月17日閣議決定）より）

2 計画の位置付け

本計画は、第五次長野市総合計画の後期基本計画（令和4年度～令和8年度）の下位計画としてSDGs⁵の趣旨を反映しながら、総合計画の各分野における施策の実現を行政DXの側面から支援するものと位置付け、スマートシティとは区別します。

また本計画は、平成28（2016）年に成立した「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に規定される「市町村官民データ活用推進計画」に対応し、本市の官民データ活用を推進するための計画としても位置付けます。

3 計画の期間

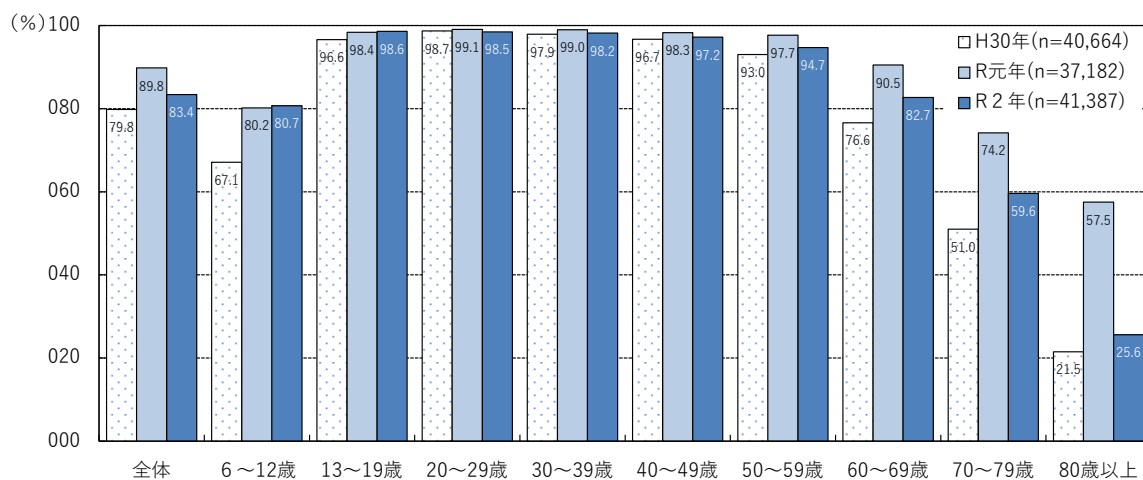
令和4（2022）年度から令和8（2026）年度までの5年間とします。

⁵ SDGs：Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略。2015年9月の国連サミットで採択された、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標。17のゴール・169のターゲットから構成されており、地球上の誰一人取り残さない社会の実現を目指すもの。国が定めたSDGs実施指針改定版（令和元年12月）では、地方自治体においては達成に向けた体制づくりのほか、各種計画へSDGsの要素の反映が期待されていることなどが示されている。

第2章 計画策定の背景

1 社会的背景

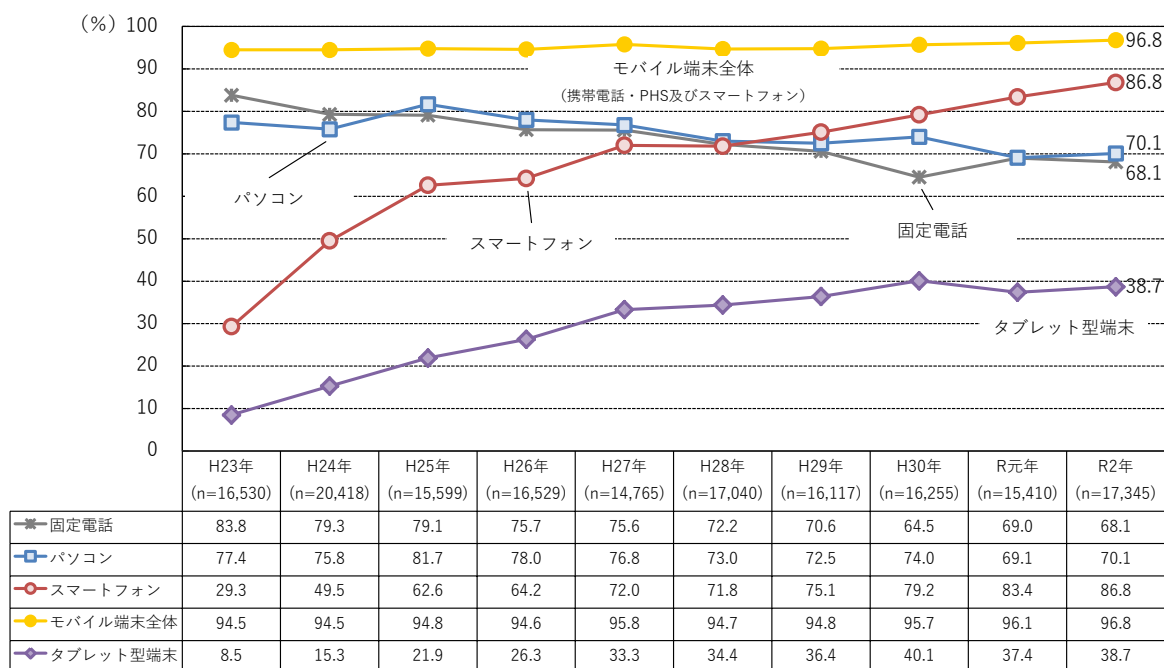
情報通信技術の発展に伴い、インターネットの利用拡大やスマートフォンなど情報通信機器の保有率上昇が進んでいます。総務省「令和2年通信利用動向調査」によると、インターネット利用者の割合は、13～59歳の各年齢層で9割を超えています（図1）。また、スマートフォンを保有している世帯割合は86.8%と堅調に伸びており（図2）、インターネット及びモバイル端末などの情報通信機器は、社会・経済活動を送る上での重要な基盤となっています。



（資料）総務省「令和2年通信利用動向調査」

（注）令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

図1 インターネット利用状況（個人）



（資料）総務省「令和2年通信利用動向調査」

（複数回答）

（注）当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。

図2 主な情報通信機器の保有状況（世帯）

また、情報通信技術が発展する中、人工知能（AI）⁶や IoT⁷、ビッグデータ⁸等、社会の在り方に影響を及ぼす新たな革新的技術が進展してきており、我が国ではこうした技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と人口減少等に伴う様々な社会的課題の解決とを両立する新たな社会「Society 5.0」の実現を目指しています（図 3）。

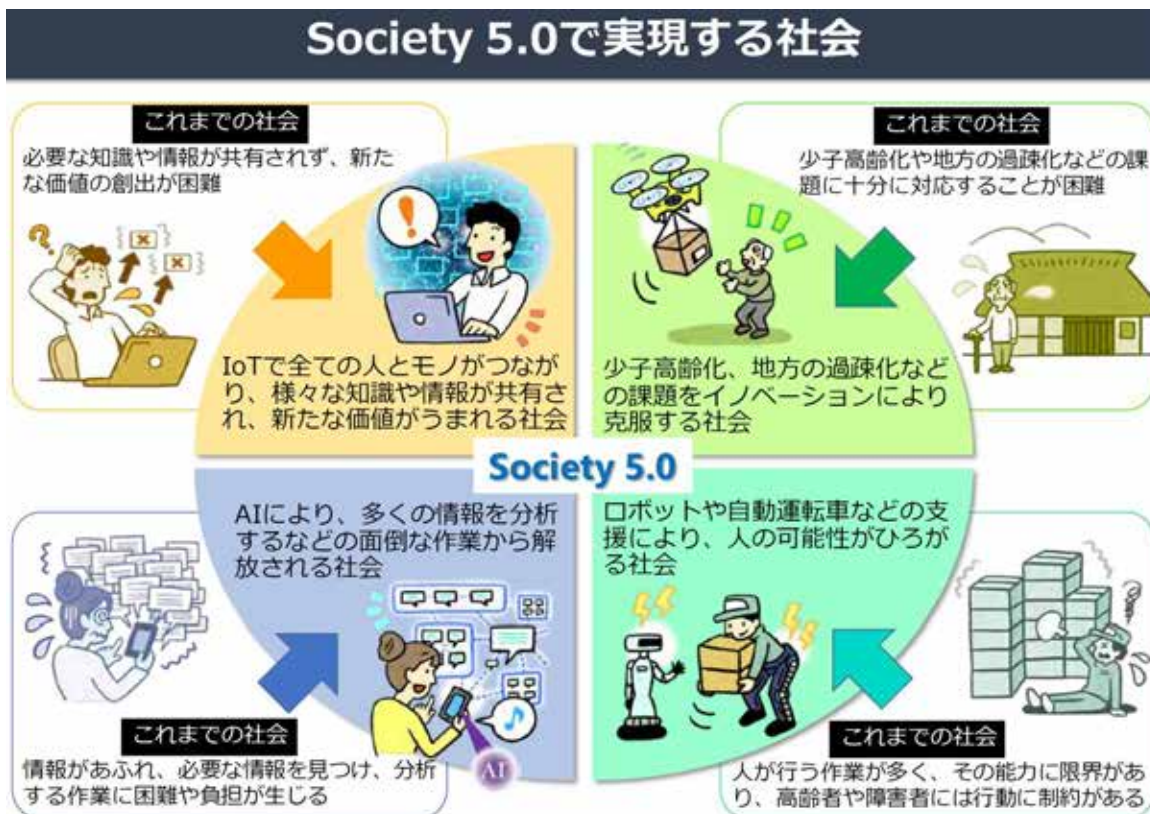


図 3 Society 5.0 で実現する社会

（資料）内閣府「Society 5.0『科学技術イノベーションが拓く新たな社会』説明資料」

⁶ 人工知能（AI）：Artificial Intelligence の略。人間の脳が行う学習、推論、判断等の知的な機能を、コンピュータなど人工的な方法で実現する技術のこと。

⁷ IoT：Internet of Things の略で、「モノのインターネット」と呼ばれる。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出す。

⁸ ビッグデータ：ソーシャルメディア内のテキストデータ、スマートフォン等に組み込まれた GPS（全地球測位システム）から発生する位置情報、時々刻々と生成されるセンサーデータなど、ボリュームが膨大であるとともに、構造が複雑化することで、従来の技術では管理や処理が困難なデータ群

こうした中、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大を受け、テレワークの導入やオンライン教育の実施、オンライン診療に係る規制の緩和等、これまでオンライン化があまり進まなかった領域においても、デジタル化の変革がもたらされつつあります（総務省「令和2年版 情報通信白書」）。一方、感染拡大防止に向けた対応を図る中で、緊急経済対策として実施された特別定額給付金の給付に至るまでの手続全体のデジタル化やマイナンバー⁹の活用に係る制度的制約など、様々な課題も顕在化しました。

新型コロナウイルス感染症の収束後は、ウイルス蔓延前とは異なる新たな社会・経済へと不可逆的な進化を遂げると考えられています。個人、産業、社会といったあらゆるレベルにおいて変革を促し、新たな価値の創造へとつなげていくため、第5世代移動通信システム(5G)¹⁰をはじめとするデジタル基盤やIoT、ビッグデータ、AIといったデジタル技術の活用を、本格的・抜本的に進めていくことが求められています。

⁹ マイナンバー：日本国内に住民票を有する全ての方が、一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。行政の効率化や国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤

¹⁰ 第5世代移動通信システム(5G)：「超高速」、「多数同時接続」、「超低遅延」といった特徴を持つ次世代の移動通信システム

2 情報化に関わる国の動向

(1) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

令和2（2020）年12月、国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を示しました。同方針では、デジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げ、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を進めていく方針が示されました。

また同方針では、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（以下「IT基本法」という。）が平成12（2000）年に施行されて以降、高度情報通信ネットワークの整備が進みデータ利活用の必要性が高まる中、デジタルリテラシー¹¹の重要性やコロナウイルス感染症への対応下でのデジタル化の遅れなど、様々な課題が顕在化してきていることを受け、IT基本法を全面的に見直し、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進する新しい司令塔としてデジタル庁を設置することを示しました。

デジタル庁の業務として、政府情報システムの統合・一体化を促進し、民間システムとの連携を容易にしつつ、ユーザー視点での行政サービスの改革と業務システムの改革を一体的に進めることや、全国規模のクラウド移行に向け、総務省と連携して地方公共団体の情報システムの標準化・共通化に関する企画と総合調整を行い、政府全体の方針策定と推進等を担うこと、マイナンバー制度の企画立案を一元的に行い、マイナンバーカード¹²の普及を強力に推進していくことなどが示されています。

そして、業務を円滑に遂行するための措置として、情報システムに関する国と地方公共団体の連携を強化するため、全国の地方公共団体職員との「共創プラットフォーム」を立ち上げ、地方公共団体の意見を聞きながら、自治体システムのあるべき姿を共働して創り上げていくことなどが示されています。

¹¹ デジタルリテラシー：デジタル機器の操作などに関する能力や、情報を取り扱う上での理解、さらには情報及び情報手段を主体的に選択し、収集活用するための能力（出典：「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」）

¹² マイナンバーカード：申請により交付されるICチップ付きのプラスチック製カード。顔写真・氏名・住所・生年月日・性別・マイナンバーが記載され、本人確認書類として利用することができるほか、電子申請などに利用できる。

(2)自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画・自治体 DX 推進手順書

国は、令和2（2020）年12月、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を明確にするとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体 DX 推進計画」として策定しました。

同計画では、組織体制の整備やデジタル人材の確保など推進体制の構築に加え、重点取組事項として、以下が示されています。

- 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 行政手続のオンライン化
- ④ AI・RPA¹³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

さらに、令和3（2021）年7月には、同計画を踏まえ自治体が着実にDXに取り組めるよう、総務省により「自治体 DX 推進手順書」が作成、公表されました。

これらは、自治体 DX の推進に当たり想定される一連の手順を示した「自治体 DX 全体手順書」、自治体が標準準拠システムへ円滑に移行できるよう、標準化・共通化の作業手順等をまとめた「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」、自治体がオンライン化の取組を着実に実施できるよう手順を提示した「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」等から構成されています。

¹³ RPA: Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータを操作して手作業で行う機械的な事務処理などの作業を自動化する技術のことで、業務の効率化が期待できる。

(3) デジタル改革関連 6 法

令和3（2021）年5月、デジタル改革関連の6法が成立しました。概要は以下のとおりです。

① デジタル社会形成基本法

- ・ デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定

② デジタル庁設置法

- ・ 国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ利活用等の業務を強力に推進する、強力な総合調整機能を有する組織である「デジタル庁」を内閣に設置

③ デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律

- ・ 個人情報保護制度の見直し、マイナンバーを活用した情報連携の拡大等による行政手続の効率化、マイナンバーカードの利便性の抜本的向上、発行・運営体制の抜本的強化等

④ 公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律

- ・ 預貯金口座の情報をマイナンバーとともにマイナポータル¹⁴にあらかじめ登録し、行政機関等が当該口座情報の提供を求めることができることとするとともに、特定公的給付の支給のためマイナンバーを利用して管理できることとする。

⑤ 預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律

- ・ 預貯金者の意思に基づくマイナンバーの利用による預貯金口座の管理に関する制度及び災害時又は相続時に預貯金者又はその相続人の求めに応じて預金保険機構が口座に関する情報を提供する制度を創設

⑥ 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

- ・ 地方公共団体情報システムの標準化について、基本方針及び地方公共団体情報システムに必要とされる機能等についての基準の策定その他の地方公共団体情報システムの標準化を推進するために必要な事項について定める。

¹⁴ マイナポータル：行政機関がマイナンバーの付いた自分の情報をいつ、どこでやりとりしたのか確認できるほか、行政機関が保有する自分に関する情報や行政機関から自分に対しての必要なお知らせ情報等を自宅のパソコン等から確認できるもの

(4) デジタル社会の実現に向けた重点計画

令和3（2021）年12月、デジタル社会の実現に向けて国が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。

同計画では、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」で掲げられた目指す社会の姿「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を実現するための方針として、以下が示されています。

- ・ デジタル化による成長戦略
- ・ 医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化
- ・ デジタル化による地域の活性化
- ・ 誰一人取り残されないデジタル社会
- ・ デジタル人材の育成・確保
- ・ DFFT¹⁵の推進を始めとする国際戦略

そして、デジタル社会の実現に向けた構造改革のためのデジタル原則として、以下が示されています。

- ・ デジタル完結・自動化原則
- ・ アジャイルガバナンス原則（機動的で柔軟なガバナンス）
- ・ 官民連携原則
- ・ 相互運用性確保原則
- ・ 共通基盤利用原則

デジタル社会の実現に向けては、デジタル手続法¹⁶（令和元（2019）年12月施行）にて示された「デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則」を踏まえて進めていく必要があります。同法では、行政手続のオンライン原則や添付書類の撤廃が定められ、地方公共団体においても、行政手続の原則オンライン化に向けて必要な措置を講ずるよう努めなければならないとされています。

【デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則】

- ・ デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ・ ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ・ コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

¹⁵ DFFT：Data Free Flow with Trust の略。プライバシーやセキュリティ・知的財産権に関する信頼を確保しながら、ビジネスや社会課題の解決に有益なデータについて、国際的に自由なデータ流通の促進を目指す考え方

¹⁶ デジタル手続法：正式名称は「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」。デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定めたもの

3 情報化に関わる長野県の動向 ～長野県 DX 戦略～

「Society 5.0」と呼ばれる超スマート社会に向け社会が急速に変化し、人口減少・少子高齢化の進展や新型コロナウイルス感染症の影響から新しい生活様式への対応が求められる中、長野県はこうした課題に対応していくため、デジタル技術とデータを活用し、既存の業務プロセスなどの改変を行い、「新たな価値を創出して新たな社会の仕組みに変革するDX」をあらゆる分野で実行していく観点から、令和2（2020）年7月、長野県DX戦略を策定しました。

同計画では、行政事務分野や県民生活分野において、行政が自らのDXの取組を実施する「スマートハイランド推進プログラム」を示しています。この中で、県と市町村の共通業務におけるICTシステムの共同利用の推進や、汎用的なICTシステムを活用できるよう業務プロセスを見直し標準化するBPR¹⁷の徹底、クラウドサービス¹⁸の利用を基本とする考え方（クラウド・バイ・デフォルト原則）等が示されているほか、重点プロジェクトとして「スマート自治体推進プロジェクト」、「キャッシュレス推進プロジェクト」、「スマートエデュケーションプロジェクト」等が定められています。加えて、県内の全ての産業のDX推進や高度化を加速することを目指し策定された信州ITバレー構想との2つのエンジンで推進していくことを示しています。

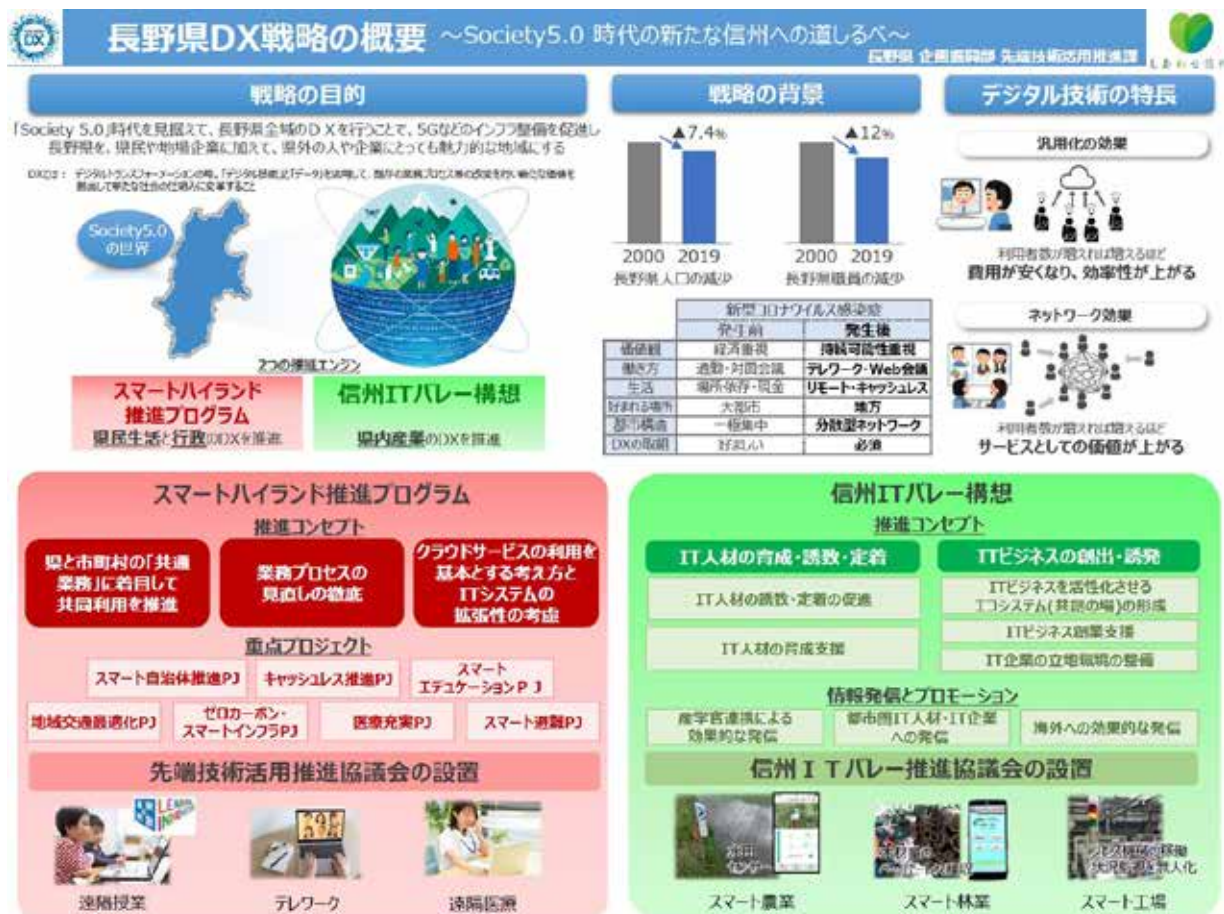


図4 長野県DX戦略の概要

(資料) 長野県DX戦略 概要 (長野県 企画振興部)

¹⁷ BPR：Business Process Re-engineering の略。業務や組織のあり方を抜本的に見直し、再構築する業務改革の手法のこと。

¹⁸ クラウドサービス：手元のコンピュータで利用していたソフトウェアやデータなどを、インターネットを通じてサービスとして利用者に提供するもの

4 情報化に対する市民ニーズ

■ 市民ニーズに関するアンケート調査

ICT を利活用した情報化の取組を検討するに当たり、市民の情報機器環境等の実態及び電子的な行政サービスの利用状況やニーズを把握するため、アンケート調査を実施しました。

調査対象：長野市民 3,000 人（住民基本台帳から 18 歳以上の市民を無作為抽出）
 調査期間：令和 2（2020）年 12 月 3 日～12 月 20 日
 調査方法：郵送による発送、郵送又はインターネットによる回答
 有効回答：1,275 人（回答率 42.5%） 郵送回答 1,068 人、インターネット回答 207 人

(1) インターネットの利用状況

インターネットの利用状況をみると、「現在利用している」とする回答割合が 78.0% となっており、多くの市民がインターネットを利用していることが分かります。年代別に見ると、年齢が若いほど利用率が高くなっており、70 歳以上では「現在利用している」が 5 割を下回っています。市民の利便性向上のために電子申請に対応したサービス等の拡充といったデジタル化を進めるとともに、インターネットを利用していない高齢者への配慮も必要となります。

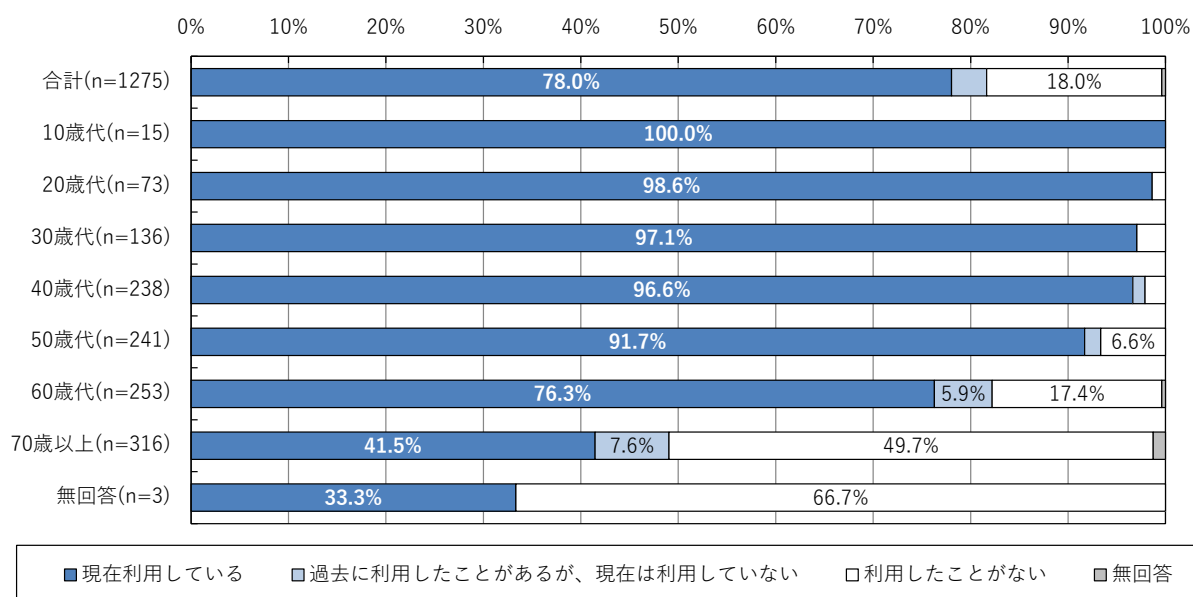


図 5 【年代別】インターネットの利用状況

(2) 各種行政サービスや地域に関する情報の入手手段

各種行政サービスや地域に関する情報の入手手段をみると、「広報ながの」、「回覧板」、「新聞・タウン誌」、「テレビ」とする回答割合が高くなっています。

年代別にみると、「広報ながの」、「回覧板」、「新聞・タウン誌」、「ラジオ」は年代が高いほど利用割合が高くなる傾向にあり、「SNS¹⁹などインターネット上での情報」、「携帯電話用の長野市ホームページ」は年代が低いほど利用割合が高くなる傾向にあります。年代に応じた効果的・効率的な方法で情報発信を行うことが必要です。

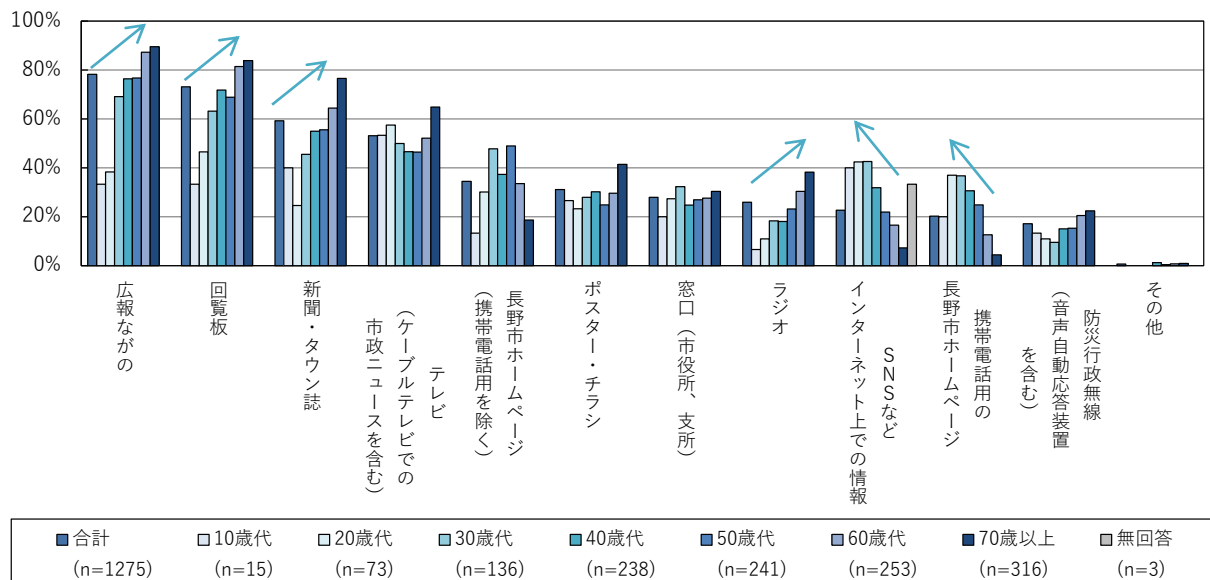
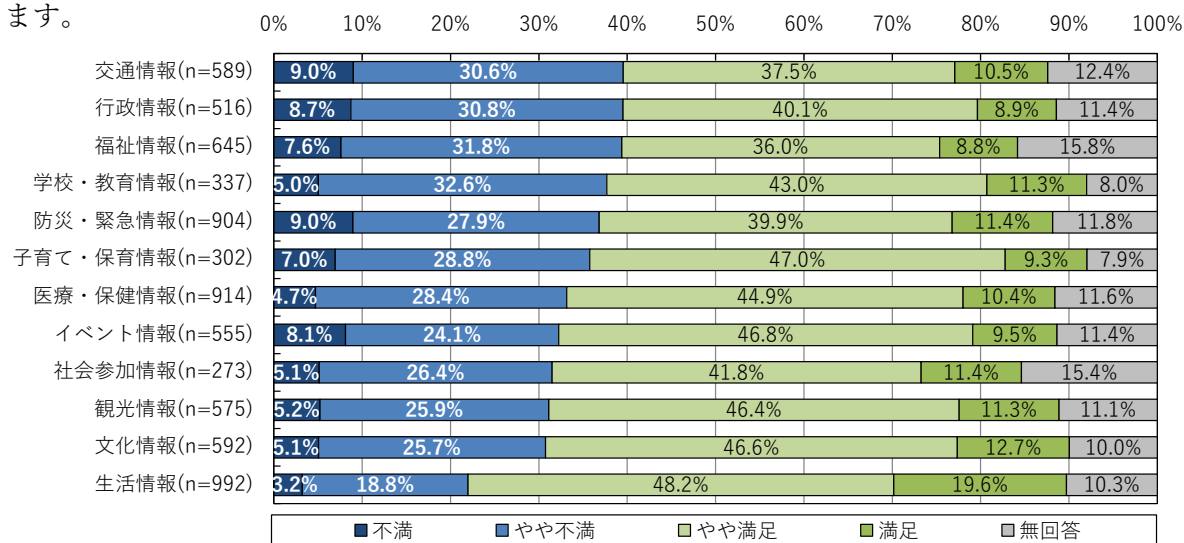


図6 【年代別】各種行政サービスや地域に関する情報の入手手段

(3) 知りたい情報に対する満足度

「知りたい行政サービスや地域に関する情報」に対する市民の満足度を見ると、「交通情報」、「行政情報」、「福祉情報」に対して「不満」又は「やや不満」とする回答割合が高くなっています。



(注) それぞれの情報に対して「知りたい」と回答した市民に対する設問

図7 「知りたい行政サービスや地域に関する情報」に対する満足度

¹⁹ SNS：ソーシャルネットワーキングサービス（Social Networking Service）の略。登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。

「不満」又は「やや不満」とする理由をみると、いずれの情報についても「情報を探しにくい」とする回答割合が高くなっています。例えば、AI チャットボット²⁰の整備など、市民が知りたい情報を得やすくなるための工夫が必要です。

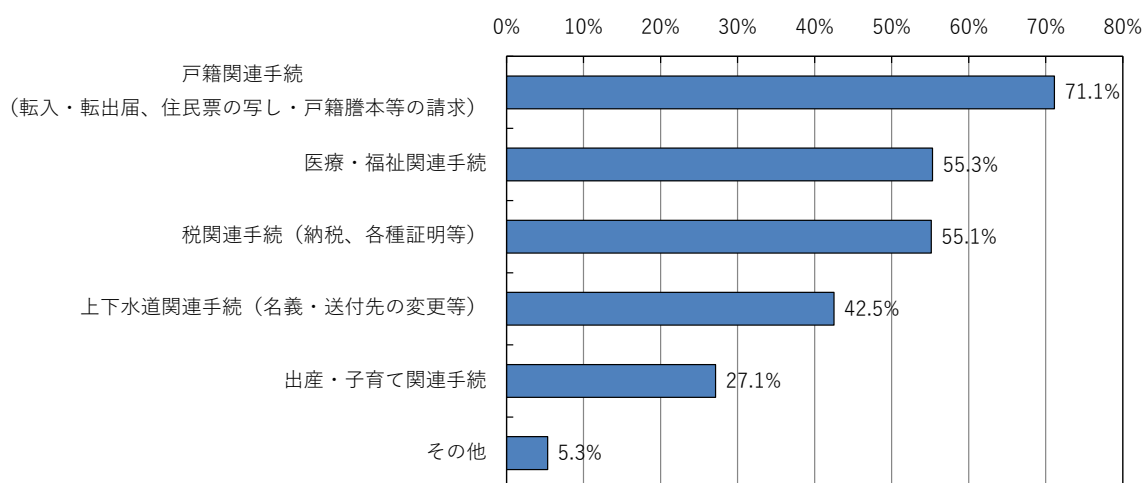
	情報を探しにくい	内容が不足している	内容が分かりにくい	内容が古い	その他	無回答
交通情報(n=233)	58.4%	36.1%	28.8%	10.3%	2.6%	6.0%
行政情報(n=204)	54.4%	25.5%	54.9%	5.9%	2.9%	2.5%
福祉情報(n=254)	51.2%	32.7%	39.0%	3.9%	4.3%	4.7%
学校・教育情報(n=127)	49.6%	48.8%	27.6%	11.8%	2.4%	0.8%
防災・緊急情報(n=333)	46.2%	39.9%	36.6%	8.7%	5.1%	4.8%
子育て・保育情報(n=108)	52.8%	39.8%	37.0%	4.6%	3.7%	2.8%
医療・保健情報(n=303)	52.8%	39.9%	28.1%	6.9%	1.7%	5.3%
イベント情報(n=179)	58.7%	37.4%	19.6%	10.6%	3.4%	4.5%
社会参加情報(n=86)	53.5%	37.2%	25.6%	11.6%	8.1%	4.7%
観光情報(n=179)	58.1%	44.7%	14.0%	16.8%	2.8%	5.6%
文化情報(n=182)	57.1%	33.0%	22.0%	12.6%	2.7%	4.9%
生活情報(n=218)	55.5%	32.1%	32.6%	5.0%	4.6%	4.1%

(注) それぞれの情報に対して「知りたい」と回答し、かつ、その情報に対する満足度として「不満」または「やや不満」と回答した市民に対する設問

図8 「知りたい行政サービスや地域に関する情報」について不満である理由

(4)マイナンバーカード活用等による行政サービスのオンライン化ニーズ

マイナンバーカードの活用等により、オンライン手続きができれば便利だと思う手続きについては、「戸籍関連手続き」、「医療・福祉関連手続き」、「税関係手続き」を挙げる回答が多くなっています。今後、こうした各種手続きのオンライン化に向けた検討が求められます。



(n=1,275)

図9 オンライン手続きができれば便利だと思う手続き

²⁰ AI チャットボット：AI（人工知能）を活用した、利用者からの問いかけに対して自動応答するシステムのこと。

(5) 今後必要と考えられる ICT を活用した仕組み

今後必要と考えられる ICT を活用した仕組みについて、「災害時のインターネットによる情報入手」、「スマートフォン等で各種申請等の手続きができる仕組み」等を挙げる回答割合が高くなっています。これらは市民のニーズが高いと考えられるため、実現に向け検討していく必要があります。

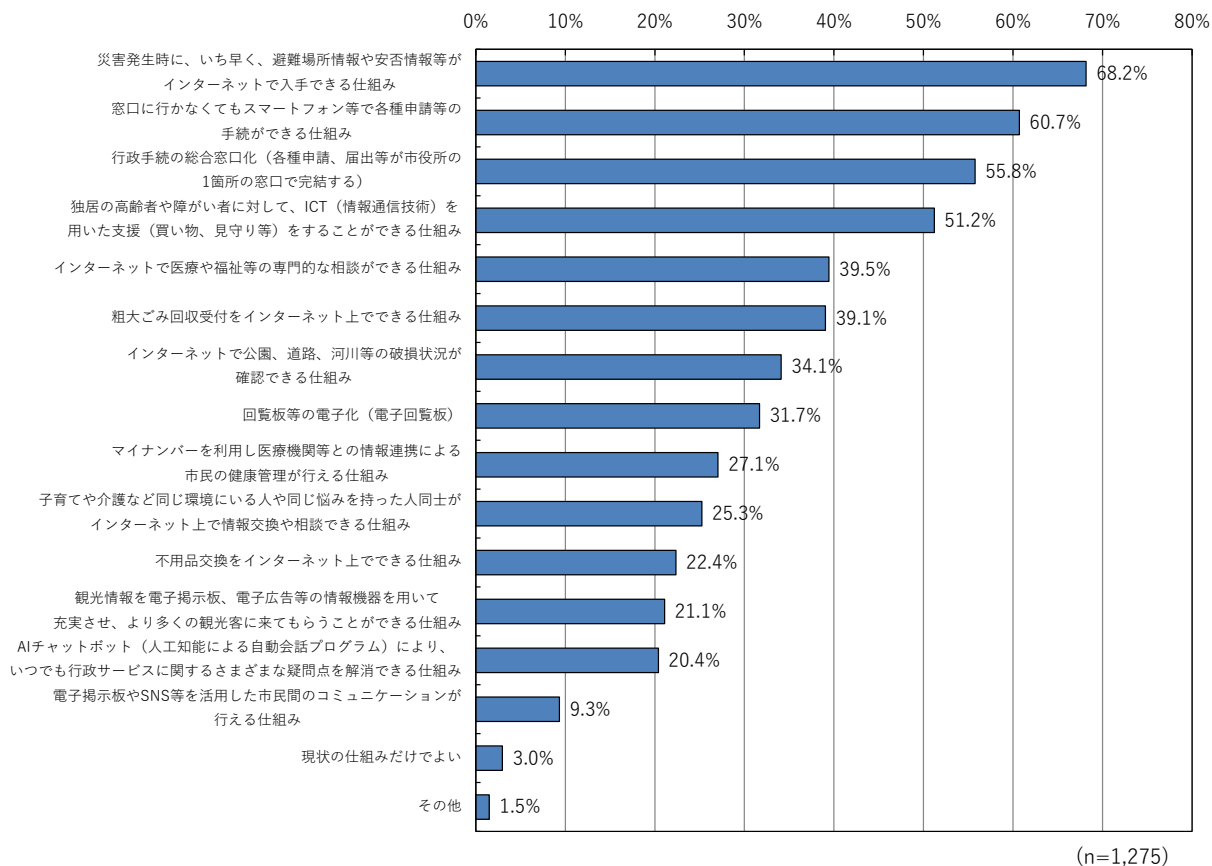


図 10 今後必要と考えられる ICT を活用した仕組み

(6) 行政サービスのオンライン化を展開する上で注意すべきこと

行政サービスのオンライン化を進めて行く上で注意すべきことについては、「個人情報・プライバシーの保護」、「情報セキュリティ対策」、「ICTに詳しくない方への配慮」、「ICTを使う環境にない方への配慮」とする回答割合が高くなっており、安全性の確保や情報格差（デジタルデバインド²¹）への対応・配慮が課題となります。

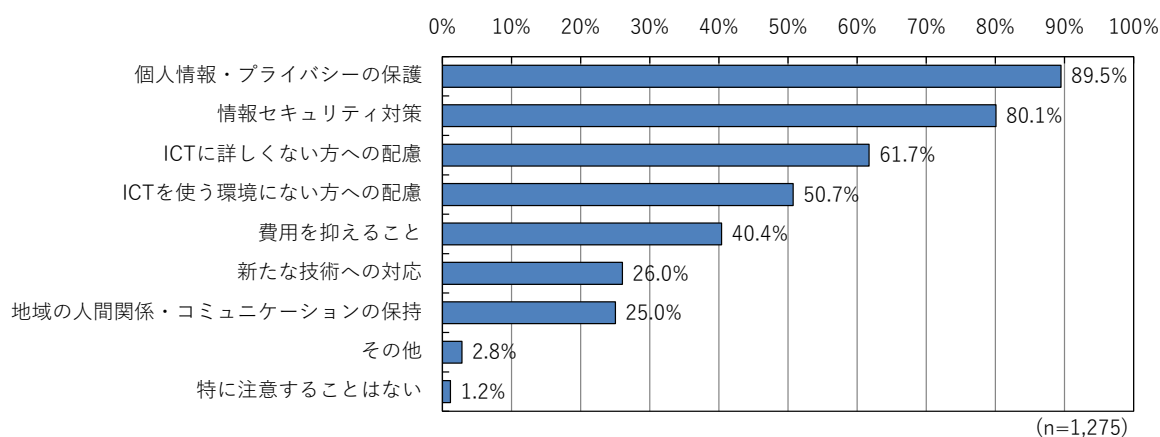


図 11 行政サービスのオンライン化を展開する上で注意すべきこと

²¹ デジタルデバインド：パソコン、インターネットなどの情報技術を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差のこと。情報格差ともいう。

5 第四次長野市高度情報化基本計画の総括

「第四次長野市高度情報化基本計画」では、基本方針（理念）「人と地域が ICT でつながる『活力と魅力あふれるまち』をめざして」の下、4つの「情報化ビジョン」、第五次長野市総合計画前期基本計画の施策と連携した25の「基本施策」、基本施策を情報化によって実現するための38の「情報化施策」、91の「取組」を設定し、取り組んできました。

今後の長野市のデジタル技術を活用した行政運営の変革に関する方向性を検討するため、91の「取組」について情報化施策ごとに振り返りを行い、本計画では継続しない取組（完了した取組のほか、構築したシステムの運用など取組は継続するが計画には記載しない取組等を含む）と、内容を拡充・再定義して継続していく取組に整理しました。この結果を、表1に示します（91の取組に再掲分の13取組を加えた、104の取組として整理しています）。

表1 第四次長野市高度情報化基本計画の振り返りの結果

(取組数)

情報化ビジョン	基本施策	情報化施策	取組数	完了	継続
				等	取組
1 暮らしにつながる情報サービスの拡充	市民とともにつくる市政の推進	1 市民に伝わりやすい多様な情報提供の推進	4	2	2
	市民の満足が得られる市政の推進	2 インターネットによる申請・届出・予約等の推進	5	4	1
		3 市民窓口の利便性の向上	6	6	0
		4 マイナンバーカード・マイナポータルの活用の推進	4	4	0
		5 結婚・妊娠・出産、子育ての切れ目ない支援	3	2	1
	障害者(児)福祉の充実	6 障害者(児)への情報提供方法の改善・充実	5	4	1
	人権尊重社会の実現	7 情報モラル教育の推進	1	1	0
	男女共同参画社会の実現	8 多様な就労形態の促進への支援	1	1	0
	防災・減災対策の推進 消防力の充実・強化及び火災予防	9 市民に伝わりやすい多様な情報提供の推進(再掲)	5	3	2
		10 災害時における有効な情報通信手段の調査・研究	2	2	0
		11 防災・消防情報の相互活用と連携体制の拡充	4	2	2
	乳幼児期から高等教育までの教育の充実	12 ICT 利用による教育環境の充実	3	3	0
		13 児童・生徒の安全安心に向けた情報サービスの提供	2	2	0
	家庭・地域・学校の相互連携による教育力向上	14 情報モラル教育の推進(再掲)	7	3	4
	生涯学習環境の充実	15 市民の ICT 利活用に対する支援	1	0	1
	文化の継承による魅力ある地域づくりの推進	16 収蔵品・文化財等のデジタル化の推進	4	3	1
	多文化共生の推進	17 外国人に伝わりやすい情報提供の推進	1	1	0
	暮らしを支える生活機能の維持	18 地域の情報格差の解消を図る情報通信基盤の維持	1	1	0
	地域のまちづくりと一体となった公共交通の構築	19 交通に関わる情報サービスの提供	2	2	0
2 豊かな地域と産業を育む情報サービスの拡充	市民とともにつくる市政の推進(再掲)	20 市民からの地域情報提供体制の調査・研究	2	2	0
		21 オープンデータ ²² の推進	1	0	1
	多様な担い手づくりと農地の有効利用の推進	22 農業の魅力の積極的な情報発信	1	1	0
		23 企業が活動しやすい情報環境の整備	1	1	0
		24 ICT 人材の育成	1	1	0
	就労の促進と多様な働き方の支援	25 オープンデータの活用の促進	2	2	0
		26 企業 PR・就職情報の拡充	1	1	0
27 多様な就労形態の促進への支援(再掲)		2	2	0	
3 おもてなしのまちを創る情報サービスの拡充	市民によるまちづくり活動への支援	28 地域特性の魅力の情報発信の充実	1	1	0
		29 来訪者に伝わりやすい多様な情報提供の推進	3	2	1
		30 収蔵品・文化財等のデジタル化の推進(再掲)	4	3	1
		31 交通に関わる情報サービスの提供(再掲)	2	2	0
	インバウンドの推進	32 地域特性の魅力の情報発信の充実(再掲)	1	1	0
		33 インバウンドの推進	2	2	0
多世代のだれもが暮らしやすいまちづくりの推進	34 移住・定住先の情報提供方法の充実	1	1	0	
4 効果的で効率的な行政運営を支える情報サービスの拡充	効果的で効率的な行政運営の推進	35 最適な情報資産の活用による業務の改善	7	7	0
		36 内部事務の効率化	4	4	0
		37 ICT ガバナンス ²³ の強化	6	3	3
		38 職員の ICT リテラシー ²⁴ の向上	1	1	0
取組数の計(再掲分の 13 取組を含む)			104	83	21

※「継続取組」については、内容を再定義の上「第4章 実施計画」にて「継続取組」として整理していますが、統合を行った取組等もあるため、取組の数は一致しません。

²² 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あり、人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするものこと。

²³ ICT ガバナンス：ICT に関する取組において、全ての活動及び成果、関係者を適正に統制し、目指すべき姿へと導くための仕組みを組織に組み込むこと、又は、組み込まれた状態のこと。

²⁴ ICT リテラシー：単なる ICT の活用・操作能力のみならず、メディアの特性を理解する能力、メディアにおける送り手の意図を読み解く能力、メディアを通じたコミュニケーション能力までを含む概念

表1の整理を踏まえ、「第四次長野市高度情報化基本計画」の取組を通じて実施した主な事項について、表2のとおり4つの「情報化ビジョン」ごとに示します。

表2 第四次長野市高度情報化基本計画で実施した主な事項

情報化ビジョン		実施した主な事項
1	くらしにつながる情報サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請届出システムの活用による、オンライン可能な申請・届出等の拡充 戸籍証明書、課税証明書のコンビニ交付サービス²⁵対応 マイナポータル上でサービス検索と電子申請ができる、子育てワンストップサービスを開始 子育て支援アプリの運用開始 防災アプリ「長野市防災ナビ」の運用開始 パスロケーションシステムの導入 健康情報管理システムの稼働
2	豊かな地域と産業を育む情報サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> 新たにオープンデータサイトを公開、利活用を促進 子ども向けプログラミング教室等、ICT人材育成事業の推進
3	おもてなしのまちを創る情報サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> 市内観光地におけるWi-Fi²⁶アクセスポイントの整備
4	効果的で効率的な行財政運営を支える情報サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> タブレット端末の活用 WEB会議システムの導入 LPWA²⁷技術を用いた鳥獣害被害対策における異通報システムの実証実験 ICT部門の業務継続計画(ICT-BCP²⁸)の変更

²⁵ コンビニ交付サービス：マイナンバーカードを利用して、住民票の写し・印鑑登録証明書等をコンビニエンスストアで取得できるサービス

²⁶ Wi-Fi：wireless fidelityの略。無線LAN機器が標準規格に準拠し、その相互接続性が無線LAN製品の普及促進を図ることを目的とした業界団体(Wi-Fi Alliance)により認証されたことを表す。

²⁷ LPWA：Low Power Wide Areaの略。省電力性やサービスエリアの広域性等を特徴とする無線通信システム

²⁸ ICT-BCP：情報システム部門（ICT部門）において、災害や事故を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画

表2のとおり、「第四次長野市高度情報化基本計画」の取組を通じて新たに実現できた事項もある中、社会情勢の変化や国の動向等を踏まえ、より一層強力にデジタル技術を活用した行政運営の変革を推進していくことが求められています。今後も引き続き、手続のオンライン化を進めることで市民が庁舎に足を運ばなくても各種申請や証明書の交付が受けられる仕組みの拡充や、必要な情報をいつでも容易に得られる仕組みの充実を図っていく必要があります。加えて、こうした情報化の推進に当たっては、誰もが情報化社会の恩恵を享受できるような社会とするため、デジタルデバイドの解消に向け引き続き取り組んでいくことが必要です。

こうした観点から、「第四次長野市高度情報化基本計画」の取組のうち、内容の見直しや拡充を図りながら今後も継続的に実施していくべき事項について、表3のとおり整理します。

表3 第四次長野市高度情報化基本計画の取組のうち今後も継続的に実施していく事項

情報化ビジョン		継続していく事項
1	くらしにつながる情報サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> オンライン化が可能な行政手続の拡充 長野市ホームページを通じた情報発信力の強化 防災アプリ「長野市防災ナビ」の充実 長野市総合防災情報システム²⁹の更改 健康管理情報システムの充実 公文書館目録管理システムの導入検討 デジタルデバイドの解消に向けた市民向け ICT 機器利活用の支援 学校や家庭における情報モラル教育の実施・支援 高機能消防指令情報システム³⁰の安定的な運用
2	豊かな地域と産業を育む情報サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の解決に向けたオープンデータの利活用推進
3	おもてなしのまちを創る情報サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> 長野市ホームページを通じた情報発信力の強化(再掲) 公文書館目録管理システムの導入検討(再掲)
4	効果的で効率的な行財政運営を支える情報サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ対策強化に向けた情報系システムの継続的な見直し 情報システム調達プロセスの継続的な見直し 職員研修や内部監査、ICT-BCP の継続的運用による情報セキュリティマネジメントの強化

²⁹ 総合防災情報システム：災害情報の収集や防災情報を管理し、市民へ迅速な情報提供を行う、また、災害による被害の軽減を図るため、防災メールの配信と防災情報ポータルサイトの更新を行うためのシステム

³⁰ 高機能消防指令情報システム：市民からの119番通報を受付し災害通報の覚知、出動車両の自動編成、出動指令、現場作戦支援を統括する災害対応の基幹となるシステム

第3章 長野市における情報化の課題と方向性

1 情報化に当たっての基本方針

デジタルで 変える「ながの」と 変わる未来

[基本方針に込めた理念]

今後も人口減少・少子高齢化の進展に伴い様々な課題の顕在化が懸念される中、デジタル技術の急激な進歩や、地方を含めた国全体としてのデジタル変革の動きを捉えながら、デジタル技術を活用して「長野市役所」の変革を図ることで、将来に向けて子ども・若者から高齢者まで誰もが希望を持ち、幸せを感じられる「未来」を実現していくことを目指す、という理念を表現しています。

2 情報化に向けた本市の課題と方向性

情報化に関わる国や県の動向、市民ニーズや前計画の振り返り等を踏まえ、情報化に向けた本市の課題及び方向性について、以下のとおり整理します。

(1) 行政手続のオンライン化

令和元（2019）年12月に施行されたデジタル手続法により、地方公共団体においても行政手続の原則オンライン化が努力義務として定められました。

市民アンケート結果においても、今後必要と考えられるICTを活用した仕組みとして、約6割が「スマートフォン等で各種申請等の手続ができる仕組み」と回答しています。また、マイナンバーの活用等によりオンライン手続ができれば便利だと思いう手続として、約7割が転入・転出届や住民票の写しの取得などの戸籍関連手続を挙げています。

「自治体DX推進計画」や「自治体DX推進手順書」等でも行政手続のオンライン化の推進が示される中、マイナンバーカードの普及促進と合わせ、行政手続のオンライン化を強力に推進していく必要があります。

(2) 必要な情報をいつでも誰でも取得できる情報発信方法の検討

市民アンケート結果から、行政や地域の知りたい情報を取得することに対して「不満」又は「やや不満」と感じる理由をみると、「情報の探しにくさ」が主な原因として考えられます。

スマートフォンの普及やコミュニケーション手段としてSNSの活用が進む中、市民が知りたい情報をいつでも得ることができる、市民と行政の双方向性を意識した情報発信の仕組みを検討していくことが求められています。

(3) 誰一人取り残さない・誰もがデジタル化社会の恩恵を享受できる社会の実現

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2（2020）年12月）にて、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を進めていく方針が提示されました。

市民アンケート結果にてインターネットの利用率をみると、年齢が若いほど高い一方、70歳以上では5割を下回っています。また、行政サービスのオンライン手続を進める上で注意すべき事項として、「個人情報・プライバシーの保護」や「情報セキュリティ対策」に次いで「ICT（情報通信技術）に詳しくない方への配慮」、「ICT（情報通信技術）を使う環境にない方への配慮」の回答割合が高い結果となっています。

誰もがデジタル化社会の恩恵を受けられる社会の実現に向け、引き続きデジタルデバインドへの対応を図っていく必要があります。

(4) データ利活用の推進

官民データ活用推進基本法において、地方公共団体は保有するデータを国民が容易に利用できるよう、必要な措置を講ずるものとされています。

本市においても、これまでオープンデータサイトを公開し、利活用の促進に取り組んできました。こうした中、市民の主体的な活動の中で、地域の魅力の再発見や地域防災力向上に向けた取組等において利活用される事例も生まれてきています。今後も引き続き、地域課題の解決や新たなビジネスの創出に向けてオープンデータの利活用の促進を図っていく必要があります。

(5) 先端技術の活用による安全・安心な社会の実現

令和3（2021）年5月に成立した「デジタル社会形成基本法」では、先端的な技術をはじめとする情報通信技術を用いて記録された情報を活用することであらゆる分野の創造的かつ活力ある発展が可能となる「デジタル社会」の形成に向け、ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、活力ある地域社会の実現等の基本理念を規定しています。

本市においては、令和元年東日本台風など自然災害が激甚化・頻発化する中、安全・安心な生活の確保は重要な課題の一つであり、防災・減災への取組についても継続的に進めていくことが不可欠です。安全・安心な社会の実現に向け、デジタル技術の導入・活用を進めることで、将来にわたり持続可能な新たな社会の仕組みへ変革を図っていく必要があります。

(6)行政体の運営

国の示す「自治体 DX 推進計画」では、デジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めていくため、情報システムの標準化・共通化や AI・RPA の利用推進による業務の効率化等に重点的に取り組むことで、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていくことが求められています。

さらに、令和3（2021）年5月には、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立し、標準化の対象とされた地方公共団体が事務の処理に利用するシステムについては、定められた期間内に基準に適合させる必要があります。

限られた経営資源の中、将来にわたって行政サービスを継続的に提供していくため、本市においても情報セキュリティに配慮しながら、国の動向等も踏まえたシステムの見直しや、AI や RPA の活用等による庁内業務の効率化を通じ、行政運営の変革を図っていく必要があります。

表4 行政運営の変革 課題と視点（目指す方向性）

行政運営の変革	
<p>ペーパーレスやBPRを軸とした行政DXにより、庁内業務の効率化など市役所業務の変革を目指します。</p>	
課題	「視点」目指す方向性
<p>①行政手続のオンライン化</p> <ul style="list-style-type: none"> デジタル手続法で、行政手続の原則オンライン化が努力義務とされる。 市民の要望がある。 国が、行政手続のオンライン化の推進を掲げている。 	<p>●手続のオンライン化</p> <p>マイナンバーカードの活用等により、各種行政手続のオンライン化を進めることで、行政サービスの高度化・利便性の向上を目指します。</p>
<p>②必要な情報をいつでも誰でも取得できる情報発信方法の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政情報等の取得に対する「不満」の主な原因は「情報の探しにくさ」 スマートフォン等の普及とSNSの活用促進 	<p>●市民と行政をつなぐ情報発信</p> <p>スマートフォンやSNSが普及する中、より市民と行政とが双方向性を意識した情報発信を通じ、市民とともにつくる市政を推進していきます。</p>
<p>③誰一人取り残さない・誰もがデジタル化社会の恩恵を享受できる社会の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> 国が、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を進めていく方針を掲げている。 70歳以上のインターネット利用率は5割を下回る。 ICTに詳しくない方や使う環境にない方への配慮を求める声がある。 	<p>●デジタルデバインド対策とリテラシー教育</p> <p>社会のデジタル化が進展する中、誰も取り残さないための情報格差是正と、ICT教育などデジタルリテラシーの向上を推進します。</p>
<p>④データ利活用の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政保有データのオープン化と活用推進 	<p>●データ活用</p> <p>オープンデータの分析・利活用による地域課題の解決や新たなビジネスの創出に向け、ニーズをとらえた事業を展開していきます。</p>
<p>⑤先端技術の活用による安全・安心な社会の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> 国が、デジタル強靱化による社会構造の変革・社会全体の行動変容の両面に取り組む方針を掲げている。 社会生活へデジタル技術の導入・活用を進め、将来にわたり持続可能な社会の仕組みへ変革を図っていくことが必要 	<p>●安全・安心</p> <p>情報化技術の活用により、安全・安心が実感できる社会の実現を目指します。</p>

課題	「視点」目指す方向性
<p>⑥行政体の運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国が、情報システム等の共同利用の推進及び AI・RPA 等による業務効率化の推進を掲げている。 ・地方公共団体情報システムの標準化に関する法律で対象とされたシステムの標準化に対応する必要がある。 ・限られた資源の中、将来にわたって行政サービスを継続的に提供していく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ●行政経営 限られた経営資源で将来にわたり適切な行政サービスを継続的に提供していくため、システム標準化への対応など効率的な行政経営を目指します。 ●働き方改革 テレワークの拡大や AI・RPA 等の導入推進を図ります。 ●先端技術導入 ロボットなど先端技術の活用や、更なる新技術の動向についても情報収集、調査研究を進めます。

3 実施計画の構成

実施計画は、「基本方針」を実現するため、計画期間中に実施する取組をまとめたものです。

実施計画は、第3章の2（情報化に向けた本市の課題と方向性）で整理した結果を踏まえ、「情報化ビジョン」と、これを実現するための8つの「施策分野」、そして各施策分野を推進していくための32の「取組」から構成されます。

また、「取組」は、令和4（2022）年度から新たに実施していく「新規取組」と、それ以外の「継続取組」とに整理して記載します。

さらに、「新規取組」のうち、将来的な視点から調査・検討を始め、実行に向け具体的な検討を深めていく取組については、「検討分野」として整理、記載します。

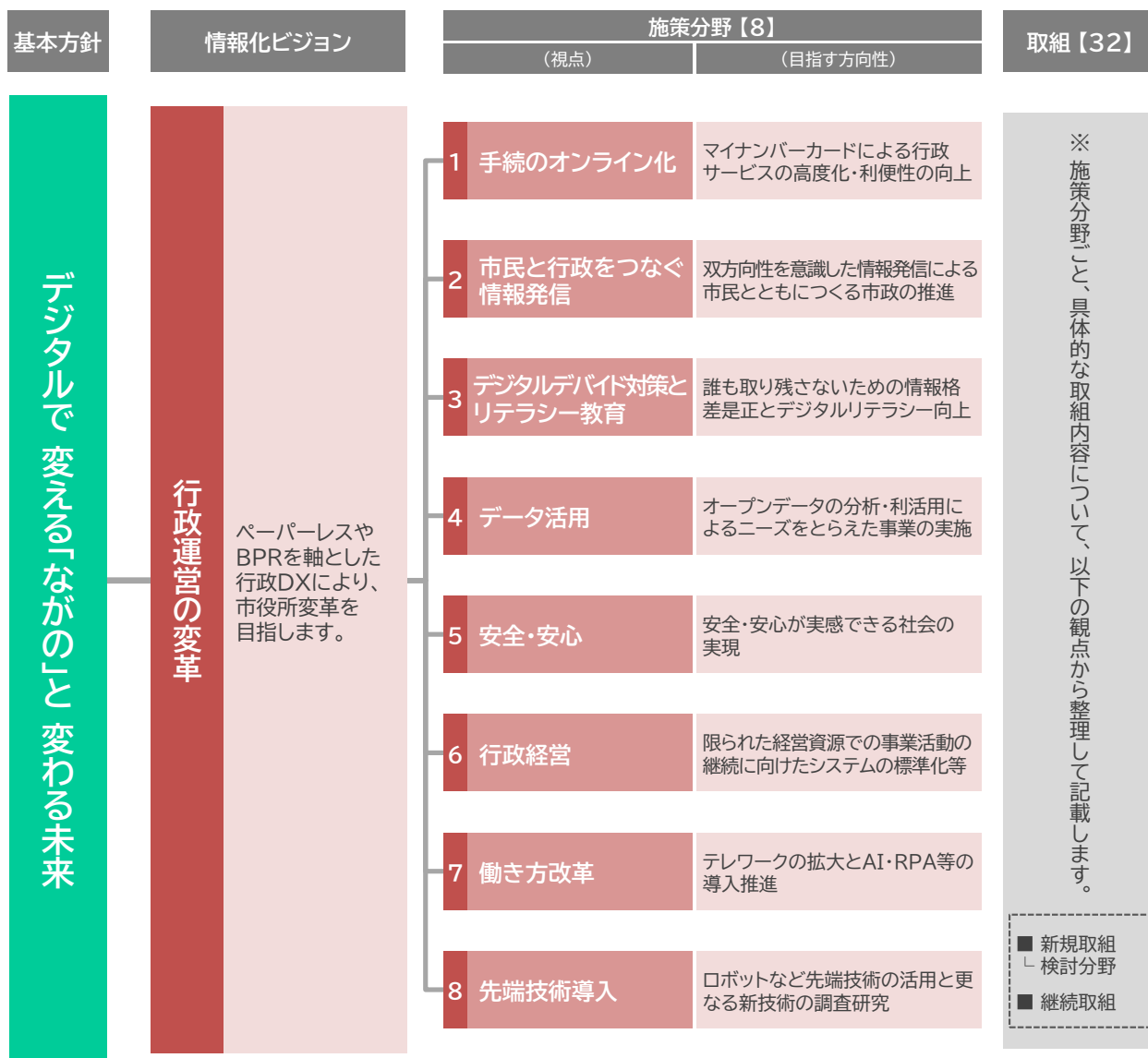


図 12 長野市行政 DX 推進計画「実施計画」の構成

表5 「実施計画」取組一覧

情報化 ビジョン	施策分野		取組(※)		
行政運営 の 変革	施策分野1	手続のオンライン 化	新	1	各種証明書交付申請のオンライン化
				2	マイナンバーカードの普及推進
			継	3	電子申請の推進
	施策分野2	市民と行政をつな ぐ情報発信	新	検1	学校・保護者間の連絡手段のオンライン化
				検2	SNS等の活用による迅速・確実な火災・災害発生状 況の把握手法の検討
			継	4	長野市公式HPによる情報発信
				5	AIチャットボットによるLINE公式アカウントの有効活用
				6	健康情報管理システムの充実
				7	公文書館目録管理システムの導入
				8	ICTを活用した講座の推進
	施策分野3	デジタルデバйд 対策とリテラシー 教育	新	検3	GIGAスクール構想の推進
				継	9
			10		情報モラルの向上及び相談窓口の充実
			11		デジタル化社会に対応した女性の活躍推進等に関する 講座等の開催
	施策分野4	データ活用	継	12	オープンデータの活用推進
	施策分野5	安全・安心	継	13	防災アプリの機能拡充・充実
				14	長野市総合防災情報システムの更改
	施策分野6	行政経営	新	15	システムの標準化
				16	建築行政共用データベースシステムの導入
				17	こども相談体制の整備
				検4	行政経営の変革に向けた検討
			継	18	情報系システムの継続的な見直し
				19	情報システム調達プロセスの継続的な見直し
				20	情報セキュリティマネジメントの強化
21				高機能消防指令情報システムの安定運用の継続	
施策分野7	働き方改革	新	22	ICタグ ³¹ を用いた図書館管理システムの構築	
			検5	ペーパーレス化に向けた事務システムの見直し	
			検6	テレワークの普及・促進	
		継	23	AI-OCR・RPAの利用拡大による庁内業務の効率化	
			24	職員DX研修の継続的な実施	
施策分野8	先端技術導入	新	検7	水道メーターのスマート化	
			検8	ドローン・ロボット等を活用した課題解決に向けた検討	
取組数 全32取組			新規取組:15取組(うち検討分野:8取組)、継続取組:17取組		

(※)新:新規取組、検:検討分野、継:継続取組

³¹ ICタグ:ICチップとアンテナを内蔵したタグ(荷札)のこと。タグの中には個別の識別情報等が格納されており、電波を利用してデータの送受信を行うことが可能

第4章 実施計画

情報化ビジョン 行政運営の変革

施策分野1 手続のオンライン化


取組1 各種証明書交付申請のオンライン化

新規

担当課	市民窓口課					
現状・課題	各種証明書の発行には時間がかかるため、市民の待ち時間が長いという課題があります。加えて、令和5年度には附票ネットワーク（仮称）の導入により全国の戸籍謄本や附票等の発行が可能となるため、現状より更に待ち時間が長くなるのが懸念されます。 また、郵送請求による諸証明の交付申請については、処理状況に関する問い合わせが多く寄せられています。					
事業の概要	各種証明書発行について、オンラインで請求・決済できるようにします。 また、処理状況がオンラインで確認できる仕組みについても検討していきます。					
期待される事業の効果	各種証明書のオンライン請求が可能になることで、市民の待ち時間軽減による市民サービスの向上が期待されます。また、オンライン請求におけるキャッシュレス決済への対応により、市民の利便性向上や、窓口事務の負担軽減による庁内事務の効率化が図られます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	各種証明書交付申請のオンライン化（市民窓口課）	調査・研究	調達・構築	運用・実施		
目標指標	オンライン交付申請受付数 [効率化された職員の作業時間※] ※1件当たり5分として算出 (市民窓口課) 実績値 (R2)：-	0件 [0時間]	0件 [0時間]	1,300件 [108時間]	2,080件 [173時間]	3,328件 [277時間]
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-2 市民の満足が得られる市政の推進						
  						

取組2 マイナンバーカードの普及推進

新規

担当課	市民窓口課					
現状・課題	マイナンバーカードの交付申請に当たっては、発行窓口の数が限られ交付に係る待ち時間が長く、来場者の数が限定されていることから、迅速な普及につながっていないといった課題があります。					
事業の概要	マイナンバーカード発行受付窓口の拡充に向け、マイナンバーカード拠点施設の設置に取り組みます。					
期待される事業の効果	マイナンバーカード発行受付窓口の拡充により、待ち時間の削減など交付申請に係る市民の負担が軽減され、マイナンバーカードの普及と利用促進への寄与が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	マイナンバーカード拠点施設の設置 (市民窓口課)	調査・研究	調達・構築	運用・実施		
目標指標	マイナンバーカード交付率 (市民窓口課) 実績値 (R2) : 22.4%	55%	57%	59%	61%	63%
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-2 市民の満足が得られる市政の推進						
						

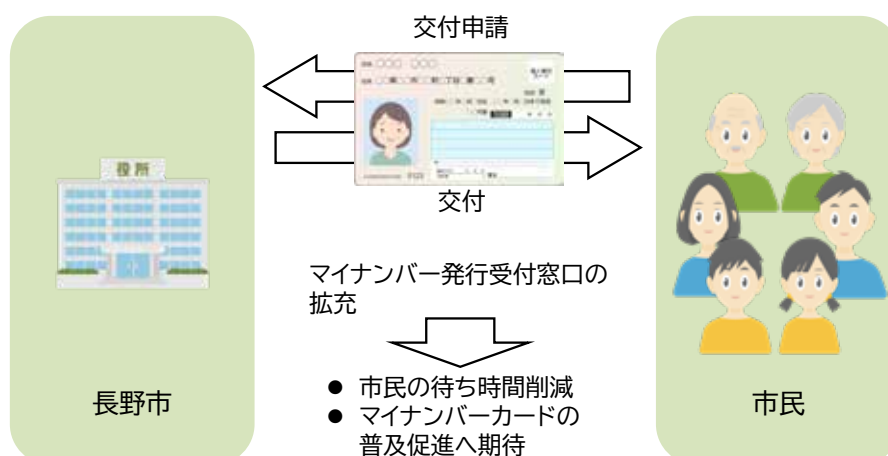



図 13 マイナンバーカードの普及推進のイメージ

取組3 電子申請の推進 継続

担当課	行政 DX 推進課					
現状・課題	市民が窓口へ来なくても、必要な各種申請・証明書の交付手続きをオンラインで行えるよう、マイナンバーカードの普及促進と合わせ、電子申請サービスをより一層推進し、市民の利便性向上につなげていく必要があります。					
事業の概要	市に対する申請等について電子化が可能であるか調査・研究して、可能なものから電子申請を開始します。 各種申請・証明書の交付手続きがスマートフォン等のできるように「電子申請届出システム」及び国の推進する「ぴったりサービス」の活用を推進します。 また、申請データをシステムに取り込むことで入力事務の軽減を図ります。					
期待される事業の効果	市民や事業者が市役所等に出向かなくても各種申請が可能となり、利便性が向上します。また、職員においても申請情報のデータ入力作業の軽減など、庁内業務の効率化が見込まれます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	電子申請の推進（行政 DX 推進課）	構築	運用・実施			
目標指標	電子申請の利用件数（行政 DX 推進課）	10,990 件	12,089 件	13,298 件	14,628 件	16,091 件
	実績値（R2）：9,083 件					
	電子申請の登録手続件数（行政 DX 推進課）	196 件	216 件	237 件	261 件	287 件
	実績値（R2）：162 件					
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-2 市民の満足が得られる市政の推進						
						

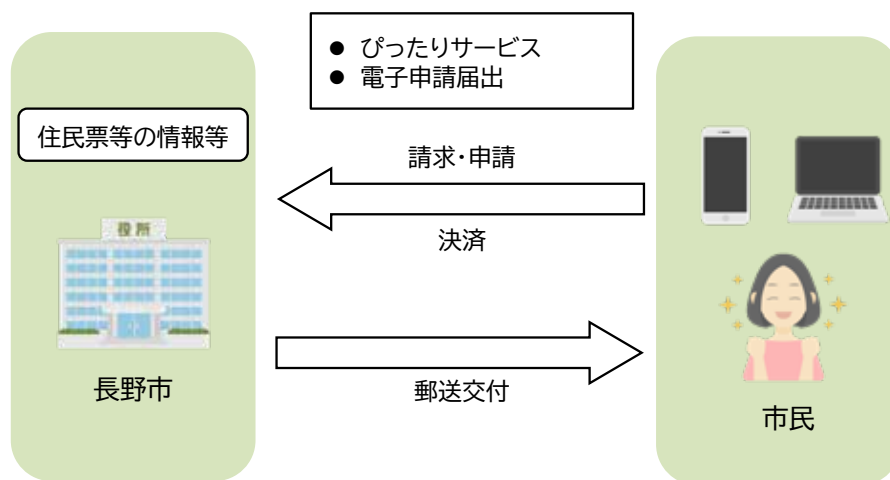



図 14 各種証明書交付申請のオンライン化（取組1）・電子申請の推進（取組3）のイメージ

施策分野2 市民と行政をつなぐ情報発信

検討1 学校・保護者間の連絡手段のオンライン化

担当課	学校教育課
現状・課題	国により、学校・保護者間における連絡手段のデジタル化の推進に関する通知が発出されました。現状では、保護者から学校への連絡手段は、電話・連絡帳を主としており、また学校側から家庭向けの通知についても主として紙ベースで配布されている状況です。
事業の概要	ICTを活用した学校・保護者間の双方向の効率的な情報伝達方法について、検討します。
期待される事業の効果	保護者の負担軽減や、教員の業務負担の軽減が期待されます。
関係所属	
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策	
5-1-1 乳幼児期から高等教育までの教育の充実	
	

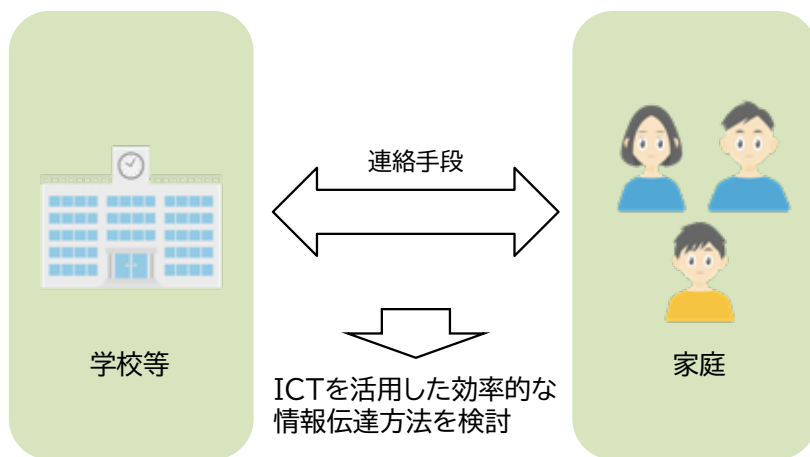





図 15 学校・保護者間の連絡手段のオンライン化のイメージ

検討2 SNS等の活用による迅速・確実な火災・災害発生状況の把握手法の検討

担当課	通信指令課
現状・課題	119番通報等に対する迅速で確実な対応については、大規模災害発生時等においてもあらゆる情報等を有効に活用できるよう、119番通報以外の情報収集手段について検討する必要があります。
事業の概要	TwitterなどSNSで発信されたりリアルタイム性の高い情報から、AIを活用して災害発生場所や災害状況を選別・特定・集約し、災害規模と状況把握を行う方法を検討・研究します。
期待される事業の効果	迅速な災害状況の把握が可能になり、被害の軽減や救命率の向上が期待されます。
関係所属	
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策	
4-1-2 消防力の充実・強化及び火災予防	
  	

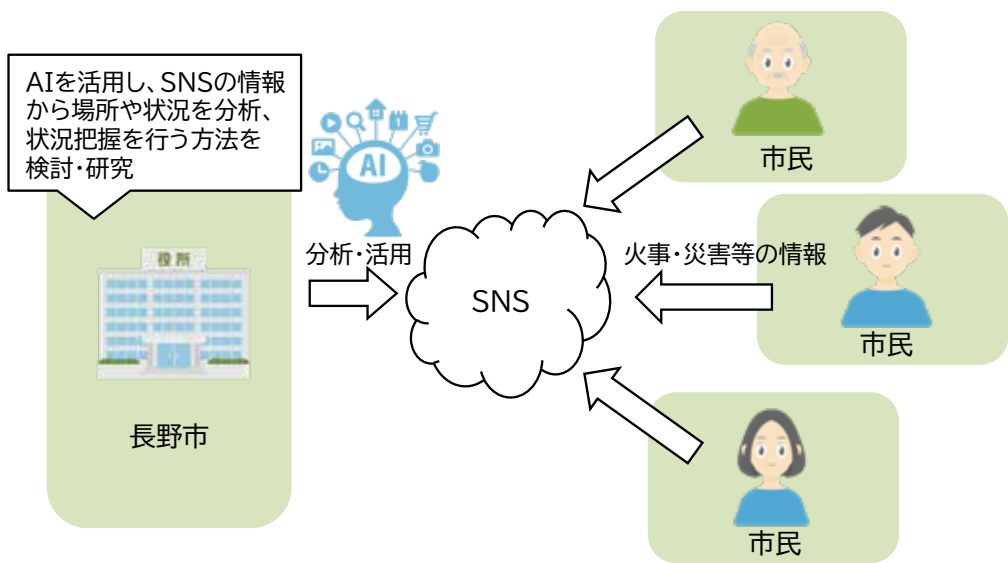



図 16 SNS等の活用による迅速・確実な火災・災害発生状況の把握手法の検討のイメージ

取組4 長野市公式HPによる情報発信

継続

担当課	広報広聴課					
現状・課題	スマートフォンやタブレット端末の普及により、ホームページは市政情報を手軽に収集する手段として欠かせません。今後、インターネットを利用した住民サービスの充実を進めていく上でもホームページの重要性は高くなっています。一方、情報が探しにくい面があるなど、市民が欲しい情報を得やすくするための改善が必要です。					
事業の概要	令和5年1月に予定する長野市公式ホームページの更改に合わせ、スマートフォンからの利用における使いやすさの改善やアクセシビリティ ³² への配慮、ユニバーサルデザインの導入など、情報発信力の強化を図ります。					
期待される事業の効果	長野市の情報を入手しやすくなることにより、市民の行政サービスへの認知度や満足度の向上へとつながることが期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	ホームページの更改・情報発信力の強化 (広報広聴課)	構築	運用・実施			
目標指標	ホームページ閲覧者の満足度 (広報広聴課) 実績値(R元): 72.1%	73%	73%	73%	73%	73%
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-1-1 市民とともに作る市政の推進						
						

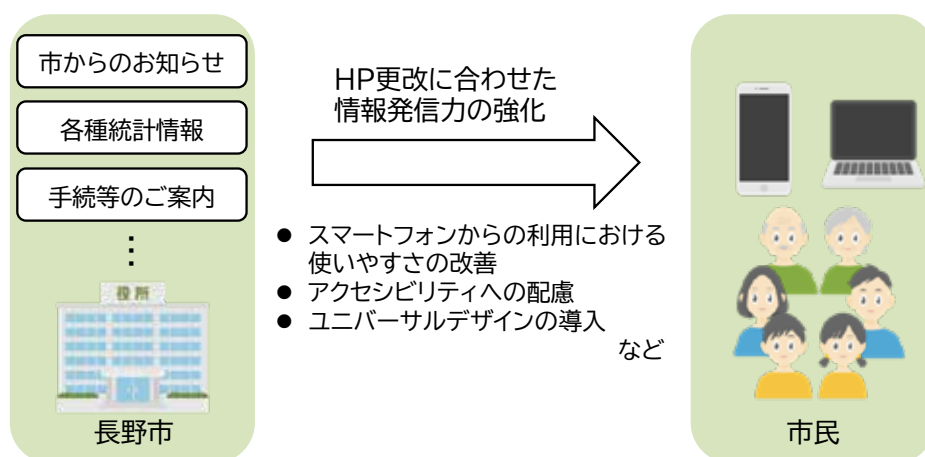



図17 長野市公式HPによる情報発信のイメージ

³² アクセシビリティ：情報やサービス、ソフトウェア等が、どの程度広汎な人に利用可能であるかを表す語。特に高齢者や障害者等にとって、どの程度利用しやすいかということの意味する。

取組5 AIチャットボットによるLINE公式アカウントの有効活用

継続

担当課	広報広聴課					
現状・課題	LINEの長野市公式アカウントについて、市政情報の配信やAIチャットボットの拡充など、幅広い業務に活用できる拡張性のあるサービスにする必要があります。					
事業の概要	LINE公式アカウントは、従来の子育て支援情報を継続しながら、AIチャットボットを拡張させ、幅広い業務に対応できる拡張性のあるサービスとします。AIチャットボットは、QA対応等を充実させるため、各担当課と連携の下、検索レベルの向上を図ります。 セグメント配信 ³³ により個人が求める情報をダイレクトに届けます。					
期待される事業の効果	行政手続に関する問い合わせなどは、LINE公式アカウントのAIチャットボットを導入することで、必要な情報を必要な時に得やすくなることから市民の満足度向上が期待されるほか、業務の効率化と省力化が図られ、市民対応業務の改善につながります。 LINEの活用は、幅広い年齢層に対し情報発信が行え、個人が求める情報をダイレクトに届けられることにより、情報発信力の強化が図れます。					
関係所属	市民対応のある担当課					
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	LINE公式アカウントの有効活用 (広報広聴課)	運用・実施				
目標指標	公式アカウント友だち登録者数 (広報広聴課) 実績値(R2): 3,896人	10,000人	12,000人	14,000人	16,000人	18,000人
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-1-1 市民とともにつくる市政の推進						
						

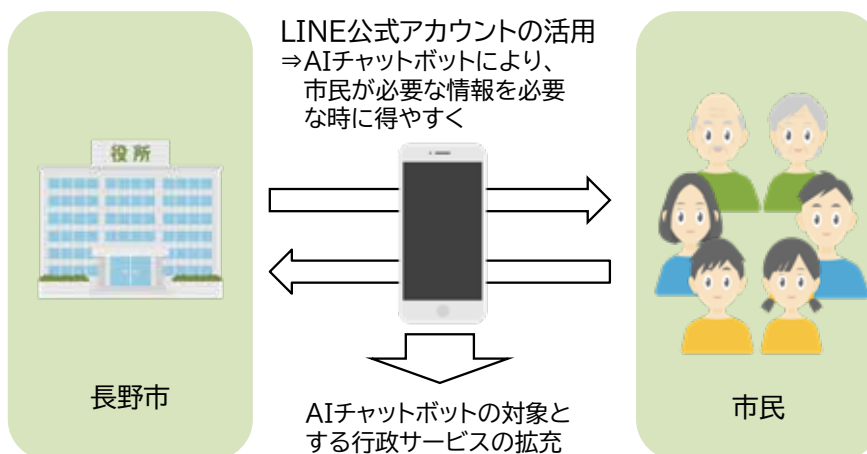



図18 AIチャットボットによるLINE公式アカウントの有効活用のイメージ

³³ セグメント配信：利用者を年齢や性別などの属性情報で分類し、それぞれの分類のニーズに適した情報を配信すること。

取組 6 健康情報管理システムの充実

継続

担当課	保健所健康課					
現状・課題	健康情報管理システムを平成29年度から導入し、母子保健、予防接種、がん検診、医療費公費等の健康に関する情報を順次蓄積・管理しています。今後、市民がマイナポータルを通じて自身の情報を確認することが可能となる予定ですが、より健康管理に役立ててもらえる仕組みとするために、登録情報の拡充を図っていく必要があります。また、市民の健康意識の向上に向け、蓄積された情報の活用方法についても検討していく必要があります。					
事業の概要	健康情報管理システムへ登録する市民の健康に関する情報の拡充を図ります。また、健康情報管理システムへ登録された健康情報を用いて、市民の個別の状況に応じた支援をできるようにします。					
期待される事業の効果	あらゆる健康情報を健康情報管理システムで一元管理することにより、市民の生涯にわたる健康づくりの支援が可能になります。また、蓄積された個人の健康情報を基に、有用な健康づくりの支援ができるようになることで、市民の予防医療に役立てるようになります。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	健康情報のデータ拡充（健康課）	調査・研究		運用・実施		
目標指標	乳幼児健診及びがん検診の受診率の平均（健康課） 実績値（R2）：38%	—	41%	42%	43%	44%
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
2-4-1 健康の保持・増進の支援						
						

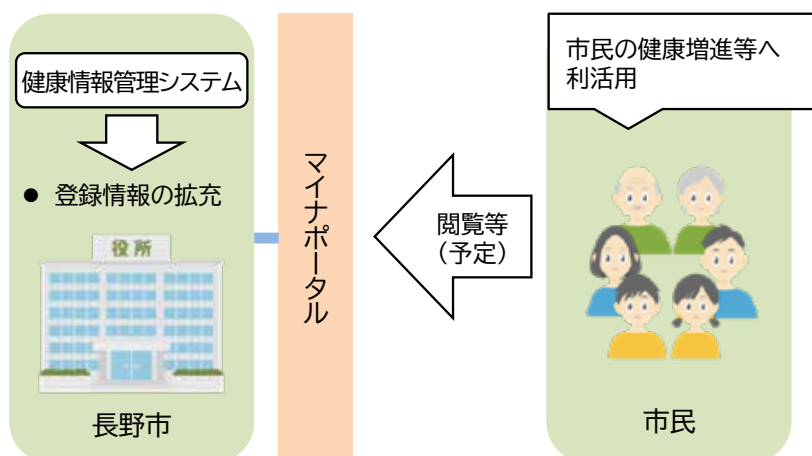



図 19 健康情報管理システムの充実のイメージ

取組 7 公文書館目録管理システムの導入 継続

担当課	総務課公文書館					
現状・課題	公文書館は、市の歴史資料として重要な公文書や古文書、その他の記録資料を収集・保存し、市民共通の財産として後世に伝えるとともに、閲覧等により市民に利用いただく重要な施設です。現状約17万点もの膨大な資料を人の手で管理するのは限界があるため、持続的に管理可能な方法を検討していく必要があります。					
事業の概要	歴史的価値のある資料を将来にわたり適切に保存し、継続的に公開できるよう、公文書館目録管理システムの導入に向け取り組みます（検索システムの導入、資料のデータベース化、デジタルアーカイブ ³⁴ 、管理サーバと公開用HPサーバの分離等）。					
期待される事業の効果	公文書館目録管理システムの導入により、歴史資料として重要な公文書や古文書、その他の記録資料を効率的に保存・管理していくことが可能となります。また、欲しい資料が探しやすくなることで、市民の利便性向上にも寄与します。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	公文書館目録管理システム導入（総務課公文書館）	調査・研究	調達・構築	運用・実施		
目標指標	公文書館目録管理システムへの登録資料件数（総務課公文書館）	-	-	-	30,000件	30,000件
	実績値（R3）：-					
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-2 市民の満足が得られる市政の推進						
						

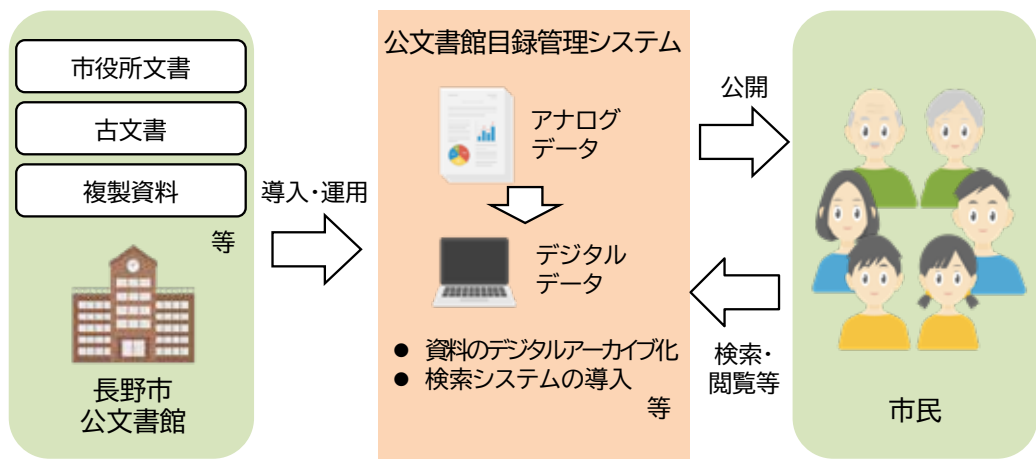



図 20 公文書館目録管理システムの導入のイメージ

³⁴ デジタルアーカイブ：有形・無形の文化資産等を、デジタル化して保存等を行うこと。文化資産等の修復・公開や、ネットワーク等を通じた利用が容易となる。

施策分野3 デジタルデバйд対策とリテラシー教育

取組8 ICTを活用した講座の推進

新規

担当課	家庭・地域学びの課					
現状・課題	講座受講者には遠方の会場まで足を運ぶことができない市民も増加しています。また、遠方の講師においては会場までの移動の負担が大きいことも課題です。					
事業の概要	遠方の会場まで足を運ばなくても、受講者が身近な場所で講座を受講できる環境の構築を目指します。 また、講師が遠方においても、オンライン接続により公民館・交流センターで講座を受講できる環境を整備します。					
期待される事業の効果	移動の負担なく身近な場所で受講できる環境を整備することで、市民が講座を受講する機会の増加につながります。また、講師の移動等に伴う負担が軽減されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	オンライン開催に対応した講座の開催 (家庭・地域学びの課)	調査・研究	運用・実施			
目標指標	オンライン開催に対応した講座を実施した館数(家庭・地域学びの課) 実績値(R2)：-	5	10	15	20	29
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
5-2-1 生涯学習環境の充実						
						

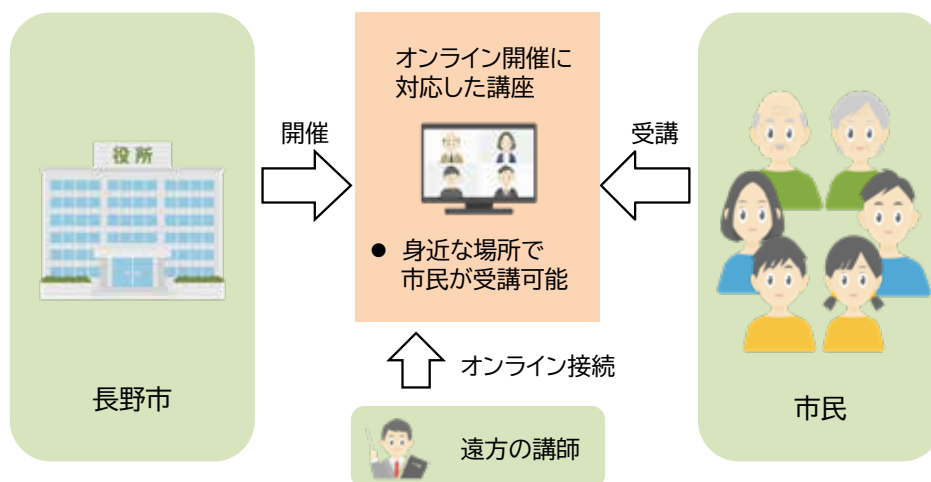



図 21 ICT を活用した講座の推進のイメージ

検討3 GIGAスクール構想の推進

担当課	学校教育課
現状・課題	GIGAスクール構想により実現した1人1台端末環境を活用し、課題解決のため主体的に情報を収集・分析・発信できる力など、次世代に求められる情報活用能力の育成を図る必要があります。
事業の概要	1人1台の端末及び小中学校のクラウド環境を活用した、ICT機器や学習支援ソフト等の効果的な活用方法について研究します。
期待される事業の効果	児童・生徒がICTを必要に応じて選択し、積極的に活用しながら自ら課題を解決していく力を高めることが期待されます。
関係所属	
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策	
5-1-1 乳幼児期から高等教育までの教育の充実	
	

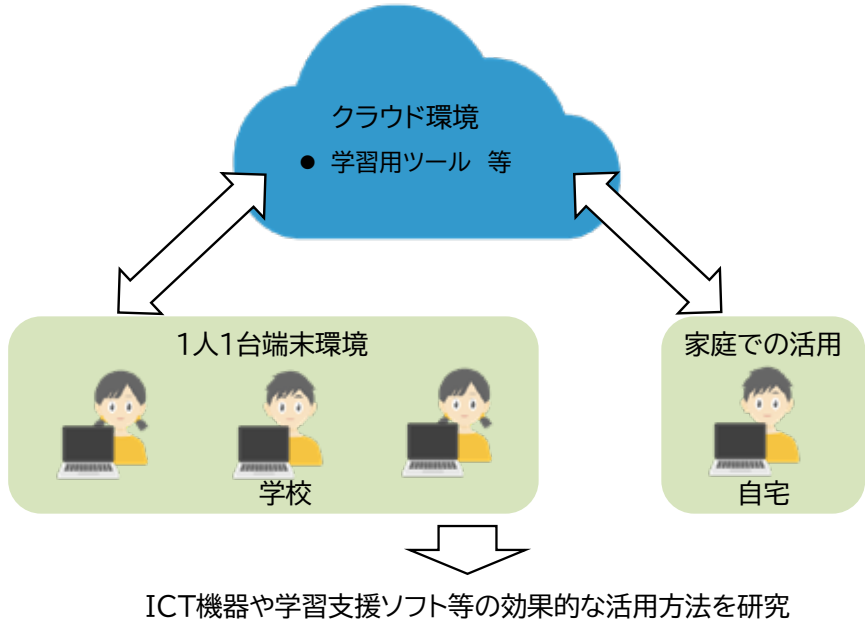


図 22 GIGA スクール構想の推進のイメージ

取組9 デジタルデバйдの解消に向けた市民向け ICT 機器利活用への支援

継続

担当課	家庭・地域学びの課、行政 DX 推進課					
現状・課題	地理的な制約、身体的・社会的条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会、又は活用のための能力における格差（デジタルデバйд）が存在しています。デジタルデバйдの解消に向け、引き続き講座等を開催し、市民の ICT リテラシーの向上を図ることが必要です。					
事業の概要	市民を対象としたパソコンやスマートフォン等に関する講座を開催し、市民の ICT 機器の利活用への支援を行います。また、情報セキュリティ等の啓発のための講座を開催します。					
期待される事業の効果	市民が学習できる機会を提供し、市民の ICT リテラシーの向上を図ることにより、ICT 機器を安全・安心に扱うことができ、誰もがデジタル社会の利便性を実感できるようになることが期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	ICT 利活用講座等の開催 (家庭・地域学びの課)	運用・実施				
目標指標	ICT 利活用講座等の開催数 (家庭・地域学びの課) 実績値 (R2) : 64 回	70 回	80 回	85 回	90 回	95 回
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
5-2-1 生涯学習環境の充実						

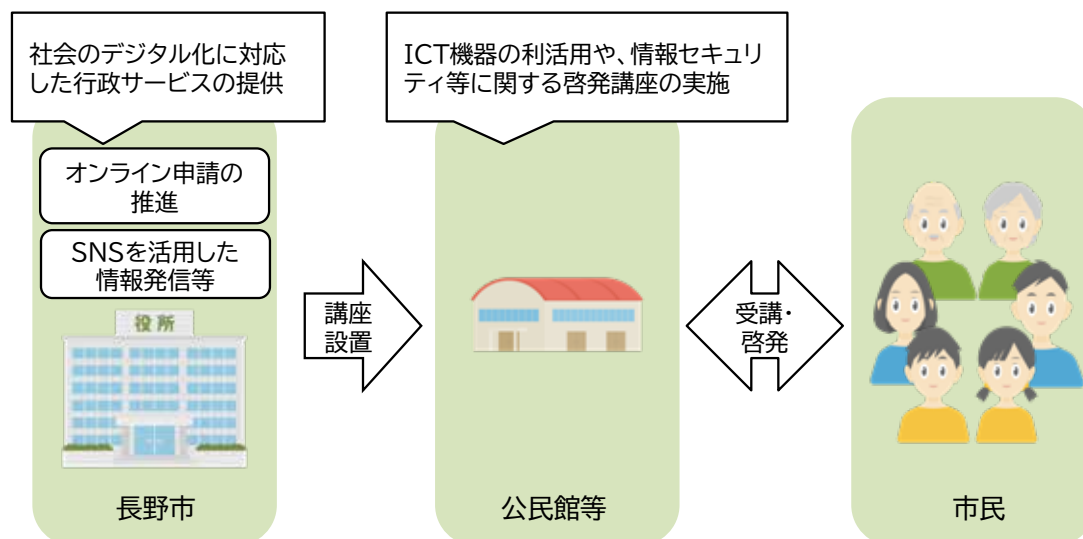


図 23 デジタルデバйдの解消に向けた市民向け ICT 機器利活用への支援のイメージ

取組 10 情報モラルの向上及び相談窓口の充実 継続

担当課	学校教育課、家庭・地域学びの課					
現状・課題	SNSなどの情報サービスが普及する中、インターネットを介したいじめや誹謗中傷、プライバシー侵害など、情報モラルに関する問題が発生しています。 このため、児童・生徒、保護者の情報モラルの向上やインターネットの適正な利用に関する啓発のほか、問題が生じた際の相談体制の充実が求められています。					
事業の概要	市教育委員会の導入教材「事例で学ぶNetモラル」について、市主催の研修会や教育センターの研修講座を通じて学校等へ周知するほか、各学校で実践します。 外部講師を招聘したより高度な講座の開催を検討します。 小中学校の保護者を対象に、情報モラルに関する出前講座を開催します。 情報モラルやネットトラブル回避などを含め、青少年健全育成に関する出前講座を開催します。 インターネットを介したいじめや人権侵害事例に対する相談体制を充実し、国・県・関係機関などの専門機関と連携して相談者を支援します。					
期待される事業の効果	情報モラルの向上により、学校におけるネットいじめ等の防止や、相談体制の充実により問題の早期解決につながることを期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	教材「事例で学ぶNetモラル」の学校等への周知・実践（学校教育課）	運用・実施				
	青少年健全育成に関する出前講座の開催（家庭・地域学びの課）	運用・実施				
目標指標	教材「事例で学ぶNetモラル」へのアクセス件数（学校教育課）	対前年度比増加	対前年度比増加	対前年度比増加	対前年度比増加	対前年度比増加
	実績値（R2）：4,514件					
	青少年健全育成に関する出前講座の年間開催数（家庭・地域学びの課）	25回	25回	25回	25回	25回
	実績値（R2）：24回					
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
5-1-3 家庭・地域・学校の相互連携による教育力向上						
						

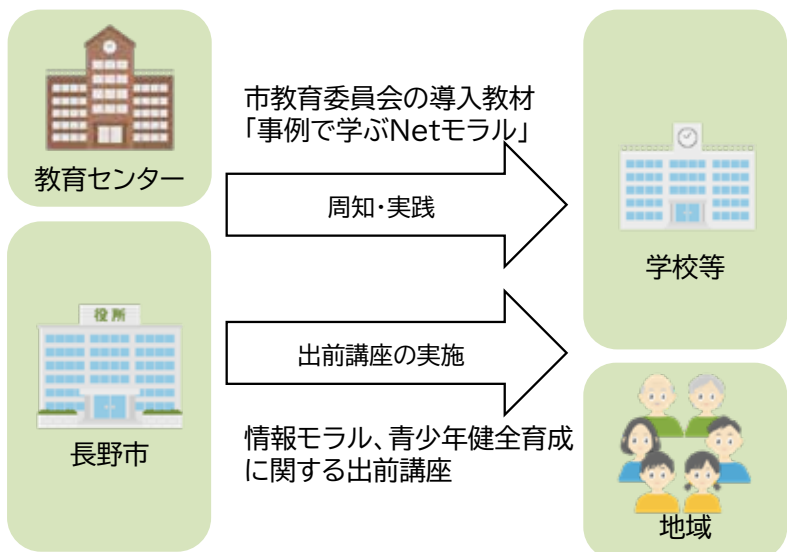


図 24 情報モラルの向上及び相談窓口の充実のイメージ

取組 11 デジタル化社会に対応した女性の活躍推進等に関する講座等の開催

継続

担当課	人権・男女共同参画課					
現状・課題	女性の働き方は正規雇用と非正規雇用の二極化が見られます。結婚、出産・育児などのライフイベントを経ても希望する働き方が選択できるよう、デジタル化社会の中で必要なスキルアップ支援や女性起業家支援、就労・再就職支援など、働きたい・働き続けたい女性の活躍推進への取組が求められています。					
事業の概要	女性活躍への取組が促進されるよう、デジタル化社会に対応した講座等の内容充実を図るとともに、web上でも配信・実施するなど参加しやすい開催方法を検討します。					
期待される事業の効果	若者の早期離職者や子育てにより仕事を中断した女性など、再就職したい希望はあるが知識・技術の不足等により再就職が困難となっている方への支援を通じ、女性の活躍推進が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	デジタル化社会に対応した女性の活躍推進に関する講座等の開催（人権・男女共同参画課）	運用・実施				
目標指標	女性のためのパソコン・デジタル化に関する資格取得・就労支援講座等の延べ開催回数（人権・男女共同参画課） 実績値（R2）：60回	72回	86回	103回	123回	147回
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
2-5-2 男女共同参画社会の実現						
						

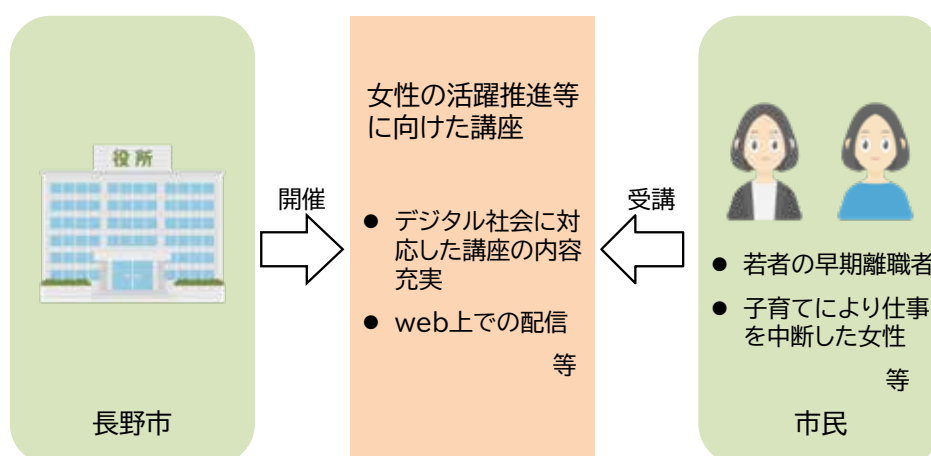



図 25 デジタル化社会に対応した女性の活躍推進等に関する講座等の開催のイメージ

施策分野4 データ活用

取組 12 オープンデータの活用推進 継続

担当課	行政 DX 推進課					
現状・課題	オープンデータのダウンロード数は伸びており、引き続き、オープンデータの活用を促すため、より効果的なデータ公開を行う必要があります。					
事業の概要	オープンデータによる地域課題解決のための取組の促進として、オープンデータ公開サイトの運営、必要なオープンデータの公開を行います。 また、近隣市町村と連携してオープンデータの有効活用を検討します。					
期待される事業の効果	地域や事業者、市民等によるオープンデータの活用を通じ、地域課題の解決や、市民生活の利便性向上が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年 度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	オープンデータの活用推進(行政DX推進課)	運用・実施 ➔				
目標指標	オープンデータ保有課による公開情報数 (平成29年度からの累計)(行政DX推進課) 実績値 (R2) : 31件	35件	40件	45件	50件	55件
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-1-1 市民とともにつくる市政の推進						
						

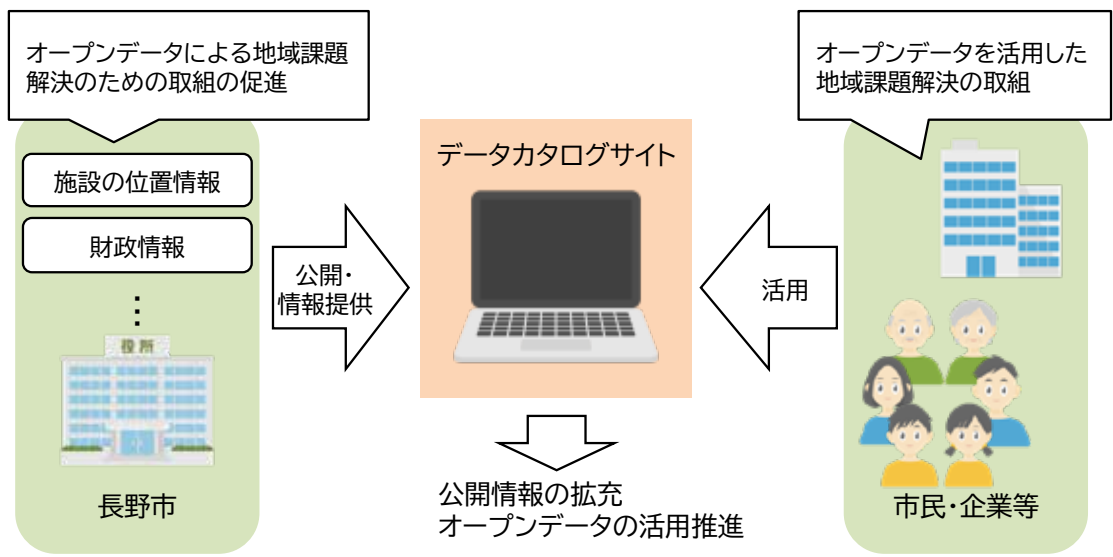


図 26 オープンデータの活用推進のイメージ

施策分野5 安全・安心

取組 13 防災アプリの機能拡充・充実

継続

担当課	危機管理防災課					
現状・課題	災害情報の伝達に関しては、複数の伝達手段を組み合わせ、災害情報が住民に確実に届く環境を整備することが重要であり、現状の情報伝達手段を拡充する必要があります。					
事業の概要	令和3年4月から防災アプリ（長野市防災ナビ）の運用を開始しました。利用者からの意見や令和4年度に予定する総合防災情報システムの更改に合わせ、最新のICTの動向を踏まえて、防災アプリの機能拡充・充実に取り組みます。					
期待される事業の効果	避難行動を促す情報発信手段の拡充により、災害情報を取得できる地域住民等が増えることから、犠牲者「ゼロ」の実現が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	防災アプリの機能拡充・充実 (危機管理防災課)	運用・実施				
目標指標	防災アプリのダウンロード数 (危機管理防災課) 実績値 (R2)：-	4,000件	6,000件	8,000件	10,000件	12,000件
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
4-1-1 防災・減災対策の推進						
						

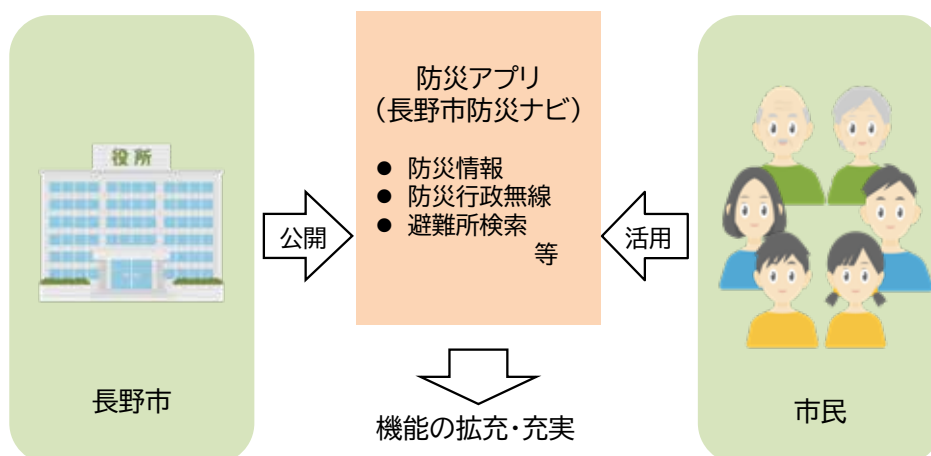


図 27 防災アプリの機能拡充・充実のイメージ

取組 14 長野市総合防災情報システムの更改

継続

担当課	危機管理防災課					
現状・課題	災害発生時においては、市民と行政の情報共有化ができていないことや、地域住民等が各種データを容易に把握できる仕組みがないこと、さらに、行政が災害対応時に確認しなければならない情報が多岐にわたり収集に多大な負担が生じているという課題があります。 令和元年東日本台風の災害においては、被災地域からもリアルタイムに被災状況等を容易に把握できるシステムが欲しいとの要望が強く出されています。					
事業の概要	次期システム更改に合わせ、構築するポータルサイト（システム）の仕様の概要を整理するとともに、実現の可能性について検討の上、機能の充実に取り組みます。					
期待される事業の効果	情報収集処理速度が向上することで、早期に地域住民への災害時の情報伝達を行うことができるとともに、分かりやすく、容易に把握できる情報の提供により、適切な避難行動を促すことで、犠牲者「ゼロ」の実現が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	長野市総合防災情報システムの更改 (危機管理防災課)	調達・構築	運用・実施			
目標指標	防災メールの登録者数 (危機管理防災課) 実績値 (R2) : 5,000 人	7,000 人	8,000 人	9,000 人	10,000 人	11,000 人
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
4-1-1 防災・減災対策の推進						

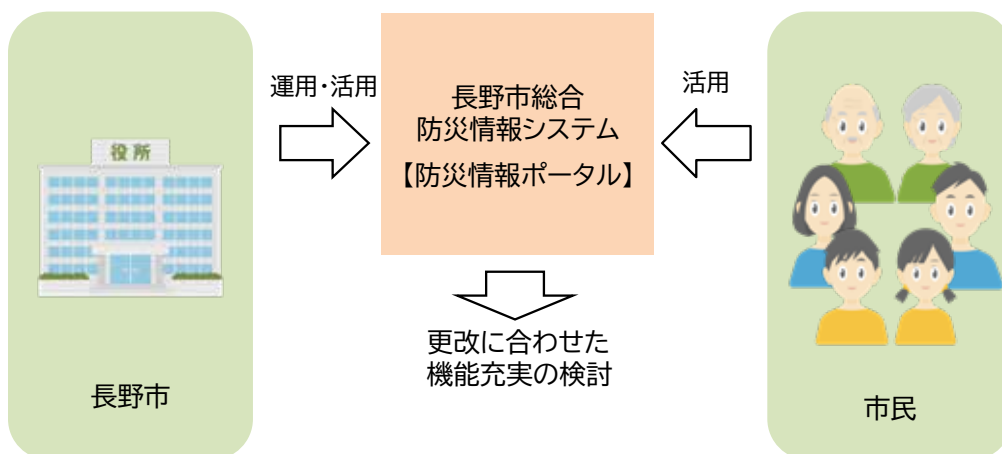



図 28 長野市総合防災情報システムの更改のイメージ

施策分野6 行政経営

取組 15 システムの標準化

新規

担当課	情報システム課 システム標準化の対象となる 20 業務に関連する担当部署（市民税課、資産税課、収納課、市民窓口課、生活支援課、高齢者活躍支援課、介護保険課、障害福祉課、国民健康保険課、保健所健康課、子育て家庭福祉課、保育・幼稚園課、選挙管理委員会事務局、教育委員会総務課、学校教育課、保健給食課）					
現状・課題	住民記録システムなど基幹系システムは事務の大半が法令で定められていますが、利便性向上等の観点から個別に機能のカスタマイズを行っており、制度改正等における市町村ごとの個別対応による負担が大きいことが課題となっています。					
事業の概要	国主導で作成されるシステムの標準仕様書に準拠して開発されたシステム及びガバメントクラウドへ令和7年度までに移行します。					
期待される事業の効果	市町村ごとの個別カスタマイズがなくなるため、法改正対応のコストや事務負担が軽減されます。また、国のクラウドシステムを利用するため、システム構築や管理の負担軽減が図られます。さらに、転出証明等の様式も統一化されることから、申請手のオンライン化・デジタル化の促進が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	システムの標準化（情報システム課）	調査・研究		調達・構築		運用・実施
目標指標	システムの移行数（情報システム課） 実績値（R2）：-	-	1 システム	8 システム	20 システム	20 システム
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進						
						

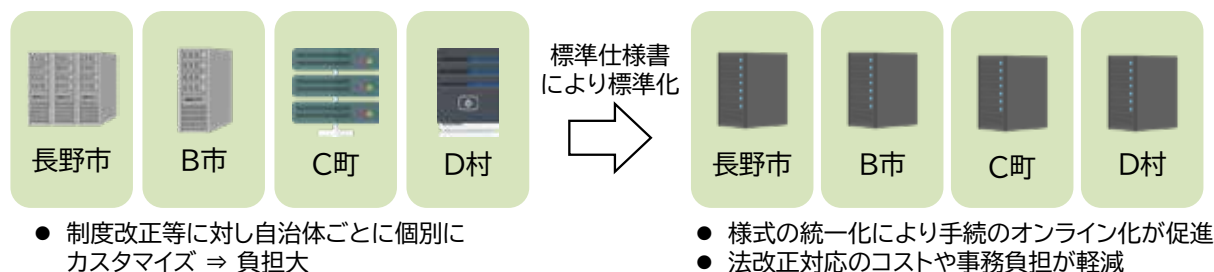



図 29 システムの標準化のイメージ

取組 16 建築行政共用データベースシステムの導入

新規

担当課	建築指導課					
現状・課題	市と民間の指定確認検査機関の建築確認台帳システムに互換性がないため、指定確認検査機関で作成した建築確認審査報告書をデータで受領できず、業務効率が低いという課題があります。					
事業の概要	建築行政共用データベースシステムで集約管理されている「台帳登録閲覧システム」と「通知・報告配信システム」の導入を検討します。					
期待される事業の効果	指定確認検査機関から提出される通知・報告等をデータで受領可能になることで、業務負担の軽減が図られます。 制度改正が随時反映されることから、市単独でのシステム改修が不要となり、効率的なシステム運用が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	建築行政共用データベースシステムの導入（建築指導課）	調査・研究		調達・構築	運用・実施	
目標指標	システム導入により軽減された時間削減効果（建築指導課） 実績値（R2）：-	-	-	-	-	-
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進						
						

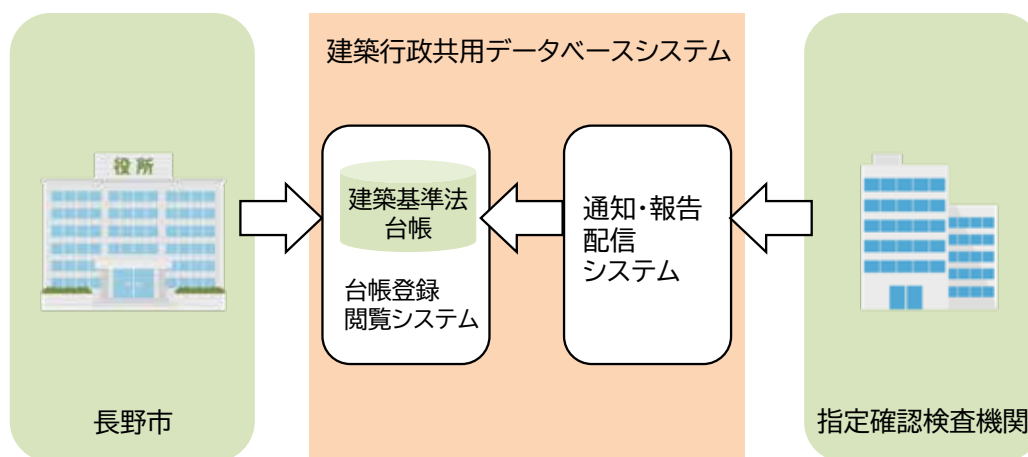



図 30 建築行政共用データベースシステムの導入のイメージ

取組 17 こども相談体制の整備

新規

担当課	こども政策課、子育て家庭福祉課、保育・幼稚園課、行政 DX 推進課					
現状・課題	育児の悩み、発達、貧困、教育などで、子どもに関する相談が必要な家庭が増加する中、子ども自身や保護者等からの子どもに関するあらゆる相談を受けて支援につなぐ機関が必要とされています。					
事業の概要	「こども総合支援センター」を設置し、ワンストップで相談を受けるようにします。 併せて、相談を希望する方や職員が、市役所本庁舎から離れた場所の相談窓口とリモートで相談できる機能や、SNS のチャットボットを活用し、家庭からでも相談できる体制の整備など、行政 DX を活用した相談窓口機能の向上についても検討をします。					
期待される事業の効果	「どこに相談しても、集約された相談・支援につながる」ワンストップの仕組みや、「どんな相談内容であっても関係する機関が個別の支援会議を開き、連携してチームで対応する」総合的・包括的な仕組みが構築されます。					
関係所属	福祉政策課、障害福祉課、保健所健康課、学校教育課、家庭・地域学びの課					
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	こども総合支援センターの設置 (こども政策課)	運用・実施				
目標指標	AI チャットボット構築後の LINE 公式アカウント登録者数 (こども政策課) 実績値 (R2) : -	-	-	11,000 人	15,000 人	20,000 人
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-2 市民の満足が得られる市政の推進						
						

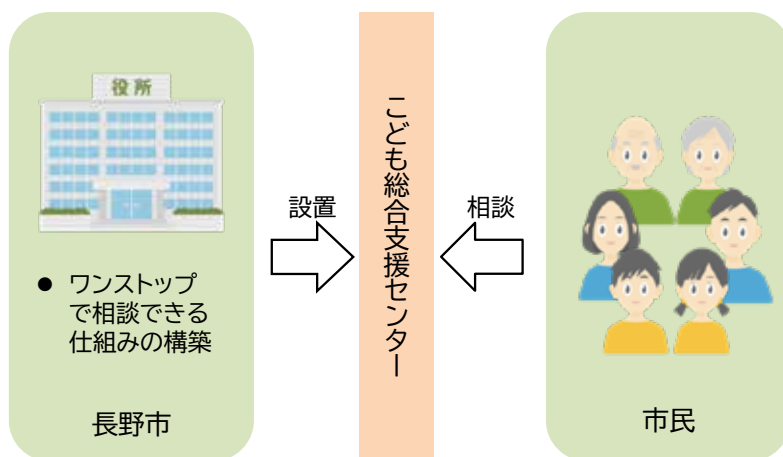



図 31 こども相談体制の整備のイメージ

検討4 行政経営の変革に向けた検討

担当課	行政 DX 推進課
現状・課題	新型コロナウイルス対応において顕在化した行政のデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新しい生活様式」に対応するためのデジタル化に合わせて、組織の在り方から変革していくことが求められています。
事業の概要	国の動向等も踏まえたシステムの見直しや、庁内業務の効率化等を通じ、行政経営の変革を実現するための取組について検討します。
期待される事業の効果	デジタルの活用により市民の利便性向上と業務効率化が図られ、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化につながることが期待されます。
関係所属	
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策	
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進	
	

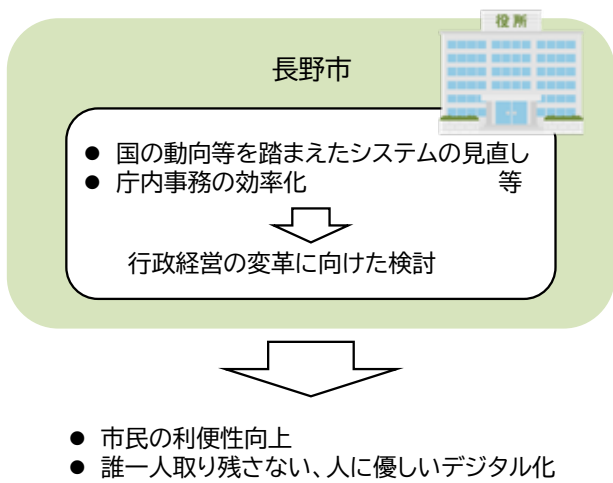



図 32 行政経営の変革に向けた検討のイメージ

取組 18 情報系システムの継続的な見直し

継続

担当課	情報システム課					
現状・課題	情報システムネットワークを三つのセグメント（マイナンバー利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系）に分離・分割する「三層の対策」により、情報セキュリティは向上しました。さらに、事務効率の向上や国が進めるクラウド・バイ・デフォルト、更改される庁内の各種システムや DX の連携に対応していく必要があります。					
事業の概要	現在のネットワークから、セキュリティレベルを維持しつつ、業務を効率的に行うことができ、クラウドの利用や先進技術の導入が可能なネットワークの構成を検討します。					
期待される事業の効果	セキュリティレベルの維持、事務効率及び利便性の向上が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	情報システムの継続の見直し（情報システム課）	運用・実施				
目標指標	重大なセキュリティ事故件数（情報漏洩事案数、ウイルス感染事案数）（情報システム課） 実績値（R2）：0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進						
						

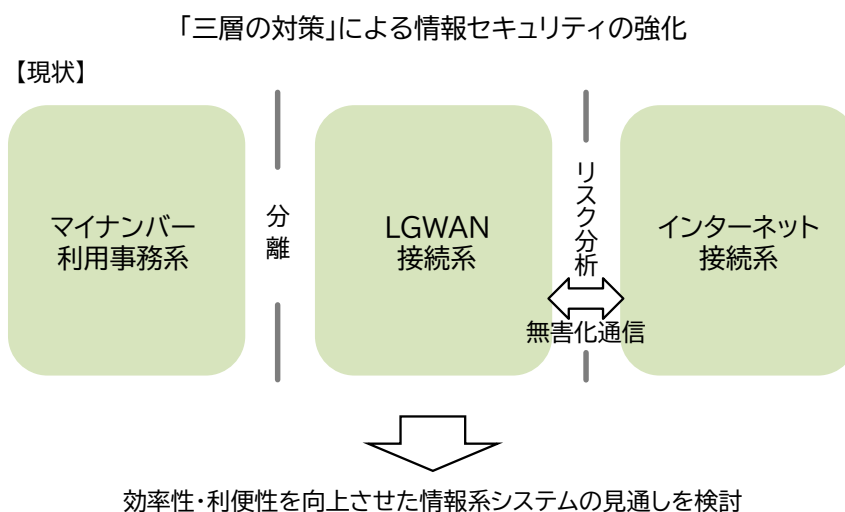



図 33 情報系システムの継続的な見直しのイメージ

取組 19 情報システム調達プロセスの継続的な見直し 継続

担当課	行政 DX 推進課					
現状・課題	情報システム調達プロセスの継続的な運用と見直しを行い、行財政運営を支える ICT を適切に管理する体制を維持・強化して行くことが必要です。					
事業の概要	情報システム調達プロセスの運用を行いながら、基本方針や手順等を定めた ICT 調達ガイドライン ³⁵ について、Sler ³⁶ からの専門的な助言等を受けることで、継続的な見直しを行います。					
期待される事業の効果	ICT 調達ガイドラインの継続的な見直しや、庁内への周知により ICT 調達の効率化と高度化が図られ、情報システムの二重投資等が抑制されることから、運用経費の削減が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	ICT 調達ガイドラインの運用 (行政 DX 推進課)	運用・実施				
目標指標	Sler による専門的助言・支援率 (行政 DX 推進課) 実績値 (R2) : 100%	100%	100%	100%	100%	100%
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進						
						

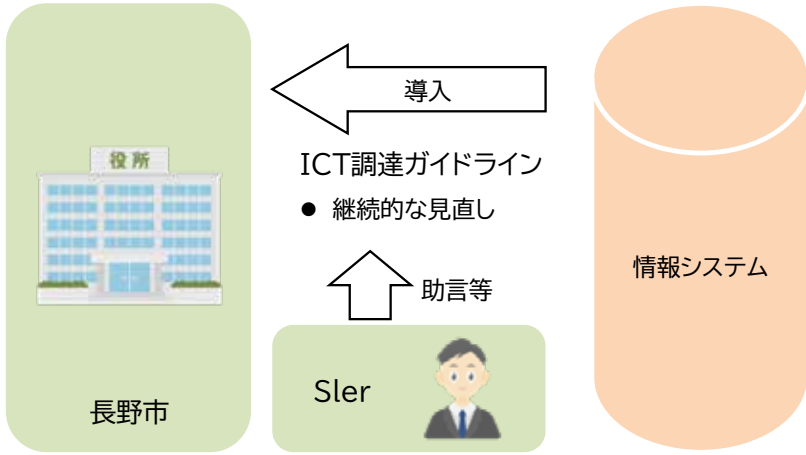



図 34 情報システム調達プロセスの継続的な見直しのイメージ

³⁵ ICT 調達ガイドライン：ICT の調達を行うために必要となる基本的な考え方や、実施手順について基準となる目安などを示したもの
³⁶ Sler：System Integrator（システム・インテグレータ）の略。情報化企画立案からシステム構築・運用に至る各段階で、助言・アドバイス、業務支援を行う外部専門家のこと。

取組 20 情報セキュリティマネジメントの強化

継続

担当課	行政 DX 推進課					
現状・課題	急速に進展するデジタル化に対応するため、情報リテラシー向上の必要性が高まっています。また、情報セキュリティを確保するため、職員の継続的な育成が必要です。					
事業の概要	定期的な職員研修、内部監査の実施や ICT-BCP の継続的運用によって職員の育成と組織力の向上に努め、情報セキュリティマネジメントの強化を図ります。					
期待される事業の効果	情報セキュリティマネジメントの強化を通じ、市政への市民の信頼度の向上・安心感の醸成が期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	職員研修等の企画・実施(行政 DX 推進課)	運用・実施				
目標指標	e ラーニングの実施率(行政 DX 推進課) 実績値 (R2) : 100%	100%	100%	100%	100%	100%
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進						
						

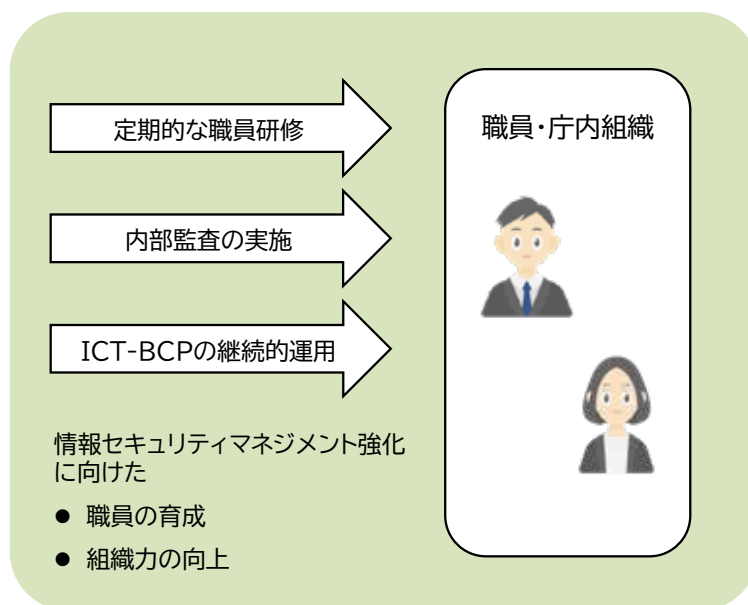


図 35 情報セキュリティマネジメントの強化のイメージ

取組 21 高機能消防指令情報システムの安定運用の継続 継続

担当課	通信指令課					
現状・課題	高機能消防指令情報システムは、119番通報を処理するための基幹設備です。スムーズに災害発生場所を特定し、必要な消防車両を出動させ人命救助に当たることができる社会的要請の高い機器であり、安定的な稼働を維持するためには電子機器の耐用年数に応じたシステム更改が必要です。					
事業の概要	より迅速な消防活動やシステムの安定運用のため、高機能消防指令情報システムの更改を行います。 また、複数の消防本部による共同運用に向けた検討も行っています。					
期待される事業の効果	スムーズに災害発生場所を特定し、最適な消防車両等を出動させ、管轄住民の生命・身体・財産を守り、被害の軽減を図ることが継続できます。 共同運用が可能となれば、運用及び更改にかかるコストの低減化と、隣接地域における消防力の増強が期待できます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	安定運用に向けたシステムの更改 (通信指令課)	調査・研究		調達・構築	運用・実施	
目標指標	更改前に比べたシステムメンテナンス回数の削減割合 (通信指令課) 実績値 (R2)：-	-	-	-	-	90%
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
4-1-2 消防力の充実・強化及び火災予防						

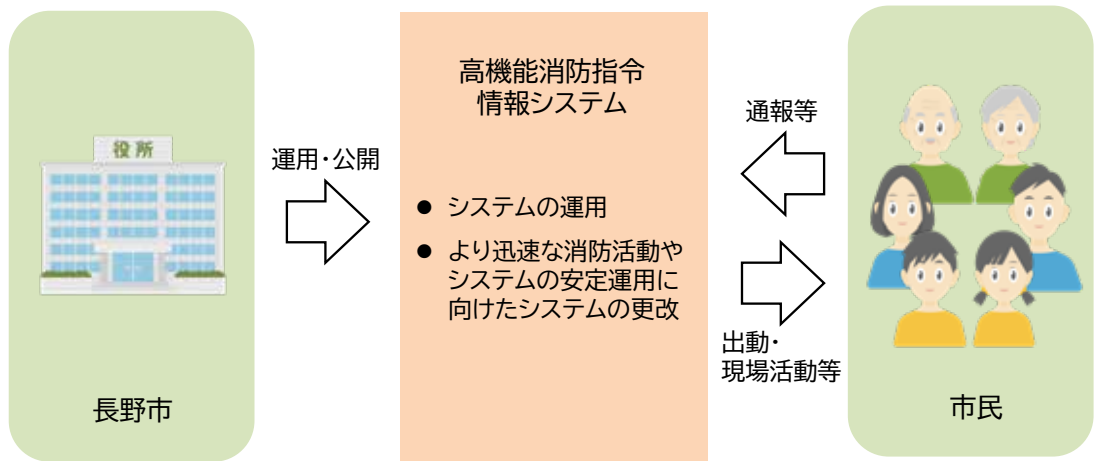



図 36 高機能消防指令情報システムの安定運用の継続のイメージ

施策分野7 働き方改革

取組 22 IC タグを用いた図書館管理システムの構築

新規

担当課	長野図書館、南部図書館					
現状・課題	図書館職員の貸出・返却業務の負担が大きく、利用者の満足度につながるレファレンス業務や除籍業務等へ集中することが難しい状況です。またこうした状況により、新たな図書館の利用者を増やしていくための施策に注力しづらい課題があります。					
事業の概要	書籍の登録・管理、貸出・返却業務や蔵書点検を効率的に行うことができる、IC タグを用いた図書館管理システムの構築を検討します。					
期待される事業の効果	貸出・返却業務の迅速化や自動貸出に対応することで、利用者の利便性向上が期待されます。また、図書館職員の業務負担が軽減されることで、利用者の満足度向上につながる業務に集中することができます。 加えて、館外への不正な持ち出しも防止できるほか、蔵書点検業務を短期間で行えることで休館日を短縮できるなどの効果も期待されます。					
関係所属						
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	IC タグを用いた図書館管理システムの構築 (長野図書館、南部図書館)	調査・研究		調達・構築	運用・実施	
目標指標	全貸出利用者のうち自動貸出機の利用率 (長野図書館、南部図書館) 実績値 (R2) : 4.2%	5.0%	5.2%	5.4%	20%	50%
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
5-2-1 生涯学習環境の充実						
						

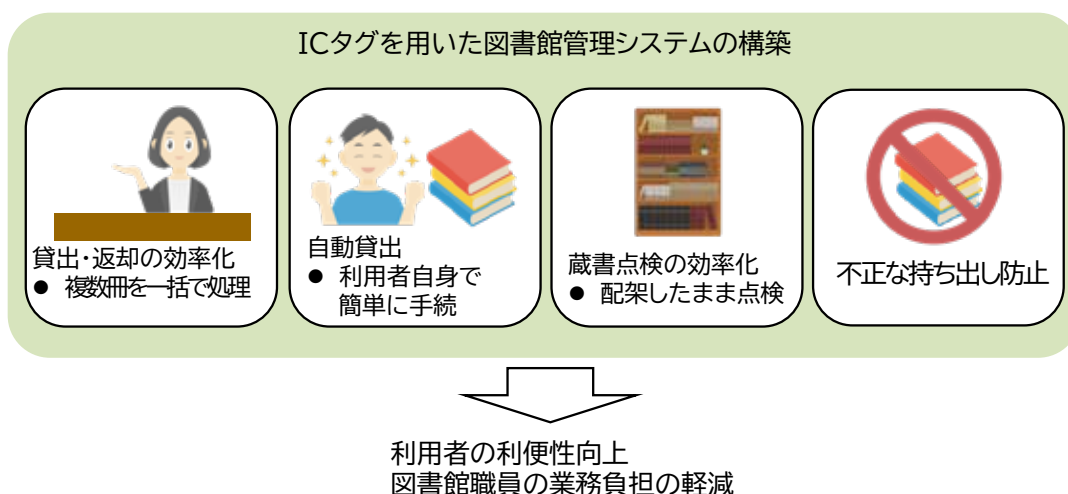



図 37 IC タグを用いた図書館管理システムの構築のイメージ

検討5 ペーパーレス化に向けた事務システムの見直し

担当課	財政課、契約課、会計課、総務課文書情報管理室
現状・課題	働き方改革の推進や脱炭素社会の実現に向け、ペーパーレス化は重要な取組です。 財務、入札・契約分野は、財務会計システムにより電子化していますが、添付書類の必要性からペーパーレス化が進んでいません。 また、文書事務の電子化拡大に向け、長野市行政情報取扱規程等を見直す必要があります。
事業の概要	財務、入札・契約分野に関するペーパーレス化の研究を進めます。 文書事務の電子化拡大を推進するため、規程等を見直しを行います。 契約・請求関係等添付書類の電子化の可能性や、国が示すシステム標準化の動向を踏まえ、ペーパーレス化を順次推進します。 電子入札対象の拡大によるペーパーレス化を検討します。
期待される事業の効果	文書事務の電子化を拡大しペーパーレス化を進めることで、テレワークなど職員の働き方改革につながっていきます。また、紙使用量の削減や複合機使用に伴うCO ₂ 排出量の削減により、環境負荷の軽減を図ります。加えて、入札・契約事務の電子化により、事業者の負担軽減につながることが期待されます。
関係所属	全所属
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策	
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進	
	

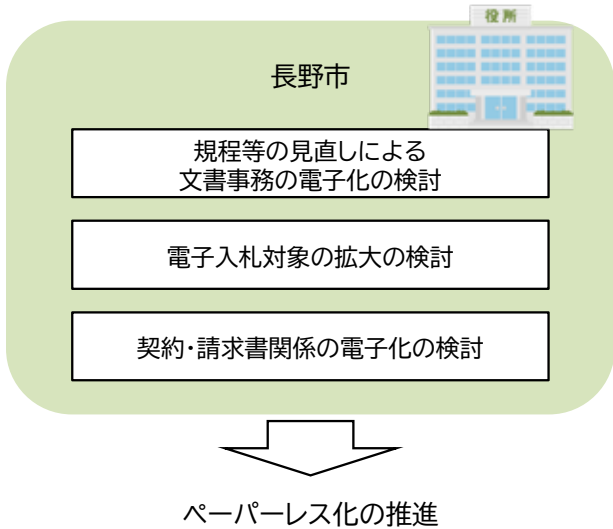



図 38 ペーパーレス化に向けた事務システムの見直しのイメージ

検討6 テレワークの普及・促進

担当課	情報システム課
現状・課題	コロナ禍の中、働く場所を問わない多様な就業形態が、一層求められています。すでに導入しているテレワーク環境の、利用機能及び利用範囲の更なる拡大が求められています。
事業の概要	テレワークの利用環境とルールの見直しを図ります。
期待される事業の効果	働く場所や時間の制限を受けないことから、業務効率化への寄与が期待されます。また、企業等のテレワーク推進のモデルになり、ワークライフバランス ³⁷ の実施や、テレワークの普及・促進につながることを期待されます。
関係所属	
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策	
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進	
	

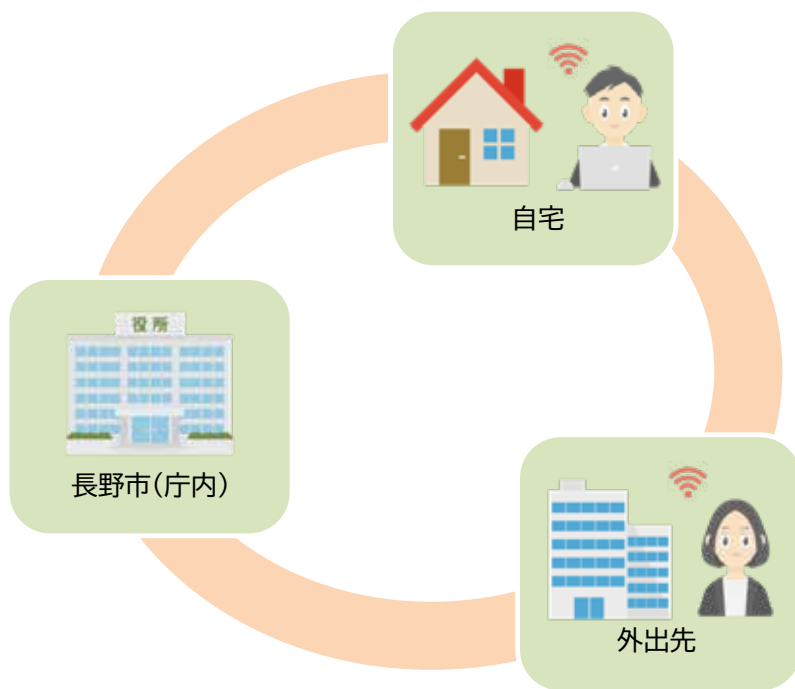



図 39 テレワークの普及・促進のイメージ

³⁷ ワークライフバランス：老若男女誰もが、仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発など、様々な活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態

取組 23 AI-OCR・RPA の利用拡大による庁内業務の効率化 継続

担当課	行政 DX 推進課					
現状・課題	紙で提出される書類等のデータ化や、システムへの入力作業を職員が実施しており、多大な時間と労力の負担を要しています。					
事業の概要	書類等のデータ化に向けて、AI-OCR を導入し、システムへの入力作業を軽減させます。併せて、書類の書式等について検討します。 また、上記 AI-OCR で読み込んだ内容を、必要なデータとして整理するため、RPA を導入します。					
期待される事業の効果	書類からの入力作業等の定型業務の負担軽減を行うことにより、庁内事務の効率化が図られます。					
関係所属	受付書類を取り扱う全ての担当所属					
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	AI-OCR・RPA の利用拡大 (行政 DX 推進課)	運用・実施				
目標指標	AI-OCR を利用した業務数 (令和 2 年度からの累計) (行政 DX 推進課) 実績値 (R2) : 4 業務	6 業務	8 業務	10 業務	12 業務	14 業務
	RPA を利用した業務数 (令和元年度からの累計) (行政 DX 推進課) 実績値 (R2) : 3 業務	5 業務	6 業務	7 業務	8 業務	9 業務
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進						
						

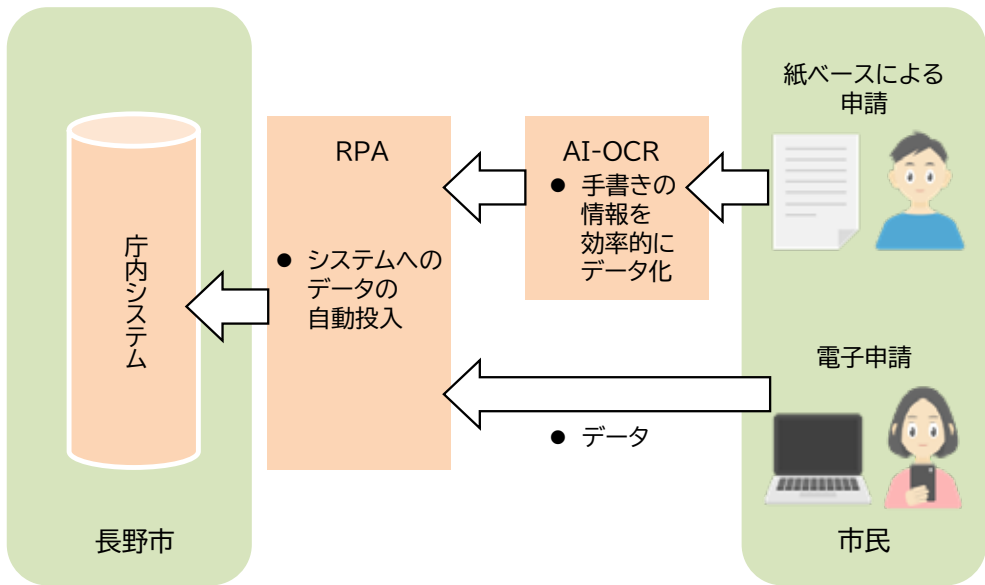



図 40 AI-OCR・RPA の利用拡大による庁内業務の効率化のイメージ

取組 24 職員 DX 研修の継続的な実施

継続

担当課	行政 DX 推進課					
現状・課題	行政 DX を推進していくには、DX という新しい考え方を職員が学び理解する必要があります。また、DX を推進していく人材を育成していく必要があります。					
事業の概要	職員を対象に DX に関する研修（全体・個別等）を実施します。					
期待される事業の効果	DX の推進に必要な知識の土台ができ、DX を進めやすい環境づくりが可能となります。また、個別研修を受講した人材が各所属の核となり、DX の推進役となります。					
関係所属	職員研修所					
	計画・目標	年度				
		R4	R5	R6	R7	R8
スケジュール	DX 研修の企画・実施（行政 DX 推進課）	運用・実施				
目標指標	研修受講率（行政 DX 推進課） 実績値（R2）：-	80%	80%	80%	80%	80%
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策						
1-2-1 効果的で効率的な行財政運営の推進						
						

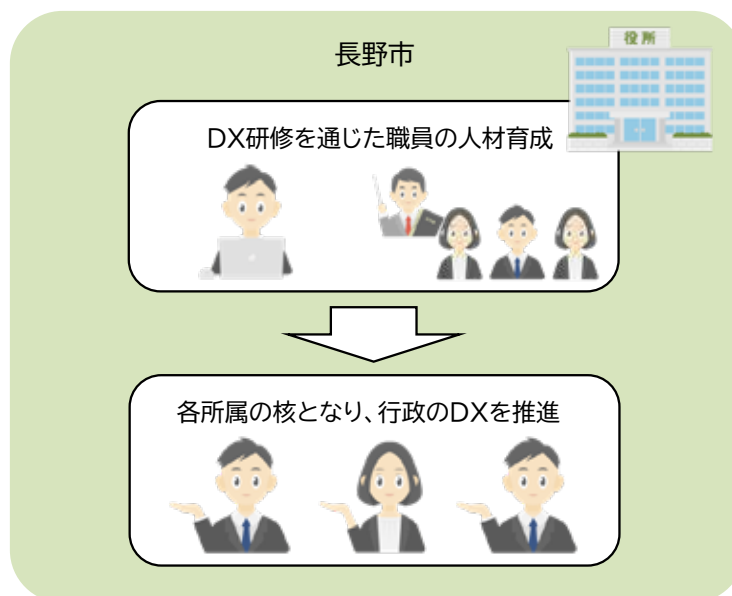


図 41 職員 DX 研修の継続的な実施のイメージ

施策分野8 先端技術導入

検討7 水道メーターのスマート化

担当課	営業課
現状・課題	水道契約者に対し、2か月に一度検針を実施していますが、検針業務において多大な経費がかかっています。また、積雪時等においてメーターを読むことができず、推定検針になってしまう場合や、検針の間隔が長いから、宅内漏水の発見が遅れてしまうことも課題となっています。
事業の概要	無線によるデータ伝送により、遠隔での検針が可能となるスマートメーター ³⁸ の導入を検討します。 機器本体が高額であるため、通信料を含めたコストの低減や、本市は中山間地域が多く冬季には積雪量が多いことから、通信の安定性についても留意しながら、検討を進めます。
期待される事業の効果	現地での検針が不要となることで、水道事業運営の効率化が図られます。 また、詳細な水道利用量が把握できるようになることで、利用者の利便性向上が期待されます。 さらに、宅内漏水の早期発見や独居者の安否確認、止水栓の遠隔開閉、水需要の予測などへの活用可能性も期待されます。
関係所属	
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策	
7-1-2 暮らしを支える生活機能の維持	
	

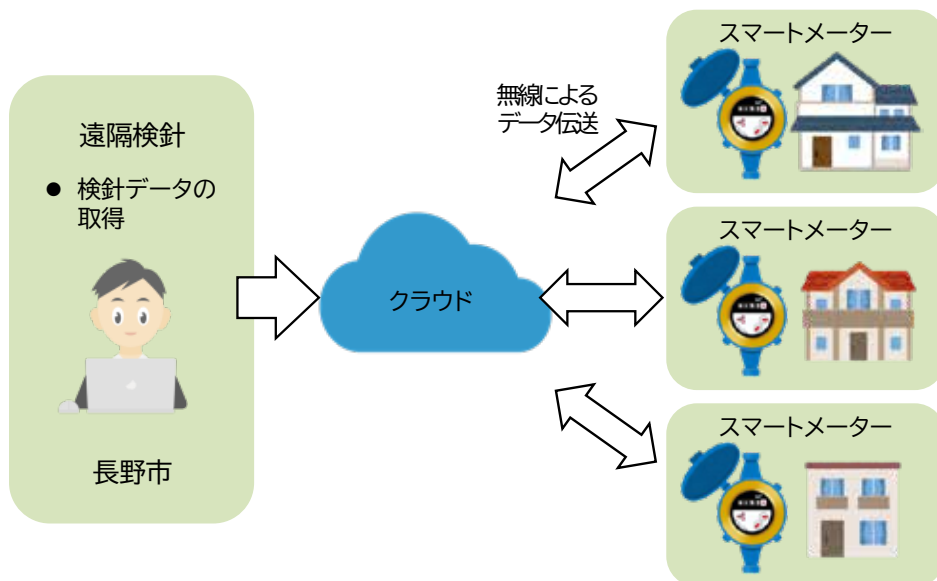



図 42 水道メーターのスマート化のイメージ

³⁸ スマートメーター：通信機能を有した電子式のメーターのこと。

検討8 ドローン・ロボット等を活用した課題解決に向けた検討

担当課	行政 DX 推進課
現状・課題	ドローンやロボット等の技術の活用による行政課題の解決方法についての検討が必要です。
事業の概要	様々な分野へのロボット・衛星画像解析等の導入・活用による課題解決方法の検討を行います。 災害対応におけるドローンの活用について検討します。
期待される事業の効果	ドローンやロボット等の活用により、公共施設の維持管理（庁舎管理・漏水調査等）や災害対応など、行政が抱える様々な課題の解決や、効率化に伴う経費削減等の効果が期待されます。
関係所属	
第五次長野市総合計画後期基本計画の関連する施策	
7-1-2 暮らしを支える生活機能の維持	
	

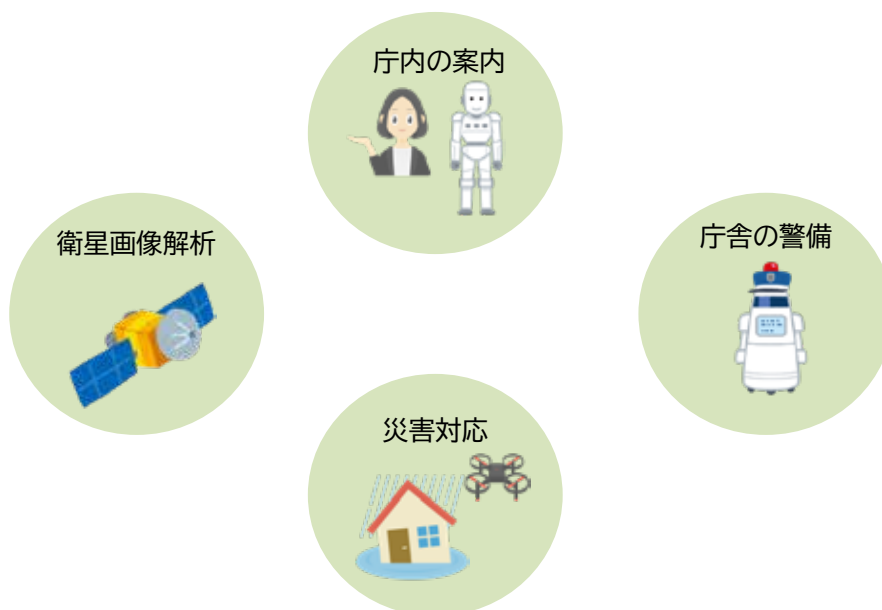


図 43 ドローン・ロボット等を活用した課題解決に向けた検討のイメージ

第5章 計画の推進に向けて

1 計画の推進体制

本市では、行政事務の効率化及び市民サービスの向上を図るため、副市長を最高情報責任者として、その下に、高度情報化の推進に関することなどを調査及び審議する「長野市高度情報化推進委員会（以下、「推進委員会」という。）」を設置しています。本計画の実施に当たっては、推進委員会を中心として、全庁的に推進・管理を行います。また、推進委員会には、特定の事項を専門的に調査及び研究するため部会を置くことができるものとしており、必要に応じて所属の枠を超えた庁内連携の下、情報化を推進していきます。

また、令和4年度、行政DX推進課を新設しました。行政DX推進に当たって中心となり、各担当課の取組を支援するなど司令塔の役割を果たします。

なお、計画の推進に当たっては、デジタル人材の育成・確保が肝要であることから、研修や実際の取組等を通じて庁内職員の能力伸長を図るほか、専門的見地からの助言など外部人材の活用も視野に入れながら、取組を進めていきます。

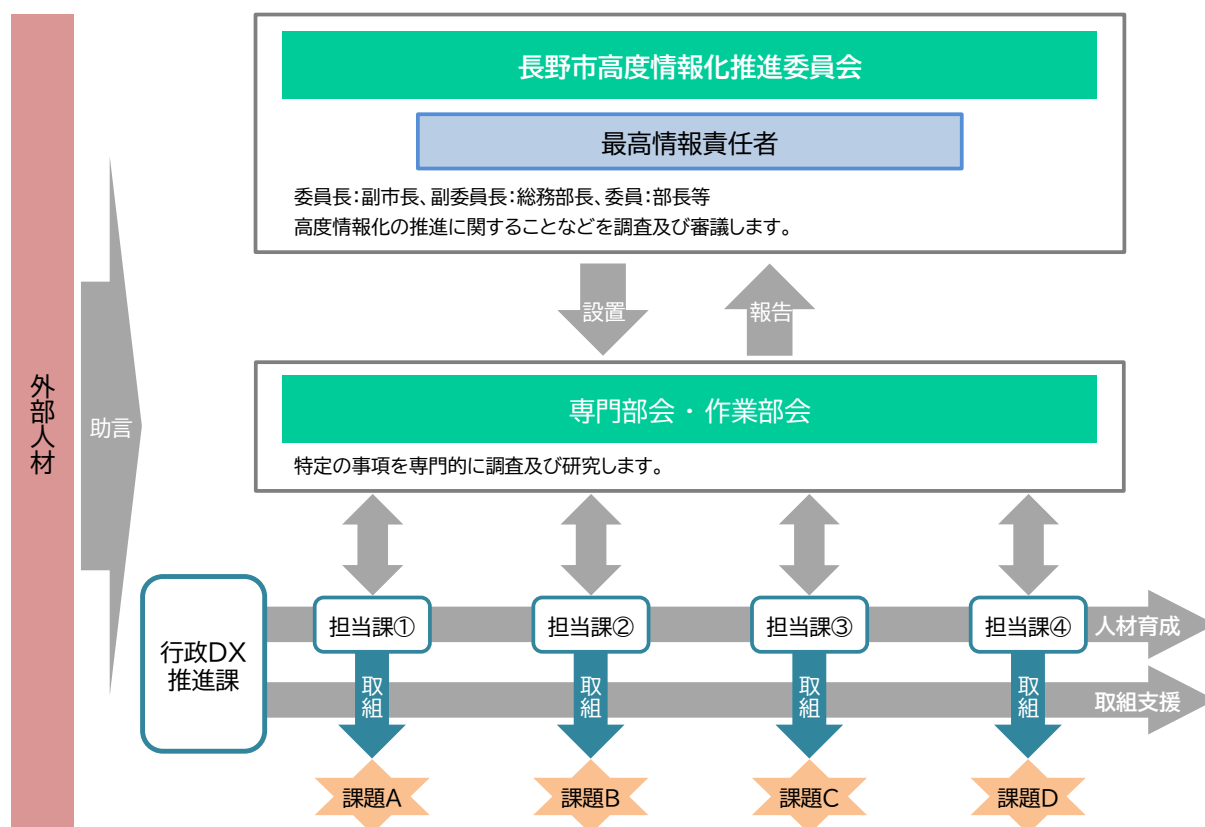


図 44 計画の推進体制

2 計画の進行管理

本計画に基づく取組を確実に実施し成果を出すために、PDCA サイクルによるマネジメントを実施します。

取組の実施状況、目標の達成状況、今後の実施方針等を評価・検討し、情報化に関する国の動向や社会情勢、デジタル技術の進展なども踏まえて取組や目標の見直しを行っていきます。

また、その結果を高度情報化推進委員会において報告・管理することで、取組を確実にかつ効率的に推進するとともに、適切な進行管理に努めていきます。

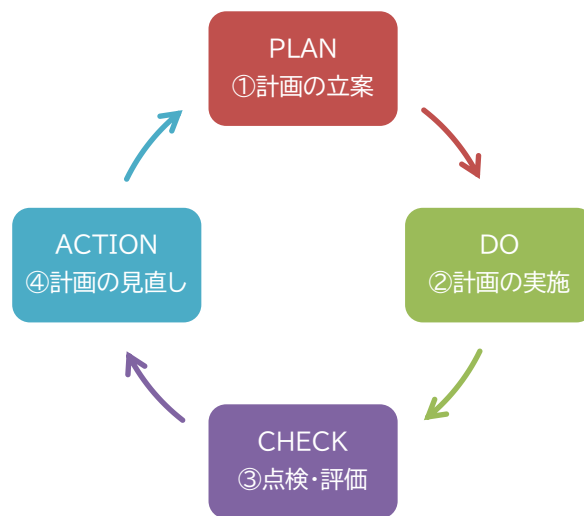
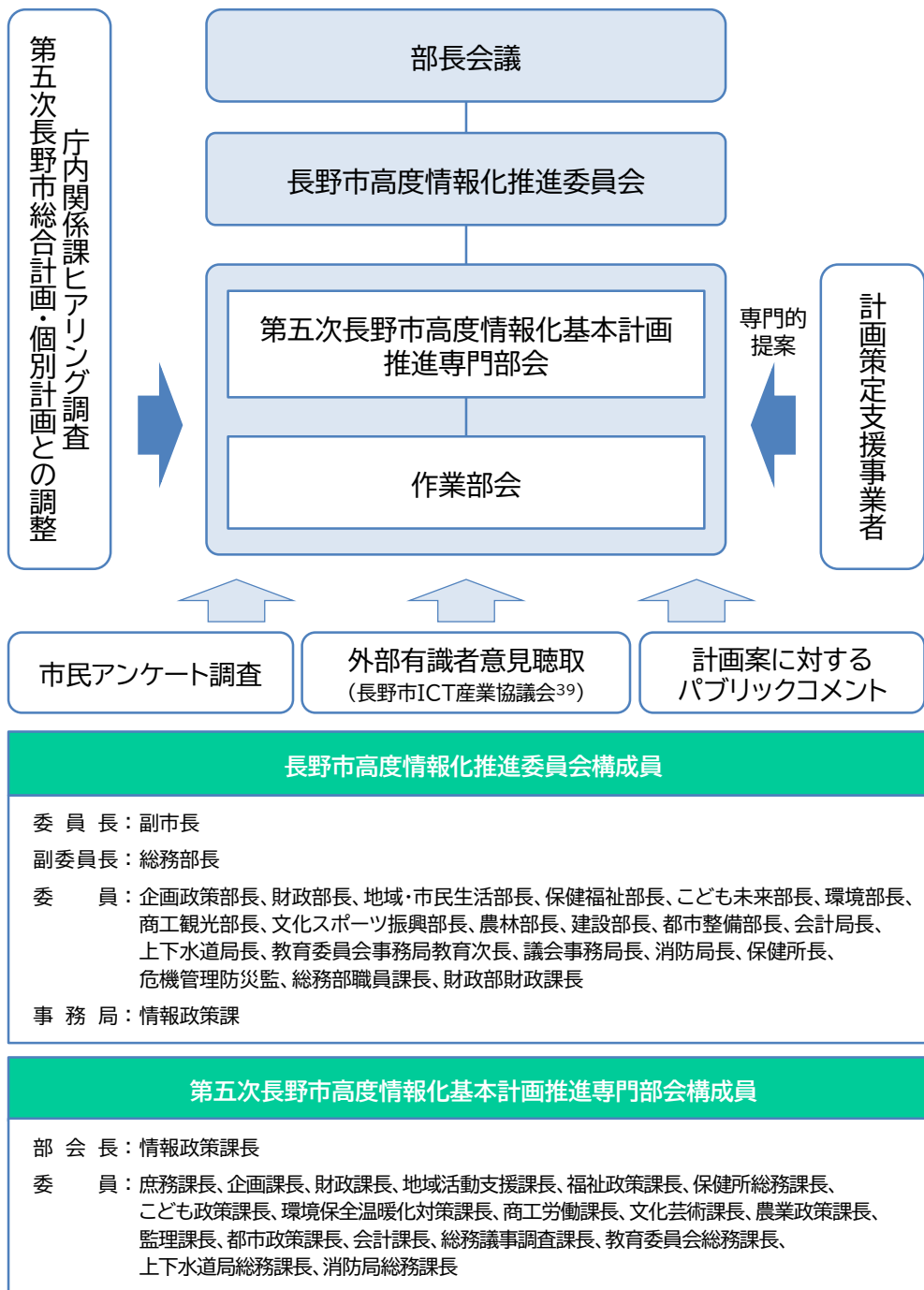


図 45 PDCA サイクルによる計画の進行管理

第6章 資料編

1 策定体制

(令和2・3年度)



³⁹ 長野市 ICT 産業協議会：長野市内の情報サービス企業による会員相互の連携により、情報サービス産業の健全な発展を図るとともに、地域社会の情報ネットワーク化・活性化に寄与することを目的として設立された団体

2 外部有識者意見聴取・パブリックコメント実施結果

(1)外部有識者意見聴取

より市民や地域等のニーズに適合した計画とするため、ICT 産業界における専門的見地からの本計画（案）への意見・要望等について長野市 ICT 産業協議会に依頼しました。

意見等の提出に当たっては、主に「長野市の5年後を見据えた計画となっているか」、「情報化の取組が、最新のデジタル技術の動向が反映された内容となっているか」を観点として依頼しました。

ここで提出された意見等を考慮し、内容に応じて計画（案）の修正・追加を行いました。

○依頼期間：令和3年6月18日～令和3年7月9日

○意見等の件数：8件

(2)市民意見の反映

本計画の策定に当たり、市民アンケートを実施するとともに、庁内関係部署による事業の洗い出しをもとに、高度情報化推進委員会や専門部会等により調査・審議した本計画（案）について、「長野市まちづくり意見等公募制度 実施要綱」に基づき、市民意見等の募集（パブリックコメント）を実施しました。

ここで提出された意見等を考慮し、内容に応じて計画（案）の修正・追加を行いました。

○募集期間：令和4年2月2日～令和4年2月28日

○意見等提出者数：2人

○意見等の件数：6件

3 目標指標一覧

施策分野											
取組	目標指標項目	指標の説明	担当課	現状値	目標値						
				R2	R4	R5	R6	R7	R8		
施策分野1 手続のオンライン化											
1	各種証明書交付申請のオンライン化	オンライン交付申請受付数 [効率化された職員の作業時間※] ※1件当たり5分として算出	各種証明書のオンライン交付申請受付件数のこと。 窓口業務が効率化された時間を表す。	市民窓口課	—	0件 [0時間]	0件 [0時間]	1,300件 [108時間]	2,080件 [173時間]	3,328件 [277時間]	
		目標値設定の説明					郵送請求(第三者請求除く。)戸籍分(30%)のうち、一般分(20%)をオンライン請求分として設定(R2実績22,185件×0.3×0.2=1,300件) コンビニ交付件数の増加割合(H29~R2の対前年度比の平均値 160%増)参考目標値を設定。				
2	マイナンバーカードの普及推進	マイナンバーカード交付率	マイナンバーカードの人口に対する交付率のこと。市民への交付状況を表す。	市民窓口課	22.4%	55%	57%	59%	61%	63%	
		目標値設定の説明					平成28年から令和2年度の交付率の対前年度比年5%を参考に目標値を設定。				
3	電子申請の推進	電子申請の利用件数	電子申請が利用された件数のこと。行政手続等における市民のオンラインの活用状況を表す。	行政DX推進課	9,083件	10,990件	12,089件	13,298件	14,628件	16,091件	
		目標値設定の説明					令和2年度における電子申請の利用件数を基に、おおむね年間10%ずつの増加を見込み、目標値を設定。				
		電子申請の登録手続件数	電子申請が可能な手続件数のこと。行政手続等における長野市のオンライン化の推進状況を表す。	行政DX推進課	162件	196件	216件	237件	261件	287件	
		目標値設定の説明					令和2年度における電子申請の登録手続件数を基に、おおむね年間10%ずつの増加を見込み、目標値を設定。				
施策分野2 市民と行政をつなぐ情報発信											
4	長野市公式HPによる情報発信	ホームページ閲覧者の満足度	公式ホームページのアンケートの設問「このページの情報は役に立ちましたか？」に対する回答のうち、「役に立った」と「普通」が占める割合のこと。公式ホームページから発信された市政情報に市民等が満足した割合を表す。	広報広聴課	72.1% (R元)	73%	73%	73%	73%	73%	
		目標値設定の説明					現状値を基に、令和4年度の公式ホームページ更改後も、その割合を上回る数値を維持するよう目標値を設定。				
5	AIチャットボットによるLINE公式アカウントの有効活用	公式アカウント友だち登録者数	市公式LINEアカウントを個々のLINEアカウントに登録している人数のこと。市民による市公式LINEアカウントの活用度合いを表す。	広報広聴課	3,896人	10,000人	12,000人	14,000人	16,000人	18,000人	
		目標値設定の説明					現状値を基に、令和3年度の市公式LINEアカウントのリニューアル後は、これを上回る友だち登録者数を目指し目標値を設定。				
6	健康情報管理システムの充実	乳幼児健診及びがん検診の受診率の平均	乳幼児健診、がん検診の受診率の平均。健康情報管理システムの充実による、市民の健康管理への関心の度合いを表す。	健康課	38%	—	41%	42%	43%	44%	
		目標値設定の説明					現状の受診率を基に、周知や啓発を通じた受診率の向上を見込み、目標値を設定。				
7	公文書館目録管理システムの導入	公文書館目録管理システムへの登録資料件数	公文書館目録管理システムへ登録された資料件数のこと。公文書館目録管理システムへ登録された資料のデジタル情報を市民が活用可能な状況を表す。	総務課公文書館	— (R3)	—	—	—	30,000件	30,000件	
		目標値設定の説明					令和3年度における資料数(約170千件)に今後の年間増加見込数(4千件)を加え、令和7年度から次期計画の年限も加算した年間平均処理件数を目標値として設定。(170千件+4千件/年×10年)÷7年=30千件				

施策分野										
取組	目標指標項目	指標の説明	担当課	現状値	目標値					
				R2	R4	R5	R6	R7	R8	
施策分野3 デジタルデバйд対策とリテラシー教育										
8	ICTを活用した講座の推進	オンライン開催に対応した講座を実施した館数	オンライン開催の希望があった市民向け講座のうち、オンライン化に対応した講座を実施した公民館・交流センター数。市民が移動の負担なく身近な場所で講座を受講できる機会の提供状況を表す。	家庭・地域学びの課	-	5	10	15	20	29
						目標値設定の説明 オンライン対応の講座を実施する館においても、そのノウハウが必要となるため、研修等を開催しながら対応できる館を増やしていくことを目指し、目標値を設定。				
9	デジタルデバйдの解消に向けた市民向けICT機器利活用への支援	ICT利活用講座等の開催数	市民向けICT利活用に関する講座の開催数のこと。市民がICT機器の利活用等について学べる機会の提供状況を表す。	家庭・地域学びの課	64回	70回	80回	85回	90回	95回
						目標値設定の説明 コロナ禍で開催件数が減少しているが、今後のワクチン接種の進展とコロナ禍の収束を考慮し、段階的にコロナ禍前の水準まで引き上げる目標とした。				
10	情報モラルの向上及び相談窓口の充実	教材「事例で学ぶNetモラル」へのアクセス件数	教材「事例で学ぶNetモラル」へのアクセス件数のこと。教材を活用した情報モラル教育の実施状況を表す。	学校教育課	4,514件	対前年度比増加	対前年度比増加	対前年度比増加	対前年度比増加	対前年度比増加
		目標値設定の説明 1人1台端末の導入により、環境が大きく変わりを踏まえ、前年度比増加を目指し、目標を設定。								
		青少年健全育成に関する出前講座の年間開催数	青少年健全育成活動に係る地域、学校、保護者、学年・学級PTA、市民団体などからの要請に基づき開催する出前講座の開催数のこと。市民が広く、情報モラルやネットトラブル回避などを含めた青少年健全育成に関して学べる機会の提供状況を表す。	家庭・地域学びの課	24回	25回	25回	25回	25回	25回
		目標値設定の説明 現状値をおおむね基本として、現体制で継続的に実施可能な開催数を踏まえ目標値を設定。								
11	デジタル化社会に対応した女性の活躍推進等に関する講座等の開催	女性のためのパソコン・デジタル化に関する資格取得・就労支援講座等の延べ開催回数	女性のための資格取得・就労支援講座等のうち、パソコン・デジタル化に関する講座等を開催した回数のこと。働きたい、働き続けたい女性への支援・取組状況を表す。	人権・男女共同参画課	60回	72回	86回	103回	123回	147回
		目標値設定の説明 現状値を基に、過年度のパソコン・デジタル化に関する講座数の推移を踏まえ、今後、更に社会のデジタル化進展を考慮し、毎年度、一定規模(前年比120%程度)の増加を見込んだ目標値を設定。								
施策分野4 データ活用										
12	オープンデータの活用推進	オープンデータ保有課による公開情報数(平成29年度からの累計)	長野市のオープンデータガイドラインに基づき、公開サイトに公開された情報数のこと。市民・地域・企業に向けたオープンデータが活用可能な状況を表す。	行政DX推進課	31件(H29～R2の累計)	35件	40件	45件	50件	55件
						目標値設定の説明 毎年5件ずつ公開数を増やしていくという第7次行政改革大綱実施計画に沿った方針を踏まえ、目標値を設定。				

施策分野										
取組	目標指標項目	指標の説明	担当課	現状値	目標値					
				R2	R4	R5	R6	R7	R8	
施策分野5 安全・安心										
13	防災アプリの機能拡充・充実	防災アプリのダウンロード数	長野市防災ナビのダウンロード数のこと。長野市防災ナビのダウンロードすることによって得られる防災情報等に対する市民の関心の度合を表す。	危機管理防災課	—	4,000件	6,000件	8,000件	10,000件	12,000件
					目標値設定の説明 長野市の人口のおよそ0.5%(2,000人)を基に、毎年度に同水準の増加を見込み、目標値を設定。					
14	長野市総合防災情報システムの更改	防災メールの登録者数	防災メールの登録者数(メール配信アカウント数)のこと。防災メールから発信される防災情報に対する市民の関心の度合を表す。	危機管理防災課	5,000人	7,000人	8,000人	9,000人	10,000人	11,000人
					目標値設定の説明 平成29年度から防災メールの登録者数が毎年度約1,000人ずつ増加していることから、同水準の増加を見込み、目標値を設定。					
施策分野6 行政経営										
15	システムの標準化	システムの移行数(令和6年度からの累計)	標準仕様書に準拠して開発されたシステムへ移行したシステム件数のこと。システム標準化への移行状況を表す。	情報システム課	—	—	1システム	8システム	20システム	20システム
					目標値設定の説明 標準仕様書の公開時期を参考に、国が目標としている令和7年度までに20システムを移行することを目標値として設定。					
16	建築行政共用データベースシステムの導入	システム導入により軽減された時間削減効果	システムの導入前と比べて削減された作業時間のこと。業務が効率化された時間を表す。	建築指導課	—	—	—	—	—	—
					目標値設定の説明 調査・研究結果をもとに、具体的な目標値を設定する。					
17	こども相談体制の整備	AIチャットボット構築後のLINE公式アカウント登録者数	令和3年度に稼働開始したLINE公式アカウントの、AIチャットボット構築後の登録者数のこと。保護者等によるLINE公式アカウントの活用度合いを表す。	こども政策課	—	—	—	11,000人	15,000人	20,000人
					目標値設定の説明 令和3年度の0～6歳児の数が19,223人であり、令和8年度までに児童数の約半数(≒10,000人)の保護者等によるアカウントの登録を目指し、目標値を設定。					
18	情報系システムの継続的な見直し	重大なセキュリティ事故件数(情報漏洩事案数、ウイルス感染事案数)	重大なセキュリティ事故(情報漏洩事案数、ウイルス感染事案数)の発生件数のこと。情報セキュリティマネジメントへの取組状況を表す。	情報システム課	0件	0件	0件	0件	0件	0件
					目標値設定の説明 様々な情報セキュリティ対策を講じることにより、重大なセキュリティ事故の発生がない状態を維持することを目指し、目標値を設定。					
19	情報システム調達プロセスの継続的な見直し	Sierによる専門的助言・支援率	原則として専門的助言や支援を受けるべき情報システム調達に関して、ICT調達ガイドラインの規定通り助言や支援を受けられた割合のこと。情報システム調達時等における専門的助言等による適正な事務遂行への取組状況を表す。	行政DX推進課	100%	100%	100%	100%	100%	100%
					目標値設定の説明 ICT調達ガイドラインの規定通り全ての情報システム調達に際して助言・支援を受けることを目指し、目標値を設定。					
20	情報セキュリティマネジメントの強化	eラーニングの実施率	情報セキュリティに関するeラーニングを実施した職員の割合のこと。情報セキュリティマネジメントへの取組状況を表す。	行政DX推進課	100%	100%	100%	100%	100%	100%
					目標値設定の説明 eラーニングの受講対象職員が全員受講し、情報セキュリティマネジメントの強化が図られることを目指し、目標値を設定。					
21	高機能消防指令情報システムの安定運用の継続	更改前に比べたシステムメンテナンス回数の削減割合	更改システム時におけるメンテナンス回数の削減割合のこと。コストの低減化とシステム安定稼働状況を表す。	通信指令課	—	—	—	—	—	90%
					目標値設定の説明 過去5年のシステムメンテナンス回数の平均値に対しての削減率を目標値に設定。					

施策分野										
取組	目標指標項目	指標の説明	担当課	現状値	目標値					
				R2	R4	R5	R6	R7	R8	
施策分野7 働き方改革										
22	ICタグを用いた図書館管理システムの構築	全貸出利用者のうち自動貸出機の利用率	貸出利用者のうち自動貸出機の利用率のこと。利用者の利便性向上と、カウンター業務の負担軽減状況を表す。	長野図書館、南部図書館	4.2%	5.0%	5.2%	5.4%	20%	50%
						目標値設定の説明 現状値を基に、過年度における利用率の対前年度比を参考に目標を設定。システム構築前は自動貸出機が設置されている長野図書館の貸出利用率とし、構築後は全館設置後の利用率増加を見込み、目標値を設定。				
23	AI-OCR・RPAの利用拡大による庁内業務の効率化	AI-OCRを利用した業務数(令和2年度からの累計)	AI-OCRを利用したことにより負担が軽減され、効率化が図れた業務数。庁内業務効率化への取組状況を表す。	行政DX推進課	4業務	6業務	8業務	10業務	12業務	14業務
		目標値設定の説明 AI-OCRを導入することにより、現行の事務の見直し等、通常業務とは別の負担が加わることから、着実に適用業務を増やしていく方針で目標値を設定。								
23		RPAを利用した業務数(令和元年度からの累計)	RPAを利用したことにより負担が軽減され、効率化が図れた業務数。庁内業務効率化への取組状況を表す。	行政DX推進課	3業務 (R元～R2の累計)	5業務	6業務	7業務	8業務	9業務
		目標値設定の説明 費用対効果を想定しながら適用業務を選定する必要があることから、着実に増加させていく方針で目標値を設定。								
24	職員DX研修の継続的な実施	研修受講率	研修対象者のうち、実際に研修を受講した職員の割合のこと。DXIに関する職員の育成状況を表す。	行政DX推進課	-	80%	80%	80%	80%	80%
						目標値設定の説明 業務等で参加できない職員の割合を20%と見込み、目標値を設定。				

4 用語集

索引	用語	説明
A	AI チャットボット	AI（人工知能）を活用した、利用者からの問いかけに対して自動応答するシステムのこと。
B	BPR	Business Process Re-engineering の略。業務や組織のあり方を抜本的に見直して、再構築する業務改革の手法のこと。
D	DFFT	Data Free Flow with Trust の略。プライバシーやセキュリティ・知的財産権に関する信頼を確保しながら、ビジネスや社会課題の解決に有益なデータについて、国際的に自由なデータ流通の促進を目指す考え方
D	DX（デジタルトランスフォーメーション）	将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変すること。企業が外部エコシステム（顧客、市場）の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム（組織、文化、従業員）の変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム（クラウド、モビリティ、ビッグデータ／アナリティクス、ソーシャル技術）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。（「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」（令和2年7月17日閣議決定）より）
I	ICT-BCP	情報システム部門（ICT 部門）において、災害や事故を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画
I	ICT ガバナンス	ICT に関する取組において、全ての活動及び成果、関係者を適正に統制し、目指すべき姿へと導くための仕組みを組織に組み込むこと、又は、組み込まれた状態のこと。
I	ICT 調達ガイドライン	ICT の調達を行うために必要となる基本的な考え方や、実施手順について基準となる目安などを示したもの
I	ICT リテラシー	単なる ICT の活用・操作能力のみならず、メディアの特性を理解する能力、メディアにおける送り手の意図を読み解く能力、メディアを通じたコミュニケーション能力までを含む概念
I	IC タグ	IC チップとアンテナを内蔵したタグ（荷札）のこと。タグの中には個別の識別情報等が格納されており、電波を利用してデータの送受信を行うことが可能
I	IoT	Internet of Things の略で、「モノのインターネット」と呼ばれる。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出す。

索引	用語	説明
L	LPWA	Low Power Wide Area の略。省電力性やサービスエリアの広域性等を特徴とする無線通信システム
R	RPA	Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータを操作して手作業で行う機械的な事務処理などの作業を自動化する技術のことで、業務の効率化が期待できる。
S	SDGs	Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略。2015年9月の国連サミットで採択された、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標。17のゴール・169のターゲットから構成されており、地球上の誰一人取り残さない社会の実現を目指すもの。国が定めたSDGs実施指針改定版（令和元年12月）では、地方自治体においては達成に向けた体制づくりのほか、各種計画へSDGsの要素の反映が期待されていることなどが示されている。
S	SIer	System Integrator（システム・インテグレータ）の略。情報化企画立案からシステム構築・運用に至る各段階で、助言・アドバイス、業務支援を行う外部専門家のこと。
S	SNS	ソーシャルネットワークングサービス（Social Networking Service）の略。登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと。
S	Society5.0	内閣府の第5期科学技術基本計画において提唱された、「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（Society）」のこと。
W	Wi-Fi	wireless fidelity の略。無線LAN機器が標準規格に準拠し、その相互接続性が無線LAN製品の普及促進を図ることを目的とした業界団体（Wi-Fi Alliance）により認証されたことを表す。
あ	アクセシビリティ	情報やサービス、ソフトウェア等が、どの程度広汎な人に利用可能であるかを表す語。特に高齢者や障害者等にとって、どの程度利用しやすいかということを意味する。
お	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あり、人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするものこと。
く	クラウドサービス	手元のコンピュータで利用していたソフトウェアやデータなどを、インターネットを通じてサービスとして利用者に提供するもの
こ	高機能消防指令情報システム	市民からの119番通報を受付し災害通報の覚知、出動車両の自動編成、出動指令、現場作戦支援を統括する災害対応の基幹となるシステム
こ	コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して、住民票の写し・印鑑登録証明書等をコンビニエンスストアで取得できるサービス

索引	用語	説明
し	人工知能 (AI)	Artificial Intelligence の略。人間の脳が行う学習、推論、判断等の知的な機能を、コンピュータなど人工的な方法で実現する技術のこと。
す	スマートメーター	通信機能を有した電子式のメーターのこと。
せ	セグメント配信	利用者を年齢や性別などの属性情報で分類し、それぞれの分類のニーズに適した情報を配信すること。
そ	総合防災情報システム	災害情報の収集や防災情報を管理し、市民へ迅速な情報提供を行う、また、災害による被害の軽減を図るため、防災メールの配信と防災情報ポータルサイトの更新を行うためのシステム
そ	ソーシャルメディア	ブログ、ソーシャルネットワーキングサービス (SNS)、動画共有サイトなど、利用者が情報を発信し、形成していくメディア。利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、互いの関係を視覚的に把握できるのが特徴
た	第5世代移動通信システム (5G)	「超高速」、「多数同時接続」、「超低遅延」といった特徴を持つ次世代の移動通信システム
て	デジタルアーカイブ	有形・無形の文化資産等を、デジタル化して保存等を行うこと。文化資産等の修復・公開や、ネットワーク等を通じた利用が容易となる。
て	デジタル手続法	正式名称は「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」。デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定めたもの
て	デジタルデバイド	パソコン、インターネットなどの情報技術を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差のこと。情報格差ともいう。
て	デジタルリテラシー	デジタル機器の操作などに関する能力や、情報を取り扱う上での理解、さらには情報及び情報手段を主体的に選択し、収集活用するための能力（出典：「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」）
て	テレワーク	ICT を活用して、場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方。企業等に勤務する被雇用者が行う雇用型テレワーク（例：住宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス等での勤務）と、個人事業者・小規模事業者等が行う自営型テレワーク（例：SOHO、住宅ワーク）に大別される。
な	長野市 ICT 産業協議会	長野市内の情報サービス企業による会員相互の連携により、情報サービス産業の健全な発展を図るとともに、地域社会の情報ネットワーク化・活性化に寄与することを目的として設立された団体

索引	用語	説明
ひ	ビッグデータ	ソーシャルメディア内のテキストデータ、スマートフォン等に組み込まれた GPS (全地球測位システム) から発生する位置情報、時々刻々と生成されるセンサーデータなど、ボリュームが膨大であるとともに、構造が複雑化することで、従来の技術では管理や処理が困難なデータ群
ま	マイナポータル	行政機関がマイナンバーの付いた自分の情報をいつ、どこでやりとりしたのか確認できるほか、行政機関が保有する自分に関する情報や行政機関から自分に対しての必要なお知らせ情報等を自宅のパソコン等から確認できるもの
ま	マイナンバー	日本国内に住民票を有する全ての方が、一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。行政の効率化や国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤
ま	マイナンバーカード	申請により交付される IC チップ付きのプラスチック製カード。顔写真・氏名・住所・生年月日・性別・マイナンバーが記載され、本人確認書類として利用することができるほか、電子申請などに利用できる。
わ	ワークライフバランス	老若男女誰もが、仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発など、様々な活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態

長野市行政 DX 推進計画

令和4年4月発行

発行：長野市

編集：長野市総務部情報化推進グループ行政 DX 推進課

〒380-8512 長野市大字鶴賀緑町 1613 番地

TEL 026-224-7506（直通） FAX 026-224-5110

ホームページ <https://www.city.nagano.nagano.jp/>

E-mail gdx@city.nagano.lg.jp
