

ICT（情報通信技術）の活用について

1 今後の ICT 活用を検討する際のポイント（区の課題認識）

【これまでの区の ICT 活用の大きな流れ】

昭和 41（1966）年	住民税賦課や給与事務処理に初めて電子計算機を導入
昭和 54（1979）年	住民記録システムを導入
昭和 61（1986）年	漢字処理の住民票電算発行の導入
	「杉並区個人情報保護条例」及び「杉並区情報公開条例」同時制定（23 区初）
平成 14（2002）年	「杉並区情報化基本方針」及び「杉並区情報化アクションプラン」の策定
平成 15（2003）年	必要な職場に対し一人 1 台のパソコンを配置
平成 19（2007）年	文書管理、財務会計、庶務事務を一体的に運用する統合型システムの稼働
平成 21（2009）年	情報政策監の設置（令和 2（2020）年現在空席）
平成 24（2012）年	情報化経費精査事業開始（システムの必要性・経費精査）
平成 29（2017）年	「杉並区情報化基本方針」の改定
令和元（2019）年	「杉並区情報化アクションプラン」の改定

【区における ICT 活用の現状】

高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT 基本法）の制定（平成 12 年（2000 年）以降、多くの自治体において、ICT を活用した業務の高度化、効率化が進められてきました。区においても、この間、杉並区情報化基本方針や杉並区情報化アクションプランを策定し、これらに基づいて ICT 活用に取り組んできましたが、デジタル社会の急速な進展を見据えたとき、区の ICT 活用の取組については、以下のような課題があるものととらえています。

- 情報化基本方針では、個々の施策や取組を進めていくにあたっての方向性は示していますが、ICT の活用に関する目的や方針が必ずしも明確となっておらず、職員間で十分に共有されているとは言い難い状況があります。このため、今後、基本構想及びそれに基づく行政計画を策定する中で、区としてのデジタル化に向けた対応方針や道筋をしっかりと描き、庁内一丸となって気運の醸成を図っていく必要があります。
- 区民の視点に立った ICT 活用や区民サービスの変革のためには、専門人材の登用や ICT に通じた職員の育成などが必要になってくることを踏まえると、今後はデジタル化を担う高度人材をいかに確保していくのが大きな課題となります。
- 現時点では、各所管部署が個別に構築しているシステムについて、個々のカスタマイズによる追加投資などの高コスト体質が残存していることから、今後のデジタル化・オンライン化を見据えて、全庁のシステムを最適化していく必要があります。

【ICT の活用の検討に当たって】

上記の区における ICT の現状と課題を踏まえ、今後の ICT 活用を検討するに当たって、次のカテゴリーごとに「これまでの取組」と「今後の課題」をまとめました。

- 行政運営のデジタル化
- ICT ガバナンス（セキュリティの確保・ICT 人材の確保・システムの最適化）
- ICT 活用による区民サービスの向上

2 行政運営のデジタル化

(1) これまでの取組

【事務のシステム化】

平成 19 (2007) 年度から、文書管理 (決裁や文書保管等)、財務会計、庶務事務を一体的に運用する統合型システムを導入しました。現在、文書管理システムによる決裁文書の 6 割以上が電子化されていますが、ペーパーレスの徹底には至っていません。

【ICT 活用による効率化】

AI や RPA 等の新たな技術を活用し、業務の効率化や利便性の向上に努めています。本年度は、飼犬・飼主の登録業務や税務賦課事務等へ RPA を導入し、今後も対象事業を拡大する予定です。また、保育所入所 AI 選考システムを、本年度の入所選考作業から運用を開始するほか、AI 搭載ロボットによる庁舎案内の実証実験を実施します。

【テレワークの実施】

感染症の流行や大規模災害発生時等に業務を継続できる環境の整備を図る必要があることから、職員が専用端末により、在宅で職場のパソコンをリモート操作できるテレワークシステムを本年度中に導入します。まず、専用端末 100 台で実施し、働き方改革の観点や利用状況等を踏まえ、今後の専用端末の台数や平時における実施の拡大について検討していきます。

(2) 今後の課題

- Society5.0 時代にふさわしい「杉並区のデジタル・ガバメント」の基本的な方針を確立する必要があります。
- 国において、デジタル庁の新設や押印・対面・書面原則の撤廃等、ICT 化の推進に向けた動きが活発になっています。こうした国の動向に注視しながら、新たな行政課題への対応や業務の効率化、区民の利便性向上のために、行政手続の見直しのほか、AI や RPA などの新たな技術を積極的に活用していく必要があります。
- 煩瑣な事務作業を AI や RPA に移行させることにより、職員がより高度な業務に注力できる環境をつくる必要があります。
- AI 等に職員の経験を蓄積・代替させるなど、将来的な人口減少局面においても、必要な区民サービスを持続的に維持できる環境整備を意識していく必要があります。

3 ICT ガバナンス（情報セキュリティの確保・ICT 人材の確保・システムの最適化）

（1）これまでの取組

【情報セキュリティ対策】

- 最高情報セキュリティ責任者（CISO）を副区長、情報セキュリティ管理者を各課長として、区の情報資産の管理及び情報セキュリティ対策を講じています。また、情報セキュリティインシデントの発生に備え、緊急即応体制（CSIRT）を構築し、迅速で適切な対応ができるよう、毎年度、訓練を実施しています。
- インターネットでの Web 閲覧やメール送受信の際は、東京都のセキュリティ監視サービス（SOC）により、サイバー攻撃等を防ぐ対策を講じています。

【ICT 人材の育成・確保】

各職場における ICT の活用や情報セキュリティの確保を担う情報リーダーを育成してきました。平成 21（2009）年には、情報化施策に係る技術的な支援及び助言を行う情報政策監を設置いたしました。現在は空席となっております。

【住民情報系システムの再構築】

区の住民情報系システム（住民基本台帳等の区民生活に密接に関係する業務を処理するシステム）は、この間、大型汎用機により運営してきましたが、度重なる改修等により、システム構造の複雑化が進み、管理・改修経費や職員負担の増大等を招いている状況にありました。こうした状況を踏まえ、コストの削減及び効率的な行政運営を実現するために、現在、オープン系システムへの移行に向けた住民情報系システムの再構築に取り組んでおり、令和 3 年 1 月に稼働する予定です。

（2）今後の課題

- 日々進化していくサイバー攻撃に対抗するため、常に最新で最適なセキュリティ対策を講じる必要があります。
- 現在、情報政策監は空席となっておりますが、今後の区における ICT に関する取組みを戦略的に推進していくためには、ICT 全般に精通した人材の登用が欠かせません。区職員の専門性の確保、向上はもとより、民間人材の活用を積極的に進めていく必要があります。
なお、有為な人材の登用を図るという観点から、その任用のあり方などについても検討を進めることが大切であると考えます。
- ICT の活用にあたっては、ユーザビリティの向上（区民にとっての使いやすさ、わかりやすさ）など、区民の視点からの意見が重要であり、区民との協働による ICT 活用という観点での検討が欠かせません。
- 国は、自治体行政のデジタル化に向け、住民基本台帳などの業務について、自治体の情報システムや様式・帳票の標準化等を図る取組を進めています。今後、国の動向を注視しながら、それらの標準化等に対応していく必要があります。

4 ICTの活用による区民サービスの向上

(1) これまでの取組

【オープンデータ】

区では、協働の推進、区政の透明性や信頼性向上等を目的として、「杉並区オープンデータ推進ガイドライン（平成28(2016)年9月)」を定め、オープンデータの取組を推進していますが、区民への周知や公開されているオープンデータの種類は十分ではありません。

【電子申請】

平成16(2004)年度から、区民の利便性向上を目的として、東京都と都内市区町村で共同運営している東京電子申請の活用を開始しました。がん検診申し込みやイベント参加申し込み等、主に本人確認(電子署名)を必要としない簡易な申し込みを活用されており、本人確認が必要な「申請」には、ほとんど使われていない状況です。

【Wi-Fi環境の整備】

- 地域BWAを活用したWi-Fiスポットの設置を進めています。災害対策としての震災救済所へ最優先に設置するとともに、区民の利便性向上のために、地域区民センターや図書館、観光目的としてアニメーションミュージアムや大田黒公園等に設置予定です。次世代移動通信システムのローカル5G導入に向けた検討には至っていません。
- GIGAスクール構想の一環として、本年度中に小中学校の児童生徒に一人一台の専用タブレット端末を配布し、これに伴い、Wi-Fi環境が整わない家庭にルーターを貸し出すなどの支援を行います。

【ソーシャルメディアの活用】

区では、区取組や災害、観光等に関する情報を、即時に速やかに区民に発信するため、平成27(2015)年からソーシャルメディアの活用を開始しています。現在は、ツイッター、フェイスブック、ユーチューブ、クックパッド、インスタグラムの5つのSNSを活用し、12個のアカウントを運用しています。区の情報発信ツールとして、今後も拡大していく予定です。

(2) 今後の課題

- 民間保有のデータとの相互共有等を視野に、オープンデータをさらに充実させ、ビッグデータとしての活用を検討する必要があります。
- 区民の利便性向上のほか、人との接触機会の低減の観点からも、オンライン申請や行政手続のデジタル化の一層の推進が求められています。
- 現在、杉並区のマイナンバーカード取得率は約3割ですが、今後の取得率の推移や国の動向を見据え、マイナンバーカードの利活用を検討する必要があります。
- ICTを活用した新たな区民サービスを提供し、区民福祉の向上に努めていく必要があります。
- 区内に存在する「ヒト・モノ等の遊休資源」の有効活用を可能とするために、区民が安心して登録・取引ができるプラットフォームを構築するなど、シェアリングエコノミーに関する取組を検討していく必要があります。
- ソーシャルメディアの特性を最大限に有効活用する観点からは、区民等との双方向コミュニケーションツールとしてのSNSを、行政サービスの中でどのように活用できるかについて考えていくことが必要です。
- デジタルデバйд対策として情報リテラシー教育を進め、全ての区民が同様のサービスを受けられる環境とすることが必要です。

《参考資料》

- 杉並区情報化基本方針 平成 29 年度～33 年度（2017～2021 年度）
- 杉並区情報化アクションプラン 令和元～3 年度（2019～2021 年度）
- 杉並区オープンデータ推進ガイドライン
- 基本構想審議会第 4 部会参考資料【杉並区の ICT に関する状況】
 - ・ ICT を活用した主な事業実績（平成 24（2012）年度以降）
 - ・ 文書管理システムにおける起案・供覧文書の電子化率と全庁的な紙使用量の推移
 - ・ 押印が必要な書類数
 - ・ 区のオープンデータの状況
 - ・ 区の電子申請の状況（令和元（2019）年度）
 - ・ マイナンバーカード交付状況
 - ・ 住民情報系システム再構築の概要図