甲賀市ICT推進ビジョン

デジタル化からDXへ

令和７年(2025 年)４月

甲賀市

AI　ビッグデータ　GX　DX

目次

第１章　計画の基本的な考え方 3
１．計画改定の趣旨 3
２．計画の位置付け 3
３．計画の期間 4
第２章　ＩＣＴを巡る社会の動向 5
１．情報化を取り巻く状況 5
２．国の動向 6
（１）自治体フロントヤード改革の推進 6
（２）自治体の情報システムの標準化・共通化 6
（３）公金収納におけるｅＬＴＡＸの活用 7
（４）マイナンバーカードの普及促進・利用の推進 7
（５）セキュリティ対策の徹底 7
（６）自治体のＡＩ・ＲＰＡの利用推進 8
（７）テレワークの推進 8
（８）デジタル田園都市国家構想・環境保護 8
３．県の動向 9
第３章　本市の現状と市民ニーズ １０
１．令和６年度までの主な取組 １０
（１）行政のデジタル化による市民サービスの利便性向上、業務の効率化 １０
（２）スマートシティの実現による安心して快適に生活できるまちづくり １２
（３）ＩＣＴインフラの地域展開、地域情報基盤の活用推進 １５
（４）ＩＣＴ人材の育成、デジタル格差対策 １５
２．市民意識調査の結果 １７
第４章　本計画の方針 １９
１．基本理念 １９
２．デジタル社会の実現に向けた指針 １９
３．取組方針 １９
（１）目的志向型のＩＣＴ活用 １９
（２）デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）推進 ２０

（３）市民の利便性と効率的な事務処理の両立 ２０
（４）効率化の徹底とサービス品質の確保 ２０
（５）周辺自治体、企業・地域等との連携 ２０
（６）デジタル活用の促進と配慮 ２０
（７）ＡＩ技術の倫理的な活用 ２０
第５章　推進体制の構築 ２２
１．組織体制の整備 ２２
２．進行の管理 ２２
第６章　施策の展開 ２３
１．行政のデジタル化による市民サービスの利便性向上、業務の効率化 ２３
（１）更なる行政手続のオンライン化、ワンストップ化 ２３
（２）ＡＩ、ＲＰＡ等を活用した業務効率化の推進 ２４
（３）マイナンバーカード活用の推進 ２４
（４）情報システムの整備、システムの標準化・共通化 ２５
（５）情報セキュリティ対策 ２６
２．スマートシティの実現による安心して快適に生活できるまちづくり ２７
（１）公共交通の利便性向上 ２７
（２）地域社会のデジタル化推進 ２７
（３）中山間地域の課題解決 ２８
（４）日常生活における安心・安全の確保 ２８
（５）社会福祉、生活の質（ＱｏＬ）の向上 ２８
（６）オープンデータ、資料のデジタル公開の推進 ２９
３．ＩＣＴインフラの活用推進 ３０
（１）光ファイバーケーブルを活かした、より高度な情報ネットワークの整備促進 ３０
（２）ＩＣＴインフラの活用推進 ３０
４．ＤＸを推進する人材の育成、デジタル格差対策 ３０
（１）教育の情報化 ３０
（２）デジタル人材の確保・育成 ３１
（３）高齢者等へのデジタル活用支援 ３１
（４）インターネットによる人権侵害、犯罪防止への対応 ３２

第１章　計画の基本的な考え方

１．計画改定の趣旨

令和３年度の甲賀市ＩＣＴ推進ビジョン策定からわずか４年ほどの間に、情報通信技術（ＩＣＴ）の発展は、日常生活や経済活動の様々な場面で更なる変化をもたらしてきました。

令和２年通信利用動向調査（令和３年６月総務省）において、全国で６８．３％であったスマートフォン保有率も、令和５年通信利用動向調査（令和６年６月総務省）では７８．９％と増加傾向にあります。

以前にも増して毎日の暮らしの中にＩＣＴが溶け込み、生活が便利になっただけではなく、場所や時間にとらわれない働き方による仕事と育児・介護等の両立、ハンディキャップを持つ人の社会参加、外国人との言葉の壁の解消等、共生社会の実現にも役立っています。

またＩＣＴは、地方創生の切り札としても期待されており、本市が第２次甲賀市総合計画（以下「総合計画」といいます）の第３期基本計画において「人口減少対策に引き続き取り組むための３つのテーマ」としている「子育て・教育」「地域経済」「福祉・介護」を推進し、利便性を向上するうえで不可欠な要素と言えます。

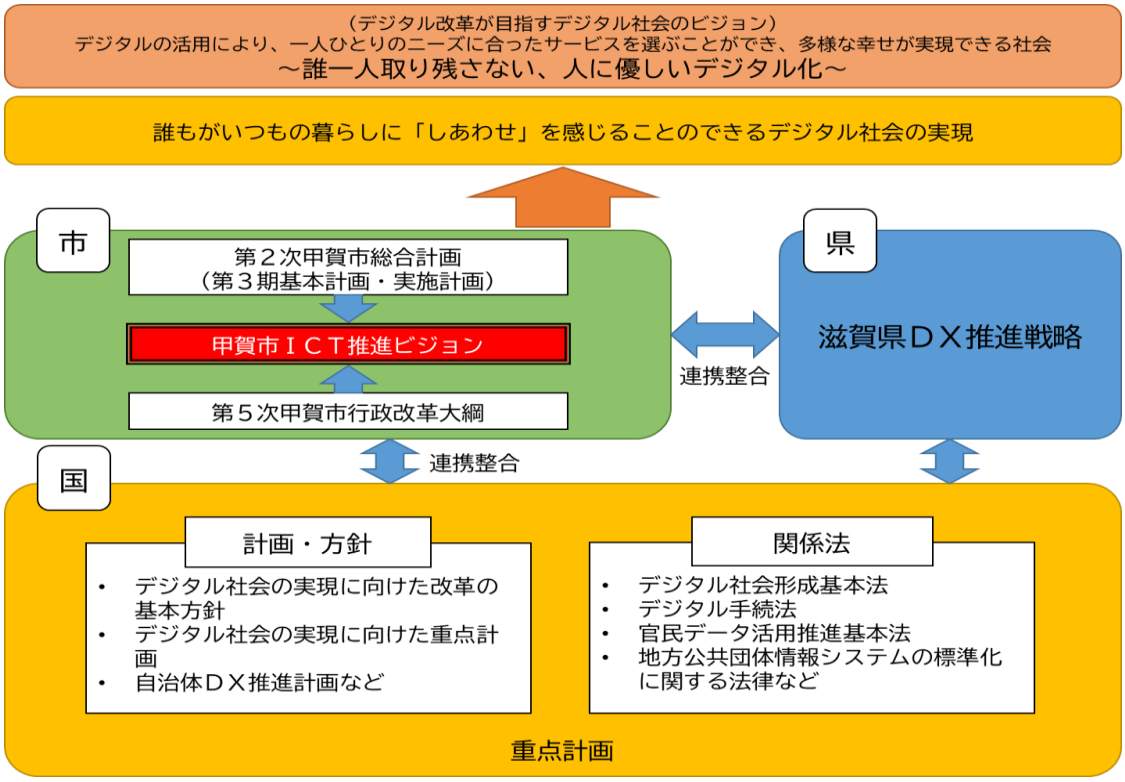
更には、安心して暮らせる住みよいまちを実現するために、市民（地域）、事業者、行政との協働が必須であり、そのためにもＩＣＴの活用、そして、業務の効率化を推進し、市役所全体でデジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）[1]の取り組みを進めていくことが今まで以上に必要とされています。

以上を踏まえ、総合計画（第３期基本計画）の目標を達成するために、誰ひとり取り残されることのない「誰もがいつもの暮らしに『しあわせ』を感じることのできるデジタル社会の実現」に向けた取り組みを推進することを目的として、これまでの取り組みを継承しつつ、社会状況の変化等に合わせて、今回、甲賀市ＩＣＴ推進ビジョンを改定するものです。

２．計画の位置付け

本計画は、総合計画を上位計画とする分野別計画に位置付けられるものであり、総合計画（第３期基本計画）で定める施策や他の分野別計画、特に第５次甲賀市行政改革大綱との整合を図りながら、本市のめざすまちづくりをＩＣＴ利活用の側面から推進するとともに、これまでとこれからの取り組みを広く市民へ周知する役割も兼ねております。

また、官民データ活用推進基本法（平成２８年法律第１０３号）に基づく、市町村官民データ活用推進計画としても位置付けます。



３．計画の期間

本計画の計画期間は、総合計画（第３期基本計画）に合わせ、令和７年度（２０２５年度）から令和１０年度（２０２８年度）までの４年間とします。

なお、社会状況の変化を踏まえ、期間の途中であっても必要に応じて見直しを行うほか、国等による制度整備や国の設定目標を前提とする施策については、国等の計画に併せて取り組みを進めていきます。

		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
		H29	H30	H31	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
総合計画	基本構想	計画期間：１２年											
	基本計画	第１期				第２期				第３期			
行政改革大綱		第３次（平成２７年より）				第４次				第５次			
ICT推進ビジョン						前計画期間				計画期間			

第２章　ＩＣＴを巡る社会の動向

１．情報化を取り巻く状況

社会全体におけるＩＣＴの位置づけは、「甲賀市ＩＣＴ推進ビジョン」を策定した令和３年度当時と比較しても大きく変化しました。

令和５年通信利用動向調査（令和６年６月総務省）によると、インターネット利用者の割合は、全体の８６．２％と前回とほぼ横ばいでしたが、先述しました個人のスマートフォンの保有割合は７８．９％と１０％ほど増加しており、また滋賀県においては、インターネット利用者の割合が９０．８％、個人のスマートフォンの保有割合は７８．１％と全国同様に増加しています。

通信技術において、令和２年３月からサービスの提供が開始された５Ｇ（第５世代移動通信システム）[2]は、令和５年度末の整備目標９５％を１年前倒しで達成し、令和５年３月末で、全国の５Ｇ人口カバー率は９６．６％（令和５年８月総務省）に達しており、滋賀県においても９７．６％と高い水準となっています。

また、令和１２年頃に６Ｇ[3]技術が実用化すると予測されており、通信速度は最大１００Ｇｂｐｓに達すると見込まれます。これにより、超高精細な拡張現実（ＡＲ）[4]や仮想現実（ＶＲ）[5]体験がモバイル環境でも可能になります。

生成ＡＩ[6]については、既に一般化しつつあり、新たなサービスが作られていますが、令和１２年頃には汎用人工知能（ＡＧＩ）[7]の実用化が進み、多くの知的労働を代替すると予想されています。

また、量子コンピュータ[8]の実用化についても令和１２年頃と予測されていますが、新薬の開発や金融、災害対策シミュレーションといった分野では革新的な進展が期待されます。

自動車の分野では、自動運転レベル５（完全自動運転）[9]の公道での実証実験を令和９年に実施すると計画されており、自動運転レベル４については普及が進んでいると予測されます。

また、ドローン[10]についても令和４年１２月よりレベル４飛行（有人地帯での補助者なし目視外飛行）[11]が可能となり、農業用途・建設業界・医療業界・環境保護・防災及び救助等の分野で活用が期待されています。

しかしながら、デジタル分野における新たな問題として消費電力量の急増があります。

全世界でデータセンター、ＡＩ、暗号資産（仮想通貨）等により消費される電力が増加しており、二酸化炭素（CO_2）排出量の増加につながっています。

更に、ＡＩの活用には水資源を消費することもわかってきました。ＤＸとともに、脱

炭素社会をめざす社会の変革であるグリーントランスフォーメーション（ＧＸ）[12]を推進するためには、エネルギーの効率化や再生可能エネルギーの活用拡大、効率的な水資源の活用等の取り組みを行い、技術の発展と環境負荷の軽減を両立させることが、今後の重要な課題です。

ＩＣＴの進化に伴い、デジタル技術は更に社会に浸透し、人々の生活や経済活動に大きな変革をもたらすと予想されます。

同時に、先にあげた環境問題やこれまでに想定していなかった倫理的問題等が生じる恐れもあり、これらの問題に適切に対応しながら、誰もが恩恵を受けられる持続可能なデジタル社会の実現が求められます。

２．国の動向

平成１２年１１月に制定された高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（平成１２年法律第１４４号。ＩＴ基本法）は、令和３年度に廃止され、後継の法律としてデジタル社会形成基本法（令和３年法律第３５号）が施行されました。

国際社会におけるＩＴ発展に対抗することを主な目的としていたＩＴ基本法と異なり、国民を中心とした法律であり、めざすビジョンは「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」とされています。

また、同法が施行された令和３年９月１日はデジタル庁が発足した日でもあり、デジタル社会実現に向けた取り組みを強化されました。

総務省は、「自治体ＤＸ推進計画」（令和２年１２月策定）を令和６年４月に改定し、第３．０版を公開しました。自治体フロントヤード改革の推進、自治体情報システムの標準化・共通化、公金収納におけるｅＬＴＡＸ[13]の活用、マイナンバーカードの普及促進・利用の推進、セキュリティ対策の徹底、自治体のＡＩ・ＲＰＡの利用推進、テレワークの推進を重点的に取り組む方針は、引き続き示されています。

（１）自治体フロントヤード改革の推進

総務省は「自治体フロントヤード改革に関する個別取組事例集」（令和５年１１月）において、マイナンバーカードの活用で住民との接点の多様化・充実化、データ対応の徹底を示されています。

住民視点に立って、自宅等、様々な場所で手続きが可能になるよう、マイナンバーカードの利活用シーンの更なる拡大が求められています。

（２）自治体の情報システムの標準化・共通化

自治体ごとに異なるシステムにすることによる非効率を解消し、データの共有や連携を円滑にすることを目的として、令和３年９月に「地方公共団体情報システムの標準化

に関する法律」が施行されました。

また、平成３０年６月「政府情報システムにおけるクラウドサービスの利用にかかる基本方針」において、情報システムのクラウドへの移行方針が示され、令和４年９月「政府情報システムにおけるクラウドサービスの適切な利用に係る基本方針」では、ガバメントクラウド[14]の利用を念頭に、クラウド利用をスマートに行うための考え方が示されました。

デジタル庁は、全ての地方公共団体が令和７年度までに、ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへ円滑かつ安全に移行することで、コストの削減やセキュリティの向上が期待できるとしています。

（３）公金収納におけるｅＬＴＡＸの活用

平成２２年４月に全地方公共団体がｅＬＴＡＸ（地方税ポータルシステム）に接続して以降、ｅＬＴＡＸを活用した納付ができるようになりました。

令和３年１０月からは、全都道府県において都道府県民税の電子申告受付に対応し、令和５年４月からはｅＬ－ＱＲ[15]を用いた地方税支払サイトが開始されています。

また、令和６年１月からは全市区町村において個人住民税特別徴収税額通知書の電子化が完了しています。

デジタル庁、総務省及び関係府省庁は、様々な公金がｅＬＴＡＸで納付できるよう地方公共団体の取り組みを推進されています。

（４）マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカードの普及・利用の推進については、住民票等発行・接種証明書発行といった利便性向上や、健康保険証としても利用されており、令和６年１２月から健康保険証はマイナ保険証に移行されました。

また、令和５年５月からはマイナンバーカードの機能が一部のスマートフォンに搭載され、各種サービスのオンライン化や、個人認証が効率化されています。

更に、令和７年３月からは運転免許証との一体化も開始され、デジタル社会の基盤としてマイナンバーカードの活用が更に推進されます。

（５）セキュリティ対策の徹底

サイバーセキュリティにおいては、近年、自治体を標的としたサイバー攻撃も多数確認されていることから、総務省は「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（令和６年１０月改定）を示し、自治体における情報セキュリティ対策の強化を推進されています。

（６）自治体のＡＩ・ＲＰＡの利用推進

総務省は、「自治体におけるＡＩ活用・導入ガイドブック」（令和４年６月）「自治体におけるＲＰＡ導入ガイドブック」（令和５年６月）を策定し、ＡＩ・ＲＰＡを活用して効率化に努めるよう推進されています。

（７）テレワークの推進

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和５年６月閣議決定）には新たなライフスタイルへの転換に関する具体的な施策として、テレワークの推進を示されています。

時間や場所を柔軟に選択できる働き方は、日常生活における時間の使い方に大きな変化をもたらすものでもあり、導入・定着は不可欠であるとされています。

（８）デジタル田園都市国家構想・環境保護

①　デジタル田園都市国家構想（新しい地方経済・生活環境創生本部及び交付金を含む）

自治体ＤＸ推進計画では、自治体ＤＸの取り組みと併せて取り組むべき事項として、「デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化」についても示されています。

デジタル庁は、地方公共団体への支援として、令和５年度を初年度とする５か年のデジタル田園都市国家構想総合戦略（令和４年１２月２３日閣議決定）を策定されました。

デジタル技術の活用により、地域の個性を活かしながら、地方の社会問題の解決、魅力向上のブレイクスルーを実現し、地方活性化を加速させるため、従来の３交付金（地方創生推進交付金・地方創生拠点整備交付金・デジタル田園都市国家構想推進交付金）を包括してデジタル田園都市国家構想交付金と位置づけられました。

更に、政府は、「新しい地方経済・生活環境創生本部」を設置（令和６年１０月）し、「デジタル田園都市国家構想交付金」を「新しい地方経済・生活環境創生交付金」に名称変更したうえで、対象の拡充と交付金額を倍増する方針を示されました。

また、総務省は、「デジタル田園都市国家構想」実現のために「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」（令和４年３月）を策定し、その整備方針は、光ファイバーケーブル網の整備を、令和９年度末までに世帯カバー率９９．９％をめざし促進するとされています。更に、デジタル田園都市国家インフラ整備計画は、令和５年４月に改訂されており、「公設設備の民間移行を早期かつ円滑に進める」旨が追記されました。

（　それに先立って、令和３年３月に総務省では「公設光ファイバーケーブル及び関連設備の民間移行に関するガイドライン」を定められました。地方公共団体が設置した光ファイバーケーブルや関連設備を、効率的な運営・維持のために民間事業者への移行を促進するためのガイドラインです。）

② 環境保護の観点

環境省は、「ＧＸを支える地域・くらしの脱炭素」（令和４年１２月）において、取り組みの方向性として、「ＤＸ・ＧＸの同時推進に向けた基本的考え方」「ＤＸのグリーン化」「ＤＸによるグリーン化」を示されています。

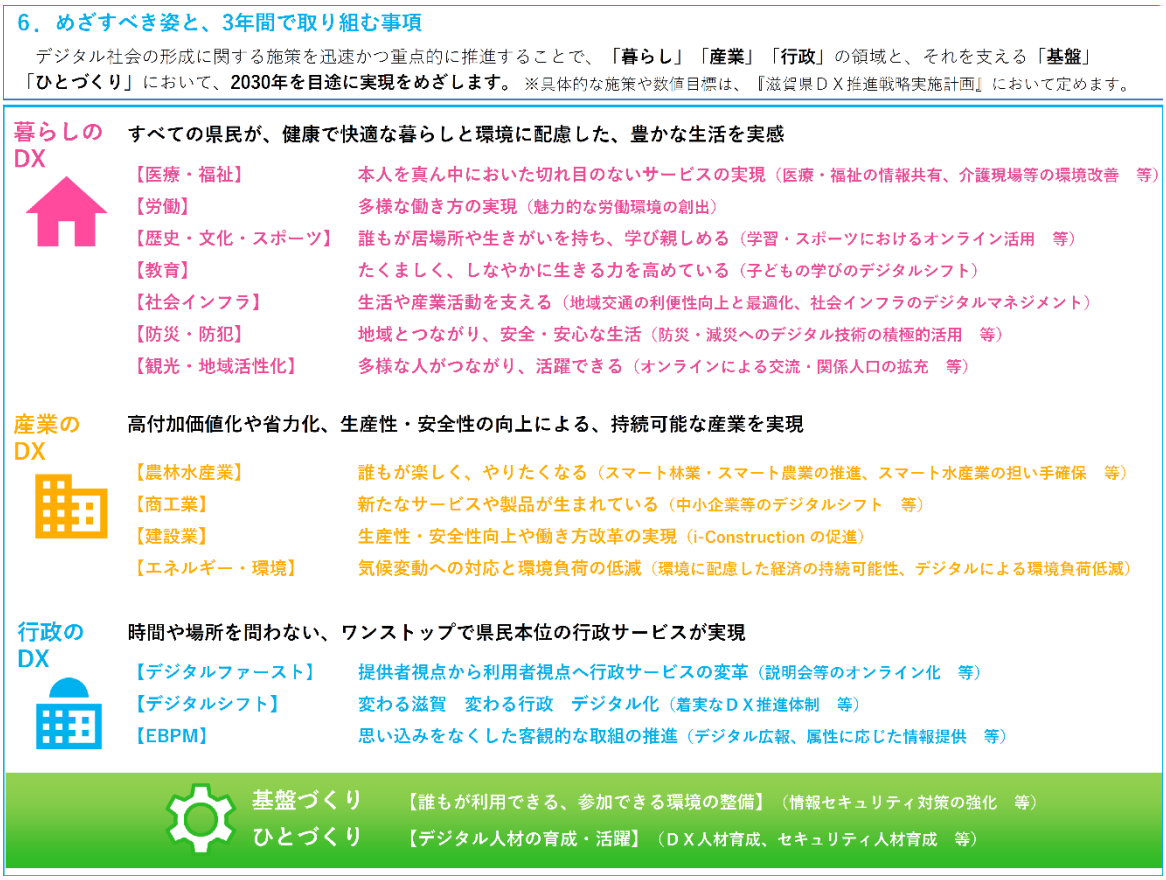
特にＤＸ・ＧＸの同時推進について、これらは相互に関連しており、現状把握、それに基づくアクション、デジタルやデータを活用した新たな価値創出といったプロセスの類似性も見られ「車の両輪」として取り組むべきとされています。

３．県の動向

滋賀県においては、ＩＣＴやデータを課題解決に向けた有効な手段として積極的に活用していくこととし、ＩＣＴの進歩に的確に対応しながら、計画的にＩＣＴやデータの活用施策を推進していくためのビジョンとして、令和４年３月に「滋賀県ＩＣＴ推進戦略」を継承した「滋賀県ＤＸ推進戦略」を策定されています。

当戦略では、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ことで、「暮らし（すべての県民が、健康で快適な暮らしと環境に配慮した、豊かな生活を実感）」「産業（高付加価値化や省力化、生産性・安全性の向上による、持続可能な産業を実現）」「行政（時間や場所を問わない、ワンストップで県民本位の行政サービスが実現）」の領域とそれを支える「基盤（誰もが利用できる、参加できる環境の整備）」「ひとづくり（デジタル人材の育成・活躍）」において、２０３０年を目途に実現をめざされています。

また、戦略の位置づけは「県民・企業・大学・各種団体・行政等の多様な主体が、ＩＣＴ・データの利活用の促進やＤＸの取組についての方向性を共有し、それらの取組において連携を深めていくためのビジョン」として定められています。



※出典　滋賀県ＤＸ推進戦略

第３章　本市の現状と市民ニーズ

１．令和６年度までの主な取組

（１）行政のデジタル化による市民サービスの利便性向上、業務の効率化

①　行政手続のオンライン化、ワンストップ化

既に対応している各種証明書のコンビニ交付や、児童手当関係の４手続（認定請求、額改定認定請求・額改定届、受給事由消滅届、現況届）のほか、介護保険関係の手続（再交付申請）等「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和５年６月９日閣議決定）において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき６０手続き（本市で対象となるのは５０手続き）のうち１７手続き（令和５年度末）においてオンラインによる受付を行っています。

「行かない窓口」については、令和６年４月から住民票・戸籍請求のオンライン申請が実現し、「おくやみ」においては令和４年１０月より、「引越し」においては令和５年２月より、窓口のワンストップ化が実現しておりますが、国や先進事例の取り組みを参考にしながら、本市独自の効果的なワンストップサービスの拡充が必要となっています。

また、各種検診等の申し込みや、イベント参加申し込みアンケート等４３０の手続き（令和５年度末）において、オンライン化を行い利便性の向上を図っています。

このほか、個人市県民税（特別徴収）や法人市民税、固定資産税、軽自動車税等において、ｅＬＴＡＸによる電子納税が可能となっており、市役所や金融機関等に行くことなく、手続きすることが可能となりました。

② ＡＩ[16]、ＲＰＡ[17]等新たな技術を活用した業務効率化の推進

ＡＩの活用については、令和２年度からＡＩチャットボットを活用しており、令和６年度においては月間３００件程度利用いただいています。

また、子育て関連においては、令和４年度より入園審査をＡＩで判断するシステムを導入したことで業務負荷軽減の効果があり、きめ細やかな対応時間を確保することができました。

ＲＰＡの活用については、主に税務関連において令和４年度に導入しており、税務署へ異動情報を報告する事務においては業務負荷軽減の効果があり、他の事務においても活用の検討を開始しました。

また、子育て関連においても、幼稚園・保育園における入園情報を入園管理システムへ登録する事務においてＲＰＡを活用し、業務負荷の軽減につなげ、市民サービス向上に向けた作業時間を確保することができました。

生成ＡＩについては、令和６年度に活用に関する心構えを策定し、職員に適正な活用を呼びかけました。

③ マイナンバーカードの普及・活用の推進

総務省によると、マイナンバーカードの全国保有枚数率は令和６年１２月末時点で７７．１％であり、本市においても同時点で７７．４％と、高水準でした。

国のキャンペーンに併せ、令和３年度より「マイナンバーカード申請における職員出張サポート」等を実施し、市内各所で交付申請の支援を行った効果が表れたといえます。

活用においては、令和２年度に１８．８％であった証明書発行に占めるマイナンバーカードを利用した交付数の割合は、令和５年度で３６．７％に達しており、目標であった「令和６年度において３０％」と比較して順調に伸びています。

④ 情報システムの整備、システムの標準化・共通化

行政情報システムについては、マイナンバー制度の開始に併せ、これまでのシステムからクラウドサービスによる住民情報システムへ更新し、費用の削減を図りました。

本市は、平成３１年４月、システムの共同利用を通じた契約手続に係る事務の効率化、システム利用料の低減を目的として、県内８市（草津市、守山市、栗東市、野洲市、湖南市、近江八幡市、米原市、甲賀市）で構成される「おうみ自治体クラウド協議会」へ加入し、令和２年１１月に基幹系システムの共同利用を開始しました。

このほか、おうみ自治体クラウド協議会での共同発注により、コロナ禍における特別定額給付金の給付事務、新型コロナウイルスワクチン接種事務体制の早期確立、標準準拠システム[18]及びガバメントクラウドへの移行準備業務等を円滑に執行しています。

⑤　情報セキュリティ対策

平成２７年度に改定し運用していた「甲賀市情報セキュリティポリシー」は、組織の中での情報セキュリティを確保・徹底するために策定されており、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（総務省）の改定に合わせ、令和４年度には、テレワーク、クラウド利用等に関して改定を行い、令和６年度には、ネットワークを安全に利用するための対策（α´モデル）等に関して、セキュリティ要件等の内容改定作業を行いました。

⑥　働き方改革の推進

働き方改革においては、コロナ禍における急速な環境整備をきっかけに、令和４年度よりセキュリティが確保されたモバイル端末でテレワークができる仕組みを導入し、様々な環境での勤務が可能となりました。

また、より効率よく業務を推進するため、令和５年度にテレワークに関するルールを明確化した「甲賀市職員のテレワーク勤務に関する実施要領」の作成、更には、通信用ドングル[19]の導入を行い全庁的モバイルワークが可能となりました。

その結果として、ワークライフバランスの適正化のほか、同時に構築した決裁事務の電子化と合わせ、現場や出張先等においても迅速な事務処理が可能となり、更なる業務効率化につながりました。

また、遠隔地にいる相手との効率的な打ち合わせが可能となるＷｅｂ会議等を活用するべく、専用のモバイル端末（令和２年度）や据え置き型のＷｅｂ会議システム（令和４年度）を導入し、令和６年度からは、各職員の情報端末からもＷｅｂ会議等が利用できる環境を整備し、移動時間の軽減や、環境負荷軽減につながりました。

（２）スマートシティの実現による安心して快適に生活できるまちづくり

①　子育て支援機能充実

子育て支援において、令和４年度に導入した母子手帳アプリは令和６年３月時点で３，１００件を超える登録をいただいており、乳幼児検診等の案内・予約や子育てイベントの案内に加え、令和６年度からは面談に関する事前アンケートに活用して妊産婦の負担軽減を図り、妊娠中・子育てにおける悩み解決につなげ、高評価を得ています。

②　公共交通の利便性向上

コミュニティバス路線は、広大な市域をカバーするための路線網を設定していますが、地域によっては利用率の低下が著しい便もある一方、利用人数が多い路線に対しては、

更に利便性が向上するような路線配置にする必要がありました。一方で、働き方改革関連法における労働時間に関する規制（中小企業への適用は令和２年４月、厚生労働省）により、乗務員の不足といった社会問題も発生してきました。

そのため、バスロケーションシステム[20]から取り込んだ乗降情報を基に路線見直しを行い、効率的かつ利便性の高い運行を実施することができました。

また、コミュニティバス及び信楽高原鐵道は、現金決済のみとなっていることから、交通系ＩＣカードの導入を検討しましたが、初期投資やランニングコストが多額になることから導入を見送り、令和４年度には販売できる券種に制約はありますが、スマートフォン等で購入できるデジタルチケット及び定期券システムを導入しました。

③　地域社会のデジタル化推進

地域社会のデジタル化推進については、区・自治会及び自治振興会の活動の効率化に向けたデジタル化の促進に向け、令和５年度より基礎自治組織デジタルサポート事業で、情報共有方法に関するツールの紹介や、経理のためのツールの紹介、ホームページ運用といった研修会を開催し、多くの方にご参加いただきました。

更に、令和５年度にはモデル事業を設定し、基礎自治組織での会議、文書配布についてリモート化及びデジタル化を推進しました。

また、地域企業との関係においては、サービスの向上や業務の効率化、企業のＤＸ推進につながるよう、甲賀市商工会等と連携し、令和３年度にはキャッシュレス決済導入補助、令和４年度には企業向けにスマートフォンを利用した申請・手続きセミナーを開催、令和５年度には動画を活用するためのセミナーや、コンテスト開催によるＤＸ人材育成の支援等を行いました。

④　中山間地域の課題解決

中山間地域においては、農業の担い手確保や維持が課題となっており、ドローン利用を始めとするスマート農業は、課題解決策として期待されています。

そこで、全国的にスマート農業を展開している民間事業者と令和３年度に協定を結び、ドローンプロパイロットスクールが開設されました。この施設は公共施設跡地でもあり、施設の有効活用や中山間地域での人流にもつながっています。

農業振興においては、令和４年度よりスマート農業実践に向けた補助金や、普及に向けたサポートを行い、ＧＰＳ機能付きの機械や農業用ドローン等の導入が進み農作業の効率化に寄与しています。

また、令和４年度からは民間企業によるラジコン式草刈機のシェアリングサービスが始まっており、スマート農業普及に向けた取り組みは活発になっています。

⑤　日常生活における安心・安全の確保

令和２年度に導入した甲賀市公式ＬＩＮＥアカウントは、令和６年度に目標であった

登録ユーザー数２万人を達成し、市の情報発信ツールとして活用しています。

公式ＬＩＮＥを活用し、「防災」「予約・申請」「子育て」「コミュバス」「ごみ」「空き家・耐震」「健康・医療」「各種相談」「イベント」「広報」のジャンルを設けて、市民に有用な情報を日々配信しています。また、セグメント配信（情報配信してほしい分野）により必要に応じた情報提供ができるよう充実を図りました。

また、令和４年度からは、ＬＩＮＥを活用した生活相談を開設しました。

同じくＬＩＮＥを活用した「不具合箇所通報システム」については、より多く活用することをめざして、市民公開に向けた調整を行っています。

屋外防犯カメラについては、令和６年度までに目標通りの設置が完了し市民の安全安心に寄与しています。今後においても計画的、定期的な管理更新が必要です。

また、幼稚園・保育園においては、４園（令和６年度時点）で「保育業務支援システム」を活用した、保護者とのコミュニケーション円滑化や保育士の負担軽減が実現しています。

システム未導入の７園においても、令和３年度より「こども成長アルバムアプリ」の緊急時連絡一括メール機能を活用した緊急時の迅速な対応を可能としています。

多文化共生においては、市内でも近年多国籍化が進んでいるため、令和３年度より１６言語に対応する多言語通訳タブレットを導入し、自国の言語で安心して相談ができる環境を整備しことにより、令和５年度は３２０件の相談がありました。

⑥　社会福祉、生活の質（ＱｏＬ）の向上

本市のホームページについては、アクセシビリティの向上及びデザインリニューアルに努めた結果、Ａ．Ａ．Ｏアクセシビリティ[21]評価が令和２年度の「Ｅ」判定から令和４年度の「Ｄ」判定に向上しました。

デザインリニューアルでは、分類、配置、階層等の分かりにくさの解消や、モバイル端末へ対応等に取り組みました。

福祉介護の分野では、令和５年度より介護認定調査・審査において「介護認定調査員支援システム」及び「介護認定審査会ペーパーレス会議システム」を導入し、効率化による業務時間の適正化や、ペーパーレス化による環境保全に寄与しています。

⑦　オープンデータ[22]、資料のデジタル公開の推進

官民データ活用推進基本法に基づいて、だれもがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるように、平成２８年度より保有するオープンデータを甲賀市ホームページで公開していましたが、令和３年度からはオープンデータカタログサイトにて公開しています。

また、令和６年度からは、公開型ＧＩＳ[23]を導入し、地形図・都市計画・歴史文化財・ハザードマップ・農業振興地域・規制地域・市道・地番参考図等の地図情報を公開しま

した。

（３）ＩＣＴインフラの地域展開、地域情報基盤の活用推進

「情報の一元化」「情報伝達手段の確立」「情報格差解消」「安全安心情報の共有化」を目的に、平成２３年度から開始した地域情報基盤整備事業は、市内全域に光ファイバーケーブルを整備し、関連する第三セクター（株式会社あいコムこうか）との連携により、光インターネットサービス、ケーブルテレビ、ＩＰ電話及び音声放送端末機による情報伝達の仕組みを確立しました。

これにより、市内全域で高速ブロードバンドによるインターネットの利用や、地上デジタル放送の視聴等が可能となり、行政情報や安全安心情報の伝達も可能となりました。

①　光ファイバーケーブルを活かした高度情報ネットワークの整備推進と利用促進

平成２８年度に面整備が完了した高度情報ネットワークは、市内のカバー率１００％を維持するべく、管理運営に努めました。加えて、令和３年３月に総務省が定められた「公設光ファイバーケーブル及び関連設備の民間移行に関するガイドライン」に基づき、民間移行の検討も行いました。

また、現在８４の公共施設に無料Ｗｉ－Ｆｉを設置しており、災害時を含めた通信手段を確保し、活用を図りました。

そのほか、都市ＯＳ[24]につきまして、令和６年度中にデータ連携基盤[25]（都市ＯＳの一部機能）共同利用ビジョンを策定する依頼が総務省より各都道府県に出されており、今後も動向を注視します。

②　音声放送端末機の設置と利活用

音声放送端末機においては、安全安心情報の発信を目的に利活用を進めてきましたが、令和６年度で７０％の目標に対し、令和６年９月現在で５４％と目標に達していません。スマートフォン普及等のデジタル機器の高度化がその背景にあります。

③　第三セクター（株式会社あいコムこうか）と連携した情報提供の充実

地域のケーブルテレビ局である株式会社あいコムこうかと連携し、同社のサービスを通じ、行政情報やイベント情報等、市の情報を幅広く提供しました。

（４）ＩＣＴ人材の育成、デジタル格差対策

①　教育の情報化

教育現場では電子黒板や大型モニターの導入等ＩＣＴ環境の整備が進み学習環境の充実につながりました。

また、ＩＣＴ機器の使用頻度の高まりとともに課題となっている回線状況の輻輳を改善するために、令和６年度より大規模校でのローカルブレイクアウト[26]（特定の通信については、直接インターネット回線に接続する）を実施し、一定の効果を得ています。

既にタブレットを使った授業方式が定着し、児童・生徒が週３日以上タブレットを活用した学習を行っています。そして、令和２年度より使用している授業支援ソフトやドリルソフト等は、学校現場の状況を踏まえた見直しが必要ですが、児童・生徒の思考力・判断力・表現力を育みました。

そのほかに、保護者からの欠席連絡については、情報伝達の正確さや集計、また連絡できる時間帯等の課題がありましたが、システム導入により利便性を向上しました。

② 地域におけるＩＣＴ学習の推進

地域でのＩＣＴ学習においては、令和３年度から令和５年度にかけて「地域ＩＣＴクラブ」の立ち上げを支援し、地域が実施するプログラミング教室や、ドローンの操縦体験等ＩＣＴ関連の学習機会増加に寄与したほか、地域のＩＣＴ関連企業に講習会を開催していただく等、地域と企業の連携についても働きかけました。これにより、新たな地域行事として世代を超えた交流が生まれました。

③ 高齢者等へのデジタル活用支援

令和３年度からは、高齢者や聴覚障がい者等を対象に市内全域でスマートフォン教室を数多く開催し、多くの方に参加いただき、デジタルデバイド[27]の解消に努めました。

ＵＩ／ＵＸ[28]については、バスロケーションシステムによりバスの現在位置を簡単に確認できるスマートフォンアプリや、デジタルサイネージ[29]を導入し、利便性向上を図りました。

④ デジタル人材の確保・育成

高度専門人材の確保については、総務省の地域情報化アドバイザー派遣制度[30]等を活用し、助言や支援等により本市のＩＣＴ利活用の拡充や、ＤＸマインドセット研修に取り組みました。

デジタル人材の確保については、ＩＣＴ分野の人材を積極的に募集してきましたが、様々な要因で人材確保は困難であり、募集を継続しながら、内部での発掘・育成として、ＤＸのマインドセット研修、中堅職員を対象とした先進地視察研修に取り組みました。

また、令和６年度にはＤＸを推進できる職員の育成実証事業を実施し、全庁的推進体制の構築に向けた検討を進めました。

⑤ インターネットによる人権侵害、犯罪防止への対応

法務省作成のガイドラインに基づく相談窓口の案内を行っているほか、毎年度職員向けの人権研修や企業向けの人権研修を行いました。また、人権啓発ＤＶＤ等を貸出しし、啓発の支援を行っています。

また、市民向けには、啓発紙等で定期的にインターネット上での差別の怖さを訴える啓発を行っています。学校・園では保護者団体により「インターネットと人権」の講演会を実施しているところもあり、啓発活動の実態が伺えます。

２．市民意識調査の結果

令和５年１０月、第７回甲賀市市政に関する意識調査において、情報発信等に関する調査を実施しました。

調査結果によると、「行政サービスがデジタル化されることで、あなたが期待する取り組みはどのようなことですか。」について、「インターネット活用による市役所の行政手続き」が４２．１％で最も多く、以下「インターネット活用による災害情報通知や安否確認」が３０．９％、「インターネット活用による高齢者や子どもの見守り」が２４．５％と続いています。

年代別にみると、７０歳以上は「インターネット活用による災害情報通知や安否確認」が、他の年代では「インターネット活用による市役所の行政手続き」が最も多くなっています。その他特に、２０歳代以下、３０歳代は「税金、手数料等の支払いをキャッシュレス化」も多くなっています。

また、「行政サービスがデジタル化されることで、あなたが期待する取り組みはありますか？」という意識調査を、高校生等を中心にオンライン上で行ったところ、特に関心が高かった項目は「手続きがもっと簡単でわかりやすくなることを求める意見」「誰でも簡単に利用できるサービスの提供を求める意見」でした。

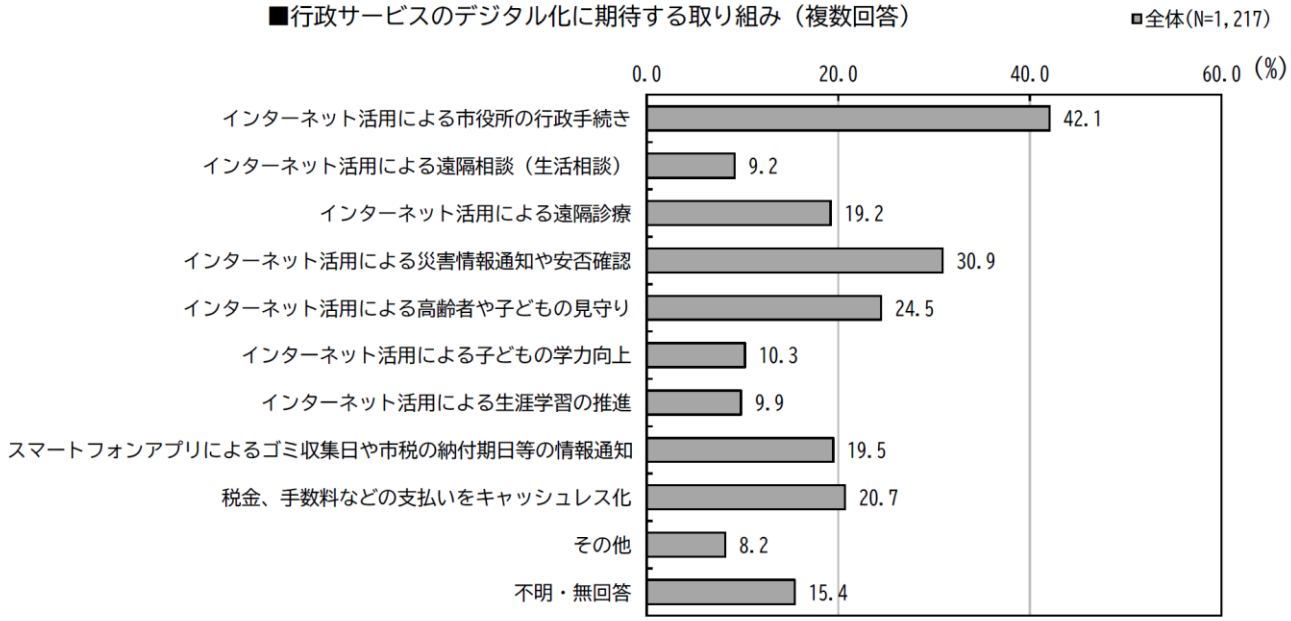
高齢者では「インターネット活用による災害情報通知や安否確認」へ期待する傾向が高く、若い世代では「税金、手数料等の支払いをキャッシュレス化」に対して特に期待が高まっています。

その他にも市内各種団体にヒアリングを行ったところ、インターネット活用による行政手続きがオンライン化することに関して効果を実感されており、２４時間３６５日申請できることや各種証明書等をコンビニで交付できることについて、便利になっているとの回答を多くいただきました。

その一方で、高齢者一人でオンライン手続きをするには操作面等に不安があり、これまで通りに窓口で手続きを行うとの意見もありました。

総じてみると、全体として期待の高い「インターネット活用による市役所の行政手続き」を中心に施策を展開し、市役所窓口への来庁が不要な行政サービスの更なる充実を図りつつ、安全安心を感じられる情報発信方法の検討、キャッシュレス化の拡大、更なるデジタルデバイドの解消等を進めることが求められています。

■行政サービスのデジタル化に期待する取り組み（複数回答）



第４章　本計画の方針

１．基本理念

国においては、引き続き「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」の実現に向けて、地方行政のデジタル化を推進する各種施策に取り組まれています。

更に、本市の総合計画（第３期基本計画）においては、「甲賀らしさ」をバックボーンに、便利で質の高い暮らしにより生み出した「余白」に「叶えたいライフスタイル」で埋めていく暮らしを「甲賀スタイル」と定義し、自分らしい感性の表現、ウェルビーイングにつながるライフスタイルの実現を理念とした「新しい豊かさ」を追求する実施計画を策定しています。

こうした方向性を踏まえ、「誰もがいつもの暮らしに『しあわせ』を感じることのできるデジタル社会の実現」を甲賀市ＩＣＴ推進ビジョンの基本理念として引き続き定めます。

２．デジタル社会の実現に向けた指針

基本理念に定める「誰もがいつもの暮らしに『しあわせ』を感じることのできるデジタル社会の実現」に向けて、３つの指針を掲げます。

（１） 新しい価値が生み出され、地域の魅力が発揮されるデジタル化

（２） 一人ひとりが利便性を実感できる、人にやさしいデジタル化

（３） いのちや暮らしを守り、安心して安全に利用できるデジタル化

３．取組方針

基本理念と指針に基づき、総合計画（第３期基本計画）との整合を図りながら、次にあげる７つの取組方針を定めます。

（１）目的志向型のＩＣＴ活用

課題解決のためにＩＣＴ技術は欠かせません。サービスが目的通りに機能し、利用者に満足してもらうために、サービスの受け手側のニーズに基づく「サービスデザイン思考」を重視したＩＣＴ活用を行います。

（２）デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）推進

組織の業務効率化を主な目的とするわけではなく、住民本位に新しい価値の創造や仕組みを更に高めていきます。そのためには、全庁的な組織改革・業務改革が不可欠です。そこで、部局間の連携を強化した推進体制を構築・展開し、組織全体でＤＸの取り組みを効果的に推進します。

また、同時にデータや根拠に基づいてより効果的、より効率的な政策を立案するためＥＢＰＭ[31]の推進にも取り組みます。

（３）市民の利便性と効率的な事務処理の両立

市民の利便性を向上させるのはもちろんですが、そのために事務処理が増加してしまっては、結果として行政サービスの維持が困難となります。

そのため、申請件数が多いものや日中の手続きが難しい市民へのサービス向上を中心に、オンライン手続きの効果が見込めるものから積極的に取り組みを進め、オンライン化で市民の利便性向上を図るとともに、情報のデジタル化によるバックヤード連携や、業務改革により効率的な事務処理を両立し、持続可能な行政サービス構築を図ります。

（４）効率化の徹底とサービス品質の確保

新しい地方経済・生活環境創生交付金等を積極的に活用し、全国で導入された先進的な技術を取り入れることで、実績があり安価で品質の高い仕組みを導入し、効率化の徹底とサービス品質の確保に努めます。

（５）周辺自治体、企業・地域等との連携

「おうみ自治体クラウド協議会」をはじめとする、周辺自治体や県等との共同調達によるシステム調達の効率化や、スケールメリットによる費用削減を図ります。

また、地元企業や県内大学とも連携・協力に関する協定を結んでおり、地域課題に対する研究や地域振興の強化等、産学官が連携しながらデジタルを活用した課題解決の取り組みを進めていきます。

（６）デジタル活用の促進と配慮

市民の利便性向上や業務の効率化はスピード感をもって進める必要がありますが、デジタルによる仕組みが苦手な方が取り残されないような配慮が必要です。

デジタル格差対策に注力するとともに、配慮が必要な方への支援をデジタル化による業務効率化で生み出していきます。

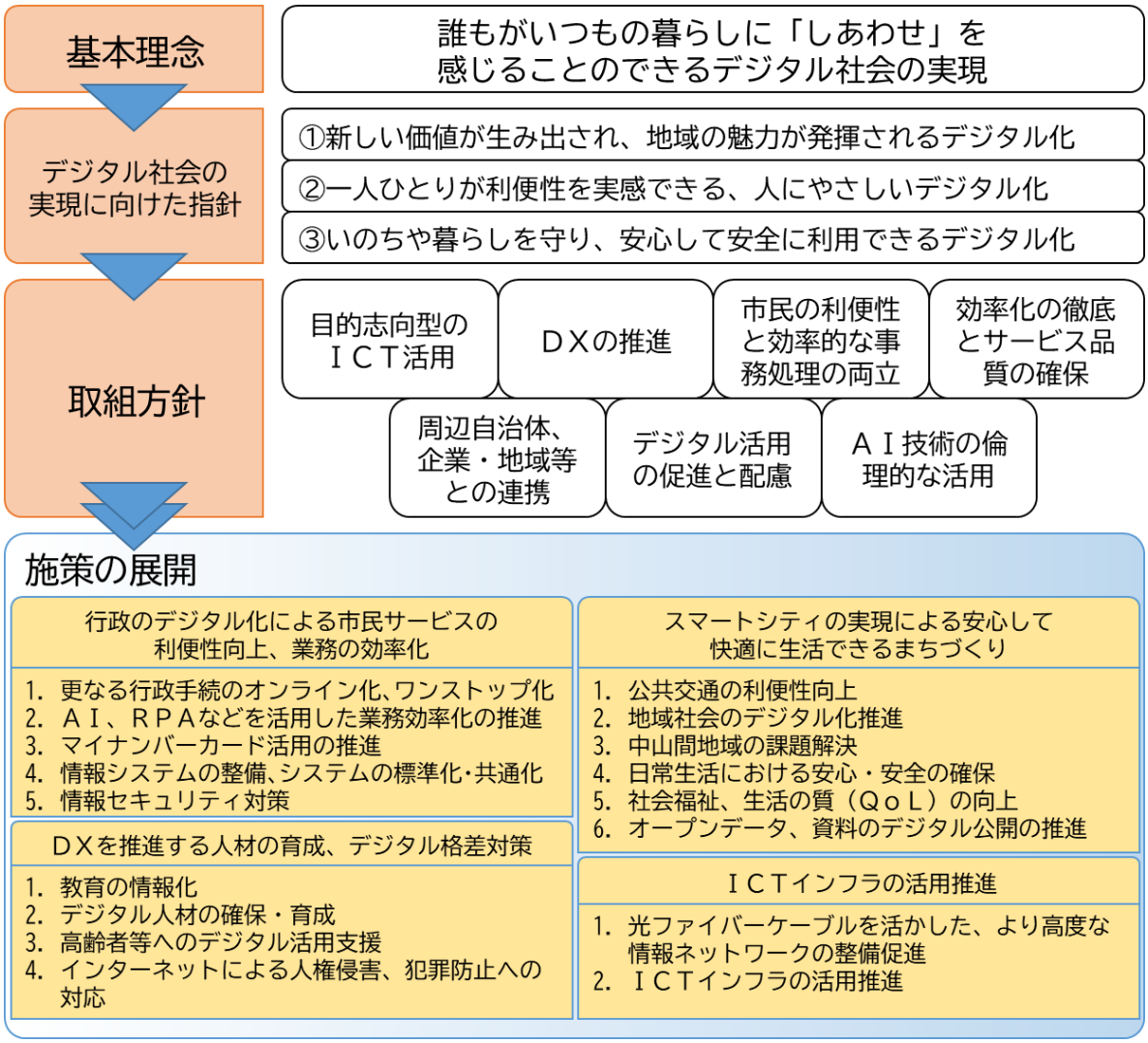
（７）ＡＩ技術の倫理的な活用

令和４年度に生成ＡＩを活用したサービスがリリースされると、瞬くうちに同技術を

活用したサービスが多数輩出され、ＡＩ技術に大きな変革をもたらしました。現在も新しいアイデアの源や、多岐にわたる情報の要約、精密な画像の生成、文章の自動解析等、活用方法は多岐にわたります。

しかしながら、ハルシネーション（幻覚）[32]による事実に基づかない情報の生成や、著作権等の問題が表面化し、より一層、倫理的な活用が求められるようになりました。こういった課題に一定の配慮をしながら、最適な活用方法を検討していきます。

計画の体系図



第５章　推進体制の構築

１．組織体制の整備

国においては、「デジタル分野における専門知識を身につけ、一般行政職員や高度専門人材と連携し、中核となって実務を取りまとめることができる職員（例：ＤＸ推進リーダー）」（総務省：自治体ＤＸ推進計画より）の存在を重要としており、ＤＸを推進するためには、一般職員のデジタルリテラシー向上や、推進体制の構築にも取り組む必要があるとしています。

本市においては、甲賀市人材育成基本方針等に基づき次代の担い手を確保・育成し、同時に全庁的なＤＸ推進体制の構築・展開を図ります。

全庁職員が、ＤＸ推進マインドを持ち一部の職員任せとしない環境はもちろんのこと、各課・部局がそれぞれに実施する施策に基づいて、横断的に事業を遂行できるよう、甲賀市ＩＣＴ推進本部を中心とした体制の拡充を図り、事業毎のプロジェクト展開等、スピード感を持って、取り組みを推進します。

２．進行の管理

ＤＸの取り組みでは、複雑化したレガシーシステム[33]や急激な社会状況変化等、推進が困難になる場合があります。こういった状況を把握し、取り組みが利便性の向上や業務効率化につながっているか、甲賀市ＩＣＴ推進本部会議を開催し、一定期間ごとに各施策の進捗状況や成果の確認等を行い、併せて国・県の政策動向、新たな民間サービス等に関する情報共有を図り、改善を含めた施策の更なる推進を図ります。

第６章　施策の展開

１．行政のデジタル化による市民サービスの利便性向上、業務の効率化

市民にとって最も身近な行政手続である市への申請等については、オンライン化による利便性の向上が望まれており、拡充を図ります。同時に、オンライン化デジタル化により業務負荷が増加しないよう、業務の効率化を推進します。

（１）更なる行政手続のオンライン化、ワンストップ化

人々のライフスタイルの多様化に対応し、従来型の窓口サービスに加え、パソコンやスマートフォンから手続きができるサービスの提供が不可欠となっており、行政手続のオンライン化、ワンストップ化を推進します。

また、幼稚園・保育園において、「保育業務支援システム」は４園で導入済みであるが、７園は未導入のための拡充が必要であり、施設の統廃合やネットワークの環境整備、また現在のシステム更新や見直しを踏まえ、拡充を進めていきます。

（主な取組内容）

- ◆ 自治体ＤＸ推進計画に掲げられたオンライン化すべき６０手続（うち本市の対象は５０手続）の拡充を行います。
- ◆ 令和８年度に窓口業務におけるワンストップサービスの拡充、令和９年度からはワンストップサービスのシステム導入を図ります。
- ◆ 出生届・死亡届のオンライン手続きを整備します。
- ◆ 住民票や戸籍等の市民課で発行する証明書の交付手続きについて、事前にオンライン申請のうえ、窓口では受け取りのみとし、窓口の混雑を回避します。
- ◆ 住民票や戸籍等の市民課で発行する証明書の手数料についてキャッシュレス化をめざし、事業者の選定、導入機器の検討決定を行います。
- ◆ 公共施設の予約においては、施設の特性や利用率・指定管理化等の状況を鑑み、整理したうえで、スマートキー[34]（電子錠の導入や、パスワードでの開錠）の導入等、新たな方法を検討します。

（設定目標）

- ● 令和１０年度までに国が掲げる手続きの６５％をオンライン化
- ● 令和９年度から窓口ＤＸＳａａＳ[35]を導入し、令和１０年度までに手続きにおける待ち時間について、令和６年度の５０％削減をめざす
- ● 令和９年度までに出生届・死亡届のオンライン化
- ● 令和１０年度までに住民票や戸籍等の市民課で発行する証明書の事前オンライ

ン申請率２０％

- 令和１０年度までに窓口キャッシュレスの利用率１０％
- 令和１０年度までに学校施設開放における予約システム利用率２０％

（２）ＡＩ、ＲＰＡ等を活用した業務効率化の推進

令和２年度よりＡＩ・ＲＰＡの実証に取り組みました。紙の書類を電子化するにあたり、一時的に業務負担が増える例もありましたが、効率化を図るうえで一定の効果が見込まれ、今後、本格的な運用につなげていきます。

また、ブロックチェーン等、高度技術については効果的な活用方法等、引き続き検討を進めていく必要があります。

民間の教育・保育施設における国及び県への施設型給付費等申請業務については、施設毎に処理を行っており、各施設及び本市の事務負担が大きく、他の業務を圧迫しているため、改善を進めていきます。

（主な取組内容）

- ◆ 「ＡＩチャットボット」[36]については、有効性を検証しながらサービスの見直しを図ります。
- ◆ 固定資産税事務にかかる関連業務等ＲＰＡ利用範囲を拡大し、また、ＲＰＡを活用できる職員の育成に取り組みます。
- ◆ 教育・保育施設等給付業務システムを導入することで施設型給付費の申請・請求にかかる事務負担と作業時間を軽減し、教育・保育時間を充実させます。

（設定目標）

- 令和１０年度までにＡＩチャットボットの問い合わせ月間件数３，０００件以上
- 令和１０年度までに教育・保育施設等の給付にかかる処理時間（令和６年度想定、累計１，４５０時間）を５０％削減

（３）マイナンバーカード活用の推進

令和６年１２月から健康保険証はマイナ保険証となり、マイナンバーカードに一本化されるうえ、令和７年３月からは運転免許証との一体化も始まり、活用のシーンが増えています。本市においてもマイナンバーカードを活用した手続きのオンライン化やワンストップ化を拡充して行きます。

また、今後、電子証明書の更新手続が増加することが想定されるため、交付事務の効率化や更新手続等の管理体制を確立していきます。

（主な取組内容）

- ◆ 引き続きマイナンバーカード管理システムの運用により、カードの適切な管理と交付事務の効率化を図ります。

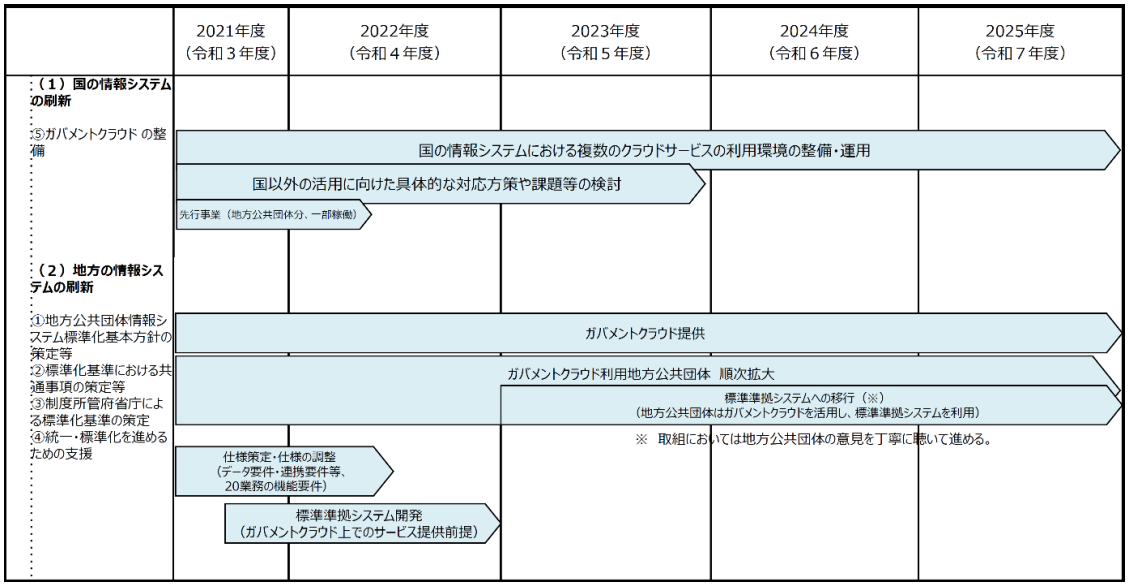
◆　既に導入しているマイナンバーカード交付予約システムの拡充を行います。

（設定目標）

●　令和１０年度、オンライン申請を含めた証明書発行に占めるマイナンバーカードを利用した証明書交付数の割合を６５％にします。

（４）情報システムの整備、システムの標準化・共通化

本市は県内８市で構成される「おうみ自治体クラウド協議会」に加入し、情報システムの共同利用を通じたコストの削減に努めていましたが、政府から地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和３年法律第４０号）に基づく標準化システムへの移行、国が整備するガバメントクラウドへの移行の方針が示されたことにより、令和７年度中に円滑に移行を完了し、住民サービスや利便性の向上、情報セキュリティ対策の強化、業務の効率化、コストの削減等の展開を図ります。



※出典　デジタル社会の実現に向けた重点計画

（主な取組内容）

◆　おうみ自治体クラウドによる基幹系システムの共同利用により、システムのコスト削減を図ります。

◆　基幹系２０業務のシステムについて、国の目標年度である令和７年度までに標準準拠システム及びガバメントクラウドへの移行を完了させます。

◆　新たな投票区での共通投票所の導入に向けて、システム改修の準備を進め、令和８年度での運用開始をめざします。

◆　市内をエリア分けしたうえで、計量法に基づく水道メーターの検定満期に伴う更新に併せ、段階的な水道スマートメーター整備に向けた準備に着手します。併せて、水道使用量・料金をインターネットで照会できるサービスの導入をめざします。

◆ 上下水道管理において、大規模災害発生時における他市町からの受援も視野に入れ、災害現場で活用可能なマッピングシステムを導入します。
◆ 水道管路ＡＩ劣化診断を導入し、判断業務の平準化効率化を図ります。

（目標設定）

- 標準化システムとＡＰＩ連携するシステム、ガバメントクラウドの回線・クラウドを使用したシステムを３件導入
- 令和８年度、新たな投票区において「共通投票所」の運用開始
- 令和８年度から水道スマートメーターの段階的な整備に向けた準備の開始
- 令和８年度までに職員向け管路情報閲覧システムの運用開始

（５）情報セキュリティ対策

市民の重要な個人情報を取り扱う市において、多様化かつ複雑化するサイバー攻撃に備え、不正アクセス・情報漏洩対策を講じサイバーセキュリティの強化に取り組む必要があります。特に外部サービスの利用に際しては、セキュリティの確保の状況について注視が必要です。

本市の情報セキュリティを確保するため、情報セキュリティポリシーを定めていますが、定期的な評価・見直しを行い、情報セキュリティ対策の実効性を確保するとともに、対策レベルを高めていくことが重要です。

「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」（総務省）の改定状況等を注視しながら、適正な情報セキュリティポリシーに更新します。

（主な取組内容）

◆ 国における「三層の対策」（自治体情報ネットワークの三層分離）の見直しを踏まえ、新たなモデル（α´モデル）を導入します。
◆ ＩＳＭＡＰ[37]（イスマップ：政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）の活用による、クラウドサービス利用時のセキュリティを確保します。
◆ ハードディスク等、機器の廃棄処分時における情報漏洩対策を徹底します。
◆ 国が実施するＣＹＤＥＲ（実践的サイバー防御演習）に情報システム担当職員が定期的に参加します。
◆ 毎年度、一般職員に向けて情報セキュリティ対策に係る研修を実施します。
◆ 災害時に情報サービスが機能停止することのないよう、サーバーに無停電電源装置を設置します。

（設定目標）

- 令和１０年度までの計画期間中、個人情報の漏洩につながる重大なセキュリティ事案の発生なし

２．スマートシティの実現による安心して快適に生活できるまちづくり

（１）公共交通の利便性向上

コミュニティバス及び信楽高原鐵道では、スマートフォン等で購入できるデジタルチケット及び定期券システムを導入していますが、通常の運賃決済には対応しておらず、汎用性の高い決済方式が必要であるため、交通系ＩＣカードやＱＲコード、クレジットカード等、費用対効果を比較検討し、キャッシュレスシステムの導入を図ります。

（主な取組内容）

- ◆ 引き続きバスロケーションシステムで収集した情報に基づき路線等の見直しを行っていきます。
- ◆ 市内公共交通における交通系ＩＣカードや新たな技術の導入によるキャッシュレス化を図ります。

（設定目標）

- ● 令和９年度に市内公共交通におけるキャッシュレスシステムを導入

（２）地域社会のデジタル化推進

災害や福祉等におけるふれあいや助け合い、子育て、人づくり等、基礎自治組織活動の重要性が高まっている中、地域力、コミュニティの向上が求められているにもかかわらず、本市における区・自治会及び自治振興会への加入率は減少傾向にあるため、人口減少、高齢化による役員の担い手不足、自治業務の負担等コミュニティのあり方を見直すとともに、課題を解決するためのＩＣＴ活用が求められます。

また、市内の中小企業の設備投資を支援するため、中小企業庁の先端設備等導入計画に基づいて令和３年度より導入促進基本計画を策定していますが、引き続き促進に努めます。

（主な取組内容）

- ◆ 市から区・自治会及び自治振興会への迅速な情報提供と相互通信による連携強化及び市業務の効率化を図っていきます。
- ◆ 一部の区・自治会及び自治振興会で実施している会議、文書配布のリモート化・デジタル化をニーズに合わせ、拡充の検討をします。
- ◆ 市内中小企業者が先端設備等を導入する際に、固定資産税の特例措置等を申請できる「導入促進基本計画」を継続し、導入を促進します。

（設定目標）

- ● 令和１０年度に市と区・自治会及び自治振興会間の情報を連携するシステム導入により紙の使用量５０％削減

（３）中山間地域の課題解決

また、農業の分野では、高齢化によって担い手が減少していく状況が続いており、ＩＣＴを活用した農作業の効率化が急務となっています。

中山間地等でより効率的な農作業ができる農業用機械の普及が必要です。

（主な取組内容）

- ◆ スマート農業機械導入に向けたサポートを実施し、導入による作業効率化を推進します。
- ◆ 農作業効率化に向けた機械導入のための実演会を開催し、普及を図ります。

（４）日常生活における安心・安全の確保

犯罪が多様化してくる中で、インターネットを活用した事案も多く発生しています。また、通学路等の防犯体制の確保等は、引き続き体制の構築をしていく必要があります。

（主な取組内容）

- ◆ 以前より実施していたホームページ、ＬＩＮＥ公式アカウント、ＹｏｕＴｕｂｅ、Ｆａｃｅｂｏｏｋ等のＳＮＳ、あいこうか緊急メール、ケーブルテレビ等の媒体を活用した情報発信のほか、地域ＦＭ局とも提携し迅速な情報発信を行います。また、媒体それぞれの利点を把握整理し、全体として統一感のある体制を検討します。
- ◆ 音声放送端末機のあり方を見直し、時代に合わせた方策等について官民連携で検討を行います。
- ◆ スマートフォンを活用した情報発信の拡充、地域ＦＭ局との連携の拡充を行います。

（５）社会福祉、生活の質（ＱｏＬ）の向上

地域包括ケアシステムの構築には、介護保険制度や公的サービスに加え、インフォーマルサービス[38]の活用が重要です。しかし、地域資源の情報が一元化されておらず、タイムリーな情報提供が課題となっています。

感染症対策では、予防接種事務のデジタル化による効率化を図り、サービス向上につなげる必要があります。

近年では保険会社によるウェアラブル端末を活用した健康状態の把握や、健康寿命を延ばす取り組みがおこなわれています。本市においても健康推進アプリ（ＢＩＷＡ－ＴＥＫＵ）の利用を更に促進し、健康づくりに取り組む人を増やす必要があります。

図書館においては、今後も利用者へのＰＲを行い、ＩＣＴを活用した更なる図書館利用の向上を図ります。

また、「障害者差別解消法」では、合理的配慮の提供が義務化されており、ＩＣＴの

利活用においても十分に検討してサービス提供を行います。

その他として、外国人市民が、安心して相談できる体制や環境の整備を行います。

（主な取組内容）

- ◆ 紙媒体の社会資源情報をデータ化し、「地域づくり」を推し進めるためのツールとして活用します。またデータの一般公開（可視化）も検討します。
- ◆ 健康イベントやスポーツ活動、ウォーキングイベント等、健康推進アプリの活用方法を幅広く検討し、展開していきます。
- ◆ 図書館アプリ導入による利用者カードの電子化により、市民の利用機会の損失を防ぎます。
- ◆ ホームページ編集ルールの明確化によりアクセシビリティを向上させます。

（設定目標）

- ● 令和７年度より生活支援における地域資源情報を可視化します
- ● 令和１０年度までに有効登録者数の図書館アプリダウンロード数１０％
- ● 令和１０年度に市ホームページのＡ．Ａ．Ｏアクセシビリティ評価「Ｃ」以上にします

（６）オープンデータ、資料のデジタル公開の推進

オープンデータは、だれもがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう公開されたデータであり、官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は、国と同様に、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。

また、観光振興に係る情報の積極的な配信や、文化財等史資料その他行政が保有する情報のオンラインによる公開を進める必要があります。

（主な取組内容）

- ◆ 公開済みのオープンデータについては、随時更新を行います。
- ◆ 公開型ＧＩＳを活用し、地図情報を追加し公開していきます。
- ◆ 従来の発信方法のほか、観光団体等によるＬＩＮＥやＩｎｓｔａｇｒａｍ、Ｆａｃｅｂｏｏｋ、ＹｏｕＴｕｂｅ等を活用した発信体制を構築していきます。
- ◆ 古文書等の指定文化財のリストや調査資料、写真、３次元データ等をデジタルアーカイブとして公開していきます。

（設定目標）

- ● 令和１０年度までに公開型ＧＩＳでの公開地図種別１２種類

３．ＩＣＴインフラの活用推進

（１）光ファイバーケーブルを活かした、より高度な情報ネットワークの整備促進

令和３年３月に総務省が定めた「公設光ファイバーケーブル及び関連設備の民間移行に関するガイドライン」に基づき、本市が設置した光ファイバーケーブルや関連施設の民間移行を進めていきます。民間事業者が地域情報基盤を所有することにより、年々進化する技術や通信環境の高度化に柔軟な対応をできることが見込まれます。

（２）ＩＣＴインフラの活用推進

既に一般化した５Ｇだけではなく、衛星通信等の最新の通信技術や、民間事業者が提供するインターネット網を効果的に活用する検討を進めていきます。特に低軌道衛星を利用した高速インターネットサービス[39]では、中山間地域等の従来の地上インフラでは対応が難しかった地域にも高速通信を提供できる可能性があります。

これらの多様なＩＣＴインフラを組み合わせることで、本市のＩＣＴ環境を飛躍的に向上させ、より効果的な情報発信や収集、行政サービスの向上を検討します。

（主な取組内容）

- ◆ 滋賀県が策定するデータ連携基盤（都市ＯＳの一部機能）共同利用ビジョンに従い、連携しながら活用を検討します。

４．ＤＸを推進する人材の育成、デジタル格差対策

（１）教育の情報化

社会のＤＸ化が進む中、少子化による児童生徒の減少や教員の人材不足を踏まえ、教育のＤＸ化による児童生徒の主体的、協働的な学びや教職員の働き方改革を促進するため、ＩＣＴ機器を有効活用することにより、児童生徒の学習意欲を高め、自ら課題を見つけ、主体的に判断し、より効果的に問題を解決する資質・能力を育むとともに、教職員が授業研究や生徒と向き合う時間を確保できるように支援を図ります。

既に活用が進んでいる学習用タブレットや電子黒板等のＩＣＴ機器やネットワーク環境の整備・更新を行うことで、環境の維持向上を図ります。

（主な取組内容）

- ◆ 保護者連絡システムと校務支援システムとの連携を適正に管理し、情報の適正化、情報共有の効率化に努めます。
- ◆ 学習用タブレット、指導者用コンピュータ、電子黒板、ネットワーク環境等の更新を随時行います。

（２）デジタル人材の確保・育成

現在社会全体としてＩＣＴ人材が不足しており、地方公共団体においてＩＣＴ人材を確保することは難しい状況にあります。そこで、そういった人材を発掘育成していくことが必要であるといえます。

高度専門人材については、国より地方創生人材派遣制度でデジタル専門人材の派遣を行っているほか、複数の市町村がＩＣＴ人材をシェアリングする取り組みも進んでいます。

また、総務省では「地域情報化アドバイザー」や「ＤＸアドバイザー」の派遣事業も実施しており、本市でも有効活用を図っていきます。

（主な取組内容）

- ◆ ＤＸを推進する人員の確保・育成に取り組むとともに、ＤＸ推進体制の構築・展開を図ります。
- ◆ 全庁的なＤＸマインドを醸成するため、全職員に向けたＩＣＴ・ＤＸに関する研修を実施します。
- ◆ 地方公共団体情報システム基盤（Ｊ－ＬＩＳ）や県や国主体の研修を活用し職員の能力向上を図ります。

（３）高齢者等へのデジタル活用支援

社会全体でデジタル化が進む中、行政の手続きに関してもデジタル化が推進されており、今後ますますデジタル化する行政サービスが増えていくことが予想されます。

高齢者等がスマートフォン等を利用できるようになることで、日常生活においては必要なタイミングで情報を手に入れることができるようになり、緊急時には、安否の確認や万が一の備えとなります。

また、外出に制約がある高齢者等においてはスマートフォンを用いることで、自宅から買い物ができ、コミュニケーションの一つとして利用することができます。結果として生活の質を高めることにつながります。

しかしながら、独学では難易度が高いと感じる場合があり、解決すべき課題といえます。市内では、携帯ショップによるスマートフォン講座等が実施されていますが、自治体、民間事業者が連携した展開が必要です。

（主な取組内容）

- ◆ 民間事業者等と連携し、国からの補助事業も活用しながら、スマートフォンの講座を開催します。

（設定目標）

- ● 令和１０年度、オンライン申請を含めた証明書発行に占めるマイナンバーカード

を利用した証明書交付数の割合を６５％にします（再掲）

（４）インターネットによる人権侵害、犯罪防止への対応

デジタル化によって利便性が高まる一方で、インターネットに関わる諸問題も増えています。誹謗中傷・人権侵害の方法も多種多様になっており今後も巧妙化していくことが懸念されます。

以前より、法務省では「人権相談」、総務省においては「違法・有害情報相談センター」、民間機関では「誹謗中傷ホットライン」が設けられており、市民から相談が寄せられた場合に適切な専門機関に案内することは、これまで以上に重要と言えます。

また、ＳＮＳで募集した闇バイトによる凶悪事件が多発しているほか、ランサムウェア等による企業等を狙い撃ちした犯罪も発生しています。多様化する手口にも柔軟に対応できるよう新しい情報を日々更新していく必要があります。

（主な取組内容）

- ◆ 地方公共団体情報システム基盤（Ｊ－ＬＩＳ）や県主体の研修を活用し、インターネット等における新しい犯罪への知識向上を図ります。
- ◆ 人権研修を全ての職員を対象に実施し、知識向上を図ります。
- ◆ インターネット上での人権侵害の防止や情報モラルの向上につながる教育・啓発に取り組みます。
- ◆ インターネットによる人権侵害に対する相談・通報先の周知に努めます。

用語解説

1	デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）	企業等においてビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立する取組を指す言葉。 行政においては、住民の利便性を向上すると共に業務の効率化を図り、手を差し伸べるべき方へ人的リソースを注力すること。
2	５Ｇ（第５世代移動通信システム）	第５世代移動通信システム。「超高速」だけでなく、「多数接続」「超低遅延」といった特徴を持つ移動通信システムのこと。主に携帯電話等で使用され、これまでに比べて高速な通信が可能。
3	６Ｇ	「Ｂｅｙｏｎｄ ５Ｇ」とも呼ばれる第６世代移動通信システムで、更なる高速化と低遅延をめざす技術。
4	拡張現実（ＡＲ）	Augmented Reality の略である。現実世界にデジタル情報を重ねて表示する技術。
5	仮想現実（ＶＲ）	Virtual Reality の略である。コンピュータ上に仮想的な世界を作り出し、あたかも現実にそこにいるかの様な体験をさせる技術。
6	生成ＡＩ	テキスト、画像、音声等のコンテンツを自動生成する人工知能技術。近年急速に広まっている。
7	汎用人工知能（ＡＧＩ）	人間のように幅広いタスクをこなせる人工知能で、自ら学習し、創造的な活動が可能。
8	量子コンピュータ	重ね合わせや量子もつれといった量子力学的な現象を用いて従来のコンピュータでは現実的な時間や規模で解けなかった問題を解くことが期待されるコンピュータ。
9	自動運転レベル５（完全自動運転）	人間の操作を必要とせず、あらゆる道路状況下で自動運転が可能なレベル。
10	ドローン	遠隔操作や自動制御で飛行できる無人航空機。

11	レベル４飛行（有人地帯での補助者なし目視外飛行）	ドローンの飛行レベルの一つで、人が住む地域で目視外かつ補助者なしで飛行できるレベル。
12	グリーントランスフォーメーション（ＧＸ）	環境に配慮した持続可能な社会への転換をめざす取り組み。
13	ｅＬＴＡＸ	地方税の電子申告や電子納税を行うためのシステム。
14	ガバメントクラウド	政府が提供する行政サービス向けのクラウドプラットフォーム。
15	ｅＬ－ＱＲ	電子申告等で利用される二次元バーコード。
16	ＡＩ	Artificial Intelligence の略である。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
17	ＲＰＡ	Robotic Process Automation の略である。ＡＩ等の技術を用いて、業務効率化・自動処理を行うことである。
18	標準準拠システム	共通の規格や基準に従って開発されたシステム。 本文においては、政府が提供するガバメントクラウドを活用したシステムを指す。
19	ドングル	コンピュータに接続して特定の機能を追加するハードウェアデバイス。 本市においては、情報端末にモバイル通信機能を追加するために活用。
20	バスロケーションシステム	バスの現在位置や到着予定時刻を提供するシステム。
21	Ａ．Ａ．Ｏアクセシビリティ	アクセシビリティとは、情報通信分野においては、機器やソフトウェア、システム、情報等が身体の状態や能力の違いによらず様々な人から同じように利用できる状態を指す。 （例）ＷＥＢサイト上で、視力や視覚の状況に応じて、文字の拡大・読み上げ機能を選択できる備えがある。 Ａ．Ａ．Ｏは、アライド・ブレインズ株式会社が運営するアクセシビリティ等を調査するウェブサイト。

22	オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。
23	公開型ＧＩＳ	地理情報システム（ＧＩＳ）を一般に公開して利用可能にしたもの。都市計画図等の地図情報を自宅等から閲覧できる。
24	都市ＯＳ	都市のデータを統合・管理するプラットフォーム。
25	データ連携基盤	異なるシステム間でデータを共有・活用するための基盤。行政においては様々なデータを連携・活用し、新たな価値を創造する。
26	ローカルブレイクアウト	ネットワークトラフィックを最適化する技術。ネットワーク機器にかかる負荷が軽減され、適切なアプリケーション運用が行える。
27	デジタルデバイド	情報通信技術の利用機会や活用能力の格差。特にインターネット等の恩恵を受けることができる人とできない人の間に生じる格差のことを指す。
28	ＵＩ／ＵＸ	ユーザーインターフェース（ＵＩ）とユーザーエクスペリエンス（ＵＸ）の略。 ＵＩは、ユーザーが製品・サービスを使用する際の接点を示す言葉。 ＵＸは、ユーザーが製品・サービスの使用で得られる体験を示す言葉。
29	デジタルサイネージ	電子的な表示機器を使用した情報提供システム。サイネージとは看板や標識を意味し、一般に看板等を液晶ディスプレイ等に置き換えたものを指す。
30	地域情報化アドバイザー派遣制度	地方自治体のＩＣＴ活用を支援する制度。総務省よりＩＣＴやデータ活用を通じた地域課題解決に精通した専門家が派遣され、ＩＣＴ利活用に関する助言等を行う。

31	ＥＢＰＭ	Evidence Based Policy Making の略で、統計や業務データ等の客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
32	ハルシネーション（幻覚）	ＡＩが現実に存在しない情報を生成してしまう現象。
33	レガシーシステム	旧式で更新が困難な古いコンピュータシステムや、旧態依然とした業務フロー等を指す。
34	スマートキー	電子的に解錠・施錠を行うキーシステム。鍵の受け渡しにおける省力化、効率化が見込める。
35	ＤＸＳａａＳ	デジタル・トランスフォーメーションをサービスとして提供するビジネスモデル。 本文においては、自治体窓口ＤＸを推進しやすくするために複数の事業者がガバメントクラウドに構築したパッケージシステムのことを指す。
36	ＡＩチャットボット	人工知能を使用して自動的に会話を行うプログラム。一次対応に活用されることが多く、時間を問わず回答することができる。
37	ＩＳＭＡＰ	政府情報システムのためのセキュリティ評価制度。信頼性の高いクラウドサービスの選定と導入を効率化できる。
38	インフォーマルサービス	非公式または非正規のサービス提供形態。地域での見守りや外出の付き添い宅配支援等が該当する。
39	低軌道衛星を利用した高速インターネットサービス	地球の低軌道に打ち上げた多数の小型衛星を使用して提供する高速インターネットサービス。

令和３年(2021 年)9 月策定
令和７年(2025 年)4 月改定
甲賀市
〒528-8502　滋賀県甲賀市水口町水口 6053 番地
TEL：0748-69-2117／FAX：69-2299
担当部署：総合政策部情報政策課
E-Mail：koka10043000@city.koka.lg.jp
ホームページ：https://www.city.koka.lg.jp/