

令和4年度 第2回たつの市行財政改革推進委員会 次第

日時 令和5年2月27日（月）

午後1時30分から

会場 たつの市役所

新館4階 災害対策本部兼大会議室

1 開 会

2 あいさつ

3 議 事

（1）第1回たつの市行財政改革推進委員会委員意見に係る取組状況について

・・・【資料1（P1～6）】

（2）令和4年度の行財政改革の取組状況及び令和5年度当初予算の概要について

・・・【資料2（P7～17）】【参考資料】【当日配布資料】

4 閉 会

令和4年度 第2回たつの市行財政改革推進委員会 委員名簿

と き：令和5年2月27日（月） 午後1時30分から

ところ：たつの市役所新館4階 災害対策本部兼大会議室

（敬称略・五十音順）

委員氏名	所属	役職
あほし こうすけ 網干 晃介	たつの市商工会	青年部副部長
かわと なつこ 川戸 夏子	女性活躍ネットワーク会議	会員
○きた あつこ 喜多 敦子	たつの市教育委員会	委員
さの みか 佐野 美香	女性活躍ネットワーク会議	会員
せがわ とおる 瀬川 徹	龍野商工会議所	監事
たかぎ ひろゆき 高岸 博之	たつの市議会	副議長
◎とくなが こうぞう 徳永 耕造	たつの市連合自治会	会長
なおえ じゅん 直江 純	たつの市記者クラブ	幹事（神戸新聞社）
ふくだ よしみち 福田 義道	公募委員	
まるお としこ 丸尾 とし子	公募委員	
やました しげき 山下 重樹	龍野青年会議所	理事
よこた きょうご 横田 京悟	たつの市社会福祉協議会	会長

計12名

◎は会長、○は副会長

《事務局》

家氏 孝幸	企画財政部長	
古本 寛	企画財政部参事兼企画課長	
水口 信太郎	企画財政部企画課主幹	
浜松 悠輔	企画財政部企画課係長	

令和４年度第１回たつの市行政改革推進委員会意見に係る取組状況について

資料①

No.	行革取組項目	行財政改革推進委員からの意見	市（担当課）対応方針・取組状況
1	2．戦略的広報の推進 5．時代に即した電子自治体の推進	SNSを活用した市政情報の発信について、情報の受け手側（市民等）が市政情報まで辿り着かない場合が多くあり、情報発信の強化だけでなく、インターネット、スマートフォンの使い方、収集した情報のシェアの方法など、情報の受け手側（市民等）の能力向上対策も必要ではないか。 また、情報の受け手側（市民等）の能力向上対策を行う際、受講者が誤った考え（ヘイトスピーチなど）を発信しないよう、人権意識についても伝えていただきたい。	スマートフォンをあまり触ったことがない方などを対象としたスマートフォン体験講座を実施し、スマートフォンの使い方や電子申請体験をしていただきました。（計15日間（46コマ）） また、参加者に対し、人権啓発パンフレット（別添パンフレット参照）を配布し、人権尊重意識を持って情報発信するよう、啓発を行いました。 来年度以降も同講座・人権啓発を実施する予定です。 【参照：資料２（P9）】
2	2．戦略的広報の推進	SNSを活用した市政情報の発信について、内容に関連するハッシュタグを効果的につけて発信することで、より多くの方に情報発信できるため、成功事例等を参考に取り組みいただきたい。	Instagram については、ハッシュタグをつけて投稿を行っていましたが、ご意見を踏まえ、Facebook についても、ハッシュタグをつけて投稿を行うこととしました。 また、より多くの方に情報が届くよう、投稿内容に関連したキーワードをつけることはもちろん、「揖保乃糸」「赤とんぼ」など、本市をイメージできるキーワードをつけ、本市のPRに取り組んでいます。
3	2．戦略的広報の推進	LINE を利用している方が多いので、LINE を活用した情報発信を検討してはどうか。 また、7月初旬に KDDI の通信障害があったが、電話回線ではなくアプリ経由であれば使用できたという事例があったので、有事の際のプッシュ通知などに活用することは有効と感ずる。	LINE の利用率が80%を超えている中、庁内ワーキングチームにより横断的に研究し、令和4年11月から運用を開始し、市内イベント、防災及び災害等に関する情報を配信しています。運用方針とともに、セキュリティに関する設定方法も公開しています。 今後、セグメント（部分）配信等について調査研究していきます。 【参照：資料２（P11）】

4	3. 職員の適正配置による機能本位の組織づくり	業務が非常に複雑多岐に渡る中、職員定員適正化計画上の予定職員数(551名)を下回る職員数(539名)で行政運営されており、健全財政の維持に努められている。 30歳以下の若年層の職員が少ない構成となっており、通常業務に加え、新型コロナウイルス対策業務が上乗せしている状況の中、熱心に仕事に取り組んでいる印象を受ける。 業務を行う中で、職員が精神的に余裕を持って働くことが出来るよう、適正な年齢構成が実現できる職員採用を検討いただきたい。	コロナ禍において、業務が増加している部署もありますが、職員数の管理については、社会情勢の変化や将来の人口減少社会を見据えた適正な定員管理が求められています。 職員採用に当たり、職員定員適正化計画に基づき、退職者補充を基本としつつ、令和5年4月から職員の定年が段階的に延長されることを見据えて実施しています。 また、職員の年齢構成バランスを考慮し、採用年齢についても、40歳までの受験を可能としており、バランスの良い配置に努めています。
5	3. 職員の適正配置による機能本位の組織づくり	市民団体が行政との連携が補助要件である国の補助金を申請しようとした際、担当課がなく、市内でそのことが共有されずに、補助金を取り損ねたケースがあったと聞いている。市民の要望に答えられるよう、市内の横連携に力を入れてほしい。	市民の要望に対し、担当部署が不明な場合や複数に跨る場合は、縦割りの対応とならないよう、全市に情報共有を行い、横断的に事務遂行していきます。 また、補助金申請に係る適正な事務処理について、年2回、綱紀粛正の中で職員に通知してあり、今後も全職員に対して周知徹底を図ります。
6	5. 時代に即した電子自治体の推進	RPAの運用について、たつの市が最初からプログラムを構築すると、多くの時間・費用を要し、非効率であるため、他自治体が開発しているプログラムの使用するなどして、効率良く導入すべきである。 また、業務効率化を図るため、パソコンのモニターを増設してはどうか。(中小企業経営において効率化した実績がある。)	RPAの運用については、効果を明確にした上で導入することとしており、検証の際には他団体のプログラム(シナリオ)の提供協力を依頼します。 また、RPA活用が最も期待できる基幹系業務システム(住民基本台帳関連、税、福祉業務等)について、今後標準システムへの移行が始まるため、活用分野を見極めて検討していきます。 パソコンのモニター増設については、本庁舎増設時に、フリーアドレス化(固定席を設けていない)にしたため、机の上には何も置かないこととしており、全庁的なモニター増設は行わないこととしています。

7	5. 時代に即した電子自治体の推進	デジタル化が進むにつれ、情報漏洩や不正アクセスのリスクが増えるので、職員の意識向上が重要になる。研修等を通じた職員の教育にも力を入れるべきである。	令和4年10月に策定した本市 DX 推進基本方針において、業務の簡素化及び効率化を目指すため、職員のデジタル技術・セキュリティ意識を向上させることとしています。 今年度、会計年度任用職員を含む、全職員に対し、役職等に応じた研修、グループウェアを通じた注意喚起等を行いました。 (管理職向け研修、DX マインド研修、Excel 研修等計 39 回、延べ737 名) 来年度についても、研修受講者等の意見を参考に、新たな研修の検討など、職員のスキル向上に取り組みます。 ※DX マインド研修…組織の中で既存の常識に囚われ、頭が固くなってしまい、世の中の変化や新しい世代の求めるサービスや施策が考えられないという現状を打破し、未来を先取りする市民サービスと施策が考えられ、市民の課題をデータ・デジタル・施策で解決できる人材を育成する研修。
8	5. 時代に即した電子自治体の推進	シースルーキャプションズ (ろう・難聴者 (聴覚障害者) とのコミュニケーションのためのリアルタイム字幕を表示する透明ディスプレイ) といったものがあり、コロナ禍を背景にマスク着用が必要とされる社会において、様々な方とのコミュニケーションツールのため、市役所窓口に設置してはどうか。	シースルーキャプションズは、透明ディスプレイと音声認識ソフト等を組み合わせたもので、同じ透明ディスプレイに音声認識ソフトや翻訳ソフトを組み合わせることで、ろう・難聴者 (聴覚障害者) とのコミュニケーションのためだけでなく、外国語の翻訳など、福祉関係以外にも様々な窓口での活用が期待できます。 また、他自治体においても実証実験しており、本市でも御意見を踏まえ、令和4年8月に庁内職員を対象にデモンストレーションを実施しました。 話した言葉が文字になることは、聴覚障害者や難聴者にとって有益なことから考えますが、ディスプレイ費用が

			必要であることから、まずは、タブレット端末を利用して、職員間でデモンストラーションを実施し、有用性を検証していきたいと考えています。 (国立研究開発法人情報通信研究機構及び先進的音声翻訳研究開発推進センターが開発した「SpeechCanvas（音声だけでなく、筆談も可能）」など)
9	8. 効果的な官民連携事業の推進	指定管理事業者等の活用に当たっては、事業者と連携を密接に取った取組としてほしい。	人口減少による市税等の減収、少子高齢化による社会保障費や公共施設等の維持・更新に伴う財政需要の増大など、財政状況が厳しい中、行政サービスの水準を維持し新たな行政課題に取り組んでいくため、民間団体と連携し、行政と民間がともにまちづくりを進めていくという考え方に基づき、民間活力を積極的に活用していくとともに、地域や利用者の意見を取り入れた上で、事業者との協議を重ねながら連携を構築していきます。
10	8. 効果的な官民連携事業の推進	観光戦略や観光の目玉を市内の関係者全体で共有する取組や文化を観光資源として活用するなど、日本全国や海外の方を対象とした観光振興の取組を推進していくべきである。	今後、本市の魅力ある観光資源の活用方策など観光戦略を示し、持続可能な観光振興の推進に取り組むため、観光振興計画の策定を予定しており、来年度は、観光資源の利活用方法等を検討し、計画策定に向けた準備を進めます。 また、来年度は、県・市町、旅行業者、J Rが一体となり兵庫デステイネーションとして全国に向けた大型観光キャンペーンを実施します。 さらに、全国京都会議を本市で開催し、関係団体等と連携し、播磨の小京都「龍野」を広くPRします。

11	14. 公共施設の適正管理	現在更地となっている旧龍野保育所について、今後どのようにに利活用する予定か。	当該地は龍野こども園の職員及び保護者の駐車場として運用しており、園運営の支障にならない時間、駐車スペースについては、龍野小学校及び霞城館の駐車場として利用しています。 また、龍野地区で行う市イベント開催時には、公共用地が少ないため、関係者用駐車場として活用しています。 今後も龍野こども園の駐車場として利用し、利用状況を踏まえ、可能な範囲で市政運営に必要な利活用をする予定です。
12	16. 扶助費・給付金等の見直し	敬老えらべるギフト事業について、高齢になればなるほど、送られたカタログを放置してしまうのではないかと思うので、その辺りがケアできるよう配慮したい。 (高齢者タクシー事業の場合、使用せずに期限切れを迎えてしまう方がいると聞いていることを踏まえ、検討願いたい。)	今年度から実施した「敬老えらべるギフト事業」の申込状況については、未申込者への勧奨や介護認定調査時の声かけ、介護事業所等に協力を依頼し、申込率が96.1%と多くの市民から申し込みをいただきました。 (参考：高齢者元気活き活きリフレッシュ事業(たつのふるさと応援商品券利用率 R 3 : 90.3%、R 2 : 87.6%) カタログギフトについては、より多くの方に申し込んでいただけるよう、素麺、醤油などの地場産品をはじめ、日用品や訪問カット、入浴利用券などのサービスに至るまで、バラエティ豊富な43種類(50品目)の商品を掲載し、対象者の方を選ぶ楽しさも含めてお届けしました。 次年度においても、取扱商品の充実等を図り、対象者の方により喜ばれるものとなるよう事業効果を高めたいと考えています。

13	16. 扶助費・給付金等の見直し	子どもの不登校や引きこもりについて、学校・教育委員会だけではフォローできないことがあり、子どもによっては、医療的な支援や福祉的な支援が必要な場合があり、分野を跨いだ横断的な支援が必要と感じている。 学校の中や市の施設内には「ゆうあい」「やすらぎの部屋」といった適応教室があるが、そもそも学校に行きにくい子どもたちが学校とつながっている場所にはなかなか行けないと感じている。 たつの市では、学校とは別に集える場所がありませんが、太子町には広域的に子どもを受入している場所がある。たつの市にも、子どもが集える場所が1つでもあれば良いなと感じている。 子どもへの投資は、たつの市の未来に向けての投資であるので大切にしていきたい。	現在、生活困窮者自立支援事業（しごと・くらし・家計などでお悩みの方に様々な支援を行う事業）の一環として、「就労準備支援事業」を実施しており、キャリアコメンサルタントがひきこもりを含み属性を問わず悩み事がある方の相談に応じ、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師などにつないだり、他自治体の居場所紹介をしています。 来年度からは、本事業の利用者等の福祉ニーズを踏まえ、現在の取組に加え、ひきこもりに特化した専門的な相談支援の提供、不登校・ひきこもり者へ居場所を提供していきたいと考えています。
14	18. 自主財源の確保	龍野さくら祭りの駐車場使用料を無料化したことについて、「龍野さくら祭りの駐車場使用料無料化の補てん」と「桜の保全費用」の両方を市が負担するというのは如何なものかと思う。 駐車場料金としてではなく、桜を保全するために500円を徴収するなど、考え方の整理が必要である。	令和5年度実施の龍野さくら祭については、多くの方に気軽に利用していただくため、駐車場使用料を徴収しませんが、桜の保全（老朽化した桜の再生）に関しては、来年度、ふるさと納税制度を活用し、クラウドファンディング（寄附金の使途をより明確にした形での寄附金募集）を実施し、趣旨に共感した寄附者（たつのファン）の獲得及び更なる寄附金額の増を目指します。 【参照：資料2（P15）】

令和4年度の行財政改革の取組状況について

1 自治体 DX の推進に向けた取組

●たつの市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進基本方針の策定（参照：参考資料）

国の自治体 DX 推進計画に基づき、デジタル化により効率化が可能な業務は積極的にデジタル化し、市民の利便性向上と業務の効率化を図るため、令和4年10月に本基本方針を策定しました。

令和7年度末までを集中取組期間と設定し、令和4年度については、以下の内容に取り組みました。

①行政手続きのオンライン化

国が構築した電子申請システム（ぴったりサービス）や兵庫県と県内市町が共同運営する電子申請システム（兵庫県電子申請共同運営システム）を利用し、各種手続きのオンライン化を進めました。

〔オンライン申請を導入した主な手続き〕

- ・職員採用試験の受験申込（オンライン申込件数 111 件、全体の約 9.2 %）
- ・生活支援定額給付金申請（オンライン申請件数 4,531 件（全体の約 1.5 %）
（R4.12 末時点））
- ・抗原簡易検査キット配付申込（オンラインのみ） 2,400 件（R5.2.15 時点）
- ・ワクチン集団接種券再発行申請書（オンライン申請件数 1,188 件（全体の約 2.5 %）
（R5.2.15 時点））
- ・市民総合健診（オンライン申請件数 616 件（全体の約 1.2 %）（R5.2.15 時点）など

②マイナンバーカードの普及促進

- ・マイナンバーカード申請率 75.9 %（R5.1 末時点）
 - ・交付率 67.8 %（R5.1 末時点）
- （※参考（交付率）：全国平均 60.1 %、県平均 63.4 %）

〔マイナンバーを利用した新たな機能〕

- ・コンビニ証明書交付機能（戸籍謄本等）の追加（令和5年1月～）
※コンビニ交付の利用件数 R4 年度実績 10,975 件（R4.12 末時点）
（※参考：R3 年度：11,652 件）
- ・引っ越しワンストップサービスの開始（転出届、転入（転居）予約が可能）
（令和5年2月6日から運用開始）
- ➡転入先の自治体窓口への来庁だけで手続きできるようになり、負担軽減が見込まれる。
（従前の居住自治体窓口への来庁が不要になる。）
- ・マイナポータル（ぴったりサービス）を活用した手続き
 - （主な手続）
 - ・子育てに関する手続きのオンライン化（児童手当、保育施設等の利用申込等）
 - ・介護に関する手続きのオンライン化（要介護・要支援認定申請、高額介護（予防）サービス費の支給申請等）
 - ・生活支援定額給付金申請〔再掲〕

③自治体の情報システムの標準化・共通化

国の統一的な方針のもと、全自治体において、令和7年度末までに、ガバメントクラウド(※)を活用した標準準拠システムへの移行、運営経費の削減(平成30年度比△30%以上)を目指すため、現行システムと移行後の標準システムの差異を明確にし、円滑に移行できるよう進めています。

対象業務(20業務)

児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金

目標・成果のイメージ

- ・標準化・共通化の取組により、制度改正時等の人的・財政的な負担軽減とともに、住民サービスの迅速な提供を図る。
- ・オンライン申請等を全国に普及させるためのデジタル化の基盤を構築する。

※ガバメントクラウド…府省庁や地方公共団体などの情報システムを運用するためのクラウド基盤のこと。自治体は複雑な契約から解放されるとともに、効率的な運用によりコスト削減が図れるとされています。

④障害者手帳のデジタル化(スマートフォンアプリ「ミライロID」の導入)

障害のある人が、本市の公共施設(歴史文化施設、体育施設、入浴施設等)で障害者割引を受ける際の利便性向上を図るため、令和4年11月に「ミライロID」を導入しました。

障害者手帳(紙媒体)に代わり、スマートフォン(ミライロID)の画面提示により、これまでと同様の障害者割引制度を適用します。

(※ミライロIDは、公共施設の他に、登録された鉄道や民間のレジャー施設等で利用が可能)



本市HP(利用可能な
公共施設はこちら)

(イメージ図)

ミライロIDアプリの画面



⑤電子契約システムの導入

本市が行う契約手続きについて、令和4年10月から、「工事・コンサル業務」において、インターネットを利用した、電子署名による契約（電子契約）の運用を開始しました。（契約書への押印が不要。）

令和5年4月からは、電子契約可能な業務に「物品・役務業務」を追加し、デジタル化を推進します。

〔電子契約の特長〕

- ・ 契約事務（契約書の受け渡し等）に係る来庁機会の削減
- ・ 経費負担（移動費用・印紙代等）の軽減

⑥スマートフォン（スマホ）体験講座の実施

オンラインによる行政手続やマイナンバーを活用した各種サービスの利用促進を図るため、体験講座を実施しました。

令和5年度についても、民間事業者と連携した講座等を実施する予定です。

〔体験講座概要〕

- 対 象 者 65歳以上の市民（スマホにあまり触ったことがない方等）
- 内 容 スマホの使い方、スマホの機能紹介、電子申請体験、LINE の利用方法、QR コードの読取方法 など
- 実施日数 15日（46コマ）
- 参加人数 246名

【TDXロゴマーク】



TDX ロゴマーク

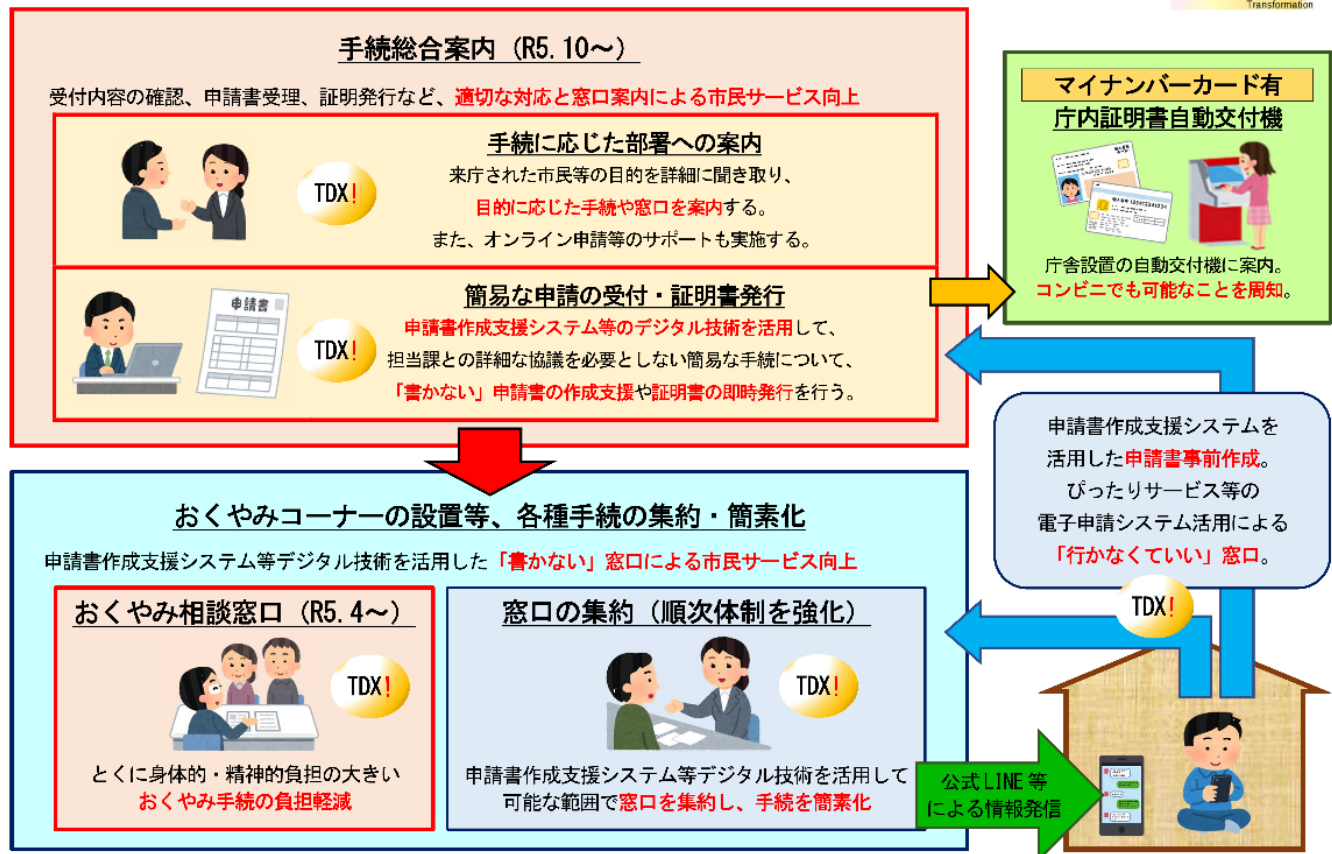
本市のデジタル化の取組を市民の方に一目で認識していただくため、本ロゴマークを作成しました。

今後、全職員が一丸となって、デジタルを活用した市民サービスを提供していきます。

●令和5年度取組（予定）【当日配布資料P19、20】

①市役所本庁舎に「書かない窓口サービス」を提供する総合窓口を設置。

市民にやさしい「書かない」デジタル行政窓口推進事業の概要



②3D都市モデルの整備（オープンデータ化と併せて、浸水シミュレーションデータを3Dでわかりやすく可視化）

③兵庫県及び県内市町で共同利用する「公共施設予約システム」を導入（対象施設：体育館（スポーツセンター）、公民館など）

④防災情報アプリを導入し、新たな防災情報の伝達手段を確保

⑤保育支援システムの導入（保護者との出退連絡を含む連絡体制の強化、職員間で出退管理を含む園児情報の共有化の強化） など

2 SNSを活用した市政情報の発信（LINEの活用）

令和4年11月からLINEを活用した市政情報の発信を開始し、LINEのプッシュ通知機能を活用し、防災・災害情報、各種手続き及びイベント案内など、重要なお知らせや市民等が求める必要な情報発信を行い、利便性の向上を図ります。

他のSNS（Facebook、Instagram、YouTube）についても、引き続き情報発信手段として活用します。

〔LINEの運用方法〕

①配信する情報

- ・市ホームページ、広報たつの等に掲載する情報
- ・防災及び災害等に関する情報
- ・市内イベント、行事、観光等に関する情報
- ・利用者における行政サービスの利便性向上に関する情報

②配信時間

- ・原則、平日の8時30分～17時15分（市役所の開庁時間）
（緊急時又は適時と判断した場合、上記時間帯以外も配信。）

〔利用実績（R5.2.15時点）〕

- ・LINE 友達登録数 2,172 人
- ・Facebook フォロワー 2,132 人
- ・Instagram フォロワー 1,530 人
- ・YouTube 登録者数 796 人



3 地方独立行政法人たつの市民病院機構の経営状況

(1) 病院事業の経営状況（令和4年4～12月）

● 経常収支 +122,304千円（前年同期比 △21,493千円）

経常収支比率 106.9%（令和4事業年度目標値 101.4%）

（令和3年度実績 110.4%）

● 医業収支 +13,614千円（前年同期比 +22,950千円）

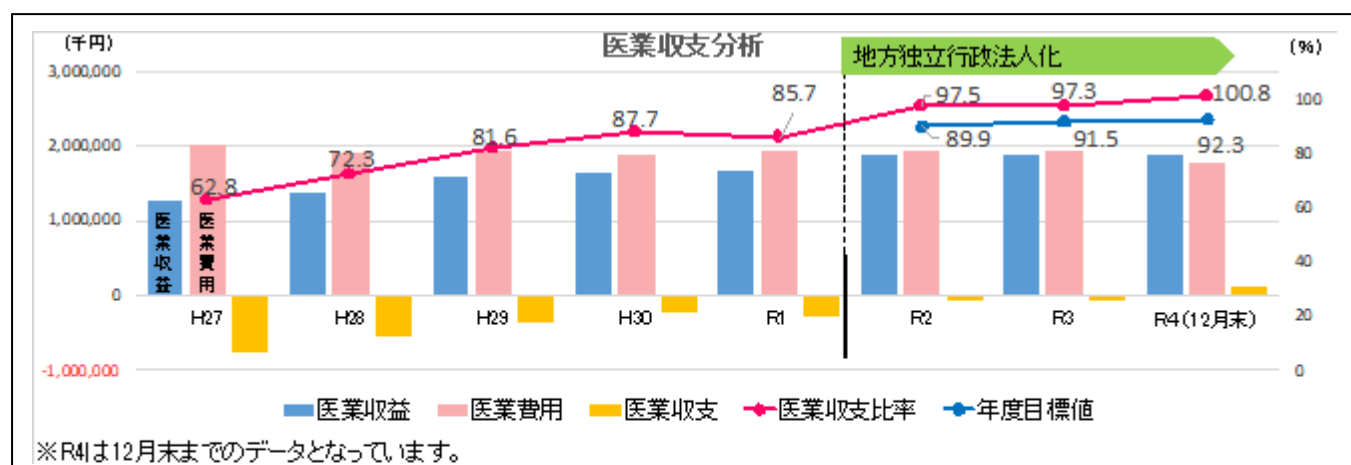
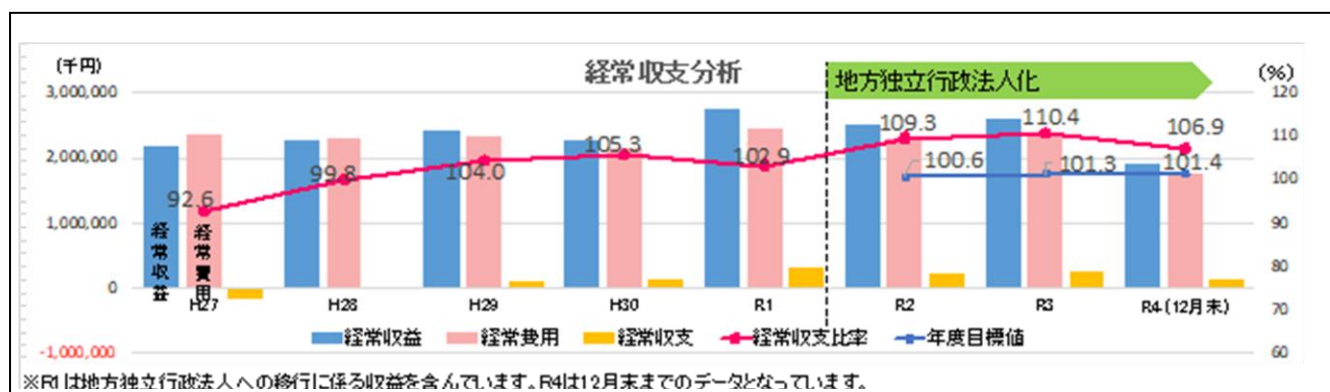
医業収支比率 100.8%（令和4事業年度目標値 92.3%）

（令和3年度実績 97.3%）

《収支増の主な要因》

① 整形外科を中心とした手術件数の増加による医業収益の増

② コロナ入院患者の積極的な受入による医業収益の増



(2) 新型コロナウイルス感染症に対する対応

令和4年度においても、引き続き公立病院として求められている新型コロナウイルス感染症に対する医療を提供してきました。

令和4年7月には、新型コロナウイルス感染症患者を重点的に受け入れる重点医療機関と指定され、増大する入院が必要な感染患者に対する医療提供を強化しました。

● 受診・相談センター

・相談件数 約4,200件（前年度 約2,500件）

● 重点医療機関

・入院受入患者 154名（前年度 117名）

(3) 介護老人保健施設「ケアホームみつ」を事業休止

ケアホームみつについては、令和2年4月の地方独立行政法人移行前から赤字経営が続いており、市と法人において、今後の在り方の協議を重ね、このたび、法人は、令和5年4月からの休止を決定しました。

● 休止施設 介護老人保健施設ケアホームみつ

定員29名 （入所者 9名 令和5年2月現在）

● 休止時期 令和5年4月1日から令和6年3月31日

● 経営状況 収支 △ 52,914千円（令和3年度決算）

4 公共施設等の適正管理に向けた取組

将来にわたって安全で安心な学校給食の安定的かつ継続的な提供を行うため、北学校給食センター（新宮町宮内）を建設しました。令和5年4月から、中央学校給食センターとの2センター方式で、市内全ての小中学校に給食を提供します。

（北学校給食センターについては、龍野東中学校区、新宮中学校区の小中学校への給食を提供。）

令和4年度

- ・北学校給食センターを整備。（新宮学校給食センター及び御津学校給食センターは用途廃止。）
- ・半田幼稚園及び河内幼稚園を閉園。

令和5年度（予定）

- ・旧県営鷺崎住宅跡地の売却に向けて、測量・登記及び周辺道路を整備
- 【当日配布資料】
- ・J R本竜野駅周辺市有地の有効利用を検討

P 2 2】



（北学校給食センター）

「公共施設マネジメント研修（定住自立圏事業）」を開催（6月24日）

（一財）地域総合整備財団くふるさと財団＞公民連携アドバイザー派遣事業活用

職員一人ひとりが公共施設等の現状や課題を把握し、計画の策定意義などを十分に理解するため、庁内の意識醸成と認識共有を図ることを目的に他団体等の先進事例や維持管理費等のコストを見える化し、今後の公共施設のあり方を学ぶことを目的に開催しました。

〔講 師〕 (株)三菱総合研究所主任研究員
小宮山 直久 氏

〔参加者〕 58名（たつの市20名、宍粟市20名
上郡町7名、佐用町11名）

〔内 容〕 今から始められる具体的な取組（長寿命化、
保有量の縮減、管理運営の効率化・収入増
に向けた取組）



5 自主財源の確保

（１）ふるさと応援寄附金

〔令和４年度の実績（Ｒ５.１末時点）〕

- ・ 寄附額 365,956千円（前年同月比＋111%）
- ・ 寄附件数 26,178件（前年同月比＋110%）
- ・ 返礼品数 457品（Ｒ４.３末 412品）

〔経費削減及び業務効率化の取組（令和４年１２月～）〕

経費削減と協力事業者の負担軽減を図るため、返礼品の配送業務を一括委託し、配送業務を一元化しました。

〈返礼品配送業務一元化による削減効果（見込）〉

- ・ 寄附金に対する配送料の割合
（配送一元化前）約11% ➡ （配送一元化後）約8.5%（△約2.5%）
- ・ 削減効果額〈△約16,000千円（内訳Ｒ４△約4,000千円、Ｒ５△約12,000千円）〉
（参考）令和３年度配送料：41,174千円

〔令和５年度の取組（予定）〕

- ①「ふるさと感謝便」の画像やふるさと納税ポータルサイトの内容更新を行い、寄附者の目に留まりやすいサイト作りを行います。

【例：返礼品が牡蠣の場合（イメージ）】

＜更新前＞



＜更新後＞



※写真を見栄え良く撮影し、かつ、返礼品の内容、数量、アピールポイント等を画像の中に記載することで、目に留まりやすいものとします。

- ②ふるさと納税型クラウドファンディング（寄附金の用途をより明確にした形での寄附金募集）を実施し、趣旨に共感した寄附者（たつのファン）の獲得及び更なる寄附金額の増を目指します。

【令和５年度のプロジェクト（予定）】

年間を通して市内外から多くの人を訪れる龍野公園の整備に関するプロジェクト（公園整備や桜の再生等に関する内容）を予定。

（２）企業版ふるさと納税

〔令和４年度の実績（Ｒ５.２時点）〕

- ・ 寄附額 ６，５００千円（Ｒ３ ３，５００千円 前年度比１８５％）
- ・ 寄附件数 １９社（Ｒ３ １８社）

〔寄附企業名（Ｒ４予定）（五十音順）〕

あいおいニッセイ同和損害保険、一宮電機、エースコック、北山工商、共立メンテナンス、クミアイ化学工業、佐藤精機、三相電機、ジェイシーシー、SibaService、ジャバラ、清交倶楽部、ダイセル、タキロンシーアイ、ナガセケムテックス、兵庫西農業協同組合、フジプレミアム、マルアイ、レゾナック・ホールディングス（旧昭和電工）

〔令和４年度の取組〕

- ・ 企業版ふるさと納税マッチングサポート事業者を通じ、寄附を希望する企業とのマッチング（働きかけ）を行い、課題解決に向けた企業連携の構築や更なる寄附金獲得を目指しました。

（令和４年度実績（見込） １，０００千円、１社）

（３）太陽光発電設備設置による自主電源の確保

上・下水道施設（浄水場・下水処理場）に太陽光発電設備を整備し、再生可能エネルギーを活用した自主電力を確保し、ゼロカーボンシティの実現に向け取り組むとともに、電気料金削減に努めていきます。

〈太陽光発電設備（令和５年度に設計、工事を実施（予定））〉

工事費から補助金を控除した額

○上水道施設 揖保浄水場（事業費 110,000 千円、うち一般財源約 74,000 千円）

（年間発電予定量：約 140,000kWh 削減 CO2：約 60t/年）

（年間効果額（見込）約 3,800 千円）

約 20 年で設備投資に係る経費を回収見込。



工事費から地方債（普通交付税措置分）を控除した額

○下水道施設 誉田前処理場（事業費 125,000 千円、うち一般財源約 64,000 千円）

（年間発電予定量：約 210,000kWh 削減 CO2：約 90t/年）

（年間効果額（見込）約 5,600 千円）

約 12 年で設備投資に係る経費を回収見込。



6 たつの未来基金の活用

未来のまちづくりに資する事業を展開し、持続可能な地域社会の実現を図るため、令和4年3月に「たつの未来基金」を設置しました。

市民や市内事業者等からの一般寄附のうち、基金の趣旨に沿う寄附金及び基金により生じた利子を積み立て、次の未来のまちづくりに資する事業に活用しています。

〔活用事業〕

- (1) 未知なる感染症に対応する事業
- (2) 地域経済の再活性化に要する事業
- (3) 人口還流の促進に要する事業

〔令和4年度実績〕

【寄附受入】

2者（11,000千円）

〔令和4年度活用事業（予算額27,108千円、4事業）〕

- ・若者定住促進奨学金返還支援事業
（市内に定住する意思を持つ若者の奨学金返還に対する費用の一部を助成）
- ・観光施設維持管理事業
（市営駐車場（下川原「蔵」）に地場産品や特産品等を販売する自動販売機や観光PR動画を放映するモニターを整備）
- ・GIGAスクール構想促進事業
（市内小学校へ電子黒板機能を有する大型モニターを整備）
- ・ことばの力育成事業
（小学生のタブレット端末に、新聞作りを通して学習成果を伝えることができる新聞作成アプリを導入）



市営駐車場（下川原「蔵」）



電子黒板・新聞作成アプリを使った授業

●令和5年度の取組(予定)【当日配布資料P25】

当初予算額 46,300千円、5事業

たつの市
デジタル・トランスフォーメーション
(DX)
推進基本方針

たつの市
令和4年10月

目次

1	はじめに	1
(1)	社会的背景	1
(2)	国の動向	2
(3)	本市の取組・状況等	5
2	基本方針	6
(1)	DXの趣旨	6
(2)	たつの市DX推進基本方針の位置付け	6
(3)	DXの推進体制	7
(4)	デジタル化に向けた取組方針	8
(5)	3つの取組による業務改革	9
(6)	自治体DXの集中取組期間	11
3	「自治体DXの重点取組項目」に対する本市の取組方針	12
(1)	自治体の情報システムの標準化・共通化	12
(2)	マイナンバーカードの普及促進	14
(3)	自治体の行政手続のオンライン化	15
(4)	AI・RPAの利用推進	17
(5)	テレワークの推進	18
(6)	セキュリティ対策の徹底	19
4	「自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組」に対する本市の取組方針	20
(1)	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	20
(2)	デジタルデバйд対策	24
(3)	デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し	25
5	「各団体において必要に応じ実施を検討する取組」に対する本市の取組方針	26
(1)	BPRの取組の徹底	26
(2)	オープンデータの推進・官民データ活用の推進	27
6	自治体DX推進のための取組	28
(1)	デジタル化による業務改革の取組	28
(2)	職員のデジタルスキル向上の取組	30
7	用語集	33

1 はじめに

(1) 社会的背景

○ デジタル社会への対応

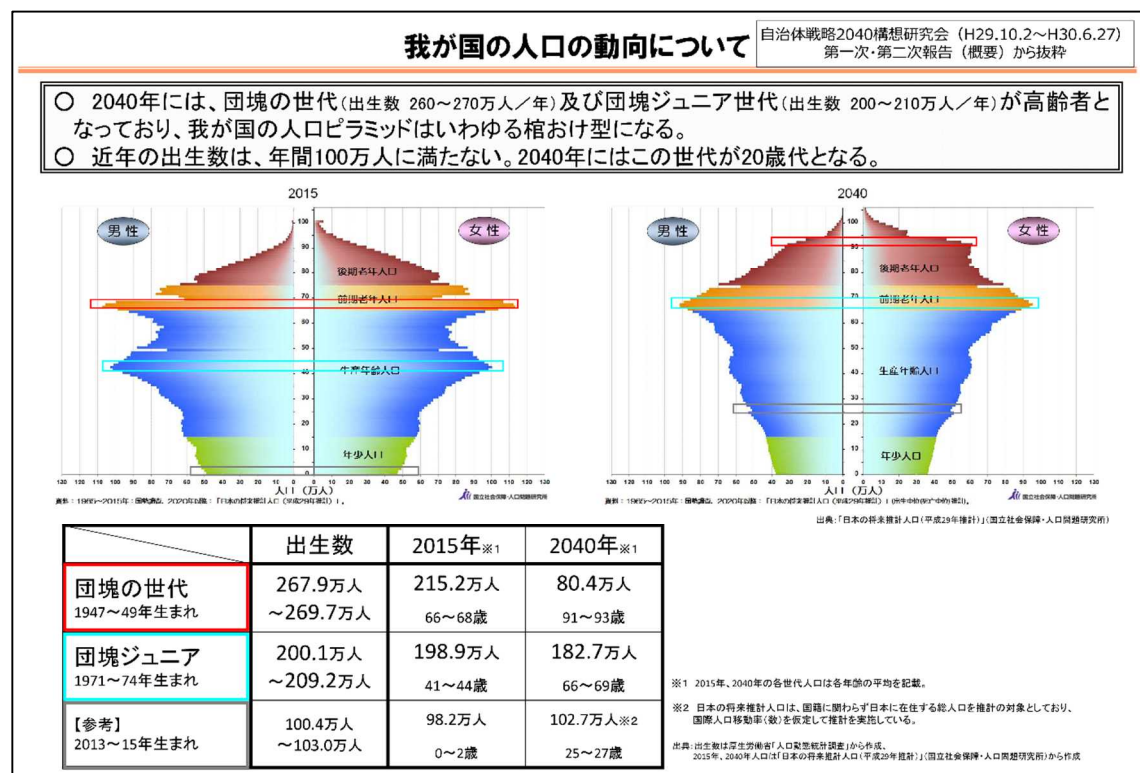
コロナ禍において、給付金の給付にデジタル技術が十分に活用できていないことや、テレワーク環境が十分に整備されていない等、本国では、他のデジタル先進国に比べてデジタル化に遅れが生じていることが明らかとなった。

また、地域・組織間で横断的にデータが活用されていないことやデジタル人材の不足に加え、国・県・市区町村等を通じて情報システムが統一されていないこと等、様々な課題も顕在化した。

こうしたデジタル化の遅れに対して、IoT、AI、クラウドコンピューティング等の新たなデジタル技術の利活用をはじめ、データ利活用、デジタル人材の確保、情報セキュリティ対策、デジタルデバйд対策等の対応が求められている。

○ 少子高齢化社会への進行

本市では、人口減少に加え、少子高齢化が進む中、市民に最も身近な基礎自治体としてデジタル技術を活用した業務改革を推進し、行政の効率化を図るとともに、市民ニーズの更なる多様化に対応し、必要なサービスを維持、向上させるような行政運営の高度化を図ることがますます必要不可欠になっている。



（総務省資料自治体 DX を取り巻く政府の最新の動向より抜粋）

○ デジタル・トランスフォーメーションへの対応

デジタル化に迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化により変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（以下「DX」という。）が求められている。

(2) 国の動向

○ 令和2年12月

➤ 自治体 DX 推進計画策定

以下の取組について記載されている。

重点取組事項

自治体の情報システムの標準化・共通化

マイナンバーカードの普及促進

自治体の行政手続のオンライン化

自治体の AI・RPA の普及促進

テレワークの推進

セキュリティ対策の徹底

自治体 DX の取組とあわせて取り組むべき事項

地域社会のデジタル化

デジタルデバイド対策

○ 令和3年5月

➤ デジタル改革関連法成立

デジタル庁設置法、デジタル社会形成基本法、自治体情報システム標準化法、関係法整備法（個人情報保護法、番号法改正）等

○ 令和3年7月

➤ 自治体 DX 推進手順書策定

以下の取組について記載されている。

重点取組事項

DX の認識共有・機運醸成

全体方針の決定

推進体制の整備

DX の取組の実行

○ 令和3年9月

➤ デジタル庁創設

社会全般において、誰もが恩恵を享受できる**誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化**を目指し、国民の利便性の向上、急速な少子高齢化の進行への対応等直面する課題の解決に資するデジタル社会を形成していく。

また、国全体としてのデジタルガバメントを促進するため、情報システムの標準化・共通化や新たな価値創造に繋げる横断的なデータ連携・利活用の取組等を加速していく。

○ 令和 4 年 6 月

➤ 経済財政運営と改革の基本方針 2022（骨太の方針 2022）

総務省は、**自治体 DX 推進計画**を改定し、デジタル人材の確保やネットワークの強化、AI・RPA 等のデジタル技術及び自治体マイナポイントの活用等、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進していく。

➤ デジタル田園都市国家構想基本方針

以下の 4 つの柱に沿って取組を進め、デジタル田園都市国家構想の実現を目指す。

4 つの柱

デジタルの力を活用した地方の社会課題解決
ハード・ソフトのデジタル基盤整備
デジタル人材の育成・確保
誰一人取り残されないための取組

➤ デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン（デジタル臨時行政調査会）

デジタル時代に相応しい政策形成や以下の**デジタル原則**に照らした規制の一括見直しプラン等、今後 3 年間で集中改革期間（令和 4 年 7 月から令和 7 年 6 月まで）と位置付け、新技術の活用等による規制の簡素化、効率化、生産性向上の実現を図る。

デジタル原則

デジタル完結・自動化原則
アジャイルガバナンス原則
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た重点計画改定

デジタル原則に照らした規制の一括見直しプランに基づく規制・制度の横断的見直し、**デジタル田園都市国家構想の実現**、**Web3.0 の推進**等を新たに計画に記載するとともに、以下の**デジタル社会の実現に向けた構造改革**をはじめとする基本戦略についても、引き続き計画に記載されている。

デジタル社会の実現に向けた構造改革

デジタル社会の実現に向けた構造改革
デジタル田園都市国家構想の実現
国際戦略の推進
サイバーセキュリティ等の安全・安心の確保
包括的データ戦略の推進
デジタル産業の育成
Web3.0 の推進

○ 令和4年9月

➤ 自治体 DX 推進計画改定

以下の取組について記載されている。

自治体 DX の重点取組事項

自治体の情報システムの標準化・共通化

マイナンバーカードの普及促進

自治体の行政手続のオンライン化

自治体の AI・RPA の普及促進

テレワークの推進

セキュリティ対策の徹底

自治体 DX の取組とあわせて実施するデジタル社会の実現に向けた取組

デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタルの実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

デジタルデバイド対策

デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

各団体において必要に応じて実施を検討する取組

BPR の取組の徹底

オープンデータの推進・官民データ活用の推進

(3) 本市の取組・状況等

○ デジタル技術を活用した市民サービス向上及び業務改善に対する取組

➤ スマート自治体推進事業の実施を踏まえた提案

令和3年度に[地域情報化アドバイザー派遣事業](#)を活用し、スマート自治体推進事業の実施を踏まえた各課等からの提案を取りまとめ、その有効性を検証し、オンライン手続の推進、窓口のデジタル化、デジタル化による業務の効率化、デジタルデバйд対策、スマート自治体の推進体制の構築等、有効な案件については事業の実現に向けた取組を開始した。

➤ たつの市事務電算化計画検討委員会

令和3年度に[たつの市事務電算化計画検討委員会](#)を立ち上げ、行政手続のオンライン化を推進するため、各部の主幹を構成メンバーとする委員により、各課等で実施している行政手続のオンライン化の可否について、検討を行った。

さらに、情報システム担当経験者等を構成メンバーとする委員により、令和4年度のデジタル化に係る新規事業について、市民サービス向上と業務改善に真に必要な事業であるか等の予算計上に向けた検討を行った。

➤ デジタル化に係る事業化の実績

オンライン申請の実施、マイナンバーカードを利用した証明書コンビニ交付サービス、スマートフォン決済アプリによる納税や証明書発行手数料等の支払い、紙の契約書を使用しない電子契約システムの導入、不正アクセス監視・遮断システム導入による情報セキュリティの強化等、デジタル技術を活用した市民サービスの向上に取り組んできた。

➤ 今後の対応

自治体情報システムの標準化、マイナンバーカードの更なる普及、行政手続のオンライン化の拡大等、市民等の利便性向上に関するデジタル化や業務の改善に関するデジタル化に加え、観光・交通施策等行政全般にわたるデジタル化について、より一層の取組が求められている。

○ たつの市 DX 推進に向けた取組方針

デジタル化による業務改革はもとより、ICTの普及により、市民の生活があらゆる面でより良い方向に変化するように、本市のデジタル化の促進に向けて取り組むべき内容や方向性を示す基礎資料として、令和4年3月に[たつの市 DX 推進に向けた取組方針](#)を策定した。

○ たつの市 DX 推進基本方針の策定

たつの市 DX 推進に向けた取組方針を継承・発展するとともに、デジタル社会形成に向けた国の動向等を踏まえ、本市のデジタル化促進に向けた新たな方向性を示すため、令和4年10月に[たつの市 DX 推進基本方針](#)を策定した。

2 基本方針

(1) DX の趣旨

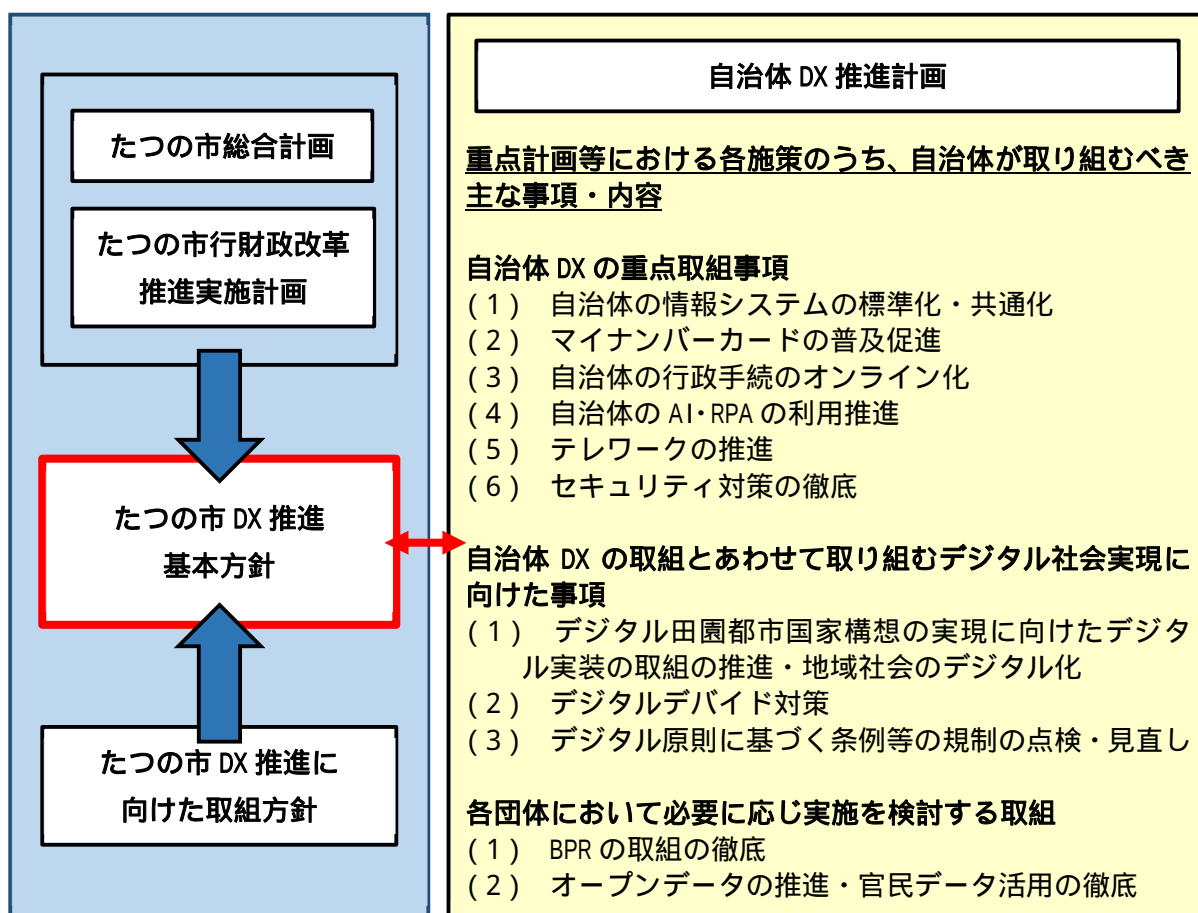
自治体戦略 2040 構想研究会の答申によると、「今後、自治体においては労働力の厳しい供給制約を共通認識として、従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮できるよう、現時点から業務のあり方を変革していかなければならない」と指摘されている。

将来的に職員数が大きく減少しても、自治体として本来担うべき機能を発揮することができ、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破していくために、デジタル化により効率化が可能な業務は積極的にデジタル化し、職員は、それ以外の業務に専念することにより、生産性の向上、効率的・効果的な行政運営を目指す。

(2) たつの市 DX 推進基本方針の位置付け

本方針は、国の自治体 DX 推進計画の基本的な考え方や方向性を踏まえた上で、本市の最上位計画であるたつの市総合計画に示す各施策を活用して推進していくための方針を掲げる。

全ての市民が自分らしく活躍することができる快適実感都市たつの実現するための喫緊の取組の一つとして、自治体 DX 推進計画に基づき、市民の利便性向上と業務の効率化を図り、スマート自治体の実現を目指すこととしている。



(たつの市 DX 推進基本方針の位置づけ)

(3) DX の推進体制

○ デジタル戦略推進課の設置

自治体 DX 推進の中心となる組織として、令和 4 年度に**デジタル戦略推進課**を立ち上げるとともに、本市のデジタル化を戦略的に進めていくため、**デジタル戦略推進係**を設置した。

○ たつの市デジタル化推進本部

デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性向上を図るとともに、行政運営の簡素化及び効率化に向けたデジタル化に係る施策を総合的かつ計画的に推進するため、令和 4 年 4 月に、市長を本部長とする**たつの市デジタル化推進本部**を設置した。

また、副市長を CIO(最高情報統括責任者)とし、デジタル化による業務改革及び ICT 技術の活用等全庁的な推進を図っていく。

なお、自治体 DX を推進するためには、職員の意識を変える契機となる外部人材の活用が有効とされており、本市では**デジタル戦略監**と **DX 専門員**を登用した。

➤ デジタル戦略監

国の政策動向に関する知見や全体方針立案のスキルを有する外部人材による特別職非常勤職員の**デジタル戦略監**を設置し、本市のデジタル化を強力に推進していく。

デジタル戦略監は、全庁的な DX を主導するプロデューサーとなり、CIO 補佐官を兼任する。

➤ たつの市デジタル化推進本部委員

全庁的にデジタル化を実践していくため、教育長、危機管理監、各部長、議会事務局長、各総合支所長、会計管理者を**たつの市デジタル化推進本部委員**とし、所管する課等のデジタル化を推進していく。

➤ デジタル戦略検討委員会

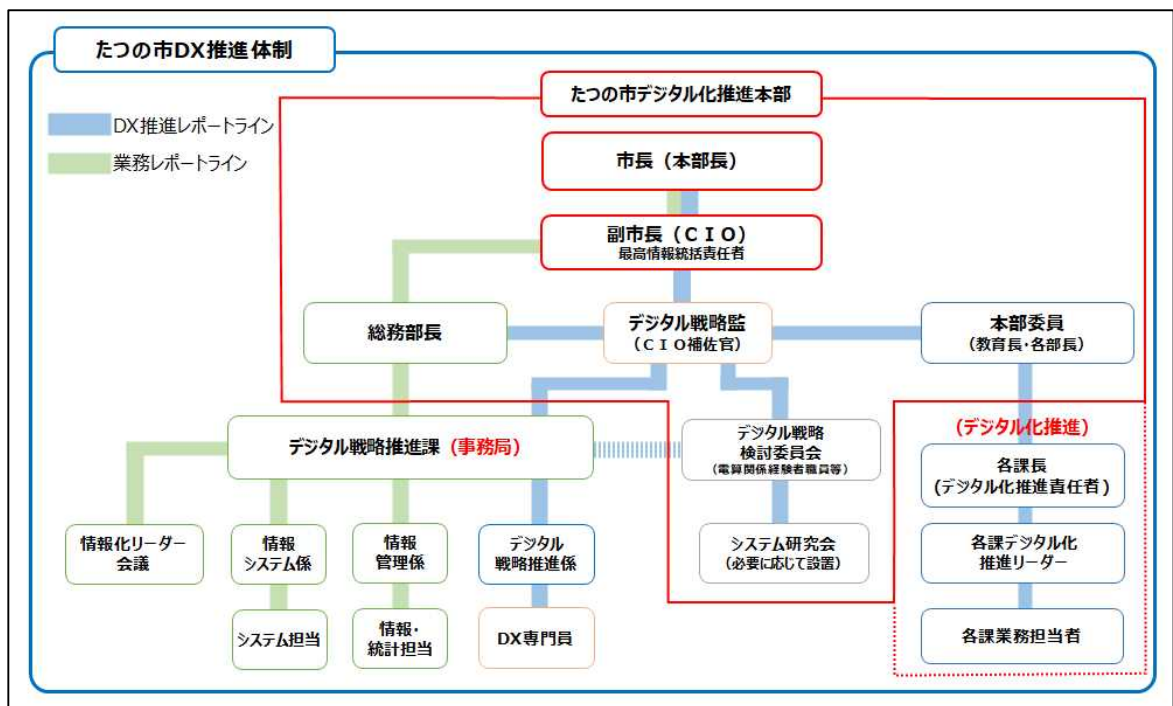
個別専門的な検討及び各種デジタル技術の活用について調査研究を行うため、**デジタル戦略検討委員会**を設置し、デジタル化事業を検討する。

➤ システム研究会

デジタル戦略検討委員会の補助機関として、必要に応じて**システム研究会**を設置し、専門的な業務システムについて分野横断的に調査研究を行う。

➤ DX 専門員

新設されたデジタル戦略推進係に、各 DX 推進のプロジェクトの企画・推進を行うプロジェクトマネージャーとして、外部人材による **DX 専門員**を配置し、企画構想やスケジュール管理等を行う。



○ デジタル化推進責任者・デジタル化推進リーダー

各課長を**デジタル化推進責任者**とするとともに、各課等の主幹級職員 1 人を**デジタル化推進リーダー**とし、推進本部が決定した具体的なデジタル化の取組を推進していく。

（４） デジタル化に向けた取組方針

次に示す手順をデジタル化の取組方針とし、早期実現のため着手可能な項目から対象業務を選定し、計画的なデジタル化の実装を目指す。

➤ デジタイゼーション（Digitization）

既存業務の一部のデジタル化

書類等の電子化・データ化（紙からデジタルに）

行政情報のオープンデータ提供

RPA による定型処理の自動化

マイナンバーカード利用による情報の自動入力（書かない市役所）

➤ デジタライゼーション（Digitalization）

業務処理の一貫したシステム化（効率化、高度化）

自治体標準システムの導入

庁内書類の作成・承認・保管・検索のシステム化
（押印廃止、庁内業務効率化）

HP・アプリによる申請の受理とサービスの提供
（行かなくてもよい市役所）

住基情報に基づく関連申請の抽出とサービスの提供
（待たない市役所）

➤ デジタル・トランスフォーメーション (Digital Transformation)

データ・デジタル技術を使った、市民視点での新たな価値の創出
行政情報のオープンデータカタログ化・データ分析基盤の確立
データドリブン政策（観光、産業、健康、教育等）のプラットフォームの確立
ICT 教育（デジタルデバйд対策、デジタル利活用、情報セキュリティ）の充実

(5) 3つの取組による業務改革

本市の自治体 DX を推進するための様々な事業を大きく3つに分類し、効果が高い事業から実施していく。事業に必要なシステムは、システム監査の手法を使って、システムの信頼性、安全性、有効性を評価するプロセスを DX 推進に取り入れる。

○ 市民等の利便性向上に関するデジタル化

国が定めるデジタル改革基本方針で掲げているデジタル社会を形成するための10原則、デジタル手続法で明確化している行政サービスのオンライン化実施の3原則を、デジタル社会の実現に向けた基本的原則とし、市民がデジタル化の利便性を実感できるスマート自治体を目指す。

➤ デジタル社会を形成するための10原則

オープン・透明
公平・倫理
安全・安心
継続・安定・強靱
社会課題の解決
迅速・柔軟
包摂・多様性
浸透
新たな価値の創造
飛躍・国際貢献

➤ 行政サービスのオンライン化実施の3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
ワンスオンリー
一度提出した情報は二度提出が不要
コネクテッド・ワンストップ
民間を含む複数の手続・サービスを一元化

➤ **取組内容（一例）**

デジタル技術を用いた市民サービスの向上

- ・市民対応のデジタル化（AI チャットボット、AI 電話）
- ・情報発信業務のデジタル化
- ・申請書受付業務のデジタル化

コンビニ納付やキャッシュレス決済の拡大

- ・各種税・保険料・使用料のコンビニ納付対応
- ・各種税・保険料・使用料のキャッシュレス決済対応

デジタル技術を用いた手続の省力化

- ・ライフイベントに係るワンストップサービス対応

各種資料のデジタル化

- ・閲覧台帳のデジタル化

子育てに関するデジタル化

- ・子育てアプリ
- ・母子手帳アプリ
- ・学校園連絡用アプリ

高齢者支援等に関するデジタル化

- ・高齢者見守りシステム

○ **業務の改善に関するデジタル化**

人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくため、デジタル技術や AI 等の活用による業務効率化を図り、**業務の簡素化及び効率化**を目指す。

➤ **取組内容（一例）**

公文書のデジタル化

- ・文書管理のデジタル化
- ・電子決裁システム

オンライン会議・ペーパーレス会議の拡大

- ・オンライン会議の活用
- ・ペーパーレス会議システムの拡大
- ・LGWAN 接続系ネットワークの無線化

新技術を用いた業務の省力化

- ・電子契約システム
- ・道路補修 AI 診断システム

新たなシステムの導入及び既存システムの改修

- ・預貯金取引照会システム
- ・口座振替依頼受付システム
- ・マイナンバーカードを利用したタイムレコーダ設置
- ・マイナンバーカードを利用したパソコンログイン認証

職員のデジタル技術・セキュリティ意識の向上

- ・各種オンライン研修受講の奨励
- ・庁内 DX 研修及び説明会等の企画と実施

EBPM に基づく DX 推進

- ・EBPM に基づいた政策立案等の推進

○ 観光・交通施策に関するデジタル化

デジタル技術を観光・交通施策に取り込み、観光誘客に向けた取組や公共交通の利便性を向上させる取組を展開することにより、都市に魅力と活力をもたらす**デジタル都市**を目指す。

➤ 取組内容（一例）

観光施策の PR

- ・まち歩きアプリによる重要伝統的建造物群保存地区の散策
- ・メタバース等の新技術を用いたバーチャル観光の検討

交通施策の整備

- ・MaaS システム
- ・バスロケーションシステム

(6) 自治体 DX の集中取組期間

本市が目指すデジタル化の実現に当たっては、デジタル技術の導入やデジタル基盤の整備、情報化人材の育成等、相応の時間や費用を要するものであり、中長期的な視点を持って取り組むことが必要である。

一方、近年の社会情勢の変化やデジタル技術の発展には著しいものがあり、本市を取り巻く環境は、数年の間に大きく変わってしまうことも想定されることから、本方針の集中取組期間は、国が策定した**自治体 DX 推進計画との整合性を図り、令和 7 年度末まで**とする。

なお、ICT の進化はもとより、国及び兵庫県の施策や本市の施策の成果等を踏まえ、必要に応じて随時本方針を見直す。

3 「自治体 DX の重点取組項目」に対する本市の取組方針

(1) 自治体の情報システムの標準化・共通化

○ 国の方針

自治体は、[地方公共団体情報システムの標準化に関する法律](#)に基づく基本方針の下、基幹系 20 業務システムについて、標準準拠システムに移行する必要がある。

なお、移行することで、各自治体は、原則としてカスタマイズを行わずに標準準拠システムを利用することになり、システムの維持管理や制度改正に伴う対応等の負担が少なく、業務の実施が可能になる。

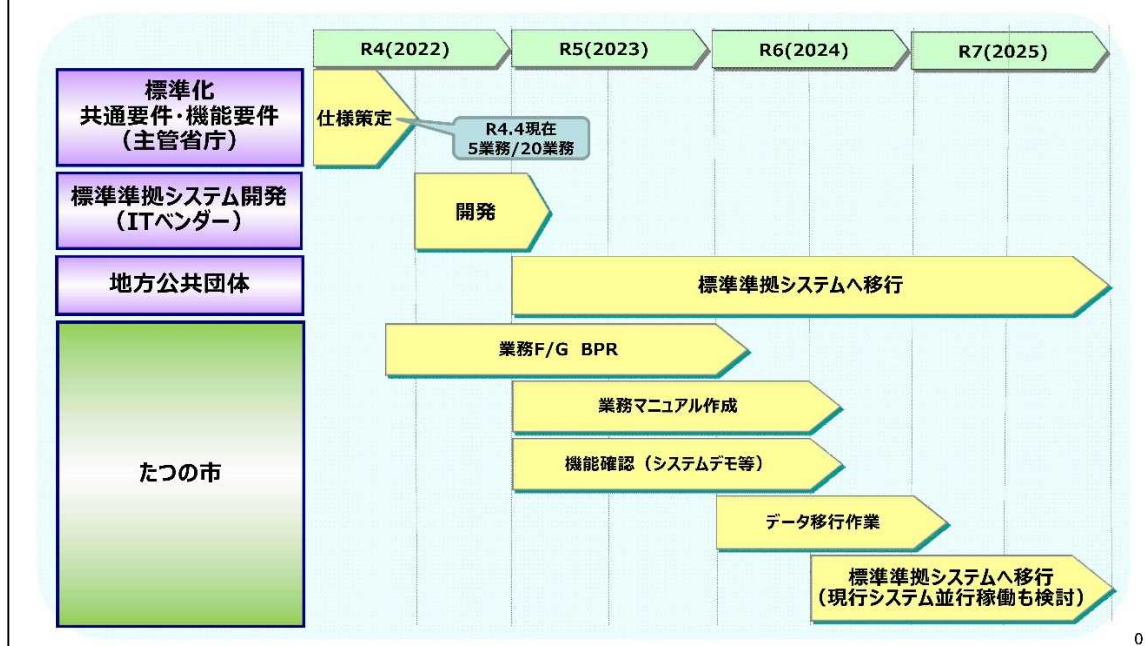
○ 本市の取組方針

自治体情報システムの標準化・共通化への移行完了時期は令和 7 年度末となっている。本市では、対象と 20 業務をスムーズに移行できるよう関係各課と協力し、現行システムと移行後の標準システムの差異を明確にし、令和 6 年度から令和 7 年度にかけての移行を目指す。

なお、環境構築やデータ移行に必要な経費については、国の[デジタル基盤改革支援補助金](#)を最大限に活用する。

区分	システム	主な担当部署
住民基本台帳業務	01. 住民基本台帳	市民課
	02. 国民年金	国保医療年金課
	03. 選挙人名簿管理	選挙管理委員会事務局
税関連業務	04. 固定資産税	市税課
	05. 個人住民税	
	06. 法人住民税	
	07. 軽自動車税	
国民健康保険関連業務	08. 国民健康保険	国保医療年金課
障害者福祉関連業務	09. 障害者福祉	地域福祉課
介護福祉関連業務	10. 後期高齢者医療	国保医療年金課
	11. 介護保険	高年福祉課
児童 / 子育て支援関連業務	12. 児童手当	児童福祉課
	13. 児童扶養手当	
	14. 子ども子育て支援	幼児教育課
戸籍関連業務	15. 戸籍	市民課
	16. 戸籍附票	
その他業務	17. 生活保護	地域福祉課
	18. 健康管理	健康課
	19. 就学	学校教育課
	20. 印鑑登録	市民課

自治体標準システム導入スケジュール



(たつの市情報システムの標準化・共通化 (案))

(2) マイナンバーカードの普及促進

○ 国の方針

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるものである。現在でも、本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービス等様々な場面で利活用されているところであるが、今後も、引越しワンストップサービスや更なる行政手続のオンライン化等、利活用シーンは拡大することが見込まれている。

また、将来的に健康保険証や運転免許証等を原則廃止し、マイナンバーカードとの一体化も計画されており、国民にとってマイナンバーカードはなくてはならないものになると予想される。

なお、国は、令和4年度末までに、マイナンバーカードがほぼ全国民に行き渡ることを目指しており、各自治体においても出張申請等の積極的な実施により申請を促進するとともに、臨時交付窓口の開設、休日開庁の更なる実施等により交付体制を充実させることとしている。

○ 本市の取組方針

➤ マイナンバーカード特設窓口の設置

国の取組方針から、マイナンバーカードの交付、申請等に係る事務量が更に増大すると予想されることから、本市では、令和4年5月に**マイナンバーカード特設窓口**を設置した。

今後も、マイナンバーカードの交付やマイナポイント支援等、マイナンバーカードに係る窓口体制を強化するとともに、交付率向上に向けた新たな取組を推進する。

➤ マイナンバーカードの多目的利用及び有効利用

国が示す、利用を促進するためのマイナンバーカードの多目的利用に、証明書コンビニ交付サービスへの利用、印鑑登録証としての利用、図書館の貸出券としての利用、コンビニ交付の利用範囲拡大のための証明書自動交付機の設置があるが、本市では、これらの多目的利用は全て実施済である。

これら国の取組と並行して、本市独自のマイナンバーカード有効利用のための新たな取組を推進する。

(3) 自治体の行政手続のオンライン化

○ 国の方針

令和 4 年度中に、全自治体においてマイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約が実現できるよう、マイナポータルのシステムを改修するとともに、市区町村のシステム改修等に対する支援を行っていることとしている。

また、デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、令和 4 年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能とすることとしており、具体的には、福祉・介護関係の 26 手続を対象として、積極的・集中的にマイナポータルを活用したオンライン化を進めることとしている。

さらに、上記以外の各種行政手続についても、**地方公共団体におけるオンライン利用促進指針**を踏まえ、積極的にオンライン化を進めることとしている。

○ 本市の取組方針

本市では、行政手続のオンライン化を推進するため、各課の行政手続オンライン化の可否について検討した。

その結果、1,130 件の行政手続がオンライン化可能であることが判明した。

➤ マイナポータルの活用

行政手続のオンライン化を進めるに当たり、市民がデジタル化による利便性の向上を早期に享受できるよう、まずは、国が**特に国民の利便性向上に資する手続とする 26 手続**について、**マイナポータル**を活用してオンライン化する。

また、その他の行政手続についても、**地方公共団体におけるオンライン利用促進指針**を踏まえ、積極的にオンライン化する。

子育て関係（15 手続）

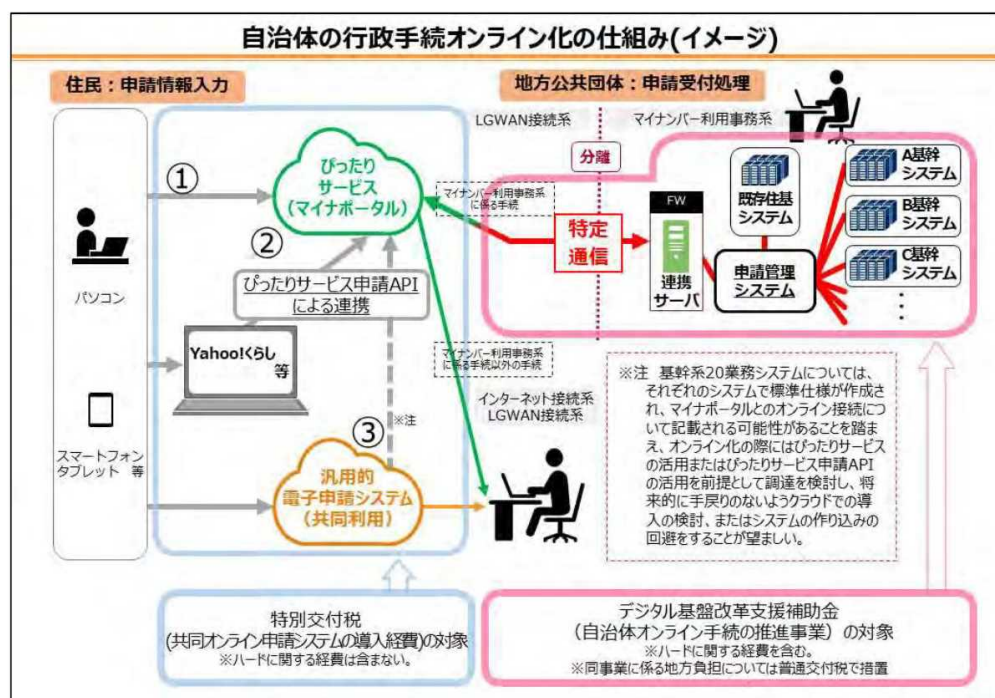
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
児童手当等の額の改定の請求及び届出
氏名変更 / 住所変更等の届出
受給事由消滅の届出
未支払の児童手当等の請求
児童手当等に係る寄附の申出
児童手当に係る寄附変更等の申出
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
児童手当等の現況届
支給認定の申請
保育施設等の利用申込
保育施設等の現況届
児童扶養手当の現況届の事前送信
妊娠の届出

介護関係（11 手続）

要介護・要支援認定の申請
要介護・要支援更新認定の申請
要介護・要支援状態区分変更認定の申請
居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
介護保険負担割合証の再交付申請
被保険者証の再交付申請
高額介護(予防)サービス費の支給申請
介護保険負担限度額認定申請
居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
住所移転後の要介護・要支援認定申請

➤ 申請管理システムの構築

国のデジタル基盤改革支援補助金を活用し、マイナポータルで市民等が申請した内容を住民情報系システムに取り込むための基盤となる**申請管理システム**を令和4年度中に構築する。



➤ 兵庫県電子申請共同運営システムの活用

アンケートやイベント申込等、厳格な本人確認を求めないもので、公的個人認証を活用する必要のない簡易な手続については、**兵庫県電子申請共同運営システム**を活用したオンライン化を推進する。

➤ 市民への電子申請のPR

行政手続をオンライン化しても、市民に活用してもらわなければオンライン化した意味が無い。一定のオンライン化が進んだ後に、電子申請の方法やオンライン化の利便性等を出前講座や広報紙等により周知を行う。

(4) AI・RPA の利用推進

○ 国の方針

自治体は国の作成する **AI・RPA 導入ガイドブック**を参考に、AI や RPA の導入・活用を進めることとしている。

また、こうした最先端の技術の導入については、データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、複数団体による共同利用を促しており、都道府県は AI・RPA を含めたデジタル技術の市区町村のニーズを踏まえ、共同利用を支援することとしている。

○ 本市の取組方針

日々進化する AI や RPA 等の最先端の技術を用いて、定型業務を自動化して人為的ミス及び作業時間の削減を図るとともに、市民サービスの向上や働き方改革に繋げるよう検討する必要がある。

これまでの本市の導入・活用実績には、録音した音声を文字データに変換し、会議録作成の効率化を目的とした**議事録作成支援システム**、新型コロナウイルスワクチン接種業務での通知文作成の省力化を目的とした **RPA による通知文自動作成**、本市への移住・定住に関する問合せに自動で応答し、移住希望者・市民の利便性向上等を目的とした **AI チャットボット**、申請書に記載された申請内容を電子データ化するための **AI-OCR 実証実験**等がある。

(5) テレワークの推進

○ 国の方針

自治体は、国が提供する[地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き](#)（令和3年4月）や[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4年3月）等を参考に、在宅勤務だけでなく、サテライトオフィス勤務やモバイルワークも含め、テレワーク導入・活用に積極的に取り組むこととしている。

また、自治体の情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化による業務見直し等の進捗に合わせ、テレワーク対象業務の拡大に取り組むこととしている。

○ 本市の取組方針

新型コロナウイルス感染症や大規模災害への対策及び多様な働き方を実現するため、職場を離れ、自宅等においても業務ができるテレワーク環境を多くの企業や自治体が整備している。

今後も、働き方の変化が加速していく中で、テレワークの対象業務や労務管理の検討等を推進する必要がある。

➤ 本市 LGWAN 接続系端末の利用

本市においては、令和2年度に初めて緊急事態宣言が出された時、テレワークの仕組みが無かったことから、職員がテレワークを実施する際は、貸与している LGWAN 接続系パソコンをスタンドアローンで立ち上げられるように設定し、職員が自宅で業務をすることを可能にした。しかし、スタンドアローンのため、LGWAN 接続系ネットワーク上のグループウェアを操作したり、ファイルサーバにアクセスしたりすることができないため、職員が自宅での業務に必要なデータのみを持ち帰る方法としたことから、できる業務に限界があった。

➤ テレワーク兵庫の活用

インターネットに接続できる環境さえあれば、LGWAN 接続系ネットワークに接続されているパソコンをリモート操作できる[テレワーク兵庫](#)を兵庫県が提供開始（申込から2年間は無償、本市では令和5年12月まで）した。

これにより、職員は市が所有するテレワーク専用のパソコンに限り、自宅のインターネット環境からグループウェアを操作したり、ファイルサーバにアクセスしたりすることを可能としている。

また、このシステムを活用することで、テレワークだけでなく、出張先等庁舎外から本市 LGWAN 接続系ネットワークへの接続が可能になるため、新たな市民サービスの提供等を検討する。

(6) セキュリティ対策の徹底

○ 国の方針

総務省とデジタル庁が示す地方公共団体のガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策の方針を踏まえ、ガバメントクラウドの活用に向けて、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むこととしている。

○ 本市の取組方針

➤ たつの市情報セキュリティポリシー

本市では、情報セキュリティ対策を確実に実施するため、**たつの市情報セキュリティポリシー**に基づき業務を実施しており、国のガイドラインの改定等、必要に応じて見直しを行っている。

➤ サイバー攻撃対策

自治体業務を円滑に遂行するには、情報システムは不可欠なものであり、業務の継続性を担保する上で、情報システムの可用性・信頼性を確保することが必要である。

近年、サイバー攻撃は、増加しているだけでなく、高度化、巧妙化しており、深刻な大規模情報漏洩が相次いで発生している。そのような中で、自治体における情報漏洩事故は、市民に及ぼす影響は勿論のこと、業務の停止等大きな支障をきたすものであることから、情報セキュリティに関する昨今の動向を踏まえ、脆弱性対策や不正アクセス対策等の情報セキュリティ対策の一層の強化を図っていく。

➤ 個人情報の保護

サイバー攻撃の脅威等から、市民の個人情報ははじめとした本市が保有する重要な情報資産を守るため、たつの市情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ対策を徹底し、行政に対する信頼性を確保する。

なお、情報セキュリティインシデントが発生した場合には、**情報システム危機管理マニュアル**及び**個人情報の対応マニュアル**に基づき、迅速かつ適正に対応し、原因究明と再発防止に取り組む。

4 「自治体 DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組」に対する本市の取組方針

(1) 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

○ 国の方針

地域の創意工夫を活かした各自治体の自主的・主体的なデジタル実装の取組を促進するため、各自治体の事業担当部局が地域社会のデジタル化に係る事業を検討・実施する際に参考となるよう、地域活性化、医療・健康・福祉、環境、交通、ローカル 5G 等、幅広い分野の事業に関する事例集が作成され、各団体に周知されている。

その際、単に他自治体の事業をそのまま模倣して導入するのではなく、それぞれの地域課題に応じたデジタル実装の取組を推進していくことが重要である。このことから、各自治体が取組に至った経緯や課題認識に加え、同様の取組を検討する他自治体へのアドバイス等も含めて情報収集を行った上で横展開していく等、地方の社会課題を解決し、魅力を向上させることを通じて、地方活性化を図ることとしている。

○ 本市の取組方針

地域社会のデジタル化に係る参考事例集【第 2.0 版】(令和 4 年 9 月 2 日)が総務省で作成されており、今後も有用な事例は本市においても取り入れる。

➤ 地域活性化（参考事例）

- ・ 光ファイバー網や CATV 等のインターネット環境の整備
- ・ データ連携基盤の構築
- ・ 旧庁舎や学校跡地を活用したサテライトオフィス等の整備
- ・ AI 等を活用した歩行者通行量分析に基づく中心市街地活性化
- ・ クラウド上の地域コミュニティプラットフォームの構築
- ・ 地域におけるオープンデータ化の推進

➤ 住民生活事例（参考事例）

- ・ 自治会や町内会のデジタル化支援
- ・ 公共施設（本庁・各支所・学校園等）のフリーWi-Fi 導入
- ・ 市民向けポータルサイトの構築
- ・ 買い物弱者支援のためのドローン配送
- ・ 公共施設利用予約のオンライン化
- ・ 各種手続き及び申請に関する AI チャットボットの導入
- ・ スマートフォンによるオンライン申請手続きの導入
- ・ マイナンバーカードを活用したオンラインでの図書貸出予約の導入
- ・ 申請書自動作成システムの導入（書かない窓口）
- ・ コネクテッドカーを活用した出張型行政サービスの提供
- ・ 各種証明書のコンビニ交付サービスの実施及び手数料の減額

➤ 消防・防災事例（参考事例）

- ・ 障害者向けの防災用デジタルパネルの設置
- ・ 水位センサーの IoT 化
- ・ 市民向けの防災リアルタイム情報の発信
- ・ 災害用 Wi-Fi アクセスポイントの整備
- ・ スマートフォンアプリ等による防災情報伝達システムの構築
- ・ 水位情報や気象情報の AI 分析
- ・ マイナンバーカードを活用した避難所入所受付

➤ 医療・福祉・健康事例（参考事例）

- ・ 地域医療情報ネットワークの構築支援
- ・ 介護施設におけるロボット、ICT 機器等の導入支援
- ・ 高齢者向け緊急通報システムの導入
- ・ GPS 端末機を活用した認知症高齢者等の搜索
- ・ LINE 等を活用した福祉相談システムの導入
- ・ 健康状態や歩数等に応じて付与される健康ポイント事業の実施
- ・ 集団健康診断の予約システムの導入
- ・ マイナンバーカードを活用した電子母子手帳サービスの導入
- ・ マイナンバーカードの市民病院診察券としての活用
- ・ マイナンバーカードを活用した医療健康アプリの導入
- ・ 移動診療車を活用したオンライン診療の実施
- ・ アプリによる高齢者タクシー助成

➤ 子育て（参考事例）

- ・ 児童見守りシステムの導入
- ・ 子育て施設における ICT 環境の整備
- ・ SNS 等を活用した相談窓口の開設
- ・ 保育所等における保護者との連絡の ICT 化支援
- ・ 保育所入所 AI マッチングシステム
- ・ 学校における保護者の連絡システム
- ・ 各種申し込みの電子化

➤ 公衆衛生（参考事例）

- ・ 非接触型アプリによる感染拡大防止対策
- ・ 自動予約システムを活用したワクチン接種予約

➤ 環境（参考事例）

- ・ 公共施設における再生エネルギーの利用
- ・ スマートハウス化の支援
- ・ ごみ分別アプリの導入
- ・ 森林地におけるドローンによる測量

➤ **労働（参考事例）**

- ・ SNS を活用した地元就職支援
- ・ Web 形式での合同説明会の開催
- ・ 地域企業のテレワーク導入支援

➤ **農林水産業（参考事例）**

- ・ 農作業へのデジタル技術の導入支援
- ・ ドローンによる森林管理の実施
- ・ 食資源に関するコンテンツを提供する Web サイトの構築
- ・ ICT を活用した有害鳥獣対策
- ・ プライベートネットワークを活用した農業のスマート化

➤ **商業・工業（参考事例）**

- ・ 地域企業のコワーキングスペースやテレワークスペースの整備支援
- ・ 商店街等におけるプレミアム商品券の発行支援
- ・ DX に対応した中小企業の経営層向け生産性向上スクールの開催

➤ **観光（参考事例）**

- ・ 観光施設のワーケーション対応支援
- ・ XR を活用した地域プロモーションの実施
- ・ GPS データ等を活用した観光客数（人流）調査の実施

➤ **交通（参考事例）**

- ・ 地域交通のオンデマンド化の実施
- ・ 企画乗車券購入や乗換案内検索等を一体的に利用できるアプリの導入
- ・ マイナンバーカードを活用したタクシー利用助成事業の実施
- ・ マイナンバーカードを活用した地域鉄道の企画乗車券の販売

➤ **土木・インフラ（参考事例）**

- ・ スマートポールの導入支援
- ・ 建設現場等における AI、ドローンを活用した点検業務の実施
- ・ 除雪車運行情報の見える化の実施
- ・ 道路や公園遊具の破損等に関する情報提供システムの導入
- ・ アプリを活用したインフラ不具合箇所の通報システムの導入

➤ **文化・スポーツ（参考事例）**

- ・ XR を用いた文化財の展示
- ・ 古文書や文化財等のデジタルアーカイブ化の実施
- ・ スポーツ施設のオンライン予約システムの導入
- ・ 海外自治体とのオンライン交流イベントの開催
- ・ e-スポーツ大会の開催

➤ **教育（参考事例）**

- ・子ども向けプログラミング教室の開催
- ・スマートフォンを利用した学生証の電子化
- ・デジタル技術を活用した教育モデルの実証
- ・マイナンバーカードの図書館貸出券としての活用
- ・教員の出勤管理の電子化
- ・オンライン学習の整備支援

➤ **デジタルデバйд対策（参考事例）**

- ・自治会、公民館等地域の様々な場所における高齢者向けのスマートフォン教室の開催
- ・市民のデジタルリテラシー向上のためのワークショップの開催
- ・障害者向けパソコンサポーターの養成、派遣事業の実施

➤ **地域におけるデジタル人材の育成（参考事例）**

- ・高齢者向けデジタル活用支援員の育成研修の実施
- ・地元企業や大学等との連携によるデジタル人材育成事業の実施
- ・中小企業経営者等へのデジタル講座の開講
- ・地域のデジタルマーケティング人材の育成

➤ **孤独・孤立対策（参考事例）**

- ・SNS 活用による子ども向け相談窓口の開設
- ・独居高齢者向けのデジタル機器の導入

➤ **キャッシュレス（参考事例）**

- ・自治体マイナポイント事業の実施
- ・商店街等のキャッシュレス決済導入支援
- ・地域通貨の導入
- ・プレミアム付商品券のデジタル化の実施

➤ **ローカル 5G（参考事例）**

- ・ローカル 5G を活用した道路の被災状況確認及び平常時の管理運営の高度化実証
- ・ローカル 5G を活用した遠隔型自動運転バス実装事業の実施
- ・ローカル 5G を活用した自動トラクター等の農機の遠隔監視制御による自動運転等の実現
- ・ローカル 5G を活用した専門医の遠隔サポートによる離島等の基幹病院の医師の専門外来等の実現

(2) デジタルデバイド対策

○ 国の方針

行政手続等のオンライン化等、社会生活におけるデジタル技術の活用が急速に浸透していく中で、スマートフォンの利用方法等、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする**デジタル活用支援**の周知等の利用促進を行う。

また、NPO や地域おこし協力隊等の地域の幅広い関係者と連携し、講座の開催や地域への出張型の相談対応等、地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施し、誰一人取り残さないデジタル化の実現を目指すこととしている。

○ 本市の取組方針

デジタル化の急速な発展により、コンピュータやインターネット等の情報技術を、使いこなせる人とそうでない人の間に生じる情報格差（**デジタルデバイド**）が問題となっている。

デジタル化の一環である行政手続のオンライン化を実施するに当たり、サービスを利用する市民のデジタルデバイド対策を実施する。

令和 4 年度から開始した兵庫県のデジタルデバイド解消プロジェクトにより、県・市町・携帯キャリアが連携したスマートフォン体験講座の実施が可能となったため、本市ではこれを活用し、令和 4 年度は 5 回の教室を開催する。

さらに、国の**デジタル活用支援推進事業**を活用してスマートフォン体験講座を実施する企業と協賛し、令和 4 年度中に 40 回の教室を開催する。

本事業については、令和 5 年度以降も継続して開催することにより、市民のデジタルデバイドを解消し、誰もがデジタルの恩恵が受けられる市政を目指す。

(3) デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

○ 国の方針

国の法令と同様、各地方公共団体で定める条例・規則等においても、アナログ規制が存在すると考えられる。特に、福祉、消防、道路・河川等のインフラ整備等、国民生活に密接に関連する行政サービスの多くは、地方公共団体が実施していることから、多くの国民がデジタル技術を活用したより良いサービスを享受し、成長を実感するためには、全国の地方公共団体におけるデジタル化の取組が不可欠であると考えられる。

よって、各地方公共団体が、国におけるデジタル化の取組と協調し、自主的な取組を推進していけるよう、国において、マニュアル等の公表等により各地方公共団体の取組を支援することとしている。

○ 本市の取組方針

デジタル技術を活用した各種業務改善においては、条例・規則等によりその推進が阻害される可能性がある。

そのため、条例・規則等を理由に業務改善が進まないということにならないよう、今後、国が公表するマニュアル等や国における取組状況を参考にしながら、必要に応じて条例・規則等の点検・見直しを実施していく。

5 「各団体において必要に応じ実施を検討する取組」に対する本市の取組方針

(1) BPR の取組の徹底

○ 国の方針

従来の業務改革は、定員削減の手段としての側面が強いほか、業務プロセスの一部のみに着目して申請のオンライン化やアウトソーシング等の手法を当てはめていたため、改革の効果は限定的であった。

そのため、業務プロセス全体を対象に既存の制度や仕事のやり方を所与とせずに見直しを検討する業務プロセス改革（BPR = Business Process Re-engineering）に取り組んでいく必要がある。従来からの仕事のやり方にこだわらず、職員がより高いパフォーマンスを発揮できるよう業務改革に取り組むことが不可欠であり、AI や RPA 等を活用し、事務処理の自動化や業務を標準化することにより、行政サービス等を効率的に行うことが重要である。

ただし、利用者中心の行政サービスを実現する上で、デジタル化は目的ではなく、あくまでも手段と認識し、BPR に取り組まなければならない。

○ 本市の取組方針

新たなシステムの導入等、デジタル技術を活用した業務改善においては、市民視点の指標を示した上で実施する必要がある。実施後は、その設定した指標を基に効果を判定し、効果的な事業は他の業務にも拡大することを検証した上で、更なる業務改善に繋げていく。

検証の結果、成果が出ていない場合は、その理由を分析するとともに、短期間での運用方法や指標の見直しを実施し、場合によってはシステムを廃止する。

(2) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

○ 国の方針

データ利活用の重要性が急速に増大する中で、ベースレジストリやその他の基盤となるデータ等が経済社会活動に与える意義及び社会におけるデータに関する考え方は、大きく変化してきている。

そのため、データのマネジメントやライフサイクルを変えていく必要がある。

また、公共データを誰もが利用しやすい形でアクセスできるようにするオープンデータの取組は、行政の高度化・効率化・透明性向上とともに、民間における創意工夫を活かした多様なサービスの迅速かつ効率的な提供、官民協働での諸課題の解決、これらを通じた産業の国際競争力の強化や社会全体の生産性向上に資するものとして推進してきた。今後のデジタル社会の形成に当たっても、この取組は、国民にデジタル化の恩恵をもたらすものとして不可欠な取組である。

以上のことから、国、地方公共団体等において、サイバーセキュリティや個人情報情報の適正な取扱いを確保しつつ、公共データの公開及び活用を進めることとしている。

○ 本市の取組方針

官民データ活用推進基本法において、国及び地方公共団体は、オープンデータに取り組むことが義務付けられ、オープンデータの公開により、国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化、行政の高度化・効率化等が期待されている。

本市では、[市公式ホームページのオープンデータ](#)のページにおいて、[クリエイティブ・コモンズ表示 4.0 国際ライセンス](#)の下に、国が推奨するデータセットである AED 設置個所一覧を始めとした 14 件のオープンデータを CSV 形式と Excel 形式で公開している。

また、本市が公開しているオープンデータの多くは位置情報を含んでおり、一部は、市民公開型地理情報システム[たつの市 Web ガイド](#)で、地図データとしても公開している。CSV 形式と Excel 形式で公開している情報は、地図情報と統合することで利便性の向上が見込まれるため、地図情報としてデータを取り込み、活用することができる。

さらに、その情報を CSV 形式等でダウンロードが可能なオープンデータカタログサイトで公開していく。

今後は、各課が所有する市民や事業やの利便性向上が求められる情報を、地図データやオープンデータとして順次追加し、市民や企業におけるデータの利活用を促進する。

6 自治体 DX 推進のための取組

(1) デジタル化による業務改革の取組

業務のデジタル化に向けた各課との意見交換会やシステム研究会の報告を精査し、本市における DX 推進のため、本方針を基にした具体的な事業の実現を目指す。

○ 業務のデジタル化に向けた意見交換会

令和 4 年 5 月に実施した業務のデジタル化に向けた各課との意見交換の内容を精査し、その解決策を導いた。

また、SWOT 分析やコアコンテキスト分析により、各部署の強みや弱み、解決課題の優先順位を視覚化し、各部署における新規事業の提案や今後の業務改革の指針とした。

○ システム研究会

単独の課では検討が難しい、複数の課にまたがるシステムの導入について分野横断的に検討を進めるため、6 つの研究会を立ち上げ、研究を実施した。

その研究成果について、デジタル戦略検討委員会から意見を収集して取りまとめ、事業計画の指針とする。

書かない窓口

担当課：総務課、デジタル戦略推進課、市民課、国保医療年金課、地域福祉課、児童福祉課、高年福祉課

各種申請事務において、現在は市民が来庁し、申請書を手書きするケースがほとんどである。マイナンバーカードからの基本情報の読取・免許証等の券面情報の読取・職員の代行入力等を活用し、手続に要する時間を削減するための「書かない窓口」の開設に向けて、申請方法のデジタル化、関係課で情報共有が可能なシステムの導入や Office ソフトの活用について研究するとともに、申請書の署名方法等についても協議を行う。

なお、令和 3 年度に「窓口改革検討チーム」で検討された内容や、デジタル戦略推進課がデモ等で取得した情報も考慮する。

行なくていい窓口

担当課：デジタル戦略推進課、児童福祉課、高年福祉課、健康課、幼児教育課

特に国民の利便性向上に資する手続とされている 26 手続のオンライン化に向けて、全市的に足並みを揃えて検討し、令和 4 年度中に順次公開する。

また、兵庫県電子申請共同運営システムで実装した、その他のオンライン申請についても併せて公開し、24 時間 365 日、いつでもどこからでも申請が可能な電子申請の更なる活用を推進する。

なお、26 手続については全てマイナポータルに標準様式が実装されているため、すぐにでも公開が可能となっているが、実装されている標準様式は実際の手続に必要な項目を満たしていない帳票があるため、対面無しの完全オンライン化は難しい。このような手続については、一部オンライン化のスモールスタートでの運用をシミュレーションし、今後進めていく行政手続オンライン化の指標にする。

SNS を活用した情報発信

担当課：危機管理課、デジタル戦略推進課、広報秘書課、児童福祉課、健康課、観光振興課

情報発信の有効性が高いと考えられる業務については、LINE を活用した SNS によるプッシュ型通知の活用について検討するとともに、発信する情報の内容について協議を行う。

なお、事業者がリリースしている LINE の情報発信システムは、導入費用が発生することから、公式アカウントだけでできることを検証するとともに、市民のニーズが高いと考えられるものは、費用対効果の見極めとオンサイトでのシステム構築も視野に検討していく。

文書管理のデジタル化

担当課：総務課、デジタル戦略推進課、財政課、建設課、都市計画課、会計課

文書の保存及び電子決裁の導入等、文書管理のデジタル化は、ペーパーレス化の推進に繋がるとともに、職員の事務負担の軽減等、業務の効率化に繋がると考えられる。しかし、導入することにより文書の管理や決裁の流れ、公文書の開示等、業務手法を大きく変更することとなるため、まずはシステムの導入を見据えた運用面での制度や手法を調査研究した上で、方向性を定め、将来的にその方向性に合ったシステムの導入を目指す。

なお、本市で導入している庶務事務・財務会計システム（IPK）を使った事例もあるため、財務会計システムとの連携も併せて調査研究する。

施設管理のデジタル化

担当課：健康課、都市計画課、町並み対策課、教育総務課、社会教育課、スポーツ振興課

施設利用者が自宅に居ながら施設の空き状況の確認や施設予約ができるシステムの導入について検討を行う。システム導入に伴う、先着順の予約や固定利用者の予約、抽選による予約等、これまで実現に至っていない課題の整理と、その解決に向けて協議を行うとともに、施設の予約管理と情報共有等、施設予約のデジタル化に向けて協議を行う。

また、兵庫県が令和 4 年 4 月から施設予約システムを導入（現在は一部の施設のみネット予約可能で順次拡大中）しているため、県内自治体の共同導入の可能性等も調査研究する。

障害者手帳のデジタル化

担当課：地域福祉課、健康課、まちづくり推進課、歴史文化財課、スポーツ振興課

デジタル技術を活用した障害者の利便性向上のため、障害者手帳を所持していなくても、スマートフォンで障害者手帳保持者であることが証明できる障害者手帳アプリ（MIRAIR ID）の活用を促進し、施設入館料の減免等に対応する。JR やタクシー等の交通機関は既に対応済みであり、市の関係施設や事業で対応可能な業務について検討するとともに、アプリの普及や民間企業への PR について協議を行う。

また、「障害者福祉のしおり」を参考に、その他のデジタル技術を活用した障害者の利便性向上に繋がる行政サービスについても検討する。

(2) 職員のデジタルスキル向上の取組

本市 DX 推進を効果的・効率的に進めるためには、全ての職員がデジタルスキルを向上させていく必要がある。

そのため、様々な分野においてデジタルに関する研修を計画・実施していく。

○ 庁内研修

➤ Office ソフト研修

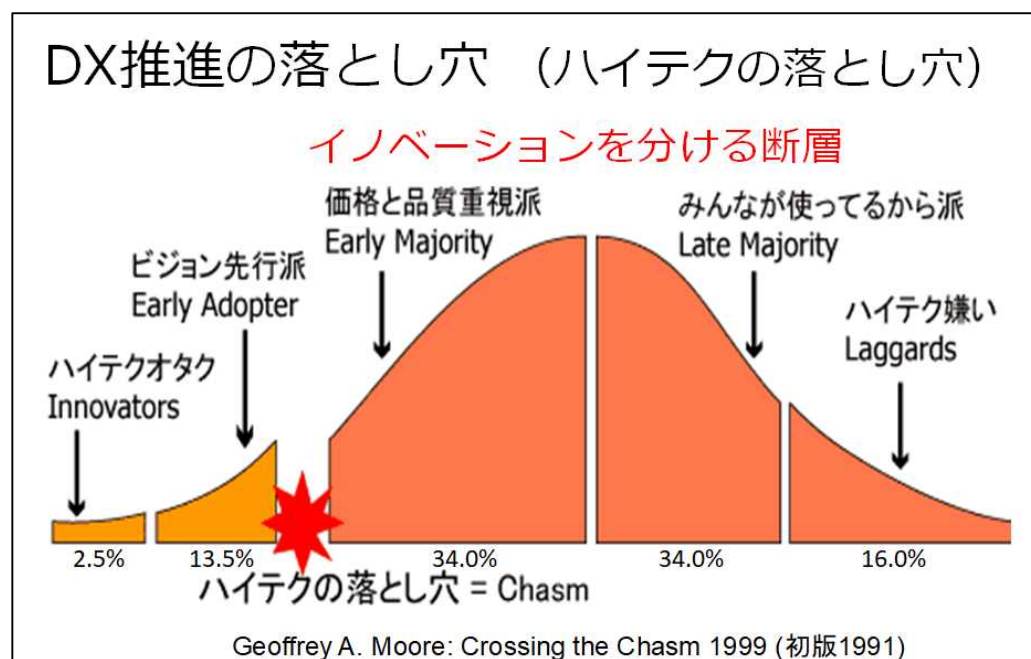
業務に最も活用することが多い Excel 等のスキル底上げのため、庁内研修を実施する。受講者の習熟度合いに応じて必要とする内容が異なるため、初級・中級の2種類を実施することとし、令和4年度は計10回程度の開催を予定している。

また、令和5年度以降も引き続き開催を予定している。

➤ DX リテラシー研修

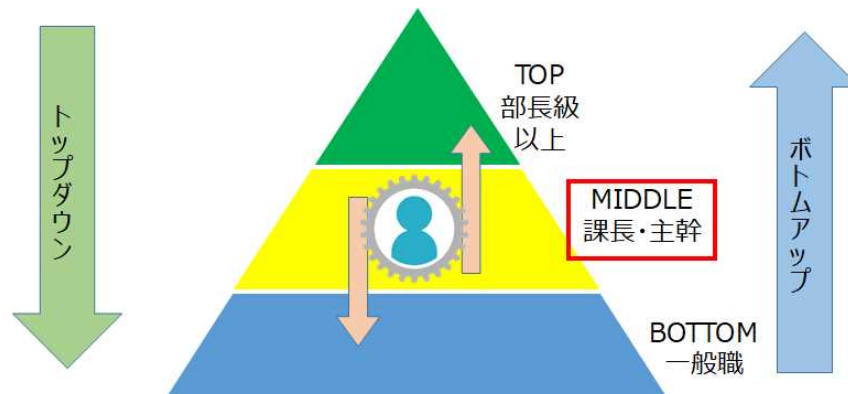
DX 推進を進めるに当たり、KPI として現行業務の処理時間を半分にすることを目指す。

各課等との意見交換会では、業務のデジタル化は必要ないという意見を持つ部署もあったが、この現状維持の慣性モーメントを打破する必要があることから、DX 推進はスモールスタートを基本とし、実際の業務での DX 推進派を増やしていく。



DX 推進は、実務を理解していることを強みにして変革をリードしてもらうことが重要であり、デジタル化推進責任者（各課長）及びデジタル化推進リーダー（各課主幹級の職員）が中心となり、ミドル・アップダウン・マネジメントで DX を推進するためにリーダーシップを発揮してもらう必要がある。

ミドル・アップダウン・マネジメント



マネジメント方式	経営判断	組織の構築にかかる時間	現場に求められる能力	モチベーション
トップダウン	早い	短時間で可	低くても可	維持しづらい
ボトムアップ	遅い	時間がかかる	高い必要がある	維持しやすい

➤ DX マインド研修

DX 推進の障壁となるマインド

組織の中で既存の常識に囚われ、頭が固くなっている

世の中の変化や新しい世代の求めるサービスや施策を考えられない
を破壊し、

未来を先取りする市民サービスと施策を考えられる

市民の課題をデータ・デジタル・施策で考えられる

DX マインド研修を令和 5 年度中に 150 名の職員に実施し、自主的に DX を推進できる **DX 人財**を育成する。

これまでの人材

- ・ 組織の中で既存の常識で頭が固くなっている人材
- ・ 世の中の変化、新しいジェネレーション（ミレニアル[Y]、Z、α）の求めるサービス・施策を考えスピーディーに提供できない

ディスラプト（破壊）される

これから求められる人材（DX 人財）

- ・ 「未来を先取りする市民サービスと施策」を考えることのできる人材
- ・ 市民の課題を「データ」「デジタル」「施策」で解決できる人材

DX 人財の育成

○ 各種 DX 研修案内

地方公共団体情報システム機構（J-LIS）や全国地域情報化推進協会（APPLIC）等が主催する研修を、DX 推進担当職員だけでなく、内容に応じて各課の職員に案内し、DX に関する理解を深める。

○ e-ラーニング

地方公共団体情報システム機構（J-LIS）等が実施する e-ラーニングを周知する。業務の空き時間を活用して自席で受講できるため、職員が学習したい分野の知識を深めることを奨励する。

7 用語集

用語	説明
5G (5th Generation) / ローカル 5G	第 5 世代移動通信システム。「高速大容量」「高信頼・低遅延通信」「多数同時接続」という 3 つの特徴がある。
AI (Artificial Intelligence)	人工知能。言語の理解や推論、問題解決等の知的活動を人間に代わってコンピュータに行わせる技術。
AI-OCR (AI-Optical Character Reader)	OCR = 紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術。OCR に AI 技術を加えることで、文字認識率の向上や、様式を問わずに項目の抽出が可能になる。
AI チャットボット	与えられたデータや蓄積されたログをもとに AI が自己学習し、精度を高めた回答ができるチャットボット。人間の話し言葉の意図を把握し、的確な返答をする確率が向上している。
AR (Augmented Reality)	現実世界に仮想世界を重ね合わせて体験できる技術。スマートフォンやヘッドマウントディスプレイを介して現実世界を見たときに、仮想の存在であるデータや画像を表示することで、現実世界を“拡張”する。VR と違って現実世界の映像があり、その上に仮想世界の情報が重ねられる。
BPR (Business Process Re-engineering)	企業活動をプロセスとして分析・理解・再構築して利益を最大化する活動。業務本来の目的に向かって既存の組織や仕組みを抜本的に見直し、プロセスの視点で職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと。
EBPM (Evidence-based policy making)	証拠に基づく政策立案。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化した上で合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする。
GIGA (Global and Innovation Gateway for All) スクール	教育において ICT を基盤とした先端技術を活用し、個別最適化された創造性を育むことで次世代の人材を育て、持続的に実現させる構想。実際には「1 人 1 台端末、高速大容量の通信ネットワークの整備により、公正に個別最適化された創造性を育む教育を実現させる構想」とも言える。
GIS (Geographic Information System)	地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示するとともに、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。
ICT (Information and Communication Technology)	「情報通信技術」と訳され、コンピュータを単独で使うだけでなく、ネットワークを活用して情報や知識を共有することも含めた幅広い言葉。

用語	説明
IoT (Internet of Things)	モノのインターネット。従来インターネットに接続されていなかった様々なモノが、ネットワークを通じてサーバーやクラウドサービスに接続され、相互に情報交換をする仕組み。
MaaS (Mobility as a Service)	移動ニーズに対応して、複数の公共交通や移動サービスを最適に組み合わせ、検索から決済までを一括で行うサービス。観光や医療等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも通じる。
MR (Mixed Reality)	現実世界と仮想世界を融合させる技術。AR が現実世界に仮想世界の情報を表示させて現実を“ 拡張 ”するのに対し、MR は、現実世界と仮想世界をより密接に“ 複合 ”する違いがある。
RPA(Robotic Proces Automation)	「ロボットによる業務の自動化」という意味で作られた造語であり概念。しかし、一般的にはRPA ツールと呼ばれる業務自動化ツール群のことを指すケースが多い。
Society5.0	コンピュータ上の仮想空間（サイバー空間）と実世界（フィジカル空間）を融合させた社会で、経済発展と社会的な課題解決を行える人間中心の社会。Society1.0 の狩猟社会、2.0 の農耕社会、3.0 の工業社会、4.0 の情報社会に続く社会。
SWOT 分析	意思決定のための分析手法。計画等について、内部環境や外部環境を強みと弱み、機会と脅威の4つのカテゴリーで要因分析し、経営資源の最適活用を図る経営戦略策定方法。
VR (Virtual Reality)	仮想世界を現実のように体験できる技術。360 度の仮想空間を楽しむのが特徴。
Web3.0	Web2.0 からセキュリティが向上した仕組み。YouTube や Twitter 等、Web2.0 のアプリにおいて、個人情報の登録不要やブロックチェーン技術が採用されている。
XR (Cross Reality)	現実世界と仮想世界を融合することで、現実にはないものを知覚できる技術の総称。VR、AR、MR 技術は、いずれも XR に含まれる。
アジャイルガバナンス	「Society5.0」の目指すべきガバナンスモデル。様々な社会システムにおける分析や評価といったサイクルを、複数の利害関係者で継続的かつ高速に回転させていくもの。
オープンデータ	公共の機関が調査した誰でも使える公表データ。Web サイト上でオープンに公開し、無料かつ自由に複製や加工ができる。
ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境。迅速、柔軟、かつ安全でコスト効率の高いシステムを構築可能なプラットフォーム。
クリエイティブ・コモンズ表示 4.0 国際ライセンス	絵や動画・音声等の作品（著作物）に関するライセンス規定。

用語	説明
コアコンテキスト分析	経営資源の再分配におけるマネジメント手法。競争優位性や差別化能力を分析する。
自治体標準システム	政府が各分野の標準仕様書を作成し、業務プロセス・情報システムの標準化に取り組むもの。
スマート	「賢い」「高性能」の意。多機能というような意味でも使用されているが、明確な定義はない。
スマート City	デジタル技術を活用し、企業や生活者の利便性・快適性の向上を目指す都市。
スマートポール	通信基地局や公衆 Wi-Fi 機器、センサー等を取り付けた電柱。自動配送ロボットの運用実験等に活用されている。
スマート自治体	AI や RPA 等の技術により、定型的な業務を自動化したり、共通基盤を用いて効率的にサービスを提供したりすることを可能とした自治体。
チャットボット (Chatbot)	「ロボット (robot)」が語源とされており、人間の業務を自動で処理してくれるプログラム。ユーザーからの問合せに自動対応するチャットボットのビジネス利用が進んでいる。
データドリブン	経験や勘に頼らず、データ分析結果をもとに意識決定や課題解決等を行う次世代型の業務プロセス。ドリブン (driven) は「○○をもとにした」「○○を起点とした」といった意味を表す。
デジタイゼーション	デジタル化。IT 化と同義。経済産業省「DX レポート 2」の定義では、アナログ・物理データのデジタルデータ化のこと。
デジタライゼーション	デジタル化して製品やサービスの付加価値を高めること。経済産業省「DX レポート 2」の定義では、個別の業務・製造プロセスのデジタル化のこと。
デジタルガバメント	コンピュータやネットワークなどの情報通信技術 (IT) を行政のあらゆる分野に徹底活用することにより、市民や企業の事務負担の軽減や利便性の向上、行政事務の簡素化・合理化などを図り、効率的・効果的な電子政府・電子自治体を実現している状態のこと。
デジタルデバイド	情報格差。インターネット等の情報通信技術 (ICT) を利用できる者と利用できない者との間にもたらされる格差のこと。
デジタル田園都市国家構想	国が提唱する、デジタル技術によって地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる国を実現する構想。
デジタル・トランスフォーメーション	企業が、ビッグデータと AI や IoT を始めとするデジタル技術を活用して、業務プロセスを改善していくだけでなく、製品やサービス、ビジネスモデルそのものを変革するとともに、組織、企業文化、風土をも改革し、競争上の優位性を確立すること。
テレワーク	ICT を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方。「tele=離れた所」と「work=働く」を合わせた造語。

用語	説明
ドローン	無人で遠隔操作または自動操縦で飛行できる、200g 以上の重量の機体。送信機やスマートフォンで操縦し、空撮や物の運搬等に利用される。
プラットフォーム	機器やソフトウェアを動作させるのに必要となる土台のことで、基盤装置やソフトウェア、サービス等の動作環境のこと。
ブロックチェーン	情報通信ネットワーク上にある端末同士を直接接続し、暗号技術を用いて、取引記録を分散的に処理・記録するデータベースの一種。
ベースレジストリ	公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基盤となるデータベース。
メタバース	インターネット上に構成される 3 次元の世界に、自分の分身を介して入り、相互に意思疎通しながら買い物や商品の制作・販売といった経済活動を行ったり、そこをもう 1 つの「現実」として新たな生活を送ったりする仮想空間のこと。

電子データでご覧になりたい方は、
右のQRコードを読み取りください。



あなたは **大丈夫?**

考えよう! インターネットと **人権**

〈 三訂版 〉



便利なインターネットも
使い方次第で思わぬトラブルが…

正しいルールと知識を身に付け、 人権尊重意識をもって、インターネットを利用しましょう!



目次 CONTENTS

CHECK 「インターネットを使うとき、こんなことをしていませんか?」	2
ネットは便利だけど…	3-4
使い方を間違えると大変なことに!	5
1 無料通信アプリやSNSなどを使用したいじめ	6
2 児童ポルノ・リベンジポルノ	7-8
3 個人情報の無断掲載	9
4 デマ・フェイクニュースの拡散	9
5 著作権侵害	10
6 性犯罪	11
コラム「SNSへの書き込みを発端とする凶悪事件が発生!」	11
コラム「インターネットの長時間利用が深刻化」	12
ネット被害から自分を守るために	13-14
ネットで相手を傷つけないために	15-16
フィルタリング、ルール、マナーは、子どもの人権を守ります!	17-18
困った時には、一人で悩まず、相談しよう!	19-20
書き込みや写真、動画などの削除依頼について知りましょう	21-22
管理者やプロバイダに削除依頼する場合の手順	22
「STOP! ネットトラブルの歌」～中学生・高校生編～ 青森県警察	23

法務省委託

企画：法務省人権擁護局 ホームページ <http://www.moj.go.jp/JINKEN/>

監修：藤川 大祐(千葉大学教育学部教授)

制作：公益財団法人 人権教育啓発推進センター

〒105-0012 東京都港区芝大門2丁目10番12号 KDX芝大門ビル4F

電話 03-5777-1802(代表) FAX 03-5777-1803 ホームページ <http://www.jinken.or.jp>



インターネットを使うとき、 こんなことをしていませんか？

☐ 匿名だから何を書き込んでもいいと思っていませんか？

☐ 悪口や差別的な書き込みはしていませんか？

☐ うそやうわさを書き込んでいませんか？

☐ 暴力的な言葉を書き込んでいませんか？

☐ 安易に自分の写真や情報を載せていませんか？

☐ 知り合いの住所や連絡先を
無断で書き込んでいませんか？

☐ 心当たりのないメッセージに返信していませんか？

☐ 出処不明の情報を安易に拡散していませんか？

☐ 出会い系サイト・アプリを利用していませんか？

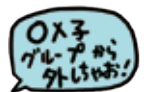
☐ ID、パスワードの管理をいいかげんにしていませんか？

☐ よく確認しないまま、添付ファイルを開いていませんか？

☐ インターネット上の情報を
うのみにしていませんか？

☐ SNSで知り合った人と
1人で会おうとしていませんか？

☐ フィルタリングなしで
インターネットを利用していませんか？



その行為には
危険がひそんで
いるかも



ネットは便利だけど…

インターネットは、パソコンやスマートフォン、タブレットなどを使って簡単に利用できます。また、様々なアプリやSNSの活用でコミュニケーションの幅が広がります。

様々な人と交流ができる！

アプリやSNSを使っていろいろなテーマについて話し合ったり、趣味の情報を交換したり、写真や動画を共有したり、様々な人々と交流することができます。



世界とつながっている！

世界中のWEBサイトにアクセスでき、ニュース、文化、趣味など、様々な分野で世界とつながることができます。



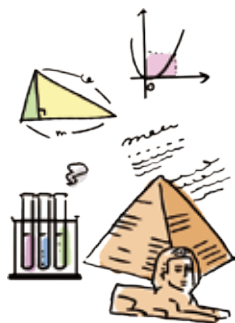
楽しみが広がる！

漫画、ゲーム、映画、ドラマ、ライブ映像や投稿された動画などを気軽に楽しめます。



勉強に利用できる！

様々な学習に利用でき、勉強の手助けをしてくれます。



豊富な情報を簡単に集めたり、私たちの意見や気持ちを多くの人に知ってもらえることができるけれど…。



障害のある人の行動範囲が広がる!

メールや読み上げソフトなどで、聴覚や視覚に障害がある人の意思疎通にも役立てられています。



自分の意見や作品を発表できる!

SNSなどを使い、意見や小説、音楽、動画など、自由に発表できます。



情報収集ができる!

短時間で、いろいろな情報を収集することができます。



でも便利と危険が
隣り合わせである
ことを忘れないで!!



それでは、
インターネットと人権が
どのように関係しているか
考えてみましょう!

このパンフレットを読んで考えよう!!



使い方を間違えると 大変なことに!

インターネットは、匿名で簡単に情報発信できたり、瞬時に情報を世界中に伝えられたりするなどの特長があり、便利な一方で、インターネットを悪用した人権侵害も毎年数多く発生しています(P.12参照)。使い方を間違えると、人の心を傷つける「凶器」にもなり、使い方次第で、「加害者」にも、「被害者」にもなるおそれがあるのです。



大人になってから…

また、一度ネット上に流出した写真などの個人情報、その時だけの問題にとどまりません。その情報は完全に削除できないことから、いつまでも残ってしまい、将来においても被害を受け続けることになりかねません。特に、個人情報を掲載しやすいブログ、SNS及びそれらに連動したアプリには注意が必要です。

中高生が「加害者」又は「被害者」となった事例です。注意しましょう。

1 無料通信アプリやSNSなどを使用したいじめ

たとえば…

行き違いから発展したネットいじめ

無料通信アプリでメッセージを読んだにもかかわらず返信しなかったことがきっかけで、怒った親友がネット上に自分に対するイヤミ、悪口を繰り返し投稿し、そのうちクラス中から無視されるようになり、不登校になりました。



たとえば…

無料通信アプリにおける仲間外れや誹謗・中傷

無料通信アプリのグループから外されたり、再三にわたり、同級生からネット上に陰湿な悪口を書かれたりしました。また、書き込まれた悪口が拡散し、学校に行けなくなりました。最終的には、同級生を名指して、「ネットに悪口を書かれ生きるのがツライ」と遺書を残して自殺しました。



ネットいじめの特徴は、情報があっという間に広がる、発覚しにくいなどがあります。ネット上に書き込まれた誹謗中傷はすぐに広まり、いじめが拡大しやすいことから、人の心を深く傷つけ、時には命にかかわるほどの深刻な事態になることがあります。

もし、インターネットなどでいじめを受けたら、一人で悩まず、学校や保護者などの信頼できる大人か、法務局(P.20)などに相談しましょう。

2 児童ポルノ・リベンジポルノ

たとえば…

児童ポルノ被害

あるバンドのファンの交流サイトで知り合った人から、裸の写真を送ってくれたらライブのチケットを譲ってあげると言われました。どうしてもライブに行きたくて、裸の写真を撮って送りましたが、その後すぐに相手と連絡がとれなくなって、結局チケットは手に入りませんでした。しばらくして、その人が児童ポルノの犯罪で摘発されたことを知りました。



たとえば…

リベンジポルノ被害

交際していた彼氏に、裸の写真を撮らせてほしいと言われて、そのときはラブラブだったので言われるままに撮らせてしまいました。その後、彼氏と大げんかして別れることになり、しばらくして、当時彼氏に撮らせた自分の裸の写真がネット上で公開されているのがわかりました。



リベンジポルノは 重大な人権侵害であり、犯罪です!

性交相手などの性的な画像などを、相手の同意を得ることなく、SNSやインターネットの掲示板などに公表する行為(いわゆる「リベンジポルノ」)が多数発生しています。このような行為によって、被害者は長期間にわたり精神的苦痛を感じ、平穏な生活が脅かされています。

平成26年「私事性的画像記録の提供等による被害の防止に関する法律」、いわゆるリベンジポルノ防止法が施行され、性的画像をネットに掲載する行為や、ネットに掲載させる目的で第三者に渡す行為は、公表罪や公表目的提供罪に問われることとなりました。

公表罪

第三者が撮影対象者を特定できる方法で、私事性的画像記録(物)を不特定若しくは多数の者に提供し、又は公然と陳列した者

例 インターネットに公表、
写真のばらまき行為など



3年以下の懲役 又は
50万円以下の罰金

公表目的提供罪

公表させる目的で、
私事性的画像記録(物)を提供した者

例 インターネットに公表させる目的で
特定の者に画像を提供する行為など



1年以下の懲役 又は
30万円以下の罰金

注意!!

ネットによる性的被害の
きっかけとなるツールの変化

青少年にとって深刻な人権侵害である性的被害のきっかけは、かつては、出会い系サイトが主なものでしたが、近年、より身近に感じられる、SNS等に変化しています。楽しいコミュニケーション手段であるはずのサイトやアプリですが、利用する際には、危険な犯罪に巻き込まれることがないか、注意を怠らないことが重要です。



3 個人情報 の無断掲載

無断で他人の名前や住所、写真、アドレスなどをインターネットに公開することはプライバシーの侵害にあたります。

たとえば…

ネット掲示板に、あるクラスメイトのことを本人に無断で「彼女募集中!」と書き込み、そのクラスメイトの顔写真やアドレス、電話番号、住所を掲載しました。

そのクラスメイトが、心当たりのないメールが多量に届くようになったことを不審に思い学校に相談したところ、書き込みが原因であったことが判明し、学校から、無記名であっても、書き込みをした人は特定されること、軽はずみな書き込みが、違法行為や危険を招くことにつながるなどについて、厳重な指導を受けました。



4 デマ・フェイクニュースの拡散

事実と異なる偽の情報を、安易に信じてSNSでシェアした結果、本来は無関係な人々が誹謗・中傷を受けるなど、重大な人権侵害を引き起こすことがあります。

たとえば…

ある事件の容疑者の身元について、誤った情報がネット上で拡散され、それを信じた人々から、容疑者とは無関係の人に対する誹謗・中傷が繰り返されました。



5 著作権侵害

他人が作った著作物（映像・写真・音楽・小説など）を無断でインターネット上に掲載したり、販売又は有料配信されている音楽や映像が違法配信されている場合に、そのことを知りながら「違法ダウンロード」したりすることは、著作権の侵害になり、刑罰の対象となります。

たとえば…

市販の人気アニメ作品を違法にダウンロードし、ネット上の動画共有サイトへアップロードしたところ、それに気付いた著作権者から直ちに削除の依頼が出されました。しかし、投稿はネット上で不特定多数の者に閲覧され、動画の再生による被害総額は数十億円に上り、著作権法違反の容疑により警察に逮捕されました。



6 性犯罪

最近は、SNS等を経由して知り合った異性により、トラブルに巻き込まれ、犯罪にまで発展してしまうケースもあります。

たとえば…

SNSを通じて成人男性と知り合い、いろいろ話を聞いてもらううちに親しくなりました。その後、男性から「会いたい」と言われたので、実際に会うことになりました。そして、彼の車でドライブに行ったのですが、人気のないところに連れて行かれ、無理矢理わいせつな行為をされました。

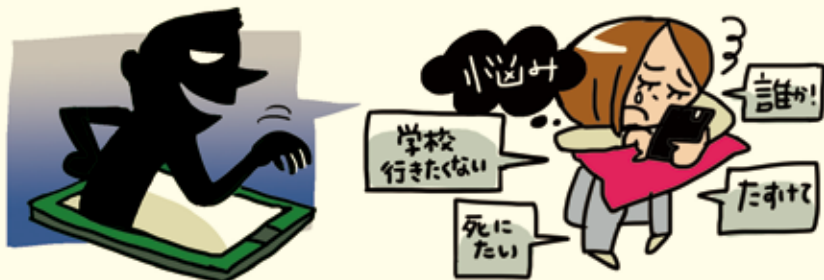


コラム
COLUMN

SNSへの書込みを発端とする 凶悪事件が発生！

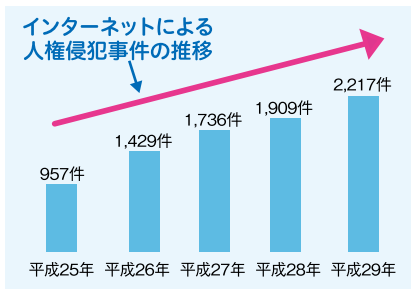
SNSに悩みを投稿した若者を言葉巧みに誘い出し殺害したとみられる、極めて残忍で凶悪な事件が発生しました。SNSに書き込んだ悩みをきっかけに、「悩みを聞くから会おう」などと言って誘い出すような情報には十分に注意しましょう。

いじめや虐待などのお悩みには、法務局の窓口(p.20)でもご相談を受け付けています。



このように、インターネットは、使い方次第で、思わぬ方向に被害が広がってしまったり、悪質な犯罪に巻き込まれる危険が潜んでいます。

自由に意見や情報を発信・収集できるインターネットにより、表現の自由や知る権利を、より一層享受できるようになった一方で、気付かないうちに、自分の人権が侵害されたり、他の人の人権を侵害したりするかもしれないことを忘れてはいけません。



COLUMN

インターネットの長時間利用が深刻化

近年、中高生によるパソコンやスマートフォンでのWebサイト・動画・ネットゲームや、SNSの接触時間の急増などによる生活リズムの乱れが指摘されています。インターネットを長時間利用することによる弊害は、健康への悪影響ばかりでなく、学習時間の減少による学力の低下へとつながってしまいます。

インターネットを利用する際には、利用時間を制限するルールを設けるなど、生活習慣のリズムを乱さないよう心がけましょう。

たとえば…

多人数が同時参加してネット上の仲間とチームを組んで敵と戦う、人気のオンラインゲームを友人から紹介してもらいました。最初は、夜寝る前の少しの時間にゲームに参加していただけでしたが、チームを組んで戦うため途中で抜けると仲間に迷惑をかけるという思いから、深夜まで続けるようになっていきました。ゲームで敵を倒すことで達成感を得るようになったほか、活躍すれば仲間から賞賛されることが心地よくなり、睡眠時間をほとんど取らずゲームに没頭しました。そのうち、朝起きられなくなり、生活も乱れ不登校となりました。



ネット被害から 自分を守るために

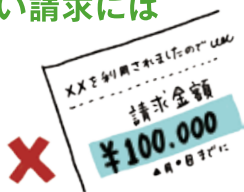
私たちの生活を便利で豊かなものにしてくれるインターネットですが、使い方についての知識やモラルが不十分だと、思わぬトラブルに巻き込まれたり、人権侵害を受けたりする可能性があります。また、インターネット上で一度発信した情報については、完全に削除することが難しいので十分注意しましょう。

最近では、SNSや無料通信アプリによるトラブルが発生しており、深刻な事件につながることもあります。日頃から、ネット上での情報収集や情報発信には責任を持ち、怪しいサイトにはアクセスしないなど、自分から危険に近づかないようにすることが大切です。



しっかり 守ろう!

身に覚えのない請求には
絶対に料金を
払わない!



知らない相手からのメールや
件名・内容などが
おかしいメールの
添付ファイルは
開かない!



心当たりのない
メッセージへの
返信はしない!



“モデル”や“プレゼント”
などの誘い文句に、
むやみにのらない!



怪しいサイトで
買い物は
しない!



情報をうのみにしない!

県庁で当選
しました!!

ネットで
知り合った人
には、安易に会わない!



安易に自分の写真や
個人情報を
載せない!

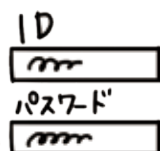


GPS情報や写真の
背景などにより
場所・住所が発覚!!

むやみに実名で
登録しない!



ID、パスワードなどを
他人に教えない!
同じパスワードを
複数のサービスで
使用しない!



“無料”だから
といって安易に
登録しない!



おかしいなと
思ったら、
すぐに保護者や
先生などに相談!



ネットで 相手を傷つけないために

ネットの向こう側にも、あなたと同じ人間がいます。ネット上の匿名性などを悪用し、相手を傷つけるような書き込みは許されません。匿名の書き込みも、調査をすれば、発信者を特定することが可能ですし、罪に問われることもあるのです。また、SNSなどへの何気ない書き込みが相手を傷つけ、取り返しのつかない事態を引き起こしかねません。

顔が見えないからこそ、相手の人権を尊重することを忘れず、配慮を持ってインターネットを利用しましょう。



ネット上の人権侵害についてもっと理解を深めたい人は…



タレントの高橋みなみさんがナビゲーターを務め、インターネットを利用する上での危険性や安全な利用方法等をドラマ形式で紹介しています。

啓発ビデオ インターネットと人権

検索

YouTubeで
公開中



相手のことを 考えて!

使用する
言葉に注意!
暴力的な言葉は
ゼツタイNG!



他人の悪口や
差別的な内容は
書き込まない!



知り合いの
連絡先や
住所など
個人情報を
無断で載せない!



根拠のない
うわさ話は、
載せない!



雑誌や書籍に
載っている
マンガ、写真、
記事などを
勝手に掲載しない!



出処不明の情報を
安易に拡散しない!



他人の
書き込みを
“あおる”
書き込みを
しない!



人が写っている写真や動画は
勝手に掲載しない!

- ※写真によっては位置情報を悪用される場合もあるので掲載注意。
- ※GPS機能も含め、複数の情報をつなぎ合わせると個人を特定できる場合があるので要注意。



フィルタリング、ルール、マナーは、 子どもの人権を守ります！

「フィルタリング」は必要です！

有害な情報から皆さんを守るための有効な手段として「フィルタリング」があります。平成29年に改正された「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（青少年インターネット環境整備法）」では、携帯電話の事業者は青少年利用者に対し、フィルタリング措置を行うことが義務付けられています。スマホを購入する際には、お店の人に相談し、年齢や判断力に応じた適切なフィルタリングサービスを必ず利用しましょう。

インターネットを使用する際には、犯罪やトラブルに巻き込まれることのないよう、家族とよく相談し、自分の年齢と判断力にふさわしい「フィルタリング」の設定がされているか、きちんと確認することが大切です。

スマートフォンなどを新規契約または 機種変更する場合

- ・新規契約時には、18歳未満であることを伝えよう。
- ・お店の人からフィルタリングの説明を受けよう。
- ・お店の人や保護者と相談し、年齢に合った適切なフィルタリングを設定してもらおう。

既にスマートフォンなどを 利用している場合

- ・年齢や使い方、判断力に応じたフィルタリングサービスを必ず利用しよう。

携帯電話会社が提供しているフィルタリングサービスの一例



子どもの学齢にあわせた制限レベルが自動で設定できる。

子どもの利用状況にあわせて、保護者がカスタマイズ設定できる。

アプリが使えない時間等を設定でき、スマートフォンの使いすぎを防ぐことができる。



小学生 中学生 高校生



一時的に家族の端末を使う場合や、いわゆる格安スマホなどの利用の際にもフィルタリングを忘れずにね！

インターネットと人権 について話し合おう!

インターネットを安心して利用するために、人権意識やモラルについて普段から保護者や友達と話し合い、トラブルに巻き込まれることのないよう、注意し合いましょう。



家庭でルール作りをしよう!

ルールを守るとは、自分を守ることに繋がります。インターネットを利用する時は、家族で話し合ってルールを作り、安全で有意義なインターネットの利用に役立てましょう。

【ルール作りのポイント】

- 利用時間、場所、利用目的などを確認する
- 相手への思いやり、配慮などを取り入れる
- 身近な人権について意識する
- 必要に応じ、ルールの見直しを行いながら、常に問題の共有ができるよう工夫する



スマートフォンなどの 使用上のマナーを確認しよう!

スマートフォンなどを歩きながら使用して、画面に釘付けになっていたために、他の人に迷惑をかけた、スマートフォンを操作しながら自転車を運転し、思わぬ事故に繋がったりといったケースが多発しています。周りのことを考え、マナーを守って、危険な事故を未然に防いでいくことが、みんなの人権を守ることにもなります。楽しく安全で、安心な生活を送るために、スマートフォンなどの使い方のマナーについて、家族の間で確認しておきましょう。



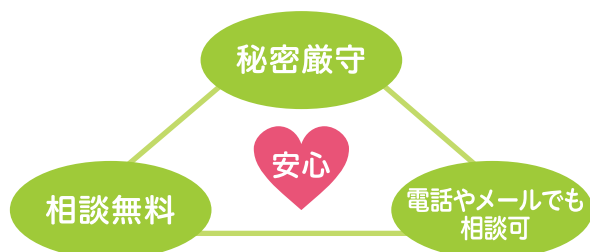
困った時には、 一人で悩まず、相談しよう!

すぐに、信頼できる大人に相談しよう!

インターネット上で自分の悪口が書かれていたり、自分の写真が無断で掲載されていたりしたら、保護者や先生など信頼できる大人に相談し、適切な対処方法について考えましょう。

法務局・地方法務局には相談窓口があります!

もし、保護者や先生に相談できなかつたり、どうしたらよいかわかったら、最寄りの法務局・地方法務局の相談窓口にご相談できます。全国の法務局・地方法務局では、削除依頼の方法の助言を行うほか、被害者自らが被害の回復や予防を図ることが困難な場合、プロバイダへの削除要請なども行っています。相談の際には、控えておいたURLや掲載内容、掲載された誹謗・中傷により、どのような問題が起こっているのかなど、具体的な被害を書いたメモなどを用意しておきましょう。



発信者情報の開示請求

誹謗・中傷やプライバシーを侵害する書き込みがされた時は、プロバイダ責任制限法などに基づいて、プロバイダやサーバの管理者などに対し、書き込みをした人（発信者）の情報の開示を請求することができます。詳しくは、お近くの法務局・地方法務局にお問い合わせください。



犯罪に巻き込まれそうな場合には、 迷わず警察に相談しましょう。

相談する際には、掲載内容を印刷したものなどが証拠となります。当該掲載箇所のURLと共に、最寄りの交番・警察署に持参してください。



法務局への相談(削除要請など)の流れ

法務局 地方法務局



名誉毀損等犯罪の処罰を希望する場合
警察署、各都道府県警本部の相談窓口
などをご案内



警察

②助言 相談者が自分で削除依頼を
したい場合
プロバイダ等への削除依頼
等具体的方法をアドバイス

②助言 **①相談**



保護者・先生



被害を受けたあなた

①相談

③削除依頼

④削除要請

相談者が自分で削除依頼する
ことが困難な場合又は相談者
が自分で削除依頼したが応じ
てもらえなかった場合
法務局において書き込みの違
法性を判断した上で、プロバイ
ダ等へ削除要請

※強制力を伴わない任意
の措置となります。



プロバイダ

サーバ管理者・運営者など



発信者

(加害者)

法務局の削除要請に
応じてもらえなかった
場合

裁判所に削除の仮処
分命令の申立てをする
方法をご案内

※法務局が申立てを代行
することはできません。相
談者ご自身で申し立てを
するのが困難であれば、
弁護士等に相談していた
だくことが考えられます。

- インターネット人権相談受付窓口
(パソコン、携帯電話、スマートフォン共通)

<http://www.jinken.go.jp/>

- 子どもの人権110番(全国共通・通話料無料)

電話 0120-007-110(ゼロゼロ七のひゃくとおばん)
受付時間: 平日午前8時30分から午後5時15分まで

- みんなの人権110番(全国共通)

電話 0570-003-110(ゼロゼロみんなのひゃくとおばん)
受付時間: 平日午前8時30分から午後5時15分まで

- 女性の人権ホットライン(全国共通)

電話 0570-070-810(ゼロナナゼロのハートライン)
受付時間: 平日午前8時30分から午後5時15分まで

インターネット人権相談

検索



◀ 左のQRコードを携帯電話のバーコードリーダーで
読み込むと簡単に接続できます。

書き込みや写真、動画などの 削除依頼について知りましょう

SNSやサイトなどで、誹謗・中傷などにあたる悪口や写真、動画などが掲載された場合、管理者や、プロバイダなどに、削除の依頼をすることができます。



⚠ 削除依頼する場合の注意事項

誹謗・中傷にあたる書き込みや動画などが掲載されている掲示板のURLやアドレスを控え、該当する画面や動画は、保存しておきましょう。

印刷ができない携帯専用の掲示板やアプリなどの場合は、カメラなどで撮影し保存しておきましょう。



削除依頼をする場合のリスクについても考えておきましょう。

削除依頼をしたことが公表されるタイプの掲示板では、削除依頼をしたことにより、書き込みなどの内容に再び注目が集まり、冷やかしかや、なりすましの書き込みが増え、結果的に被害が拡大してしまう可能性も考えられます。

また、掲示板によっては、削除依頼をした人の氏名やメールアドレスなどの個人情報が掲載されてしまう場合もあります。

削除を依頼するかどうかや、その際に個人情報を入力するかどうかは、自分だけで判断せず、保護者に相談するなどして慎重に判断しましょう。もし自分で対応することが不安なときは、法務局・地方法務局の相談窓口にご相談しましょう。

削除依頼する場合、一般的には、まず掲示板などの管理者に削除依頼を行います。管理者に削除依頼しても削除されない場合には、次の段階として、その掲示板を提供しているプロバイダに削除依頼を行いましょう。ここでは、一般的な削除の例をご紹介します。

- 1 誹謗・中傷が掲載されている掲示板のアドレス(URL)などを確認します。
- 2 掲示板のトップページにある「管理者へのお問い合わせ」や「利用の規約」などのページから、削除依頼専用ページ又は連絡先を探します。
(掲示板内に書かれた「削除依頼」と表記されたリンクボタンをクリックすると、掲示板サービスを提供している管理業者などの削除専用ページなどにアクセスできます。)
- 3 プロバイダに削除依頼をするためのページが表示されたら、必要事項をフォームに従って入力します。
- 4 内容をもう一度確認し、「削除の実行」をクリックします。

22

『STOP! ネットトラブルの歌』

～ 中学生・高校生編～

2番

青森県警察「心のネット強化事業」



小学生編、
保護者編も
あるわよ♪

友達に見せたくて
「いいね」とか「ふぁぼ」のために
頑張りが過ぎてどうする そこで燃えてどうする

なんかムカついて
憂さ晴らしに書き込んだコメントで
だれかを苦しめて満足 そんなことで心満たすの

時間は巻き戻せないから 想像してみて
ネットで広がる悪意 悲しいよね
タイムラインが批判でいっぱい

そう、hold on
部屋で一人つぶやいても 世界が見てるということなんだ

(だから)
ちょっと待って プレーキかけて
やる気の使いどころは もっと別のところじゃない?

(だから)
ちょっと待って 落ち着いて
誰かを傷つけるために 買ったスマホじゃない

人生は選択の連続らしい
耳をすませば 選ぶべき道がわかるはず

人生は選択の連続らしい
楽しくネットしたいなら このこと覚えておいてほしい♪



STOP ネットトラブルの歌 検索 <https://www.police.pref.aomori.jp/keimubu/kouhou/doga27/doga2.html>

※ご利用の環境によっては、画像が表示されない場合がございます。



ネット社会の健全な発展に向けた
連絡協議会キャンペーンポスター



考えよう 家族みんなで スマホのルール

私たちは子供たちの
情報モラル育成に取り組みます



法務省人権擁護局



文部科学省

人権ライブラリーのご案内

電話 03-5777-1919

FAX 03-5777-1954

人権ライブラリーでは、人権に関する図書・ビデオ・DVD・展示パネルなどの収集・貸出を行っています。人権についての様々な事を調べたり学習することができます。

人権ライブラリー

検索

<http://www.jinken-library.jp/>



リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

複製・転載、内容などに関しては、(公財)人権教育啓発推進センターにお問い合わせください。