

宇都宮市の情報化推進に係る取組について

◎ 趣 旨

本市における情報化の推進に係る取組状況等を報告するとともに、一層の地域情報化を図るため、今後注力すべき施策についてご意見をいただくもの

1 令和2年度の主な取組の成果・・・別紙1

地域情報化の推進による本市の発展を実現するため、令和2年度地域情報化推進懇談会でいただいたご意見や新型コロナウイルス感染拡大の影響等を踏まえつつ、第4次宇都宮市情報化計画（平成30年度～令和4年度）に基づく施策・事業を展開し、下記のとおり、各種取組を実施した。

【基本方針Ⅰ】市民生活に身近な分野のデジタルサービスの拡充

市民がより便利な行政サービスを利用できるよう、スマートフォンやマイナンバーカードを用いた新たな手法の提供を開始した。

主な取組

- ・ LINEを活用した自動応答サービスの分野拡充
- ・ 子育て・介護分野におけるマイナンバーカードを活用した電子申請の開始

【基本方針Ⅱ】地域社会の活性化に向けたICT利活用の促進

スマートシティの実現に向け、産学官連携コンソーシアム「Uスマート推進協議会」を中心とした実証実験の実施や、産業分野の情報化を促進する各種支援策等を実施した。

主な取組

- ・ スマートシティモデル事業の実施・・・別紙2
- ・ 交通ICカード（totra）の導入
- ・ 中小企業向けICT利活用促進事業補助金

【基本方針Ⅲ】情報通信環境の充実

「小中学校へのICT環境の整備」として、「GIGAスクール構想」における児童生徒への1人1台端末の配備や、「デジタルデバイド対策」として、初心者向けパソコン講座等を実施した。

主な取組

- ・ 「GIGAスクール構想」の推進
- ・ 5G基地局整備に係る市有施設等の貸出とワンストップ窓口の設置
- ・ 視覚障がい者IT講習会

【基本方針Ⅳ】行政運営の効率化・高度化に向けたデジタル化

行政運営の効率化・高度化に向け、市内の事務におけるICTの活用やテレワークの拡充を実施した。

主な取組

- ・ AIやRPAの拡充
- ・ 遠隔会議用タブレット端末の導入
- ・ 在宅勤務の環境拡大

2 地域社会を取りまく情勢

- ・ 近年、AIやIoT等のデジタル技術が目まぐるしく発展していることに伴い、社会全体のデジタル化が急速に進展している。また、デジタル技術の活用は、人口減少・超少子高齢社会の進行、新型コロナウイルス感染拡大等がもたらす諸課題を解決する手法となり得ることから、官民・分野を問わず、各所でデジタル化に向けた取り組みが進められている。
- ・ このような状況の中、地域全体の持続的な発展を実現するためには、官民協働により、デジタル化に向けた取り組みを推進することが必要になっている。

【国の動向】・・・参考資料1

地方行政及び地域社会のDX推進方針を定めた「自治体DX推進計画」の策定や、デジタル社会の形成に関する方針・体制を定めた「デジタル改革関連法」の制定などにより、行政や民間との協働による社会全体のデジタル化を推進している。

3 本市における情報化推進の取組方針（令和3～4年度）

(1) 地域の情報化（基本方針Ⅱ，Ⅲ）について

コロナ禍における新しい生活様式への変化を的確に捉えつつ、地域住民のデジタル化に対する興味・関心の喚起を加速させ、本市の地域の実情に応じたデジタル化を着実に推進していく必要があるため、デジタルの利活用に係るきっかけづくり（交流・情報収集など）や、スキルアップの充実を図る新たな取組を進めていく。

また、先進技術やビックデータの利活用に向けた施策・事業をより広い分野へ展開していく必要があるため、データ利活用の環境整備を進めていく。

(2) 行政の情報化（基本方針Ⅰ，Ⅳ）について

行政のデジタル化の遅れなど、コロナ禍をきっかけに浮き彫りとなった課題に的確に対応するため、国が示すマイナンバーカードの活用や行政手続のオンライン化など、新たな行政サービスの手法を柔軟に取り入れ、速やかに展開していく。

また、既存の窓口における手続についてもデジタルの手法を取り入れながら、待ち時間の短縮や手続時の負担軽減といった取組も併せて検討していく。

4 令和3～4年度における主な取組

(1) 地域住民のデジタルの利用・活用の推進

ア 「交流・連携・発信の場」の創出・・・別紙3

あらゆる市民や企業等が、それぞれのニーズにあったデジタル技術を主体的に利用・活用し、デジタル化の恩恵を享受できるよう、地域活動におけるDXの機会（＝きっかけ）を生み出す場となるWebサイト「(仮称)うつのみやデジタルスクエア」の構築を進める。

【具体的な取組内容】

- ・ デジタルに関する情報の発信や、ICTを必要とする利用者と支援者（IT企業等）間の連絡及び相談を行う場となる「(仮称)うつのみやデジタルスクエア」の構築（令和4年3月構築完了予定）
- ・ 地域や業界の実情を把握している関係団体と連携・意見交換を行いながら、デジタル化への興味・関心を高める働きかけを実施

イ デジタルを学べる機会の充実

地域住民が、自ら望む情報化の恩恵を受けられるよう、地域における実情や課題を把握し、国や関係部署と連携しながら、講習会や体験教室等、デジタルに「触れる」、「学べる」場の充実を図る。

【具体的な取組内容】

- ・ 国のデジタル活用支援事業（スマホ教室）を多くの市民が受講できるよう、市ホームページや広報紙に案内を掲載
- ・ パソコン初心者や高齢者等を対象とする各種講座の年間を通した実施

(2) 地域におけるデータ利活用の推進（データ利活用の環境整備）

地域社会のデジタル化の進展によって、これまで以上に多種多様なデータが得られることに着目し、地域課題の解決や新たな価値・サービスの創造を目的として、データが効果的に利活用される環境を整備する。

【具体的な取組内容】

- ・ 大学や関係団体等と連携しながら、データの収集や連携方法等の検討を行い、データの収集・連動等を実現するデータプラットフォームの構築に向けた実証を実施
- ・ 市の公式ホームページにて公開しているオープンデータを、市民や企業等がより使いやすい手法により提供するため、機能性に優れた専用ウェブサイトを構築（令和4年2月構築完了予定）

(3) 市民へのデジタルサービスの提供

マイナンバーカードや行政手続のオンライン化を基本とし、効率的で市民の視点に立った行政サービスの充実・強化を図るとともに、既存窓口における課題等も把握し、本市全体のデジタル化に向けた取組を推進する。

【具体的な取組内容】

- ・ マイナンバーカードの活用を基本とした、各種行政手続のオンラインサービスの提供（令和4年1月から電子申請共通システムのサービス開始予定）
- ・ 市民が市役所を訪問して手続する際にも、手続の時間短縮といった効率的な窓口運営を進めるため、キャッシュレス決済の拡充など手続の負担軽減や待ち時間の削減につながるICT活用策の検討・実施（令和3年12月より証明発行手数料にて電子マネーによるキャッシュレス決済開始予定）

(4) 職員の生産性やワーク・ライフ・バランスの向上

持続可能な行政経営基盤を確立するため、BPRによる既存業務の見直しを起点とした、ICTの活用による職員の生産性向上を図るとともに、在宅勤務やモバイルワーク等の各種テレワークの手法を活用することにより、職員のワーク・ライフ・バランス向上に資する取組を推進する。

【具体的な内容】

- ・ 職員の生産性向上に向け、窓口対応に係る負担軽減に資するAI活用や入力作業などの定型業務自動化に向けたRPAの拡充（AI相談支援システムの導入実証を令和3年6月から実施）
- ・ 職員のワーク・ライフ・バランス向上に向け、移動時間の削減や場所に捉われない働き方の実現に向けたモバイルワークの試行導入や在宅勤務環境の拡充に向けた検討（令和3年12月よりモバイルワークの試行運用開始予定）