

都城市官民データ活用推進計画

令和2年4月

目次

1. 背景と課題	1
2. 計画の目的	1
3. 計画の位置づけ	1
4. 計画の推進体制	2
5. 都城市官民データ活用推進計画の推進管理.....	2
6. 官民データ活用の推進に関する基本方針.....	3
7. 官民データ活用の推進に係る基本施策の体系.....	5
I. 手続における情報通信の技術の利用等（オンライン化原則）	5
II. 官民データの容易な利用等（オープンデータの推進）	5
III. マイナンバー制度の普及及び活用（マイナンバー制度の普及・活用）	6
IV. 利用機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策等）	7
V. 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等（標準化・デジタル化・システム改革・BPR）	9
VI. その他（その他官民データの利活用の環境整備）	11
8. セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保.....	12
付録. 用語集	13

1. 背景と課題

ICT^{*1}の進歩は我々の想像を超えるスピードで進展しており、通信端末やセンサー類の小型軽量化、低廉化とそれに伴うデータ流通量の飛躍的な増大は、「IoT^{*2}」、「AI（人工知能）^{*3}」、「ビッグデータ^{*4}」等の新たなICTの活用に繋がり、社会にこれまで以上の変革をもたらしつつある。また、新たな情報通信ネットワークの基盤として、超高速・超低遅延・多数同時接続が可能な「5G（第5世代移動通信システム）^{*5}」が出現する等、この流れはますます加速するものと考えられる。

このような状況で、国は新しい価値やサービスが次々と創出され、人々に豊かさをもたらす「Society 5.0」（超スマート社会^{*6}）を目指すべき未来社会の姿として示した。そして、平成28年12月、国は「官民データ^{*7}利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、「官民データ活用推進基本法」（平成28年法律第103号以下「基本法」という。）を公布・施行し、平成29年5月に、「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（以下「基本計画」という。）を策定した。

なお、基本計画は基本法第8条第7項に基づく見直しが毎年度行われており、直近では、令和元年6月14日の閣議決定で改定が行われた。

また、宮崎県も平成31年3月に宮崎県官民データ活用推進計画（以下「県計画」という。）を策定し、国と同様に毎年度の見直しと適宜の変更を実施することとしている。

一方で、社会的課題も顕在化している。日本の高齢者人口は2040年頃にピークを迎える一方、2008年に減少に転じた総人口はその後も下げ止まらず、1995年に8,726万人だった生産年齢人口は、2015年には7,728万人となり、2040年には6,000万人を割り込む見込みである。

平成30年に取りまとめられた自治体戦略2040構想研究会^{*8}の報告では、今後の労働力の供給制約の中、地方自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、ICTにより、職員が企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければできない業務に注力できるような環境を作る必要があることを指摘している。

本市においても、上記の状況や課題等に対応するとともに、持続可能な行政運営を確保し、市民サービスの質を維持・向上させていくためには、データに基づいた政策推進やICTの積極的な活用により地域課題の解決を進めることが重要であることから、令和元年8月29日に「都城デジタル化推進宣言」を行なった。

2. 計画の目的

- ① 「都城デジタル化推進宣言」を踏まえ、ICT及び官民データの活用推進を図ることにより、地域課題の解決、行政及び民間のサービス水準や生産性の向上、住民の利便性向上、地域経済の活性化を実現する。
- ② 基本計画等を受けて、国及び都道府県の施策と本市の施策との整合性を担保する。
- ③ 業務・システムの標準化やクラウド^{*9}利用の推進等により、経費の削減や業務の効率化を図る。

3. 計画の位置づけ

都城市官民データ活用推進計画（以下「本計画」という。）は、基本法第9条第3項に基づき市町村の努力義務として策定する本市の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画である。

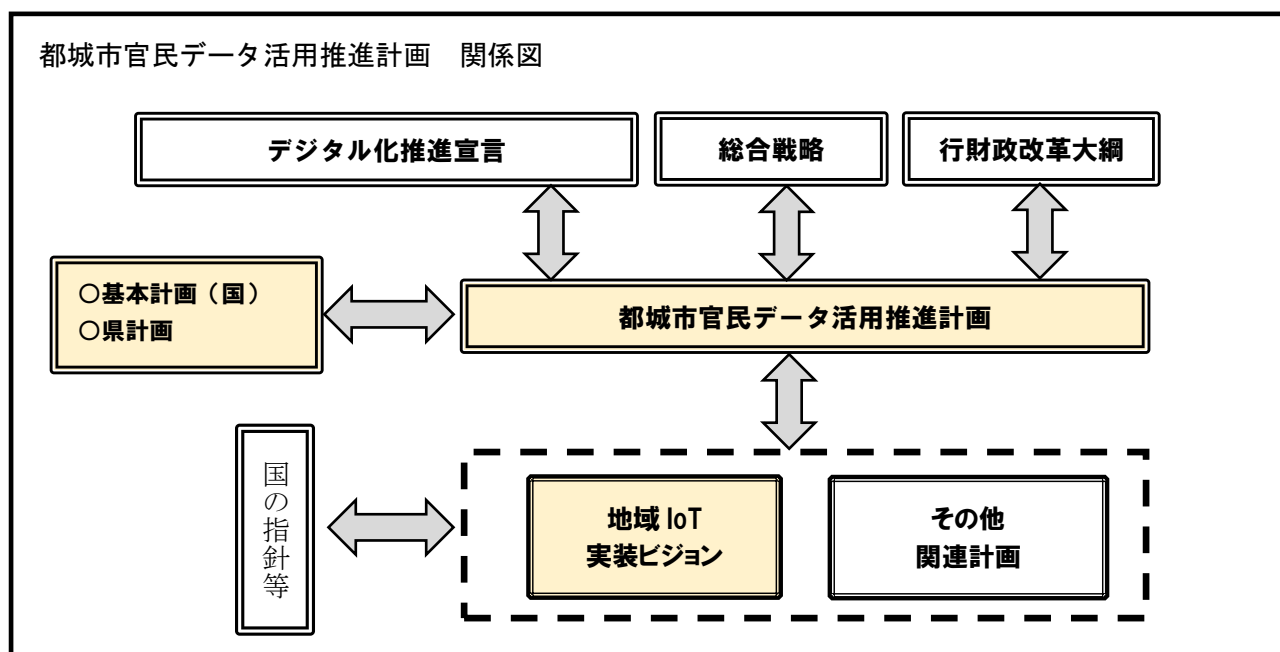
同時に、本市の総合戦略の施策、都城市第3次行財政改革大綱の施策の方向性及び都城デジタル化推進宣言を実現するための計画であるとともに、情報化推進、デジタル化推進等のICTに関する基本計画である。

※ 総合戦略（第2次都城市総合計画）

「4.12.5 情報通信基盤の整備」、「5.18.1 開かれた行政サービスの高質化と効率化」、「5.18.2 開かれた行政の推進」

※ 都城市第3次行財政改革大綱

「Ⅰ 創造的改革の推進」－「2」市民満足度の向上－「② ICTの活用による情報化の推進」、「Ⅱ 行政運営改革の推進」－「2」事務事業の最適化－「②事務処理の効率化の推進」



4. 計画の推進体制

本計画を推進するためには、情報部門、企画、行政改革等の管理部門や住民制度、健康・福祉、子育て等の実施部門との連携・協力が不可欠である。そのため、庁内において部門横断的に協議等を行うなど、必要な各種取組を加速、推進させる。

5. 都城市官民データ活用推進計画の推進管理

近年、ICTの技術革新のスピードは著しく、その利活用やサービスの提供等も、多種多様な分野に及んでいる。

官民データ活用推進基本法では、「政府は、官民データ活用に関する情勢の変化を勘案し、及び官民データ活用の推進に関する施策の効果に関する評価を踏まえ、毎年度、官民データ活用推進基本計画の見直しを行い、必要が生じたときは、変更を加えるものとする。」（第8条第7項）と定めており、今後の技術の進展や新たに登場するサービスの動向、国民や事業者のニーズ等を踏まえ、国の基本計画について、毎年度の見直しと適宜の変更を実施することとしている。また、県計画も国と同様に毎年度の見直しを実施することとしている。

国の基本計画及び県計画との整合性の確保と環境の変化に即した計画の推進を図るため、本計画では、計画期間を定めず毎年度の見直しを実施していくこととする。

6. 官民データ活用の推進に関する基本方針

次のとおり、基本方針を定め、官民データ活用を推進する。各方針に基づく施策については、後述する。

(1) 手続における情報通信の技術の利用等(オンライン化原則)

市民目線に立って「すぐ使える」、「簡単」、「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙による手続きから、インターネットを活用した申請に移行するとともに、それに伴う情報システム改革、業務の見直し(BPR^{*10})を推進する。市民にとっては、市役所に来る必要がなく時間短縮や費用節減に繋がる。市にとっても電子化されたデータ形式で申請情報が入手できるため、業務の効率化が可能となる。また、窓口においては相談業務に注力できる等のメリットがあることから、マイナポータル^{*11}等のインフラを活用しながらオンライン化の仕組みを構築するとともに、その利用促進に向けた周知を図る。

(2) 官民データの容易な利用等(オープンデータ^{*12}の推進)

オープンデータについては、国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化や行政の高度化・効率化、そして透明性・信頼性の向上が期待できることから、市が保有するデータのオープンデータ化を図るとともに、オープンデータの利活用を積極的に推進する。オープンデータ化の推進に際しては、データの公開を目的とするのではなく、データの活用を前提とした「課題解決型のオープンデータの推進」を図る。併せて、ICTを活用した情報発信やPRも積極的に推進する。

また、各種行政計画の策定や施策の立案等における、RESAS^{*13}や統計情報などの各種オープンデータ、SNS^{*14}やGNSS(全地球測位システム)^{*15}等によるビッグデータの活用を進める。

(3) マイナンバー^{*16}制度の普及及び活用(マイナンバー制度の普及・活用)

マイナンバーの利用を促進することで、行政の事務負担の軽減及び住民の利便性向上を図る。

平成27年度から開始されたマイナンバー制度においては、行政機関等を結ぶ情報提供ネットワークを構築し、平成29年度から運用を開始した。これにより、各種行政手続きにおける添付書類の削減による市民サービスの向上及び行政の効率化が図られている。本市では法で定められた業務以外においても、市民サービスの向上が図られると判断した業務については、条例で規定することにより情報連携を図り、市民サービスの向上に努めている。

また、制度開始に伴い新たに発行されることとなったマイナンバーカード^{*17}については、令和元年6月4日のデジタル・ガバメント閣僚会議^{*18}で決定された「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」において、令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを想定するとされており、自治体ポイント^{*19}の活用やマイナンバーカードの健康保険証利用等の利活用方針が示されている。

本市は、制度開始当初から、「都城方式」と呼ばれるタブレット端末を活用したオンライン申請補助を実施するとともに、母子健康情報サービスの導入やマイキープラットフォーム^{*20}への積極的な取組を進め、平成28年度から平成30年度末までの市別マイナンバーカード交付率が日本一となっているが、カード交付事務の平準化の観点からも、今後の利活用にも積極的な対応を取りながら、更に交付促進を加速させる。

(4) 利用機会の拡大と ICT/IoT 活用（デジタルデバイド^{*21} 対策等）

本市においては、デジタルデバイド対策が必要な市民が都市部と比較して多いと考えられる。地理的な制約については、5Gの実用化の状況を踏まえた対策を検討する。また、年齢や身体的な要件、その他の要因に基づくものについては、ICT利活用のきっかけとなり得るような生活に根ざしたサービスの導入を検討するほか、知識・技術の習得をサポートする等の取組を行なう。

少子高齢化の進展や人口減少等に起因する地域が抱える課題に対する有効な解決策となり得ると考えられ、特に農業分野、防災分野等での活用が期待されているICT/IoTについては、外部人材の知見を活かしながら、課題を掘り起こした上で、本市に適した技術の導入を検討する。また、ICT/IoT関連企業は、地方からのスタートアップも考えられることから、市とそれらの企業が連携しながらチャレンジできる土壌を創る。

(5) 情報システムの整備及び互換性の確保等（標準化、デジタル化、システム改革、BPR）

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、デジタルファースト^{*22}を念頭に総合的なデジタル化、業務の見直し（BPR）や情報システムの改革を推進する。

本市では令和元年8月に市民サービスの向上及び行政の効率化を目的として「都城デジタル化推進宣言」を行った。現状においても、本市の施策の様々な場面で、デジタル化が適宜行われているが、特に自治体戦略2040構想研究会の報告において破壊的技術と定義されているAIやRPA^{*23}について、他市の導入事例等も注視しながら、導入検討を進める。また、自治体において、メインフレーム^{*24}を使った情報システムの導入が始まり、20年以上経過した今では、各自治体のシステム毎に様々なカスタマイズ^{*25}が加えられた結果、行政サービスの質や水準に直結しないカスタマイズが不要な投資を生み、それが個々の自治体にとっての人的・財政的負担となるのみならず、地方自治体の業務全体の最適化の支障となっていることが、令和元年に開催された地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会^{*26}で指摘されており、その解決策となり得る業務プロセスと情報システムの標準化の議論においては、システムを標準化してから、それに業務プロセスを合わせる方が効果的であると結論付けられている。

地方自治体間で業務の標準化が進めば、システム関連経費や管理に係る人員等が削減されることが期待されるのみならず、市民にとっても様々な自治体における手続きが同一になりわかりやすくなる等のメリットが生じることから、本市においても標準化に取り組むとともに、その過程で市民志向のBPRを実施する。さらには、他自治体とのシステムの共同利用まで視野に入れることとする。

(6) その他（その他官民データの利活用の環境整備）

上記(1)から(5)以外の官民データの利活用の環境整備に関する施策。

7. 官民データ活用の推進に係る基本施策の体系

次のとおり、基本方針に基づく基本施策の体系を定める。KPI*27の目標値は、基本施策の体系に基づく個別の計画や取組等の中で定めることとし、本計画では、個別の計画や取組等の中で設定すべき KPI の指標の例を記載する。

I. 手続における情報通信の技術の利用等（オンライン化原則）

NO	1	施策	各種申請手続、通知、相談のオンライン化・電子化の推進
内容	各種申請手続、通知、相談等について積極的にオンライン化・電子化の検討を行い、オンライン化・電子化に対応する手続、通知、相談等の拡大と普及率向上を図る。		
個別の施策で設定する KPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請可能な手続数 ・電子化した通知の件数 ・電子化した申請等の利用件数 		

NO	2	施策	マイナポータル活用推進
内容	「ぴったりサービス」、お知らせ機能*28、マイナポータル用端末等を活用してマイナポータル活用を推進する。		
個別の施策で設定する KPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータルを活用した電子申請可能な手続数、サービス数 		

NO	3	施策	窓口業務に関する BPR の推進
内容	従来の業務フローを見直し、市民の満足度向上とともに、窓口における滞在時間の削減を図る。		
個別の施策で設定する KPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口滞在時間の削減 ・事務見直しの件数 ・処理時間の短縮 		

II. 官民データの容易な利用等（オープンデータの推進）

NO	1	施策	各種保有情報等に係るオープンデータ化の促進
内容	地域課題の解決、行政事務の効率化、新たなサービスの創出、歴史や文化の継承等につなげるため、オープンデータの取組を促進する。		
個別の施策で設定する KPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータ公開件数 		

NO	2	施策	オープンデータ関連のガイドラインや <u>推奨データセット</u> ^{*29} 等への対応
内容	オープンデータの取組を促進するために、国が提示するオープンデータ関連の各種ガイドラインや「推奨データセット」等への対応を推進する。		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・推奨データセットへの対応件数 ・ガイドライン最新版への適合 		

NO	3	施策	ビッグデータ等の情報分析を活用した政策立案(EBPM ^{*30})の推進
内容	保有するデータを部局・分野横断的に活用するなど、自らが保有するビッグデータの利活用を推進することで、効果的な政策立案、業務の効率化、住民サービスの向上等に取り組む。		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・活用可能なビッグデータの数 		

NO	4	施策	ICTを活用した情報発信等
内容	インターネットサイトやSNSを活用し、市の情報を発信するとともに、地場製品の販路拡大や市のPRを目的としたオンラインショップを開設する。		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・発信方法の数 ・発信件数 ・閲覧件数 		

Ⅲ. マイナンバー制度の普及及び活用（マイナンバー制度の普及・活用）

NO	1	施策	マイナンバーカードの取得率の向上
内容	将来のインフラとなるマイナンバーカードの取得促進を図るため、「都城方式」と呼ばれるタブレット端末を活用したカード申請補助に積極的に取り組むとともに、申請機会の拡大のため、申請補助の場を広げる。		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの取得率 		

NO	2	施策	マイキープラットフォームの活用
内容	マイキープラットフォームを活用し、地域経済の活性化や市民サービスの向上、キャッシュレス化の推進等に取り組む。		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用への対応 		

NO	3	施策	証明サービスへのマイナンバーカード活用
内容	<u>コンビニ交付サービス</u> ^{*31} について、取扱証明書の種類や場所の拡大を図る。		
個別の施策で設定するKPIの例	・証明交付サービスの利用件数		

NO	4	施策	マイナンバーカードの活用による新たな住民サービス提供の推進
内容	マイナンバーカードの活用による更なる住民の利便性向上と行政事務の効率化を図るため、新たなサービスの研究・検討を行い、効果が見込まれるものは実施する。		
個別の施策で設定するKPIの例	・マイナンバーカードを活用した住民サービスの数		

NO	5	施策	<u>地域情報化アドバイザー・マイキープラットフォームアドバイザー</u> ^{*32} の活用
内容	総務省より委嘱された地域情報化アドバイザーを招聘し、地域課題の解決を図るとともに、要請があった自治体にはアドバイザーを派遣する。		
個別の施策で設定するKPIの例	・地域情報化アドバイザー等の招聘回数 ・他の自治体等への派遣回数		

IV. 利用機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策等）

NO	1	施策	<u>地域IoT実装計画</u> ^{*33} の地域実装
内容	地域IoT実装計画を策定し、着実な推進体制を構築することで、地域実装を実現する。		
個別の施策で設定するKPIの例	・地域IoTの成功モデル等の実装事例数		

NO	2	施策	5G環境等の情報通信インフラの整備
内容	<u>スマート自治体</u> 、 <u>スマートシティ</u> ^{*34} 等の基盤となる5Gや <u>ローカル5G</u> ^{*35} の利活用について検討を行なうとともに、必要に応じて光ファイバー網やWi-Fi等の従来から存在する情報通信基盤の整備を推進し、 <u>地域BWA</u> ^{*36} の活用を検討する。		
個別の施策で設定するKPIの例	・5Gの活用数		

NO	3	施策	ICT/IoT を活用した災害対応能力の向上
内容	<p>災害情報管理システムを導入し、避難判断の基準となったデータの蓄積、収集を行なうことで、経験則ではない客観的な避難判断の基準を確立する。また、避難所管理システムの導入や避難行動要支援者の情報管理を行うことで、避難者の負担軽減、備品や物資の管理、情報伝達の効率化を図るなど、ICT/IoT の活用により災害対応能力を向上させる。</p>		
個別の施策で設定するKPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・避難判断の基準確立 ・関連システムの導入 		

NO	4	施策	ICT を活用した投開票の環境向上
内容	<p>投票所のネットワーク化、投票所事務の電子化等により、最新のICTを活用した投票所の環境及び投票事務の改善を進め、受付や名簿対象等の投票にかかる時間の短縮、投開票事務の効率化等を図る。</p>		
個別の施策で設定するKPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・ICTを活用した投票者数 ・開票時間 		

NO	5	施策	情報伝達手段の多様化
内容	<p>スマートフォンからの緊急通報、チラシ等の多言語化、議会本会議のテレビ放送等により情報伝達手段の多様化を図る。</p>		
個別の施策で設定するKPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・情報伝達手段の種類数 		

NO	6	施策	<u>スマート農業</u> ^{*37} の推進
内容	<p>ICT/IoT を活用したスマート農業の推進により、少子高齢化による担い手不足、省力化や効率化等による生産性の向上や高品質化、可視化しにくい知識や技能の継承、野生鳥獣による被害対策等の農業を取り巻く課題への対応を行なう。</p>		
個別の施策で設定するKPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・スマート農業の導入件数 		

NO	7	施策	ICTに関する地域における学習環境づくりの推進
内容	<p>高齢者や学校でのプログラミング教育を通じてICTへの興味関心を高めた児童・生徒が、発展的・継続的に学ぶことができるように、学習機会の提供を推進し、デジタルデバイドの解消や地域における高度人材育成の確保を図る。</p>		
個別の施策で設定するKPI の例	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコン教室等の参加者数・登録者数 		

V.情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等（標準化・デジタル化・システム改革・BPR）

NO	1	施策	業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進
内容	<p>本市が保有する行政データについて、台帳等の基礎となるデータを中心に、他のシステム等による二次利用が容易な形でデジタル化を推進する。</p> <p>また、会議等におけるペーパーレス化を推進する。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・二次利用可能なデジタルデータ化した台帳等基礎データを含む紙書類の数 ・電子会議の開催回数 		

NO	2	施策	AI、IoT、RPA、人工衛星、ドローン ^{*38} など最新のICT等を活用した庁内業務改善の推進
内容	<p>AI、IoT、RPA、人工衛星、ドローン等の最新のICT、ICTを利用したシステムやサービス等を活用することで、業務の省力化や市民サービスの向上を図る。また、庁内各課の業務について、業務分析を実施し、業務の見える化を図り、その課題について最新のICT技術を活用し業務改善につなげる。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・改善が図られた業務数 		

NO	3	施策	情報システムの最適化およびIT調達の適正化の推進
内容	<p>情報システム調達ガイドラインの内容と運用を見直し、内容が重複しているシステムの統合等を行い、庁内システムの最適化を図る。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システム調達ガイドラインを適用したシステムの数 ・統合したシステムの数 		

NO	4	施策	情報システムや保有データの標準化の推進
内容	<p>今後整備する情報システムやデータについて、情報システムや保有データの相互運用性を確保し、事業者間・組織間の壁を無くすサービス設計・システム設計を行なう。</p> <p>また、業務システムの整備に当たっては、<u>地域情報プラットフォーム^{*39}</u>や<u>中間標準レイアウト^{*40}</u>に準拠することで、システム間連携を理由とするベンダーロックイン^{*41}の回避、最適な製品の選定、システムコストの削減、異なるベンダー間のシステム連携による業務の利便性の向上等を図る。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・システム調達、データ設計等における「共通語彙基盤^{*42}」、「文字情報基盤^{*43}」、各種ガイド類等の活用件数 ・同準拠製品の導入率（地域情報プラットフォーム準拠製品利用数／地域情報プラットフォーム標準仕様で定義されている業務数） ・中間標準レイアウト仕様の調達仕様書への記載率（調達仕様書に記載した業務数／中間標準レイアウト仕様で定義されている業務数） ・中間標準レイアウト仕様によるデータ移行の実施率（データ移行を行なう際中間標準レイアウト仕様を活用した業務数／中間標準レイアウト仕様で定義されている業務数） 		

NO	5	施策	情報システムのクラウド化の推進
内容	<p>情報システム運用に係る負担の軽減や対災害性の向上等を図るために、クラウド化すべき情報システムの基準等を整備し、クラウド化を推進する。また、クラウド化の際には他自治体との共同利用を検討する。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド導入件数 ・共同利用しているシステム数 		

NO	6	施策	基幹業務システム*44の再構築
内容	<p>住民記録・税等のシステムは、度重なる制度改正やニーズの多様化によりシステムが複雑化し、システム改修リスクの増大、改修コストの高止まり等の課題が顕在化しつつあることから、都城市基幹業務システム最適化計画に基づいて再構築し、システムに係る諸問題を解決するとともに、システム運用の手法や経費の見直しを図る。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・スケジュール通りの進捗 		

NO	7	施策	ICTインフラの最適化
内容	<p>行政内部で業務に利用する行政ネットワーク、サーバー等の情報機器、ソフトウェア等のICTインフラの最適化を行なうことで、コストの適正化、情報セキュリティレベルの向上、管理運用の最適化、ネットワークの高度化を図る。</p> <p>また、<u>アウトソーシング*45</u>やリモートメンテナンス*46の導入により、ICTインフラ運用の効率化と高度化を図る。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・スケジュール通りの進捗 		

NO	8	施策	学校のICT基盤整備
内容	<p>「校務系」と「学習系」からなる学校ネットワークを構築するとともに、県が実施する校務支援システムの共同利用を推進する。</p> <p>また、児童・生徒の学習環境等に関するICT環境の整備を行なう。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・学校ネットワークの整備率 ・校務支援システムを導入した学校数 		

NO	9	施策	テレワーク*47の推進
内容	<p>職員を対象としたテレワークの推進を図るための環境整備を行なう。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワークの延べ利用者数 		

VI. その他（その他官民データの利活用の環境整備）

NO	1	施策	情報セキュリティポリシー*48の適切な運用
内容	<p>総務省のガイドラインに基づく都城市情報セキュリティポリシーの見直しを適切に行なう。情報セキュリティポリシーの見直しは、数年毎に行なうほか、国のガイドライン改定後は速やかに対応を行なう。</p> <p>また、学校においては、学校ネットワークの整備に合わせて文部科学省の「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づく「都城市教育情報セキュリティポリシー」を策定し、以降は適切な見直しを行なう。</p> <p>さらに、災害時におけるシステムの可用性確保のために重要な情報システム業務継続計画についても数年毎に見直しを行なうほか、国のガイドライン改定後に速やかな対応を行なうなど適切な運用を行なう。</p> <p>加えて、情報セキュリティ監査を実施するなど、情報セキュリティポリシーが適切に運用されていることをチェックするための取組を進める。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・国のガイドライン最新版への適合 ・セキュリティ監査の実施回数 		

NO	2	施策	人的セキュリティ強化の推進
内容	<p>「都城市情報セキュリティポリシー」に基づく運用体制を整備するとともに、セキュリティ事故に対応するための「CSIRT*49」を組織するなど、総務省のガイドラインに基づく情報セキュリティ対策の体制構築を行なう。</p> <p>また、職員を対象とした情報セキュリティ研修の開催や国が実施する研修への参加等により、人的セキュリティの強化を図る。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・体制の整備と運用 ・研修の開催回数 		

NO	3	施策	物理的・技術的セキュリティ強化の推進
内容	<p>情報システムやネットワーク等の機密性、完全性、可用性*50をより高いレベルで確保し、情報漏えいやデータ消失等のセキュリティ事故防止、業務継続性の確保、障害発生時のシステム復旧の迅速化等を図るために、物理的、技術的なセキュリティ対策を強化する。</p>		
個別の施策で設定するKPIの例	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムやネットワーク等の脆弱性解消率 ・情報システムやネットワーク等の脆弱性解消数 		

NO	4	施策	官民データ活用施策の推進に向けた職員の研修・育成
内容	官民データを活用した施策の推進に必要な人材を確保するため、データ活用のノウハウやサイバーセキュリティ対策などについて、国の支援メニューも活用しながら、職員の研修・育成を積極的に推進する。		
個別の施策で設定するKPIの例	・研修の開催回数		

NO	5	施策	企業提案制度の創設
内容	本市が抱える課題を提示し、外部企業からの提案を受付ける仕組みを構築し、民間企業のアイデアを取り入れることで市政の活性化を図る。		
個別の施策で設定するKPIの例	・改善が図られた業務数		

8. セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保

本計画の推進に必要な情報システムについては、「都城市情報セキュリティポリシー」に基づく適切な運用を行なう。

また、個人情報については、「個人情報の保護に関する法律」及び「都城市個人情報保護条例」等に基づく適切な取扱いを行なう。

付録. 用語集

NO	用語	内容
1	ICT	「Information and Communications Technology」の略である。「情報通信技術」のこと。通信技術を活用したコミュニケーションを指し、情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業、サービス等の総称である。似た言葉である「IT (Information Technology)」は、ICTと同じような意味で使われることもあるが、ICTと区別して使う場合は、ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークのような「情報技術」そのものを指す。
2	IoT	「Internet of Things (モノのインターネット)」の略である。自動車、家電、ロボット、施設など、あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語である。
3	AI (人工知能)	「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。(官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)第2条第2項) 大量のデータの分析及び結果の出力に利用することで業務の自動化や効率化を図ることができる。
4	ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。 例えば、利用者が急激に拡大しているソーシャルメディア内のテキストデータ、携帯電話・スマートフォンに組み込まれたGPS等のGNSS(全地球測位システム) ^{*18} から発生する位置情報、時々刻々と生成されるセンサデータ等がある。
5	5G (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次世代の移動通信システムのこと。我が国においては、平成31年4月に周波数割当を実施し、令和2年からの商用化が予定されている。現行LTEと比べて100倍の接続機器数(100万台/km ²)、100倍の通信速度(10Gbps)などが要求条件とされており、世界各国でも実現に向けた取組が本格化している。
6	Society 5.0 (超スマート社会)	「第5期科学技術基本計画」(平成28年1月22日閣議決定)において我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱された狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)を指す。
7	官民データ	国若しくは地方自治体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供される電子データ。ただし、国の安全を損ない、公の秩序の維持を妨げ、又は公衆の安全の保護に支障を来すことになるおそれがあるものは除く。
8	自治体戦略2040構想研究会	高齢者(65歳以上)人口が最大となる2040年頃の自治体が抱える行政課題を整理した上で、今後の自治体行政のあり方を展望し、早急に取り組むべき対応策を検討することを目的とした総務大臣主催の研究会。
9	クラウド	「クラウドコンピューティング」の略。ネットワークを介してデータセンターに設置されたサーバー等の機器やアプリケーションを利用する情報システムの形態。「クラウド」に対して庁内に機器やシステムを設置して利用する形態を「オンプレミス」という。

10	BPR	「Business Process Reengineering」の略である。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システム等を再設計すること。
11	マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、お知らせ機能、各種ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。また、システム連携により、国、地方自治体及び民間のオンラインサービス間のシームレスな連携を可能にする基盤である。
12	オープンデータ	国、地方自治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。（「オープンデータ基本指針」（平成 29 年 5 月 30 日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）
13	RESAS	「Regional Economy (and) Society Analyzing System」の略である。地域経済分析システムという表現も用いられる。内閣府のまち・ひと・しごと創生本部が運用している、産業構造や人口動態、人の流れなどに関する官民のいわゆるビッグデータを集約し、可視化を試みるシステムである。 都道府県・市区町村などの地方自治体が客観的なデータに基づく形で地域の現状や課題を把握できるようにすることを意図しているが、行政関係者以外も多くの機能を利用できる。データは、産業マップ、地域経済循環マップ、農林水産業マップ、観光マップ、人口マップ、消費マップ、自治体比較マップ等のカテゴリーに分かれている。
14	SNS	「Social Networking Service(Site)」の略である。個人間の交流を支援するサービス（サイト）で、参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。例えば、友人・知人のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や嗜好、居住地域、出身校、「友人の友人」といったつながりを通じて新たな人間関係を構築したりする場を提供する。
15	GNSS（全地球測位システム）	「Global Navigation Satellite System」の略で、人工衛星を使用して地上の現在位置を計測する「衛星測位システム」のうち、全地球を測位対象とすることができるシステムのことである。代表的なシステムとして、米国の「GPS」、ロシア連邦の「GLONASS」、欧州連合の「ガリレオ」、中華人民共和国の「北斗」がある。 なお、日本では全地球測位システムではなく、QZSS（Quasi-Zenith Satellite System）と呼ばれる GPS と連携して国内の高精度測位を実現する「準天頂衛星システム」の運用を推進している。QZSS を構成する人工衛星が「みちびき」である。
16	マイナンバー	日本国内に住民票を有する全ての人一人につき 1 つ持つ 12 桁の番号のこと。外国籍でも住民票を有する人には住所地の市町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤である。その利用範囲は法令等で限定されており、平成 28 年 1 月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。
17	マイナンバーカード	券面に氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー（個人番号）、本人の顔写真等が表示されているプラスチック製の IC チップ付きカードである。発行の手続は住所地の市区町村で行なう。 本人確認のための身分証明書として利用できるほか、自治体サービス、e-Tax 等の電子証明書を利用した電子申請等、様々なサービスにも利用可能である。自治体サービスで受けられるサービスの内容は市区町村により異なる。

18	デジタル・ガバメント閣僚会議	高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部令（平成 12 年政令第 555 号）第 4 条の規定に基づき、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部の下に開催される閣僚会議である。国及び地方自治体のデジタル化を機動的かつ強力に進め、その成果を展開することによって、国、地方自治体及び民間部門まで含めた社会全体のデジタル化を推進することを目的としている。
19	自治体ポイント	自治体が任意で発行するポイントで、利用するためには、マイナンバーカードの発行と「マイキーID」と呼ばれる ID の設定が必要である。 各種クレジットカード会社や航空会社のマイルなどのポイントから移行したり、介護やボランティアといった地域活動に参加したりすること等でポイントが得られ、たまったポイントは、「1 自治体ポイント=1 円」として、「めいぶつチョイス」や地域商店街での買い物、地域の施設の入場料などに利用できる。
20	マイキープラットフォーム	マイナンバーカードのマイキー部分（IC チップの空きスペースと公的個人認証の部分のうち国や地方自治体といった公的機関だけでなく民間でも活用できる部分）を活用して、マイナンバーカードを公共施設や商店街などに係る各種サービス呼び出す共通の手段とするための共通情報基盤のことである。
21	デジタルデバインド	地理的な制約、年齢、身体的な条件、その他の要因により、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のことである。
22	デジタルファースト	デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行なうこと。
23	RPA	「Robotic Process Automation」の略である。パソコン上の手作業で行っている定型処理を自動化するための仕組みである。ルールに沿った単一的な作業を大量に行なう作業に適用することで業務の自動化や効率化を図ることができる。
24	メインフレーム	大企業や官公庁の基幹情報システム等に用いられる大型のコンピュータ製品で本市では「ホスト」と呼ばれていた。 多数の利用者や業務で共有し、重要なデータや処理を大量に扱うため、極めて高い性能や信頼性を実現しているが、機器を構成する部品やオペレーティングシステム（OS）などのソフトウェアの多くは各社が自社で開発・製造する独自仕様の製品で、顧客は一社からすべての要素をパッケージしたシステムとして購入する形となるため、特定のメーカーや販売会社が利用者を自社製品で囲い込むベンダーロックイン ^{*42} に陥りやすい。
25	カスタマイズ	使用者の業務手順、使用している帳票の様式、好み等に合わせて情報システムの内容を変更すること。
26	地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及び AI・ロボティクスの活用に関する研究会	地方自治体の情報システムは、これまで各自治体が独自に発展させてきた結果、システムの発注・維持管理や制度改正による改修対応など各自治体が個別に対応せざるを得なかったが、クラウド導入等を通じたシステム標準化や業務プロセス見直しにより、職員負担が軽減され、住民・企業等の利便性向上にも繋がるのが考えられる。また、近年の技術発展により、AI ^{*4} や RPA ^{*24} の実証実験や導入を進める企業や自治体も出てきつつある。 こうした状況を踏まえ、地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及び AI・RPA の活用について実務上の課題を整理することを目的として総務省が設置した研究会。
27	KPI	「Key Performance Indicator」の略で、日本語では「重要業績評価指標」と訳されることが多い。何かの目標を達成する上で、その達成度合いを計測・監視するために設定する定量的な指標のことである。利用者数や売り上げのような定量的な計測が可能な数値を KPI に設定することで、目標達成の有無を客観的に判断することが可能となる。

28	「ぴったりサービス」、お知らせ機能	いずれもマイナポータル上で提供されるサービス。「ぴったりサービス」は、必要な申請や届出の検索、電子申請、申請書の作成を可能とする機能であるが、対応可能な申請や届出は市区町村により異なる。「お知らせ」は市区町村からの通知をマイナポータル上で受け取る機能であるが、通知の実施状況は市区町村により異なる。
29	推奨データセット	内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室において、オープンデータの公開とその利活用の促進を目的とし、政府として公開を推奨するデータと、そのデータの策定に当たり準拠すべきルールやフォーマット等を取りまとめたもの。
30	EBPM	「Evidence Based Policy Making」の略で、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
31	コンビニ交付サービス	マイナンバーカード（又は住民基本台帳カード）を利用して市区町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）が全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末（マルチコピー機）から取得できるサービス。
32	地域情報化アドバイザー・マイキープラットフォームアドバイザー	総務省では、情報通信技術（ICT）やデータ活用に通じ、地域課題解決に精通した専門家をアドバイザーに委嘱し、地方自治体等からの求めに応じて派遣することで、ICT利活用に関する助言等を行なう事業を平成19年度から実施している。
33	地域IoT実装計画	総務省がIoT等の利活用による成果を日本全国の地域の隅々まで波及させるために策定した「地域IoT実装推進ロードマップ」で示された「分野別モデル」の普及展開や地域におけるIoTの実装等に関する具体的な取り組みを定めた計画。
34	スマート自治体、スマートシティ	「スマート自治体」は、システムやAI等のICTを駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する自治体をいう。 「スマートシティ」は、先進的技術の活用により、都市や地域の機能やサービスを効率化・高度化した都市をいう。
35	ローカル5G	携帯電話事業者による全国向け5Gサービスとは別に、地域の企業や自治体等の様々な主体が自らの建物や敷地内でスポット的かつ柔軟に5Gのネットワークを構築し、利用可能とする仕組みであり、地域の課題解決を始め、多様なニーズに用いられることが期待される。
36	地域BWA	BWAは「Broadband Wireless Access」の略である。デジタルディバイドの解消や地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的として導入された電気通信業務の無線システムである。地域の公共の福祉の増進に寄与するものであることを確保するため、市町村との連携が設置要件として明確化されている。免許の対象区域は、一の市区町村の一部または全部の区域である。 これらの対象区域において、地域の暮らし・防災情報の配信、児童・高齢者見守り、学校などのネット利用、交通機関の運行情報、条件不利地域の解消など、地域住民のためのサービスの実現を通じて、地域の公共の福祉の増進に寄与するために用いられるものである。
37	スマート農業	スマート農業とは、ロボット技術やICTを活用して、省力化・精密化や高品質生産の実現等を推進している新たな農業のことである。スマート農業を活用することで、農作業における省力・軽労化の推進、新規就農者の確保、栽培技術力の継承等の効果が期待される。
38	ドローン	無人で遠隔操作や自動制御によって飛行できる航空機の総称。さまざまな用途、大きさ、形状の航空機が含まれる。

39	地域情報プラットフォーム	地方自治体や民間企業等の情報システムが相互に接続・連携できるように各々の情報システムが準拠すべきルールを定めた標準仕様。財団法人全国地域情報化推進協会(APPLIC)が策定を進め、総務省が普及促進を行っている。地方自治体内の情報システムでは、住民基本台帳と税システムのベンダーが異なってもシステム連携が可能となることなどが期待される。						
40	中間標準レイアウト	住民基本台帳、税、福祉関係等の地方自治体の業務に関連したデータの項目や内容等の仕様を定めたもの。 情報システムの業者を変更する際に多額のデータ変換費用が請求されることを防止することを目的に総務省が作成・公開している。 対応製品を導入すると次回の情報システム更新で他の業者の対応製品に変更した際にデータ変換費用が低減するとされる。						
41	ベンダーロックイン	特定のメーカーや販売会社が利用者を自社製品で囲い込むこと。利用者が特定企業の製品を利用せざるを得なくなると調達の際に競争力が働かなくなるため、導入や維持にかかる費用が高止まりになってしまう。						
42	共通語彙基盤	分野や組織を横断してデータ交換するため、データ項目やデータ構造等を整理した枠組み。拡張性が行政機関における API やデータ設計の基本となる情報が整理されている。 経済産業省と IPA (独立行政法人 情報処理推進機構) が情報連携用共通語彙基盤構築事業として整備を進めている。						
43	文字情報基盤	行政業務で用いられる漢字約 6 万文字を整備した情報システム上で文字を取り扱うための仕様。 住民基本台帳ネットワーク統一文字、戸籍統一文字を整理し、各文字体系との関係をまとめて作成されたもので、平成 29 (2017) 年 12 月に国際標準規格 ISO/IEC 10646:2017 として発効した。 国が設置した文字情報基盤推進委員会が作成を行ない、事務局を務める IPA (独立行政法人情報処理推進機構) が IPAmj 明朝フォント等の成果物を公開している。						
44	基幹業務システム	本市では、主要な住民情報を取り扱う情報システムで、情報政策課で管理・運用を行っている次の表の情報システムを指す。現行システムの関連機器及びデータは、全て庁内に設置している。(都城市基幹業務システム最適化計画)						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>システムの種別</th> <th>対象業務</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基幹系 〔アクロシティ住民情報〕</td> <td>住民票、印鑑、選挙、人口統計、住民税、軽自動車税、固定資産税、国民健康保険、国民年金、介護保険、総合収納、教育、児童手当</td> </tr> <tr> <td>福祉系 〔総合福祉ウエルタス〕</td> <td>障害者福祉、高齢者福祉、児童福祉、医療費助成、高齢施設入所、生活保護</td> </tr> </tbody> </table>	システムの種別	対象業務	基幹系 〔アクロシティ住民情報〕	住民票、印鑑、選挙、人口統計、住民税、軽自動車税、固定資産税、国民健康保険、国民年金、介護保険、総合収納、教育、児童手当	福祉系 〔総合福祉ウエルタス〕	障害者福祉、高齢者福祉、児童福祉、医療費助成、高齢施設入所、生活保護
システムの種別	対象業務							
基幹系 〔アクロシティ住民情報〕	住民票、印鑑、選挙、人口統計、住民税、軽自動車税、固定資産税、国民健康保険、国民年金、介護保険、総合収納、教育、児童手当							
福祉系 〔総合福祉ウエルタス〕	障害者福祉、高齢者福祉、児童福祉、医療費助成、高齢施設入所、生活保護							
45	アウトソーシング	内部の業務を外部の専門業者に委託すること。専門性の高い業務を外部委託することにより、内部で人材育成を行なうよりも短期間かつ低コストで専門的な業務を行なうことができるようになる。また、単純作業の外部委託により、内部の人員を他の業務に活用したり、一時的に発生する大量の業務を外部委託することで、人員増を抑制したりすることができる。						
46	リモートメンテナンス	情報システム等について、関連機器の設置箇所から離れた委託業者の拠点等の場所からの遠隔操作で行なうメンテナンスである。技術者が現地に行くことなくメンテナンス作業が行えるので、一般的には、障害復旧時間の短縮、外部施設にいる技術者の活用、保守費の削減等のメリットがある。						

47	テレワーク	ICT を活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のことであり、雇用型と自営型に大別される。雇用型テレワークとは、ICT を活用して、労働者が所属する事業場と異なる場所で、所属事業場で行なうことが可能な業務を行なうこと（例：在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイル勤務）をいい、自営型テレワークとは、ICT を活用して、請負契約等に基づき、遠隔で、個人事業者・小規模事業者等が業務を行なうこと（例：SOHO、在宅ワーク、クラウドソーシング）をいう。
48	情報セキュリティポリシー	情報セキュリティポリシーとは、企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のことである。情報セキュリティポリシーには、どのような情報資産をどのような脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用規定、基本方針、対策基準などを具体的に記載するのが一般的である。
49	CSIRT	「Computer Security Incident Response Team」の略で、コンピュータセキュリティにかかるインシデントに対処するための組織の総称である。インシデント関連情報、脆弱性情報、攻撃予兆情報を常に収集、分析し、対応方針や手順の策定などの活動を行なう。
50	機密性、完全性、可用性	<p>情報セキュリティに関連する JIS 規格の JIS Q 27001、JIS Q 27002 では、「情報セキュリティとは、情報の機密性、完全性、可用性を維持すること」と定義されている。</p> <p>「機密性 (confidentiality)」は、情報へのアクセスを認められた者だけが、その情報にアクセスできる状態を確保することである。「完全性 (integrity)」は、情報が破壊、改ざん又は消去されていない状態を確保することである。「可用性 (availability)」は、情報へのアクセスを認められた者が、必要時に中断することなく、情報及び関連資産にアクセスできる状態を確保することである。</p> <p>これら三つを、英語の頭文字を取って、「情報の CIA」ということもある。</p>

