# 大田市情報化推進指針

令和4(2022)年3月 島根県大田市

## 目次

1.	はじめに	1
	1.1. 情報化推進指針策定の趣旨	1
	1.2. 情報化推進指針策定における考え方	2
2.	情報化・デジタル化の動向	3
	2.1. 社会・経済、技術の動向	3
	2.2. 国・島根県の動向	9
	2.2.1. 国の動向	9
	2.2.2. 島根県の動向	17
3.	大田市における情報化の現状	19
	3.1. 情報通信基盤の整備状況	19
	3.1.1. 地域の通信回線	19
	3.1.2. 公共ネットワーク	20
	3.1.3. 携帯電話	20
	3.1.4. ケーブルテレビ	21
	3.2. 大田市の情報化推進状況	22
	3.2.1. 第2期大田市情報化推進計画	22
	3.2.2. 第 2 次大田市総合計画	25
	3.2.3. 第2期大田市まち・ひと・しごと創生総合戦略	27
	3.3. 市民の情報化の状況(市民アンケート結果より)	29
	3.3.1. 情報化社会への対応	29
	3.3.2. 行政情報の入手、オンラインサービスの利用	32
	3.3.3. 情報化に関する市への要望	33
	3.3.4. 情報化の進行に対する懸念	35
	3.3.5. 情報化・デジタル化が進まない理由	36
	3.3.6. まとめ	38
4.	情報化の推進(情報化推進指針)	39
	4.1. 大田市の情報化の目指す姿	39
	4.1.1. 大田市の特徴	39
	4.1.2. 情報化推進の基本理念	40
	4.1.3. 大田市の情報化の将来像	41
	4.2. 大田市の情報化推進の課題	44
	4.3. 情報化推進のアプローチ	46
	4.3.1. 庁内の情報化・デジタル化	46

4.3	3.2. 地域の情報化・デジタル化	48
4.4.	情報化推進指針の運用	50

## 1. はじめに

### 1.1. 情報化推進指針策定の趣旨

本指針は、本市のすべての市民が情報化・デジタル化の恩恵を受けられるよう、技術動向、国や県の政策動向をふまえて本市の取り組みの方針を定めるものであり、本市における情報化の基本的な考え方を示すものである。本指針における情報化とは、情報通信機器や情報通信システムにより、市民生活に関係する情報の整理、集約、分析などを通して、行政が提供するプロセスやサービスを効率化・高度化したり、コロナ禍においても豊かな市民生活につながる新たな価値を創出したりすることとする。

本市では、第2次大田市総合計画 2019-2026 (平成31年3月) において、将来像実現に向けた基本方針として「産業づくり」「豊かな心づくり」「暮らしづくり」「都市基盤づくり」「自然・生活環境づくり」「持続可能なまちづくり」の6本の柱を掲げ、その方針に沿って体系化された施策を推進しているが、本指針は、これらの施策の推進に資するものである。



図表 1-1-1: 第2次大田市総合計画との関係

## 1.2. 情報化推進指針策定における考え方

情報化、デジタル化は技術や仕組みの変化が速いため、長期的な計画を策定するより も最新の動向をふまえて計画を随時アップデートしていくことが望ましい。そのため、 情報化推進指針として社会情勢や国や県の動き、第2期大田市情報化推進計画の取り組 み状況、市民アンケートに基づく本市の状況把握をふまえて目指す姿や基本的な考え方 を定めたうえで、施策や実施計画については原則として毎年度見直していくものとする。

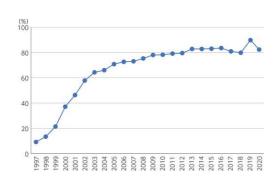
## 2. 情報化・デジタル化の動向

### 2.1. 社会・経済、技術の動向

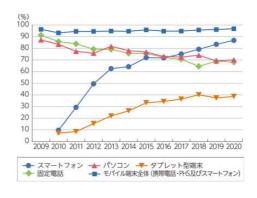
### インターネット、スマートフォンの普及

第2期大田市情報化推進計画が策定された平成28年ごろからスマートフォンを含む携帯電話の普及率は約95%に達し、固定電話の普及率を完全に追い抜き、インターネット利用者の割合も8割を超えるなど、すでに情報化の動きは見せていた。

さらにその後の5年間で情報・通信技術は目覚ましい発展を遂げ、身近な携帯電話と してのスマートフォンは誰でも気軽に利用できるツールと変化していった。



図表 2-1-1: インターネット利用率2



図表 2-1-2:主な情報通信機器の 保有状況(世帯)<sup>3</sup>

モバイル通信ネットワークは、ほぼ 10 年ごとに大きく進化しており、現在 4G が主となっているが、「高速・大容量」「低遅延」「多数端末との接続」を実現する 5G のサービスも始まりつつある。

https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/statistics05.html 令和 2 年通信利用動向調査の結果 別添資料 p. 2 主な情報通信機器の保有状況(世帯)(平成 23 年~令和 2 年) https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/210618 1.pdf

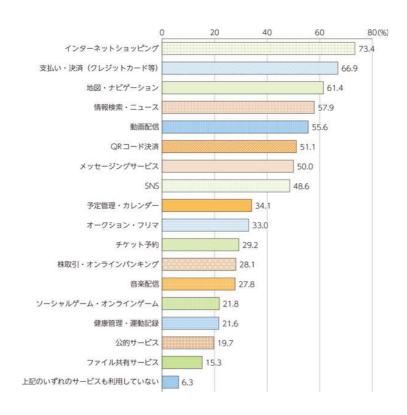
<sup>1</sup> 通信利用動向調査(総務省)

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> 令和 3 年度版 情報通信白書 (総務省) 図表 0-1-2-2 インターネット利用率より https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd102100.html

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> 令和 3 年度版 情報通信白書 (総務省) 図表 1-1-1-1 情報通信機器の世帯保有率 https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd111100.html

### 生活における情報化、デジタル化

令和3年度版情報通信白書によると、国内のインターネットを利用したサービスについて、普段の利用状況は図表2-1-3のようになっている。



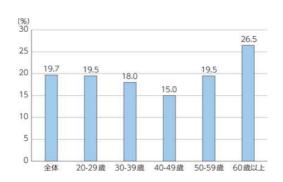
図表 2-1-3: 普段利用しているインターネットサービス4

様々な分野でインターネットを利用したサービスが利用されており、特に「インターネットショッピング」(73.4%)や「支払い・決済(クレジットカード等)」(66.9%)と消費に関するサービスの利用が多い。また、「上記のいずれのサービスも利用していない」と回答した人が 6.3%にとどまっていることから、インターネットを利用したサービスは日常生活に浸透していると考えられる。

4

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> 令和 3 年度版 情報通信白書 (総務省) 図表 1-1-1-9 普段利用しているインターネットサービス https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd111110.html

また、公的サービスの利用率は、全体で 19.7%であるが、年齢別では 60 歳以上が最も多く (26.5%)、40~49 歳が最も低い (15.0%)。通常、年齢が低いと利用率が高くなるサービスが多いが、全国的には、公的サービスでは 60 歳以上の利用率が高くなっていることは特筆すべきである。



図表 2-1-4: 公的サービスの利用状況5

### 企業活動における情報化、デジタル化

企業活動における ICT 投資は、デジタル・トランスフォーメーション (DX) と呼ばれるような、業務効率化から新たな価値の創出に向かっていくと想定されている。デジタル・トランスフォーメーションは、以下のように定義されている<sup>6</sup>。

企業が外部エコシステム(顧客、市場)の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム (組織、文化、従業員)の変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム (クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術)を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> 令和 3 年度版 情報通信白書(総務省)図表 1-1-1-15 公的サービスの利用状況 https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd111110.html

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> 令和 3 年度版 情報通信白書(総務省)1-2-2-(1) デジタル・トランスフォーメーションの定義 https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd112210.html

<sup>「</sup>世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」(令和2年7月17日閣議決定)

### GIGA スクール構想

文部科学省が推進する GIGA スクール構想は、小中高等学校などの教育現場で児童・生徒各自がパソコンやタブレットといった ICT 端末を活用できるよう、端末と高速ネットワークを整備する取り組みである。

国の令和元年度補正予算により 1 人 1 台 ICT 端末のある学習環境が実現し、端末の配布等、ハード面の整備は概ね終了した。しかしながら、コロナ禍を契機とした家庭における学習環境の整備については、各家庭にオンライン環境が整備されていない状況もあり、経済格差等を考慮した施策の展開が必要とされている。

また、デジタル教科書や児童・生徒が個別に苦手分野を集中的に学習できる AI ドリルのような「ソフト」と、地域指導者養成や ICT 支援員などの外部人材を活用した「指導体制」もあわせて進められることとなっているが、これらの推進にも課題がある。

### データの活用

官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)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た。オープンデータのデータセットの公開が進められているが、その活用はこれからである。

また、国は政策の企画に関し、政策目的を明確化したうえで合理的根拠に基づくものとする EBPM(Evidence-based Policy Making)の取り組みを進めており $^7$ 、政策効果の測定に重要な関連を持つ情報や統計等のデータを活用していくことが求められるようになっている。

### 情報化の進展に伴う懸念事項

### セキュリティに関する懸念

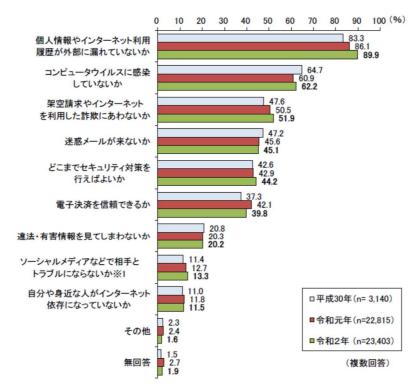
総務省の通信利用動向調査(令和 2 年度) <sup>8</sup>によると、インターネット利用者におけるセキュリティなどの不安の有無については、「不安を感じる」が 29.0%、「どちらかといえば不安を感じる」が 39.6%となっており、これらを合わせた割合は 68.5%となっている。

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> 内閣府 内閣府における EBPM への取組 https://www.cao.go.jp/others/kichou/ebpm/ebpm.html 独立行政法人経済産業研究所 EBPM (証拠に基づく政策立案) https://www.rieti.go.jp/jp/projects/ebpm/index.html など

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> 通信利用動向調査(世帯編)令和 2 年度報告書 https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/pdf/HR202000\_001.pdf

同調査によると、インターネットを利用する際の具体的な不安の内容として、「個人情報やインターネット利用履歴が外部に漏れていないか」が 89.9%と最も高く、次いで、「コンピュータウイルスに感染していないか」(62.2%)、「架空請求やインターネットを利用した詐欺にあわないか」(51.9%)、「迷惑メールが来ないか」(45.1%)、「どこまでセキュリティ対策を行えばよいか」(44.2%) などとなっている。

このような状況の中、令和3年3月、携帯アプリLINE内のトーク内容や個人情報の一部が中国にあるシステム開発委託企業で閲覧可能であった事実が明らかになった。同アプリは前年にもアプリの脆弱性による不正ログインが確認されたばかりであり、利用者間で不安が広がったところである。



- ※1 平成30年調査の選択肢文は「ソーシャルメディアなどでコミュニケーション相手とトラブルにならないか」
- ※ 平成30年調査は、インターネットを利用した12歳以上が対象、 令和元年調査および令和2年調査は、インターネットを利用した6歳以上が対象
- ※ 平成30年調査では詳細版調査票のみでの設問であったが、 令和元年調査から調査票を1種類としたため「n」が大きくなっている

図表 2-1-5: インターネットを利用する際に感じる具体的な不安内容の推移<sup>9</sup>

7

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> 通信利用動向調査(世帯編)令和 2 年度報告書 p.38 図表 7-3 https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/pdf/HR202000\_001.pdf

### システム障害の影響

システムが高度化し複雑になればなるほど障害に対するリスクが高くなっていく。令和3年度中に限っても主なシステム障害は以下のように多岐にわたっており、市民生活に重大な影響を及ぼすシステム障害は、現代社会において脅威となっている。

### (事例 1) NTT ドコモの通信障害<sup>10</sup>

株式会社 NTT ドコモが提供する携帯電話サービスで、令和 3 年 10 月 14 日に 2 時間 20 分にわたり約 100 万人の利用者に影響を及ぼす通信障害が発生した。

### (事例2) 航空機の搭乗システム11

日本航空株式会社のサービスにおいて、令和3年7月26日、システム障害により空港チェックインシステムや問い合わせ窓口などが利用できない状態が発生した。

### (事例3) みずほ銀行のシステム障害12

みずほ銀行では、令和3年2月から9月にかけて、8回のシステム障害を発生させたことにより、金融庁から業務改善命令を受けた。

### (事例4) 自治体専用回線の障害により住民票コンビニ交付が一時停止13

令和4年1月26日に、LGWANの障害により住民票のコンビニ交付が一時停止した。

<sup>10</sup> 株式会社 NTT ドコモに対する電気通信事故に関する適切な対応について(指導) 令和3年11月26日 総務省 https://www.soumu.go.jp/menu\_news/s-news/01kiban05\_02000233.html

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> システム障害ならびに復旧のお知らせ(2021年7月26日、JAL) https://www.jal.co.jp/jp/ja/info/2021/other/210726/

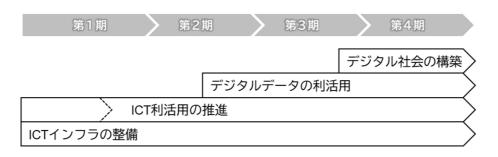
<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> みずほ銀行及びみずほフィナンシャルグループに対する行政処分について 令和3年11月26日 金融庁 https://www.fsa.go.jp/news/r3/ginkou/20211126/20211126.html

<sup>13 【</sup>復旧】LGWAN (総合行政ネットワーク) の障害による一部の団体におけるコンビニ交付サービス等の支障について 更新日:2022年1月27日 地方公共団体情報システム機構 (J-LIS) https://www.j-lis.go.jp/about/announce/press/press20220126\_2.html

### 2.2. 国・島根県の動向

### 2.2.1. 国の動向

国のデジタル化は、2000年以降のICT インフラの整備からICT 利活用の推進、さらにデジタルデータの利活用、そして現在のデジタル社会の構築期へと向かってきている。



図表 2-2-1: デジタル化の歴史14

令和3年度版情報通信白書には以下のようにまとめられている<sup>15</sup>。

2020年(令和2年)に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定された。これは、デジタル社会の将来像、施策の策定に係る方針等を定める高度情報通信ネットワーク社会形成基本法の見直しの考え方、デジタル庁設置の考え方等について、政府の方針を示すものである。デジタル社会を形成するために、①オープン・透明、②公平・倫理、③安全・安心、④継続・安定・強靱、⑤社会課題の解決、⑥迅速・柔軟、⑦包摂・多様性、⑧浸透、⑨新たな価値の創造、⑩飛躍・国際貢献を基本原則とした施策の展開を進めていくこととしている。

これを踏まえ、2021 年(令和 3 年)2 月には、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ため、デジタル社会の形成に関する内閣の事務を内閣官房と共に助けること及びデジタル社会の形成に関する行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを任務とするデジタル庁の設置法案を含めたデジタル改革関連 6 法案が閣議決定され、同年

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> 令和 3 年版情報通信白書 (総務省) デジタル化の歴史をもとに作成 https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd101000.html

<sup>15</sup> 令和 3 年版情報通信白書(総務省) 第 5 章 第 1 節 1 国家戦略の推進 https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd251100.html

5月に国会で可決・成立し、公布された。

2021年6月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定された。同計画は、デジタル社会形成基本法(令和3年法律第35号)の施行(2021年9月1日)を見据え、同法第37条第1項に規定する「デジタル社会の形成に関する重点計画」に現時点において盛り込むべきと考えられる事項を示したもので、①我が国が目指すデジタル社会と推進体制や、②デジタル社会の形成に向けた基本的な施策が記載されている。

### デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(令和2年12月25日閣議決定)において、デジタル社会の目指すビジョンとして「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」が示された。

国はデジタル庁を中心とするデジタル改革を進めており、自治体においてもデジタル 化、デジタル・トランスフォーメーション(DX)の推進が求められている。

### デジタル・ガバメント実行計画

「官民データ活用推進基本法(平成 28 年法律第 103 号)」及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として、平成 30 年 1 月に初版が策定された。その後、令和元年 12 月に施行されたデジタル手続法(情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(平成 14 年法律第 151 号))第 4 条に基づく情報通信技術を利用して行われる手続等に係る国の行政機関等の情報システムの整備に関する計画と一体のものとして、令和元年 12 月 20 日に閣議決定された。さらに、その後の取り組みの進展や、新型コロナウイルス感染症への対応で明らかになった課題を踏まえ、令和 2 年 12 月 25 日に改定された。なお、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和 3 年 12 月 24 日)の策定により、本計画は廃止された。

### デジタル庁設置

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ため、デジタル庁を設置することとされ、デジタル庁が令和3年9月1日に発足した。デジタル庁は、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を掲げ、各府省庁に対する勧告権など強力な総合調整の権限を持ち、国の情報システムを統括・監理するほか、マイナンバー制度を活用した行政サービスの向上などに取り組むこととされている。

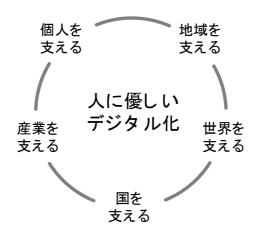
デジタル庁は以下の各分野で取り組みを進めている。

- 1. デジタル社会に必要な共通機能の整備・普及 マイナンバー制度、G ビズ ID、ガバメントクラウド、地方公共団体の基幹 業務システムの統一・標準化、など
- 2. 国民目線の UI・UX の改善と国民向けサービスの実現 マイナポータル、公共フロントサービス、政府ウェブサイトの標準化・統 一化、準公共分野のデジタル化、Visit Japan Web サービス、など
- 3. 国等の情報システムの統括・監理
- 4. その他

デジタル人材の育成・確保、シェアリングエコノミーの推進、調達における公平性・透明性の確保/新技術を活用するための調達改革、など

### デジタル社会の実現に向けた重点計画

デジタル社会の実現に向けた重点計画は、デジタル社会形成基本法及び情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律並びに官民データ活用推進基本法に基づき、デジタル社会の実現のための政府の施策を工程表とともに明らかにするものとされている。デジタル社会の実現に向けた重点計画では、改めて「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」を目指すとされている。社会全体のデジタル化は、国民生活の利便性を向上させ、官民の業務を効率化し、データを最大限活用しながら、安全・安心を前提とした「人に優しいデジタル化」であるべきとされている。



図表 2-2-2: 人に優しいデジタル化

デジタル社会の実現に向けた重点計画では、デジタル社会の実現に向けた理念・原則 として、以下が示されている。

### 「誰一人取り残されない」

個々人の多種多様な環境やニーズを踏まえて、利用者目線できめ細かく対応し、誰も が、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できる社会を実現するとされている。

### 「デジタル社会形成のための基本原則」

デジタル社会を形成するための 10 原則と行政サービスのオンライン化実施の 3 原則 が示されている。

### ○ デジタル社会を形成するための 10 原則

1. オープン・透明

6. 迅速·柔軟

2. 公平·倫理

7. 包摂・多様性

3. 安全·安心

8. 浸透

4. 継続・安定・強靭

9. 新たな価値の創造

5. 社会課題の解決

10. 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

1. 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

2. ワンスオンリー

一度提出した情報は、二度提出することを不要に

3. コネクテッド・ワンストップ民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現

### 「業務改革と規制改革」

オンライン化を目的とせず、行政サービス利用者の利便性向上及び行政運営の効率化 に立ち返って業務改革に取り組むこと、デジタル化の効果を最大限発揮するための規制 改革を行うとされている。

### 「クラウド・バイ・デフォルト」

迅速・柔軟に情報システム整備を進めるための「クラウド・バイ・デフォルト原則」 を徹底する。共通に必要な機能は共用できるように、機能ごとに細分化された部品を組 み合わせる設計思想に基づいた整備を推進する。

### 自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画 (令和2年12月)

自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画<sup>16</sup>では、「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等をとりまとめ、「自治体DX推進計画」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくことが示されている。本計画の期間は令和8 (2026) 年3月までとされている。

DX の推進体制の取組事項において、重点取組事項、自治体 DX の取組みとあわせて 取り組むべき事項などが示されている  $^{17}$ 。

### 【重点取組事項】

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体の AI・RPA の利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

### 【自治体 DX の取組みとあわせて取り組むべき事項】

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド対策

#### 【その他】

- (1) BPR の取組みの徹底(書面・押印・対面の見直し)
- (2) オープンデータの推進
- (3) 官民データ活用推進計画策定の推進

自治体の情報システムの標準化・共通化の取組方針について、令和 5 (2023) 年から令和 7 (2025) 年までの標準準拠システムへの移行が示されており、作業項目やスケジュールは自治体 DX 推進手順書で示すとされている<sup>18</sup>。

自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画 https://www.soumu.go.jp/main\_content/000726912.pdf

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> 総務省 「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」の策定 (令和 2 年 12 月 25 日)

<sup>17</sup> 自治体 DX 推進計画 p. 10

<sup>18</sup> 自治体 DX 推進計画 p. 16

④「(仮称) 自治体 DX 推進手順書」において、標準準拠システム移行作業項目やスケジュールなど全体的な進め方に関する方針を示した上で、標準仕様に基づく業務プロセス運用の見直し、関連システムへの影響確認、データ移行等における検討のポイント等について記載する。【総務省】

自治体の情報システムの標準化・共通化の目標時期は令和7(2025)年度とされ、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討をふまえ、基幹系17業務システム(住民基本台帳、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、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、生活保護、健康管理、就学、児童扶養手当、子ども・子育て支援)について国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行するとされている。

行政手続きのオンライン化については、特にマイナポータルからマイナンバーカードを用いて行うものについて、以下のように示されている<sup>19</sup>。

①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、2022 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にする。

具体的には、以下の 31 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。

### 子育て関係(15手続)※市区町村対象手続

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

.

<sup>19</sup> 自治体 DX 推進計画 p. 23

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)※市区町村対象手続

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

被災者支援関係(1手続)※市区町村対象手続

罹災証明書の発行申請

自動車保有関係(4手続)※都道府県対象手続

自動車税環境性能割の申告納付

自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告

自動車税住所変更届

自動車の保管場所証明の申請

また、マイナンバーカードの普及促進に向け、令和4(2022)年度末までにほとんど の住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づいて 申請を促進するとともに、交付体制を充実するとされている。

自治体の AI・RPA の利用促進に関しては、自治体の情報システムの標準化・共通化 や自治体の行政手続きのオンライン化における業務見直しを契機に、AI・RPA 導入ガイ ドブック<sup>20</sup>を参考に、AIやRPAを導入・活用していくとされている。

セキュリティの取組方針については、以下のように示されており21、自治体には、セ

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> 自治体における AI 活用・導入ガイドブック https://www.soumu.go.jp/main\_content/000757186.pdf 自治体における RPA 活用・導入ガイドブック

https://www.soumu.go.jp/main\_content/000731625.pdf

<sup>21</sup> 自治体 DX 推進計画 p. 31

キュリティポリシーガイドラインをふまえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底することが求められる。

- ① 改定後の「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」を踏まえ、適切に各自治体の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。
- ② 自治体情報セキュリティクラウドについて、2022 年度末までに、都道府県の主導により、総務省が設定した高いセキュリティレベル(標準要件)を満たす民間のクラウドサービス利用型への移行を行う。調達に当たっては、複数の都道府県での共同調達を積極的に検討する。

自治体 DX の取組みとあわせて取り組むべき事項のうち、地域社会のデジタル化については、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進するとされている。

また、デジタルデバイド対策の取組方針として、以下のように示されており<sup>22</sup>、「デジタル活用支援員」の周知・連携、関係者と連携したデジタル活用支援を実施するとされている。

オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について、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「デジタル活用支援員」の周知等の利用の促進を行うとともに、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、支援員の枠組みも活用しつつ、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施する。

\_

<sup>22</sup> 自治体 DX 推進計画 p. 34

### 2.2.2. 島根県の動向

島根県では、「島根県地域情報化戦略」により ICT の利活用を通じた地方創生に、「島根県行政情報化推進指針」で効率的で質の高い行政運営の実行に関して取り組みが進められてきた。また、「島根県官民データ活用推進計画」によるデータ利活用が進められた

今般のデジタル化、デジタル・トランスフォーメーションの動向をふまえ、島根県は「島根県ICT総合戦略」を策定し、行政のデジタル化による行政の効率化、島根創生の推進などを目指すこととしている(令和3年度中に策定予定)。

### 島根県 ICT 総合戦略

島根県 ICT 総合戦略では、基本方針として以下の3つを掲げている。

- (1) 県民の利便性向上と行政の効率化 ~行政の情報化~
- (2) ICT の利活用による島根創生の推進 ~施策分野別の取組~
- (3) デジタルデバイド対策

#### (1) 県民の利便性向上と行政の効率化 ~行政の情報化~

行政の情報化にあたっての考え方として、利用者目線で進めること、全庁で推進し、 官民で効率化、生産性向上を目指すこと、安く・楽に取り組む姿勢で効率化を進めるこ と、データ化等による政策の質を高めること、データ活用等で効率的に施策を推進でき る人材を育成することが示されている。

県民の利便性向上に向けた取り組みとして、「行政手続きのオンライン化による県民の利便性の向上」、「データ活用による行政サービス向上の推進」、「効率的な情報提供、マイナンバーカード普及・活用による県民の利便性の向上」が示されている。

行政の効率化に向けた取り組みとして「内部業務のデジタル化による行政の効率化」として電子決裁の推進や AI・RPA をはじめとしたデジタル技術の積極的な活用、「業務の効率化を行うための環境整備」としてウェブ会議の拡充や使い勝手のよいコミュニケーションツールの活用などが示されている。

デジタル人材の確保(職員のスキル向上)については職員の研修と外部人材の活用が 取り組みの方向性として示されている。

市町村との連携による県民の利便性向上等については、しまねセキュリティクラウドの構築運用や電子申請サービスの共同利用のほか、連絡調整や情報交換、人材育成での連携などが取り組みの方向性として示されている。

### (2) ICT の利活用による島根創生の推進 ~ 施策分野別の取組 ~

中山間地域や離島など条件不利地が多い島根県において、ICT による地理的・時間的な制約を解消することが期待されている。島根創生計画の取り組みについて、施策分野別に情報化の取り組みの方向性が示されている。

### (3) デジタルデバイド対策

ICT を利用できる方とそうでない方との間に格差が生じる可能性がある。また、サイバー犯罪のリスクも存在する。すべての人が不安なくデジタル化の恩恵を受けるために、情報を適切に扱える個人の資質の向上、必要に応じてデジタル技術・サービスを利用できるための支援の仕組みづくりなどが必要と考えられている。

また、窓口機能や手続き等において ICT に不慣れな方に必要な対応を検討していく とともに、市町村においても取り組みが進められるよう、国や他県の動向等について、 島根県から市町村へ情報提供するとされている。

### (行政手続きの対応例)

- 一部に書面による申請等を残すなど、デジタル以外の複数の手段に対応できるようにする
- オンライン化された手続きの入力画面操作を職員がサポートする など

さらに、県民の意識向上のための効果的な情報発信とともに、自分自身で機器操作等ができるよう知識を高める普及啓発活動を推進することとされ、利用者がデジタルを適切に活用できるようにするため、県と市町村が連携して取り組むとされている。

## 3. 大田市における情報化の現状

### 3.1. 情報通信基盤の整備状況

### 3.1.1. 地域の通信回線

第2期大田市情報化推進計画が策定された平成28年の段階では、大田町や温泉津町の一部にしか民間事業者による光通信回線は整備されておらず、その他の地域では自営光網とケーブルテレビ網による光ファイバと同軸ケーブルを利用した光ハイブリッド方式による高速通信(下り30Mbps以上のケーブルインターネット)サービスが提供されていた。

その後、平成30年4月に発生した大田市東部を震源とする島根県西部地震や同年8月の豪雨災害等、度重なる災害を経験したことにより避難情報等の伝達に役立ったケーブルテレビ網の強靭化を図るため、令和元年度から災害に強い光ケーブルの市内全域敷設を実施。令和3年9月に完了し、市内全域で光ファイバによる高速通信が可能となった。



図表 3-1-1: 大田市ケーブルテレビエリア光化促進事業 エリア図

### 3.1.2. 公共ネットワーク

市内の小中学校、まちづくりセンター、図書館、市役所等の公共施設間を通信網で結ぶ公共ネットワークは、平成 20 年度まで民間通信事業者の回線を借り上げ運用していた。平成 18 年に策定した「大田市情報化推進計画」に掲げた、電子自治体及び IT 型行政サービスの推進を図るとともに、地域情報格差の是正と地域産業の活性化等を視野に入れた高度情報化社会を実現するため、平成 19 年から平成 21 年にかけて市内全域に光ケーブルを敷設整備し、自営光網を構築するとともに、公共ネットワークの再構築を行った。これにより、公共施設間は自営光ケーブルによる接続に切り替り、高速通信に加え、ネットワークの高い安全性と安定性を確保している。

### 3.1.3. 携帯電話

携帯電話は、日常生活に必要不可欠であり、災害時の通信手段としても重要な役割を 担っており、固定電話の保有率を超え、当市においても約94%以上の方が保有している と思われる<sup>23</sup>。

このような状況にも関わらず、市内においても携帯電話事業者によるサービスが1社も提供されていない不感地域が存在し、その解消は大きな課題となっている。

携帯電話の基地局整備は、携帯電話事業者自らの企業努力によるところが大きく、採 算性の低い地域においては基地局の整備が進まず、その結果、情報格差が生じているの が現状である。

当市では、「携帯電話等エリア整備事業」の活用や携帯電話事業者への要望等を行う ことで、令和2年度末の不感地区は5地区、12世帯となっている。

平成 28 年度 平成 29 年度 平成 30 年度 令和元年度 令和 2 年度 地区 6 8 8 5 世帯数 (戸) 15 14 13 16 12 人口(人) 25 33 31 27 25

図表 3-1-2: 市内携帯電話不感地域の推移

(いずれも年度末時点)

<sup>23</sup> 令和3年11月に実施した市民アンケートによる。

問 6 で情報機器としてスマートフォンまたはスマートフォン以外の携帯電話を持っている人は 93.3%、問 7 でモバイル端末としてスマートフォンまたはスマートフォン以外の携帯電話を持っている人は 94.5% だった。

また、令和4年3月末以降、携帯電話事業者ごとに終了時期は異なるが、3G回線の停波を迎えることが決まっている。この停波により、現在利用中の携帯電話端末が使えない場合も想定されることから、各携帯電話事業者に対し、スムーズに3Gから4Gや5G回線への移行が図られるよう要望を行っている。

### 3.1.4. ケーブルテレビ

本市では、石見銀山テレビ放送株式会社<sup>24</sup>がケーブルテレビ事業者として平成 21 年度から「ぎんテレ」の愛称によりサービスを提供している。地上デジタル放送はもとより、自主放送チャンネルや区域外の民放チャンネル、BS・CS 放送を提供している。また、データ放送にも対応し、ごみの収集日やお悔やみ情報等日常生活に密着した放送サービスを展開している。放送サービスに付属して音声告知端末を利用した音声告知サービスも提供されており、市の行政情報はもとより市内の催しものなどがきめ細かく情報提供されている。

インターネット接続サービスでは、市内全域で光ファイバ網が整備されたことから、最大 1Gbps の通信速度で利用できる高速光回線が提供されているほか、同軸ケーブルを利用した 160Mbps から 1.5Mbps までの利用者ニーズに合った通信プランが提供されている。

契約数は人口減少のなかで低下が見られるが、近年のインターネット需要の高まりからインターネットの契約数は増加傾向にある。

図表 3-1-3: 石見銀山テレビ放送株式会社の契約数の変化

	平成 28 年 8 月末	令和 3 年 10 月末		
ケーブルテレビ	10,552	10,165		
音声告知放送	9,625	8,967		
インターネット	3,149	3,829		

-

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> http://www.ginzan-tv.jp/

### 3.2. 大田市の情報化推進状況

### 3.2.1. 第 2 期大田市情報化推進計画

第2期大田市情報化推進計画(2017(平成29)年度~2021(令和3)年度)は、大田市総合計画に合致した情報化の分野から取り組む部門別計画として位置づけられ、"人とひとがつながる情報化一大田市の魅力創造のために一"を基本理念とし、①質の高い行政サービスの提供、②地域コミュニティの推進と市外への情報発信能力の充実、③安全・安心で快適な市民生活の実現の3つが目標として掲げられた。さらに、基本方針として①魅力あるまちづくり、②活力あるまちづくり、③協力によるまちづくりの3つを定め、具体的施策は(1)共通基盤となる施策、(2)情報化施策の展開として整理されている。それぞれの施策について、担当部署の取り組みを振り返った。

### (1) 共通基盤となる施策

### I マイナンバー制度への対応

国の標準レイアウトの改版にあわせた住民情報システムの改修、「しまねセキュリティクラウド」への参加、国のガイドラインに則したセキュリティポリシーの改定などを行った。子育て関連の手続きで一部「ぴったりサービス」を利用したオンライン申請は可能であるが、手続きのオンライン化はこれからの状況である。出張申請などでマイナンバーカードの普及促進に努めた。

### Ⅱ 新たなセキュリティ対策

島根県が主導する「しまねセキュリティクラウド」を令和3年度に再構築し、令和4年4月からの運用開始を予定している。

情報企画課員は情報セキュリティ研修に参加しているが、全職員に対する情報セキュリティ研修はこれからである。

### Ⅲ 自治体クラウド化に向けた取り組み

国からの標準仕様の提示が令和3年度となったことから、令和3年度の住民情報システム更新では単独クラウドへ移行した。今後は国が示す標準仕様に準拠したシステムへ移行する。

### IV オープンデータの推進

主に「統計おおだ」に掲載している 42 の情報をオープンデータとして公開した。計画していたオープンデータ活用に向けたアクションプランは未作成であるが、各部署で保有する情報のオープンデータ化に向けたマニュアル等を整備する。

### V ケーブルテレビ伝送路の FTTH 化

光ファイバと同軸ケーブルを利用した光ハイブリッド方式による伝送路から、災害等に強い光ファイバ網の整備を図るため、令和元年度から仁摩サブセンターエリア、同2年度から大代・三瓶サブセンターエリアの光化促進事業を開始、令和3年9月に竣工し、市内全域で光ケーブルを利用した高速通信が可能となった。

### (2) 情報化施策の展開

### Ⅰ 魅力あるまちづくり

観光に関しては、大田市観光ホームページを強化したほか、観光施設への Wi-Fi 整備を進めた。

保健・医療・福祉に関しては、しまね医療情報ネットワーク「まめネット」の介護 分野での導入・普及を進めた。また、事業所間での電子的なケアプランの交換の実証 実験を行い、継続して活用されている。

防災・防犯体制の整備に関しては、防災行政無線、音声告知、ケーブルテレビによる防災情報の配信、大田市メール配信サービスによる通知が整備されている。避難行動要支援者の名簿は住基系で管理し、個人情報保護・セキュリティを担保されている。

#### Ⅱ活力あるまちづくり

地場産業の育成・振興においては、新商品開発支援の中で、ICT 活用の視点は見られていない。アドバイザー派遣はオンラインで実施されている。SNS 活用やキャッシュレスキャンペーンなどを実施しているが、全体的には ICT 活用の動きは弱かった。

都市と地方の共生に関しては、空き家情報の提示やオンラインによる移住相談を実施した。

### Ⅲ 協力によるまちづくり

大田市のウェブサイトについて、令和2年3月にリニューアルを実施した。また、令和2年11月に検索機能を充実させた。令和3年10月には、アクセシビリティを向上させるための一斉確認を実施した。

地域コミュニティ用のアプリケーション構築に関しては、住民からの要望がなかった。 ICT 講習会に関しては、市内 11 地区においてまちづくりセンター事業としてスマート フォン教室が実施された。

### 3.2.2. 第 2 次大田市総合計画

第2次大田市総合計画 (2019-2026) では、「子どもたちの 笑顔があふれ、みんなが夢を抱けるまち "おおだ"」を将来像 とし、「共創」を基本姿勢とし、I 産業づくり、II 豊かな心づくり、III 暮らしづくり、IV 都市基盤づくり、V 自然・生活環境づくり、VI 持続可能なまちづくりの 6本の柱で体系化された施策を展開している。それぞれの施策における情報化推進に関し、振り返りを行った。



### I 産業づくり

「世界から愛される観光都市づくり」に関し、Instagram 等を活用した SNS 広告、モデルコースの特集記事を大田市観光サイト内への掲載などを行った。情報発信において最適なツールも変化するため、最適なツールを選択してくことが重要である。

「若者を引き付ける多様な働き場の創出」に関し、IT系の人材の育成・確保を視野に、誘致企業による小中学校教員向けのプログラミング授業向上支援、出張IT体験講習を行った。

### Ⅱ 豊かな心づくり

「主体的に地域を担う人材の育成」に関し、図書館の蔵書検索、インターネット予約の機能拡充を行った。電子メールによる予約本の連絡、返却督促、情報提供などを検討しており、わかりやすいホームページ作りのための技術・知識の習得を進めている。

「自然、歴史、伝統文化の継承と魅力向上」に関し、調査・研究の成果をホームページや講座・報告会により市内外へ発信しているほか、ホームページの多言語化や文化財へのQRコード設置などによる多言語での説明を整備した。また、世界遺産センターにVR、清水谷精錬所にARを用いた体験機能を整備した。

「ふるさとの自然と文化を活用した交流の推進」に関し、山村留学推進のため、Instagram への投稿、Facebook やホームページとの連動により、多くの方の目に触れるような情報発信を行い、閲覧者が増加した。

### Ⅲ 暮らしづくり

「結婚・出産・子育ての希望をかなえる環境づくり」に関し、令和元(2019)年に母子手帳アプリを導入し、タイムリーな情報発信を実施している。庁内で連携したイベント情報の収集・発信、登録者数の増加、ニーズの把握などが課題となっている。

### IV 都市基盤づくり

「交流を支えるネットワークの形成」に関し、市内全域の光ファイバ化(FTTH 化)は令和3(2021)年9月に完了した。公衆無線LANによる情報取得・発信においては、通信事業者による4GLTE、5G網の整備やWi-Fiスポットの整備が進んでいる中、まちづくりセンターへWi-Fiを設置して利便性の向上を図っている。

「災害に強いまちづくりの推進」に関し、住民情報システムのクラウド化を進め、次期更新時のガバメントクラウドへの移行を視野に、単独クラウド化を令和4年2月末に完了した。また、避難所における公衆無線LANの整備については、令和3年度に避難場所となっているまちづくりセンターに無線LANを設置。避難所における無線通信の拡充、情報を入手しやすい環境の整備を進めていく。

### ∨ 自然・生活環境づくり

「循環型社会の構築」に関し、ごみの減量化・リサイクルの促進に向け、ぎんざんテレビによる映像制作・放送、YouTubeへの投稿を実施した。ホームページでごみの分別が検索できる「ごみサク」を日本語・ポルトガル語で掲載している。「ごみサク」は英語版の作成を進める。

### VI 持続可能なまちづくり

「協働・共創のまちづくりの推進」に関し、市政情報の発信において、各課の Facebook を統合し、大田市公式 Facebook を開設し、YouTube チャンネルを開設しており、引き続き広報おおだ、ぎんざんテレビの告知放送や行政情報番組とあわせた情報発信を進めていく。また、外国人向けに国際交流員による情報発信(Facebook、ホームページ)を実施している。

「効率的な行財政運営と改革の推進」に関し、令和元年度にふるさと納税寄付管理システム業務で、令和 2 年度に住民情報システムの税還付処理で RPA を導入した。RPA のシナリオ作成を職員が実施しており、引き続き業務の見直しを含め、AI・RPA の導入・活用を進めていく。

### 3.2.3. 第2期大田市まち・ひと・しごと創生総合戦略

第2期大田市まち・ひと・しごと創生総合戦略(令和2年度から令和6年度)では、「多様で活力ある産業をつくる」「ふるさとを愛する豊かな心をつくる」「だれもが住みよい暮らしをつくる」「協働・共創により持続可能なまちをつくる」の4点の基本目標を定め、それぞれに目指す方向性と施策を展開している。これらの施策のうち、情報化が求められるものを抽出し、対応部署による振り返りを行った。



### <多様で活力ある産業をつくる>

### 企業の振興による活力ある地域づくり

「中小企業・小規模企業の振興」に関し、事業者の新商品開発の支援においては、ICT 活用の事例は見られなかった。また、SNS 活用講座を実施するなどしたが、ネット上のPR は全体としては弱い。

「新産業・新ビジネスの創出」に関し、新型コロナの影響を受ける飲食店支援策として、店舗紹介とプレミアムチケット販売を複合的に行うサイトを、誘致 IT 企業が連携し作成・運営した。ただ、新産業・新ビジネスの創出の観点では、新技術の活用は全体としては弱い。

#### 世界から愛される観光都市づくり

「三瓶山観光戦略の再構築と石見銀山遺跡の活用」に関し、GPS 位置情報システム、 車両の現在地や時刻表検索をインターネット上で可能にする専用ホームページを構築 した。また Google 乗換案内を利用できるようにした。

「受け入れ環境整備、サービスの充実と効果的な情報発信」に関し、Instagram やホームページでの情報発信を実施した。

「インバウンド(訪日外国人旅行)対策の推進」に関し、観光ホームページの多言語 化や観光施設へのデジタルサイネージの設置のほか、一部施設のフリーWi-Fi 整備を実 施した。

### 稼ぐ農林水産業による地域経済の活性化

「農業・畜産業・漁業の生産振興と生産基盤の整備」に関し、水田管理センサー・自動給水システムを活用した水管理の省力化、空撮による法面傾斜測量に基づくリモコン

草刈機の技術選定及び畦畔管理作業の省力化などを検証した。また、ICT・AIによる環境制御養液システムによる施設栽培、水田管理センサー(水田環境、気象等データ)を活用した有機水稲生産、ICTを活用した遠隔サル捕獲の実証を行った。

### 若者を引きつける多様な働き場の創出

「インフラ環境の充実」に関し、市内全域において光ファイバ化が完了したが、現状では地域 BWA、ローカル 5G 基地局整備の動きはない。

### くふるさとを愛する豊かな心をつくる>

### ふるさと愛と生き抜く力を育む学校教育の推進

「教育環境の整備・充実」に関し、GIGA スクール構想による校内通信ネットワーク 及び児童生徒端末の整備、教職員への ICT に関する研修の実施及び ICT の知識等への サポート体制の整備を進めた。

### <協働・共創により持続可能なまちをつくる>

### 移住・定住の推進

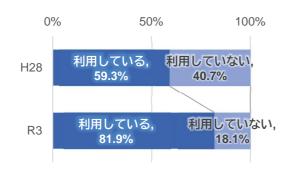
「さまざまな媒体や機会を利用した情報発信」に関し、移住定住専用の YouTube を開設した(令和3年度)。また、ホームページやふるさと情報誌で空き家の情報発信を行った。

### 3.3. 市民の情報化の状況(市民アンケート結果より)

市民の情報化に対する意識等を把握するため、令和3年11月に市民へのアンケート調査を実施した(「大田市情報化に関するアンケート調査」、有効回答数585)。このアンケートの結果から市民の状況をまとめる。

### 3.3.1. 情報化社会への対応

インターネット利用率は80%を超えており、前回調査(平成28年10月実施)より 比率が高くなっている。また、インターネットを利用していないと回答した人の年齢 では、60歳代以上の人が8割以上だった。

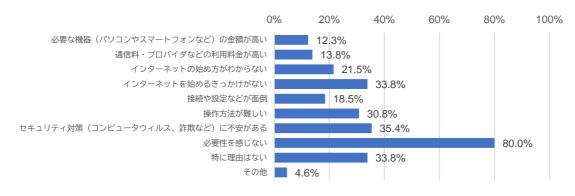


80歳代~, 1% 60歳代, 26% 58%

図表 3-3-1: インターネットの利用

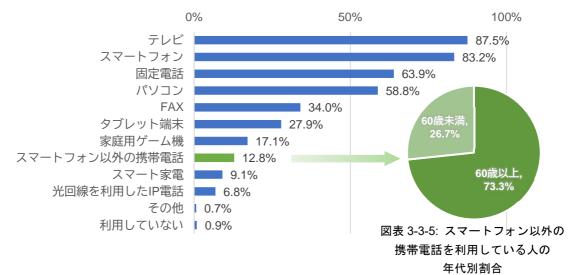
図表 3-3-2: インターネットを利用して いないと回答した人の年齢

インターネットを利用していない理由(複数回答)では、「必要性を感じない」と回答した人が80%と高く、その9割以上が60歳代以上だった。高齢者でインターネットの必要性を感じていない人の割合が多い。



図表 3-3-3: インターネットを利用していない理由(複数回答)

情報機器については、スマートフォン保有率が80%を超えている。ただし、60歳代以上はスマートフォン以外の携帯電話の利用者の比率が他の年代に比べてやや高く、固定電話の利用者の比率も高かった。

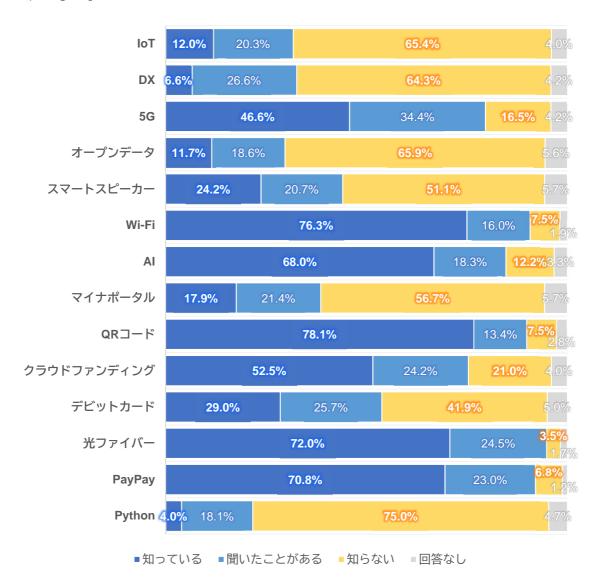


図表 3-3-4: 利用している情報通信機器(複数回答)

	計	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上	回答なし
回答者数	585	5	33	38	84	107	157	151	1	9
パソコン	344	1	27	26	59	76	95	55		5
タブレット	163	1	12	21	39	35	34	21		
スマートフォン	487	5	33	38	79	102	125	98		7
携帯電話	75			1	10	6	26	29		3
固定電話	374		7	11	40	75	115	119		7
IP電話(光)	40		2	1	5	8	11	12		1
FAX	199		4	6	28	45	64	51		1
テレビ	512	3	26	32	66	102	135	140		8
スマート家電	53		4	8	12	9	13	6		1
家庭用ゲーム機	100	3	16	18	31	20	6	4		2
その他	4						2	2		
利用していない	5					1	2	1	1	
パソコン	58.8%	20.0%	81.8%	68.4%	70.2%	71.0%	60.5%	36.4%	0.0%	55.6%
タブレット	27.9%	20.0%	36.4%	55.3%	46.4%	32.7%	21.7%	13.9%	0.0%	0.0%
スマートフォン	83.2%	100.0%	100.0%	100.0%	94.0%	95.3%	79.6%	64.9%	0.0%	77.8%
携帯電話	12.8%	0.0%	0.0%	2.6%	11.9%	5.6%	16.6%	19.2%	0.0%	33.3%
固定電話	63.9%	0.0%	21.2%	28.9%	47.6%	70.1%	73.2%	78.8%	0.0%	77.8%
IP電話(光)	6.8%	0.0%	6.1%	2.6%	6.0%	7.5%	7.0%	7.9%	0.0%	11.1%
FAX	34.0%	0.0%	12.1%	15.8%	33.3%	42.1%	40.8%	33.8%	0.0%	11.1%
テレビ	87.5%	60.0%	78.8%	84.2%	78.6%	95.3%	86.0%	92.7%	0.0%	88.9%
スマート家電	9.1%	0.0%	12.1%	21.1%	14.3%	8.4%	8.3%	4.0%	0.0%	11.1%
家庭用ゲーム機	17.1%	60.0%	48.5%	47.4%	36.9%	18.7%	3.8%	2.6%	0.0%	22.2%
その他	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	1.3%	0.0%	0.0%
利用していない	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	1.3%	0.7%	100.0%	0.0%

図表 3-3-6: 利用している情報通信機器(複数回答)[年代別集計]

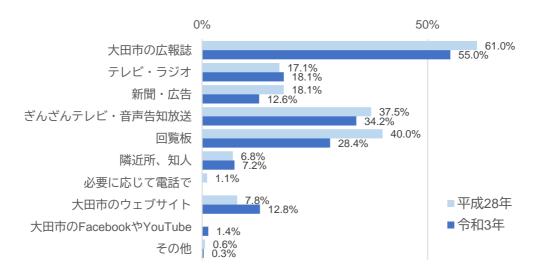
情報化・デジタル化の関心度・認知度を測るため、キーワードの認知度を聞いた。マイナポータルやオープンデータといった行政が進める施策に関する認知度が低い。また、情報化・デジタル化の認知度に開きがあり、高齢者で情報化に関する興味や認知度が低い人が多い。



図表 3-3-7: 情報化・デジタル化に関するキーワードの関心度・認知度

### 3.3.2. 行政情報の入手、オンラインサービスの利用

行政情報の入手先は広報誌、ケーブルテレビ・音声告知放送とする回答が多く、年齢が高いほどその傾向が高い。大田市のウェブサイトは12.8%で、5年前の調査の7.8%よりは増えているが、広報誌、ぎんざんテレビ・音声告知放送、回覧板に比べて低い。

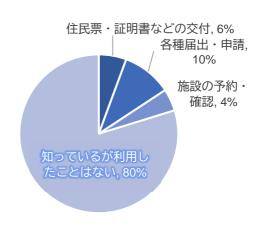


図表 3-3-8: 行政情報をどこから入手するか(複数回答)

大田市が提供するオンラインの行政サービス(しまね施設予約サービス、しまね電子申請サービス)を「知らない」と回答した人が80%を超えて、「知っている」と回答した人の中でも「知っているが利用したことがない」と回答した人の比率が80%という結果だった。



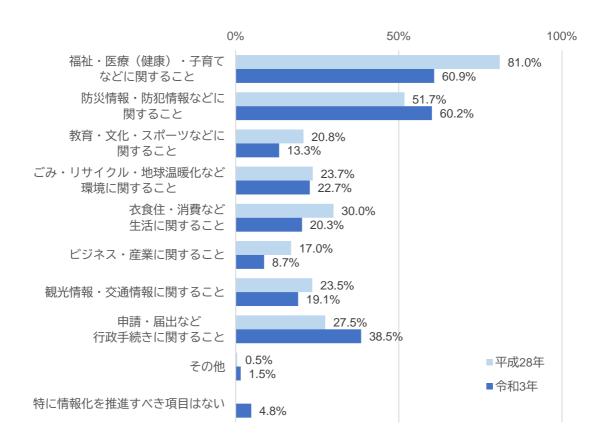
図表 3-3-9: 大田市のオンライン サービスを知っているか



図表 3-3-10: 大田市のオンライン サービスを使ったことがあるか

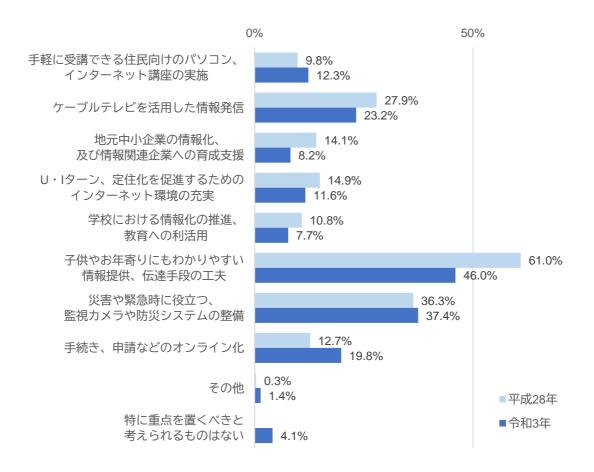
## 3.3.3. 情報化に関する市への要望

大田市の施策を進めるうえで、情報化を推進すべき分野として、「福祉・医療(健康)・子育てなどに関すること」、「防災情報・防犯情報などに関すること」の比率が高い。前回の調査と比較すると、「福祉・医療(健康)・子育てなどに関すること」の比率が下がり、「防災情報・防犯上になどに関すること」の比率が高くなっている。



図表 3-3-11: 大田市の施策を進めるうえで、情報化を進めるべき分野 (3 つまで選択)

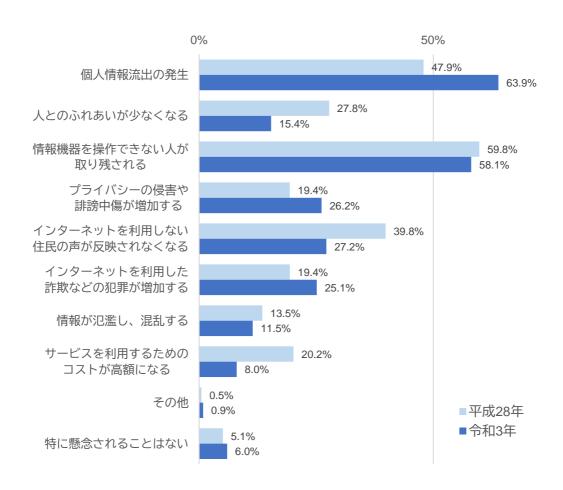
情報化推進にあたり、行政が重点を置くべきこととして、「子供やお年寄りにもわかりやすい情報提供・伝達手段の工夫」、「災害や緊急時に役立つ、監視カメラや防災システムの整備」の比率が高い。また、前回調査に比べて「手続き、申請などのオンライン化」の比率が上がっている。



図表 3-3-12: 大田市の情報化推進にあたり、行政はどのようなことに重点を置くべきか(2つまで選択)

## 3.3.4. 情報化の進行に対する懸念

情報化の進行に対する懸念として、「個人情報の流出の発生」、「情報機器を操作できない人が取り残される」の比率が高い。「個人情報の流出の発生」は、前回調査よりも比率が高まっている。「プライバシーの侵害や誹謗中傷が増加する」、「インターネットを利用した犯罪が増加する」も前回調査に比べると増えている。「情報機器を操作できない人が取り残される」と回答した人では、高齢者の比率が高い。



図表 3-3-13: 情報化の進行に対する懸念

## 3.3.5. 情報化・デジタル化が進まない理由

大田市の情報化が「進んでいない」、「どちらかと言えば進んでいない」と回答した人 (137 人、回答者全体の 23%) に対して情報化が進まない理由を聞いたところ、「利用 する人のデジタルに対する理解が進んでいないから」、「デジタルサービスを利用するための十分な機能を備えた情報端末が一人ひとりにいきわたっていないから」と回答した 人が多く、後者は高齢者の比率が高い。

	回答数		比率	<u> </u>	
利用する人のデジタルに対する理解度が進んでいないから	80			58.4%	
デジタルサービスを利用するための十分な機能を備えた情報端末が 一人ひとりに行きわたっていないから	66			48.2%	
様々な分野において情報化やデジタル部分の業務利活用が不十分だから	54			39.4%	
情報セキュリティやプライバシー漏えいへの不安があるから	46			33.6%	
通信インフラが不十分だから	42			30.7%	
利用者がデジタルに対する抵抗感を持っているから	41			29.9%	
インターネットを利用するための費用が高いから	32			23.4%	
インターネットを利用するための通信プランが分かりにくいから	31		22.6%		
直接会う方が良いと思う人がいるから	21		15.3%		
デジタルによる生活や各種手続きが不便だから	21		15.3%		
デジタル化を推進するための改革が大変そうだから	11	8.0%			
その他	3	2.2%			
わからない	7	5.1%			

図表 3-3-14: 大田市の情報化が進んでいない理由(複数回答)

また、情報化・デジタル化が進まない理由について、全国調査<sup>25</sup>と比較すると、「利用する人のデジタルに対する理解が進んでいないから」(情報リテラシー)、「デジタルサービスを利用するための十分な機能を備えた情報端末が一人ひとりにいきわたっていないから」が全国に比べて高いことがわかる。また、「情報セキュリティやプライバシー漏えいへの不安があるから」「デジタル化を推進するための改革が大変そうだから」の比率が全国調査よりも低いことにも特徴がある。

	大田市		全国調査	
情報セキュリティやプライバシー漏えいへの不安があるから		33.6%		52.2%
利用する人のデジタルに対する理解度が進んでいないから		58.4%		44.2%
様々な分野において情報化やデジタル部分の業務利活用が不十分だから		39.4%		36.7%
通信インフラが不十分だから		30.7%		35.5%
デジタルサービスを利用するための十分な機能を備えた情報端末が 一人ひとりに行きわたっていないから		48.2%		34.0%
利用者がデジタルに対する抵抗感を持っているから		29.9%		33.7%
デジタル化を推進するための改革が大変そうだから		8.0%		29.9%
直接会う方が良いと思う人がいるから		15.3%		28.4%
デジタルによる生活や各種手続きが不便だから		15.3%		22.7%
インターネットを利用するための費用が高いから		23.4%		19.7%
インターネットを利用するための通信プランが分かりにくいから		22.6%		17.0%
その他		2.2%		3.6%
わからない		5.1%		13.7%

図表 3-3-15: 大田市の情報化が進んでいない理由(複数回答) 「全国調査との比較]

-

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup>情報通信白書令和3年度版(総務省) 図表 1-1-4-1 世の中でデジタル化が進んでいないと思う理由 https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd111410.html

## 3.3.6. まとめ

- インターネット利用率は80%を超え、スマートフォン保有率85%を超える。 (60歳代以上はスマートフォン以外の利用者が20%)
- •情報化・デジタル化の関心・認知度に開きがある。 (高齢者で関心・認知度が低い方が多い)
- 行政情報の入手先は広報誌、ケーブルテレビ・音声告知放送が多く、年齢が高いほどその傾向が高い。
- 大田市の行政オンラインサービスの認知度は低く、知っている人でも使ったことが ない人が80%いる。
- 行政が重点を置くべきこととして、わかりやすい情報提供・伝達手段、監視カメラ や防災システムの整備の比率が高い。
- 情報化が必要な分野として、福祉・医療・子育て、防災情報・防犯情報の比率が高い。
- 情報化の進行に対する懸念として個人情報の流出、対応できない人が取り残される の比率が高く、後者は高齢者の比率が高い。
- 情報化が進まない理由として、理解が進んでいない、機器が不十分とする比率が高く、後者は高齢者の比率が高い。

# 4. 情報化の推進(情報化推進指針)

## 4.1. 大田市の情報化の目指す姿

## 4.1.1. 大田市の特徴

大田市は北東から南西に伸びる海岸線、平坦部から山間部につながる奥深い行政区域を有している。市の南東部には標高 1,126 m の三瓶山、南西には標高 808 m の大江高山があり、山間傾斜地が多い。人口は中心市街地で多いが、市内の全域に分布している。通信インフラにおいては、市内の光ファイバ化は完了しており高速通信基盤は整ってきているが、一方では携帯電話の不感地域もある。現在、地域の拠点となるまちづくりセンターの通信環境の整備を進めている。

また、石見銀山や三瓶山などの観光資源を活かした観光産業の振興、情報産業を含めた企業誘致による産業振興などに取り組んでおり、産業振興の観点からも情報インフラ整備を進めている。

多くの地域課題に対し、制度の整備や人材の確保など、様々なアプローチで取り組むことが必要であるが、例えば医療については遠隔診療、地域の交通に関しては複数の公共交通や他の移動サービスを組み合わせて検索・予約・決済等をまとめて行うことができる MaaS (Mobility as a Service、マース) など、情報化・デジタル化により市民が得られる恩恵も大きく、市民の理解を得て進めていくことが必要である。

島根県内の他の自治体と同様に、大田市でも高齢化が進んでおり、人口の半数以上が60歳以上となっている。令和3年11月に実施した市民アンケート調査からは、インターネットを利用していない人は70歳以上で多くなっていること、情報化・デジタル化への関心や認知度にも開きがあり、年齢が高くなるほど情報化・デジタル化への関心・認知度が低い人が多くなることが確認された。情報化・デジタル化の推進にあたっては、若い人の割合が低く、高齢者だけの家庭も多いことにも配慮していく必要がある。

## 4.1.2. 情報化推進の基本理念

#### 市民に寄り添う情報化・デジタル化

国が進めるデジタル化においてはデジタルファーストの取り組みが求められるが、先進的な施策において、恩恵を受けられる人が情報化・デジタル化に対応できる人だけとならないような配慮が必要である。

大田市が進める情報化においては、情報化・デジタル化は目指す姿を実現するための 手段であることを認識し、情報化・デジタル化の推進において、だれひとり取り残さな いことを大切にする。情報化・デジタル化を容易に受け入れられる人だけでなく、困難 な人も含めて、よりよい暮らしの実現を目的として、情報化・デジタル化を進めていく。

行政が進める情報化だけでなく、民間の生活関連サービスにおいても情報化・デジタル化が進む。市民の生活においては、店舗や交通サービスでの電子マネーや電子決済を利用する場面が増え、オンラインショッピング、オンライン予約、オンラインでの手続きも増えていくと考えられる。こうした情報化・デジタル化では、サービスを提供する事業者だけでなく、サービスを利用する市民が得られる恩恵も大きいが、市民がこうした情報化・デジタル化の動きから取り残されないように、市民に寄り添った支援を行う。

## 4.1.3. 大田市の情報化の将来像

大田市の情報化・デジタル化の目指す姿を将来像としていくつかの側面から具体的に示す。第2次大田市総合計画の計画期間をふまえ、おおむね5年以内の姿を想定する。

#### 行政情報の発信

- ✓ デジタルツールを活用し、市民にとってわかりやすい情報発信が実現されている。
- ✓ デジタル情報は音声読み上げなどで障がいのあるかたにも届けられる。ウェブ上の 情報は多言語対応にも配慮されており、翻訳サービスも利用しやすくなっている。
- ✓ ケーブルテレビで行政情報が発信されている。この動画はウェブでアーカイブされており、必要に応じてパソコンやスマートフォンなどで視聴することができる。
- ✓ 広報誌も継続して配布されており、ウェブやケーブルテレビによる情報発信と併存している。
- ✓ 回覧板も継続しており、情報化・デジタル化への対応が難しいかたへの情報伝達だけでなく、コミュニケーションのツールとして活用され、情報の見落としの回避に役立っている。

#### 市役所における業務のデジタル化

- ✓ 国、県の動向に合わせて標準化、クラウド化された業務が拡大している。
- ✓ システムやアプリが乱立することなく、職員、市民にとって使いやすいインターフェースが提供されている。
- ✓ 庁内でデータが共有され、市民の手続きが簡便になっている。
- ✓ データが一元管理され、プロセスの効率化が実現している。
- ✓ 処理時間が短縮され、窓口や電話で市民を待たせることが少なくなっている。
- ✓ 庁内の業務が効率化されており、職員はワークライフバランスをとることができている。

#### 教育における情報化

- ✓ 教職員や児童生徒が、安心して学校で ICT を活用できる環境が整備されている。
- ✓ 各学校におけるプログラミング教育が推進し、児童生徒の論理的思考力が育まれ、 AI 時代に求められる人材の育成が進んでいる。
- ✓ 校務支援システムが導入され、教員の業務負担が軽減し子どもと向き合う時間の確保に繋がっている。

#### 公平なサービス提供

- ✓ 市民は行政手続きで困ったり、不便さを感じたりすることがない。
- ✓ 電話やビデオ通話でも相談や行政サービスの受付ができるようになっている。 (オンラインで手続きができなくても困らない。)
- ✓ 市民の情報化・デジタル化への適応度によって受けられるサービスに格差がない。

#### 市民生活における情報化

- ✓ 自宅、市内の外出先など、どこでもインターネットに接続できる。
- ✓ 電子マネー、電子決済を使える店舗が増え、利用者も増えている。
- ✓ インターネットバンキングで手続きできる市民が増えている。
- ✓ オンラインショッピングを利用できる人が増えている。
- ✓ オンライン診療、在宅医療を受けられる人が増えている。
- ✓ スマートフォンなどを使えない人は、電話や対面でのサポートを受けることができる。

#### 防災·防犯

- ✓ 防災無線やインターネット、ケーブルテレビなどを通じてタイムリーに防災・防犯情報が発信されている。
- ✓ 複数の情報伝達経路が確保され、市民は確実に情報を受け取ることができる。
- ✓ 災害発生時に通信インフラを確保できる仕組みが整備されている。
- ✓ 災害発生時に移動体通信網が使えない場合も想定し、避難所間で連絡を取りあう仕 組みが準備されている。
- ✓ SNS などを活用することで、平時から自主防災組織での情報共有がスムーズに行われている。

#### 市民向けの啓発

- ✓ 市民向けにスマートフォンの利用方法、申請手続きの方法などの説明会が定期的に 開催されている。
- ✓ 市民向けの情報セキュリティ対策の説明会が定期的に開かれている。
- ✓ 市民は説明会に気軽に参加でき、相談しやすい雰囲気がある。
- ✓ 高齢者向けの説明会だけでなく、子育て世代に ICT 教育に関する説明会などが開催 されている。

#### 人材育成

- ✓ 情報化・デジタル化を進められる人材育成が進んでいる。
- ✓ 各地区に情報化・デジタル化の核になる人がいる。

(情報通信機器の使い方や設定をサポートしたり、相談にのったりできる。) ✓ 庁内でも、民間でも、ICT を使った様々なチャレンジが発生している。

### (第2次大田市総合計画 2019-2026 で目指す姿と情報化)

(第2次八田川総合計画 2019-2020 (台刊 9 安と 情報 に)				
産業づくり	✓	民間事業者でも DX が進められている。農林水産業		
		のスマート化を進める人材育成、環境整備が進んで		
		いる。行政は民間事業者が DX を進めやすい環境整		
		備を進めている。経営者・マネジメント層への DX		
		の働きかけを進めている。		
	✓	旅行者、観光客向けの情報発信、観光スポットや宿		
		泊施設などの通信環境整備などを推進する人材が		
		行政・民間で確保されている。		
豊かな心づくり	✓	ふるさと教育に資するデジタルコンテンツの整備		
		が進んでいる。		
	✓	ICT やデジタル技術を用いて地域課題の解決に取り		
		組む人が増えている。		
	✓	ICT やデジタル技術の活用により、文化、芸術に触		
		れる機会、交流の場、発信の場が増えている。		
暮らしづくり	✓	ICT やデジタル技術が出産、子育て、医療、福祉な		
		ど暮らしの様々な場面で活用され、市民の利便性、		
		安全で安心な暮らしにつながっている。		
都市基盤づくり	✓	ICT やデジタル技術がインフラ整備、防災などに活		
		用されている。		
	✓	GIS が活用されている。		
自然・生活環境づくり	✓	ごみの減量化、リサイクルの推進において、デジタ		
		ルツールが活用されている。		
持続可能なまちづくり	✓	ICT やデジタル技術が、地域内の人の交流、小さな		
		拠点づくりに活かされている。		
	✓	移住・定住に関する情報をタイムリーに発信できる		
		体制・仕組みが整っている。		

## 4.2. 大田市の情報化推進の課題

大田市における情報通信インフラの整備は進んでいるが、情報化・デジタル化で目指す姿と比べると、その活用が十分ではない。整備した情報通信インフラの活用が必要である。

第2次大田市総合計画、第2期大田市まち・ひと・しごと創生総合戦略で目指す姿、情報化・デジタル化で目指す姿を重ね合わせると、情報化・デジタル化を推進していくことで実現できると思われることも多いが、個々の施策の中では情報化・デジタル化を十分に推進できていない。また、国や県の情報化・デジタル化の動きが加速していく中、さらなる情報化・デジタル化も求められるが、こうした動きを進める人材は不足している。

一方で、高齢者を中心に情報化の進展に不安を抱える人も多い。全ての人を取り残さない、市民に寄り添う情報化を進めていくため、情報化が進んでいくことへの不安の解消も必要である。

また、オンラインの行政サービスの認知度が低く、ホームページを見たことがないという人も多かった。行政サービスのオンライン化と並行して、その認知度を上げていくことも必要である。

#### A 整備された情報通信インフラの活用

地域の課題を解決する方向性として、課題に正面から向き合って解決策を探っていくだけでなく、既存のリソースを活用して課題解決につなげる方向があり、情報化の推進は、後者のアプローチとして様々な課題解決につながると考えられる。

防災、安全・安心な暮らし、教育(学校教育、社会教育)、産業振興、地域の魅力向上などの領域において、目指す姿を実現するために、情報の共有、情報の発信、情報を活用するためのインターフェース改善、情報の扱い方のレベルアップなど、情報化の推進が求められる。そのための共通の基盤となる市内の情報通信インフラは整備されてきたが、まだ活用されていないのが現状である。

様々な領域において、情報通信インフラ活用を起点とする地域課題の解決、課題解 決のための情報通信インフラの活用が課題である。

#### B 庁内で情報化を推進する人材育成

国の自治体 DX 推進計画や島根県の ICT 総合戦略が示された。情報化の推進にあたっては、これらの計画、戦略、方針を理解し、大田市における取り組みに適用していくことが求められる。

また、情報通信機器、ソフトウェアやシステム、クラウドサービスなどは日々変化している。情報システムの構成も技術動向をふまえて進化している。情報化の推進にあたっては、情報化・デジタル化の技術の最新動向を理解し、具体的な業務の効率化やサービスの変革につなげていくことが求められる。

このような情報化を取り巻く状況や、技術的な動向を理解し、庁内の情報化・デジタル化を推進する人材の育成が課題である。

#### C 高齢者の情報化への不安の解消

市民、特に高齢者は情報化・デジタル化の進展に対する不安を抱えている。自ら情報機器や通信環境を整えることが困難であったり、新しい仕組みの理解や機器の使い方の習得が難しかったりすることで、情報化による社会の変化についていけないことに対する不安があると考えられる。例えば、「ウェブサイトでご確認ください。」「QRコードを読み取ってIDとパスワードを入力してください。」のような指示が多くなっているが、慣れていない人にとっては何をすればよいかわからない可能性がある。

また、振り込め詐欺のような情報通信機器や電子マネーを利用した犯罪、個人情報 の流出に対する懸念なども情報化に対する不安につながっていると考えられる。

人口減少、高齢化が進むなか、持続可能な社会を実現していくためには、情報化の 推進は必要であり、市民がその恩恵を受けていくには、こうした不安を解消していく ことが課題である。

#### D オンラインの行政サービスに対する市民の認知度向上

国がマイナンバーカードの普及を含め、行政サービスのオンライン化を進めていく中で、大田市も全国と同レベルの情報化を進めていくことが必要である。市ではこれまでもオンラインのサービスを提供しているが、その利用は少なく、令和3年11月の市民アンケート調査でもその認知度は低かった。オンラインの行政サービスの利便性が伝わっていないこと、必要性を感じていないことが考えられるが、今後の社会の変化に対応していくには、ウェブサイトやSNSでの情報取得を含め、オンラインでの行政サービスを増やしていくことは避けられない。

こうした状況の中、先述の情報化への不安の解消とあわせて、オンラインの行政サービスに対する市民の認知度向上が課題である。

## 4.3. 情報化推進のアプローチ

情報化の推進における課題に対するアプローチとして、(1) 庁内の情報化・デジタル化、(2) 地域の情報化として整理する。いずれのアプローチでも、だれ一人取り残さない情報化、市民に寄り添う情報化・デジタル化をコンセプトのベースとする。

## 4.3.1. 庁内の情報化・デジタル化

市役所の庁内の情報化・デジタル化(行政のデジタル化)は必須であり、国・島根県の方針、計画にあわせ、実施時期が示されているものについては、実施時期が遅れないように進める。共通処理事務では標準化、クラウド化を進めると共に、行政手続きのオンライン化を進める。ペーパーレス会議、AI・RPAの適用など標準化・クラウド化と並行して進められる独自の取り組みも推進する。

## 国や島根県の施策に沿った情報化・デジタル化の推進(今課題B・D)

- ✓ 基幹システムや他の自治体と共通のサービスの内に「自治体 DX 推進計画」で示された自治体情報システムの標準化・共通化については、基幹系 17 業務システムの移行を令和 7 年度までに行う。なお、共通のサービスに関しては、独自の開発は行わない。
- ✓ マイナンバーカードの普及に伴う、マイナンバーカードを用いた行政手続きのオンライン化については、「自治体 DX 推進計画」で示された子育て、介護等の手続き、及び転出入の手続きについて、令和4年度末を目途に整備を進める。
- ✓ GIGA スクール構想の実現に向け、ICT 環境を活用したわかりやすい授業づくりを 積極的に進める。

## 市民目線での開発、サービス提供(一課題C・D)

- ✓ 市の情報システムの開発、ウェブサイトの更新などにおいては、市民の利便性の向上につながるよう、市民目線での開発を行う。市民が使いやすいインターフェースとして、音声入力、OCR・文字認識と組み合わせた紙での申請なども検討する。
- ✓ 行政手続きにおいて、情報化・デジタル化を求めない市民を取り残さないような方 策を備える。

#### 新たな技術の導入(一課題A・B)

- ✓ 市民の利便性向上につながるものであれば、時間とコストをかけずにできることは 試す。ただし、頻繁な変更で市民の混乱を招かないように注意する。
- ✓ 特に庁内の業務プロセスについて、今後、職員数の減少が想定されるため、効率化 や省力化に向け、プロセスの見直しを含めて AI・RPA などの導入を積極的に検討 する。
- ✓ 観光や文化関連でのVRやAR、スマート農業におけるドローンやロボットの利用、ホームページのアクセス解析による販路拡大の支援、保育 ICT システムの導入など、新たな技術の活用を積極的に進める。

## 情報化による職員の働き方の制約の緩和(一課題A・B)

- ✓ 市民に近いところで行政サービスを提供できるよう、市内全域で市役所のフロアと同様のセキュアな業務処理が実施できる環境を目指す。
- ✓ 上記により、職員のテレワークも可能となるため、災害発生時の迅速な対応、職員 の柔軟な働き方につなげる。

### 

- ✓ 情報化・デジタル化を推進するため必要な人材を行政外部から登用する。市内部においても、職員全体の情報リテラシー向上はもとより、情報システムや最新の技術動向に詳しい人材、データを活用できる人材を育成する。
- ✓ 情報セキュリティ対策に関する研修・トレーニングは全庁で推進する。情報が漏洩 するルートとしてどのようなものがあるか、情報が漏洩したらどのような影響があ るか、すべての職員が常に意識して行動できるようにする。

## 

✓ 情報システムへの依存度が高まると、システム障害やネットワーク障害が発生した り、大規模災害が発生したりした際に行政サービスが止まる恐れがある。システム やネットワークの耐障害性を高めるとともに、障害が発生した場合に行政サービス が滞ることがないように準備をしておく。

### 4.3.2. 地域の情報化・デジタル化

大田市が進める市民生活の情報化では、市民をだれひとり取り残さないことを大切に する。市民生活の情報化を進めるにあたって、大田市ができること、やっていくべきこ との指針を次のとおりまとめる。

#### デジタルデバイド対策の推進( 課題B・C・D)

情報化、デジタル化に対応できないために不利益を被る人を減らす。そのための方策 として、以下を考慮する。

#### (1) 市民のデジタル化への対応度を引き上げる (**→**課題 C · D)

これまでインターネット、スマートフォンを利用していない人に、利用してもらうように働きかける。市民アンケートの結果からは、必要性を感じないためにインターネットやスマートフォンを利用しない人が多数いることが分かっている。さらには情報化・デジタル化への関心度が低いほどその必要性を感じていないことが推察され、まずは情報化・デジタル化への関心度を高めていくことが必要である。啓発のための広報、セミナーなどを関係事業者と連携して進めていくとともに、スマートフォン教室等の開催を通じて情報化・デジタル化で便利になることを理解してもらうことも必要である。

#### 

行政の情報化・デジタル化で余裕ができたリソースを、窓口対応やデジタルデバイスに不慣れな方のサポートにあてる。丁寧な説明や入力の代行などが考えられるほか、地域で情報化・デジタル化を推進する人材の育成にあてることも考えられる。民間事業者のサービスも情報化、デジタル化が進んでいくが、この動きで取り残される人がいないよう、地域全体でサポートできるようにする。

#### デジタル化の進展に伴う不安の解消 ( 👉 課題 C)

デジタル化の進展により、個人情報の漏洩や、詐欺などのサイバー犯罪の不安を感じている人が多い。こうした不安を解消するため、関係機関、関係事業者と連携して、セキュリティ対策講座、注意喚起などの対策を進めていく。

#### 各分野の取り組み(合課題A)

産業分野においては、民間事業者が行う ICT を活用した新たな商品の開発や、SNS の活用による販路拡大・観光、イベント情報等の発信力の向上を支援し、地域資源の活用に繋げる。

教育分野においては、校内ネットワーク、端末機器等の整備が整い、ICT の活用による多様な学習がスタートしており、家庭学習においてもオンライン学習が可能となるよう環境整備を進める。

保健・医療・福祉分野においては、しまね医療情報ネットワークを活用し、医療、介護関係者の情報共有を進める。

子育て分野においては、保育 ICT システムの導入により、保育園と保護者とのコミュニケーションの円滑化や保育園利用の利便性の向上を図り、豊かな保育環境の整備に努める。

#### 

情報化、デジタル化により取り組めることを増やす。情報化・デジタル化により実現される将来像を発信し、共有していくことで、その実現に向けて行政と住民が連携して取り組めるようにする。ウェブサイトによる行政情報の発信、オンライン手続き、医療情報の共有、遠隔医療、MaaS など、多くの分野で情報化・デジタル化が進んだ将来像のイメージを共有したり、試行サービスに参加してもらったりすることで、ニーズの把握や不安の解消を行政と市民で協力して進めていく。

現在もぎんざんテレビやまちづくりセンターでスマートフォン教室が実施されているが、まちづくりや地域の活性化における情報化・デジタル化を体感してもらえるよう、デジタル技術を活用した他自治体の事例等を参考に、新しいデジタルコミュニティを展開することで、誰でも気軽に参加してもらえるようにする。

また、データ放送を利用した買い物支援サービスや IoT 機器や GPS 等を利用した見守りサービス、スマートフォンが苦手な人でも使えるサービスの開発や普及促進を支援することなどによる手軽な手段を通じた地域の情報化・デジタル化により地域の諸課題に対応していく。

## 4.4. 情報化推進指針の運用

本指針は本市の情報化における留意点や方向性を示すものであり、各領域における情報化は、本指針をもとに実施計画・推進施策を立てて進める。

各計画・施策における進捗状況、成果、課題について、年度ごとにレビューを行い、 その内容を大田市情報化対策委員会および大田市情報化対策本部会議で共有し、必要な 対策を講じるものとする。レビューにおいては国の動きや社会情勢、技術の進展、市民 の情報化への対応度などをふまえて本指針の見直し、アップデートを行うものとする。

大田市情報化推進指針

令和 4(2022)年 3 月 大田市 政策企画部 情報企画課