

デジタル社会にふさわしい
市民サービスをデザインするために



亀岡市情報化推進計画

令和3年度(2021年度)～令和7年度(2025年度)

基本計画

令和3年4月

亀岡市

目次

第1章 情報化推進計画の策定にあたって	1
1 計画の趣旨と策定の背景	1
2 計画の位置付け	2
3 計画の期間	2
4 前期「亀岡市情報化推進計画」について	3
第2章 亀岡市を取り巻く情報化の動向	5
第1節 国における情報化政策の動向	5
1 社会全体のデジタル化に向けた取組	5
2 デジタル・ガバメントの実現に向けた取組	7
3 データの利活用に向けた取組	8
4 自治体の情報システム標準化	9
第2節 京都府における情報化政策の動向	10
1 京都府スマート社会推進計画	10
2 市町村との共同化の推進	12
第3節 デジタル化に関する社会の動向	14
1 デジタル化した社会と Society 5.0	14
2 デジタル・トランスフォーメーション（DX）とスマート自治体	15
3 新型コロナウイルス感染症対策とデジタル化	16
4 移動通信システムと5G	17
5 AI・RPAとIoT	18
6 シビックテック	22
第3章 亀岡市の情報化に対するニーズ	24
1 市民ニーズの把握	24
2 SWOT分析、課題構造分析による現状把握	28
第4章 亀岡市の情報化推進の方向性	30
第1節 基本方針	30
第2節 情報化推進施策の体系	31

第5章 亀岡市の情報化推進に向けた取組	34
第1節 暮らしを良くするスマート窓口の実現	34
1 デジタル化・電子化の拡大	34
第2節 グローバルに発信する産業・観光・コミュニケーション	35
1 情報発信サービスの向上	35
2 新たなにぎわいづくりの創出	35
第3節 DX時代に向けた行政業務システム改革	35
1 行政運営の効率化	35
2 デジタル化・オンライン環境の整備	36
3 庁内業務システムの効率的・効果的な運用	36
4 情報リテラシーの向上	37
第4節 地域に密着した防災・減災	37
1 安全・安心なまちづくり	37
第5節 未来に向けた農林水産業	37
1 ICTを有効活用した亀岡京野菜の生産性向上	37
2 亀岡京野菜生産地の認知度向上	37
第6節 豊かな学びと文化を育むまちづくり	38
1 学びの環境づくり	38
2 文化を育むまちづくり	38
第7節 快適な生活を支えるまちづくり	38
1 交通環境の向上	38
第8節 子育てしたい住みたいまちづくり	39
1 子育てしたいまちづくり	39
第9節 ICTで変わる医療・健康	39
1 ICTを有効活用した医療の高度化	39
2 ICTを有効活用した健康増進	39
第6章 亀岡市の情報化推進に向けた体制	40
1 計画の推進体制	40
2 計画の進行管理	40
資料編	
■ 情報化の推進に関する市民アンケートの集計結果	41
■ 亀岡市情報化推進計画策定ワーキング会議について	67
■ 参考資料	76

1 計画の趣旨と策定の背景

インターネットをはじめとする情報通信技術（以下「ICT¹」という。）の発達、デジタル化の波となって、市民生活の多くの場面で、その利便性を享受できるようになってきています。

スマートフォンやタブレットといったモバイル端末等が普及し、生活のあらゆるシーンで、デジタル技術を活用することが当たり前の社会においては、デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革を推進する必要があります。

また、新型コロナウイルスの感染拡大は、世界的な流行（パンデミック）を引き起こし、その影響は医療分野だけでなく、生活様式、教育、働き方など、社会全般に大きな影響をもたらしました。

国内でも経済活動の停滞に加えて、諸手続におけるデジタル化対応の遅れが顕在化したことなどから、行政サービスのあり方を根本から見直す契機となり、今後デジタル化の動きが急激に加速化することなどが見込まれます。

これに加えて、少子高齢化の進展による人口減少、自然災害の激甚化、社会資本の老朽化、厳しい財政状況等、本市を取り巻く課題は山積しています。

本市が、このような状況に対応していくためには、高度な ICT を積極的に活用して、デジタル化に対応した市民サービスや行政運営の抜本的な改革に取り組み、市民や来訪者の誰もが快適に情報やサービスを利用できるまちづくり、市役所づくりを進めることが求められています。

本市では、産学官民の参加・協働による地域課題の解決、デジタル・トランスフォーメーション（DX）²の推進により、利用者中心の行政サービスの提供と、効率的・効果的な行政運営を図るため、令和 3 年度（2021 年度）からの「亀岡市情報化推進計画」（以下「本計画」という。）を策定し、情報化施策を計画的に推進します。

1 ICT：“Information and Communication Technology”の略。

2 デジタル・トランスフォーメーション（DX）：企業や組織が将来の成長・競争力強化を目的に、データや新たなデジタル技術を活用して、新たなビジネス・サービスモデルを創出し、柔軟に改変して価値提供の方法を抜本的に変えること。Digital Transformation のこと。「Trans」を「X」と略し、一般的に「DX」と表記される。

2 計画の位置付け

本市では、令和3年度（2021年度）からスタートする「第5次亀岡市総合計画」（以下「総合計画」という。）において、「人と時代に選ばれる リーディングシティ亀岡」を、目指す都市像として市政を進めることとしています。

本計画は、総合計画を上位の計画として、将来の都市像を実現するための施策を、情報化の視点からとらえた情報化における最上位計画であり、各種分野別計画を情報化の側面から支援する計画としています。

行動計画（アクションプラン）を別に定め、情報化に関連する社会情勢やICTの進歩などに柔軟に対応するため、必要に応じて毎年度見直しを実施します。

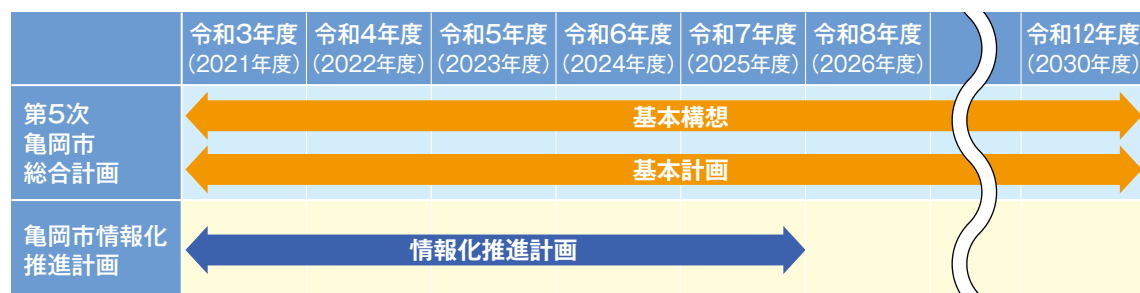
また、官民データ活用推進基本法第9条第3項の規定に基づき、市町村で策定する区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画である「市町村官民データ活用推進計画」としても位置付けます。



図：本計画の位置付け

3 計画の期間

本計画の計画期間は、令和3年度（2021年度）から令和7年度（2025年度）までの5年間とします。



図：本計画の期間

4 前期「亀岡市情報化推進計画」について

前期の「亀岡市情報化推進計画」は、平成28年度（2016年度）から令和2年度（2020年度）までを計画期間として実施されました。

「高度なICTの有効活用により、誰もが安心して利便性と効率化を享受できる情報化の推進を図る」ことを基本理念として掲げ、この基本理念のもと、本市の情報化の目指すべき方向性として、次の3つの基本方針を設定しました。

基本方針1：ICTの利活用による市民サービスの向上

基本方針2：ICTの利活用による効率的かつ最適な行政運営

基本方針3：ICTの利活用による安全・安心でくらしやすいまちづくり

これらの基本理念及び基本方針に基づき、本市の情報化を推進する基本的な施策を定め、基本的な施策ごとに、所管課が取り組む具体的な施策を行動計画（アクションプラン）として整備しました。



図：前期「亀岡市情報化推進計画」の体系

前期の「亀岡市情報化推進計画」に基づき実施した取り組みのうち、主なものは次のとおりです。

基本方針	主な取組成果
1：ICT の利活用による市民サービスの向上	●住民票、印鑑登録証明書等のコンビニ交付システムの構築、運用を開始 ●観光関連施設などにおける無料の公共無線 LAN 環境整備を支援 ●SNS やアプリサービスなどを活用した観光情報を発信 ●インターネットを利用した市税のクレジットカード収納サービスや、市税及び一部の料金に対するスマホ決済の導入を開始 ●水道開栓・閉栓申請の電子申請サービスの運用を開始 ●オープンデータ集約型ページ「かめおかオープンデータライブラリ」を公開 ●かめコレ - かめおか画像オープンデータコレクション - を公開 ●大河ドラマ放送に伴う特設サイトの公開や防災ページの改修などにより、ホームページによる効果的な市政情報を発信 ●市立保育所や認定こども園、幼稚園でのメール情報配信サービスを開始
2：ICT の利活用による効率的かつ最適な行政運営	●電子申請システムを活用した「子育てワンストップサービス」や「介護ワンストップサービス」を実施 ●新規採用職員・主査級を対象としたセキュリティ研修や、全職員を対象とした e ラーニングを実施 ●各システム業務管理者による情報セキュリティ実施手順書の作成を支援
3：ICT の利活用による安全・安心で暮らしやすいまちづくり	●下水道管理システム（クラウド型地理情報システム）を導入 ●同報系防災行政無線設置工事の施工 ●被災者生活再建支援システムの運用に備えて接続確認や取り扱い方法などの手順を確認 ●避難情報伝達訓練の参加などにより、防災情報システムの取り扱い方法などの手順確認を実施 ●京都府警からの提供データの活用による交通安全マップの更新 ●地理情報システム（GIS）の地図情報を活用した、「かめナビ・医療情報（病院、診療所、歯科診療所、調剤薬局）マップ」のインターネット公開や、オープンデータ推奨データセットに準じた「子育て施設一覧マップ」を公開

第1節 国における情報化政策の動向

1 社会全体のデジタル化に向けた取組

政府は、データ利活用とデジタル・ガバメント³を二本柱として、社会全体のデジタル化に取り組んでいます。

このデジタル化の進展によって、国民生活の利便性が向上し、行政機関や民間事業者等の効率化に資することを目指しています。

また、「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」（令和元年6月14日閣議決定）では、Society 5.0⁴時代にふさわしいデジタル化の条件として次の5項目を掲げました。

- ・国民の利便性を向上させるデジタル化

手続のデジタル完結、申請・届出のオンライン・ワンストップ化、民間クラウドを活用したデータ連携など、利便性向上を実感できるものとすべき

- ・効率化の追求を目指したデジタル化

デジタル化は、労働時間の短縮、事業活動の合理化に繋がる業務改革・社会システム改革、行政運営の効率化等をもたらす

- ・データの資源化と最大活用に繋がるデジタル化

書類上に記載されているデータに対して、機械判読性（Machine-Readable）や発見可能性（Findable）を確保したデジタルデータとではその価値が全く異なる

- ・安心・安全の追求を前提としたデジタル化

ネット接続機器の急激な増加に伴い、サイバー攻撃のリスクが高まる状況においても、安心・安全を大前提に生産性向上等を支えるセキュリティを目指す

- ・人にやさしいデジタル化

デジタル化は、安心・安全・豊かさの手段であり、取り残される人があってはならず、あらゆる人が、質の高いデジタルサービスを受けられる環境を能動的に作り出す

³ デジタル・ガバメント：官民協働を軸として、デジタル技術を活用しながら行政サービスの見直しをおこない、行政の在り方そのものを変革すること。

⁴ Society 5.0：AIやIoT、ロボット、ビッグデータなどの革新技術を、あらゆる産業や社会に取り入れることにより実現する新たな未来社会の姿。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症⁵の猛威により、社会経済活動が激変しました。

これらの状況に対して、我が国をデジタル技術により強靱化させ、我が国の経済を再起動するために、ICTをユーザーの自律的な判断・行動を支援するツールとし、本格的・抜本的な社会全体のデジタル化を進める必要があります。

そのような状況などを踏まえ、「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」が改訂（令和2年7月17日閣議決定）されました。

直近の取り組みとしては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の阻止に向けたICT活用や、デジタル強靱化による社会構造の変革・社会全体の行動変容の両面を進めることとしています。

基本的考え方

国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる強靱なデジタル社会の実現

Society 5.0時代にふさわしいデジタル化

- 国民の利便性を段階的に向上させ、国・地方・民間の効率化を徹底
- データを新たな資源として活用し、全ての国民が不安なくデジタル化の恩恵を享受

デジタル強靱化社会を先導する、社会実装

- 自動運転の実現による「先駆的社会インフラ網」の整備
- スマートフードチェーンの構築等による食関連産業の発展
- 民事訴訟手続、刑事手続のデジタル化
- QOL向上のための「健康・医療・福祉分野のデータ活用」
- 港湾の生産性革命を実現する「サイバーポート」
- 「運転免許システムの合理化・高度化」による国民負担の軽減等

コロナ後のニュー・ノーマルの視点

「対面・高密度から『開かれた疎』へ」「一極集中から分散へ」「迅速に対応できるしなやかな社会へ」

国民の生命を守り経済を再生するための

データ利活用

- 分野間データ連携のルール整備、データ・ガバナンスに関する戦略
- 学習データ、健康・医療関連データの活用
- 情報銀行やトラストサービスのルール整備、データ取引市場の活性化、国際データ流通環境の構築、個人情報保護法制の一元化
- 災害対応におけるAIチャットボットやシェアリングエコノミー等の活用

接触機会を減らし利便性を向上させるための

デジタル・ガバメント

- デジタル社会の基盤としてのマイナンバー制度
- 「デジタル・ガバメント実行計画」に基づく取組の加速化
- 全ての市町村において、マイナポータル・ぴったリサービスを活用
- 業務プロセス・システムの標準化、クラウド化、AIの活用

デジタル強靱化に向けた 社会基盤の整備／規制のリデザイン

5G等
インフラ再構築

基盤技術
AI、セキュリティ

働き方改革
くらし改革

スタートアップ
経済活動
企業活動

人材育成
学び改革

デジタル
格差対策

図：「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」の全体像
（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT 総合戦略本部）HP より）

⁵ 新型コロナウイルス：2019年（令和元年）の終わりごろから、世界的に拡大したコロナウイルスの一種。2020年（令和2年）2月11日、世界保健機関（WHO）が正式に SARS-CoV-2 と命名し、2020年（令和2年）3月11日には「新型コロナウイルス感染症の拡大がパンデミックと形容される」と評価するなど、グローバル化が進む人流・物流とも相まって、3か月あまりで全世界へと感染が拡大していった。このウィルスに感染すると、発熱や咳、息苦しさ、その他の症状が現れ、感染が肺に及んで肺炎が起きると呼吸困難に陥る場合もある。感染予防対策としては、「3つの密（密閉、密集、密接）」を避けることなどが求められている。

2 デジタル・ガバメントの実現に向けた取組

我が国が抱える社会的課題を解決し、経済成長を実現するためには、デジタル技術の徹底活用が必要となります。

また、官民協働を軸として、行政機関の縦割りや国と地方、官と民という枠を越えて行政サービスを見直すことにより、行政のあり方そのものを変革していくことが重要です。

このような状況を踏まえ、デジタル社会に対応したデジタル・ガバメントの実現を目指して、様々な取り組みを展開しています。

また、行政手続のICT化にあたっては、次に掲げる3原則を実現するとの考え方に基づいて、その推進を図ることとしています。

・デジタルファースト原則

個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。

・コネクテッド・ワンストップ原則

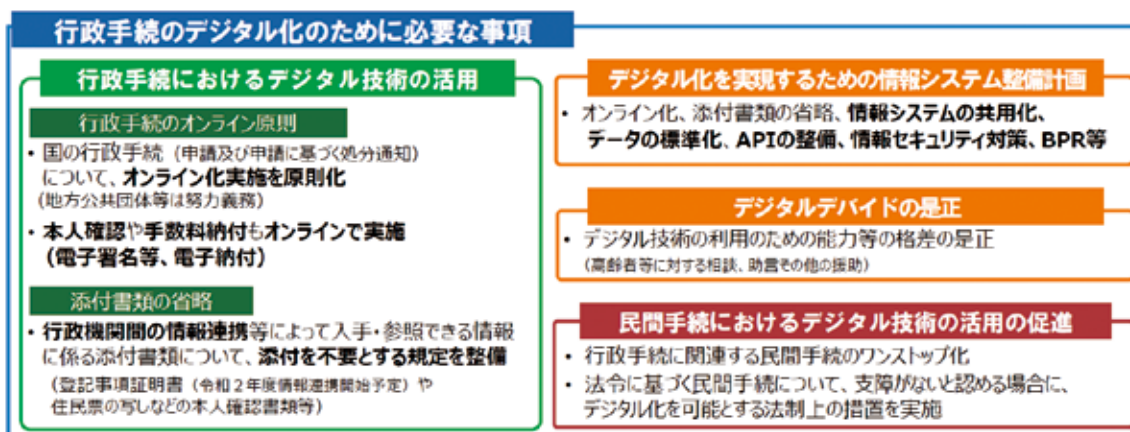
民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも、一か所で実現する。

・ワンスオンリー原則

一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。

なお、令和元年12月には、デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、「デジタル手続法」が施行されました。

これにより、地方公共団体においても行政手続の原則オンライン化が努力義務とされました。



図：デジタル手続法の概要（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT 総合戦略本部）HP より）

3 データの利活用に向けた取組

スマートフォンやIoT⁶の普及により、多様かつ大量のデータが流通・蓄積され、データの重要性が高まりつつあります。

このような状況においては、データを活用した新ビジネスやイノベーション⁷の創出、データに基づく様々な分野の改革によって、経済成長の実現や社会課題の解決を目指す必要があります。

また、官民データの活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進することで、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現を図ることを目的として、「官民データ活用推進基本法」が平成28年12月に施行されました。

この法律に基づき、市町村による「市町村官民データ活用推進計画」の策定が努力義務とされました。

「市町村官民データ活用推進計画」では、次に掲げる5つの個別施策について盛り込むことが求められています。

- ・ 行政手続等のオンライン化原則
- ・ オープンデータの促進、データの円滑な流通の促進
- ・ マイナンバーカードの普及・活用
- ・ デジタルデバイド対策
- ・ 情報システム改革・業務の見直し（BPR⁸）

オープンデータとは、「機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」と定義されており、許可されたルールの範囲内であれば誰でも自由に複製・加工や頒布などができるデータのことをいいます。

政府は、オープンデータ・バイ・デザイン⁹の考えに基づき、国、地方公共団体、事業者が公共データの公開及び活用に取り組む上での基本指針として、「オープンデータ基本指針」を策定しています。

⁶ IoT：“Internet of Things”の略で、モノのインターネットのこと。モノがインターネット経由で通信すること。

⁷ イノベーション：新しい物事の創造により、社会に新しい価値をもたらしたり変化を起こすこと。

⁸ BPR：“Business Process Re-engineering”の略で、業務・組織・戦略を根本的に再構築すること。

⁹ オープンデータ・バイ・デザイン：公共データについて、オープンデータを前提として情報システムや業務プロセス全体の企画、整備及び運用を行うこと。

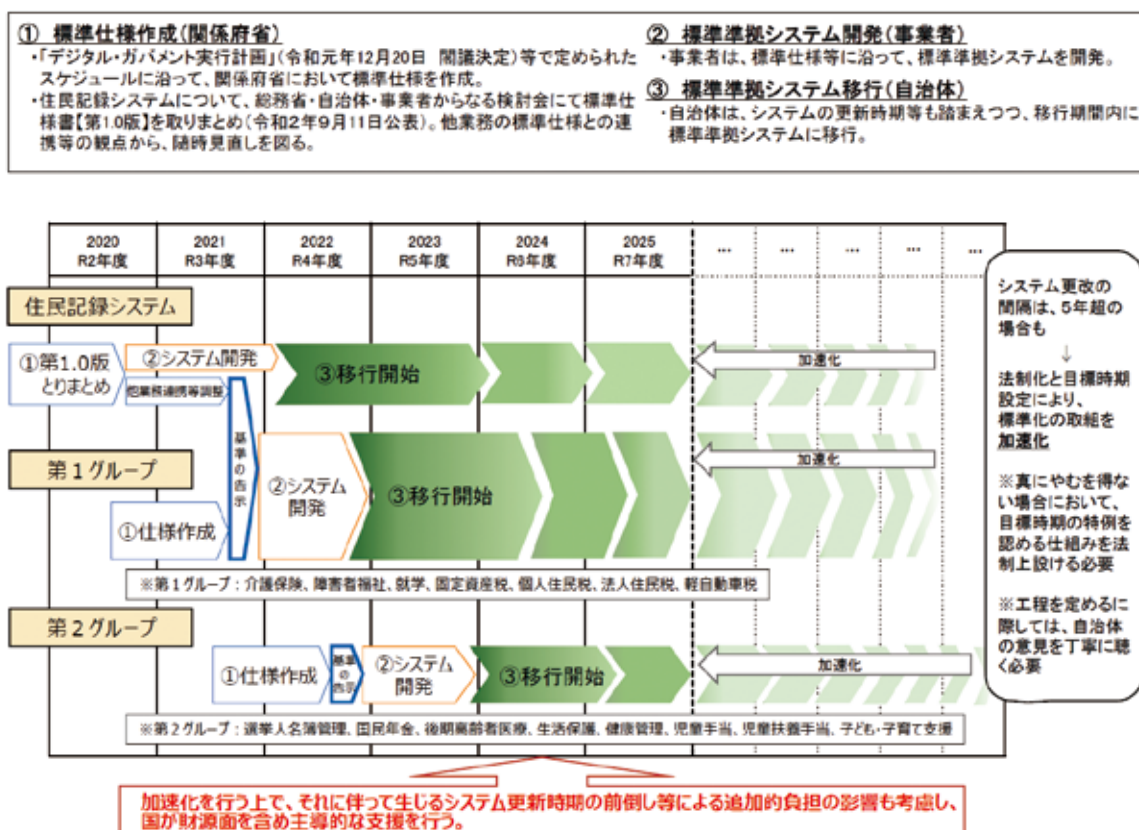
4 自治体の情報システム標準化

自治体の情報システムは、これまで各自治体が独自に構築・発展させてきた結果、その発注・維持管理や制度改正対応などについて、各自治体が個別に対応しており、人的・財政的負担が生じています。

また、自治体ごとに様式・帳票が異なることにより、それらを作成・利用する住民、企業、自治体等の負担に繋がっています。

こうした状況を踏まえ、自治体行政のデジタル化に向け、自治体の情報システムや様式・帳票の標準化等について、自治体、事業者及び国が協力して具体的な検討を行っています。

なお、これまでに、住民記録システムの標準化仕様について検討されたほか、税務システムの標準化仕様についても検討が進められています。



図：自治体における標準標準システムへの移行までの工程

(「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ(第3回)」資料より)

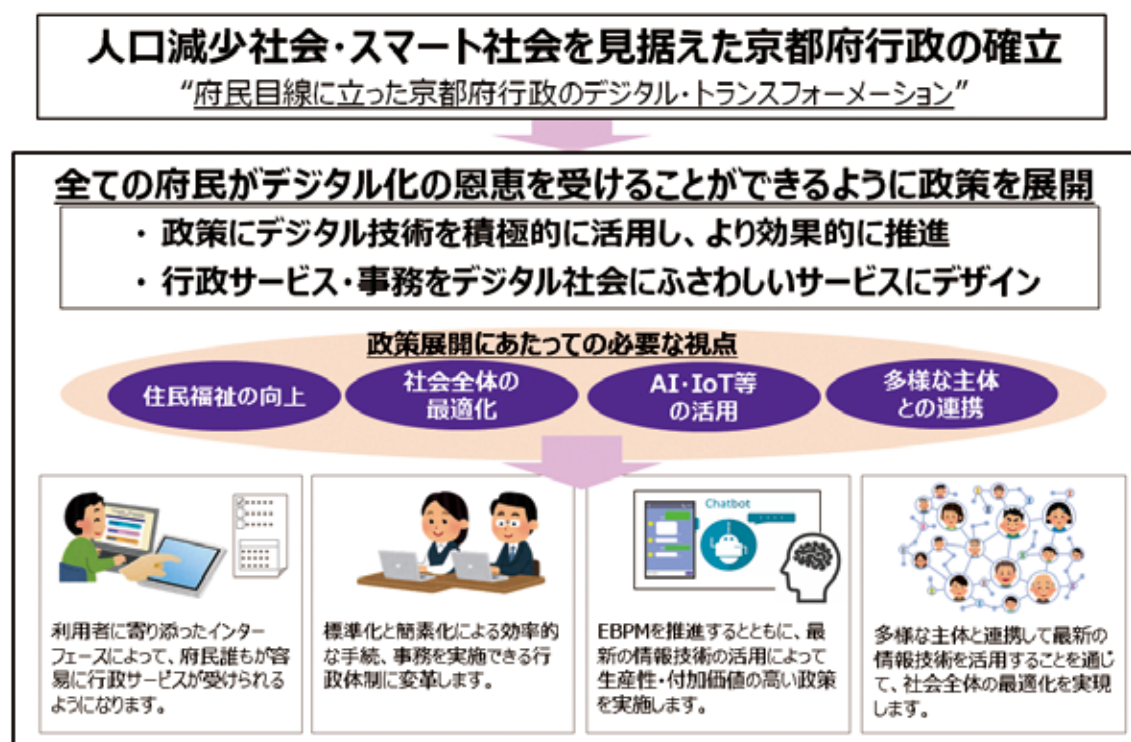
第2節 京都府における情報化政策の動向

1 京都府スマート社会推進計画

京都府は、京都府総合計画及び行財政改革プランにおいて指し示された方向性を踏まえ、スマート社会¹⁰ 推進のための施策について定めた「京都府スマート社会推進計画」を令和2年3月に策定しました。

この計画においては、京都府が目指すスマート社会として、「府域全ての地域において府民一人ひとりの夢・希望や、産業・地域活動の持続可能な成長・維持が、デジタル技術を活用することで実現される社会」を掲げています。

そして、京都府が目指すスマート社会の実現に向けて、各政策にデジタル技術を積極的に活用し、より効果的に推進するとともに、行政サービス・事務をデジタル社会にふさわしいサービスにデザインすることとしています。



図：スマート社会における京都府行政が目指す姿
（「京都府スマート社会推進計画」（令和2年3月 京都府）より）

¹⁰ スマート社会：Society 5.0 を推進することにより実現が期待される社会。必要なもの・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会のさまざまなニーズにきめ細かく対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といったさまざまな違いを乗り越え、活き活きと快適に暮らすことのできる社会。

京都府では、この計画に基づき、6 項目の政策を推進することとしています。

① AI・IoT 等の最新のデジタル技術の活用

「取り組みを推進・支援するための基盤の構築」

「産業振興・ベンチャー育成環境の整備・推進」

「人材の育成」

「行政のスマート化」

< 6 つのモデル分野にて付加価値の高い政策を実施 >

i . スマート防災

ii . スマート農林水産業

iii . スマートモビリティ

iv . スマートセキュリティ

v . スマート社会を支える人材の育成

vi . スマート行政

② 手続における情報通信技術の利用等（オンライン化原則）

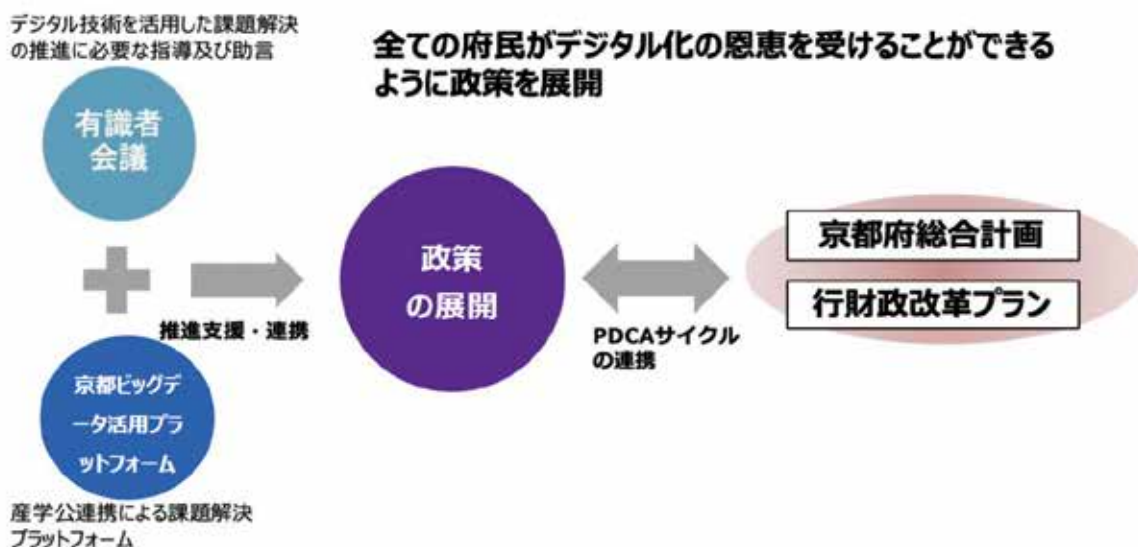
③ 官民データの容易な利用等（オープンデータの推進）

④ 個人番号カードの普及及び利用

⑤ 利用の機会等の格差の是正

⑥ 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等

■ 京都府スマート社会推進計画の推進体制



図：推進体制（「京都府スマート社会推進計画」（令和2年3月 京都府）より）

2 市町村との共同化の推進

京都府と市町村との間で共通する業務については、京都府及び府内の市町村が連携・共同して効率的にシステムの開発を行い、市町村との情報の共有化と業務連携の推進を図っています。

具体的には、次の業務について京都府・市町村共同システムの整備を行っています。

システムの区分		概 要	運用開始 時期	備 考
文書管理システム		● 収受から起案、決裁等を経て保存・廃棄に至るまで文書のライフサイクル全般を管理 ● 紙決裁、電子決裁、両決裁併用のいずれにも対応	2007年 (平成19年) 4月	文書管理システムの共同運用は全国初
統合型地理情報システム (GIS)		● 国土地理院から精度認定を受けた高精度地図 ● 防災、土地利用、統計等の情報を府・市町村で共有 ● 航空写真撮影の共同化、住宅地図の共同利用	2007年 (平成19年) 4月	
共同 電子窓口 サービス	ポータルシステム	● 府・市町村共同のポータルサイト ● 各種システムの入口になるとともに、申請書ダウンロード、イベント申込等のサービスも提供	2008年 (平成20年) 2月	
	公共施設案内予約システム	● インターネットから、府・市町村のスポーツ、文化施設等の検索、空き確認、予約・抽選申込等が可能 ● 携帯電話・スマートフォンからも利用可能		
	電子申請システム	● インターネットから、府・市町村が所管する申請・届出等の行政手続を行うことが可能 ● 市町村立小中学校との給与ファイル交換等にも利用		
基幹業務 支 援 システム	住民記録・税業務系	● 市町村の基幹となる業務を処理 ● 市町村間でシステムを共通化し、制度改正等に安価で対応可能 ● 市町村ごとに異なる事務フローを整理	住民基本台帳 国民健康保険 住民税 等	2008年 (平成20年) 4月
	福祉系		介護保険 後期高齢者医療 児童手当 等	2010年 (平成22年) 4月
被災者生活再建支援システム		● 被災者生活再建支援業務を総合的に支援 ● リ災証明書の迅速な発行を実現し、速やかに支援金、保険金、仮設住宅等の支援を受けることが可能に	2015年 (平成27年) 7月	
セキュリティクラウド		● 年金機構等における情報漏洩、マイナンバー制度の本格運用を控え、共同でセキュリティ対策を強化 ● 仮想閲覧、ファイル無害化にもオプション対応	2017年 (平成29年) 4月	

また、業務の共同化の取り組みとしては、京都地方税機構により、税業務を京都府と府内 25 市町村（京都市を除く。）で共同実施しています。

なお、共同実施の内容は 次のとおりです。

- ・法人関係税に係る申告書等課税資料の収集、税額の算定、調査及びこれらに関連する事務
- ・自動車関係税に係る申告書等の受付、税額の算定（自動車税の環境性能割、証紙徴収の方法によって徴収する自動車税の種別割又は軽自動車税の環境性能割に係るものに限る。）、調査、データの作成（軽自動車税の種別割に係るものに限る。）及びこれらに関連する事務
- ・固定資産税償却資産に係る申告書等の受付、価格等の算定、調査及びこれらに関連する事務
- ・地方税及び国民健康保険料の滞納事案のうち、構成団体からの移管の手続を行った事案に係る滞納処分及びこれに関連する事務
- ・構成団体の職員に対する賦課徴収業務に関する研修事務
- ・賦課徴収業務に関する構成団体からの相談及び支援に係る事務
- ・構成団体が賦課すべき地方税の税額を共同で算定するために必要な電算システムの整備に関する事務

これらの共同化の取り組みは、全国的に見ても先進的な取り組みとして、本市も、これらの京都府・市町村におけるシステムの共同化や、業務の共同化に参画しており、さまざまなメリットを享受しています。

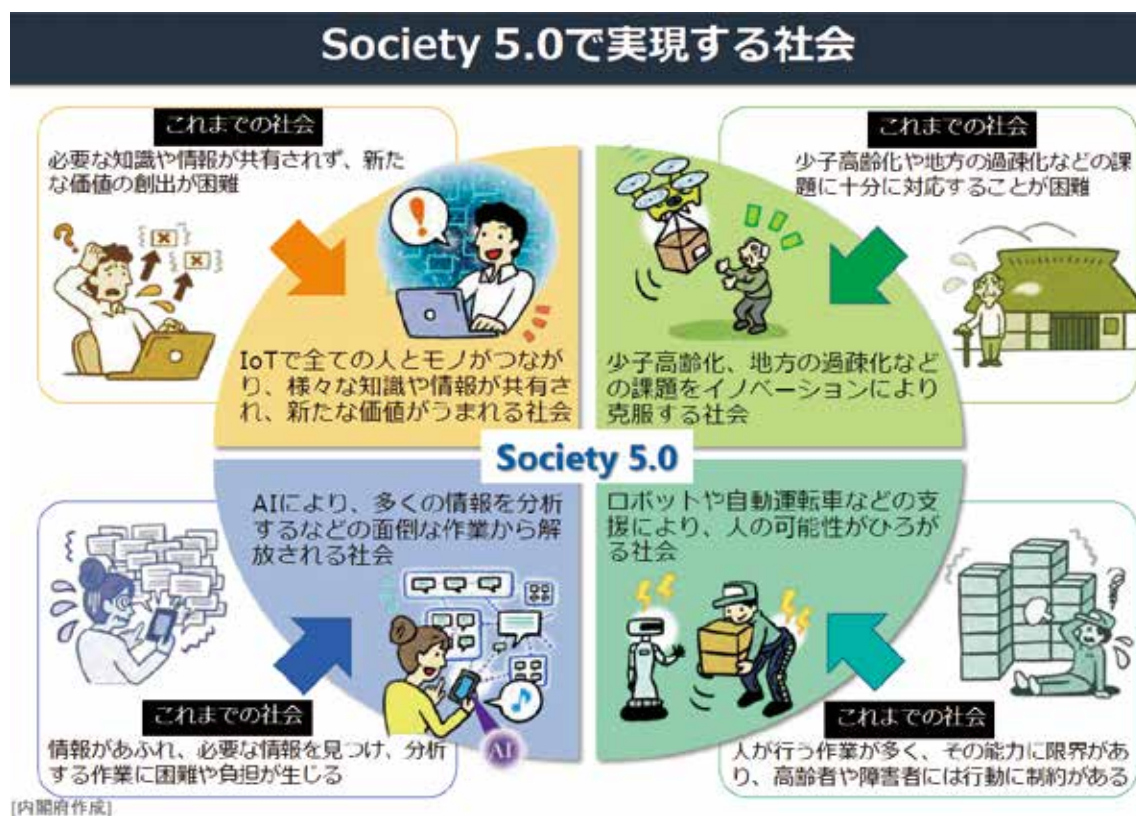
第3節 デジタル化に関する社会の動向

1 デジタル化した社会と Society 5.0

平成の30年間は、ICTサービスが大きな発展と普及を遂げた時代でした。特に、インターネットと携帯電話の発展・普及は、社会・経済に大きな変化をもたらしました。

これらのデジタル基盤整備及びデジタル技術活用を通して、サイバー空間¹¹と現実世界が高度に融合する時代が始まろうとしています。このような時代を「Society 5.0」と呼び、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）の次に到来する社会とされています。

デジタル社会の進化の先にある Society 5.0 が実現し、その真価を発揮することにより、私たちは、諸課題が解決された豊かな社会を迎えることが出来るとともに、国連が掲げる SDGs（Sustainable Development Goals：持続可能な開発目標）にも貢献することが期待されています。



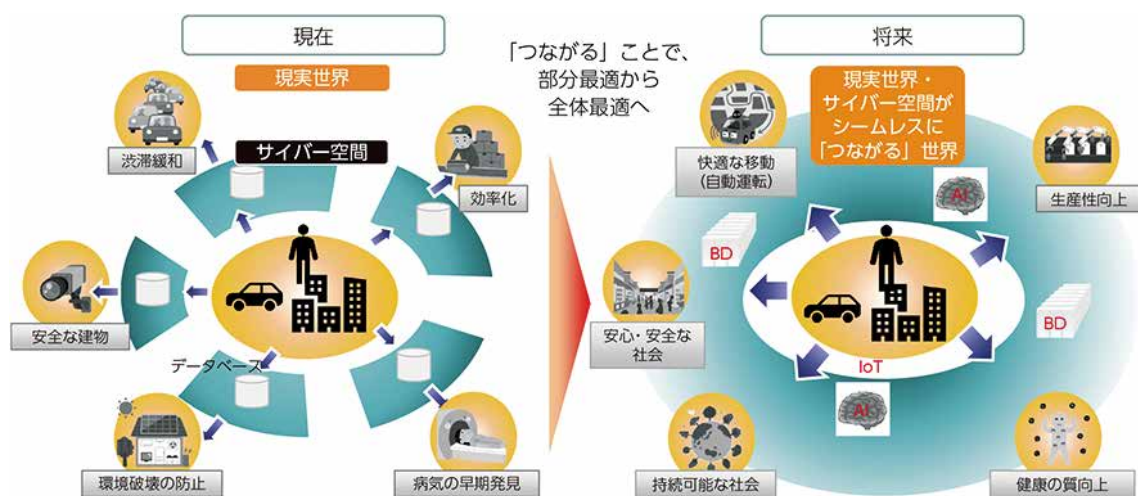
図：Society 5.0 で実現する社会
（「Society 5.0 「科学技術イノベーションが拓く新たな社会」説明資料」（内閣府）より）

¹¹ サイバー空間：主にコンピューターやネットワークによって構築された仮想的な空間。

2 デジタル・トランスフォーメーション (DX) とスマート自治体

IoT や AI の進化によって、「ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるデジタル・トランスフォーメーション (Digital Transformation : DX)」が加速すると期待されています。

デジタル・トランスフォーメーション (DX) とは、デジタル化による業務の変容のことをいい、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネス・モデルを創出又は柔軟に改変することを行います。



図：デジタル・トランスフォーメーション
 （「我が国の ICT の現状に関する調査研究」（情報通信総合研究所）より）

デジタル化の進展と、急激な少子高齢化に伴う人口減少に対応するため、2040 年頃における地方自治体のあり方から逆算して解決策に取り組むことが必要とされており、そのためには、自治体 DX に取り組み、スマート自治体へ転換することが必要とされています。¹²

¹² 「自治体戦略 2040 構想研究会」報告（総務省）：多様な自治体行政の展開により、レジリエンス（社会構造の変化への強靱性）を向上させる観点から、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て、2017 年（平成 29 年）10 月より開催された総務大臣主催の研究会。

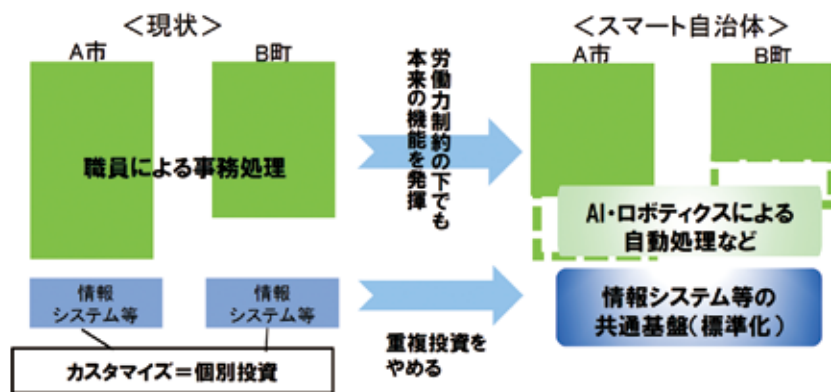
スマート自治体への転換

<破壊的技術（AI・ロボティクス等）を使いこなすスマート自治体へ>

- 経営資源が大きく制約されることを前提に、**従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮**できる仕組みが必要。
- 全ての自治体で、**AI・ロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスによって自動処理**するスマート自治体へ転換する必要。

<自治体行政の標準化・共通化>

- **標準化された共通基盤**を用いた効率的なサービス提供体制へ。
 - 自治体ごとの情報システムへの**重複投資をやめる枠組み**が必要。円滑に統合できるように、**期限を区切って標準化・共通化を実施**する必要。
- ⇒ 自治体の**情報システムや申請様式の標準化・共通化**を実効的に進めるためには、**新たな法律**が必要となるのではないか。



図：スマート自治体への転換（「自治体戦略 2040 構想研究会」報告（総務省）¹² より）

3 新型コロナウイルス感染症対策とデジタル化

これまでも、デジタル化に向けた取り組みは官民挙げて推進され、ICT は、社会経済活動の世界化が進む状況において、経済の発展はもとより、生産性向上や日常生活に大きな役割を果たしてきました。

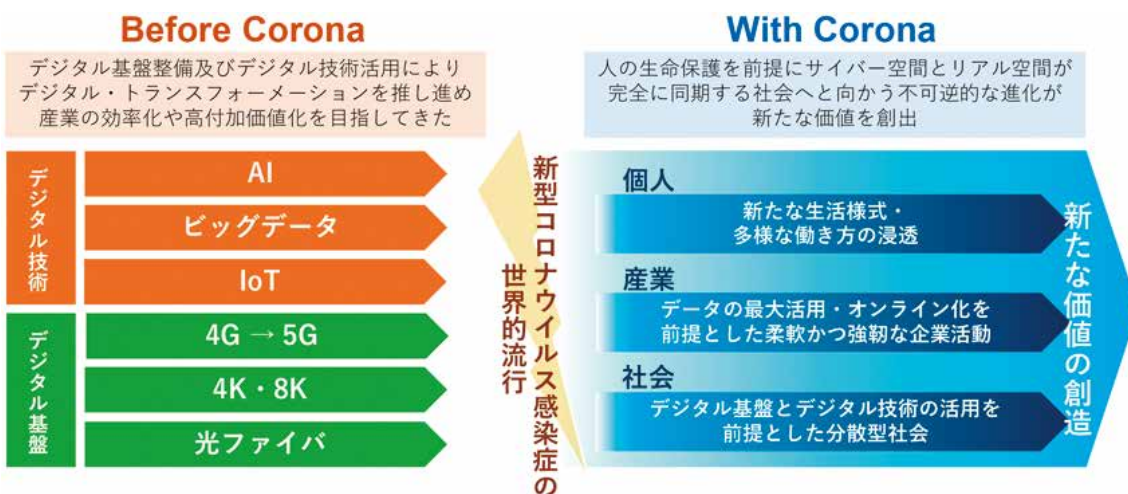
しかしながら、新型コロナウイルス感染症が世界的に拡大し、その対応が長期化する状況において、我が国のデジタル化の取り組みが途上にあったことを際立って認識させました。

新型コロナウイルス感染症の流行を契機として、ICT は、国民生活や経済活動の維持に必要不可欠な技術となりつつあります。

リモートワークや Web 会議が普及するなど、これまでデジタル化が進まなかった領域にもデジタル化の波が押し寄せています。

新型コロナウイルス感染症の流行により、世界は、新たな社会・経済へと不可逆的な進化を遂げつつあり、その進化は、およそ 10 年程度の社会・経済の変革を一瞬にして成し遂げたとも言われています。

デジタル化・リモート化を最大限に活用することにより、個人、産業、社会といったあらゆるレベルにおいて変革が生まれ、新たな価値の創造へとつながっていくことが想定されます。



図：Before コロナから With コロナへ（「令和 2 年 情報通信白書」（総務省）より）

4 移動通信システムと 5G

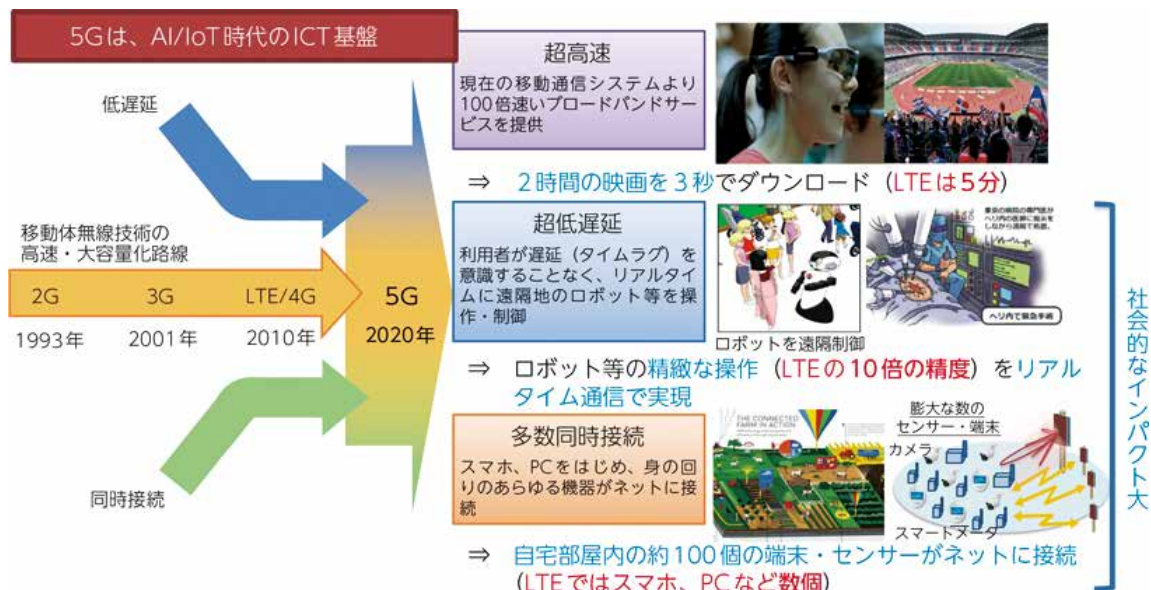
我が国における移動通信システムは、1979 年（昭和 54 年）に第 1 世代となるサービスが開始されて以降、約 10 年周期で世代交代が行われています。

これらの世代交代に伴い、移動通信システムの性能が改善した結果、通信品質の向上、通信の高速大容量化、サービスの多機能化などの点において、利用者の利便性は飛躍的に向上しました。

また、2020 年（令和 2 年）には、新たな世代となる 5G（第 5 世代移動通信システム）が開始されました。

5G（第 5 世代移動通信システム）は、これまでの移動体無線技術の進化の延長線上にある超高速通信だけでなく、超低遅延通信及び多数同時接続といった新たな機能を持つ次世代の移動通信システムです。

これまでの人と人がコミュニケーションを行うことを想定したツールとしてだけでなく、身の回りのあらゆるモノがネットワークにつながる IoT 時代の ICT 基盤として期待されています。

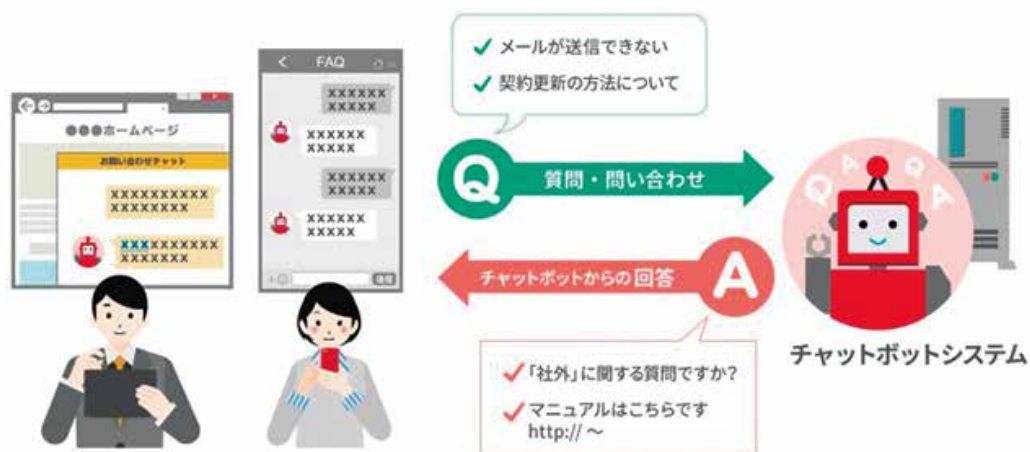


図：IoT時代のICT基盤である5G（「令和2年 情報通信白書」(総務省)より）

5 AI・RPAとIoT

AI(Artificial Intelligence)は、一般的に人工知能と訳されます。たくさんの事例を元にディープラーニング¹³をすることで、人間の持つ推測や予測などを高精度で再現することが特徴です。

AIの研究は、1950年代から続いています。その過程では、流行期と冬の時代が交互に訪れてきたとされています。近年では、「ビッグデータ」と呼ばれる大量のデータを用いることで、AI自身が知識を獲得する機械学習が実用化され、次いで、知識を定義する要素をAIが自ら習得するディープラーニングが登場したことから、再び脚光を浴びています。



図：AIを活用したサービスの例：問い合わせ・回答チャットボット
(株式会社NTTドコモ「ドコモ法人のお客さま ドコモAIエージェントAPI®」より)

¹³ ディープラーニング：深層学習や特徴表現学習とも呼ばれ、人間が自然に行う計算や処理などをコンピュータに学習させる機械学習の手法のひとつ。

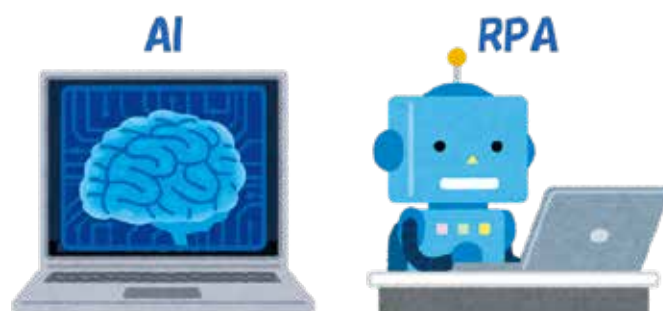
	人工知能の置かれた状況	主な技術等	人工知能に関する出来事
1950年代			チューリングテストの提唱（1950年）
1960年代	第一次人工知能ブーム (探索と推論)	- 探索、推論 - 自然言語処理 - ニューラルネットワーク - 遺伝的アルゴリズム	ダートマス会議にて「人工知能」という言葉が登場（1956年） ニューラルネットワークのパーセプトロン開発（1958年） 人工対話システムELIZA開発（1964年）
1970年代	冬の時代	エキスパートシステム	初のエキスパートシステムMYCIN開発（1972年） MYCINの知識表現と推論を一般化したEMYCIN開発（1979年）
1980年代	第二次人工知能ブーム (知識表現)	- 知識ベース - 音声認識	第五世代コンピュータプロジェクト（1982～92年） 知識記述のサイクプロジェクト開始（1984年） 誤差逆伝播法の発表（1986年）
1990年代	冬の時代	- データマイニング - オントロジー - 統計的自然言語処理	
2000年代	第三次人工知能ブーム (機械学習)	ディープラーニング	ディープラーニングの提唱（2006年）
2010年代			ディープラーニング技術を画像認識コンテストに適用（2012年）

図：AIの歴史（ICTの進化が雇用と働き方に及ぼす影響に関する調査研究」（総務省）より）

RPA（Robotics Process Automation）は、これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するものです。

具体的には、ユーザー・インターフェース¹⁴上の操作を認識する技術とワークフロー実行を組み合わせ、表計算ソフトやメールソフト、ERP（基幹業務システム）など複数のアプリケーションを使用する業務プロセスを自動化します。

RPAは、業務の粒度や優先順位、コストが投資に見合わないなどの観点からシステム化が見送られてきた手作業の業務プロセスを、作業の品質を落とさず、比較的低コストかつ短期間で導入できるという特徴があります。そのため、従来よりも少ない人数で生産力を高めるための手段として、注目を集めています。



¹⁴ ユーザー・インターフェース：利用者とコンピュータやサービスとの接点全般を指す。コンピュータを扱うときに利用者が情報を受け取ったり入力したりするための仕組み。

IoTとは、Internet of Things の略で、一般的にはモノのインターネットとも言われます。

モノに搭載されたセンサーやカメラ、無線通信から、モノの状態や動きを感知したり、データを取得したりすることで、遠隔からも認識や計測、制御などが可能となります。

モノがインターネットに接続されることによって、埋もれていたデータを管理したり、分析を行って質の高いサービスが生まれる可能性が高まることが期待されています。

地方でも都会と同じように
働く環境や質の高い教育サービスが実現



災害時の迅速な避難行動や
適切な健康管理で安心・安全が実現



ニーズにマッチした生産と域外販売の拡大で、
地域産業が活性化



訪日外国人や旅行者が各地域に訪れ、
賑わい豊かな地域が実現



図：IoT 実装による地域の将来像（「地域 IoT 実装推進ロードマップについて」（総務省）より）

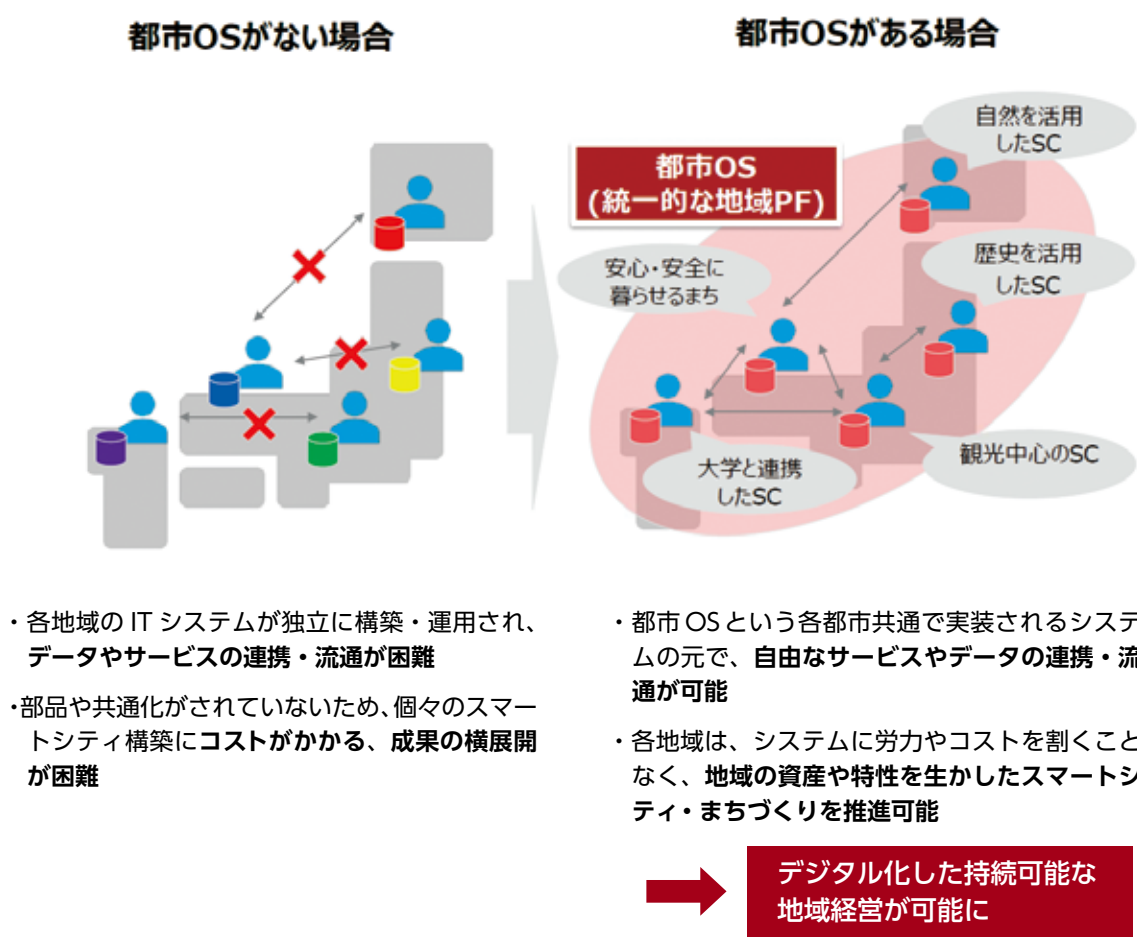
これらの新しいデジタル技術により蓄積されたデータをまちづくりに活かすため、「スマートシティ」の実現に向けた取り組みが行われています。

この「スマートシティ」の実現に向けて、サービスの横展開や分野横断型のデータ利活用などが求められ、それらを実現するための基盤として「都市 OS」が求められています。

「都市 OS」は、データ連携基盤とも呼ばれ、都市に存在する膨大なデータを蓄積・分析するとともに、他の自治体や企業、研究機関などと連携するためのプラットフォームのことです。

コンピュータにおける OS¹⁵が、さまざまなソフトウェアやプログラムを動作させるために必要なのと同じように、都市 OS は、さまざまな都市や分野で、データやサービスを利活用するために不可欠な基盤とされています。

都市OSの役割・意義



図：都市 OS の特徴（「スマートシティリファレンスアーキテクチャ ホワイトペーパー」（内閣府）より）

¹⁵ OS：Operating System の略で、システム全体を管理し、さまざまなアプリケーションソフトを動かすための最も基本的なソフトウェアのこと。

6 シビックテック

シビックテックとは、IT を活用して地域課題を解決するコミュニティ活動等の取り組みのことを言います。

近年、全国各地の情報化推進計画や官民データ活用推進計画の中で触れられるようになり、地域の特性に応じて様々な取り組みを進める例が徐々に増えています。

その背景としては、行政のオープンデータ公開が進む状況において、シビックテック等の活動が、様々なスマホアプリを作成したり、地域課題を考えるワークショップを共同で開催したり、これらの取り組みを全国的に共有するコンテストイベントが行われてきたことがあります。

その結果、Code for XX と呼ばれる地域やテーマによって集まったコミュニティは、全国で80以上に上ります。

こうした経緯や活動から、今回の新型コロナウイルスの感染拡大にあっては、東京都における新型コロナウイルス感染症対策サイトが、行政とシビックテックが連携して、使いやすいWeb サイトが開設されました。

また、京都府内においても、シビックテックに関連して、様々な活動が行われています。

・ Code for XX 活動

Code for Kyoto（京都市）、Code for 山城（山城地域）、Code for Fukuchiyama（福知山市）が、それぞれの地域で活動しています。

・ Wikipedia タウンやマッピングパーティ

オープンデータの百科事典や地図と呼ばれるこれらのデータを、まち歩きをしながら収集し、府立図書館をはじめとする、地域情報を蓄積している公的施設や職員と連携して、情報を整理・記録する活動が府内各地で実践されています。

その他、デジタルアーカイブや以下のような近接する様々な領域の活動などが行われています。

・ みんなで翻刻

オンラインで地震史料の翻刻を、京都大学古地震研究会を中心に開発・運用する市民参加型プロジェクトです。

・ KYOTO オープンサイエンス勉強会

学術系のクラウドファンディング¹⁶やクラウドソーシング¹⁷など「オープンサイエンス」と呼ばれるインターネットを活用した市民参加型の活動の情報発信を盛んに行っています。

本市においても、亀岡の魅力が伝わる写真データを投稿できるサイト「かめコレ - かめおか画像オープンデータコレクション」を公式ホームページで公開しています。

このサイトは、本市が実施した市民参加型まち歩きオープンデータイベントに参加いただいた方々の写真をはじめ、市民から提供のあった写真をオープンデータとして、広く活用してもらう取り組みとして公開しています。



図：市民参加型まち歩きオープンデータイベント

¹⁶ クラウドファンディング：インターネットを介して不特定多数の人々から少額ずつ資金を調達すること。

¹⁷ クラウドソーシング：インターネットを活用して不特定多数の人に業務を委託すること。

1 市民ニーズの把握

市民の情報化の現状を的確に捉えるために、情報通信サービスやインターネットの利用状況、情報化施策等を調査することにより、計画策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、郵送及び Web によるアンケート調査を実施しました。アンケートの内容を抜粋して記載します。

対象者： 亀岡市民（住民基本台帳から無作為に抽出）

対象年齢： 18 歳以上

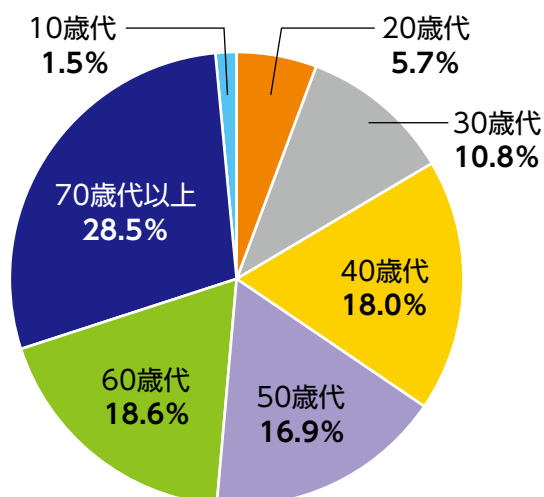
調査期間： 令和 2 年 9 月 7 日（月）～ 9 月 30 日（水）

調査対象数： 1,000 通発送（郵送による配布・回収）及び Web による回答

回答数： 郵送 406 名、Web による回答 122 名（合計 528 名）

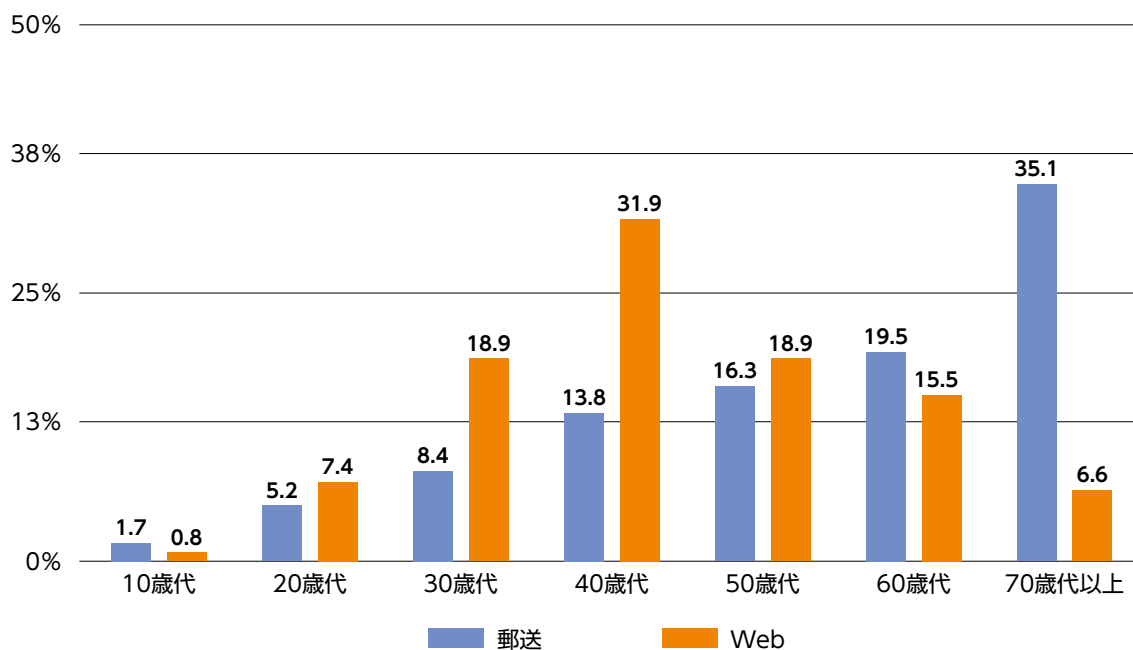
（1）回答者の年齢

アンケートの回答者は、60 歳代、70 歳代の割合が合わせて 47.1%と高く、次に 40 歳代の割合が高くなっています。



図：回答者の年齢（回答者：528 名）

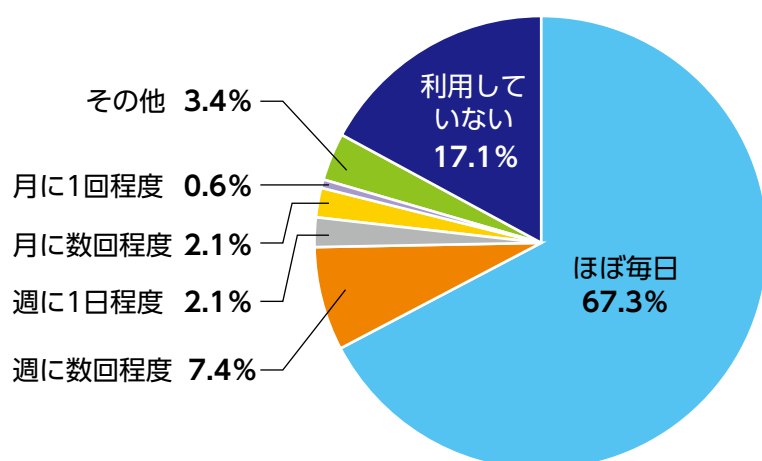
なお、郵送では、70 歳代以上の割合が高く、Web では、40 歳代の割合が高くなっています。



図：回答方法別回答者の年齢（郵送回答者：406 名、Web 回答者：122 名）

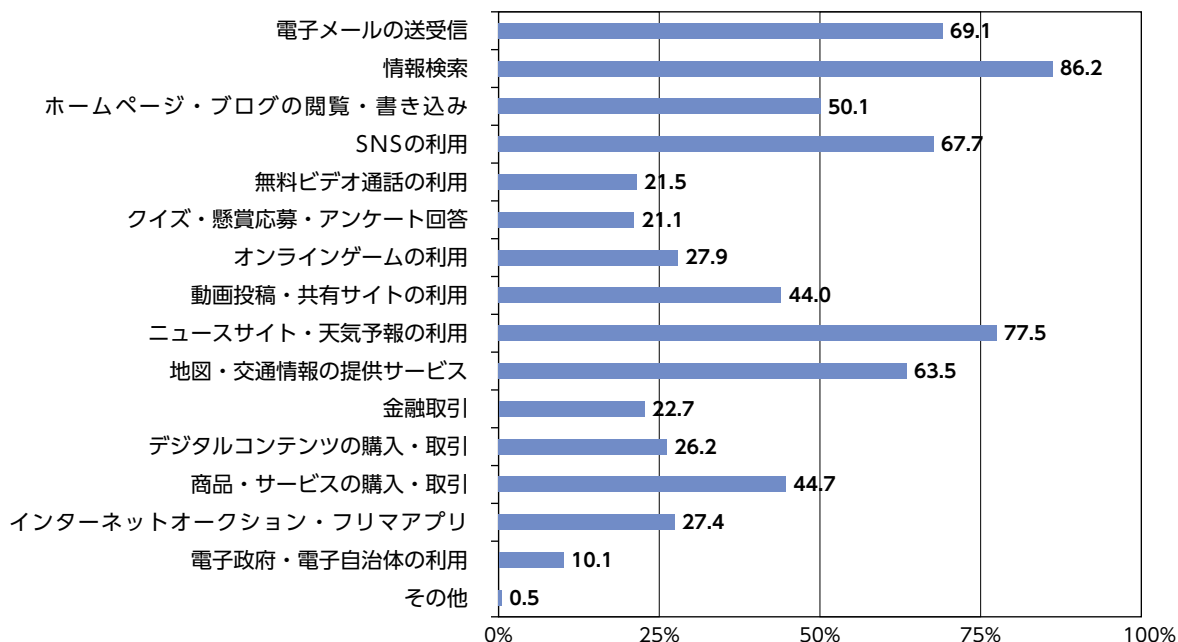
（2）インターネットの利用状況

家庭にてインターネットを「ほぼ毎日」利用している人が 67.3% に上る一方、「利用していない」人も 17.1% 存在しています。



図：インターネットの利用頻度（回答者：525 名）

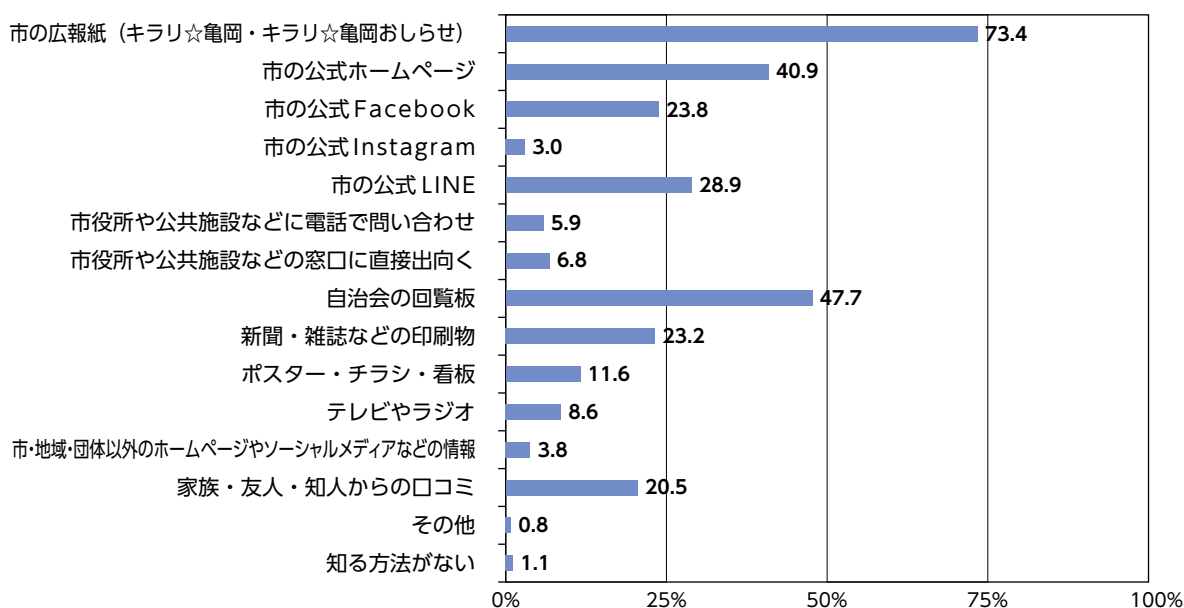
インターネットを利用している人に利用目的を尋ねたところ、「情報検索」「ニュースサイト・天気予報の利用」「電子メールの送受信」「SNSの利用」「地図・交通情報の提供サービス」が上位となっています。



図：インターネットの利用目的（回答者：427名）

（3）情報の入手手段

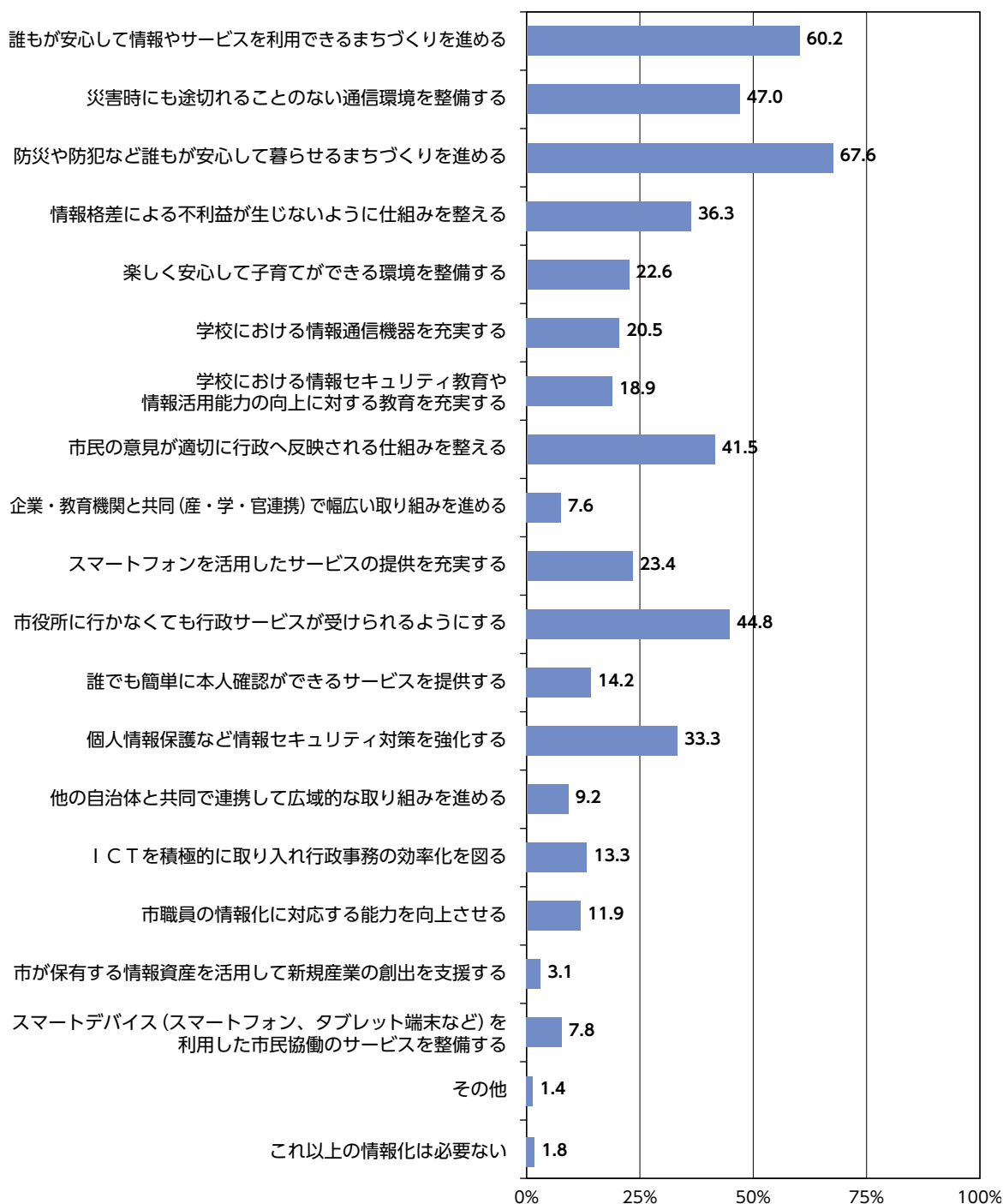
本市が発信する情報の入手手段については、「市の広報紙」が最も多く、「自治会の回覧板」が続いています。それ以降は、「市の公式ホームページ」「市の公式LINE」「市の公式Facebook」が20%以上で続いています。



図：市が発信する情報の入手手段（回答者：474名）

（４）情報化を推進する上で大切なこと

本市が情報化を推進する上で大切なことを５つまで選択してもらったところ、「防災や防犯など誰もが安心して暮らせるまちづくりを進める」が最も多く、「誰もが安心して情報やサービスを利用できるまちづくりを進める」「災害時にも途切れることのない通信環境を整備する」「市役所に行かなくても行政サービスが受けられるようにする」が続いています



図：市が情報化を推進する上で大切なこと（回答者：513名）

2 SWOT 分析、課題構造分析による現状把握

本市における情報化の推進に向けて現状や課題を把握するため、職員の参加によるワーキング会議にて SWOT 分析及び課題構造分析を行いました。

SWOT 分析は、マーケティング戦略や企業戦略立案で多く利用されている分析手法の一つであり、強み（Strength）、弱み（Weakness）、機会（Opportunity）、脅威（Threat）の頭文字を取ったものです。

「内部環境」として、自身に起因する要因を分析し、強み（S）、弱み（W）として導き出します。

また、「外部環境」として、自身の努力で変えられない要因を分析し、機会（O）、脅威（T）として導き出します。

その上で、「どのように強みを活かすか」、「どのように弱みを克服するか」、「どのように機会を利用するか」、「どのように脅威を取り除くか、又は脅威から身を守るか」といった4つの要素をそれぞれクロスさせて分析します。

課題構造分析では、ある課題に対して、克服するための手段を洗い出し、それらを課題解決のための「目的」と「手段」に構造化して分析する手法です。

最終目的を達成するための手段が段階的に整理され、課題解決の道筋や優先順位が明確になります。

なお、ワーキング会議では、「現場」「窓口」「内部」の3つの視点から分析を行いました。

領域	対象の特徴	SWOT 分析結果（抜粋）	課題構造分析結果（要約）
内部	窓口以外の業務を執行する上での業務環境や課題	【強み】ベテランによる確実な業務運用、市民との協働ができている 【弱み】ベテランへの依存度が高く、業務知識の引継ぎが弱い 【機会】デジタル化により、24時間の受付が可能になる 【脅威】デジタル技術の導入には、財源が必要	新たな ICT 環境を活用したスマート自治体の実現を図るため、紙文化からの脱却を起点に、業務システムの改革と改善を一気に進め、そのための体制も整備する。 結果として、市民サービスの向上や、働き方改革が実現するとともに、セキュリティも向上する。

現場	業務主管課が既存の情報化施策を遂行する上での一般的な業務環境や課題	【強み】 人、観光、教育、情報発信、都市計画の着実な実行力 【弱み】 あきっぱさ、老朽化、過疎化、法令の制約などの弱み 【機会】 新たな ICT を活用することで、弱みを解決 【脅威】 職員の能力にばらつき、日常業務への負荷	新たな ICT を実現するために、まずは効率化で、現在高負荷の業務を楽にこなせることを目指す。特にデジタル化、セキュリティ、環境整備、長期対応などの視点で項目化し、既存計画の補強を行う。 その結果、問い合わせ、会議や議会、研修、在宅ワークなどのリモート化のめどが立ち、これらを地域医療、教育、保育、電子申請、閲覧サービス、観光等に反映されていくことを目指す。
窓口	市民と接する窓口業務を遂行する上での業務環境や課題	【強み】 場所のよさ、職員間のサポートによる待たせない接客 【弱み】 開庁時間が短い、施設の老朽化 【機会】 電子申請で来庁不要になり、業務効率も高まる 【脅威】 職員の能力では対応できない、セキュリティリスク	スマート自治体の実現を行動指針とし、情報収集の上、理解を図る、同時に職員意識の向上策も実施する。現状における窓口課題の整理と、コロナ禍におけるリモート化を検討し、これらを進めるための組織体制を整備、遂行上の課題に対応する。 最終的には、住民は自分の申請すべき手続きがわかりやすくなり、デジタル化によって書かなくても申請することで大きなメリットが生まれる。

第1節 基本方針

本計画における情報化の基本的な考えについては、上位の「総合計画」をはじめ、国・府の情報政策の動向及び本市における情報化の現状とニーズを踏まえ、次の基本理念を掲げます。

基本理念

デジタル社会にふさわしい市民サービスをデザインするために

この基本理念のもと、本市の情報化の目指すべき方向性として、基本方針を次のとおり設定します。

基本方針

- 5G（第5世代移動通信システム）や、AI（人工知能）などの新たなICT（情報通信技術）を積極的に取り入れ、市民サービスや行政事務を、デジタル社会にふさわしいサービスにデザインするため、デジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進します。
- 官民データ活用推進基本法 第9条第3項※の規定に基づき、亀岡市官民データ活用推進計画としても位置づけ、産学官民の参加・協働による地域課題の解決や高度なICT（情報通信技術）の有効活用により、誰もが快適に情報やサービスを利用できるまちづくりを推進します。

※市町村は、官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村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（市町村官民データ活用推進計画）を定めるよう努めるものとする。



1 くらしを良くするスマート窓口の実現

窓口における手続きのデジタル化を推進し、市民にとって利便性の高い「スマート窓口」の実現を目指します。

(1) デジタル化・電子化の拡大

- ・マイナンバーカードの利用拡大
- ・デジタル窓口の推進
- ・問い合わせ窓口の自動応答の推進
- ・キャッシュレスサービスの推進
- ・公共施設の電子予約サービスの充実

2 グローバルに発信する産業・観光・コミュニケーション

ICT を有効活用して、国内外に向けて情報発信を積極的に行い、本市の産業の活性化やにぎわい創出に努めます。

(1) 情報発信サービスの向上

- ・オープンデータの提供と利活用の推進
- ・ホームページやソーシャルメディアを有効活用した情報コンテンツの拡充
- ・在住外国人への多言語対応の推進
- ・最新の ICT を有効活用した観光情報の発信

(2) 新たなにぎわいづくりの創出

- ・来訪観光客への多言語対応の推進

3 DX 時代に向けた行政業務システム改革

本市におけるデジタル・ガバメントの実現に向けて、業務システムのデジタル化を推進します。

(1) 行政運営の効率化

- ・電子決裁の拡大
- ・働き方改革の推進
- ・業務の自動化の推進
- ・最新の ICT を有効活用した業務効率化の推進

(2) デジタル化・オンライン環境の整備

- ・スマート議会の実現

(3) 庁内業務システムの効率的・効果的な運用

- ・情報セキュリティの強化
- ・情報システム運用の強化

(4) 情報リテラシーの向上

- ・職員の ICT リテラシーの向上

4 地域に密着した防災・減災

ICT を有効活用して、近年多発する自然災害や感染症拡大への対応を推進します。

(1) 安全・安心なまちづくり

- ・防災発信力の強化
- ・防災コミュニケーション手段の強靱化
- ・行政ネットワーク（専用線網）の強靱化

5 未来に向けた農林水産業

本市の伝統産業である農林水産業のデジタル化を推進します。

(1) ICT を有効活用した亀岡京野菜の生産性向上

・ AI・遠隔地操作による生産者サポート

(2) 亀岡京野菜生産地の認知度向上

・ 亀岡京野菜生産地のアピール

6 豊かな学びと文化を育むまちづくり

教育・文化分野のデジタル化を推進します。

(1) 学びの環境づくり

・ 学校情報化の推進

・ 図書館サービスの充実

(2) 文化を育むまちづくり

・ 文化資料館サービスのDX推進

7 快適な生活を支えるまちづくり

デジタル化の実現に向けたまちづくりを推進します。

(1) 交通環境の向上

・ 誰もが安全で利用しやすい道づくり

8 子育てしたい住みたいまちづくり

ICT を有効活用して、子育て支援を推進します。

(1) 子育てしたいまちづくり

・ 子育てに関する情報の提供と相談体制の充実

9 ICT で変わる医療・健康

医療・健康分野のデジタル化を推進します。

(1) ICT を有効活用した医療の高度化

・ AI・遠隔地医療導入のための事業検討

(2) ICT を有効活用した健康増進

・ 健康分野における情報化の推進

※下線の取り組みは、官民データ活用推進基本法に掲げる個別施策の5つの柱に該当する事業

第1節 くらしを良くするスマート窓口の実現

1 デジタル化・電子化の拡大

(1) マイナンバーカードの利用拡大

交付体制の強化により、マイナンバーカード交付率の向上を図る。

(2) デジタル窓口の推進

市民が何かの申請をする際に、自らがたくさんの調べ物をし、何度も市役所へ足を運ぶ手間を極力無くするため、スマート窓口に取り組む。

(3) 問合せ窓口の自動応答の推進

AIを有効活用したチャットボットサービス¹⁸を実施する。

(4) キャッシュレスサービスの推進

窓口での「住民票記載事項証明書」「税務証明書」等の発行手数料や、上下水道料金のキャッシュレスサービス¹⁹を推進する。

(5) 公共施設の電子予約サービスの充実

スポーツ施設などの公共施設について、「予約・キャンセル」、「支払い・払い戻し」を、すべて窓口に来ることなく、インターネットのみで完了できるシステムの整備により、電子予約サービスの充実を図る。

¹⁸ AIを有効活用したチャットボットサービス：チャット（会話）をロボットが代行してくれるプログラムのこと。会話情報をデータベースに蓄積させておき、ユーザーからの問い合わせに自動で返答する。

¹⁹ キャッシュレスサービス：クレジットカードや電子マネー、口座振替などを利用して、紙幣・硬貨などの現金を使わずに支払い・受け取りを行う決済方法のこと。

第2節 グローバルに発信する産業・観光・コミュニケーション

1 情報発信サービスの向上

(1) オープンデータの提供と利活用の推進

関係機関とのオープンデータ共創プロジェクトにより、産学官民連携のオープンデータ利活用を図るとともに、オープンデータ提供などに関する自治体間での連携を推進する。

(2) ホームページやソーシャルメディアを有効活用した情報コンテンツの拡充

ホームページ、各種 SNS、アプリサービス等を有効活用し、積極的で効果的な市政情報を発信する。

(3) 在住外国人への多言語対応の推進

通訳・翻訳アプリサービス等を有効活用した多言語での窓口対応を行う。

所管課とも連携しながら、英語・やさしい日本語などを用いて、ホームページや各種 SNS 等を活用した、在住外国人向けの情報発信を推進する。

(4) 最新の ICT を有効活用した観光情報の発信

各種 SNS、Web 広告等を有効活用し、積極的で効果的な観光情報を発信する。

GPS²⁰等の位置情報データ等を効果的に利用した観光サービスを立案する。

2 新たなにぎわいづくりの創出

(1) 来訪観光客への多言語対応の推進

森の京都 DMO 等と連携しながら、各種 SNS 等の多言語対応を実施し、SNS 等で投稿された観光情報（観光 SNS データ）の有効活用を図る。

第3節 DX 時代に向けた行政業務システム改革

1 行政運営の効率化

(1) 電子決裁の拡大

電子決裁の拡充により、業務のデジタル化やペーパーレス化を推進する。

²⁰ GPS：“Global Positioning System”の略で、日本語では、「全地球測位システム」といい、地球上の現在位置を人工衛星からの電波で測り知る装置。複数の人工衛星を利用して、自分が地球上のどこにいるのかを正確に割り出すことができる。

(2) 働き方改革の推進

With コロナ時代の新たなワークスタイルの変化に対応したテレワーク²¹の取り組みを推進する。

(3) 業務の自動化の推進

RPA や AI-OCR²² を有効活用した自動化を推進するとともに、情報システムの最適化やデータの共有化等により、行政事務の効率化を図る。

正確かつ迅速に行政サービスが実施できるように ICT を効果的に活用する。

(4) 最新の ICT を有効活用した業務効率化の推進

効率的・効果的な行政運営の推進にあたって、デジタル技術を有効活用した情報システムの集約化や最適化を図るため、デジタル化による新たなリスクや、情報格差にも配慮しながら、最新の ICT やサービスの調査・研究を実施する。

2 デジタル化・オンライン環境の整備

(1) スマート議会の実現

タブレット端末を有効活用し、議会配付資料のペーパーレス化や緊急時の WEB 会議を実施する。

3 庁内業務システムの効率的・効果的な運用

(1) 情報セキュリティの強化

多様化するサイバーセキュリティ攻撃（標的型メール攻撃²³等）に対して、物理的な対策について調査・検討を行い、効果的な対応を実施する。

(2) 情報システム運用の強化

業務所管課による個別の情報システム整備について、情報所管課の ICT に関する総合調整機能を高め、情報システムの最適化を推進する。

²¹ 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のこと。

²² AI-OCR：AI（人工知能）技術を取り入れた、画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能（OCR）のこと。AI 技術を組み込むことで、読み取り精度を従来の OCR よりも大きく向上させている。

²³ 標的型メール攻撃：電子メールを用いて、ターゲットを特定の組織やユーザー層に絞って行うサイバー攻撃。

4 情報リテラシーの向上

(1) 職員の ICT リテラシーの向上

BI ツール²⁴などの最新の ICT の利用方法を学び、行政におけるテクノロジー活用を推進するとともに、データ利活用による EBPM (Evidence Based Policy Making) を推進する。

第4節 地域に密着した防災・減災

1 安全・安心なまちづくり

(1) 防災発信力の強化

災害時に必要な情報を瞬時に配信する防災行政無線システムの効果的な運用を実施する。

(2) 防災コミュニケーション手段の強靱化

災害時に双方向の情報がやりとりできるようなコミュニケーションの仕組みを強化する。

非常時に備えた防災情報の見える化を図る。

(3) 行政ネットワーク（専用線網）の強靱化

高度なセキュリティを確保しながら、災害に強いネットワーク（専用線網）の整備を推進する。

第5節 未来に向けた農林水産業

1 ICT を有効活用した亀岡京野菜の生産性向上

(1) AI・遠隔地操作による生産者サポート

AI による生産管理の高度化、リモート操作による農機具の有効活用を推進する。

2 亀岡京野菜生産地の認知度向上

(1) 亀岡京野菜生産地のアピール

健康や品質志向の高まりを受け、動画共有サービス、各種 SNS、オンラインイベントなどの ICT を有効活用して、亀岡京野菜生産地の認知度を向上する。

²⁴ BI ツール：BI を助けるシステムを総称したもの。BI とは、ビジネス・インテリジェンス (Business Intelligence) の略で、企業が日々蓄積されていく膨大なデータを分析し、その分析結果を経営意思決定に活用すること。

第6節 豊かな学びと文化を育むまちづくり

1 学びの環境づくり

(1) 学校情報化の推進

GIGA スクール構想²⁵の実現や、遠隔・ICT 学習環境など、教育の情報化を進めるとともに、教職員や児童生徒が安心して学校で ICT を活用できる環境の整備を進める。

AI やビッグデータ等を学校現場で活用できるように、AI 時代に求められる人材の育成・活用を進める。

(2) 図書館サービスの充実

図書館ホームページの充実により、ネット予約サービスの充実を図る。

2 文化を育むまちづくり

(1) 文化資料館サービスのDX推進

文化資料館に収蔵している図書や歴史資料について、デジタルアーカイブ化（情報データベース化、高精度画像化、スキャンデータ化）や、デジタルコンテンツとしての情報発信を推進する。

文化資料館の展示資料について、AR（拡張現実技術）や VR（仮想現実技術）等の ICT の有効活用や多言語対応などにより、分かりやすい展示解説の充実を図る。

第7節 快適な生活を支えるまちづくり

1 交通環境の向上

(1) 誰もが安全で利用しやすい道づくり

主に市内の広域幹線道路において、災害や道路工事等による通行規制及び通行規制解除時に、各種 SNS 等により、通行情報の発信を行う。

²⁵ GIGA スクール構想：文部科学省による、1人1台端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たち一人一人に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育 ICT 環境を実現するための政策。

第8節 子育てしたい住みたいまちづくり

1 子育てしたいまちづくり

(1) 子育てに関する情報の提供と相談体制の充実

子育て専用アプリ等の導入により、ICT を有効活用して、市内の子育て家庭に、必要な情報を届ける環境を整備する。

AI チャットボットにより、いつでも、どこからでも、問い合わせができる環境や、職員等によるリモート相談など、ICT の有効活用により、時間や場所に左右されない柔軟な子育て支援の実施について検討する。

第9節 ICT で変わる医療・健康

1 ICT を有効活用した医療の高度化

(1) AI・遠隔地医療導入のための事業検討

亀岡市の地理的特性、住民特性に応じた最適な AI や遠隔地医療の導入を検討する。

2 ICT を有効活用した健康増進

(1) 健康分野における情報化の推進

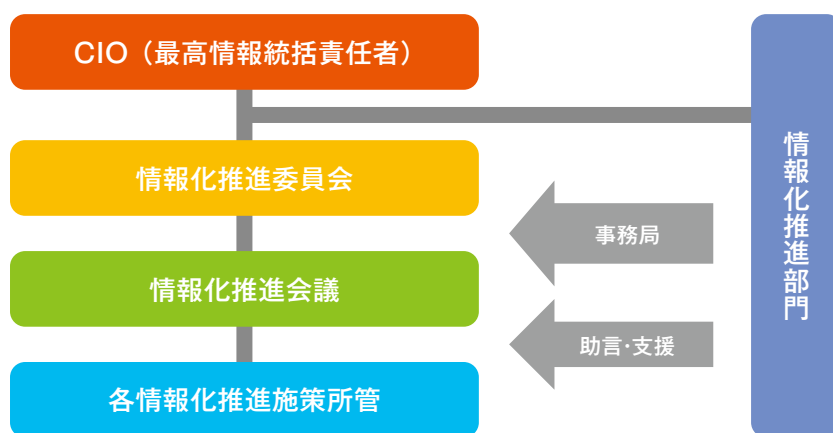
健康情報の発信や電子申請など、ICT を有効活用した健康増進への働きかけを行う。

1 計画の推進体制

情報化推進計画を、総合的かつ着実に実施していくために、組織横断的な情報化推進体制を確立し、全庁的な情報化の推進に向けて取り組みます。

そのために、総務担当課長で構成する「情報化推進会議」を引き続き設置し、各情報化推進施策所管部署との、情報化の推進を調整する機能を持った組織とします。

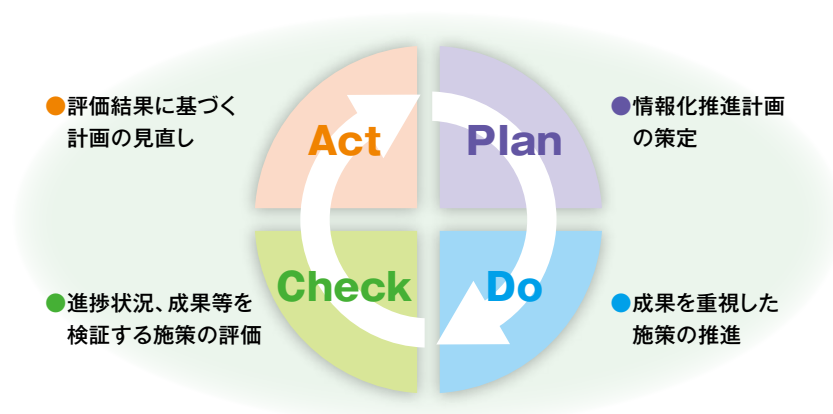
情報化推進に関する具体的な実行体制については、情報化推進部門がイニシアティブをとり、庁内の情報化推進施策をフォローするとともに、職員の ICT スキルの向上を図ります。



図：本計画の推進体制

2 計画の進行管理

計画された事業については、定期的に進捗状況・成果等を把握・評価を行い、必要に応じて、事業の継続や目標設定について見直しを行います。



図：本計画の進行管理

第1節 情報化の推進に関する市民アンケートの集計結果

1 アンケート調査の概要

(1) アンケート調査の概要について

項目	郵送による調査	Web による調査
調査の目的	令和3年度（2021年度）からスタートする「亀岡市情報化推進計画」の策定にあたり、市民等における情報化の現状を的確に把握するために、情報通信サービスやインターネットの利用状況、ICTを有効活用して実現して欲しいサービスなどを調査することにより、計画策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、アンケート調査を実施しました。	
調査時期	令和2年9月7日（月）～9月23日（木）	令和2年9月7日（月）～9月30日（水）
調査対象と調査票発送数	・ 亀岡市全域 ・ 住民基本台帳から令和2年8月1日現在で、満18歳以上の男女を無作為抽出 ・ 1,000通発送（郵送による配布・回収）	亀岡市ホームページ閲覧者（対象者の制限なし）
回答者数	406名（回収率40.6%）	122名
主な設問	・ 情報通信サービスの利用状況について ・ 情報の入手方法、相談・問い合わせ方法などについて ・ 亀岡市が提供する電子サービス及び情報サービスについて ・ ICTを有効活用して実現して欲しいサービスについて ・ 亀岡市への提案や要望等	

・ アンケート結果の集計は、「未回答」「無効」を除く、郵送回答及びWeb回答を合わせた回答数（回答者 n）を分母として、パーセンテージで表示しています。複数回答可の設問についても同様です。

・ パーセンテージは小数第2位を四捨五入した値で示しているため、合計しても100%にならない場合があります。

(2) 郵送による調査の対象者について

住民基本台帳から令和2年8月1日現在で、満18歳以上の男女1,000人を無作為抽出して調査対象者としてしました。

対象人数については、次の考え方にに基づき設定しました。

統計学上の見地から「標本調査」を実施することとします。

母集団数(N)に対して必要な標本数(n)は、一般的に次の考え方で求められます。

$$n = N / ((E/Z)^2 \times (N-1) / (P \times (1-P)) + 1)$$

N：母集団の数

E：最大誤差

Z：信頼係数 0.95 における正規分布の値

P：予想される母平均の比率

(P が 0.5 の時、n は最大になるので、通常は P=0.5 で計算します。)

市の18歳以上の人口が74,505人(令和2年8月1日現在)なので、上記数式にあてはめて計算した場合、次のとおりとなります。

$$74,505 \text{ 人} / ((0.05/1.96)^2 \times (74,505-1) / (0.5 \times (1-0.5)) + 1) = 382 \text{ 人}$$

このことから、必要な標本数は382人となります。市民アンケートの回収率は、その方法によって幅がありますが、一般的には40%～60%の回収率が多いと言われていますので、今回の回収率を40%程度と想定し、1,000人に対してアンケートを実施することとしました。

※アンケート回収票の信頼性

アンケート票数と誤差との関係は、当然ながら、アンケート票数が少ないと誤差は大きく、アンケート票数が多いと誤差は小さくなります。しかし、その関係は一定ではなく、票数が少ないときは票数を少し増やすことにより誤差が大幅に減少しますが、しかしながら、ある一定の数を超えると、票数を大幅に増やしても誤差はほとんど変わらなくなると言われています。

一般的に **5%以下の「標本誤差」は、統計学的に有意**とされており、今回の郵送による調査での**有効回答数が406人**なので、**標本誤差は4.9%**となることから、十分な信頼性があると考えられます。(対象人口74,505人、信頼度95%)

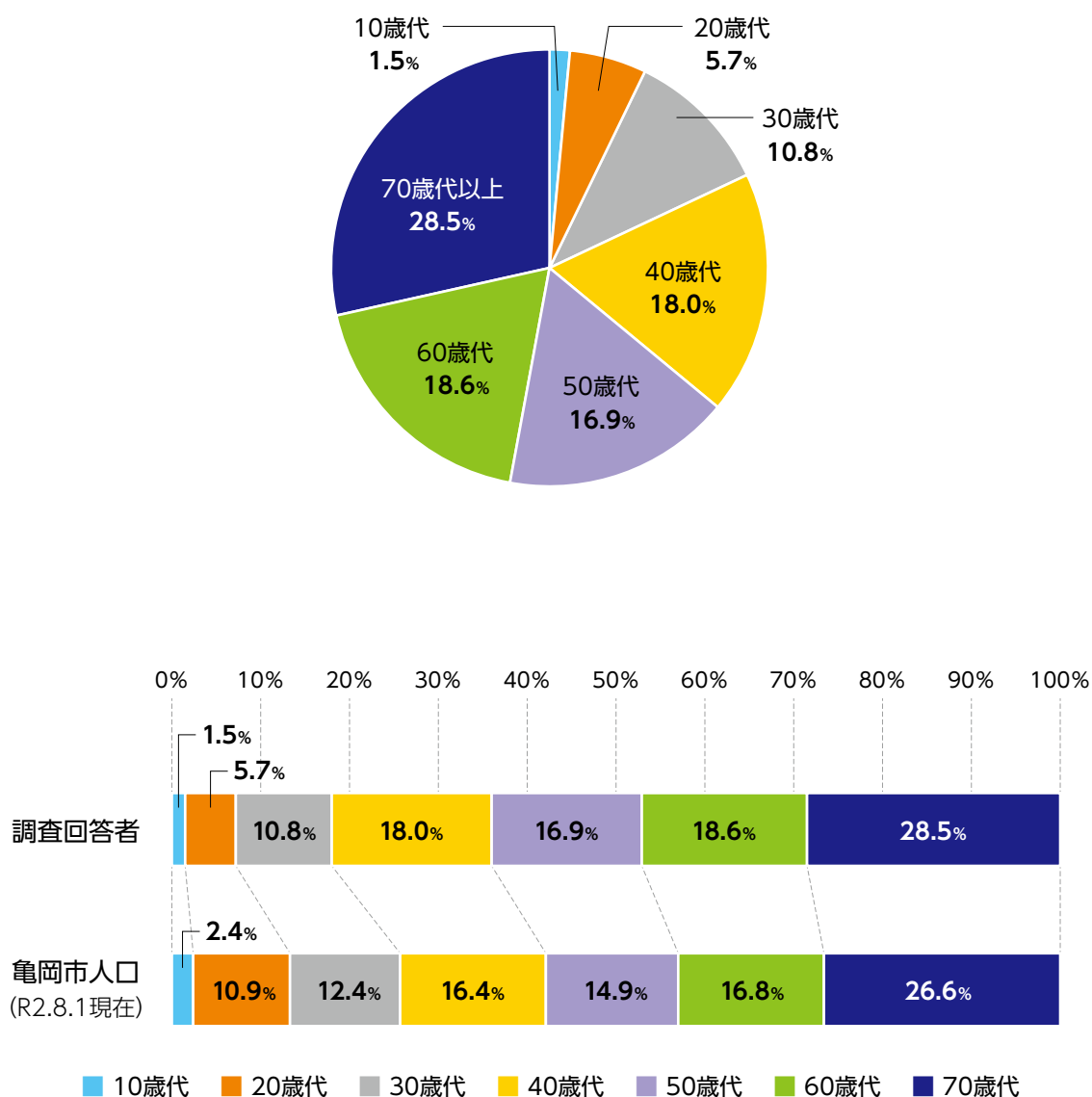
2 アンケート調査の結果

(1) 回答者の属性について

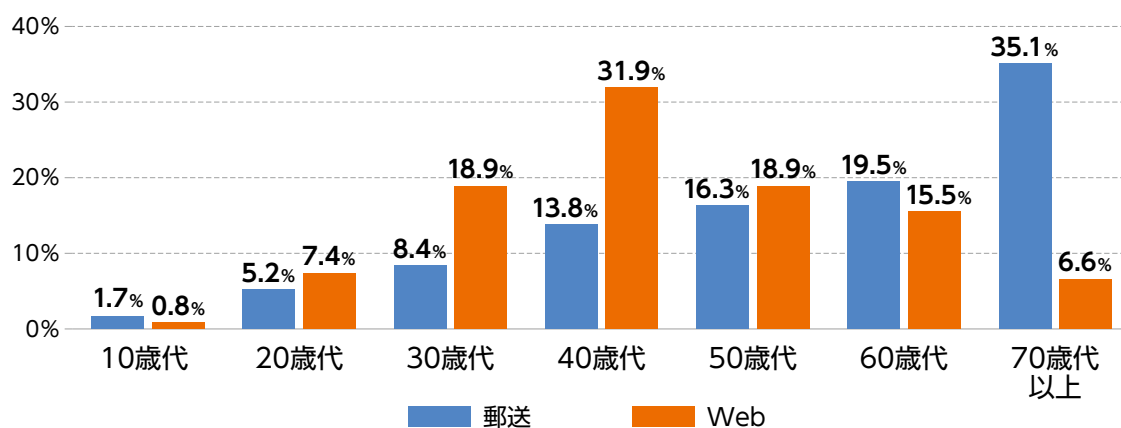
問 1

あなたの年齢についてお伺いします。
該当するものを1つ選び、○印をつけてください。 （回答者数 528 名）

調査実施時点（令和2年8月1日現在）での年齢別人口構成と比較すると、「20歳代」で5ポイント以上の差が生じているほかは、おおむね回答者と人口構成に差はありませんでした。



なお、郵送では、70 歳代以上の割合が高く、Web では、40 歳代の割合が高くなっています。

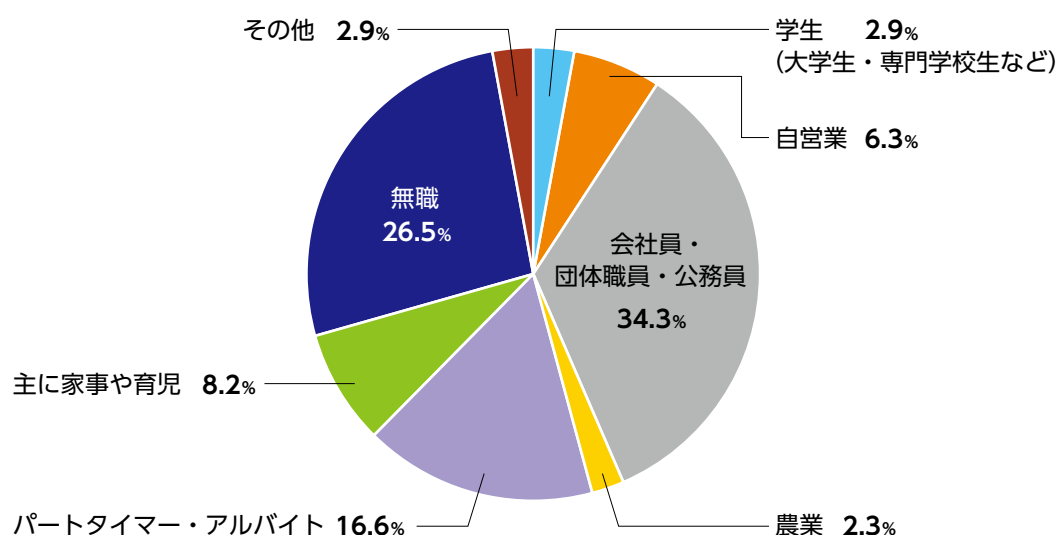


問 2

あなたのご職業についてお伺いします。

該当するものを1つ選び、○印をつけてください。（回答者数 524 名）

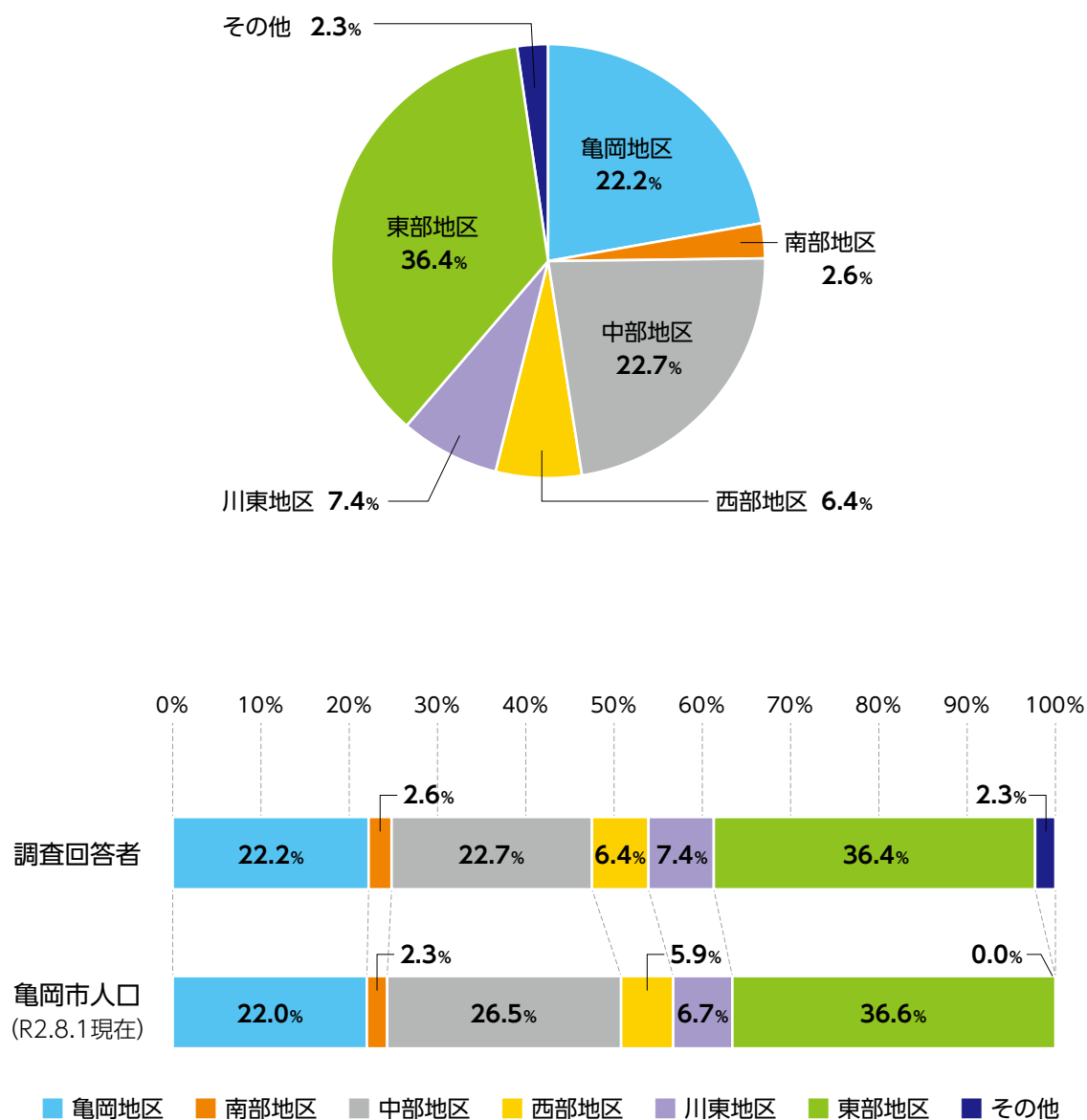
回答者の職業で最も多かったのは「会社員・団体職員・公務員」（34.4%）で、次いで「無職」（26.5%）、「パートタイマー・アルバイト」（16.6%）の順で続いています。



問 3

あなたがお住まいの地区の郵便番号を記入してください。
(回答者数 527 名)

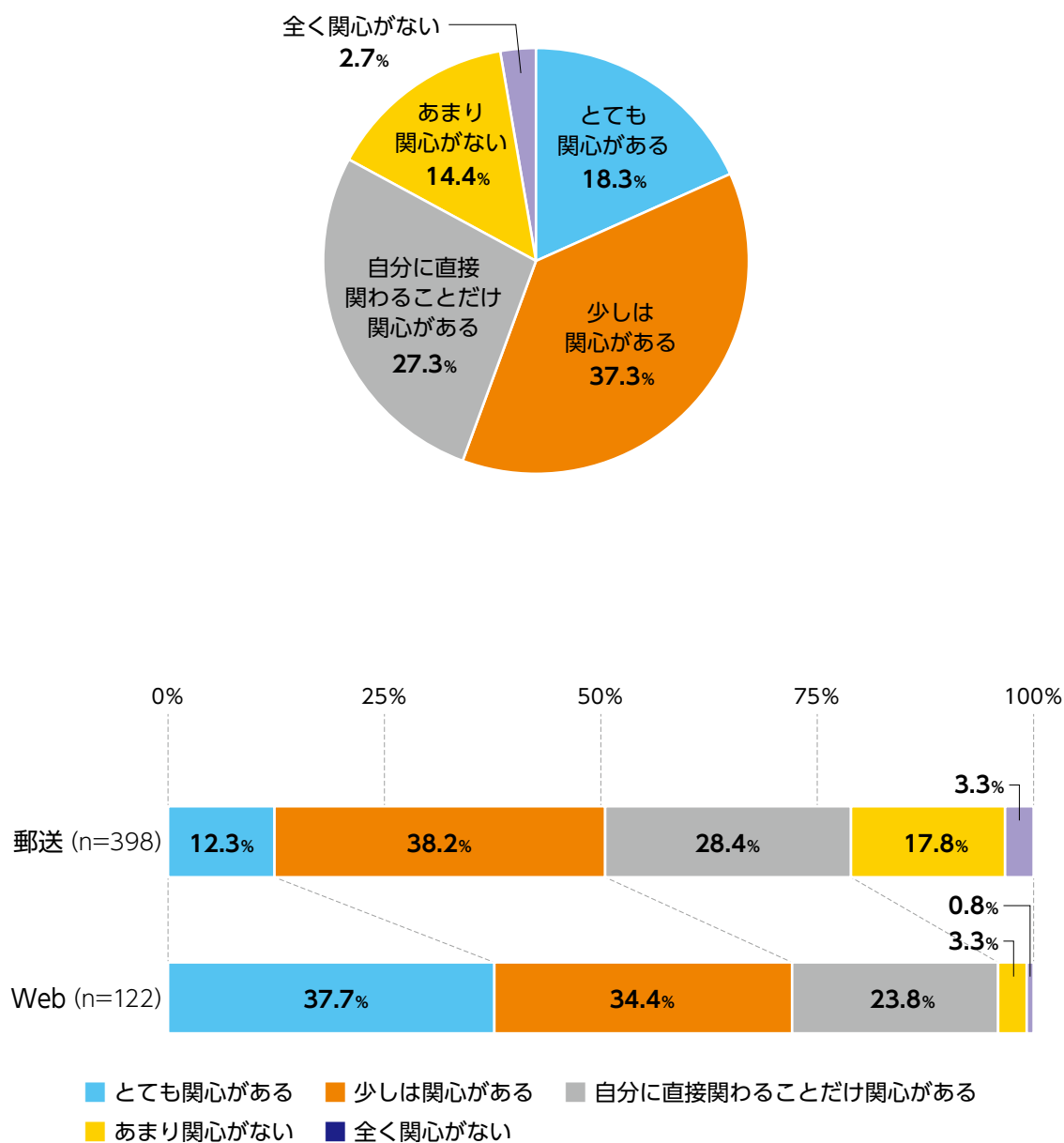
調査実施時点（令和2年8月1日現在）での居住地別人口構成と比較すると、おおむね回答者と人口構成に差はありませんでした。



問 4

あなたは亀岡市の情報化の計画や取り組みに関心をお持ちですか。
該当するものを1つ選び、○印をつけてください。（回答者数 520 名）

回答方法別に見ると、Web で回答した人では、高い関心を持っている人が約 4 分の 3 を占めています。



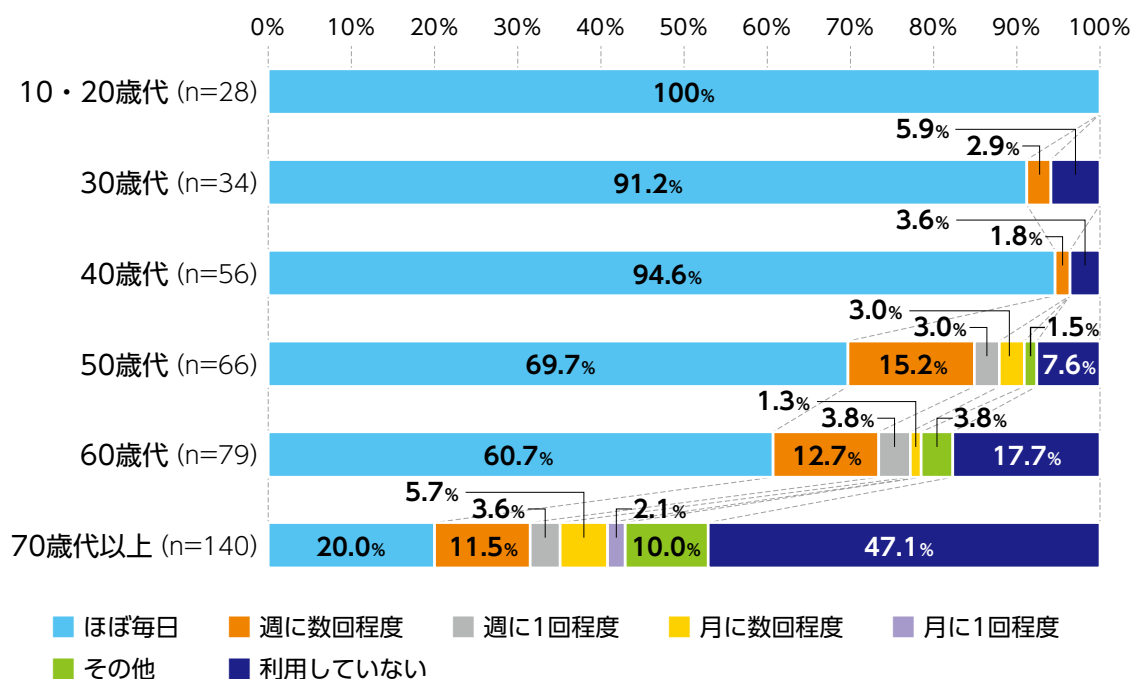
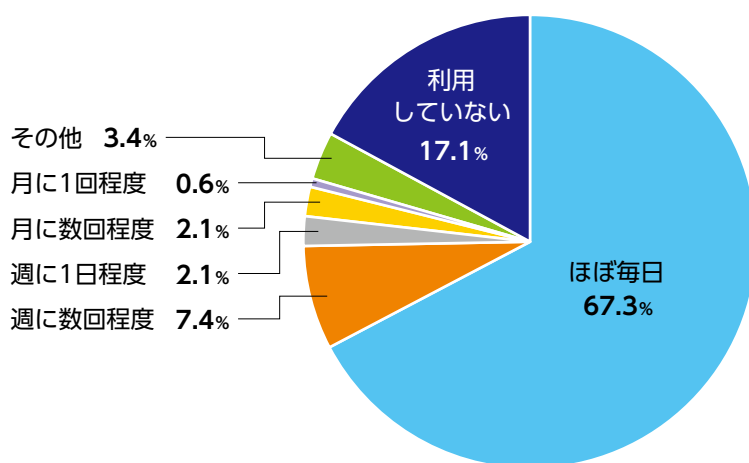
(2) 情報通信サービスの利用状況について

問 5

あなたは、ご家庭でインターネットをどの程度利用していますか。
該当するものを1つ選び、○印をつけてください。（回答者数 525 名）

インターネットの利用が、市民に広く浸透していることがうかがえます。

年齢別に見ると、年齢が上がるにつれて、利用している人がおおむね減少する傾向が見られます。

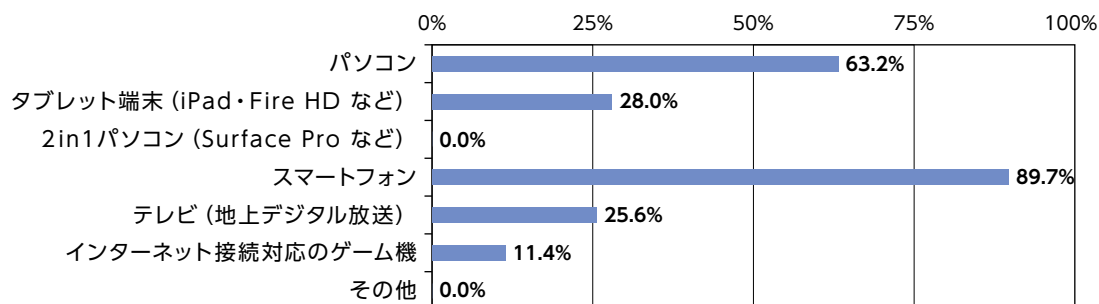


問6

あなたは、ご家庭でインターネットを利用する際に、どのような機器をお使いですか。該当するものをすべて選び、○印をつけてください。

(回答者数 429 名、複数回答)

スマートフォンが市民に広く浸透しているほか、パソコンを利用している市民も多いことがうかがえます。

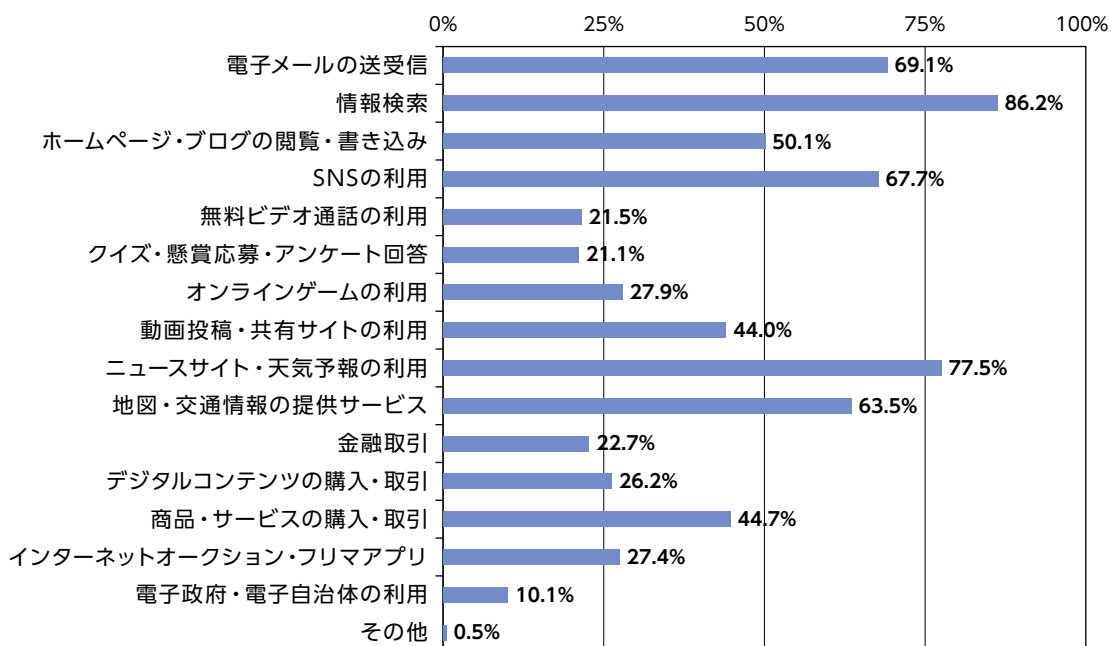


問7

あなたは、ご家庭でインターネットを利用する場合、どのような目的で利用していますか。該当するものをすべて選び、○印をつけてください。

(回答者数 427 名、複数回答)

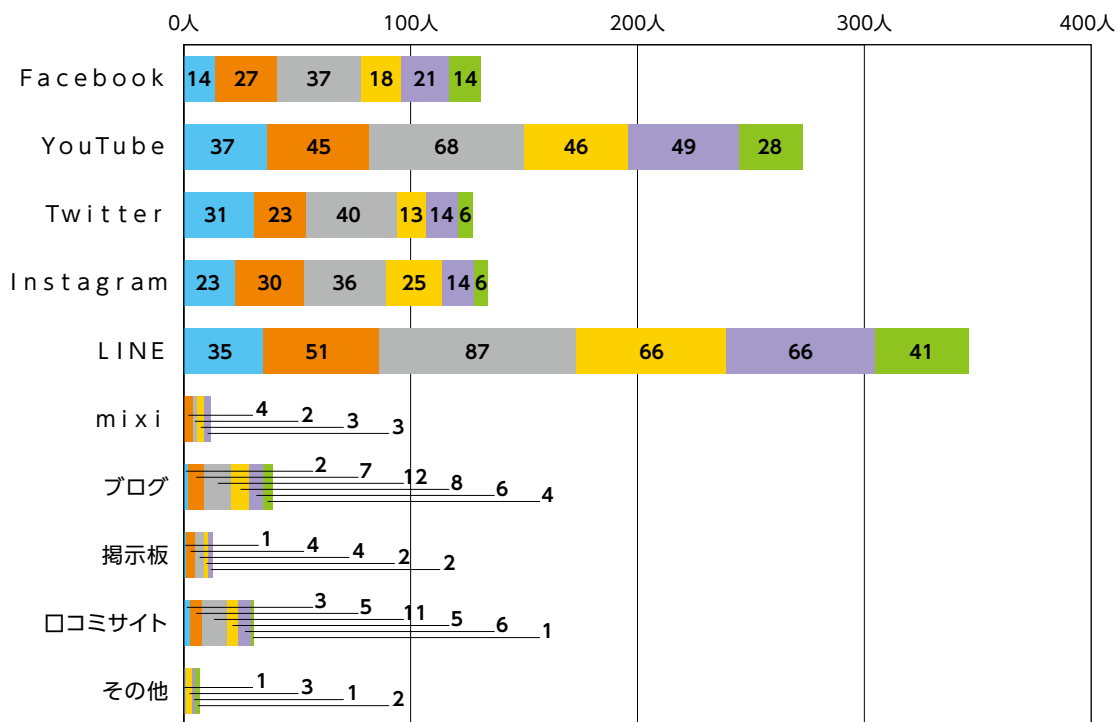
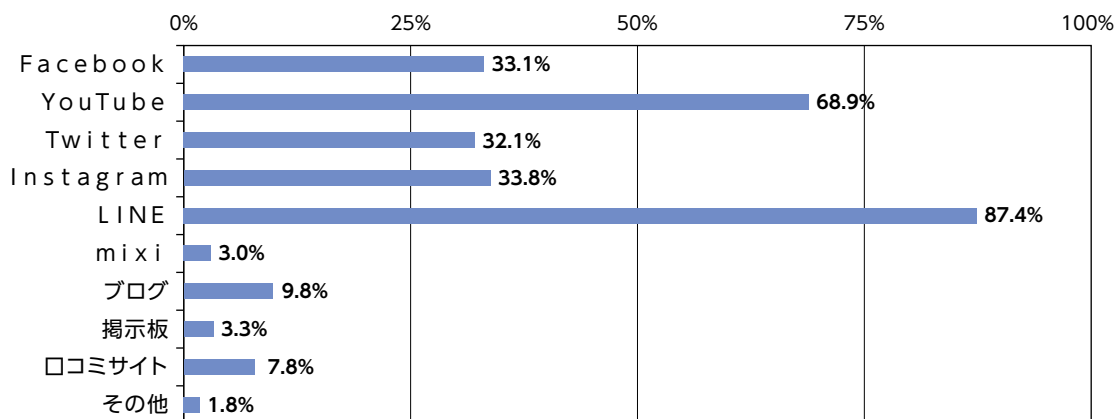
市民が、さまざまな目的でインターネットを利用していることがうかがえます。



問 8

あなたは、SNSなどのソーシャルメディアを利用されていますか。
利用しているものをすべて選び、○印をつけてください。
(回答者数 396 名、複数回答)

市民が、さまざまなソーシャルメディアを利用していることがうかがえます。



10・20歳代 (n=38)

30歳代 (n=55)

40歳代 (n=92)

50歳代 (n=78)

60歳代 (n=77)

70歳代 (n=57)

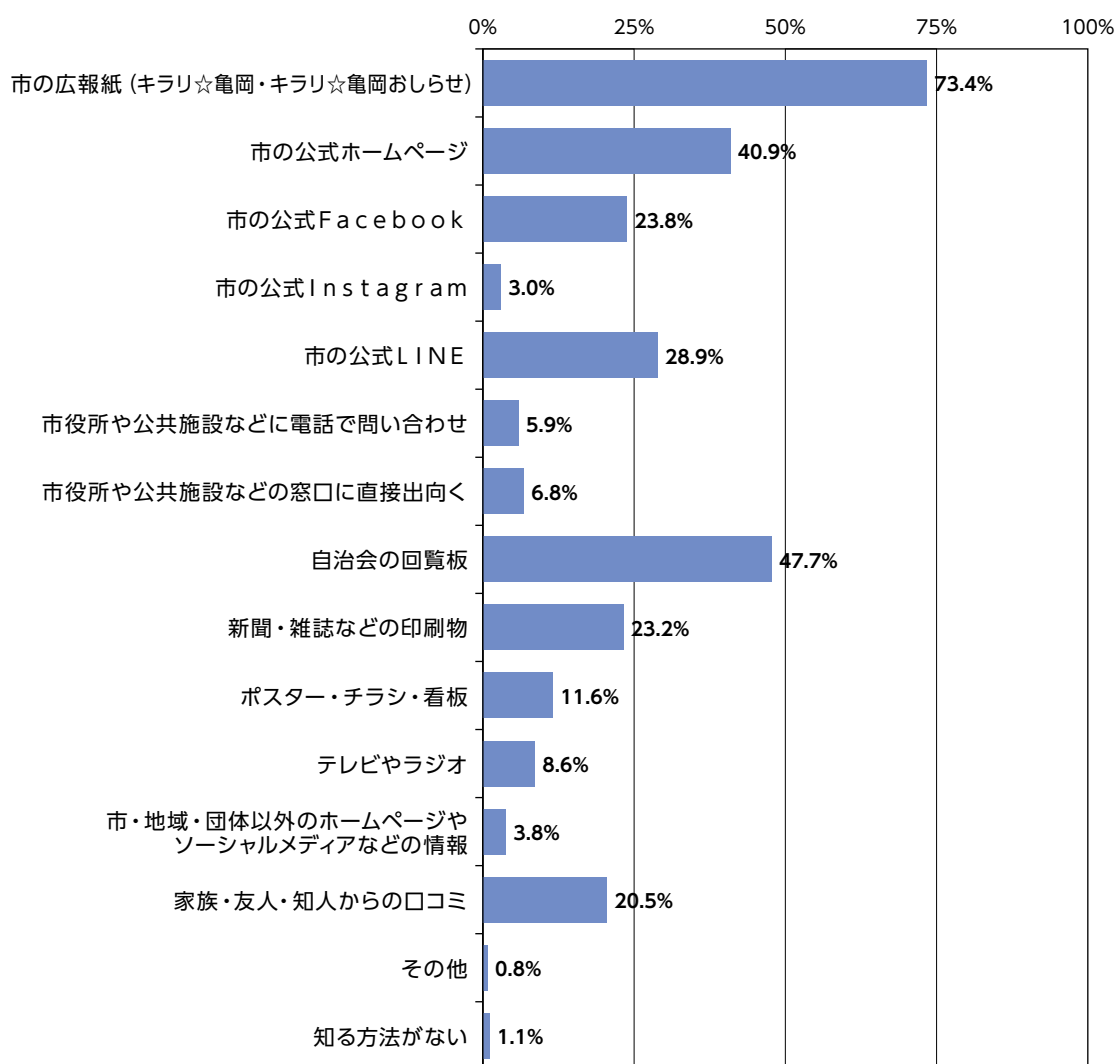
(3) 情報の入手方法、相談・問い合わせ方法などについて

問 9

あなたは、普段どのような方法で亀岡市が発信している情報を入手していますか。よく利用するものを3つまで選び、○印をつけてください。

(回答者数 474 名、複数回答)

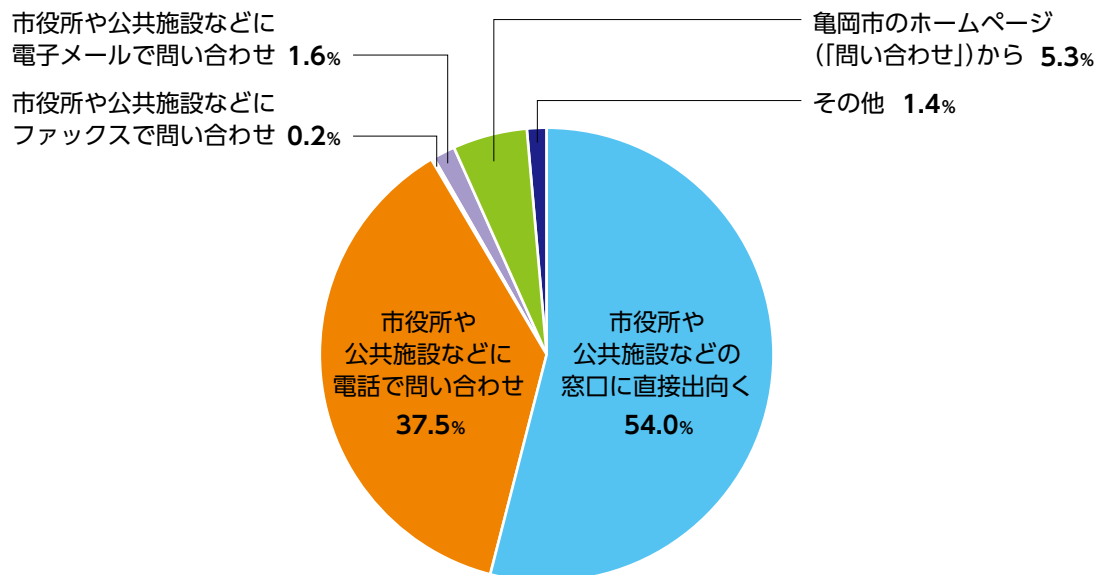
市が発信する情報をインターネット経由で入手している市民が、一定程度存在していることがうかがえます。



問 10

あなたが市役所へ相談・問い合わせを行う際に、最もよく利用する手段は、
 こういったものですか。該当するものを1つ選び、○印をつけてください。
 (回答者数 489 名)

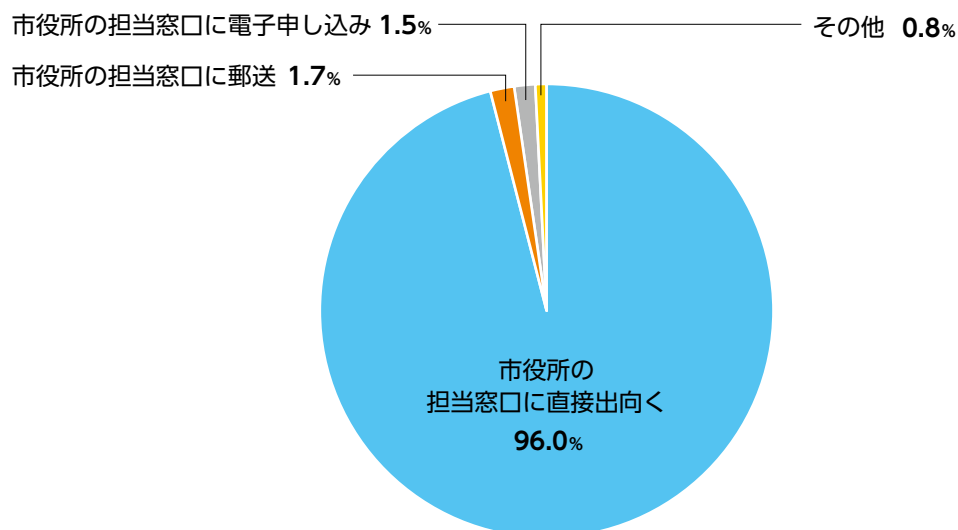
インターネット経由で相談・問い合わせをする市民は、現状少ないことがうかがえます。



問 11

あなたが市役所へ手続きを行う際に、最も利用する手段は、こういったもの
 ですか。該当するものを1つだけ選び、○印をつけてください。
 (回答者数 522 名)

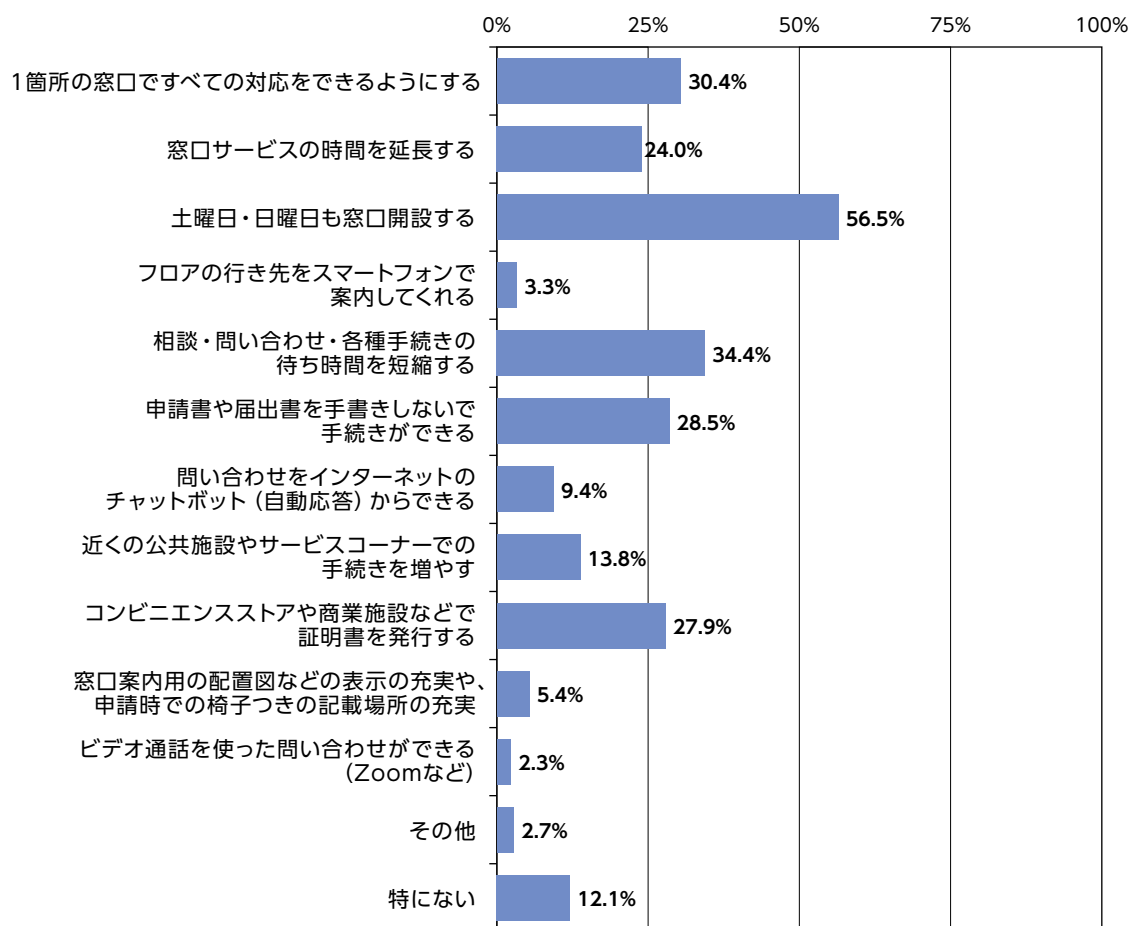
市への手続きの手段は、「担当窓口へ直接出向く」(96.0%)が最も多く、インターネット経
 由で申し込む市民は、現状わずかなことがうかがえます。



問 12

あなたが、市役所の窓口で希望することはどのようなことですか。
特に希望するものを3つまで選び、○印をつけてください。
(回答者数 520 名、複数回答)

いつでも・どこでも・一か所で・待たない・書かない窓口の実現を希望している市民が多いことがうかがえます。

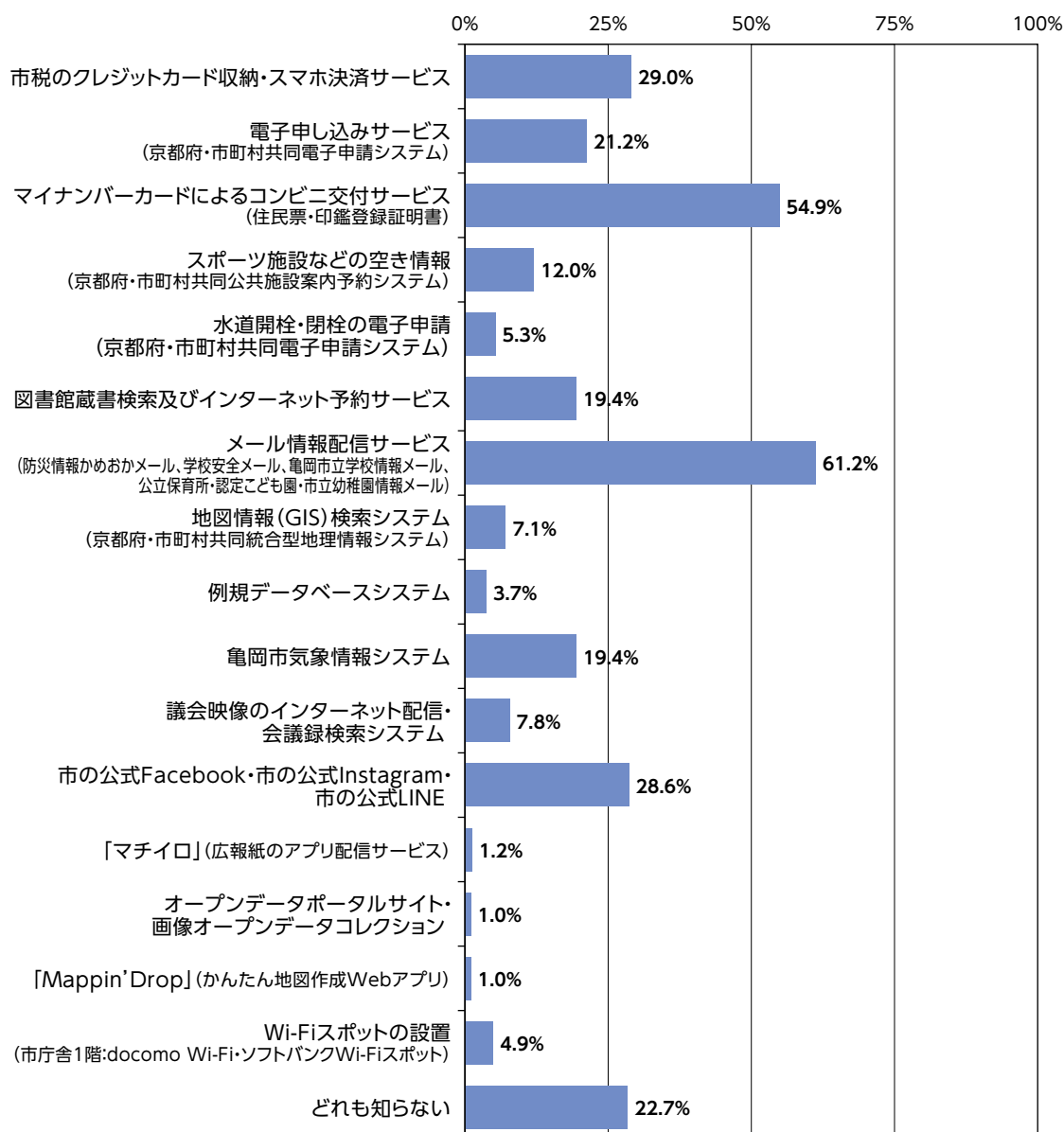


(4) 市が提供する電子サービス及び情報サービスについて

問 13

あなたは、現在、亀岡市が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを知っていますか。知っているものをすべて選び、○印をつけてください。
(回答者数 510 名、複数回答)

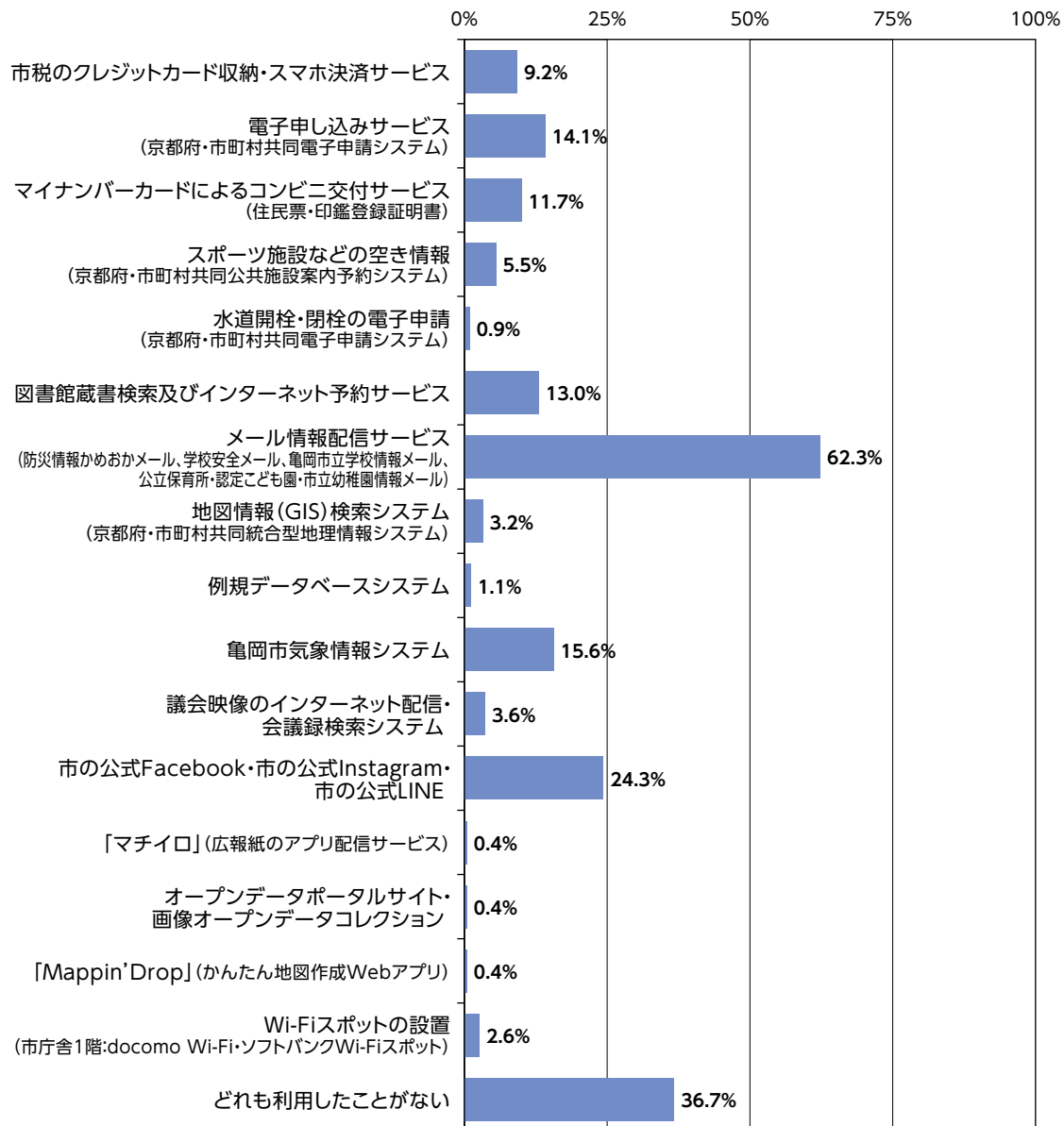
サービスにより違いもありますが、市民に一定程度認知されていることがうかがえます。



問 14

あなたは、現在、亀岡市が提供・実施している電子サービス及び情報サービスを利用したことがありますか。利用したことがあるものをすべて選び、○印をつけてください。（回答者数 469 名、複数回答）

サービスを利用する機会がない市民も一定程度存在するものの、市民の電子サービス・情報サービスの利用は、情報配信サービスに偏っていることがうかがえます。



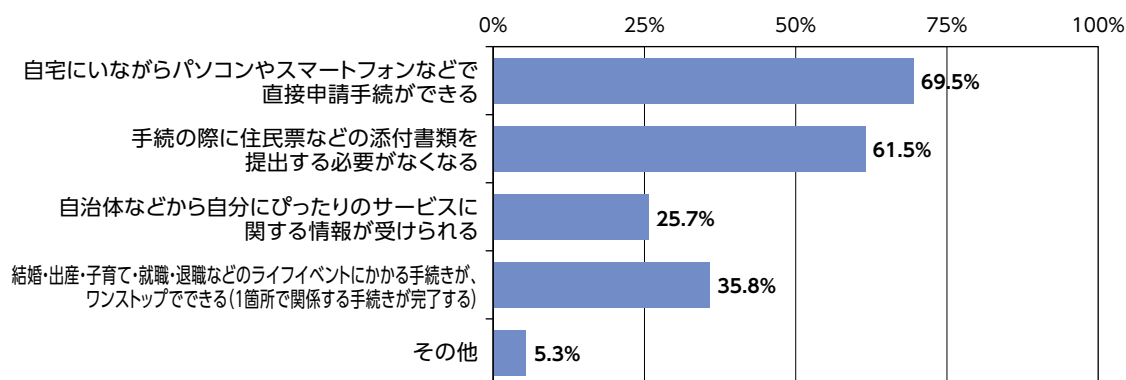
(5) ICT を有効活用して実現して欲しいサービスについて

問 15

情報化の進展により、あなたが I C T を使って実現してほしいと思うサービスは、どのようなものですか。
実現して欲しいサービスをすべて選び、○印をつけてください。

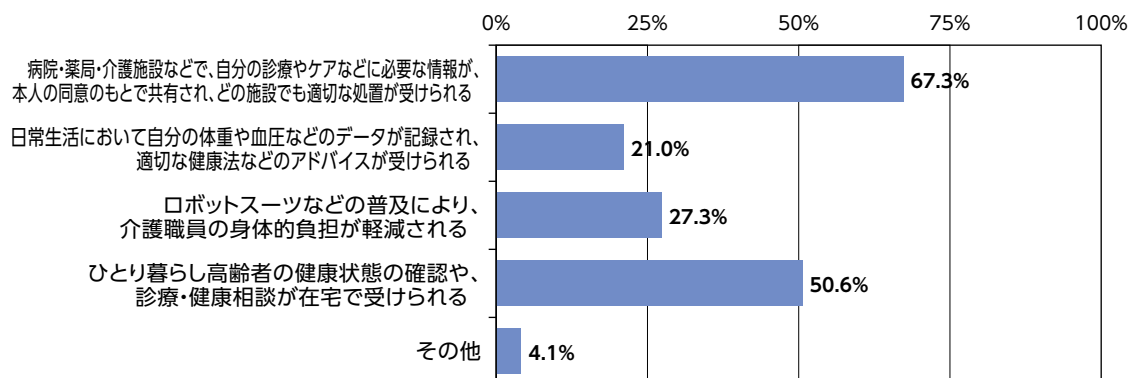
【① 電子行政分野】（回答者数 455 名、複数回答）

オンライン申請や添付書類の省略などの行政手続きの利便性向上策について、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



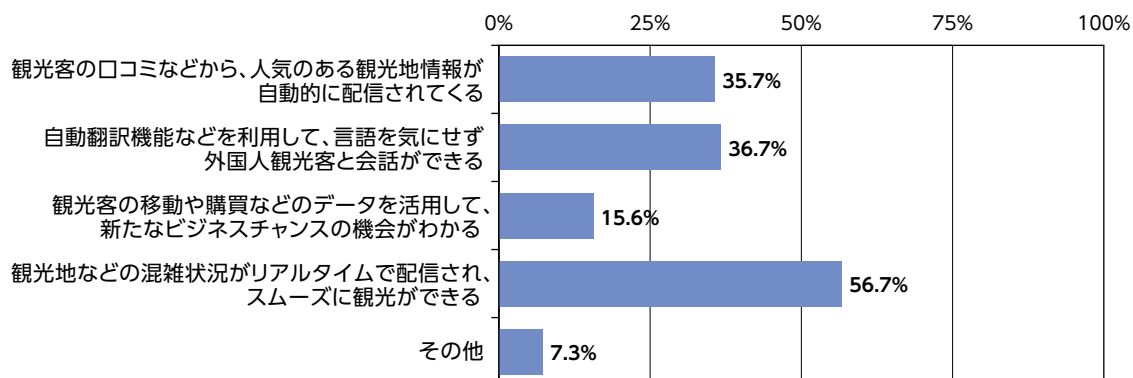
【② 健康・医療・介護分野】（回答者数 462 名、複数回答）

医療・介護情報の連携や遠隔診療などの方策について、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



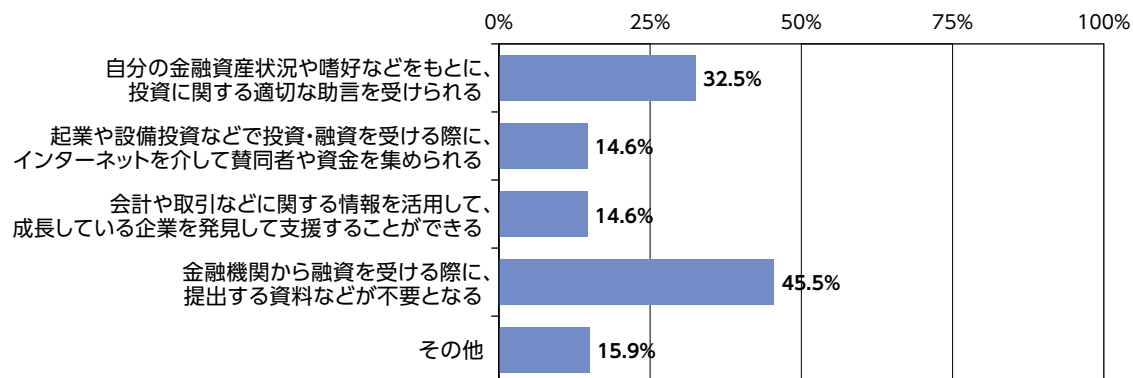
【③ 観光分野】（回答者数 409 名、複数回答）

リアルタイム情報配信などの方策について、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



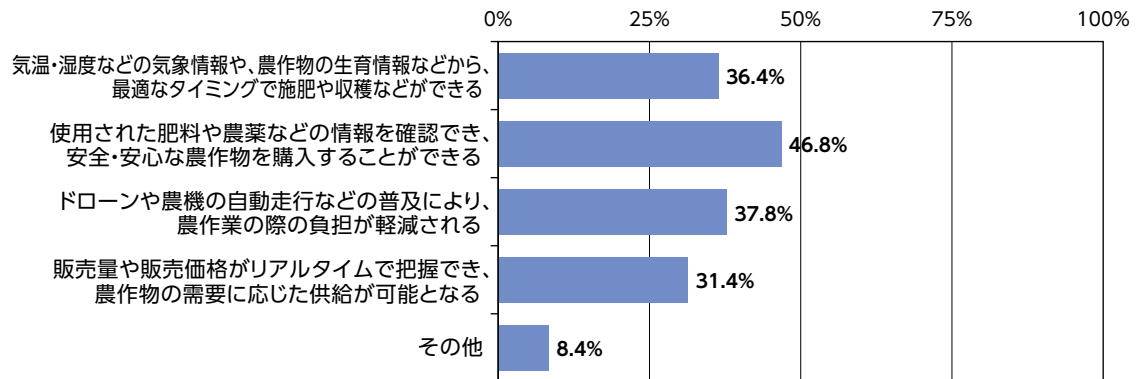
【④ 金融分野】（回答者数 314 名、複数回答）

他の分野に比べ回答者数が少ないものの、提出資料の省略などの方策について、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



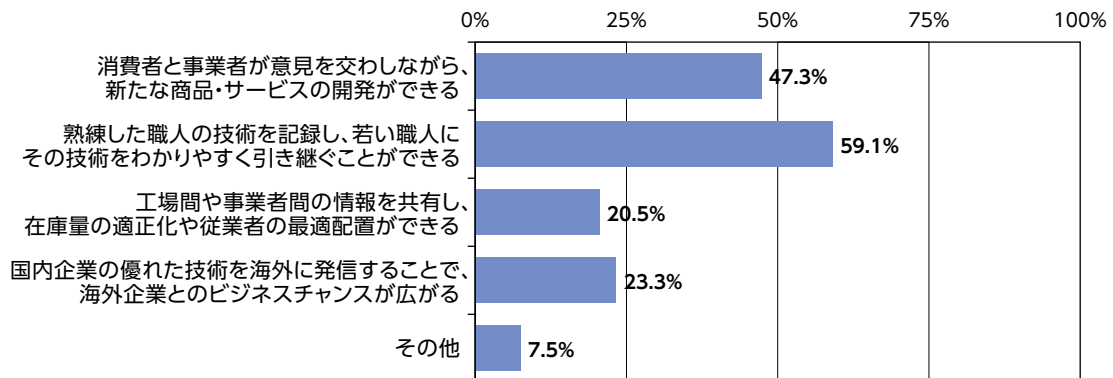
【⑤ 農林水産分野】（回答者数 357 名、複数回答）

他の分野に比べ回答者数が少ないものの、ICT を活用したスマート農業の実現方策について、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



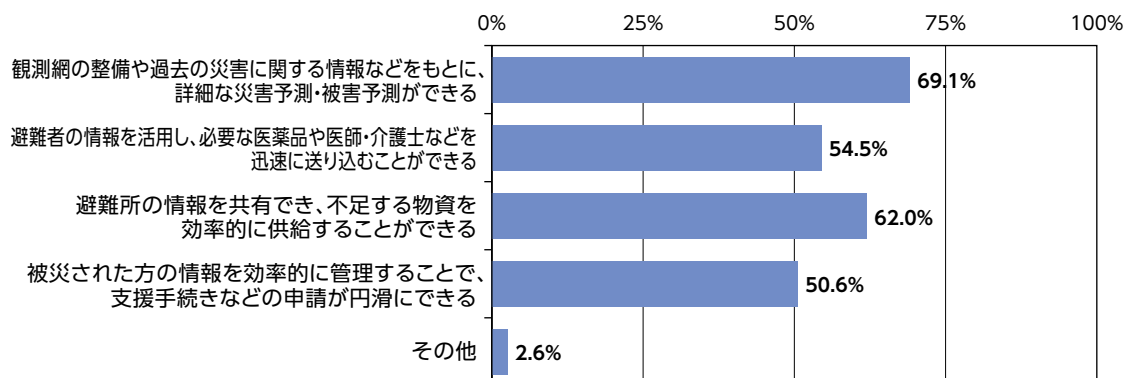
【⑥ ものづくり分野】（回答者数 347 名、複数回答）

他の分野に比べ回答者数が少ないものの、ICT を活用した技術継承や新商品・サービス開発などの方策について、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



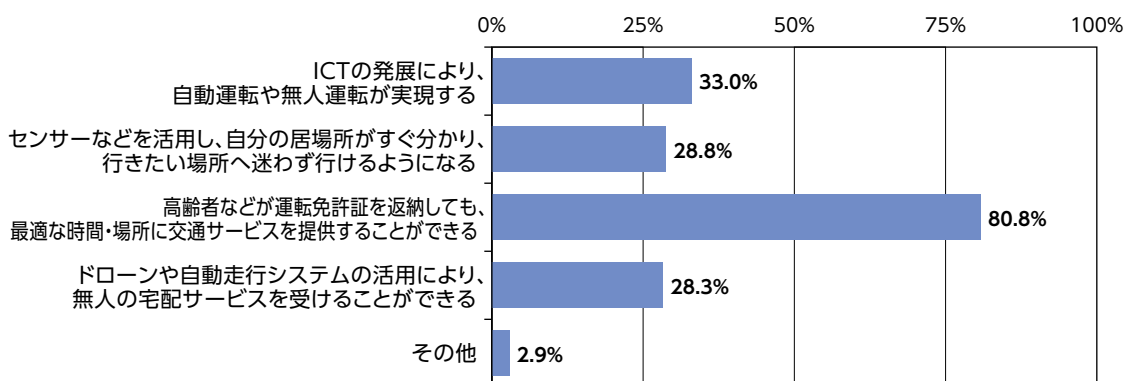
【⑦ インフラ・防災・減災分野】（回答者数 453 名、複数回答）

ICT を活用した防災・減災対策については、すべての項目で 50%以上となっており、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



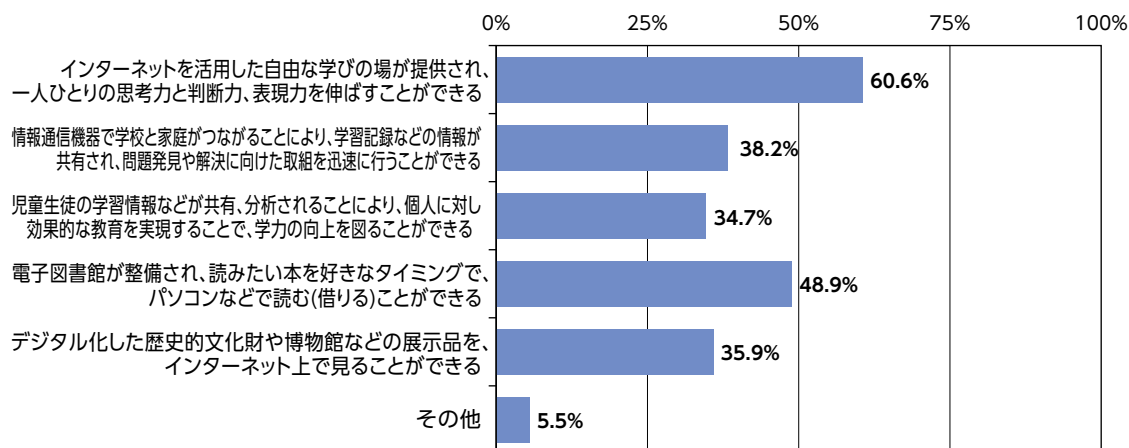
【⑧ 移動・交通分野】（回答者数 452 名、複数回答）

交通サービスの利便性向上策について、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



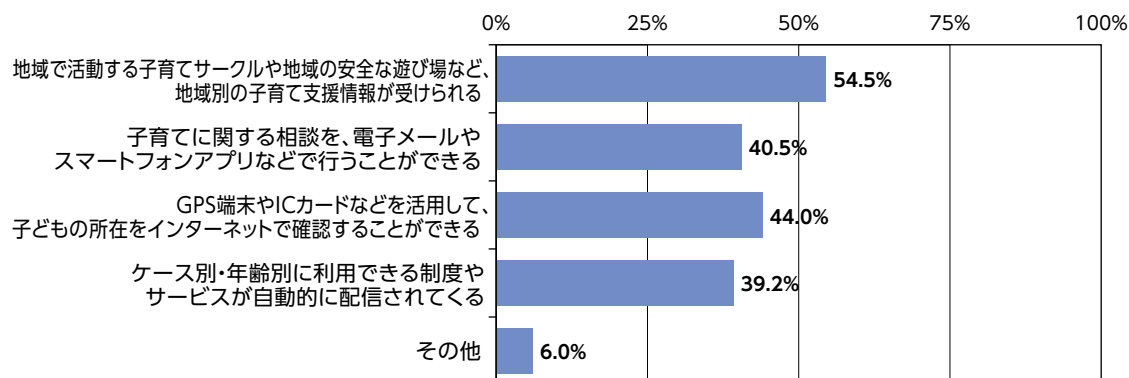
【⑨ 教育分野】（回答者数 421 名、複数回答）

ICT を活用した学校教育向上策や電子図書館の実現に向けた方策などについて、多くの住民が望んでいることがうかがえます。



【⑩ 子育て分野】（回答者数 398 名、複数回答）

他の分野に比べ回答者数が少ないものの、ICT を活用した子育て支援方策について、多くの住民が望んでいることがうかがえます。

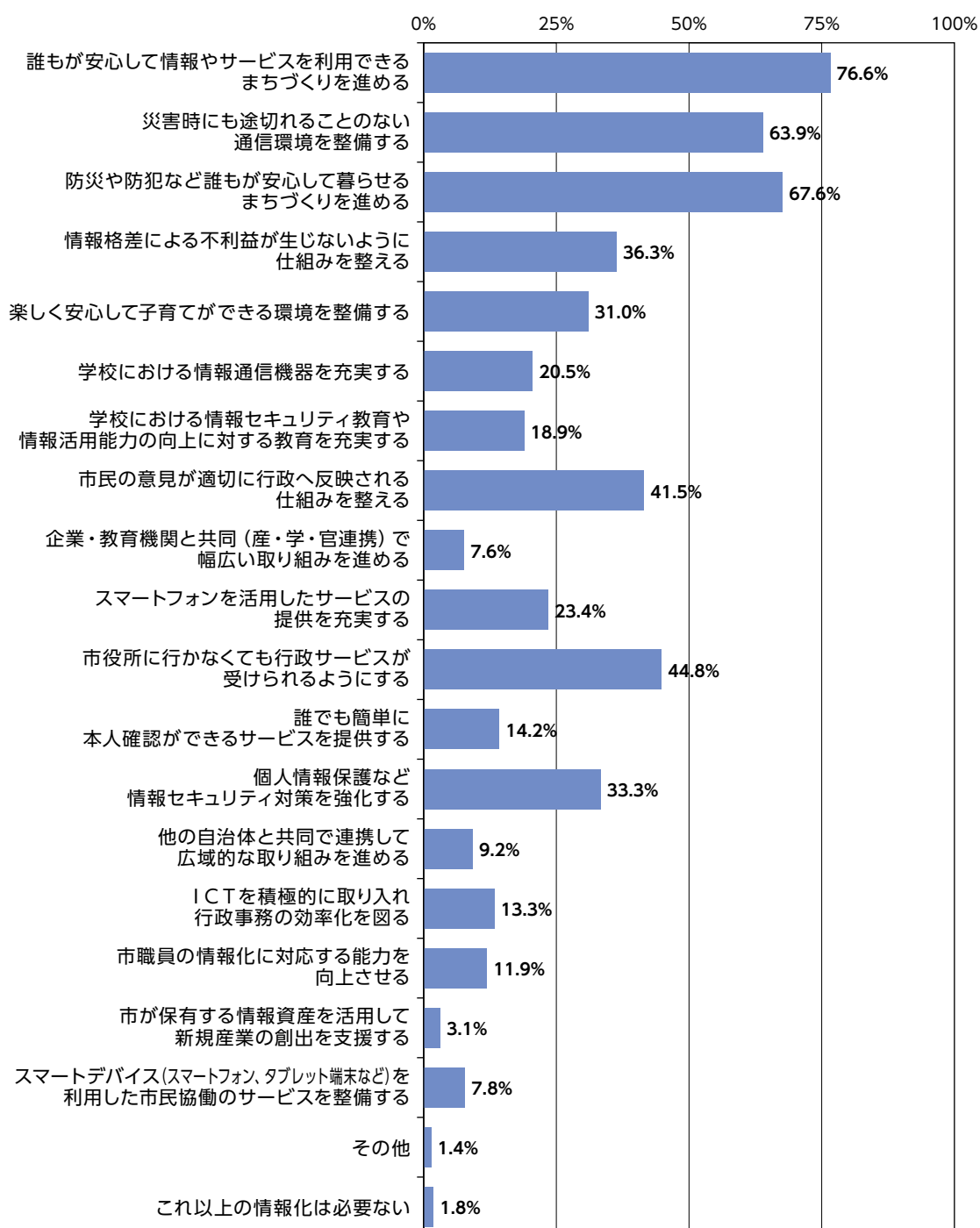


(6) 情報化の推進にあたって大切だと思われることについて

問 16

あなたは、亀岡市が情報化を推進するうえで、大切なことはどのようなことだと思いますか。大切だと思うことを最大5つまで選び、○印をつけてください。（回答者数 513 名、複数回答）

安全・安心の取り組みや、行政サービスの利便性向上などについて、住民の関心が高いことがうかがえます。



問 17

最後に、亀岡市の情報化への取り組みに対する提案や要望、その他情報化に関するお考えなどがありましたらお聞かせください。

〈安全安心・セキュリティ〉

情報はまず安全と確実性が保障されてこそ、次の便利な手段に発展していけるものとする。基本が守られることがまず第一。

2018.7の畑野小前の大路地川の氾濫状況や、岩石峠等の土砂崩れ情報がなかなか伝わらず困りました。
大路地川は大阪に流れる川ですが、亀岡市に流れている範囲でよいので情報がほしい。

高齢化が進むなか、防災情報サービスとして、ケーブルテレビサービスによる緊急の警報を受信できるように取り組んでもらいたい。

情報の漏洩に関して、最善の注意促して欲しい！
後日の漏洩に弁解は無用。

個人情報等のセキュリティ対策に、どれほどの対策が取られるかが大きな問題。

昨今ドコモ口座の不正問題などもあり、本人確認の簡略化によるなりすましなどが不安です。情報化に取り組むなら、かなりセキュリティをしっかりとしないと怖いのです。

〈情報格差対策〉

高齢者でもわかりやすくしてほしいです。
若い人でもスマートフォンやパソコンが苦手の人もいるので。

亀岡市の情報化を進めるなら、各家庭に1台PC環境の構築支援（無償で貸出等）をしてほしい。
行政側と市民側の環境が整ってはじめて実現できるのでは・・・。

今の情報化についていけない人々は様々な不利益を受けています。
こうした格差をうめる対策こそ自治体として必要だと思います。

便利になっていく世の中でするのでスマホなどで簡単に手続きや情報を得たりできますが、これからは高齢化社会ですので、わかりやすいシステムで、亀岡市とつながればと思います。

高齢化に伴い、情報化に片寄りすぎて、高齢者が情報におきざりにされないよう、配慮してください。
スマホ、パソコンはおろか、ガラケーすら持たない高齢者もあり、文字主体の回覧板では情報も字が小さすぎるのを日々痛感しています。
世代別情報提供をしていただけるとありがたい。

インターネットを使える人はいいが、1人暮らしでインターネットが出来ない人もいます。
災害時など、テレビや新聞だけの情報で動きだすのが遅くなり、手遅れにならないように防災無線などを家庭にくばる事も考えて欲しい。
年がいった人には紙のほうがよかったりするので、ネットばかりに力を入れるのはどうかと思います

情報通信技術の急速な発達にともない、大変、便利になった反面その技術を持たない者はどんどんと残されていきます。

ましてや高齢であったりひとり暮らしといった状態です。

そういった者への取りこぼしが無い様、希望します。

パソコンもスマホも持たない暮らしです。

さほど必要性を感じていませんでしたが、昨今の情報化の波にやはりとに残されていくような不安も感じています。

いろんな立場の人が安心して暮らせるよう情報化を進めてほしいと思います。

山間部での取り組みを充実させてほしい。

何事においても市街地は充実した事がなされているが、山間部（特に畑野町）は二の次のような、電波状況が悪い地域も多いので改善して欲しい。

W i - F i でさえ途切れるので、P C の作業も中断するような環境なので。

また、情報化の推進は素晴らしい事ではあるが中高年にとってはハードルが高い事もお忘れなく。

情報化できるところとそうでないところをしっかりと見きわめながらすすめてほしい。

とくに、医療、福祉、教育など、人対人の関わりが重要な分野においては、慎重にすすめていく必要があり、現場の声をひろってほしい。

また、情報機器を持たない、又は、使いこなせない人も情報を得られるような工夫をお願いしたいです。

〈通信環境整備〉

2年前の7月に台風により立木が倒れ、電話回線が、約1ヶ月不通の状況が続くという体験をした。

災害に強い情報網の整備を進められたい。

情報格差をなくすために、行政が各家庭に高速回線を無料でひく。

公共無料 Wi-Fi の拡充。

市が運営するケーブルテレビや、インターネットがあればいいと思います。

情報化の流れは止められないと思うが、基盤となるシステム・インフラがまだまだ脆弱である。

市内全域を高速インターネット回線で結び、高度情報化都市として、企業誘致の活性化を図ってほしい。

それにより、就業人口の増加を目指して欲しい。

市全体で5Gを使用できるようにし、スマートハイウェイや遠隔医療を取り入れる事で、よりよい街へ進化すると思う。

また、市として注目される事で、注目度が上がり移住者の増加もはかれる。

〈行政サービス向上〉

亀岡市のLINEはとても助かっております。
学校もLINEなどがあれば、楽なのではないでしょうか？
役所はいつも時間がかかりすぎてしまうため、スマートフォンなどで申請をし、取りに行くだけなどのやり方があれば、ぜひ利用したいです。
亀岡市に関係するのは分かりませんが、ぜひ学校での教科書のあり方を考えてくれるとうれしいです。
今はiPadなどもあるため、それを活用できないのでしょうか？

母子家庭は特に稼がなくてははいけないので仕事も休みにくいし。
何度も何度もセンターに足を運ばなくてははいけないのが辛いです。
周りの母親仲間も『スマホで済む手続きなのに』と話しています。

紙ベースでの仕事を辞めて欲しい。
保育園の保育料通知など毎月郵送しなくてもいいのではないかなと思う。
保育料が変わる月は郵送でもいいが、何も変わらないならメール配信でもいいのではないかなと思う。
きっと他にもそういう書類はあると思う。

福祉サービスを利用させていただいており、大変助かっておりますが、各種更新の手続きが、もっと簡略化されればありがたいと考えます

ライフイベントに関わる手続きをインターネット上でできるようにしてほしい。

市民ひとりひとりに対してマイページを作り、家族構成、所得状況などを入力したら自動的に利用できるサービスが表示される仕組みを作ったら便利かと。(メールで配信とかだと管理が大変)

スーパーや市役所の支払の時スマートフォンを持っていない年寄りでも、ICOCAの様なカードで支払いができるになれば便利だと思います

まずは市役所関連の手続きにおいて、市役所に出向かなくても、手続きができる仕組み作りが1番重要かとおもいます。
あとは、非接触、店側の業務効率化などのメリットがある、キャッシュレス決済への積極的な支援(使用できる店舗数の増加普及活動、使用することでユーザーへの還元(市から))

〈情報発信・収集・活用〉

ICTの導入には賛成であるが、市民に利用されなければ価値が無いのでICTの導入よりも市民に利用してもらえるような働きかけをする必要があると思います。

まず、市役所職員や学校教職員のみなさんが、個人メールアドレスを持ち、市民と円滑に情報交換ができるようにして欲しい。
添付ファイルなどの制限も厳し過ぎ、市民に過度な手間をかけることを強いていることを早急に改善してほしい。

亀岡市役所のLINEをいつも活用させてもらってます。
今後も迅速な情報をお願いします。

子育て支援、災害救済支援、高齢者の買物支援、観光案内、生活支援、行政の情報発信等が、パソコンやスマホ、ラインで、いつでも、どこでも、簡単に情報が入手できる、都市へ。
情報化により、市民生活にどのような変化が起きるのか、具体的なイメージがない為、“情報化”という言葉が1人歩きしているように感じる。 具体案を教えてください。
市が提供する電子サービスの大部分も知らないというのは、私だけなのか、発信の方法に問題がないのか？
亀岡市役所公式LINEで発信される『新型コロナウイルス感染症に関する情報』は、通知設定することで公式ホームページにわざわざアクセスする必要がなく、すぐに情報を確認できるためとても役立っているサービスだと思います。 本アンケートで、電子申請サービスがあることを知り、普段、インターネットを頻繁に利用しているにも関わらず知らないサービスがあり、もったいないと感じました。 サービスについて、もっと市民の目に届くような発信方法（SNS利用など）をしてみてもいいでしょうか？ ホームページを閲覧するよりたくさんの方に便利なサービスを周知することができると思います。
問13に挙がっている数々の電子サービスや情報サービスのほとんどが知らないもので、せっかく、これだけたくさんのサービスを実施されていても市民に届いていないのでは、と残念に思う。 ハンドブックのようなものを、各戸に配布し、気軽に利用できる事を広く、知らせてほしい。
亀岡市の情報化があまり知られていないと思うので（特に高齢化の方）どんな情報サービスを行っているのかのセミナーをすとか・・・ 今は集まらないからサービス内容と具体的な説明を記したマニュアルを各家庭に配布してほしいです。
情報化は大事ですが、そもそもHPのどれも今現在使っている情報サイト（亀岡市コロナ情報のページや、亀岡市天気ページ）も何もかもが、見にくくて、使いづらいです。 行政のサイトということで形があるのかもしれませんが、もう少し使いやすく、わかりやすく見やすく変更してほしい。
市のHPの情報が古かったり、必要な情報が見つからず結局電話で問い合わせる事になります。 その電話番号すら間違えて載っていたりします。情報を得るためのHPだと思うのでもっとしっかり管理してほしいです。
LINEを使ったコロナの情報等毎日くるので安心です。 CMでみるICTなんか、亀岡市は考えてるのかと嬉しく思いアンケートに答えさせて頂きました。 課題は多いと思いますが全国に先駆けて頑張りたいと思います。
ホームページを更新されたときにリンク切れにならないようにお願いします。

〈ICT教育〉

新型コロナ以外にこれからの時代他の感染症などが流行した時の為に（その他、気象状況など）学校にオンライン授業の設備を整えて欲しい。

塾のようにテスト結果・成績等が保護者のスマホ・パソコンに通知される。
非常時のオンライン授業・学校で賞を取ったり、子供の作品がどこかで展示される時、日時・場所を保護者のスマホに通知する

子供が小学校に通っています。
コロナで休校になった時、オンラインで授業が受けられたら、休校がおわった後の負担が少しでも軽減できたのではないかと思います。

より広域な市町村との共同作業も進めるべきと考えます。
この前の報道でもありましたが、日本の小学生のPC操作率は世界でも最低レベルとのこと。とくに小学生に対する施策が必要ではと思います。

〈その他〉

これが必要と思われる項目を、亀岡市が主体で推進してほしい。
現状の亀岡市から未来に向けて、亀岡市はどうあるべきか、その為には何が必要か市民はどうすべきか等考えてほしい。

情報化の推進を目的にするのではなく、多くの人を求める目標の達成のための手段としてほしいです。
亀岡の魅力は最先端であることではなく、自然あふれる素朴なところだと思っているので、古いものの良さや自然の良さをそこなわないようにしてもらいたいです。

亀岡市に居住する人は高齢の方が多いことから、新しい機器を自信で取り入れ活用することがなかなか難しく広がりにくいと思わされます。
一方で、山間部に住まう高齢者が増加となっており、インターネットなどを活用し生活しやすい環境を整えていくことも重要であると感じます。
情報化を推進していくインストラクターの役割を地域包括が担うなど、実際に伝える人が居れば活性し面白いなあと思います。
安否確認も出来ますね。
また、他世代にも活かし、孤立やひきこもりの方々へのアプローチ、対話手段へとつながればよいのではないのでしょうか。

情報化は時代の流れだと思いますが、市役所はいつ行っても職員の方が走り回っておられて大変そうなので、職員の方の今の仕事に差し支えない程度にお願いします。
図書館も分室等も利用させて頂きたいのでこれからも続けて頂けるとありがたいです。

このアンケートには、子育て、高齢というワードはあるが、福祉（障がい者）のことを聞いてくださることがなかった。
外見や年齢が大きくなっても、GPSが必要な障がい者や高齢者もいるため、ottaを小学生だけに限定せず、広く遣えるようにしてもらいたい。
またアンケートでも、福祉の項目もつくってもらいたい。

費用対効果を見極めながら、積極的に情報化を進めてほしい。

〈情報化は不要〉

高齢の為スマートフォンもパソコンも出来ません。 木々があり散歩をしたり木陰でベンチにすわてほっと出来る場所があれば嬉しいです。
① 誤った情報化は、社会生活を困難にさせる。 ② 市民ファーストで情報化を進めてもらいたい。 ③ AI、リモート、テレワーク、オンラインは人間のあり方と共生させるべきと考えます。
IT化も大切な幸せのものさしと思いますが、機械的判断力に力点が置かれてしまわないよう。 肌感覚や自然の摂理も体得できることも考えて、進めることも大切と思います。
受身の情報は決して役に立たないのでは？ もし、当人が本当に必要であれば自らが得るよう働きかけることだと思います。 そうして入手した情報はその人にとって意味のあるものになります。 居ながらにして何でも出来る社会は人間の思考力をないがしろにするだけのものです。 例) ソロバンから電卓になった結果は、暗算力がカタ外れに出来無くなったのはその一例です。

(原則として原文のまま掲載していますが、明らかな誤記等については、一部変更して掲載しています。)

第2節 亀岡市情報化推進計画策定ワーキング会議について

1 開催状況

(1) ワーキング会議の実施日

	日 時	実 施 内 容
第1回	令和2年 8月11日(火)	●検討・課題事項などに関するグループディスカッション ●情報化の推進に関する市民アンケートの実施について
第2回	令和2年 10月8日(木)	●次期情報化推進計画の骨子案及びKPIについて ●次期情報化推進計画のアクションプランについて
第3回	令和2年 11月17日(火)	●次期情報化推進計画の構成案について ●次期情報化推進計画(素案)について
第4回	令和3年 1月29日(金)	●パブリックコメントの実施結果について ●次期情報化推進計画(案)について

(2) 外部アドバイザー

氏 名	役 職 等	関 連 分 野 等
廣 川 聡 美	地方支援アドバイザー	情報化全般
遠 藤 守	名古屋大学大学院 情報学研究科 准教授	官民データ活用推進基本法
嶋 倉 康 一	株式会社NTTドコモ CS 関西 京都支店	デジタル専門人材派遣
東 健 二 郎	コード・フォー・ジャパン	元京都府職員

(3) ワーキング会議の実施状況

① 分野別グループディスカッション（ワークショップ）



② ワーキング会議



第1章

第2章

第3章

第4章

第5章

第6章

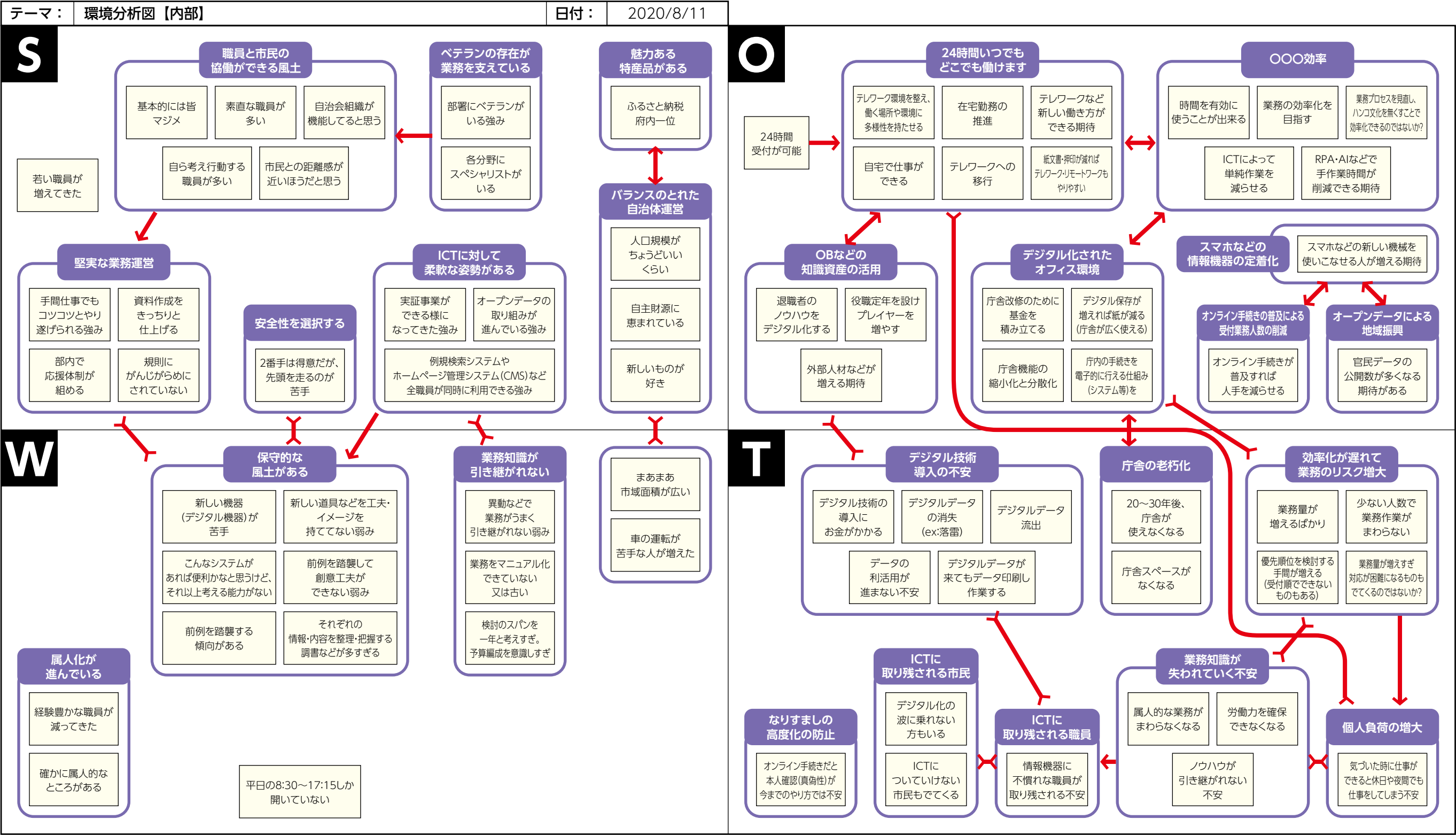
資料編

2 実施結果

(1) SWOT 分析結果

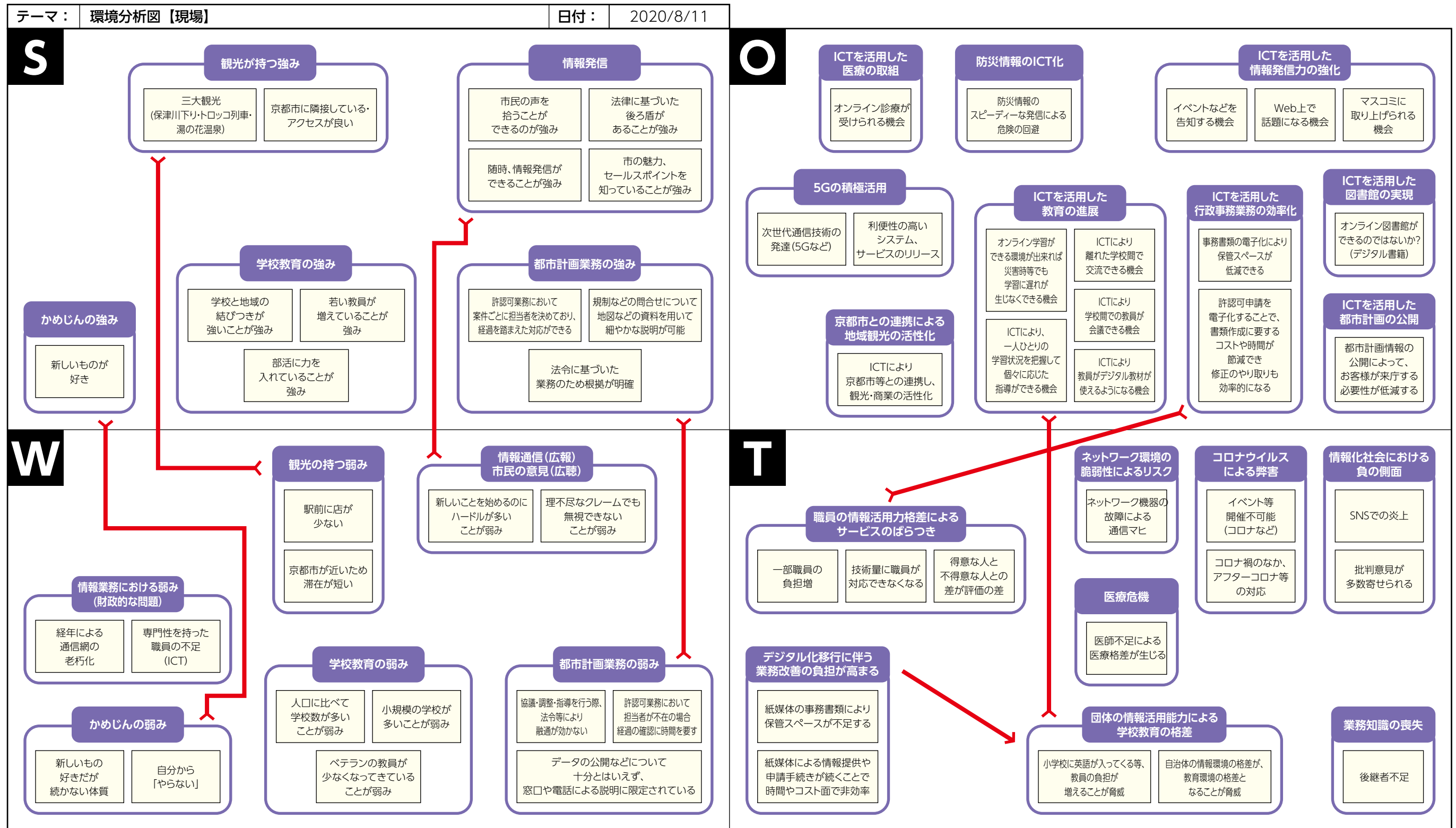
① 内部領域

SWOT 分析シート



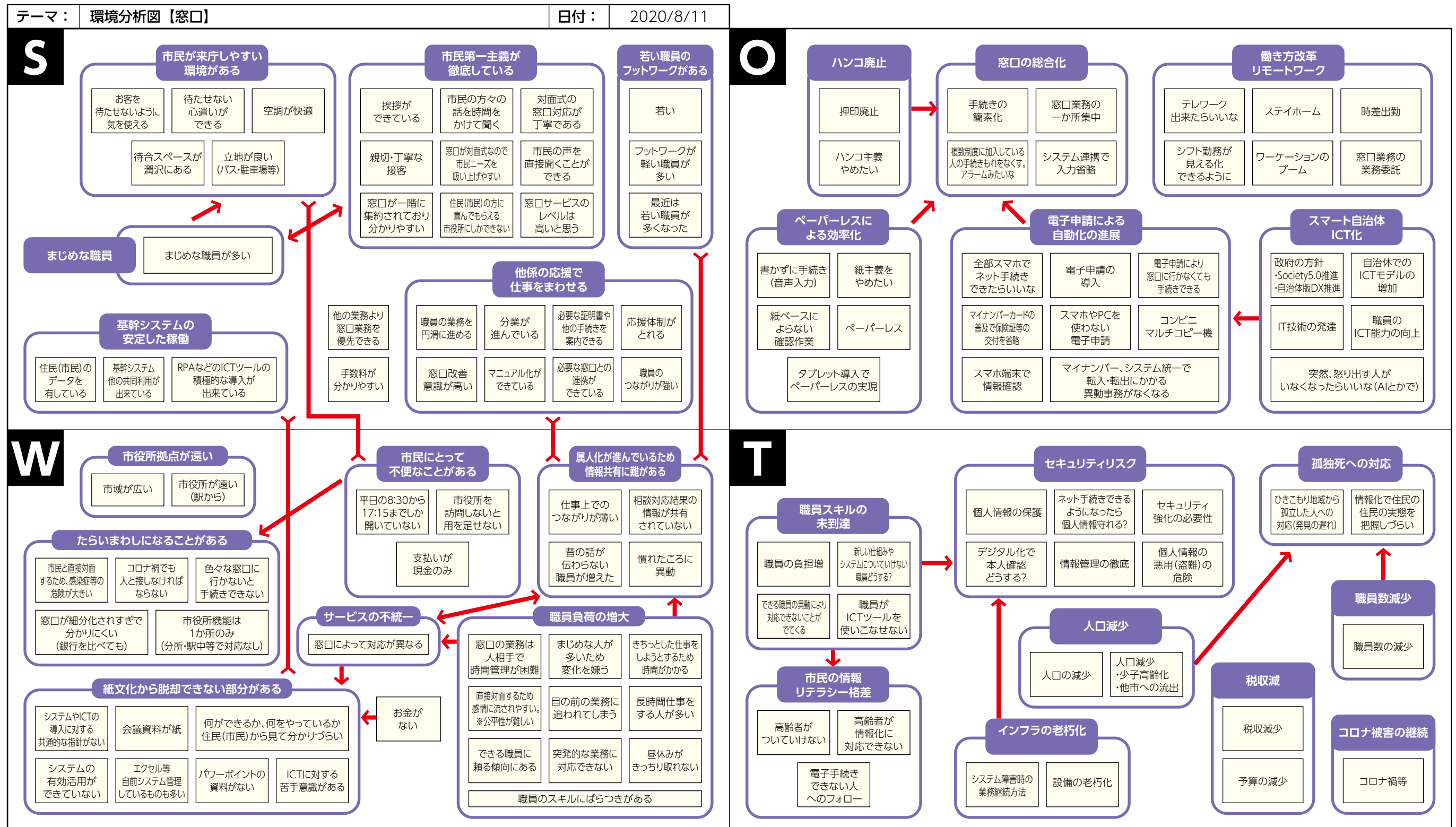
② 現場領域

SWOT 分析シート



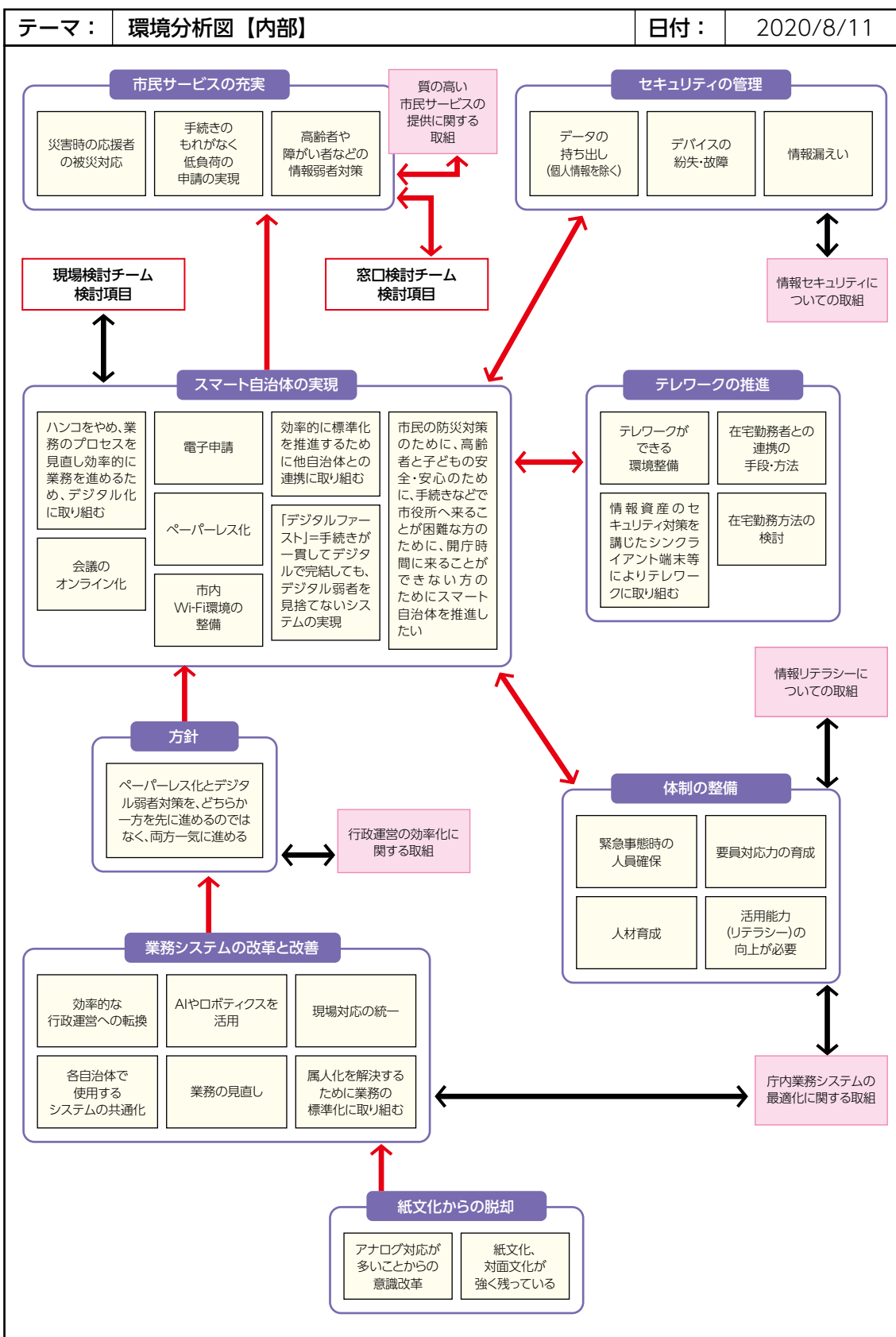
③ 窓口領域

SWOT 分析シート

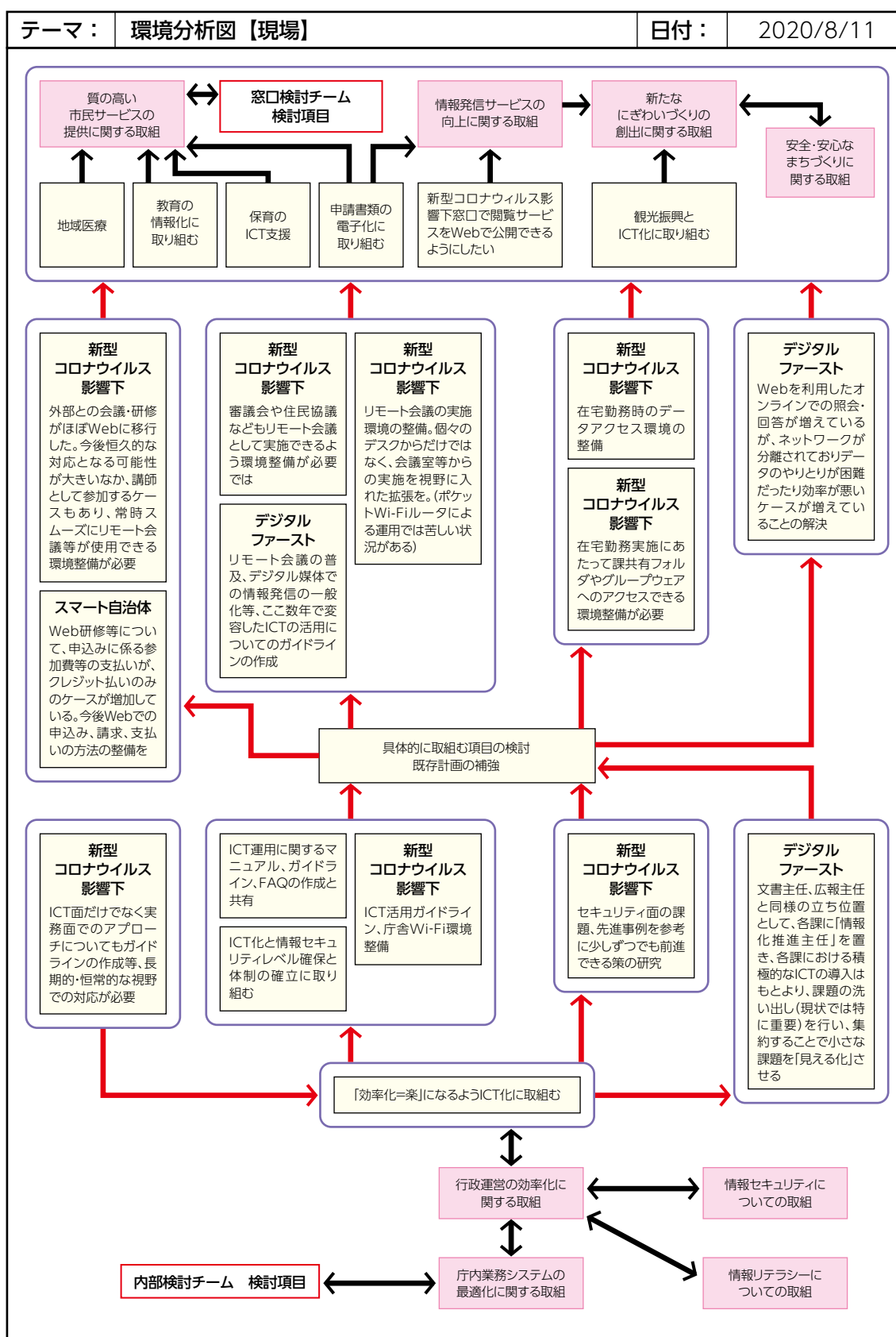


(2) 課題構造分析結果

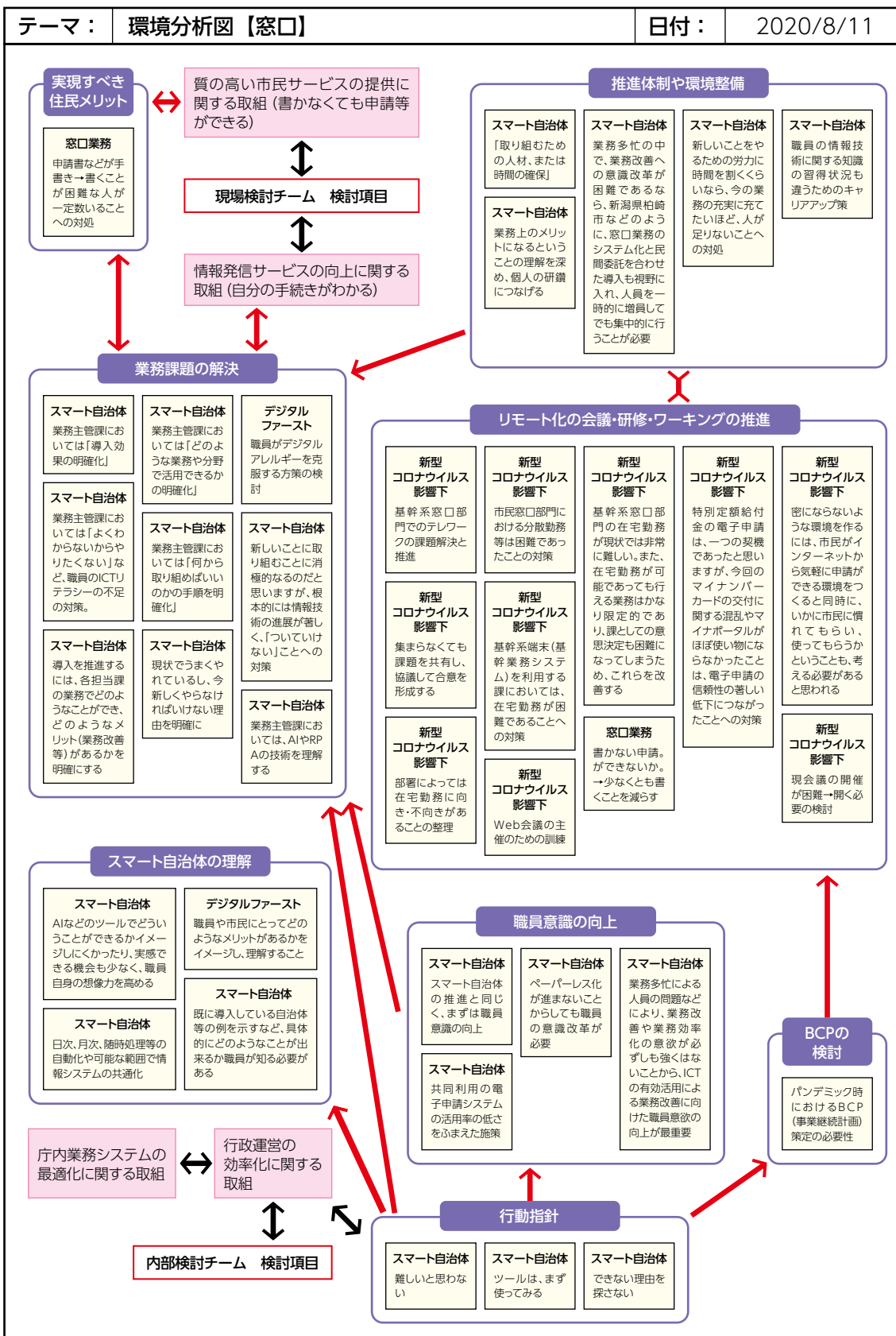
① 内部領域



② 現場領域



③ 窓口領域



第3節 参考資料

(1) 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

(令和元年6月14日閣議決定)

目標：国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できるデジタル社会の実現。

詳しくは、

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/kettei/pdf/20190614/siryou1.pdf>

をご参照ください。

(2) 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)

公布：令和元年5月31日

施行：令和元年12月

目的：デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定める。

詳しくは、

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/digital.html>

をご参照ください。

(3) 官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）

公布：平成28年12月14日

施行：平成28年12月

目的：官民データ活用推進基本計画の策定その他施策の基本となる事項を定めるとともに、官民データ活用推進戦略会議を設置することにより、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与する。

詳しくは、

http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/deta_katsuyosuishin.html

をご参照ください。

(4) Society 5.0

内容：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）。第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。

詳しくは、

https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/

をご参照ください。

(5) 「自治体戦略 2040 構想研究会」報告（総務省）

公表：平成 30 年 4 月（第一次報告）、平成 30 年 7 月（第二次報告）

目的：多様な自治体行政の展開によりレジリエンス（社会構造の変化への強靱性）を向上させる観点から、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、バックカスティングに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。

詳しくは、

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/jichitai2040/index.html

をご参照ください。

(6) 都市 OS

公布：「戦略的イノベーション創造プログラム（S I P）第2期／ビッグデータ・AIを活用したサイバー空間基盤技術のアーキテクチャ構築ならびに実証研究事業」
令和 2 年 3 月 18 日

目的：

- ・スマートシティの推進に必要な構成要素を、システム面のみならず戦略から組織まで含めて幅広く提示することで、これからスマートシティの取組を始める、または拡大しようとする地域や自治体が、何を、どのように決めていけばよいのかを考える際の参考になること
- ・スマートシティの基礎プラットフォームとして都市オペレーティングシステム（都市 OS）を定義し、都市 OS において必要最低限のデータや認証等のやり取りルール（API）を定めることで、スマートシティ間でサービスやデータが相互に接続して効率よく流通するようになること

詳しくは、

<https://www8.cao.go.jp/cstp/stmain/20200318siparchitecture.html>

をご参照ください。



亀岡市 政策企画部 情報政策課

〒621-8501 京都府亀岡市安町野々神8番地
TEL : 0771-22-3131 (代表) FAX : 0771-22-4911
URL : <https://www.city.kameoka.kyoto.jp/>