

# 令和3年度事業計画



一般財団法人

岐阜県市町村行政情報センター

ADMINISTRATIVE INFORMATION CENTER OF GIFU MUNICIPALITIES

## 目 次

1	共同調査研究事業	1
2	共同開発事業	3
3	情報化支援事業	4
4	システム構築・開発事業	5
5	システム運用管理事業	7
6	普及広報事業	12
7	ネットワーク構築・監理事業	12
8	ITサポートサービス事業	12
9	教育研修事業	14
10	評価・監査事業	15
11	事業推進体制整備事業	15

## 1 共同調査研究事業

新型コロナウイルスの感染拡大により、接触機会を減らす等、新たな生活様式が求められる中で、政府は、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、略称「DX」)を推進するため、デジタル庁を設置し、行政分野においても手続の迅速化・効率化、利便性の向上等を図ることとしている。

市町村においても、「自治体DX」の推進が求められており、様々な行政手続のオンライン化、業務プロセス・情報システムの標準化、ペーパーレス化等の取組が必要となっている。

これらの対応を円滑に実施できるよう、県、市町村、関係団体、民間企業等との連携強化を図り、市町村におけるデジタル化の推進を実現するための調査研究を行う。

### (1) 県、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)等との連携

「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)では、市町村に関するデジタル庁の業務として、ガバメントクラウドの構築、マイナンバーカードの普及・利活用等が挙げられており、とりわけ情報システムの標準化・共通化の推進については、将来のセンター事業への影響が大きいと見込まれ、喫緊の課題として取り組む必要がある。

センターにおけるシステム構築・改修等においては、これらの施策動向を踏まえた対応が必要となることから、関係機関との連携を強化するとともに、県との連携による調査研究等を進める。

また、コンビニ交付、エルタックス等の全国標準システムに関する対応を確実に行えるよう、J-LIS、地方税共同機構(LTA)等の運営主体との連携を図る。

### (2) 市町村情報化研究会

自治体DXへの対応に向けた新たなサービスの企画・開発、各種法制度改正等への対応について、市町村情報化研究会での協議を基に、市町村との情報連携を図り、円滑な対応を推進する。

なお、各種会議の開催においては、新型コロナウイルス感染症への安全対策として、状況に応じてWeb会議方式での開催とする。

## ア 市町村情報化研究会

情報システムの標準化、マイナンバーカードの利活用、A I ・ R P A等の新たな情報技術の活用等について、システムの標準化により共同利用効果を高められるよう、センターの取組に関する協議等の共同調査研究を行う。

## イ 専門部会

各種法制度改正対応等に関する業務運用上の課題のほか、総合行政情報システムの標準機能等に関する協議を以下の専門部会にて行う。

- ・ 住民記録専門部会
- ・ 選挙専門部会
- ・ 固定資産税専門部会
- ・ 住民税専門部会
- ・ 国民健康保険税（料）専門部会
- ・ 国民年金専門部会
- ・ 軽自動車税専門部会
- ・ 福祉専門部会
- ・ 水道料金専門部会
- ・ 収納専門部会
- ・ 健康管理専門部会
- ・ 介護保険専門部会
- ・ 財務会計専門部会
- ・ 人事給与専門部会

## (3) 自治体D Xに関する調査研究

政府の「自治体D X推進計画」（令和2年12月25日、総務省）において重点取組事項とされている、自治体情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続のオンライン化、A I ・ R P Aの利用推進等について、国の施策動向等を調査し、先進事例における取組内容、県内市町村でのニーズの把握等を行った上で、センターにおける新たなサービスを企画する。

## 2 共同開発事業

県、市町村、関係団体、民間企業等との連携を強化し、A I・R P A等の情報技術を活用した新たな共同利用サービスの拡充に努める。

### (1) 先進モデル事業

#### ア R P A等による新たなサービスへの対応

R P Aツールの活用について、センター内部の各部門で作成した業務シナリオを汎用化し、内部業務の効率化を図る取組を継続して行う。

また、A I技術を活用した文字認識(A I-O C R)については、市町村窓口業務への適用に向けた開発作業を進める。

#### イ コンビニ交付サービス

総務省では、「2022年度(令和4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」を目標に普及促進を図ることとされており、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービスについて、引き続き県内市町村への普及拡充を図る。

J-L I Sの証明書交付センターの移行に伴う切替作業について、指定された試験対応等を支援するとともに、デジタル手続法への対応として、戸籍附票情報のインターフェイス変更に係るシステム改修を行う。

#### ウ マイナポータル・ぴったリサービスへの対応

総務省の自治体D X推進計画においては、重点取組事項として、自治体の行政手続のオンライン化が挙げられており、令和4年度末を目途に、国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能とする方針が示されている。

この方針に基づく国の動向等に対応できるよう、センターでの新たなシステムの構築・提供に向けた情報収集等を行う。

#### エ 総合窓口システムの機能拡充

総合窓口システムについて、導入を要望されている市町村の運用に合わせた機能強化に取り組むとともに、A I-O C Rを始めとした有効性が見込まれる機能について、総合窓口システムの機能として追加開発し、市町村への普及を図る。

## (2) 自治体DX関連サービスの企画・設計

県が令和3年10月までに策定する「岐阜県DX推進計画」では、LINEを活用した行政サービスのデジタル化（行政相談、オンライン申請等）、マイナンバーカードの普及促進等の施策が検討されることとなっている。

この「岐阜県DX推進戦略会議」には、センターからも委員として参加し、市町村で必要となるシステム構築等について、市町村ニーズを踏まえて企画・設計への提案を行うこととする。

## 3 情報化支援事業

### (1) マーケティング

センターの提供サービスにおけるメニュー拡充を図るため、全国の自治体で普及している各ベンダーのシステム等について調査・分析を行う。

### (2) コンサルティング

合同コンサルティングの開催においては、新型コロナウイルス感染症の状況に応じて、Web会議方式での開催とする。

#### ア 番号制度・情報セキュリティ合同コンサルティング

市町村における情報セキュリティの強化、番号制度に対応した特定個人情報保護等の取組を支援するための合同コンサルティングについて、引き続き開催する。

〔実施内容〕

- ・ 番号制度及び情報セキュリティの最新の動向に関する情報提供等を行う集合説明会を開催する。
- ・ 市町村固有のセキュリティ課題への対応を支援する個別相談会を開催するほか、適宜相談を受け付けるメールでの相談窓口を開設する。
- ・ マイナンバー／情報セキュリティに関する研修会の開催、安全管理措置等に関する実地調査、情報セキュリティポリシーの見直し等のオプションサービスを提供する。

#### イ 公会計対応合同コンサルティング

市町村等における公会計対応（統一的基準）を支援するため、他団体での事例紹介、センターの提供システムにおける対応等を含む集合説明会及び個別相談会による合同コンサルティングを継続して開催する。

## ウ 情報化支援

市町村における情報化の推進、新たな技術・国の施策への対応等を支援できるように、国の動向等の情報提供を行う。

また、法制度改正に伴う既存システムの対応に関する情報提供等、市町村における円滑な業務運用を支援する。

## 4 システム構築・開発事業

### (1) 総合行政情報システムの機能拡充

岐阜県標準システムとして、総合行政情報システムにおける業務ラインナップの拡充及び標準機能の強化に取り組む。

#### ア マイナンバーカード管理システムの構築・提供

マイナンバーカードの発行件数増加が見込まれることから、市町村における交付事務を円滑に行えるよう、マイナンバーカード管理システムを令和3年度に新たに提供する。

#### イ 水道料金検針システムの再構築

水道料金検針システム（ハンディターミナルシステム）について、汎用的なスマートデバイス（タブレット等）で動作するシステムを設計・開発することとし、令和4年度から順次新たな検針システムへの切替を計画する。

### (2) 業務システムの開発・改修

次の法制度改正等に伴うシステムの開発及び既存システムの改修を実施する。

#### ア 新型コロナウイルスワクチン接種券の対応

令和2年度から順次接種が開始されている新型コロナウイルスワクチンについて、令和3年度も引き続き、市町村のスケジュールに応じて、対象者に送付する接種券の受託処理を提供する。

#### イ 介護保険制度改正対応

3年ごとに見直しが行われる介護保険制度について、令和3年度の制度改正における8月施行分の対応として、高額介護（予防）サービス費の見直し、税制改正対応等のシステム改修を行う。

#### ウ 年末調整手続の電子化対応

国税庁が配布している年末調整控除申告書作成ソフトウェア等で作成された申告書データについて、公開されたインターフェイス仕様等に基づき、人事給与システムとの連携機能を開発し提供する。

#### エ 国民健康保険・税制改正に伴う対応

平成30年度税制改正における給与所得控除等の見直しに伴い、国民健康保険における保険料軽減判定基準額、高額療養費・高額介護合算療養費等に係る見直しが行われるため、保険料の算定、給付等に関するシステムの改修を行う。

#### オ 国民健康保険被保険者証及び高齢受給者証の一体化対応

これまで別々に発行されていた国民健康保険の被保険者証及び高齢受給者証について、被保険者の利便性向上のため、県内市町村では令和3年8月から一体化することとされたため、必要なシステム改修を行い、一体化した被保険者証の受託処理を提供する。

#### カ 軽自動車税納税証明等の電子連携対応

軽自動車関係手続の電子化対応として、軽自動車税納税証明の電子連携（JNKS：自動車税納税確認システム）に係るデータ抽出等の機能並びに新車申告・検査情報の電子連携（軽自動車OSS：軽自動車関係手続のワンストップサービス）に係るデータ取り込み等の機能の開発を行う。

#### キ 国民年金・税制改正に伴う対応

令和2年度税制改正において、ひとり親控除の創設等、寡婦（寡夫）控除に関する見直しが行われたことに伴い、免除申請書の様式見直し等のシステム改修を行う。

## 5 システム運用管理事業

フロントオフィスシステム、総合行政情報システム等クラウドサービスの確実な運用管理を図るほか、国政・地方選挙への対応、地方税法の改正対応等を行うなど、引き続き業務の支援に努める。

### (1) クラウドサービス

#### ア フロントオフィスシステム

エルタックス共同利用型審査システム、コンビニ交付サービス及びぴったりサービスLGWAN-ASPについて、新規導入並びに既存サービスのサポートを含む運用支援を行う。

##### <運用支援団体>

エルタックス共同利用型審査システム	39団体
コンビニ交付サービス	新規1団体、延べ8団体
ぴったりサービスLGWAN-ASP	33団体

#### イ 総合行政情報システム（自治体クラウド型システム）

以下の導入団体（新規導入は予定を含む。）に対して、早朝の稼働確認、休日におけるシステム稼働のサポート等を含む運用支援を行う。

また、クラウドサービスの運用環境について、引き続き安定稼働を図るため、仮想化技術等を活用した構成での機器更新を行う。

##### <運用支援団体>

##### 共通

共通機密保護	35団体
カード管理	1団体
DV支援措置管理	35団体
返戻管理	1団体
電子決裁	新規3団体、延べ17団体
団体内統合宛名	34団体

##### 総合窓口

窓口案内	3団体
総合証明	2団体
総合照会	3団体
総合窓口	新規3団体、延べ5団体
火葬許可	17団体

## 口座・収納

収納消込	3 5 団体
滞納整理	3 4 団体
汎用調定	2 5 団体
汎用台帳	新規 1 団体、延べ 9 団体

## 住民情報

宛名管理	3 5 団体
住民記録	3 5 団体
住基ネット連携	3 4 団体
印鑑登録	3 5 団体
住居表示	2 団体
選挙	3 5 団体
国民投票	3 5 団体
教育	3 2 団体
成人式	5 団体
給食費管理	1 9 団体
奨学育英資金	新規 1 団体、延べ 3 団体
交通災害共済	1 団体
避難行動要支援者	新規 4 団体、延べ 1 5 団体
就学援助	新規 1 2 団体、延べ 1 4 団体
マイナンバーカード管理	新規 3 2 団体

## 国保・年金

国民年金	3 5 団体
福祉年金	2 5 団体
年金生活者支援給付金	3 5 団体
国民健康保険	3 5 団体
国民健康保険税（料）	3 5 団体
高額療養費	1 7 団体
国保療養費	1 7 団体
後期高齢者医療	3 4 団体
国保給付	1 7 団体
高額介護合算	5 団体
介護保険	2 5 団体

## 税務情報

個人住民税	3 5 団体
-------	--------

法人住民税	3 5 団体
固定資産税	3 5 団体
軽自動車税	3 5 団体
福祉・社会保障	
児童手当	3 4 団体
職員児童手当	3 1 団体
児童扶養手当	1 7 団体
特別児童扶養手当	新規 1 団体、延べ 9 団体
生活保護	8 団体
心身障害者手帳管理	新規 1 団体、延べ 2 3 団体
精神手帳	新規 1 団体、延べ 2 3 団体
重心医療	3 4 団体
乳幼児医療	3 4 団体
ひとり親医療	3 4 団体
補装具	2 1 団体
日常生活用具	2 1 団体
福祉手当三種	1 2 団体
自立支援医療	2 1 団体
子ども・子育て支援	3 3 団体
事業・水道	
上下水道	2 7 団体
下水道受益者負担金	7 団体
し尿処理	新規 1 団体、延べ 4 団体
畜犬管理	2 7 団体
公営住宅	2 3 団体
財務会計	
財務会計	3 2 団体
起債管理	3 0 団体
財産管理	9 団体
契約管理	2 3 団体
公会計	2 2 団体
旅費管理	6 団体
備品管理	1 4 団体
物品管理	2 団体
行政評価	1 団体

企業会計	
公営企業会計	7 団体
固定資産管理	3 団体
人事給与	
共通	3 3 団体
超勤管理	7 団体
給与明細	3 団体
議員報酬	3 0 団体
人事管理	3 3 団体
休暇管理	4 団体
法定外控除	2 2 団体
庶務事務	新規 3 団体、延べ 1 6 団体
職員給与	3 3 団体
会計年度任用職員	新規 2 団体、延べ 3 2 団体
病院給与	2 団体
広域給与	5 団体
ダウンリカバリ	3 団体

#### ウ 住民基本台帳ネットワークシステム（住基ネット）

J-LIS から提供されるアプリケーションを稼働するため各市町村に設置されているCS（コミュニケーションサーバ）機器について、運用支援を行う。

運用支援団体	3 5 団体
--------	--------

#### エ 健康管理・介護保険システム

自庁設置団体に対する機器更新作業等のほか、導入団体に対する運用支援を行う。

##### <運用支援団体>

健康管理システム	2 2 団体
介護保険システム	3 団体

（3 広域連合（2 市 7 町））

#### （2）業務支援サービス

クラウドサービスと連携を行う個別業務等のシステムについて、新規団体への普及を図るとともに、導入団体に対する運用支援を行う。

<運用支援団体>

住民税申告受付支援システム	34	団体
家屋評価システム	8	団体
水道ハンディターミナルシステム	26	団体

**(3) 内部管理システム**

市町村における庁内情報を管理する文書管理システムについて、導入団体に対する運用支援を行う。

<運用支援団体>

文書管理システム	5	団体
----------	---	----

**(4) アウトソーシングサービス**

**ア 市町村業務**

既受託処理を実施するほか、法制度改正、随時要望等について対応を行う。

<受託団体>

住民税業務システム	34	団体
固定資産税業務システム	34	団体
軽自動車税業務システム	34	団体
収納システム	34	団体
国民健康保険税（料）業務システム	34	団体
後期高齢者医療納付書発行システム	34	団体
介護保険当初賦課処理システム	28	団体
選挙システム	34	団体
その他システム（7業務）		

**イ 県業務**

不動産取得税対象データ抽出処理の受託

**(5) トータルアウトソーシングサービス**

総務事務等の共同利用型BPOサービスについて、人事・給与計算等のサービス（人事5業務、給与43業務、共済15業務、健康診断等24業務）を提供する。

<受託団体>

共同利用型BPOサービス	1	団体
--------------	---	----

## 6 普及広報事業

### (1) 広報誌「Net & Line」の発行

広報誌「Net & Line」を年4回発行し、国のIT施策動向、先進自治体の取組、新規システムの紹介等、各種情報提供に努める。

### (2) 普及活動

総合窓口システム、コンビニ交付サービス等の新規システムのほか、自治体のデジタル化を支援する電子決裁システム（庶務事務・文書管理・財務会計）の普及促進に努めるなど、県内市町村の業務システムの一層の標準化及び共同化の促進を図る。

## 7 ネットワーク構築・監理事業

庁内ネットワークの運用並びに庁舎移転、機器更新等に伴う市町村の庁内ネットワーク環境整備に対するサポートを行う。

また、市町村における端末・プリンタ等の機器更新に対する動作検証等の実施支援を行う。

## 8 ITサポートサービス事業

### (1) 地域サポートサービス

- ・ サービスデスクを継続して運用し、問い合わせ等のインシデント管理の徹底及び対応記録の蓄積により、提供システムに関する効率的かつ確実なサポートを行う。
- ・ 総合行政情報システム等のクラウドサービスを補完するため、事務所機能を活用した調整機能を提供する。
- ・ 市町村における業務運用上の課題、要望等を聴取するため、総合窓口担当による定期訪問のほか、各業務担当による市町村への個別訪問を行う。

なお、新型コロナウイルスの感染状況に応じて、市町村への訪問に代えて、Web利用、資料配布、電話による聞き取り等での実施とする。

### (2) 情報保全管理

市町村における情報資産の安全な管理を支援するためのサービスに加え、大規模災害時等必要となる業務への対応として、被災者支援システムの提供を行う。

## ア クラウドサービス

総合行政情報システム提供に当たっては、システム、機器等について堅固なデータセンターに配置し、情報の保全管理に努めるとともに、クラウドサービスにおけるバックアップ、早朝の稼働確認・リソース確認等を行うことで安定稼働を図る。

<受託団体>

クラウドサービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 34団体

## イ ハウジングサービス

市町村が自庁内に設置している各種情報システムのサーバ機器を、堅固なデータセンターに設置するハウジングサービスを提供する。

<受託団体>

ハウジングサービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1団体

## ウ バックアップサービス

事務所機能を活用した市町村データの遠隔地保管サービスを継続して提供する。

<利用団体>

バックアップサービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20団体

## エ 災害時における被災者支援システムの提供

大規模災害時における事業継続の一環として、センターから被災市町村に対し、被災者支援システムの提供を行う。

<サービスの特長>

- ・ システムの保守・管理の実施
- ・ 耐衝撃性ノートパソコンの提供
- ・ 災害時のセンター職員によるシステムのデリバリ 等

## 9 教育研修事業

市町村における情報化推進を支援するため、市町村職員の情報活用能力の向上に寄与することを目的とした各種研修を開催する。

令和3年度においては、新型コロナウイルス感染症の終息が見通せないことから、センター単独で開催する集合研修(管理者研修及び一般研修)の開催は見送り、公益財団法人岐阜県市町村振興協会市町村研修センターとの共催研修及び市町村からの依頼を受けて実施する現地研修については、定員、開催回数等を見直した上で、後期(10月以降)に開催することとして、次のとおり計画する。

令和3年度市町村職員研修

研修名	定員	開催方法	開催形態	日数	回数	開催区分	備考	
一般研修								
集合研修	Word 中級コース	10人	定期	集合	1日	2回	共催	・パソコンを利用した実技研修
	Excel 中級コース	10人	定期	集合	1日	4回	共催	
	Access 初級コース	10人	定期	集合	2日	1回	共催	
	PowerPoint 初級コース	10人	定期	集合	1日	1回	共催	
現地研修	情報セキュリティ基礎コース	10人	随時	現地	3時間	-	単独	・情報セキュリティの基礎的な研修
	Word 中級コース							・パソコンを利用した実技研修
	Excel 中級コース							
	PowerPoint 初級コース							

注 開催区分欄の「共催」は公益財団法人岐阜県市町村振興協会市町村研修センターとの共催

## 10 評価・監査事業

市町村等における個人情報保護及び情報資産に対するセキュリティ対策の強化、情報セキュリティ対策の推進、セキュリティレベルの維持向上等に向けた支援を行う。

### (1) 情報システム監査支援

国保連合会におけるシステムの円滑な調達・運用に寄与するため、システム改修時、機器調達等のポイントごとに現状調査、仕様確認等の助言型監査を実施する。

### (2) 情報セキュリティ監査支援

市町村における情報セキュリティ対策の継続的かつ効果的な取組を支援するため、監査及び研修の支援を行う。

## 11 事業推進体制整備事業

### (1) 組織機能強化

#### ア 運用体制の見直し

総合行政情報システムの機能拡充はもとより、臨時的な開発等要望にも対応できるよう運用体制の強化を図り、品質・セキュリティの維持向上並びに業務運用の効率化等による安定的なサポートを実現する。

#### イ 人材の育成と技術力の向上

市町村への安定的なサービスの供給が継続できるよう、外部の技術研修、ビジネススキルに関する研修、通信教育等を活用した業務スキルの向上など、職員の技術力・業務知識の向上に努める。なお、研修の受講に当たっては、新型コロナウイルス感染症への安全対策を考慮してeラーニング等を活用する。

#### ウ 市町村への定期訪問

市町村における情報化課題への円滑な対応等を図るため、総合窓口担当による定期訪問、情報主管部門長会議の開催等を通じて、課題事項、センター事業に関する意見等を聴取し、市町村との連携強化を図る。

実施に当たっては、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、状況に応じてWeb利用、資料配布、電話による聞き取り等での対応を行う。

## エ 品質管理の強化

提供システム・受託処理における品質の維持向上に向けて、品質管理マニュアルに沿ったQMS内部品質監査、品質管理に関する外部技術研修の受講・職員間の伝達研修等を引き続き行う。なお、内部研修の実施についても、Web会議方式、動画配信等、新型コロナウイルス感染症の状況に応じた安全対策を行う。

また、業務運用の維持管理及び継続的改善を図るため、ITサービス管理マニュアル及び管理要領に沿った取組を行うとともに、サービスデスク機能の強化によるサービス品質の向上を図る。

### (2) セキュリティ対策

センター提供サービスにおける情報セキュリティ対策の強化を図るため、引き続きISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）のルールに沿って、要員への教育、内部監査、委員会活動等に取り組む。

また、社屋移転に伴うセキュリティリスクの対応、ISMS上の手続の洗い出し等を行い、新社屋での確実なセキュリティ確保を図る。

### (3) 事業継続計画の維持改善

事業継続計画マニュアルについて、事業継続訓練等を実施し、代替・復旧行動計画等の実効性の検証を行うことで、マニュアルの維持改善に努める。

また、業務別の「個別事業継続計画」について、事業継続訓練の結果を踏まえた見直し等を行い、実効性の向上を図る。

### (4) 社屋の建設

令和2年度に実施した基本設計を踏まえ、設計施工業務委託先との実施設計、必要となる各種申請等を行い、令和4年10月竣工に向け、令和3年11月から社屋建設に着工する。

また、令和5年度からの新社屋での事業開始に向けては、各拠点機能を整理し、組織機能及び組織体制の見直しについて検討を行う。

これに併せて、新社屋におけるネットワーク、通信設備等の二次工事に関する設計等に着手するとともに、事務室における什器備品等を始めとするオフィス環境整備について、働き方改革、ソーシャルディスタンス等を踏まえた検討を開始する。

## (5) 次期経営計画の策定

令和2年度に策定を予定していた次期経営計画については、コロナ禍を踏まえたデジタル化の急速な進展、デジタル庁の設置等の国の施策動向など、不透明な情勢を受け、実効性のある事業展望が困難なことから、計画策定を見送ることとした。

次期経営計画については、令和3年度には次のとおり情報収集・分析整理を進め、令和5年度を初年度とする経営計画を令和4年度に策定する。

- ・ 令和3年度に予定されているデジタル庁の設置並びに自治体情報システムの標準化、ガバメントクラウド、自治体DX等の関連する施策動向、コロナ後の社会情勢等を踏まえ、センターを取り巻く環境について整理する。
- ・ 上記の国の施策動向に応じた標準システムへの対応、ガバメントクラウドへの移行等に伴う環境整備等の投資、新社屋移転後の保守等に関する経費も含めた財政計画の検討を行う。
- ・ デジタル庁の設置に伴う各種施策の推進、急速なデジタル化の進展等により、新たに求められる技術動向等を踏まえた、デジタル社会に対応する組織体制及び要員計画の検討を行う。

## 参考 用語解説

### インシデント

「社会セキュリティ用語」(JIS Q 22300)では、「中断・阻害、損失、緊急事態又は危機になり得る又はそれらを引き起こし得る状況。」と定義されており、情報セキュリティの分野においては、セキュリティ事故等の発生原因となり得る(なった)事象のことを言う。

### エルタックス(eLTAX)

地方税における手続を、インターネットを利用して電子的に行うシステム。地方税に係る申告、申請・届出、納税等の各種手続が行える。

個人、法人、税理士等幅広い納税者の利便性を高めるとともに、市町村の課税システム等との関係により業務の簡素化・効率化に資する。

### オープンデータ

市町村等の行政機関が管理・保有している地理情報、統計情報等の各種情報について、再利用可能なデータとして公開することで、民間企業、個人等によりそのデータを活用した住民向けサービス等の実現を促進するもの。

例として、観光地等における公衆トイレ等の位置情報を市町村が公開し、地域の企業等により公衆トイレマップとして公開されるサービスなどがある。

### ガバメントクラウド

国が整備を予定している、政府の情報システムにおける共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス(IaaS、PaaS、SaaS)の利用環境のこと。地方自治体の情報システムについても、標準仕様に準拠した基幹系業務等のアプリケーションをガバメントクラウド上に構築し利用できるよう検討が進められている。

### 子育てワンストップサービス

マイナポータル上で提供され、子育て関係の行政サービスの検索、電子申請等を行うことができるサービス。利用者自身の属性(住所、家族構成、年齢等)に応じて、利用可能な行政サービスを検索し、必要な届出を電子申請で行うことで、自宅等からワンストップで手続が可能となる。

## コンビニ交付(コンビニにおける証明書等の交付)

マイナンバーカードを利用して、各種証明書(住民票の写し、印鑑登録証明書に加えて、所得(課税)証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写し)がコンビニエンスストアで取得できます。コンビニ交付サービス実施団体の住民が対象で、全国のコンビニ交付対応店舗で証明書等の取得ができます。

※ 出典 J-LISホームページ

## サービスデスク

ユーザからの問い合わせだけでなく、事業者内で検知されたアラート等のインシデント(事象)を記録・一元管理し、解決のために必要な部門へのエスカレーション等を行う部門・組織機能のこと。エスカレーションを行った場合でも、問題解決までの状況の記録/管理を行うなど、発生したインシデント対応が完了するまでの進捗管理を担う。

## 自治体クラウド(クラウドコンピューティング)

総務省は、ASP/SaaSと共同利用を組み合わせ、標準化等による経費削減を図ることを自治体クラウドと定義している。

なお、情報通信分野では、ネットワークを經由して情報システムに関するインフラ、アプリケーション等をサービスとして利用する方式、ビジネスモデル等を総称した用語としてクラウドコンピューティングとしている。

## データセンター

システムの運用における安全性及び信頼性を確保するため、サーバ機器、データ等重要な資産を設置、保管する高度なセキュリティ対策や災害耐性が完備された施設。「インターネットデータセンター(IDC)」とも呼ばれ、「ハウジング」又は「ホスティング」のサービス形態がある。

## デジタル・トランスフォーメーション(DX)

「デジタル・トランスフォーメーション」という概念は、スウェーデンの大学教授のエリック・ストルターマンが提唱した概念であるとされ、「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こと」であるとされる(出展:「令和元年版 情報通信白書」(総務省))。

自治体においては、行政サービスについて、デジタル技術を活用し住民の利便性を向上させるとともに、業務の効率化、データの利活用による政策判断等を実現する「自治体DX」の取組が求められている。

## ハウジング

通信事業者やインターネットサービスプロバイダが行っているサービスで、高速な回線や耐震設備、安定した電源設備などを安価に提供し、顧客の通信機器や情報発信用のコンピュータ（サーバ）を、自社の施設に預かるサービス。

## ビッグデータ

大規模なデータを様々な観点で統計・分析処理することで、事業に役立てることができる傾向等の知見を得るもの。行政分野においては、地域の経済活動の動向等を分析し、産業振興、企業誘致等に活用するなどの取組が進められている。

## 被災者支援システム

1995年の阪神・淡路大震災の際に兵庫県西宮市が構築した、被災時の証明発行等を支援するシステム。地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の共同アウトソーシングシステムとして登録されており、東日本大震災を受け、民間企業やNPO法人等にオープンソースとして公開され、多くの被災自治体での被災者支援に活用されている。

## ぴったりサービス

マイナポータル上で実現される、子育てに関連する手続を始めとして、様々な申請・届出等の手続をオンライン上で行うことができるサービスの総称。子育てワンストップサービスから提供されており、介護、相続、引越し等、対象の手続を拡充する計画とされている。

## マイナポータル

政府が中心となり運営するオンラインサービス。子育てに関する行政手続をワンストップで提供するサービス、行政からのお知らせ機能、自己情報の表示機能等が提供予定とされている。

## AI(artificial intelligence)

人工知能のこと。人間が行う認識、判断、推論などをコンピュータで実現するための技術の総称。画像認識、音声認識、機械制御等の分野において、AIを活用して人を介さずに識別・判断・回答等を行う自動化などが実現されている。

## ASP/SaaS(application service provider/software as a service)

事業者のデータセンター等でアプリケーションを一括稼働し、インターネットを通じてその機能を顧客にレンタルする業者、システム又はサービスのこと。

## **BPO (business process outsourcing)**

行政（企業）の業務について、業務プロセスの設計（最適化）から、体制及び情報化の整備、運営まで一括して委託する業務改革手法のこと。

## **CS (communication server)**

住基ネットにおいて市町村に設置されているコミュニケーション・サーバ。市町村の住民基本台帳事務のためのシステムと住基ネットとの中継を行うためのサーバであり、住基ネットと庁内ネットワークそれぞれに個別のファイアウォールを介して接続される。

## **DV (domestic violence)**

「ドメスティック・バイオレンス」とは、明確な定義はないが、一般的には「配偶者や恋人など親密な関係にある、又はあった者から振るわれる暴力」という意味で使用されることが多い。ただ、人によっては、親子間の暴力などまで含めた意味で使っている場合もある。内閣府では、人によって異なった意味に受け取られるおそれがある「ドメスティック・バイオレンス（DV）」という言葉は正式には使わず、「配偶者からの暴力」という言葉を使っている。

※ 出典 内閣府男女共同参画局 Web サイト

## **FAQ (frequently asked question)**

「頻繁に尋ねられる質問（とその回答）」の略。多くの人が同じような質問をすると予想されるとき、そのような質問に対する答えをあらかじめ用意しておくことがある。このQ & A集のこと。

## **ISMS (information security management system)**

### **ISO/IEC27001**

ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）は、組織のマネジメントとして、自らのリスクアセスメントにより必要なセキュリティレベルを決め、プランを持ち、資源配分して、マネジメントシステムを運用することをいう。

2005年10月に国際規格化されたISO/IEC27001に基づいた情報セキュリティマネジメントが実施されていることを認定する制度をISMS適合性評価制度という。

## **ISMSクラウドセキュリティ ISO/IEC27017**

ISO/IEC27017は、クラウドサービスのための情報セキュリティ管理策の実践の規範を定めた国際規格のこと。

ISMSセキュリティクラウド認証は、ISO/IEC27001に基づくISMS認証を取得している/取得する組織に対して、その適用範囲内に含まれるクラウドサービスについてISO/IEC27017に規定されるクラウドサービス固有の管理策が追加で特定され実施されていることを認証するもの。

## **LGWAN(local government wide area network)**

地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワークであり、電子自治体の基盤として平成13年に運用が開始されている。

電子メール、電子掲示板などの基本的サービスのほか、様々な事業者から行政用アプリケーションのASPサービス(LGWAN-ASPサービス)が提供されている。

## **QMS(quality management system)**

製造物や提供されるサービスの品質を管理監督するシステム(仕組み)のことで、品質管理を中心とした組織の活動で、顧客満足を達成し継続的な改善を意図する。

## **RPA(robotic process automation)**

これまで人間が操作して行ってきた定型的なパソコン上の作業をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。データ入力・チェックなどの操作を自動化し、煩雑かつ定型的な作業を削減することが可能となる。

