

宇都宮市の情報化推進に係る取組状況

◎ 趣 旨

本市域の情報化を推進するにあたり、取組状況等を報告するとともに、今後注力すべき施策や目標等についてご意見をいただくもの

1 令和元年度の主な取組の成果と課題

(1) 市民生活に身近な分野のデジタルサービスの拡充（基本方針Ⅰ）

- ・ 「スマートフォンから取得できる情報の拡充」や「市税・手数料などの納付方法の拡充」については、A I 自動応答サービスやキャッシュレス決済の開始など、実現化できた。
- ・ 一方で、「行政手続のオンライン化」や「窓口における待ち時間の縮減」については、取組を急ぐ必要がある。

(2) 地域社会の活性化に向けたICT利活用の促進（基本方針Ⅱ）

- ・ 「スマートシティモデル事業の推進」や「産業分野におけるICT活用推進」については、実証実験の実施や新規・拡充事業の創出を図ることができた。
- ・ 一方で、「ドローン」や「5G」については、技術の発展・可能性を見据え、より一層の活用を促進する必要がある。

(3) 情報通信環境の充実（基本方針Ⅲ）

- ・ 「5Gの整備促進」については、基地局整備に係る市有施設の貸出や受付ワンストップ化等を進めることができた。
- ・ 一方で、「ICT人材の育成」については、小中学校のICT教育の充実を図ってきたが、さらに、国のGIGAスクール構想（端末1人1台など）の実現に向け整備を急ぐ必要がある。

(4) 行政運営の効率化・高度化に向けたデジタル化（基本方針Ⅳ）

- ・ 「A I・RPA等を活用した事務の効率化」については、入力作業へのRPAの導入や介護訪問調査でのタブレット活用などの取組を開始できた。
- ・ 一方で、「データに基づく根拠ある政策立案」については、事例の研究などを進めてきたが、早期に本市での実践に取り組む必要がある。

2 令和2年度における情報化推進の考え方

これまでの取組に加え、現在の社会状況等を踏まえ、以下の考え方をもとに情報化を推進していく。

- AI導入やキャッシュレス決済、スマートシティモデル事業など、前年度に着手し弾みがついた取組については、横展開を図るなど、より一層拡充を進める。
- 行政手続きのオンライン化や根拠ある政策立案（EBPM）など検討段階に留まっている取組については、加速するデジタル化の流れに鑑み、取組を強化する。
- さらに今般の新型コロナウイルス対策を契機に、非常時だけでなく平常時でも利便性や迅速性の向上が見込める、遠隔会議やテレワーク、電子申請などの「リモート化」を推進する。

3 令和2年度における重点取組【分野別】・・・別紙1, 別紙2

上記を踏まえて、令和2年度においては、下記の取組について、各々の課題に的確に対応しながら重点的に進めていくこととする。

(1) 市民生活に身近な分野のデジタルサービスの拡充（基本方針Ⅰ）

ア AI活用事業の拡充

前年度に導入したRPAや自動応答サービスなどのAI活用事業について実証実験で生じた課題を解決し、より効果が発揮できるように拡充する。

イ 行政手続きのオンライン化の積極的な推進

マイナンバーカードの早期普及を図りながら市民が利便性を実感できるよう、同カード等を活用した子育て・介護・災害分野への電子申請の導入を進める。

ウ キャッシュレス決済の拡充

市税、上下水道料金で導入するキャッシュレス決済について、「市民の利便性」や「収納の確実性」、「手数料の負担者」などを整理しながら、他の収入科目への導入の道筋をつける。

(2) 地域社会の活性化に向けたICT利活用の促進（基本方針Ⅱ）

ア スマートシティの推進

推進計画のロードマップとその後の中長期を見据え、各種実証実験などモデル事業を着実に進めるとともに、事業の広がり・深化や、データプラットフォームの構築などスマートシティの実装化を推進する。

イ 地域産業の活性化等

AI・5G・ドローンなどの先端技術を活用したIoTのあらゆる産業界への導入促進、中小企業・農林業の経営力強化のためのICT利活用の拡大や、ICT関連企業の誘致などに取り組む。

また、今般の新型コロナウイルス対策として進む「リモート化」の潮流を捉え、生産性の向上や多様な働き方を促進し、「Society5.0」の実現に向けた地域産業の活性化を図る。

(3) 情報通信環境の充実（基本方針Ⅲ）

ア 5Gの導入・活用促進

5G基地局整備を促進しながら、地域産業の活性化や市民サービスの向上に資する5Gを活用した事業について、事業者のニーズの掘り起こしやマッチングを行うことにより創出を図る。

イ ICT教育の充実に向けた環境整備

国のGIGAスクール構想（端末1人1台など）の実現に向け、小中学校の情報教育環境についてハード・ソフトの両面から早期に整備する。

(4) 行政運営の効率化・高度化に向けたデジタル化（基本方針Ⅳ）

ア ビッグデータの分析力の向上

ビッグデータを活用した根拠ある政策立案（EBPM）について、本市での具体的な実践事例を早期に積み上げながら、ノウハウの蓄積や全庁における活用の推進を図る。

イ AI導入業務の拡充

新たに「保育所入所業務」や「道路付属物点検業務」、「特定健康診査未受診者への受診勧奨業務」等において、AIの導入を進め、効果的・効率的な業務遂行及び市民サービスの向上を図る。

ウ テレワークやモバイルワーク，遠隔会議の拡充

テレワークやモバイルワーク，遠隔会議について，セキュリティの確保に留意した上で，職員の業務の円滑化や利便性の向上が図れるよう導入を拡充し，通勤時間や移動時間を「生産時間」へ転換する。