

生涯学習マナビ通信 No.10

AI システム推進課出前講座「行政サービスのデジタル化」から、
～デジタルトランスフォーメーションによる市民サービス向上への取り組み～



近年、急速に進展するデジタル化への対応や ICT による業務改善を行っている『AI システム推進課』の業務について、日ごろ疑問に思っていることを伺いましたのでお知らせします♪

Q 先に、総務省が「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」を策定し、自治体でのデジタル社会の実現に向けた一層の取り組みが求められています。名取市においても行政サービスのデジタル化の取り組みの一つとして、「みやぎ電子申請サービス」を推進していますが、令和2年度において新たに登録した課や手続きができるサービスは増加しましたか？

AI：令和元年度に比べ、新規のアカウント登録数は12個増えており、手続きも5個増やしております。なお、昨年度に推し進められた押印廃止の流れを受け、令和3年度は更に電子申請に力を入れています。

Q 「マイナンバーカード」を作成するとポイントがもらえるなど、現在、カード普及促進への取り組みが盛んに行われています。今後、保険証などへの多目的利用も進むようですが、セキュリティは大丈夫でしょうか？ また、行政での多目的利用の検討などは進んでいますか？

AI：総務省の案内では、マイナンバーカード (ICチップ) にはプライバシー性の高い個人情報は記録されていないため、安全だと言われております。また、情報も一極集中ではなく分散管理しているため、高いセキュリティは保たれています。窓口対応や子育て・介護関係の手続きも、マイナンバーカードを使った一層の利便性向上について現在検討しているところです。

Q コロナ禍では、民間での「在宅勤務 (テレワーク)」の導入が増えました。行政でも一部、テレワークが試験的に運用されたようですが、そこで見たメリット、デメリットなど教えてください。また、今後の運用予定などはありますか？

AI：AI システム推進課ではテレワークの技術的サポートとして様々な検討を行いました。メリットとしては、窓口や電話対応が発生せず、集中して業務ができるという声が多く聞かれました。逆にデメリットとしては、職場にある紙の資料が閲覧できなかったり、周りとのコミュニケーションができないといった声が挙がっています。今後は、より多くの部署がテレワークできるよう技術的なサポートができればと考えています。

Q 暮らしへの身近な取り組みとして、**固定資産税も PayPay で支払うことができる**ようになりました。いつでもどこでも支払うことができる決済サービスは大変便利です！ 今後も支払うことができる電子決済サービスの種類が増える予定はありますか？

AI：使用可能な決済サービスは収納代行業者の都合もありますので、どんどん追加するというのはなかなか難しいですが、より一層の利便性向上のため検討を進めています。

Q 現在、公民館や図書館、市民体育館では「**公衆無線 LAN (Wi-Fi)**」が整備され、施設内でも便利にインターネットを利用することができるようになっています。今後も公共施設での Wi-Fi の拡大予定はありますか？

AI：現状では Wi-Fi の拡大予定はありません。

(参考) 市役所でも Wi-Fi が使えます♪

土、日、祝日、年末年始を除く午前8時30分から午後6時まで運用。



Q 市の業務でも、財務会計や備品管理、施設予約、スケジュール管理などがオンライン化により、インターネットでサーバーにアクセスし、必要な情報が即時に入手でき、スピーディーかつ便利に業務を行うことが可能になりました。業務効率化への取り組みとして、次に考えていることはありますか？

AI：職員が扱う内部事務のシステム化の展望ですが、**電子決裁システム導入要望の声**がありました。これは、従来の決裁方法と異なり、職員が決裁をもらいに行くのではなく決裁者が自分のタイミングで、端末上で決裁ができるというものです。時間が足りなくて決裁をいただけなかったり、不在で出直しということもなくなるので、導入されれば一層の業務効率化に繋がるシステムだと考えております。ただし、このシステムを導入した場合、押印はどうするのかなど、いくつかの課題もありますので、このシステムに限らず様々な可能性について検討ができればと考えています。

Q 昨今、業務にはコンピューターシステムが欠かせませんが、日々、ウイルスやマルウェアなどによる「情報セキュリティ」への脅威は高まっています。職員が業務を行ううえで、情報セキュリティ対策で注意しなければならない点はどのようなことでしょうか？ また、市民にとって役に立つセキュリティ対策等アドバイスはありますか？

AI：最近多くなったと聞くのがマルウェアの「Emotet」と呼ばれるウイルスです。これは、ウイルスによる攻撃を受けてしまった受信者が、過去にメールのやり取りをしたことのある実在の相手の氏名、メールアドレス、メール内容等の一部が攻撃メールに流用されるというものであり、正規のメールへの返信を装う内容となっている場合や、「公函、約款、請求書」などといった業務上開封してしまいそうな文面となっている場合があり、注意が必要です。この「Emotet」は、攻撃メールに添付されている**ファイルを「コンテンツの有効化」を許可することでウイルスに感染**してしまいますので、怪しいと思ったら AI システム推進課にご相談ください。市民の方が注意する点としては、**使用しているパソコンにセキュリティソフトを入れたり、自身のスマートフォンを Wi-Fi に接続している時は、クレジット情報を入力しない等の対策が有効**だと思います。

Q 最後に、ハロウィーンイベントがバーチャルで開催されるなど、「VR、バーチャル（仮想空間）」でのサービスが始まっています。将来、様々な行政サービスが来庁せずに、バーチャルでできるようになる時代が来ますか？

AI：全ての手続きを来庁せずに、というのは難しいと思いますが、**電子申請やマイナンバーカードを使った手続きはどんどん拡張していく**と思いますので、半分くらいはバーチャルにできればいいなと思っています。

AI システム推進課さん、大変ありがとうございました！

<参考>

令和2年度 みやぎ電子申請システムでの申請件数 : 約 4,000 件

今回の話し手：AI システム推進課 久光主査



今回は、急速に進展するデジタル化の潮流の中で ICT 化による業務改善や便利な市民サービスへの取り組みなどについて、いろいろと伺うことができました。

今後、**生涯学習分野でも ICT を活用した新たな仕掛けづくりを行っていきたい**と感じました♪

《編集・発行》

生涯学習推進本部

事務局 生涯学習課 724-7173