

東久留米市 I C T 管理・推進概要（令和 8 年度版）

令和 4 年 1 2 月 2 6 日策定

令和 8 年 3 月改定

1 東久留米市の I C T 推進の経緯と概要

日進月歩で進化を続ける I C T（情報通信技術）は、社会基盤を構成する一つの要素となっており、さまざまな形態で利用されています。

本市では、昭和 5 2 年に策定された「コンピュータ利用の基本方針」により、住民記録・印鑑登録事務をはじめとする基幹系システムを構築し、運用を開始しました。平成 2 4 年 1 月には、それまでホストコンピュータを利用し運用してきた住民情報系システムについて、オープンシステムへ再構築するとともにデータセンタの利用を開始し、令和 4 年 1 月からは近隣の小平市・東村山市とともに住民情報系システムにおいて自治体クラウドを導入し住民サービスの向上と行政運営の効率化を図ってきました。また、国による地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の施行に伴う情報システムの標準化については、令和 7 年度までに標準準拠システムへの移行を実施しました。（一部の特定移行支援システムを除く。）

また、そのほかのシステムについても随時導入を図り、4 0 年以上にわたって全庁的に I C T 推進を図ってきました。

2 「東久留米市 I C T 管理・推進概要」策定の趣旨

これまで本市では、事務を効率的に行うための各種システムの導入や電子自治体の実現に向けたインフラ整備を進めてきましたが、利用が進むにつれ、システムの仕組みも高度化、複雑化しており、これらに対応するための新規システムの導入や既存システムの再構築、運用保守に多大な経費がかかるようになりました。そこで、「東久留米市 I C T 推進プラン（以下「I C T 推進プラン」という。）」を策定し、長期的な視点も持ちつつ、当面の課題に対し適切に対応していくこととまいりました。

しかし、近年、パソコンよりもスマートフォンの機能が向上し利便性が飛躍的に高まって利用が大きく増え、国はスマートフォンですべての行政手続きが完結できることを目指しています。加えて、新型コロナウイルス感染症のまん延に伴い、現金での取扱いが敬遠され電子決済が急速に広まり、また、対面・書面・押印の廃止も進んでいます。このような劇的な変化が短期間で生じる社会情勢の中で、基本的な対象期間を5年間とする I C T 推進プランが時代に即さなくなっていることが課題となっていました。

また、国は、令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定するとともに、同計画を踏まえて、自治体が着実にDXに取り組めるよう、令和3年7月「自治体DX推進手順書」を作成し、同手順書のステップ1として、「全体方針の決定」が求められていました。そこで、本市におけるDX（デジタル・トランスフォーメーション）の取組みを総合的かつ効果的に実施し、全庁的にDXを強力に推進していくための方針として令和4年8月に「東久留米市DX推進方針（以下「DX推進方針」という。）」を策定しました。しかし、これまでのI C T 推進プランは、DX推進方針と内容が重複する部分があることから、これまでのI C T 推進プランの策定方針を整理する必要が生じていました。

これらの課題を解決するため、これまでのI C T 推進プランを再構築することとし、今までのI C T 推進プランの基本方針に係る部分については、DX推進方針に包含し、基本方針以外の「DXの重点事項、窓口改善、セキュリティなど」については、財政健全経営計画実行プランに包含することで整理を行うこととし、新たに「東久留米市 I C T 管理・推進概要（以

下「ICT管理・推進概要」という。)」を策定することとしました。

今後は、これまでのICT推進プランの策定方針を変更し、これまで毎年度行ってきた電子計算業務計画書を取りまとめ、一覧として示すことで本市全体のシステム運用状況の把握に努めます。また、当面の課題を的確に把握することを主眼とするため実行プランと重複する取組みもありますが、当該年度以降の重点となるタスクも併せて示し、東久留米市ICT管理・推進概要として策定してまいります。

3 電子計算業務計画書について

各担当所管から提出された電子計算業務計画書については、別紙一覧表に取りまとめ、これにより、全体のシステム運用状況を把握していきます。(令和8年度分電子計算業務計画書一覧参照)

4 令和8年度以降の重点タスク

重点タスクは、今後の情報システムの最適化に向けて実施すべきタスク(作業)等を明確化することを目的とし、次の4つの重点タスクを設定します。

これらを実施していくにあたり、補助金を最大限に活用し、導入効果を数値で表せるよう努めていきます。

(1) 市民参加推進プラットフォームの運営

より多くの方が市政に参加できるよう、オンラインの市民参加推進プラットフォーム「くるりっど」の運営を行います。

(2) フロントヤード改革

「市民と市の接点強化（オンラインとリアルの強化）」と「庁内のデジタル環境の整備（データで対応することで行政サービスの質の向上と業務効率化）」によるフロントヤード改革（DX）を進めてまいります。

① 行政手続オンライン化の推進

令和6年9月に導入したLINEを活用したオンライン市役所をはじめ、ローコードツールを活用するなどし、行政手続のオンライン化を進めてきました。令和8年度も引き続き対象手続を増やし、行かない・書かない・待たない「お手間を取らせない市役所」の実現を目指します。

② 予約窓口の実施

市民課、保険年金課でそれぞれ使用している番号発券機を更新・統合し、窓口の予約制による利便性向上及び窓口の混雑緩和を図るために、WEB・電話・発券機からの窓口予約が可能な受付管理システム（番号発券機）を導入いたします。

③ 書かない窓口の横展開

本市では、窓口デジタル化支援システムを導入し、令和5年6月より市民課窓口において、「書かない窓口」を開始しました。今後は、デジタルに不慣れな方や、職員と対話しながら手続きをしたい方が窓口に来庁した際も、便利で負担が少ない窓口とするため、「書かない窓口」を、障害福祉課と保険年金課の一部手続きにも導入いたします。

④ 市役所本庁舎キオスク端末の整備

窓口の混雑緩和及びコンビニ交付の利用促進を目的に、本庁舎内へキオスク端末を設置し、利用方法を周知・サポートすることで、次回以降は開庁時間外でも利用できるコンビニエンスストアでの取得につなげる環境を整備いたします。

⑤ 電話自動音声応答システムの導入

電話混雑時や閉庁時間でも、固定化された一般的な問い合わせは自動音声または SMS により情報を得られる環境を整備いたします。また、電話折り返し受付を自動で行い、電話問い合わせにおける「待たない」を実現いたします。

(3) ATM口座振替受付業務の導入

ATM を活用した市税等の口座振替登録を導入し、従来よりも簡単に手続きができるようになり、納税者の利便性と納期内納付率の向上を図ります。

(4) 情報セキュリティポリシーの改定

ICT 進展に伴う情報セキュリティを取り巻く状況の変化に柔軟に対応し、情報セキュリティの確保ができるよう国の「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（以下「国のガイドライン」という。）」に沿って改定を進めていきます。引き続き、本市ポリシーの定期的な評価・見直しを行い、情報セキュリティ対策の実効性を確保していきます。