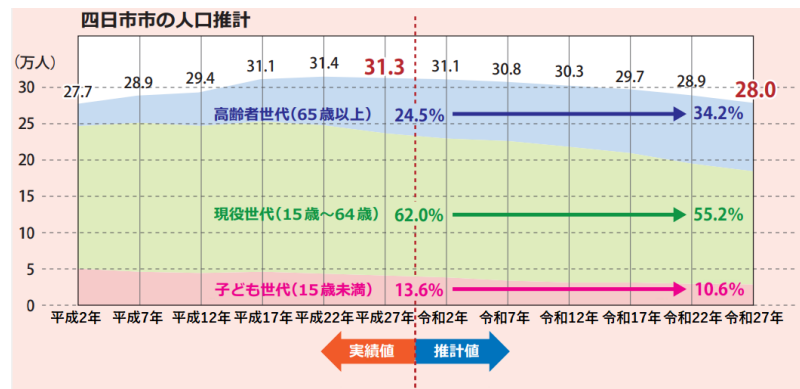


## 4. 四日市市の現状と課題

## 4. 四日市市の現状と課題

我が国においては、現在、本格的な人口減少社会に移行し、生産年齢人口の減少と社会保障費の増大に直面しています。一方、デジタル分野の技術革新の急速な進展や新型コロナウイルス感染症の流行を契機に、新たな産業や生活スタイルが生まれています。

こうした変化は、本市においても課題として直面しており、平成27年には約31.3万人であった人口が、15年後の令和12年以降に30万人を徐々に割った後、令和27年に約28.0万人となり、平成27年対比で89.7%程度水準となる見通しです。また、デジタル分野は今後も更に進展し、社会経済環境は大きく変化することが想定されています。このような状況下においても、安定的な行政運営を確保しながら、行政サービスの質を維持していくためには、デジタルを活用した行政サービスの提供やテレワークなどのデジタル・ワークスタイルを通じた職員の新しい働き方の実現、デジタル施策全体の最適化、データを活用した地域課題の解決が重要となってくると考えています。



※四日市市総合計画（2020年度～2029年度）策定時の見通し

### (1) 環境変化に応じた市民サービスの向上

社会全体ではスマートフォンやオンラインサービスの普及により、デジタル技術やデータを活用して、一人ひとりのニーズに合わせたサービスの提供が可能な時代になっています。また、昨今の新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、人々の暮らしや考え方がこれまでにない速度で、大きく変化しています。ポストコロナの「新たな日常」においては、来庁することなく申請や手続きができる仕組みや、オンラインでのイベント開催など、行政サービスの抜本的な見直しが必要であり、様々な課題を解決するための手段として、デジタル技術の活用は必要不可欠なものとなっています。本市においては、令和3年9月時点で2,200件以上の行政手続きがありますが、原則、紙による申請を必要としているため、オンラインで申請可能な手続きは数件にとどまっています。今後は、市民や企業等の負担を軽減し、市民や企業等の利便性の向上を図っていく必要があります。

また、デジタル化が進む一方で、デジタルデバイド（情報格差）を解消する取り組みを通じて、全ての市民に対して、デジタルを活用する機会を提供することも必要と考えています。

## （２）最先端技術を活用した行政事務の効率化や新しい働き方の実現

本市においては、RPAを活用した業務効率化を進めていますが、職員の単純・反復の要素を占める事務作業の割合が依然として高く、この部分への人材や財政投入が大きいため、企画立案や市民サービスの質の向上に向けた業務に十分注力できていない状況にあります。また、社会制度変更の度、情報システムが複雑化してきた結果、人的・財政的負担が大きくなっています。

将来にわたり、本市が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、市民福祉の水準を維持するためにも、AI・RPAなどの最先端技術を活用して行政事務の効率化を追求する必要があります。

また、国においては、昨今の新型コロナウイルス感染症対策の一環として、テレワーク導入による柔軟な働き方を推進しています。本市においてもテレワーク導入による柔軟な働き方を取り入れ、ワークライフバランスの推進を行う必要があります。

## （３）ICT施策全体の最適化

行政運営の効率化・最適化を進めるため、行政内部の情報基盤を効率よく稼働させるための再整備を行うために平成29年度に「四日市市情報システム最適化計画」を策定し、取り組みを行っています。また、国からは、令和7年度を目標に、市町村の主要な20業務を処理する情報システムを国標準システムへ移行するように求められています。これら国の動向を踏まえ、情報システムの標準化・共通化を踏まえた全体の最適化を図る必要があります。

また、デジタルの推進により、サービス登録や利用履歴など個人に紐づく情報が急速に増加します。情報の管理を徹底するとともに、サイバー攻撃や人的ミスにより市民などの個人情報に被害が発生しないよう情報セキュリティ対策を徹底する必要があります。

## （４）地域課題の解決に向けた情報の利活用

人口減少や超高齢化社会の進展に伴い生じる様々な地域課題に迅速かつ的確に対応していくためには、最先端技術を活用した地域活性化や都市の魅力創出など、これまでにない新たな事業展開や課題解決方法の構築が求められます。本市においても、「オープンデータよっかいち」として、行政の効率化と新たなビジネス創出の促進等のため、14種類（令和3年10月時点）のデータをホームページ上にオープンデータとして公開しています。

一方で、行政機関が保有するデータについて、目的外利用の禁止やプライバシー保護の観点により、活用範囲が限られているものも多く、民間が求めているデータの提供ができていない状況にあることから、事業者等との適切な役割分担のもと、情報を利活用するための新たな環境を構築する必要があります。