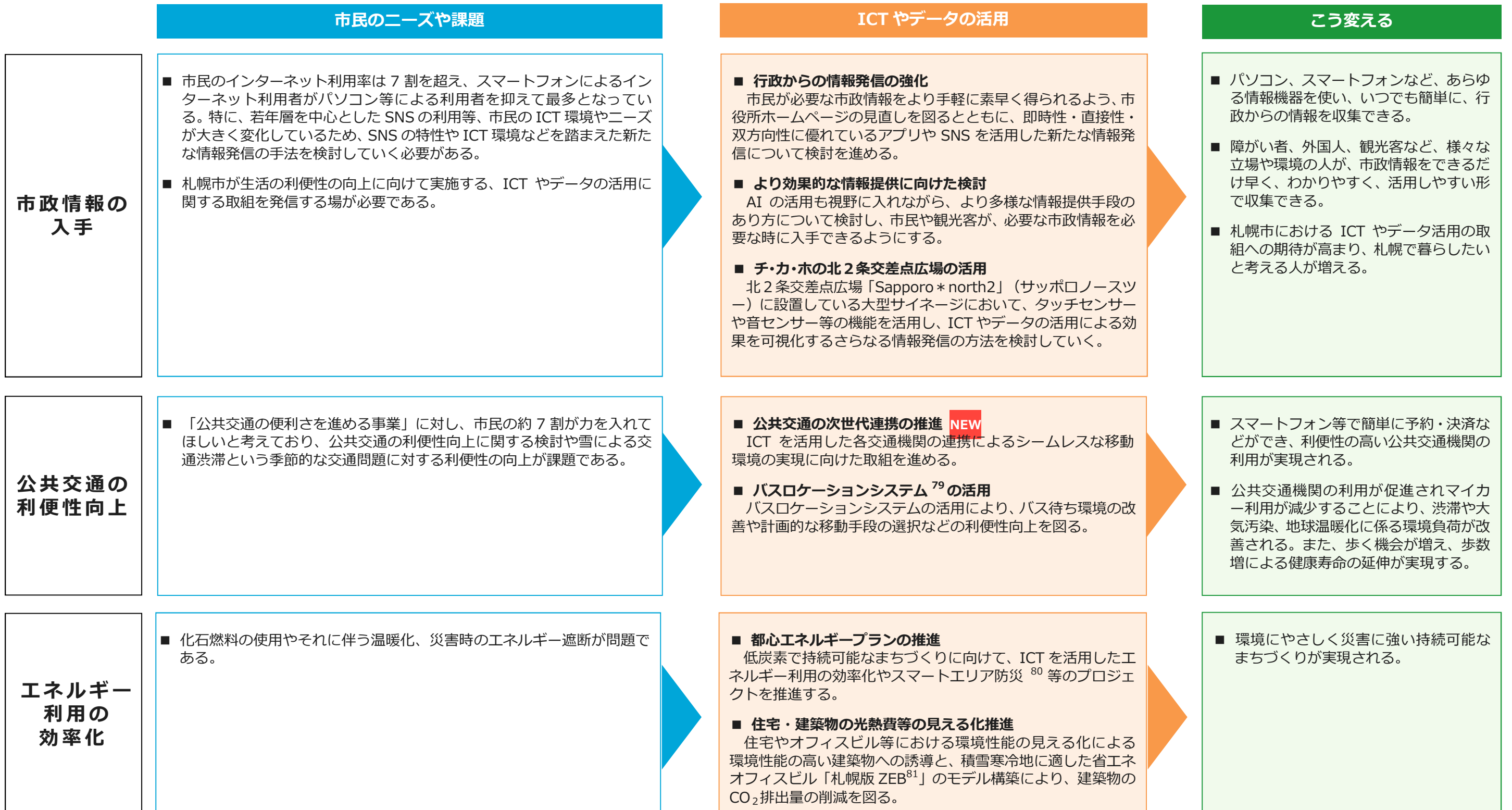


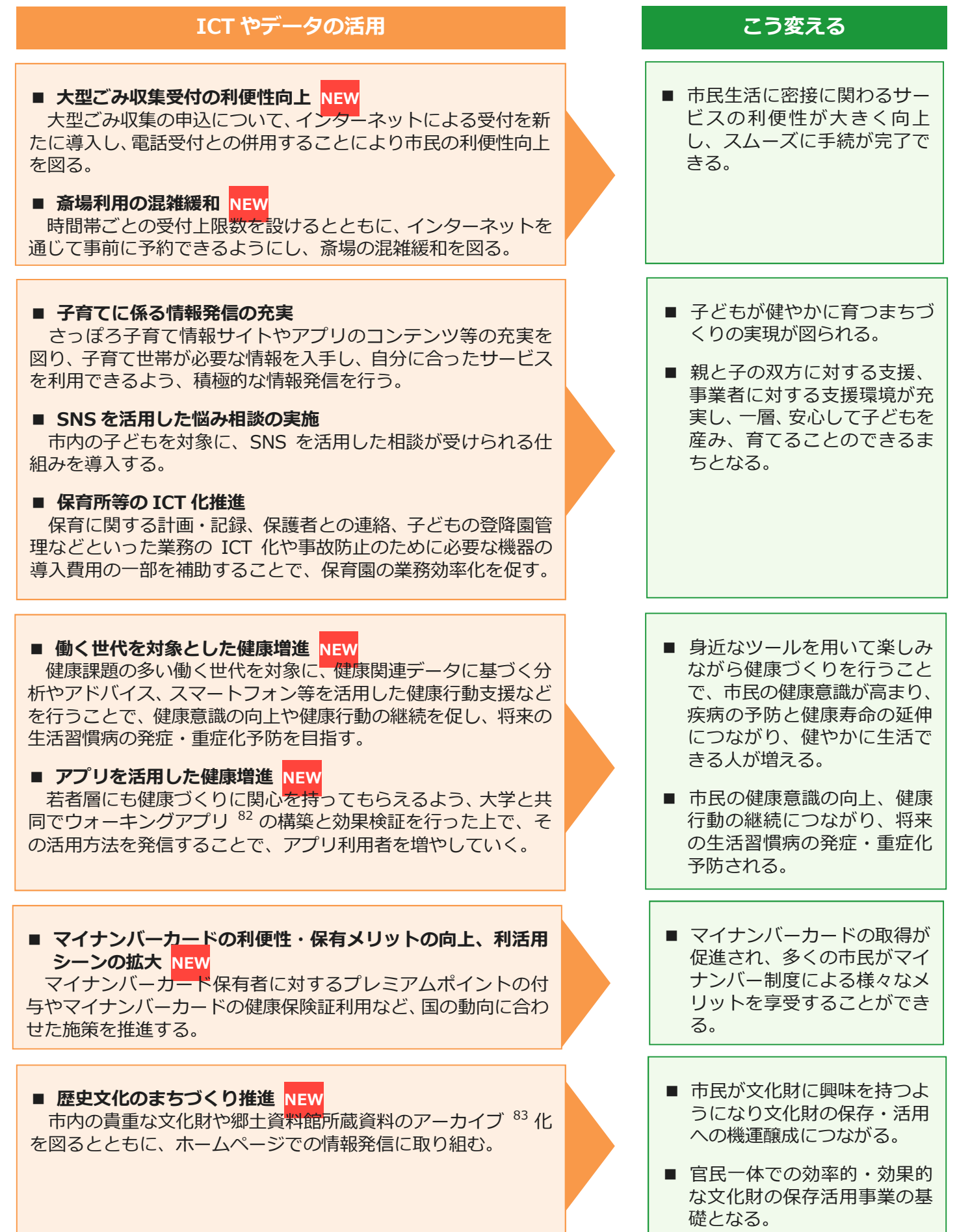
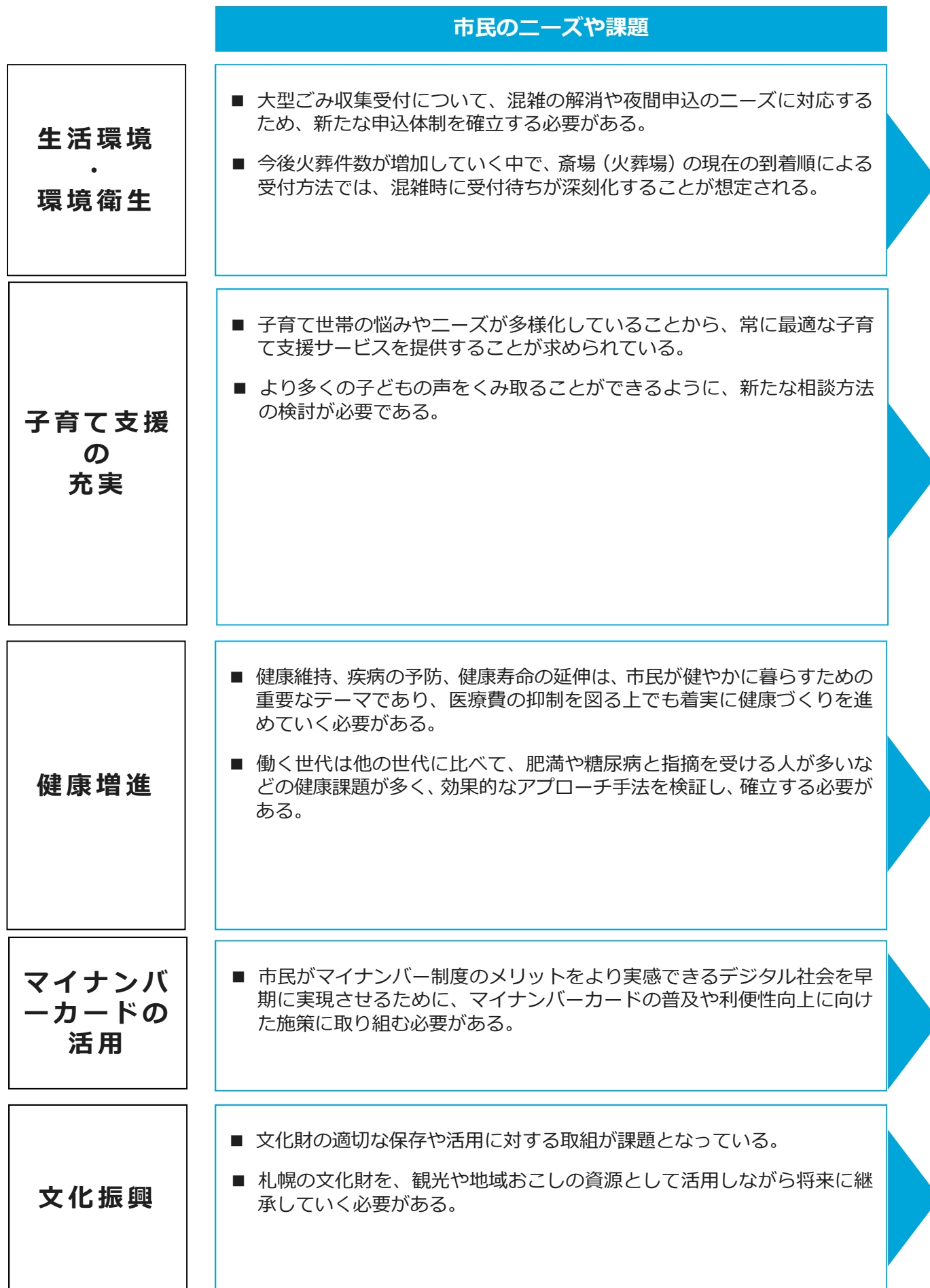
## 2. ICT 活用施策

### 【 ICT 活用施策 1-1】 暮らしの質の向上（生活）

利便性が高く、快適な生活を実現するために ICT やデータを活用し、生活の満足度を高め、札幌を選び、ここで暮らしたいと考える人を増やす。

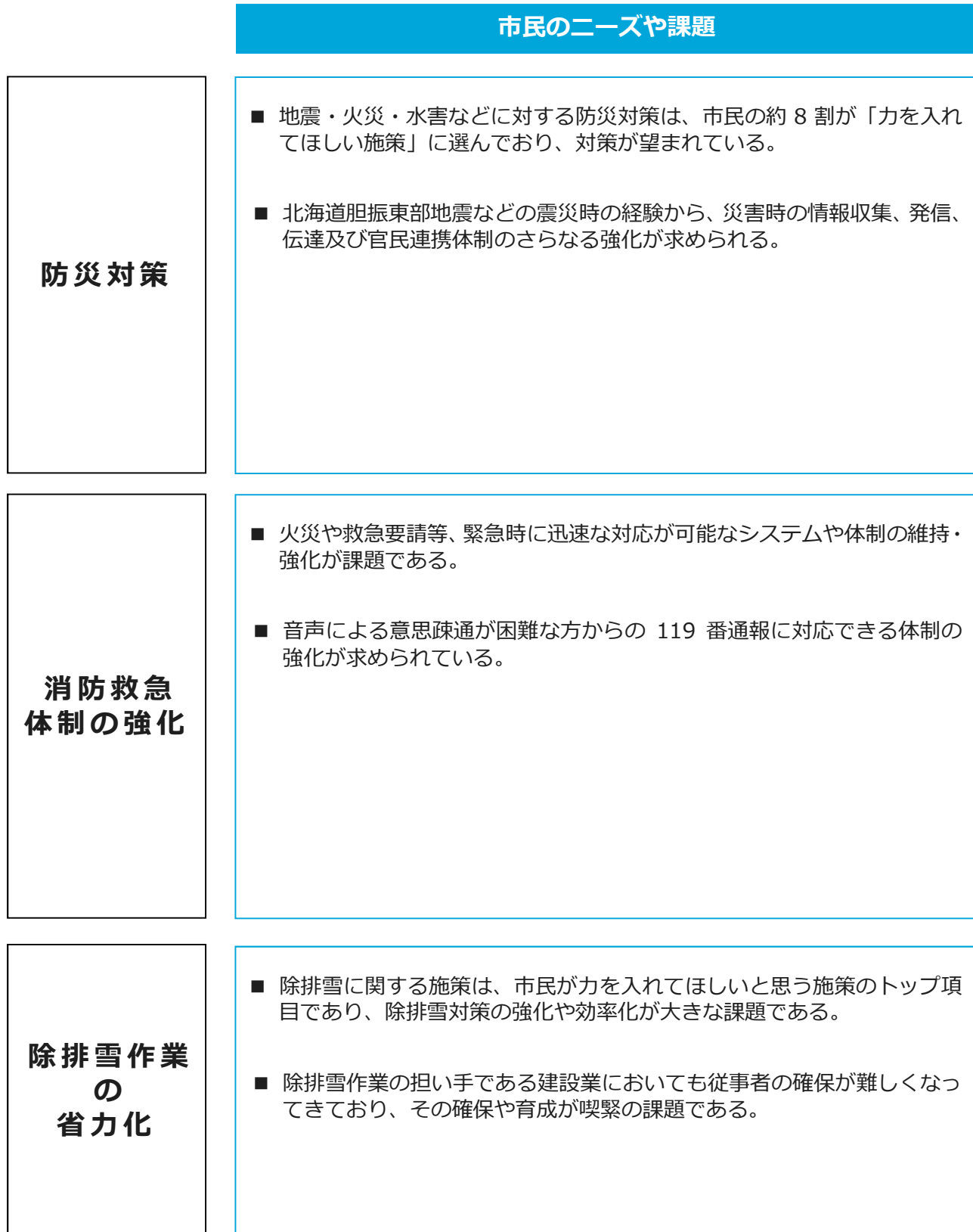
### 関連する SDGs のゴール



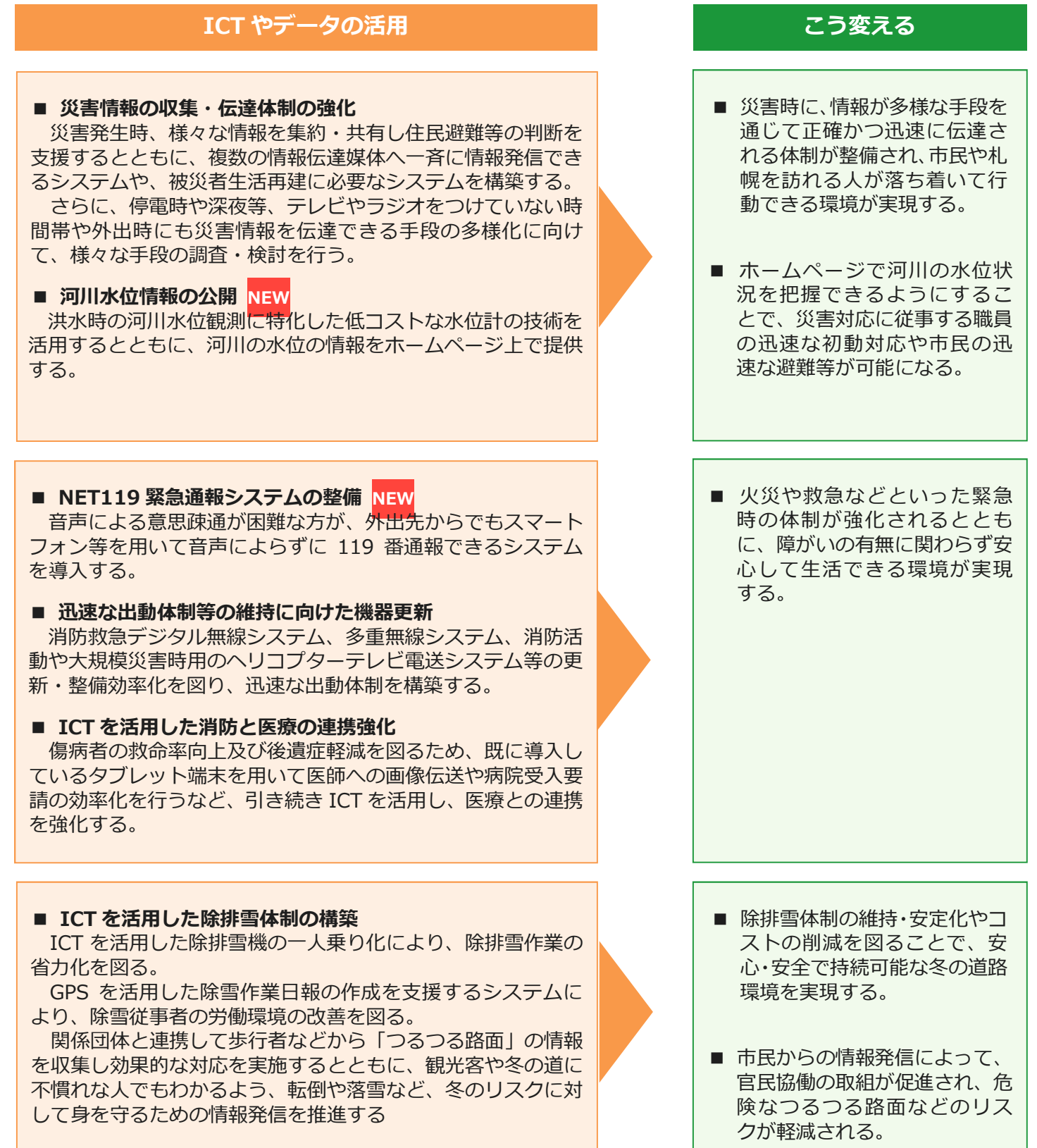


## 【 ICT 活用施策 1 - 2】 安全・安心の実現（生活）

防災、医療・福祉などの生活の質の向上に資する ICT やデータの活用を進め、安全な環境のもと、市民が安心して暮らせるまちをつくる。



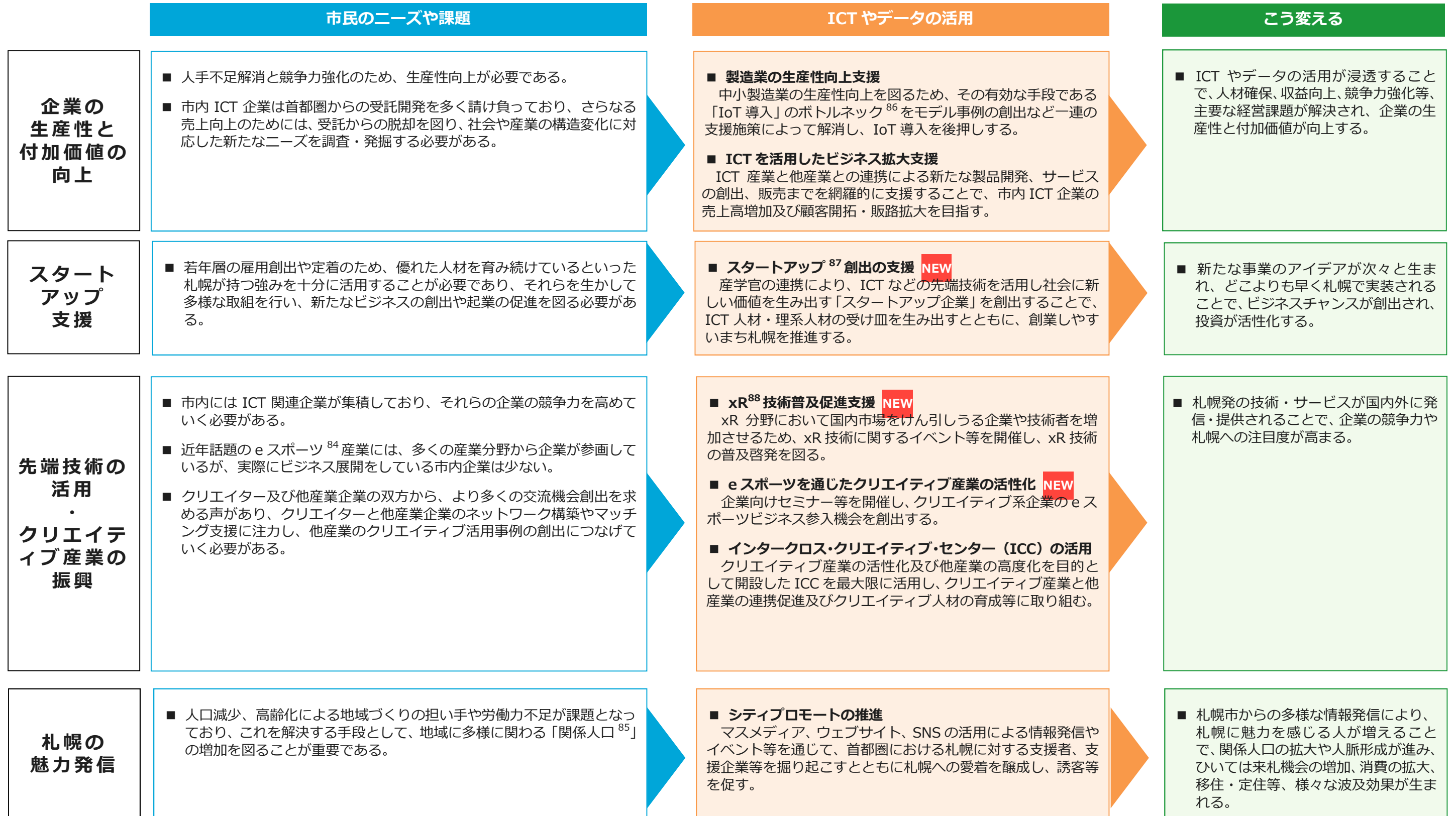
## 関連する SDGs のゴール



【 ICT 活用施策 2 - 1】 産業の振興（経済）

ICT やデータの活用による既存企業の競争力向上、ICT 企業の振興を図るとともに、新規ビジネスの創出や起業、札幌への企業誘致・立地を促進する。

関連する SDGs のゴール



## 観光産業 の振興

### 市民のニーズや課題

- 観光産業は札幌にとって基幹産業の一つであり、来札観光客数も増加傾向にあるため、今後も全国的に優位性がある北海道の観光資源を生かしながら、観光振興を行っていく必要がある。
- 増加している外国人観光客の利便性向上に向けた受入環境整備が課題となっている。

### ICT やデータの活用

- **観光情報発信の強化**  
観光情報サイト「ようこそさっぽろ」及び各種 SNS サービス、札幌市公式アプリ「さっぽろいんぷお」等を活用した複合的情報発信を行い、コンテンツの充実及び外国人観光客対応の強化を進める。
- **外国人観光客の受入環境の向上**  
キャッシュレス決済の導入、無料 Wi-Fi<sup>89</sup>の整備・運用、デジタルサイネージ等の観光案内板の設置・運営や地下鉄全駅に導入している携帯翻訳機の活用により外国人観光客の受入環境の向上を図る。
- **ICT を活用した観光マーケティング推進**  
観光客の人流データや購買データ等を収集・加工・分析することにより、観光動態を的確に把握し、活用できる環境づくりを進めるとともに、観光事業者のデータ活用に対する機運醸成を図る。
- **市内周遊交通推進**  
ICT を活用した乗合交通の実証実験（乗合タクシー<sup>90</sup>）を実施することで、周遊交通への観光客のニーズを把握するとともに観光客の利便性を高める。
- **観光客向け交通情報一元化サービス**  
各交通機関の運行・遅延情報に関するデータを収集し、一元化した上で、ホームページや観光案内所のサイネージを用いて観光客に向けた多言語提供を行う。

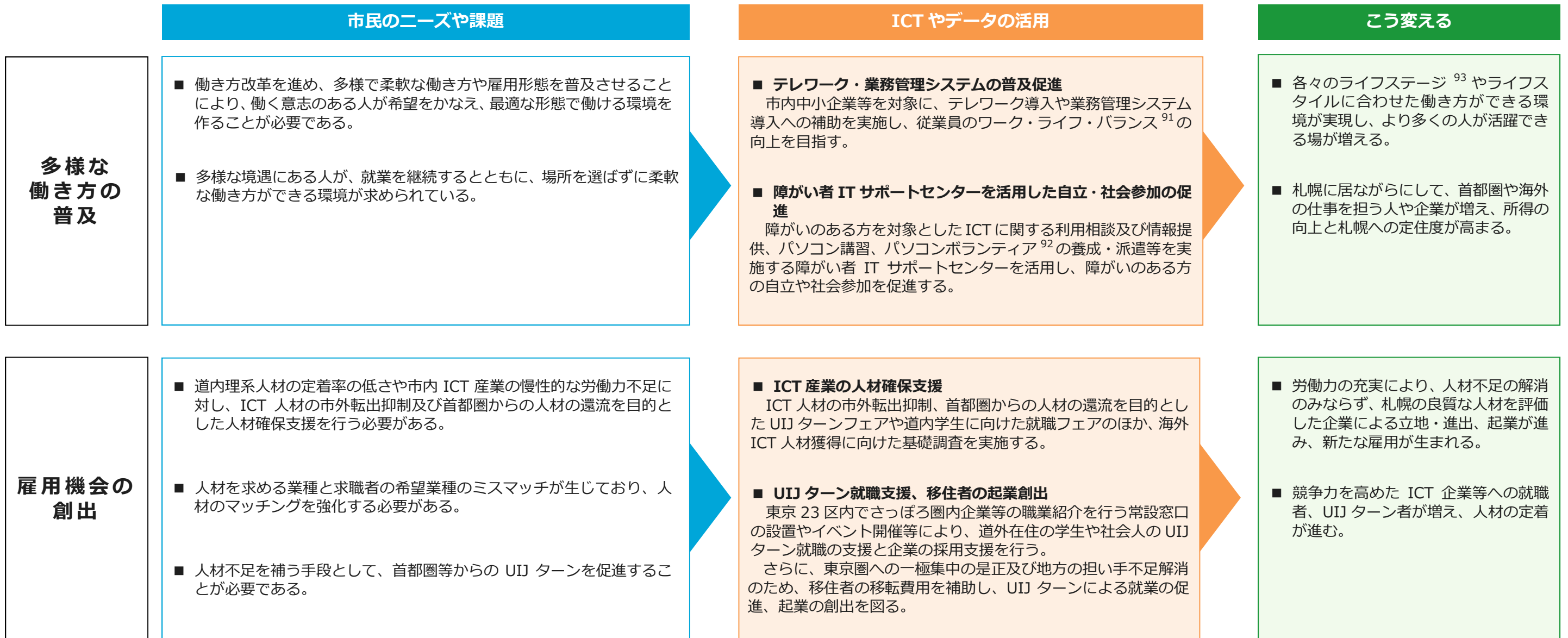
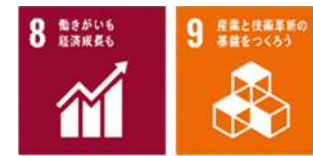
### こう変える

- 観光産業の効果が市内の多くの産業へと波及し、経済成長のエンジンとなる。
- 受入体制とサービスの充実により、観光客の利便性が高まり、より多くの来訪者やリピート客が札幌を訪れる。
- データに基づき観光客のニーズを予測することで、新たなサービスの開発・提供や投資が進み、企業の付加価値向上や観光客の満足度が向上する。

【 ICT 活用施策 2 - 2】 多様な雇用と働き方の創造（経済）

雇用機会の創出及び多様な働き方の普及・定着により、就業率の向上を図るとともに、UIJ ターン等による ICT 活用人材の確保を図る。

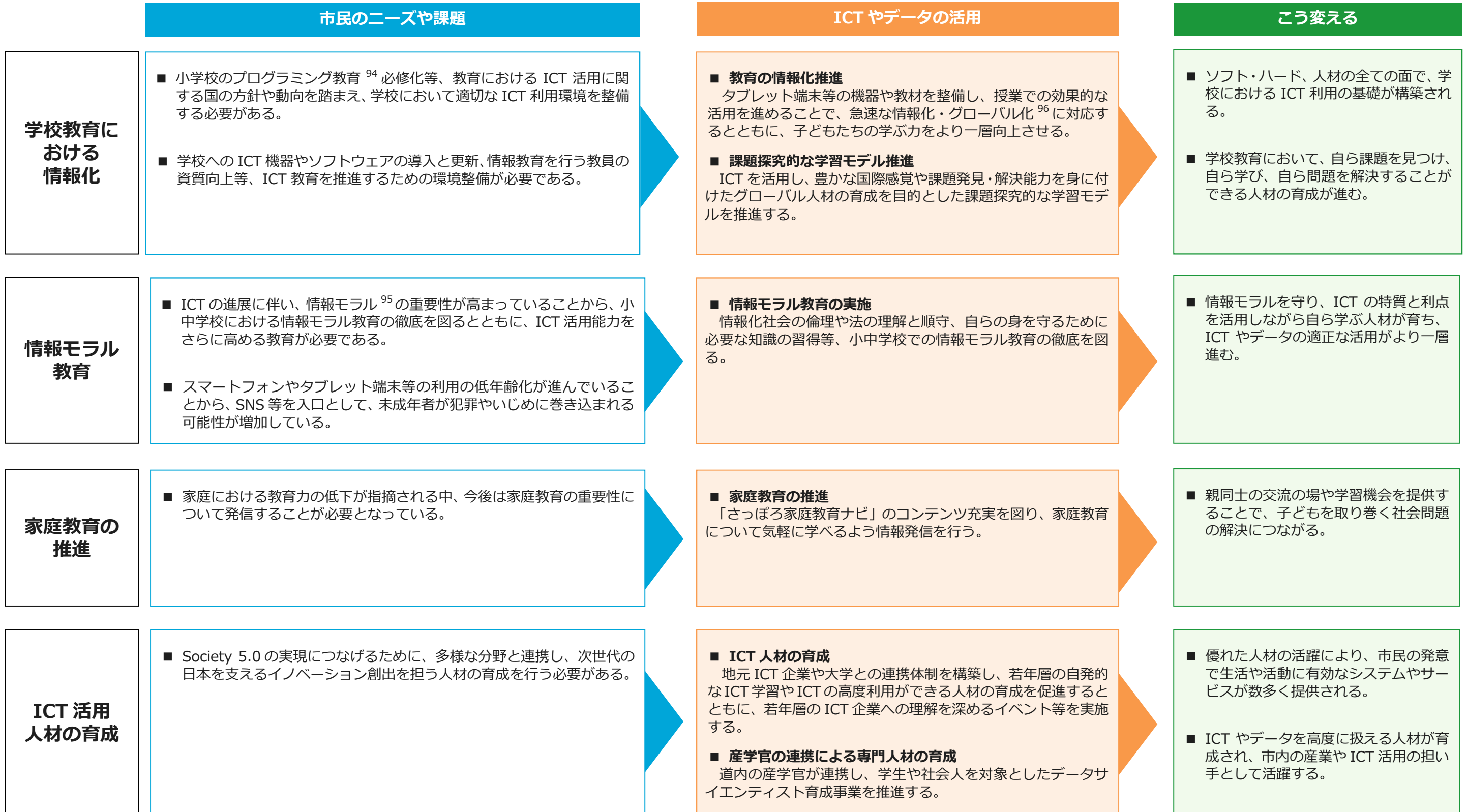
関連する SDGs のゴール



## 【 ICT 活用施策 3】 人材の育成（教育）

ICT やデータを活用した学校教育の推進と環境整備、学生や社会人を対象としたデータサイエンティストの育成などを通じて、ICT やデータ活用のリーダーとなる人材の育成を行う。

### 関連する SDGs のゴール

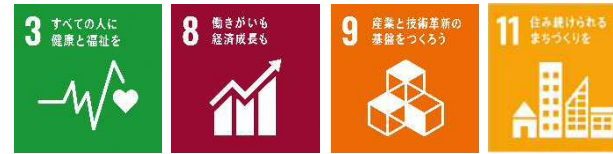


【 ICT 活用施策 4】 効率的で信頼される行政（行政）

新規事業の実施において積極的に ICT やデータの活用を検討するとともに、ICT の効果的な活用や保有する情報・データの提供・公開を行うなど、信頼され、質が高く、低コストな行政運営を実現する。

	市民のニーズや課題
行政サービスのオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル手続法で定められている「デジタルファースト」、「ワンスオンリー」、「コネクテッド・ワンストップ」の原則に対応していく必要がある。</li> <li>市民の多様化するニーズを把握した上で、制度等の改正の検討も含め、行政サービスのオンライン化を進めていく必要がある。</li> </ul>
個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分の個人情報がどう使われているかわからないなど、個人情報保護に不安を持つ市民が多いことから、法令及び札幌市個人情報保護条例<sup>97</sup>に基づく適正な利用や、安全管理措置の徹底を図る必要がある。</li> <li>ICT の進歩等に伴う情報セキュリティ環境の急速な変化に柔軟に対応することが求められており、技術動向に合わせて情報セキュリティ対策に取り組んでいく必要がある。</li> </ul>
デジタルデバイス対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT 活用による利便性向上を図る一方で、受益者側の環境の違いなどによる格差が広がらないように対応していく必要がある。</li> <li>できるだけ多くの方が ICT を活用したサービスを享受できるよう留意する必要がある。</li> </ul>
窓口等の利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者手帳を所持している人の約 4 割が意思疎通上の困難を抱えている。</li> <li>約 7 割の市民が、障がいのある人にとって情報の取得や意見提出が行いにくいまぢだと感じている。</li> </ul>

関連する SDGs のゴール



ICT やデータの活用	こう変える
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>行政サービスのオンライン化・効率化の推進</b> 申請件数が多く、導入効果の高い手続を優先して行政手続のオンライン化を推進する。 マイナンバーカードを活用することで、厳格な本人確認を要する手続のオンライン化の拡充や情報連携による効率化を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書の入手、行政手続、申請等が、時間と場所を選ばずに可能となる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>情報セキュリティ対策の実施</b> 市民のプライバシー、財産を守り、行政事務の安定的な運営を行うために、強固な情報セキュリティ対策を施すとともに、職員に対し情報資産<sup>98</sup>の適切な取扱いに関する研修等を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報セキュリティ対策と個人情報の保護に関する職員の意識の醸成と対応スキルの高度化が進み、市民や企業からの信頼が高まる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>様々な利用環境の人への対応</b> インターネットを利用できない人や外国人などが不利益を被ることのないよう、情報発信手段の多様化を図ることで必要な情報を入手し、サービスを受けられるよう対応する。 また、ホームページでの情報発信に当たっては、札幌市公式ホームページに関する基本方針やガイドライン、ウェブアクセシビリティ<sup>99</sup>方針に従い、ユニバーサルデザイン<sup>100</sup>に配慮した発信を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人の状況に適した多様な手段で情報の入手やサービスが受けられる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>障がい者のコミュニケーション支援</b> 各区役所や視聴覚障がい者情報センター等に設置したコミュニケーション支援システム（タブレット端末）について、遠隔手話通訳等を使用できるよう整備する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スムーズに意思疎通ができるようになることで、手続が迅速に完了する。</li> </ul>



## 市民のニーズや課題

### 行政の効率化

- ICT の活用によって行政の業務効率を高めるとともに職員の働き方改革を含め、質の高い行政サービスの実現と効率化の両立を図る必要がある。
- 市役所の内部努力による効率的かつ効果的な行政運営とコスト縮減を進める一方で、市が直接担うべき分野と民間ノウハウや専門性を取り入れるべき分野を見極めるための業務分析や、効率的な職員配置などを行うことで、サービスアップや人手不足への対応を進める必要がある。

## ICT やデータの活用

- **モバイルワーク及び在宅勤務の推進** **NEW**  
外勤先でも自席にいるのと同じように仕事ができるモバイルワーク環境の整備を図るとともに、在宅勤務の実施に向けた検討を行い、職員の働き方の多様性を確保していく。
- **ICT の活用による業務の効率化や効果的な活用に関する検討** **NEW**  
市役所における市民サービスの高度化や業務の効率化を推進するため、会計業務や文書管理の効率化、電子決裁の推進などにおいて、AIやRPAをはじめとしたICTの効果的な活用に関する検討を順次進める。
- **EBPM<sup>101</sup>の推進に向けた環境整備** **NEW**  
政策立案・決定に当たって、データを有効活用できる職員の育成に取り組むとともに、EBPMの基礎となるデータ利活用のために、オープンデータの適切なデータ形式での整備を推進する。

## こう変える

- モバイルワーク、在宅勤務が普及し、職員の働き方改革が進むことで、効果的な人材活用が可能となる。
- 庁内の業務が効率化され、行政サービスの向上、業務の質の向上、部門間連携の向上、柔軟な働き方の実現等、庁内の業務改革が進む。

### 柔軟かつ安定的なシステム更新

- ICT は日々進歩していることから、既存の情報システムとの互換性に配慮しつつ、技術環境の変化に柔軟に対応し、最も効果的かつ効率的な情報システムやサービスの活用に努める必要がある。

- **ハイブリッドクラウド<sup>102</sup> 基盤構築** **NEW**  
経費の抑制と高度な行政サービス維持の両立に向けて、民間のクラウドサービスと札幌市データセンター<sup>103</sup>を組み合わせ、効率的かつ安全に利用可能な基盤を構築する。
- **情報通信伝送路のリスク分散**  
本庁舎や区役所等を結ぶ全庁舎通信回線の追加を行うことにより、通信障害リスクの低減に努める。

- 情報システムやサービスの更新が柔軟かつ低コストで行われる。
- 情報システムを安定運用できる環境を構築することにより、障害のリスクが低下し、安定した行政サービスを提供できる。

### オープンデータの推進

- 市役所庁内におけるオープンデータに関する認知度や利用度が低い。
- 行政が保有しているデータのオープンデータ化をさらに推進する必要がある。

- **オープンデータの推進**  
全庁的な体制でオープンデータを推進していくとともに、オープンデータに関する庁内研修や講演等を実施することにより、さらなる推進を図る。

- 市民自ら施策の妥当性を評価または理解することが容易になり、行政への関心を深めることに寄与する。
- 官民協働のデータの利活用が進み、新たなサービスが生まれる。