

# 飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について（令和4年度実績）

## 1 目的・取組期間

- ▶ 全庁的なデジタル化の取組事項と工程を定め、デジタル化に対する認識の共有や機運の醸成を図るとともに、デジタル化の取組を総合的かつ効果的に実施することにより、市民サービスの向上を図る。
- ▶ 行政事務のデジタル化を進めることによって、いいだ未来デザイン2028が掲げる未来ビジョンを実現するための推進力に繋げる。
- ▶ 国の自治体DX推進計画の工程と整合を図るため、期間を令和3年度（2021年）から令和7年度（2025年）までとする。

## 2 令和4年度の取組実績と次年度の取組

### ～方針1～ オンライン化による市民の利便性向上

1-①	行政手続のオンライン化（自治体DX推進計画・重点取組事項）					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ながの電子申請サービスやマイナポータルぴったりサービスなどの汎用的電子申請システムを活用し、子育て、介護関係等の行政手続や、各種申込み、アンケート調査などのオンライン化を拡充する。</li> <li>▶ 汎用的電子申請システムでは対応できない公共施設予約、電子入札、口座振替依頼などの手続については、専用のシステムによりオンライン化を図る。</li> <li>▶ マイナンバーカードを用いたオンラインによる転出届・転入予約（転出・転入手続の時間短縮化、ワンストップ化）について、国の制度施行にあわせ、令和4年度中のサービス開始に取り組む。</li> <li>▶ 内閣府が令和4年度から運用開始予定で整備している「クラウド型被災者支援システム」の利用について検討する。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ながの電子申請サービスによるオンライン手続数を増やすため、庁内において職員研修を実施した。</li> <li>▶ プレミアム電子商品券2次応募受付、新型コロナワクチン接種券の発行申請、各種アンケート調査や講座の申し込みなどをオンライン化した。</li> </ul> <p>ながの電子申請システム搭載手続数116手続（1月末時点 前年度比50増）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナポータルからマイナンバーカードを利用して、保育所の入所申込や要介護認定申請など、子育て、介護関係の26項目の手続が申請可能となった。</li> <li>▶ マイナポータルからマイナンバーカードを利用した転出届と転入予約手続により、転入先の自治体で転入手続を行えば手続が完結できるようになった。</li> <li>▶ 公共施設予約システムを10月に更新し、システムで予約可能な施設がスポーツ施設のための状況から公民館、文化会館、勤労者福祉センター等を含む70施設に拡大した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 各手続きを主管する部署においてオンラインに対応した業務プロセスへの見直しをするため時間を確保し、ながの電子申請サービスやマイナポータルぴったりサービスに搭載する手続数を拡充する。</li> <li>▶ 電子契約や口座振替申込など、専用のオンラインシステムの導入に向けた取組を進める。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
		26項目の実施					
	拡充						

# 飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

1-②	マイナンバーカードの普及促進（自治体DX推進計画・重点取組事項）					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 国や県が実施する普及促進事業への対応や、行政手続のオンライン化、諸証明のコンビニ交付サービスの導入によるマイナンバーカードの利用機会を創出し、マイナンバーカードの普及促進を図る。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナンバーカードを郵送で受け取ることができる手間のかからない発行申請の機会を設け、マイナンバーカードの普及促進を図った。 出張申請（20地区及び8エリア公民館・商業施設・期日前投票所・企業）、休日特設申請窓口を4回開設。交付率53.3%（1月末時点）</li> <li>▶ 本庁舎においてマイナポイントの申込申請の補助を行った。</li> <li>▶ マイナンバーカードを利用したコンビニ交付、書かない窓口申請システムの導入や、行政手続きのオンライン化を進め、利用機会を創出した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナンバーカードの利便性や、カードの利用に対する市民の理解が浸透していくように、行政手続において利用機会を創出していく。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	普及促進・ 利用機会創出						

1-③	書かない窓口申請システムの導入					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 窓口での手続案内や住民票の写し等の交付申請において、複数の交付申請がタブレット端末を使った一括入力により、申請書を書かなくても簡単に手続ができる窓口システムを導入する。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナンバーカードを利用して、申請書の記入を不要とする証明書交付申請サービスを1月から開始し、市民の利便性向上（書かない、早い、簡単の実現）と業務の効率化（本人確認原則不要、交付時間の短縮）を図った。</li> <li>▶ マイナンバーカードを利用した、転出・転入・転居届に係る申請書作成支援サービスを2月から開始し、市民の利便性向上を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 書かない窓口申請システムの利便性を市民に周知し、利用を促進する。</li> <li>▶ 転出、転入、転居に関わる手続申請支援サービスに加えて、他の手続にも拡大していく。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	運用体制検討	システム 運用					

1-④	諸証明のコンビニ交付サービスの導入					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナンバーカードを利用して、市が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書等）を全国のコンビニエンスストアで早朝、夜間、休日でも取得できるサービスを導入する。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナンバーカードを利用した証明書の交付について、「住民票の写し、印鑑登録証明書、所得・課税・扶養証明書」は10月から、「戸籍の証明書、戸籍の附票の写し」は12月から開始し、市民の利便性向上（閉庁時の取得）、業務の効率化（窓口職員の負担軽減）と窓口の混雑回避（新型コロナウイルス感染防止対策）を図った。 発行件数1,267件（1月末時点）発行件数のうち5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナンバーカードの利用により休日、業務時間外でも諸証明の取得ができることを市民に周知し、利用を促進する。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	導入検討	準備・導入					

# 飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

1-⑤	キャッシュレス決済の拡充					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ クレジットカード、電子マネー、QRコードなどの多様な決済手段により、各種手数料、施設使用料等が時間や場所を問わず納付できるように、キャッシュレス決済の拡充を図る。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ キャッシュレス決済の拡充に向けた庁内検討会を立ち上げ、県内他市の導入状況や今後の進め方について情報共有を図り、美術博物館の入館料や物品販売でのキャッシュレス決済導入に向けて取り組んだ。</li> <li>▶ 納税者の利便性向上と事務負担の軽減を目的として、令和5年度からの税納付書への地方税統一QRコード実装に向け、ベンダーとの協議や準備作業を行った。eLTAXやスマートフォンを利用し、時間や場所にとらわれずに納付が可能となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市民の利便性向上が図られるよう、他の自治体での実施状況や美術博物館での実施状況をもとに、キャッシュレス決済の対象とする公金の取扱範囲を継続して検討する。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	拡充検討						

1-⑥	オンライン会議の拡充					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 会議や研修会などに遠隔地からでも参加しやすいように、オンラインでの参加と現地参加を併用した開催などにより、オンライン会議を拡充する。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 来庁者やペーパーレス会議などの利便性向上のため、本庁執務室、会議室に業務用Wi-Fi、来庁者用のWi-Fi環境の増設や、Web会議の設営に関する知識習得のための職員研修を実施した。Web会議の利用が活発となり、新型コロナウイルス感染防止対策となるとともに、旅費の縮減や移動時間圧縮による業務負担の軽減などが図られた。</li> </ul> <p>Web会議主催者としての実施数201回（1月末時点）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ オンラインによるセミナーや説明会等が増えており、参加するための場所が限られていることから、Web会議に参加できる場所や通信環境を整備する。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	拡充						

1-⑦	相談業務のオンライン化					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市民が市役所に行かなくても、自治振興センターや自宅、職場等からのオンラインによる対面相談に対応できる業務体制を構築する。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 母子手帳アプリ「母子モ」が有する相談システムを利用した子育て相談業務を開始した。</li> <li>▶ 様々な相談業務のオンライン化に対応できるように、全庁で共用利用できる相談システムの情報収集やシステムの検討を行い、保健課での不妊・不育相談や、他部署でも利用可能な庁内共通の相談システムの導入について取り組んだ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 高齢などによる移動困難者やプライバシーに配慮した相談を望む方などに対し、きめ細やかな対応がとれるよう、オンライン体制の整備に継続して取り組む。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	体制検討	準備・導入					

# 飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

## ～方針2～ デジタル活用による情報発信の推進

2-①	デジタル活用による情報発信の向上						令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ スマートフォンアプリ等を利用し、市民のニーズに合った情報のプッシュ型の通知や、市民からの道路損傷情報等の通報機能により双方向の情報共有を図る。</li> <li>▶ 市の公式WEBサイトを中心とした広報展開とするため、AIチャットボットを組み込み、WEBサイト上の情報の検索性を高めるとともに、WEBサイト上での問い合わせ対応を可能にする。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市公式ウェブサイトにおいて1月からAIチャットボットを導入した。語句などからAIによる類推によって候補ページを紹介する機能により、ウェブサイト訪問者の情報到達状況の向上を図った。</li> <li>▶ 多くの利用者があるSNSアプリのLINEを使い、プッシュ型による市からの情報通知を1月から開始した。AIチャットボット（公式ウェブサイトと共通）による問い合わせ対応のほか、道路・公園等の不具合の通報機能を搭載しており、道路・公園管理業務の効率化も図ることができるようになった。</li> </ul> <p>利用者登録数1,173人（1月末時点）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 飯田市公式LINEアカウントを市民に周知し、利用者数の増加を図る。</li> <li>▶ 市公式ウェブサイトについて、見やすい、使いやすいサイトへの改善に取り組む。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7			
	導入検討	準備・導入	→					

## ～方針3～ 効率的な仕事の仕方への転換

3-①	自治体システムの標準化・共通化 (自治体DX推進計画・重点取組事項)						令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 自治体DX推進計画の工程に基づき、令和7年度末までに標準化対象の20業務（住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、障害者福祉、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、印鑑登録、戸籍、戸籍の附票）について、標準準拠システムへ移行し、ガバメントクラウド上で稼働させる。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 国の説明会や県内自治体で構成する長野県先端技術活用推進協議会内の標準化検討部会に参加し、標準化に関する情報収集を行った。</li> <li>▶ 国が示す標準化の要件及び移行スケジュールに合わせるため、システムベンダーが提示する課題に即時に対応できるように、関係部署による基幹系システム標準化検討会を設置した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 令和7年度末までのガバメントクラウドへの移行に向けて、システムベンダーと協力して標準システムに対応した業務プロセスへの見直しを行う。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7			
	移行検討	移行準備	→ 移行					

## 飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

3-②	A I ・ R P A の利用推進 (自治体DX推進計画・重点取組事項)					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ AIによる音声認識、画像認識、文字認識、予測などの技術や、RPAによる定型的なコンピュータ操作の自動化について研究を進め、業務への適用が可能なシステムを実装する。					▶ 県の共同化事業によるAI音声文字起こしシステムを導入した。会議が多く、かつ議事録の作成が必要となる部署において積極的な活用が見られ、会議録作成に係る業務の効率化が図られた。 187回の貸出（約306時間分の利用 1月末時点）  ▶ 公式ウェブサイトユーザ補助のためのAIチャットボットを導入し、語句などからAIによる類推によって候補ページを紹介する機能により、ウェブサイト訪問者の情報到達状況の向上を図った。  ▶ RPAによる業務効率化の試行的取組として、人事課における職員の通勤届に係る事務のうち、経路距離判定にかかる部分をRPAで置き換える取組を行った。	▶ RPAによる事務改善の事例を増やし、定型的な事務処理への適用を拡大する。  ▶ AI-OCRなど事務処理へのAI技術の活用について検討する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	調査研究						
		実装					

3-③	テレワークの推進 (自治体DX推進計画・重点取組事項)					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ 感染症拡大時等の業務継続への対応や、働き方改革という観点からもテレワーク（在宅勤務）の試行的運用を実施し、テレワークの効果と課題を検証しながら環境を整備する。					▶ 新型コロナウイルス感染症対策として、感染者の接触者となった職員や職場内の密を減らすため、地方公共団体情報システム機構が提供するテレワークシステムを利用し、庁内における感染防止対策と業務の継続を図った。 73回利用（延べ884日 1月末時点）	▶ テレワークでも文書の決裁ができるように、文書の電子化、電子決裁基盤の構築を進める。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	試行的運用						
		環境整備					

## 飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

3-④	文書管理・電子決裁システムの導入					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
<b>内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 行政手続の書面、押印、対面の見直しや、オンライン申請等のデジタル化の進展にあわせ、紙の文書管理から文書管理システムによる電子文書の管理に移行し、起案・決裁・保存・廃棄まで、文書のライフサイクル全体をデジタルのまま完結できるようにする。</li> <li>▶ 起案文書の決裁に限らず、財務会計処理事務、契約事務、人事給与等の庶務事務においても電子決裁を導入するため、財務会計システム、人事給与システム等の庶務事務システムの見直しを行う。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 令和7年度に迎える財務会計システムの更新期を目的として、庁内事務の基盤システムとなる「文書管理・電子決裁・財務会計」のシステム導入、更新に向け、システム関連の情報収集やシステム導入更新検討会を設置し、令和7年度のシステム導入に向けた取組を始めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 文書管理システム、電子決裁システム、財務会計システム等のシステム連携に向けて、電子化された文書の取扱いの検討や、RFI（情報提供依頼）・RFP（提案作成依頼）によるシステム仕様の作成などに取り組む。</li> </ul>
<b>工程</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>	<b>R7</b>		
<p>ペーパーレス化</p>		検討準備			導入		

3-⑤	デジタル活用による庁内情報共有の推進					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
<b>内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ グループウェアやチャットツール等を活用し、庁内情報の共有化やノウハウの蓄積、意見交換などの庁内コミュニケーションの効率化を図る。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 庁内情報共有ツールであるグループウェアの積極的活用に向け、現行システムの機能内において活用方法の研究を行い、職員間のデジタルデバインド解消を目的に職員向け手続ポータル画面を作成した。また、文書の電子回覧用フォームを作成しペーパーレス化を促した。</li> <li>▶ メールに代わる情報ツールとしてLGWAN系ネットワークとインターネット間で利用できるチャットツール（LoGoチャット）の試行運用を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ グループウェアを活用したペーパーレス化の推進、勤怠管理、庶務事務など内部事務の効率化に向けたシステム連携を検討する。</li> </ul>
<b>工程</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>	<b>R7</b>		
<p>利用促進</p>		情報共有ツールの検討・導入					

# 飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

## ～方針4～ デジタル化の取組を支える基礎をつくる

4-①	セキュリティ対策の徹底 (自治体DX推進計画・重点取組事項)					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 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（令和2年12月・総務省）に基づいたセキュリティポリシーに改定し、情報セキュリティ対策を強化する。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ テレワークや外部サービス（クラウドサービスなど）の利用などの現状を反映し、国が示す情報セキュリティ対策のガイドラインに基づいた情報セキュリティポリシーに改定するとともに、全職員に対するセキュリティ研修を実施した。 対象職員1,073名中、修了者1,064名</li> <li>▶ 3層分離によるセキュリティを確保しつつ、インターネットの利用が容易となるセキュリティシステムに更新し業務の効率化を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ランサムウェアなどの標的型ウイルスによる脅威への対応や、クラウドサービスの利用等、デジタル技術の進展に即したセキュリティ対策の実施と、継続的なセキュリティ研修を実施する。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	ポリシー改定 対策強化						

4-②	デジタル化推進人材の育成					令和4年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ デジタル化担当部門や各課において業務のプロセスの見直しや、デジタル化の企画提案、システム構築など各業務部門の役割に応じてデジタル化を推進する人材が適切に配置できるように、人材育成に取り組む。</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 信州大学が主宰する信州DX推進コンソーシアムに加入し、自治体、大学、企業等と連携したDX人材の育成に向けた取組を始めた。</li> <li>▶ デジタル技術の活用による地域課題の解決や、市民サービスの向上と業務の効率化の実現のために求められるポテンシャルについて、当市の現状を把握し、今後の人材育成方針に関する検討の参考とするためにDX人材育成基礎調査を行った。 調査回答者数757人</li> <li>▶ 職員のデジタルツールの利用者促進を目的として、電子申請研修、Web会議研修、デジタルツールのデモ等を開催した。</li> <li>▶ 電子申請研修参加者26名、Web会議研修参加者47名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 希望者を対象にデジタルリテラシー向上のための研修メニューを提供しているが、受講者が限定されている。</li> <li>▶ DX人材育成基礎調査の結果をふまえ、デジタルリテラシーの向上及びDXの意義や必要性を理解し、デジタル技術の活用を視野に入れた課題の解決方法が立案できる人材の育成に取り組む。</li> </ul>
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	研修実施	人材育成方針作成					