

飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について（令和5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（2021）年度から令和7（2025）年度までとする。

2 令和5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5年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	➤ 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。 ➤ 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。 ➤ 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。 ➤ 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。					➤ 令和5年10月から電子契約システムを導入し、契約手続のオンライン化を図った。事業者は印紙税の納付が不要となることや、契約書の持参や郵送の手間がなくなり、利便性向上と事務の効率化が図られた。 電子契約数（1月末時点）52件 ➤ 令和6年2月から市税等の口座振替申込をインターネットから手続できるWeb口座振替受付サービスを開始し、金融機関等の窓口に出向くことなく、いつでも、どこからでも手続が可能となった。 ➤ ながの電子申請を利用した申請等のオンライン手続数の拡大を図るため、システム利用に関する職員研修会を実施し、申請、講座の申込、アンケート回答などのオンライン化を行った。 ながの電子申請サービス新規登録手続数（1月末時点）286件（前年度実績147件） ➤ マイナポータルからマイナンバーカードを利用して、転出入、出産・子育て、介護、罹災証明書交付申請などの34項目の手続が申請可能となり、主に転出、転入に係る手続に利用されている。 マイナポータルからの申請数（1月末時点）288件	➤ アンケートや講座等の参加申し込みなどはオンライン手続が増加してきているが、行政手続に係る事務がデジタルで完結できるように、電子入札など手続のオンライン化拡大に取り組む。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
		子育て介護26項目 転出・転入 公共施設予約	電子契約 Web口座振替	電子入札			
	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5年度の実績	課題・次年度の実績
内容	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。					国のマイナポイント事業によって増加した令和5年2～3月の申請11,610件（ピークの2月8,294件）に対する交付事務を実施した。 マイナンバーカードの保有率（1月末時点）68.5%（前年度末時点の交付率60.8%） 本庁舎においてマイナポイントの特設支援ブースを設置し申込申請の補助を適切に行った。 マイナポイント・保険証申込・公金受取口座の登録支援数4,414件 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について、ホームページ、飯田市公式LINE、商業施設のデジタルサイネージ等各種媒体により、利用機会の周知を図った。	公金受取口座の登録による速やかな給付金の支給、コンビニ交付や書かない窓口での利用など、行政手続での利用機会を創出し、マイナンバーカードの利便性を周知していく。
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5年度の実績	課題・次年度の実績
内容	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。					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令和5年1月から開始しており、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。 証明書発行件数（1月末時点）2,024件 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令和5年2月から開始しており、市民の利便性向上を図った。 申請書作成支援サービス利用数（1月末時点）880件	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。 戸籍法の一部改正により戸籍届出書への戸籍添付が不要になることにあわせ、窓口業務・手続方法を検討する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	運用体制検討	システム運用開始					

1-④	諸証明のコンビニ交付サービスの導入					令和5年度の実績	課題・次年度の実績
内容	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。					マイナンバーカードを利用した証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、所得・課税・扶養証明書、戸籍の証明書、戸籍の附票の写し）の交付を令和4年度から開始しており、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）を図った。利用件数も増加している。 発行件数（1月末時点）7,788件・総発行件数のうちの10.7%に相当（前年度末時点7%）	マイナンバーカードの利用によるコンビニ交付サービスの利便性を市民に周知し、利用を促進する。
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5年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ 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。					▶ 令和6年3月（予定）から美術博物館の入館料や物品販売の支払をキャッシュレス対応とした。QRコード、交通系ICカード、電子マネー、クレジットカードでの支払いが可能となり、利用者の利便性向上を図った。 ▶ 納税者の利便性向上と収納事務の軽減を目的として、市税の納付書へeL-QR(QRコード)やeI番号を印字し、eLTAX地方税お支払いサイトやスマートフォンQR決済アプリを利用した納付が可能となった。	▶ 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の拡大について検討する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	拡充検討		拡充				

1-⑥	オンライン会議の拡充					令和5年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ 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。					▶ Webによるセミナーや説明会等が増え、Web会議に参加できる場所を確保するため本庁舎の業務用Wi-Fi環境の増設を行った。 ▶ 新型コロナウイルス感染症の5類移行による対面の会議が増加し、Web会議主催者としての利用数は減少した。 Web会議主催者（ホスト）としての実施数（1月末時点）81回（前年度実績232回）	▶ Webによるセミナーや説明会、打合せ等が定着してきており、複数人で参加できる会議用のディスプレイ、カメラ、マイクなどの設備を拡充する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	拡充						

1-⑦	相談業務のオンライン化					令和5年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ 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。					▶ 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、相談者の事情により市役所に出向かなくても相談ができるように、試行的に福祉課でオンライン相談を開始した。	▶ 福祉課での取組をモデルに、他の相談業務でのオンライン化を図る。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	体制検討	準備・導入	試行				

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5年度の実績	課題・次年度の実績
内容	- 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。 - 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。					- 市からの情報をわかりやすく、情報を得やすくするため、ホームページのリニューアル（R6.3月予定）を実施した。また、検索サイトから情報にたどりやすくするため、掲載している記事の言葉の見直しや、古い記事の整理・削除、リンク切れのチェックなど掲載記事の総点検を実施した。 - 市公式ウェブサイトに導入したAIチャットボットの回答精度向上のためのメンテナンスを行い、情報への到達性向上を図った。 - 令和4年度から導入したLINEにより、市からのプッシュ型の情報通知を毎週末を目安に実施した。 LINE利用者登録数（1月末時点）3,522人（前年度末時点1,801人） - LINEによる道路・公園等の不具合の通報機能による受付を行い、施設管理業務の効率化を図った。 通報受付件数（1月末時点）118件 - LINEを行政手続案内の入り口として様々なサービスの提供に結び付けるための機能向上を図った。（R6.3月予定）	- ウェブサイトの情報の検索性向上のため、恒常的に情報の点検を行う。 - 市の魅力や重点施策を発信するコンテンツの充実を図る。 - LINEを情報発信ツールとしての活用のみでなく、手続案内の入口として様々なサービスに結び付けていくことで、市民サービスの利便性向上や利用者数の増加につなげる。 - 市民公開用GISを構築し、市が所有する地図や施設の位置情報の公開や、道路損傷情報などの情報共有を図る。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	導入検討	LINE導入 チャットボット導入	ウェブサイト 改修・改善	市民公開型 GIS構築			

～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5年度の実績	課題・次年度の実績
内容	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。					- 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。 - 国が示す標準仕様書に基づき、庁内関係部署と現行システムの機能との差異分析や、使用可能な文字の同定作業を行った。 - 標準準拠システムを運用するガバメントクラウドへの接続回線について、県共同利用回線の利用に関して検討を行った。	令和7年度末までの標準準拠システムへの移行スケジュールや移行、運用に係る全体の費用など未確定な部分が多いため、国、県、事業者等からの情報収集や庁内関係部署との情報共有を図りながら進める。
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 5 年度の実績	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。					➤ AI音声文字起こしシステムによる会議録作成業務の効率化を図っており、定期的に会議を開催する部署を中心に利用数が増加した。 利用回数(1月末時点) 231回・352時間分の利用に相当(前年度実績202回・326時間分の利用に相当) ➤ AI音声文字起こしシステムに付随している生成AI機能を用いて、業務への活用方法について検討を進めた。 ➤ AI-OCRによる業務効率化の試行的取組として、庁内に利用希望を呼びかけ、アンケート回答等について読み取り精度等の検証を行った。	➤ 生成AIの利便性や有効性等を利用しやすく安全に試行できる環境で検証する。 ➤ RPAやAI-OCRの効果的な導入にあたっては、事前に業務の棚卸やBPRを実施したうえで取り組む。
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 5 年度の実績	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、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てきたが、5類への移行により働き方改革の観点からのテレワークを実施した。 利用回数（1月末時点）10回（前年度実績76回）	➤ 文書管理システムや電子決裁等の事務処理のデジタル化とあわせてテレワークの環境を整備し、働き方改革の取組として推進する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	試行的運用	環境整備					

3-④	文書管理・電子決裁システムの導入					令和 5 年度の実績	課題・次年度の取組
内容	➤ 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。 ➤ 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。					➤ 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」システムの令和7年度導入・更新に向け、システム導入更新検討ワーキンググループを主体に、システム関連の情報収集やシステムデモを実施し、システム導入に向けた取組を推進した。	➤ 事務処理のデジタル化に向け、全庁的な事務の棚卸や業務フローの見直しなど、デジタル化に対応した事務処理方法への見直しに取り組む。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	ペーパーレス化	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

3-⑤	デジタル活用による庁内情報共有の推進					令和5年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ 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。					▶ 庁内情報共有ツールであるグループウェアの文書閲覧機能やワークフローのフォーム等を全庁展開しペーパーレス化を図った。 ▶ 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）を活用し、庁内外との情報共有を図った。	▶ 今後導入する文書管理、財務会計、電子決裁基盤や、既存のグループウェア、メールなどの庁内事務システムを効率的に利用するためのシステム連携について検討する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	利用促進	情報共有ツールの検討・導入					

～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5年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ 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。					▶ 情報セキュリティに対する知識の習得及び意識啓発のため、全職員に対するセキュリティ研修を実施した。 対象職員1,225名中、修了者1,225名	▶ 外部サービスや生成AI等の利用など、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。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	対策強化	ポリシー改定					

4-②	デジタル化推進人材の育成					令和5年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ 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。					▶ DXの目的や必要性を理解し、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を育成するため、信州大学が主宰する信州DX推進コンソーシアムによるDXマインド醸成の合同研修に参加し、実施した内容を研修資料として全職員への研修を実施した。 ▶ 階層や対象者別の人材育成を行うため、対象に沿った内容の研修を個別に実施した。 DXマインド醸成研修（部長級向け・一般職員向け）830人 DX推進リーダー育成研修 20人 BPR推進ワークショップ 19人 オープンデータ基礎研修 24人	▶ DXの必要性を理解し、業務の効率化や各施策へのデジタル技術の活用の視点をもって事業展開ができるように、人材育成研修を継続的に行う。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	研修実施	人材育成方針作成					