

飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について（令和6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6年度の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6年度の実績	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。					➤ 入札参加者の利便性向上、入札事務の簡素化、環境負荷の軽減を目的に、県と県内市町村が共同利用する電子入札・入札参加資格申請システムの利用を開始した。入札参加資格申請システム〔令和6年11月から開始〕 建設工事・建設コンサルタント業務を対象とした電子入札〔令和6年12月から開始〕 ・電子入札（R7.1月末時点）19件 ➤ 令和5年10月から導入した電子契約システムの活用を促進した。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（R7.1月末時点）359件（前年度実績90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手続が可能となっている。 ・利用件数（市税・水道料金等）1,399件（R7.1月末時点・受付件数の19.6%） （前年度〔令和6年2月～3月〕実績件数181件） ➤ ながの電子申請サービスへの新規登録手続数 ・（R7.1月末時点）421件（前年度実績345件） ➤ マイナポータルからの転出入等の申請数 ・（R7.1月末時点）773件（前年度実績546件）	・電子契約、Web口座振替受付、電子入札などの個別のオンラインシステムの導入により、「行かなくても手続ができる市役所」の実現に向けた取組を進めてきており、システムを利用した申請数の拡大に向けた周知が必要である。 ・ながの電子申請サービスを利用した申請、アンケート、講座申込等の手続数は、オンライン化による利便性の認識や職員研修により、新規の手続登録数は年々増加してきており、電子申請システムの利用が一般化するように利用の促進を図る。 ・手数料等の納付が伴う電子申請に対応できるように、決済機能を申請システムに組み込む。 ・内部事務の電子化に対応できるように電子請求書の受領システムを導入し、デジタルで完結できる支出事務に取り組む。
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		電子入札			
拡充			電子契約 Web口座振替				
					電子請求		

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 6 年度の実績	課題・次年度の取組
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。					▶ マイナンバーカードの保有率（R7.1月末時点）73.0%（前年度末時点の保有率68.7%） ▶ マイナンバーカードの普及促進のため、暗証番号を必要としない顔認証による設定や、代理人申請方式の案内、施設入所者への訪問による一括申請や本人確認等の申請支援を実施した。 ▶ 健康保険証とマイナンバーカードの一体化や、マイナンバーカードの特急発行制度の開始へ向けた対応を行った。 ▶ 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。	・市民の約7割が保有している状況となっており、引き続き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 6 年度の実績	課題・次年度の取組
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月から継続実施し、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）を図っている。 ・証明書発行件数（R7.1月末時点）2,295件（前年度実績2,595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月から継続実施し、市民の利便性向上を図っている。 ・申請書作成支援サービス利用数（R7.1月末時点）1,200件（前年度実績1,732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。
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 6 年度の実績	課題・次年度の取組
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年度から継続実施しており、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）を図っている。利用件数も年々増加している。 ・発行件数（R7.1月末時点）10,722件 総発行件数の14.9%に相当（前年度実績12.2%）	・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 6 年度の実績	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。 ・キャッシュレス件数（R7.1月末時点） 2,200件 決済総件数の30.3%	・手数料、使用料等の納付についての全庁的な調査を行いキャッシュレス化の拡大に取り組む。 ・国が進めるeL-QRを活用した公金収納のキャッシュレス化について検討する。
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 6 年度の実績	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。					▶ 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。 ・オンライン会議主催者（ホスト）としての実施数（R7.1月末時点） 90回（前年度実績102回）	・新型コロナウイルス感染症の鎮静化に伴い、主催者としてのオンライン会議の実施は減少したが、オンライン会議は一般的なものとして定着してきており、オンライン会議用機材等の環境整備を進める。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	拡充						

1-⑦	相談業務のオンライン化					令和 6 年度の実績	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進め、相談者の事情により、市役所に向くことが困難な方を想定したオンライン相談を試行したが、システムの使い方や庁内の環境等に課題があり、実装には至らなかった。	・オンライン相談システムの試行を実施したが、システムの使い方や庁内の環境等に課題があり、効果的な実施方法について検討が必要である。
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6年度の取組実績	課題・次年度の取組
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、子育て支援サイトや移住ポータルサイトのリニューアル（R7.3月予定）を実施した。また、より情報にたどりつきやすいサイトにするため、各課のページ作成者や承認者を対象とした研修を実施した。 ➤ 市公式ウェブサイト導入した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（R7.1月末時点）6,630人（前年度末時点4,060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（R7.1月末時点）198件（前年度実績 124件） ➤ LINEを母子手帳の受取予約や出産子育て給付金申請などの子育て関連の受付や、焼肉スタンプラリーなどのイベントに利用できるように機能向上を図った。 ・受付作成数（R7.1月末時点）8件 ➤ 庁内統合型GISの更新に合わせ、インターネット上でいつでも市民や事業者が都市計画図や埋蔵文化財包蔵地などの地図情報を入手できる市民公開型GISを構築した。	・ウェブサイトに掲載する情報の充実や検索性の向上に向けて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を手続案内の入口や、スタンプラリーなどのイベントへの活用を図り、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。 ・市が保有する地図情報を市民公開型GISに公開し、庁内や地域団体等と災害時の情報共有や地域課題の解決に活用する。
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	LINE機能拡大	市民公開型 GIS構築		

飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

～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6年度の取組実績	課題・次年度の取組
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。 ▶ 国が示す標準化仕様書に基づき、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。 ▶ 令和7年度中の標準準拠システムの稼働開始を見据え、必要経費の積算を行うとともに、県内他市の状況についてヒアリングを行った。 ▶ 標準化対象業務の一部である戸籍システムと生活保護システムについて、データの保存場所をオンプレミス環境からプライベートクラウド環境へ移行し、令和7年度中の完全移行に向けた準備作業を行った。	・庁内関係部署やシステムベンダーと移行準備を進めており、令和7年度中に標準準拠システムへの移行とガバメントクラウドでの稼働を開始する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	移行検討	移行準備			移行		

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6年度の取組実績	課題・次年度の取組
内容	▶ A I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。					▶ A I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が定着化している。 ・利用回数（R7.1月末時点）280回・561時間分の利用に相当 （前年度実績269回・247時間分の利用に相当） ▶ 自治体向け生成A Iソリューションを試行導入し、業務への活用について検証を行った。利用者アンケートでは、文章の作成やアイデア出し、関数の作成などへの利用が多く、利用者の4割が業務が効率化したと回答。	・自治体向け生成A Iを試行導入し、活用による業務の効率化に取り組んでおり、生成A Iの使い方のノウハウや好事例などを庁内に共有して、活用の拡大を図る。 ・業務改革（BPR）による業務フローの見直しにあわせて、R P Aや、A I－O C Rなどの活用実装に向けた検討を行う。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	調査研究	実装					

飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

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6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、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（R7.1月末時点） 6回（前年度実績16回）	・文書管理システムや電子決裁基盤を整備することで、従来の働き方を見直し、テレワークを活用した働き方を全庁的に検討していく。
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6年度の取組実績	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、システムの選定を行った。選定後は委託事業者による電子化に向けたコンサルティングを受け、システム導入に合わせた庁内事務フローの見直しや課題整理に努めた。 ▶ 業務のデジタル化を見据え、これまで見えなかった業務の手順、構造、業務量を定量的に可視化するため、全庁業務量調査を実施し、調査結果に基づき全庁の業務の中からBPRによる改善効果が期待できる業務を選定し業務改革（BPR）に取り組んだ。	・紙と押印による事務処理から、デジタルのまま完結できる事務処理への移行を図るため、内部事務システム（文書管理・電子決裁。財務会計）を導入する。 ・内部事務システムの導入による事務改善の効果を高めるため、全庁的に業務フローや管理・運用の規定の見直しを進める。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	ペーパーレス化	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6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。 ▶ 本庁舎会議室にLGWAN系無線ネットワークを構築し、自席以外での執務環境やペーパーレス会議の環境整備を行った。	・グループウェアを利用した庁内情報のペーパーレス化や、チャットツールによる庁内外との情報共有を推進する。 ・LGWAN無線ネットワークを活用し、ペーパーレス会議を推進する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	利用促進	情報共有ツールの検討・導入					

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6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1,367名中、修了者1,367名 ▶ 新規採用職員に対し、セキュリティインシデント事例や当市のネットワーク構成などセキュリティに関する基礎研修を実施した。 ・新規採用職員研修 56人	・基幹系システムの標準化に対応した情報セキュリティポリシーへの改定を行う。 ・全職員に対するセキュリティ研修を実施し、セキュリティに関する知識の習得及び意識啓発に取り組む。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	対策強化	ポリシー改定			ポリシー改定		

4-②	デジタル化推進人材の育成					令和6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の育成を行うため、対象に沿った内容の研修を個別に開催した。 ・DXマインド醸成研修（課長補佐以下対象）508人 ・DXマインド醸成研修（課長級職員対象）66人 ・新規採用職員向けDX推進研修 48人 ・データリテラシー研修 18人 ・職員向けGIS活用研修 25人 ・BPR研修（ワークショップ型）70人 ・デザイン思考研修 23人	・DXマインド醸成研修や、データの利活用研修など、デジタル化に伴って必要となる知識や、能力の向上に向けた研修を実施する。 ・各課の課題解決や事業の推進にデジタル技術を活用した取組を推進するため、各課から選任されたDX推進リーダーを対象とした研修を実施する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	研修実施	人材育成方針作成					