

飯田市行政事務DX推進方針の取組状況について

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7年度の取組実績と5年間の総括

～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） 行革取組目標1-① 行政手続のオンライン化（「市役所に行かなくてもできる」の推進）					令和7年度の取組実績	5年間の総括
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ ながの電子申請サービスへの新規登録手続数 ・（R8.1月末時点）504件（前年度実績489件） ▶ 令和6年度に導入した電子入札・入札参加資格申請システムの活用を促進するとともに、入札参加者の利便性向上と入札事務の簡素化、環境負荷の軽減が図られた。 ・電子入札（R8.1月末時点）253件（前年度実績23件） ▶ 令和5年度に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（R8.1月末時点）523件（前年度実績448件） ▶ 令和5年度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）1,396件（R8.1月末時点・受付件数の21.3%）（前年度実績1,615件、19.5%） ▶ マイナポータルからの転出入等の申請数 ・（R8.1月末時点）492件（前年度実績825件） 	<ul style="list-style-type: none"> • 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てオンライン申請が可能な手続の拡充に継続的に取り組んだほか、令和7年度からは申請に係る手数料等の支払いも含めてオンラインで完結する仕組みが整った。 • 公共施設予約システムの更新に伴う対象施設の拡大（令和4年度）、電子契約の導入（令和5年度）、口座振替申込のWeb受付の導入（令和5年度）、電子入札の導入（令和6年度）、電子請求の導入（令和7年度）など、汎用的電子申請システムでは対応できない手続についても、オンラインで化を進めた。 • 令和4年度から、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。
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7年度の取組実績		5年間の総括	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ マイナンバーカードの保有率（R8.1月末時点）77.1%（前年度末時点の保有率73.7%） ▶ 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支援、出生者やマイナンバーカード紛失者等へのマイナンバーカードの特急発行を実施した。 ▶ 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。 		<ul style="list-style-type: none"> • 本庁舎への特設支援ブースの設置や公民館・商業施設等への出張申請窓口の設置等の様々な取組を行い、市民の3/4以上がマイナンバーカードを保有している状況となった。 • 今後は、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とともに、在留カードとの一体化（特定在留カード）の運用開始に向けて、必要な調整を行っていく。 		
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7年度の取組実績		5年間の総括	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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により、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）を図っている。 • 証明書発行件数（R8.1月末時点）2,640件（前年度実績2,891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月から開始したが、繁忙期には窓口全体の対応時間が延びてしまうことが課題となり、今年度は運用を停止した。 		<ul style="list-style-type: none"> • 令和4年度に書かない窓口（証明書交付申請システム）を導入し、紙の申請書を書かなくても証明書交付手続きが行えるようになった。 • 窓口での申請書作成支援サービスは、端末の操作説明や入力に相当な時間を要し、窓口全体の効率が低下してしまうという課題があり、今後、窓口業務全体の見直し（フロントヤード改革）検討とあわせて運用改善に向けた検討を行う。 		
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7年度の取組実績		5年間の総括	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 • 発行件数（R8.1月末時点）12,436件 総発行件数の18.7%に相当 （前年度実績13,727件、15.8%） 		<ul style="list-style-type: none"> • 令和4年度に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を導入し、市役所を訪れることなく証明書の交付を受けることが可能となった。 • 利用件数は年々増加しており、今後も引き続き市民への周知と利用を促進を図る。 		
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 行革取組目標1-② キャッシュレス決済の拡充							令和7年度の実績	5年間の総括
内容	<ul style="list-style-type: none"> 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ながの電子申請を利用した手続において、オンライン決済を可能とした。令和7年度は歴史研究所の書籍購入や講座申込等の手続から利用を開始した。 キャッシュレス決済件数（R8.1月末時点）49件 美術博物館の入館料や物品販売の支払において、QRコード、電子マネー、クレジットカード等での支払いに対応している。 キャッシュレス決済件数（R8.1月末時点）1,383件 決済総件数の17.1% （前年度実績1,620件・17.8%） 		<ul style="list-style-type: none"> キャッシュレス決済の基盤を整備し、レジでの支払や、オンラインでの手続に伴う支払いのキャッシュレス決済が可能となった。 納付書を使用した支払についても、市税については令和5年度から納付書にeL-QR(QRコード)やeL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。 今後は市役所の窓口での手数料の支払や、市税以外の公金についてもキャッシュレス決済対応の拡大に取り組む必要がある。
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7年度の実績	5年間の総括
内容	<ul style="list-style-type: none"> 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。 					<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍と比較するとWeb会議主催者としての利用数は減少したが、オンライン会議が一般的なものとして定着したことで一定数の利用が継続している。 オンライン会議主催者（ホスト）としての実施数（R8.1月末時点）106回（前年度実績108回） 		<ul style="list-style-type: none"> 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の実施等に取り組んだ結果、オンライン会議が一般的なものとして定着した。
工程	R3	R4	R5	R6	R7			
	拡充	→						

1-⑦ 相談業務のオンライン化							令和7年度の実績	5年間の総括
内容	<ul style="list-style-type: none"> 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。 					<ul style="list-style-type: none"> 飯田市行政事務DX推進方針の改定作業に当たり、庁内各部署にヒアリングを行う中で、オンライン相談やリモート窓口に対するニーズについても聞き取りを行った。 		<ul style="list-style-type: none"> 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受付体制等に課題があり導入には至らなかった。 今後は、フロントヤード改革の検討の中で、改めて効果的な実施方法について検討を進める。
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 行革取組目標2-① デジタル活用による情報発信の向上					令和7年度取組実績	5年間の総括
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ 市からの情報をわかりやすく、情報を得やすくするため、ゼロカーボンシティサイトやスポーツ関連情報サイト、文化会館サイトのリニューアルを実施した。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を対象とした研修を実施した。 ・公式ウェブサイトの記事内容に対して「情報が足りない」というアンケートの回答率（R8.1月末時点）38.40% 	<ul style="list-style-type: none"> ・市のWEBサイトをよりわかりやすくするため、令和4年度にAIチャットボットを導入し、令和5年度からは各ページのリニューアルに取り組んでいる。今後は、市民がWEBサイトの改善が必要と思う箇所を具体的に市に伝えられるようにアンケートフォームを改修し、その内容も踏まえながら継続的な改善に取り組む。
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		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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（R8.1月末時点）9,935人（前年度末時点7,143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（R8.1月末時点）284件（前年度実績 240件） ▶ LINEを母子手帳の受取予約や妊婦支援給付金申請などの子育て関連の手続きや、焼肉クイズラリーなどのイベントに利用した。 ・提供手続数（R8.1月末時点）12件（前年度実績 11件） ▶ 市民公開型GIS「いいだWebまっぷ」の投稿機能を活用した「災害時専用マップ」を公開し、災害時の通報や復旧状況などの即時公開及び一元管理が可能となった。また、「クマ・サル出没マップ」を用いてクマの出没情報を公開した。 ・いいだWebまっぷアクセス数（R8.1月末時点）36,017件 ・公開マップ掲載数（R8.1月末時点）17件 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度にLINEアプリを利用して市からのプッシュ型の情報通知を開始し、令和5年度以降は道路・公園等の不具合の通報や妊婦支援給付金申請などの子育て関連の手続きや、焼肉クイズラリーなどのイベントに利用できるように機能向上を重ねて利便性の向上を図った。 ・また、令和6年度に構築した市民公開型GIS「いいだWebまっぷ」を活用し、市民が地図上でわかりやすく情報を入手できるようにした。今後は利用者アンケートの内容も参考にして、内容のブラッシュアップや、ニーズに応じた新規マップの作成・公開に取り組む。

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7年度の実績	5年間の総括
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。					県内全団体がガバメントクラウドへ接続するための共同利用回線について、必要な手続を行い利用を開始した。 標準化移行に向け、関係部署への説明会や運用テストを実施し、移行準備を行った。 令和7年5月から段階的に標準準拠システムへ移行し、一部機能（戸籍附票）を除き令和8年2月に移行を完了した。	一部の機能を除き、標準準拠システムへの移行とガバメントクラウド上での稼働を予定通り完了した。 システムベンダーの都合により、一部機能が後追いで標準準拠システムに移行するため、状況を注視し対応する。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	移行検討	移行準備	→			移行	
3-②	AI・RPAの利用推進 (自治体DX推進計画・重点取組事項)					令和7年度の実績	5年間の総括
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た。 ・利用回数（R8.1月末時点）315回・611時間分の利用に相当 （前年度実績327回・654時間分の利用に相当） 自治体向け生成AI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。 ・生成AIの活用による年間作業時間削減効果（R8.1月末時点）7,163時間	令和4年度からAI音声文字起こしシステムを導入し、定期的に会議を開催する部署を中心に広く利用されている。 令和6年度からは、生成AIソリューションを導入して業務への活用に向けた検証を実施した。 令和7年度に実施した内部事務システムの導入に伴い事務のデジタル化が進むことから、AI・RPAの活用の可能性はさらに高まると期待される。
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7年度の実績	5年間の総括	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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、テレワークを実施した。 ・利用回数（R8.1月末時点）15回（前年度実績6回） 	<ul style="list-style-type: none"> ・当初は新型コロナウイルス感染症対策として、テレワークを導入して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、コロナ禍後は働き方改革の観点からのテレワークを継続した。 	
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 行革取組目標3-① 事務処理のデジタル化の推進					令和7年度の実績	5年間の総括
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ 10月から内部事務システムの運用を開始し、文書事務や決裁をデジタル化した。 ・電子決裁率 98.7%（R8.1月末時点） ▶ 令和8年度から予算執行についても内部事務システムによる事務処理が開始できるように、システムの運用開始に向けた運用テストや、システム運用を前提とした事務手続の見直しを行った。 ▶ 今後の業務改善（BPR）の取組の基礎データとして、全ての業務を対象に業務の手順、構造、業務量を定量的に可視化するための業務フローの作成を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画通り内部事務システムの運用を開始した。 ・今後は、内部事務システムの導入に伴いより効率的な事務処理を行うことができるように、紙による処理を前提としていた手続の抜本的な見直しのため、例規や専決区分など事務処理上の課題に対する運用ルールの改善に取り組む必要がある。
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7年度の実績	5年間の総括	
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ 庁内情報共有ツールであるグループウェアを活用し、内部事務システム導入のような複数部署が関係するプロジェクトにおいて庁内各課からの問合せ対応やその内容の共有の迅速化を図った。 ▶ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・グループウェアやチャットツール等を活用して庁内の情報共有の効率化に取り組んだ。 ・令和6年度には、自席を離れていてもグループウェア等のツールやファイルサーバ上のファイルが使えるように、庁内の業務用ネットワーク（LGWAN接続系）の無線接続環境を整備し、会議のペーパーレス化を含めた業務の効率化を実現した。 	
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7年度の取組実績	5年間の総括
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・対象職員1,354人中、修了者1,354人 ▶ セキュリティポリシーの改定に伴い、課長や担当者向けに改定ポイントなどについて研修会を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ・受講者 122人 	<ul style="list-style-type: none"> • 情報セキュリティに関する動向や国のガイドラインの改定を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に改定するとともに、職員に対する研修の継続的な実施に取り組んだ。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	対策強化						

4-②	デジタル化推進人材の育成 行革取組目標4-① デジタル人材の育成					令和7年度の取組実績	5年間の総括
内容	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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。 					<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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、各課に1名「DX推進リーダー」を選任した。 ▶ DX推進リーダーの育成や一般職員のスキルアップ等、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。 <ul style="list-style-type: none"> ・DX推進研修 67人 (新規採用職員・DX推進リーダー対象) ・データリテラシー研修 19人 ・管理職向けDXマインドセット研修 13人 ・「やめる」ことから考えるDXワークショップ 8人 (南信州広域連合と合同で実施) ・Microsoft Office操作研修 123人 ・生成AI活用勉強会 84人 ・AIによる政策データ・スクリーニング体験 10人 ・GIS活用オープンデータ研修 26人 	<ul style="list-style-type: none"> • 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、令和7年度から、各課に1名「DX推進リーダー」を選任した。 • 新規採用職員やDX推進リーダー、管理職等の対象者毎に、DXマインド醸成研修や、データの利活用研修など、それぞれの立場で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継続的に実施し、庁内全体のDX推進体制の強化を図った。
工程	R3	R4	R5	R6	R7		
	研修実施	人材育成方針作成					