

基本方針	2 質の高い行政経営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	1 静岡市デジタル化推進プランに基づく事業実施
現状等	国のデジタル化推進については、コロナ禍を受け更にスピード感をもって進められているが、自治体においても同様に対応を求められている。 本市においては、令和3年度に向けて、情報化推進計画の見直しを進めていたものの、国の行政デジタル化に向けた取組に対応すべく、静岡市デジタル化推進プランを策定し、施策に取り組むこととした。
取組概要	静岡市デジタル化推進プランでは、基本施策体系「市民生活の利便性の向上」「行政運営の効率化と生産性の向上」「地域課題の解決、民間の情報化推進への支援」の3つの柱とし、施策の工程表を作成するとともに、推進体制の強化を図り、計画の着実な実行を進めていく。これにより、市民、行政、地域の誰もがデジタル化の恩恵を享受できる地域社会の実現を目指していく。

効果	デジタル化の推進による市民サービス利便性向上や行政の業務効率化及び地域課題の解決など、様々な効果が期待される。
----	---

	年度	内容	R1	R2	R3	R4
工程	計画	静岡市デジタル化推進プランの策定及び見直し	/	○計画策定	◎計画策定 ⇒随時改訂	⇒随時改訂
	実績	静岡市デジタル化推進プランの策定及び見直し		○計画策定	◎計画策定 ⇒随時改訂	⇒随時改訂(本冊及び施策集)
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1					
	R2	新デジタル化推進計画(案)の全体概要(中間検討案)を作成し、各局局次長級職員を対象とした意見聴取機会を設け、策定の趣旨や方向性、概ねの掲載事項等について説明を行いました。(2月)				
	R3	局長級会議の静岡市デジタル化推進統括会議、重要政策検討会議を経て、パブリックコメントを実施のうえ、静岡市デジタル化推進プランを策定、公開しました。				
	R4	庁内への事業ヒアリング及び全庁照会を実施し、プランの本冊及び施策集を改訂、ホームページ上で公開しました。				

	内容	年度	R1	R2	R3	R4
指標	静岡市デジタル化推進プランに基づく事業の実施	計画	—	—	実施	実施
		実績	—	—	実施	実施

後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策	プラン施策集で各事業内容やスケジュールに従って、事業を実施してきました。今後も引き続き、プランの施策集における各局事業の進捗の把握及び事業の支援を実施していきます。
-----------------------	--

局名	企画局	所管課	デジタル化推進課
----	-----	-----	----------

基本方針	2 質の高い行政経営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	2 オープンデータの推進
------	--------------

現状等	行政が保有するデータをオープンデータ化し積極的に提供することで、「行政の透明性・信頼性の向上」や「官民連携による公共サービスの実現・経済の活性化・行政の効率化」、「市民の利便性の向上・行政への市民参画の促進」などの効果が期待できます。また、平成28年12月に施行された官民データ活用推進基本法においては、同法第11条に明文化されるなど政府をはじめ各自治体においても必要な措置を講ずるものとされました。
-----	--

取組概要	①オープンデータの提供：庁内で保有するデータを精査し、随時オープンデータ化して積極的に提供していきます。 ②オープンデータの活用：データを広く活用してもらうよう、政府が推奨するデータセット一覧を関係部署に周知し、対応を促します。また、民間企業等と協力した取り組みを実施し、アプリケーションソフト等を市民に広く活用してもらうよう周知します。「しずおかオープンデータ推進協議会」とも連携して、事業全体の推進に取組みます。
------	---

効果	変化する利用者ニーズに合わせた基本方針及び推進に関する指針に適時改正することで、より利用者目線でのデータ提供が可能となります。これにより、多くの場面で活用され、多くの人の目に触れることで、本市の認知力の向上は図れると考えます。その際には、民間活力を活用することにより、行政の経費節減及び事務効率向上にも期待が持てます。また、ICTを利活用することで、市民サービス及び地域活性化向上が図られるほか、情報の積極的な公開により、行政の透明性が向上します。
----	--

工程	年度	内容	R1	R2	R3	R4
	計画	①データの収集公開 ②オープンデータの活用	◎⇒実施（継続） ◎⇒実施（継続）	⇒継続 ⇒継続	⇒継続 ⇒継続	⇒継続 ⇒継続
実績	①データの収集公開 ②オープンデータの活用	◎⇒実施（継続） ◎⇒実施（継続）	⇒継続 ⇒継続	⇒継続 ⇒継続	⇒継続 ⇒継続	
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1	現在公開しているオープンデータカタログサイトの登録データについては、データ利活用の観点から、データ所管課に対し国が示した推奨データセット一覧を参考に、提供形式や提供そのものの見直しを依頼した結果、PDFファイル等機械判読不可能データの削減ができ、機械判読できる割合は向上し、推奨データセットの対応も行った。今後は職員向け及び官民連携に向けたワークショップ型研修会を開催し、登録可能なデータの掘り起こしを行うとともに推奨データセットの拡大に努めます。
	R2	令和元年度に引き続き、公開済みのオープンデータカタログサイトの登録データの見直しを依頼した結果、昨年度を上回る実績となった。今後は、更なる機械判読可能なデータ形式での提供を推進し、政府推奨データセットの拡大も引き続き取組みます。
	R3	オープンデータカタログサイトの登録データの新規追加及びデータの更新を各課に依頼した結果、機械判読に適したデータ提供形式の割合が18%に向上しました。また、関係課とデータ提供形式を協議した結果、政府推奨データセットの対応数が7件に増加しました。
	R4	オープンデータカタログサイトの登録データの新規追加及びデータの更新を各課に依頼した結果、機械判読に適したデータ提供形式の割合が20%に向上しました。また、関係課とデータ提供形式を協議及び公開支援を実施した結果、政府推奨データセットの対応数が9件に増加しました。

指標	内容	年度	R1	R2	R3	R4
	機械判読に適したデータ提供形式の割合	計画	5%	7%	9%	19%
		実績	7%	17%	18%	20%
	政府推奨データセットの対応数	計画	1件	3件	6件	9件
実績		1件	6件	7件	9件	

後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策	オープンデータの推進に向けて、機械判読に適したデータの提供や政府が推奨するデータセットの公開を、計画に従って、順調に進めてきました。今後も引き続き、各課が保有するオープンデータについて、市民や民間企業などの活用を進めるために、各課と連携して、オープンデータの公開及び更新を進めていきます。
-----------------------	--

局名	企画局	所管課	デジタル化推進課
		前期実施計画個票No. (継続取組のみ)	2-3-2-1

第3次行財政改革後期実施計画個票

No.

231

基本方針	2 質の高い行政経営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	3 ICT先進技術（AI、RPA等）を活用した業務改善
現状等	現在、新たな情報化技術として注目を集めるAI技術を含めたRPAなどICT先進技術は、国の「働き方改革」とも連動し、自治体固有事務において人的作業の高度化・効率化を補完するものとして期待されており、各自治体においても同技術を利用した実証実験や検討作業が始まっています。
取組概要	本市において、主に人的作業による業務群から、ICTの適用による効率化、正確性向上などが見込まれる事務の選定・検討を進め、AIやRPAの実証実験を通じて順次実用化に向けた取組を行います。 また、実用化したRPAを紹介するなど、改めてICT技術の効果や影響について全庁的に周知を図り、導入機運を高めていきます。
効果	事務効率、生産性の向上による作業時間の縮減や人員配置に対する適正化が期待できます。

	年度	内容	R1	R2	R3	R4
工程	計画	ICT先進技術の適用業務の選定、実証実験を通じた実用化	△検証・検討 (実証実験)	◎実施	⇒継続	⇒継続
	実績	ICT先進技術の適用業務の選定、実証実験を通じた実用化	△検証(RPA実証実験)	◎実施	◎実施	◎実施
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1	AI及びRPAの実証実験として2件2業務（市民税特別徴収異動届処理、教職員給与明細配布処理）で実施。 市民税特別徴収異動届処理業務では、紙の異動届をAI技術（AI-OCR）でデータ化し、そのデータをRPAを利用しシステムへ転記するまで、教職員給与明細配布処理業務では、給与システムから紙で印刷していた給与明細を電子データで保存し、教職員側システムにデータを受け渡した後、電子メールで各教員へ送信するまでのうち、給与明細のデータ保存までをRPAで実施しました。
	R2	3件3業務（人事課通勤距離測定業務、葬区保険年金課高額医療支給該当者登録業務、福祉債権収納対策課国民健康保険料分割納付書作成業務）のRPA実施及び1件1業務（障害者支援推進課重度心身障害者医療費助成業務）のRPA導入前業務分析を実施しました。
	R3	2件2業務（人事課通勤距離測定業務、葬区保険年金課高額医療支給該当者登録業務）のRPAの本稼働を行うとともに、1件1業務（障害者支援推進課重度心身障害者医療費助成業務）をRPAで実施しました。また、業務の見直しや改善におけるRPAツールの導入について、総務課行財政改革推進係と協働し、庁内に周知を図りました。
	R4	2件2業務（年金特別徴収還付入力業務、高額療養費自動償還入力業務）のRPAの本稼働を行うとともに、継続案件である1件1業務（障害者支援推進課重度心身障害者医療費助成業務）について、電子申請とRPAの連携フォローを実施しました。

	内容	年度	R1	R2	R3	R4
指標	実用化されたICT先進技術の数(累計)	計画	2件(試行)	1件	2件	3件
		実績	2件(試行)	3件	6件	8件

後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策	RPA対象業務の選定から導入までのプロセスを確立することができました。しかし、導入については各業務毎個別で委託するため、運用保守までは費用対効果の観点から契約していません。よって、導入済RPAに問題が発生した場合の対処が職員では難しいという課題が見えてきました。 今後の対応策としては、全てを委託するのではなく、職員がRPAスキルを取得することにより、柔軟にRPAの導入から運用保守まで行える体制作りを検討します。
-----------------------	--

局名	企画局	所管課	デジタル化推進課
			前期実施計画個票No. (継続取組のみ)

基本方針	2 質の高い行政経営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	4 行政手続オンライン化の推進
現状等	本市の行政手続オンライン化については、平成19年度から開始した電子申請システムをはじめとする各種業務で導入しているが、コロナ禍を受け、新しい生活様式への対応が求められることとなり、自宅等から手続が完結するオンラインでの行政手続の導入が求められることとなった。
取組概要	窓口等での行政手続を含めたオンライン化を進めるため、新たな電子申請サービスを提供するための基盤整備を行う。また、公的個人認証やキャッシュレス決済機能などに対応することで、現行の電子申請に加え、新たな手続を順次追加していく。 並行して、申請書類の押印や添付文書の見直しを行いながら、指針等の策定を進めつつ、電子申請へ移行可能な手続の精査を行う。また、電子申請導入に伴う受付後の事務処理効率化を進めていく。
効果	オンラインで行政手続が完了することにより、利用者が来庁することなく手続を行えるため、いつでもどこでも利用可能となる。また、電子申請を導入する部署における事務処理の改善も促すため、業務効率化にもつながる。

	年度	内容	R1	R2	R3	R4
工程	計画	①電子申請システムの構築 ②電子申請可能業務の抽出・検討・導入	—	①◎導入 ②△可能業務の抽出	①⇒継続 ②◎可能業務の検討・導入	①⇒継続 ②⇒継続
	実績	①電子申請システムの構築 ②電子申請可能業務の抽出・検討・導入	—	①◎導入 ②△可能業務の抽出	①◎稼働 ②◎押印の見直しにより、順次電子申請へ移行	①⇒継続 ②⇒継続
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1	—
	R2	新たな電子申請システムについて、令和3年4月にサービス開始できる環境構築を完了させました。
	R3	令和3年4月に新電子申請システムを稼働させ、操作説明会を2回（令和3年4月、令和4年2月）開催するとともに、旧電子申請サービスからの移行を完了させました。また、押印廃止に関する最新状況及び電子申請への移行について調査を行いました。
	R4	公的個人認証サービスを利用してオンラインで本人確認ができる環境を整備しました。また、各所属における電子申請システムのフォーム作成等に関する相談・支援を実施しました。

指 標	内 容	年度	R1	R2	R3	R4
	押印及び添付文書等の見直し割合	計画	—	—	80%	95%
実績		—	—	91%	92%	
指 標	内 容	年度	R1	R2	R3	R4
	電子申請サービス提供数	計画	—	—	調整中	調整中
実績		—	—	386件	587件	

後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策	新たな電子申請システムを導入し、操作説明会の開催や電子申請システムのフォーム作成等に関する相談・支援等を実施することで、電子申請サービスの提供数が増加し、利用者の利便性向上や職員の業務効率化に繋がった。今後は更に申請・届出等の行政手続のオンライン化を進める必要があることから、オンライン化に適した行政手続の基準等の検討を進めていく。
-----------------------	--

局 名	企画局、総務局	所管課	デジタル化推進課、総務課
			前期実施計画個票No. (継続取組のみ)

基本方針	2 質の高い行政経営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	5 窓口支援サービスの実施 行政手続きガイド（オンラインサービス）の導入
現状等	窓口で行う各種手続については、現在も市ホームページに掲載しているものの、市民が必要な手続をすぐに探せないこともあり、市役所への電話での問い合わせや、来庁して直接窓口で確認するなど市民の負担が大きく、また、窓口の職員はこのような問い合わせ対応に時間を費やすこともあり、繁忙期には手続を行う市民で混雑している。
取組概要	窓口業務のデジタル化を図り、迅速な市民サービスを提供するため、パソコンやスマートフォンから簡単な質問に回答することで、個々に必要な手続きが一覧で把握できる新しいサービスである「行政手続きガイド」を導入する。 ライフイベントに関する8項目（転入、転居、転出、結婚、出生、氏名変更、離婚、死亡）からサービスを開始し、今後は多言語対応などサービスの充実を図りつつ、オンライン化に移行できる手続についてリンク等で電子申請へ促すなど連携を図っていく。
効果	24時間365日いつでも利用可能であり、必要な持ち物や手続場所、いつまでに手続を行うのかなど、自宅や外出先などで確認できるため、市民にとってわかりやすく、手続を効率的に行うことが可能となる。

	年度	内容	R1	R2	R3	R4
工程	計画	手続オンラインサービスの進捗	—	◎導入	⇒拡充	⇒継続
	実績	手続オンラインサービスの進捗	—	◎導入	◎多言語対応	⇒継続
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1	—
	R2	「転入、転居、転出、出生、死亡、結婚、離婚、氏名変更」の8手続についてサービス提供を開始しました。
	R3	提供済の手続について利便性を向上するため、多言語に対応しました。
	R4	押印廃止に伴う行政手続きガイドの更新作業を実施しました。

	内 容	年度	R1	R2	R3	R4
指 標	手続きガイドオンラインサービス実施件数（累計）	計画	—	8項目	12項目	14項目
		実績	—	8項目	13項目 (うち多言語5)	13項目 (うち多言語5)

後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策	行政手続きガイドを導入することで、市民がライフイベント（転入、転居、転出、結婚、出生、氏名変更、離婚、死亡）に必要な手続をオンラインで確認できるようになり、市民の利便性が向上しました。今後は、行政手続のオンライン化による電子申請可能になった手続を行政手続きガイドと紐付けることで更なる利便性向上を進めていきます。
-----------------------	--

局 名	企画局	所管課	デジタル化推進課
			前期実施計画個票No. (継続取組のみ)

基本方針	2 質の高い行政経営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	6 市民の情報リテラシー向上事業
現状等	行政手続きのデジタル化を進めていくため、各種サービスの提供を充実させていくことで、将来的には市民が来庁せず手続可能な社会を目指していくが、一方でこれらデジタル化のサービスの恩恵を享受できない市民もいるため、全ての市民が等しくサービスを利用できるよう支援体制も必要である。特に、高齢者層など、情報通信機器の操作に不慣れな方に対する支援が求められる。
取組概要	今後、デジタル化が進む社会において、情報通信機器の操作に不安がある市民の皆様に対する支援として、スマートフォンなどの情報通信機器に触れる機会を設け、使い方を楽しく学べる場とすることで、自身での利用につなげるきっかけづくりを行う。 まず、S型デイサービスなど高齢者層が参加する地域コミュニティなどに出向き、体験会や講習会を開催する。
効果	民間や行政の提供するサービスを利用できる市民を増やしていくことで、オンラインサービスの拡充や行政からのプッシュ型情報発信などによる情報提供の推進につながる。

	年度	内容	R1	R2	R3	R4
工程	計画	体験会・講習会の開催	—	—	S型デイサービス、生涯学習施設などでの体験会・講習会開催、及び講座実施に向けた体制づくり	S型デイサービス、生涯学習施設などでの体験会・講習会開催
	実績	体験会・講習会の開催	—	—	◎令和4年1月、2月にかけて実施完了	◎令和4年10月から令和5年3月にかけて実施完了
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1	—				
	R2	地方創生臨時交付金により、2月補正及び繰越明許にて措置。令和3年度から事業実施				
	R3	テレビ電話を利用した体験会を生涯学習施設一般向けに6回、S型デイサービスボランティアスタッフ向けに6回実施しました。				
	R4	オンライン会議ツールのzoomを活用したコミュニケーション体験会およびアフターフォロー講座を、市内の一般募集参加者や自治会関係者、S型デイサービスのスタッフに対して全35回実施				

	内容	年度	R1	R2	R3	R4
指標	体験会・講習会の開催回数	計画	—	—	年間10回程度	年間15回程度
		実績	—	—	12回	35回

後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策	令和3年度および4年度の開催と参加者アンケートから、講座受講後のアフターフォローのニーズが明確化しました。さらに技術的な指導やツールの導入サポート等のニーズがあることから、持続性のある支援体制を目指し、地域でデジタルに関する支援ができる人材の育成や活用に関して調査・検討していきます。
-----------------------	--

局名	企画局	所管課	デジタル化推進課
----	-----	-----	----------

第3次行財政改革後期実施計画個票

No.

基本方針	2 質の高い行政経営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	7 静岡型MaaS基幹事業実証プロジェクト
------	-----------------------

現状等	<p>人口減少・少子高齢社会の到来、生活スタイルの変化などにより、路線バスの利用者が減少し、バス運転士が不足する中、公共交通のサービス水準が低下する一方で、高齢者が運転する自家用車の事故の増加などで、公共交通の必要性は増大し、安全安心で持続可能な移動手段の確保が喫緊の課題となっています。これに対し、平成31年3月に官民連携で公共交通網の再編と利便性の向上を柱とする「静岡市地域公共交通網形成計画」を策定し、令和元年5月に官民連携コンソーシアム「静岡型MaaS基幹事業実証プロジェクト」を立ち上げ、ICTを活用した移動サービスの高度化などに着手しています。</p> <p>R1： 葵区の市街地における一部エリアで、運転士不足に対峙したタクシーの有効活用、利用者の利便性向上（乗車機会向上、料金低廉化など）などの視点から、スマートフォンで配車サービスするAI相乗りタクシーの導入に向けた実証実験を行い、利用者の約87%において満足度が高く、継続利用の意向が確認できました。</p>
-----	---

取組概要	<p>静岡市地域公共交通網形成計画を推進するため、昨今のAIやIoTなどのICTを活用したMaaSシステムにより、多様な移動サービスを拡充・統合し、移動と活動（移動目的）をつなぎ、自家用車に代わり得る移動サービスの導入に取り組みます。</p> <p>MaaSの導入にあたっては、コンソーシアム「静岡型MaaS基幹事業実証プロジェクト」のもと、官民連携にて実証実験により社会受容性、有効性などの検証、課題に対する方策の検討や分析を行いながら、市民にとって利用しやすい移動サービスを目指してまいります。</p> <p>※MaaS（=Mobility as a Service）とは、「出発地から目的地までの移動ニーズに対して最適な移動手段をシームレスに提供するなど、モビリティ全体を1つのサービスとして捉え、利用者にとっての一元的なサービスとして提供する概念・考え方」のこと。</p>
------	--

効果	ICTを活用した乗換案内や一括決済などにより公共交通網再編が推進されるほか、行きたい時に、行きたいところへ、気兼ねなく自由に移動可能なサービスが提供されることで、利用者個々の時間の有効活用や趣味・嗜好の機会誘発による生きがい増進、目的地のサービスと移動サービスを掛け合わせた新サービスの創出、これによる地域活性化が期待されます。
----	--

工程	年度	内容	R1	R2	R3	R4
	計画	◎実証実験実施	—	◎ 実施	⇒継続	⇒継続
実績	◎実証実験実施	—	◎ 実施	◎ 実施	◎ 実施	
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1	—
	R2	バス運行本数が少なく利用が不便な地域（草薙、庵原）における移動サービス改善に向けたAIオンデマンド交通の実証実験を実施し、両地域合わせて多くの利用（総利用回数3,044回/2ヶ月）の利用があり、移動の目的地や時間帯などニーズをデータにて把握できたほか、アンケート調査では92.2%の利用満足度が確認できました。
	R3	移動需給量が少ない中山間地域における最適な移動サービス検討に向けたAI運行バスの運行及び生涯学習交流館での遠隔買物など移動目的とのサービス連携に関する実証実験を実施し、レポート利用が多く、潜在的な移動のニーズが確認できました。（総利用回数96回/2ヶ月） この他、駿河区、清水区にて社会福祉協議会と連携した高齢者向けの新たな移動創出に関するAIオンデマンド交通の実証実験を実施しました。乗車方式の変化による利用ニーズを把握できたほか、乗車方式による異なる料金体系の検証ができました。（総利用回数323回/2ヶ月）
	R4	高齢化率が50%を超える中山間地域（大河内・梅ヶ島）における最適な移動サービス検討に向けた、地域主体のコミュニティバスの運行及びモビリティマルシェ（拠点形成）と連携した実証実験を実施し、移動ニーズの把握やサービス内容の検証ができました。（総乗車人数49人/2ヶ月） この他、静岡駅北地区にて地域住民（特に高齢者・子育て世代）向けの定額乗合タクシーの実証実験を実施中です。（令和5年6月30日まで）実験終了後に、活動促進に与える効果やサービス設計、事業性などを検証予定です。

後期実施 計画4年間の 取組成果と 今後の対応 策	<p>検索・予約・決済の一元化に向け、実証実験を進めてきたが、連携システム改修に多額の投資が必要な上、全国的技術仕様が決まっていない状況にあり、民間投資のタイミングを見定めているところです。</p> <p>静岡市LINE公式アカウントを用いた配車予約など、部分的なシステム導入は引き続き検討してまいります。</p>
---------------------------------------	---

局名	都市局	所管課	交通政策課
			<p>前期実施計画個票No. (継続取組のみ)</p> <p>—</p>

基本方針	2 質の高い行政運営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	8 道路情報提供システム『しずみちinfo』の利用促進
------	-----------------------------

現状等	本市が管理する道路において、利用者が安全・円滑に通行できるように、災害時の通行可能状況や日常時の工事規制状況などリアルタイムの情報を地図上で表示し、視覚的に道路情報を提供する『しずみちinfo』を構築し、市ホームページで配信しています。今後、利用者の目線から、より多くの道路利用者に活用してもらえらるための取り組みを進める必要があります。
-----	---

取組概要	①『しずみちinfo』のアクセス数を増加させるよう、より多くの道路利用者が活用するための環境づくり（ホームページ改修や機能の追加、関係機関等のホームページへリンクを掲載するなど）を進めます。
------	---

効果	道路利用者目線として従前の機能や情報を更新・改良し、より使いやすい環境を整備することで、多くの道路利用者が『しずみちinfo』を活用することが期待できます。
----	--

工程	年度	内容	R1	R2	R3	R4
	計画	①利用者向上の環境整備	◎実施	⇒継続	⇒継続	⇒継続
実績	①利用者向上の環境整備	◎実施	◎実施	◎実施	◎実施	
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗		凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1	<ul style="list-style-type: none"> 「しずおか気分」に関連記事を掲載して、「しずみちinfo」を市民に周知しました。 市や関係機関のホームページに「しずみちinfo」へのリンクを貼り、アクセスしやすくしました。
	R2	<ul style="list-style-type: none"> 「しずおか気分」に関連記事を掲載して、「しずみちinfo」を市民に周知しました。また、最終ページにリンクのQRコードを毎月記載し、市民に周知しました。 市や関係機関のホームページに「しずみちinfo」へのリンクを貼り、アクセスしやすくしました。 各庁舎の「広告付き窓口番号案内表示システム」に1カ月間掲載し、来庁者に周知しました。 計画指標は、サイトへのアクセス回数の実績から設定しましたが、令和2年度は計画38万回に対し、実績は14万回となりました。これは、一部のスマートフォンにおけるアクセス方法が、利用者の意図しないにもアクセスされ、かつカウントされる方法から、純粋なアクセス数のみをカウントする方法に変更されたためです。なお、アクセス方法の変更は、スマートフォン開発事業者が独自に実施したものです。
	R3	<ul style="list-style-type: none"> 市や関係機関のホームページに「しずみちinfo」へのリンクを貼り、アクセスしやすくしました。 各庁舎の「広告付き窓口番号案内表示システム」に1カ月間掲載し、来庁者に周知しました。
	R4	<ul style="list-style-type: none"> 市や関係機関のホームページに「しずみちinfo」へのリンクを貼り、アクセスしやすくしました。 災害時に市公式SNSで「しずみちinfo」の周知をしました。

指標	内容	年度	R1	R2	R3	R4
	①『しずみちinfo』ホームページアクセス数 (平成29年度：32万回/年)	計画	35万回	38万回	14万回	14万回
	実績	39万回	14万回	14万回	19万回	

後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策	市や関係機関のホームページに「しずみちinfo」へのリンクを貼り、アクセスしやすくし、機会を捉えてSNS等で周知を図った結果、ホームページへのアクセス数が増加しました。今後も市公式SNSで「しずみちinfo」の情報発信をしていきます。
-----------------------	---

局名	建設局	所管課	道路保全課
----	-----	-----	-------

前期実施計画個票No. (継続取組のみ)	
-------------------------	--

第3次行財政改革後期実施計画個票

No.

231

基本方針	2 質の高い行政運営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	9 小・中学校校務支援システムの活用
現状等	通知表や出席簿、指導要領など、これまで紙ベースで作成し保存していた様式を電子化することで、教員の校務に係る負担を軽減し、児童生徒に向き合う時間を創出することを目的に、前期実施計画にてシステム構築を進め、平成29年度にシステム整備が完了しました。稼働後は、支援員による学校訪問型の支援や研修会を開催することで、システムの効果的な活用を推進していきます。
取組概要	校務支援システムを効果的に活用し、校務処理の効率化を図ることで、今まで校務に割いてきた時間を削減します。支援員による学校訪問型の支援や研修会を開催することで、システムの効果的な活用を推進していきます。
効果	校務処理の電子化により、今まで校務に割いていた時間を削減し、子どもに向き合う時間や教材研究の時間等を確保することで、教育の質をさらに向上させることができます。

	年度	内容	R1	R2	R3	R4
工程	計画	校務支援システムの運用	◎⇒実施（継続）	⇒継続	⇒継続	⇒継続
	実績	校務支援システムの運用	◎⇒実施（継続）	⇒継続	⇒継続	⇒継続
凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止					
進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし			

取組実績 (具体的な取組内容)	R1	<ul style="list-style-type: none"> 校務支援システムを滞りなく運用しました。 小・中学校に対し、ICT支援員による訪問研修を行いました。 校務支援システム活用推進委員会を開催しました。 教職員を対象として、活用状況アンケートを実施しました。
	R2	<ul style="list-style-type: none"> 校務支援システムを滞りなく運用しました。 小・中学校に対し、ICT支援員による訪問研修を行いました。 校務支援システム活用推進委員会を開催しました。
	R3	<ul style="list-style-type: none"> 校務支援システムを滞りなく運用しました。 小・中学校に対し、ICT支援員による訪問研修を行いました。
	R4	<ul style="list-style-type: none"> 校務支援システムを滞りなく運用しました。 新任教務主任に対し、操作習熟のための研修を行いました。

	内容	年度	R1	R2	R3	R4
指標	小・中学校教員（1人当たり）の校務処理に要する時間の削減 (H29 1,072時間/年)	計画	平成29年度比 150時間削減	平成29年度比 150時間削減	平成29年度比 150時間削減	平成29年度比 150時間削減
		実績	平成29年度比 252時間削減	平成29年度比 270時間削減	平成29年度比 252時間削減	平成29年度比 252時間削減

後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策
 成果指標としていた小・中学校教員（1人当たり）の校務処理に要する時間の削減は、継続して削減目標150時間を達成しました。小・中学校校務支援システムは、校務には不可欠であるとの認識から、「学校における働き方改革プラン」（R4-R8）において事務業務の効率化の一環として掲載し、取組を継続します。
 今後、障害による全日停止のないよう本システムの安定稼働を図るとともに、新任教務主任への操作習熟研修を継続し、新たな機能を追加する等して、引き続き校務の効率化を支援していきます。

局名	教育局	所管課	教育センター
----	-----	-----	--------

前期実施計画個票No.
(継続取組のみ)

II-3-2-10

基本方針	2 質の高い行政運営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	10 スマート区役所の推進					
現状等	<p>総務省が令和2年12月に「自治体DX推進計画」を策定し、基幹系システム（主要17業務）の標準化・共通化（令和7年度目標）や国民の利便性向上に繋がる31手続のオンライン化（令和4年度末目標）等を推進しています。市では「静岡市デジタル化推進プラン」を策定し、区役所としてもDXの大きな動きに対応できるよう準備を進める必要があることから、「市民の利便性向上」と「区役所業務の効率化」を両立する「スマート区役所」の実現に向けて、3区合同のプロジェクトチーム（3区役所28課と本庁9課の計37課、40人で構成。以下「PT」という。）を編成し、検討を進めています。</p>					
取組概要	<p>令和3年度は、令和12年度(2030年度)におけるスマート区役所の目指す姿、施策の方向性、施策体系等を整理するとともに、PT内に設置した各分科会において、電子申請の拡充等による市民の利便性向上やAI・RPA等の新技術活用による区役所業務の効率化など各種業務の変革について検討・整理します。令和4年度以降は、令和3年度の検討結果に基づき、各分科会を中心に実現可能なものから順次取組を推進していきます。なお、国や先進自治体の動向等を踏まえ、毎年度、取組内容の検証や計画の見直しを行うこととします。</p> <p>① 市民の利便性向上のための取組 電子申請の拡大、相談予約・窓口受取予約のオンライン化、多様な支払方法の設定 等</p> <p>② 区役所業務の効率化のための取組 電子申請データの自動取込、AIを活用した会議録等の自動作成、タブレット端末による現場でのデータ入力 等</p>					
効果	<p>新しいデジタル技術の活用により、市民がいつでも、どこからでも手続ができるようになるとともに、待ち時間の削減や多様な支払方法が可能になるなど、市民の利便性が向上します。また、多くの手間や時間が掛かっていた各種作業の自動化等により、職員の時間外勤務の縮減やワークライフバランスの実現が期待できます。</p>					
工程	年度	内容	R1	R2	R3	R4
	計画	市民の利便性向上や区役所業務の効率化に繋がる各種取組	—	—	△調査・検討	○一部実施
	実績	市民の利便性向上や区役所業務の効率化に繋がる各種取組	—	—	△調査・検討	○一部実施
	凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止				
	進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし		
取組実績 (具体的な取組内容)	R1	—				
	R2	—				
	R3	<ul style="list-style-type: none"> PTの全体会議を開催し、DXの推進に必要な考え方や先進事例の情報共有及び意識啓発を図りました。 分科会（3区の各課＋本庁課）を立ち上げ、各専門分野の業務の洗い出しを実施。洗い出した事業の中から、検討対象となる事業を抽出し、それらについて、事業概要書案を作成しました。 更に対象となる事業を絞り込み、施策体系図を作成しました。 				
	R4	<ul style="list-style-type: none"> DXの推進に必要な考え方や先進事例の情報共有及び意識啓発を図るため、PTの全体会議を開催しました。 令和3年度に作成した施策体系図の事業のうち、LoGoフォーム等の電子申請可能な一部の業務について、フォームを作成し運用を開始しました。 「書かないワンストップ窓口」について、他自治体の状況を調査しました。 				
後期実施計画4年間の取組成果と今後の対応策	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請可能な業務について、LoGoフォームで一部運用を開始しましたが、今後もLoGoフォームやぴったりのサービスを活用し、更なるオンライン化を進めていきます。 基幹系業務情報システムの標準化について、国の標準仕様書を基に、3区の業務手順の統一を検討し、今後は業務手順書を作成していきます。 「書かないワンストップ窓口」の調査を行いました。今後は導入の検討を行うとともに、導入に当たり課内の机や棚等の配置や書類などの保管についての見直しを行い、スペースを生み出す取組を検討していきます。 					
局名	各区役所・各関係局		所管課	各区役所地域総務課ほか全課、デジタル化推進課ほか本庁各関係課		
				前期実施計画個票No. (継続取組のみ)		

基本方針	2 質の高い行政運営の推進
改革の方向	3 ICTの高度利用による情報化の推進
施策	(1) ICTの積極的な活用

取組項目	1 1 窓口におけるキャッシュレス決済の導入					
現状等	キャッシュレス決済は急速に市民生活に浸透しており、今や身近な決済手段となっています。行政のデジタル化の一環として、市民の利便性向上、国内外からの観光客等への対応、コロナ禍における感染症対策として、キャッシュレス決済を早期に導入する必要があります。					
取組概要	令和4年度から窓口におけるキャッシュレス決済を導入します。令和4年度は、3区役所での戸籍・税証明の発行窓口や、音楽館・美術館をはじめとする観光文化施設など31の窓口・施設に導入し、令和6年度までに約130の窓口・施設への導入を目指します。					
効果	市民サービスの向上、国内外からの観光客等への利便性の向上、コロナ禍における感染症対策を図ることができます。					
工程	年度	内容	R1	R2	R3	R4
	計画	窓口におけるキャッシュレス決済の導入	—	—	△調査・検討	◎実施
	実績	窓口におけるキャッシュレス決済の導入	—	—	△調査・検討	◎実施
	凡例	△調査・検討 ○一部実施 ◎実施 ⇒継続 ●実績なし ×中止				
	進捗	②	凡例	①計画より進んでいる ②計画どおり ③計画より遅れている ④実績なし		
取組実績 (具体的な取組内容)	R1	—				
	R2	—				
	R3	全庁を対象とした導入意向調査を実施しました。次いで今後の方針案について、重要政策検討会議に諮り、会議での承認を得た後、導入計画を策定し、環境整備や機器導入にかかる予算要求を行いました。導入予定課とは、予算配分や今後の方針に関して調整等を行いました。				
	R4	会計室一括契約分（21窓口・施設）については、プロポーザルによる業者選定を経て機器を導入し、令和4年10月から運用を開始しました。10月以降の運用開始施設（10施設）については所管課が独自に契約し、随時運用を開始しました。				
指 標	内 容	年度	R1	R2	R3	R4
	キャッシュレス決済導入 窓口・施設数	計画	—	—	—	31窓口・施設
		実績	—	—	—	31窓口・施設
後期実施 計画4年間の取組成果 と今後の対応策	導入施設における令和4年度10月～3月までの全決済に占めるキャッシュレス決済の利用状況は、件数ベースで10.7%、金額ベースでは13.1%となっており、市民の利便性向上や非接触手段の拡充による感染症対策の一助となっています。 今後は、キャッシュレス決済導入計画に基づき、令和12年度までに全148施設（残り117施設）への導入に向け、導入所管課に対する情報提供及び支援の実施、事業全体の進捗管理を行います。					
局 名	会計室	所管課	会計室			
			前期実施計画個票No. (継続取組のみ)		—	