

笠間市第2次デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画 令和5年度実績報告

計画期間：令和5年度～令和7年度

1. 計画の概要

第2次計画の策定にあたっては、行政サービスの担い手である職員の認識や資質の向上と、新しい技術や変化する外部環境に対応できるよう、進むべき大きな方向性を示した柔軟な計画とし、デジタイゼーション、デジタルライゼーションを経たデジタルトランスフォーメーションの実現に向けて、5つの基本戦略を計画の柱としています。

2. 計画の進捗管理

第2次DX推進計画の進捗管理は、目指すべき基本戦略と戦術を定め、その目的に沿った取り組みを集約し公表していきます。

3. 取り組みの進捗状況

令和5年度に各課で行った取り組みの状況は次のとおりです。

(1) 主な実施状況

| | | | | |
|---|------------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| <p>① 市民サービスの向上につながる取り組みを強化</p> | <p>② デジタル化・DX化で削減された業務時間</p> | | <p>③ ITパスポート (国家資格)の合格者</p> | <p>④ オンライン学習講座</p> |
| <p>【新規】引越しワンストップサービス（市民課） 【新規】オンライン申請の拡充（全庁） 【新規】オンライン申請強化月間で各課窓口でPR（全庁）</p> | <p>8,411時間以上</p> | | <p>8人</p> | <p>14,769回視聴</p> |
| <p>【改善】Web予約システムの使い方を指導し、オンライン利用率の向上、データの一元化を推進。 (健康医療政策課・こども政策課・公民館3館)</p> | <p>⑤ ローコードで内製化したアプリ</p> | <p>⑥ 公民館Web予約システム利用率</p> | <p>⑦ スマホ教室</p> | <p>⑧ テレワーク 延べログイン数</p> |
| <p>【拡充】スポーツ施設予約システムに予約可能施設を追加し、利用者の利便性を高めた。（生涯学習課） 【拡充】GISデータを更新し、利便性を高めた。 (管理課 都市計画課 水道課 下水道課 学務課)</p> | <p>45個</p> | <p>98.1%</p> | <p>59回 317人</p> | <p>2,994人</p> |
| <p>⑨ 市全域展開に向けたモデル事業の実施</p> | | | <p>⑩ BPR（業務改革）</p> | |
| <p>地域アプリと動く市役所</p> | | | <p>オンライン申請データの一元化</p> | |

(2) 計画全体の実施状況

① 計画体系と各項目の実施状況

| | | |
|----|---------------|---|
| 凡例 | 取り組みが進行中の項目 | ○ |
| | 取り組みが遅れている項目 | ▲ |
| | 目標を達成できなかった項目 | × |

| | | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | | |
|------------------------------|------------------------|---|---------------------------|-------|---|---|
| 基本戦略1. 新たなサービスや価値を生み出せる職員の育成 | (1) デジタル人材の発掘と能力開発 | ①デジタル能力の見える化（職員のデジタル能力の調査）の実施 | ○ | — | — | |
| | | ②地方公共団体情報機構や全国地域情報化推進協会など外部機関研修の推進 | ○ | — | — | |
| | | ③意欲ある職員を対象に様々な学習プログラムの提供を推進 | ○ | — | — | |
| | | ④ITリーダーの公募とITリーダー会議の充実（先端技術に触れる機会の提供） | ○ | — | — | |
| | | ⑤デジタル化に関する所属部署等の進捗管理 | ○ | — | — | |
| 基本戦略2. 手の中にある市役所の実現 | (1) 行政手続きのオンライン化の推進 | ①引越しワンストップサービスの推進 | ○ | — | — | |
| | | ②行政手続きのオンライン化の拡大 | ○ | — | — | |
| | | ③公共施設予約や相談業務などのオンライン化の拡充 | ○ | — | — | |
| | | ④オンライン申請の添付書類や本人確認方法など業務プロセスの見直し（BPR） | ▲ | — | — | |
| | (2) デジタルデバйд対策の推進 | ①音声AIを活用した行政サービスの提供の検討 | ▲ | — | — | |
| | | ②スマートフォン教室の開催 | ○ | — | — | |
| | | ③書かない窓口の充実 | ○ | — | — | |
| | | ④オンライン等を用いた自己学習機会の提供 | ○ | — | — | |
| 基本戦略3. デジタルを活用した効率的な行政運営 | (1) 先端技術の利用促進 | ①クラウド技術（空き家管理・乳幼児管理・その他内部管理など）を活用した事務効率化の推進 | ○ | — | — | |
| | | ②システムの内製化（キントーンなどノーコード・ローコードの開発ツールの活用）の推進 | ○ | — | — | |
| | | ③AI（人工知能）など先端技術の活用 | ○ | — | — | |
| | | ④無人窓口の検討 | ▲ | — | — | |
| | (2) BPR（業務改革）の推進 | ①業務手順書作成の推進（特にシステム化された業務を優先） | ▲ | — | — | |
| ②業務プロセスの分析、BPRの実践 | ○ | — | — | | | |
| ③新規事業における「業務プロセス確認協議」の導入 | ○ | — | — | | | |
| 基本戦略4. デジタル社会の基盤づくり・環境づくり | (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化 | ①国の期限を待たず令和6年度中に標準準拠システムに移行 | × | — | — | |
| | | (2) マイナンバーカードの普及促進 | ①マイナンバーカードの交付 | ○ | — | — |
| | | | ②各種ライフイベント時の啓発活動及び取得機会の創出 | ○ | — | — |
| | | | ③行政サービスへの利活用策の検討 | ▲ | — | — |
| | ④内部事務の利活用の検討 | | ▲ | — | — | |
| | (3) オープンデータの推進 | ①国の推奨データセットであるAED設置箇所一覧などの定期的更新 | ○ | — | — | |
| | | ②利用ニーズの高いデータの公開 | ▲ | — | — | |
| | | ③GISデータの拡張 | ▲ | — | — | |
| | (4) セキュリティ対策の推進 | ①笠間市情報セキュリティポリシー規程の見直し | ▲ | — | — | |
| | | ②職員対象セキュリティ研修の実施 | ○ | — | — | |
| | | ③職員対象セキュリティ上の脅威に対応する訓練 | ○ | — | — | |
| | | ④情報漏洩に関する更なる対策の検討 | ○ | — | — | |
| | (5) デジタル社会を前提とした制度づくり | ①デジタル化に合わせた規程等の見直し | ○ | — | — | |
| | | ②テレワークの推進 | ○ | — | — | |
| | | ③職場環境・コミュニケーションツールの最適化 | ○ | — | — | |
| 基本戦略5. 地域のデジタル化 | (1) デジタルによる社会課題の解決 | ①笠間版デジタル田園都市形成事業で生まれた成果を市全域に展開 | ○ | — | — | |
| | | ②電子契約など市役所のデジタル化を進め、地域にデジタル化の機運を醸成 | ○ | — | — | |
| | | ③市内企業及び店舗などのデジタル化に関する相談窓口と支援策を検討 | 取り下げ | — | — | |
| | | ④オンライン等を用いた自己学習機会の提供（再掲） | ○ | — | — | |

②各項目の取り組み内容

基本戦略1 新たなサービスや価値を生み出せる職員（デジタルリスト）の育成

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|-----------------------|--|--|--|
| (1) デジタル人材の発掘と能力開発 | <ul style="list-style-type: none"> 職員を対象として、office、庁内システム、インターネット、セキュリティなどに関するデジタル能力を測定した。 | <ul style="list-style-type: none"> 平均点19.1点（40点満点） | <ul style="list-style-type: none"> 継続実施 平均点の向上 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 外部機関の集合研修や民間企業のオンライン学習を実施した。またITリーダーを公募制に変更し、育成に努めた。 | <ul style="list-style-type: none"> 46名が受講 ITパスポート取得者8名 | <ul style="list-style-type: none"> 継続実施 受講者の増大 |
| | <ul style="list-style-type: none"> デジタル化に関する技術的な支援を各課に行った。 各種システム等導入協議・予算要求前協議 業務プロセス確認協議 新規オンライン申請の事前協議および入力フォームの作成 | <ul style="list-style-type: none"> 協議数等 27件 | <ul style="list-style-type: none"> 継続実施 |

基本戦略2 手の中にある市役所の実現

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|------------------------|--|--|--|
| (1) 行政手続きのオンライン化の推進 | <ul style="list-style-type: none"> 引越しワンストップサービスを活用し、転入・転出者の来庁手続きを簡略化し、サービス向上と業務効率化を図った。 利用回数413件 転入転出総件数4,255件 転入転出手続き時間 通常15～25分→電子5～15分に短縮 | <ul style="list-style-type: none"> 市民サービスの向上 ----- 利用率 9.7% 業務時間の削減 69 h | <ul style="list-style-type: none"> 引越しワンストップサービスを利用した住民移動届出を推奨する。 |
| | <ul style="list-style-type: none"> オンライン申請強化月間を定め、窓口等で利便性をPRした。 狂犬病予防注射案内はがきにオンラインで登録内容の変更等ができる旨を記載しPRした。（環境政策課） | <ul style="list-style-type: none"> 市民サービスの向上 ----- 畜犬関係オンラインが前年比7倍 | <ul style="list-style-type: none"> 継続実施 |
| | <ul style="list-style-type: none"> 来庁者に操作方法を指導し、オンライン予約の利用率向上とデータの一元化を進めた。 （資源循環課 健康医療政策課 こども政策課） | <ul style="list-style-type: none"> デジタルデバイド対策 ----- データの一元化 | <ul style="list-style-type: none"> 継続実施 |

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|----------------------------|--|--|----------|
| (1) 行政手続きの オンライン化の推進 | <ul style="list-style-type: none"> ■オンライン申請（いばらき電子申請）の割合が高い部署 ・笠間スポーツコミッション 90.3% ・こども福祉課 86.2% ・おいしい給食推進室 82.8% ・生涯学習課 76.8% ・学務課 76.4% ・図書館 73.2% ・企業誘致・移住推進課 64.2% ・笠間消防署 40.3% ・公民館 38.5% ・岩間消防署 32.5% ・商工課 28.4% ・秘書課 28.3% ・こども政策課 25.5% ・友部消防署 25.0% ・環境政策課 24.5% ・消防本部予防課 20.2% ・観光課 18.9% ・健康医療政策課 18.8% | <ul style="list-style-type: none"> ・全オンライン申請数 6,643件 ・業務時間の削減 1,329h (12分の削減を想定) | 継続実施 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■受け付けをオンライン申請（いばらき電子申請）に絞った手続き ・人事課（セミナー申し込み） ・消防本部総務課（イベント参加申し込み・消防団出動報告申請） ・笠間消防署（道路通行止届出書） | <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請率 100% | 継続実施 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■他組織等のシステムを利用した手続きのオンライン率 ・環境政策課（石綿事前調査結果報告システム）100% ・人事課（職員採用試験申し込み）100% ・企業誘致・移住推進課（ふるさと納税寄付申請）99.6% ・環境政策課（化学物質届出システム）91.4% | — | 継続実施 |

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の子定 |
|--------------------------------|---|---|----------------------------------|
| (1) 行政手続き のオンライ ン化の推進 | <p>■確定申告予約システム (税務課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン利用件数1,635件 対象者3,550件 ・1件当たり5分削減 | <p>市民サービスの向上</p> <p>-----</p> <p>利用率46.1% 業務時間の削減 136 h</p> | 継続実施 |
| | <p>■健診Web予約システム (健康医療政策課)</p> <p>来庁者に操作方法を指導し、オンライン予約の利用率向上を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン予約件数2,802件 総予約数11,473件 1件当たり10分削減 | <p>市民サービスの向上</p> <p>デジタルデバйд対策</p> <p>-----</p> <p>利用率25.4% 業務時間の削減467 h</p> | 健診の案内通知等にオンライン予約の案内を掲載し、利用促進を図る。 |
| | <p>■子育て・福祉相談Web予約システム (こども政策課)</p> <p>来庁者に操作方法を指導し、オンライン予約の利用率向上とデータの一元化を図った。</p> <p>かさママサロンや2歳児キッズクラスなど相談業務数を拡充した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン予約件数354件 総予約数680件 1件当たり5分削減 | <p>市民サービスの向上</p> <p>デジタルデバйд対策</p> <p>データの一元化</p> <p>-----</p> <p>利用率52.1% 業務時間の削減30 h</p> <p>特に育児相談は、91.3%がオンライン</p> | 継続実施 |
| | <p>■スポーツ施設予約システム (生涯学習課)</p> <p>予約可能施設に岩間武道館を追加した。</p> <p>来庁者に操作方法を指導し、オンライン予約の利用率向上を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン予約件数6,799件 総予約数67,991件 1件当たり5分削減 | <p>市民サービスの向上</p> <p>デジタルデバйд対策</p> <p>-----</p> <p>利用率10% 業務時間の削減567 h</p> | 予約できる施設を追加する。 |
| | <p>■オンライン移住相談 (企業誘致・移住推進課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン利用件数20件 総件数59件 | <p>市民サービスの向上</p> <p>-----</p> <p>利用率33.9%</p> | 移住イベント参加者に利用促進の周知を図る。 |
| | <p>■公民館Web予約システム (公民館3館)</p> <p>来庁者に操作方法を指導し、オンライン予約の利用率向上を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン利用件数7,768件 総件数7,917件 | <p>市民サービスの向上</p> <p>デジタルデバйд対策</p> <p>-----</p> <p>利用率98.1%</p> | 継続実施 |
| | <p>■地域交流センターWeb予約システム (総務課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン利用件数2,582件 総件数5,701件 | <p>市民サービスの向上</p> <p>-----</p> <p>利用率45.3%</p> | 継続実施 |

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|----------------------|--|--------------|---------------|
| (2) デジタルデバイド対策の推進 | ■マイナンバー交付予約業務でAI電話予約の導入を試みたが、導入までには至らなかった。(デジタル戦略課 市民課) | — | AI活用の検討を継続する。 |
| | ■スマートフォン教室の開催を行った。 ・企画政策課(総務省補助事業・事業者連携) 46回 176人 ・総務課(消費生活センター) 10回 100人 ・公民館(かさま志民大学) 3回 41人 | 参加者317人 | 継続実施 |
| | ■かんたん窓口システム(市民課) ・住民異動申請に利用した。1,639件 ・マイナンバー関係申請に利用した。2,212件 ・1件当たり5分削減 | 業務時間の削減321 h | 継続実施 |
| | ■窓口においても、オンライン申請の操作方法を指導し、利用率向上を図った。(再掲) (資源循環課 健康医療政策課 こども政策課) | — | 継続実施 |
| | ■オンライン学習サービスの提供 ・ユードミー学習講座(受講者39人 受講した講座数13,266講座) ・かさま志民オンライン講座(3講座 視聴回数1503回) ・電子図書館の貸出数(10,073冊) | — | 継続実施 |

基本戦略3 デジタルを活用した効率的な行政運営

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|------------------|---|-------------------------------|-----------------|
| (1) 先端技術の利用促進 | ■庶務事務システムの機能拡充(人事課) ・申請数144件 1件当たり2分削減 | 業務時間の削減5 h | 機能の拡張を進める。 |
| | ■保護者との連絡アプリの導入(学務課) ・アプリを使った欠席連絡と学校だより等紙媒体の電子化を6校で先行実施 | 欠席連絡電話対応時間の削減 45,000枚の紙を削減 | 市内全校(16校)に拡大する。 |

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|------------------|---|---------------------------|---|
| (1) 先端技術の利用促進 | ■介護認定管理のシステム化 （高齢福祉課 デジタル戦略課） ・ローコードの開発ツールで複数のExcelファイルを集約しシステム化した。 | 介護認定管理システムの デモ環境でテスト運用 | 令和6年5月からシステム運用を開始する。 |
| | ■課題を抱える子どもたちの情報をシステム化 （こども育成支援センター こども政策課 こども福祉課 学務課） ・ローコードの開発ツールで複数の機関が持つ情報を共有し、効率的に相談・支援できる環境を構築するシステム「こども支援情報共有システム」を開発した。 | こども支援情報共有システムの運用 | 継続実施 |
| | ■教職員等勤怠管理のシステム化 （学務課） ・ローコードの開発ツールで教職員、学校で勤務する会計年度職員の勤怠管理をシステム化した。 | 教職員等勤怠管理システムのテスト運用 | 令和6年5月から全校でシステム運用を開始する。 |
| | ■放課後児童クラブ入退所手続きのシステム化 （こども福祉課 デジタル戦略課） ・NTT東日本との協働実験でローコードの開発ツールを用いシステム化した。 | 放課後児童クラブ入退所手続きシステムのテスト運用 | システムの本格運用は見送り、入退所申請手続きをオンライン申請で行うこととした。 |
| | ■生成AI（ChatGpt）活用プラットフォームの導入 （デジタル戦略課） ・文書作成やExcel関数など職員のアシスタント役として活用した。 | 業務時間の削減 （削減時間は不明） | 継続実施 AIの利活用を検討する。 |
| | ■AI-OCRの活用 （消防本部 税務課 健康医療政策課 高齢福祉課 公民館 財政課 資源循環課 市立病院 総務課 企画政策課 デジタル戦略課） ・各帳票の1,137,674枠内にある文字の手入力を省略した。 | 業務時間の削減3,160h | 継続実施 |

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|---------------------|--|-------------------------------|----------|
| (2) BPR（業務改革）の推進 | ■窓口での申請の受付もオンライン申請に絞り業務プロセスを変更した。（再掲） （健康医療政策課 子ども政策課 資源循環課） | オンライン申請を窓口でも活用し、データを一元化した。 | — |
| | ■窓口での放課後児童クラブ入退所申請をNTT東日本との協働実験において、業務プロセスを見直しオンライン申請に変更した。（再掲）（子ども福祉課） | 令和6年度以降はオンライン申請（いばらき電子）で実施する。 | — |
| | ■難病患者等の支援金支給に関する情報を電子化するテスト運用を行った。 ・携帯電話番号にSMS（ショートメッセージ）で送信する取り組みをテストした。 対象者500人中371人がテストに同意 371人にSMSで通知 （社会福祉課 デジタル戦略課） | 郵便料45%を削減した。 | — |
| | ■業務プロセス確認協議の実施 事業企画の段階等において、業務手順にデジタル技術を加えて効率化を図れないか検討する制度を設けた。（デジタル戦略課） | 9件実施 | 継続実施 |

基本戦略4 デジタル社会の基盤づくり

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|---------------------------|---|--------------------|------------------------|
| (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化 | ■標準準拠システムへの移行準備（基幹系システム所管課） ・障がい福祉システムのベンダーが撤退したため、令和6年度中における以降は困難となった。よって、新ベンダーで移行を目指すためスケジュールを変更した。 | — | 令和8年1月の標準準拠システム移行を目指す。 |
| (2) マイナンバーカードの普及促進 | ■マイナンバーカードの交付（市民課） ・申請率81.7%（令和6年3月末） 交付率79.5%（令和6年3月末） | — | 継続実施 |
| (3) オープンデータの推進 | ■総務省推奨データセットの更新（デジタル戦略課） ■GISデータの更新（水道課 下水道課 管理課 都市計画課 デジタル戦略課） ・令和5年度閲覧者延べ3,588人 ページ訪問回数6,981回 閲覧回数1,542,290回 1回当たり20分の削減 | 業務時間の削減 2,327 h | 継続実施 |

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|------------------------------|---|------------------------|--------------------------------|
| (4) セキュリティ対策の 推進 | ■暗号化機能付きUSBメモリの導入と集中管理 (デジタル戦略課) | セキュリティー リスクの低減 | 継続実施 |
| | ■情報セキュリティ講演の実施 (デジタル戦略課) | 47名受講 | 継続実施 |
| | ■県警との標的型攻撃メールの合同訓練の実施 (デジタル戦略課) ・職員933名中24名が攻撃メールを閲覧した。 | 正しい対応をした 職員の割合97.4% | 継続実施 |
| (5) デジタル社会を前提 とした制度づくり | ■令和6年度官公庁オークション参加に向けて財務規則を改正した。(資産経営課) ■テレワーク端末の使用回数 (人事課 デジタル戦略課) ・ログイン数延べ2,994名 ■ビジネスチャットツールの活用 (デジタル戦略課) ・253アカウント | 緊急時に迅速な対 応が図られた。 | 令和6年度から全職 員にアカウントを配 布する。 |

基本戦略5 地域のデジタル化

| 施策 | 令和5年度の取り組み | 状況 | 令和6年度の予定 |
|---------------------------|---|----|----------|
| (1) デジタルによる 社会課題の解決 | <ul style="list-style-type: none"> ■モデル地区で地域アプリ「かさまコネクト」を導入 (企画政策課) <ul style="list-style-type: none"> ・アプリダウンロード数182件 ■動く市役所の運行 (企画政策課) <ul style="list-style-type: none"> ・相談利用16日間28人 ・イベント利用4日間73人 ■事業者電子契約を進め、デジタル化の機運醸成 (財政課契約検査室 デジタル戦略課) <ul style="list-style-type: none"> ・215事業者630契約 ■キャッシュレス決済の活用 (市民課外3課) ■eI-QR納税の導入 (収税課) <ul style="list-style-type: none"> ・電子納付率12.4% 5,683件/45,824件 | — | 継続実施 |