

■ はじめに

策定趣旨

- ・ 国の各種法律（官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法等）の制定や総務省「自治体DX推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定等を踏まえ策定。
- ・ デジタル・ガバメント（電子行政）や官民データの活用を本計画に基づき効果的に推進するとともに取組を加速する。

背景

<社会情勢>

- ・ 人口減少、少子高齢化
- ・ 成熟社会、価値の多様化
- ・ With/Afterコロナのニューノーマル時代
- ・ 国民生活におけるデジタル化の進展

<国の動向>

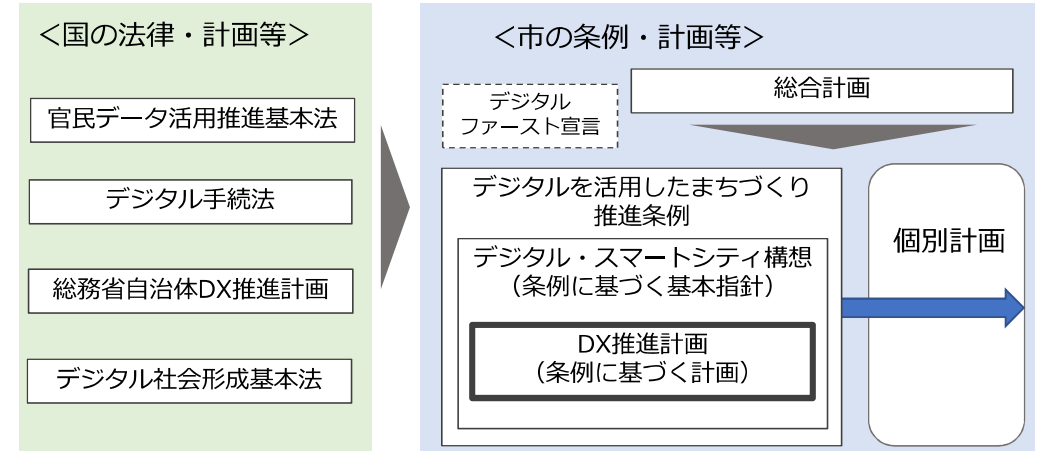
- ・ 2016年12月 官民データ活用推進基本法の施行
- ・ 2019年12月 デジタル手続法の施行
- ・ 2020年12月 総務省「自治体DX推進計画」策定
- ・ 2021年9月 デジタル社会形成基本法の施行及びデジタル庁の設立

<本市の取組>

- ・ 2019年10月 デジタルファースト宣言
- ・ 2020年4月 体制整備（庁内・庁外）
- ・ 2021年3月 デジタル・スマートシティ構想の策定
- ・ 2022年7月 デジタルを活用したまちづくり推進条例の施行

位置付け

浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例第6条第2項に基づく計画及び官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。また、浜松市情報化基本方針は、本計画に統合します。



計画期間

2023年1月～2025年3月

※計画期間内において、情報通信技術（ICT）や政策の進展により適宜計画内容を見直します。

■ 推進体制等

推進体制

<庁内体制>

デジタル・スマートシティ推進本部

（本部長：市長、事務局：デジタル・スマートシティ推進課）

<外部人材の活用>

効果的にDXを推進するため、浜松市フェローなど積極的に外部人材を活用します。

人材育成

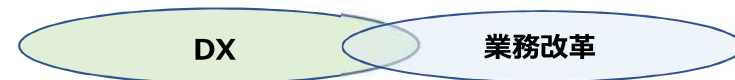
DX人材に求められる知識、スキル、意識等を身につけるため、体系的に人材育成を行います。

データを活用した政策立案や評価の推進

行政の効率化、高度化を図るため、客観的証拠となる統計等のデータを整備し、証拠に基づく政策立案（EBPM）や評価へのデータ活用を進めます。

DXと業務改革を一体的に推進

単にデジタルツールを活用するのではなく、市民目線で行政サービスを設計するとともに、業務プロセスの見直しをはじめ業務改革とDXを一体的に推進します。



情報セキュリティの確保等

<情報セキュリティの確保>

「浜松市情報セキュリティポリシー」に基づき情報セキュリティの維持・向上に努めます。

<ICTガバナンス（管理）の確立>

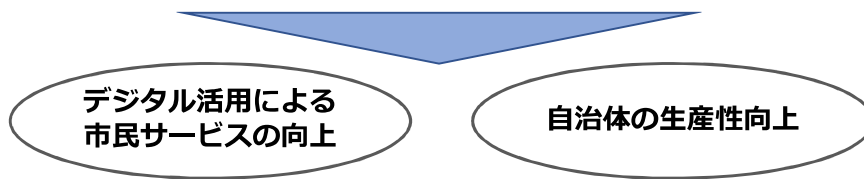
「情報システムの企画・調達・運用に関する適正化ガイドライン」（2022年4月策定）に沿って情報システム等を調達し、システムの品質向上や調達プロセスの標準化・透明性の確保、情報化に要する経費の抑制を図ります。

■ 目指す方向性と基本的考え方

社会情勢 「人口減少・少子高齢化」「変化のスピードが速い」「成熟社会・価値の多様化」「デジタル化の急速な進展」

目指す方向性

人に寄り添ったデジタル活用
～安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現～



人に寄り添ったデジタル活用のイメージ



基本的考え方

- ① 人が中心、デジタルは手段
- ② 個人情報の保護とプライバシーへの配慮
- ③ 変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）
- ④ 小さく始めて、改善を繰り返す
- ⑤ システム所有からサービス利用へ

■ 取組事項の体系

【デジタル活用による市民サービスの向上】

- ① 行政手続きのオンライン化の推進
- ② 書かない窓口の推進
- ③ キャッシュレス決済の推進
- ④ 電子契約・電子請求の推進
- ⑤ 情報発信や相談等のスマート化
- ⑥ デジタルを活用したコミュニケーションのUD化
- ⑦ デジタル活用のサポート
- ⑧ オープンデータ化の推進
- ⑨ マイナンバーカードの普及及び利活用
- ⑩ セキュリティ及び個人情報の適切な取り扱いの確保

【自治体の生産性向上】

- ① LGX推進に向けた組織・職員意識の変革
- ② LGX推進に向けたインフラ環境の整備
- ③ テレワーク等柔軟な執務環境の整備
- ④ ペーパーレス化の推進
- ⑤ 情報システムの標準化・共通化
- ⑥ デジタル活用による業務改革の推進



浜松市DX推進計画【解説版】

Digital Smart City HAMAMATSU



目次

| | | |
|---|-------------------------|---------|
| 1 | はじめに | ・・・ P3 |
| 2 | 推進体制等 | ・・・ P4 |
| 3 | 目指す方向性と基本的考え方 | ・・・ P5 |
| 4 | 目指す方向性を達成するための取組項目 | ・・・ P7 |
| 5 | 取組項目 | |
| | （1）デジタル活用による市民サービス向上の取組 | ・・・ P8 |
| | （2）自治体の生産性向上の取組 | ・・・ P18 |
| 6 | 用語の解説 | ・・・ P24 |

1 はじめに

策定趣旨

- ・国の各種法律（官民データ活用推進基本法やデジタル社会形成基本法等）の制定や総務省「自治体DX※推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定等を踏まえ策定。
- ・デジタル・ガバメント（電子行政）や官民データ※の活用を本計画に基づき効果的に推進するとともに取組を加速する。

※DX（デジタル・トランスフォーメーション）：

先端技術やデータを活用して、組織や仕組み等を抜本的に変革すること。

※官民データ：

行政機関や事業者等が事務や事業を遂行するにあたり利用・提供されるデータ

背景

<社会情勢>

- ・人口減少、少子高齢化
- ・成熟社会、価値の多様化
- ・With/Afterコロナ※1のニューノーマル※2時代
- ・国民生活におけるデジタル化の進展

<国の動向>

- ・2016年12月 官民データ活用推進基本法の施行
- ・2019年12月 デジタル手続法の施行
- ・2020年12月 総務省「自治体DX推進計画」策定
- ・2021年9月 デジタル社会形成基本法の施行及びデジタル庁の設立

<本市の取組>

- ・2019年10月 デジタルファースト宣言※3
- ・2020年4月 体制整備（庁内・庁外）
- ・2021年3月 デジタル・スマートシティ構想※4の策定
- ・2022年7月 デジタルを活用したまちづくり推進条例※5の施行

位置付け

浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例第6条第2項に基づく計画及び官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。

また、浜松市情報化基本方針※は、本計画に統合します。

※浜松市情報化基本方針：

2019年2月策定。浜松市総合計画の各分野における政策の実現をICTの観点から推進するための方針。

<国の法律・計画等>

官民データ活用推進基本法

デジタル手続法

総務省自治体DX推進計画

デジタル社会形成基本法

<市の条例・計画等>

デジタル
ファースト宣言

総合計画

デジタルを活用したまちづくり
推進条例

デジタル・スマートシティ構想
(条例に基づく基本指針)

DX推進計画
(条例に基づく計画)

個別計画

計画期間

2023年1月～2025年3月

※計画期間内において、情報通信技術（ICT）や政策の進展により適宜計画内容を見直します。

2 推進体制等

推進体制

<庁内体制>

デジタル・スマートシティ推進本部※

(本部長：市長、事務局：デジタル・スマートシティ推進課)

デジタル・ガバメント分野

※各取組において
適宜プロジェクトチームを設置

デジタル・スマートシティ

推進WG※

■ デジタル・スマートシティ推進本部にて、本計画の進捗管理を行います。

※デジタル・スマートシティ推進本部：

デジタルを活用した都市の最適化や市民サービスの向上に向けたデジタル・スマートシティ政策の企画及び庁内調整を行うことを目的として設置。市長を本部長、副本部長をデジタルを所管する副市長とする。

※デジタル・スマートシティ推進WG：

デジタル・スマートシティ政策に関する、個別・具体的な施策の調整及び検討を行う目的で設置。関連する課の職員で構成。

<外部人材の活用>

効果的にDXを推進するため、浜松市フェロー※など積極的に外部人材を活用します。

※浜松市フェロー：

デジタル技術やデータ活用、デジタル・マーケティングその他のデジタル・スマートシティに関する専門的知識、経験等を有する者のうち、本市のデジタル・スマートシティ推進に関して、専門的立場から支援、助言を行う者。

人材育成

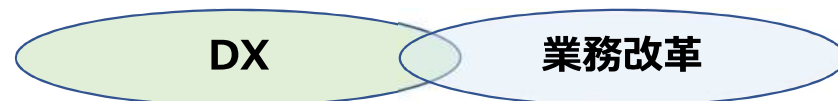
DX人材に求められる知識、スキル、意識等を身につけるため、体系的に人材育成を行います。

データを活用した政策立案や評価の推進

行政の効率化、高度化を図るため、客観的証拠となる統計等のデータを整備し、証拠に基づく政策立案（EBPM）や評価へのデータ活用を進めます。

DXと業務改革を一体的に推進

単にデジタルツールを活用するのではなく、市民目線で行政サービスを設計するとともに、業務プロセスの見直しをはじめ業務改革とDXを一体的に推進します。



情報セキュリティの確保等

<情報セキュリティ※の確保>

「浜松市情報セキュリティポリシー※」に基づき情報セキュリティの維持・向上に努めます。

※情報セキュリティ：

情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持すること

※浜松市情報セキュリティポリシー：

浜松市情報セキュリティ基本方針及び情報セキュリティ対策基準

<ICTガバナンス（管理）の強化>

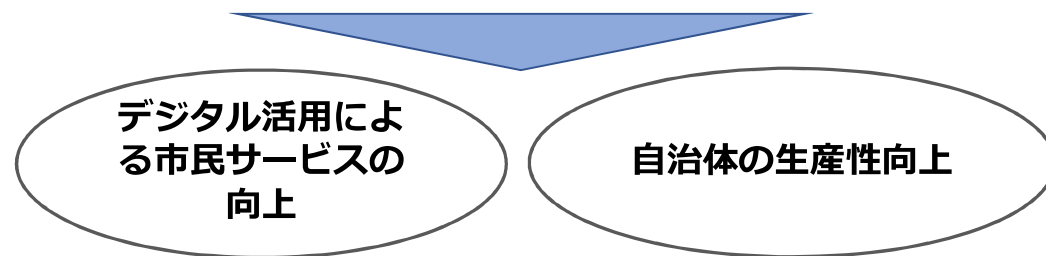
「情報システムの企画・調達・運用に関する適正化ガイドライン」（2022年4月策定）に沿って情報システム等を調達し、システムの品質向上や調達プロセスの標準化・透明性の確保、情報化に要する経費の抑制を図ります。

3-1 目指す方向性と基本的考え方

社会情勢 「人口減少・少子高齢化」「変化のスピードが速い」「成熟社会・価値の多様化」「デジタル化の急速な進展」

目指す方向性

人に寄り添ったデジタル活用
～安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現～



人に寄り添ったデジタル活用のイメージ



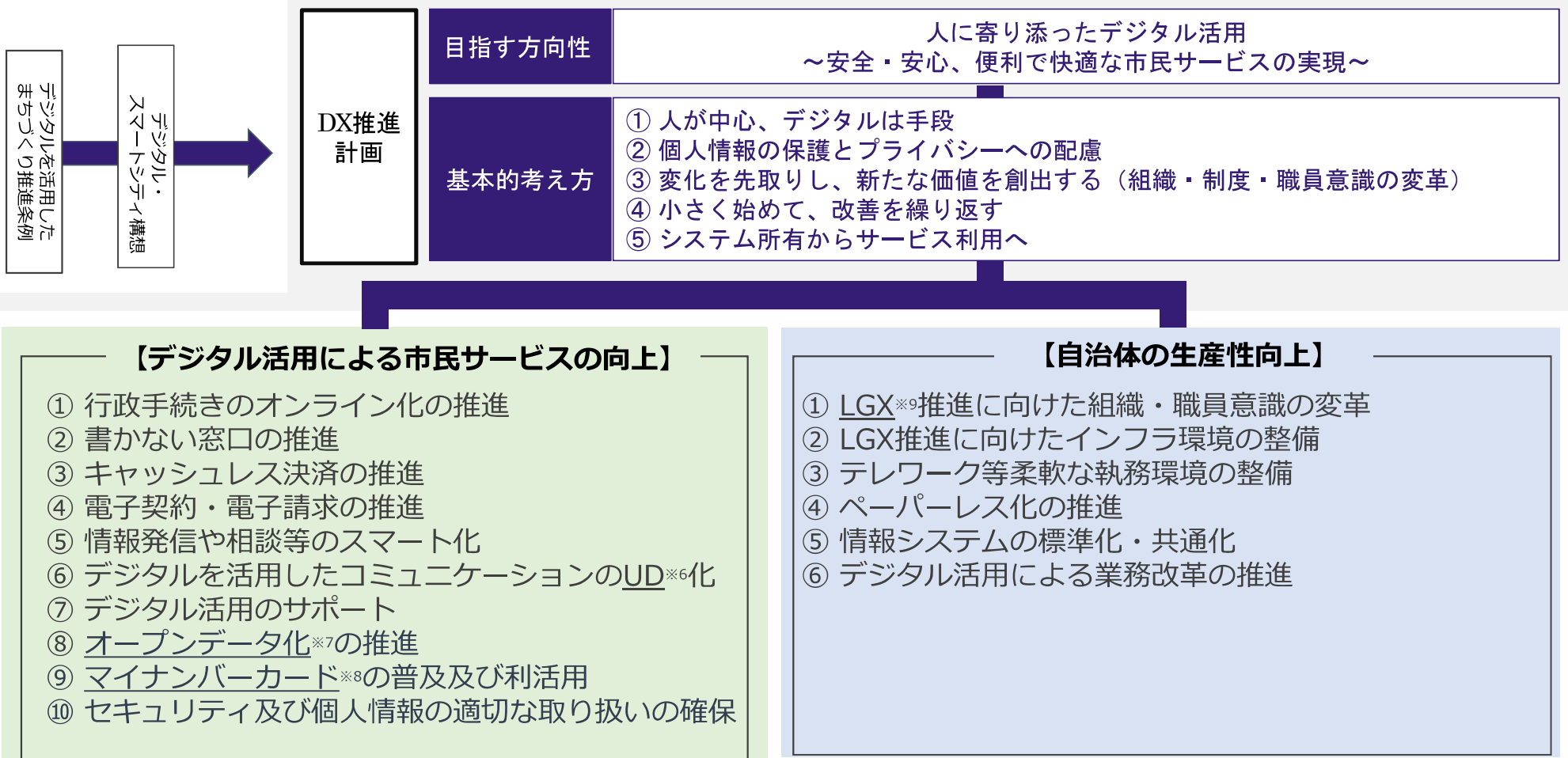
基本的考え方

- ① 人が中心、デジタルは手段
- ② 個人情報の保護とプライバシーへの配慮
- ③ 変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）
- ④ 小さく始めて、改善を繰り返す
- ⑤ システム所有からサービス利用へ

3-2 基本的考え方

- 1** **～人が中心、デジタルは手段～**
デジタルはあくまで手段であり、人に寄り添いデジタルを活用し、安全・安心、便利で快適な市民サービスを実現します。
- 2** **～個人情報の保護とプライバシーへの配慮～**
情報通信技術を用いた情報の活用においては、個人情報保護に関する法令を遵守し、個人のプライバシーの保護に配慮して取り組みます。
- 3** **～変化を先取りし、新たな価値を創出する（組織・制度・職員意識の変革）～**
これまでの組織・制度・職員意識の変革を図り、社会情勢の変化、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、新たな価値を創出していきます。
- 4** **～小さく始めて、改善を繰り返す～**
様々な取組を迅速かつ小さく始め、改善を繰り返しながらより良くしていきます。
- 5** **～システム所有からサービス利用へ～**
独自にシステムを構築・所有するのではなく、クラウド上のサービスの利用を基本とし、時代やニーズの変化に柔軟に対応していきます。

4 目指す方向性を達成するための取組項目



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

1 行政手続きのオンライン化の推進

<概要>

市役所に来庁しなくても手続きが完了するなど、市民の利便性向上並びに行政運営の効率化を図るため、行政手続き等のオンライン化を推進する。

<取組内容>

- ① 2022年度末までを強化期間に設定し、集中的にオンライン化を推進
 - ・汎用電子申請システム※10の導入
 - ・申請フォーム作成に関する研修等の実施
- ② 市民の利便性を一層高め、オンライン手続きの利用率を向上
 - ・本人確認や添付書類提出の必要性等、手続きの見直し
 - ・開始したオンライン手続きの効果的な周知
 - ・利用率向上のため、申請フォームの継続的な改善

<KPI、ロードマップ>

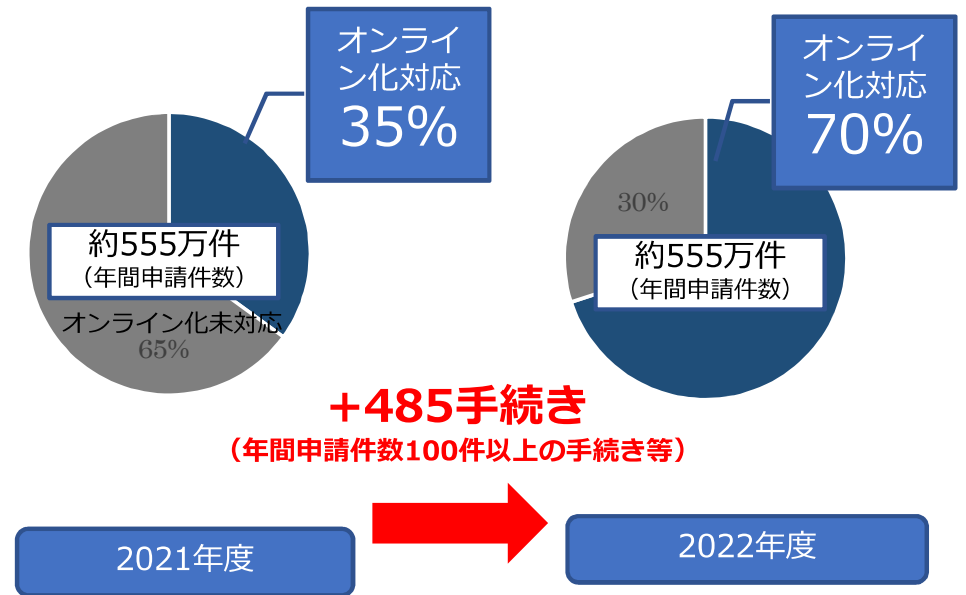
| | | |
|------------|-------------------------------------|--|
| KPI ※11 | 年間の申請件数を基にしたオンライン化率（件数ベース）・オンライン利用率 | |
| | 2022年度： | 【オンライン化率】約70%（件数ベース） 【オンライン利用率】強化期間におけるオンライン化後にKPIを設定 |
| | 2024年度： | 【オンライン化率】約73%（件数ベース） 【オンライン利用率】強化期間におけるオンライン化後にKPIを設定 |
| | | |

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|---------|-----------------------------------|--------------|
| ① | 手続き現状調査 | 汎用電子申請システムを導入・運用 操作研修 | 利用率等計測・分析・評価 |
| | | 利用率等計測・分析・評価 | 利用率等計測・分析・評価 |
| ② | 手続きの見直し | | |
| | | 申請フォームの継続的な改善 オンライン化手続きの効果的な周知 | |

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課

申請件数に対するオンライン化対応の割合



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

2 書かない窓口の推進

<概要>

市民が届出書等の記入などにかかる手間を省き、署名だけで手続きができる「書かない窓口」の推進により市民満足度の向上と業務の効率化を図る。

<取組内容>

- ① 書かない総合窓口を実現するためのシステムを導入
 - ・2023年2月に証明交付業務へ導入
 - ・2023年6月に届出業務へ導入
- ② 現状業務を見直し、窓口業務の一連の流れを効率化

実践・評価分析・検討・改善のサイクルで、より良い窓口へ改善

<KPI、ロードマップ>

| KPI | 2022年度：書かない総合窓口を導入 | | |
|------|---|------------------------------------|--------|
| | 2024年度：届出業務における窓口待ち時間を1件当たり10分短縮（導入前対比） | | |
| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
| ① | システム調達 | 書かない総合窓口導入（証明交付） 書かない総合窓口導入（届出） | |
| ② | 業務見直し・環境整備 | 継続的な窓口のアップデートを実施 | |

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課

| 現状 | 目指す姿 |
|---|--|
| <p>複雑で難しい手続き／来庁者を待たせる窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 紙の届出書の記入誤りによる手戻り、確認作業、システム入力作業等の業務に負担がかかる ● 窓口対応時間に比例して来客者が待つ時間も増加 ● ワンストップ対応による判断の複雑化、業務属人化 | <p>簡単でやさしい手続き／来庁者を待たせない窓口</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 窓口の一連の業務を最適化し対応時間を短縮 ✓ 来庁者の待ち時間を減らし、市民満足度を向上 ✓ どんな職員でも一定の品質・スピードで業務遂行 |

取組

書かない窓口の導入

- 受付情報のデジタル化によるフロント、バック業務の効率化
- 職員の暗黙知の形式化・システム化



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

3 キャッシュレス決済の推進

<概要>

キャッシュレス化の需要の高まりに対応し、市民サービスの向上を図るとともに、職員の現金の取り扱いにおける時間や手間を削減し業務効率化を図る。

<取組内容>

- ① **直営施設**※13
 - ・2022年度末までに手数料等を取り扱う施設全てに導入
 - ・施設管理システム更新に合わせて、貸館施設への導入拡大
- ② **指定管理施設**※14
 - ・導入支援策（手数料を交付金で負担）等を実施し、対応施設を拡大

<KPI、ロードマップ>

| | |
|------------|--|
| KPI | 2022年度末：累計73窓口を導入（直営施設：66 指定管理施設：7） |
| | 2024年度末：累計184窓口を導入（直営施設：110 指定管理施設：74） |

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|--------------------|----------------------------------|------------|
| ① | 区役所・協働センターの窓口へ導入拡大 | 貸館施設における予約システムの更新向け調整（キャッシュレス対応） | 貸館施設への導入拡大 |
| ② | 導入支援策による施設の拡大 | | |

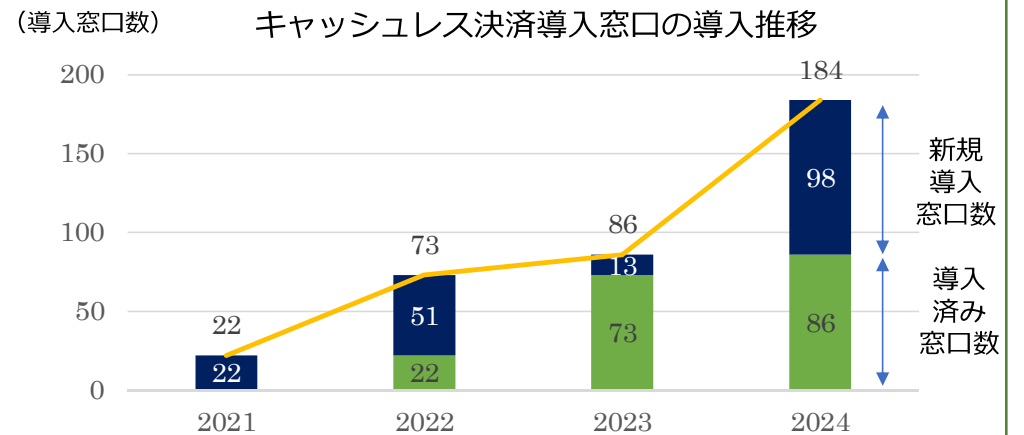
<取組イメージ>



所管：デジタル・スマートシティ推進課
アセットマネジメント推進課
情報システム課

多くの窓口、業務（手数料、利用料、使用料）でキャッシュレス対応！

現金決済に加えてキャッシュレス決済でも支払いが可能に



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

4 電子契約・電子請求の推進

<概要>

契約・請求の電子化により事業者の利便性向上、内部事務の効率化を図る。

<取組内容>

① 電子契約

事業者がシステム導入において大きな投資とならないよう、また、国、県、他都市が使用するシステムとの互換性・連動性において、実証実験を行いながら導入システムを選択し、本格導入を目指す。

② 電子請求

- ・国が推進するインボイス制度(適格請求書等保存方式:2023年10月開始)に沿った形で電子請求を導入。
- ・電子請求の実証実験やシミュレーションを行い、試験導入を踏まえ、2023年10月の本格導入を目指す。

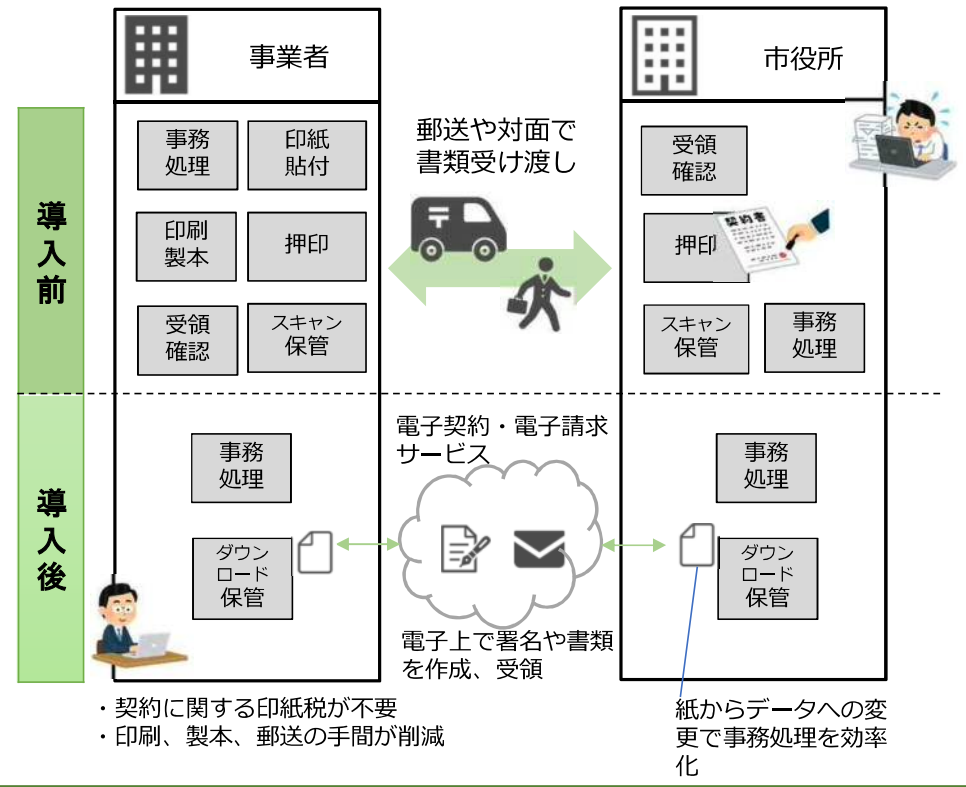
<KPI、ロードマップ>

KPI 2022年度：電子契約の本格導入と電子請求の導入に向けた規則改正 (本格導入後にKPIを設定)

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|--------|--|--------|
| ① | 【試験運用】 | 【本格導入】 対象：工事契約・物品契約の一般競争入札・公募型見積合わせ | |
| ② | 【規則改正】 | 【試験運用】 | 【本格導入】 |

<取組イメージ>

所管：調達課
会計課



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

5 情報発信や相談等のスマート化

<概要>

ホームページやSNS^{※15}、アプリといった各種デジタル広報媒体の活用により、市政情報の積極的な発信、利用者の希望する情報の受信などを実現するほか、LINEチャットボット^{※16}による案内・相談の総合案内化を目指すなど、市民サービスの向上を図る。

<取組内容>

- ① 各種デジタル広報媒体の活用
様々なデジタル広報媒体において、イベント情報等を市民が情報を選べる（セグメント配信）仕組みにより、市民のニーズにあった情報を提供する。
- ② LINEチャットボットQ&Aの総合案内化の促進
Q&Aの拡充や、舗装等の修繕が必要な情報の通報ができる機能の追加。

<KPI、ロードマップ>

KPI

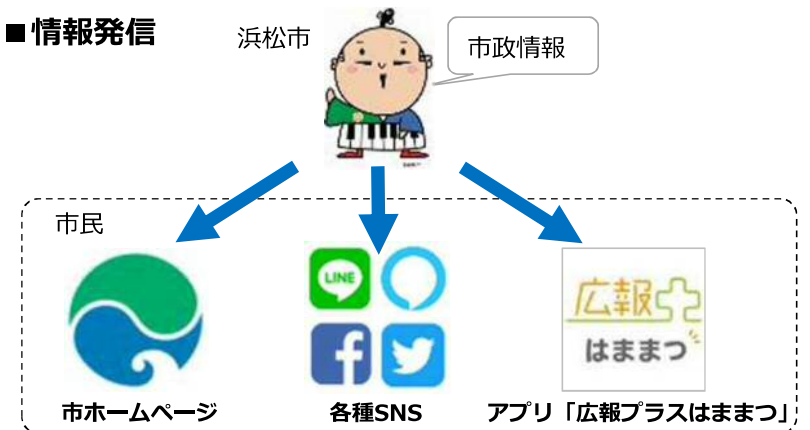
2022年度末：各種デジタル広報媒体を活用した情報発信：各種SNSの登録者総数：43万人
LINEチャットボットQ&Aの拡充： 対応できる質問の数：360件
2024年度末：各種デジタル広報媒体を活用した情報発信：各種SNSの登録者総数：45万人
LINEチャットボットQ&Aの拡充： 対応できる質問の数：440件

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|--------------------------|--------|--------|
| ① | 各種SNSの登録者総数の増加 | | |
| ② | LINEチャットボットで対応できる質問の数の増加 | | |

<取組イメージ>

所管：広聴広報課

■ 情報発信



■ 案内・相談



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

6 デジタルを活用したコミュニケーションのUD化

<概要>

外国人住民の定住化や多国籍化の進行に伴う多言語対応、手話や音声の文字化対応など用途に合わせ、デジタルを活用したコミュニケーションの支援により、窓口等における市民サービスの向上を図る。

<取組内容>

- ① **窓口や相談業務等でのタブレット※17活用**
 - ・遠隔による多言語通訳や手話通訳の実施
 - ・音声の文字化対応の実施
- ② **各種イベントや講演会等での対応**

各種イベントや講演会等での音声の文字化対応（字幕）や遠隔手話通訳、QRコードを活用したスマホへの多言語表示の実施

<KPI、ロードマップ>

| | |
|------------|--|
| KPI | 2022～2023年度：各種イベント等での活用状況の把握 各種イベントや講演会等での活用に向けたガイドラインの作成 |
| | 2024年度末：各種イベント等での活用件数（ガイドラインの周知・現状把握後KPIを設定） |

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|-------------------------------------|--------------|--------|
| ① | 窓口や相談業務等での遠隔による多言語通訳、手話通訳、音声の文字化の実施 | | |
| ② | 現状把握・ガイドライン作成 | イベント等での活用の拡充 | |

<取組イメージ>

所管：UD・男女共同参画課
国際課
障害保健福祉課



遠隔通訳の実施



音声の文字化対応

5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

7 デジタル活用のサポート

<概要>

デジタル技術を安心して活用できるよう、スマホ等デジタル活用講座の開催や共助型の相談体制の構築、協働センター等へのWi-Fi整備など利用しやすい環境を整備し、人に寄り添ったデジタル活用を推進する。

<取組内容>

- ① **知識・スキル**
 - ・スマホ等デジタル関連講座の開催
 - ・身近な人に相談できる共助型のデジタル技術活用の相談体制
- ② **環境**
 - ・地域に身近な協働センター等へのWi-Fi環境の拡充

<KPI、ロードマップ>

| | |
|------------|---|
| KPI | 2022年度末：浜松市が実施するスマホ等デジタル関連講座の回数：80回／年 デジタル技術相談人材の育成人数：10人／年 |
| | 2024年度末：浜松市が実施するスマホ等デジタル関連講座の回数：240回（累計） デジタル技術相談人材の育成人数：15人／年 |

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|--------------------------------|-----------------------|---------|
| ① | スマホ等デジタル関連講座の開催（地域に身近な協働センター等） | | |
| | 相談人材の育成 | 相談人材の育成 | 相談人材の育成 |
| ② | 協働センター等 Wi-Fi環境拡充 | 協働センター等 Wi-Fi環境の提供 | |

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課
情報システム課

知識・スキル



スマホ等デジタル関連講座の開催、相談支援体制の構築

環境



地域に身近な協働センター等へのWi-Fi環境の拡充

5ー（1） デジタル活用による市民サービス向上の取組

8 オープンデータ化の推進

<概要>

オープンデータを活用した情報配信システム「オープンデータプラットフォーム（ODPF）※18」（2022年度構築）の運用により、多様な媒体を通じ市政情報を配信する。
また「オープンデータカタログ」を公開し、市民、事業者等による積極的なオープンデータの利活用を促進する。

<取組内容>

- ① オープンデータカタログの拡充
- ② オープンデータの活用を促進するためのセミナー、アイデアソン※19等の開催

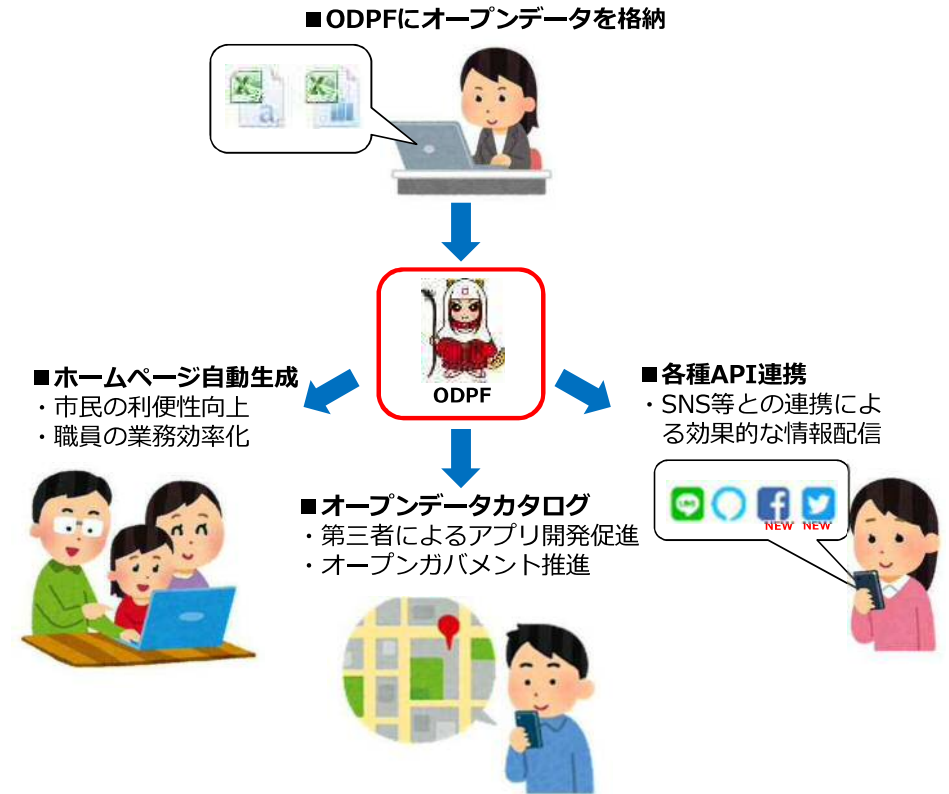
<KPI、ロードマップ>

| | |
|-----|------------------------|
| KPI | 2022年度末：オープンデータ公開数：300 |
| | 2024年度末：オープンデータ公開数：320 |

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|-----------------------------------|--------|--------|
| ① | オープンデータカタログの拡充 | | |
| | オープンデータプラットフォーム（ODPF）の運用と機能強化 | | |
| ② | オープンデータの活用を促進するためのセミナー、アイデアソン等の開催 | | |

<取組イメージ>

所管：広聴広報課



5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

9 マイナンバーカードの普及及び利活用

<概要>

安全・安心、便利で快適なデジタル社会の構築を進めるため、その基盤となるマイナンバーカードの普及と利活用の促進を図る。また交付促進のための窓口体制を強化する。

<取組内容>

① 申請率の向上

出張申請サポート※20の強化。交付窓口の休日開庁の拡大。

② 利活用機会の拡大

コンビニ交付や行政手続きのオンライン化によるオンライン上での本人確認など、マイナンバーカードの活用機会の拡大を図る。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2022年度末：マイナンバーカード申請率：70.0%
住民票等のコンビニ交付率：20%
2024年度末：マイナンバーカード申請率：国の動向を踏まえて毎年度設定
住民票等のコンビニ交付率：30%

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|-----------------|---------------|--------|
| ① | 申請率の向上 | 申請率の更なる向上 | |
| ② | オンライン化の推進 | 更なる活用機会の創出・拡大 | |
| | コンビニ交付等利活用機会の周知 | | |

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課

申請率の向上



●出張申請サポートの実施 等

利活用機会の拡大



●コンビニ交付やオンラインによる手続きにおける本人確認等

5- (1) デジタル活用による市民サービス向上の取組

10 セキュリティ及び個人情報の適切な取り扱いの確保

<概要>

情報セキュリティ対策や個人情報の適切な取り扱いについて、職員の研修等を通じて浸透を図り、適切に運用する。

<取組内容>

① 情報セキュリティに関する取組

情報セキュリティポリシーに基づく対策とともに、情報セキュリティ管理者（所属長）や各課情報化推進リーダーを対象とした研修を行い、職員の知識やスキルアップを図る。

② 個人情報の適切な取り扱い

情報セキュリティ管理者（所属長）や各課の情報公開・個人情報保護担当者を対象とした研修を行い、適切な運用を図る。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2022年度～2024年度

- ① 全所属に対するセキュリティ研修(管理職・情報化推進リーダー)の実施(毎年度)
- ② 全所属に対する情報公開・個人情報保護研修の実施(毎年度)

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|------------------------|--------|--------|
| ① | 管理職向け情報セキュリティ研修(毎年実施) | | |
| | 情報化推進リーダー会議(毎年実施) | | |
| ② | 情報公開・個人情報保護担当者研修(毎年実施) | | |

<取組イメージ>

所管：情報システム課
文書行政課

情報セキュリティポリシーや
個人情報保護法等の遵守



5- (2) 自治体の生産性向上の取組

1 LGX推進に向けた組織・職員意識の変革

<概要>

デジタル技術を活用し、市民の立場から見た利用者中心のサービスをデザインするとともに、社会情勢の変化に対応できる組織になるため、職員の意識改革を図り、柔軟で組織や分野を越え協力・連携する組織文化を醸成する。

<取組内容>

- ① 制度・仕組みづくり
 - ・ LGX行動規範の制定
 - ・ DX支援者制度の導入
 - ・ ビジネスチャット※21・フリーアドレス※22を活用したコミュニケーションの促進
- ② DX人材の育成（職員研修）
 - ・ デジタルに関する知識やスキルの習得（D人材）
 - ・ トランスフォーメーションに取り組む意識、思考の改革（X人材）

<KPI、ロードマップ>

| | |
|-----|--|
| KPI | 2022年度末 :LGX行動規範の制定、ビジネスチャットの導入 DX人材育成 研修受講者 1,000人/年 DX支援者（メンター）の育成 25人 |
| | 2024年度末 :DX人材育成 研修受講者 1,000人/年 DX支援者（メンター）の育成 75人（累計） |

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|------------------|-----------------------------------|------------------|
| ① | 行動規範の制定 | ビジネスチャット・フリーアドレスを活用したコミュニケーションの促進 | |
| | DX支援者の育成 (25人/年) | DX支援者の育成 (25人/年) | DX支援者の育成 (25人/年) |
| | | DX支援者制度の導入 | |
| ② | 研修の実施 (1,000人/年) | 研修の実施 (1,000人/年) | 研修の実施 (1,000人/年) |

<取組イメージ>

所管：人事課
デジタル・スマートシティ推進課



現状

組織

- ◆縦割り、内向的な組織風土
- ◆社会情勢の変化への迅速な対応が困難



理想の姿

- ◆組織横断的な協力、外部との連携を図る組織風土
- ◆変化に柔軟な組織文化の醸成

職員

- ◆変化に対して消極的
- ◆DX人材不足

取組

- ①制度・仕組みづくり
 - ・ LGX行動規範の制定
 - ・ DX支援者制度の構築（研修受講者で構成）
 - ・ チャットコミュニケーションの促進

- ②DX人材育成
 - ・ デジタルに関する知識スキルの習得（D人材）
 - ・ 変革に取り組む意識の醸成（X人材）

- ◆変革を恐れず果敢にチャレンジ
- ◆DX人材として活躍

5- (2) 自治体の生産性向上の取組

2

LGX推進に向けたインフラ環境の整備

<概要>

社会情勢の変化、市民ニーズの多様化に柔軟に対応し、組織横断的な協力や外部との連携を支えるICTインフラ環境^{*23}を整備する。

<取組内容>

- ① **現行のネットワーク体系の見直し**
クラウドサービス^{*24}の利用など新しい技術を積極的に活用できる生産性の高い環境を整備する。
- ② **テレワーク^{*25}端末やモバイル端末、フリーアドレスの拡充**
場所にとらわれない働き方の推進や非常時の業務継続などに対応する職場環境の導入や拡充を図る。
- ③ **ビジネスチャットの導入**
従来の内線電話やメールに代わるコミュニケーション手段として導入し、職員のコミュニケーションの活性化と業務効率化を図る。

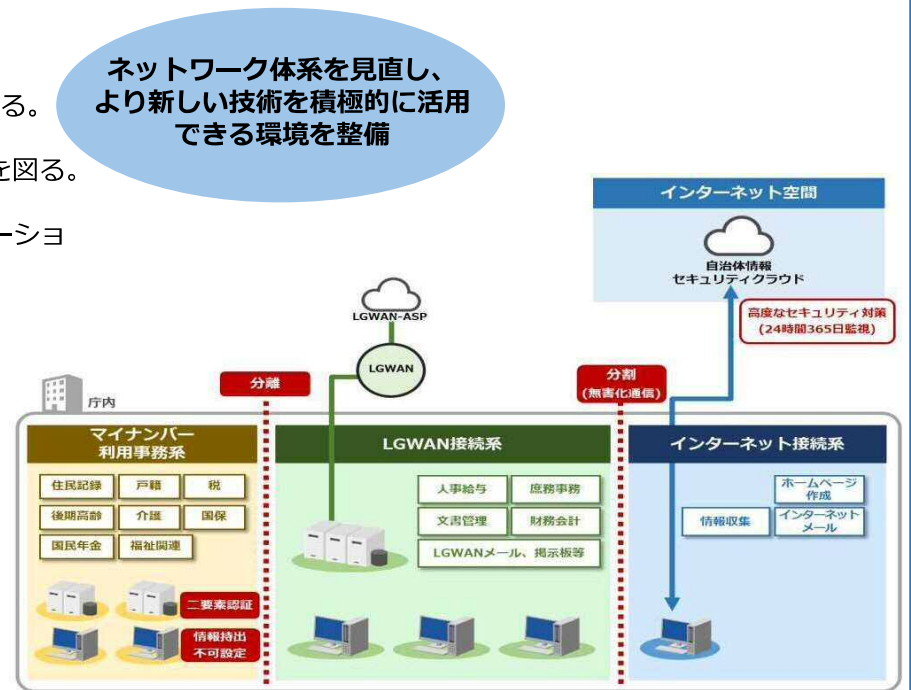
<KPI、ロードマップ>

| KPI | 2022年度 : ネットワーク体系の見直し、ビジネスチャットの導入 職員のICT環境における満足と感じている割合 : 30% 2024年度末 : 職員のICT環境における満足と感じている割合 : 50% |
|-----|---|
|-----|---|

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|---------------------------|--------|--------|
| ① | ネットワーク体系見直し | | |
| ② | テレワーク端末やモバイル端末、フリーアドレスの拡充 | | |
| ③ | 導入 | 活用 | |

<取組イメージ>

所管：情報システム課



<出典：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（総務省）>

5- (2) 自治体の生産性向上の取組

3

テレワーク等柔軟な執務環境の整備

<概要>

職員のライフステージに合わせた多様な働き方や、業務に応じた柔軟な働き方を可能とすることで、生産性の向上を図る。

また、現在実施しているテレワーク等の執務環境を更に整備して、災害有事や感染症の緊急事態宣言下等においても、業務を継続して実施できる体制を強化する。

<取組内容>

① 運用ルールの整備

- ・テレワーク実施マニュアル等の作成

② ICT環境の準備

- ・テレワーク端末等やサテライトオフィス※²⁶の拡充
- ・現行のネットワーク体系の見直し（再掲）
- ・ビジネスチャットの導入（再掲）

<KPI、ロードマップ>

KPI

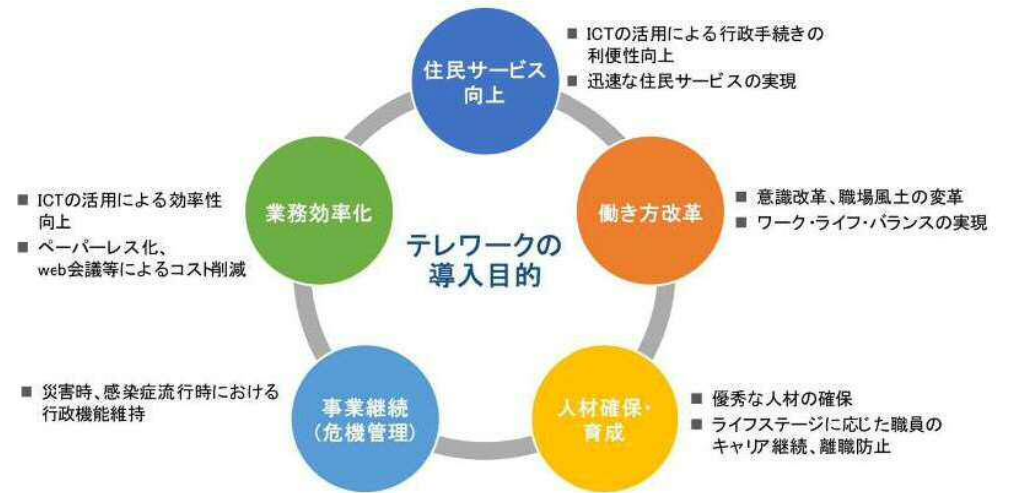
2022年度：テレワーク実施マニュアルの整備
サテライトオフィス設置：2箇所
2024年度：テレワーク実施マニュアルの運用、見直し
サテライトオフィス設置：合計4箇所以上

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|-----------------------|--------------|----------------|
| ① | テレワーク実施マニュアル等の整備 | 運用マニュアル等の見直し | |
| ② | テレワーク端末等やサテライトオフィスの拡充 | | ビジネスチャットの導入・運用 |

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課
人事課
情報システム課

テレワーク導入の目的



<出典：地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き（総務省自治行政局公務員部）>

5- (2) 自治体の生産性向上の取組

4

ペーパーレス化の推進

<概要>

デジタル技術の進展やコロナ禍における働き方の更なる変化を踏まえ、ペーパーレス化^{※27}を推進し、生産性の向上を図る。

<取組内容>

① 紙にとられない事務執行

庁内外の会議や各種打ち合わせ等において、オンライン開催やモニターへの資料投影などによりペーパーレス化を推進。

② 電子媒体による文書保管

事務室内の保管文書の電子化により、情報の検索性を高めるとともに、事務室のスリム化を図る。

<KPI、ロードマップ>

KPI

2022年度末：庁内会議のペーパーレス実施率75%
2024年度末：庁内会議のペーパーレス実施率85%

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|-------------------------|--------|--------|
| ① | 会議や各種調整のペーパーレス化（取組範囲拡大） | | |
| ② | 保存文書の電子化・共用化（取組範囲拡大） | | |

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課



紙に依存しない事務執行やペーパーレス会議の積極的な実施



執務室のスリム化・スマート化



どこでも必要な資料が速やかに閲覧可能な環境

5－（２）自治体の生産性向上の取組

5 情報システムの標準化・共通化

<概要>

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」で規定された標準化対象業務は、関係府省が作成する標準仕様に準拠してシステム事業者が開発した標準準拠システムに移行すること、また、国が整備するクラウド（ガバメントクラウド）を活用して情報システムを利用するよう努めることとされているため、目標時期である2025年度末までに情報システムの標準化・共通化を推進する。

<取組内容>

① システム標準化・共通化への対応

- ・標準仕様と現行システムの比較分析、移行計画作成
- ・標準準拠システムの選定
- ・システム移行、稼働

<KPI、ロードマップ>

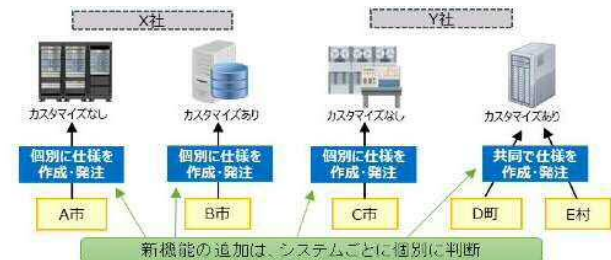
| KPI | 2022年度末：移行計画の策定（標準仕様と現行システムの比較分析等） 2024年度末：2025年度末を目途に20業務のシステムの標準化を順次対応 |
|-----|---|
|-----|---|

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|----------------|------------------|-------------|--------|
| ① | 標準仕様と現行システムの比較分析 | 標準準拠システムの選定 | システム移行 |
| | 移行計画作成 | | |
| | 予算化 | | |
| 2025年度末までに順次対応 | | | |

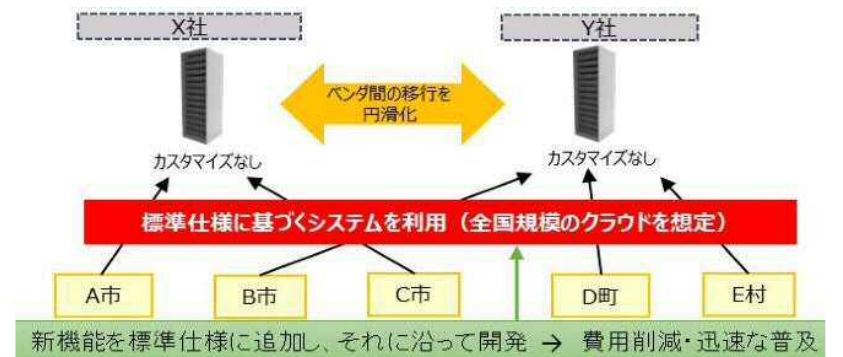
<取組イメージ>

所管：情報システム課

【標準化前】



【標準化後】



出典：総務省自治行政局 令和3年9月7日「自治体情報システムの標準化・共通化」

5- (2) 自治体の生産性向上の取組

6

デジタル活用による業務改革の推進

<概要>

2021年度に業務量全体調査を実施し、業務量やその性質（定型的な業務や紙の使用量が多い等）を把握。調査結果に基づき、BPR ※28支援ツールを活用し、業務フロー等を点検し、デジタルを活用した業務の効率化・生産性の向上を実現する。

<取組内容>

① 重点取組業務の業務改革の推進

業務量全体調査の分析結果を基に改善効果が高いと見込まれる業務について、重点取組業務に選定し、デジタルを活用した業務改革を効果的に推進する。

② 重点取組業務以外の業務改革

各所属において、調査結果を踏まえ、BPR支援ツールを活用し、業務改革を実施。

<KPI、ロードマップ>

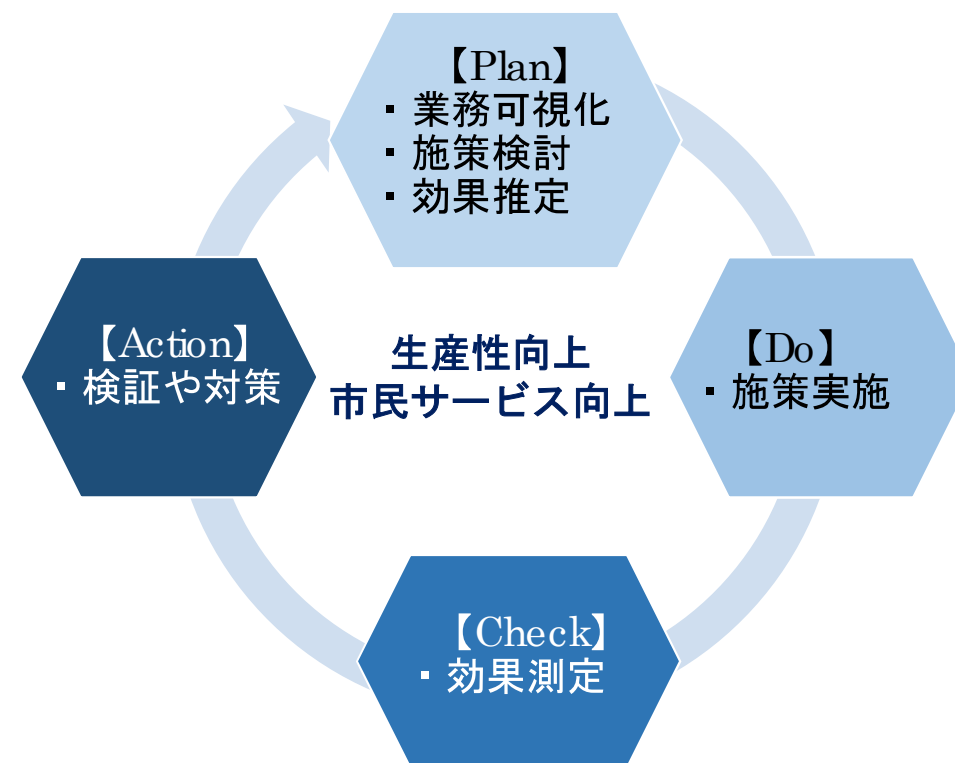
KPI

2022年度末：重点取組業務の業務改革取組件数：2件
2024年度末：重点取組業務の業務改革取組件数：6件（累積）

| 取組番号 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------|-----------------------------|----------|----------|
| ① | 重点取組業務選定 | 重点取組業務選定 | 重点取組業務選定 |
| | 重点業務改革実施 | | |
| ② | 各所属における業務改革を実施（重点取組業務以外の業務） | | |

<取組イメージ>

所管：デジタル・スマートシティ推進課



6 用語の解説（1/3）

※本計画で使用しているケースでの意味を説明しています。

| | | |
|-----|----------------------------|--|
| ※1 | ウィズ/アフター With/After コロナ | 新型コロナウイルスの流行と共存する時代や世界と、終息後の時代や世界。 |
| ※2 | ニューノーマル | 新型コロナウイルス感染症の流行を経て移行する人々の行動・意識・価値観の新たな常態・常識のこと。 |
| ※3 | デジタルファースト宣言 | 浜松市が2019年10月31日に行った宣言。「データ活用や地域課題解決を通じたイノベーションの活性化」「デジタル化による生産性向上」「デジタル技術やデータの活用による市民生活の快適化」を目指すために「都市づくり」「市民サービス」「自治体運営」にデジタルファーストで取り組むことを宣言。 |
| ※4 | デジタル・スマートシティ構想 | 浜松市が2021年3月に策定した構想。「浜松市デジタルファースト宣言」に基づき、都市づくりをデジタルファーストで進めるデジタル・スマートシティ政策の基本指針。また、浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例第6条第1項に規定する基本指針。 |
| ※5 | デジタルを活用したまちづくり推進条例 | 浜松市が2022年7月1日に施行した条例。デジタルを活用したまちづくりの推進に関する基本的な事項を定めることにより、市民生活の質の向上や都市の最適化を図り、全ての市民が安全・安心で幸せに暮らし続けることができる持続可能な都市を築くことを目的に制定。 |
| ※6 | ユニー UD | 「ユニバーサルデザイン」の略。 ある特定の人だけでなく、能力や年齢、性別、国籍の違いを超え、すべての人が暮らしやすいように、人づくりや環境づくりを行っていかうとする考え方。 |
| ※7 | オープンデータ | 官民データのうち、誰もがインターネット等を通じて容易かつ無償で利用できるように、公開されたデータのこと。 |
| ※8 | マイナンバーカード | 住民の方からの申請により無料で交付される、氏名、住所、生年月日、性別などが記載された、顔写真付きのプラスチック製のカード。ICチップを利用してオンライン上で安全かつ確実に本人であることを証明できるため、デジタル社会に必要なツール。浜松市はこのマイナンバーカードの普及と利活用の促進に取り組んでいます。 |
| ※9 | エルジーエックス LGX | 「ローカルガバメント・トランスフォーメーション」（造語）。デジタル化に対応した地方自治体の変革。 |
| ※10 | 汎用電子申請システム | 地方自治体の汎用的な電子申請システム。 |

6 用語の解説 (2/3)

※本計画で使用しているケースでの意味を説明しています。

| | | |
|-----|-----------------|--|
| ※11 | ケーピーアイ KPI | 「Key Performance Indicator（重要業績評価指標）」の略。目標を達成するための取組の進捗状況を定量的に測定するための指標。 |
| ※12 | アールピーイー RPA | 「Robotic Process Automation」の略。普段人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するもの。 |
| ※13 | 直営施設 | 地方自治体が直接管理・運営する施設。 |
| ※14 | 指定管理施設 | 民間事業者のノウハウを活用することで市民サービスの向上やコスト削減等を図るため、民間事業者やNPO法人などが議会の議決を経て指定されることにより管理者になる施設。 |
| ※15 | エスエヌエス SNS | 「Social Networking Service」の略。人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供するオンラインサービス。 |
| ※16 | チャットボット | 「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、質問に対し自動応答による会話形式で応えるサービス。 |
| ※17 | タブレット | 薄い板状のパソコンやモバイル端末などの、画面にタッチすることで操作可能な機能を搭載した持ち運び可能なコンピュータ。 |
| ※18 | オープンデータプラットフォーム | オープンデータ化した「統一データベース」から市公式ホームページの作成のほか、民間事業者が提供するAIスピーカーやチャットボット等のサービスに接続可能なプラットフォーム。 |
| ※19 | アイデアソン | 「アイデア」と「マラソン」を組み合わせた造語で、アイデアの創出を目的としたイベントのこと。 |
| ※20 | 出張申請サポート | 区役所などに申請サポート会場を設け、顔写真の撮影から申請までをサポートしマイナンバーカードの申請のお手伝いをする事業。 |

6 用語の解説 (3/3)

※本計画で使用しているケースでの意味を説明しています。

| | | |
|-----|----------------|--|
| ※21 | ビジネスチャット | 業務利用を目的として、社内外の人と連絡できるコミュニケーションツール。 |
| ※22 | フリーアドレス | 個人の座席を固定しないオフィススタイル。 |
| ※23 | インフラ環境 | ネットワーク環境やモバイル端末の配備等、場所にとらわれない働きなどを支える基盤となる環境 |
| ※24 | クラウドサービス | 従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの。 |
| ※25 | テレワーク | 情報通信技術（ICT）を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。 |
| ※26 | サテライトオフィス | 企業や団体の本社・本拠から離れた場所に設置されたオフィスのこと。 |
| ※27 | ペーパーレス | 紙で運用されていた文書・書類・資料などを電子化して活用し、業務効率化やコスト削減を図ること。 |
| ※28 | ビーピーアール BPR | 「Business Process Reengineering」の略。既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、全体的な解決策を導き出すことにより、業務の効率化や利便性、正確性の向上を図る取組。 |

策 定 : 2023(令和5)年1月
浜松市デジタル・スマートシティ推進課
T E L 053-457-2454
E-mail dsc@city.hamamatsu.shizuoka.jp

