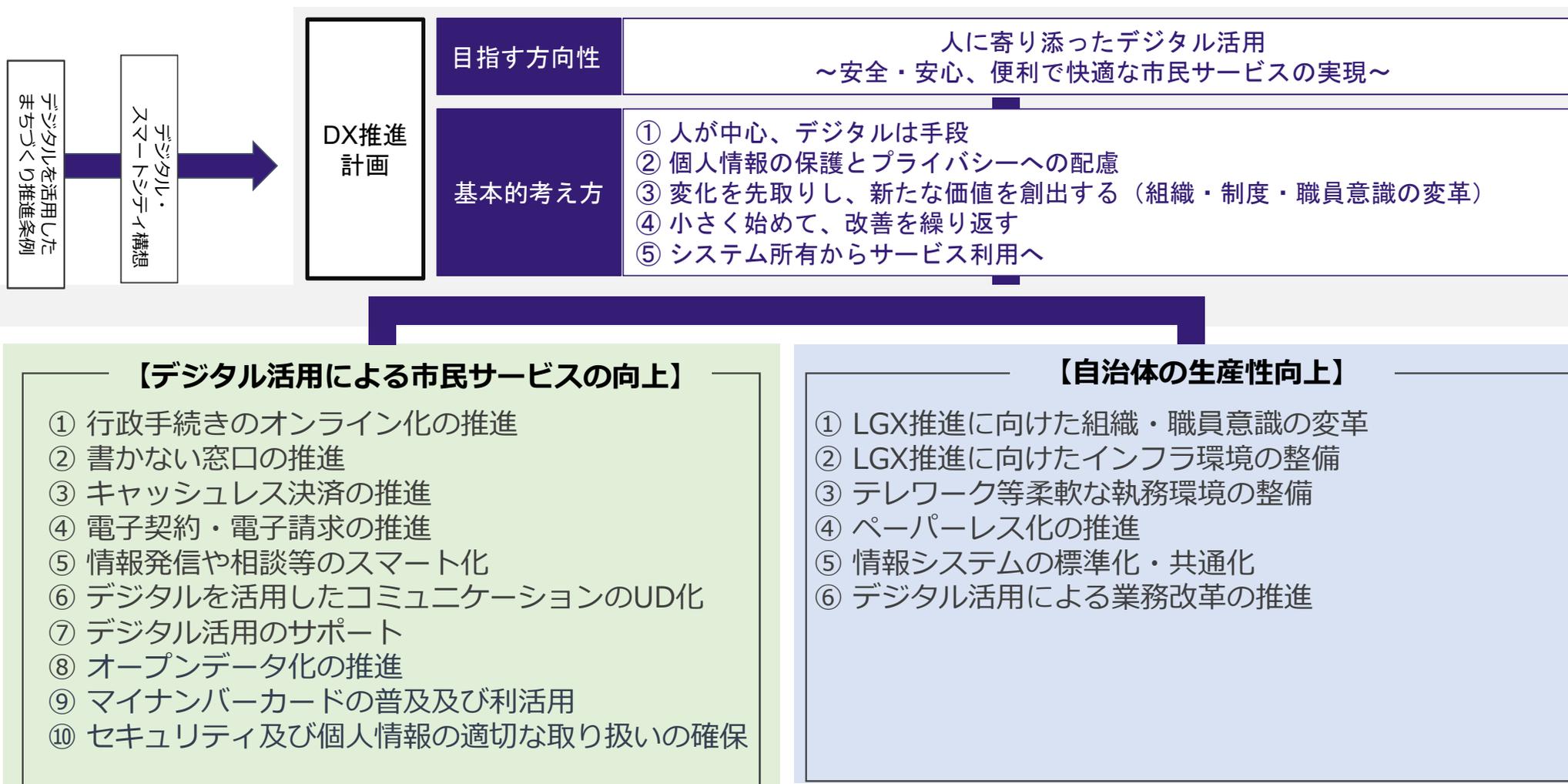


浜松市DX推進計画の進捗 (2022年度実績報告)



浜松市DX推進計画の取組体系



デジタル活用による市民サービス向上の取組(その1)

| 取組項目 | 目標 | 実績 | 進捗 | 今後の取組 |
|------------------------------|--|---|----|--|
| ① 行政手続きの オンライン化 の推進 | ①-1 オンライン化率(件数ベース):84% | 56% | C | 2023年度目標:85% 2024年度目標:86% |
| | ①-2 オンライン利用率:- (オンライン化推進強化期間の 2022年度は目標の設定なし) | - | D | 2023年度目標:17% 2024年度目標:18% |
| ② 書かない窓口 の推進 | 書かない総合窓口を導入 | 新たに58窓口を導入 (証明交付業務) | B | 2023年度目標: ・届出業務への拡充 2024年度目標: ・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) |
| ③ キャッシュレス 決済の推進 | 73窓口(累計)を導入 (直営施設:66、指定管理施設:7) | 80窓口(累計)を導入 (直営施設:66、指定管理施設:14) ※新たに58窓口を導入 | A | 2023年度目標: ・86窓口(累計)を導入 (直営施設:66、指定管理施設:20) 2024年度目標: ・184窓口(累計)を導入 (直営施設:110、指定管理施設:74) |

【進捗・・・A:目標より進んでいる、B:目標どおり進んでいる、C:目標より遅れている、D:評価できない】

デジタル活用による市民サービス向上の取組(その2)

| 取組項目 | 目標(KPI) | 実績 | 進捗 | 今後の取組(KPI) |
|---|--|--|----|---|
| ④ 電子契約・ 電子請求の 推進 | 電子契約の本格導入(工事契約・物品契約の一般競争入札・公募型見積合わせ)と電子請求の導入に向けた規則改正 | <ul style="list-style-type: none"> 電子契約の本格導入(工事契約の一般競争入札・物品契約の公募型見積合わせ・工事関連業務委託契約の一般競争入札及び指名競争入札) 電子請求の導入に向けた規則改正(請求書押印廃止) | B | 2023年度目標: <ul style="list-style-type: none"> 電子契約の対象拡大(工事契約・物品契約) インボイス制度に沿った形で電子請求を導入 2024年度目標: <ul style="list-style-type: none"> 電子契約の拡大(業務委託契約・賃貸借契約) 電子請求は本格導入後にKPIを設定 |
| ⑤ 情報発信や 相談等の スマート化 | ⑤-1 各種SNSの登録者総数: 43万人 | 45万人 | A | 2023年度目標::45.5万人 2024年度目標::46万人(上方修正) |
| | ⑤-2 LINEチャットボットQ&Aの拡充 (対応できる質問の数:360件) | 616件 | A | 2023年度目標:650件 2024年度目標:700件(上方修正) |
| ⑥ デジタルを 活用したコミュ ニケーション のUD化 | 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(2022年度～2023年度)、各種イベント等での活用状況の把握 | ガイドライン作成に着手 | B | 2023年度目標: <ul style="list-style-type: none"> 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年度目標: <ul style="list-style-type: none"> ガイドライン周知後の活用状況を把握し、2025年度以降のKPIを設定 |

【進捗・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

デジタル活用による市民サービス向上の取組(その3)

| 取組項目 | 目標 | 実績 | 進捗 | 今後の取組 |
|-------------------------------|--|---------------------|----|---|
| ⑦ デジタル活用 のサポート | ⑦-1 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 | 154回/年 | A | 2023年度目標・2024年度目標:80回/年 |
| | ⑦-2 デジタル技術相談人材の 育成人数:10人/年 | 12人/年 | B | 2023年度目標:20人/年 2024年度目標:20人/年(上方修正) |
| ⑧ オープンデータ 化の推進 | オープンデータ公開数:300 | 326 | A | 2023年度目標:340 2024年度目標:350(上方修正) |
| ⑨ マイナンバー カードの普及 及び活用 | ⑨-1 マイナンバーカード申請率: 70% | 80.22% ※2023.3.31現在 | A | 2023年度目標:85% 2024年度目標:国の動向を踏まえて毎年度設定 |
| | ⑨-2 住民票等のコンビニ交付率: 20.0% | 21.6% ※2023.3.31現在 | A | 2023年度目標:25% 2024年度目標:30% |

【達成状況・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

デジタル活用による市民サービス向上の取組(その4)

| 取組項目 | 目標 | 実績 | 進捗 | 今後の取組 |
|---|---|--|----|--|
| ⑩ セキュリティ 及び個人情報 の適切な 取扱いの 確保 | ⑩-1 全所属に対するセキュリティ 研修(管理職及び情報化推進 リーダー)の実施 | 全所属に対するセキュリティ研修 (管理職及び情報化推進リーダー) を実施 | B | 2023年度・2024年度目標: ・全所属に対するセキュリティ研修(管理職及び 情報化推進リーダー)の実施(毎年度) |
| | ⑩-2 全所属に対する情報公開・個 人情報保護研修の実施 | 全所属に対する情報公開・個人情 報保護研修を実施(管理者及び情 報公開・個人情報保護担当者) | B | 2023年度・2024年度目標: ・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) |

【達成状況・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

自治体の生産性向上の取組(その1)

| 取組項目 | 目標 | 実績 | 進捗 | 今後の取組 |
|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|----|--------------------------------------|
| ① LGX推進に向けた組織・職員意識の 変革 | ①-1 LGX行動規範の制定、 ビジネスチャットの導入 | LGX行動規範の制定、 ビジネスチャットの導入 | B | 2022年度末をもって目標完了 |
| | ①-2 DX人材育成研修受講者： 1,000人/年 | 1,305人/年 | B | 2023年度・2024年度目標：1,000人/年 |
| | ①-3 DX支援者(メンター)の育成： 25人 | 25人 | B | 2023年度目標：50人(累計) 2024年度目標：75人(累計) |
| ② LGX推進に向けた インフラ環境 の整備 | ②-1 ネットワーク体系の見直し、 ビジネスチャットの導入 | ネットワーク体系の見直し、 ビジネスチャットの導入 | B | 2022年度末をもって目標完了 |
| | ②-2 職員のICT環境における満足 と感じている割合：30% | 31% | B | 2023年度目標：40% 2024年度目標：50% |

【進捗・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

自治体の生産性向上の取組(その2)

| 取組項目 | 目標 | 実績 | 進捗 | 今後の取組 |
|-------------------|----------------------------------|----------------------|----|--|
| ③テレワーク等柔軟な執務環境の整備 | ③-1 テレワーク実施マニュアルの整備 | コロナ禍における臨時的な実施方針等の整備 | B | 2023年度目標: ・臨時対応ではないテレワークに向けたシステム及び制度面の検討 2024年度目標: ・テレワーク実施マニュアルの運用、見直し |
| | ③-2 サテライトオフィス設置: 3箇所(累計) | 4箇所(累計) | A | 2022年度末をもって目標完了 【参考】2024年度目標:4箇所以上(累計) |
| ④ペーパーレス化の推進 | 庁内会議のペーパーレス実施率:75% | 77.6% | A | 2023年度目標:80% 2024年度目標:85% |
| ⑤情報システムの標準化・共通化 | 移行計画の策定(標準仕様と現行システムの比較分析等) | 移行計画の策定 | B | 2023年度目標: ・標準準拠システムの選定、予算化 2024年度目標: ・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 |
| ⑥デジタル活用による業務改革の推進 | 重点取組業務の業務改革取組件数:2件(累計) ※新たに2件 | 2件(累計) ※新たに2件 | B | 2023年度目標:4件(累計) 2024年度目標:6件(累計) |

【進捗・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

2022年度進捗状況(まとめ)

【進捗・・・A:目標より進んでいる、B:目標どおり進んでいる、C:目標より遅れている、D:評価できない】

| 進捗 | 合計 | デジタル活用による市民サービス向上の取組 | 自治体の生産性向上の取組 |
|----|----|--|--|
| A | 9 | ③キャッシュレス決済の推進 ⑤情報発信や相談等のスマート化 (KPI:⑤-1、⑤-2) ⑦デジタル活用のサポート (KPI:⑦-1) 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活用 (KPI:⑨-1、⑨-2) | ③テレワーク等柔軟な執務環境の整備 (KPI:③-2) ④ペーパーレス化の推進 |
| B | 14 | ②書かない窓口の推進 ④電子契約・電子請求の推進 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 (KPI:⑦-2) ⑩セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保 (KPI:⑩-1、⑩-2) | ①LGX推進に向けた組織・職員意識の変革 (KPI:①-1、①-2、①-3) ②LGX推進に向けたインフラ環境の整備 (KPI:②-1、②-2) ③テレワーク等柔軟な執務環境の整備 (KPI:③-1) 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 |
| C | 1 | ①行政手続きのオンライン化の推進 (KPI:①-1) ・証明書等交付申請の一部について、2022年度中のオンライン化を 予定していたが、業務改革(オンライン及び郵送申請受付・郵送交付の 集約)の重点取組として一体的に実施し、2024年1月からオンライン化 することとしたため。 | - |
| D | 1 | ①行政手続きのオンライン化の推進 (KPI:①-2) ・オンライン利用率は、オンライン化推進強化期間(2022年度まで)後に 目標値を設定することとしているため。 | - |

※取組内容1つに対し複数のKPIがあるものについては、取組内容の後に括弧書きで「KPI:○-x」と表記している。