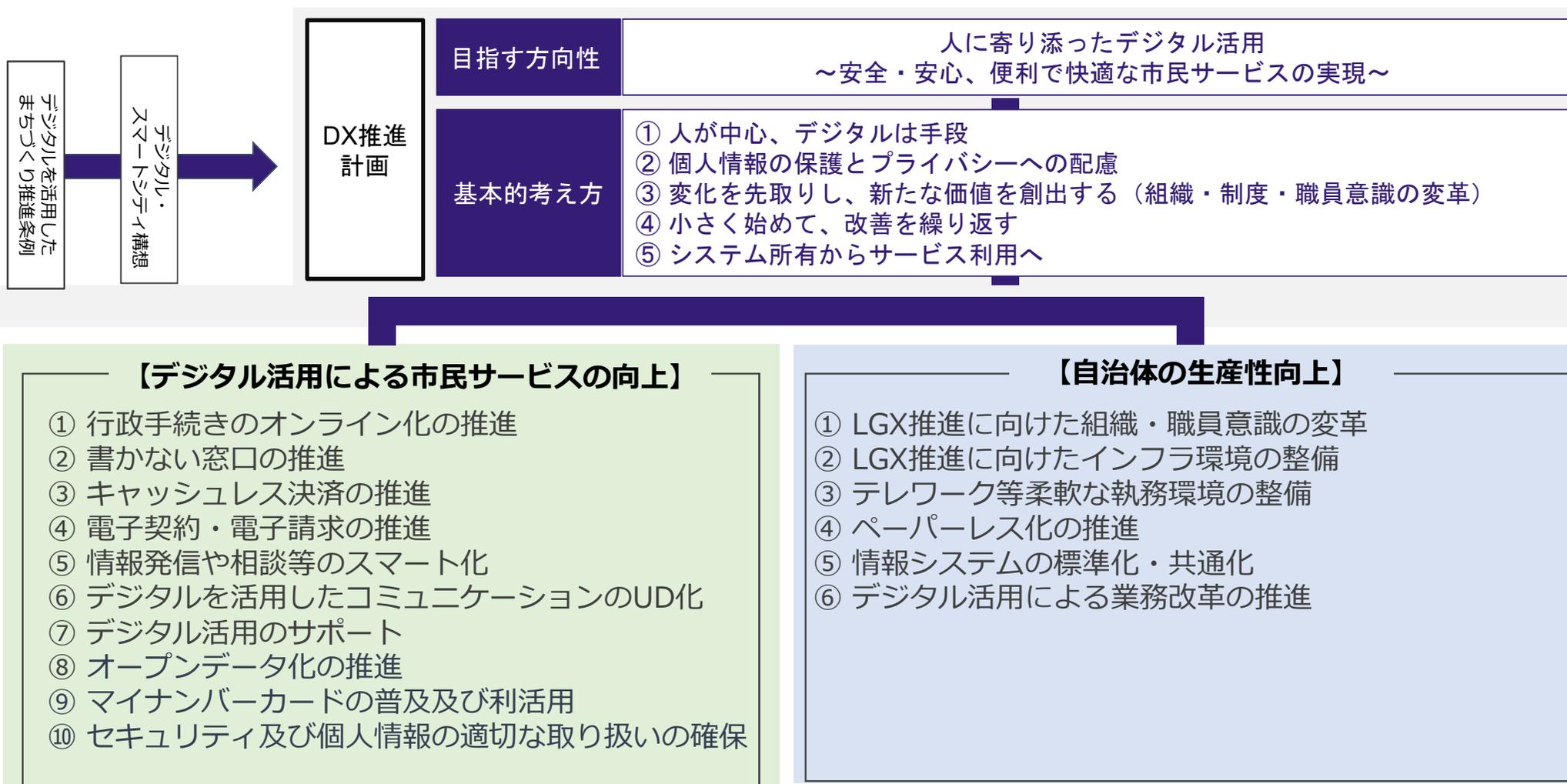


浜松市DX推進計画の進捗 (2023年度実績報告)

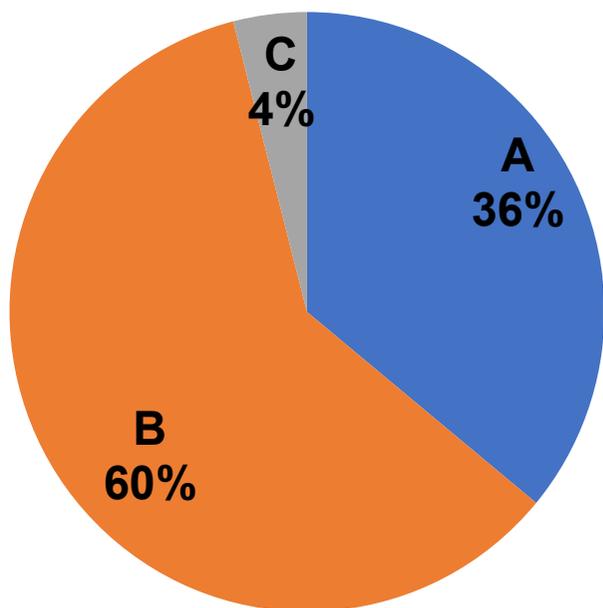


取組体系



2023年度進捗状況(まとめ)

全体



【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 (36%) | 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) | ①LGX推進に向けた組織・職員意識の変革 (KPI:①-1) ②LGX推進に向けたインフラ環境の整備 (KPI:②-1) ③テレワーク等柔軟な執務環境の整備 (KPI:③-2) |
| B | 15 (60%) | ①行政手続きのオンライン化の推進 (KPI:①-2) 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 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:①-2、①-3) ②LGX推進に向けたインフラ環境の整備 (KPI:②-2) ③テレワーク等柔軟な執務環境の整備 (KPI:③-1) 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 |
| C | 1 (4%) | ①行政手続きのオンライン化の推進 (KPI:①-1) <主な理由> ・国が明確な手順を未提示(出生届、死亡届など) ・「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき国が進める20業務のシステム標準化の影響(標準化後でないと大きな手戻りが発生する) ・「浜松市補助金交付要綱作成の手引」が補助金の申請に署名・押印を求めている。(自治会や団体は電子署名に対応できない) | |
| D | 0(0%) | | |

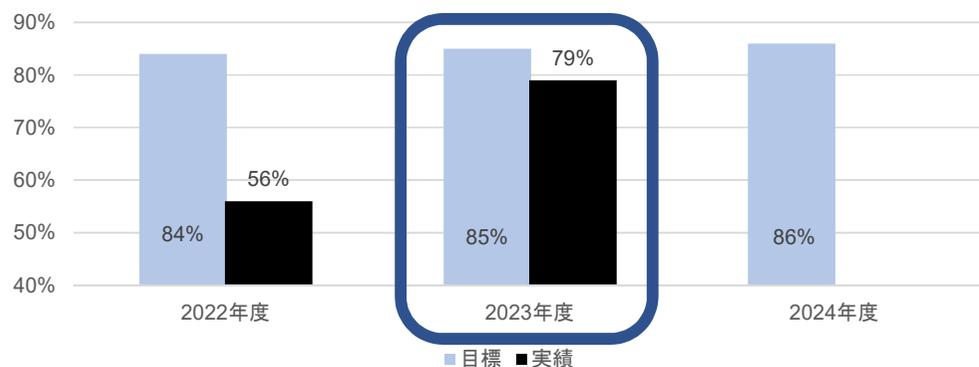
※取組内容1つに対し複数のKPIがあるものについては、取組内容の後に括弧書きで「KPI:○-x」と表記

デジタル活用による市民サービス向上の取組(その1)

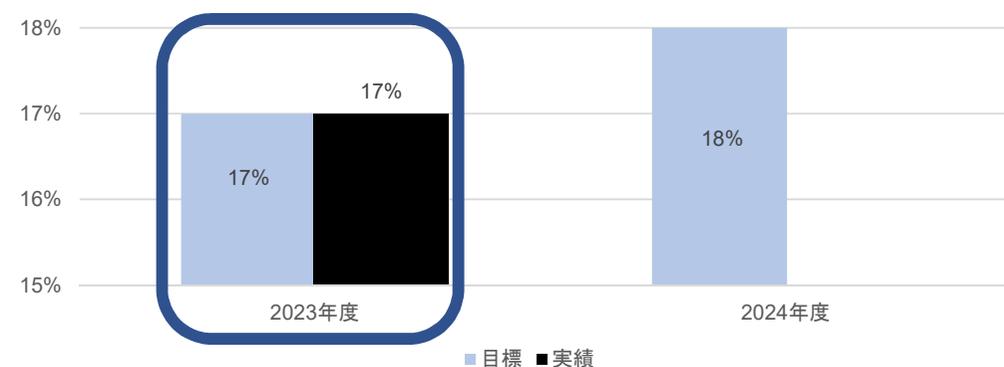
| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------------------|-------------------------|----|--|--------|--------|
| ①行政手続きのオンライン化の推進 | ①-1 オンライン化率 (件数ベース) | 目標 | 84% | 85% | 86% |
| | | 実績 | 56% | 79% | — |
| | | 評価 | B | C | — |
| | ①-2 オンライン利用率 (件数ベース) | 目標 | — (オンライン化推進強化 期間の2022年度は目標 の設定なし) | 17% | 18% |
| | | 実績 | — | 17% | — |
| | | 評価 | — | B | — |

【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】

①-1 オンライン化率(件数ベース)



①-2 オンライン利用率(件数ベース)



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 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|------------|-----|----|--------------------|---------------------------------|--------------------------|
| ②書かない窓口の推進 | — | 目標 | 書かない総合窓口を導入 | 届出業務への拡充 | 窓口待ち時間を1件当たり10分短縮(導入前対比) |
| | | 実績 | 新たに58窓口を導入(証明交付業務) | 2023年6月に届出業務へ導入。9月にはおくやみ業務にも拡充。 | — |
| | | 評価 | B | B | — |

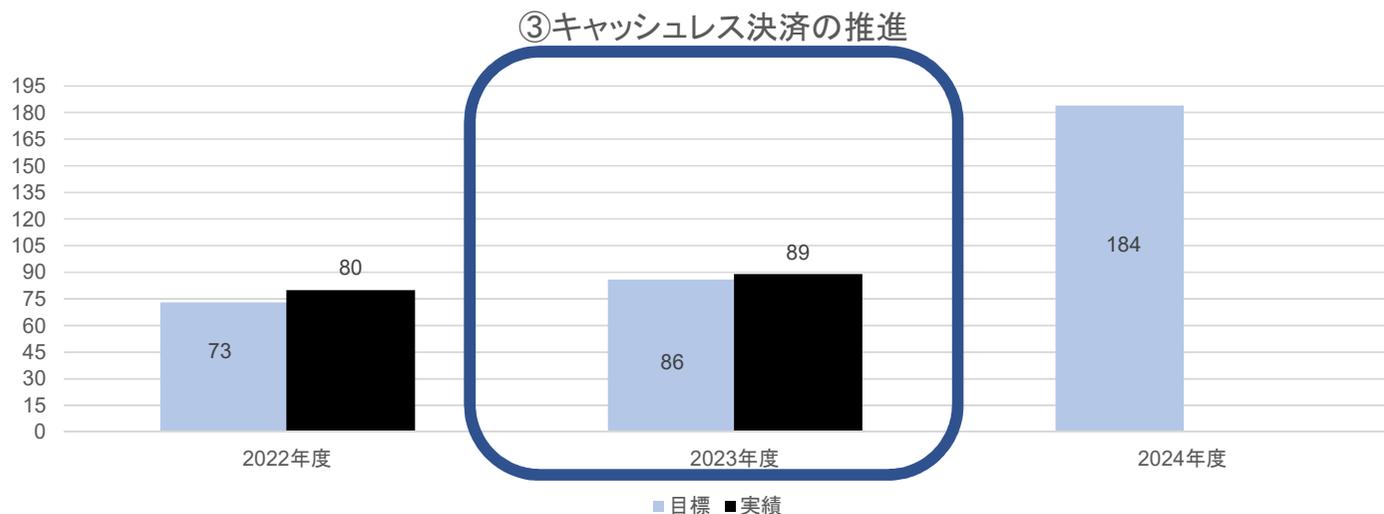
【進捗・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】



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 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|---------------|-----------|----|---|---|--|
| ③キャッシュレス決済の推進 | 導入窓口数(累計) | 目標 | 73窓口(累計)に導入 (直営施設:66、 指定管理施設:7) | 86窓口(累計)に導入 (直営施設:66、 指定管理施設:20) | 184窓口(累計)に導入 (直営施設:110、 指定管理施設:74) |
| | | 実績 | 80窓口(累計)に導入 (直営施設:66、 指定管理施設:14) ※新たに58窓口を導入 | 89窓口(累計)に導入 (直営施設:67、 指定管理施設:22) | — |
| | | 評価 | A | B | — |

【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4)

| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|---------------|-----|----|--|---|--|
| ④電子契約・電子請求の推進 | — | 目標 | 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 | <ul style="list-style-type: none"> 電子契約の拡大(業務委託契約・賃貸借契約) 電子請求は支払事務の効率化を図るために、利用事業者の拡大及び財務会計システム連携を検討 |
| | | 実績 | <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) | <ul style="list-style-type: none"> 契約方法(電子、書面)は相手方の意向に沿った対応となるが、工事、物品契約を対象に一部(議決案件、契約日を遡及する急施行工事など)を除いた全ての案件で対応可能とした。 電子請求の導入 | — |
| | | 評価 | B | B | — |

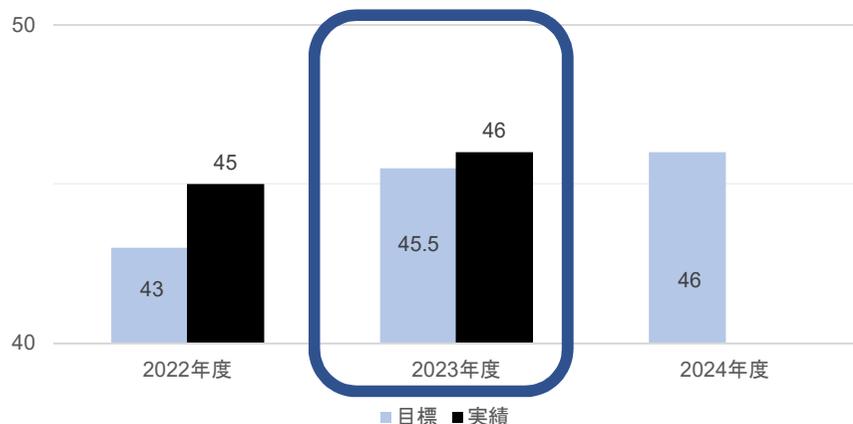
【進捗・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

デジタル活用による市民サービス向上の取組(その5)

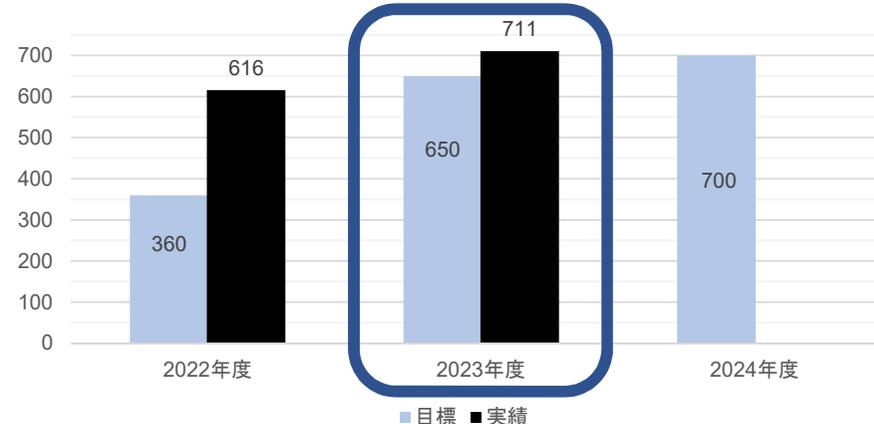
| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|-----------------|--------------------------|----|--------|--------|--------|
| ⑤情報発信や相談等のスマート化 | ⑤-1 各種SNSの登録者総数 | 目標 | 43万人 | 45.5万人 | 46万人 |
| | | 実績 | 45万人 | 46万人 | — |
| | | 評価 | A | A | — |
| | ⑤-2 LINEチャットボットQ&Aの拡充 | 目標 | 360件 | 650件 | 700件 |
| | | 実績 | 616件 | 711件 | — |
| | | 評価 | A | A | — |

【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】

⑤-1 各種SNSの登録者総数



⑤-2 LINEチャットボットQ&Aの拡充



デジタル活用による市民サービス向上の取組(その6)

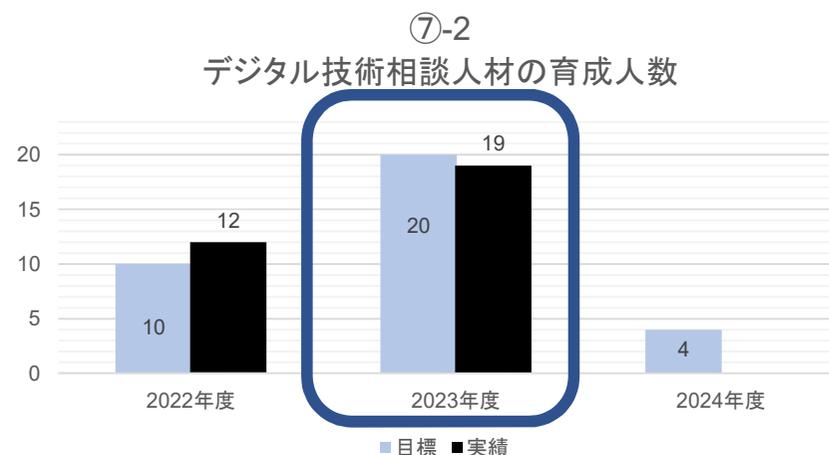
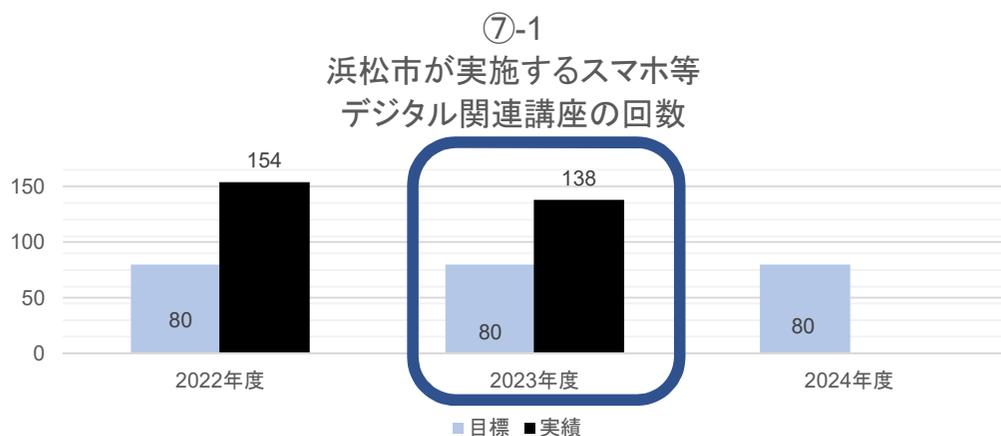
| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|-------------------------|-----|----|--|------------------------------|------------------------------------|
| ⑥デジタルを活用したコミュニケーションのUD化 | — | 目標 | 各種イベントや講演会等での活用に向けたガイドラインの作成(2022年度～2023年度)、各種イベント等での活用状況の把握 | 各種イベントや講演会等での活用に向けたガイドラインの作成 | ガイドライン周知後の活用状況を把握し、2025年度以降のKPIを設定 |
| | | 実績 | ガイドライン作成に着手 | ガイドラインを作成 | — |
| | | 評価 | B | B | — |

【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7)

| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|--------------|--------------------------------|----|--------|--------|--------|
| 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 | 目標 | 80回/年 | 80回/年 | 80回/年 |
| | | 実績 | 154回/年 | 138回/年 | — |
| | | 評価 | A | A | — |
| | ⑦-2 デジタル技術相談人材の育成人数 | 目標 | 10人/年 | 20人/年 | 4人/年 |
| | | 実績 | 12人/年 | 19人/年 | — |
| | | 評価 | B | B | — |

【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】

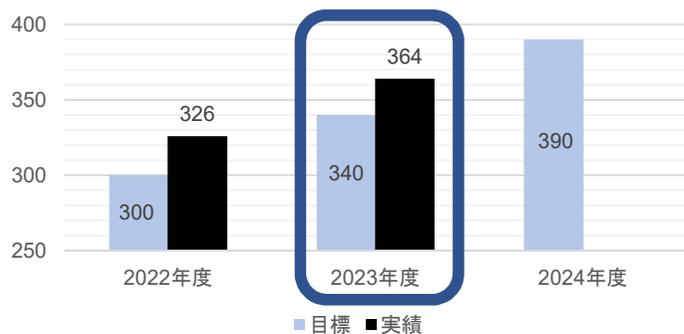


デジタル活用による市民サービス向上の取組(その8)

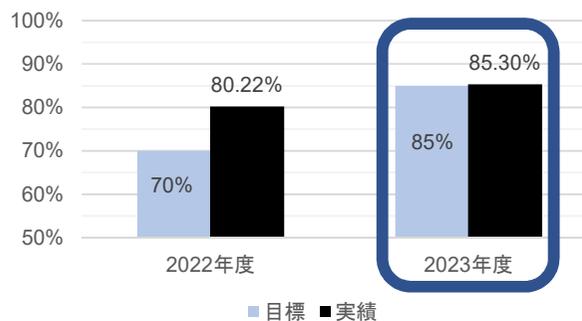
| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|-----------------------|-------------------------|----|--------|--------|-----------|
| ⑧オープンデータ 化の推進 | ⑧オープンデータ公 開数 | 目標 | 300 | 340 | 390(上方修正) |
| | | 実績 | 326 | 364 | — |
| | | 評価 | A | A | — |
| ⑨マイナンバーカードの 普及及び活用 | ⑨-1 マイナンバーカード申 請率 | 目標 | 70% | 85% | — |
| | | 実績 | 80.22% | 85.3% | — |
| | | 評価 | A | A | — |
| | ⑨-2 住民票等のコンビニ 交付率 | 目標 | 20.0% | 25% | 30% |
| | | 実績 | 21.6% | 36.9% | — |
| | | 評価 | A | A | — |

【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】

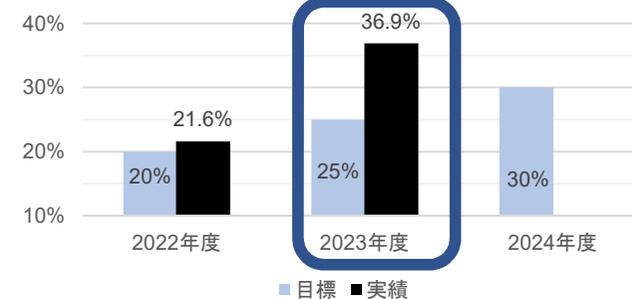
⑧オープンデータ公開数



⑨-1 マイナンバーカード申請率



⑨-2 住民票等のコンビニ交付率



デジタル活用による市民サービス向上の取組(その9)

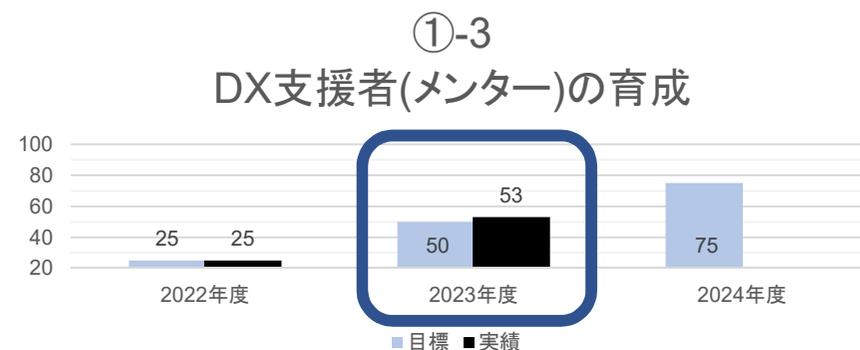
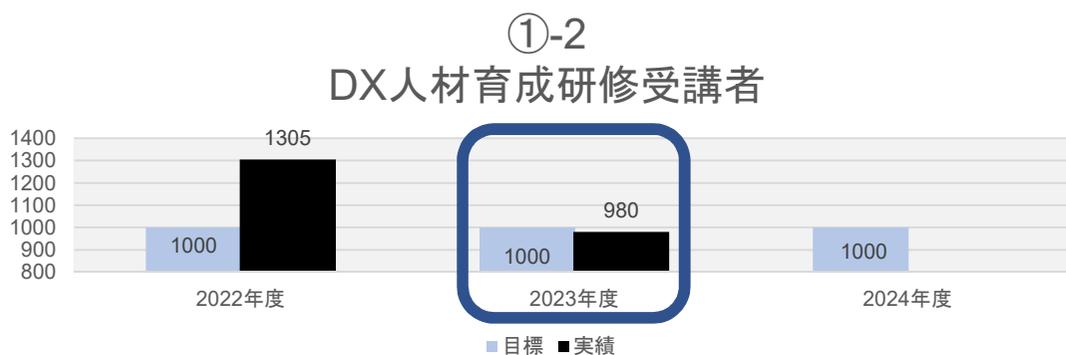
| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|-------------------------|-----|----|--|--|---|
| ⑩セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保 | ⑩-1 | 目標 | 全所属に対するセキュリティ研修(管理職及び情報化推進リーダー)の実施 | 全所属に対するセキュリティ研修(管理職及び情報化推進リーダー)の実施(毎年度) | 全所属に対するセキュリティ研修(管理職及び情報化推進リーダー)の実施(毎年度) |
| | | 実績 | 全所属に対するセキュリティ研修(管理職及び情報化推進リーダー)を実施 | 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 | — |
| | | 評価 | B | B | — |
| | ⑩-2 | 目標 | 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・個人情報保護研修の実施(毎年度) | 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) |
| | | 実績 | 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) | 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) | — |
| | | 評価 | B | B | — |

【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1)

| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|----------------------|-----------------------------------|----|----------------------------|-------------------|----------|
| ①LGX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 | 目標 | LGX行動規範の制定、 ビジネスチャットの導入 | (2022年度末をもって目標完了) | — |
| | | 実績 | LGX行動規範の制定、 ビジネスチャットの導入 | — | — |
| | | 評価 | B | A | — |
| | ①-2 DX人材育成研修 受講者 | 目標 | 1,000人/年 | 1,000人/年 | 1,000人/年 |
| | | 実績 | 1,305人/年 | 980人/年 | — |
| | | 評価 | B | B | — |
| | ①-3 DX支援者(メンター)の育成 | 目標 | 25人 | 50人(累計) | 75人(累計) |
| | | 実績 | 25人 | 53人(累計) | — |
| | | 評価 | B | B | — |

【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】



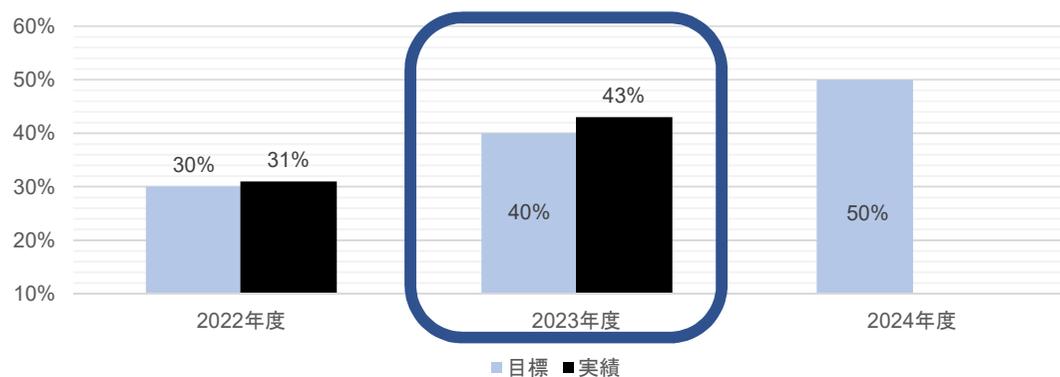
自治体の生産性向上の取組(その2)

| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|-----------------------------|---|----|------------------------------|-------------------|--------|
| ②LGX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 | 目標 | ネットワーク体系の見直し、 ビジネスチャットの導入 | (2022年度末をもって目標完了) | — |
| | | 実績 | ネットワーク体系の見直し、 ビジネスチャットの導入 | — | — |
| | | 評価 | B | A | — |
| | ②-2 職員のICT環境 における満足と 感じている割合 | 目標 | 30% | 40% | 50% |
| | | 実績 | 31% | 43% | — |
| | | 評価 | B | B | — |

【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】

②-2

職員のICT環境における満足と感じている割合



自治体の生産性向上の取組(その3)

| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|-------------------------------|-----|----|-------------------------|---|---------------------|
| ③テレワーク等 柔軟な 執務環境の 整備 | ③-1 | 目標 | テレワーク実施マニュアルの整備 | 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 | テレワーク実施マニュアルの運用、見直し |
| | | 実績 | コロナ禍における臨時的な実施方針等の整備 | <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍から実施している時差出勤、在宅勤務及びサテライトオフィス勤務の継続実施 ・LTEモデルのChromebookを活用したテレワークシステムの検証 | — |
| | | 評価 | B | B | — |
| | ③-2 | 目標 | サテライトオフィス設置: 3箇所(累計) | (2022年度末をもって目標完了) | — |
| | | 実績 | 4箇所(累計) | — | — |
| | | 評価 | A | A | — |

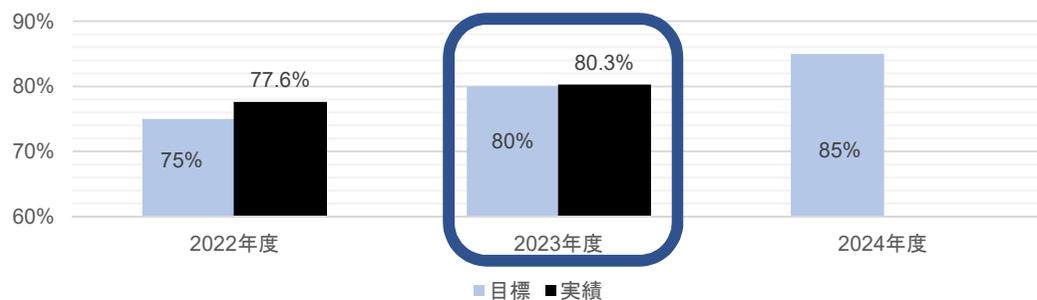
【進捗・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

自治体の生産性向上の取組(その4)

| 取組項目 | KPI | 項目 | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 |
|-------------------|-----------------|----|----------------------------|--------------------|-------------------------------|
| 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 | 目標 | 75% | 80% | 85% |
| | | 実績 | 77.6% | 80.3% | — |
| | | 評価 | A | B | — |
| ⑤情報システムの標準化・共通化 | — | 目標 | 移行計画の策定(標準仕様と現行システムの比較分析等) | 標準準拠システムの選定、予算化 | 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 |
| | | 実績 | 移行計画の策定 | 標準準拠システムの選定、予算化を実施 | — |
| | | 評価 | B | B | — |
| 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 | 目標 | 2件(累計) ※新たに2件 | 4件(累計) | 6件(累計) |
| | | 実績 | 2件(累計) ※新たに2件 | 4件(累計) | — |
| | | 評価 | B | B | — |

【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】

④ペーパーレス化の推進



⑥デジタル活用による業務改革の推進

