

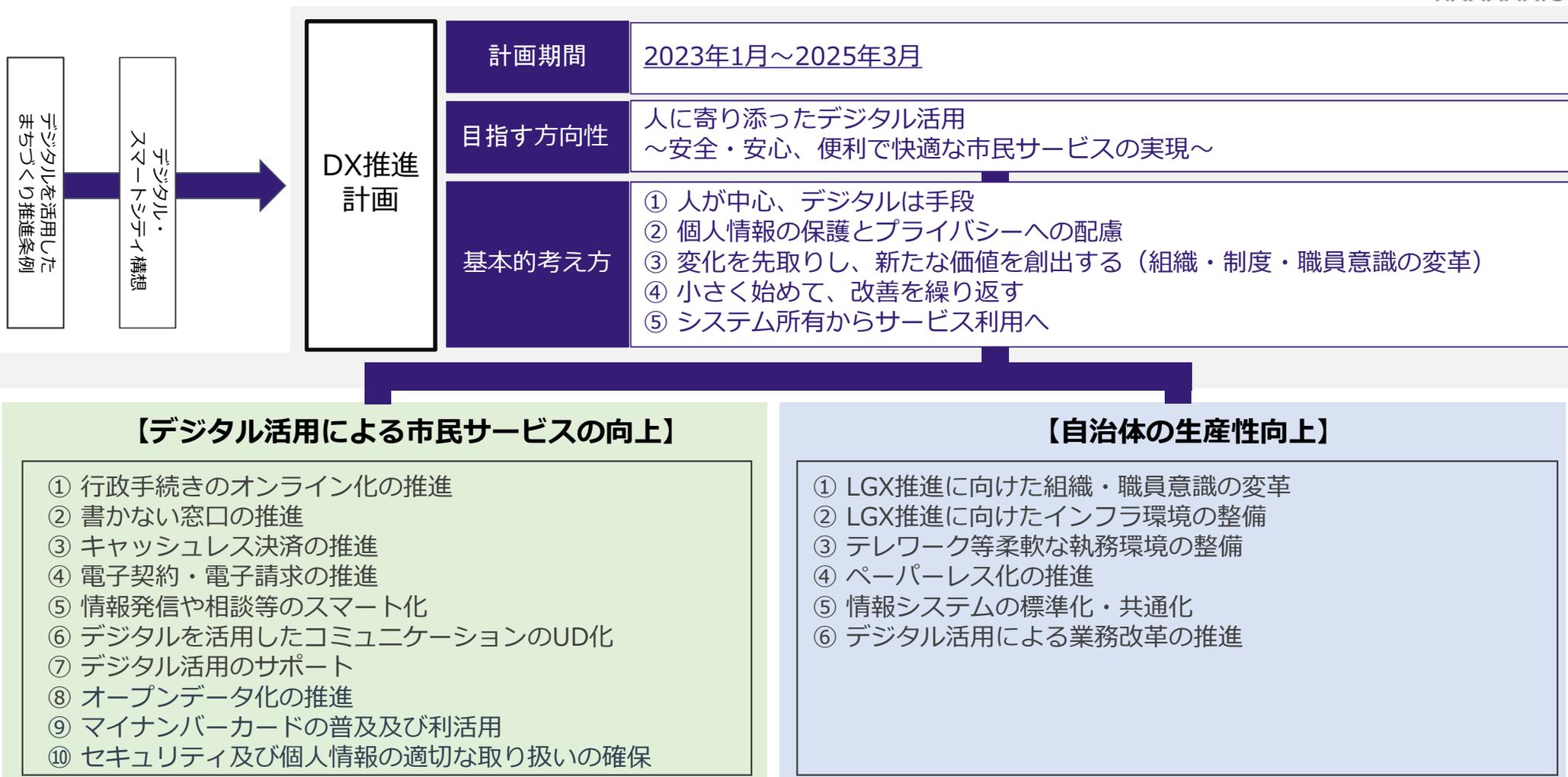


浜松市DX推進計画（第1期）の実績 （2024年度実績報告）

Digital Smart City HAMAMATSU

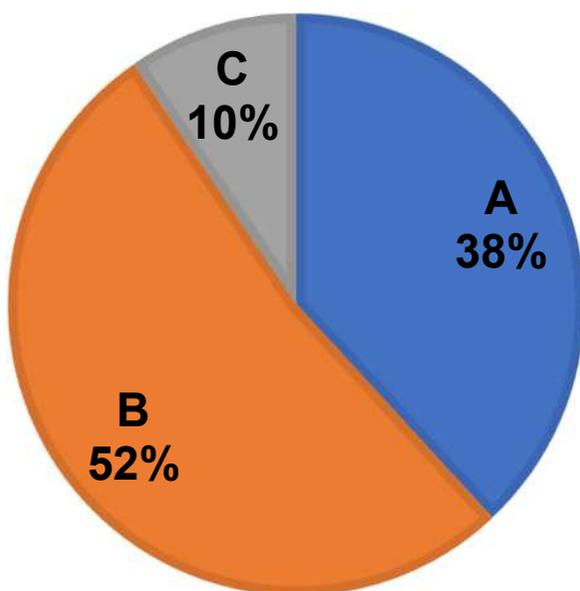


計画期間・取組体系（第1期）



2024年度実績（総括）

KPI達成率：90%



【実績】

- 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

実績	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	7 (35%)	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 ⑤情報発信や相談等のスマート化 ⑦デジタル活用のサポート ⑨マイナンバーカードの普及及び活用	①LGX推進に向けた組織・職員意識の変革(KPI：①-2)
B	11 (55%)	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 ⑧オープンデータ化の推進 ⑩セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保	①LGX推進に向けた組織・職員意識の変革(KPI：①-3) 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
C	2 (10%)	①行政手続きのオンライン化の推進 (KPI：①-1)	②LGX推進に向けたインフラ環境の整備

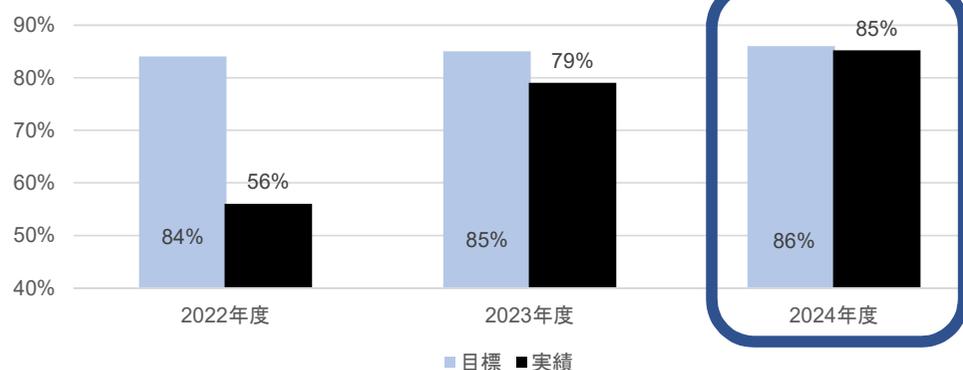
※取組内容1つに対し複数のKPIがあるものについては、取組内容の後に括弧書きで「KPI：○-x」と表記

デジタル活用による市民サービス向上の取組(その1)

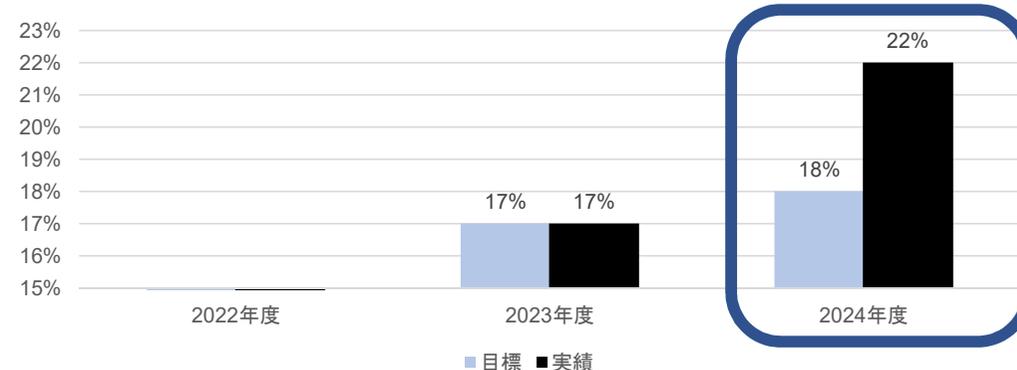
取組項目	KPI	項目	2022年度	2023年度	2024年度
①行政手続きのオンライン化の推進	①-1 オンライン化率 (件数ベース)	目標	84%	85%	86%
		実績	56%	79%	78%
		評価	B	C	C
	①-2 オンライン利用率 (件数ベース)	目標	— (オンライン化推進強化期間の2022年度は 目標の設定なし)	17%	18%
		実績	—	17%	23%
		評価	—	B	A

【評価・・・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3)

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(繁忙期)
		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。	2022年度と比較して1件当たり18分短縮(繁忙期)
		評価	B	B	A

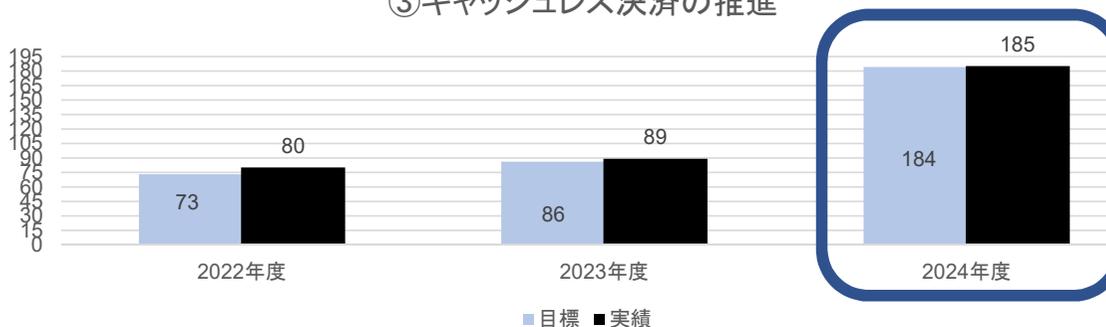
【評価・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

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
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)	【窓口キャッシュレス】 102窓口(累計)に導入 (直営施設:68、指定管理施設:34) 【施設管理システムによるオンラインキャッシュレス】 計97施設に導入(直営施設:44、指定管理施設:53) ※一部の導入先については窓口ではなくオンライン決済を導入
		評価	A	B	B

【評価・・・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】

③キャッシュレス決済の推進



※窓口・オンライン両方を導入済の14施設は1件としてカウント

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
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 	<ul style="list-style-type: none"> 電子契約は関係部局との調整を経て、2024年10月1日から総合調整担当課(24課)において業務委託・賃貸借契約に係る運用を開始した。 電子請求は2023年の導入移行、順調に件数は増加している。支払事務の効率化のため、引き続き財務会計システム連携について、研究を進めている。
		評価	B	B	B

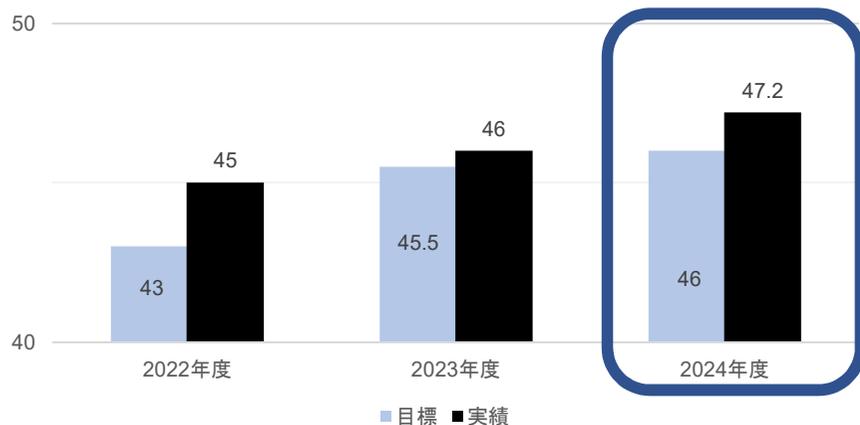
【評価・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

デジタル活用による市民サービス向上の取組(その6)

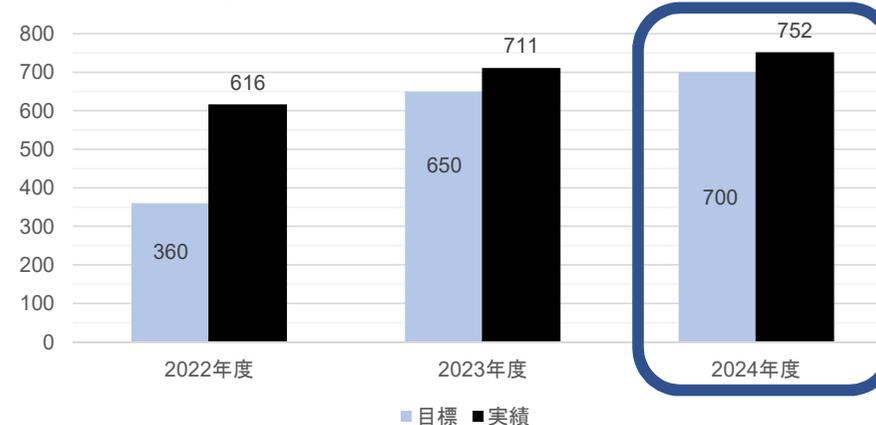
取組項目	KPI	項目	2022年度	2023年度	2024年度
⑤情報発信や相談等のスマート化	⑤-1 各種SNSの登録者総数	目標	43万人	45.5万人	46万人
		実績	45万人	46万人	47.2万人
		評価	A	A	A
	⑤-2 LINEチャットボットQ&Aの拡充	目標	360件	650件	700件
		実績	616件	711件	752件
		評価	A	A	A

【評価・・・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7)

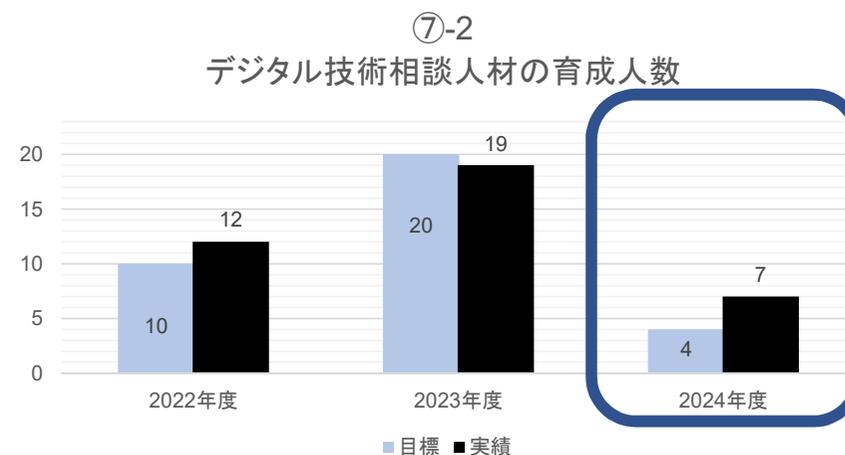
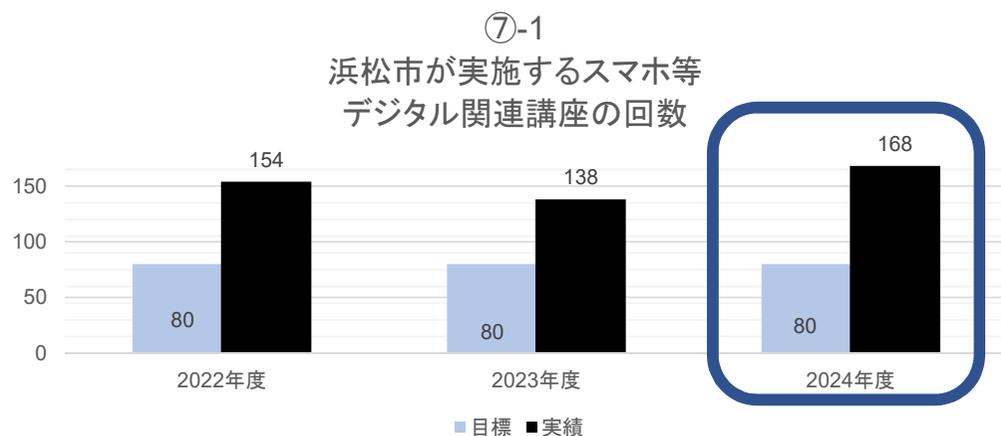
取組項目	KPI	項目	2022年度	2023年度	2024年度
⑥デジタルを活用したコミュニケーションのUD化	—	目標	各種イベントや講演会等での活用に向けたガイドラインの作成(2022年度～2023年度)、各種イベント等での活用状況の把握	各種イベントや講演会等での活用に向けたガイドラインの作成	ガイドライン周知後の活用状況を把握し、2025年度以降のKPIを設定
		実績	ガイドライン作成に着手	ガイドラインを作成	(1)音声・文字化変換アプリ利用実績 ① 窓口や相談業務等でのタブレット活用実績値: 30回 ② 各種イベントや講演会等での対応実績値: 4回 (2)多言語通訳サービス利用実績 実績値: 27,953分 (3)2025年度以降のKPI設定 UDトークや通訳サービスの利用端末が整備されたことで、多言語サービスの十分な提供が可能となっている。一方で数的なKPI(利用時間や配備台数など)については、各国・国内情勢によって利用状況が変動し得ることから不相当と判断し、設定を行わない。
		評価	B	B	B

【評価・・・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
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	168回/年
		評価	A	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	7人/年
		評価	B	B	A

【評価・・・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】

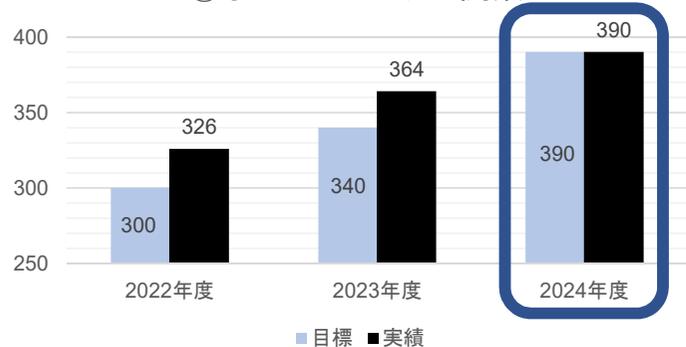


デジタル活用による市民サービス向上の取組(その9)

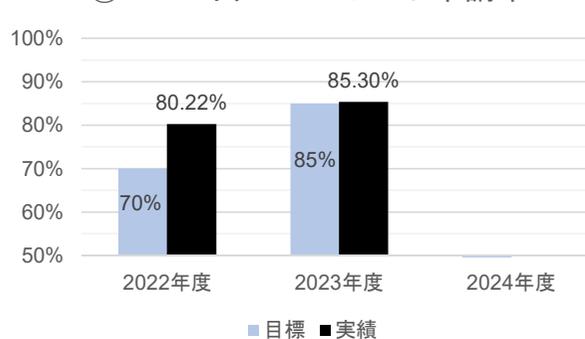
取組項目	KPI	項目	2022年度	2023年度	2024年度
⑧オープンデータ 化の推進	⑧オープンデータ公 開数	目標	300	340	390
		実績	326	364	390
		評価	A	A	B
⑨マイナンバーカードの 普及及び活用	⑨-1 マイナンバーカード申 請率	目標	70%	85%	(2023年度末をもってKPI から除外)
		実績	80.22%	85.3%	(94.96%)
		評価	A	A	-
	⑨-2 住民票等のコンビニ 交付率	目標	20%	25%	30%
		実績	21.6%	36.9%	44.6%
		評価	A	A	A

【評価・・・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】

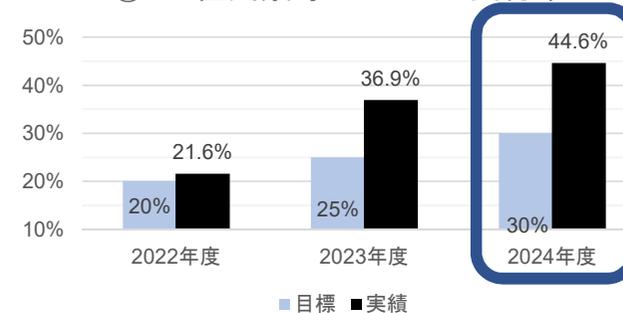
⑧オープンデータ公開数



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11)

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 情報セキュリティ研修の実施	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	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	B
	⑩-2 情報公開・個人情報保護研修の実施	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)	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	B

【評価・・・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	—	—
	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	1,191人/年
		評価	B	B	A
	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)	82人(累計)
		評価	B	B	B

【評価・・・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】

①-2

DX人材育成研修受講者



①-3

DX支援者(メンター)の育成



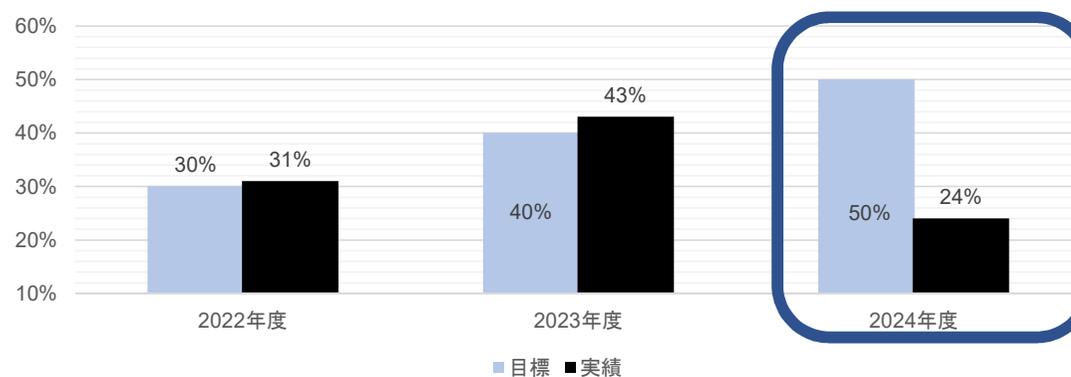
自治体の生産性向上の取組(その2)

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	—	—
	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%	24%
		評価	B	B	C

【評価・・・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4)

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 テレワークマニ ュアル等の作成	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	・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	・テレワーク実施マニュアルを 作成し、検証運用を開始 ・庁内WGによる検証を通じて 課題を抽出 ・抽出された課題に基づき、マ ニュアルの適宜修正を実施
		評価	B	B	B
	③-2 サテライトオフィ スの設置(累計)	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	—	—

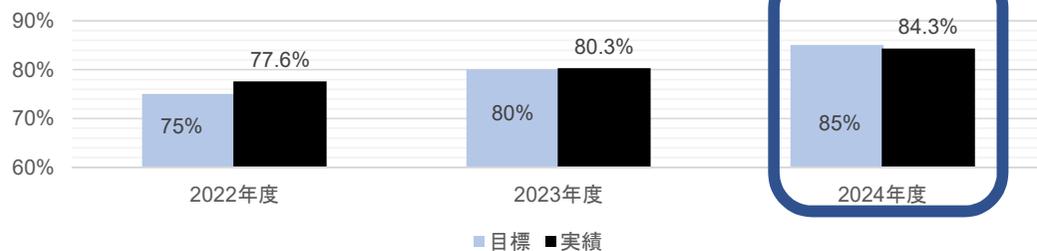
【評価・・・A: 目標より進んでいる、B: 目標どおり進んでいる、C: 目標より遅れている、D: 評価できない】

自治体の生産性向上の取組(その5)

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%	84.3%
		評価	A	B	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	各システム毎にベンダと委託契約を締結し、標準準拠システム移行に着手している。
		評価	B	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)	6件(累計)
		評価	B	B	B

【評価・・・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

