

長浜市地域経営改革会議（令和５年度第２回）次第

日時：令和５年１１月８日（水）１４：００～

会場：長浜市役所本庁３階 特別会議室

１ 開 会

２ 議 事

（１）長浜市の業務変革の取組状況について

①民間活力の導入分

②長浜市のDX取組の状況等

３ その他

４ 閉 会

配付資料

【資料１】令和３・４年度に予算化した業務変革の取組〔民間活力の導入〕

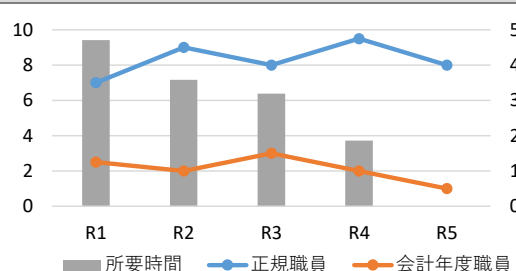
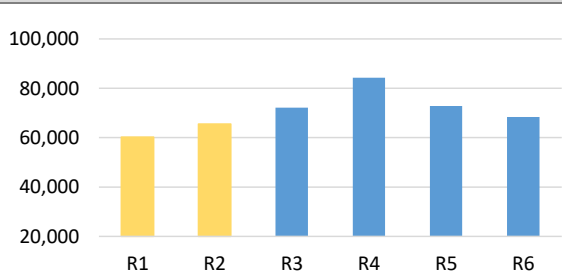
【資料２】長浜市のDX取組の状況等

令和3・4年度に予算化した業務変革の取組〔民間活力の導入〕

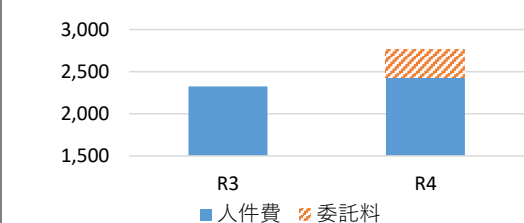
【令和3年度に予算化した取組】

1

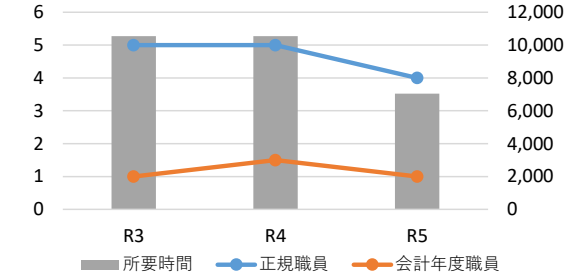
No.	担当部署	取組名称	取組概要（手段・内容）	評価指標				
1	市民課・税務課	民間委託による証明書交付窓口の一元化	市民課の証明書発行業務委託の受付・交付事務の民間委託拡大に合わせて、市民課窓口で税務課関係証明書※の交付事務等を委託 ※税務課関係証明書：所得（課税）証明書、納税証明書、事務所証明、臨時運行許可 令和3年11月 民間委託開始 令和4年4月 本格稼働	委託交付件数				
					目標	実績		
				R2	104,000	72,595		
				R3	104,000	72,447		
				R4	103,500	77,613		
				R5	102,900			
				R6	102,900			
	業務コスト比較			経費（人件費等含む）の推移				
	算定根拠	当初予定	R3結果	R4結果		R5	R6	
	直営（職員対応）分の所要時間（年間）	5,913	1,822	1,896				
			R3.11～委託					
	業務改善の状況			担当課の考える課題	担当課による今後の方針	事務局コメント		
	①業務効率化 証明発行にかかる必要人数の減少。担当業務へのシフトによる時間外勤務の削減。 ②市民サービスの向上 市民課関係証明と税証明の窓口一元化により、受付での確認作業や交付事務が一度で済み、サービスの向上と事務の効率化につながった。 また専門性の高い定型業務を委託することで、人事異動と繁忙期が重なる時期でも、安定したサービスを提供した。			委託業務のさらなる拡大 ・戸籍届の受付 ・住民異動届の受付及び入力 職員の専門的知識・継承と、的確な判断が行える経験豊富な職員の確保が必要	【継続】 令和4年10月1日から5年間（令和9年11月30日まで）の委託業務契約を締結済み	・証明発行にかかる人員削減（雇用形態の変更含む）や時間外勤務の削減は効果が表れている。 ・人事異動に影響されず繁忙期においても安定した窓口サービスが提供できている。 ・マルチコピー機での対応やマイナンバーカード活用による今後の発行需要を見据えた効果的な委託（量）について検討が必要。 ・窓口対応や基礎的な業務に職員が直接携わらなくなる（ノウハウの継承）への対応も合わせて考える必要がある。 ・受付から発行までの所要時間は増加しているため、そもそもの業務フローの見直しも求める。		

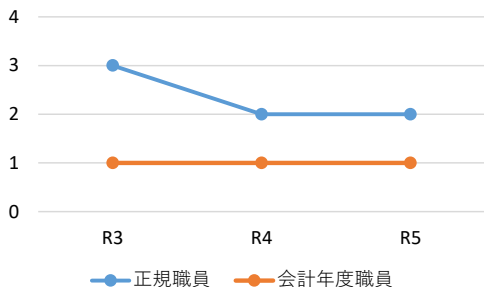
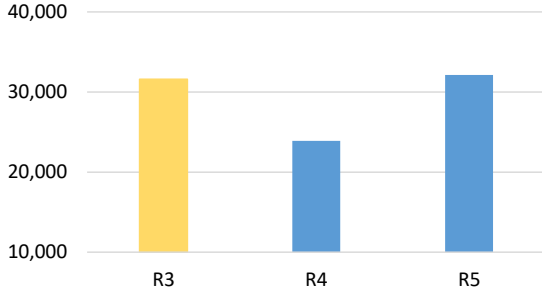
No.	担当部署	取組名称	取組概要（手段・内容）	評価指標		
2	しょうがい福祉課	しょうがい福祉窓口の民間委託	しょうがい福祉課の窓口業務、定型の受付業務、県との取次業務、電話初期対応業務について民間委託（契約期間：R3.9.1～R6.12.31）	1人あたりの月時間外勤務時間数 （単位：時間）		
					目標	実績
				R1		41.2
				R2	41.2以下	27.1
				R3	36以下	24.2
				R4	20以下	13.5
	R5	20以下				
	業務コスト比較		経費（人件費等含む）の推移	補足		
	算定根拠			R4年3月から完全移行となり、4～6月(繁忙期)の時間外勤務時間が削減。 【4～6月の平均時間外勤務時間】 R1：59.7時間 R2：47.8時間 R3：24.5時間 R4：20.0時間←完全移行後 R5：23.6時間		
	正規職員数 会計年度職員数 所要時間					
業務改善の状況		担当課の考える課題	担当課による今後の方針	事務局コメント		
①業務効率化 ・開庁時間内の職員の業務効率が向上、時間外労働削減。 ・政策的業務（手話条例、しょうがい福祉プラン見直し等）にシフト。 ②市民サービスの向上 ・繁忙期（4～6月）における窓口混乱の解消。 ・人事異動の影響を受けない窓口対応の安定化、市民サービスの向上。		・業者と職員とは月1回定例会で業務点検と見直しを実施。 ・委託に出している業務に対する職員スキル低下への対応。	【継続】 令和6年12月31日まで委託業務契約を締結済み 取組前（R2）と取組後（R5）の費用比較では729万円増であるが、質の高い安定的なサービスの提供、職員の政策的業務、業務改善に取り組める職場環境づくりに寄与しており、現契約期間後も継続する。	・業務コストについて、正規職員数は変わらないが会計年度職員数は逓減傾向にある。 ・所属の時間外勤務時間に関しても導入前に比べ減少しており、人事異動者が多かったR5でも削減効果が得られている。 ・人事異動時期と繁忙期が重なっても、不慣れによるミスも生じることなく、安定した対応は来庁者にも評価を得られている。 ・窓口対応や基礎的な業務に職員が直接携わらなくなる（ノウハウの継承）への対応も合わせて考える必要がある。		

【令和4年度に予算化した取組】

No.	担当部署	取組名称	取組概要（手段・内容）	評価指標																																																					
3	滞納整理課	給与差押事案の弁護士委託	給与差押えに応じない勤務先に対し、弁護士に対応を委託して給与差押えを執行	委託件数、取立（回収）金額																																																					
					委託件数	回収金額																																																			
				R3	—	0																																																			
				R4	15	2,637																																																			
	業務コスト比較			経費（人件費等含む）の推移		補足																																																			
	<table><tr><td colspan="2">算定根拠</td><td>R4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="2">算定根拠</td><td colspan="7">対応案件数、所要時間</td></tr><tr><td rowspan="2">対応案件数</td><td>予定</td><td>5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>結果</td><td>15</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">所要時間</td><td>予定</td><td>37.5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>結果</td><td>112.5</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			算定根拠		R4							算定根拠		対応案件数、所要時間							対応案件数	予定	5							結果	15							所要時間	予定	37.5							結果	112.5								—
	算定根拠		R4																																																						
	算定根拠		対応案件数、所要時間																																																						
	対応案件数	予定	5																																																						
		結果	15																																																						
	所要時間	予定	37.5																																																						
結果		112.5																																																							
業務改善の状況			担当課の考える課題		担当課による今後の方針	事務局コメント																																																			
①業務効率化 滞納整理活動が停滞した案件を動かすことができ、費用対効果も十分得られた。 給与差押えに応じなかった勤務先が、今後は滞納解消に協力してもらえることになった。			・給与差押えに応じない勤務先の選定 ・委任先（弁護士事務所）との十分な連携		【継続】 自営業者や市外で差押経験のない企業や事業所は、初見になる（他市では給与差押をしていない）ため、引き続き取組を継続する必要がある。	・これまで協力が得られなかった企業や事業所が、弁護士委任の活用により差押えに応じるようになっていている。 ・弁護士という肩書きや応じない場合の法的措置という理由から、企業側の対応も大きく変わっている。 ・回収金額は、どの債権に着手するかや給与状況など不確定要素が多いため目標は立てづらいが、委託料を上回る回収が期待できるため、継続して実施すべきと考える。																																																			

No.	担当部署	取組名称	取組概要（手段・内容）	評価指標																											
4	森林田園整備課	多面的機能支払交付金事業の民間委託	多面的機能支払交付金の交付申請受付のほか、活動組織に対する研修会や相談業務等を滋賀県土地改良事業団体連合会に業務委託	活動面積（ha）																											
					目標	実績																									
				R3		5,487																									
				R4	5,360以上	5,410																									
				R5	5,360以上																										
				R6	5,360以上																										
	業務コスト比較		経費（人件費等含む）の推移	補足																											
	算定根拠 正規職員数 会計年度職員数 所要時間 <table><caption>業務コスト比較データ</caption><thead><tr><th>年度</th><th>所要時間</th><th>正規職員数</th><th>会計年度職員数</th></tr></thead><tbody><tr><td>R3</td><td>約6,000</td><td>約3.5</td><td>約3.5</td></tr><tr><td>R4</td><td>約2,000</td><td>約1.5</td><td>約1.5</td></tr><tr><td>R5</td><td>約2,000</td><td>約1.5</td><td>約0.5</td></tr></tbody></table>	年度	所要時間	正規職員数	会計年度職員数	R3	約6,000	約3.5	約3.5	R4	約2,000	約1.5	約1.5	R5	約2,000	約1.5	約0.5	<table><caption>経費（人件費等含む）の推移データ</caption><thead><tr><th>年度</th><th>人件費</th><th>委託料</th></tr></thead><tbody><tr><td>R3</td><td>約30,000</td><td>0</td></tr><tr><td>R4</td><td>約10,000</td><td>約28,000</td></tr><tr><td>R5</td><td>約10,000</td><td>約28,000</td></tr></tbody></table>	年度	人件費	委託料	R3	約30,000	0	R4	約10,000	約28,000	R5	約10,000	約28,000	R4年3月から完全移行となり、4～6月（繁忙期）の時間外勤務時間が削減。 【4～6月の平均時間外勤務時間】 R1：59.7時間 R2：47.8時間 R3：24.5時間 R4：20.0時間←完全移行後 R5：23.6時間
	年度	所要時間	正規職員数	会計年度職員数																											
	R3	約6,000	約3.5	約3.5																											
R4	約2,000	約1.5	約1.5																												
R5	約2,000	約1.5	約0.5																												
年度	人件費	委託料																													
R3	約30,000	0																													
R4	約10,000	約28,000																													
R5	約10,000	約28,000																													
業務改善の状況		担当課の考える課題	担当課による今後の方針	事務局コメント																											
①業務効率化 ・本庁と北部合同庁舎で分担していた業務を一本化したことにより事務効率が向上。 ・活動組織に対しても迅速な対応が図れる。 ②市民サービスの向上 ・活動組織からの技術的支援や相談、要望に対し、事業に精通した職員を通じてきめ細かな対応や、継続した切れ目のない対応が図れる。		・地域での事業実施にあたり、事務を担う人材不足により、今後、事業の中止や実施困難となる自治会への対策が必要。	【継続】 R5.4.1～R9.3.31の長期継続契約締結済(4年間) 法的な位置づけによる国事業であり、今後も事業継続が見込まれるため、現行の団体に業務委託し、農村地域の多面的機能の発揮に資するとともに、地域の農用地の維持管理を支援していく。	・各活動組織からの交付申請等の事務については150件を超える書類確認が伴い、外部委託により職員数・所要時間とも大きく削減効果が得られている。 ・また地域の活動組織に対して団体の職員が常駐していることにより、事務及び技術的な支援や研修会の実施など相談しやすい体制となっている。 ・事務負担の軽減と地域の活動組織への支援体制を整えるため、継続して取り組むものとする。																											

No.	担当部署	取組名称	取組概要（手段・内容）	評価指標				
5	住宅課	市営住宅維持管理業務の民間委託	市営住宅管理業務のうち点検や修繕などについて外部委託	従事職員数、職員による修繕管理・徴収・募集の所要時間				
					目標	実績		
	業務コスト比較		R3	職員数	5	5		
				所要時間	10,539	10,539		
				R4	職員数	5	5	
					所要時間	10,539	10,539	
				R5	職員数	4	4	
					所要時間	6,973		
	経費（人件費等含む）の推移		R6	職員数	3			
				所要時間	6,378			
	業務改善の状況				担当課の考える課題			
	①業務効率化 施設管理に特化した事業者へ委託することで住宅管理の業務負担は軽減した。 ②市民サービスの向上 休日や夜間においても修繕受付が可能（24時間365日対応）となり、サービス水準は向上している。				・修繕や点検以外の入居募集や家賃徴収事務についても委託を検討 ・管理戸数の減少を方針とする中で、業務委託の市場性の見極めが必要。			
【継続】 R5.4.1～R8.3.31の委託契約締結済（3年間） 現行の委託期間後は、指定管理者制度への移行を検討。他団体で実績のある事業者への業務委託は、サービスの質の確保上、有効な手段と考える。現行委託業務の評価と効果的な委託水準の検討を進める。				・修繕や点検の外部委託により直接人件費は削減できている。 ・コールセンターによる24時間受付対応により、迅速な一次対応が図れるとともに、業者目線による修繕の適正化というメリットもある。 ・できるものは民間へという考えのもと、継続実施するものとする。				

No.	担当部署	取組名称	取組概要（手段・内容）		評価指標																				
6	デジタル行政推進課	行政情報ネットワーク運用支援業務の委託	情報管理業務のアセスメントを行い、当該業務の最適な運用体制を構築し、外部化が最適と考えられる業務について民間委託を実施		インシデント発生件数、作業分担整理ができた業務数（累積）																				
						目標	実績																		
	R3	発生件数	0	2																					
		整理済数	0	1																					
	R4	発生件数	0	3																					
		整理済数	1	1																					
	R5	発生件数	0																						
		整理済数	10																						
	R6	発生件数	0																						
		整理済数	17																						
				補足																					
				インシデント件数について、発生時の役割分担（ベンダー対応、庁内周知、システム把握、暫定対応）を行い、発生・覚知から復旧対応までの時間短縮を図る。																					
業務コスト比較		経費（人件費等含む）の推移																							
算定根拠 正規職員数 会計年度職員数  <table><tr><th>年度</th><th>正規職員</th><th>会計年度職員</th></tr><tr><td>R3</td><td>3</td><td>1</td></tr><tr><td>R4</td><td>2</td><td>1</td></tr><tr><td>R5</td><td>2</td><td>1</td></tr></table>		年度	正規職員	会計年度職員	R3	3	1	R4	2	1	R5	2	1	 <table><tr><th>年度</th><th>経費（人件費等含む）</th></tr><tr><td>R3</td><td>32,000</td></tr><tr><td>R4</td><td>25,000</td></tr><tr><td>R5</td><td>33,000</td></tr></table>		年度	経費（人件費等含む）	R3	32,000	R4	25,000	R5	33,000		
年度	正規職員	会計年度職員																							
R3	3	1																							
R4	2	1																							
R5	2	1																							
年度	経費（人件費等含む）																								
R3	32,000																								
R4	25,000																								
R5	33,000																								
業務改善の状況		担当課の考える課題	担当課による今後の方針	事務局コメント																					
①業務効率化 手順書作成や問合せ内容及び作業依頼内容の分析結果をもとに、業者と職員の役割分担が明確になった。 ③システム等の安定運用 外部委託により端末へのセキュリティパッチ適用が実施可能となり、システムの安定運用につながっている。		業者による業務内容の聞き取り、手順書作成を行い、効率化の効果が高いと考えられる業務の役割分担を実施している。 費用的にリモートによる設定作業等の対応が中心だが、即応性の高い業務の連携方法について協議が必要。	【継続】 R5.1.4～R8.3.31まで委託契約済（3年3カ月） 各種業務の手順書により、人事異動に影響されない業務遂行が可能となり効率化が進展する。	・役割分担含めた業務手順書の作成により、委託・直営の線引きが明確になり、効率的でスムーズな業務運用がなされている。 ・加えてマニュアル化により業務の属人化の解消にもつながっている。 ・委託業者とのやり取り等に必要な知識の取得、スキルアップに引き続き努めていただきたい。																					

【施策分野①】市民サービスの利便性向上 『長浜市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進戦略』における主な取組・展開事業等

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

行政手続のオンライン化・キャッシュレス化

●窓口手数料等支払のキャッシュレス化拡大（R2.1～）

対象：市税や保険料、証明書交付手数料など
キャッシュレス決済の種類：LINE Pay、PayPay、クレジットカードなど

●電子申請システムの運用開始（R3.12）＜R4(48か月）：9,957千円＞

各種申請や届出等の手続をはじめ、アンケートや予約・申込受付、庁内業務でも活用できる汎用性の高い電子申請システムの導入・運用。
キャッシュレス機能追加（R5.1）

●契約手続の電子化（R5.1）＜R4導入費：399千円＞

タイムスタンプと電子署名による立会人型電子契約サービスの導入により、従来の紙の契約書を電子化。
インターネット上のプラットフォームを介して、事業者からの請求書を電子的に受領する。

●文化・スポーツ施設等利用予約のオンライン化（R5.4）

＜R4(60か月）：39,600千円＞

公共施設の利用に係る申込等をオンラインで可能とする施設利用予約（管理）システムを導入・運用。

6月末時点で約3割が本システムを利用した施設予約となっており、今後さらにその利用が増えることで予約管理等にかかる事務効率化がさらに図れる。
今後、システムでの施設予約が大半を占めるものとなるよう、積極的な利用周知のほか、利用者ニーズを収集し、利用者目線のサービスデザイン、サービス提供に努めていく。
〔予約システム利用率：27%（R5.6末）〕

庁内における各種照会やアンケートなどにおいては、非常に多くの場面で利用が進んでおり、取りまとめ時の集計等の手間の削減につながっている。
市民向けDXの要として、手続所管課における電子化の進捗管理を徹底し、全庁あげて電子化への転換を進めていく。
〔庁外向け手続等の電子化件数：395件（R5.7時点）〕

事務における削減時間等だけでなく、事業者の利便性向上にも寄与するものであり、また庁内事務におけるペーパーレスや電子化の取組を一層推進するものであることから、庁内における利用のほか、事業者等の利用も進むよう、サービス利用の拡大を一層図っていく。
〔電子契約件数：69件（R5.7末）、電子請求件数：282件（R5.7末）〕

●デジタル技術を活用した学校体育館等利便性向上（R6.3稼働予定）

学校体育施設の利用に係る施設予約と鍵の解錠等をオンライン化し、施設利用者の利便性向上と、施設管理に係る教職の負担軽減を図る。

●屋外広告物管理のシステム化（R6.4稼働予定）

統合型GISの機能を拡張し、屋外広告物の許可・通知・届出の業務を処理できるようにする。

●0次予防コホート情報の電子化（R5.11稼働）

0次健診の予約をオンラインで可能とする予約システムを導入。

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

マイナンバーカードの普及・活用

●らくらく窓口証明サービスの導入（R5.2）＜R4導入費：3,806千円＞

各支所窓口でマイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスと同様の操作画面の端末を設置し、申請書への記入が不要な証明書の自動作成を行う。

●マイナポイント事業対応（サポート窓口の設置）

国のマイナポイント事業にかかる市民へのサポートを実施。

各支所窓口において、約3割が本サービスを利用した証明書交付となっており、窓口での証明書交付にかかる事務の負担軽減と、利用者における待ち時間等の削減につながっている。
マイナンバーカードの普及が進んでいる状況にあることから、来庁者に対し「書かない窓口」の具現として本サービスの提供を推進していくとともに、コンビニ交付サービスへのより一層の積極的な誘導を実施していく。
[サービス利用件数：1,680件／窓口証明発行件数：3,360件（R5.4～7）≒33%]

●電子申請システム【再掲】

電子認証機能運用開始。

ニーズにあった多様な情報発信等

●市民公開GISの拡充（R4.1）＜R3導入費：8,965千円＞

市民公開GIS「ながはまっぷ」のコンテンツを追加し、また、窓口閲覧システムの構築・専用端末を設置し、非来庁型・自己完結型の市民サービスを提供。

●手続きガイドサービスの導入（R3.12）＜R3(47か月)：8,899千円＞

ライフイベント等の手続きについて、来庁や電話問合せをしなくても、スマートフォン等からWeb上で内容を確認できるガイドシステムを導入。
多言語化等機能拡充。（R4.3）

窓口における円滑な閲覧環境を実現できたとともに、職員の窓口対応の負担軽減にもつながっている。
[窓口対応件数：7,850件（R2）→7,461件（R3）→6,835件（R4）]
[アクセス数：19,238件（R2）→24,753件（R3）→35,230件（R4）]

開庁時間に限らず、市民等がいつでもどこからでも手続方法などを確認できるツールとして有効なものであり、全国的に自治体への手続を案内するデジタルナビゲーションとして基盤的なシステムと位置づいてきているが、本サービスのさらなる周知等と、掲載内容の工夫を行っていく。
[アクセス数：784件（R3）→4,338件（R4）→3,200件（R5.9末）]

●本庁舎Free Wi-Fiサービスの環境整備（R4.7）＜R4導入費：605千円（繰越予算）＞

市役所本庁舎1階に来庁者向けのフリーWi-Fiを整備。

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

ニーズにあった多様な情報発信等

●公式ホームページのリニューアル（R4.7）＜R4(36か月）：7,854千円＞

市ホームページのコンテンツ整理と運用方法の精査を行い、ホームページをリニューアル。

ホームページのリニューアルとLINEにおけるリッチメニュー機能追加や情報発信の強化により、ホームページへのアクセス（セッション）が大きく増加したと考えられる。

〔ホームページセッション数：2,750,000件（R3）→5,065,028件（R4）〕

〔LINE友達登録数：3,400人（R3）→6,691人（R4）〕

●公式LINEサービスの機能拡充（R4.6）＜R4導入費：517千円＞

LINE上のリッチメニューの機能を追加。

●呼出機能付き番号案内表示システムの導入（R4.12）＜R4(60か月）：10,382千円＞

市民課・税務課・保険年金課に共通で、混雑状況を市ホームページにリアルタイムに表示する機能やスマートフォン等に呼出メールを配信できる機能を搭載した番号案内表示システムを導入。

混雑状況の可視化や呼出メールの配信、複数部署との連携を可能とする機能等は、来庁者の利便性向上や窓口対応業務における効率化につながっている。

〔システムを利用した複数部署との連携件数：1,050件（R4.12～R5.6）〕

●電子申請サポート窓口の設置（R4.10）＜R4導入費：108千円＞

デジタルツールに不慣れな市民等への対応として、職員が窓口でタブレットを用いて電子手続き等のサポートや相談を行う。

●携帯する観光案内ガイドの導入（R6.3稼働予定）

外部システム等と連携しながら観光MaaSシステムを開発することにより、旅行者がシームレスに観光コンテンツを利用できる機会を創出し、市内での宿泊滞在型観光を推進するとともに、地域での消費を拡大する仕組みを構築する。

●放課後児童クラブ施設へのネットワーク環境等の整備（R6.4稼働予定）

放課後児童クラブで使用する施設にネットワーク環境を整備し、必要な端末機器等を購入することで、労務管理のデジタル化、一元化を実現するもの。また、児童の入退室管理をシステム上で管理できるシステムを導入する。

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

デジタルデバйд対策

●はじめてのスマホ講習会の開催（R3～）

誰もがデジタルの恩恵を受けることができる社会を実現するため、デジタルに不慣れな方がデジタルに触れ、活用できるようになる環境として、身近なデジタルであるスマートフォンについて学ぶことができるスマホ講習会を開催。

〔開催実績〕

R3：12日 73講座 計259人受講
R4：12日 46講座 計285人受講
R5：18日 64講座（11,12月予定）

●ソフトバンク(株)とのデジタル活用支援事業連携協定（R3.11）

スマートフォン体験講座の実施。
移動型スマホ教室の実施。

〔開催実績〕

- 自治会や地元団体等からの依頼に基づく出前講座形式
R3：4日 6講座 計 58人受講
R4：5日 27講座 計234人受講
R5：3日 3講座 計117人受講（R5.9末）
- 自治会館など身近な場所まで配車できる「スマサポ号」による移動型スマホ教室
R5.5～6月 16日 62講座 計153人受講
R6.2～3月（予定）
- 高齢者向けスマートフォン講座
R4：計10回 計84人
- スマホではじめる！健康づくり講座
R5：計15回 計130人

●デジタル活用支援意見交換会

R4.10.7開催（参加事業者・団体：7）

- ・参加事業者・団体の活動状況の共有
- ・スマホ講習会等における課題の共有
- ・地域におけるサポーター養成に関する意見交換

R5.9.13開催（参加事業者・団体：10）

- ・参加事業者・団体の活動状況の共有
- ・「デジタル活用支援の機会のさらなる創出」「地域の中のデジタル活用支援人材の育成と確保」等について意見交換

【施策分野②】地域課題の解決 『長浜市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進戦略』における主な取組・展開事業等

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

産学官民の連携強化

●ソフトバンク(株)とのデジタル活用支援事業連携協定（R3.11）〔再掲〕

●DX実証実験プロジェクト事業（R4～）＜R4補助金額：6,500千円＞

DXの取組により地域課題の解決や市民生活の質の向上を迅速に実現するため、本市が示すテーマに沿って取り組むデジタル技術を活用した実証実験プロジェクトを募集し、採択したプロジェクトに対して実証フィールドの提供や事業実施にかかる必要な助成等のサポートを行う。

●アデコ(株)とのDX推進に向けた連携及び共創に関する協定（R5.1）

R4：RPAツールの庁内研修等を連携し実施。

R5：BPR手法を用いたDX推進基礎調査（実証実験）。

●R4プロジェクト

・長浜モードで観光DX!長浜市の新たな魅力に出会える!!DX実証実験プロジェクト（J MaaS(株)）

・デジタル技術を活用した新しい働き方 創出プロジェクト（合同会社LOCO）

・災害情報共有システムを活用した被害情報収集業務のデジタル化（(株)ドーン）

●R5プロジェクト＜R5補助金額（予定）：8,194千円＞

・長浜市民の脱炭素型地域づくり促進事業（(株)スタジオスポビー）

・人工衛星データを活用した農業行政・農業生産に関するDX実証（国際航業(株)滋賀営業所）

・伝統文書の複製による次世代への文化の伝承と展示物解説サービスによる情報の効果的な周知、広報（富士フイルムBI福井(株)（長浜営業所））

・長浜市内の中小企業×フリーランス・複業人材のマッチング事業（me株式会社）

R4プロジェクト「長浜モードで観光DX!長浜市の新たな魅力に出会える!!DX実証実験プロジェクト」は、国のデジタル田園都市国家構想交付金も活用し、令和5年度DX取組「携帯する観光案内ガイド（観光MaaSシステム）」として実装に至る取組となっている。

オープンデータ等の充実・活用

●オープンデータの積極的な公開（R4.2）

市の人口などの統計データ、地域、生活、文化、観光、教育、福祉などに関するさまざまなデータを随時公開（R5.10末時点：182データ）。

国内各地のオープンデータを広域で掲載している情報サイト「BODIK ODCS」（全国約300自治体参加）に参加。

●データ分析ツールの導入（R4.8）＜R4利用料：2,228千円＞

EBPMの推進を図るため、市が保有する住民情報等のさまざまな行政データを集約・分析するためのBIツールソフトウェアを導入。

【施策分野②】地域課題の解決 『長浜市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進戦略』における主な取組・展開事業等

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

さまざまな分野におけるデジタル化の推進、ICT・IoTの活用

●保育業務支援システムの導入（R4.4）＜R3(64か月）：23,093千円＞

幼稚園・保育所・認定こども園における園児の登園・降園の記録を電子化するとともに、保育記録等の文書作成事務負担の軽減を図るため、保育業務支援システムを導入（R4.4）

登降園管理や欠席連絡対応において、効率化が図れている。
保護者にとって、電話連絡の手間削減、園だより等の園からの情報をリアルタイムに確認できるようになり、保護者へのサービス向上につながっている。
職員のシステム活用能力を高めることに努めるとともに、入力・蓄積された児童の記録などのデータをもとに、教育・保育、園運営の質の向上に生かしていく。

●AI型ドリルソフトの導入＜R4利用料：28,386千円＞

児童生徒の個別の習熟度や興味関心にあわせた学習を可能とし、個別最適な学びを実現するため、AI型ドリルソフトを導入。
経済産業省補助事業によるモデル的導入・検証（R3.9）
市事業によるモデル的導入拡大・検証（R4.4）
市事業による本格導入（R4.10）

学校間の活用の差を解消するため、引き続き、教職員向け活用研修などを実施していく。

●授業支援ソフトによる共同的な学びの推進＜R4利用料：8,338千円＞

GIGAスクール構想に基づき整備した1人1台端末を用いて、教員と児童生徒の双方向のやり取りや児童生徒同士の学習の共同化を図ることができるソフトウェアを活用し、児童生徒が主体的に学ぶ授業を展開する。

児童生徒のソフト活用スキルは定着が進んでいる。引き続き、教職員向け活用研修を実施していく。

●統合型校務支援システムへのグループウェア機能追加（R5.3）＜R4(37か月)11,133千円＞

教職員間の情報共有の円滑化を図るため、既存校務支援システムにグループウェア機能を追加。

各教職員がグループウェアを活用し、メール機能で他校教員との情報のやりとりが円滑にできるようになり、また、各学校の日報を掲示板機能で作成するなど、情報共有等の効率化ができています。
学校間の活用の差を解消し、システムの活用によるさらなる教員の働き方改革の推進に努めていく。

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

さまざまな分野におけるデジタル化の推進、ICT・IoTの活用

- 自治会活動デジタル化促進事業補助金
6自治会（R5.9末時点）
- 自治会活動デジタル化サポート（委託業者による実施）
 - ・自治会活動DX基礎研修会 12回・34人（32自治会）参加（R5.9末時点）
 - ・自治会活動DXアドバイザー窓口 8回（R5.9末時点）
 - ・デジタルツール活用セミナー 2回（R5.9末時点）

デジタルスキル習得のための講座（委託業者による実施）

- デザイン講座
～実践的スキル・センスを身に付けるための講座（R5.6～10末）
8回・132人参加
- デジタル講座
～基礎的ツールの使い方と実践的な体験講座（R5.9～10末）
5回・97人参加

●自治会活動の活性化・運営事務の効率化

自治会における地域活動の推進や情報伝達の効率化を図るため、パソコン・タブレット・スマートフォンなどのデジタル機器の導入やコミュニケーションアプリなどの導入経費の経済的支援に加えて、ICT化を進める際の専門的技術に関する自治会への相談対応などのデジタル活用サポート体制による側面支援を行う。

●デジタルスキルを生かした新しい女性の働き方支援

育児や介護等で働く時間や場所に制約のある女性が、デジタルスキルを習得し、育児・介護等のライフステージや生活スタイルに応じた柔軟な働き方を可能にするデジタル分野の就労につなげることで、生活と仕事の両立ができる環境づくりを促進する。

●携帯する観光案内ガイドの導入（R6.3稼働予定）〔再掲〕

【施策分野③】行政運営の効率化・デジタル化 『長浜市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進戦略』における主な取組・展開事業等

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

システムの標準化対応・共同利用拡大

●自治体情報システムの標準化対応（R3～）

令和7年度末までに国の自治体システム標準化に対応するため、標準システム仕様に基づく事務手法の見直しなど、必要な作業を進め、国の補助金を活用し、順次、調査・準備・環境構築を進める。

「Fit & Gap分析」作業（R4.6～）

国が示す標準システムと現行システムとの違いを把握し、移行前後の工程や取組の調整にあたる。

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」により標準準拠システムの利用は自治体の責務となっており、関係部署が連携し調整等を行って移行に向けた取組を実施していく。

データ化・ペーパーレス化

●AI-OCR、RPAの推進（R3～）＜R4利用料：2,430千円＞

RPAによる定型業務の自動化、AI-OCRによる帳票読取りによって、業務を効率化する。

RPAやAI-OCRを活用した業務等では、作業にかかる時間短縮が図れ、業務効率化の面で効果があるため、継続してシナリオ構築等に取り組む。

●ネットワーク環境の整備・更改＜R4・R5：196,350千円＞

一部の主要会議室等の無線化対応（R3.8）＜R3：362千円＞

庁舎ネットワークの無線化対応（R5.1）

北部合同庁舎、ながはまウェルセンターネットワークの無線化対応（R5.7）

庁内ネットワークの無線化により、業務で使用するPC端末を会議室等にいつでも持運びが可能となったことで、場所に捉われない会議・打合せスタイルの確立とペーパーレス促進に寄与できている。

●会議室への移動式大型モニターの設置（R4.5、R5.3）＜R4導入費：721千円＞

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

データ化・ペーパーレス化

●ビジネスチャットツールの導入（R4.4）＜R4利用料：3,921千円＞

電話やメールよりも情報伝達が効率的で、情報蓄積・共有が容易なビジネスチャットを導入。

R4契約アカウント数：1,200

R5契約アカウント数：1,800（※幼保認定園の幼児教育職にも拡大）

＜R5利用料：6,416千円＞

通常業務におけるコミュニケーションツールとしての活用だけでなく、災害時や除雪対応時における参集・情報共有にも多く活用されている。

〔チャットメッセージ数（月平均）：10,645件（R4）、15,711件（R5）〕

●訪問支援システム端末導入（R4.9）＜R4導入費：1,007千円＞

生活保護業務の実施にあたり専用のタブレット型端末を導入し、事前準備や事後処理の電子化を進め効率化を図るとともに、持出情報や外出時に取得した情報のセキュリティ性を高める。

これまでの紙を基本とした生活保護業務にかかる訪問事務において専用タブレット型端末を利用したこと、事務の効率化に寄与できており、今後より一層、使用頻度を上げていく。

●新たな文書管理システム（電子決裁機能付き）の導入（R6.10稼働予定）

電子決裁機能付き文書管理システムを導入し、文書事務のデジタル化を進めるとともに、文書事務の中心となっている決裁・合議の形態、文書分類・保存期限、公文書の保存方法等を見直すことにより、文書事務の効率化及び管理経費等の削減を図る。

●要介護認定支援システムの更新と調査業務の電子化（R6.4稼働予定）

要介護認定システムの更新整備にあたり、認定にかかる訪問調査業務の効率化を図るため、システムと連携するタブレット型端末をあわせて導入する。

●ペーパーレス化の推進

庁内設置の複合機での紙使用枚数を前年度比20%削減することを目標とし、各部署でワークスタイルの見直しに取り組む。

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

業務のシステム化・スマートデバイスの活用

●職員人事管理システムの強化（R6.1稼働予定）＜R5（60か月）：153,494千円＞

既存の勤怠管理システム・人事給与システム・人事評価システムを刷新。

●勤務シフト作成システムの導入（R4.4）＜R4導入費：385千円＞

図書館職員の勤務シフト表作成にかかる省力化と業務の標準化を図るため、シフト表作成専用のシステムを導入。

シフト勤務表作成にかかる時間を、月12時間あまり削減できたことから、業務の省力化の点で効果がある。

〔シフト勤務表作成時間（年間）：252時間（R3）→108時間（R4）〕

●福祉医療受給者台帳と基幹系システム他情報の効率的な連携（R4.11）＜R4導入費：1,056千円＞

「福祉医療システム」に、「しょうがい福祉総合システム」の障害者手帳情報を連携させ、福祉医療受給券の年次更新事務等を効率化。

従来の紙等で障害者手帳情報を確認・突合等していた事務が、システム連携によって作業の省力化と事務の確実性につながっている。

●訪問支援システム端末導入（R4.9）〔再掲〕

●公営住宅管理システムの住民情報システム利用への移行（R4.4）＜R4(18か月）：4,290千円＞

個別システムで運用していた住宅管理事務について、「総合行政（住民情報）システム」を利用する形態に移行し、関連情報との連携を円滑化。

これまでの個別システムとしての運用から「総合行政（住民情報）システム」による一元管理運用に移行したことで、公営住宅管理にかかる事務負担の軽減、効率化を図れており、利用者自身の書類準備や利用料振込の場面においても手間を軽減できている。

●営繕積算システムの導入（R4.10）＜R4利用料：931千円＞

公共建築工事積算用として、国の統一基準である公共建築工事積算基準の改正に対応した営繕積算システムを導入。
ライセンス拡充（R5.4）

施設等の建築や修繕にかかる積算業務における精度向上と違算防止を図れており、業務の効率化に寄与できている。

【施策分野③】 行政運営の効率化・デジタル化 『長浜市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進戦略』における主な取組・展開事業等

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

業務のシステム化・スマートデバイスの活用

●長浜米原休日急患診療所レセプトコンピュータ更新（R4.12）＜R4(60か月）：7,049千円＞

長浜米原休日急患診療所のレセプトコンピュータのソフトウェア・機器を更新。
あわせて、ソフトウェアに連携した自動精算機を導入。

診療所として衛生的環境の維持・向上を図る中で、非接触による窓口対応を実現。

●確定申告の税務署データ連携（R6.2稼働予定）

確定申告情報の税務署への引継方法について、現在の紙媒体での受渡しからデータ連携へと移行するにあたり、必要なシステムを導入し、紛失防止や事務効率化を図る。

●災害対策本部室の電子化（R5.8）

災害対策本部室に情報共有用モニターを設置し、災害情報をリアルタイムで確認できる環境を整備する。

●仮想化サーバ基盤の更新（R6.3稼働予定）

更新時期を迎えた仮想化基盤を更新する。
マイナンバー利用事務系とLGWAN接続系、それぞれの系統に分離移行させ、安全性を高めたシステム環境とする。

●文章生成AI（ChatGPT）の利活用（R5.5～）

職員の能力向上や業務の効率化を図りながら、市民サービスの質の向上を目指し、庁内業務で文章生成AIを利用する。

●屋外広告物管理のシステム化（R6.4稼働予定）〔再掲〕

●放課後児童クラブ施設へのネットワーク環境等の整備（R6.4稼働予定）〔再掲〕

●要介護認定支援システムの更新と調査業務の電子化（R6.4稼働予定）〔再掲〕

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

テレワーク・リモート会議の推進

●テレワーク端末整備（R3.3）＜R2導入費：12,533千円＞、拡充（R4.1）＜R3導入費：12,349千円＞

デジタル技術を活用して、市職員のテレワーク（在宅勤務・モバイル勤務・サテライト勤務）の環境を整備し、感染症のまん延等の影響を受ける場合などにおいても業務継続が可能な体制の強化を図り、また職員の柔軟で多様な働き方を推進する。

●会議室への移動式大型モニターの設置（R4.5、R5.3）〔再掲〕

●図書館テレワーク環境の整備（R4.6）＜R4導入費：96千円＞

タブレット端末とモバイルルーターにより、ネットワーク環境を整備し、6図書館の職員の館間移動の削減、職員連携・事務遂行の効率化を図る。

点在する図書館同士の連携において、会議等の開催に伴う移動時間の削減だけでなく、迅速・正確な情報共有と連携を図れている。

〔図書館間の移動に係る時間：504時間（R3）→164時間（R4）〕

EBPMによる政策立案等

●データ分析ツールの導入（R4.8）〔再掲〕

EBPMに関する職員研修
データ分析ツールの活用

●職員研修

R4.5.31、6.1 データ分析研修（特定部署の職員向け）
R4.9.15、9.16 EBPM推進研修（係長級・主査級向け）
R4.10.17、10.18 EBPM推進研修（所属長向け）
R5.7.20 EBPM基礎研修（入庁5年目までの職員）
R5.7.21 EBPM基礎研修（DXリーダー向け）

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

デジタル人材の育成・職員のリテラシー向上

●外部人材の登用（R3~）

DX推進に向けた指導・助言、デジタル技術の活用策提案、職員の意識改革・リテラシー向上に向けた研修などを行う外部人材を登用（委嘱）。

●職員研修の実施（従前取組）

デジタル技術・データに関する知識・スキルの取得や、セキュリティ・情報に関するリテラシーの向上に向けて、各種職員研修を行う。

●アデコ^(株)とのDX推進に向けた連携及び共創に関する協定（R5.1）〔再掲〕

デジタル、DX関連の人材育成等に関する職員研修の実施

●データ分析ツールの導入（R4.8）〔再掲〕

〔DXフェローの役割〕

●DX推進とICT活用による業務変革の取組

デジタル技術を活用した市民サービスの向上や地域課題の解決、業務の生産性向上を図る取組に関して、所管部署からの相談等に応じて方針を示し、プロジェクトを推進する。

●DXに関する施策の企画・立案

政策課題・地域課題の解決を図る取組や最新動向等を踏まえた自治体サービスの導入等に関して、デジタル化・ICT活用による取組の企画・立案、提案、工程の検討を行う。

●DXやICT活用に関する職員のリテラシー向上施策の推進

DX推進やICT活用に係る職員のリテラシー向上に関する取組を検討し実施する。

●DX推進に向けた庁内デザイン

庁内におけるDX推進の全体像を客観的に把握し、今後の方向性を示しリードする。

ICT環境の基盤強化

●行政情報ネットワーク運用支援業務委託（R5.1）＜R4(39か月）：35,736千円＞

情報システム・ネットワークの管理運用にあたり、業務の高度化に対応するため、専門的立場から技術的支援・助言を得る体制整備として、行政情報ネットワーク運用支援業務を委託し、安定した質の高い行政サービスの提供の継続を図るもの。

委託先との役割分担を含めた行政情報ネットワーク運用にかかる業務手順書の作成等により、効率的でスムーズな業務運用を行っていくための検証を継続していく必要がある。
なお、効率化等を進めることによって、職員においては、必要な知識の取得、スキルアップが求められる。

●ネットワーク環境の整備・更改（庁内ネットワークの無線化含む）〔再掲〕

●呼出機能付き番号案内表示システムの導入（R4.12）〔再掲〕

令和3・4年度

令和5年度

黄色吹出し：長浜市デジタル行政推進本部における確認時の評価内容等
灰色吹出し：補足情報等

セキュリティ対策の徹底、リスクマネジメントの強化

●セキュリティチェック、システム監査の実施（従前取組）

情報セキュリティポリシーの運用状況を点検・評価し、職員のセキュリティ意識・セキュリティ対策の向上を図るとともに、点検結果等や遵守すべき事項を全庁周知し、情報と機器の取扱いに関する技能向上につなぐ。

●ネットワーク環境の整備・更改（庁内ネットワークの無線化含む）〔再掲〕

安定的・持続的な財源調達・活用

●市デジタル化推進基金の活用（R2～）

デジタル技術を活用した、市民サービスの利便性向上や行政運営の効率化を図る取組の実施に係る経費等に充てる財源を確保するため、基金を造成して活用。

【目的・使命】 「すべての人に優しく、安心を感じることができるデジタル化」

【基本方針】

- 市民がくらしの中で利便性や快適性を実感できる
- デジタルにより地域を活性化させる
- 業務改革が進み、将来の人的・財政的負担を軽減できる

【共通認識】

- 【DXの進め方】 すべての人々が多様な幸せを実現できるように、デジタル技術も活用しながら変革に取り組む
- ①利用者目線：利用者(市民や職員)目線でサービス・業務のあり方をデザインする
 - ②デジタルファースト：デジタルを活用できる手続きは、一貫してデジタルで完結させることを基本に取り組む。
 - ③全庁挙げて：スピード感をもって、市組織全体で取り組む
 - ④誰一人取り残さない：個々人の多種多様な環境に沿って、人に優しいデジタル化を進める
 - ⑤EBPMの推進：合理的・客観的な情報・資料に基づいた取組を進めるため、統計情報などのデータを活用する



【施策分野】

① 市民サービスの利便性向上

- ・ 行政手続等のオンライン化・キャッシュレス化
- ・ マイナンバーカードの普及・活用
- ・ ニーズにあった多様な情報発信等

目指す姿

- ・ ほとんどの行政手続や支払は、電子利用が可能に
- ・ 一度提出した情報は、再度の提出が不要に
- ・ 煩雑・多岐にわたる市民サービスがよりスマートに



② 地域課題の解決

- ・ デジタルデバйд対策
- ・ 産学官民の連携強化
- ・ オープンデータ等の充実・活用
- ・ さまざまな分野におけるデジタル化の推進
- ・ ICT・IoTの活用

目指す姿

- ・ 官民問わず、多様なデータサービスを積極的に活用し、連携・協働の取組を互いに推進できる
- ・ デジタル技術を活用した新たな市民参加の手法が確立している
- ・ 防災・教育・医療・産業・交通などの各分野において、市民生活に関わる地域課題が解決される



③ 行政運営の効率化・デジタル化

- ・ システムの標準化対応・共同利用拡大
- ・ データ化・ペーパーレス化
- ・ 業務のシステム化、スマートデバイスの活用
- ・ テレワーク・リモート会議の推進
- ・ EBPMによる施策立案等

目指す姿

- ・ デジタル技術の活用と紙文書の削減で業務を迅速かつ効率的に
- ・ 働き方改革と業務改善により生産性が向上
- ・ さまざまな危機的状況の中でも業務が継続できる



④ DX推進基盤の整備

- ・ デジタル人材の育成・職員のリテラシーの向上
- ・ ICT環境の基盤強化
- ・ セキュリティ対策の徹底
- ・ リスクマネジメントの強化
- ・ 安定的・持続的な財源調達・活用

目指す姿

- ・ 全職員がデジタルスキルを身に付けて業務に活用している
- ・ DX推進体制・情報インフラ基盤が確立している
- ・ 高い情報セキュリティが確保されている

