

# スマートとよなかプロジェクト

## 令和3年度（2021年度）取組状況

# スマートとよなかプロジェクトとは…

1. 目的 「経営戦略方針」に基づく取組みを推進するため、市民サービスの向上に主眼をおいた新たな事務事業の見直しを「スマートとよなかプロジェクト」として実施する。

2. 対象期間 令和2年度（2020年度）～ 令和4年度（2022年度）

3. 対象事業

(1) 市民サービスの向上

- 行政手続き等の電子化
- 公民学連携の推進
- 広域連携事業の実施

(2) 社会情勢に応じたサービスの見直し

- 支援サービス提供手法の見直し
- 発行物の電子化
- 市が担うべきサービス範囲の見直し

(3) 業務の効率化

- RPA、AI-OCR等の導入
- AIの導入
- 総務業務の支援
- 業務フローの見直し

■ 行政手続き等の電子化

【目標】

- ・オンライン申請 実施率100%
- ・キャッシュレス決済 実施率100%



【令和3年度末】

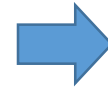
- ・オンライン申請 50.3%
- ・キャッシュレス決済 100%

取組み実績における  
下線部を集計  
(以下同様)

取組み予定	取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>○行政手続きのオンライン化の拡充</li> <li>○各種システム及びサービスの拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<u>行政手続きのオンライン化の拡大</u> オンライン申請の導入 20% (R3年4月) ⇒ <b>50.3%</b>に拡大予定 (R4年4月1日) (28業務 (R2年4月) ⇒ 189業務 (R3年4月) ⇒ 472業務 (R4年4月) )</li> <li>○<u>キャッシュレス決済の拡充</u> 20% (R3年4月) ⇒ <b>100%</b> (9件 (R3年4月) ⇒ 52件)</li> <li>○<u>その他 (令和3年度取組み)</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公式LINEアカウントのリニューアル (R4年2月) LINEから窓口・公共施設のオンライン予約、パブリックコメント等が可能に</li> <li>・インターネットでの証明書請求 (R3年10月) マイナンバーカードを使用して、市HPから各種証明書の請求が可能に</li> <li>・電子契約の試行実施 工事請負契約、機器等賃貸借契約、物品等購入契約等を対象に実施 (実施期間 R3年6月～R4年1月)</li> <li>・図書館における手続きの電子化           <ul style="list-style-type: none"> <li>◎図書館のホームページより新規利用者カードの仮登録の受付およびWEB予約に必要な仮パスワードの発行が可能に (R3年10月)</li> <li>◎利用者カード番号を利用者のスマートフォンで表示・貸出を可能に (R3年12月)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○100%導入に向けて行政手続きのオンライン化の拡充</li> <li>○各種システム及びサービスの拡充</li> </ul>

## ■ 公民学連携の推進

【目標】 30事業以上実施



【令和3年度末】 21事業実施

取組み予定	取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>○連携事業の実施</li> <li>○公民学連携プラットフォーム登録数の拡大</li> <li>○連携協定の締結</li> <li>○地域課題解決支援事業の実施</li> </ul>	<p>○<b>連携事業</b></p> <p><b>令和3年度（11事業）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民間人材の受入れ、セミナー開催：ANA大阪空港、JALスカイ大阪</li> <li>・ワクチン接種啓発・協力：ガンバ大阪、第一生命保険、日本生命保険、スギ薬局、PIAZZA</li> <li>・こどもバスケット教室の開催：第一生命保険</li> <li>・多言語問診サービスの提供：YOLO JAPAN</li> <li>・床材の張替え・劣化状況の検証：東リ</li> <li>・フレイル予防の支援：大塚製薬</li> <li>・平和啓発事業に係る調査学術研究：大阪大学</li> <li>・教職員への体育実技研修の実施：ガンバ大阪</li> <li>・市制施行85周年事業への協力：ガンバ大阪、ネットトヨタニューリー北大阪</li> <li>・セミナーの開催（再就職者へのメイク等）：花王グループカスタマーマーケティング</li> <li>・子育て・子育て支援（支援情報の発信、おやこクッキング等）：大阪ガス</li> </ul> <p><b>令和2年度（10事業）</b></p> <p>○<b>公民学連携プラットフォーム登録数の拡大</b> 14団体（R2年度末） ⇒ 26団体</p> <p>○<b>連携協定の締結</b> ※災害協定は含まない</p> <p><b>令和3年度（8社）</b> ガンバ大阪、あさひ、YOLO JAPAN、ウェルモ、Daigasエネジー、ファミリーマート 阪急阪神HD、ネットトヨタニューリー北大阪</p> <p><b>令和2年度（19社）</b></p> <p>○<b>地域課題解決支援事業の実施（5事業）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウェザーニュース：避難に支援が必要な市民への迅速な情報発信と安否確認</li> <li>・プロアシスト：非認知能力を育む教育カリキュラムの作成</li> <li>・アーバンエックステクノロジーズ：GISデータを活用した道路メンテナンスの効率化</li> <li>・ソーシャルギルド：循環型社会の実現</li> <li>・ミギナナメウエ：労働問題の早期相談につながる新たな広報手段の開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○連携事業の実施</li> <li>○公民学連携プラットフォーム登録数の拡大</li> <li>○連携協定の締結</li> <li>○地域課題解決支援事業の実施</li> </ul>

## ■ 広域連携事業の実施

【目標】 3事業以上実施



【令和3年度末】 2事業実施

取組み予定	取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>○広域連携事業の実施及び検討</li> <li>○実施に向けた調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>広域連携事業の実施及び検討</b></li> <li><b>令和3年度 事業の実施に向けた検討（3事業）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>NATS（西宮市、尼崎市、豊中市、吹田市）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>：地球温暖化対策の自治体間連携に関する基本協定締結（R3年7月） プラスチックごみ削減、環境啓発等の検討</li> <li>：教育現場での実践的SDGsアクションの提言（R3年9月）</li> </ul> </li> <li>・ <b>隠岐の島町：森林環境保全に関する自治体間連携協定締結（R3年10月）</b> CO2吸収量増加のための森林整備等について検討</li> <li>・ <b>能勢町：森林環境保全に関する自治体間連携協定締結（R3年11月）</b> CO2吸収量増加のための森林整備等について検討</li> </ul> </li> <li><b>令和2年度 事業の実施（2事業）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・吹田市：再生可能エネルギー利用促進</li> <li>・NATS：雇用・労働分野における連携</li> </ul> </li> <li>○<b>実施に向けた調整</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・吹田市：柿ノ木配水場の共同化 R4年度より開始予定の共同化に向けた調整</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○広域連携事業の実施及び検討</li> <li>○実施に向けた調整</li> </ul>

## ■ 支援サービス提供手法の見直し

【目標】 10事業以上見直し



【令和3年度末】 6事業見直し

取組み予定	取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>○新たな見直し対象事業の選定</li> <li>○昨年度検討事業の見直しについて 継続検討、調整</li> </ul>	<p>○<b>事業の見直し</b></p> <p><b>令和3年度（5事業）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て・子育て応援アプリ『とよふあみ』：こども政策課 →機能をリニューアル（R3年8月） 母子手帳アプリ「母子モ」を採用し、子どもの成長記録等をアプリ上で管理可能に</li> <li>・福祉電話・ファックス貸与：障害福祉課 →ファックス貸与の廃止（R3年4月）</li> <li>・お知らせ本棚オンライン：広報戦略課 →チラシやパンフレットを掲示する専用ウェブサイト開設（R3年6月）</li> <li>・保育園向けICTソフト『コドモン（CoDMON）』：こども事業課 →公立こども園に導入（R3年10月） 登降園の管理、保護者との連絡等がアプリ上で可能に</li> <li>・市民向けイベントや講座の見直し：魅力文化創造課 等 →オンライン形式の導入等、運営方法の見直し</li> </ul> <p><b>令和2年度（1事業）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庄内保健センターにおける休日等救病診療、障害者歯科診療</li> </ul> <p>○見直しに向けた検討（3事業）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問理美容サービス：長寿安心課</li> <li>・在宅給食サービス（高齢者対象）：長寿安心課</li> <li>・在宅給食サービス（障害者対象）：障害福祉課</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業の見直しについて検討、調整</li> <li>○事業の見直しの実施</li> </ul>

■ 発行物の電子化

【目標】 30種類以上電子化



【令和3年度末】 40種類電子化

目標達成

取組み予定	取組み実績	今後の対応
○発行物の電子化の拡大	<p>○電子化した発行物（電子化により、紙媒体を廃止または削減したものに限る）</p> <p><u>令和3年度（24種類）</u></p> <p><u>令和2年度（16種類）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種事業報告書</li> <li>・イベントや講座に関するポスター・チラシ、ガイドブック 等</li> </ul>	○発行物の電子化の拡大

■ 市が担うべきサービス範囲の見直し

【目標】 2業務以上見直し



【令和3年度末】 1業務見直し

取組み予定	取組み実績	今後の対応
○対象事業のあり方について検討	<p>○業務の見直し（<u>1業務</u>）</p> <p>放課後こどもクラブ…令和4年度から一部を民間委託することについて決定</p>	○ごみ収集運搬のあり方について継続検討

■ RPA、AI-OCR等の導入

**【目標】 35業務以上導入**



**【令和3年度末】 54業務導入**

**目標達成**

取組み予定	取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>○本格導入及びその調整</li> <li>○対象業務の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>本格導入業務</b></li> <li><b>令和3年度 (29業務)</b></li> <li>個住均等割軽減入力業務 : 市民税課</li> <li>相続人代表者設定 : 市民税課</li> <li>課税保留対象車両廃車入力 : 市民税課</li> <li>口座振替の解約・振替方法変更処理 : 税務管理課</li> <li>滅失家屋の入力業務 : 固定資産税課</li> <li>寄附金に係る調定事務 : 財政課</li> <li>豊中市推計人口公表 : 行政総務課</li> <li>会計年度職員採用内申データ入力 : 人事課</li> <li>引き継ぎ訪問の記録作成業務 : 福祉事務所</li> <li>課税調査結果の記録作成業務 : 福祉事務所</li> <li>援助方針の更新業務 : 福祉事務所</li> <li>団体内統合宛名番号の確認業務 : 福祉事務所</li> <li>妊産婦健診・新生児聴覚検査助成金支払い : 母子保健課</li> <li>中間SV他市照会回答入力作業 : 保険資格課</li> <li>簡易申告(ゼロ申告)データ入力作業 : 保険資格課</li> <li>市外予防接種費用補助金支払い : 保健予防課</li> <li>臨時会計年度任用職員に係る例月の給与支払処理 : 教育総務課</li> <li>給食システムへの住所変更入力 : 教育総務課</li> <li>欠食入力 : 教育総務課</li> <li>校務支援システム(C4th)キー番号入力業務 : 教育総務課</li> <li>学齢簿番号・世帯番号入力 : 教育総務課</li> <li>災害共済給付に係る口座情報及び給付金額入力 : 学校教育課</li> <li>中間検査引受通知書入力 : 建築審査課</li> <li>完了検査引受通知書入力 : 建築審査課</li> <li>中間検査報告書入力 : 建築審査課</li> <li>完了検査報告書入力 : 建築審査課</li> <li>児童通所給付費支給申請書入力 : こども相談課</li> <li>選挙事務従事者等への報酬支払 : 選挙管理委員会</li> <li>臨時会計年度任用職員に係る例月の給与支払処理 : 職員課</li> <li><b>令和2年度 (25業務)</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本格導入及びその調整</li> </ul>



## ■ AIの導入

【目標】 3業務以上導入



【令和3年度末】 3業務導入

目標達成

取組み予定	取組み実績	今後の対応
○AIの本格導入 (会議録作成、保育所等入所選考、市税納付推進)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>本格導入 (3業務)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>会議録作成支援システム導入</b> (R3年6月) 会議等の議事録作成を音声データをもとに文字起こしする</li> <li>・<b>保育所等入所選考システム導入</b> (R3年4月) 複数の希望条件や定員をAIが自動照合して選考を行う</li> <li>・<b>AI公債権徴収率向上ソリューション導入</b> (R3年8月) 課税対象者の情報をAIが学習し、架電時の「応答可否」を予測する</li> </ul> </li> </ul>	○対象業務の検討・導入

## ■ 総務業務の支援

【目標】 2業務以上導入



【令和3年度末】 5業務導入

目標達成

取組み予定	取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>○押印手続き見直し施行</li> <li>○テレワークシステム試行継続</li> <li>○電子決裁の拡大</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>本格導入</b> <b>令和3年度(4業務)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>押印手続きの見直し</b> 2,455件を新たに押印不要に (R2年12月より見直しを開始し、R3年4月に施行完了)</li> <li>・<b>ICTを活用したコミュニケーションツールの導入</b> コミュニケーションツール「LoGoチャット」の導入(R3年7月)</li> <li>・<b>庁内専用Web会議システムの導入</b> Web会議システム「Jitsi Meet」の導入(R3年9月)</li> <li>・<b>包括施設管理業務委託の実施</b> 149施設の保守管理・修繕を包括的に委託(R3年10月)</li> </ul> </li> <li>○<b>令和2年度(1業務)</b></li> <li>○<b>その他</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>自治体テレワークシステム試行継続</b> テレワーク申請のべ408人(R4年2月時点)</li> <li>・<b>電子決裁の拡大</b> 全部局の電子決裁率平均 9.9%(R1年度)⇒59.4%(R4年2月1日時点) ※市立豊中病院の医療部門を除く</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○テレワークシステム試行継続</li> <li>○電子決裁の拡大</li> </ul>

## ■業務フローの見直し

【目標】 時間外勤務時間**5%削減** (令和元年度比)【令和3年度末】 **17.8%削減**

取組み予定	取組み実績	今後の対応
<p>○業務フローの見直し実施 (電子化・RPA化等)</p>	<p>○業務フローの見直し実施 (RPA化等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子化・オンライン化の推進 「行政手続き等の電子化」、「総務業務の支援」の項目参照</li> <li>・RPA導入業務の拡大 「RPA、AI-OCR等の導入」の項目参照</li> </ul> <p>⇒<u>時間外勤務状況 (一人平均)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度 (R3年4月-R4年1月) で<b>17.8%削減</b>(R1年度の同期間比)</li> <li>・令和2年度 (R2年4月-R3年3月) で 20.4%削減(R1年度の同期間比)</li> </ul> <p>※市立豊中病院の医療職、消防局の交代制勤務者、新型コロナウイルス対応、災害及び選挙応援に係る時間外は対象外として比較</p> <p>※市立豊中病院の医療職、消防局の交代制勤務者の時間外のみを対象外として比較した場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度 (R3年4月-R4年1月) 11.8%増 (R1年度の同期間比)</li> <li>・令和2年度 (R2年4月-R3年3月) 4.4%削減(R1年度の同期間比)</li> </ul>	<p>○業務フローの見直し実施 (電子化・RPA化等)</p>