

とよなかデジタル・ガバメント戦略 取組結果

令和5年（2023年）6月

1. とよなかデジタル・ガバメント戦略について

○位置づけ

本市は、デジタル技術を活用し、【暮らし・サービス】【学び・教育】【仕事・働き方】のあり方を根本から変革していく方針を示した『とよなかデジタル・ガバメント宣言』を令和2年（2020年）8月に発出しました。本宣言を受け、デジタル・ガバメント実現にかかる取組みを戦略的に推進するため、『とよなかデジタル・ガバメント戦略』を令和2年（2020年）9月に策定しました。

○戦略期間

令和2年度（2020年度）から令和4年度（2022年度）まで

○戦略の主な取組み

「暮らし・サービス」「学び・教育」「仕事・働き方」に分けて戦略的に取組みを推進

□暮らし・サービスを変える「いつでも・どこでも・スピーディ」

・オンラインサービスの拡充、電子決済（キャッシュレスの推進）、マイナンバーカード取得の促進など

□学び・教育を変える「新たな学びの実現」

・デジタル学習環境の整備、児童生徒、家庭とのつながりの強化など

□仕事・働き方を変える「職員のスマートな働き方」

・職員のワークスタイルの改革、ネットワークの統合・最適化など

2. 進行管理

取組みを着実に実施するため、毎年度、取組み目標の進捗状況等を確認し、市全体として進行管理を行いました。

3. 総括・取組結果

本戦略に基づき、「暮らし・サービス」「教育・学び」「仕事・働き方」を変える取組みとして、行政手続きのオンライン化や児童生徒一人一台タブレット端末配備、RPAの導入など、デジタル技術によりサービスやしくみ、仕事のあり方を変革する様々な取組みを推進しました。本戦略に掲げた取組目標は完遂しましたが、現時点において地域や暮らしのなかにデジタル活用が広く浸透しているとは言いえず、身近な暮らしのなかでより使いやすく、より使いたくなるような取組みを推進する必要があります。今後は、これまでの取組みを基礎として、誰もが暮らしやすさを実感・共感できるまちへとバージョンアップするため、デジタル活用の取組みをさらに推進してまいります。本戦略の取組結果の詳細につきましては、別紙をご参照ください。

■取組項目及び目標に対する取組結果

	デジタル・ガバメント戦略の取組項目	令和4年度(2022年度)目標	取組結果
暮らし・サービス	オンライン申請・決済等 公共施設予約	・実施率 100% (法的・事務的に可能なもの)	○100%実施 ・行政手続き等 908 件に対してオンライン申請を実施 ・マイナポータルを通じた転出届・転入予約・子育て・介護関係のオンライン申請を開始 (23 件)
	インターネット事前予約	・対応率 100% (法的・事務的に可能なもの)	○LINE でオンライン予約可能な環境整備完了 ・くらし支援課、子育て給付課、こども相談課、広報戦略課、保険収納課、下水道管理課で相談窓口のオンライン予約開始 ・市民課・庄内出張所・新千里出張所で住所変更・マイナンバーカード交付手続き予約、住民票等の請求予約が可能 ・LINE による新型コロナワクチン接種予約開始
	オンライン相談・面談	・対応率 100%	○Zoom 等によるオンライン相談・面談可能な環境整備完了 ・小中学校の児童生徒用タブレットでとよなかっ子ラインによる相談開始 ・児童発達支援センターにおいてオンライン診療・保育を開始 ・専門相談（弁護士相談・税理士相談など）のオンライン相談を開始 ・認可保育施設等の入所に関するオンライン相談を開始
	キャッシュレス	・実施率 100%	○現金収納取扱窓口において 100%実施 ・住民票の写しの請求等各種手数料納付で電子決済を導入 ・電子申込システムや公共施設予約システムに電子決済機能を実装 ・市税や保険料等の納付でスマートフォン決済を導入

	デジタル・ガバメント戦略の取組項目	令和4年度(2022年度)目標	取組結果
暮らし・サービス	公衆無線 LAN デジタル機器等整備	<ul style="list-style-type: none"> 無線 LAN 整備 庁舎等：令和 3、4 年度 デジタル機器整備 各施設：令和 4 年度 	<ul style="list-style-type: none"> ○庁舎等への無線 LAN 整備（39 施設） <ul style="list-style-type: none"> ・市役所本庁舎、庄内コラボセンター、千里文化センター、市立豊中病院、保健所、すこやかプラザ、とよなか国際交流センター、ローズ文化ホール、中央公民館、蛍池公民館、庄内公民館、千里公民館、地域共生センター、生活情報センターくらしかん、とよなか男女共同参画推進センターすてっぷ、郷土資料館、環境交流センター、武道館ひびき、豊島体育館、千里体育館、柴原体育館、庄内体育館、高川スポーツルーム、グリーンスポーツセンター、青少年交流文化館いぶき 等（令和 2 年度以前に各図書館・エキスタとよなか・文化芸術センターは整備済） ○図書館等へインターネット専用端末を配備（15 施設） <ul style="list-style-type: none"> ・各図書館、各公民館、エキスタとよなか、人権平和センター豊中 等
	オープンデータ ビッグデータ活用	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータ掲載・活用数 10 件以上 	<ul style="list-style-type: none"> ○24 件をオープンデータ化 <ul style="list-style-type: none"> ・国が示す推奨データセット分（14 件）はすべて公開 ・地域・年齢別人口、公共施設一覧、子育て施設一覧、公衆トイレ一覧等を掲載
	マイナンバーカード	<ul style="list-style-type: none"> ・取得率 60% 	<ul style="list-style-type: none"> ○66.0%（令和 5 年 3 月末時点） <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード交付特設会場の設置およびマイナポイント申請補助 ・マイナンバーカード申請補助端末を活用し、顔写真の撮影などの申請手続きのサポートや出張申請サポート ・マイナンバーカード及び住民基本台帳カードを利用してコンビニエンスストアのマルチコピー機から取得する証明書の交付手数料を減額
学び・教育	端末一人 1 台配備 通信ネットワーク整備	<ul style="list-style-type: none"> ・令和 2 年度末 100% 	<ul style="list-style-type: none"> ○100% 配備 <ul style="list-style-type: none"> ・児童生徒一人一台タブレットを配備 ・全校に高速大容量ネットワークを整備
	個別最適化学習・指導体制確立・WEB 交流・校外学習	<ul style="list-style-type: none"> ・全校実施率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> ○全校実施 <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット端末、学習ソフト等の各学校への研修及び実践 ・支援が必要な児童生徒用タブレットへ専用の支援アプリを導入 ・臨時休業を行った学校や学級でオンライン授業等を実施

	デジタル・ガバメント戦略の取組項目	令和4年度(2022年度)目標	取組結果
学び・教育	連絡体制強化	・ 全校実施率 100%	○全校実施 ・ 保護者と学校との連絡システムを運用開始 ・ 小中学校の児童生徒用タブレットでとよなかつ子ラインによる相談開始 ・ やむを得ず登校できない児童生徒へのオンライン授業等を実施
	校務の効率化	・ 全校実施率 100%	○全校実施 ・ 教育委員会事務局各課に校務支援システムを導入し、学校と教育委員会の連絡方法を一本化 ・ クラウドサービスや校務支援システムの研修を実施 ・ タブレットドリルのログ活用方法の研修を実施 ・ 採点支援システムを導入
仕事・働き方	モバイル PC 配備 テレワーク・チャット	・ モバイルPC：各課1台 ・ テレワーク：100%	○各課1台以上配備完了（小型インターネット専用端末、総務担当課タブレット） ○テレワーク利用環境整備完了（すべての課で利用可能に） ○庁内チャットツールを導入
	AI RPA	・ 18 業務以上導入	○AI：4 業務 ・ 議事録作成、保育施設入所選考、公債権徴収、ごみ分別チャットボット ○RPA：77 業務（令和5年3月末時点） ・ 通勤経路認定業務、過誤納金還付業務、妊婦健診受診券入力、介護保険要介護・要支援認定申請書入力等
	様式のデジタル化 システム内製化	・ 100%実施 ・ 内製化：5 件以上	○電子決裁が対応可能なよう、庁内照会等のやり取りをデジタル化 ○内製化 6 件 ・ デヂエ、kintone、RPA、AI-OCR、電子申込システム、庁内 WEB 会議システムを活用

	デジタル・ガバメント戦略の取組項目	令和4年度(2022年度)目標	取組結果
仕事・働き方	リモート会議・研修 ペーパーレス会議	・対応率 100%	○すべての課にインターネット専用端末配備しリモート会議等が可能な環境整備完了 ○庁内 WEB 会議システムにより職員端末で内部会議等をリモートで開催
	電子決裁 電子契約	・実施率 60% ・制度設計	○電子決裁：73.03%（令和5年3月末時点） ・電子決裁可能な文書を拡大し、令和2年度比で A4 コピー用紙発注数を 360 万枚削減 ○電子契約サービスを本格導入（電子契約件数：474 件）
	クラウド化 ネットワーク最適化	・クラウド化 令和4年度実施 方針決定 ・ネットワーク最適化 随時	○クラウド化 ・インターネット系クラウド利用環境整備（令和4年度） ・税総合システム（令和4年度着手、令和6年度構築予定） ○ネットワーク統合完了、デジタル基盤（ゼロトラストネットワーク）構築
	情報リテラシー・セキュリティ向上推進基盤の構築	・令和3年度の取組みを継続・充実	○地域 IT リーダー（ボランティア）の活動（エキスタとよなか、千里公民館、原田介護予防センター） ・スマホ・タブレット・パソコン相談、一般市民向けスマホ教室を開催（495 回） ○職員によるスマホ相談会をエキスタとよなかで開催（17 回） ○豊中版 ISMS の運用継続

■個別取組結果

	デジタル・ガバメント戦略の個別取組項目	取組結果
暮らし・サービス	・オンラインサービスの拡充	
	手続き案内サービス導入	転入時等に必要な手続きや書類がWEB上の質問を回答することにより確認できるサービス（くらしの手続きガイド）を導入（令和3年1月）
	電子決済機能の連携	電子申込システム、公共施設案内予約システムに電子決済機能（クレジットカード）を実装（令和3年3月、令和4年4月）
	各種様式をデジタル化対応に見直し	行政手続きのオンライン化に合わせて各種申込書等の押印欄を廃止（法令等の制限のないもの）
	・インターネット予約	
	対象手続きの拡充	市民課・庄内出張所・新千里出張所でインターネット予約システム機能拡充（令和2年度） 市公式LINEでのオンライン予約開始（令和4年2月）
	夜間受取の導入	窓口開庁時間の延長。閉庁後戸籍届の受取。住民票の写し等の郵送請求や各種申込をオンライン化（R2年度）
	二次元バーコードを利用した申請書自動作成システムの導入	申請者等が事前作成した二次元バーコードを利用し申請書記載事項を一部省略可能なシステムを導入（令和3年4月）
	・まちづくりでのデジタルの活用	
	民間との連携によるサービス展開	連携協定等を活用し見守りシステム導入（令和3年10月に全小学校区導入）、混雑ランプなど複数サービス展開（令和2年10月）

	デジタル・ガバメント戦略の個別取組項目	取組結果
暮らし・サービス	地域課題の対応に活用し、地域包括ケアシステム・豊中モデルを推進	福祉なんでも相談窓口（校区福祉委員会）にタブレット配布（令和2年10月） タブレット端末を校区福祉委員会が活用し、オンライン会議・研修会を開催 地域包括ケアに係る総合システム導入予算を計上（令和5年度）
	AI、ビッグデータを活用したサービス	AI：議事録作成、保育施設入所選考、公債権徴収、ごみ分別チャットボット データ：保育施設、赤ちゃんの駅、バリアフリートイレマップを公開
	防災・被害情報等へのデジタル技術活用	指定避難所である小中学校分57台のタブレット端末を整備 デジタル版ハザードマップの公開（令和3年8月） おおさか防災ネットで避難所開設情報等を発信、市公式LINEで防災情報を配信
	IoT、クラウドを活用した災害等の要援護者支援（安否確認等）	LINEによる避難行動要支援者の安否確認の実証実験（令和4年2月）
	・電子決済（キャッシュレス）の推進	
	主要手続きの拡充	証明手数料等各種手数料等の納付で電子決済導入（令和3年10月） 市税や保険料納付でスマートフォン決済を導入・拡大（市税：令和3年4月より拡大、保険料：令和2年10月より拡大）
	オンライン申請システムとの連携	電子申込システム、公共施設案内予約システムに電子決済機能導入（令和3年3月、令和4年4月）
	・マイナンバーカード取得促進	
	個人認証基盤を活用したサービスの拡充	オンライン申請対象手続きを拡充（6件→58件）
	来庁者への積極的なアプローチ（来庁時申請）	マイナンバーカード交付特設会場の設置、マイナポイント申請補助 民間事業者と連携し、商業施設でマイナンバーカードの出張申請サポート
健康保険証など各種証書、証明書との一体化（多目的カード）	マイナンバーカードの健康保険証運用開始（令和3年3月）	

	デジタル・ガバメント戦略の個別取組項目	取組結果
暮らし・サービス	・市民の情報リテラシーの向上	
	オンライン申請システムとの連携相談の実施	市公式 LINE でのオンライン予約、Zoom によるオンライン相談開始（令和 4 年 2 月）
	ビデオ会議など新たな技術に対応した講習会	Zoom 等を活用した講習会を開催
学び・教育	・デジタル学習環境の整備	
	デジタル学習教材の活用	民間のドリルソフトの導入及び全校活用開始（令和 3 年 5 月） デジタル教科書を導入（令和 3 年 4 月）
	授業支援ソフトを活用した協働学習の実施	授業支援ソフトの導入及び全校活用開始（令和 3 年 5 月）
	WEB 交流授業、遠隔オンライン型授業の実施	オンライン双方向システムの導入及び全校活用開始（令和 2 年 9 月）
	民間教育コンテンツ・教材の活用	民間のドリルソフトの導入及び全校活用開始（再掲）
	・新しい授業手法の確立	
	個別最適化学習、オンライン授業の実施	支援が必要な児童生徒用タブレットへ専用の支援アプリの導入（令和 3 年 11 月） 臨時休業になった学校や学級はオンライン授業等を実施
	LTE 環境の整備（家庭学習との連携）	LTE モデルタブレット端末を児童生徒に一人一台整備完了（令和 3 年 2 月）
	・児童生徒、家庭とのつながりの強化	
	日常・緊急時の児童生徒や家庭との連絡手段	保護者と学校との連絡システムの運用開始（令和 4 年 6 月）
いじめ・不登校児童生徒へのデジタル技術の活用	生徒指導に関する研修会の内容を YouTube で視聴期間設定し配信、不登校支援におけるオンライン援助を実施 児童生徒用タブレットに「とよなかっ子ライン」を追加（令和 4 年 3 月）	

	デジタル・ガバメント戦略の個別取組項目	取組結果
学び・教育	・校務の効率化	
	教材や会議資料、連絡文書のデジタル化	児童生徒一人一台タブレット配備、保護者と学校との連絡システム導入に合わせて随時デジタル化
	学習記録等の収集分析	タブレットドリルの学習記録を児童生徒への学習促進・支援に活用
	個別学習プラン作成	個別学習状況把握ソフトの導入（令和3年2月）
	書類やデータ管理を効率化	校務支援システムによる文書のデータ管理 採点支援システムを導入（令和5年2月）
	校務支援システムとの連携強化	校務支援システムによる書類のデジタル化 教育委員会事務局に校務支援システムを導入し学校と教育委員会の連携強化
仕事・働き方	・職員のワークスタイルの改革	
	チャットなど対面ミーティングに代わるコミュニケーションツールの整備	庁内WEB会議システム、チャットツール、Zoomを活用
	病院における体温や脈拍等の測定データ連携対応	バイタル測定機器連携システムを導入（令和3年12月）
	・リモート会議の促進	
	審議会、事業者等の会合	Zoom等を活用し各種会議を開催
	庁内会議（出先機関等含む）、職員研修	庁内WEB会議システム、Zoom等を活用
	・紙文化、はんこ文化の見直し	
	庁内会議	庁内WEB会議システム運用開始（令和3年9月）
見積書・請求書等の調達手続き書類の押印廃止	見積書、請求書の押印を廃止 4,083の申請書等が押印を見直し	

	デジタル・ガバメント戦略の個別取組項目	取組結果
仕事・働き方	・ネットワークの統合、最適化とシステムのクラウド移行で安全、利便性を確立	
	住民基本台帳系・LGWAN 系の統合	住民情報系ネットワークと行政系ネットワークの統合完了（令和 2 年 12 月）
	3 層分離形式の見直し	セキュリティと利便性を両立させた新たなデジタル基盤構築（令和 4 年 8 月構築開始）
	動画等の大容量データを同時に多数アクセスできるようネットワーク増強	ネットワークの拠点であるデジタル戦略課の庁内 LAN の速度増強（令和 4 年 11 月） セキュリティクラウド、LGWAN 帯域増設（令和 3 年 8 月、令和 4 年 7 月）
	LGWAN 系・インターネット系クラウドの最適化	セキュリティと利便性を両立させた新たなデジタル基盤構築（再掲）
	・取組みの推進基盤の構築	
	民間等との交流	LINE、NTT 西日本からデジタル専門人材を受入（令和 4 年 4 月、6 月） 連携協定（8 件）による取組み実施 大阪府、大阪ガスとの人事交流
	統括組織におけるマネジメント強化	デジタル戦略課の設置（令和 2 年 10 月） 自治体情報システム標準化、業務端末更改に係る予算・契約等の集約（令和 2 年度より）
	情報セキュリティマネジメントシステムの継続運用と内部統制の実施	豊中版 ISMS の運用継続 内部統制運用開始（令和 3 年 4 月）
	サービスをとめないシステムの整備及び運用	LGWAN プロキシの冗長化（令和 3 年 3 月）、仮想化基盤の遠隔監視（令和 5 年 2 月）、デジタル基盤構築（令和 4 年 8 月構築開始）