

スマートとよなかプロジェクト

令和2年度（2020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

(1) 市民サービスの向上

■ 行政手続き等の電子化

【目標】 3業務以上実施



【令和2年度実績】 6業務実施

目標達成

取組み実績における
下線部を集計
(以下同様)

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○電子化業務の検討 ○次年度実施に向けた調整 	<ul style="list-style-type: none"> ○<u>行政手続きのオンライン化拡大</u> <ul style="list-style-type: none"> ・28業務 (R2年4月1日) ⇒ 189業務に拡大予定 (R3年4月1日) ・そのうち、電子申込システムの利用について、89業務に拡大予定 (R3年4月1日) ○<u>公共施設案内予約システムインターネット仮予約開始</u> (R2年12月) ○<u>「くらしの手続きガイド」の導入</u> (R3年1月) <ul style="list-style-type: none"> 「転入」「転居」「転出」「出生」「死亡」「結婚」等 ○<u>窓口のインターネット予約拡充 (庄内・新千里出張所)</u> (R2年7月) ○<u>キャッシュレス決済の拡充</u> (R2年10月) <ul style="list-style-type: none"> ・税・保険料のLINEPay納付書払い開始 ・4公民館へキャッシュレス決済導入 ・市民課・税の手数料の支払いにPayPay導入 ○<u>公衆無線LANの整備</u> <ul style="list-style-type: none"> ・公衆無線LANの導入…庄内出張所、千里文化センター、とよなか国際交流センター 中央公民館、螢池公民館、庄内公民館、市役所本庁舎 ○<u>次年度以降、実施に向けた取組み</u> <ul style="list-style-type: none"> ・LINEを活用した実証実験を実施 (実施期間～R3年3月31日) 窓口予約、パブリックコメント、新型コロナワクチンに関するチャットボットが可能に 	<p>今後は、『デジタル・ガバメント戦略』に基づき以下の取組みを実施</p> <p>オンライン申請およびキャッシュレス決済について『実施率100%』を目標とする</p> <p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続きのオンライン化の拡充 ・各種システム及びサービスの拡充

(1) 市民サービスの向上

■ 公民学連携の推進

【目標】 3事業以上実施



【令和2年度実績】 10事業実施

目標達成

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○連携事業実施 ○公民学連携プラットフォーム設置 ○企業フォーラムの実施 ○包括連携協定締結 	<ul style="list-style-type: none"> ○連携事業（10事業） <ul style="list-style-type: none"> ・ 関西電力送配電：見守りシステムの導入 ・ NTT西日本：デジタルサイネージ（千里中央公園）設置 ・ NEC：新型コロナAIチャットボット AI公債権徴収率向上ソリューションの試行導入 ・ Mellow：フードトラック提供 ・ PIAZZA：豊中市版地域SNS開設 ・ 大塚製薬：熱中症啓発（民生委員への講習会等） ・ 口コミガイド：混雑ランプ導入 ・ DK-Power：野畑配水場に小水力発電設備の設置 ・ 東京書籍：学習ドリルソフトの利用状況分析 ・ 三井住友海上火災保険：SDGsの普及啓発 ○公民学連携プラットフォームの設置 14団体登録 ○公民学連携フォーラムの実施（R3年2月開催） 93人参加（41企業・団体、4大学） ○協定の締結（20社） 関西電力送配電、NTT西日本、NEC、Mellow、PIAZZA、大塚製薬、口コミガイド、DK-Power、東京書籍、三井住友海上火災保険、日本郵便、豊中高校、豊中市介護・障害福祉サービス連絡会（災害協定）、ANA大阪空港、JALスカイ大阪、大阪ガス、第一生命保険、日本生命保険、明治安田生命保険、阪急バス 	<p>今後は、『30事業実施』を目標とする</p> <p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 連携事業の実施 ・ 公民学連携プラットフォーム登録数の拡大 ・ 連携協定の締結 ・ 地域課題解決支援事業の実施

(1) 市民サービスの向上

■ 広域連携事業の実施

【目標】 3事業以上実施



【令和2年度実績】 2事業実施

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none">○広域連携事業の検討○次年度実施に向けた調整	<ul style="list-style-type: none">○吹田市：地球温暖化対策に資する自治体間連携・協力に関する基本協定締結（R2年8月） 再生可能エネルギー比率の高い電力会社に切り替えると、電気代がお得になるキャンペーンを実施○西宮市、尼崎市、吹田市：雇用・労働分野における連携（R3年3月） 各市のHPで互いの労働相談窓口を案内。また、各市の労働相談窓口が利用可能○次年度以降実施に向けた取組み<ul style="list-style-type: none">・吹田市：柿ノ木配水場の共同化に向けた覚書締結 R4年度より共同化開始・吹田市、池田市、箕面市、摂津市、（豊能町）、（能勢町）：消防通信指令事務協議会の設置 R6年度より共同消防指令センターで119番通報の受信を開始 ※能勢町は豊中市に、豊能町は箕面市に消防業務をそれぞれ事務委託・NATS（豊中市、吹田市、尼崎市、西宮市）における連携事業の検討 人事交流、災害時の車両や資機材・物資の協力 等	<p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none">・広域連携事業の実施及び検討・実施に向けた調整

(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

【目標】 10事業以上見直し



【令和2年度実績】 1事業見直し

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○社会情勢に応じたサービス提供手法の検討 ○対象事業の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ○対象事業の見直し <ul style="list-style-type: none"> ・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 →R3年4月1日より豊中市医療保健センターが実施 ○見直しに向けた検討（3事業） <ul style="list-style-type: none"> ・訪問理美容サービス事業 ・在宅給食サービス事業（高齢者対象） ・在宅給食サービス事業（障害者対象） 	<p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・左記3事業見直しの継続検討、調整 ・新たな見直し対象事業の選定

■ 発行物の電子化

【目標】 10種類以上電子化



【令和2年度実績】 16種類電子化

目標達成

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○電子化可能な発行物の検討 ○次年度電子化に向けた調整 	<ul style="list-style-type: none"> ○電子化した発行物（16種類）（電子化により、紙媒体を廃止または削減したものに限り） <ul style="list-style-type: none"> ・各種事業報告書 ・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 	<p>今後は、『30種類電子化』を目標とする</p> <p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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



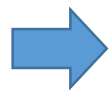
【令和2年度実績】 2業務について検討

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○公民役割分担のあり方検討 	<ul style="list-style-type: none"> ○公民役割分担のあり方検討 <ul style="list-style-type: none"> ・ごみ収集運搬 ・放課後こどもクラブ運営 	<p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象事業のあり方について検討

(3) 業務の効率化

■ RPA、AI-OCR等の導入

【目標】 15業務以上導入



【令和2年度実績】 18業務導入

目標達成

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○本格導入 ○試行導入業務所管課以外へ新規導入を実施 ○財務会計システムにRPA実装 ○次年度対象業務の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ○本格導入業務（14業務） <ul style="list-style-type: none"> 市民税課：法人市民税異動届データ入力業務、法人市民税申告書印刷業務、所得照会回答業務 固定資産税課：名寄帳印刷業務、一括所有者変更、マンション底地移転、納管人種別変更処理 税務管理課：過誤納金還付請求書兼振込依頼書の振込データ作成業務 過誤納金還付通知書作成業務 行政総務課：請求書支払業務 母子保健課：妊婦健診受診券入力業務 長寿安心課：介護保険要介護・要支援認定申請書入力業務 居宅サービス計画作成依頼届出書入力業務 保健予防課：A表請求書確認・支払いデータ作成業務 ○試行導入業務所管課以外へ新規導入を実施（3業務） <ul style="list-style-type: none"> 学校給食課：給食費口座振替口座入力業務 会計課：議員報酬に係る源泉所得税のデータ入力業務 教育総務課：会計年度任用職員採用関係業務 ○財務会計システムにRPA実装 	<p>今後は、『デジタル・ガバメント戦略』に基づき以下の取組みを実施</p> <p>『35業務導入』を目標とする</p> <p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本格導入及びその調整 ・対象業務の検討

■ AIの導入

【目標】 3業務以上導入



【令和2年度実績】 4業務について導入の調整

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○会議録作成支援システム導入に向けた検討・調整 ○保育所入所選考業務に試行導入 	<ul style="list-style-type: none"> ○会議録作成支援システム導入に向けた検討・調整 会議録作成支援システムを無償借用（借用期間～R2年9月。R3年度に本格導入予定） ○保育所入所選考業務に試行導入 事業者選定、テスト稼働（R3年度本稼働予定） ○その他導入に向けた調整 <ul style="list-style-type: none"> ・市税納付推進：AI公債権徴収率向上ソリューション（R3年度に本格導入予定） ・AIコロナチャットボットの実証実験 	<p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AIの本格導入（議事録作成、保育所入所選考、市税納付推進）

(3) 業務の効率化

■ 総務業務の支援

【目標】 2業務以上導入



【令和2年度実績】 1業務導入

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○WEB会議システムの導入 ○ICTを活用したコミュニケーションツールの試行導入 	<ul style="list-style-type: none"> ○WEB会議システムの導入 各部局へWEB会議用のiPadを35台、PCを23台配布完了（Zoom、Webinarの導入） ⇒実施率10%、実施件数17件(R2年9月1日時点) ○ICTを活用したコミュニケーションツールの試行導入 コミュニケーションツール「LoGoチャット」の試行導入：R2年5月～R3年3月末予定 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・押印手続きの見直しに向けた調整 1,133件を新たに押印不要に（R2年12月末日より見直しを施行し、R3年4月に施行完了予定） ・自治体テレワークシステム試行導入 テレワーク申請162人(R3年2月時点) ・電子決裁の拡大 全部局の電子決裁率平均 9.9%(R1年度)⇒25.1%(R3年3月1日時点) 	<p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・押印手続き見直し施行 ・テレワークシステム試行継続 ・電子決裁の拡大

■ 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2年度実績】 4.8%削減

令和2年度の取組み予定	令和2年度の取組み実績	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ○照会・ヒアリング ○業務フローの見直し実施（RPA化等） 	<ul style="list-style-type: none"> ○業務フローの見直し実施（RPA化等） <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・RPA導入業務の拡大（18業務）「RPA、AI-OCR等の導入」の項目参照 ⇒時間外勤務状況（一人平均） <ul style="list-style-type: none"> ・R2年4月-R3年1月で4.8%削減（R1年度の同期間比） ・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を対象外として比較した場合は22.1%削減 	<p>【令和3年度の取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務フローの見直し実施（電子化・RPA化等）