

1. 目標の達成状況

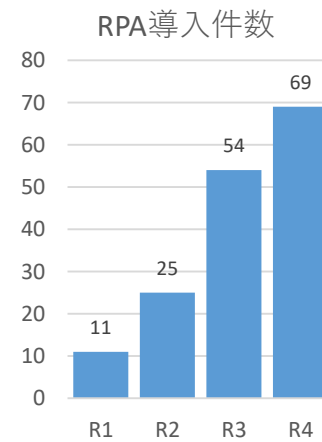
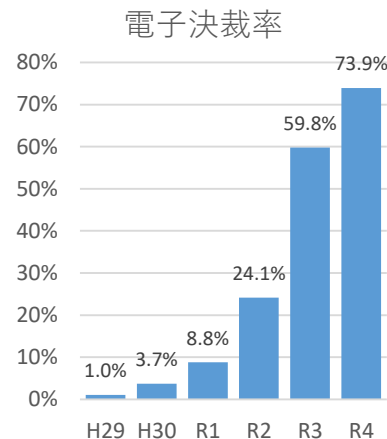
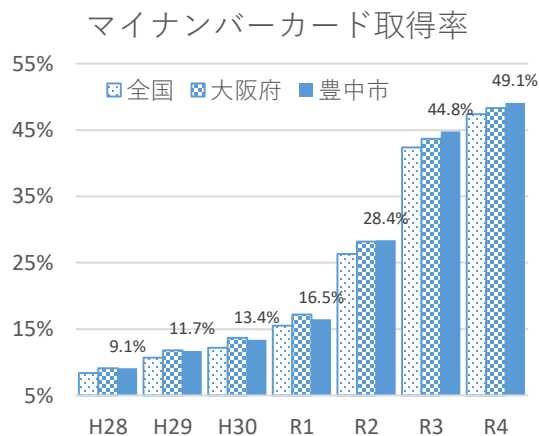
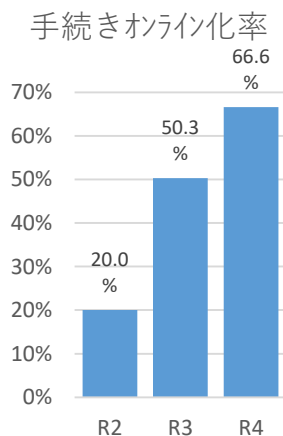
■取組み目標の達成状況

取組み目標は概ね達成する見込み

代替手法の導入等により一部未実施の事業もあり

- ・手続きのオンライン化、キャッシュレス決済100%
- ・児童・生徒一人一台の端末の設置
- ・web会議環境、AI・RPA等の導入 など

➤ ファーストステップは一定終えた



『日経グローカル』（2020年11月16日400号）全国市区町村電子化ランキング

市区町村では、1位：豊中市 2位：流山市 3位：町田市 4位：大阪市 5位：練馬区

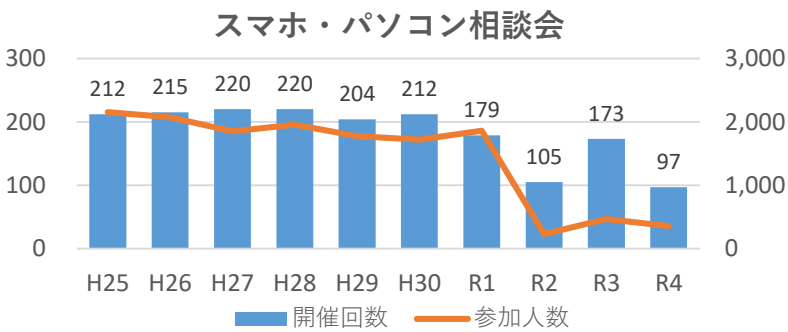
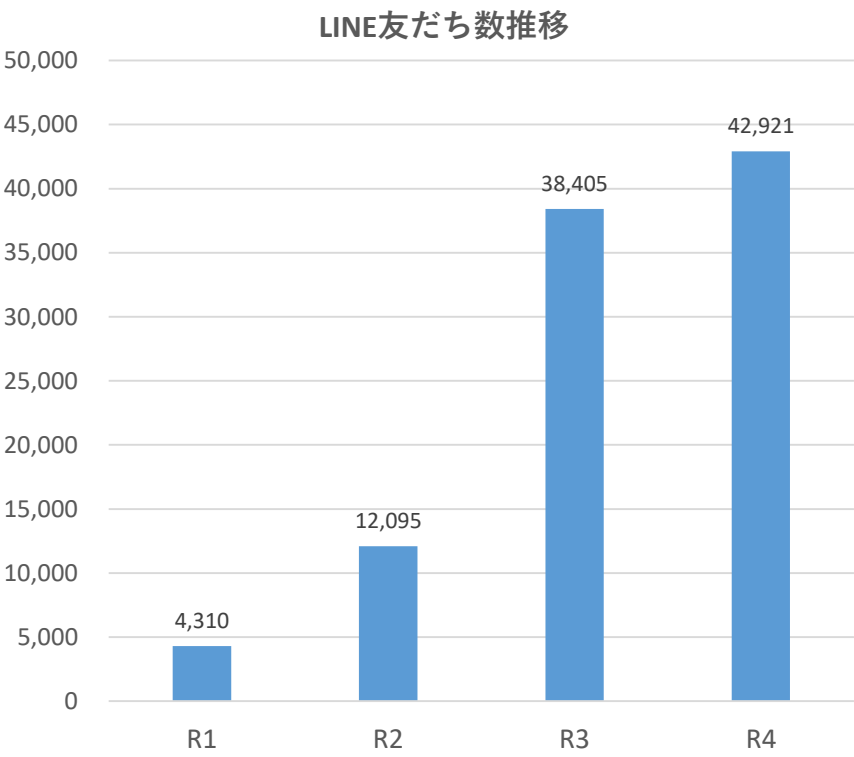
都道府県では、1位：茨城県 2位：神奈川県 3位：愛知県 4位：静岡県 5位：京都府

2-1. 課題

■市民の実感・共感

- 多くのサービスが新たに開始され、業務のデジタル活用が進んだものの、利用状況は十分ではない
- ・ UI/UXの向上、サービスを知らない方へのアプローチ
 - ・ パーソナライズされた情報発信
 - ・ デジタルに不慣れな方への支援
- などサービスの高度化が必要

➤実感・共感の伴うレベルにまでは達していない

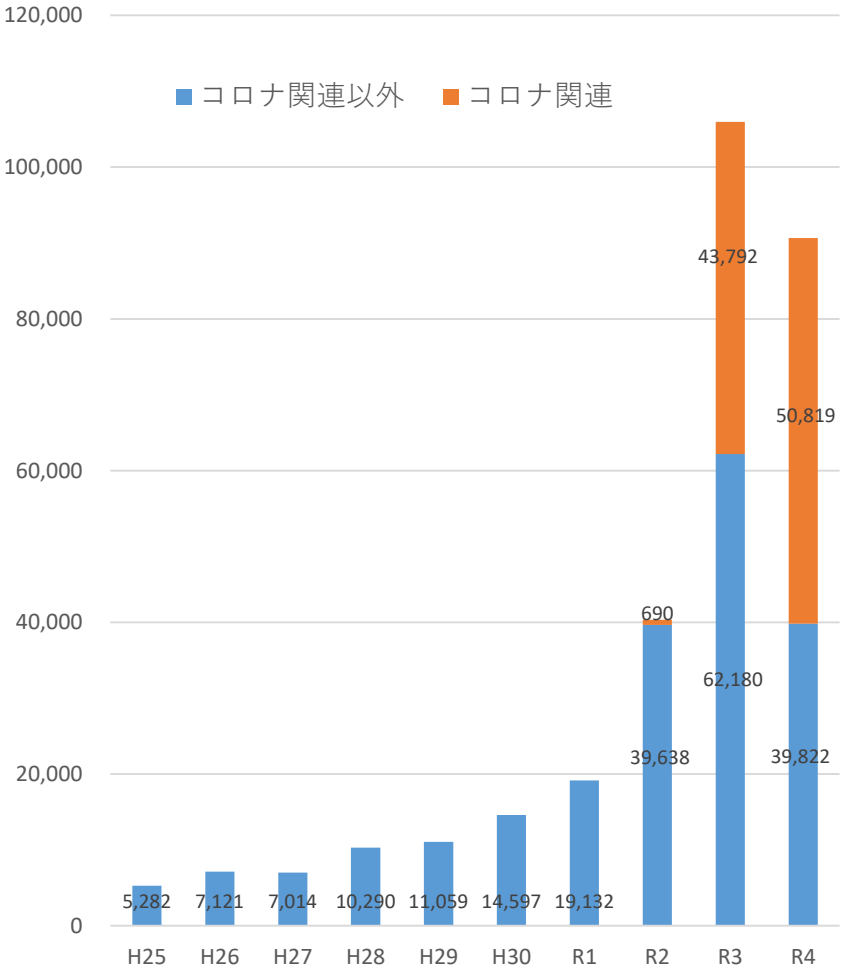


手続きガイド利用率

手続きガイド	利用人数	手続き総件数	利用率
転入	971	19,149	5.1%
転出	560	18,741	3.0%
結婚	247	1,662	14.9%
出生	369	3,184	11.6%
離婚	211	627	33.7%
おくやみ	730	4,092	17.8%

2-2. 課題

電子申込システムでの申込件数



地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき
手続（一部）のオンライン利用率

手続き	手続総件数	オンライン 件数	オンライン 利用率
図書館の図書貸出予約等	832,169	701,870	84.3%
文化・スポーツ施設等の利用予約	219,382	194,195	88.5%
研修・講習・各種イベント等の申込	1,002	771	76.9%
地方税申告手続（eLTAX）	306,011	180,405	59.0%
水道使用開始届等	39,313	8,684	22.1%
粗大ごみ収集の申込	83,755	13,732	16.4%
犬の登録申請、死亡届	1,605	306	19.1%
職員採用試験申込	4,002	3,950	98.7%
入札参加資格審査申請等	249	71	28.5%
公文書開示請求	411	5	1.2%
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	3,744	0	0.0%
介護保険負担割合証の再交付申請	1,077	0	0.0%

個別手続き（一部）の電子申込システム利用件数

手続き	オンライン件数
放課後こどもクラブ入会申込み	4,289
就学援助費受給申込み	1,789
住民票の写しの交付請求（郵送請求）	3
市税の口座振替停止・振替方法変更	9
国民健康保険被保険者証の再発行	26

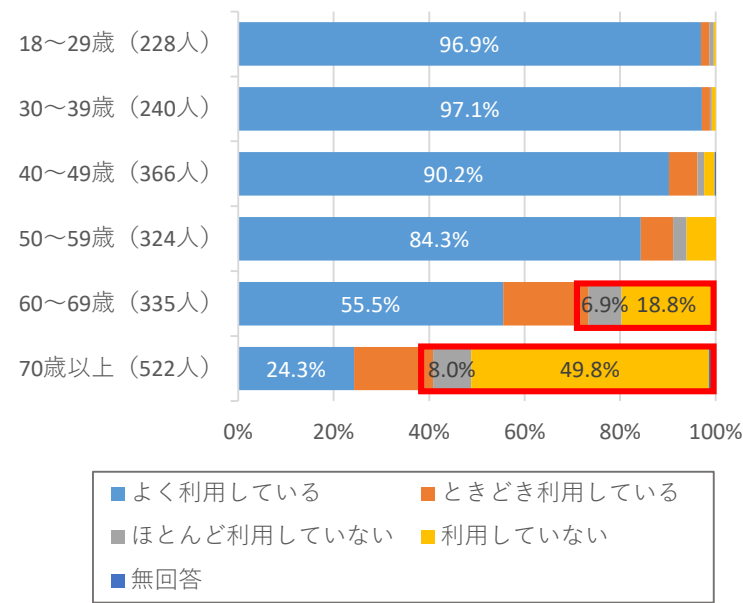
3. 社会動向

■デジタルへの期待

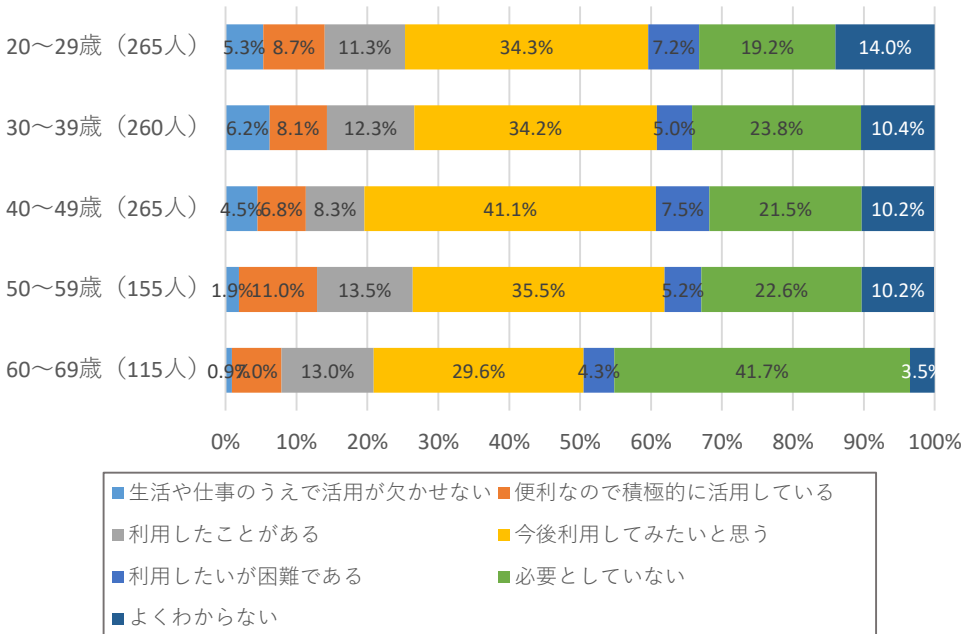
- コロナパンデミックによりDXの取組みが加速・本格化
- ・ 2020.12 デジタル社会実現改革基本方針
 - ・ 2021.5 デジタル改革関連法（標準化、データ流通）
 - ・ 2021.9 デジタル庁創設
 - ・ 2022.6 デジタル社会の実現に向けた重点計画

➤ 社会的な機運が醸成されてきている

スマートフォンやタブレットの利用状況



電子行政サービスの利用状況（日本・年代別）



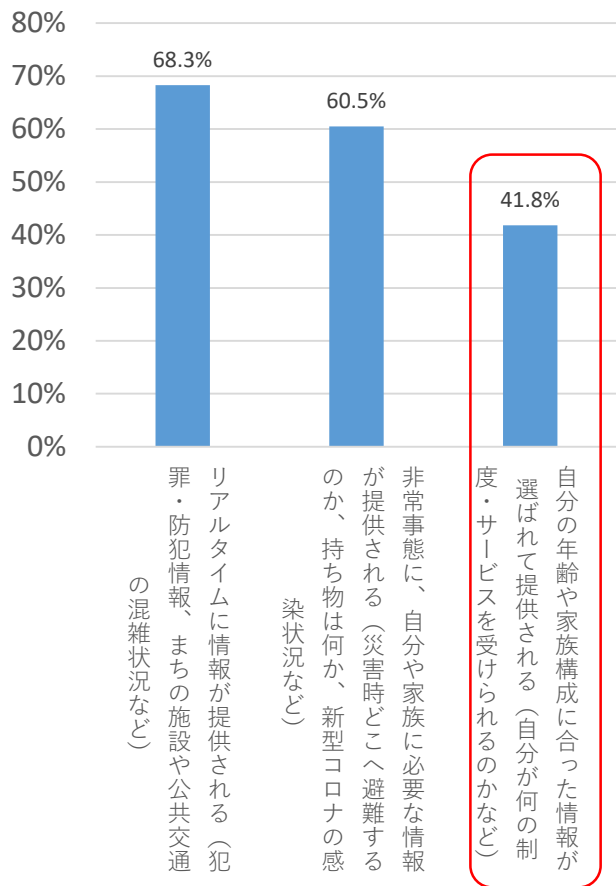
内閣府（2021）「情報通信機器の利活用に関する世論調査」を基に作成

総務省（2022）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」より（豊中市で加工）

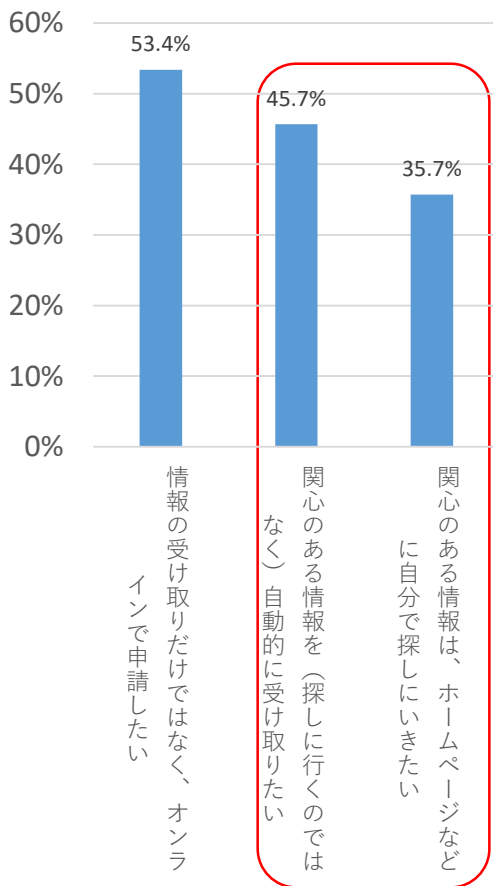
4. ニーズ

■デジタル・ガバメントに関するニーズ

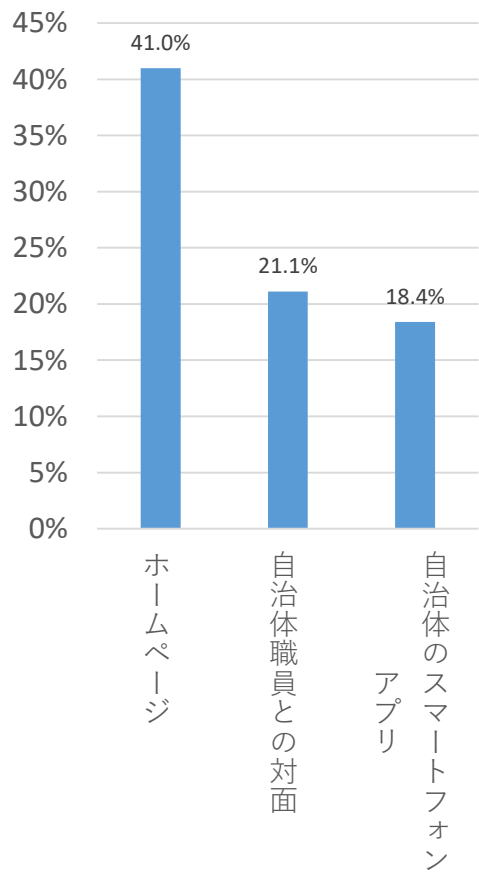
望ましい自治体からの
情報提供の手段



自治体とのやりとりで
望ましい形態



最も望ましい自治体との
やりとりの手段



5. 位置づけ

■「とよなかデジタル・ガバメント戦略」の後継戦略

■「総合計画」「基本政策」「経営戦略方針」との整合

令和2年9月に策定した「とよなかデジタル・ガバメント戦略」の後継戦略として位置づけ、これまで市が推進してきた様々な取組みをベースに、市のデジタル・ガバメントの取組みをより良いものにバージョンアップさせていくため、また、「総合計画」や「基本政策」「経営戦略方針」を着実に実行するための戦略として、『とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0』を策定します。

➤総合計画

- ・デジタル技術を活用した便利で快適なまちづくりを進めます
『行政のデジタル化の推進』
『地域社会のデジタル化の推進』

➤基本政策

- ・デジタル化の推進や公民学の連携など、新たな発想と変革により、市民サービスのさらなる向上と持続的で豊かなまちを実現します
『いつでも、どこからでも手続きできる市役所づくり』
『とよなかデジタル・ガバメントの推進』

➤経営戦略方針

- ・市民が便利で快適に生活を送ることができるよう、デジタル技術の活用を推進します
『デジタル・ガバメントの推進』

6. 推進ビジョン

課題

■市民の実感・共感

■デジタルへの期待・ニーズ

使命 方向性

「デジタル・ガバメント」の更なる推進・発展

デジタル技術によって、社会課題を解決しつつ、サービスやしくみ、仕事のあり方を変革し、新たな価値を創造する「デジタル・ガバメント」のステージを変えて取り組みを進めます

「市民の実感・共感を伴うデジタル・ガバメント」

デジタル・ガバメントの高度化を推進し、誰もがデジタルの恩恵を享受し、暮らしやすさを実感・共感できるまちの実現に向け取り組みます

『デジタル・ガバメント』から デジタル・ガバメント2.0 へ

デジタル技術を活用し、サービス・まち・行政の高度化を図ることで、市民が暮らしやすさを実感・共感できる「デジタル・ガバメント2.0」へと移行し、スピード感をもって取り組みを進めます

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（2023年～2025年） 骨子

7. 推進のための観点・方針

「デジタル・ガバメント2.0」を推進

「サービス・まちのデジタル活用」「行政のデジタル活用」の高度化を図ることで、市民が暮らしやすさを実感・共感できる『デジタル・ガバメント2.0』を推進します。

デジタル・ガバメント（3つの変える）

暮らし・サービスを変える

学び・教育を変える

仕事・働き方を変える

デジタル・ガバメント2.0（実感・共感を伴うデジタル・ガバメント）

サービス・まちの
デジタル活用推進
(DX)

行政の
デジタル活用推進
(DX)

8. 取組みの内容

「デジタル・ガバメント2.0（実感・共感を伴うデジタル・ガバメント）」

サービス・まちのデジタル活用推進（DX）

サービスの最適化（UI/UXの向上）

- ・市役所ポータルサイト構築（プッシュ型）
- ・手続きワンストップの推進
- ・マイナンバーカードの活用
- ・サービス周知・広報の充実
- ・デジタルデバイド対策

まちの高度化

- ・AI/VRなどの先進技術の導入
- ・スマートモビリティ、ドローンの活用
- ・地域通貨（ポイント）の展開
- ・オンライン診療の実施
- ・見守りシステムの充実
- ・ロボット等のデジタル技術活用推進
- ・書籍貸出サービスの拡充

行政のデジタル活用推進（DX）

データ利活用の推進（EBPMの実践）

- ・データ利活用環境の構築
- ・マイナポータル、ORDEN等との連携
- ・データを活用した施策及びサービスの展開
- ・地域包括ケア総合システム

業務改革の推進

- ・デジタル基盤の構築
- ・システム標準化の推進
- ・地域包括ケア総合システム（再掲）
- ・3D土地・建物等情報の活用
- ・業務へのデジタル活用の拡大
- ・職員のデジタルリテラシーの向上

2020-2022『とよなかデジタル・ガバメント戦略』取組み状況

取組み目標の状況

	デジタル・ガバメント戦略の項目	令和4年度目標（2022年度）	現在の目標達成状況
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)	○R4.9末：66.6% ・行政手続き等598件に対してオンライン申請を実施
	インターネット事前予約	・実施率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、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予約、マイナンバーカード交付予約、住民票等の請求予約が可能
	オンライン相談・面談	・対応率100%	○Zoom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可能 ・診療所におけるオンライン診療（児童発達支援センター） ・弁護士相談のオンライン相談を開始 ・障害児通所受給者証発行相談において希望者へはZoomによる相談を実施
	キャッシュレス	・実施率100%	○100%実施 ・住民票の写しの請求等各種手数料や公共施設予約システムで電子決済を導入 ・電子申込システムに電子決済機能を実装
	公衆無線LAN デジタル機器等整備	・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	○庁舎等への無線LAN整備完了 ・市役所本庁舎、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、地域共生センター、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、環境交流センター ○各公民館へインターネット専用端末1台配備 ・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
	オープンデータ ビッグデータ活用	・オープンデータ掲載・活用数 10件以上	○24件掲載 ・国が示す標準データセット分はすべて公開 ・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
学び・教育	マイナンバーカード	・取得率60%	○R4.8末：49.1% ・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を実施 ・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を実施 ・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
	端末一人1台配備 通信ネットワーク整備	・令和2年度末100%	○R2：100%整備完了 ・児童生徒一人一台タブレットを配備
	個別最適化学習・指導体制確立・ WEB交流・校外学習	・全校実施率100%	○R3より全校実施 ・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 ・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

2020-2022『とよなかデジタル・ガバメント戦略』取組み状況

取組み目標の状況

	デジタル・ガバメント戦略の項目	令和4年度目標（2022年度）	現在の目標達成状況
学 び ・ 教 育	連絡体制強化	・ 全校実施率100%	○R3より全校実施 ・ 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っ子ラインによる相談可能 ・ 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%	○R3より全校実施 ・ 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 ・ ICT支援員による教材の作成を一部実施 ・ 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
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%	○R3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） ○R3テレワーク利用環境整備完了（各課で実施可能に）
	AI RPA	・ 18業務以上導入	○AI：3業務 ・ 議事録作成、入所入園選考、公債権徴収においてAI技術を導入 ○RPA：69業務 ・ 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	○庁内照会等においてすべての様式のデジタル化完了 ○内製化6件 ・ デザエ、kintone、RPA、AI-OCR、電子申込システム、庁内WEB会議システムを活用
	リモート会議・研修 ペーパーレス会議	・ 対応率100%	○各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実施
	電子決裁 電子契約	・ 実施率60% ・ 制度設計	○電子決裁：73.94% ・ 電子決裁可能な文書を拡大し、令和2年度比でコピー用紙発注数を239万枚削減 ○電子契約：R4導入 ・ 電子契約の試行導入を実施し、課題等を整理のうえ、電子契約サービスを本格導入
	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：R5税総合システム ○R2ネットワーク統合完了、R4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 of 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 ○職員によるスマホ相談会をエキスタとよなかで実施 ○新たな豊中版ISMSの運用継続

2020-2022『とよなかデジタル・ガバメント戦略』取組み状況

個別取組み項目の状況①

	デジタル・ガバメント戦略の項目	現在の状況
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わかるサービス（くらしの手続きガイド）を導入
	電子決済機能の連携	電子申込システム、公共施設予約システムに電子決済機能を実装
	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見直し
	・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導入 市公式LINEでのオンライン予約開始
	夜間受取の導入	オンラインで郵送申請開始
	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
	・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	見守りシステム導入、混雑ランプなど複数サービス展開
	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にタブレット配布 タブレット端末を校区福祉委員会が活用し、オンラインで会議・研修会を開催
	AI、ビッグデータを活用したサービス	保育所入所選考AI、AI公債権徴収率向上を導入 保育施設マップ、赤ちゃんの駅マップを公開
	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 おおさか防災ネットを活用
	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実施
	・電子決済（キャッシュレス）の推進	
	主要手続きの拡充	住民票の写しの請求等各種手数料で電子決済開始
	オンライン申請システムとの連携	電子申込システム、公共施設予約システムに電子決済機能導入
	・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	電子申請対象手続きを拡充
	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を実施 民間事業者と連携し、商業施設に出張してマイナンバーカードの申請をサポートを実施
	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
	・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
	ビデオ会議など新たな技術に対応した講習会	Zoomを活用した講習会を実施

2020-2022『とよなかデジタル・ガバメント戦略』取り組み状況

個別取り組み項目の状況②

	デジタル・ガバメント戦略の項目	現在の状況
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研修を実施し全校活用開始 デジタル教科書を導入
	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研修を実施し全校活用開始
	・ デジタル学習環境の整備	
	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オンラインマニュアルを作成・周知し全校活用開始
	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研修を実施し全校活用開始（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	支援の必要な児童生徒タブレットへの個別アプリケーションの導入 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）	整備完了
	・ 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
	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、こども専用LINE相談「とよなかっ子ライン」を開始
	・ 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記録の活用検討
	個別学習プラン作成	個別学習状況把握ソフトの導入
	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
	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

2020-2022『とよなかデジタル・ガバメント戦略』取組み状況

個別取組み項目の状況③

	デジタル・ガバメント戦略の項目	現在の状況
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
	・リモート会議の促進	
	審議会、事業者等の会合	Zoom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
	見積書・請求書等の調達手続き書類の押印廃止	請求書の押印廃止実施
	・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
	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
	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 セキュリティクラウド、LGWAN帯域の増設
	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西日本によるデジタル専門人材の派遣実施 大阪市、山形市、岐阜市、大阪ガス等との人事交流
	統括組織におけるマネジメント強化	デジタル戦略課を設置
	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
	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、仮想化基盤の遠隔監視、デジタル基盤構築

戦略策定までのスケジュール

4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
					部長レク	三役レク		三役レク			
					庁内パブコメ						
〈審議会〉					■素案説明		■第1回情報化計画策定評価委員会		■第2回情報化計画策定評価委員会		
							デジタル・ガバメント戦略進捗状況報告		デジタル・ガバメント戦略進捗状況報告		
							次期戦略への移行(諮問)		次期戦略への移行(答申)		
〈部長級〉							次期「デジタル・ガバメント戦略」諮問説明				
	取りまとめ デジタル・ガバメント戦略進捗状況調査(R3取組み実績)						取りまとめ デジタル・ガバメント戦略進捗状況調査(R4途中経過)	個別ヒアリング			
	次期「デジタル・ガバメント戦略」作成						意見取りまとめ		次期戦略公表(2月上旬)		
										予算書発送と一緒に議会提供	