

# 東近江市

DX (デジタル・トランスフォーメーション)

## 推進計画

『計画概要』と『令和5年度の事業実績』

令和5年12月19日  
総務部DX推進課

# 東近江市DX推進計画について

第2次東近江市総合  
計画後期基本計画

「うるおいとにぎわいの  
まち東近江市」の実現

自治体DX  
推進計画（国）

全国の自治体に対し  
最適なDXの実現を推進

東近江市DX推進計画  
【令和5年度から7年度まで】

目標

市民がデジタル技術による便利さと生活の  
豊かさを実感できる社会

実現

「うるおいとにぎわいのまち 東近江市」

## 【計画策定の主旨】

本計画は、第2次東近江市総合計画後期基本計画によりまちづくりの基本方針としている「うるおいとにぎわいのまち東近江市」を目指し、東近江市の具体的なDXの取組に係る計画を策定するものです。また、国が示す自治体DX推進計画に基づき、目指すべきデジタル社会のビジョンである「デジタルの活用により、一人一人のニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化～」の実現に向け、デジタル技術を活用した住民の利便性の向上、企業や地域社会の活性化及び業務の効率化を図ることとされており、東近江市において最適なDXを実現するための計画とします。

## 【実施期間】

本計画の実施期間は、令和5年度から令和7年度までとします。

# 東近江市DX推進計画について

東近江市でのDXの実施に当たり、3つの基本方針を定めます。

## 基本方針

### 1 市民サービスの向上

- ・ 行政手続のオンライン化を推進
- ・ マイナンバーカードによる個人認証の活用を推進
- ・ 暮らしにつながる行政サービスのデジタル化を推進

### 2 新たな価値の創出による先進的なまちづくり

- ・ 生活に密接に関連した分野のデジタル化を推進  
(健康、医療、介護、教育、子ども、防災、公共交通、農林水産業、インフラ)
- ・ データの連携や分析環境の整備
- ・ ホームページ及びスマートフォンアプリの活用を推進

### 3 行政事務の効率化を推進

- ・ 20の業務システムの全国共通クラウドへの移行  
(地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の定めによる)
- ・ デジタルによる効率的な働き方を推進

# 東近江市DX推進計画について

3つの基本方針の実現に向け、5つの事業区分により検討のうえ、事業を実行していきます。

1 市民サービスの向上

2 新たな価値の創出による  
先進的なまちづくり

3 行政事務の効率化を推進

方針  
の  
実  
現

## 五つの事業区分

① 行政手続のオンライン化

② マイナンバーカードの利活用

③ GIS及び地理空間情報の活用

④ 市民目線のデジタル技術を活用

⑤ デジタルによる業務手法の改革

## ① 行政手続のオンライン化

### ✓ 事業区分の概要

申請、支払、還付、通知等の各種行政手続をオンラインで行うことができる環境を次の視点で整備します。

### ✓ 実施事業例

- 行政手続のオンライン化及び支払手続のキャッシュレス決済対応
- 行政手続におけるLINEやショートメッセージ（SMS）による連絡環境の提供
- 各種郵送、配布物のオンライン対応



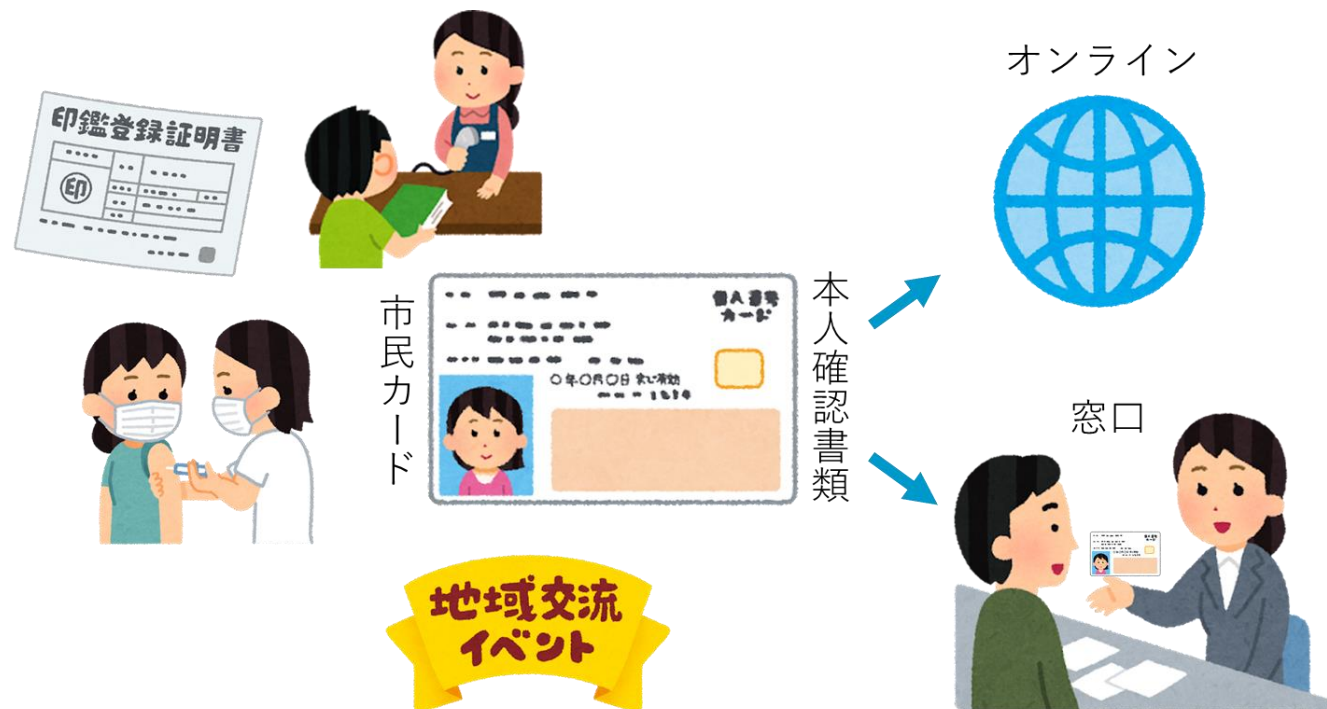
## ② マイナンバーカードの利活用

### ✓ 事業区分の概要

マイナンバーカードの交付を推進するとともに、対面及びオンラインによる手続き時の本人確認書類としての利用促進及び既存カードとの一体化を次の視点で推進します。

### ✓ 実施事業例

- マイナンバーカードと既存カード（印鑑登録証、図書館カード等）の統合
- マイナンバーカードの新たな利活用の検討



## ③ GIS及び地理空間情報の活用

### ✓ 事業区分の概要

位置情報を含む地理空間情報について、データとして統合し、情報の公開や二次利用を次の視点で推進します。

### ✓ 実施事業例

- GISの統合による地理空間情報の一元管理とデータの公開
- データの二次利用及び防災・まちづくりシミュレーション等への活用検討



オープンデータ

様々な場面で地理空間情報を活用



## ④ 市民目線のデジタル技術を活用

### ✓ 事業区分の概要

生活に直結する分野について、デジタル技術を活用し、新たな価値の創出による先進的なまちづくりを次の視点で推進します

### ✓ 実施事業例

- ホームページの更新とスマートフォンアプリの活用を推進
- 生活に密接に関連した分野でのデジタル技術の活用
- デジタルデバイド（情報格差）対策の実施

誰もがデジタル技術による  
便利さと生活の豊かさを実感



生活に直結する分野での  
デジタル技術活用



## ⑤ デジタルによる業務手法の改革

### ✓ 事業区分の概要

データによる内部事務処理の推進に向けたデジタルツールの整備及び職員が活用するための教育メニューの提供を次の視点で実施します。

### ✓ 実施事業例

- 電子決裁、デジタル資料及びペーパーレス化によるリモート環境整備
- デジタル化により蓄積された情報資産を分析し活用するツールの整備
- 職員向けデジタル教育メニューの運用とコミュニケーションツールの活用



# 令和5年度事業の実績について

# 東近江市LINE公式アカウントの機能拡充

対応する事業区分

- ①行政手続のオンライン化
- ②マイナンバーカードの利活用
- ③GIS及び地理空間情報の活用
- ④市民目線のデジタル技術を活用
- ⑤デジタルによる業務手法の改革



いつも、いまも、これからも。

## 【概要】

スマートフォンアプリ「LINE」による、行政手続の申請・支払・通知等をオンラインで行うことができる環境の整備とメニューの刷新等

## 【実績と成果】

### ■ メニュー画面の変更

⇒ メニュー画面を見直し、「通常メニュー」と「防災メニュー」の2つのメニュー画面に変更することで、見やすく検索しやすいメニュー画面になりました。



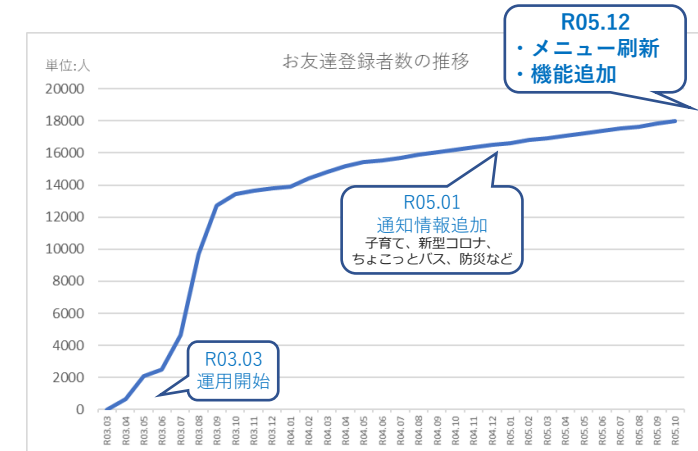
### ■ セグメント配信の変更

⇒ 情報を必要な方にお届けできるよう「年齢」の選択から「生年月日」に変更し、配信を希望する分野をこれまでの配信内容を精査し変更しました。受信設定をしていたことで、欲しい情報だけを受信できるようになりました。



### ■ 「申請・予約」メニューを追加

⇒ 申請・予約メニューにより、LINEによるものの他、WEBフォームなど、オンラインから市への申請が可能となるメニューを追加しました。今後、LINEを通じて行える手続きを増やしていきます。



# SMS（ショートメッセージサービス）の活用

対応する事業区分

- ①行政手続のオンライン化
- ②マイナンバーカードの利活用
- ③GIS及び地理空間情報の活用
- ④市民目線のデジタル技術を活用
- ⑤デジタルによる業務手法の改革



いつも、いまも、これからも。

## 【概要】

SMSによる携帯電話番号を元にしたプッシュ通知の実施と、SMSメッセージからのアクセスが可能な手続用WEBフォームの開設

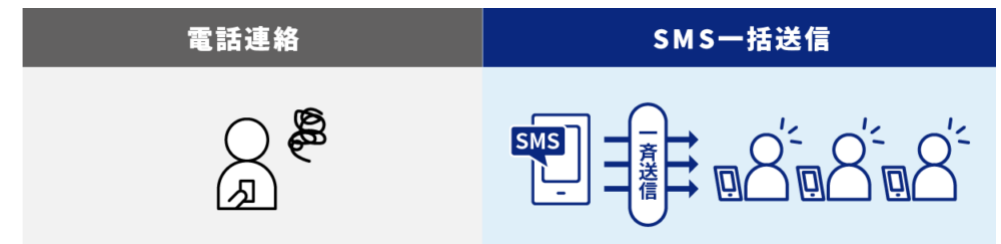
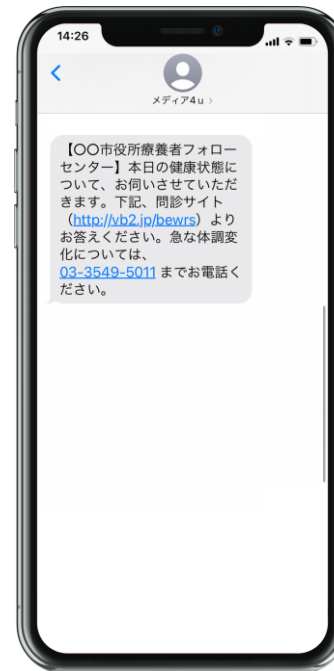
## 【実績と成果】

### ■ 非同期型の連絡手段として提供

⇒ 市民に向けた連絡手段として利用することで、相手の都合がつかない等によりやり取りの往復が発生することが無く、電話連絡と比較して双方にとって負担が軽減されました。

### ■ 通知からオンラインフォームに案内

⇒ 通知を送るだけでなく、文章内のURLからアクセス可能となる回答や手続用のオンライン（WEB）フォームを準備することにより、シームレスに手続を可能とする仕組みを構築しました。



開始月	通知事業
R5.08	子育て関連手続の一次連絡
R5.10	マイナンバーカード受取勧奨
R5.12	健康診断の勧奨

その他、検討中の活用予定案件多数有り

# デジタルデバイド対策（スマホ教室等）

対応する事業区分

- ①行政手続のオンライン化
- ②マイナンバーカードの利活用
- ③GIS及び地理空間情報の活用
- ④市民目線のデジタル技術を活用
- ⑤デジタルによる業務手法の改革



いつも、いまま、これからも。

## 【概要】

高齢者等を対象にスマートフォンの基本操作から学べる教室や、小中学生を対象にSNSやオンラインゲーム利用についてのリテラシー教育等を実施

## 【実績と成果】

### ■ 高齢者等向けスマホ教室の実施

⇒情報機器の取扱いに慣れない市民に向けて、機器操作の入門からインターネット利用等についての教室を開催するとともに、行政のオンラインサービスについて体験の機会を設け、積極的な利用者となっていただけの教室を実施しました。

### ■ 子ども（小中学生）に向けたリテラシー教育の実施

⇒市内の小中学生を対象に、SNSやオンラインゲーム等を利用する上で潜むリスクについて、悪質事例の紹介や事件や詐欺に巻き込まれない為の注意喚起等を行いました。実施には警察や民間企業を講師に招き、専門的な知見による講座としました。

### ■ 趣向を凝らしたイベントや相談会の開催

⇒スマサポ号（車内でスマホ教室が実施出来るバス）による出張講座の他、eスポーツプロ選手と子ども達との交流やショッピングセンターでの個別スマホ相談会の実施など、イベント等を通じて、市民のデジタル技術の活用におけるサポートを実施しました。



講座	参加人数（累計）
市主催（高齢者等対象）	280
市主催（小中学生対象）	350
市協力（自治会等が実施）	174

R05.10末時点 11月以降も多数開催予定有り

# 保育所等 A I 入所選考支援システムの活用

- 対応する事業区分
- ①行政手続のオンライン化
  - ②マイナンバーカードの利活用
  - ③GIS及び地理空間情報の活用
  - ④市民目線のデジタル技術を活用
  - ⑤デジタルによる業務手続の改革



いつも、いまも、これからも。

## 【概要】

保育施設の入所選考事務について、申請者の世帯状況や希望等に  
応じた入所選考を A I がサポートするシステムを導入し、作業時  
間の縮減と早期の結果通知を実施する。

## 【実績と成果】

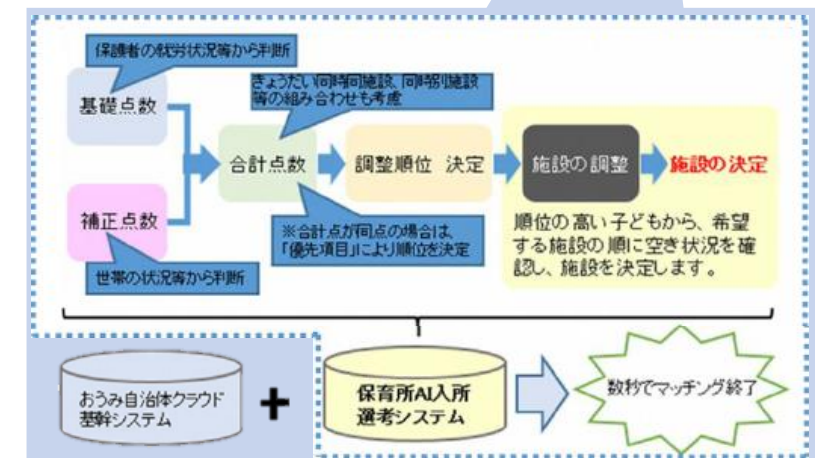
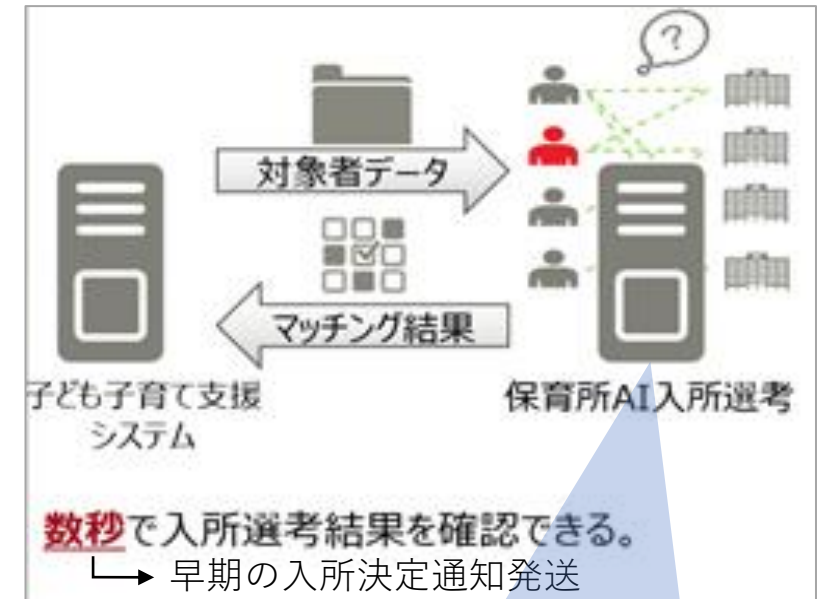
### ■ 過去のデータを活用した A I によるマッチング精度調整

⇒本番運用に向けた準備行為として、過去に申請のあった対象者（子ども）情報と申請者（保護者）からの入所希望情報により、A I による入所選考の判定を実施。システムの調整を重ね、人が行うマッチング結果と遜色のない精度への調整作業を完了しました。

### ■ 【令和6年度分】 A I による判定結果を入所選考に活用

⇒令和5年10月から受付を開始する令和6年度分保育施設の入所申請に対して、A I による判定結果を活用します。今年度は人の手による判定も併用して、A I による判定結果と照合し、システムの最終調整を行います。来年度からは A I が示す結果を基にした入所選考体制へと移行します。

🏠 本事業による取組は、入所申請から通知までを自動化するものではありません。  
A I の活用は保育施設の定期入所選考の一部を効率化する手段であり、これまでと同様に申請者一人一人と真摯に向き合い、保育施設の入所を希望する市民に最適な行政サービスを提供する体制としてまいります。



# タブレット端末とペーパーレス会議システムの活用

対応する事業区分

- ①行政手続のオンライン化
- ②マイナンバーカードの利活用
- ③GIS及び地理空間情報の活用
- ④市民目線のデジタル技術を活用
- ⑤デジタルによる業務手法の改革



いつも、いまも、これからも。

## 【概要】

タブレット端末と専用システムにより、会議資料をデータ配布して紙を削減するとともに、遠隔地との会議も想定した、リアルタイムに資料の共有が可能な仕組の構築

## 【実績と成果】

### ■ 議会での活用

⇒11月各委員会協議会において会議資料のペーパーレス化を実現しました。なお、議会でのタブレット端末等の運用については「議会情報システム導入推進部会（委員は各会派議員から選出）」により協議を重ね、さらなる活用の場面を検討します。

### ■ 庁内の主な会議での活用

⇒部長会議、次長会議、部内課長会議等の主な会議体において会議資料のペーパーレス化を実現しました。なお、これらの会議資料について所属内での共有についても、すべてデータによる配布としてペーパーレスを徹底しました。

### ■ 積極的なデジタル技術体制

⇒管理職以上の職員にタブレット端末と専用システムを配布しました。上長に当たる職員から率先して積極的なデジタル技術の活用を目指す体制とすることで、これらツールの業務利用について理解を深める体制とし、業務手法のDXを推進します。



設定変更	
削減できた資料を印刷するコスト	¥620,460
削減できた資料を準備する時間とコスト	4137時間 と、人件費 ¥8,272,800
削減できた資料を保管するスペースとコスト	25箱相当と、保管費 ¥4,468

<参考>システムによる自動計測結果（R05.09.26-10末時点）  
運用開始日

# RPA※による定型事務処理の自動化

対応する事業区分

- ①行政手続のオンライン化
- ②マイナンバーカードの利活用
- ③GIS及び地理空間情報の活用
- ④市民目線のデジタル技術を活用
- ⑤デジタルによる業務手法の改革



いつも、いまも、これからも。

## 【概要】

業務用パソコンによる繰り返し作業等、定型の事務処理を自動化することにより業務を効率化するRPAシステムの導入及びシステムを活用した市民サービスの向上

## 【実績と成果】

### ■ オンラインによる手続受付時の通知に活用

⇒国が提供する「ぴったりサービス（オンライン手続）」による手続（引越し、子育て、介護、母子保健等）について、申請者がより安心して手続できる環境整備として、受付時に画面表示されるメッセージとは別に、SMS（ショートメッセージサービス）により受付を通知する仕組みをRPAで構築しました。

### ■ 自動化シナリオの作成サポート体制を構築

⇒RPAは様々な業務での活用を見込んでいます。その推進には、職員によるシナリオ（パソコンに記録する操作手順）の作成が必要となるため、RPAシステムの技術的サポート体制として専門事業者による相談窓口を設けました。

※RPAとは「Robotic Process Automation」の略語で、パソコンで行っている事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術のこと。RPAはパソコン上で人が日常的に行っているマウス操作やキーボード入力などの操作手順を記録し、それを高速で正確に実行することが出来る。



### 自動化対象の事務処理

オンライン申請受付時の一次受付メッセージ（SMS）の配信

会計処理 執行解除処理

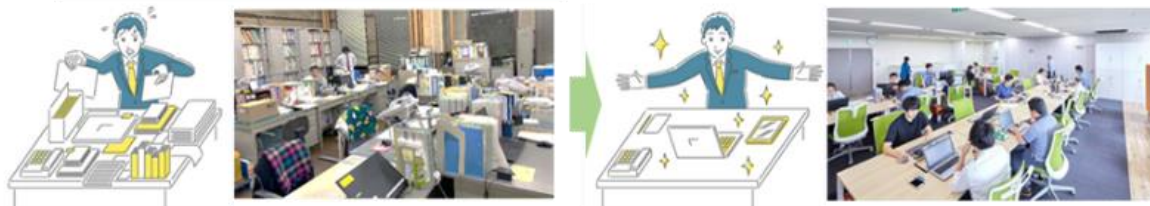
会計処理 財務会計システムへの転記自動化

その他、検討中の活用予定案件多数有り



# 令和6年度以降の取組

# 令和6年度以降の取組



## 次世代DX事務所パイロット運用

(デジタル機器・技術+ペーパーレス+フリーアドレス+リモートワーク)

### 東近江市DX推進計画【基本方針】

① 市民サービスの向上

② 新たな価値の創出による  
先進的なまちづくり

③ 行政事務の効率化を推進

事業創出に向けた取組の実施  
「DX推進リーダー制度」

② 新たな価値の創出による  
先進的なまちづくり

デジタル技術を活用したまちづくり  
「創出」と「実行」

事業担当課  
“熱い思い”

×

DX推進課  
“技術と経験”

デジタル技術を活用した  
新規事業を募集

★所属からの手上げ方式で募集

【募集方法】

- ・次長会議（積極的応募を依頼）
- ・デスクネット（制度説明）
- ・直接の声掛け 等

エントリーされた  
事業の選定

★DX委員会による選定

【選考要件】

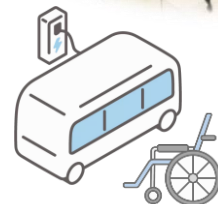
- ・市民に直接のメリット
- ・国費の活用
- ・現状コストの具体的削減
- ・成果目標の具体的提示 等

DX推進課による  
全面サポート

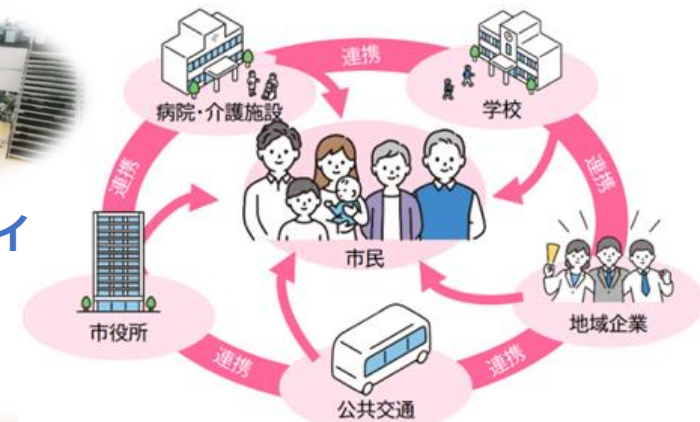
★選考された事業担当者を  
DX推進リーダーに指名

★リーダー職員をDX推進  
課が全面サポート

### 拠点空間



### IoTデバイス



“DX”による”サービス”は  
“市民中心”のあり方で。

サービスデザイン手法により  
業務担当課と共に事業の創出

ご清聴ありがとうございました。