行政版デジタル化実行計画
【第1.0版】

2021年(令和3年) 11月

福山市
Fukuyama City

目次

1　基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
策定の趣旨／計画期間／福山市のデジタル化の定義／めざす姿

2　本計画の位置づけ　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
上位の構想とデジタル化を進める3つの分野

3　現状と課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
これまでの取組と成果／新たな課題／求められるもの

4　本計画の策定経緯　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7

5　本計画の概要　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
ロードマップ／市民へのデジタル化の推進方針／デジタル化推進のための人材（兼育成方針）

6　推進体制と管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
推進体制／役割／進捗管理

別冊「個別事業編」

基本的な考え方

策定の趣旨

　コロナ禍において，地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないなど様々な課題が明らかとなっています。
　こうしたデジタル化の遅れに対して，制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく，組織全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）※が求められています。

　国は，めざすべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により，一人ひとり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，人に優しいデジタル化～」（デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月25日））を掲げています。また，「自治体DX推進計画」（令和2年12月25日）を策定し，デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくとしています。
　広島県においては，「安心・誇り・挑戦　ひろしまビジョン」において，全ての施策を貫く3つの視点の一つとして「先駆的に推進するDX」を掲げ，経済成長と人口減少社会の課題解消をめざすDXの推進に取り組むとともに，「広島県行政デジタル化推進アクションプラン」（令和3年8月）を策定し，県庁のデジタル化を強力に推進していくこととしています。

　こうした，国や広島県などの動向を踏まえ，福山市は行政分野において，2017年（平成29年）に策定した「第三次福山市情報化計画」を見直し，「行政版デジタル化実行計画」を策定します。
　なお，計画期間中に新たな技術や社会情勢の変化等への対応が必要となった場合は随時，本計画へ盛り込むものとします。

※DX：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

計画期間

　2021年（令和3年）11月　～　2025年（令和7年）3月

基本的な考え方

福山市のデジタル化の定義

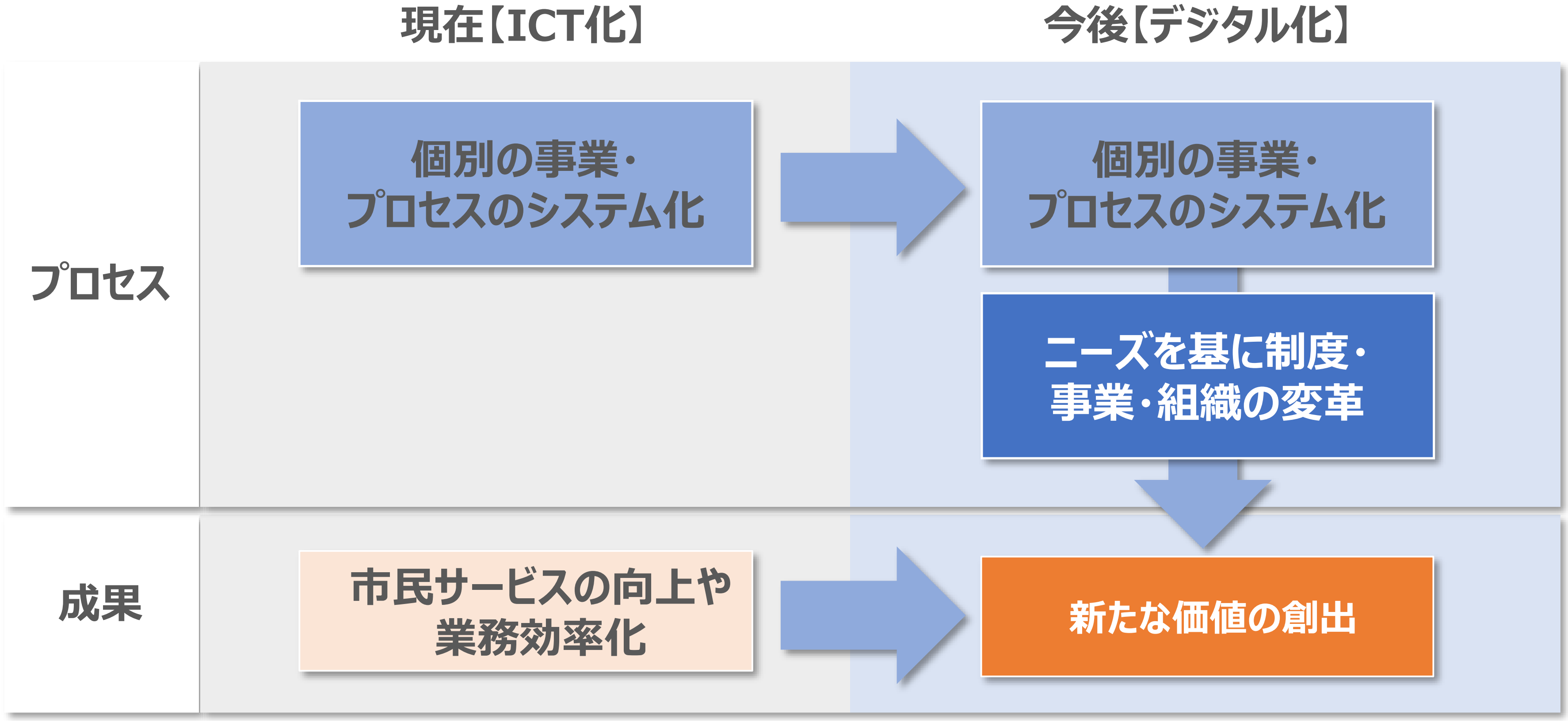
デジタル技術やデータを活用して，新たな価値を創出すること

▶ICT化からデジタル化へ

ICT化とは，パソコンやスマートフォンなどのデジタル機器，また，情報処理テクノロジーを取り入れることです。例えば，紙などのアナログ媒体や人による作業をデータやコンピュータによる作業に置き換えることなどが該当します。

福山市では今まで，行政の個別事業やプロセスをICT化し，市民サービスの向上や業務効率化に取り組んできました。

今後は，それらに加え，ニーズを基に，制度や事業，組織のあり方を変革し，新たな価値を創出することをめざします。



基本的な考え方

めざす姿

デジタル社会に向けた目標

「誰もが，デジタル化の恩恵を享受できる都市　ふくやま」の実現

行政における目標

「行政サービスをいつでも，どこでも受けられるスマート市役所」の実現

基本方針①：市民サービスの向上

行かない，書かない，待たない行政手続の実現

いつでもどこでも申請や予約が可能に！

基本方針②：行政内部事務の効率化

人にしかできない業務へシフト

業務の効率化とスピード化を実現

基本方針③：デジタル基盤整備と人材育成

デジタル化推進のための基盤整備

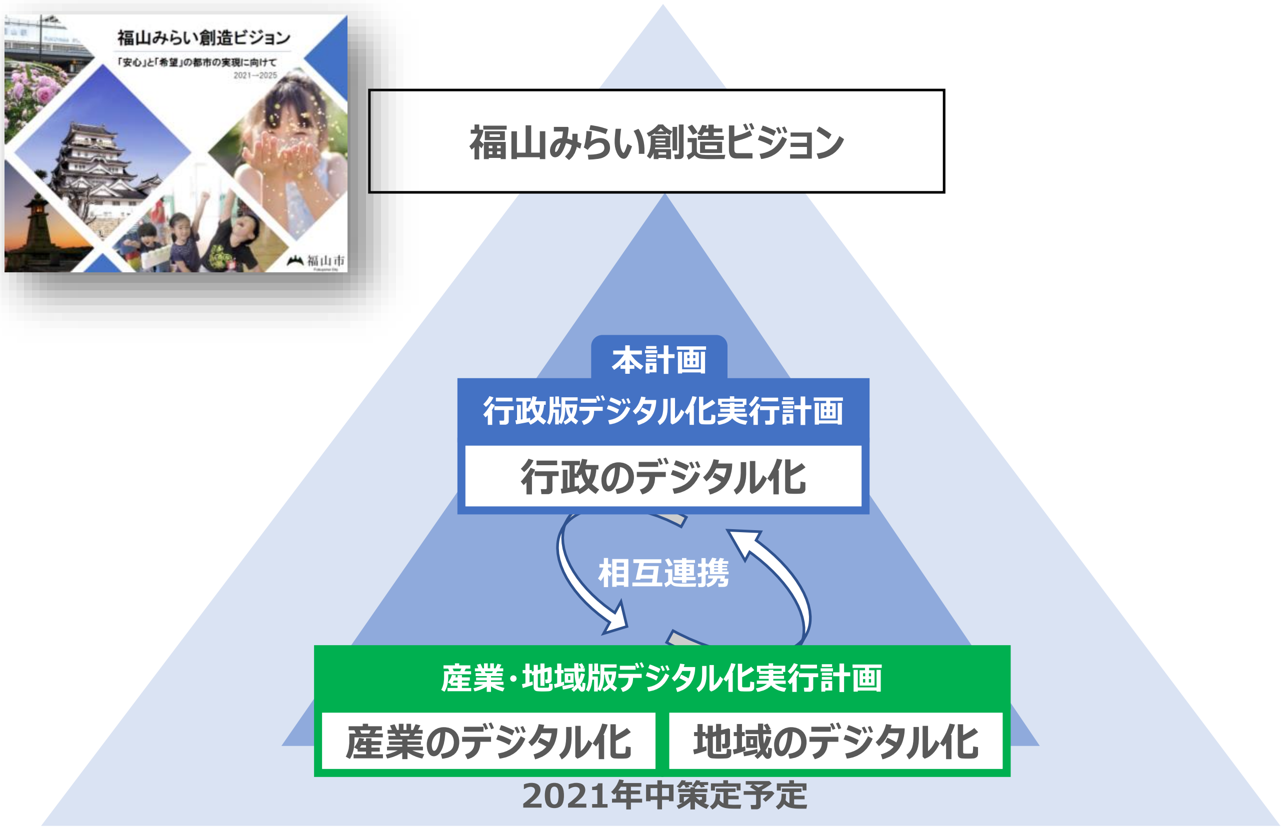
誰もが等しく行政サービスを受けられる基盤を整備

庁内デジタル化推進体制の構築

※基本方針の詳細はP8以降で説明しています。

本計画の位置づけ

上位の構想とデジタル化を進める3つの分野



　コロナ時代の新しい社会を見据えた都市づくりを進めるため，2021年（令和3年）3月に「福山みらい創造ビジョン」を策定しました。本ビジョンで掲げる3つの柱を支える総合基盤として，社会のデジタル化を推進しています。また，本計画は，2020年（令和2年）3月に策定した「ふくやまICT戦略」を，新たな視点で発展的に変えていくものであり，社会のデジタル化に当たっては，「産業」，「地域」，「行政」の3つの分野で計画的に進めていきます。

　本計画は，上位の構想に掲げる社会のデジタル化を推進するための行政分野の実行計画です。

　また，「官民データ活用推進基本法」（平成28年法律第103号）に基づく「市町村官民データ活用推進計画」，そして「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和2年12月25日）として位置づけています。

現状と課題

これまでの取組と成果

福山市では，2017年（平成29年）に「第三次福山市情報化計画」を策定し，「市民サービスの充実で利便性や満足度の向上」，「安心・安全な地域づくりや地域課題の解決」，「行政事務の効率化と行政サービスの充実」及び「ICTガバナンスのさらなる強化」を目標に掲げ，情報化施策を計画的かつ一体的に進めてきました。

その取組と成果を次の表に示します。

	目標分類	取組と成果
1	市民サービスの充実で 利便性や満足度の向上	●家庭ごみの分別等に関して，ホームページから24時間365日，問合せに対応。 ●子育て支援アプリや広報ふくやまのアプリを導入し，子育て世代や若い世代に対する情報発信を強化。 ●マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービスを実施。 ●市県民税（普通徴収）等のクレジットカードやインターネットバンキングによる収納サービスを実施。 ●各種証明書手数料のキャッシュレス決済に対応。
2	安心・安全な地域づくりや 地域課題の解決	●オープンデータカタログサイトを2017年（平成29年）に開設。2020年（令和2年）にサイトを再構築し，内容の充実と検索性の向上を実現。 ●市民投稿機能（市民通報アプリ「パ撮（と）ローズ」）を稼働し，市民からの積極的な情報提供に基づく道路維持を実施。
3	行政事務の効率化と 行政サービスの充実	●インターネット用タブレット端末の導入・活用により，ペーパーレス化や事務の効率化を図る。（Web会議の実施，情報検索に係る時間の削減，情報提供・情報共有速度の向上，災害時における連絡ツールとしての活用など） ●RPAやAIの導入による業務時間の縮減。
4	ICTガバナンスの さらなる強化	●住記・税システムの再構築を実施。また，研修や演習を継続実施し，組織のITリテラシー向上・維持を実施。 ●情報化人材の育成について，ICTを活用した業務改善の研修やデータ利活用研修（ワークショップ）を実施し，ICT活用を実践できる人材の育成に着手。

現状と課題

新たな課題

　これまで，市役所での手続は来庁すること，申請は紙で提出すること，また，会議は対面で行うことなどが当たり前のことであったところ，新型コロナウイルス感染防止のため，新しい生活様式，働き方改革及び新たなコミュニケーション手段など喫緊の課題が表面化し，急速に変化する社会環境への対応が必要となっています。
　これらの課題を解決する施策の構築や見直しに当たっては，デジタルの積極的な活用が求められており，本計画では，これらの新たな課題ごとに，その課題に対応するデジタル活用の観点を，次表のとおり整理しています。

	新たな課題	課題に対応するデジタル活用の観点
1	新しい生活様式への対応	●窓口に出向かない環境づくり (非接触) ●人との接触を短時間にする仕組みづくり (三密回避，ソーシャルディスタンス確保)
2	働き方改革への対応	●勤務場所を選ばない環境づくり ●デジタル化を採り入れた業務改善
3	新たなコミュニケーション手段への対応	●スマートフォン･タブレット端末等の普及に対応するための環境整備 ●SNSを活用した情報発信や情報共有

求められるもの

●新しい生活様式や市民ニーズに対応した市民サービスの提供
●市民サービスのさらなる向上のために，業務の効率化とスピード化
●社会のデジタル化を支える環境整備と人材育成

本計画の策定経緯

第三次福山市情報化計画 2017年（平成29年）

「市民サービスの充実で
利便性や満足度の向上」
「安心･安全な地域づくりや
地域課題の解決」
「行政事務の効率化と
行政サービスの充実」
「ICTガバナンスのさらなる強化」

<取組と成果>
情報化施策を推進し，市民生活の
より良い利便性向上

行政版デジタル化実行計画

新たな課題

- 課題① 新しい生活様式への対応
- 課題② 働き方改革への対応
- 課題③ 新たなコミュニケーション手段への対応

- 基本方針① 市民サービスの向上
- 基本方針② 行政内部事務の効率化
- 基本方針③ デジタル基盤整備と人材育成

2017年

2021年

外的要因

<新たな要素>
・時代の流れ
・デジタル技術の発展

福山みらい創造ビジョン 2021年(令和3年)

3つの柱
・新型コロナウイルス感染症対策の強化
・都市魅力の創造
・人口減少対策の強化

本計画の概要

「誰もが，デジタル化の恩恵を享受できる都市　ふくやま」の実現

「行政サービスをいつでも，どこでも受けられるスマート市役所」の実現

めざす姿を実現するため，
「基本方針ー施策ー事業」の
3つの流れで取り組んでいきます。

行政版デジタル化実行計画

基本方針① 市民サービスの向上

- 施策① 行政手続のオンライン化　7事業
- 施策② 窓口のスマート化　3事業
- 施策③ 情報発信の最適化　3事業

基本方針② 行政内部事務の効率化

- 施策① デジタルの活用による業務効率化　2事業
- 施策② 多様な働き方の実現　3事業

基本方針③ デジタル基盤整備と人材育成

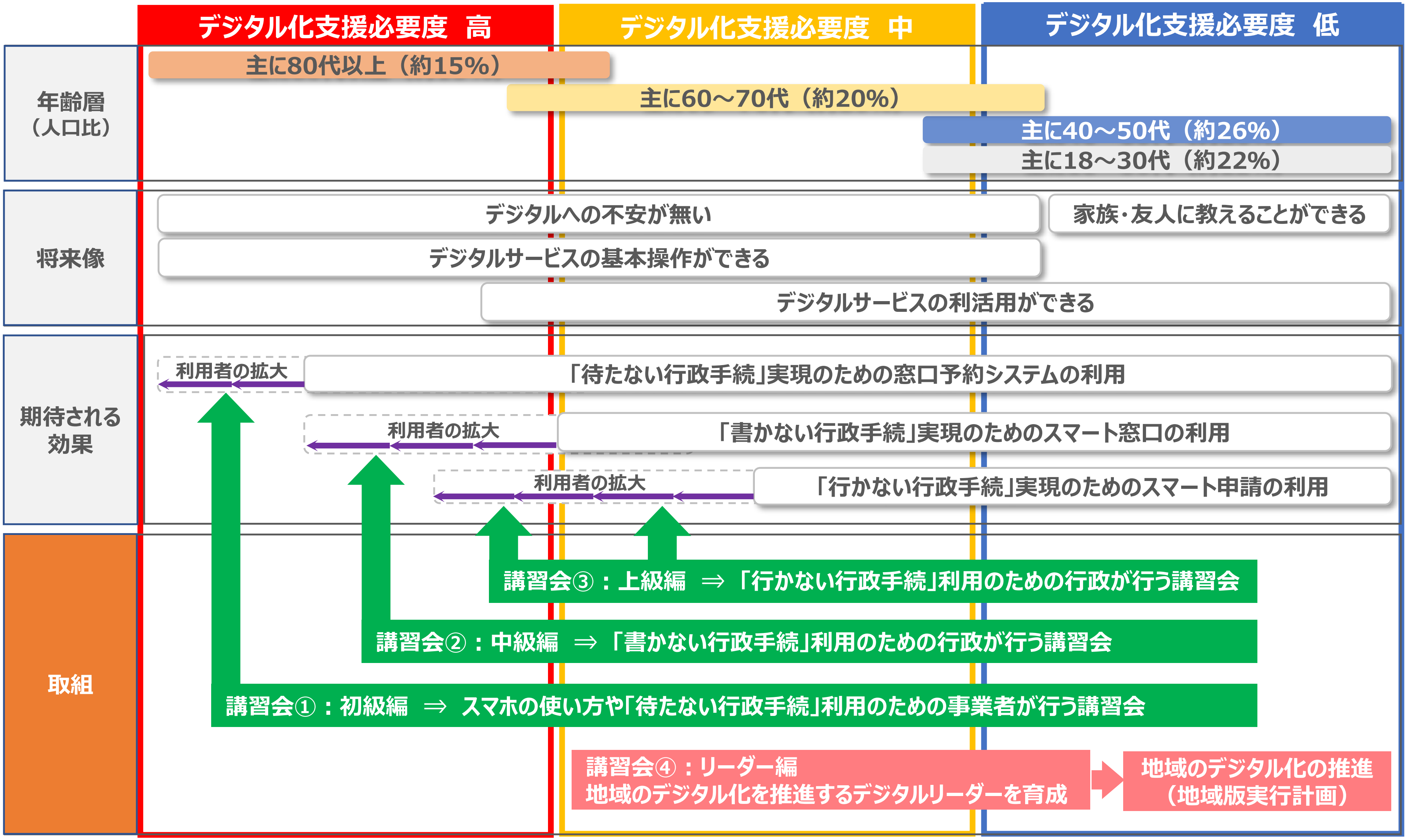
- 施策① 市民サービスに係る基盤整備　2事業
- 施策② 行政内部の基盤整備　1事業
- 施策③ デジタル化推進体制の構築　3事業

本計画の概要（ロードマップ）

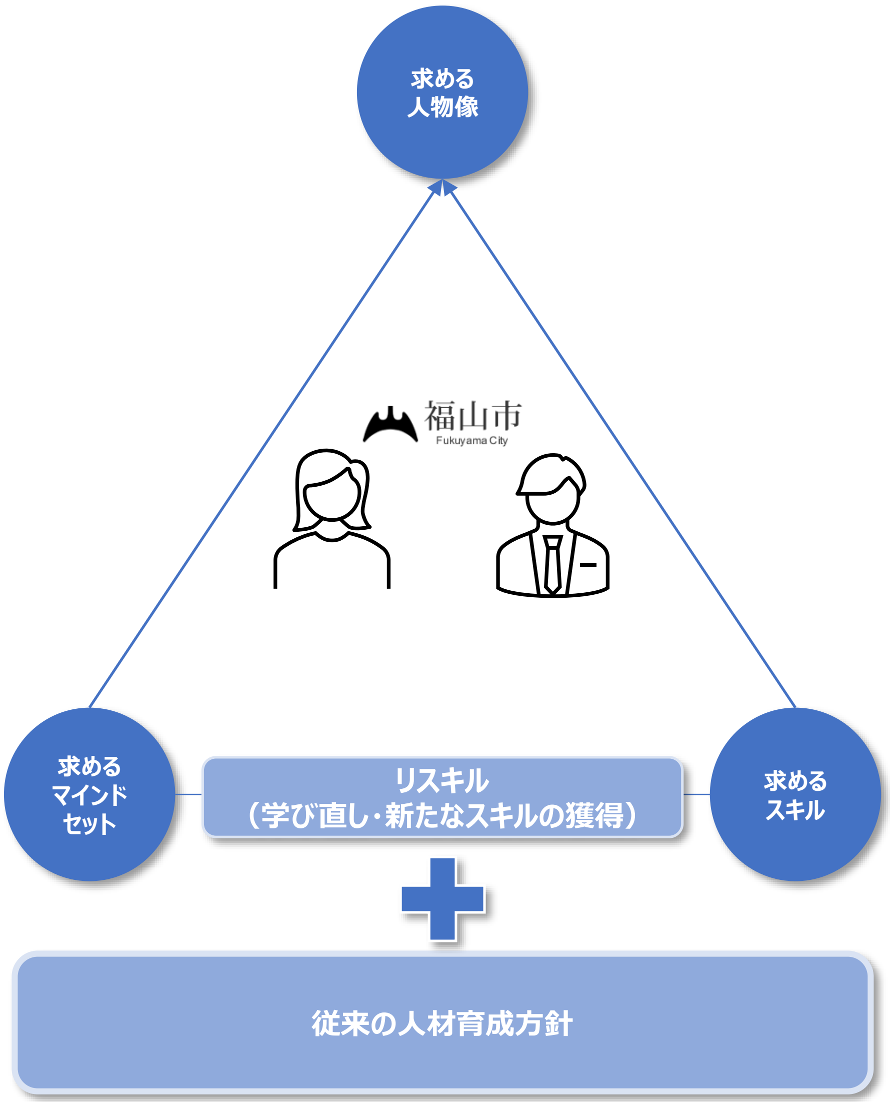
行政のデジタル化体系		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	到達イメージ
市民サービスの向上	**行政手続のオンライン化** オンライン手続の拡大など	オンライン申請のニーズ把握（継続） 多様なオンラインツールの提供 ●ニーズ/効果に即した手続を選定	オンライン申請可能手続拡大		●ほぼ全ての手続をオンライン化	• 多様な行政手続の手段を提供することで，行かない･書かない･待たない市役所を実現 • デジタルリテラシーの向上により，誰もがデジタル化のメリットを実感できる。 • 欲しい情報がいつでも入手可能な環境を実現
	窓口のスマート化 窓口予約システムの導入など	対象業務の洗い出し デジタル化を意識した業務改善 ●窓口予約システムの導入	ワンストップ・ワンスオンリーな窓口構築 ●書かない窓口システムの導入			
	情報発信の最適化 地域情報のデジタル化など	地域ニーズの把握 デジタルサービス講習会の実施／地域による情報発信と効果測定（継続） ●情報発信を実施する際の継続的支援	●地域のデジタルリーダーの育成			
行政内部事務の効率化	**デジタルの活用による業務効率化** RPAの導入業務の拡大など	対象業務の洗い出し デジタル化を意識した業務改善 ●効果を実感し，デジタル化に対する意識向上	デジタル化を前提とした業務実施 ●文書管理システムの導入			• 作業の自動化･迅速化による業務の効率化とスピード化を実現し，重要度の高い業務，人にしかできない業務へシフト • 職員が状況に応じて，働き方を選択できる
	多様な働き方の実現 テレワーク環境の整備及び利活用など	制度設計 環境構築・制度見直し ●庁内ネットワークの無線化	多様な働き方の提供 ●庁舎再整備による環境整備			
デジタル基盤整備と人材育成	**市民サービスに係る基盤整備** 光ファイバ網の整備など	光ファイバ網整備 Wi-Fiスポットの整備	●インターネット網の整備により，環境弱者の減少			• 市民がデジタル活用時に必要になる，高速通信がどこでも可能な環境を実現 • 業務プロセスやシステムの標準化により，開発･運用に係る経費や職員の事務負担の軽減を実現 • 職員のデジタルリテラシー向上による，業務改善
	行政内部の基盤整備 情報システムの標準化対応	システムの標準化仕様検討・計画立案	国保の標準化 ●国の指針･動向を注視し，福山市の対応方針を決定		国保以外の標準化	
	デジタル化推進体制の構築 デジタル人材の育成など	研修制度設計 職員のスキルに応じた研修プログラムの実施・効果測定（継続） 推進体制整備 推進・デジタル活用の土壌創生（継続） ●意識変容	●行動変容		●職員による業務改善	

本計画の概要（市民へのデジタル化の推進方針）

全ての市民が等しく行政サービスを受けられるよう，デジタル化支援の必要度に応じて，スマートフォンの操作方法等に関する講習会を実施します。



本計画の概要（デジタル化推進のための人材（兼育成方針））



求める人物像

福山市のめざす姿である，
「誰もが，デジタル化の恩恵を享受できる都市　ふくやま」の
実現に向け推進できる人物

求めるスキル

<u>行動特性</u>
分析思考，論理的思考，行動思考により，高い成果を生む

<u>プロジェクトマネジメント</u>
市民や職員のニーズを明確にし，欲求を満たすための事業を
推進していく力

<u>デジタル技術の基礎/活用スキル</u>
基本的な仕組みやセキュリティを理解する力
デジタル技術を利活用し，新サービスや改善案を企画・立案
することで，市民や職員のニーズを掘り起こす力

求めるマインドセット

<u>チャレンジ</u>
課題に対し，臆することなく，新たな事に取り組む

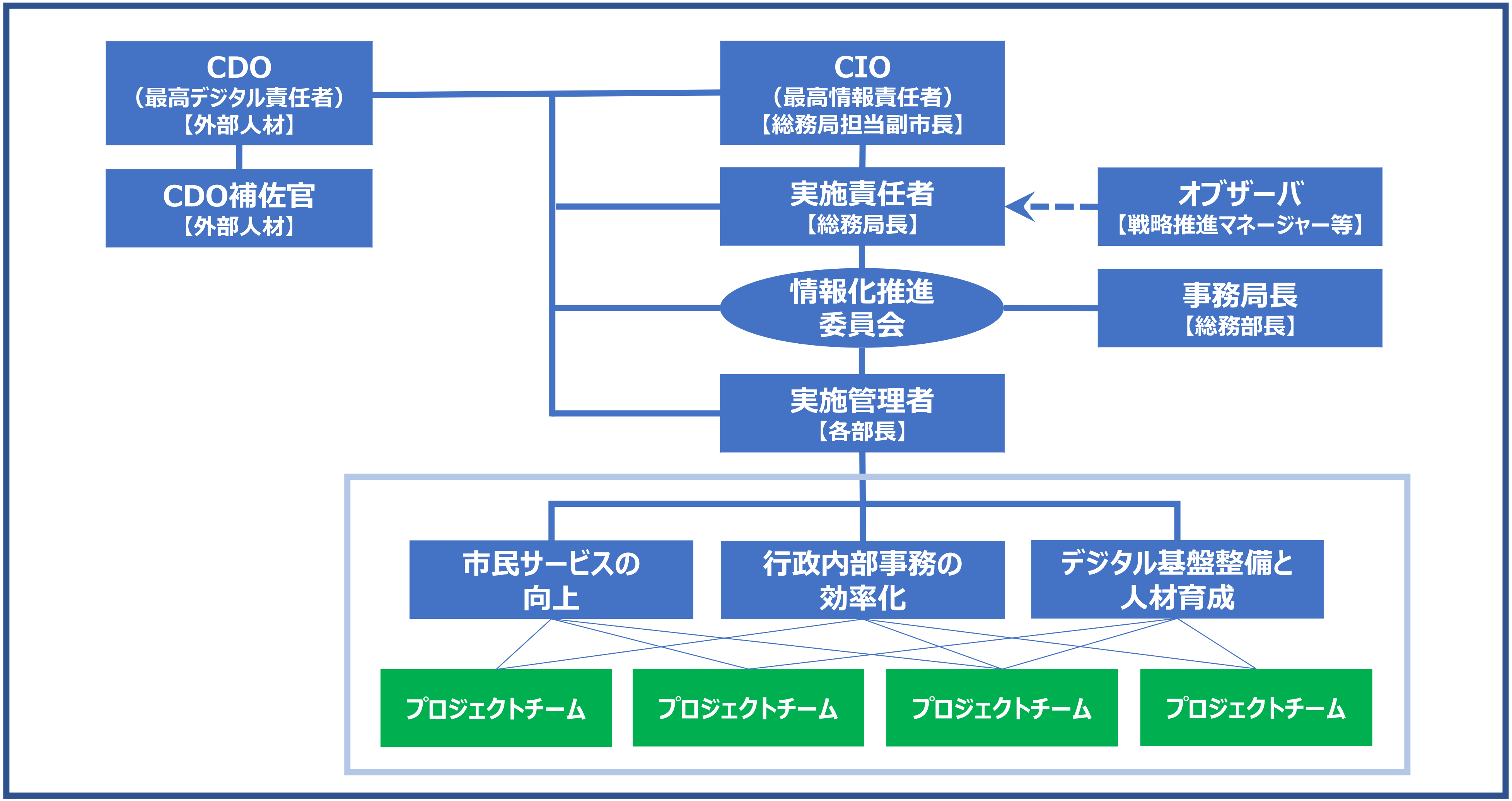
<u>変革</u>
業務の手法に疑問を持ち，新しい仕組みを創出する

<u>巻き込み力</u>
周囲と連携した業務遂行により，目標・目的を達成する

推進体制と管理

推進体制

デジタル施策を計画的かつ着実に推進するため，次に示す推進体制を整備し，全庁的なデジタル化推進の最適化を図ります。また，デジタル専門の外部人材を推進体制に加え，必要に応じて意見を聴取するなどにより取組を効果的に進めます。



推進体制と管理

役割

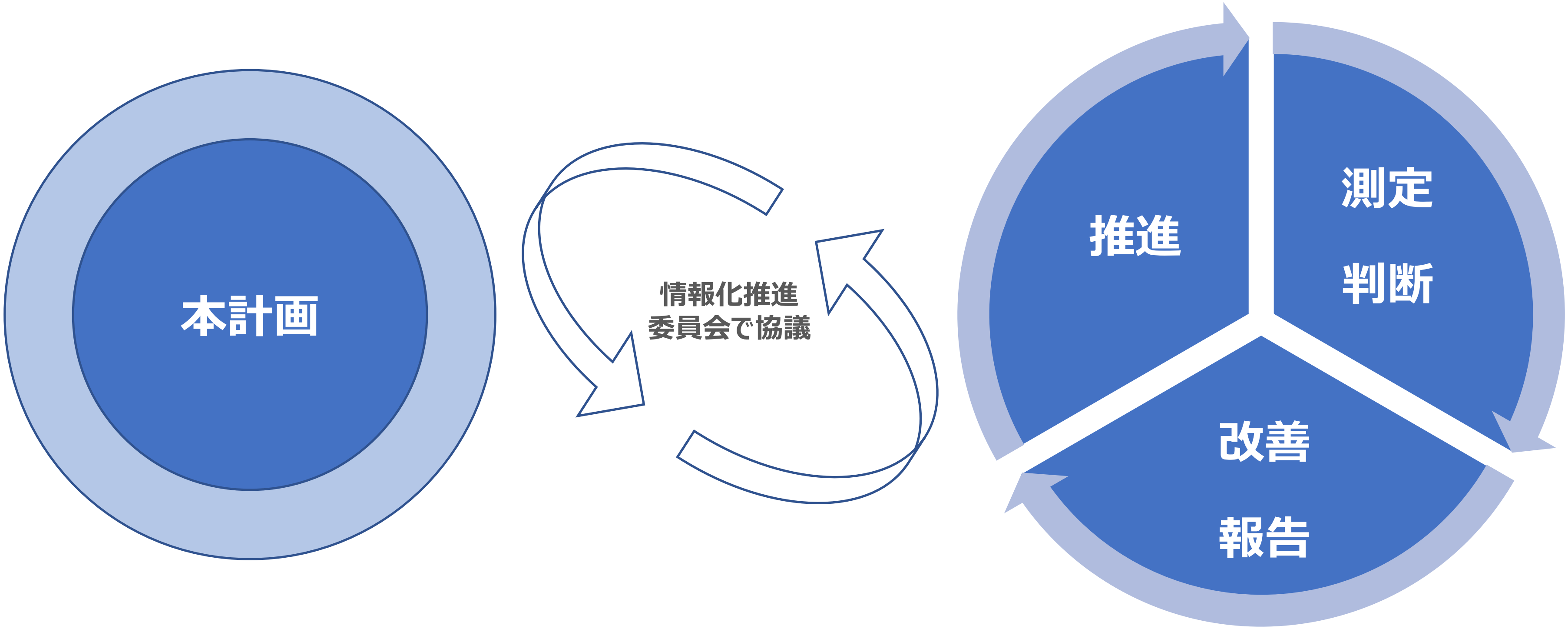
役職	役割
CIO （最高情報責任者）	行政分野の活動全体を統括する。庁内マネジメントの中核となり，組織文化の変革や制度設計を行う。 【総務局担当副市長】
CDO （最高デジタル責任者）	全分野（産業･地域･行政）の活動をCIOと連携し助言･支援を行う。 【外部人材】
CDO補佐官	CDOと行政の連携をサポートする。実施管理者及びプロジェクトチームへの助言･支援を行う。 【外部人材】
実施責任者	関係者と連携し，活動全体を推進する。 【総務局長】
事務局長	事務局の運営を行い，実施責任者を支援する。 事業の進捗状況及び効果達成状況の評価を行う。 【総務部長】
実施管理者	CIO及び実施責任者からの指示を受け，活動全体の推進を管理する。 【各部長】
オブザーバ	実施責任者の補佐役として，活動全体を俯瞰し，助言する。 【戦略推進マネージャー等】
福山市情報化 推進委員会	事務局からの報告などにより，本計画の進捗状況を管理し，計画の見直しなどの必要な措置を講じる。

推進体制と管理

推進管理

　本計画の進捗状況を管理し，重要な問題等に対して適切な措置を講じるため，事務局は年に数回，計画を構成する全事業について，進捗状況及び効果達成状況の確認と評価を行い，情報化推進委員会へ報告します。

　情報化推進委員会は，協議を行った上で，計画の見直しを含めて必要な措置を講じます。また，必要に応じて利用者側（市民側）の意見を取り入れ，計画に反映していきます。



随時，見直し

短いサイクルを継続的に実行

（別冊）

行政版デジタル化実行計画
【第1.0版】

≪個別事業編≫

概要

基本方針	施策	個別事業	
1 市民サービスの向上	1－1 行政手続のオンライン化	1	オンライン手続の拡大
		2	マイナンバーカードの普及促進
		3	問合せ自動応答サービスの分野拡大
		4	公民館等の貸館利用におけるスマート化
		5	公共施設予約システムの拡大
		6	キャッシュレス決済の推進
		7	フレイルチェックのデジタル化
	1－2 窓口のスマート化	1	窓口予約システムの導入
		2	ワンストップサービスの導入
		3	書かない窓口システムの導入
	1－3 情報発信の最適化	1	情報発信の充実
		2	デジタルリテラシーの向上
		3	地域情報のデジタル化
2 行政内部事務の効率化	2－1 デジタルの活用による業務効率化	1	RPAの導入業務の拡大
		2	文書管理システムの導入
	2－2 多様な働き方の実現	1	テレワーク環境の整備及び利活用
		2	庁内ネットワークの無線化
		3	インターネット用タブレット端末の活用
3 デジタル基盤整備と人材育成	3－1 市民サービスに係る基盤整備	1	光ファイバ網の整備
		2	Wi-Fiスポットの整備
	3－2 行政内部の基盤整備	1	情報システムの標準化対応
	3－3 デジタル化推進体制の構築	1	組織体制の整備
		2	データの利活用
		3	デジタル人材の育成

1　市民サービスの向上①

1－1行政手続のオンライン化

1	事業名称	オンライン手続の拡大			
	課題	多様な市民ニーズへの対応や行政事務の高速化の必要性，今後の職員数減少を見据えた，新たな手続の仕組みが必要。			
	目的	多様な生活スタイルに対応した行政手続を提供します。			
	概要	市役所へ行かなくても，いつでもどこでもオンラインで各種申請や届出，郵送請求が可能な「電子申請システム」等の手続を拡大します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標 スケジュール	オンライン化数（対象：原本添付や聞き取り等が不要な約800手続）※2021年3月末現在：79手続			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		150手続／800手続	400手続／800手続	600手続／800手続	800手続／800手続
2	事業名称	マイナンバーカードの普及促進			
	課題	市民の誰もがデジタル化の恩恵を享受するため，本人確認の前提となるマイナンバーカードの普及促進が急務。			
	目的	オンラインで本人確認が可能なマイナンバーカードを普及させることで，デジタル社会の基盤を整えます。			
	概要	企業への出張受付等の取得支援を行うとともに，コンビニ交付サービス，健康保険証利用等の利用シーンの周知の取組を行います。			
	担当課	ICT推進課，市民課			
	目標 スケジュール	マイナンバーカード交付率　※2021年3月末現在：21.6%（2020年（令和2年）1月1日人口に対する率）			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		40%	100%		
3	事業名称	問合せ自動応答サービス（正式名：福山市AI案内サービス）の分野拡大			
	課題	機械的に回答できる単純な問合せ業務は24時間365日対応する必要がある。			
	目的	多様化した生活スタイルに合わせ，いつでもどこでも問合せを可能にします。			
	概要	メッセージアプリのような感覚で問合せ可能な「福山市AI案内サービス」について，回答分野を拡大します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標 スケジュール	問合せ可能分野数（1問1答となる全ての分野）　※2021年3月末現在：9分野			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		13分野	20分野	25分野	30分野

1　市民サービスの向上②

1－1行政手続のオンライン化

4	事業名称	公民館等の貸館利用におけるスマート化			
	課題	利用者の利便性向上と災害時等の緊急時の対応が必要。			
	目的	デジタル技術を活用し利用者の利便性向上と災害時等の緊急時における施設解錠のスマート化を図ります。			
	概要	公民館等において，貸室申請や鍵の受渡しにかかる利用者の負担軽減と併せ，緊急時の施設解錠を可能とするため，オンライン化やスマートロックの導入を検討します。まずは，市内２か所の公民館でスマートロックを試験的に導入し効果検証を行います。			
	担当課	人権･生涯学習課ほか			
	目標 スケジュール	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		試行実施（2か所）	試行の拡大（5か所）	実装と学校等他施設での試行	試行に基づき実装
5	事業名称	公共施設予約システムの拡大			
	課題	生活スタイルの多様化に対応するため，空き状況の確認や予約が簡単にできる仕組みが必要。			
	目的	いつでも簡単に公共施設が予約できる環境を構築します。			
	概要	インターネットから施設の空き状況の確認や予約申込が可能な「公共施設予約システム」について，利用者視点に立った運用フローの見直しも行い，利用可能な施設を拡大します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標 スケジュール	空き状況の確認や予約申込が可能な施設（対象：148施設：スポーツ施設，文化施設，公民館，支所等） ※2021年3月末現在：32施設			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		35施設／148施設	45施設／148施設	53施設／148施設	148施設／148施設
6	事業名称	キャッシュレス決済の推進			
	課題	現金の受け渡しに係る時間削減や現金管理業務を効率化するとともに，人との接触を避け，現金に触れない衛生的な運用が必要。			
	目的	現金の管理を不要とし，利用者の利便性を高めるとともに，非接触化による新型コロナウイルス感染防止につなげる。			
	概要	窓口での証明書交付手数料や公共施設の利用料等のキャッシュレス決済を推進します。			
	担当課	会計課ほか			
	目標 スケジュール	年間3万件以上受領がある施設のキャッシュレス決済導入数			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		6施設	7施設	8施設	9施設

1　市民サービスの向上③

1－1行政手続のオンライン化

7	事業名称	フレイルチェックのデジタル化			
	課題	高齢者の健康づくり（フレイル予防）のデータが蓄積されず，取組の効率化が必要			
	目的	チェック結果をデータ化し，利活用することで，高齢者が生き生きと活躍できる健康長寿社会を実現する。			
	概要	タブレット端末で，データを蓄積し，継続的に健康状態を把握可能にします。 また，スマートフォン等のアプリで，気軽にチェックを行うことにより，健康状態がいつでも把握できます。（2022年1月稼働予定）			
	担当課	健康推進課			
	目標 スケジュール	フレイルチェック実施人数			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		7,260人	9,660人	次期，福山市健康増進計画で検討	

1　市民サービスの向上④

1－2窓口のスマート化

<table>
<tr><td rowspan="8">1</td><td>事業名称</td><td colspan="4">窓口予約システムの導入</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">窓口の混雑を緩和し，市民サービスを向上するため，多様な手続方法の提供が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">市民が24時間365日いつでも予約ができる仕組みを導入し，待ち時間や手続にかかる時間を減らします。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">マイナンバーカード交付の予約システムを導入し，効果を検証する中で，他業務へも拡大します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課，市民課ほか</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">窓口において15分以上の待ち時間が発生する業務について導入（対象：30業務）</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>マイナンバーカード交付
予約システムの導入</td><td colspan="3">おくやみなど，他業務へ拡大</td></tr>
<tr><td rowspan="7">2</td><td>事業名称</td><td colspan="4">ワンストップサービスの導入</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">窓口での待ち時間短縮等により，市民にサービスが向上したことを実感していただくため，多様な手続方法の提供が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">市民の待ち時間の短縮や移動･記入の負担を軽減します。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">2021年5月に導入した出生とおくやみのワンストップサービスについて，事務処理の流れを分析･評価し，よりスムーズな手続ができるよう改善します。また，課題や市民ニーズを整理する中で，導入すべき業務を抽出し，実施します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課，市民課ほか</td></tr>
<tr><td rowspan="2">目標
スケジュール</td><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>ワンストップサービス導入
（出生･おくやみ）</td><td>既存サービスの分析と
業務選択</td><td colspan="2">本格導入</td></tr>
<tr><td rowspan="7">3</td><td>事業名称</td><td colspan="4">書かない窓口システムの導入</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">窓口の混雑緩和により，市民にサービスが向上したことを実感していただくため，多様な手続方法の提供が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">申請手続の簡素化により，市民の満足度向上を図ります。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">書かない窓口システムを導入し，申請手続に係る時間や負担を軽減します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課，市民課ほか</td></tr>
<tr><td rowspan="2">目標
スケジュール</td><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>導入検討</td><td>5手続に試行導入</td><td colspan="2">本格導入</td></tr>
</table>

1 市民サービスの向上⑤

1－3情報発信の最適化

<table>
<tr><td rowspan="8">1</td><td>事業名称</td><td colspan="4">情報発信の充実</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">若年層に市の情報が適切に届かない事象を解消する。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">必要な情報を，必要な人に，必要なタイミングで届けるために情報発信の方法を充実させます。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">福山市公式LINEの機能拡充を行い，リアルタイムに市政情報が届く仕組みを構築します。
情報到達度の低い若年層向けに，各種コンテンツを福山市公式LINE/その他SNSから発信します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">情報発信課</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">福山市が開設しているSNSアカウントのフォロワー数（年5%増）　※2021年3月末現在：153,700</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>169,000</td><td>185,900</td><td>204,500</td><td>225,000</td></tr>
<tr><td rowspan="9">2</td><td>事業名称</td><td colspan="4">デジタルリテラシーの向上</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">市民がデジタル技術の恩恵を享受する土壌創生が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">デジタル知識向上を図ることで，誰もがデジタル化の恩恵を享受できるようにします。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">デジタル活用に関する理解や技術が十分でない人を対象に，デジタル化された行政サービスの利用方法に関する講習会等を繰り返し開催します。また，利用方法を分かりやすく解説した動画等を作成し，いつでも自己啓発や地域で活用できる環境を整えます。
併せて，地域のデジタル化を推進する「デジタルリーダー」を育成する研修会を開催します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課ほか</td></tr>
<tr><td rowspan="4">目標
スケジュール</td><td colspan="4">①デジタル化支援必要度「高」「中」の人の内，希望する全ての人へ講習会を実施
②地域のデジタルリーダー育成</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>① 10%</td><td>50%</td><td>80%</td><td>100%</td></tr>
<tr><td>② 事業設計</td><td colspan="3">デジタル化支援必要度「中」「低」の人を対象にした，地域のデジタルリーダー育成研修を実施</td></tr>
</table>

1　市民サービスの向上⑥

1－3情報発信の最適化

3	事業名称	地域情報のデジタル化			
	課題	社会構造の変化や価値観の多様化などに対応するため，情報が届きにくい従来の紙媒体による情報伝達･情報発信の見直しが必要。			
	目的	デジタル技術を活用し，地域における効率の良い情報伝達･情報発信をめざす。			
	概要	地域自らが，デジタル技術を活用した情報伝達･情報発信を実施できるようサポートを行う。			
	担当課	協働のまちづくり課			
	目標 スケジュール	支援実施学区			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		14学区	希望する全学区		

2　行政内部事務の効率化①

２－1デジタルの活用による業務効率化

1	事業名称	RPAの導入業務の拡大			
	課題	より良い市民サービス提供のために，入力等の定型的な単純業務は機械化し，人的余裕を生む仕組みの構築が必要。			
	目的	定例的･定型的な作業を自動化することで，職員でなければ実施できない政策立案や市民対応等に注力する環境を構築します。			
	概要	定例的･定型的な作業を自動化する｢RPA｣の導入業務を拡大します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標 スケジュール	RPA導入業務数（単純入力業務のうち，業務削減効果の高いもの）　※2021年3月末現在：14業務			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		17業務	20業務	23業務	26業務
2	事業名称	文書管理システムの導入			
	課題	庁内の業務効率化の阻害要因である，紙文書をできる限り不要とし，業務を効率化する必要がある。			
	目的	電子決裁とペーパーレス化を促進することで，文書事務の時間短縮と効率化，決裁事務の迅速化を進めます。			
	概要	文書事務を発生から廃棄まで管理する｢文書管理システム｣を導入する。（2022年10月から段階的に稼働）			
	担当課	情報管理課			
	目標 スケジュール	①電子決裁率　※2020年3月末現在：17％ ②コピー用紙の利用枚数　※2020年度実績：約3,200万枚 （庁内ネットワークの無線化，インターネット用タブレット端末の活用と併せて実施）			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		①　17％	40％	70％（残る30％は財務会計システム分）	
		②　10％削減	30％削減	50％削減	

2 行政内部事務の効率化②

2－2多様な働き方の実現

<table>
<tr><td rowspan="8">1</td><td>事業名称</td><td colspan="4">テレワーク環境の整備及び利活用</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">新しい生活様式（三密回避，ソーシャルディスタンス）に対応した業務実施環境の整備が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">新しい生活様式への対応と職員の柔軟な働き方を可能とします。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">現在導入しているテレワーク環境について，ハード（システム）面やソフト（制度）面の改善を行い，利活用を促進します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課，人事課，人材育成課</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">テレワーク定着率（2022年度まで）※テレワーク可能な職員が，一度でもテレワークを実施した割合</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>80%</td><td colspan="3">100%</td></tr>
<tr><td rowspan="8">2</td><td>事業名称</td><td colspan="4">庁内ネットワークの無線化</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">会議資料のペーパレス化，分散勤務など場所に捉われない働き方に対応するため，庁内どこでも事務端末をネットワークに接続できる環境の整備が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">場所に捉われない働き方による部署間連携効果とパソコンの持ち運びが可能になることによるペーパレス化を推進します。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">本庁舎整備事業と併せて，職員が使用するパソコンのネットワークを計画的に無線化します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">無線化施設数（対象：8施設（本庁舎，主要な支所等））</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>６施設／8施設</td><td>8施設／8施設</td><td colspan="2">-</td></tr>
<tr><td rowspan="8">3</td><td>事業名称</td><td colspan="4">インターネット用タブレット端末の活用</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">オンライン会議等の実施が進んでいないため，タブレット端末の活用が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">オンライン会議に対応可能な環境を構築することで，移動負担の軽減や多様なワークスタイルの実現を図ります。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">タブレット端末研修や各種サポートにより，職員のデジタルリテラシー向上を図り，利用率向上をめざします。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">会議のオンライン化率（対象：勤務地が異なる人との内部会議）</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>50%</td><td colspan="3">100%</td></tr>
</table>

3 デジタル基盤整備と人材育成①

3－1市民サービスに係る基盤整備

<table>
<tr><td rowspan="8">1</td><td>事業名称</td><td colspan="4">光ファイバ網の整備</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">居住地域により，発生しているデジタルデバイドを解消するため，超高速通信網の整備が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">光ファイバ網を市内全域へ整備することで，GIGAスクールに対応する家庭での学習やテレワーク等の新しい生活様式に対応するなど，快適にインターネットが使える環境を提供します。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">2021年度末までに，光ファイバ未整備地域への整備を完了します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">光ファイバ網の整備率（2021年3月末現在：約97%）</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>100%</td><td colspan="3">-</td></tr>
<tr><td rowspan="8">2</td><td>事業名称</td><td colspan="4">Wi-Fiスポットの整備</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">貸館･貸室でのWeb会議やインターネットを利用した講座など，用途の変化に対応する快適な通信環境の提供が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">市内の貸館等を行っている公共施設や市民病院にWi-Fiスポットを整備し，来訪者が自由にインターネットを利用できる環境を構築します。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">設置箇所の利用状況や市民ニーズを把握する中で，計画的に整備します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課ほか</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">Wi-Fiスポット整備箇所数（対象：貸室のある公共施設数102施設：公民館，支所，市民病院等）
※2021年3月末現在：85施設</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>99施設／102施設</td><td>101施設／102施設</td><td>101施設／102施設</td><td>102施設／102施設</td></tr>
</table>

3　デジタル基盤整備と人材育成②

3－2行政内部の基盤整備

<table>
<tr><td rowspan="7">1</td><td>事業名称</td><td colspan="4">情報システムの標準化対応</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">自治体個別の仕様によるカスタマイズ費用を抑制するため，標準準拠システムへの移行が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">国が定める標準仕様書に基づく標準準拠システムへ移行し，開発･運用に係る経費や職員の事務負担の軽減を図ります。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">国が定める目標時期（2025年度末まで）に向けて，計画的に標準準拠システム（20業務）へ移行していきます。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課ほか</td></tr>
<tr><td rowspan="2">目標
スケジュール</td><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>移行準備</td><td>1業務／20業務</td><td colspan="2">2025年度末までに20業務／20業務</td></tr>
</table>

3－3デジタル化推進体制の構築

<table>
<tr><td rowspan="5">1</td><td>事業名称</td><td>組織体制の整備</td></tr>
<tr><td>課題</td><td>デジタル化の実現には，各部署に実行者が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td>全庁･横断的な推進体制を整備し，デジタル施策を計画的かつ着実に推進します。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td>全庁･横断的なデジタル化推進体制を構築し，業務遂行方法，組織･人事の仕組み，組織文化･風土の変革を含めた事業推進を行います。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td>ICT推進課ほか</td></tr>
</table>

3 デジタル基盤整備と人材育成③

3－3デジタル化推進体制の構築

<table>
<tr><td rowspan="8">2</td><td>事業名称</td><td colspan="4">データの利活用（オープンデータ／EBPM：客観的な根拠や証拠を基に，政策の決定や実行を行うこと）</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">市保有データの積極的な公開と，各種データを根拠とする仕組みが必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">市民や民間事業者との共創やデータを根拠とした，効果的･効率的な政策実行のために，行政データの公開や各種統計データ･市独自収集データの利活用を行います。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">地域や企業の活動へのデータの利活用を促すため，データ連携基盤を見据えて行政情報を二次利用可能なオープンデータとして公開するとともに，新型コロナウィルス感染症データサイトの運用等，利用者のニーズを踏まえて公開するデータの充実を図ります。また，客観的データを根拠とした政策立案のスキームを構築します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">デジタル化推進室，ICT推進課ほか</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">オープンデータのデータセット数　※2021年3月末現在：4件／22件（国が定める推奨データセット数）</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>8件／22件</td><td>12件／22件</td><td>17件／22件</td><td>22件／22件</td></tr>
<tr><td rowspan="8">3</td><td>事業名称</td><td colspan="4">デジタル人材の育成</td></tr>
<tr><td>課題</td><td colspan="4">デジタル化の実現には，各課に実行者が必要。</td></tr>
<tr><td>目的</td><td colspan="4">デジタル技術やデータを活用して，市民サービスの向上や業務改善が実行できる人材を育成します。</td></tr>
<tr><td>概要</td><td colspan="4">「誰もが，デジタル化の恩恵を享受できる都市　ふくやま」の実現を推進できる人材を，各所属において育成するため，デジタル技術の基礎や活用に関するスキルなどの研修を実施します。</td></tr>
<tr><td>担当課</td><td colspan="4">ICT推進課，人材育成課</td></tr>
<tr><td rowspan="3">目標
スケジュール</td><td colspan="4">デジタル人材育成研修会参加率（対象：全職員）</td></tr>
<tr><td>2021年度</td><td>2022年度</td><td>2023年度</td><td>2024年度</td></tr>
<tr><td>制度設計，
基礎研修（100%）</td><td colspan="3">職員の役割･知識に応じた研修（100%）</td></tr>
</table>