

かしまデジタル**変革**（D **X**）戦略

第1期 アクションプラン

（令和5年度～令和6年度）

令和5年7月策定

令和6年度改訂版



鹿島市

目次

1.	アクションプランの考え方	 P1
1.1	策定の目的	
1.2	計画期間	
1.3	取組設定の考え方	
2.	アクションプランの進め方	 P2
3.	アクションプランの取組	
3.1	「市民の利便性向上」	 P3・P6～32
3.2	「業務の効率化」	 P4・P33～50
3.3	「人財育成」	 P5・P51～57

1. アクションプランの考え方

1.1 策定の目的

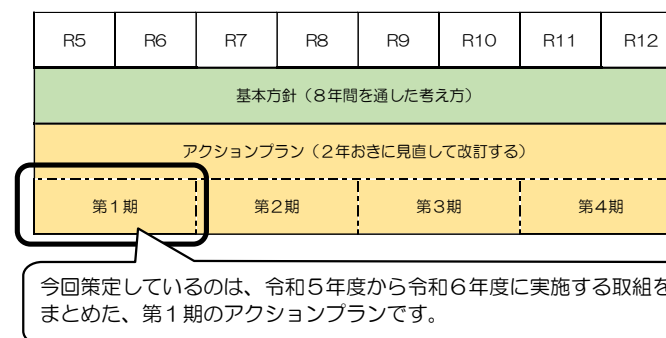
「かしまデジタル変革（DX）戦略」（以下、「DX戦略」という。）の基本方針に基づいて取り組む具体的な事業を整理し、進捗管理を行うことで本市のデジタル変革を推進することを目的とします。基本方針の3つの柱である「市民の利便性向上」「業務の効率化」「人財育成」それぞれで設定したビジョンを実現するため、「かしまデジタル変革（DX）戦略 アクションプラン」（以下、「アクションプラン」という。）を策定するものです。

アクションプランの策定にあたっては、これまで各課でそれぞれ進めていた事業や今後着手する事業をとりまとめています。「DX戦略」の方針と整合性を図り、市が一丸となってデジタル変革を推進していきます。

1.2 計画期間

アクションプランの期間は、「DX戦略」の設定期間である8年間で4つに分割し、2年おきに計画を見直すこととしています。

デジタル分野の動向や社会情勢、市民ニーズの変化に適切に対応することを目的としているためです。また、社会状況が大きく変化した場合は、すみやかに見直します。



1.3 取組設定の考え方

取組の設定にあたっては、以下の3つを取り入れて設定しています。

なお、「① 市民の皆さんからいただいた意見」や「② DX推進ワーキンググループで職員から出された意見」については、第1期のアクションプランだけでなく、第2期以降のアクションプランの取組を考えるための参考としていきます。

【取組設定の参考としたもの】

① 市民の皆さんからいただいた意見

1月10日から2月28日まで実施した市民意見募集においていただいたご意見です。主に新規取組において参考としています。

② DX推進ワーキンググループで職員から出された意見

DX戦略策定のために設置した、庁内職員で構成した『DX推進ワーキンググループ』において、各職員から出された意見です。こちらも主に新規取組の参考としています。

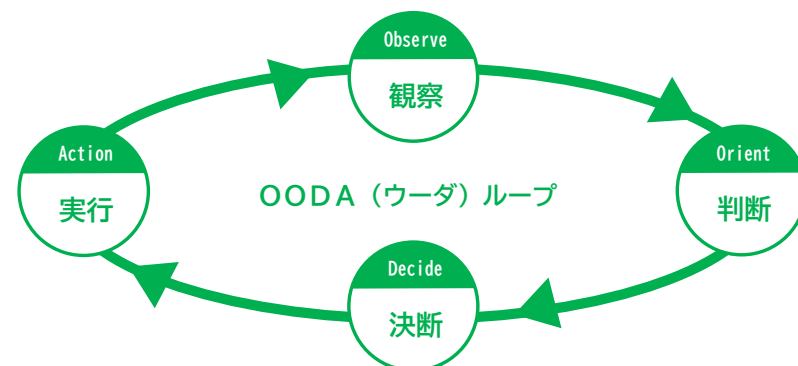
③ 各課で着手している、デジタル化に関する個別の事業

DX戦略策定前から既に各課で進められている事業です。市が一丸となってDXに取り組むにあたり、DX戦略と整合性を図るためにアクションプランにも盛り込んでいます。

2. アクションプランの進め方

アクションプランは、PDCAサイクルを回して着実に進めていきます。

また、DXの推進には、不確実な要素が多く、迅速性が求められるため、必要に応じて「OODA（ウーダ）ループ※1」の手法を用いて、アジャイル型※2の進捗管理を行い、進めていきます。



また、取組の記載した表の見方は右記のとおりです。

表中の取組事項はこの年度で具体的に何をするのかを記載しており、その下の年次目標は取組事項を完了することでどんな成果が得られるかを記載しています。具体的な取組事項を完了させ、年次目標を達成することで、取組全体の達成目標を実現する、という流れとなっています。

さらに達成目標は表の左上にある将来めざす姿（ビジョン）と対応しており、取組の達成目標を一つ一つ達成することで、DX戦略で定めた基本方針にある各ビジョンの実現に着実に近づけていきます。（「DX戦略」P7～9の基本方針を参照）

★ 個別取組の表の見方（特にポイントとなる部分）

事業名	テレワーク（在宅勤務）の推進	担当課	DX推進室 総務課	3 つ の 柱	市民の利便性向上 業務の効率化 人材育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
職員は、最適な場所・環境で仕事ができます		・職員のワーク・ライフ・バランス（仕事と個人生活の調和）の確立に寄与する多様な働き方の一つとして、行政サービスの向上並びに業務効率化を図るため、また、感染症や災害時に在宅勤務で業務を継続できるよう、テレワークシステムを構築・運用する。			
【取組の背景】					
・R2.11月より、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が提供する「自治体テレワークシステム for LGWAN」を利用し、実証実験を行っている。					
・R4.4月より、J-LISから追加ライセンスを取得し試験運用継続（ライセンス数100）					
・移行では、介護や育児などを理由に選択的テレワークを実施することができない。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
「自治体テレワークシステム for LGWAN」を継続利用し、システムの運用について課題分析等を行う。（通年）	○	・昨年度から進めていた要綱整備を完了させ、全庁的に必要に応じたテレワークができる環境をつくる。（～9月）		・前年度に整理した課題を基に、要綱等を見直し、必要に応じてQ&Aを作成する。（～3月）	
・総務課と連携して要綱整備を進め、全庁的に必要に応じたテレワークができる環境をつくる。（～6月）	△ (次年度へ)	・職員がスムーズにテレワークを実施できるように端末設定マニュアルを作成する。（～9月）		・「自治体テレワークシステム for LGWAN」を継続利用する。（通年）	
・上記システムに加え、独自システムの導入について情報収集し、検討を行う。（通年）	○	・テレワークを実証的に実施し、運用について課題分析等を行う。（9月～）			
年次目標（KGI）		年次目標（KGI）		年次目標（KGI）	
評価	評価	評価	評価	評価	評価
・テレワークにおける課題整理ができる。	○	・テレワーク実施要綱の整備ができる。		・実際の運用に見合ったマニュアルやQ&Aができる。	
・テレワーク実施要綱の整備ができる。	△ (次年度へ)	・全ての部署の50%が実証的に実施できる。		・全ての部署においてテレワークを実証的に実施できる。	
・独自システムの導入について方針が決まる。	○	・実証的に実施し、運用上の課題整理ができる。			
【達成目標】					
・全ての課・室で必要に応じてテレワークを実施することができる。					
・テレワークにおける課題が概ね解決し、職員がスムーズにテレワークを実施できる。					

どの「将来の姿（ビジョン）」を実現するのかを示しています。

各年度で、「具体的に何をするのか」「実際に取り組んだのか」を示しています。

各年度の取組事項を完了させて、得られる成果を示しています。

基本方針の3つの柱のどれに関係する取組なのかを示しています。

2年間の取組で最終的に達成する目標を示しています。

※1 OODA（ウーダ）ループ：「OODA」とは、「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定のプロセスを理論化したもの。

PDCAと異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことを可能とする。

※2 アジャイル型：「アジャイル」とは「俊敏な」という意味であり、計画や運用方法の変更が当然であるという前提に立ち、取組について小規模で「実行→見直し」を繰り返し、計画性を重視するのではなく、柔軟に対応し進めていく手法。変化やトラブルを受け入れながらスピーディーに対応するため、生産性や住民満足度の向上が見込める。

3.1 市民の利便性向上（アクションプランの取組）

※ 基本方針：DX戦略 P 7

- ビジョン ① 市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
 ② 市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）
 ③ 市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます
 ④ 市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります

No.	区分	取 組 名	ページ
1	窓口・届出	「書かない・待たない・ワンストップ窓口」づくり	P6
2		来庁せずに各種申請・手続、施設・来庁予約等が出来るしくみ作り（オンライン申請システムの導入）	P7
3		電子入札等システムの導入	P8
4		コンビニ交付サービスの利用推進	P9
5		パスポート電子申請の利用推進	P10
6		窓口の各種証明書のキャッシュレス決済導入	P11
7		税納付の二次元バーコード決済によるキャッシュレス化	P12
8		ふるさと納税ワンストップオンライン申請受付（ふるさと納税管理システム更新）	P13
9	デジタル 対パ イタ ドル	電子機器等の操作に不慣れな方へのスマホ教室（デジタルデバイド対策）	P14
10	広報・広聴	S N Sによる戦略的な情報発信	P15
11		1つのアプリで完結する仕組みづくり（てのひら市役所の推進）	P16
12		市内のいろんな情報をまとめて見られるマップシステム整備（統合型・公開型G I Sの導入）	P17
13	生市 活民	オンライン移住相談会の実施	P18
14	福祉・健康	障害者福祉サービスのオンライン申請システムの導入	P19
15		健診時受付用のデジタルサイネージの導入	P20

No.	区分	取 組 名	ページ
16	産業	市内事業者のデジタル機器導入等の支援	P21
17		e M A F Fの活用による行政手続や補助金申請のオンライン化	P22
18		海道しるべの各種主催教室、アンケート調査のオンライン化（L o G o フォームの活用） ※ R 6 新規	P23
19	教育・文化	デジタルドリルの活用による児童生徒の学習の個別最適化	P24
20		スポーツイベント等の各種申込受付のオンライン化（L o G o フォームの活用）	P25
21		人権啓発研修申込受付・アンケート調査のオンライン化（L o G o フォームの活用）	P26
22	工事等	都市計画情報のG I Sシステムの導入	P27
23		道路台帳閲覧システムの導入	P28
24	防災	消防団 通常点検報告管理事業	P29
25	環境	環境・ラムサールイベントの申込・アンケート調査のオンライン化（L o G o フォームの活用）	P30
26	水道下	下水道受益者負担金・下水道使用料のシミュレーション計算	P31
27		管路情報閲覧システムの改修による窓口業務の効率化	P32

3.2 業務の効率化（アクションプランの取組）

※ 基本方針：DX戦略 P 8

- ビジョン ① 職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます
 ② 職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます
 ③ 職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます
 ④ 職員は、最適な場所・環境で仕事ができます

No.	区分	取 組 名	ページ
28	職員の働き方の効率化	単純・定型作業を自動化して効率化（RPA・AI-OCRの導入）	P33
29		テレワーク（在宅勤務）の推進	P34
30		議会で執行部が使用する議案書一式のデジタル化	P35
31		会計事務処理の電子決裁システムの導入	P36
32		市報作成に係るオンライン校正システムの導入・運用	P37
再掲 2		来庁せずに各種申請・手続、施設・来庁予約等が出来るしくみ作り（オンライン申請システムの導入）	P7
再掲 12		市内のいろんな情報をまとめて見られるマップシステム整備（統合型・公開型GISの導入）	P17
33	各課業務の効率化	人事管理システムの導入	P38
34		生活保護業務に係るAIサポート事業	P39
35		福祉相談業務における現場での記録作成用のシステム及びタブレットの導入	P40
36		各種検診申込調査事業の効率化	P41
37		国保高額療養費支給（償還払）事務の効率化	P42
38		老人福祉週間事業の効率化	P43
39		農地の現地確認用タブレット端末の導入・活用	P44
40		法定外・道路占用管理システムの導入	P45
41		埋蔵文化財包蔵地及び確認調査履歴のデータベース化	P46
42		補助金交付要綱等のデジタル化	P47

No.	区分	取 組 名	ページ
43	各課業務の効率化	教職員のICT活用に係る業務支援強化事業（教職員の情報共有等のクラウド化）	P48
44		犬猫へのマイクロチップの装着	P49
45		水道製図設計支援システムの導入	P50
再掲 3		電子入札等システムの導入	P8
再掲 4		コンビニ交付サービスの利用推進	P9
再掲 8		ふるさと納税ワンストップオンライン申請受付	P13
再掲 14		障害者福祉サービスのオンライン申請システムの導入	P19
再掲 18		海通しるべの各種主催教室、アンケート調査のオンライン化（LoGoフォームの活用） ※R6新規	P23
再掲 20		スポーツイベント等の各種申込受付のオンライン化（LoGoフォームの活用）	P25
再掲 21		人権啓発研修申込受付・アンケート調査のオンライン化（LoGoフォームの活用）	P26
再掲 22		都市計画情報のGISシステムの導入	P27
再掲 23		道路台帳閲覧システムの導入	P28
再掲 24		消防団 通常点検報告管理事業	P29
再掲 25		環境・ラムサールイベントの申込・アンケート調査のオンライン化（LoGoフォームの活用）	P30
再掲 26		下水道受益者負担金・下水道使用料のシミュレーション計算	P31
再掲 27		管路情報閲覧システムの改修による窓口業務の効率化	P32

3.3 人財育成（アクションプランの取組）

※ 基本方針：DX戦略 P9～10

- ビジョン ① 職員は、デジタル分野について基本的なことを共有できています
 ② 職員は、根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができます
 ③ 職員は、現状をきちんと分析し、最適なシステムを導入・利用できます
 ④ 職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます

No.	区分	取組名	ページ
46	すべての職員向け	デジタル人材育成のための基礎研修（e-ラーニング）	P51
47		職員がワード・エクセル（中級程度）を効率的に利用できるための研修	P52
48		ホームページ操作研修	P53
再掲 32		市報作成に係るオンライン校正システムの導入・運用	P36
49	係長以上の職員向け	DXとは？マインドセット研修	P54
50	DXをけん引する職員向け	マクロによる定型業務の自動化研修（エクセルVBA研修）	P55
51		業務アプリ構築研修（「ノーコード・ローコード」ツール研修）	P56
52	その他	ICT支援員の育成による教職員へのデジタル機器の操作支援の強化	P57

No.1【市民の利便性向上：窓口・届出】

事業名	「書かない・待たない・ワンストップ窓口」づくり	担当課	市民課 DX推進室	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
- 市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます - 市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） - 市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます - 市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります		- 市民課窓口に情報端末（タブレット）を設置し、マイナンバーカード等の利用により記入負担の多い異動届（出生・死亡・転入・転出・転居など）や追加申請書を自動作成することで、窓口での滞在時間短縮、利便性の向上を目指し、職員の事務については、手書きや紙で行っていた業務の時間と負担の削減を図る。 - 出生届や死亡届の諸手続きに来庁された場合、関係各課が情報を共有し、市民に過剰な負担を強いることなく一つの窓口で手続きが完了するワンストップ窓口を実現する。			
【取組の背景】					
- 出生、死亡、転入、転出、転居などの異動届は、記入する項目が多いため、市民の手書き負担・職員の確認負担により窓口の滞留が発生している。 - 手続きによっては関係課が複数に渡る場合もあり、各課での書類作成に住所や氏名などを何度も記入する必要がある。 - 市民課のマイナンバー関連業務の増加により、業務負担が増加している。					
【住民基本台帳届出件数】					
・約2,600件（R4.1～R4.12） ・約2450件（R5.1～R5.12）					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・R6年度の導入に向けて、費用対効果の分析など、準備を行う。（～8月）	○	・プロポーザルを実施し、業者を選定する。（～5月） ・ベンダー支援のもと、窓口業務のフロー見直し、運用設計を行う。（～12月）		・導入したシステムを利用した業務フローのマニュアルやQ＆Aを作成し、運用を定着させる。（～3月） ・前年度に構築した情報共有の仕組みを関係各課と共有する。（～9月）	
・R6年度実施計画・当初予算計上（10月）	○	・システムを構築し、稼働させる。（2月）			
・R6年度デジ田交付金の申請を行う。（12月）	○	・関係各課との情報共有の仕組み構築の検討を開始する（～3月）			
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・庁内での合意形成、R6年度当初予算を確保する。	○	・システムを導入し、稼働させる。		・実際の運用に見合ったマニュアルやQ＆Aができる。	
・導入対象範囲の確定、デジ田交付金採択を受ける。	○	・次年度以降の運用方法を決定する。		・関係各課と情報共有・連携ができ、市民に過剰な負担をかけない窓口を実現する。	
【達成目標】					
- 来庁者はマイナンバーカードや運転免許証などを利用して、申請書等に住所や氏名などを書かなくても手続きできる。 - 異動届の提出の際の窓口での滞在時間が短縮される。 - 職員の届出確認作業、入力作業の負担が軽減される。 - 関係各課との情報共有を促進し、市民の移動する場所を減らす。（R7年度以降も含む）					

No.2【市民の利便性向上：窓口・届出】

事業名	来庁せずに各種申請・手続、施設・来庁予約等が出来るしくみ作り（オンライン申請システムの導入）	担当課	DX推進室	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） ・市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります ・職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます		・電子申請が利用可能な手続きを拡充し、市民が市役所に直接来庁できなくても必要な申請・手続、施設・来庁予約が簡単にできるしくみ整備を進める。 ・簡易な市民アンケートや各種調査などについても、フォームを利用して、集計業務などの効率化も併せて図る。 ・国が進めるマイナポータルを利用した子育て・介護関係の27手続については、国の方針にあわせてシステムの整備を行い、公開する。			
【取組の背景】					
・国の方針で、R4年度に子育て・介護・被災者支援関係の27手続について、マイナポータルから申請できるよう対応しているが、公開までできていない手続がある。 ・市内の公共施設の予約は、市役所等まで来庁し、窓口にて手続きをしないと予約ができない。 ・簡易な市民アンケートや各種調査についても、原則、紙やメールでしかできず、一部Googleフォームを利用しているが、セキュリティ上、利用範囲が狭い。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・マイナポータルを利用した子育て・介護関係の27手続を公開する。（～6月）	○	・前年度決めた方針に基づき、電子申請システムの調達等を行い、整備する。		・LoGoフォーム（ノーコード電子申請システム）の利用促進を図るために、学習会を年3回実施する。	
・電子申請のしくみや利用可能とする手続きについて、方針の検討を行い、予算要求を行う。（～11月）	○	・電子申請が可能となった手続について、随時市民へ周知する。		・電子申請が可能となった手続について、随時市民へ周知する。	
・無料トライアルを実施する。（10月～）	○	・マイナポータルを継続して運用する。			
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・庁内での合意形成、R6年度当初予算確保する。	○	・電子申請が可能な手続数：40手続		・電子申請が可能な手続数：60手続	
・導入対象範囲の確定、デジ田交付金採択を受ける。	○				
【達成目標】					
・交通手段がない人や、県外など遠く離れた場所にいる人も必要な手続ができる。 ・仕事や子育て、介護等で、市役所の開庁時間中に来庁できない人も、空いた時間に手軽に手続きができる。 ・公共施設や来庁予約が、オンラインで予約可能になる。 ・職員は、アンケートや各種調査などについても、フォームを利用して、ムダな集計作業などを効率化することができる。					

No.3【市民の利便性向上：窓口・届出】

事業名	電子入札等システムの導入	担当課	財政課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） ・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		電子入札等のシステム導入により、発注者（市）の入札通知や入札会開催などの事務効率化が図られ、人的ミスの軽減が見込める。 受注者においても、入札にかかる時間的拘束が無くなり利便性の向上と郵送・移動コストの縮減が図れる。また、現在1者では成立しない入札が成立することから、入札不調対策としても有効である。			
【取組の背景】					
・国からも談合等の不正行為の防止、事務の簡素化や入札関連費用の縮減、入札参加者の利便性向上の観点から電子入札の導入を可能な限り速やかに行うよう要請あり。 ・県内10市中7市は導入済み。 ・入札会には係2名以外に職員2名を配置しており係以外の職員の拘束時間が発生する。 ・入札参加者は決められた日時に参集しなければならず、天候状況にも左右されるため負担が大きい。（大雨や台風で延期や中止の事例あり） ・現在指名事業者が1者の場合は、入札不調となり入札会を中止している。電子入札の場合は、1者でも競争性が担保されるため入札を成立させることができ、入札不調防止対策として有効である。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・鹿島市にとってどのようなシステムの導入が一番メリットがあるのか、情報収集を行う。（～6月） ・見積書を聴取し、予算の積算を行う。また、財源確保のための補助金・交付金要領を調べる。予算確保のための調整をする。（～7月） ・システム導入に関する問題点を検証する。（D級業者の取扱い等）（～9月）	○ ○ △ (次年度へ)	・システム導入に関する問題点を検証する。（D級業者の取扱い等）（～12月） ・契約方法の検証、実施 ・庁内説明会や事業者説明会の実施等 ・導入システムの本格稼働		・電子入札システムの本格稼働（工事・コンサルの入札は全て電子入札で行う） ・紙入札業者の電子化への勧奨 ・契約管理システムの庁内共有化と、事務効率化の推進	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・情報収集を行い、導入するシステムを決定する。 ・システム導入のための予算を確保する。 ・問題点を整理し、解決策を探す。	○ ○ △ (次年度へ)	・問題点を整理し、解決策を探す。 ・システム導入に係る説明会の実施 ・システム導入		・電子入札システムの市側のマニュアル作成 ・契約管理システムの運用方法を構築し、庁内で共有する。必要に応じて説明会を実施。	
【達成目標】					
・システム導入により事務の効率化が図られる。 ・事業者においても利便性が向上する。 ・天候に左右されず、また1者でも入札が成立し、不調対策がとれる。					

No.4【市民の利便性向上：窓口・届出】

事業名	コンビニ交付サービスの利用推進		担当課	市民課	3つの柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		・令和5年1月5日に「 マイナンバーカードを使った諸証明書等のコンビニ交付サービス 」をスタートした。これにより、市役所開庁時の土日祝日や早朝、夜にも証明書等が取得できるようになり、市民の利便性向上につながった。今後は 更に広報を強化 し利用を促すことにより、窓口業務の効率化を図る。				
【取組の背景】						
・マイナンバーカードの鹿島市民の取得率も令和4年度末で7割を超え、第7次総合計画で掲げていた「令和7年度末までに70％」という目標をかなり前倒しで達成することが出来た。 ・コンビニ交付も1月にスタートし、着実に利用者は増えているが、まだ市民の皆さんへの認知不足は否めないため、更なる広報を推し進めていく必要がある。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・コンビニ交付についてのチラシなどのお知らせをエレベーターや窓口など庁舎内に貼り、来庁者の視覚に入るように工夫する。 ・市報やHP、ケーブルテレビなどのツールを利用し広報する。 ・マイナンバーカードの交付時や、時間外受け取り予約をされる方に、電話の時点でお知らせしていく。 (全て通年)	○ ○ ○	・引き続き広報する（通年） ⇒コンビニ交付についてのお知らせを窓口に掲示し、来庁者へ周知する。 ⇒市報・ホームページなどのツールを利用して広報する。 ⇒マイナンバーカード交付時に、個別にお知らせする。 ・コンビニ交付手数料を窓口での手数料より50円減額し利用促進を図る。（7月～）		・引き続き広報する（通年） ⇒コンビニ交付についてのお知らせを窓口に掲示し、来庁者へ周知する。 ⇒市報・ホームページなどのツールを利用して広報する。 ⇒マイナンバーカード交付時に、個別にお知らせする。 ・引き続きコンビニ交付手数料を窓口での手数料より50円減額し利用促進を図る。（通年）		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
令和5年度総交付枚数の ・住民票と印鑑登録証明書：20％ ・税証明：10％ のコンビニ交付を目指す。	△ △	令和6年度総交付枚数の ・住民票と印鑑登録証明書：25％ ・税証明：15％ のコンビニ交付を目指す。		令和7年度総交付枚数の ・住民票と印鑑登録証明書：30％ ・税証明：20％ のコンビニ交付を目指す。		
【達成目標】						
・コンビニでの諸証明書の発行を増やすことで、窓口での対応を減らす。 ・それにより、マイナンバー制度で増えた他の業務に効率よく人員を割り、時間を使うことが出来る。						

No.5【市民の利便性向上：窓口・届出】

事業名	パスポート電子申請の利用推進	担当課	市民課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）		・今までは申請時と交付時の2回来庁する必要があり、窓口での待ち時間、祝日には申請できない、などの課題があったが、導入により来庁が原則交付時の1回で済み、また好きな時に 電子申請ができる ため、 住民の利便性が向上 する。 ・旅券業務の効率化としては、窓口での申請者対応がなく、計画的に審査等が出来、郵送の手間がなくなる。ただし、紙申請は残るので、2通りの申請・交付の事務になる煩雑さは生じる。			
【取組の背景】 ・デジタル・ガバメント計画に基づき、パスポート申請については、R6年度末までに「新規・切替申請の電子申請導入」「クレジットカード納付の導入」「集中作成方式への移行」「紙申請のAI審査化」が順次予定されている。 ・令和5年3月26日から、マイナンバーカードを活用したパスポートの更新切替の電子申請がスタートした。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・更新切替の電子申請の対応（通年） ・印紙・証紙のクレジットカード納付導入対応（令和6年1月～3月予定）	○ ○	・新規申請の電子申請導入の対応（3月開始予定） ・集中作成方式への移行対応（時期未定）		・新規電子申請を行う中で生じた疑問点等を解明し、必要に応じてQ&Aを作成する。 ・日々の業務や市報、市内イベントでパスポート電子申請のPRをする。（マイナンバーカードの受け取りや更新手続き時にチラシを配布する。市内イベントでプラカード等でPRする。）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・更新申請の処理に慣れることにより、次年度の新規申請事務のスムーズな導入を目指す。 ・佐賀県のクレジットカード納付導入に対応する。	○ ○	・新規申請の処理に慣れる。 ・集中作成方式へのスムーズな移行。		・新規申請電子申請処理をスムーズに行う。 ・パスポート電子申請件数の増加を目指す。	
【達成目標】 ・市民の利便性向上となるよう、マイナンバーカード所持者への積極的なPRを行い、電子申請の増を目指す。					

No.6【市民の利便性向上：窓口・届出】

事業名	窓口の各種証明書のキャッシュレス決済導入	担当課	市民課 税務課	3	市民の利便性向上
				つ	業務の効率化
				の柱	人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます		・令和6年9月1日より キャッシュレス決済を導入 し、住民サービスの向上と事務の効率化につなげ、行政のデジタル化を推進する。			
【取組の背景】 ・導入する市町も増え、今後さらに色々な場面でキャッシュレスが進んでいくと思われる。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・コンビニ交付もスタートしたため、来客数の変化などによる費用対効果の検証、庁内他課のキャッシュレス導入の動向や、県内・国内の導入状況の情報収集等を行う。（通年）	○	・キャッシュレス決済を導入する。（9月） ・円滑な運用のためにマニュアルを作成し、キャッシュレス決済端末の操作研修をする。 ・市報やLINE等で広報する。 ・導入前後の業務量や実績の比較検証。		・導入後の窓口の効率化について、対応時間、手数料事務を含めた業務量を比較検証する。	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・窓口来客数とコンビニ交付数の比較検証 ・庁内の動向の見極め ・県内・国内の導入状況の把握	○ ○ ○	・キャッシュレス決済をスムーズに行う。		・導入前後の業務量や実績の比較検証 ・窓口来客のうちキャッシュレス利用交付数の比較検証	
【達成目標】 ・令和6年度中に導入し、窓口でキャッシュレス決済可能であることを周知し手数料支払方法の選択肢を増やすことで住民サービス向上を図るとともに、行政のデジタル化を推進する。					

No.7【市民の利便性向上：窓口・届出】

事業名	税納付の二次元バーコード決済による キャッシュレス化	担当課	税務課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます		・行政のDX（デジタル・ガバメント）推進のため、令和3年度の税制改正大綱において地方税共通納税システムの対象税目に固定資産税・軽自動車税（種別割）等を追加することとされ地方税法施行令の一部を改正する政令にて令和5年4月1日から施行されることとなった。 ・eL-TAX及び共通納税システムの改修が行われ、 令和5年4月より全国統一で固定資産税、軽自動車税についてeL-QR（地方税統一QRコード）を利用した納付が始まった。 ・鹿島市も令和5年4月から この仕様に準じた運用を行う。 ・ eL-QRを納付書の紙面に記載することにより自分のPCやスマホから「地方税お支払いサイト」にアクセスしeL-QRを利用して電子納付を行うことができるようになる。			
【取組の背景】					
・税法改正にもとづく制度整備のための作業をマニュアルに沿って行った。 ・仕様に準じた納付書の作成、及び佐賀銀行、ゆうちょ銀行への事前審査対応を行った。 ・令和5年3月迄、システム連携の為の操作検証、疎通確認や認証等を行った。 ・今回の制度改正では、固定資産税、軽自動車税が対象であったが、鹿島市の徴収方法である集合徴収を行うにあたり住民税普徴、固定資産税、国民健康保険税及び軽自動車税を対象として行っている。 一部窓口発行の納付書を除く全ての普通徴収納付書（集合徴収納付書を含む）					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・市報6月号にてeL-QRでの納付の啓発を行う。 ・初年度だが、安定したシステム運用を行う。 ・システムエラー等の速やかな対応を実施する。	○ ○ ○	・1年目の収納実績を検証し、制度の浸透や市民の利便性の状況について把握する。 ・制度改定等の他税目のキャッシュレス化に対応する。 ・市報、HPにて継続的にeL-QRの紹介を行い、さらに浸透するように努める。 ・システムエラー等の速やかな対応を実施する。		・これまでの収納実績を検証し、制度の浸透や市民の利便性の状況について把握する。 ・制度改定等の他税目のキャッシュレス化に対応する。 ・単税化による取扱いに対応する。 ・市報、HPにて継続的にeL-QRの紹介を行い、さらに浸透するように努める。 ・システムエラー等の速やかな対応を実施する。	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・安定した運用を目指す。	○	・令和5年度の運用状況を踏まえ、安定した運用を目指す。		・令和6年度までの運用状況を踏まえ、安定した運用を目指す。	
【達成目標】					
・制度の改定に伴い対応する。 ・eL-QRの利用促進を図るため、市報、HP等での紹介や啓発を行う。 ・可能であれば納税通知書等の送付文書でも納付方法を取り上げる。					

No.8【市民の利便性向上：窓口・届出】

事業名	ふるさと納税ワンストップオンライン申請受付 (ふるさと納税管理システム更新)	担当課	広報企画課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		・寄附者の利便性向上及び受付業務の効率化のため、ワンストップ特例申請のオンライン化を推進する。			
【取組の背景】					
・ワンストップ特例申請は、申請書記入後、寄附者に郵送代を負担し返送してもらっている。毎年、数件郵送代の負担についてのクレームがあっている。 ・R4年度から各システム会社でワンストップ特例申請のオンラインサービスの提供が開始される。 ・すでに導入をしている自治体もあり、寄附者からオンライン申請対応の要望があった。 ・R5.4月から管理システムの変更を行い、オンライン申請を開始した。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・オンライン申請を積極的に進める。（通年） ・寄附完了メールに、ワンストップ特例オンライン申請の案内をする。（通年） ・ワンストップ特例申請書の様式に、オンライン申請の案内を盛り込んだ内容に改定する。（～5月） ・R5.1～R5.3月に寄附をした方へオンライン申請開始の案内メールを送る。（～4月）	○ ○ ○ ○	・R5年で寄附者から出た質問事項などをもとに、Q&Aを市HP上へ掲載する。（～9月） ・オンライン申請のマイページの機能拡張（※ワンストップ申請とは別だが、機能を拡張すれば電話での問い合わせが減り、業務効率化に繋がるため検討したい）（通年）		・マイページ機能を活用したオンラインでの問い合わせ推進（通年）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・寄附者へオンライン申請できる団体であることを周知し、オンライン申請での受付件数が増える。 ・オンライン申請可能自治体ということで、寄附先自治体として検討してもらえる。	○ (9,332件) 利用率 62.8% ○	・ワンストップ申請だけでなく、ふるさと納税に関することを電話やメールを使用せず、確認・申請ができる状態にする。		・電話やメールではなく、オンライン上で確認・申請ができるようにする。	
【達成目標】					
・管理システムの変更により、システム管理料の減額（50,000円/月→30,000円/月） ・ワンストップ特例オンライン申請ができる自治体として認識される。 ・ワンストップ特例の紙での申請が減ることで、12月～1月の申請受付業務の軽減につながる。 ・ワンストップだけでなく、ふるさと納税に関する問合せがマイページ上で出来ることで、電話対応の時間を減らす。					

No.9【市民の利便性向上：デジタルデバйд対策】

事業名	電子機器等の操作に不慣れな方へのスマホ教室 (デジタルデバйд対策)	担当課	DX推進室	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます ・市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります		・電子機器等の操作が不慣れな方に基本的な操作方法や、マイナンバーを活用したサービスの利用方法など、誰もがデジタル化の恩を受け、生活の利便性が向上するためのスマホ教室を開催する。			
【取組の背景】 ・R4年度に総務省の「デジタル活用支援推進事業」を活用して、各地区公民館にて、マイナンバー関連のスマホ教室を実施。 ・地域では、鹿島DX研究会や社会福祉協議会が独自でスマホ教室を実施している。 ・マイナポイント事業に然り、高齢者を中心にまだまだデジタル技術を使いこなせている状況には至っていない。 ・今後、行政サービスもオンライン化が進み、スマホの利用場面が増えると見込まれる。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・R4年度に引き続き、総務省の「デジタル活用支援推進事業」の活用について、実施団体と協議・検討する。（～8月） ・各地区公民館や老人会を回るなど、効果的な開催方法を協議し、スマホ教室を実施する。（～3月） ・スマホ教室の参加者へ満足度・内容への要望のアンケートを実施する。（～3月）	○ × ×	・スマホ教室を1回以上実施する。（通年） ・スマホ教室の参加者へ満足度・内容への要望のアンケートを実施する。（通年）		・スマホ教室を1回以上実施する。（通年） ・スマホ教室の参加者へ満足度・内容への要望のアンケートを実施する。（通年）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・スマホ教室の受講者のうち、内容に満足している人の割合：50％以上	×	・スマホ教室の受講者のうち、内容に満足している人の割合：70％以上		・スマホ教室の受講者のうち、内容に満足している人の割合：80％以上	
【達成目標】 ・スマートフォンを持つ市内高齢者でLINE等を使用したやり取りなどができる人が増える。 ・高齢者にとって分かりやすく効果的な内容の講座が実施できる。					

No.10【市民の利便性向上：広報・広聴】

事業名	SNS（LINE・Instagram・Twitter・Facebook）による 戦略的な情報発信	担当課	広報企画課	3	市民の利便性向上
				つ	業務の効率化
				の柱	人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます ・市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります		・市民にとって 有益な情報を素早く発信し、適時に受け取ってもらうために、SNSによる情報発信を戦略的に行う。			
【取組の背景】					
・発信する情報に偏りがある。 ・情報発信頻度が定まっていない。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・市内イベントに参加する。（通年） ・市内イベントの把握。（4月） ・投稿頻度を週に1回とし、SNSによって使い分ける。（通年） ・商工観光課や生涯学習課等イベントが多い課と連携し、原課でもSNS発信をしてもらうよう依頼する。（8月）	○ ○ △ ×	・SNS運用指針を策定する。（～6月） ・情報戦略を策定する。（～6月） ・SNS運用指針を踏まえた上で、各課へアカウント情報を付与する。（～6月） ・広報担当部署だけではなく、誰もが情報を発信する意識を持ち、SNSを更新する。（通年）		・R6年度の情報発信内容を確認した上で、各課での情報発信方法の見直しを行い、各課へ依頼をする。（～7月） ・行動に移したくなるような情報発信についての研修会を開催する。（～12月）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・SNSの中でもInstagram（写真メインで広報に向きなため）のフォロワー数を800人へ増やす。 ・市役所と市民のコミュニケーションを改善し、市の活動をより多くの人に知ってもらう。	○ △	・SNSの特性に応じた発信を行う。 ・SNSでの情報発信から行動に移す人を増やす。 ・市の活動をより多くの人に知ってもらう。		・SNSの特性に応じた発信を行う。 ・SNSでの情報発信から行動に移す人を増やす。 ・市の活動をより多くの人に知ってもらう。	
【達成目標】					
・1人でも多くの人の目に触れてもらうことで鹿島市の魅力に気づいてもらい鹿島（イベント等）に足を運んでもらう。 ・市役所と市民のコミュニケーションを改善し、市の活動をより多くの人に知ってもらう。					

No.11【市民の利便性向上：広報・広聴】

事業名	1つのアプリで完結する仕組みづくり (てのひら市役所の推進)	担当課	DX推進室	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
- 市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます - 市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） - 市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます - 市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります		- 簡易な行政手続きや各種証明書発行、ちょっとした相談が1つのアプリ（LINEなど）で完結するシステムを構築し、デジタル総合窓口を実現する。 - 市政情報や災害情報の発信、ごみの分別などについての問合せも1つのアプリで完結することで、情報発信の充実を図り、市民が必要な情報を適時に分かりやすく受け取ることができる仕組みをつくる。			
【取組の背景】					
- 簡易な行政手続きや各種証明書発行について、オンラインで手続きできる環境がまだまだ整備されていないので、基本的には来庁しないと手続きができない。 - ホームページに、情報はあるものの目当ての情報までたどり着きにくく、情報が届けにくくなっている。 - ここ10年くらいで、スマートフォンの普及は著しく、今後さらに普及するものと想定される。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
R6年度の導入に向けて、費用対効果の分析など、準備を行う。（～8月）	○	- 業者を選定する。（～6月） - ベンダー支援のもと、関係各課と伴奏で、運用設計を行う。（～9月）		3カ月に1回は、個別機能の説明について、市報へ掲載する。	
R6年度実施計画・当初予算計上（10月）	○	システムを構築し、稼働させる。（～12月）		LINEから手続き可能な数を5個増やす。	
R6年度デジ田交付金の申請を行う。（12月）	○	市民への広報・周知を図る。（システム稼働時期に合わせて）		機能改善の参考とするために利用者満足度調査を行う。	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
- 独自のアプリorLINEなのか方向性を決定する。 - 庁内での合意形成、R6年度当初予算確保する。 - 導入対象範囲の確定、デジ田交付金採択を受ける。	○ (LINE) ○ ○	- システムを導入し、稼働させる。 - 関係各課と調整を終え、稼働させるメニューを決定する。		- 友だち登録者数：9,000人 - 利用者満足度：高評価90%	
【達成目標】					
簡易な手続きにもかかわらず、窓口に来たり、問合せ先が分からず、問合せしづらい相談が1つのアプリ（LINEなど）で完結する。					
【例】					
- 住民票のオンライン申請 - 子育てやごみの分別、行政手続などの相談 - 市民が事前登録した属性にあわせて、情報をセグメント配信することができる。					

No.12【市民の利便性向上：広報・広聴】

事業名	市内のいろんな情報をまとめて見られるマップシステム整備 (統合型・公開型GISの導入)	担当課	DX推進室	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます ・職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、紙の書類を探索なくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・現在、庁内各課で管理運用しているGIS（地理情報システム）について、庁内の空間データを一元的に管理、活用できる「統合型GIS」を導入することで、今後の空間データ整備に係る費用の重複投資の防止及び業務の効率化・情報共有化・高度化を図る。 ・同時に、市民や事業者等が来庁せずとも必要な地理情報を確認できる「公開型GIS」を導入することで、住民の利便性向上及び市民や事業者等との対面による窓口業務の効率化を図る。			
【取組の背景】					
・庁内各課でGISや地図台帳を管理運用し、個別に更新・保守費用などが発生しており、重複投資の可能性も高いと考えられる。 ※システム導入：税務課、農業委員会、水道課、下水道課、農林水産課、建設住宅課					
・都市計画情報や道路台帳、埋蔵文化財情報など、現在システム導入していない部署についても、導入したい意向があるが、システムがない部署は、紙ベースのゼンリン地図などを利用するかGIS導入課まで足を運び確認している。 ・現在、市民が地理情報をホームページ等で一元的に確認することはできない。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・R6年度の導入に向けて、費用対効果の分析や対象範囲の選定などを行う。（～8月） ・R6年度実施計画・当初予算計上（10月） ・R6年度デジ田交付金の申請を行う。（12月）	○ ○ ○	・業者を選定する。（～6月） ・ベンダー支援のもと、関係各課と伴奏で、運用設計を行う。（～9月） ・システムを構築し、稼働させる。（～3月） ・市民への広報・周知を図る。（システム稼働時期に合わせて）		【職員の利用促進】 ・職員の操作研修会を年間1回行う。（～12月） 【市民の利用促進】 ・ホームページを作成する。（4月） ・SNS配信する。（～5月） ・DX研究会に紹介して周知を依頼する。（～5月） ・LINEのリッチメニューへ追加する。（～5月）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・庁内での合意形成、R6年度当初予算を確保する。 ・導入対象範囲の確定、デジ田交付金採択を受ける。	○ ○	・システムを導入し、稼働させる。 ・次年度以降の運用方法を決定する。		・システムを利用しやすい環境を構築する。 ・システムの認知度向上を図る。	
【達成目標】					
・市民も職員も必要な時に必要な情報がマップで確認することができる。 ・庁内各課で、基本的な地図情報（都市計画、字図、航空写真など）を共有することができる。 ・個別に発生していた更新・保守費用などが一元管理され、重複投資の防止につながる。					

No.13【市民の利便性向上：市民生活】

事業名	オンライン移住相談会の実施	担当課	広報企画課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・ 市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・ 市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります		・ オンライン移住相談会を実施することで、移住希望者にとっては、現地や移住イベントに足を運ばず、都合がいい日時に相談できるようになる。 ・ 移住イベントだけに限らない継続的なアプローチを行うことで、移住先に鹿島市を選ぶきっかけづくりをしたい。			
【取組の背景】					
令和元年度末以降コロナウイルスによる影響で東京圏から地方への移住の機運が高まったこと、一方で都市部での現地相談会が開催できないという状況となったことから、近年急速に普及しているミーティングツールを用いて全国からの移住相談に柔軟に対応できる環境を構築する。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・ オンラインで開催される移住イベントへの参加（通年） ・ HPからのオンライン相談希望者への対応（通年） ・ 移住や情報発信に特化した地域おこし協力隊を採用する。（～10月頃） ・ 地域おこし協力隊とともに、オンラインでの移住相談ツールの検討（採用後～） ・ 他市町でのオンラインでの相談会の実施状況などの情報収集（通年）	× リアル開催のため × 希望者なし ○ 2月決定、4月採用 × ○	・ 地域おこし協力隊による移住に関する情報発信（通年） ・ オンラインでの相談の必要性について検討（～12月頃） ・ 他市町との差異のある移住相談、情報発信方法の検討、実施（通年）		・ 地域おこし協力隊による移住に関する情報発信（通年） ・ 移住の特設サイト開設の検討（ふるさと納税の特設サイトを活用する） ・ SNSなどを活用し鹿島市や移住について気軽に相談できる体制方法の検討・構築（～12月）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・ ZOOM等のツールを使い、オンライン移住相談に慣れる。 ・ 本市でのオンライン移住相談の方向性を決定する。	× ×	・ 差異のある方法を行うことで、鹿島市に興味をもってもらえるきっかけをつくる ・ 移住相談窓口の一本化でとりこぼしのない対応を行う。		・ SNS、ふるさと納税、地域おこし協力隊の活動を通して、鹿島市に興味をもつきっかけを作る。	
【達成目標】					
・ 関東圏・関西圏での移住イベントにブース出展しても、知名度からなかなか人が訪れない。そのため、他市町と差異のあるオンライン移住相談方法を実施し、話題になることで興味をもってもらえるきっかけを作る。 ・ 移住を決める後押しとなるよう、相談会1回のみの対応に終わらず、継続的な相談・情報発信を行い、手厚いサポート体制を構築する。					

No.14【市民の利便性向上：福祉・健康】

事業名	障害者福祉サービスのオンライン申請システムの導入	担当課	福祉課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・ 市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・ 市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）		・ 障害者福祉サービスをオンライン申請（窓口来庁・紙面 → スマートフォン・PC）でも可能とすることで、申請者の利便性向上及び職員の作業時間（時間外含む）短縮につなげる。			
【取組の背景】					
・ これまで申請は、窓口来庁で紙面での申請のみの状況であり、障害の程度において来庁が出来ない・字を書く事も困難な方も多い。各申請手続きにおいてオンライン申請が可能なシステム構築を検討したい。 ・ 来庁申請の場合で紙面申請であっても住所・氏名等の基本情報はプレ印刷で最低限の時間で手続きが完結するようにしたい。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・ 他市町の状況確認（～R6.3） ・ 先行事例の確認（～R6.3）	△ (次年度へ)	・ 他市町の状況確認（～R7.3） ・ 先行事例の確認（～R7.3）		・ オンラインでできそうなサービスの選定 ・ LoGoフォーム等でのオンライン申請の構築および運用	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・ 有意性、必要性、費用対効果を確認	△ (次年度へ)	・ 有意性、必要性、費用対効果を確認		・ 当該サービスにおける電子申請利用率50%	
【達成目標】					
・ 作業時間（時間外含む）短縮					

No.15【市民の利便性向上：福祉・健康】

事業名	健診時受付用のデジタルサイネージの導入	担当課	保険健康課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます		・各種健診実施日に、受診者向けに今後の 健診情報・空き状況等をデジタルサイネージに投影し、受診の動機付けと意欲誘発を行う ことで、更なる受診率向上につなげる。 ・また、受診実施日以外においても、保健センター入口付近に設置することで、エイブル来館者へ健診情報を投影することで周知を図る。			
【取組の背景】					
○現状					
・各種検診を実施しており、市報、郵送等周知をしているが、更なる受診率の向上を図る必要がある。					
○課題					
・健診時は、会場に今後の健診予定を紙ベースで掲示しているが、視認性が悪く周知媒体としては機能が劣り、実際の申し込みには至りにくい。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・試験的に既存のモニターを活用し、投影可否の検討。（～6月） ・健診情報等投影する情報内容の検討、作成。（～7月） ※モニターが活用可能であれば試験的实施	○ △	・ロゴフォームを活用し、従来のWEB申込に加え「てのひら市役所」からも申込できるようにすることで、申込機会の簡素化を図りWEBからの申込数が増加した。窓口及び電話等での受診受付時に、希望の健診以外もセットで勧奨することで受診率向上を図った。 ・デジタルサイネージの設置及び投影情報更新の手間等を考慮し、本取組みは不要と判断した。		実施しない。	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・健診情報等投影する情報内容の検討、作成。	△	・デジタルサイネージの必要性を最終判断。		なし。	
【達成目標】					
・健診情報等を投影し、市民への更なる周知ができることで、健診受診率向上が図れる。					

No.16【市民の利便性向上：産業】

事業名	市内事業者のデジタル機器導入等の支援	担当課	商工観光課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます		・市内事業者の業務効率化や生産性向上を図るためのデジタル化を推進する取組みを支援する。また、電子決済等の導入支援を行うことにより、消費者の利便性を向上させる。			
【取組の背景】					
・デジタル社会の実現に向けた取組みが進む中、市内事業者のデジタル化の進捗度が不透明である。 まずは、事業者の現状を認識し、DXに対する意識改革、課題整理に向けた相談支援として、「かしまビジネスサポートセンター」の利用を促進する。					
・消費者サービスの向上および事業者の業務効率化を促進するため、電子決済等の導入を支援する。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・「かしまビジネスサポートセンター」による相談体制の整備 ・「かしまビジネスサポートセンター」の目的・具体的な取組みについての啓発活動を行う。（通年） ・関係機関と連携し、デジタル化に関するセミナーや勉強会（初級編）を開催する。（～12月） ・上記活動を通して、事業者のDXに対する経営課題を把握・整理する。（通年）	○ ○ △ △	・「かしまビジネスサポートセンター」相談体制継続整備及び広報・啓発活動を行う。 ・事業者の経営課題の把握に努める。（通年） ・事業者の課題を基に、課題に応じた支援先とのマッチングを行う。（通年） ・課題に対応したセミナー・勉強会を開催する。（～12月）		・継続的な「かしまビジネスサポートセンター」相談体制の整備 ・課題に応じた解決支援や支援先とのマッチングを行う。（通年）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・事業者のDXに対する現状が把握できる。 ・事業者のDXに対する経営課題が把握できる。 ・電子決済等の導入促進	△ △ ×	・デジタル化による事業者の経営課題の解決（3件／年間） ・電子決済等の導入促進		・デジタル化による事業者の経営課題の解決（5件／年間） ・電子決済等の導入促進	
【達成目標】					
・事業者のデジタル化が進み、業務効率化・生産性が向上する。 ・事業者の電子決済導入が進み、消費者の利便性が向上する。					

No.17【市民の利便性向上：産業】

事業名	eMAFFの活用による 行政手続や補助金申請のオンライン化	担当課	農林水産課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）		・農林水産省共通申請サービス（eMAFF）が全国で導入されることにより、各種補助金や手続き（国）が、直接オンラインで完了することになり、いつでも、どこでも、ペーパーレスで農林水産省所管の行政手続を行うことができる。			
【取組の背景】					
《背景》 ・各省庁に先駆けて農林水産省が進めてきた農林水産省共通申請サービス（eMAFF）は令和4年度中に農林水産省所管のほぼすべての行政手続きが可能になった。 ・農林水産課でもアカウントの取得等の手続きを完了している。					
《課題》 ・農業者の皆さんは、パソコンに不慣れな方が多く、書類作成にも苦手意識が強い。システムが出来ても、数年では活用率はなかなか上がらないのではないか。 ・効率化のためのシステムと言いつつも、実際には市職員の審査、事務スキームが増える可能性もあり、負担増につながる恐れもある。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・農漁業者や事業者が直接オンラインで手続きができるようになるが、市の審査・確認作業のボリュームが不透明であるため、農林水産省のスケジュールに沿って、各担当業務の行政手続きについて、順次確認していく。	△	・異動で担当が変わってもスムーズに手続きの処理ができるよう、各担当での引継ぎ体制を構築する ・アカウントの管理を確実に行う		・農林水産省共通申請サービス（eMAFF）で手続きが可能な事業（経営所得安定対策等）について、農業者の代表者会（生産組合長会議や農業再生協議会など）、HP等で利活用を引き続き推進していく。	
・農林水産省共通申請サービス（eMAFF）そのものの周知度が低いため、HP等で事業者にも利活用を推進していく。	×	・農林水産省共通申請サービス（eMAFF）そのものの周知度が低いため、HP等で事業者にも利活用を引き続き推進していく。			
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・農林水産省共通申請サービス（eMAFF）という手続きのシステムがあることを、事業者が認識してもらう。	×	・農林水産課の担当職員が農林水産省共通申請サービス（eMAFF）を使った各事業の手続きを実際に運用できる。		・農林水産課の担当職員が農林水産省共通申請サービス（eMAFF）を使った各事業の手続きを実際に運用できる。	
・職員がeMAFFについて、現状を把握する。	○				
【達成目標】					
・農業者に農林水産省共通申請サービス（eMAFF）のサービスの認知度を向上するとともに、職員が実際に運用していく。					
・ペーパーレス及び申請書類の申請・修正手続きの簡略化。					
・場所や時間を問わず行政手続きが可能になる					

No.18【市民の利便性向上：産業】 ※R6新規

事業名	海道しるべの各種主催教室、アンケート調査のオンライン化 (LoGoフォームの活用)	担当課	産業支援課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		・行政サービスの向上並びに業務効率化を図るため、海道しるべ主催教室の募集時や商談会等の事後アンケート調査についてLoGoフォームを活用した各種オンライン申込・調査集約のシステムを構築する。			
【取組の背景】					
・これまでの主催教室等の募集方法は、電話、来館、FAX、郵送など多岐にわたっており、先着順募集とした場合に不都合が生じる場合があるため、募集方法の一本化が課題であった。 ・主催教室のほか、商談会やフェア等の開催時は必ずアンケートを実施している。 ・受付簿作成、アンケート集計は入力後、誤りがないかの確認など時間を要することが多いため、業務の効率化と市民の方の手続きの一本化を図るため、LoGoフォームを活用したい。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
		・LoGoフォームを活用したオンライン申込・調査のシステムを構築（通年） ・システム導入後の参加者の利便性の確認と検討（通年）		・前年度整理した課題を基に、全ての主催事業にオンライン申込・調査を導入する。（通年）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
		・システム導入後の課題整理ができる（利便性や業務量など）		・オンライン申込・調査を利用することで業務の効率化を図る。 ・オンライン化により、教室参加やアンケート調査のしやすい環境ができる。	
【達成目標】					
・職員業務の効率化ができる ・アンケート調査回収率が向上する					

※ 行が足りない場合は、追加すること！

No.19【市民の利便性向上：教育・文化】

事業名	デジタルドリルの活用による児童生徒の学習の個別最適化	担当課	教育総務課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります		・新たに改訂された学習指導要領に記載されている「 児童生徒の個別に最適化された学習 」に対応するために、学習用パソコンで使える デジタルドリルの活用 を推進していく。			
【取組の背景】					
・令和4年12月に学校に対して、デジタルドリル導入検討会を実施					
・令和5年1月～3月までで、希望するデジタルドリルのトライアルを実施					
・令和5年度より各校にて選定したデジタルドリルの本格導入、運用					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・各校の先生及び教育委員会担当者が業者による操作研修会を受講する（～6月） ・児童生徒も宿題としてデジタルドリルを活用するように指導する（～6月） ・紙のドリルとデジタルドリル、それぞれのメリット・デメリットを先生が分析・理解する（通年） ・放課後児童クラブでの宿題の取り組み状況の確認（～9月）	○ ○ ○ ○	・ほぼすべての教員が宿題としてデジタルドリルを活用できるようサポートする（通年） ・自主学習としてのツールとしてもデジタルドリルを活用できるように操作研修会を行う（通年） ・放課後児童クラブでも宿題ができるような運用方法の検討（～9月）		・デジタルドリルを整備した学級について、デジタルドリルを活用した宿題を週3回以上取り組む学級（100％） ・家庭にインターネット環境がない児童生徒について、モバイルルーターの貸出しによりデジタルドリルの利用が可能となる割合（100％）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・ほぼすべての教員がデジタルドリルを正しく活用できる ・教員へのサポート体制の構築 ・紙のドリルとデジタルドリル、それぞれのメリット・デメリットを先生が分析・理解できている	○ ○ ○	・適正なデジタルドリル、紙のドリルを購入することができる（保護者が支払う費用の適正化ができています） ・いつでも、どこでも児童生徒はデジタルドリルを活用することができる		・全国学力テスト等の結果、学力が向上している。 ・ほとんどの児童生徒が、デジタルドリルを継続的に利用している。 ・採点業務及び教材作成について教員の負担が軽減される。	
【達成目標】					
・宿題及び自主学習により児童生徒の[個別に最適化された学習]を構築					
・いつでも、どこでもデジタルドリルを活用することできる体制の構築					

No.20【市民の利便性向上：教育・文化】

事業名	スポーツイベント等の各種申込受付のオンライン化 (LoGoフォームの活用)		担当課	生涯学習課	3つの柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）		・鹿島市主催の体力テストにおいて、アンケート形式の申込用紙とし、申し込みは、各地区公民館及び生涯学習課への提出としていた。各企業単位、個人申込に関わらず、 広く申し込みを募る場合において、インターネット申込フォームを利用 することで、申請の時間の制約（開庁時間のみ）、場所の制約（直接もしくはFAX提出）が緩和され、より多数の申し込みが期待できる。また、体育事業の一般公募を募るイベントがあればインターネット申込フォームを利用していく。				
【取組の背景】						
・インターネット申込フォームが無料で公開されており、アンケート情報も収集できるつくりとなっている。 ・QRコードを読み込むことで簡単にアクセスできる利便性を考慮して今後取り組んでいく。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・LOGOフォーム、そのほかのフォーマットについて、作成手順、利便性を考慮して検討を行い、サンプル作成と実施可能な事業を計画する。 ・実際の受付、調査業務があれば実施していく。	○ ○	・当年度に実施される体力テストの申し込みで実際にフォーマットを利用し受付を行う。募集PR記事に申込QRコードを埋め込み、直接申込ができるようにする。 ・昨年から継続して、実施可能な事業の検討を行う。		・実施可能なほかのイベントについてさらに洗い出しを行い申し込みを活用していく。 ・広報と申し込みが簡単にできるように電子媒体での広報記事を増やしていく。		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・インターネットフォームの課題整理ができる ・申込、アンケート調査について対象となる事業の洗い出しができる。	○ ○	・インターネットフォームを利用し申請を受け付けることができる ・広報記事から直接申し込みができるようになり、申請者の利便性が向上する		・新たな事業の申し込みを簡潔化できるようになる		
【達成目標】						
・インターネットフォームを利用することで、利用者の選択肢が増え、参加のしやすさがアピールできる。						

No.21【市民の利便性向上：教育・文化】

事業名	人権啓発研修申込受付・アンケート調査のオンライン化 (LoGoフォームの活用)		担当課	人権・同和対策課	3つの柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）			事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます			・行政サービスの向上並びに業務効率化を図るため、人権啓発研修申込受付・アンケート調査について、LoGoフォームを活用した各種オンライン申込・調査のシステムを構築する			
【取組の背景】 ・研修に参加希望の方には事前申し込み制としており、研修受講後は必ずアンケートを実施している。 受付簿作成、アンケート集計は入力後、誤りがないかの確認など時間を要することが多いため、業務の効率化と市民の方の手続きの仕方の選択の幅を広げるために、LoGoフォームを活用したい。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・LoGoフォームを活用した各種オンライン申込・調査のシステムを構築（通年） ・システム導入後の参加者の利便性の確認と検討（通年）	○ ○	・前年度整理した課題を基に、全ての研修にオンライン申込・調査を導入する。（通年）		全ての研修にオンライン申込・調査を導入する。（通年）		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・システム導入後の課題整理ができる（利便性や業務量など）	○	・オンライン申込・調査を利用することで業務の効率化を図る。 ・オンライン化による研修への参加アンケート調査のしやすい環境ができる。		・オンライン申込・調査を利用することで業務の効率化を図る。 ・オンライン化による研修への参加アンケート調査のしやすい環境ができる。		
【達成目標】 ・職員業務の効率化ができる ・市民の手続きの選択の幅を広げることで研修に参加しやすい環境をつくり参加者が増える ・アンケート調査回収率が向上する						

No.22【市民の利便性向上：工事等】

事業名	都市計画情報のGISシステムの導入	担当課	都市計画課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります ・職員は、紙の書類を採さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・都市又は土地に関する様々な情報（都市計画区域、用途地域、計画道路、現況道路、水路、公園区域、伝建地区、開発区域、ハザードマップ、上下水道区域、農地台帳、字図、市有地、空き家情報など）が、一元管理されておらず、整合をとるだけでも各課に確認が必要。市民側としてはたらい回し状態になり、大変非効率な現状である。 ・GISシステム導入により、各種情報が一元管理でき、諸情報を同時に確認できるため、業務効率化とともに確認漏れ等の防止になる。市民にとっては、閲覧情報の制限は必要だが、公開可能なものはweb上で確認できるようになり、職員・市民双方にとって大幅な利便性向上となる。			
【取組の背景】					
・近年、都市計画区域内での開発が幾つも進んでいる。また駅前の都市計画の変更や都市計画街路の長期未着手道路の廃止などが今後見込まれ、都市計画図更新の必要性が高まっている。 ・六角川流域の市町（白石、江北、小城、武雄、大町）では、デジタル庁と共に都市計画図のGIS化に流域治水事業として着手する見込み。 ・県で鹿島市の道路種別図をR5.3.13にweb公開。国県市道、位置指定道路、2項道路が判別可能となった。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・課内でGIS化すべきデータを精査する ・GIS上で閲覧できる都市計画決定情報（都市計画区域、街路、都市公園等）を精査する ・全庁照会により、GIS化すべきデータを精査する ・DX推進室と連携し、GIS化するデータ収集を行う ・庁内閲覧の権限設定、市民公開用のデータ種別など精査する	○ △ ○ ○ △	・GIS操作性の協議 ・都市計画図GISの完成 ・GIS操作説明書の作成 ・GIS操作レクチャーの実施 ・市民web閲覧性/操作性の検証 ・市民向け閲覧ページのweb公開		・市民web閲覧性/操作性の検証（継続） ・公開型GISの使用開始告知・広報	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・GIS化するデータの収集 ・閲覧可能な権限範囲の設定 ・権限を超えたデータを閲覧する場合のweb決裁方法	○ × ×	・都市計画図GISの完成 ・職員のGIS操作研修実施 ・市民向けweb公開		・窓口業務（市民来庁件数）の3割減 現状 15件/月程度 →10件/月程度へ ・電話又はメール問合せ件数の3割減 現状 15件/月程度 →10件/月程度へ	
【達成目標】					
・web上またはネットワーク上で必要な都市又は土地情報を得られる ・市民が窓口に来ずとも必要な情報を得られる					

No.23【市民の利便性向上：工事等】

事業名	道路台帳閲覧システムの導入	担当課	建設住宅課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります ・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・道路台帳は紙ベースでの管理であり、ホームページ上に公開されている道路網図についてはPDF形式のため詳細確認には来庁する必要がある。また、紙ベースのため検索に時間がかかり、所要時間が長くなっている。 ・GISシステム導入により、職員の業務効率が上がるとともに、web公開により市民にとって利便性が向上する。			
【取組の背景】					
・市外からの問い合わせも多くなっているが、詳細情報を確認するためには来庁してもらう必要がある。また、市道の検索についても紙ベースの為所要時間が長くなる。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・DX推進室と連携し、統合型・公開型GISの検討を行う。（通年） ・上記システムに加え、独自システムの導入について情報収集し、検討を行う。（通年） ・道路台帳の公開内容を課内で検討する。（通年）	○ ○ ○	・道路台帳GISの完成 ・システム操作のマニュアル、Q&A作成。 ・市民向け閲覧ページのweb公開		・実装したGISの課題整理（通年） ・道路台帳更新に伴う、情報更新	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・統合型・公開型GIS検討 ・独自システム導入についての方針を決める ・公開情報整理	○ ○ ○	・道路台帳GISの完成 ・操作マニュアル、Q&A完成 ・市民向けweb公開		・実際の運用に見合ったQ&A作成 ・誰でも市道が確認できる	
【達成目標】					
・市民が窓口に来ずとも必要な情報を得られる。 ・職員の業務効率が上がる。					

No.24 【市民の利便性向上：防災】

事業名	消防団 通常点検報告管理事業	担当課	総務課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		・ 市内消防団の通常点検時の日誌をデジタル化することで団員および取りまとめる職員の負担（業務量）軽減、更にはペーパーレス化を図る。			
【取組の背景】					
・毎月1日、15日は消防団の通常点検（車庫点検）が行われ、その時に資機材の数量や出席団員等を日誌に記載するようになっている。その日誌は紙媒体となっており年2回の春、秋の火災予防週間で回収されるがファイル等での保存もかさばり、また集計も煩雑な状況である。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・現段階での課題整理 ・代替策の検討 Googleフォーム等の活用検討 ・市消防団内で対応協議 点検時の意見等聴取 ・他市町での状況把握	○ ○ ○ ○ ○ ○	・前年度の取組検討を踏まえ、システム側で対応可否の判断（DX側と協議）（4月～12月予定） ・対応可となればLOGOフォームで構築し、試験的運用開始 （1月～3月）		・試行後の課題整理（～12月） ・システム本格稼働およびペーパーレス化実施 （1月～）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・意見等徴取 ・課題整理 ・試行運用を検討	○ ○ △	・LOGOフォームでの対応策構築 ・消防団内での試行に向けた共有		・左記構築後、操作のマニュアル化 ・日誌をデータ化することでペーパーレスに繋がる	
【達成目標】					
・Googleフォーム等での報告様式を検討し、実際に各分団、各部、各班からの報告を行い、消防団員、事務局の事務軽減を図る。					

No.25【市民の利便性向上：環境】

事業名	環境・ラムサールイベントの申込・アンケート調査の オンライン化（LoGoフォームの活用）		担当課	環境下水道課 ラムサール条約推進室	3 つ の 柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人材育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ・市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		・職員の電話対応、入力作業の簡略化を行う。このことでミスを減らし、 環境・ラムサールイベント参加者とのやり取り（申込やアンケート調査）をオンライン化 によりスムーズにすることで業務の効率化と市民サービスの満足度を高めることを目的とする。				
【取組の背景】 ・令和4年度ラムサール条約推進室ではイベント34回実施、環境教育プログラムやこどもラムサール観察隊など市内外の参加者とやり取りを行う機会が多くあった。 ・令和4年度ラムサール条約推進室の業務への延べ参加人数は4971人になる。 ・イベント毎に申込を書面、電話、FAXで頂いていたが、途中でのキャンセルや参加人数変更といった管理業務に労力を割く場面が多く発生した。 ・そこでLoGoフォームを使用した参加申込みツールを活用することで業務の効率化を図ることとなった。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・相手方に返答を求める業務に関して、従来通りの回答書面にLoGoフォームへのリンクQRコードを記載する（通年） ・対象（学校、市民、高齢者）によって使いやすい回答方法は変わってくると思われるので、イベント毎に回答方法（電話、FAX、LoGoフォーム）の数を分析する。（通年） ・参加者が限定されるイベント（SDGs推進パートナー、こどもラムサール）に関してはメールアドレス、LINEIDを収集し、メールやLINEでのイベントお知らせに切り替える（～7月）	○ ○ ○	・1年目の分析結果を踏まえてイベント申込やアンケートの回答方法をオンライン化する。 ・データの取りまとめマクロを開発する		・環境教育プログラムの日程変更や調整の受付もLoGoフォームを活用して行えるようにする。		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・課題を整理する ・対象に併せた募集方法についての知見を深める	○ ○	・マニュアルを作成する		・SDGs推進パートナーのメルマガ配信用のメールアドレスを更新する。		
【達成目標】 ・イベント募集、アンケート回答を対象に応じた形でオンラインツールで行えるようにする ・紙媒体の削減 ・データの取りまとめ作業の効率化						

No.26【市民の利便性向上：上下水道】

事業名	下水道受益者負担金・下水道使用料の シミュレーション計算		担当課	環境下水道課	3 つ の 柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）			事業概要（目的・必要性）			
・市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます ・職員は、紙の書類を探索なくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます			・下水道受益者負担金は、都市計画事業として行う公共下水道事業に要する費用の一部として都市計画法に基づき徴収するものである。負担金は面積や支払回数により、金額、支払期間、前納報奨金等が変わるため、説明に時間を要し他の住民を待たせることがある。Web上にシミュレーション計算ができるサイトを設置することにより、住民が自由に負担金を確認することができるようになり、また職員の一人当たりの接客時間の短縮も期待できる。 下水道使用料についても、同様の効果が期待できる。			
【取組の背景】						
・毎年度、4月から7月の期間に受益者負担金の賦課、徴収業務を行わなければならないが、固定資産の整理、公営企業会計の決算、消費税申告や年度当初の工事発注が立て込むため、年度当初のサービスの質を落とさない窓口対応の時間削減が課題となっている。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・シミュレーション計算のフォーマットを作成（自前で作成可能か確認） ・web上にアップした場合の操作性の確認 ・シミュレーション計算を活用した操作案内の確認 ・web上へのアップ、窓口用QRコードの作成	△ △ × ×	・シミュレーション計算のフォーマットを作成（ヒア時に相談し、フォーム上での計算機能搭載が可能か確認してもらっている） ・web上にアップした場合の操作性の確認 ・シミュレーション計算を活用した操作案内の確認 ・web上へのアップ、窓口用QRコードの作成		・操作案内の確認、web上へのアップ、窓口用QRコードの作成 ・完成した試算フォームを実際に市民が利用できるように実装		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・（窓口対応の効率化）窓口でQRコードを準備し、簡単に計算するサイトにアクセスし、負担金の確認ができる。 ・（電話対応の効率化）電話による問合せの場合も同サイトを活用した対応が可能	× ×	・窓口のほか、賦課決定時の通知書or鑑文書にQRコードを記載し、計算、支払い方法等の説明・確認ができるようにする。		・作成したフォームのQRコードを受益者負担金申告書の通知文、窓口に掲載し利用できる状態にする。		
【達成目標】						
・一人当たりの対応時間の縮減、正確な回答ができる。 ・使用料を徴収する他部署でも運用できる。						

No.27【市民の利便性向上：上下水道】

事業名	管路情報閲覧システムの改修による 窓口業務の効率化		担当課	水道課	3 つ の 柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます ・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・現在、水道管の埋設状況の調査を行う業者等に対して、窓口で管路情報閲覧システム（管網図）を活用して説明及び印刷対応を行っている（約3件／日）ため、窓口対応する職員の負担が増えている。そのため、市民が窓口へ来なくても確認できるように管路情報閲覧システムを改修することにより窓口の負担軽減や効率化を図る。				
【取組の背景】 ・水道管の埋設状況調査を行う業者に対して、窓口にて管路情報閲覧システム（管網図）を活用して説明及び印刷対応を行っている。そのため、窓口対応する職員の負担が増え通常の業務に支障がある。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・水道管埋設状況の窓口対応の方法を、他市町に対応の確認を行う。（～9月） ・窓口対応する職員の業務時間や対応頻度などを把握し、課題分析等を行う。（～12月） ・管路情報閲覧システム（管網図）の導入業者と、利用者が容易に利用できるようなシステム構築の協議を行う。（～3月）	△ (次年度へ) △ (次年度へ) △ (次年度へ)	・管路情報の閲覧について、公開範囲を他市町に聞き取り等を行う。（～9月） ・DX推進室と連携してシステム構築を行い、窓口で試験的に運用をし課題や改良点を分析する。（～3月） ・システムの本格的な運用を実施する。（～3月） ・運用開始のお知らせを窓口に掲示する。（～3月）		・システム導入後に問題点や改良点の聞き取りを行う。（～9月） ・聞き取りで出た意見や問題点などを改良しシステムに反映させる。（～3月）		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・次年度以降導入に向けた方向性を決定する。 ・他市町の状況の把握を行うと同時に課題分析等を行う。	△ (次年度へ) △ (次年度へ)	・職員の負担軽減を図る。 ・DX推進室と連携してシステム構築を行い、運用する基礎を構築する。		・誰でも簡単に操作できるシステムを目指す。（～12月）		
【達成目標】 ・システムを改修することで、職員の業務の負担軽減及び業務の効率化を図る。 ・利用者に分かりやすい操作手順を作成し、老若男女問わず利用できるようにすることで、説明する手間を軽減する。						

No.28【業務の効率化：職員の働き方の向上】

事業名	単純・定型作業を自動化して効率化 (RPA・AI-OCRの導入)		担当課	DX推進室	3つの柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）			事業概要（目的・必要性）			
・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます			・ICT技術を活用して 定型的・定量的なパソコン作業の効率化 を図り、人的・財政的負担を軽減する。			
			・パソコン上の定型的・定量的な作業をマンパワーに頼らず、 RPA・AI-OCRを活用 し、自動化する。			
			≪RPAとは≫人間がコンピューター上で行っている定型作業をロボットで自動化すること ≪AI-OCRとは≫AI（人工知能）技術を取り入れたOCR（光学文字認識機能）のことで、手書きの書類や帳票等を読み取り、データ化する。			
【取組の背景】						
・行財政運営プランでは、AIやRPAを活用した業務改善を図ることとしている。						
・R4.5月に嬉野市を視察し、一定の効果を上げている業務一覧をもらい、RPAシナリオも共有可能とのこと。						
・R4.10月の職員研修時アンケート調査では、8割の職員が定型事務の効率化を図りたいと回答している。						
・BPR（業務改革）を効果的に行う仕組みをどう構築するかが課題。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・公募型プロポーザルにより業者選定する。（～6月） ・BPRプロジェクトチームを組成する。（7月） ・ベンダーによる研修、説明会を実施し、職員周知を行う。（7月） ・適用業務を選定する。（10月） →主に福祉部門を想定 ・実証・効果検証を行う。（11月～2月）	○ ○ ○ ○	・プロジェクトチームを中心に適用業務を10業務選定する。（～10月） ・導入業務を拡大する。 →ベンダー導入支援による拡大（研修：1回／年） ・内製化可能なのか今後の運用方針を分析・検討し、決定する。（～11月）		・プロジェクトチームを中心に適用業務を10業務選定する。（～10月） ・導入業務を拡大する。 →ベンダー導入支援による拡大（研修：1回／年） ・可能な限りの内製化を前提として、事業者に各課の伴走支援を行ってもらう。		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・BPR対象業務数：15業務 ・自動化した時間に係る人件費削減効果額：20％増（対前年比）	○ (20業務) ○ (40％)	・BPR対象業務数：30業務 ・自動化した時間に係る人件費削減効果額：40％増（対前年比）		・BPR対象業務数：40業務 ・自動化した時間に係る人件費削減効果額：40％増（対前年比）		
【達成目標】						
・PDCAサイクルによる職員主導の業務改革により、職員の業務改善意識の醸成を図る。						
・ICT技術の積極的な活用により、職員の負担軽減を図り、政策立案や市民サービスの提供などに注力する。						

No.29【業務の効率化：職員の働き方の向上】

事業名	テレワーク（在宅勤務）の推進	担当課	DX推進室 総務課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、最適な場所・環境で仕事ができます		・職員のワーク・ライフ・バランス（仕事と個人生活の調和）の確立に寄与する多様な働き方の一つとして、行政サービスの向上並びに業務効率化を図るため、また、感染症や災害時に在宅勤務で業務を継続できるよう、テレワークシステムを構築・運用する。			
【取組の背景】					
・R2.11月より、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が提供する「自治体テレワークシステム for LGWAN」を利用し、実証実験を行っている。					
・R4.4月より、J-LISから追加ライセンスを取得し試験運用継続（ライセンス数100）					
・現行では、介護や育児などを理由に選択的テレワークを実施することができない。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・「自治体テレワークシステム for LGWAN」を継続利用し、システムの運用について課題分析等を行う。（通年） ・総務課と連携して要綱整備等を進め、全庁的に必要に応じたテレワークができる環境をつくる。（～6月） ・上記システムに加え、独自システムの導入について情報収集し、検討を行う。（通年）	○ △ （次年度へ） ○	・昨年度から進めていた要綱整備を完了させ、全庁的に必要に応じたテレワークができる環境をつくる。（～9月） ・職員がスムーズにテレワークを実施できるように端末設定マニュアルを作成する。（～9月） ・テレワークを実証的に実施し、運用について課題分析等を行う。（9月～）		・前年度に整理した課題を基に、要綱等を見直し、必要に応じてQ＆Aを作成する。（～3月） ・「自治体テレワークシステム for LGWAN」を継続利用する。（通年）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・テレワークにおける課題整理ができる。 ・テレワーク実施要綱の整備ができる。 ・独自システムの導入について方針が決まる。	○ △ （次年度へ） ○	・テレワーク実施要綱の整備ができる。 ・全ての部署の50％が実証的に実施できる。 ・実証的に実施し、運用上の課題整理ができる。		・実際の運用に見合ったマニュアルやQ&Aができる。 ・全ての部署においてテレワークを実証的に実施できる。	
【達成目標】					
・全ての課・室で必要に応じてテレワークを実施することができる。					
・テレワークにおける課題が概ね解決し、職員がスムーズにテレワークを実施できる。					

No.30 【業務の効率化：職員の働き方の効率化】

事業名	議会で執行部が使用する議案書一式のデジタル化	担当課	総務課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・議案書一式についてデジタル化を行っている自治体もあり、鹿島市としても将来的にはデジタル化を進めたい。また、市議会はタブレット導入により、一部ペーパーレスを実施している。ただし、本デジタル化に伴う費用対効果を含めて実施の検討を行う。			
【取組の背景】					
・鹿島市議会が議案のペーパーレス化を行い、タブレットでの電子配布となっている。ただし、決算書、予算書は、従来のままの紙媒体配布となっている。					
・デジタル化による事務負担軽減、費用対効果を検証し、将来的なデジタル化を検討する。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・情報収集及び先進自治体の視察	△	・文書の電子管理のあり方、導入方針を決める（～9月） ・電子文書管理の運用方法を決める（10月～） ・議案のデジタル化に係る課題分析等を行う（1月～）		・電子文書管理の運用方法を決める（～9月） ・議案のデジタル化に係る課題分析等を行い、答弁に支障がないか確認する（～9月） ・電子文書管理の試行にあわせ、各部署用に配布する議案のデジタル化を検討する。	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
当該年度の進捗状況で次のことを目標とする。 ①情報収集 ②情報の整理 ③分析 ④仮説（パターンの仮説、課題の洗出し） ⑤PLAN ⑥DO ⑦CHECK ⑧ACTION	○ ○ △ (次年度へ) (次年度へ) (次年度へ) (次年度へ) (次年度へ)	当該年度の進捗状況で次のことを目標とする。 ①電子管理の導入について、庁内の意思決定を行う。 ②電子文書管理の運用方法に基づき、議案のデジタル化について課題整理ができる。		当該年度の進捗状況で次のことを目標とする。 ①各部署で1年保存とする議案は、電子データによる配布を行う。 ②議会答弁における議案のデジタル化の課題が整理できる。	
【達成目標】					
・議案のデジタル化の事務負担軽減、費用対効果などを先進自治体の視察を実施した上で、情報収集及び分析等を行い、将来的なデジタル化を検討する。					

No.31 【業務の効率化：職員の働き方の効率化】

事業名	会計事務処理の電子決裁システムの導入	担当課	会計課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・会計課で扱っている伝票の電子決裁システム導入により、紙の書類を減らし、事務の効率化を図る。 ・感染症や災害時においても滞ることなく審査ができ、多様な働き方（テレワーク）への対応が可能となる。			
【取組の背景】					
・現状では、毎月5,000件ほどの伝票を紙ベースで処理しており、伝票の整理・検索に大幅な時間を要している。 ・現行のシステムでは、紙ベースで審査しており、テレワークへの対応は不可能。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
（既導入自治体の運用状況確認・調査） ・近隣市町では、鳥栖市が導入されているので、十市会計管理者会（8月予定）、十市会計実務担当者会（10月予定）で他市の状況を確認。	○	（既導入自治体の先進地の調査） ・導入後のメリット、デメリットの調査。（～9月） ・導入までの期間や具体的な取組の調査。（～11月） ・支払いまでの流れ、収入までの流れなど実務にそった具体的な調査。（～12月） ・法令等の調査。（～3月）		（電子決裁システム導入） ・財務規則の見直し。（～3月） ・財務会計マニュアルの改正。（～3月） ・システム操作の習得。（～3月）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・電子決裁のイメージを確立する。	○	・導入までの期間など具体的に調査する。		・令和8年度運用開始へ向けての準備。	
【達成目標】					
・伝票の電子決裁システムを導入し、事務の効率化を図り、テレワークへの対応が可能となる。					

No.32【業務の効率化：職員の働き方の効率化】

事業名	市報作成に係るオンライン校正システムの導入・運用	担当課	広報企画課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、互いにツグツグと助けあって、ムスナクスムーズに仕事ができます ・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます ・職員は、根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができます		・市報作成に係るオンライン校正システムを導入することで、各課及び関係機関の市報記事作成担当者でも入稿～校正を行うことが出来る。広報担当者と各課及び関係機関の市報記事作成担当者間でのやりとりが少なくなるため業務効率化のためにも必要である。			
【取組の背景】					
・市報の作成に関しては、各課及び関係機関からの記事データを広報担当者がトピックスごとに振り分けを行いレイアウト作成等も行っていた。 ・令和5年度から市報の作成は業者委託になり広報担当者の負担は軽くなったが、各課及び関係機関の市報記事作成担当者でも入稿～校正を行うことが出来るよう依頼している。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・委託業者に各課及び関係機関のオンライン校正システムのアカウントを作成してもらい、研修会（5/30）を開催してもらう。（～5月） ・入稿～校正を行っていく中で、疑問点等がある場合は取りまとめを行い、委託業者へ確認し統一した取り決めを作成していく。（通年）	○ △ 都度確認、統一した取り決めは作成	・担当者が変更になる場合もあるので、システム操作研修会を開催してもらう。（～6月）		・オンライン校正システムの操作方法をマニュアルや周りに確認しながら習得するよう案内をする。（全体的な研修は行わない）（通年）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・各課及び関係機関のオンライン校正が可能になる。	○	・各課及び関係機関のオンライン校正が出来る職員が増える。		・オンライン校正が出来る職員が増え、見やすい広報紙を目指す。	
【達成目標】					
・各課に複数人（最低でも1人）がオンライン校正システムの操作を習得し、市報の記事作成、入稿～校正がスムーズにできるようになる。					

No.33 【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	人事管理システムの導入	担当課	総務課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・人事管理システムを導入し、職員一人ひとりの人事情報、勤怠管理、給与、人事評価、研修、健康管理等の情報を一元的に管理することで業務の効率化を図る。			
【取組の背景】					
現在使用している給与システム（杵藤広域圏導入）がR6年9月で使用契約切れとなる。 今後は広域での導入がないとことで市独自での導入が必要となる。 現在は給与に関してのみシステムを利用しているが、これを機会に人事管理全般についてもシステムを導入し、各種情報を連携させ業務効率化を図りたい。					
人事管理の現状は下記のとおり。 ・人事台帳については紙ベースで管理しており、手作業による業務に時間を要している。 ・給与、人事評価、研修についても独自のエクセルファイルを作成しそれぞれ管理している。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・システム会社からの資料提供、デモ提供などを受け、導入内容を精査する。（6～8月） ・実施計画や当初予算への計上、導入に向けたタイムスケジュールを確認する。（8～12月） ・仕様書を作成する。（10～2月）	○ ○ ○	・システム導入の入札、契約（年度当初） ・システムの運用開始前までに導入作業を行い、動作検証を行う。（6～9月） ・システムの運用を開始する。（10月～）		令和7年度から本格運用となる。そのため、今までの作業を見直し、いかにシステムのデータを活用し、効率的な事務作業に繋げるかが鍵となる。 具体的には ・人事異動事務（異動作業～辞令書作成、人事台帳への反映）のシステム化 ・給与情報の人事台帳への登録作業（人事台帳に手書きで記入）を廃止し、システム内で取込む。 ・庶務事務・財務システムへの人事異動内容反映作業のシステム化（これまでは1件1件システムに入力していたが、人事管理システムの人事発令情報を基に反映ができるはず）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・予算確保（今まで実施計画にすら計上していないため、費用対効果など検証し理解を得ないと予算化難しいと考える。） ・導入システムの仕様決定	○ ○	・システムの導入が完了し、運用を開始する ・運用開始後の時間外勤務の削減		・年度末、年度初めの繁忙期の時間外勤務削減など	
【達成目標】					
・一元管理できるシステムを導入することにより業務が効率化され、時間外勤務の削減ができる。					

No.34 【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	生活保護業務に係るAIサポート事業	担当課	福祉課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		・生活保護の実施や決定、被保護者からの問合せに確実に、正確に、短時間で対応するために、 A Iサポートを活用 して業務を無駄なくスムーズに実施するとともに デスクワークの時間（ケース記録、調査）の確保 を図る。また、A Iサポートを活用することで、経験年数が浅い職員の負担軽減を図る。			
【取組の背景】					
・日々の生活保護業務では、生活保護手帳（法、要領、制度などが記載されている）を読み解きながら業務にあたっているが、回答に導くまで時間を要する場合がある。 ・手帳で判別できない場合は、県等へ問い合わせるなど更に時間を要することがある。 ・異動したばかりや経験年数が浅い場合、調べることに時間を要するとともに、対応によるストレスもあり、負担が多い。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・A Iサポートを提供する事業者のデモンストレーション、研修に参加し、本市に適当なサポートを検証する。（通年）	○	・他市の状況を確認する。 ・A Iサポートの実施に向けた実施計画への計上及びR7年度以降の予算化に向けた検討をする。		・費用対効果の検証 ・補正予算を含む予算化を行う。	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・A Iサポートの有意性、必要性の検証	△ (次年度へ)	・実施計画上での庁内コンセンサスを得る。		・予算化することの庁内コンセンサスを得る。	
【達成目標】					
・A Iサポートを導入することで、誰でも適切な対応を実施できる。 ・法令等参照の作業時間の縮減					

No.35 【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	福祉相談業務における現場での記録作成用のシステム及びタブレットの導入			担当課	福祉課	3つの柱	市民の利便性向上
							業務の効率化
							人財育成
将来の姿（ビジョン）				事業概要（目的・必要性）			
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます				・個別ケース記録管理システムの導入により作業時間（時間外含む）の短縮を図る。			
【取組の背景】							
・現在は相談室や出先（対象者宅など）にてケースや関係者対話をしながらメモをし、帰庁してデスクで文字起こしを行い、紙面回覧で情報共有を行っているため、時間もかかり作業効率が悪い。 ・相談対応時に記録をその場でデータ作成しアップロード等するだけで、課内で情報共有できるようなシステム導入を検討したい。							
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容			
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価		
・他市町の状況確認（～R6.3） ・先行事例の確認（～R6.3）	△ （次年度へ）	・他市町の状況確認（～R7.3） ・先行事例の確認（～R7.3） ・BPRプロジェクトでの検討を進める		・プロジェクトで出された成果（マクロ、AI等）の運用			
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価		
・有意性、必要性、費用対効果を確認	△ （次年度へ）	・有意性、必要性、費用対効果を確認		・年度末までに紙媒体での個別記録ケース供覧廃止			
【達成目標】							
・作業時間（時間外含む）短縮							

No.36 【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	各種検診申込調査事業の効率化	担当課	保険健康課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		・近年、WEBでの健診申込が増加傾向（R4実績：約300件）であるため、入力作業・確認作業等の業務も増加している。従来の調査票（紙）による受付であれば、既存システム（RKK）で読み取れる（OCR）ため、職員の業務量だけ考えると紙ベースの方がありがたいが、DX化に逆行している状況である。 ・今後は市民の利便性を維持しつつ受付業務の効率化を図るため、WEBでの申込データを既存システム（RKK）に読み取れるデータとして受理できるよう改善する必要がある。			
【取組の背景】					
○現状 ・申込調査票を対象者へ郵送し、調査票の提出や電話、HPからの申し込みで受付。					
○課題 ①HPからの申し込みの場合、入力する項目が多く、間違いや入力漏れ、対象ではない検診項目の申し込みをされることがあり、確認作業に時間を要する。 ②基幹型システムとの連携をしていないため、メールでの申込内容を1件ずつ印刷し、基幹型システムへ手入力しており業務が煩雑になっている。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・WEB申込データの変換等の可否の確認（～10月 庁内） ・既存システムへの読み取り可否の確認（～10月 電算センター） ※変換・読み取り可であれば、内部で試行。否であれば、改善策を検討。	○ ○	・ロゴフォームにより受付開始（R6.4月） ・てのひら市役所にUP（R6.6月） ※従来からのHPに加え、てのひら市役所経由での申込者も増加。 ・ロゴフォーム申込データのRPA構築を佐賀電算センターと共同で実施。（R6.10月） ※動作確認中		・改善及び微調整の確認、検討。	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・システムの可否を確認。 ※否であれば、新たな改善策を検討する。	○	・ロゴフォーム申込分の入力作業、確認作業の業務がなくなる。		・ロゴフォーム申込分の作業軽減の確認。	
【達成目標】					
・WEB受付分の入力作業、確認作業の業務がなくなり、業務の効率化が図れる。					

No.37【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	国保高額療養費支給（償還払）事務の効率化	担当課	保険健康課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		・毎月国保連合会から送付される高額療養費支給対象世帯のデータ確認後、支給申請書を対象者へ送付している。一部簡素化により70歳以上の世帯で振込口座申請書を提出されている方（自動振込対応）は市でリストを作成しその月に支給対象かどうかを確認し決定通知書を送付することとしているが、その確認作業に時間を要している。 国保総合システム上で自動振込対象者のフラグを現在は立てられない状況の為此の確認作業が生じているので、効率的な確認方法等を構築・運用する。			
【取組の背景】					
・高額療養費の支給申請については、令和3年3月17日以降は年齢制限なく全部の被保険者に対して、手続きを簡素化することを市町村の判断で可能となっており、本市においては令和3年8月算定分より対象者をまずは70歳以上の世帯のみに限定して事務処理を行っている。 ・現在、簡素化での自動振込対象者かどうかを市で作成したリストを基に目視により確認しているが、その確認作業に時間を要しており見落とす場合もあり得る。 ・国保総合システム上で自動振込対象者のフラグを現在立てられない状況の為此の確認作業が生じているが、令和6年度に次期国保総合システムへの移行が予定されており、そのタイミングでフラグが立てられる状況になるか今後確認する。（次期国保総合システムにおいても状況の変更なし）					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・現行の処理方法について課題分析等を行う。（～5月） ・エクセルのマクロなどの利用を検討する。（～5月） ・上記事務処理方法の運用について、更なる改善ができないか検討する。（6～3月）	○ ○ ○	・令和5年度で対応済		・令和5年度で対応済	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・効率的な事務処理方法を構築・運用する。 ・更なる改善ができないか検討する。	○ ○	・令和5年度で対応済		・令和5年度で対応済	
【達成目標】					
・可能な限り確認作業の時間を減らし、また、見落としなどによる誤りが生じないような事務処理方法を構築・運用し、事務の効率化を図る。					

No.38【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	老人福祉週間事業の効率化	担当課	保険健康課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます		敬老の日行事交付金、敬老祝金給付費について、日々少しずつ変動する対象者を把握するため、基幹型システムや電算センターと協議を行い、電算センターへスポット依頼しなくても必要時に担当者で把握できるようにし、業務の効率化を図る。			
【取組の背景】					
・敬老の日行事交付金、敬老祝金給付費について、基準日での年齢や住所地により対象者は日々少しずつ変動する。 ・事業の準備段階から実施までの間、複数回にわたり電算センターへスポット依頼をし対象者を把握している。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・電算センターへスポット依頼しなくても必要時に担当者で把握できるようにすることが可能かどうか、基幹型システムや電算センターに問合せ、可能ならば実施に向けて協議を行う。	△	・1年目に協議した結果を踏まえ、可能となった場合は、ミスが起こることがないよう1回目はスポット依頼を行い、2回目以降は担当者で対象者の把握を行う。 R6.7.1日付けで杵藤電算センターにスポット処理依頼を行い、R6.8.1日付けでの75歳以上・満88歳・満100歳到達者の情報抽出データを受領した。その後電算センターに架電し、同8.15時点での該当者抽出を依頼。8.16に市民課へ死亡者および市外転出者の情報を確認して、対象者を確定した。		・2年目に協議した結果を踏まえ、可能となった場合は、ミスが起こることがないよう1回目はスポット依頼を行い、2回目以降は担当者で対象者の把握を行う。 R7年7月1日付けで杵藤電算センターにスポット処理依頼を行い、8月1日付けでの75歳以上・満88歳・満100歳到達者の情報抽出データを作成する。データの確認後電算センターに架電し、同8月15日時点での該当者抽出を依頼する。翌週に市民課へ死亡者および市外転出者の情報を確認し対象者を確定する。	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・事業の対象者を必要時に担当者で把握することで、業務の効率化を図る。	○	・事業の対象者を必要時に担当者で把握することで、業務の効率化を図る。 電算センターから該当者情報をCSVデータで受領し、エクセルデータに変換して管理し、対象者の確認を行った。		・事業の対象者を必要時に担当者で把握することで、業務の効率化を図る。 R7年度の対象者把握のため電算センターから該当者情報をCSVデータで受領し、R6で作成したエクセルデータに変換管理して対象者の確認を行う。	
【達成目標】					
・事業の対象者を必要時に担当者で把握することで、業務の効率化を図る。					

No.39 【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	農地の現地確認用タブレット端末の導入・活用		担当課	農業委員会	3つの柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます ・職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます		・農業委員会の業務として耕作放棄地を的確に把握し、今後活用出来る農地と活用できない農地に選別する必要がある。耕作放棄地は年々増加し、新たに発生した耕作放棄地も隣接する既存の耕作放棄地と連綿と連なり、境界が確定できず、場所の特定が困難となっている。 タブレットのGPS機能を使い、的確に耕作放棄地の場所を特定 する。				
【取組の背景】						
・令和4年度に国の全額補助による情報収集等業務効率化支援事業により農業委員会タブレット端末3台を導入した。 ・全国農業会議が整備する農業委員会サポートシステムと連動した現地確認アプリを使用できるようになる。 ・中山間地域を中心に耕作放棄地が増加しており、地図だけでは場所を特定するのが困難な状況となっている。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
※農業委員、農地利用最適化推進委員が使用するためのタブレット端末である。 ・毎年8月ごろに実施する農地利用状況調査（耕作放棄地調査）において、タブレット端末を用いて耕作放棄地を的確に特定する。 ・農地の売買や貸借の土地を現地で特定するために使用する。	△ △	・毎年8月に実施する農地利用状況調査（耕作放棄地調査）において、耕作放棄地の場所や境界の特定に要する時間を20％短縮する。 ・毎月の農地売買や貸借の現地確認において、場所や境界の特定に要する時間を20％短縮する。 （150分／10件⇒120分／10件）		役員改選のため、取組対象者が交代する年度となる ・毎年8月に実施する農地利用状況調査（耕作放棄地調査）において、耕作放棄地の場所や境界の特定に要する時間を20％短縮する。 ・毎月の農地売買や貸借の現地確認において、場所や境界の特定に要する時間を20％短縮。 （150分／10件⇒120分／10件）		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・農業委員、農地利用最適化推進委員が耕作放棄地を現地で的確に特定できる。	○	・農業委員、農地利用最適化推進委員が耕作放棄地や権利移動の農地を現地で特定する行程の短縮。		・農業委員、農地利用最適化推進委員が耕作放棄地や権利移動の農地を現地で特定する行程の短縮。		
【達成目標】						
・全ての農業委員、農地利用最適化推進委員がタブレット端末を操作して、耕作放棄地の特定や、状況の入力ができる。						

No. 40 【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	法定外・道路占用管理システムの導入	担当課	建設住宅課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、紙の書類を採さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		法定外・道路占用管理はエクセルでの管理であり、実際の占用箇所などは申請書での確認となる。また、法定外の図面はH16年に国・県から譲与された当時に作成された紙ベースのため正確性に欠けており、最新の字図や所有者の確認は他課のシステムを利用させてもらっているため、所要時間が長くなっている。GISシステム導入により、正確な字図と占用管理を一元化することで、職員の業務効率が上がるとともに、市民にとっても所要時間が短くなり利便性が向上する。			
【取組の背景】					
・H16年に、国・県から譲与された水路・里道について、譲与当時の図面を利用し問合せ対応を行っている。そのため、正確性にも欠け、所要時間も長くなっている。					
・払下げにより、民地になった箇所や寄附により官地になった場所の更新が紙ベースの為正確に管理できていない。					
・占用についてはエクセル管理の為、問い合わせに対しエクセルで検索し占用申請地番を確認後、申請台帳（紙ベース）により申請箇所を提示するため、非効率的である。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・DX推進室と連携し、統合型・公開型GISの検討を行う。（通年） ・上記システムに加え、独自システムの導入について情報収集し、検討を行う。（通年） ・システム上で管理する占有者の検討。（通年） ・払下げ箇所、寄附箇所、付替箇所の整理。（通年）	○ ○ ○ △ (次年度へ)	【独自システムを導入しない場合】 ・法定外・道路占用管理GISの完成 ・法定外管理図GISの完成 【独自システム導入の場合】 ・法定外・道路占用管理システムの導入 【共通】 ・システム操作のマニュアル、Q&A作成。		・払下、寄附、付替の最終確認及び新規分図面修正（通年） ・占有者情報入力最終確認	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・統合型・公開型GIS検討 ・独自システム導入についての方針を決める ・管理情報整理 ・払下、寄附、付替箇所の整理	○ ○ ○ △ (次年度へ)	【独自システムを導入しない場合】 ・法定外管理図及び法定外・道路占用管理GISの完成 【独自システム導入の場合】 ・法定外・道路占用管理システムの運用開始 【共通】 ・操作マニュアル、Q&A完成		・占用管理を1つのシステムで完結 ・実際の運用に見合ったマニュアル、Q&A作成	
【達成目標】					
・職員の業務効率が上がる。					
・占用に係る通知がシステムで作成できる。					

No.41【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	埋蔵文化財包蔵地及び確認調査履歴のデータベース化		担当課	生涯学習課	3つの柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・埋蔵文化財包蔵地における各種開発行為を把握し、文化財保護法に基づく、必要な届出～発掘（試掘）調査までの一連の業務をスムーズかつ効率的に行う。 ・自治体GISを活用し、埋蔵文化財包蔵地の照会や、過去の確認調査の履歴、調査成果の蓄積などを行うことで、限られた専門職員の知識や記憶に頼ることなく、行政手続きが可能になる。				
【取組の背景】						
・埋蔵文化財包蔵地における、照会と届出に関する手続きは、近年増加傾向にあり、担当者不在の場合、事務が滞る傾向にある。 ・また、過去に届出が出されているか、また、調査が行われているかについては、調査担当者の記憶と、書庫等に格納された保存文書に頼る部分が大で、その都度確認に時間を要していた。 ・今後、データのさらなる蓄積と、担当者の世代交代の関係で、当該作業がさらに困難を要する事が想定される。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
（自治体GISの導入とした場合） ・これまでの埋蔵文化財調査履歴と調査データ（おおむね平成10年度以降の30年保存文書）を洗い出し、全ての届出と調査履歴をデータベース化する。	× （次年度へ）	（自治体GISの導入とした場合） ・洗い出した調査履歴のデータを、埋蔵文化財包蔵地（遺跡地図）情報と、自治体GIS情報に統合する。 → 運用開始。		（データの収集・蓄積が完了し運用が開始された場合） ・運用にあたって、マニュアル等を作成し、誰もが業務に携われる環境を整備する。		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・基礎情報を整理することで、自治体GISシステム導入に向けた準備が完了する。	× （次年度へ）	・システム運用開始に向けた準備が完了する。		・開発事業者や住民からの問合せに際し、迅速に対応できるとともに、業務の偏りを無くし、平準化できる。		
【達成目標】						
・専門的な知識とその蓄積が無くとも、対応の初動の段階までは、どの職員も対応が可能な環境ができ、業務の平準化にもつながる。 ・調査履歴の検索と、過去の開発状況の把握を迅速に行う事が出来、業務の効率化につながる。						

No.42【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	補助金交付要綱等のデジタル化	担当課	監査委員事務局	3	市民の利便性向上
				つ	業務の効率化
				の柱	人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・事務の効率化およびペーパーレス化のため、補助金交付要綱等のデジタル化に取り組む。			
【取組の背景】					
・監査事務を行う中で、要綱等の確認は必須となるが、現在各課から紙で提出してもらっており、大量の紙が発生している状況である。また、その中から、該当条項を検索するのに時間もかかる。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・紙で保存している要綱等を全てスキャンし、データ化する。 ・全庁ライブラリーに各課ごとにフォルダを作成し、データ化したものを課ごとに整理する。 ・各課に全庁ライブラリーを確認してもらい、改正されているものや、他に追加するものがある場合は、差し替えおよび追加をお願いする。 （12月頃までにはスキャンを終えて、2月頃までに各課に確認してもらい、年度末までに整理する。）	○ ○ ○	・年1回、各課に照会をかけ、改正されているものがないか、新規に追加するものがないか確認してもらい最新の状態にしてもらう。 （毎年、定期監査に係る帳票書類等の提出依頼の時に照会をかける）		・年1回、各課に照会をかけ、改正されているものがないか、新規に追加するものがないか確認してもらい最新の状態にしてもらう。 （毎年、定期監査に係る帳票書類等の提出依頼の時に照会をかける）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・データ化することで検索性が増し、効率的に監査事務ができるようになる。	○	・常に最新の状態にすることで、指摘の誤りがないようにする。		・常に最新の状態にすることで、指摘の誤りがないようにする。	
【達成目標】					
・データ化することで、監査事務の効率化になるとともに、全庁ライブラリーで共有することで、全職員が確認することができ、業務の参考にできる。					

No.43【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	教職員のICT活用に係る業務支援強化事業 （教職員の情報共有等のクラウド化）	担当課	教育総務課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、最適な場所・環境で仕事ができます		・教職員と市教育委員会の情報共有の迅速化・効率化を目的として、クラウドの整備・活用の推進を行う。			
【取組の背景】					
・令和2年3月にクラウド環境の構築 ・令和3年12月に学習用のデータの共有を目的にクラウド上の共有フォルダ構築 ・令和5年1月に校務用のデータの共有を目的に一部の教員に対し、クラウド上の共有フォルダを構築					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・学習用共有フォルダ内の教材の充実（各校の教員に置いてもらう、共通で利用できるマニュアルを市教委が置く）（通年） ・校務用共有フォルダの利用者を全教員へ拡大（～9月） ・校務用共有フォルダの利用方法の検討、改善（通年）	○ ○ ○	・学習用共有フォルダ内の教材の充実（各校の教員に置いてもらう、共通で利用できるマニュアルを市教委が置く）（通年）		・学校間での教材の共有方法について検討する。 ・教材の共有方法が周知され、ほとんどの教科で教材が共有されている ・クラウドを利用し、FAXでのやり取り・押印を原則廃止した学校（100%） ・不合理な手入力作業を一掃した学校（100%）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・学習用共有フォルダ内の教材数を300とする ・全教員が学習用共有フォルダの使い方を理解している	△ △	・学習用共有フォルダ内の教材数を300とする ・全教員が学習用・校務用の共有フォルダの使い方、運用方法を理解している		・教員が、授業で利用する教材を共有でき、教材作成の負担軽減がされている。 ・クラウドを利用した手続きにより集計業務が効率化される。 ・不合理な手入力作業を無くし教員の事務負担が軽減されている。	
【達成目標】					
・市教委、学校（教職員）間の情報共有をスムーズにして、いつでも教職員の業務支援ができる体制の構築					

No.44 【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	犬猫へのマイクロチップの装着		担当課	環境下水道課	3つの柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・犬へマイクロチップを取り付けることで、インターネット上で犬の登録をしたと特例でみなされることにより、市の窓口に来ることなく手続きができる。				
【取組の背景】						
・改正動物愛護法の施行に伴い、犬猫等販売業者へのマイクロチップの装着、情報登録が義務化された。そのマイクロチップを従来犬を登録する際に交付していた鑑札とみなし、その犬の登録情報は、市町村の求めをすることで通知されることとなった。						
・問題点として、従来犬の登録の際に手数料として、3,000円徴収しているが、①金額が事務手続きに要する費用等を勘案して決めるようになっているが、その適正金額の設定を検討しなければならないこと②徴収方法が現在納付書を送付する方式のため、その手続きが新たに発生すること、などがある。						
・上記の対応として、①県内で同時に求めを行う②手数料を徴収しない、などを県内の担当者会議において話し合っている。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・導入するにあって、法整備、手数料の金額及び徴収方法等の問題が考えられるので、分析を行う。（通年）	○	・前年度の分析を踏まえて、法整備等を行う。（通年）		・法整備等を行い（通年）、費用対効果の検証		
・すでに導入している自治体での上記の事項を、県からの情報も交えて聞き取りを行う。（通年）	○					
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・課題を整理する	○	・法制度、システム等の整備を行う。		・法整備等を行い（通年）、費用対効果の検証		
・全国の導入市町村の状況を把握する	○					
【達成目標】						
・県内の市町において、犬の登録がオンライン上で行える。						
・迷い犬や猫が発生した際に、マイクロチップの情報から所有者が分かることで、迅速に返還できる。						

No.45【業務の効率化：各課業務の効率化】

事業名	水道製図設計支援システムの導入	担当課	水道課	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ・職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます		・今後、管路工事費の増大に伴い、工事量が増加する計画である。製図設計支援システムを導入し、増大する管路更新や複雑化する耐震化設計に対応したい。			
【取組の背景】					
・令和6年度より、老朽管対策として管路更新費の増額を予定している。現在、工務係の技術員で測量、図面作成、数量計算書作成、積算等を一から作成している。しかし、人員は限られており、一人一人の仕事量の増大が課題である。 ・また、設計業務において、熟練した知識と経験が必要となるが、管路更新費の増額や発注時期の重複、技術員の異動や積算手法の変更等により業務が多忙になる時期でも、製図設計支援システムにより設計業務の補助が可能となり、業務の軽減が図ることが可能であるため、製図設計支援システムの導入により業務の効率化を図りたい。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・製図設計支援システムの導入に向けたシステムの仕様等の検討を行う。（～7月）	○	・完了		・完了	
・他市町の状況の把握を行い、費用対効果があるものか検討を行う。（～7月）	○				
・システムの導入を行い、鹿島市で採用している設計書に統一させるため、導入業者と協議を行いシステム作成を行う。（～12月）	○				
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・システムの導入に向けたシステム構築を完成させる。	○	・完了		・完了	
・運用に際して、システムの操作を習得する。	○				
【達成目標】					
・現在の設計に携わる技術員の負担軽減ができ、設計積算のケアレスミスを防止できる。 ・システムの導入により、設計書の作成及び検算の効率化が期待できる。					

No.46【人財育成：すべての職員向け】

事業名	デジタル人材育成のための基礎研修 (e-ラーニング)	担当課	DX推進室	3つの柱	市民の利便性向上
					業務の効率化
					人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、デジタル分野について基本的なことを共有できています ・職員は、根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができます		・職員の個人情報の適切な取扱い及び情報セキュリティ意識の向上、基本的なデジタルリテラシーの向上を目的として、J-LISが提供するリモートラーニング（e-ラーニング）を任期付き職員を含む全職員を対象に実施する。			
【取組の背景】 ・R3年度までは、特定個人情報を取扱う職員に対して、個人情報保護に関するe-ラーニングを実施していたが、R4年度からは、デジタルについての基礎的な部分も踏まえて全職員を対象に実施している。 ・今後もさらに様々な技術が出てくる中、有効活用するための基礎知識は必要である。 ・情報セキュリティについて、全ての職員が適切に対応するためリテラシーの向上が必要である。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・デジタルリテラシー習得コース ・情報セキュリティコース ・個人情報保護コース を3つのコースを全職員対象へ実施（12月）	○	・引き続き、J-LISが提供するリモートラーニング（e-ラーニング）を全職員を対象として実施する。（12月）		・引き続き、J-LISが提供するリモートラーニング（e-ラーニング）を全職員を対象として実施する。（12月）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・全職員の個人情報の適切な取扱い及び情報セキュリティ意識の向上、基本的なデジタルリテラシーの向上	○	・全職員の個人情報の適切な取扱い及び情報セキュリティ意識の向上、基本的なデジタルリテラシーの向上		・全職員の個人情報の適切な取扱い及び情報セキュリティ意識の向上、基本的なデジタルリテラシーの向上	
【達成目標】 ・全職員の個人情報の適切な取扱い及び情報セキュリティ意識の向上、基本的なデジタルリテラシーの向上					

No.47【人財育成：すべての職員向け】

事業名	職員がワード・エクセル（中級程度）を効率的に利用できるための研修				担当課	総務課	3つの柱	市民の利便性向上
								業務の効率化
								人財育成
将来の姿（ビジョン）			事業概要（目的・必要性）					
・職員は、デジタル分野について基本的なことを共有できています ・職員は、根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができます			・WordやExcelなどのオフィスソフトを使いこなすための応用的なスキルを身につける。					
【取組の背景】								
・基本操作はできるが、レイアウトの整え方や関数など、効率的な機能を使いこなせていない場面も多い。								
1年目（令和5年度）実施内容			2年目（令和6年度）実施内容			3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）		評価	取組事項（KPI）		評価	取組事項（KPI）		評価
・職員のスキルレベルや研修希望内容等について、職員アンケートを実施する。（6～7月） ・研修内容を検討する。（8～9月） ・オフィス（中級程度）研修またはエクセルVBA研修を実施する。（1年ずつ交互に実施）（10～12月）		× ○ ○	・職員のスキルレベルや研修希望内容等について、職員アンケートを実施する。（6～7月） ・研修内容を検討する。（8～9月） ・オフィス（中級程度）研修またはエクセルVBA研修を実施する。（1年ずつ交互に実施）（10～12月）			・職員のスキルレベルや研修希望内容等について、職員アンケートを実施する。（6～7月） ・研修内容を検討する。（8～9月） ・オフィス（中級程度）研修またはエクセルVBA研修を実施する。（1年ずつ交互に実施）（10～12月）		
年次目標（KGI）		評価	年次目標（KGI）		評価	年次目標（KGI）		評価
・職員一人ひとりのスキルが向上する。		△	・職員一人ひとりのスキルが向上する。			・職員一人ひとりのスキルが向上する。		
【達成目標】								
・職員全体のスキルレベルが向上することで、既存業務をさらに効率化し、改善していくことができるようになる。								

No.48【人財育成：すべての職員向け】

事業名	ホームページ操作研修の実施	担当課	広報企画課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、デジタル分野について基本的なことを共有できています ・職員は、根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができます		・ ホームページ操作研修会を実施することで、職員全員が古い情報の整理やスムーズな情報発信を行うことができるようになり、いろんな人の目に触れる機会が増える。			
【取組の背景】					
・令和3年10月にホームページ操作研修を実施しているが、まだまだ浸透していない。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・庁内掲示板で各課にホームページの修正依頼を行う。（～5月） ・委託業者に研修会を開催してもらう。（～10月） ・ホームページの修正を行っていく中で、疑問点等がある場合は取りまとめを行い、委託業者へ確認し統一した取り決めを作成していく。（通年）	× （次年度へ） × （次年度へ） × （次年度へ）	・年度初めに庁内掲示板で各課にホームページの修正依頼を行う。（6月） →カテゴリー一覧別のページ構成を委託業者から収受。機構改革による変更内容も含め、修正依頼を行う。 ・委託業者に研修会を開催してもらう。（～12月）		・年度初めに古い情報がないか各課に確認依頼を行う。（～6月） ・委託業者に研修会を開催してもらう。（～12月）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・ホームページが整理され見やすくなる。	×	・ホームページが整理され見やすくなるとともに、各課でホームページの修正が出来る職員が増える。		・整理され、欲しい情報がすぐに見つけられるようなホームページになる。 ・修正が必要な場合に即時に対応できる職員を増やす。	
【達成目標】					
・各課に複数人（最低でも1人）がホームページの操作を習得し、ホームページ修正がスムーズにできるようになることで、見やすいホームページなる。					

No.49【人財育成：すべての職員向け、係長級以上の職員向け】

事業名	DXとは？マインドセット研修		担当課	DX推進室 総務課	3	市民の利便性向上
					つの柱	業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・職員は、デジタル分野について基本的なことを共有できています ・職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます		・職員のDXの意義や必要性の共通理解とDXマインドの醸成を図るため、 役職以外の職員 を対象に、 DXのマインドセットを学ぶ研修 を行う。また、 業務マネジメントに携わる係長級以上の職員 を対象に、 自治体DXの意義や必要性を学ぶ研修 を行う。				
【取組の背景】 ・R3、R4年度に総務省の「地域情報化アドバイザー制度」を活用したDX研修を実施。 ・DX推進の意義や目的について、組織的に通年して学ぶ機会がない。 ・担当者が直接相談する係長級以上の職員にDX関連の知識・情報が不足している者がおおく、導入・実施に向け検討を加速させることが難しい。 ・デジタル技術を取り入れることで、市民サービス向上や業務効率化が図られることを認識し、それらの活用方法や取り入れ方について深掘することができる職員の育成が大きな課題。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・R4年度に引き続き、総務省の「地域情報化アドバイザー制度」を活用、申請をする。（～6月） ・役職向けと役職以外向けに分けて、DXを学ぶ研修を実施する。（～12月） ・受講者へ満足度・内容への要望のアンケートを実施する。（～12月）	○ ○ ○	・R5年度に引き続き、総務省の「地域情報化アドバイザー制度」を活用、申請をする。（～6月） ・役職向けと役職以外向けに分けて、DXを学ぶ研修を実施する。（～12月） ・受講者へ満足度・内容への要望のアンケートを実施する。（～12月）		・R6年度に引き続き、総務省の「地域情報化アドバイザー制度」を活用、申請をする。（～6月） ・役職向けと役職以外向けに分けて、DXを学ぶ研修を実施する。（～12月） ・受講者へ満足度・内容への要望のアンケートを実施する。（～12月）		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・研修実施（1回／年） ・受講者のうち、DXについての理解している人の割合：80％	○ ○	・研修実施（1回／年） ・受講者のうち、DXについての理解している人の割合：90％		・研修実施（1回／年） ・受講者のうち、DXについての理解している人の割合：95％		
【達成目標】 ・係長級以上の職員も役職以外の職員も、DXの意義や必要性を理解し、それぞれの業務におけるDXを積極的に検討し実現に向けて取り組むことができることを目指し、研修を継続して実施する。						

No.50【人財育成：DXをけん引する職員向け】

事業名	マクロによる定型業務の自動化研修 (エクセルVBA研修)		担当課	総務課	3つの柱	市民の利便性向上
						業務の効率化
						人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）				
・職員は、根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができます ・職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます		・Excelのマクロ機能やVBAなど、業務の自動化や効率化を図るための基本的なスキルを身につけ、日々の業務やデータ操作をより効率的に行い、作業時間の短縮を図る。				
【取組の背景】						
・定型的な業務や複雑な手順が必要な作業について、毎回手作業で行っている部分があり、手間も時間もかかっている。また、作業手順が多いと人的ミスの原因にもなりえる。						
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容		
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	
・職員のスキルレベルや研修希望内容等について、職員アンケートを実施する。（6～7月） ・研修内容を検討する。（8～9月） ・オフィス（中級程度）研修またはエクセルVBA研修を実施する。（1年ずつ交互に実施）（10～12月）	× ○ ○	・職員のスキルレベルや研修希望内容等について、職員アンケートを実施する。（6～7月） ・研修内容を検討する。（8～9月） ・オフィス（中級程度）研修またはエクセルVBA研修を実施する。（1年ずつ交互に実施）（10～12月）		・職員のスキルレベルや研修希望内容等について、職員アンケートを実施する。（6～7月） ・研修内容を検討する。（8～9月） ・オフィス（中級程度）研修またはエクセルVBA研修を実施する。（1年ずつ交互に実施）（10～12月）		
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	
・定型業務に割く時間が減り、コア業務に集中できる時間が増える。	△	・定型業務に割く時間が減り、コア業務に集中できる時間が増える。		・定型業務に割く時間が減り、コア業務に集中できる時間が増える。		
【達成目標】						
・VBAを利用して定型業務を自動化できることで、作業時間を短縮し、コア業務に集中できるようになる。 ・VBAを活用できる職員が増えることで、他職員のサポートができ、全体の業務効率化につながる。						

No.51 【人財育成：DXをけん引する職員向け】

事業名	業務アプリ構築研修 （「ノーコード・ローコード」ツール研修）	担当課	DX推進室 総務課	3	市民の利便性向上
				つ	業務の効率化
				の	
				柱	人財育成
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、現状をきちんと分析し、最適なシステムを導入・利用できます ・職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます		・本格的なプログラミングをしなくても簡単な業務アプリを自作することができる「ノーコード・ローコード」ツールは今後活用の場が広がっていくことが予想される。 ・これらの活用の可能性を探り、職員自身が効果的・効率的な業務アプリをつくれるようになることを目指し研修を実施する。			
【取組の背景】					
・鹿島市役所では、「ノーコード・ローコード」ツールは利用されていない。 ・プログラミングや、ロジックを学ぶ研修は実施されていない。 ・業務システムはほぼ外注されている。					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・題材として活用する「ノーコード・ローコード」ツールを選定する。 ・年度内にスケジュール・予算的に可能であれば、研修をテスト的に実施する。	○ ○	・「ノーコード・ローコード」ツールを全庁導入する。 ・マニュアルを作成する。 ・研修を実施する。（年1回／20人）		・「ノーコード・ローコード」ツールを継続して運用する。 ・研修を実施する。（年1回／30人）	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・ツールの選定 ・研修内容の検討	○ ○	・職員自ら作成したアプリ数：50個 ・アプリの作成した部署の数：10部署		・職員自ら作成したアプリ数：100個 ・アプリの作成した部署の数：15部署	
【達成目標】					
・「ノーコード・ローコード」ツールを使って業務アプリが構築できる高いスキルをもった職員を段階的に育成する。 ・習得した知識を活かし、内製的に業務のデジタル化を進めることができる。					

No.52【人財育成：すべての職員向け】

事業名	ICT支援員の育成による 教職員へのデジタル機器の操作支援の強化	担当課	教育総務課	3つの柱	市民の利便性向上
				業務の効率化	
				人財育成	
将来の姿（ビジョン）		事業概要（目的・必要性）			
・職員は、根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができます ・職員は、現状をきちんと分析し、最適なシステムを導入・利用できます ・職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます		・学校及び教職員のICT活用推進を目的として雇用している、ICT支援員を育成することにより、教職員へのデジタル機器の操作支援の強化を行う。			
【取組の背景】					
・平成28年ICT支援員1名雇用開始、令和2年ICT支援員2名雇用開始、令和5年ICT支援員3名雇用開始 ・平成22年電子黒板導入開始、令和2年5月校務支援システム導入、令和3年3月1人1台パソコン導入					
1年目（令和5年度）実施内容		2年目（令和6年度）実施内容		3年目（令和7年度）実施内容	
取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価	取組事項（KPI）	評価
・学校個別、全学校共通の業務の切り分け（通年） ・校務に関する業務、授業に関する業務の切り分け（通年） ・ICT支援員への操作、情報セキュリティ研修（～8月） ・ICT支援員専用のマニュアルの内容検討、作成（通年） ・ICT支援員への教職員の支援依頼の方法の検討（タスク漏れの防止、共有による横展開の効率化）、構築（～5月）	○ ○ ○ ○ △	・学校個別、全学校共通の業務の切り分け ・校務に関する業務、授業に関する業務の切り分け ・ICT支援員への操作、情報セキュリティ研修（～8月） ・ICT支援員専用のマニュアルの見直し（通年） ・よくある質問、事例の対応方法の周知（通年） ・対象の学校に行かずともサポートできる方法の検討（通年）		・ICT支援員の配置（4校/人） ・ICT支援員との情報連携を週1回以上行う ・ICT支援員と学校・市教委とのやり取りが全てオンライン化されている	
年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価	年次目標（KGI）	評価
・学校個別、全学校共通の業務の切り分けができている ・校務に関する業務、授業に関する業務の切り分けができている ・学校とICT支援員の連絡体制がオンラインで構築されている	○ ○ △	・学校個別、全学校共通の業務の切り分けができている ・校務に関する業務、授業に関する業務の切り分けができている ・ICT支援員用のマニュアルが構築され、一部の業務は先生方に共有されている		・教員が、授業にICT機器を活用して指導できる。	
【達成目標】					
・ICT支援員用のマニュアルの作成（ICT支援員が変わっても、同様のサービスレベルの提供ができるような体制の構築） ・学校からの支援依頼に対して、迅速に漏れなく対応できる体制構築 （ICT支援員の誰でも・どこからでも対応でき、他の学校でも同様の事例がないか確認し、対応方法及び防止方法も共有できている状態）					