奈良市ＩＣＴ活用計画

令和２年４月策定

（令和８年１１月改定）

奈良市

更新履歴

日付	内容
令和２年４月１日	「奈良市ICT活用計画」の策定
令和３年６月８日	（別紙）個別施策集の更新（新たな個別施策の追加）
令和３年９月 30 日	（別紙）個別施策集の更新（令和2年度掲載分の見直し）他
令和４年 11 月４日	（別紙）個別施策集の更新（新たな個別施策の追加、個別施策で定めた指標の達成状況の反映、事業目的を達成したことによる個別施策の削除）
令和５年 11 月６日	（別紙）個別施策集の更新（新たな個別施策の追加、個別施策で定めた指標の達成状況の反映、事業目的を達成したことによる個別施策の削除）
令和６年 10 月 17 日	・計画名称の変更 ・1．はじめに、2．当計画策定の背景、3．当計画の位置づけ、5．計画期間、6．ICT を取り巻く課題とその取り組み、7．ICT 活用の推進に関する施策の基本的な方針、8．奈良市 ICT 活用の推進に係る個別施策、9．セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保　の更新 ・（別紙）個別施策集の更新（新たな個別施策の追加、個別施策で定めた指標の達成状況の反映、事業目的を達成したことによる個別施策の削除）
令和７年 10 月８日	（別紙）個別施策集の更新（個別施策で定めた指標の達成状況の反映、事業目的を達成したことによる個別施策の削除）
令和８年 11 月２日	（別紙）個別施策集の更新（新たな個別施策の追加、個別施策で定めた指標の達成状況の反映、事業目的を達成したことによる個別施策の削除）

内容

１．　はじめに.....4
２．　当計画策定の背景.....5
３．　当計画の位置づけ.....7
４．　当計画の推進体制.....8
５．　計画期間.....9
６．　ICT を取り巻く課題とその取り組み.....10
７．　ICT 活用の推進に関する施策の基本的な方針.....11
（1）手続における情報通信の技術の利用等に係る取組（オンライン化原則）及び自治体フロントヤード改革の推進.....11
（2）官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）.....11
（3）個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）.11
（4）利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド対策等）.....12
（5）情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（標準化、デジタル化、システム改革、BPR）.....12
８．　奈良市 ICT 活用の推進に係る個別施策.....13
９．　セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保.....14

「ICT」とは、「Information and Communication Technology」の略で、情報通信技術の意味です。
日本では、「IT（Information Technology）」が同じ意味を持つ用語として広く使われてきましたが、近年、情報ネットワークを活用したコミュニケーション（C）を重視することが増えてきており、国等においても「ICT」が用いられていること等を踏まえて、本計画では、基本用語として「ICT」を用いることとしています。

Ⅰ．はじめに

市民サービスの拡大が望まれる一方で、これを、減少する職員で実現せねばならない時代、行政の業務効率向上は急務であります。業務そのもののやり方を変え、最新のICT技術の活用がより重要となっています。

本市の情報システムは、平成２５年からWindowsサーバやLinuxを活用したオープンシステムを複数の事業者により構成する「最適化」を進めてきました。さらに平成２７年からはセキュリティ向上に向けた「強靭化」に着手しています。このような変革の中で、本市の自治体業務に携わる職員すべてが自らの視点で情報化に参加し、協調し合う素地が形成されつつあります。

情報処理技術は日進月歩であり、急速に多くの分野に波及する技術がある一方で、すでに民間で利活用されている技術が行政システムに波及する技術もあります。一方で行政のシステム継続性を維持しつつ、経済的合理性、財政上の制約の中で、時代に乗り遅れないような変革と制度改定等の処理内容の変化にも追随していかねばなりません。

このような中で、市民生活をデジタル化が支え、取り巻く環境がIoTで集積され、AIが行政を支援しうる将来を見据えて、本市の指針を示したものが本計画です。本計画は、官民の保有するデジタルデータの積極的な活用と、ICT技術の導入および展開計画を構想段階からその運用まで示しており、将来のあるべき姿を目指しつつ、現実的な展開手法によって効果的な活用計画を目指しています。

なお、当計画につきましては、計画策定から４年が経過した令和６年１０月に、計画名称を「奈良市ＩＣＴ活用計画」と見直しました（サブタイトルの削除）。これに伴って、位置づけやICT活用の推進に関する施策の基本的な方針も時代の要求に沿った形で見直しました。

奈良市最高情報統括責任者（CIO）

２．当計画策定の背景

平成２８年１２月、我が国が官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、官民データ活用推進基本法（平成２８年法律第１０３号。以下「基本法」という。）が公布・施行されました。基本法では、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにするとともに、国及び地方公共団体に対しては、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。

これを受け、国は、平成２９年５月、世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画を策定し、平成３０年６月には官民データ活用推進基本計画を世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（以下「基本計画」という。）として変更しました。基本計画では、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現するための「世界最先端デジタル国家」の創造に向け、ITを活用した社会システムの抜本改革を掲げています。特に「デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革の断行」として「行政サービスの100%デジタル化」「行政保有データの100%オープン化」「デジタル改革の基盤整備」を、「地方のデジタル改革」では「IT戦略の成果の地方展開」等が明記されました。

また、平成３０年１月に「デジタル・ガバメント実行計画」（平成３０年１月１６日eガバメント閣僚会議決定）を策定し、各取組の進展及び各府省中長期計画等の策定等を通じた、デジタル・ガバメントの実現に向けた新たな取組の展開を受け、平成３０年７月に「デジタル・ガバメント実行計画」（平成３０年７月２０日デジタル・ガバメント閣僚会議決定）の改定を行いました。

各市町村は、基本法第９条第３項に基づき、当該区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画を「市町村官民データ活用推進計画」として策定することが努力義務として求められています。

ここでいう「官民データ」とは、市町村が自ら保有するデータが中心になると想定されます。その一方で、基本法においては、国、地方公共団体及び独立行政法人に加え、民間事業者の保有するデータも対象とされています。民間事業者が保有するデータには有用なものが多数存在しますので、これら民間が保有するデータを活用することによる新たな行政サービスの提供に関しても検討することが期待されます。

これらの背景をうけて、本市では、当計画を本市における「市町村官民データ活用推進計画」と位置づけ、国が示す枠組みである官民データ活用推進施策に加えて、市独自のICTの活用施策も取り込む形として、「奈良市ＩＣＴ活用計画」と名付けて、整備、策定することとしました。

当計画を策定した令和２年４月以後も、日本のデジタル戦略の遅れを覆すべく官民問わず社会全体としてデジタル化の必要性がますます高まり、それに伴って国の計画

等も変遷を遂げてきました。

令和２年１２月、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定されました。この基本方針では、デジタル化によって、多様な国民がニーズに合ったサービスを選択でき、国民一人ひとりの幸福に資する「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることを掲げ、取組事項として「行政や公共分野におけるサービスの質の向上」「安心して参加できるデジタル社会の形成」等の５項目が示されました。

同年同月、「デジタル・ガバメント実行計画」が改定され、コロナ感染症対応を通じて指摘された課題は、これまで解決を目指してきた課題が表面化したものと捉え、デジタル・ガバメント推進のための取組を新たな司令塔の下で計画的かつ実効的に進めていくとされました。（「デジタル・ガバメント実行計画」についてはその後令和３年１２月に廃止。）

さらに、総務省は、実行計画における各施策について、自治体が重点的に取組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等をとりまとめ、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」として公表しました。

その後、令和３年６月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。この計画は、デジタル社会形成基本法（令和３年法律第３５号）の施行（令和３年９月１日）を見据え、同法第３７条第１項に規定する「デジタル社会の形成に関する重点計画」に現時点において盛り込むべきと考えられる事項を示したもので、我が国が目指すデジタル社会と推進体制や、デジタル社会の形成に向けた基本的施策が記載されています。

（本章記載内容は、総務省「情報通信白書」より一部引用しています。）

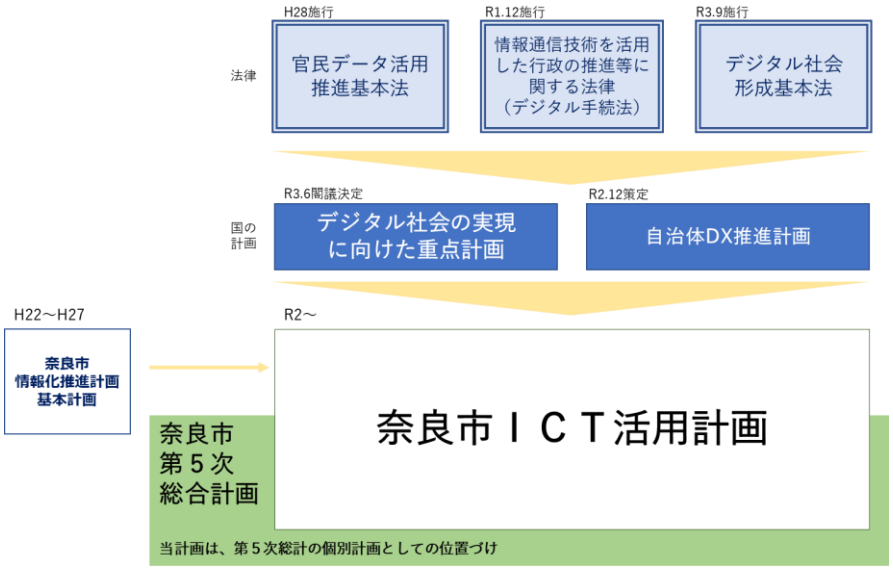
３．当計画の位置づけ

先に述べたとおり、当計画は、基本法の中で市町村が定めるよう努めるとされている「官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画」としての役割も担うものとして策定したものです。

その系譜や役割を承継しつつも、本市における当計画は、情報化や ICT 戦略を推進するにあたっての方針や目標を定めた基本計画と位置づけ、本市の情報化推進・ICT 戦略は、当計画に基づいて推進していきます。また、国が策定する「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「自治体ＤＸ推進計画」の方向性を見据えて、本市の施策を推進します。

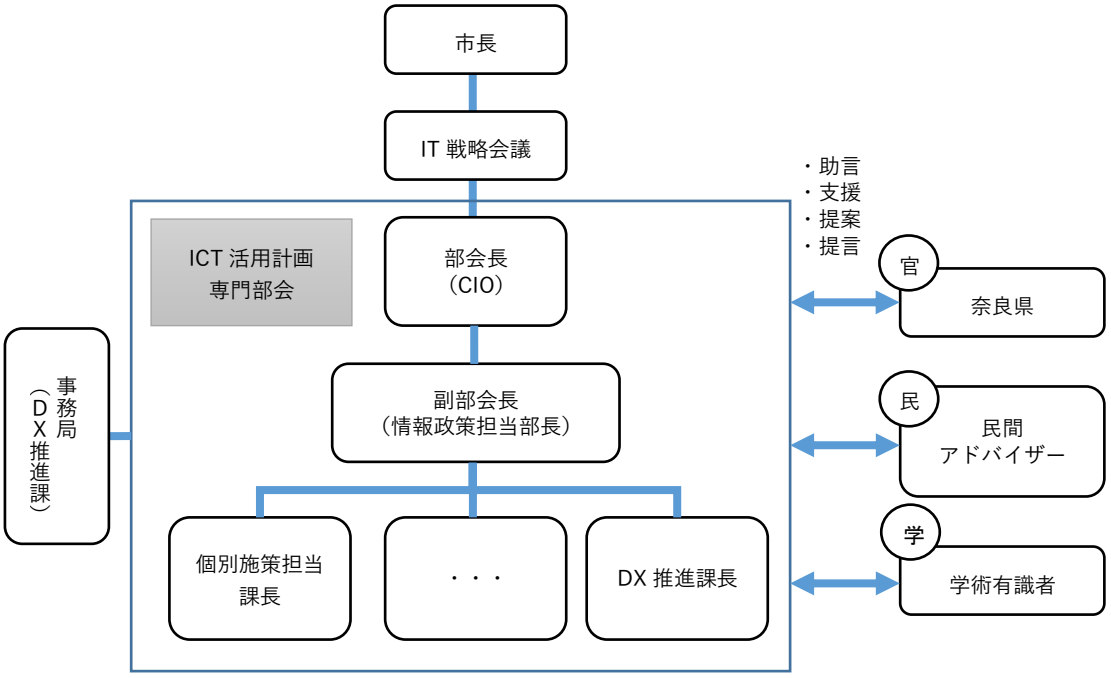
あわせて、本市のまちづくりにおける総合的な指針である「奈良市第５次総合計画」（令和４年３月策定）が示す進むべき方向性に沿った形で策定します。さらに、当計画は「奈良市第５次総合計画」における先進技術を利用した施策の目標達成率の指標として組み込んでいます。

これまで、本市では、平成２２年７月に「奈良市情報化推進計画基本計画」（計画期間：平成２２年度～平成２６年度の５年間）を策定し、地域情報化や行政情報化、情報通信基盤の利活用といった取り組みを実施してきましたが、今後は、国が示すように行政サービスのデジタル化、デジタル改革が求められています。当計画は、そうした目指す方向性を実現するために、様々な“ICT”技術を適材適所にかつ効果的に“活用”する個別施策の集合体として構成されており、こうした考えのもと「奈良市 ICT 活用計画」と名付けました。



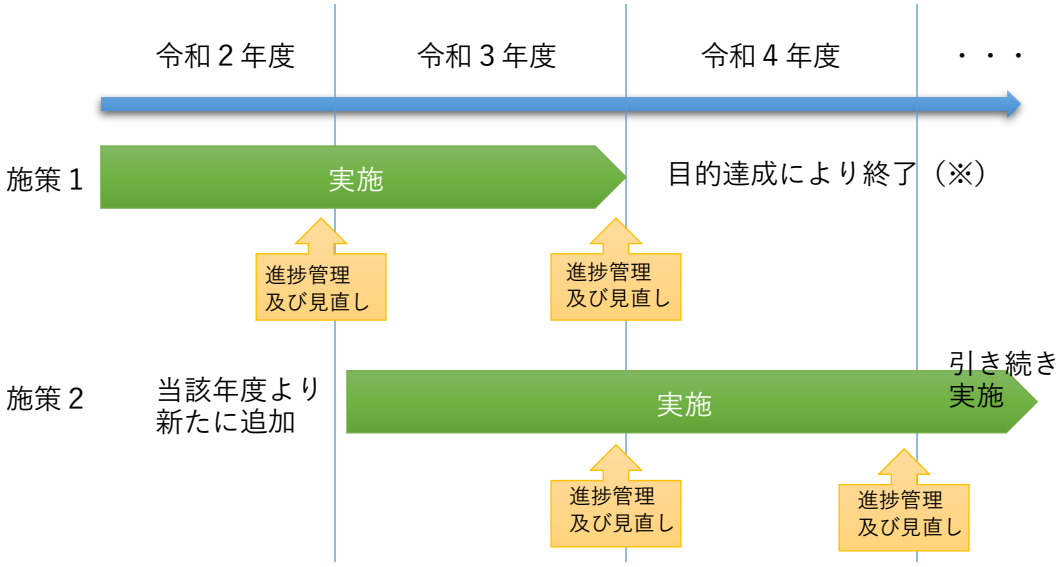
４．当計画の推進体制

当計画の推進に当たっては、各個別施策に対し、主管課を設定し、主管課主導のもと事業を実施していきます。しかしながら、各課が主体的に事業を実施するにあたって、報告や相談をする組織体を構成すると、より効率的に計画を遂行することができます。そこで、CIO を部会長とする「ICT 活用計画専門部会」を立ち上げ、個別施策担当課長をメンバーにし、全庁的な体制で事業を推進するものとします。また、施策によっては、外部の官・民・学とも連携できる体制とします。この専門部会は、全庁的な会議体という形態ではなく、個別施策ごとに協議を行う場として整備しています。



５．計画期間

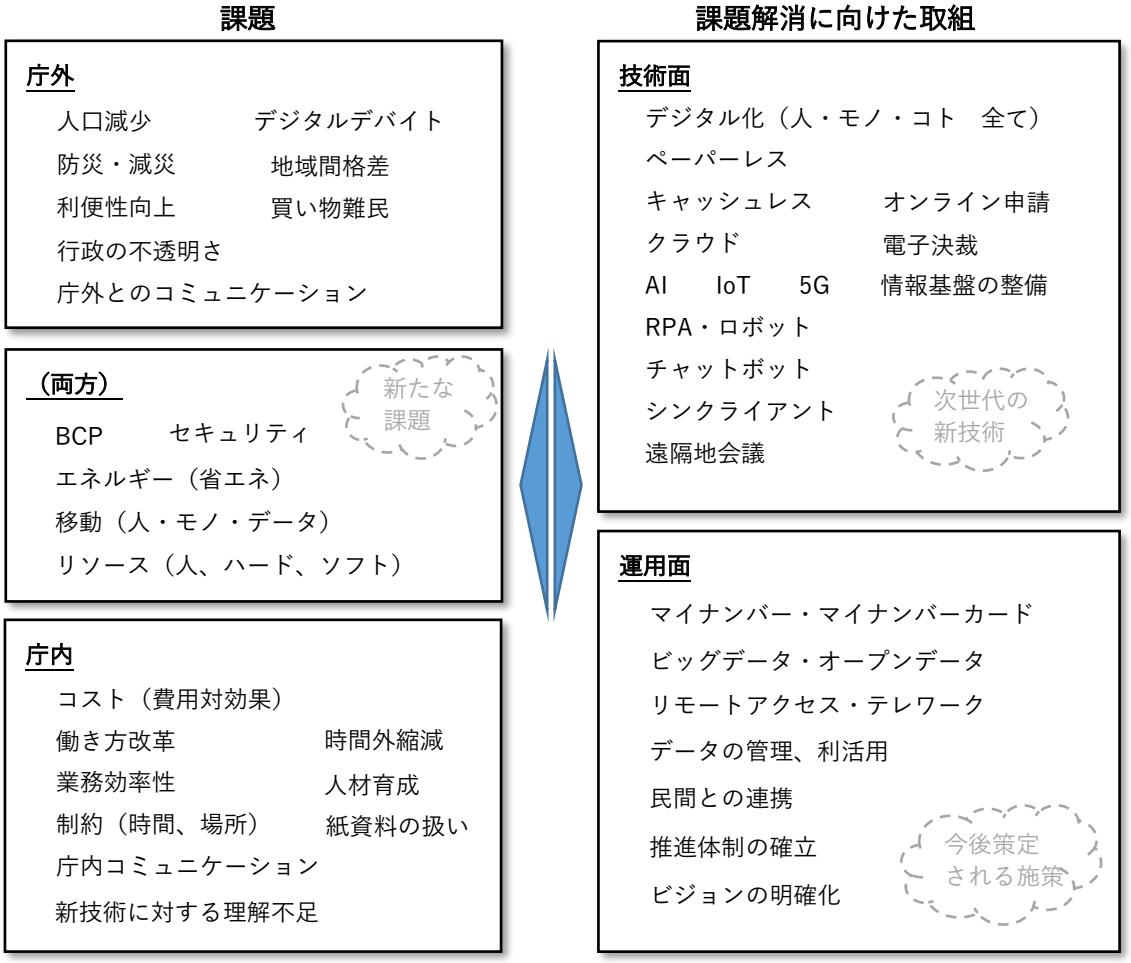
昨今の ICT に関する技術革新は極めて急速に進んでおり、技術的にもコスト的にも数年前には実現困難だと思われたことが実現しているという事象も多く見受けられます。そこで、当計画は、世間の潮流に柔軟に対応できるよう、計画全体における計画期間を設けず、各個別施策に対し１年ごとに見直し、また、新たな施策の追加および終了施策の削除を行うものとします。なお、全ての施策は毎年度に進捗管理を行い、実施状況を確認します。このことは、施策を実施することが目的にならないよう、実施後の効果の測定や見える化を意図したものです。以下に、施策の実施イメージを示します。



（※）個別施策の終了においては、事業が終了する場合のほかに、事業としては継続するものの、当初の目的の達成や安定稼働等の理由により、当計画から削除（掲載を終了）する場合があります。

６．ICT を取り巻く課題とその取り組み

本市が抱える課題は多岐にわたっています（下図の左側参照）。その課題は、市民や業者を含めた庁外に対する課題、庁内組織に関わる課題、及びその両方に関する課題があります。その課題を解消するために、様々な ICT 活用の取組があります（下図の右側参照）。取組には、AI や IoT 等、新技術を活用するものと、データ活用等の運用面での取り組みがあります。



当計画は、先に述べたように計画期間を定めていないため、その時点における優先度の高いもの、実現性の高いものから順次対応していきます。今後は、新たな課題や取組が増えてくると想定されます。計画を推進していく中で、そうした背景を前提に、今後最新技術等を取り入れつつ、柔軟に可変的に結果を得ることを目指します。

７．ICT 活用の推進に関する施策の基本的な方針

先ほど述べた課題やそれに対する取組を具現化する個別施策を次章に示しますが、当計画策定当初における個別施策は、国が示す官民データ活用推進計画策定の手引きに従い、「手続における情報通信の技術の利用等に係る取組」、「官民データの容易な利用等に係る取組」、「個人番号カードの普及及び活用に係る取組」、「利用の機会等の格差の是正に係る取組」、「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組」の５つの取組を柱としていました。この策定当初の５つの基本方針を引き継ぎつつ、その後の、社会全体でのデジタル化、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の取組強化の流れを受けて、取組内容を次のとおりとします。

(1) 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組（オンライン化[1]原則）及び自治体フロントヤード改革の推進

「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却し、官民データ利活用に向けた行政手続等におけるオンライン化の原則、それに伴う情報システム改革・業務の見直し（BPR[2]）を推進します。併せて、そのオンライン化した手続の活用等、デジタル技術を活用したフロントヤード（住民と行政との接点）改革も推進します。

(2) 官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータ[3]の推進）

官民データを様々な主体が容易に活用できるようにするため、保有するデータのオープンデータ化を推進します。また、事業者等の利益や市民の安全が害されることがないようにしつつ、公益事業分野の事業者が保有するデータのオープンデータ化を促します。

(3) 個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）

国は「マイナンバーカード利活用推進ロードマップ」を作成し、個人番号カードの利活用を促進しています。本市においては行政サービスにおける個人番号カードの利用を促進するための具体的な施策を策定し、取り組むことで、行政の事務負担の軽減及び住民の利便性向上に寄与します。

---

[1] 市民や事業者等が市役所を訪問することなく、自宅のパソコンやスマートフォン等で各種申請や手続きが行えること。

[2] Business Process Re-engineering（ビジネスプロセス・リエンジニアリング＝業務改革）の略で、市政活動や業務の流れを分析し、最適化すること。

[3] 機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ。

(4) 利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド[4]対策等）

年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図るため、必要な講習会等の提供その他の必要な措置を講じます。

(5) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（標準化、デジタル化、システム改革、BPR）

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、業務の見直し（BPR）や情報システムの改革を推進します。地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、対象となる業務システムについて、標準化・共通化を実施します。併せて、情報システムについては、クラウド化[5]を促進することで、情報システムの運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図ります。さらに、昨今急速な発展をとげている生成 AI に代表される AI の仕組を適材適所に導入し、業務効率化や高度化につなげます。その他、庁内における IT ガバナンス体制[6]の強化や職員に対する研修等、庁内に対する取組を行い、ICT 活用を促進します。

---

[4] 情報通信技術を利用して恩恵を受ける者と、利用できずに恩恵を受けられない者との間に生ずる、知識・機会・貧富等の格差。

[5] 自庁内にコンピュータを設置して運用している情報システムを、インターネットや専用線、VPN（Virtual Private Network：インターネット等に接続している利用者の間に仮想的なトンネルを構築し、プライベートなネットワークを拡張する技術）を通じて外部の事業者が集中的に管理する情報資源を利用する形に置き換えること。

[6] 本市の IT 活用を監視・規律すること、または、その仕組。

８．奈良市 ICT 活用の推進に係る個別施策

具体的な個別施策については、別紙「奈良市 ICT 活用計画 個別施策集」にまとめます。個別施策ごとに１つのシートで構成し、事業の概要、実施状況、KPI[7]（指標）とスケジュール等を記載しています。

個別施策集の記載内容

<table>
<tr><td>施策（番号）</td><td>当該施策の番号を示します。
（例）（１）－１
（１）：第７章に示した基本的な方針の番号を示します。
１　：基本的な方針内の連番を示します。</td></tr>
<tr><td>施策（名）</td><td>施策名を示します。</td></tr>
<tr><td>計画掲載年度</td><td>当該施策が計画に掲載された年度を示します。</td></tr>
<tr><td>施策の段階</td><td>庁内における、各施策の検討段階[8]を示します。
<table>
<tr><td>A（構想段階）</td><td>主管課において、事業内容の確定には至っていないが、基本構想を練っている段階</td></tr>
<tr><td>B（企画・計画段階）</td><td>主管課において、事業を実施する方針が確定し、予算の要求をするとともに、具体的な内容の詳細を検討している段階</td></tr>
<tr><td>C（調達・運用段階）</td><td>当該施策が予算化され、調達または運用をしている段階</td></tr>
<tr><td>Z（施策終了、掲載終了）</td><td>当該施策の目的・KPI を達成した、もしくは検討中に実施しない方針となった等の理由により、当計画に当該施策の掲載を終了した段階</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>事業の目的及び概要</td><td>当該施策の事業の目的及び概要を示します。</td></tr>
<tr><td>実施状況</td><td>当該施策のこれまでの取組状況や現在の実施状況を示します。</td></tr>
<tr><td>今後の展望</td><td>当該施策を今後どのように進めていくかの展望を示します。</td></tr>
<tr><td>KPI（指標）</td><td>当該施策の KPI（指標）を示します。</td></tr>
<tr><td>スケジュール</td><td>KPI（指標）を達成するスケジュールを示します。</td></tr>
</table>

[7] Key Performance Indicator の略で、目標の達成度を評価するための主要な評価指標のこと。

[8] 当段階は、奈良市情報化推進に関する規則に基づく情報システム評価部会における評価の段階に沿って設定している。評価部会において、CIO 及び情報担当部門が内容等を評価し、改善の指導、技術的な支援及び相談を行っている。

９．セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保

当計画の実施に当たっては、「サイバーセキュリティ基本法（平成２６年法律第１０４号）」、「サイバーセキュリティ戦略（平成２７年９月４日閣議決定）」及び「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」をベースに策定された「奈良市情報セキュリティポリシー」に基づく適切な情報システムの運用体制を確保するほか、「個人情報の保護に関する法律」に基づく適切なデータの公開、運用を図ることとし、データ活用に係る地域住民の不安の払拭に努めることとします。

本市では、毎年、情報システムに携わるすべての職員を対象にした集合研修である「情報セキュリティ研修」を実施し、庁内のセキュリティ意識の向上、セキュリティリスクの軽減を図っています。集合研修以外にも J-LIS（地方公共団体情報システム機構）等が提供するｅラーニング等も随時活用しています。また、情報セキュリティ監査実施基準に基づき情報セキュリティ監査中期計画を立案し、「情報セキュリティ監査」を実施しています。中期計画にて監査対象の事案、所属を決定し、それに基づき、CIO もしくは CIO 補佐官を中心とした内部監査人（場合によっては外部監査人も含む）による監査を実施し、本市の情報セキュリティの維持・向上を図っています。

（別紙）奈良市 ICT 活用計画の推進に係る個別施策一覧

施策番号	施策名	主管課	掲載年度
(1) 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組（オンライン化原則）及び自治体フロントヤード改革の推進			
(1)－12	デジタル市役所の構築	ＤＸ推進課	令和４年度
(1)－13	プッシュ型行政の実現	ＤＸ推進課	令和４年度
(1)－16	図書受取ロッカーの設置	中央図書館	令和６年度
(2) 官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）			
(2)－1	オープンデータ化の促進	ＤＸ推進課	令和２年度
(4) 利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド対策等）			
(4)－1	Web アクセシビリティ確保のための環境整備	広報課	令和２年度
(4)－3	デジタルデバイドの解消（市民向けスマートフォン講座）の実施	ＤＸ推進課	令和５年度
(5) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（標準化、デジタル化、システム改革、BPR）			
(5)－3	基幹系業務システムにおけるクラウド導入の検討	ＤＸ推進課	令和２年度
(5)－5	IoT を活用した鳥獣被害対策	農政課	令和２年度
(5)－8	職員の ICT リテラシー向上のための職員研修の実施	ＤＸ推進課	令和２年度
(5)－9	CIO 等における外部人材の継続的登用	ＤＸ推進課	令和２年度
(5)－14	公立園における保育業務の ICT 化による業務改善の取組	幼保こども園課	令和３年度
(5)－26	市民サービスの向上と業務効率化ための窓口改革の実現	ＤＸ推進課	令和６年度
(5)－27	コールセンターへの音声自動応答ツールの導入・運用	総務課	令和８年度
(5)－28	全庁的な AI 活用推進による業務効率化・事務負担の軽減	AI・行革推進課	令和８年度

※施策終了(掲載終了)段階の個別施策

施策番号	施策名	主管課	掲載年度	施策終了(掲載終了)年度
(1) 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組（オンライン化原則）及び自治体フロントヤード改革の推進				
(1)－1	マイナポータルの活用による各種申請のオンライン化の促進	ＤＸ推進課	令和２年度	令和２年度
	終了理由	市の方針及び総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」に沿った新たな施策を立案し、オンライン化を促進する。		
(1)－2	タブレットを活用した窓口手続の電子化の取組	市民課	令和２年度	令和７年度
	終了理由	「かんたん窓口システム」及び「おくやみコーナー」の利用件数について、当初の目標件数を達成したため。今後は、端末増設等、随時検討を行いシステムは継続活用する。		
(1)－3	図書館関連業務に係る電子化の取組	中央図書館	令和２年度	令和７年度
	終了理由	開架書庫、移動図書館の図書については IC タグ貼付を完了し、閉架書庫の図書については貸出の都度 IC タグを貼付することとしたことで、図書持ち去り防止等の管理体制は確立されたため。		
(1)－4	持ち込みごみの予約受付のオンライン化	まち美化推進課	令和２年度	令和６年度
	終了理由	ごみ減量化の啓発やインターネット受付の利用を促進し、電話受付件数の削減目標を達成したため。		
(1)－5	スマートフォン等を活用した道路損傷等の通報システムの構築・運用	道路維持課	令和２年度	令和４年度
	終了理由	システム改修完了のため。当計画上は終了となるが、今後投稿項目について随時検討を行い、システムは継続活用する 。		
(1)－6	児童手当現況届電子申請データの業務システムへの取込み	子ども育成課	令和２年度	令和２年度
	終了理由	現況届の届出義務が原則廃止されたため、取込みが不要となった。		
(1)－7	庁内オンライン相談システムの活用	市民課	令和３年度	令和７年度
	終了理由	オンライン相談システムについて、令和７年 10 月末で利用を終了したため。今後は、自宅でオンライン相談が可能となる窓口相談サービス（(5)-26 参照）を活用する。		
(1)－8	オンラインを利用したスマート窓口申請	市民課	令和３年度	令和５年度
	終了理由	引っ越しワンストップサービスにて同様のサービス提供が可能であるため。また、全庁的なオンライン申請システムである LoGo フォームへ移行するため。		
(1)－9	物品電子入札	契約課	令和３年度	令和３年度
	終了理由	電子入札の対象拡大を進め、物品購入等の電子入札の運用を開始した。		
(1)－10	LINE を活用した窓口手続のオンライン化・情報発信の推進	国保年金課	令和３年度	令和４年度
	終了理由	市の方針及び総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）推進計画 」 に沿った新たな施策を構築するため。 今後は、 LoGo フォーム等での電子申請化拡充を図っていく。		
(1)－11	建築計画概要書の閲覧窓口用検索システム構築	建築指導課	令和４年度	令和７年度
	終了理由	順調に運用ができ、窓口対応時間を減らす事ができたため。		
(1)－14	GIS で使用する基盤地図（地形図）の整備	ＤＸ推進課	令和４年度	令和４年度
	終了理由	地図情報更新が完了し、令和 ５年度以降の予算措置について、道筋をつけることができたため。		
(1)－15	小児慢性特定疾病医療費助成申請の一部オンライン化	保健予防課	令和４年度	令和５年度
	終了理由	オンライン化に対応したシステム改修完了及び、運用開始されたため。		

施策番号	施策名		主管課	掲載年度	施策終了(掲載終了)年度
(2)　官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）					
(2)－2	奈良市統合型 GIS に係るオープンデータ化の促進		ＤＸ推進課	令和２年度	令和３年度
	終了理由	地理情報のオープンデータ公開目標件数を達成。今後もオープンデータ化を促進していく。			
(2)－3	オープンデータを活用した地域課題解消の取組		ＤＸ推進課	令和２年度	令和４年度
	終了理由	OG 協議会における事業実施を通して、当初の目的を達成したため。			
(3)　個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）					
(3)－1	マイナンバーカードの取得率及び住民利便性の向上		市民課	令和２年度	令和４年度
	終了理由	一定の市民の取得を達成。 今後はスムーズな更新をめざす。			
(3)－2	マイナンバーカードの健康保険証としての活用		医療政策課	令和４年度	令和６年度
	終了理由	利用者数が順調に伸びた結果、KPI を大幅に超えて達成しているため。			
(4)　利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド対策等）					
(4)－2	市役所窓口への AI を活用した意思疎通支援用タブレット端末の導入		障がい福祉課	令和２年度	令和４年度
	終了理由	タブレット端末を設置し意思疎通支援を実施する体制を整えたため。			
(5)　情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（標準化、デジタル化、システム改革、BPR）					
(5)－1	リモートアクセスの推進		ＤＸ推進課	令和２年度	令和２年度
	終了理由	リモートアクセス端末を調達し、リモートアクセスを運用中。			
(5)－2	RPA 活用に向けた業務改善（BPR）の推進		ＤＸ推進課	令和２年度	令和７年度
	終了理由	職員に広く浸透し、実効性の高いツールとして安定した運用が実現できているため。引き続き利活用を促進し、業務効率化を図る。			
(5)－4	「校務系」と「授業・学習系」システムの情報連携の推進		学校教育課	令和２年度	令和３年度
	終了理由	令和４年度中に「校務系」と「授業・教育系」のネットワークを一元化する計画があり、その計画にて情報連携を推進する。			
(5)－6	災害時における IT を活用した取組		医療政策課	令和２年度	令和５年度
	終了理由	令和５年６月から、奈良市ホームページ上に救護所の開設状況に関する情報掲載を開始したため。			
(5)－7	データヘルス計画における匿名加工医療情報の積極的な活用		医療政策課	令和２年度	令和６年度
	終了理由	分析データを関係課に共有し、各課でデータを活用した施策展開ができているため。			
(5)－10	GIGA スクール構想の実現		学校教育課	令和２年度	令和３年度
	終了理由	児童用端末１人１台化や学校ネットワーク環境の整備により、構想計画を実現したため。			
(5)－11	文書管理システムの導入		総務課	令和３年度	令和６年度
	終了理由	文書管理システムを導入し、全課で電子決裁の運用を開始したため。			
(5)－12	支払事務等の電子化		会計課	令和３年度	令和４年度
	終了理由	財務会計システムの改修による電子決裁の拡充等を実現したため。			

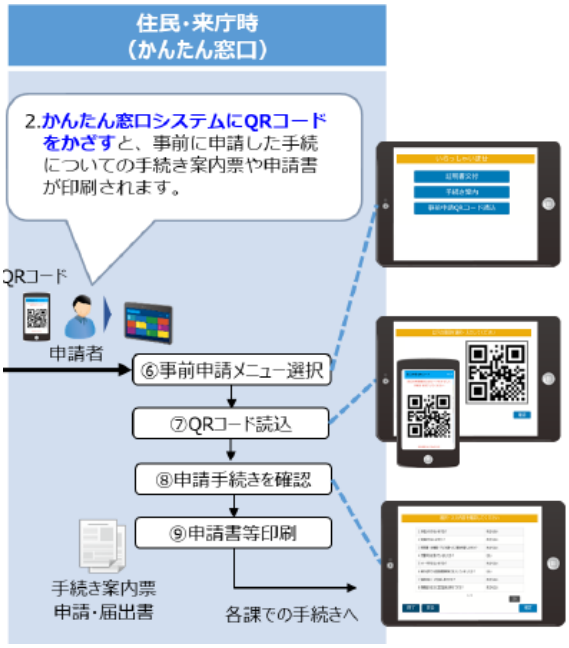
施策番号	施策名		主管課	掲載年度	施策終了(掲載終了)年度
(5)－13	児童相談システムの導入		児童相談所設置推進課	令和３年度	令和３年度
	終了理由	児童相談システムを導入し、運用を開始。			
(5)－15	文化施設における高速ネットワーク環境の整備		文化振興課	令和３年度	令和３年度
	終了理由	整備を計画していた文化施設への高速ネットワーク環境整備が完了。			
(5)－16	スポーツ施設における高速ネットワーク環境の整備		スポーツ振興課	令和３年度	令和３年度
	終了理由	整備を計画していたスポーツ施設への高速ネットワーク環境整備が完了。			
(5)－17	議会棟 Wi-Fi 環境拡充及び議員ポータル導入		議会総務課	令和３年度	令和５年度
	終了理由	拡充及び導入が完了し、今後は運用保守を行っていくのみとなるため。			
(5)－18	Web 会議システム・コミュニケーションツールの導入		ＤＸ推進課	令和３年度	令和５年度
	終了理由	職員間の有効なツールとして普及し、運用が滞りなくできているため。引き続き、利活用を促進し、業務効率化を図る。			
(5)－19	公園管理台帳システム改修		公園緑地課	令和４年度	令和７年度
	終了理由	システムの周知が進み、投稿件数が目標値を上回ったため。今後も投稿項目について随時検討を行い、システムを継続活用する。			
(5)－20	AI-OCR 及び音声テキスト化ツールの導入		ＤＸ推進課	令和４年度	令和６年度
	終了理由	職員が利用する有効なツールとして普及し、運用が滞りなくできているため。引き続き、利活用を促進し、業務効率化を図る。			
(5)－21	健(検)診結果の利活用に向けた情報標準化整備事業に伴うシステムの改修		健康増進課	令和４年度	令和４年度
	終了理由	システム改修が完了し、令和４年６月より情報連携開始したため。			
(5)－22	キャッシュレス化の推進		ＤＸ推進課	令和５年度	令和７年度
	終了理由	世の中でキャッシュレス決済が幅広く浸透し、市民の利便性の高い窓口納付方法として安定した運用を実現しているため。今後とも利活用を継続し、市民満足度の向上と業務効率化を図る。			
(5)－23	庁内業務効率化のための FAQ システムの導入		ＤＸ推進課	令和５年度	令和７年度
	終了理由	FAQ システムを導入し、研修などの利用促進施策を実施することにより、FAQ 登録数及び利用数が増加し、問合せ前に FAQ システムを利用する習慣が職員に定着したと判断したため。引き続き、利活用を促進し、業務効率化を図る。			
(5)－24	財務会計システムにおけるインボイス制度対応		会計課	令和５年度	令和５年度
	終了理由	システムを改修し、令和５年 10 月から運用開始しているため。			
(5)－25	リモート窓口システムを活用したワンストップ窓口の実現		ＤＸ推進課	令和５年度	令和５年度
	終了理由	窓口担当課のワーキンググループにおいて最適な施策検討を行うため、令和 6 年度より新規施策として展開する。			

(1)-2 タブレットを活用した窓口手続の電子化の取組

■基本情報

主管課	市民部　市民課		
計画掲載年度	令和 2 年度	施策の段階	Z(施策終了、掲載終了)

■施策の内容

事業目的及び概要	「オープンでコンパクトな自治体」をめざす市政を実現するために ICT を活用した窓口手続きの簡素化・効率化を図る。マイナンバーカードやスマートフォン、タブレット端末を使用し、設問に答えることで必要な手続きを自動判定し、関係課への手続き案内や申請書類を作成できる「かんたん窓口システム」を構築する。 また、「おくやみコーナー」を開設し、ご遺族の方に対しては死亡に関する手続き案内も行い、市民の利便性の向上と処理時間の短縮を図る。		
詳細			
実施状況	令和元年に「かんたん窓口システム」（証明書発行・おくやみ案内）を構築し、令和元年 11 月から実証実験を開始、あわせて「おくやみコーナー」を開設した。令和 2 年度は改良を行い本格導入した。令和 2 年度以降、おくやみコーナー等の窓口にて活用している。	今後の方針	利便性を知ってもらい、より多くの市民の方に利用していただく。

■指標

KPI（指標）	「かんたん窓口システム」及び「おくやみコーナー」の利用件数		
概要及び スケジュール	令和 2 年度に「かんたん窓口システム」本格導入し、「おくやみコーナー」と合わせて、日 10 件程度の利用をめざす。 【令和 4 年度に見直し】 令和 4 年度以降の利用件数を、日 20 件程度をめざす。	達成 状況	■令和 2 年度末 利用件数は 9 件/日でほぼ達成できた。 ■令和 3 年度末 利用件数はかんたん窓口で約 10 件/日、おくやみコーナーで約 8 件/日、合わせて約 18 件/日となり達成した。 ■令和 4 年度末 (おくやみコーナー)約 7 件／日 (かんたん窓口)約 2 件／日 ■令和 5 年度末 (おくやみコーナー)約 11 件／日 (かんたん窓口)約 6 件／日 ■令和 6 年度末 (おくやみコーナー)約 11 件／日 (かんたん窓口)約 8 件／日 合わせて約 19 件／日となり概ね達成した。 ■令和 7 年度末 (おくやみコーナー)約 11 件／日 (かんたん窓口)約 11 件／日 合わせて約 22 件／日となり達成した。 【終了理由】 当初の目標件数を達成したため。今後は、端末増設等、随時検討を行いシステムは継続活用する。

(1)-3 図書館関連業務に係る電子化の取組

■基本情報

主管課	教育部　中央図書館		
計画掲載年度	令和 2 年度	施策の段階	Z(施策終了、掲載終了)

■施策の内容

事業目的及び概要	図書館業務の効率化のため、平成 16 年度に北部図書館で IC タグを導入し、貸出のセルフ化を進めるとともに盗難の防止や蔵書点検作業の効率化を図ってきた。平成 27 年度には中央及び西部図書館の一般開架書架の蔵書にも IC タグを導入。令和 2 年度には移動図書館の運用にも IC タグを導入すると同時に、バス車内と本館とシステム連携を行い、資料の所在場所をどこからでも判別できるように改善し、閉架書架の資料についても IC タグ化を進めて管理体制を構築した。 図書館ホームページにおいてマイページによる個々のニーズに合わせた資料の管理や電子的な貸出券、マイナンバーカードの貸出券としての活用について令和 4 年度にシステム改修を行い、令和 5 年度に運用を開始した。		
詳細	電子貸出券及びマイナンバーカードと貸出券の紐づけについて、令和 4 年度にシステム改修を実施し、令和 5 年度から運用している。 図書への IC タグ貼付については、図書館開架書庫の図書及び移動図書館の図書については貼付を完了した。閉架書庫の図書については約半数の図書について貼付が完了しており、閉架書庫の図書については持ち去り等のリスクは低いこと、IC タグも価格高騰していることから、未貼付の図書については貸出の都度 IC タグを貼り付けることで管理体制の構築は完了している。		
実施状況	開架書架及び移動図書館の資料に IC タグを貼付したことにより、全資料の 6 割に IC タグを貼付している。図書館ホームページのマイページ及び電子図書館の運用も令和 2 年度に開始している。 令和 5 年度には、電子貸出券及びマイナンバーカードの紐づけの運用を開始している。 令和 6 年度には、未貼付の図書にも IC タグを貼付し、全資料の 6 割に IC タグを貼付している。 令和 7 年度に、閉架書庫の貸出実績のある図書への IC タグ貼付は完了し、貸出実績のない図書については貸出時の逐次貼付で対応することで、盗難防止体制を確立した。	今後の方針	閉架書庫の図書のうち、貸出実績があり今後も運用する図書について、順次 IC タグを貼付していく。

■指標

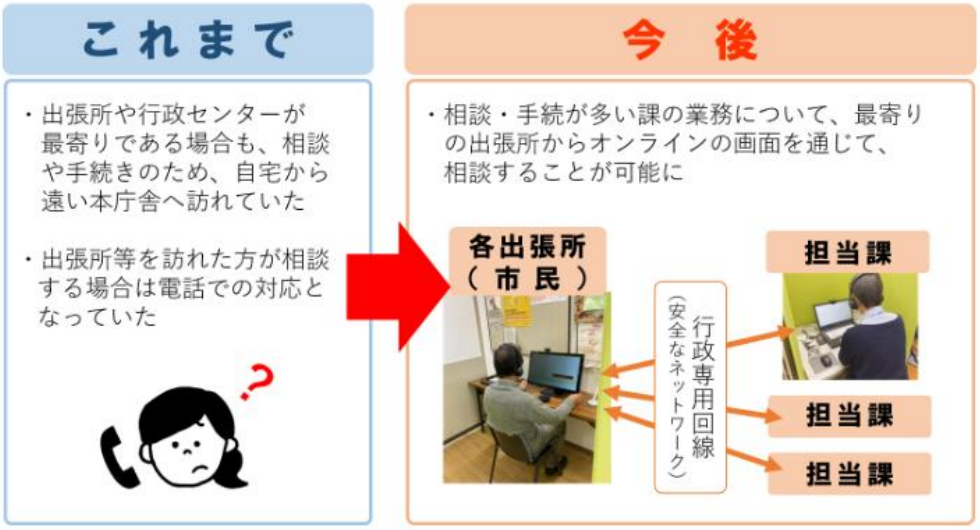
KPI（指標）	移動図書館の IC 化		
概要及び スケジュール	令和 2 年度に移動図書館のシステム連携を完成させる	達成 状況	■令和 2 年度末 令和 2 年 1 月からの図書館システム更新に合わせて移動図書館のシステム連携を構築し、実証の段階に進んでいる。 ■令和 3 年度末 移動図書館においてシステム連携を構築し運用している。
KPI（指標）	本館閉架の全ての IC 化		
概要及び スケジュール	令和 4 年度までにすべての本館閉架書架に IC タグを設定する。 【令和 5 年度に見直し】 開架書庫及び移動図書館の図書については IC タグ貼付を完了し、本館閉架書庫の図書のうち約半数についてＩＣタグを貼付した。貸出実績のない図書等は順次廃棄するため、今後は本館閉架書庫の図書のうち、貸出実績があり今後も運用する図書について、順次 IC タグを貼付する。	達成 状況	■令和 2 年度末 令和 3 年 1 月から自動返却機、予約資料の取り置き棚を設置し、IC タグを有効に活用する体制を整えている。それに伴い、IC タグの貼り付け作業が進み、閉架書庫の半分程度の貼り付け作業が終わっている。 ■令和 3 年度末 閉架書架の資料のうち、今後も保管し貸出を継続する図書について IC タグの貼付を進めているが、IC タグの不足等もあり全ての貼付には至っていない。 ■令和 4 年度末 IC タグの価格高騰や入手難などもあり、全ての貼付には至っておらず、貸出を行う図書に随時ＩＣタグを貼付した。 ■令和 5 年度末 図書の寄贈が多く、新しく受け入れた図書に優先的に IC タグを貼り付けたため、閉架書庫の図書すべてに IC タグの貼付ができていない。 ■令和 6 年度末 閉架書庫の図書の IC タグの貼付は 6 割完了した。 ■令和 7 年度末 閉架書庫の図書の IC タグの貼付は計画通り完了した。 【終了理由】 理由：開架書庫、移動図書館の図書については IC タグ貼付を完了し、閉架書庫の図書については貸出の都度 IC タグを貼付することとしたことで、図書持ち去り防止等の管理体制は確立されたため。
KPI（指標）	マイナンバーカードへの貸出券機能付与		
概要及び スケジュール	令和 3 年度中に他都市事例やシステム面の対応方法などを検討し、令和 5 年度からの実施を目指す。	達成 状況	■令和 4 年度末 マイキープラットフォームを活用する形態でマイナンバーカードと貸出券の紐づけを行うようシステムを改修した。令和 5 年度より運用予定である。 ■令和 5 年度末 令和 5 年 8 月よりマイナンバーカードでの図書館利用券の運用を開始した。

(1)-7 庁内オンライン相談システムの活用

■基本情報

主管課	市民部　市民課		
計画掲載年度	令和３年度	施策の段階	Z(施策終了、掲載終了)

■施策の内容

事業目的及び概要	担当課でしか受け付けていない業務でも、出張所や行政センターで手続きや相談ができるようにオンラインでつなぎ、出来るだけ市民が来庁することなく手続きを済ませることができる。 ※新型コロナウイルス対応事業		
詳細			
実施状況	令和２年10月にデモ運用、11月から非公開で試験運用開始。 令和３年２月記者発表。令和３年３月より本格運用開始。	今後の方針	オンライン相談システムについては令和７年１０月末で終了し、今後は自宅でオンライン相談が可能となるシステムを活用する。

■指標

KPI（指標）	庁内オンライン相談システムの活用		
概要及び スケジュール	随時、各課・各支所を含めたオンライン相談受付システム連絡会を開催し、より活用できる方法を思考する。	達成 状況	■令和 3 年度末 本庁担当課に直接行かれる市民の方が依然として多く、利用が伸びなかった。 ■令和 4 年度末 妊娠届出を出張所に提出された方と、保健師・助産師との面談に活用している。 ■令和 5 年度末 妊娠届出を出張所に提出された方と、保健師・助産師との面談に活用している。 ■令和 6 年度末 妊娠届出を出張所に提出された方と、保健師・助産師との面談に活用している。 ■令和 7 年度末 妊娠届出を出張所に提出された方と、保健師・助産師との面談に活用していたが、令和 7 年 10 月末で利用を終了した。 【終了理由】 オンライン相談システムについて、令和 7 年 10 月末で利用を終了したため。今後は、自宅でオンライン相談が可能となる窓口相談サービス（(5)-26 参照）を活用する。
KPI（指標）	住居表示新築届受付		
概要及び スケジュール	令和 3 年度中に、住居表示新築届の対応件数を月 10 件を目指す。	達成 状況	■令和 3 年度末 本庁に行かずとも、庁外の出張所等で申請できることがメリットだが、現状その必要性が求められていない。実績件数としては 0 件。 ■令和 4 年度末 施策終了

(1)-11 建築計画概要書の閲覧窓口用検索システム構築

■基本情報

主管課	都市整備部　建築指導課		
計画掲載年度	令和４年度	施策の段階	Z(施策終了、掲載終了)

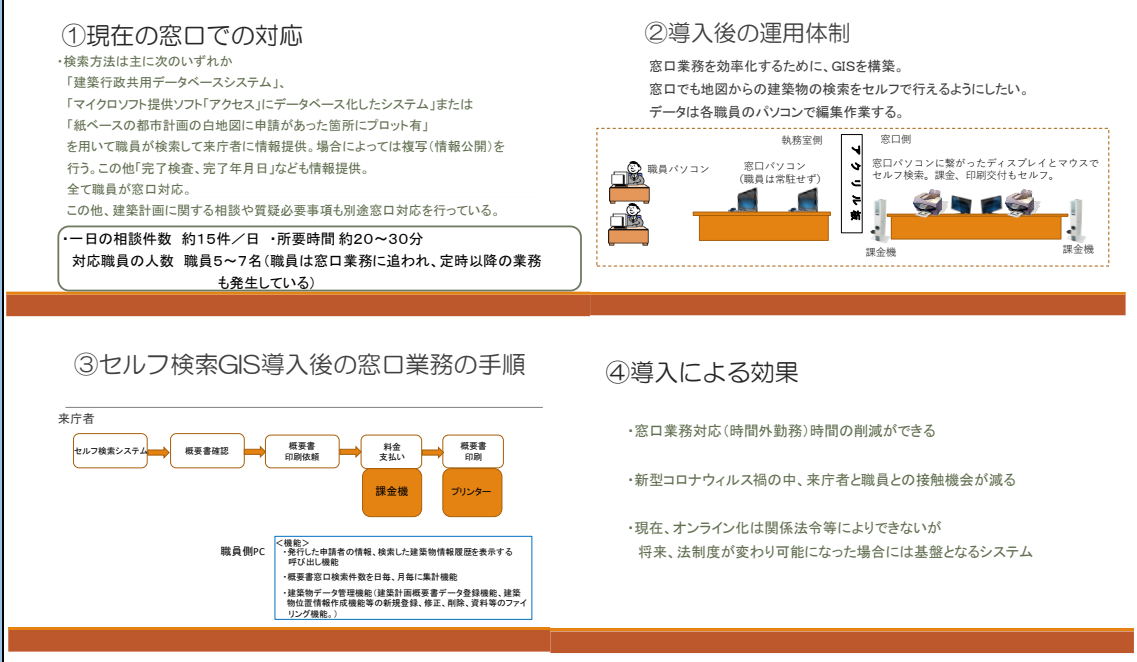
■施策の内容

事業目的及び概要

建築基準法の規定に基づく「建築計画概要書」「定期検査報告概要書」の閲覧については、現在、保管する紙ベースでの閲覧となっており、随時、職員がそれを探し出し窓口対応している。
昭和 46 年から本制度が開始しており、これまで紙ベースでの維持・保管に努めてきたが、書類の紛失や経年による劣化が著しいため、この書類のデジタル化を行うとともに、電子地図を用いた閲覧窓口用検索システムを構築する。このシステムにより、これまで職員が対応していたものが、来庁者自身でシステム一つで物件検索、閲覧や写し交付が可能となる。このことにより、来庁者の待ち時間短縮や職員の執務時間の確保を図ることができる。また新型コロナウィルス禍の中、来庁者と職員との接触機会が減る。そして現在、オンライン化は関係法令等によりできないが将来、法制度が変わり可能になった場合には基盤となるシステムである。

※新型コロナウィルス対応事業

詳細



実施状況	市民の財産保護の一つとして、所有建築物の貴重な資料を、永年的に保管することにある。これ以上の資料の劣化や紛失を抑制し、次世代に継承し続ける必要があり、デジタル化を進める。 令和４年度は、建築計画概要書の閲覧窓口用検索システム構築を行った。 令和５年４月より運用を開始した。	今後の方針	今後は、システムの不具合修正や要望改善を行いつつ、新たに申請された建築計画概要書をシステムに反映していく。

■指標

KPI（指標）	令和 5 年 4 月にシステムの運用開始予定		
概要及び スケジュール	令和 5 年 4 月に建築計画概要書の閲覧窓口用検索システムの運用を開始する。	達成 状況	■令和 4 年度末 令和 5 年 3 月までにシステム構築を完了した。（令和 5 年 4 月より運用開始）
KPI（指標）	運用開始後の不具合・要望改善対応、および新たに申請された建築計画概要書の反映		
概要及び スケジュール	システムの不具合修正や要望改善を行いつつ、新たに申請された建築計画概要書をシステムに反映していく。	達成 状況	■令和 5 年度末 4 月より運用を開始し、6,425 件の建築計画概要書を交付した。 ■令和 6 年度末 6,640 件の建築計画概要書を交付した。 ■令和 7 年度末 6,993 件の建築計画概要書を交付した。 【終了理由】 順調に運用ができ、窓口対応時間を減らす事ができたため。

(1)-12 デジタル市役所の構築

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和 4 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要

本市では、ポストコロナ時代を見据え、人が中心の未来社会をデザインし、住みやすく選ばれるまちを目指す、というビジョンのもと、行政のデジタル化の推進により、行政手続の来庁不要化（実際に市役所に出向かなくてもオンライン上で全ての手続が完結できるような、いわゆるデジタル市役所を構築していくこと）に取り組む方針を示している。これにより、市民の皆様のサービスを向上させ、人間本位のゆとりと豊かさを実感できるデジタル社会を実現したいと考えている。（令和 3 年 9 月定例会市長方針説明）

この実現のため、市民と行政（市）とのデジタル上の接点である「市公式ホームページ」にオンライン申請が可能な手続やデジタルツールを集約したポータルサイトを構築することにより、市民にとって分かりやすい「デジタル上の窓口」を提供することができる。

※新型コロナウイルス対応事業

詳細

市公式ホームページのトップ画面



QR コード読み取り

ポータルサイト



市公式ホームページの各画面

- 住民票等の写しの交付請求（オンライン申請）
- 住民票等交付申請方法の説明
- 引越しの手続き（オンライン申請）
- 市・県民税の説明
- 持ち込みごみのインターネット受付

知りたい情報にすぐアクセスできる。

実施状況	各課が個別にオンライン申請可能な手続や説明をホームページへ公開している。 令和 5 年度に、プッシュ型行政の実現（(1)-13 参照）のため、マイページ機能を追加したポータルサイトを公開した。	今後の方針	ポータルサイトの内容の充実を図ってきたが、さらなる利用拡大のため Web 型以外の提供形態の検討も進める。 プッシュ型行政の実現（(1)-13 参照）については、国のプッシュ型行政の動向を見極め、デジタル市役所の活用も視野に入れる。

■指標

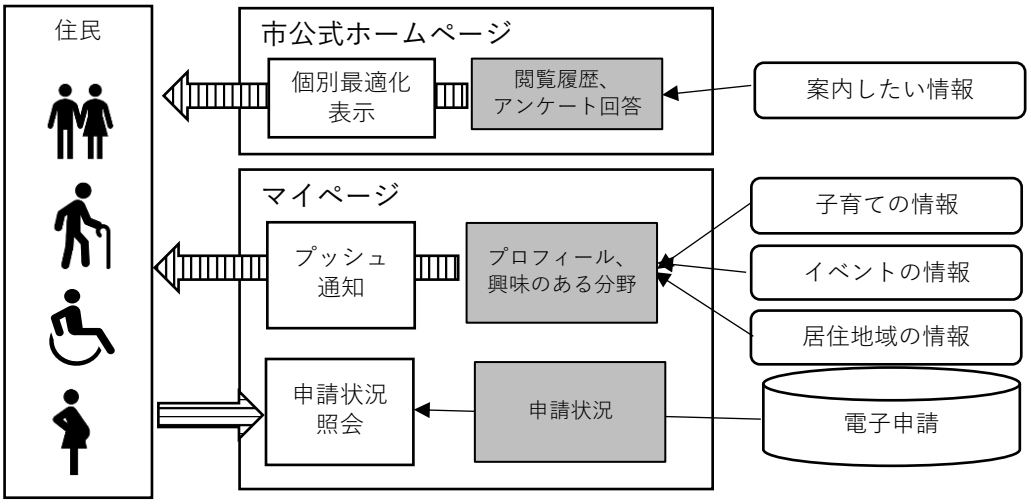
KPI（指標）	令和 4 年度のポータルサイト構築及び公開		
概要及び スケジュール	令和 4 年度中に、ポータルサイトの仕様検討、デザイン検討、調達、公開を行う。	達成 状況	■令和 4 年度末 奈良市公式ホームページにて、ポータルサイト「奈良デジタル市役所」を公開した。
KPI（指標）	奈良デジタル市役所の利用者数		
概要及び スケジュール	令和 5 年度は、月平均 3,000 件の利用を目指す。 【令和 6 年度に見直し】 令和 6 年度以降、月平均 2,000 件の利用を目指す。	達成 状況	■令和 5 年度末 令和 5 年度は、月平均 1,106 件の利用があった。 情報配信コンテンツの拡充やポータルメニューの見直しにより、奈良デジタル市役所の利便性を訴求し、利用者増加を目指す。 ■令和 6 年度末 プッシュ通知を開始し、ポータルメニューを見直したが、結果として、令和 6 年度は月平均 722 件の利用に留まった。 引き続き、ポータルメニューの見直しとプッシュ通知を増やすとともに、奈良デジタル市役所を HP や SNS を通じて広報することで利便性を訴求し、利用者増加を目指す。 ■令和 7 年度末 プッシュ通知を継続するほか、市公式 HP での掲示位置見直しや奈良交通バスへのポスター掲示を通じて広報を行ったものの、令和 7 年度は月平均 792 件の利用に留まった。 奈良デジタル市役所を HP や SNS を通じて効果的なタイミングで広報すること、また、デジタルデバイド向けスマートフォン講習において紹介することで利便性を訴求し、利用者増加を目指す。

(1)-13 プッシュ型行政の実現

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和４年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	一般的な市役所業務において、市民は自身の生活等に必要な行政手続や申請、利用可能な行政サービス等を把握するには、市からの広報誌や公式ホームページ、窓口等への直接の問合せ等を活用している。また、市から市民に対し情報を届けるにも、前述の広報誌や市公式ホームページに加え、郵送や電話等の手段を用いることがある。 しかし、デジタル技術の進展やスマートフォン普及率の向上等により、行政側から市民に対して、その家族構成や経済的、身体的事情等に応じて、最適だと思われる情報やサービス、通知等を直接的に届けること、すなわちプッシュ型の行政を実現できれば、市民利便性の向上につながることが見込まれる。
詳細	

実施状況	令和３年度は、ホームページの個別最適化に向けてCX プラットフォーム（※）を用いた実証実験を実施し、ホームページを閲覧している市民に対し、閲覧履歴やアンケート回答等をもとに最適な情報を表示できるか検証した。 ※CX プラットフォーム（カスタマー・エクスペリエンス・プラットフォーム）…ホームページ上で閲覧した方が知りたいと思っている情報を察知し表示できる仕組み。 令和４年度は、ホームページの個別最適化機能を導入した。令和５年度に個別最適化した情報提供を実施予定。 令和５年度は、個別最適化した情報提供を行うため、登録ユーザに適した情報を配信するマイページ機能を追加した奈良デジタル市役所ポータルサイトを構築及び公開した。 令和６年度以降、登録ユーザに対してプッシュ通知を実施している。	今後の方針	プッシュ型行政の第１歩としてマイページ機能でプッシュ通知を実現。 今後は、国が進めるデータ連携基盤やプッシュ型支援の動向を踏まえながら、より個別最適化されたプッシュ型行政の実現に向けた仕組み作りを目指す。

■指標

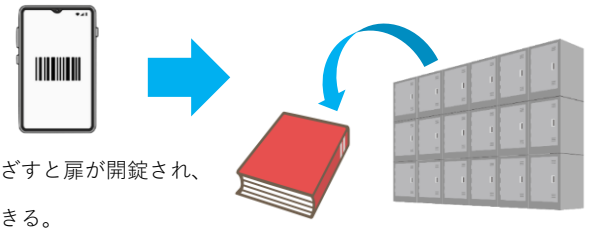
KPI（指標）	令和 4 年度中にプッシュ型行政実現に向けた方針決定		
概要及び スケジュール	各社の動向やサービスを見極めるとともに、市としてどのようなプッシュ型行政を実現するべきかを議論し、令和 4 年度中に方針決定を目指す。可能であれば、令和 5 年度への予算要求を行う。	達成 状況	■令和 4 年度末 プッシュ型行政を実現する奈良デジタル市役所構想を策定し、令和 5 年度の予算要求を行った。
KPI（指標）	マイページ機能の構築及び公開		
概要及び スケジュール	令和 5 年度中に、マイページ機能の仕様検討、調達、公開を行う。	達成 状況	■令和 5 年度末 マイページ機能を追加した奈良デジタル市役所ポータルサイトを構築及び公開した。
KPI（指標）	プッシュ通知の実施回数		
概要及び スケジュール	令和 6 年度に年 10 回、令和 7 年度に年 15 回実施。 【令和 8 年度に見直し】 令和 8 年度以降、年 20 回実施。	達成 状況	■令和 6 年度末 10 回プッシュ通知を実施した。 ■令和 7 年度末 19 回プッシュ通知を実施した。

(1)-16 図書受取ロッカーの設置

■基本情報

主管課	教育部　中央図書館		
計画掲載年度	令和 6 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	来館困難者（通勤、通学の年代 13～50 代を想定）に対して、図書受取ロッカーを設置し、図書館に来なくても本を借りることができる状況を構築する。		
詳細	完全に非来館で図書館資料を受取ることができる環境を構築する。 本市導入済みのオンラインでの即時図書館利用券発行機能と合わせて、Web からの予約受取ポイントとして駅前等に設置した図書受取ロッカーを指定することで、図書館に足を運ぶことなく図書館の図書や資料を利用することが可能となる。 （設置予定場所）主要鉄道駅　2 ヵ所　　各 1 台  貸出券をロッカーにかざすと扉が開錠され、 本を取り出すことができる。		
実施状況	令和 5 年度は、事業実施に向け、設置場所や図書館システムのプログラム、運用の内容について検討した。 令和 6 年 10 月に、大和西大寺駅南北自由通路と西部会館に図書受取ロッカーを設置し、運用を開始した。 令和 7 年 11 月に、近鉄学研奈良登美ヶ丘駅・近鉄富雄駅・JR 奈良駅周辺に図書受取ロッカーを増設した。	今後の方針	令和 8 年度も図書受取ロッカー 2 台を新たに増設する。

■指標

KPI（指標）	図書受取ロッカーの利用冊数		
概要及びスケジュール	令和 6 年 10 月からの運用を目指すことから、令和 6 年度の KPI は半年分として設定し、令和 7 年度以降は、ロッカーの認知度が上がるにつれて利用が増えることを想定しているが、ロッカー数に限りがあるので、最大 5,000 冊の KPI を設定している。 【令和 7 年度に見直し】 図書受取ロッカーに本を投函・回収する回数を増やしたため、当初想定より貸出冊数は増加している。今後も継続して運用していくため、最大 14,000 冊の KPI を設定する。 【令和 8 年度に見直し】 令和 8 年度に増設を予定しており貸出冊数の伸長が予測されることから、最大 30,000 冊の KPI を設定する。	達成状況	■令和 6 年度末 利用冊数は、7,237 冊であり、想定以上の利用があった。 ■令和 7 年度末 利用冊数は、25,489 冊であり、想定以上の利用があった。

(2)-1 オープンデータ化の促進

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和２年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	行政事務の効率化、新たなサービスの創出につなげるため、地方公共団体によるオープンデータの取組を促進するための各種ガイドラインや国が提示する「推奨データセット」（オープンデータに取り組み始める地方公共団体の参考としてとりまとめた、公開することが推奨されるデータセットおよびフォーマット標準例）等を参考として、保有するデータのオープンデータ化を推進する。		
詳細	令和３年度に全庁的にオープンデータ化の推進を行った。また、状況に応じてオープンデータ化が見込めそうなデータを保有する課とともに、オープンデータ化の検討を行うとともに、庁内研修を実施して啓発を図る。		
実施状況	平成24年度からオープンデータを市ホームページにて公開している。 令和３年４月時点において、約1,197件のデータセットをオープンデータとして公開した。 令和４年１２月時点においては、約1,450件のデータセットをオープンデータとして公開している。 令和６年３月時点においては、約1,709件のデータセットをオープンデータとして公開している。 令和７年３月時点においては、約1,949件のデータセットをオープンデータとして公開している。 令和８年３月時点においては、約 2,439件のデータセットをオープンデータとして公開している。	今後の方針	庁内研修の開催 オープンデータセットの追加

■指標

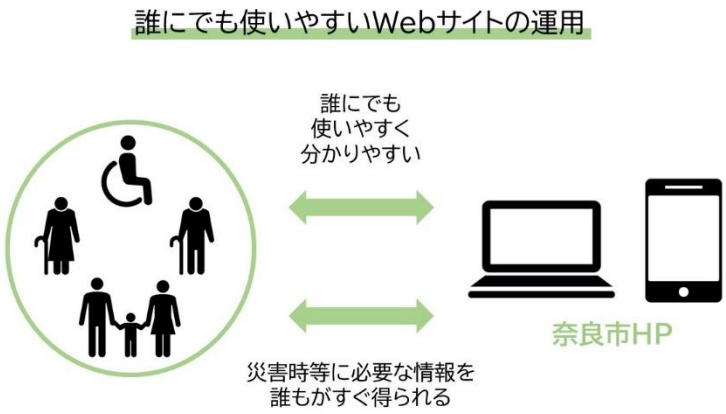
KPI（指標）	オープンデータ数		
概要及び スケジュール	令和 2 年度末までに新たに 10 件のオープンデータセットの追加をめざす。	達成 状況	■令和 2 年度末 新たに 263 件のオープンデータセットの追加を達成した。
KPI（指標）	庁内研修の開催及びオープンデータ数		
概要及び スケジュール	職員対象の「デジタル技術やデータ活用等に関する研修」を、令和 3 年度上半期に 1 回、下半期に 1 回実施して啓発を図り、令和 3 年度末までに新たに 10 件以上のオープンデータセットの追加をめざす。 【令和 5 年度に見直し】 職員対象の「デジタル技術やデータ活用等に関する研修」を、令和 5 年度に 1 回実施して啓発を図り、令和 5 年度末までに新たに 10 件以上のオープンデータセットの追加をめざす。 【令和 6 年度に見直し】 職員対象のオープンデータに関する研修を、年に 1 回以上実施して啓発を図り、年度末までに新たに 10 件以上のオープンデータセットの追加をめざす。また、自治体標準オープンデータセットへの対応を行う。	達成 状況	■令和 3 年度末 職員を対象として「データ分析基礎研修」「SaaS ツール利活用研修」を実施した。また、260 件のオープンデータセットの追加を達成した。 ■令和 4 年度末 職員を対象として「データ分析基礎研修」「SaaS ツール利活用研修」を実施した。また、253 件のオープンデータセットの追加を達成した。 ■令和 5 年度末 職員を対象として「オープンデータ職員研修」を実施した。また、259 件のオープンデータセットの追加を達成した。 ■令和 6 年度末 職員を対象として「オープンデータ職員研修」を実施した。また、240 件のオープンデータセットの追加を達成した。 全国共通のフォーマットである「自治体標準オープンデータセット」に対応し、誰もがより一層利用しやすいデータ（情報）として公開した。 ■令和 7 年度末 職員を対象として「オープンデータ職員研修」を実施した。また、490 件のオープンデータセットの追加を達成した。

(4)-1 Web アクセシビリティ確保のための環境整備

■基本情報

主管課	総合政策部　広報課		
計画掲載年度	令和 2 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的 及び概要	PC やスマートフォンの所有率は年々増加してきており、1 人 1 台のスマートフォンを持つことが当たり前となっている。あらゆる情報やサービスが Web サイトの利用を前提としつつあり、高齢者や障がい者を含め、誰にでも使いやすい Web サイトの運用が必須である。 奈良市では、令和元年度の市ホームページの更新に合わせて行った JIS 規格への準拠を維持し、デジタルデバイドの解消に寄与するとともに、現在利用者の半数以上がスマートフォン等モバイル利用であることに対応するため、レスポンシブウェブデザイン(※1)によるモバイル対応を実施する。 さらに、災害等の緊急用トップページを設け、アクセス集中時にもサーバーへの負荷を軽減することで、災害時に必要な情報を特に継続して発信することができるよう対応する。 令和 3 年度以降は、毎年度の各課のホームページ編集担当者への研修の実施、公開時のチェック等により、Web アクセシビリティについての周知及び質の向上を目指していく。 ※1　レスポンシブウェブデザイン…1 つの Web ページをユーザーが閲覧するデバイスの種類・画面サイズに応じてページのレイアウト・デザインを最適化して表示させる技術のこと。		
詳細			
実施状況	令和元年度のホームページリニューアルに合わせて実装し、継続している。令和 6 年度からは、アクセシビリティのマニュアル項目を追加するなど、質の向上を目指している。	今後の方針	奈良市ホームページを JIS 規格（JIS X 8341-3：2016）(※2)の適合レベル AA への準拠を維持する。 職員への研修により、質を向上させる。 ※2　JIS 規格（JIS X 8341-3：2016）　国際規格に準拠し、高齢者・障害者等に配慮されたホームページサイト等の日本の国家規格

■指標

KPI（指標）	奈良市 Web サイトの JIS 規格（JIS X 8341-3：2016）の適合レベル AA への準拠		
概要及び スケジュール	令和元年度中に奈良市 Web サイトを JIS 規格（JIS X 8341-3：2016）の適合レベル AA へ準拠させ、その水準を維持する。 令和元年度のホームページリニューアルに合わせてスマートフォン対応・緊急用トップページを実装する。 【令和 7 年度に見直し】 令和 7 年度以降、毎年度ホームページ研修の中でアクセシビリティに関する内容を盛り込み、職員への意識向上を図りながら適合レベル AA の準拠を目指す。	達成 状況	■令和 2 年度末 奈良市 Web サイトを JIS 規格（JIS X 8341-3：2016）の適合レベル AA へ準拠させ、その水準を維持している。ホームページリニューアルに合わせてスマートフォン対応・緊急用トップページを継続している。 ■令和 3 年度末 令和 2 年度と同じ水準を維持している。スマートフォン対応・緊急用トップページを継続している。 ■令和 4 年度末 令和 2 年度と同じ水準を維持している。スマートフォン対応・緊急用トップページを継続している。 ■令和 5 年度末 令和 2 年度と同じ水準を維持している。スマートフォン対応・緊急用トップページを継続している。 ■令和 6 年度末 奈良市 Web サイトを JIS 規格（JIS X 8341-3：2016）の適合レベル AA へ準拠させることを目標とし、ホームページ研修の実施や、日々の各課からのホームページに関する問合せに対して丁寧に説明することで職員のアクセシビリティへの意識向上を図ることを現在も継続している。 ■令和 7 年度末 アクセシビリティに関する内容を盛り込んだホームページ研修を実施。各課にてホームページの新規掲載や更新時にはアクセシビリティチェックの上掲載している。

(4)-3 デジタルデバイドの解消（市民向けスマートフォン講座）の実施

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和 5 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	公民館や老人福祉センターで開催している基本操作等のスマートフォン講座に加え、新たに、基本操作からオンライン申請まで段階的に学べる講座を身近な場所で開催し、誰一人取り残されないデジタル社会の実現を目指す。		
詳細	デジタル活用に不安のある市民の解消に向けて、身近な場所でオンライン申請の方法などについて学べる講習会等を実施する。 現在実施されているスマートフォン講座の多くは、スマートフォンの基本操作や地図、アプリの使用について学ぶ基礎講座であるが、近年、行政手続のオンライン化などが進められる中、デジタル化から取り残されないように段階的に確実に、スマートフォンを活用し、デジタル化の恩恵を享受できる取組として、基礎講座と応用講座を実施する。 公民館等の公共施設におけるスマートフォン講座 ・基礎講座（基本的なスマートフォンの使い方など） ・応用講座（オンラインによる行政手続やサービスの利用など）		
実施状況	令和 4 年度は、他自治体の施策について情報収集するとともに、国のデジタル活用支援推進事業の活用を検討した。 令和 5 年度は、奈良市役所等で基本講座と応用講座の計 40 回（参加人数約 80 人）実施した。 さらに、デジタル活用支援推進事業として、基本講座と応用講座を計 126 回（参加人数約 230 人）実施した。 令和 6 年度は、基礎編に絞った講座を開催し、232 人が参加した。 令和 7 年度は、基礎編と応用編を計 20 回開催し、266 人が参加した。	今後の方針	市として一体的な取組を行うため、関係各所と情報共有を行いながら、デジタルデバイド対策を実施する。

■指標

KPI（指標）	スマートフォン講座の実施回数		
概要及び スケジュール	令和 5 年度にスマートフォン講座を 60 回実施する。	達成 状況	■令和 5 年度末 奈良市主催の事業として 40 回、総務省主催のデジタル活用支援推進事業として 86 回の計 126 回実施した。
KPI（指標）	スマートフォン講座の参加人数		
概要及び スケジュール	スマートフォン講座の実施構成を検討し、令和 6 年度の実施講座の参加人数を 300 人とする。 【令和 7 年度に見直し】 令和 7 年度は、実施時期、会場の選定に配慮した上で引き続き参加人数は 300 人を目標とする。 【令和 8 年度に見直し】 令和 8 年度は、参加人数の目標を引き続き 300 人とする。	達成 状況	■令和 6 年度末 11 月及び 12 月にスマートフォン講座を開催し、参加者は計 232 人であった。 目標の 300 人には達していないが、参加者から好評を得ており、一定の成果があったと考える。 本年度は会場ごとに参加者数の偏りが出たことから、次年度は、会場選定等を見直し、効果的な開催を目指す。 ■令和 7 年度末 会場選定を見直したうえで 10 月及び 11 月にスマートフォン講座を開催し、参加者は計 266 人であった。 基礎編・応用編ともに参加者から好評を得ており、一定の成果があったと考える。

(5)-2 RPA 活用に向けた業務改善（BPR）の推進

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和２年度	施策の段階	Z(施策終了、掲載終了)

■施策の内容

事業目的及び概要	人口減少や少子高齢化の進展が全国的に想定されており、奈良市の職員数も一層減ることが見込まれ、業務量に対する人的資源の減少が生じるためより一層の業務効率化を進め、生産性の向上を図る必要がある。このような社会的背景を考慮し、「よりコンパクトな市役所」の実現に向けて、BPR を活用し効率が向上された業務に対し RPA の開発につなげる取り組みにより、業務改善を進展させる。		
詳細	・各課の業務において、UiPath を用いて自動化できる業務フローについて自動化の検討を実施する。 ・自動化できそうな業務フローについて、UiPath を用いて自動化のシナリオを作成する。 ・作成したシナリオを動かし、実際に業務が自動化できるか確かめる。		
実施状況	平成 30 年度に実証実験の実施。 令和元年度にプロポーザルにより業者を選定し、RPA 対象業務の業務改善(BPR)及び RPA の開発を行った。令和 2 年度～令和 7 年度は、原則職員による開発を推進する形で、RPA 対象業務の業務改善(BPR)及び RPA の開発を継続して行った。	今後の方針	BPR を行った業務への RPA 適用を継続的に推進する体制の構築。

■指標

KPI（指標）	RPA 活用に向けた BPR 手法による業務見直し実施業務数		
概要及び スケジュール	令和 2 年度以降、RPA 活用に向けた BPR 手法を用いた業務の見直し実施業務数を毎年 3 件以上とする。	達成 状況	■令和 2 年度末 RPA 活用に向けた業務の見直しを 4 業務で行った。 ■令和 3 年度末 RPA 活用に向けた業務の見直しを 8 業務で行った。 ■令和 4 年度末 RPA 活用に向けた業務の見直しを 10 業務で行った。 ■令和 5 年度末 RPA 活用に向けた業務の見直しを 10 業務で行った。 ■令和 6 年度末 RPA 活用に向けた業務の見直しを 16 業務で行った。 ■令和 7 年度末 RPA 活用に向けた業務の見直しを 30 業務で行った。 【終了理由】 職員に広く浸透し、実効性の高いツールとして安定した運用が実現できているため。引き続き利活用を促進し、業務効率化を図る。

(5)-3 基幹系業務システムにおけるクラウド導入の検討

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和 2 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	平成 24 年 5 月に奈良市情報システム最適化計画を策定し、本市の基幹業務における各業務システムは、順次最適化（オープン化）を行った。それらの業務システムは概ね 10 年間の長期継続契約を結んでおり、共通基盤・総合税システムを皮切りに、最短で令和 6 年度から次のシステム調達が必要となる。 一方で、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和 3 年 9 月 1 日施行）が令和 3 年 5 月 19 日公布された。本法律により、対象事務についてシステム仕様の標準化が定められることとなり、システム移行とクラウド化が目標とされ、ガバメントクラウドの活用が努力義務とされている。円滑かつ安全なシステム移行を行う。		
詳細	国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画」を令和 2 年 12 月 25 日に閣議決定し、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和 3 年 9 月 1 日施行）が令和 3 年 5 月 19 日公布された。これらに基づき、自治体における情報システム等の共同利用、手続きの簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体の情報システムの標準化・共通化に取り組んでいる。 具体的には、住民記録、地方税、福祉など、自治体の主要な 20 業務を処理するシステムについて、デジタル庁が策定する基本方針の下、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各ベンダが標準仕様に準拠して開発したシステムを全国規模のクラウド基盤（ガバメントクラウド）に構築し、当該システムを各自治体が利用することを目指すものである。また当初の基本方針では、対象 20 業務を令和 7 年度までに移行することが目標とされていたが、令和 6 年 12 月 24 日付で改定され、令和 8 年度以降の移行が具体化したシステムへの対応方針が追加された。 国におけるこの流れを受けて、奈良市においてはガバメントクラウドを利用した標準準拠システムへの移行を目指し、令和 3 年度に「システム標準化作業部会」を立ち上げ、令和 4 年度に「奈良市自治体情報システムの標準化・共通化移行計画（基本方針）」を策定している。業務ごとに策定した個別移行計画に基づき、円滑かつ安全な移行を行う。		
実施状況	■基幹系業務システム現行保守事業者及び、国から示される標準化・ガバメントクラウドに関する情報の収集を実施。 ■令和 6 年から 7 年度にかけて、以下の計 15 業務が標準化移行済み。残りの 5 業務については、令和 8 年度移行を目指して作業を推進中。 【令和 6 年度】住民基本台帳、印鑑登録、健康管理（計 3 業務） 【令和 7 年度】固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金、就学、選挙人名簿管理、戸籍、戸籍附票、介護保険、後期高齢者医療（計 12 業務）	今後の方針	標準化対象 20 業務のうち、令和 8 年度の移行を目指す業務システムについて、国が示す標準化及びガバメントクラウドに関する仕様に基づき、円滑な環境移行に向けた具体的な作業を推進する。

■指標

KPI（指標）	次期システム調達方針の検討、調達計画の策定		
概要及び スケジュール	令和 2 年度に基本方針を検討し、令和 3 年度中に調達計画（令和 4 年度中から調達を開始できるスケジュール感）を策定する。	達成 状況	■令和 2 年度末 令和 2 年 12 月に示された自治体 DX 推進計画により、地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進、情報システム標準化の推進に基づく基本方針を検討中。令和 3 年度以降も継続して示される予定の、標準化に関する情報収集を実施する。 ■令和 3 年度末 国から示される標準仕様に基づき、標準化・ガバメントクラウドに関する情報収集を実施。令和 4 年度に移行計画策定を予定しており、業務横断的な検討取り纏めとしてコンサル業者調達の準備を実施した。
KPI（指標）	次期システム調達におけるスケジュール案の策定		
概要及び スケジュール	国から示される情報システム標準化仕様に関する情報収集実施し、令和 3 年度から 4 年度にかけて、本市基幹系システムの契約期間を考慮した移行計画案を検討、策定する。	達成 状況	■令和 3 年度末 国から示される業務システム共通機能についての標準仕様公開が令和 4 年夏に予定されており、デジタル庁や先行検証自治体の情報収集を行った。令和 4 年度に移行計画策定のため、スケジュール案を策定、コンサル事業者調達の準備を実施した。 ■令和 4 年度末 令和 4 年 11 月に「奈良市 自治体情報システムの標準化・共通化移行計画（基本方針）」を策定した。 令和 4 年度から令和 5 年度に業務ごとの個別移行計画を策定予定。 ■令和 5 年度末 業務ごとの個別移行計画を策定。適宜計画見直しを行い、各業務において令和 6 年度、 7 年度の本番稼働に向けて設計詳細を検討予定。 ■令和 6 年度末 個別移行計画は引き続き適宜見直しを実施。住民基本台帳、印鑑登録、健康管理の 3 業務については、設計詳細を決定し、本番稼働済み。 ■令和 7 年度末 個別移行計画は適宜見直しを実施。 固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金、就学、選挙人名簿管理、戸籍、戸籍附票、介護保険、後期高齢者医療の 12 業務について、策定した移行計画に基づき完遂させた。 また令和 8 年度移行を目指す、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、生活保護、障害者福祉の 5 業務については、事業者の進捗状況や国の制度等に基づき計画を適切に見直し、推進中である。
KPI（指標）	次期システム調達と移行作業の実施		
概要及び スケジュール	令和 5 年度から令和 8 年度にかけて、作成した移行計画に基づき、順次システム移行に向けた調達、設計と移行を実施する。	達成 状況	■令和 5 年度末 標準仕様との Fit＆Gap を実施し、Gap 部分についての業務改善（BPR）や外付システム要否の検討を実施した。 ■令和 6 年度末 住民基本台帳、印鑑登録、健康管理の 3 業務について、移行を完了した。その他業務についても移行に向けた設計やテストを実施した。 ■令和 7 年度末 固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金、就学、選挙人名簿管理、戸籍、戸籍附票、介護保険、後期高齢者医療の 12 業務について、移行を完了した。その他の令和 8 年度移行を目指す 5 業務についても、移行に向けた設計を実施した。

(5)-5 IoT を活用した鳥獣被害対策

■基本情報

主管課	観光経済部　農政課		
計画掲載年度	令和 2 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要

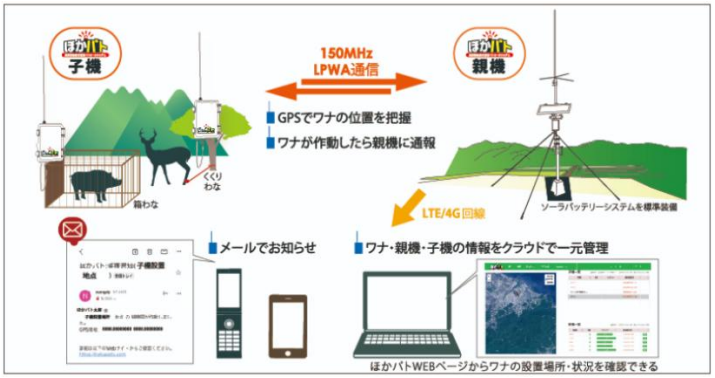
本市では近年シカやイノシシ、サル等の有害鳥獣の増加が続いており、それにともなう農作物への被害も増加している上、シカによる樹皮等への食害やそれによる森林の立ち枯れも懸念されており、これら有害鳥獣への早期の対策が必要になっている。
これまで本市では電気柵の設置等の取組だけでなく、より有効的な手段として、有害鳥獣の個体数を減らすために、檻やわなの設置を行ってきた。しかし、檻やわなの定期的な見回りが地元住民及び猟友会の負担となっている。これらの負担軽減への新たな取組として、耕作地や山間部に IoT を活用したわなシステムを設置し、獣センサー等によって檻やわなが作動した情報は地元農家や猟友会へメールで自動的に共有されるようにし、猟友会の見回り作業の軽減と、効率的な捕獲を行っている。

詳細

1）大型捕獲檻システム（対象：サル）



2）くくりわな・箱罠通知システム（対象：イノシシ・シカ）



引用元
株式会社アイエスイー
『まるみえホカクン』『ほかパト』
製品説明ページ
https://www.ise-hp.com/products/cloudmarumiehokakun/

https://www.ise-hp.com/products/hokapato/

実施状況

- 平成 27 年度より、サルを対象とした、ネットワークカメラを活用した大型捕獲檻システムを導入した。このシステムは、捕獲檻内部に設置したカメラにより、ライブ映像をスマートフォン等で共有でき、檻の状況を確認しながらの遠隔操作による捕獲を行っている。
- 令和元年度末に、イノシシ・シカを対象とした、くくりわな・箱わな通知システムを試験的に導入した。わなに設置して作動を感知する子機と、子機からの情報を受信してスマートフォンなどに通知する親機のセットであり、親機 1 台、子機 22 台にて構成されており、スマートフォンなどで通知を受けけることが可能で、わなの見回り時間と労力を減らすことに寄与している。
- 令和 2 年度以降、くくりわな・箱わな通知システムによる捕獲を開始。

今後の方針

- 両方のシステムともに誤作動もあり、設置箇所での微調整と地元の協力が必要。
- 今後も引き続き、檻やわなの見回りに係る労務軽減と効率化の新たな手法について追求していく。
- その上で、IoT を活用した有害鳥獣の捕獲について、猟友会と協議のうえ、新たな手法の導入を検討していく。

■指標

KPI（指標）	ネットワークカメラを活用した大型捕獲檻システムでのサルの捕獲件数		
概要及び スケジュール	令和 5 年度までに、IoT を活用した大型捕獲檻によるサルの捕獲件数 30 頭/年を達成。 【令和 6 年度に見直し】 令和 6 年度以降、近年のニホンザルの出没状況や捕獲実績等から、サルの捕獲頭数を 15 頭/年とする。	達成 状況	■令和 2 年度末 IoT を活用した大型捕獲檻により、ニホンザル 4 頭を捕獲した。この際、スマートフォン上アプリでの遠隔操作により、捕獲したもの。 誘因用のエサの入替以外には見回りを必要としないことから、見回りに係る労務の軽減に寄与している。 ※本市全体の令和 2 年度のニホンザル捕獲頭数は 25 頭。 ■令和 3 年度末 IoT を活用した大型捕獲檻により、ニホンザル 3 頭を捕獲した。この際、スマートフォン上アプリでの遠隔操作により、捕獲したもの。 誘因用のエサの入替以外には見回りを必要としないことから、見回りに係る労務の軽減に寄与している。 ※本市全体の令和 3 年度のニホンザル捕獲頭数は 30 頭。 ■令和 4 年度末 IoT を活用した大型捕獲檻により、ニホンザル 2 頭を捕獲した。この際、スマートフォン上アプリでの遠隔操作により、捕獲したもの。 誘因用のエサの入替以外には見回りを必要としないことから、見回りに係る労務の軽減に寄与している。 ※本市全体の令和 4 年度のニホンザル捕獲頭数は 18 頭。 ■令和 5 年度末 IoT を活用した大型捕獲檻により、ニホンザル 2 頭を捕獲した。この際、スマートフォン上アプリでの遠隔操作により、捕獲したもの。 誘因用のエサの入替以外には見回りを必要としないことから、見回りに係る労務の軽減に寄与した。 ※本市全体の令和 5 年度のニホンザル捕獲頭数は 3 頭。 ■令和 6 年度末 IoT を活用した大型捕獲檻を稼働させていたが、ニホンザルの警戒心の高まりなどから、捕獲には至らなかった。 誘因用のエサの入替以外には見回りを必要としないことから、見回りに係る労務の軽減に寄与した。 ※本市全体の令和 6 年度のニホンザル捕獲頭数は 11 頭。 ■令和 7 年度末 IoT を活用した大型捕獲檻を稼働させていたが、ニホンザルの警戒心の高まりや、機材の不具合等により捕獲には至らなかった。 誘因用のエサの入替以外には見回りを必要としないことから、見回りに係る労務の軽減に寄与した。 ※本市全体の令和 7 年度のニホンザル捕獲頭数は 11 頭。

KPI（指標）	くくりわな・箱わな通知システムのシステムでのわな見回り回数		
概要及び スケジュール	IoT を活用した捕獲わな設置箇所への見回り回数ゼロを達成。	達成 状況	■令和 2 年度末 IoT を活用したくくりわな通知システムの運用開始に伴い、当該わなを所管する猟友会による見回り回数はゼロとなった。見回りに係る労務の軽減に大きく寄与している。 ■令和 3 年度末 IoT を活用したくくりわな通知システムの運用開始に伴い、当該わなを所管する猟友会による見回り回数は引き続きゼロとなった。見回りに係る労務の軽減に大きく寄与している。 ■令和 4 年度末 IoT を活用したくくりわな通知システムの運用開始に伴い、当該わなを所管する猟友会による見回り回数は引き続きゼロとなった。見回りに係る労務の軽減に大きく寄与している。 ■令和 5 年度末 IoT を活用したくくりわな通知システムの運用開始に伴い、当該わなを所管する猟友会による見回り回数は引き続きゼロとなった。見回りに係る労務の軽減に大きく寄与している。 ■令和 6 年度末 IoT を活用したくくりわな通知システムの運用開始に伴い、当該わなを所管する猟友会による見回り回数は引き続きゼロとなった。見回りに係る労務の軽減に大きく寄与している。 ■令和 7 年度末 IoT を活用したくくりわな通知システムの運用開始に伴い、当該わなを所管する猟友会による見回り回数は引き続きゼロとなった。見回りに係る労務の軽減に大きく寄与している。

(5)-8 職員の ICT リテラシー向上のための職員研修の実施

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和 2 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	奈良市の ICT 活用を推進するために、ICT 活用計画を活用するメリットなどを庁内に周知する一方で、各種庁内研修などを積極的に推進し、新たな ICT 施策を始めていき、業務内容を拡充していく。		
詳細	・GIS の研修を行って全庁共有やオープンデータ化可能なデータの拡充を図る。 ・RPA の研修を行って RPA のメリットや可能な事業例を示すことで RPA 対象事業の増加を図る。 ・AI-OCR の操作研修で、注文書・請求書のデータエントリー業務効率化を図る ・情報セキュリティ職員研修で、職員のセキュリティ意識の向上を図る。 ・庁内 DX 研修で、ＤＸを推進する為のベースとなる知識・スキルの向上を図る。 ・階層別(管理職・中堅職員)DX 人材育成研修で、全庁的な DX マインド醸成を図る。 ・その他 ICT 活用に関わる各種研修の開催を進める。		
実施状況	令和元年 5 月に官民データ活用計画の制度についての庁内説明会を実施し、周知を行った。 同年 9 月に、RPA の全庁的な説明会を開催し、施策の内容や利用するメリット等の説明を行い、対象事業の奨励を行った。 同年 9 月に GIS の研修を行い、さらなる活用を促した。 同年 10 月に情報セキュリティ研修を行い、職員のセキュリティ意識の向上に努めた。令和 2 年度においても GIS の研修や情報セキュリティ研修を行った。 令和 2 年 10 月に OG 協議会研修主催の研修を行った。 令和 3 年 3 月に、職員の RPA 開発スキル向上を目的として RPA 研修を実施した。 令和 4 年度については、例年実施の研修に加えて、階層別に DX 人材育成に関する研修を実施した。 令和 5 年度については、KPI（令和 5 年度末）達成状況の欄にある研修を実施した。 令和 6 年度については、全職員向けにセキュリティ研修を集合型で実施した。その他、KPI（令和 6 年度末）達成状況の欄にある研修について、合計 20 回以上実施した。 令和 7 年度については、全職員向けにセキュリティ研修を集合型で実施し、未受講者には後日フォローを行った。その他、KPI（令和 7 年度末）達成状況の欄にある研修について、合計 20 回以上実施した。	今後の方針	奈良市の ICT 活用を推進するために、DX 人材育成研修や、GIS 等のシステム研修、情報セキュリティ等の業務に関係する研修を行っていく。

■指標

KPI（指標）	ICT 活用に関わる各種研修の開催		
概要及び スケジュール	奈良市の ICT 活用を推進するために、年 20 回程度研修を行っていく。	達成 状況	■令和 2 年度末 新型コロナウイルス感染症対策のため、GIS 研修は一部書面研修を行った。また、情報セキュリティ職員研修は動画配信を行った。 RPA 開発スキル向上研修及び OG 協議会研修は、新型コロナウイルス感染症対策として、参集型研修ではなく、各所属のインターネット系 PC 端末より受講するオンライン研修を行った。 ・RPA 開発スキル向上研修：20 名（受講時間：17～24 時間程度/人） ・オープンガバメント推進協議会※研修：23 名（4 時間程度/人）※オープンガバメント推進協議会は令和 5 年 9 月 30 日解散 ■令和 3 年度末 GIS 研修は一部書面研修を行った。また、情報セキュリティ職員研修は動画配信を行った。 RPA 開発希望の職員に対して情報政策課職員による操作研修：3 名 情報政策課職員による庁内 DX 研修（動画配信）：2 回 ■令和 4 年度末 GIS 研修：書面研修を実施 情報セキュリティ職員研修：動画配信を実施 AI-OCR の操作研修：60 名 情報政策課職員による RPA の操作研修：10 名 階層別(管理職・中堅職員)DX 人材育成研修：200 名 地域情報化アドバイザーによるワークショップ研修：50 名 ■令和 5 年度末 GIS 操作研修：16 名 情報セキュリティ職員研修：動画配信を実施 オープンデータ研修：書面研修を実施 ＤＸ基礎研修：動画配信を実施 Excel 活用研修（計 4 回）：94 名 データ利活用研修（計 2 回）：32 名 LoGo フォーム研修（計 3 回）：154 名 生成 AI を活用した BPR 研修（管理職）：103 名 ■令和 6 年度末 GIS 操作研修（計 2 回）：22 名 情報セキュリティ職員研修（計 8 回）：2,523 名 地域情報化アドバイザーによる DX 勉強会（管理職）（計 2 回）：115 名 LoGo フォーム操作研修（計 3 回）：81 名 kintone 操作研修：19 名 庁内 FAQ システム操作研修：59 名 庁内マニュアル作成・共有ツール：89 名 動画作成ツール操作研修（計 2 回）：6 名 オープンデータ研修：書面研修を実施 ＤＸ基礎研修：動画配信を実施 ■令和 7 年度末 GIS 操作研修・相談会（計 6 回）：75 名 情報セキュリティ職員研修（計 9 回）：3,512 名 LoGo フォーム操作研修（計 2 回）：102 名 庁内 FAQ システム操作研修：42 名 庁内マニュアル作成・共有ツール操作研修：93 名 動画作成ツール操作研修（計 2 回）：48 名 ホームページ閲覧満足度向上研修：10 名 オープンデータ研修：動画研修を実施 ＤＸ基礎研修：動画配信を実施

(5)-9 CIO 等における外部人材の継続的登用

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和 2 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	本市では、本市副市長を CIO とし、CIO 補佐官を外部から登用していたが、令和元年度より CIO を、令和 5 年度より CIO 補佐官を外部から登用し、即応性の高いより強固な IT ガバナンス体制を構築している。さらに、ＤＸ推進専門職員や上級会計年度任用職員等の高い専門性を持つ人材を積極的に登用し、デジタル化の流れに迅速に対応できる体制を構築していく。		
詳細	奈良市 CIO（最高情報統括責任者）の下で、各部局におけるデジタル・トランスフォーメーション(DX)促進を目的として組織横断的な事案を含む事業の推進や課題解決のためのマネジメント業務をおこなっていく。		
実施状況	令和元年度より CIO を外部から登用した。 令和 4 年 5 月より、デジタル化や DX を主導できる高度な知識と経験を有する人材として、ＤＸ推進専門職員 2 名を登用した。また、令和 5 年 4 月採用予定の CIO 補佐官の候補者選定をおこなった。 令和 5 年 5 月より、CIO 補佐官を登用し、ＤＸ推進課がサポートする体制を構築している。 令和 6 年 8 月及び令和 7 年 3 月より、ＤＸ推進のため専門性の高い知識とスキルを有する人材として上級会計年度任用職員（ＤＸ推進専門職）合計 2 名を登用した。	今後の方針	現 CIO の任期予定の令和 8 年度までは、現体制を維持する。令和 9 年度以降については、任用の更新等、まずは現体制の継続を検討する。

■指標

KPI（指標）	現体制の維持・継続		
概要及び スケジュール	現 CIO の任期予定の令和 5 年度までは現体制を継続する。	達成 状況	■令和 2 年度末 現体制を維持・継続している。 ■令和 3 年度末 現体制を維持・継続している。 ■令和 4 年度末 現体制を維持・継続している。 ■令和 5 年度末 CIO については、現体制を維持・継続している。令和 5 年度より外部から CIO 補佐官を登用した。 ＤＸ推進専門職員は 1 名減により 1 名体制となった。
KPI（指標）	現体制の維持・継続と外部人材の積極的登用		
概要及び スケジュール	令和 6 年度は、現体制を継続したうえで、外部人材の積極的採用を行う。 【令和 7 年度に見直し】 令和 7 年度は、現体制を維持・継続する。以降は、現体制の維持・継続を基本とし、必要に応じて判断する。	達成 状況	■令和 6 年度末 現体制を維持・継続している。 令和 6 年 8 月及び令和 7 年 3 月より、ＤＸ推進のため専門性の高い知識とスキルを有する人材として上級会計年度任用職員（ＤＸ推進専門職）合計 2 名を登用した。 ■令和 7 年度末 現体制を維持・継続している。

(5)-14 公立園における保育業務の ICT 化による業務改善の取組

■基本情報

主管課	子ども未来部　幼保こども園課		
計画掲載年度	令和 3 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	市立園に、保護者との連絡機能や児童の登降園管理機能等を備えた保育 ICT システムを導入することにより、新型コロナウイルス感染症対策として、園児・職員等が感染した際の保護者への一斉緊急連絡、重要情報のスムーズな共有、書類配付や登降園時の接触機会の削減等に資することを目的とする。 また、平時においても保護者からの欠席・遅刻連絡や、園からのお知らせのデータ配信、登降園管理と連動した出席簿の自動作成等を行うことで、保護者の利便性向上及び保育業務の効率化を図る。 ※新型コロナウイルス対応事業		
詳細	◆保育教育施設向け ICT 管理ツール「コドモン」を導入し、市内公立園の各園に LGWAN の Wifi 環境を構築。また保護者には保護者アプリ（スマホ）をインストールしていただけるように案内（インストールは任意）。 ・保護者連絡機能 市内公立園各園から、コドモンを利用して在園している保護者のスマホアプリに、緊急連絡やお便り等の配信 ・アンケート機能 市内公立各園で、コドモンを利用して在園している保護者へ向けてアンケートの実施 ・職員出退勤管理機能 市内公立各園で、コドモン IC カードを職員分作成し、カードリーダ、タブレットを用いて出退勤時にカードをかざすことで打刻。コドモンから庁内職員出退勤にデータを取り込むことで、時間管理及び時間外等の給料の支払いへつなげるシステムの導入 ・登降園管理機能 市内公立各園で、園児のコドモン IC カードを作成し保護者へ配布、カードリーダ、タブレットを用いて、登降園時にカードをかざすことで、園時の登園及び降園を管理する機能。		
実施状況	システムを市内公立園（令和 3 年度：保育園 6 園、幼稚園 15 園、こども園 17 園）に導入し、保護者のスマホアプリへの情報配信、アンケートの実施、職員の勤怠管理等を開始した。 令和 4 年度：園児の登降園管理機能導入に向けたモデル園を設定し、実施スキームの検討を開始した。 令和 5 年度：実施スキームを検討し方針を決定した。 令和 6 年度：対象園を選定し、試行実施及び課題の検証を行った。 令和 7 年度：令和 8 年度の保育 ICT システム更新に際し、登降園管理に QR コードを使用する仕様とし、端末の調達を実施した。	今後の方針	引き続き、保護者の利便性向上および保育業務の効率化を図っていく。

■指標

KPI（指標）	保育 ICT システムの運用開始		
概要及び スケジュール	令和 3 年 7 月より保護者との連絡機能の運用を開始し、令和 3 年 10 月より登降園管理機能の運用を開始する。 【令和 5 年度に見直し】 登降園管理を園現場で実施するスキームについて、追加財政負担の無い方法で検討する。 【令和 7 年度に見直し】 登降園管理の試行実施及び課題の検証結果を受けて、また令和 8 年度の保育 ICT システムの入替えを見据え、登降園管理について業務負担が少ない実施方法を検討する。	達成 状況	■令和 3 年度末 保育 ICT システムを導入し、システムの保有する各種機能を順次有効化した。今後利用可能な機能の拡張を検討していく。 ○令和 3 年 7 月 ・ 公立園（保育園 6 園、幼稚園 13 園、こども園 17 園）に専用のタブレット、カードリーダ及び職員カード、Wifi ルータを配置。 ・ 保護者との連絡機能として、園からのお知らせや行事予定、給食の献立表等を保護者のスマホアプリに配信開始。 ○令和 3 年 8 月 ・ アンケート機能有効化（保護者からの回答の集計等、同システムを利用して実施開始） ○令和 3 年 9 月 ・ 職員の出退勤打刻機能有効化（職員一人ひとりに IC カードを用意し、出退勤打刻のシステム入力を開始。） ○令和 3 年 11 月 ・ 職員出退勤情報の庁内システムへの連携開始。（職員の出退勤を庁内システムで一元管理可能となった。） （職員の打刻システムにおいてエラーが散見されており、システムそのもののエラー、通信環境のエラー、人為的エラー等の切り分けが必要。） ■令和 4 年度末 園児の登降園管理機能の有効化を目指し、モデル実施する園を選定。 登降園管理を実施するスキームを検討中。 （保護者の利便性を確保しつつ、園の業務負担の軽減を追加財政負担の無い（少ない）形） 状況として、職員の打刻システムにて、動作不良（タブレットの起動不良、LG 系 Wifi の接続不良）が不定期に発生したり、人為的なエラーが発生しており、解決策を継続して検討。 ■令和 5 年度末 登降園管理を実施するスキームを検討し、業務改善の効果の高い、保育短時間認定の園児のみ登降園管理を実施することにより、園現場の業務負担の軽減をはかる方針とした。 ■令和 6 年度末 保育短時間認定の園児について登降園管理の試行実施及び課題の検証を行った（青和こども園・伏見こども園）。その結果、IC カードの払出しや保護者の IC カード忘れなどが園現場の業務負担となることがわかったため、継続して検討が必要。 ■令和 7 年度末 登降園管理の試行実施及び課題の検証結果を受けて、令和 8 年度のシステムの更新時には登降園管理において QR コードを使用する仕様とし、端末の調達を実施した。

(5)-19 公園管理台帳システム改修

■基本情報

主管課	都市整備部　公園緑地課		
計画掲載年度	令和 4 年度	施策の段階	Z(施策終了、掲載終了)

■施策の内容

事業目的及び概要	市が運用する道路損傷通報システムの環境を利用し、公園施設損傷システムを構築、併せて市が管理する都市公園、その他公園データを整理・集約し、情報の一元化を図った上で統合型 GIS の機能を改修することで通報システムと公園情報システムをリンクさせる。		
詳細	・旧公園台帳システム（パークス）に搭載されていた access データ及び shapefile の抽出を行い Excel データおよび PDF データに変換。また紙資料で保有している公園情報の PDF 化など公園データの整理・集約を実施。 ・上記データを統合型 GIS に搭載し公園位置情報にリンクさせたことで情報の一元管理化に努める。 ・既存の投稿システム（道路損傷等通報システム）と同様に、奈良市公園施設損傷等通報システムを構築。奈良市地図情報公開サイト上に「公園施設損傷等」の投稿機能を搭載する。		
実施状況	統合型 GIS に都市公園の位置情報を掲載している。紙台帳により公園情報を管理している。 ■令和 4 年度 ・旧システム内の台帳データ及び紙資料等で保有する公園データを整理し統合型 GIS へ搭載した。 ・既存の道路損傷等通報システムを利用した公園施設損傷等通報システムを構築。奈良市地図情報公開サイトから通報（投稿）出来るように改修した。	今後の方針	試験運用等を行い、令和 5 年 7 月に一般利用を開始した。

■指標

KPI（指標）	公園施設損傷等通報システムの構築、統合型 GIS の機能改修・基本情報の搭載		
概要及び スケジュール	令和 4 年度末までに通報システムの作成、併せて統合型 GIS の機能改修等を行う。 【令和 5 年度に見直し】 令和 5 年度にシステムの稼働を行う。令和 5 年度以降は市の HP 等への紹介を行い、電話等による相談案件の内、10%（約 100 件）の投稿件数を目指す。	達成 状況	■令和 4 年度末 令和 4 年度末に公園施設損傷等通報システムを構築済み。また統合型 GIS への公園台帳データ搭載、一部機能改修も実施済み。 ■令和 5 年度末 令和 5 年 7 月より公園施設損傷等通報システムの稼働開始（奈良市地図情報公開サイトより利用可能）。ＨＰへの掲載などを実施。年度末時点で相談件数の内、7.7%（75 件）の投稿件数となった。 ■令和 6 年度末 全相談件数の内、システムによる投稿は 8.4%（84 件）となった。今後も投稿項目について随時検討を行い、システムを継続活用する。 ■令和 7 年度末 全相談件数の内、システムによる投稿は 10.4%（114 件）となった。 【終了理由】 システムの周知が進み、投稿件数が目標値を上回ったため。今後も投稿項目について随時検討を行い、システムを継続活用する。

(5)-22 キャッシュレス化の推進

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和 5 年度	施策の段階	Z(施策終了、掲載終了)

■施策の内容

事業目的及び概要	デジタル化が進む中で、QR コード決済（PayPay 等）やクレジットカード、交通系 IC カード等を用いたキャッシュレス決済が加速しており、市役所での料金支払いにおいてキャッシュレス決済を導入することで、市民サービスの向上や窓口事務の効率化、行政のデジタル化の推進につなげる。		
詳細	本市の公共施設においてキャッシュレス決済を導入し、市民の利便性と満足度の向上を図る。 最初は現金取扱いの多い窓口からキャッシュレス決済を導入し、順次対象窓口や施設を拡大していく。 ・キャッシュレス決済の対象拡大 　各種証明書発行などにかかる手数料に加え、施設使用料や入館料など対象を拡大する。 ・オンライン決済の導入 　各種証明書発行や施設予約に伴うオンライン申請をオンライン決済で行う。		
実施状況	令和 4 年度に、現金取扱い金額及び件数の多い窓口 7 箇所（市民税課、市民課、市民サービスセンター、西部出張所総務課、西部出張所住民課、北部出張所、保健衛生課）にキャッシュレス決済端末機付きセミセルフ POS レジを導入した。 令和 5 年 4 月末より、窓口 7 箇所でのキャッシュレス決済の運用を開始した。 令和 6 年度においては、11.6％の利用率であった（対象となる手数料等の窓口での支払件数のうち、キャッシュレス決済が利用された件数の割合）。 令和 7 年度においては、13.2％の利用率であった。	今後の方針	今後も、市民サービスの向上や窓口事務の効率化を図るため、窓口のキャッシュレス決済を安定的に運用継続し、併せてオンライン決済の促進も継続していく。

■指標

KPI（指標）	キャッシュレス決済の窓口 7 箇所での運用開始		
概要及び スケジュール	令和 5 年 4 月末より、窓口 7 箇所でのキャッシュレス決済運用を開始する。また、運用開始後の実績等を整理し、利用分野の拡充検討を実施する。	達成 状況	■令和 5 年度末 令和 5 年 4 月末より、窓口 7 箇所でのキャッシュレス決済の運用を開始した。運用開始後、利用件数は伸びており、年間 10,578 件の利用があった。 ■令和 6 年度末 引き続き窓口 7 箇所でのキャッシュレス決済の運用を行った。令和 5 年度と比べて利用件数は伸び、年間 14,354 件の利用があった。 ■令和 7 年度末 窓口 7 箇所でのキャッシュレス決済の運用件数は、引続き伸び、年間 17,163 件の利用があった。
KPI（指標）	キャッシュレス決済の利用率		
概要及び スケジュール	令和 7 年度は、令和 6 年度の利用率（11.6%）を上回ることを目指す。		■令和 7 年度末 令和 7 年度は、13.2%の利用率であった。 【終了理由】 世の中でキャッシュレス決済が幅広く浸透し、市民の利便性の高い窓口納付方法として安定した運用を実現しているため。今後とも利活用を継続し、市民満足度の向上と業務効率化を図る。

(5)-23 庁内業務効率化のための FAQ システムの導入

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和 5 年度	施策の段階	Z(施策終了、掲載終了)

■施策の内容

事業目的 及び概要	庁内では、職員同士の問合せにおいて同様の内容を繰り返し問われるケースが多く、業務負担となっている。その解決策として、職員が時間、タイミングを問わずに質問を検索できる仕組みとして庁内 FAQ システムを導入し、庁内業務の効率化を図る。		
詳細	FAQ システムの導入により、職員の電話やメールによる問合せ対応の負荷を軽減し、その削減した時間を他の業務に回すことで仕事の質の向上を図る。 なお、システムの運用あたっては、FAQ をシステムに予め登録することが必要であり、利用方法、および登録・管理等の研修も合わせて実施する。 ＜受け手側の効果＞ ・FAQ をシステムに登録することで、電話やメールによる問合せ対応の負荷の削減ができる。 ・時間制約なく 24 時間 365 日いつでも対応可能となる。 ＜質問者側の効果＞ ・カテゴリを選択、もしくは、フリーワード検索などで、回答が得られる。 ・時間制約なく 24 時間 365 日いつでも問合せ可能となる。		
実施状況	令和 4 年度に実施した情報収集と比較検討結果を基に調達仕様の検討を行い、令和 6 年 2 月に FAQ システムを調達・導入した。 令和 6 年 7 月より本格運用を開始し、FAQ を随時登録している。	今後の方針	職員向けに操作研修を実施し、システムへの FAQ 登録数を増やすことで、電話やワークフローでの問い合わせを減らす。また、登録する QA のブラッシュアップを図る。

■指標

KPI（指標）	FAQ システムに QA データを登録する課の数		
概要及び スケジュール	■令和 5 年度 ・利用課数：2 【令和 6 年度に見直し】 庁内向け業務を行っている課の利用課数：8	達成 状況	■令和 5 年度末 ・利用課数： 1 ■令和 6 年度末 ・利用課数：17 ■令和 7 年度末 ・利用課数：30
KPI（指標）	操作研修の開催及び FAQ 登録数		
概要及び スケジュール	操作研修を年に 1 回以上実施して啓発を図り、年度末までに新たに 100 件以上の FAQ 登録をめざす。	達成 状況	■令和 7 年度末 操作研修を 1 回実施し、約 614 件の FAQ を登録した。
KPI（指標）	FAQ システムの利用数		
概要及び スケジュール	月平均 3000 回をめざす。	達成 状況	■令和 7 年度末 利用数は、月平均 3876 回であった。 【終了理由】 FAQ システムを導入し、研修などの利用促進施策を実施することにより、FAQ 登録数及び利用数が増加し、問合せ前に FAQ システムを利用する習慣が職員に定着したと判断したため。引き続き、利活用を促進し、業務効率化を図る。

(5)-26 市民サービスの向上と業務効率化ための窓口改革の実現

■基本情報

主管課	総合政策部　ＤＸ推進課		
計画掲載年度	令和６年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	市民サービスの向上・業務効率化ための窓口改革を行い市民が TPO に応じた相談・手続方法を選択でき、多様化に対応した窓口を目指す。また、デジタルツールの活用等により職員の窓口の効率化とレベルの均一化を図る。		
詳細	・窓口改革ワーキンググループのメンバーで「書かない」「待たない」「行かなくてよい」「迷わない」市役所を実現すべく話し合い、導入ツールや機器等の調達、実装を行う。 ・窓口での手続きでもオンライン申請を案内し、行ってもらうことで「書かない窓口」を実現する。 ・オンラインで窓口予約を行い、待ち時間なしで手続き・相談ができる「待たない窓口」を実現する。 ・庁外からオンラインで窓口予約・窓口相談ができることで「待たない窓口」・「行かなくてよい窓口」を実現する。		
実施状況	令和５年度に組織横断的に窓口の在り方を検討していくワーキンググループを結成し、庁内で窓口改革を始めた。来庁者へわかりやすい情報を提供するため、AI＆総合案内を設置し「迷わない」市役所を実現すべく導入を行った。窓口担当課のワーキンググループにおいて最適な施策検討を行うため、令和６年度より新施策として展開した。令和７年度については、令和６年度末に導入したシステムの運用を始めている。	今後の方針	令和７年度以降については、導入ツールの利用促進を計り、さらなる利便性向上を目指す。

■指標

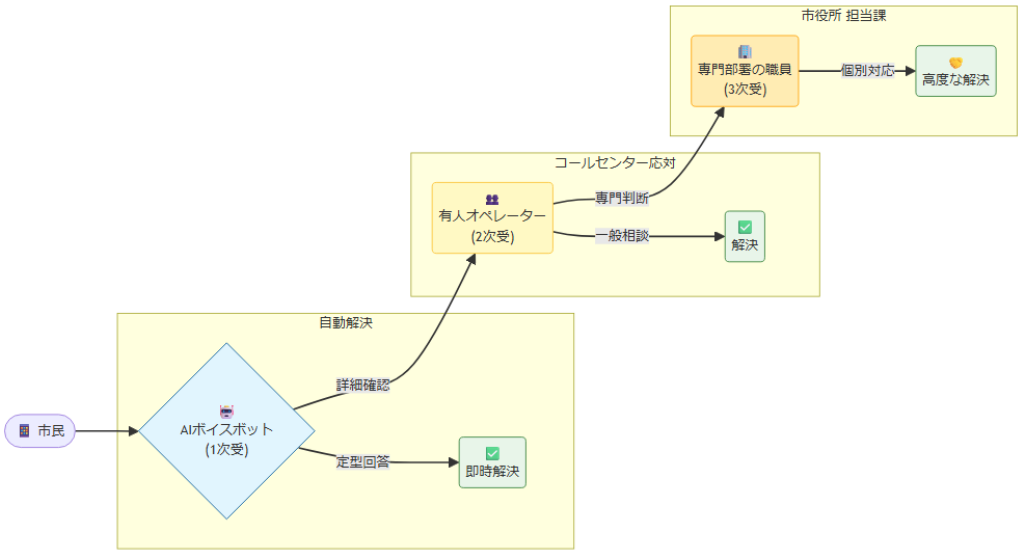
KPI（指標）	オンラインで窓口予約、窓口相談が可能な手続き数と利用者数		
概要及びスケジュール	窓口改革ワーキンググループで検討し、最適なサービスを選定、調達し、実装する。 【令和７年度に見直し】 令和７年度は以下を目指す。オンラインで窓口予約件数：20 件/1 か月 オンラインで窓口相談件数：5 件/1 か月 令和８年度以降の KPI は導入後の状況を見据えて設定する。 【令和８年度に見直し】 令和８年度は効果の大きいオンライン窓口相談（行かなくてよい窓口）の件数に重点を置き、 オンライン窓口相談件数 20 件/月 を目指す。	達成状況	■令和６年度末 「来庁者用オンライン申請専用ブース」の設置及び「公衆無線 LAN（Wi-Fi）環境」を整備した。 「オンライン窓口相談サービス」を導入した。導入が年度末だったため、令和６年度の予約及び相談の実績はなし。 ■令和７年度末 窓口オンライン予約件数：1 件/月　未達成 オンライン窓口相談件数：11 件/月　達成 窓口相談のニーズの方が多いため、窓口オンライン予約件数については目標未達となったが、より効果の大きいオンライン窓口相談件数については、オンライン窓口相談に適した母子保健課の相談業務での利用が開始され、目標件数の倍の結果となった。

(5)-27 コールセンターへの音声自動応答ツールの導入・運用

■基本情報

主管課	総務部　総務課		
計画掲載年度	令和 8 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	（事業目的） 市役所には、市民から行政サービスについての様々な問い合わせが寄せられる。 これまで、電話による市民の問い合わせがあった場合、定型的な問い合わせにはコールセンター、詳細かつ専門的な問い合わせには担当部署職員の応対によって解決する体制を整備してきた。これによって、コールセンターでの一次応対で解決を図り、職員の電話応対の負担を軽減するとともに、部署への電話応対のたらい回し防ぐなど、市民サービスの向上を図ってきた。 近年の生成 AI 技術を活用し、市民サービス向上と職員の負担軽減をより一層進めることを目的に、電話で人と話しているかのように AI が自動で応答する仕組み（AI ボイスボット）を構築・運用することで、コールセンター全体での解決率を向上し、職員がより高度な相談に丁寧に対応できるような質の高い行政運営を目指す。 （事業概要） 市民の満足度を高め、職員の電話応対の負担を軽減し、行政運営の質を向上するため、以下の事業を実施する。 コールセンターへの入電に対して、定型的な電話問い合わせには AI ボイスボット、詳細な問い合わせには有人のオペレーターにより解決する。それでも解決のできなかった専門的な相談を職員が解決できるような仕組みを整備する。		
詳細			
実施状況	令和 8 年 3 月 16 日より現事業者にコールセンター業務を委託し、有人オペレーターにより問い合わせに対応することと並行して AI による電話自動応答システムの構築を進めている。	今後の方針	AI による電話自動応答システムは、令和 8 年度に構築し、運用を開始する。

■指標

KPI（指標）	コールセンターに入電する問い合わせの完結率		
概要及び スケジュール	現コールセンター事業者の委託契約期間（令和 11 年 2 月 28 日まで）で、回答精度を左右する FAQ（よくある質問と回答）を充実していくことで、市の代表電話への市民からの入電に対して、オペレーターによる有人対応及び AI による自動応答をあわせたコールセンター全体での問い合わせの完結率の向上を目指す。 令和 8 年度(～令和 9 年 3 月 31 日) 　コールセンター完結率 38% 令和 9 年度(～令和 10 年 3 月 31 日) 　コールセンター完結率 50% 令和 10 年度(～令和 11 年 2 月 28 日) コールセンター完結率 60%	達成 状況	

(5)-28 全庁的な AI 活用推進による業務効率化・事務負担の軽減

■基本情報

主管課	総務部　AI・行革推進課		
計画掲載年度	令和 8 年度	施策の段階	C(調達・運用段階)

■施策の内容

事業目的及び概要	人口減少による働き手不足や市民ニーズの多様化に対応するため、全庁的な AI 活用を推進し、業務の効率化と事務負担の軽減を図る。令和 7 年 10 月にインターネット系に導入した生成 AI サービスを全職員が日常業務で活用できる環境を継続して整備し、文章の作成・要約・校正、議事録作成、説明資料作成等を効率化する。 あわせて、これまで生成 AI の活用が困難であった個人番号利用事務系（基幹業務系）においても活用環境を構築し、機微情報を安全に取り扱える基盤を整えることで、全庁的な事務効率化を一層加速させる。		
詳細	**【インターネット系】** 導入した生成 AI サービスは、情報を学習せず国内サーバで処理する仕組みやプロンプトテンプレート、庁内資料を学習させる RAG 機能を備え、全職員が安全かつ容易に利用できる。文章作成・要約・校正、議事録作成、答弁・説明資料作成、国通知の読み込み等に活用できる。 **【個人番号利用事務系での生成 AI 活用】** 三層分離されたネットワークのうち、これまで生成 AI を活用できていなかった基幹業務を扱う個人番号利用事務系において活用環境を構築。実証実験を経て令和 8 年度中の本格導入を予定する。 **【ローカル LLM の構築】** 個人番号利用事務系など機微情報を扱う環境での活用に向け、外部にデータを送信しないローカル LLM の構築・検証を合わせて進めている。		
実施状況	■令和 7 年度 ・AI 専門部署を設置し、全職員アンケートや各課ヒアリングによるニーズ把握、生成 AI 利活用ガイドラインの改訂、利用環境の整備を実施。 ・インターネット系に生成 AI サービスを全庁導入。ハンズオン研修や管理職向け研修等のリテラシー向上策を実施した。 ・下半期に約 17,200 時間（生成 AI サービスで計算された業務削減時間）の業務時間削減を達成。 ・個人番号利用事務系での生成 AI 活用環境を構築し実証実験を開始。ローカル LLM の構築・検証にも着手した。	今後の方針	インターネット系における職員の生成 AI サービス利用率 50%以上を目指し、研修やプロンプト共有等を継続して活用を定着させ、その水準の維持を図る。個人番号利用事務系での生成 AI は令和 8 年度中に本格導入し、ローカル LLM の構築も進める。あわせて、行財政改革と一体的に AI 活用を推進し、業務効率化と市民サービス向上につなげる。

■指標

KPI（指標）	生成 AI サービスの職員利用率 50%（利用者数/利用可能職員数）を達成し、以降その水準を維持する。		
概要及びスケジュール	研修の実施、自治体業務向けプロンプトテンプレートの整備や活用事例の庁内共有、研修・勉強会等を継続し、全職員の利用を促進する。令和 8 年度中に利用率 50%の達成・維持を目指す。	達成状況	