

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

令和4年度 事業評価

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	市民課
部署	税務課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ①	行政手続のデジタル化 行政手続の原則オンライン化	
実施事業	コンビニ交付サービス					
事業概要	個人番号カードを利用して、全国のコンビニエンスストアに設置されている端末機で住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本や課税証明書などの諸証明の交付が受けられるサービスを平成28年10月から導入しています。					
期待効果	コンビニ交付サービスを利用することにより、諸証明を市役所の窓口に行かなくとも交付を受けることができるため、市民の負担が減少され、市民サービスの向上が期待できます。また、窓口を利用される方が減少し、市職員の事務の効率化および負担の軽減が期待できます。					
R3までの実施内容		R4の実施内容		R5以降の取組(予定)		
コンビニ交付サービスの普及・啓発		継続		継続		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
コンビニ交付サービスの普及・啓発	継続					



実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
コンビニ交付サービスの普及・啓発	継続												各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で 目指す成果等	コンビニ交付サービスの利便性を周知・啓発していきます。 証明書発行件数に占めるコンビニ交付の割合 24%
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
4	窓口、HPおよびYouTubeによる周知・啓発を行いました。証明書発行件数に占めるコンビニ交付発行件数の割合は目標を超える26%でした。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
マイナポイント事業等の影響も加わり、マイナンバーカードの交付者数が増加していることから、証明書発行件数におけるコンビニ交付件数の割合も増加することが見込まれます。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	経営戦略課 全課
----------	-------------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ①	行政手続のデジタル化 行政手続の原則オンライン化
実施事業	電子申請システム				
事業概要	滋賀県および県内市町（本市を含めた12市2町）で構成する「スマート自治体滋賀モデル研究会」に参画し、電子申請システムの共同化を検討します。また、電子申請システムにクレジット決済機能を付加することで、システムの利便性の向上を図ります。				
期待効果	滋賀県および県内市町が連携してICTを活用した研究を進めることにより、スマート自治体の実現が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
県下での電子申請システムの一括調達・共同利用の検討	既存システムの運用継続 おうみ自治体クラウド協議会にて共同利用の検討		運用継続			
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
共同調達の検討				検討		
システムの運用	継続				方針に基づき運用	



実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
電子申請システムの運用	継続												各課 照会	総括	懇話会
電子申請システムの共同調達に向けての検討	検討														

R4の取組で 目指す成果等	おうみ自治体クラウド協議会にて、共同調達に向けた検討を行うとともに、現システムでの対象業務の拡大に努めます。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	協議会での共同調達に向けて各市と協議を進めました。税証明や戸籍等の交付申請など、対象手続きを拡大しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
共同調達に向けたスケジュールについて調整を進めます。オンライン手続きの対象拡大に引き続き、取り組めます。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全施設担当課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ①	行政手続のデジタル化 行政手続の原則オンライン化
実施事業	貸館予約システム				
事業概要	市が所有する施設について、窓口のみの利用申請（予約）の受付を、予約システムの導入・検討を行いオンライン化を図ります。				
期待効果	窓口への出向きづらさから利用を断念していた潜在的な利用者の利用促進、利用者の利便性の向上および窓口業務事務の軽減が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容			R5以降の取組(予定)		
システム導入に向けた検討および一部実施	システム導入に向けた調査・共同調達方針の検討			システムの導入に向けた調整等		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
市民交流プラザ	システムの導入検討			実施		
市民総合交流センター	システムの導入検討		実施			
公共施設	検討			システム検討・設計、条例改正等 調整・周知		実施

実施項目等	R4												R5			
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
市民交流プラザ：システムの導入 利用者への周知（窓口、HP、SNS等）	検討			周知	実施									各課 照会	総括	懇話会
公共施設：システム導入に向けた 詳細内容検討	検討（制度検討・費用比較）															

R4の取組で 目指す成果等	市民交流プラザ：指定管理者と調整し、システムを導入します。 公共施設：県下での共同調達の検討を行います。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
2	市民交流プラザ：令和5年6月1日導入予定であり、指定管理者が調整を行っています。 公共施設：共同調達を見送りされたため、市単独の調達を行います。また、効果を高めるために決済機能の付加を前提に導入検討することになったため、導入時期が先送りとなりました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
公共施設のシステム導入は令和5年度中の導入を予定していましたが、決済機能付加を行うため、引き続き課題整理や工程の検討を行います。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	子育て相談センター
----------	-----------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ①	行政手続のデジタル化 行政手続の原則オンライン化
実施事業	乳幼児健診ネット予約				
事業概要	Web予約システムを使うことで、乳幼児健診対象者は受付時刻を自ら予約し、子育て相談センターはそれらの情報を管理することで、来所から問診開始までの受付時間の短縮につなげます。				
期待効果	健診来所から受付までの待ち時間短縮および健診の円滑な実施が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)				
乳幼児健診ネット予約開始 (R3.1~)	継続 出生の手続き時に予約方法を周知します。	継続				
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
検討	検討					
準備・運用開始		準備	実	継続		
市民向け周知		継続				

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
運用開始	継続												各課 照会	総括	懇話会
市民向け周知	継続														

R4の取組で 目指す成果等	乳幼児健診ネット予約の円滑な運用を目指します。(利用後のアンケートで、「満足」、「おおむね満足」と回答するものが80%以上)
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
4	ネット予約利用後のアンケートで「満足」「おおむね満足」の割合が、96%となりました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
令和5年12月31日の現行の予約システム契約終了に伴い、令和6年1月1日から新システムに移行予定です。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	広報課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ②	行政手続のデジタル化 デジタル・デバイドの解消対策
実施事業	市ホームページの運用				
事業概要	市ホームページでは、音声読み上げソフトに対応しており、視覚に障害のある方にもホームページを利用していただけようになっています。また、音声読み上げ機能以外にも、色や文字サイズの変更機能、ふりがな表示機能などの機能を備え、ユニバーサルデザインに努めています。これらを継続して運用することでの情報格差の解消に取り組みます。				
期待効果	情報格差の解消が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
市ホームページの運用	市ホームページの運用		市ホームページの運用			
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
市ホームページの運用	継続				契約更新	



実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
市ホームページの運用	継続												各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で 目指す成果等	情報格差の解消を目指します。
------------------	----------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	音声読み上げ機能やふりがな表示機能などの各種機能による、ユニバーサルデザインに努めることで、多くの方々に配慮したホームページの運用を行い、情報格差の解消に取り組みました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
市ホームページのアクセス数は新型コロナウイルス発生前の数値に戻りつつありますが、多くの方々が情報を得る手段として、ホームページを利用していることから、引き続き、ユニバーサルデザインに努めた運用を行うことで、情報格差の解消に取り組みます。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全施設担当課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ②	行政手続のデジタル化 デジタル・デバイドの解消対策
実施事業	びわ湖Free Wi-Fi環境の整備促進				
事業概要	滋賀県内の経済団体や企業、自治体などで構成された「滋賀県無料Wi-Fi整備促進協議会」に参画し、同協議会が運営する「びわ湖Free Wi-Fiポータルサイト」を通じて、県民および県への来訪者の利便性を高めるため、誰でも無料で利用できる公衆無線LANサービス「びわ湖Free Wi-Fi」に接続できる環境を整備促進しています。				
期待効果	インターネットへの利用環境が増えることにより、利用者の利便性の向上が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
びわ湖Free Wi-Fi環境の整備促進	継続		継続			
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
びわ湖Free Wi-Fi環境の整備促進						



実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
びわ湖Free Wi-Fiの整備促進													各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で目指す成果等	びわ湖Free Wi-Fiの整備促進を行い、インターネットへの利用環境が増えることにより、利用者の利便性の向上につなげます。
--------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	引き続き公共施設における公衆Wi-Fiの整備促進を図りました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	危機管理課
----------	-------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ②	行政手続のデジタル化 デジタル・デバイドの解消対策
実施事業	地域BWAを活用した公衆Wi-Fi環境整備				
事業概要	地域BWA（Broadband Wireless Access）は、民間事業者が市域内の施設に送信局アンテナを整備し、半径1.5 km程度の範囲内に存在する広域避難所において、災害発生時には、誰もが利用できる公衆Wi-Fiアクセス回線として無償提供を受けるものです。送信局は、令和元年度から順次整備され、市内の広域避難所を包括化できるようになります。				
期待効果	大規模災害が発生した場合、断線などにより携帯電話等の通信回線が使用できなくなることや、通信が集中し、つながりにくい状況になることが予想されます。地域BWAの通信環境を整備することで、有事の際、関係機関との連絡手段としてだけでなく、避難者の安否確認や情報入手の際にも活用が期待できます。被災時の通信手段を強化し、避難住民の安心と安全を確保します。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
【送信局整備計画】 令和元年度：基地局1箇所 令和2年度：基地局1箇所 令和3年度：基地局3箇所	【送信局整備計画】 令和4年度：基地局 3箇所	【送信局整備計画】 令和5年度：基地局 1箇所

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
送信局整備	送信局整備					

実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
送信局整備	送信局整備												各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で 目指す成果等	地域BWAの通信環境を、送信局を3基整備することで、有事の際、避難者の安否確認や情報入手の際にも活用が期待でき、避難住民の安心と安全を確保します。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
2	送信局の整備は、株式会社ZTVにおいて実施されていますが、送信局設置についての交渉が難航し、整備できませんでした。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
当初想定よりも交渉・整備に時間を要することから、現在交渉中の3基については令和5年度に引き続き実施し、令和6年度以降の整備目標は改めて見直しを行います。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	経営戦略課 全課
----------	-------------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ②	行政手続のデジタル化 デジタル・デバイドの解消対策
実施事業	電子申請システム 再掲				
事業概要	滋賀県および県内市町（本市を含めた12市2町）で構成する「スマート自治体滋賀モデル研究会」に参画し、電子申請システムの共同化を検討します。また、電子申請システムにクレジット決済機能を付加することで、システムの利便性の向上を図ります。				
期待効果	滋賀県および県内市町が連携してICTを活用した研究を進めることにより、スマート自治体の実現が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
県下での電子申請システムの一括調達・共同利用の検討	既存システムの運用継続 おうみ自治体クラウド協議会にて共同利用の検討		運用継続			
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
共同調達の検討				検討 →		
システムの運用	継続 →				方針に基づき運用 →	



実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
電子申請システムの運用	継続 →												各課 照会	総括	懇話会
電子申請システムの共同調達に向けての検討	検討 →														

R4の取組で 目指す成果等	おうみ自治体クラウド協議会にて、共同調達に向けた検討を行うとともに、現システムでの対象業務の拡大に努めます。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	協議会での共同調達に向けて各市と協議を進めました。税証明や戸籍等の交付申請など、対象手続きを拡大しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
共同調達に向けたスケジュールについて調整を進めます。オンライン手続きの対象拡大に引き続き、取り組みます。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ②	行政手続のデジタル化 デジタル・デバイドの解消対策
実施事業	多言語対応サービス				
事業概要	多言語対応が可能な専用アプリを導入したタブレット端末によるテレビ電話通訳サービスを運用することにより、本市で急速に増えている外国人の方へ対する窓口業務サービスの向上と職員の負担軽減を図ります。				
期待効果	外国人の方に対する窓口業務サービスの向上および窓口関係課における職員の業務負担の軽減が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
・実証実験の実施(R1) ・本格導入(R2)	・運用(継続)	・運用(継続) ・次期契約

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
運用(継続)		継続利用				
次期契約				契約準備	運用	

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
多言語通訳サービスの運用	運用支援												各課 照会	総括	懇話会
次期契約	契約準備														

R4の取組で 目指す成果等	多言語通訳サービスの運用支援を行い、外国人へのサービス向上と職員の業務負担の軽減を図ります。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	年間を通して6か国語、81件の利用があり、外国人へのサービス向上と職員の業務負担の軽減につながりました。あわせて、次期契約に向けた予算化等の契約準備を行いました。

新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等

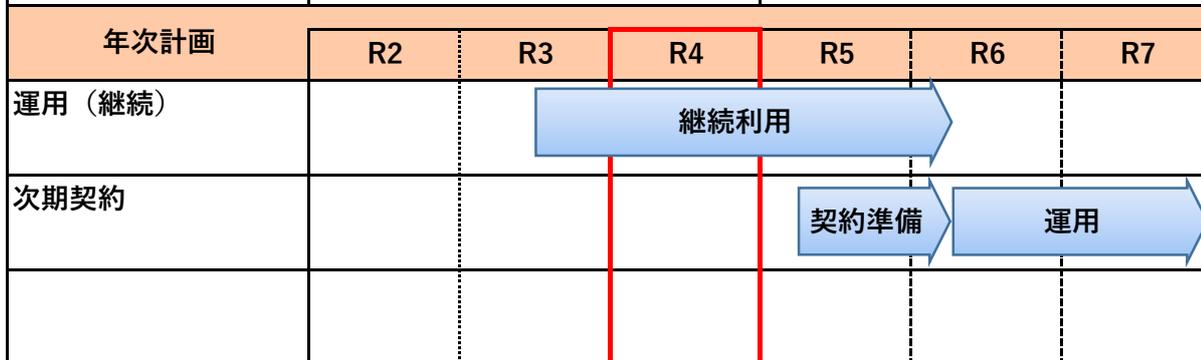
継続的な活用促進を行い、外国人へのサービス向上と職員の業務負担の軽減に努める必要があります。

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ②	行政手続のデジタル化 デジタル・デバイドの解消対策
実施事業	チャットボットサービス				
事業概要	市の窓口サービス等をわかりやすく説明してくれるチャットボットを設置することによる市民サービスの向上や、職員向けに窓口業務等に関するAIサービスを活用したチャットボットを導入し、職員のノウハウをデータで蓄積することで、窓口対応のミス削減や人材育成に繋がります。				
期待効果	市民サービスの向上および職員の窓口対応のミス削減やマニュアルの整備が期待できます。				

R2までの実施内容	R4の実施内容	R4以降の取組(予定)
・情報収集	・運用(継続)	・運用(継続)



実施項目等	R4												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
AIチャットボットサービスの運用	継続利用												各課 照会	総括	懇話会

R4の取組で目指す成果等	AIチャットボットサービスを運用し、市民サービスの向上、職員の業務負担の軽減を図ります。
--------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	AIチャットボットサービスを運用し、市民からの約5,800件の問い合わせに対応することにより、市民サービスの向上および職員の業務負担の軽減を図ることができました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
正答率92%、満足度92%という高い評価があった一方で、AIが対応できないケースもあったことから、引き続き担当課と調整しながら、想定される質問の充実等を行い、回答精度を向上させる必要があります。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	経営戦略課
----------	-------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ②	行政手続のデジタル化 デジタル・デバイドの解消対策
実施事業	スマートフォン講座の実施				
事業概要	総務省が進める民間企業や地方公共団体などと連携し、デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けた施策である「デジタル活用支援推進事業」を利用し、国の認定を受けた民間事業者と連携し、スマートフォン講座を実施することで、デジタル活用に係る機会の創出や必要な能力の格差の是正に向けて取り組みます。				
期待効果	スマートフォンを使ったことのない方や操作に不慣れな方が基本的な操作やセキュリティ等の基本的な知識の習得していただきます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
スマートフォン講座の開催	スマートフォン講座・相談会の実施 (40コマ予定)	「デジタル活用支援推進事業」の採択事業者と実施に向けて調整

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
事業の周知支援（広報・町内会回覧など）			協議 周知	協議 周知		
事業の実施（民間事業者により実施）			実施	実施		

実施項目等	R4												R5					
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6			
事業の周知支援（広報・町内会回覧など）						○										各課 照会	総括	懇話会
事業の実施【民間事業者により実施 10月：40コマ(予定)】							○											

R4の取組で 目指す成果等	様々な広報手段で周知を図ることで、より多くの方にご参加いただけるようにします。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	国の「デジタル活用支援推進事業」は不採択でしたが、市主催のスマホ講座や民間事業者と連携したスマホ相談会を実施しました。（スマホ講座 参加者77名 満足度94.9%）
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
令和5年度も「デジタル活用支援推進事業」は継続される予定であることから、引き続き、民間事業者と連携し、本制度を活用したスマホ講座の実施に向けて、取り組みを進めてまいります。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	広報課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ③	行政手続のデジタル化 ICTを活用した市政情報の発信
実施事業	市ホームページおよびSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用した情報発信				
事業概要	市ホームページおよびSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用し、様々な情報を効果的かつ迅速に発信します。				
期待効果	効果的かつ迅速な情報発信が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
・市ホームページおよびSNSの活用 ・新たな情報発信ツールの検討	・市ホームページおよびSNSの活用 ・新たな情報発信ツールの検討	・市ホームページおよびSNSの活用 ・新たな情報発信ツールの調査研究

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
市ホームページの活用	継続				契約更新	
SNSの活用	継続					
新たな情報発信ツールの検討	継続					

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
市ホームページの活用	継続											各課 照会	総括	懇話会	
SNSの活用	継続														
新たな情報発信ツールの検討	継続														

R4の取組で目指す成果等	多様な情報発信ツールによる効果的かつ迅速な情報発信手段の拡大を目指します。
--------------	---------------------------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	令和4年10月から新たな情報発信ツールとして、拡散性の高いTwitterを導入したほか、市ホームページや、SNS(LINEやFacebook)を活用し、より多くの方々に対して、迅速かつ効果的な情報発信に取り組みました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
市公式LINEの登録者数が令和5年2月に1万人を突破し、さらに市民にとって利便性の高いツールにするため、関係課と連携し、LINEの機能拡張を実施します。また、引き続き、行政情報やイベント情報など、市民に必要な情報を迅速かつ効果的に発信していくため、市ホームページの活用や新たな情報発信ツールについての調査研究を進めます。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ③	行政手続のデジタル化 ICTを活用した市政情報の発信	
実施事業	メール配信サービス					
事業概要	携帯電話、スマートフォン、パソコンから事前に登録されたメールアドレスへ情報（まちづくり（イベント情報等）、保健、防犯・防災情報（不審者情報、災害情報等）など）を配信します。					
期待効果	メール配信等による市政情報の発信を行うことによる、利便性の向上、安全安心の確保が期待できます。					
R3までの実施内容		R4の実施内容		R5以降の取組(予定)		
メール配信サービスを導入し、市政情報の発信を行った。		運用継続		運用継続		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
メール配信サービス	継続運用	更	運用			



実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
メール配信サービスシステムの運用	運用												各課 照会	総括	懇話会		
市民向け広報						○											

R4の取組で目指す成果等	ICTを活用した情報発信を継続して行います。また広報くさつで市民への周知を図ります。
--------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	各種市政情報の情報発信を行いました。また、広報くさつで市民への周知を図りました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 ②	行政手続のデジタル化 ICTを活用した市政情報の発信
実施事業	チャットボットサービス 再掲				
事業概要	市の窓口サービス等をわかりやすく説明してくれるチャットボットを設置することによる市民サービスの向上や、職員向けに窓口業務等に関するAIサービスを活用したチャットボットを導入し、職員のノウハウをデータで蓄積することで、窓口対応のミス削減や人材育成に繋がります。				
期待効果	市民サービスの向上および職員の窓口対応のミス削減やマニュアルの整備が期待できます。				

R2までの実施内容	R4の実施内容		R4以降の取組(予定)			
・情報収集	・運用(継続)		・運用(継続)			
年次計画	R2	R3	R4	R5	R6	R7
運用(継続)						
次期契約						

実施項目等	R4												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
AIチャットボットサービスの運用													各課 照会	総括	懇話会

R4の取組で目指す成果等	AIチャットボットサービスを運用し、市民サービスの向上、職員の業務負担の軽減を図ります。
--------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	AIチャットボットサービスを運用し、市民からの約5,800件の問い合わせに対応することにより、市民サービスの向上および職員の業務負担の軽減を図ることができました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
正答率92%、満足度92%という高い評価があった一方で、AIが対応できないケースもあったことから、引き続き担当課と調整しながら、想定される質問の充実等を行い、回答精度を向上させる必要があります。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-2 ①	マイナンバー制度の利活用 マイナポータル利用促進
実施事業	ぴったりサービスの利用促進				
事業概要	マイナポータルにおける「ぴったりサービス」のサービス拡大に応じた活用方法を検討し、利用を促進します。				
期待効果	市民サービスの向上が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容			R5以降の取組(予定)		
検索機能の利用開始 電子申請の受付開始 活用方法の検討	マイナポータルのサービス拡大に応じた活用方法の検討・市民への周知・申請管理システム等の導入			マイナポータルのサービス拡大に応じた活用方法の検討・市民への周知・申請管理システム等の運用		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
マイナポータルのサービス拡大に応じた活用方法の検討	継続					
市民への周知	継続					
申請管理システム等の導入				導入	運用	

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
マイナポータルのサービス拡大に応じた活用方法の検討	継続												各課 照会	総括	懇話会
市民への周知	継続														

R4の取組で目指す成果等	ぴったりサービスによる電子申請の受付が可能な手続きについて市民への周知を行い、マイナポータルの利用を促進します。また、国の進めるぴったりサービスと基幹系システムの情報連携を進め、申請データの効率的な処理ができるようシステム改修を行います。
--------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	令和5年2月から引越ワンストップサービスに対応しました。また、申請データを効率的に処理できるよう申請管理システムを構築しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	市民課
部署	

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-2 ②	マイナンバー制度の利活用 マイナンバーカードの普及促進	
実施事業	マイナンバーカードの普及・啓発					
事業概要	マイナンバーカードの普及・啓発を進め、市民サービスの利便性の向上を図ります。					
期待効果	マイナンバーカードを活用した施策が利用できることで、市民の利便性が向上し、また行政運営の事務の効率化を図ることが期待できます。					
R3までの実施内容		R4の実施内容		R5以降の取組(予定)		
マイナンバーカードの普及・啓発		継続		継続		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
マイナンバーカードの普及・啓発	継続					
マイナンバーカードの交付・更新	継続					



実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
マイナンバーカードの普及・啓発	継続												各課 照会	総括	懇話会
マイナンバーカードの交付・更新	継続														

R4の取組で 目指す成果等	マイナンバーカードの利便性を周知し、普及・啓発していきます。 マイナンバーカードの交付数 年間25,000件（電子証明書更新件数は除く）
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	交付者数は年間24,965人とほぼ目標数となり、昨年度導入したカード交付予約システムを運用し、円滑に交付することができました。また、まちづくりセンターでの出張申請も実施しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
マイナンバー制度の導入によるカードの発行開始から5年以上が経過し、新規発行者に加え更新者が恒常的に発生するようになり、窓口での手続き者が増加しています。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-2 ③	マイナンバー制度の利活用 独自利用の検討
実施事業	独自利用業務の検討				
事業概要	マイナンバー制度の独自利用について検討します。				
期待効果	市民サービスの向上および事務の効率化が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
検索機能の利用開始 電子申請の受付開始 市民への周知	独自利用事務の追加検討 マイキープラットフォーム構想の実施 検討	継続

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
独自利用事務の追加検討（適宜：関係課への照会、随時：届出書の提出）	継続					
マイキープラットフォーム構想の実施検討	継続					



実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
独自利用事務の追加検討（適宜：関係課への照会、随時：届出書の提出）	継続												各課照会	総括	懇話会
マイキープラットフォーム構想の実施検討	継続														

R4の取組で目指す成果等	マイナンバー制度の独自利用の検討を進めます。
--------------	------------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	独自利用について、関係所属との情報共有を行い、独自利用についての検討を進めました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-3 ①	窓口サービスの改善 行政の枠組みを超えたデジタルファーストの実現
実施事業	スマート自治体滋賀モデル研究会				
事業概要	滋賀県および県内市町（本市を含めた12市2町）で構成する「スマート自治体滋賀モデル研究会」に参画し、ICTの活用施策の検討や実証等に取り組むことにより、県や市町の枠組みを超えた行政手続きの電子化を推進するとともに、いつでも・どこからでもアクセスしやすい行政窓口の実現へ向けた検討を進めます。				
期待効果	滋賀県および県内市町が連携してICTを活用した研究を進めることにより、スマート自治体の実現が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
研究会の発足 研究テーマの決定 各種システム共同調達	公共施設予約システム、AIイベント情報集約、県内自治体指針および手順書に基づくオープンデータの推進		研究・実証等 本格導入予定			
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
研究会発足 研究テーマの検討	検討					
一括調達・共同利用の検討		検討・実証	検討・実証			
本格導入の検討 研究・実証等					本格導入予定	
			継続			

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
公共施設予約システムおよびAIイベント情報集約システムの導入検討	検討・入札準備												各課 照会	総括	懇話会
オープンデータの利活用推進に向けた取組	推奨データセットの県域統一公開、利活用の研究・検討														

R4の取組で 目指す成果等	公共施設予約システム等の共同調達の検討を行います。また、オープンデータの県域統一公開が必要なデータについて、公開してまいります。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	県主導のもと、共同調達の検討を進めてまいりましたが、共同調達に至りませんでした。オープンデータについて県推奨データセットの公開を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	契約検査課
----------	-------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-3 ①	窓口サービスの改善 行政の枠組みを超えたデジタルファーストの実現		
実施事業	電子入札システム						
事業概要	建設工事およびコンサルタント業務における一般または指名競争入札において、透明性・公平性・競争性の向上を図り、発注者受注者双方の利便性および入札事務の簡素化に伴う事務の効率化のため、インターネットを利用した電子入札システムを活用します。						
期待効果	電子入札による利便性の向上、入札事務の簡素化に伴う事務の効率化および事業者・職員の負担軽減が期待できます。						
R3までの実施内容		R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
電子入札システムの活用		継続		継続			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
電子入札システムの活用		継続 					



実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
電子入札システムの活用	継続 												各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で 目指す成果等	電子入札システムの活用を継続し、利便性の確保、事務の効率化、事業者・職員の負担減を図ります。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	電子入札による利便性の向上、入札事務の簡素化に伴う事務の効率化および事業者・職員の負担軽減を図ることができました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	契約検査課
----------	-------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-3 ①	窓口サービスの改善 行政の枠組みを超えたデジタルファーストの実現
実施事業	滋賀県市町工事等入札参加資格審査申請受付・審査共同化事業				
事業概要	これまで県・市町それぞれが受付していた入札参加資格審査申請書の提出先を一本化し、資格審査事務の共同化を行い、申請者の負担の軽減と県、市町の事務の効率化を図ります。				
期待効果	電子申請による利便性の向上および申請の一元化による事務軽減が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
システム構築、試行実施	本格実施 (R4)	継続 (R5以降)

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
県・市町協議、協定締結、協議会設置	協議 設置 締結					
システム仕様決定、予算要求		仕様決定 予算要求				
システム構築、試行実施、本格実施			構築 実施 試行	本格実施	継続	

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
入札参加資格審査申請受付・審査共同化事業本格実施	実施												各課 照会	総括	懇話会

R4の取組で目指す成果等	入札参加資格審査申請受付・審査共同化事業を本格実施し、利便性の確保、事務の効率化、事業者・職員の負担減を図ります。
--------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	入札参加資格審査事務の共同化を本格実施し、申請者の負担の軽減と県、市町の事務の効率化を図ることができました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-3 ②	窓口サービスの改善 窓口サービスの向上
実施事業	多言語対応サービス 再掲				
事業概要	多言語対応が可能な専用アプリを導入したタブレット端末によるテレビ電話通訳サービスを運用することにより、本市で急速に増えている外国人の方へ対する窓口業務サービスの向上と職員の負担軽減を図ります。				
期待効果	外国人の方に対する窓口業務サービスの向上および窓口関係課における職員の業務負担の軽減が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
・運用(継続)	・運用(継続)	・運用(継続) ・次期契約

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
運用(継続)		継続利用				
次期契約				契約準備	運用	



実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
多言語通訳サービスの運用	運用支援												各課 照会	総括	懇話会
次期契約							契約準備								

R4の取組で目指す成果等	多言語通訳サービスの運用支援を行い、外国人へのサービス向上と職員の業務負担の軽減を図ります。
--------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	年間を通して6か国語、81件の利用があり、外国人へのサービス向上と職員の業務負担の軽減につながりました。あわせて、次期契約に向けた予算化等の契約準備を行いました。

新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等

継続的な活用促進を行い、外国人へのサービス向上と職員の業務負担の軽減に努める必要があります。

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	子育て相談センター
----------	-----------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-3 ②	窓口サービスの改善 窓口サービスの向上
実施事業	子育てオンライン相談				
事業概要	新型コロナウイルス感染症の影響で外出自粛が呼びかけられること等により、妊娠や出産および子育てに関する相談の機会が縮小されることが想定される中、表情等の相談者の様子を映像から把握できるオンライン相談は、来所することなく対面に近い形での相談の機会の確保につながります。当センターでは、窓口や訪問など対面での相談を基本としながらも、オンラインで相談を行う機会を確保することで、多様な相談ニーズに対応し、妊娠や出産および子育てに関する不安の軽減を図ることを目的にオンライン相談を実施します。				
期待効果	妊娠期から子育て期の不安の軽減および、子どもの健全育成が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
オンライン相談の開始 (R2年8月～)	R3年度の実施内容の継続		継続			
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
実施体制構築 従事者研修、運用開始		検討	実施	継続		
市民向け周知		継続				



実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
随時相談実施	継続												各課 照会	総括	懇話会
市民向け周知	継続														

R4の取組で 目指す成果等	オンライン相談の円滑な実施、潜在ニーズの掘り起こし、運用方法の見直しを行います。(利用後アンケートにて「おおむね満足」「満足」と回答する者が80%以上)
------------------	--

期末評価

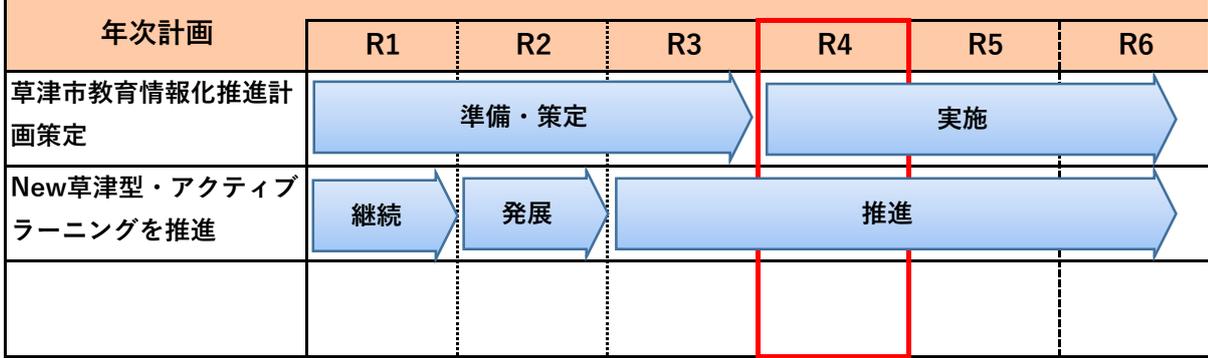
実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	利用実績は5件で、全ての利用者からおおむね満足との回答を得ました。周知強化のため、子育て応援サイト「ほかほかタウン」にも掲載しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
来所相談は468件、電話相談は407件であり、現状ではオンライン相談よりも来所や電話相談のニーズが高いといえますが、利用者の満足度は高いことから、複数の相談方法を設定することで、相談機会を確保してまいります。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	学校政策推進課
----------	---------

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-4 ①	教育の情報化 教育の情報化の推進
実施事業	教育情報化推進事業				
事業概要	本市学校教育における「教育の情報化」の基本的な考え方と目指すべき方向性を明らかにするとともに、上位計画である草津市教育振興基本計画等に掲げる目標の達成と各種施策の確実な実行を推進するため、第2期草津市学校教育情報化推進計画を策定しました。計画に基づき、1人1台整備した児童生徒用パソコン等を活用した授業改善を進め、デジタル教材（ICT）をいつ、どのように使うか自分自身で考えながら個別最適に活用し、より質の高い主体的・対話的で深い学びを行えるようNew草津型アクティブ・ラーニングを推進します。				
期待効果	学力向上、個別支援を充実し、子どもたちの生きる力を育成します。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
・草津市教育情報化推進計画の策定 ・草津型アクティブ・ラーニングを推進	・草津市教育情報化推進計画に基づき取組を推進 ・New草津型アクティブ・ラーニングを推進	・草津市教育情報化推進計画に基づき取組を推進 ・New草津型アクティブ・ラーニングを推進



実施項目等	R4												R5					
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6			
草津市教育情報化推進懇談会の開催					○								○			各課	総括	懇話会
New草津型・アクティブラーニングの推進	研修・実践・評価												照会					

R4の取組で 目指す成果等	草津市学校教育情報化推進計画に基づき取組を推進し、目標値の達成を目指します。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	計画の目標値については達成できなかった項目があったものの、草津市教育情報化推進懇談会において各事業の進捗状況等を報告し、外部委員からの意見も参考に進捗管理を行い、計画に基づき着実に各事業を実施しました。

新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等

令和4年12月に国の学校教育情報化推進計画、令和5年3月に滋賀県学校教育情報化推進計画が策定されたことから、国や県の動向を注視しながら計画を実施し、必要があれば見直しを行う必要があります。

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	2	地域活力の維持・発展	重点施策	2-1 ①	オープンデータの推進 市保有情報の公開推進
実施事業	オープンデータカタログサイトへの市保有情報の公開推進				
事業概要	市保有情報は、非常に大切な市民の情報資産であることを踏まえ、非公開情報を除くすべての市保有情報を公開する取組（オープンデータカタログサイト）を進めます。				
期待効果	経済の活性化、データ活用による新ビジネスの創出、行政への信頼性・透明性の向上、公共サービスへの市民参加、および官民協働の推進が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)				
オープンデータカタログサイト、公開型GISサイトの構築	データ掲載、更新庁内啓発活動 市民向け広報	継続				
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
データ掲載、更新庁内啓発活動	継続					
市民向け広報・啓発活動		検討	実施	継続		

実施項目等	R4												R5			
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
オープンデータカタログサイト掲載啓発		○					○						○	各課 照会	総括	懇話会
市民向け広報						○										

R4の取組で目指す成果等	非公開情報を除くすべての市保有データの公開を進めます。また、オープンデータカタログサイトについて広報に掲載し、周知を図ります。
--------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	市保有データの公開を進めるため、5、10、3月に、庁内へデータ掲載、更新の啓発活動を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	2	地域活力の維持・発展	重点施策	2-1 ②	オープンデータの推進 オープンデータの活用促進
実施事業	標準ガイドライン活用				
事業概要	オープンデータカタログサイトに掲載したオープンデータを、誰もが使いやすいものとなるよう取り組みます。				
期待効果	経済の活性化、データ活用による新ビジネスの創出、行政への信頼性・透明性の向上、納税者への説明責任、公共サービスへの市民参加、および官民協働の推進が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
地方公共団体向けガイドライン等を参考に利用者ニーズに即したオープンデータ化を促進する。	標準ガイドラインの活用促進 県内自治体指針および手順書に基づくオープンデータの推進	標準ガイドラインの活用促進 県内自治体指針および手順書に基づくオープンデータの推進

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
標準ガイドライン等によるデータセット検討		検討				
標準ガイドライン等の活用		活用				



実施項目等	R4												R5						
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6				
標準ガイドライン・県内自治体指針および手順書の活用を通知							○										各課照会	総括	懇話会

R4の取組で目指す成果等	オープンデータ提供所属に対し、標準データ内容をお知らせし、準拠（標準化）するよう働きかけを行います。
--------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	庁内に向け、県策定の「滋賀県内自治体におけるオープンデータ推進に関する指針」の周知を行うとともに、データセットの掲載状況についても随時案内することで、国の標準データセットに準拠したデータの公開を進めました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	2	地域活力の維持・発展	重点施策	2-1 ③	オープンデータの推進 琵琶湖オープンデータ構想の実現	
実施事業	琵琶湖オープンデータ構想の実現					
事業概要	滋賀県をはじめとする県内全ての地方公共自治体が連携して保有情報を一括して公開するシステムを構築し、更に「見える化」を図ることで、オープンデータの価値の創出を目指すとともに、県内民間企業等の保有するビックデータと積極的に連携し、官民共同利用を推進するため、滋賀県地域情報化推進会議のデータ利活用部会における「産学官連携によるデータの活用推進事業」との連携を図ります。					
期待効果	オープンデータカタログサイトを共同で運用することで、費用の割り勘効果を楽しむことや、多くのサンプルが共通フォーマットで掲載することで利活用が促進されます。					
R3までの実施内容		R4の実施内容		R5以降の取組(予定)		
官民連携モデル事業の実現に向けた課題整理。 共同ポータルサイトの運営		データ利活用推進に向けた検討 共同ポータルサイトの運営		データ利活用推進に向けた検討 共同ポータルサイトの運営		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
オープンデータカタログサイト・共同ポータルサイトの運営			構築	運営		
データ利活用推進に向けた検討				調査・研究、推進体制等の構築		



実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
オープンデータカタログサイト・共同ポータルサイトの運営	運営												各課 照会	総括	懇話会
データ利活用推進に向けた検討	調査・研究、推進体制の構築														

R4の取組で目指す成果等	オープンデータカタログの充実化に努めるとともに、データの利活用推進に向け、検討・研究を進めます。
--------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	オープンデータカタログの利活用推進にむけ、国、県主催の研修等により、検討・研究を進めました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	農林水産課
----------	-------

基本方針	2	地域活力の維持・発展	重点 施策	2-2 ①	地域・産業の情報化 ICTを活用した地域・産業の情報発信		
実施事業	農に関する情報提供の促進						
事業概要	農に関する情報提供を促進するため、ホームページやSNS等を活用した情報発信に取り組みます。						
期待効果	経済の活性化、官民協働の推進、地産地消の推進が期待できます。						
R3までの実施内容		R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
ホームページやSNS、メールを活用した情報発信		継続		継続			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
ホームページやSNS、メールを活用した情報発信							



実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
ホームページやSNS等を活用した情報発信													各課 照会	総括	懇話会

R4の取組で 目指す成果等	すべてのイベントについて、ホームページやSNS等を活用した周知を行います。
------------------	---------------------------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	令和4年度に実施したイベント（事務局としての実施を含む）について、市ホームページを活用した周知を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

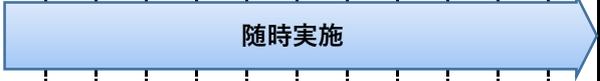
草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	農林水産課
----------	-------

基本方針	2	地域活力の維持・発展	重点 施策	2-2 ②	地域・産業の情報化 地域・産業におけるICTの活用
実施事業	スマート農業の推進				
事業概要	国が推進しているスマート農業について、農業者のニーズや国の動向を注視しながら、情報収集・情報提供を行い、ICTの普及に努めます。				
期待効果	農作業の省力化が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)				
スマート農業に関する 情報収集・情報提供	継続	継続				
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
スマート農業に関する 情報収集・情報提供	継続 					



実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
スマート農業に関する情報収集・ 情報提供	随時実施 												各 課 照 会	総 括	懇 話 会		

R4の取組で 目指す成果等	本市が主催するすべての担い手農家を対象とした研修会において、スマート農業について、情報提供を行います。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	本市が主催するすべての担い手農家を対象とした研修会において、スマート農業について、情報提供を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	3	行政運営の効率化	重点施策	3-1 ①	先端技術（AI・RPA等）を活用した業務改善 先端技術（AI・RPA等）の検証・導入
実施事業	AI議事録の導入				
事業概要	働き方改革の一環として、業務効率化と経費削減を目的にAI議事録を運用します。				
期待効果	会議録作成業務に対する職員の負担軽減および会議録作成委託業務の縮減が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R4以降の取組(予定)
・運用（継続）	・運用（継続）	・運用（継続） ・次期契約



R4の取組で 目指す成果等	AI議事録システムの運用支援により、会議録作成業務に対する職員の負担軽減と会議録作成委託業務の縮減を図ります。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	議事録作成にかかる作業時間を約27%削減し、人件費・委託業務費等を合わせて約2,680千円/年の削減につながりました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
AI議事録の運用支援により、継続的な運用を行えるようにするとともに、利便性の向上を図る必要があります。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	3	行政運営の効率化	重点施策	3-1 ①	先端技術（AI・RPA等）を活用した業務改善 先端技術（AI・RPA等）の検証・導入
実施事業	RPAの導入				
事業概要	平成30年度と令和元年度に民間事業者とのRPA活用に向けた共同研究（実証実験）を行った結果に基づき、より費用対効果が高い手法であるおうみ自治体クラウド協議会での共同調達により、R2にAI-OCRとRPAの本格導入を行いました。 R3以降は、先行導入した業務での効果を検証し、対象業務の拡大を検討します。				
期待効果	定型単純業務に対する職員の負担軽減や時間外勤務の縮減、政策の質や行政サービスの向上、職員の意識改革を促し業務の標準化や業務プロセスの見直しに繋がります。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
・実証実験(H30.R1) ・本格導入(R2)	・対象業務の拡大検討	・対象業務の拡大検討

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
運用（継続）		継続利用				
次期契約				契約準備・運用		
対象業務の拡大検討			検討			

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
AI-OCR・RPAの運用	継続利用												各課 照会	総括	懇話会
次期契約	契約準備		運用												
プロジェクトチーム等での対象業務の検討	検討														

R4の取組で目指す成果等	AI-OCR、RPAの運用支援により定型単純業務に対する職員の負担軽減や時間外勤務の縮減を図ります。
--------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
4	新たに8件のシナリオを作成し、合計48件(推計削減時間1,900時間/年)のシナリオを運用しました。また、操作説明会やシナリオ作成者による各課への普及により、定型単純業務に対する職員の負担軽減と先端技術を活用する人材育成を図ることができました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
引き続き先端技術の活用を検討し、職員の意識改革や業務の標準化、業務プロセスの見直しを継続的に行っていく必要があります。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	職員課 全課
----------	-----------

基本方針	3	行政運営の効率化	重点 施策	3-1 ①	先端技術（AI・RPA等）を活用した業務改善 先端技術（AI・RPA等）の検証・導入
実施事業	テレワークの活用				
事業概要	育児や介護などの事情を抱える職員の増加が見込まれる中、職員の多様で柔軟な働き方を推進し、ワーク・ライフ・バランスの実現を図ることを目的としてテレワークの活用を進めます。				
期待効果	職員の多様で柔軟な働き方を推進し、ワーク・ライフ・バランスの実現が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
テレワーク制度を導入し、職員の多様で柔軟な働き方を推進しました	取り組みを継続し、職員の多様で柔軟な働き方を推進します。	継続

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
テレワークの活用	継続					
テレワークを利用できる通信回線の増設		契約				
テレワーク実施要領の見直し		改正				

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
テレワークの活用推進	活用												各課 照会	総括	懇話会
実施方法の検討	検討														

R4の取組で 目指す成果等	引き続き、テレワークを活用し、多様な働き方を推進するとともに、令和4年度末で終了する国の実証実験「自治体テレワークシステム for LGWAN」に代わるテレワーク実施方法を検討します。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	育児・介護等の事情に加え、新型コロナウイルス感染症の影響等により自宅待機を強いられる職員が増加するなか、テレワーク活用の推進を図りました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
国の実証実験「自治体テレワークシステム for LGWAN」については令和5年度末まで無償期間が延長されたことから、令和5年度も引き続き、当該手法によるテレワークの活用を推進することとしました。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	経営戦略課 全課
----------	-------------

基本方針	3	行政運営の効率化	重点 施策	3-1 ①	先端技術（AI・RPA等）を活用した業務改善 先端技術（AI・RPA等）の検証・導入		
実施事業	Web会議システム						
事業概要	遠隔拠点とインターネットを通じて映像・音声のやり取りや、資料の共有などを行うことができるコミュニケーションツールを運用することで、より簡単に会議を行うことができます。						
期待効果	一つの場所に集まることなく、別々の場所にいながら情報共有を行うことができ、利便性の向上が期待できます。						
R3までの実施内容		R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
・ 試験的な実施(R1) ・ 本格導入(R2)		・ 運用（継続）		・ 運用（継続）			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
運用（継続）							



実施項目等	R4												R5			
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
Web会議システムの運用													各課 照会	総括	懇話会	

R4の取組で 目指す成果等	Web会議システムの運用支援により、安全かつ継続的に業務が行えるようにするとともに、利便性の向上を図ります。
------------------	--

期末評価

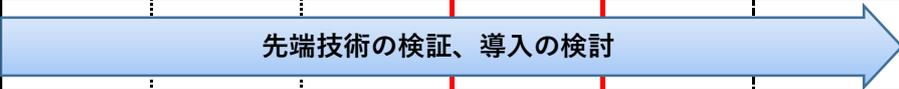
実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	各課のWeb会議システムの運用支援を通じて、事業者や関係機関等との打合せや審議会等を円滑に実施し、利便性の向上を図ることができました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
引き続き、Web会議システムの運用支援により、安全かつ継続的に業務が行えるようにするとともに、利便性の向上を図る必要があります。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当 部署	経営戦略課 全課
----------	-------------

基本方針	3	行政運営の効率化	重点 施策	3-1 ①	先端技術（AI・RPA等）を活用した業務改善 先端技術（AI・RPA等）の検証・導入
実施事業	先端技術の検証				
事業概要	先端技術（AI・RPA等）をはじめ業務の効率化や生産性の向上を目指す新技術について、導入を視野に入れた検証を進めるとともに、効果が確認できたものについて導入を目指します。				
期待効果	業務の効率化および経費削減が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)
<ul style="list-style-type: none"> ・AI・RPA(H30～) ・ビジネスチャット(R2～) ・手続きガイド(R3～) 	<ul style="list-style-type: none"> ・先端技術の検証、導入の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・先端技術の検証、導入の検討

年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
先端技術の検証 導入の検討	先端技術の検証、導入の検討 					

実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
先端技術の検証、導入の検討	先端技術の検証、導入の検討 												各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で 目指す成果等	先端技術による業務の効率化や生産性の向上を目指す新技術について検証を実施し、費用対効果を見極め、導入を検討します。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	ビジネスチャットについて、会計年度任用職員への拡大の検討等を行いました。また、業務改善策・個々の職員のスキルを市役所全体に還元することを目的として、部局を超えた協力体制や、職員の声を拾い上げる仕組みづくりのために、ビジネスチャットの「問合せ受付ボット」の機能を活用した取組の検討等を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
本市に適した先端技術の活用・導入に向け、国の動向や先進市の事例等をはじめとした情報収集に努める必要があります。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	全課

基本方針	3	行政運営の効率化	重点施策	3-2 ①	情報システムにおけるクラウド化の推進 標準化の推進
実施事業	情報システムの標準化推進				
事業概要	システム導入や更新時において、標準パッケージシステムの利用やクラウド化などの手法により、業務運用の標準化や経費削減に取り組みます。				
期待効果	円滑で効率的な運用によるシステム経費の削減および標準パッケージシステム利用による業務運用の標準化が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容			R5以降の取組(予定)		
基幹系システムの共同調達、標準化を進め、経費削減を図りました。	単独で導入しているシステムに係る共同調達の検討 基幹系システム標準化に向けた調査			継続		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
おうみ自治体クラウド協議会への参画、情報システムの共同調達検討	継続					
基幹系システム標準化に向けた対応				調査・業務フロー見直し・条例改正等		

実施項目等	R4												R5		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
おうみ自治体クラウド協議会への参画、情報システムの共同調達検討	継続												各課 照会	総括	懇話会
基幹系システムの標準化に向けた標準仕様書との比較分析	現況調査等委託														

R4の取組で 目指す成果等	協議会での共同調達による経費削減、標準化の取組を継続するとともに、市単独導入システムの円滑で効率的な運用について検討します。また、国の進める基幹系システムの標準化に対応するため、調査業務を行います。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	新型コロナワクチン接種体制確保業務等の共同調達を行いました。また、基幹系システムの標準化に向け、国から示されたシステム上で利用可能な文字と現在本市で利用している文字の突合せ調査を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	総務課
部署	経営戦略課

基本方針	3	行政運営の効率化	重点施策	3-2 ①	情報システムにおけるクラウド化の推進 標準化の推進
実施事業	電子決裁システム導入				
事業概要	現在は紙ベースでの決裁方式で意思決定を行っておりますが、業務処理過程の効率化と併せて、公文書の適切な管理に資するため電子決裁の導入を行います。				
期待効果	情報のデジタル化（ペーパーレス化を含む。）の推進および業務の生産性向上が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容			R5以降の取組(予定)		
他市状況の確認等の情報収集、課題整理、導入検討	電子決裁システム業者選定、電子決裁の仮運用開始			電子決裁の運用開始、電子決裁率の向上に向けた運用の確立		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
他市状況の確認等の情報収集、課題整理、導入検討	導入検討					
電子決裁システム業者選定、電子決裁仮運用				導入		
電子決裁の運用開始、電子決裁率向上に向けた運用の確立					運用開始、運用確立	

実施項目等	R4												R5					
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6			
電子決裁システム業者選定	→															各課 照会	総括	懇話会
システム構築、職員研修	→																	
仮運用開始																		

R4の取組で目指す成果等	スムーズな電子決裁の導入を行い、仮運用を開始します。
--------------	----------------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	適正に業者選定を行い、令和4年12月15日から仮稼働を開始しました。また、段階的導入としたことから、大きな混乱なく、運用を開始できました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
令和5年6月からの本稼働までに現在の課題を解決し、ガイドラインの見直しを行う必要があります。	

担当 部署	納税課
----------	-----

基本方針	3	行政運営の効率化	重点 施策	3-2 ①	情報システムにおけるクラウド化の推進 標準化の推進		
実施事業	預貯金調査の電子化						
事業概要	一部の金融機関に対する預貯金調査について、照会から回答受領までのフローを電子化します。						
期待効果	調査に係る費用の削減や、時間短縮による効率的な滞納整理が期待できます。						
R3までの実施内容		R4の実施内容		R5以降の取組(予定)			
検討・実証		本格導入		継続			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
導入検討・実証				検討・実			
本格導入					実施	継続	



実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
本格導入	実施												各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で 目指す成果等	効率的かつ効果的な滞納整理、運用の確立を目指します。
------------------	----------------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	照会・回答のスピードやペーパーレス化については従来の照会方法と比較し大きく改善されましたが、すべての金融機関が電子化を採用していないので効果が限定的になっています。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
照会先の金融機関によって照会様式が異なり、一部事務が煩雑になりました。	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	経営戦略課
部署	総務課、職員課

基本方針	3	行政運営の効率化	重点施策	3-3 ①	ICT人材の育成 職員のICT利活用能力の向上
実施事業	職員のICT利活用能力の向上に向けた取組検討				
事業概要	全ての職員を対象とした研修やOJTを通して、職員のICT利活用能力の向上を図ります。				
期待効果	職員のICT能力向上により、日常業務全般の効率化を進め、時間外労働時間の短縮、経費の削減が期待できます。				

R3までの実施内容	R4の実施内容			R5以降の取組(予定)		
情報セキュリティ等合同研修の開催	既存の研修の実施、研修内容等の検討			研修等の実施		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
情報セキュリティ等合同研修の実施	継続					
ICT利活用能力向上に向けた研修内容等の検討		検討		検討		
				実施		

実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
情報セキュリティ等合同研修の実施	新人向			全職員											各課	総括	懇話会
ICT利活用能力向上に係る研修等の手法検討	研修の実施												照会				

R4の取組で目指す成果等	既存研修を継続して実施するとともに、時事に即したテーマ・手法を検討しつつ、ICT利活用能力向上に係る研修を実施してまいります。
--------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	既存の研修を継続して行うとともに、新たに草津市DX戦略特別推進員によるDX研修を、管理職員向けと一般職員向けに実施し、DXにおける基礎的な共通理解の形成を進めました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	職員課
部署	経営戦略課

基本方針	3	行政運営の効率化	重点施策	3-3 ②	ICT人材の育成 ICTの専門性を持った職員の計画的育成
実施事業	ICTの専門知識や利用技術を持った職員の計画的育成手法の検討				
事業概要	データの利活用をはじめ、ICTの専門的知識や利用技術をもって職務にあたる職員の育成に向け、研修等の手法を用いた計画的育成に取り組みます。				
期待効果	ICTの利用技術を持つ職員の育成を行うことで、市全体での情報化推進を図り、安定した行政運営の一助とします。				

R3までの実施内容	R4の実施内容			R5以降の取組(予定)		
データ利活用人材育成 研修、政策形成実践研修	研修の実施、人材育成基本方針の運用			継続		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
政策形成実践研修	継続					
人材育成基本方針の見直し (ICT人材育成の検討を含む)		改定				

実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
政策形成実践研修			研修内容・手法の実施検討										各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で 目指す成果等	政策形成実践研修について、令和3年度の実績を参考に研修内容・手法を検討し、職員のデータ利活用能力の向上、人材育成を図ります。人材育成基本方針を踏まえ、ICT利活用能力等、時代の変化に対応できる能力を身に付けるための効果的な研修の実施方法を検討します。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	情報通信技術の活用を推進するため任命している非常勤特別職を講師として、中堅職員を対象とした政策形成実践研修を開催し、データを活用した政策形成能力の向上、人材育成を図りました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

草津市情報化アクションプランの取組に係る工程表

担当	職員課
部署	経営戦略課

基本方針	3	行政運営の効率化	重点施策	3-3 ③	ICT人材の育成 ICTの専門性を持った外部人材の活用
実施事業	ICTの専門性を持った外部人材の登用				
事業概要	ICTおよび革新的技術の活用を推進するために必要となる専門性を確保し、Society5.0の社会に対応した行政サービスを推進するため、外部人材の登用を含めた体制の構築を検討します。				
期待効果	ICTおよび革新的技術の活用を推進します。				

R3までの実施内容	R4の実施内容	R5以降の取組(予定)				
他市事例を参考に検討を行い、外部人材の登用・活用を行いました。	外部人材の活用	継続				
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
外部人材登用の検討	検討					
外部人材の活用		人材活用	継続			

実施項目等	R4												R5				
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
外部人材の活用	活用												各課 照会	総括	懇話会		

R4の取組で目指す成果等	引き続き外部人材の活用を行います。
--------------	-------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	情報通信技術の活用を推進するため任命している非常勤特別職として外部人材を引き続き登用し、行政事務・手続きの情報化等に関して必要な助言を得ることで、市民サービスの利便性の向上と地域社会の維持・発展および行政運営の効率化を図りました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	