

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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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	R3												R4		
	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

R3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更に周知・啓発していきます。 証明発行件数に占めるコンビニ交付発行件数の割合 18%
------------------	--

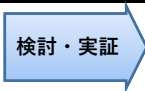
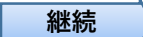
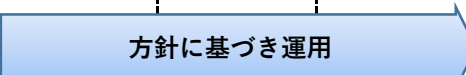
期末評価

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20%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	
マイナンバーカードは、マイナポイント事業等により、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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
電子申請システムの一括調達・共同利用の検討	研究・実証等 本格導入予定		運用継続			
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
研究会発足 研究テーマの検討						
一括調達・共同利用の検討						
本格導入の検討 研究・実証等			 			

実施項目等	R3												R4		
	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一括調達・運用の可否について検討	検討														

R3の取組で 目指す成果等	市民の利便性や費用対効果を勘案し、一括調達・共同利用について導入可否の方針を決定します。また、電子申請対象業務の拡充を図るとともにクレジット決済機能を付加するための改修を行います。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	電子収納機能やマイナンバーカードを用いた公的個人認証サービス機能を付加し、新たに転出届や住民票等の交付など、対象拡大につながりました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
使用料が高額になる県内共同調達には参画せず、おうみ自治体クラウド協議会にて、令和4年度に新たに共同調達の検討を行うことになりました。	

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	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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容		R4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	継続		公共施設全体で導入可能なシステム 検討・設計・周知等			
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		実施	
			調整・周知			

実施項目等	R3												R4		
	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）														

R3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：他市の事例調査や導入コスト、導入に向けた仕様などについて引き続き検討します。
------------------	--

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：指定管理者とシステム導入に向けた調整を行いましたが入力に至りませんでした。 公共施設：他市事例調査等を行い、導入に向けた課題整理を行いました。また共同調達の検討を行うべく、県等と調整を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
市民交流プラザ：指定管理者において候補システムの検証を行ったところ、導入コストに見合った利用者サービスの向上が期待できず、導入時期の見直しをされています。	
公共施設：令和4年度から県内市町による共同調達の検討を行うことになりました。	

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 子育て相談センター
部署

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-1 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。				

R 2 までの実施内容	R 3 の実施内容		R 4 以降の取組(予定)			
乳幼児健診ネット予約 開始（R3.1～）	継続		継続			
年次計画	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
検討	検討					
準備・運用開始		準備	実施	継続		
市民向け周知			継続			

実施項目等	R 3												R 4		
	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														

R3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%と高い水準となりました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
ネット予約のキャンセル方法が分かりにくいという意見に対し、ホームページ上での周知を強化しました。	

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 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るようにしています。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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容		R4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	R3												R4		
	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

R3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	
アクセス数が対前年比で約1.4倍に増加しており、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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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		整備促進					



実施項目等	R3												R4		
	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	整備促進												各課 照会	総括	懇話会

R3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	キラリエ草津に別の公衆Wi-Fiが整備されたことから、新設はありませんでした。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す。
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1.5km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3か年で順次整備され、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。				

R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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		【送信局整備計画】 令和3年度：基地局4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	R3												R4		
	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

R3の取組で 目指す成果等	地域BWAの通信環境を、送信局を4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。
------------------	---

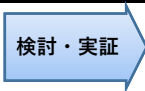
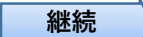
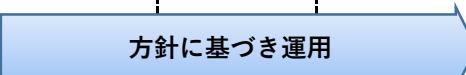
期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
2	株式会社ZTVにおいて整備をされていますが、送信局についての交渉が難航し、3基の整備にとどまっています。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

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	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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
電子申請システムの一括調達・共同利用の検討	研究・実証等 本格導入予定		運用継続			
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
研究会発足 研究テーマの検討						
一括調達・共同利用の検討						
本格導入の検討 研究・実証等			 			

実施項目等	R3												R4		
	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一括調達・運用の可否について検討	検討														

R3の取組で 目指す成果等	市民の利便性や費用対効果を勘案し、一括調達・共同利用について導入可否の方針を決定します。また、電子申請対象業務の拡充を図るとともにクレジット決済機能を付加するための改修を行います。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	電子収納機能やマイナンバーカードを用いた公的個人認証サービス機能を付加し、新たに転出届や住民票等の交付など、対象拡大につながりました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
使用料が高額になる県内共同調達には参画せず、おうみ自治体クラウド協議会にて、令和4年度に新たに共同調達の検討を行うことになりました。	

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 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	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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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）			
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	R3												R4		
	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

R3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8か国語、62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。
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		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
・ 情報収集		・ 本格導入		・ 運用（継続）			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
本格導入				本格導入			

実施項目等	R3												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導入	準備行為					本格導入							各課 照会	総括	懇話会

R3の取組で 目指す成果等	AIチャットボットサービスの本格導入を行い、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の本格導入を行い、市民からの約7,700件の問い合わせに対応し、市民サービスの向上、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94%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、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

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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
		スマートフォン講座の実施（各地域まちづくりセンター14箇所＋キラリエ草津＋Ferie南草津＋コミュニティ支援センター計17箇所）		「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）							
事業の実施（民間事業者により実施）							



実施項目等	R3												R4		
	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 総括 照会	懇話会	懇話会
事業の実施【民間事業者により実施 10月：15箇所、1月：2箇所】							○			○					

R3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
4	多くの方に申し込まれた（218名）、講座の満足度も高かった（満足＋やや満足＝96.4%）ことから、官民連携により、高い事業効果を得られました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
国による財政支援が継続される予定であるため、令和4年度以降も国の採択を受け、市内で取り組んでいただける事業者と連携し、継続して取組を行います。	

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	広報課 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 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。				

R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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検討		
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	R3												R4		
	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 総括 照会	懇話会	
SNSの活用	継続														
新たな情報発信ツールの検討	継続														

R3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	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	
新型コロナウイルス感染症関連情報を始めとした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、新たな情報発信ツール(Twitter)を導入します。	

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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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	更新	運用			



実施項目等	R3												R4		
	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			○												

R3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 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	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		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
・ 情報収集		・ 本格導入		・ 運用（継続）			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
本格導入				本格導入			

実施項目等	R3												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導入	準備行為					本格導入							各課 照会	総括	懇話会

R3の取組で 目指す成果等	AIチャットボットサービスの本格導入を行い、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の本格導入を行い、市民からの約7,700件の問い合わせに対応し、市民サービスの向上、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94%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、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 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 マイナポータルの利用促進		
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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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		継続			
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					



実施項目等	R3												R4		
	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														

R3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。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	チラシやホームページ等で、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、周知を行い、マイナポータルの利用を促進しました。
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
部署

市民課

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1－2 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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
マイナンバーカードの普及・啓発		マイナンバーカードの普及・啓発 交付・更新予約システムの導入		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					
				予約システムの導入	継続		



実施項目等	R3												R4		
	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														

R3の取組で 目指す成果等	マイナンバーカードの交付・更新について、予約システムを導入し、予約制とすることで混雑を回避し交付の円滑化を目指します。マイナンバーカード交付者数 年間30,000人。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	交付者数は目標数を下回り年間22,858人（うち電子証明書更新者数3,348人）でしたが、カード交付予約システムの導入に加えカード交付端末を2台増設し円滑に交付することができました。また、運転免許センターや税務署と連携をした申請受付ひろばや啓発イベントも開催しました。
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 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	1-2 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。				

R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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	R3												R4		
	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														

R3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。
------------------	------------------------

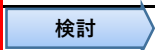
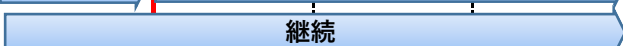
期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	独自利用について、関係所属と情報の共有を行い、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。				

R2までの実施内容		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
研究会の発足 研究テーマの決定		電子申請システムの一括調達・共同利用の検討、くらしの手続きガイドの導入、（仮称）琵琶湖オープンデータ構想の検討		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							
一括調達・共同利用の検討							
本格導入の検討 研究・実証等							
							

実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
電子申請システム・くらしの手続きガイドの運用	既存簡易電子申請システムの継続												各課 照会	総括	懇話会
	くらしの手続きガイド導入・運用														
電子申請システムの一括調達・運用の可否について検討	検討														
（仮称）琵琶湖オープンデータ構想のシステム構築検討	課題整理・共同ポータルサイト試験運用・予算化協議														

R3の取組で 目指す成果等	電子申請システムの共同化について検討します。くらしの手続きガイドについては令和3年6月から導入します。（仮称）琵琶湖オープンデータ構想の導入に向けた検討を行います。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	電子申請システムを共同化しました。（草津市は費用面が折り合わず不参加。）くらしの手続きガイドについては、令和3年6月から本格導入しました。琵琶湖オープンデータ構想の導入に向け、県内統一のオープンデータカタログサイトを構築しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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	R3												R4		
	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

R3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 契約検査課
部署

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-3 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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
システム仕様決定、予算要求	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 締結 設置					
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 試行 実施	本格実施	継続	

実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
システム構築				構築									各課 総括 照会	懇話会	
試行実施												試行 実施			

R3の取組で目指す成果等	システムの構築と令和4年度の受付実施に向けたシステムの試行実施を行います。
--------------	---------------------------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	令和4年度からの本格稼働に向けて、システムの構築および試行実施を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

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。					
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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）		
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	R3												R4		
	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

R3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8か国語、62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。
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 子育て相談センター
部署

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-3 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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
オンライン相談の開始 (8月～)	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	R3												R4		
	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													

R3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	周知啓発を強化したことにより、実績は3件であったものの、利用につながり、また利用者からおおむね満足という回答を得ており、潜在ニーズの掘り起こしができました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
令和3年度は来所相談545件、電話相談457件と、来所や電話相談のニーズが高い中で、オンライン相談の利用者開拓につながったことから、利用者の声を掲載したチラシによる事業案内などの周知を継続して行います。	

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 学校政策推進課
部署

基本方針	1	市民サービスの利便性の向上	重点施策	1-4 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期草津市教育情報化推進計画を策定します。また、令和2年度には児童生徒用パソコン等を1人1台整備したことから、さらにICT等の先端技術を活用した授業改善を進め、アナログとデジタルを融合した個別最適化された草津型アクティブ・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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容			R4以降の取組(予定)		
普通教室への電子黒板、全児童生徒に1人1台のパソコン等を配備。	・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。 ・草津型アクティブ・ラーニングを推進		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
草津市教育情報化推進計画策定	準備・策定			実施		
草津型・アクティブラーニングを推進	継続	発展	推進			



実施項目等	R3												R4		
	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 照会	総括	懇話会
草津市教育情報化推進計画の策定	原案作成									パブコメ					
草津型・アクティブラーニングの推進	研修・実践・評価														

R3の取組で 目指す成果等	草津市教育情報化推進計画を策定します。
------------------	---------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	小中学校におけるICT活用の促進および情報教育の充実を図り、計画的かつ組織的に教育の情報化を推進できるよう第2期草津市学校教育情報化推進計画を策定しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
国や県の「学校教育情報化推進計画」が策定された場合、「草津市学校教育情報化推進計画」について修正を検討する必要があります。	

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	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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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	R3												R4		
	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						○									

R3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。 ・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	オープンデータカタログサイトをリニューアルし、保有データの公開に努めました。また、広報くさつ9月号および3月号（特集記事）にてサイト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	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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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		標準ガイドラインの活用促進			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
標準ガイドラインによるデータセット検討			検討				
標準ガイドライン活用			活用				



実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
標準ガイドラインによるデータセット検討		調査・検討											各課 照会	総 括	懇 話 会
標準ガイドライン活用を通知						各課通知									

R3の取組で 目指す成果等	オープンデータ提供所属に対し、国からの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	国の標準データセットに準拠したデータの公開を求めるとともに、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」および「オープンデータ作成手順書」についても、庁内周知を図りました。
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	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 (仮称)琵琶湖オープンデータ構想の実現		
実施事業	(仮称)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享受することや、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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
スマート自治体滋賀モデル研究会で共同研究テーマとした。		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試験運用		保有情報を一括公開できるシステムの構築。			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
システム構築検討			検討予算化		構築・運用		



実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
システム構築検討	課題整理・共同ポータルサイト試験運用・予算化協議												各課 照会	総括	懇話会

R3の取組で 目指す成果等	市保有情報の県域で一括公開するシステムの構築について、県とともに推進し、県内全市町が参画できるような仕組みの構築を目指します。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
4	県内全市町が参画するオープンデータカタログサイトのポータルサイトが構築され、令和3年度中(令和4年3月22日)に公開されました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
無償のサイトにて構築しているため、予算は伴いません。	

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、メール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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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		随時掲載・更新					



実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
ホームページやSNS、メールを活用した情報発信	随時掲載・更新												各課 照会	総括	懇話会

R3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、メール配信サービスを活用した周知を行う。
------------------	--

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	すべてのイベントについて、ホームページやSNS等を活用して周知を行いました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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	R3												R4		
	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

R3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、情報提供を行う。
------------------	---

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から研修会の開催ができませんでしたが、スマート農業に係る国の支援策の案内等の資料送付により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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
・ 民間事業者との実証実験(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）			継続利用				
次期契約					契約準備	運用	

実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
AI議事録システムの運用	運用支援												各課 照会	総括	懇話会

R3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2,130千円／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 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	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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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				
対象業務の拡大検討			検討				

実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
AI-OCR・RPAの運用	運用支援												各課 照会	総括	懇話会
プロジェクトチーム等での 対象業務の検討	検討														

R3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16件のシナリオを作成し、合計40件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	
AI-OCR、RPAに関わらず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 職員課
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	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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容		R4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。	取組を継続し、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	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
テレワークの活用の推進	活用												各課 照会	総括	懇話会
実施方法の検討															

R3の取組で 目指す成果等	引き続き、テレワーク活用の推進を図るとともに、令和3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	新型コロナウイルス感染症の影響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。なお、令和2年度より参画している国の実証実験「自治体テレワークシステム for LGWAN」については令和4年度末まで無償期間が延長しました。
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 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	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、別々の場所にし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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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）			継続利用				



実施項目等	R3												R4		
	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	運用支援												各課 照会	総括	懇話会

R3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	コロナ禍においても安全かつ継続的に打合せ、審議会等を実施することができました。また、「草津市認知症シンポジウム」については、草津アミカホールとZOOMウェビナーの併催とすることにより、感染症対策を図りながら、市民の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	
コロナ禍の終息の目途が見えない中、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。				

R2までの実施内容		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)		
・ AI・RPA(H30.R1) ・ ビジネスチャット (R2)		・ 先端技術の検証		・ 導入検討		
年次計画	R1	R2	R3	R4	R5	R6
先端技術の検証	先端技術を検証					

実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
先端技術の検証	先端技術の検証												各課 照会	総括	懇話会

R3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」の本格導入により、新たなコミュニケーションツールが浸透し、会議資料の共有や職員間の連絡調整等の業務の改善化を図りました。また、転入や転居等のライフイベントに関して、個人の状況に応じた手続きをウェブ上で案内する「くらしの手続きガイド」を導入し、市民サービスの向上を図りました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	
日々、新たな技術等が開発されることから、組織として先端技術等の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めます。						
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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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、経費削減に図りました。		単独で導入しているシステムについて、共同調達の検討を含め、円滑で効率的な運用と経費削減を図りました。		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、標準化、クラウド化の推進		継続					



実施項目等	R3												R4		
	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

R3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。
------------------	--

期末評価

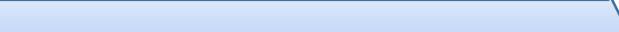
実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	マイナンバーカード交付予約システムの調達や経費削減および事務を効率化しました。また、システム共同化を実現するため、電子決裁システム、財務会計システム等の共同化の検討を実施しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

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の検討						
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、業務処理過程における意思決定のあり方の見直し等、公文書の適切な管理に資するため電子決裁の導入を検討します。						
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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
他市状況の確認等の情報収集		課題整理、導入の検討		運用方法の検討、運用開始			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
他市状況の確認等、情報収集		継続					
導入検討					導入検討		



実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
情報収集													各課 照会	総括	懇話会
課題整理															

R3の取組で 目指す成果等	電子決裁システムの導入に向けた課題整理を行います。
------------------	---------------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
4	おうみ自治体クラウド協議会で検討を進め、当初の予定を前倒し、令和4年度に予算化を行い、草津市、湖南市、守山市での共同調達を行うこととしました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4以降の取組(予定)			
		検証・実施		本格導入			
年次計画		R1	R2	R3	R4	R5	R6
導入検討・実証				検討・実証			
本格導入					実施	継続	



実施項目等	R3												R4		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
導入検討・実証				検討								実証	各課 照会	総括	懇話会

R3の取組で 目指す成果等	導入および運用方法の検討を進めます。
------------------	--------------------

期末評価

実績の検証評価	左記の状況・理由等
3	令和4年度からの本格導入を決定し、利用可能な金融機関が限られるため従来の文書照会と併用しての運用方法を検討し、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	

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
企画調整課、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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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	実施			



実施項目等	R3												R4		
	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				全職員向								各課 照会	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														

R3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、令和3年度からICT利活用能力向上に係る研修等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、新たに滋賀県が実施された幹部職員向けセミナーおよびGrow with Googleによる全職員向け研修を実施しました。
新たに生じた課題や特に留意すべき状況の変化等	

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。						
R2までの実施内容		R3の実施内容		R4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	R3												R4		
	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

R3の取組で 目指す成果等	政策形成実践研修について、研修内容・手法の見直しを検討し、職員のデータ利活用能力の向上、人材育成を図ります。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	草津市ICT戦略特別推進員を講師に、中堅職員を対象に政策形成実践研修を開催し、職員のデータの利活用および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	

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。				

R2までの実施内容	R3の実施内容		R4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	R3												R4		
	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

R3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	引き続き草津市ICT戦略特別推進員として外部人材を登用し、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	