参考資料

１　参考資料１　草津市働き方改革推進チーム
『働き方改革の深化を図る「Kusatsu Smart Project」の実現へ向けた提言書』…41
２　参考資料２　草津市『草津市情報化推進計画(概要版)』……49
３　参考資料３　スマート自治体滋賀モデル研究会
『スマート自治体滋賀モデル研究会中間報告書(概要版)』……51

参考資料１ 働き方改革の深化を図る「Kusatsu Smart Project」の実現へ向けた提言書

Member

＜草津市働き方改革推進チーム＞

建築課	山岡　正明	リーダー
財政課	吉川　航	サブリーダー
人権政策課	中波　りく	
道路課	岩坂　孝時	
幼児課	田辺　祐嗣	
環境政策課	榎本　実	
長寿いきがい課	黒川　弘子	
保険年金課	松尾　政志	
税務課	市原　義明	
上下水道施設課	尭部　弘之	
草津宿街道交流館	岡田　裕美	
まちづくり協働課	大溝　奈緒	

事務局：行政経営課、職員課、情報政策課

index

改革の出発点 P1
・現状と課題・・・・・・・・・・・・・・・・P1
・アンケート調査・・・・・・・・・・・・・P2
・共通認識と意識改革・・・・・・・・・・・P6

改革の目指す方向性 P7
・チームからの提言の方向性・・・・・・・・P7

チームからの具体的な改革提言 P8
・モチベーションアップ改革・・・・・・・・P9
・トップダウンリスト改革・・・・・・・・・P10
・スマートオフィス改革・・・・・・・・・・P11
・AI・RPA等の活用による業務改革・・・・・・P12
・多言語対応窓口業務改革・・・・・・・・・P13

参考資料 P14
・働き方改革ロードマップ・・・・・・・・・P14

改革の出発点

1

＜現状と課題（働き方改革や自治体経営）＞

本市は、平成28年度にイクボス宣言、平成29・30年度に「草津市役所働き方改革プラン」を策定し、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の推進とイノベーション（業務見直し等を含む生産性の向上）を柱とした働き方改革に取り組んできたところである。その結果、時間外勤務の縮減や有給休暇取得日数の改善等の一定の成果が出たものの、令和元年6月28日付け総務常任委員会の所管事務調査結果報告書でも示されたとおり、「なぜ働き方改革が必要なのか」、この問いに対し、全ての職員が共通した認識を持つことができていないのが現状である。

また、今後予想される人口減少、超高齢社会の局面では、税収減や社会保障関係経費の自然増等の要因が、自治体経営に影を落としてくることを見据え、経営資源が大きく制約されることを前提に、社会や住民ニーズの変化に対応した最適な行政サービスの実現を図るとともに、自治体が担うべき役割と機能を持続可能な形で発揮できる仕組みが必要である。

こうした課題に対し、市民目線で業務の効率化やICT等の先進技術の活用を進めることにより、市民サービスの質の向上と生産性の向上に繋げるため、今年度から3カ年で実践していく働き方改革ロードマップ「Kusatsu Smart Project」（P14参照）に基づく取組を推進し、「草津市役所の、自分達の働き方改革」を実現させていくことが必要である。

そこで、全庁的な働き方改革の深化を図るため、特に改革を目に見える形で実現することを目標として、部局横断的（総合政策部、総務部、まちづくり協働部、環境経済部、健康福祉部、子ども未来部、都市計画部、建設部、上下水道部、教育委員会事務局）に、様々な職種（建築技師、土木技師、化学技師、学芸員、保育士、保健師、事務職）の若手職員を選抜し、本プロジェクトチーム（草津市働き方改革推進チーム）を設置した。

本プロジェクトチームは、全５回の全体会議および先進地視察や個別会議により、働き方改革における課題の掘り起こしや様々なアイデア出しを行い、この度、我々職員一人ひとりが高いパフォーマンスを発揮し、市民の期待に応えるために実現すべき働き方改革の具体的な取組内容を取りまとめた本提言書を提出する。

改革の出発点

2

＜働き方改革に関するアンケート調査における職員の声＞

仕事の質を確保するために、私は年間１,０００時間程度の時間外勤務をやっています。
モチベーションと健康管理を確保できずに苦しんでいます。

本当にブラックの部署は、「助けて」も言えない状況です。

職員一人ひとりが疲弊しながらも仕事を頑張っていること自体に目を向けてほしい。
真面目にやっている人が負担を被っている現状を軽視せずに、職員を大切にする意識を持って欲しい。

この仕事は好きですが、この職場は大嫌いです。

理事者や管理職、職員課の考えや対処等が見えないと現場は感じており、
そのあまりの無関心さに対して心が折れそうになります。職員は使い捨てでしょうか。

草津市は働き方改革がほとんど進んでいない。
病休で休んでいる職員も増えつつある。

働き方改革については、理事者や部長級からの
トップマネジメントがもっと必要であると感じる。

このままでは優秀な人材から選ばれる組織にならないですし、
人材の流出も懸念されます。

全庁的に見直し・改善等の案を募り、
強い決断力で実行するしかないと思います。

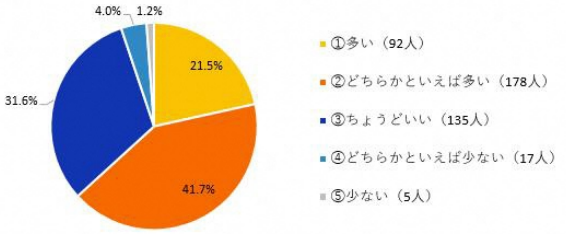
本気で改革に取り組む時が来ていると思います。

改革の出発点

3

＜アンケート調査結果＞

自分の業務量をどのように感じますか

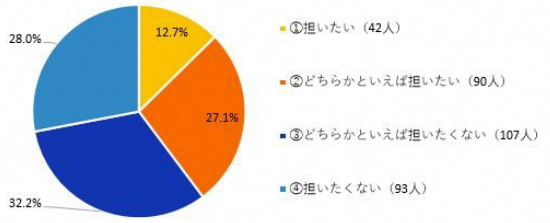


「人員不足」と感じている
職員が多数を占める

将来の労働力人口の減少を見据えると
職員の増加は期待できない

**既存事業の見直し・削減や
業務の効率化が必要！**

将来的に管理職（所属長以上）としてマネジメントを
担うことを希望しますか



「自分の能力に自信がない」
「責任が重いわりに給料がそれほど
高くならない」という声が多い

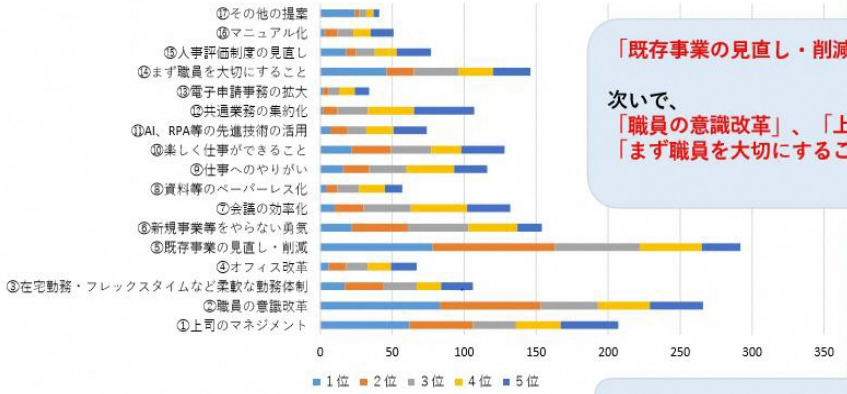
**理想の上司を増やすことや
人事評価制度の見直しに
ついて検討が必要！**

改革の出発点

4

＜アンケート調査結果＞

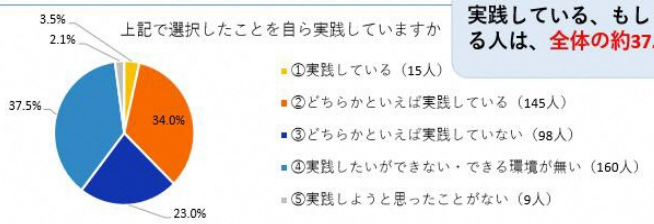
働き方改革を進めるのに何が大切だと考えますか（上位５つを回答）



**「既存事業の見直し・削減」が必要という声が
最も多い！**

次いで、
**「職員の意識改革」、「上司のマネジメント」、
「まず職員を大切にすること」**が必要という結果
であった。

上記で選択したことを自ら実践していますか



実践している、もしくはどちらかといえば実践している人は、**全体の約37.5%に留まっている。**

改革の出発点

5

＜アンケート調査から見えてきたこと＞

働き方改革はパフォーマンスであると感じている職員がいることや、他人事として捉えている職員がいることなど、**自分達の働き方を自分達で考え、より良いものへ改善していこうという考えを持っている職員が少ないことが課題**である。

＜まずは共通認識と意識改革からスタート＞

職員一人ひとりを大切にすることが

市民サービスの向上に繋がる

改革の出発点

6

＜共通認識と意識改革＞

「なぜ働き方改革が必要なのか」・・・

全ての職員がこの問いに対する答えを共通認識し、職員一人ひとりが自分の業務と働き方改革を結びつけることができるよう周知徹底する必要がある。

そのためには、本市における働き方改革は、

「市民サービス向上と生産性向上のための働き方改革」が、**市民のためであるとともに、我々職員のためでもある**ということを、職員一人ひとりが意識し、実感できなければ改革は実現できないと考えられる。

まずは、この意識改革を図ることが最も重要である。
その上で、改革の方向性を次頁に示した。

改革の目指す方向性

7

＜チームからの提言の方向性＞

働き方改革ロードマップ「Kusatsu Smart Project」（P14参照）を推進していくため、本チームからは、特に以下の施策を実現するための具体的な取組を提言する（詳細は次頁以降を参照）。

			提言内容	
PLAN1	職員の意識改革と多様で柔軟な働き方改革の実現	職員が自ら働き方を見直し、変える環境づくり	提言①：モチベーションアップ改革	P9
		フリーアドレスオフィスの導入	提言②：トップダウンリスト改革	P10
PLAN2	事務事業の効率化・BPRによる生産性向上	会議等の効率化、ペーパーレス化の促進	提言③：スマートオフィス改革	P11
		内部共通事務の効率化・システム化	提言④：AI・RPA等の活用による業務改革	P12
		チャットボット・AI・RPAの導入		
PLAN3	ワンストップサービス等の実現	外国人向け窓口サービスの向上	提言⑤：多言語対応窓口業務改革	P13

8

自分達の働き方を自分達で考え実現していくための提言内容

モチベーションアップ改革

9

＜本チームにおける主な意見＞

働き方改革を進めるためには、職員の意識改革が最も重要である。

働き方改革では、「時間外・人員削減」に重点が置かれがちであるが、本来は「職員一人ひとりが楽しく仕事ができることで生産性が上がり、職員の成長や市民サービスの向上に繋がる」ことを目指した環境づくりが至上命題ではないか。

働きやすさや、職場の雰囲気、勤労意欲等は上司の考え方やマネジメント等に左右される部分が大きい。例えば、部下の提案に対して前向きに取り組む姿勢を持つこと等で、職員の意欲向上に繋がり楽しく仕事をすることができると考えられる。

職員の仕事に対する意欲と能力を最大限に引き出すためには、誰もが納得できる人事評価制度の導入が必要である。

アンケート等で部下が思う理想の上司像、働きやすい職場環境等を意見聴取し、取りまとめることで、職位や職責に応じた目指すべき職員像や仕事の仕方が明確になる。その実現に向けた取組が評価に繋がる人事評価制度を確立することで理想の上司が生まれ、結果として組織全体の活性化へと好循環を生み出すのではないか。

現在の評価制度において、業務効率化等に関する働き方改革の評価項目はあるものの、残業が常態化している職場を変えるには、生産性向上に対する評価を高めていくことが必要ではないか。

提言①

◇職位や職責に応じた理想の職員像（コンピテンシーモデル）を提示し、周知・共有化を図る。

◇現在の評価制度とは別に、働き方改革の取組に対する姿勢や職場環境改善への貢献度等が実現されているかについて、部下から上司（部長級、課長級、係長級）を評価する制度を導入する。

目的と効果

○各所属における**働き方改革の実現は、上司による影響が大きい**ことから、働き方改革を進めるうえで管理職に求められる理想の職員像を明らかにすることにより、**組織全体への好循環を生み出す**。

○部下による評価があることで、**仕事の仕方に対する良い緊張感を生み、自分自身を見つめ直す良い機会**となり、**マネジメント力の強化や職場の活性化**に繋がる。

具体的な取組

・職員の働きやすさや働く意欲の向上を実現するため、職位や職責に応じて求められる行動や能力、理想の職場環境等を明確にし、共通認識として浸透を図るとともに、部下から上司を評価する制度をモデル的（総合政策部と総務部等）に別紙のとおり導入し、効果を検証したうえで、全庁的な展開を検討する。

・コンピテンシーモデルや新たな人事評価制度等については、人材育成基本方針の見直しに合わせて令和２年度に定める。

トップダウンリスト改革

10

＜本チームにおける主な意見＞

目の前の仕事に追われて、業務の改善まで手が回らないという職員が多数いる状況であり、まず既存事業等の見直しを進めていく必要がある。

草津市では、時代の流れや変化に適した市民サービスを提供するため、その財源やマンパワーを捻出することを目的とした事業等のスクラップ（廃止、縮小、手法の見直し）が頻繁に検討、実施されるという気運を行政および議会、市民等にも浸透させていく必要がある。

行政経営課が業務見直し工程表（スクラップロードマップ）を所管し、スクラップ＆ビルドの徹底を図っているものの、ボトムアップ方式では、効果がほとんど出ていない。

スクラップロードマップで事業等を廃止しても代替事業等を設けることにより、結果として事業等の削減に繋がっていないことが多く、そのことが職員にとって負担に感じるため、事業等の見直しや削減が進まないのではないか。

既存事業の見直しをすることは、新規事業を実施することよりも労力を要することから、率先して実施している所属や職員を明確に評価するようなインセンティブが必要ではないか。

既存事業の見直しにおいては、トップの強力なマネジメントによる推進体制が必要ではないか。

提言②

◇スクラップロードマップ「トップダウンリスト」を作成し、事業等の見直しの徹底を図る。

◇人事評価制度の見直しを行い、事業等の見直しに対する業績評価の項目を加える。

目的と効果

○「トップダウンリスト」を作成し、**全職員が一丸となって取り組むことにより、スクラップ等の徹底**が図られる。

○業績評価に事業等の見直しに対する項目を加えることにより、事業等をビルドするだけでなく、適正な**見直しや廃止に対する職員のモチベーションに結び付く**。

具体的な取組

・見直し等をするべき事業等について、全所属の係長級等から聞き取ったリストを作成し、市長に了承いただいた事業等を「トップダウンリスト」として一覧表にし、全職員が共通認識を行ったうえで、既存事業等の見直しや削減の徹底を行う。なお、トップダウンリストにより廃止する事業等については、原則、代替事業等をつくらないこととする。

・人事評価によるインセンティブの仕組みを構築することにより、トップダウンだけでなく、ボトムアップによる既存事業等の見直しや削減を進める。

スマートオフィス改革

11

＜本チームにおける主な意見＞

コミュニケーションの活性化や内部共通事務の集約化、非正規職員の集約化を進めるうえで、行政経営課で取り組んでいるフリーアドレスやABW（Activity Based Working）は効果があるのではないか。そのために必要な就業ルールの変更や執務室のレイアウトの変更を検討してはどうか。

フリーアドレスは市民対応や定型業務が多い所属には不向きであるが、企画立案・審査などの管理部門は比較的スムーズに導入ができるのではないか。

本市は近隣他市と比較して職員一人当たりの紙の消費量が非常に多く、各課が行っている共通文書の受付・回覧を電子化しペーパーレス化を進める必要がある。また、ペーパーレス化を進めることにより文書の保存スペースが削減できると、フリーアドレスやABWの取組が進むと考えられる。

会議の改革については、資料を紙からPC画面上で確認することでペーパーレス化が図れる。また、現在配布されているノートパソコンはサイズが大きいので試験的に持ち運びしやすい小型のノートパソコンをフリーアドレスと併せて試験的に導入してはどうか。

会議の効率化を図るうえで、立会議の導入や試験的にフロアー毎に予約不要の共用会議スペースを設けてはどうか。

電子決裁はペーパーレス効果に加え、出先機関の職員の負担軽減や決裁状況が見える化することで適正な執行管理の一助となるため、グループウェアの更新時等のタイミングに合わせて導入を検討すべきである。

フリーアドレスやABWの取組と、会議の効率化、電子決裁化、持ち運び可能な小型2in1の端末（キーボードを外してタブレット利用可能）の導入等の取組を併せて実施することにより、ペーパーレス化が進むと考えられる。

提言③

◇資料の電子化や電子決裁の導入、文書管理の運用方法の見直しによるペーパーレス化を促進する。

◇フリーアドレスやミーティングエリアの充実と併せて2in1のPC端末を導入する。

目的と効果

○ペーパーレス化を促進することで、執務室や文書保存スペースの確保、文書管理に係る事務負担が軽減できる。

○コミュニケーションの活性化や生産性向上に繋がる。

○消耗品費や非正規職員の集約化が図れる。

具体的な取組

・グループウェア（公開羅針盤）の更新時期に合わせて、電子決裁化を検討する。なお、運用は令和3年度からの導入を検討するが、併せて事務決裁規程や文書規程を見直し、ペーパーレス化を促進する。

・７階の管理部門を中心として、フリーアドレスや予約ができない予約不要のミーティングエリアを充実させたうえで、2in1のPC端末を試験的に導入する。また、7階では消耗品の共有化や非正規職員の集約化を図る。

AI・RPA等の活用による業務改革

12

＜本チームにおける主な意見＞

RPAは働き方改革ロードマップのPLAN2の柱であり、定型業務に対する職員の負担軽減に繋がるものであるが、職員の知識やスキルが十分でないことから、最初は最低限のライセンス数の導入でスモールスタートし、職員研修や保守管理について、事業者へ委託することを併せて検討してはどうか。

会計年度任用職員制度への移行に伴い人件費が増大することから、各課の共通業務を集約したうえで、非正規職員の集約化を進めていく必要があり、まずは共通業務として財務会計システム入力業務へのRPAの導入検討を進めていくべきと考える。

財務会計システムが令和3年9月末、人事給与計算システムが令和3年12月末にシステムの更新時期を迎えることから、更新時にRPAの導入を含めた提案を事業者へ求めることもRPAを推進する方法の1つと考えられる。

AI議事録は専用マイクと端末を1台導入し、全所属が使用できる環境を整えることで効果を検証してみてはどうか。

AIによる道路管理について、公用車にカメラを搭載することで業務を自動化し多くのデータを収集することができるが、収集した膨大なデータを活用するためには管理運用基準等を定めることが必要であり、これが行えれば職員の負担軽減が図れると考えられる。

窓口業務の負担軽減として、チャットボットや外国語翻訳システムの導入が考えられるが、利用者が限定的であり、また万能なものではないことから改善手法の一つとして捉え、総合案内やコールセンターの充実等を含めて検討していく必要がある。

提言④

◇RPAの導入を進めるとともに先進技術活用に関する職員の人材育成を行う。

◇AI議事録を導入する。

目的と効果

○業務プロセスの見直しや自動化により生産性の向上を図る。

○時間のかかる単純作業を軽減し、政策立案等のコア業務に取り組む時間を確保する。

○先進技術の活用による目に見える業務改善を行うことにより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る。

具体的な取組

・全国の各自治体で導入が進んでいるRPAについて、令和2年度は1から2ライセンスでスモールスタートし、併せて人材育成を図りながら、令和3年度以降の対象業務の拡大を検討する。

・業務分析やRPAツールを使ったシナリオ作成に関しては、近隣市等との広域展開を提案し、導入・運用コストの削減に努める。

・AI議事録については、全国の自治体で導入が進んでおり、効果が認められることから、令和2年度から本格導入する。

多言語対応窓口業務改革

13

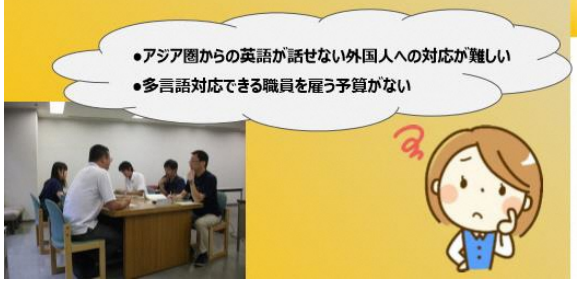
＜本チームにおける主な意見＞

日本語が通じる方と通じない方とでは、対応時間に差が生じ、時間の制約から日本語が通じる方への対応が手薄となる等の課題がある（市民課への聞き取りによると、日本語が通じない方への対応は、通じる方と比べると2倍程度の対応時間が必要となる）。

外国語の音声翻訳機として有名なポケトークは、行政の専門用語に対応できない等の課題があるが、こども園等の現場では、日常会話の翻訳ができれば、職員の負担軽減に繋がるものであるため、ポケトークの導入についても検討してはどうか。

タブレット端末で3者間通訳による対応が可能な多言語通訳サービスは、日本語が通じない方へ正確に情報を伝えることができることに加えて、対応時間の平準化が図れるものであり、双方にメリットがある。

今年度、行政経営課で実施している多言語通訳サービスの実証実験の結果等を踏まえ、予算要求についても検討してはどうか。



提言⑤

◇行政の専門用語にも対応可能である多言語通訳サービス（テレビde通訳）を導入する。

目的と効果

○増加している（令和元年10月1日時点で2,877人：平成30年1月1日時点より725人増）外国人住民に対するサービス向上と職員の窓口業務の負担軽減を図る。

○英語通訳の職員を雇うことに比べ、安価で導入可能であり、多言語対応（13か国語）の対応が可能なサービスもある。

具体的な取組

・令和2年度から多言語通訳サービス（テレビde通訳）が対応可能であるタブレット端末を市役所庁舎内用に1台、庁舎外用（こども園や学校現場用）に1台導入し、外国人が来庁された際に各課へ貸し出し対応する。なお、庁舎外の利用に当たっては、公開羅針盤の施設予約の機能を活用することにより対応する。

参考資料：働き方改革ロードマップ

14

	目標と具体的施策		令和元年度	令和2年度	令和3年度	目指す姿
目標	・政策の質や行政サービスの向上 ・職員が、健幸でやりがいをもって働き、成長できる（達成感と成長可能性） ・時間の制約がある職員も含めて全職員がその能力を最大限発揮 ・優秀な人材の確保					「Kusatsu Smart Project」の実現 ・ワーク・ライフ・バランスの実現（多様な価値観、生き方、ライフスタイルを容認できる職場づくり） ・市民福祉・市民満足度向上につながる付加価値の高いサービスの提供 ・利便性のあるスマートな市民サービスの実現
PLAN 1	職員の意識改革と多様で柔軟な働き方の実現	職員が自ら働き方を見直し、変える環境づくり	業務効率化に係る職員提案の活用 スクラップロードマップの徹底 適正な人員配置	業務効率化に係る職員提案の活用 スクラップロードマップの徹底 適正な人員配置	更なる業務の効率化（第6次総合計画スタート） 適正な人員配置	＜PLAN 1＞ ・職員の自主性の発揮、スキルの向上、働きがいを実感できる職場の実現 ・「時間制約」があることを前提としたマネジメントや働き方の実現 ・育児・介護等と仕事との両立の環境づくり ・多様な働き方の実現 ・コミュニケーションの活性化、オフィス環境の改善で働きやすい職場の実現
		在宅勤務・テレワークの普及	利用の拡大	利用の拡大	利用の定着	
		フレックスタイム等の普及	柔軟な勤務制度の検討	柔軟な勤務制度の導入・検証	多様で柔軟な勤務制度の運用	
		フリーアドレスオフィスの導入	導入の検討	導入の検討	モデル導入・試行	
PLAN 2	事務事業の効率化・BPRによる生産性向上	PPP・アウトソーシングの推進	PPP、シェアリングエコノミー等の導入検討	PPP、シェアリングエコノミー等の導入検討	PPP、シェアリングエコノミー等の導入・検証	＜PLAN 2＞ ・効率化による生産性の向上 ・TPOに応じた会議・会議資料の効率化の実現 ・事務の簡素化、電子化により効率的な事務処理の実現 ・職員がコア業務に集中できる環境の実現
		会議等の効率化 ペーパーレス化の促進	ペーパーレス会議、電子決裁の検討	ペーパーレス会議徹底、電子決裁の検討	ペーパーレスの浸透 電子決裁の検討	
		内部共通事務の効率化・システム化	各種の業務プロセスの簡素化・システム化	集約化、アウトソーシングの検討	可能な分野での運用	
		チャットボット・AI・RPAの導入	導入の検討（一部本格導入）	導入範囲の拡大の検討	導入効果の検証、導入範囲の拡大の検討	
PLAN 3	ワンストップサービス等の実現	総合窓口化とアウトソーシングの一体的推進の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの費用対効果の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの費用対効果の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの一部運用開始	＜PLAN 3＞ ・職員がコア業務に集中できる環境の実現（再掲） ・バックヤード業務等の効率化 ・ICTの活用で、市民の手続が簡単に、来庁不要の環境の実現 ・市民の問合せは、電話・Web・AI活用で効率的に集約 ・集約化により、市役所内の処理作業は最小限に
		電子申請対象業務の拡大	対象業務の拡大の選定	対象業務の拡大	対象業務の全面的運用	
		マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの普及・拡大、マルチコピー機の設置	マイナンバーカードの普及・拡大、個人ポータルサイトの拡大の検討	個人ポータルサイトの活用拡大	
		外国人向け窓口サービスの向上	音声通訳システムの導入検討	音声通訳システムの導入効果の検証、運用範囲拡大の検討	音声通訳システムの導入効果の検証、運用範囲拡大の検討	

参考資料２ 草津市情報化推進計画(概要版)

草津市情報化推進計画

総合政策部情報政策課

第１章　趣旨

１．目的

近い将来、本市が抱える多くの課題を、情報通信技術を積極的に活用することにより、市民サービスの向上と地域社会の維持・発展、さらに行政サービスの効率化を目指し策定する。

２．位置づけと期間

位置づけ…「市町村官民データ活用推進計画」として位置づける。

期間…情報通信技術を巡る急激な技術開発と社会情勢の変化や第６次草津市総合計画第１期基本計画の計画期間を踏まえ、２０２０年度（令和２年度）から２０２４年度（令和６年度）までの５年間を計画期間とする。

第２章　情報通信技術の社会動向

１．国の情報通信技術を用いた施策

(1)国家ＩＴ戦略の推移
(2)社会全体を通じたデジタル・ガバメント
(3)Ｓｏｃｉｅｔｙ５．０の実現
(4)官民データ活用推進基本計画に基づく施策の推進
(5)デジタル手続法
(6)スマート自治体への転換
(7)マイナンバーカードの普及、利活用の推進
(8)デジタル・デバイド解消対策

２．滋賀県の情報通信技術を用いた施策

滋賀県ＩＣＴ推進戦略

３．情報通信サービスの利用動向

(1)情報通信機器の普及

第３章　情報化推進の現状

１．草津市における情報化の取組

(1)草津市情報化推進の指針
(2)草津市の情報化推進施策取組状況

オープンデータカタログサイト、おうみ自治体クラウド協議会による共同調達事業、ＲＰＡの実証実験・導入検討、引っ越しワンストップ実証実験、セキュリティ対策　など

(3)草津市情報化推進の指針の総括

◆業務効率化と経費削減を進めるなど、一定の成果があったが、日々進化する情報通信技術を活用することで、さらに市民サービスの向上につながるものとなるよう取り組む必要がある。

２．情報通信技術（ＩＣＴ）による課題解決の可能性とニーズ

(1)市民意識調査（基本方針別にみる重要度評価）からみた市民ニーズ

第４章　情報化推進計画の施策

１．基本理念

本市が抱える様々な課題や市民ニーズを情報通信技術（ＩＣＴ）によって解消し、市民中心の行政サービスを実現する。

ＩＣＴで豊かさを感じられるまち　草津

2．基本方針

「ＩＣＴで豊かさを感じられるまち　草津」の実現と、課題、目標、ニーズの解消を図る。

基本方針
- **市民サービスの利便性の向上**
- **地域活力の維持・発展**
- **行政運営の効率化**

3．計画の体系

4．重点施策

(1)市民サービスの利便性の向上

ＩＣＴを活用して、市民ニーズの多様化に対応し、「すぐ使えて」、「簡単」、「便利」な行政サービスを実現するための施策として、以下の重点施策を推進する。

◆行政手続のデジタル化（行政手続の原則オンライン化、デジタル・デバイドの解消対策など）
◆マイナンバー制度の利活用（マイナポータルの利用促進、マイナンバーカードの普及促進など）
◆窓口サービスの改善（デジタルファーストの実現、窓口サービスの向上）
◆教育の情報化（教育の情報化の推進）

(2)地域活力の維持・発展

ＩＣＴを活用して、地域社会の課題解決と活性化を図り、地域の維持・発展を実現するための施策として、以下の重点施策を推進する。

◆オープンデータの推進（市保有情報の公開推進、オープンデータの活用促進、（仮称）琵琶湖オープンデータ構想の実現）
◆地域・産業の情報化（ＩＣＴを活用した地域産業の情報発信、地域・産業のＩＣＴの活用）

(3)行政運営の効率化

ＩＣＴを活用して、行政運営の効率化を図り、ＥＢＰＭを推進するとともに、行政サービスの向上を実現するための施策として、以下の重点施策を推進する。

◆先端技術を活用した業務改善（ＡＩ・ＲＰＡ等の検証・導入）
◆情報システムにおけるクラウド化の推進（標準化の推進）
◆ＩＣＴ人材の育成（職員のＩＣＴ利活用能力の向上、ＩＣＴの専門性を持った職員の計画的育成、ＩＣＴの専門性を持った外部人材の活用）

第５章　計画の推進

◆推進体制　草津市情報化推進懇話会・草津市情報化推進委員会
◆実行計画　草津市情報化アクションプラン
◆情報セキュリティ

参考資料３ スマート自治体滋賀モデル研究会中間報告書（概要版）

スマート自治体滋賀モデル研究会について

目 的

県内における行政サービスの改革による住民の利便性向上および自治体組織の働き方改革に資する行政事務の効率化を推進するため、県および県内自治体が連携して、ICTを活用した施策についての情報収集、意見交換、調査、取組の実証等に取り組み、県内市町が連携した具体的な施策・事業の実現を目指す。

構成団体　大津市・近江八幡市・草津市・滋賀県

開催状況

7月 3日　発足式
7月19日　第1回　・SNS利用方策の検討
　　・研修事業『スマート自治体実現に向けたLINE社の取り組み』
7月29日　第2回　・各団体の取組状況、課題の共有
　　・当面の研究テーマの検討
8月20日　第3回　・テーマ案の議論の方向性・目標の検討
9月 3日　第4回　・滋賀銀行提案 『地域のデジタルトランスフォーメーションに向けて』
　　・テーマ案についての議論（現状、課題、取組方針等）
9月12日　第5回　・テーマ案についての議論（取組の方針・内容等）
　　・令和2年度共同事業の検討
10月24日　第6回　・研究テーマ、令和2年度共同事業の決定

今後の取組

10月下旬　県内各市町への研究テーマの案内・参加誘引
11月以降　令和2年度共同事業の具体化に向けた議論　等

→ 構成自治体によるシステムや事業の標準化に向けた検討・開発
調達・標準化後の共同管理の実現

1

研究テーマ①

（1）電子申請システムの一括調達・共同利用により県民等がワンストップで手続きを完結できる環境を創出　～ 県・市の行政体制の枠組みを超えたデジタルファーストを実現 ～

- 行政手続を行う県民・県内外の事業者などがワンストップで構成団体に対する手続きを完結できる総合共通ポータルサイトを構築する※マイナンバーカードの活用
- 公の施設に関する手続を行う県民その他の者がワンストップで構成団体に対する手続きを完結できる総合共通ポータルサイトを構築する※マイナンバーカードの活用

実現すべき効果
- 県民および事業者等が手続きに費やす時間、カネ、手間を大幅に削減
- 手続処理時間を短くし、バックオフィス事務を省力化
- 一括調達・共同利用による将来にわたる人的・財政的負担の削減

（2）内部管理システムの共同調達による事務のスマート化（電子化・ペーパレス化）により職員の省力化を目指す　～単純業務の省力化を図ることにより本来業務の生産性を向上 ～

- 職員服務、給与、共済、福利厚生に係る手続・決裁のペーパーレス化、電子化を図ることで、手続事務における形式審査の自動化、関連手続のワンストップ化、必要書類のワンスオンリー化およびマイナンバーカードを活用した本人確認機能との連携などの仕組みを検討
- 業務処理およびシステムの標準化に伴い、RPAの共同調達・利用を検討

実現すべき効果
- 職員が単純業務に費やす時間、手間を大幅に削減
- ＲＰＡの導入拡大により単純業務から本来業務への大幅なシフト
- 共同利用による将来にわたる人的・財政的負担の削減

2

研究テーマ②

（3）AI・SNSアプリを活用した行政サービスの充実・調達の標準化
～ 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 ～

・ 県民等からの各種相談や手続等の受付のインターフェースとしてAIと連携したSNSアプリを活用することにより、県内自治体共通の調達（標準化）・共同利用を検討
・ 構成団体において導入（予定を含む）技術等の県内自治体への共同利用を検討

実現すべき効果
- 県内自治体が調達に要する事務負担等を大幅に削減
- 共同利用等による将来にわたる財政負担の削減
- 共同利用によるシームレスな県民サービスの実現

（4）（仮称）琵琶湖オープンデータ構想の実現

・ 県内の官民が保有するデータを積極的に分析・活用するため、（仮称）琵琶湖オープンデータ構想を検討
・ デジタル化による付加価値の創造と享受（デジタルトランスフォーメーションの実現）にむけた検討

実現すべき効果
- 「Society5.0」に向けたデジタル経済への対応
- 各行政によるオープンデータの付加価値の創出
- 「見える化」によるデータの官民共同利用の活性化

3

草津市における公共サービスでの
AI 等のデジタル技術の活用に向けた
課題と展開に関する調査研究報告書

２０２０（令和２）年３月　発行

草津市　草津未来研究所

〒525-8588　滋賀県草津市草津三丁目 13 番 30 号

TEL　077-561-6009　　FAX　077-561-2489

E-Mail　kusatsumirai@city.kusatsu.lg.jp