

行政版デジタル化実行計画

【第1.1版】

2022年(令和4年) 4月



1	基本的な考え方	1
	策定の趣旨／計画期間／福山市のデジタル化の定義／めざす姿	
2	本計画の位置づけ	4
	上位の構想とデジタル化を進める3つの分野	
3	現状と課題	5
	これまでの取組と成果／新たな課題／求められるもの	
4	本計画の策定経緯	7
5	本計画の概要	8
	ロードマップ／市民へのデジタル化の推進方針／デジタル化推進のための人材（兼育成方針）	
6	推進体制と管理	12
	推進体制／役割／進捗管理	

別冊「個別事業編」

基本的な考え方

策定の趣旨

コロナ禍において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないなど様々な課題が明らかとなっています。こうしたデジタル化の遅れに対して、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、組織全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）※が求められています。

国は、めざすべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」(デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(令和2年12月25日))を掲げています。また、「自治体DX推進計画」(令和2年12月25日)を策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくとしています。

広島県においては、「安心・誇り・挑戦 ひろしまビジョン」において、全ての施策を貫く3つの視点の一つとして「先駆的に推進するDX」を掲げ、経済成長と人口減少社会の課題解消をめざすDXの推進に取り組むとともに、「広島県行政デジタル化推進アクションプラン」(令和3年8月)を策定し、県庁のデジタル化を強力に推進していくこととしています。

こうした、国や広島県などの動向を踏まえ、福山市は行政分野において、2017年(平成29年)に策定した「第三次福山市情報化計画」を見直し、「行政版デジタル化実行計画」を策定します。

なお、計画期間中に新たな技術や社会情勢の変化等への対応が必要となった場合は随時、本計画へ盛り込むものとします。

※DX：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

計画期間

2021年(令和3年)11月～2025年(令和7年)3月

基本的な考え方

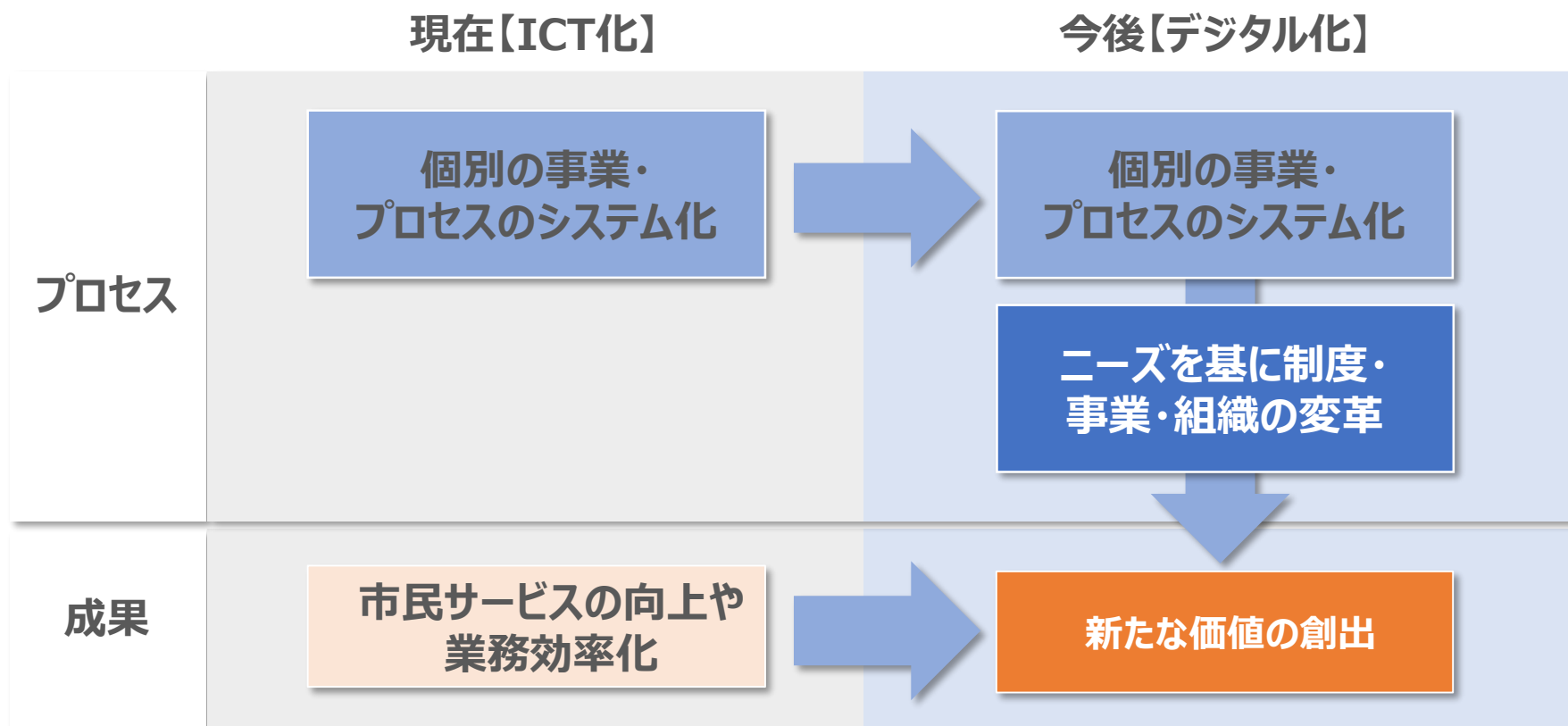
福山市のデジタル化の定義

デジタル技術やデータを活用して、新たな価値を創出すること

▶ ICT化からデジタル化へ

ICT化とは、パソコンやスマートフォンなどのデジタル機器、また、情報処理テクノロジーを取り入れることです。例えば、紙などのアナログ媒体や人による作業をデータやコンピュータによる作業に置き換えることなどが該当します。

福山市では今まで、行政の個別事業やプロセスをICT化し、市民サービスの向上や業務効率化に取り組んできました。今後は、それらに加え、ニーズを基に、制度や事業、組織のあり方を変革し、新たな価値を創出することをめざします。



基本的な考え方

めざす姿

デジタル社会に
向けた目標

「誰もが、デジタル化の恩恵を享受できる都市 ふくやま」の実現

行政における
目標

「行政サービスをいつでも、どこでも受けられるスマート市役所」の実現

基本方針①：市民サービスの向上

 行かない、書かない、待たない行政手続の実現

いつでもどこでも申請や予約が可能に！

基本方針②：行政内部事務の効率化

 人にしかできない業務へシフト

業務の効率化とスピード化を実現

基本方針③：デジタル基盤整備と人材育成

 デジタル化推進のための基盤整備

誰もが等しく行政サービスを受けられる基盤を整備
庁内デジタル化推進体制の構築

※基本方針の詳細はP8以降で説明しています。

本計画の位置づけ

上位の構想とデジタル化を進める3つの分野



福山みらい創造ビジョン

本計画

行政版デジタル化実行計画

行政のデジタル化

相互連携

産業・地域版デジタル化実行計画

産業のデジタル化

地域のデジタル化

コロナ時代の新しい社会を見据えた都市づくりを進めるため、2021年（令和3年）3月に「福山みらい創造ビジョン」を策定しました。本ビジョンで掲げる3つの柱を支える総合基盤として、社会のデジタル化を推進しています。また、本計画は、2020年（令和2年）3月に策定した「ふくやまICT戦略」を、新たな視点で発展的に変えていくものであり、社会のデジタル化に当たっては、「産業」、「地域」、「行政」の3つの分野で計画的に進めていきます。

本計画は、上位の構想に掲げる社会のデジタル化を推進するための行政分野の実行計画です。

また、「官民データ活用推進基本法」（平成28年法律第103号）に基づく「市町村官民データ活用推進計画」、そして「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和2年12月25日）として位置づけています。

これまでの取組と成果

福山市では、2017年（平成29年）に「第三次福山市情報化計画」を策定し、「市民サービスの充実で利便性や満足度の向上」、「安心・安全な地域づくりや地域課題の解決」、「行政事務の効率化と行政サービスの充実」及び「ICTガバナンスのさらなる強化」を目標に掲げ、情報化施策を計画的かつ一体的に進めてきました。

その取組と成果を次の表に示します。

	目標分類	取組と成果
1	市民サービスの充実で利便性や満足度の向上	<ul style="list-style-type: none">● 家庭ごみの分別等に関して、ホームページから24時間365日、問合せに対応。● 子育て支援アプリや広報ふくやまのアプリを導入し、子育て世代や若い世代に対する情報発信を強化。● マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービスを実施。● 市県民税（普通徴収）等のクレジットカードやインターネットバンキングによる収納サービスを実施。● 各種証明書手数料のキャッシュレス決済に対応。
2	安心・安全な地域づくりや地域課題の解決	<ul style="list-style-type: none">● オープンデータカタログサイトを2017年（平成29年）に開設。2020年（令和2年）にサイトを再構築し、内容の充実と検索性の向上を実現。● 市民投稿機能（市民通報アプリ「パ撮（と）ローズ」）を稼働し、市民からの積極的な情報提供に基づく道路維持を実施。
3	行政事務の効率化と行政サービスの充実	<ul style="list-style-type: none">● インターネット用タブレット端末の導入・活用により、ペーパーレス化や事務の効率化を図る。（Web会議の実施、情報検索に係る時間の削減、情報提供・情報共有速度の向上、災害時における連絡ツールとしての活用など）● RPAやAIの導入による業務時間の縮減。
4	ICTガバナンスのさらなる強化	<ul style="list-style-type: none">● 住記・税システムの再構築を実施。また、研修や演習を継続実施し、組織のITリテラシー向上・維持を実施。● 情報化人材の育成について、ICTを活用した業務改善の研修やデータ利活用研修（ワークショップ）を実施し、ICT活用を実践できる人材の育成に着手。

新たな課題

これまで、市役所での手続は来庁すること、申請は紙で提出すること、また、会議は対面で行うことなどが当たり前のことであったところ、新型コロナウイルス感染防止のため、新しい生活様式、働き方改革及び新たなコミュニケーション手段など喫緊の課題が表面化し、急速に変化する社会環境への対応が必要となっています。

これらの課題を解決する施策の構築や見直しに当たっては、デジタルの積極的な活用が求められており、本計画では、これらの新たな課題ごとに、その課題に対応するデジタル活用の観点を、次表のとおり整理しています。

	新たな課題	課題に対応するデジタル活用の観点
1	新しい生活様式への対応	<ul style="list-style-type: none">● 窓口に出向かない環境づくり (非接触)● 人との接触を短時間にする仕組みづくり (三密回避, ソーシャルディスタンス確保)
2	働き方改革への対応	<ul style="list-style-type: none">● 勤務場所を選ばない環境づくり● デジタル化を採り入れた業務改善
3	新たなコミュニケーション手段への対応	<ul style="list-style-type: none">● スマートフォン・タブレット端末等の普及に対応するための環境整備● SNSを活用した情報発信や情報共有

求められるもの

- 新しい生活様式や市民ニーズに対応した市民サービスの提供
- 市民サービスのさらなる向上のために、業務の効率化とスピード化
- 社会のデジタル化を支える環境整備と人材育成

本計画の策定経緯

第三次福山市情報化計画 2017年（平成29年）

「市民サービスの充実で
利便性や満足度の向上」
「安心・安全な地域づくりや
地域課題の解決」
「行政事務の効率化と
行政サービスの充実」
「ICTガバナンスのさらなる強化」

<取組と成果>
情報化施策を推進し、市民生活の
より良い利便性向上

行政版デジタル化実行計画

新たな課題

課題①
新しい生活
様式への対応

課題②
働き方改革
への対応

課題③
新たなコミュニ
ケーション手段
への対応

基本方針①
市民サービスの
向上

基本方針②
行政内部事務の
効率化

基本方針③
デジタル基盤整備
と人材育成

2017年

2021年

外的要因

<新たな要素>
・時代の流れ
・デジタル技術の発展

福山みらい創造ビジョン 2021年(令和3年)

3つの柱
・新型コロナウイルス感染症対策の強化
・都市魅力の創造
・人口減少対策の強化

本計画の概要

「誰もが、デジタル化の恩恵を享受できる都市 ふくやま」の実現

「行政サービスをいつでも、どこでも受けられるスマート市役所」の実現

めざす姿を実現するため、
「基本方針－施策－事業」の
3つの流れで取り組んでいきます。

行政版デジタル化
実行計画

基本方針①
市民サービスの
向上

施策①

行政手続の
オンライン化

9事業

施策②

窓口のスマート化

4事業

施策③

情報発信の
最適化

7事業

基本方針②
行政内部事務の
効率化

施策①

デジタルの活用による
業務効率化

6事業

施策②

多様な働き方
の実現

3事業

基本方針③
デジタル基盤整備と
人材育成

施策①

市民サービスに係る
基盤整備

3事業

施策②

行政内部の
基盤整備

1事業

施策③

デジタル化
推進体制の構築

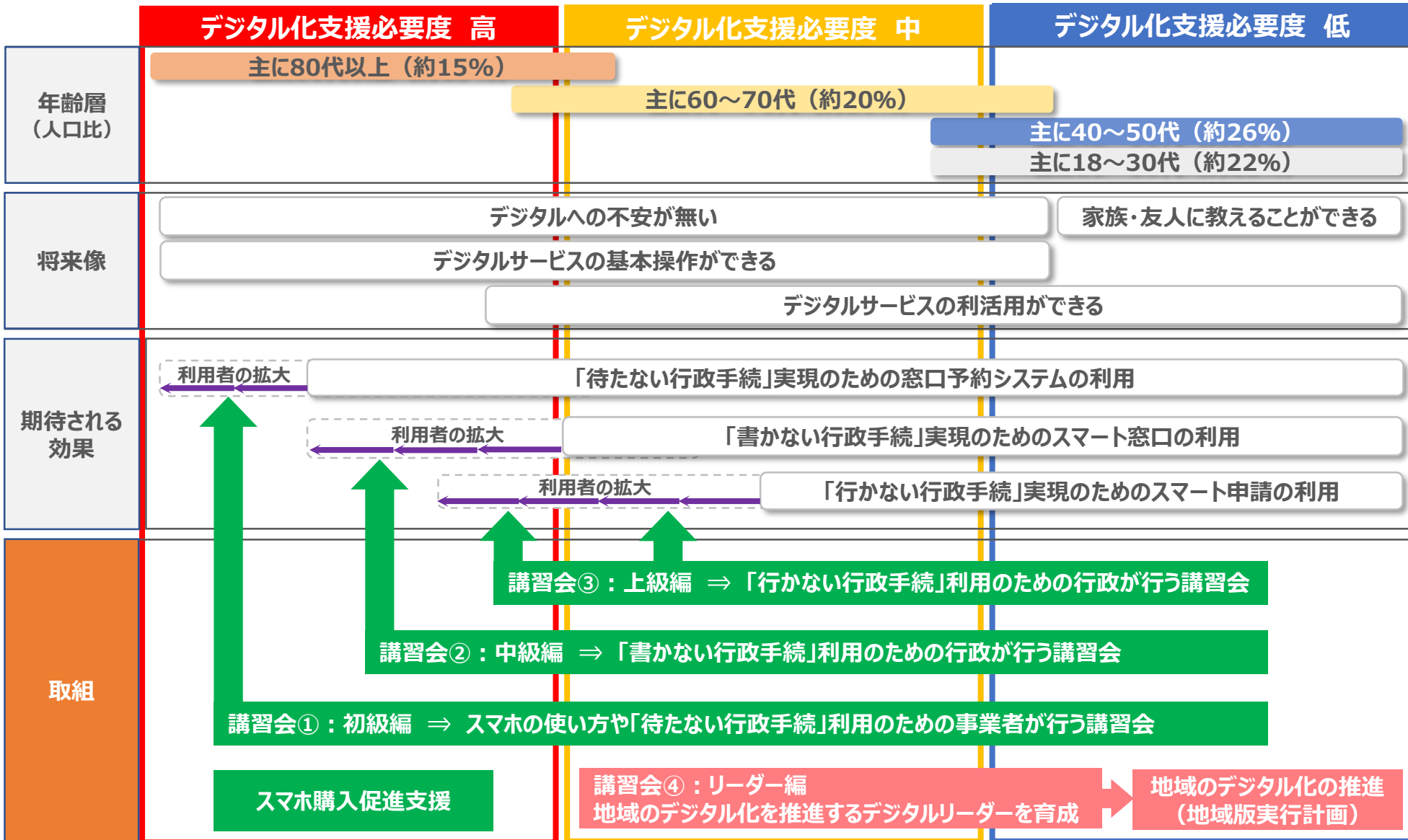
3事業

本計画の概要（ロードマップ）

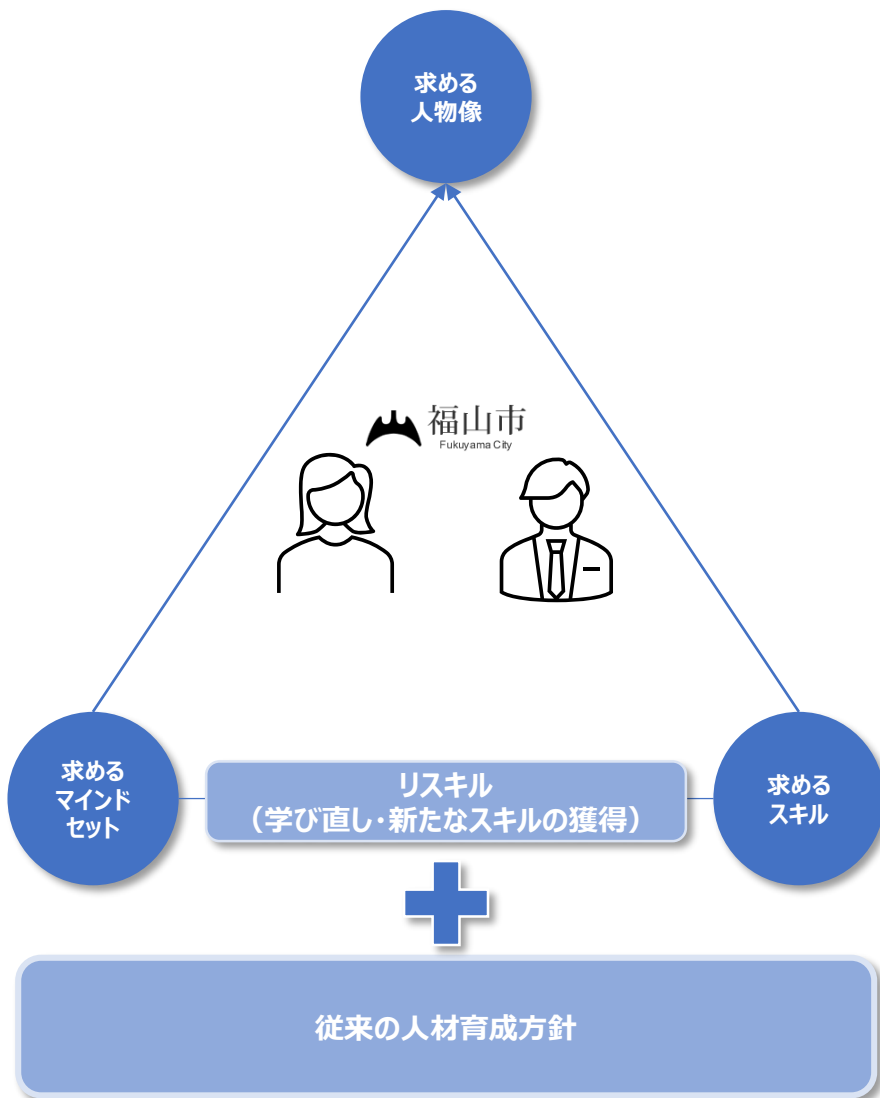
行政のデジタル化体系		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	到達イメージ
市民サービスの向上	行政手続のオンライン化 オンライン手続の拡大など	オンライン申請のニーズ把握（継続）		オンライン申請可能手続拡大		<ul style="list-style-type: none"> 多様な行政手続の手段を提供することで、行かない・書かない・待たない市役所を実現 デジタルリテラシーの向上により、誰もがデジタル化のメリットを実感できる。 欲しい情報がいつでも入手可能な環境を実現
	窓口のスマート化 窓口予約システムの導入など	対象業務の洗い出し		多様なオンラインツールの提供		
	情報発信の最適化 地域情報のデジタル化など	デジタル化を意識した業務改善		ワンストップ・ワンスオンリーな窓口構築		
行政内部事務の効率化	デジタルの活用による業務効率化 RPAの導入業務の拡大など	対象業務の洗い出し		デジタル化を前提とした業務実施		<ul style="list-style-type: none"> 作業の自動化・迅速化による業務の効率化とスピード化を実現し、重要度の高い業務、人にしかできない業務へシフト 職員が状況に応じて、働き方を選択できる
	多様な働き方の実現 テレワーク環境の整備及び利活用など	デジタル化を意識した業務改善		デジタル化を前提とした業務実施		
	多様な働き方の実現 テレワーク環境の整備及び利活用など	制度設計		多様な働き方の提供		
デジタル基盤整備と人材育成	市民サービスに係る基盤整備 光ファイバ網の整備など	光ファイバ網整備		Wi-Fiスポットの整備		<ul style="list-style-type: none"> 市民がデジタル活用時に必要になる、高速通信がどこでも可能な環境を実現 業務プロセスやシステムの標準化により、開発・運用に係る経費や職員の事務負担の軽減を実現 職員のデジタルリテラシー向上による、業務改善
	行政内部の基盤整備 情報システムの標準化対応	システムの標準化仕様検討・計画立案		国保以外の標準化		
	デジタル化推進体制の構築 デジタル人材の育成など	国保の標準化		国保以外の標準化		
		研修制度設計	職員のスキルに応じた研修プログラムの実施・効果測定（継続）			
		推進体制整備	推進・デジタル活用の土壌創生（継続）			
		●意識変容	●行動変容		●職員による業務改善	

本計画の概要（市民へのデジタル化の推進方針）

全ての市民が等しく行政サービスを受けられるよう、デジタル化支援の必要度に応じて、スマートフォンの操作方法等に関する講習会を実施します。



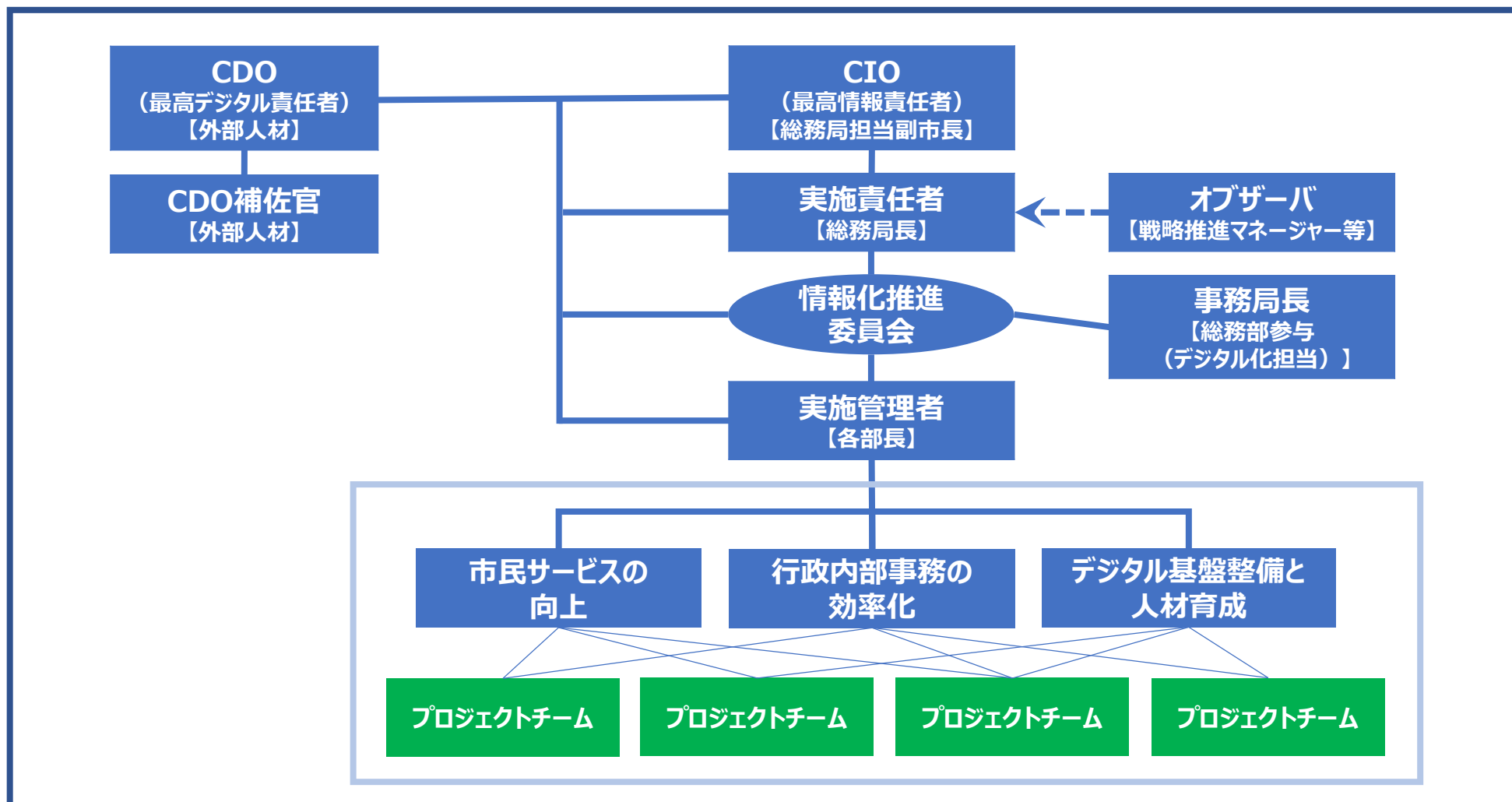
本計画の概要（デジタル化推進のための人材（兼育成方針））



- 求める人物像**
 - 福山市のめざす姿である、「誰もが、デジタル化の恩恵を享受できる都市 ふくやま」の実現に向け推進できる人物
- 求めるスキル**
 - 行動特性**
分析思考, 論理的思考, 行動思考により, 高い成果を生む
 - プロジェクトマネジメント**
市民や職員のニーズを明確にし, 欲求を満たすための事業を推進していく力
 - デジタル技術の基礎/活用スキル**
基本的な仕組みやセキュリティを理解する力
デジタル技術を活用し, 新サービスや改善案を企画・立案することで, 市民や職員のニーズを掘り起こす力
- 求めるマインドセット**
 - チャレンジ**
課題に対し, 臆することなく, 新たな事に取り組む
 - 変革**
業務の手法に疑問を持ち, 新しい仕組みを創出する
 - 巻き込み力**
周囲と連携した業務遂行により, 目標・目的を達成する

推進体制

デジタル施策を計画的かつ着実に推進するため、次に示す推進体制を整備し、全庁的なデジタル化推進の最適化を図ります。また、デジタル専門の外部人材を推進体制に加え、必要に応じて意見を聴取するなどにより取組を効果的に進めます。



推進体制と管理

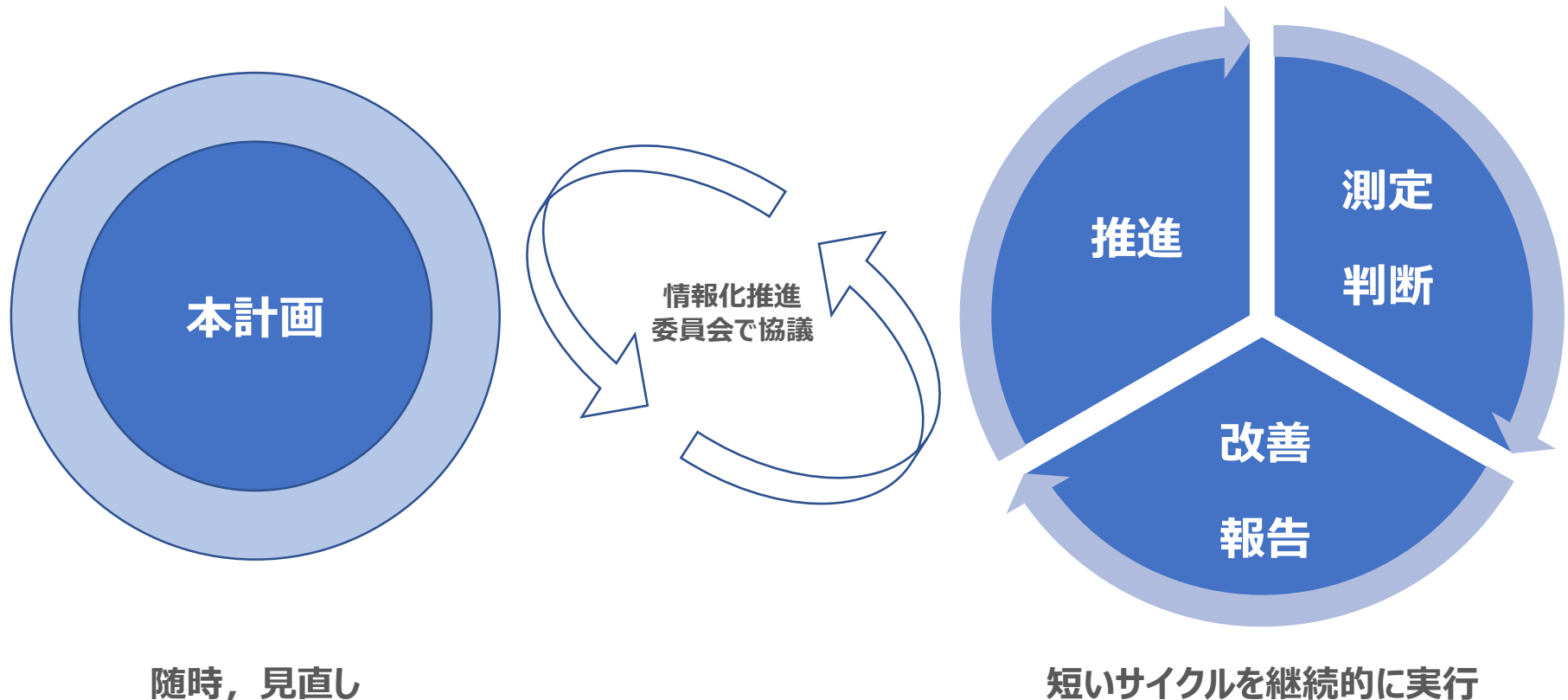
役割

役職	役割
CIO (最高情報責任者)	行政分野の活動全体を統括する。庁内マネジメントの中核となり、組織文化の変革や制度設計を行う。 【総務局担当副市長】
CDO (最高デジタル責任者)	全分野（産業・地域・行政）の活動をCIOと連携し助言・支援を行う。 【外部人材】
CDO補佐官	CDOと行政の連携をサポートする。実施管理者及びプロジェクトチームへの助言・支援を行う。 【外部人材】
実施責任者	関係者と連携し、活動全体を推進する。 【総務局長】
事務局長	事務局の運営を行い、実施責任者を支援する。 事業の進捗状況及び効果達成状況の評価を行う。 【総務部参与（デジタル化担当）】
実施管理者	CIO及び実施責任者からの指示を受け、活動全体の推進を管理する。 【各部長】
オブザーバ	実施責任者の補佐役として、活動全体を俯瞰し、助言する。 【戦略推進マネージャー等】
福山市情報化推進委員会	事務局からの報告などにより、本計画の進捗状況を管理し、計画の見直しなどの必要な措置を講じる。

推進管理

本計画の進捗状況を管理し、重要な問題等に対して適切な措置を講じるため、事務局は年に数回、計画を構成する全事業について、進捗状況及び効果達成状況の確認と評価を行い、情報化推進委員会へ報告します。

情報化推進委員会は、協議を行った上で、計画の見直しを含めて必要な措置を講じます。また、必要に応じて利用者側（市民側）の意見を取り入れ、計画に反映していきます。



(別冊)

**行政版デジタル化実行計画
【第1.1版】**

◀◀個別事業編▶▶

基本方針	施策	個別事業	
1 市民サービスの向上	1-1 行政手続のオンライン化	1	オンライン手続の拡大
		2	マイナンバーカードの普及促進
		3	問合せ自動応答サービスの分野拡大
		4	公民館等の貸館利用におけるスマート化
		5	公共施設予約システムの拡大
		6	キャッシュレス決済の推進
		7	フレイルチェックのデジタル化
		8	健康増進アプリの導入
		9	電子図書貸出サービスの実施
	1-2 窓口のスマート化	1	窓口予約システムの導入
		2	子育て支援アプリの機能拡充
		3	ワンストップサービスの導入
		4	書かない窓口システムの導入
	1-3 情報発信の最適化	1	情報発信の充実
		2	デジタルサービス講習会の実施
		3	高齢者デジタル活用支援事業
		4	地域情報のデジタル化
		5	水位監視システム整備
		6	避難情報一括送信システムの導入
		7	デジタル観光マップの整備

概要

基本方針	施策	個別事業	
2 行政内部事務の効率化	2-1 デジタルの活用による業務効率化	1	RPAの導入業務の拡大
		2	文書管理システムの導入
		3	スマート保育の実施
		4	消防団アプリの導入
		5	民生委員のタブレット端末の活用
		6	子ども見守り・成長支援事業
	2-2 多様な働き方の実現	1	テレワーク環境の整備及び利活用
		2	庁内ネットワークの無線化
		3	インターネット用タブレット端末の活用
		3 デジタル基盤整備と人材育成	3-1 市民サービスに係る基盤整備
2	Wi-Fiスポットの整備		
3	ICT教育環境の整備		
3-2 行政内部の基盤整備	1		情報システムの標準化対応
	3-3 デジタル化推進体制の構築		1
2			データの利活用
3			デジタル人材の育成

1 市民サービスの向上①

1-1 行政手続のオンライン化

1	事業名称	オンライン手続の拡大			
	課題	多様な市民ニーズへの対応や行政事務の高速化の必要性、今後の職員数減少を見据えた、新たな手続の仕組みが必要。			
	目的	多様な生活スタイルに対応した行政手続を提供します。			
	概要	市役所へ行かなくても、いつでもどこでもオンラインで各種申請や届出、郵送請求が可能な「電子申請システム」等の手続を拡大します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標スケジュール	オンライン化数（対象：原本添付や聞き取り等が不要な約800手続）※2022年2月末現在：106手続			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	150手続／800手続	400手続／800手続	600手続／800手続	800手続／800手続	

2	事業名称	マイナンバーカードの普及促進			
	課題	市民の誰もがデジタル化の恩恵を享受するため、本人確認の前提となるマイナンバーカードの普及促進が急務。			
	目的	オンラインで本人確認が可能なマイナンバーカードを普及させることで、デジタル社会の基盤を整えます。			
	概要	企業への出張受付等の取得支援を行うとともに、コンビニ交付サービス、健康保険証利用等の利用シーンの周知の取組を行います。			
	担当課	ICT推進課、市民課			
	目標スケジュール	マイナンバーカード交付率 ※2022年2月末現在：35.4%（2021年（令和3年）1月1日人口に対する率）			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	40%		100%		

1 市民サービスの向上②

1-1 行政手続のオンライン化

3	事業名称	問合せ自動応答サービス（正式名：福山市AI案内サービス）の分野拡大			
	課題	機械的に回答できる単純な問合せ業務は24時間365日対応する必要がある。			
	目的	多様化した生活スタイルに合わせ、いつでもどこでも問合せを可能にします。			
	概要	メッセージアプリのような感覚で問合せ可能な「福山市AI案内サービス」について、回答分野を拡大します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標スケジュール	問合せ可能分野数（1問1答となる全ての分野） ※2022年2月末現在：13分野			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	13分野	20分野	25分野	30分野	

4	事業名称	公民館等の貸館利用におけるスマート化			
	課題	利用者の利便性向上と災害時等の緊急時の対応が必要。			
	目的	デジタル技術を活用し利用者の利便性向上と災害時等の緊急時における施設解錠のスマート化を図ります。			
	概要	公民館等において、貸室申請や鍵の受渡しにかかる利用者の負担軽減と併せ、緊急時の施設解錠を可能とするため、オンライン化やスマートロックの導入を検討します。まずは、市内2か所の公民館でスマートロックを試験的に導入し効果検証を行います。			
	担当課	ICT推進課、人権・生涯学習課ほか			
	目標スケジュール	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
	試行実施（2か所）	試行の拡大（7か所）	実装と学校等他施設での試行	試行に基づき実装	

1 市民サービスの向上③

1-1 行政手続のオンライン化

5	事業名称	公共施設予約システムの拡大			
	課題	生活スタイルの多様化に対応するため、空き状況の確認や予約が簡単にできる仕組みが必要。			
	目的	いつでも簡単に公共施設が予約できる環境を構築します。			
	概要	インターネットから施設の空き状況の確認や予約申込が可能な「公共施設予約システム」について、利用者視点に立った運用フローの見直しも行い、利用可能な施設を拡大します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標スケジュール	空き状況の確認や予約申込が可能な施設（対象：148施設：スポーツ施設、文化施設、公民館、支所等） ※2022年2月末現在：35施設			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	35施設／148施設	45施設／148施設	53施設／148施設	148施設／148施設	

6	事業名称	キャッシュレス決済の推進			
	課題	現金の受け渡しに係る時間削減や現金管理業務を効率化するとともに、人との接触を避け、現金に触れない衛生的な運用が必要。			
	目的	現金の管理を不要とし、利用者の利便性を高めるとともに、非接触化による新型コロナウイルス感染防止につなげる。			
	概要	窓口での証明書交付手数料や公共施設の利用料等のキャッシュレス決済を推進します。			
	担当課	会計課ほか			
	目標スケジュール	年間3万件以上受領がある施設のキャッシュレス決済導入数			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	6施設	7施設	8施設	9施設	

1 市民サービスの向上④

1-1 行政手続のオンライン化

7	事業名称	フレイルチェックのデジタル化			
	課題	高齢者の健康づくり（フレイル予防）のデータが蓄積されず、取組の効率化が必要。			
	目的	チェック結果をデータ化し、利活用することで、高齢者が生き生きと活躍できる健康長寿社会を実現する。			
	概要	タブレット端末で、データを蓄積し、継続的に健康状態を把握可能にします。 また、スマートフォン等のアプリで、気軽にチェックを行うことにより、健康状態がいつでも把握できます。			
	担当課	健康推進課			
	目標スケジュール	フレイルチェック実施人数			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	7,260人	9,660人	次期、福山市健康増進計画で検討		

8	事業名称	健康増進アプリの導入			
	課題	健康づくりのため、幅広い年代において、継続的に運動習慣を身につけている人の割合を増やすことが必要。			
	目的	日常生活において「楽しく」「継続的に」「意識しながら」健康づくりに取り組める環境づくりを支援することで、健康寿命の延伸をめざします。			
	概要	健康増進アプリを提供し、特典を付けることで、運動習慣の定着や健診受診を促し、市民の健康づくりに対する意識向上と生活習慣の改善を図ります。			
	担当課	健康推進課			
	目標スケジュール	アプリのユーザー登録者数			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	－	10,000人	12,500人	15,000人	

1 市民サービスの向上⑤

1-1 行政手続のオンライン化

9	事業名称	電子図書貸出サービスの実施			
	課題	利用者の多様化するニーズに対応し、本に親しみ、読む楽しさを届ける仕組みが必要。			
	目的	利用者の多様化するニーズへの対応、利便性の向上、非対面による貸出サービスを提供します。			
	概要	利用者は24時間どこでもウェブサイトから電子図書の貸出・返却・予約ができる。対象は市内住居者、市内に通勤・通学する者、備後圏域5市2町居住者。（試行期間：2020年7月から2023年3月末まで）			
	担当課	中央図書館			
	目標スケジュール	貸出回数	2021年度	2022年度	2023年度
		7,500件	11,250件	本格運用（予定）	

1 市民サービスの向上⑥

1-2窓口のスマート化

1	事業名称	窓口予約システムの導入			
	課題	窓口の混雑を緩和し、市民サービスを向上するため、多様な手続方法の提供が必要。			
	目的	市民が24時間365日いつでも予約ができる仕組みを導入し、待ち時間や手続にかかる時間を減らします。			
	概要	マイナンバーカード交付予約システムの導入効果を検証する中で、他業務へも拡大します。			
	担当課	ICT推進課，市民課ほか			
	目標スケジュール	窓口において15分以上の待ち時間が発生する業務について導入（対象：30業務）			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
	マイナンバーカード交付予約システムの導入	おくやみ，休日保育など，他業務へ拡大			

2	事業名称	子育て支援アプリの機能拡充			
	課題	子育て世帯のニーズに合った、柔軟な休日保育の受付の環境整備が必要。			
	目的	休日保育の予約をアプリから可能にすることで、サービスの利便性向上を図ります。			
	概要	子育て支援アプリに休日保育の予約機能を拡充し、電話の受付時間の制約を受けることなく休日保育の利用を可能にします。			
	担当課	ネウボラ推進課			
	目標スケジュール	アプリからの申込率			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
		—	40%	60%	95%

1 市民サービスの向上⑦

1-2窓口のスマート化

3	事業名称	ワンストップサービスの導入			
	課題	窓口での待ち時間短縮等により、市民にサービスが向上したことを実感していただくため、多様な手続方法の提供が必要。			
	目的	市民の待ち時間の短縮や移動・記入の負担を軽減します。			
	概要	2021年5月に導入した出生とおくやみのワンストップサービスについて、事務処理の流れを分析・評価し、よりスムーズな手続ができるよう改善します。また、課題や市民ニーズを整理する中で、導入すべき業務を抽出し、実施します。			
	担当課	ICT推進課，市民課ほか			
	目標スケジュール	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
	ワンストップサービス導入 (出生・おくやみ)	既存サービスの分析と 業務選択	本格導入		

4	事業名称	書かない窓口システムの導入			
	課題	窓口の混雑緩和により、市民にサービスが向上したことを実感していただくため、多様な手続方法の提供が必要。			
	目的	申請手続の簡素化により、市民の満足度向上を図ります。			
	概要	書かない窓口システムを導入し、申請手続に係る時間や負担を軽減します。			
	担当課	ICT推進課，市民課ほか			
	目標スケジュール	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
	導入検討	5手続に試行導入	本格導入		

1 市民サービスの向上⑧

1-3情報発信の最適化

1	事業名称	情報発信の充実			
	課題	若年層に市の情報が適切に届かない事象の解消が必要。			
	目的	必要な情報を、必要な人に、必要なタイミングで届けるために情報発信の方法を充実させます。			
	概要	福山市公式LINEの機能拡充を行い、リアルタイムに市政情報が届く仕組みを構築します。情報到達度の低い若年層向けに、各種コンテンツを福山市公式LINE/その他SNSから発信します。			
	担当課	情報発信課			
	目標スケジュール	福山市が開設しているSNSアカウントのフォロワー数（年5%増） ※2022年3月17日現在：221,515			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	169,000	185,900	204,500	225,000	

2	事業名称	デジタルサービス講習会の実施			
	課題	行政サービスのデジタル化を推進するためには、デジタル活用に関する理解や技術が不十分な人への支援も必要。			
	目的	デジタル知識向上を図ることで、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるようにします。			
	概要	デジタル活用に関する理解や技術が十分でない人を対象に、デジタル化された行政サービスの利用方法に関する講習会等を繰り返し開催します。また、利用方法を分かりやすく解説した動画等を作成し、いつでも自己啓発や地域で活用できる環境を整えます。			
	担当課	ICT推進課			
	目標スケジュール	デジタル化支援必要度「高」「中」の人の内、希望する全ての人へ講習会を実施			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	10%	30%	65%	100%	

1 市民サービスの向上⑨

1-3 情報発信の最適化

3	事業名称	高齢者デジタル活用支援事業			
	課題	デジタル機器に不慣れな高齢者は、市のデジタルサービスを受けることが難しいため、支援が必要。			
	目的	高齢者のスマートフォン利用を支援することで、情報格差を解消し、生活の利便性の向上につなげます。			
	概要	これからスマートフォンを購入する高齢者を対象に、購入や使い方、希望者へのマイナンバーカード取得申請などを一体的に支援することで、行政が提供するデジタルサービスの利用ができるようにします。			
	担当課	高齢者支援課			
	目標スケジュール	事業でスマートフォンを使い始めた高齢者の人数			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	—	10,000人	高齢者のデジタルサービスの利用拡大		

4	事業名称	地域情報のデジタル化			
	課題	社会構造の変化や価値観の多様化などに対応するため、情報が届きにくい従来の紙媒体による情報伝達・情報発信の見直しが必要。			
	目的	デジタル技術を活用し、地域における効率の良い情報伝達・情報発信をめざす。			
	概要	地域自らが、デジタル技術を活用した情報伝達・情報発信を実施できるよう、サポートを行います。			
	担当課	まちづくり推進課			
	目標スケジュール	希望する学区への支援			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	・ニーズ調査の実施 ・希望学区への支援(14学区)	・必要に応じてニーズ調査を検討 ・現在支援している14学区に加え、新たに希望する学区を随時支援			

1 市民サービスの向上⑩

1-3情報発信の最適化

5	事業名称	水位監視システム整備			
	課題	増水状況の把握のため、現地確認に行く必要があり、対応に人員と時間を要する。			
	目的	水防活動において、水位監視システムにより、対応の効率化を図ります。			
	概要	市で管理する水路等の状況を、インターネットにより常時把握する水位監視システムを整備する。			
	担当課	港湾河川課			
	目標スケジュール	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
	実証実験結果を評価	整備・運用	運用		

6	事業名称	避難情報一括送信システムの導入			
	課題	市民の適切な避難行動につなげるため、避難情報伝達の更なる迅速化が必要。			
	目的	複数の情報伝達媒体への避難情報の一括送信により、迅速で正確な情報提供と職員の労力削減を図ります。			
	概要	緊急速報メールや電話、FAX、SNSなど複数の情報伝達媒体に一括で送信できるシステムを導入することで、送信完了までの時間を短縮するとともに、ヒューマンエラーを低減します。			
	担当課	危機管理防災課			
	目標スケジュール	システム導入のスケジュール			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	—	導入	システムの活用・効果検証		

1 市民サービスの向上⑪

1-3情報発信の最適化

7	事業名称	デジタル観光マップの整備			
	課題	事業者や観光客へ向けた観光関連情報のリアルタイムな発信と多言語化が必要。			
	目的	世界バラ会議や福山城築城400年などを見据え、観光案内（マップ）のデジタル化の推進により、観光客の利便性や周遊性を向上します。			
	概要	スマートフォンなどで見られるマップ上で、見どころ、経路案内などの観光関連情報をリアルタイムで一体的に表示します。また、クーポン券機能などを実装し、誘客を促進します。			
	担当課	経済総務課, 観光課			
	目標スケジュール	マップPV数			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	71,174	105,000	158,000	237,000	

2 行政内部事務の効率化①

2-1 デジタルの活用による業務効率化

1	事業名称	RPAの導入業務の拡大			
	課題	より良い市民サービス提供のために、入力等の定型的な単純業務は機械化し、人的余裕を生む仕組みの構築が必要。			
	目的	定例的・定型的な作業を自動化することで、職員でなければ実施できない政策立案や市民対応等に注力する環境を構築します。			
	概要	定例的・定型的な作業を自動化する「RPA」の導入業務を拡大します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標スケジュール	RPA導入業務数（単純入力業務のうち、業務削減効果の高いもの） ※2022年2月末現在：15業務			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	17業務	20業務	23業務	26業務	

2	事業名称	文書管理システムの導入			
	課題	庁内の業務効率化の阻害要因である、紙文書をできる限り不要とし、業務を効率化する必要がある。			
	目的	電子決裁とペーパーレス化を促進することで、文書事務の時間短縮と効率化、決裁事務の迅速化を進めます。			
	概要	文書事務を発生から廃棄まで管理する「文書管理システム」を導入する。（2022年10月から段階的に稼働）			
	担当課	情報管理課			
	目標スケジュール	①電子決裁率 ※2020年3月末現在：17% ②コピー用紙の利用枚数 ※2020年度実績：約3,200万枚 （庁内ネットワークの無線化、インターネット用タブレット端末の活用と併せて実施）			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
①	17%	40%	70%（残る30%は財務会計システム分）		
②	10%削減	30%削減	50%削減		

2 行政内部事務の効率化②

2-1 デジタルの活用による業務効率化

3	事業名称	スマート保育の実施			
	課題	保育現場の業務負担軽減による保育の質の向上と保育士等不足の解消が必要。			
	目的	保育現場へのICT導入により、保育士の業務負担を軽減するとともに、保護者の利便性や保育の質の向上につなげます。また、保育環境を整備することで、保育士の確保にもつなげます。			
	概要	保護者との連絡や登降園管理などのデジタル化を実証し、順次市内公立保育所・認定子ども園へ導入します。			
	担当課	保育指導課, 保育施設課			
	目標スケジュール	公立保育所・認定子ども園へのスマート保育導入			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	2施設（実証実験）	累計7施設（導入）	2022年度の導入状況から目標を設定		

4	事業名称	消防団アプリの導入			
	課題	報酬が個人支給になることに対する事務負担軽減、また、災害対応迅速化のため新たなシステムの導入が必要。			
	目的	事務負担の軽減及び災害時の情報伝達体制を強化することを目的とします。			
	概要	アプリ上で消防団員からの出動報告を取りまとめ、出動管理を行うとともに、災害時の情報伝達手段として活用します。			
	担当課	消防局警防課			
	目標スケジュール	消防団の出動管理及び情報伝達手段のデジタル化			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	導入検討		100%		

2 行政内部事務の効率化③

2-1 デジタルの活用による業務効率化

5	事業名称	民生委員のタブレット端末の活用			
	課題	一人暮らしの高齢者などの見守り活動や安否確認を担う民生委員の負担軽減が必要。			
	目的	民生委員の業務効率化による負担の軽減・なり手不足の解消と、中長期的には高齢者などの見守り体制の充実につなげます。			
	概要	一部の民生委員等とタブレットを使った会議や資料共有を実施し、運用に向けた検証を行った上で、2023年度から民生委員全体に運用を広げます。			
	担当課	福祉総務課			
	目標スケジュール	タブレット導入台数	2021年度	2022年度	2023年度
		—	100台/887台	887台/887台	

6	事業名称	子ども見守り・成長支援事業			
	課題	子どもの健やかな成長を妨げる様々な要因について、問題が発生する前に発見することが必要。また、関係職員等の「気づく」能力の向上が必要。			
	目的	子どもの小さな変化や確かな成長を見逃すことなく、一人ひとりに寄り添える体制を構築します。			
	概要	教育や福祉に関する情報のデータ化や分析等を行うことで、様々な問題に対して影響を及ぼしている要素を明らかにし、予防的な支援につなげるもの。			
	担当課	教育総務課、学びづくり課、福祉総務課、ネウボラ推進課ほか			
	目標スケジュール	事業実施	2021年度	2022年度	2023年度
		—	試行実施	全市的な活用を模索	

2 行政内部事務の効率化⑤

2-2多様な働き方の実現

1	事業名称	テレワーク環境の整備及び利活用			
	課題	新しい生活様式（三密回避，ソーシャルディスタンス）に対応した業務実施環境の整備が必要。			
	目的	新しい生活様式への対応と職員の柔軟な働き方を可能とします。			
	概要	現在導入しているテレワーク環境について，ハード（システム）面やソフト（制度）面の改善を行い，利活用を促進します。			
	担当課	ICT推進課，人事課，人材育成課			
	目標スケジュール	テレワーク定着率（2022年度まで）※テレワーク可能な職員が，一度でもテレワークを実施した割合			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	80%	100%			

2	事業名称	庁内ネットワークの無線化			
	課題	会議資料のペーパーレス化，分散勤務など場所に捉われない働き方に対応するため，庁内どこでも事務端末をネットワークに接続できる環境の整備が必要。			
	目的	場所に捉われない働き方による部署間連携効果とパソコンの持ち運びが可能になることによるペーパーレス化を推進します。			
	概要	本庁舎整備事業と併せて，職員が使用するパソコンのネットワークを計画的に無線化します。			
	担当課	ICT推進課			
	目標スケジュール	無線化施設数（対象：8施設（本庁舎，主要な支所等））			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	6施設／8施設	8施設／8施設	-		

2 行政内部事務の効率化⑥

2-2多様な働き方の実現

3	事業名称	インターネット用タブレット端末の活用			
	課題	オンライン会議が進んでいないことや紙での情報のやり取りが多く事務が煩雑になっており、タブレット端末の活用が必要。			
	目的	オンライン会議やデータでの情報交換可能にすることで、移動負担の軽減や事務の効率化、多様なワークスタイルの実現を図ります。			
	概要	タブレット端末研修や各種サポートにより、職員等のデジタルリテラシー向上を図り、利用率向上をめざします。			
	担当課	ICT推進課			
	目標 スケジュール	会議のオンライン化率（対象：勤務地が異なる人との内部会議）			
		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
50%		100%			

3 デジタル基盤整備と人材育成①

3-1 市民サービスに係る基盤整備

1	事業名称	光ファイバ網の整備			
	課題	居住地域により、発生しているデジタルデバイドを解消するため、超高速通信網の整備が必要。			
	目的	光ファイバ網を市内全域へ整備することで、GIGAスクールに対応する家庭での学習やテレワーク等の新しい生活様式に対応するなど、快適にインターネットが使える環境を提供します。			
	概要	2021年度末までに、光ファイバ未整備地域への整備を完了します。			
	担当課	ICT推進課			
	目標スケジュール	光ファイバ網の整備率 ※2022年2月末現在：100%			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	100%		-		

2	事業名称	Wi-Fiスポットの整備			
	課題	貸館・貸室でのWeb会議やインターネットを利用した講座、観光客のインターネットを利用した観光情報の取得など、用途の変化に対応する快適な通信環境の提供が必要。			
	目的	公共施設の貸館・貸室や主要な文化・観光スポット等にWi-Fiスポットを整備し、利用者が自由にインターネットを使用できる環境を構築します。			
	概要	設置箇所の利用状況や市民ニーズを把握する中で、計画的に整備します。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標スケジュール	①公共施設の整備数（対象：貸室のある公共施設数102施設：公民館，支所，市民病院等）※2022年2月末現在：99施設 ②文化・観光スポットの整備数 ※2022年2月末現在9か所			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	① 99施設／102施設	102施設／103施設	102施設／103施設	103施設／103施設	
	② 9か所	11か所	ニーズを把握する中で計画的に整備		

3 デジタル基盤整備と人材育成②

3-1 市民サービスに係る基盤整備

3	事業名称	ICT教育環境の整備			
	課題	時代に即した子どもたちの学びを保証するため、ICTを活用した新たな教育環境の整備及び維持継続が必要。			
	目的	国の新たな学習指導要領やGIGAスクール構想等に基づき整備している児童・生徒用学習端末及び通信環境等、ICTを活用した新たな学習環境を確保することで、子どもたちへの学びの保障や子どもたち主体の学びを推進する。			
	概要	児童・生徒用学習端末等、ICTを活用した学習環境の整備及び維持管理			
	担当課	教育総務課，学事課，学びづくり課，福山中・高等学校			
	目標スケジュール	「授業の中でICTを積極的に活用している」と回答した教職員の割合			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	2025年度末までに100%				

3 デジタル基盤整備と人材育成③

3-2 行政内部の基盤整備

1	事業名称	情報システムの標準化対応			
	課題	自治体個別の仕様によるカスタマイズ費用を抑制するため、標準準拠システムへの移行が必要。			
	目的	国が定める標準仕様書に基づく標準準拠システムへ移行し、開発・運用に係る経費や職員の事務負担の軽減を図ります。			
	概要	国が定める目標時期（2025年度末まで）に向けて、計画的に標準準拠システム（20業務）へ移行していきます。			
	担当課	ICT推進課ほか			
	目標スケジュール	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
	移行準備	1業務／20業務	2025年度末までに20業務／20業務		

3-3 デジタル化推進体制の構築

1	事業名称	組織体制の整備			
	課題	デジタル化の実現には、各部署に実行者が必要。			
	目的	全庁・横断的な推進体制を整備し、デジタル施策を計画的かつ着実に推進します。			
	概要	全庁・横断的なデジタル化推進体制を構築し、業務遂行方法、組織・人事の仕組み、組織文化・風土の変革を含めた事業推進を行います。			
	担当課	ICT推進課ほか			

3 デジタル基盤整備と人材育成④

3-3 デジタル化推進体制の構築

2	事業名称	データの利活用（オープンデータ/EBPM：客観的な根拠や証拠を基に、政策の決定や実行を行うこと）			
	課題	市保有データの積極的な公開と、各種データを根拠とする仕組みが必要。			
	目的	市民や民間事業者との共創やデータを根拠とした、効果的・効率的な政策実行のために、行政データの公開や各種統計データ・市独自収集データの利活用を行います。			
	概要	地域や企業の活動へのデータの利活用を促すため、データ連携基盤を見据えて行政情報を二次利用可能なオープンデータとして公開するとともに、新型コロナウイルス感染症データサイトの運用等、利用者のニーズを踏まえて公開するデータの充実を図ります。また、客観的データを根拠とした政策立案のスキームを構築します。			
	担当課	デジタル化推進課，ICT推進課ほか			
	目標スケジュール	オープンデータのデータセット数 ※2022年2月末現在：4件/22件（国が定める推奨データセット数）			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	8件/22件	12件/22件	17件/22件	22件/22件	

3	事業名称	デジタル人材の育成			
	課題	デジタル化の実現には、各課に実行者が必要。			
	目的	デジタル技術やデータを活用して、市民サービスの向上や業務改善が実行できる人材を育成します。			
	概要	「誰もが、デジタル化の恩恵を享受できる都市 ふくやま」の実現を推進できる人材を、各所属において育成するため、デジタル技術の基礎や活用に関するスキルなどの研修を実施します。			
	担当課	ICT推進課，人材育成課			
	目標スケジュール	デジタル人材育成研修会参加率（対象：全職員）			
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	
	制度設計， 基礎研修（100%）	職員の役割・知識に応じた研修（100%）			