



姫路市のデジタル化・DXの推進について

(第2回研究会話題提供)



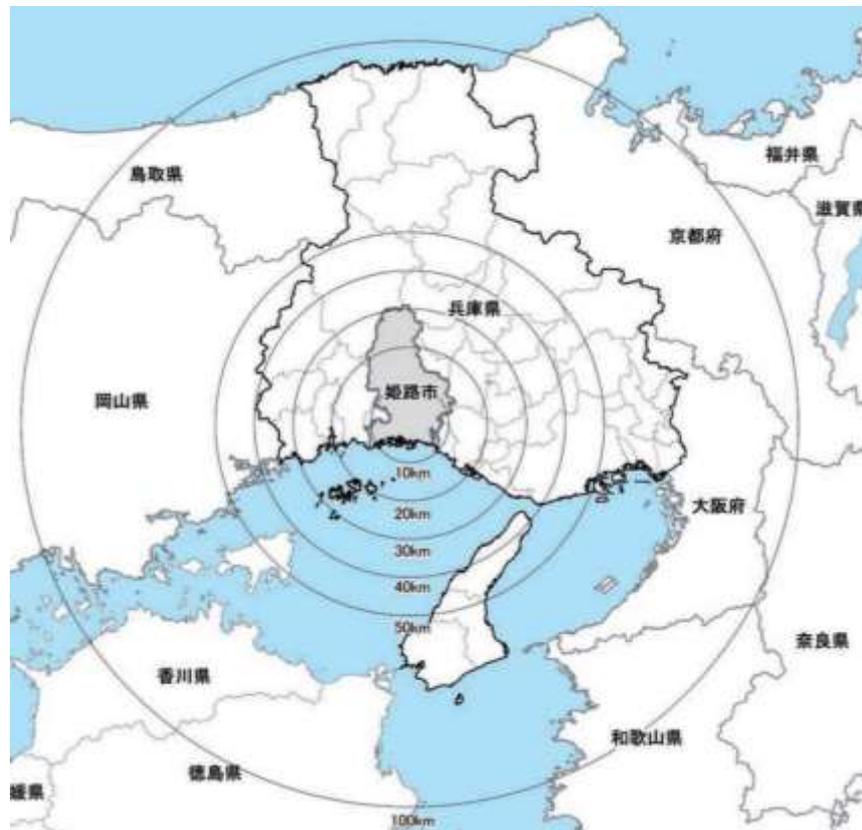
2022-11-18

姫路市政策局デジタル情報室

主幹 原 秀樹

(総務省地域情報化アドバイザー)

□姫路市の概要



令和4年10月1日現在

●総人口：525,044人 ※兵庫県2位
 男：254,068人
 女：270,976人

●世帯数：227,558世帯

●面積：534.35平方km

●東：神戸市－約50km
 大阪市－約80km
 西：岡山市－約70km

●県内第2位の製造品出荷額

●北部：森林丘陵地や田園
 標高700~900m級の山並み
 中南部：JR姫路駅中心に市街地
 南部：大小40余りの島が点在

●令和4年度予算 3,875億円（前年度比0.2%増）
 うち、一般会計 2,178億円（前年度比0.2%減）



姫路市は「地方中枢拠点都市制度」の提唱市として、現在、「播磨圏域連携中枢都市圏」を近隣の8市8町と構成しています。

□姫路市の特性



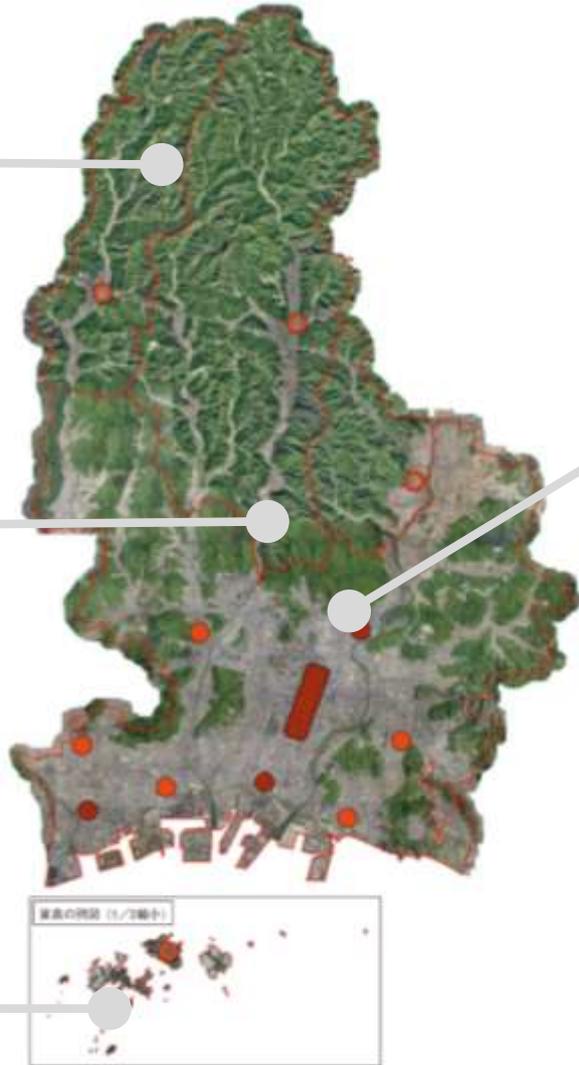
● 最北部の山あいの集落



● 書写山円教寺



● 家島諸島



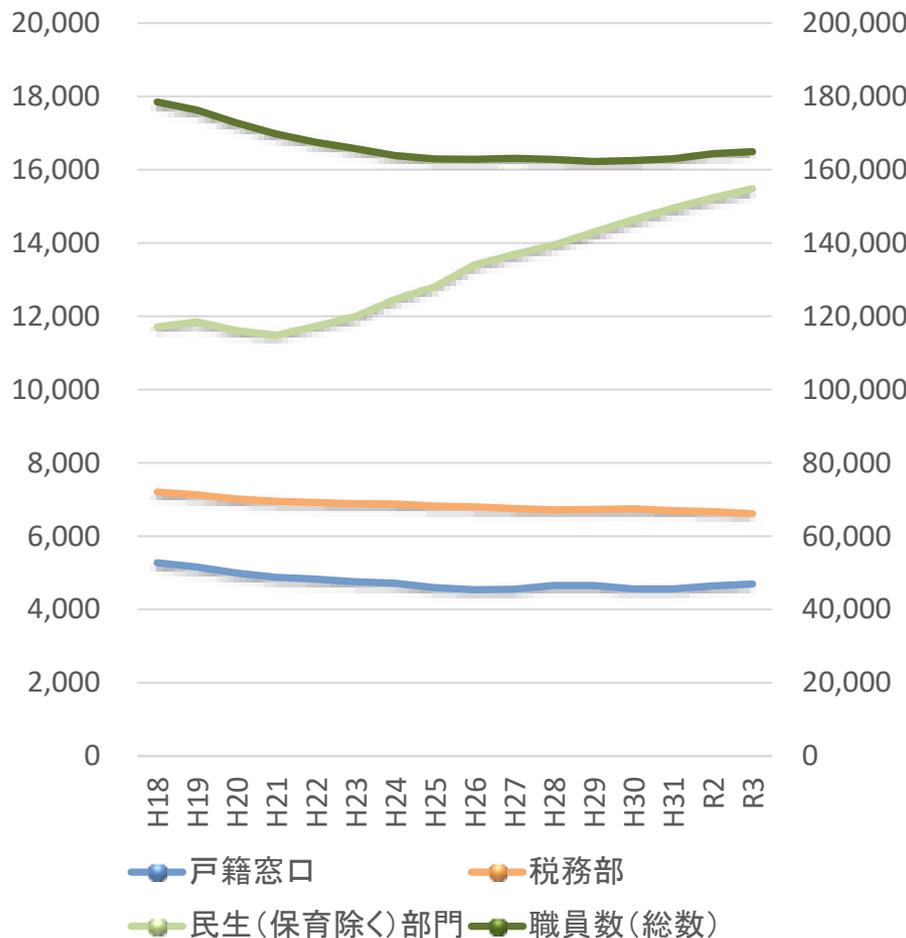
● 世界文化遺産・国宝姫路城



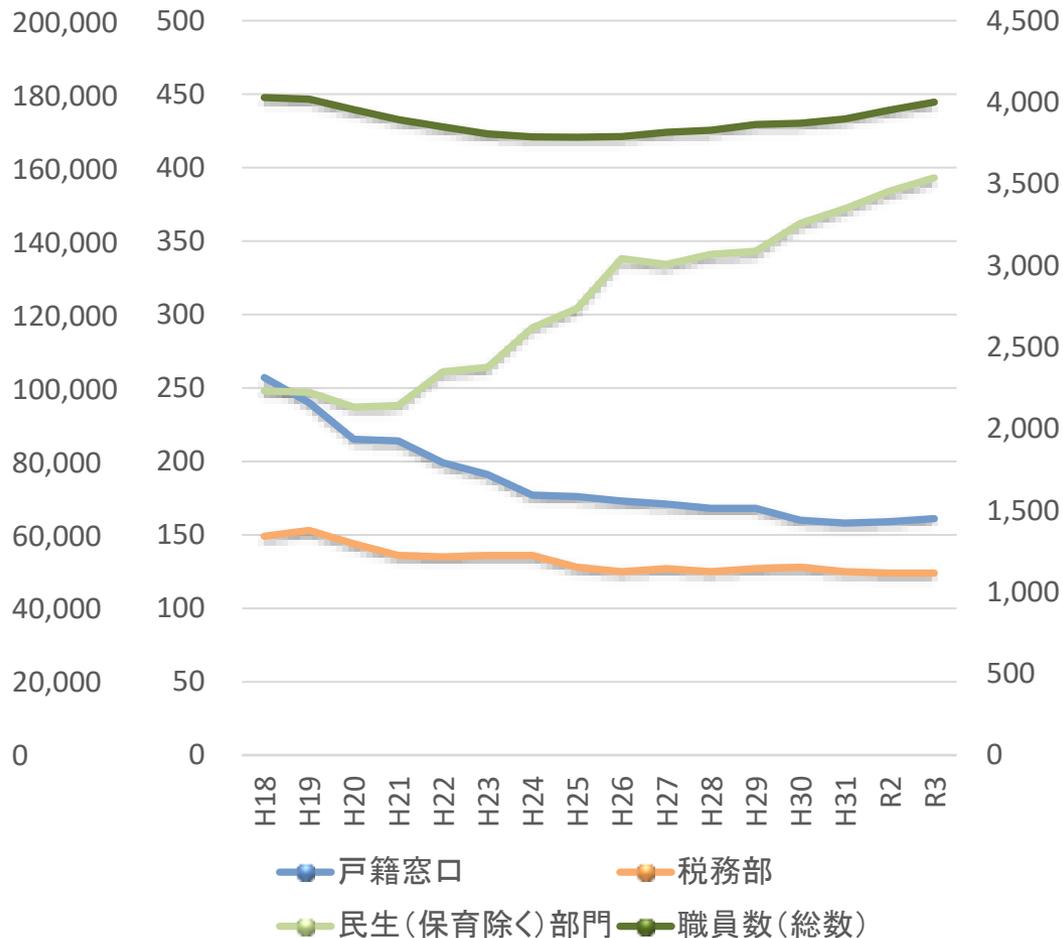
□姫路市職員数の推移

近年、民生部門の職員数は増加している一方、戸籍窓口や税務部職員は減少傾向

職員数推移(中核市)



職員数推移(姫路市)



※出典:総務省HP 地方公共団体の行政改革等・地方公共団体定員管理関係掲載のデータ「第2表 部門別職員数」より集計して作成



デジタル化・DXに関連する計画

姫路市総合計画

姫路市官民データ活用推進計画

姫路市デジタル戦略

基本構想の全体像

第1章 都市ビジョン

目指す都市像

ともに生き ともに輝く にぎわい交流拠点都市 姫路

人口ビジョン

目指す2030年の定住人口 51.8万人
交流人口づくり・関係人口づくり

都市構造

多核連携型都市構造

都市ビジョンを

分野ごとに具体化

第2章 行動指針

行動指針に基づく取組により政策を推進

まちづくりに取り
組むにあたり大切
にする姿勢

多様な個性が輝く
「人」づくり

つながり、信頼し合う
「地域」づくり

世界に飛躍する
「活力」づくり

命とくらしを支える
「土台」づくり

第3章 分野目標・政策

01 市民活動分野	02 健康福祉分野	03 教育分野	04 環境分野	05 産業分野	06 観光・スポーツ分野	07 都市基盤分野	08 防災・安全安心分野	09 行財政運営分野
<p>目標</p> <p>多様な主体が輝くまち</p>	<p>目標</p> <p>命・くらしの支え合い</p>	<p>目標</p> <p>生き抜く力の育成と 歴史文化の継承</p>	<p>目標</p> <p>調剤にやさしいまち</p>	<p>目標</p> <p>世界に誇れる産物を生む 地域産業の確立</p>	<p>目標</p> <p>にぎわいと振興の創出</p>	<p>目標</p> <p>交流と魅力を支える 都市基盤の構築</p>	<p>目標</p> <p>災害等に強く 安全で安心な都市</p>	<p>目標</p> <p>市民ニーズに応じた 行財政サービスの提供</p>
<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 多様なコミュニケーション活動の推進 人権尊重社会の形成 市民文化活動の推進 国際交流・多文化共生の推進 	<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 健康で安心して暮らせる障害者福祉の充実 いきいきと暮らせる障害者福祉の充実 地域に根ざしたきめ細かな福祉の充実 健康で安心な市民生活の充実 健やかな成長を支える子育て環境の充実 	<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 魅力ある教育の推進 いきいきとした生涯学習社会の実現 歴史文化遺産の保存・継承と活用 	<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 持続可能な循環型社会の形成 自然とひとが調和した快適な空間の保全と創出 	<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 地域の特性を活かした農林水産業の振興 活力ある商工業の振興 	<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> おもてなし観光交流都市の推進 スポーツを通じた活躍あふれる社会の実現 	<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 持続可能な上下水道サービスの提供 緑と調和した快適な行楽場の形成 交通連携を支える交通環境の充実 地域の特性を活かしたまちづくりの推進 	<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 災害等に強いまちづくりの推進 安全安心な暮らしの確保 	<p>政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 信頼ある行財政運営の推進 スマート自治体の推進

□姫路市総合計画「ふるさと・ひめじプラン2030」

政策 2 09 行政運営分野 | 市民ニーズに応じた行政サービスの提供 スマート自治体の推進

目指す姿

Society5.0時代の先端技術を活かし、行政サービスの利便性の向上や地域課題の解決、行政事務の効率化が図られている。

現状と課題

▶ 国は、行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現するために、マイナンバー制度^{※1}を推進しており、本市でもマイナンバーカードの取得促進や「マイナポータル」の活用を進めています。

▶ 本市ではICT（情報通信技術）の活用による行政サービスの利便性の向上に取り組んでいますが、電子行政サービスの認知度や利用率は低く、サービスの周知・拡充が必要です。また、全国と同様、ICTを活用できる人とそうでない人の間に生じる情報格差（デジタル・ディバイド^{※1}）があります。

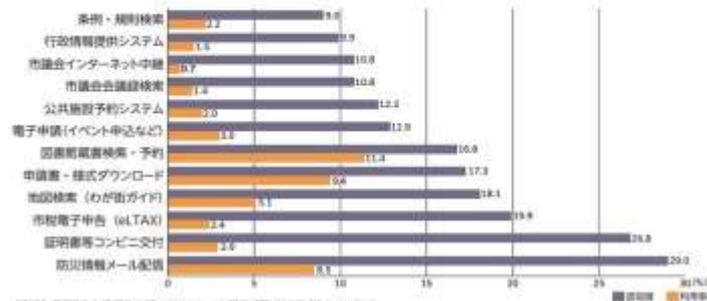
▶ 国や地方自治体が保有する業務データを二次利用可能かつ機械が判読しやすい形で、無償で公開（オープンデータ^{※2}）することが全国的に進んでいます。本市でもオープンデータ化を進めつつ、地域課題の解決に向け、オープンデータを活用した取組を促進する必要があります。

▶ 本市では、保有する業務データ（庁内ビッグデータ）を分析する手法として行政情報分析基盤^{※2}を構築しており、今後、市政への信頼を高めるためには、ビッグデータのさらなる活用による政策立案（EBPM^{※2}）を進める必要があります。

▶ ICT専門人材を育成・確保するとともに、ICTの活用による職員の働き方改革^{※2}をさらに進め、職員の事務作業の負担を軽減しつつ、心づかいや創造力が必要とされる相談や訪問、企画立案などの業務に注力できる環境づくりが求められています。

▶ 支所、地域事務所等の出先事務所において各種証明書の発行などの窓口サービスを提供していますが、ICTの急速な進展や市内における人口偏在といった社会経済情勢の変化により窓口サービスの機能とその提供体制の見直しが必要となっています。

■ 電子行政サービスの認知度と利用率



(資料)「姫路市の情報化に関するアンケート調査(平成28年度)」より作成
(注)回答数:1,710人。

目指す姿を実現するための市の取組の方向性(人・地域・活力・土台づくり)

人

- ア スマート自治体を担う人材の育成・確保**
 - ▶ スマート自治体の推進のため、研修等を通じてすべての職員のICTの活用・操作能力（ICTリテラシー）を向上させるとともに、ICTに精通した専門人材を育成・確保します。

地域

- イ デジタル・ディバイド対策の推進**
 - ▶ ICTの進展に高齢者や障害者等が取り残されないよう、利用環境の整備やICTを活用する基礎的技術習得への支援などのデジタル・ディバイド対策を進めます。

活力

- ウ ビッグデータ利活用によるEBPMの推進**
 - ▶ 行政情報分析基盤の機能や分析できるデータの充実、職員のデータ利活用意識の醸成などにより、ビッグデータを活用したEBPMを進めます。

- エ オープンデータの活用の促進**
 - ▶ 地域活力を向上させる公民連携の取組や新たなビジネスの創出を促進するため、本市が保有する統計情報等の多様な業務データを、企業や団体などに二次利用しやすい形で積極的に公開し、活用を促進します。

土台

- オ 窓口サービスの利便性の向上**
 - ▶ 行政手続のオンライン化や窓口サービスのワンストップ化、支所・地域事務所等の機能の整理、キャッシュレス決済・オンライン決済の拡充などにより、窓口サービスの利便性を向上させます。

- カ ICTの活用による行政事務の効率化の推進**
 - ▶ 情報セキュリティの確保・強化やAI（人工知能）・RPA^{※2}の効果的な導入、システムの標準化、テレワーク環境のさらなる充実、ペーパーレス化の推進などにより行政事務の効率化を進めます。

- キ マイナンバー制度を活用した市民の利便性の向上**
 - ▶ 市民のマイナンバー制度の理解とマイナンバーカードの取得を促進しつつ、自治体ポイント^{※2}の活用や健康保険証利用などカードの多目的利用を進め、市民の利便性を向上させます。

市民・地域コミュニティ、企業・団体の役割

市民	地域コミュニティ	企業・団体
▶ オンライン化された行政サービスを積極的に利用します。	▶ コミュニティ内外の情報伝達等にICTを効果的に活用し、地域課題の解決に取り組めます。	▶ オープンデータを活用し、公民連携して地域課題の解決に取り組めます。

※1 デジタル・ディバイド：パソコンやインターネットなどのICTを使いこなせる人とそうでない人との間に生じる格差や機会、知識などの格差。個人間の格差のほか、地域間や国家間の格差も含まれる。

※2 EBPM：Evidence-Based Policy Making（証拠に基づく政策立案）の略。政策目的を明確化させ、その目的のため本来に効果が上がる行政手続は何かなど、「政策の基本的な枠組み」を証拠に基づいて明確にするための取組。

姫路市官民データ活用推進計画（概要）

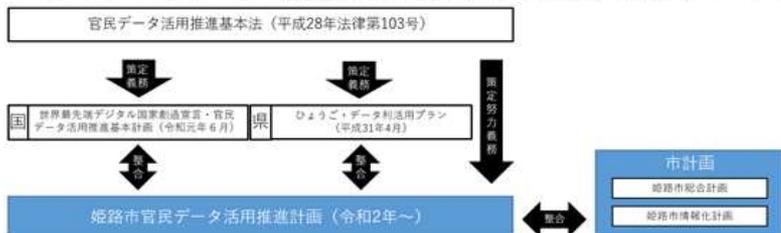
第1章 姫路市官民データ活用推進計画について

1 計画の目的

- 本市のICT施策を体系的に推進し、データ利用環境の整備促進を図ることにより、市民及び事業者等の利便性向上、地域課題の解決、事務負担の軽減等に寄与。
- 手続のデジタル化等による行政サービスの効率化や客観的根拠に基づいた効果的な政策立案を推進。

2 計画の位置付け

- 官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）（以下「基本法」という。）第9条第3項に基づき策定する市の官民データ活用推進計画
- 現在の総合計画、情報化計画、新たな総合計画と連携した本市のICT施策の基本的な考え方となる計画
- 本市における官民データ利活用社会の実現に向けた取組みを推進するビジョン



3 計画期間

- 令和2年度（2020年度）～令和4年度（2022年度）
- 市民や事業者等のニーズの変化など官民データ活用に関する環境変化を把握し、総合的かつ柔軟、適切に対応できるよう、計画期間を3年間とする。

実施機関\年度	2018 (平成30年)	2019 (令和元年)	2020 (令和2年)	2021 (令和3年)	2022 (令和4年)	2023 (令和5年)	2024 (令和6年)
国	官民データ活用推進基本計画						
県	ひょうご・データ活用プラン						
市	姫路市官民データ活用推進計画		姫路市官民データ活用推進計画				
	姫路市情報化計画		次期情報化計画のあり方検討				
	現行 総合計画		新 総合計画				

第2章 データ活用を取り巻く環境

1 データ活用を取り巻く状況

- 高齢化、生産年齢人口（15歳～64歳）の減少による人口構造の変化も顕著
- データ利用環境の総合的・効果的な整備のため、基本法が公布・施行

2 姫路市の情報化に係るこれまでの取組み

- 情報インフラの整備や利活用、ICTによる構造改革の推進
- 行政情報分析基盤によるEBPM推進やオープンデータカタログサイト

3 姫路市の現状と課題

- 都心部から自然豊かな地域まで多様な市民が暮らししており、その営みも多様
- 本市の地域特性を考慮し、効果的・効率的な行政運営、持続的な発展に資するよう、先進的なICT活用を総合的、計画的に展開することが求められる

第3章 目指すべき姿と基本理念

【目指すべき姿】（本市における官民データ利活用社会*の実現） 活力あふれ、人が輝く、生きがい先進都市

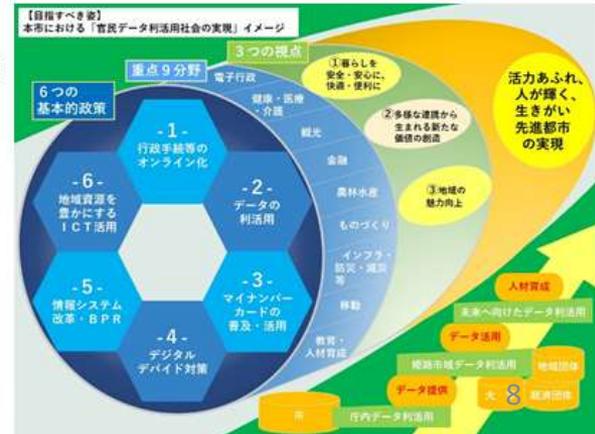
*「官民データ利活用社会」とは、全ての国民がICT利活用やデータ利活用を意識せずその便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会のこと。

【基本理念】

多様な人と地域を大切にし、都市全体の生産性を高める
ICT・官民データ利活用

～ 3つの視点 ～

- 視点①：市民一人ひとりの暮らしをより安全・安心に、より快適・便利に
 - 市民一人ひとりが安全・安心、快適・便利に暮らし、元気に輝く
 - 【関係分野】健康・医療・介護、防災・減災、電子行政
医療情報の共有化をはじめ、効果的で効果的な医療サービスの提供を可能とする仕組みの構築や、市民目線に立った手続の迅速化、災害時の速やかな救助を目指す
 - 【関係分野】教育・人材育成
子どもたちの成長、高齢者や障害者福祉など市民の一生を通して寄り添い支援
- 視点②：多様な主体間の信頼と連携から生まれる新たな価値の創造
 - 市民、産官学等の多様な主体が、互いに信頼し合い、連携しながら、新たな価値を生み出し続ける
 - 【関係分野】ものづくり・産業、農林水産、金融、その他（地域活動等）
つながりの深化、新たなサービスの創出、先端技術の活用等
- 視点③：豊かな地域資源のネットワーク強化で育まれる地域の魅力向上
 - 姫路駅を中心とした都心部から、豊穡の地を彩る豊かな山並み、海岸線をたたえる周辺地域にいたるまでの都市全体が連携し、緊密なネットワークのもとで、力強く発展
 - 【関係分野】観光、インフラ、移動等
歴史文化、自然環境などの地域資源活用等



姫路市官民データ活用推進計画（概要）

第4章 基本的政策

1 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組み

「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却し、官民データ活用に向けた行政手続等におけるオンライン化（本人確認及び手数料支払いのオンライン化を含む。）の原則、それに伴う情報システム改革・業務の見直し（BPR）及び添付書類の省略を推進し、利用者中心の行政サービスを実現する。

方針	主な取組み施策
ア) 行政手続オンライン化・デジタル化の推進	・オンライン手続ポータルサイトの活用 ・子育て・介護ワンストップサービスの推進
イ) 窓口サービスの電子化の推進	・タブレット端末を活用したペーパーレス窓口の推進 ・ICTを活用した窓口サービスのユニバーサルデザイン化
ウ) 支払いのキャッシュレス化の推進	・クレジットカードや電子マネーを利用した決済サービスの推進

2 官民データの容易な利用等に係る取組み

データの活用主体とその連携に着目し、新たなサービスや価値の創出を促進する「オープンデータ化」や、地域性や時間軸に着目し、その特性や変化の理解から政策の効果性・効率性を高める「ビッグデータ分析」、そして、市民一人ひとりの暮らしに着目し、サービス利用者自身の統合的な「データ活用」による生活の質（QOL）の向上に取り組むことで、官民データの効果的な利用を総合的に推進する。

方針	主な取組み施策
ア) オープンデータの推進	・市保有データのオープンデータ化 ・オープンデータを活用したビッグデータの促進
イ) ビッグデータ利用によるEBPMの推進	・行政情報分析基盤の充実・利用促進 ・ビッグデータを活用した人口・観光動態分析の実施
ウ) 市民の利便性を高めるデータ活用	・医療情報連携システムの検討 ・個人情報保護の適正な取扱い環境の整備

3 個人番号カード（マイナンバーカード）の普及及び活用に係る取組み

マイナンバーカードを活用した消費活性化策や令和3年3月から本格運用が開始される健康保険証としての利用等の取組みに合わせた施策を展開し、マイナンバーカードの普及促進を図るとともに、行政サービスにおけるマイナンバーカードの活用（例：身分証としての活用、マイキープラットフォームの活用等）を推進することで、市民の利便性向上や行政の事務負担軽減に寄与する。

方針	主な取組み施策
ア) マイナンバーカードの普及促進	・出張先申請受付の実施等によるカードの取得機会の充実 ・オンライン資格確認等、国の施策と連携したカードの普及促進
イ) マイナンバーカードの多目的利用の推進	・自治体ポイントの導入推進 ・マイナンバーカードを活用した図書館サービスの充実 ・公的個人認証を活用した行政手続オンライン化の推進

4 利用の機会等の格差の是正に係る取組み

地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図るため、官民データ活用を通じたサービスの開発及び提供その他の必要な措置を講ずる。

方針	主な取組み施策
ア) 情報通信技術の利用環境整備促進	・利用環境整備の最速化
イ) ICTリテラシーの向上	・情報処理講座・パソコン講座等の実施

5 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組み

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、総合的なデジタル化、業務の見直し（BPR）や情報システムの改革を推進する。具体的には、情報システムについては、クラウド化などの共有化を促進することで、情報システムの運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図る。また、本市内における各種データの標準化（共通語彙基盤、文字情報基盤、地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様への準拠等）を図り、官民でのデータ流通を促進することで、民間の活力を活用した地域課題の解決につなげる。

方針	主な取組み施策
ア) ICTを活用した業務効率化	・ICTを活用した働き方改革の推進 ・AI・RPA等の最先端技術の活用
イ) クラウドの利用拡大	・自治体クラウドの調査研究 ・民間クラウドサービスの活用推進

6 地域資源を豊かにするデータ活用に係る取組み

未来の地域人材育成を目的とした教育現場におけるICT環境の整備などの取組みを通じ、地域資源の有効活用等による地域活性化や行政サービスを補完する取組みを促進し、地域における共助と価値共創の仕組みを充実させるとともに、地域課題の効率的かつ効果的な解決を図る。

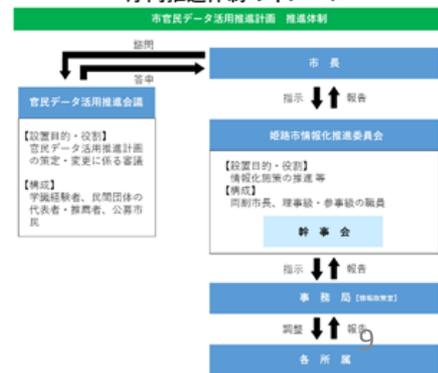
方針	主な取組み施策
ア) 教育環境の充実とICT人材の育成	・ICT学習環境の充実 ・ICTをテーマとしたフォーラム等の開催
イ) 地域の活力向上支援	・ICTを活用した地域コミュニティ活動の支援
ウ) 地域資源の価値を高める取組み	・ICTによる観光資源の魅力向上 ・スマート農業の実証及び普及促進
エ) シェアリングエコノミーの推進	・MaaS等新たなモビリティサービスの導入検討

第5章 計画の推進

1 計画の推進に係る留意事項

- 情報セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保
 - 本計画の推進に当たっては、サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104号）等の法令及び姫路市情報セキュリティポリシーに基づき、適切な情報システムの運用体制を確保する。
 - 個人情報の保護に関する法令のほか、姫路市個人情報保護条例（平成17年12月20日条例第78号）に基づく適正な制度運用により、適正な官民データ活用の推進を図る。

～庁内推進体制のイメージ～

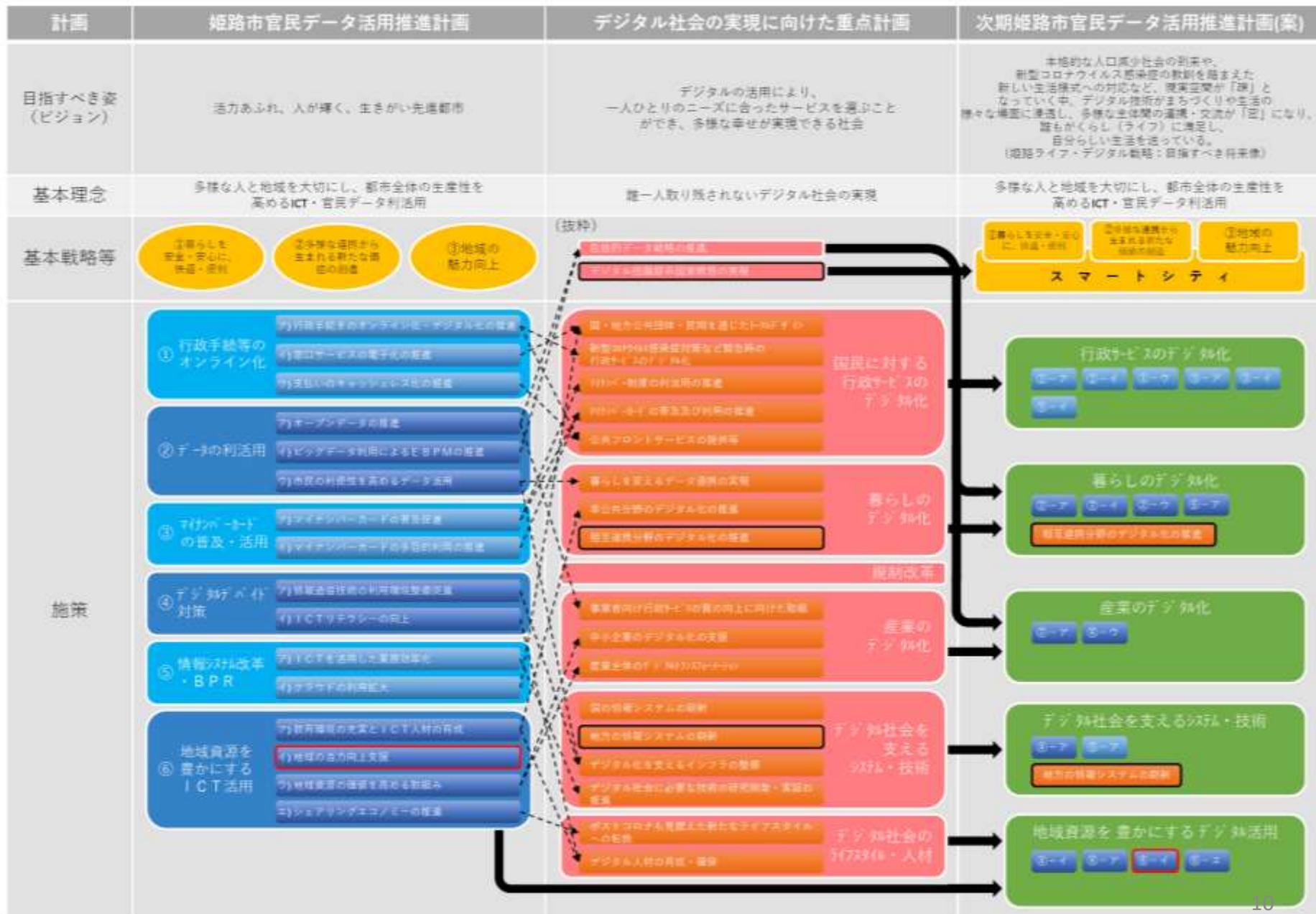


2 庁内推進体制

- 姫路市情報化推進委員会

本計画第4章において定めた基本的政策に係る施策を推進するため、姫路市情報化推進委員会により、関連する庁内の取組みを確認する。
- 姫路市官民データ活用推進会議

計画内容の見直しについて、幅広い視点、専門的な観点から意見が必要な場合は、姫路市官民データ活用推進会議により計画の変更を審議。



第4章 基本的政策

本市における官民データ利活用社会の実現のため、3つの視点をもとに、以下の5つの基本的政策に取り組む。

(1) 行政サービスのデジタル化

デジタル化3原則の下、行政手続等の原則オンライン化の対応や、それに伴う情報システム改革・業務の見直し等を推進することにより、利用者中心の行政サービスを実現する。

国の取組に合わせた施策を展開し、マイナンバーカードの普及促進を図るとともに、行政サービスにおけるマイナンバーカードの活用を推進することで、市民の利便性向上と行政の事務負担軽減に取り組む。

- 行政手続のオンライン化・デジタル化
- 窓口サービスのオンライン化・デジタル化
- マイナンバーカード多目的利用の推進

(2) 暮らしのデジタル化

個人情報保護と市民や事業者等の利便性向上を図りつつ、サービス利用者が自らのデータを統合的に利活用でき、利便性を高める仕組みづくりについて積極的に推進することにより、生活の質（QOL）の向上に取り組む。

データの活用主体とその連携に着目し、新たなサービスや価値の創出を促進する「オープンデータ」や、地域性や時間軸に着目し、その特性や変化の理解から政策の効果性・効率性を高める「ビッグデータ利活用」を推進するなど、官民データの効果的な利用を総合的に推進する。

デジタルを活用した学習活動を推進し、子どもの日々の学習や実践、教育データの利活用を通じた生涯を通じた学びを充実させる。

- パーソナル情報を活用した新たなサービスの創出
- データ利活用の推進
- 準公共分野（健康・医療・介護、教育、防災等）のデジタル化
- 情報化による教育・学びの充実
- 情報発信基盤の強化

(3) 産業のデジタル化

ゼロカーボンシティである本市が、魅力あふれる地域の実現を目指すため、デジタル技術を活用し、市域全体の脱炭素に関する機運の醸成を図る。

デジタル化に取り組む中小企業等を支援するとともに、地域デジタル人材による創業を支援する。

新しい生活様式に順応した観光が求められる中、滞在型観光の推進に向け、デジタルを活用した魅力的な観光資源の開発等に取り組む。

農林水産業における就業者の減少と高齢化の進行の課題に対して、デジタル技術の活用から産業のスマート化を推進する。

- ゼロカーボンシティの推進
- 中小企業のデジタル化・スタートアップ支援
- 観光・スポーツ分野のデジタル化
- 農業分野のデジタル化

(4) デジタル社会を支えるシステム・技術

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、業務の見直し（BPR）や情報システムの改革を推進する。国が示す方針の下、本市基幹業務システムの標準化と各種データの標準化を図ることにより、情報システムの運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図る。

5Gなど高度情報通信環境やAIやブロックチェーン、メタバースなどの先進デジタル技術の活用、都市OSによる様々な官民データの流通基盤について、官民が連携し調査研究や実証事業を行い、効果的な利用場面を創出することにより、市民の利便性向上や魅力ある都市空間の形成に取り組む。

- 自治体情報システムの標準化・共通化
- 行政のワークスタイルの変革による業務効率化
- デジタル社会に必要な技術の研究開発・実証

(5) 地域資源を豊かにするデジタル活用

多様な主体との連携により、地域資源の有効活用等による地域活性化や行政サービスを補完する取組を促進し、地域における共助と価値共創の仕組みを充実させるとともに、地域課題の効率的かつ効果的な解決を図る。

個人等が保有する活用可能な遊休資産等（資産：空間、モノ、カネ等、能力：スキル、知識等）を他の個人等が利用可能とする経済活動である「シェアリングエコノミー」の取組を支援する。

- 地域の活力向上の支援
- デジタル人材の育成・ICTリテラシーの向上（デジタル・デバйд対策）
- 新たなライフスタイルに対応した環境整備
- シェアリングエコノミーの推進

第5章 計画の推進

1 推進体制

(1) 庁内推進体制

ア 姫路市官民データ活用推進会議

本市官民データ活用推進計画の策定又は変更について審議する。

イ 姫路市情報化推進委員会

本計画で定めた基本的政策に係る施策を推進するため、関連する庁内の取組み状況を確認する。

(2) 推進方策

アジャイル型政策形成・評価を支えるデジタル技術・データ利活用

政策の立案や検証・見直しを機動的に繰り返す「アジャイル」型の政策形成への転換が注目されており、そのプロセスや評価において、デジタル技術やデータの利活用が重要となっている。

2 進捗管理

・姫路市情報化推進委員会において進捗管理

・基本的政策ごとに、KPIを設定し進捗管理を実施

*【資料1】

姫路市官民データ活用推進計画の進捗について

3 計画推進に係る留意事項

(1) 情報セキュリティ及び個人情報の適正な取り扱いの確保

- ・本計画の推進に当たっては、サイバーセキュリティ基本法等の法令及び姫路市情報セキュリティポリシーに基づき、適切な情報システムの運用体制を確保する。
- ・個人情報保護法など、個人情報の保護に関する各種法規制等に基づく適正な制度運用により、適正な官民データ利活用の推進を図る。

(2) デジタル人材の育成・確保

- ・庁内職員のリテラシー向上
- ・デジタル政策推進に係る中軸人材の養成

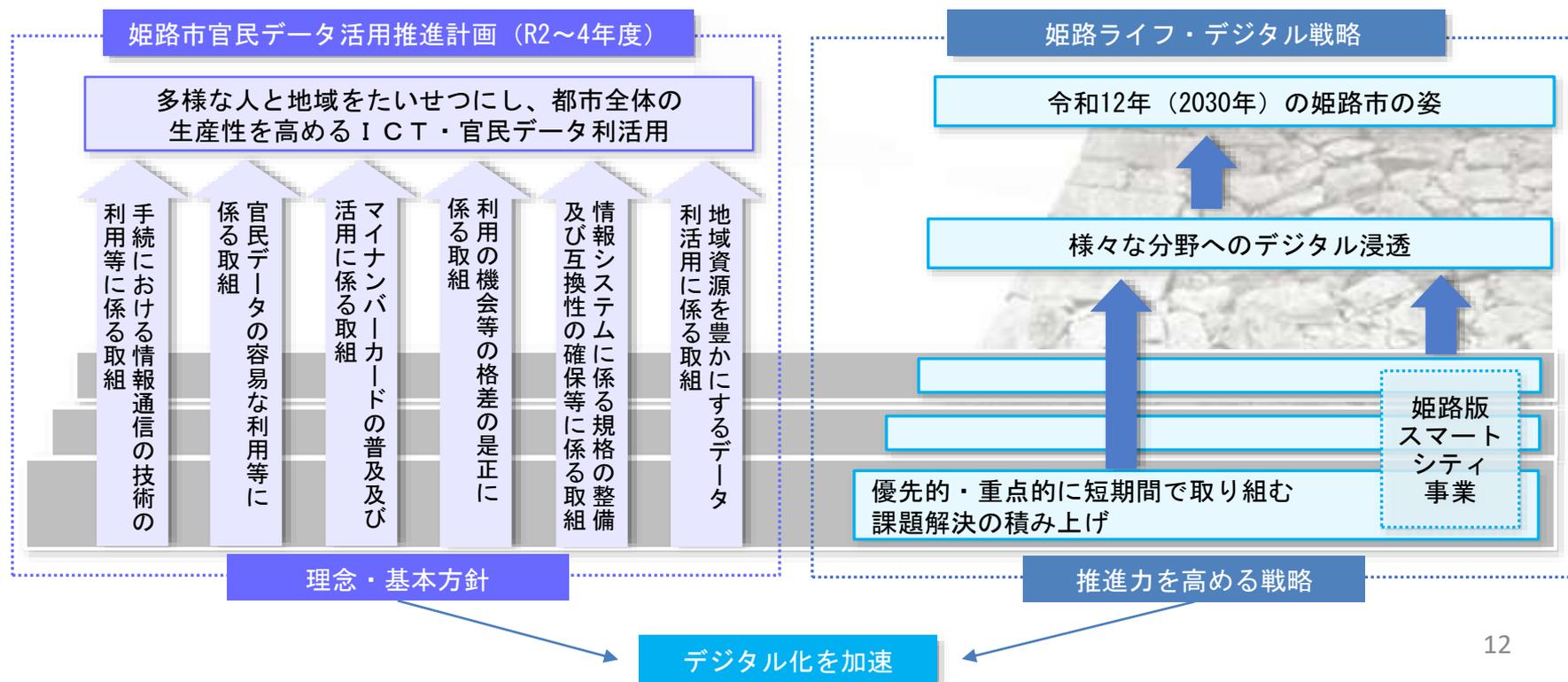
□ 姫路市におけるデジタル戦略（令和3年10月策定）

令和12年（2030年）の姫路市の姿

デジタル技術がまちづくりや生活の様々な場面に浸透し、多様な主体間の連携・交流が「密」になり、誰もがくらし（ライフ）に満足し、自分らしい生活を送っている

課題解決の積み上げによる将来像の実現に向けた土台の構築

令和12年度（2030年度）の姿を実現するための強固な土台の構築（様々な分野へのデジタルの浸透）に向けて、「姫路市官民データ活用推進計画」の取組方針に基づき、短期的・中期的な課題解決を積み上げ



□姫路市におけるデジタル戦略（令和3年10月策定）

推進方策

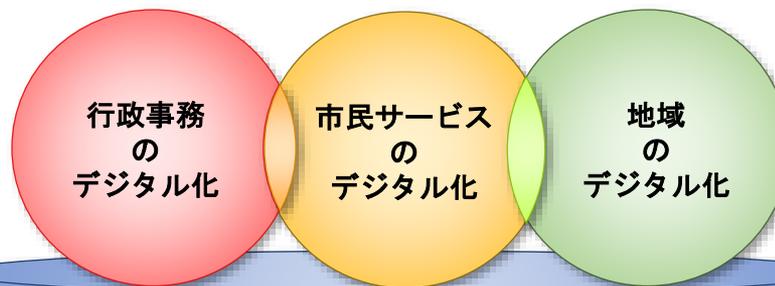
- ▶ 「行政事務」「市民サービス」「地域」の3つの視点から、課題解決を積み上げるスパイラル・アップ型で推進
- ▶ 庁内デジタル人材育成と意識改革に取り組むとともに、市民のデジタル・ディバイド対策を進め、あらゆる人・分野にデジタル化を展開

推進方策 ①

3つの視点ごとに、課題解決に特化したタスクフォース（TF）を設置

- ▶ 各視点におけるデジタル化の分野から課題を絞り込み
- ▶ 目的・取組方針・対応期限の明確化
- ▶ 人的資源・財源の集中投下、組織横断的な取組

3つの視点



庁内のデジタル人材育成、意識改革
市民のデジタル・ディバイド対策

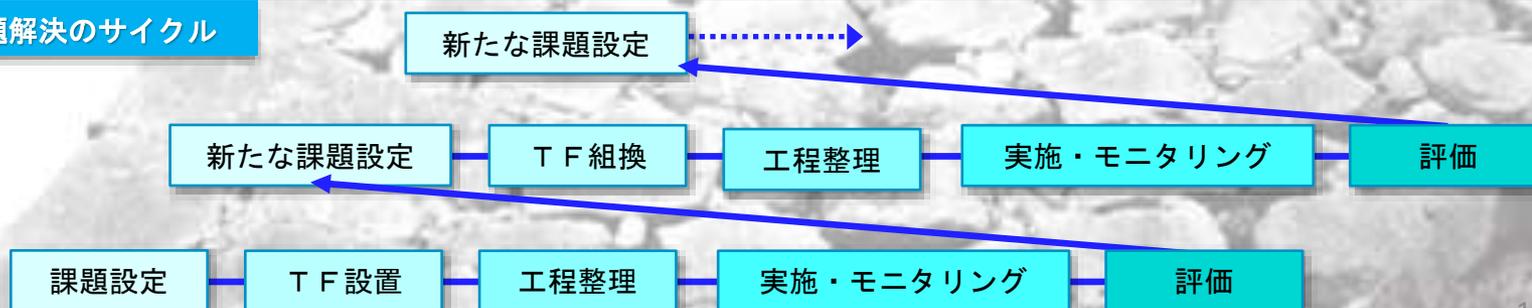
推進方策 ②

外部有識者の知見を活用

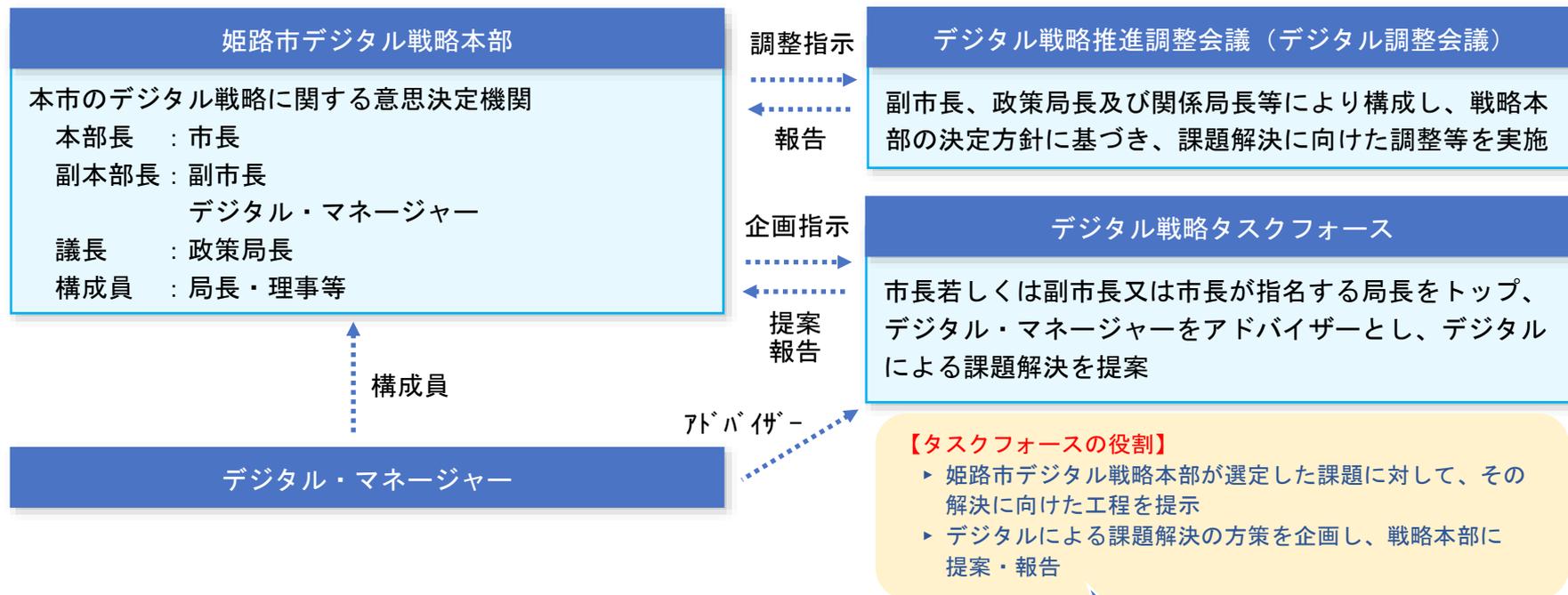
- ▶ デジタル・マネージャーの支援
- ▶ 姫路市官民データ活用推進会議からの意見聴取

姫路版スマートシティ事業への展開

課題解決のサイクル



□ 姫路市におけるデジタル戦略推進体制



メンバーを庁内公募
(係長以下の若手職員)
デジタル人材育成の場でもある
<15名の若手職員が参画>

□ デジタル戦略タスクフォースの取組（令和3年度）

▶ 各視点に基づく分野から、6項目10課題を最初のタスク（ファースト・タスク）として設定

視点	デジタル化の分野		1st タスク	主な関係局・課	市民生活への影響
行政事務	ワークスタイル改革	市役所のワークスタイル改革を加速させる分野	<ul style="list-style-type: none"> ▶ テレワークの実施拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク環境の整備 ・ テレワーク制度の効果的な活用 ▶ オフィス改革の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ ペーパーレス化の徹底 ・ マイナンバーカードのオフィス活用の展開 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 政策局（企画政策室） ▶ 総務局（行政管理課） （人事課） （情報管理室） ▶ 財政局（管財課） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務の効率化により生じた行政資源を用いて、市民サービスを展開
市民サービス	DXによる市民サービスの質の向上	市役所のDXの取組により、市民サービスの質を向上させる分野	<ul style="list-style-type: none"> ▶ スマート窓口の導入 <ul style="list-style-type: none"> ・ 遠隔行政窓口の設置 ・ 子育て窓口のワストップ化 ▶ 行政手続のオンライン化の拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政手続オンライン化計画の決定 ・ 子育て窓口のオンライン手続の拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 政策局（企画政策室） ▶ 総務局（行政管理課） ▶ 財政局（管財課） ▶ 市民局（各課） ▶ 健康福祉局（各課） ▶ こども未来局（各課） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 市民サービスの質の向上 ▶ DXの広範化
地域	地域社会デジタル化	デジタル技術やデータの利活用により、地域の価値と魅力の向上を図る分野	<ul style="list-style-type: none"> ▶ マイナンバーカードの多目的利用 <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体マイナポイント事業の実施 ▶ 魅力ある情報発信基盤の整備 <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報発信手段の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 政策局（企画政策室） （広報課） ▶ 市民局 （住民窓口センター） （国民健康保険課） ▶ 健康福祉局 （地域包括支援課） （保健所） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 市民生活の様々な分野へのデジタルの浸透



行政手続・窓口サービスのデジタル化・DX

証明書コンビニ交付サービス

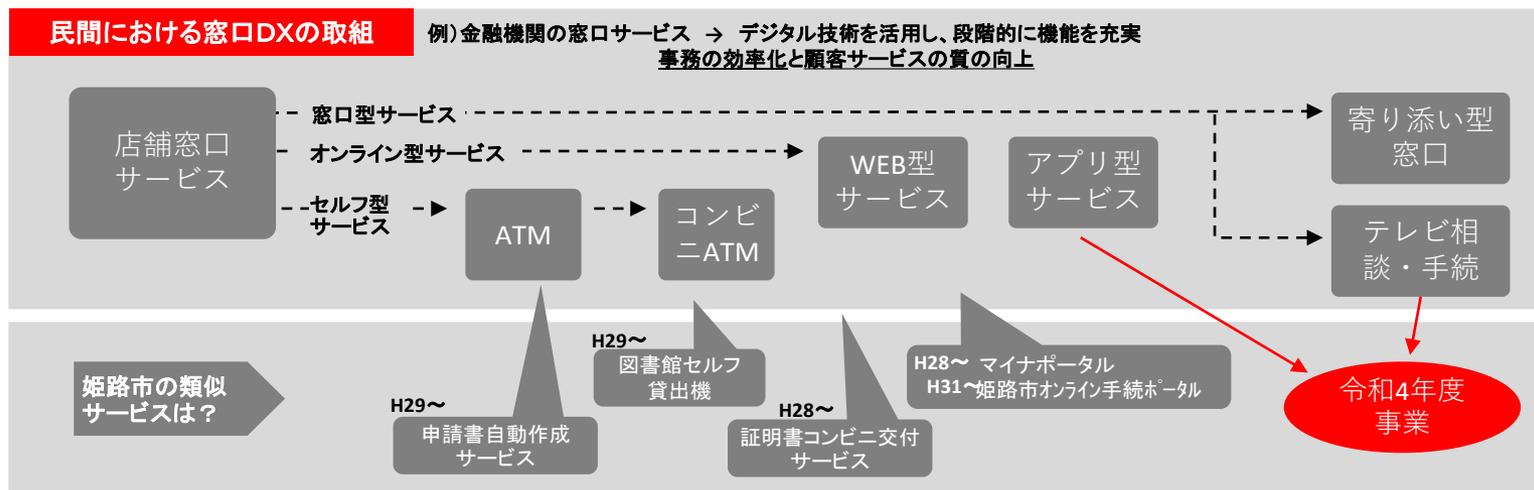
行政手続のオンライン化

申請書自動作成サービス

(R4予定) 遠隔行政窓口サービス

□窓口サービスデジタル化・DXとマイナンバーカード

- サービスの提供形態を窓口型サービスから利用者自身のアクションによるWeb型サービスに加え、プッシュ通知を組み合わせたアプリ型サービスへと戦略的にシフト
→ 窓口では、今より少ない職員数になっても、より丁寧で安心なサービスを提供
- 市役所事務を、デジタル窓口を起点にしたバックオフィス型事務へ移行させ、今後益々課題となる人的、財政的資源の不足に対応



セルフ・オンラインで、市民が安全で安心して行政手続をしてもらうため、公的個人認証サービスを利用できるマイナンバーカードの普及を促進

「いつ」、「どこ」の「だれ」が、「どんなサービス」を利用したか

利用状況を分析し、サービスを継続的に最適化

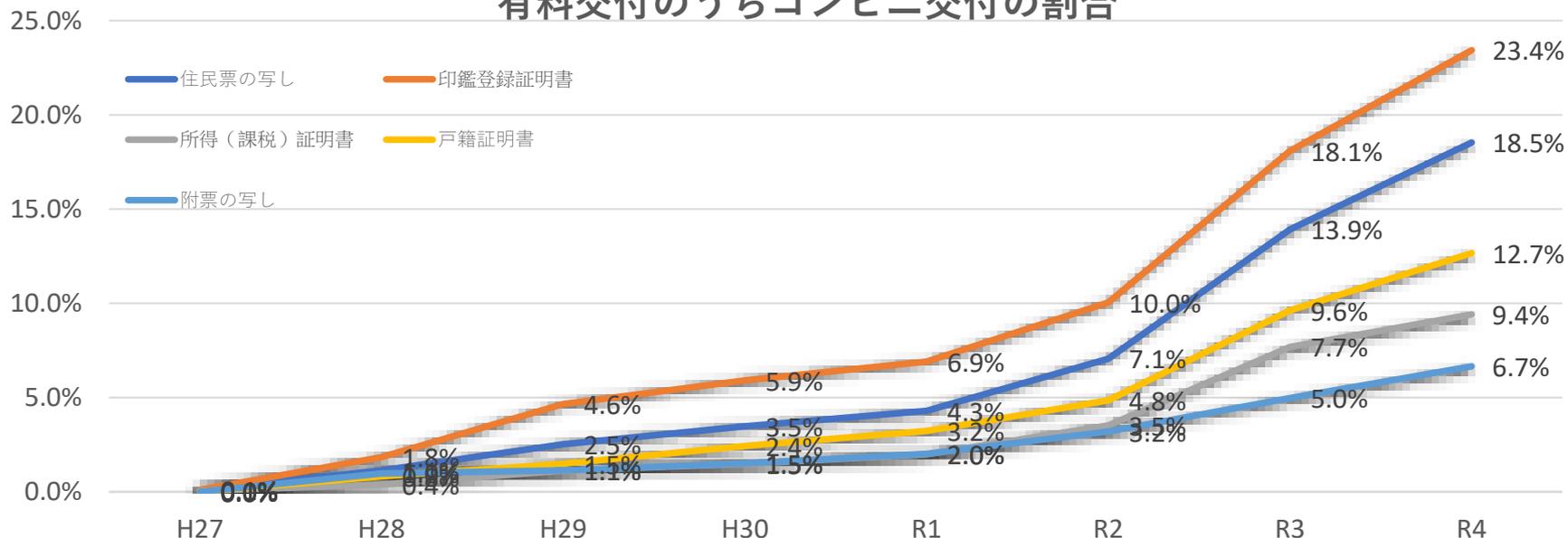
□ 証明書等コンビニ交付サービスの導入

JPKI-AP / 利用者証明用電子証明書 (本人確認)

	内 容
対応する証明書等の種類	住民票の写し、印鑑登録証明書、課税(所得)証明書 戸籍全部・個人事項証明書、戸籍の附票の写し
サービス開始日	平成28年1月25日 ※戸籍関係証明は、平成29年1月16日
証明書発行手数料	1通200円 ※1 ※戸籍全部・個人事項証明書 各1通350円 ※すべて窓口交付より100円安く設定
証明書自動交付機の運用	平成28年12月末で廃止 ※2
ひめじA Iカード	印鑑登録証として継続使用



有料交付のうちコンビニ交付の割合



□オンライン手続ポータルサイトについて

- 平成29年度総務省実証事業構築システムを「オンライン手続きポータルサイト」としてクラウドサービス化（LGWAN-ASP、双方向型手続サイト） ※事業者と共同開発
- 平成31年度（令和元年度）がん検診申込みからサービス開始
- 令和3年2月にパッケージ版に移行し、キャッシュレス決済に対応
住民票の写し等の郵送請求のオンライン手続をスタート
- 令和4年度から窓口等予約機能、電子書面の交付機能の利用開始

JPKI-AP



令和3年3月
住民票の写し等の証明書の郵送交付申請に対応するのに合わせ、キャッシュレス決済機能を追加

令和3年6月
スマホアプリ版の提供開始



利用できる電子証明書

- 個人の場合
マイナンバーカードの署名用電子証明書
- 事業者の場合
マイナンバーカードの署名用電子証明書
商業登記に基づく電子証明書（商業登記電子証明書）
TDB電子認証サービスTypeAの電子証明書
e-Probatio PS2 サービスの電子証明書
AOSignサービスおよび法人認証カードサービスの電子証明書

利用できるクレジットカード

- VISA
- Mastercard
- JCB
- AMERICAN EXPRESS
- Diners Club

マイナンバーカードを活用した申請書等自動作成サービスの導入

マイナンバーカードを活用して申請書等への記入を省略化するシステムを一部の窓口で試験的に導入
 窓口での手続きの簡素化を推進（平成29年10月サービス開始）

令和4年度再調達し事業継続

ポイント

- 複数の申請書へ氏名・住所等の記入の手間が不要
- ICチップ内の情報を印字し、正確な情報の確認が可能
- 機器内に情報を一切残さず、情報セキュリティ面で安全

カードに標準搭載
されている

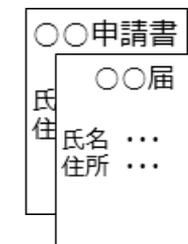
券面情報

氏名・住所・性別・生
年月日・マイナンバー

ICチップ領域



ICチップの情報を読み出して、住民異
動届や印鑑登録申請書などに印字



※機器はスタンドアロン運用

操作イメージ

1. 来庁目的を選択

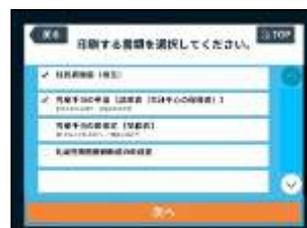
2. 必要な申請書等
を選択

3. カードをセットし、
暗証番号等を入力

4. 申請書等を出力



本庁1階
住民窓口センター



※ICチップからの情報の読み出しは、個人番号利用事務では券面事項入力補助APの暗証番号を、それ以外の事務では、照合番号Bを利用

□申請書自動作成サービスの効果・利用状況

市役所に提出する申請書等は氏名・住所等を記載することが必須であり、複数の手続きを一度に行う場合、繰り返し同じ内容を記載することが負担 → 申請書等への記入負担を軽減

● 基本4情報の記入時間の短縮

「氏名」、「住所」、「性別」、「生年月日」の記入時間	×	記入枚数	=	短縮時間
50秒	×	2枚	=	1分40秒
60秒	×	3枚	=	3分

● 正確な4情報の記入による書類確認時間の短縮

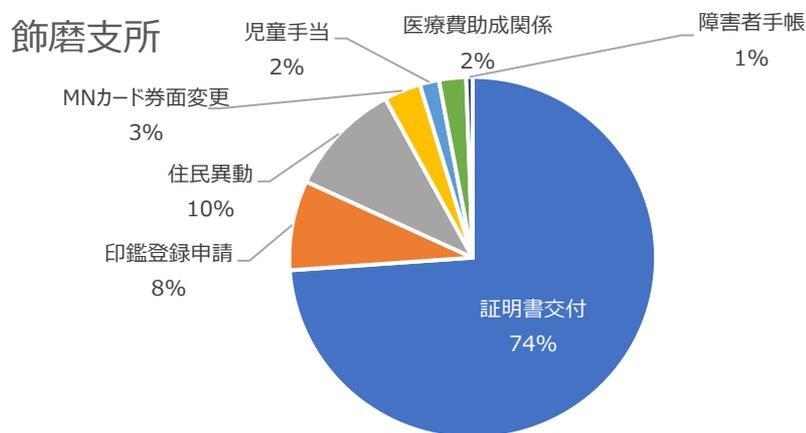
4情報の記入誤りや記入場所の間違いによる再記入を未然に防止できる

● マイナンバーカードの利便性をPRする広報物

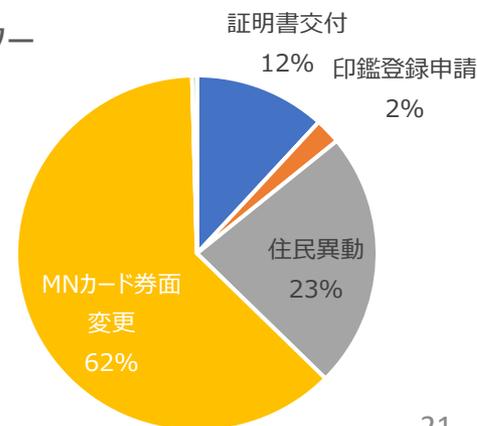
マイナンバーカードが行政サービスの様々なシーンで活用できることを目にするにより、マイナンバーカードの利便性を感じてもらう



<申請・届出種類別内訳>



住民窓口センター



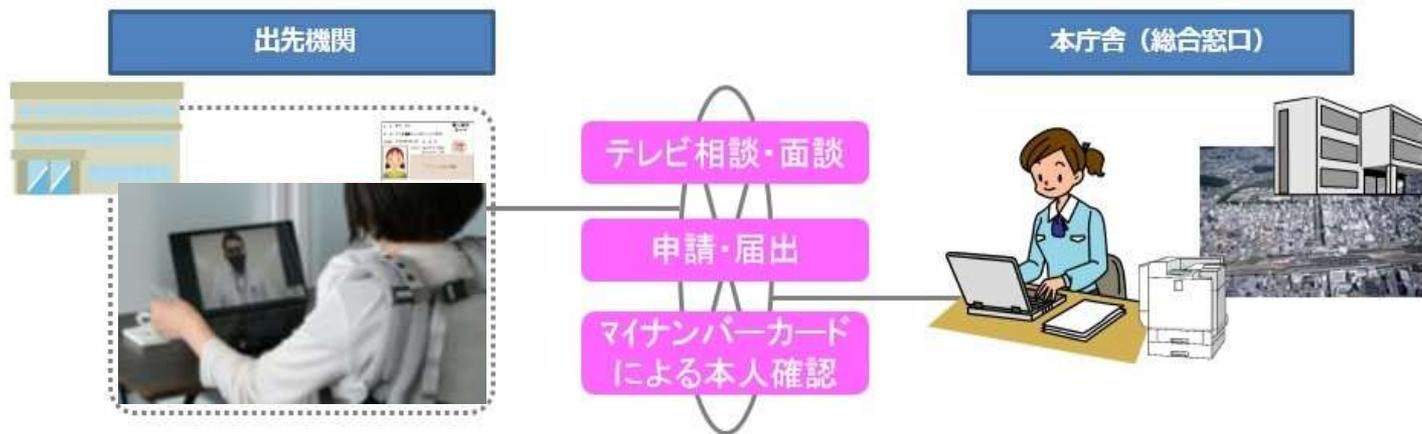
※2022年度は、2022年9月30日までのデータによる

□遠隔行政窓口の設置（令和4年度実証導入）

- 出先機関と市役所本庁を専用端末で結び、本庁への来庁が困難な市民が、出先機関において対面相談やオンライン手続をすることができる仕組みを構築
- 単なる相談だけに終わるのではなく、手続までできる遠隔窓口として導入
 - ➡ 子育て窓口のワンストップ化事業と連動し、子育て世代に関する手続きから対応
 - ➡ システム機能や本庁での実施体制等を検証の上、令和5年度以降、設置個所や対応手続を順次拡大
- 本人確認には、マイナンバーカードの公的個人認証を活用

JPKI-AP/利用者証明用
電子証明書（本人確認）

【デジタル田園都市交付金 Type 1 採択】



○安富事務所前→姫路市役所
バス約1時間（乗り換え1回）片道1140円

○家島事務所→姫路市役所
船+バス+徒歩約1時間（乗り換え1回）片道1240円

住まい等の地理的特性だけでなく、子育て世代や高齢者、障害者等、本庁までの来庁に対して負担のある市民における行政手続の利便性向上を図る。

詳しくはコチラ→



夏のデジ田甲子園 紹介動画

<https://www.youtube.com/watch?v=vd3nAgXBkIQ>



マイナンバー制度の推進

姫路市の制度導入目標

図書館サービスでのマイナンバーカード活用

マイナンバーカード対応インターネット端末

総務省実証事業

自治体マイナポイント

市民カードのマイナンバーカード一体化

マイナンバーカードの職員認証利用

□ 姫路市独自のマイナンバー制度導入目標

姫路市マイナンバー制度導入目標（平成26年7月 社会保障・税番号制度導入推進本部会議で決定）

1 内部事務の一層の効率化

2 個人情報の保護と情報セキュリティ対策

3 制度活用による特色ある市民サービスへの展開

番号制度の導入効果として、これまで実現できなかった更なる市民サービスの向上を目指す。

特に、**個人番号カードの多目的利用を推進することにより、市民生活に密着したサービスへの展開を推進する。**



マイナンバー制度のしくみを理解してもらう。

- 積極的で分かりやすい広報

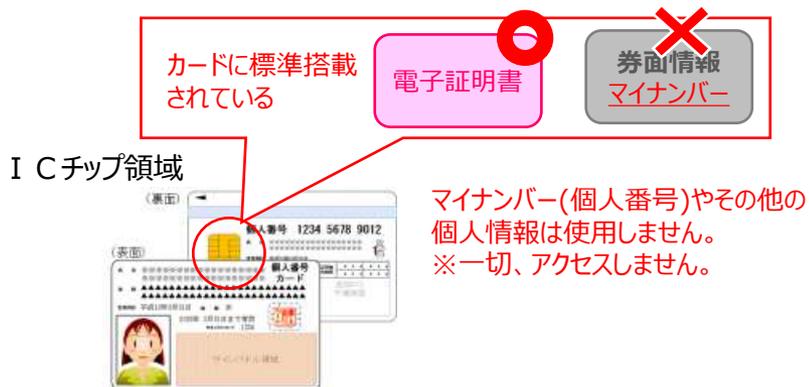
市民に制度を活用した**利便性向上の「変化」**を実感してもらう。

- **マイナンバーカードを活用した新たなサービスの実施**

□ 姫路市における図書館でのマイナンバーカードの活用

JPKI-AP / 利用者証明用電子証明書 (本人確認 + 発行番号利用)

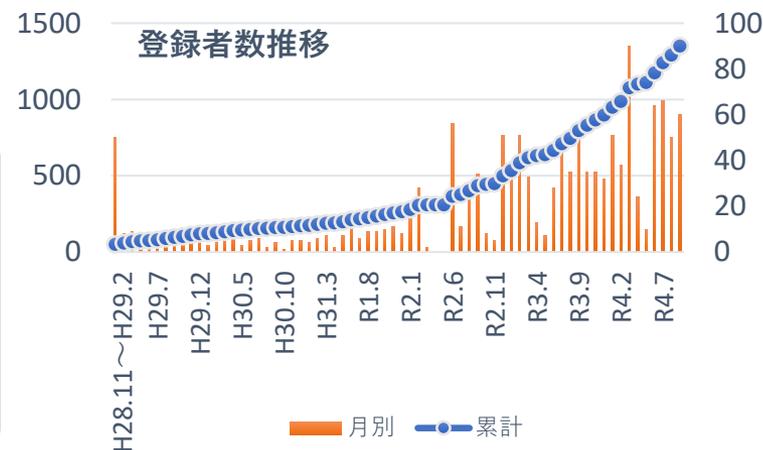
マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書を活用した図書館利用を実現【全国初】(平成28年11月27日～)
 セルフ貸出機の導入に合わせ、電子証明書の有効性確認に対応(平成29年10月31日～)



ポイント

- 図書館利用者番号は書き込み不要
- カードの独自利用条例不要
- 利用登録は、図書館の窓口で可能

※申込書には、利用者証明用電子証明書の発行番号を提供することで受けられるサービスであることを明記



平成28年11月27日～

- 電子証明書登録機能の追加
- マイナンバーカード図書館貸出機能の追加

窓口端末



公的個人認証AP + PIN

利用者証明用電子証明書の発行番号を図書館利用者番号に紐づけ登録



平成29年10月31日～

窓口端末 自動貸出機



公的個人認証AP + PIN

電子証明書発行番号を図書館利用者番号に紐づけ登録



電子証明書の失効確認 (LGWAN)

J-LIS
地方認証
P/F

公的個人認証
サービスセンター

※地方認証プラットフォームに対応することで、自動貸出機でもマイナンバーカード利用が可能に

マイナンバーカードを活用した図書館サービスの充実（R3・R4）

図書館利用登録等のオンライン手続開始（令和4年3月1日～、姫路市のみ）

- 貸出券は希望者にのみ発行し、貸出券番号や有効期限等は電子交付により通知
- 対象となる手続は次の5種類
 - 貸出券新規登録申請
 - 貸出券の有効期限延長申請
 - 予約用のパスワード発行（再発行）申請
 - マイナンバーカードの登録（再登録）申請
 - 貸出券の再発行申請

JPKI-AP / 署名用電子証明書

オンライン申請のながれ

<市民・播磨圏域内住民>

署名用電子証明書付与して申請

<姫路市立城内図書館>



自宅PCやスマートフォンから申請

貸出券番号等通知書を電子交付



- ・内容審査
- ・図書館システム登録（利用者証明用電子証明書の発行番号の登録）
- ・図書館利用者番号発行 など

◆姫路市オンライン手続ポータルサイト トップページ
<https://lgpos.task-asp.net/cu/282014/ea/residents/portal/home>

貸出券番号や貸出券の有効期限、図書予約用の初期パスワードは、電子交付機能により通知
 →図書貸出予約用初期パスワードの発行は、従来窓口のみの対応だったが、窓口に出向くことなく図書のネット予約が可能

令和4年度に実施する図書館サービスの拡充

- 図書館システムの更改にあわせ、マイナンバーカードによる図書館利用登録者について、貸出上限冊数を増加
 貸出上限冊数 1人につき6冊 → マイナンバーカード利用登録者 12冊

マイナンバーカード対応のインターネット端末設置

【市独自にマイナポータル利用可能パソコンを34台設置】

令和4年度再調達し事業継続

- システムの更新を契機に、市民が手軽に、便利に、かつ安全に、行政情報を検索・閲覧でき、マイナポータル等の行政サービスが利用できるインターネット端末として機能を充実
- マイナポイント申し込みや健康保険証利用申し込みにも多くの市民が利用している。

マイナンバーカード利用環境

平成29年7月4日運用開始

更新前

インターネット

施設予約



更新後

インターネット

施設予約

情報発信

マイナポータル



待受状態時：スライドショーで最新記事をプッシュ発信
+
重要イベントや緊急連絡情報など情報発信が可能



インターネットはカテゴリ分けやリンクで利用しやすく工夫。メニューは、日本語、英語、中文、ハンガルの4か国語対応



姫路市立図書館安富分館



マイナポータル利用可能端末を市独自設置
3面衝立、のぞき見防止フィルム、後方確認ミラー、セキュリティソフト、データの保存抑止、環境復元ソフト等、セキュリティ対策を徹底

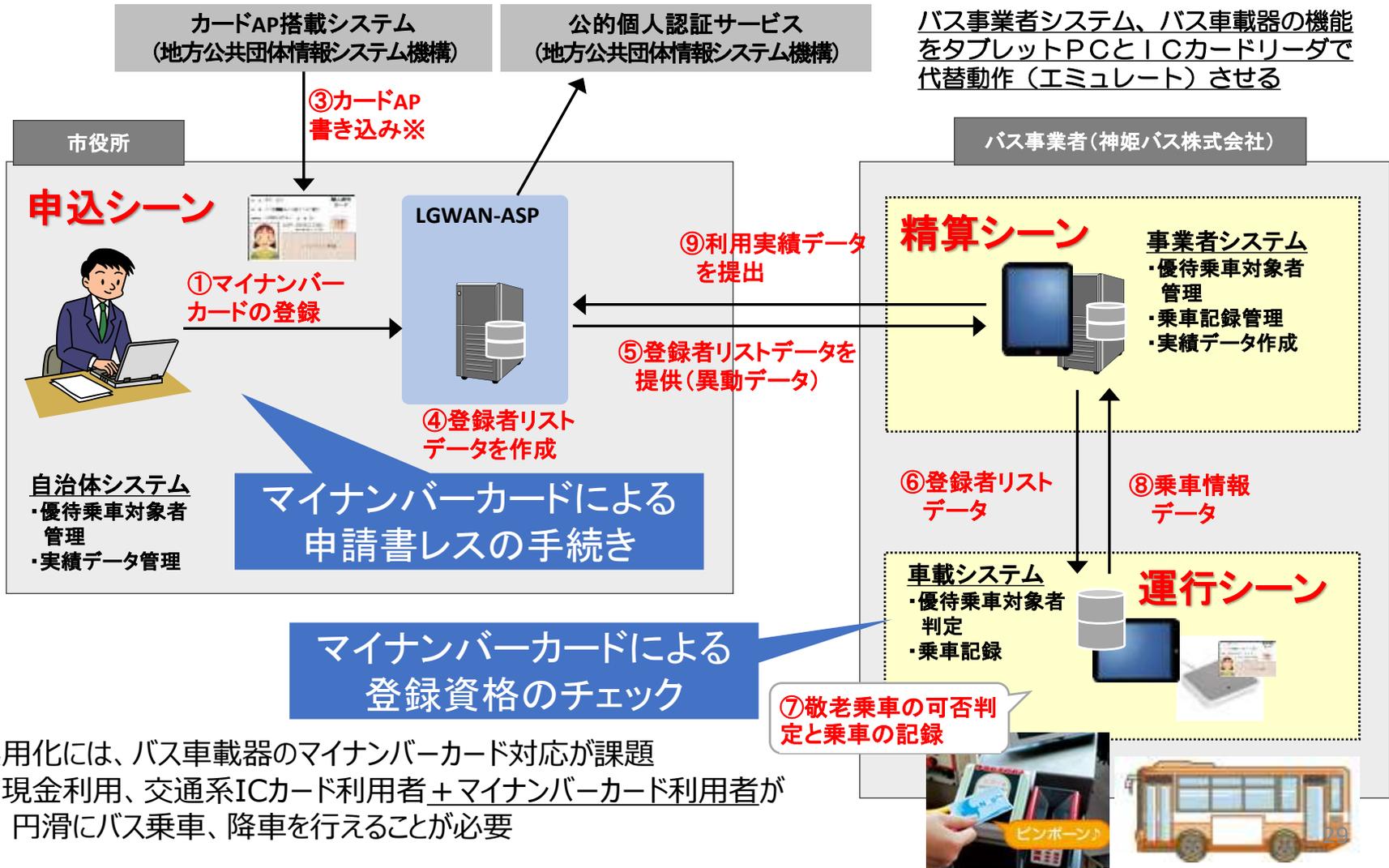
端末設置場所：

市役所本庁舎ロビー、市政情報センター、支所（5か所）、地域事務所（4か所）、駅前市役所、城内図書館、図書館分館（15か所）、保健所、南保健センター、総合スポーツ会館、青少年センター、坊勢サービスセンター 計32か所、34台

総務省実証「公共交通分野におけるマイナンバーカード 利活用実現に向けた諸課題に関する調査研究」 (平成29年度)

JPKI-AP/利用者証明用電子証明書 (本人確認) + カードAP

マイナンバーカードによるバスの敬老バス乗車の実現に向けたニーズ・課題等について調査研究を実施



実用化には、バス車載器のマイナンバーカード対応が課題
※現金利用、交通系ICカード利用者+マイナンバーカード利用者が
円滑にバス乗車、降車を行えることが必要

(参考) 総務省バス実証システムの応用的利用

マイナンバーカードによる申請者の姫路城無料入城実証

JPKI-AP / 利用者証明用電子証明書
(本人確認 + 発行番号利用)

2018年12月8・9日実証実施



申込シーン

① 申込シーン



①マイナンバーカードをかざして申込 (※1)

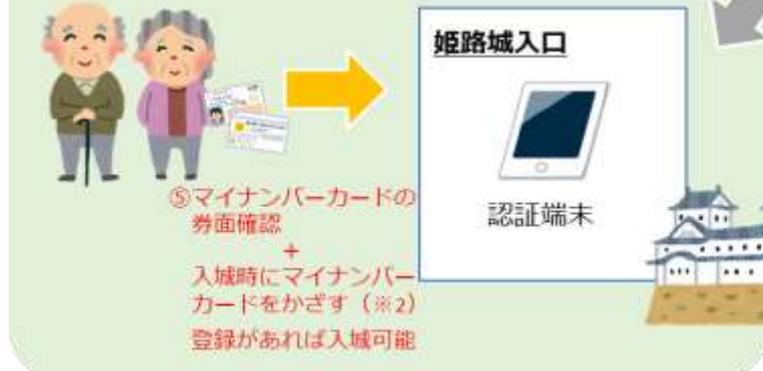
②登録

③カードの有効性確認

※1: 利用者証明用電子証明書から4桁のPIN認証でシリアル番号を取得

入城シーン

② 確認シーン



⑤マイナンバーカードの券面確認 + 入城時にマイナンバーカードをかざす (※2) 登録があれば入城可能

④登録状況の連携



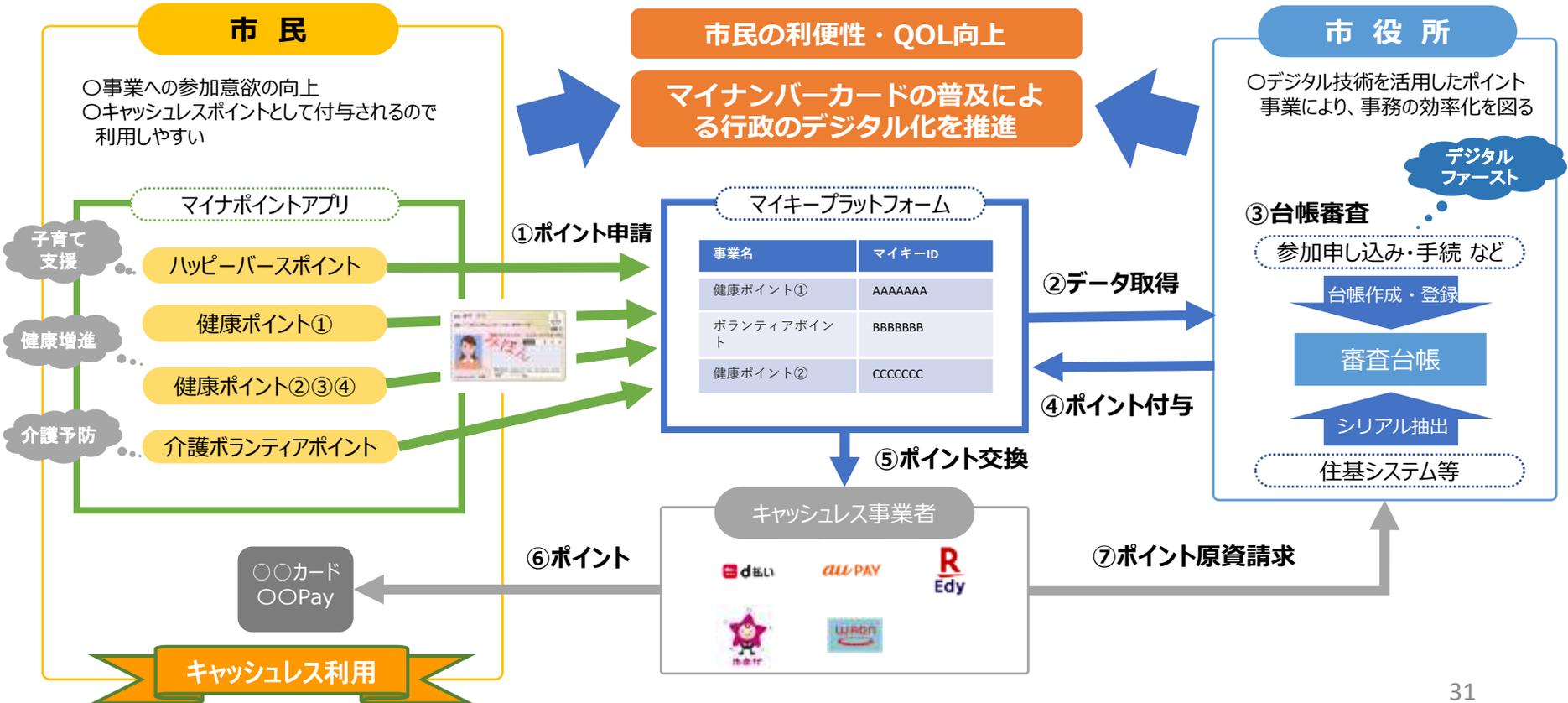
□総務省自治体マイナポイント事業を活用した「ひめじポイント」

【概要】

マイナンバーカードによる更なる市民の利便性・QOLの向上を推進するため、庁内の「子育て支援」、「健康づくり（保険・医療）」「ボランティア」に係る事業が一体となって「ひめじポイント制度」を導入することにより、市民の健康増進や地域ボランティア活動などの市民参画の推進を図るとともに、マイナンバーカードの普及につなげます。

【ねらい】

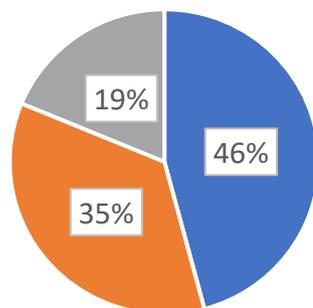
- ◆ ポイントを付与する各事業への市民の参画を推進し、事業効果を高めます。
- ◆ マイナンバーカードの普及を促進し、行政手続のオンライン化・自治体DX推進による業務効率化を推進します。



○利用者アンケート

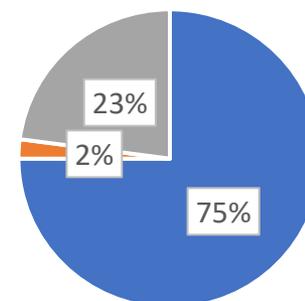
対 象 : メールアドレスを登録をしたひめじポイント制度参加者 258名
 回答方法: 姫路市オンライン手続ポータルサイトのアンケートフォームから回答
 期 間 : 令和4年2月17日～2月28日
 回答数 : 48件

手続きについて



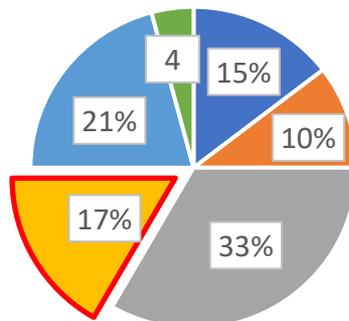
■ 普通 ■ 簡単だった ■ 難しかった

またひめじポイント制度に参加したいですか？



■ はい ■ いいえ ■ わからない

マイナンバーカードを取得した理由を教えてください。



- どんどん便利になりそうだから
- マイナンバーカードを使う機会があったから
- 国のマイナポイントに申請するため
- **今回のひめじポイント制度に申請するため**
- 身分証明書として利用するため
- その他

□令和4年度「ひめじポイント」事業概要（予定）

○継続事業

事業名	所管課	内容	ポイント数
ハッピーパスポイント	住民窓口センター	姫路市民になる赤ちゃんへのお祝いポイント。 令和4年4月2日以降に生まれた赤ちゃんを対象に、赤ちゃんのマイナンバーカードを取得した場合に、1人あたり5,000ポイントを付与	5,000P 
国保特定保健指導ポイント	国民健康保険課	姫路市国民健康保険の特定保健指導（動機付け支援・積極的支援）を終了した人を対象にポイントを付与	動機付け支援：500P 積極的支援：1,500P
糖尿病予防歯科検診ポイント	保健所健康課	姫路市の糖尿病重症化予防歯科検診の対象者となり、検診を受診した人を対象にポイントを付与	1,000P 
栄養食事指導ポイント	保健所健康課	姫路市透析ハイリスク者予防事業における栄養食事指導の対象となり、栄養指導を受けた人を対象にポイントを付与	1,000P 
禁煙チャレンジポイント	保健所健康課	禁煙外来を受診し、禁煙にチャレンジする人にポイントを付与	参加時：1,000ポイント 成功者：1,000ポイント 
介護支援ボランティアポイント	地域包括支援課	姫路市介護支援ボランティア事業において、「あんしんサポーター」に登録されている40歳以上の方について、活動実績に応じてポイントを付与	上限:5,500P ※活動実績に合わせ、1スタンプ=110ポイントとして付与

○新規事業

事業名	所管課	内容	ポイント数
多子世帯への出産祝いポイント	こども総務課	多子世帯の経済的負担を軽減するため、第3子以降の赤ちゃんの誕生お祝いとして、該当世帯にひめじポイントを付与	第3子：25,000P/世帯 第4子：35,000P/世帯 第5子以降：45,000P/世帯
婚活サポートポイント	こども総務課	「ひょうご出会いサポートセンター」への会員登録手数料や、同センターや民間事業者が実施する婚活イベントへの参加費の一部を、ポイントで支援。	会員登録手数料 女性：3,000P 男性：2,000P 婚活イベント参加費用(3回/年まで) 女性：上限2,000P/回 男性：上限1,000P/回
通いの場参加ポイント	地域包括支援課	介護予防であるいきいき百歳体操の参加者へポイントを付与	リーダー：100P 参加者：50P（上限：3,000ポイント）
道路危険箇所通報ポイント	道路管理課	マイナンバーカードを認証したアプリで、道路陥没などの道路危険箇所を見つけ通報した市民にひめじポイントを付与	1通報=10P
施設利用ポイント	企画政策室	市民が公共施設（文化・観光施設など）を利用した場合のひめじポイントを付与	1回利用=1P

マイナンバーカードの普及・利用促進

マイナンバーカードの普及と多目的利用を促進し、市民生活の利便性向上を図ります。

マイナンバーカードの普及・利用促進

(令和4年度予算額:549,261千円)

◆ マイナンバーカードの普及促進

取得機会の拡充や積極的な広報により、カードの普及・利用促進を図るとともに、多目的利用をサポートします。

- ・ 出張申請の実施
- ・ 休日交付窓口の設置(市役所本庁)
- ・ 申請方法等の周知
- ・ 多目的利用のサポート



商業施設でのマイナンバーカードの広報・申請受付

◆ 【拡充】自治体ポイント(ひめじポイント)の活用

マイナンバーカードを活用したひめじポイント制度(2ページ参照)への市民参加を広げるため、ポイント付与対象を拡充します。

- 令和4年度(新設)
 - ・ 施設利用ポイント
 - ・ いきいき100歳体操参加ポイント
 - ・ 道路損傷箇所通報ポイント

◆ 【拡充】市発行カードのマイナンバーカードへの一体化の推進

市が独自に発行している各種市民カード(どんぐりカードや図書館カード等)のマイナンバーカードへの一体化を推進します。

令和3年度に導入した「ひめじポイントアプリ」に、マイナンバーカードの公的個人認証機能を付加することにより、ひめじポイントの活用や各種市民カードとしての利用を促進します。

◆ 健康保険証利用の促進

令和3年10月からスタートした、マイナンバーカードの健康保険証利用を促進するため、住民窓口センターで登録手を支援するとともに、制度を広報周知します。



□ 認証プリンタ導入に伴うマイナンバーカード活用

- 平成30年度 認証プリンタを試行導入 (認証媒体は一般に普及しているICカード)
 - ➔ 姫路市は職員認証用ICカードを導入していないことから、マイナンバーカード活用を検討
 - ➔ 図書館サービスで実現している利用者証明用電子証明書の発行番号を利用して認証する方法を開発 (令和2年度から試行運用を開始 令和2年度~OCSP対応、令和3年度~CRL対応)

① 認証サーバにログイン
職員自身でMNCを登録



マイナンバーカード + PIN
(公的個人認証 A P)

③ 職員情報に利用者証明用
電子証明書情報を登録



② 利用者証明用電子証明書の
失効確認



※LGWAN

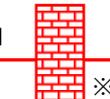
(OCSP)

④ 印刷指示



⑤ 印刷イメージが
プリントサーバに保存

県セキュリテイ
クラウド



公的個人認証
サービスセンター



※LGWAN

(CRL)

※Internet

⑦ 有効なMNCが確認

⑧ 資格OKの場合
印刷イメージをプリンタへ転送



認証プリンタ用
認証ICカードリーダー

※利用者証明用電子証明書の発行番号を
取り出す機能を実装したICカードリーダー
(認証プリンタ機能専用、Type-Fにも対応)

⑥ 印刷したいプリンタのICカード
リーダーにMNCをかざす



ICカードリーダーにMNCをかざすのみ

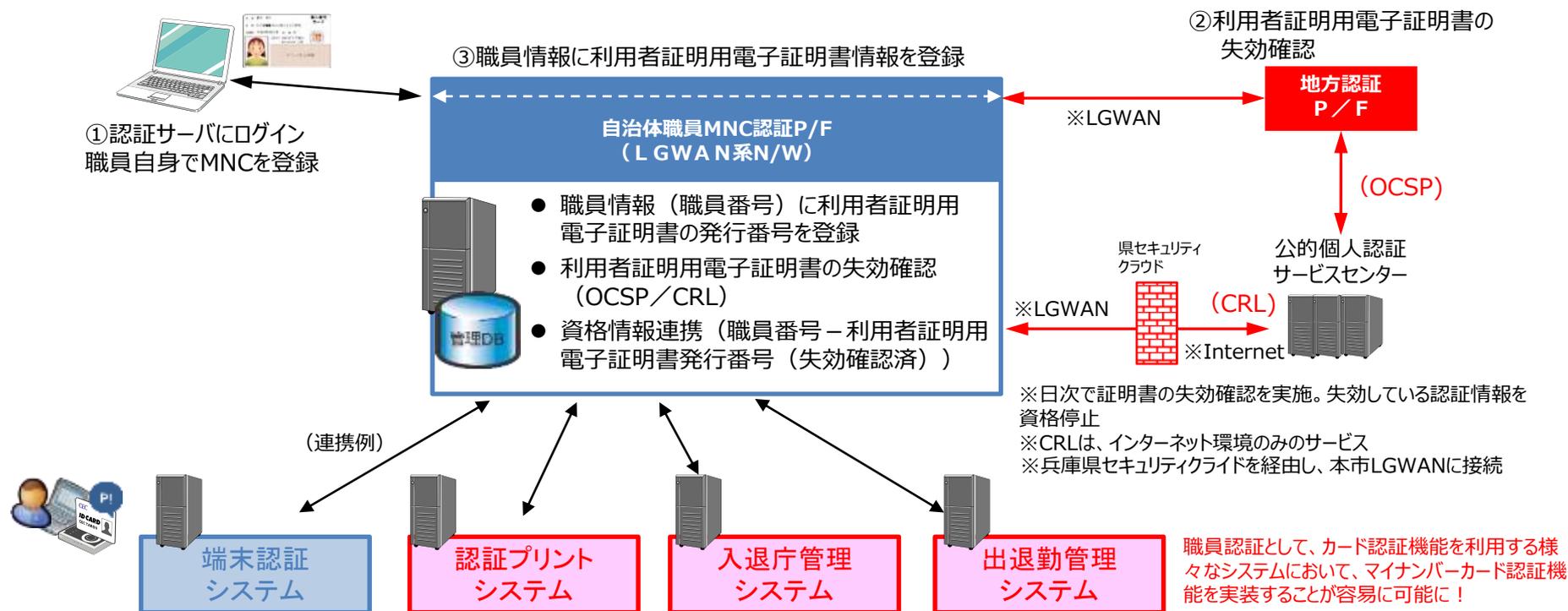
※日次で証明書の失効確認を実施。失効している認証情報を
資格停止
※CRLは、インターネット環境のみのサービス
※兵庫県セキュリテイクラウドを経由し、本市LGWANに接続

JPKI利用方式により、安全で、負荷の低い運用が実現

- JPKI資格停止と連携し、職員認証資格を停止 (CRL、日次バッチ)
- ※認証プリンタ資格管理者へ連絡し、職員認証資格を即時停止可能
- 電子証明書の更新・再発行時は、再度MNC登録 (①) を実施

□ 認証プリンタ用認証機能を自治体職員JPKI認証P/Fに

- MNC電子証明書の登録、失効確認機能に対応した認証プリンタの利用者資格管理機能を、自治体職員JPKI認証P/F化することにより、職員認証が必要な様々なシステムの資格管理用途で、MNC利用を実現



		働き方改革	オフィス改革	セキュリティ向上	備考
R4正式利用	認証プリント機能		○	○	R2～マイナンバーカード認証実証利用
R4導入	出退勤管理	○			
R4導入	庁舎入退庁（入退場）管理	○		○	夜間、閉庁日の庁舎への入退場管理
R4導入	セキュリティエリア入退室管理		○	○	機密・重要文書保管倉庫への入退室管理

マイナンバーカードの普及

正確な事務処理

事務処理の迅速化

窓口の混雑緩和



非対面・接触機会低減

安全で安心なサービスの提供

R4 認証プリンタでの実運用開始
マイナンバーカードを活用した
入退庁管理・出退勤管理導入

行政の効率化・DXの推進

職員負担の軽減

利用できるサービスの充実

H28.1～証明書コンビニ交付

H28.11～図書館本の貸出

H29 マイナポータル
(子育てワンストップ)
行政情報提供端末設置
申請書自動作成サービス

R元 オンライン手続ポータル

R2 マイナポイント・保険資格確認

R3 ひめじポイント制度

R4 マイナポイント第2弾
ひめじポイント制度拡充(+5事業)
デジタル市民カード(MNC認証)
遠隔行政窓口(MNC本人確認)

市民の利便性・QOL向上

生活に密着した行政サービスでの
市民満足度の向上

マイナンバーカードによる日常生活圏の充実・暮らしの質の向上

全体取組全体イメージ

マイナンバーカードによる日常生活圏の利便性向上

マイナンバーカードによる圏域住民の利便性向上

姫路市

QOLの向上

播磨圏域連携中枢都市圏

マイナポータルも利用可能なインターネットパソコン

市内32ヶ所



図書館本貸出サービス

市内16ヶ所



横展開

申請書等自動作成サービス

市内2ヶ所



マイナンバーカードで利用できるサービスの充実



健康保険資格確認

市内医療機関・薬局

マイナポイント

ひめじポイント制度

市内商業店舗等(キャッシュレス決済利用)

マイナポータル
オンライン手続ポータルサイト
自宅・スマホ

姫路市民アプリ
デジタル市民カード

証明書コンビニ交付サービス

市内約200ヶ所



交流・連携

H29総務省実証事業実施

バスでの敬老パス乗車

他の日常生活圏



姫路市職員
職場におけるマイナンバーカード利用
(認証プリンタ、入退庁、出退勤)

民間事業者との共同研究等
「マイナンバーカードの日常生活における利活用シーン創出に関する共同研究事業」

マイナンバーカードを
図書貸出券として共通利用
姫路市・相生市・赤穂市
・加西市・たつの市、
福崎町・神河町



姫路市オリジナル広報動画
マイナンバーカードの便利なサービス



2021/3/2~Youtube配信中
<https://youtu.be/HJjhAk4ddA38>



データ利活用の推進

庁内ビッグデータの利活用

(行政情報分析基盤を活用したEBPMの推進)

オープンデータの推進

□平成28年度『ひめじ創生戦略』における位置づけ

行政マネジメントの強化

人口減少社会が進展する中、経済の高度成長が見込めないとされる状況下において、現在の質と量のまま公共サービスを提供し続けることは、将来世代にとって大きな負担となるため、人口減少社会に適応した行政マネジメントの強化が必要となっている。

今後、需要に合わせた公共施設の総ストック量の強化、管理運営の最適化を進めるため、「姫路市公共施設等総合管理計画」による取組みを推進する。

また、持続可能な財政運営を確立するため、歳出の見直しやメリハリのある予算配分等に取り組む。

さらに、**人口減少社会に対応できる行政運営のあり方について、ビッグデータの活用による客観的な情報分析や市民目線からの検証・考察・実施に努めるとともに**、市長公室、総務局、財政局が中心となって、庁内連携を図る。

基本目標	成果指標	施策
基本目標1 地域経済を活性化し、安定した雇用を創生	<ul style="list-style-type: none"> ・製造品出荷額等の全国シェア、県内シェア ・従業者数（製造業） ・工場立地件数 	施策① ものづくり力の強み、起業家支援、産官学等連携を活用した競争力の強化
		施策② 企業立地の促進による雇用の安定
		施策③ 職業教育と就業機会の充実
		施策④ 地域の特色を活かした
基本目標2 学び、働き、暮らし、交流する新しいひとの流れを創生	<ul style="list-style-type: none"> ・東京圏・大阪府への転出超過数 ・総入込客数 	施策⑤ 都市イメージの向上
		施策⑥ MICEの推進
		施策⑦ インバウンドを踏まえ
		施策⑧ 移住・定住支援の充実
		施策⑨ 優秀な人材の確保・活
基本目標3 生涯を通じていきいきと活躍できる社会を創生	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者（65～74歳）の有業率 ・健康寿命 	施策⑩ 社会貢献活動の促進
		施策⑪ 高齢者の就業・起業へ
		施策⑫ 健康づくり活動の推進
基本目標4 出産、子育てにやさしい社会を創生	<ul style="list-style-type: none"> ・合計特殊出生率 ・女性（30～39歳）の有業率 ・「ワーク・ライフ・バランス」の認知度 	施策⑬ ライフステージに応じ
		施策⑭ 子ども・子育てを見守
		施策⑮ 仕事と生活の調和（ワ
基本目標5 播磨の中核都市として魅力ある都市・圏域を創生	<ul style="list-style-type: none"> ・播磨圏域連携中核都市圏ビジョンに定める連携事業の進捗率 ・公共交通機関の乗車人員 ・中心市街地の居住者数 	施策⑯ 連携中核都市圏構想による圏域の活性化
		施策⑰ 地域課題克服による日常生活圏の充実
		施策⑱ 高次都市機能の集積等による中心市街地活性化の強化・推進
		施策⑲ 行政マネジメントの強化

施策⑲：行政マネジメントの強化

【重要業績評価指標（KPI）】

	（現在値）	（平成31年度末時点の数値）
地方創生にかかる意見聴取者数	— →	400人（H28～31年度累計）
行政情報分析基盤を活用する組織数	— →	9部署（H29～31年度累計）

事業・事業内容

- ① 姫路市公共施設等総合管理計画の推進（行財政改革推進室）
 - ▶ 公共施設等の老朽化等への対応や維持管理経費の抑制の推進
- ② 業務改革に向けた行政情報分析基盤の構築（情報政策課）
 - ▶ ビッグデータ※活用による行政マネジメントの向上
- ③ 地方創生に関する市民対話の充実（地方創生推進室）
 - ▶ ワールド・カフェ方式を活用した若者が参画し連携するタウンミーティング
- ④ ひめじ創生チャレンジ事業（地方創生推進室）
 - ▶ 提案事業を試験的に実施し、翌年度以降事業化を検討

行政情報分析基盤の構築（平成28年度～）

背景・課題

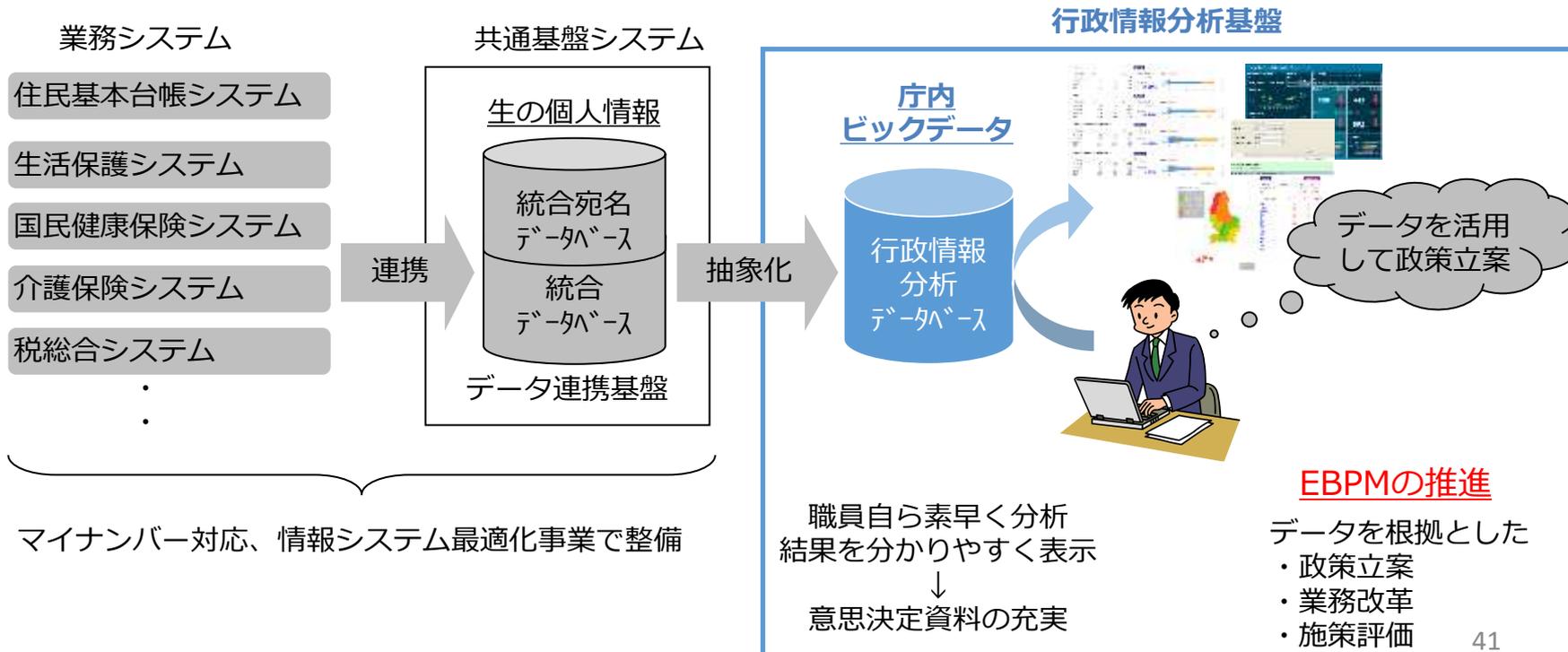
人口減少社会の進展など、自治体を取り巻く環境が大きく変化する中、市民が納得できる行政経営を行うためには、職員の経験やスキルだけに頼るのではなく、客観的事実（データ）から、地域の特性や課題、ニーズを把握しつつ、施策・事業を展開することが重要

解決策

住民レベルでの行政サービス利用状況や動き等を可視化できる住民情報統合データベースと連携したデータ分析基盤を構築

効果

- 施策・事業の企画立案やP D C Aを情報面から支援。効率的・効果的な業務の実施
- 職員一人ひとりの行政マネジメント力向上



行政情報分析機能のご紹介

姫路市BIポータル

管理ホーム ダッシュボード レポート

ダッシュボード

利用上の注意

集計基準日 **2021/05/30** 自然・社会異動 集計期間 **2021/04/30～2021/05/30** 人口・世帯推移 集計期間 **2019～2021年**

総人口



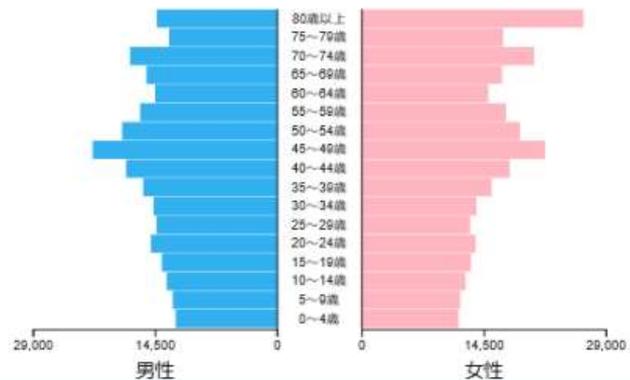
532,447 人

世帯数



243,410 世帯

人口ピラミッド



自然異動



出生

224 件



死亡

457 件

社会異動

TOP5



転入

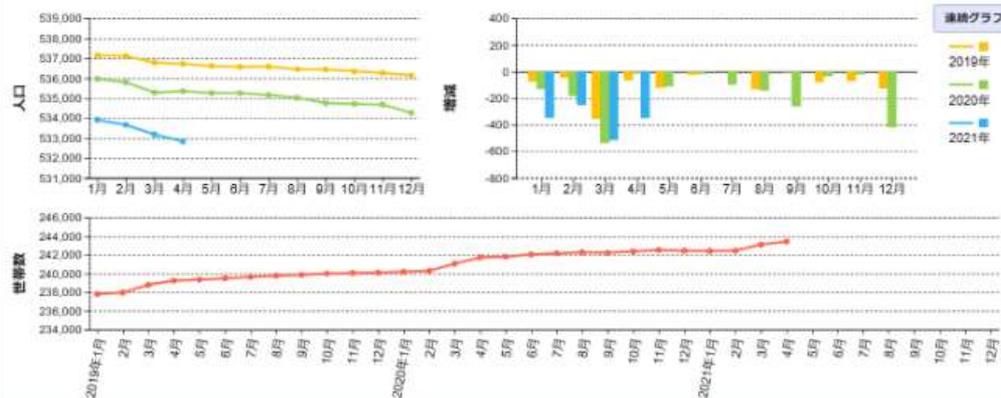
761 件



転出

954 件

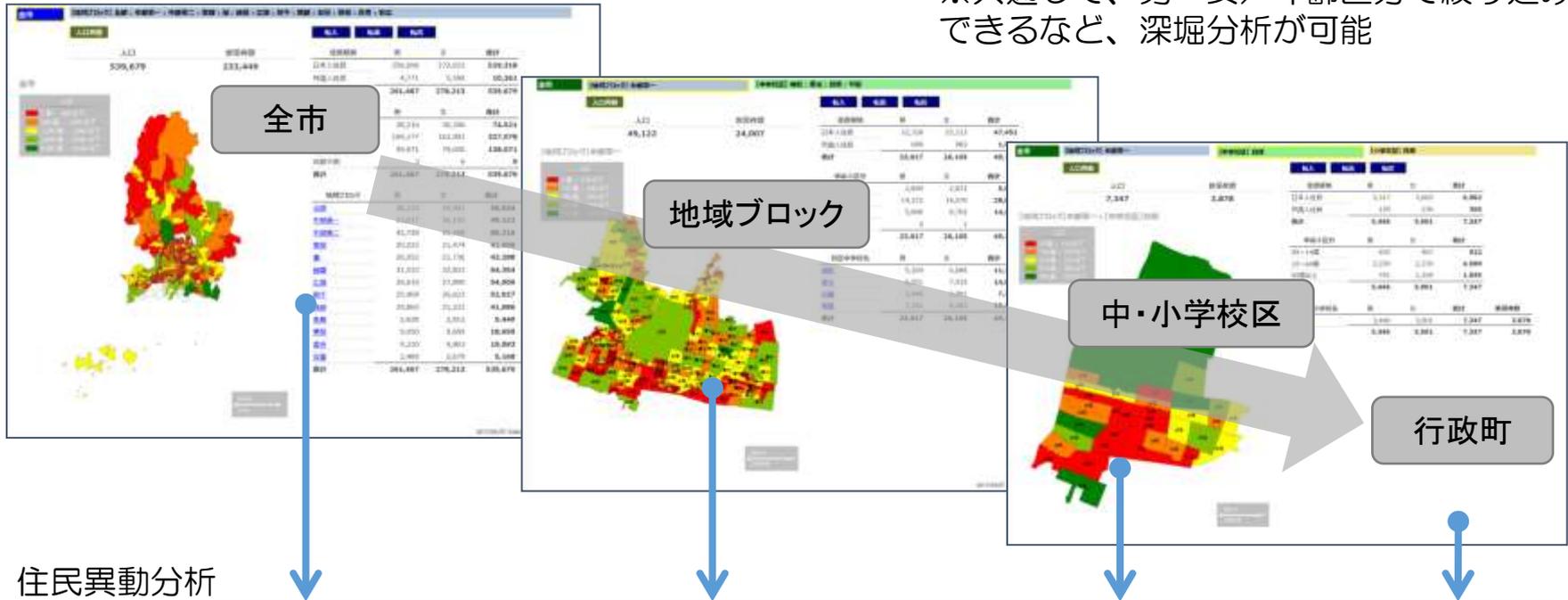
人口・世帯数の推移



行政情報分析機能のご紹介 ～人口・住民異動分析～

人口分析

※共通して、男・女／年齢区分で絞り込み
できるなど、深堀分析が可能



住民異動分析



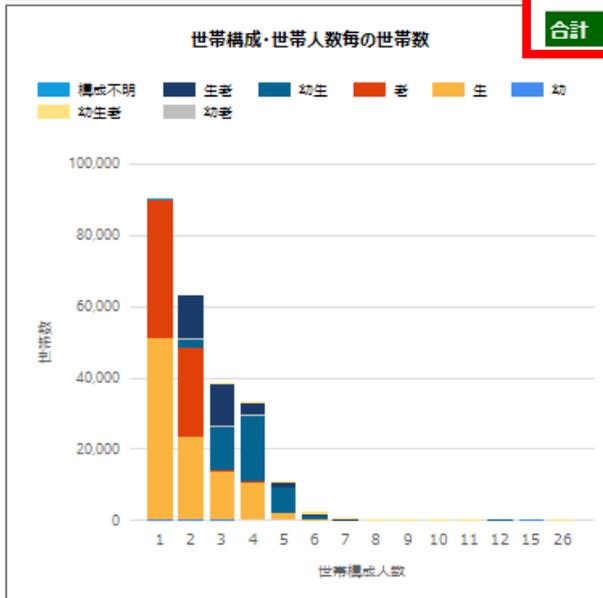
行政情報分析機能のご紹介 ~世帯分析~

世帯構成(3区分)毎の世帯件数

■ 2017/11/30 時点の全市世帯数は

【世帯構成・世帯構成人数毎の世帯数】
 【世帯数の凡例】
 ●…件数(小) 0以上

構成区分	1	2	3	4
幼	167	2	1	-
生	50,627	23,341	13,595	10,635
老	39,394	24,754	358	11
幼生	-	2,600	12,345	18,707
幼老	-	23	12	5
生老	-	12,278	11,874	3,625
幼生老	-	-	130	299
構成不明	13	-	-	-
合計	90,198	62,998	38,315	33,282



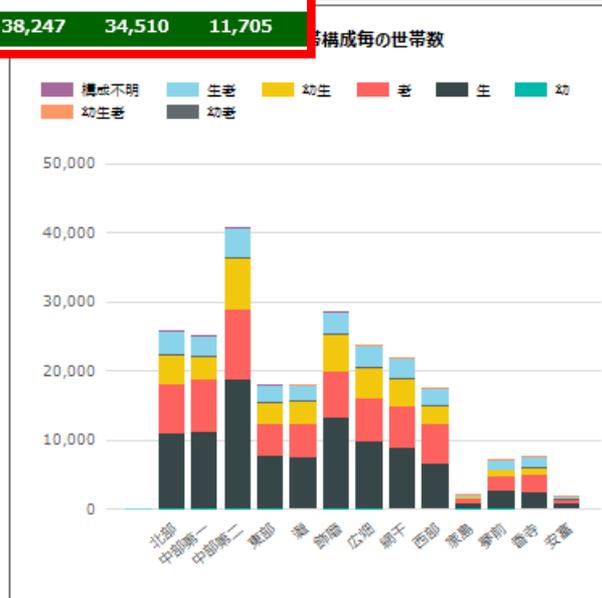
世帯構成(3区分)毎の世帯件数

■ 2012/11/30 時点の全市世帯数は 231,545

【世帯構成・世帯構成人数毎の世帯数】
 【世帯数の凡例】
 ●…件数(小) 0以上-33%以下

構成区分	1	2	3	4	5
幼	222	10	1	-	-
生	50,676	25,837	14,347	10,751	2,417
老	32,242	19,610	250	4	1
幼生	-	3,076	13,704	20,222	7,023
幼老	-	16	23	8	-
生老	-	11,872	9,808	3,154	1,484
幼生老	-	-	114	371	780
構成不明	14	-	-	-	-
合計	83,150	60,417	38,247	34,510	11,705

地域/ブロック	世帯件数
北部	25,826
中部第一	25,192
中部第二	40,786
東部	17,994
灘	18,095
飾磨	28,648
広畑	23,679
網干	21,870
西部	17,583
家島	2,160
夢前	7,298
香寺	7,647
安富	1,856
合計	238,633



間推移

	1	12	15	26	合計	割合
幼	-	-	1	-	171	0.07%
生	-	-	-	-	100,445	42.09%
老	2	3	-	-	41,916	17.57%
幼生	-	-	-	-	40	0.02%
幼老	-	-	-	-	29,677	12.44%
生老	4	-	-	1	1,867	0.78%
幼生老	-	-	-	-	13	0.01%
構成不明	6	3	1	1	238,633	

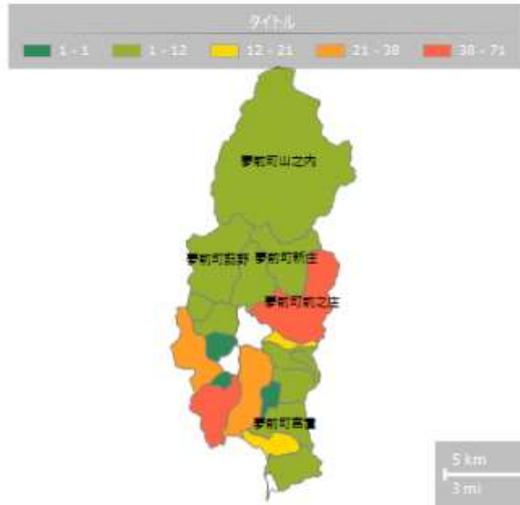
行政情報分析機能のご紹介 ~世帯分析~

世帯構成毎の世帯件数の比較（2時点）

【地域ブロック】夢前

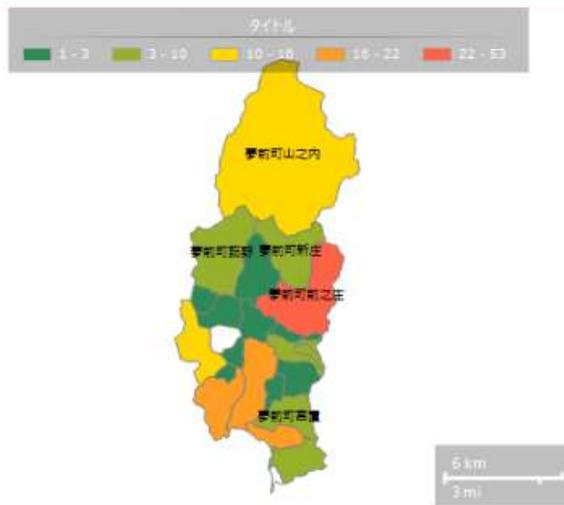
【抽出世帯】65歳～74歳(前),75歳以上(後) の対象者を含む 1人 から 3人 までの 世帯を抽出

【基準日】2017/11/30



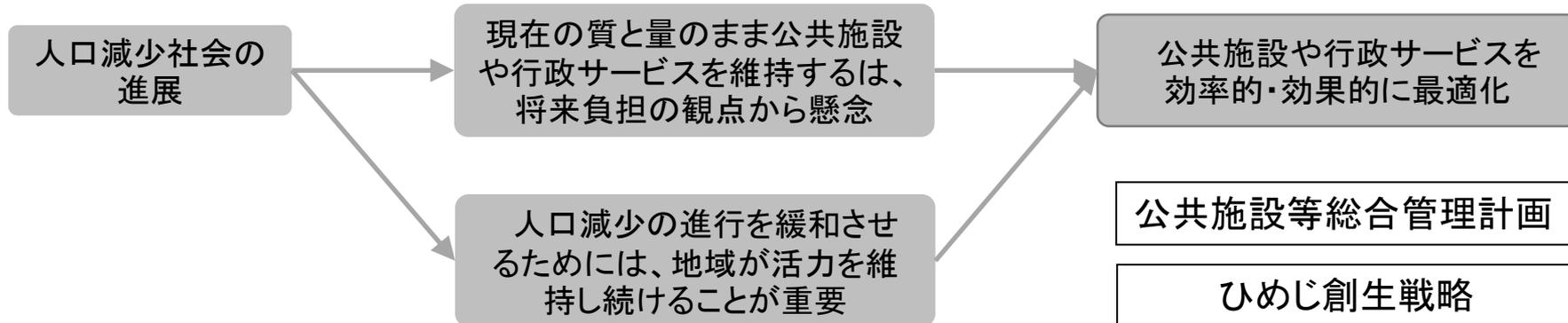
中学校区	構成区分	2人	3人	合計
田置塩	合計	106	54	160
田鹿谷	合計	19	11	30
田曾野	合計	72	45	117
合計		197	110	307

【比較日】2012/11/30

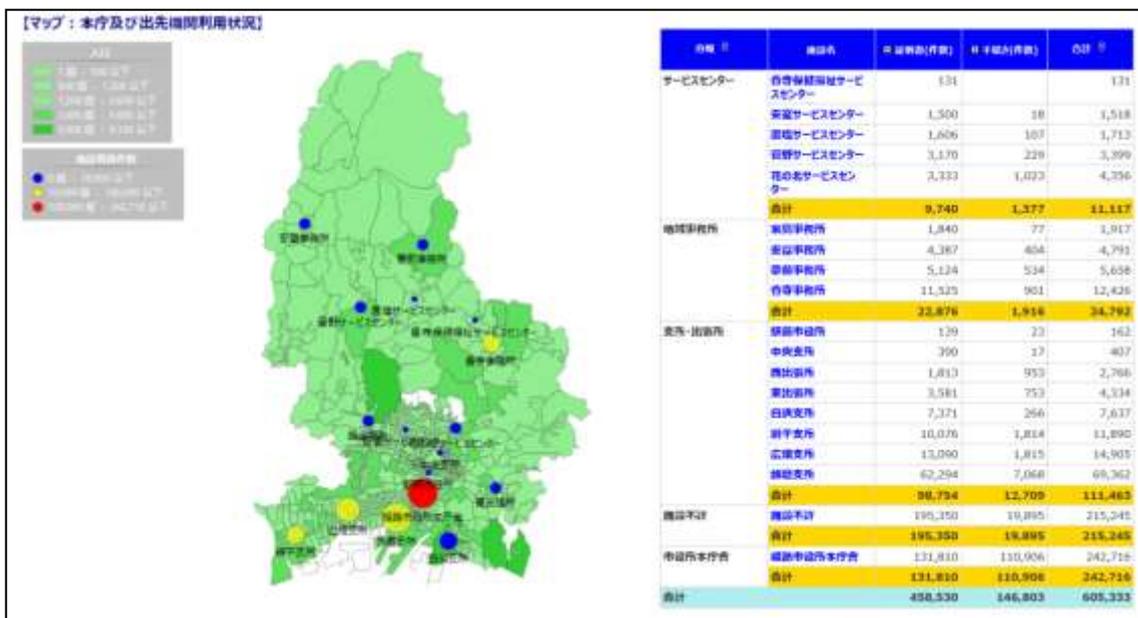


中学校区	構成区分	2人	3人	合計
田置塩	合計	83	32	115
田鹿谷	合計	19	8	27
田曾野	合計	52	24	76
合計		154	64	218

□ 出先機関行政窓口の利用状況分析



地域事務所・支所・駅前市役所・出張所・サービスセンター（27か所）における証明書発行状況（件数と利用者の分布）



行政情報分析基盤

件数 証明書のコスト

利用者分布 施設の利用ニーズ

- どの地域の住民が利用している？
- 地域住民のどの程度が利用している？

姫路市子ども子育て 対象教育保育施設の利用児童住居傾向（地域ブロック別）

[住民利用傾向へ戻る](#)

年度：2017

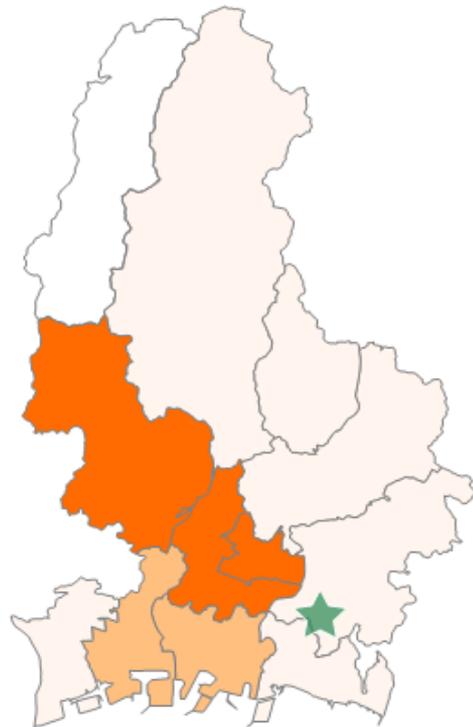
基準日：2017/10/01

対象施設：〇〇保育所

支給認定：1号認定

利用児童数

- 1 - 7
- 7 - 13
- 13 - 20



小学校区切替

〇〇保育所
定員

1号	2号	3号	0歳児	1・2歳児
	100	50	5	45

【地域ブロック別 利用児童数】

地域ブロック	3歳	4歳	5歳	合計
	1	4	4	9
北部	0	3	3	6
中部第一	6	4	6	16
中部第二	7	6	7	20
東部	2	2	1	5
灘	1		1	6
飾磨	4	6	3	13
広畑	4	6	3	13
網干	0	1	1	2
西部	9	3	3	15
夢前	1	5	0	6
香寺	1	0	0	1
合計	36	44	32	112

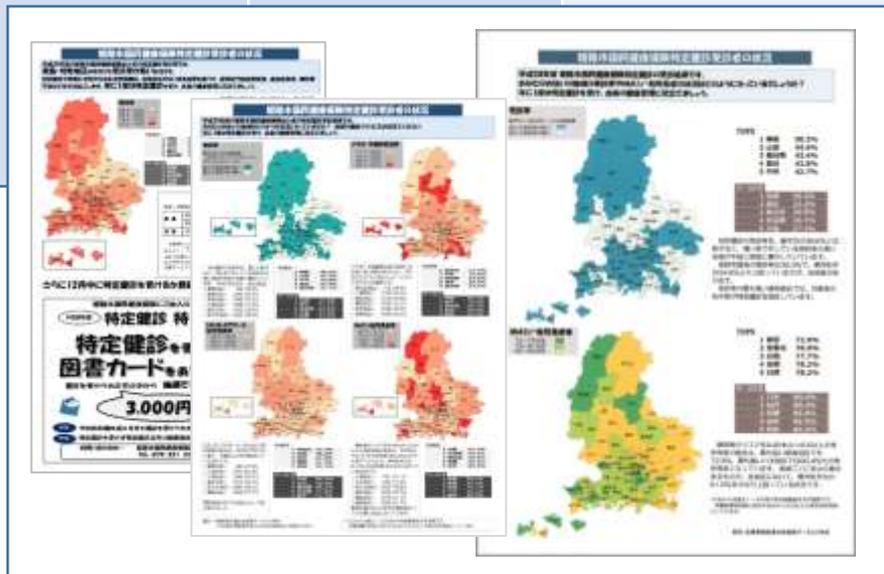
SAMPLE

□平成29年度総務省実証・保育所適正配置計画関係分析 HIMEJI CITY 姫路市

No.	作業	概要	現状 データ収集時 間	現状 作業時間	実証結果 データ収集時 間	実証結果 作業時間
1	小学校区 別年齢別 児童数	外国人を含む数 値のデータ入力、 地域ブロック別 に加工。コー ホート（変化 率）による推計 人口算出。	24時間	32時間	0時間 ※週次に自動 で最新データ を取込み	5分～10分
2	施設利用 人数	地域ブロックご との利用児童数 に加工。年齢別 保育利用率の推 移の把握	24時間	26時間	0時間 ※定期作業と して、共通基 盤へ取り込む 運用	5分～10分
3	施設利用 個別デー タ	小学校区、年齢、 認定区分でクロ ス集計。地域ブ ロック別に加工。 （区域間利用状 況の把握、区域 ごとの利用割合 の算出）	26時間	50時間	2時間 ※定期作業と して、共通基 盤へ取り込む 運用を想定し、 作業を不要と する予定	5分～10分
4	認可外保 育施設利 用児童数 ※こども政策課担当者へのヒアリング結果	地域ブロック別 に把握。（施設 所在地）	24時間	6時間	0時間 ※定期作業と して、共通基 盤へ取り込む 運用	5分～10分

□国保特定健診分析

分析	分析基盤 利用前		分析基盤 利用後	
	データ収集時間	データ分析 加工時間	データ収集時間	データ分析 加工時間
①特定検診受診者状況	1 時間	1 0 日	1 時間	1 0 時間
②HbA1c有所見状況 ③LDL有所見者状況 ④血圧有所見者状況 ⑤メタボリックシンドローム該当・予備軍状況	2 時間	※①~⑤の集計結果をもとに、小学校区で色分けした全市マップを作成（1 種類）	2 時間	※①~⑤について、 <u>全市マップだけではなく、地域毎のマップ作成や抽出条件を変えた多様な分析結果の作成が可能となった。</u>



※国民健康保険課担当者へのヒアリング結果

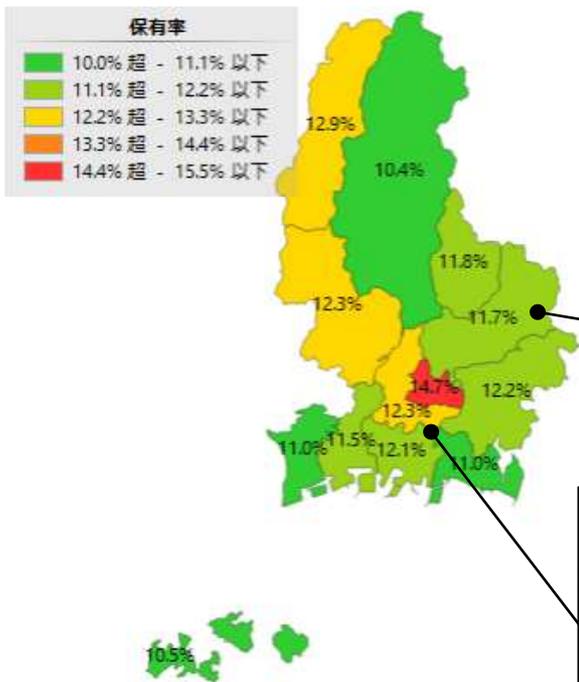
地域ごとの用途に合わせた啓発チラシが、簡単に、素早く作成可能に！

市民のマイナンバーカード保有状況分析

マイナンバーカード保有状況

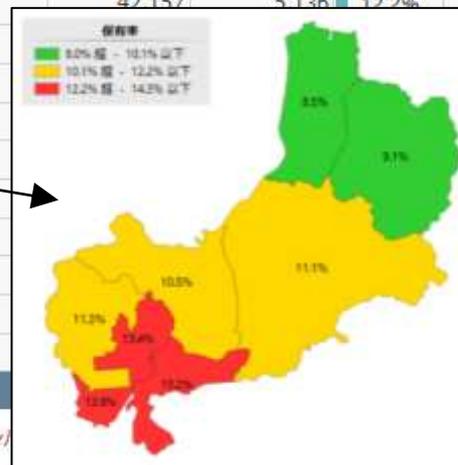
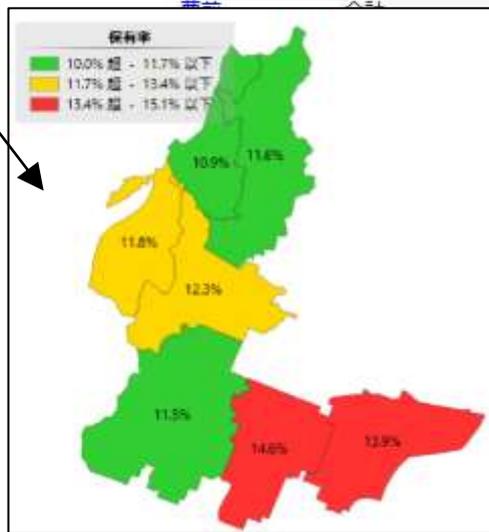
【基準年月日】 2018/11/02

■ マイナンバーカード保有状況MAP



■ 地域ブロック別 マイナンバーカード保有状況一覧

地域ブロック	年齢3区分	性別	人口 (2018/11月末 時点)	保有人数	保有率	コンビニ交付 利用人数(※)	コンビニ交付 利用率
北部	合計		56,562	6,641	11.7%	933	14.0%
中部第一	合計		50,317	7,408	14.7%	1,191	16.1%
中部第二	合計		87,822	10,840	12.3%	1,724	15.9%
東部	合計		42,157	5,136	12.2%	912	17.8%
灘	合計					537	11.5%
飾磨	合計					1,129	14.6%
広畑	合計					1,019	16.4%
網干	合計					834	14.4%
西部	合計					844	17.0%
家島	合計					18	3.4%
美作	合計					213	11.4%
三木	合計					231	10.5%
小豆	合計					84	12.9%
合計						9,669	15.0%

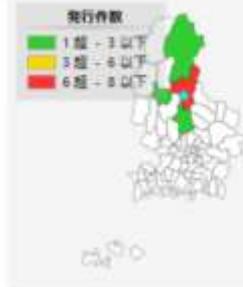


※コンビニ交付を利用した人数

市民のコンビニ交付利用状況分析

【ローソン】の利用傾向

[全市マップ：選択店舗利用者分布]



コンビニ交付利用状況 (対象小学校区)

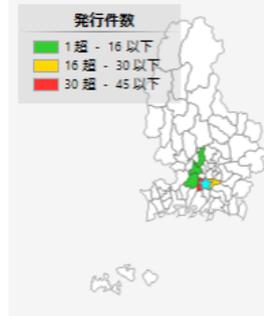
利用者数 (人)	発行件数 (件)	交付部数 (部)

■期間内でコンビニ交付利用件数が最も多かった時間帯は

対象小学校区では...

【セブンイレブン】の利用傾向

[全市マップ：選択店舗利用者分布]



コンビニ交付利用状況 (対象小学校区)

利用者数 (人)	発行件数 (件)	交付部数 (部)
1,770	4,220	5,572

コンビニ交付利用状況 (選択店舗)

利用者数 (人)	発行件数 (件)	交付部数 (部)
51	82	116

対象小学校区に占める選択店舗各件数の割合

2.88 %	1.94 %	2.08 %
--------	--------	--------

■期間内でコンビニ交付利用件数が最も多かった時間帯は

対象小学校区では...

月曜日 の **10時** (76件)

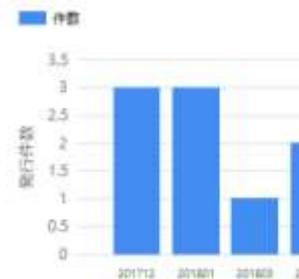
選択店舗では...

水曜日 の **10時** (7件)

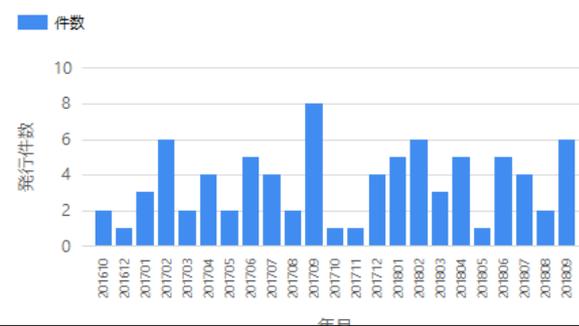
※件数が同じ曜日・時間帯が複数ある場合は、以下の順で優先度が決定され、優先度が最も高いものが表示されます。

- ①曜日：日>月>火>水>木>金>土
- ②時間帯：6時>7時>8時>…22時>23時

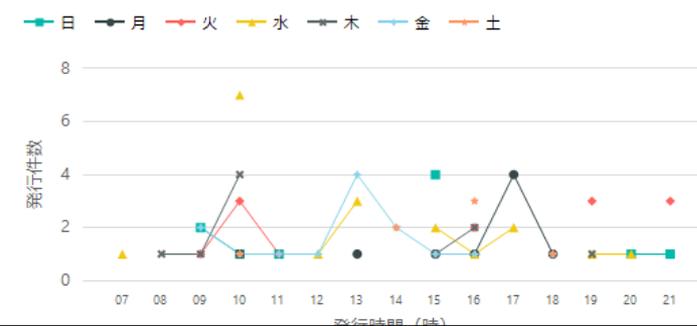
コンビニ交付件数推移



コンビニ交付件数推移



曜日・時間帯別 コンビニ交付件数



■証明書種別別コンビニ交付件数 (表)

性別	年齢3区分	年齢5高齢級
男	合計	

市民のマイナンバーカードの保有状況や出先機関、コンビニ交付の利用状況进行分析することにより、効果的なマイナンバーカード取得勧奨や最適な行政手続きサービスの運用などについて検討する。

女	合計		9	10	14	21	1	1	24	32
合計			31	38	47	74	4	4	82	116

□分析メニュー及びアカウント発行状況

■分析メニュー(レポート数)

No	分析メニュー	レポート数
1	人口	18
2	人口異動	31
3	転入出状況	64
4	転居(入・出)状況	18
5	本庁出先機関利用状況	17
6	端末利用状況	5
7	世帯	6
8	世帯異動	8
9	国民健康保険特定検診	17
10	子ども子育て	26
11	予測	7
12	コンビニ交付利用状況	9
13	マイナンバーカード保有者	2
14	統計情報	11
15	介護保険サービス利用状況	2
16	中心市街地人口	4

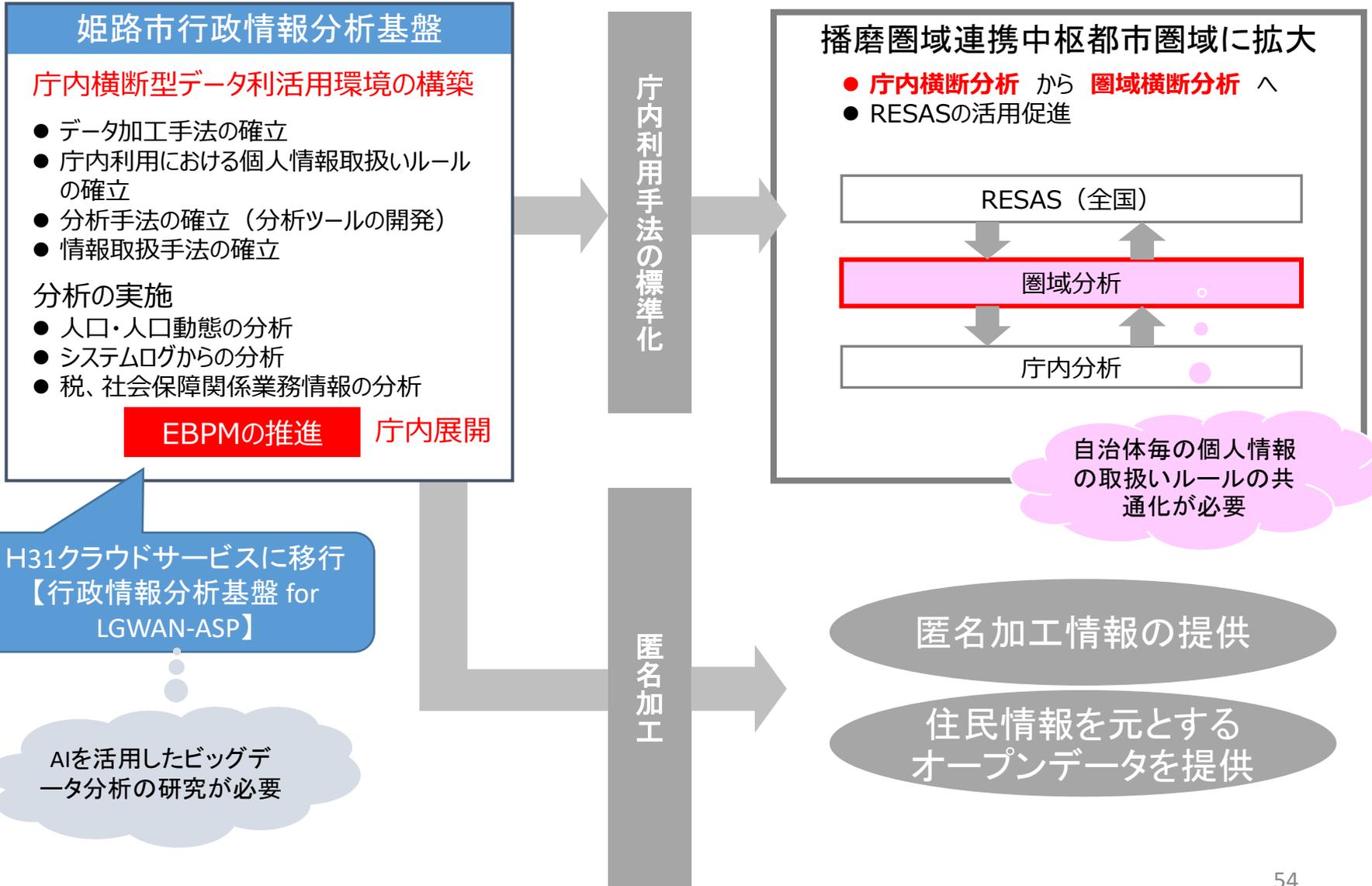
■利用者アカウント発行状況

- 幹部職員(市長、副市長、政策局長、総務局長、財政局長):5
- 業務分析利用部署(地方創生室、住民窓口センター、国民健康保険課、介護保険課、こども総務課、産業振興課、住宅課など):約60
- 部庶務課、個別計画策定課など:約60
- 統計担当、分析基盤システム担当など:9

姫路市行政情報分析基盤の今後の展開 (将来イメージ)

平成28年度～30年度で構築

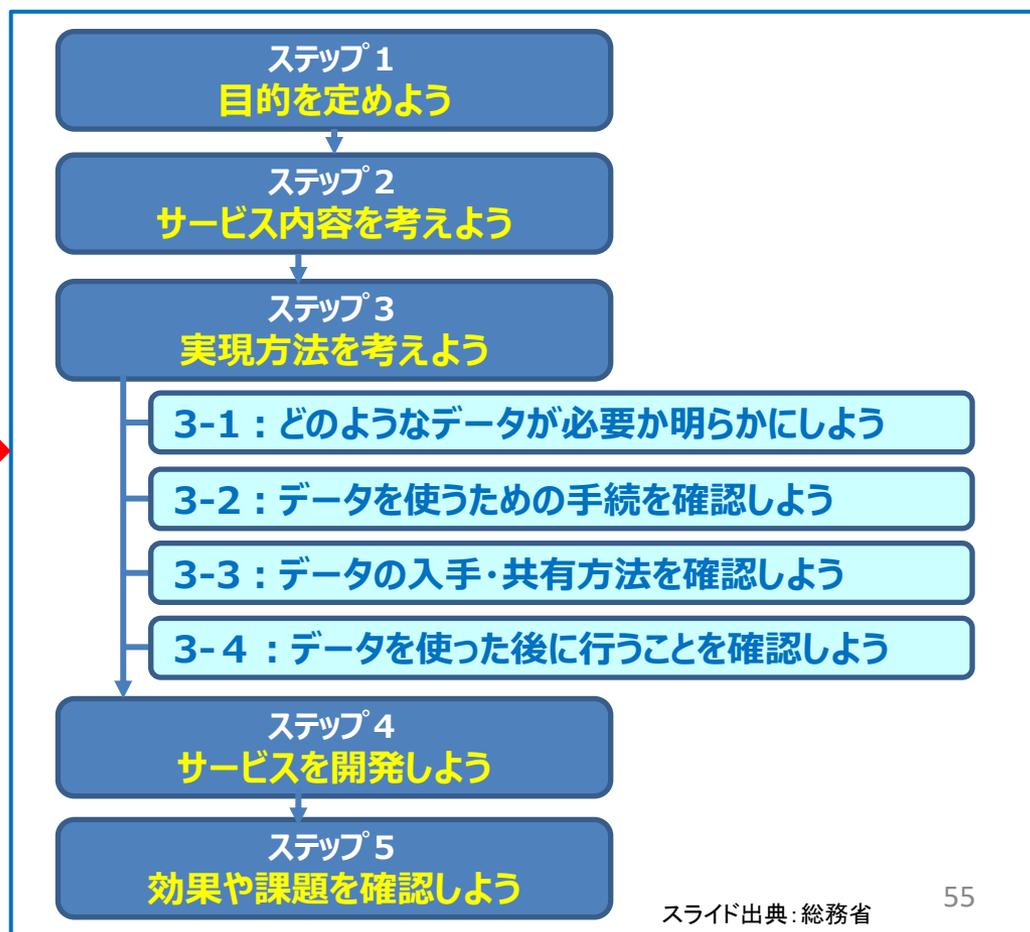
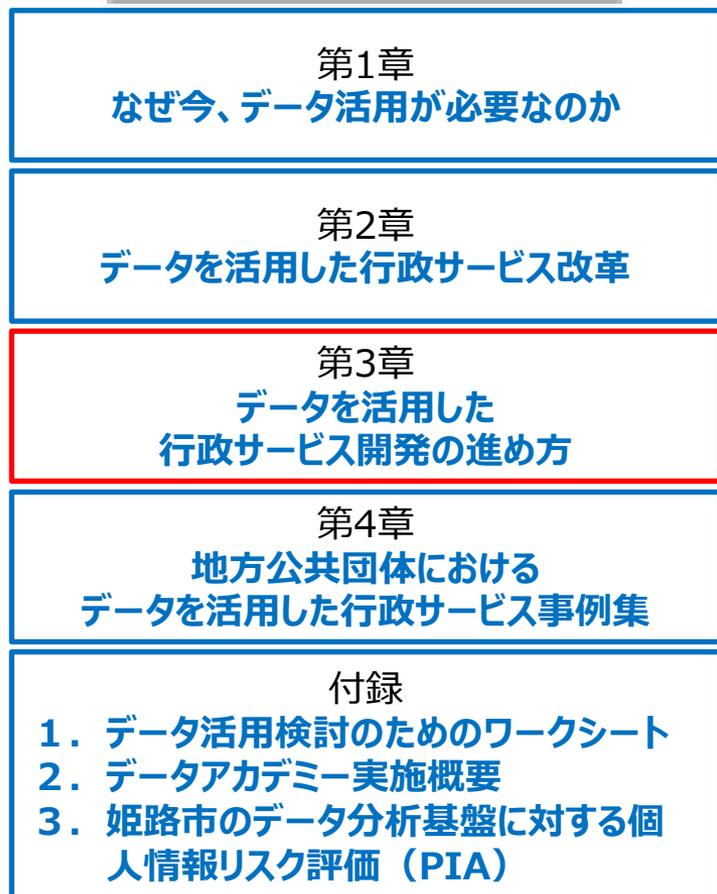
将来的には・・・



「地方公共団体におけるデータ活用ガイドブック（2018年6月）」の概要①

- 地方公共団体が、**個人情報保護にも配慮しつつ**、その保有するデータを**部局・分野横断的に活用**して**効果的な政策立案**や**住民サービスの向上**等に取り組むための**手引書**として、「地方公共団体におけるデータ活用ガイドブック（2018年6月）」を策定。
- ICT担当部署のみならず、子育て・介護・環境・防災・都市計画等様々な分野の担当職員を読者として想定し、データ活用にあたっての手順をわかりやすく整理。

ガイドブックの全体構成



□ 姫路市行政情報分析基盤の P I A

- 姫路市行政情報分析基盤での個人情報取り扱い方法やそのリスク、プライバシーに与える影響を明らかにする取組みとして、個人情報リスク評価を実施
- 総務省「地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブック（2018年6月）」の付録資料として公表（市HPでも公表）

【評価書の構成】

- 1 本評価の範囲・対象
- 2 姫路市分析基盤は、どのようなものか
- 3 期待される効果
- 4 姫路市分析基盤の全体像
- 5 姫路市分析基盤で個人情報をどのように取り扱うか
- 6 情報を分析することで、住民等に不利益処分等がなされることはないか
- 7 個人情報を不正にのぞき見・外部提供等されないか
- 8 個人情報が漏洩しないか
- 9 統計情報のための適切な加工がなされるか
- 10 なぜ分析基盤をもうけるのか
- 11 なぜ本人から同意を得ないのか
- 12 その他のリスク対策（個人情報の取得に際して）
- 13 同 （個人情報の利用・提供に関して）
- 14 同 （個人情報の安全管理措置に関して）
- 15 同 （個人情報の管理に関して）
- 16 同 （全般に関して）
- 17 個人情報保護条例への適合性
- 18 まとめ
- 19 第三者コメント（総務省有識者会議）
- 20 第三者コメント（APPLIC）
- 21 水町雅子コメント



評価及び評価書の作成は、番号制度の立案（特にマイナンバー法立案作業、プライバシー影響評価（PIA、特定個人情報保護評価）立案）に従事された水町雅子弁護士が実施

個人情報の保護、プライバシー権の保護は当然ながら大変重要であり、公権力として住民等の情報を取り扱っている以上、極めて高い意識・努力が市には要請される。もっとも、**個人情報はただ厳重にサーバや書庫にしまっておけばよいというものではなく、地方公共団体として求められる質の高い行政サービス・業務実施・住民サービス向上のために、必要な利活用を、保護と同時に行っていく必要がある。**官民データ活用推進基本法も平成28年に成立しており、保護と利活用の両立は、今後とも各地方公共団体において共通する重要課題となると考える。（一部抜粋）

□ 姫路市行政情報分析基盤の P I A

個人情報をもととするデータ分析を推進するためには、その機能の構築・運用するうえで、制度面とシステム面の両方から必要な措置（手続・対策）を講じ、また、その内容を「評価」し、住民に明らか（「公表」）にすることが、より望ましいと考える。

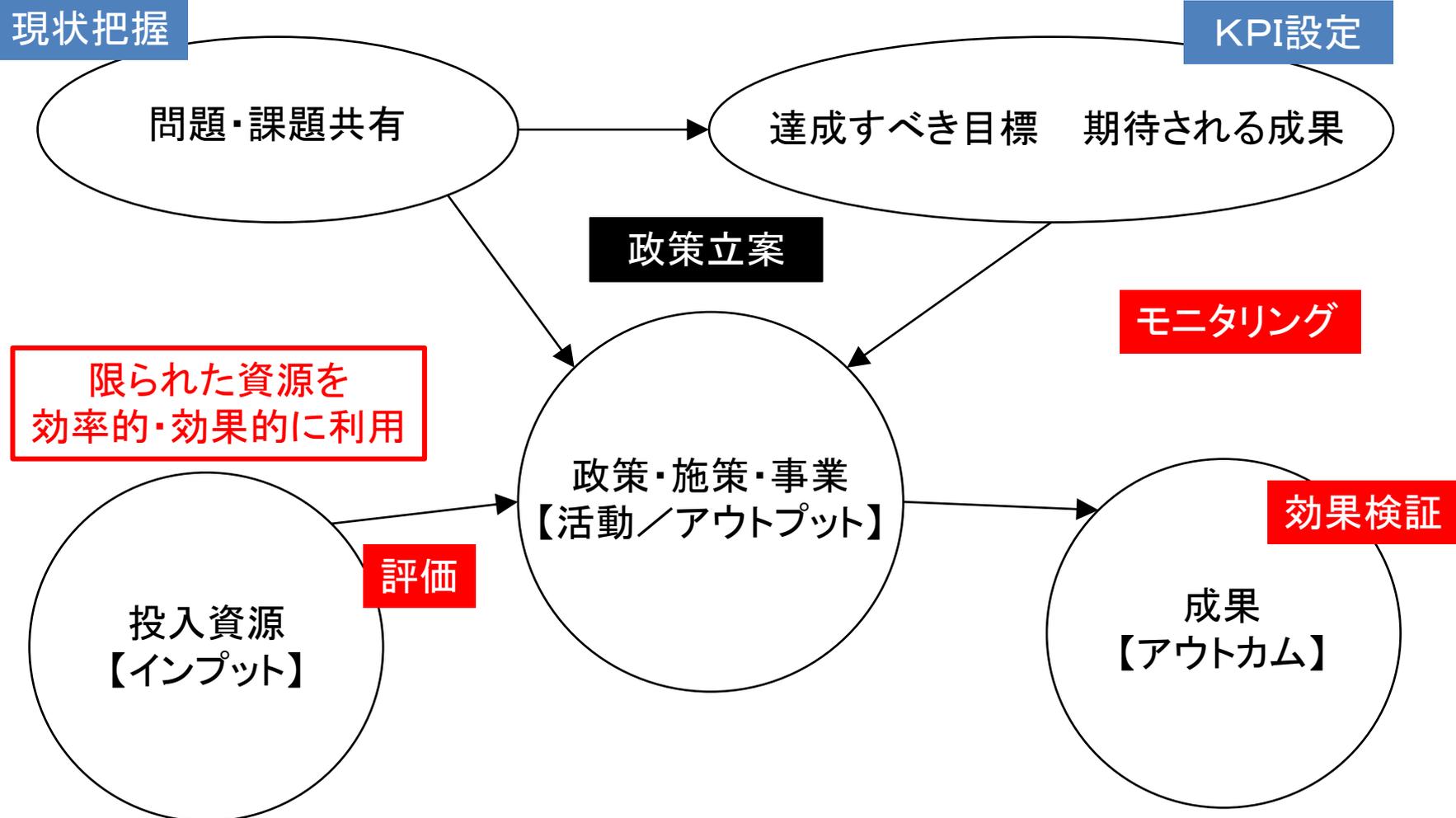
個人情報の取り扱いが難しいなかで・・・

個人情報をもととするデータによる E B P M を推進するためには

個人情報保護条例 データ保護規程等の手続き <small>※条例手続では、統計として目的外利用規制の対象外となっている場合は不要</small>	分析環境(システム)の対策	P I A Privacy Impact/Risk Assessment		
実施	P C ローカルディスクやサーバ共有フォルダにデータを置き、表計算ソフトなどのソフトで分析	無	△ ×	
実施	D B ソフト等*にデータを置き、アクセス権限、ログの取得・監視などセキュリティ対策を実施 <small>(* パスワード付き・暗号化ファイルなど)</small>	無	○	一般的な取組レベル
実施	D B ソフト等にデータを置き、アクセス権限、ログの取得・監視などセキュリティ対策を実施 個人情報は「抽象化」して利用	実施	◎	より望ましい

「分析」という目的で、庁内部局・横断的に個人情報を取り扱うため、制度面 + システム面 + 個人情報リスク評価により、データ利用の透明性を確保

□ E B P Mにおけるデータ活用



科学的・客観的なデータを用いて説明 → アカウンタビリティ

行政の透明性の向上

□オープンデータの推進

- 平成28年度 市のホームページ（CMS）でオープンデータページを開設
- 令和元度 カタログサイトを導入（広域利用を視野に入れた調達を実施）



公開データ(令和3年12月1日時点)

【データセット数】 22

【データの種類】

- ・私立小中高の名称、住所、座標データ
- ・投票所の施設名、住所、座標データ
- ・避難所の施設名、住所、座標データ
- ・AED設置場所情報
- ・各種人口データ
- ・食品営業許可台帳

等



デジタルを活用した業務改革

AIチャットボット

AI-OCR、RPA

テレワーク

□ A I チャットボットの導入

1 目的

将来的な職員数の適正化が見込まれる中で、多様化・複雑化する市民ニーズに対してサービスの質を維持しつつ、全庁的な事務処理コストの削減や職員負担の軽減を図るため、ICTを活用した業務改善を推進する。

平成30年度は、問い合わせ対応業務においてAIを導入することにより、窓口サービスの向上と職員負担の軽減を推進する。

2 AIによる問い合わせ対応の範囲

以下の業務における各種手続き及び相談に関する内容

- ・健康福祉局の保健・福祉関係業務（障害者、子育て、介護、高齢者福祉など）
- ・市民局市民生活部の市民窓口業務（住民異動、国保、年金、後期高齢など）

3 導入メリット

市民

- ・ 24時間365日問い合わせや相談ができる
- ・ 電話より気軽に相談ができる
- ・ ホームページのFAQなどを探しまわることなく、知りたい情報を素早く手に入れることができる
- ・ 対応する職員のスキルによらない均質なサービスを受けることができる
- ・ 多様な言語や音声入力でも問い合わせができる。

職員

- ・ 問い合わせ対応にかかっている時間の削減ができる
- ・ 職員の知識・経験不足を補うツールとして活用ができる
- ・ 問い合わせ内容から市民ニーズの把握や行政課題の発見、改善につなげることができる
- ・ 業務知識（ナレッジ）の共有や業務の可視化ができ、窓口の民間委託や電子申請に向けた検討ができる

□機能導入検討チームの設置

1 目的

- AIを活用した対話型問い合わせ機能を導入・充実させていくためには、AIに登録する質問・回答のデータ作成やAIへの学習作業が必要であるとともに、継続的に知識を蓄積させ成長させていくことが必要
- AIの活用は、今後、問い合わせ業務だけではなく、データ点検や審査、判定が必要な業務への適用が見込まれることから、業務所管課との連携、協力体制が重要
- 窓口問い合わせ業務に係る知識を集積したナレッジベースとなるAIを構築するため、担当者自らが、AIに関する知識・理解を深めつつ、問い合わせ対応AI構築に取り組めるよう、関係部署による機能導入チームを構成し、取組みを推進

2 チーム体制

部署	<市民局> <u>住民窓口センター</u> 、国民健康保険課、後期高齢者医療保険課
	<健康福祉局> <u>総合福祉会館</u> 、保健福祉政策課、障害福祉課、監査指導課、総合福祉通園センター、高齢者支援課、地域包括支援課、介護保険課、生活援護室、こども政策課、こども支援課、こども家庭総合支援室、こども保育課、保健所総務課・衛生課・予防課・健康課
	<教育委員会> <u>育成支援課</u>
事務局	情報政策室

※下線の所属：各局の調整窓口

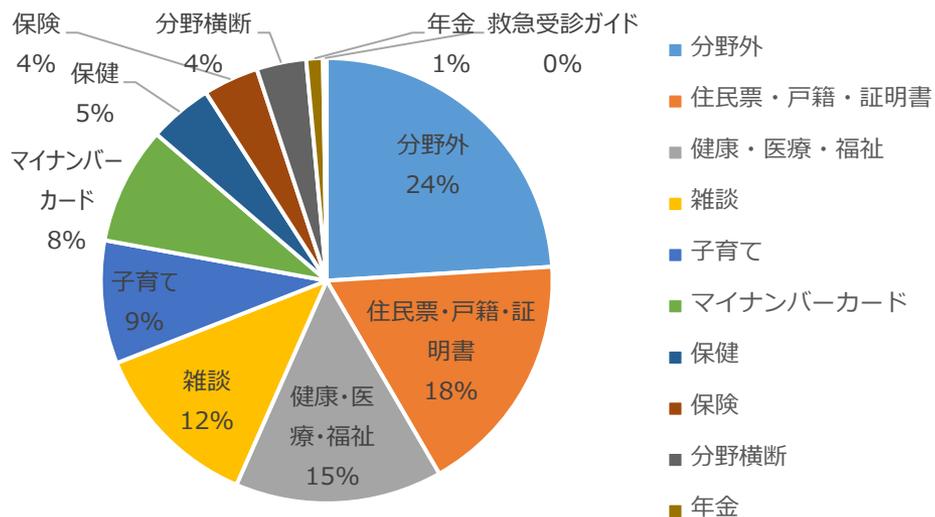
サービスの利用実績①（質問数・利用時間【期間全体】）

✓ 集計期間：令和元年10月31日（木）～令和3年2月28日（日）まで

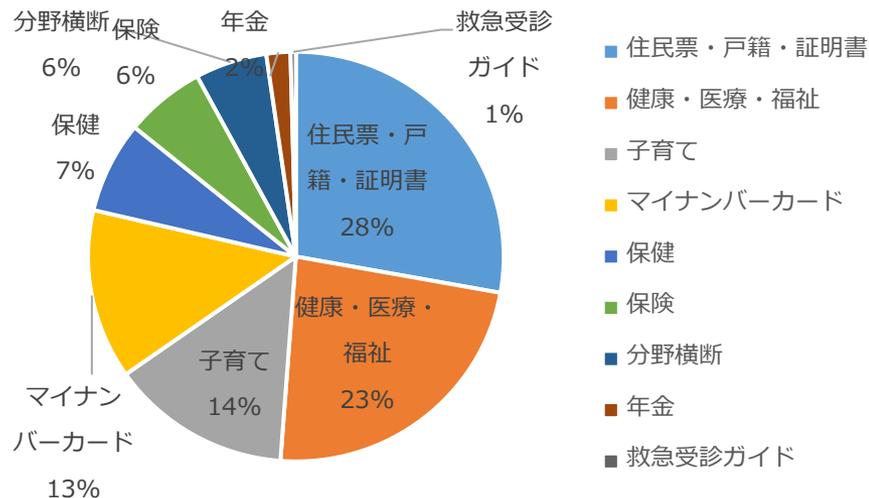
✓ 質問数：17,500件

✓ 質問の分野

＜全件＞



＜分野外・雑談の質問をのぞく＞



✓ 利用時間

利用時間	件数	割合
時間内	12,757	73%
時間外	4,743	27%

※時間内：本庁開庁時間（平日 8：35～17：20）に質問された件数
 時間外：それ以外の時間（休日を含む）に質問された件数

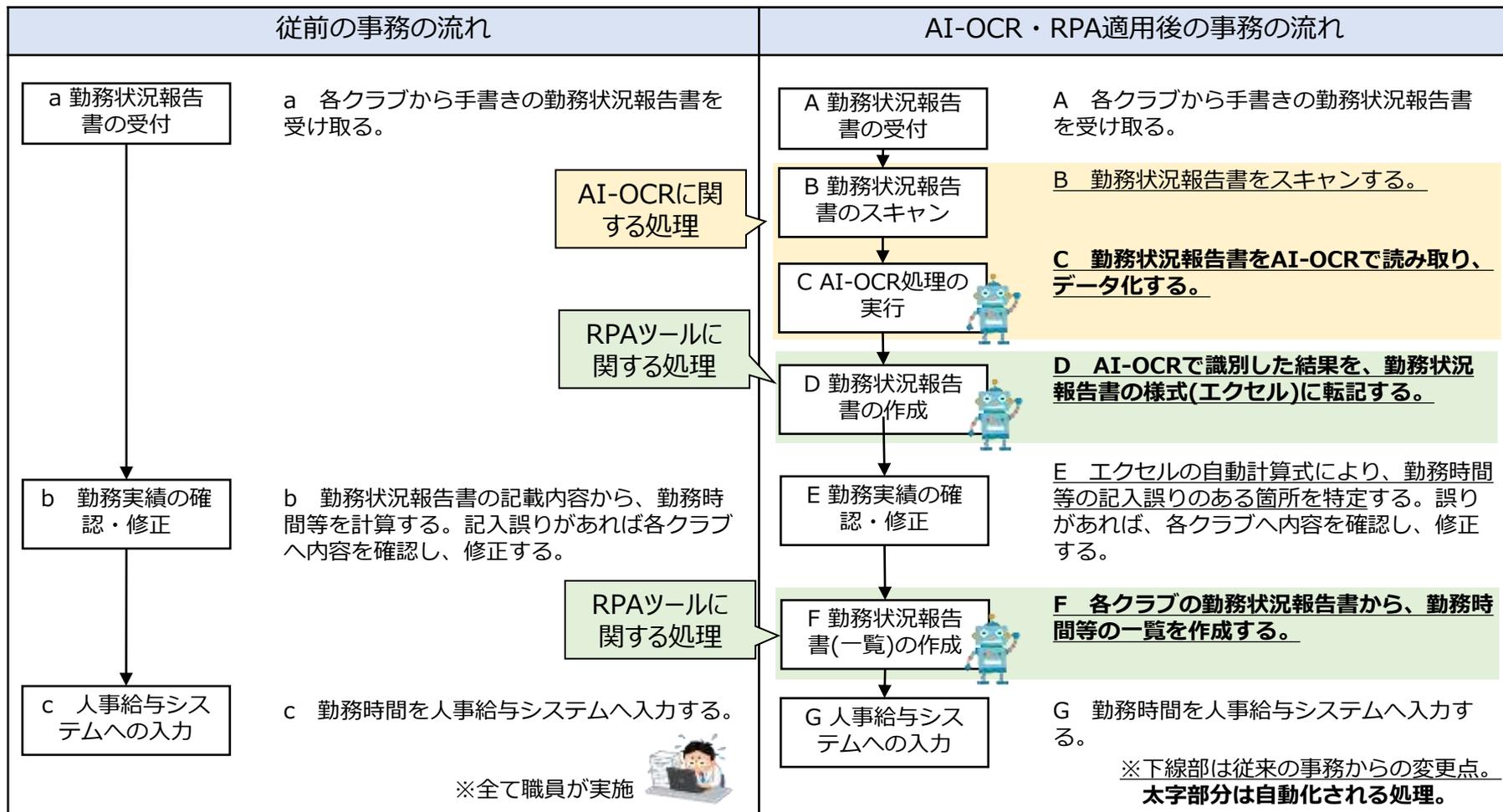
□ AI-OCR・RPAの活用

■ 令和元年度の取り組み内容 1（こども総務課の事例）

- 業務の概要
放課後児童クラブ支援員の勤務実績報告書の集計業務
 - 毎月月初に、前月の支援員の勤務時間等を計算し、システムへ入力する
 - 67クラブ・計450～600名（月によって変動）
- 業務の流れ

- 導入効果 ※勤務実績の確認・修正作業のみ
 導入前の所要時間〔b〕：約5人日
 導入後の所要時間〔E〕：約1.5人日

※AI-OCRやRPAが処理を行う間の待ち時間が発生しているが、処理が自動化されることで、他の業務（パソコンを利用しない業務）や夜間の自動処理が可能。



□テレワークの取組み

平成30年度 在宅勤務、モバイル勤務を**試行導入**
担当課:在宅勤務一人課、モバイル勤務一人情報政策室

準備したICT環境:LGWAN閉域接続回線(ルータ)×10台

実施方法:

- ・申請のたびに、**自席の端末にルータ接続設定を行い実施**
- ・設定は、情報政策室で行い、端末内にデータが保存されていないことを確認するとともに、セキュリティ順守誓約書にサイン

対象者:

<在宅勤務>

在宅勤務が可能な業務に従事する一般職の職員のうち、次のアからウまでに掲げる事由のいずれかに該当する職員のうち、職員としての在職期間が1年以上あり、在宅勤務を希望する者とする。(交替制勤務及び変則勤務の職員、再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員を除く。)

ア 中学校就学前の子を養育していること。

イ 2週間以上にわたって、老齢、疾病、障害等により日常生活に支障がある親族を介護していること。(介護休暇の取得要件を満たしていること。)

ウ 主幹級以上の職員であること。

<モバイル勤務>

特に制限なし。

令和2年度 新型コロナ感染拡大を受け、テレワーク環境を拡充

準備したICT機器:**テレワーク専用端末**+LGWAN閉域接続回線(ルータ) **50セット**

対象者:

<在宅勤務>

一般職の職員(条件付 採用期間中の職員、再任用短時間勤務職員、任期付短時間勤務職員、会計年度任用職員を除く) **在職期間や育児、介護等の事由を撤廃**

令和3年度 さらにテレワークの推進を図るため、企画政策室デジタル室が、利用環境を準備中

兵庫県が整備したテレワーク環境を活用し、**個人所有のパソコンから自席端末にリモート接続**



デジタル人材の育成・確保

DX推進・デジタル人材育成研修

OJT型人材の育成

外部専門人材の活用

姫路市デジタル戦略「庁内のデジタル人材の育成・確保」

官民共創の枠組みづくり

データ利活用研修

- 庁内データ利活用を推進するため、平成28年度から毎年実施
- 対象：各所属情報化リーダー及び希望者
- 第1部：講義、第2部：データ分析基盤体験研修

<研修内容 例>

【第1部】 講義：他都市の取組

- ・講義：他都市の取組 大津市、つくば市(各60分)

【第2部】

- ・行政情報分析基盤の体験型研修
行政情報分析基盤の機能と操作説明
人口分析機能を使った演習(ミニワーク)

アンケートから庁内
分析ニーズを把握



オープンデータ研修

- オープンデータの取組を推進するため、令和元年度から毎年実施
令和3年度から、播磨圏域連携中枢都市圏の職員の参加
- 対象：希望者
- 講義 & ワークショップ型研修

<研修内容>

【講義】

- ・オープンデータとは
- ・公開情報と個人情報保護
- ・機械判読可能なデータについて

【ワークショップ】

- ・公開したい職場のデータ
- ・データトリアージ
- ・データの取扱い実習



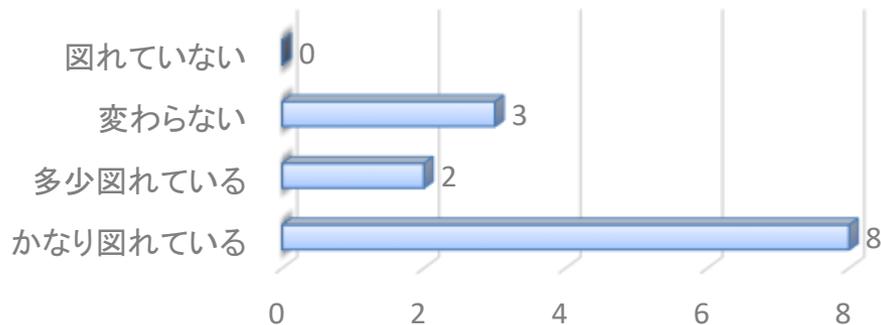
行政情報分析基盤の利用者アンケートの実施

行政情報分析基盤利用部署：7部署（市長公室、市民局、健康福祉局）

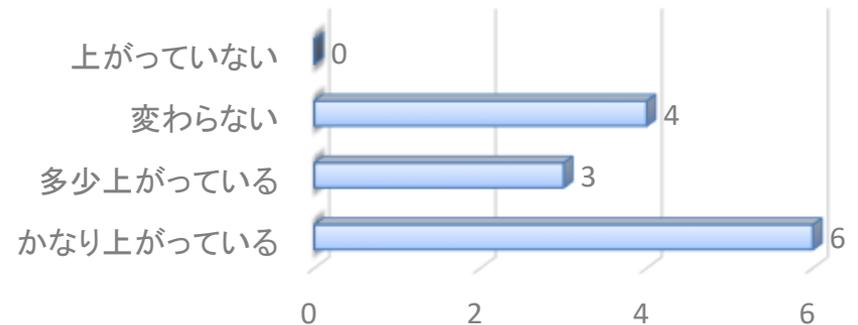
アンケート回答：13件

分析できる機能：
 人口分布・人口異動
 出先機関利用状況分析（住基システム分のみ）
 国民健康保険特定検診
 子育て環境（保育施設関係）

1. 行政情報分析基盤を利用する前に比べて分析の効率化は図れてますか。

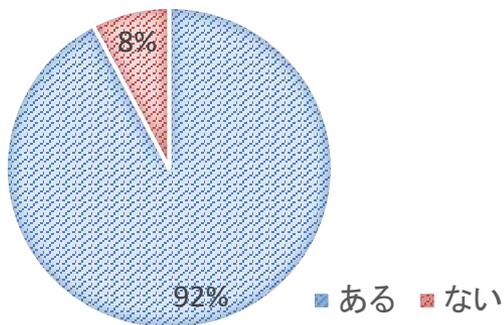


2. 行政情報分析基盤を利用する前に比べて分析の精度は上がっていますか。

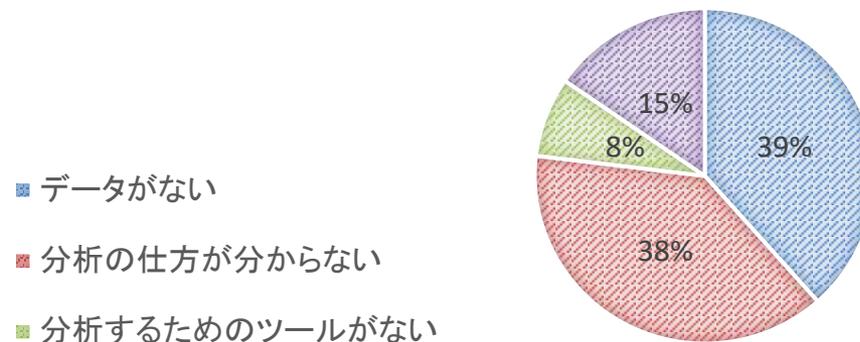


行政情報分析基盤の利用者アンケートの実施②

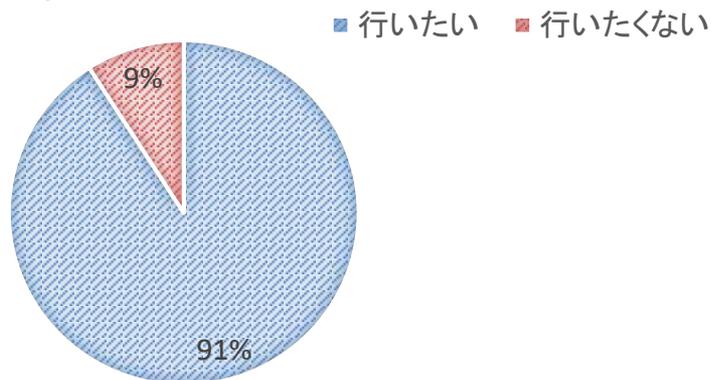
3-1. 今後データ分析したい事柄
などがありますか。



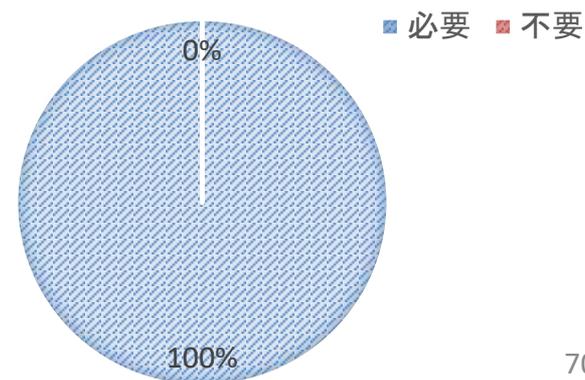
3-2. あると答えた方に質問です。
分析する上で困っていることはあ
りますか。



4-1. 他の業務も組合わせた分析
を行っていきたいと考えています
か。



5-1. 自身の所属する事業に関して、
データを分析し、活用することは必
要だと思いますか。



□行政情報分析基盤の利用者アンケートの実施③

6.最後に、行政情報分析基盤を利用して業務を行うことについてどう思いますか。

- ✓ クロス集計のように複数の情報を掛け合わせて、分かりやすく表示することで、**対象や目的に合った啓発**を行っていくことができる。
- ✓ 日常の業務に追われながら、中々手を付けにくい分野なので、このような分析基盤があると**効率的に業務を進める**ことができる。
- ✓ 施設総合管理計画に基づき、出先事務所の再編の在り方を検討するにあたり、各出先事務所の**具体的な利用状況を把握し、適正配置につなげ**、費用対効果を上げることが重要と考えている。
- ✓ 情報の見える化と共有は重要。姫路市の人口動態のみならず、経営状況を見える化し、**職員が日次レベルでコスト意識をもって職務に能動的に専念する環境構築**が必要。
- ✓ 今までに無かった情報を利用できるので、**新たな視点**での情報分析が可能。
- ✓ 今後、業務の比重や負担割合などもデータで視覚出来ると**業務効率の改善**にも役立つ。将来的には全職員でデータを共有出来るようにしてもらいたい。

□ 姫路市のデジタル外部人材の体制

デジタル外部人材の体制について (スマートシティ・DX担当デジタル・マネージャーの変更)

R3年度

デジタル戦略推進体制構築フェーズ

R4年度

デジタル戦略加速・スマートシティ事業
構想フェーズ

デジタル・マネージャー

浦田 有佳里 氏

内閣府の地方創生人材支援制度を活用

デジタル戦略
作成

タスクフォース
進行管理

人材育成
考え方整理

職員向け講演
講師

各マネージャーに要請

デジタル戦略
管理

タスクフォース
進行管理

次期官民データ
活用推進計画
策定支援

スマートシティ
事業構想
DX企画調整
(先進技術活用)

スマートシティ
技術支援
(AI, データ連携
基盤など)

スマートシティ
事業設計支援
(国との連携等)

デジタル人材育成
研修プログラム
企画・実施

デジタル人材
取組相談・支援
(ツール活用支援)

デジタル・マネージャー
(デジタル戦略担当)

一般社団法人PMI日本支部 副会長
浦田 有佳里 氏

R3年度デジタル・マネージャー

デジタル・マネージャー
(スマートシティ・DX担当)

(株)サイバーエージェント
三宿 仁 氏

内閣府の地方創生人材支援制度を活用

スマートシティ・アドバイザー
(事業設計支援)

(株)日本総合研究所
東 博暢 氏

SMBCとの連携協定を活用

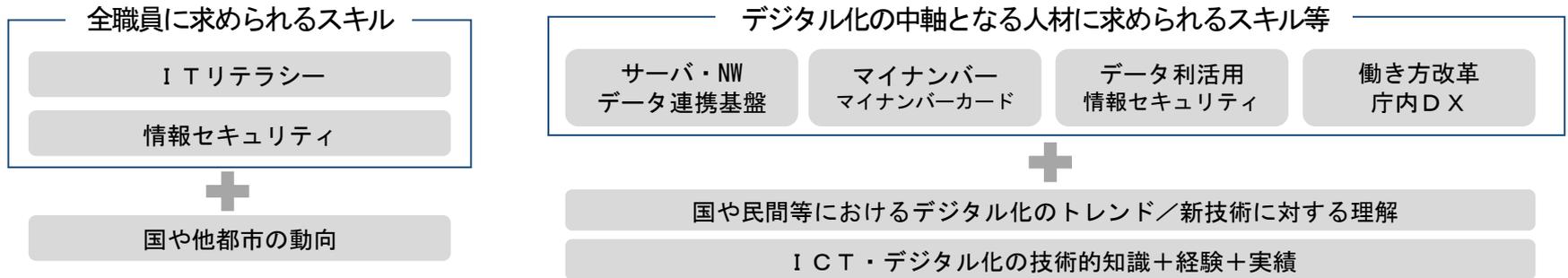
デジタル・マネージャー
(デジタル人材育成担当)

日本情報通信(株)
浜谷 貞祐 氏

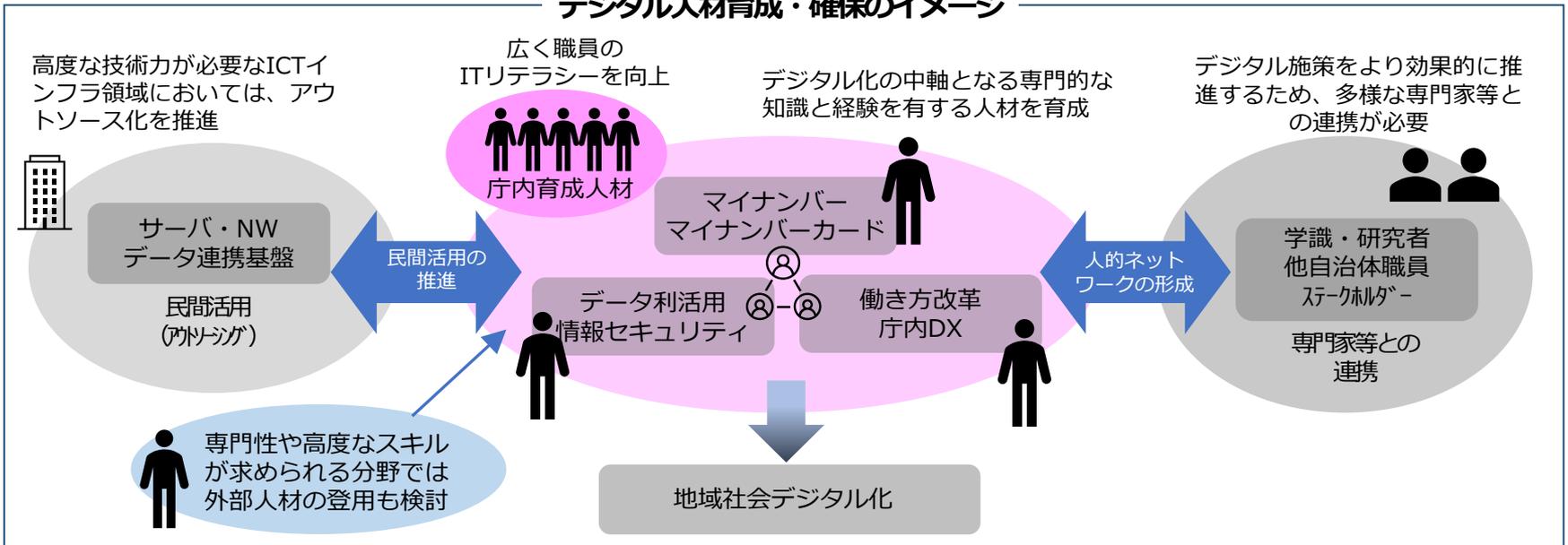
内閣府の地方創生人材支援制度を活用

姫路市デジタル戦略「庁内のデジタル人材の育成・確保」

- ▶ 国の「自治体DX全体手順書」（令和3年7月・総務省）や、本市の「官民データ活用推進計画」（令和2年7月）を踏まえ、中長期的な視点に立って、民間活用や民間連携を図りながら、本市に適したデジタル人材の育成・確保に取り組む必要がある。



デジタル人材育成・確保のイメージ





デジタル分野における広域連携 (播磨圏域連携中枢都市圏)

マイナンバーカードを活用した図書館利用サービス
オープンデータの推進
デジタル人材の育成

マイナンバーカードの複数自治体共通利用

マイナンバーカードの複数の自治体サービスでの共通利用開始 【全国初】

マイナンバーカードによる図書館利用を姫路市が中心となって形成している**播磨圏域連携中枢都市圏**に拡大を目指す。（対象：8市8町 計37館）

ポイント

- 播磨圏域内の住民の利便性向上
- 圏域内のマイナンバーカード普及促進
- 今後の広域連携施策へのマイナンバーカードの活用

※現在、圏域5市2町でサービス実施。兵庫県では他にも導入団体あり（R3、4 兵庫県財政支援あり）

BEFORE

自治体ごとの専用カードが必要

図書館利用カード

- 姫路市貸出券
- 福崎町貸出券
- 神河町貸出券
- 赤穂市貸出券
- 相生市貸出券
- ...

複数枚持ち歩き

マイナンバーカードの利用登録

各自治体の図書館で、利用者自身が、マイナンバーカードの利用を登録



サービス開始！

- ・福崎町 平成29年2月19日～
 - ・神河町 平成29年3月1日～
 - ・赤穂市 平成29年10月15日～
 - ・相生市 平成30年3月1日～
 - ・たつの市 令和3年10月1日～
 - ・加西市 令和4年3月1日～※マイキーPF方式
- ※1団体 令和4年度中対応予定

AFTER

5市2町の図書館（計28館）

マイナンバーカード1枚で利用可能

1枚で利用可能に！

□ 「データ活用型公務員」の育成の取組

データ利活用型職員の育成ノウハウを習得し、自律的・継続的に人材育成ができる手法の確立を目指す。



播磨圏域連携中枢都市圏の各市町の「地方創生総合戦略」や「播磨圏域連携中枢都市圏ビジョン」に記載している事業の効果検証（K P I）や新規事業の企画・立案を行う場合、これまで以上に前提となる現状課題やニーズの把握、事業実施効果の検証を行うことが重要であり、データ分析に基づく適正な指標の設定及び定量的な目標値の設定が求められている。



平成30年度 総務省『課題解決型自治体データ庁内活用支援事業・「データ活用型公務員」育成手法の検証』事業を活用

播磨圏域連携中枢都市圏各市町の企画、情報政策、子ども政策担当者によるデータアカデミー研修を実施

参加自治体：姫路市、相生市、加古川市、赤穂市、高砂市、たつの市、稲美町、播磨町、太子町、上郡町（計10市町）

講師：CODE for Japan 市川博之氏



□ 播磨圏域で研修を実施した効果と課題

○ 共通課題の認識

- 播磨圏域の職員が共通のデータに基づき、**共通の課題を認識**できた
- 播磨圏域の職員で**課題を共有**できた
- ワークショップ形式で進め、自治体のデータを分析、指標作成と実践的な取組を行うことができ、**播磨地域の状況を知る**ことができた

○ 他市町の現状の把握

- 他市町の現状が分かった
- **他自治体の考え方や現状**を担当者から聞くことができた

○ 圏域内での人的ネットワークの構築

- 播磨圏域の**市町職員のネットワークを構築する契機**となった
- **横の繋がり**ができた

一方、課題も...

- 自治体規模の違いにより、同じ課題に対して**認識の差異**が生じる場合があった
- **圏域内で同じデータが揃わない**ため、圏域全体の指標として使えない

(参加者アンケートより)

□播磨圏域デジタル担当者会議の設置

令和3年第2回播磨圏域活性化推進検討会議

姫路市から、連携市町におけるデジタル分野の連携・人材育成等を目的とした「デジタル推進担当者会議」の設置を提案



令和3年度第1回 播磨圏域連携中枢都市圏・デジタル担当者会議（令和4年1月26日開催）

各市町のデジタル化の取組状況やデジタル化を推進する上での課題などを意見交換

姫路市から「オープンデータカタログサイトの共同利用」を提案

（あわせてオープンデータ研修の参加の呼びかけ→1月27、28日開催の研修に2団体から参加）

令和4年度第1回 播磨圏域連携中枢都市圏・デジタル担当者会議（令和4年5月18日開催）

各市町から令和4年度のデジタル施策の状況紹介（体制、事業等）

令和4年度協働して検討していくテーマについて意見交換

姫路市提案の「オープンデータカタログサイトの共同利用」の検討を進めることを確認

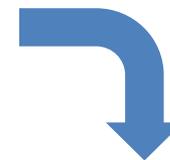
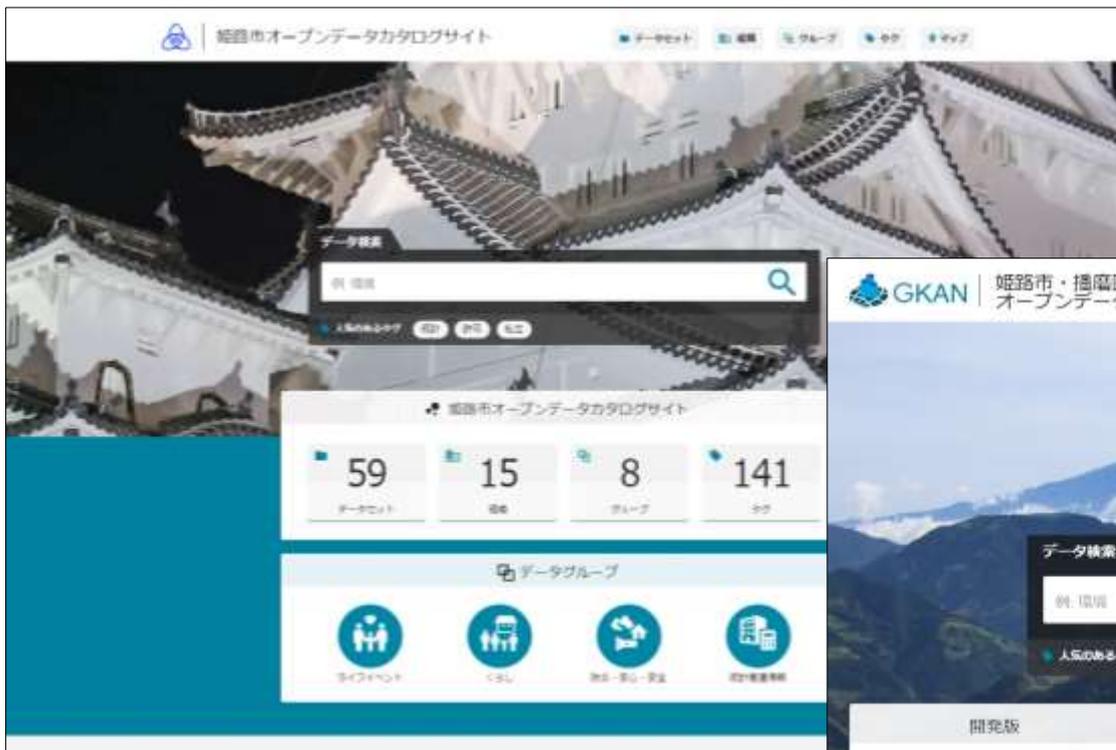
令和4年度第1回 オープンデータ研修（令和4年8月8日午後開催）

午前、カタログサイトの共同利用方法についての説明会及び協議を実施（11/16市町参加）

午後のオープンデータ研修には、5市町7名が参加

□広域でのオープンデータの推進

令和4年度にカタログサイト名を「姫路市オープンデータカタログサイト」から「姫路市・播磨圏域連携中枢都市圏オープンデータカタログサイト」に変更予定



イメージ



※画像は仮のものを使用

- 圏域オープンデータの集約により、オープンデータの横断的な利活用を進展させることで、地域参加・官民協働による圏域諸課題の解決や地域経済の活性化を一層推進する。
- データフォーマットの統一化などの作業等を通じて、将来に渡って、圏域担当職員の交流を活性化し、人材育成、データ公開に係る業務の効率化や、行政サービスの向上等に関する合同でのアイデア公募やその成果の共有等、大きな効果が期待される。

□官民共創の枠組み〈姫路市スマートシティ共創パートナー〉

姫路市は、令和3年10月に策定した「姫路ライフ・デジタル戦略」において目指すべき将来像として掲げている「令和12年度（2030年度）の姫路市の姿」の実現を目指し、姫路市版スマートシティを推進する。
 推進にあたって、企業、各種団体等と連携し、知恵を出し合いながら課題解決のための実証実験や共同研究などを実施することで、本市スマートシティ事業や企業等の新たな事業展開に繋がる事業の実現を目指したいと考えており、共に取り組む企業・団体等を募集している。

◆取組内容

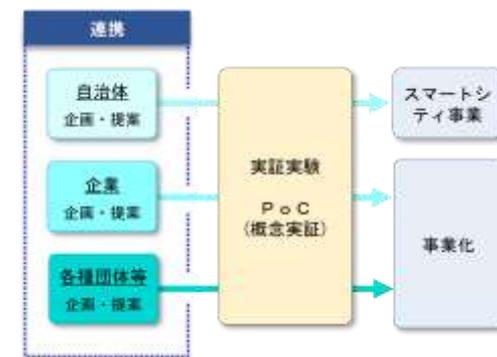
- 本市スマートシティ事業や企業等の新たな事業展開に繋がる事業の実現に向けた実証事業や共同研究の推進
- その他協議により同意した事項

パートナーに期待すること

- ✓ 個別施策の推進や地域課題解決のための先端技術やツールなどの提案や情報提供
 - ✓ スマートシティの推進に係る実証事業・共同研究の提案及び実施
 - ✓ プロジェクトへの参画、事業効果等の検証
- など

姫路市が実施すること

- ✓ パートナーからの提案や情報提供に対する調査・研究、実証事業の実施検討
 - ✓ 実証事業・共同研究の推進に係るフィールドの提供
 - ✓ 公民連携で推進する実証事業等の情報発信
 - ✓ 姫路市のデジタルに関連する事業の情報提供依頼（RFI）及び公募型プロポーザル（RFP）に関する情報提供
- など

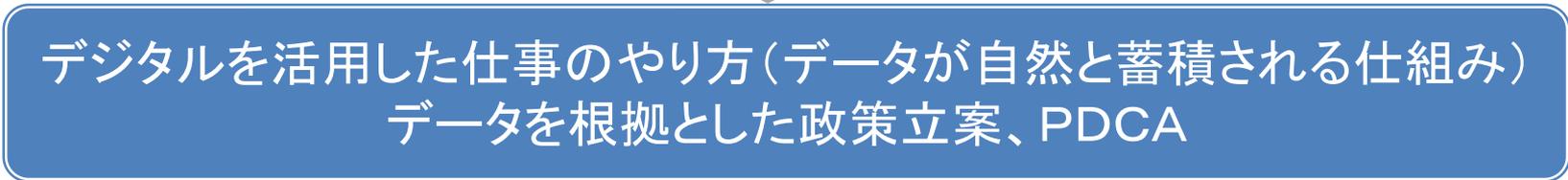
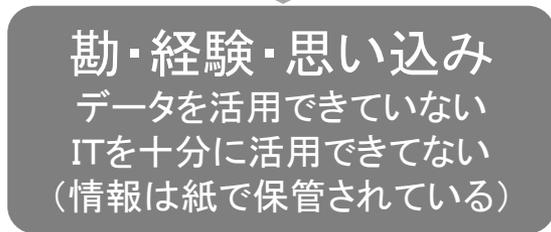


◆登録できる企業・団体等

法人（大学等※を含む）

※ 大学等：国公立大学、高等専門学校、独立行政法人、公益法人等

人口減少・生産年齢人口の減少、少子高齢化の進展 + ニューノーマルの視点





●お問い合わせ・ご質問等がございましたら・・・

原 秀樹

姫路市 政策局 デジタル情報室 主幹

(総務省地域情報化アドバイザー)

e-mail : Hideki_hara@city.himeji.lg.jp

