

# 徳島市情報化基本計画

～ I C Tの利活用による「笑顔みちる水都 とくしま」の実現～

## 取組実績（令和3年度）

徳 島 市

## 「徳島市情報化基本計画」の取組実績（令和3年度）について

令和元年度から令和8年度までの8年間を計画期間とする、「徳島市情報化基本計画」では、具体的な27の取組項目について、着実な取組みを推進していくために、PDCAサイクルを実施し、効果的・効率的な進行管理を実施しているところである。

そして、計画策定から3年目となる令和3年度の取組実績について、目標や計画のとおり達成できたか等、取組項目ごとに振り返りと自己評価を実施した結果は、次のとおりであった。

### 1 自己評価結果

令和3年度における、27の取組項目の目標や計画に対する取組実績について、「S」～「C」の4段階で自己評価を行った結果は、次のとおりであった。

| 自己評価 |                              | 取組項目数 | 割合   |
|------|------------------------------|-------|------|
| S    | 目標や計画を上回る達成状況であった。           | 2     | 7%   |
| A    | 目標や計画どおりの達成状況であった。           | 13    | 48%  |
| B    | 目標や計画を下回る達成状況であった。           | 12    | 45%  |
| C    | 目標や計画を大幅に下回る達成状況であった（又は未実施）。 | 0     | 0%   |
| 合計   |                              | 27    | 100% |

※取組項目別の自己評価については、次頁の一覧表を参照。

### 2 総括

全27の取組項目中、合わせて55%に当たる15の取組項目が、「目標や計画を上回る達成状況（S評価）」又は「目標や計画どおりの達成状況（A評価）」という結果であり、残りの45%に当たる12の取組項目については、「目標や計画を下回る達成状況（B評価）」といった結果であった。

令和3年度末で「徳島市情報化基本計画（前期計画）」の計画期間が終了することから、前期計画の取組なども継承しつつ、新たに後期計画として、「徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を令和4年3月に策定した。

今後は、新たな計画の目標である「誰一人取り残さない、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の実現」に向け、様々な施策に取り組んでいく。

「徳島市情報化基本計画」の取組実績一覧（令和3年度）

| No                              | 取組項目                  | 取組内容   | 取組実績   | 自己評価 | 改善・拡充策、課題等  | 担当                         |
|---------------------------------|-----------------------|--|--|------|---|----------------------------|
|                                 |                       | 目標   |  |      |   |                            |
| 取組方針1「地域課題解決への取組みに向けたICT利活用の促進」 |                       |  |  |      |   |                            |
| 1                               | オープンデータの推進            | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>(1) オープンデータの公開データ数の拡充を図る。</p> <p>(2) オープンデータに関する意識啓発のため、職員研修を実施する。</p> <p>(3) 市民や企業・大学等を対象としたオープンデータ活用に関するイベントを開催する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>・本市が保有する情報を広く公開することで行政の透明性の確保を図る。</p> <p>・オープンデータを活用することにより地域課題の解決につなげる。</p> <p>【公開データセット数：190】</p> | <p>(1) 各課にオープンデータカタログサイトへの登録を依頼した。</p> <p>(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、集合学習形式の研修は実施できなかった。</p> <p>(3) 新型コロナウイルス感染症の状況から、徳島県においてもイベント等は実施されなかったが、県との情報交換を実施した。</p> <p>【公開データセット数：83】</p>                                   | B    | <p>オープンデータにおける公開データセット数の拡充については、原データを保有する各課の理解と協力が不可欠であり、理解を得るには、職員研修が有効な手段であることから、集合研修だけでなく、eラーニング等の手段も検討する必要がある。</p> <p>また、市民にオープンデータを活用してもらうには、イベント等の実施が有効であるが、新型コロナウイルス感染症の現状から見ると実施が難しい状況である。</p>                  | デジタル推進課                    |
| 2                               | G I S（地理情報システム）の効率的運用 | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>(1) 現在運用している統合型G I S及び個別G I Sについて、各システムの統合や連携等による効率的な運用に向けた調査・研究を行う。</p> <p>(2) G I Sを活用した、空家等対策を推進する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>地図の共有化による重複投資の軽減や業務の効率化を図る。</p>   | <p>(1) 次期G I Sへの移行計画について、必要経費といった面だけでなく、利用課に対して試用環境を提供したり、システム事業者による説明会を開催したりすることにより、利用者の意見を取り入れた上で検討を行うことができた。</p> <p>（デジタル推進課）</p> <p>(2) 市民等から寄せられた空家に関する情報を基に現地調査を行い、調査結果や写真をG I Sに登録し、情報を一元管理した。</p> <p>（住宅課）</p> | A    | <p>(1) 次期G I Sへの完全移行が可能な時期が不明確であるとともに、移行することで業務に支障が生じないか検証できていない。また、移行する際にはデータ移行の費用が発生することになり、どのように利用課で按分して負担するかを検討する必要がある。</p> <p>（デジタル推進課）</p> <p>(2) 空家に関連する全ての課がG I Sを活用できれば、情報共有の範囲が広がり、利用効果が高まる。</p> <p>（住宅課）</p> | デジタル推進課、住宅課                |
| 3                               | 通学路防犯カメラシステムの導入       | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>通学路で過去に事件事故が発生した場所や、人通りの少ない場所等の電柱等に防犯カメラを設置する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>・犯罪防止につなげる。</p> <p>・犯罪が発生した場合に、犯人の特定や事件の早期解決につなげる。</p>  | <p>他都市の防犯カメラ設置事業について情報収集を行った。</p> <p>また、本市で防犯カメラを設置する場合の課題について、研究を行った。</p> <p>（市民生活課）</p> <p>学校からの不審者情報を取り入れ、登下校時のパトロールを行い、危険箇所の確認に努めた。</p> <p>（青少年育成補導センター）</p>   | B    | <p>通学路防犯カメラの優先的な設置場所の決定は難しく、全市的に設置するとなると、財政負担は大きく、事業実施は困難な状況である。仮に財源が確保でき、導入する場合には、スタンドアロン方式の防犯カメラを検討していく。</p> <p>（市民生活課）</p>   | 市民生活相談課（市民生活課）、青少年育成補導センター |

| No | 取組項目                           | 取組内容  | 取組実績   | 自己評価 | 改善・拡充策、課題等   | 担当                |
|----|--------------------------------|---|--|------|--|-------------------|
|    |                                | 目標  |  |      |  |                   |
| 4  | 認知症高齢者見守りネットワークシステムの運用         | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>認知症高齢者を発見した人が、衣服等に貼られたQRコード印字シールをスマートフォン等で読み取ることにより、家族等に居場所などを知らせるメールを送信できる、認知症高齢者見守りネットワークシステムを運用する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・認知症高齢者の見守りを可能にする。<br/>・本人、家族、発見者、関係者等の負担軽減を図る。</p>           | <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、各種会議等での説明及びチラシ配布機会が減少しているものの、本市発行のガイドブック等への掲載や協力企業へのポスター掲示等の依頼を実施したほか、認知症普及啓発イベントでチラシを設置し、普及啓発に努めた。</p>  | A    | <p>「シールを貼ることに抵抗がある」、「家族が認知症と知られたくない」等の理由で登録を見送っている事例もあると考えられるため、市民や関係者に対して、「認知症は誰でもなる可能性があること」、「認知症になっても住みやすいまちづくりが必要」等の意識啓発が必要である。</p>                  | 健康長寿課             |
| 5  | センサーカメラを利用した鳥獣被害対策の推進          | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>鳥獣被害対策のために、わな仕掛け作動センサー（及び通信機能付きセンサーカメラ）を利用した鳥獣捕獲システムを導入する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・鳥獣被害を減少させる。<br/>・地元農家や猟友会の見回りに係る人的負担を軽減させる。<br/>・市民の安全安心を向上させる。<br/>【アニマルセンサー（わな仕掛け作動センサー）の導入数：19基】</p> | <p>導入済のアニマルセンサー（わな仕掛け作動センサー）の現場稼働による実証を実施するとともに、現場意見の集約を行った。<br/>【アニマルセンサー（わな仕掛け作動センサー）の導入数：21基】</p>   | A    | <p>アニマルセンサーの実証の中で、センサーの感知範囲を設定することで、成獣幼獣をまとめて捕獲することがある程度見込めることが判明した。これにより、センサーカメラで周辺状況を確認しながら任意のタイミングを計ることなく、目的の効果が得られる期待ができるため、センサーカメラの必要性を再検証していく。</p> | 農林水産課             |
| 6  | 防災拠点での情報収集・伝達手段の確保（Wi-Fi環境の整備） | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>長期的な避難所開設時の防災拠点（学校やコミュニティセンター等）においてWi-Fiが利用できる環境にする。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>災害時の情報収集・伝達手段を確保するため、中心となる拠点施設においてWi-Fi環境の整備を図るとともに災害時協定などの活用を進める。</p>   | <p>「00000JAPAN」の活用に関して調査・研究を行ってきたところ、ほとんどのコミュニティセンター等で付近に「00000JAPAN」を活用できるWi-Fi環境がなく、目標達成が困難であることが判明した。<br/>そこで、新たに従量制のモバイルWi-Fiを災害備蓄品として指定避難所（コミュニティセンター等）に備蓄する整備方法について、先進導入都市の実績やランニングコスト等の調査・研究を行い、次年度からの導入に向けて推進を図った。<br/>（危機管理課）</p> | B    | <p>学校施設の既存のインターネット設備を活用する場合、施設・設備のセキュリティ等に関する問題解決に向けた活用方法について、調査・研究が必要である。<br/>（危機管理課）</p>   | 危機管理課、市民協働課、教育委員会 |
| 7  | 現場中継システムの導入                    | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>スマートフォンを活用し、消防隊が警防本部等へ災害現場の状況をリアルタイムで送信し、共有した情報を基に迅速に対応するための現場中継システムを導入する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>迅速かつ的確な活動方針の決定及び避難指示等の早期判断の指針とするための情報を映像でリアルタイムに共有し、円滑な災害対応及び市民の安全確保を行う。</p>             | <p>現場中継システム導入に伴う、諸課題の検討と仕様書の作成を行った。<br/>また、現場中継システムとドローンを導入し、それぞれ操作訓練を行うとともに、現場中継システムとドローンの運用マニュアルを作成し、運用を開始した。</p>  | A    | <p>ドローンの操作員を養成するため、専門的知識及び技術を有する外部機関へ職員を定期的に派遣する必要がある。<br/>また、ドローンの運用に関連する航空法等の法令が近年頻繁に改正されていることから情報収集に努め、マニュアルの変更、申請等を随時行う必要がある。</p>                    | 消防局警防課            |

| No                                    | 取組項目                  | 取組内容   | 取組実績  | 自己評価 | 改善・拡充策、課題等   | 担当    |
|---------------------------------------|-----------------------|--|---|------|--|-------|
|                                       |                       | 目標   |   |      |  |       |
| 8                                     | 小・中学校のタブレット端末の整備      | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>市内の小・中学校に授業で使用するためのタブレット端末を整備する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>GIGAスクール構想に求めるところにより、児童・生徒が快適に学べる環境づくりを推進する。</p>  | <p>タブレット端末に不具合が発生した際の対応フローチャートを作成した。また、学校、納入事業者と連携し、タブレット端末の故障、付属品の修繕等、適宜対応を行った。</p>  | A    |  | 教育研究所 |
| <b>取組方針2「行政サービスの更なる拡充による市民の利便性向上」</b> |                       |  |   |      |  |       |
| 9                                     | ホームページ及びSNSを活用した広報の充実 | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>(1) ホームページでの情報提供を充実させる。<br/>(2) SNSを活用して市政情報や災害・緊急情報の発信を行う。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・市政に対する市民の関心を高める。<br/>・市政情報をより多くの人に分かりやすく伝える。<br/>・災害・緊急情報を迅速に発信する。<br/>・時間・場所を問わず、手軽に市政情報が得られるようにする。<br/>【SNSの登録者数：7,500人】</p>  | <p>(1) 広報広聴課で発見したホームページの不備を随時、担当課に修正を依頼した。<br/>また、台風接近に関する情報のホームページ掲載を各課に依頼した。<br/>(2) SNSを活用した次の取組を実施した。<br/>① ツイッター、フェイスブック、ラインに市政情報を定期的に投稿<br/>② 新型コロナウイルス感染症に関する情報（感染状況、感染防止対策等）の発信<br/>③ 市長記者会見の動画等をSNSやホームページに直接埋め込み<br/>④ 市長記者会見ユーチューブ動画に手話・字幕を追加<br/>⑤ ラインのメッセージで災害・緊急情報（コロナワクチン接種等）を発信<br/>⑥ インスタグラムの導入（前年度先行実施）、投稿<br/>【SNSの登録者数：23,518人】</p> | A    | <p>ラインのAPI連携による拡張機能（セグメント配信、チャットボット、通報制度など）について、組織横断的な検討が進んでいない。</p>   | 広報広聴課 |
| 10                                    | SNSを活用した外国語での情報発信     | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>国際交流員（CIR）が、徳島市公式SNSを活用して、本市の生活情報やイベントに関する情報を外国語で国内外に向けて発信する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・在住外国人等に対して、生活情報やイベントに関する情報を効果的に伝える。<br/>・本市の魅力を広く国内外に向けて発信する。<br/>【徳島市公式フェイスブック「Tokushima City English Page」及び徳島市国際交流員公式Instagram「Tokushima City CIR」への投稿件数：3件/週】</p> | <p>徳島市公式フェイスブックに英語で、次の情報を定期的に発信した。<br/>① 徳島市での行政サービスに関する情報<br/>② 徳島市のニュースやイベント等の情報<br/>③ 徳島市国際交流員の活動に関する情報<br/>④ 災害や避難に関する情報<br/>⑤ その他、管理責任者が必要と認める情報<br/>【徳島市公式フェイスブック「Tokushima City English Page」及び徳島市国際交流員公式Instagram「Tokushima City CIR」への投稿件数：2件/月】</p>   | B    | <p>取組目標である「在住外国人等に対して、生活情報やイベントに関する情報を効果的に伝える」を達成するためには、SNSだけでなく、市公式ホームページ内に開設した英語ポータルサイトを充実させることも重要である。</p> | 総務課   |

| No | 取組項目                         | 取組内容   | 取組実績  | 自己評価 | 改善・拡充策、課題等  | 担当             |
|----|------------------------------|--|---|------|---|----------------|
|    |                              | 目標   |   |      |   |                |
| 11 | 電子申請の充実                      | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>(1) 電子申請システムを利用した電子申請業務を拡充する。</p> <p>(2) マイナンバーカードを利用した電子申請（児童手当に関する各種手続及び児童扶養手当の現況届のお知らせ等）を実施する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>各種講座や公共施設の予約など、いつでも、どこからでも行政手続を可能にする。<br/>【児童手当現況届の電子申請受付件数：10件】</p> | <p>(1) オンライン化が可能な手続の掘り起こしを行い、担当課にオンライン化検討の依頼を行った。</p> <p>また、優先順位を付けて、検討を開始する時期を明記した通知を各担当課に送付した。（デジタル推進課）</p> <p>(2) 計画どおりに児童手当及び児童扶養手当の現況届お知らせ送信を実施した。</p> <p>また、児童手当の各種手続の電子申請による受付について、広報とくしま等での広報を実施した。（子育て支援課）</p> <p>【児童手当現況届の電子申請受付件数：26件】</p>                     | A    | <p>(1) 市民等に対して電子申請が可能な行政手続等について広報活動も推進していく必要がある。（デジタル推進課）</p> <p>(2) ホームページや広報とくしま等の広報媒体を利用し、電子申請サービスの利用促進を図る。（子育て支援課）</p>                        | デジタル推進課、子育て支援課 |
| 12 | マイナンバーカードの普及促進               | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>(1) マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付を行う。</p> <p>(2) マイナンバーカードを市立図書館利用者カードとして活用する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>利用者の利便性を向上させる。</p>   | <p>(1) マイナンバーカードの交付時に、コンビニ交付サービス案内のパンフレットを配布し周知を図った。</p> <p>また、らくらく証明交付サービスを導入したことで、マイナンバーカードの更なる利用促進につなげることができた。（住民課）</p> <p>(2) チラシの配布、ホームページへの掲載などにより制度の周知を図った。</p> <p>また、図書館指定管理者と連携し、制度利用に係るサービス向上を図った。（社会教育課）</p>   | A    | <p>(1) 郵送での戸籍の請求者に対してもコンビニ交付サービスを周知する。（証明書と一緒にコンビニ交付の案内を同封して郵送）（住民課）</p> <p>(2) 周知効果の高い利用促進イベントの実施については、新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら判断する必要がある。（社会教育課）</p> | 住民課、社会教育課      |
| 13 | スマートフォン等を活用したごみの適正排出・分別の啓発促進 | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>資源・ごみ分別アプリ「さんあ〜る」を活用して、ごみに関する様々な情報を発信するとともに、アプリ機能の拡充を図る。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>適正なごみ出しやごみの分別を促進する。<br/>【アプリダウンロード数：14,000件】</p>  | <p>アプリの情報やダウンロード方法を次の場所に掲載したことで、ダウンロード数の伸びに寄与した。</p> <p>①通知文や分別指導チラシ<br/>②転入世帯等に配布する「ごみ分別ガイド」<br/>③毎年各家庭に配布する「家庭ごみ収集日程表」<br/>④広報誌やホームページ<br/>【アプリダウンロード数：17,392件】</p>   | S    |   | 環境政策課          |
| 14 | 観光ポータルサイト活用によるインバウンド対策       | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>国内外に向けて本市の観光資源の魅力を発信紹介できる多言語翻訳機能を有した観光ポータルサイトを整備する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>本市を訪れる外国人観光客を増加させるとともに、本市の経済の活性化につなげる。<br/>【徳島市公式観光サイト「Fun!Fun!とくしま」のアクセス件数：200,000件】</p>                          | <p>・徳島市公式観光サイト「Fun!Fun!とくしま」のInstagramを開設し、本市の魅力発信のため、毎日（閉庁日除く）投稿した。</p> <p>・阿波おどりのプロモーション動画（4言語）を制作し、サイト内に阿波おどり専用のページを新規で作成した。</p> <p>・本市の観光資源について、観光庁多言語解説整備事業を活用し、中国語ネイティブの専門人材とメールや電話で連絡を取り合っており、原稿校正を行い、解説文を作成した。<br/>【徳島市公式観光サイト「Fun!Fun!とくしま」のアクセス件数：251,433件】</p> | S    |   | にぎわい交流課        |

| No | 取組項目            | 取組内容   | 取組実績   | 自己評価 | 改善・拡充策、課題等   | 担当        |
|----|-----------------|--|--|------|--|-----------|
|    |                 | 目標   |  |      |  |           |
| 15 | バスロケーションシステムの普及 | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>バスの運行情報をスマートフォン等からリアルタイムで取得できるバスロケーションシステム「とくしまバスNavi いまドコなん」の普及に努める。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>路線バスの利用促進を図る。<br/>【バスロケーションシステム「とくしまバスNavi いまドコなん」アクセス件数（年間）：2,550,000件】</p> | <p>「広報とくしま」、交通局ホームページ及び車内デジタルサイネージで、バスロケーションシステムの周知を図るとともに、交通局が発行する時刻表、各種乗車券及び広報パンフレット等について、バスロケーションシステムへのアクセス用QRコードを添えて印刷することで、アクセスしやすい環境づくりを進めた。</p> <p>また、徳島駅前バスターミナルの各乗り場に、バスロケーションシステムと連動するデジタルサイネージを設置した。</p> <p>なお、Googleマップにおいても路線バスが移動手段として選択できるよう、バス時刻表等のオープンデータの提供を行った。</p> <p>【バスロケーションシステム「とくしまバスNavi いまドコなん」アクセス件数（年間）：2,389,853件】</p> | A    | <p>バスロケーションシステムの普及拡大を更に図っていく上で、高齢者や観光客等、更なるPRが必要な顧客層に関する認知度を上げていく必要がある。</p> <p>また、公共交通の中心である路線バスの運行についても、コロナ禍の中でのキャッシュレスの浸透策などとも連携しながら、より安心・安全で快適な市民の移動手段としての利便性の向上策に取り組んでいくことで、利用者の増加と路線網の維持につなげていくことが大きな課題である。</p> | 交通局、地域交通課 |

### 取組方針3「行政運営の効率化・最適化の推進」

|    |                |  |  |   |   |         |
|----|----------------|--|--|---|---|---------|
| 16 | 文書管理システムの導入    | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>・文書の作成・收受から保存・廃棄までの文書ライフサイクルを一元管理できる文書管理システムを導入する。<br/>・電子決裁システムについて検討する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・文書事務の迅速化・共有化・適正化を推進する。<br/>・情報公開制度に係る事務を効率化し、市民サービスの向上を図る。</p>                              | <p>文書管理の現状を把握するため、昨年度に引き続き保存文書の状況を調査したほか、文書管理システムのソフトウェア等の研究を進めたが、公文書の電子化やテレワークの推進といった当初想定していなかった要因により、計画の進め方や目標年度等を見直す必要が生じた。</p>   | B | <p>庁内での協議を引き続き進めるとともに、導入するシステムについても、庶務事務システム等他のシステムとの親和性はどうか等、調査を拡充する必要があるため、情報提供依頼等を実施することで、令和5年度の予算化に向けた取組を推進する。</p>                  | 総務課     |
| 17 | 基幹系業務システムの安定稼働 | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>(1) 基幹系業務システムの安定稼働に努める。<br/>(2) 国の方針等を踏まえ、オープン系システム（クラウド導入）への移行を検討する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・市民サービスの向上に努めるとともに、事務処理の効率化を図る。<br/>・法改正・制度改正に迅速に対応できるシステムの構築を検討する。<br/>・システム維持運用経費の削減につなげる。</p> | <p>(1) メインフレーム関連のベンダー及びシステム維持運用委託事業者との報告会の開催やメインフレーム関連機器等の定期的な保守点検の実施などにより、基幹系業務システムの安定稼働に努めた。</p> <p>(2) 基幹系情報システムの標準化・共通化対応について、国及びベンダー等の資料を基に作業を進めた。</p> <p>さらに、ワーキンググループを立ち上げ、担当課が主体的に作業を実施し、デジタル推進課は作業支援を行う体制を構築した。</p> | A | <p>基幹系業務システムの標準化・共通化対応は、実施段階において本市で多数のプロジェクトを立ち上げ、同時に進めていく必要があるため、綿密なコミュニケーション作りが必要である。</p> <p>また、多数のプロジェクトを同時かつ円滑に実施する方法の開発が課題である。</p> | デジタル推進課 |

| No | 取組項目              | 取組内容   | 取組実績   | 自己評価 | 改善・拡充策、課題等  | 担当             |
|----|-------------------|--|--|------|---|----------------|
|    |                   | 目標   |  |      |   |                |
| 18 | AIを活用できる業務の調査・研究  | <p>&lt;取組内容&gt;<br/> (1) AIを活用できる業務について調査・研究する。<br/> (2) AIを活用して、保育所等の入所調整ができるシステムを導入する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/> 市民の利便性向上や職員の負担軽減を図る。</p> | (1) 本市において、費用対効果が見込める具体的なAIツールの事例がなく、現在も検討を続けている状況であるため、当初の計画を達成できなかった。<br>(デジタル推進課)<br>(2) プロポーザル方式によるAI入所選考システムの導入とともに、新たな利用調整基準を策定し、令和4年4月入所選考において、AI入所選考システムを活用した。<br>(子ども保育課)         | B    | (1) AIツールは日々進化しており、サービスも次々に開発されている。<br>そのため、本市の事業に適合し、スムーズに導入と改善が実施できる製品の見極めが課題である。<br>(デジタル推進課)<br>(2) AI入所選考システム導入後は、導入事業者と緊密に連携し、PDCAサイクルに基づく効果的・計画的な運用管理と併せて、適切な保守運用を実施していく必要がある。<br>(子ども保育課)                                 | デジタル推進課、子ども保育課 |
| 19 | RPAを活用できる業務の調査・研究 | <p>&lt;取組内容&gt;<br/> RPAを活用した定型的で多量な庁内業務の自動化について調査・研究する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/> ・事務処理時間や職員の業務負担を軽減する。<br/> ・事務処理時の作業ミスを軽減する。</p>         | 最初にRPAを導入した会計課を中心に、当初処理関係のRPAのシナリオを作成、提供し、BPR活動につなげることができたものの、庁内への周知、資料の提供等のノウハウ作りについては遅延している状態である。<br>(デジタル推進課)<br>当初の計画に沿って、RPAソフトウェアの調達や会計事務へのRPAの一部適用を実施し、会計課の事例について情報提供を行った。<br>(会計課) | B    | RPAのシナリオの作成には、自己の業務の理解と、プログラミング的・論理的な考え方が重要である。<br>そこで、職員の知見を向上するためには、充実した研修や、より実践的なアプローチが必要である。<br>(デジタル推進課)<br>会計課における業務のRPAの適用については、職員がシステムの役割や効果を理解し、自ら開発・運用が可能な体制を目指している。<br>そのため、職員に対してRPAに関する知見の向上・利用促進が必要不可欠である。<br>(会計課) | デジタル推進課、会計課    |
| 20 | ウェブ会議の実施          | <p>&lt;取組内容&gt;<br/> パソコンやスマートフォン等を利用し、オンラインでウェブ会議を実施する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/> 庁内外を問わず、自席で会議に参加することで、移動に要していた時間の有効活用を図る。</p>            | ソフトウェアごとのマニュアルの作成や、専用の仮想環境に係る新たな機能説明等の追加など職員用マニュアルを充実することで、システム担当者への問い合わせや現地対応等の負担を減らすことができた。  | A    | 会議形態によっては別途設定が必要な場合もあるため、今後は形態に応じた操作マニュアルの作成や、グループウェアの掲示板での周知、研修等、職員の操作スキル向上に向けた取組を充実させることが必要である。   | デジタル推進課        |
| 21 | 新人事給与システムの導入      | <p>&lt;取組内容&gt;<br/> 現行の人事給与システムの賃貸借契約が令和2年9月30日で終了するため、新たな人事給与システムを導入する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/> 職員管理、給与計算等を安定かつ継続して行う。</p>              | 令和3年1月の本稼働後、人事給与システムを安定的に稼働することができた。   | A    | 新システムへの移行により、データ管理等において一時的に業務負担が増加していることから、更なるシステム操作の習熟に努めるなど、円滑な運用に向けて取り組んでいく必要がある。  | 人事課            |



| No | 取組項目          | 取組内容  | 取組実績  | 自己評価 | 改善・拡充策、課題等   | 担当                |
|----|---------------|---|---|------|--|-------------------|
|    |               | 目標  |   |      |  |                   |
| 22 | 庶務事務システムの導入   | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>休暇や時間外勤務等を管理する庶務事務システムを導入する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・休暇・時間外勤務等の申請から決裁までを電子化することにより、事務量の軽減を図る。<br/>・庶務事務システムに登録した勤務実績等を人事給与システムと連携することにより、事務処理を効率化する。</p>   | <p>庶務事務システムの導入は完了したものの、運用テストを通じて洗い出した課題等について十分な検証ができなかったため、令和3年度中の本稼働には至らなかった。</p>  | B    | <p>令和4年度の本稼働に向け運用テストを継続して実施するとともに、課題等の検証を引き続き行う必要がある。<br/>また、全ての職員に対して研修を行い、システム操作の習熟度の向上を図る必要がある。<br/>さらに、システムを活用していく上で、ネットワークのつながっていない職場やシステムに対応している端末の配置台数の少ない所属を含めての統一運用が課題となっている。</p> | 人事課               |
| 23 | 消防統計システムの導入   | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>(1) クラウドサーバを利用した火災や救急・救助事案を管理できるシステムを導入する。<br/>(2) 防火対象物や危険物施設等に関するデータについて、紙ベースからデジタル化することで統計事務を容易にできるシステムを導入する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・各消防署や分署からもデータの検索、更新を可能にする。<br/>・入力ミスを減らすとともに、1回の入力で報告書と統計情報を同時に更新することで業務効率化を図る。</p> | <p>(1) 救急統計システムを計画どおりに運用できた。<br/>さらに、新型コロナウイルス感染症患者の搬送状況統計にも対応するなど、国や県への報告要領変更迅速・的確な対応ができており、使用者である職員への研修も随時行うことができた。<br/>(消防局警防課)</p> <p>(2) 電子申請の実証実験等を経て、行政手続の手法を検証し、電子申請の手法を決定した。<br/>また、消防庁から「火災予防分野の各種手続に係る電子申請等の標準モデルの構築に関する報告書」が示され、行政手続のオンライン化における消防統計システム導入による有効性や事業者（市民）への還元が認められ、消防統計システムの必要性や汎用性がより具体化した。<br/>(消防局予防課)</p> | B    | <p>統計システムの管理者や使用者について、情報共有や取扱い研修を継続して行う必要がある。<br/>(消防局警防課)</p> <p>今後は、行政手続のオンライン化との連携における消防統計システムの活用方法を整理し、システム設計を実施して整備を実現させる。<br/>(消防局予防課)</p>   | 消防局警防課、<br>消防局予防課 |
| 24 | 学校業務支援システムの導入 | <p>&lt;取組内容&gt;<br/>児童生徒の基本情報や成績情報、健康診断の結果等の情報を一元的に集約できる県内一律の学校業務支援システムを市内の小・中学校に導入する。</p> <p>&lt;目標&gt;<br/>・学校内で共有すべき情報の一元管理を可能にする。<br/>・教員の業務負担の軽減を図る。<br/>【システム導入進捗率：100%】</p>  | <p>令和3年4月から学校業務支援システムの本格運用を開始した。<br/>また、トラブルやシステムの構築等については、徳島県教育委員会と連携しながら対応している。<br/>【システム導入進捗率：100%】</p>  | A    | <p>令和3年度から本格運用のため、児童・生徒が転出・卒業等の場合は「指導要録」等を、電子媒体と紙媒体の両方を転入校へ引き継がなければならない。</p>   | 教育委員会             |

| No                         | 取組項目                     | 取組内容  | 取組実績   | 自己評価 | 改善・拡充策、課題等   | 担当              |
|----------------------------|--------------------------|---|--|------|--|-----------------|
|                            |                          | 目標  |  |      |  |                 |
| <b>取組方針 4 「情報化推進体制の整備」</b> |                          |   |  |      |  |                 |
| 25                         | 情報セキュリティの強化              | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>(1) 情報セキュリティ監査を導入する。また、専門知識を有した第三者機関による監査を検討する。</p> <p>(2) 情報セキュリティ研修や訓練を実施する。</p> <p>(3) 情報セキュリティインシデント発生時の職員体制を構築する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>(1) 情報セキュリティ上の問題点を把握し、改善につなげる。また、外部監査により、監査の客観性や公平性を確保する。</p> <p>(2) 職員の情報セキュリティ意識の向上を図る。</p> <p>(3) インシデント発生時の被害の局限化と迅速な復旧を図る。</p> <p>(4) 外部への情報漏洩事故をゼロにする。</p> <p>【監査対象事業数：3】<br/>【情報セキュリティ訓練の実施回数：2回】</p> | <p>(1) 3課に内部監査を実施し、各課の情報資産とその対策状況を確認した。そして、内部監査において改善を要するとされた事項について改善措置がされた。<br/>(総務課)<br/>内部監査項目について、国のガイドラインを参考にするとともに、他自治体の取組状況等の情報収集を行った。<br/>(デジタル推進課)</p> <p>(2) e-ラーニングや講義形式で職員の情報セキュリティ研修を実施した。また、情報セキュリティメール訓練も実施した。<br/>(デジタル推進課)</p> <p>(3) 徳島市情報セキュリティポリシーの改定を検討するに当たって、総務省ガイドラインの研究、他自治体における改定状況の調査及び情報セキュリティ対策基準の修正案の作成等を実施した。<br/>(デジタル推進課)</p> <p>【監査対象事業数：3】<br/>【情報セキュリティ訓練の実施回数：2回】</p> | B    | <p>(1) 情報セキュリティ監査について、まずは内部監査の実施を目指す。また、効果的に実施できるように監査項目を絞ることが必要となる。</p> <p>(2) 情報セキュリティ研修について、次年度も効果的な運用を検討する。</p> <p>(3) 情報セキュリティポリシーについて、次年度も国のガイドラインの修正が予定されているため、本市の方針と乖離しないよう、早急に改定を検討する必要がある。<br/>(デジタル推進課)</p> | 総務課、<br>デジタル推進課 |
| 26                         | ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）の策定 | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>大規模災害時に、システムの早期復旧や業務の継続を可能とする体制を整備するため、ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）を策定する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>大規模災害が発生しても、最低限の業務を執行できる体制を確保する。</p>   | <p>ICT-BCPの策定に向けて、当初の予定であった骨子案の策定と、骨子に対する防災担当部門との協議も実施し、防災担当部門の意向を反映することができた。</p>  | B    | <p>職員向けの研修や訓練の実施、計画の見直しについて検討する必要がある。</p>  | デジタル推進課         |
| 27                         | ICTを活用できる組織体制の整備         | <p>&lt;取組内容&gt;</p> <p>(1) 他の地方自治体でICTを活用している事例を調査・研究する。</p> <p>(2) ICTを活用した事務事業について庁内で連携できる体制を整備する。</p> <p>(3) 情報格差の解消に留意しながら、ICTの利活用を推進する。</p> <p>&lt;目標&gt;</p> <p>ICTを活用した市民サービスを推進する組織体制を整備する。</p>   | <p>(1) 国や県におけるデジタル・トランスフォーメーションの動向調査を定期的実施するとともに、先進自治体でのデジタル化推進に関する取組事例の調査・研究を行った。</p> <p>(2) 徳島市デジタル化推進委員会において、デジタル担当職員設置に向けた計画の了承を得たものの、デジタル担当職員の設置と任命後の具体的なカリキュラム等の策定ができていない。</p> <p>(3) 情報格差について現状や課題の分析を行い、解消するための方策について研究を行った。</p>   | B    | <p>デジタル担当職員の設置について、様々な考え方・立場の職員がいるため、職員の能力に合わせた研修等の機会作りが必要である。</p>   | デジタル推進課         |