

# 令和2年度の情報化推進の取組状況及び令和3年度の取組について

<目指す姿(概ね5~10年後)>

<当面の目標(概ね3年後)>

<令和2年度の取組→令和3年3月末までの進捗状況>

<令和3年度の主な取組>

**基本方針 I**  
市民生活に身近な分野のデジタルサービスの拡充

**【目指す姿 I-1】**  
モバイル端末で必要な時に、一人ひとりの状況に応じて、市民サービスに係る情報を双方向でやり取りできる暮らしの実現

**【I-1-①】**  
モバイル端末を通じたSNS等の媒体による市民との双方向コミュニケーションの拡充

- ①スマートフォンや SNS を利用した情報提供の充実**
- LINE を活用した AI 自動応答サービス (教えてミヤリー)  
⇒登録者数: 6,876 人 (R3. 3. 31)  
(累計解決率: 81.4% (R3. 3. 31)  
⇒令和2年度「家庭ごみ分別分野」を拡充 (R3. 2月~)
  - 企業等の応援助成金チャットボット導入 (R2. 5月~7月)
  - Facebook を活用した外国人向け情報配信サービス (R2. 7月~)
  - 中心市街地の人流データを市ホームページにおいてグラフ化 (R2. 11月~)
  - 市民が道路や河川等インフラの破損箇所等を投稿できる「市民通報システム」の開発完了 (R3. 4月稼働)
- ②宇都宮城のVRによる再現・公開**
- 宇都宮城映像コンテンツの制作完了, 公開開始 (R3. 3. 30)

- 新規・拡充**
- ・「教えてミヤリー」の取扱業務の拡大
  - ・「市民通報システム」の導入
  - ・オンライン講座 (健康講座等) の実施
- 継続**
- ・Facebook を活用した外国人向け情報配信サービスの運用
  - ・中心市街地の人流データをグラフ化し, 市ホームページにおいて周知
  - ・宇都宮城のVRによる再現

※KPI (参考)

	現状 (R1)	目標 (R4)
スマートフォンアプリの公開数	5 個	10 個

**【目指す姿 I-2】**  
いつでも、どこでも、簡潔に行政手続を行うことのできる仕組みの実現

**【I-2-①】**  
行政手続のオンライン化の拡充  
〈想定値〉  
マイナンバーカード交付率(令和4年度末:100%)  
※マイナンバーカード交付円滑化計画  
マイナンバーカードを利用したオンライン手続き導入数(令和4年度末:27業務)  
マイナンバーカードを利用しない電子申請の導入(R3~4)  
※自治体DX推進計画

- ③マイナンバーカードの早期普及を図りながら、同カード等を活用した子育て・介護・災害分野への電子申請の導入**
- 出張申請受付等の実施 (R2. 12月~)  
カード交付率: ⇒27.1%(R3. 3月末)  
県平均: 25.8%(R3. 3月末) 全国平均: 28.2%(R3. 3月末)
  - 特別定額給付金におけるマイナンバーの活用  
⇒利用率: 4.8% (8月末で受付終了)
  - 子育て・介護分野への電子申請の導入 (20業務: R3. 2月運用開始)

- 新規・拡充**
- ・マイナンバーカードを使用しない電子申請の導入
  - ・マイナンバーカードの図書館利用への対応
- 継続**
- ・マイナンバーカードの早期普及と同カードを活用した電子申請の拡充検討

**【I-2-②】**  
窓口手続き時間の縮減  
※行政手続の規制見直し(現在実施中)も加味して実施

- ④行政手続の規制(書面・押印・対面)の見直し**
- 市民の窓口手続きの負担軽減及び利便性向上, 職員の事務処理の効率化など, デジタルガバメントの実現に向け, 行政手続きの更なる見直しを実施 (R3. 1月~)  
押印廃止数 ⇒ 857 件 (69%) (R3. 3. 31)

- 継続**
- ・窓口の待ち状況の配信

- ⑤業務のやり方や手法など作業工程の見直しを踏まえ、市民サービス向上につながるシステムを導入**
- 市民課業務を対象に, 7月に行った事業者による現地調査の分析結果をもとに, 改善に向けたワークショップを実施 (R2. 9月~11月)
  - 市民課窓口における異動届出書等の自動作成実証(R2. 12月実施)
  - 市民課窓口の待ち状況(待ち人数, 呼出番号等)の配信開始 (R3. 3月~)

**【目指す姿 I-3】**  
様々な公金が、便利で簡単に納付できる仕組みの実現

**【I-3-①】**  
市税や手数料等の公金のキャッシュレス決済  
〈目標〉  
全ての科目のうち, キャッシュレス決済が相応しいものについては令和9年度末までに導入

- ⑥タブレット端末を活用した外国語翻訳サービスの配置箇所拡大、個人が特定される情報への対応検討**
- 窓口13か所に新たに配置 (R2. 6. 15~ 合計18か所)

- 継続**
- ・タブレット端末を使用した外国語翻訳サービスの活用

- ⑦市税のクレジットカード決済 (R2. 12月から一部導入) 及びスマートフォン決済の導入 (R3. 4月予定)**  
⇒クレジットカード納付手続き完了件数: 216 件 (R2. 12月~R3. 3月末)
- ⑧上下水道料金のスマートフォン決済導入 (R2. 4月)**  
⇒利用数: 10,506 件 (R3. 3月末)
- ⑨他の科目への導入**
- 本庁で取扱う証明書発行手数料から順次導入に向け整理中
  - 13徴収金以外の手数料・使用料にもキャッシュレス決済を拡大することについて全庁合意 (R3. 3. 29)
  - プレミアム付飲食券におけるクレジットカード決済の導入 (R2. 6月~9月)

- 新規・拡充**
- ・市民課・税制課で取り扱う証明書発行手数料, へのキャッシュレス決済の導入
  - ・墓園共用施設管理手数料へのキャッシュレス決済の導入準備
- 継続**
- ・市税・上下水道料金のキャッシュレス決済

**基本方針Ⅱ**  
地域社会の活性化に向けた ICT 利活用の促進

	現状 (R1)	目標 (R4)
ICT 利活用セミナー開催数	12回	12回

<目指す姿(概ね5～10年後)>

**【目指す姿Ⅱ-1】**  
・ICTの活用等により、市民の身近な暮らしの利便性向上や活力あるまちが形成された「スマートシティ」の実現  
・交通・移動のあらゆる部分でICTを活用した総合的な交通システムが構築され、**交通ネットワークの質の向上、宇都宮版 MaaS の実現**

**【目指す姿Ⅱ-2】**  
・Society5.0の到来を踏まえ、**市民活動分野や産業分野など様々な分野でICTの利活用が拡がり**、市民・企業・団体等がICTの恩恵を享受できる環境の構築  
・**次世代技術の積極的な活用**による、生産性の向上や地域の活性化の実現

<当面の目標(概ね3年後)>

**【Ⅱ-1-①】**  
スマートシティモデル事業において実証した技術の実装化、プロジェクト実施分野の拡大

**【Ⅱ-1-②】**  
LRT やバスで使える宇都宮地域における交通 IC カードの導入、宇都宮版 MaaS の実現

**【Ⅱ-2-①】**  
・ICTを利活用できる企業・市民団体等の裾野を拡大し、既存産業の高付加価値化や地域におけるICT利活用の拡大

**【Ⅱ-2-②】**  
あらゆる産業分野における、ドローンを利活用した新たなビジネスの創出

**【Ⅱ-2-③】**  
5Gの商用開始に合わせた、市内企業等による5Gを活用した新たな事業の展開

<令和2年度取組→令和3年3月末までの進捗状況>

**⑩【プロジェクト】**  
**「大谷地域における観光型MaaS」**  
●MaaSアプリの公開による交通チケット等販売開始 (R2.10月～R3.1), グリーンスローモビリティ等の交通社会実験実施 (R2.10.31～11.6)  
【期間中の利用実績】CV8:2,056名 ハカト:478名 ロテム:771名 レンタサイクル:192名  
**「地域内交通運行・予約システム導入」**  
●清原・河内地区において、システムを活用した体験乗車の実施に向けて準備中 (R3.5月から運行予定)  
**「カーシェアリング走行データ等利活用」**  
●NTT東日本の社有車にて事業開始 (R2.11月～), データ利活用検討中  
**「顔認証技術等を活用した来訪者の回遊促進」**  
●顔認証によるプレックス試合会場への再入場の実証や、スマホアプリを活用した来訪者回遊促進の実証 (R3.3月～)  
**「AIカメラ・センシング・デジタルサイネージ等による情報発信・データ分析」**  
●デジタルサイネージでクーポン等の情報発信 (R2.12月～※現在、新型コロナウイルスの影響で停止中) AIカメラ, Wi-Fiデータに基づく中心市街地の混雑情報発信 (R3.1月～R3.3月末)  
**「災害避難所エネルギーマネジメント」**  
●来年度の実証実験実施に向けて机上実証(シミュレーション) (R2.9月～R3.3月)

**⑪交通ICカードの導入**  
●地域連携交通 IC カードの名称 (totra), デザインの決定 (R2.8月)  
●路線バスへの導入 (R3.3月)

**⑫赤川ダムの遠隔監視システムの運用開始 (4月～)**  
**⑬農業ため池 (山口溜) 遠隔監視システムの導入支援**  
●導入完了 (R3.3月末)  
**⑭オフィス企業立地支援補助金**→3件 (R3.3月末時点)  
**⑮新産業創出支援事業補助金** →5件 (ICT関連は3件)  
**⑯中小企業向け ICT 利活用, 商店街向けキャッシュレス導入セミナーの開催**  
→開催数 (6月より開催): 9回 (R3.3.31時点)  
**⑰ICTによる作業省力化に向け, 農業用ドローン, 水管理センサー等の補助対象機器への追加** →申請件数:1件  
**⑱中小企業向け ICT 利活用促進事業補助金**  
→利用数: 2件 (R3.3.31時点) ※製造業向け補助金については延期  
**⑲農作物の生産性や品質の向上を図る ICT 機器を活用したモデル事業の実施**  
●環境測定機器による圃場環境の測定に基づいた作物の栽培管理手法について勉強会を実施 (7月～3月, 全14回), 各生産者が生育調査を実施 (10月～)

**⑳「空の産業革命のロードマップ」を踏まえた地域・産業での活用促進**  
●規制緩和等の状況把握や民間の活用事例の研究  
●農業分野での活用事例を調査しながら, 産業界における活用促進を検討

**㉑5Gを活用した事業の創出促進**  
●産業界などでの活用に向け5G基地局整備に係る市有施設等の貸出と受付ワンストップ化 (4月) →相談件数: 4件 (R3.3.31時点)  
※市内における5Gエリア数 (民間施設4件)  
**㉒LRTの停留場における光ケーブルの整備促進**  
●LRT停留場の工事に合わせ事業者と設置に向け調整中

<令和3年度の主な取組>

**新規・拡充**  
・新たな分野におけるプロジェクトの実施  
・データプラットフォームの実証事業  
**継続**  
・大谷地域における観光型 MaaS  
・地域内交通予約・配車システムの導入  
・AIカメラ・センシング・デジタルサイネージ等による情報発信・データ分析  
・顔認証技術等を活用した来訪者の回遊促進

**新規・拡充**  
・地域内交通における交通 IC カードの導入

**新規・拡充**  
・地域情報化の推進に係る「交流・連携・発信の場」の創設  
・オープンデータの利活用促進に向けた専用サイトの構築  
・デジタルマップの導入による観光周遊促進  
**継続**  
・オフィス企業立地支援補助金  
・企業のICT利活用セミナー  
・ものづくりIT・IOT化促進事業  
・企業のICT利活用促進事業補助金  
・スマート農業の推進

**継続**  
・ドローンの活用に向け, 規制緩和等の国の状況や産業界での活用事例等について調査・研究

**新規・拡充**  
・3×3における5Gを活用した映像配信  
・ジャパンカップにおける5Gを活用した映像配信  
**継続**  
・5G基地局整備に係る市有施設等の貸出とワンストップ窓口の実施  
・LRT停留場における光ケーブルの整備促進



<目指す姿(概ね5~10年後)>

<当面の目標(概ね3年後)>

<令和2年度の取組→令和3年3月末までの進捗状況>

<令和3年度の主な取組>

基本方針Ⅳ  
行政運営の効率化・高度化  
に向けた行政のデジタル化

	現状 (R1)	目標 (R4)
位置情報を付加したオープンデータ数	38件	72件

【目指す姿Ⅳ-1】  
全ての行政分野におけるビッグデータを活用した根拠ある政策の立案

【Ⅳ-1-①】  
データ分析(根拠)に基づいた施策立案の実現

⑩ビッグデータを活用した根拠ある政策立案(EBPM)のノウハウの蓄積や全庁における活用の推進

- 移住・定住の促進に向けたデータの分析(R3.1月~R3.3月)
- 地域別データ分析の利活用の検討(R3.1~)
- ノウハウの蓄積に向けた研修を開催(R3.3月)

継続

- ・分析データの抽出やノウハウの蓄積

【目指す姿Ⅳ-2】  
ICTの活用などにより生産性が向上し、職員のワークライフバランスや、行政水準が確保された行政運営

【Ⅳ-2-①】  
AIやRPA等のICTを活用した職員の作業や移動の負担軽減、業務の高度化

⑪保育所入所業務におけるAI・RPAの活用

- 委託事業者の選定(8月)、効果等の検証中(R2.9月~)

⑫特定健診未受診者勧奨業務におけるAIの活用

- 委託事業者の決定(R2.6月)、AIによる分析(R2.7月~8月)、勧奨通知発送(R2.9月)

⑬税の賦課・徴収業務におけるRPAの活用

- 実証導入業務の選定(R2.9~10月)実証完了(R3.3月)

⑭データ入力業務等へのRPAの導入

- 令和元年度に導入した3業務に加え、新たに3業務に導入(R2.12月~試行運用開始)
- 市民が道路や河川等インフラの破損箇所等を投稿できる「市民通報システム」の導入決定(R3.4月稼働)【再掲】

新規・拡充

- ・保健福祉相談業務へのAI活用
- ・RPA導入業務の拡大
- ・ケアプラン作成へのAI活用
- ・保育園業務の効率化に向けたシステムの導入
- ・子ども発達センター業務の効率化に向けたシステムの導入
- ・教職員人事管理システムの導入
- ・被災者台帳管理システムの導入

⑮保育園業務の効率化に向けたシステムの実証導入

- QRコードを利用した登降園管理、保育計画等の電子化に係る実証(R2.6月~)⇒20分/日の業務時間の縮減

⑯災害時における被災情報や避難所情報等を一元管理する情報共有システムの導入

- システム構築、集合研修(R2.7月)、本稼働(R2.6月~)
- 農林業災害におけるタブレットを活用したシステムの利用(R2.10月~)

⑰緊急輸送道路沿道建物調査業務における3次元計測システムの導入

- カメラ・GPS・レーザースキャナ等を用いた調査業務の実施(R2.7月~R3.2月末)

継続

- ・保育所入所業務におけるAI・RPAの活用
- ・特定未受診者勧奨におけるAIの活用
- ・税の賦課・徴収業務におけるRPAの活用
- ・災害時情報共有システムの運用
- ・農林業災害におけるタブレットの活用

⑱非常時のみならず平常時においても業務の円滑化や利便性の向上が図れるようテレワークの導入を拡大

- 在宅勤務について、運用ルールを整理・実施(R2.4月~)
- 在宅勤務の拡充に向けた環境整備の実施(モバイルルーターの導入)(R2.12月~)
- 保健福祉部長室と保健所にテレビ会議システムを導入(R2.4月)⇒利用回数:256回(R3.3.31時点)
- 外部との遠隔会議のための6A会議室の環境整備(6月末で終了)、各部局へのタブレット端末の導入(R2.4月)⇒6A会議室における遠隔会議開催回数:77回(R2.4.22~6.30)

新規・拡充

- ・タブレット端末による保健福祉拠点の連携強化
- ・各種業務におけるタブレット端末の導入(モバイルワーク)
- ・テレワーク拡充等を踏まえた執務環境(情報ネットワーク)の整備

【再掲】

④行政手続の規制(書面・押印・対面)の見直し

- 市民の窓口手続きの負担軽減及び利便性向上、職員の事務処理の効率化など、デジタルガバメントの実現に向け、行政手続きの更なる見直しを実施(R3.1月~)押印廃止数⇒857件(69%)(R3.3.31)

新規・拡充

- ・マイナンバーカードを使用しない電子申請の導入【再掲】

継続

- ・マイナンバーカードの早期普及と同カードを活用した電子申請の拡充【再掲】

【Ⅳ-2-②】  
情報システムの標準化・クラウド化  
<目標>  
基幹系17業務について令和7年度末までに標準化

⑲ホストコンピュータから基幹系共通基盤システムへの移行

- ⇒R2.9月完了

⑳より効率化を図る標準化・クラウド化についてセキュリティや通信環境に留意しながら検討

- 国が進めるシステム仕様の標準化などの動向を踏まえ、基幹系システムの標準化・クラウド化について検討中

継続

- ・基幹系共通基盤システムの運用
- ・国の動向を踏まえながら、基幹系システムの標準化・クラウド化を準備

【Ⅳ-2-③】  
内部管理事務の抜本的な見直しとシステムの再構築

㉑令和4年度のシステム更新に向けたシステム構築(R4年度運用開始予定)

- ⇒システム構築に合わせて廃止した業務項目数239件
- ⇒財務電子決裁の追加:12業務

継続

- ・内部管理システムの更新(R4.1月稼働予定)

【Ⅳ-2-④】  
行政分野におけるドローンの効果的な活用

㉒ドローンが活用可能な事業の抽出・選定、必要台数・運用体制の検討

- 消防活動におけるドローン導入(研修:R2.9~12月、R3.1月運用開始)
- 業務へのドローン活用可能性について全庁調査を実施(R2.9月)

新規・拡充

- ・市の施策・事業でのドローン活用の実践的な研修実施

継続

- ・消防活動におけるドローン活用

【Ⅳ-2-⑤】  
自治体DXに向けた官民連携の推進

㉓民間活力の積極的な活用

- 「みや・公民連携デスク」の活用(提案20件⇒22件(R3.3.31時点)※R3.3.31~R3.4.19に6件)やUスマート協議会との連携
- ICTに知見の深い民間企業や学識経験者等との勉強会の開催⇒データプラットフォームの活用に係る勉強会の開催(11回)

継続

- ・「みや・公民連携デスク」の活用やUスマート協議会との連携
- ・民間企業や学識経験者との勉強会の開催