

自治・文化・経済部会資料

施策4-2-5 ICT(情報通信技術)の活用による市民利便性の向上

総務企画局
令和2年7月

資料をご覧ください。上での注意事項

掲載している数値等は、7月1日(令和2年度川崎市政策評価審査委員会第3部会の開催日)時点のものであり、今後、修正・変更になる可能性があります。

施策の概要

基本政策(1層)

活力と魅力あふれる力強い都市づくり

政策(2層)

新たな産業の創出と革新的な技術による生活利便性の向上

施策(3層)

ICT(情報通信技術)の活用による市民利便性の向上

直接目標

ICTにより、行政サービスを一層手軽に利用できるようにする

主な事務事業

地域情報化推進事業

行政情報化推進事業

電子申請推進事業

公共施設利用予約システム事業

実施計画に位置付けた成果指標①

概要 背景 取組 成果 まとめ

成果指標①		提供しているオープンデータのデータセット数			
算出方法	本市ホームページ上で提供しているオープンデータのデータセット数				
指標の考え方	本市ホームページで提供するオープンデータのデータセット※数を見ることで、行政の透明性等に向けた取組の成果を測ることができる。 ※データセットとは、処理しやすいデータのまとまりのこと				
指標の目標値	第1期策定時 27件(H26)	第1期目標 100件(H29)	第2期目標 300件(R3)	第3期目標 500件(R7)	
目標値の考え方	平成27(2015)年4月時点における政令指定都市平均を上回るデータセット数を目標とし、利用ニーズの高い情報から順次提供することをめざす。				

成果指標②		提供しているオープンデータのダウンロード数			
算出方法	本市ホームページ上で提供しているオープンデータの月平均ダウンロード数				
指標の考え方	本市ホームページからのダウンロード数を見ることで、企業等によるオープンデータの活用に向けた取組の成果を測ることができる。				
指標の目標値	第1期策定時 2,000件(H26)	第1期目標 4,000件(H29)	第2期目標 5,000件(R3)	第3期目標 6,000件(R7)	
目標値の考え方	利用ニーズの高い情報の提供を順次行うことから、第1期実施計画期間中にダウンロード数を第1期策定時の2倍に増加させるとともに、その後も漸次増加させることをめざす。				

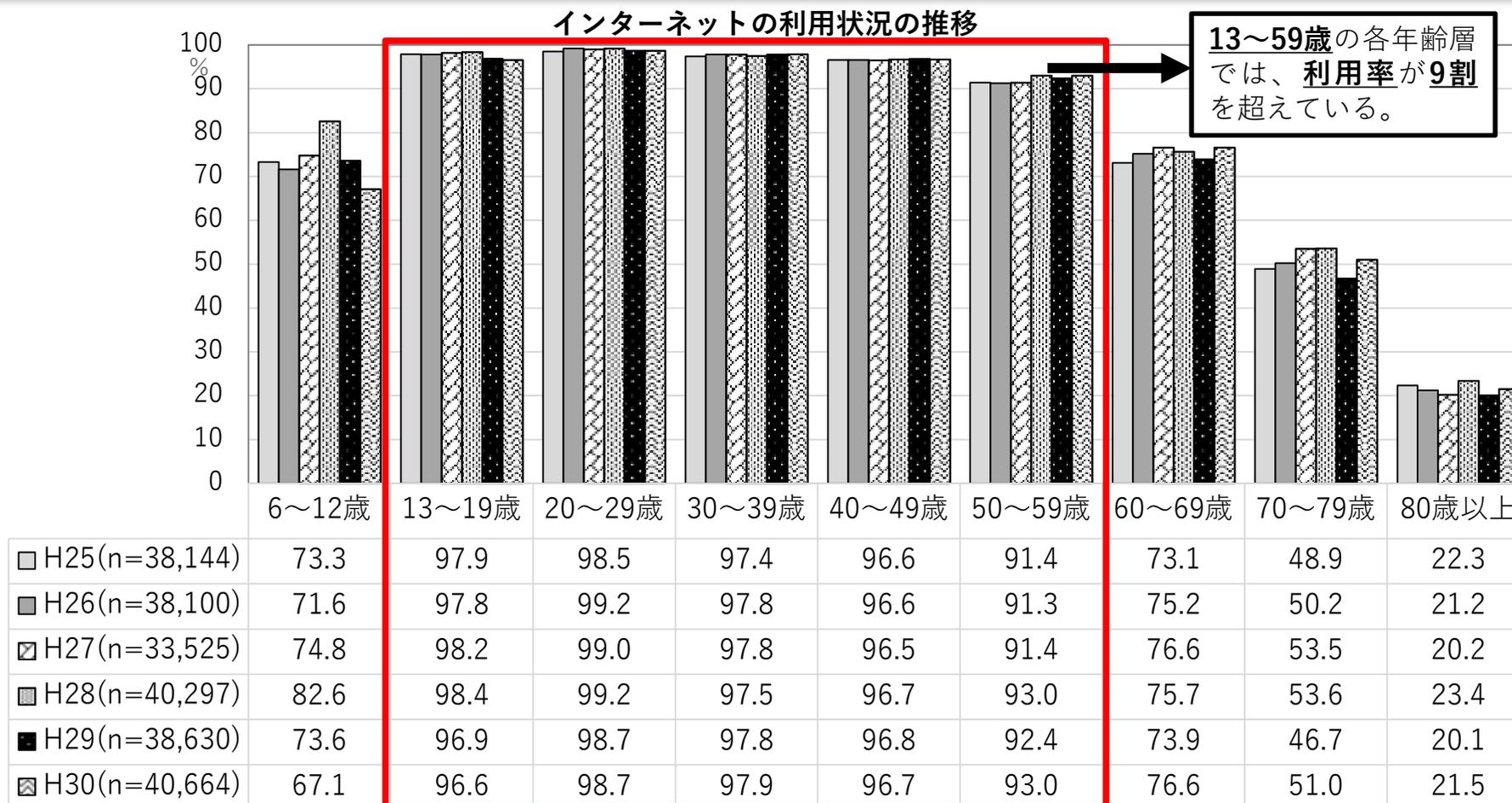
実施計画に位置付けた成果指標②

概要 背景 取組 成果 まとめ

成果指標③		電子申請システムの利用件数		
算出方法	本市ホームページ上の電子申請システムで手続きが行われた数を集計			
指標の考え方	システム利用件数を集計することにより、ニーズにあった電子行政サービスが提供できているかについて、取組の成果を測ることができる。			
指標の目標値	第1期策定時 103,400件(H26)	第1期目標 108,000件(H29)	第2期目標 172,000件(R3)	第3期目標 200,000件(R7)
目標値の考え方	ICTによる市民利便性の向上を測る指標として、過去の増加傾向を踏まえ、さらなる利用件数の増加を目標に、電子申請件数の多いものは総申請数に対する電子申請数の割合を年1%ずつ、それ以外は電子申請数を年1%ずつ増加させることをめざす。 ※H28(2016)の実績値が第3期の目標値を上回ったため、目標値を変更 ・第2期: 113,000→172,000件 ・第3期: 118,000→200,000件			

インターネットの利用状況

- インターネット利用者の年齢階層別の割合をみると、13～59歳の各年齢階層では、利用率が9割を上回っており、70～79歳においても、約5割の方がインターネットを利用している状況です。また、平成25年から平成30年の利用割合の推移をみると大きな変動はなく、各年齢層にわたってインターネットが利用されています。

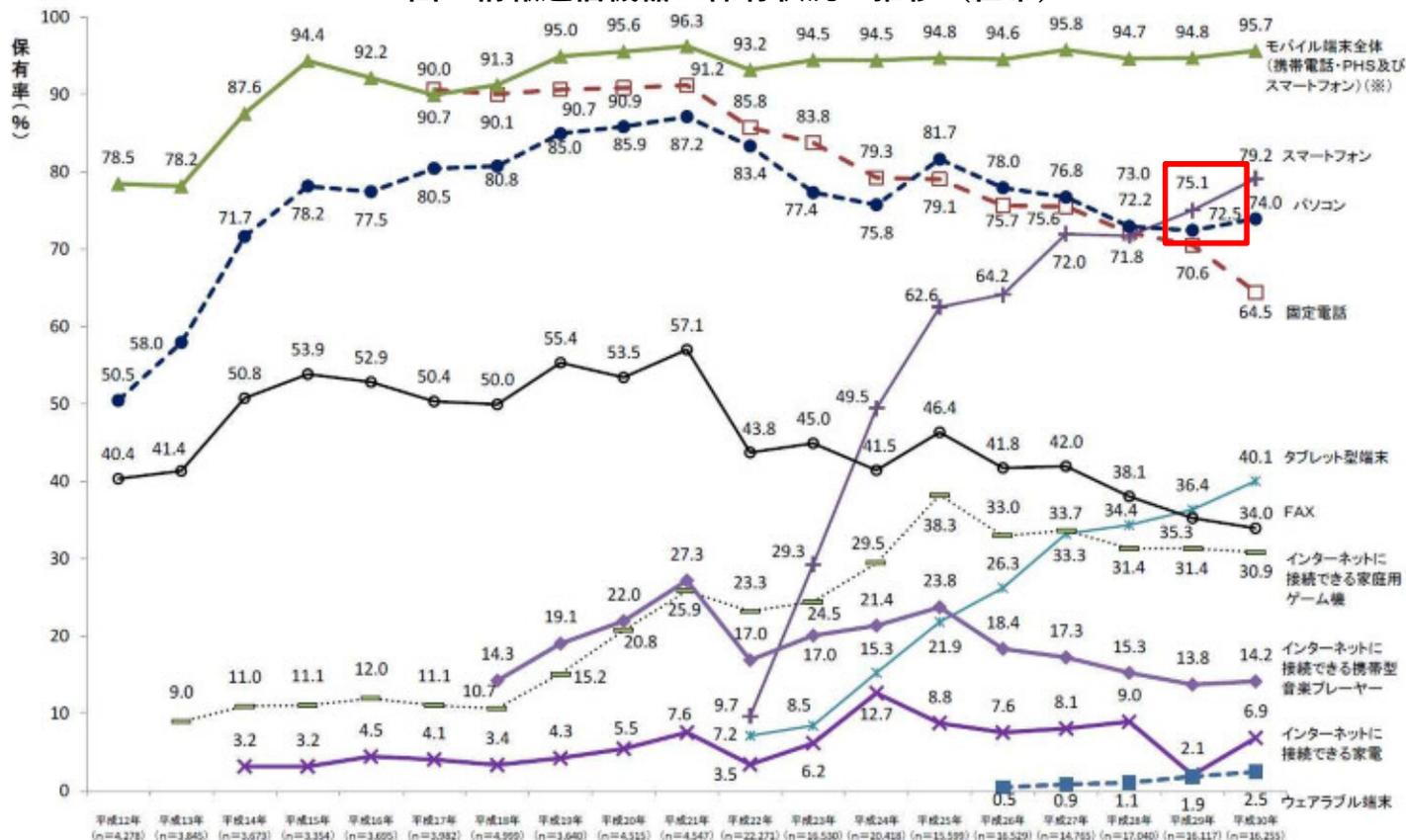


出典) 総務省 通信利用動向調査

情報通信機器の保有状況

- アップル社製のiPhoneが平成19年に米国で発売されてから、スマートフォンは日本国内においても**急速に普及**してきており、この傾向は他の情報通信端末と比較するとより明確になっています。また、世帯の情報通信機器の保有状況を機器別にみると、平成29年に「**モバイル端末全体**」(94.8%)の内数である「**スマートフォン**」は**75.1%**となり、**初めて「パソコン」(72.5%)を上回っています。**

図 情報通信機器の保有状況の推移（世帯）



※「モバイル端末全体」には、平成21年以降は携帯情報端末(PDA)、平成22年以降はスマートフォンも含む。
※無回答を含む。

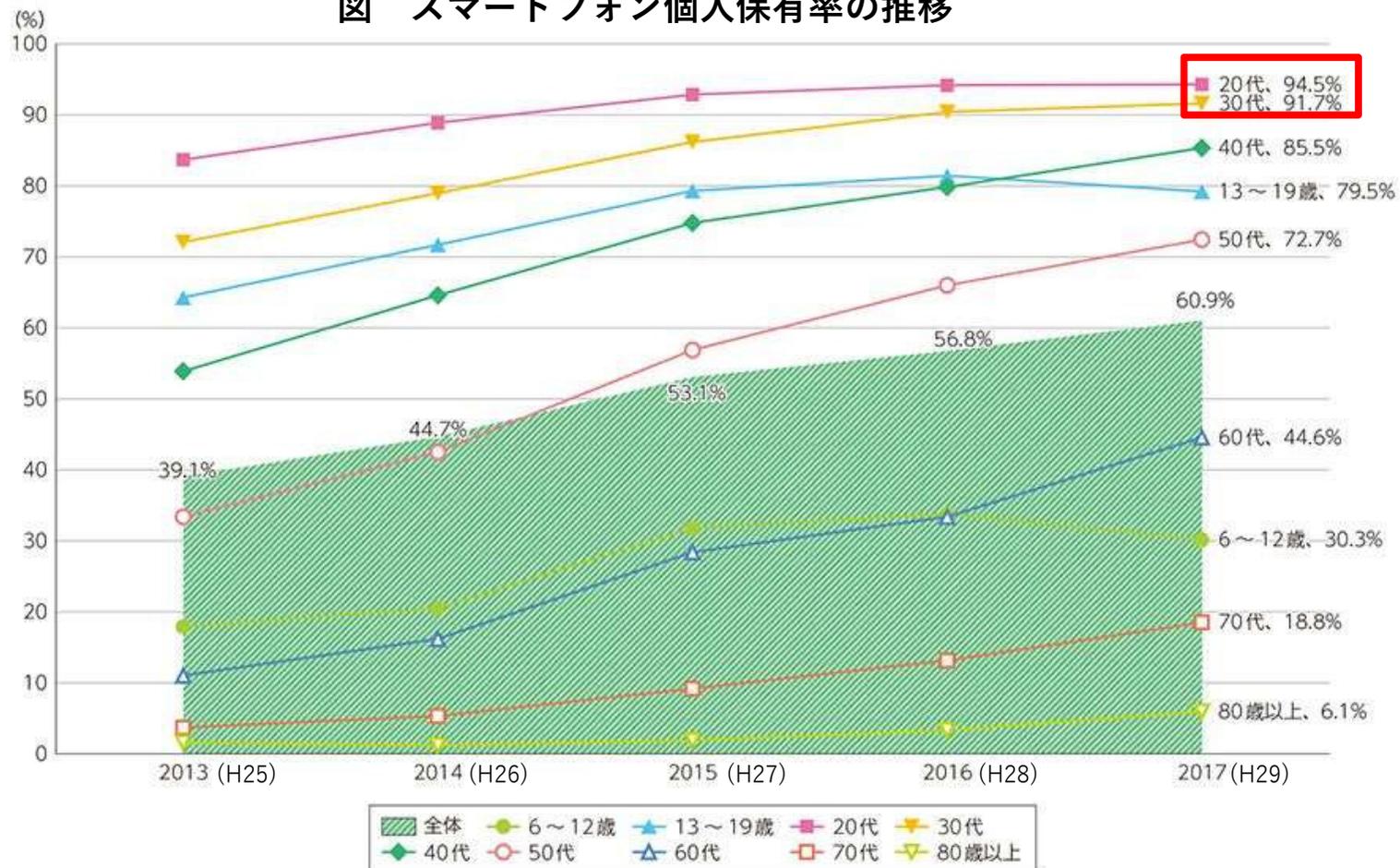
(複数回答)

出典) 総務省 通信利用動向調査

スマートフォン個人保有率の推移

- 個人のスマートフォンの保有率の推移をみると、平成25年に39.1%であったものが、平成29年には60.9%に上昇しています。特に20代・30代はスマートフォンの保有率が9割を超えており、IoT時代の主要な情報通信機器になっていることがうかがえます。

図 スマートフォン個人保有率の推移

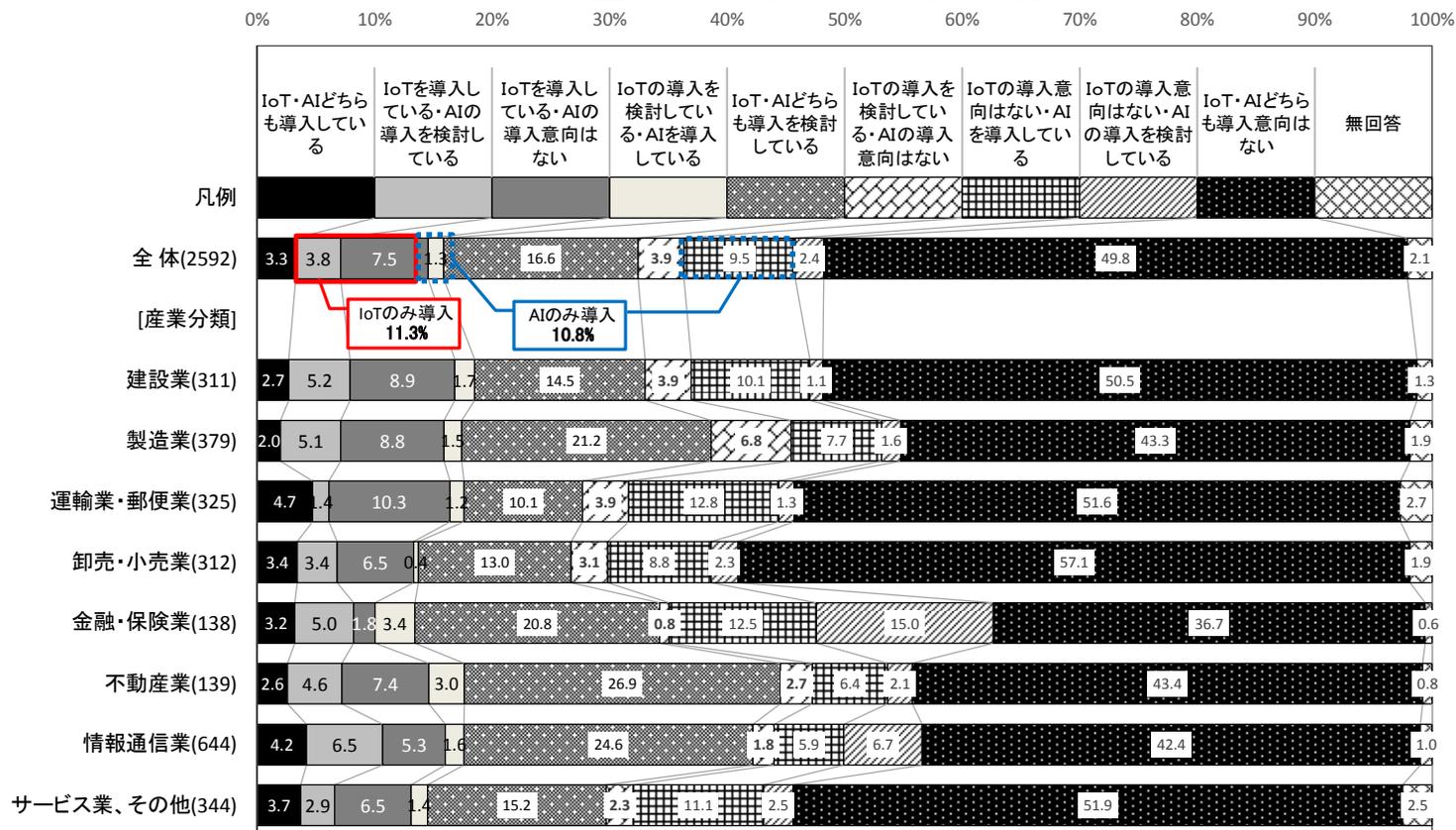


出典) 総務省 通信利用動向調査

企業におけるIoT・AI導入状況

- 「IoT・AIをどちらも導入している」と回答した企業の割合は**3.3%**、「IoTのみを導入している」企業は**11.3%**、「AIのみを導入している」企業は**10.8%**となっており、**産業分類別**にみると、**金融・保険業**は、**AI**を導入又は導入を検討している**割合が最も高く**、**製造業**や**不動産業**、**情報通信業**は、**IoTを導入している又は導入を検討している割合が高くなっています**。
- 一方で、「IoT・AIどちらも導入意向はない」と回答した企業の割合は**49.8%**となっており、**卸売・小売業**については、**57.1%**と**最も高くなっています**。

図 企業におけるIoT・AI導入状況

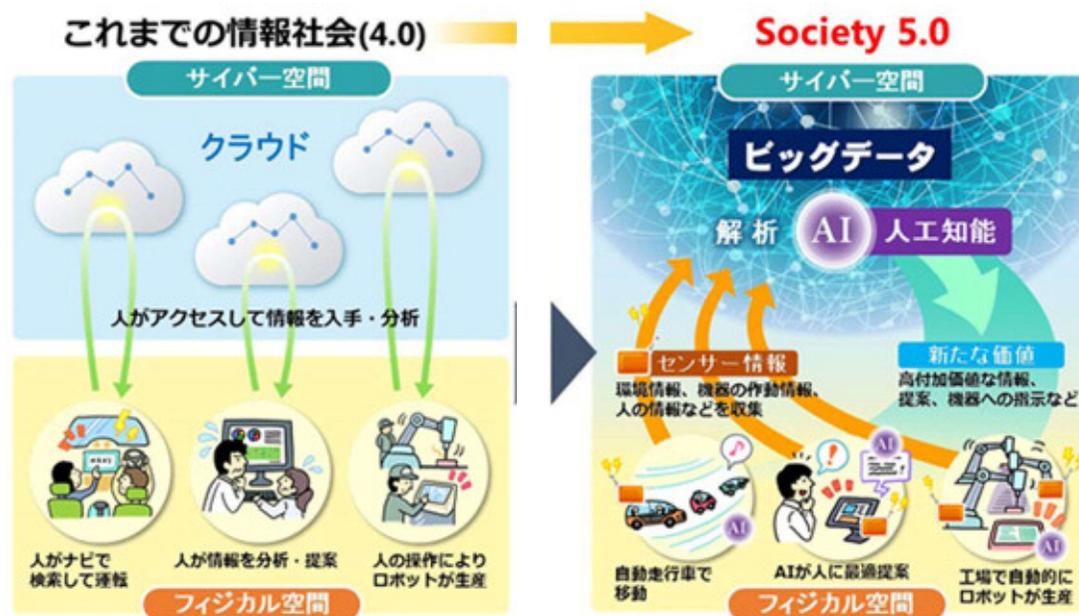


出典) 総務省 平成29年度通信利用動向調査(企業編)

データ活用に関する国の動向等(Society 5.0)

概要 背景 取組 成果 まとめ

- ICTが発展し、ネットワーク化やIoTの利活用が進む中、世界では、ドイツの「インダストリー4.0」、米国の「先進製造パートナーシップ」、中国の「中国製造2025」等、ものづくり分野でICTを最大限に活用し、第4次産業革命とも言うべき変化を先導していく取組が、官民協力の下で打ち出され始めています。
- 政府は、平成28年1月に、科学技術振興の総合計画である「第5期科学技術基本計画」を閣議決定し、ICTを最大限に活用し、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実世界）を融合させた取組により、人々に豊かさをもたらす「超スマート社会※1」を未来社会の姿として共有し、その実現に向けた一連の取組を更に深化させつつ「Society 5.0 ※2」として強力に推進し、世界に先駆けて超スマート社会を実現していくことを目指しています。



※1 超スマート社会

必要なもの・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会の様々なニーズにきめ細かく対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、生き活きと快適に暮らすことのできる社会のこと。

※2 Society 5.0

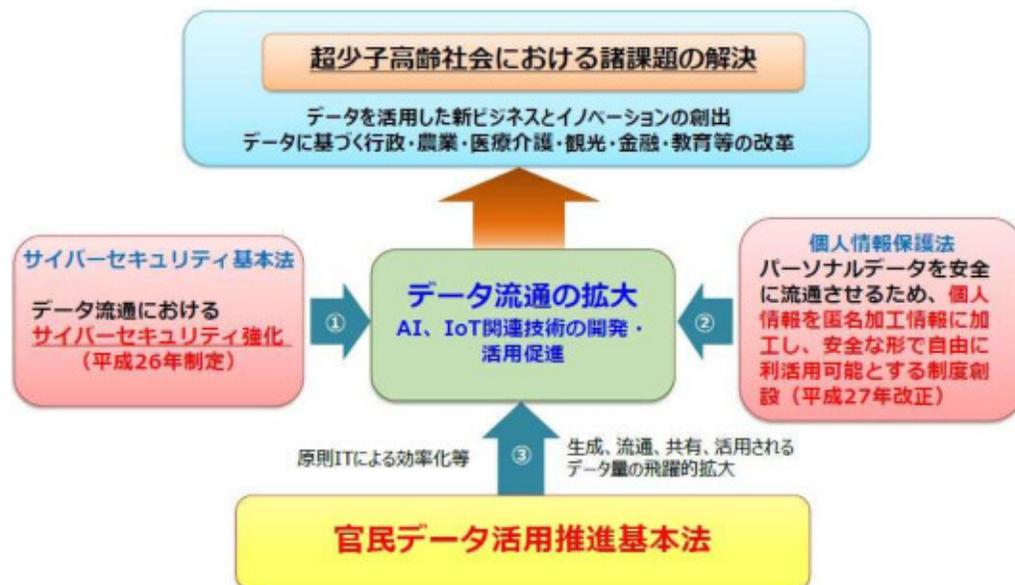
狩猟社会 (Society 1.0)
農耕社会 (Society 2.0)
工業社会 (Society 3.0)
情報社会 (Society 4.0) に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。

出典) 内閣府ホームページ

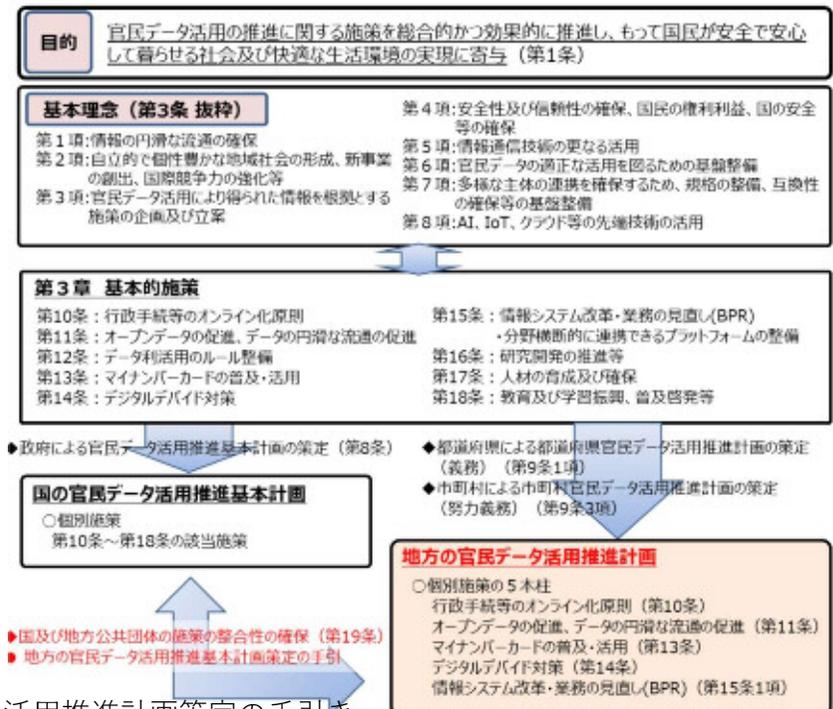
官民データ活用の推進

- AIやIoT等の関連技術の開発や活用が促進される中、**官民が保有している様々なデータを活用し**、急速な**少子高齢化の進展**における**諸課題の解決**につなげていくことを目的として、**平成28年12月**に「**官民データ活用推進基本法**」が施行され、同法に基づき、**都道府県**では、**官民データ活用推進計画**の**策定が義務化**され、**市町村**では**策定が努力義務**となっています。
- **川崎市**については同法律に基づき、**平成31年3月**に**推進計画を策定**しました。

官民データ活用推進基本法制定の背景



官民データ活用推進基本法と市町村官民データ活用推進計画の関係



出典) 首相官邸ホームページ

出典) 市町村官民データ活用推進計画策定の手引き

- 市民生活の更なる利便性の向上等を図るため、市内の公衆無線LAN環境の構築を進めるとともに、地域情報の効果的な発信を図ります。公共データを市民サービスやビジネスにつなげるため、オープンデータの公開を進め、その効果的な利活用を推進している事業です。

取組①

オープンデータの公開とその利活用の推進

- 官民データ活用推進基本法に基づく取組の推進（川崎市官民データ活用推進計画の策定）
- オープンデータの公開

取組②

モバイル環境を利用した「かわさきアプリ」の取組の推進

- 防災・子育てアプリの運用
- イベントアプリの運用
- 川崎市LINE公式アカウントの開設

取組③

民間事業者等と連携した情報発信の仕組みの構築

- 民間事業者等と連携したオープンデータ化への取組
- AIやIoTなどの新たなICTを活用した取組の推進

取組④

「かわさきWi-Fi」の利用範囲の拡張に向けた取組の推進

- 行政施設への公衆無線LAN環境の整備
- 民間のアクセスポイントの活用

【取組①】川崎市官民データ活用推進計画の策定

- 「官民データ活用推進基本法」に基づき、平成31年3月に「川崎市官民データ活用推進計画」を策定し、データのオープン化と活用に向けて取組を進めています。



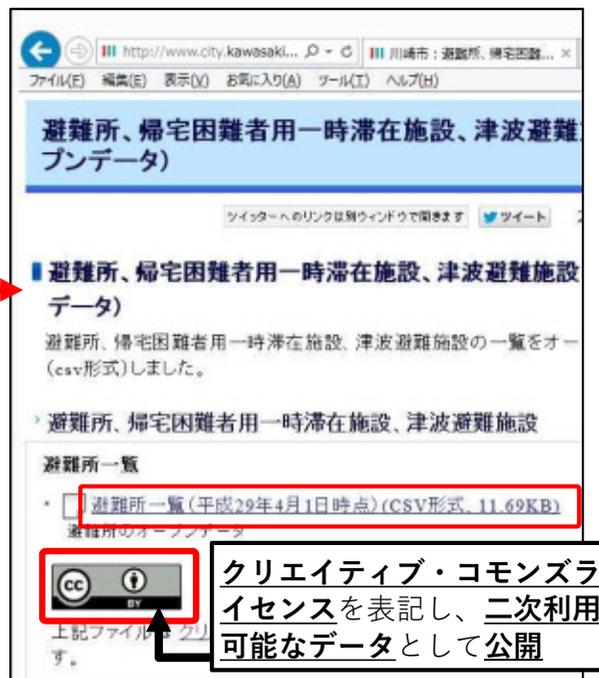
【取組①】 オープンデータの取組

- 人口統計や防災・消防、工業統計などの様々な分野の情報について、加工しやすい形式で提供するオープンデータカタログページを、平成30年2月に本市公式ホームページ内に開設しました。
- 令和2年3月末現在、人口統計や避難所一覧など、226件のデータセット（処理しやすいデータのまとめり）、5,939件のデータファイルを公開し、月平均で約3,900件のデータがダウンロードされています。

市のオープンデータカタログページ



通常のコンテンツのページ



クリエイティブ・コモンズライセンスを表記し、二次利用可能なデータとして公開

オープンデータとは・・・

行政機関等が保有するデータのうち、誰もがインターネット等を通じて、容易に利用（加工、編集、再配布等）できるように、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータが、オープンデータと定義されています。

- ① 営利目的、非営利目的を問わず、二次利用可能なルールが適用されたもの
- ② コンピュータ等による機械判読に適したもの
- ③ 無償で利用できるもの

「オープンデータの5つの段階（出典：★）」と、データ形式

段階	公開の状態	データ形式例	参考）Linked Open Data Sstar
1段階	オープンライセンスの元、データを公開	PDF, JPG	OL - Open License (計算機により参照できる (可読))
2段階	1段階に加え、コンピュータで処理可能なデータで公開	xls, doc	RE - Readable (Human & Machine) (コンピュータでデータが編集可能)
3段階	2段階に加え、オープンに利用できるフォーマットでデータ公開	XML, CSV	OF - Open Format (アプリケーションに依存しない形式)
4段階	Web標準 (RDF等) のフォーマットでデータ公開	RDF, XML	URI - Universal Resource Identifier (リソースのユニーク化, Webリンク)
5段階	4段階が外部連携可能な状態でデータを公開	LoD, RDFスキーマ	LD - Linked Data (データ間の結合情報が規定, 検索可能)

オープンデータの5つの段階

出典：★ Open Dataのサイト (http://5tdata.info/) およびTim Berners-Lee氏のLinked Dataに関する設置ページ (http://www.w3.org/DesignIssues/LinkedData.html) を参考に作成。

【取組②】 かわさきアプリの運用

- **平成28年4月**：子育てアプリ……子育てに関する情報、おでかけスポット
：防災アプリ……緊急避難情報、ハザードマップ
：ごみ分別アプリ……ごみの分別検索、日ごとの収集品目
- **平成29年4月**：イベントアプリ……各種イベント情報、ローカルニュース
- **平成30年3月**：防犯アプリ……地域の防犯情報、防犯ブザー機能



iOS Android



子育て

登録した**子ども**の**年齢**や**地域**に応じた**情報**の絞込み表示！

※ダウンロード数
22,088
(令和2年3月末時点)



防 災

位置情報を基に、地図上で**開設避難所**などへの**誘導**も！

※ダウンロード数
30,687
(令和2年3月末時点)



ごみ分別

ごみの分け方に**迷った**とき**名前**から**分類**を検索

※ダウンロード数
111,204
(令和2年3月末時点)



イベント

官民の地域の**イベント情報**や**ローカルニュース**をまとめて**発信**！

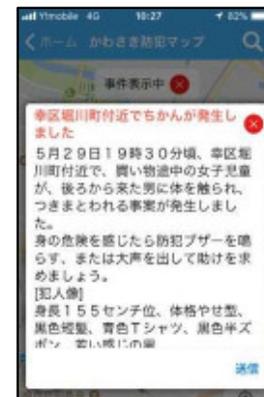
※ダウンロード数
15,272
(令和2年3月末時点)



防 犯

市内の**不審者**、**痴漢**、**空き巣**などの**情報**を**いち早くお届け**！

※ダウンロード数
33,016
(令和2年3月末時点)



【取組②】川崎市LINE公式アカウントの開設

- コミュニケーションアプリ「LINE」を運営するLINE株式会社が、昨年5月から地方公共団体向けに無償で利用できる「地方公共団体プラン」の提供を開始したことを受け、令和元年11月から「川崎市LINE公式アカウント」を開設しました。
- LINEで発信する情報については、イベントなどの市民の関心が高い情報のほか、防災等に関する啓発情報など、特に市民に周知したい情報としています。
- 令和2年3月末時点の友だち登録者数は、8,918件となっています。

LINEで配信する情報

市民の関心が高い情報

- ✓ ハロウィンなどのイベント情報
- ✓ 新たに竣工する施設
- ✓ 年末年始等の業務情報 など

市民に周知したい情報

- ✓ 防災等に関する市民への啓発
- ✓ 生活に影響が及ぶ制度変更
- ✓ 選挙の投票日の御案内 など

月1~2回
配信♪

災害時にも使えるLINEのリッチメニュー

- ✓ かわさきアプリ
 - ✓ 各区の窓口混雑情報 など
- 日常から使える
便利なサービスを集約

平常時



- ✓ ハザードマップ
 - ✓ 備える。かわさき など
- 災害発生時に使える
項目を集約

非常時



災害などの非常時に
メニューが切り替わります

【取組③】 民間事業者等と連携した情報発信

- イツココミュニケーションズ株式会社と、市民にとって必要な**行政情報**、**地域情報**などを、**相互に連携**、**協力しながら発信**することで、市民生活の利便性の向上につなげていくことを目的として、**平成30年10月**に**協定を締結**しました。
- リプライス株式会社と、川崎市内の**区役所等**における**窓口の混雑情報**を、相互に連携・協力して**オープンデータ化**することで、市民の利便性の向上や地域活性化への貢献を目的として、**平成30年10月**に**協定を締結**しました。

行政情報や地域情報等の連携



区役所等の窓口混雑情報のオープンデータ化の連携



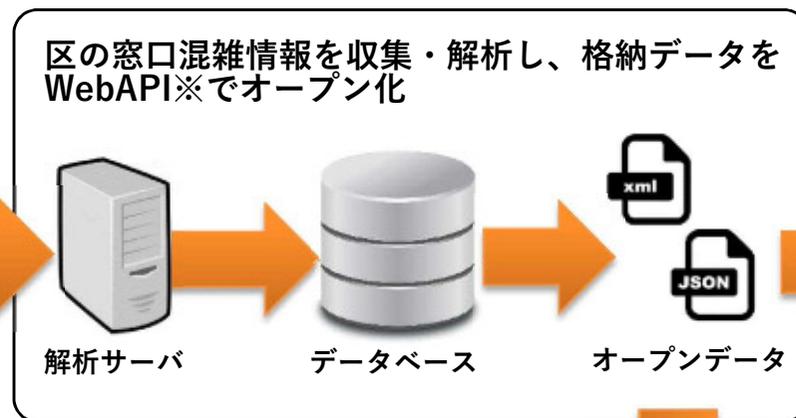
【取組③】 区役所の窓口混雑情報のオープンデータ化の取組

- 平成30年11月からホームページに掲載されている川崎市内の各區役所の窓口混雑情報を、リプライス株式会社の協力を得て、リアルタイムなオープンデータとして公開しています。
- 民間のホームページやアプリとの連携が可能となり、待ち時間を買い物などの他の用事に活用するなど、時間の有効活用が期待されます。

各区の窓口受付情報



リプライス株式会社



リプライス株式会社が運営する「ネコの目.com」で活用



リプライスもこのオープンデータを活用し各区役所の窓口混雑情報を集約してサイトに掲載

- リアルタイムなオープンデータとして誰でも利用可能
- 民間のホームページやアプリとの連携が可能となり、待ち時間を買い物などの他の用事に活用するなど、時間の有効活用が期待

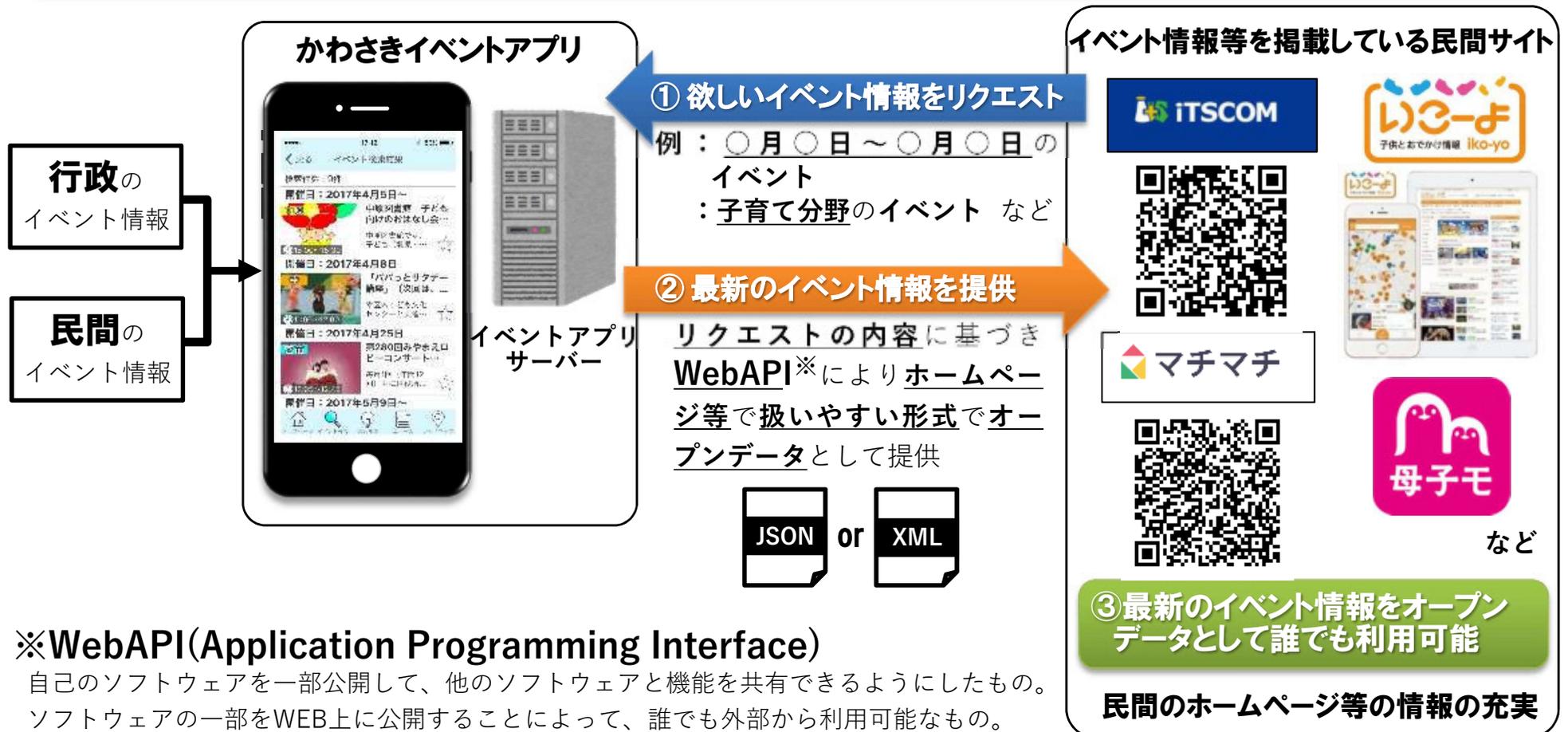


※WebAPI(Application Programming Interface)

自己のソフトウェアを一部公開して、他のソフトウェアと機能を共有できるようにしたもの。ソフトウェアの一部をWEB上に公開することによって、誰でも外部から利用可能なもの。

R1年10月から他のサイトでも窓口混雑情報の活用が始まっている

- 令和元年10月から、川崎市内のさまざまなイベント情報を掲載している「かわさきイベントアプリ」の情報を、リアルタイムな形式でオープンデータとして提供しています。
- 市が保有しているイベント情報を、民間のホームページやアプリとリアルタイムに連携できるようにすることで、様々なチャンネルで市のイベント情報が発信されるようになります。

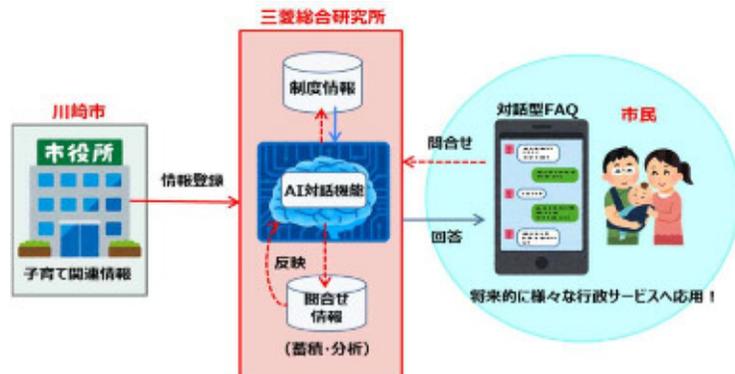


※WebAPI(Application Programming Interface)

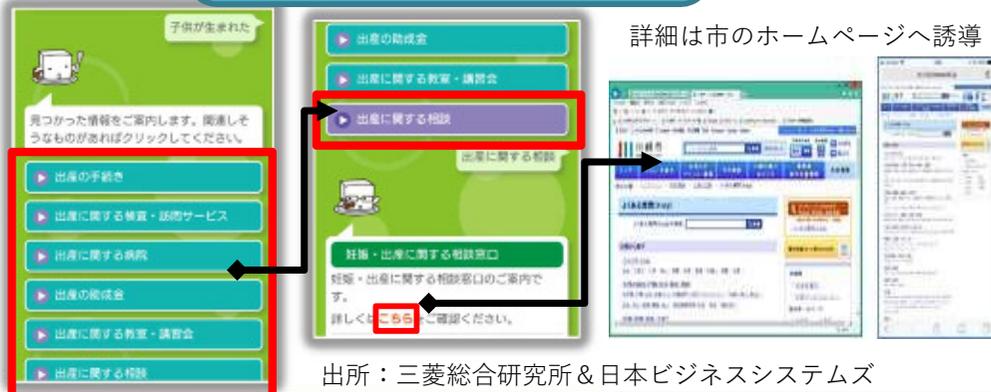
自己のソフトウェアを一部公開して、他のソフトウェアと機能を共有できるようにしたもの。ソフトウェアの一部をWEB上に公開することによって、誰でも外部から利用可能なもの。

- **AIを活用**し、今後の**行政サービスの在り方**や**業務改善**につなげていくため、株式会社三菱総合研究所の協力の下、スマートフォン等を通じて、**利用者が入力した質問をAIが解釈**し、あらかじめ登録された標準的な行政サービスに対する質問と回答に関するデータに基づいて、**チャット形式で回答**するという「**AIを活用した問合せ対応支援サービス**」を、**平成28年9月**には**子育て分野**を対象に、**平成30年3月**には**行政サービス分野全般**を対象に**実証実験を実施**し、**一定のニーズがあることが確認**されました。

実証実験の実施イメージ



実証実験の画面遷移



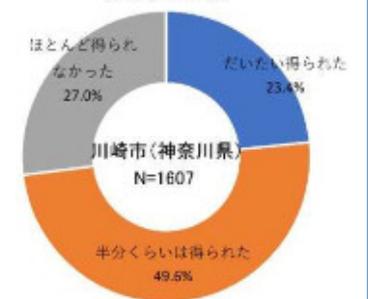
利用者アンケート(H30.3)

Q 知りたい情報は得られたか。

【住民】



【行政職員】

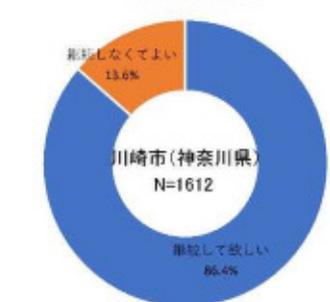


Q 今後「AIによる問い合わせ対応支援サービス」は継続した方が良いと思うか。

【住民】

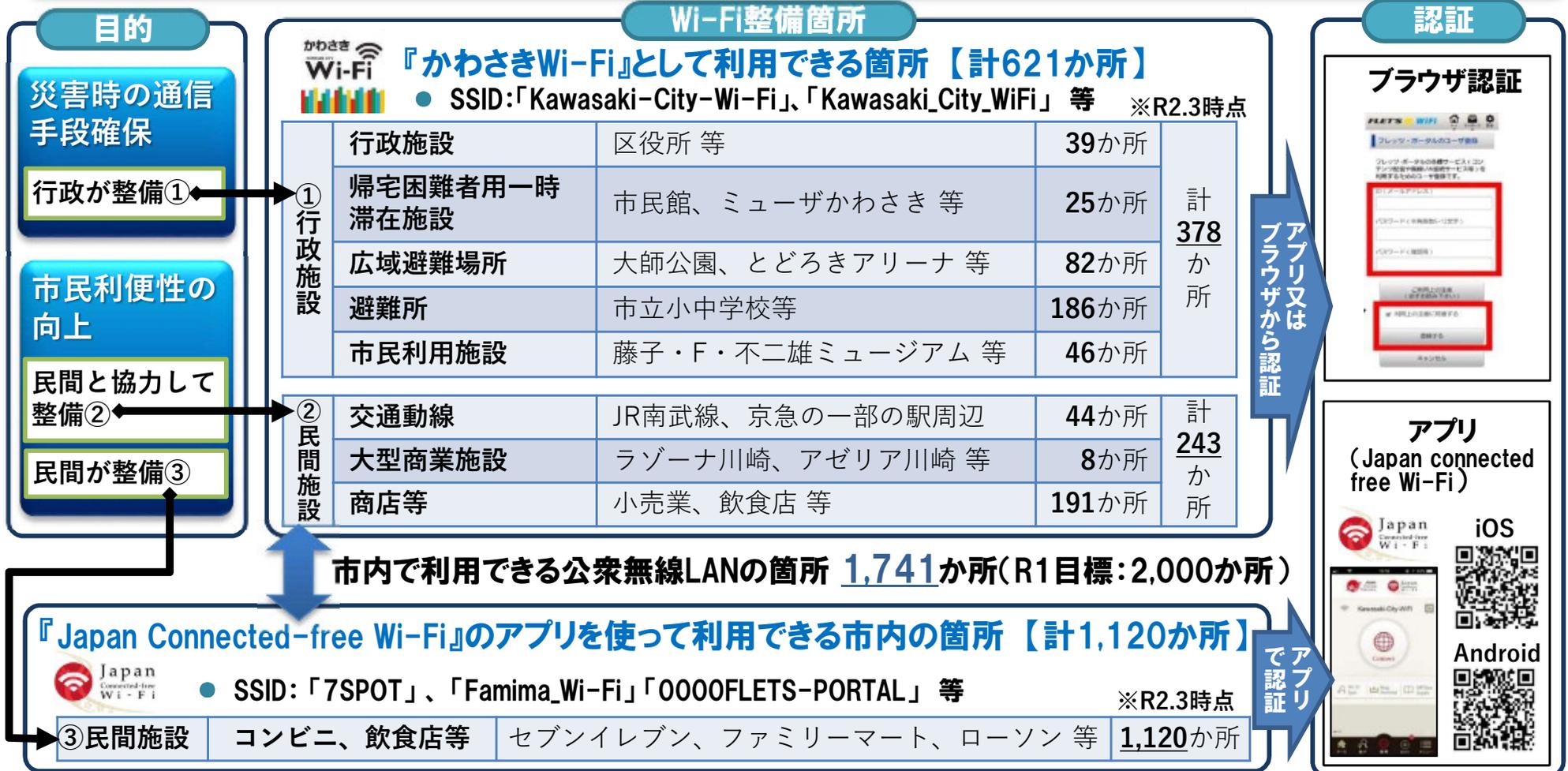


【行政職員】



【取組④】「かわさきWi-Fi」の利用範囲の拡張

- かわさきWi-Fiは、災害時の避難所となる市立小中学校をはじめ、市民の利便性向上を目的に、民間事業者と連携して主要駅や大規模商業施設など、多くの人々が集まる施設を中心に整備を行っています。
- 全国のフリーWi-Fiを認証連携する仕組み「Japan Connected-free Wi-Fi」へ、平成28年にかわさきWi-Fiが参画し、専用アプリを使うことで、令和2年3月末時点で、市内のコンビニ等を含め、計1,741か所で公衆無線LANの利用が可能になりましたが、令和元年度の目標値である2,000か所は達成できませんでした。



- 「情報化推進プラン」に基づく情報化関連施策の進捗管理を進めるとともに、マイナンバー制度の効果的・効率的な運用や、働き方・仕事の進め方改革に基づいたICTの活用を推進する事業です。

取組① 「情報化推進プラン」に基づく取組の推進

- 情報化推進プログラムに基づく各情報化施策の進捗管理
- 次期「情報化推進プラン」の策定に向けた検討

取組② マイナンバー制度の適切な運用と利活用

- マイナンバーによる他自治体等との情報連携の安定的かつ円滑な運用
- マイナンバーカードの利活用に係る検討及び庁内調整

取組③ 働き方・仕事の進め方改革に基づくICTの活用

- モバイル端末やテレビ会議等のツールの活用やモバイルワーク等の実施に向けた取組の推進
- 新本庁舎整備を契機として導入するICTの活用に向けた検討

- マイナンバーを利用した情報連携の着実な推進により、申請時に**省略可能な添付書類**が増え、窓口手続における**市民の利便性向上**に寄与しました。
- マイナンバーカードの利活用推進の一環として、平成30年6月から、国が提供する「マイナポータル」及び「ぴったりサービス」を活用した児童手当現況届の**オンライン申請受付**を実施しています。

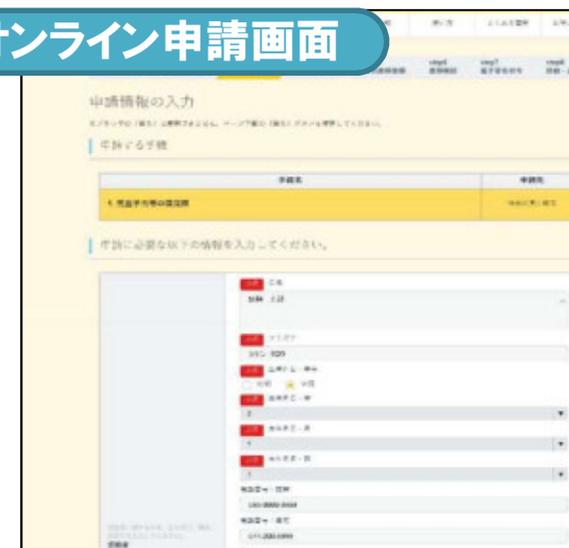
オンライン申請の実施方式



市民がオンライン申請を利用するために必要となる条件

必要機器の準備	インターネット接続パソコン及びICカードリーダー等が必要
電子署名の付与	マイナンバーカードに搭載されている署名用電子証明書を利用し、電子上での本人確認を実現
連絡用電子メール登録	形式上の要件不適合に関する指摘を伴った補正要求等(再申請)に利用
書類の添付(画像データ)	年金加入証明書または健康保険証(厚生年金加入者のみ)

オンライン申請画面



- 平成29年3月に策定された働き方・仕事の進め方改革推進プログラムにおいて、ICTの活用は「職員の働く環境の整備と意識改革」の一つとして位置づけられ、それ以降業務効率化に向けて順次取組を進めています。
- 令和4年度末の完成を目指している新本庁舎での働き方を見据え、「新本庁舎整備を契機としたICT活用・ワークスタイル変革実施プラン」の策定に向けた検討を進めてきました。（令和2年8月策定予定）

テレビ会議による移動時間削減

ペーパーレス会議による印刷の手間削減

無線LANの試行

モバイルワーク・テレワークの試行

RPAの活用（庁内申請事務等）



- パソコンなどを利用してインターネット上から24時間申請することが可能な電子申請システムの安全で安定的な運用を行い、利便性の高い電子行政サービスを提供しています。

ネット窓口かわさき(電子申請システム)

- ✓ 自宅や職場からパソコンなどを利用してインターネット上から原則として24時間申請することが可能
- ✓ 平成30年からスマホ画面にも対応
- ✓ 現在、水道の開閉栓や採用試験申込みなど、61の手続きが、インターネットから申請することができます。



PC画面



スマホ画面

IDC(インターネットデータセンター)の運用

24時間365日サービスを提供する必要があるシステムを設置しているIDC(インターネットデータセンター)について、次のとおり適切に運用を実施しました。

- ✓ 平成30年度はシステム連携基盤・図書館情報システム・CMSの機器更改に伴う機器の追加設置対応や設定変更作業を実施
- ✓ 令和元年度はLGWAN接続機器の更新を実施

- インターネットや利用者端末を通じて市民が公共施設を効率的に予約・利用するため、「公共施設利用予約システム(ふれあいネット)」の効果的な運用を進めています。

川崎市公共施設利用予約システム「ふれあいネット」

- ✓ パソコン・スマートフォンや、各施設に設置された利用者端末などから、公共施設の利用予約、空き状況の閲覧ができるシステムです。
- ✓ 平成29年からスマホ画面にも対応
- ✓ 令和2年4月現在、スポーツ施設や会館施設など、計75施設の利用予約等をインターネットから申請することができます。

川崎市公共施設利用予約システム
ふれあいネット

ご不明な点は
ふれあいネット運用センター
044-741-3345

かんたん画面
対応式の
わかりやすい画面です。

高機能画面
各種予約機能や
カード決済の申し込みが
可能な画面です。

スマートフォン画面
スマートフォンから簡単に
申し込み可能な画面です。

操作マニュアル
利用の手引き

検索・予約
施設の一覧

FAQ
よくある質問

ご利用上の注意

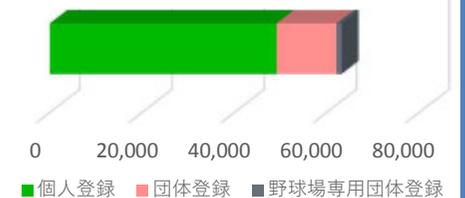
- 予約・抽選の受付時間
- 抽選結果の発表時間
- 抽選結果の発表方法
- 抽選結果の発表場所
- 抽選結果の発表時間
- 抽選結果の発表場所
- 抽選結果の発表時間
- 抽選結果の発表場所

「ふれあいネット」の利用実績等

1 利用者登録件数

個人登録	49,124
団体登録	12,995
野球場専用団体登録	1,050
合計	63,169

利用者登録件数（2020年3月現在）

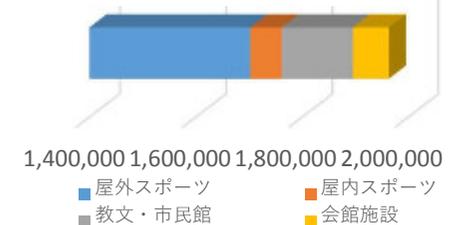


2 利用実績

(1) 抽選申込件数

屋外スポーツ	1,702,637
屋内スポーツ	59,017
教文・市民館	134,115
会館施設	67,509

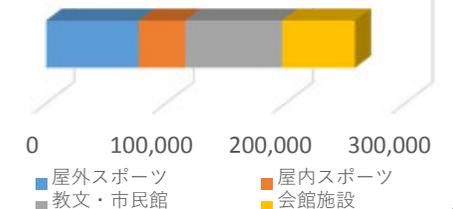
抽選申込件数（2020年度）



(2) 予約申込件数

屋外スポーツ	77,398
屋内スポーツ	39,001
教文・市民館	81,081
会館施設	60,810

予約申込件数（2020年度）



成果指標①の達成状況(目標達成)

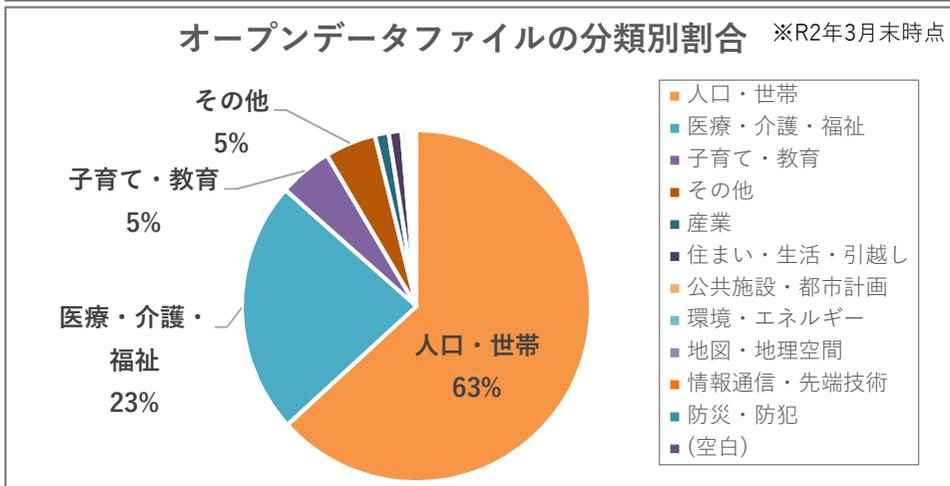
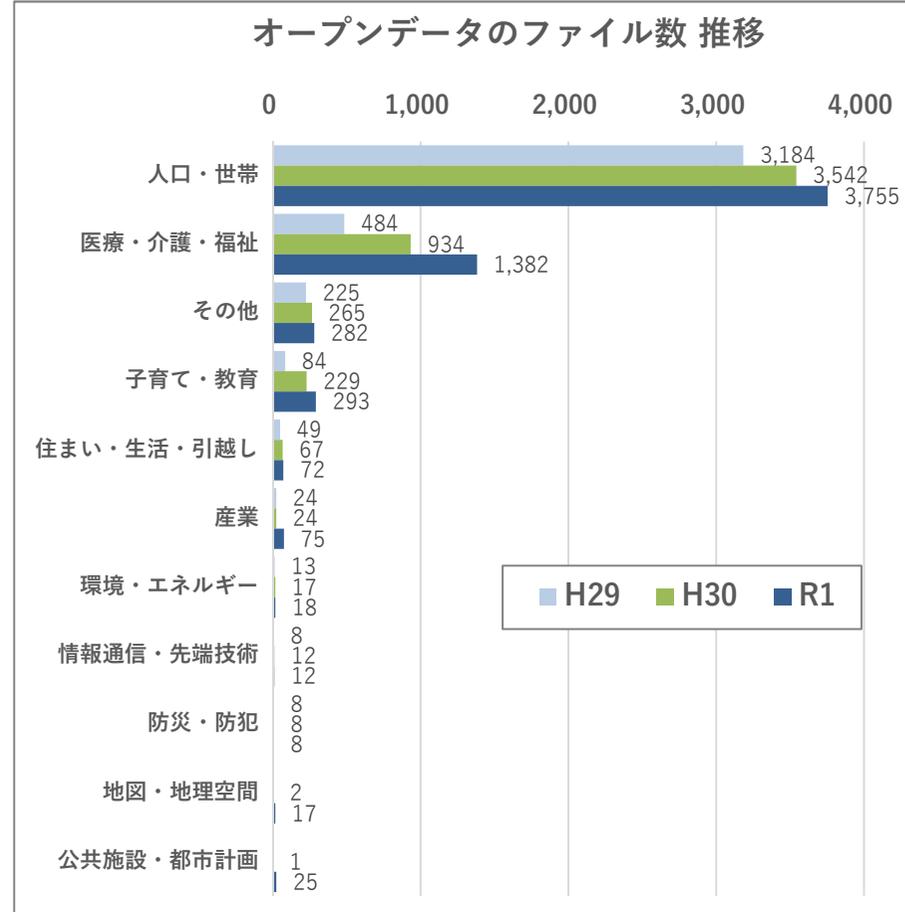
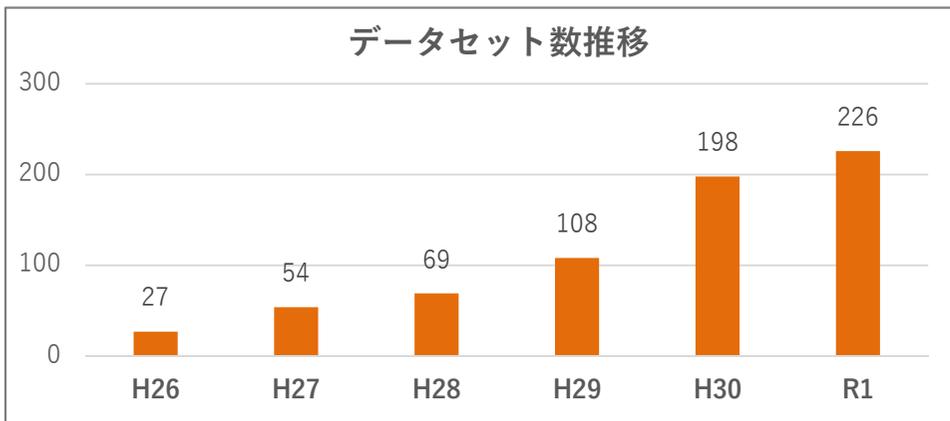
提供しているオープンデータのデータセット数

- データセット※数は、令和元年度末時点で**226**データセットとなり、目標の**200**データセットを上回っています。
- 公開しているファイルの分類としては、「人口・世帯」に関するものが**63%**となっています。

※データセットとは、処理しやすいデータのまとまりのこと

概要 背景 取組 成果 まとめ

	第1期 策定時 (H26)	H30	R1
目標		150	200
実績	27	198	226



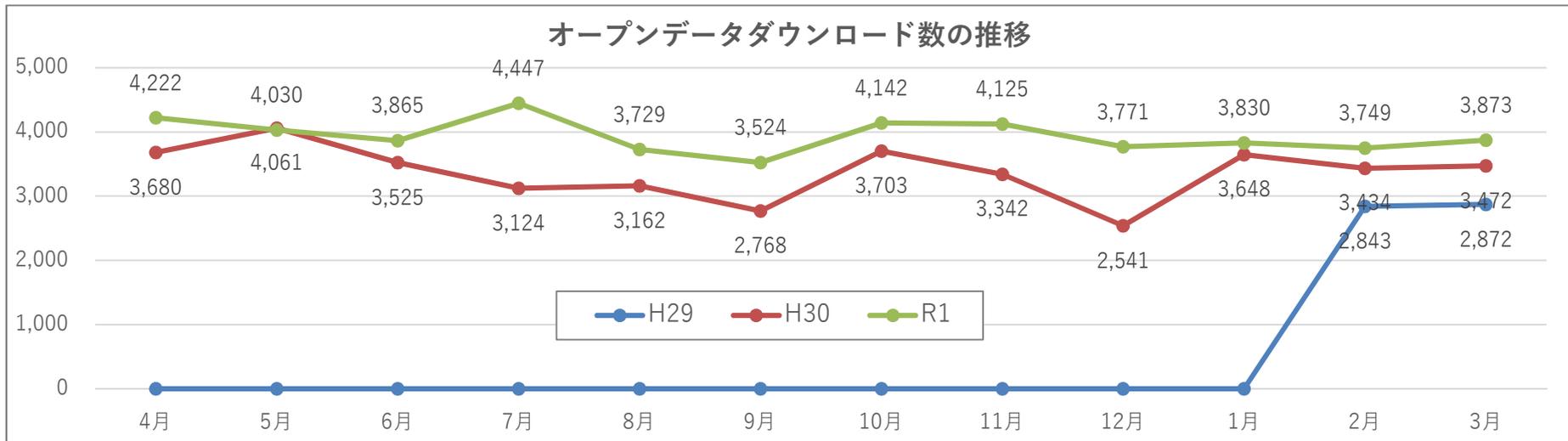
成果指標②の達成状況(目標未達成)

提供しているオープンデータの月平均ダウンロード数

- ダウンロード数は、令和元年度末時点で3,942件となり、目標の4,500件を下回っています。
- 令和元年度は、目標値には達していないものの、平成30年度の各月の実績値をほぼ上回っています。

概要 背景 取組 成果 まとめ

	第1期 策定時 (H26)	H30	R1
目標		4,250	4,500
実績	2,000	3,372	3,942



令和2年3月のダウンロード数上位10

分類名	ファイル名	ダウンロード数
1 人口・世帯	川崎市の世帯数・人口 (令和2年3月1日現在)	284
2 人口・世帯	川崎市の世帯数・人口 (令和2年2月1日現在)	222
3 住まい・生活・引越し	ごみの分別オープンデータ (令和元年5月7日現在)	191
4 人口・世帯	町丁別世帯数・人口 (令和元年12月末日現在)	129
5 子育て・教育	小学校の給食献立表	115
6 人口・世帯	川崎市の世帯数・人口 (令和2年1月1日現在)	79
7 子育て・教育	小学校の給食献立表	75
8 人口・世帯	町丁別世帯数・人口 (令和元年12月末日現在)	75
9 人口・世帯	町丁別世帯数・人口 (令和元年12月末日現在)	73
10 人口・世帯	町丁別世帯数・人口 (令和元年12月末日現在)	73

成果指標の分析

- ✓ データセット数の指標は目標に達しているため、ダウンロード数が目標未達成となる原因としては、市民や企業のニーズに合ったデータの公開が足りていないことや、オープンデータを公開しているカタログページの周知が足りないことなどが考えられます。
- ✓ 今後は、国が推奨しているデータセット(公共施設等の一覧)など、市民や企業のニーズが高い情報を提供していくとともに、オープンデータを掲載しているカタログページの広報も充実させていくことが必要であると考えます。

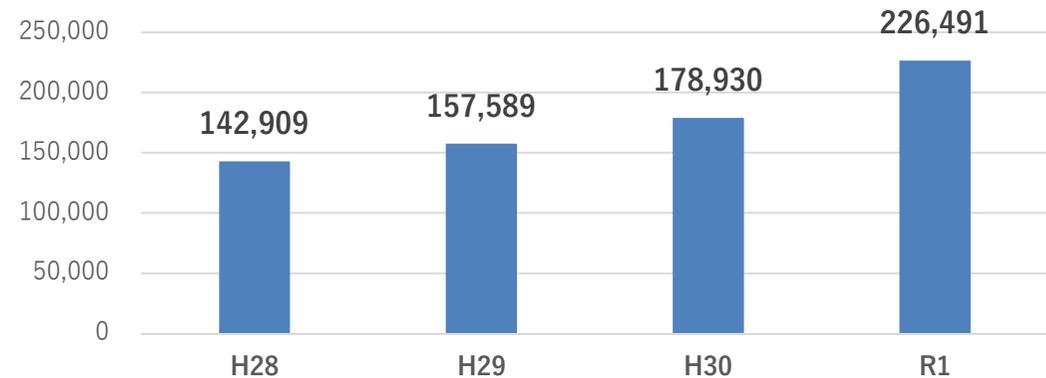
成果指標③の達成状況(目標達成)

電子申請システムの利用件数

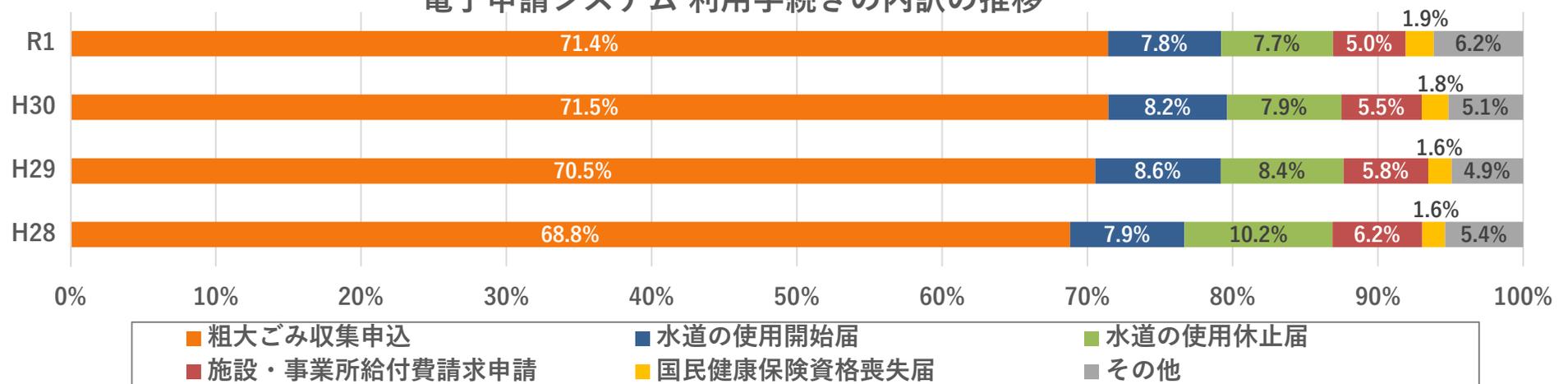
- 電子申請システムの利用件数については、年々増え続け、**令和元年度の利用件数は226,491件**となり、**目標値である159,000件を上回っています。**
- **利用手続きの内訳**を見ると、**約7割が「粗大ごみの収集申込」**となっています。

電子申請システムの利用件数の推移

	第1期 策定時 (H26)	H30	R1
目標		152,000	159,000
実績	103,400	178,930	226,491



電子申請システム 利用手続きの内訳の推移



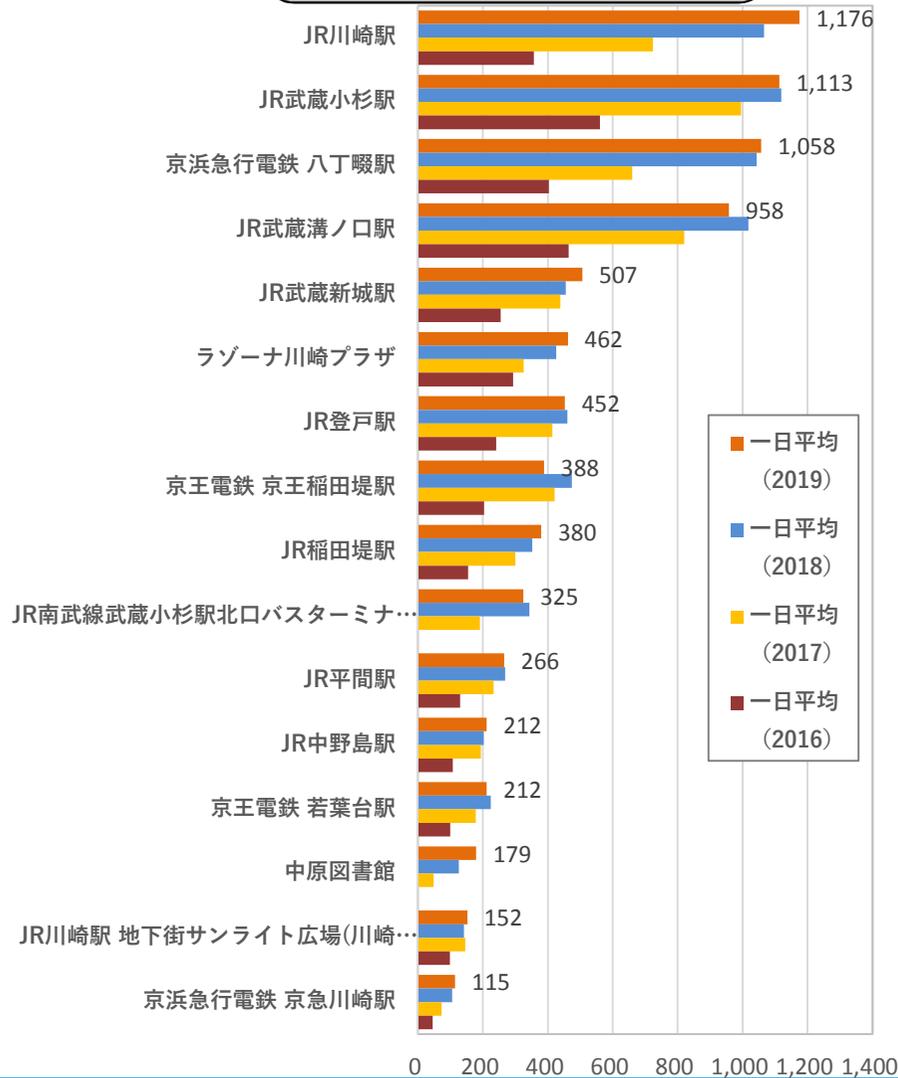
その他成果(数値で把握できる補足指標①)

「かわさきWi-Fi」のアクセス数(1日当たりの平均)の推移

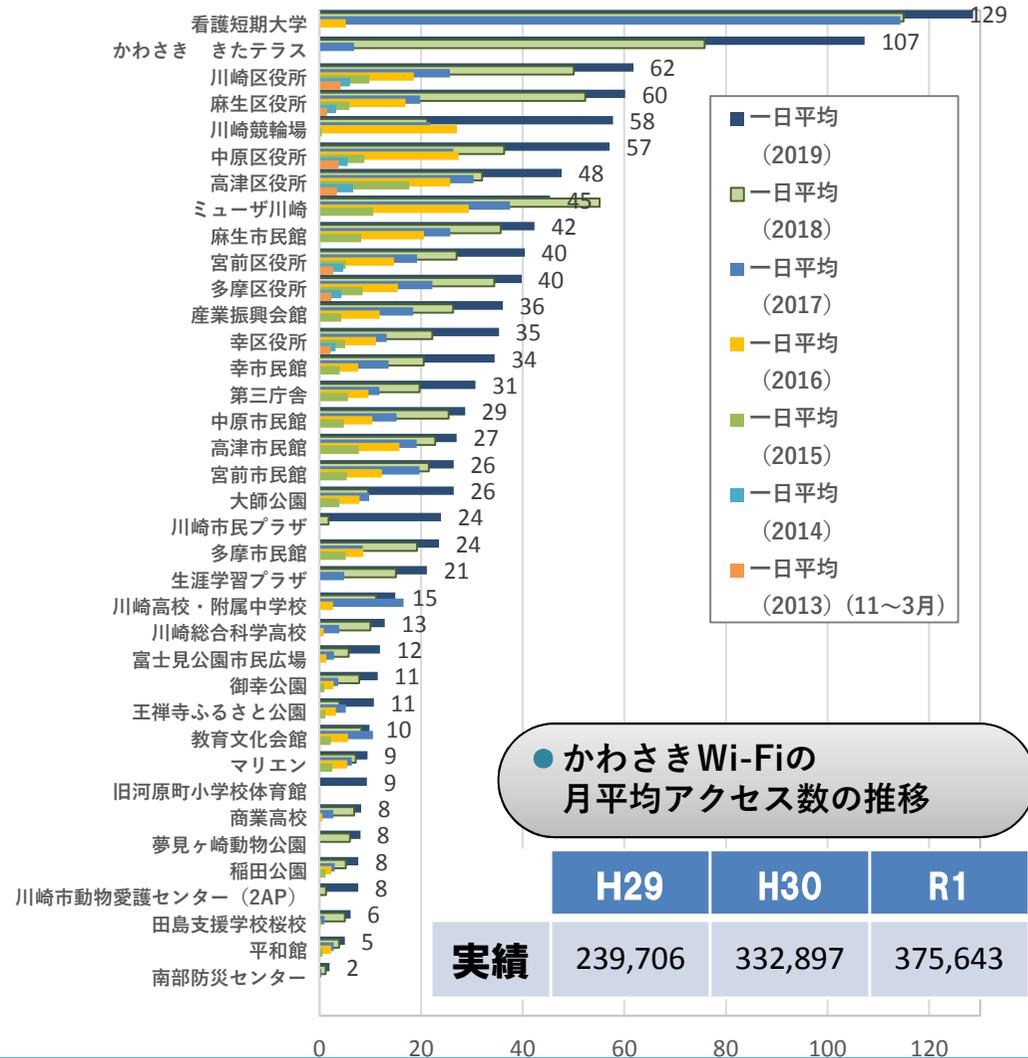
概要 背景 取組 成果 まとめ

- 主要駅周辺、行政施設ともに「かわさきWi-Fi」のアクセス数が年々増えています。

● 主要駅周辺や商業施設など



● 行政施設など



● かわさきWi-Fiの月平均アクセス数の推移

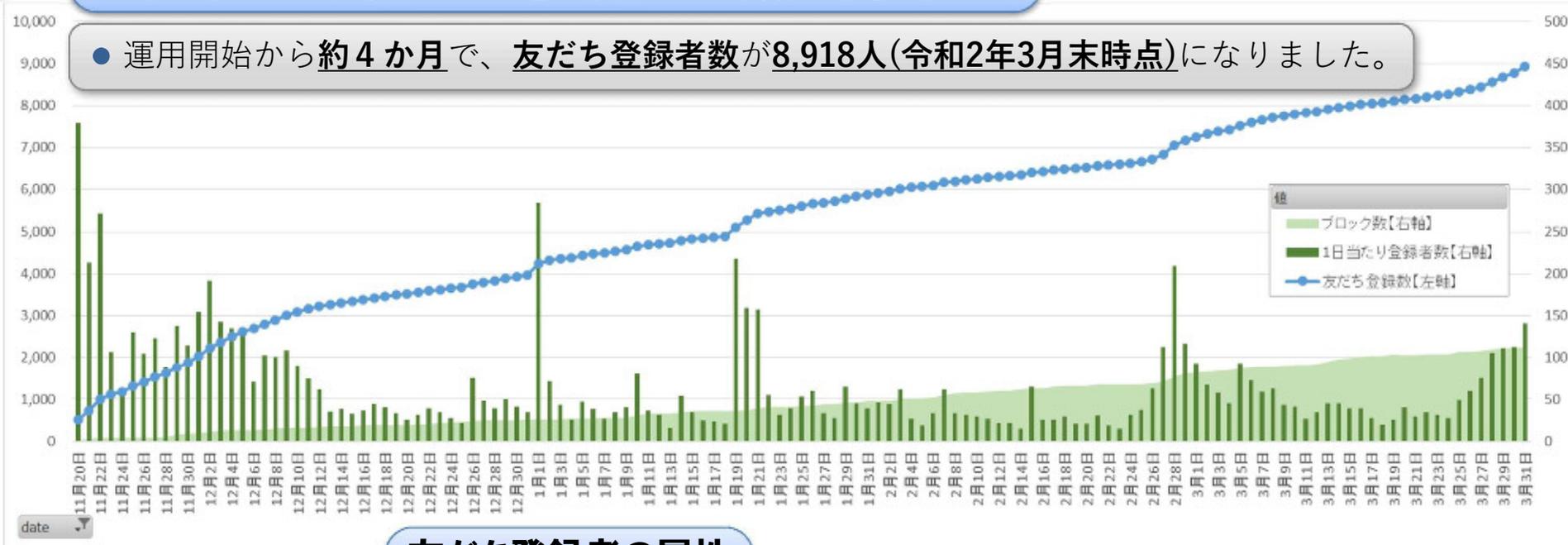
	H29	H30	R1
実績	239,706	332,897	375,643

その他成果(数値で把握できる補足指標②)

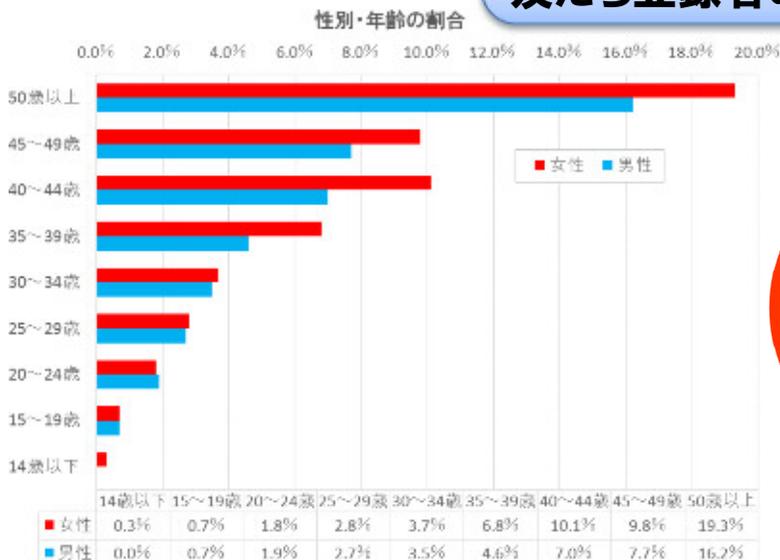
「川崎市LINE公式アカウント」の友だち登録数の推移等

概要 背景 取組 成果 まとめ

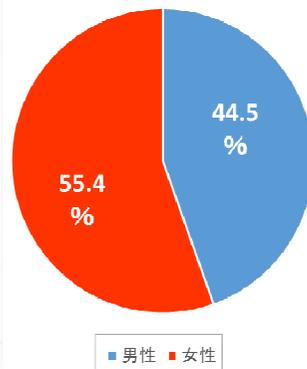
● 運用開始から約4か月で、友だち登録者数が8,918人(令和2年3月末時点)になりました。



友だち登録者の属性



性別の割合



メッセージ配信の内容

配信日時	メッセージの内容	配信数	開封数	開封率
2019/11/29	2019年川崎市10大ニュース	1,700	1,353	79.6%
2019/12/26	年末年始の市の業務情報	3,699	2,284	61.7%
2020/01/10	市政だよりお年玉プレゼント	4,597	3,463	75.3%
2020/01/31	新型コロナウイルス関連	5,799	3,918	67.6%
2020/02/07	新型コロナウイルス関連	6,078	4,754	78.2%
2020/02/21	新型コロナウイルス関連	6,468	5,316	82.2%
2020/02/28	新型コロナウイルス関連	6,867	5,891	85.8%
2020/03/04	新型コロナウイルス関連	7,291	5,765	79.1%
2020/03/13	転入・転出等の手続きにおける感染症予防のお願い	7,783	5,409	69.5%

その他成果(定性的な成果)

概要 背景 取組 成果 まとめ

オープンデータの普及促進に関する「貢献賞」の受賞

- 「一般社団法人オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構 (VLED)」は、毎年、オープンデータの普及促進などに貢献した事例を対象に、表彰事業を行っており、本市が平成30年度に行った「窓口のリアルタイム混雑情報のオープンデータ化」と令和元年度に行った「webAPIによるイベント情報のオープンデータ化」の取組が、2年連続で、「貢献賞」を受賞しました。



窓口のリアルタイム混雑情報のオープンデータ化 (H31年3月)



webAPIによるイベント情報のオープンデータ化 (R2年3月)

施策の進捗状況

B 一定の進捗がある

(目標未達成のものがあるが一定の進捗があった)

理由

- ① 地域情報化推進事業については、公衆無線LAN環境の整備において、民間事業者との連携の効果が想定よりも下回ったため、Wi-Fiのアクセスポイント数が目標に達しなかったほか、成果指標であるオープンデータのダウンロード数が、目標を達成することができませんでした。その他の事務事業については、掲げた目標どおりに進捗しています。
- ② 施策全体としては、市民に広く浸透しているLINEを活用した情報発信を開始するとともに、イベント情報をリアルタイムな形式でオープンデータ化して、民間企業である4事業者が運営しているサイトやアプリで本市のイベント情報が掲載されたほか、成果指標である電子申請システムの利用件数も順調に増加していることから、市民利便性の向上や、行政サービスの手軽な利用という目標に対する一定の進捗がありました。

【施策の進捗状況区分】

- A 順調に推移している (目標を達成した)、 B 一定の進捗がある (目標未達成のものがあるが一定の進捗があった)
C 進捗は遅れている (1期策定時を下回るものが多くあった)、 D 進捗は大幅に遅れている (1期策定時を大幅に下回った)

今後の方向性

Ⅱ 概ね効果的な構成である（一部見直し等の余地がある）

理由

- ① 地域情報化推進事業については、民間事業者と連携したWi-Fiアクセスポイント数の拡充や、市民や企業のニーズを踏まえたオープンデータの提供及び広報の充実などにより、改善を図りながら事業を推進していきます。「かわさきアプリ」は、令和2年度で運用開始から5年目を迎え、この間、AIなどの新たなICTの進歩や、市民ニーズも変化していることから、一部のアプリ（ポータル、防災、子育て）をリニューアルするなど、かわさきアプリの再構築を行い、本市LINE公式アカウントも活用しながら、市民がより使いやすい新たな「かわさきアプリ」として提供していきます。
- ② その他の事業については、成果指標も概ね達成し、定性的な効果も出ていることから、行政サービスの手軽な利用に繋がる施策となっているため、今後も事業を継続して進めていきます。

【今後の方向性区分】

- Ⅰ 効果的な事業構成である（現状のまま継続する）、Ⅱ 概ね効果的な構成である（一部見直し等の余地がある）
Ⅲ あまり効果的な事業構成でない（見直し等の余地が大きい）、Ⅳ 事業構成に問題がある（抜本的な見直し等が必要である）

新型コロナウイルス感染症を踏まえ、今後に向けて

- 新型コロナウイルスの感染防止のため、「新たな生活様式」の定着が求められる中、市民の方が市役所に足を運ばなくても手続きができるよう、手続きのオンライン化を促進します。
- 本市職員においても、対面でない、新しいスタイルでの働き方を実践していく必要があることから、テレワーク(在宅勤務)や、庁外とのテレビ会議の実施体制の充実・強化に取り組んでいきます。

「新しい生活様式」の実践例

(1)一人ひとりの基本的感染対策

(2)日常生活を営む上での基本的生活様式

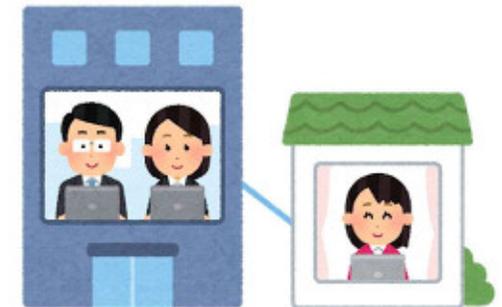
(3)日常生活の各場面別の生活様式

(4)働き方の新しいスタイル

- テレワーク やローテーション勤務
- 時差通勤でゆったりと
- オフィスはひろびろと
- 会議はオンライン
- 名刺交換はオンライン
- 対面での打合せは換気とマスク

●手続きのオンライン化の促進

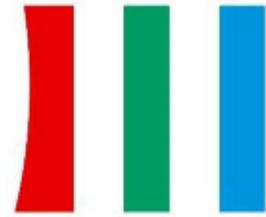
・申請や申込等をオンライン化するだけでなく、マイナンバーカード等を利用したオンラインでの本人確認や、クレジットカード、電子マネー等を利用した手数料の電子納付、添付書類の省略など、手続全体のオンライン化を促進していきます。



●テレワーク、テレビ会議の充実・強化

・導入費用が特別交付税措置されることとなったことも踏まえ、専用の無線回線によるテレワーク専用端末(現在10台)の増設やテレビ会議用端末の増設、テレビ会議を行うための通信環境の整備を大幅に前倒しして実施、各局区に一定数の端末を配置していきます。





Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市