

施策評価シート ( 令和2 年度の振り返り、総括)

作成日 令和3 年 04月 15日

施策 No.	39	施策名	ICTの活用による行政サービスの推進
主管課名	デジタル戦略課	電話番号	0285-83-8496
関係課名			

1. 計画 (Plan)

施策の対象	1) ICT活用による市民サービスの利用者 2) システムを活用する市役所職員						
対象指標名	単位	令和2 年度実績	令和3 年度実績	令和4 年度実績	令和5 年度実績	令和6 年度実績	令和6 年度見込
人口	人	78,874					
職員	人	487					

施策の目標	飛躍的に進展しているICT環境の構築が図られ、様々な分野にAI技術を活用し、いつでも・どこでも・何でも・だれでも、手軽に、安全安心に市民サービスが利用できるとともに、一層の事務効率化を図る。
-------	---

成果指標設定の考え方及び指標の把握方法 (算定式など)	マイナンバーの利活用の推進とAI・RPAによる市民サービスの向上と職員の生産性の向上を図るため、システムの導入数を使用する。
-----------------------------	--

成果指標名	単位	平成30年度 基準値	令和2 年度	令和3 年度	令和4 年度	令和5 年度	令和6 年度	令和6 年度 目標値
マイナンバーカード交付率	目標値	11.3	26.0	40.0	50.0	60.0	70.0	70.0
	実績値		27.9					
マイナンバーカードを活用したシステム数	目標値	1	2	2	3	4	5	5
	実績値		4					
AI・RPAを活用したシステム数	目標値	-	5	7	8	9	10	10
	実績値		8					
	目標値							
	実績値							
	目標値							
	実績値							
	目標値							
	実績値							

施策の成果向上に向けての住民と行政との役割分担	市民は情報通信とICTを活用した行政サービスの利用に努める。行政は市民のニーズに応じたICTシステムの整備と適正な情報管理、電子自治体の推進に努める。
-------------------------	---

## 2. 実行 (Do) →個別事務事業の実施による (事務事業マネジメントシート参照)

### 3. 検証・評価と今後の方向性 (Check&Action)

#### (1) 施策目標達成に対する要因分析と課題 (①構成事業が与えた影響、②外的要因を踏まえて検証)

・セキュリティ対策が施されているマイナンバーカードを利用する市民サービスとして、e-tax、コンビニ交付、かんたん窓口システム、びったりサービスによるオンライン化(児童手当)の4種を導入するとともに、マイナンバーカードの交付率が目標値よりも高い値となり、市民の利便性を向上させている。

・AI(人工知能)やRPA(ロボットによる業務自動化)については、多くの事業者が精度の高いシステムを提供するようになり、実証結果でも費用対効果が認められたことから目標を上回る次の8業務を導入し、担当課の業務量を軽減することができた。

AI 3業務(AI-OCR、AIアナウンサー、議事録作成支援システム)

RPA 5業務(人事評価、健診予定日入力業務、赤ちゃん誕生祝金、マタニティ手当、チャイルドシート)

・ICTの活用により、来庁しなくても24時間手続きができる行政サービスを目指すとともに、ICTやデジタルが苦手な高齢者にもきめ細やかな行政サービスを提供できるよう真岡市DX戦略を策定し、ハイフレックス市役所を目指す。

DX: Digital Transformation の略で、デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。

ハイフレックス市役所: アナログとデジタルを融合し、市民・職員をはじめ関わる全ての関係者に優しい市役所のこと。

#### (2) 今後の方向性 (1)の要因分析を踏まえ、施策目標達成に向けた方針を示す)

・国の自治体DX推進計画の重点取組事項として、マイナンバーカードの普及促進と行政手続きのオンライン化が掲げられており、市民が市役所に来庁することなく、マイナンバーカードを利用して、子育て(15手続き)や介護(11手続き)等のオンライン手続きができるようにシステムの改修等を実施していく。

・AIやRPAなどのデジタル技術は業務を改善する有効なツールであり、業務プロセスの見直しや情報システムの標準化、共通化などを踏まえて、担当課と協力しながらAIを活用した業務プロセスの実証事業やRPA対象業務の拡大を推進していく。

・デジタル技術を活用して、職員がより一層効率的に働けるようテレワークやオンライン会議を推進し、電子決裁、キャッシュレス決済、AIチャットボットや市独自のオンライン手続きの導入・活用を検討していく。

