

施策評価シート ( 令和3 年度の振り返り、総括)

作成日 令和4 年 04月 04日

施策 No.	39	施策名	I C T 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	0285-83-8394
関係課名			

1. 計画 (Plan)

施策の対象	1 ) I C T 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	78,592				
職員	人	487	483				

施策の目標	<p>飛躍的に進展している I C T 環境の構築が図られ、様々な分野に A I 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られています。</p>
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

成果指標設定の考え方及び指標の把握方法 (算定式など)	<p>マイナンバーの利活用の推進、A I ・ R P A による市民サービスの向上、職員の生産性の向上を図るため、マイナンバー交付率とマイナンバーを活用したシステム数、A I ・ R P A を活用したシステム数を使用する。また、令和4年3月に策定された「真岡市DX戦略計画」により、「来させない、待たせない、書かせない市役所」(ハイフレックス市役所)の実現を図るため、行政手続きのオンライン化の手続き数を使用する。</p>
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	41.6				
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	4				
A I ・ R P A を活用したシステム数	目標値		5	7	8	9	10	10
	実績値		8	10				
オンライン申請件数	目標値		500	1000	4000	4500	5000	5000
	実績値		5	3237				
	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	<p>市民は情報通信と I C T 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 I C T システムの整備と適正な情報管理、電子自治体 (ハイフレックス市役所) の推進に努める。</p>
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 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)

令和4年3月真岡市DX戦略計画策定

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に策定し、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。

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、eLTAX(エルタックス)、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、国のマイナポイント事業により、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、AIで31時間、RPA化で333時間削減が図られ、担当課の業務量を軽減することができた。

AI 4業務(AI-OCR、AIアナウンサー、議事録作成支援システム、チャットボット)

RPA 6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、区長町会長届)

行政手続きのオンライン

びったりサービス(20)、その他: ロゴフォーム(71)

庁内16課で活用。ロゴフォームの活用により、申込等の電話対応等が軽減できた。

#### 課題

・マイナンバーカードの交付率が目標値よりも高い値とはなったが、国平均43.3%には届かない状況であるため、市民の利便性が図れるマイナンバーカードを活用したシステムやオンライン申請の推進が必要である。

・RPA化のためには、データ化、業務可視化を行ったうえで業務フローの改善が必須であり、業務担当課職員の意識、及びスキルを向上させる必要がある。また、AI・RPA等を利用することで業務時間の削減を図ることができたが、AI・RPAを利用することが目的ではなく、業務効率化の手段であることを意識することも重要である。

・DX推進には、徹底した業務の見直し(BPR)と継続的に職員へのデジタル人材育成が必要である。

### (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)

現在、びったりサービス、汎用申請システム(ロゴフォーム)の2システムを併用しているが、自治体DX推進計画において、優先的にオンライン化を推進すべき手続きとされている手続き(子育て関係、介護関係、被災者支援関係)を含めて合計120手続きについて、令和4年度中にオンライン申請を開始する。

また、市民の利便性を図るため、併用しているびったりサービス、汎用申請システム(ロゴフォーム)の2システムを統合しシステムの1本化を実施する。

・業務改善のための道具としてのRPAを効果的に使用できるよう、DX担当部署の職員だけでなく、希望する職員に対してもRPAの研修を実施し職員の意識、スキル向上を図る。

・将来にわたって安定的にDXの取組を推進するため、業務のデジタル化、業務見直し(BPR)の中心となるリーダーを育成するプロジェクトを立上げ、必要となる資源(人、システム、予算)について支援を行う。

