施策評価シート（ 令和4　年度の振り返り、総括）

作成日	令和5 年　04月　07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	0285-83-8394
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	78,592	77,635			
職員	人	487	483	489			

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られています。
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、ＡＩ・ＲＰＡ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、ＡＩ・ＲＰＡ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。

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	67.9			
マイナンバーカードを活用したシステム数	目標値	種	1	2	2	3	4	5	5
	実績値			4	4	5			
AI・RPAを活用したシステム数	目標値	種	―	5	7	8	9	10	
	実績値			8	10	21			
オンライン申請件数	目標値	件	―	500	1,000	4,000	4,500	5,000	5,000
	実績値			5	3,237	10,351			
	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（ハイフレックス市役所）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）

◆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をに策定し、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、ぴったりサービス、スマート申請によるオンライン化の5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った。
◆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28時間、RPA化で600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 17業務（R3年度6業務、R4年度新規11業務：ふるさと納税、滞納整理、支出負担行為兼命令書（定期接種、任意接種、相互乗入）、軽自動車新規処理、軽自動車廃車処理、子ども医療費口座登録、国民健康保険伝言板、出産応援機支給、子育て応援金支給）
◆行政手続きのオンライン
　ぴったりサービス（16）、その他：ロゴフォーム（190）、スマート申請（107）
　オンライン申請により、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なり、国平均67.0%も上回った状況ではあるが、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の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とともに、申請業務については、オンライン申請の業務フローも同時に考えて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）

・R4年度より、ぴったりサービス（引っ越しワンストップ）とスマート申請（TKC)のオンライン申請を開始。より市民の利便性を図るために、キャシュレス決済を導入し、行政手続きのオンライン化をさらに推進する。
　また、多くの市民に行政手続きのオンラインサービスを利用してもらうため、高齢者を対象にスマホ教室を開催しデジタルデバイド対策を実施する。

・業務改善のための道具としてＲＰＡを効果的に使用できるよう職員の意識、スキル向上を図ると共に、申請業務については、オンライン申請の業務フローも同時に考えるようサポートをする。

・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（5チーム）を立上げ、専門業者による支援を行い、DX人材認定制度の運用を開始する。

4. 構成事業一覧（個別事務事業一覧）

NO	総重、総新 戦拡、戦新	事務事業名	担当	成果指標			評価結果
				成果指標名	単位	令和4 年度実績	今後の方向性
1		基幹系システム運用事業	デジタル戦略課デジタル政策係	重大なシステム障害の発生件数	回	0	事業のやり方改善 予算増大
				誤操作により発生した事故・障害等の件数	回	0	事業のやり方改善 予算増大
2		情報セキュリティ対策事業	デジタル戦略課システム管理係	研修会等の開催回数	回	2	現状維持
				メール、課長会議等による情報提供の回数	回	48	現状維持
				セキュリティインシデント発生回数	回	0	現状維持
3	戦新	自治体DX推進事業	デジタル戦略課デジタル政策係	RPAによる削減時間数	時間	600	事業のやり方改善
				DX人材認定者数	人		事業のやり方改善
				チャットボット回答数	回	488	事業のやり方改善
				オンライン申請件数	件	10351	事業のやり方改善