

事務事業名	自治体DX推進事業				担当	総務部 デジタル戦略課 デジタル政策係				
政策名	7	「行政経営づくり」～効率・効果アップ!～				☐ 総重（総合計画重点事業）	☐ 総新（総合計画新規事業）			
施策名	3	I C T の活用による行政サービスの推進				☐ 戦拡（総合戦略拡充事業）	☐ 戦新（総合戦略新規事業）			
関連個別計画	真岡市まち・ひと・しごと創生総合戦略 真岡市DX戦略計画				事業期間	☐ 単年度のみ				
法令根拠	デジタル手法、真岡市DX戦略計画					☒ 毎年度実施（開始年度 令和3 年度～）				
予算科目	1.一般会計	2.総務費	1	1		☐ 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）				
予算科目										
予算科目										
事業概要	デジタルファーストを推進しつつも、デジタル技術の活用によりアナログの価値を高め、真岡市の魅力を最大化させるため、アナログとデジタルを融合した誰一人取り残さない市民及び職員をはじめ関わる全ての関係者に優しい「ハイフレックス市役所」の実現を目指す。 令和2年度のAI・RPA推進事業から本事業に対象範囲を拡大した。 令和5年度は真岡市オンライン申請で351手続を公開、おくやみワンストップサービス開設準備を行った（R6.4サービス開始）。									

1. 現状把握の部 （1）事務事業の目的と指標

① 手段（主な活動）				④活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移						
5年度実績 新規に5業務についてRPA化を実施。 DX人材育成研修の実施（21名、5チーム）。 オンライン申請システムにおいて351手続を公開 。 6年度計画 RPAの推進（新規シナリオ3件、システム標準化に伴う修正7件） オンライン申請対象業務の拡充 書かない窓口サービス拡充に向けた窓口担当課との協働 DX人材育成研修の実施（20名、5チーム） DX人材認定（DXアドバイザー20名）				名称	単位	2 年度(実績)	3 年度(実績)	4 年度(実績)	5 年度(実績)	6 年度(見込)
				ア RPAシナリオ作成数		3	1	11	5	3
				イ DX研修実施回数（BPRワークショップ含む）			8	8	7	7
				ウ チャットボットシナリオ修正			0	12	12	12
				エ オンライン申請手続数		0	0	313	351	500
				オ						
② 対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 市民・職員				⑤対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移						
				名称	単位	2 年度(実績)	3 年度(実績)	4 年度(実績)	5 年度(実績)	6 年度(見込)
				ア 職員数		487	483	489	494	499
				イ 人口		78874	78592	77635	77578	76972
				ウ						
				エ						
				オ						
③ 意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 業務改革ができる人材を育成しつつ様々な分野にデジタル技術を導入することで、業務の効率化、正確性、生産性を向上し、その結果市民サービスの質の向上を図る。				⑥成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移						
				名称	単位	2 年度(実績)	3 年度(実績)	4 年度(実績)	5 年度(実績)	6 年度(見込)
				ア RPAによる削減時間数		27	333	600	983	1200
				イ DX人材認定者数					21	20
				ウ チャットボット回答数			229	488	1364	2000
				エ オンライン申請件数		5	3237	10351	22217	30000
				オ						
② 総事業費の推移				単位	2 年度(実績)	3 年度(実績)	4 年度(実績)	5 年度(実績)	6 年度(見込)	
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0	
			県支出金	千円	0	0	0	0	0	
			地方債	千円	0	0	0	0	0	
			その他	千円	0	0	0	0	0	
			一般財源	千円	14,928	18,878	22,551	23,069	22,100	
	事業費計（A）			千円	14,928	18,878	22,551	23,069	22,100	

2. 1次評価の部 *原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的妥当性評価	①政策体系との整合性 市の政策体系に結び付き、社会環境や住民ニーズ等を考慮した上で目的は妥当か？	☒ 見直し余地はない ☐ 見直し余地がある (評価理由) AI・RPAやオンライン申請は、国の自治体DX推進計画においても重点取組項目に指定されている。今後、人口減少に伴う職員数の削減が予想される中、現在のサービスを維持しつつ限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために積極的に取り組むことで、結果的に市民サービスの質の向上につながる。
	②公共関与の妥当性 市が事業に関与する必要があるか？	☒ 見直し余地はない ☐ 見直し余地がある (評価理由) 自治体DX推進事業は、行政手続の事務効率化であり、市が行う事業である。
	③対象と意図の妥当性 ・1枚目の②「対象」③「意図」は適切か？ ・対象を限定・追加する必要があるか？ ・意図を限定・追加する必要があるか？	☒ 対象・意図を見直す必要はない ☐ 対象を見直す必要がある ☐ 意図を見直す必要がある (評価理由) DX人材育成、RPAの対象者は職員、AIチャットボット、オンライン申請の対象は市民であり適切である。
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるかどうか？ない場合の理由は適切か？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	☐ 向上余地はない ☒ 向上余地がある (評価理由) DX人材は全職員の20%である100名を目標としており向上の余地がある。 オンライン申請とRPAの相乗効果により、更なる職員の業務時間数の削減の余地がある。 チャットボット回答数は、シナリオやシステムへの導線を改善することで利用回数向上の余地がある。 オンライン申請は現時点で対象手続の19%で利用されており、更なる利用が見込まれる。
	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性 ・類似事業はないか、統合や連携はできないか？	☐ 類似事業と統合・連携ができる(類似の事務事業名：) ☐ 類似事業と統合・連携できない(類似の事務事業名：) ☒ 類似事業はない (評価理由) 自治体DX推進に関する事業は類似性が無く統合連結ができない。
効率性評価	⑥事業費の削減余地 ・成果を下げずに実施主体の見直しによりコスト削減をできないか？ ・実施方法の適正化によりコスト削減をできないか？	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある (評価理由) 自治体DX推進のために必要な最少経費である。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性(改革案・実行計画) ☐ 廃止 ☒ 見直し (☐ : 目的妥当性 ☒ : 有効性 ☐ : 効率性) ☐ 統合 ☒ 継続 業務変革ができる人材を育成し、更なる市民サービスの向上と行政事務の効率化につなげる。	(3) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><td rowspan="3">成果</td><td>向上</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>維持</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>低下</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下			
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上		○																			
	維持																					
	低下																					
(2) 課題、課題の克服の方向性 DX人材育成の目的としてはデジタルを活用して「業務変革ができる人材」を育成することとしている。実際の業務内容をテーマに変革案を企画する研修を行っているが研修内容を実践につなげる環境づくりも重要である。 そのため管理職に対する研修や予算化にあたっての支援なども実施していく。																						

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 ☐ 記述説明不足(説明責任不充分) ☐ 評価内容が客観性を欠く ☒ 評価内容は客観的と言える		(5) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><td rowspan="3">成果</td><td>向上</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>維持</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>低下</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下			
					コスト																		
			削減	維持	増加																		
成果	向上		○																				
	維持																						
	低下																						
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☐ 適切 ☐ 見直し余地あり ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																							
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的絞込み ☐ 目的拡充 ☐ 事業統廃合 ☒ 事業のやり方改善 ☐ 予算削減 ☐ 予算増大 ☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																						