

施策評価シート（令和5年度の振り返り、総括）

作成日

令和6 年 04月 05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）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	77,578		76,972
人口	人						
職員	人	487	483	489	494		499

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	80.0	90.0	90.0
	実績値			27.9	41.6	67.9	80.3		
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	5		
AI・RPAを活用したシステム数	目標値	種	1	5	7	8	9	30	30
	実績値			8	10	21	26		
オンライン申請件数	目標値	件	—	500	1,000	4,000	4,500	50,000	50,000
	実績値			5	3,237	10,351	22,217		
※ オンライン申請利用率	目標値	%	—				—	40	40
	実績値						19		
※ オンライン申請登録者数	目標値	人	—				—	10,000	10,000
	実績値						4773		
	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）

◇R4.3 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、ハイレックス市役所を目指す。

R5.3 真岡市職員DX人材育成方針

職員の情報リテラシーを高め、業務のデジタル化・業務見直しの中心となるリーダーを育成し、デジタル技術等の活用を全庁に広め市役所を変革し、将来にわたって安定的にDXの取組を推進するための方針。

◇オンライン申請及びマイナンバーカードを活用した市民サービス

・オンライン申請システム（351手続を公開、住民票・戸籍、税証明などのクレジット決済を開始）

・証明書コンビニ交付サービス

・書かない窓口（かんたん窓口システム）

・地方税電子申告（eTAX）

・びったりサービス（転出、転入予約）

◇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 22業務（R3年度6業務、R4年度11業務、R5年度（新規5業務：会計その他払い明細作成事務、若者子育て定住促進住宅取得支援事業、介護保険料還付業務、水道休止情報入力作業、おくやみ対象者抽出業務）

◆課題

・マイナンバーカード交付率の向上

・オンライン対応手続の増加により市役所窓口以外でのサービス利用が進んでいるが、オンライン申請の利用率については更なる向上の余地が見込める。

・AI・RPA導入にあたっては、業務フローの再構築と申請書類のデータ化、職員の意識及びスキルを向上させる必要がある。

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

（目標値の変更）

・マイナンバーカード交付率 R6年度を70.0%→90.0% （No.37「窓口サービスの向上」）

・AI・RPAを活用したシステム R6年度 10→30

・オンライン申請件数 R6年度 5,000→50,000

※ 成果指標の追加

・オンライン申請の「利用率」と「登録者数」を追加し目標達成の方向性を明確化する

（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）

【利用率の向上】

・コンビニ交付やスマートフォンなどで様々な手続きができるオンライン申請手続きの拡大を図る。

・マイナンバーカードの取得メリットやオンライン申請、コンビニ交付などのサービスの周知・啓発を実施し、オンライン登録者を増やし利用促進につなげていく。

・デジタルが苦手な方に対しても、その便利さを知ってもらい、利用してもらうきっかけとするため、高齢者を対象にスマホ教室を開催しデジタルデバйд対策を実施していく。

【AI・RPA活用】

・業務改善のためのツールとして効果的にAI・RPAを活用できるよう、研修等を実施し職員の意識、スキル向上を図る。

【DX推進】

・職員自らが市役所を変革するという意識と、そのためのスキル向上が重要であるため、意欲のある職員の更なるレベルアップを目的として、真岡市DX人材認定制度の運用を行っていく。

4. 構成事業一覧（個別事務事業一覧）

[illegible]