

施策コード	6-8
-------	-----

中心所管課	デジタル行政推進課
関連所管課	市民課

第6章	市民とともに歩むまちづくり -地域・行財政-							
基本施策名	8 行政のデジタル化							
総合計画の目標指標								
指標名	単位	策定時	実績値			目標値		SDGs独自指標
		R2	R3	R4	R7	R12		
マイナンバーカードの普及率	%	12.6	45.7	71.9	100	100		
手続のオンライン化率	%	53.0	57.8	63.1	88.0	100		

施策の内容(主な取組)		
単位施策名	実績・成果	今後の方向
1 行政手続のオンライン化の推進	BPR推進計画・行政手続オンライン化計画を策定、5業務についてBPRを実施。またBPR研修及びオープンデータ研修を実施。	BPR推進計画・行政手続オンライン化計画に基づき、対象手続を拡大していく。
2 データ利活用の推進	東三河オープンデータサイトで公開されている15個のデータ更新を行った。また公開型GISの対象データを拡大した。	公開したデータを適切に更新するとともに、データ分析ツールを導入し、データ利活用によるEBPMを推進する。
3 デジタル技術を活用した業務改革の推進	RPAを新たに5業務に導入し、また県内共同利用のAIチャットボットやAI-OCRを活用することで職員負担の軽減につながった。	BPRを実施し、導入による効果が高い業務を優先的にRPAやAIを導入していくことで職員の負担軽減を図り、職員は職員でなければできない業務に特化できるようになることを目指す。

主要事業の実績評価					
施策番号	事業名	事業費(千円)		実績(R4年度)	今後の方向
		R4(決算額)	R5(予算額)		
		人工			
1	社会保障・税番号制度システム整備事業	12,431	4,971	56手続8,834件の情報照会を行い、添付書類が削減された。また、ぴったりサービスを用いた手続オンライン化に向けた基盤整備を実施。	セキュリティを確保しながら確実な情報連携の実施及び追加事務への対応、マイナポータル及びマイキープラットフォームを活用したサービス拡大への対応。
		0.68			
1	マイナンバーカードの普及促進	31,608	41,150	商業施設、市民病院、公民館、市役所でマイナンバーカードの申請サポートを実施。	マイナンバーカードの普及率を100%にする。
		3			
3	RPA導入事業	66,000	7,377	RPAを5業務に導入し、業務時間を約7.8割削減。R2及びR3から導入の20業務は約4.6割削減。	業者への外注型RPAから職員自らが作成する内製型RPAへ移行し、コストダウンや業務改善に取り組みやすい環境づくりを進めていく。
		0.3			
3	AI活用事業	2,657	2,654	AIチャットボット質問回答数3,194件/年	その時々の利用者(市民)のニーズの高いものをくみ取り、ページ上部に「よくある質問」を継続的に設置していく。そうすることで必要な情報を簡単に得られるようにし、使用率やお問い合わせ向上に繋がるようにする。
		0.2			
1	オンライン申請推進事業	1,954	3,690	LoGoフォームで作成した手続での申請件数49,524件/年	LoGoフォームの拡張機能を導入し、オンライン申請を推進していく。
		0.3			

総括評価	成果	手続のオンライン化とBPRを一体的かつ着実に推進するためのBPR推進計画・行政手続オンライン化計画を策定した。情報連携の基盤整備やRPA整備などに加え、オンライン申請ツールを新たに導入し、オンライン申請のフォームを容易に作成できる環境が整備できた。
	課題	市民の利便性向上のためには、手続きのオンライン化に向けたシステム上の環境整備のほか制度や運用の見直しも含めたBPRを一体となって行うことが求められる。また、オープンデータの活用について、具体的な取り組みを行っていない。
	今後の方向	行政手続のオンライン化やRPA・AIの導入をBPRと一体となり進めていきつつ、データ利活用の基盤を整備していく。また、マイナンバーカードの交付率向上に向け、引き続き申請サポートを実施する。