

令和5年度デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプ)事業評価書

担当課: デジタルイノベーション課

1 事業概要

事業名		行政手続きのDX化による市民サービス向上事業				
総合戦略における位置付け	基本目標	Ⅳ 誰もが安全に安心して健やかに暮らせる, 個性輝くまちを創る				
事業目的	転入出や保育所入所申込等の窓口における行政手続きにおいて, 必要な書類や担当窓口をWEB上で事前に案内するシステムを導入することで, 窓口における行政手続きの導線を明確にし, 窓口訪問前から手続き完了までの全体の流れを市民が把握しやすくする。 また, これらの手続きにおいて, WEBサイトやLINEを活用した事前申請システム等のICTを導入することにより, 市民による書類作成の手間を省き, 手続き時の滞在時間の短縮等を実現するなど, 市民サービスの向上を図る。					
事業期間	2023(令和5)年度～2025(令和7)年度					
事業費(千円)	総事業費	2023 (令和5) 年度	2024 (令和6) 年度	2025 (令和7) 年度		
交付金対象	30,441	30,441				
交付金(交付率50%)	15,220	15,220				
事業内容	①手続ナビゲーションシステム 専用WEBサイトやLINEから, 希望の手続きを選択し, 設問に回答すると必要書類や手続き窓口が自動返信される。 ②申請書事前作成システム(証明書の発行申請書等) 専用WEBサイトやLINEから必要事項を入力すると, 窓口で記入済みの申請書が印刷できる。 ③異動受付支援システム(転入手続き) 転出証明書をOCRで読み込み, 自動的に転入処理を行う。市民は内容確認と署名で転入手続きを完了できる。 ④LINEで保育所利用申込書作成システム(保育所入所申込) LINEから必要事項を入力すると, 窓口で記入済の申込書が印刷できる。申込書はOCRで読み込み, RPAで自動的に基幹業務システムに入力する。					

2 本事業における重要業績評価指標(KPI)の達成状況と評価

(1) KPIの達成状況

KPI項目		基準値 (導入前)	目標値 2023(令和5)年度	実績値 2023(令和5)年度	【参考】目標値 2025(令和7)年度	達成状況
1	手続ナビゲーションシステムの利用件数(件/月)	0	30	495	120	達成
2	申請書事前作成システムの利用件数(件/月)	0	30	914	120	達成
3	異動受付支援システムの稼働率(%)	0	80	26	90	未達成
4	手続ナビゲーションシステムの満足度(pt)	0	3.5	未計測	3.5	未計測
5	転入手続きに係る滞在時間の削減(分/件)	0	15	6	25	未達成
6	保育所入所申込手続きに係る滞在時間の削減(分/件)	0	15	未計測	25	未計測

(2) 評価

評 価
手続ナビゲーションシステム及び申請書事前作成システムについては、市広報紙やホームページ等での周知や職員から市民へのシステム利用呼び掛けなどを行ったほか、市ホームページや公式LINEからアクセスできる環境の整備等の取組により、利用件数は目標値を大きく上回った。 しかしながら、「異動受付支援システムの稼働率」及び「転出入手続きに係る滞在時間の削減」については、2024年3月のシステム実装となり、転入出の繁忙期と重なったため、十分な職員研修等を実施できず、システムを十分に稼働できなかったことから、目標達成には至らなかった。目標値の達成に向けては、システムを万全に稼働できる体制づくりが必要である。 なお、「手続ナビゲーションシステムの満足度」については、システム実装が年度末となったため、満足度調査が実施できなかったほか、「保育所入所申込手続きに係る滞在時間の削減」については、一斉受付期間後のシステム実装となったことから、未計測となった。

3 今後の取組

方針	主な取組
事業を継続する	引き続き、各システムについて市民への周知を行いながら、システム利用の促進を図る。あわせて、異動受付支援システムについて、システム研修を実施し、職員のシステム習熟度向上を図ることにより、稼働率の向上及び転出入手続きに係る滞在時間の削減に取り組む。 また、手続ナビゲーションシステムの満足度調査については、利用者へのアンケート調査を行い、更なる利便性向上を検討する。 LINEで保育所利用申込書作成システムについては、市民への周知に取り組むとともに、一斉受付期間である10月下旬から11月中旬の窓口滞在時間を計測してシステム導入による効果を検証するとともに、子育て世代の負担軽減に向けた窓口のあり方について検討を進める。