

# 2022年度（令和4年度） 行政版デジタル化実行計画 評価報告書

## 行政のデジタル化

### 【総括（評価のまとめと今後の方向性）】

#### 【市民サービスの向上】

「行かない・書かない・待たない」行政手続の実現に向け、オンライン手続の拡大（125手続→411手続）や窓口予約システム、書かない窓口システムを導入するなど、いつでもどこでも申請や予約が可能な環境を構築し、市民の利便性向上に寄与した。また、スマートフォンの購入補助から使い方までの一体的な支援を実施し、デジタルデバイド（情報格差）の解消に向けた取組を加速させた。今後も、市民ニーズの把握に努め、市民の利便性が高まるサービスを提供・拡大するとともに、デジタル活用に関する理解や技術が十分でない人を対象にしたスマートフォン購入支援や使い方の講習会を継続的に実施する。

#### 【行政内部事務の効率化】

業務の効率化とスピード化を実現するため、入力等の単純作業を自動化する「RPA」の導入業務の拡大や文書管理システムの導入により、業務時間の短縮と決裁事務のスピード化を図った。また、テレワーク環境の整備や庁内ネットワークの無線化対応など、職員の多様な働き方の実現に向けたハード面の環境を整備した。今後は、導入システムのさらなる活用を進めるとともに、業務効率化に資する新たなツールの導入も検討する。また、より働きやすい環境づくりに向けては、制度や運用ルールの見直し等のソフト面を改善する。

#### 【デジタル基盤整備と人材育成】

誰もが等しく行政サービスを受けられるよう、公民館等の公共施設にフリーWi-Fiを設置し、快適にインターネットが利用できる環境を整備した。また、市民ニーズへの対応や課題解決につながるデジタル化事業の立案・実施ができる人材を育成するため、全部署にデジタル化推進員を配置し、デジタル活用や企画力の向上につながる各種研修を実施した。今後も、デジタル人材を計画的に育成・確保するとともに、自治体が独自に開発・運用している情報システムの経費や職員の事務負担の軽減を目的とした、情報システムの標準化対応も計画的に進める。

### 【評価結果一覧】

基本方針	施策	事業数	評価
1 市民サービスの向上	(1) 行政手続のオンライン化	9	B
	(2) 窓口のスマート化	4	B
	(3) 情報発信の最適化	7	A
2 行政内部事務の効率化	(1) デジタルの活用による業務効率化	6	B
	(2) 多様な働き方の実現	3	B
3 デジタル基盤整備と人材育成	(1) 市民サービスに係る基盤整備	3	A
	(2) 行政内部の基盤整備	1	-
	(3) デジタル化推進体制の構築	3	A

#### —評価方法について—

- 各施策に位置付く事業の目標達成率を算出し、点数化  
5点（◎）：達成率 100 %以上  
4点（○）：達成率 80 %以上 100 %未満  
3点（△）：達成率 60 %以上 80 %未満  
2点（×）：達成率 60 %未満
- 施策ごとに平均点を算出し、評価  
A：平均 4.5 点以上  
B：平均 3.5 点以上 4.5 点未満  
C：平均 2.5 点以上 3.5 点未満  
D：平均 2.5 点未満

基本方針1 市民サービスの向上

施策名	2022年度 実施状況の総括		今後の方向性				
(1)行政手続のオンライン化	<p>【オンライン手続の拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・押印廃止を含め、業務プロセスを見直すことで、申請や届出のオンライン化を拡大した。(125手続→411手続)</li> </ul> <p>【マイナンバーカードの普及促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標数値には達しなかったが、商業施設へ申請会場の設置、企業等への出張申請、自治体マイナポイント事業等の実施により、交付率が1年間で35.8ポイント上昇した。しかしながら、市民に利便性が伝わり切っていないため、効果的な利活用方法の発信とあわせ、利活用策の検討が必要である。</li> </ul> <p>【公共施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設のオンライン予約や窓口での手数料の支払のキャッシュレス化など、概ね計画通り実施できた。</li> </ul> <p>【フレイルチェックのデジタル化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度までは新型コロナウイルス感染症の影響により事業を中断せざるを得ない状況もあったが、ほぼ計画通りに実施でき、実績値も目標を上回った。</li> </ul> <p>【健康増進アプリの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録者数は目標を大きく下回ったものの、利用者の約7割がウォーキングの歩数が増加するなど、健康づくりに寄与することができた。今後は、登録者の増加が課題である。</li> </ul>		<p>【オンライン手続の拡大】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アナログ規制改革による業務プロセスの見直しを進める中で、引き続き、オンライン手続の拡大に取り組む。</li> </ul> <p>【マイナンバーカードの普及促進】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請支援や自治体マイナポイント事業を継続するとともに、市民の利便性向上に資する利活用策の検討を行う。</li> </ul> <p>【公共施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・交流館や学校体育館について、オンライン予約と鍵の受渡しを不要とするスマートロックの導入施設を拡大する。</li> </ul> <p>【フレイルチェックのデジタル化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フレイルチェック会の実施回数の増加やデジタル機器の機能改善に取り組む。</li> </ul> <p>【健康増進アプリの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業・団体等グループで歩数を競うランキングや大規模イベントでのポイント付与などを実施し、アプリ登録者の増加に取り組む。</li> </ul>				
	評価	B					
個別事業名	事業概要	目標スケジュール		2021年度(参考値)	2022年度	2023年度	2024年度
① オンライン手続の拡大	各種申請や届出、郵送請求が可能な手続をオンライン化	オンライン化数(累計)	実績値/目標値 達成状況	125手続/150手続 ○	411手続/400手続 ◎	—/600手続 —	/800手続 —
② マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの利用シーンを創出、周知	マイナンバーカード交付率	実績値/目標値 達成状況	36.3%/40% ○	72.1%/100% △	—/100% —	—/100% —
③ 問合せ自動応答サービスの分野拡大	「福山市AI案内サービス」の回答分野拡大	問合せ可能分野数(累計)	実績値/目標値 達成状況	13分野/13分野 ◎	21分野/20分野 ◎	—/25分野 —	—/30分野 —
④ 公民館等の貸館利用におけるスマート化	スマートロックの導入を検討するため、試験導入し、効果を検証	導入スケジュール	実績値/目標値 達成状況	2施設/試行実施(2施設) ◎	7施設/施行の拡大(7施設) ◎	—/実装と学校等他施設での試行 —	—/試行に基づき実装 —
⑤ 公共施設予約システムの拡大	施設の空き状況や予約が可能なオンラインシステムの利用可能な施設の拡大	登録施設数(累計)	実績値/目標値 達成状況	36施設/35施設 ◎	43施設/45施設 ○	—/53施設 —	—/148施設 —
⑥ キャッシュレス決済の推進	窓口での証明書交付手数料など、キャッシュレス決済を導入	3万件/年以上受領があるキャッシュレス決済導入数	実績値/目標値 達成状況	6施設/6施設 ◎	7施設/7施設 ◎	—/8施設 —	—/9施設 —
⑦ フレイルチェックのデジタル化	スマホ等のアプリで市民が気軽にチェックし、健康状態を把握	フレイルチェック実施人数	実績値/目標値 達成状況	4,971人/7,260人 △	11,999人/9,660人 ◎	—/次期、福山市健康増進計画で検討 —	— —
⑧ 健康増進アプリの導入	健康増進アプリを通して市民の健康づくりに対する意識向上と生活習慣の改善を図る	アプリのユーザ登録者数	実績値/目標値 達成状況	— —	2,585人/10,000人 ×	—/12,500人 —	—/15,000人 —
⑨ 電子図書貸出サービスの導入	24時間どこでもウェブサイトから電子図書の貸出・返却・予約が可能	貸出回数	実績値/目標値 達成状況	49,712件/7,500件 ◎	52,026件/11,250件 ◎	本格運用(予定) —	

基本方針1 市民サービスの向上

施策名	2022年度 実施状況の総括		今後の方向性				
(2)窓口のスマート化	<p>【窓口予約システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市LINE公式アカウントを活用し、マイナンバーカードの交付や休日保育などの予約を可能とした。閉庁時間での利用が半数を超えるなど、市民の利便性向上と職員の事務負担の減少につながった。</li> </ul> <p>【書かない窓口システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本庁舎や支所に書かない窓口システムを導入し、市民の申請書作成に係る負担軽減と待ち時間の削減を図った。対応できる手続数の拡大が必要である。</li> </ul>		<p>【窓口予約システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民アンケートにおいても「手続種類の拡大」が挙げられていることから、待ち時間が多く発生している手続を対象に、計画的に拡大する。</li> </ul> <p>【書かない窓口システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>対象業務の洗い出しを行い、運用方法も整理する中で計画的に手続数を拡大する。</li> </ul>				
評価							
B							
個別事業名	事業概要	目標スケジュール	2021年度（参考値）	2022年度	2023年度	2024年度	
① 窓口予約システムの導入	マイナンバーカード交付予約システムの導入効果を検証し、他業務へ拡大	窓口で15分以上の待ち時間が生じる業務（30業務）	実績値/目標値	導入（3月～） /マイナンバーカード交付予約システムの導入	4業務追加/おくやみ、休日保育など、他業務へ拡大	—/おくやみ、休日保育など、他業務へ拡大他業務へ拡大	
			達成状況	○	◎	—	—
② 子育て支援アプリの機能拡充	子育て支援アプリに休日保育予約機能を拡充	アプリからの申込率	実績値/目標値	—	24%/40%	—/60%	—/95%
			達成状況	—	△	—	—
③ ワンストップサービスの導入	事務処理の流れを分析・評価し、よりスムーズな手続に改善	導入スケジュール	実績値/目標値	出生・おくやみで導入 /ワンストップサービス導入	おくやみで予約システムを導入 /既存サービスの分析と業務選択	—/本格導入	
			達成状況	◎	○	—	—
④ 書かない窓口システムの導入	申請手続に係る市民の待ち時間や負担を軽減	導入スケジュール	実績値/目標値	導入検討/導入検討	8手続/5手続に試行導入	—/本格導入	
			達成状況	○	◎	—	—

## 基本方針1 市民サービスの向上

施策名	2022年度 実施状況の総括		今後の方向性			
(3)情報発信の最適化	<b>【情報発信の充実】</b> ・市公式LINEアカウントの友だち数が14万人を超え、市民の約3人に1人が登録する媒体に成長した。また、必要な情報だけを受信できるサービス（セグメント配信）を開始した。		<b>【情報発信の充実】</b> ・より多くの市民に市政情報を届けるため、引き続き、SNSのフォロワー数を増やす取組を進める。また、市民にとって有益な情報となるよう、発信のタイミングや内容の質を高める。			
評価	<b>【スマートフォンの購入支援・講習会の実施】</b> ・高齢者デジタル活用支援事業は、スマートフォンの購入補助から使い方までの一体的な支援を実施。デジタルデバイドの解消に寄与することができたと考えられる。一方で、「制度を知らなかった」との声も聞かれたため、制度活用者の増加が課題である。 ・デジタルサービス講習会は、目標値を達成できた一方、日常的に使わなければ使用方法を忘れるとの声があり、継続的にデジタル機器に触れる機会の創出が課題である。		<b>【スマートフォンの購入支援・講習会の実施】</b> ・高齢者デジタル活用支援事業は、広報紙の活用等、効果的な周知を図り、引き続きデジタルデバイドの解消に取り組む。 ・デジタルサービス講習会は、拠点支所だけでなく公民館で実施するなど、高齢者が参加しやすい環境を整備するほか、講座に対する満足度を向上させるため、アンケート結果から判明したニーズを反映させるなど、講座内容の充実に取り組む。また、継続的に地域住民がスマートフォン等のデジタル機器に触れる習慣をつくるため、スマートフォンアプリを活用した地域交流セミナーを実施するなど、地域一体となったデジタル活用のモデル創出に取り組む。			
A						
個別事業名	事業概要	目標スケジュール	2021年度（参考値）	2022年度	2023年度	2024年度
① 情報発信の充実	リアルタイムに市政情報が届く仕組みを構築。若年層向けに各SNSから発信	市公式SNSフォロワー数	実績値/目標値 150,985/169,000 達成状況 ○	184,427/185,900 ○	—/204,500 —	—/225,000 —
② デジタルサービス講習会の実施	デジタル活用に理解や技術が不十分な人を対象に、講習会を開催	希望するすべての人へ講習会を実施	実績値/目標値 23%/10% 達成状況 ◎	40%/30% ◎	—/65% —	—/100% —
③ 高齢者デジタル活用支援事業	高齢者を対象に、スマホの購入、使い方などを支援	事業でスマホを使い始めた高齢者数	実績値/目標値 — 達成状況 —	7,946人/10,000人 △	—/高齢者のデジタルサービスの利用拡大 —	— —
④ 地域情報のデジタル化	地域自らがデジタル技術を活用した情報伝達、発信ができるよう支援	希望する学区への支援	実績値/目標値 14学区/支援14学区 達成状況 ◎	46学区 /ニーズ調査の検討・希望する学区を随時支援 ◎	—/ニーズ調査の検討・希望する学区を随時支援 —	— —
⑤ 水位監視システム整備	水路等の情報をインターネットにより常時把握	導入スケジュール	実績値/目標値 実証実験結果を評価 /実証実験結果を評価 達成状況 ◎	整備完了・運用開始 /整備・運用 ◎	—/運用 —	
⑥ 避難情報一括送信システムの導入	緊急速報メールや電話、FAX、SNSなど複数媒体へ情報を一括送信できるシステムを導入	導入スケジュール	実績値/目標値 — 達成状況 —	導入/導入 ◎	—/システムの活用・効果検証 —	
⑦ デジタル観光マップの整備	Webサイトから閲覧できるデジタルマップに、見どころ、経路案内などの観光関連情報を表示	マップPV数	実績値/目標値 71,174/71,174 達成状況 ◎	289,585/105,000 ◎	—/158,000 —	—/237,000 —

基本方針2 行政内部事務の効率化

施策名	2022年度 実施状況の総括		今後の方向性				
(1)デジタルの活用による業務効率化	<p>【RPAの導入業務拡大と文書管理システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入力等の単純作業を自動化するRPAの導入業務の拡大や文書管理システムの導入により、業務時間の短縮と決裁事務のスピード化を図った。文書管理システムは、新しい運用ルールの定着に課題がある。</li> </ul> <p>【アプリやタブレットの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマート保育を新たに5施設に導入することができた。</li> <li>民生委員のタブレット端末の活用において、民生委員へタブレット端末を配布し、実証を開始した。</li> </ul>		<p>【RPAの導入業務拡大と文書管理システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>RPAの導入に当たっては、現在の業務フローの見直しも含め、計画的に拡大する。</li> <li>文書管理システムは、現状の課題を整理し、よりスムーズにシステムが利用できるよう運用ルールを改善する。</li> </ul> <p>【アプリやタブレットの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スマート保育を市内全施設への導入を行う。併せて機能改善や利便性の向上など、ICT環境の整備に取り組む。</li> <li>民生委員へのタブレット端末導入を拡大し、導入効果の定量的な把握と検証に取り組む。</li> </ul>				
評価							
B							
個別事業名	事業概要	目標スケジュール	2021年度（参考値）	2022年度	2023年度	2024年度	
① RPAの導入業務の拡大	定例的・定期的な作業を自動化するRPAの導入業務を拡大	導入業務数（累計）	実績値/目標値	18業務/17業務	21業務/20業務	—/23業務	—/26業務
			達成状況	◎	◎	—	—
② 文書管理システムの導入	文書事務を発生から廃棄まで管理する「文書管理システム」を導入	電子決裁率	実績値/目標値	17%/17%	25%/40%	—/70%（残る30%は財務会計システム分）	
			達成状況	◎	△	—	—
			実績値/目標値	9%/10%削減	14%/30%削減	—/50%削減	
③ スマート保育の実施	保護者との連絡などのデジタル化を実証し、順次市内施設へ導入	公立保育所・認定こども園へのスマート保育導入	実績値/目標値	2施設/2施設	7施設/7施設	—/2022年度の導入状況から目標を設定	
			達成状況	◎	◎	—	—
④ 消防団アプリの導入	アプリ上で出勤報告を取りまとめ、出勤管理を行うとともに、災害時の情報伝達手段として活用	導入割合	実績値/目標値	導入検討/導入検討	100%/100%	—/100%	
			達成状況	○	◎	—	—
⑤ 民生委員のタブレット端末の活用	一部の民生委員でタブレットを使った会議、資料共有を実施し、全体への運用拡大を検討	タブレット導入台数	実績値/目標値	—	85台/100台	—/887台	
			達成状況	—	○	—	—
⑥ 子ども見守り・成長支援事業	教育や福祉に関するデータ化・分析により問題の主要素を明らかにし、予防的支援につなげる	導入スケジュール	実績値/目標値	—	調査・分析/試行実施	—/全市的な活用を模索	
			達成状況	—	△	—	—

## 基本方針2 行政内部事務の効率化

施策名	2022年度 実施状況の総括		今後の方向性				
(2)多様な働き方の実現	<p>・テレワーク専用端末数を拡充し、自宅で執務できる環境を整備した。テレワークの定着に向けて、希望する職員が実施できる環境の整備が必要である。</p> <p>・会議室や支所など、場所に捉われない働き方に対応するため、庁内どこでも事務端末をネットワークに接続できる環境を構築した。</p>		<p>・現在のテレワークの実施状況を踏まえる中で、希望する職員がテレワークを実施できるよう、制度面を改善する。</p> <p>・コミュニケーションツールの効果的な活用方法や効率的な仕事の進め方（プロジェクトマネジメント）について、共有・研修を行い、より働きやすい環境を構築する。</p>				
評価							
<b>B</b>							
個別事業名	事業概要	目標スケジュール	2021年度（参考値）	2022年度	2023年度	2024年度	
① テレワーク環境の整備及び利活用	ハード面（システム）やソフト面（制度）の改善を行い、利活用を促進	テレワーク定着率	実績値/目標値	64%/80%	70%/100%	-/100%	-/100%
			達成状況	○	△	-	-
② 庁内ネットワークの無線化	職員が使用するパソコンのネットワークを計画的に無線化	無線化施設数	実績値/目標値	6施設/6施設	8施設/8施設	-	-
			達成状況	◎	◎	-	-
③ インターネット用タブレット端末の活用	職員等のデジタルリテラシー向上を図り、利用率向上	会議のオンライン化率	実績値/目標値	50%/50%	60%/100%	-/100%	-/100%
			達成状況	◎	△	-	-

### 基本方針3 デジタル基盤整備と人材育成

施策名	2022年度 実施状況の総括		今後の方向性				
(1)市民サービスに係る基盤整備	<p>【インターネット環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>誰もが快適にインターネットを利用できるよう、市内全域に光ファイバ網を整備するとともに、公民館等の公共施設にフリーWi-Fiを設置した。</li> </ul> <p>【教育環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国の新たな学習指導要領やGIGA スクール構想等に対応するため、児童・生徒用学習端末や通信環境などのICT環境を整備した。</li> </ul>		<p>【インターネット環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公共施設に設置したフリーWi-Fiの利用状況や新たなニーズを踏まえ、必要に応じて対象施設の拡大を検討する。また、5Gなどの新たな通信基盤について、利用可能なエリアの拡大に向けて国等へ働きかけを行う。</li> </ul> <p>【教育環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>授業の中でICTを積極的に取り入れていくよう、授業形態を模索しながら推進する。</li> </ul>				
評価							
A							
個別事業名		目標スケジュール	2021年度（参考値）	2022年度	2023年度	2024年度	
① 光ファイバ網の整備	光ファイバ未整備地域への整備	光ファイバ網整備率	実績値/目標値	100%/100%	—	—	
			達成状況	◎	—	—	
② Wi-Fiスポットの整備	利用状況や市民ニーズを把握し、計画的に整備	公共施設の整備数（累計）	実績値/目標値	99施設/99施設	106施設/102施設	—/102施設	
			達成状況	◎	◎	—	
		文化・観光スポットの整備数	実績値/目標値	9か所/9か所	11か所/11か所	—/ニーズを把握する中で計画的に整備	
			達成状況	◎	◎	—	—
③ ICT教育環境の整備	児童・生徒用学習端末等，ICTを活用した学習環境の整備及び維持管理	アンケート回答率「授業の中でICTを積極的に活用している」	実績値/目標値	87.0%/100%	84.5%/100%	—/2025年度末までに100%	
			達成状況	○	○	—	—

### 基本方針3 デジタル基盤整備と人材育成

施策名	2022年度 実施状況の総括		今後の方向性			
(2)行政内部の基盤整備	<b>【システム標準化】</b> ・情報システムの標準化が必要な20業務の内、国保業務について、厚生労働省が提供する事務処理標準システムへの対応を行った。 ・現行機能分析、Fit&Gapを実施。翌年度に実施予定のRFI（情報提供依頼）の準備を行うなど、全体計画に沿って作業を進めている。		<b>【システム標準化】</b> ・関係部署と連携しながらRFI（情報提供依頼）を行い、2024年度以降の予算要求を行うとともに、調達に向けた準備を行う。 ・ガバメントクラウド、ネットワーク構成等のインフラ整備方針の検討を行う。			
評価						
—						
個別事業名	事業概要	目標スケジュール	2021年度（参考値）	2022年度	2023年度	2024年度
① 情報システムの標準化対応	国が定める目標時期までに、標準準拠システム（20業務）へ移行	標準化対応スケジュール	実績値/目標値	—/2025年度末までに20業務/20業務		
			達成状況	○	—	—

### 基本方針3 デジタル基盤整備と人材育成

施策名	2022年度 実施状況の総括		今後の方向性			
(3)デジタル化推進体制の構築	<p>【組織体制の整備とデジタル人材の育成】</p> <p>・デジタル化事業の推進に向けて、スムーズな連携とスピード感を持った事業の企画・実行が可能な組織（福山市デジタル化推進委員会）へ再編した。また、市民ニーズへの対応や課題解決につながるデジタル化事業の立案・実施ができる人材を育成するため、全部署にデジタル化推進員を配置し、デジタル活用や企画力の向上につながる各種研修を実施した。</p>		<p>【組織体制の整備とデジタル人材の育成】</p> <p>・福山市デジタル化推進委員会で、定期的に事業の進捗状況を確認する中で、必要に応じて、計画や事業の見直しを実施する。</p> <p>・引き続き、デジタル化推進員を中心に、全職員を対象にした研修を実施する。</p>			
評価						
A						
個別事業名	事業概要	目標スケジュール	2021年度（参考値）	2022年度	2023年度	2024年度
① 組織体制の整備	全庁・横断的なデジタル化推進体制を構築し、業務遂行方法、組織・人事の仕組み、組織文化・風土の改革を含めた事業を推進	-	実績値/目標値	-	-	-
			達成状況	-	-	-
② データの利活用	行政情報をオープンデータとして公開するとともに、充実を図る	オープンデータのセット数（累計）	実績値/目標値	4件/8件	12件/12件	-/17件
			達成状況	×	◎	-
③ デジタル人材の育成	各部署においてデジタル技術の基礎や活用に関するスキルなどの研修を実施	デジタル人材育成研修会参加率	実績値/目標値	制度設計/基礎研修（100%）	84%/100%	-/職員の役割・知識に応じた研修（100%）
			達成状況	×	○	-