

# 効率的で質の高い行政サービスの提供

専門部会	担当課
行政経営部会	企画経営課

No	推進項目	中期的な目標	指標	達成目標					指標の設定理由	令和5年度の目標
				現状値	1年目	2年目	3年目	4年目		
①	行政評価を活用した持続可能な行政経営	各施策や事務事業について、妥当性・有効性・効率性に基づく判断により、事業の修正・見直しを図ることで、限りある経営資源を最大限活用できている。	事務事業評価における「改善事項あり」の割合(%)	35.7%	30%	25%	15%	0%	事務事業評価における効率性の評価結果「改善事項あり」の事業を改善させることで、業務が効率化されているかを判断することができるため、指標として設定する。	「改善事項あり」の事業を、改善させていく仕組みについて検討し、事務事業評価シートの改善事項のうち改善した事項の割合30.0%を目指す。
②	官民連携の推進	多様化・複雑化する行政課題に対して、PPP/PFI(※1)等の官民連携手法を取り入れることや、官民対話(サウンディング)を推進することで、民間の専門知識やノウハウを最大限活用できている。	PPP/PFI等に関する研修への年間参加職員数(人)	-	10人	10人	10人	10人	PPP/PFI等の官民連携手法に関して、多くの職員が制度への理解を深めておくことで、関連する業務への制度の活用可能性等の検討に繋がるため、参加職員数を指標として設定する。	PPP/PFI等の官民連携手法に関する研修等の機会の創出を行い、10人の職員の参加を目指す。
			官民対話(サウンディング)(※2)の実施累計件数(件)	0件	-	1件	3件	5件		
③	証拠に基づいた政策立案(EBPM)(※3)の推進	職員一人一人がデータリテラシー(※4)を持ち、統計データや各種指標等、客観的なエビデンスに基づく政策立案を推進できている。	オープンデータカタログサイトに掲載されているオープンデータ累計数(件)	10件	-	15件	20件	30件	統計データや各種指標、各部署が保有するデータを整理し、庁内へ共有するとともに、外部へ発信していく必要があるため、紀の川市オープンデータカタログサイトへの掲載数を指標として設定する。	国の基幹統計調査や、庁内のデータ等、どのようなデータがあるのかを把握し、整理する。
			データを用いて政策立案した事業数・データを用いた広報や報道発表累計件数(件)	0件	-	1件	3件	5件		
④	市政への市民参加の推進	市政情報を積極的に発信するとともに、市民の参画機会を拡充し、市政への参加しやすい環境を整備することで、市政参加への機運を高め、市民の意見を行政に反映できている。	市民意識調査「市政への関心度」において「関心がある」と回答した市民の割合(%)	58.9%	60%	65%	75%	100%	市民意識調査における「市政への関心度」及び「市政に対する要望の反映」の項目は、市政への市民参加の状況を最も的確に把握できるため、指標として設定する。	・市政情報の公開を行うため、情報発信方法を検討し、情報発信力の強化を図る。 ・次年度以降の市政懇談会の実施に向けた検討を進める。
			市民意識調査「市政に対する要望の反映」において「よく反映されている」「ある程度反映されている」と回答した市民の割合(%)	26.6%	30%	35%	40%	50%		
⑤	公正の確保と透明性の向上	行政情報を適切に管理し、個人の権利や利益の保護について配慮しつつ、情報公開制度が適切に運用されており、公正で開かれた市政が展開できている。	情報公開制度における不服申立件数(件)	0件	0件	0件	0件	0件	公正で開かれた市政を展開するためには、全ての職員が普段から行政情報を適切に管理していることが重要であり、情報開示請求が行われた際にはきちんと情報を開示し、申請者からの不服申立に繋がらないようにすることが重要であるため、指標として設定する。	普段から行政情報を適切に管理することを心がけ、情報公開制度を適切に運用する。

(※1)PPP/PFI(官民連携)・・・PPPは公共施設などの建設や、維持管理、運営などを行政と民間が連携して行うことにより、民間の創意工夫などを活用し、財政資金の効率的な使用や行政の効率化を図るもの。PFIは、PPPの代表的な手法の一つ。  
(※2)官民対話(サウンディング)・・・事業内容や事業スキームなどに関して、直接の対話により民間事業者の意見や新たな事業提案の把握などを行うもの。  
(※3)EBPM・・・政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠(エビデンス)に基づいて考えること。  
(※4)データリテラシー・・・データの内容を理解し、活用すべきデータを選んで分析し、その結果を正しく解釈する能力のこと。  
(※5)GIS・RESAS・・・GISとは、位置に関する様々な情報を持った地理情報システムのこと。RESASとは、産業構造や人口動態などに関するビッグデータを可視化できるシステムのこと。

# 効率的で質の高い行政サービスの提供

専門部会	担当課
行政経営部会	企画経営課

## ● 1年目（令和5年度）重点推進事項

### ② 官民連携の推進

達成目標	生駒市の「生駒市協創対話窓口」のように、先進的に官民対話を実施している自治体を参考に、本市が最も適した方法で官民対話を実施するための方向性を決定する。	
活動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・官民対話を先進的に実施している自治体にヒアリングを行い、情報を収集する。</li> <li>・官民対話の実施に向け、本市に適した方法を検討し、方向性を決定していく。</li> </ul>	
長計との関連性	長期総合計画全般の事項に関連 5-3-4 「将来を見据えた行政経営の推進」	
関係部署	企画経営課	
指標 (KPI)	官民対話の方法の方向性を検討し、決定する	
	現状値	-
	目標値	-

### ③ 証拠に基づいた政策立案の推進

達成目標	統計データや各種指標、各部署が保有するデータの保有状況の調査を行い、重要なデータを収集する。また、それらが庁内で共有できる仕組みづくりについて検討する。	
活動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内の各部署が保有しているデータの調査をする。</li> <li>・データの重要度を勘案し、データを収集する。</li> <li>・収集したデータを一元化し、誰もが利用しやすいデータ基盤として展開するための仕組みづくりを検討する。</li> </ul>	
長計との関連性	5-3-2 「市政情報の発信と市政参加の促進」 5-3-4 「将来を見据えた行政経営の推進」	
関係部署	データ保有部署 企画経営課 地域創生課 デジタル推進室	
指標 (KPI)	各部署が保有している重要なデータの調査	
	現状値	0回
	目標値	1回

### ④ 市政への市民参加の推進

達成目標	積極的な市政情報の発信を行うために、各部署が各種イベントや、政策等の発信力を強化する。	
活動目標	情報の集約方法と、発信方法について庁内で合意形成を図る。	
長計との関連性	5-3-2 「市政情報の発信と市政参加の促進」	
関係部署	企画経営課 広報課 地域創生課	
指標 (KPI)	報道発表件数	
	現状値	60件
	目標値	120件

# 人材育成と効率的な組織の確立

専門部会	担当課
人事部会	人材マネジメント課

No	推進項目	中期的な目標	指標	達成目標					指標の設定理由	令和5年度の目標
				現状値	1年目	2年目	3年目	4年目		
①	人材育成と意識改革の推進	職員一人一人が能力を発揮し、市民ニーズに的確に対応でき市民サービスが向上している。	研修における有益と回答した職員の割合(%)	80%	85%	90%	95%	100%	職員の人材育成とそれに伴う意識改革が推進されているかどうかを把握するための指標として設定する。	研修における有益と回答した職員の割合の向上を目指す。
②	組織の最適化と定員の適正化	組織の最適化と定員の適正化が図れ、職員の年齢構成のバランスがとれている。	職員数/職員適正化計画の計画職員数(%)	99.2%	100%	100%	100%	100%	職員適正化計画で計画している職員の定員数が適正に反映されているか把握するための指標として設定する。	職員適正化計画の計画職員数内での適正化を目指す。
③	柔軟かつ機動的な組織機構の構築	庁内関係部署との連携・協力により組織力が高まっている。	仕事にやりがいを感じている職員の割合(%)	59.4%	60%	75%	85%	100%	柔軟かつ機動的な組織機構の構築に向け、人員配置が最適かどうかを把握するための指標として設定する。	仕事にやりがいを感じている職員の割合の向上を目指す。
④	働きやすい環境整備	多様な勤務形態の構築、ワークライフバランス(※1)の推進により働きやすい職場環境が整備されている。	職場環境が良好と感じている職員の割合(%)	61.8%	62%	75%	85%	100%	職場が働きやすい環境かどうかを反映されているかの指標として設定する。	職場環境が良好と感じている職員の割合の向上を目指す。

(※1)ワークライフバランス…仕事と生活のバランスがとれた状態のこと。

# 人材育成と効率的な組織の確立

専門部会	担当課
人事部会	人材マネジメント課

## ● 1年目（令和5年度）重点推進事項

### ① 人材育成と意識改革の推進

達成目標	組織全体の職員の意識を改革する。	
活動目標	業務効率向上に繋がる研修を実施する。	
長計との関連性	5-3-5 「職員の育成と職場環境の充実」	
関係部署	全ての部署	
指標 (KPI)	研修における有益と回答した職員の割合	
	現状値	80.0%
	目標値	85.0%

### ② 組織の最適化と定員の適正化

達成目標	職員適正化計画の計画職員数の人員とする。	
活動目標	職員採用試験を実施する。	
長計との関連性	5-3-5 「職員の育成と職場環境の充実」	
関係部署	全ての部署	
指標 (KPI)	職員数／職員適正化計画の計画職員数	
	現状値	99.2%
	目標値	100%

### ③ 柔軟かつ機動的な組織機構の構築

達成目標	最適な人員配置をする。	
活動目標	適材適所な人事異動を実施する。	
長計との関連性	5-3-5 「職員の育成と職場環境の充実」	
関係部署	全ての部署	
指標 (KPI)	仕事にやりがいを感じている職員の割合	
	現状値	59.4%
	目標値	60.0%

### ④ 働きやすい環境整備

達成目標	男性職員の育児休業の取得率が向上する。	
活動目標	育児休業制度の積極的な周知や取得促進を促す。	
長計との関連性	5-3-5 「職員の育成と職場環境の充実」	
関係部署	全ての部署	
指標 (KPI)	職場環境が良好と感じている職員の割合	
	現状値	61.8%
	目標値	62.0%

# 市有財産の適正管理と有効活用

専門部会	担当課
施設部会	公共施設マネジメント課

資料③

No	推進項目	中期的な目標	指標	達成目標					指標の設定理由	令和5年度の目標
				現状値	1年目	2年目	3年目	4年目		
①	公共施設マネジメントの推進	劣化調査等に基づく予防保全型の修繕等を計画的に実施することで施設の長寿命化を推進し、更新費用の平準化や縮減を図ることができている。	個別施設計画に基づき当該年度に実施した保全事業の遂行率(%)	95.8%	100%	100%	100%	100%	施設の適正管理、予防保全を徹底するには、施設診断・調査を経て作成した市公共施設個別施設計画(学校施設、公営住宅を除く)に掲載されている対策(長寿命化をはじめ再配置や廃止・除却、建替など)が計画的に実施されているかを検証することが効果的と考えるため、指標として設定する。	・各施設の状況に応じた保全事業の企画、設計、工事を適切に支援し、効率的で効果的な施設整備を進め、個別施設計画に掲載された当該年度の事業については遂行率100%を目指す。
②	公共施設(公共建築物)の最適化	施設の状況や将来的な需要の変化を踏まえ、効果的・効率的に行政サービスを提供する観点から、公共施設の量的、質的な最適化を図ることができている。	施設再編(統合、廃止、複合化等)による年間減少面積(m <sup>2</sup> ) 【現状値は、R2~R4の3年の平均値】	-2580.2 m <sup>2</sup>	-2412.5 m <sup>2</sup>	-2412.5 m <sup>2</sup>	-2412.5 m <sup>2</sup>	-2412.5 m <sup>2</sup>	公共施設の最適化の状況を図るには、市公共施設マネジメント計画の縮減目標面積(計画期間の40年間で96,500m <sup>2</sup> 縮減)の進捗状況を明らかにすることが効果的と考えるため、指標として設定する。	・各課が掲げた施設方針の進捗状況調査について、すべての施設類型で実施する。 ・掲げた施設方針を具体化させるための方策の検討や環境整備(再配置、地元移管、廃止、除却など)を支援する。
③	市有財産の有効活用	未利用・低利用な市有財産について、売却や貸付等による有効活用が推進できている。	売却や貸付など有効活用することができた普通財産の年間件数(件)	10件	10件	10件	10件	10件	未利用・低利用な市有財産の有効活用という観点では、一般競争入札や随意契約による売却のほか有償による貸付などを実施した件数を検証することが効果的と考えるため、過去3カ年(R2~R4年度)実績の平均値を指標として設定する。	・未利用・低利用財産の調査と環境整備を推進し、1件でも多く売却や貸付など有効活用に繋げる。
④	指定管理者制度の活用	公共施設の管理・運営に対して、民間の効率性や専門的な技術力を活用して、行政サービスの向上とコストの縮減を図ることができている。	前年度モニタリングの課題等を当該年度で改善した施設の割合(%) 【現状値は、R3の課題等をR4に改善した施設の割合】	67%	100%	100%	100%	100%	指定管理者によって提供される指定管理業務が適正かつ良好に実施されているかを検証するという観点では、制度導入後のモニタリングが適切に実施され、モニタリングにおいて明らかとなった課題等が放置されず、翌年度において適切に改善されている必要があるため、指標として設定する。	・指定管理者制度導入済み施設において、モニタリングを適切に実施する。 ・モニタリングで得られた優良事例や課題改善内容などを庁内で共有し、効率的、効果的な運営・管理に繋げる。

専門部会	担当課
施設部会	公共施設マネジメント課

## ● 1年目（令和5年度）重点推進事項

①公共施設マネジメントの推進		
達成目標	今年度から設置した営繕班の専門的な知見により、施設状況等を鑑みた効率的で効果的な施設の適正管理、予防保全を実施する。	
活動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設で実施した劣化状況調査を確認・検証し、施設保全事業の検討・実施への支援を行う。</li> <li>県内各市の営繕業務活動を調査する。</li> </ul>	
長計との関連性	5-3-4 「将来を見据えた行政経営の推進」	
関係部署	施設を所管する各課 公共施設マネジメント課	
指標(KPI)	各課からの依頼により営繕班が支援した施設整備件数(設計業務を含む)	
	現状値	0件
	目標値	80件

②公共施設(公共建築物)の最適化		
達成目標	各施設所管課が掲げる施設の方向性を具体化するための方策を検討する。	
活動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設所管課の取組状況のヒアリングを行い、進捗状況を調査する。</li> <li>減免見直しの取組みなどと足並みを揃えた地域との協議結果を踏まえ、施設の利用実態に応じた環境整備を支援する。</li> </ul>	
長計との関連性	5-3-4 「将来を見据えた行政経営の推進」	
関係部署	施設を所管する各課 公共施設マネジメント課 教育総務課 住宅政策課	
指標(KPI)	各施設所管課の取り組み状況ヒアリング件数(公共施設マネジメント計画における一般建築物の施設分類(中分類)単位)	
	現状値	0件
	目標値	18件

③市有財産の有効活用		
達成目標	1件でも多く活用可能な財産に分類できるように未利用・低利用財産の調査と環境整備を推進する。	
活動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>普通財産の有効活用に資する調査と適正な管理を実施する。</li> <li>必要に応じて修繕を実施する。</li> <li>定型業務として市有財産売却に係る一般競争入札を実施する。</li> </ul>	
長計との関連性	5-3-4 「将来を見据えた行政経営の推進」	
関係部署	公共施設マネジメント課	
指標(KPI)	一般競争入札を実施する対象物件数(参考:令和4年度=対象物件9件のうち3件応札)	
	現状値	9件
	目標値	10件

## 健全で持続可能な財政運営の確立

専門部会

担当課

財政部会

財政課

No	推進項目	中期的な目標	指標	達成目標					指標の設定理由	令和5年度の目標
				現状値	1年目	2年目	3年目	4年目		
①	財政基盤の強化	将来にわたって持続可能な財政基盤を維持するため、財政健全化に向けた財政指標などの数値目標に対する進捗管理、財政収支見通しの定期的検証、地方債の発行・償還について計画的な取組と交付税算入率の高い地方債の発行、財政規模に応じた基金残高の確保と財政状況による基金の有効活用を行うことで、財政計画に基づいた堅実な財政運営ができています。	積立基金現在高比率(%) <sup>(※1)</sup>	77.9%	70.4%	62.2%	53.6%	62.2%	持続可能な財政基盤を維持するための取組をするうえで、財政計画で数値目標として進捗管理している指標が重要であると考え、指標として設定する。	・財政計画に基づいた計画的な財政運営を行う。 ・予算、決算、財政状況等の定期的な公表を行う。
			経常収支比率(%)	92.8%	93.5%	94.1%	93.2%	93.2%		
②	安定した財源の確保	将来にわたり安定的・効果的な行政サービスを提供できるよう、自主財源の確保と拡充、市税の収納率の維持・向上、ふるさと納税制度のさらなる推進やさまざまな資産の有効活用、税外収入確保に向けた取り組みを推進、国・県などの補助制度を積極的に活用を行うことで、財源の確保ができています。	市税収納率(%)	97.5%	97.5%	97.6%	97.7%	97.8%	自主財源のうち最も大きな割合を占める市税の収納状況を確認すること、また税外収入として金額が大きいふるさと寄附金額が確保できるかによって財政状況に大きな影響があるため、指標として設定する。	・紀の川市独自のポータルサイトの立ち上げる。(ふるさと寄附金) ・首都圏での「いちじくマルシェ」開催を通じたイチジクの認知度向上を図る。(ふるさと寄附金) ・滞納整理対策の強化により、収納率の向上及び収入未済額の縮減を図る。
			年間ふるさと寄附金(円)	13.9億円	17億円	17億円	17億円	17億円		
③	補助金の整理合理化	社会情勢の変化などを踏まえて補助事業の費用対効果や公費負担の明確化を図り、適正で効果的な補助制度の構築を推進できている。	事業補助金の見直し年間件数(事業)	-	1事業	1事業	1事業	1事業	事業補助金の見直し件数は、費用対効果、成果志向の評価による事業の検証などにより事業補助金を見直した件数であり、補助金の整理合理化に向けて明確な指標となるため設定する。	・令和6年度当初予算編成にかかる説明会において、事業補助金の適正化の検討を促す。
④	公共工事の改革	工事の計画・設計などの適正化、工事発注の効率化、資材調達におけるコスト低減、工事実施段階での合理化などに努め、効果的な公共事業の展開を図ることができている。	工事監督員研修会年間受講者数(人)	-	20人	20人	20人	20人	工事のコスト縮減、設計・工事業務の効率化・適正化を進めていくには、職員の知識の向上が重要であると考え、指標として設定する。	・事務職員に対して工事業務に係る知識習得を目的とした工事監督員研修会を開催する。
⑤	公平な受益と負担の適正化	将来にわたって安定した公共施設の運営や行政サービスの提供を可能とするため、利用者とならない人の負担の公平性の観点から利用者が応分の負担をするという「受益者負担の原則」に則り、使用料と減免運用の適正な見直しを図ることができている。	受益者負担比率(%) <sup>(※2)</sup>	2.4% 【R3】	2.6% 【R4】	2.9% 【R5】	3.1% 【R6】	3.5% 【R7】	受益者負担を類似団体とも比較することもできて適正化を図るうえで重要な指標と考えるため設定する。	・令和7年4月からの施設使用料の減免運用見直しに向けて広く市民に周知する。
⑥	特別会計・公営企業会計などの経営健全化の推進	特別会計・公営企業会計の経営改善を進め、一層の自助努力により、財政基盤の強化を図ることができている。	公共下水道接続率(%) <sup>(※3)</sup>	70.6%	70%	75%	80%	85%	特別会計・公営企業会計の財政基盤の強化に繋がる重要な指標となるため設定する。	・企業債残高対給水収益比率に配慮した予算編成を行う。(水道) ・整備率と接続率の向上を目指す。(下水道) ・国民健康保険税の収納率の維持・向上を目指す。(国保)
			企業債残高対給水収益比率(水道)(%) <sup>(※4)</sup>	547%	496%	472%	452%	440%		
			国民健康保険税収納率(現年課税分・一般分)(%)	97.0%	97.0%	97.1%	97.2%	97.3%		

(※1)積立基金現在高比率…標準財政規模に対する基金残高の割合で、一定額の基金が確保されているかを測る指標。

(※2)受益者負担比率…通常行っている行政活動に係る費用(経常行政コスト)に対する使用料、手数料などの収益(経常収益)の割合で、特定の行政サービスを利用した人の負担が適正な水準であるかを図る指標。

(※3)公共下水道接続率…公共下水道の利用状況を測る指標。

(※4)企業債残高対給水収益比率(水道水)…給水収益に対する企業債残高の割合で、企業債残高の規模が経営に及ぼす影響を示す指標。

# 健全で持続可能な財政運営の確立

専門部会	担当課
財政部会	財政課

## ● 1年目（令和5年度）重点推進事項

① 財政基盤の強化		
達成目標	財政計画の財政健全化に向けた取り組みの「基金の確保と活用」を実施する。	
活動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・減債基金は、前年度決算余剰金の2分の1を積み立て、4億円を目処に繰り入れる。</li> <li>・特定目的基金は、基金充当事業の精査を十分行ったうえで、3億円を目処に繰り入れる。</li> <li>・特定目的基金の公共施設等整備基金は、今後予測されるインフラ資産の更新を見据え、1億円を目処に積み立てる。</li> </ul>	
長計との関連性	5-3-3 「健全な財政運営の確立」	
関係部署	財政課	
指標 (KPI)	財政調整基金残高	
	現状値	56.3億円
	目標値	48億円
	減債基金残高	
	現状値	23.6億円
	目標値	28億円
特定目的基金残高	現状値	48.4億円
	目標値	48億円

② 安定した財源の確保		
達成目標	ふるさと寄附金の7割以上を占める桃以外の返礼品の寄附額向上による安定的な制度の運用を図る。	
活動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・首都圏でのいちじくマルシェの開催を通じて認知度の向上を図る。</li> <li>・紀の川市独自のポータルサイトを構築する。</li> </ul>	
長計との関連性	5-2-2 「地域の活性化と移住・定住環境の充実」	
関係部署	地域創生課	
指標 (KPI)	返礼品が桃以外の寄附金額	
	現状値	298.402千円
	目標値	308.000千円

② 安定した財源の確保		
達成目標	預金調査業務の電子化の活用により、滞納処分業務を強化し、効果的な滞納整理を進める。	
活動目標	市税及び強制徴収公債権に関し、早期の滞納処分に努め、また、債権所管課とも連携し、新規滞納の発生防止に取り組む。	
長計との関連性	5-3-3 「健全な財政運営の確立」	
関係部署	収納対策課 国保年金課 高齢介護課 保育課ほか	
指標 (KPI)	市税及び強制徴収公債権にかかる滞納処分件数	
	現状値	610件
	目標値	700件

# 健全で持続可能な財政運営の確立

専門部会	担当課
財政部会	財政課

資料③

## ● 1年目（令和5年度）重点推進事項

### ⑤ 公平な受益と負担の適正化

達成目標	施設使用料の減免運用見直しの内容について、市民へ説明・周知する。	
活動目標	施設使用料の減免運用見直しの内容について、地区区長会へ出席して説明、広報紙やホームページへ情報を掲載して周知する。	
長計との関連性	5-3-3 「健全な財政運営の確立」	
関係部署	団体を所管する各課 財政課	
指標 (KPI)	施設使用料の減免運用見直しの内容の周知・説明回数	
	現状値	0回
	目標値	7回

### ⑥ 特別会計・公営企業会計などの経営健全化の推進

達成目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道事業では、純利益の確保と企業債残高対給水収益比率に配慮した財政運営を行う。</li> <li>・下水道事業では、民間委託による普及促進活動を継続して行う。</li> </ul>	
活動目標	普及促進活動により公共下水道の接続件数を増加させる。	
長計との関連性	4-2-3 「適切な生活排水対策の推進」 4-2-4 「水道水の安定的な供給」	
関係部署	上下水道経営課 水道工務課 下水道課	
指標 (KPI)	年間公共下水道接続件数	
	現状値	30件
	目標値	100件

# 行政サービスにおけるデジタル化の推進

専門部会	担当課
DX(※1)部会	デジタル推進室

No	推進項目	中期的な目標	指標	達成目標					指標の設定理由	令和5年度の目標
				現状値	1年目	2年目	3年目	4年目		
①	デジタル化による市民の利便性の向上	・市民のニーズをきめ細かく捉え、行政手続のオンライン化や書かない窓口の導入など、「簡単で」「わかりやすく」「使いやすい」行政サービスを提供している。 ・マイナンバーカードを活用した行政サービスを提供している。	オンライン申請できる行政手続累計数	10種	20種	50種	80種	100種	オンライン申請できる行政手続数を増やすことが、より多くの市民が恩恵を受け、市民の利便性向上に繋がることとなるため指標として設定する。	行政手続のオンライン化の推進や書かない窓口の導入等により、市民の利便性が向上する行政サービスを提供します。
②	デジタルデバイド(情報格差)(※2)への対応	・地域社会(市内企業や若年層等)のデジタル化を推進するとともに、高齢者を中心として、誰一人取り残さないデジタル社会の実現に向けデジタルデバイド対策を実施している。	スマートフォン教室や相談を開催する年間回数	78回	78回	78回	78回	78回	デジタル化を進めるうえで、誰一人取り残さないデジタル社会の実現が必要であり、デジタルデバイド対策は重要と考えるため、より多くの方に利用していただくよう開催の回数を指標として設定する。	デジタル化の推進により、誰一人取り残さないデジタル社会を目指し、高齢者を中心としたスマートフォン教室や相談を定期的で開催するデジタルデバイド対策を実施します。
③	デジタル化による行政運営の効率化	・庁内のペーパーレス化やBPR(※3)する業務を拡大、RPA(※4)、AI-OCR(※5)の活用するなど、デジタル化により業務効率が上がり、住民サービスの更なる向上に向けて取り組んでいる。	RPAによる事務短縮累計時間	844時間	3,300時間	3,600時間	3,900時間	4,200時間	RPAの活用は、業務の効率化を図る上では明確であり、行政運営の中の業務においては導入の余地がかなりあり、毎年度、少しでも拡大していく必要があると考えるため指標と設定する。	・RPAやAI-OCRを活用し業務の効率化を図り、人的資源を市民サービスの更なる向上に繋げる。 ・業務のBPRを実施し、既成概念にとらわれず、生産性向上と働き方改革が実現できるよう推進します。
④	セキュリティ対策の徹底	セキュリティ対策の徹底により、市民が安心できる安全な行政運営を実施している。	個人情報及び行政情報事故件数	0回	0回	0回	0回	0回	デジタル化を進めると同時に、情報に対するセキュリティ対策も重要と考えるため指標と設定する。	重大なインシデント(※6)が発生しないよう適切にセキュリティポリシー(※7)を見直すなど、セキュリティ対策を徹底します。

(※1)DX…デジタルトランスフォーメーションのことを指し、デジタル技術を社会に浸透させて、人々の生活より良いものへと変革すること。  
 (※2)デジタルデバイド(情報格差)…インターネットやコンピューターなどの情報通信技術を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる格差のこと。  
 (※3)BPR…ビジネスプロセス・リエンジニアリングのことを指し、業務フローや情報システムを再構築し、業務改革すること。  
 (※4)RPA…コンピューター上で動くロボットが、人間が操作することを代替し自動的に操作すること。  
 (※5)AI-OCR…AI技術を活用した光学文字認識機能のこと。光学文字認識とは、手書きや印刷された文字を認識し、文字データに変換する機能のこと。  
 (※6)インシデント…事故などの危険が発生するおそれのある事態のこと。  
 (※7)セキュリティポリシー…組織においてセキュリティを向上させるためのルールや規定のこと。

# 行政サービスにおけるデジタル化の推進

専門部会	担当課
DX部会	デジタル推進室

## ● 1年目（令和5年度）重点推進事項

① デジタル化による市民の利便性の向上		
達成目標	行政手続のオンライン化を進める。	
活動目標	DX推進員を選任し、オンライン申請の研修等を行い、実施への支援を行う。	
長計との関連性	5-3-1 「デジタル化の推進」	
関係部署	行政手続を所管する各課 デジタル推進室	
指標 (KPI)	オンライン申請できる行政手続数	
	現状値	10種類
	目標値	20種類

② デジタルデバインド(情報格差)への対応		
達成目標	誰一人取り残さないデジタル化を推進するため、定期的にスマートフォン教室や相談を開催する。	
活動目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン教室の開催（基本編〈月1回〉・応用編〈月4回〉）</li> <li>・スマートフォン相談の開催〈月2回〉</li> </ul>	
長計との関連性	5-3-1 「デジタル化の推進」	
関係部署	デジタル推進室	
指標 (KPI)	スマートフォン教室や相談を開催する回数	
	現状値	78回
	目標値	78回

③ デジタル化による行政運営の効率化		
達成目標	RPAなどのデジタル技術を活用し、業務の効率化を図る。	
活動目標	RPAなどに適する業務を確認・検証し、実施への支援を行う。	
長計との関連性	5-3-1 「デジタル化の推進」	
関係部署	各課 デジタル推進室	
指標 (KPI)	RPAによる事務短縮時間	
	現状値	844時間
	目標値	3,300時間