

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

【実績】

【市民サービスの向上】

「行かない、書かない、待たない市役所」の実現に向け、オンライン手続の更なる拡大を図り、いつでもどこでも申請や予約が可能な環境を整備した。そして、誰一人取り残されないよう、高齢者などのデジタルデバインド（情報格差）の解消に向けた取組を加速させた。

【行政内部事務の効率化】

業務の効率化を実現するため、対話型生成AIサービスの導入を行い、文章作成やアイデア出しに係る業務時間の縮減など、業務効率化に寄与した。また、プロジェクト管理ツールの利用者拡充を行い、関係者間の円滑なコミュニケーションの確立を図るなど、業務効率化に寄与した。その他、スマート保育が公立の市内全施設に導入されるなど、デジタルを活用した業務効率化が図られた。

【デジタル基盤整備と人材育成】

各学校の教職員の校務改善を図るために統合型校務支援システムを導入したり、情報システムの標準化対応を着実に進めたりするなど、行政内部のデジタル基盤の整備を実施した。また、昨年度に続き、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。

【3年間の総括】

新型コロナウイルス感染症への対応のため、新しい生活様式、働き方改革及びコミュニケーション手段などの喫緊の課題に対応するべく、スマート市役所の実現に向けた行政内部のデジタル化を加速させた。特に、行政手続のオンライン化の拡大やデジタルデバインド（情報格差）の解消に向けた市民サービスの向上に向けた取組、プロジェクト管理ツールや生成AI等の活用による業務効率化、公共施設のWi-Fi設置やデジタル化推進員等の研修などのデジタル化に取り組んだ。

【評価結果一覧】

基本方針	施策	2022年度 評価	2023年度 評価	2024年度 評価
1 市民サービスの向上	(1) 行政手続のオンライン化	B	B	B
	(2) 窓口のスマート化	B	A	C
	(3) 情報発信の最適化	A	B	B
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	B	B	A
	(2) 多様な働き方の実現	B	B	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	A	A	A
	(2) 行政内部の基盤整備	-	B	C
	(3) デジタル化推進体制の構築	A	B	B

－評価方法について－

- ① 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

- ② 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	2024年度 実施状況の総括						
(1)行政手続のオンライン化	【オンライン手続の拡大】 ・行政手続のオンライン化状況調査を実施し、オンライン化済手続や国等が定める規制や運用面での課題等を理由とするオンライン申請不可手続の状況を把握した。法令等で定めのあるものを除く全ての手続をオンライン化を試みたが、当初予定していた目標件数に到達できなかった。 【マイナンバーカードの普及促進・活用機会の創出】 ・昨年度に引き続き、交流館、福祉施設や企業等への出張申請、金曜日の時間延長や第2・4日曜日の交付等の実施により、交付率が1年間で7.3ポイント上昇したが、目標達成には至らなかった。						
評価	・マイナンバーカードと連携が可能なプッシュ型通知アプリを導入した。						
B	【公共施設】 ・公共施設の「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」について、整備可能な全ての交流館及び一部の小中学校体育館等の施設での運用を開始した。 【フレイルチェックのデジタル化】 ・公式LINEでの配信により、大幅にフレイルチェック実施者が増加し、目標を達成した。 【健康増進アプリの導入】 ・アプリの新規登録キャンペーンの実施、フォトコンテスト及びイベントポイント付与等の取組が後押しし、登録者数が前年度比約1.4倍となった。						
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し、拡大	オンライン化数（累計）	実績値/目標値	125手続/150手続	411手続/400手続	469手続/600手続	751手続/800手続
			達成状況	○	◎	△	○
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	36.3%/40%	72.1%/100%	81.2%/100%	88.5%/100%
			達成状況	○	△	○	○
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	13分野/13分野	21分野/20分野	23分野/25分野	30分野/30分野
			達成状況	◎	◎	○	◎
④ 交流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・効果検証をする	導入施設数（累計）	実績値/目標値	2か所/試行実施（2か所）	7か所/試行の拡大（7か所）	14施設/14施設	144施設/運用状況を踏まえ拡大
			達成状況	◎	◎	◎	◎
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	36施設/35施設	43施設/45施設	43施設/50施設	206施設/72施設
			達成状況	◎	○	○	◎
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	6施設/6施設	7施設/7施設	10施設/10施設	76施設/11施設
			達成状況	◎	◎	◎	◎
⑦ フレイルチェックのデジタル化	スマホ等アプリで市民が気軽に診断し、健康状態を把握できる	フレイルチェック実施人数	実績値/目標値	4,971人/7,260人	11,999人/9,660人	9,325人/13,550人	9,558人/8,700人
			達成状況	△	◎	△	◎
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	—	2,585人/10,000人	4,752人/6,500人	6,648人/6,600人
			達成状況	—	×	△	◎
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・予約ができる	貸出回数	実績値/目標値	49,712件/7,500件	52,026件/11,250件	51,957件/65,400件	54,493件/60,000件
			達成状況	◎	◎	△	○
⑩ 文化施設のオンラインチケット購入システムの導入	文化施設で実施する各種チケットについて、オンラインで購入から決済までを可能となるシステムを導入	オンライン利用率	実績値/目標値	—	—	25%/15%	26%/30%
			達成状況	—	—	◎	○
⑪ マイナンバーカードを活用した各種通知のデジタル化	行政側から市民に対して行政サービスを通知する（プッシュ型）ために、マイナンバーカードと連携が可能なプッシュ型通知アプリを導入	①郵送料金の削減 ②市民満足度	① 実績値/目標値	—	—	—	0円/1,176千円
			① 達成状況	—	—	—	×
			② 実績値/目標値	—	—	—	0%/80%
			② 達成状況	—	—	—	×

基本方針 1 市民サービスの向上

施策名	2024年度 実施状況の総括						
(2)窓口のスマート化	【窓口予約システムの導入】 ・市LINE公式アカウントを活用し、まちづくりパスポート事業の申請や新婚パスポート事業の申請を可能とした。LINEからの予約率が約8割になるなど、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。 【書かない窓口システムの導入】 ・対象手続に特定医療費（指定難病）関連及び人間ドック等助成申請関連を追加し、市民の負担軽減と待ち時間の削減を図った。						
評価							
C							
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数及びLINE利用率	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	5業務/5業務	7業務/10業務 83%/40%	16業務/30業務 84%/60%
			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%	終了	
			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きに改善	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	出生で予約システムを導入 /既存サービスの分析と業務選択	検討中/他業務での実施
			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	手続数	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	16手続/16手続	29手続/30手続
			達成状況	○	◎	◎	○

基本方針 1 市民サービスの向上

施策名	2024年度 実施状況の総括						
(3)情報発信の最適化	【情報発信の充実】 ・ SNSの機能（フレックスメッセージなど）を活用した配信内容の充実を図り、SNSのフォロワー数を着実に増加させた。 【デジタルサービス講習会】 ・ 新型コロナウイルス等を理由とする開催中止があったほか、通信事業者が主体の講習会も多く実施されたことなどを考慮すると、当初設定した目標は十分に達成したと考えられる。						
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 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	184,427/185,900	204,176/204,500	225,489/225,000
			達成状況	○	○	○	◎
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	講習会実施	実績値/目標値	23%/10%	40%/30%	67%/65%	94%/100%
			達成状況	◎	◎	◎	◎
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	事業でスマホを購入・買い替えた高齢者数	実績値/目標値	—	7,946人/10,000人	3,826人/3,000人	終了
			達成状況	—	△	◎	
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	46学区 /ニーズ調査の検討/希望する学区を臨時支援	59学区 /ニーズ調査の検討/希望する学区を臨時支援	64学区/ニーズ調査の検討/希望する学区を臨時支援
			達成状況	◎	◎	◎	◎
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する	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	整備完了・運用開始 /整備・運用	終了	
			達成状況	◎	◎		
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	—	導入/導入	終了	
			達成状況	—	◎		
⑦ デジタル観光マップの整備	Webサイトから閲覧で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	289,585/105,000	71,579/158,000	27,023/237,000
			達成状況	◎	◎	×	×

基本方針 2 行政内部事務の効率化

施策名	2024年度 実施状況の総括						
(1)デジタルの活用による業務効率化	【RPAの導入業務拡大と文書管理システムの導入】 ・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、課題を整理した上で、運用ルールの改善を実施した。 【アプリやタブレットの導入】 ・スマート保育を公立の市内全施設に導入した。 【プロジェクト管理ツール等の導入】 ・事業の進捗状況がリアルタイムに共有できるため、関係者間のコミュニケーションや情報共有が円滑となり、業務効率化に寄与した。ツールの活用度に差があるため、活用の定着に向けた取組が必要。 【庁内生成AI利用環境の整備】 ・対話型A I サービスを各部署に導入し、アイデア出しや行政文章作成支援などにより、約32,170時間の業務削減時間の縮減に寄与した。						
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 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	24業務/24業務	27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	①電子決裁率 ②コピー用紙の利用枚数	① 実績値/目標値	17%/17%	25%/40%	52%/70%	54%/70%
			① 達成状況	◎	△	△	△
			② 実績値/目標値	9%削減/10%削減	14%削減/30%削減	27%削減/50%削減	27%削減/50%削減
			② 達成状況	○	×	×	×
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	導入施設数（累計）	実績値/目標値	2施設/2施設	7施設/7施設	46施設/46施設	53施設/53施設
			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%	終了	
			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（試験導入）	85台/85台（実証実験）	85台/85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	事業実施	実績値/目標値	—	調査・分析/調査・分析	解決策の方向性を決定/全市的な活用を模索	「3-1-4 統合型校務支援システムの導入」と統合
			達成状況	—	◎	◎	
⑦ 動物園における動物の個体・医療情報等のデータベース化	飼育動物の個体情報や医療情報等管理をデジタル化する	業務削減時間	実績値/目標値	—	—	10時間/24時間/年	24時間/24時間/年
			達成状況	—	—	×	◎
⑧ AIを活用した水道管路の劣化予測診断	配管状況や漏水履歴など本市独自のデータに加え、土壌などの環境データをAIが学習することで、水道管路の劣化状況を予測するためのモデルを構築し、市内全域を予測診断する	診断済管路延長	実績値/目標値	—	700km/700km	1,050km/1,050km	1,050km/1,050km
			達成状況	—	◎	◎	◎
⑨ プロジェクト管理ツールの利活用	庁内の関係者とのリアルタイムな情報共有や事業目標及び進捗管理、業務及び職員の稼働の可視化が可能なプロジェクト管理ツールを全庁に導入	業務削減時間	実績値/目標値	—	—	21,400時間/20,400時間/年	43,200時間/36,000時間/年
			達成状況	—	—	◎	◎
⑩ 災害情報収集システムの導入	災害に関するSNS投稿を自動的に集約・生成して地図上に表示するとともに、実況の気象データ、衛星画像及び蓄積している過去のデータを組み合わせて、A Iが今後の浸水域や被害範囲を予測できるシステムを導入	導入スケジュール	実績値/目標値	—	—	—	導入済、稼働中/導入、稼働
			達成状況	—	—	—	◎

基本方針 2 行政内部事務の効率化

施策名	2024年度 実施状況の総括						
(1)デジタルの活用による業務効率化	【RPAの導入業務拡大と文書管理システムの導入】 ・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、課題を整理した上で、運用ルールの改善を実施した。 【アプリやタブレットの導入】 ・スマート保育を公立の市内全施設に導入した。						
評価	【プロジェクト管理ツール等の導入】 ・事業の進捗状況がリアルタイムに共有できるため、関係者間のコミュニケーションや情報共有が円滑となり、業務効率化に寄与した。ツールの活用度に差があるため、活用の定着に向けた取組が必要。						
A	【庁内生成AI利用環境の整備】 ・対話型A I サービスを各部署に導入し、アイデア出しや行政文章作成支援などにより、約32,170時間の業務削減時間の縮減に寄与した。						
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
⑪ 介護認定調査業務のデジタル化	介護認定のための訪問調査業務に認定調査支援システムやタブレット端末を導入	調査票作成に要した日数	実績値/目標値	—	—	—	19.6日/18.9日
			達成状況	—	—	—	○
⑫ 生活保護業務支援システムの導入	多岐にわたる情報を瞬時に把握できる生活保護業務に特化したA I 検索システムを導入	システム利用率	実績値/目標値	—	—	—	100%/80%
			達成状況	—	—	—	◎
⑬ 衛星画像のA I 解析による荒廃農地の把握	衛星画像のA I 解析による荒廃農地を把握するシステムを導入	申請有効率	実績値/目標値	—	—	—	80%/80%
			達成状況	—	—	—	◎
⑭ 庁内生成AI利用環境の整備	全庁的な環境整備のほか、生成AI活用のリテラシーやスキル向上を図るための研修、活用者を増やすための事例・情報発信を実施	業務削減時間	実績値/目標値	—	—	—	約32,170時間/4,000時間/年
			達成状況	—	—	—	◎
⑮ ノーコード・ローコードツールの導入	ローコストかつ短期間で簡易的な業務システムを開発できるツールの導入	導入業務	実績値/目標値	—	—	—	3業務/3業務
			達成状況	—	—	—	◎
⑯ 統合型GISの利活用	イントラGISを維持・保守するとともに、ユーザーの知識・技術を醸成	実装するレイヤー数	実績値/目標値	—	—	—	1件/1件
			達成状況	—	—	—	◎

基本方針 2 行政内部事務の効率化

施策名	2024年度 実施状況の総括						
(2)多様な働き方の実現	【テレワーク環境】 ・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。 ・テレワークチャレンジ月間を設けるなど、希望する職員が実施しやすい環境整備を行った。 【タブレット端末】 ・タブレット台数の見直しを行い、管理や運用の面において職場環境の最適化を図った。						
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 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%	73%/100%	73%/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	終了	
			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%	80%/100%	80%/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	2024年度 実施状況の総括							
(1)市民サービスに係る基盤整備	【インターネット環境】 ・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。 【教育環境】 ・教職員の児童生徒との関わりや授業づくりの時間を増やすため、教育事務の効率化に資する統合型校務支援システムの導入が完了した。 ・STEAM教育を推進するための環境（デジタル・ラボ）を整備した想青学園において、経済産業省の実証事業を活用し、探究学習を行った。							
								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 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%	終了			
			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	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	2025年度末までに100%				
			達成状況	○（87.0%）	○（84.5%）	○（83.6%）	○（82.7%）	
④ 統合型校務支援システムの導入	統合型校務支援システムを導入し、校務を改善	統合型校務支援システムの構築（2025年4月本稼働）	実績値/目標値	—	—	要件確定、費用額の確定 /要件確定、費用額の確定	システム構築完了/システム調達、構築	
			達成状況	—	—	◎	◎	
⑤ デジタル・ラボの整備	柔軟で創造的な様々な学習「形態・メディア・場所」の空間を整備	フェーズ	実績値/目標値	—	整備	実証運用開始/実証運用開始	効果検証/効果検証	
			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	2024年度 実施状況の総括						
(2)行政内部の基盤整備	【システム標準化】 ・ 2025年度（令和7年度）末までの標準化移行に向けて、契約締結や要件の詳細化を行った。 ・ 一部のベンダからの申出により、7業務については特定移行支援システムとなる見込み。 ・ ガバメントクラウド環境や接続回線の整備を行うとともに、システムベンダ及び関係部署と調整を行い、システム稼働環境の整備を行った。						
評価							
C							
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	移行準備/移行準備	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	2024年度 実施状況の総括						
(3)デジタル化推進体制の構築	【組織体制の整備とデジタル人材の育成】 ・ 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企画・実施ができる人材を育成するため、プロジェクトマネジメント研修やITパスポート試験の資格取得支援を行った。						
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 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推進を行う	—	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	オープンデータのデータセット数（累計）	実績値/目標値	4件/8件	12件/12件	12件/17件	18件/22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の理解度（2022年度までは参加率）	実績値/目標値	制度設計/基礎研修（100%）	84%/100%	85%/100%	88%/100%
			達成状況	×	○	○	○