

笠間市デジタルトランスフォーメーション（DX）計画 令和3年度進捗状況報告

=笠間市デジタルトランスフォーメーション（DX）計画に基づいて、令和3年度の進捗状況を報告します=

1. 笠間市デジタルトランスフォーメーション（DX）計画の概要

（1）計画の構成

笠間市デジタルトランスフォーメーション（DX）計画（以下「DX計画」という）は、第三次笠間市行財政改革大綱に掲げる基本方針の一つの柱である「効率的な行政運営」を具体的に推進する実行計画であり、「人・場所・情報がつながり、ウィズコロナにおける利用者の多様なライフスタイルに寄り添える地域社会の実現」を計画の目的として三つの柱のもと11項目の分類で構成されています。

①多様なライフスタイルに対応した行政サービス

- 行政手続きの原則オンライン化
- 手続きの簡略化
- 行政サービスのオンライン化

②効率化を追求した行政運営

- テレワークの拡大とペーパーレスの推進
- RPAやシステム化による業務の効率化
- データの利活用

③デジタル化の実現のための環境整備

- 情報システムの標準化・共通化
- マイナンバーカードの普及
- デジタル・デバイドの解消
- 人の流れの創出と受入態勢の強化
- 生活サービス向上のためのデータ基盤の整備

（2）計画の経過

本計画の策定から実績調査などを経て、個別計画は推移しています。

①令和2年9月	計画策定	57個別計画	
②令和3年5月	R2実績調査後	57個別計画（19個別計画目標達成	4個別計画 取り下げ）
③令和3年10月	計画改定	68個別計画（11個別計画を追加	
④令和4年5月	R3実績調査後	68個別計画（25個別計画目標達成	3個別計画 取り下げ）

令和2年度・3年度の実績

目標を達成した個別計画 44
引き続き継続する個別計画 17
計画を取り下げる個別計画 7
※詳細は次ページ

（3）計画の期間

計画の期間は、令和2年9月から令和5年3月とし、可能な限り令和3年度末までに各個別計画を実現させることを目標としています。
なお、国の政策や情報通信技術の動向を踏まえ、適宜見直しを行います。

2. 計画の進捗状況

(1) 個別計画の進捗状況

施策	導入完了		取り組みを継続		取り下げ		合計	
	件数	達成率	件数	達成率	件数	達成率	件数	達成率
①多様なライフスタイルに対応した行政サービス	17		4		3		24	
②効率化を追求した行政運営	19		9		4		32	
③デジタル化の実現のための環境整備	8		4		0		12	
合計	44	64.7%	17	25.0%	7	10.3%	68	100.0%

・令和2年度及び3年度に導入完了した個別計画は44項目あり、64.7%の達成率です。

・令和4年度に継続する個別計画は17項目あり、25.0%を占めています。引き続き導入に向けて取り組みを進めます。

(2) 導入が完了した個別計画

施策	個別計画				
①多様なライフスタイルに対応した行政サービス	手数料のオンライン納付の導入	入札の電子化	コンビニ交付サービス証明書の拡大	公共施設オンライン予約システムの導入	キャッシュレス決済の導入
	「書かない窓口」の導入	子育て等に関する相談の予約	集団健（検）診のWeb予約システムの導入	申請書の押印を原則廃止	オンライン講座の導入（動画配信）
	オンライン講座の導入（無線LANの導入）	オンライン面接の導入	新しい診察手法の導入（マイナンバーを活用した受付システムのお導入）	新しい診察手法の導入（オンライン診察の導入）	広報手段のマルチチャンネル化（LINEによる情報発信）
	広報手段のマルチチャンネル化（市政懇談会のライブ配信）	市ホームページへのチャットボットの導入	—	—	—
②効率化を追求した行政運営	テレワークの拡大	コミュニケーションツールの導入	タブレット会議の拡大（農業委員会でのタブレットの活用）	電子契約の導入	ペーパーレス推進のための庁内環境の整備（無線LANの導入）
	ペーパーレス推進のための庁内環境の整備（セキュリティプリントの導入）	ペーパーレス推進のための庁内環境の整備（プリンターの廃止）	文書の電子化の推進	RPAの拡大（消防システム）	RPAの拡大（予防接種事業）
	RPAの拡大（マル福自己負担金支給申請事業）	RPAの拡大（一般廃棄物処理手数料徴収業務）	RPAの拡大（就学援助業務）	RPAの拡大（消防団出動報告事務）	現地調査へのタブレットの活用（水道の配管状況調査）
	現地調査へのタブレットの活用（生活保護業務）	生活保護業務における管理システムの導入	保育所業務におけるシステムの導入	郵便等発送業務における郵便機器システムの導入	—
③デジタル化の実現のための環境整備	デジタル人材の育成（オンライン研修）	デジタル人材の育成（外部人材の育成）	マイナンバーカードの普及	市民の情報リテラシーの向上（講座の実施）	小中義務教育学校におけるICT環境の整備（タブレット端末等の導入）
	類似施設利用者間の格差解消（無線LANの導入）	サテライトオフィスの設置（モデルオフィスの設置支援等）	観光地への無線LANの導入	—	—

(3) 導入を取り下げる個別計画

令和3年度の実績調査において、取り組みを取り下げる個別計画は3項目ありました。コンビニ交付サービスの利便性向上を図る計画では、行政手続きのオンライン化を進めることで、代替え措置をとることができ、より利用者の利便性が向上すると考えています。

また、申請の予約システムの導入の中の「引越し等の手続きにおける事前申請の導入」では、国が導入するシステムにおいて、利用者の利便性が向上すると考えています。

施策	個別計画	理由	年度
①多様なライフスタイルに対応した行政サービス	コンビニ交付サービス (証明書対象証明書の拡大/納税証明書・戸籍謄抄本等)	納税証明書については、コンビニ交付サービスを運用している地方公共団体情報システム機構(J-LIS)の仕様が本市証明書と仕様が異なっており、改善要望をしてる。また戸籍謄抄本については、令和5年度から住所地の自治体で取得できる広域交付が開始される。これらのことから、個別計画を取り下げることにした。なお、当該証明書については、いばらぎ電子申請届出サービスを利用したオンライン申請を開始し、24時間、パソコンやスマホから交付申請することができる体制を整えた。	令和4年5月 実績調査時点
	コンビニ交付サービス (利便性向上に向けた取り組みの検討)	交付できる証明書の拡大により、コンビニ交付サービスの利便性を向上させる取り組みを検討したが、24時間、パソコンやスマホからオンライン申請を行った方が市民の利便性向上につながると判断したため、取り組みを取り下げる。	令和4年5月 実績調査時点
	申請の予約システムの導入 (引越し等の手続きにおける事前申請の導入)	引越し等の手続きの時間短縮を図るため、電子申請による事前申請等を進める取り組みであったが、国が導入するオンラインで転出の届出をする「引越しワンストップサービス(転出先及び転入先自治体の情報連携)事業」に、本市も実証実験から積極的に参加するため、本取り組みは「引越しワンストップサービス事業」に引き継ぐものとしたため、取り組みを取り下げる。	令和4年5月 実績調査時点
②効率化を追求した行政運営	電子署名の導入	令和3年1月29日に地方自治法施行規則の改正が行われ、新たに立会人型電子契約の方法が追加された。そのため当事者型電子契約に必要な電子署名を取得する必要がなくなった。本市は立会人型電子契約を進めるため、個別計画を取り下げることにした。	令和3年5月 実績調査時点
	RPAの拡大 (犬猫不妊去勢手術補助事業における導入)	RPAで処理するのは困難な業務フローがあることが判明したため、個別計画を取り下げることにした。	令和3年5月 実績調査時点
	RPAの拡大 (電子入札に係るデータ入力業務における導入)	RPAで処理するのは困難な業務フローがあることが判明したため、個別計画を取り下げることにした。	令和3年5月 実績調査時点
	外郭団体との情報交換システムの導入	スポーツ協会事務局と調整したが、協会所属団体とは、e-mailで情報交換することとなったため、個別計画を取り下げることにした。	令和3年5月 実績調査時点

(4) 申請のオンライン化の進捗状況（行政手続きの原則オンライン化）

令和3年5月に令和2年度中における本計画の進捗状況を調査した結果、申請のオンライン化に遅れが生じていることがわかりました。

そのため、令和3年度は市民の皆さんが、“いつでも、どこでも”必要な申請ができるように「多様なライフスタイルに対応した行政サービスの実現」に向けて、行政手続きのオンライン化を大きく前進させることを目標として取り組んできました。

その結果は、住民票や戸籍証明の交付申請や税証明、国民健康保険の得喪関係、水道使用開始申請書など、より生活に密着した手続き約200件をオンライン化し、5月現在で約260件の手続きをオンライン化しています。

なお、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、非接触で行政サービスを提供する必要性が生じたことから、可能な限りオンライン申請を拡大していきました。これにより、下表のように新型コロナ以外の申請件数も伸びており、オンライン申請が市民に定着し出していることが読み取れます。

年度	オンライン申請件数（全件）	新型コロナ関連の申請件数		新型コロナ以外の申請件数	
2019	58	0	0.0%	58	100.0%
2020 ※1/15コロナ国内初確認	2,164	1,048	48.4%	1,116	51.6%
2021	7,840	4,949	63.1%	2,891	36.9%
2022（4月1日～30日）	415	66	15.9%	349	84.1%

3. 令和3年度 進捗状況の総括

令和3年度の個別計画の進捗状況は、1項目（電子契約の導入）を予定より早く導入することができました。また、導入実績は、導入が完了した個別計画が25項目あり、令和2年度に導入できた19項目と合わせると、44項目で本計画の64.7%を完了することができました。一方で、本計画から取り下げる項目は、3項目ありました。これらはいずれも代替え措置を講ずることで目的を達成できるものや法整備で義務化されたため取り下げるもので、令和2年度に取り下げた項目と合わせると7項目となりました。

令和4年度は、残った17項目の個別計画について、年度内の導入等を目標に掲げ取り組んでいくものとします。

「申請のオンライン化」については、窓口で恒常的に申請のある手続きを集中的にオンライン化したこともあり、約200件をオンライン化しました。令和4年度は、国が示している「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続き」のほか、新たな事業を開始する際は、オンライン申請を原則とするなど「デジタルファースト」の考えのもと、この取り組みを進めていくものとします。