

伊勢原市 ICT 推進計画【前期計画】の事業評価について（詳細版）

令和元年度に策定した「伊勢原市 ICT 推進計画」は、令和 4 年度をもって前期計画が終了したため、各事業の取組状況について評価をしました。

各取組における評価は、次のとおりです。目標以上の成果があったものを「◎」、計画どおり進捗したものを「○」、進捗に遅れがあったものを「△」、取組の見直しとなったものを「●」としました。

評価基準について

評価時点は、令和 4 年度末時点。

「 ◎ 」 = 目標以上の成果

「 ○ 」 = 計画どおり

「 △ 」 = 進捗に遅れ

「 ● 」 = 取組の見直し（国の方針等により計画変更）

※目標を数値で設定していない場合等、数値から評価の算出ができないものについては、「評価等に対する見解」に評価理由等を記載しております。

<基本方針1 誰でもいつでも利用できる ICT サービスの充実>

【取組数：16】 ◎10取組 ○3取組 △3取組

施策	取組	評価
1.市民サービスの電子化の推進	1.マイナポータルを利用したオンライン申請の利用促進	◎
	2.行政手続き等のオンライン申請の利用促進	◎
	3.マイナンバーカードの取得率の向上	○
	4.マイナンバーカードの多機能化の推進	○
	5.窓口におけるタブレット端末を使った翻訳システムの導入	○
	6.タブレット端末を利用した窓口申請書の電子化	△
	7.小中学校へのタブレット端末等の導入	◎
	8.市税等のキャッシュレス決済の導入	◎
	9.保育料等のコンビニ収納導入に向けた検討	◎
2.市民と行政とのコミュニケーションの推進	1.市公式 SNS を使った行政情報の発信	◎
	2.市が保有するデータのオープンデータ化の推進	△
	3.市公式ホームページの充実	◎
	4.市公式ホームページの Web アクセシビリティの確保	◎
	5.公開型 GIS（地図情報システム）の導入	◎
	6.窓口混雑情報発信システムの導入に向けた検討	◎
	7.市民からの通報システム導入に向けた検討	△

<基本方針 2 ICT を活用した業務の効率化による行政経営の推進>

【取組数：12】 ◎2 取組 ○4 取組 △3 取組 ●3 取組

施策	取組	評価
1.スマート自治体の推進に向けた情報基盤の整備	1.様々な分野への AI の活用・検討	○
	2.定例業務における RPA の活用・検討	◎
	3.ペーパーレス会議（議会）システムの導入	△
	4.行政事務用端末のモバイル端末への更新	○
	5.統合型 GIS（地図情報システム）の導入	◎
	6.会計年度任用職員に対応した人事給与システム及び勤怠管理システムの導入	○
	7.行政文書のデジタル化の推進	△
	8.フリーアドレスの導入に向けた検討	△
2.情報システムの最適化の推進	1.住民情報システムにおけるクラウドサービスの利用	●
	2.福祉総合システムにおけるクラウドサービスの利用	●
	3.職員向け内部情報システムにおけるクラウドサービスの利用	○
	4.個別に導入している情報システムの再構築	●

<基本方針 3 ICT による安全・安心な社会の構築>

【取組数：6】 ○5 取組 △1 取組

施策	取組	評価
1.災害時における多様な情報化の推進	1.防災拠点等における Wi-Fi 環境の整備	○
	2.いせはらくらし安心メール等を利用した防災情報の発信	○
	3.罹災証明発行システムの導入	○
2.継続的な情報セキュリティ対策の強化	1.情報セキュリティ研修の拡充	○
	2.情報セキュリティ監査の充実	○
	3.ICT の利活用に資する人材育成	△

<基本方針 1 誰でもいつでも利用できる ICT サービスの充実>

<1-1-1.マイナポータルを利用したオンライン申請の利用促進>

■取組内容

子育て、保育、高齢者、被災者等の手続きに対し、マイナポータル上のオンライン申請を拡大し、利便性向上を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
子育て、保育、被災者支援及び介護関連手続きのオンライン化率	0%	30%	52%	◎

■評価等に対する見解

子育て・介護関連の 14 手続きについて、オンライン申請を可能としました。総務省が令和 2 年度に策定された「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」によると、令和 4 年度末までに 27 手続きをオンライン化することされており、国の目標には届きませんでした。

<1-1-2.行政手続き等のオンライン申請の利用促進>

■取組内容

行政手続き等におけるオンライン化の原則を実現するため、先進事例等も参考としながら、電子申請システム等によるオンライン化を推進します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
電子申請システム等によるオンライン申請数	12,137 件	12,800 件	17,938 件	◎

■評価等に対する見解

令和 4 年度に市 LINE 公式アカウントを導入したことで、オンライン申請数が想定よりも伸びました。

<1-1-3.マイナンバーカードの取得率の向上>

■取組内容

来庁者に対するマイナンバーカードの取得勧奨を進め、オンライン申請を活用した来庁時申請方式を実施することで、複数回の来庁をすることなく交付します。併せて、平日の夜間及び休日の申請を可能にする臨時的窓口や企業等への出張申請サービス等、積極的に展開することを検討します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
マイナンバーカード申請数	19,057 件	81,000 件	86,926 件	○

■評価等に対する見解

令和4年度に市内の商業施設や公共施設等にマイナンバーカードの申請サポート会場を設置したこと等により、マイナンバーカード申請数が飛躍的に伸びました。

<1-1-4.マイナンバーカードの多機能化の推進>

■取組内容

マイキーIDによる自治体マイナポイントの活用、伊勢原市民カードや図書館利用カードとの一体化によるカードの集約等を図り、1枚のカードでできることを増やし、利便性向上を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
マイナンバーカード付加機能の件数	0 件	1 件	1 件	○

■評価等に対する見解

印鑑登録証の利用は可能となっていますが、本市が発行している図書館カード等との統合や自治体マイナポイントの導入について、具体的な取組には至っていません。

<1-1-5.窓口におけるタブレット端末を使った翻訳システムの導入>

■取組内容

外国籍市民等にも暮らしやすいまちづくりを進めるうえで、多言語での情報提供の充実を図るため、タブレット端末を使った翻訳システム等を利用した、窓口対応を実現します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
タブレット端末を使った翻訳システムの利用可能な窓口数	1箇所	3箇所	3箇所	○

■評価等に対する見解

子ども部や保健福祉部等の窓口を中心に活用しています。

<1-1-6.タブレット端末を利用した窓口申請書の電子化>

■取組内容

住民票や印鑑証明等を請求する際に記載する申請書について、タブレット端末等を利用して内容を選択し、申請書に記入することなく手続きを行えるよう窓口手続きの電子化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
窓口申請書の電子化サービス開始	未実施	システム導入	仕様検討	△

■評価等に対する見解

マイナンバーカードを活用した窓口申請のデジタル化に向けて、具体的な取組には至っておりませんので、評価を「△」としました。国の自治体窓口 DXSaaS や先進事例の動向を注視し、自治体情報システムの標準化・共通化との連携を含め、本市にあった「書かない窓口」の導入を進めていきます。

<1-1-7.小中学校へのタブレット端末等の導入>

■取組内容

文部科学省が掲げる「GIGA スクール構想」を踏まえ、計画的にタブレット端末を導入します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
市立小・中学校において、必要なタブレット端末等の導入	小学校 186 台 中学校 42 台	小学校 3～6 年生 中学校全学年	小中学校 全学年	◎

■評価等に対する見解

市立小中学校の児童生徒にタブレット端末を計画よりも前倒しで1人1台配置しましたので、評価を「◎」としました。また、校内に Wi-Fi 環境を構築し、教室や体育館等でタブレット端末を活用した授業ができるようになりました。

<1-1-8.市税等のキャッシュレス決済の導入>

■取組内容

コンビニ収納やスマートフォン決済等、多様な収納方法が用意されている市税及び後期高齢者医療保険料について、新たな事業者によるキャッシュレス決済の導入に向けて検討を行い、キャッシュレス決済の利用率向上を目指します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
キャッシュレス決済の利用件数	システム未導入	4,300 件	30,284 件	◎

■評価等に対する見解

新たなキャッシュレス決済として、【はま Pay】や【ゆうちょ Pay】を前倒しで導入した他、「介護保険料」、「保育料」、「児童コミュニティクラブ育成負担金」も対象科目に追加し、利用件数は目標よりも大幅に上回りました。さらに、Web 口座振替受付サービスも前倒しで導入し、「新しい生活様式」等の対応を図りました。

<1-1-9.保育料等のコンビニ収納導入に向けた検討>

■取組内容

銀行窓口払い及び口座引落以外の収納方法が用意されていない「清掃手数料（し尿）」や「介護保険料」、「保育料」、「児童コミュニティクラブ育成負担金」について、コンビニ収納の導入に向けて検討します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
コンビニ収納の利用率	システム未導入	仕様検討	38.6%	◎

■評価等に対する見解

「介護保険料」、「保育料」、「児童コミュニティクラブ育成負担金」は計画よりも前倒しで導入を行ったため、評価を「◎」としました。

<1-2-1.市公式 SNS を使った行政情報の発信>

■取組内容

Twitter、Facebook 及び YouTube の市公式 SNS を利用し、多様な媒体で地域の魅力ある情報の発信を行うことで、本市の認知度向上及びイメージアップを図り、シティプロモーション活動の一端を担います。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
公式 Facebook に対する「いいね！」件数	757 件	830 件	999 件	◎

■評価等に対する見解

積極的な情報発信を行い、市公式 Facebook に対する「いいね！」件数の目標を上回ることができました。また、市 LINE 公式アカウント取得により、情報発信媒体が増加し、市政・イベントの情報、災害時の緊急情報等、本市からの様々な情報を LINE で配信することが可能となりました。

<1-2-2.市が保有するデータのオープンデータ化の推進>

■取組内容

地域社会の課題解決を住民や事業者と連携して実現するとともに、行政の透明化、新たなサービスの創出につなげるため、本市が保有する情報のオープンデータ化を推進します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
オープンデータ公開件数	10件	40件	13件	△

■評価等に対する見解

様々な形式となっている庁内データの整備等を行っています。引き続き、データ活用と個人情報保護等の課題を意識しつつ、公開可能な情報をオープンデータ化していきます。

<1-2-3.市公式ホームページの充実>

■取組内容

市公式ホームページについて、迅速に情報を更新し、広報等の媒体として積極的に活用します。表記方法等を統一するためのマニュアルを作り、セキュリティを確保します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
掲載公開数	5,655件	5,650件	7,216件	◎

■評価等に対する見解

各課の積極的な情報発信により、目標を上回る結果となりました。CMSのバージョンアップに伴い、数字の全角・半角や曜日の標記が統一されるようになったことに加え、文字の装飾に係るルールをマニュアルにより庁内へ周知するなど、統一感のある見やすいページ作りを進めています。

<1-2-4.市公式ホームページの Web アクセシビリティの確保>

■取組内容

本市では総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン(2016年版)」が準拠する、Web アクセシビリティに関する日本工業規格「JIS X 8341-3:2016」(平成28年改正公示)に対応するため、令和7年度までに適合レベル AA に準拠または一部準拠することを目指します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
適合レベル AA 以上の準拠率	未実施	36%	100%	◎

■評価等に対する見解

令和2年度に実施した調査結果を受け、適合レベル AA に準拠するよう改修を行いました。引き続き、適合レベルを維持するため、適切な運用を継続します。

<1-2-5.公開型 GIS (地図情報システム) の導入>

■取組内容

公共施設の場所や小中学校区、ハザードマップ等、本市が保有する地理情報について、インターネットを通じて分かりやすく市民に提供するよう、公開型 GIS の導入を進めます。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
公開する地図情報数	システム未導入	7件	10件	◎

■評価等に対する見解

公開型 GIS の導入を行い、「ハザードマップ」、「子育てマップ」、「都市計画」、「AED」、「医療機関」、「自治体区域」、「避難所」、「公園」、「市立小学校」、「市立中学校」、「下水道台帳」の地図情報を10件公開し、目標を上回りました。

<1-2-6.窓口混雑情報発信システムの導入に向けた検討>

■取組内容

窓口の受付待ち人数や混雑状況がインターネットで確認できる、窓口混雑情報発信システムの導入に向けて検討します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
窓口混雑情報配信システムの導入	システム未導入	導入	R2 導入	◎

■評価等に対する見解

「新しい生活様式」等に対応するために、計画よりも前倒しで導入を行ったため、評価を「◎」としました。来庁者が事前に窓口の混雑・空き情報を確認して、来庁日時を選択できるので、待ち時間の短縮や混雑の緩和につながります。

<1-2-7.市民からの通報システム導入に向けた検討>

■取組内容

電話や FAX で受付をしている道路や公園施設の破損情報について、保有率の高いスマートフォンからの通報を可能にする、市民からの通報システムの導入に向けた取組を進めます。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
スマートフォンを利用した通報サービス導入	システム未導入	運用	未導入	△

■評価等に対する見解

統合型 GIS の活用により市民からの通報や職員パトロールによる破損発生から対応経過等を一元管理し関連部署で情報共有を図ることとしましたが、システム導入までには至っておりませんので、評価を「△」としました。

<基本方針 2 ICT を活用した業務の効率化による行政経営の推進>

<2-1-1.様々な分野への AI の活用・検討>

■取組内容

手書き資料の読み取りや業務分析、問合せ対応等に寄与する AI について積極的に活用することにより、入力作業の迅速化や統計データの分析等、行政事務の効率化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
AI 機能の導入及び庁内業務効率化の実現	AI 未導入	導入	導入	○

■評価等に対する見解

AI-OCR 及び AI 自動文字起こしツールを令和 4 年度に導入し、年間 89 時間の業務時間を削減しました。計画どおり導入していますので評価を「○」としました。

<2-1-2.定例業務における RPA の活用・検討>

■取組内容

事務の効率化に寄与する RPA を積極的に活用することにより、時間のかかる定例的な業務の自動化等、行政事務の効率化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
RPA 活用業務数	RPA 未導入	4 業務	20 業務	◎
削減時間数		400 時間	1,187 時間	◎

■評価等に対する見解

職員研修の実施等の取組をし、税関連が 9 業務、保健福祉関連が 5 業務、子ども関連が 3 業務等、活用業務及び削減時間の目標を大幅に上回りました。引き続き、RPA 導入業務の拡充を進めるとともに、オンライン申請や AI-OCR との連携により更なる導入効果の拡大に向けた検討を進めます。

<2-1-3.ペーパーレス会議（議会）システムの導入>

■取組内容

拡大縮小が容易で、必要な情報を瞬時に確認可能なタブレット機能を有するモバイル型端末の機能を利用したペーパーレス会議（議会）システムの導入検討を行い、行政事務及び議会運営の効率化、並びに、紙媒体を電子媒体に置き換えることによるペーパーレス化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
紙の使用料削減(A4 用紙)	システム未導入	165,000 枚	59,301 枚	△

■評価等に対する見解

令和 2 年度にペーパーレス会議（議会）システムを導入し、令和 3 年度 6 月議会から本格運用を開始しました。当面、紙媒体との併用を行い、将来的には電子媒体に一本化していきます。

<2-1-4.行政事務用端末のモバイル端末への更新>

■取組内容

行政事務用端末について、タブレット機能を有するモバイル型端末へ切り替えを行い、自席だけでなく、本庁舎内の会議室等でも業務を行える環境を整備します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標	結果	評価
市庁舎内の無線 LAN 環境整備	整備中	(R2)整備済	整備済	○
タブレット機能を有するモバイル型端末への切替	50 台	(R4)順次更新	順次更新	○

■評価等に対する見解

令和 2 年度に本庁舎内の無線 LAN 環境の整備を行い、計画どおりモバイル端末を調達しましたので、評価を「○」としました。令和 5 年度にはモバイル端末に全て切り替わる予定です。

<2-1-5.統合型 GIS（地図情報システム）の導入>

■取組内容

本市が保有する都市計画・道路・下水道情報等を管理する個別 GIS システムについて、管理を一元化できる統合型 GIS システムを導入し、導入・保守費等のコスト削減、システム間のデータ連携の容易化、データの重複整備の防止、庁内横断的な情報交換・共有を迅速化し、行政事務の効率化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
(庁内)公開する地図情報数	システム未導入	7 件	10 件	◎

■評価等に対する見解

統合型 GIS の導入を行い、公開型 GIS と同様に「ハザードマップ」、「子育てマップ」、「都市計画」、「AED」、「医療機関」、「自治体区域」、「避難所」、「公園」、「市立小学校」、「市立中学校」、「下水道台帳」の地図情報 10 件を庁内で共有し、目標を上回りました。

<2-1-6.会計年度任用職員に対応した人事給与システム及び勤怠管理システムの導入>

■取組内容

会計年度任用職員制度導入に伴う煩雑な事務を軽減するため、人事給与システムの更新を行います。また、適正な勤怠管理等を行うため、新たに勤怠管理システムを導入し、自動化等による行政事務の効率化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
事務事業の削減率	システム未導入	20%減	20%減	○

■評価等に対する見解

令和 3 年 1 0 月より、人事給与システムを更新し、新たな勤怠管理システムを導入したことで、出退勤管理～申請～決裁～集計～計算がシステム化され、事務の効率化、迅速化が進みました。各課での会計年度任用職員報酬等支払事務は不要となり、職員課が集中的に支払処理した内容を確認する方式になりました。

<2-1-7.行政文書のデジタル化の推進>

■取組内容

文書管理に関する業務フローや決裁プロセスの見直し・改善を行い、収受・起案・保存・廃棄といった文書に関する事務処理を効率的に管理できる文書管理システムを導入し、行政事務の効率化並びに、紙の削減を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
紙の削減枚数	システム未導入	1,300,000 枚	3,515 枚	△
引継文書保存箱の削減		文書保存箱 180 個削減	1 個	△

■評価等に対する見解

保存箱数は引継文書の減により削減されましたが、目標値に届きませんでした。令和4年度においては各種計画の策定・改定が多かったことや新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止していたイベント等を再開したことなどにより、紙の削減枚数が大幅に減少しました。

<2-1-8.フリーアドレスの導入に向けた検討>

■取組内容

本庁舎内における打合せスペースの確保、環境美化及び所属内におけるコミュニケーションの活性化を図るため、企画・総務部門で実証実験した後、幅広い範囲で展開できるよう検討し導入に向けた取組を進めます。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
フリーアドレス導入に向けた環境整備	未実施	実施	無線 LAN 整備済	△

■評価等に対する見解

令和2年度に無線 LAN 環境の整備を行いました。フリーアドレス導入の具体的な検討には至っておりませんので、評価を「△」としました。

<2-2-1.住民情報システムにおけるクラウドサービスの利用>

■取組内容

住民情報システムにおいて次期更新時にクラウド導入を行い業務効率化等に寄与します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
クラウドシステム導入	システム未導入	構築	見直し	●

■評価等に対する見解

次期システムは、国が構築するクラウドサービス（ガバメントクラウド）に更新することとしました。国の方針により本計画が変更となったため、評価を「●」としました。

<2-2-2.福祉総合システムにおけるクラウドサービスの利用>

■取組内容

福祉総合システムにおいて次期更新時にクラウド導入を行い業務効率化等に寄与します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
クラウドシステム導入	システム未導入	仕様検討	見直し	●

■評価等に対する見解

次期システムは、国が構築するクラウドサービス（ガバメントクラウド）に更新することとしました。国の方針により本計画が変更となったため、評価を「●」としました。

<2-2-3.職員向け内部情報システムにおけるクラウドサービスの利用>

■取組内容

行政情報システムをクラウド化することにより、OS サポート期限やサーバー等機器保守期限に左右されないシステムの安定運用等のメリットを享受します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
クラウドシステム導入	システム未導入	運用	運用	○

■評価等に対する見解

令和2年度に行政情報システムをクラウド化し、計画どおり運用していますので評価を「○」としました。

<2-2-4.個別に導入している情報システムの再構築>

■取組内容

担当課が個別に導入している土地評価システム、滞納管理システム、健康管理システム等の情報システムに対し、サーバー機器やサーバーOS等の二重投資の回避、保守作業の簡素化を図るため、最新の仮想化技術を活用したサーバーの集約による全庁的な基盤を構築し、情報システムの全体最適化を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
基盤システム導入	システム未導入	仕様検討	見直し	●

■評価等に対する見解

個別に導入している業務システムは、国の「自治体 DX 推進計画」の重点取組事項である「自治体の情報システムの標準化・共通化」の対象となります。対象となる業務システムは国が構築するクラウドサービス（ガバメントクラウド）に設置することとされています。国の方針により本計画が変更となったため、評価を「●」としました。

<基本方針 3 ICT による安全・安心な社会の構築>

<3-1-1.防災拠点等における Wi-Fi 環境の整備>

■取組内容

防災拠点（学校等の避難所・避難場所、官公署）において、Wi-Fi 環境の整備を順次、行います。スマートフォン等を利用した情報収集が可能となるための環境を構築します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
災害対策本部にインターネット環境整備	未整備	NW 回線整備	整備済	○

■評価等に対する見解

広域避難場所等に Wi-Fi 環境の整備を行いましたので、評価を「○」としました。また、災害用スマートフォン 40 台を導入し、情報収集や安否連絡手段の拡充を進めてきました。

<3-1-2.いせはらくらし安心メール等を利用した防災情報の発信>

■取組内容

防災情報等を「いせはらくらし安心メール」で配信する等、多様な防災情報発信の方法を構築します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
いせはらくらし安心メールの登録者数	13,217 人	17,000 人	16,775 人	○

■評価等に対する見解

災害を始めとする本市からの情報について、「いせはらくらし安心メール」だけでなく、「防災無線」、「LINE」、「Twitter」、「聴覚障がい者向けの FAX」等、多くの媒体で正確な情報を発信することができました。

<3-1-3.罹災証明発行システムの導入>

■取組内容

地震等の災害発生時に、災害の被害にあった住民の申請による罹災証明の発行について、迅速かつ的確に行うため、罹災証明発行システムの導入を進めます。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
罹災証明発行システム導入	システム未導入	運用	運用	○

■評価等に対する見解

計画どおり罹災証明発行システムを導入しましたので、評価を「○」としました。平常時には、災害時を想定した研修等が必要であると考えます。また、オンライン申請による運用も検討し、将来的には申請から発行までデジタルで完結できるようにします。

<3-2-1.情報セキュリティ研修の拡充>

■取組内容

情報セキュリティを理解する上で必要な知識や標的型攻撃等の脅威に対する正しい行動を職員が修得するとともに、ICT技術を適切に活用する上でのモラルを深めます。階層ごとに効果的な研修を実施する等、情報セキュリティインシデント0件を目指します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
マイナンバー研修受講率	100%	100%	100%	○
情報セキュリティインシデント件数	0件	0件	0件	○

■評価等に対する見解

新型コロナウイルス感染症の感染拡大が懸念される中、eラーニングの手法を活用し、対象となる全ての職員に対して研修を実施しました。

<3-2-2.情報セキュリティ監査の充実>

■取組内容

本市におけるセキュリティレベルの状況を把握し、PDCA サイクルに基づいたセキュリティ強化を図ります。また、監査を通して、監査人の情報セキュリティ知識の習得を図ります。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
情報資産監査実施率	37%	90%	90%	○
システム監査実施率	27%	70%	70%	○
自己点検実施率	100%	100%	100%	○

■評価等に対する見解

毎年度、対象となる部署に対して、情報資産監査及びシステム監査を実施しており、情報資産監査は令和5年度に実施率100%を達成する見込みです。

<3-2-3.ICTの利活用に資する人材育成>

■取組内容

各所属に対し、情報化推進リーダーを配置し人材育成を行います。併せて、情報化推進リーダーに対し継続的な情報化研修を実施しICT人材の育成・スキルアップを目指します。

■成果指標の達成状況

成果指標	計画策定時(R1)	目標(R4)	結果	評価
各所属に情報化推進リーダー配置	未実施	配置完了	未実施	△

■評価等に対する見解

新型コロナウイルス感染症の対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないこと等、デジタル化の遅れに対しての課題が浮き彫りになりました。デジタル化を迅速に推進するためには、職員の意識改革やICT活用能力の向上が必須となります。デジタル人材育成に向け、体制を含め抜本的に再考する必要があるため、評価を「△」としました。

【総 括】

1. 令和3年度末時点※に行った評価との比較

(1) 基本方針1 誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実

進捗に遅れが出ていた「1-1-3.マイナンバーカードの取得率の向上」について、令和4年度に商業施設や公共施設等にマイナンバーカード出張申請サポート会場を設置したこと等により、マイナンバーカード申請数が飛躍的に伸び、目標値を上回りました。

(2) 基本方針2 ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進

計画どおり進捗していた「2-1-7.行政文書のデジタル化の推進」について、令和4年度においては各種計画の策定・改定が多かったことや新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止していたイベント等を再開したことなどにより、紙の削減枚数が大幅に減少しました。

(3) 基本方針3 ICTによる安全・安心な社会の構築

進捗に遅れが出ていた「3-1-1.防災拠点等におけるWi-Fi環境の整備」について、広域避難場所等にWi-Fi環境の整備を行い、計画どおりに進捗しました。

2. 次年度以降の取組について

取組を始めた令和2年度からの3年間で、想定した目標よりも大幅に伸びたのは行政手続きにおけるオンライン申請数、市税や保険料などのキャッシュレス決済の利用件数、保育料等のコンビニ収納の利用率になり、市民ニーズの高さを感じました。

デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化の実現に向けて、オンラインで行政手続き等ができる「誰でもいつでも利用できるICTサービスの充実」、市役所の事務処理を効率化させる「ICTを活用した業務の効率化による行政経営の推進」、地域社会の解決などを進める「ICTを活用した地域社会の構築」、全ての市民がデジタル化の恩恵を享受できる「誰もが安心してICTを活用できる環境整備」を目指します。

具体的には、令和4年度に改定した「伊勢原市ICT推進計画【改定版】」に基づいて、策定した「アクションプラン」の取組を推進していきます。