

○デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプ)事業

1 オンライン申請システム導入事業

<p>事業概要</p>	<p>オンライン申請システムを導入し、市役所に来なくても24時間どこにいても申請手続が完結することを目指します。 オンライン申請の利用促進、デジタル機器やオンライン申請の利便性の実感及び利用方法の理解醸成を図るためのスマートフォン教室・オンライン申請体験会を実施し、デジタルデバイドの解消を目指します。</p>	<p>具体サービス</p>	<p>【オンライン申請システムの構築】 ・住民票、戸籍、税務証明等のオンライン申請  【スマートフォン教室・オンライン申請体験会の開催】 ・地区公民館等での住民向けの説明会</p>
<p>現状と課題</p>	<p>当市は、これまでも来庁者を意識した窓口レイアウト・記入様式の見直し等、市民の利便性向上及び業務効率化を図ってきましたが、新型コロナウイルス感染症への対応の中で、デジタル化の遅れが強く認識されるようになりました。 また、当市ではRPAやAI-OCR等を活用した業務のデジタル化を一部で導入していますが、導入を検討する際には業務手順の見直しに伴うこともあり、全庁的な活用には至っていません。特に、窓口業務においては「市役所に来庁しなければ手続は行えない」といった業務形態から脱却できていない状況にあります。 市役所に来なくても手続が可能となるオンライン申請システムの導入により、市民の利便性向上だけでなく、業務手順の見直し等を進め、行政のデジタル化を推進していきます。</p>	<p>実現し 像たい</p>	<p>行政手続のオンライン化は、生産年齢人口の減少に伴い、市職員数の減少が見込まれる将来に向け、多様化・複雑化するニーズに応えるとともに、市民福祉の維持・向上に不可欠なデジタル技術です。従来の業務手法から脱却し、ポストコロナ社会に適応した「行かない・いつでもどこからでも手続ができる窓口」を実現し、行政事務の効率化及び多様な手続手段による市民の利便性向上を図ります。</p>

指標	2023年度末 (令和5年度末)	2024年度末 (令和6年度末)	2025年度末 (令和7年度末)	実績値 (令和5年度末)	令和5年度の取組実績	指標達成に向けた課題	今後の取組方針 具体的な改善策	R5 評価
オンライン申請の利用率	5%	7%	10%	1.53%	オンライン申請の利便性を実感いただき利用率を上げるためには、直感的で分かりやすいフォームが重要と考え、事前に他自治体のフォームを複数確認し情報収集するとともに、市民生活課・税務課と協力してフォームの改良に取り組んだ。	オンライン申請の利用率の目標値を達成することができなかったが、オンライン申請サービスのレビューでは、「便利」「簡単」といったコメントが多く、満足度の評価も高いことから、サービス自体の質は高く、一度利用すれば利便性を実感できる内容になっていると捉えている。	○認知度を向上させるための改善策 ・市のホームページや広報誌による周知を継続するとともに、内容の見直しを行う。 ・窓口等への掲示を行い、窓口利用者へ周知を行う。 ・オンライン申請の利用方法を分かりやすくまとめた動画を作成し、HPやYouTubeに掲載する。	D
スマートフォン教室・オンライン申請体験会の延べ参加者数	150人	300人	450人	178名	また、デジタル機器やオンライン申請の利便性の実感及び利用方法の理解醸成を図るために実施したスマートフォン教室では、各地区公民館と協力し、各地区の習熟度やニーズに合わせた講座内容を設定するとともに、今回の講座内容の改良に繋げるために参加者へのアンケートを実施した。	利用率が低い主な原因は、 ○オンライン申請サービスを行っていること自体の認知度が低いこと。 ○高齢者を中心としたデジタル機器に不慣れな方々にとって、オンライン申請の利用は非常に難易度が高く、利用方法の理解に至っていないこと。	○デジタルデバイス対策の改善策 ・オンライン申請の利用方法を分かりやすくまとめた動画を活用するなど、オンライン申請体験会の内容を見直す。 ・スマートフォン教室と併せて消費生活相談やマイナンバーカードの申請サポートを実施するなど、スマートフォン教室参加者数の増加に繋がる取組を行う。	A
オンライン申請サービスの満足度	3.0ポイント	3.3ポイント	3.5ポイント	4.07ポイント		と考えており、認知度を向上させるための周知方法等の見直し及びデジタルデバイス対策の見直しが課題である。	○その他 ・利用者のコメント等を随時確認し、必要に応じて申請フォームの改善等に取り組む。 ・利用者が少ないフォームは、他事務への転用を検討する。	A

2 公立保育園・幼稚園ICT化による保護者満足度向上事業

<p>事業概要</p>	<p>保育園・幼稚園業務にICTを導入し、これまで紙で行っていたお便り等の電子データ配信や保護者との連絡方法をデジタル化することで保護者の利便性向上を図ります。また、登降園時の多角的な安全管理と、導入により生み出された時間の有効活用により、より一層、きめ細やかな保育と幼保小連携を深め、保育の質の向上による保護者の満足度向上に繋げるという将来像を描いています。</p>	<p>具体サービス</p>	<p>主なICT導入機能  <b>【園児の登降園管理】</b>          これまで手書きだった登降園表を二次元バーコード読み取りにより、複数の職員で瞬時に園児の出欠状況を確認することで、子どもの安全対策に資することが可能。  <b>【保育に関する計画・記録】</b>          これまで手書きだった保育事務をシステム化することにより、事務時間の減少と職員間の情報共有に伴う保育・教育の質の向上が可能。  <b>【保護者との連絡】</b>          連絡帳アプリの活用により、お便り等の電子配信や子どもの様子の情報共有が瞬時に可能になるなど、保護者の利便性向上が可能。</p>
<p>現状と課題</p>	<p>近年、核家族化やひとり親世帯の増加、人口減少などを背景に、地域の繋がりの希薄化、子育て家庭や子どもの孤立化が懸念されています。そのような状況の中、直接保護者と接する機会が多い保育園保育士、幼稚園教諭は相談支援だけでなく、虐待や貧困など早期の確認者として重要な役割も担っており、今後その役割が広がることは必至であり、限りある人的資源を有効に活用し、新たな子育て施策への対応を強化していくことが求められています。          また、保護者の就労形態も夜勤、休日勤務など多様化する中、開園時間外などの緊急時の連絡に柔軟に対応するなど、保護者の利便性向上を図る対応が課題となっています。</p>	<p>実現し像たい</p>	<p>デジタル技術の導入により多角的な安全管理と情報共有を行うことで保育士・幼稚園教諭の事務効率化と職員間の瞬時の情報共有化を図り、それらによって生み出された時間を有効に活用し、より一層、きめ細やかな保育と幼保小連携を深め、保育の質の向上による保護者の満足度向上を図りたいという将来像を描いています。          また、デジタル技術を有効に活用することで、新たな子育て施策への対応力を強化し、本市の子育て支援の更なる充実を目指します。</p>

指 標	2023年度末 (令和5年度末)	2024年度末 (令和6年度末)	2025年度末 (令和7年度末)	実績値 (令和5年度末)	令和5年度の取組実績	指標達成に向けた課題	今後の取組方針 具体的な改善策	R5 評価
アプリ登録率	80%	85%	90%	100%	各園において保護者に対し、園だよりを通じてアプリの登録を周知するとともに、登録・利用時に不安がある保護者に対し、登録方法の個別相談を受け対応するなどの支援を行った。	保護者に対しアプリの周知を図ることと、登録・利用時に不安がある保護者に対し、相談や個別対応を行う必要がある。	2024年度以降の目標達成に向け、引き続き保護者に対し周知を行うとともに、登録・利用時に不安がある保護者がいれば、個別に相談・対応を行っていく。	A
園の配付するお便り等の電子化率	50%	70%	80%	26%	お便り等の電子化について、定例会議で情報の共有を行い、活用に関する周知を図った。しかし、園によってシステム導入後の活用度に差が生じた結果、目標値に及ばなかった。	園によって活用度に差が生じた要因は、担当者間における活用方法の周知・情報の共有が不十分であったためと捉えている。また、アプリの活用に関し、担当者等の意識向上を図る必要がある。	2024年度以降の目標達成に向け、各園から保護者に対するお便り等の周知文書や臨時的なお知らせの電子配信を推進するよう各園に周知を図る。併せて、会議等において、園の活用状況の把握を行い、電子配信の活用を促す。	C
保護者アンケートによる満足度	3点	3.5点	3.5点	4.2点	システムを活用し、保護者世帯に対して1世帯1人の回答を条件に、10日間の電子アンケートを実施した。評価は5段階評価とし、満足度の平均値を測定した。	登降園管理機能や保育園への欠席等の連絡機能など、保護者の利便性向上が図られた。アプリ登録率の状況から鑑みても、保護者の積極的な活用が図られていると捉えており、満足度の向上につながっている。	今後、保護者がシステムに搭載されている機能(登降園管理機能や保育園への欠席等の連絡機能など)を有効に活用できるようにするため、職員間でのシステムに関する機能の研修を行うなど、システムに関する知識を向上させることにより、保護者における満足度の向上を図る。	A