

事業シート

事業名		行政手続オンライン化事業						事業開始年度		令和4年度			
上位施策事業名		情報通信技術（ICT）の活用						担当局・部名		企画部			
根拠法令等		自治体DX推進計画						担当課・担当名		デジタル行政推進課 行革・DX推進担当			
事務区分		■自治事務 □法定受託事務						作成責任者		山本 優			
実施の背景		近年の情報通信技術の急速な発展により、市民の利便性は向上している反面、2040年問題等の社会問題も顕在化している。これらに対応するため、2022年に策定した「入間市DXビジョン」の一環として、「行かなくても済む」市役所の実現に向けて、全庁を挙げて行政手続のオンライン化に取り組んでいる。											
目 的 (何のために)		2023年6月に「GovTech Express」を導入することで、このシステムに対応する行政手続はLINE公式アカウントから24時間365日いつでも申請や届出ができるようになった。このLINE公式アカウントをオンライン手続のプラットフォームと位置づけ、利用サービスを随時拡大することで、市民の利便性の向上とともに行政手続の効率化を図ることを目的とする。											
事業概要	対 象 (誰・何を対象に)	全市民及び全職員								対象者数（全住民に対する割合） 人 100 %)			
	実施方法	■直接実施											
		□業務委託 又は □指定管理 （委託先又は指定管理者：											

事業シート

事業シート									
事業名		行政手続オンライン化事業				事業開始年度		令和4年度	
事業実績	活動実績	【活動指標名】（実績値/目標値）			単位	2023 年度	2022 年度	2021 年度	
		行政手続オンライン化件数			件	58件/27件	－	－	
		LINE公式アカウントを活用した手続件数			件	16件	－	－	
		LINE手続利用件数			件	4,309件	－	－	
	単位当たりコスト	17,174千円	／	LINE手続利用件数	円	3,986円	※行政手続オンライン化すべてにかかる人件費を含めた一般財源負担額を総コストとしている。		
事業成果	成果目標 （指標設定理由等）	・入間市LINE公式アカウントオンライン手続きに関する満足度調査結果を指標とする。2023年度が初めての調査だったため、目標値は今後定める。 （期間：令和6年3月4日～11日 有効回答数：1,300件） ・時間外勤務時間数を職員の負担軽減の指標とする。ただし、職員数や総業務量は年度により増減するため、参考としての指標とする。							
	成果 （目標達成状況）	【成果指標名】（実績値/目標値）			単位	2023 年度	2022 年度	2021 年度	
		入間市の LINE 公式アカウントでのオンライン手続きの使用頻度について（1度以上使用）			%	50%	－	－	
		オンライン手続きの満足度（使用していない以外を回答した方）満足・やや満足			%	64%	－	－	
		時間外勤務時間数			時間	94,545時間	104,918時間	93,701時間	
自己評価		廃止・凍結		国・県・広域		要改善		☒ 現行通り・拡充	
評価の内容		LINE公式アカウントを活用したオンライン手続を導入したことを契機として、市の行っている行政手続すべての棚卸を実施した。この結果をもとに、申請件数等から優先度（プライオリティ）を設定し、進捗管理を行う中で優先度の高い手続については随時呼びかけやサポートを行いながら、効率的・効果的な行政手続のオンライン化を進めることができた。2023年度末で、オンライン化可能な手続624件のうち、オンライン化が完了した手続が239件である。また、現時点でオンライン化対応不可な手続が1,161件である。今後、さらにオンライン化を進め拡充することで、市民の利便性向上及び職員負担の軽減を図っていく必要がある。 さらに、「GovTech Express」は汎用性の高いシステムであり、行政手続のみならず、窓口の混雑状況確認にも活用できるなど、事務改善の視点でも大いに効果があると捉えている。							
課題	2023年度	全庁的な取組として、課長職に対するオンライン化に関する説明会を開催したものの、全体的な理解やオンライン化を推進する気運の向上という点では課題が残った。3ヶ月ごとに実施している進捗管理の回答状況から、オンライン化推進の意欲にばらつきがあることが課題となっている。オンライン化することが、職員の負担軽減につながる点についての理解を深めることが必要である。							
	2024年度	優先度の高い行政手続のオンライン化は着実に進んでいるが、市民がそれを知り、使用しないと効果は表れない。デジタルデバйдへの配慮を継続しながら、申請率を向上すること喫緊の課題である。また、LINE公式アカウントをプラットフォームにはするものの、他のオンライン手続のツール（LoGoフォームなど）の活用方法も整理する必要がある。							
今後の予定		行政手続のオンライン化ロードマップを示し（2024年6月）、更なる手続のオンライン化を推進する。引き続き3カ月に一度の進捗管理を行いながら全庁を挙げてオンライン化を進めるとともに、1年間の成果を見える化することとする。また加えて、アナログ規制（対面対応を必須とする法律・条例）により現状オンライン化できない行政手続については、それぞれ規制撤廃が可能なかどうかの研究・検討を進め、最終的には100%「行かなくても済む市役所」を目指す。							
比較参考値 （他自治体での類似事業の例など）		埼玉県：秩父市、和光市、戸田市、毛呂山町、行田市、宮代町 東京都：23庁・区・市 千葉県：8市・町 神奈川県：9庁・市・町 他、全国自治体 活用事例が幅広いため、全国事例を参考にしながら、入間市の実状に合った最適な運用方法を検討している。							
特記事項									