

## 地域情報化計画

施策の展開（大項目）	1行政事務における生産性の向上					
KPI （指標）	AI/RPA等の利活用により削減した業務時間					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値(令和7年度)
	増加	0時間	526時間			1,000時間
KPI （指標）	RPAツールを扱える職員数					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値(令和7年度)
	増加	3人	14人			25人
KPI （指標）	業務用チャットツールの利活用により削減した業務時間					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値(令和7年度)
	増加	0時間	0時間			700時間

中項目	1ICTによる事務の変革		分野計画参照ページ	P8
関連する主な事業	令和2年度 の取組実績		分析・考察	
①64012901 情報化推進事業 情報政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基幹系業務に使用する端末2台にRPAツールをセットアップし、各課が運用できるように整備した。また、簡易申告入力や給付費の請求書作成など、6課17業務について、RPAシナリオ作成の支援を行った。</li> <li>・ 業務用チャットツールの試験的運用を実施した。</li> <li>・ Web会議用パソコン及び会議室へのネットワークを整備し、Web会議システムの運用を開始した(Web会議実績：310件)。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ RPAについては、所管課からの相談事項等からの展開もあり、令和元年度の想定よりも対象業務が増加している。今後2台では待ち時間が発生することも想定されるため、運用方法について見直しを図る必要がある。また、対応業務を拡充するため、基幹系端末だけでなく情報系端末においても利用できるよう整備していく。</li> <li>・ 業務用チャットツールは、試験導入での各課の反応から、職員間のコミュニケーションの効率化に資するものであると判断した。まずは課や外部職場とのコミュニケーションが多い部門や防災連絡の分野へ導入するとともに、アンケートを実施し分析のうえ、全庁展開に繋げていく。</li> <li>・ Web会議の需要は大きくなる一方であり、パソコンやネットワークの増強が必要である。</li> </ul>	
②64014701 特別定額給付金事業 政策推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特別定額給付金の申請や給付状況のシステムへの入力にAI-OCR及びRPAを活用し、業務時間を3,000時間以上削減した。（ただし、これはメーカーの一時的なツールの無償提供によるものであるため、KPI「AI/RPA等の利活用により削減した業務時間」には含めないこととする。）</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ AI-OCRとRPAを併用する際のノウハウを得ることができ、また、その効果の大きさも知ることができた。</li> <li>・ 今後、同様の大規模な申請受付が発生した場合には、今回の結果を踏まえて適用の可否と費用対効果を検討し、導入していくこととする。</li> </ul>	

<p>③64030101</p> <p>課税事務事業</p> <p>市民税課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人住民税特別徴収に係る異動届出書の処理における、対象者の特定及び課税業務端末への入力作業にRPAを活用し、年間約180時間を削減した。</li> <li>・個人住民税における寡婦申告者に係る確認調査用リストの作成業務にRPAを活用し、年間約80時間を削減した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務時間を約260時間削減できており、引き続き、RPAを活用する。</li> <li>・今後、AI-OCRの精度が向上すると市申告書の読み込み等さらなる事務の变革が見込めるため、適宜、情報を収集する。</li> </ul>
<p>④24020601</p> <p>賦課徴収事業</p> <p>国保年金課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作成済みのRPAシナリオを活用して業務を実施し、次のとおり業務時間を削減した。 (内訳) <ul style="list-style-type: none"> <li>・簡易申告入力処理（収入・所得0）：2h/年（年次・2回）</li> <li>・簡易申告入力処理（給与収入のみ）：2h/年（年次・2回）</li> <li>・資格情報照会リスト処理：45h/年（月次・12回）</li> <li>・還付金歳出充当処理：20h/年（月次・12回）</li> <li>・未支給年金還付通知書発行処理：16h/年（月次・12回）</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紙ベースの業務が大半を占めるため、現状の業務についてはRPAを適用できる業務は他にない状況である。</li> <li>・AI-OCRと組み合わせることが出来れば、還付請求、給付申請等の登録業務に適用できる可能性がある。</li> <li>・年間数時間の削減しかできない場合、RPAシナリオの作成に要した時間を回収するのに数年かかる可能性があり、今後新たな業務が発生した際には、この点を踏まえて活用を検討する必要がある。</li> </ul>
<p>⑤24030301</p> <p>国民年金事業</p> <p>国保年金課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作成済みのRPAシナリオを活用して業務を実施した。削減した業務時間は以下のとおり。 (内訳) <ul style="list-style-type: none"> <li>・20歳到達者基礎年金番号入力処理：15h/年（月次・12回）</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紙ベースの業務が大半を占めるため、現状の業務についてはRPAを適用できる業務は他にない状況である。</li> <li>・AI-OCRと組み合わせることが出来れば、加入届出入力業務等に適用できる可能性がある。</li> <li>・年間数時間の削減しかできない場合、RPAシナリオの作成に要した時間を回収するのに数年かかる可能性があり、今後新たな業務が発生した際には、この点を踏まえて活用を検討する必要がある。</li> </ul>
<p>⑥23074101</p> <p>保育所等入所事務事業</p> <p>こども教育課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月の保育所等一斉入所受付における電子申請データにRPAを活用し、電子申請344件中、274件をシステムに取り込んだ。一部、申込者が希望園を重複して入力する等データに誤りがあり、取込できなかった。</li> <li>・RPAの活用により、業務時間を約52時間削減した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取込でエラーが発生しないよう、入力設定等を見直す必要がある。</li> <li>・シナリオは次年度も再利用でき、今後も業務時間の削減が見込めるため、引き続きRPAを活用していく。</li> </ul>
<p>⑦23074301・33010301</p> <p>保育所管理運営事業・幼稚園管理運営事業</p> <p>こども教育課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務用チャットツールを試験的に活用し、公立保育所及び公立幼稚園との連絡、課内での情報共有に使用した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新着通知機能を活用することで定期的な受信確認の手間が省けるとともに、グループ機能で不在者を含めた情報共有が可能となった。</li> <li>・引き続き活用し、事務の効率化を図っていく。</li> </ul>
<p>⑧53050101</p> <p>防災対策事業</p> <p>防災危機管理課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務用チャットツールを試験的に活用し、台風時の自主避難班における災害等の情報共有等に使用した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参集連絡や現場と本部間の情報共有がスムーズに行えたため、初期防災班や、地震、洪水時の初期避難班においても活用を検討していく。</li> </ul>
<p>⑨71010201</p> <p>一般事務事業</p> <p>人事課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在宅業務、eラーニングによる研修を対象とする在宅勤務制度を試行的に導入し、約90人（全職員の約15%）が利用した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症蔓延時や災害時でも公務に支障をきたさないよう、新たに導入された自治体テレワークシステムの活用方法を検討していく必要がある。</li> </ul>

<p>⑩ 公共下水道管理事業 下水道事業課</p>	<p>・下水道台帳データについて、他の管理情報等多角的な公開方法の検討に着手した。</p>	<p>・下水道台帳データのWEB公開等、職員の負担軽減に繋がる方策の検討を進める。</p>
-----------------------------------	---	---

中項目	2職員のICTリテラシーの向上		分野計画参照ページ
関連する主な事業	令和2年度 の取組実績	分析・考察	
<p>①64012901 情報化推進事業 情報政策課</p>	<p>・RPA基礎研修を実施し、43課、職員59人が参加した。 ・研修終了後に、RPA化についての相談を4件受け、4件のRPA実施につながった。</p>	<p>・研修アンケートで、「RPAで自動化できそうな業務」について「わからない」という回答が37件(全体の63%)を占めている。 ・各課がイメージしやすくなるよう、具体例(他市・他課等)を挙げて提案する等の働きかけが必要である。</p>	
<p>②64021201 組織課題別能力開発事業 人事課</p>	<p>・情報セキュリティ研修を予定していたが、新型コロナウイルス感染症対策を優先し中止した。</p>	<p>・研修内容や対象者、実施時期等を関係課と協議し、実施するよう努めていく。</p>	

## 地域情報化計画

施策の展開（大項目）	2デジタル化による高度な行政サービスの提供					
KPI (指標)	オンライン申請ができる行政手続数					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値(令和7年度)
	増加	5項目	5項目			16項目
KPI (指標)	「オンライン申請など、デジタル化によって摂津市で行われる手続きが便利になったと思う」と回答した市民の割合					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値(令和7年度)
	増加	40.9%(令和2年度)	40.9%			60.0%
KPI (指標)	マイナンバーカードの普及率					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値(令和7年度)
	増加	23.4%	38%			100%
KPI (指標)	オープンデータの項目数					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値(令和7年度)
	増加	0項目	1項目			15項目

中項目	1行政事務デジタル化の推進		分野計画参照ページ	P9
関連する主な事業	令和2年度 の取組実績		分析・考察	
①71010701 一般事務事業 総務課	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続等における押印の見直しに関する方針を策定した上で、同方針に基づき、庁内各課に対し「行政手続等における押印の見直しに関する調査」を実施した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内各課からの調査回答結果について、その合理性・整合性の確認及び精査を行い、押印を廃止できると判断したものは、令和3年7月1日(廃止予定期日)までに順次廃止をしていく。</li> </ul>	
②64012901 情報化推進事業 情報政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>汎用電子申請システムの実証実験として、3件の手続をオンライン化した。</li> </ul>		申請の利便性向上や事務の効率化を確認できたため、令和3年度にシステムを本格導入し、全庁的に行政手続のオンライン化を進める。	

<p>③23074101 保育所等入所事務事業 こども教育課</p>	<p>・保育所等一斉入所受付の手続において、汎用電子申請システムを活用し、全686件のうち344件(50.1%)がオンライン申請であった。また、344件のうち、194件が開庁時間外(土日や17時以降等)であった。</p>	<p>・保護者は開庁時間外に申込みをすることができ、利便性の向上に寄与できた。一方、現状の入力方法では希望園が重複していたり、後日、面談希望日を電話で調整する必要があるため、効率化に向けて入力項目を見直す必要がある。</p>
<p>④34020301 図書館施設管理事業 生涯学習課</p>	<p>・9月に実施した電子図書に関する図書館利用者アンケートにおいて汎用電子申請システムを活用し、回答総数304件中111件(36.5%)がオンラインでの回答であった。例年実施している利用者アンケート(紙)は回答件数が267件であった。 ・インターネットからの図書予約申込件数は44,597件(全体の83.9%)であった。</p>	<p>・電子申請システムで実施したアンケートの方が回答数が多かった。また20～59歳の層の回答数の割合が紙と比べて多いことが分かった。例年実施している「利用者満足度調査」についても、より幅広い世代から回答を得るため、今後汎用電子申請システムの活用に向けて準備をしていく必要がある。 ・インターネットからの図書予約申込件数は、6,409件(前年度比116%)増加しており、H24計測開始時から予約総数及びWeb予約数が前年度比104%～125%で推移している。</p>
<p>⑤64030101 課税事務事業 市民税課</p>	<p>・市民税が既に運用しているコンビニエンスストアでの住民票、戸籍等の自動交付に、住民税決定証明書の交付を追加するための準備を進めた。</p>	<p>・令和4年2月の機能追加に向け、遅延なくシステム設定やテスト等を実施していく。</p>
<p>⑥64031101 収納事務事業 市民税課</p>	<p>・令和3年度のスマートフォンによるキャッシュレス決済導入に向け収納代行サービスとの契約締結の準備を行った。</p>	<p>・納税者への周知方法の検討などを含め、円滑な実施に向けた調整を図っていく必要がある。 ・近年のキャッシュレス支払の普及に伴い、各種現金納付及び口座振替から、一定の移行が見込まれる。 ・当面は現金納付のニーズが0になることはなく、並存を前提に、費用対効果も考慮した新たなチャンネル導入の検討が必要である。 ・令和3年度以降に、キャッシュレス決済による支払い状況の分析をしていく必要がある。</p>
<p>⑦24020601 賦課徴収事業 国保年金課</p>	<p>・令和3年度のスマートフォンによるキャッシュレス決済導入に向け収納代行サービスとの契約締結の準備を行った。 ・オンライン資格確認等(マイナンバーカードの保険証利用等)の実施に向け、基幹システム(WizLIFE)の改修及び資格情報登録を行った。</p>	<p>・被保険者への周知方法の検討などを含め、円滑な実施に向けた調整を図っていく必要がある。 ・市の事前準備は完了(医療機関は個々に準備)したが、オンライン資格確認等の本格実施が令和3年3月から10月に延期されたため、国の動向を注視するとともに、被保険者への周知方法等を再度検討する必要がある。 ・令和3年度以降に、キャッシュレス決済による支払い状況の分析をしていく必要がある。</p>
<p>⑧ 水道料金等収納事業 料金課</p>	<p>・水道料金のキャッシュレス決済導入に向け、インターネットで情報収集するとともに、他の自治体の現状調査を行い、取扱い業者と契約した。</p>	<p>・納付義務者への周知方法の検討などを含め、円滑な実施に向けた調整を図っていく必要がある。 ・令和3年度以降にキャッシュレス決済による支払い状況の分析をしていく必要がある。</p>

<p>⑨64012501</p> <p><b>個人番号カード交付事業</b></p> <p>市民課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人番号カード交付に関して、毎月第4日曜日にマイナンバー休日臨時開庁を実施し計1,325人に新規交付を行った。</li> <li>・マイナンバーカード未取得者を対象に、市役所1階ロビーに臨時申請会場を設置し、新たに541人が申請手続きを行った。</li> <li>・公民館等市内4箇所でもマイナンバーカードの出張申請受付を実施し、新たに98人が申請手続きを行った。</li> <li>・マイナンバーカードと健康保険証を紐付けるための設定支援を市民課窓口で実施し、62人に対して手続きを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国・市による行政事務デジタル化社会の実現に寄与するため、交付率向上に取り組む必要がある。</li> <li>・今後も出張申請受付や休日臨時開庁等を実施するとともに、個人番号カードを活用した健康保険証との連携や運転免許証との一体運用等を図ることで必要性、付加価値を高める取組を検討していく必要がある。</li> </ul>
<p>⑩71039901</p> <p><b>指名登録事業</b></p> <p>財政課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・汎用電子申請システムの実証実験として、入札参加資格審査申請手続の受付をオンラインで実施し、受付総数の96%がオンラインであった。また、従来まで行っていたデータパンチ委託を削減できた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2年後の追加登録や4年毎の更新手続において、同業務フローを見直し、さらなる業務効率化を図る。</li> </ul>

中項目	2データ利活用の促進		分野計画参照ページ	P9
関連する主な事業	令和2年度 の取組実績	分析・考察		
<p>①64012901</p> <p><b>情報化推進事業</b></p> <p>情報政策課</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府主導で、市の様々なデータを一元的に公開するオープンデータカタログサイトを開設した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在は人口のデータのみが登録されている状態であるため、今後庁内でオープンデータに関する運用ルールを定める等、カタログサイトの充実に向けての取組が必要である。</li> </ul>		

## 地域情報化計画

施策の展開（大項目）	3持続可能な発展を支えるマネジメントの確立					
KPI （指標）	標準化した基幹業務の数					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値（令和7年度）
	増加	0業務	0業務			17項目
KPI （指標）	セキュリティインシデントの発生件数					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値（令和7年度）
	維持	0件	1件			0件
KPI （指標）	テレワークシステムの登録者数					
	推移の方向性	基準値	令和2年度 結果	令和3年度 結果	令和4年度 結果	目標値（令和7年度）
	増加	0人	16人			100人

中項目	1システム投資の最適化		分野計画参照ページ	P10
関連する主な事業	令和2年度 の取組実績		分析・考察	
①64012901 情報化推進事業 情報政策課	システムの新規導入や改修、PC類備品購入等の予算要求に係るヒアリングを実施し、19課34項目について評価した。		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリングの実施については、記載項目を見直し、より効率的・統一的に評価を図る。また、地域情報化計画の施策と連動する様式を検討する。</li> <li>・国から、基幹系システムの標準仕様や、業務標準化の手順等が示される見込みであり、庁内横断的な体制を構築するとともに、本市における標準化の方針を定める必要がある。</li> </ul>	

中項目	2情報セキュリティの強化		分野計画参照ページ	P10
関連する主な事業	令和2年度 の取組実績		分析・考察	
①64012901 情報化推進事業 情報政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度末に「摂津市特定個人情報等の取扱いに関する規程」及び「摂津市住民基本台帳ネットワークシステム運用管理規程」を訓令として制定した。</li> <li>・情報セキュリティ研修はコロナ禍の影響により中止した。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・この規程に基づき令和3年度から運用を開始する。</li> <li>・Web会議システム等を活用したコロナ禍における研修方法を検討する。</li> </ul>	

中項目	3業務継続性の確保		分野計画参照ページ	P10
-----	-----------	--	-----------	-----

関連する主な事業	令和2年度 の取組実績	分析・考察
①64012901 情報化推進事業 情報政策課	・J-LISの自治体テレワークシステムを試験導入し、庁内で16名が利用した。 また、利用の際のルールとして「テレワークシステム利用に係る要領」を制定した。	・テレワーク中の他の職員とのコミュニケーションを円滑にするためにチャットや内線電話の転送等の整備が必要である。 ・引き続き試行実施し、感染症蔓延時における業務の継続性確保につなげていく。