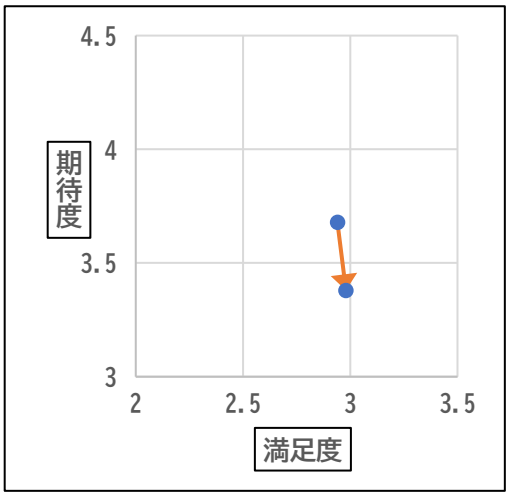
⑩行政経営-２　デジタル化

行政経営戦略基本計画	P99・100	統括担当課	情報政策課
まちづくりの目標	７　計画を実現する行政経営		
政　策	１　市民の視点に立った質の高い行政経営を行います		
分　野	⑩行政経営	施　策	２　デジタル化
基本方向	ICT を駆使して業務の効率化を進め、オンライン化やデータの利活用により行政サービスの向上を図ります。また、安全・安心に利用できるよう、情報セキュリティの強化や業務継続性の確保に取り組みます。		
分野計画	地域情報化計画		

■市民意識調査結果

実施年度	満足度	期待度
令和７年度	2.98	3.38
令和２年度	2.94	3.68



■施策の総括

１　行政事務における生産性の向上

指標(KPI)の状況

AI・RPA 等の利活用により削減した業務時間

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
0 時間	1,000 時間	1,338 時間	552 時間	764 時間	924 時間	1,333 時間	○

RPA ツールを扱える職員数【★】

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
3 人	25 人	21 人	21 人	28 人	29 人	27 人	○

⑩行政経営-２　デジタル化

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【★】							
基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
0 時間	700 時間	1,011 時間	2,819 時間	5,554 時間	9,582 時間	11,746 時間	◎

※年度の表記がない項目は、基準値…令和元年度の数値を示しています。

主な取組実績 (R3～R6 年度)	【情報政策課】 ・RPA を 17 業務（令和 6 年度末時点）で活用し、業務時間の削減に努めた。 ・業務用チャットツールの対象職員を拡大した。また、生成 AI オプションを導入した。 【情報政策課・人事課】 ・生成 AI や汎用電子申請システム等、DX 推進に係る研修等を実施し、職員の ICT リテラシーの向上に努めた。
主な取組実績 （R7 年度）	【情報政策課】 ・RPA による作業を市民税課、国保年金課各 1 業務に追加導入した。 ・業務用チャットツールの利用が全庁的に促進されたことにより、連絡・情報共有等業務を効率化した。 ・AI 音声文字起こしツールを継続導入した。 ・汎用電子申請システムの利用シーン拡大とスキル向上のため、職員向けハンズオン研修を計 4 日間実施した。 ・生成 AI の効果的な利用・活用と利用者拡大を目的として、外部有識者を招聘し生成 AI のハンズオン研修を実施した。 【情報政策課・人事課】 ・デジタルを利用した業務改革を進めるための考え方を学ぶ DX 推進に関するオンライン研修を行った。
分析・考察	・KPI「AI・RPA 等の利活用により削減した業務時間」は、令和 7 年度実績が 1,333 時間であり、目標値（1,000 時間）を上回ったため「〇」とした。 ・RPA の令和 2 年度の導入以降、庁内での利活用が進んでいる。推移としては、令和 3 年度に給付金等の突発的事務により一時的な増加が見られ、翌年度は減少したものの、その後は再び増加傾向となった。RPA 対応実績を基に、類似した業務への適用が進んだことが、確実な業務時間の削減につながったと考えられる。 ・KPI「RPA ツールを扱える職員数」は、令和 7 年度実績が 27 人であり、目標値（25 人）を上回ったため「〇」とした。 ・令和 6 年度には 29 人となったが、令和 7 年度は対象業務が減少したことにより微減したものの、概ね右肩上がりで推移している。実務を通じた RPA 利

	用継続により、同ツールに関係する職員が徐々に拡大しているものと考えられる。 ・KPI「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」は、令和 7 年度実績が 11,746 時間であり、目標値（700 時間）を大きく上回ったため「◎」とした。 ・業務用チャットツールの導入以降、一貫して増加傾向で推移している。庁内コミュニケーションの基盤として全庁的に広く浸透し、日常業務における意思決定のスピードアップや、連絡調整にかかる時間等が削減されたものと推察される。 ・市民意識調査では、令和 7 年度の満足度が 2.98 と令和 2 年度（2.94）から微増した一方、期待度は 3.68 から 3.38 へと低下している。RPA や業務用チャットツールの導入は、内部業務の効率化に貢献したが、市民の直接的な利便性に還元されきれていないことが、満足度が微増に留まっている要因の一つと推察する。30 代に不満の割合が高い傾向がみられ、一方で 70 代以上の不満の割合が低い傾向がみられる。デジタルツールを生活習慣に取り入れられている世代に対して、デジタルを活用した市民サービスの向上をより進めていく必要があるとともに、DX によって生み出した時間を丁寧な窓口対応や業務改善等に充て、デジタルとアナログの両面から最適なサービスを提供していくことが求められる。

２　デジタル化による高度な行政サービスの提供

指標(KPI)の状況

オンライン申請ができる行政手続数

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
5 項目	16 項目	8 項目	9 項目	9 項目	11 項目	13 項目	△

「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が便利になったと思う」と回答した市民の割合

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
40.9% (令和２年度)	60.0%	38.2%	50.3%	46.2%	45.3%	50.1%	△

マイナンバーカードの普及率【★】

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
23.4%	100%	47.7%	67.9%	78.7%	87.2%	102.5%	○

オープンデータの項目数【★】

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
0 項目	15 項目	1 項目	2 項目	21 項目	24 項目	24 項目	◎

※年度の表記がない項目は、基準値…令和元年度の数値を示しています。

主な取組実績 (R3～R6 年度)	【情報政策課】 ・基幹系システム 20 業務に対する標準化対応を進めた。 ・オープンデータカタログサイトＢＯＤＩＫＯＤＣＳに避難所・市立集会所・公共施設等のオープンデータを追加した。 【市民税課】 ・所得・課税（非課税）証明書のコンビニ交付サービスを開始した。 【納税課・国保年金課】 ・市・府民税、固定資産税、都市計画税、軽自動車税や国民健康保険料及び後期高齢者医療保険料について、スマートフォン等によるキャッシュレス決済を導入した。 【料金課】

	・上下水道マイポータルのアプリ版を導入した。また、マイポータル経由でのクレジット継続払いの申込みを開始し、1,291 件の登録があった。 【広報課】 ・市公式 LINE アカウントのリッチメニューに上下水の破損情報やイベントナビ、ごみのキーワード応答機能を追加した。また、拡張機能として新たにセグメント配信機能を導入し、登録者が欲しい情報の受信設定を行うことで、届けたい情報を効果的に配信できるようにした。 【保育教育課】 ・保育所等入所申込に係る各種申請や次年度の継続手続（現況届）のオンライン化を進めた。
主な取組実績 （R7 年度）	【市民税課】 ・所得・課税（非課税）証明書のコンビニ交付サービスを実施し、年間で 1,782 件の利用があった。 【納税課】 ・eLTAX におけるキャッシュレス決済の利用件数は全体の 14.0％にあたる 26,546 件となった。また、システムの標準化に伴い、市税の分割納付時において地方税統一 QR コード（eL-QR）を利用できるよう対応を行った。 【料金課】 ・上下水道マイポータル経由でのクレジット継続払いの登録件数は、1,037 件であった。また、ポータルサイト経由での開閉栓の申請件数は 1,180 件であり、申請受付件数全体の 24.4％となった。 【広報課】 ・市公式LINEアカウントの拡張機能提供業者と新たに定期会議の機会を設け、更なる拡張機能を目指した情報収集や、リッチメリューの見直しなどについて検討した。また、各課からの依頼に基づき、機能拡張について実現可能性の検証・協議を複数の案件で行った。 【情報政策課】 ・オープンデータカタログサイトＢＯＤＩＫＯＤＣＳにて、計 24 件公開した。
分析・考察	・KPI「オンライン申請ができる行政手続数」は、令和 7 年度実績が 13 項目であり、基準値（5 項目）を上回ったものの、目標値（16 項目）には届かなかったため「△」とした。 ・国が掲げる「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」の業務種類が拡大されているが、市民の利便性向上を目指し、順次オンライン化を進めたことで手続数は増加した。しかしながら、目標には届かず、さらなる市民の利便性向上を目指し、引き続きオンライン化を推進していく必要がある。 ・KPI「『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が便利になったと思う』と回答した市民の割合」は、令和 3 年度から令和 7 年度

	の 5 か年平均が 46.0%であり、基準値（40.9%）を上回ったものの、目標値（60.0%）には届かなかったため「△」とした。 ・「オンライン申請ができる行政手続数」の増加など、市のデジタル化に向けた取組が、市民の利便性向上として一定程度実感されていると推察される。市民のライフイベントに応じて主となる手続や、利用の多い手続きを中心に、対象手続きのさらなる拡充や、手続き自体の認知度の拡大、技術的な対応手段の拡大等が今後の課題と考える。 ・KPI「マイナンバーカードの普及率」は、マイナンバーカードの再交付や更新も含めた交付率であり、令和 7 年度実績が 102.5%と目標値（100%）を上回ったため「○」とした。 ・「コンビニ交付」や「マイナ保険証」、「確定申告」などマイナンバーカードを活用した行政サービスが拡充されていることが交付率増加の要因として考えられる。今後はマイナンバーカード保有者の指標である「マイナンバー保有率」を維持していくよう、引き続き「マイナンバーカード更新」、「電子証明書更新」などの市民周知を実施する。 ・KPI「オープンデータの項目数」は、令和 7 年度実績が 24 項目であり、目標値（15 項目）を大きく上回ったため「◎」とした。 ・公開可能な行政データの整備が各部署で順調に進み、デジタル庁の推奨するデータセットを中心とした公開を進めることができた。公開データの種類の拡大と共に、データ利活用の機会をより効果的に提供するために、データの公開形式の見直しや更新方法の効率化が今後の課題と考えている。 ・市民意識調査では、令和 2 年度からの満足度の微増が確認された。オンライン手続等の拡充により、「便利になった」と感じる市民が増加したことが要因のひとつと考えられる。一方で期待度が低下しているのは、社会のデジタル化により市民の評価基準自体が高まっているためと推察される。20 代や 5 年未満在住層で満足度が高い傾向がみられ、30 代に不満の割合が高い傾向がみられ、在住年数が長いほど満足度が低い傾向がみられる。デジタルネイティブ世代や転入者に対して各種手続きが一定の効果をみせているものと推察されるが、年数・世代を経て、ライフイベントごとの手続きがよりスムーズに進められるように業務改善や対応範囲の拡大が求められるものと考える。データを基に市民ニーズを見極め、継続的なサービスの改善と共に、新たなサービスや課題解決策を生み出していく必要がある。

３　持続可能な発展を支えるマネジメントの確立

指標(KPI)の状況

標準化した基幹業務の数【★】

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
0 業務	17 業務	―	―	0 業務	0 業務	16 業務	△

セキュリティインシデントの発生件数【★】

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件	1 件	×

テレワークシステムの登録者数【★】

基準値	目標値	実績値					評価
		R3	R4	R5	R6	R7	
0 人	100 人	59 人	87 人	90 人	83 人	76 人	△

※年度の表記がない項目は、基準値…令和元年度の数値を示しています。

主な取組実績 (R3～R6 年度)	【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、システム投資に係る最適化に努めた。 ・職員に対象に、情報セキュリティ研修を実施した。また、個人情報保護委員会事務局が開催する特定個人情報に係るインシデント対応訓練に参加した。 ・テレワーク実施対象者を係長級以上から全職員に拡大し、非常時の業務継続性の確保に努めた。
主な取組実績 (R7 年度)	【情報政策課】 ・全正規職員向けに情報セキュリティおよび個人情報保護に関するオンライン研修を 3 回実施した。 ・自治体 CSIRT 協議会が開催する住民情報の漏えいに係るインシデント対応訓練に参加した。 ・J-LIS の自治体テレワークシステムの利用を継続し、新たに 3 人がテレワークを実施した。

⑩行政経営-２　デジタル化

分析・考察	・KPI「標準化した基幹業務の数」は、令和 7 年度実績が 16 業務であり、基準値（0 業務）から増加したものの、目標値（17 業務）に届かなかったため「△」とした。 ・令和 5 年度からの移行準備期間を経て、国が推進する「20 業務の標準化」に対し、本市は実情に合わせた 17 業務を目標値に設定したが、一部業務においてシステム開発や要件調整に時間を要した等の要因により延伸し、目標値にわずかに届かない結果となった。 ・KPI「セキュリティインシデントの発生件数」は、令和 3 年度から令和 6 年度までは 0 件を維持していたが、令和 7 年度において 1 件発生する結果となったため「×」とした。 ・セキュリティ対策や啓発は一定の成果を上げていたものの、運用面や業務環境、システム環境の変化に伴い、新たな課題が顕在化したと推察される。環境変化に適時対応できるよう、日々の業務におけるルールの再確認や、定期的な監査・研修など、再発防止策を徹底していく。 ・KPI「テレワークシステムの登録者数」は、令和 3 年度から令和 7 年度の 5 か年平均が 79 人であり、基準値（0 人）から増加したものの、目標値（100 人）には届かなかったため「△」とした。 ・令和 2 年度の導入から令和 5 年度には 90 人まで順調に増加したものの、その後は減少に転じ、令和 7 年度は 76 人となった。増加期においては、社会的な感染症対策や多様な働き方の推進により、テレワークの利用ニーズが拡大したと考えられる。一方、令和 6 年度以降に登録者数が減少した要因としては、登録していた職員の退職に加えて、通常勤務への回帰により新たな登録希望が鈍化したことも推察される。 ・市民意識調査では、20 代の満足の割合が高いことや、年齢や在住年数が高い層ほど満足度が低い傾向がみられるところがあるが、行政システムやセキュリティ対策といった見えない土台づくりに対する市民評価の難しさが表れていると考えられる。基幹システムの標準化やテレワークの推進が、行政運営の安定性を高めたものの、市民が直接恩恵を実感しにくい内部基盤の整備であり、全体満足度には強く反映されなかったものと考えられる。また、社会のデジタル化に伴い、個人情報の保護やシステムの安定稼働に対して「安全で当たり前」という市民の評価基準自体が高まっているところが期待度の微減の状況と共に推察される。今後はインシデントの発生防止を徹底するとともに残りのシステムの標準化を確実に進め、標準化されたデータ連携仕様に即応しつつ、行政サービスを安全かつ安定して提供し続ける体制を整えていく必要がある。