

# 令和5年度における施策の取組状況と成果について

## 1 基本項目

コンセプト	3	スマートにくらす
施策	2	いつでもどこでもつながるスマートシティ
取組みの概要		
「人と人」や「人とモノ」が、いつでも、どこでもつながり、さらに生活が便利になるよう、新たな技術を活用する環境の整備や、さまざまな社会経済活動のICT化などに取り組みます。		

## 2 施策を構成する主要な事務事業の事後評価結果

事業名	進捗状況	妥当性	効率性 (手法)	達成度	総合評価
◎ No.81 電子申請等行政手続きのオンライン化の推進	計画通り完了	A	A	A	計画通り実施
No.82 スマホ教室の実施	計画通り完了	A	A	C	改善が必要(進め方等の改善)

※◎は実施計画事業

## 3 事後評価の概要

本施策における2事業の進捗状況は、いずれも「計画通り完了」となっている。総合評価は、「計画通り実施」が1事業、「改善が必要(進め方等の改善)」が1事業となっている。

No.82「スマホ教室の実施」については、前年度の参加人数が少なかったことから、広報の工夫などを行うとともに教室の開催回数を増やしたが、予定よりも参加者数が少なかったため、達成度がC評価となっており、総合評価については、「改善が必要(進め方等の改善)」となっている。なお、本事業は、高齢者をはじめとした、スマホ等のICT機器の活用を苦手とする方々に対する事業であり、国が目指す社会の姿である「誰一人取り残されないデジタル社会」の実現に向けた取組であることから、様々な手法を用いた広報活動を実施し、参加者増加に向け取り組んでいくこととしている。

その他の事業については、大きな課題は無いものと考えられる。

## 4 外部評価委員会からの意見等

--



1.基本項目	作成部署	企画部		情報政策課	
事業名		実施期間	事業種別	運営手法	実施計画No
電子申請等行政手続きのオンライン化の推進		継続	自治事務(市独自)	直営	36
連携部署	関連部署				
コンセプト	3 スマートにくらす				
施策	2 いつでもどこでもつながるスマートシティ				
方向性	1 ICTの活用促進				

2.事業の概要

事業概要	国が示す「自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書」を踏まえ、申請や届出のオンライン化の推進に取り組みます。オンライン化にあたっては、アンケート等でも電子申請ツールを活用するなど、市民が利用しやすい仕組みとなるよう工夫していきます。
根拠法令	—
条例	—
要綱等	—

3.実施計画

Plan【計画】	令和5年度(当初)	過年度実績
		令和4年度
事業内容 事業量等	・電子申請ツールやマイナポータル「ぴったりサービス」を活用したオンラインでの行政手続きやアンケート等の実施・拡充 ➢幼稚園の利用に関する認定申請(令和5年度実施計画No.9)、学童クラブ入所申請(令和5年度実施計画No.15)等	<p>東京電子自治体共同運営協議会において、今後の電子申請サービス利用について検討が進められ、令和5年度から民間事業者が提供する既成の電子申請システムを既存システムと並行して運用していくこととなった。</p> <p>羽村市においては、既に利用を開始しているシステムと同一であったため、庁内利用説明会の開催や、担当部署への個別支援をするなど、職員への利用促進を図り、利用業務の拡大や利用件数を増やすことができた。</p> <p>・東京電子自治体共同運営協議会による電子申請サービスの検討・運用 民間電子申請システムと既存システムの並行稼働の決定 ・マイナポータルでの電子申請サービスの検討・運用 各電子申請サービス等の適正な運用 ・民間事業者による電子申請システムの検討・構築・運用 民間電子申請システムの導入(47手続業務(市民アンケート、他自治体への調査、窓口業務の電子化(学童クラブの入所申請)等)) 説明会の開催など、利用促進を図ったことによる電子申請業務の拡大、利用件数の増加(対前年度比47手続業務、2,665件の増)</p>

4.投入指標(成果の達成、及び活動するために投入する資源【ヒト・モノ・カネ】)

①年間業務時間(人件費の目安) 【事務執行に要する人数と1人当たりの年間業務時間】

職層・職種別	令和5年度(当初)		令和4年度(実績)		令和5年度積算根拠
	人数	概算時間	人数	概算時間	
係長職	1人	48H	1人	40H	電子申請ツールやぴったりサービスでの利用業務を増やす想定をしており、他課職員への支援増を見込んだ
主事・主任職	1人	36H	1人	30H	

②事業費

事業費の内訳(単位:千円)	令和5年度(当初)	令和4年度(実績)	増減
事業費	4,141	2,828	1,313
人件費(係長職)	219	173	46
人件費(主任・主事職)	108	94	14
総事業費(合計)	4,468	3,095	1,373

国庫支出金	0	0	0
都支出金	0	0	0
市債	0	0	0
その他特定財源	0	1,078	-1,078
一般財源(人件費含む)	4,468	2,017	2,451
財源内訳(合計)	4,468	3,095	1,373

③コスト計算

ア 市民  人における1人あたりのコストは、 円 (令和5年4月1日現在人口)  
 イ 対象者  人における1人あたりのコストは、 円

※ 対象者: 電子申請利用者

ウ 成果(物)  の 出来高  あたりのコストは  円

Do【実行】

5.実施結果

計画通り完了  計画を見直し完了  遅延  中断

① 指示事項(令和5年5月22日付「令和5年4月総合調整会議を踏まえた指示事項」)

無	有	指示事項
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—

②活動実績

東京都内の区市町村において、利用している東京電子自治体共同運営協議会電子申請サービスが令和6年度末を以って、終了となることから、既利用業務担当課との調整を行い、電子申請ツールへの移行を進めた。また、庁内において、個別に説明会を開くなど、電子申請ツールの利用促進を図り、手続き等の電子化を進めた。

電子申請ツールの利用手続数・利用件数  
 令和4年度 47手続・2,207件、令和5年度 189手続・11,386件

③投入実績

決算の内訳(単位:千円)	予算額(当初)	補正・流用額	予算額(最終)	決算額	執行率
事業費	4,141	▲ 2,339	1,802	1,777	98.6%

年間業務時間(人件費の目安)	当初計画		実績	
	人数	概算時間	人数	概算時間
係長職	1人	48H	1人	60H
主事・主任職	1人	36H	1人	30H

④事業量(活動量)

実施計画	今年度実績
・電子申請ツールやマイナポータル「ぴったりサービス」を活用したオンラインでの行政手続きやアンケート等の実施・拡充 > 幼稚園の利用に関する認定申請(令和5年度実施計画No.9)、学童クラブ入所申請(令和5年度実施計画No.15)等	○電子申請ツールの利用拡大 ・令和4年度47手続で利用していたが、189手続に増やすことができた(利用件数11,386件) ・利用希望部署へのツール説明を密に行うなど、利用支援を行った ○マイナポータルの利用拡大 ・国が示す27業務での利用拡大を図るため、情報収集や担当部署との調整を行った ・幼稚園の利用に関する認定申請については、令和6年度当初からの利用環境整備が完了した ・妊娠の届出のほか、転入手続での利用が増え、6業務・538件となった

**Check【評価】**

**6.事業の評価**

項目		評価視点	評価評点
妥当性	市が実施(関与)することの妥当性	公共性や公平性、国や東京都、民間事業者が提供するサービスとの重複や競合などの観点から、市が実施(関与)することは妥当か。	A
	市への申請・届出等の電子化は、市民の利便性向上を図るための取り組みであることから、市が実施することは妥当である。		
	事業・対象の妥当性	事業や事業の利用者・対象者は、市民ニーズ(需要)や社会経済情勢に合っているか。	
	電子申請の導入により、場所や時間を問わず行政手続きを行うことが可能となるなど、本事業は市民の利便性の向上に資するものであり、市民ニーズが見込まれることから妥当である。		
効率性 (手法)	事業の効率性	デジタル化や人員の見直し、業務の進め方・手続きの簡略化などにより、効率的に業務を行っているか。また、民間委託や指定管理者制度の導入など実施主体の見直しや、さらなる活用はできないか。	A
	電子申請の実施に当たっては、東京都内自治体において、共同で調達したシステムを利用することにより、運用経費や調達に係る業務削減ができたほか、市民サービスの向上や、業務効率化を進めることができた。また、電子申請業務において、申請件数等の多寡にかかわらず定額で利用できるサービスを利用していることから、オンライン化を図る手続きの拡大や利用者数の増加により更なるコスト削減、業務の効率化が図れるものと捉えている。		
	負担割合の適正性	補助・助成金事業や市単独の扶助費における市の負担(補助)割合は適切か。また、受益者負担を求める事業において、受益者負担の設定は適切か(新たに受益者負担を求めることはできないか)。※該当する場合のみ記入	
	該当なし。		
達成度	目標の達成度	単年度における事業量(活動量)が達成できたか。	A
	既存の東京電子自治体共同運営協議会電子申請サービスでの申請、15手続、448件を加え、本事業の実施により、各担当部署において電子申請が可能となった手続が210手続(令和4年度:69手続)に拡大した。利用者数は12,372人(令和4年度:5,808人)となり、事業実施の成果をあげることができた。 なお、予算については、電子申請ツール使用料として2,244千円を計上していたが、東京都が利用環境の整備を行い無償で利用できたこと、東京電子自治体共同運営協議会電子申請サービス提供委託業務での不用額が生じたことから、2,339千円を減額補正している。電子申請ツールの利用に当たっては、市の財源負担はなく、当初の予定通り効率的に電子化を進めることができた。		

**7.本事業の総合評価**

総合評価	評価理由
計画通り実施	行政手続き等に電子申請ツールを利用することにより、電子申請ができる手続数の拡大が進んだことで、利用者数の増加が確認でき、市民の利便性の向上が図れた。ツールの使いやすさもあり、業務担当部署での業務効率化、職員の事務負担の軽減にも繋がり、有効性の高い事業であったと評価する。

**Action【改善】**

**8.総合評価を踏まえた今後の方向性**

【改善点及び、今後の取組方針】

電子申請の有効性・効率性を更に引き出すためには、継続的な対象業務、手続数の拡大が必須である。各部署が担当する業務において、オンライン化できる余地があるかどうか、担当部署と連携して検討を進める。庁内での研修会、説明会を定期的実施するとともに、マイナポータルの利用促進などを含めた活用事例等の情報共有を図り、電子申請の利用促進に向けた取組を積極的に進めていく。

1.基本項目	作成部署	企画部		情報政策課	
事業名		実施期間	事業種別	運営手法	実施計画No
スマホ教室の実施		継続	自治事務(市独自)	その他	—
連携部署	地域振興課、その他関連部署				
コンセプト	3 スマートにくらす				
施策	2 いつでもどこでもつながるスマートシティ				
方向性	1 ICTの活用促進				

2.事業の概要

事業概要	デジタル技術を扱うことができる人とできない人との間に生じる格差(デジタルデバイド)の是正に向け、デジタル機器を常用しない方などを対象にスマートフォンの操作方法などに関する支援を行うスマホ教室を実施します。
根拠法令	—
条例	—
要綱等	—

3.実施計画

Plan【計画】	令和5年度(当初)	過年度実績
		令和4年度
事業内容 事業量等	・東京都と連携したスマホ教室の実施 > スマートフォンの基本的な使用方法等の習得「スマホ基礎教室」の実施(6回) > スマートフォンの便利な使用方法等の習得「スマホ応用教室」の実施(6回)	東京都における「高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業」を活用し、プリモホールゆとろぎにおいて、スマホ基礎教室(スマホ体験会)及び、スマホ応用教室(スマホ相談会)をそれぞれ8回開催し、延べ117人の方に参加をいただいた。 ・スマホ基礎教室(スマホ体験会)の開催 8回(4日間) ・スマホ応用教室(スマホ相談会)の開催 8回(4日間) 延べ参加人数117人

4.投入指標(成果の達成、及び活動するために投入する資源【ヒト・モノ・カネ】)

①年間業務時間(人件費の目安) 【事務執行に要する人数と1人当たりの年間業務時間】

職層・職種別	令和5年度(当初)		令和4年度(実績)		令和5年度積算根拠
	人数	概算時間	人数	概算時間	
係長職	1人	78H	1人	78H	昨年度同様、東京都の事業活用を図り、実施するため、昨年度実績を基とし、積算した。
主事・主任職	1人	80H	1人	80H	

②事業費

事業費の内訳(単位:千円)	令和5年度(当初)	令和4年度(実績)	増減
事業費	0	0	0
人件費(係長職)	355	337	18
人件費(主任・主事職)	240	249	-9
総事業費(合計)	595	586	9
国庫支出金	0	0	0
都支出金	0	0	0
市債	0	0	0
その他特定財源	0	0	0
一般財源(人件費含む)	595	586	9
財源内訳(合計)	595	586	9

③コスト計算

ア 市民  人における1人あたりのコストは、 円 (令和5年4月1日現在人口)

イ 対象者  人における1人あたりのコストは、 円

※ 対象者: スマホ教室参加者

ウ 成果(物)  の出来高  あたりのコストは  円

**Do【実行】**

**5.実施結果**

計画通り完了    計画を見直し完了    遅延    中断

①指示事項(令和5年5月22日付「令和5年4月総合調整会議を踏まえた指示事項」)

		指示事項
無 <input checked="" type="checkbox"/>	有 <input type="checkbox"/>	—

②活動実績

東京都における「高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業」を活用し、コミュニティセンターにおいて、スマホ基礎教室(スマホ体験会)を10回、スマホ応用教室(スマホ相談会)を7回開催し、延べ79人の方に参加をいただいた。

スマホ教室参加者数

令和4年度 延べ117人(基礎教室、応用教室各8回)、令和5年度 延べ79人(基礎教室10回、応用教室7回)

③投入実績

決算の内訳(単位:千円)	予算額(当初)	補正・流用額	予算額(最終)	決算額	執行率
事業費	0	0	0	0	0.0%

年間業務時間(人件費の目安)	当初計画		実績	
	人数	概算時間	人数	概算時間
係長職	1人	78 H	1人	45 H
主事・主任職	1人	80 H	1人	45 H

④事業量(活動量)

実施計画	⇒	今年度実績
○スマートフォンの基本的な使用方法等の習得「スマホ基礎教室」の実施(6回) 参加人数120人 ○スマートフォンの便利な使用方法等の習得「スマホ応用教室」の実施(6回) 参加人数72人		○スマートフォンの基本的な使用方法等の習得「スマホ基礎教室」の実施(10回) 延べ参加人数38人 ○スマートフォンの便利な使用方法等の習得「スマホ応用教室」の実施(7回) 延べ参加人数41人

**Check【評価】**

**6.事業の評価**

項目		評価視点	評価評点
妥当性	市が実施(関与)することの妥当性	公共性や公平性、国や東京都、民間事業者が提供するサービスとの重複や競合などの観点から、市が実施(関与)することは妥当か。	A
	本事業は、東京都が主催する事業であるが、共通する行政課題の解決に向け、協働して実施する必要があることから、市の関与は妥当である。		
	事業・対象の妥当性	事業や事業の利用者・対象者は、市民ニーズ(需要)や社会経済情勢に合っているか。	
	ICTの便利さを実感してもらうことやデジタルデバイドの解消を目的とした事業であり、ICTを活用することが苦手な高齢者を対象とすることは妥当である。		
効率性 (手法)	事業の効率性	デジタル化や人員の見直し、業務の進め方・手続きの簡略化などにより、効率的に業務を行っているか。また、民間委託や指定管理者制度の導入など実施主体の見直しや、さらなる活用はできないか。	A
	東京都が主催する事業と協働実施することにより、最小限の事務負担で専門的かつ細かな説明が可能な教室を開催するなど、効率的に事業を実施することができた。		
	負担割合の適正性	補助・助成金事業や市単独の扶助費における市の負担(補助)割合は適切か。また、受益者負担を求める事業において、受益者負担の設定は適切か(新たに受益者負担を求めることはできないか)。※該当する場合のみ記入	
	本事業は、東京都が主催する事業であり、協働して実施することにより、市の負担なく実施できており、市として受益者負担を求める性質の事業ではない。		
達成度	目標の達成度	単年度における事業量(活動量)が達成できたか。	C
	昨年度においても、参加人数が予定を下回っていたことから、広報の工夫などを行いながら、基礎教室を4回、応用教室を1回、開催数を増やし、全17回を実施することができた。しかし、延べ79人の参加に留まり、単年度における事業量は達成できなかった。		

**7.本事業の総合評価**

総合評価	評価理由
<b>改善が必要 (進め方等の改善)</b>	<p>本事業は、デジタル機器等の活用を苦手とする高齢者に対する支援を行うことで、ICTの便利さの認知やデジタルデバイドの解消に向けた取組であり、東京都と協働で実施することにより、効率のかつ効果的に事業を実施することができた。</p> <p>参加人数については、当初の予定よりも大幅に少なく、単年度の事業量を達成することはできなかった。</p> <p>今後、マイナンバーカードの保険証一体化など、利用拡大が進められていくことから、ICTへの苦手意識の払しょく、便利さの体験が必要であり、地道に本事業の認知度を広げ、参加いただくことが重要であることから、周知方法の工夫を軸とし、取り組んでいく。</p>

**Action【改善】**

**8.総合評価を踏まえた今後の方向性**

**【改善点及び、今後の取組方針】**

<p>本事業については、東京都との連携による協働実施を継続し、更に有意義な事業となるよう、調整をしながら実施していく。</p> <p>国では、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定し、「誰一人取り残されないデジタル社会」を「目指す社会の姿」の一つとして挙げており、高齢者をはじめとした、スマホ等のICT機器の活用を苦手とする方々における本事業の継続は、有意義であると捉えている。しかし、参加人数が伸びていないことについては、本事業の存在が認知されていないことが要因であると考えており、大きな課題と認識している。</p> <p>今後は、広報はむらでの周知においても、掲載位置の工夫など秘書広報課との調整を行うことや掲示板等へのポスター掲出、窓口でのチラシ配布など、対象としている高齢者の目に触れやすくするために、様々な手法を用いて、参加者増加に向けた取組みを実施する。</p>
--