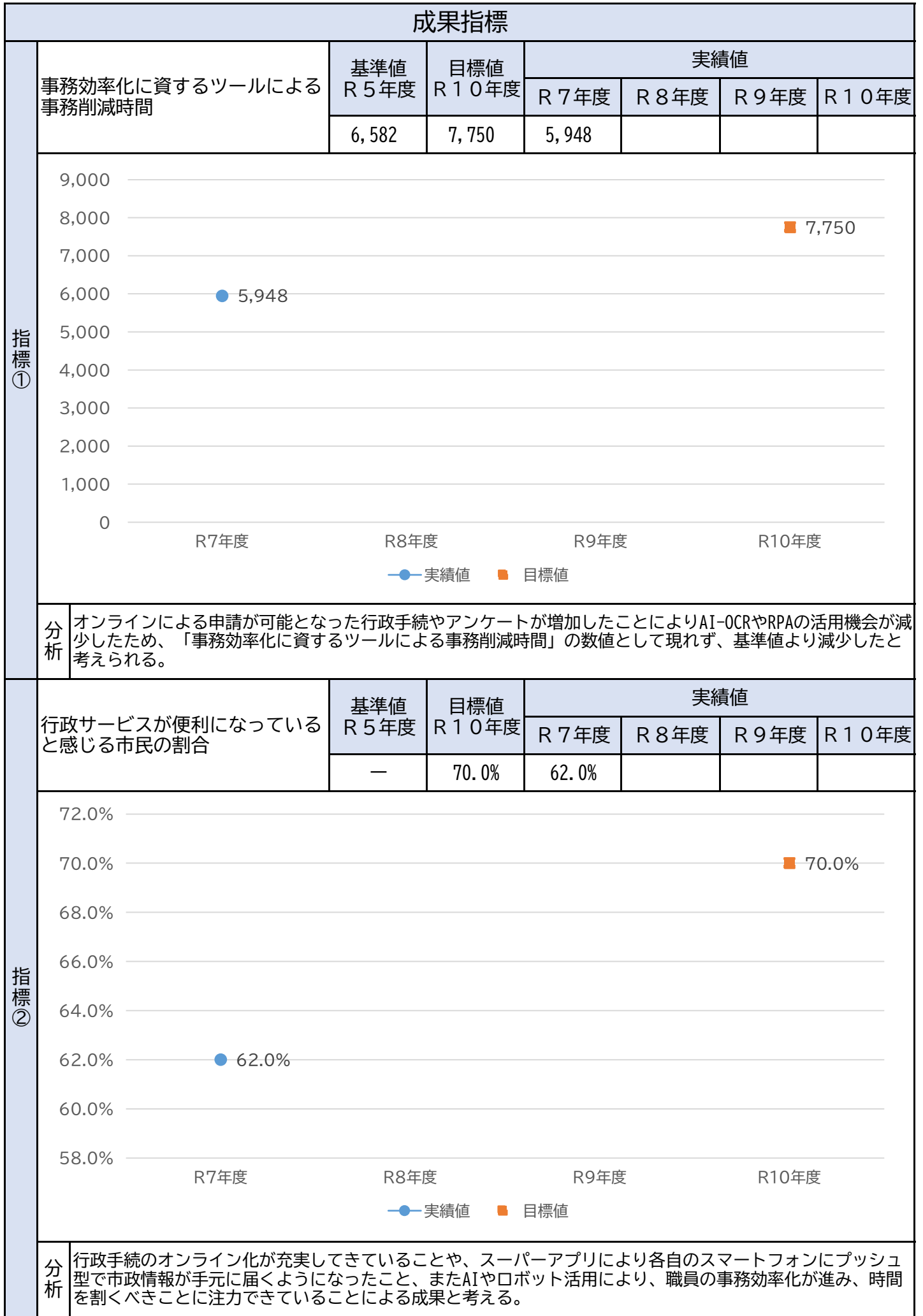


## 令和8年度 施策評価シート《佐賀市未来共創プラン》

| 政 策                                                                                                                                                                                               |                            | 10 行政経営                                                                                                                                                                                                                                      |        | OPENなしせい（市政・姿勢）で挑むまち |       |       |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------|-------|-------|--------|
| <p>少子・高齢化、人口減少が進行する中、限られた職員数で多様化し続ける市民ニーズにスピード感をもって対応する必要があります。そのためには、「市政」を見える化し、垣根なく、さまざまな声を大切にしながら、変化に挑み続ける姿勢が重要です。</p> <p>佐賀市の行政運営に対する関心と信頼に応え続けていくために、常に改革・改善に取り組みながら質の高い行政サービスを提供していきます。</p> |                            |                                                                                                                                                                                                                                              |        |                      |       |       |        |
| 2040年に目指す市民等の姿《総合計画》                                                                                                                                                                              |                            |                                                                                                                                                                                                                                              |        |                      |       |       |        |
| <p>1 市民は、誰でも、いつでも、どこでも、必要な情報を手に入れることができ、多くの人が佐賀市に関わりたいと思っている。</p> <p>2 市民は、選択と集中による質の高い行政サービスに満足し、行政運営を信頼している。</p>                                                                                |                            |                                                                                                                                                                                                                                              |        |                      |       |       |        |
| 重点ポイント                                                                                                                                                                                            |                            | 目指す姿や重点ポイントと現状のギャップ                                                                                                                                                                                                                          |        |                      |       |       |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・最新技術を活用した、個人のニーズに応じた情報提供を実施すること</li> <li>・市民に寄り添い、心の通ったあたたかみのあるしごとにシフトすること</li> </ul>                                                                     |                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報の大量流通の進行に伴い、興味・関心が高い情報を入手する傾向が更に強まり、市政への関心が低下する。</li> <li>・地域間競争の激化により、市の魅力が十分に伝わりにくくなっている。</li> <li>・制度や手続きが複雑・細分化されており、市民にとって必要な情報や申請窓口が分かりづらい。</li> <li>・申請や定型事務の処理に、相当の人員や時間を要している。</li> </ul> |        |                      |       |       |        |
| 政策のゴール                                                                                                                                                                                            | 必要な行政サービスが提供されていると感じる市民の割合 | 基準値                                                                                                                                                                                                                                          | 目標値    | 実績値                  |       |       |        |
|                                                                                                                                                                                                   |                            | R 5年度                                                                                                                                                                                                                                        | R 10年度 | R 7年度                | R 8年度 | R 9年度 | R 10年度 |
|                                                                                                                                                                                                   |                            | —                                                                                                                                                                                                                                            | 70.0%  | 61.4%                |       |       |        |
|                                                                                                                                                                                                   |                            |                                                                                                                                                                                                                                              |        |                      |       |       |        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|-----------|
| 施 策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10-2 行政運営のDX推進        | 施策統括責任課 | 行政マネジメント課 |
| 関係課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 行政マネジメント課、DX推進課、市民生活課 |         |           |
| 重点的に取り組む施策の方向性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |         |           |
| <div>・多種多様なサービスを利用者にワンストップで提供できるプラットフォームを構築します。</div> <div>・相談したい方一人ひとりに寄り添った窓口を目指します。</div> <div>・オンライン申請等の拡充や書かない窓口の構築により、市役所に「来る」、「待つ」などの負担を減らします。</div> <div>・多様化する市民ニーズに対応するため、事務の効率化等を図り、少子・高齢化や人口減少が進行する中でも持続可能な行政運営を行います。</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |         |           |
| 《総合評価》総括と今後の主な取組                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |         |           |
| <p>施策の成果指標を見ると、「行政サービスが便利になっていると感じる市民の割合」は62.0%で、ここを起点に令和10年度の目標値達成を目指す。「事務効率化に資するツールによる事務削減時間」は5,948時間で基準値を下回る結果となった。一方、関連指標の「窓口サービスの市民満足度」は79.4%と概ね高い水準にある。市民が利便性をより実感できるサービスの拡充と、さらなる業務効率化が求められている。</p> <p>重点的に取り組む事業として、本庁総合窓口等に「書かない窓口」を導入し、市民の手続きの負担を軽減し、RPAとの連携で職員の入力作業も自動化した。また、生成AIを活用し問い合わせ対応や業務効率化に取り組んだ。</p> <p>一方で、福祉や子育て窓口では、依然として紙の申請書への記入が必要である。多様化する市民ニーズに対応する対人業務時間の確保、限られた人員や財源を有効に活用するため、さらなる業務自動化や、事業の見直し、老朽化が進む公共施設の適切な管理も課題である。</p> <p>以上を踏まえ、今後の主な取組は次のとおりとする。</p> <div>・令和8年度中に福祉・子育て窓口へ「書かない窓口」システムを拡充し（受付件数ベース90%達成目標）、あらゆる層の市民の来庁・手続負担を軽減する。</div> <div>・既存のAIやRPAに加え、技術進歩が著しい生成AIを活用し業務の自動化を推進し、行政サービスの質を向上させる。</div> <div>・各部署の自律的な事業見直しや改善のサイクルの定着を図るとともに、公共施設は計画に基づく限られた行政資源を最適に配分し、公共施設の適切な維持管理・運用を図りながら、今後の社会変化等に対応した持続可能な行政運営を目指す。</div> |                       |         |           |
| 年度別 主な取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |         |           |
| R 7 年度                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | R 8 年度                | R 9 年度  | R 1 0 年度  |
| <div>●佐賀市公式スーパーアプリのミニアプリ拡充・改修<br/>118,800千円（年度末時点29種）</div> <div>●行政手続のオンライン化<br/>7,865千円（延べ163手続）</div> <div>●AI等の活用による業務効率化 14,091千円（5948時間削減）</div> <div>●オープンデータの推進<br/>12,045千円（公開データセット数58件）</div> <div>●コンビニ交付サービスの実施 18,932千円（証明書発行件数 79,089件）</div> <div>●マイナンバーカードの交付<br/>24,555千円（交付件数 31,358件）</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |         |           |



分析

オンラインによる申請が可能となった行政手続やアンケートが増加したことによりAI-OCRやRPAの活用機会が減少したため、「事務効率化に資するツールによる事務削減時間」の数値として現れず、基準値より減少したと考えられる。

分析

行政手続のオンライン化が充実してきていることや、スーパーアプリにより各自のスマートフォンにプッシュ型で市政情報が手元に届くようになったこと、またAIやロボット活用により、職員の事務効率化が進み、時間を割くべきことに注力できていることによる成果と考える。

| 重点的に取り組む事業 ①                                                                                                                                                                                                                            |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----|-----|-----|------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|-------|---------|---------|
| 佐賀市公式スーパーアプリのプラットフォームを活用したサービス提供                                                                                                                                                                                                        |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 成果                                                                                                                                                                                                                                      |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 佐賀市公式スーパーアプリは、住民の暮らしを便利で快適にするスマホアプリであり、令和5年度に公開した。1つのアプリの中で、複数分野の市民サービス（ミニアプリ）を提供している。誰でも使いやすく、多様なニーズに応えるミニアプリを提供することで、利用数が増えている。<br>佐賀市公式スーパーアプリは、令和7年度末で約8万2千ダウンロードされており、今や佐賀市民の3人に1人以上の人が、佐賀市公式スーパーアプリをダウンロードしていることとなり、多くの方に利用されている。 |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 問題点とその要因                                                                                                                                                                                                                                |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 佐賀市公式スーパーアプリは、住民に広く利用されるデジタルツールとなることを目指している。<br>佐賀市民の3人に1人以上の人がダウンロードしているが、多種多様な市民サービスをデジタルで提供するためには、更に佐賀市公式スーパーアプリを普及（ダウンロード数増加）させる必要がある。                                                                                              |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 今後の取組方針                                                                                                                                                                                                                                 |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 佐賀市公式スーパーアプリのダウンロード数を増加させるためには、暮らしを便利で快適にする市民サービス（ミニアプリ）の機能拡充が必要と考えている。<br>また、操作性や視認性についても改善・向上を図り、誰にとっても使いやすく、日常的に利用されるスマホアプリになることを目指す。                                                                                                |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 主な重点取組事業                                                                                                                                                                                                                                |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 1                                                                                                                                                                                                                                       | 事業名      |           | スマートシティ推進経費                                                                                                                                         |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 担当課      |           | DX推進課                                                                                                                                               |        | 事業期間    |        | 令和 5 年度 ～ 令和 年度 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 事業概要・目的  |           | 【佐賀市公式スーパーアプリについて】<br>佐賀市公式スーパーアプリは、住民と行政をデジタルでつなぐためツール。複数の分野における市民サービス（ミニアプリ）を、1つのスマホアプリ内で提供することで、住民の暮らしを便利で快適にする。                                 |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 該当年度取組実績 |           | 災害・防災ミニアプリを平時と非常時で切り替えられるように改修し、平時から防災学習できるコンテンツを搭載した。そのほか、観光アプリの機能改修を実施。<br>また、隣接自治体である神埼市と、避難所情報とイベント情報を相互共有し、まとめて一覧表示するなど、年に3回の大きなバージョンアップを実施した。 |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 成果       | 指標        | アプリダウンロード数                                                                                                                                          |        |         | 単位     | 件               | <table><caption>アプリダウンロード数実績と目標</caption><thead><tr><th>年度</th><th>実績値</th><th>目標値</th></tr></thead><tbody><tr><td>R7年度</td><td>82,812</td><td>80,000</td></tr><tr><td>R8年度</td><td>90,000</td><td>90,000</td></tr><tr><td>R9年度</td><td>98,000</td><td>98,000</td></tr><tr><td>R10年度</td><td>104,000</td><td>104,000</td></tr></tbody></table> |  |  | 年度 | 実績値 | 目標値 | R7年度 | 82,812 | 80,000 | R8年度 | 90,000 | 90,000 | R9年度 | 98,000 | 98,000 | R10年度 | 104,000 | 104,000 |
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | 年度        | 実績値                                                                                                                                                 | 目標値    |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | R7年度      | 82,812                                                                                                                                              | 80,000 |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | R8年度      | 90,000                                                                                                                                              | 90,000 |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | R9年度      | 98,000                                                                                                                                              | 98,000 |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | R10年度    | 104,000   | 104,000                                                                                                                                             |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 年度       | R 7年度     | R 8年度                                                                                                                                               | R 9年度  | R 10年度  |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 目標値      | 80,000    | 90,000                                                                                                                                              | 98,000 | 104,000 |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 実績値      | 82,812    |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 達成状況     | 達成している    |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
|                                                                                                                                                                                                                                         | 決算額      | 年度        | R 7年度                                                                                                                                               | R 8年度  | R 9年度   | R 10年度 |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| 総事業費                                                                                                                                                                                                                                    |          | 118,800千円 |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| うち市費                                                                                                                                                                                                                                    |          | 43,267千円  |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |
| (※職員人件費は含まない) (千円)                                                                                                                                                                                                                      |          |           |                                                                                                                                                     |        |         |        |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |    |     |     |      |        |        |      |        |        |      |        |        |       |         |         |

重点的に取り組む事業 ②

|                 |
|-----------------|
| 行政手続きのオンライン化の拡充 |
|-----------------|

|    |  |
|----|--|
| 成果 |  |
|----|--|

本市においては、市民の利便性向上と行政事務の効率化を図るため、マイナポータルの「ぴったりサービス」を活用し、手続のオンライン化を進めている。

令和4年度では、国がオンライン化を進めている子育て・介護に関する手続きを中心に整備し、令和5年度以降はそれ以外の手続きの整備を進め、年々オンラインで申請できる手続き数を増やしている。

令和7年度は、市民からの申請が多い窓口、福祉及び子育て分野を中心に、各担当課とのワークショップを実施し、76手続を新たにオンライン化した。

|          |
|----------|
| 問題点とその要因 |
|----------|

オンラインで申請できる手続は増加しているものの、原本の提出が法令等で求められる手続、対面での聞き取りや本人の状況確認が必要な手続など、オンライン化が難しい手続も残っている。

また、オンライン申請が可能になっていても、市民に十分に認知されていない場合や、申請画面の入力項目が多い場合には、利用につながらない可能性がある。

|         |
|---------|
| 今後の取組方針 |
|---------|

手続によっては、申請の添付書類として原本が必要、申請にあたって面談や聞き取りが必要な手続があり、全ての手続をオンライン化することは難しいが、窓口来庁の負担や窓口混雑の軽減による市民の利便性も高まることから、今後もオンライン化できる手続の拡充を進める。

オンライン化に当たっては、現在の申請書をそのまま電子化するのではなく、入力項目や添付書類の必要性を見直し、利用者が迷わず申請できる手続へ改善する。

|                 |  |
|-----------------|--|
| <p>主な重点取組事業</p> |  |
|-----------------|--|

| 事業名          |                    | DX推進経費                                                                      |                       |        |                 |
|--------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|-----------------|
| 担当課          |                    | DX推進課                                                                       |                       | 事業期間   | 令和 4 年度 ～ 令和 年度 |
| 事業概要・目的      |                    | 【行政手続のオンライン化について】<br>オンラインで申請等ができる手続数を増やし、窓口来庁の負担や窓口混雑の軽減による市民の利便性も高める。     |                       |        |                 |
| 該当年度<br>取組実績 |                    | 市民の申請が多い窓口、福祉、子育て分野を中心に、必要な入力項目や添付ファイルのシステムの登録を進めるワークショップを実施し、手続を76件増やしている。 |                       |        |                 |
| 1            | 成果                 | 指標                                                                          | びったりサービスを活用したオンライン手続数 |        | 単位 件            |
|              |                    | 年度                                                                          | R 7 年度                | R 8 年度 | R 9 年度 R 1 0 年度 |
|              |                    | 目標値                                                                         | 110                   | 140    | 170 200         |
|              |                    | 実績値                                                                         | 163                   |        |                 |
|              |                    | 達成状況                                                                        | 達成している                |        |                 |
| 決算額          | 年度                 | R 7 年度                                                                      | R 8 年度                | R 9 年度 | R 1 0 年度        |
|              | 総事業費               | 7,865千円                                                                     |                       |        |                 |
|              | うち市費               | 2,622千円                                                                     |                       |        |                 |
|              | (※職員人件費は含まない) (千円) |                                                                             |                       |        |                 |

| 年度    | 実績値 | 目標値 |
|-------|-----|-----|
| R7年度  | 163 | 110 |
| R8年度  | 140 | 140 |
| R9年度  | 170 | 170 |
| R10年度 | 200 | 200 |

### オンライン手続

自宅 → オンライン → 市役所

重点的に取り組む事業 ③

書かない窓口による効率的な窓口サービスの提供

成果

市民の申請手続における負担軽減および窓口業務の効率化を図るため、「書かない窓口」を導入した。令和7年11月の本庁総合窓口（証明窓口）を皮切りに、順次、同届出窓口、各支所窓口へと対象を拡大し運用を開始した。基本的に総合窓口で取り扱う全ての手続を対象とし、令和7年度は約51,000件が書かずに手続されており、窓口における市民の手続負担の軽減を実現できた。なお、令和8年度は総合窓口で通年で約20万件分が書かずに手続される見込み。  
また、書かない窓口と同時にRPAを導入し、証明発行などのシステム入力処理を自動化したことで、職員側の作業負担の軽減にも繋げることができた。

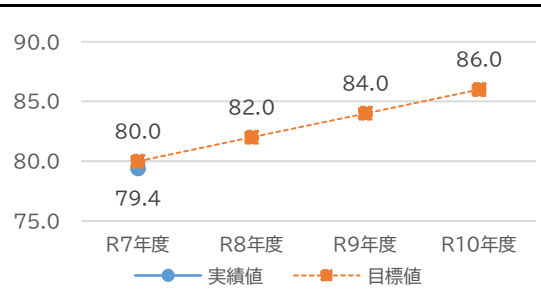
問題点とその要因

総合窓口での手続は令和7年度で概ね書かない窓口システムへの搭載が完了したが、システム未導入の福祉や子育ての窓口では現状でも申請書に記入する必要がある。特にお子様連れの方や、高齢者、障がいのある方等にとっては手続における大きな負担となっており、窓口で何枚も氏名や住所を書くことに不満の声も上がっている。

今後の取組方針

令和8年度には書かない窓口システムを全ての福祉及び子育ての窓口に拡充し、年間の受付件数ベースで90%の手続を書かずに手続できるようにし、あらゆる層の市民の手続負担の軽減を目指す。令和8年度中にシステムに搭載できなかった手続については、令和9年度以降に運用保守の中で順次搭載していき、令和12年度までに1階窓口の全ての手続を書かずに手続できるようにする。  
また、令和7年度に導入した発券機連動型の窓口予約システムや、令和8年度に導入予定の自律走行式案内ロボットなども活用し、あらゆる視点で来庁する市民の負担の軽減、利便性の向上を図っていく。

主な重点取組事業

|   |                                                                                       |      |                                                                                                 |        |           |          |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|----------|
| 1 | 事業名                                                                                   |      | 窓口改革推進事業                                                                                        |        |           |          |
|   | 担当課                                                                                   |      | 市民生活課                                                                                           | 事業期間   | 令和 6 年度 ~ | 令和 年度    |
|   | 事業概要・目的                                                                               |      | デジタル技術を活用して市民のニーズに合わせた窓口改革を推進し、「行かなくていい」「書かなくていい」「迷わなくていい」窓口を構築することにより、市民の手続に係る負担軽減及び利便性の向上を図る。 |        |           |          |
|   | 該当年度取組実績                                                                              |      | ・書かない窓口システムの本庁総合窓口・支所窓口等への導入<br>・発券機連動型窓口予約システムの導入<br>・手続ポータルサイトの構築<br>・遠隔案内ロボットの総合案内への設置 等     |        |           |          |
|   | 成果                                                                                    | 指標   | 窓口サービスの市民満足度                                                                                    |        |           | 単位 %     |
|   |                                                                                       | 年度   | R 7 年度                                                                                          | R 8 年度 | R 9 年度    | R 1 0 年度 |
|   |                                                                                       | 目標値  | 80.0                                                                                            | 82.0   | 84.0      | 86.0     |
|   |                                                                                       | 実績値  | 79.4                                                                                            |        |           |          |
|   |                                                                                       | 達成状況 | 概ね達成している                                                                                        |        |           |          |
|   | 決算額                                                                                   | 年度   | R 7 年度                                                                                          | R 8 年度 | R 9 年度    | R 1 0 年度 |
|   |                                                                                       | 総事業費 | 54,044千円                                                                                        |        |           |          |
|   |                                                                                       | うち市費 | 28,953千円                                                                                        |        |           |          |
|   | (※職員人件費は含まない) (千円)                                                                    |      |                                                                                                 |        |           |          |
|   |   |      |                                                                                                 |        |           |          |
|   |  |      |                                                                                                 |        |           |          |

| 重点的に取り組む事業 ④                           |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
|----------------------------------------|----------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|------------------|---|--|--|
| コンビニ交付サービスの拡充                          |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
| 成果                                     |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
| サービスの拡充は令和8年度から取り組む予定なので、令和7年度中の成果はなし。 |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
| 問題点とその要因                               |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
| -                                      |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
| 今後の取組方針                                |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
| -                                      |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
| 主な重点取組事業                               |          |                    |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |
| 1                                      | 事業名      |                    | コンビニエンスストア証明書交付サービス事業                                                                      |        |        |         |                  |   |  |  |
|                                        | 担当課      |                    | 市民生活課                                                                                      |        | 事業期間   |         | 平成 27 年度 ～ 令和 年度 |   |  |  |
|                                        | 事業概要・目的  |                    | マイナンバーカードを持っている人が、身近なコンビニエンスストアなどで各種証明書を取得できるようにすることで、市役所窓口に出向く手間と時間を省くとともに、市役所窓口の混雑を緩和する。 |        |        |         |                  |   |  |  |
|                                        | 該当年度取組実績 |                    | コンビニ交付による証明書の発行件数 79,089件                                                                  |        |        |         |                  |   |  |  |
|                                        | 成果       | 指標                 | コンビニ交付による証明書発行の割合                                                                          |        |        |         | 単位               | % |  |  |
|                                        |          | 年度                 | R 7 年度                                                                                     | R 8 年度 | R 9 年度 | R 10 年度 |                  |   |  |  |
|                                        |          | 目標値                | 45                                                                                         | 47     | 49     | 50      |                  |   |  |  |
|                                        |          | 実績値                | 45                                                                                         |        |        |         |                  |   |  |  |
|                                        |          | 達成状況               | 概ね達成している                                                                                   |        |        |         |                  |   |  |  |
|                                        | 決算額      | 年度                 | R 7 年度                                                                                     | R 8 年度 | R 9 年度 | R 10 年度 |                  |   |  |  |
|                                        |          | 総事業費               | 18,932千円                                                                                   |        |        |         |                  |   |  |  |
|                                        |          | うち市費               | 0千円                                                                                        |        |        |         |                  |   |  |  |
|                                        |          | (※職員人件費は含まない) (千円) |                                                                                            |        |        |         |                  |   |  |  |

| 年度    | 実績値 (%) | 目標値 (%) |
|-------|---------|---------|
| R7年度  | 45      | 45      |
| R8年度  | 47      | 47      |
| R9年度  | 49      | 49      |
| R10年度 | 50      | 50      |

|              |
|--------------|
| 重点的に取り組む事業 ⑤ |
|--------------|

|           |
|-----------|
| リモート窓口の拡充 |
|-----------|

|    |  |
|----|--|
| 成果 |  |
|----|--|

利用件数のうち、特に多く利用された分野としては、国民健康保険（725件 約46％）、後期高齢者医療（272件 約17％）、国民年金（183件 約12％）、障がい福祉（174件 約11％）となっており、本庁への移動の負担が大きい高齢者や障がい者の負担軽減に寄与できた。

[illegible]

一方で、さらなる市民の負担軽減のため、支所周辺に在住の市民への周知・広報を継続的に行うことで、リモート窓口の利用をさらに増やしていく必要がある。

|         |
|---------|
| 今後の取組方針 |
|---------|

また、周知・広報として、支所内にリモート窓口の案内サインを整備、支所窓口への案内チラシの設置などを行い、リモート窓口の認知度を高め利用促進を図っていく。

|                 |
|-----------------|
| <p>主な重点取組事業</p> |
|-----------------|

事業名

フロントヤード改革関連経費

担当課

DX推進課

事業期間

令和 6 年度 ~ 令和 7 年度

事業概要・目的

支所の窓口の本庁の担当課とオンラインで接続できるリモート窓口システムを導入し、支所でできる手続を増やすことで、本庁までの移動時間やコストを軽減し、より申請しやすい環境を整備する。

該当年度取組実績

2支所（大和、川副）で設置した開始したリモート窓口を全7支所へ拡充した。

1

成果

指標

利用者満足度

単位

%

年度

R 7年度

R 8年度

R 9年度

R 10年度

目標値

92

93

94

95

実績値

94

達成状況

達成している

決算額

年度

R 7年度

R 8年度

R 9年度

R 10年度

総事業費

7,126千円

うち市費

4,208千円

(※職員人件費は含まない) (千円)

96

95

94

93

92

91

90

94

93

94

95

R7年度

R8年度

R9年度

R10年度

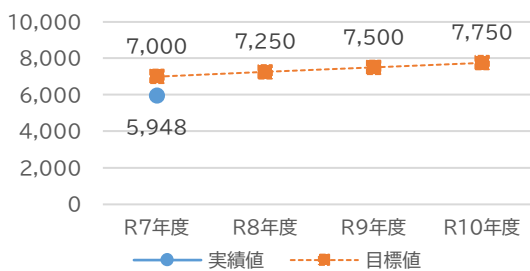
実績値

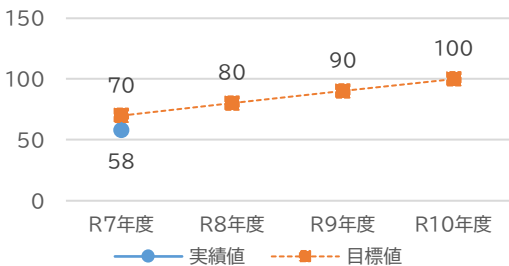
目標値

支所

支所

本庁

| 重点的に取り組む事業 ⑥                                                                                                                                                                                                                   |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 事務効率化に資するツールの活用                                                                                                                                                                                                                |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 成果                                                                                                                                                                                                                             |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| <p>【AIロボティクス活用推進事業】人が行っている定型的な業務をAIやRPA等を活用することにより、業務の自動化や紙文書のデータ化、音声の文字起こし、AIによる問い合わせ対応を実施した。その結果、業務にかかる時間を削減した。</p> <p>【生成AI活用事業】あいさつ文などの文書作成や資料作成、新たなアイデア出しなどに生成AIを活用し、業務効率化とともに、新しいアイデア創出による行政サービスの向上を図った。</p>             |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 問題点とその要因                                                                                                                                                                                                                       |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| <p>人口減少や少子高齢化、技術の進歩など、大きく変化する社会において、市民ニーズも多岐にわたり、新たな行政サービスが求められる中、職員が効率的に業務を実施するとともに、行政サービスの質の向上が求められている。</p> <p>そのような中、限られた人員や予算の中で、人が行っていた定型的な業務をAIやRPA等が行うことにより、業務にかかる時間を削減し、新たなサービスの創出や相談業務などの人と関わる業務への時間の確保が課題となっている。</p> |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 今後の取組方針                                                                                                                                                                                                                        |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| <p>既に導入しているAIやRPA等の技術に加え、近年、技術進歩が著しい生成AIについて、市が実施する業務にどのように活用できるかを分析し、適切な技術導入を図り、業務効率化につなげるとともに、行政サービスの質の向上を図る。</p> <p>また、AIやRPA等の導入にあたっては、業務の必要性、手順及び処理方法を整理し、効果の高い業務の自動化を進める。</p>                                            |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 主な重点取組事業                                                                                                                                                                                                                       |          |                    |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 1                                                                                                                                                                                                                              | 事業名      |                    | A I ・ ロボティクス活用推進経費                                                                                                                       |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                | 担当課      |                    | DX推進課                                                                                                                                    |       | 事業期間  |        | 令和 元 年度 ～ 令和 年度                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                | 事業概要・目的  |                    | 人が行っている定型的な業務をAIやRPA等を活用することにより、業務の自動化や紙文書のデータ化、音声の文字起こし、AIによる問い合わせ対応を実施した。それにより職員が定例的な業務にかかる時間を減少することにより、業務効率化につなげるとともに、行政サービスの質の向上を図る。 |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                | 該当年度取組実績 |                    | ・ 定型業務のロボットによる自動化（削減時間：1869.6時間）<br>・ 紙文書のデータ化（削減時間：340.9時間）<br>・ 音声の文字起こし（削減時間：1433.1時間）<br>・ ホームページでの質問に対するAIでの回答（削減時間：2304.3時間）       |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                | 成果       | 指標                 | 業務削減時間                                                                                                                                   |       |       | 単位     | 時間                                                                                   |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                |          | 年度                 | R 7年度                                                                                                                                    | R 8年度 | R 9年度 | R 10年度 |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                |          | 目標値                | 7,000                                                                                                                                    | 7,250 | 7,500 | 7,750  |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                |          | 実績値                | 5,948                                                                                                                                    |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                |          | 達成状況               | 達成できていない                                                                                                                                 |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                | 決算額      | 年度                 | R 7年度                                                                                                                                    | R 8年度 | R 9年度 | R 10年度 |  |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                |          | 総事業費               | 10,557千円                                                                                                                                 |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                |          | うち市費               | 10,557千円                                                                                                                                 |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                |          | (※職員人件費は含まない) (千円) |                                                                                                                                          |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |

| 重点的に取り組む事業 ⑦                                                                                                                                                                                     |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 市が管理するデータを、市民が活用できる仕組みづくり                                                                                                                                                                        |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 成果                                                                                                                                                                                               |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 市管理データのオープンデータ化を進める中で課題であった「入力ルールの不統一」を解消するため、令和6年度に「データ・マネジメント・システム」を導入した。同システムへの登録データ拡充を図るとともに、令和7年度からは佐賀県と連携した県下統一ルールの策定に着手し、市民がデータを掛け合わせて活用しやすい環境整備を推進した。                                    |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 問題点とその要因                                                                                                                                                                                         |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 市が管理するデータの入力ルールを統一することで、データとデータを掛け合わせが簡単になり、市民によるデータ活用が進むと考えられる。<br>しかしながら、市が管理するデータは膨大であり、また、各部署で活用しているシステムから出力できるデータ形式も統一されていない。また、それらのデータを既にシステムで利用している場合も多数存在するため、庁内のデータを短期間で統一することは難しいと考える。 |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 今後の取組方針                                                                                                                                                                                          |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 庁内各課に対して伴走支援やデータ活用に関する研修等をしながら、データの入力ルール、項目名、日付・住所等の表記方法などの標準化に取り組み、庁内データの整備を進める。<br>きれいなデータを公開することで、オープンデータを活用したシビックテックの推進を図る。                                                                  |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 主な重点取組事業                                                                                                                                                                                         |          |                    |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
| 1                                                                                                                                                                                                | 事業名      |                    | DX推進経費                                                                                                               |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  | 担当課      |                    | DX推進課                                                                                                                |       | 事業期間  |        | 令和 6 年度 ～ 令和 年度                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  | 事業概要・目的  |                    | 【データ・マネジメント・システムについて】<br>令和6年度に導入したデータ・マネジメント・システムは、入力ルールの統一、公開可能なデータの保存・管理を行う。またデータ活用のプロによる伴走支援やデータ活用研修を継続的に実施している。 |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  | 該当年度取組実績 |                    | データ利活用に関する基本的な考え方やEBPMに関する研修を実施し、更にデータ利活用に関する伴走支援を実施した。                                                              |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  | 成果       | 指標                 | 公表しているオープンデータ数                                                                                                       |       |       | 単位     | 個                                                                                    |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  |          | 年度                 | R 7年度                                                                                                                | R 8年度 | R 9年度 | R 10年度 |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  |          | 目標値                | 70                                                                                                                   | 80    | 90    | 100    |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  |          | 実績値                | 58                                                                                                                   |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  |          | 達成状況               | 達成できていない                                                                                                             |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  | 決算額      | 年度                 | R 7年度                                                                                                                | R 8年度 | R 9年度 | R 10年度 |  |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  |          | 総事業費               | 12,045千円                                                                                                             |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  |          | うち市費               | 5,225千円                                                                                                              |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |
|                                                                                                                                                                                                  |          | (※職員人件費は含まない) (千円) |                                                                                                                      |       |       |        |                                                                                      |                                                                                      |  |  |