

**「甲府市デジタルソサエティ未来ビジョン」**

**第1次アクションプラン 評価**

**(令和3年度～令和7年度)**

令和8年2月

## 目次

1 はじめに	1
2 甲府市デジタルソサエティ未来ビジョン「第1次アクションプラン」総評	2
(1) 総括評価	2
(2) 全体を通じた成果	2
(3) 全体を通じた課題と第2次アクションプランへの方向性	3
3 各基本目標のごとの評価	4
基本目標 1 デジタル環境を整備し、一人ひとりが快適で元気に活躍できる市民を支えます	4
基本目標 2 デジタル技術を活用し、潤いと活力ある市民生活と産業活動を支えます	8
基本目標 3 デジタル技術をベースとし、社会の変革に対応した簡素・効率的で機動的な市政運営を推進します	13

## 1 はじめに

「第1次アクションプラン」は、「甲府市デジタルソサエティ未来ビジョン」が目指す基本理念を目指し、3つの基本目標を策定し、ビジョンに示された推進体制であるデジタル化推進委員会や推進部会等において、庁内各部・課等の連携や調整を進めながら実施してきました。

アクションプランの施策・事業展開においては、各事業に **KGI** を定め、各施策・事業の進捗状況を「実施中の施策・事業」や「実施を前提とした検討段階に入った施策・事業」、「調査研究段階にある施策・事業」等、以下のとおり**進捗段階**を5区分に整理して取り組んできました。

- |          |                                    |
|----------|------------------------------------|
| I 継続実施   | ： 前年度から引き続き実施するもの                  |
| II 新規実施  | ： 予算確保及び制度的対応(法令対応等)が対応済みであるもの     |
| III 実施予定 | ： 当該年度中に予算確保及び制度的対応後、実施を予定するもの     |
| IV 実施検討  | ： 実施時期は未定であるが、実施を前提とした検討・作業を行うもの   |
| V 調査研究   | ： 実施は白紙状態で、制度や先進事例、導入効果等の調査研究を行うもの |

については、KGI の達成状況および進捗段階から、各施策を以下の S 評価から C 評価の4段階にて評価し、より実効性のある第2次アクションプランへの移行を図るものとしています。なお、評価は、施策内の事業数や取組状況なども勘案し、令和7年9月末時点の取組内容で評価をしております。

評価	内容
S 評価	KGI の大半を達成し、進捗段階の大半が「II 新規実施」以上。 または、顕著な成果を上げている施策。
A 評価	KGI の達成は半数程度であるが、進捗段階の大半が「II 新規実施」以上。 または、一定の成果を上げている施策。
B 評価	KGI の達成は半数程度であり、進捗段階も大半が「III 実施予定」以下。 または、目立った成果を上げられなかった施策。
C 評価	KGI の大半が未達であり、進捗段階も大半が「IV 実施検討」以下。 または、形骸化及び事業の再編を検討する施策。

## 2 甲府市デジタルソサエティ未来ビジョン「第1次アクションプラン」総評

### (1) 総括評価

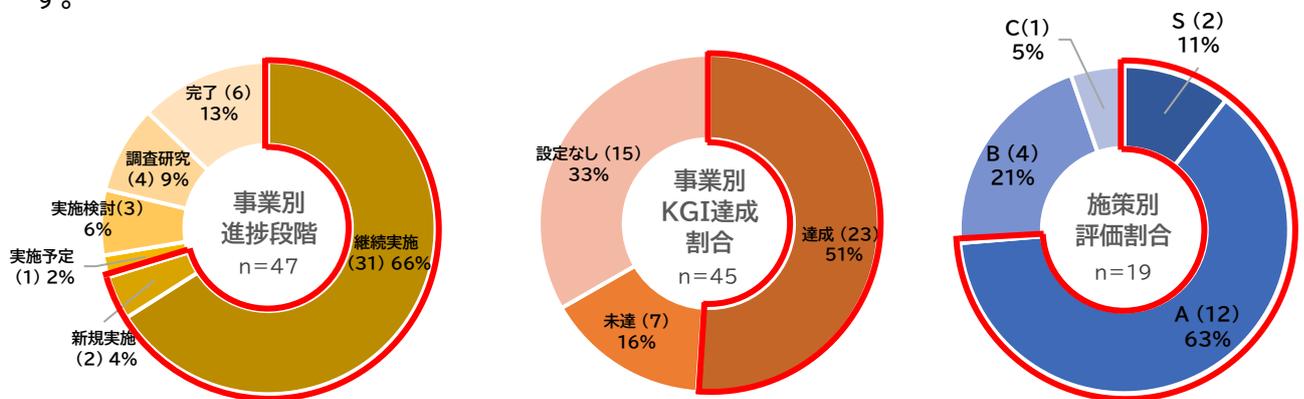
『社会の変革を通し一人ひとりが快適で元気に活躍できる社会を形成し、明るい未来を創造する甲府』の実現を基本理念とし、本ビジョンの計画期間前半にあたる第1次アクションプランは、以下の3つの基本目標ごとに施策・事業を進めてまいりました。

- ・基本目標1: デジタル環境を整備し、一人ひとりが快適で元気に活躍できる市民を支えます
- ・基本目標2: デジタル技術を活用し、潤いと活力ある市民生活と産業活動を支えます
- ・基本目標3: デジタル技術をベースとし、社会の変革に対応した簡素・効率的で機動的な市政運営を推進します

期間内に実施した19施策47事業(うち6事業は過年度中に完了)について、7割の事業が実施段階(継続実施・新規実施)にあり、KGIの設定されている事業の7割においてKGIが達成となりました。また、施策ごとの評価として、S及びA評価が7割を超えるなど定量的に着実な進捗が見られ、計画期間前半としての基礎を固める上で、重要な役割を果たしたと評価できます。

一方で、整備したデジタル基盤や導入したツールを、市民生活の利便性向上や地域課題の解決といった具体的な成果に繋げていく「活用・定着」の側面では、課題が確認されました。

第2次アクションプランにおいては、第1次アクションプランで構築した基盤を土台とし、各施策の本格的な展開と深化を図り、ビジョンが目指す基本理念の実現を加速させることが主要な目標となります。



### (2) 全体を通じた成果

#### ● 【基本目標1への貢献】市民のデジタル活用に向けた基盤整備:

マイナンバーカード交付率の向上や公共施設へのWi-Fi整備など、市民がデジタルサービスを受取るためのアクセス環境を改善しました。また、デジタル機器に不慣れな市民を対象とした講座を多数開催し、情報格差(デジタルデバイド)の是正に向けた基礎的な環境を整備しました。

- **【基本目標 2 への貢献】各分野へのデジタル技術の導入:**  
健康・福祉、防災、産業、教育といった市民生活の各分野において、デジタル技術の導入が進みました。特に、健康アプリの導入、医療費受給者証とマイナンバーカードの連携、国の GIGA スクール構想に基づく教育環境の整備など、各分野において着実な成果を上げました。
- **【基本目標 3 への貢献】行政内部の効率化に向けた基盤構築:**  
AI-OCR/RPA の導入による定型業務の自動化や、対話型生成 AI の導入など、個別ツールの導入により業務効率化に貢献しました。併せて、「甲府市 DX 人材育成方針」の策定や外部専門人材の登用を実施し、DX を継続的に推進するための体制を整備しました。

### (3) 全体を通じた課題と第2次アクションプランへの方向性

第 1 次アクションプランの取組状況から、第 2 次アクションプランで重点的に取り組むべき課題として以下の 3 点が挙げられます。

#### 1. 「導入・整備」から「活用・定着」への移行

キャッシュレス決済や健康アプリの利用率が目標を下回っている状況は、インフラやツールの「導入」段階に留まり、市民や職員による十分な「活用」には至っていない実態を示しています。今後は、これらの既存施策について、利用者の視点に立った周知広報や機能改善により利用定着を図ることが急務となります。さらに、国の「保育 DX」といった新たな動向も踏まえ、新たな分野へも活用を拡大し、市民サービスの質を一層高めていく必要があります。

#### 2. 全体最適への転換

個別の業務効率化や手続きのオンライン化は進んだものの、それらが組織横断的に連携されておらず、行政全体の生産性向上や市民サービスの抜本的な変革(DX)には繋がっていません。この課題を解決するためには、以下の視点での取り組みが不可欠と考えます。

- **窓口サービス:** 繁忙期に依然として発生する窓口の混雑状況を解消するため、バックヤード業務を含めたスマート窓口の推進による根本的な改革が求められます。
- **内部事務:** 個別ツールの導入による「点の効率化」から脱却し、契約関係事務など紙文化が根強く残る分野を含めた庁内業務全体の BPR(業務プロセス最適化)を推進する必要があります。
- **まちづくり:** これまでの行政分野中心の取り組みから範囲を拡大し、老朽化が進む道路インフラの維持管理や、遊亀公園附属動物園のリニューアルといった物理的な都市基盤や施設管理におけるデジタル技術の活用が新たな焦点となります。

#### 3. 「機会提供」から「課題解決」への接続

スマホ教室の実施など、デジタル活用の「機会提供」は実施できたものの、その成果が「自治会の担い手不足」といった本市が抱える具体的な地域課題の解決に直接的に結びついていません。このため、講座で得た知識やスキルを実践に繋げる、デジタル技術を活用した地域活動の維持・活性化策の構築が急務となります。

### 3 各基本目標のごとの評価

#### 基本目標 1 デジタル環境を整備し、一人ひとりが快適で元気に活躍できる市民を支えます

施策名	施策評価
【施策1-1】 マイナンバーカードの普及(取得)・活用促進 【重点施策】	A
【施策1-2】 情報通信基盤の整備	A
【施策1-3】 行政手続きのオンライン化の推進 【重点施策】	A
【施策1-4】 市民のデジタルリテラシー向上支援 【重点施策】	S
【施策1-5】 デジタル技術を活用した情報発信	B

#### ■ 総括評価

第 1 次アクションプランでは、市民がデジタル社会に参加するための「土台づくり」において大きな成果を上げました。しかし、その土台の上で市民が実際に「快適で元気に活躍できる」状態にはまだ道半ばであり、第 2 次アクションプランでは、この土台を活かして市民の利便性向上や地域課題解決に直結させる「活用の深化」が最大のテーマとなります。

#### ■ 全体を通じた成果

**デジタルインフラの整備:** マイナンバーカード交付率が 80%を超え、公共施設の Wi-Fi 整備や LINE 登録者数も増加するなど、市民がデジタルに触れる「入口」が着実に整備されました。

**リテラシー向上の機会提供:** スマートフォン講座などの開催数・参加者数は目標を大幅に達成し、デジタルに不慣れな層への「学びの機会」を十分に提供できました。

**オンライン化の推進:** 国の主導する手続きを中心にオンライン化を進め、市民の利便性向上に向けた第一歩を踏み出しました。

#### ■ 全体を通じた課題

**「整備」から「活用」への転換:** インフラは整ったものの、キャッシュレス決済比率の低迷に象徴されるように、市民がその利便性を実感できる「活用」の段階には至っていません。

**「機会提供」から「課題解決」への深化:** リテラシー向上の成果を、自治会の担い手不足といった具体的な「地域課題の解決」に繋げる仕組みが今後の課題です。

**「全体最適」への移行:** 個別のオンライン手続きは進みましたが、窓口混雑は依然として残っており、市民目線での「一元的で分かりやすい」フロントヤード改革が求められます。

【重点施策】 【施策1-1】 マイナンバーカードの普及(取得)・活用促進		施策評価 A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
マイナンバーカード未普及層への普及促進	マイナンバーカード交付率 (全国の市における交付率 上位 10%以内)	未達	継続実施
マイナンバーカードに保険証機能の追加			継続実施
マイナンバーカードに独自利用の追加			継続実施

#### ■ 成果

- ・出張申請受付や民間事業者との連携など、多様な申請機会を提供した結果、カード交付率は 82.5%に達し、全国平均を上回る水準まで普及が進みました。
- ・マイナ保険証への円滑な移行に向け、本市独自のマンガ形式パンフレットの送付や、窓口での利用登録支援を実施しました。
- ・「こうふ健康アプリ」とマイナポータルを連携させ、市民の利便性向上に繋がる独自利用の第一歩を踏み出しました。

#### ■ 課題

課題: 交付率は向上したものの、全国の市における交付率は 296 位となり、KGI である「上位 10%(=79 位)以内」は未達。カードの「普及」は進んだが、市民が利便性を実感できる「活用」場面はまだ限定的です。

【施策1-2】 情報通信基盤の整備		施策評価 A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
市内の通信環境の周知	全ての世帯数に対する適切な通信環境が整備されている世帯の割合	未達	継続実施
公共機関の通信環境の整備	公衆無線 LAN 環境の拡充(整備割合)	達成	継続実施

#### ■ 成果

- ・市庁舎や公民館の公衆無線 LAN(フリースポット)を増設し、市民開放系回線の通信帯域を増強しました。
- ・悠遊館3施設へ Wi-Fi を先行整備し、今後の本格導入に向けたニーズ調査と実証の機会を設けました。
- ・北部・南部の不感地域解消に向け、衛星通信技術などの新技術調査を実施しました。

#### ■ 課題

課題: KGI である「不感地域の解消」は未達であり、依然として 147 世帯が通信困難な状況にあります。また、市民のニーズが単なるネット接続から、学習や趣味での快適な利用へと変化しています。

【重点施策】 【施策1-3】 行政手続きのオンライン化の推進		施策評価	
		A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
行政手続きのオンライン化の推進	各種計画等に基づいたオンライン化の実施(計画等に基づく実施割合)	達成	継続実施
窓口におけるキャッシュレス化の推進	キャッシュレス決済比率(40%)	未達	継続実施

■ 成果

- ・「引越しワンストップサービス」や子育て・介護関係手続きのオンライン化を実現しました。
- ・市民課や税、全 14 カ所の窓口センターにキャッシュレス決済を導入し、市民の支払い手段を多様化しました。

■ 課題

課題: キャッシュレス決済比率が 18.8%と KGI(40%)を大幅に下回っています。また、最大 2~3 時間の待ち時間が発生する繁忙期の窓口にて、市民の利便性及び職員の効率化を図る仕組みの導入が必要となります。

【施策1-4】 市民のデジタルリテラシー向上支援		施策評価	
		S	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
市民のデジタルリテラシー向上支援	講演会・研修会等の参加者数(750人)	達成	継続実施
国の「デジタル活用支援」制度の活用	講演会・研修会等の実施回数(150回)	達成	継続実施

■ 成果

- ・スマホ講座やネット安全教室など、多様な講座を累計 342 回開催し、延べ 2,168 人が参加しました。
- ・自治会活動の省力化を目的とした講座や、小中学生向けの情報モラル講座など、ターゲットを明確にした支援を実施しました。

■ 課題

課題: 講座開催という「機会提供」は成功したが、その成果を「地域活動の担い手不足」といった具体的な地域課題の解決に十分に繋がられていません。

【重点施策】 【施策1-5】 デジタル技術を活用した情報発信		施策評価	
		B	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
スマートフォンアプリ「LINE」を活用した多様な情報発信	基本方針に基づく情報発信手段の展開(方針に基づく実施状況)	達成	継続実施
甲府市ホームページのリニューアル		未達	実施予定

■ 成果

・LINE 公式アカウントの登録者数が 25,003 人まで順調に増加し、予約機能の実装など利便性も向上させました。

・ホームページリニューアルに向け、先進地視察や基本方針の策定、庁内ワーキンググループでの検討を実施し、プロポーザルにより優先交渉権者を決定しました。

■ 課題

課題: ホームページリニューアルはR8 年度にリニューアル予定であり、KGI は未達。また、LINE は定着したが、多様化する SNS への対応や、ターゲットに応じた戦略的な情報発信、アクセシビリティへの配慮が今後の課題となります。

## 基本目標 2 デジタル技術を活用し、潤いと活力ある市民生活と産業活動を支えます

施策名	施策評価
【施策 2-1】 マイナンバーカードを活用したポイント事業等推進	C
【施策 2-2】 情報提供手段の多様化及び、市民相互の情報連携等の支援	B
【施策 2-3】 健康・福祉分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進	A
<b>【重点施策】</b>	
【施策 2-4】 防災分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進	A
【施策 2-5】 産業分野におけるデジタル技術等を活用した施策・事業の推進	A
【施策 2-6】 教育分野におけるデジタル技術等を活用した教育環境の更なる向上	A
【施策 2-7】 行政データのオープン化及び利用の推進	A
【施策 2-8】 デジタル技術を活用した、新たな行政サービスや機器等の導入に向けた調査・研究	A

### ■ 総括評価

第 1 次アクションプランでは、市民生活や産業活動への「各分野へのデジタル技術の導入」を積極的に行い、多くの成果を上げました。しかし、導入したツールが必ずしも十分に活用されているとは言えず、その効果を最大化する工夫が求められます。第 2 次アクションプランでは、既存事業の「質の向上」と、インフラ老朽化など新たな課題に対応する「適用範囲の拡大」がテーマとなります。

### ■ 全体を通じた成果

**多分野でのデジタル実装:** 健康・福祉、防災、産業、教育など、市民生活の様々な分野でデジタル技術の導入が進み、特にマイナ保険証連携や GIGA スクール構想の推進は大きな成果を上げました。

**先進的・広域的な取組の実施:** 県内でも先進的な母子保健業務の ICT 化や、自治体の垣根を越えた医療・介護連携システムの運用など、モデルとなる事業を創出しました。

**量的目標の達成:** スマート農業の新規就農者数や産業支援サイトのアクセス数など、多くの事業で設定した量的目標(KGI)を達成し、着実な進捗を示しました。

### ■ 全体を通じた課題

**「導入」から「定着・効果最大化」への移行:** 医療介護情報検索システムなど、導入はしたものの利用が伸び悩んでいる事業があり、周知方法やコンテンツの改善による「定着」が課題です。

**「個別分野」から「まちづくり全体」への拡大:** これまでの取組は特定の行政分野が中心でしたが、道路インフラの老朽化など、より物理的で広範な「まちづくり」の課題へのデジタル活用が今後の焦点となります。

**「行政主導」から「データ活用」への発展:** オープンデータの公開は進みましたが、データを活用した市民や企業がそれを活用して地域課題の解決に繋がるような取り組みが必要となります。

【施策2-1】マイナンバーカードを活用したポイント事業等推進		施策評価 C	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
こうふマイナポイント(自治体マイナポイント)	—	—	— (R3 事業完了)
自治体マイナポイント制度活用	—	—	調査研究

■ 成果

- ・令和3年度に国の自治体マイナポイント実証事業「こうふマイナポイント事業」を実施も、単年度にて終了。
- ・国の動向や他自治体の事例を調査し、事業の継続性についての確かな判断材料を収集しました。

■ 課題

課題: 国の事業支援が終了し、カード普及という目的も達成されたため、本施策を継続する意義が薄れています。

【施策2-2】情報提供手段の多様化及び、市民相互の情報連携等の支援		施策評価 B	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
AI チャットボットを活用した、情報提供手段の拡充	—	—	調査研究
デジタル技術を活用した市民同士の情報連携や幅広い交流の支援	—	—	— (R5 調査研究完了)
分かりやすい行政手続きを推進するシステムの導入	利用者件数月平均 800 件	達成	継続実施

■ 成果

「行政手続きガイド」の運用を開始し、利用者数が月平均 1,000 件を超えるなど、市民に利用されるツールとして定着させました。

AI チャットボットについて、管理負担や回答精度といった課題をと把握しました。

■ 課題・第2次アクションプランへの展開

課題: 個別のツールは成果を上げたが、情報発信が分散しており、市民にとって一元的で分かりやすい案内には至っていません。

【重点施策】 【施策 2-3】健康・福祉分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進		施策評価 A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
アプリを活用した健康支援事業	健康アプリ利用者 2,000 人、 健康行動習慣化率 40%	達成	継続実施
意思疎通支援事業へのスマートフォン活用	—	—	— (R5 事業完了)
健康・福祉分野におけるマイナンバーカードの活用	— (試行事業のため設定せず)	—	継続実施
母子保健業務への ICT 活用	Web 予約システムの活用促進	達成	継続実施
在宅医療と介護の連携における ICT の活用	検索システムの活用促進	未達	継続実施

#### ■ 成果

- ・「こうふ健康アプリ」を導入し、マイナポータル連携を実現。また職場対応ウォーキングイベントなどを実施しました。利用者数 2,323 人、健康行動習慣化率 41.6%と KGI を達成しました。
- ・6 事業の医療費受給者証とマイナンバーカードを一体化し、市立甲府病院を含む市内 69 の医療機関でオンライン資格確認を可能にしました。
- ・母子保健業務にオンライン予約・相談を導入し、利用者が時間や場所を問わずサービスを利用できる環境を整備しました。

#### ■ 課題

課題:「医療・介護情報検索システム」の利用が目標に達しておらず、さらなる利用促進が必要。また、国の「保育 DX」といった新たな動きへの対応も求められます。

【施策 2-4】防災分野におけるデジタル技術等を活用した事業の推進		施策評価 A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
デジタル技術等を活用した情報提供手段の検討	こうふ MAP へのアクセス数 月平均 500 件	達成	継続実施

#### ■ 成果

- ・防災アプリをリニューアルし、ハザードマップデータを市の公開型 GIS「こうふ MAP」へ移行。アクセス数は月平均 627 件と目標を達成見込みです。
- ・水害避難研修会などで周知活動を行い、市民への情報提供基盤を整備しました。

#### ■ 課題

課題: 情報提供の「基盤整備」は進んだが、災害の激甚化を踏まえると、市民一人ひとりの具体的な「避難行動」に繋げる取組が次のステップとして不可欠です。また、国が推進する新たな防災システムとの連携も必要となります。

【施策 2-5】 産業分野におけるデジタル技術等を活用した施策・事業の推進		施策評価	
		A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
スマート農業の普及促進	認定新規就農者認定件数 15 件(累計)	達成	継続実施
観光分野における MaaS の研究	—	—	— (R4 調査研究完了)
オンライン等による地場産業等の紹介	産業支援サイトアクセス数 累計 95,000 件	達成	継続実施

■ 成果

- ・スマート農業の推進により、認定新規就農者数が累計 15 件となり、KGI を達成しました。
- ・産業支援サイトのコンテンツを強化し、アクセス数が累計 10 万件を突破。KGI を達成しました。

■ 課題・第 2 次アクションプランへの展開

課題: KGI は達成したが、農業の「担い手不足」や、地場産業の「情報発信力のさらなる強化」といった構造的な課題は依然として存在し、継続的な取組が不可欠となります。

【施策 2-6】 教育分野におけるデジタル技術等を活用した教育環境の更なる向上		施策評価	
		A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
GIGA スクール構想に基づく、ICT 教育の推進	ICT を活用した教育環境の向上	達成	継続実施
マイナンバーカードの活用に関する講座等の実施	マイナンバーカード認知度向上	達成	継続実施
学校と家庭、地域における情報共有基盤の整備推進、学校 HP の充実、緊急時の情報共有機能、児童の見守り支援	—	—	— (R4 調査研究完了)

■ 成果

- ・ICT 教育を推進し、ICT 利用数は月平均 68 万件を超え、KGI を達成しました。
- ・児童生徒向けのマイナンバーカードに関する講座を実施し、認知度向上という目的を達成しました。

■ 課題

課題: 導入した児童生徒用端末が経年劣化しており、学習環境の維持・向上のための更新が必要です。また、教職員の利便性向上とセキュリティ強化を両立するネットワーク環境の構築が求められます。

【施策 2-7】 行政データのオープン化及び利用の推進		施策評価	
		A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
行政データの有効活用を図るため「官民データ活用推進基本法」や「オープンデータ基本指針」等に基づいた取り組みの推進	新規オープンデータ掲載数 10 件以上	達成	継続実施

■ 成果

・地震ハザードマップなど市民ニーズの高いデータを公開し、掲載数は累計 10 件となり KGI を達成しました。

■ 課題

課題：データ公開の「量」は確保できたが、公開したデータが実際に利活用され、新たな価値創造に繋がる「質」の向上が次のステップです。特に、統一的なデータ形式への対応が急務となります。

【施策 2-8】 デジタル技術を活用した、新たな行政サービスや機器等の導入に向けた調査・研究		施策評価	
		A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
新たなデジタル技術の活用法や効果、課題等についての検討	—	—	調査研究

■ 成果

・先進自治体への視察が、令和 6 年度の「対話型生成 AI」や、令和 7 年度の「書かない窓口」導入に繋がるなど、調査研究が具体的な成果として結実しました。

・ローコードツールなど、最新技術のトライアルを実施しました。

■ 課題

課題：DX のトレンドは変化が激しく、常に最新情報を収集し続ける体制が不可欠です。また、ベンダーからの提案に頼るだけでなく、職員が自発的に情報収集に関わるマインドの醸成が必要となります。

**基本目標 3 デジタル技術をベースとし、社会の変革に対応した簡素・効率的で機動的な市政運営を推進します**

施策名	施策評価
【施策 3-1】 庁内へのビジョン展開、職員の意識改革 <b>【重点施策】</b>	A
【施策 3-2】 内部事務のデジタル化の推進 <b>【重点施策】</b>	S
【施策 3-3】 デジタル技術を活用した働き方改革の推進	B
【施策 3-4】 情報システムの標準化・クラウド化及び広域化の検討	A
【施策 3-5】 データ活用基盤の整備・活用推進	B
【施策 3-6】 デジタル化・DX 統合推進体制の整備	A

**■ 総括評価**

第1次アクションプランでは、RPA や対話型生成 AI の導入や「甲府市 DX 人材育成方針」策定など、「市政運営効率化の基盤構築」において成果を上げました。しかし、その多くは個別の業務改善に留まっており、組織横断的な業務プロセスの抜本改革には至っていません。第2次アクションプランでは、これまでの『点の改革』を繋ぎ合わせ、組織全体の生産性を向上させる BPR を含めた『面の改革』と、それを支える『組織文化の醸成』が最重要課題となります。

**■ 全体を通じた成果**

**内部事務の『効率化』:** AI-OCR/RPA の導入で 2,000 時間以上の業務を削減し、生成 AI の先進的な導入も実現するなど、個別の業務効率化で大きな成果を上げました。

**DX 推進体制の構築:** DX 人材育成方針の策定や外部専門人材(DX 推進官)の登用など、DX を継続的に推進するための「体制づくり」に着手しました。

**働き方改革の基盤整備:** テレワークの試行や長時間労働抑制システムの活用により、超過勤務時間が減少傾向になるなど、新しい働き方の基盤が整いました。

**■ 全体を通じた課題**

**「点の効率化」から「面の改革」への必要性:** 個別業務の効率化は進みましたが、業務プロセス全体を見直す BPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)の視点が不足しており、組織全体の生産性向上には至っていません。

**「ツールの導入」から「文化の醸成」への移行:** AI-OCR/RPA 生成 AI などのツールは導入されましたが、それが当たり前活用される「組織文化の醸成」は道半ばです。

**「全体最適」への移行:** 基幹システムの標準化に目途がついた今、その先の次期 DO 計画やさらなる共通化など、市全体のシステム調達を最適化する視点が求められます。

【重点施策】 【施策 3-1】 庁内へのビジョン展開、職員の意識改革		施策評価 A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
幹部職員の研修	研修の実施、管理職の受講割合(50%以上)	達成	継続実施
若手・中堅職員による(仮称)業務改革研究会等の設置	—	—	実施検討
システム調達やプロジェクトマネジメント等において中核を担う人材の育成	—	—	新規実施

#### ■ 成果

- ・管理職員向け研修を毎年度実施し、受講率は令和 6 年度に 66%に達しました。
- ・「甲府市 DX 人材育成方針」を策定し、全庁的な人材育成の土台を構築しました。
- ・若手職員によるワーキンググループが「おくやみ窓口」の開設に繋がるなど、具体的な成果を創出しました。

#### ■ 課題

課題: 職員の意識改革は進んだが、DX をさらに加速させるには、庁内育成だけでは時間がかかるため、即戦力となる高度な専門知識を取り入れる必要があります。また、若手職員の研究会が形骸化しました。

【重点施策】 【施策 3-2】 内部事務のデジタル化の推進		施策評価 S	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
市役所における内部事務のデジタル化の検討 (AI-OCR/RPA)	デジタル化件数	達成	継続実施
市役所における内部事務のデジタル化の検討 (対話型生成 AI)		達成	継続実施
内部事務システムの広域化の検討	連携市町間における円滑なコミュニケーションの実現	達成	継続実施
市議会のデジタル化の推進	市議会での運用	達成	継続実施

#### ■ 成果

- ・AI-OCR/RPA を 11 課 16 業務に導入し、累計 2,014 時間の業務を削減しました。
- ・対話型生成 AI を県内でも先進的に本格導入し、定期的な研修会で利活用を促進しました。
- ・連携市町間でビジネスチャットツールを導入し、円滑なコミュニケーションツールとして定着させました。
- ・市議会においてタブレット端末を導入し、資料のペーパーレス化を実現しました。

#### ■ 課題

課題: 個別のツール導入による『点の効率化』は進んだが、組織全体の生産性を抜本的に向上させる『面の効率化』、すなわち業務プロセスそのものの見直しが次のステップです。また、契約事務など、依然として紙

文化が根強く残る分野が存在します。

【施策 3-3】 デジタル技術を活用した働き方改革の推進		施策評価	
		B	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
デジタル技術を用いたテレワーク(在宅勤務・モバイルワーク・サテライトオフィス勤務)導入に向けた調査・検討	—	—	調査研究
長時間労働抑制システムの運用・活用	超過勤務時間の縮減(一人当たりの月平均)10.2 時間	未達	継続実施
Web 会議の実施	運用体制の整備	達成	継続実施

■ 成果

- ・テレワークの試行を開始し、在宅勤務やモバイルワークといった多様な働き方の選択肢を提供しました。
- ・PC シャットダウン時刻の前倒しなど、長時間労働抑制システムと運用ルールを組み合わせた取組により、月平均超過勤務時間を減少させました。
- ・Web 会議が全庁的に定着し、働き方の新しいスタイルとして活用されました。

■ 課題

課題: 超過勤務時間は減少傾向にあるものの、月平均 11.8 時間と KGI である 10.2 時間は未達見込み。テレワークの導入は試行から進捗せず、サービス制度や業務マネジメントを含めた総合的な改革が急務となります。

【施策 3-4】 情報システムの標準化・クラウド化及び広域化の検討		施策評価	
		A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
住民記録等の基幹業務の情報システム(20業務)について、国が提示する標準仕様への対応(DO 計画対象業務)	標準化システムへの移行完了	達成	継続実施
住民記録等の基幹業務の情報システム(20業務)について広域化の検討	—	—	— (R5 調査研究完了)
他の情報システムについてクラウド化、広域化の検討	共同調達検討	達成	継続実施

■ 成果

- ・国の基幹業務システム標準化について、計画通り、令和 8 年 1 月の移行完了を見込みます。
- ・「県央ネットやまなし」において、観光や医療・介護など複数の分野で共同システムの導入やサイト構築を実現しました。

■ 課題

課題: 基幹業務 20 業務の標準化に目途がついた今、その次のステップとして、国が示すさらなる共通化の動きへの対応や、市の行政運営の根幹である包括委託契約(DO 計画)の次期計画策定を着実に実施する必要があります。

【施策 3-5】 データ活用基盤の整備・活用推進		施策評価 B	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
活用可能な分析システムや統計データ等の把握・整理、基盤の検討	基盤の運用	未達	実施検討
職員の意識・活用技術の向上等に向けた研修の実施	意識醸成研修の実施	達成	継続実施
業務改革研究会等におけるデータ活用	—	—	実施検討

■ 成果

- ・ICT 資産台帳の見直しや、ヘルスケアデータ利活用に関する調査・情報提供を実施しました。
- ・データ活用に関する職員研修を継続的に実施し、意識醸成を図りました。

■ 課題

課題: KGI である「基盤の運用」は未達であり、データに基づく政策立案(EBPM)の実現は道半ばとなっています。職員のスキル向上と、誰もが使える分析ツールの整備を両輪で進める必要があります。

【施策 3-6】 デジタル化・DX 統合推進体制の整備		施策評価 A	
事業名	KGI	達成状況	進捗段階
CDO(Chief Digital Officer)設置に向けた調査・検討	—	—	新規実施

■ 成果

- ・国の派遣事業を活用し、「地方支援アドバイザー」の派遣を受け、DX 人材育成方針の策定や職員研修を実施しました。
- ・令和 7 年度から民間企業より「DX 推進官」を受け入れ、専門的知見の活用を開始しました。

■ 課題

課題: DX 推進官の受け入れなど、DX を推進においては、専門的知見は欠かすことができないものであります。今後においても、適時適切に外部人材の活用を行っていく必要があります。