

# 令和5年度 港区政策評価シート

## 1 政策名・所管部門

政策No	24	政策名	先端技術の活用により利便性の高い区民生活を実現する	
所管部	デジタル改革担当		関係部	企画経営部

## 2 政策のめざす方向性

ICTや多様な広報媒体を活用し、区民が来庁することなく、いつでもどこでも質の高い行政サービスや必要な情報を確実に受けられる区政をめざします。  
 オンラインによる申請や相談、キャッシュレス化、第5世代移動通信システム（5G）の基盤整備を早期に実現し、様々な行政サービスに活用できる環境を整えます。また、SNS等による迅速かつ効率的な区政情報や災害情報の発信により、参加しやすく、透明性の高い区政運営を推進します。

SDGsとの関係



## 3 成果指標【政策について満足している区民の割合】

指標の推移		目標値		達成度※	※評価方法 A：中間目標値に到達しており、計画目標を達成できる可能性がある。 B：中間目標値に到達していないが、計画目標を達成できる可能性がある。 C：中間目標値に到達せず、かつ、現状値（令和元年度）も下回っているが、計画目標を達成できる可能性がある。 D：中間目標値に到達しているが、計画目標を達成できる可能性がない。 E：中間目標値を下回っており、計画目標を達成できる可能性がない。
現状値	実績	中間目標値	計画目標値		
令和元年度	令和4年度	令和4年度	令和8年度末	A	
27.6%	40.2%	29.8%	33.1%		

これまでの取組と成果

行政手続のオンライン化については、年間手続件数が多い手続を中心に導入を進め、キャッシュレス化については、施設所管課と積極的に導入調整をすることで、効果的に展開することができました。公開済オープンデータについて週次や月次で内容を更新し、調査・アンケートに関するデータなど、新規オープンデータ数を増やすことができました。また、区政情報の発信に当たっては、区ホームページのトップページのデザイン刷新やTwitterなどのSNSの活用を促進することにより、中間目標値を達成できました。

課題と今後の方向性

※未達成の場合は原因分析を含む

行政手続のオンライン化やキャッシュレス化の推進、オープンデータの充実による区民の利便性向上を図るとともに、SNSの効果的な活用等による「伝わる広報」を展開することで、満足度は着実に向上していると考えます。今後も、AI等の先端技術を効果的に活用するなど、全庁横断的に区政のDXを推進し、より利便性の高い区民生活を実現していきます。

## 4 施策の取組状況【施策評価結果】（詳細は別紙「施策評価シート」）

No	施策名	成果指標	施策評価
①	いつでもどこでも行政サービスを楽しむ環境の実現	オンライン申請ができる行政手続の割合 ※法令等の改正が必要なものを含む	B
		キャッシュレス決済ができる窓口※の割合 ※年間取扱件数1,000件以上の窓口（窓口のキャッシュレス化に適さないものを除く）	
②	便利な区民生活を実現する情報化の推進	月平均のオープンデータダウンロード数	A
③	多様な暮らしを支える区政情報の発信	区政情報が届いていると感じる区民の割合	A
		情報が見つけやすく、表現が分かりやすいと感じている区民の割合	
④			
⑤			
⑥			

5 予算額・決算額・執行率（単位：千円）			
年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算額	4,167,681	4,233,909	5,647,910
流用・補正	-232,614	-437,480	-
決算額	3,973,062	3,667,621	-
執行率	94.01%	95.66%	-

## 6 政策を取り巻く社会経済情勢等

<p>計画期間中の社会経済状況等の変化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社会経済状況、人口動向、財政状況、国や東京都等の動向など</li> </ul>	<p>コロナ禍を契機に、日常生活やビジネス等のあらゆる場面でデジタル化が進展しました。一方、コロナ禍の一律10万円の特別定額給付金のオンライン申請をめぐる自治体の窓口が混乱するなど、行政のデジタル化の遅れが顕在化しました。</p> <p>国は、令和3年6月「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定（令和4年6月改定）し、7月に「自治体DX推進手順書」を策定（令和5年1月改定）、9月にデジタル庁を発足させました。また、東京都では、区市町村も含めた東京都全体のDXを推進するため、令和5年秋頃に「GovTech東京」を設立することを発表しています。</p>
<p>区民ニーズ等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民意識調査</li> <li>区民から寄せられた意見など</li> </ul>	<p>港区民の区政情報取得に関する動向調査（令和3年9月）では、30歳代以下への情報発信はSNS、40～60歳代には区ホームページ等の分かりやすさを重視した取組が効果的であり、60歳代以上は電子媒体と紙媒体の併用策が重要であるという結果が判明しました。また、今後期待しているICTを活用した行政サービスとしては、幅広い世代でオンライン申請のニーズが高いという結果も判明しました。</p>

## 7 所管課による評価【一次評価】

<p>政策の達成状況</p>	<p>行政手続のオンライン化については当初想定よりも実績が低いが、キャッシュレス化については、区有施設等の窓口のキャッシュレス化に積極的に取り組み、目標に掲げる中間値を達成できる見込みです。</p> <p>オープンデータの月平均ダウンロード数については、当初想定を大きく上回る実績値となり、今後も継続してオープンデータ数を増やす予定のため、計画目標値を達成する見込みです。</p> <p>コロナ禍においてデジタル化が進み、電子媒体での情報取得の需要が増えるなかで、区ホームページのトップページのデザイン刷新やTwitterなどのSNSの活用を促進することで、受け手のニーズに合わせた情報発信をすることができ、計画目標値を達成する見込みです。</p>
<p>達成状況の要因</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施策の有効性が高かった点</li> <li>施策の有効性が低かった点</li> <li>外部要因の影響を受けた点など</li> </ul>	<p>行政手続のオンライン化については、申請方法や要件の制約から現状の仕組では困難な手続が多くありましたが、キャッシュレス化については、施設所管課と積極的に導入調整をすることで、効果的に展開することができました。オープンデータについては、データの有効性を高める為、常に最新の情報となるよう適宜更新が出来ている点、公開データ数を継続して増やすことが出来ている点がダウンロード数の増加に寄与していると考えられます。</p> <p>情報発信については、SNSなどの新たな広報媒体の活用や区ホームページのトップページのデザイン刷新、SNSでの投稿時に工夫すべき点を全庁に共有し、スキルアップすることで、中間目標値を達成できました。</p>
<p>課題と今後の方向性</p>	<p>行政手続のオンライン化については、新たなサービスの導入や内部事務フローの見直しを通し、さらなる促進を目指します。キャッシュレス化については、キャッシュレス決済市場が拡大していることを踏まえ、目標に捉われず、使用料・手数料などを収納している区の窓口のキャッシュレス化をさらに拡充します。オープンデータについては、公開基準の明確化や膨大なデータの更新作業の効率化を図り、新鮮なデータを拡充します。</p> <p>情報発信については、情報発信手段のデジタル化を推進する中で、紙媒体のあり方について検討するとともに、各広報媒体が区民のニーズを的確に捉え、時流に合ったものとなるよう改善・見直しを図ります。</p>



## 8 港区行政評価委員会による評価【二次評価】

<p>評価※</p>	<p>B：政策目的をおおむね達成できる。</p>
<p>政策の達成度</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン化されている区役所の手続については、その手続を行う人の6割以上がオンラインを利用しており、区民の利便性の向上に寄与していると評価できます。</li> <li>スマートポールの設置や、観光や災害時における活用が見込まれる公衆無線LANの整備が進められており、通信インフラの拡充は評価できます。</li> </ul>
<p>今後の政策の方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重点的に取り組むべき施策など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>区役所の手続のうちオンライン化されているものは20%であり、さらに拡大する必要があります。</li> <li>キャッシュレス決済については、窓口での支払に限らず、オンラインでの支払が区民にとって利便性が高いため、オンライン決済も推進していく必要があります。</li> <li>区政のデジタル化に当たっては、外部人材の活用や職員の育成など、情報化・DX化を支える人材の確保が必要です。</li> <li>オープンデータの更なる充実を図るため、ニーズや実情を捉えた運用を行っていく必要があります。</li> </ul>

※評価の目安

政策評価	施策評価 (最も低い施策の評価で判断)	政策の成果指標の達成度
A：政策目的を十分に達成できる。		A
B：政策目的をおおむね達成できる。		C以上
C：政策目的を達成するために改善が必要である。		上記以外

## 施策評価シート

政策No	24	政策名	先端技術の活用により利便性の高い区民生活を実現する		
施策No	1	施策名	いつでもどこでも行政サービスを楽しむ環境の実現		
目標・期待する成果	ICTを活用し、行政サービスのオンライン化を図ります。いつでもどこでもインターネット上で申請等ができる環境や使用料、手数料等をキャッシュレスにより決済できる環境を整備します。				
SDGsのゴールとの関係	 				
施策担当課	デジタル改革担当		関係課	区役所改革担当、情報政策課	
担当者名	小川	内線	2855		

### 1 成果指標の達成度

成果指標①	指標の推移				目標値		
	現状値	実績		見込値	中間目標値	計画目標値	
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度	令和8年度末	
オンライン申請ができる行政手続の割合 ※法令等の改正が必要なものを含む	4%	16%	20%	50%	75%※	100%※	
達成度	当該年度の取組と成果			課題と今後の方向性 (未達成の場合は原因分析を含む)			
令和3年度	b	環境・まちづくり分野、生活衛生分野で手続が多い業務を所管する課の業務を中心に、オンライン申請を可能としました。			法令等を理由に押印を必要としている手続など、オンライン申請ができない手続があります。各課の事務に合ったICT活用の提案、手作業で行っている事務のデジタル化による事務処理の効率化を支援しながら、オンライン申請の手続を拡充します。		
令和4年度	b	子育て、保育分野、障害者福祉分野で申請件数が多く、電子化による利便性向上が大きい業務を中心に、オンライン申請を可能としました。			対面による面談が必要な手続や手数料の納付が必要な手続、処分通知等交付物がある手続等、オンライン申請が困難な手続があります。今後はリモート面談環境の整備や、電子決済、処分通知の電子化等を導入することで、手続のオンライン化を促進します。		
令和5年度	c	新たなオンライン申請サービスを導入し、短期間で容易に手続をオンライン化できる仕組みを公開します。また、電子決済機能を導入し、手数料等の納付が必要な手続についても広く電子化できる環境を整備します。			\		

a : 予定どおり中間目標値に到達する見込みである。    b : 予定どおりの成果が出ていないが、改善により中間目標値に到達する見込みである。  
 c : 中間目標値に到達する可能性がない。                      - : 指標値を把握できない。

成果指標②	指標の推移				目標値	
	現状値	実績		見込値	中間目標値	計画目標値
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度	令和8年度末
キャッシュレス決済ができる窓口※の割合 ※年間取扱件数1,000件以上の窓口（窓口のキャッシュレス化に適さないものを除く）	10%	76%	81%	100%	100%	100%
	達成度	当該年度の取組と成果		課題と今後の方向性 (未達成の場合は原因分析を含む)		
令和3年度	a	いきいきプラザ、区民センター、生涯学習センター等にマルチ対応型キャッシュレス端末を設置し、二次元コード、電子マネー、クレジットカード決済が可能になりました。		令和4年度はみなと科学館やふれあいの湯などの券売機と収納件数が多い保育施設をキャッシュレス対応します。		
令和4年度	a	ふれあいの湯、みなと科学館等にキャッシュレス決済機能付券売機を導入し、交通系電子マネー決済が可能になりました。		中間目標値達成に向けて必要な窓口のキャッシュレス化を引き続き進める他、必要性の見込まれる窓口に対し積極的にキャッシュレス化を進めます。		
令和5年度	a	令和5年度は、学校プール、自転車駐輪場や自転車一時保管所などの券売機と収納件数にかかわらず区立保育園をキャッシュレス対応します。				

a：予定どおり中間目標値に到達する見込みである。 b：予定どおりの成果が出ていないが、改善により中間目標値に到達する見込みである。  
c：中間目標値に到達する可能性がない。 -：指標値を把握できない。

## 2 施策評価

評価	B：中間目標値に到達しないが、計画目標値の達成可能性がある。
施策の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手順のオンライン化については当初想定よりも実績が低い状態となっています。</li> <li>・ キャッシュレス化については、区有施設等の窓口のキャッシュレス化に積極的に取り組み、目標に掲げる中間値を達成できる見込みです。</li> </ul> 施策の評価は、成果指標①について中間目標に達成する見込みがありませんが、事業の進め方を見直し計画目標値には達成する見込みです。また、②は計画目標値を達成する見込みのためBとしました。
達成状況の要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 成果指標①について、申請方法や要件の制約から現状の仕組ではオンライン化困難な手続きが多く、予定されていた成果が得られていません。</li> <li>・ 成果指標②について、成果指標「キャッシュレス決済ができる窓口※の割合※年間取扱件数1,000件以上の窓口」については、令和4年度時点で81%となるなど、施設所管課と積極的に導入調整をすることで、効果的に展開することができました。</li> </ul> ・ 取組の有効性が高かった点 ・ 取組の有効性が低かった点 ・ 外部要因の影響を受けた点など
課題と今後の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政サービスのオンライン化について、新たなサービスの導入や内部事務フローの見直しを通し、さらなる促進を目指します。</li> <li>・ キャッシュレス化については、キャッシュレス決済市場が拡大していることを踏まえ、目標に捉われず、使用料・手数料などを収納している区の窓口のキャッシュレス化をさらに拡充します。</li> </ul>

A：中間目標値に到達し、計画目標値の達成可能性がある。





B：中間目標値に到達しないが、計画目標値の達成可能性がある。

C：中間目標値に到達せず、かつ、現状値（令和2年度）も下回るが、計画目標値の達成可能性がある。

D：中間目標値に到達するが、計画目標値の達成可能性がない。

E：中間目標値を下回り、計画目標値の達成可能性がない。

# 施策評価シート

政策No	24	政策名	先端技術の活用により利便性の高い区民生活を実現する		
施策No	2	施策名	便利な区民生活を実現する情報化の推進		
目標・期待する成果	利便性の高い行政サービスの提供及び地域課題の解決をめざし、最新のICTの導入や行政情報データの利活用を推進します。				
SDGsのゴールとの関係	   				
施策担当課	デジタル改革担当		関係課	情報政策課	
担当者名	小川	内線	2855		

## 1 成果指標の達成度

成果指標①	指標の推移				目標値	
	現状値	実績		見込値	中間目標値	計画目標値
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度	令和8年度末
月平均のオープンデータダウンロード数	6,262件	16,257件	46,305件	50,000件	3,200件	4,300件
	達成度	当該年度の取組と成果		課題と今後の方向性 (未達成の場合は原因分析を含む)		
令和3年度	a	オープンデータ数を着実に増やすとともに、既に公開したオープンデータで最新のデータ公開が必要なものについて週次や月次で更新しました。 【実績】 令和3年度データ数：2,569件 (令和2年度比：308件増)		データ数が多くなってきていることから、最新のオープンデータの公開を続ける必要があるものについて適時更新を続ける必要があります。		
令和4年度	a	調査・アンケートに関するデータなど、新規オープンデータ数を増やすとともに、公開済オープンデータで最新のデータ公開が必要なものについて週次や月次で更新しました。 【実績】 令和4年度データ数：3,297件 (令和3年度比：728件増)		データ数が多くなってきていることから、最新のオープンデータの公開を続ける必要があるものについて適時更新を続ける必要があります。		
令和5年度	a	引き続き調査・アンケートに関するデータを中心にデータ数を増やすとともに、オープンデータ化の基準を明確にし、公開するオープンデータを整理・全庁向け周知することで、更なる拡充を目指します。				

a：予定どおり中間目標値に到達する見込みである。 b：予定どおりの成果が出ていないが、改善により中間目標値に到達する見込みである。  
 c：中間目標値に到達する可能性がない。 -：指標値を把握できない。

成果指標②	指標の推移				目標値	
	現状値	実績		見込値	中間目標値	計画目標値
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度	令和8年度末
	達成度	当該年度の取組と成果		課題と今後の方向性 (未達成の場合は原因分析を含む)		
令和3年度						
令和4年度						
令和5年度						


a：予定どおり中間目標値に到達する見込みである。 b：予定どおりの成果が出ていないが、改善により中間目標値に到達する見込みである。  
c：中間目標値に到達する可能性がない。 -：指標値を把握できない。

## 2 施策評価

評価	A：中間目標値に到達し、計画目標値の達成可能性がある。
施策の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月平均ダウンロード数について当初想定を大きく上回る実績値となっています。</li> <li>・今後も継続してオープンデータ数を増やす予定であり、成果指標①について大きな減少は想定されない為、計画目標値を達成する見込みであることから、施策の評価はAとしました。</li> </ul>
達成状況の要因 <ul style="list-style-type: none"> <li>・取組の有効性が高かった点</li> <li>・取組の有効性が低かった点</li> <li>・外部要因の影響を受けた点など</li> </ul>	<p>以下の点が、ダウンロード数の増加に寄与していると考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・データの有効性を高める為、各データについて、常に最新の情報となるよう適宜更新が出来ている点</li> <li>・公開データ数を継続して増やすことが出来ている点</li> </ul>
課題と今後の方向性	<p>現在、どのようなデータをオープンデータとして公開するかの基準が存在しないことや、データ数が膨大になっていることから、基準の明確化と更新の手間を効率化する工夫が必要です。</p>

A：中間目標値に到達し、計画目標値の達成可能性がある。  
B：中間目標値に到達しないが、計画目標値の達成可能性がある。  
C：中間目標値に到達せず、かつ、現状値（令和2年度）も下回るが、計画目標値の達成可能性がある。  
D：中間目標値に到達するが、計画目標値の達成可能性がない。  
E：中間目標値を下回り、計画目標値の達成可能性がない。

## 施策評価シート

政策No	24	政策名	先端技術の活用により利便性の高い区民生活を実現する		
施策No	3	施策名	多様な暮らしを支える区政情報の発信		
目標・期待する成果	多様化する生活スタイルや働き方に対応するため、SNS等を積極的に活用し、区政情報を発信します。				
SDGsのゴールとの関係					
施策担当課	区長室		関係課		
担当者名	岡本	内線	2036		

### 1 成果指標の達成度

成果指標①	指標の推移				目標値	
	現状値	実績		見込値	中間目標値	計画目標値
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度	令和8年度末
区政情報が届いていると感じる区民の割合	65%	-	69%	70%	70%	80%
	達成度	当該年度の取組と成果		課題と今後の方向性 (未達成の場合は原因分析を含む)		
令和3年度	-	区ホームページや広報みなどに加え、TwitterやLINEといったSNS等のあらゆる広報媒体を活用し、機を逃すことなく、新型コロナワクチン接種に関する情報等を積極的に情報発信しました。		「港区民の区政情報取得に関する動向調査」の結果を踏まえ、年代別に希望する区の情報取得方法が異なることから、相手のニーズに合った情報発信が必要です。電子と紙媒体の広報媒体を上手に活用しながら、あらゆる区民に情報が届くよう積極的に情報発信していきます。		
令和4年度	a	区政情報を様々な手法で、区民に届けるため、区ホームページや広報みなど、SNSの他に、新たにSNS広告を活用し、幅広い年代に効果的に情報発信しました。		「伝わる広報」を実現するためには、積極的に情報発信するだけでなく、適切な広報媒体の選定、発信の手法や内容の質の向上、見せ方を工夫しながら情報発信していきます。		
令和5年度	a	年代ごとの情報取得手段の傾向やニーズを的確に捉え、関係部署と連携しながら、全庁が一丸となり、伝えたい相手に適した広報媒体を組み合わせた戦略的な情報発信により、「伝わる広報」の実現に向けて取組を進めます。		/		

a : 予定どおり中間目標値に到達する見込みである。    b : 予定どおりの成果が出ていないが、改善により中間目標値に到達する見込みである。  
 c : 中間目標値に到達する可能性がない。                      - : 指標値を把握できない。

成果指標②	指標の推移				目標値	
	現状値	実績		見込値	中間目標値	計画目標値
	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和5年度	令和8年度末
情報を見つけやすく、表現が分かりやすいと感じている区民の割合	20%	-	70%	70%	25%	40%
	達成度	当該年度の取組と成果		課題と今後の方向性 (未達成の場合は原因分析を含む)		
令和3年度	-	令和2年10月から、区ホームページをスマートフォンの画面に合わせて、表示が自動的に切り替わるようにするとともに、トップページのデザインを刷新し、ワクチン接種と新型コロナウイルス感染症の専用ページに誘導するバナーを活用するなど、最新情報や重要な情報などをひと目で探しやすくなる工夫を凝らしました。		縦割りではなく、部門を横断した情報の整理や行政用語の使用を控える等の区民目線での情報発信の徹底が必要です。引き続き、情報の整理し、平易な言葉ややさしい日本語を取り入れながら、「伝わる広報」の実現を目指します。		
令和4年度	a	区ホームページに関して区民向けにアンケート調査を実施し、情報の見つけやすさや充実・改善するべき点を把握しました。また、広報専門支援員の専門性を活かし、Twitter月例レポートの発行による運用スキルの底上げなどを行い、分かりやすい情報発信の強化を図りました。		各広報媒体を組み合わせ、適切なタイミングで発信することで、情報を見つけやすくするとともに、受け手に分かりやすい表現で情報を伝えるために「伝わる日本語」を意識して、情報発信していきます。		
令和5年度	a	区ホームページは令和7年のリニューアルに向け、区民ニーズを踏まえ機能面での充実や情報を見つけやすい構成を検討します。また、各所で運用しているTwitterについて、アナリティクス分析をしながら投稿の質を向上させていきます。広報みなどは、4月1日から全ページをカラーにし、写真やイラストを効果的に活用するなど、より見やすい紙面にリニューアルしました。今後は、区民アンケート等を行いながら改善を図っていきます。				

a：予定どおり中間目標値に到達する見込みである。 b：予定どおりの成果が出ていないが、改善により中間目標値に到達する見込みである。  
c：中間目標値に到達する可能性がない。 -：指標値を把握できない。

## 2 施策評価

評価	A：中間目標値に到達し、計画目標値の達成可能性がある。
施策の達成状況	コロナ禍においてデジタル化が進み、電子媒体での情報取得の需要が増えるなかで、区ホームページのトップページのデザイン刷新やTwitterなどのSNSの活用を促進することで、受け手のニーズに合わせた情報発信をすることができました。 施策の評価は、成果指標①及び②ともに計画目標値を達成する見込みのため、Aとしました。
達成状況の要因 ・取組の有効性が高かった点 ・取組の有効性が低かった点 ・外部要因の影響を受けた点 など	・成果指標①「区政情報が届いていると感じる区民の割合」について、区ホームページや広報みなどの他、SNSなどの新たな広報媒体を活用することで、中間目標値を達成できる見込みです。 ・成果指標②「情報を見つけやすく、表現が分かりやすいと感じている区民の割合」について、区ホームページのトップページのデザインを刷新し、重要な情報等を見やすくしたことやSNSでの投稿時に工夫すべき点を全庁に共有し、スキルアップすることで、中間目標値を達成できました。
課題と今後の方向性	伝えたい相手に適した広報媒体を組み合わせ情報発信することにより、情報が伝わる可能性を最大化することが重要です。また、情報発信手段のデジタル化を推進する中で、紙媒体のあり方について検討していくとともに、各広報媒体が区民のニーズを的確に捉え、時流に合ったものとなるよう改善・見直しを図っていきます。

A：中間目標値に到達し、計画目標値の達成可能性がある。  
B：中間目標値に到達しないが、計画目標値の達成可能性がある。  
C：中間目標値に到達せず、かつ、現状値（令和2年度）も下回るが、計画目標値の達成可能性がある。  
D：中間目標値に到達するが、計画目標値の達成可能性がない。  
E：中間目標値を下回り、計画目標値の達成可能性がない。