

小山市事務事業評価シート

令和元年度版

No. 10

1. 基本情報				
<1> 事業・業務名	庁内業務におけるICT利活用実証試験事業		<2> 事業・業務の別	業務
<3> 選定基準	③ 平成30年度に新しく開始した事務事業		<4> 継続評価/新規評価の別	新規評価
<5> 総合計画基本計画での体系	大項目	2 着実に進める 新しい時代の行政づくり	<6> 担当部(局)	総務部
	中項目	2-1 行政サービスの向上と効率的な行財政運営	<7> 担当所属	行政経営課
	小項目	2-1-1 行・財政改革	<8> 担当係等	行政経営係
	施策	市民サービスの充実・行政運営の品質向上		
<9> 根拠法令・計画等		<10> 関連・類似事業	業務改善活動支援事業	
<11> 会計	一般	会計	<12> 予算科目	2 款 1 項 1 目
<13> 実施期間	年度 ~ 年度	<14> 全体事業費	千円	
<15> 実施手法	一部委託 「その他」の場合 ()			

2. Do - 実施 -

<16> 事業・業務の概要
本市の現状と課題を踏まえて、市民サービスの向上と「働き方改革」の実現、ひいては最新のICTを搭載した新庁舎の整備を目指し、ICT技術を使いこなすスマート自治体への転換を図るため、実証実験を行う。

目的
<17> 事業・業務の目的
市民からの相談や窓口業務等の市民サービスの向上を図りつつ、職員の業務効率を改善することで行政における「働き方改革」の実現をする。

<18> 事業・業務の対象
小山市役所全職員
小山市のサービスを利用する者

手段
<19> 平成30年度の活動内容
①全所属を対象としてRPA(※パソコン操作の一連作業を繰り返し実行するソフトウェアのこと)が適用できる対象業務を洗い出し、適用可能な所属に対して研修や本格導入に向けての適用検証を行なった。
②全庁向けにICTの利活用についての研修会を開催した。(12月)
③その他、各種ICTのデモや説明会を開催した。

<20> 活動指標 (活動した量や実績)	指標名	単位	平成29年度		平成30年度		達成率(%)
			計画	実績	計画	実績	
	RPA適用対象業務数	数			5	5	100.0%
	ICT利活用研修会参加者	人			30	19	63.3%

成果
<21> 事業・業務の成果
①RPAの利活用により、職員が単純な反復作業等にかけていた時間を削減する。
②職員全体のICTに対するリテラシーを高め、積極的に活用する意識を醸成する。(成果指標は10点満点評価のアンケート結果で、数値が高いほど結果が良い)
③様々な業務に効果的なICTを取り入れることで、業務負担の改善と市民サービスの向上を図る。

<22> 成果指標 (活動の成果の量や実績)	指標名	単位	平成29年度		平成30年度		達成率(%)
			計画	実績	計画	実績	
	RPAによる年間業務削減時間	時間			500	439	87.8%
	研修アンケート「職場への推奨度」	推奨度			8.5	7.6	89.4%

資源 <23> 投入指標 (投入するお金の量)	コスト実績	単位	平成29年度		平成30年度		投入率(%)	
		千円	計画	実績	計画	実績		
	事業費等	千円	0	0	6,273	6,273	100.0%	
	財源内訳	国・県補助金	千円			0	0	
		地方債	千円			0	0	
		その他	千円			0	0	
一般財源		千円			2,700	2,700	100.0%	
人件費	千円	0	0	3,573	3,573	100.0%		
	正職員	千円 × 人役	7,195 ×	7,195 ×	7,146 × 0.5	7,146 × 0.5		
	他の職員	千円 × 人役	×	×	×	×		

3. Check - 評価 -

実績評価	妥当性	<24> 事務事業を実施する目的や対象は妥当か?	1.妥当である
		<25> 事務事業を実施する手段や実施手法は妥当か?	2.検討を要する
		<26> 事務事業の実施に対する市民ニーズはあるか?	4.市民ニーズによるものではない
	有効性	<27> 今後も市が実施する事務事業として妥当か?	1.妥当である
		<28> 事務事業の成果の向上の余地はあるか?	1.向上の余地はある
	効率性	<29> (総合計画基本計画)施策への貢献度は大きいのか?	2.中位
<30> 事務事業の効率の向上の余地はあるか?		1.向上の余地はある	
公平性	<31> 民間への外部化(民営化・業務委託等)は可能か?	4.実施済み	
	<32> 受益者負担の水準は妥当だと考えられるか?	4.該当しない	
<33> 総合評価 (事業全体の改善の余地)	2.改善の余地はある	理由	行政ニーズが高度多様化する中、自治体はAIやRPAなどの技術を積極的に活用し、限られた職員でも効率的に質の高いサービスを提供する体制の構築を行なう必要がある。本業務はその一端を担う業務であるが、ICTを積極的に活用するという意識を全庁で醸成するためには、その手法について更なる工夫や環境改善が必要である。また、RPAの活用については、庁内の運用ルール作りなど、整備が進んでいない分野について、早急に取り組む必要があると考える。

4. Action - 改善 -

事業の改善
<34> 事業の課題
事業の改善点
今後の方針
様々なICTツールがある中、本市において本当に必要なものは何なのかを正確に見極めるためには、常に情報を収集し、機会があれば実際に見る・触れるといったことが重要であるため、断続的に活動を継続していくことが肝要である。RPAについては、無秩序に利用することによって発生する事故を防ぐため、他自治体の動向を踏まえつつ、庁内での運用ルール作りを早急に取り組むこととする。RPAは単独でも業務効率の改善に役に立つが、AIなどの他の技術と組み合わせることで真価を発揮するものである。まだ始まったばかりのRPAの普及と並行して、今後はそれら様々な技術との融合による新しい運用を考える必要がある。

事業の方向性
<35> 1次評価
所属長
1.拡大
理由
今後の自治体のあり方を考えたとき、この事業は当然取り組むべきものである。平成30年度は、全庁向けのRPA庁内実証実験を実施し、また各所属でICTを活用できるように研修を開催しているが、更に事業範囲を拡大できるように、一層の工夫を加える検討が必要であると考える。

<36> 2次評価
所管部長
1.拡大
理由
ICTの利活用は、職員の業務負担削減や業務の質の向上をさせることにより、ひいては市民サービスの向上につながるためのものである。国は、ICTを活用したスマート自治体の構築を提唱していることから、今後も更に取組を活性化させていく必要がある。一方で、RPAやその他のICTの利活用についてリテラシーを持ち、実際に利用している職員の経験値を他の職員に共有できるような仕組みも構築していくべきである。

5. Plan - 計画 -

事業の計画	<37> 実施計画	・RPAの導入はまだ始まったばかりであり、引き続き庁内の各課で他にも適用できる業務がないかどうかの洗い出しや、庁内の研修を続けることでRPAの普及を進め、更なる業務効率の向上と職員の負担の削減をはかる。 ・IT推進課をはじめとした関係各課と調整をはかり、今年度中のRPAの庁内運用ルール策定と今後の本格運用の方針策定を目指す。 ・その他のICTの導入についても絶えず情報を収集し、必要に応じてデモや説明会を開催する。特に2021年の新庁舎開庁に向けて、有効に利活用できると見込まれるものは積極的に取り入れられるように準備を整える。				
	<38> 活動・成果目標	・全庁的にRPAの普及を進めることで、職員が単純業務をはじめとする定型業務にかけている時間を削減する。 ・職員が様々なICTを活用することで、業務の効率化や質の向上のみならず、今までできなかったような新しいサービスも提供できるような環境を整備する。	<39> コスト計画	単位	令和元年度	令和2年度
			千円	計画	6,380	7,073
		事業費等	千円	2,807	3,500	
		人件費	千円	3,573	3,573	