

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	38218
事業名	業務改革推進費					
評価担当課	所属名	総) 行政部 推進課				
	課長名	田中 清敬	担当者名	阿部・横山	電話番号	011-211-2061
施策名	主	-				
	副					
アクションプラン	○ 対象 ● 対象外		戦略ビジョン	○ 対象 ● 対象外		
事業の性質	○ 経常経費 ● 臨時的経費					
	○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理					
事業内容	実施形態	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ○ 補助助成 ○ その他				
	目的	短期	市民サービスの向上と、行政コストの削減、職員負担の軽減を図る。			
		長期	急速に進展する少子高齢社会、人口減少社会による労働力不足の局面においても、業務の効率化を図り、人的リソースを創出し、適切な人員配置を行うことにより、市民サービスの維持・向上を図る。			
	取組内容	急速に進展する少子高齢社会、人口減少社会による労働力不足の局面においても市民サービスを維持・向上させるためには、更なる業務改革の推進が必須である。 本事業では、全庁の中から特に改革の推進が急務と考えられる業務について、改革推進室が主導となって業務改善策の試行検証やオンライン申請の導入支援などを実施し、遅滞なく改革を推進できるよう、各事業の所管部局を支援する。				
	実施結果	オンライン申請プラットフォーム(スマート申請)を用いて、各部署における行政手続きオンライン化のサポートを行った。R3年度末時点で32の手続きがオンライン化され、市民の利便性向上と職員の事務負担軽減に貢献した。				
事業実施における工夫点	オンライン化に興味のある職員が気軽に試しやすいよう、具体的な手続きが想定されていない場合についてもスマート申請のテスト環境のアカウント発行を行った。また、より市民の利便性を高たため、各部署にて作成した申請フォームを改革推進室でも確認し、アドバイスをを行い支援した。					
対象者	市職員	開始	令和3年度	終了	0年度	
関連法令・条例・要綱等						
他都市の状況	将来の労働力不足に対応するための業務改革は、多くの都市で実施している。 特に、札幌市が「行財政改革に向けた情報共有に関する覚書」を締結した神戸市では、先進的な取組みを多数実施している。(行政事務センター、おくやみ窓口のワンストップ化など)					

◎事業費

(単位:千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算	
事業費	14,000	8,500	4,950	40,000	
うち特定財源	0	0	0	0	
人工	1.8	2.0	0.5	0.8	
人件費	12,960	14,400	3,600	5,760	
計(事業費+人件費)	26,960	22,900	8,550	45,760	
事業費の内訳	令和3年度決算	オンライン申請プラットフォーム(スマート申請)利用料:4,950千円			
	令和4年度予算	○自治体業務改革PF利用料 1パッケージ(30ライセンス)990千円 ○RPAライセンス購入費 13,420千円 ○業務の見える化(詳細調査) 1,000千円×2事業=2,000千円 ○手続きナビ 運用保守業務 990千円 ○総務事務センターの導入に向けた検討支援業務 16,000千円 ○オンライン申請導入支援(スマート申請利用料金)月額料金 550千円×12カ月=6,600千円			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	スマート申請を活用したオンライン化手続き数			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	-	30	32	40	
活動指標2	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
成果指標1	指標名	オンラインカバー率			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	-	25%	30%	36%	
成果指標2	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	オンラインで対応可能な手続きは順調に増えており、当初の目的通り、市民サービスの向上・行政コストの削減・職員負担の軽減に寄与できたものとする。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	プラットフォーム利用料のみの費用負担で全庁に働きかけを行うことができたため、事業規模としては適切であったと考える。			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	最初に、申請数が多く影響の大きい手続きや、オンライン化への意欲がある部署の手続きからオンライン化に取り組み、庁内の行政手続きオンライン化への機運醸成に繋がったと思われるため、手法は適切であったと考える。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに込えているか)	A	オンライン申請プラットフォームの活用により、職員からは「直感的に、短時間でイメージしていた形の申請フォームが作成できた」、「電話で対応していた分の業務時間が削減された」等の声が寄せられている。また、市民からは「電話より手軽に時間関係なく申請できるので助かる」等の声が寄せられている。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input checked="" type="checkbox"/> 評価 <input type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応	<input type="checkbox"/> 回答 <input checked="" type="checkbox"/> 反映	
今後の改善点	未だオンライン申請のプラットフォームが使用可能なことを知らない職員もいるため、より広く庁内への周知を行う。また、根拠ある業務改革を実現するため、業務の見える化を基礎とし、更なるオンライン化やRPAを始めとしたICTツールの導入支援を通じた推進体制を構築する必要がある。				
前回の評価	○ A ● B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	積極的な庁内PRによるオンライン化の認知度向上と機運醸成を図った。また、全庁的な活用が可能なRPAライセンスを調達し、原局による業務改善を支援できる体制構築を進めた。		見直し効果額 (前年度)	0	千円
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	令和3年度末時点で取扱は32手続きとなり、順調に行政手続きのオンライン化が進んでいるため。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	● 改善 ○ 現状維持 ○ 休止・廃止 行政手続きのオンライン化についてはR5年度以降は行政手続きオンライン化推進費として事業を行う。業務改革推進費としては、引き続き業務改善策の試行検証やICTツールの導入支援などを実施し、遅滞なく業務改革を推進できるよう、各事業の所管部局の支援を行っていく。			
	予算	● 拡充 ○ 現状維持 ○ 縮小 ○ その他 RPAライセンス保守一式:1320千円、シナリオ構築研修等一式:2310千円、AI-OCR等導入可能性調査:1000千円×2、総務事務効率化に向けた調査:7655千円、自治体業務改革推進PF利用料:990千円		見直し効果額	0