

令和４年度 第１回近江八幡市行政改革推進委員会次第

日 時 令和４年８月５日（金）
午前９時半～１１時
場 所 市役所４階第１委員会室

１． 総合政策部理事あいさつ

２． 議 題

（１）令和４年度行政改革推進事業スケジュールについて【資料①】

（２）令和４年度事務事業評価の流れ【資料②】

（３）行革チームの取り組みについて【資料③】

＊行革チームとは

- ・新庁舎整備を機に、庁舎のソフト面の改善を目的として集まったチーム。
- ・主に若手、中堅職員で構成。
- ・行政改革推進本部の下部組織として①業務改善チーム②窓口改善チーム③福祉サービス検討チームを設置。
- ・チームは令和４年３月末まで。
- ・チームの提案は行革本部会議で承認されたのち全庁的に取組む。

（４）意見交換 （行政改革を推進するための意見や改善策の提案）

３． 閉 会

令和4年度 行政改革推進事業スケジュール

第1回行政改革推進委員会(R4.8.5)資料①

区 分		行政組織の見直し	行革チームの提案に 関すること	パイロットオフィス	各種研修	公共施設のマネジメント (指定管理をのぞく)	指定管理者選定	行政経営改革実施計画 進捗確認	事務事業評価	行政改革推進本部	行政改革推進 委員会	【その他】
4月	上旬				●DX人材育成研修案内		●事務処理要領見直し					・アウトソーシング等、 業務のありかた見直しに関する研究 ・事務分掌適正化の 推進 ・広告審査会等 ・PFI等の施設運営の 方法検討 ・公共施設マネジメントと指定管理の連携
	中旬		●実施計画の策定				●前年度モニタリング報告					
	下旬				●DX人材育成研修締切				●主要な施策の成果に関する説明書作成①			
5月	上旬				●DX人材育成研修スタート							
	中旬					●1回目：公共施設マネジメント研修						
	下旬	●PJメンバー募集通知					●各施設管理運営方針決					
6月	上旬	●第1回PJ会議開催			▲ビジネススタイルの変革① (総論)		●管理運営方針に基づき募集要項等決定	●前年度進捗状況を最新化				
	中旬								●主要な施策の成果に関する説明書作成②	●下旬：部長級職員会議 (行革チームの提案)		
	下旬											
7月	上旬		●各取組スタート				●第1回選定審査会			●製本作業	●上旬：第1回本部会議 (行革チームの提案) ●下旬：第2回本部会議 (行政組織について)	
	中旬											
	下旬											
8月	上旬	●第2回PJ会議開催			▲ビジネススタイルの変革② (オフィスの形から)	●各公共施設所管課ヒアリング ●2回目	●モニタリング結果公表	●進捗状況公表			●上旬：第1回委員会口	
	中旬			●対象部署WS					●新規事業計画シート作成 ●事務事業評価（事中評価）シート作成			
	下旬											
9月	上旬		●進捗確認									
	中旬			●業者選定								
	下旬											
10月	上旬			●対象部署WS	▲マネジメントの変革③ (管理職編)				●事業選定			
	中旬					●3回目	●公募		●事務事業内部評価	●部長級職員会議 (行政組織)	●事務事業外部評価	
	下旬				●DX人材育成研修情報共有				●改善シート作成			
11月	上旬		●進捗確認	●対象部署WS	▲マネジメントの変革④ (一般職編)		●第2回選定審査会		●次年度当初予算（2次） 編成			
	中旬											
	下旬											
12月	上旬			●対象部署WS			12月議会へ上程		●外部評価評価結果を踏まえ財政課査定	●部長級職員会議 (外部評価結果)		
	中旬					●4回目		●進捗状況確認				
	下旬											
1月	上旬		●進捗確認	●対象部署WS	▲意思決定⑤				●外部評価評価結果を踏まえ市長査定	●第3回本部会議 (行政組織、改善シート)		
	中旬						●第3回選定審査会(予備)					
	下旬				●DX人材育成研修情報共有			●進捗状況報告			●第2回委員会開催	
2月	上旬											
	中旬					●5回目又は庁内研修						
	下旬											
3月	上旬		●進捗確認									
	中旬							●中間見直し実施			●第3回委員会開催	
	下旬				●DX人材育成研修振り返り				●改善シート公表			
内 容		近江八幡市の組織体制を強化するため、社会情勢等に沿った組織を検討します。	新庁舎整備にあわせハード面だけでなくソフト面も改革するため、行革チームから提案された内容について、各所管課にて検討または実施していきます。当室では適宜、進捗確認を行います。	職員の働きやすい環境が業務の効率化や生産性の向上につながることから、新庁舎整備を見据えた新しい働き方を可視化するためのパイロットオフィス設置を行います。	多様化する社会ニーズに対応するため、職員のスキルアップのための人材育成研修を実施します。本年度はDX推進や人材マネジメント等について研修を実施します。	公共施設等総合管理計画および個別施設設計画に則り、適切に公共施設の長寿命化や統廃合を行います。また、公共施設の維持管理を効率的かつ効果的に行うための研修を行います。	公共施設について、民間ノウハウを活用し、効果的で効率的な運営を行っていた指定管理者を選定することで、市民サービスの向上を目指します。	令和2年度に策定した行政経営改革指針および実施計画の進捗確認を行います。また今年度は、中間時期となるため、中間見直しを実施します。	本市事務事業について、各所管課にて常に評価を行い続けることで、社会ニーズに沿った事業となるよう改善を行います。	本市部長級以上の職員からなる組織です。本市での取り組みの意思決定を行います。	当委員会です。本市事務事業について、専門的見地や民間の視点より評価をお願いします。	

＜令和4年度事務事業評価の流れ＞

近年、市役所業務は複雑多様化しており、事業の内容が肥大化し続けています。対して、これからは生産人口減少となることが予想されており、将来的には市役所が活用できる資源（職員数、財源など）は減少していくこととなります。

これまで通りの手法で事務事業を続けていくと、市役所としての運営が正常に機能しなくなる可能性があるため、今から本市事務業務を見直し、実施手順等を省力化・効率化すること、事務事業自体をスクラップ＆ビルドすることで最小限のコストで最大限の効果が得られる事業に移行していくことが必要です。

また併せて、多様化する社会ニーズへ迅速に対応するためには、新規事業の計画精度の向上も必要です。

いずれも多角的な視点から事務事業を評価し、様々な指摘を受けることが重要であるため、今年度、新規事務事業に対する評価機関を設置したいと考えております。当市では、従来、各事業担当課が作成した計画内容を関係者（所属長や関係部署）が承認する流れとしておりましたが、より多様な意見が取り入れられる体制に変更いたします。

つきましては、本年度は、まず計画策定期限が迫っている令和5年度予算策定を目標に、次年度新規事業について多角的に審査していきたいと考えております。（既存事業については、時期を改めて実施拡大していく予定です）

時期	【既存事業】	【新規事業】	実施内容
8月上旬～ 9月中旬	所管課	所管課	各所管課にて事務事業評価または新規事業計画を作成。 ●既存事業は、従来通り実施。 ●新規事業は、新規事業計画シートを作成。必要に応じて添付資料を作成。（別紙1参照） ※既存事業の手法は従来通りですが、評価シートの項目を1部修正します。（別紙3参照）
9月下旬	所管部長	所管部長	部長決裁を実施。（既存事業、新規事業ともに）
10月上旬	行政経営改革室	行政経営改革室	行政経営改革室にて資料とりまとめ。 ●既存事業は、外部評価希望の事業を10事業程度選定します。 ●新規事業は、審査すべき事業を10～20事業程度選出する予定。
10月中旬～ 下旬	外部評価委員会	審査会	各機関にて事務事業内容を審査し、業務見直しや事業統廃合等を提案いただきます。 ●既存事業は、当行政改革推進委員会（事務事業外部評価委員会にて）にて審査いただきます。 ●新規事業は、「都市経営推進リーダー会議」（庁内次長級職員からなる組織）にて審査します。（別紙2参照）
11月上旬～ 11月下旬	財政課 総務部長	財政課	各所管課へ評価結果をもとに次年度の事業計画を修正したうえで、次年度予算要求を実施。 ●財政課にて、各課の予算要求資料と、各評価機関の評価結果をもとに要求予算の査定を行う。
12月上旬～ 1月上旬	市長/副市長		市長/副市長にて査定を実施。 ●各課の予算要求資料と、各評価機関の評価結果、また財政課の査定結果をもとに最終査定を行う。

※下線部分が今年度新たに取り組む内容です。

※手法等は随時見直していきます。

【別紙1】新規事業計画シート

第1回行政改革推進委員会(R4.8.5)資料②【別紙1】

事務事業名

デジタル行政推進事業（仮）

令和2年度事業のRPA導入を当シートで計画した場合の記載例

(1) 事務事業の概要

事務事業の性格

その他政策的な事業

総合計画
(上位施策)

基本目標

⑥ 協働と連携に基づいてしなやかな「地域の経営」ができる体制を整えます

主要施策

効率的・効果的な行政経営の推進と市民サービスの向上

事業の対象
(受益者)

近江八幡市民

受益者数

82,000

単位

人

(2) 現状の課題、課題に対する事業の目的

現状の課題

人口減少や国が進める職員定数の削減により、自治体職員の絶対数が減少しているのに対して、行政事務は多様化が進み、職員1人あたりの業務量（残業時間）が増加している傾向である。
また、新型コロナウイルス感染症の流行、それに伴い加速した新しい生活様式の推進、また将来的に予測される人口減少への対応等、行政のデジタル化は社会ニーズとして必要不可欠となってきた。
多様化する社会ニーズの中には行政手続きのデジタル化（市役所に来庁することなく行政手続きが出来るように）も求められるところであり、本市においては旧来通りの来庁しなければ手続きが出来ない体制を継続することは、市民満足後の低下につながる。
また、人口減少が更に進むことが予測されており、業務が見直しされない（業務量が減少することがない）まま従来通りの方法を実施していくと、事務負担が増加し、職務意識の低下（仕事のやりがいの低下）が発生、ひいては市民サービス（対応の質）の低下につながる可能性がある。

現状の課題

事業の目的

国では令和元年6月に「デジタル時代の新たなIT政策大綱」、続き令和2年12月には「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が策定され、各地方自治体の情報システムの標準化、行政手続きのオンライン化などについて計画的に推進し、デジタル社会の構築に向けて着実に進むよう示された。
本市もこれに遅れることなくデジタル化を推進することで、市民サービス・満足度の向上を目指す。
また、業務デジタル化に伴う業務効率化・省力化によって、職員の業務負担（残業時間）の減少、単純作業の機械化に伴い捻出できた勤務時間を機械では行えない企画・立案業務へ転換することにより自治体運営がより適正となることを目指す。

目的ごとに細分化

アウトカム（活動に基づく成果）

(3) 事業実施により得られる成果・効果【目的別】

市民満足度（）

(プラスの効果)

職員の業務時間が短縮されることで、現在と比較して業務時間内に余剰時間が発生することとなり、その時間を市民相談等のサービス業務拡充や、市民に向けたより良い行政運営となるような新しい事業企画・立案（または既存事業の見直し）に充てることができ、市民満足度の向上に繋がる。

費用面（）

(プラスの効果)

導入費用と業務効率化等により削減できた業務工数等を比較検討し、導入費用が少額となる場合、費用対効果があったと判断できる。
ただし、当システムの導入目的はICT技術活用によって捻出できた業務時間を市民サービス等に転用するためであり、費用面での削減を第一目標とはしていない。
ただし、一定の時間外手当分の歳出削減、また追加の職員採用が必要になる等の財政効果がでると予想される。

(マイナスの効果)

上記の通り、長期的に見ると市民満足度向上に繋がる効果があるが、導入当初は市職員の残業時間削減が直接的な効果となる可能性があるため、システム導入費用増加に伴う財政負担増加により一定の満足度低下が発生する可能性がある。
市HPに取組状況等の記事を掲載するなどにより、周知・理解に努めることが必要となる。

業務効率化（）

(プラスの効果)

AIやICT技術の導入により、単純な繰り返し作業の機械化や、帳票からデジタルデータへの変換作業等により業務の高速化が行えるため、業務時間の短縮に繋がる。
また、機械が処理している時間は、別の業務に注力することができるため効率的な業務が行える。

その他（）

(プラスの効果)

(1)に記載の通り、国が推進する事業である。

(マイナスの効果)

他市事例で有効な結果がでていても、実際に導入システムが本市業務に則しているか、また効果的に活用していけるかは導入後に検証することとなるため、結果によっては逆に非効率となる場合がある。
また、市職員のITスキルが社会平均より低水準であるため、職員のスキルアップを実施しないと最大効果が見込めない課題がある。

(4) 事業達成に必要な目標値（直接的要素）

・ICT技術導入課の業務効率化指数（業務効率化による削減人件費＞ICT技術導入費）
・ICT技術導入課の職員残業時間削減率（残業時間が多い所属のみ）
・ITバスポート取得職員数（R8までに所属に1名以上を目指す）

アウトプット（活動に基づく産出物）

(5) 目標を達成するための活動内容

＜令和5年度＞

今年度にRPAの活用希望を調査したところ、3課（シティプロモーション推進課、健康推進課、子ども支援課）より導入希望があった。よって、令和5年度は3課にて本市デジタル化のテストケースとして試験導入を行い、業務効率化の効果検証等を実施する。
導入にあたってのスケジュールは以下の通り。

●導入スケジュール

令和5年4月 プロポーザル要項等作成
令和5年5月 契約審査会（プロポーザル選定について）
令和5年6月 第1回プロポーザル選定委員会（要項等の決定）
令和5年7月 公募
令和5年8月 第2回プロポーザル選定委員会（事業者選定）
令和5年9月上旬 契約審査会（プロポーザル選定結果および随契について）
令和5年9月下旬 契約締結および導入
令和5年10月～令和5年11月 RPAシナリオ等作成
令和5年12月～令和6年2月 AI-OCR、RPAにて業務運用開始
令和6年3月 業務評価及び報告書まとめ
令和6年4月以降 継続運用
令和6年10月以降 効果測定を実施し、次年度継続運用するか（予算計上するか）を判断。追加導入の所属を募集。

＜令和6年度＞

令和5年度の効果検証で有効と判断された場合は、AI-OCR、RPAを継続利用および利用拡大を進める。
また、本市が参加している滋賀県主催の「おうみ自治体ネット整備推進協議会」にて、汎用電子申請システム、手続きガイドシステムおよびLINE公式アカウントの導入検討および研究が実施されているため、本市も令和6年10月の運用開始にむけて導入準備を進める。

＜令和7年度以降＞

上記、導入システムのより効果的な運用のための体制構築や、運用方法の見直し等を実施する。
また、併せて職員のスキルアップのためITに関わる人材育成研修を実施する。

＜随時＞

新しいソリューションが必要となった場合は、調査・研究のうえ追加導入に向けて検討する。

アクティビティ（具体的な活動）

インプット（投入リソース）

エビデンス

参考資料

(6) 目標を達成するために必要なリソース（時間、ヒト、モノ、カネ）

	内訳	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	開始時期	令和5年度
投入予算 (千円)	システム導入費	9,000	20,000	0	0	0	終了時期	永年（経常的事業）
	システム利用料	2,000	5,000	5,000	5,000	5,000	その他/投入物資等	
	職員スキルアップ研修	0	1,000	2,000	2,000	2,000	■■補助金活用予定。 (システム導入費の半額)	
	その他	500	500	500	500	500		
	合計	11,000	26,000	7,000	7,000	7,000		
投入人員 (人/年)	正規職員	年680万円で算定	1.20	1.20	0.50	0.50		
	会計年度任用職員	年215万円で算定	0.00	0.00	0.00	0.00		
合計(人件費換算)		8,160	8,160	3,400	3,400	3,400		
投入量合計(千円)		5ヵ年計：84,520	19,160	34,160	10,400	10,400	10,400	

(7) 事業目標達成と活動内容との因果関係を明確とする根拠資料、等（あれば）

AI-OCR、RPA導入による効果検証は既に多くの自治体で実施されており、概ね効果的となる結果がでている（別紙「●●」参照）。

【審査会評価】

事業の方向性	☐ 採用 ☒ 条件付採用（実施後、効果検証要）	☐ 不採用 ☐ 保留（再検討/一旦見送り）
予算の方向性	☒ 要求通り ☐ 増額検討 ☐ 減額検討	☐ ゼロ査定

コメント

・2年度間は採用とします。ただし、翌々年度の予算要求時までに導入効果検証を実施のうえ、事業継続か否か（または事業の方向性の再検討が必要か否か）を判断のこと。
・デジタル化は必須であるため、市民サービス向上に向けて新しいシステムの研究調査を随時実施してください。
・高齢者のデジタルデバイス対応策としての事業展開を検討してください。

-4-

評価シート（新規事業用）

No	区分	評価観点	評価コメント
①	市民ニーズ・将来性	市民および社会ニーズが高い事業であるか。 将来的に市運営に有効である事業であるか。	
②	市民満足度	市民の利便性に効果的な事業であるか。 市民に安心感を与える事業であるか。 市民の郷土愛を向上させる事業であるか。 市の評価を向上させる事業であるか。	
③	業務（サービス）の公平性	公平なサービスが提供できているか。 サービスの対象範囲（受益者）は適正か。 受益者負担は適正か。	
④	類似事業	目的が類似する事務事業がないか。 他の事業と併せて検討する必要はないか。	
⑤	費用効果	投入量は適正か。 歳入確保に効果があるか。 歳出削減に効果があるか。	
⑥	民間代替性	法律で定められている事業であるか。 民間では供給がない、または不十分な事業であるか。 サービスの対価が徴収できない事業であるか。	
⑦	業務の効率化・省力化	効率的な活動内容であるか。 業務の効率化・省力化の検討ができていないか。 市民の待ち時間短縮の効果はあるか。	
⑧	活動内容、成果の測定・分析の実施	計画が十分に検討できているか。 成果を達成するために最も効果的な活動内容であるか。 活動内容に他の方法はないか。	
事業の方向性		☐ 採用 ☐ 条件付採用（総評に条件を記載）	☐ 不採用 ☐ 保留（再検討/見送り）
予算の方向性		☐ 要求通り ☐ 増額検討 ☐ 減額検討	☐ ゼロ査定
総 評			

令和3年度	一般事業A	事業CD	会計	款		項		目		決算書	
		13401	一般会計	02	総務費	01	総務管理費	07	企画費		
事務事業名	行政改革推進事業						所管課名		行政経営改革室		

(1) 事業の概要							
事務事業の性格		その他政策的な事業		財源構成	一部特定財源	事業開始	平成28年度以前
業務運営方法		直営		受益者負担	無	事業終了	目標達成時
総合計画 （上位施策）	基本目標	⑥ 協働と連携に基づいてしなやかな「地域の経営」ができる体制を整えます					
	主要施策	効率的・効果的な行政経営の推進と市民サービスの向上					
事業の対象 （受益者）	近江八幡市民			令和2年度	令和3年度	単位	
				82,000	82,000	人	
事業の目的	・ 事務事業が行政経営改革指針および行政経営改革実施計画に則り着実に推進されているかを管理し、また市の総合計画に対して効果的・効率的に実施できているかを評価することで、適正・適切な行政運営体制の構築を目指します。						
	・ 指定管理施設が効率的・効果的に運営できているかを管理し、民間のノウハウを活用した市民サービス向上と管理運営費の低減を目指します。						
	・ 公共施設等総合管理計画および個別施設計画に則り施設が適切に運営・整備されているかを管理し、長期的な視点を持った公共施設管理を目指します。						
	・ 新しいICT技術の導入により、いつでも・どこでも市役所の手続きが行えるように、また必要な情報が適切に案内できるような市民サービスの向上を目指します。						
		最終目標となる指標名			最終目標値		単位
		近江八幡市行政経営改革指針及び行政経営改革実施計画の推進			37		取組項目

(2) 事業の主な活動					
	事業の目的（成果）を達成するため行った主な活動	活動（指標）名	令和2年度	令和3年度	単位
①	近江八幡市行政経営改革指針および行政経営改革実施計画の推進	行政改革推進委員会開催	4	2	回
②	事業の対象や目的を明確にし、より効果的で効率的な事業につなげるための外部評価実施	事務事業外部評価委員会開催 （外部評価数）	2 (8)	2 (10)	回 (事務事業)
③	ICT推進による業務効率化・省力化	ICT技術導入数（累積）	2	6	システム

(3) 投入量						
年間経費	区 分			令和2年度決算	令和3年度決算	単位
	事業費	主な活動の経費	①行政改革推進委員会関連費用（委員報酬）	9,026	15,692	千円
			②事務事業外部評価委員会関連費用（委員報酬）	231	120	千円
			③ICT推進関連費用（システム導入費、月額利用料など）	58	58	千円
			③ICT推進関連費用（システム導入費、月額利用料など）	8,138	14,180	千円
		その他の経費（上記主な活動以外の経費）			599	1,334
				17,853	18,873	千円
	人件費	投入人員（人／年）	正規職員	2.55	2.70	人
			会計年度任用職員（事業費に含まれる場合は除く）	0.25	0.25	人
		事業費の主な活動経費の中に含まれる人件費			0	0
総事業費			26,879	34,565	千円	

(4) 令和3年度の活動と成果											
①令和2年度に策定した行政経営改革実施計画について、計画通りに進捗しているか担当課に対し確認を実施しました。また、進捗状況を行政改革推進委員会にて審査いただきました。											
②事務事業評価について、ほぼ全ての事業に対し事業担当課による評価を実施し、さらにその中から10事業を選定したうえで事務事業外部評価委員会にて審査しました。挙げられた問題点や指摘について検討を行い、次年度以降の事業改善計画を策定しました。											
③ICT推進について、昨年度導入のAI-OCR、RPAを継続活用し、また新たにAI会議録システムを導入しました。併せて滋賀県および県内市町で構成するスマート自治体滋賀モデル研究会にてオンライン申請、手続きガイド、LINE公式アカウントを運用開始することとなり、本市でも10月より正式に運用開始しました。以上の計6システムを活用することにより、業務効率化・省力化を図りました。											
④指定管理者制度について、制度の目的を最大限発揮できるように有識者等による審査会において専門的見地から4施設（近江八幡市立資料館、重要文化財旧西川家住宅、近江八幡市かわらミュージアム、近江八幡市立健康ふれあい公園）の指定管理者を選定しました。令和4年度以降も指定管理施設として継続することにより、民間事業者等のノウハウを活かした公共施設の管理運営やサービスの提供に寄与することができました。											
⑤公共施設等総合管理計画及び個別施設計画について、施設所管課へのヒアリング等により中間見直しを実施し、今後の施設管理の要点等を取りまとめました。見直しの結果、第1期計画期間（平成29年度～令和8年度）の公共施設削減目標は達成できる見通しとなりました。											
⑥市職員の業務改善や新しい働き方に対する意識醸成のため、庁内一部フロアに対してオフィス改革を実施しました。フリーアドレス、消耗品の一括管理、ペーパーレス会議等を実践し、業務改善にむけた意識向上が図れました。											

(5) 今後の取り組み又は課題（改善内容、今後の方向性等）											
・事務事業評価については、PDCAサイクルに則ったスクラップ＆ビルドが行えるよう内部評価および外部評価を適切に実施し、より効果的な事務事業につなげていきます。											
・施設維持管理、ICT技術等の専門的な業務を効果的に運用・実践していくには、今以上に職員の意識改革及びスキルアップが必要となるため、職員研修等を行い能力育成を図ります。											

第1回行政改革推進委員会(R4.8.5)資料②【別紙3】						
(6) 目標と実績		※目標値がある場合のみ記入のこと		*1 評価時点での実績値		
指標	業務ICT推進（庁内のICT普及）	累計	令和元年度	令和2年度	令和3年度(*1)	令和4年度
		目標	—	3所属	10所属	20所属
		実績	—	3所属	5所属	
(7) 事務事業の評価						
	項 目	評価	根拠・理由等			
①	民間代替性の大小	A	行政改革として、市として実施すべき事業であるため民間代替性はありません。また、新たに実施するICT推進については国の方針にも合致しており、重要性は非常に高いものです。			
②	市民ニーズ・将来性の大小					
③	類似事業の有無					
④	受益者単位当たりの経費の増減	B	ICT推進に伴いコストは増大しています（他事業の業務効率化により市全体ではコスト減となる想定です）。ただし、導入間もないため、費用対効果等の調査は今後も継続して実施していく必要があります。			
⑤	業務の効率化・省力化の進捗					
⑥	業務（サービス）の公平性					
⑦	年度目標達成度	B	目標を見直しICT推進としました。当初目標は達成しましたが、成果分析には一定の経過観察が必要であり、今後も成果測定を継続していきます。			
⑧	成果の測定・分析の実施およびその結果					
他	外部評価の希望の有無	無				
昨年度課題改善の取組	まだまだICT化として取り組むべき事業は多く、各課の業務棚卸、改善、ICT化の支援等で当室が行う作業は多くありますが、そのための職員が不足し、十分な作業を進めるだけの体制が整っていません。					
	また、ICT化にはシステム利用率の向上、効果量の測定も含まれます。					
	令和4年度追加項目・・・昨年度の課題を自動表示するように修正					
	昨年度の課題解決の取り組み内容を記載					
総合評価	ICT推進のため令和4年度より体制を改め、ICT推進の推進体制を整えています。体制強化により、より効果的にICT推進に取り組める体制とすることが出来ました。					
	システム導入の効果量調査については、令和3年12月に庁内調査を実施し集計した結果、導入経費を上回る業務効率化・省力化が得られた結果となりました。（AI-OCR、RPAのみ）					
	課題解決後の事業の評価を記載					
	事務事業評価については、より効果的な評価が実施できるように取り組んでいきます。公共施設等総合管理計画および個別施設計画については、延べ床面積削減だけでなく市として効果的な管理方法を実施するため、研修を実施しました。今後、施設の長寿命化にむけた整備マニュアルの作成や、効果的な活用方法の検討を施設所管課とともに進めていきます。ICT推進関係については、所管が情報政策課に移管しましたが、連携を緊密にし、現在のシステムの活用促進や新たなICT技術の研究等を実施していきます。					
課題	新たな課題を記載（次年度の取組目標）					
	事務事業評価については、効果的なPDCAサイクルを回すことにより、評価手順の構築を実施していく必要があります。また、主要な施策の成果に関わる報告書については、本年度に議会にタブレットが導入されることから、次年度以降の製本の廃止に向けて検討していく必要があります。公共施設等総合管理計画および個別施設計画については、本市施設に沿った整備マニュアルの作成等を進めていく必要があります。その他、日々更新される行政改革に関わる情報を収集し、検討を続けていきます。					

(8) 外部評価および取組内容等									
評価年度		－		評価結果		☐ 維持 ☐ 拡大 ☐ 縮小 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 要改善			
				☐ その他		(			

(9) 今後の方向性							
今後の事業展開							
事業の方向性	必須	☒ 維持 ☐ 拡大 ☐ 縮小 ☐ 廃止 ☐ 休止					
	任意	☐ 要改善（事業縮小の余地あり） ☒ 要改善（効率化の余地あり） ☐ 要改善（民間委託等の余地あり）					
		☐ 定型業務化 ☒ 統合・組換 （施設の効果的な管理運営には専門的な知識を有する職員を集めた課の設置が必要です。）					
		☐ 終了/再開条件（ ）					
経費の方向性	必須	☒ 維持 ☐ 拡大 ☐ 縮小					
	任意	☒ 要改善（経費縮小の余地あり） ☐ 要改善（別途財源の余地あり） ☐ その他（ ）					

目的：新庁舎整備を機に発足した行革チームの提案を出来る限り実現することにより、オール近江八幡で本市をより良い組織へと変革し、継続的な市民サービスの向上を目指す。

	コンセプト	no	事業	担	連携	事業の目的	事業内容
文書管理方法の再構築	文書管理に関するルールづくりと併せて、電子決裁・電子申請などのシステム導入により、文書量削減の目標達成に向けて全庁的に取り組む。	1 2	文書量削減の目標設定 重複、不要文書の廃棄及び書庫への移管	総	行	・文書量削減目標を設定し、文書量を減らすことで業務における無駄をなくすとともに、情報公開や個人情報の保護にも適切に対応する。	①庁内文書量の削減目標の設定 ②全職員、重複文書・不要文書等を削減する。 ③以下3点を踏まえた②以外の文書削減手法の検討、決定、実施 ・公文書管理指針の作成状況 ・保管期限のきた書庫保管文書は基本的に削除。 延長する場合は、ファイルの中身の精査 ・書庫移管時のファイルの中身の精査 ④原課保管分は原則現年と前年分 ⑤③④のチェック体制の整備
		3 4	公文書管理条例の制定 公文書管理指針の作成	総	行	・適正なルールに基づき文書を保管することによって、文書量を減らし、業務における無駄をなくすとともに、情報公開や個人情報の保護にも適切に対応する。 ・適正なルールに基づく文書保管を徹底することにより、文書量の増加を防ぐ（再発防止） ・文書量を減らし余剰スペースを作ることによって、生産性向上に向けたスペースを確保された環境で業務を遂行することにより、市民サービス向上につなげる。	①文書管理条例の方針決定 ②条例策定、関係規定整備 ③文書管理指針作成 ④文書管理システム、電子決裁システムを見据えた指針に修正
		5	電子申請の拡大 *16へ				
		6	電子決裁システムの導入	総	行	・電子決裁の導入により、紙文書を生まない仕組みをつくる。 ・新しい働き方へのシフトを加速させる	①職員の意見を確認、仕様の検討 ②システム整備（プロポーザル） ③試験運用スタート ④本格運用スタート
		7	適正な紙文書管理方式の検討	総	行	文書量削減と適切な紙文書の保管	①パイロットオフィス、ファイリング方法の変更 ②文書管理方法の検証 ③文書管理方法の決定 ④管理方式の変更又は見直し(NO.3/4連動)
		8	新庁舎インフラ整備に係る設計・整備	情		新庁舎整備においてデジタル技術の活用・I C T環境の実現により、職員の業務効率化を図るとともに、より高い次元での市民サービスの提供が可能となる環境整備を図ることを目的とする	①業者選定 ②設計、構築(～R7.9)
		9 10	全庁L G W A N無線化の整備 全職員へのモビリティに優れた端末の配備	情		ペーパーレス会議や場所に縛られないワークスタイルを確立する。	①無線化の整備 *本庁、南別館、魅力発信課整備済 ②モビリティに優れた端末の配備
		11	全職員へのスマホ配備及び内線化	管		・業務時間中はいつでもどこでも通話とチャットができる環境の整備 ・個人端末の使用抑制	①庁内の意見集約 ②新庁舎整備に合わせた導入可否の判断
		12 13	仮想インターネットへのアクセスの容易化 ファイル無害化ソフトの改善	情		アクセス時間と労力（時間コスト、肉体的コスト）を削減し、業務効率を向上させる。	①インターネットアクセス簡易化の仕組み、無害化ソフトの見直しを検討の上導入（セキュリティレベルを担保）
		14	個人メールアドレスの導入	情		職員の生産性向上による、質の高い市民サービスを継続的に提供する。	①調査、導入の可否決定 ①導入の場合運用スタート
ネットワークインフラの整備	ネットワークインフラを整備し、P Cを机から切り離すことで場所に縛られないワークスタイルの確立とN E W近江八幡市のサービスを創造する。	15	システムの連携及び効率化	情		時間と労力（時間コスト、肉体的コスト）を削減し、業務効率を向上させる。	①シングルサインオンの導入検討 ②新システム導入時は、既存システムとの連携を可能な限り検討
		5 16 52	電子申請の拡大 業務手続きの電子処理化 電子申請のメニュー増加	情		時間と労力（時間コスト、肉体的コスト）を削減し、業務効率を向上させる。	①全庁研修会の実施 ②ピットリサービス、他約50項目のオンライン化 ③②以外の電子申請化の目標数、期限の設定（各所属に照会） ④③に基づき推進
		17	ユニバーサルレイアウトの導入	人	管	・組織改編や人員の増減に柔軟に対応し、異動に伴う負担を軽減する。 ・スペースの効率的利用。 ・職位や組織階層、業務の特性に依存しない環境によりオール近江八幡コンシャスを醸成する。	①レイアウトパターンの決定（島型ではない） ②「事業系」「管理系」モデルオフィスの募集 ③導入 ④効果等の検証
		18 19 20	マグネットスペースの設定 文書保管キャビネットの削減、脇机の廃止 個人ロッカーの設置	管	総	・キャビネットを削減し、他所属職員とコミュニケーションが取れるようなスペースを増やす。 ・クリアデスクの実現化	①総合政策部、パイロットオフィスにおける効果の確認 ②NO1.2と連動して実施
		21	ミーティングスペースへのモニター、会議室への大型モニター・音響設備等の設置	情	行	・効率的な会議の進行 ・物理的・心理的障壁のないオープンでフラットなオフィス環境の構築	①会議室へのモニター 7台設置（委員会室3、市長応接室、教育委員会会議室、水道会議室、安土支所） ②総合政策部モニターの活用 ③パイロットオフィスへの設置（予定）
		22	サブライドックやそれに類する手法の導入及び消耗品の一括発注・一括管理	会		・一人ずつの消耗品を減らすことにより、ワークスペースを創出する。 ・消耗品の発注に関するあらゆるコストを削減する。	①各所属に対するアンケート調査、課題の整理（フロアごとの一括管理導入に向けて） ②①を基に導入案の作成 ③担当者会議等により②を検討、全庁共有 ④③のに基づき、順次移行する
		23	備品の全庁的な共有・集中管理の検討	会		・備品の共有化によるワークスペースの創出 ・消耗品の発注に関するあらゆるコストを削減する。	①一括管理の管理基準等（場所を含め）の検討 ②共有備品の決定、各課照会 ③備品台帳の見える化の検討 ④実施
		24	不用品の廃棄	管		清潔で衛生的な職場環境の整備と維持	(1)既存施設(旧給食センター、マルチメディアセンター) ①施設備品の把握：各課照会 ②廃棄予定品のリストアップ：各課照会 ③処分：全職員 (2)新庁舎整備関係 ①廃棄予定品のリストアップ ②処分 (3)不用品をため込まない仕組み化
クリアデスクの実現	自席の概念を無くし、ワークスペースを共有化することで、「クリアデスク」を実現する。また、オープンでフラットな環境の構築によりオール近江八幡コンシャスを醸成する。 *【オール近江八幡コンシャス】自分の行動、発言、価値観、目標設定などのすべてにおいて、常に「近江八幡全体の利益」を意識すること						

	コンセプト	no	事業	担	連携	事業の目的	事業内容
新しい働き方への適応	ライフスタイルの多様化に応じた「いつでも」「どこでも」「だれとでも」仕事ができる働き方へ変革することで、ワークライフバランスを実現し生産性を向上させる。	25	多様な働き方を可能にする勤務制度の導入	人		勤務時間のフレックス化や突発的なテレワーク切り替え等、ライフスタイルに合わせた多様な働き方を可能とする勤務制度を導入し、勤務時間と場所を各自が自由に選択できる環境を整える。	①現在の運用（コロナ対策）を拡大 ②効果検証、必要に応じ拡大、見直し
		26	ワークスペースの共有	人	管	自席の概念を捨て、ワークスペースは共有するものという意識を醸成し、集中したいとき、リラックスしたいときなど、各自の希望に応じて席を選べる体制をつくる。	①仕組みの検討、ユニバーサルレイアウト導入の効果により導入
		27 28	P C端末のモバイル化による働き方改革への対応 ペーパーレス会議の実施	行		業務効率の向上と、ペーパーレス・ペーパーストックレスの推進と維持	①働き方改革、意識改革に関する研修会の開催 ②行政経営改革室、市庁舎整備推進室開催の会議についてはPC持参とする。 ③全庁的にPC持参会議を依頼。進捗状況や実施率、課題等を照会。 ④PC持参会議(ペーパーレス会議) の運用マニュアル等を整備する。
		29	ロゴチャットの活用促進	情		コミュニケーションの強化	①簡単マニュアルの作成 ②メールとのすみわけガイドラインを示す
		30	ロゴチャットプロフィール欄の職員録化	人	情	業務担当者、所属以外の職員へのアクセスを容易にし、作業効率を向上させる。	①全庁依頼（プロフィール欄の活用、顔写真の掲載） ②活用促進について周知 ③促進度に合わせて、定期的な依頼と周知
職員の意識変革と行動変容	職員が成長しやすく、個人の能力が発揮できる職場環境を形成し、チャレンジできる職員、改善できる職員、自ら考え行動できる職員を育成する。あわせて、広い視野をもって市全体の利益を考えて行動するオール近江八幡コンシャスを醸成する。	31	係長制の再導入または係長級のG Lへの登用	人		副主幹級のマネジメント能力開発と管理職のマネジメント能力の強化による組織力向上	①課題の整理、導入時期等を含めて研究・検討 ②係長級・主査級の役割を明確化 ③①②を踏まえ段階的に移行
		32 33	D X研修の実施 ペーパーレス研修の実施	行	人 総	前例踏襲主義から脱却した施策や業務改善の推進	①DX人材育成研修の実施 ②ペーパーレス、ペーパーストックレス研修の実施
		34	先進地視察の実施	人		新しい働き方、チャレンジするビジネスパーソンに直接触れることにより意識変革と行動変容を加速化させる。	①目的の明確化と計画の策定 ②他研修との整理 ③研修の実施（以下を想定） ・複数回に分け実施 ・参加人数は各所属の3割とする。 ・場所は近畿圏内とし、大型バスで訪問する。
		35	チャレンジ昇任制度の導入	人		能力・意欲のある職員を適正に活用する。	①主査級以上の昇任を早める制度の運用、要綱の検討（以下、想定している制度） ・主査級以上の自己申告書に希望欄を作る ・自薦の場合、所属長と部長の推薦が必ず必要 ・他薦できるのは管理職以上 ・審査会等による審査等のプロセスを経る。 ②自己申告に併せて、推薦を受ける。 ③人事異動に反映
		36	前倒し入庁の正式導入及び通年採用の検討	人		入庁後のミスマッチを防ぎ、余裕を持った育成体制を作る。	①希望者は会計年度任用職員として採用する旨を案内 ②内定時に意向を確認 ③会計年度任用職員として採用
		37	他市町村、民間企業との人事交流の実施	人		広い視野を身につけ、多様な施策を展開できる人材を育成する。併せて、民間企業からの人材を積極的に受け入れ、自治体職員では得難いマインドや企業ならではのノウハウを取り込む。	①制度検討、要綱等の整備 ②自治体及び民間企業検討・決定（以下を想定） ・企業版ふるさと納税を活用による外部人材の受け入れ ・企業への公募 ③運用開始
		38 54	優秀職員表彰制度の導入 表彰制度の活性化	人		新たな発想、改革等を提案し、市に貢献した職員を表彰することで、全職員のモチベーションを向上させる。	①規定の見直し（以下を想定） ・過去にさかのぼることも検討 ・新たな発想や改革の提案だけにとどまらず、日々の地道な積み重ねなどによる貢献等も表彰 ・選考委員会を設置し被表彰者を選考の上、最終市長が決定する仕組みとする。 ②運用
		39	カイゼン提案制度の導入	行		カイゼン活動の定着、小さなチャレンジ・成功体験によるチャレンジ精神の醸成	①他自治体等の情報収集 ②制度の構築（人事評価制度と一旦切り分ける） ブラッシュアップ（人事評価制度との紐づけ） ③運用開始
		40	庁内情報の見える化の仕組みの検討と早期導入	行		庁内情報の見える化により「近江八幡全体の利益」を考えられる組織を作る	①情報収集、研究 ②仕組みの検討 ③導入 ④①②と並行して、行政経営改革室と市庁舎整備推進室が実施する会議録等の公開
		41	2 P 6 S運動の実施 （ペーパーレス、ペーパーストックレス、整理、整頓、清潔、清掃、作法、しつけ）	人		モラルを守り清潔で衛生的な職場環境の整備と維持	①安全衛生委員会【健康・環境向上部会】において具体的取組検討。（以下想定される内容） ・期限を決め机とロッカーから不要な私物は持ち帰る等する。 ・2 P 6 S運動の仕組み化 ②周知、実施

	コンセプト	no	事業	担	連携	事業の目的	事業内容
一次対応業務、窓口業務の改善		42	一次対応にあたってのマニュアルや過去の蓄積の整備	総管		・個人の能力に頼ることのない一次対応の実施	(総務課) 総合案内 換(管) 電話交換 ■総務課、管財契約課で協議の上、下記案の連携や役割分担を明確化する。(実行計画の再構築) ①情報共有の形(計画)を決める ②仕組み化(exマニュアルの作成) ③仮運用 ④本格稼働、随時見直し ①所管業務の認識誤り、当部署以外への取次事例等、多発している内容と今後の希望対応について、申請用の様式を作成 ②①を基にマニュアル化、随時見直し(申請に基づく追記)
		43	一次対応にあたっての行事等の把握の効率化	総管		・行事等の把握による的確な一次対応の実施	(総務課) 総合案内 (管財) 電話交換 ■総務課、管財契約課で協議の上、下記案の連携や役割分担を明確化する。(実行計画の再構築) ①以下を踏まえた情報共有の検証 ・行事予定表を作成(広報G作成のものをベースに) ・各所属における行事等の集約 ②実証、運用 ①行事予定表を作成(広報G作成のものをベースに、各所属からの報告があったものを追記) ②グループウェア上で周知
		44	総合案内不在時の対応の明確化	総管		・総合案内不在時における一次対応の質の低下を防止する	①職員不在時の代替方法の仕組みの検討、決定
							②導入
							③マニュアル化(マニュアルのベースを基に都度追記する)
							④①は新庁舎での体制や設計にも必要に応じ反映させる※早期検討が必要
		45	全庁的な一次対応の重要性の再認識とその支援	総管		・一次対応に対する意識醸成と全庁的な質の向上	総務課 管財 ■総務課、管財契約課で協議の上、下記案の連携や役割分担を明確化する。(実行計画の再構築) ①総合窓口や電話交換の重要性認識のための課題を洗い出す ②①を全庁的に共有、意識改革研修会の実施 ③AIチャットボットの活用検討 ③導入となった場合構築、運用開始 ①NO42.43で作成したマニュアルの公開、現状の共有 ②各所属における「よくある問合せ」を作成、共有
福祉関係業務の改善		46	キャッシュレス化に向けたプロジェクトチームの設置	会		全庁的なキャッシュレス化の促進及び、当面現金取り扱いが必要な収納の効率化	①キャッシュレス関係課会議の開催
							②プロジェクトチームの発足、検討
							③セミセルフレジ、施設予約システム、セルフ収納機の導入
		47	窓口改善チームの取組継続	行		・窓口サービス担当課における業務改善による市民サービスの向上	窓口改善チームの取組継続(以下、活動内容)
						・自主的、自発的なカイゼンマインドの醸成	・新庁舎整備に向け、現時点で考え得る必要スペースの検討
							・窓口サービス担当課における課題の可視化
							・課題解決手法の提案
		48	「新庁舎窓口サービス準備室(仮)の設置」	行		・新庁舎における窓口サービスモデルの決定	新庁舎窓口サービス準備室設置検討(以下、想定内容)
						・複数課にまたがる窓口サービス改善	・窓口業務担当課内室に設置
							・専門人員1名+兼務(窓口担当課・行革チーム一部)等効率的な配置を想定
		49	AIチャットボットの導入	行	情 福	職員のスキルの平準化と、情報の共有	①無償トライアル(R4.9まで)
							②課題の洗い出し、本格導入に向けた検討
							③次年度に向けた予算化検討
							④導入となった場合構築、運用開始
		50	福祉相談支援システムの導入			子ども、福祉、学校関係部署のスムーズな情報共有と所属間の連携強化	①関係各課による協議(福祉、子ども、教育、情報)：行革主催
		51	相談用タブレット端末の導入				②担当課の決定、決定後実施計画の策定
		52	電子申請の拡大のメニュー増加※16へ				
		53	スキルアップ機会の提供			関連部署の業務の把握により、対人援助等の質を向上させる。	NO.50/51協議時に行革より依頼
		54	表彰制度の活性化※38へ				