

令和2年度外部評価シート

1 施策の概要（第4次長期総合計画（後期：平成28年度～令和2年度）に掲げる事項）		
NO、施策名	03	行財政改革の推進
施策の基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・将来に負担を残さぬよう、公と民の役割の範囲を的確に見定め、市民の目線に立ち、優先度の高い施策、事業に行政資源を集中させることにより、効果的で効率的な都市経営を推進していかなくてはならない。そのために、施策や事務事業、行政の執行体制、受益と負担の適正化などについて、不断の見直しを行い、行財政改革を推進する。 ・地方分権改革が進められるなか、引き続き、地方自治の担い手である職員の意識改革と行政能力・経営能力の向上に努め、より一層市民の負託に応え、信頼される職員となることをめざす。 	
NO、基本事業名	0301	持続可能な行政運営
基本事業に係る基本的な方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・厳しい財政状況が続く、人口減少や超高齢社会を迎えるなか、将来に渡り持続可能な市政運営を行っていくためには、不断の行財政改革を進めながらも、地域の活性化を図り、まちの魅力を高めていくための取り組みを進めて行くことも必要である。そのため、「財政健全経営計画」に沿った行政運営を進めていく。 ・引き続き自治体としての経営の目標をもって、本市の身の丈に合った財政運営に努め、基礎自治体としての責務を果たしつつ、将来のまちづくりを見据えた取り組みを推進する。 ・情報化の推進については、情報システム（行政事務の情報化）の利用から、多様な市民ニーズへの対応やその質の向上などを図るため、新しい情報技術を活用することにより、事務事業の見直し、費用対効果、セキュリティなどに配慮したシステムの導入を進めていく。 ・情報システムの最適化、情報セキュリティの徹底及び市民の利便性の向上を図るとともに、社会保障・税番号制度導入を機に、行政BPRを推進し、効率的な行政運営を実現していく。 ・公共施設の老朽化問題は、昨今社会的にも注目を集めており、身近な施設における経年劣化などによる課題も目立ち始めている。本市では、公共施設白書の作成を皮切りに、これにより明らかになった課題に対応するため、公共施設マネジメントを推進し、今後見込まれる財政負担を軽減、平準化するとともに、利用需要の変化などにも対応した公共施設の運営に努め、次代を担う市民に引き継いでいく。 ・効率的な行政運営のためには、他自治体と連携・協調し、情報共有や課題解決などに向けた取り組みに努める。 	

2 当該基本事業に属する事務事業		
事務事業番号	事務事業名	「施策の基本的な考え方」及び「基本事業に係る基本的な方向性」に照らした所管課評価（貢献度評価）
030107	行財政改革推進事業	財政健全経営計画〔実行プラン〕について毎年8月を目途に必要な応じた見直しを行って、社会情勢の変化や行政ニーズを的確に捉え、民間活力も活用しながら、身の丈にあった財政運営に努めるとともに、中・長期的な視点を持って歳入と歳出の両面にわたり改革・改善を進め、健全で持続可能な行財政運営を推進している。
030113	庁内業務系システム運用保守事務	市民向けのシステムである業務系システムについては、システムの安定的な稼働を行うことだけでなく、多様な市民ニーズへの対応やその質の向上などを図るため、新しい情報技術を活用することも含め、効率的なシステムとなるよう運用管理等に努めている。
030114	庁内情報系システム運用保守事務	職員向けのシステムである情報系システムについては、システムの安定的な稼働を行うことだけでなく、情報システムの最適化、情報セキュリティの徹底などを図るため、新しい情報技術を活用することも含め、効率的なシステムとなるよう運用管理等に努めている。
030115	施設予約システムサービス事業	公共施設の利用貸出等のための施設予約システムサービスについては、システムの安定的な稼働を行うよう運用管理等に努めているが、施設の増設はほとんどなく、所管課から多様な市民ニーズへの対応などの要望も特に出していないため、現状維持となっている。
030116	電子申請サービス事業	市民からの申請・受付のための電子申請サービスについては、システムの安定的な稼働を行うよう運用管理等に努めているが、所管課からは使い勝手が悪いとの意見が多く、これ以上の利用促進が難しい状況である。
030117	住民情報システム共同利用事業	住民情報系システムの構築に当たっては、効率的な行政運営のために他自治体と連携・協調し、情報共有や課題解決などに向けた取り組みに努めると共に、共同利用による経費削減を目指している。

3 評価の視点

本市においては、第4次長期総合計画後期基本計画の中で、新しい情報技術を活用することにより、事務事業の見直しを進めることとしており、この間、RPAの業務への活用、住民情報システムの近隣市との共同利用等に取り組んできた。一方で、「経済財政運営と改革の基本方針2020」（骨太方針2020）では、今般の感染症対応策の実施を通じて、受給申請手続・支給作業の一部で遅れや混乱が生じるなど、特に行政分野でのデジタル化・オンライン化の遅れが明らかになったとされている。同方針では、デジタル・ガバメントの構築への早急な対応が最優先政策課題として位置付けられ、行政手続のオンライン化やワンストップ・ワンズオンリー化等の取り組みを加速するとしている。その視点において外部評価委員から行政のデジタル化について提言を求める。

4 外部評価結果

①東久留米市では、RPAやAI-OCRなどを活用した業務効率化への取り組みが進められているが、デジタル技術の活用にあたっては、導入後の効果を見極めるとともに、収集されたデータを活用することで更なる業務改善につなげる必要がある。また、職員の専門知識・技術の習得、能力向上等が必要となるため、職員研修等を通じた人材の育成が重要であるとともに、人材の確保についても検討していく必要がある。今後、このような取り組みを全庁的に推進するため、実際に利用する担当課と企画・システム関連部署が連携し、将来に向けて持続可能な組織とするべく進めてほしい。また、よりの確に進捗度合いを把握できるような指標の設定についても検討されたい。さらに、窓口業務における電子化の取り組みに関しても、少ない職員数で住民対応・業務負担を担っている東久留米市において、有効なものと考えられる。業務の効率化、市民の利便性向上等の観点からペーパーレス、ハンコレスの取り組みとともに進めていただきたい。

②地方公共団体が主要な事務を処理するための情報システム（業務系システム）は、法令等に定められている事務が多いにもかかわらず、各地方自治体が利便性等の観点から個別にカスタマイズを行っている現状があり、制度改正等があった場合、個別に対応する必要があり、職員の負担が大きくなることや、コストも高くなるなどの課題がある。これらの課題を解消するため、国では、地方公共団体の情報システムの標準化に関する検討を進めており、東久留米市としてもこうした動向には注視し、今後の対応策を検討されたい。また、住民情報システムの近隣市との共同利用については、システム運用に当たり一定のコスト削減が見込まれ、システムの安定稼働の観点からも有効である。将来的には、対象業務の拡大や運用の標準化についても検討されたい。

③東久留米市では、検診・講習等の申込み、自転車等駐車場の利用等の申請については、都内の区市町村が共同で運用する電子申請サービスを導入し、既にオンライン化の取り組みを行っており、特に図書の出借予約、公共施設の利用予約は利用率が高い状況となっている。一方で、その他の手続き（研修、講習、各種イベント等）については、利用率が低く、オンライン申請の利用が進んでいない現状がある。これは、現行の電子申請サービスの利用方法が分かりにくいことや、市民への周知が行き届いていないことなどの課題がある。行政手続のオンライン化を進めるにあたっては、空き状況の確認から予約申請までを連続した手続とするなど、市民の利便性向上やオンライン申請を用いることにインセンティブを与えるなどの視点から取り組みを検討するとともに、オンライン申請に慣れない市民への対応については十分配慮されたい。また、既存の電子申請サービスに代わる仕組みを検討しているということであるので、前述の視点から取り組みを進めていただきたい。

5 外部評価結果に対する市としての方針

①令和元年度からRPAやAI-OCR等のデジタル技術を活用した業務効率化に取り組んでいるが、導入による効果を把握するよう努めるとともに、単にデジタルツールを導入するだけでなくそれを活用できる人材の育成等にも努める。

また、従来の紙文書でのやり取りを電子化することにより、さらなる業務の効率化が見込まれることから、内部事務及び窓口業務の電子化へ取り組んでいく。

②業務系システムの新たな導入又は再構築にあたっては、カスタマイズの抑制を図るとともに、国の標準化に関する動向にも注視し、対応策を検討していく。また、住民情報システムの近隣市との共同利用にあたっては、3市でシステムの標準化を進めるとともに、システムの導入経費の削減に努める。

③行政手続のオンライン化にあたっては、申請等に係る一連の手続をオンラインで完結できるようにするなど、市民の利便性の向上に繋がるものから優先的に取り組めるよう国の動向も注視し、行政内部の事務処理の効率化へも繋げられるよう取り組んでいく。併せて、利用率の拡大への検討を行う。また、既存の電子申請だけでなく、新たなデジタルツールの利用についても検討する。