

平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	1	担当部課名称	企画部情報推進課
事務事業名	ICT利活用の検討（ICT機器の導入検討）		
見直しのタイトル	ICT利活用の検討		
添付資料 有無	無		

1 現状における課題

本市の業務において、市民等から紙で申請された内容を業務システムに手入力するといった定型・定例業務が多くあり、多大な人的コストがかかっている。
また、一定の基準に基づき判断を行う業務や新たな施策を検討する業務において、担当する職員の経験則により行われるものがあり、客観性及び正確性を欠くことがある。
これらについて、働き方の見直しの観点から、作業工数の削減及び正確性、迅速性の向上が求められている。

【定型・定例業務の事例】

- ・住民等から提出された紙や電子の申請書をシステムに手入力する。
 - ・法人等から提出された電子データをシステムに手作業（コピー＆ペースト）で入力する。
 - ・外部機関から送られてくる紙や電子のデータを、システムに手入力する。
 - ・エクセルからシステムに転記する。
- など

2 業務改善の趣旨及び具体的内容

【趣旨】

・民間企業で導入が進み、すでに時間外業務の削減などの実績を挙げている、AI、RPAなどの最新のICT技術について、実証実験等を通じ、時間外勤務の削減や人工の削減といった、働き方の見直しの観点から、どの業務（事務処理）に導入が可能であるのかを検討する。

【具体的内容】

次の工程を踏まえた後、平成32年度からの導入の可能性を判断する。

- ・事業者からの情報収集
- ・先進自治体の視察
- ・関係課かい、事業者と連携した実証実験
- ・費用対効果を含めた本市での実現可能性の検討

3 改善により期待できる効果

・データ入力、転記作業などの単純作業を削減することにより、時間外業務の削減、人工の削減を図り、職員が単純作業に費やしている時間を窓口業務での迅速かつ丁寧な対応や、政策の企画立案などの創造的な業務などに捻出することが可能となる。
・従来の職員の経験則によるのではなく、客観的なデータ等に基づいた適切な対応が迅速に可能となる。

4 実施スケジュール（概要）

6月 庁内研修会（ＩＣＴ技術の最新動向）
7～8月 ヒアリング
9月 実証実験対象業務検討
8～10月 視察
10～12月 庁内研修会
7～2月 実証実験

5 実施結果の振り返り

平成30年度は、RPA・AIといった最新のＩＣＴ技術の活用を本市においても検討していくため、国や先進的な自治体の動向等に関する全庁的な研修会を3回実施するとともに、庁内への情報提供を目的として、会報紙を2号発行した。その結果として、庁内においてもこの活用に関する機運が高まっている。今年度は、各課かいの意向や活用の実現性等を検証しながら、本市におけるICTの活用に関する方向性を具体的に検討していきたいと考える。また、RPAについては、個人住民税業務への適用について実証実験を実施し、これまで職員が行っていた作業をソフトウェア型のロボットが代行することで、職員の作業時間を約400時間削減することができた。今年度は、この実証実験の結果を踏まえ、他業務に展開が出来るか検討する。

平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	11	担当部課名称	企画部情報推進課
事務事業名	情報セキュリティ対策		
見直しのタイトル	情報セキュリティ対策		
添付資料 有無	無		

1 現状における課題

平成29年度についてはウイルス感染がなかったものの、書類の誤交付が3件、書類の紛失が2件、IT障害が1件の計6件のインシデントが発生した。インシデントの内容は、人為的なミスが大半を占めている。

2 業務改善の趣旨及び具体的内容

【趣旨】
平成29年度に実施した事務によって得られた結果を基に、各事務の手法を再検討し、本市の情報セキュリティ対策をさらに向上させる。

【具体的内容】

- 研修
平成29年度に階層別実施した情報セキュリティ研修におけるアンケート結果を踏まえ、平成30年度においてはさらに効果的な研修を実施する。具体的には、部長級及び課長級の職員を対象とした研修を例年より早い時期に実施し、研修内容もインシデント事例（他市等の実例）の紹介や対応方法に関係した内容を充実させた。

- 自己点検
例年、情報推進課にて全課かいを対象として、情報セキュリティ指針等を遵守した運用が行えているかを確認する自己点検を実施していたが、平成29年度においては、個人情報保護の主管課である行政総務課と協力して、番号利用事務所管課かいを対象として、保有個人情報等が適切に取扱われているかを確認するための自己点検も実施した。平成30年度も継続して実施する。

- 外部監査
平成29年度に行った自己点検にて把握した各課かいの状況を踏まえ、監査の対象となる課かいを選定し、特定個人情報の適切な取扱いに関するガイドラインに基づいた形で、委託事業者による監査を行い、当該監査結果を反映させて平成30年度の自己点検を行う。

3 改善により期待できる効果

平成29年度に実施した研修及び監査等によって得られた結果を平成30年度に実施する事務に反映させ、より効果的な情報セキュリティ対策を実現することで、インシデントの発生を未然に防ぎ、万が一インシデントが発生した場合においては、被害を最小限にとどめるとともに、より円滑な対応を図ることが可能となる。

4 実施スケジュール（概要）

5月 研修（管理職）

7～3月 監査

10～3月 研修（ITリーダー及び補助者、一般職員（嘱託職員等を含む））

11～3月 番号利用事務所管課かいとそれ以外の課かいに分けた自己点検

5 実施結果の振り返り

研修業務については、研修の時期を早めたことにより、研修の参加対象となる職員も出席しやすくなり、また内容についても本市での監査結果等具体的な内容を盛り込んだ事により、研修の全体的な満足度としては向上した。

また、各課かいへのアンケート形式による自己点検、外部委託による運用監査について、個人情報保護の主管課となる行政総務課と協力して実施したことにより、関連する法律や条例に則した監査等が実施可能となったことから、より一層適切に実施出来たと考える。