

令和 3年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報					
事務事業名		庁内ネットワーク運営管理事務		担当課	デジタル戦略課
総合計画	政策	信頼に応える行政運営		計画期間	平成 8年度～
	施策	適正な行財政運営の推進		種別	任意的事務
	基本事業	ICT（情報技術）の活用		市民協働	その他
予算科目コード		01-020108-02 補助	根拠法令・条例等		

なぜ、この事業を実施しているか？ 何をどうするための事業か？	
背景（なぜ始めたのか）	内容（何の業務活動をどのような手法で行うか）
経費及び職員増を抑制しながら行政サービスの向上を図るため、平成7年度にパソコン導入を開始し、平成9年度から業務システムの運用を開始した。 また、庁内業務のペーパーレス化や情報共有の効率化を目的に、平成10年度から庁内情報システムの運用を開始し、平成14年度には市民への情報提供の充実を図るためインターネットやメール環境を整えた。	住民基本台帳や財務会計などの行政事務を、迅速かつ効率的に執行するため、ネットワークを構築しており、システムが適切に稼動するよう管理するとともに新たなシステムの導入を推進し、より効率的に執行を行う体制を整備する。 国が提唱する超スマート社会「Society5.0」の到来を見据え、AI（人口知能）やIoT（モノのインターネット）などの先進技術の活用についての検証・導入をする。 「デジタルトランスフォーメーション」の概念を取り入れ、「市民一人一人に寄り添った」サービス提供への変換を図るためのシステムである「カスタマーリレーションシップマネージメント（CRM）」の導入を検討する。
目的及び期待する効果（誰（何）をどうしたいのか）	
庁内の情報ネットワーク環境を適切に維持するとともに、業務の迅速化、簡素化、情報の共有化を推進することによる市民サービスの向上やAI、RPA等の先進技術を導入し、効率的な行政サービスの提供を図る。 また、情報漏えいの未然防止など情報セキュリティの確保とその強化を図る。 （市民）必要な行政サービスを、必要な時に、システムにより迅速に	
（参考）基本事業の目指す姿	
I C T（情報技術）を活用した効率的・安定的な行政運営を進める。	

事業の課題認識、改善の視点（次年度にどう取り組むか）											
目的達成のための課題（問題点、現状分析、課題設定）	具体的内容とスケジュール										
市民ニーズの多様化により業務量が増大する一方、事務手続きの複雑化も進んでいる。そうした状況に備え、職員の生産性向上や業務の効率化を進めるため、昨年度からA I－O C RやR P Aの実証実験を行っており、更なるI C T化を進めていく。A I－O C Rについては、令和2年度から一部の導入に向け、担当課とも協議を重ねているが、より効率的、安全な環境でシステムを稼働できるシステムの選定が課題である。また、その業務の選定に加え、通常業務を行いながらの様々な準備が必要となる。	基幹系業務システムを委託している茨城計算センター（I A C）とR P A及びA I－O C Rのシステムベンダーの協力を得て、以下のスケジュールでR P A及びA I－O C Rのシステム化を進める。 <table><tr><td>令和元年4月～11月</td><td>R P A及びA I－O C Rのシステム構成の検討</td></tr><tr><td>令和元年8月～11月</td><td>適用業務の選定、各課との調整</td></tr><tr><td>令和元年12月上旬</td><td>構成の決定・予算措置</td></tr><tr><td>令和2年1月～</td><td>I A Cとの調整</td></tr><tr><td>令和2年1月～</td><td>R P A及びA I－O C Rのシステム構成運用開始</td></tr></table>	令和元年4月～11月	R P A及びA I－O C Rのシステム構成の検討	令和元年8月～11月	適用業務の選定、各課との調整	令和元年12月上旬	構成の決定・予算措置	令和2年1月～	I A Cとの調整	令和2年1月～	R P A及びA I－O C Rのシステム構成運用開始
令和元年4月～11月	R P A及びA I－O C Rのシステム構成の検討										
令和元年8月～11月	適用業務の選定、各課との調整										
令和元年12月上旬	構成の決定・予算措置										
令和2年1月～	I A Cとの調整										
令和2年1月～	R P A及びA I－O C Rのシステム構成運用開始										
改善内容（課題解決に向けた解決策）											
基幹系システムは（株）茨城計算センターのシステムが担っているため、導入における事業者間の連携調整が重要である。 効果・親和性が高い業務と思われる事務を企画課で選定し、実施に向け担当課と十分な調整を行う必要がある。											
次年度のコストの方向性（→その理由）											
☐増加 ☐維持 ☐削減											

R02年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（R03年度の振り返り）	
R02年度の評価（課題）	R03年度の取組（評価、課題への対応）
子育て王国子育て世帯応援給付金、保育所入所申請事務にA I－O C Rを活用し、申請処理事務の効率化を図ることができた。今後も、全庁的にA I－O C Rを導入し、事務の効率化等を図る必要がある。	総務省が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進計画」に基づき、今後の守谷市D Xの方向性を示すため、守谷市D X推進計画を作成した。 公民館や文化会館等の出先機関に公衆W i－F iを設置し、市民のサービス向上、災害時の通信手段の確保、職員の業務効率向上を図った。 D X P r o m o t e T e a mにおいて、各課の業務にA I－O C Rを導入するよう依頼し、保健センター等で運用を開始し、事務の効率化を図ることができた。

評価（指標の推移、今後の方向性）							
指標名	基準値（H26）	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	R03年度	目標値（R03）
予期せぬサービス停止期間（時間）	16.00	0.30	0.50	0.00	2.00	4.00	0.00
Morinfo（もりんふお）のダウンロード者数（人）	0.00	1,915.00	4,660.00	7,694.00	10,243.00	15,921.00	12,700.00
成果の動向（→その理由）							
■ 向上 □ 横ばい □ 低下	適切に庁内情報ネットワーク環境の維持を行うことができた。A I－O C R等を利活用する事務や事業を拡大させていくことで事務効率等の成果は向上する。						
今後の事業の方向性（→その理由）							
■ 拡大 □ 縮小 □ 維持	□ 改善・効率化 □ 統合 □ 廃止・終了	A I－O C Rや庁内向けのチャットボット等を積極的に活用するとともにR P Aの導入検討を進め、更なる事業の改善・効率化を実施する。また、D X推進計画に基づいてスーパーアプリの実現に向けて導入検討を進める。					

コストの推移						
項目		R01年度決算	R02年度決算	R03年度決算	R04年度予算	R05年度見込
事業費	計	183,238	188,123	281,824	284,812	284,812
	国・県支出金	0	8,553	27,794	8,962	1,064
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	0	0	36,510	59,931	59,931
	一般財源	183,238	179,570	217,520	215,919	223,817
正職員人工数（時間数）		3,917.00	5,390.00	12,418.00	0.00	0.00
正職員人件費		16,071	21,819	48,045	0	0
トータルコスト		199,309	209,942	329,869	284,812	284,812