

令和3年度 行政監査の結果（指摘・意見・リスク発現の可能性のあるもの）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政監査
- 2 監査のテーマ ICT活用による行政事務の効率化について
- 3 監査対象 総務部 ICT戦略課
- 3 監査実施期間 令和 4年 2月 7日

指 摘

特になし

意 見

1 想定されるリスクからの着眼点に着目して行った監査結果

意 見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>(1) ICTを活用した業務効率化は、特定の所属や業務内容に限られることなく、全庁的な導入が進んでいるか。また導入した効果は見られているか。</p> <p>ア スマート自治体の実現を目指すうえでも、ICTを活用した業務効率化は重要な要素の1つであり、全庁的に理解が進む必要がある。また、働き方改革の観点からも、ほとんどの所属が時間外勤務縮減の課題を抱えており、こうした状況を解決するためにも、業務効率化の重要性を全庁的に周知し、サポートを行っていくこと。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 9月30日</p> <p>令和2年度から開始した「四日市市総合計画」に「スマート自治体の実現」を掲げており、ICTを活用した業務効率化などを職員に浸透させるために、具体的なアクションプランとして、令和3年度に「四日市市情報化実行計画」を策定している。まずはこの計画内容について全庁的に掲示板等で周知し、本市が目指すデジタル化の理解の促進に努めた。また、令和4年10月には管理職向けのデジタル人材研修を実施するなど、今後も引き続きICT活用による業務効率化の重要性について周知を行う。</p> <p>【 継続努力 】 令和 5年 3月31日</p> <p>令和4年度に、DX推進の必要性の認識や、ICTを活用した業務効率化の意識醸成を図るために所属長研修を実施した。今後も、継続して所属長を含む職員のDX推進にかかる意識改革を目的とした研修を実施していく。</p>
<p>イ 全庁的にICTを活用した業務改革を進めていくためにはコーディネートできる職員の配置が求められるが、そのためには人材の育成が重要であり、大きな課題である。インセンティブをはじめ、そうした職員のモチベーションが向上する仕組みなどについても研究するとともに、効果的に取り組みを進めることができる体制づくりに努めること。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 9月30日</p> <p>「四日市市情報化実行計画」の中で、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進するデジタル人材の育成を掲げており、令和4年度に、「デジタル人材育成計画」の策定を進めている。この計画では、デジタル人材育成の基本方針をはじめ、全職員を対象とした研修体系や育成スケジュールを取りまとめる予定であり、職員のモチベーションが向上する仕組み等について検討をすることとした。</p> <p>【 継続努力 】 令和 5年 3月31日</p> <p>令和5年3月に策定した「四日市市デジタル人材育成計画」に基づいて、令和5年度から3年間で全職員を対象に、デジタル関連の研修を行うとともに、デジタル関連資格の取得促進に向けた資格取得奨励制度を新たに創設し、やる気のある職員のモチベーション向上に努める。</p>

<p>ウ 全庁的な展開を図るにあたり、活用できない職員が生じることのないよう、研修などを通じて職員への浸透を図ること。</p>	<p>【 検討中 】 令和 4年 9月30日 「デジタル人材育成計画」の策定において、職員の階層別研修の内容を整備し、ICTを活用できない職員が生じないような研修メニューを取り入れていく。</p>
	<p>【 継続努力 】 令和 5年 3月31日 「四日市市デジタル人材育成計画」に基づいて、ICTを活用できない職員が生じないような研修メニューを取り入れた。今後も職員の階層別研修の内容を整備していく。</p>
<p>エ ICT活用による業務効率化を全庁的に展開するには、ICT戦略課のみでは成功に結び付けることは難しい。業務の効率化や職員の働き方改革に取り組むには、行財政改革の視点と人事面での改革も必要であり、そうした部門との組織的な連携をとりつつ、業務効率化に取り組んだ職場が報われるような仕組みづくりに努めること。</p>	<p>【 検討中 】 令和 4年 9月30日 「デジタル人材育成計画」を策定するとともに、行財政改革の視点や人事面の制度改革等、ICT活用による業務効率化に関連する所属との連携をとり、先進的な職場が更に業務効率化を加速できるような支援や先進的な所属の取組を全庁的に展開する仕組みづくりを検討していく。</p>
	<p>【 継続努力 】 令和 5年 3月31日 「四日市市デジタル人材育成計画」に基づいて、ICTに関する知識や利活用について、全庁的に研修を進める。 また、業務効率化を推進するため、働き方改革推進室と連携し、AI等検討部会や働き方改革推進本部を通じて昨年度の業務効率改善事例を示してAI・RPAの横展開を図っていく。今後はRPAの研修会を実施し、職員が自らRPAを操作し、業務効率に必要なプログラムを作成できるようにしていく。</p>

2 3 E（経済性、効率性、有効性）等の視点からの着眼点に着目して行った監査結果

意見	措置（具体的内容）・対応状況
<p>① ICTを活用した業務効率化を進めるにあたり求められる職員の育成について【有効性の視点】 ア ICTという言葉が付くとICT戦略課の業務とみられ、自らの業務とは直接関係がないと思われることが多いが、ICTを活用した業務効率化は特定の所属ではなく全庁的に関わるものであり、それぞれの職員が自らの業務に直接関係するとの認識を持たなければならない。 そのため、職員研修等を通じて職員の意識改革を進めるとともに、業務効率化に積極的に取り組むことができる職員育成を行うこと。</p>	<p>【 検討中 】 令和 4年 9月30日 令和4年度に策定予定の「デジタル人材育成計画」の中で、令和5年度から始める研修を通じて、デジタル技術を活用した業務の変革を自所属の課題として捉えて実行する職場の風潮の醸成を図っていく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 5年 3月31日 「四日市市デジタル人材育成計画」に基づいて、デジタル関連のスキルを取得するだけでなく、デジタル技術を活用した業務の変革を自分ごととして捉えて実行する職場風土を醸成するための研修も実施する。</p>

<p>イ ICTを活用した業務効率化を各部局において進めていくためには、核となる人材が必要である。RPA等の業務委託を行う際にも業者への的確な指示や牽制が不可欠であり、職員育成にあたってはこの点も踏まえること。</p>	<p>【 検討中 】 令和 4年 9月30日 令和4年度のRPAシナリオ作成業務委託においては、RPAの知識のあるICT戦略課職員がヒアリングへの参加や各種調整を行っている。 令和5年度は、各部局の職員に対してもRPAの研修を実施し、各部局の職員が主体的にRPAシナリオ開発業者との調整を行える環境を整えていく。</p>
<p>ウ 業務の全体像を見据えたいうえでどのように業務効率化を図るかという視点からも、管理職は非常に重要な役割を担っている。また、職員の育成については、所属長の意識や姿勢が非常に重要であると考えられる。こうしたことから、まず所属長をはじめとした管理職の意識改革に取り組むこと。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 5年 3月31日 「四日市市デジタル人材育成計画」に基づいて、所属ごとにDX推進の中核を担うリーダーを選出し、RPA等の業務委託時に的確な業務対応ができるよう、専門的な研修を実施する。</p> <p>【 検討中 】 令和 4年 9月30日 令和4年度に、所属長を含めた管理職員を対象としたDX研修を実施し、管理職員が率先してデジタル技術を活用した業務の変革を行う意識の醸成を図っていく。</p> <p>【 措置済 】 令和 5年 3月31日 「四日市市デジタル人材育成計画」を策定するにあたり、所属長に対し、DX推進の必要性の認識や、デジタル技術を活用した業務効率化の意識醸成を図るために集合研修を実施した。</p>
<p>② 市民サービスの視点に基づいた業務効率化の推進について【住民福祉の向上の視点】 ICTを活用した業務効率化については、職員の業務負担の軽減を図る側面のみならず、市民サービスの向上にも繋がるような視点を持って進めること。なおその際には、各種の申請等において入力項目が本当に必要か、あるいは簡略化できないかといった点についても検討を行うこと。 また、ICTを活用した市民サービスを展開していくにあたっては、各家庭においてインターネット環境が整っているかどうかなどの違いがあることから、サービスを利用する市民の公平性の観点にも留意して研究を進めること。</p>	<p>【 検討中 】 令和 4年 9月30日 令和4年3月に策定した「四日市市情報化実行計画」の中で行政手続のオンライン化を掲げており、令和7年度までに順次行政手続きをオンライン化する予定である。行政手続きをオンライン化するには、入力項目が本当に必要か、簡略化できないかといった住民視点に立ち、推進していく。 また、同計画の中ではデジタル化に不慣れな市民等への対策として「デジタルデバインド対策」を掲げており、誰もがデジタルの恩恵を受けられるように努めていく。</p> <p>【 継続努力 】 令和 5年 3月31日 令和4年度は17手続きのオンライン化を実施した。今後も、行政手続のオンライン化を計画的に実施していくとともに、各種申請フォームやオンラインで申請されたデータの取り扱いを含めた業務プロセスの見直しを進める。 また、デジタル化によって行政サービスに不公平が生じないように、デジタルに不慣れな市民に対して支援を実施することで、市民の公平性の担保に努めていく。</p>

<p>③ 広域的なICT活用の展開について【効率性、有効性、住民福祉の向上の視点】</p> <p>ICTを活用して業務効率化を進めていくにあたっては、広域的に取り組むことも有効であると考えられる。四日市市はICTの活用が比較的進んでいるということであるが、さらに他地域の良い事例も調査するとともに、コスト面についても意識しつつ、周辺自治体をリードしながら、情報分野における広域連携や標準化についても検討すること。</p>	<p>【 継続努力 】 令和 4年 9月30日</p> <p>ICTを活用した業務効率化の取り組みは、他市町においても同様の課題をかかえて推進しているため、国の動向や他市町の事例、先進的な民間事業者の事例を研究しつつ「四日市市情報化実行計画」の推進を図っていく。</p> <p>また、他市町との情報共有においては、全国の自治体間で共有されているチャットツールを使用し、積極的に連携を図っていく。</p>
	<p>【 継続努力 】 令和 5年 3月31日</p> <p>引き続き、国の動向や他市町の事例、先進的な民間事業者の事例を研究し「四日市市情報化実行計画」の推進を図っていく。</p> <p>また、全国の自治体間で共有可能なチャットツールを全庁的に導入し、他市町との情報共有を図っていく。</p>

リスク発現の可能性があるもの

特になし