

行政評価について

1 目的

「区民とともに進める新時代のしながわ」の実現のため、より実効性の高い施策展開に向けた事業内容の充実や、中長期的な視点からの施策のスクラップ・アンド・ビルドを行っていくなど、事業の不断の検証、見直し、改善等を進める。また、その結果を予算に的確に反映させていくマネジメントサイクルを確立させることで、「区民の幸福（しあわせ）」の視点から真に必要な行政サービスに資源を振り向けることを目的として実施する。

2 実施状況等

(1) 事務事業評価

- ①基本的な考え方
各事務事業の進捗状況を把握し、改善・見直しを図るため、「品川区新公会計制度基本方針」に基づき、財務諸表（行政コスト計算書・貸借対照表）を活用した事務事業評価を実施する。
- ②対象事業
令和5年度予算事務事業の小事業（669事業）
- ③スケジュール
- | | |
|----------|---------------------------------|
| 令和6年 10月 | 決算特別委員会への資料提出
※別紙（事務事業評価シート） |
| 令和7年 1月 | 事務事業評価の最終決定 |
| 2月 | 行財政改革特別委員会報告、
議会への評価結果資料提出 |
| 3月 | 評価結果の公表 |

(2) 政策評価

- ①基本的な考え方
政策を実現するための手法、手段、計画に対する達成度などを明らかにし、区民の意見を区の施策に反映させ、区民とともに区政を進めていくため、区民・有識者等で構成する評価委員会を設置し、区民意見を踏まえた政策評価を実施する。
- ②評価対象分野
地域社会
- ③スケジュール
- | | |
|-----------|-------------------------------|
| 令和6年 8月8日 | 第1回政策評価委員会（事前検討会①） |
| 8月15日 | 第2回政策評価委員会（事前検討会②） |
| 9月10日 | 第3回政策評価委員会 |
| 10月～ | 第4回および第5回政策評価委員会 |
| 令和7年 2月 | 行財政改革特別委員会報告、
議会への評価結果資料提出 |
| 3月 | 評価結果の公表 |

令和6年度 事務事業評価シート（令和5年度実施事業）

小事業名	ICT推進管理費					
予算科目	会計	一般会計	款	総務費	項	総務管理費
	目			情報化推進費	事業	情報システム運営費
担当部署	企画経営部		担当課	デジタル推進課	担当係	D X戦略担当

1 基本情報

長期基本計画	P126	政策の柱 基本的な考え方	ICTなどの情報通信技術を活用して利便性向上を推進する ICTなどの情報通信技術を活用して利便性向上を推進する
総合実施計画	P174	実施計画事業 現況 必要事業量	デジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進 - -
事業期間	平成31年度～	関連する個別計画等	品川区DX推進基本方針
根拠法令要綱	デジタル手続法・都デジタルファースト条例 デジタル社会の実現に向けた重点計画・自治体DX推進計画		

2 事業の目的・概要

目的・概要	<p>【目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> デジタル社会の実現に向け、先端技術やデータの利活用により業務プロセスのデジタル化を行い、区民の利便性向上、業務効率化による生産性向上を図る。 デジタル・トランスフォーメーションを推進し、区民一人ひとりのニーズにあったサービスを提供するとともに、生産性向上で得られる時間をさらなる区民サービスにつなげる。 <p>【概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全行政手続を対象にオンライン化が可能な業務について順次進めていく。 単純作業をRPAの活用により自動化し、業務の効率化を図る。 公文書の電子決裁やペーパーレス会議によるペーパーレス化を進めることで、紙資源の削減に努めるとともに業務の効率化を図る。 区民向けAIチャットボットの運用により、各種問合せの自動対応、回答精度の向上を図る。
-------	--

3 事業の実績・課題

指標名	単位	区分	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	目標 (達成年度)	指標の定義
行政手続きのオンライン化	手続き	目標	100	300	700	900	1,000 令和11年度	申請や届出等の各種手続きをオンライン化した件数
		実績	98	237	397			
RPA・AI-OCRの活用	業務	目標	11	15	19	23	43 令和11年度	庁内業務をRPA・AI-OCR導入により自動化した件数
		実績	12	17	18			
電子決裁率	%	目標	15	30	50	70	100 令和11年度	庁内業務における電子決裁の割合
		実績	19.6	45.4	63.3			
キャッシュレス端末の設置	箇所	目標	6	29	38	44	44 令和11年度	庁舎内の窓口でキャッシュレス端末を設置した窓口数および区有施設でキャッシュレス端末を設置した施設数の合計
		実績	6	29	41			

取組内容・実績

◆行政手続きのオンライン化を推進するため、請求書等の押印見直しを行いオンライン化を推進した
◆RPA・AI-OCRの活用では、新たに1業務導入し計18業務を運用している。
◆電子決裁の推進にあたって、定期的に各所属毎の電子決裁率の周知を行った。
◆保健予防課（新型コロナウイルス感染症に関する質問）、戸籍住民課（戸籍・住民票に関する質問）、保育課（品川区内の保育園案内）、子育て応援課（子どもの手当・医療助成）に加えて、令和5年度より国保医療年金課（国民健康保険関係）、税務課（住民税・軽自動車税）、障害者支援課（障害者支援の案内）で区民向けAIチャットボットの運用を開始し、曜日や時間帯に関わらず問い合わせができるよう自動対応を図った。

指標の達成状況

◆行政手続きのオンライン化は、各種届出・申請の397手続きでオンライン化を図ったが、目標には至らなかった。令和6年度は、申請件数が多い手続きについてデジタル推進課が伴走支援を行い、手続きのオンライン化を進める。
◆RPA・AI-OCRの活用は、新たに1業務を開始したが、目標には至らなかった。従前は民間事業者にRPA構築を委託していたが、令和5年度末より、複数業務において職員によるRPA構築を開始しており（業務の内製化）、今後対象業務を拡大していく。
◆電子決裁率は、文書事務における意思決定など全庁的に取組みを推進し、目標を達成した。

必要性・有効性

◆平成30年に決定された「デジタル・ガバメント実行計画」において、デジタル社会の構築に向けて自治体全体でデジタル化を推進するよう示されている。
◆令和元年5月に改正された「デジタル手続法」により、地方公共団体の行政手続きのオンライン化が努力義務とされたため、内閣府の「オンライン利用促進指針」に基づき、区民の利便性向上および業務の効率化を目指し、引き続き推進していく必要がある。
◆RPA・AI-OCRの活用は、定型的な支出命書作成業務を260時間削減するなど、業務効率化に有効である。
◆電子決裁の推進は、業務のデジタル化・業務フローの最適化につながる。

4 予算・決算（概要）

（千円）

予算科目（節）名	予算現額	決算額	翌年度繰越額	不用額	執行率
需用費	4,415	4,157	0	258	94.2%
役務費	6,357	5,670	0	687	89.2%
委託料	344,842	340,335	0	4,507	98.7%
使用料及び賃借料	780,927	721,828	0	59,099	92.4%
工事請負費	0	0	0	0	0.0%
備品購入費	356	356	0	0	100.0%
負担金補助及び交付金	6,929	6,929	0	0	100.0%
その他	298	274	0	24	91.9%
計	1,144,124	1,079,549	0	64,575	94.4%

決算額の主な内訳

◆委託料 340,335千円（RPA導入・活用支援業務委託、情報政策推進支援業務委託他）
◆使用料及び賃借料 721,828千円（RPAツールライセンス調達、PC賃借、VDAライセンス経費他）

効率性

◆使用料及び賃借料については、執行段階における流通製品の仕様・市場価格等を踏まえた導入機器の精査や、契約落差により一定の不用額が生じた。
◆RPAツールライセンス（使用料及び賃借料）についても、契約形態を同時実行ライセンスにすることで契約数を最低限にして、ライセンス経費の削減を図った。

5 財務情報

①行政コスト計算書（千円）

勘定科目	4年度(A)	5年度(B)	差額(B-A)
給与関係費 W	79,096	78,067	-1,029
物件費	814,643	946,876	132,233
うち委託料	170,811	214,790	43,979
維持補修費	0	0	0
扶助費	0	0	0
補助費等	5,409	6,929	1,520
減価償却費	167,004	81,640	-85,364
不納欠損引当金繰入額	0	0	0
賞与退職引当金繰入額 X	6,691	14,546	7,855
その他	0	0	0
小計 D	1,072,842	1,128,057	55,215
地方税	0	0	0
特別区財政調整交付金	0	0	0
国庫支出金	0	0	0
都支出金	7,029	3,905	-3,124
分担金及び負担金	0	0	0
使用料及び手数料	0	0	0
その他	0	0	0
小計 E	7,029	3,905	-3,124
行政収支差額 H=E-D	-1,065,813	-1,124,152	-58,339
金融収支差額 I	0	0	0
通常収支差額 J=H+I	-1,065,813	-1,124,152	-58,339
特別費用 小計 K	0	0	0
特別収入 小計 L	0	0	0
特別収支差額 M=L-K	0	0	0
当期収支差額 N=J+M	-1,065,813	-1,124,152	-58,339

②貸借対照表（千円）

勘定科目	4年度(A)	5年度(B)	差額(B-A)
流動資産 0	0	0	0
収入未済	0	0	0
不納欠損引当金	0	0	0
その他	0	0	0
固定資産 P	165,586	209,490	43,904
土地	0	0	0
建物	0	0	0
工作物	0	0	0
重要物品	0	0	0
インフラ資産	0	0	0
建設仮勘定	0	0	0
その他	165,586	209,490	43,904
資産の部合計 Q=0+P	165,586	209,490	43,904
流動負債 R	4,918	6,632	1,714
還付未済金	0	0	0
特別区債	0	0	0
賞与引当金	4,918	6,632	1,714
その他	0	0	0
固定負債 S	47,018	48,729	1,711
特別区債	0	0	0
退職給与引当金	47,018	48,729	1,711
その他	0	0	0
負債の部合計 T=R+S	51,936	55,361	3,425
正味財産の部	113,650	154,129	40,479
正味財産の部 合計 U	113,650	154,129	40,479
負債及び正味財産の部合計 V=T+U	165,586	209,490	43,904

特徴的事項

◆人件費比率 (Y=(W+X)÷D) 令和4年度：8.0% 令和5年度：8.2%
◆全庁で利用するシステムを複数運用しているため、行政費用における物件費及び減価償却費の割合が高くなっている。
◆固定資産のその他には、デスクトップ仮想化基盤、基幹事務管理システムのソフトウェアが計上されている。

6 評価

(1) 所管評価

(2) 最終評価