

## 令和6年度行政評価の結果について

### 1. 事務事業評価

#### (1) 概要

##### ①評価対象事業

令和5年度予算事務事業の小事業 669事業

##### ②評価の基準

| 評価               | 今後の取組の方向性                        |
|------------------|----------------------------------|
| A : 拡大する事業       | 新規の取組み、対象・規模等の拡大                 |
| B : 継続する事業       | 法定受託事務・法定扶助費等、計画・規定どおり、現状維持      |
| C : 改善・見直しする事業   | 手法等の改善、対象・規模等の見直し、取組みの一部廃止       |
| D : 完了・中止・廃止する事業 | 事業の完了、事業の廃止、事業の廃止等に向けた検討、事業移管・統合 |

#### (2) 部局別評価結果 (全669事業)

予算削減額については、廃止した事業をはじめ、事務経費や委託経費、前年度決算で不用額が大きい事業等を中心に、令和7年度予算編成において見直しを行った事業や経費を抽出。

|            | 部局名         | 評価事業数      | 評価                |                     |                     |                   | 予算削減額<br>(千円)    |
|------------|-------------|------------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------|------------------|
|            |             |            | A                 | B                   | C                   | D                 |                  |
| 1          | 企画経営部       | 19         | 1                 | 6                   | 11                  | 1                 | 208,072          |
| 2          | 区長室         | 41         | 1                 | 8                   | 29                  | 3                 | 98,878           |
| 3          | 地域振興部       | 74         | 2                 | 20                  | 46                  | 6                 | 313,236          |
| 4          | 文化観光スポーツ振興部 | 30         | 0                 | 5                   | 22                  | 3                 | 66,797           |
| 5          | 子ども未来部      | 52         | 3                 | 18                  | 26                  | 5                 | 267,283          |
| 6          | 福祉部         | 129        | 11                | 70                  | 43                  | 5                 | 252,684          |
| 7          | 健康推進部       | 114        | 2                 | 59                  | 43                  | 10                | 230,121          |
| 8          | 都市環境部       | 70         | 4                 | 36                  | 25                  | 5                 | 276,771          |
| 9          | 防災まちづくり部    | 58         | 1                 | 20                  | 32                  | 5                 | 157,819          |
| 10         | 教育委員会事務局    | 70         | 9                 | 19                  | 40                  | 2                 | 142,272          |
| 11         | 会計管理室       | 3          | 0                 | 2                   | 1                   | 0                 | 187              |
| 12         | 区議会事務局      | 4          | 0                 | 4                   | 0                   | 0                 | 0                |
| 13         | 選挙管理委員会事務局  | 4          | 0                 | 3                   | 1                   | 0                 | 433              |
| 14         | 監査委員事務局     | 1          | 0                 | 1                   | 0                   | 0                 | 10               |
| <b>合計</b>  |             | <b>669</b> | <b>34</b><br>5.1% | <b>271</b><br>40.5% | <b>319</b><br>47.7% | <b>45</b><br>6.7% | <b>2,014,563</b> |
| (参考) 昨年度結果 |             | 665        | 40<br>6.0%        | 262<br>39.4%        | 324<br>48.7%        | 39<br>5.9%        | 2,364,986        |

### 2. 政策評価

#### (1) 概要

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評価を実施。

#### (2) 評価対象分野

地域社会（地域課題解決、地域活動、地域のつながり、消費生活等）

#### (3) 政策評価委員会から区に対する提言および今後の対応

- 令和6年8月～10月にかけて開催した事前検討会、ワークショップ形式による意見交換・審議、学識経験者による専門家分科会による議論等の過程を経て、「令和6年度品川区政策評価」を策定。令和6年11月8日に、委員長から区長に対して区の政策に対する提言として提出。
- 提言を受け、区としての今後の対応について「改善の方向性」として整理。

#### 【提言の骨子および改善の方向性】（一部抜粋）

|  |  |
|--|--|
| <b>●政策の柱1 誰もがつながる魅力ある地域社会の実現</b>           |  |
| 骨子   | 令和7年度の取組み  |
| ①地域活動の活性化<br>②地域の担い手の育成<br>③活動基盤の整備        | ・町会とマンションとの関係づくり支援<br>・地域コミュニティ形成のトライアル<br>(ご近所交流会等をトライアル実施) |
| <b>●政策の柱4 地域の活力を高める産業の振興</b>               |  |
| 骨子   | 令和7年度の取組み  |
| ①商店街の在り方・魅力向上<br>②商店街の担い手の育成<br>③商店街の持続可能性 | ・デジタル商品券発行<br>(商店街のデジタル化を促進)                                 |
| <b>●政策の柱15 平和で人権が尊重され多様性を認め合う社会の実現</b>     |  |
| 骨子   | 令和7年度の取組み  |
| ①言語や文化の壁の解消<br>②外国人の受け入れと交流促進              | ・多文化交流ワークショップの実施   |
| <b>●政策の柱18 安全と安心を体感できる地域社会の実現</b>          |  |
| 骨子   | 令和7年度の取組み  |
| ①見守り体制の強化<br>②デジタルトラブルへの対応<br>③エンカル消費の推進   | ・エンカル消費の普及・啓発<br>(イベント・カフェ(講座)の開催等)                          |

### 3. 予算特別委員会への提出資料

- 事務事業評価の結果について（令和6年度事務事業評価シート（669事業））
- 政策評価の結果について

### 4. 公表

行政評価の結果については、3月に区ホームページにて公表する予定。

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   | 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<br>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<br>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<br>現況<br>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<br>—<br>—                         |
| 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<br>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**

【目的】

- ◆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。

【概要】

- ◆全行政手続き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<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 目標<br>(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 |                   |                   |                   | 600               | 850          | 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               |                   | 令和11年度       |  |
| RPA・AI-OCRの活用 | 業務  | 目標 | 11                | 15                | 19                | 23                | 43           | 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                |                   | 令和11年度       |  |
| 電子決裁率         | %   | 目標 | 15                | 30                | 50                | 70                | 100          | 庁内業務における電子決裁の割合                                      |
|               |     | 実績 | 19.6              | 45.4              | 63.3              |                   | 令和11年度       |  |
| キャッシュレス端末の設置  | 箇所  | 目標 | 6                 | 29                | 38                | 44                | 44           | 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                |                   | 令和11年度       |  |

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。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加速させていく。
- ◆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す、引き続き推進していく必要がある。
- ◆RPA・AI-OCRの活用は、定型的な支出命令書作成業務を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%  |
| 役員費        | 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       |
| 行政扶助費        | 0          | 0          | 0       |
| 補助費等         | 5,409      | 6,929      | 1,520   |
| 費用減価償却費      | 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

【評価結果・今後の取組の方向性】

- ◆A 拡大する事業 ◆対象・規模等の拡大

【説明】

- ◆あらゆる分野でデジタル技術を最大限活用し、区民の利便性向上と職員の業務効率化による生産性向上を推進する。

(2) 最終評価

【評価結果・今後の取組の方向性】

- ◆A 拡大する事業 ◆対象・規模等の拡大

【説明】

- ◆費用対効果を検証しながら業務のDX化を推進し、効果的・効率的な業務改善に努める。
- ◆生成AI等のデジタル技術を活用することによって、EBPM（根拠に基づく政策立案）を推進し、施策の有効性の向上に加え、区民の行政への信頼を高めることに寄与する。