

事務事業名	AI・RPA推進事業				担当	総合政策部 情報政策課	
政策名	7	「行政経営づくり」～効率・効果アップ!～			<input type="checkbox"/> 総重 (総合計画重点事業) <input type="checkbox"/> 総新 (総合計画新規事業) <input type="checkbox"/> 戦拡 (総合戦略拡充事業) <input type="checkbox"/> 戦新 (総合戦略新規事業)		
施策名	1	窓口サービスの向上					
関連個別計画	真岡市まち・ひと・しごと創生総合戦略 真岡市情報化計画				事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input type="checkbox"/> 毎年度実施 (開始年度 平成30 年度～)	
法令根拠	RPA管理運用ルール					<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (年度～ 年度)	
予算科目	1. 一般会計	2. 総務費	1総務管理費	1一般管理費			
事業概要	AIについては、令和元年度にチャットボットの実証実験を約3か月実施した。利用者アンケートとログ解析により、真岡独自のQ&Aが作成できない等の課題があったため導入を見送った。令和2年度には、コミュニティFM局で多くの実績があるAIアナウンサーや、紙の申請書をスキャナで読み込みデータ化するAI-OCR、音声データをAIを活用して文字データ化する議事録作成支援システムを導入している。 RPAについては、平成30年度にRPA化の取組みを開始し令和元年度にRPAの実証事業を実施し、運用ルールを策定し、令和2年度から本格導入した。						

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

① 手段 (主な活動)		④ 活動指標 (事務事業の活動量を表す指標) の推移						
2年度実績 新たなAIシステムを導入し、RPAの新規シナリオを作成した。 ・AI-OCRの導入 ・AIアナウンサーの導入 ・議事録作成支援システムの導入 ・4業務のRPA化 3年度計画 国の「AI・RPA導入ガイドブック」を参考にAI・RPAの活用の推進を図る。 新規に3業務についてRPA化を実施する。		名称	単位	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(実績)	3 年度(見込)
		ア AIを活用したシステム数	種	0	0	0	3	3
		イ AIアナウンサー稼働日数	日	0	0	0	94	257
		ウ AI-OCR利用課数	課	0	0	0	2	5
		エ 議事録作成支援システム利用回数	回	0	0	0	0	25
		オ RPA化した業務数	業務	0	0	1	4	3
② 対象 (誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等		⑤ 対象指標 (対象の大きさを表す指標) の推移						
職員		名称	単位	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(実績)	3 年度(見込)
		ア 職員	人	467	472	485	487	483
		イ						
		ウ						
		エ						
		オ						
③ 意図 (この事業によって、対象をどう変えるのか)		⑥ 成果指標 (対象における意図された対象の程度) の推移						
様々な分野にAI・RPAを導入することで、業務の効率化・正確性・生産性を向上し、その結果、市民サービスの質の向上を図る。		名称	単位	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(実績)	3 年度(見込)
		ア RPAによる削減時間数	時間	0	0	0	27	336
		イ AIアナウンサーによる臨時放送時間	時間	0	0	0	29	35
		ウ 議事録作成削減時間数	時間	0	0	0	0	32
		エ AI-OCR利用枚数	枚	0	0	0	5,726	17,000
		オ						
(2) 総事業費の推移		単位	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(実績)	3 年度(見込)	
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0	
		地方債	千円	0	0	0	0	
		その他	千円	0	0	0	0	
		一般財源	千円	0	918	4,235	14,928	12,520
	事業費計 (A)	千円	0	918	4,235	14,928	12,520	

2. 1次評価の部 *原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的妥当性評価	①政策体系との整合性 市の政策体系に結び付き、社会環境や住民ニーズ等を考慮した上で目的は妥当か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地はない <input type="checkbox"/> 見直し余地がある (評価理由) AI・RPAは、国の自治体DX推進計画においても重点取組項目に指定されている。今後、人口減少に伴う職員数の削減が予測される中、現在のサービスを維持しつつ限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために積極的に取り組むことで、結果的に市民サービスの質の向上につながる。
	②公共関与の妥当性 市が事業に関与する必要があるか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地はない <input type="checkbox"/> 見直し余地がある (評価理由) AI・RPAは、行政手続きの事務効率化であり、市が行う事業である。
	③対象と意図の妥当性 ・1枚目の②「対象」③「意図」は適切か？ ・対象を限定・追加する必要があるか？ ・意図を限定・追加する必要があるか？	<input type="checkbox"/> 対象・意図を見直す必要はない <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある (評価理由) RPAの対象者は職員、AIの対象者はシステムにより市民と職員であり、適切である。
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるかどうか？ない場合の理由は適切か？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	<input type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある (評価理由) RPAの対象業務の拡大や新たなAI活用システム導入により、職員の業務時間数の削減を図る。
	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性 ・類似事業はないか、統合や連携はできないか？	<input type="checkbox"/> 類似事業と統合・連携ができる(類似の事務事業名：) <input type="checkbox"/> 類似事業と統合・連携できない(類似の事務事業名：) <input type="checkbox"/> 類似事業はない (評価理由) AI・RPAに関する事業は類似性がなく統合連携ができない。
効率性評価	⑥事業費の削減余地 ・成果を下げずに実施主体の見直しによりコスト削減をできないか？ ・実施方法の適正化によりコスト削減をできないか？	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある (評価理由) AI・RPAを運用するために必要な最少経費である。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性(改革案・実行計画) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し(<input type="checkbox"/> :目的妥当性 <input type="checkbox"/> :有効性 <input type="checkbox"/> :効率性 <input type="checkbox"/> :公平性) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続 職員にAI・RPAによる事務効率の実績を周知し、AIの利用やRPA対象業務の拡大を図る必要がある。	(3) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 課題、課題の克服の方向性 AIについては、DX推進を図る中で市民サービスの向上を目的としたシステムの導入を検討する必要がある。 RPAについては、RPA化することのメリットを周知するための事例発表や対象業務の選定を実施しながら職員の技術習得が課題である。																								

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える	(5) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
			削減	維持	増加																			
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり																								
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																							