

長久手市行政評価票 (S票：施策評価票)

施策番号	S27	施策名	ICT(AI、RPA、リモート等)の活用
担当部課	市長公室情報課	関係部課	全課

基本情報	第6次総合計画・基本目標	7 市民から信頼される市政の運営
	行政改革指針・重点課題	4 ICTの活用
	法定受託事務の有無	無
	その他(関係計画、要綱等)	無
施策開始の背景、経緯等		合理的・効率的な行政運営の推進

施策の目的等	施策の内容	(どのような施策なのか) ICT化と業務改革の一体的な取り組みの実施及び情報セキュリティの確保を行う。
	施策の対象	(誰、何を対象にしているか) 職員が行う業務全般
	施策の意図	(対象をどのような状態にしたいか) ICTにより、職員が今より働きやすく便利な職場環境を整え、職員の働き方改革を行う。また、ICT化により問題になってくる情報セキュリティの確保も行う。

目標・成果推移等①	施策に係る取組①	AI総合案内サービス					
		R2年度(2020)	R3年度(2021)	R4年度(2022)	中期(おおよそ3年後)	長期(おおよそ5年後)	
		成果・実績	成果・目標	成果・目標	成果・目標	成果・目標	
		12月から市ホームページにAI総合案内サービスチャットボットを設置し、運用開始した。	AIによる回答の精度を向上させるため、質問例・回答例についてデータベースを充実させる。	AIによる回答の精度を向上させるため、質問例・回答例についてデータベースを充実させる。	AIによる回答の精度を向上させるため、質問例・回答例についてデータベースを充実させる。	AIによる回答の精度を向上させるため、質問例・回答例についてデータベースを充実させる。	
		費用・実績(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	
		AI活用システム設定委託	499千円	AI総合サービス利用料	858千円	AI総合サービス利用料	858千円
		市民参加数・実績	市民参加数・見込み	市民参加数・見込み	市民参加数・見込み	市民参加数・見込み	
		(延べ) 人	(延べ) 人	(延べ) 人	(延べ) 人	(延べ) 人	

目標・成果推移等②	施策に係る取組②	AI-OCRシステムの活用					
		R2年度(2020)	R3年度(2021)	R4年度(2022)	中期(おおよそ3年後)	長期(おおよそ5年後)	
		成果・実績	成果・目標	成果・目標	成果・目標	成果・目標	
		11月にAI-OCR共同利用システムを導入し、各課既存業務で活用するための調査を行った。	手書き申請書等をAI-OCRによりデータ化する事務プロセス等の検討を行う。	AI-OCRとRPAによる手書き申請書等の自動集計の実証実験を行う。	AI-OCRとRPAによる手書き申請書等の自動集計の運用を行う。	AI-OCRとRPAによる手書き申請書等の自動集計の運用を行う。	
		費用・実績(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	
		AI活用システム使用料	257千円	AI-OCR共同利用システム使用料	660千円	AI-OCR共同利用システム使用料	660千円
		市民参加数・実績	市民参加数・見込み	市民参加数・見込み	市民参加数・見込み	市民参加数・見込み	
		(延べ) 人	(延べ) 人	(延べ) 人	(延べ) 人	(延べ) 人	

目標・成果推移等③	施策に係る取組③	議事録作成システム					
		R2年度(2020)	R3年度(2021)	R4年度(2022)	中期(おおよそ3年後)	長期(おおよそ5年後)	
		成果・実績	成果・目標	成果・目標	成果・目標	成果・目標	
		12月に議事録作成システムを導入し、運用を開始した。	議事録活用システムを使用する会議の対象を拡大する。	議事録活用システムを使用する会議の対象を拡大する。	議事録活用システムを使用する会議の対象を拡大する。	議事録活用システムを使用する会議の対象を拡大する。	
		費用・実績(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	費用・見込み(細々節名)(金額)	
		AI活用システム設定委託・AI活用システム使用料	1,144千円	議事録作成支援システム賃借料	1,598千円	議事録作成支援システム賃借料	1,598千円
	システム使用課・実績	システム使用課・見込み	システム使用課・見込み	システム使用課・見込み	システム使用課・見込み		
	(延べ) 9 人	(延べ) 10 人	(延べ) 15 人	(延べ) 20 人	(延べ) 20 人		

活動状況	活動エピソード	(活動のエピソード、コメント、特記事項など) 事務作業効率化について注目を集めているAI・OCRについての説明会を職員向けに開催した。また、令和2年12月からAI総合案内サービスチャットボットの運用を開始した。セキュリティ対策面では、例年通り職員研修を行った。
------	---------	---

改善状況	改善ポイント	(何をどのような状態に改善したのか、改善が必要なことなど) 上記にも記述しているAI総合案内サービス(チャットボット)の運用を開始したほか、AI・RPAの説明会を行った。
------	--------	--

評価	評価・課題	(進捗状況や課題など) E-Learningに関しては職員の約9割が受講した。今後の課題としては、さらに職員のセキュリティの意識向上に向け、怪しいメールが届いたり、パソコンが不審な挙動をした場合は、すぐさま適切な対応ができるよう意識を高めることに努める。
----	-------	--

費用対効果	施策の意図に係る費用対効果の分析	(施策の意図に係る費用対効果の分析、検討、研究の状況など) 職員に対する研修や勉強会は、今後のICT化に係る重要なことである。さらには、主催者である情報課職員もこういった研修や勉強会を開催することによって、問題点であったり現状を整理するよい機会であるため、費用対効果は高いと分析する。
-------	------------------	---

今後	今後の方向性、改善点	(施策を実施するにあたって今後の方向性、改善点など) 今後はAI・RPAの本格導入に向け、AI・RPAで処理することができる業務の洗い出しを各課で行い、令和3年度には実際に導入に向けた試行を実施する。
----	------------	---

内部意見	総合計画担当、財政担当、行政改革担当	・議事録作成システムについて、効果検証を行い、適切な運用を推進し、事務の合理化を図ってください。 ・施設利用手続の電子による集約化(一元管理)についてあわせて検討を行ってください。
------	--------------------	---

内部意見への回答		
----------	--	--