

令和2年度 決算説明書 / 事業評価シート

| 予算 |   |    | 目名        | 決算書(P) |
|----|---|----|-----------|--------|
| 款  | 項 | 目  |           |        |
| 2  | 1 | 12 | 情報システム管理費 | 164    |

| 部局名 | 経営部   |
|-----|-------|
| 課名  | 情報政策課 |

I : 事業概要

|          |   |
|----------|---|
| 施策事業名    | 情報システム運用管理  |
| 事業目的     | 住民記録、税、福祉などの基幹系業務システムや内部事務の効率化や正確性を確保する情報系システムのソフト及び機器保守を行うとともに情報漏洩や個人情報保護のためセキュリティ対策を継続して実施し、安全で安定した住民サービスを提供する。   |
| 事業内容     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●全体計画                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報システムの安定稼働を目的とした適切な運用、保守及び機器更新事業の実施</li> <li>・情報システムを稼働させる基盤となるネットワークの安定稼働やセキュリティ対策の実施</li> </ul> </li> <li>●主な事業内容                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・基幹系システム（住民記録・税・保険・福祉等）、戸籍システムの運用管理</li> <li>・財務会計システム、統合型GIS、内部情報系システム及び職員パソコンの運用管理</li> <li>・LGWAN及び庁内ネットワークの運用管理</li> <li>・県下自治体で共同運用するセキュリティアクラウド、電子調達システム等の運用</li> </ul> </li> <li>●主な決算の内訳                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・通信運搬費 7,082,034円</li> <li>・OA機器等管理委託料 95,214,614円                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>内 犬山市情報ネットワーク運営委託料 39,351,840円</li> <li>基幹系情報システム保守委託料 46,939,200円</li> </ul> </li> <li>・機械器具借上料 101,857,004円                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>内 電子計算機器借上料 41,232,252円</li> <li>犬山情報ネット機器借上料 12,702,690円</li> </ul> </li> <li>・負担金 8,231,242円                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>内 あいち電子自治体推進協議会負担金 4,903,242円</li> <li>あいち情報セキュリティアクラウド負担金 3,238,000円</li> </ul> </li> <li>・地方公共団体情報システム機構交付金 6,189,000円</li> </ul> </li> </ul> |
| 事業の成果・効果 | 市民との窓口業務や職員の内部事務において、サービス品質や作業品質を低下させることなく業務を遂行するためには、情報システムの安定稼働が必須となる。本事業により、情報セキュリティを確保したうえで、サービス低下につながるような大きなトラブルを発生させることなく、システムの適切な運用管理が実施できた。   |

II : 個別事業内訳

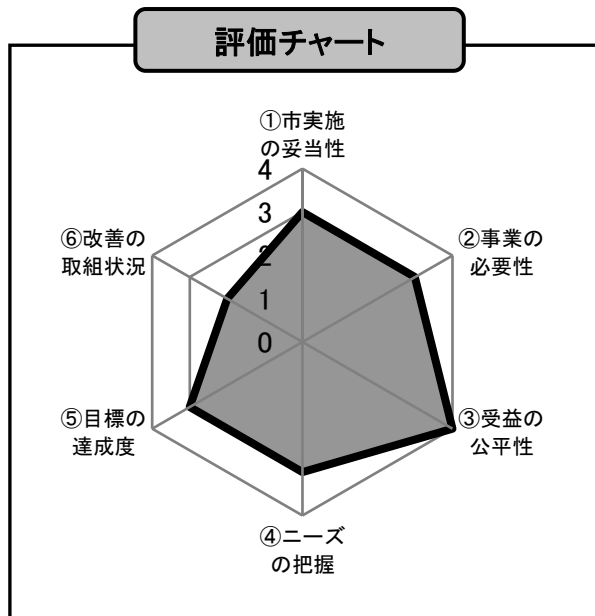
(単位：千円)

(総見直し・総点検進捗評価は4段階)

| 事業名        | 決算額     | 財源内訳  |         | 一般財源の割合 | 総見直し・総点検進捗評価 |       |        |
|------------|---------|-------|---------|---------|--------------|-------|--------|
|            |         | 特定財源  | 一般財源    |         | 情報発信         | 利便性向上 | サービス水準 |
| 情報システム運用管理 | 220,169 | 3,267 | 216,902 | 99%     | 2            | 2     | 3      |
| -          | -       | -     | -       | -       | -            | -     | -      |
| -          | -       | -     | -       | -       | -            | -     | -      |
| -          | -       | -     | -       | -       | -            | -     | -      |
| -          | -       | -     | -       | -       | -            | -     | -      |
| -          | -       | -     | -       | -       | -            | -     | -      |
| 合計         | 220,169 | 3,267 | 216,902 | 99%     | 2            | 2     | 3      |

Ⅲ：年度別事業費の状況 (単位：千円)

| 事業費     |       | R1決算    | R2決算    | R3予算    |
|---------|-------|---------|---------|---------|
|         |       | 213,076 | 220,169 | 234,076 |
| 財源内訳    | 国県支出金 | 2,391   | 3,267   | 1,064   |
|         | 地方債   | 0       | 0       | 0       |
|         | その他   | 0       | 0       | 0       |
|         | 一般財源  | 210,685 | 216,902 | 233,012 |
| 一般財源の割合 |       | 99%     | 99%     | 100%    |



Ⅳ：事業の評価 (PDCAサイクルのCheck)

| 評価の観点    | 評価 | 評価根拠  |
|----------|----|---|
| ①市実施の妥当性 | 3  | 受益の範囲が不特定なため、行政がサービスを提供するもので、中でも各市町村ごとに実施するものである。                     |
| ②事業の必要性  | 3  | 市民全般に対する行政サービスを維持するためのものであり、事業実施が必須である。                               |
| ③受益の公平性  | 4  | 市民全般に対する行政サービスを維持するためのものである。  |
| ④ニーズの把握  | 3  | 市民全般に対する行政サービスを維持するためのものであり、受益者のニーズによらず事業の継続をする必要がある。                 |
| ⑤目標の達成度  | 3  | 継続してシステムの維持管理を行い、中間サーバー接続機器など、必要な機器更新事業を行うことで、安定した住民サービスを提供することに寄与した。 |
| ⑥改善の取組状況 | 2  | 内部管理事務である。ただし、個別のシステム管理や機器調達においては、他市の情報・状況と比較しながら実施している。              |

Ⅴ：業務の総見直し・総点検 (PDCAサイクルのC→A)

|                    |   |
|--------------------|---|
| 令和2年度に見直しを実施した事項   | ペーパーレス化を図るためのタブレットパソコンの導入や、コロナ禍におけるオンライン会議等の需要増加に対応するため、カメラやマイクスピーカー等の機器を導入し、一部の会議室でのインターネット用の回線敷設を行うなど、環境整備を行った。 |
| 令和3年度に見直しを実施している事項 | 機器の更新においては継続して費用削減を図っていく。また、市民サービス向上のため、1階市民課窓口及び出張所において、来庁者が“書かなくていい窓口”とするシステムを導入する。                             |
| 今後見直しを検討する事項       | 機器の最適な調達方法や機器構成の見直しを継続していく。   |

Ⅵ：課題とその対応策及び今後の方向性 (令和2年度におけるPDCAの成果：次のサイクルに反映させていく事項)

| 課題  | 対応策・今後の方向性  |
|---|---|
| 毎年発生する法制度改正や、巧妙化するサイバー攻撃等により、情報システムの安定稼働の難易度が上がり、費用対効果とのバランスをふまえた維持管理が必要となっている。 | 市民サービスを低下させることなくコスト削減を図るため、システムや機器の更新タイミングで見直しを行っている。同種の機器の更新時期を合わせることや、コストを上げず新しい技術を取り入れることで業務の改善が図れる場合は、従前の構成にとらわれず取り入れることを検討するなど、最適な方法及び構成を選定していく。 |

令和2年度 決算説明書 / 事業評価シート

| 予算 |   |    | 目名        | 決算書(P) |
|----|---|----|-----------|--------|
| 款  | 項 | 目  |           |        |
| 2  | 1 | 12 | 情報システム管理費 | 166    |

|     |       |
|-----|-------|
| 部局名 | 経営部   |
| 課名  | 情報政策課 |

I : 事業概要

|          |  |
|----------|--|
| 施策事業名    | 情報システム開発   |
| 事業目的     | 新制度の開始、法改正、既存機器の環境変更などに伴い、住民サービスに必要なシステムの導入及び改修を行うことで、行政の円滑な運用を行う。また、新しい技術を取り入れたシステムを活用し、市役所の業務改革を行う。  |
| 事業内容     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●全体計画                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・新制度の開始や法改正などに伴い必要となるシステムの導入及び改修</li> </ul> </li> <li>●主な事業内容                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）に対応するためのシステム改修</li> <li>・国民健康保険資格オンライン確認に対応することに伴うシステム改修</li> <li>・AI、OCR、RPA等の活用による市役所業務改革</li> <li>・歳入システム更新に伴うシステムの改修</li> <li>・アプリ決済・クレジット収納導入に伴うシステム改修</li> <li>・証明書電子申請（スマート申請）システムの導入</li> </ul> </li> <li>●主な決算の内訳                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム開発委託料 57,348,304円                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>内 社会保障・税番号制度データ標準レイアウト改修対応業務 2,948,000円</li> <li>国民健康保険資格オンライン確認対応 RPA適用業務拡大 5,390,000円</li> <li>AI・OCRシステム導入（愛知県共同） 1,973,400円</li> <li>AIチャットボット導入（愛知県共同） 295,130円</li> <li>歳入システム更新対応業務 498,874円</li> <li>アプリ決済・クレジット収納導入対応業務 4,537,500円</li> <li>証明書電子申請システム構築業務 6,996,000円</li> <li>165,000円</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |
| 事業の成果・効果 | 市民との窓口業務や職員の内部事務において、適切な業務を遂行するためには、情報システムの導入や法制度改正に即した改修が必須となるが、本事業により、制度に則した事務の実施ができた。また、諸証明書発行手数料等の決済へのキャッシュレス決済や、スマホで諸証明書の交付申請が行えるスマート申請を導入した。更に愛知県の共同調達による、AI-OCRシステム、チャットボットサービスを導入、RPA適用業務の拡充などICT技術の活用を推進した。   |

II : 個別事業内訳

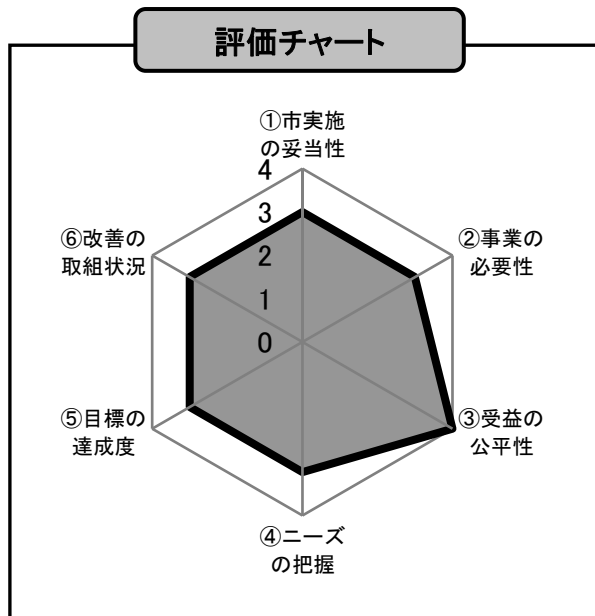
(単位：千円)

(総見直し・総点検進捗評価は4段階)

| 事業名      | 決算額    | 財源内訳   |        | 一般財源の割合 | 総見直し・総点検進捗評価 |       |        |
|----------|--------|--------|--------|---------|--------------|-------|--------|
|          |        | 特定財源   | 一般財源   |         | 情報発信         | 利便性向上 | サービス水準 |
| 情報システム開発 | 57,348 | 23,160 | 34,188 | 60%     | 4            | 4     | 3      |
| -        | -      | -      | -      | -       | -            | -     | -      |
| -        | -      | -      | -      | -       | -            | -     | -      |
| -        | -      | -      | -      | -       | -            | -     | -      |
| -        | -      | -      | -      | -       | -            | -     | -      |
| -        | -      | -      | -      | -       | -            | -     | -      |
| 合計       | 57,348 | 23,160 | 34,188 | 60%     | 4            | 4     | 3      |

Ⅲ：年度別事業費の状況 (単位：千円)

| 事業費     |       | R1決算   | R2決算   | R3予算   |
|---------|-------|--------|--------|--------|
|         |       | 29,383 | 57,348 | 62,582 |
| 財源内訳    | 国県支出金 | 1,426  | 23,160 | 0      |
|         | 地方債   | 0      | 0      | 0      |
|         | その他   | 0      | 0      | 0      |
|         | 一般財源  | 27,957 | 34,188 | 62,582 |
| 一般財源の割合 |       | 95%    | 60%    | 100%   |



Ⅳ：事業の評価 (PDCAサイクルのCheck)

| 評価の観点    | 評価 | 評価根拠  |
|----------|----|---|
| ①市実施の妥当性 | 3  | 市民全般に対する行政サービスを維持・向上するためのものであり、事業実施が必須である。                                      |
| ②事業の必要性  | 3  | 市民全般に対する行政サービスを維持・向上するためのものである。   |
| ③受益の公平性  | 4  | 市民全般に対する行政サービスを維持・向上するためのものである。   |
| ④ニーズの把握  | 3  | 市民全般に対する行政サービスを維持・向上するためのものであり、受益者のニーズによらず事業の継続をする必要がある。                        |
| ⑤目標の達成度  | 3  | 制度改正に伴うシステム改修を遅滞なく行い、キャッシュレス決済やスマート申請の導入など、既存の事務の効率化を行い、安定した住民サービスを提供することに寄与した。 |
| ⑥改善の取組状況 | 3  | キャッシュレス決済やスマホで諸証明書の交付申請が行えるスマート申請の導入による利便性向上を図り、併せて必要な情報発信を行った。                 |

Ⅴ：業務の総見直し・総点検 (PDCAサイクルのC→A)

|                    |   |
|--------------------|---|
| 令和2年度に見直しを実施した事項   | 諸証明書発行手数料等の決済へのキャッシュレス決済や、スマホで諸証明書の交付申請が行えるスマート申請を導入した。<br>愛知県の共同調達による、AI-OCRシステム、チャットボットサービスを導入し、RPA適用業務を拡充をするなど、ICT活用を推進した。 |
| 令和3年度に見直しを実施している事項 | キャッシュレス決済の決済手段や決済対象の拡充、スマート申請で申請できる手続きの拡充を行う。<br>AI-OCRを活用し、令和2年度に引き続き更にRPA適用業務を拡充する。   |
| 今後見直しを検討する事項       | 特になし  |

Ⅵ：課題とその対応策及び今後の方向性 (令和2年度におけるPDCAの成果：次のサイクルに反映させていく事項)

| 課題   | 対応策・今後の方向性   |
|--|--|
| システム標準化やRPA等のICT技術等、自治体における情報システムに適用できる新しい手法・動向について、他自治体の事例も含めて情報収集をしながら市民サービス向上や内部事務の効率化に向けた計画を立てていくこと。 | 国や県の補助制度や、技術動向に応じて、市民サービスの向上、内部事務の効率化に貢献できるものがないか調査を進め、費用対効果をふまえて検討を進めていく。 |