

事務事業評価シート

事業番号 2	事務事業名 デジタル化の推進	所管部課 情報推進課
-----------	-------------------	---------------

事務事業の概要	事務事業の目的【1】		根拠法令等【2】
	保谷庁舎機能の再配置後における、相談サービスの維持に向けた試行的な取組として、来庁された方が必要以上に移動することなく、顔が見える相談を行える体制の構築を目的とする。		☐ 法律 ☐ 条例・規則等 ☐ 政令・省令 ☐ 要綱・要領
	事業内容・実施方法等／補助の概要【3】		
	【事業内容】 タブレット機器を使い、保谷庁舎と田無庁舎の二庁舎間でウェブ相談が可能な環境を構築する。保谷庁舎で相談を受け付け中、相談者の希望を聴き取りながら必要に応じて案内を行う。 【実施方法】 保谷庁舎「福祉の相談窓口」と田無庁舎「福祉丸ごと相談窓口」をはじめとする相談窓口にタブレット機器を配置している。 ・田無庁舎：福祉丸ごと相談、生活福祉課、高齢者支援課、障害福祉課 ・保谷庁舎：福祉の相談窓口 <国庫支出金>新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金（令和3年度）		
事業開始時期【4】	令和3年度	実施形態【5】	☒ 直営 ☐ 委託 ☐ 補助 ☐ その他 ()

事業費データ	項 目	令和3年度 (決算額)	令和4年度 (決算額)	令和5年度 (決算見込額)	令和6年度 (予算額)	単位
	事業費(A) 【6】	7,427	554	554	347	
内訳	主要な経費：情報システム機器リース料	231	554	554	347	千円
	その他：庁内無線LAN整備工事	7,196				
	国庫支出金・都支出金	7,196				
	地方債					
	その他 ()					
財源内訳	一般財源	231	554	554	347	
	所要人員(B) 【7】	0.10	0.05	0.05	0.05	人
	人件費(C)=平均給与×(B)	731	359	359	359	千円
	会計年度任用職員報酬等(C') 【8】					千円
	総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	8,158	913	913	706	千円
	単位当たりコスト 【9】					
	(E)=(D)/ (オンライン相談件数)			913	—	千円

評価指標	指標名	令和3年度 (実績値)	令和4年度 (実績値)	令和5年度 (実績値)	令和6年度	単位
【10】	①オンライン相談件数	0	0	1		件
	②					
	《指標の説明・数値変化の理由 など》【11】 保谷庁舎における相談の中で、田無庁舎と連携する案件があった際に、ウェブ相談も可能であることをお伝えすることはあったが、相談者としては対面のニーズが強く、田無庁舎に行き直接相談することを選択する方がほとんどであった。令和5年度の実績は、令和5年12月20日の保谷庁舎「福祉の相談窓口」開設後に、田無庁舎「福祉丸ごと相談窓口」へ制度説明のためにつないだものである。					

事業環境等	市民・関連団体等の意見【12】 (アンケート結果など)	市民に対するアンケートを取ることができていないが、相談は長時間に及ぶ場合もあることや、相談内容が多層的であることも多いことから、特定の部署とタブレットで接続するよりも、対面での実施にニーズがあったものと考えられる。	
	他団体のサービス水準との比較【13】 (平均値、本市の順位など)	☐ 上 ☒ 中 ☐ 下	Gov Tech東京において、「オンライン相談システム」の共同調達に向けた検討が行われていたが、セキュリティやコスト面に課題があるなどの理由から、具体的な共同化は進んでいない。また、近隣4市にヒアリングしたところ、オンラインを活用した相談業務は行っていないことが確認されている。
	代替・類似サービスの有無【14】	☒ 有 ☐ 無	令和5年12月20日から、保谷庁舎にて「福祉の相談窓口」の一部機能が有人で開設されている。

【一次評価】

検証項目【15】		判定	判定理由
A	事業の必要性	低い	特に相談サービスにおいては、ウェブよりも対面形式にニーズがある。
	実施主体の妥当性	適切	窓口対応は市が行うため、実施主体としては妥当である。
B	事業（補助）の対象	課題有	保谷庁舎又は田無庁舎に来庁された相談者に限定される。
	事業（補助）の内容	課題有	相談窓口等の体制の在り方などと併せて、今後検討していく必要がある。
	受益者負担	—	受益者負担の考え方には該当しない。
	事業コスト	普通	近隣市に導入実績がなく比較は難しいが、タブレットの既存アプリを活用するなど、標準的なコストで取り組んでいる。
	業務負担	少ない	契約業務等の事務に係る負担は少ない。
検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目			
一次評価【16】		評価の判断理由及び現状の課題など【17】	
☐ 拡充 ☐ 継続実施 ☐ 改善・見直し ☒ 抜本的見直し ☐ 廃止		当初は、タブレット機器を導入することで、デジタルに両庁舎間をつなぐことを想定していたが、対面での相談ニーズが強く、令和5年度から保谷庁舎にも有人で相談窓口を開設している。今後は、タブレット機器を活用してではなく、対面による丁寧な対応を続けながら、自治体DX推進計画の一つであるフロントヤード改革に沿って、窓口業務のBPRと併せて、全庁的な視点での窓口DXについて検討を行っていく。	

【二次評価】

検証項目		判定	判定理由
A	事業の必要性	普通	窓口サービスにおける利便性向上のためには必要な事業と言える。
	実施主体の妥当性	適切	市が主体となって行うサービスである。
B	事業（補助）の対象	課題有	市民周知が不足している。
	事業（補助）の内容	課題有	今後の相談窓口等の体制について検討する必要がある。
	受益者負担	—	受益者負担の考え方には該当しない。
	事業コスト	低い	タブレットの既存機能を使うなどリモート窓口相談事業としての導入構築コストは低いと言える。
	業務負担	少ない	導入に係る負担は少ない。
検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目			
二次評価【16】		評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】	
☐ 拡充 ☐ 継続実施 ☐ 改善・見直し ☒ 抜本的見直し ☐ 廃止		本事業は、保谷庁舎機能の再配置後における利用者の皆様の窓口サービスについて、タブレット端末を使って双方向の相談体制をつくり、市民サービスの維持向上を図る目的で試行実施されたものである。また、今後のまちづくりに向けて市民相談や行政手続等を身近な窓口等で実施する際の検証にも寄与するものである。導入の時期がコロナ禍と重なり検証が難しい状況であったが、市民からは相談内容や時間などの面に対面での相談ニーズの方が強い結果となっている。窓口のデジタル化は今後必須となると考えられるが、本事業の結果等を活かしつつ、実施体制や方法、効果などを早期に検証し、人にやさしいデジタル化の視点での取組とされたい。	

【外部評価】

外部評価【16】	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】
☐ 拡充 ☐ 継続実施 ☐ 改善・見直し ☐ 抜本的見直し ☐ 廃止	

【行革本部評価】

行革本部評価【16】	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】
☐ 拡充 ☐ 継続実施 ☐ 改善・見直し ☐ 抜本的見直し ☐ 廃止	

改善の方向性と今後のスケジュール【18】	
----------------------	--