

平成30年度包括外部監査結果等（措置計画）未措置事項の取組状況調

テーマ：業務改革の推進について【意見分】

部局等名 市民部

報告書頁	指摘事項等	措置計画	未措置事項の取組状況(担当課)
41	<p>1 業務処理</p> <p>(12) ICT活用による業務効率化の余地</p> <p>【現状の問題点】</p> <p>市民税課におけるRPA導入による業務効率化の可能性の検討結果より、現行の業務処理において一定の時間削減効果が見込まれるため、ICT活用による業務合理化の余地が認められる。</p> <p>【解決の方向性】</p> <p>業務プロセスの改善手法を取り入れながら、ICT活用による業務合理化を推進する。</p>	<p>市民登録関係手続きにおけるOCR活用による職員の業務従事時間削減について、他都市の実例を令和元年10月までに調査するとともに、OCR機能の精度、事務の削減時間、それによる費用対効果から、ICT活用導入の可能性を令和元年12月までに検討し、判断してまいります。</p> <p>(市民登録課)</p>	<p>○措置済</p> <p>令和2年度までは、他市での導入実績のある窓口支援システムや住民異動届及び各種証明書交付システムの情報を基に、市民登録課において新規システムの導入及びAI-OCR、RPAの活用を検討してきたところですが、時間外勤務の削減効果とシステム維持費を比較した結果、費用対効果等の観点から新規システムの導入は見送られました。</p> <p>令和7年度は、令和2年9月に国から示された住民記録システムの「標準仕様書」に基づくシステム更改を実施するほか、ICTを活用した書かない窓口システムを導入し、市民の更なる利便性の向上と職員の業務効率化を図ります。</p> <p>(市民登録課)</p>

「監査結果」と「参考意見」は別葉に作成すること。