

第10次行政改革大綱に係る取組報告・評価シート（令和4年度）

	R2	R3	R4
○=実施（継続含む）	13件	16件	17件
△=一部実施（実績減含む）	12件	15件	16件
×=未実施	14件	8件	6件

【取組項目一覧】

基本目標Ⅰ 組織マネジメントによる行政運営の強化		R2評価	R3評価	R4評価	R5評価	R6評価
方策1 事務事業の選択と集中	(1) 事務事業の見直し					
	① 行政評価による事務事業の見直し	○	○	○		
方策2 内部統制の充実	② 見直し工程表の作成	×	△	△		
	(1) 事務手続の見える化					
	① 業務手順書等の整備	△	△	△		
	② 事務の省力化・効率化	△	△	△		
	(2) 監査制度の強化					
	① 監査基準の作成・運用	○	○	○		
方策3 組織改革と人材育成	② 事務の適正性のチェック	△	○	○		
	(1) 組織の見直し					
	① 機構改革の実施	○	○	○		
	② 事務分掌の見直し	○	○	○		
	③ 庁内制度の見直し	△	○	○		
	(2) 職員の適正配置					
	① 第7次定員適正化計画の策定・実施	○	△	△		
	② 人件費の抑制	△	△	△		
	(3) 職員の資質向上					
	① 人材育成基本方針に基づく研修計画等の実施	△	○	○		
方策4 働き方改革	② 業務改善（提案・報告）制度の活用	○	△	△		
	(1) ワーク・ライフ・バランスの向上					
	① 時間外勤務の縮減	○	△	○		
	② 有給休暇取得日数の増加	○	△	○		
	③ 柔軟な勤務体制の構築	△	○	△		
	④ こども園職員の処遇改善	×	△	△		
	(2) 職員の意識改革					
	① 職員アンケート調査（行政改革調査）による見える化	×	△	○		
	② 職員満足度や期待度の向上	×	×	×		
	③ 働き方改革セミナーの開催	×	×	×		
基本目標Ⅱ ICT活用によるスマート自治体の推進		R2評価	R3評価	R4評価	R5評価	R6評価
方策1 行政のデジタル化	(1) ICTツール導入による業務改革					
	① AI-OCRやRPAによる定型事務の自動化・効率化	△	○	○		
	② 業務システムによる効率化	○	○	○		
	③ スマートフォンアプリやSNSによるサービス向上	○	○	○		
	④ タブレット端末等によるペーパーレス化・効率化	○	○	△		
	(2) 行政手続のオンライン化					
	① 電子申請対応	△	○	○		
	② 納税等のキャッシュレス対応	○	○	○		
	③ システム標準化による事務共同処理の検討	×	×	△		
	(3) マイナンバー制度の推進					
方策2 次世代ICTの実装・利活用	① マイナンバーカードの交付増	○	○	○		
	② マイナンバーカードの利活用	×	×	×		
(1) IoT、5G、オープンデータ、ドローン等の活用						
① 活用事例の研究、導入検討	△	○	○			
基本目標Ⅲ 公共施設マネジメントによる財政運営の強化		R2評価	R3評価	R4評価	R5評価	R6評価
方策1 計画的な維持管理・運営	(1) 個別施設計画の策定					
	① 施設評価の実施	△	△	△		
	② 長寿命化等保全方針の決定	△	△	△		
	(2) 公共施設等総合管理計画の見直し					
	① 個別施設計画に基づく経費見込みと対策効果の反映	×	△	△		
方策2 民間活力の活用	② 施設配置方針の決定	×	△	△		
	(1) PPPによる施設最適化					
	① 公共施設等情報の一元管理システム導入による見える化	×	△	△		
	② PPP手法導入の優先的検討規程の策定	×	×	△		
	③ 包括管理委託の検討	×	×	×		
	④ 民間提案及び官民対話（サウンディング調査）の実施	×	×	×		
⑤ 省エネ推進による維持コスト削減	×	×	×			

- I-1-(1)-② 見直し工程表 : 事業の廃止、縮小、統合、集約、効率化等スクラップの方針付けを行う。
- I-2-(1)-① 業務手順書等 : マニュアル、フローチャート、チェックリスト等
- I-2-(2)-① 監査基準 : 監査委員が行うこととされている監査、検査、審査その他の行為の範囲及び目的等の基準
- I-4-(1)-③ 柔軟な勤務体制 : フレックスタイムの活用、ノー残業デーの徹底や勤務時間インターバル制度（一定の休憩時間確保）等
- II-1-(1)-① AI-OCR : 人工知能搭載の光学文字認識機能。様々な帳票に記載された項目の自動抽出を行う。
- II-1-(1)-① RPA（ロボティックプロセスオートメーション） : 定型事務作業をPCにインストールしたソフトウェア型のロボットが作業手順に従って正確に行う。
- II-1-(3)-② マイナンバーカードの利活用 : マイナポイントによる消費活性化策、自治体ポイント事業、健康保険証利用等
- II-2-(1)-① 次世代ICTの実装・利活用 : ICT技術を実際に使えるものとする、具現化すること。防災、農業、健康、公共交通、テレワーク等の分野。
- IoT（モノのインターネット、あらゆる機器がインターネットに接続）
- 5G（第5世代モバイル通信システム、高速・大容量・超低遅延・多数同時接続）
- オープンデータ（機械判読に適したデータ形式で二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ。人口統計や公共施設の場所等）

基本目標Ⅰ	組織マネジメントによる行政運営の強化
方策1	事務事業の選択と集中
概要	
行政評価により、必要性、有効性の観点から主要事業の見直し・スクラップを行い、限られた行政資源の適正な配分を図る。	
取組内容	
<p>（1）事務事業の見直し</p> <p>①行政評価による事務事業の見直し・・・【○実施】</p> <p>第5次総合計画実施計画に基づく事務事業評価ヒアリングを実施し、事業を評価及び精査した。 また、職員配置ヒアリングを同時実施し、事業課題等に対して、機構改革や職員配置の検討材料とした。</p> <p>②見直し工程表の作成・・・【△一部実施】</p> <p>R4からは①のヒアリングに加え、各所属職員配置ヒアリング（以下、「職員配置ヒア」）を同時実施し、向こう3年間の業務増減見込みや事務事業の見直し及び移管等の検討事項を整理した。 また、職員アンケート（行財政改革）を実施し、必要性・受益者負担の公平性・効率性・新たな財源の確保等様々な着眼点から、行財政改革の方向性（無駄の削減、意思決定の迅速、アウトソーシング等々）や余地について現状を把握し、同様に検討事項を整理した。</p> <p>③その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県による権限移譲事務に対する事務返還意向調査（R3～） ・国による計画策定の義務付け等の見直しの動向調査（R3） 	
今後の取組方針	
<p>①評価手法の充実</p> <p>事務事業評価等を実施し、翌年度予算編成及び実施計画等に反映させる。財政部門と連携し、長期行財政運営計画の策定を踏まえ、地方公会計制度に基づく財務書類等を活用し、施設等減価償却費といった中長期的な視点で事業実施に必要な経費を関連付けるなど、行政評価及び予算編成の実施方法の最適化を図る。 また、公会計及び電子決裁に対応した財務会計システムへの移行を検討する。</p> <p>②新たな事業見直しの仕組みづくり</p> <p>①による事業見直し、スクラップアンドビルド、コストダウン手法を検討する。 また、アウトソーシング（包括委託管理）を検討する。</p> <p>③権限移譲事務受入体制の研究【令和4年度静岡県行政経営研究会（以下、「県研究会」）課題検討会】</p> <p>通年で新規移譲及び事務の返還の検討、協議を行うものだが、町の政策実現に向けた有効な権限移譲のあり方について研究する。</p> <p>④町行政計画のあり方研究</p> <p>地方分権の課題として、全国知事会が計画策定義務付け等の抜本見直しを国に対して求めている中、</p>	

内閣府や関係省庁の動向等を踏まえながら、策定の意義や事務負担等の観点から、町行政計画のあり方を研究する。

備考

- ・ 地方公会計の活用研究【県研究会課題検討会あり】
行政目的別（総務、教育等）にコスト分析（支出収入の経年分析）を行うなど
 - ・ 国動向の把握
- 地方制度調査会（総務省）：地方行政体制のあり方を答申するなど
- 経済財政運営と改革の基本方針、骨太の方針（閣議決定）：政権の重要施策、方向性が提示される

基本目標 I	組織マネジメントによる行政運営の強化
方策 2	内部統制の充実
概要	
前例踏襲や個人の知識あるいは経験からの「属人的な仕事のやり方」に依らず、組織として事務の適正性の確保、進捗管理や業務分担といった自律的な組織運営に資するマネジメント体制の構築を図る。	
取組内容	
<p>(1) 事務手続の見える化</p> <p>①業務手順書等の整備・・・【△一部実施】</p> <p>事務処理ミスの再発防止策及びリスク抑止並びに業務引継負担減等のため、業務手順書等の整備方針を研究。</p> <p>また、RPA、AI-OCR 導入において、定型事務の自動化箇所の判定のため、対象事務について事務フローの可視化を実施。</p> <p>②事務の省力化・効率化・・・【△一部実施】</p> <p>業務改善報告より、入札参加資格受付の電子化・転記作業の自動化など。</p> <p><業務改善報告については、基本目標 I 方策 3 取組（3）職員の資質向上 P.6 に記載></p> <p>(2) 監査制度の強化</p> <p>①監査基準の作成・運用・・・【○実施】</p> <p>地方自治法の一部改正に伴い、小山町監査基準及び監査実施要領が令和 2 年 4 月に施行され、監査基準（範囲及び目的等）が明確化。監査の対象となった事務の執行及び経営に係る事業の管理が経済的、効率的かつ効果的に行われているかなど監査内容が示され、この基準に沿い監査を行っている。</p> <p>②事務の適正性のチェック・・・【○実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・監査指摘事項等を踏まえて、「負担金、補助及び交付金」「予算執行の的確な把握」「調定伝票的要覧の記載方法」「支払遅延防止法に係る支払期限」などについて、事務の適切な執行のため、ルールを整備。 ・事務リスクの識別について職員周知し、財務事務における事務リスクの識別向上を図った。 ・事務事業の執行及び管理運営に当たり、縦・横の連携を緊密にすることによる職員間の情報の共有を図ることを促した。 	
今後の取組方針	
<p>①業務手順書等の整備</p> <p>整備方針案をもとに、所属長や副担当制によるチェック体制など組織的な活動となるよう制度化を検討する。</p> <p>また、オンライン化や RPA、AI-OCR 導入を契機とする BPR（業務プロセス見直し、再構築）による業務省力化・効率化を図る。なお、BPR ツールとして、業務手順書の作成、関連法規や引継ぎ事項のシステム管理を検討する。</p> <p><RPA、AI-OCR については、基本目標 II 方策 1 取組（1）ICT ツール導入 P.10 に記載></p>	

②押印見直し及び行政手続きオンライン化を契機とする事務執行フローの最適化

行政手続きオンライン化推進に向けた押印見直し方針の策定及び実施とともに、BPRによる業務効率化を図る。

<行政手続きオンライン化については、基本目標Ⅱ方策1取組(2)行政手続きのオンライン化 P.11に記載>

③内部統制の体制整備の研究【県研究会課題検討会】

主にはテレワーク等業務環境の変化に伴う新たなリスク管理方法(業務量比較分析、業務手順書の可視化、就業ルールの整備等)を検討し、リスクマネジメントとして内部統制を研究する。

④監査結果等の指摘による事務改善

監査結果を受け、実効性のある措置がなされるように定期監査等の指摘及び改善要望事項を所管部局に対して周知徹底し、今後の事務改善に向けた取組を推進する。

⑤規則及び事務処理要領等ルールの整備及び周知徹底

必要に応じてルールを整備し、その周知徹底(過去周知したものを繰り返す、整理・保存等)を通じて、事務処理の円滑化やミス防止、また法令違反等のリスクマネジメントを行うとともに、組織として知識ノウハウの蓄積や正確な業務引継を推進する。

<過去周知したもの>

「町長への協議、報告、決裁等に係る留意事項」を示し、算出根拠や根拠法令、他市町事例の検討を含む意思決定プロセスの明確化を行った。また、「起案用紙における理由欄の記載」「公用文とは」を示し、文書作成時のノウハウを周知。

⑥コンプライアンスの徹底

令和4年6月に制定した小山町職員倫理条例及び同条例施行規則の周知並びにその確実な実践を推進するとともにコンプライアンスの徹底を図り、職員一人ひとりの意識を高め、能力を引き上げることにより、役場全体としてのレベルを向上させ、高い倫理観に基づく事務執行によって、町民の信頼を得られる公正公平な町政を推進する体制づくりを再度構築する。

備考

基本目標 I	組織マネジメントによる行政運営の強化					
方策 3	組織改革と人材育成					
概要						
<p>現状に即した機構改革、定員管理及び事務分掌の整理・合理化といった組織の見直しを行い、部署間の連携強化による行政サービス向上や事業の円滑な推進が行われるよう組織力の最大発揮を図る。また、職員に求められる意識改革と能力開発のため、職員研修の充実を図り、さらには、新たな発想・挑戦が可能となる業務改善提案を通じて、職員の意欲を引き出し、組織の活性化を図る。</p>						
取組内容						
(1) 組織の見直し						
① 機構改革の実施 ・・・【○未実施 ※必要に応じ実施するため、○とした】						
R5 機構改革については、これまで継続実施してきた機構改革の内容を踏まえ、組織再編は行わず、一部事務分掌の移管のみとし、組織運営の充実を図るものとした。						
② 事務分掌の見直し ・・・【○実施】						
事務事業評価を踏まえ、事務分掌見直し（木質バイオマス等）を実施した。						
③ 庁内制度の見直し ・・・【○実施】						
地方公務員の定年引上げ関係（地方公務員法の一部を改正する法律）に関する庁内検討会を経て、定年等に関する条例を制定。制度設計にあたり、組織体制や人件費等の運営課題から、60歳超職員の業務及び配置ポストに係る検討や新規採用等を含めた中長期的な採用・退職管理のあり方検討を行った。						
(2) 職員の適正配置						
① 第7次定員適正化計画の策定・実施 ・・・【△一部実施 ※計画値未達のため】						
継続的な職員採用や職員の年齢構成の平準化を目的に、また R4 年度開始を想定した定年引上げ（※策定後、法案自体が R5 年度引上げに修正されたため、年度別計画には数値変更が生じているため、実績値を含めた都度計画値更新を行っている）を考慮し、さらには新興感染症対応含む保健福祉活動の強化のため保健師を増員する適正化計画を策定。なお、保育教諭に関しては、すがぬまこども園舎新設や地域内の私立園の開園状況及び少子化といった環境変化を踏まえ、町立こども園運営の最適化及び施設再編を検討し、会計年度任用職員を含め適正配置数の早期見直しを前提としている。						
【適正配置計画値と各年度職員数】（単位：人）						
区分	第6次適正配置 計画値 (H28-R2)	第7次適正配置 計画値 (R3-R7)	R2	R3	R4	R5
一般行政	170	169	169	167	168	163
保育教諭	58	58	51	48	50	48
その他	14	16	14	14	16	16
合計	242	243	234	229	234	227
② 人件費の抑制 ・・・【△一部実施】						
第7次定員適正化計画において、人件費抑制となる適正配置数を定めている。						

また、令和2年4月に給与表の見直しを実施し、給与水準（ラスパイレス指数 R2:100.2 R3:99.8 R4:99.3）を抑制している。

<時間外勤務の縮減については、基本目標I方策4取組（1）ワークライフバランスの向上 P.8 に記載>

（3）職員の資質向上

①人材育成基本方針に基づく研修計画等の実施・・・【○実施】

自己啓発やOJTを含む職場内外での研修を実施した。コロナ禍を受けて、一部についてはオンラインでの開催となった。

また、DXの推進にあたり、多様なニーズに適応できる人材がより一層求められていくことから、庁内組織の行政改革推進本部に幹事会（以下、「行革幹事会」）を設け、勉強会の開催や調査・研究を通して職員の意識改革やスキル習得を行い、**研修内容を体系付けたDX人材育成基本方針を新たに策定した。**

②業務改善（提案・報告）制度の活用・・・【△一部実施※実績減のため】

R2は、他自治体事例の紹介や業務改善運動の進捗報告等を内容とするカイゼン通信の発行及び改善報告提出を促進し、また過年度の研究テーマについて進捗確認及び取組支援を行ったが、R3は提案募集及び審査結果報告に留まった。**R4は、RPA/AI-OCRを活用した改善報告があり、他業務への横展開がされた。**

【業務改善制度の件数】（単位：件）

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年比
改善報告	14	9	5	△4
改善提案	26 (19)	19 (8)	4 (3)	△15 (△5)
カイゼンのタネ	4	0	0	0

（内数：採用及び研究件数）

※最優秀賞：入札参加資格受付の電子化・転記作業の自動化（改善報告）、該当なし（改善提案）

今後の取組方針

①組織体制の見直し

事務事業の量や質、難易度に対応しうる組織体制の構築を図り、必要に応じて機構改革及び事務分掌の見直しを行う。**また、特定の行政課題に対し、専門知識を有する外部人材の活用を図る。**

②庁内制度の見直し

60歳超職員の業務及び配置ポストや新規採用等を含めた中長期的な採用・退職管理のあり方等を検討する。**また、定年延長の開始による影響を踏まえて、次期第8次定員適正化計画の内容検討を進める。**

③適正な定員管理の実施（人件費の抑制）

地方公共団体定員管理調査（総務省）による他市町比較や県ヒアリング結果について、職員配置ヒアの結果等とともに各部門の定数管理に反映する。また、子育て支援施設の配置方針に応じて、保育教諭の適正配置数の見直しを行う。

④人材育成

DX人材育成基本方針に基づく新たな研修メニュー（サービスデザイン、企画型ワーキンググループ、各種ツール技能習得等）を計画実施する。

⑤業務改善制度の活用

若手職員を対象にした制度説明会を開催し、改善意識の啓発を行う。

また、提案の着想に合わせ、提案内容の完成度を高める工夫（人材育成研修における自己啓発グループでのニーズ調査や実証）や過年度研究テーマのフォローアップを行うとともに、DX人材育成研修メニュー（BPR：業務改革）と合わせ、日常業務における改善ポイントの発見、事例横展開や改善意識の醸成を図る。

備考

- ・地方公務員の定年引上げ：令和5年4月から2年ごとに1歳ずつ引き上げ、令和13年度に65歳定年となる。
- ・女性職員の人材育成推進【県研究会課題検討会あり】

基本目標 I	組織マネジメントによる行政運営の強化			
方策 4	働き方改革			
概要				
働き方改革は、勤務時間の総量抑制にとどまらず、「組織の価値」「仕事の価値」「個人の価値」を高める取組であり、行財政改革審議会より提言された『働き方改革全体の推進のために（H30）』の内容を踏まえ「魅力ある職場で、働く職員の喜びを行政サービスに還元すること」の目的達成を目指す。				
取組内容				
(1) ワーク・ライフ・バランスの向上				
① 時間外勤務の縮減・・・【○実施】				
	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	前年度比
時間外勤務時間（月間一人当たり）	11 時間	12 時間	10.6 時間	△1.4 時間
② 有給休暇取得日数の増加・・・【○実施】				
	令和 2 年	令和 3 年	令和 4 年	前年比
取得日数（一人当たり）	9.3 日	8.4 日	9.0 日	0.6 日
③ 柔軟な勤務体制の構築・・・【△一部実施 ※実績減のため】				
	令和 2 年	令和 3 年	令和 4 年	前年比
フレックスタイム活用	1 人	1 人	0 人	△0 人
在宅型テレワーク試行 (リモートデスクトップによる PC 遠隔操作)	6 人	10 人	10 人	0 人
①～③について、特定事業主行動計画に基づく仕事と生活の調和を推進するための取組として、時間外勤務状況公表による時間外勤務縮減、年次有給休暇の計画的な取得及び連続取得による平均取得日数の目標設定 10 日以上、フレックスタイム制度の活用促進等に取り組んだ。				
④ こども園職員の処遇改善・・・【△一部実施】				
採用活動において保育教諭の適正配置数の確保を図ったものの、計画値には未達のため、不足分は会計年度任用職員での対応となっており、国の経済対策によるこども園職員（会計年度任用職員）の給与アップを行った。				
また、園務支援システムの刷新準備を進めた。				
(2) 職員の意識改革				
① 職員アンケート調査（行政改革調査）による見える化・・・【○実施】				
先行自治体の実施事例を研究し、町の実情に即した取組を実施した。				
② 職員満足度や期待度の向上・・・【×未実施】				
③ 働き方改革セミナーの開催・・・【×未実施】				
②～③について、アンケート実施年度のため、未実施。				
今後の取組方針				
① 特定事業主行動計画の推進				
第 2 次計画に沿い、目標数値や具体的な取組を示すとともに、定期的な啓発、情報公表により実効性を高めていく。				

②在宅型テレワーク制度の検討

オフィス改革（テレワーク効率を高めるペーパーレス化、電子決裁）の研究【県研究会課題検討会】を通じて、また R2 からの試行結果を踏まえ、電子決裁ルール、労務管理ルールの明確化及び情報セキュリティ確保等により制度化を検討する。

③こども園の運営の最適化等

保育教諭に関して、すがめまこども園舎新設や地域内の私立園の開園状況及び少子化といった環境変化を踏まえ、町立こども園運営の最適化及び施設再編を検討し、会計年度任用職員を含め適正配置数の早期見直しを行う。〈基本目標 I 方策 3 取組（2）職員の適正配置 P.5 再掲〉

また、業務効率化のアプローチ（業務支援システムの活用、庶務事務の集約化、コンサルティング事業者の活用等）を組み合わせることを検討・実施し、幼児教育・保育に集中できる環境づくりを推進する。

④職員アンケート調査（行政改革調査）設計・実施

R4 実施のアンケート結果を踏まえ、職員満足度や期待度といった職員意識に関することを顕在化させ、働き方改革に対する職員ニーズの掘り起こしを行うなど、町に合った組織マネジメント手法の展開や取組の工夫・改善が実施されるような施策（働き方改革セミナー等）・仕組みを検討する。なお、アンケート実施は隔年を予定する。

⑤働き方改革セミナーの開催

業務改善制度説明会（若手職員対象）の実績を踏まえ、働き方改革セミナーの開催や事例紹介（有給休暇の計画的な取得、班を超えた人員配置・応援体制の構築、進捗管理・業務分担ミーティング、資料作成の省力化、事務決裁の見直し、会議運営のルール化、執務環境の向上、働き方アドバイザー養成講座の受講等）を通じて、組織全体でワーク・ライフ・バランス向上の意識を高め、働きやすい環境で行政サービスの向上が果たせられるよう職員の活躍を支援する。

備考

・小山町特定事業主行動計画（第 2 次）：次世代育成支援対策推進法及び令和元年改正の女性活躍推進法に基づき、目標数値や具体的な取り組みについて見直すとともに、職員自身の意識啓発や情報公表開示内容を充実するなど実効性の高いものとした。（R3.7）

基本目標Ⅱ	ICT 活用によるスマート自治体の推進			
方策1	行政のデジタル化			
概要				
デジタル技術の進歩に伴い、進化が加速する ICT を積極的に活用し、利便性向上や行政運営の省力化・効率化を図りながら、持続可能な行政サービスを提供するスマート自治体への転換を推進する。				
取組内容				
(1) ICT ツール導入による業務改革				
① RPA や AI-OCR による定型事務の自動化・効率化・・・【○実施】				
ワークショップ等を通じてツールを活用できる人材を育成し、業務への導入を図った。				
【RPA/AI-OCR の活用効果（見込）】				
業務名	導入前 (分/年)	導入後 (分/年)	年間削減 (分/年)	手法
町民意識調査集計	1,033	155.00	878	AI-OCR で紙回答をデータ化、LoGo フォームでオンライン回答受付、RPA で集計用フォームにアップロードして簡易集計
こども園入園申請採点	随時対応	随時対応		申請書を AI-OCR でテキスト化、転記作業や採点処理を RPA で自動化
窓口キャッシュレス集計	360	60.00	300	取引別明細情報の仕分けを RPA で自動化
高額介護サービス費伝票起票	720	36.00	684	伝票起票のシステム操作を PRA で自動化
収支見込額調	60	1.20	58	入力用シートと依頼文の作成を RPA で自動化
教育サポーター謝礼伝票起票	随時対応	随時対応		伝票起票のシステム操作を PRA で自動化
教育活動推進員謝礼伝票起票	随時対応	随時対応		伝票起票のシステム操作を PRA で自動化
重度障害者医療費助成伝票起票	1,440	36.00	1,404	伝票起票のシステム操作を PRA で自動化
入札参加資格申請の受付	1,440	0.00	1,440	申請を LoGo フォームで受け付け、添付書類を AI-OCR でデータ化し、RPA で管理簿に転記する
LoGo チャット機種変更対応	30	7.50	22	端末のコード発行と通知文作成を RPA で自動化
高額療養費伝票起票	随時対応	随時対応		伝票起票のシステム操作を PRA で自動化
			計	4,786

②業務システムによる効率化・・・【○実施】

音声文字起こしソフト導入 (R4)	学校施設の鍵・予約管理システムの実証 (R4)
チャットツールLoGoチャット導入 (R4)	
オンライン申請 Logo フォーム導入 (R3)	
電子都市計画図の地理情報システム (PasCAL) による活用 (R2)	電子住宅地図の地理情報システム (ZENRIN) による活用 (R2)
デマンドバス運行予約・配車の予約スマホアプリ導入 (R2)	給与明細の電子化 (R2)
Web 会議システム導入 (R2)	リモート PC システム導入 (R2)
Web オンライン健康相談 (R2)	確定申告予約システム導入 (R2)

③スマートフォンアプリやSNSによるサービス向上・・・【○実施】

町 LINE 公式アカウントを開設した。観光や福祉、子育て、防災といった分野別情報や新型コロナウイルス感染症やイベント開催に関するプッシュ通知、また、ゴミの出し方及び道路損傷通報機



	R3.4	R4.4	R5.4 現在	前年比
登録者	922 人	2,866 人	3,628 人	762 人

※R2.12 開設

④タブレット端末等によるペーパーレス化・効率化・・・【△一部実施 ※新たな取組がないため】

タブレット端末でのグループウェア活用	カラープリンタの認証制導入
会議室モニター設置	

(2) 行政手続のオンライン化

①電子申請対応・・・【○実施】

スマホや PC 上から簡単な質問に答えることで、必要な手続き・場所・持ち物が分かる Web ガイドサービス「くらしの手続きガイド」を導入した。転入・転出・転居・出生・死亡・結婚・離婚・氏名変更の 8 つが対象手続きとなる。

	R2.12~R3.3	R3 年度	R4 年度	前年度比
ガイド利用者	680 人	1,953 人	1,556 人	△397 人



※R2.12 導入

また、町民等向け各種アンケートや確定申告予約受付、説明会申込等についてはオンライン申請対応を行った。

	R3 年度	R4 年度	前年度比
オンラインフォーム数	63	144	81
回答者数	5,624	15,645	10,021

②納税等のキャッシュレス対応・・・【○実施】

・水道料金、県町民税、固定資産税、軽自動車税等の請求書支払いにおいて、スマホアプリ PayPay、LINEPay による公金キャッシュレス決済を導入。(コンビニ収納代行サービス利用)

	R2.9~R3.3	R3 年度	R4 年度	前年度比
利用者(水道料金等)	219 件 (2.92%)	1,002 件 (8.44%)	1,541 件 (12.31%)	539 件 (3.87%)
利用者(町民税等)	68 件 (0.94%)	923 件 (5.34%)	1,116 件 (6.34%)	193 件 (1.00%)

※R2.9 導入 (内数：コンビニ収納代行サービス全体に占める利用割合)

・本庁及び3支所での住民票や各種税証明書手数料等窓口支払いにおいて、クレジット、電子マネー、スマホ等 QR コード決済による公金キャッシュレス決済を導入。

	R3.1~R3.3	R3 年度	R4 年度	前年比
取扱件数	74 件 (2.39%)	436 件 (1.96%)	592 件 (2.61%)	156 件 (0.65%)

(内数：現金含む利用割合)

※R3.1 試行導入 (PayPay,LINEpay のみ)、R3.10 導入 (マルチ決済端末)

・デマンドバス運賃のキャッシュレス決済を導入、車内フリーWi-Fi 設置 (R4)

③システム標準化による事務共同処理の検討・・・【△一部実施】

システム標準化の取組について、国から示された標準仕様書のシステム面の Fit&Gap 調査や外事対応の調査をベンダーと協力して実施した。

④その他

デジタル・デバイド(情報格差)対策の一環として、町民向けスマートフォン活用講座を開催した。

また、オンラインサービスの周知として、広報おやまやイベント等で町のデジタルを活用したサービス等について紹介した。

町民の ICT 利用環境の改善検討のため、総合文化会館及び健康福祉会館においてモバイル Wi-Fi の無料貸出を実施。

	R4 年度
総合文化会館利用者 (日数)	687 人 (56)
健康福祉会館利用者 (日数)	148 人 (15)

(3) マイナンバー制度の推進

①マイナンバーカードの交付増・・・【○実施】

新型コロナワクチン接種会場や企業への出張申請や窓口対応時間の延長等を行うとともに、マイナポイント事業の広報周知や窓口支援を実施した。

	交付数	累計交付数	交付率	出張申請 受付数
平成 31 年度	890 人	3,447 人	18.8%	18 人
令和 2 年度	2,777 人	6,224 人	33.9%	113 人
令和 3 年度	2,561 人	8,785 人	48.6%	389 人
令和 4 年度	4,588 人	13,373 人	75.0%	428 人

②マイナンバーカードの利活用・・・【×未実施】

国のマイナンバーカード事業（国マイナポイント、健康保険証等）について、周知に留まった。

今後の取組方針

①小山町デジタル・トランスフォーメーション（DX）ガイドラインの推進

※資料 3：DX ガイドライン行動計画の取組方針一覧表を参照

DX ガイドライン及び行動計画に基づき、3つの基本方針「町民視点のサービスデザイン」「デジタルによる持続可能なまちづくり」「デジタル・デフォルトなスマート行政」により実効性の高いDXを推進する。

特に、行政改革幹事会（DX 推進リーダー）を DX 推進の中核として、R5.3 に策定した DX 人材育成基本方針に基づく人材育成研修による推進体制の強化を図るとともに、DX ガイドライン行動計画を推進する上での課題やその他業務上の課題を解決するワーキンググループを形成し、推進体制の強化や活動時間の確保を図ることで、DX 実現を加速させる。

【テーマの候補】

行政手続き等のオンライン化推進、窓口サービスのスマート化、情報発信の個別最適化、デジタルデバインド対策 など

また、DX ガイドライン推進に関する連携協定企業との協働等を通して、CIO（最高情報統括責任者）機能強化を図る。

備考

・行政デジタル・トランスフォーメーション（DX）：デジタル技術を用いて、行政サービス、市民とのコミュニケーション、行政組織の風土を変革すること。

・行政改革幹事会（DX 推進リーダー）：各所属中堅若手職員からなる組織。各課 DX ガイドライン行動計画の推進を目的とするとともに、DX 人材育成の対象者。なお、DX 推進リーダーは、広報活動におけるデジタル技術活用のため、広報委員会委員と兼任とし、組織を一元化。

基本目標Ⅱ	ICT 活用によるスマート自治体の推進
方策2	次世代 ICT の実装・利活用
概要	
最新の ICT 技術を実際に使えるものに具現化し、防災・農業・健康・公共交通・テレワークをはじめ様々な分野でのサービスの効率化や高価値化、地域の活性化を推進する。	
取組内容	
<p>(1) IoT、5G、オープンデータ、ドローン等の活用</p> <p>①活用事例の研究、導入検討・・・【○実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・DX ガイドライン行動計画に基づき、書かない窓口や地域通貨、データ活用基盤などの各領域における先進事例や交付金の活用等について情報収集や研究、導入検討を行った。 ・行政改革幹事会における人材育成研修の一環として各所属の課題を解決するためのアイデアソンを開催。その中で、学校施設の鍵・予約システムの導入や事業者の一部申請資料の電子化などは実証・実装が進められている。 ・町のデマンドバス、ドローン体験、マイナンバーカード申請や上記アイデアソンを発信するイベント DX Day を開催。 ・多機能車両による移動図書館サービス検証。 ・静岡県ふじのくにオープンデータカタログに町の保持する公共施設や地域年齢別人口等、コミュニティバス停留所等 13 件のデータを公開し、オープンデータの取組を実施している。 ・ゼンリンの住宅地図データ GIS（地理情報システム）を導入し、上記オープンデータの他、コミュニティバスやカーブミラーの位置図を活用した業務効率化を図っている。 	
今後の取組方針	
<p>①小山町デジタル・トランスフォーメーション（DX）ガイドラインの推進</p> <p>※資料3：DX ガイドライン行動計画の取組方針一覧表を参照</p> <p>ここでは、特に基本方針2「デジタルによる持続可能なまちづくり」において、デジタル新技術やデータを活用したまちづくりの方針検討を行う。</p>	
備考	

基本目標Ⅲ	公共施設マネジメントによる財政運営の強化
方策 1	計画的な維持管理・運営
概要	
<p>将来の更新時期の集中を防ぎ、計画的な修繕を進め、施設の長寿命化等を実現していくために、最適な公共施設マネジメント（維持管理及び配置方針の決定、ライフサイクルコスト予算の最適化、施設情報の一元管理等）のもと、公共施設の最適化及び適正管理による財政負担の軽減や平準化を図る。</p>	
取組内容	
<p>（1）個別施設計画の策定</p> <p>①施設評価の実施・・・【△一部実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小山町健康福祉会館管理計画及び小山フィルムファクトリー管理計画等により、施設の評価実施（R3） ・町民いこいの家、道の駅ふじおやま、道の駅すばしり、駿河小山駅前交流センター、足柄駅前交流センターの管理計画等により、施設評価実施。 <p>②長寿命化等保全方針の決定・・・【△一部実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小山町健康福祉会館管理計画及び小山フィルムファクトリー管理計画等を策定し、各公共施設の現状及び今後の長寿命化等の実施方針など中長期的な取組について定めた。（R3） ・建築物だけではなく、インフラ（道路土木工構造物）に関しても管理計画等を作成し、現状及び今後の長寿命化等の実施方針など中長期的な取組について定めた。 <p>（2）公共施設等総合管理計画の見直し</p> <p>①個別施設計画に基づく経費見込みと対策効果の反映・・・【△一部実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小山町公共施設等総合管理計画（以下、「総合管理計画」）の改訂は、小山町公共施設等マネジメント委員会（以下、「FM委員会」）の各委員及び各幹事の意見を参考にしながら、公共施設等を取り巻く環境の変化や町政の状況の変化を反映。また、生涯学習施設、町立学校施設、町営住宅等について反映。 <p>②施設配置方針の決定・・・【△一部実施】</p> <p>FM委員会の中で、配置方針を優先検討する施設を庁舎関連施設と教育関連施設に絞り込んだ。ただし、急を要する案件については、随時対応する。</p>	
今後の取組方針	
<p>①本庁舎の配置方針検討</p> <p>小山町役場庁舎等管理計画において、現庁舎は洪水浸水想定区域内であること、富士山噴火時の溶岩流が24時間で到達の可能性があること、竣工から40年以上が経過していること等から建て替えもしくは移転の配置方針の検討を行う。</p> <p>②個別管理計画の作成及び改定の促進</p> <p>小山町公共施設等マネジメント委員会を運用し、個別施設計画（庁舎等行政施設・教育施設・町営住宅・その他インフラ長寿命化計画含む）未作成の所管課に対する促進や、既に作成済の個別計画においても、現状を反映した改訂を促進する。</p>	

③ 充当可能な財源見込みに対する公共施設の統廃合・再編等の検討

充当可能な財源見込みとの比較等を通し、教育施設、子育て支援施設を含む公共施設の統廃合・再編計画や、より具体的な維持管理・運営方針（点検、診断、修繕、更新、耐震化、長寿命化等の実施方針）・施設配置の方針（現状継続・集約・貸付・転用等）などを検討する。

備考

・ファシリティマネジメントの推進【県研究会部会あり】

基本目標Ⅲ	公共施設マネジメントによる財政運営の強化
方策2	民間活力の活用
概要	
<p>P F I（Private Finance Initiative：施設の建設、維持管理、運営等において、行政が直接実施するよりも効果的な行政サービスを提供できるものを、民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う公共事業）や指定管理者制度、民間委託といったP P P（Public Private Partnership:公民連携）手法により、民間活力を活用し、コスト縮減や施設サービスの向上を図る。</p>	
取組状況	
<p>（1）P P Pによる施設最適化</p> <p>①公共施設等情報の一元管理システム導入による見える化・・・【△一部実施】 総合管理計画改訂版及びDXガイドラインの取組事項に位置付けるとともに、施設管理所管課を交えての事業者説明会及び導入検討会を実施し、継続検討としている。</p> <p>②P P P手法導入の優先的検討規程の策定・・・【△一部実施】 ・職員向け公共施設マネジメント研修を実施（NPO 法人日本PFI・PPP協会 Web セミナー） ・行政アドバイザーによる豊門公園利活用方針の検討、提案。</p> <p>③包括管理委託の検討・・・【×未実施】</p> <p>④民間提案及び官民対話（サウンディング調査）の実施・・・【×未実施】 ②、④について、対象施設の検討及び選定に至らなかったため未実施。</p> <p>⑤省エネ推進による維持コスト削減・・・【×未実施】 環境政策及び公共施設DXの一環として取組を図ることとした。</p>	
次年度以降の取組方針	
<p>①公共施設等情報の一元管理システム導入検討 長期的かつ適宜の施設運営方針の検討・決定に有効な情報を把握・保持することを目的とし、公共施設の資産情報（固定資産台帳）、コスト情報（人件費や光熱水費等）、サービス基本情報（施設面積や利用人数等）、点検・診断・工事記録等を一元的に管理するシステムの導入を検討する。 また、公共施設等の事業計画におけるトータルコストの縮減及び平準化のため、システムを活用した公共施設マネジメント手法について検討する。</p> <p>②公民連携手法の検討（指定管理者制度及び包括委託管理等） 他市町比較（地方行政サービス改革取組状況等調査（総務省）による民間活用分析など）を踏まえ、業務委託や民間貸付、指定管理者制度等の導入、跡地利用等について、行政評価を通じて現状を整理し、専門家の助言を受けるなど、検討を進める。</p>	
備考	
<p>・公民連携・協働の推進【県研究会部会指定管理者制度ワーキンググループあり】</p>	

基本方針	取組 (★:重点取組 C:CIO補佐重点取組)	行動計画 No.	事業名等	R4取組結果	R5~取組方針
町民視点のサービスデザイン	★マイナンバーカードの普及と活用促進	01	間		・マイナンバーカードを活用した国の各種施策に応じた町取組の検討、実施 ・出張申請等普及促進
			自治体マイナポイント制度(未)	・情報収集 ・自治体マイナポイント制度導入検討	・関係各課との情報共有 ・当該実施他事業との関連付けが可能などうかの確認等
	★C.行政手続等のオンライン化推進	02	主		
			行政手続オンライン化方針(R5予定) (押印見直しを含む)	押印に係る例規の洗い出し業務委託	各課での押印見直し判断作業の依頼 条例・規程・要綱の改正 オンライン化方針決定
			びったりサービス	・基幹系ネットワークの改修	・びったりサービスの利活用推進に向けた研究
			Logoフォーム	・活用促進・支援 ・電子申請業務への応用研究 ・電子決裁の研究(需要調査)	・電子申請業務の拡充 ・法的個人認証を用いた電子申請業務の開始 ・電子決裁を用いた電子申請業務の開始
			公共施設オンライン予約システム	・導入構築	・他公共施設への展開 ・決済、遠隔での鍵管理について事例研究
	公金キャッシュレス決済の推進	03	主		・キャッシュレス化推進方針の検討、策定
			窓口手数料キャッシュレス決済	・キャッシュレス事業者拡充	・キャッシュレス対象支払いの拡充検討 ・レジ改修(POSレジ導入)
			請求書支払いキャッシュレス決済	・運用	・スルガコンピュータサービスの取り扱い決済事業者(d払い等)の拡大に応じ、拡充 ・広報周知
			デマンドバスキャッシュレス決済	導入・運用	・広報周知
	C 窓口サービスのスマート化	04	主		・総合窓口案内(住民課)のDX研究、窓口支援システム導入検討 ・AIチャットボット
			書かない窓口	・情報収集(北見市等)	・事例研究(窓口DXSaaS) ・各窓口用入力タブレット配備の検討(庁内Wi-Fi環境の安定性懸念)
			Grafferくらしの続ききガイド	・運用、広報周知	・総合窓口活用 ・広報周知
	★C SNS等によるブッシュ型の情報発信・広報広聴DX	05	LINE	・運用	・LINEのUI、UX改善(広報委員会UI、UX研修) ・チャットボット検討
C 町ホームページのUI、UXの改善	06	ホームページリニューアル	・運用	・地域振興課(広報委員会)研究 ・オープンデータの推進 ・ウェアアクセシビリティの高いHPへのリニューアル検討	
★町民がICTについて学ぶ機会の提供 (デジタルバイド対策)	07	スマートフォン講座	・スマホ講座 ・デジタル活用支援員関連の情報収集 ・DXDayの開催	・スマホ講座開催、行政オンラインサービス講座(LINE、デマンドバス、キャッシュレス、模擬申請) ・デジタル活用支援員制度、ふじのくにデジタルサポーター制度の活用	
★町のオンラインサービスの周知・利用促進と改善	08	ホームページ、広報おやま	-	・HP上にオンラインサービス一覧ページ制作(行政手続オンライン化方針とともに)	
デジタルによる持続可能なまちづくり	オープンデータの拡充と統計情報活用の推進	09	主	ふじのくにオープンデータカタログ ・オープンデータ、ゼンリンの活用	・オープンデータ活用の好事例研究、RESAS活用セミナー ・R2(2)運動のGIS連携 ・総合管理情報のデジタル化支援 ・14系地図及び座標データの電子保存の検討
	★災害時コミュニケーションの強化	10	LoGoチャット 金太郎メール等	・グループウェアとしてLoGoチャット全 庁導入、利活用 ・データ放送開始(地域振興課)	・一斉配信システムの導入検討(危機管理局)
	安全で利用しやすいインフラの整備	11	間	地理情報システム(バスカル、ゼンリン)	・統合型GISの活用、導入検討 ・各種補助金等の情報共有
	★公共交通のスマート化	12	主	デマンドバス運行予約システム ・デマンドバスキャッシュレス化(再現) ・デジタル定期券・回数券の導入 ・新予約アプリの導入	・新機能の広報・周知・運用
	町内企業等のスマート化支援	13	-	・事例、各種補助金等の情報共有 ・ふるさとe-チャット導入	・町内事業所へのキャッシュレス決済の導入検討 ・各種申請等のオンライン化に向けた検討
	農林業者のスマート化支援	14	-	情報収集	・事例、各種補助金等の情報共有 ・事業者マッチング支援、公民連携検討 ・各種申請等のオンライン化支援
	有害鳥獣対策のスマート化支援	15	-	情報収集 アプリの導入検討	・事例、各種補助金等の情報共有 ・事業者マッチング支援、公民連携検討 ・各種申請等のオンライン化支援 ・アプリの導入検討
	観光施設・道の駅のスマート化支援	16	-	登山アプリYAMAPの運用	・事例、各種補助金等の情報共有 ・事業者マッチング支援、公民連携検討 ・各種申請等のオンライン化支援
	観光地ワーケーションの推進	17	-	-	・事例、各種補助金等の情報共有 ・事業者マッチング支援、公民連携検討 ・各種申請等のオンライン化支援
	ICT等を活用した人口政策の推進	18	-	・オンライン移住相談の実施 ・Q&Aの作成	・事例、各種補助金等の情報共有 ・事業者マッチング支援、公民連携検討 ・各種申請等のオンライン化支援 ・オンライン移住相談の実施
	図書館サービスの充実とスマート化	19	間		・事例、各種補助金等の情報共有 ・事業者マッチング支援、公民連携検討 ・(情報)利用教育の支援
			新聞データベース	・導入、運用	・運用 ・広報周知
			モバイルWi-Fi貸出	・導入、運用	・運用 ・広報周知
	★学校教育のスマート化	20	GIGAスクール、ミライシード	-	・事例、各種補助金等の情報共有 ・事業者マッチング支援、公民連携検討 ・各種申請等のオンライン化支援
	こども園のスマート化	21	HOICT	-	・他システムの導入 ・事例、各種補助金等の情報共有 ・事業者マッチング支援、公民連携検討 ・各種申請等のオンライン化支援
★町民のICT利用環境の改善	22	主	モバイルWi-Fi貸出	・指定管理者(健康福祉会館、文化会館)運用依頼、試行アンケート実施継続 ・施設全体のネットワーク環境の構築検討	
★自治会等地域活動のスマート化支援	23	間	通信機器等環境整備(未)	・調査検討(区長アンケート実施) ・国実証事業申込み ・足柄地区コミセン改修(Wi-Fi設置)	・町→区長の事務連絡の電子化検討(郵送廃止) ・国実証事業(電子回覧板)運用・効果検証・全体報告
デジタル・デフォルトなスマート行政	★各種業務のBPRの推進	24	主	RPA/AI-OCR	・RPA/AI-OCRの活用推進(手引き作成、対象業務洗い出し、ヒアリング、シナリオ作成) ・行政手続オンライン化との取組連動 ・対応業務拡充
	★事務処理の自動化の推進	25	主	RPA/AI-OCR	・RPA/AI-OCRの活用推進(手引き作成、対象業務洗い出し、ヒアリング、シナリオ作成) ・行政手続オンライン化との取組連動 ・対応業務拡充
	★押印見直しの推進	26	主	押印見直し方針(R5予定)	各課での押印見直し判断作業の依頼 条例・規程・要綱の改正
	文書管理・電子決裁システムの導入・活用	27	間	・文書管理・電子決裁システム(未) ・デスクトップ等グループウェア	・先進事例研究、新庁舎機能に向けた導入検討 ・規則等ルールの見直し検討 ※行政手続オンライン化との取組連動
	★テレワークの推進	28	主	テレワークシステム	・実施要項、推進方針の策定(意思決定) ※電子決裁システムとの取組連動 ※行政手続オンライン化との取組連動
	★行政情報システムの標準化・共通化	29	主	システム標準化対応	・国指針の確認 ・他市町状況確認 ・体制確立、システム調査、比較分析 ・事務共同処理の検討
	★情報・通信セキュリティ対策の徹底	30	主	情報セキュリティ対策	・国指針の確認 ・セキュリティポリシー改定 ・情報セキュリティ研修 ・LoGoチャット運用
	庁舎内の通信環境の強化	31	間	庁舎ネットワーク整備	・最適化検討 ・システム調査研究 ・ネットワーク環境調査
	公共施設等マネジメントのスマート化	32	主	施設データ管理システム	・導入に向けたマネジメント手法の明確化(事例、各種補助金等) ・スマートメーターの検討
	★C.庁内DX推進体制の強化	33	主		・DXガイドライン進捗確認 ・行革推進本部報告
			行政改革幹事会	・DX幹事会発足 ・行政AD等 ・DXDayの開催	・DX幹事会活動(各種人材育成研修、勉強会、ワーキンググループなど) ※行革推進本部に活動内容を報告
			公民連携協定	・定例ミーティング	・DXガイドライン進捗管理、支援 ・DX人材育成研修の実施
C 職員のICTリテラシーの向上	34	主	研修等	・DX人材育成研修 ・行革幹事会情報共有	
C DXに関するツールや先行事例等の研究	35	主	実証等	・音声テキスト化システムの導入 ・町民アンケート ・幹事会 ・5G、スマートシティ、デジタル田園都市国家構想研究	