

# 地方行革・スマート自治体等について

平成 3 1 年 4 月 2 5 日  
行 政 経 営 支 援 室

# 地方行革について

## <政府の取組>

### 【平成17～21年度】<集中改革プランの実施>

- 閣議決定や法律により、数値目標を含めて方針を決定  
「今後の行革指針(H16.12)」「行革推進法(H18.6)」等
- 総務省から地方自治体に方針に基づく取組を要請  
「新地方行革指針」(H17.3)(集中改革プランの作成・公表の要請)  
「地方行革新指針」(H18.8)(更なる定員の純減、公会計整備等)

### 【平成22年度～】<自主的・主体的な行革の推進>

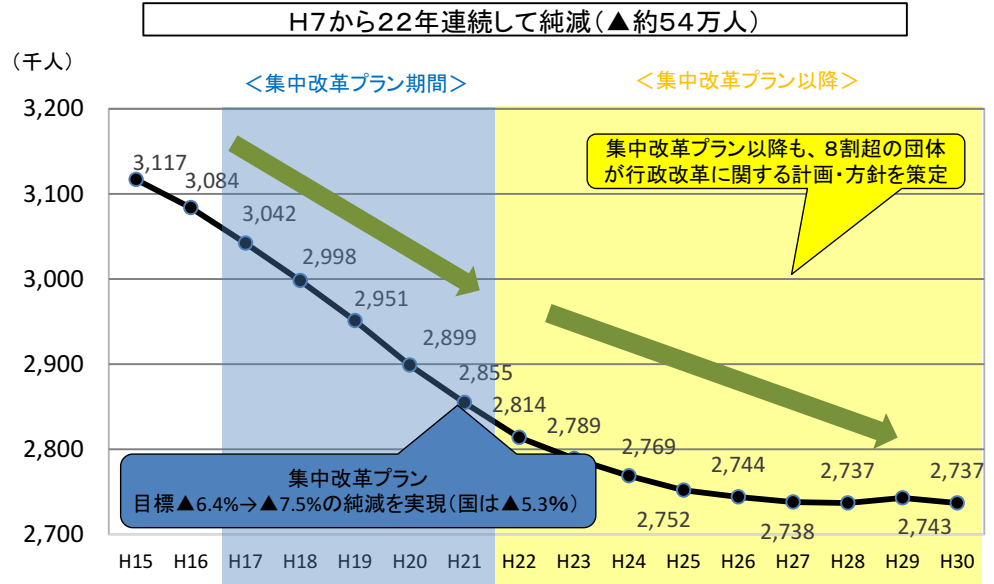
- 各地方自治体において自主的・主体的な行政改革を推進  
(行政改革にかかる計画・方針を策定している地方公共団体の状況  
都道府県47団体(100%)、政令指定都市19団体(95%)、市区町村  
1,432団体(83%)が策定(平成26年10月1日時点))

### 【平成27年度～】<地方行政サービス改革の推進>

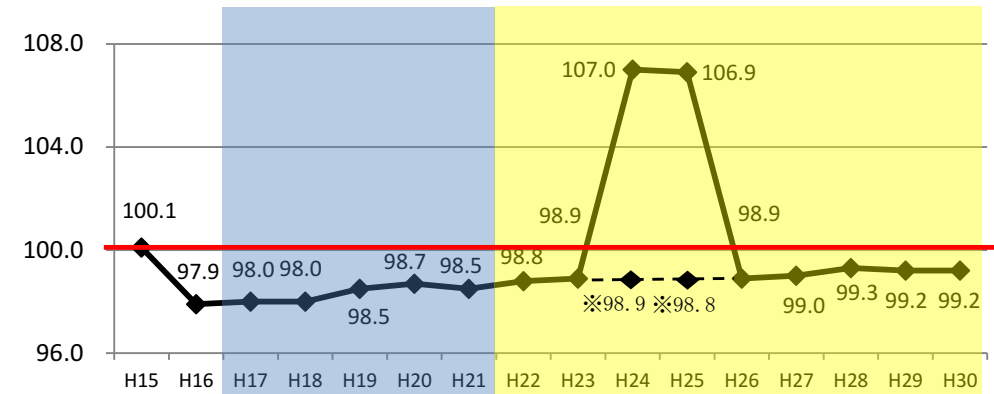
- 「経済財政運営と改革の基本方針2015」(H27.6閣議決定)等を踏まえ、総務省から地方自治体に助言通知に基づく取組を要請  
「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」(H27.8)  
(民間委託等の推進・指定管理者制度等の活用、BPRの手法やICTを活用した業務の見直し、自治体情報システムのクラウド化の拡大等)
- 業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化等の各地方自治体における取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施
- 総務省においては、これらの推進状況について毎年度フォローアップし、その結果を広く公表

## <地方における職員数と給与水準の推移>

○地方公務員総数の推移



○ラスパイレス指数の推移



# 地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について（平成27年8月28日付け総務大臣通知）

## 1 行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

### ○民間委託等の推進

- ▶ 定型的業務や庶務業務を含めた事務事業全般にわたり、民間委託等の推進の観点から、改めて総点検を実施。
- ▶ 業務の集約・大きくくり化、他団体との事務の共同実施など事務の総量を確保や仕様書の詳細化などの工夫を行い、委託の可能性を検証。

### ○指定管理者制度等の活用

- ▶ 公の施設について、指定管理者制度を導入済みの施設も含め、管理のあり方について検証を行い、より効果的、効率的に運営。
- ▶ 複数施設の一括指定や公募前対話の導入等の参入環境の整備や施設業務の部分的な導入等、幅広い視点から管理のあり方について検証。

### ○地方独立行政法人制度の活用

- ▶ 事務事業の廃止や民間譲渡の可能性を検討した上で自ら実施するよりも効率的・効果的に行政サービスを提供できる場合に活用を検討。

### ○BPRの手法やICTを活用した業務の見直し

- ▶ 事務事業全般に渡って、BPRの手法を活用した業務フローの見直しやICTの活用等を通じて業務を効率化。
- ▶ 特に住民サービスに直結する窓口業務の見直しや職員の業務効率向上につながる庶務業務等の内部管理業務の見直しは重点的に実施。

## 2 自治体情報システムのクラウド化の拡大

- ▶ 複数団体共同でのクラウド化（自治体クラウド）は、コスト削減、業務負担の軽減、業務の共通化・標準化、セキュリティ水準の向上及び災害に強い基盤構築の観点から、その積極的な導入を検討。
- ▶ 情報システム形態やコストの現状について正しく認識するとともに、コストシミュレーション比較等を実施し、あわせて、業務負担の軽減、セキュリティの向上、災害時の業務継続性等についても考慮。

## 3 公営企業・第三セクター等の経営健全化

- ▶ 公営企業については、中長期的な経営計画である「経営戦略」を策定し、経営基盤強化等の取組を推進。各水道事業及び下水道事業において、「経営比較分析表」の作成及び公表を推進。
- ▶ 第三セクターについては、経営状況等の把握等に努め、財政的リスクを踏まえた上で抜本的改革を含む不断の効率化・経営健全化に適切に取り組むことを推進。

## 4 地方自治体の財政マネジメントの強化

### ○公共施設等総合管理計画の策定促進

- ▶ 平成28年度までに、長期的視点に立って公共施設等の総合的かつ計画的な管理を行うための計画を策定するとともに、公共施設等の集約化・複合化等に踏み込んだ計画となることを推進。

### ○統一的な基準による地方公会計の整備促進

- ▶ 原則として平成27～29年度の3年間で、固定資産台帳を含む統一的な基準による財務書類等を作成し、予算編成等に積極的に活用。

### ○公営企業会計の適用の推進

- ▶ 平成27～31年度の5年間で、下水道事業及び簡易水道事業を重点事業として地方公営企業法の全部又は一部（財務規定等）を適用し、公営企業会計に移行。

## 5 PPP/PFIの拡大

- ▶ 公共施設等運営権制度の積極的導入や公共施設の維持更新・集約化等へのPPP/PFI手法の導入等を推進。PPP/PFIの導入に係る地方財政措置上のイコールフットィングを図る。
- ▶ 公共施設等総合管理計画の策定を通じ、PPP/PFIの積極的活用の検討に努めるとともに、固定資産台帳を整備・公表を通じ、民間事業者のPPP/PFI事業への参入を促進。

○業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化等の各地方自治体における取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施。

○総務省においては、これらの推進状況について毎年度フォローアップし、その結果を広く公表。

# 地方行政サービス改革の見える化・比較可能な形での公表（本年度取組概要）

## 都道府県・指定都市分

## 市区町村分

「地方行政サービス改革に関する取組状況等の調査について」（5月上旬頃通知予定）

地方行政サービス改革について、以下の各項目の取組状況に関する調査を発出・民間委託

- ・指定管理者制度等
- ・窓口業務（総合窓口の設置、民間委託）
- ・庶務事務の集約化
- ・BPRの手法を用いた業務分析の取組状況
- ・自治体情報システムのクラウド化
- ・公共施設等総合管理計画
- ・地方公会計の整備

・指定都市~~は~~切  
6月中旬  
・都道府県・市区町村~~は~~切  
7月初旬

6月頃

総務省⇒指定都市

ヒアリング実施

（可能な団体はSkypeを活用）

- ・地方行政サービス改革の取組状況や今後の対応方針に関するヒアリングを実施

5月～7月

都道府県⇒管内市区町村 ヒアリング実施

- ・地方行政サービス改革の取組状況や今後の対応方針に関するヒアリングを実施

7月～9月

総務省⇒都道府県 ヒアリング実施（可能な団体はSkypeを活用）

- ・本年度は都道府県分、市区町村分のヒアリングを一緒に実施
- ・管内市区町村の取組状況や今後の対応方針についてヒアリングを実施
- ・窓口業務改革の課題やその課題への対応策、都道府県としての支援の方向性等についてもヒアリング

10月～

地方行政サービス改革の取組状況に関する調査結果の集計

～3月

地方行政サービス改革の取組状況について、見える化・比較可能な形での公表を実施

- ・各団体の見える化（個票）
- ・管内市区町村の取組割合と全国平均を比較
- ・市区町村の取組状況を日本地図にプロット

# 窓口業務の民間委託、総合窓口化、庶務業務の集約化等の実施状況について

## 窓口業務の民間委託の実施状況

平成30年4月1日時点

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	404団体	1,741団体	23.2%
指定都市	18団体	20団体	90.0%
特別区	20団体	23団体	87.0%
中核市	45団体	54団体	83.3%
指定都市・中核市以外の市	236団体	718団体	32.9%
町村	85団体	926団体	9.2%

(※) 内閣府通知で民間事業者に取り扱わせることができると整理された窓口業務のいずれかを委託している団体数

## 総合窓口の導入状況

平成30年4月1日時点

住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。

	導入団体数	市区町村数	割合
全市区町村	227団体	1,741団体	13.0%
指定都市	9団体	20団体	45.0%
特別区	7団体	23団体	30.4%
中核市	15団体	54団体	27.8%
指定都市・中核市以外の市	119団体	718団体	16.6%
町村	77団体	926団体	8.3%

## 庶務業務の集約化に関する実施状況について

平成30年4月1日時点

人事・給与・旅費・福利厚生等の庶務業務について、庶務事務システム等を使用して発生源入力を行い、審査確認等の担当部局を集約し、各部局の庶務担当者の業務を削減する取組を行っていることをいう。

	導入団体数	市区町村数	割合
都道府県	46団体	47団体	97.9%
全市区町村	484団体	1,741団体	27.8%
指定都市	16団体	20団体	80.0%
特別区	23団体	23団体	100.0%
中核市	31団体	54団体	57.4%
指定都市・中核市以外の市	269団体	718団体	37.5%
町村	145団体	926団体	15.7%



## 地方行財政改革・分野横断的な取組 3. 国民の利便性の向上、行政の効率化、公平・公正な社会の実現

政策目標	K P I 第 2 階層	K P I 第 1 階層	取 組
<p><b>【アンブレラ】</b> 国民の利便性の向上、行政の効率化、公平・公正な社会の実現</p> <p><b>【指標】</b> ○マイナンバー制度の推進による国民の利便性の向上、行政の効率化、公平・公正な社会の実現 ○業務改革による国民の利便性の向上、行政の効率化</p>	<p>○各団体のB P Rによる業務改革の効果把握を図るための指標 ※ 全国一律の効果指標設定は困難であり、団体毎に手法に応じた歳出効率化効果等(業務コスト(金額)、処理手続時間等)を把握し、公表</p> <p>○基準財政需要額の算定への反映を開始した対象業務</p> <p>○歳出効率化の成果 ※ どの程度の地方自治体がどのような改革に取り組み、どのような成果をあげたか</p> <p>○A I・R P Aの活用による歳出効率化効果等も含め、各団体のB P Rによる業務改革の効果把握を図るための指標 ※ 全国一律の効果指標設定は困難であり、団体毎に手法に応じた歳出効率化効果等(業務コスト(金額)、処理手続時間等)を把握し、公表</p>	<p>○以下の汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数 (1) 窓口業務のアウトソーシング 【208⇒416以上】 総合窓口の導入 【185⇒370以上】 (2) 庶務業務の集約化 【143⇒471以上】 (いずれも2014年10月現在⇒2020年度)</p> <p>○標準委託仕様書等を参考にする自治体数 モデル自治体等において標準委託仕様書等を参考に窓口業務の委託を実施した自治体数、窓口業務の委託により業務の効率化が図られたとする自治体数</p> <p>○A I・R P Aなどの革新的ビッグデータ処理技術を活用する地域数 【2020年度末までに300団体】</p>	<p>2 2. 先進的な業務改革の取組等の拡大や歳出効率化効果等の定量的な把握、窓口業務の委託の推進に係る取組の強化</p> <p>これらの状況を踏まえ、業務改革の取組の成果を地方財政計画及び基準財政需要額の算定基礎へ適切に反映</p> <p>2 3. I C TやA I等を活用した標準的かつ効率的な業務プロセスを構築し、業務手法の標準化・コスト縮減を進める</p>

### 4-3 国民の利便性の向上、行政の効率化、公平・公正な社会の実現

国民の利便性の向上、行政の効率化、公平・公正な社会の実現に向けて、IT化と業務改革（その横展開を含む）を進めるため、マイナンバー制度の活用や国による地方自治体のIT化・BPR推進に向けた取組促進策の提示、先進的な業務改革の取組の横展開、自治体行政の様々な分野でのICTやAI等を活用した業務手法の標準化・コスト縮減など、国・地方での業務のデジタル化・標準化を推進する。

	取組事項	実施年度			KPI	
		2019年度	2020年度	2021年度	第1階層	第2階層
国民の利便性の向上と行政の効率化、公平・公正な社会の実現	<p>22 先進的な業務改革の取組等の拡大や歳出効率化効果等の定量的な把握、窓口業務の委託の推進に係る取組の強化。これらの状況を踏まえ、業務改革の取組の成果を地方財政計画及び基準財政需要額の算定基礎へ適切に反映</p> <p>・先進的な業務改革の取組等の拡大を図りつつ、地方公共団体における歳出効率化効果等を改革工程表に沿って定量的に把握する。 ・窓口業務の委託について、地方独立行政法人の活用や標準委託仕様書等の拡充・全国展開などの取組を強化</p>	<p>【窓口業務改革等】 「業務改革モデルプロジェクト」における窓口業務改革等の取組を他の自治体へ波及 団体間比較を行いながら、業務手法の標準化を推進</p> <p>総務省・各自治体において、窓口業務等の民間委託の業務別・団体規模別の取組状況（実施率、業務分析手法活用の有無や具体的な委託事務の範囲等）、住民一人当たりコスト、歳出効率化効果や今後の対応方針について、「見える化」・比較可能な形で公表 ※窓口業務のアウトソーシング実施率は22.6%（2018年4月時点（速報値））</p> <p>具体的には「業務改革モデルプロジェクト」によるBPR実施団体が試算・公表した歳出効率化効果等（業務コスト（金額）、処理手続時間等）を、窓口業務改革実施後の実績ベースで把握し、団体の人口規模とともに公表</p> <p>「業務改革モデルプロジェクト」実施団体以外の自治体についても、窓口業務改革実施後の実績ベースで把握できる歳出効率化効果等（業務コスト（金額）、処理手続時間等）については、団体の人口規模とともに一覧にまとめて公表</p> <p>窓口業務に限らず、民間委託の取組を優良事例とすることとし、公表</p> <p>KPIの達成状況を踏まえつつ、それまでの状況を精査し、必要な対応を検討し実施</p>	<p>引き続き、「業務改革モデルプロジェクト」における窓口業務改革等の取組を他の自治体へ波及</p> <p>KPIの達成状況を踏まえつつ、それまでの状況を精査し、必要な対応を検討し実施</p>	<p>引き続き、「業務改革モデルプロジェクト」における窓口業務改革等の取組を他の自治体へ波及</p> <p>KPIの達成状況を踏まえつつ、それまでの状況を精査し、必要な対応を検討し実施</p>	<p>○以下の汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村数 （1）窓口業務のアウトソーシング【208⇒416以上】 総合窓口の導入【185⇒370以上】 （2）庶務業務の集約化【143⇒471以上】 （いずれも2014年10月現在⇒2020年度）</p>	<p>○各団体のBPRによる業務改革の効果把握を図るための指標 ※全国一律の効果指標設定は困難であり、団体毎に手法に応じた歳出効率化効果等（業務コスト（金額）、処理手続時間等）を把握し、公表</p>

	取組事項	実施年度			K P I	
		2019年度	2020年度	2021年度	第1階層	第2階層
国民の利便性の向上と行政の効率化、公平・公正な社会の実現	<p>・上記の状況を踏まえ、トップランナー方式の2019年度の導入を視野に入れて検討する。その際、業務改革は、より質の高い行政サービスを効率的・効果的に提供していくために行うものであることに留意する。</p> <p>・地方公共団体の改革意欲を損ねないようにしつつ、業務改革の取組等の成果を、地方財政計画及び基準財政需要額の算定基礎へ適切に反映する。</p>	<p>各地方公共団体への働きかけを通じ、標準委託仕様書等の全国展開に向けた取組を推進</p> <p>これまでの取組及び地方公共団体の要望を踏まえ、標準委託仕様書等の取組の拡充を行う(窓口業務に関する民間委託が可能な25業務のうち取組拡充の必要性が特に高い、残り2業務の手順書を追加するとともに、その他の業務は実態把握に努めつつ引き続き検討する)</p> <p>上記の取組を含め、窓口業務の委託について、小規模団体をはじめ未実施団体における課題の分析を行うとともに、当該課題を解決して委託を実施した団体における各種ノウハウ等の把握を行い、その全国的な横展開を進める。そのための取組について、できるだけ早期に工程化</p> <p>【トップランナー方式等】 歳出効率化に向けた業務改革で他団体のモデルとなるようなもののうち、基準財政需要額の算定への反映を行うこととしている業務について、地方公共団体への影響等を考慮しつつ、複数年かけて段階的に反映</p> <p>窓口業務の委託について、委託が進んでいない理由等を踏まえた上で、地方独立行政法人の活用や標準委託仕様書等の拡充・全国展開などの取組を強化し、その状況を踏まえ、トップランナー方式の導入を検討</p> <p>地方税の実効的な徴収対策を行う自治体の徴収率を標準的な徴収率として基準財政収入額の算定に段階的に反映</p> <p>トップランナー方式に関する周知を推進(ホームページに公表)</p> <p>≪総務省≫</p>	<p>引き続き標準委託仕様書等の全国展開に向けた取組を推進するとともに、働きかけを実施した地方公共団体をフォローアップ</p> <p>導入済みの業務について、段階的に反映</p> <p>前年度までの取組を踏まえ、地方独立行政法人の活用や標準委託仕様書等の拡充・全国展開などの取組を強化し、窓口業務の委託を推進 ＜トップランナー方式の導入がなされていない場合には、上記の状況を踏まえて、引き続き導入を検討＞</p> <p>段階的に反映</p> <p>周知を推進</p>	<p>フォローアップの結果を踏まえ、標準委託仕様書等を見直す</p> <p>引き続き、導入済みの業務について、段階的に反映</p>	<p>○標準委託仕様書等を参考にする自治体数 モデル自治体等において標準委託仕様書等を参考に窓口業務の委託を実施した自治体数、窓口業務の委託により業務の効率化が図られたとする自治体数</p>	<p>○基準財政需要額の算定への反映を開始した対象業務</p> <p>○歳出効率化の成果 ※どの程度の地方自治体がどのような改革に取り組み、どのような成果をあげたか</p>



	取組事項	実施年度			KPI	
		2019年度	2020年度	2021年度	第1階層	第2階層
国民の利便性の向上と行政の効率化、公平・公正な社会の実現	<p>23 ICTやAI等を活用した標準的かつ効率的な業務プロセスを構築し、業務手法の標準化・コスト縮減を進める</p> <p>自治体行政の様々な分野で、団体間比較を行いながら、関係府省が連携してICTやAI等を活用した標準的かつ効率的な業務プロセスを構築し、業務手法の標準化・コスト縮減を進める。</p>	<p>自治体行政の様々な分野で、団体間比較を行いつつ、ICTやAI等を活用した標準的かつ効率的な業務プロセスを構築する「自治体行政スマートプロジェクト」を創設・実施</p> <p>AI活用が進められていない行政分野におけるクラウドサービスとしてのAI導入について開発実証を行い、導入に当たっての標準仕様書及び手順のとりまとめを行うとともに、効果が実証された行政分野におけるRPA等導入のために補助する「革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業」を実施</p> <p>《総務省》</p>	<p>「自治体行政スマートプロジェクト」を引き続き実施</p> <p>「革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業」を引き続き実施</p>	<p>「自治体行政スマートプロジェクト」を引き続き実施</p> <p>「革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業」の成果を踏まえ、引き続き自治体へのAI・RPA導入を推進</p>	<p>OA I・RPAなどの革新的ビッグデータ処理技術を活用する地域数 【2020年度末までに300団体】</p>	<p>OA I・RPAの活用による歳出効率化効果等も含め、各団体のBPRによる業務改革の効果把握を図るための指標 ※全国一律の効果指標設定は困難であり、団体毎に手法に応じた歳出効率化効果等(業務コスト(金額)、処理手続時間等)を把握し、公表</p>

# 業務改革モデルプロジェクト（H30年度募集結果概要）

## スケジュール

- 募集期間：平成30年4月16日～5月15日
- 選定・公表：平成30年6月14日

- 契約締結：平成30年6月以降
- 事業報告：平成31年2月末

## 提案事業概要

○①窓口業務改革や②内部管理業務改革に向けてBPRの手法を活用した業務分析や計画策定等を実施する取組

### ①窓口業務改革（総合窓口化とアウトソーシング一體的に行う取組）

- ・住民異動、戸籍届出、各種証明書発行、国民健康保険、介護保険等、別々の窓口で行っている事務手続きをワンストップ化する総合窓口の実施を念頭に業務フローを見直し、待ち時間の短縮等住民の利便性向上につなげるもの。
- ・窓口業務や庶務業務において、単に職員を集約するのではなく、入力業務等のバックヤード業務について、アウトソーシングを積極的に活用し、業務の効率化を図るもの。
- ・窓口関連業務における地方独立行政法人（申請等関係事務処理法人）の活用を検討するもの。

### ②内部管理業務改革（庶務事務の集約化を行う取組）

- ・人事・給与・旅費・福利厚生などの庶務業務について、各職員がシステム入力を行うよう業務フローを見直し、各課における庶務業務を集約化することで、業務の効率化を図るもの。

## 委託団体数

- 委託団体数：7団体 深谷市（埼玉県）、足立区（東京都）、塩尻市（長野県）、掛川市（静岡県）、泉大津市（大阪府）、橋本市（和歌山県）、熊本市（熊本県）

## 事業実施のポイント

○民間事業者の知見やBPRの手法を活用しつつ、自治体職員自らが業務の棚卸しや業務分析、利用者（住民）ニーズの把握を実施し、効果的な業務フローを構築。

○業務フローの見直しにあわせて、アウトソーシングによる業務の効率化を検討。

○①と②の複合的な取組や関連する他の業務改革との複合的改革、時期ごとの繁閑への対応や窓口で対応を要する業務自体の質・量を軽減する新たな仕組みの導入等は引き続き模索。

○国の取組（業務マニュアル・標準委託仕様書の活用可能性の検証、歳出効率化等の成果の把握手法の検討、大都市以外の地方部の自治体の担い手確保等の課題解決方法の聴取等）との協力も視野。

# 平成30年度業務改革モデルプロジェクト最終報告会概要

団体名	人口 (H30.1.1時点)	窓口数	モデル事業概要	新業務フローのポイント
埼玉県 深谷市	144,375	1本庁 3支所 1サービスC 7地区センター	顔認識システムによる本人確認の自動化等、 窓口業務の完全自動化を目指した取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○顔認証及びOCRの活用による本人確認の自動化、申請書作成に伴う市民／職員の負担軽減</li> <li>○窓口業務のオンライン化実現に向け、<b>届出／証明書関連業務の標準化・マニュアル化と業務の簡素化</b>を目指す</li> </ul>
東京都 足立区	685,447	1本庁 17区民事務所	RPA、AI・OCRを活用して自治体における 大量処理業務の省力化を実現する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○RPA、AI・OCRの活用により、大量の申請書類の読取、システム入力を自動化し、職員による作業を削減</li> <li>○帳票フォーマットや基幹システムの改修等をできるだけ行わずに現状のまま使うことにより、時間・費用的な負担を抑えることが可能</li> </ul>
長野県 塩尻市	67,459	1本庁 17保育園	保育申請受付業務を先行モデルに、申請の 電子化、RPAやAI等の活用、アウトソーシ ング化を実施する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電子申請による<b>申込手続の電子化</b>、<b>RPA活用による保育システムとの連携</b>による申込業務の効率化</li> <li>○手作業による<b>利用調整にAIを活用</b>し、業務の効率化・合理化</li> <li>○<b>発送業務のアウトソーシング</b>による効率化</li> </ul>
静岡県 掛川市	117,835	1本庁 2支所 1出張所	窓口関連業務を行う地方独立行政法人を 活用する窓口業務改革の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<b>公権力の行使にわたる事務を取扱うことができる地方独立行政法人を活用</b>することにより窓口業務を効率化。</li> <li>○職員異動や民間事業者の変更等によるサービス低下へのリスク回避。<b>専門性の高い業務を安定的に継続</b>可能。</li> </ul>
大阪府 泉大津市	75,238	1本庁	自治体で負担過多となっている事務を対象 に、課題解決のためのA Iパッケージ開発 を目指す取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談・面談業務における<b>議事録・記録作成業務の抜本的な効率化</b></li> <li>○相談・面談内容の記録等の効率化を図るため、<b>音声データをテキスト化するA Iのプ ロトタイプ開発に着手</b></li> </ul>
和歌山県 橋本市	63,789	1本庁	自治体クラウドによる同一基幹系システム を利用する自治体と連携し、窓口業務にお けるR P A等の活用を検証する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○窓口業務において<b>RPA・AI OCRを活用</b></li> <li>○<b>自治体クラウドで同一の基幹システム</b>を利用する他自治体と<b>RPAツールを共同利用</b></li> <li>○申請等関係事務処理法人の設立について業務・コスト・広域化の観点で整理</li> </ul>
熊本県 熊本市	734,317	5区役所 7総合出張所 7サービスC	基幹システムと個別システムのセキュアな データ連携等、窓口業務におけるI C T活 用モデルを構築する取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ライフイベントに関連する簡易な手続き専用窓口を設置し、<b>届出ナビ・RPAの活用</b>により、市民と職員のリードタイムを削減</li> <li>○<b>繁閑が異なる手続きのシステム入力や審査環境を集約したアウトソーシング</b>を実施し業務を省力化</li> </ul>

# 業務改革モデルプロジェクトによる汎用性のある改革モデルの横展開

## 業務改革モデルプロジェクトによる汎用性のある改革モデルの横展開

- 総務省では平成28年度から業務改革モデルプロジェクトを実施し、地方における歳出改革・効率化に向けてBPRを活用した業務改革の実施による官民協力した優良事例の創出や窓口業務のアウトソーシングなど汎用性のある取組みを支援。
- 業務改革モデルプロジェクトによる汎用性のある改革モデルの横展開のため、
  - ① 平成28～30年度に業務改革モデルプロジェクトを実施した全団体の成果概要と報告書をHP上で公開
  - ② 都道府県行革担当・市町村担当、指定都市行革担当へのヒアリングで実施団体の成果を周知
  - ③ ブロック会議等の説明会において実施団体の成果を紹介
- 上記横展開をさらに加速させるため、以下により希望に応じて平成28～30年度業務改革モデルプロジェクト実施団体及び総務省の担当者を派遣し、よりきめ細やかな情報提供を実施（5月上旬に事務連絡を発出予定）。

## 概要

- 1 実施内容：平成28～30年度業務改革モデルプロジェクト実施団体及び総務省の担当者を派遣（旅費は総務省負担）。
- 2 対象団体：民間企業の協力のもと、BPRの手法を活用した業務分析や住民サービスの向上・歳出効率化等を伴う、新たな窓口業務改革や内部管理業務改革について、都道府県単位等で研修会、事例研究会等を実施する団体。



# 地方自治法等の一部を改正する法律案（地方独立行政法人法の一部改正）概要

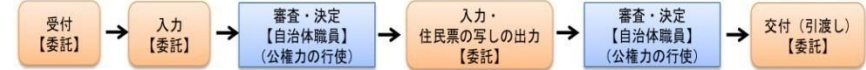
## 1 地方独立行政法人の業務への窓口関連業務の追加

H30.4.1施行

### 市町村の窓口関連業務における外部資源活用の課題

- 一部に審査や交付決定等の公権力の行使にわたる事務が含まれ、一連の事務の一括した民間委託等、効果的な委託が困難
- 町村部等の小規模自治体では、事務量が少なく単独での委託先の確保が困難

(現行制度上の、住民異動窓口(転入届の受付かつ住民票の写しの交付)における業務フロー図)



外部資源活用の新たな選択肢として、地方独立行政法人に窓口関連業務を行わせることができることとする

- 地方独立行政法人の業務に「申請等関係事務の処理」(転入届、住民票の写しの交付請求の受理等のいわゆる窓口関連業務のうち定型的なもの)を追加
- 申請等関係事務処理法人による窓口関連業務に対し、市町村がきめ細かく関与するため、情報提供・指導助言、報告徴収・立入検査、監督命令、停止命令及び直接執行を新たに規定する。
- 申請等関係事務処理法人は、その業務を市町村又は市町村の長その他の執行機関の名において行い、当該市町村の長その他の執行機関が当該申請等関係事務を処理したものとしての効力を有することとする。
- 市町村は、自ら設立しなくても、連携中枢都市等が設立した申請等関係事務処理法人と規約を締結することにより、窓口関連業務を行わせることが可能

## 2 地方独立行政法人における適正な業務の確保

(国の独立行政法人制度改革(平成26年度)等を踏まえた改正)

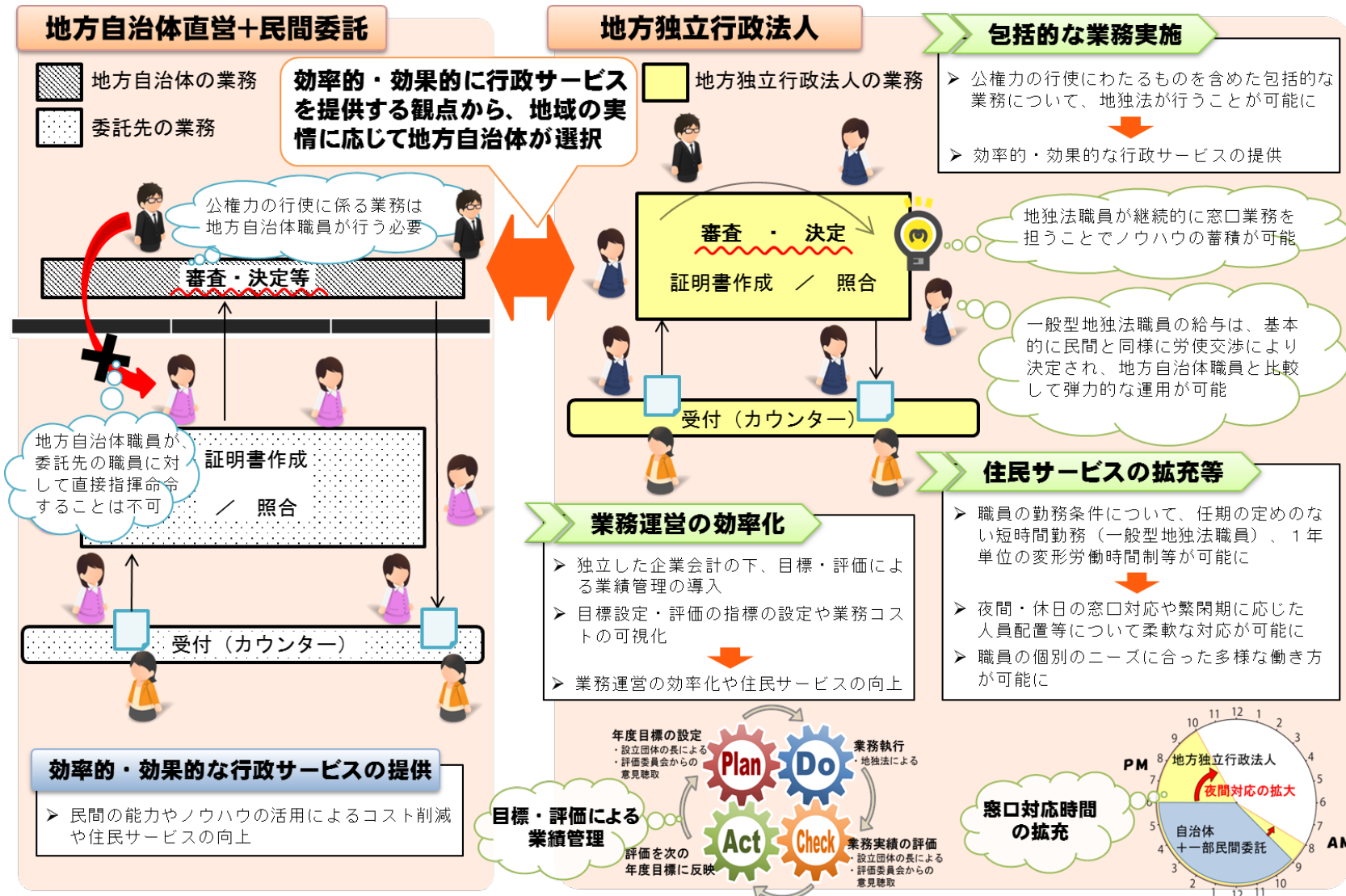
H30.4.1施行

(一部H32.4.1施行)

- PDCAサイクルが機能する目標・評価の仕組みの構築
  - 評価者を評価委員会から設立団体の長に変更(公立大学法人を除く)
  - 中期目標の具体化
  - 地独法に評価結果の反映等の義務付け 等
- 法人の内外からの業務運営を改善する仕組みの導入
  - <内部統制体制の整備>
    - 業務方法書における内部統制体制の整備に関する事項の記載 等
  - <監事・会計監査人の機能強化>
    - 監事・会計監査人による報告徴収・調査の権限や役員の不正行為に関する報告等の義務の明確化 等
  - <設立団体の長からのガバナンス強化>
    - 設立団体の長による著しく不適正な業務運営等に対する是正・業務改善命令等

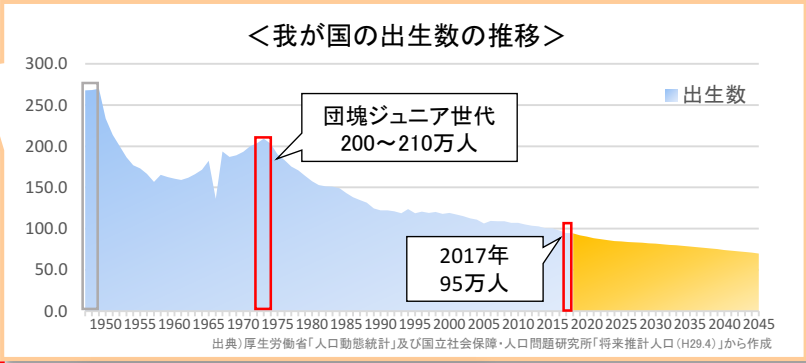
# 地方独立行政法人による窓口関連事務の実施

- 平成30年(2018年)4月から、地方独立行政法人に窓口関連業務を行えるように法律改正を実施。民間委託ができない「公権力の行使」にわたる事務(一部)を含め、一連の事務を実施することが可能になる。
- 市町村は、他の市町村が設立した地方独立行政法人に窓口関連業務を委託することもできる。



## 労働力(特に若年労働力)の絶対量が不足

## 人口縮減時代のパラダイムへの転換が必要



### スマート自治体への転換

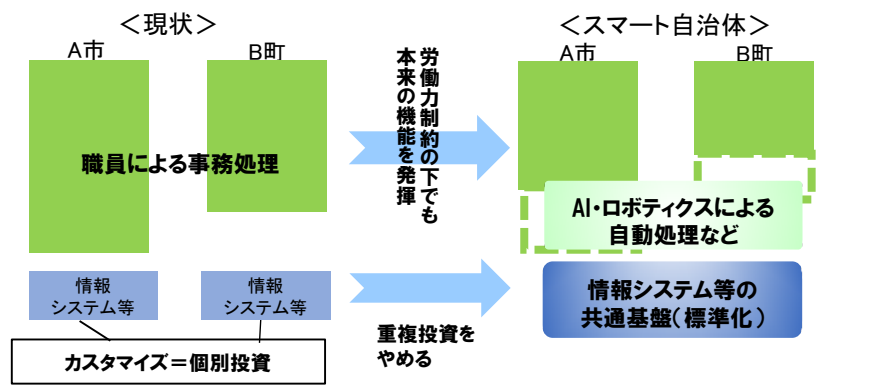
#### <破壊的技術(AI・ロボティクス等)を使いこなすスマート自治体へ>

- 経営資源が大きく制約されることを前提に、**従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮**できる仕組みが必要。
- 全ての自治体で、**AI・ロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスによって自動処理**するスマート自治体へ転換する必要。

#### <自治体行政の標準化・共通化>

- **標準化された共通基盤**を用いた効率的なサービス提供体制へ。
- 自治体ごとの情報システムへの**重複投資をやめる枠組み**が必要。円滑に統合できるように、**期限を区切って標準化・共通化を実施**する必要。

⇒ 自治体の**情報システムや申請様式の標準化・共通化**を実効的に進めるためには、**新たな法律**が必要となるのではないか。



### 公共私によるくらしの維持

#### <プラットフォーム・ビルダーへの転換>

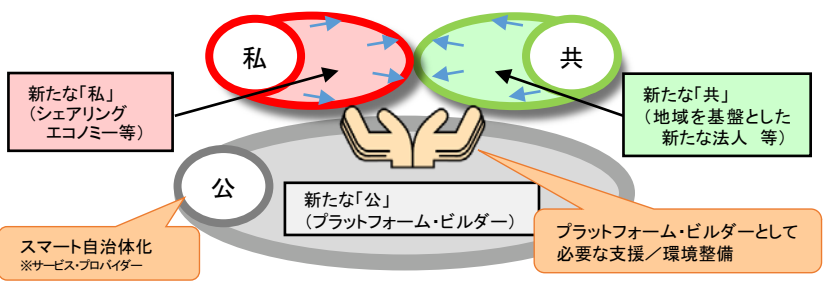
- 人口減少と高齢化により、公共私それぞれのくらしを支える機能が低下。⇒ 自治体は、新しい**公共私相互間の協力関係**を構築する「**プラットフォーム・ビルダー**」へ転換する必要。
- 共・私が必要な人材・財源を確保できるように**公による支援や環境整備**が必要。

#### <新しい公共私協力関係の構築>

- **全国一律の規制を見直し**、シェアリングエコノミーの環境を整備する必要。
- ソーシャルワーカーなど**技能を習得したスタッフが随時対応する組織的な仲介機能**が求められる。

#### <くらしを支える担い手の確保>

- 定年退職者や就職氷河期世代の活躍の場を求める人が、**人々のくらしを支えるために働ける新たな仕組み**が必要。**地域を基盤とした新たな法人**が必要。
- 地方部の地縁組織は、**法人化等による組織的基盤の強化**が必要。



## 【目的】

今後の労働力の供給制約の中、地方自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、職員でなければできない業務に注力できるような環境を作る必要がある。そこで、標記研究会では、(1)地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及び(2)地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用について実務上の課題の整理を行う。

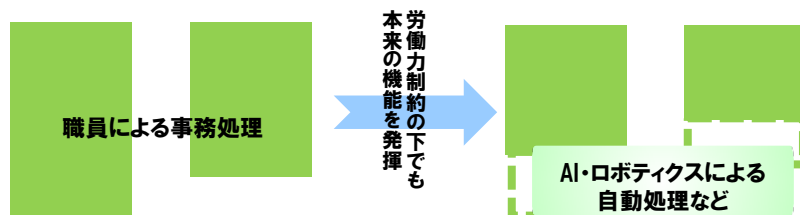
## 【検討事項】

### ① 業務プロセス・システムの標準化



・業務プロセス、システム、様式・帳票をどのように標準化するかの方策を検討

### ② AI・ロボティクスの活用



・AI・ロボティクスをどのような事務・分野に導入することが有効か。  
・AI・ロボティクスを効果的・効率的に導入するための方策を検討

## 【委員】 (2019.4.1時点)

國領 二郎 慶應義塾大学総合政策学部教授  
(座長) 慶應義塾常任理事

石井 夏生利 中央大学国際情報学部教授  
磯部 哲 慶應義塾大学大学院法務研究科教授  
岩崎 尚子 早稲田大学電子政府・自治体研究所  
研究院教授

楠 正憲 内閣官房政府CIO補佐官  
庄司 昌彦 武蔵大学社会学部メディア社会学科教授  
高橋 晃 町田市総務部次長兼総務課長  
長峯 道宏 千葉市総務局情報経営部  
業務改革推進課長

廣瀬 大三 前豊橋市総務部情報企画課長  
山本 勲 慶應義塾大学商学部教授  
渡邊 繁樹 地方公共団体情報システム機構  
個人番号センター副センター長

## 【開催時期】

2018年9月～2019年春頃(予定) (月1～2回程度)



# 業務プロセス・システムの標準化の進め方

現状

- 自治体がシステムを独自にカスタマイズする傾向 → 住民・企業等や自治体の負担に

今後の取組

- 自治体・ベンダを含む関係者がコミットした形で各行政分野のシステムの標準を設定
- 制度に関わる部分については、所管府省も関与  
※ 自治体クラウドは、引き続き推進

ベンダ

自治体

- 標準仕様書に記載された機能をパッケージに搭載

- システム更新時期も踏まえつつ、労働力の供給制約等の社会課題に遅滞なく対応できるよう、速やかに各自治体で標準準拠システムを導入
- 原則として、カスタマイズは行わない。  
※ ただし、住民サービスの維持・向上等の観点から自治体独自の施策を行っている場合であつて、カスタマイズ以外の代替措置で対応することが困難であるなどの事由がある場合を除く。

2020年代に  
実現すべき姿

- 各行政分野において、複数のベンダが全国的なサービスとしてシステムのアプリケーションを提供  
→ 住民・企業等の利便性向上、自治体の負担の最小化

2040年までに  
実現すべき姿

## 「スマート自治体」の実現

- 〔目的〕
- ・ 住民・企業等にとっての利便性向上（行政サービスの需要サイド）
  - ・ 自治体の人的・財政的負担の軽減（行政サービスの供給サイド）

# AI・RPAを含めたICTの活用の進め方

## 現状

- 人口が一定規模以上の自治体を中心に導入
- 導入団体の大部分は、実証実験段階で無償の導入。実装段階では予算額確保が課題

[導入上の課題]

- ・制度面(紙の様式・帳票が多く、その標準化が進んでいない)
- ・人材面(ICTの専門人材が不足) ・価格面(特にAIは単独自治体では困難)

直ちに導入可能

- ・自治体を取り組みやすい部分

直ちに導入が難しいもの

- ・自治体行政の課題を抱える部分
- ・住民・企業等にとって利便性が向上する部分

## 今後の取組

- 自治体は、他団体の導入事例を参考に導入
- 国は、全国の導入事例を周知

- 数値予測やニーズ予測など、AI技術の活用可能性があるにも関わらず、現在、開発・導入が進んでいないものについては、自治体と企業、各府省が検討

<人材面の方策>

- ・CIO・CIOスタッフの強化
  - ・幹部職員・一般職員のリテラシー向上
  - ・地域情報化アドバイザーの活用促進
- [具体的取組]
- ・CIO等の専門人材を遠隔利用や共有できる仕組みの検討
  - ・全職員を対象とした庁内ICT研修を自治体に依頼
  - ・地域情報化アドバイザーの予算措置
  - ・首長やCIOを対象とした市町村アカデミー・自治大学校での研修

- 安価に導入できるよう共同利用できる環境を整備

2020年  
までに実現  
すべき姿

- 各行政分野において、複数のベンダが全国的なサービスとしてシステムのアプリケーションを提供  
→ 住民・企業等の利便性向上、自治体の負担の最小化

2040年  
までに実現  
すべき姿

**「スマート自治体」の実現**

# 地方自治体のAI・RPAの導入状況等

- 全都道府県・市区町村を対象に、「地方自治体におけるAI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査」を実施。(平成30年11月1日現在)※速報値(平成31年1月8日集計時点)
- AIについては、チャットボットによる応答や音声認識(AIを活用した議事録作成等)、マッチングが多い。
- RPAについては、行革や情報担当を所管している部局で実証的に導入している傾向にある。それ以外にも、福祉部門や税務部門での導入が進んでいる。

(例) 「AIを活用した議事録作成」

住民からの問合せに対応する「チャットボット」を活用している団体が導入済み団体の半数以上。

AIの機能別の導入状況	導入済み団体数	音声認識	画像・動画認識	文字認識	言語解析・意図予測	数値予測	マッチング	ニーズ予測	行動最適化	作業の自動化	チャットボットによる応答	その他
		音声のテキスト化、声の識別	画像や動画の特徴の認識・検出	手書きや活字の認識	発言の意味や内容の理解	変化する数値の将来予測	需要と供給の調整	公共サービスのニーズ予測	合理化な行動パターンの提案	非定型業務の自動化	行政サービスの案内	
導入団体	105	37	9	7	16	3	13	0	5	7	56	10

(例) 超過勤務実績の入力業務・通勤手当調査業務 等

保育所の利用調整へのAI活用

(例) 保育施設利用申込書入力事務・児童手当入力事務 等

RPAの分野別の導入状況	導入済み団体数	組織・職員(行政改革を含む)	財政・会計・財務	情報化・ICT	住民参加・協働	コミュニティ	情報公開・個人情報保護	治安(再犯防止を含む)	消費者保護	健康・医療	児童福祉・子育て	学校教育・青少年育成	文化・スポーツ・生涯学習	高齢者福祉・介護	障がい者福祉	生活困窮者支援
		導入団体	82	31	37	14	2	1	1	2	0	13	9	3	0	11

RPAの分野別の導入状況	導入済み団体数	人口減少対策(移住を含む)	農林水産業	商工・産業振興	観光	土地利用・都市計画	公共施設・インフラ	公共交通	自然環境	生活環境	国際化・国際交流	男女共同参画・人権・多様性	過疎・離島地域等の進行	横断的なもの	その他
		導入団体	82	0	3	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0

(例) ふるさと納税受付・データ処理業務 等

# 総務大臣メール「Society5.0時代の地方」（AI・RPA等のICTの先進事例の周知）

- 石田大臣の下に「地域力強化戦略本部」を立ち上げ、総務大臣メール「Society5.0時代の地方」を創刊。
- 「Society5.0時代の地方」をキーワードとして、具体的なICTの実装例や導入支援策を各自治体の首長とメールで共有し、地方からも優良事例や必要な施策を提案いただくなど、双方向かつ持続的なやりとりを開始。
- これまで平成31年1月25日に第1号、2月28日に第2号を発出。

## メール本文

都道府県知事  
市町村長  
特別区区长 様

「Society5.0時代の地方」(第2号)について

先月1月25日、全国の首長の皆様は総務大臣メールの発刊号をお送りさせていただきました。発刊号では、すぐにも導入可能な革新的技術の導入の実装例の紹介として、多言語翻訳、ドローン、センサー、5Gの事例をご紹介させていただきました。

この取組を始めて以来、私の机の上には、秘書官から関係する新聞・雑誌の記事が毎日のように届けられてありますが、その中にはそうした先進的な事例・技術が溢れています。意識してみると、そのような記事の種類の豊富さ、数の多さに改めて気づかされる毎日です。

最近でも、センサーで子どもの午睡の状況や体の向きを検知する幼児見守りアプリ、いわゆるベビーテック製品の紹介記事がありました。今後も、こうした導入可能な革新的技術などの情報を、皆様にお届けしていきたいと思っております。

今回の第2号では、革新的技術等を導入して取り組んでいる地方公共団体の先行事例を中心として、ご紹介させていただきます。サテライトオフィス、地域におけるAI・RPAの活用、若者の意識の変化を捉えてアブローチする移住情報サイト、起業を後押しするクラウドファンディングといった全国各地の先行事例に加え、災害情報ハブ(災害情報を関係機関に共有する仕組み)やスマート農業など関係省庁の取組も盛り込んでおります。

こうした情報を参照の上、皆様の直面する地域の課題への検討にご活用いただき、持続可能な地域社会の構築に役立ていただければ幸いです。総務省としても、「Society5.0時代の地方」をキーワードとして、革新的技術の実装例等の首長の皆様と共有し、また先行事例等の提案をいただき、双方向かつ積極的なやりとりを行うことで、Society5.0の進化に伴う「持続可能な地域社会の構築」を目指していきます。

皆様からも、末尾の連絡先まで、是非、導入して成功した例やご意見などをお寄せいただきたいと思います。

平成31年2月28日  
総務大臣 石田 真敏

○ サテライトオフィスを利用する企業からの寄稿コーナー  
石田総務大臣が訪問、視察した和歌山県白浜町のサテライトオフィス拠点を  
利用する企業から、そのメリットをご紹介します寄稿をいただきました。  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000602406.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000602406.pdf)

① AI  
住民・企業を応援！  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000602407.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000602407.pdf)

行政事務を効率化！  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000602408.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000602408.pdf)

② RPA  
行政事務を効率化！  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000602409.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000602409.pdf)

③ 移住情報サイト  
地域の情報を届け！  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000602410.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000602410.pdf)

④ クラウドファンディング  
全国からの応援を形に！  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000602411.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000602411.pdf)

⑤ 災害情報ハブ  
災害関連情報をワンストップで！  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000602412.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000602412.pdf)

⑥ スマート農業  
先端技術で生産性向上！  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000602413.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000602413.pdf)

○ 総務大臣メール「Society5.0時代の地方」の内容等について  
お問い合わせいただける関連イベントもございます。  
首長ご本人または職員の方にごぜひご参加いただけたら幸いです。  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/singi/chiki\\_honbu/kanren\\_event.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/singi/chiki_honbu/kanren_event.html)

※首長に必ずお届けください。  
※こちらのHPもご覧ください。  
(⇒こちらをクリック) [http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/singi/chiki\\_honbu/index.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/singi/chiki_honbu/index.html)

※革新的技術の実装例、各自治体の先行事例のご紹介やご意見・ご提案等  
ありましたら、以下までご連絡いただけますと幸いです。

宛先:総務省地域力強化戦略本部  
(事務局:地域力創造グループ地域政策課)

メールアドレス:society5.0@soumu.go.jp  
TEL:03-5253-5523(担当:東理事官、田中係長、岸事務官)

**AI** 住民に寄り添う職員、増やしませんか？  
人とAIのコラボレーションが、よりよい地域を創り出す

行政事務を効率化！

詳細資料はこちら

紹介(ケアプラン)での活用  
A1の導入により、ケアプランの作成を効率化

保育所入所事務での活用  
A1の導入により、保育所入所の受付業務を効率化

**AIによる保育所利用調整業務の効率化(埼玉県さいたま市)**

保育所の利用調整にあたり、申請書の提出履歴や空き状況、待機児童数などの情報を一元管理し、AIが最適な保育所を提案し、保育所長と連携して調整を行うことで、保育所長の手配業務を省力化(1日平均、500時間短縮)し、入所申請者の待ち時間を短縮した。

【効果】

- 保育所長の手配業務を省力化し、保育所長が子育て支援に専念できるようになった。
- 保育所長が子育て支援に専念できるようになった。
- 保育所長が子育て支援に専念できるようになった。

【課題】

- 保育所長が子育て支援に専念できるようになった。
- 保育所長が子育て支援に専念できるようになった。
- 保育所長が子育て支援に専念できるようになった。

**AIを活用した自立支援促進(愛知県豊橋市)**

高齢者の自立支援やケアマネジャーの業務負担の軽減を図るため、AIを活用し、ケアプランの作成を支援する。

【効果】

- ケアプランの作成を支援し、ケアマネジャーの業務負担を軽減した。
- ケアプランの作成を支援し、ケアマネジャーの業務負担を軽減した。
- ケアプランの作成を支援し、ケアマネジャーの業務負担を軽減した。

【課題】

- ケアプランの作成を支援し、ケアマネジャーの業務負担を軽減した。
- ケアプランの作成を支援し、ケアマネジャーの業務負担を軽減した。
- ケアプランの作成を支援し、ケアマネジャーの業務負担を軽減した。

**RPA** その定型作業、ロボットに代替できませんか？  
人間が行っていた定型作業の自動化

行政事務を効率化！

詳細資料はこちら

税務課の業務での活用  
個人住民税の課税計算業務を自動化し、業務効率を向上させた。

市役所、介護保険課の業務での活用  
申請書の入力業務を自動化し、業務効率を向上させた。



# 地方自治体におけるAI・RPAの活用事例

○ 第9回スマート自治体研究会(平成31年3月5日)で公表した参考資料における地方自治体におけるAI・RPAの活用事例の一覧。

※☆印については、総務大臣メールにも掲載している活用事例。

## AIチャットボット

【事例P2】 ☆福島県会津若松市：AIを活用した問い合わせへの自動応答サービス。市民からの問合せに対して24時間365日対応可能。

【事例P3】 岡山県和気町：AIチャットボットを導入。全国の移住希望者の方が知りたいときにいつでも町の情報を入手できる。

## 多言語翻訳

【事例P4】 東京都港区1：多言語AIチャットサービスやAI翻訳システムを活用し、外国人に対して正確かつニーズにあった情報提供。

【事例P5】 ☆神奈川県綾瀬市：自治体翻訳システムにより、窓口で日本語が得意でない外国人でも理解できる行政情報が取得可能。

【事例P6】 ☆福井県永平寺町：AIを活用した観光案内による業務効率化。多言語AIコンシェルジュ導入により外国人の満足度の向上。

## 道路管理

【事例P7】 千葉県千葉市：画像から路面の損傷程度をAIが自動分類する研究を実施。道路管理の省力化を実現。

【事例P8】 北海道室蘭市：AI技術(路面画像からひび割れを自動検出)を活用し、道路管理の効率化・省力化を実現。

## スマート農業

【事例P9】 北海道岩見沢市：気象、土壌データなどを基としたAI解析のもと、農作業の最適化に資する各種情報提供を行う。

【事例P10】 佐賀県みやき町：AI・IoTを活用したスマート農業を普及させる実証実験。ドローンによる農場撮影や農薬散布。

## 福祉保健分野

【事例P11】 沖縄県那覇市：AIによる統計解析を行い、特定健診受診勧奨通知を最も効果的なメッセージで届ける。

【事例P13】 ☆愛知県豊橋市：AIがケアプランを作成支援。ケアプランを実施した場合の将来予測と共に推奨するケアプランを提案。

【事例P14】 ☆埼玉県さいたま市：AIによる保育所利用調整業務の省力化。入所申請者への決定通知を早期発信。

【事例P20】 福岡県糸島市：AIによる国民健康保険レセプト内容点検業務支援。点検業務のコスト削減、効果向上が期待。

## 職員の業務効率化

【事例P15】 長崎県大村市：AIを活用し、職員が業務を行う上で不明な点を自動で応答するサービス。全体的な業務効率化が期待。

【事例P16】 大阪府大阪市：区役所窓口の戸籍担当業務において的確な回答を表示するAIを活用。時間短縮と正確性の向上を図る。

【事例P18】 兵庫県宝塚市：AIで職員のパソコン操作ログを分析。職員の働き方を見直すため、業務の流れなどの実態を可視化。

## 議事録

【事例P17】 愛知県東郷町：音声書き起こしソフトによる会議録作成支援。職員の事務負担軽減に寄与するのかが検討。

【事例P19】 ☆東京都港区2：AIによる議事録作成支援の運用開始、保育所AIマッチングシステムの実証実験。

## RPA

【事例P22】 ☆茨城県つくば市：市民窓口課・市民税課業務等について、RPAを活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化。

【事例P23】 ☆愛知県一宮市：個人住民税に係るシステム入力業務をOCRとRPAを組み合わせ、自動入力することで省力化を実現。

【事例P24】 熊本県宇城市：RPAを活用し、職員給与、ふるさと納税などの業務作業を自動化。職員の作業負担軽減。

【事例P25】 東京都港区3：コミュニティバス乗車券申請書をAI-OCRで読取り、RPAを用いてシステムに自動入力及び受付簿出力。

【事例P26】 和歌山県橋本市：申請書等をAI-OCRで自動で取り込み、RPAによる単純作業の自動化による定型的作業の削減を推進。

【事例P27】 石川県加賀市：「定型業務」や「大量処理業務」へのRPA導入を推進し、事務改善や時間外勤務の縮減を図る。

【事例P28】 新潟県長岡市：RPAを活用し、9課で試験導入。原課職員の自発的なシナリオ作りを促し、現場に即した業務改善。

【事例P29】 福岡県宗像市：農耕地の賃貸借権設定状況や利用状況について、農地情報公開システムへのデータ入力をRPAで実施。

※OCR (Optical Character Recognition/Reader : 光学文字認識)

※RPA (Robotic Process Automation : ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化)

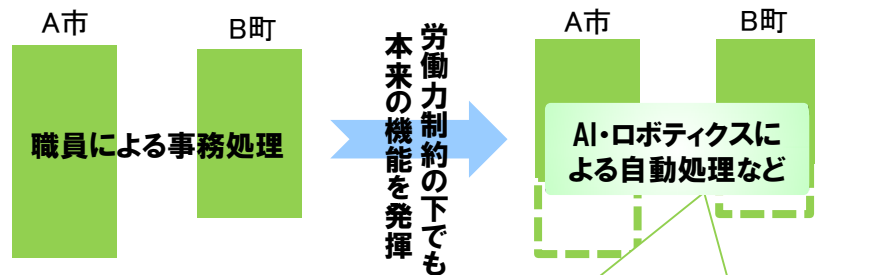
# 自治体行政スマートプロジェクト

- 今後の労働力の供給制約の中、地方自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければできない業務に注力できるような環境を作る必要がある。
- AI・ロボティクスが処理できる事務作業はAI・ロボティクスによって自動処理するスマート自治体への転換を図るため、自治体行政の様々な分野で、複数団体による団体間比較を行いつつ、AI・ロボティクス等を活用した標準的かつ効率的な業務プロセスを構築するプロジェクトを創設。

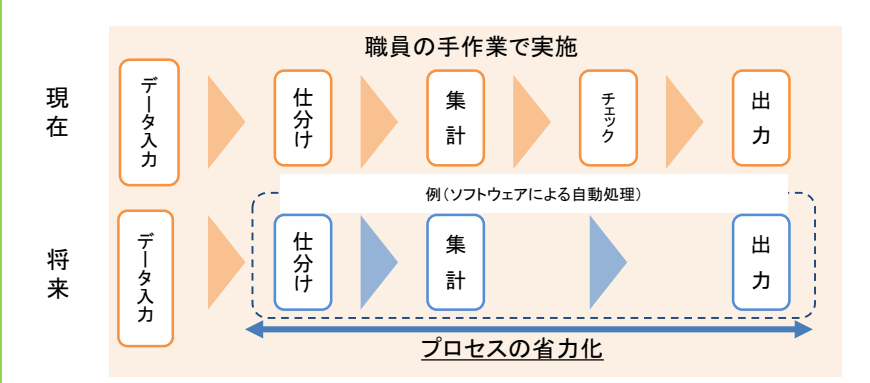
4月17日(水)照会 → 5月13日(月)17:00必着

【H31予算:1.4億円】

※BPRによる業務プロセスの検討に要する費用



## 【業務プロセスの自動化・省力化のイメージ】



## 【目標・成果イメージ】

団体規模別標準モデルの構築

- 自治体の基幹的な業務（住基・税・福祉など）について、人口規模ごとに複数団体による団体間比較を実施。  
⇒ 人口規模ごとに業務の標準化の検討を実施

## 【BPRの方法】

業務体系の整理・見える化、比較調査・分析の実施、類似団体との意見交換。

- 人口規模ごとに実践モデルを形成。そのうち、AI・ロボティクス等を導入可能な業務プロセスを検証・把握。
- AI・ロボティクス等を導入した業務フローを定式化。  
・業務に最大限AI・ロボティクス等を導入することで、できる限り業務の自動化を進める。
- 導入による効果を検証。

# 行政経営支援室が実施する定例調査

	テーマ	サイクル	前回	今年度 (次回予定)
1	地方行政サービス改革の取組状況	毎年度	H30	H31 (H32)
-	情報公開条例の制定状況	概ね3年毎	H29	(H32)
-	行政手続条例の制定状況	概ね3年毎	H29	(H32)
-	意見公募手続制度の制定状況	概ね3年毎	H29	(H32)
-	公文書管理条例等の制定状況	概ね3年毎	H29	(H32)
-	指定管理者制度の導入状況	概ね3年毎	H30	(H33)
-	行政評価の取組状況	今後必要に応じて実施	H28	-