

日本公共サービス研究会 第7回総会を開催しました

自治体連携による行政諸課題の解決をめざして発足した「日本公共サービス研究会」の第7回総会を、平成30年2月7日（水）に東京芸術センターの天空劇場で開催しました。103自治体192名の参加となり、過去最大規模となりました。

1 開催概要

- ・日時 平成30年2月7日（水）午後1時30分から5時
- ・会場 東京芸術センター 天空劇場（足立区千住1-4-1）
- ・参加 全国103自治体、192名

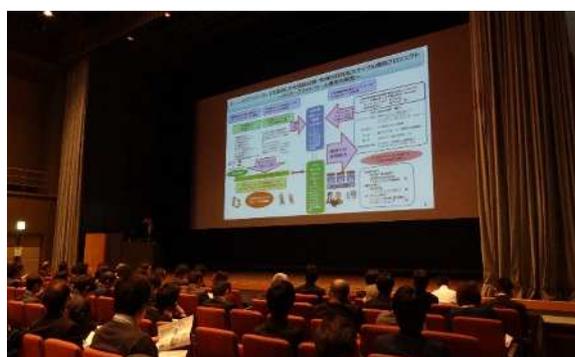
2 総会の内容

（1）マイキープラットフォーム構想の推進について

京都府の原田情報政策統括監より、マイナンバーカードの普及策として、“マイキープラットフォーム”の京都府での取組事例の説明がありました。

京都府では、銀行、府内市町村、企業と連携・協力しながら、自治体ポイントを利用して地元製品の購入を促進し、地域の消費拡大につなげる取組を行っており、この自治体ポイントを管理するシステムとして、マイキープラットフォームを活用している

とのことでした。この地域ポイントを利用するには、マイナンバーカードを取得してマイキーIDを設定する必要があり、京都府だけでなく総務省をはじめとして様々なキャンペーンで行っているとのこと、参加者からも「マイキー活用の具体的事例が参考になった。」などの感想をいただきました。



京都府の発表

（2）AIを活用した新たな公共サービスの可能性について



三菱総研の発表

株式会社三菱総合研究所より、自治体業務におけるAI（人工知能）技術の利活用として「AIスタッフ総合案内サービス」の説明をいただきました。

AIスタッフは、川崎市と掛川市で行った子育て分野での案内サービスの検証を踏まえて開発された対話型の総合案内サービスで、30以上の自治体が参加して2月から始まった実証実験

について、実際に使用する画面を展開しながら説明していただきました。開発のポイントとして、多くの自治体で利用できるよう行政情報の標準化を図り、コストを抑える、また今後は、自治体が各自でシステム開発するのではなく、自治体の情報やサービスの提供ツールの一部として活用できる民間サービスとしていく、といったものでした。

現在話題のAIが自治体業務にどのように活用できるかということで、参加者からは、「実証に参加してみたい。」「導入に向けて検討したい。」との声が寄せられました。

(3) 自治体におけるAI活用の取組について

富士通株式会社より、AI活用による保育所入所選考業務の実証事例に関する説明がありました。

さいたま市で行われた実証実験では、多くの職員が数日かけて行う選考過程を、3秒程度で処理することができ、選考結果も職員の結果とほぼ一致させることができたとのことでした。

同じく、多くの人員と時間を集中投下して選考を行っている自治体も多い中で、大幅な業務軽減も見込める内容に、実際に業務に携わる参加者からも「非常に興味ある事例。」との声を多くいただきました。



富士通の発表

(4) 公共サービスイノベーションに関する国の取組について



内閣府の発表

内閣府より「経済財政運営と改革の基本方針（骨太の方針）」に基づき進められている、「公共サービスイノベーションプラットフォーム」等の取組について説明いただきました。国としても、窓口業務の民間委託に関する先進・優良事例の紹介や標準委託書等の全国展開等を行いながら、公共サービスイノベーションの推進を図っていくとのことでした。

参加者からは、「今後も、窓口業務委託に関する国の支援を期待したい」といった意見がありました。

(5) 総合窓口業務における外部化とその可能性について

吉川市の戸籍、住民記録、国民健康保険等の業務を扱う総合窓口をフィールドとして、17自治体+協力事業者（パーソルテンプスタッフ株式会社）によるワ

ーキンググループ形式で研究を行った成果の報告がありました。

委託に向けた業務分析では、概算ではありますが、自治体規模が小さいながらも、5年間の継続契約であればコストメリットが見込めるといった結果が出ました。吉川市からは、今回の分析を踏まえ、職員でなくてもできる業務が他に無いか、さらに検証していきたいといった話がありました。

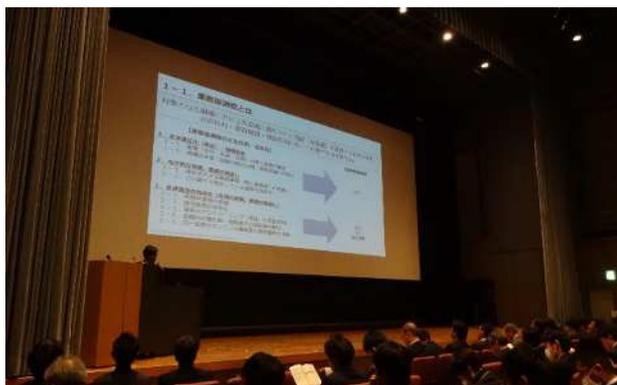
また、IT技術も絡めた業務委託に関する質問があり、事業者からはテストを行いながら検討を進めているとのことで、将来的な可能性に期待が持てる話もありました。



吉川市の発表

(6) 墨田区における業務量調査結果報告について

昨年度の総会にて報告を行った、墨田区の業務量調査のその後の状況等に関する報告でした。昨年度の時点では調査中であったため、調査方法等についての報告



墨田区の発表

報告でしたが、今回は、調査結果を受けて、委託やRPAの活用など、効率化に向けた様々な手法の研究・検討を進めていくとの報告でした。また、委託化に当たって、業務フローの明確化も重要なため、マニュアルの整備・見直しも進めてきたという内容の報告がありました。行政改革に関する部署の参加者も多い中で調査方法だけでなく、分析方法や調査結果の活用方法など、様々な意見・質問があり、関心の高さが伺えました。

3 総会を終えて

今回の総会に参加いただいた方々から、「様々な分野の行政改革に関する最新情報が得られた。」「満足した。」との声を、多数いただきました。これらの寄せられた意見や要望は、今後の研究会運営に活かしてまいります。

また、引き続き、自治体行革の最新情報の提供を通じて、意欲ある自治体同士が集まり、知恵を出し合い課題解決する場（プラットフォーム）としての役割を十分に果たしてまいります。

作成：日本公共サービス研究会事務局
(足立区政策経営部政策経営課)