

# 日本公共サービス研究会 第8回総会 開催レポート

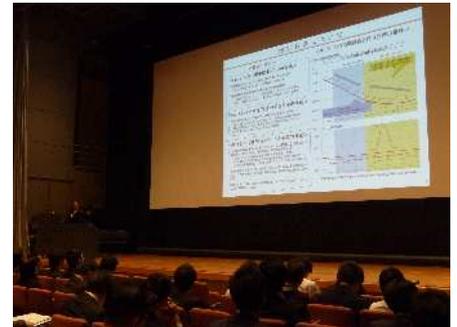
## 1 地方行政サービス改革について（総務省行政経営支援室）

地方行政サービス改革を進めるにあたり、国が展開するさまざまな取り組みについて、説明がありました。

### 【主な内容】

#### （1）業務改革モデルプロジェクト事業（ 1 ）

- ・ B P R（ 2 ）を踏まえた窓口の民間委託や A I、R P A（ 3 ）といった先進技術を活用した業務自動化等の事例を紹介。
- ・ 事例については、ホームページでの公表や実施自治体の職員を各地に派遣しての説明も行うので、これらの内容も参考にしてもらいたい。



総務省の発表

#### （2）スマート自治体への転換に向けた研究会

- ・ 今後の人口減少社会において労働力不足が確実に見込まれる中で、AI・ロボティクスが自動で処理できる事務作業は、全てこれらに処理させるスマート自治体への転換が必要であり、研究会でどのような対策が考えられるか審議を続けている。
- ・ その中で、業務プロセスやシステムの標準化・共通化へのアプローチの方法や AI・RPA の導入を進めるためにもどのような分野に適しているのか検討を進めていく。

### 【参加自治体からの感想】

- ・ 国が進める「地方行革」について、これまでの経緯や今後の方針等について、幅広く知ることができた。
- ・ 「他の自治体の R P A の導入状況」が分かって参考になった。

- 1) ICT化・オープン化・アウトソーシングなど、住民の利便性向上に繋がる業務改革にモデル的に取り組む自治体を支援することで、汎用性のある改革モデルを構築し横展開を図ることを目的として、国（総務省）が実施する事業。
- 2) 一連の業務プロセス全体を根本から見直し、冗長性を省く形で再構築すること及びそれを実現するための手法。  
（業務改革モデルプロジェクトに係る提案事業 募集要領より抜粋）
- 3) 人間がパソコン上で行っているキーボードやマウス等の端末操作を記録して自動化するソフトウェア。操作ルールが決まっていて、人の判断が介在しない業務の効率化に対して有効とされている。

## 2 小山市における総合窓口の適切な配置と包括的外部委託について

(小山市、パーソルテンプスタッフ(株))

本テーマに関心がある自治体が集まったワーキンググループにおいて、小山市の総合窓口の現場を業務フィールドとして平成30年6月から進めてきた研究結果が報告されました。

小山市からは、現状の総合窓口の課題とワーキンググループでの検討内容、パーソルテンプスタッフからは、現状の業務分析と外部委託の可能性に関して説明がありました。

### 【主な内容】

#### (1) 現状の総合窓口における課題

- ・窓口対応時間や来庁者の待ち時間が増加
- ・電話問合せが集中
- ・業務範囲が広く業務習得が難しい
- ・業務過多による職員負担が増加

#### (2) 分析・検討結果

- ・フロア案内を設置し、申請支援、適切な窓口誘導等手続きの円滑化を図る。
- ・フロア案内も含め、住民異動、証明書発行等類似性が高い業務ごとのチーム制とし、土日、夜間も対応可能としたシフト体制を想定して委託。
- ・5年間の業務委託を想定した結果、一定のコストメリットを見込む。電話対応、隣り合う国保業務も委託化することでさらなるコストメリットが生じる可能性あり。

### 【参加自治体からの感想】

- ・総合窓口における課題や委託に向けた分析結果が具体的に聞けて、導入に向けた参考となった。
- ・実際に運用した後に関するメリットや課題について聞いてみたい。

## 3 AIスタッフ総合案内サービス

～実証結果と本格サービス開始及び今後の展開～((株)三菱総合研究所)

自治体業務におけるAIの活用について、昨年度から引き続いての研究テーマである、パソコンやスマートフォンのアプリを使った対話形式の案内サービス「AIスタッフ総合案内サービス」の実証後の展開についての報告がありました。



小山市の発表



三菱総合研究所の発表

### 【主な内容】

- ・平成29年度の検証を踏まえ、平成30年10月から本格的にサービスを開始。
- ・Q Aは共通のものを使い、詳細は関連する各自治体のホームページに飛ばすため、各自治体が個別にアプリを作成する必要がない。
- ・LINEを使ったサービスも行う予定。利用者の視点からは普段使っているサービスに役所の情報やサービスが載ったほうが便利である。
- ・今後、電子申請や外部との連携の拡大、プッシュ型サービスの展開といったことも考えたい。

### 【参加自治体からの感想】

- ・以前の実証段階からサービスが拡充されており、今後も各地域の施設案内等のサービス拡大に期待したい。
- ・自治体ごとにシステムを開発するのではなく、利用者の利便性を考え、共通のシステムを使って各自治体が情報を提供するという視点での説明も参考になった。

## 4 R P Aを活用した業務改革

～総務省「業務改革モデルプロジェクト」受託事業～(ソフトバンク(株))

足立区が総務省から受託して行った「業務改革モデルプロジェクト」におけるA I - O C RとR P Aを活用した業務自動化モデルの検証について、検証に携わったソフトバンクから報告を行いました。



ソフトバンクの発表

### 【主な内容】

- ・検証を行った10業務のうち、課税業務や手当の現況届け等6業務において削減効果が見込めた。
- ・帳票によって、O C Rの読取りが難しい業務や、処理パターンが複雑でR P A化が難しい業務があるなど、課題もいくつか見えた。

詳しい検証結果は、関連リンクの「A I - O C R、R P Aを活用した業務自動化の検証を行いました(総務省「業務改革モデルプロジェクト」受託事業)」を参照。

### 【参加自治体からの感想】

- ・A I - O C R、R P A化に適した業務、適さない業務、また導入した際の課題など、具体的な説明があり参考になった。
- ・R P A化の過程においては、様式の標準化や業務プロセスの簡素化といったものの必要性も認識できた。

## 5 RPA導入に際しての留意点 ～進め方と押さえるべきポイント～

(伊藤忠テクノソリューションズ(株))

RPAの導入については、具体的なソフトの選定や業務選択等どのように検討を進めていけばいいか頭を悩ませている自治体が多く、今後導入に向けて考慮しておくべきポイントを、これまでの民間での実績も踏まえながら解説をしてもらいました。

### 【主な内容】

#### ・RPA導入の進め方

全面見直し型と段階導入型の大きく2つに分けられる。それぞれ、メリット・デメリットはあるが、段階導入型を採用するケースが多い。

#### ・RPAツールの選定方法

認識精度、機能拡張性、規模拡張性、操作性の4点が評価のポイント。製品機能で差が出ない場合、習得しやすさ、サポート体制、コスト等といった要素も考慮。

#### ・必要な推進体制

ノウハウを蓄積して安定した運用を支える体制が必要。少人数からの段階的拡張や、外部人材の活用といった対応も必要。

#### ・対象業務の選定方法

RPAに向く業務(定型、繰り返し、スピードを要する等)、向かない業務(処理頻度が少ない、判断を要する)で振り分け、作成の難易度、コストといった面で優先順位をつける。

### 【参加自治体からの感想】

・導入に向けた検討をしている段階の中で、導入の手順や課題を改めて整理することができた。

・ソフトウェアの選定方法や評価方法のほか、庁内の体制構築の手法や考え方等の説明もあり、大変参考になった。



伊藤忠テクノソリューションズの発表

## 6 自治体におけるスマートメーターデータを活用した公共サービスの可能性

(グリッドデータバンク・ラボ有限責任事業組合)

各世帯に設置されているスマートメーター(電力使用計測器)の統計データを活用した地域課題解決に向けた取組み事例について、現状の検討内容、今後の展開等の説明がありました。

### 【主な内容】

- ・電力データと自治体や幅広い業種の企業がそれぞれ持つデータを掛け合わせて、新たな価値を見つけていく実証活動を行うことを目的にグリッドデータバンク・ラボが設立された。
- ・スマートメーターデータについては、リアルタイムで世帯の把握が可能のほか、把握したいエリアの柔軟な設定や、時間帯ごとの在宅傾向等時系列で変化を捉えることが可能。これらを自治体のデータと合わせて分析することで、都市計画や防災計画、見守りサービス等への展開可能性を探っている。
- ・足立区との検討においては、予防の視点から避難所のキャパシティ評価、応急対策として非難状況に応じた非難誘導といったケースで活用できないか検討中。
- ・自治体において、新たな取組みの可能性のアイデアがあれば、協力させてもらいたい。



グリッドデータバンク・ラボ  
有限責任事業組合の発表

### 【参加自治体からの感想】

- ・具体的な適用分野や活用方法等、未知数な部分はあるが、活用の可能性を感じられる取組である。
- ・実用化まではまだ時間がかかるものと思われるが、今後どのように公共サービスに取り入れていくか進展に期待したい。

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)