

# 「次世代型行政サービス」への改革に向けて ～ 高い経済波及効果と質・効率の高い行財政改革の同時実現～ (参考資料)

平成31年2月26日

竹森 俊平

中西 宏明

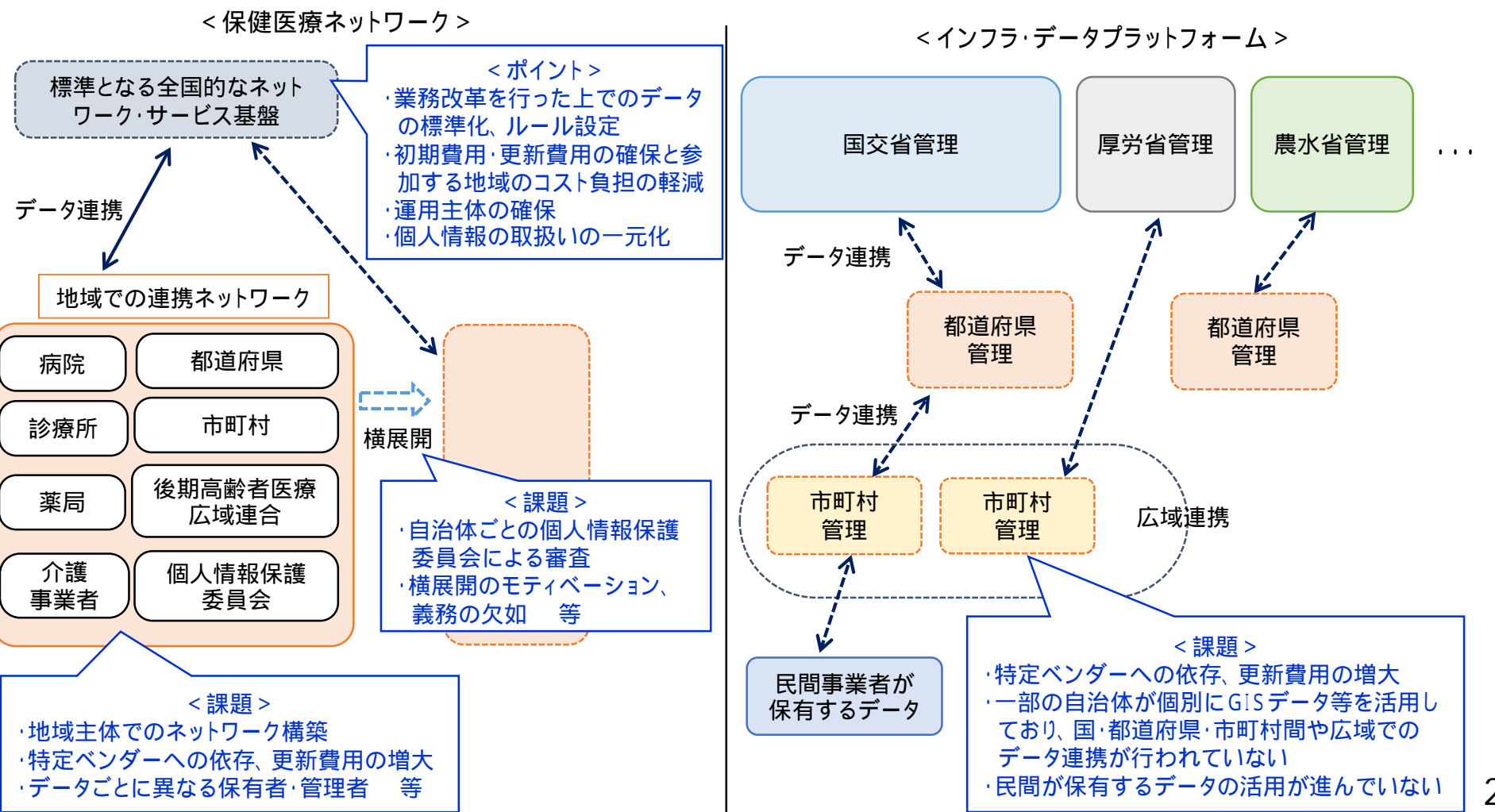
新浪 剛史

柳川 範之

# 情報システムやデータの利活用：次世代型行政サービス

- 1 国及び自治体等の情報システムやデータは、まずは国の財源で集約・標準化・共同化し、原則、オープンな形で誰もが利用でき、キャッシュフローを生み出す「公共財」となるよう、設計すべき。
- 1 健康予防の情報等については、地方と連携した情報システムのプラットフォームを構築し、地方自治体もそれを安価かつ自由に共有・連携できる仕組みを構築すべき。
- 1 インフラデータについては、公共事業と一体として国土交通省を中心に関係省庁・関係自治体で連携・整備するとともに、こうしたデータは国・地方・民間が自由に利用可能なものとすべき。

図1 情報システムとデータ利活用に向けた課題の例(イメージ)



# 情報システムやデータの利活用：次世代型行政サービス

1 自治体ごとに取組の態様が異なるクラウド化については、対象業務の拡大や複数自治体間でのクラウド化を抜本的に増やすなどにより、自治体間での共同利用を推進すべき。

図2 地方団体の情報主管課職員数

～5名未満の団体が約3分の2、自治体単独での取組は限界～

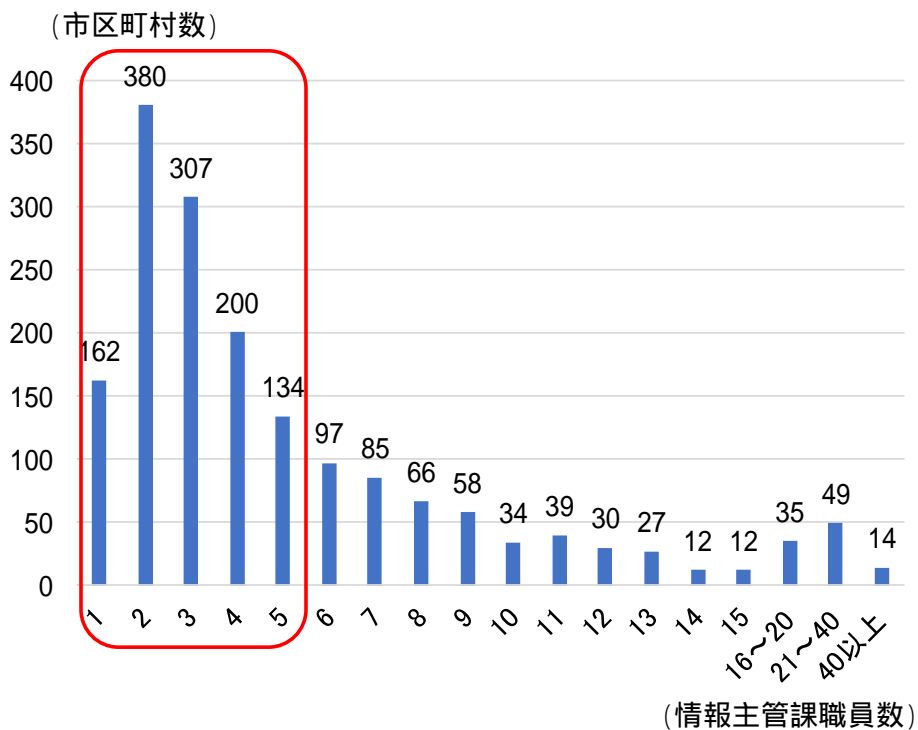
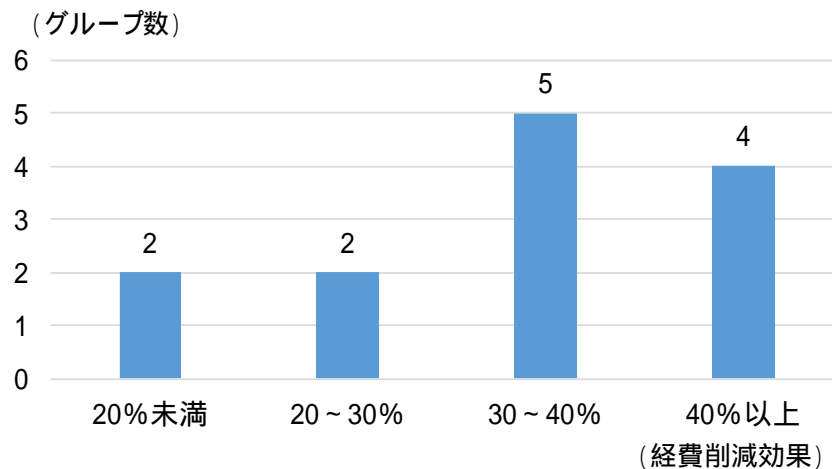


図3 自治体クラウドの導入効果とインセンティブ



効率化の効果を定量化し、さらにインセンティブを付与することにより、意欲のある自治体の取組を促進すべき。

(備考) 総務省「市区町村における情報システム経費の調査結果」により作成。  
2016年1月現在で自治体クラウドを導入したグループのうち削減効果が算定可能なものを集計。システムの範囲は「基幹系業務 + 内部管理系業務」。

# 先端技術を活用する先進・優良事例の全国展開

- 行政サービスのデジタル化は喫緊の課題であり、今こそ国を挙げて不退転の決意で取り組むべき。
- 介護、保育、福祉の現場のほとんどでデータやICTが十分に活用されていないことから、重点的に投資を進めるべき。
- AIやRPAなど企業の先端技術を活用する先進・優良事例を所管府省は収集し、全国展開すべき。

図4 AIによる保育所利用調整業務の省力化  
(さいたま市)

課題	約8,000人に及ぶ保育所への入所申請を市内の300施設に割り振るのに、 <b>約1500時間</b> を要していた。
取組	施設の優先順位、兄弟同時入所など申請者の希望を踏まえた <b>市の施設割当てルールをAIが学習</b> し、組合せを算出。
成果	・保育所の入所選考が <b>数秒で完了</b> 。 ・AIによる選考結果と人手による選考結果はほぼ一致。

図5 RPAによる業務プロセスの自動化  
(つくば市、NTTデータ等)

課題	住所変更手続の際、一部届出者について変更前の住所地に職員が「異動届出受理通知」を送付。 <b>年間約85時間</b> を要していた。
取組	<b>RPA(Robotic Process Automation)を活用</b> し、住民記録システムからの対象者の住所の検索、発送簿への住所転記といった単純作業を自動化。
成果	・職員の作業時間は <b>年間約14時間に削減(約83%減)</b> 。 ・RPA化により入力ミスが減少。 ・職員は住民サービスへの集中が可能に。

(備考)総務省「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AI・ロボティクスの活用に関する研究会」資料により作成。

## (参考) 民間と連携した国・自治体業務の標準化・共有化・デジタル化の事例

### 自治体・省庁など公的機関向け行政サービスの標準メニュー体系

- Digital transformationにおいては、まず業務の整理・標準化・共有化が必要
- 個人IDと共に、行政サービスにもIDを付与。Digital化を促進（民間の商品IDに相当）
- 行政サービス間の関係性、根拠法や手続き上の申請書や留意事項も検索が容易
- 地域独自性を出すカスタマイズも容易（地方創生のツールとなる）

#### 利用者のメリット

- ┆ 利用できる諸制度を知る
- ┆ 申請主義から通知主義へ
- ┆ 複数制度を網羅的に把握
- ┆ 電子申請の活用範囲拡大

#### 民間企業のメリット

- ┆ 行政情報利用コスト削減
- ┆ システム開発や更新、運用の合理化
- ┆ アウトソーシング範囲拡大

#### 行政機関のメリット

- ┆ 業務効率化、職員不足対策
- ┆ 不慣れな業務も迅速に対応
- ┆ ワンストップ化も容易に、将来的には「PUSH型」も

これまでの実績も踏まえ、行政サービスの基礎部分を民間で構築すべく活動（「子育てサイト」等については、すでに全国130以上の自治体で実績あり）