

【地方行財政改革等：1. 持続可能な地方行財政基盤の構築】

1. 政策体系の概要

政策目標：持続可能な地方行財政基盤を構築するため、将来の人口構造の変化に対応した行財政制度の在り方の検討や地方交付税をはじめとした地方の財政に係る制度の改革に取り組むとともに、見える化、先進・優良事例の横展開、公営企業・第三セクター等の経営抜本改革を推進する。

- ・安定的な財政運営に必要な一般財源総額を確保した上で、臨時財政対策債の発行額（減少の方向）、地方公共団体財政健全化法に基づく健全化判断比率・資金不足比率（改善の方向）

KPI第2階層

KPI第1階層

○歳出効率化の成果
※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

○窓口業務のアウトソーシングの実施件数
○標準委託仕様書等を参考にする自治体数
○総合窓口を導入した自治体数
○基準財政需要額の算定への反映を開始した対象業務数

2. 狙い

自治体の業務改革・広域連携の効果検証

3. 具体的な検証項目

	担当府省	対象施策	工程表の箇所	確認するエビデンス等	予定	必要なデータ例
1	総務省	自治体の業務改革	国地方1 (p77)	自治体の業務改革により、住民の利便性は向上したか	本年も調査を実施するか検討	既存調査結果を踏まえて検討

【地方行財政改革等：1. 持続可能な地方行財政基盤の構築】

1. 自治体の業務改革

エビデンス構築の進捗状況

(1) 自治体の窓口業務改革の効果検証

検証にあたり、令和4年4月1日現在における窓口業務改革の取組状況に関し、次の点について全自治体を対象に調査をした。

- ① 総合窓口の導入の有無と導入に向けた課題
- ② 総合窓口以外の窓口改革の取組み状況
- ③ 窓口業務改革の効果測定の方法

(2) 検証結果

総合窓口の導入については、庁舎や職員のスキル等の状況により、住民をかえって待たせてしまう団体や多額の費用が生じてしまう団体が存在。また、特に小規模な自治体は、窓口がワンフロア化されており、総合窓口と同等の効果を得ている場合もある。他方、総合窓口以外の窓口業務改革の取組みを優先する団体も出てきている。

今後の予定

(1) 今回の結果を踏まえた効果検証の実施

地方自治体の多様な取組の実態を把握して、今後の窓口業務改革の推進のあり方について検討。

(2) 事業への反映

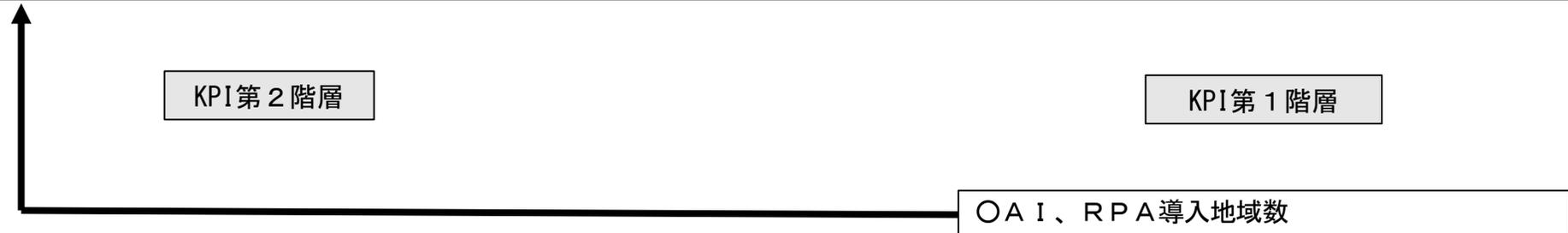
上記の検証結果を踏まえ、今後の窓口業務改革の推進のあり方について検討。

【地方行財政改革等：1. 持続可能な地方行財政基盤の構築】

1. 政策体系の概要

政策目標：持続可能な地方行財政基盤を構築するため、将来の人口構造の変化に対応した行財政制度の在り方の検討や地方交付税をはじめとした地方の財政に係る制度の改革に取り組むとともに、見える化、先進・優良事例の横展開、公営企業・第三セクター等の経営抜本改革を推進する。

- ・ 安定的な財政運営に必要な一般財源総額を確保した上で、臨時財政対策債の発行額（減少の方向）、地方公共団体財政健全化法に基づく健全化判断比率・資金不足比率（改善の方向）



2. 狙い

自治体におけるA I・R P Aの導入による業務効率化等の取組推進

3. 具体的な検証項目

	担当府省	対象施策	工程表の箇所	確認するエビデンス等	予定	必要なデータ例
2	総務省	自治体のA I・R P A	国地方2 (p78)	A I・R P A導入による業務効率化の効果分析や住民の利便性向上に向けた取組を推進する観点から、どのようなK P Iがより適切か	本年秋までに既存調査を整理	既存調査を踏まえて検討

【地方行財政改革等：1. 持続可能な地方行財政基盤の構築】

2. 自治体のAI・RPA

エビデンス構築の進捗状況

(1) 導入状況の分析

- AI・RPAを導入した自治体は、令和2年12月から令和3年12月までの1年間で、244団体増加した。（⇒参考資料1）
- AI・RPAの導入効果として、個別事例ではあるが、人口規模によらず時間削減の業務改善が見られるとともに、AIにおいては、住民サービスの向上も見られる。（⇒参考資料2）

(2) 検証結果

- AI・RPAを導入したことにより、多くの自治体に業務改善が見られた。
- 自治体全体としての効果検証は、引き続き、定点的な調査を実施して動向を見るとともに、住民サービスの向上に資する効果的指標は、引き続き検討する必要がある。

今後の予定

(1) 今回の結果を踏まえた効果検証の実施

- 自治体におけるAI・RPAの導入状況については、引き続き、定点的な調査を継続し、導入地域数を把握する。
- 住民サービスの向上／業務の効率化に資する効果的な指標の検討に向け、今後は、効果を上げた事例の掘り起こしとその横展開を図り、自治体及び住民にどのような影響を与えるかを分析するため、引き続き、AI・RPAの導入効果を検証する。

(2) 事業への反映

- 上記の検証結果を踏まえ、今後の事業への反映を検討する。

背景

○ 骨太の方針2020（R2.7.17閣議決定）では「総務省は、地方自治体のAI・RPA活用、セキュリティも踏まえた最適なクラウド化やデジタル人材不足の解消を中心にICT化を抜本的に進める計画を年内に策定し、具体的なKPIを設定して取組を加速する。」とされた。

➡ 「自治体DX推進計画」の策定（R2.12.25策定、R4.9.2改定）

計画の概要

1. 計画期間 R3.1～R8.3

2. 自治体に取り組む施策等

- ・ 推進体制の構築（組織体制の整備やデジタル人材の確保・育成など）
- ・ 6つの重点取組事項

①自治体情報システムの標準化・共通化

②マイナンバーカードの普及促進

③行政手続のオンライン化

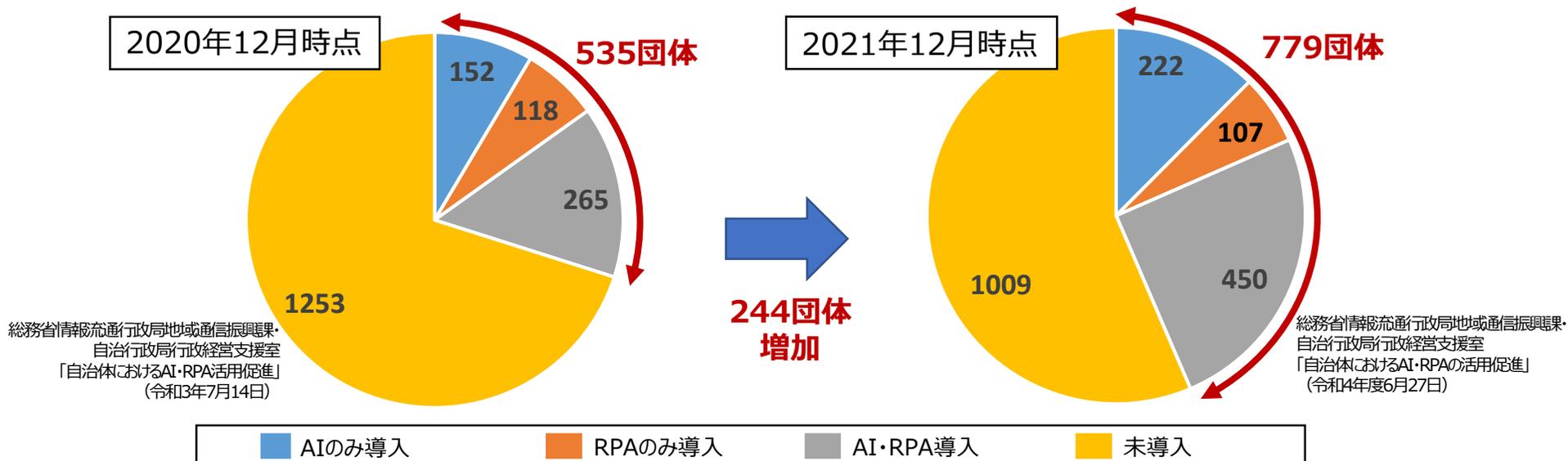
④AI・RPAの利用推進

⑤テレワークの推進

⑥セキュリティ対策の徹底

- ・ あわせて取り組むべき事項 地域社会のデジタル化（デジタルデバイド対策を含む）など

AI・RPAの導入状況



- 人口規模によらず導入効果が出ており、調査結果の中には9,000時間を超える導入効果が出ている事例も見られる。

分野別AI導入効果の主な例

導入分野	導入効果	導入市町村の人口規模
チャットボット	<ul style="list-style-type: none"> ・チャットボット導入により、1日あたりの子育て分野への電話の問い合わせ件数は、約120件(導入前)→約70件(導入後)へ減少。 ・電話1件に係る職員の対応時間を5分で換算した場合、年間約1,000時間（50件×5分×240日＝60,000分）の削減効果となる。 	14万人
チャットボット	令和2年5月から運用を開始し、令和3年12月末時点で6,981人、延べ479,484件の利用があり、年間9,768時間を削減する見込み。	3.6万人
音声認識	会議録（議事録）作成において音声からの文字起こし時間を2,800時間から1,400時間に50%削減できる見込み。	4.8万人
音声認識	議事録作成業務において、導入前は2時間の会議を手作業で原案までの構成に8時間程度要するところを、30分程度でテキスト化し、議事録としての構成原案を2時間程度で作成できるまでに削減（75%削減）。	15.8万人
文字認識	各種業務において、紙の帳票からのデータ入力作業で、年間1,252時間を削減（60%減）	17万人
文字認識	令和3年度の導入実績として、年間4,435時間の削減効果の見込み（削減率65.0%） ※RPAとの組み合わせで導入している業務もあるため、RPA分の削減効果を含む	26万人

地方自治体のAIの導入効果（住民サービス向上）

- AI導入により業務が効率化されるだけでなく、住民サービスの向上に寄与している事例も見られる。

分野別AI導入効果の主な例

導入分野	導入効果	導入市町村の人口規模
チャットボット	チャットボット導入後、1ヶ月平均9,235件の問い合わせがあり、その内閉庁時間帯利用者が4割を占め、住民の利便性向上に寄与している。	14万人
チャットボット	発災時におけるチャットボットを活用した被害情報の収集、避難所情報の回答を実施。利用者へのアンケート調査では、45%の方が従来と比べ災害時の対応や情報共有がスムーズになったと回答があった。	- (県単位での導入)
文字認識	AI-OCRによる紙資料の読み取りにより、税務課の銀行口座の入力作業を年間100時間を削減したことにより、還付作業において振込を早期化した。	4.4万人
音声認識	AI多言語翻訳機の導入により、窓口対応や学校で日本語が話せない市民等との円滑なコミュニケーションができるようになった（利用件数：191件 利用時間：41,486分 ※令和3年4月～令和3年12月）。	38.1万人
マッチング	保育所入所利用調整業務において600時間を削減（40%削減）するとともに、入所申込締切を1週間延長、結果通知発送を1週間早めることができた。	57万人
マッチング	保育所入所利用調整業務において、AI導入前は第1希望で入所ができた方の割合が6割であったが、AI導入後約8割に上昇した。	11万人

地方自治体のRPAの導入効果

- 人口10万人未満の団体においても、複数の業務へRPAを導入することで2,000時間を超える導入効果が得られている。
- また、人口規模の大きい自治体では数千時間～1万時間の改善効果を見込む団体もある。

RPA導入効果の主な例

導入業務概要・導入効果	導入市町村の人口規模
<ul style="list-style-type: none"> ・住民税業務において、年間990時間を削減。 ・ふるさと納税業務において、年間581時間を削減。 ・児童家庭業務において、年間236時間を削減。 ・障害福祉業務において、年間186時間を削減。 <p style="text-align: right;">合計 年間1,993時間を削減</p>	2.1万人
<ul style="list-style-type: none"> ・軽自動車税異動入力事務において、年間919時間を削減。 ・施設コスト算出にかかるデータ作成業務において、年間419時間を削減 ・手帳交付に係るシステム入力事務において、年間386時間を削減。 ・保育認定・契約情報変更作業において、年間111時間を削減。 ・予防接種結果登録事務において、年間111時間を削減。 他9事務 <p style="text-align: right;">合計 年間2,921時間を削減</p>	9.1万人
<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護受給者の年金受給額の照会業務において、年間6,000時間を削減 ・職員の給与支給入力業務において、年間1,826時間を削減。 ・新型コロナワクチンの市外転入者の転入前接種履歴の抽出において、年間1,000時間を削減。 ・イベントカレンダー自動生成において、年間474時間を削減。 ・幼稚園預かり保育利用料の調定入力代行業務において、年間407時間を削減。 他22事務 <p style="text-align: right;">合計 年間12,447時間を削減</p>	229.6万人

- AI・RPAともに自治体職員からの要望（担当課又は担当課以外の庁内部署からの要望）や他団体での導入（実証実験も含む。）効果が導入動機であるとの回答が多く、先進事例の横展開が効果的だと考えられる。

■ 自治体職員からの要望（担当課又は担当課以外の庁内部署からの要望）
■ 他団体での導入効果

AIの導入動機

RPAの導入動機

