

平成30年度 業務改革モデルプロジェクト事業委託団体一覧

応募団体名	人口 H29.1.1時点	取組内容の特徴	選定理由	応募団体名	人口 H29.1.1時点	取組内容の特徴	選定理由
埼玉県 深谷市	144,696	セルフサービス化による窓口業務改革事業 ・マイナンバーカード等を用いた申請書作成の迅速化、顔認識を用いた本人確認の自動化等業務統に合ったICTツールの活用を検討 ・ICTの活用により窓口業務の完全自動化を進め、市民がセルフサービスで行政手続きができる環境を整備 ・窓口自動化により業務を省力化するとともに、相談対応等市民サービスの向上につながる業務への切替えを検討	マイナンバーカード活用や顔認識による本人確認等により窓口業務の完全自動化を検討する取組であり、窓口業務の省力化、市民の利便性向上が期待できる点を評価した	静岡県 掛川市	117,792	地方独立行政法人制度を活用した窓口業務改革事業 ・窓口関連業務における地方独立行政法人の活用を前提として、業務範囲の検討、業務フローの見直しを実施 ・周辺市町と業務共同化の可能性や広域連携における地方独立行政法人の活用を検討	窓口関連業務を行う地方独立行政法人の活用を全国で初めて具体的に検討する取組であり、その先駆性を評価した
東京都 足立区	681,281	全庁的な申請手続き等処理業務におけるRPAを活用した業務改革 ・大量処理が必要な一斉申請や現況届等の業務を対象にRPA、AI・OCRの活用を検討し、人口規模の大きな自治体での大量処理業務の省力化モデルを構築 ・複数申請受付において、OCRで申請書を一括読み込みの上、RPAにより個々の業務システムで同時に自動処理を行うシステムを構築し、処理時間の短縮を検討	(1)人口規模の大きな自治体における大量処理業務の省力化モデルであり、(2)OCR・RPAの活用により複数申請の一括自動処理を検討する取組であることから他自治体への汎用化が期待できる点を評価した	大阪府 泉大津市	75,577	泉大津市業務改革推進プロジェクト ・業務過多の状況にある窓口担当課及び内部管理事務を担う会計課、人事課等を対象に、現状分析、業務の「見える化」を実施し、ロボティクス、AI時代における公共サービスのあり方を検討 ・年度内を目標にRPA・AIパッケージを開発、複数自治体(6市を予定)が参画し、他自治体での汎用性を検証	(1)業務負担が大きな組織を対象に業務の省力化を検討すること、(2)モデル事業への協力自治体が多く、より汎用性の高いシステムの構築が期待できることを評価した
長野県 塩尻市	67,534	保育業務改革プロジェクト ・保育ニーズの多様化、所管課職員の時間外勤務時間増加の課題を受けて、保育園申請受付にRPA・OCRを、利用調整にAIを活用する実証実験を実施し、その精度や効果を検証 ・保育課業務を先行モデルとし、他課においても大量データからマッチングを図る業務や問合せ回答業務等活用の方向性を具体化し、職員が「人でなければならぬ業務」に注力できる環境を整備するとともに、市民の利便性向上を目指す	保育園業務をモデルケースに、自治体におけるRPA・AI等の活用可能性・効果を分析し、ロボットと人の「役割分担」に着目した取組である点を評価した	和歌山県 橋本市	64,382	RPA・AI・OCRによる窓口業務改革及び県をまたぐ広域展開モデル推進事業～集約とネットワーク化～ ・同一システムを利用する他県自治体と広域連携し、RPA、AI・OCRの活用を検討 ・窓口業務の中でも特に長時間勤務の多い部署に重点を置き、RPA等の活用対象業務を分析 ・広域連携による窓口業務平準化を踏まえて、窓口関連業務における地方独立行政法人の設立(広域での設立を含む)について検討	(1)同一システムを利用する他県自治体と連携し、RPA、AI・OCRの活用による業務の効率化・省力化の効果を検証する取組であり、(2)窓口関連業務を行う地方独立行政法人の広域での活用を検討する点についても評価した
				熊本県 熊本市	733,844	Win-Winな窓口の実現(市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口) ・窓口業務の一連の流れに、人型ロボットによる案内やAI・OCRによる紙申請のデータ化、RPAを用いた住基システムへのデータ連携等、工程ごとに効果的なICT活用方法を分析し、他自治体でも汎用化できるモデルを構築 ・住民異動、児童手当、児童扶養手当等、繁忙期が異なる各種手続のシステム入力・審査環境を集約し、繁閑に左右されない体制を構築の上、入力業務にアウトソーシングを活用	窓口業務における複合的なICTの活用、繁閑の差を考慮した業務の集約化、アウトソーシングの検証等、政令指定都市を含めた他自治体にも汎用性がある取組である点を評価した

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・29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・29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（平成30年5月7日付事務連絡）。

概要

- 1 実施内容：平成28・29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。

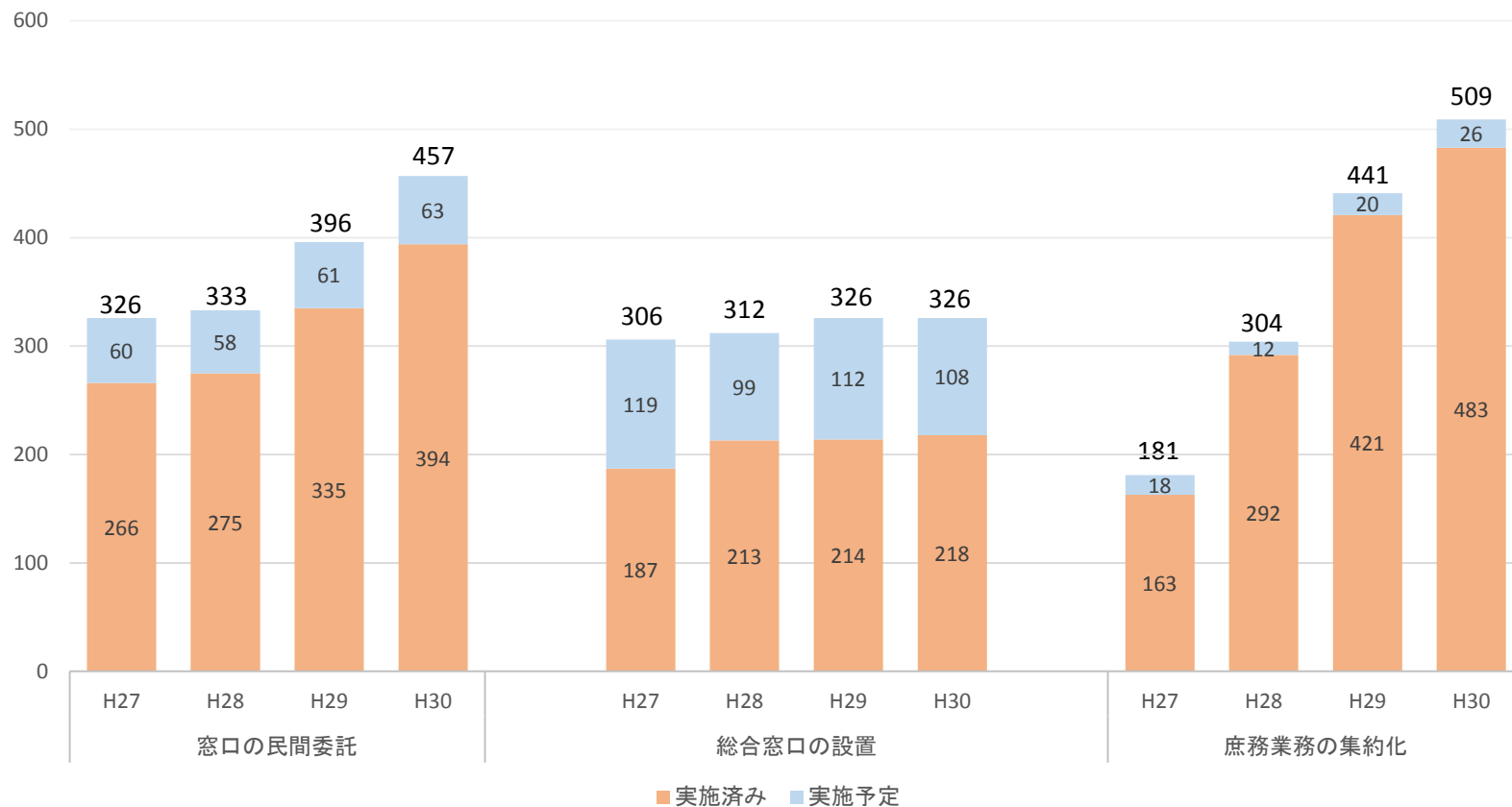
業務改革モデルプロジェクトの横展開の効果

○業務改革モデルプロジェクトは、H28年度～H30年度で実施。これまで「窓口業務の民間委託」、「総合窓口の設置」、「庶務業務の集約化」にモデル的に取り組む自治体を支援してきた。

○その結果として、「窓口業務の民間委託」、「総合窓口の設置」、「庶務業務の集約化」の実施団体数は年々増加している。

(注) 調査時点は各年4月1日現在。

グラフ中、平成30年度の数字は平成30年10月1日集計の速報値。



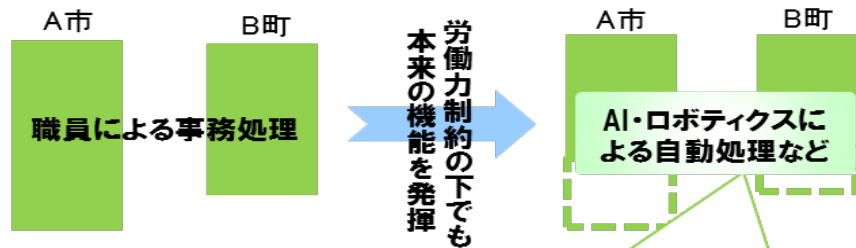
自治体行政スマートプロジェクト

- 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、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。

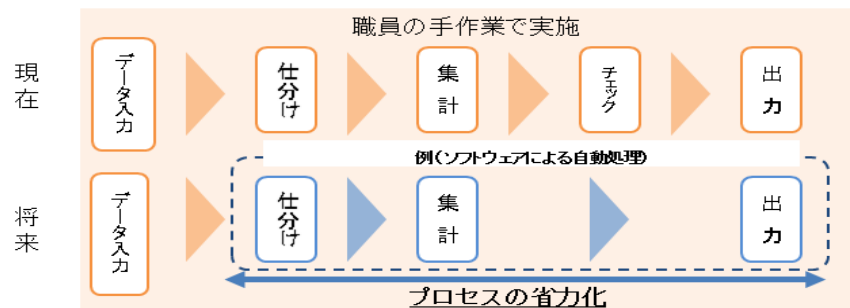
【H31要求・要望額: 2.4億円(うち要望額: 2.4億円)】

【これまでの取組・現状】

- 本格的な人口減少社会となる2040年頃には、官民を問わず、労働力の供給制約に直面する。従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮できる仕組み(=スマート自治体への転換)が必要。



【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、人口規模ごとに自治体の団体間比較を実施。
⇒ 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、RPA等を導入可能な業務プロセスを検証・把握。
- RPA等を導入した業務フローを定式化。
 - ・業務に最大限RPAを導入することで、できる限り業務の自動化を進める。
- 導入による業務効率の効果を検証。

【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。

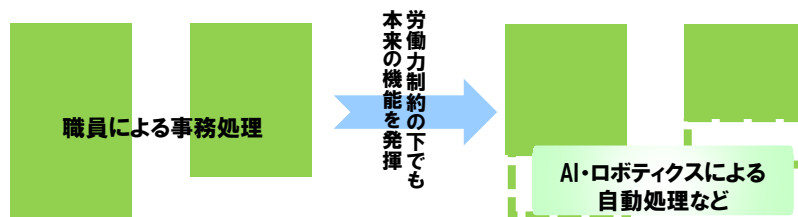
【検討事項】

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】

國領 二郎 (座長)	慶應義塾大学総合政策学部教授 慶應義塾常任理事
石井 夏生利	筑波大学図書館情報メディア系准教授
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	国際大学グローバル・コミュニケーション・ センター准教授
高橋 晃	町田市政策経営部経営改革室課長
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	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】

平成30年9月～平成31年春頃(予定)(月1回程度)