

# RPA等を活用した生産性向上に向けた取組みについて

## 1 自治体戦略2040構想研究会報告書を踏まえた課題認識

総務省研究会がまとめた「自治体戦略2040構想研究会報告書（H30.7）」では、2040年に向けて労働力の絶対量が不足していく中、AI（人工知能）やRPA（ロボティクス）等を積極的に活用して自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的に事務を処理する体制づくりが求められている。

- ◆ 従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みの構築
- ◆ AI・RPAが処理できる事務作業はすべてAI・RPAによって自動処理するスマート自治体への転換

## 2 本市におけるAI・RPAの導入事例

### （1）【RPA】旅行命令における入力補助（H30.3導入）

財務会計システムの近距離旅費の入力に関して、出発地及び到着地の入力で自動的に運賃を表示できるように、財務会計システムの運賃情報データベースをRPAにて作成し、業務の省力化を図った。

【導入コスト】228千円／年（手作業で行うことにより要していた費用は2,004千円／年）

### （2）【RPA】情報機器等の導入協議の起案補助（H30.4導入）

本市の事務の高度情報化を推進するにあたり、購入前の導入協議に関し、導入協議システム及び文書管理システムの一部をRPAによって自動化し、業務の効率化、利便性の向上を図った。

【導入コスト】200千円／年（手作業で行うことにより要していた費用は361千円／年）

### ※参考(市議会事務局の取組み)

### 【AI】音声認識技術を活用した会議録の作成（H29.6導入）

市議会事務局において、AIが搭載された音声自動認識システムを導入し、高精度な会議録作成を実現するとともに、職員の業務負担軽減・事務効率化を図った。

## 3 今年度の取組み

### （1）職員提案におけるアイデア募集

- 平成30年度職員提案に「AI・RPA等を活用した業務の効率化策について」をテーマとして設定し、職員から主体的にアイデアを募集した。（6月～7月末）
- 職員から提案されたアイデア（19件）の実現可能性や効果について、民間コンサル部門から意見を聴取し、費用対効果の高いものについては予算化を検討する。（9月～）

### （2）総務局内における業務分析

- 業務がどのような流れ（業務フロー）で実施され、どの程度のコストを費やしているかを可視化するため、総務局各課において試験的に業務分析を実施した。（6月～8月末）
- 総務局各課から提出された調書(改善案44件)をもとにヒアリングを実施し、定型的業務として切り出せる効果の高いものについては予算化を検討する。（10月～）

## 4 【参考】国の動き

総務省では、来年度、スマート自治体への転換を図っていくため、自治体行政の様々な分野で、団体間比較を行いつつ、AI・RPA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モデルプロジェクトを実施する予定。

◆自治体行政スマートプロジェクト 概算要求額：2.4億円

## 5 その他生産性向上に資する取組み（「しごと改革」の推進）

### <平成29年度の取組み>

「しごと見直しカルテ」を導入し、局ごとに取組み項目を定め、計画的に実行した。

### <平成30年度の取組み>

「ひとり×1改革」という個人レベルでの取組みと、職場レベルでの取組みを実施中。

### 【職場レベルでの取組み事例】

- ① 文書管理システムを利用した電子決裁（供覧）の推進
- ② 照会・回答事務の見直し
- ③ 事務処理ミス防止のための事例集の作成・配布

## 本市及び他都市におけるAI・RPA活用事例

対象	自治体	AI・RPA活用事例
住民向け	札幌市	コールセンターデータを活用した自動応答システム
	仙台市・川崎市ほか (30数自治体)	住民問い合わせへの自動応答システム
	さいたま市	AIを活用した子育てイベント情報の提供
	横浜市	ごみ分別案内
	福岡市	観光ビッグデータを活用した観光案内
職員向け	さいたま市	保育施設入所選考の自動化
	さいたま市	会議・記者会見の議事録をAIで自動作成
	千葉市、市原市、 室蘭市、足立区	走行写真から道路の損傷状況を自動判定
	大阪市	戸籍関連事務に関する職員支援システム
	福岡市	国民健康保険のレセプト(診療報酬明細書)の点検
	名古屋市	インターネット環境のメールパスワード再発行業務
	広島市	私立保育園に対する補助金支出事務
	北九州市	音声認識技術を活用した会議録の作成
	北九州市	旅行命令における入力補助
	北九州市	情報機器等の導入協議の起案補助