
第6章 おわりに

1 デジタル化の加速

- 本研究会は 2040 年を見据え、人口減少という社会経済情勢の変化に対応し、より良い住民サービスを提供できるよう、県と市町村が、ともに行政内部の業務を効率化する方策について研究してきた。
- また、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大により、特別定額給付金の受給申請手続・支給作業の一部に遅れや混乱が生じるなど、行政分野におけるデジタル化・オンライン化の遅れが明らかとなった。政府においてはデジタル庁を創設し、強靱なデジタル社会の実現に向けた取組を加速する状況となっている。

2 AI・RPA 等の導入に向けて

- 県内市町村においては、RPA及びAI-OCRは実証実験の取組は進んでいるものの、本格導入には、経費面および運用面において課題があることが確認された。
- 特に運用面において、いかにRPAシナリオの作成や修正を行っていくかという課題が生じている。職員により内製化するか、外部委託により行うか、2つの対応策が想定される。前者の場合には職員にシナリオ作成のノウハウがなく、研修の強化やシナリオ作成にかかる庁内ルールを徹底する必要がある。後者の場合には経費面と急な制度変更に対応することが困難となる。
- 本県では情報政策課がRPAシナリオの作成や修正を担当しているが、情報担当課職員が少ない市町村もあり、同様の取組が困難であることも想定される。
- このような課題の解決に向けて、ある自治体で導入したRPAシナリオが他の自治体でそのまま利用できること、シナリオも含めた共同利用が期待されており、これには業務プロセス・システムの標準化が必要となっている。

3 今後の取組について

- 令和2年9月には、国において法制化により標準準拠システムへの移行が打ち出されたところであり、「業務・システムの統一・標準化により、AIやRPA等の技術を他の地方自治体へ横展開できる可能性が格段に広がり、地方自治体の業務を一斉に効率化させるとともに大幅なコスト削減を実現する絶好の機会」（全国知事会デジタル社会推進本部「デジタル社会の実現に向けた提言」）とあるように、AI・RPAの横展開が期待される状況にある。
- また、「経済財政運営と改革の基本方針2020」（令和2年7月17日）において、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ところであり、令和2年内に総務省は、標準化や手続きのオンライン化、AIの活用等に当たっての指針や国による支援策を盛り込んだ計画を策定することが予定されている。
- 今後、市町村においては、当該計画に示される取組指針に基づいて、業務プロセスの見直しを前提とした標準準拠システムや関連業務も含めたシステムの最適化などに取り組む必要がある。
- 一方で、標準準拠システムを用いない業務についても、業務の見直しは必要であり、業務効率化を図るため業務分析（BPR）について積極的に取り組まれない。また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、行政のデジタル化・オンライン化がこれまで以上に求められていることから、業務分析（BPR）に取り組んだ上で、行政のデジタル化・オンライン化を積極的に取り入れることが望まれる。
- 加えて、デジタル化・オンライン化に関連し、「サービス設計12箇条」には、サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やそこで得られたノウハウの活用を検討することが挙げられており、「やまなしくらしねっと」の活用を検討することも有効と考える。
- 県においては、2040年という将来時点を見据えた行政経営改革に向け、スマート自治体への転換について本研究会で検討を進めてきたが、新

型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、市町村の取組に求められるスピードは一層加速しているところであり、これに対応した支援を関係部署が連携して実施していくことが必要となっている。

- 最終報告書の展開については、標準準拠システム移行にかかる対応や行政のデジタル化・オンライン化を推進するため、本研究会に参加していない17市町村を含む、全市町村に対し情報共有をする。