

# 生産性が低いと思われる業務アンケート結果

## スマート自治体研究会 令和元年12月

Yamanashi Prefecture

### 生産性が低いと思われる業務アンケート結果について

- スマート自治体研究会事務局(県市町村課)において、研究会での共同研究テーマを選定するため、研究会構成市町村(10団体)を対象に、「生産性の低いと思われる業務アンケート」を実施。
- 生産性の低いと思われる業務として回答のあった合計21業務のうち、人口規模・共同可能性などを踏まえ、「議事録支援システム」と「ふるさと納税ワンストップ特例申請事務」を本年度の共同研究テーマに選定。

#### 生産性が低いと思われる業務(分野別)

##### 住民異動

- 転入・転出業務

##### 高齢者福祉・介護

- 介護保険料納入通知書発送業務

##### 児童福祉・子育て

- 放課後児童クラブの入力業務
- 子育て支援課の保育所入所希望者割り振り業務

##### 土地利用・都市計画

- 法務局からの登記済通知書の入力業務
- 開発案件のデータ管理業務

##### 生活環境

- ごみ収集・分別に関する問合せの対応

##### 財政・会計・財務

- 伝票起票事務
- 滞納者の管理、相談への対応
- 税金等の納付データ管理業務
- 業者指名、入札、契約に関する業務

##### 横断的なもの

- 65歳到達者の担当民生委員の割当業務
- 広報記事作成業務
- 議事録支援システム
- 定例会等の会議や打ち合わせの紙資料印刷
- 住民からの各種問い合わせ

##### その他

- ふるさと納税ワンストップ特例申請事務
- 防災備蓄品の台帳管理
- 国・県からの各種調査資料作成・報告業務

内部管理部局での業務をあげている団体が多い

※生産性が低いと思われる業務のうち一部を掲載しているため、掲載業務は合計数(21業務)と一致しない。  
※全体の表記を統一する関係上、アンケートで回答のあった表記を一部修正している。

## ◆ 生産性が低いと思われる業務アンケート結果（詳細版）

No.	生産性が低い業務	生産性が低いと思われる理由	I C Tでの解決手段	導入の難易度	導入効果の可能性	共同化の可能性	備考
1	介護保険料納入通知書発送業務に伴う内容チェック業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆介護保険料納入通知書(約55,000件)を発送する前に、通知書とシステム画面とを比較チェックしている。</li> <li>◆発送前の土・日曜日に職員5名で全件の10%(訳5,000件)程度を抽出しチェックを行っている。</li> </ul>	RPAによる自動チェック	低	高	高	
2	要保護者に対する医療券、調剤券の発行業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆医療券、調剤券(約3,000件/月)は手書きの申請書からシステムに入力を行い発送している。</li> <li>◆業務量については2人の職員が1日あたり4時間程度の業務を行っている。</li> </ul>	AI-OCRによる申請書の文字情報のデータ化 RPAによるシステムへの自動入力	低	高	高	
3	住民異動(転入・転出)業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆3月中旬から4月中旬までの繁忙期には住民異動届件数が多く大量入力が必要であるため時間外対応となっている。</li> </ul>	OCRによる届出書の文字情報のデータ化 RPAによるシステムへの自動入力	高	低	低	
4	65歳到達者の担当民生委員の割当業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆民生委員の担当エリアが自治会ごとに振り分けられているが、住民基本台帳では自治会把握ができないため、各民生委員に住宅地図に示されたエリアを確認しながら地図に落とし手書きのものを作成している。</li> </ul>	RPAによる住所地の割当	低	高	低	
5	ふるさと納税のワンストップ特例申請書の入力作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請書類を受け、申請書類の住所・氏名・マイナンバー・生年月日・電話番号・寄付金額を手作業で国指定のエクセルデータに入力。</li> <li>その後、受付確認を個別にメールで送付している。</li> </ul>	OCRによる届出書の文字情報のデータ化 RPAによるシステムへの自動入力	高	高	高	
6	法務局からの登記済通知書の入力業務(固定資産)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆登記済み通知書を一枚ずつ職員が手入力している。</li> <li>◆毎年、約17,000件を担当が手入力で処理している。</li> <li>◆2020年1月からデータの受け取りが紙から電子データに可能となる予定であるとの事。</li> </ul>	RPAによるシステムへの自動入力	高	高	高	

No.	生産性が低い業務	生産性が低いと思われる理由	ICTでの解決手段	導入の難易度	導入効果の可能性	共同化の可能性	備考
7	放課後児童クラブの入力業務	◆データを職員が手入力している。	OCRによる届出書の文字情報のデータ化 RPAによるシステムへの自動入力	低	高	高	
8	子育て支援課の保育所入所希望者割り振りシステム	◆通常では職員4～5名で、申込者の点数の確認、データの入力、割振を2週間ほどかけて行う作業。	AIによる自動振り分け処理	高	高	高	
9	伝票起票事務	◆伝票の起票は、それぞれの担当課において行っている。 担当する業務によっては、1日に何度も起票を行う必要があり、負担となっている。 ◆誰が起票しても同じ成果しか得られず、一定のルールに従って行うのみの単純事務。	OCRにより、請求書の情報をデータ化 ↓ RPAにより、システムへの自動入力を行い、伝票を作成する。 ↓ 支払相手に送付している支払案内を自動印刷	高	高	高	
10	広報記事作成業務	◆広報の記事作成は、課ごとに行い、データを広報主管課に提出している。 広報担当者は、提出されたデータを基に印刷業者に渡すための原稿を作成し、各課に校正を依頼している。 ◆各課では、文章の構成を練らねばならず、広報担当者は、文章等に誤りがないか確認を行わなければならない、業務の負担は大きい。	【記事自動作成】 OCRでデータ化又は、ワード等でデータを作成 ↓ 作成したデータを基に、RPAでの自動文章作成・AIでこれまでの広報記事の内容を踏まえながら、自動で文章を作成。 【記事内容の添削】 各課で作成した文章の添削を行う(広報担当者も原稿の案を添削する)。	低	高	低	
11	会議録作成業務	◆会議録の作成にあたっては、音声データを基に職員が文字の入力を行っている。音声を聞きながらであるため、長時間の会議であれば会議録の作成に膨大な時間がかかっている。 ◆また、出先での会議の多い課は、復命書を作成する機会も多く、自治体に戻ったあとに作成をするケースもあり、当該書類の作成にも時間を要している。	ICレコーダー等で録音した音声データをRPAにより、自動で文章を作成する。	低	高	低	
12	ごみ収集・分別に関する問合せの対応	◆ほぼ電話での問合せになり、平日、日中とわず当直者も対応している。	墨田区の「ごみ分別案内チャットボット」のようなシステムが有効	低	低	低	

No.	生産性が低い業務	生産性が低いと思われる理由	ICTでの解決手段	導入の難易度	導入効果の可能性	共同化の可能性	備考
13	業者指名、入札、契約に関する業務	◆業者指名、入札、契約に関する一連の業務を当町では、エクセルシートを用いて、マクロや差し込み印刷で対応している。	RPAによる自動処理	高	高	低	
14	防災備蓄品の台帳管理	◆現在、大量・多様な備品の数量や使用期限、賞味期限の管理が手作業のため、大きな負担となっている。	システム導入によりデータ化期限が近いものが分かる「お知らせ機能」、一括処理等による一覧の抽出等	低	高	低	
15	滞納者の管理、相談への対応	◆限られた職員数で多数の滞納者を管理しなければならないため、全ての滞納者に手が回らない。納税相談等に時間がかけられず状況が悪化してしまう。 ◆また、相談への対応・法律の知識等、経験が活かされる業務のため、ベテラン職員が異動すると組織の力不足となってしまう。	◆AIによる滞納者の管理、グループ分けによる効率的な調査・差し押さえ ◆情報が蓄積・パターン化されることにより、個々の滞納者への折衝・差し押さえ等に対するアドバイスが得られる	高	高	高	
16	税金等の納付データについて	◆現在、金融機関によって市町村に納付データが届くのがバラバラでタイムラグがある。 ◆納税証明書の督促状発送時に行き違いが発生し、クレームにつながってしまう。	各金融機関と市町村の閉域網やクラウド等による特定通信でセキュリティを確保しつつ情報共有する	高	高	高	
17	開発案件のデータ管理業務	◆開発許可申請業務において、現在、紙媒体で管理しているが、管理スペースの確保の手間や該当データを検索する労力が大きな負担となっている。	OCRによる申請書の文字情報のデータ化、RPAによるデータベースの管理・分類作業、自動入力	高	高	低	
18	定例会等の会議や打ち合わせで使用する紙資料の印刷・保管	◆現在、会議・打ち合わせごとに人数分の紙の資料を大量に消費している。また、記録のため資料の保管等スペースの確保に悩まされている。	タブレット端末の導入	高	高	高	共同化→各自、市町村にしながら、他市町村と合同会議などができる仕組みづくり
19	会議等の議事録を作るためのテープおこし作業	◆会議等の議事録を作成するためにテープおこしを行うが、時間はかかるうえに単純作業で能率が上がらないため、生産性が低い。	音声認識によるデータ化処理	低	高	高	

No.	生産性が低い業務	生産性が低いと思われる理由	ICTでの解決手段	導入の難易度	導入効果の可能性	共同化の可能性	備考
20	各種証明書の取得に関する問合せ ゴミ出しの方法に関する問合せ 観光に関する問合せ	◆ホームページで確認できる内容であるが、対応に追われるケースがあるため。	AIを活用した問い合わせへの自動応答サービス	高	高	低	
21	国・県からの各種調査資料作成 & 報告業務	◆調査案件ごとに添付ファイル付きメールを受信し、必要項目に入力して回答している。 ◆年度切り替え時期など繁忙期にはメールが多数くる。案件ごとにとりまとめ作業が多く、またそれぞれに期限設定があるため進捗管理が煩雑になりやすい。	◆手段① 国・県との共有ポータル(ex: ガルーン)やサーバーを構築することで、メール整理によらない調査回答が可能。また進捗管理もしやすい。 ◆手段②国・県が必要とする自治体保有情報へのアクセス権限を調査案件毎に国県へ付与。迅速な情報収集が可能。	高	低	低	短期的には手段①、長期的には職員減少も踏まえ手段②の方法が理想。

# 議事録作成事務に関する調査結果

## スマート自治体研究会 令和元年12月

Yamanashi Prefecture



### 議事録作成事務に関する調査について

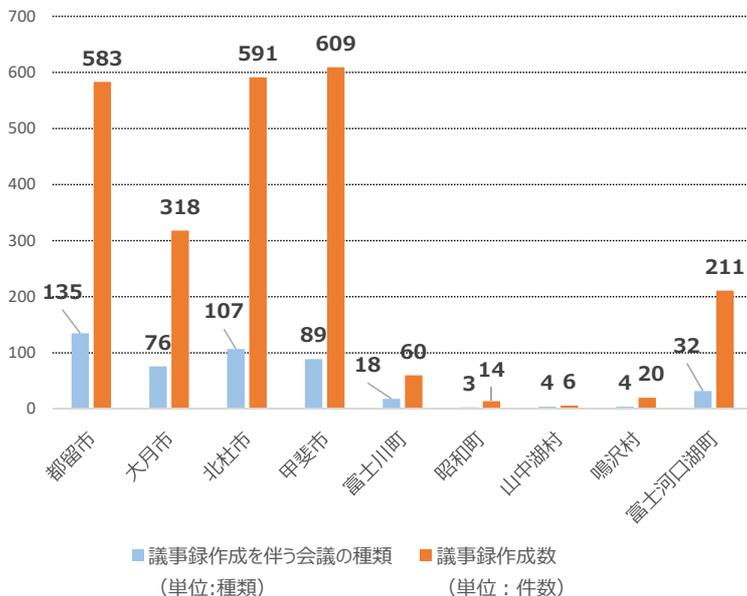
○ スマート自治体研究会事務局(県市町村課)において、研究会構成市町村(※1)を対象に、「議事録作成事務に関する調査」(※2)を実施。

※1 研究会構成市町村は10団体だが、そのうち甲府市は既に同様の独自調査を行っていたため、調査対象外とした。

※2 平成30年度に行われた会議や打ち合わせ、庁内会議、説明会等、議事録を作成する事務がともなったものが対象(外部委託している場合は対象外)。

○ その結果、会議の種類は468件、年間作成数は2,412件であった。1件あたりの作成所要時間の合計は1,486時間で、年間事務量は約7,305時間、年間コストは1,450万にのぼる。

会議の種類と議事録作成数(年間)



年間事務量と年間コスト

	年間事務量 (単位:時間)	年間コスト (単位:円)
都留市	1,033	1,962,700
大月市	2,326	4,652,000
北杜市	1,246	2,492,000
甲斐市	1,912	3,824,000
富士川町	129	258,000
昭和町	14	28,000
山中湖	21	39,900
鳴沢村	36	68,400
富士河口湖町	587.5	1,175,000
<b>合計</b>	<b>7304.5</b>	<b>14,500,000</b>

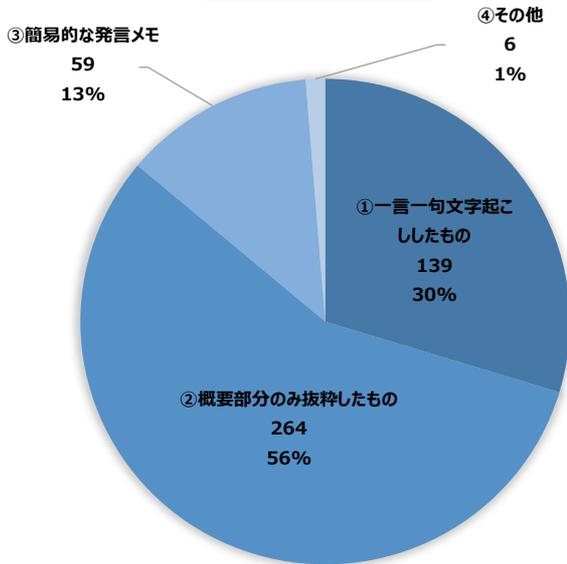
## 議事録作成事務に関する調査について

○ 議事録の種別について、「**概要部分のみ抜粋したもの**」が56%と一番多く、次いで「**一言一句文字起こしたもの**」が30% (※)だった。

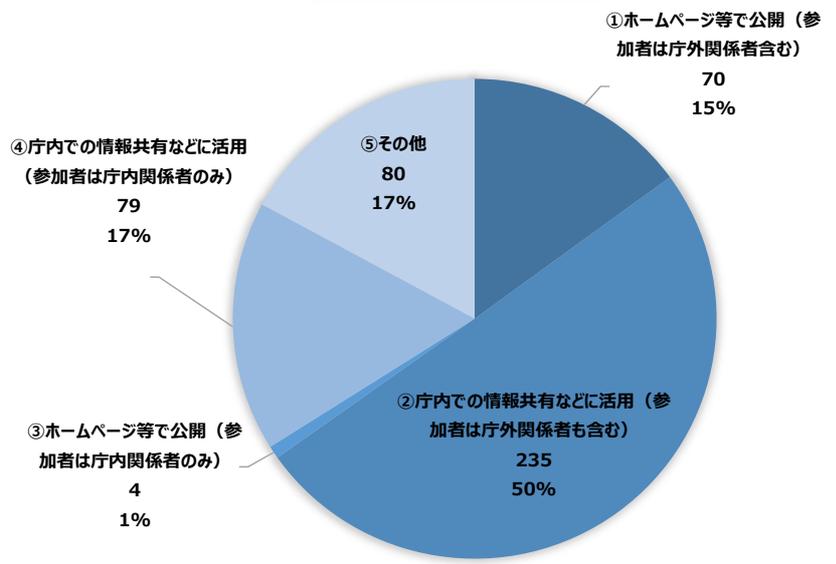
※ 議事録のうち一部分でも一言一句文字起こしする場合は「①一言一句文字起こしたもの」に整理した。

○ 議事録の作成目的について、「**参加者に庁外関係者を含む会議(①、②)**」で議事録を作成するケースが65%を占めている。「**⑤その他**」については、庁外関係者を含む会議において、備忘録として作成するケースが多く、また法律・条例・規則等に基づいて作成するケースもあった。

議事録の種別



議事録の作成目的

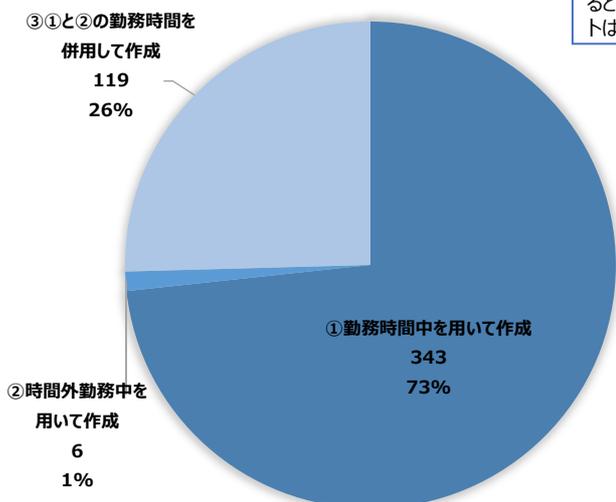


## 議事録作成事務に関する調査について

○ 議事録の作成時間帯については、時間外勤務時にのみ作成しているケースは少なかったが、「**勤務時間内外を併用して作成**」しているケースが26%で比較的多い。

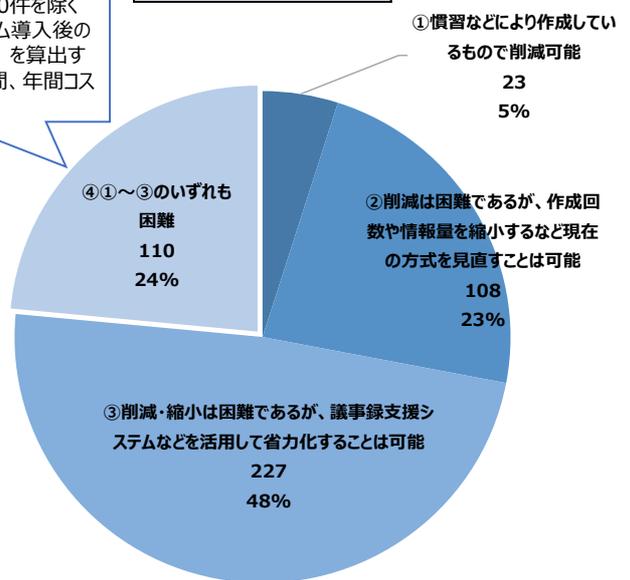
○ 削減・縮小の可否については、いずれかの方法で削減・縮小の可能性がある場合が76%で、その内「**議事録支援システムなどを活用すれば省力化することが可能**」が48%と、議事録支援システムの導入により職員の負担軽減が期待できる。

議事録の種別



削減・縮小の可否

「①～③のいずれも困難」の110件を除く358件について、議事録システム導入後の削減量(削減率を4割と仮定)を算出すると、年間事務量は2,550時間、年間コストは505万円削減可能。



削減・縮小の余地がある議事録は7割をこえる

# ふるさと納税ワンストップ特例申請事務に関する調査結果

## スマート自治体研究会 令和元年12月

Yamanashi Prefecture

### ふるさと納税ワンストップ特例申請事務に関する調査結果（1）

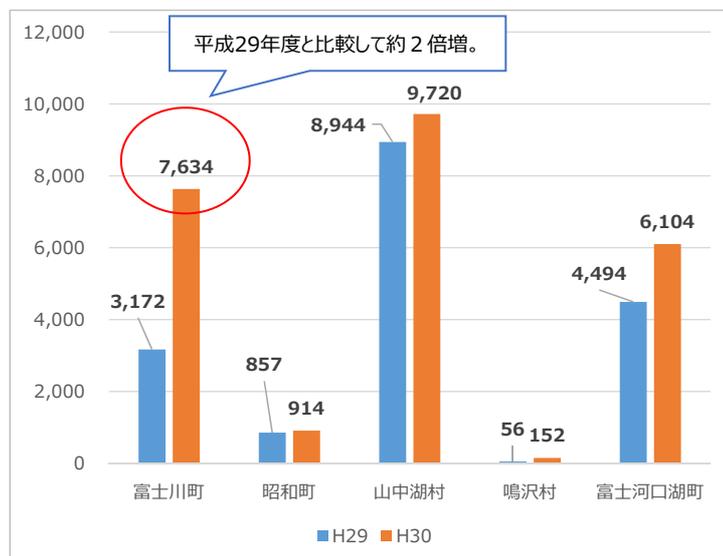
- スマート自治体研究会事務局（県市町村課）において、研究会構成市町村（10団体）を対象に研究会の共同研究テーマの1つに位置づけられた「ふるさと納税ワンストップ特例申請事務に関する調査」を実施。
- その結果、ふるさと納税の寄附件数は全ての団体で増加傾向にあり、最も増加率が多い団体では平成29年度と比較して約45倍も寄附件数が増加。

#### ふるさと納税の寄附件数

##### 市分（5団体）



##### 町村分（5団体）



## ふるさと納税ワンストップ特例申請事務に関する調査結果（2）

○ ふるさと納税寄附件数のうち「ワンストップ特例申請<sup>(※)</sup>」の提出件数は、団体によって増加率に差異があるが、**ほぼ全ての団体で増加傾向にあり、最も増加率が高い団体では、平成29年度と比較して約35倍も件数が増加。**

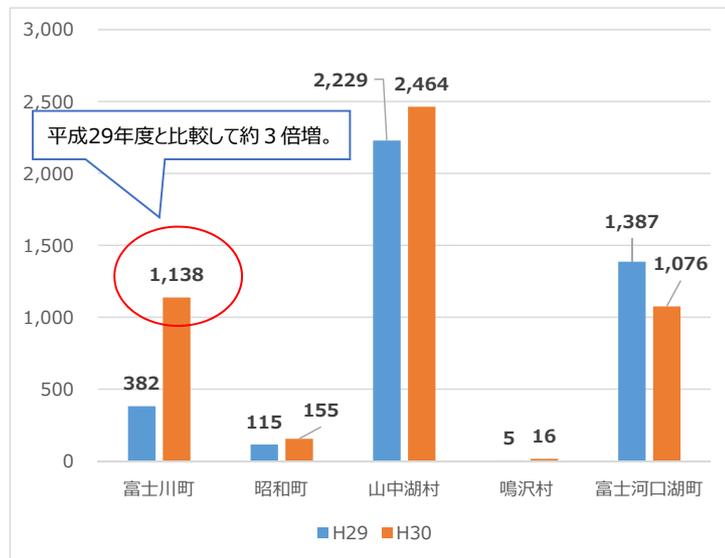
※ 「ワンストップ特例申請」とは、ふるさと納税をした方がふるさと納税先の団体に申請することによって、確定申告の手続を行わなくても、ふるさと納税に係る寄附金税額控除をワンストップで受けられる仕組み。

### ワンストップ特例申請件数

#### 市分（5団体）



#### 町村分（5団体）



## ふるさと納税ワンストップ特例申請事務に関する調査結果（3）

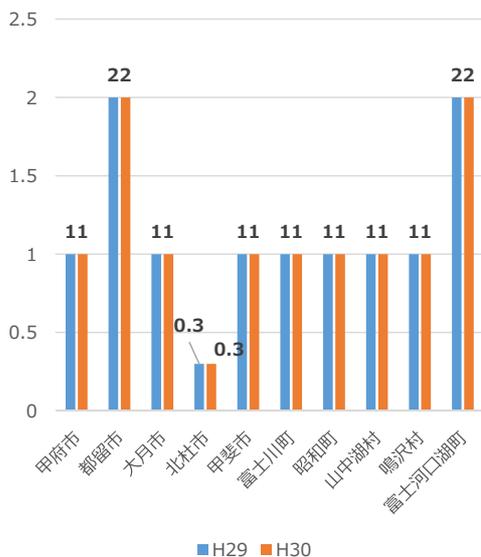
○ 事務に携わっている**正規職員数、非常勤職員・臨時職員数**は、寄附件数やワンストップ特例申請件数が増加している団体でも平成29年度と比較すると**変動はない。**

○ また、「**実質人数<sup>(※)</sup>**」については、平成29年度と比較すると微増している団体はあるものの、**全体としては大きな変動はない。**

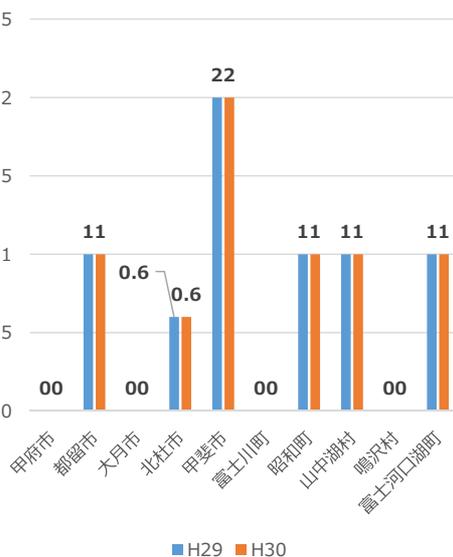
※ 実質人数とは、ふるさと納税ワンストップ特例申請事務に従事している職員それぞれの全体の事務量に対するふるさと納税ワンストップ特例申請事務に割く事務量の割合を踏まえて人工を記載したもの。

### 事務に携わっている職員数

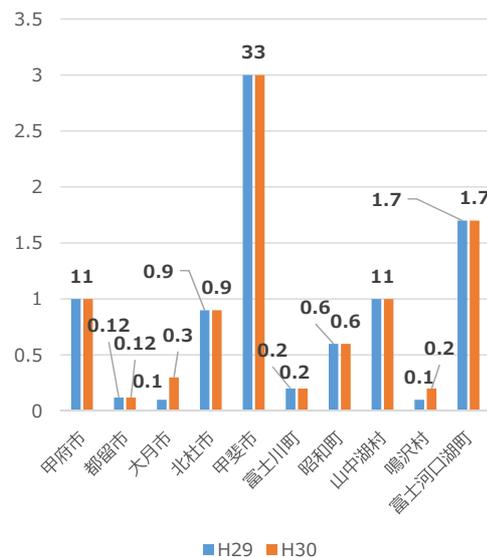
#### 正規職員数



#### 非常勤・臨時職員数



#### 実質人数

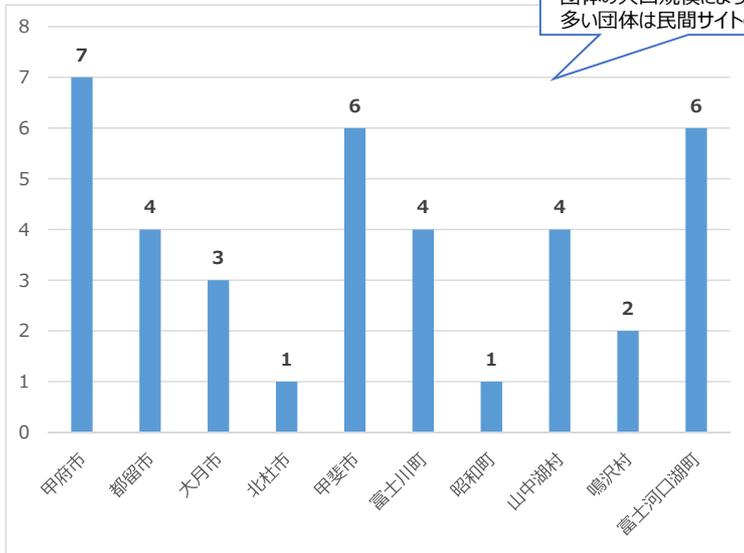


## ふるさと納税ワンストップ特例申請事務に関する調査結果（４）

- ふるさと納税ワンストップ特例申請は、民間のインターネットサイト(以下、「民間サイト」とする。)を活用する住民が多数を占めることから、**全ての団体で民間サイトを利用**。
- 民間サイトは多数あり、**団体ごとで利用しているサイト数、組み合わせは異なる**。寄附件数の多い団体は、**民間サイトの利用数が比較的多い傾向**にある。

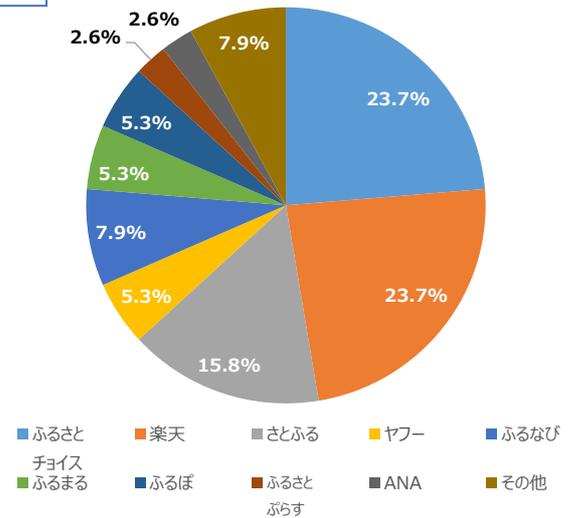
### ふるさと納税民間サイト利用状況

#### 民間サイト利用数



団体の人口規模によらず、寄附件数の多い団体は民間サイトの利用数が多い

#### 民間サイトの種別



※民間サイトは代表的なものを掲載している。

## ふるさと納税ワンストップ特例申請事務に関する調査結果（５）

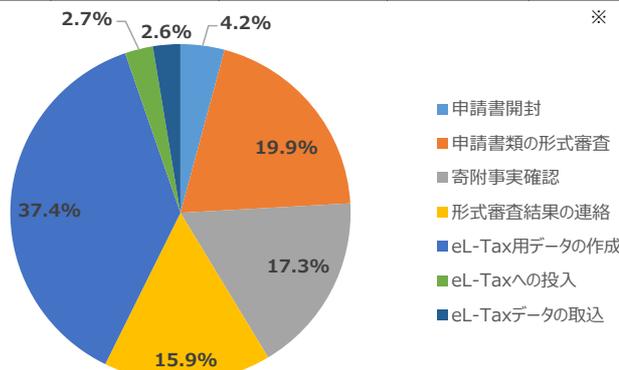
- ふるさと納税ワンストップ特例申請の研究会構成団体での**事務工程**は、細かい作業区分での違いはあるものの、**民間委託をしている団体を除き概ね同様**。
- 構成団体で共通する事務工程のうち**事務量の規模が大きい作業**は、「**eL-Tax用データ作成**」、「**申請書類の形式審査**」、「**寄附事実の確認**」である。

### 事務工程・事務量の比較

団体名	作業①	作業②	作業③	作業④	作業⑤	作業⑥	作業⑦	作業⑧
甲府市	申請書開封	申請書類の形式審査	寄附事実確認	形式審査結果の連絡	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込	-
都留市	申請書開封	申請書類の形式審査	寄附事実確認	書類不備の場合の連絡	寄附受領証明書の発送	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込
大月市	申請書開封	申請書類の形式審査	寄附事実確認	形式審査結果の連絡	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込	-
北杜市	申請書開封	申請書類の形式審査	寄附事実確認	形式審査結果の連絡	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込	-
甲斐市	申請対象者の抽出	申請書開封	申請書類の内容確認	申請内容の入力	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込	-
富士川町	申請書開封	申請書類の形式審査	寄附事実確認	形式審査結果の連絡	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込	-
昭和町	申請書開封	申請書確認	システム入力	通知書出力	個人番号記入	通知書送付	-	-
山中湖村	申請書開封	申請書類の形式審査	寄附事実確認	形式審査結果の連絡	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込	-
鳴沢村	申請書通知	申請書開封	申請書類の形式審査	寄附事実確認	形式審査結果の連絡	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込
富士河口湖町	申請書送付	申請書開封	申請書類の形式審査	形式審査結果の連絡	eL-Tax用データの作成	eL-Taxへの投入	eL-Taxデータの取込	-

※ 上図で塗りつぶしている箇所は、他の団体と作業が異なる部分。

「eL-Tax用データの作成」が事務工程の中でのボリュームゾーン



※ 作業区分は異なるが、書類不備の場合などの連絡や寄附受領証明書の発送など「形式審査結果の連絡」に集約可能なものは合算している。

# AI・ロボティクス導入状況等調査結果

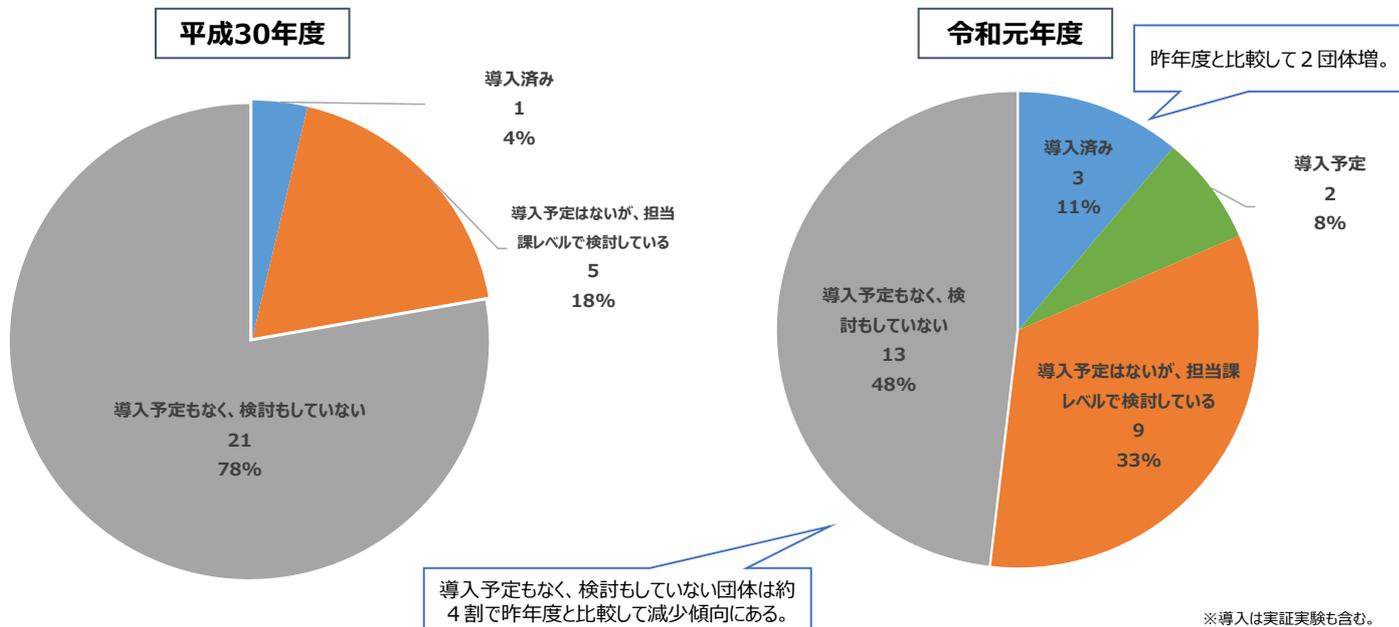
## 山梨県市町村課 令和元年12月

Yamanashi Prefecture

### AI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査について（1）

- スマート自治体研究会事務局（県市町村課）において、山梨県内の市町村を対象に、「AI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査」を実施。（令和元年11月1日現在）
- その結果、AIを1業務でも導入（実証実験含む）している団体は約11%であり、導入（実証実験も含む）予定の団体は約8%であった。

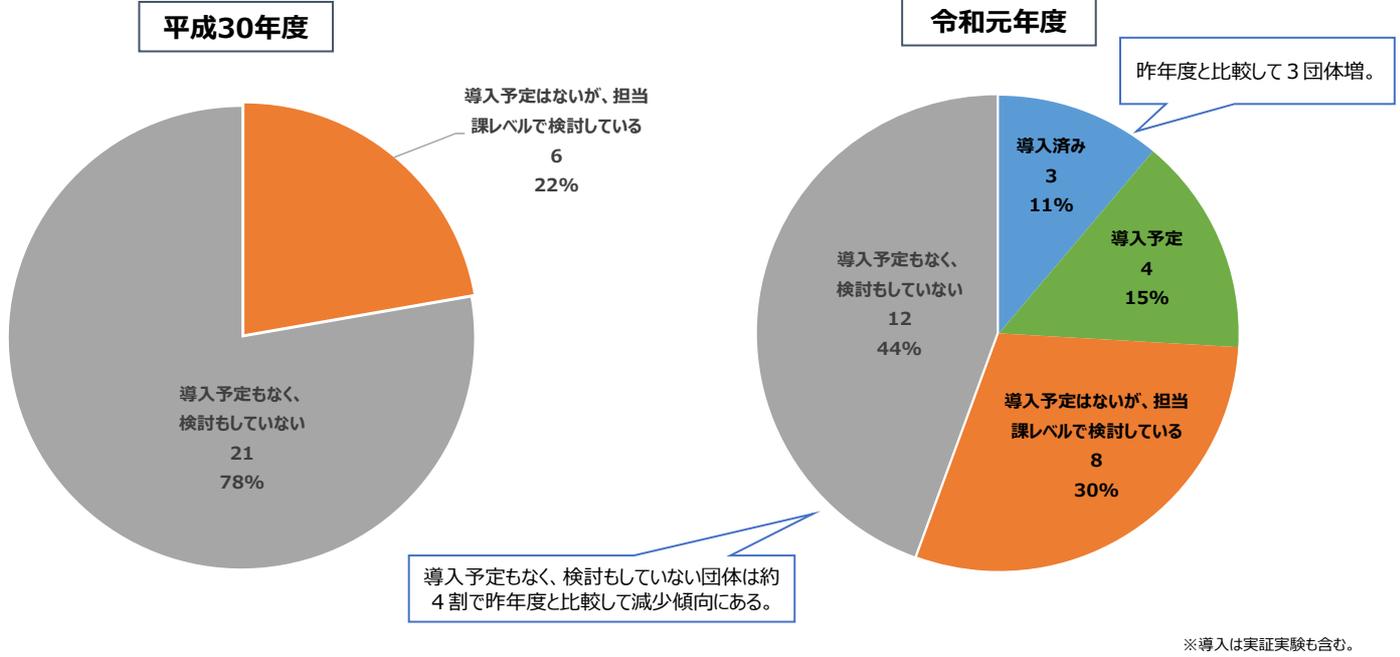
#### AIの実証実験・導入状況



# AI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査について（2）

○ RPAを1業務でも導入(実証実験含む)している団体は約11%で、導入(実証実験を含む)予定の団体は約15%であった。

## RPAの実証実験・導入状況



## 県内市町村のAI・RPA導入業務

○ AIについては、音声認識(AIを活用した議事録の作成)、文字認識での活用事例が多い。RPAについては、高齢者福祉・介護、内部管理分野での活用事例が比較的多い。  
 ※下記に掲載している業務のうち「□」は導入(実証実験を含む)済みの業務、「■」は導入(実証実験を含む)見込みの業務を示している。

### AIを導入している業務（機能別）

#### 音声認識

- 会議録作成支援システム
- 多言語音声翻訳アプリ

#### 文字認識

- ふるさと納税ワンストップ特例申請事務

#### チャットボットによる応答

- チャットボットによる窓口職員回答知識の均一性確保

### RPAを導入している業務（分野別）

#### 住民異動

- 住民税当初課税処理
- 住民税特別徴収異動入力業務

#### 高齢者福祉・介護

- 国民健康保険短期証印刷業務
- 訪問シート作成業務
- 健康診断等(国民健康保険)のネット申請業務
- 子宮がん検診結果入力業務
- 更生医療(後期高齢者分)入力業務

#### 健康・医療

- 介護保険負担限度額認定申請入力業務

#### 児童福祉・子育て

- 母子保健の訪問調査票作成・管理業務

#### 組織・職員

- 児童館パート職員賃金支払事務

#### その他

- 都道府県への報告書作成業務
- 選挙の定時登録業務
- ふるさと納税ワンストップ特例申請事務
- 市体育施設貸出事務、使用料集計事務

# 県内市町村のAI・RPAの導入に向けた課題

○ AI・RPAの導入に向けた課題として、「どのような業務や分野で活用できるか不明」、「導入効果が不明」、「参考となる事例が少ない」と回答した団体が多数。

## AIの導入に向けた課題

	何から取り組めばいいのかわからない	どのような業務や分野で活用できるかわからない	参考となる導入事例が少ない	導入効果が不明	AIの技術を理解することが難しい	取り組むための人材がいない又は不足	実証や検証を行う連携先が見つからない	取り組むためのコストが高額であり、予算を獲得するのが難しい	財政担当課における優先順位が低い	住民・議会の理解を得られない、又は得られる見込みがない	幹部の関心が低い	担当課の理解が得られない	情報の収集・活用に関する個人情報保護等の制約	その他
平成30年度	10	19	14	15	0	6	0	6	1	0	0	0	0	1
令和元年度	8	15	11	15	1	9	0	10	1	0	1	0	0	2

## RPAの導入に向けた課題

昨年度よりも3～4団体増加

	何から取り組めばいいのかわからない	どのような業務や分野で活用できるかわからない	参考となる導入事例が少ない	導入効果が不明	AIの技術を理解することが難しい	取り組むための人材がいない又は不足	実証や検証を行う連携先が見つからない	取り組むためのコストが高額であり、予算を獲得するのが難しい	財政担当課における優先順位が低い	住民・議会の理解を得られない、又は得られる見込みがない	幹部の関心が低い	担当課の理解が得られない	情報の収集・活用に関する個人情報保護等の制約	その他
平成30年度	10	17	15	14	0	7	0	6	0	0	0	0	1	1
令和元年度	6	16	12	16	1	12	0	11	0	0	0	0	0	2

## 県で検討してほしい事項

昨年度よりも5団体増加

- ✓ AI・RPA導入事例紹介（県内事例、効果が高い事例、失敗事例）
- ✓ 自治体職員向けの研修や講座の開催（分野別）
- ✓ 実務面における技術的な助言（体制構築～本稼働まで）
- ✓ 共同利用、共同調達に対する研究（自治体単独だと高価で導入できないため）
- ✓ 財政的支援

# 県内における取組事例について

- RPAによる訪問シート作成処理の自動化（富士吉田市）
- AI-OCR・RPAによるデータ作成業務の省力化（大月市）

※ AI・ロボティクス導入状況等調査で把握した一部を掲載

定例的な業務、単純だが時間を要する業務について、RPA（Robotic Process Automation）を活用し、職員が本来の業務に従事する時間を増やすことで、更なる住民サービスの向上、**より正確で無駄の少ない処理**を実現する。

## 課題

- 国民健康保険室で行っている特定検診の個別勧奨訪問の際、**職員が紙媒体の地図より訪問先を見つけ、コピー等により紙面化**（訪問シート作成）する必要があり、1件あたり約2分程度の作業時間を要している。
- **本年度の個別勧奨訪問**においては、480件（予定）×2分＝**960分の処理時間が必要**となる。

## 取組

- 対象者の宛番号・住所・氏名等をリスト化したExcelファイルを元に、RPAを用いて、住基システムを検索して対象者を特定→統合型GISと連携して登録済みの住基ポイントより対象者付近の地図をコピーし、自動で訪問シート作成を行った。



## 成果

- 50件の処理が40分で完了し、**1件あたり、0.8分の処理時間**だった。
- 本年度の個別勧奨訪問の訪問シート作成においては、480件×0.8分＝**384分の処理時間**となり、**576分⇒9.6時間の削減**を見込む。職員の作業時間比較なら、**960分⇒16時間の削減**となる見込み。
- 介護保健関連等の他業務での訪問シート作成に転用可能なので、更なる活用を図る。

## AI-OCR・RPAによるデータ作成業務の省力化（大月市）

業務改革によるコスト削減は、一般的に人口規模が10万人以下の場合、スケールメリットが出にくいと言われている中、**人口約25,000人程度の小規模自治体で、どの程度の効率化が図れるか、AI-OCR及びRPAの導入について調査研究**を行う。

## 課題

- 厳しい財政状況の中、**財政の健全化は最重要課題**となっており、歳出の抑制のために、**人件費の削減は避けられない**。
- 職員もしくは業務委託により手作業で行っている**生産性が低いと思われる行政事務**について、**業務効率化が必要**。

## 取組

- AI-OCR及びRPAを導入することにより、効果が見込めるとされる「**ふるさと納税ワンストップ特例申請事務**」について、ベンダと協同で**実証実験を行い、実際の効果を測定**する。
- 「ふるさと納税ワンストップ特例申請事務」における事務工程の中で、「**⑤ eL-Tax用データの作成**」の事務量は約**6割強**であり、かつ、申請書記載事項を総務省指定のExcel表に転記するだけの単純作業のことから、**当該工程を中心にAI-OCR・RPAの導入を検討**。

【現状の事務工程】



※ ふるさと納税ワンストップ特例申請事務における事務工程の中で一番のボリュームゾーン

## 今後の予定

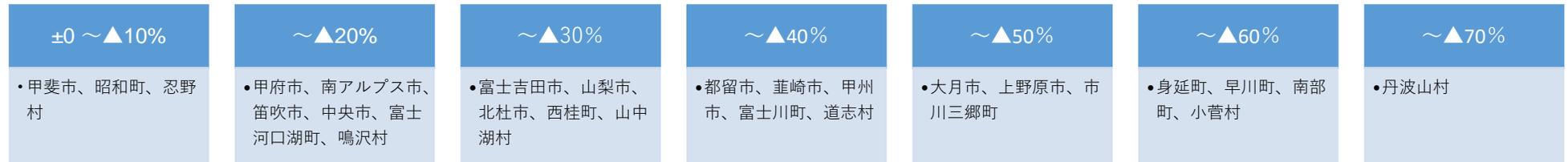
- 事業実施期間は令和元年10月1日から令和2年2月28日となっており、今年度中には実証実験の部分についての成果報告を行う予定。
- 山梨県主催のスマート自治体研究会と情報共有を図り、複数団体で導入することによりスケールメリットを生かし、コストダウンすることが出来ないか、検討する。

# スマート自治体研究会の設置について

## 「自治体戦略2040構想研究会（総務省）」における検討

- 国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口（H30.3）」によると、2040年頃には、人口減少とともに、高齢人口がピークを迎える。
- 経営資源が大きく制限されることを前提に、AI・RPAなどのICTで処理できる事務作業はすべてICTにより自動処理するスマート自治体へ転換する必要がある。
- ➡ 職員は、職員でなければできない企画立案業務や住民への直接的なサービス提供などに注力。

【県内市町村における2015年と比較した2040年の人口変動】



## 「スマート自治体研究会（山梨県）」の設置

- 将来の社会情勢の変化に対応し、県内市町村が時代に合わせて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効率化を研究するために「スマート自治体研究会」を設置。
- 平成30年12月から本年度も含めて6回開催。本年度は共同研究テーマ（議事録支援システム・「AI-OCR・RPA（ふるさと納税ワンストップ特例申請事務）」について導入手法などの整理を行う予定。

### 【構成員】

甲府市、都留市、大月市、甲斐市、北杜市、富士川町、昭和町、山中湖村、鳴沢村、富士河口湖町、山梨県（事務局）  
オブザーバー：市長会・町村会

## スマート自治体研究会設置要綱

### （目的）

第1 将来の社会経済情勢の変化に対応し、県内市町村が時代に合わせて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効率化を研究するためのスマート自治体研究会（以下「研究会」という。）を設置する。

### （所管事項）

第2 研究会は、市町村における行政内部の業務を効率化する方策について研究する。

### （構成）

第3 研究会は、別表に掲げる団体に所属する職員をもって構成する。

2 研究会に進行役を置き、山梨県総務部市町村課行政選挙担当課長補佐をもって充てる。

3 進行役に事故があるとき、又は不在のときは、あらかじめ進行役が指名する者が代理する。

4 進行役は、必要に応じて、構成員以外の者を研究会に出席させることができる。

### （庶務）

第4 研究会の庶務は、山梨県総務部市町村課において行う。

### （その他）

第5 この要綱に定めるもののほか、研究会の運営に関して必要な事項は、進行役が定める。

### 附 則

この要綱は、平成30年12月11日から施行する。

### 改正附則

この要綱は、令和元年5月24日から施行する。

### 別表

団体名
（県） 山梨県
（市町村） 甲府市、都留市、大月市、甲斐市、北杜市、富士川町、昭和町、山中湖村、鳴沢村、富士河口湖町

## スマート自治体研究会 構成員名簿

(令和元年 1 1 月末時点)

### 【構成員】

角田 哲	甲府市総務部事務効率課係長
鈴木 弘樹	都留市総務部企画課主任
鈴木 唯一	大月市企画財政課主任
矢崎 英史	甲斐市企画政策部企画財政課主査
浅川 大樹	北杜市企画部企画課副主幹
石部 大雅	富士川町政策秘書課主任
渡辺 晃次	昭和町企画財政課主任
坂本 勝巳	山中湖村総合政策課副主査
渡辺 隆志	鳴沢村総務課主幹
堀内 拓	富士河口湖町政策企画課係長

### 【事務局】

村松 茂樹	山梨県市町村課課長
井筒 慎太郎	山梨県市町村課課長補佐
横川 拓道	山梨県市町村課主任
杉山 愛弓	山梨県市町村課主任
臼井 一広	山梨県市町村課主事

### 【オブザーバー】

村松 広幸	山梨県市長会次長
石原 弘崇	山梨県町村会振興課主幹

(順不同、敬称略)

## スマート自治体研究会 研究会・現地調査 日程概要

### 【研究会】

- 第1回研究会 日時：平成30年12月21日（金）10:30～12:00  
場所：県庁防災新館303会議室
- 第2回研究会 日時：平成31年2月6日（水）13:30～15:00  
場所：県庁防災新館403会議室
- 第3回研究会 日時：令和元年5月31日（金）10:30～11:30  
場所：県庁防災新館405会議室
- 第4回研究会 日時：令和元年6月28日（金）13:30～15:00  
場所：県庁防災新館410会議室
- 第5回研究会 日時：令和元年8月2日（金）13:30～16:00  
場所：県庁防災新館406会議室
- 第6回研究会 日時：令和元年10月18日（金）14:00～15:30  
場所：県庁防災新館402会議室
- 第7回研究会 日時：令和元年11月29日（金）13:30～15:00  
場所：県庁防災新館406会議室

### 【現地調査】

- 富士吉田市 日時：令和元年5月17日（金）14:30～16:30  
調査者：事務局  
調査先：総務部財政情報課
- 大月市 日時：令和元年9月3日（火）13:30～16:00  
調査者：事務局  
調査先：総務部企画財政課

## 「第1回スマート自治体研究会」議事概要

日時：平成30年12月21日（金） 10：30～12：00

場所：県庁防災新館303会議室

出席者：甲府市行政改革課 永井課長補佐、都留市企画課 神谷主任、  
大月市企画財政課 鈴木主任、甲斐市企画財政課 矢崎主査、  
北杜市企画課 坂口副主幹、富士川町政策秘書課 石部主任、  
昭和町企画財政課 渡辺主事、  
山中湖村企画まちづくり課 坂本副主査、鳴沢村総務課 渡辺主幹、  
富士河口湖町政策企画課 堀内係長

事務局：山梨県市町村課 小田切課長、廣瀬課長補佐

オブザーバー：山梨県市長会 村松次長、山梨県町村会 石原主幹

### 【議事次第】

- 1 メンバー自己紹介
- 2 スマート自治体研究会について（目的の共有）
- 3 自治体を取り巻く環境について（業務効率化の必要性の共有）
- 4 次回研究会の日程確認

### 【第1回研究会のねらい】

- 今回の研究会のねらいについて、県から説明を行った。
  - ・ これから2年かけて行政内部の業務の効率化について研究を進めていく。人事異動等もあるかと思うが、議論を深めるためにも、できればこのメンバーで2年間研究を行いたい。
  - ・ 手法の研究を行う場合、目的を見失いがちになってしまうため、共通認識を持っていきたい。
  - ・ 人口減少及び人口構成の変化により、労働人口が減少し、また、税金についても減少することが見込まれる。
    - ⇒ 現在よりも少ない職員及び財源で行政サービスを提供する必要が生じる。このため「生産性の向上」が必要となる。
    - ⇒ 生産性を向上させる方法として、「業務効率化」、「時間・場所にとらわれない柔軟な働き方」が求められる。
    - ⇒ 職員は企画立案や、より住民に接する業務などに力を注いでいけるように、業務の見直しが必要となる。

- ・ 業務の見直し・改善を行うべき仕事として考えられるのは、人がやりたくない仕事、人がやるとミスを起こしやすい仕事、定型業務、特定の時間や場所にいなくてもできる仕事。ICTの発展によって、これらの業務の効率が可能となりつつある。

⇒ 今回の研究会では、それを実現する手法について、具体的に検討したい。

#### 【意見交換】

- 今では1人に対して1台のパソコンが割り当てられるのが一般的になっているため、仕事が早く進んでいると感じるが、本研究会では、機械化による効率化だけでなく、その他の手法による業務の効率化についても考えていく良いのではないか。
- AI・RPAの導入についてはコストがかかるため、かなりの業務を集めないと導入が難しいのではないか。
- AI・RPAについて、まだまだ導入の検討が進んでいないのが現状ではないか。
- RPAのセミナーにも参加したが、小さいところから導入を始めた方が良いと聞く。どのようなところにRPAを導入することが可能か、情報共有したい。業者によって成果が違ってくると思うが、業者に関する情報についても共有していきたい。
- AIを導入した場合、AIが出した結果に対する責任を誰が取るのかという話になり、実証実験はしたが、本導入には二の足を踏んでいるという話も聞く。そういったところも、研究を進めていかなければならないと感じている。
- 当市では市民バスの乗車率が低い。自動運転の技術が進展すれば、過疎地域の交通弱者に役立つのではないか。
- 昨年、ネットワーク分離が行われたが、情報系と基幹系で担当課が分かれている。AI等の導入を考えたときに、どこが所管するのかという話になる。同じ人口規模で導入している事例について、情報収集したい。
- 県内市町村においても規模の違いがあるが、それぞれが集まって話をすることで、各自治体にとっていいものが見えてくると思う。折角、現場の人たちに集まってもらっているので、それぞれの立場での話を共有していければ良いのではないか。
- 業務について専門性が求められているが、少ない職員数のため、兼務が多い。職員が疲弊しているのが現状である。

- 法定業務については、クラウド化などの共同化を検討したほうがよいと感じているが、現場の要望としてシステムのカスタマイズを求められるため、本当にクラウド化が可能なのか分からない。
- 当町では議会のタブレット化を実施している。印刷時間が不要になったが、情報担当にはタブレットに関する問合せ業務が発生している。AI等の導入も考えたときに、情報担当が大変になるのではないか。また、AI等の導入にあたっては、セキュリティ面も考える必要がある。
- 接客業務の中にも、人が介在しなくてもよい業務が入り交じっていると感じる。AI等の導入に際して、業務の精査が必要と考える。
- 会議が多いことから、議事録起こしにシステムの導入を行いたい。
- 県では議事録作成システムを試験導入している。成果が出るようになったら、スマート研究会でも話ができればと考えている。
- 当市では、ペーパーレス会議を目指し、課長級以上の職員にはタブレットにもなる端末を導入した。タブレットにすると、LG系から外れる構造となっているため、セキュリティも考慮している。資料の刷り直しの必要がなくなった。会議録については、AIを利用したシステムについて実証実験を行う予定。マイクを使用した会議であれば、かなり正確な会議録を作成することが可能ではないか。
- 当市では財政状況が厳しいことから、AI等を導入した場合、金額的な面で効率化が可能か見極める必要があると感じている。また、業務の棚卸しについて、必要性を感じている。
- スマート自治体研究会では、共感、共通認識の部分を意見として出し合い、議論を深めていければと考えている。今後、事業者を呼んでアドバイスを受けることを検討しているので、意見をぶつけていただければと思う。
- この研究会で出された良い意見等については、いずれ27市町村で共有していきたいと考えている。
- スマート自治体研究会に先駆け、市町村振興協会では先進施策研修を実施した。三島市のAIを利用した問合せサービスでは、問合せ時間が大分減り、高い効果を得ることができたとのこと。大阪府の河内長野市では、業務の棚卸しについて話を伺った。AI等を導入する前に、まず、現在の業務について見直しをすることが必要なのではないか。
- 新しいことをやるときに抵抗する勢力があるのではと考えていたが、業務が相当多忙化しているので、多くの課が様々な業務についてAIの導入ができないか、逆に要請があったほどとのことであった。

- スマート自治体研究会の中でも情報共有が重要との話があったが、県内の市の中でも、業務のやり方について共有がされていない部分がある。そうした部分を情報共有するだけでも、業務の見直しに繋がるのではないか。
- 自治体規模が小さければ小さいほど、費用対効果が出にくいと感じている。単体の自治体では難しい部分もあるので、こういった場で横の繋がりを持つことが重要ではないか。また、ここで深めた議論について、庁内の職員への意識浸透が必要と思われる。

以上

## 「第2回スマート自治体研究会」議事概要

日 時：平成31年2月6日（水） 13：30～15：00

場 所：県庁防災新館403会議室

出席者：甲府市行政改革課 永井課長補佐、都留市企画課 神谷主任、  
大月市企画財政課 鈴木主任、甲斐市企画財政課 矢崎主査、  
北杜市企画課 坂口副主幹、富士川町政策秘書課 石部主任、  
昭和町企画財政課 渡辺主事、  
山中湖村企画まちづくり課 坂本副主査、鳴沢村総務課 渡辺主幹、  
富士河口湖町政策企画課 堀内係長

事務局：山梨県市町村課 小田切課長、廣瀬課長補佐

オブザーバー：山梨県市長会 村松次長、山梨県町村会 石原主幹

### 【議事次第】

#### 1 ICTの進展状況について

- (1) AI・RPA
- (2) テレワーク

#### 2 意見交換

- (1) AI・RPA
- (2) テレワーク

#### 3 次回研究会に向けてメンバーへの依頼

- (1) 効率化したい業務
- (2) 効率化する業務等の具体的な検討にあたり、市町村に照会する項目

### 【第2回研究会のねらい】

- 今回の研究会のねらいについて、県から説明を行った。
  - ・ 今後、具体の議論を進めていく上で、それぞれ異なる市町村の状況や担当者の職務などを勘案して、検討する内容を集約していくための導入編とする。次回以降の研究会における業務効率化の具体的検討に向けて、ICTの進展状況の情報を共有するとともに意見交換を行う。
  - ・ 研究会メンバーに対して、次回研究会までに、効率化したい業務について項目出しを依頼する。

## 【意見交換】

(AI・RPAについて)

- AIやRPAを自治体に導入する際に、サーバーを庁内に設置するとコストがかかりすぎてしまうものなどについて、クラウドサービスを閉域網で利用することはできるが、閉域網でつなぐと回線料は割高となる。
- 基幹系業務の場合、基幹系のシステム中にRPA用のサーバーを立てている。AIやディープラーニング等は庁内設置の場合は学習機能が働かないため、年に1回などデータ入替えが必要となる。
- LG-WAN上でのAI-OCRサービスも認可されているが、なかなか学習は進まないと考える。帳票の振り分けの例にしても、日本の全自治体にある帳票データを全て集めれば対応は簡単だが、データを集めること自体が難しい。
- AIの技術はデータが命であるため、学習が進まない状態でもなんとかしてほしいという話は通じない。自治体のみでデータで対応するというのは難しいと思う。
- RPAは画面の構成が重要で、表示されている画面が少しでも違うと動かなかったりする。違うシステムを利用すると、色々な調整が必要になるが、RPAのシナリオの作り方、考え方事態は共通していると考える。
- 画面表示が違うと作業がストップするなどの話はよくあるが、これに対しては法改正などのイベントとRPAのシナリオの更新の同期を機械的に可能となるような仕組み作りが必要と考える。現状、自動調整することは難しい。
- 実際に現場で困っている業務についてヒアリングを行い、確実に効率化が図れると考えられる業務を5業務程度に絞り、既にも実証実験を行っている自治体も、県内で1市ある。
- 基幹系のシステムベンダの商品を活用した方が自治体にとっては導入は簡単である。他社ベンダのシステムを導入している場合、システムの解析から行わなければならないので、時間はかかる。
- RPAの実行は職員でできるが、導入から保守までは業者に任した方がよい。Officeのマクロでもあるが、前任者が作成したものを後任者が修正することは難しい。シナリオの管理をした方が望ましい。
- RPAはシンプルな技術だけに、押してはいけないボタンなども簡単に押してしまう場合がある。

(テレワークについて)

- 日本マイクロソフト社の在宅勤務制度は、社員本人のケガ、在宅での介護など、特殊な状況の社員でしか利用していない。ほとんどの社員がフレキシブルワークスタイルを採用している。
- Skypeを利用した会議は、仮に何百人単位で利用しても問題はない。パソコン上の手元にある資料も相手方に見せながら会議が可能である。同じ画面の共有機能など、様々なオプションがあり、状況に応じて使い分けが可能である。会議で確認している資料をOffice製品であればお互いに編集することも可能。電子ファイルは時間と場所を越えられるものという認識を社員全員が持っている。また、今回のような会議でも、それぞれの庁舎から参加するといった形式をとっている団体もある。
- 市町村向けの会議をICT技術を活用して実施しようとした場合、コストをとるのかITポリシーをとるのかといった問題があるが、県がセキュリティの高い回線、他の団体が一般回線といった構成で実施している団体もある。
- フレキシブルワークスタイルを行う際、一般回線を利用しているが、セキュリティレベルを上げるために、通常のルーターを利用している。閉域網だからといって安全というわけではない。日本マイクロソフト社ではセキュリティのため、END to ENDで暗号化をし、情報を守ることを優先している。
- 日本マイクロソフト社では一般的なインターネット回線を利用する業務が95%。残りの秘匿性の高い5%の業務については、VPNを利用しないとデータにアクセスできないなど使い分けを行っている。

以上

## 「第3回スマート自治体研究会」議事概要

日 時：令和元年5月31日（金）10：30～12：00

場 所：県庁防災新館405会議室

出席者：甲府市事務効率課 角田係長、都留市企画課 鈴木主任、  
大月市企画財政課 鈴木主任、甲斐市企画財政課 矢崎主査、  
北杜市企画課 浅川副主幹、昭和町企画財政課 渡辺主任、  
山中湖村総合政策課 坂本副主査、  
富士河口湖町政策企画課 堀内係長

事務局：山梨県市町村課 村松課長、井筒課長補佐、臼井主事

オブザーバー：山梨県市長会 村松次長、山梨県町村会 石原主幹

### 【議事次第】

- 1 メンバー自己紹介
- 2 第1回・第2回研究会の内容について
  - (1) スマート自治体研究会について
  - (2) 業務効率化する必要性についての共有・ICTの進展状況
- 3 意見交換
  - (1) 生産性が低いと思われる業務の共有
  - (2) 具体的な検討にあたり、悉皆的な調査をする業務の洗い出し

### 【第3回研究会のねらい】

- 今回の研究会のねらいについて、県から説明を行った。
  - ・ 年度が変わったので、昨年度開催した研究会の内容を再度共有。
  - ・ 事前に研究会メンバーに照会したアンケート調査結果の内容を共有し、導入効果の可能性・共同化の可能性について意見交換。
  - ・ 意見交換した結果を事務局でとりまとめ、研究会として効率化する業務を選定する。
- ⇒ 効率化する業務を選定したのち、その業務について必要に応じて悉皆的な調査を実施予定。

### 【意見交換】

- 介護保険料納入通知書のデータは、PDF形式でデータ化されているので、RPAでExcel等に落とし基幹業務システムと突合させることで網羅的なチェックが可能となるのではないか。

- 生活保護者に対する医療券、調剤券の発行業務は、AI-OCRにより文字情報をデータ化し、RPAによってシステムへの自動入力を想定している。これが実現できれば、市役所内の様々な窓口関連業務の効率化が図れると感じる。
- 昨年度、住民異動の転入転居業務について、NTTとAI-OCRの実証実験を行った。実証実験を行ったところ、最初は取扱いが分からず、手間がかかる面があったが、処理時間は導入前後で変わらなかった。継続的に使用することで今後は処理時間が短くなると思われるが、AI-OCR、RPA両方の導入だとコストがかかるため、実際導入となると難しいのではないかと感じる。
- 65歳到達者の担当民生委員の割当業務は、繁忙期に市で保有している地図情報の中にエクセルで住所を当てたところ、2人の職員で3日かけて作成していたものが、3時間で終了した。導入も容易であることから、今年度も継続して使用していく方向。
- ふるさと納税のワンストップ特例申請書は、紙で受け付けた手書きの申請書類を国指定のExcelシートに転記しなければならない。昨年度、当市の場合700件余りで、近隣団体では2万件余りにのぼると聞いている。年末の駆け込みが多く、まとめて申請がくるので、手入力だと大変な量。実際に導入している事例もあるので、導入の可能性は高いが、障壁となるのは費用面。導入時に100万円、運用費は寄付額の1～2%とかなり高額になるので難しいと感じている。
- 登記済通知書はRPAを導入する前にデータを標準化しないとできないが、ベンダに問合せをしたところ、その処理に1,500万円程度のコストがかかると回答があった。
- 放課後児童クラブについては、現在、何百人単位の情報を手入力しており、Excelで管理しており非効率であると感じている。
- 保育所入所希望者割り振りは、ベンダに問合せをしたところ、実際は全部の作業がAIで可能となるわけではなく、その後人による検証が必要で、その作業が一番手間がかかると回答があった。他団体の動向をみながら導入を検討したいと思うが、人口規模を考えると費用対効果はあまりないと考えている。
- 都留市議会がタブレットを導入したと聞いたので、参考にしたいと考えている。各市町村でタブレットを導入できれば、各自市町村にしながら合同会議が可能となるような仕組みづくりなどが進むのではないかと感じる。
- 当市ではタブレット端末は部長、課長クラスが1人1台所持している。その他の職員が会議等で必要な時は貸し出しを行っている。データの管理は楽になり、紙の使用量は削減されているが、導入コストがかかる印象がある。

- 会議等の議事録を作るためのテープおこし作業は、時間がかかるうえに単純作業で能率が上がらないため、生産性が低いので、音声認識によるデータ化処理が必要と感じる。
- 国・県からの各種調査や報告業務は年度の切り替え時期などに集中する傾向にある。それぞれの案件でとりまとめ作業が必要で、進捗管理が煩雑になりやすいので、改善したいと感じている。
- 県での取組としては、情報政策課で会議録支援システムを昨年度から試行しており、2サイクル目に入っている。導入コストについては、情報があれば今後共有予定。市町村課でも本年度、税の業務でRPAの実証実験を予定している。
- 会議録支援システムにおける方言等の認識については、ディープラーニングにより使えば使うほど認識率が向上し解消に向かうのではないか。また、共同化すれば、データ量も多くなるため、認識率が更に向上するのではないか。
- 会議録支援システムを共同導入するかはコスト次第ではないか。
- AI-OCRについては、デモを見る限り導入よりもランニングコストの方がかかるのではないか。
- AI-OCR、RPA、会議録支援システムの3つのICT技術については、全てのメンバー共通で関心がある。AI-OCR、RPAについては、どの事業で使えるのか今後検討が必要ではないか。

以上

## 「第4回スマート自治体研究会」議事概要

日 時：令和元年6月28日（金）13：30～15：00

場 所：県庁防災新館410会議室

出席者：甲府市事務効率課 角田係長、都留市企画課 鈴木主任、  
大月市企画財政課 鈴木主任、北杜市企画課 浅川副主幹  
昭和町企画財政課 渡辺主任、山中湖村総合政策課 坂本副主査、  
鳴沢村総務課 渡辺主幹

事務局：山梨県市町村課 村松課長、井筒課長補佐、臼井主事

オブザーバー：山梨県町村会 石原主幹

### 【議事次第】

- 1 県におけるAI・RPAの取組の紹介
  - (1) 議事録作成支援システムについて
  - (2) RPA導入による業務効率化について
- 2 AI・RPAの概要・導入事例について
- 3 質疑応答
- 4 共同研究テーマの選定について
- 5 意見交換

### 【第4回研究会のねらい】

- 今回の研究会のねらいについて、県から説明を行った。
  - ・ 事務局において、研究会メンバーに回答いただいた生産性が低いと思われる業務に係るアンケート調査結果を、共同化の可能性、検討を要する期間といった軸で整理し、それを基に共同研究テーマについて意見交換を行う。また、意見交換の材料として県におけるAI・RPAの取組や先進的取組の事例紹介等を行う。
  - ・ 意見交換をした結果、議事録支援システム以外のAI-OCR・RPAで研究会として効率化する業務を選定し、その業務についてICT事業者から技術面、コスト面から助言をいただき、必要に応じて導入に向けた調査を実施。  
⇒手法やコストといったICT技術等の導入を「見える化」することで、市町村での業務効率化の検討の推進を図る。

### 【意見交換】

- 庁内のアンケートではAI-OCRのニーズは高いが、料金について、定額制ではなく、使えば使うほど高くなってしまふ。コストがかかりすぎるため、現時点では足踏み状態である。
- デジタル手続法が施行され、あらゆる申請手続きをオンライン化する流れがある。地方自治体は努力義務だが、申請書自体をオンラインで申請するようになれば、多くの事務がRPAで処理できるようになるのではないか。
- 電子申請は進んでいく方向にあるが、県内においては浸透していないのが現状。今後、基幹システムなどの標準化や行政手続のオンライン化が普及するまでの間の業務効率化の手段として、AI-OCRやRPAについての研究を本研究会で行い、流れを県内市町村へ波及できればと考えている。
- 当町では、ふるさと納税の件数があまりなく、かつ、ふるさと納税関連業務を民間に包括委託しているため、共同研究テーマにふるさと納税のワンストップ特例申請事務が位置づけられた場合、共同導入ができない場合がある。伝票起票事務などについても検討していただけるとありがたい。
- 伝票起票事務については、市町村によって支出負担行為や支出命令の様式が異なること、事務の流れ及び財務規則などの規定が統一的ではないことが想定されるため、導入のファーストステップとしては難易度が高いと考えている。
- 中央市では、各所属から1名を選出し、RPAの導入にむけてプロジェクトチームを立ち上げた。体育館等公共施設の管理簿、保育園の臨時職員の時間外給与について、Excelシートに手入力しているものをRPAで自動処理化するため動き出すと聞いている。
- 実際にイメージをつかむためにも、AIやRPAのデモンストレーションをしてほしい。
- 議事録作成支援システムについても、マイクを使わずにどのくらいの精度があるかを一度確認したいので、今回録音している音源を県で導入しているシステムにアップロードして得られた結果を共有いただきたい。
- 共同研究テーマについては、導入のファーストステップとして県で提案した議事録作成支援システム、AI-OCR・RPA（ふるさと納税ワンストップ特例申請事務）について本年度研究していくのが良いのではないか。

以上

## 「第5回スマート自治体研究会」議事概要

日 時： 令和元年8月2日（金） 13：30～16：00

場 所： 県庁防災新館406会議室

出席者： 甲府市事務効率課 角田係長、都留市企画課 鈴木主任、  
大月市企画財政課 鈴木主任、北杜市企画課 浅川副主幹、  
富士川町政策秘書課 石部主任、昭和町企画財政課 渡辺主任、  
山中湖村総合政策課 坂本副主査、  
富士吉田市財政情報課 天野課長補佐、市町村行政改革担当者（35名）

事務局： 山梨県市町村課 村松課長、井筒課長補佐、臼井主事

オブザーバー： 山梨県町村会 石原主幹

### 【議事次第】

1. 開 会
2. 挨拶
3. 富士吉田市からの発表
4. AI-OCR・RPAの活用
  - (1) 株式会社YSKe-comからの発表
  - (2) NTT東日本株式会社からの発表
5. 会議録支援システムの活用
  - (1) 富士通株式会社からの発表
  - (2) 株式会社ワイ・シー・シーからの発表
6. 閉 会

### 【第5回研究会のねらい】

- 令和2年度の予算編成に向けて、AI・RPAについての知識やイメージを持ってもらうため、富士吉田市でのRPA導入の取り組みの発表や、本研究会で共同研究テーマとして扱うAI-OCR・RPA、会議録支援システムについて、ベンダによるデモンストレーションを行う。
- ※ スマート自治体研究会のメンバー以外にも広く情報提供が可能となるよう、オープン形式で開催。

以上

## 「第6回スマート自治体研究会」議事概要

日 時：令和元年10月18日（金）14：00～15：30

場 所：県庁防災新館402会議室

出席者：甲府市事務効率課 角田係長、都留市企画課 鈴木主任、  
大月市企画財政課 鈴木主任、甲斐市企画財政課 矢崎主査  
富士河口湖町政策企画課 堀内係長

事務局：山梨県市町村課 村松課長、井筒課長補佐、臼井主事

オブザーバー：山梨県町村会 石原主幹

### 【議事次第】

- 1 他団体でのAI-OCR・RPA導入事例の紹介
- 2 AI-OCR・RPA（ふるさと納税ワンストップ特例申請事務）の調査結果共有
- 3 スマート自治体研究会中間報告書骨子案（目次立て）の提示
- 4 意見交換

### 【第6回研究会のねらい】

- 共同研究テーマのふるさと納税ワンストップ特例申請事務に関連して、ふるさと納税関係事務でAI-OCR・RPAの導入実績を持つベンダから他団体における事例紹介を行う。
  - 事務局で取りまとめを行ったAI-OCR・RPA（ふるさと納税ワンストップ特例申請事務）調査結果を共有するとともに、研究会で取りまとめを行う中間報告書の骨子案について、事務局より説明を行う。
- ⇒ ベンダからの説明によりAI-OCR・RPAの適用可能範囲について、より一層イメージを持ってもらうとともに、中間報告書に掲載される内容について市町村職員の立場から意見出しをしてもらう。

### 【意見交換】

（ふるさと納税ワンストップ特例申請に関する調査結果について）

- eL-Tax用データの作成部分については、担当課の人数が少なく、また手間が掛かっている部分ではないか。ふるさと納税ワンストップ特例申請事務へのAI-OCR・RPAの導入についても、前向きに取り組むのが良いのではないか。

- 当市では、ふるさと納税ワンストップ特例申請が昨年から件数が増え始め、今年度は担当の人数では手が回らなくなったため、AI-OCR・RPAを導入する実証実験を開始した。e-Tax用のデータ作成が事務のボリュームゾーンであることは確かで、AI-OCR・RPAを導入すれば間違いなく省力化可能である。
- 民間ECサイトの運営会社から新たなサービスをリリースするという話もある中で、包括民間委託、AI・RPAのどちらがベストな手法か、今後研究していくのが良いのではないか。
- AI-OCR・RPAに限らず、様々な行革手法について検証していくのが良いのではないか。検証においては、AI・RPAの導入を積極的に検討していくのが良いのではないか。県における財政的な支援があれば、よりAI・RPAの導入が進むのではないか。
- 事務の流れが記載されているのでわかりやすいのではないか。中間報告書に掲載してスマート自治体研究会の構成団体以外の市町村に展開すれば有益ではないか。

(中間報告書骨子案について)

- 今までの研究会の取り組みについて取りまとめて情報提供することは良いことではないか。
- スマート自治体研究会の今後の方向性や、誰に向けて発信、展開していくかを記載しても良いのではないか。
- 中間報告書については、県内各市町村、市長会、町村会、市町村総合事務組合に配付するのが良いのではないか。
- 行革手法の1つにテレワークもあると思うが、県のテレワークの取組を紹介する中で情報セキュリティについて言及してもらえるとありがたい。
- AI・RPAの共同導入については、コストメリットも含めて、あまりイメージできていない部分があるため、今後の研究会においても議論が必要ではないか。
- AI-OCR・RPAの実証実験をする中で、費用対効果について懸念している。全庁的もしくは県内全域で広く展開した効果が得られることも想定されるため、今後検証が必要ではないか。
- 共同導入については、各市町村によって行革のプロセスや進行状況、首長の考え方等も様々なので、本年度の研究会で結論を出すのは難しいのではないか。

以上

## 「第7回スマート自治体研究会」議事概要

日 時：令和元年11月29日（金）13：30～15：00

場 所：県庁防災新館406会議室

出席者：甲府市事務効率課 角田係長、都留市企画課 鈴木主任、  
大月市企画財政課 鈴木主任、北杜市企画課 浅川副主幹  
富士川町政策秘書課 石部主任、昭和町企画財政課 渡辺主任  
山中湖村総合政策課 坂本副主査

事務局：山梨県市町村課 村松課長、井筒課長補佐、臼井主事

オブザーバー：山梨県町村会 石原主幹

### 【議事次第】

- 1 スマート自治体中間報告書（案）について
- 2 意見交換
- 3 その他

### 【第7回研究会のねらい】

- 第6回研究会で骨子案を提示した中間報告書について、事務局でとりまとめを行った結果（案）を共有し、研究会メンバーの意見を聴取する。
- 第6回研究会で研究会メンバーの関心が高かったテレワークについて、県人事課・情報政策課より、県における具体的な取り組みについて説明し、柔軟な働き方の導入による生産性の向上について、研究会メンバーと意見交換を行う。

### 【意見交換】

- 長時間労働について社会問題となっている中、長時間労働をする職員が評価される仕組みを変えていく必要があるのではないか。テレワークの導入については積極的に検討した方が良いのではないか。
- 事務局でとりまとめを行った「議事録の作成に関する調査」を全庁展開したところ、複数の部署から議事録支援システムの導入要望があった。特に議事録を作成する頻度が高い部署からは、少しでも費用対効果があるのなら導入してほしいとの声が上がっている。導入を検討する上で、マイクの有無による認識の精度については、確認をしたいと考えているため、県での試行結果を共有してほしい。

- 幹部職員もマンパワーが不足しつつある現状では、AIやRPAが必要との認識を持っている。導入に向けて職員の理解が進むよう、職員が取り入れやすい分野でAI-OCRのデモを実施していきたいと考えている。
- テレワークについては、勤務時間中の問合せ対応などなく集中して作業を行えるので導入を検討していくのが良いのではないか。
- テレワークについては、出張時など外出時の待ち時間に作業ができるため、良い仕組みではないか。
- 「テレワークを導入したい」との声はあるが、町村レベルになると少ない職員で多くの業務を担当しているのが現状であり、1人が休むと他の人の仕事に影響が生じる場合もあるため、なかなか導入に向けた検討が進まないのではないか。
- 来年度の研究会では部門ごとにシナリオ作成などより実践的な研修を実施しても良いのではないか。
- 働き方改革で時間外勤務の縮減などの取組を行っている中で、通常業務に加えて職員に負荷のかかる業務改革を実施することを職員にどのように理解してもらうかも課題ではないか。テレワークについては、業務の電子化（ペーパーレス化）をまず進める必要があるのではないか。

以上