

# 第1章 はじめに

## 第1 本研究会の目的等について

### 1 本研究会の目的

- 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年頃には本県を含む国全体で、人口減少とともに、高齢者人口がピークを迎え、人口構成が大きく変化することが予測されている。

【県内市町村における2015年と比較した2040年の人口変動】

±0～▲10%	～▲20%	～▲30%	～▲40%	～▲50%	～▲60%	～▲70%
・甲斐市、昭和町、忍野村	・甲府市、南アルプス市、苗吹市、中央市、富士河口湖町、鳴沢村	・富士吉田市、山梨市、北杜市、西桂町、山中湖村	・都留市、韮崎市、甲州市、富士川町、道志村	・大月市、上野原市、市川三郷町	・身延町、早川町、南部町、小菅村	・丹波山村

- 平成30年7月に取りまとめられた「自治体戦略2040構想研究会（事務局：総務省行政経営支援室）」の第2次報告では、今後の労働力の供給制約の中、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の1つの方策として、「スマート自治体<sup>※</sup>への転換」が提言されている。

※ 「スマート自治体」とは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自治体と上記報告書内では定義されている。

- 日本社会においては、民間企業を中心にAIやロボット等のICT技術の導入により、従来、人が担っていた作業の補助・代替が可能となり、事務の効率化が図られている。また、情報技術の進歩によりテレワークのように働き方を変える環境が整いつつある。
- こうした中、自治体においても将来に備えて業務の効率化、時間や場所を有効活用する柔軟な働き方の導入などによる生産性の向上が必要であることから、本県市町村においても時代に合わせてより良い住民サービスが提供できるよう、平成30年12月に「スマート自治体研究会（以下「研究会」という。）」を設置し、県と市町村がともに将来を見据えて行政内部の業務効率化を研究することとした。

## 2 研究会の構成

- 研究会の構成団体については、市長会及び町村会において、研究会への参加意向、人口規模や地域バランスを勘案した上で、各5団体（合計10団体）を推薦してもらった。

### 【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、山梨県市町村課（事務局）  
オブザーバー：市長会、町村会

- 研究会での議論の内容は、県内での取組をより一層進展させるため、研究会に入っていない市町村にも機会をとらえて情報共有を行うこととしている。

## 第2 本年度の共同研究テーマについて

### 1 アンケート調査について

- 研究会での議論をより充実・深化させるために、本年度の研究会では、共同研究テーマを選定することとした。選定するにあたっては、研究会構成団体に「生産性が低いと思われる業務」についてアンケート調査を実施し、当該調査結果をベースに共同研究テーマを選定した。
- 実際に研究会構成団体を対象に実施したアンケート調査の内容については、次のとおりである。

※ アンケート調査結果の詳細については、参考資料1「生産性が低いと思われる業務アンケート調査結果」を参照。

◆ 第3回スマート自治体研究会に向けたアンケート調査							記載例はあくまで参考ですので、記載例に準拠することなく自由に記載していたら、いて結構です。欄外の(※1)～(※6)を参照して記載をお願いします。
No.	生産性が低い業務 (※1)	生産性が低いと思われる理由 (※2)	ICTでの解決手段 (※3)	導入の難易度 (※4)	導入効果の可能性 (※5)	共同化の可能性 (※6)	備考
例1	会計事務における日次消込処理	◆個人や法人等からの入金について振り込み先を特定するため、住民情報システムのデータとの紐付けを毎日職員が手作業で行っている。	RPAによる自動処理	低	高	高	特になし
例2	個人住民税の「給与支払報告・特別徴収に係る給与所得者異動届出書(第18号様式)」のシステム入力業務	◆eLTAX(地方税ポータルシステム)での提出が5%と少ないため、印刷後郵送された届出書と併せて住民税システムに入力している。 ◆従業員の退職や転勤による届出が多い3月～5月は、住民税課採集業務の繁忙期となるため、職員の大きな負担となっている。	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	高	高	高	別添業務フロー図参照

## 2 アンケート調査結果の整理・分析

- 研究会構成団体より「生産性の低い業務」として合計 21 業務があげられた。生産性が低いという課題を解決する ICT 手段としては、AI（11 業務）、RPA（11 業務）、議事録支援システム（2 業務）\*の順であった。

\* ICT 手段については、1つの「生産性が低い業務」に対して複数の ICT を組み合わせた提案（例：AI-OCR と RPA）があったことから、「生産性の低い業務」の合計 21 業務と一致しない。AI の中で多かった ICT 手段は AI-OCR（7 業務）、チャットボット（2 業務）。

- 調査であげられた生産性の低い業務のうち、共同化の可能性が「高」と回答のあった業務のうち主なものをあげると次のとおりである。

No.	生産性が低い業務
1	介護保険料納入通知書発送業務
2	要保護者に対する医療券、調剤券の発行業務
3	ふるさと納税のワンストップ特例申請書の入力業務
4	法務局からの登記済通知書の入力業務（固定資産）
5	放課後児童クラブ入力業務
6	伝票起票事務
7	会議等の議事録を作るためのテープおこし作業

## 3 共同研究テーマの選定

- 上記であげられた業務のうち、人口規模、検討に要する時間、メンバーの関心といった軸で検討した結果、次の 2 つを本年度の共同研究テーマに選定し、導入を「見える化」していくこととした。

### ① 議事録支援システム

- ◆ 会議が多く、議事録作成に多くの時間を要するため、システム導入して作成時間を短縮したい。（第 1 回研究会意見交換）
- ◆ 会議等のテープおこし作業は、音声認識によるデータ化処理が必要と感じる。（第 3 回研究会意見交換）

### ② AI-OCR・RPA

- ふるさと納税ワンストップ特例申請書の入力事務

- ◆ 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が実現すれば、窓口関連業務の効率化が図れると感じる。（第 3 回研究会意見交換）
- ◆ AI-OCR の実証実験を行ったところ、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ため、継続的に使用することで処理時間が短くなると思われる。（第 3 回研究会意見交換）