

## いわてスマート自治体実現のための AI・RPA 等勉強会概要

人口減少の進行による人手不足が生じており、AI・RPA 等の活用による業務の効率化は喫緊に取り組まなければならない課題。今後の取組の加速のため、スマート自治体に関する国の動向、RPA 等の最新の動向について市町村等向けの勉強会を開催し、概要については以下のとおりであった。

### 【概要】

日時：2019年7月12日（金）13：30～15：30 場所：岩手県庁12階特別会議室

人数：86人（市町村職員33人、事業者：15人、県庁職員：38人）

内容：講演1「スマート自治体実現に向けた国の動向について」（総務省自治行政局 渡邊雄太係長）

講演2「自治体における RPA の導入」：（総務省地域情報化アドバイザー 大澤 昌氏）

### 【講演1「スマート自治体実現に向けた国の動向について」（総務省自治行政局 渡邊雄太係長）】

- ・現在、総務省は「Society5.0時代の地方」としてスマート自治体を推進しており、AI・RPA等の活用、システムの標準化・共同化、行政手続のオンライン化による業務効率化を推進。
- ・業務プロセス・システムの標準化は、2019年度に住民記録システムから検討開始、遅くとも2020年代に各行政分野において複数のベンダーによる全国的サービスを提供予定。
- ・標準化、共同化の効果として、導入等に係るコスト低下、情報部門における業務の軽減、AI・RPAの共同利用の可能性など、自治体、ベンダー等にとってメリットが存在。
- ・AI・RPA等の導入にあたっては、制度面（電子化・ペーパーレス化が進んでいない）、人材面（ほとんどの自治体でCIOを行政職員が兼務する等の情報部門の人材不足）、価格面（実証から実装にあたっての予算確保）の課題が存在。費用対効果については長期的視点に立って考える必要。

### 【講演2「自治体における RPA の導入」（総務省地域情報化アドバイザー 大澤昌氏）】

- ・RPAとは、これまで様々な制約から人間が行ってきた仕事を「補完」「分担」し、生産性を向上すること。単純作業はロボットに任せ、職員は創造的な仕事に注力することができる。導入の注意点として、RPAは「人手不足を解消」するツールであり、「人を減らす」ツールではないこと。
- ・RPAの導入にあたって最も効果をもたらすのは、業務プロセスを見直す作業（BPR）であり、また、BPRにあたっては「仕事の始まりから終わりまで」をプロセスとして捉える必要。
- ・量の大きい業務についてはこれまでシステム化による効率化が図られてきたが、職員数が減る一方で、業務量が増えていく現在の状況下にあっては、システム化の対象とならないような業務の積み重ねに対してRPAを導入することに投資対効果として大きな期待。
- ・人間と比べてRPAは、「とにかく仕事が速い」、「操作が正確」なことが特徴であり、ロボットと人間の処理の範囲が明確になることで、仕事そのものの改革に意識が向かうことがメリット。
- ・業務プロセス自動化の領域やツールの機能は様々でありその効果について一定程度認められるものの課題やリスクがあるのも現実。各市町村において実証実験の効果については提供側ベンダーが作成していることに留意が必要（実際に市町村等に問合せをした方が良い。）。
- ・チャットボットに関して利用者に有益かつ職員の運用負荷を最小限にするためには、イニシャルコストがかかっても、FAQを整理し、AIにより「自然言語処理」を行うべき。

**【いわてスマート自治体実現のための AI・RPA 等勉強会に際してのアンケート結果】**  
**（対象：20 市町の総務部門・情報政策部門、有効回答数 28 人）**

1. 講演会の内容について、参加者の 91.1%が「参考になった」「ある程度参考になった」と回答、今後の AI・RPA 等に関する勉強会について、参加者の 95.8%が「希望する」と回答。  
 また、今後扱ってほしいテーマとしては、「小規模自治体での導入・活用事例（失敗例含む）」、「具体的な AI・RPA 導入のイメージ、経費等」、「実際に導入する際の事業者選定のコツ」など、実際に導入するにあたっての実務的な意見を求めるものが多かった。

2. 現時点の市町村における AI・RPA の導入の状況等については、以下のとおり。

①導入済	1 (3.6%)	導入分野の内訳：「行政改革：4」、 「財務・会計：3」、「保健福祉：2」
②導入について具体的に検討中	6 (21.4%)	
③将来の導入に向けた調査・検討中	12 (42.9%)	
④ <b>予定なし</b>	<b>9 (32.1%)</b>	
計	28 (100%)	

3. 「2」のうち「④予定なし」と回答した市町村の理由については以下のとおり（複数回答）。

① <b>導入コストの負担</b>	<b>7 (25.0%)</b>
② <b>担当する職員の不足</b>	<b>8 (28.6%)</b>
③ <b>技術的な知識の不足</b>	<b>5 (17.9%)</b>
④効果、メリットが不明確	3 (10.7%)
⑤その他	5 (17.9%)
計	28 (100%)

4. 複数市町村での **AI・RPA 等の共同導入の可能性**について、コスト低減等の効果が見込める場合には、共同導入に関して、**全参加者（100%）が「興味がある」と回答。**

5. その他の意見として、「スマート自治体実現に向けた AI・RPA に関する勉強会について、首長も含めた自治体単位での開催、できれば、県主催で各自治体を会場とした実施」を求める意見が寄せられた。

**<いわてスマート自治体実現のための AI・RPA 等勉強会の様子>**

