

市役所業務におけるICT化
に関する提言書

平成31年1月30日

戸田市議会 総務常任委員会

はじめに

戸田市は、昭和51年のホストコンピューター導入を契機に情報化の推進に努めており、平成14年に戸田市情報化推進計画を、平成23年には第2次情報化推進計画を策定し、時代の変化に対応しながらICTの利活用を着実に進めてきたところである。しかしながら、ICT技術は加速度的に進化を遂げており、最先端技術を含めたICTのさらなる利活用を進めていく必要がある。

特に本市は、人口が増加し、転出入が激しいという特徴などから、市民ニーズの多様化や業務量の増大といった課題に直面している。これらの課題を解決するには、職員の働き方改革を進め、生産性を向上させることが必要不可欠であり、最先端のICT技術は、その有効なツールとなり得るものである。

よって、本提言は、最先端技術を含めたICTの効果的な活用により、市民サービスの向上と業務効率化を両立させるべく、その具体的な活用策を提案するものである。

提言内容

1. 市役所業務におけるタブレット端末の活用
2. ICTを利用した窓口改革
3. 民間の手法を導入した働き方改革の推進
4. RPA導入による業務改善
5. 基幹系システムの類似の自治体との連携体制構築
6. 利活用に重点をおいたオープンデータ推進
7. AIの活用の注視研究

市民の利便性向上

ICTを活用した行政サービスにより、情報提供・コミュニケーション体制構築や窓口での手続き申請の簡素化など、市民の利便性向上と一層の行政効率化が期待されている。以下、利便性向上の観点から提案する。

【提言1】市役所業務におけるタブレット端末の活用

現在、戸田市では総合案内にiPadを配備しているが、有効活用されていない。また、市議会ではiPad導入によりペーパーレス化や会議等が進められているが、対する執行部では未導入のため、情報共有やペーパーレス化等が不十分となっている。他自治体ではタブレット端末を活用して、来庁される方々とのコミュニケーションや情報保障ツール、ペーパーレス会議、災害時の利用等、幅広い用途で活用されている。

- ① **コミュニケーション対応**：Web案内、翻訳アプリ（外国人）、音声認識システムやテレビ電話による遠隔手話通訳（耳が不自由な方々）等
- ② **庁内会議の利活用**：議会と同じシステムの導入、ペーパーレス化
- ③ **災害時の利活用**：避難所などで逐次更新される被災情報の整理や共有、対応マニュアルの閲覧などができる他、被災地での調査活動において現場写真や動画を撮影し、即座に報告できる体制を構築。

提言：戸田市においても、タブレットの導入と利活用を進め、来庁される方々とのコミュニケーションや情報保障など市民にとっての利便性の向上を進めるとともに、議会と同じシステムを導入し、庁内会議や災害時の利活用など、ペーパーレス化や市職員の業務効率化を進めるよう求める。

【提言2】 ICTを利用した窓口改革

① プッシュ型ワンストップ総合窓口改革

視察した粕屋町では、業務処理の見直し等の業務改革や、組織機構・事務分掌見直し等の組織改革、そして総合窓口に対応したシステム再構築を行い、プッシュ型のワンストップ総合窓口を導入している。複数の窓口を訪れることなく1ヶ所で複数の手続きを行える他、各種手続きの際に総合窓口でヒアリングを行い、同時申請可能な行政サービスを市民にお知らせすることで、効率的な窓口を実現している。

<従来>

<プッシュ型ワンストップ総合窓口>



② 窓口番号案内のWebでの情報提供や地下1階への番号案内モニター増設

来庁者が2階窓口で長時間拘束されている。窓口の待ち人数・目安時間等の状況をスマホ・Webで確認できるシステムの導入や地下1階に窓口番号案内モニターを増設し、コンビニや休憩スペースで待機可能とするなど、市民が待ち時間を有効活用できる環境を整備。

③ 窓口業務の自動化

窓口業務の自動化に取り組む自治体が増えてきている。以下、参考として事例を掲載する。

【TASKクラウドかんたん窓口システム】（茨城県五霞町）

住民が、マイナンバーカードとタブレット端末等を利用して、窓口での各種証明書の交付申請やライフイベントに伴う手続きなどを“かんたん”に行えるようにするシステム。茨城県五霞町では、このシステムを導入し、各種証明書の交付申請機能を活用している。現在、ライフイベントに伴う手続きに関する機能についても、活用を検討している。

【セルフサービス化による窓口業務改革事業】（埼玉県深谷市）

深谷市では、マイナンバーカードの活用や顔認識を用いた本人確認等により、窓口業務を自動化し、市民がセルフサービスで行政手続きができる環境を整備すべく、検討を行っている。

提言：ワンストップ総合窓口実現に向けて、業務・組織改革やシステム再構築を進めるとともに、市民の混雑解消や利便性向上に向けてあらゆる窓口改革を検証、推進すること。

業務の効率化

全国的に自治体職員数が減少を続ける一方で、多様化する住民サービスの需要はますます高まり、自治体の業務量は増加の一途をたどっている。特に人口が増加し続け、今後急速な高齢化を迎える戸田市において、引き続き市民サービスの質を維持向上させるためには、業務効率化施策の検討は必須である。定型的な業務を「機械」に任せ、職員の負担を軽減し、付加価値の高い創造性のある業務やきめ細やかな市民対応を「人」が担うことで、より質の高い市民サービスの実現が期待される。

【提言3】 民間の手法を導入した働き方改革の推進

視察した熊本市では、マイクロソフトと連携してoffice365を活用した働き方改革を推進。ツールのみの連携ではなく、マイクロソフトの最新技術や働き方等のマインドやノウハウを行政へ組み込む連携に取り組んでいる。これまで以上に市民に寄り添った行政サービスを推進するためにも、現在の役所の働き方を見直し、時間や場所にとらわれない民間の働き方を取り入れていくことが求められている。

① 日本マイクロソフト社との連携による働き方改革

マイクロソフトの社員の働き方ノウハウや社内実証データを自治体へ提供し、講習を実施することで民間の手法を職員に教え、働き方改革を推進。生産性分析ツールの導入による職員の働き方の可視化、業務改善を促進。

② 場所を選ばない働き方の実現

パブリッククラウドをベースとしたoffice365を全庁で採用することで、Web会議やペーパーレス化、庁外決裁やメール・予定確認、ファイル共有等を実現し、時間や場所にとらわれない市民サービスの提供や、テレワーク推進などの環境を整備。

提言：民間との連携を図り、パブリッククラウドやテレワーク等を導入するとともに、講習などによりICTや働き方等の民間のマインドやノウハウを職員に浸透させ、働き方改革を推進すること。

【提言4】 RPA導入による業務改善

税務処理や異動届処理など市役所の業務の中には、定型的な単純作業が膨大に発生し、多くの時間を費やしている。このような定型的な業務プロセスをロボットにより効率化・自動化するツールがRPA（Robotic Process Automation）である。単純作業をRPAに任せることで、職員は出力書類のチェックや市民対応などへ時間を費やすことが可能となり、ヒューマンエラーを減らし、市民サービスが向上することが期待される。

<自治体のRPA導入事例>

茨城県つくば市	「市役所業務でのRPA適用」をNTTデータグループと共同研究
愛知県一宮市	「市税業務でのRPA適用」を5社と実証実験
滋賀県大津市	「政策検討・立案へのデータ利活用」、「保育所入所選考へのAI活用」、「市役所業務へのRPA適用」の3分野で富士通と共同検証
熊本県宇城市	「職員給与」や「住民異動」など6業務でRPAを適用予定
東京都葛飾区	「源泉徴収清算処理業務」でRPAを適用予定
東京都	「RPAによる作業自動化」を5社と実証実験

平成30年のつくば市と民間企業の共同研究によると、RPAを活用した市役所業務の自動化により、対象業務でミスの軽減や8割近くの時間削減の効果があつた。

提言：戸田市においても、ヒアリングや業務分析などにより、業務の洗い出しと検証を行い、RPA導入を進めるよう求める。

【提言5】 基幹系システムの類似の自治体との連携体制構築

現在、戸田市では、いいとだマップや施設予約システム等においてクラウドを導入している。今後、さらなる効率化を目指すため、基幹系システムについて、将来的には類似の自治体との共同利用も視野に検討を行うべきである。

視察した豊橋市では、他自治体と連携し、自治体クラウドによる効率化を実現していた。

提言：戸田市においても、類似の自治体との連携体制を構築し、自治体クラウドの導入など、さらなる効率化に努めること。

さらなる活用

ICTの分野の発展は目まぐるしく、現在も先進自治体では民間と協力して日々様々な検証が行われている。そういった最新の技術を活用するためには、本市が保有するデータや課題を整理するとともに、国や県の動向を踏まえ、積極的に先進自治体の調査研究を行わなければならない。

【提言6】 利活用に重点をおいたオープンデータ推進

視察した静岡市では、シズオカ型オープンデータ推進に関する基本方針や指針を策定している。保有データを「公開する」ことではなく「利活用してもらう」ことに重点をおいた取り組みであり、データカタログサイト等を通じて、市民や民間団体等と公的データを共有することで、行政の透明性や信頼性の確保、官民協働による地域課題の解決を図ることなどを目的としている。

<シズオカ型オープンデータについて>

基本方針	推進する意義
<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報は個人情報を除き原則公開 ・ 情報はすべての人が利用可能に ・ 営利非営利問わず二次利用可能に ・ 機械判読可能なデータ形式で公開 ・ 産学官で連携し、オール静岡体制 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 官民協働の地域課題解決及び公共サービス実現 ・ 行政の透明性・信頼性の向上 ・ 地域経済の活性化 ・ 行政における業務の高度化・効率化 ・ 情報公開の総合的な推進

静岡市では当初から全庁的な体制で取り組んでおり、各部局でのオープンデータ可能リストの作成や外部有識者の徹底活用による職員の意識改革などを図っている。また、利活用に重点をおき、外部機関と連携し

たデータニーズ調査や専用カタログサイト構築、APIによるデータ連携などに取り組んでいる。

提言：戸田市においても、データ公開を目的とした現状から一歩進み、保有情報の原則公開や職員の意識改革などに全庁的に取り組み、利活用に主眼をおいたオープンデータの推進を行うことを求める。

【提言 7】 AIの活用の注視研究

ICTを取り巻く技術の進歩はめまぐるしく、特にAIの活用は民間企業を中心に広がりを見せ、地方自治体においても企業や大学との実証実験など本格導入に向けての動きが活発化してきている。戸田市においても、平成31年度より、行政サービス等の問い合わせ対応をホームページ上でAIが行う「AIスタッフ」というチャットボットの導入を予定している。それ以外にも、他自治体では保育所選考やケアマネジメント、道路補修、議事録作成等、様々な分野で、AIの導入や検証が行われている。

<自治体のAI導入事例>

北海道札幌市	「問い合わせ自動応答」コールセンターの記録を活用したシステム開発
埼玉県さいたま市	「保育所入所選考」8,000人の割り当てを数秒で導出する実証実験
愛知県豊橋市	「ケアマネジメント」介護サービス計画の作成等にAIを活用する研究
千葉県千葉市他	「道路補修管理」市民投稿や損傷箇所抽出機能を持つシステムの実証実験
徳島県	「AI要約」音声認識、自動文字起こしからAI要約までを行うシステムの実証実験

提言：戸田市においても、今後のAI技術の動向を注視し、各分野で積極的に検証・研究を進め、有効と判断されるものについては、その利活用に向けた準備を進めるよう求める。

終わりに

当委員会では、主に市民サービスの向上と業務効率化という観点から、ICTの活用策について調査研究を進め、他自治体における先進事例も参考に、本提言をまとめたところである。ここでいう市民サービスの向上とは、単に窓口における手続きの円滑化を指すのではなく、多様化する市民ニーズに的確に答えていくことを指すものである。つまり、業務を効率化して職員の負担を軽減し、その結果として生じた時間を、市民に対応する時間として使うことで、より質の高い市民サービスにつなげていくことを本旨とするものである。

今後もICT技術の進化に伴い、さらに新しい技術が生まれるものと見込まれる。執行部においては、本提言に基づく取り組みを進めるとともに、今後生まれるであろう新しい技術について、市民サービスの向上や業務効率化、地域課題の解決等、あらゆる観点からその有効性を検討し、積極的かつ適切に利活用していくよう要望する次第である。



総務常任委員会

委員長	竹内	正明
副委員長	矢澤	青河
委員	佐藤	太信
委員	本田	哲
委員	峯岸	義雄
委員	榎本	守明