

1. 三重県全体でのスマート自治体化を目指して

資料1 別紙

背景

生産年齢人口減少による労働力の供給制約

⇒ 2040年頃には従来よりも少ない職員数で機能を維持できるよう自治体の体制づくりが必要

Society 5.0の到来

⇒ 最新技術を行政運営に取り入れていく気運の情勢や組織体制が必要

目指すべき姿 = スマート自治体の実現

スマート自治体とは、行政事務にICT等の最新技術を取り入れ、より効率的・生産的な行政運営を目指すもの

- ◆ RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション:パソコン上の単純作業の自動化)やAI(人工知能)の活用
- ◆ 最新技術の導入と並行して、業務プロセスを見直す「業務改革(BPR)」を実施

⇒ 職員の業務負担を軽減し、人間にしかできない業務に人的資源を集中させることが可能に

⇒ AI技術(例:チャットボットにより24時間住民からの問い合わせに対応)による住民サービスの向上

取組内容

① スマート自治体推進検討会議

～市町と県が共同でスマート自治体の推進を議論～

- ・最新技術の動向について勉強するとともに、県と市町が相互の取組を共有する場として、令和元年度は4回開催。職員同士のネットワーク化にも貢献。
- ・令和2年度においても検討会議を設け、引き続き三重県全体でスマート自治体を目指す。

② RPA・BPRモデル事業

伊賀市と大台町にモデル団体として協力を仰ぎ、RPA導入やBPR実施に関する効果検証を実施。

【RPA導入の効果検証】

- ◆伊賀市:軽自動車税の取得申請、廃車申請業務へRPA導入
- ◆大台町:各種がん検診業務へRPA導入

【BPR実施の効果検証】

- ◆伊賀市:償却資産登録業務に係るAI-OCR(手書き様式の自動電子データ化)の活用
- ◆大台町:介護相談対応業務に係る業務フロー改善

③ RPA導入マニュアルの作成

モデル事業の結果を基に、県内市町におけるRPA導入やBPRの実施につながるよう、マニュアルを作成。

2. RPA導入とBPR実施の効果検証結果（速報値）

1. RPA導入効果検証の結果（速報値）

【伊賀市】 軽自動車税業務：うち、軽自動車の所有開始、廃車の際に住民から提出される申請情報をシステムに入力する作業

検証内容

申請書の受領作業に関する業務のうち、申請書情報をシステムに入力する作業領域をRPAで自動化

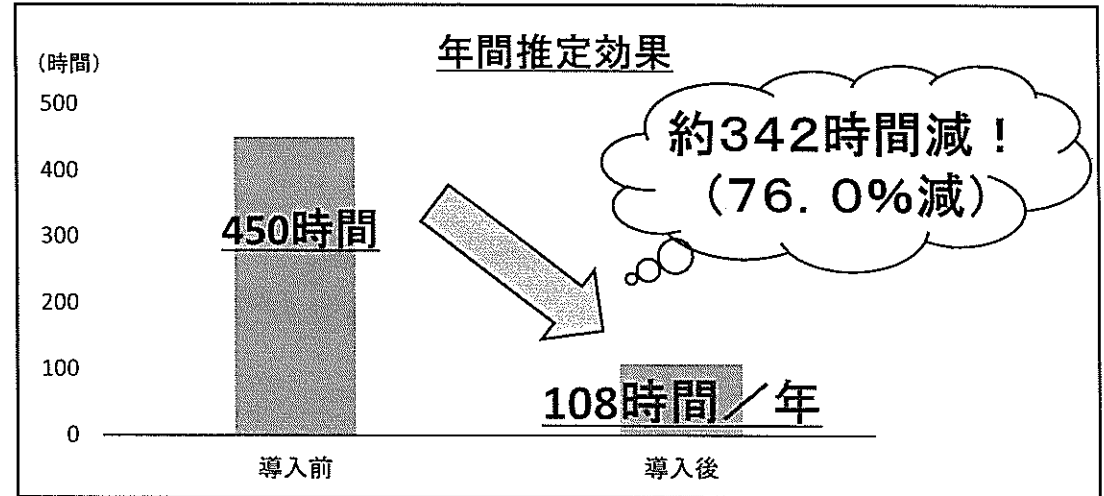
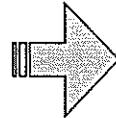
検証結果

RPAの活用は
業務負担軽減に
一定効果あり

さらに！

RPA本格導入に向けて
業務フローを改善することで

更なる削減効果
が期待！！



2. BPR効果検証の結果（速報値）

【大台町】 高齢者等に対する介護相談対応業務：うち、相談者に関する受付情報の作成作業

検証内容

相談者の住基・介護情報について、別々のパソコンにおいてシステム管理していたが、同一パソコンに集約し、相談者の受付情報の収集作業を簡素化できるよう業務フローを改善

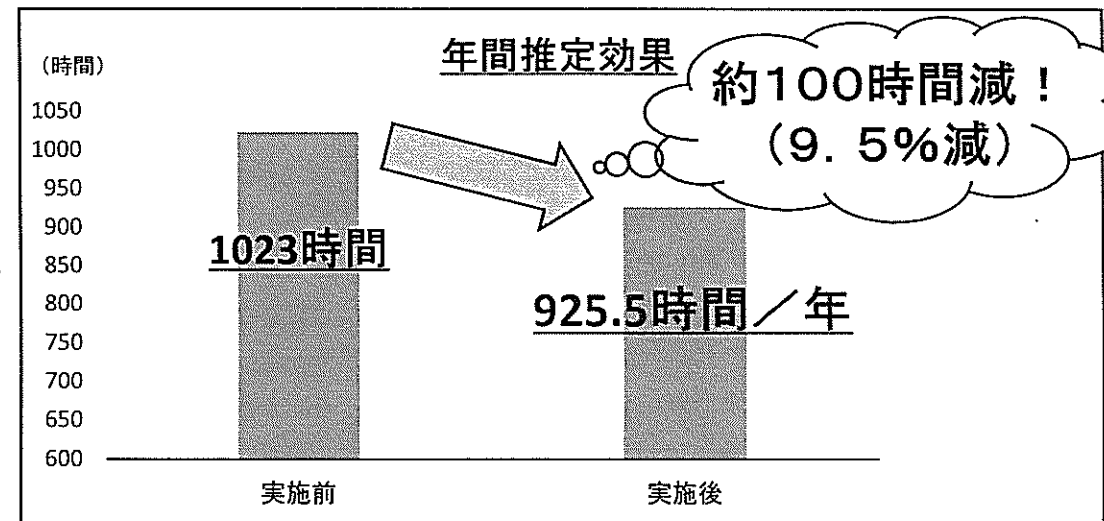
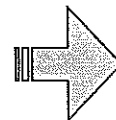
検証結果

予算をかけずとも
BPRの実施は
業務負担軽減に
一定効果あり

さらに！

ヒアリング内容を既存
フォーマットに入力する際
AI-OCR(自動電子データ化
技術)を活用することで

更なる削減効果
が期待！！



3. 令和二年度以後の取組のご提案

1 モデル事業の 成果の横展開

① 現在の業務フローの見直し

- ・ 非効率的な業務フローを見直すだけでも、業務負担を減らすことが可能。

② RPAの導入及びRPA人材の育成

- ・ 適切な業務にRPAを導入することで、業務時間の削減が可能。
- ・ 一方、RPAの庁内展開のためには、RPAのシナリオを自分で作成・保守できる人材や、RPAの有効性を理解し他業務にも展開・提案できる人材が一定数必要。

モデル事業で作成したマニュアルを活用していただき、BPRの実施、RPAの導入の検討を！

令和2年度において、RPAの人材育成事業を行う予定。ぜひ積極的なご参加を！

2 AI技術の活用

① AI技術の活用

- ・ AI技術の活用については、保育所のマッチングやAIチャットボットのように、一部実用化。
- ・ 今後も様々な行政課題への活用が進むと考えられる。

令和2年度において、AI技術を活用し、市町が抱える課題を解決する実証事業を実施する予定。ぜひ積極的なご参加を！

3 さらなる展望

① 市町の業務フローの標準化(統一)

- ・ 市町間で、業務フローや帳票等を最適なものに標準化(統一)できれば、RPAシナリオの共有やシステムの共同利用が可能となる。

② CIO(最高情報統括責任者)やスマート人材の確保

- ・ 庁内の情報化やITサービスの調達を行う指令塔組織やCIO(最高情報統括責任者)、スマート自治体を推進できる人材が、今後益々必要となると考えられる。

業務フローの標準化や各種人材の確保について、課題整理を進めていきたい。

来年度県で進める「スマート改革」の成果についても、随時共有させていただき、オール三重でスマート自治体を推進しませんか。