
第5章 おわりに

1 これからの行政改革

- 自治体の行政改革については、これまで民間委託、指定管理者制度の活用など様々な手法が採用されてきたが、人手不足が深刻化していく中では、極力 AI や RPA といった ICT 技術により、これまで手作業で行っていた業務を自動化する手法がより重要である。
- 既に民間委託をしている業務であっても AI や RPA 等に代替することによりコストメリットが見込める場合も想定されることから、自治体においては既存の手法だけでなく、新たな手法を試行するなど時代に応じた柔軟な対応が求められている。

2 AI・RPA 等の導入に向けて

- 県市町村課で実施した「AI・ロボティクス導入状況等調査結果」※によると、AI・RPA の導入に向けた課題として「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」という課題をあげる団体が昨年度同時期の調査結果と比較して増加傾向である。

※ 「AI・ロボティクス導入状況等調査結果」の詳細については、参考資料4「AI・ロボティクス導入状況等調査結果」参照。

- 確かに AI・RPA 等の導入に伴い、導入コスト・ランニングコストは必要となるが、他方で削減可能な人件費などのコスト、住民サービス満足度向上など生み出せるコストもある。コストを考える際は、上記のように削減可能なコストや生み出せるコストなども考慮し、トータルな視点、中長期的な視点での見極めが重要である。
- 各団体の内部管理部局（人事・財政・行政改革・情報）は、一体となって自治体変革のエンジンになるとともに、AI・RPA 等の ICT 技術の活用を通じた働き方改革の推進を図っていく必要がある。
- AI・RPA 等の導入は、導入時の業務分析により業務改善など副次的な効果を生む可能性も高いといわれていることから、各団体の内部管理部局は「より楽になる行政改革」「喜ばれる行政改革」をコンセプトに AI・RPA 等の導入を軸に、引き続き庁内改革を進めていく必要がある。

3 中間報告書の展開

- 中間報告書については、県内での AI・RPA 等の ICT 技術の活用がより一層進展するよう、次のとおり展開を行う。
 - ① スマート自治体研究会に入っていない市町村（17 団体）にも情報提供を行う。
 - ② AI・RPA 等の ICT 技術を効果的に活用する「スマート自治体」を実現するためには、市町村の内部管理部局の担当者だけでなく、当該部局の管理職の支援も必要となることから、機会をとらえてオブザーバーである市長会・町村会を通じて当該管理職向けに情報提供を行う。
 - ③ スマート自治体研究会での議論をより一層深化させるためには、全市町村を対象としたより実務的な研究（業務棚卸しや共同導入・共同調達など）が必要であることから、既に共同導入・共同調達のノウハウがある一部事務組合にも情報提供を行う。

4 今後の研究会の方向性

- 自治体における AI・RPA 等の ICT 技術の活用については、「地方公共団体における業務プロセス・システムの標準化及び AI・ロボティクスの活用に関する研究会報告書（令和元年5月、事務局：総務省行政経営支援室）」において以下の事務・分野について導入を推進すべきとされている。
 - ① 自治体が取り組みやすい部分
（例：音声認識やチャットボットによる応答の導入）
 - ② 自治体行政の課題を抱える部分（例：業務量が多い）
 - ③ 住民・企業等にとって利便性が向上する部分
（例：緊急搬送における最適ルートの設定など）
- 上記①及び②の事務・分野については、本年度の共同研究テーマ（「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）」でその一部取り扱ったことから、来年度については、本年度の研究会での議論をもとに、上記③の事務・分野についても研究を行う。
- また、「AI・ロボティクス導入状況等調査結果」※において「県で検討してほしい事項」として複数団体から要望のあった「AI・RPA 導入事例紹介」、「共同利用、共同調達に対する研究」については、本年度実証実験を行っている団体の結果等も踏まえつつ、事例の横展開、共同利用・共同調達の余地について、来年度の研究会において議題とする。

※ 「AI・ロボティクス導入状況等調査結果」の詳細については、参考資料4「AI・ロボティクス導入状況等調査結果」参照。