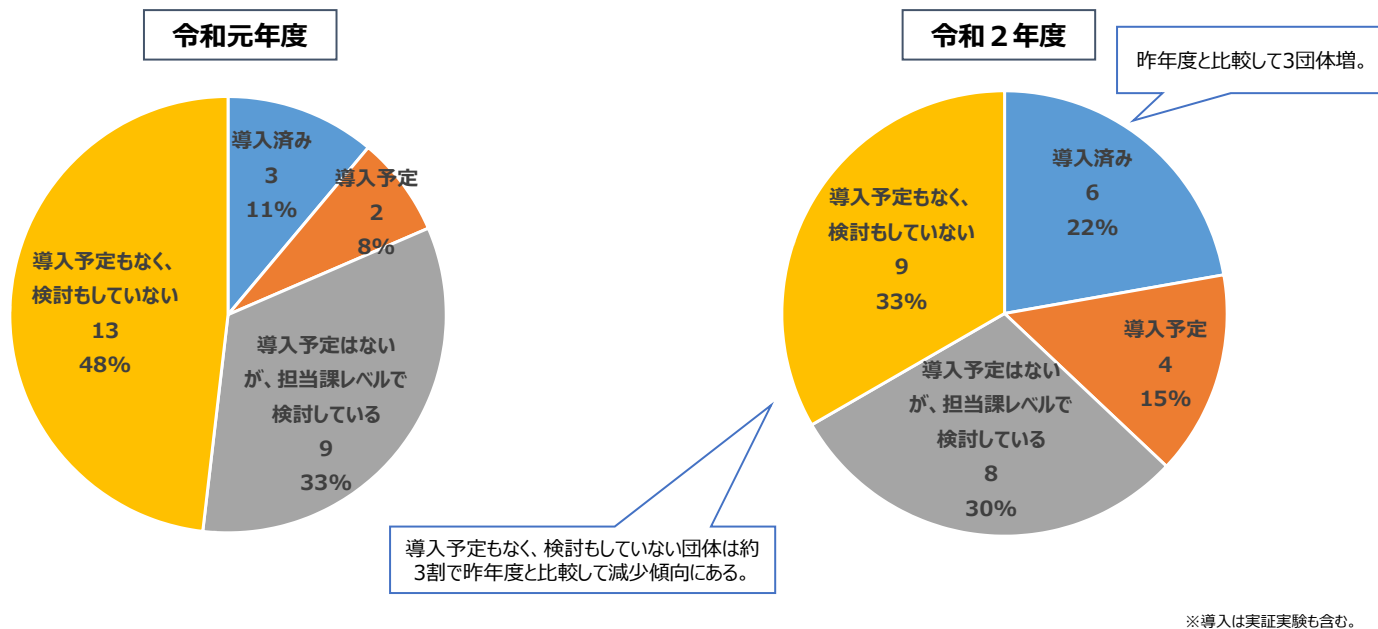


## 參考資料

# AI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査結果（A I）

- スマート自治体研究会事務局（県市町村課）において、山梨県内の市町村を対象に、「AI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査」を実施。（令和2年11月1日現在）
- その結果、AIを1業務でも導入（実証実験含む）している団体は約22%であり、導入（実証実験も含む）予定の団体は約15%であった。

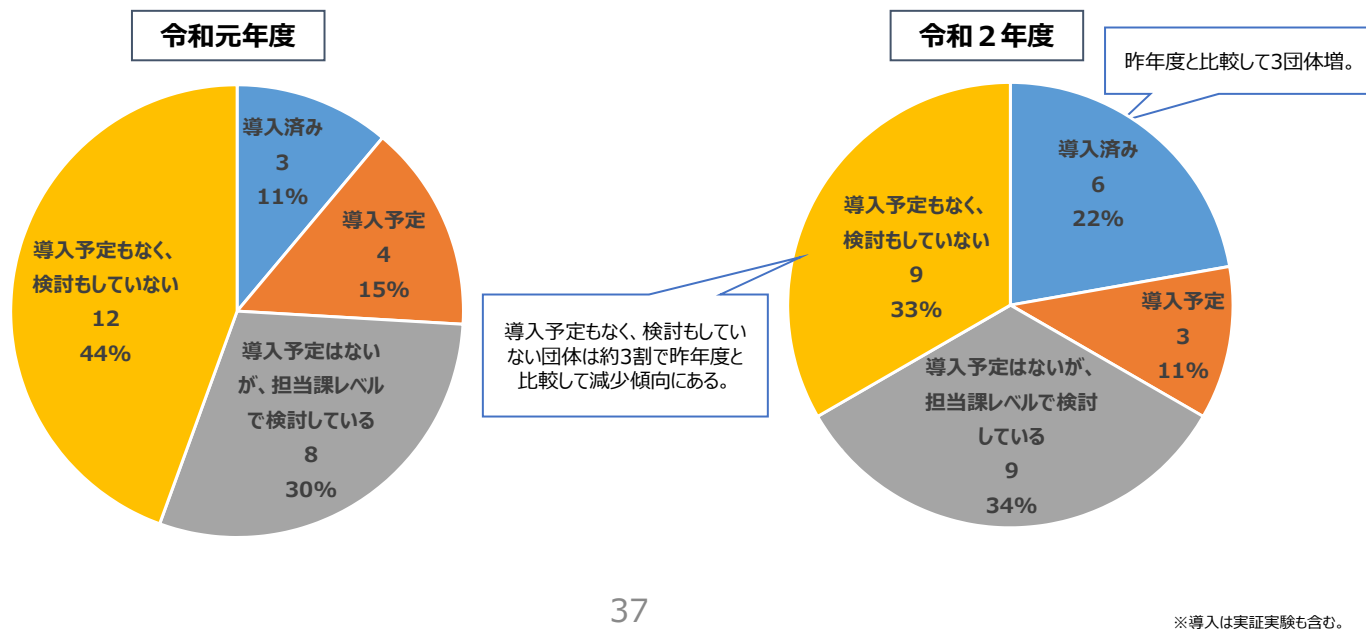
## AIの実証実験・導入状況



# AI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査結果（R P A）

- RPAを1業務でも導入（実証実験含む）している団体は約22%で、導入（実証実験を含む）予定の団体は約11%であった。

## RPAの実証実験・導入状況



---

---

## スマート自治体研究会について

---

---

### スマート自治体研究会設置要綱

#### (目的)

第1 将来の社会経済情勢の変化に対応し、県内市町村が時代に合わせてより良い住民サービスを提供できるよう、県と市町村が、ともに行政内部の業務効率化を研究するためのスマート自治体研究会（以下「研究会」という。）を設置する。

#### (所管事項)

第2 研究会は、市町村における行政内部の業務を効率化する方策について研究する。

#### (構成)

- 第3 研究会は、別表に掲げる団体に所属する職員をもって構成する。
- 研究会に進行役を置き、山梨県総務部市町村課行政選挙担当課長補佐をもって充てる。
  - 進行役に事故があるとき、又は不在のときは、あらかじめ進行役が指名する者が代理する。
  - 進行役は、必要に応じて、構成員以外の者を研究会に出席させることができる。

#### (庶務)

第4 研究会の庶務は、山梨県総務部市町村課において行う。

#### (その他)

第5 この要綱に定めるもののほか、研究会の運営に関して必要な事項は、進行役が定める。

#### 附 則

この要綱は、平成30年12月11日から施行する。

#### 改正附則

この要綱は、令和元年5月24日から施行する。

#### 別表

団体名
(県)
山梨県
(市町村)
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

## スマート自治体研究会 構成員名簿

(令和2年度)

### 【構成員】

角田 哲	甲府市総務部業務効率課係長
酒井 駿	都留市総務部企画課主事
鈴木 唯一	大月市企画財政課主任
有賀 翼	北杜市政策秘書部政策推進課主任
矢崎 英史	甲斐市企画政策部企画財政課主査
石部 大雅	富士川町政策秘書課主任
塩田 将大	昭和町総務課主任
坂本 勝巳	山中湖村総合政策課副主査
渡辺 隆志	鳴沢村総務課主幹
堀内 拓	富士河口湖町政策企画課係長

### 【事務局】

古屋 登士匡	山梨県市町村課課長
西巻 真人	山梨県市町村課主査
保坂 明日実	山梨県市町村課主事

### 【オブザーバー】

村松 広幸	山梨県市長会次長
石原 弘崇	山梨県町村会振興課主幹

(順不同、敬称略)

デジタル・ガバメント実行計画（抜粋）

〔令和元年12月20日  
閣議決定〕

別紙5 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続

a) 処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続

- 1) 図書館の図書貸出予約等、2) 文化・スポーツ施設等の利用予約、3) 研修・講習・各種イベント等の申込、
- 4) 地方税申告手続(eLTAX)、5) 自動車税環境性能割の申告納付、6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告、
- 7) 自動車税住所変更届、8) 水道使用開始届等、9) 港湾関係手続、10) 道路占用許可申請等、11) 道路使用許可の申請、
- 12) 自動車の保管場所証明の申請、13) 駐車場の許可の申請、14) 建築確認、15) 粗大ごみ収集の申込、
- 16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告、17) 犬の登録申請、死亡届、18) 感染症調査報告、19) 職員採用試験申込、
- 20) 就業構造基本調査、21) 入札参加資格審査申請等、22) 入札

b) 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

ア. 子育て関係

「子育てワンストップサービス」の対象手続

- 1) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求、2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出、
- 3) 氏名変更/住所変更等の届出、4) 受給事由消滅の届出、5) 未支払の児童手当等の請求、
- 6) 児童手当等に係る寄附の申出、7) 児童手当に係る寄附変更等の申出、
- 8) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出、
- 9) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出、10) 児童手当等の現況届、11) 支給認定の申請、
- 12) 保育施設等の利用申込、13) 保育施設等の現況届、14) 児童扶養手当の現況届の事前送信、15) 妊娠の届出

イ. 介護関係

「介護ワンストップサービス」の対象手続

- 1) 要介護・要支援認定の申請、2) 要介護・要支援更新認定の申請、3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請、
- 4) 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出、5) 介護保険負担割合証の再交付申請、
- 6) 被保険者証の再交付申請、7) 高額介護(予防)サービス費の支給申請、8) 介護保険負担限度額認定申請、
- 9) 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請、10) 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請、
- 11) 住所移転後の要介護・要支援認定申請

ウ. 被災者支援関係

「被災者支援ワンストップサービス」の対象手続

- 1) 罹災証明書の発行申請、2) 応急仮設住宅の入居申請、3) 応急修理の実施申請、4) 障害物除去の実施申請、
- 5) 災害弔慰金の支給申請、6) 災害障害見舞金の支給申請、7) 災害援護資金の貸付申請

「平成30年度地方公共団体における行政手続のオンライン利用の状況」より  
(総務省R2.3.30公表)

地方公共団体における行政手続のオンライン利用の状況

- 地方公共団体における行政手続のオンライン利用の状況については、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」(平成30年5月31日策定、令和2年3月4日最終改正)において、総務省は、地方公共団体の取組をフォローアップするため、毎年度オンライン利用率の把握を行い公表することとされており、今般、平成30年度の状況を取りまとめました。

(1) 利用促進対象手続(21手続)の全体のオンライン利用状況

※1: 対象手続に関して既にオンライン化している団体における、総手続件数と人口を基に算出した全国における推計値

年度	年間総手続件数(推計)	オンライン利用件数	オンライン利用率
平成30年度	403,631 千件	212,130 千件	52.6%
平成29年度	390,757 千件	204,741 千件	52.4%
平成28年度	389,170 千件	199,208 千件	51.2%

(2) 利用促進対象手続(21手続)の年間総手続件数(推計) 上位3手続のオンライン利用率

手続の類型及び年間総手続件数(推計)	平成30年度	平成29年度
図書館の図書貸出予約等 [131,827千件]	67.4%	67.7%
地方税申告手続(eLTAX) [113,652千件]	57.6%	55.5%
文化・スポーツ施設等の利用予約等 [91,364千件]	52.8%	55.4%

## サービス設計 12 箇条

- 第1条 利用者のニーズから出発する  
提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。
- 第2条 事実を詳細に把握する  
実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。
- 第3条 エンドツーエンドで考える  
利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までエンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。
- 第4条 全ての関係者に気を配る  
サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Winを目指す。また、デジタル機器が使えない人も、デジタル技術を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。
- 第5条 サービスはシンプルにする  
利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できる状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、真に必要なものに限定する。
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める  
サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、IoT (Internet of Things) や AI (Artificial Intelligence) などの新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキュリティ対策とプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む  
サービスの利用費用を低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともにサービスが提供されるような設計を心掛ける。
- 第8条 自分で作りすぎない  
サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やそこで得られたノウハウの活用、クラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API 連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。
- 第9条 オープンにサービスを作る  
サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。
- 第10条 何度も繰り返す  
試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常に改善を図る。
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる  
困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはならない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考慮して段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る  
サービスによって利用者が得る便益を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。