

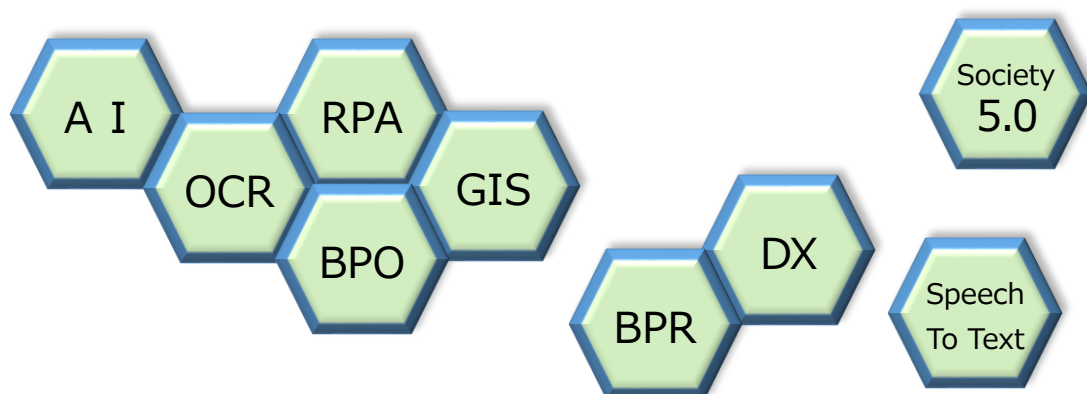
業務スマート化プロジェクト計画書

諏訪市役所 企画部 企画政策課 スマート化推進係

行革機動隊 S . A . C SUWA ACTION CODE # 1

西暦2020年——

ネットが仕事と娯楽を運び、情報や想いが駆け巡っても
紙や貨幣が消えてなくなるほど、情報化されていない今現在。



目次

I はじめに 1

II 業務棚卸 2

1 業務棚卸 2

2 業務の“置換”の実証実験 3

III 業務スマート化のICT検証 4

IV その他の業務スマート化 6

1 既存のシステムの活用 6

2 人材育成 6

3 コスト削減への取組 6

V 進捗状況 7

VI サイクル 7

更新情報

版	日付	内容
# 1	令和2年 10 月 23 日	初版

I はじめに

市長が、2期目のマニフェストのトップ項目に「将来に亘り市役所の業務を維持できるよう AI、IoT（スマート自治体）化をすすめます」を掲げたことを受け、「4つの変化」を考慮し、第六次諏訪市行政改革大綱の実現に向け、「業務スマート化プロジェクト」を実施します。

業務スマート化プロジェクトは、業務棚卸がベースの業務及びサービスの見直し並びに ICT の活用により、職員は市民への直接的なサービスや企画立案業務に注力し、職員の長時間労働の解消・ワークライフバランスの実現などの働き方改革を推進して、業務の効率化及び行政経営の最適化を目指します。

この計画書は、職員が取り組む業務スマート化のアクションコード（最低限の行動基準）です。新たな取り組みや実証実験の結果を随時反映します。

1 社会構造の変化

- ・扶助費・経常的経費の増加、国や県からの事務権限の移譲、高齢社会などを要因とした業務量の増加により業務生産性の向上が求められます。
- ・社会構造や世帯構成の変化などで、市民ニーズや地域課題の複雑化・多様化により更なる市民サービスの向上が求められます。

2 社会情勢の変化

超スマート社会（Society5.0）の到来により、DX（デジタル・トランスフォーメーション）を実行する必要があります。

3 人的資源の変化

2040 年に高齢化のピークを迎え、人的資源の縮小する中で限られた職員数で最大限の行政サービスを提供することとります。

4 活動様式の変化

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、生活・ビジネスでニューノーマル時代に移行し、ICT を活用する社会を迎えました。

Society5.0

サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会。超スマート社会とも言う。狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。

DX

Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）のこと。ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向への変化が進み、インフラ、制度、組織、生産方式など従来の社会・経済システムに AI、IoT などの ICT が導入されて社会・経済システムで活用できるように変革され、さらに ICT の能力を最大限に引き出すことのできる社会・経済システムが誕生すること。従来のデジタル化とは異なる。

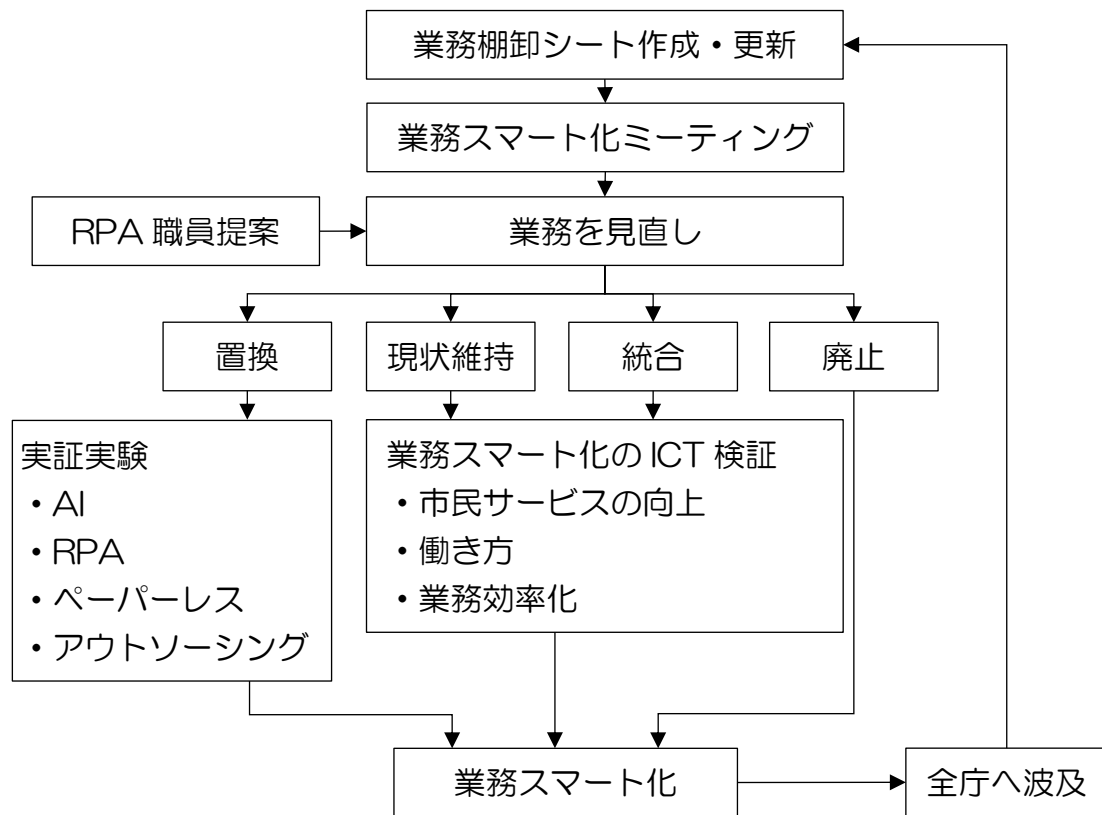
2040 年頃の社会情勢

自治体戦略 2040 構想研究会が、2040 年頃の人口構造の変化に対応した自治体行政のあり方で人口減少、高齢化、労働人口減少により現在の社会システム、インフラの維持が困難になると想定されると提起した。行政サービスの圏域化など国、地方の行政システムの変更が必要とされる。人的資源が縮小し、限られた職員数で最大限の行政サービスを提供するため、AI や RPA 等の ICT を活用したスマート自治体への転換が必要とされる。

Ⅱ 業務棚卸

業務棚卸は、業務棚卸シートを作成して業務の“見える化”を行い、業務を見直します。併せて、業務スマート化に活用するICTの検証を行います。手順は、下図のとおりです。

業務スマート化体系図



1 業務棚卸

(1) 目的

- ①間違いのない事務処理体制を構築するために作成します。
- ②BPRを行う資料とします。

Business Process Re-engineering：専門化され、プロセスが分断された分業型組織を根本的に見直し、プロセスに視点を置き、組織、職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計し顧客満足を生み出す改革。

(2) 手順

- ①企画政策課（スマート化推進係）が全庁に依頼し、業務棚卸シートの作成・更新して業務を“見える化”します。業務棚卸シートは、業務進行シートをベースにしました。
- ②各課と企画政策課が、業務スマート化ミーティングを開催し、業務スマート化の効率効果の高い業務でICTの情報収集、検証を行います。
- ③この計画書や業務棚卸シートで職員が業務スマート化の情報を共有し、自業務の業務スマート化を推進します。

(3) 業務棚卸シートの内容

- ・正規職員の対応が必須か（コア／ノンコア）
- ・業務性質（定型／非定型、定常／非定常）による手順の見直し
- ・業務見直しの可能性
- ・業務の置換
 - ・AI
 - ・RPA
 - ・ペーパーレス
 - ・アウトソーシング

2 業務の“置換”の実証実験

業務棚卸の結果、業務を“置換”するにあたり、特定の業務で実証実験を行います。

①AI

- ・AI（Artificial Intelligence、人工知能）と他のツールを組み合わせることで精度の向上、高度な予測が可能となります。
- ・AI チャットボット（チャットの自動応答）による問い合わせへの対応を検討します。
 - ✓花火大会の問合せ対応（観光課）
 - ✓市HP（企画政策課）
- ・AI 音声文字起こしの検証をします。
 - ✓AmiVoice（㈱アドバンスト・メディア）、RECAIUS（東芝デジタルソリューションズ ㈱）で令和元年度に同一音源で実証実験済み。
 - ✓Smart 書記（エピックベース㈱）で令和2年度にオンライン会議を想定した実証実験を実施済み。
- ・AI-OCR を利用した研究
 - ✓広域内で住民税の給与支払報告書の AI-OCR 処理の実施予定。

②RPA（Robotic Process Automation）

RPA は、シナリオに沿ってパソコン上で一連の定型的な処理を自動化するツールです。人が行う入力、コピーアンドペースト、ボタンのクリック、リストボックスからの選択などのパソコン操作を無人で行うので、パソコンの中で動くロボットに例えられます。定型の繰り返しの処理が得意で、判断が必要な業務には向きません。データを転記するので、入力ミスが減らせます。シナリオ作成の難易度と処理内容の複雑性は、比例します。職員から導入の提案を受付けます。令和2年度に実証実験を行います。

- ✓口座振込データ作成（マルチリンクミニの入力）
 - 特別定額給付金、がんばる事業者応援給付金（導入済み）、税還付（予定）
- ✓基幹系システムの市・県民税給与特別徴収の異動入力（税務課） 実証実験中

③ペーパーレス

- ・モバイル端末を整備し、会議資料を保存して出席することで、紙資料を削減します。
- ・自然環境の保全、紙代・インク代の節減、文書保管の場所が不要になります。
- ・ワークフロー（電子決裁）は、ペーパーレスが実現でき、リモートワークに必要となります。

④民間への委託

- ・職員が行っているパンチ入力、通知の折り、納税通知書の封入封緘など作業のアウトソーシング（BPO：Business Process Outsourcing）、指定管理者制度があります。福祉作業所が提供する業務もあります。

Ⅲ 業務スマート化の ICT 検証

業務の置換以外の ICT について、業務スマート化の効果や費用を検証します。導入済み、検証済みのシステムやベンダーの名称を記載しています。

(1) 市民サービスの向上

業務名	担当	システム・ベンダー	備考
印鑑レスの口座振替申込	税務課、口座振替を扱う課	・ヤマトシステム開発(株)	デモ、説明会を開催済み
スマホ決済の拡大	税務課、水道局	・PayPay ・LINEPay	希望課所の拡大を推進
LINE 公式アカウント管理ツール	秘書広報課、企画政策課		

- ・印鑑レスの口座振替申込

口座振替の申込をオンラインで行うサービスです。記入や押印のミスを解消し、スムーズに口座振替を開始することで、収納率の向上に役立ちます。

- ・スマホ決済の拡大

市民の利便性の向上、収納率の向上のため未導入の分野での導入を推進します。

- ・LINE 公式アカウント管理ツール

LINE 公式アカウントの開設、発信する情報の管理ツールの情報収集を行います。

- ・申請書様式の簡略化や添付書類の削減、電子申請など申請手続きの簡素化を検討します。

(2) 働き方

業務名	担当	システム・ベンダー	備考
勤怠管理システム	総務課	・東京水道(株) ・アマノ(株) ・(株)YSKe-com ・(株)電算 ・(株)ミロク情報サービス	デモ、説明会を開催、見積を提出済み
オンライン会議	企画政策課	・Zoom ・WebEx	
サテライト拠点整備	企画政策課		

- ・勤怠管理システム

給与計算の業務軽減、労務管理の適正化のため、出退勤管理をシステム上で行うものです。諏訪市の施設や働き方に合ったシステムを研究します。

- ・オンライン会議

諏訪市では、グループウェアの閲覧板を利用した会議をWEB会議と呼ぶ習慣があるため、Zoom や WebEX などのビデオ会議をオンライン会議と呼ぶこととします。新型コロナウイルス感染症の影響でオンライン会議の増加を見越し、機器、アカウント、運用ガイドラインを整備しました。複数人での視聴に備え大会議室のスクリーンを大型化し、撤去したスクリーンは 201 会議室へ設置します。いきいき元気館内の児童センター、保健センター、水道局に職員が使用するオンライン会議用の回線を整備します。

- ・サテライト拠点整備

回線整備を行い、自然災害や疫病等で本庁舎等に出勤できない場合、本庁舎以外で自席と同程度の事務作業を可能とします。公民館 4 条例館（豊田公民館、四賀公民館、中洲公民館、湖南公民館）、駅前交流テラスすわっちゃオに基幹系の回線を敷設します。

(3) 業務効率化

業務名	担当	システム・ベンダー	備考
チャットツール	企画政策課	LoGo チャット (株)トラストバンク)	無償トライアルに参加
令和3年度固定資産税 GIS 更新	税務課		固定資産税 GIS を統合型に発展
令和4年度全庁統合型 GIS	全庁		
オープンデータ			
総合収納サービス	税務課、会計課		
モバイル端末導入		・キッセイコムテック(株) ・(株)YSKe-com	ペーパーレス、オンライン会議
リモートアクセス		・NTTDoCoMo	タブレット関連
OCR			
ワークフロー (電子決裁)			
公共料金明細事前通知サービス	会計課	・公振くん (株)NTT データビリングサービス)	
預貯金等照会業務の電子化サービス	税務課	・PipitLINQ (株)NTT データ)	無償トライアルに参加

・チャットツール

LGWAN、モバイル端末から利用できるチャットツールの“LoGo チャット”を、令和2年度に効果を検証し、令和3年度の正式導入を判断します。

・GIS

GIS (Geographic Information System、地理情報システム) は、パソコンの画面上の地図に様々な情報を重ね合わせて表示することで、分析を行う技術です。庁内の業務ごとに導入されている GIS を統合し、情報の庁内横断的集約とコストの削減を目指します。また、集まった情報を誰でも二次利用可能な形で公開するオープンデータは、市民参加・官民協働による諸課題の解決に役立ちます。

・総合収納サービス

税、料の収納情報の取りまとめを外部委託し、基幹系システムへの消込データを納品してもらうことで、職員の消込業務を軽減します。

・モバイル端末導入

部課長席のパソコンをノートパソコンへ置き換えます。会議のペーパーレス化、オンライン会議や災害対策本部等で現地との情報共有に役立てます。

・リモートアクセス

安全性が確保された通信回線を利用し、在宅勤務や出張の際に庁内 LAN へアクセスして、自席と同じ環境で業務をすることが可能になります。庁内 LAN にアクセスするための専用貸出ノートパソコン、通信に必要な閉域 SIM や回線の整備、VPN の整備を検討します。

・OCR

OCR (Optical Character Recognition、光学文字認識) は、スキャナーで取り込んだ文書画像を文字データに変換する技術です。文字を正しく認識する率の向上のため、AI と連

携する OCR を AI-OCR と言います。また、文字データを業務システムに入力するために RPA と組み合わせることで、業務の効率化を図ることができます。紙資料を見ながら入力する作業を置換するのが一般的です。

- ワークフロー（電子決裁）

パソコン上で電子印鑑を使って電子決裁を行うものです。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための出勤抑制、テレワークや育児・介護の両立など多様なワークスタイルの実現、ペーパーレスが背景にあります。運用方法や起案文書の添付ファイルのデータ保管場所（ストレージ）を研究します。

- 公共料金明細事前通知サービス

電気、ガス、水道料金など公共料金の口座振替情報を事前に受取り、会計課が財務会計で同じ科目を一括で起票します。今までできなかった口座振替支払が可能になります。各課での起票は、原則として不要です。起票・審査の効率化、口座振替による値引き等のインセンティブが期待できます。予算は、各課が対応します。

- 預貯金等照会業務の電子化サービス

金融機関への預貯金等照会業務を、LGWAN 経由の WEB サービスで行います。回答の時間短縮が図られます。令和2年度のトライアルに参加、令和3年度に正式導入予定です。

IV その他の業務スマート化

1 既存のシステムの活用

- 調査は、グループウェア閲覧板や LoGo チャット（職員向け）、ながの電子申請サービス（市民、職員向け）を活用します。
- システムでデータ連携が可能な場合は、活用します。

2 人材育成

- 令和3年度以降、導入した全庁統合型 GIS、RPA の活用のため職員研修を進めます。また、安定した維持管理のために、使用課の職員以外に組織を横断して継続的に支援を行う担い手職員を若干名公募し、行政事務改善委員会の部会、分科会に委嘱して育成します。
- 自治体ピッチ等のオンラインセミナーを通じ、業務スマート化に必要な知識の修得を進めます。

3 コスト削減への取組

- 中間標準レイアウトや地域情報プラットフォーム標準仕様などを活用し、システムが効率的に連携するよう取り組みます。
- 業務はシステムが想定する手順に合せ、条例等で必須の項目やミス防止以外のシステム、帳票のカスタマイズを抑制します。従来の業務に合せてシステムをカスタマイズする考え方から脱却します。
- 機器、ソフトウェアの共同利用を進め稼働率の向上を図ります。
- システム、機器の導入の共同調達によりコストを削減します。

長野県先端技術活用推進協議会、諏訪広域連合（諏訪広域総合情報センタ）、長野県市町村自治振興組合など

V 進捗状況

令和2年10月23日現在

	業務名	情報収集	実証実験	導入時期	概要
市民サービスの向上	印鑑レスの口座振替申込	一時停止			ドコモ口座流出の影響
	スマホ決済の拡大			拡大へ	税、水道で導入済
	LINE 公式アカウント管理ツール	実施中			公式アカウントでの情報発信ツール
	AI チャットボット※	実施中			花火大会、HP の問い合わせ対応
働き方	勤怠管理システム※	実施中			給与計算の業務軽減
	オンライン会議			導入済	機器、アカウント
	サテライト拠点整備			R2年度予定	本庁外での業務継続
業務効率化	AI 音声文字起こし※		実施済	R2年度予定	会議録作成の時短
	AI-OCR※	実施中			税の申請書、課税資料の入力
	RPA※	継続	実施中		税の異動入力や振込データの作成
	ペーパーレス※	継続		R2年度予定	印刷経費減、在宅勤務
	アウトソーシング				民間委託による経費減
	チャットツール		実施中		LoGo チャット
	固定資産税 GIS			R3年度予定	固定資産税 GIS を統合型に発展
	全庁統合型 GIS			R4年度予定	
	オープンデータ※			拡大へ	HP を通じて公開
	総合収納サービス	実施中			消込作業の省力化
	モバイル端末導入			R2年度予定	ペーパーレス、オンライン会議
	リモートアクセス※			R2年度予定	在宅勤務
	OCR	実施中			入力の省力化
	ワークフロー（電子決裁）※	実施中			ペーパーレス、在宅勤務時の決裁
	公共料金明細事前通知サービス	実施中			料金口振、支出伝票の作成省力化
	預貯金等照会業務の電子化サービス			R2年度予定	郵送での照会の削減、回答時間短縮
	電子申請			導入済	

※独自の取組以外に、長野県先端技術活用推進協議会（事務局：長野県先端技術活用推進課）のスマート自治体推進ワーキンググループに参加しています。

VI サイクル

業務棚卸シートは、「間違いのない事務処理体制の構築と BPR」という目的達成のため、毎年見直しを行い、変更があった場合は修正します。

見直し後のシートは、業務を担当する職員が共有し、正確な事務に役立て、BPR を進めます。また、企画政策課へ提出して全庁で共有することで各課が、他業務を相互に参考にした能動的な業務スマート化を推進します。

本計画書は、随時更新します。