

令和5年度 会派調査研究報告書

(視察先1箇所につき1枚)

会 派 名	仁政会		
事 業 名	先進地視察	大分県	別府市
事 業 区 分	①研究研修	②調 査	

1 上田市での課題と研修・調査の目的

行政業務効率化および ICT 技術を活用した市民サービスの向上はこれからの大きな課題であり、特に各種プログラムを職員自らが内製化することで定型業務の改善および職員の意識向上を推進されています。是非参考にしたい先進事例であり、具体的実施に向けた調査・研究したい。

2 実施概要

実施日時	視察先	大分県 別府市
令和 5年 7月 5日 14:00 ~ 15:30	担当部局	企画戦略部 情報政策課 デジタルファースト推進室

報 告 内 容	<p>1 市の概要</p> <p>「別府八湯」と呼ばれる多種類の源泉を有する湧湯量、源泉数ともに日本一の温泉都市であり、年間800万人以上の観光客が世界各地から訪れる国際色豊かな観光都市。別府湾には大型観光船も多数寄港し、県庁所在地の大分市と隣接していることから道路や鉄道なども早くから整備されて人的交流や交通の拠点であり活気に溢れている。</p>
	<p>2 市の特徴</p> <p>各種 ICT 技術や AI を活用した大胆な政策推進をいち早く宣言、実践する行政サービス提供や業務効率において独自のプログラム開発を推進されている。また地域特性を生かした観光政策に関してデジタル分野での活用を推進して稼ぐ力を増強することに注力されている。</p>
	<p>3 視察事項について</p> <p>デジタルファースト推進に関する現状と RPA(定型業務の自動化)や AI-OCR(自動光学文字認識)の独自開発および活用について以下6点を中心に視察・質問した。</p> <p>① RPA(定型業務の自動化)や、AI-OCR(AI技術を取り入れた光学文字認識)の活用の状況と今後の展望。</p> <p>② 市業務における、RPAとKintoneの活用による各種システムの内製化の実績及び現状。</p> <p>③ RPAの内製化における、シナリオの検討過程や課題の抽出方法はどのようにされているのか。</p>

* 視察先の写真等がある場合は添付のこと

- ④ RPAの内製化に伴い、市職員の業務への取り組み姿勢や自己評価はどう変化したのか。
- ⑤ 効果的な行政運用や市民サービスへの注力目標に関する現状の達成度及び、今後の課題。
- ⑥ スマートフォンを利用した24時間365日どこからでも利用できる行政サービス提供の現状と課題

① 具体的な成果状況と視察事項報告

市民サービス、行政運営効率、観光戦略の3項目を中心に「市役所の職員みんなで始めるデジタルファースト」を目指して推進計画を策定した。

1. RPAの活用実績では令和元年スタートされ、業務時間1715時間削減、34業務におよび改善、令和4年度には6509時間、106業務まで拡大、確実に成果を上げておられます。年間約2000万円以上の経費削減効果ある。
2. AI-OCRでは手書き入力を文字変換にて活用、子育て・障がい者支援、アンケート集計、高齢者の免許返納、各種契約申請書類、償却資産確認などの分野で活用されている。文字認識率も98.6%以上と高く紙に記入された情報をデジタル変換、電子申請への移行により作業効率に寄与している。令和2年スタート
3. システム内製化については令和元年34件が令和4年106件の実績がある。各部署から依頼された定型業務自動化を担当者とプログラム推進メンバー3名で開発。また総合データベースソフトkintoneを利用して各種アンケートや販売券の発行、募集、避難所情報把握などの自動化による集計・状況把握などを実現
4. 内製化の推進について平成30年から試行開始、定型業務の膨大な保険年金分野に絞って成功事例を蓄積、税務部門や福祉部門などに拡大した後に、令和3年度から全庁展開された。全職員へRPAの説明実施、無理に推進せずに理解重視で推進、自分の業務で活用できるか検討してもらうように進めて成功された。現在は内製化の希望に関してはすべて対応し、成果や対象範囲、件数などは不問としている。
5. 職員の取り組み姿勢と評価は、口コミや自然人事異動により庁内に浸透している。職員の評価は好評であり、内製化の相談も増えている。職員の意識にRPAの利用は当たり前認知度が上がり少しずつ意識改革が推進されている。

デジタルファースト実践の具体的な成果

- ・RPA 16課、106業務 作業時間6509時間削減
- ・Kintone アプリ14個作成 使用アプリ18個 申請受付実績 63,529件
- ・LOGO フォーム 市民向け 166件 回答22,125件
庁内向け 42件 回答9,241件
今後の連携方針や計画
- ・LINE アカウント メッセージ送信数 1,817件 送信者数4,484,910人

* 視察先の写真等がある場合は添付のこと

- ・ゴミ分別利用案内 28,429 回
- ・行政手続き案内利用 5,176 件
- ・学校連絡メッセージ件数 1,977 件 送信者数 356,070 人
- ・コンビニ証明書交付 交付件数 11,958 件 発行枚数 13,702 枚 等

課題は活動範囲を更に広げて推進し、市民一人の取り残しもなくデジタルサービスの活用を推進すること。

6. スマートフォン活用の行政サービスは「ポケットの中に市役所を」を掲げ行かなくてよい・またなくてよい・情報が直接届くサービスを目指しながら行政意識の改革を同時に推進中。LINE 公式アカウント登録数 2.4 万人/11 万人と成果をあげておられる。

4. 上田市として参考にできる課題および感想

大分市の DX 推進自治体での事例は、お金や人材が無くても、情熱と工夫があればすべて実現することの強烈な証明を見せて頂きました。無理なくできる範囲から確実に成果を上げること。そして長期の計画を段階を幾つかに分割して成長させる事の重要性は上田市が不足している考えです。

僅か 3 名の人材ですべての部署の業務改善依頼を受け、年間 20～30 案件を実際に改善されています。驚異的なのは外注や安易な既存システムを購入するのではなく、職員自ら課題の業務改善意識をもって運用方法や改善を図っておられることです。その際、具体的な数字（短縮業務時間や費用対効果、年間実績等）の記録や根拠をもって改善されている姿勢でした。

有難いことに上田市でもすぐに活用できる各種定型業務フォーマットも無償でお渡しして頂けるお約束も頂きました。すぐにでも活用できるように行政側にも働きかけたい。

以上

感想（まとめ）・市政に活かせること



視察風景 大分議会棟

大分議場

