

ノーコード・ローコードツールの活用 <愛知県（人口約748万人）>

ソースコード（プログラミング言語など）を書かない、もしくは少ないソースコードでシステム構築やアプリの開発ができるノーコード・ローコードツールを活用し、**ICTを活用した簡易でスピーディーな業務改善**に取り組んでいます！

< 職員自らアプリ開発が可能！！ >

課題

- 職員に専門的な知識がない場合、業者にシステムの開発を依頼するしかなく、システム開発を1から委託する場合、膨大な費用と時間を要していた。
- アンケートや照会の集計業務の取りまとめに手間と時間を要していた。

取組

- 2020年度～2021年度に外部コンサルタントに委託し、BPRを実施したところ、照会業務などの簡易な作業のシステム化等の提案を受けたため、ノーコード・ローコードツールを2022年度に20業務に試行導入し、2023年度から本格導入した。

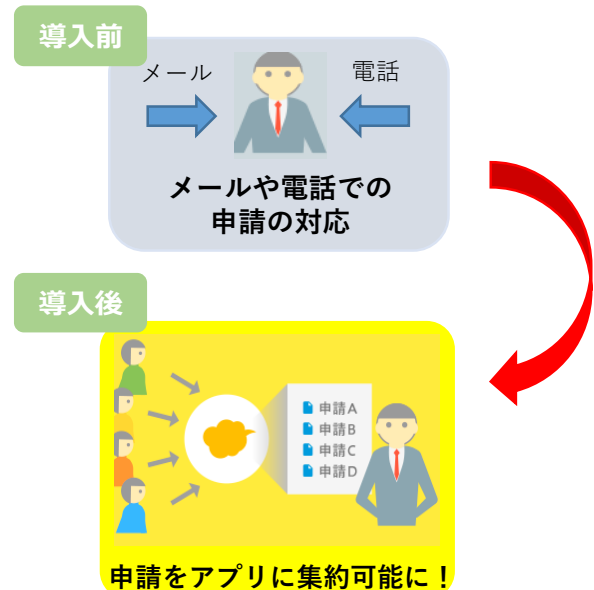
成果

【2022年度：試行導入】

- 試行導入を実施した20業務において、**年間換算削減時間は 1,230時間**となり、開発したアプリを業務に用いることで効率化ができたという結果が得られた。
- 研修やヘルプデスクを活用しながら、**職員によるアプリの開発ができた。**

【2023年度：本格導入】

- 各所属の職員が、いつでも自由に利用できるよう**ツールを常設**するとともに、**研修会の開催**やヘルプデスクの開設、**専門業者のアプリ開発サポート**という多様な取組により**横展開**を図り、11月末時点で、**新たに9業務に導入**し、さらに**31業務で導入に向けた具体的な検討**を進めている。



ノーコード・ローコードツールの活用による業務見直し<滋賀県(人口約141万人)>

- 滋賀県では全庁的な業務の見直し・効率化に取り組む中で、ノーコード・ローコードツールの活用を推進している。
- プレジャーポート適合証の申請および交付に関する業務を電子化し、ノーコード・ローコードツールを活用することで、申請者の利便性向上と職員の負担軽減を図っている。

< プレジャーポート適合証の電子申請化 >

課題

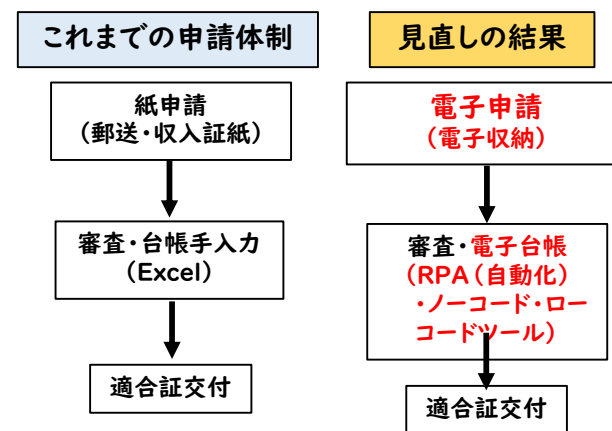
- 郵送による紙での申請と収入証紙による手数料の納入であり、申請者の利便性が低い。
- 年間の申請件数が1,400件ほどあり、エクセル形式の台帳や送付文書の作成に多くの手入力が発生している。

取組

- 郵送での紙申請と収入証紙による手数料の納入を、電子申請サービスを利用した申請に移行し、クレジットカード等による手数料の電子収納を可能とした。
- 電子申請については管理台帳への入力を、RPAを活用した自動入力とした。
- 管理台帳をノーコード・ローコードツールで作成し、適合証や送付文書等の帳票の作成を自動化した。

成果

- プレジャーポート適合証の申請は他府県在住者によるものが多いなかで、県内でしか入手できない収入証紙を購入するか、手数料を現金書留で送付する必要があったが、電子申請でクレジットカード決済を導入することで、場所や曜日を問わず申請することが可能になり、申請者の利便性が向上した。
- 多くの手入力が発生していた業務が、マウスのクリック操作だけで処理することができ、事務処理の正確性が高まった。
- ノーコード・ローコードツールのレコード上にデータを添付することができるため、資料を探す手間を省くことができた。



ノーコード・ローコードツールを活用し、申請データを管理。帳票作成を自動化



電子申請とRPAの併用による業務効率化 <大阪府>

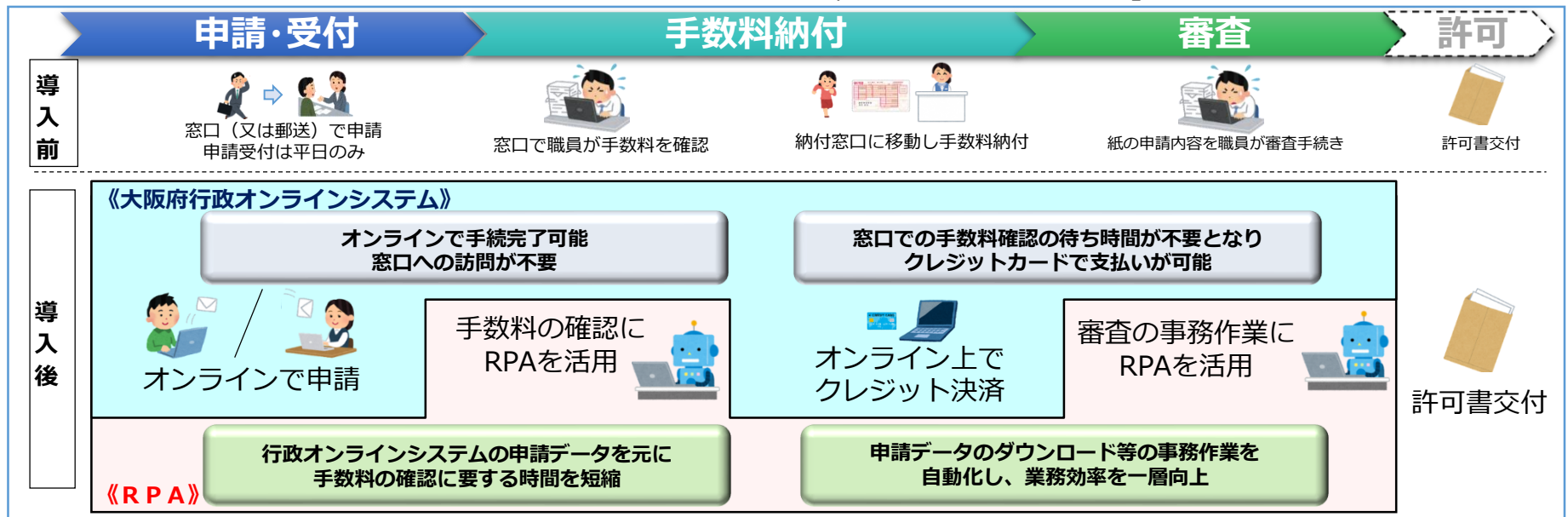
○特殊車両の申請許可業務について、電子申請システム「大阪府行政オンラインシステム」と「RPA」の組み合わせにより、一層効率的でスピーディーな業務執行を実現！

課題

- 許可手続きのうち大半が単純作業ではあるが、件数が多いため、ミスが発生しやすい。
- 申請手数料の確認のため、窓口で申請者の待ち時間が必ず発生する等、職員及び申請者双方の負担が大きい。

取組

- 人の判断を必要としない単純作業部分をRPAにより自動化。
- パソコン等からオンラインクレジット決済が可能でかつ24時間申請可能な「大阪府行政オンラインシステム」を導入。



成果

- 提出するための来庁、申請書の印刷、提出用電子媒体の準備等が不要で府民サービスが向上。
- 事務作業等に要する時間を約400時間削減し、施策検討等の業務への注力可能。
- 結果的に職員及び申請者双方の負担軽減を実現できた。

RPA導入による業務の効率化 <沖縄県 (人口約147万人) >

○ RPA (Robotic Process Automation) を活用して、定型的な業務を自動化することで、作業時間が大幅に短縮し、業務プロセスの改善に繋がった

< 手作業で行っていた業務についてRPAを導入することにより負担軽減を実現 >

課題

- 県の支出に係る債権者情報や支払い情報は、手作業でシステムに入力しており膨大な時間を要する。
- 限られた財政資源のもと、県民ニーズに対応した質の高い行政サービスを提供するために、デジタル技術を活用した能率的な働き方を積極的に取り入れる必要がある。

取組

(主なもの)

- 財務会計システムに手作業で入力していた債権者の登録作業や調書作成の自動化
- 各種手当認定のための印刷業務や給与システムからの帳票出力の自動化
- 新型コロナウイルス感染症関連業務の自動化 (令和4年度)
 - ・ 電子申請システムからCSVをダウンロードし、療養証明書をPDFにて作成し、メールで送信処理
 - ・ HER-SYSで行う新型コロナウイルス感染症の陽性者の就業制限解除の入力作業
 - ・ 新規陽性者の健康観察方法登録と療養期間終了に伴う健康観察の停止情報をHER-SYSに登録する作業
 - ・ 新型コロナ関連の対応で動員された県職員への旅費支払いに係る財務会計システムへのデータ入力
 - ・ 電子申請システムからCSVをダウンロードし、Excelの疫学調査票作成

新型コロナウイルス感染症関連業務 (R4年度実績)

| 業務名 | 削減割合 |
|------------------------|------|
| 疫学調査票作成業務 | 99% |
| 新型コロナウイルス感染症業務 (各保健所) | 95% |
| 新型コロナウイルス感染症に係る陽性者登録業務 | 30% |
| 新型コロナに係る動員に対する旅費の支出処理 | 71% |
| 療養証明書発行にかかる事務 | 90% |

成果

- 19所属43業務で76% (約25,000時間) の業務時間を削減 (令和4年度)

AI搭載のマンホールポンプクラウド監視システムの導入 <大阪府堺市（人口約81万人）>

- マンホールポンプ維持管理業務を事後保全型から予防保全型へ移行することに伴い、業務効率化を図るため、**AIを搭載したマンホールポンプクラウド監視システムを導入**

課題

- 従来のマンホールポンプ維持管理業務は、設備に**重大な故障が発生してから現場に急行し、修理する対応（事後保全型）**を行っており、**業務効率に課題**

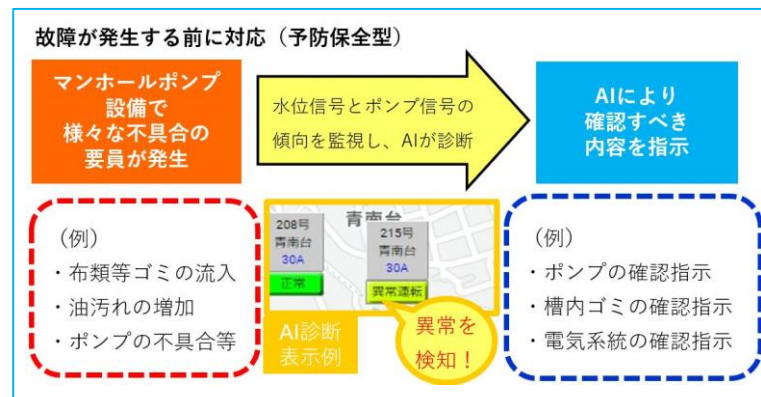
取組

- 全てのマンホールポンプ設備（232か所）において、水位信号とポンプ信号の傾向を監視し、**AI診断機能により発生する故障を事前に予測**することにより、**重大な故障が発生する前に対応**できる**予防保全型の維持管理業務体制を構築**
- システム導入により得られた**状態監視データを日常点検項目の見直しに活用**することにより、**現場での点検頻度を最適化**＜ポイント＞
 - ・ AI診断機能が、堺市の全てのマンホールポンプ設備（複数メーカー・複数形式のポンプ・制御盤が混在）において対応することが可能であるかを判断するために、**システム導入前に複数の機器メーカーと共同で技術検証を実施し、効果を確認した。**
 - ・ クラウド監視システムにおいて**ICT機能を活用し、次の業務効率化**を図った。
 - ① **機器台帳・点検台帳の電子化によるペーパーレス化**
 - ② **状態監視データの活用による日常点検業務の最適化**
 - ③ **設備情報をシステムで一括管理**することによる業務効率化

成果

- **AI診断機能と状態監視データの活用**により、事後保全型の対応回数が減少し、**緊急出動回数（夜間対応作業含む。）が減少**
- 現場での点検頻度の最適化などの**業務内容の見直し**により、**維持管理業務費を削減**（▲約2,500千円/年）

AI診断イメージ



ローコード・ノーコードツールを活用した業務改善アプリの導入 <京都府京都市（人口約144万人）>

- 業務フローを見直し、ローコード・ノーコードのクラウドサービスを活用し、**職員が自ら業務改善アプリを開発・修正**することで、業務改革を促進し、効率的な作業プロセスを構築している。
- 土木工事の書類作成業務において、以前は同じ情報を複数回入力することが必要であったが、業務改善アプリの導入により、情報を一度登録（マスターデータ）することで、重複入力の手間を減らし、さらに入力や転記のミスを軽減・防止できるようになった。

<効率的な業務改革、ローコード・ノーコードで新たな作業プロセスを構築>

課題

- 土木工事の書類作成業務をはじめ、工事名や受注者名など、同じ情報を複数回入力する必要があった。
- ICTツールを活用した業務改善を行う場合、プログラミングの知識などが必要だった。

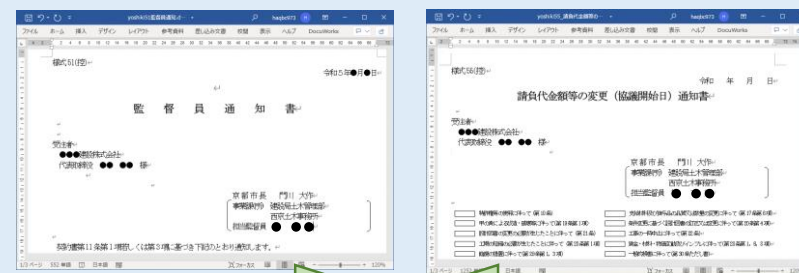
取組

- 業務改善コンサルティングを受け、ローコード・ノーコードツールを活用した業務改善アプリの「アジャイル開発」により、職員が開発過程を習得した。
- 業務改善アプリの導入により、情報を一度登録（マスターデータ）することで、重複入力の手間を減らし、さらに入力や転記のミスを軽減・防止した。
- 業務改善アプリの作成方法や活用方法に関する研修や勉強会を実施し、職員の理解を促進し、アプリ作成や業務改善のノウハウを普及させた。

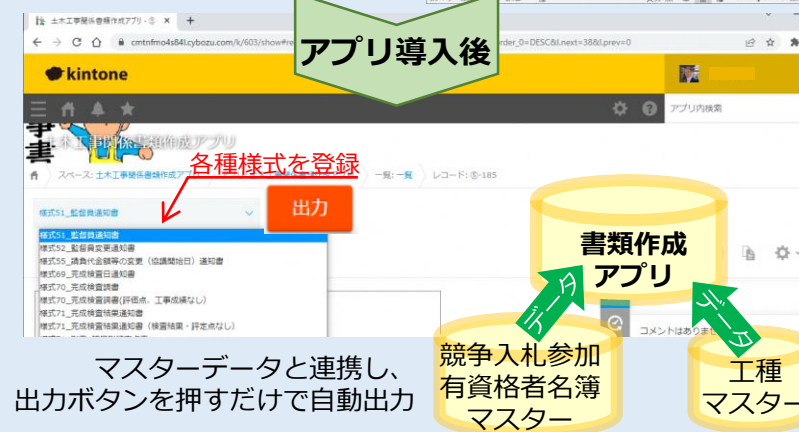
成果

- 土木工事書類作成業務において、半年間で100件以上の工事でアプリ活用。
- 業務改革の機運が高まり、職員が主体的に開発した業務改善アプリを40以上運用している。
- 毎月8万件の市街灯の電気代請求書のチェックなどにも活用している。

受注者名・監督員名、工事名など同じ内容を様式ごとに入力



アプリ導入後



ローコードツールの導入・全庁展開による業務改善 <北九州市 (人口約91万人) >

- 散在するデータや煩雑なメールのやり取りを改善するために、情報共有プラットフォーム（プログラミングの専門知識がなくてもシステム開発ができるローコードツール（※1））を一部職員間で導入。
- 利用を希望する職員が増え、全庁展開。業務効率化の機運が醸成され、内製されたシステムが増加。

（※1）連携協定を締結しているサイボウズ社の「kintone」を活用

課題

- 紙の資料やデータが散在し、メールを介する必要があるなど情報共有が煩雑であった。
- システムを開発するには、時間・予算がかかる。
- 一部の職員のみでの利用では、ローコードツール活用の範囲に限界があり、部署間の情報共有に壁があった。

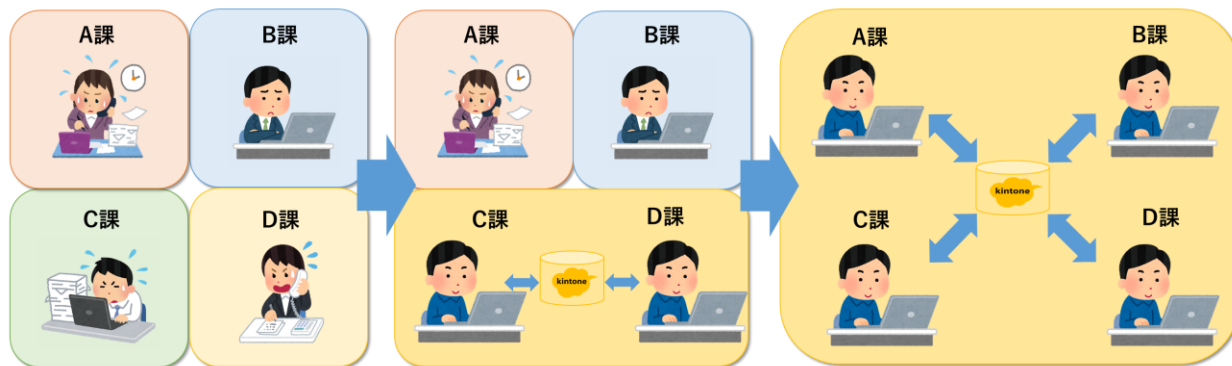
一部導入

全庁導入

導入前

一部導入後

全庁展開後



● 紙の資料やデータが散在し、メールを介する必要があるなど情報共有が煩雑であった

● 導入部署の間ではkintone上で情報共有が可能になった
● ただし、一部の利用では活用範囲に限界があり、部署間の情報共有に壁があった

● 全職員の利用により職員間のコミュニケーションがスムーズとなり、部署間の情報の壁が解消された
● 職員の内製により、システム関係費が削減され、作業時間の削減にも繋がった

取組

- 令和3年10月に一部の職員間でローコードツールを導入し、令和5年11月から、全職員（約8,000人）で活用。
- 各部署がローコードツールを活用して業務改善に取り組む際に伴走支援を行う「デジラボヘルプデスク」を設置し、職員の内製をサポート。

成果

（※2）令和6年2月末時点

- 259のシステムを開発・稼働し、年間削減作業時間は7万3千時間、46億円相当のシステム関係費を節減。（※2）
- 全職員が利用可能となったことで、全庁で利用できるアプリの開発などを行い、職員間のスムーズなコミュニケーションが可能となった。
- 今後の目標として、令和7年度末までに作業時間10万時間削減、100億円相当のシステム関係費の節減を目指す。

日本初！

【岩手県立水産科学館】生成A Iを活用した展示ガイド

<指定管理者：岩手県宮古市（人口 47,033人）>

- 岩手県立大学研究グループが開発した生成AIを活用した展示ガイドを導入
- 専用端末で再生する解説文をチャットGPTで生成し、年代や言語など来館者に合わせた案内が可能



<「未来の水産業を支える人材の育成」と「DX推進によるインバウンド対応強化」>

抱えていた課題

- 県立水産科学館の教育機能の強化
 - ◆ 主要産業である水産業就業人口の減少及び高齢化に伴い、将来の水産業を支える人材の育成が急務
- 県立水産科学館の魅力観光スポットの実現
 - ◆ 三陸沿岸漁業の伝統文化を国内外の観光客へ紹介する手段の構築
 - ◆ 三陸復興国立公園の恩恵を活かした地域の観光経済の拡大
- DX推進による県立水産科学館の利用拡大
 - ◆ 来館者の年齢や言語に対応したガイドサービスの構築が必要

導入の成果

- 利用した中学生の感想
「自動で端末からガイド音声が出て勉強になり込めた。知らない種類の魚や網を使った漁のしくみが良くわかった」
- 宮古港へ寄港した客船の乗客からも好評
- 展示解説案内のための専門職員の配置が不要

課題解決に向けた取組

令和5年10月、生成AIによる展示ガイドを導入

- ◇ 児童生徒の学齢に合わせた展示解説ガイドやクイズのコンテンツを整備
- ◇ ガイド再生端末を個々に貸し出すことで、主体的な学びに繋がる
- ◇ 展示ガイドは英語、中国語にも対応
- ◇ 展示解説ガイドは240本、クイズは150本を整備



今後期待される効果

- 学齢ごとの水産業への興味、関心に対応できることで、意欲的に学び、担い手育成の一助となること
- インバウンド対応の先駆的観光拠点として地域活性化へ貢献していくこと

AIで生活習慣改善！健康寿命延伸事業 <山形県西川町（人口約0.5人）>

- 高齢化率47%、高齢者のみ世帯が4割を超える本町では、介護予防の強化が課題
- 健康寿命の延伸につながる運動習慣を身に付けるため、**高齢者世帯へタブレットを配布し、会話型AI（訛り・方言を学習）とデジタル推進員による寄り添い型サービスの導入**
- 豪雪地の本町でも、通年、季節に応じた運動習慣を身に付けられる機会を提供
- 訛り・方言に対応した会話型AIを活用した珍しい取組であるほか、災害時や悪天候時でも安否確認が容易となり、町職員だけでなく、民生・児童委員も負担軽減が図られる。また、福祉以外の分野でも、タブレット・会話型AIの活用を検討しており、更なる住民の利便性向上・職員の業務負担軽減が期待される。

<AIチャットボットで実現する介護予防サービス>

課題

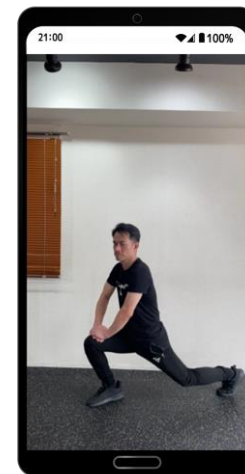
- 要介護認定者数は横ばいで推移しているものの、日本一の豪雪地域でもあり冬期間の外出が難しいことから、当町高齢者は下肢筋力が弱く、また認知症機能が低下している傾向
- できる限り医療機関に受診しなくてもよい健康状態の維持

取組

- 高齢者世帯に配布されたタブレット端末に搭載されたAIが、個人認証を経て、端末の所在地と季節に応じた介護予防プランをマイナンバーカードに記録
- 運動習慣スコアをマイナンバーカードに記憶させることで、日常的に運動機会を増加させ、デジタル推進員とともに寄り添いながら生活習慣の改善を促す

成果

- 新規要介護認定者数 74人➡65人
<※令和6年3月から本格稼働のためR6末KPIを表記>
- 民生児童委員や職員の在宅訪問による安否確認の負担軽減
- 将来的にオンラインによる遠隔医療にも活用可能



2つのA I 活用で住民に寄り添った業務改善 <茨城県取手市（人口約11万人）>

- A I 音声認識 & 生成A I 活用による議事録作成はじめ各種業務負担の大幅改善
- 音声認識結果の視覚化により聴覚に困難を抱える住民をサポート & 災害時の情報共有向上
- 官民連携（音声テック協定）によるスピーディーに、セキュリティ面でも安心なシステム確立で展開

<職員が行うのが当たり前をA Iに！意識改革でA Iを全職員の副パイロットに>

課題

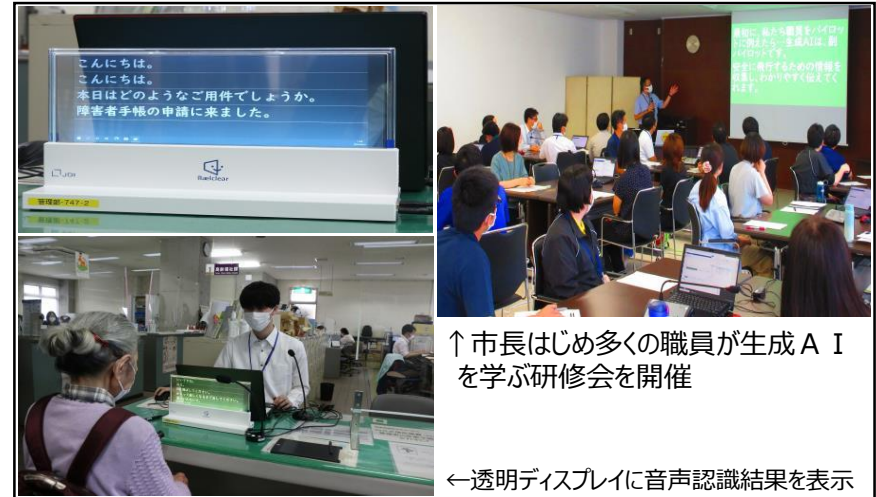
- 全庁的に議事録作成業務（文字起こし・要約）が負担に。
- 手話通訳者不在時の相談対応や聴覚に困難を抱える相談者が対応職員同士の会話が聞こえず不安。
- 個人・機密情報漏洩リスクを回避しつつ、新たな世界的利用システムを行政においても安心して利活用するには…。
- 災害時の迅速な情報共有。

取組

- 各種会議を音声認識によりリアルタイムで文字起こし、モニター表示が可能。
- 二次利用されないAzure OpenAIを利用した生成A Iによる要約版議事録や挨拶文等の作成。また、オフラインで利用できるスタンドアロン型のシステムにより、情報漏洩リスクを回避したシステムやL G W A N環境でも利用できるシステム構築により職員が安心して利用。
- 全職員向けだけでなく、少人数の操作やシステム活用研修により、A I活用への意識改革から業務改善へつなげる。

成果

- 音声認識から生成A I機能を加えた要約システム開発により、職員の自席で使いやすく瞬時に要約、校正。議事録作成約1,000時間が約200時間に大幅短縮。
- 生成A Iにより各種イベント挨拶文例や広報原稿、議会答弁書素案づくりによる業務効率化。利用職員の多くが50%以上の負担軽減を実感。
- 聴覚に困難を抱えるお客様が対応職員同士の会話も透明ディスプレイに音声認識結果を表示させて把握可能に。筆談メモ不要、相談の音声認識結果を紙やデータで提供可能となり、相談者から「いつでも安心して相談できる」の声。
- 混乱する災害発生時、災害対策本部会議室内でモニターに会議発言内容を表示。議事録を全職員に即時共有。



収納金処理のRPA活用による業務効率化〈渋谷区・23万人〉

○出張所（10箇所）での行政手続きの際に発生する収納金の取りまとめ業務の効率化を目的とする。日次で各出張所で発生した料金と、渋谷区会計管理室で把握している（実際の金銭の動きに紐づいている値）料金が一致しているか、地域振興課長、係長の目を通して、その供覧処理の自動化をする。また月次の確定作業も自動化をし、業務の効率化を目指す。

課題

業務フローは次シート参照

○出張所の行政手続きで発生した手数料等を収納金として地域振興課で取りまとめしている。供覧処理が毎日定例で発生して業務量が多く手間なため、自動化し業務改善を目指す。
○作業は日次と月次に分かれる。日次処理は各出張所の収入売上・申請件数と、渋谷区本庁会計管理室で把握している数値の一致を図る。月次処理は日次処理を、一月分まとめた月次データと、各出張所で独自にまとめている月次データの数値を合致をさせ、毎月の収入売上と申請件数の一致を図る。月次処理の作業にて、各月の各出張所の合計収入売上、申請件数および全体値の最終確定がなされる。

具体的な業務内容

詳細は取組（前→後）、次シートを参照

関係者：地域振興課職員（1人）、地域振興課長、地域振興係長、会計管理室、出張所職員

- 出張所の日々の収入売上・申請件数を確認する（日次処理）
 - ・頻度・作業件数：毎日1件
 - ・作業人数：地域振興課職員（1人）
 - ・作業時間：1時間
 - ・利用システム：文書管理システム、PDF編集ソフト
- 出張所の月次の収入売上・申請件数を確定する（月次処理）
 - ・頻度・作業件数：毎月1回
 - ・作業人数：地域振興課職員（1人）
 - ・作業時間：5時間

取組実現による成果

- 業務時間短縮（1h/日×20日+月初5hの短縮）=25h/月 短縮
- 自動化により作業ミス減少（PDF結合自動化、決裁自動化）

取組（前→後）

自動化内容 次シート参考（6-1～10まで）

○6-1,6-2 ダウンロード、回収：（前）フォルダから収入内訳表と諸収入金日報を回収する作業。前者は渋谷区本庁で発行している全出張所の収入売上・申請件数の記載があるデータ。後者は各出張所で発行している収入売上・申請件数の記載があるデータの整合性を一致させ、日時の売上を確定させる。

→（後）**A360を活用し、各フォルダからのデータ回収を自動化**

○7 結合：（前）PDF編集ソフトで収入内訳書と諸収入金日報を結合

→（後）**A360を活用し各データの結合を自動化**

○8 供覧：（前）結合データを課長・係長へ供覧。日時の金額の確定をここで行う。（○月○日の合計金額は○○）

→（後）**前項で結合したデータの課長・係長への供覧処理を自動化（渋谷区決裁システムの文書管理システムをA360で起動し、自動回送）**

○9 転記：（前）各日時でまとめた1日～31日分の日次金額をエクセルに入力し、月の合計金額を仮確定させる。

→（後）**A360を活用し、月報エクセルへの転記作業を自動化**

○10 確定：（前）9で作成した月の収入売上・申請件数のデータと、各出張所からもらえる1か月の収入売上・申請件数のデータの合計（10箇所）が一致しているか最終確認。月次数値の本確定をする。

→（後）**出張所データの取りまとめエクセルの転記をA360にて自動化**

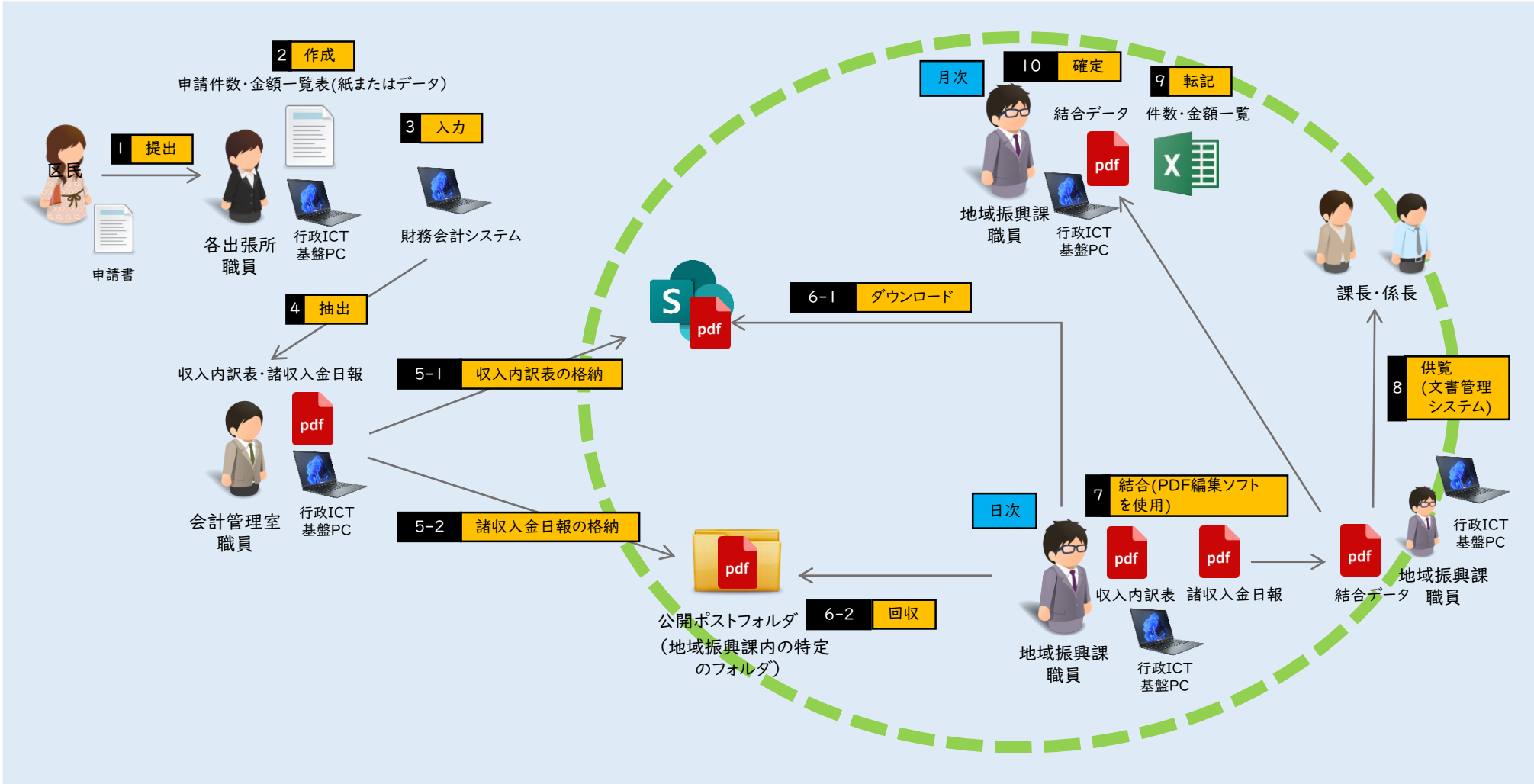
補足 A360とは

RPAプラットフォームの一つ。渋谷区では所管課の課題に対して、様々なデジタルツールを活用した解決を目指しているが、地域振興課ではデジタルツールの中でも直感的にかつ汎用的に使える、A360を選定し本述の業務改善に活用している。具体的には、マウスのクリックやキーボード操作をプラットフォーム内に記憶させ、フォルダからのデータ回収、エクセル転記、データ結合等を実行する。

業務フロー

業務名：収納金処理業務

A360を使った業務改善を実施



電子公印×RPAによる量的滞納処分の実現 <東京都八王子市（人口約56万人）>

○納期内納税者を増やすには、現年課税者への債権差押等の滞納処分が有効であるとした本市独自の分析に基づき、電子公印による押印作業の効率化及び債権差押等の滞納処分関連書類作成事務のRPA化によって、膨大な量の差押えを適正に執行することを実現した。

課題

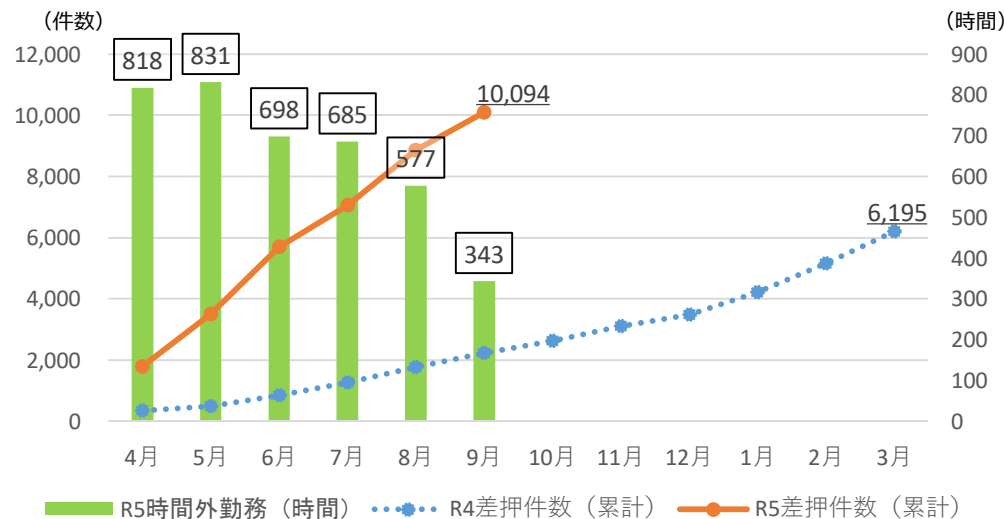
- 滞納繰越の解消を中心とした収納業務から現年課税の滞納解消を中心とした収納業務に転換するに当たって、滞納繰越と同様の滞納処分を現年課税の滞納者に行うには、膨大な量の滞納処分関連書類の作成が必要であった。
- 令和3年度に財政部収納課へと組織改正されたあと、当初の目論見通り、電子照会含めた財産調査を効率的に実施してきたが、その財産調査結果を最大限活用できていなかった。

取組

- 令和3年度に滞納処分関連書類の電子公印化を実施し、合わせて滞納処分関連書類のうち、預貯金・保険・給与差押に関する諸書類作成のRPA化を実施した。
- 令和3年度に収納課へ組織改正されたあと、旧納税課の財産調査ノウハウに加えて電子照会も実施することで、膨大な件数の財産調査を実施した（令和2年度財産（預貯金・保険）調査数：68,766件→令和3年度財産調査数：204,958件）。
- 令和5年度に実施した税務行政調査において、現年課税者への滞納処分によって納期内納税者が増えるという独自の分析を行った。

成果

- 令和5年9月末現在、RPA化した債権差押（預貯金・保険・給与）について、令和4年度決算を大幅に上回る件数を執行。（令和4年度：6,195件→令和5年9月末：10,094件）
- 令和5年6月より、現年課税者への滞納処分を意識した課内体制変更によって、RPA化した債権差押を効率的に執行できるようになり、時間外勤務を削減。（令和5年度時間勤務実績（滞納整理班））
4月：818時間 5月：831時間 6月：693時間
7月：685時間 8月：577時間 9月：343時間



相談業務へのAIの導入<神奈川県横須賀市_人口38万人>

音声認識・データ分析技術を活用した「AI相談パートナー」を、窓口や往訪相談業務に導入しました。本システムの導入により相談記録票作成にかかる時間を短縮し、過去の相談履歴を簡単に検索・共有することが可能になったことで、相談対応に割ける時間が増え、より市民に寄り添った相談窓口を実現しました。

<事務作業は機械に任せて、より市民に寄り添ったサービスを>

課題

- 相談対応後の記録票作成に時間がかかることや記録票の内容が作成する職員によって均一となっていない
- 職員の経験や知識に差があるため提供できるサービスが均一となっていない

取組

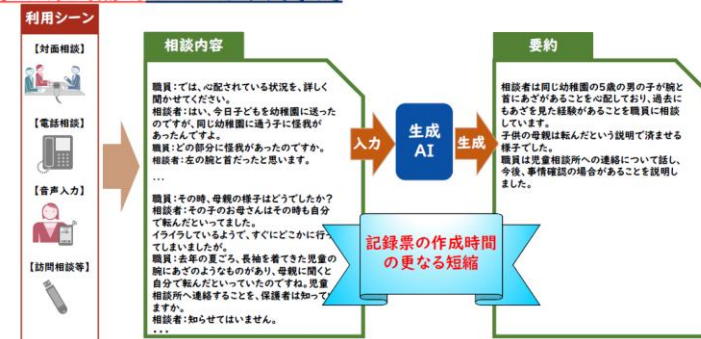
- Excelで管理されていた記録票を廃止し、システム内に全て保存することとした。
- 相談者毎に作成されるケース記録が紙での管理だったため、可能なものは電子化した。
- 令和5年10月から新たな取り組みとしてテキスト化された音声記録を生成系AIに要約させることで、更なる記録票作成時間の効率化を目的とした実証実験を行っている。

成果

- 会話内容を記録するという性質上、相談者の抵抗感という懸念があったが「記録として残る」ことは安心できるという観点から相談者からも好評であった。
 - 今までは独自ルールで記録票を作成・管理していたが、業務を可視化し整理する中で職員側に「どうあるべきか」改めて考えるいいキッカケとなった。
 - 相談業務へのDX導入という試みを早期から始めたことで、生成系AIという新たな技術との組み合わせによる機能開発を事業者の協力の下で行えている。
- この要約機能が実現すれば記録票作成にかかる時間を1/10以上に短縮できる可能性がある。
- ガイダンス機能を用いることで職員の経験・知識の差を埋め、提供できるサービスの品質が上がった。

実証内容(相談業務への生成AIの活用)

生成AIを使って対面・電話など相談内容を要約し主訴を生成
記録票の作成補助などにも活用予定



AIを活用した相談業務支援サービスの活用 <新潟県長岡市（人口約26万人）>

- 健康に関する電話相談に、会話記録のテキスト化や相談に関するガイダンスを自動表示するサービスを導入
- 会話記録がテキストデータに変換され、相談記録票に反映できるため、記録票作成に係る業務が効率化
- テキストデータ中のキーワードを検知し、関連情報がガイダンスとして自動表示されるため、相談対応の質が向上

課題

- ベテラン職員の退職による世代交代が進む中、限られた職員で複雑化・複合化した市民からの相談ニーズに対応すること。
- 作業負荷の高い記録票作成を効率化し、相談対応の時間を確保すること。
- 知識やノウハウの蓄積・継承・共有を推進し、相談対応の質を向上させること。

取組

- 健康増進課の電話機（3台）に、相談者および職員の発話を取得するための機器を設置。
- 当該機器と相談業務支援サービスが利用可能な業務PCを接続し、テキストデータに変換。変換されたテキストデータをもとに相談記録票を作成し、作業時間を短縮化。
- テキストデータ中のキーワードに基づくガイダンスの自動表示により、職員の相談対応を支援。

成果

【業務効率化】

- 相談記録票の作成時間が半減した。
（標準的な相談で1件あたり60分程度⇒30分程度）

【相談対応の質の向上】

- メモを取る必要がなくなり、また相談内容に関連する参考資料を探す必要がなくなるなど、相談に集中できるようになった。
- 相談対応に必要なガイダンスが自動表示されるため、1回の相談で必要な情報の多くを聞き取ることができるようになった。

The screenshot displays the AI consultation support system interface. On the left, there is a sidebar with various options for recording and managing consultation data, including fields for name, date of birth, gender, and medical information. The main area shows a chat conversation between a user and a staff member. The staff member's responses are highlighted in pink, and the user's messages are in blue. Overlaid on the chat are three callouts: ① '音声リアルタイムにテキスト化' (Voice converted to text in real-time), ② 'キーワードを検知しガイダンス表示' (Detect keywords and display guidance), and ③ 'ヒアリング項目と会話を紐づけし、記録票作成を効率化' (Link hearing items and conversation to streamline record creation). The right sidebar contains a 'ガイダンス' (Guidance) section with buttons for '初任 判断・情報' and 'ガイドランス検索'.

AI会議録作成システムで業務の効率化 <新潟県新発田市 (人口約9万人) >

- ICLレコーダーで録音した会議等の音声をAIが文字に変換してくれるシステムを導入。
- AIにより会議録の作成に係る業務を効率化することで、職員は重要業務に集中することができる。

課題

- 会議録を作成する際は、ICレコーダーで録音した音声を何度も聞きながら手作業で文章データを起こしていた。
- 庁内で調査したところ、年間約4,000時間も会議録を作成するために時間を費やしていることが判明。職員は重要業務と会議録作成業務を並行して行わなければならず、時間外勤務にも影響が出ていた。

取組

- AI会議録作成システムを導入し、業務を効率化
- 会議録の作成にかかる時間と時間外勤務時間を毎年全庁調査し効果を検証

導入前

- ・ 録音音声を聞きながら手入力で文章データを作成していた。
- ・ 重要業務との並行で業務が途切れ途切れになり、効率が悪かった。

導入後

- ・ AIにより自動で文章データができあがるようになった。
- ・ 作成にかかる時間を削減でき、その分重要な業務へ集中できるようになった。

成果

- 会議録作成に要する時間 年間約1,700時間削減 (43%減)
- 会議録作成の影響による時間外勤務 年間約440時間削減 (42%減)
- 職員からも便利になったとの声があり、業務の効率化に貢献した。



マイクシステムも導入し
効率的な会議進行、
良好な録音環境を整備

RPA・AI-OCRの活用による業務効率化 <金沢市（人口約46万人）>

- RPA・AI-OCR（以下「RPA等」という。）の活用により市民サービスの向上及び業務効率化を推進
- 推進に当たっては、デジタル行政戦略課が主導し、担当部署の業務分析等を支援
- 業務改善の余地があるものについては業務フロー自体の見直し等を実施

課題

○多様化する市民ニーズに対応する必要がある一方、今後、財源・人員の制約が進むことが予想され、業務効率化が喫緊の課題であった。

取組

- 毎年度、RPA等を適用できる業務を全庁的に調査。
- 担当課とデジタル行政戦略課において業務分析を実施し、業務改善の余地があるものについては業務フロー自体の見直し等を実施。
- 仕様書設計・RPAロボット作成・メンテナンスについて、デジタル行政戦略課が支援。

成果

○主な活用事例としては、高齢者福祉保健台帳更新業務(R3)や、避難行動要支援者名簿入力業務(R4)、非課税世帯給付金業務(R4)など、令和4年度では、RPA等を105業務に活用。

- 令和2年度と比較して、令和3年度は9,773時間、令和4年度は11,932時間の業務時間の削減を達成。
- 令和5年度は、多子世帯等子育て支援臨時給付金業務など、新たに約20業務にRPA等を適用予定である。
- 業務時間の削減により生まれたマンパワーを他の業務に振り分けし、市民サービスの向上に繋げている。

<避難行動要支援者名簿入力業務における削減事例>

RPAとAI-OCRの効果

「避難行動要支援者名簿入力業務」の事例

- ✓ 34,000件の入力業務
- ✓ 想定作業時間 約5,816時間



A I 技術を用いた電話対応のオートメーション化の研究 <津市・27万人>

「A I 電話自動応答システム」を導入することにより、本来の業務を圧迫している所管外の電話対応を解消するとともに、どこに電話をすればよいか分からない市民の方の問合せ対応がスムーズになることが見込まれる。

< A I 電話自動応答システムを利用した電話応答 >

課題

- ・広報課のとある1日の入電115件中、98件（85%）が広報課と関係のない内容であり、本来の業務を圧迫していた。
 - ・市民の方もどこに電話をすればよいか分からない上に、問い合わせ対応がスムーズにされないこともある。
- また、開庁時間外は電話での対応ができない。

取組

広報課に限らず、各課職員は、所管外の電話への対応に相当な時間がかかり、本来の業務を圧迫していた。そこで、AI電話自動応答システム（チャットボットの音声版）を利用した電話応答の自動化の研究を行った。

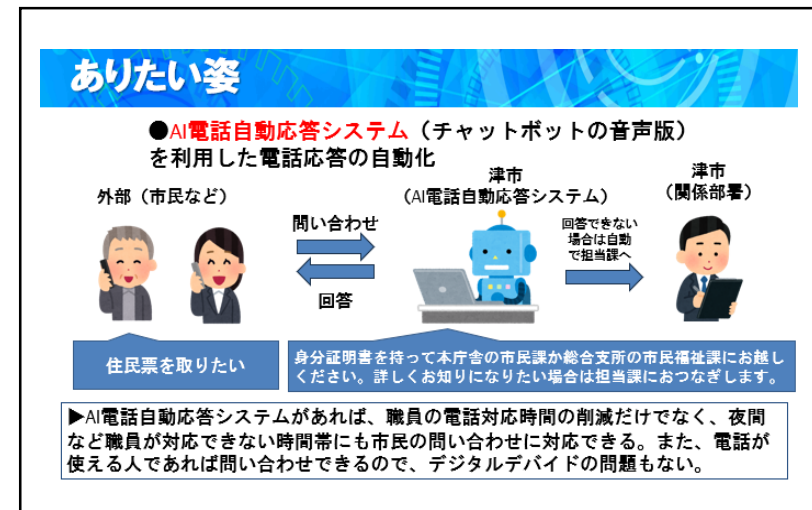
成果

【導入効果の見込み】

自治体導入事例のある「AI自動音声案内電話」を広報課に導入した場合
⇒自動音声による電話案内で約50%程度の応答業務を削減

1カ月あたり約2,000件の電話問い合わせの職員による応答を最大1,000件程度削減することができ、月約50時間（3分×1,000件）を削減することが可能（年間600時間→約120万円の削減）

さらに「A I 電話自動応答システム」になれば、職員の電話対応時間の削減だけでなく、夜間など職員が対応できない時間帯にも市民の問い合わせに対応できる可能性がある。また、電話ができる人であれば対応ができるので、デジタルデバйд対策にもなる。



AI-OCR・RPA等導入支援業務 <山口県防府市（11万人）>

- 単純・定型的で業務量の多い事務を選定のうえ、AI-OCRとRPAの連携により業務の自動化を実現
- 自動化により、持続可能な質の高い公共サービスの提供と職員の働き方改革の推進を同時に目指す
- 同様のシステムを導入している他自治体との間で、効果的であった取組の横展開が比較的容易

< 業務効率化・適正化、市民サービスの向上 >

課題

- 厳しい財政状況が続く中において、将来的に職員数の減少が加速していくことが想定される
- 行政システムの導入等による業務効率化を図ってもなお、システム化に向かない定型的作業が多く残されている状況

取組

- 全庁的にAI-OCR・RPAの導入によって効率化が図れる業務を棚卸して分析し、対象を6業務に絞ったうえでそれぞれ具体的な手法を検討・着手
- 上記で対象とした業務以外についても職員による事務改善が図られるよう、RPAの導入に係る研修会を実施

成果

- 令和4年度に対象とした6業務について、導入前と比較して職員の年間作業時間が**合計で約300時間削減**された
(作業時間の削減率：約81%)
- 導入前は手作業によるデータ入力等に追われていた職員を、窓口業務など**職員でなければならない業務へ注力**させることが可能になった
- 定量的な事務から解放されたことが職員が自らの働き方を見直す契機となり、**事務の更なる効率化や働き方改革へ向けられる意識が全庁的に高まった**



市民からの問合せ対応にA I チャットボットを導入〈徳島県阿南市（人口約7万人）〉

- 市役所の業務や手続等に関する市民からの問合せにA I が対話形式で応答する「A I チャットボット」を導入。
- 阿南市イメージアップキャラクター「あななん」をチャットボットに起用。市民にとってなじみ深いキャラクターが検索をサポートし、適切なホームページ等に案内。

〈 24時間365日、市民からの問合せに自動応答 〉

課題

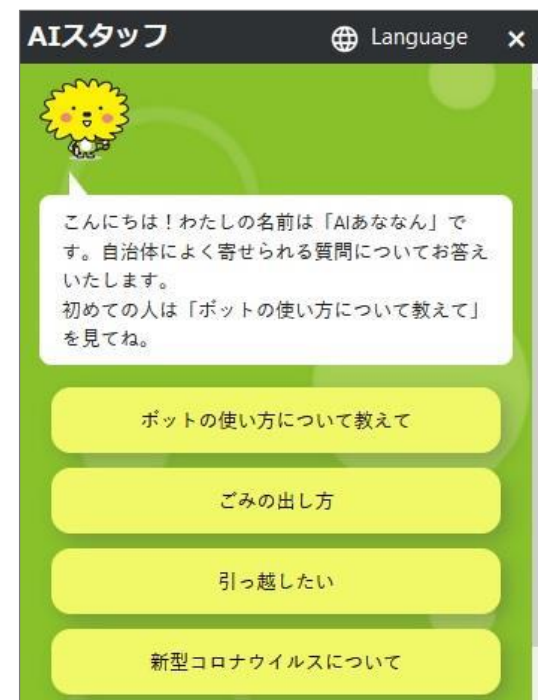
- 職員数が減少する一方で、地方自治体の業務が複雑化・高度化する現状において、市民の満足度向上と職員の「働き方改革」を同時に図っていく必要。
- コロナ禍において、ワクチン接種や臨時特別給付金等の問合せが増加。制度の概要や申請手順など電話では伝えることが難しい内容も多く、対応に苦慮。

取組

- 公式ホームページのトップページにA I チャットボット「A I あななん」を設置。**時間と場所を問わず、多言語で気軽に問合せいただける窓口**を実現。
- **LINE公式アカウントと連携**し、スマートフォンからも快適にアクセスできる環境を整備。
- 質問及び回答の内容を全庁体制で検討。**約1,500件の質問・回答項目を設け、市以外の行政機関（保健所等）が所管する業務についても適切な窓口**に案内。
- スマートフォン等の操作に不慣れな高齢者を対象に企業等と連携した**「スマホ教室」を開催**し、A I チャットボットの利用方法等について普及啓発。

成果

- 導入から4か月間に問合せ件数8,672件、うち閉庁時間における件数が1,233件にのぼり、市民の利便性の向上に寄与。
- アンケート結果における満足度の高い利用者の割合は約36パーセントであるが、利用件数の増加に伴い、A I の回答精度が向上することで満足度の改善に期待。



AIあななん

テキスト生成AIの試験導入 <川南町（人口約1万人）>

- 職員の業務効率化に資するため、情報セキュリティを確保した上で、テキスト生成 A I を試験導入。

<情報セキュリティの確保との両立>

課題

- 行政サービスが多様化するなか、限られた職員数で円滑に行政運営を行うため、より迅速で効率的な事務処理をする必要がある。

取組

- テキスト生成 A I の試験導入

<導入への懸念事項>

- ・一般に公開されている A I ツールを使用した場合、入力したテキスト自体を取得され機械学習に利用される。
⇒機密情報は入力してはいけない。
⇒ルールにより規制した場合でも誤って入力するリスクが伴う。
- ・入力したテキストを取得されない仕組み、誰がどのように使用しているか管理できる仕組みを持つものとして、既に導入していたビジネスチャットのオプションとして提供されるテキスト生成 A I を導入。

<利用例>

- ・あいさつ文の作成 ・アイデアの洗出し（簡易ブレインストーミング） ・表計算式の作成
- ・VBA等のプログラミングの説明、プログラムの生成 ・規則、契約の作成における条文例の提示 など

成果

- 職員の労力が軽減され、業務の効率化に寄与している。