

業務改革モデルプロジェクト事業委託団体一覧

応募 団体名	人口 (H29. 1. 1 時点)	取組内容の特徴	選定理由
埼玉県 深谷市	144, 696	<p>セルフサービス化による窓口業務改革事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバーカード等を用いた申請書作成の迅速化、顔認識を用いた本人確認の自動化等業務手続に合ったICTツールの活用を検討 ・ ICTの活用により窓口業務の完全自動化を進め、市民がセルフサービスで行政手続ができる環境を整備 ・ 窓口自動化により業務を省力化するとともに、相談対応等市民サービスの向上につながる業務への切替えを検討 	<p>マイナンバーカード活用や顔認識による本人確認等により窓口業務の完全自動化を検討する取組であり、窓口業務の省力化、市民の利便性向上が期待できる点を評価した</p>
東京都 足立区	681, 281	<p>全庁的な申請手続き等処理業務におけるRPAを活用した業務改革</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 大量処理が必要な一斉申請や現況届等の業務を対象にRPA、AI・OCRの活用を検討し、人口規模の大きな自治体での大量処理業務の省力化モデルを構築 ・ 複数申請受付において、OCRで申請書を一括読み込みの上、RPAにより個々の業務システムで同時に自動処理を行うシステムを構築し、処理時間の短縮を検討 	<p>(1) 人口規模の大きな自治体における大量処理業務の省力化モデルであり、(2) OCR・RPAの活用により複数申請の一括自動処理を検討することから他自治体への汎用化が期待できる点を評価した</p>
長野県 塩尻市	67, 534	<p>保育業務改革プロジェクト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保育ニーズの多様化、所管課職員の時間外勤務時間増加の課題を受けて、保育園申請受付にRPA・OCRを、利用調整にAIを活用する実証実験を実施し、その精度や効果を検証 ・ 保育課業務を先行モデルとし、他課においても大量データからマッチングを図る業務や問合せ回答業務等活用の方向性を具体化し、職員が「人でなければならない業務」に注力できる環境を整備するとともに、市民の利便性向上を目指す 	<p>保育園業務をモデルケースに、自治体におけるRPA・AI等の活用可能性・効果を分析し、ロボットと人の「役割分担」に着目した取組である点を評価した</p>

<p>静岡県 掛川市</p>	<p>117, 792</p>	<p>地方独立行政法人制度を活用した 窓口業務改革事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口関連業務における地方独立行政法人の活用を前提として、業務範囲の検討、業務フローの見直しを実施 ・ 周辺市町と業務共同化の可能性や広域連携における地方独立行政法人の活用を検討 <p>※平成30年4月1日に地方独立行政法人法を一部改正し、地方独立行政法人の業務に「申請等関係事務」（転入届、住民票の写しの交付請求の受理等のいわゆる窓口関連業務のうち定型的なもの）の処理を追加</p>	<p>窓口関連業務を行う地方独立行政法人の活用を全国で初めて具体的に検討する取組であり、その先駆性を評価した</p>
<p>大阪府 泉大津市</p>	<p>75, 577</p>	<p>泉大津市業務改革推進プロジェクト</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務過多の状況にある窓口担当課及び内部管理事務を担う会計課、人事課等を対象に、現状分析、業務の「見える化」を実施し、ロボティクス、AI時代における公共サービスのあり方を検討 ・ 年度内を目標にRPA・AIパッケージを開発、複数自治体（6市を予定）が参画し、他自治体での汎用性を検証 	<p>（1）業務負担が大きな組織を対象に業務の省力化を検討すること、（2）モデル事業への協力自治体が多く、より汎用性の高いシステムの構築が期待できることを評価した</p>
<p>和歌山県 橋本市</p>	<p>64, 382</p>	<p>RPA・AI OCRによる窓口業務改革及び 県をまたぐ広域展開モデル推進事業 ～集約とネットワーク化～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一システムを利用する他県自治体と広域連携し、RPA、AI・OCRの活用を検討 ・ 窓口業務の中でも特に長時間勤務の多い部署に重点を置き、RPA等の活用対象業務を分析 ・ 広域連携による窓口業務平準化を踏まえて、窓口関連業務における地方独立行政法人の設立（広域での設立を含む）について検討 	<p>（1）同一システムを利用する他県自治体と連携し、RPA、AI・OCRの活用による業務の効率化・省力化の効果を検証する取組であり、（2）窓口関連業務を行う地方独立行政法人の広域での活用を検討する点についても評価した</p>

<p>熊本県 熊本市</p>	<p>733, 844</p>	<p>Win-Winな窓口の実現（市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口業務の一連の流れに、人型ロボットによる案内やAI-OCRによる紙申請のデータ化、RPAを用いた住基システムへのデータ連携等、工程ごとに効果的なICT活用方法を分析し、他自治体でも汎用化できるモデルを構築 ・ 住民異動、児童手当、児童扶養手当等、繁忙期が異なる各種手続のシステム入力・審査環境を集約し、繁閑に左右されない体制を構築の上、入力業務にアウトソーシングを活用 	<p>窓口業務における複合的なICTの活用、繁閑の差を考慮した業務の集約化、アウトソーシングの検証等、政令指定都市を含めた他自治体にも汎用性がある取組である点を評価した。</p>
--------------------	-----------------	--	---