

令和 2 年度自治体行政スマートプロジェクトに係る提案事業 募集要領

令和 2 年 4 月 3 日
総務省自治行政局行政経営支援室

1 事業の目的

今後の労働力の供給制約の中、地方自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければならない業務に注力できるような環境を作る必要がある。

本事業は、自治体行政の様々な分野で、団体間比較を行いつつ、A I・R P A等を活用した標準的かつ効率的な業務プロセスの構築にモデル的に取り組む自治体を支援することで、汎用性のある実践モデルを構築し、横展開を図ることを目的として実施する。

2 事業内容

自治体の基幹的な業務（住基・税など）それぞれについて、人口規模ごとに複数団体による検討グループを組み、そのグループ内で、業務プロセスの団体間比較を実施し、業務プロセスの標準化を検討した上で、標準化の実践モデルを形成することを想定している。実践モデルの形成に当たっては、A IやR P A等の I C Tの導入が有効な業務を検証・把握することとしており、導入後は、導入による効果について検証する。

※ 業務プロセスの標準化の目的としては、より効果的・効率的な事務処理を行うために同種の団体の中で最も良い業務プロセスに標準化していくという目的と、A IやR P A等の I C Tの共同導入のために必要な範囲で業務プロセスを標準化するという目的があり、本事業の標準化は、双方を目的としている。

また、業務プロセスは、システムや様式・帳票と不可分である。本事業は、参加団体内におけるシステムの標準化・共同化まで求めるものではないが、それも含めて本事業において検討することが推奨される。また、様式・帳票についても、事業実施期間内の標準化・共同化の実現まで求めるものではないが、少なくとも本事業において検討することが求められ、また、事業終了後のA IやR P A等の I C Tの実装までには標準化・共同化を実現することが期待される。

なお、情報流通行政局地域通信振興課が実施する「自治体A I共同開発推進事業」（別紙 2 参照）と連携し、本事業により構築する又は令和元年度自治体行政スマートプロジェクトにおいて構築された業務標準化モデルを活用しながらクラウドA Iサービスの実証についての取組も期待される。

(留意点)

- ・本事業は、単にICT技術導入の支援を行うものではなく、業務量比較・各構成団体間における業務フロー分析等を行ったうえで、AI・RPA等を活用した業務プロセスの標準化モデルを構築することを目指すものであり、業務プロセスの標準化に特に注力した提案がされていることが前提である。
- ・本事業では、複数団体による団体間比較を実施し、業務プロセスの標準化を検討することをその趣旨としていることから、計画の段階で、そうした検討過程を経ずに、標準化の対象業務についていたずらに限定をしないこと。ただし、具体性を欠く提案も適切ではなく、いくつか想定する対象業務の候補を具体的に明示しながら、本事業実施中の検討結果によって柔軟に対象業務の選定ができるような提案をすること。

(1) 募集モデル

団体間比較を実施するため、人口規模が同程度の複数団体が検討グループを組み、当該グループによる共同提案とする。対象団体の考え方、採択予定数は以下のとおりとする。

なお、グループのうち1団体を代表者（以下「幹事団体」という。）として、応募すること。

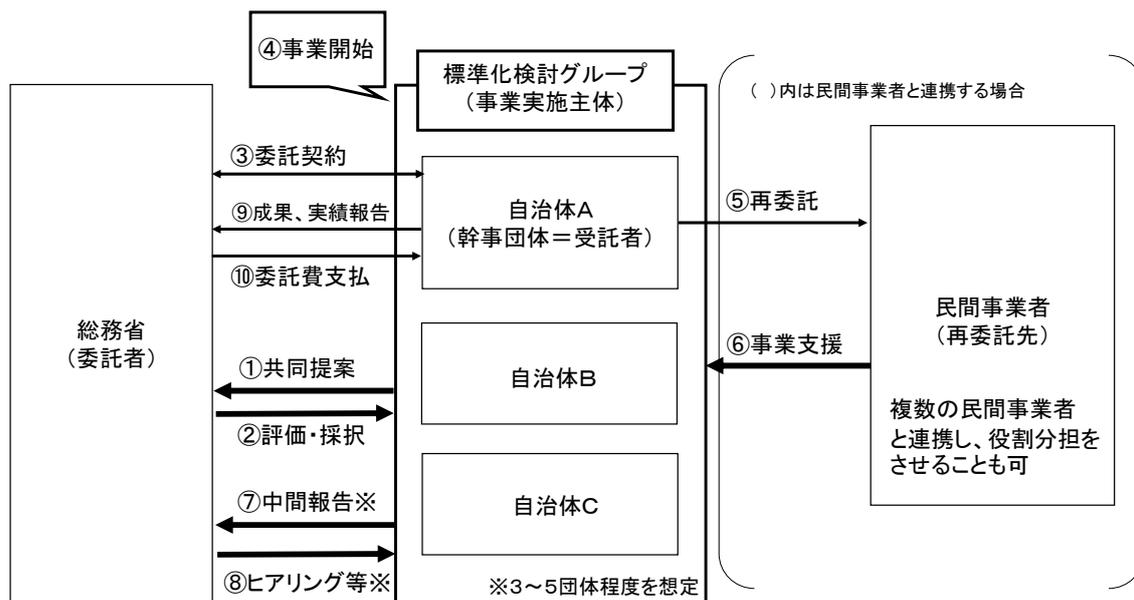
対象	内容	採択予定数
指定都市モデル	複数の指定都市（3～5団体程度を想定）を1グループとし、BPRによる業務プロセスの標準化等を行う。（※1）	4グループ （※3）
市区町村モデル	指定都市を除く市区町村（3～5団体程度を想定）を1グループとし、BPRによる業務プロセスの標準化等を行う。（※2）	
都道府県モデル	複数の都道府県（3～5団体程度を想定）を1グループとし、BPRによる業務プロセスの標準化等を行う。（※3）	1グループ

※1 指定都市グループに指定都市以外の市区町村を入れることはできない。

※2 市区町村モデルについては、採択された市区町村に対する都道府県の積極的なサポート重要であることから、必要に応じて、都道府県が幹事団体となり、グループ内の市区町村の調整役として参加することができる。

※3 都道府県モデルは都道府県のみで構成される。都道府県モデルの選定がなかった場合は、指定都市モデルや市区町村モデルにて追加で1グループを選定する。

【事業スキーム】



※「8 募集期間後のスケジュール・納入成果物」のとおりにプロセスごとに報告書を提出、個別ヒアリングを想定

(令和元年度自治体行政スマートプロジェクトにおける採択グループの取組例)

- ①契約 (6月下旬)
- ②構成団体内で事業説明会、原課より対象業務募集 (7月上旬)
- ③業務一次選抜 (7月下旬)
- ④業務量調査、業務フロー分析 (7月中旬～9月中旬)
- ⑤検討業務選定 (9月下旬)
- ⑥構成団体間業務プロセス比較・標準業務プロセスの確立 (10月上旬～11月下旬)
- ⑦A I ・ R P A等を活用した実証実験・効果計測 (12月上旬～2月上旬)

(2) 対象業務

対象業務は以下のいずれかを基本とする。それ以外の業務についても提案は可能とするが、以下の対象業務を優先的に採択する。

- ・ 住民基本台帳業務 (都道府県モデル以外)
- ・ 税務業務
- ・ 内部管理業務 (人事給与、庶務事務、文書管理、財務会計)

※選定に当たっては令和元年度に採択された業務以外の業務を優先する。(令和元年度採択グループと対象業務に関しては下記の通り)

本事業の対象業務	令和元年度	本事業の対象業務	令和元年度
○住民基本台帳業務		○内部管理業務	
・窓口業務	○	・人事給与	
・バックヤード		・庶務事務	○
○税務業務		・文書管理	
・個住/法住	○	・財務会計	○
・軽自動車税	○	○福祉業務	
・固定資産税		・介護保険	
・収滞納整理		・高齢者福祉	
		・障害者福祉	○
		・児童福祉	○
		○その他	○

令和元年度各採択グループの概要

- ・浜松市グループ・・・外国人住民の転入に関する申請データの読込・入力作業におけるQRコードやRPAの活用。
- ・神戸市グループ・・・個人住民税・法人住民税に係る特別徴収給与所得者異動申請データの読込・入力作業におけるRPAの活用。
- ・前橋市グループ・・・住民基本台帳業務におけるアクセスログ分析、マイナンバーカード交付関係手続きや窓口業務におけるRPAの活用。
- ・射水市グループ・・・軽自動車税における車両異動入力事務及び障害者福祉手帳交付事務等入力作業におけるRPAの活用。
- ・宇部市グループ・・・軽自動車税など税務業務及び財務会計など内部管理業務に係る入力作業におけるRPAの活用。
- ・米子市グループ・・・転入業務や児童手当業務等に関する業務におけるAI・RPAの活用。
- ・京都府グループ・・・会計業務に係る書類作成業務及び産廃収集運搬許可業務に係る申請業務等におけるAI・RPAの活用。
- ・オルゴ（大分県）グループ・・・住民異動に伴う転入業務に関する窓口業務及び軽自動車税登録業務等におけるAI・RPAの活用、RPAライセンスの共有化。

3 事業実施期間

本事業で実施する取組は、委託契約の日から令和3年2月26日（金）までに実施可能なものとする。

4 委託額・対象経費

(1) 委託額

1 グループ当たりの委託額の上限は、グループ構成団体数に関わらず、原則として以下のとおりとする。ただし、提案内容や全体の応募状況等により調整を行う場合がある。

なお、契約上の委託額は、必ずしも提案書に記載した希望額と一致するものではない。

また、事業の実施に係る経費は、事業実施後に納入された報告書を検査した後精算払いする。

対象	委託経費の上限額 (1 グループ当たり)
指定都市モデル、市区町村モデル	3,000 万円
都道府県モデル	2,000 万円

(2) 委託事業の対象となる経費

本事業の委託期間は、契約日から令和3年2月26日(金)までとし、契約期間内に本事業実施のために発生した経費のみ計上可能である。

主な経費の例は以下のとおり。

- ・対象事業の業務分析に係る外部識見の活用に必要な経費
- ・委託事業の実施に直接必要なA I、R P A等に係る外部識見の活用に必要な経費
- ・委託事業の実施に直接必要なA I、R P A等の実証実験に係る経費
- ・報告会、個別ヒアリングの出席に係る旅費であって、委託先の旅費規程等により算定された経費
- ・委託事業の実施に直接必要な資料、成果報告書(本事業における各グループの取組内容に関する講演資料等公開資料を含む)等の印刷、製本に必要な経費
- ・委託事業の実施に直接必要な情報、意見等の交換、検討のために設置する会議等の開催や運営に必要な経費

※ 地方公共団体の職員の人件費、提案団体の通常の運営経費、提案事業の実施に直接に必要な経費以外の経費、委託期間の間に実施されない取組に係る経費、国等により別途、補助金、委託費等が支給されている取組に係る経費、A I、R P A等の実装経費は対象とならない。

5 事業実施体制

本事業を円滑に実施していくため、検討グループ全団体において事業規模に適した実施体制を構築すること。また、団体間比較、標準化の検討を円滑に実施するため、団体間の連携体制を確保すること。さらに、民間事業者と連携する場合には、適切な役割分担のもと効率的に事業を実施すること。

なお、事業の全部又は事業内容の決定、事業運営方針の決定、進行管理等、本事業の根幹に係る業務を一括して委託し、又は請け負わせてはならないこととする。

6 募集期間・提案方法

(1) 募集期間

令和2年4月24日(金) 17時(必着)

(2) 提案書類

応募に際しては、次の様式に具体的かつ簡潔・明瞭に記入の上、提出することとする。

- ア 様式1 (Word 形式) : 事業提案書(概要)
- イ 様式2 (Word 形式) : 事業内容・実施体制書
- ウ 様式3 (PowerPoint 形式) : 事業概要図
- エ 様式4 (PowerPoint 形式) : 計画工程表
- オ 様式5 (Excel 形式) : 概算見積額の内訳

(3) 提出方法

提案書類については、電子メールにより提出すること。

《提出先》

総務省自治行政局行政経営支援室 担当：辻川課長補佐、渡邊係長、熊畑官

電話：03-5253-5519 E-mail：gyoukaku@soumu.go.jp

7 選定方法・評価基準

(1) 選定方法

外部有識者を交えた評価委員会を開催し、その結果に基づいて決定する。なお、評価に際し、提案者に対して追加資料の提出等を求める場合があるので、提案者は、これらの求めがあった場合には協力すること。

(2) 評価基準

以下の点を踏まえ、総合的に評価する。

ア 事業の的確性・効果

- ・ 事業内容が募集の要件を満たしているか。
- ・ 事業内容が本事業の目的に合致しているか。
- ・ 事業内容、事業スケジュール、実施体制が具体的に示され、効果的かつ現実的な内容となっているか。
- ・ 単に業務プロセスの一部におけるAI・RPA等の活用を検証するだけでなく、業務プロセス全体について、団体間比較を通じたBPRによる業務効率化・標準化(※)を実施し、それによって業務プロセス全体がどのように効率化・標準化されたかが分かるような具体的な計画が示されているか。

(※) 「9 その他」で示した東京都町田市及び福岡県須恵町の報告書を必ず参照すること。また、令和元年度自治体行政スマートプロジェクトの報告書も必ず参照すること。

- ・ 事業内容が、単に取り組みやすい分野に取り組むということではなく、適切に自治体業務のボリュームゾーンを捉え、本事業の実施により、住民サービスの向上や職員の負担軽減等に大きな効果があることが見込めるか。

〈留意事項〉

- ・ 本事業は、単にICT技術導入の支援を行うものではなく、業務量比較・各構成団体間における業務フロー分析等を行ったうえで、AI・RPA等を活用した業務プロセスの標準化モデルを構築することを目指すものであり、業務プロセスの標準化に特に注力した提案がされていることが前提である。
- ・ 本事業では、複数団体による団体間比較を実施し、業務プロセスの標準化を検討することをその趣旨としていることから、計画の段階で、そうした検討過程を経ずに、標準化の対象業務についていたずらに限定をしないこと。ただし、具体性を欠く提案も適切ではなく、いくつか想定する対象業務の候補を具体的に明示しながら、本事業実施中の検討結果によって柔軟に対象業務の選定ができるような提案をすること。

イ 事業の継続性・普遍性・汎用性

- ・事業終了後も、本事業において構築した実践モデルの実現に向けて継続的に取り組むこととしており、その計画が具体的に示されているか。(官民データ活用推進計画に提案事業が記載されている場合は該当する箇所を示すこと。)
- ・全国の人口規模が同程度の団体でも同様に取り組むことができるような実践モデルを構築することが期待できるか。
- ・マイナンバー制度を効果的に活用する等、汎用性の高いモデルの構築が期待できるか。
- ・年間を通じて大きな繁閑差がある業務への対応、専門性が高い業務におけるノウハウの蓄積や円滑な引継ぎ等、全国共通の課題に対する取組となることが期待できるか。
- ・検討の過程やノウハウも含めて広く情報共有がなされることが想定されているか。

ウ 実施体制・外部知見の有効活用

- ・検討グループ全団体において、本事業を実施するために必要な庁内の実施体制を適切に構築することとされているか。
- ・業務プロセスの団体間比較、標準化の検討を適切に実施するために十分な団体間の連携体制が確保されているか。
- ・行革担当課、情報担当課、対象業務の担当課の間で課題の共有がなされ、綿密に連携する体制が確保されているか。
- ・民間事業者と連携する場合、本事業を円滑に実施するために適切な民間事業者が選択されているか。各プロセスにおいて適切と考えられる複数の民間事業者を選択し、役割分担させることも可とする。
- ・検討グループと民間事業者が適切な役割分担のもと、効果的に連携することが見込まれるか。

エ 先行事例の参照・長期的視野

- ・事業内容が先行事例を踏まえたものとなっているか。とりわけ令和元年度自治体行政スマートプロジェクトの報告書、業務改革モデルプロジェクトの報告書及び本要領「9 その他」で示した先進自治体の取組について一通り把握した上での提案となっていることが求められる。
- ・人口減少や少子化・高齢化等の社会構造の変化を見据えて、適切な検討を行うこととされているか。

オ 自主性

- ・民間事業者の知見やBPRの手法を活用しつつも、提案グループの職員自らが業務の棚卸しや業務分析を実施し、最適な業務フローを構築することとされているか。
- ・提案グループの職員自ら利用者(住民)ニーズの把握・分析に主体的に取り組むこととされているか。

カ 効果把握

- ・歳出効率化等の効果(窓口における住民の待ち時間の短縮、職員負担の軽減、人件費等の所要経費の節減等)を定量的なものを含めて把握することとされているか。

(3) 提案内容の確認・修正

選定は提出された提案書に基づいて行うが、必要に応じて、追加資料の提出等を依頼し、又はヒアリング等を実施することがある。

また、委託先候補の決定後、必要に応じて契約締結時までに総務省と委託先候補との間で調整のうえ、提案内容について修正等を行うことがある。

(4) 国の取組と協力

本事業は、その実施過程において、国における会議資料において検討状況を報告する等、国の取組と協力することも想定されることに留意されたい。

8 募集期間後のスケジュール・納入成果物

以下に示すスケジュールに従い、報告書を提出すること。

時期（目安）	内 容
令和2年4月24日(金)	提案募集締切
令和2年4月下旬～ 5月中旬頃	外部有識者による評価・選定、採択団体公表
令和2年5月下旬～ 6月上旬頃	契約締結（事業開始）
令和2年6月末まで	「報告書1【事業概要】」提出
令和2年7月末まで	個別ヒアリング
令和2年9月末まで	「報告書2【現状業務分析】」提出
令和2年10月～11月頃	中間報告会
令和2年11月末まで	「報告書3【団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用 検討】」提出
令和2年12月～令和3年 1月頃	個別ヒアリング
令和3年1月末まで	「報告書4【A I、R P A等のI C Tを活用した業務プロセス 構築】」提出
令和3年2月頃	最終報告会開催
令和3年2月末	最終報告書提出 ※報告書1～4を取りまとめたもの

- ※ 事業期間中は、上記のとおりプロセスごとに報告書を提出、個別のヒアリングを想定している。また、報告書はその都度採択団体間で共有することとする。原則として別添の様式により報告書を作成することとなるが、別添様式以外で報告したい場合は、時間的余裕を持った上で総務省と事前に協議すること。なお、各報告書及び最終報告書については、総務省において確認後、修正を指示することがある。
- ※ 上記スケジュールを遵守すること。
- ※ その他、事業実施中に不明点があれば、随時、総務省と協議すること。

9 その他

本事業への取組及び報告書作成にあたっては、以下の研究会、先進自治体の取組等を参考とすること。

- 地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びA I・ロボティクスの活用に関する研究会
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/process_ai_robo/index.html
- 令和元年度自治体行政スマートプロジェクト報告書
https://www.soumu.go.jp/iken/02gyousei04_04000116.html
- 自治体システム等標準化検討会
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/jichitaishisutemu_hyojunka/index.html
- 自治体システムデータ連携標準検討会
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/lg_dataink_standard/index.html

〔報告書 2 【現状業務分析】 〕

- 業務改革推進支援業務実施結果報告書（大阪府泉大津市）
<http://www.city.izumiotsu.lg.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/59/houkoku.pdf>

〔報告書 3 【自治体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討】 〕

- 自治体間ベンチマーキングの概要（東京都町田市）
https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/gyousei/keiei/benchmarking/citybenchmarking.files/city_benchmarking_summary.pdf
- 平成29年度業務改革モデルプロジェクト報告書（福岡県須恵町）
http://www.soumu.go.jp/main_content/000540329.pdf

〔報告書 4 【A I、R P A等のI C Tを活用した業務プロセス構築】 〕

- R P A等を活用した窓口業務改革に係る調査分析等支援業務報告書（熊本県宇城市）
http://www.soumu.go.jp/main_content/000540332.pdf
- R P A を活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化共同研究実績報告書（茨城県つくば市）
http://www.city.tsukuba.lg.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/003/854/rpa_report0510.pdf
- 市税業務でのR P A実証実験結果（一宮市）
<http://www.city.ichinomiya.aichi.jp/kurashi/zeikin/1000138/1026494.html>