

業務フロー・コストの分析・
情報開示に関する
ワーキンググループ
第16回議事録

第16回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループ議事次第

日 時：令和2年9月28日(火)14:10～15:46

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 独立行政法人が実施する業務フロー・コスト分析結果について
 - ・国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構の「総務系一般管理業務」の業務フロー・コスト分析結果の審議
2. RPA(Robotic Process Automation)等の紹介
 - ・株式会社エヌ・ティ・ティ・データの「RPA等の活用事例」
3. その他

<出席者>

(委 員)

梅木主査、石川専門委員、石村専門委員、川澤専門委員、宮崎専門委員

(国立研究開発法人 宇宙航空研究開発機構)

ワーク・ライフ変革推進室 佐藤室長
小山参事
松田参事

(株式会社エヌ・ティ・ティ・データ)

ソーシャルイノベーション事業部 RPA ソリューション担当 伊藤課長
早川課長代理

(事務局)

渡部事務局長、小原参事官、飯村企画官

○事務局 それでは、定刻となりましたので、第16回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループを始めさせていただきます。

本日はまず、国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構の「総務系一般管理業務」の業務フロー・コスト分析に関する取組事例のヒアリングを行います。

国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構ワーク・ライフ変革推進室の佐藤雅彦室長に御出席いただいておりますので、御説明をお願いしたいと思います。なお、御説明は20分程度でお願いします。

○佐藤室長 それでは、JAXA、宇宙航空研究開発機構の佐藤と申します。よろしくお願いいたします。

ワーク・ライフ変革推進室ということで、ここの部署は基本的にダイバーシティの推進というところから始まったのですが、その後いろいろな働き方改革を迫られている中で、今回御説明いたしますJAXAビジネス・サポートセンターという、社内のいろいろな共通的な業務を1か所で集めて全社にそのサービスを提供するという集約化の1つだと思いますが、それを実際に実践しておりますので、その話を今日は御説明できればと思っております。

早速、資料の御説明に移りたいと思います。資料の説明はJBS Cのセンター長をしております参事の小山から御説明させていただければと思います。よろしくお願いいたします。

○小山参事 ワーク・ライフ変革推進室参事の小山と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、資料に基づきましてご説明をさせていただきます。資料をめくっていただいて1ページ目は目次でございますので、2ページ目、全体概要から御説明させていただきます。

まずは全体概要でございます。取組の目的としてはJAXAの研究開発成果の最大化の達成のために、機構内の各部門や部等で行われている総務系一般管理業務に関してシェアード・サービス化による事業実施部門等に対する現場サポートを強化することによって、提携業務に充てられているプロパー職員の工数を研究開発業務やJAXAの環境変化に応じた重点業務に振り分けられる状況を作ることを目的としています。

(2)の「経緯及び計画概要」でございますが、2019年度から、あらかじめ定義した一般管理業務の一部を実施するためのチームを我々は先程「JBS C」と申し上げましたが、「JAXA Business Support Center : JBS C」と称して活動を実施しております。この組織は「ワーク・ライフ変革推進室」内に「JAXA内要員」で構成しております。徐々に拡大しながらサービス向上に努めてまいっております。

具体的なサービスの検討経緯は次の3ページ目を御覧ください。一番左側の黄色い箱のところユーザーアンケートから抽出した声でございます。「手続き等を行う際の間合わせ窓口が分からず、たらい回しになっていることもある」であったり、「手続き・ルールが細かい申請作業やシステム登録作業の負担が大きい」、「申請に係るシステム（財務会計シ

システム等)が刷新されるたびにユーザーインターフェースが変わるため、一から学び直す必要があり、負担になっている」、「会議の調整作業、日程調整、会議室予約、開催通知、テレビ会議のことですが、多地点接続申請、資料提示のためのiPadの設定等の負担が大きい」、また、「定型的な資料作成の負担が大きい」であったり、「定型的な庶務作業の負担が大きい」、「調査作業、その他の負担が大きい」ということや、「関連部署にお願いをして、回収・取りまとめの作業をする負担が大きい」であったり、最後のところですが、「必ずしも当該部署やプロパー職員が対応する必要がない外部とのやり取りの負担が大きい」というユーザーの声が挙がりました。

左から2番目のオレンジ色の箱ですが、これをユーザー要求として整理しますと、「手続きや様式などについて、不明な点がある場合、たらい回しや迷うことなく、ワンストップで的確な手続きや様式などを速やかに回答する必要がある」、「仕様書等による要求以外の定型フォームの部分について作成を代行して、調達方式の選定や調達部との調整業務の一部について代行する」、「購入希望を出すことで、見積もり作成、確認、業者選定、システム入力など定型業務を代行し、納品まで確認する」、「産廃」と書いてありますが、「産業廃棄物の処分の日程調整や手続きの代行」、「会議日程調整、出欠確認、会議室確保、その他会議に関する手続きの代行」、「定型的な資料作成の代行」、「定型的な調査作業の代行」、または「ばらばらと各種調整依頼の業務連絡などが発出されるので、全体整理の上、実施すべき内容を端的に依頼するとともに、回答をデータベース化して、不要な発注を実施しないようにすること」をユーザー要求として取りまとめました。

さらに左から3番目の箱にて、業務分類を類型化した上でミッション要求として、我々は事業実施部門のことを「原局」と呼んでおりますが、それに対する総務系内部管理業務に係る管理業務のサポート強化をJBS Cのミッション要求として定義して、一番右側の青い箱にある実現策として整理しました。ミッション要求としては、そちら、実現案として、「社内問合せ窓口一元化」、「申請代行」、「調査代行」、「単純取りまとめ作業代行」、「社外問合せ窓口の一本化」になります。青い箱で定義した業務内容については4ページ目で御紹介させていただきます。

(1) ですが、社内問合せ窓口業務。問い合わせ窓口をスイッチして2業務日以内に回答するサービス。

(2) の申請業務ですが、細分類がありまして、(2 a) の「人事異動手続き代行」として、人事異動の内示情報を元に、異動者が速やかに業務を開始できるサポートをワンストップで実施します。具体的な一つ一つの作業フローについては後半で御説明させていただきます。

(2 b) の「発議等」とあるところですが、我々の機構では、契約手続き、調達要求等の手続きを総称して「発議」と呼んでおりまして、物品購入などの手続きを実施することを代行します。依頼票を受け取り、原局で必要な調達作業を代行しております。

(2 c) につきましては、会議事務の代行です。会議事務担当者からの依頼に基づいて、

会議開催に必要な一連の作業を実施します。

(2 d) は、産業廃棄物の排出手続きの代行。産業廃棄物の排出には法に基づいた手続きを適正に行う必要があります。内部規定により、研修を受けた者しか実施することができないことになっております。このため、この研修を J B S C のスタッフが受け、一連の手続きを代行することで、原局負荷の負担を減らそうというものです。

(3) でございますが、単純取りまとめ業務として、調査物などの各種取りまとめ業務について、定型化されているものについては J B S C にて取りまとめを行う作業でございます。研修、教育の受講確認や調査・回答なども取りまとめ作業を行っております。

5 ページ目でございます。順次追加サービスと記載してございますが、先程の(1) から(3) に順次追加サービスを提供しているものがございます。

(4 a) と(4 b) につきましては、(2 a) にありました人事異動支援に付加的に追加したもので、対象範囲を広げている業務になります。(4 b) の名刺調達手続きについても、調達範囲の拡大という形にしております。

(4 c) と(4 d) につきましては、様々な業務支援の一環として実施しているもので、異動やメンバー変更により発生するメーリングリストの管理であったり、その他オフサイトで支援可能な定型業務を実施しております。具体的な作業イメージにつきましては 6 ページ以降で御説明させていただきます。

1 つ目、「社内問合せ窓口業務：イメージ図」でございます。左側が従前の作業、右側が改善後の作業でございます。このページでは、例として、引っ越しに伴う手続きの問合せ対応を例示しています。例示した引っ越しという場面は、職員一人一人にしてみれば数年や数十年に 1 回あるか、ないかの手続きでございますので、自分自身の手続きとして習熟している者はおりません。現行であれば、同じ職場の先輩に聞いたり、各部署それぞれ確認又は内部用のウェブサイト情報を全部確認してから手続きを開始するなど、相当な負担になっております。その手続きの相談を J B S C がワンストップで受け止めて、過去の対応、応答履歴などで記録があれば、その情報を伝え、また、情報が不足している場合には各担当部署に確認した上で回答しています。

7 ページ目は改善前のフローでございます。一番下の「問合せ者」というところが御本人の問合せの手続きの開始でございます。フローのとおり、財務部、人事部、セ情部はセキュリティ情報化部門でございますが、ヘルプデスク等に個別に問い合わせ、「必要ですか」、「必要ではありませんか」、「どのような書類が必要ですか」、という問合せを全て個別に行っておりました。このため、習熟していない作業ではございますので、職員本人に対する負担はかなりのものとなっております。

次が、見直し後のフローでございます。問い合わせ窓口は本人から J B S C に問合せをすることで、問い合わせ履歴等を元に回答する。または、不明な場合には J B S C 側で担当部署に問い合わせしてから回答するというフローになっております。右下の箱に記載してありますが、問合せ先を一本化したことで、問合せ者が問合せ先に悩む、どこに問い合わ

せしたらいいか分からないという精神的負担が軽減されること。現場サポートにP Fのノウハウを集約させることでさらなる効率化及び担当領域の負担が軽減されること。質問される側としても、分からない方からの質問よりは慣れている者の質問のほうが回答しやすいということでございます。

次のページが、人事異動手続きの代行のイメージ図でございます。異動者は様々な手続きを個別に行う必要がありました。ここで言えば名刺の申請であったり、住居変更申請、通勤経路変更、勤怠システムの承認、ルート変更、緊急連絡先の登録。ここには例示してあるものだけですけれども、かなり細かい手続きを個別にばらばらにやる必要がありました。見直し後のフローでは、J B S Cが代行することによって、様々な場所に散在する手続きをワンストップで進めることができるようになりました。また、作業に不慣れな職員ではなくて、できるだけJ B S Cが代理申請、本人が申請する必要が手続き上存在することもありますので、代理申請することで作業工数も軽減しています。

具体的な作業フローについては先程と同様、次の10ページ目からでございます。今までは異動者のところに、各種端末貸与申請、各種端末受け取り、ソフトウェア更新、各種権限設定申請、各種権限の設定完了通知を受けたり、同事業所内の異動であってもかなり細かい作業が生じていました。部署が変わるということは承認者も変わりますし、勤怠の手続きも承認ルートが変わるということで、かなり詳細な設定変更等が必要で、1日仕事でやっていたのが実情でございます。

見直し後のフローでは、人事異動の内示の段階でJ B S C側に情報が参りますので、先行して手続きのできる名刺の発注の申請であったり、その他備品等の貸出、手続きは異動前に完了することができます。また、異動後についても、各種の手続きの代行をすることによって、異動者、職員、プロパー職員の手続きの軽減を図っております。ワンストップで問合せ等には対応できますし、入力もできるだけJ B S Cスタッフが代行入力という形ですることにより、異動者本人の作業を軽減しております。

「発議等代行：イメージ図」でございます。「発議等」というのは先程御説明させていただいたとおり、調達手続きを指しております。

左側の手続きでございますが、6つ箱がございます。仕様書を作成して見積書を取得して、「発議（システム入力）」とありまして、ここが、一番負担が大きいのですけれども、専用のシステムに入力する。また、業者に発注手続きを行った後に納品・検収手続きを行う。その納品・検収作業を行った後に同様にシステムに入力をして支払い依頼を回すというフローになっております。

この作業を右側の新フローではJ B S Cが行うことにより、職員は依頼票の起票を行い、あとは確認を行うだけのワンストップで調達作業を進めることができるようになりました。手続き上、納品・検収行為というものは本人の確認が必要ですので、その部分は確認していただいておりますが、システムの入力は全てJ B S C側で習熟した職員が行っておりますので、各個別の職員が行うよりも工数の削減になっております。

フローについては、次のページ以降、2ページ目に分かれてしまっておりますが、ございます。1/2ページ目でございますが、今までのフローとしては、上から3番目にある「各部担当者」というところのフローの数が多いことと、併せてJAXAは国と同様にグリーン調達基準を適合しているか、していないかという判定がございます。事務用品につきましては、全て調達基準に適合しているものを購入する必要がございます、この場合の適合、不適合の判定で間違いが生じないようにJBSCの習熟した職員が対応しております。

納品後の手続きは2/2ページにあるとおりでございます。見直し後のページにつきましては、先程申し上げたとおり、グリーン調達の適合品の確認をした上で調達手続きを行っております。2/2ページ目でございますが、下の箱のところに記載してございます。少額調達というのはカタログ品の購入で一定基準未満のものであったり、仕様書作成を必要としない調達手続きでございますが、少額調達の場合、見積もり対応から発議、検収まで一本化させることで現場職員の負担は軽減しております。

17ページ目、会議事務代行のイメージ図でございます。今まで会議の手続きといたしましては左側にあるとおり、日程調整、会議室確保、会議開催案内、会議準備、議事録等作成という作業があります。この表は代表的なイメージでありますので、実際には各部署で独自の方法で実施されておりました。御覧のとおり様々な調整事項がありまして、会議事務の実施は原局職員の負担となっております。その業務をJBSCがワンストップで対応することによって、原局職員の負担軽減を図っております。この場合、単に業務をスライドさせるだけではなくて、JBSC側で業務標準化のプロセスを持っておりますので採り入れていただいて、従前までは各会議で異なっていた運用ルールをできるだけ標準化した作業に合わせていただくことで集約化による作業効率化を図っております。

フローにつきましては、現行のフローは18ページでございます。先程御説明しましたとおり、プロパーの事務局職員の作業ステップ数が多い状況で、また資料等にまとめの作業等で処理待ちが発生しておりました。また、資料確認などの作業にプロパー職員の経験値が必要な場合がありまして、効率化を阻害しておりました。

会議後の対応につきましては19ページのとおりでございます。

20ページ目に見直し後のフローを提示してございます。JBSCがワンストップで実施することにより、御覧のとおり事務局職員の作業ステップ数はかなり削減されています。先程申し上げたとおり、JBSCで実施することによって作業も標準化することができ、効率化されております。各部署で独自に定められていた会議フローを会議の目的などにより区分して標準化することで、作業項目の削減や手戻りの少ない効率的な運営を現在目指しているところです。

産業廃棄物の手続き代行、22ページでございます。御覧のとおり、相当な作業項目がございます、こちらの作業では排出責任部署として原局の職員に立ち会いなどの作業が右側でも残ってしまうのですが、事務作業はJBSCがほぼワンストップで引き受けてお

ります。

23ページの作業フローも複雑になっておりますが、かなりの部分、下から2番目の各部担当者というところでの作業ステップ数が多くなっております。この中に仕様書の作成であったり、処分日の調整、予算実施、産廃契約の締結等の手続きの一部が原局職員の負担になっておりましたし、必要な研修を受ける必要があり、受けてから作業を実施する必要があります。排出頻度の少ない部署では研修を受けるのも負担になっていたところですが、JBSCのスタッフが資格者となっておりますので代行することによって間違えがない手続きを進めることができるようになりました。

25ページ目は、利用者アンケートの結果でございます。JBSCの支援業務提供開始直後と約半年後のアンケート結果を比較しております。基礎データについては、サービス提供部署の担当者に母数が26となっております。①のサービスの質の向上については、60%が「向上した」と回答しています。②の期待度については「とても期待している」と「期待している」を合計すると100%になり、担当者から大きな期待を得ることが読み取れます。

個別のアンケートの結果は26ページでございます。利用拡大への要望や手続きの標準化への期待が見受けられます。

最後に今後の計画でございますが、現在はパイロット運用を経て第2フェーズとなっております。部署、業務とも順次拡大しているところでございます。今後、第3フェーズを経て、全機構適用フェーズへ移行していく予定としております。説明は以上でございます。○事務局 ありがとうございます。ただいまの説明についての御質問や御意見などがあればお願いします。石川委員、お願いします。

○石川専門委員 御説明ありがとうございます。このような財務会計事案みたいなものを含めた業務はかなり煩雑な作業だと思われるので、この業務アンケート調査の結果を見せていただくと、現場の職員の方が感謝しておられたり、その利便性をすごくよかったということ言われていることがわかります。私もとてもよいと思われましたが、一方で、このアンケートにもありますように、多分、JBSCが要となって携われていると思われました。現在のJBSCは何人体制ですか、正規の職員の方なのか、非正規の方なのか。それから、このような事務手続はおそらく法律にも基づいていたりするので、人材育成もこれが本格稼働するようになれば必要になってくると思われれます。その辺りの人材育成をどのようにお考えになっていくか。それから、かなり定型なことを仕事とされているようなので、先程冒頭の調査結果によると、例えばチャットボットとか、AIだとかもお考えになっておられるかについて教えてください。人材育成とトレードオフになるのでは？と伺っていて思われました。その辺りを含めてどのようにお考えになっているかを教えてください。

あともう一点、とてもいい取組だと思われましたので、これを実現する上での阻害要因というか、課題みたいなものが途中プロセスでありましたら、ぜひ教えていただきたいと

思います。よろしくお願いいたします。

○佐藤室長 JAXAの佐藤からお答えします。

まず、体制の御質問がありましたので、そこは正確に御回答したいと思います。

○小山参事 小山からお答えしますと、現在、JBSC側で対応している専任が7名で対応しております。併任も含まれておりますが、7人で現在対応しております。

人材育成でございますが、冒頭御説明申し上げたとおり、定型的な業務をメインにしておりまして、作業の標準化をいかに進めて分かりやすくしていくかという活動を通じて、できるだけ人材育成というよりは作業を標準化し尽くして、誰にもできるような形に組み立てることをメインとしております。このため、職員につきましても、先程7名と申し上げましたが、ほとんどは任期付きの職員の採用で対応しております。いかにこの作業を分かりやすく分解して、定型化していくかというところをメインに置いております。

あとコメントいただきましたAI、チャットボットの導入につきましては、現在、JBSCの試みとしてできるだけ標準化する作業というところに主眼を置いて、人間が行う作業を中心に、順次改善しながら、アジャイル型というそうですが、進めている最中でございます。そのゴールにチャットボットやAIの導入もございますが、現在のところは人間による作業改善を中心としております。以上です。

○佐藤室長 補足です。JAXAの佐藤です。体制の話ですが、7名とお伝えしましたけれども、基本的にプロパー職員を含む常勤職員が2名で、そのほかは先程申しました任期制の事務支援職員というステータスの職員がやっています。そのほかにも再雇用職員という、定年後の再任用の職員が併任的にこの仕事をやっているとか、あるいは、今後は障がい者雇用も含めてこの体制の中でうまくできないかとか、そのようなダイバーシティの要素も入れてやろうとしているというのが1つ補足になります。

あとJBSC立ち上げにあたって苦労した点ということでしたが、このような取組は少なくともうちの組織の中では新しい取組でしたので、本当にうまくできるのかどうかという不安というか、心配というか、疑念みたいなことがあったのですが、一つ一つ積み重ねることで徐々に信頼を得て、好評価を得て、「うちの部の仕事もやってほしい」という声が挙がってきて、そうすると社内の経営企画会議みたいなところでJBSCさんに、例えば、先程産廃の手続きがありましたけれども、産廃の手続きをやってもらったおかげで不用資産の処理がぐんと進んで助かったよとか、そのような声が挙がってくると、またますますほかの部署からもそのようなリクエストがあったりして、意外と早く、本格導入して1年ですが、1年の中で結構信用を得たということで、最初は、立ち上げのときは結構大変でした。そのような苦労はありました。以上になります。

○事務局 ありがとうございます。

石川委員、よろしいでしょうか。

○石川専門委員 ありがとうございます。とても参考になりました。

○事務局 それでは、宮崎委員、御発言をお願いします。

○宮崎専門委員 委員の宮崎です。よろしくお願ひします。資料を拝見させていただきました。このJ B S Cという間接部門をサポートする組織をつくったことによって、業務の集約化が行われて、品質とか向上したということなのだと思うのですが、この最終の評価に向けて課題と思われるのが、新しくJ B S Cという組織を作ったことによるコストがどの程度増えたのかということと、あと費用対効果という意味で、この集約することによってどのような効果が得られたのかというのをまとめる必要があるのかと思っています。先程のアンケートの中でも「質が上がった」というコメントですとか、満足度が上がったというものも拝見しているのですけれども、なかなか定性的なものですから評価がしばらくの部分もあろうかと思ひます。

1つ着眼点としたら、これを集約することによって処理する件数が増えたとか、1件当たりの受付から完了するまでの日数が各部署がばらばらにやっているものも短縮できたとか、そのように具体的に計測可能な数字に基づいて、やったことの効果というのを評価していく必要があるのかと思ひますので、その点はぜひ今後の検討としてご検討いただければと思ひます。以上です。

○佐藤室長 J A X Aの佐藤です。貴重な御意見、どうもありがとうございました。今はどっちかと言うと、走りながら考えて取り組んでいるような状況ですので、これから定量的な成果を見える化していきたいと思ひておりましたので、貴重なアドバイスありがとうございます。

○事務局 宮崎委員、よろしいでしょうか。

○宮崎専門委員 はい、結構です。

○事務局 それでは、次に梅木委員、御発言お願ひします。

○梅木主査 御説明ありがとうございます。梅木です。今の宮崎委員の御質問と重なっている部分もあるのですけれども、非常にいい取組でして、品質の向上であったり、効率化、いろいろなところに横展開できる汎用性の高い取組としてはすばらしいと思ひました。そのときに費用対効果、どれぐらいの効果があつたのかというのを測定しながら、今後より拡大を広めていく、次のフェーズに行かれるといいと思ひましたので、例えば、従来に比べてプロパー職員の方たちの作業時間がどれぐらい減つたのかといった人件費を測定いただくといいのではないかと思ひました。以上です。

○佐藤室長 J A X Aの佐藤です。ありがとうございます。

○事務局 それではほかに御質問や御意見などがあればお願ひいたします。

川澤委員、お願ひします。

○川澤専門委員 御説明ありがとうございます。何点か細かい点も含めて質問させていただければと思ひます。16ページのところで発議等代行の業務フロー、新しいほうの業務フローをお示しいただいたかと思ひます。そこで業務集約のメリットで、少額調達の場合、見積もり対応から一本化で現場職員の負担が軽減、と書いていただいているかと思ひます。そのときにももちろん、この業務の集約化、一本化で負担軽減というのも重要だと思

いますし、先程ほかの委員の方からも御意見のあった、そういったことで処理スピード、処理期間ですとか、処理件数が増えたということも重要だと思うのですが、一方で少額調達をそのまま代行処理するというだけでなく、例えば、まとめて発注するとか、何件かの少額調達を包括化することで価格自体が低減するといった効果も考えられるのかと思いましたが、その処理をまとめるということだけではなく、調達については共同調達とまではいなくても複数の調達でもう少しスケールメリットを活かして価格低減にも資する取組にしていってはどうかと思いました。この点がまず1点目です。

○佐藤室長 ありがとうございます。例えば、どの部署でも共通的に必要になるような物品、コピー用紙とか、あるいはコピー機、複合機そのものもそうですし、あとはいろいろな事務用品とか、その辺は基本的に一括調達をしておりますので、そのようなところはいいのですが、それ以外のところで、例えば、同じ仕事をいろいろな部署で複数調達しているような場合は、それはJ B S Cでまとめることで、そこの実態が掴めますので、そこは発議原局と相談しながら、まとめられるところはまとめていくという、これは集約化というか、そのようなものも常に考えながらやっているという状況ではあります。

○川澤専門委員 ありがとうございます。まさに今までは少額随契の積み上げだったものが、J B S Cである意味、品目について集約化することで、そういった包括的な発注も可能だと思いますので、ぜひ御検討いただければと思いました。

続いて24ページで産廃手続きの代行ということで、これもかなり原局でも負担軽減につながった手続きといった声もあったかと思うのです。このフローの中で各部の担当者が産廃業者の適切な選定を行った上でJ B S Cに仕様書の作成という形でフローが進んでいると思うのですが、この選定というのもある意味J B S Cが例えば、複数社と事前にフレームワーク契約というか、包括契約みたいな形で基本的な価格で基本契約のような形で結んで、発注時に例えば、各部担当者が選択をする。もしくはJ B S Cが適切な産廃業者を提示するといったやり方も可能なのかと思ったのですが、その辺りの産廃業者の適切な選定を各部の担当者に残している理由というか、必要性みたいなものが何かおありなのでしょう。細かい点ですけれども、質問です。以上です。

○小山参事 小山から回答させていただきます。現時点では御指摘のとおり産廃業者の適切な選定は残ってしまっております。これは産業廃棄物、種々様々条件等ございまして、現在のところ、正直に申し上げますと、そこまでまとめ切れていない状況になっております。J A X Aは研究開発法人でございまして、産業廃棄物につきましてもかなり多品種ございますので、そちらに適切な業者をJ B S Cでメニューとして提供できるまでは至っておりません。今後の課題として、先生から御指摘いただきました点はゴールとして今後検討させていただければと思います。

○川澤専門委員 ありがとうございます。まさに後段の部分で、本来職員が行うべき業務とJ B S Cの負荷の大きくなり過ぎて、要するに役割分担というのがどこまでかというところがあると思います。結局ノウハウを持っているところは原局でやっていったほうがい

いとは思うのですがけれども、今おっしゃっていただいたように、例えば、産廃以外にもいろいろな少額随契でも見積相手方というのはあろうかと思しますので、その辺りをJBS Cでノウハウとして蓄積をして、ある意味、複数の事業者の候補を提示できるような仕組みができると、先程申し上げたような価格の低減であるとか、公正性とか競争性の向上にもつながっていくと思しますので、ぜひ御検討いただければと思いました。以上です。

○小山参事 ありがとうございます。

○事務局 石村委員、御発言をお願いします。

○石村専門委員 この少額電子調達の中で、検収員と発注者担当者が一緒になっているということはないのですよね？ 検収する人間と発注の元々の担当者というのは、必ず別の人間がやるのですよね？

○小山参事 JAXAの小山からお答えします。内部規定でそのように別々の人間が行うことを定められておりますので、同一の人間が行うことはありません。

○石村専門委員 ありがとうございます。

○事務局

それでは、時間となりましたので、これまでとさせていただきます。

梅木主査、取りまとめをお願いいたします。

○梅木主査 はい。ありがとうございます。国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構におかれましては、本日の各委員からの御意見等を踏まえて、本日御説明いただいた業務のみならず、ほかの業務の効率化にも引き続き取り組んでいただければと思います。以上をもちまして、「総務系一般管理業務」の業務フロー・コスト分析に関する審議は、これまでとさせていただきます。どうもありがとうございました。

○小山参事 ありがとうございます。

○佐藤室長 ありがとうございます。

(宇宙航空研究開発機構退室)

(エヌ・ティ・ティ・データ入室)

○事務局 次に株式会社エヌ・ティ・ティ・データの「RPA等の活用事例」のヒアリングを行います。

株式会社エヌ・ティ・ティ・データから、ソーシャルイノベーション事業部、早川知里課長代理に御出席いただいておりますので、御説明をお願いしたいと思います。なお、御説明は30分程度でお願いいたします。

○早川課長代理 エヌ・ティ・ティ・データの早川と申します。今日はよろしくお願いたします。

では、こちらに投影させていただいている資料でRPAの活用事例について紹介させていただきたいと思しますので、よろしくお願いたします。

今日お話しする内容としては、こちらの目次に沿って進めさせていただきたいと思します。エヌ・ティ・ティ・データが提供しているRPA・AI関連サービスについて。それ

から、RPAやAIはどのくらい使われているかということについて。その後AI・RPAの活用事例としまして、おそらく御記憶にも新しいかと思いますが、国民1人10万円給付されました「特別定額給付金支給業務」での活用事例を御紹介したいと思います。その後、弊社が今後サービス開始を予定しているサービスの内容について、「すぐに使えるRPA・AI-OCRを目指して」ということで御紹介いたします。その後、RPA・AIその他の事例や今後の可能性といったところを御紹介させていただきます。

まず、エヌ・ティ・ティ・データが提供するRPA・AIのサービスについて御紹介いたします。皆さん、この辺は御存知かと思いますが、RPAについてはrobotic process automationといいまして、従来、工場では産業用のロボットが組立てをしたりということが行われてきましたが、これがオフィスで行われているようなオフィスワークの中でもソフトウェアがロボットとして活躍するといったものをRPAと呼んでおります。

エヌ・ティ・ティ・データでは、WinActorという、NTT研究所で生まれた製品を御提供しております。こちらもこういったソフトウェアでして、皆さんが普段事務を行うようなPCの中にソフトウェアをインストールしていただきまして、行っていらっしゃる作業の内容を録画したり、録画した結果をシナリオとして保存しまして、シナリオの一部を編集いただきまして御活用いただいているものになります。

次に、AI-OCRです。AIの事例として、AI-OCRのサービスについて御紹介いたします。AI-OCRというのは、手書きの情報ですとか、印字されている活字の情報をAIが読み取って、それをデジタルデータに変換していく技術です。従来型のOCRですと、上の表のところにありますように、一つ一つの枠の中に文字を書いて、その文字の中の字を読み取るといった技術でした。それがAI-OCR、ディープラーニングの技術を活用することによって、下に書かれているような自由記述式のアンケートですとか、住所記入欄といったところ、漢字や片仮名が混ざっていたり、複数の行にわたるような文字も読めるようになってきております。

例えばですけれども、AI-OCRが読み取れる事例として、こんなものがあります。右側の上にありますように、判子で訂正印を押されているものも読み飛ばすことができます。左下に参りまして、ぐちゃぐちゃと住所のところを消していたりするのですけれども、こういったところも読み飛ばして読み取ることができるようになってきております。

それから、一番右下の選択式でチェックをされているようなケースが帳票によってはあるかと思いますが、こちらについてはチェックがついているとフラグとして1で、チェックがなければゼロと読み取るようなことができるようになってきております。

エヌ・ティ・ティ・データでは、AI insideさんという会社がお作りになられた「DX Suite」というサービスを御提供しております。こちらについては今、3形態で御提供しているところでした、一番左が「AWS版」といってクラウドで動いているものです。インターネットで御活用いただくようなものになります。それから、真ん中が「Cube版」といったものでして、ハードの中にもうAIが入ったものを貸出するサービスになります。

右側は「L G W A N 版」と呼んでおりまして、エヌ・ティ・ティ・データ側でデータセンターを用意しまして、自治体様向けにL G W A N - A S Pとして御提供しているサービスになります。あとで御説明する事例の紹介では、このL G W A N - A S PをL G W A N版として提供しているものを御活用いただいたお話をさせていただきます。

次、R P AやA Iはどのくらい使われているのかというお話に移らせていただきます。ミック経済研究所が2018年に調べた、推測したデータになりますけれども、来年2021年には1,300億円になる見通しであるという調査もございます。次に実際、これは総務省さんがお調べになった調査を基にしたものですが、自治体さんでR P Aがどのくらい使われているのかというのを調べたグラフになります。平成30年、令和元年で2か年にわたって調査をされていますけれども、都道府県、政令指定都市、その他の市区町村に分けてグラフが作られています。これを見ますと、都道府県、政令指定都市ではほぼ何かしらで導入したことがある、検証したことがあるとおっしゃっておりますし、その他の市区町村におかれましても、急速に導入が進んでいることが読み取れるかと思いません。

エヌ・ティ・ティ・データのWinActorの御利用実績についてお話をさせていただきます。今、普通の民間企業様も含めて3,000社以上の皆様に御導入いただいている製品になっております。

今度はA Iの話に移らせていただきます。こちらも総務省さんがお調べになられている地方公共団体におけるA Iの導入状況です。平成30年度と令和元年度に分けてお調べになられている情報です。A I - O C Rを含め、A Iのチャットボットなども含まれているような調査になりますが、こちらにつきましても導入が進んできていることが読み取れるかと思いません。

こちらは「N a N a T s u A I - O C R with D X Suite」の御利用実績を書かせていただいています。これは先程御紹介いたしましたエヌ・ティ・ティ・データが提供しているD X SuiteのL G W A N版のサービス名が「N a N a T s u A I - O C R with D X Suite」と申しまして、現在、トライアル、商用サービスが類型で570件のお申込みをいただいている状況でございます。こういった数字から見させていただきますと、公共機関でR P Aなどが不可欠な理由として、まず、1つ目が、職員様の働き方改革が進んでいらっしゃるのさだろうと感じております。それから、職員様の採用が難化しているといったお声も頂いてきております。それから、制度が複雑になったり、サービス自体の要求水準が高かったりというので、業務量が増加しているといったことが背景にあるのではないかというのも私たちは感じております。それから、季節性の強い業務、例えばですけれども、税であれば1月から3月がととても忙しいとか、保育園であれば年末から2月ぐらいが忙しいとか、そういった季節性の強い業務はがあると我々はよくお話を伺っております。それから、予算制度とか入札制度のため、従来のシステムに新しい制度に合わせて改修をすることについても変更に時間を要するといったお声も頂いてきているところです。こういった

背景を踏まえまして、今のような御活用の状況ではないかと我々は捉えております。

次が、A I・R P Aの活用事例ということで、特別定額給付金の支給業務での御活用事例を御紹介したいと思います。こちら、皆さんも御記憶に新しいかと思うのですが、4月にコロナの感染拡大に伴って国で国民1人10万円という支給が決まったお話になります。この支給自体は各市町村さんが世帯単位で支給をされたかと思えます。こういった中で4月にこの話が出てきて、予算の成立を受けて5月以降すぐに支給してくださいといったお話が市区町村さんについていたという状況かと思えます。これについて、私たちエヌ・ティ・ティ・データとしても市町村さんを応援すると言ったらおこがましいのですけれども、私たちとしてできることはないかというのを考えまして、市区町村さん向けに無償提供のプロジェクトを立ち上げました。5月1日にニュースリリースを出させていただきまして、市区町村さん向けに無償提供いたしますということを発表させていただきました。こちらにも書かせていただいているとおり、無償提供を200を超える自治体様にお申込みいただきまして御活用いただいていたところでした。この御活用の事例について、これからお話をしたいと思います。

この無償提供の中で何を提供したかというところをまずお話しさせていただきたいと思えます。こちらに書かせていただいているとおり、WinActorのライセンスそのものと、WinActorを動かすためのシナリオ、それから、WinActorのシナリオを作るためのeラーニングを御提供させていただきました。加えて、先程申し上げましたDX SuiteのLGWAN版のA I-OCR、それから、申請書の推奨様式が総務省さんから御提示がありましたので、その推奨様式に合わせた専用の帳票定義についても御提供いたしました。それから、手順書と問い合わせのサポートの窓口も用意をいたしました。これを無償提供させていただいております。特別定額給付金で我々が想定していた事務の流れについてまとめさせていただきます。左側がもしA I-OCRとかWinActorを使わなかったら、という想定での業務の流れです。国で電子申請の用意もされていたので、電子申請の情報も自治体さんには入ってくるだろうと我々は想定しておりました。それから、それ以外では市区町村さんが世帯の情報を元に各世帯に紙の申請書を郵送されて、その郵送した申請書に各世帯の方が必要事項を記載して、それを郵送で返送されてくるだろうと。その返送されてきたものの内容をチェックして、チェックした結果、口座用の振込データを作られて、決定通知書も作られて、それで決定通知書は各住民の方に送り、口座データを指定の金融機関に送られるだろうという想定で、私たちは準備を進めさせていただきました。どのようなA Iとか、R P Aの活用を想定していたかというのが右側に記載されております。私たちとしては、この郵送で戻ってきた申請書の手書き情報をA I-OCRで読み取って、その読み取ったデータを各市町村がお持ちのシステムにコピーペーストで入力するところをR P Aが自動処理するといったことを想定して無償提供を進めてきておりました。この200を超える自治体様に実際こういった特別定額給付金の支給業務が急遽発生したときに、自治体さんの現場でどんなことが起きていたのかというのを、アンケートを取らせていただきま

した。簡単にまとめますと、ここに3つ書かせていただいている内容になります。

1つは、コロナの感染拡大の話がありましたので、まず人を集められないというお話があったそうです。それから、もうすぐに支給してくださいといったお話があったそうで、準備期間が非常に短かったといったお話を伺っております。それから、国から示された申請書が変わったりというので変更が発生したといったお声も頂いております。特に200を超える自治体様に御活用いただいたのですけれども、アンケートを取らせていただいて、さらに3つの自治体様にインタビューを取らせていただきました。インタビューを取らせていただいた内容を今から御紹介させていただきます。

まず、3つの自治体様、御活用いただいた自治体様からのお声です。効果につきましては、「申請から支給まで最短4日で支給ができました」といったお声を頂いております。「4日で支給ができたので、住民の方から市長にお礼のメッセージも届いていましたよ」といったことをお伺いしております。「パンチ入力によって人手をかけずに済んだので、住民からも電話でのお問い合わせとか、そういったところに人手を振り向けることができました」といったお声を頂いております。それから、この特別定額給付金の支給業務のために市町村さん全庁から臨時で職員さんを集められてプロジェクトチームを組まれたこともあったそうですけれども、予定よりも早く元の組織に職員の方が戻ることができましたといった効果についてお話をいただきました。今回AI-OCRとRPAを使って、今後ほかの業務で使うかどうかというところについても御意見をお伺いいたしました。インタビューさせていただいた自治体様からは、こんなお声を頂いております。「コロナ下で住民の方から郵送で申請を頂くような申請をしていただいて支給するような業務で、AI-OCRとRPAを活用する予定です」ということですが、これは具体的に何かと言いますと、「御高齢者の方に敬老祝い金のようなものが従来ですと対面で申請いただいて支給されていたようですが、コロナ下で高齢者の方に会うこと自体が難しいので、郵送で受け付けるようになりました」といったことをお伺いしております。そういった郵送で申請書をいただいて支給する業務でしたら、今、御紹介した特別定額給付金の支給業務とほぼ業務の流れは一緒ですので、今申し上げたようなWinActorですとか、AI-OCRだとほぼそのまま御活用いただけそうだとお声を頂いております。それから、申請して支給するといった業務は自治体さんの中に類似の業務が多いそうで、「庁内からもこういった業務に使えるのではないかとお声も出るようになってきましたよ」といった御意見を頂いたところではあります。

いいことだけではなくて、「このAI-OCRとか、RPAを活用するときには今後の課題は何ですか」とお伺いしますと、ここに書かせていただいているような課題もお伺いしてきているところではあります。

まず、職員全員がRPAのシナリオを作れるわけではないので、忙しい現場でシナリオを作って自動化していくのはどうしようかと課題に感じている自治体様がいっぱいありました。それから、RPAとかAI-OCRを使い続けたいのだけれど、費用の分

だけ使い切れるかどうかといった御意見も頂いております。特に人口が少なく、1つの業務当たりの業務量がそんなに大きくないと、費用の分だけ使い切れないという御心配があるのかとお伺いして感じております。

こうした課題の御意見を踏まえまして、私どもエヌ・ティ・ティ・データとしては次のサービスの提供を予定しております。7月15日にニュースリリースを出させていただいておりますが、「共同型のRPA・AI-OCRによりスマート自治体の実現に貢献」ということで、ニュースリリースを出させていただいております。どんなサービスについてニュースリリースを出させていただいたかと言いますと、ここに書かせていただいている内容ですが、「スマート自治体プラットフォームN a N a T s u」というサービスでして、WinActorとDX Suiteを月額で御利用いただけるような内容にしております。共同利用的な活用の仕方でもできるものでして、従来ですとWinActorの中でもライセンスの種類として「フローティングライセンス」というものがあるのですが、「フローティングライセンス」につきましてはサーバの構築が必要だったものです。

こちら29ページになります。WinActorについては、「ノードロックライセンス」と「フローティングライセンス」というものがございます。「ノードロックライセンス」というものは、PC一つ一つにインストールして御利用いただくようなライセンスですが、こちらですと職員さんの使っている端末にインストールしてしまいますと、使っていないでもライセンスの費用は発生してしまいます。本当は使いたいだけけれど、ライセンスを持っていない人がその端末が使えないばかりに使えないといった事象も発生いたします。我々、こういったところを何とか解決するために「フローティングライセンス」というものも用意しているのですが、「フローティングライセンス」で御提供するには、その自治体さんの中にサーバを構築していただく必要がありました。サーバを構築して、そのサーバにつながる端末だったら、例えば、5ライセンスで御契約いただけますと、5ライセンス分、その組織の中でいつでも誰でも使えるよというライセンスですが、サーバの構築の御負担がありました。こういった課題に対してスマート自治体プラットフォームではLGWANを経由して、LGWAN環境の中でサーバを構築することによって使いたい人が使いたいときに使えるような御利用形態を御提供する予定でございます。

そのほかの事例について御紹介させていただきます。自治体様のお話でまだ続くのですが、今度は見方が変わります。地域振興とRPAの関係についてのお話になります。こちら松山市様がニュースリリースを出されておりますので、右下にあるURLで御確認いただいたり、松山市様のサイトでも御紹介している内容になるのですが、松山市様が人手不足に悩んでいらっしゃる松山市内の中小企業様向けに補助金を出されます。その時にRPAというのを特別プランでエヌ・ティ・ティ・データが御提供するといったところをやらせていただいております。そこに対して松山近辺にある銀行様がセミナーを開いてくださったり、中小企業様を開拓してくださったりといったことをやってくださっておりまして、人手不足に苦しんでいらっしゃる中小企業様の御支援をさせていただいて

いるところになります。

こういった背景にどんなことがあるかというのは、もう皆様御存知だと思うのですが、松山から離れて九州のデータがありましたので、九州のデータを持ってきますと、全般的に地方の皆様は人手不足に悩まれているというデータがこのグラフからも読み取ることができるかと思えます。こういった人手不足の解決の1つの策として、WinActorを御活用いただいているといった事例になります。

こちら参考情報ですが、今後2045年に向けて労働人口が減少していくので、そういったところを補完していく手段としてWinActorを御活用いただくといった選択肢が出てくるのではないかと私たちは理解しております。

今度は別の話です。「RPAと業務可視化ツール」というテーマで簡単にお話をさせていただきましても、WinActorをはじめ、RPAのほとんどがシナリオを作るときに自分が今やっている業務に導入するので、自分がWinActorのシナリオの使い方を勉強するか、WinActorのシナリオを作ってくれる人に自分の業務を説明するかといったことが必要になってきていました。例えば、各企業様でやられているケースで多いのは、WinActorのシナリオに習熟してくださった方が実際の現場の方を御支援するケースが幾つかあるようです。そういったときに自分の業務を説明するための資料を作るだけでも結構負担といったお声がありまして、そういったところで業務の可視化ツールがあれば、少し皆さん楽に自分の現場の業務を説明できるようになるのではないかとということで可視化ツールというのを御提供しているところです。

これはどういったものかと言いますと、サービス面としては「Dojo」というものです。こちらについては、普段皆様はPCで業務をやられていると思うのですが、そこにインストールしていただいて、通常どおり業務を実施していただきます。そうしますと、やった業務をDojoが録画しまして、録画した内容を例えば、ワードでしたり、パワーポイントに出力していってくれるというツールになります。この内容をほかの人が見れば、「あ、何々さんはこういった業務の手順で仕事をしているんだね」というのが理解しやすくなるといったものになります。

こちら事例として今、こちらに書かせていただいているものがございまして、こちらは携帯電話の販売代理店さんの導入での事例になります。今申し上げたように、WinActorを導入するときにWinActorのシナリオを作るのに詳しい人が各現場の皆さんの業務を知るためには、まず、現場の方がその人にちゃんと業務を説明できないといけなかったのですが、このDojoで皆さんがやっている業務を録画していただいてドキュメント化することによってWinActorのシナリオ作りが円滑に進んできたという事例だそうです。30ぐらいのシナリオを作られてきているとお話を伺っております。

こちらは参考ですが、Dojoは今申し上げたように、普段使ってくださっている、業務で行っているPCの中にスタンドアロンでインストールするパターンもありますし、今申し上げたようにサーバを立ててフローティング版として使っていただくという両方の

使い方があるソフトウェアになります。

以上が、RPAの活用についての御紹介になります。

○事務局 ありがとうございます。ただいまの説明についての御質問や御意見などがあれば、お願いします。石川委員、お願いします。

○石川専門委員 御説明ありがとうございます。幾つか教えていただきたいのですが、まず、13ページにWinActor導入企業様3,000社強とある、その3,000社はどのような企業で使われているのかということ具体的に教えていただけますか。大企業なのか、中規模の企業なのかということを含めて。それから業界で導入しやすい業界はどのような業界なのかということも教えていただければと思います。

それから、次のページに都道府県87%、指定都市80%まで増加ということで、大きな自治体が導入済みだということも分かったのですけれども、これはどういったサービスを提供するときに導入されているのかについて教えてください。

それから、21ページの200の自治体にアンケートを取られたということだったので、これも規模的にどれくらいの規模のところにアンケートを取られたのかを教えてください。それから、最後にこのDojoを使わないと業務の可視化を、RPAシナリオを作ることが難しいのだらうと思われました。このDojoはWinActorのライセンスを持たないと使えないものですか。それとも、フリーにダウンロードすることができるかということも最後教えてください。

○早川課長代理 承知しました。4点について回答を差し上げます。1つ目からいきます。3,000社超、今、御活用いただいでいて、特に産業の偏りとか、規模の偏りはなくて、まんべんなくというところが回答になります。

○石川専門委員 例えば、メーカーが多いとか、IT系が多いとか、そのようなことも全くないですか。

○早川課長代理 そうですね。大体どこの企業様もPCを使って業務をされると思うので、そういったPCを使って行われる業務で使われています。なので、現場作業でPCを使っていないところではもちろん使われていないのですけれども、PCを使っていらっしゃるところで使われています。

○石川専門委員 分かりました。

○早川課長代理 こちらの14ページのAIの活用の調査について、これは総務省さんの調査の資料ですが、その中ではチャットボット、AI-OCRが事例として記載をされていました。

こちらの200自治体にアンケートを取ったというところの規模ですけれども、1,741の大半が5万人以下の自治体さんだと思うので、そこを200にしても結果的にお申込みいただいた自治体さんというのが、5万人以下の自治体さんが絶対数としては一番多かったです。なので、アンケートを取らせていただいたのも、1,741の団体の規模を反映して5万人以下の自治体さんが一番多かったですというところなんです。

○石川専門委員 あと最後にDojo？

○早川課長代理 Dojoにつきましては、WinActorとは関係なく、もともとは製品として成り立ってきているものです。なのでWinActorがないと動かないというものではなくて、Dojo単品でも十分御活用いただけるソフトウェアです。もともとマニュアルを手早く作りたいたか、そういったニーズにお答えするものとして作られてきているようではございますけれども、有償で御提供しております。

○石川専門委員 ありがとうございます。大体の価格はお幾らぐらいですか。このDojoだけ単品だと。これも自治体が使わないと、おっしゃっていたとおり厳しいのかと。そこがRPAを進める上での障壁みたいになると思われまので、お幾らぐらいか教えていただくことはできますか。

○早川課長代理 今、エヌ・ティ・ティ・データのサイトで販売しているので、そちらでご確認いただければと思います。申し訳ないです。

○石川専門委員 そうですか。以上です。ありがとうございました。

○事務局 それでは、石村委員、御発言をお願いします。

○石村専門委員 石村でございます。Dojoの機能として、35ページのパワーポイントの資料からすると、パソコンを起動してDojoのアイコンか何かをダブルクリックして起動させた後に、操作を始めれば、要はスクリーンショットとか、パソコンの画面の処理を録画していくという感じですか。

○早川課長代理 おっしゃるとおりです。

○石村専門委員 その後で、実際のDojoの「収録」と書いてあるけれど、要は動画の録画とか、ワードやエクセルや何かの資料がびよーんと出てくるといったイメージですか。

○早川課長代理 そうです。

○石村専門委員 これはあくまでも、要は作業のプロセスを録画したものであって、RPAの前段階のものだということですよ。

○早川課長代理 おっしゃるとおりです。

○石村専門委員 その後にお聞きしたいのが、RPAで御社の販売されている、この31ページによると、これからすると1台あたり100万円ということですかね。補助率1/2、50万円で50万という形は特別プランで初年度100万円、2年目以降50万円と、31ページの右下に書いてあるのですが、単価としては初年度の基本料金とか、本当は175万円だけれど100万円で、これは特別だから、1年目175万で2年目が90万ということですかね。

○早川課長代理 そうですね。こちらはWinActorの価格を書かせていただいております。特別プランで御提供しているものになります。

○石村専門委員 これ、エヌ・ティ・ティ・データさんのコンサルも含めてですか。初期導入のためのコンサル料というのは大体一般的にお幾らぐらい取られるのですか。

○早川課長代理 そうですね。作るシナリオの量ですとか、複雑さによるので一概に幾ら

というのはなかなか申し上げにくいところではありますが、エヌ・ティ・ティ・データだけではなく、エヌ・ティ・ティ・データのWinActorを販売してくれている特約店さんでもそういった支援をさせていただいているところですよ。

○石村専門委員 支援ということは、要は導入支援の部分は無償でやっているということですか。違う？

○早川課長代理 違います。有償で。

○石村専門委員 有償？

○早川課長代理 そうですね。

○石村専門委員 それはDojoを先に導入して、当然、業務資料を用意しておくパターンと、全くさらの状態です。「すみません、お願いします」という形でやる段階とではコンサル料というのは、後者のほうが、全く何もない状態でやるほうが当然かかってくる。Dojoを導入したほうが当然安くなるのですよね。

○早川課長代理 時間とお金、両方かかりますね。現状の業務を整理して、このような業務をやっていますと。そこら辺のどこに対してWinActorを使いますかという話をさせていただいて、この部分にWinActorを使いますというのがお互い納得ができたところで、「じゃあ、具体的な手順はどんなものですか」といったお話をさせていただいているので、主に特に時間はかかるとおもう。

○石村専門委員 だから、先にDojoを入れて、先にマニュアルを作った後でやったほうが良いという話ですよ。

○早川課長代理 そうですね。

○石村専門委員 一応話をお聞きした限りでは、ゼロからやったら工賃、工数がかかるので、その分上乗せという話になってくるし、もちろん、先にこのDojoをやって、なおかつさらにそっちのほうがお金がかかる、全くさらのほうが安くなるという話になったら、クライアントは納得しないだろうと思うので。

○早川課長代理 はい。今、この活用事例で御紹介したのは、携帯販売代理店さんの中でWinActorのシナリオについて研修を受けて詳しくなった方が組織の中にいらっしゃって、その組織の中の方が別の部門の方のお話をゼロから聞くよりは、Dojoの資料があったほうがやりやすかったという事例です。

○石村専門委員 実際、そのような事例があったと？

○早川課長代理 DojoについてはこれからWinActorとセットで御提供していくので、ほかの、例えばですけども、私たちがシナリオの作成をさせていただいているような業務で御活用いただいたらどうなるかというのは、今後また検証していくことになります。一応この事例としては、社内での情報システム部門みたいなお話の方と、現場の部門の方とのやり取りが円滑に進んだというお話でした。

○石村専門委員 ありがとうございます。最後に2点、これはなかなか公開しにくいことでもあるだろうけれど、もし教えていただけるならということですが、21ページの特定

給付金の支援業務の中で、私はA I - O C Rで自動読み取りが一番のポイントだったのではないかとは考えていて、というのは、家賃支援給付金って、3 2 万件申請して、おりたのはわずかに3 万件です。一番の大きい障壁になっているのが、家賃支援給付金ってW E Bでしか受け付けていないのですね。この特別定額給付金の場合は紙でも受け付けたと。それは、その業務の効率化としてA I - O C Rで自動読み取りしたと。私の予想ですけれども、スキャナーの精度とかで結構大きな影響を受けるのではないかとも思っていて、あとさらにR P Aで自動処理と書いてあるのも、先程そもそもが不慣れな人間で、関数式とか、W E Bとかの連携させるのをしくじっている地方行政団体の職員などがいたのではないかと予想しているのですが、大きなトラブルはなかったのですか。

○早川課長代理 トラブル……。御活用上のトラブルですね？

○石村専門委員 そうです。要は2 1 ページのA I - O C Rの自動読み取りと、右下のA I - O C Rで自動読み取りというのが書いてあって、あともう一つ、R P Aで自動処理と書いてありますよね。このA I - O C Rでかなり認識率がものすごく高くなったという御説明だったのですが、ただ、実際のところは、要はそれぞれの自治体が持っているスキャナーの精度や何かに影響を受けて、実は結構文字の読み取りとか、誤字脱字などがそのまま処理されて間違えていたとか、あるいは、R P Aを自動処理と書いてあるけれど、そもそもがW E Bとシステムの業務処理のE x c e lなどのつなぎの部分で結構しくじっているようなケースなどはあるのではないかと、これを見て思ったのです。大きな問題は起きなかったのですか。

○早川課長代理 ありがとうございます。まず、A I - O C Rについて御回答差し上げたいと思います。A I - O C Rについては、先程非常に読み取り精度が高くなるというお話はさせていただいているものの、A I ですので人間ほど正しい……。人間が読み取りにくいものはA I も読み取りにくいというのが一番適切だと思うのですが、手書きをした字で判読が難しい手書き文字が必ずあると思っております。そういったものは大体A I も誤読するので、御活用にあたっては自治体様にはA I は1 0 0 %ではないですと。必ず職員様が目視で御確認くださいという御案内はさせていただいております。なので業務フロー上、おそらくですけれども、私たちがインタビューさせていただいた自治体様におかれましては、読み取った後に目視でチェックされて、必要であれば補正をさせていただいて、それからシステムに投入いただくフローを組んでくださったと聞いております。

ただ、A I - O C R活用上の課題として伺っていたのが、申請書をこのA I - O C Rが無償提供される前に印刷委託で出されてしまっていた自治体さんがいらっやいまして、そのときに両面で申請書を印刷委託出されてしまったそうです。そうしますと、結局、両面で書かれた申請書を画像ファイルにするときに、想像しやすいと思うのですが、スキャナーで、複合機などもそうですが、表面を取って、裏面取ってといった手間が生じます。それで「表裏で作られた申請書だったのでA I - O C Rの活用をあきらめました」とおっしゃっていた自治体さんがいらっやいました。なので、あらかじめA I - O C Rを

使うつもりで申請書の印刷委託を出されていた自治体様におかれましては、片面だけで申請書を作っていたらだったので、片面だけをガーッとソーターで読み込めば、あっという間に画像を作れますので、特にそこは課題なく導入できましたよといったお声を頂いております。

RPAについて、インタビューさせていただいて分かってきたことは、もともとWinActor、総務省さんで補助金なども御導入されているかと思うのですがけれども、RPAを自庁で使うつもりで研修を受けたり、事前に調査をされている、検証されているといった自治体様は、心の準備というか、職員様の準備ができていた段階で私たちの無償提供が届いていたということが分かってきております。そうすると費用だけの問題になっていたのですが、現場の職員様はWinActorの使い方も分かっていたので、「これはこのようにすれば使えるな」という感覚で勘が働くと言いますか、それですぐに短期間でWinActorを動かすシナリオを作ったり、必要に応じて修正したりというので導入が円滑に進んだという話を伺っております。

今日エヌ・ティ・ティ・データでWinActorのホームページを用意しておきまして、こちらに実際の導入事例を掲載させていただいております。もしよろしかったら追ってまた別の機会にこちらのWinActorのサイトでも実際の御導入事例についてインタビューした内容を御確認いただければと思います。

○石村専門委員 今のお話をお聞きすると、結局のところ、要はAI-OCRやRPAを導入する地方自治体などは既に導入する予定の準備をしていたところだけが導入して、そのために大きな問題自体はなかったと聞いているということですのでよろしいのですか。一番お聞きしたかったのは、さっき言ったように「実はこのような問題が出ていました」というのはなかったのですかね。そんな大きな問題はなかったということですか。

○早川課長代理 導入の問題……。短期間で皆さんやらなくてはいけない業務だったので、RPA・AI-OCRを導入する前にある程度見通しを立てられていたと思います。そこでうまくいかないと思った方々は使わなかったし、うまくいくと見通しが立てられた自治体様は御活用いただいたというのが我々の理解です。

○石村専門委員 なるほど。分かりました。地方公共団体という性格上、より慎重に導入したということで、結局大きな問題はなかったのですということですか。

○早川課長代理 そうですね。

○石村専門委員 御自身聞いている限りでは、ということで。

○早川課長代理 そうですね。はい。

○石村専門委員 分かりました。ありがとうございました。

○事務局 ほかに御意見等があればお願いいたします。川澤委員、お願いします。

○川澤専門委員 御説明ありがとうございました。2点だけ質問させてください。

まず1点目ですがけれども、12ページのところで自治体における導入状況ということで総務省の調査をお示しいただいているかと思っております。たしかに自治体のほうがこういった

事務処理手続きが多いので、導入の余地は大いにあると思うのですが、中央省庁でも、例えば、国税とか、年金機構とか、かなりそういった事務処理が多いような機関については、こういった導入の可能性があるかと思うのです。その辺りは導入が進んでいるのか、お分かりの範囲で教えていただければと思います。

○早川課長代理　そうですね。今日は数字はお持ちしていませんけれども、WinActorを御導入いただいている中央官庁の皆様、いらっしゃいます。

○川澤専門委員　分かりました。ありがとうございます。

もう一点が、28ページでスマート自治体プラットフォームということで、今後、共同利用環境の構築というところで「新しいサービスの提供」と書いていただいているかと思えます。この部分で、先程の持続化給付金は確かに共通的な申請書であるので、専用シナリオも共通化できたと思うのですが、この共同利用環境を構築したときに自動化シナリオというところも書かれているのですが、確かに事務は同じだけれど、自治体ごとに申請様式とか若干異なってくるので、最終的にはシナリオを自動化しても、各自治体ごとに専用シナリオを作成する必要は生じるのでしょうか。

○早川課長代理　おっしゃるとおりです。申請書の様式の帳票が少し違っている。それから、業務の流れが少し違っているというのは自治体様の中で大いにあり得ると思います。ただ、シナリオをゼロから作るよりは、こちらの新しいサービスの中で例えば、ふるさと納税の事務というので、サンプルでシナリオを御提供していく予定ですが、そういったサンプルで御提供することによって部分的に少し自分の組織に合わせるといったことで済むならば、もしかしたら自治体様の御負担も軽減になるのではないかと私たちは考えまして、シナリオを御提供することを始めさせていただく予定です。

○川澤専門委員　分かりました。ありがとうございます。

○事務局　ほかに御意見等がありましたら、お願いいたします。

それでは、時間となりましたので、これまでとさせていただきます。

梅木主査、取りまとめをお願いいたします。

○梅木主査　エヌ・ティ・ティ・データの皆様、大変興味深い、RPAの最新の活用の事例の御説明ありがとうございました。質問もかなり多く出まして、細かい点も含めて実際の活用の状況について大変詳しく御説明いただいて、とても参考になりました。ありがとうございます。以上をもちまして、RPA等の活用事例のヒアリングを終了いたします。御出席どうもありがとうございました。

○早川課長代理　ありがとうございました。

○梅木主査

それでは、本日の議題は以上となります。本日のワーキンググループでの御議論につきましては、今後、官民競争入札等監理委員会の委員の皆様へ御報告することといたします。その際の資料等につきましては、私に御一任いただければと思います。

それでは、時間となりましたので、本日のワーキンググループはこれで終了いたします。

お忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございました。

— 了 —