

# 業務改革モデルプロジェクトにおけるモデル事業一覧

実施年度	団体名	モデル事業概要
H28年度	岐阜県高山市	本庁舎及び9支所の窓口業務の同時改革
H28年度	兵庫県神戸市	総合窓口の導入及び電子申請・郵送申請の拡大
H28年度	鳥取県鳥取市	窓口事務処理の段階別業務分析・アウトソーシング検討
H28年度	鳥取県北栄町	総合窓口業務と窓口業務以外の定型的業務の集約・アウトソーシング検討
H28年度	愛媛県西予市	総合窓口化、予約制窓口、オンライン窓口等による窓口業務改革
H28年度	大分県別府市	域内民間事業者との連携による、域内における外部人材確保
H28年度	沖縄県南城市	島部の小規模団体における窓口業務改革
H29年度	北海道北見市	複数窓口の協調処理、マイナンバーカードの券面情報の活用等
H29年度	千葉県船橋市	窓口業務プロセスの可視化、申請書作成と手続きのワンストップ化等
H29年度	滋賀県彦根市	各種相談業務のワンストップ化・アウトソーシング検討
H29年度	滋賀県草津市	近隣自治体との共同アウトソーシング検討

実施年度	団体名	モデル事業概要
H29年度	大阪府河内長野市	広域連携による共同処理業務の対象拡大・アウトソーシング検討
H29年度	福岡県須恵町	複数の自治体による窓口業務等の総合的な集約化・アウトソーシング検討
H29年度	熊本県宇城市	ICTを活用した窓口業務の効率化
H30年度	埼玉県深谷市	顔認識システムによる本人確認の自動化、窓口業務の完全自動化の検討
H30年度	東京都足立区	RPA、AI-OCRを活用した窓口業務の省力化
H30年度	長野県塩尻市	保育申請の電子化や、ICTを活用した申請受付業務の効率化
H30年度	静岡県掛川市	地方独立行政法人を活用した窓口業務改革
H30年度	大阪府泉大津市	議事録・記録作成業務等を対象としたAIパッケージ開発検討
H30年度	和歌山県橋本市	近隣自治体と、窓口業務におけるRPA導入等の活用
H30年度	熊本県熊本市	基幹系システムと個別システムのデータ連携、窓口業務におけるICT活用等

## 【URL】

平成28年度 [https://www.soumu.go.jp/iken/h28\\_model\\_project.html](https://www.soumu.go.jp/iken/h28_model_project.html)  
 平成29年度 [https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04\\_04000061.html](https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000061.html)  
 平成30年度 [https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04\\_04000095.html](https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000095.html)

# 令和元年度(2019年度) 自治体行政スマートプロジェクト事業委託団体一覧

応募グループ	対象業務	モデル	取組内容	応募グループ	対象業務	モデル	取組内容
静岡県浜松市 岡山県岡山市 神奈川県相模原市	住民基本台帳業務	指定都市モデル	【外国人住民に係る申請データの読込・入力作業におけるICT活用】 ・新たな在留資格の創設に伴い今後の在留外国人の増加が見込まれるなか、転入手続きにおける円滑な窓口対応を持続していくため、人口規模の近い3政令指定都市の業務分析・比較を行い、業務効率化に向けたスマートフォンやタブレット等のICT活用及び業務プロセスの標準化を目指す。	山口県宇部市 山口市 岩国市 周南市	税務業務 内部管理業務	一般市等モデル	【税務業務及び内部管理業務に係る入力作業におけるRPA活用】 ・人口規模がほぼ同程度である4市において、税務業務・内部管理業務を対象に、RPA等を活用した事務の効率化・改善を検討する。 ・グループ構成団体中、異なるベンダのシステムを用いている税務業務と、同一ベンダのシステムを用いている内部管理業務においてそれぞれRPA等の導入可能性を比較検証する。
兵庫県神戸市 千葉県千葉市 神奈川県横浜市	税務業務	指定都市モデル	【税務業務に係る申請データの読込・入力作業におけるICT活用】 ・各都市の対象税目(特に「個人住民税」および「法人市民税」を優先する)において、課税業務プロセス、様式・帳票、システムの画面、システムの保有データ等の調査・都市間比較・分析を踏まえて標準的業務プロセスを構築し、この標準的業務プロセスにおけるAIやRPA等のICT等の導入を検討する。	鳥取県米子市 境港市 智頭町 日南町	住民基本台帳業務 福祉業務	一般市等モデル	【住基業務及び福祉業務に係る窓口業務におけるICT活用】 ・真に住民も職員も効果を実感できる標準的な「プロアクティブ型ワンストップサービスモデル(仮称:スマート窓口)」の導入を目指すため、データドリブン思考で抜本的な窓口事務プロセスのBPRを行い、AIやRPAの活用可能性を検証する。
群馬県前橋市 高崎市 伊勢崎市	住民基本台帳業務	中核市等モデル	【住基業務に係る窓口業務におけるICT活用】 ・住民基本台帳業務で、現状業務プロセスの見える化をして団体間比較を行う。比較結果に基づき、AI・RPA等を活用した業務プロセスを試作して効果測定を行う。 ・具体的には、住民基本台帳業務システムのアクセスログからプロセスマイニングを行い、客観性のある基礎データとする手法の構築や新規に日次でアクセスログ監査を行う。	京都府 北海道 鹿児島県	会計業務 産業廃棄物収集運搬許可業務	都道府県モデル	【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ICT活用】 ・会計業務(支出伺い・契約)と申請業務(産業廃棄物収集運搬業の許可)についてAI文書解析によるデータ項目化、AIチャットボットによる自動相談、文書作成システムとAI-OCR+自動審査、RPAによるシステム連携を行いながら、文書様式・帳票や業務プロセス・システムを標準化する。
富山県射水市 魚津市 滑川市 黒部市 舟橋村 上市町 立山町 入善町 朝日町	税務業務 福祉業務	一般市等モデル	【税務業務及び福祉業務に係る入力作業におけるICT活用】 ・富山県共同利用型クラウド構成団体における、業務プロセスの団体間比較を行い、各団体が納得するベストプラクティスのプロセスを確立するとともに、RPAを併行して導入することにより、業務の効率化を目指す。これに合わせ、RPA自体の共同利用も視野に入れ、本事業の中で環境や構成を検討するとともに、同環境を簡易に構築し検証を行う。	(株)オルゴ 大分県臼杵市 由布市 国東市 日出町	住民基本台帳業務	都道府県補完モデル	【住基業務に係る申請データの読込・入力作業におけるICT活用・構成団体間でのRPAライセンスの共有】 ・大分県内の人口2~4万人規模の4市町において、職員負担の軽減や住民サービスの向上を図るため、AI・RPA等のICTを活用した住民異動に伴う窓口業務のスマート化(標準化・効率化)及び共同化について、県と市町村が連携して市町村間比較を行いながら、標準的な業務プロセス等を検討し、同規模の他自治体に展開可能な実践モデルを構築する。また仮想環境を利用したRPAライセンスの共有化も検討する。

【URL】

令和元年度 [https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04\\_04000116.html](https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000116.html)

# 令和2年度(2020年度) 自治体行政スマートプロジェクト事業委託団体一覧

応募グループ	対象業務	モデル	取組内容
三重県 三重県松阪市 三重県亀山市 三重県明和町 三重県玉城町	税務業務	市区町村 モデル	【税務業務に係る申請・調査データの読込・入力作業等におけるICT活用】 ・固定資産税業務(土地・家屋・償却資産)において、AIによる課税客体の把握等、AI-OCR・RPAを用いた読込・入力、AIを用いた申告内容確認を行う業務プロセスを構築する。また、ベテラン職員の暗黙知を取り込んだチャットボットを活用し、業務水準の平準化を図る。
和歌山県橋本市 大阪府河内長野市 奈良県五條市	内部管理業務	市区町村 モデル	【内部管理業務におけるデータ読込・入力作業におけるICT活用】 ・内部管理業務について、システムが異なる団体間で業務内容・業務量を比較したうえでICTの導入効果が高いと想定される業務を選定し、効果検証を行いながら、導入効果の最大化を図る。さらに、RPA共同処理を実現することで、導入費用を軽減した業務プロセス標準化のモデル構築導入効果を目指す。
愛知県豊橋市 愛知県岡崎市 群馬県前橋市 群馬県高崎市 群馬県伊勢崎市	税務業務	市区町村 モデル	【税務業務に係る課税業務におけるICT活用】 ・固定資産税及び個人住民税業務について、客観的なデータであるログ(業務アクセスログ/端末操作ログ)を分析することで現場負担を、ICT低減しつつ、現状業務プロセスの見える化をして団体間比較を行い、比較結果に基づきを活用した業務プロセスを試作して効果測定を行う。特に固定資産税業務においては、今後運用の本格化が予想される法務局をはじめとする登記所との通知オンラインデータを活用した事務処理の業務プロセス標準化や、航空写真での課税客体把握にICTを活用した業務プロセスの構築を目指す。
愛媛県 愛媛県今治市 愛媛県宇和島市 愛媛県新居浜市 愛媛県四国中央市 愛媛県西予市	内部管理業務	市区町村 モデル	【内部管理業務に係る入力・集計作業におけるICT活用】 ・今治市の全庁業務量データを軸に、他の参加4市でも同様の全庁業務量調査を実施し、標準化するための比較検討と課題点の明確化を行い、今治市で負荷が大きかった特定業務を中心に、業務負荷の大きな共通業務について、ICTを活用した業務プロセスの標準化モデルの最適化を実施する。
長崎県 大阪府 滋賀県	その他業務 (特定医療費(指定難病) 認定業務)	都道府県 モデル	【特定医療費(指定難病)認定業務におけるICT活用】 ・制度が複雑で業務負担が大きい難病患者に対する医療費助成業務(特定医療費(指定難病)認定業務)について、業務負担の軽減やノウハウ蓄積・継承といった自治体共通の課題の解決を目標とし、3府県における業務フロー分析、業務量比較を行う。その上で、職員の経験や知識をAIに蓄積し、判断の根拠が見える化したAIの構築と合わせた業務プロセスの標準化を目指す。

【URL】

令和2年度 [https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04\\_04000131.html](https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000131.html)