

第7次舞鶴市総合計画に基づき、まちづくりの方向性や市の取り組む施策・事業をお伝えする「市政の今」。今回は、持続可能な市役所運営のために市が取り組む舞鶴版 Society5.0 for SDGsの取り組みをお伝えします。



人しかできない仕事

ICT※1、AI※2、RPA※3などの言葉を、テレビや新聞などで一度は目にしたことがあるのではないのでしょうか。人がこれまで行ってきた業務などを自動で、正確に、効率的に処理することが可能なこれらの最新技術は、人口減少に伴う労働力不足や働き方改革が求められる中、民間企業などだけでなく自治体でも大きく注目されています。

市では、これらの技術を積極的に導入し、業務に活用することで「コンピューターに任せる仕事」を増やします。そして「人にしかできない仕事」に注力することで、生産性の向上と労働力を確保し、市民の皆さんに質の高い住民サービスを提供することを目指しています。

先端技術の試験導入・実証実験

市役所の業務は、住民の皆さんの事務処理の基礎となる住民基本台帳をはじめ、税や国民健康保険などの窓口業務や子育て支援、農林水産業振興、雇用対策、

作業時間の大幅削減が可能に

平成31年4月には、全国の自治体向けにさまざまな業務パッケージシステムを提供する京都電子計算(株)と、市民や事業者の皆さんが提出するさまざまな申請書類の手書き文字をデジタルデー

インフラ整備など多岐にわたります。人口減少、少子高齢化社会という背景のもと、厳しい地方財政により職員数は減少する一方で、業務は複雑化、多様化しています。その上で、地方自治体に求められる役割を果たしていくためには正確性・安全性はもちろん、さまざまな業務の効率化が必要となってきます。国も「自治体行政スマートプロジェクト」として、地方自治体における業務の流れ、システムの標準化、インターネットなどのネットワークを通じてサービスの利用・提供を行い情報の保護や重層化のためのクラウド化などを進める準備を行っています。本市では2年ほど前から独自に先端技術の導入や事務の見直しの試験導入、検証に取り組んでいます。

タ化する「AI-OCR」の全庁的検証についての協定を締結し、従来職員が手作業で行っていた入力作業などの事務処理をソフトウェアロボットが行う「RPA」を、国の導入補助事業の支援を受けながら導入・検証しました。結果は、業務によってバラつきはあるものの、市民税・府民税の申告受付業務の一部では、導入前は62.5時間かかっていた入力作業が17.7時間で完了するなど業務を71.6%削減できることを確認。また、従来の読み取り技術から比べると、手書き文字を正確にデータ化する割合、入力の正確さなどがかなり高いことを確認し、これらの最新技術で市役所業務を劇的に変えられる可能性を秘めていることが検証できました。

しかし、ここで重要なのは「どれだけ業務量を減らせたか」ではなく「その分何が出来るようになったか」ということです。手書きの書類は「AI-OCR」でデータ化。単純なパソコン操作の繰り返しは「RPA」で自動化。そして、それで得られた時間で市民や事業者の皆さんとの協働、まちづくりなどにしかできないことにもっと注力することが目的であり、市役所の業務や職員の意識を革新する時期を迎えています。

施策に関するご意見を 今号の施策に関するご意見やご感想をお寄せください。市民や事業所の皆さんと一緒にまちづくりを進めていきます。▶詳しくは、情報システム課(☎66・1092)へ。

実証実験はまだ始まったばかりで、市役所全体の業務からすればほんの一部



AI-OCRの試験導入・実証実験結果

Table with 4 columns: 事務名, 導入前作業時間, 導入後作業時間, 削減率. Rows include 市民税・府民税申告受付, 市民税・府民税異動届出受付, etc.

※数字は年間作業時間、実績と見込みが混在しています

AI-OCR スキャンの結果の一部

Web interface showing a form for '令和2年度 就学援助費支給申請書' with fields for address, phone number, and name, and a progress bar.

※1 ICT…Information and Communication Technology (情報通信技術)
※2 AI…Artificial Intelligence (人工知能)
※3 RPA…Robotic Process Automation (自動化技術)