

## 議題 2

行財政改革推進計画に基づく今年度の取組について

## ✓ 民間企業と行政事務の効率化及び高度化に関する包括連携協定を締結

岡崎市は、株式会社シイエム・シイと相互に連携及び協力し、行政事務の効率化及び高度化を推進していくための協定を令和3年4月22日に締結しました。

株式会社シイエム・シイは、自動車業界を始めとした様々な業界・業種において、マニュアル制作、AIやRPAなどのデジタル技術の導入、人材育成など、数多くの課題解決支援の実績を有することから、協定の締結により、岡崎市行財政改革大綱で掲げる「スマートでスリムな行政運営の確立」の実現に向けた大きな後押しとなることが期待されます。



## ✓ 協定に基づく業務改善プロジェクト

行財政改革大綱で目指す「スマートでスリムな行政運営の確立」を実現するため、業務改善プロジェクトを立ち上げることとなり、対象部署として消防本部を選定しました。

近年の消防を取り巻く環境として、南海トラフ巨大地震及び局地的な豪雨などの自然災害への対応が喫緊の課題となっており、諸災害に迅速かつ的確に対処するため消防体制の充実強化に万全を期す必要がある一方で、消防本部の各職場においては、消防職員が内部事務も担当しており、職員にかかる事務負担も増加しつつあります。

消防職員の事務負担を軽減することにより、現場対応・訓練・市民への啓発などに全力投球できる体制づくりの第一歩を踏み出し、その結果として、市民生活の安全安心の向上につながるよう、プロジェクトを推進していきます。

消防職員の事務負担軽減

本市の消防力の向上

市民の安全安心の向上

## ✓ 市民参加型市政の推進

本市では、今までも市民アンケート、附属機関、パブリックコメントなど、様々な場面において市民の皆様の御意見をお聞きしながら市政運営を進めてきました。

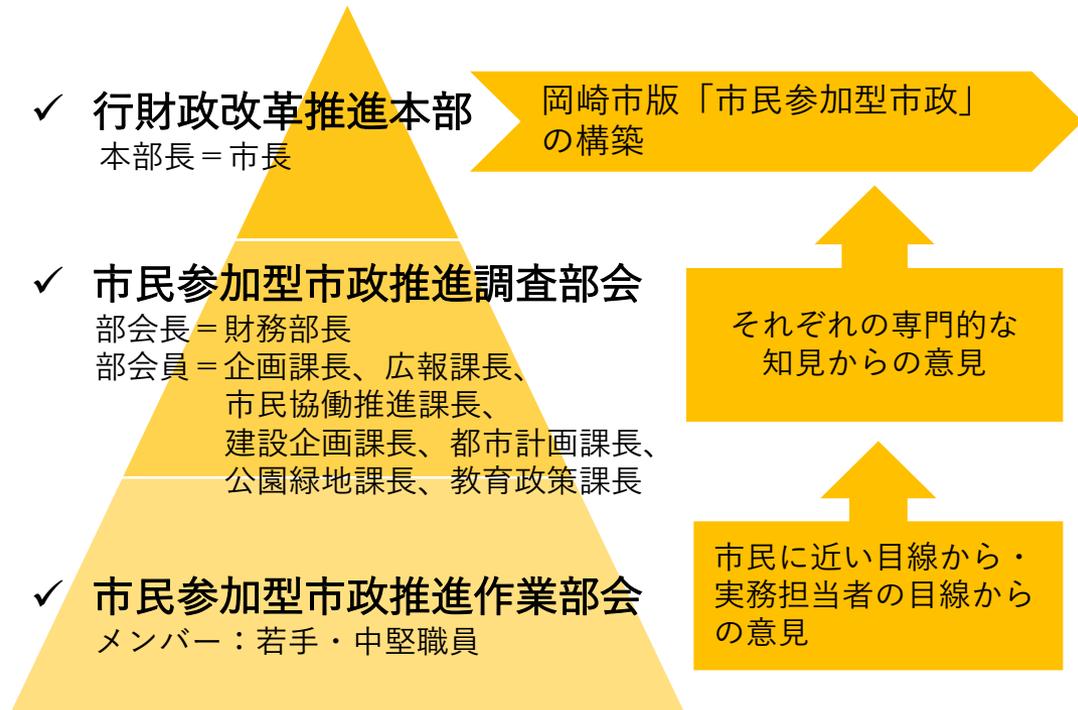
しかしながら、本市がこれからも市民の皆様から「選ばれる街」として発展を続けるためには、さらなる市民参加を推進し、市民の皆様にご共感や納得感を持っていただける市政運営を行うことが重要です。

そこで、検討及び構想段階から積極的に情報を発信したうえで、幅広く市民参加の機会を提供し、多様な意見を聞き取りながら、政策等の策定や事業の進捗を図っていく仕組みを「市民参加型市政」と定義し、市民の皆様にとっても、市職員にとっても、分かりやすく・上手に運用できる「市民参加型市政」の仕組みを作るための取組を始めました。

## ✓ 推進体制の構築

「市民参加型市政」を推進するため、市長を本部長とする行財政改革推進本部に「市民参加型市政推進調査部会」を設置するとともに、調査部会に若手・中堅職員による「市民参加型市政推進作業部会」を設置しました。

現在、調査部会及び作業部会を中心に、「市民参加型市政」推進の具体的な取組を組織横断的に検討しています。



## ✓ 自治体行政スマートプロジェクトへの参加

自治体業務の業務手順を自治体間で比較し、AIやRPA等のICTを活用した標準化・効率化された業務手順の構築を目的とした総務省事業である「自治体行政スマートプロジェクト」に岡崎市始め6市で共同提案し、採択されました。このプロジェクトを通じ、より効果的・効率的な事務処理を行うための最も良い業務手順に標準化していくとともに、ICTを活用した行政手続きのデジタル化を見据えた業務手順の構築を目指します。

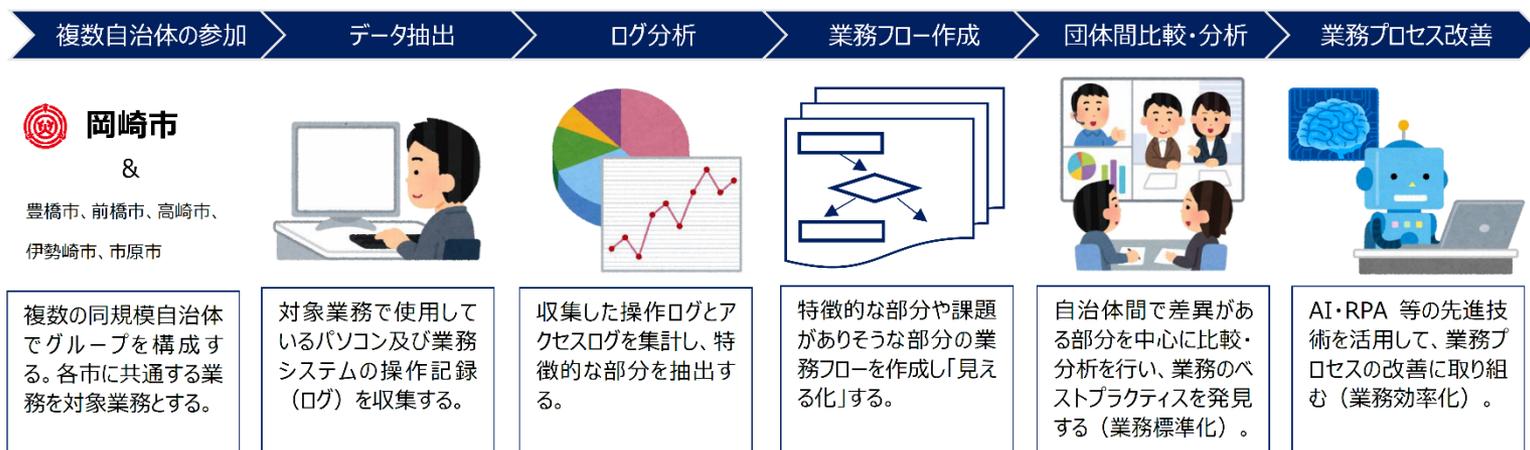
### 【参加自治体】

岡崎市（代表市）、豊橋市、群馬県前橋市、群馬県高崎市、群馬県伊勢崎市、千葉県市原市

### 【プロジェクト概要】

- (1) 国の示す標準仕様書に準拠したシステムの運用を前提とした、住民異動業務（転入・転出等）の業務手順全体をデジタルで完結できるモデルの検討を行います。
- (2) 財務会計等の自治体の内部事務に関して、業務に使用しているパソコンやシステムの操作記録（ログ）を用いて現状の業務手順を自治体間で比較し、その結果を踏まえてICTを活用した効果的な業務手順を試作し、効果測定を行います。
- (3) (1)及び(2)で得られた知見を活用し、住民サービス業務全体をデジタルで完結できる業務手順モデルを構築します。

### 【プロジェクトの進行イメージ（※自治体間比較部分）】



## ✓ AI-OCR 及び RPA 活用業務の掘り起こし

本市では、紙ベースの書類をデジタル化することができるツール「AI-OCR」及びパソコン上で行われる入力作業等の業務プロセスを人に代わり自動化するツール「RPA (Robotic Process Automation)」をすでに導入しています。

これらのデジタルツールの庁内向け説明会等を様々な場面で開催し、AI-OCR 及び RPA 活用業務を掘り起こすことにより、庁内一丸となって行政事務の効率化を推進しています。

## ✓ 活用及び検討状況 (令和3年3月時点)

- ・ RPA は税関係・人事関係等の21業務で導入済み。
- ・ その他、児童手当関係等の9業務で導入準備中又は導入に向けた検討中。
- ・ AI-OCR は児童手当関係・人事関係等を所管する4課において導入済み又は導入準備中。



庁内説明会の様子

## ✓ 業務標準化セミナーの開催

「行政事務の効率化及び高度化に関する包括連携協定」を締結した株式会社シイエム・シイから講師を招き、行政事務の効率化、デジタル化、RPA導入等の前提として必要な業務標準化（誰でも同じレベルで業務遂行ができる状態を作るため、業務を棚卸し、業務フローを作成し、可視化すること）のノウハウを身につけることを目的とした業務標準化セミナーを開催しました。

## ✓ セミナー開催により期待する効果

業務棚卸及び業務フロー作成のノウハウを身につけることにより、以下につながることを期待されます。

- ・ R P A の導入検討
- ・ 行政手続のデジタル化の検討
- ・ 業務の属人化の解消（業務内容の可視化）
- ・ 業務マニュアルの作成による効率化
- ・ 職場の業務改善意識の向上



### 受講者の声

- ・ 自分の業務を棚卸することが、こんなにも難しいとは思わなかった。
- ・ 今までいかに経験や勘で仕事をしてきたか、痛感した。
- ・ 業務を見える化することにより、効率の悪い部分を発見することができた。
- ・ せっかく業務の棚卸をしたので、これをきっかけにRPAの導入も検討してみたい。

## ✓ テレワーク（在宅勤務）の本格実施開始

全ての職員が働きがいをもっていきいきと活躍できる職場を目指して、柔軟な勤務形態の一つであるテレワーク（在宅勤務）の本格実施を開始しました（令和3年5月～）。

## ✓ 民間企業から行政課題解決に向けた提案を募集する仕組みの構築

行政課題を解決できるのは行政だけとは限りませんので、岡崎市が抱える行政課題を公開し、民間企業等と対等かつ気軽に意見交換や情報交換を行い、そこから実証実験やデジタルツールのトライアルの提案をいただき、効果が見込めるものはサービスの導入検討につなげていく、といった仕組みの構築を検討しています。

## ✓ 電子契約の実証実験に参加

電子契約の導入による事業者の負担軽減、市の契約事務の効率化について効果検証を行うため、民間企業が提供するクラウド型電子契約サービスの実証実験に参加します。

## ✓ 若手職員の改革意識の底上げ

スマホを始めとしたデジタル技術に抵抗がなく、今後も岡崎市の将来を担っていく若手職員をターゲットに、岡崎市がこれから目指すべき姿、これからの市職員の働き方、これからの市民サービスや窓口サービスのあり方等について気軽に議論し、提案できる場の創出を検討しています。

## ✓ DX（デジタルトランスフォーメーション）に関する職員アンケート

行政DXを推進するにあたって、デジタル技術等に対する職員の意識や、活用したいツール等に関するアンケートを実施します。