

総務常任委員会記録

令和元年 12 月 24 日(火)午後1時30分～午後3時13分(9階 908 会議室)

○出席委員(9名)

委員長	白川 敏明	副委員長	鈴木 正実
委員	羽田 房男	委員	後藤 善次
委員	高木 克尚	委員	大平 洋人
委員	尾形 武	委員	村山 国子
委員	宍戸 一照		

○欠席委員(なし)

○市長等部局出席者(政策調整部)

政策調整部長	川村 栄司
政策調整部次長(情報政策担当)兼情報政策課長	信太 秀昭
情報政策課課長補佐兼情報政策係長	八島 亨圭

○議題

所管事務調査「人口減少等の社会変化を見据えた持続可能な行政の在り方に関する調査」

1. 当局説明
2. 当局説明に対する意見開陳
3. その他

午後1時30分 開 議

(白川敏明委員長) ただいまから総務常任委員会を開会いたします。

本日は、当委員会で実施しております人口減少等の社会変化を見据えた持続可能な行政のあり方に関する調査の所管事務調査に関し、当局から説明を受け、その後に質疑を行います。

なお、本日の説明資料については、当局より事前に正副委員長手元で提出を受け、お手元にお配りしておりますので、ご了承ください。

業務が多忙のところ、本日、当委員会の調査にご協力いただきました当局に対し、委員会を代表し、心からお礼申し上げます。

なお、本日の議題は、これまでのICTの活用実績について、今後想定されるICTの活用について、以上の内容であります。

それでは、当局から説明をお願いいたします。

(政策調整部長) このたびは、所管事務調査の中でICT化に関する項目を選定いただきまして、ありがとうございました。当局といたしましても、今後の社会情勢を見据えて、ICT化は市民サービスを維持するためにも避けて通れない案件だというふうに考えております。今回の調査にあわせて、当局としても今後の推進に関して取り組んでまいりたいというふうに考えておりますので、どうぞよろしくお願ひしたいと思ひます。

本日の説明につきましては、情報政策課課長補佐の八島より申し上げますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

(情報政策課課長補佐) それでは、本日の説明資料につきまして私からご説明させていただきます。

前に表示しておりますプロジェクターとあわせてごらんいただければと思ひます。本日は、本市におけるICT導入の状況、特にAIやRPAなど最新ICT技術に関する導入検討状況について説明させていただきますと思ひます。

それでは、資料をめくっていただきまして、1ページごらんいただければと思ひます。まず、1のICT導入の目的でございますけれども、まず1つ目としましては、働き方改革推進のため、ICTの導入、活用が必要であるということ。2つ目といたしましては、スマートフォンの普及など社会全体のICT環境の変化に伴いまして、ICTを活用した市民サービスの充実が必要であること。3つ目としましては、ICTを導入、活用いたしました業務効率化、事務削減を行うことで、人的資源を有効活用するということ。4つ目としましては、人口減少社会を見据え、ICTを導入、活用していく必要があるためということで、この4つが必要であると、目的であると考えているところでございます。

次に、資料の2ページでございますが、ICT導入推進のための取り組みについてということで、現在まで本市で行ってきております取り組みの状況についてご説明させていただきます。まず、1つ目といたしましては、各種実証実験の実施でございます。まず、RPAでございますが、平成31年3月から5月にかけて、NTT東日本による実証実験を実施いたしまして、その後でございますが、福島県中央計算センターでも実証実験のほう現在実施をしているところでございます。なお、詳細につきましては後ほど資料でご説明差し上げたいと思っております。また、AI—OCRでございますけれども、本年10月より実証実験のほう開始をいたしまして、つい先日であります、12月15日までの実施ということで、既にこちらにつきましては終了したところでございます。こちらも詳細につきましては後ほどご説明差し上げたいと考えております。

次に、2つ目としまして、スマートシティー勉強会の開催でございます。こちらスマートシティー勉強会でございますが、スマートシティーへの取り組みを推進するという目的で、ICT関連企業、こちら市内の9企業プラス郡山のICT企業1社を加えまして10社になりますが、10社と、あと大学のそれぞれ学類長等をメンバーにしまして勉強会を開催したところでございます。テーマを設けまして、今回につきましてはマイナンバーの利活用ということと、あとデータの利活用ということで、

これらをテーマに検討を進めまして、勉強会の中でさまざまな提案いただいたところでございます。今後、検討を本市で進めまして、導入可能なものから取り組みを進めてまいりたいと考えているところでございます。

次に、資料3ページになりますけれども、(3)、ICT推進員の設置でございます。今年度新たに庁内の情報化を担う職員としまして、各課1名をICT推進員として選任をしたところでございます。最新ICTの状況などについての講演会を開催し、知識を蓄えていただくとともに、来年1月には、マイクロソフトアクセスというソフトウェアになりますけれども、これらの操作研修会を実施する予定でございます。庁内におけるICT利活用の底上げを図ってまいりたいと考えているところでございます。

次に、(4)、各種研究会等への参加でございます。最新の技術動向などの情報を把握するということを目的に、さまざまな研究会等に本市としまして参加しているところでございます。

まず、1つ目としましては市町村職員による情報化に関する研究会というものでございますが、自治体の抱える課題などをICT技術で解決するための研究をするということで、今年度は16の自治体が参加いたしまして、マイナンバーカードの活用などの研究をしたところでございます。

資料のほう次のページでございますけれども、次に新たな行政サービス共創研究会、こちら民間企業になりますけれども、NECが主催をして実施をしている研究会でございます。こちらにつきましては、国の最新動向、また最新のICT技術の活用について研究をするものでございます。こちら14の自治体が自治体側としては参加しておりまして、AIチャットボットといったようなものの活用についてそれぞれ研究をしているところでございます。

3つ目になりますけれども、ふくしまIoT共創ラボへの参加ということになっております。こちらは、県内においてIoT、ICTとはちょっと異なりますが、IoTの導入推進を図るということを目的に県内のICT企業が主催をした勉強会でありまして、自治体としましては本市と郡山市、会津若松市が参加をしているところでございます。

続きまして、(5)になりますけれども、福島スマートシティプラン2019でございます。こちら新たな情報化施策や実証実験、検討中の施策などを福島スマートシティプラン2019として取りまとめまして、庁内に周知をし、ICTの導入や利活用を推進するという目的で設置をしたプランでございます。詳細は、次のページになりますけれども、現在本市、情報政策課で取り組んでいるさまざまな施策、ICT技術ですとか、検討を進めているものなど、全体で9項目を取りまとめまして、これらについて庁内で情報共有を図っておりまして、これらを踏まえながら各課におけるICT導入を推進していくというものでございます。それぞれ詳細につきましては資料のほうをごらんいただければと考えております。

それでは、資料の6ページお開きください。主な導入事例、実証実験の詳細でございます。先ほどご説明をしましたRPA等の中身でございますけれども、まず1つ目としまして庁内事務処理へのR

PA活用でございます。本市業務にRPAを適用することによる効果や導入の課題などについて整理することを目的に、実証実験として実施したものでございます。こちら実施事業者としてNTT東日本福島支店となっておりますが、NTTさんから実証実験の実施について打診がございまして、本年2月から5月まで実施をしたものでございます。経費負担のところに記載をしておりますが、本市としましては費用負担はなく実施をしたところでございまして、本市としましてはRPAの運用や評価を、またNTTは経費負担、またRPAの作成などの実施をしたところでございます。

次、資料7ページでございますが、実施結果となっております。実施結果でございますけれども、対象とした事務、3業務でございます。一般的な事務処理、また財務会計システムや業務システムへのデータ入力ということで、それぞれ異なる形で3種類の事務で実証実験を行ったところでございます。なお、これらの業務の選定につきましては、RPA自体がどのようなものか、まだ職員の理解も深まっていない時期に実証実験開始をしたものですから、私どものほうで担当課と調整をいたしまして、可能なものから実施をしたというところでございます。

実施スケジュール、手順でありますけれども、まずRPAについての理解を深めるため、今回の実証実験で利用いたしましたソフトウェア、ウィンアクターというソフトウェアになりますが、そちらのソフトウェアの操作研修会を実施いたしまして、その後、業務フローのヒアリング調査、シナリオ作成、このシナリオ作成というのですが、業務フローに合わせてプログラムを作成する作業でありまして、パソコンの操作の自動化をする手順の作成をするものでございます。このシナリオ作成、また実際の運用とその後の評価というものを実施したところでございます。このシナリオ作成等に時間のほうを費やしております、実際に運用した期間につきましては約1カ月間の実際の運用、評価となっております。

資料の8ページをごらんいただければと思いますが、その結果でございます。実証実験の結果でありますけれども、記載のように、約34%、39%の削減、19%の削減と、全体としましては約3割、30%程度の時間数の削減効果が確認できたところでございます。なお、これら実証の中で処理時間の削減というものは確認できましたが、あわせて機械でデータ入力を行いますので、入力誤りといった人的ミス、こういったものの防止というところでも大きな効果が期待できるという部分についてはこの実証実験の中で確認できたところでございます。

続きまして、資料の9ページごらんいただければと思います。実証実験を踏まえました導入に向けた課題でございます。まず、1つ目でございますけれども、RPAについての職員の理解度の向上でございまして、今後本格導入し、その効果を最大化するためには、RPAの導入が効果的である業務を拡大していく必要がございます。職員のそれぞれの業務の中でどのような業務にRPA適用できるかなど、職員みずからがRPAというものの中身について理解をし、これらを業務へ積極的に導入することについて検討していく必要があるものと考えてございます。

次に、RPAソフトウェア利用、操作の難易度の高さでありまして、実証実験で利用いたしました

ウィンアクターというソフトウェアであります、こちらRPAのソフトウェアの中でも比較的操作が簡単なRPAソフトウェアと言われておりますが、そのウィンアクターというソフトウェアでありましても、利用した職員からはやはり難しいといったような声が聞かれておりまして、実際職員がみずからこのRPAソフトウェアを操作して導入していくということについては、高いハードルがあるものと考えております。導入手法につきましては、今後検討が必要なものと考えているところでございます。

3つ目としましては、対象とする業務の見きわめでございますけれども、今回利用したソフトが非常に安価なソフトウェアと言われておりますが、この安価なソフトウェアであっても、端末1台当たり90万円、年間費用としてかかってまいります。1台当たり年額90万円でありますので、10台に入れば900万円、毎年かかってくるということになりますので、それなりのやはり投資が必要になってまいります。したがって、対象業務の選定にあたりましては、費用対効果、こちらを見きわめる必要があるものと考えてございます。

最後に、RPA導入に合わせた業務全体の見直しでありますけれども、今ほどもご説明しましたが、費用対効果を最大化していくというためには、単にこの業務に入れたい、あの業務に入れたいという形ではなく、業務全体を見直した上で、効果的にRPAを導入していく必要があるものと考えておりまして、RPAの導入に合わせまして業務の見直し、BPRとなってくるかと思っておりますが、こちらを導入していく必要があるものと考えてございます。これらについてどのように実施していくか、今後の検討課題と考えているところでございます。

これら課題などを踏まえまして、今後の対応でありますけれども、現在福島県中央計算センターのほうで、NTT東日本で導入しましたRPAとは異なる形での実証実験、現在実施をしているところでございます。長寿福祉課と障がい福祉課でこちら実施をしているところでありますが、これらの結果などを踏まえまして、導入手法や対象業務の選定といった部分につきまして検討を進めてまいりたいと考えているところでございます。

それでは、資料の10ページをお開きいただきたいと思います。次に、AI—OCRの効果検証についてご説明申し上げたいと思います。OCR、スキャナーを使いまして紙データをデジタル化、データ化するものでございますけれども、OCRというものについては従前よりある技術であります、これにAIを組み合わせることで、手書き文字の認識精度が飛躍的に向上いたしましたことから、手書き申請書などのデータ化が期待できる技術でございます。今回NTT東日本のほうから無償のトライアルライセンスの提供がございましたことから、業務への適用につきまして判断するため、検証作業のほうを行ったものでございます。こちらは、令和元年11月15日から実施をしまして、今回12月14日まででトライアル期間は終了したところでございます。今回のトライアルライセンスにつきましては、帳票約700枚分でありまして、業務全体に導入するということが難しい状況でありましたので、それぞれテスト的に数枚の帳票の確認作業、データ確認作業を実施したところでございます。

それでは、資料の11ページをお開きいただきたいと思います。今回このA I—O C Rの実証実験の対象とした業務でありますけれども、3業務でありまして、それぞれ市民税課、健康推進課、営業企画課、水道局になりますが、水道局の営業企画課の3課で利用いたしまして、それぞれ帳票の手書き部分のデータ化について精度の確認、業務への適用の可能性について検証したものでございます。

結果でありますけれども、識字率、正字率となりますけれども、こちらが約90%から95%程度でありまして、100文字に数字誤りがあるといったような形になりますけれども、十分に業務にはたえ得るものと判断しているところでございます。また、こちらでデータ化することで、R P Aと組み合わせ、大きな業務削減効果、事務削減効果が期待できるものと考えているところでございます。

こちらの導入に向けた課題でございますけれども、まず費用対効果を踏まえた対象業務の選定となっておりますが、こちら利用するにあたりまして、帳票1枚当たりで換算しますと約30円程度費用かかってまいります。したがって、この30円という費用について、十分に費用対効果出せていけるかというところについては今後の検討課題と考えております。また、先ほど言いましたように、90%から95%の識字率となっておりますので、100%にはなり得ないことから、作成したデータのチェック体制の構築というものが必須でありまして、複数人でチェックをする等々の対応も含め、これらのチェック体制の構築を課題ということで考えているところでございます。

次のページになりますけれども、結果一覧ということで、今回3課で検証作業を実施しましたが、それぞれデータ化を行った書類とそのデータ化にかかる時間の比較、またそれらの年間の見込み額、あと削減時間ということで、単純計算になりますが、一覧表として示させていただいております。単純に機械的に比較したものでありますので、一概に言えるものではございませんが、有効に活用することで大きな業務時間の削減効果が期待できるものと考えているところでございます。

次に、3つ目になりますけれども、13ページ、資料になります。保育所入所選考におけるA Iの活用でございます。まず、概要でありますけれども、こちら今まで複数の職員が手作業で実施しておりました保育所の入所選考作業にA Iを活用することで、処理時間の大幅な短縮と入所希望者と保育所、保育施設の不マッチ解消を図る目的で導入をするものでございます。こちら導入スケジュールでございますが、過去データを用いた実証実験を何度か現在まで実施しておりまして、申請書様式の見直しなどを含め、A Iの精度を向上させる作業を進めておりまして、今後検証を進めながら、来年5月から本格的な稼働を予定しているところでございます。こちら経費の見込みでありますけれども、構築費としまして422万4,000円、運用費としまして102万3,000円、年額になりますが、この経費を見込んでいるところでございます。

続きまして、資料14ページでございますけれども、今回の入所選考に係るA I導入における変更点や効果につきまして記載をさせていただいております。まず、入所の希望施設数でありますけれども、現在入所希望施設につきましては3施設まで記載をいただき、申し込みをいただいておりますが、こちらにつきましては、A I導入後、6施設まで増加をさせるというところでございます。また、作

業時間ということで、こちら職員の作業時間になりますけれども、4月入所の場合の削減効果になりますけれども、現行、複数の職員でこの業務にあたっておりました、延べ時間でいいますと約480時間かかっていたというところではありますが、導入後につきましては約30秒で結果が出てくるということで、大きな事務削減効果が期待されているところでございます。

これらの効果を踏まえまして、最終的に導入効果としましては、ミスマッチの解消による待機児童数の減少、また作業時間の短縮による保護者への通知の迅速化、また事務の効率化、簡素化、こういった効果を担当課では期待をしているというところでございます。

それでは、資料の15ページお聞きいただきたいと思います。今後想定されるICTの活用についてということで、今ほどAI、RPAといった最新のICT技術の導入検討状況についてはご説明差し上げましたが、今後想定されるICTの活用についてということで記載させていただいてございます。

まず、1つ目としてAI技術の活用でありますけれども、まず問い合わせの自動応答ということで、いわゆるAIチャットボットと言われるようなもので、民間企業のホームページなどでも活用が進んでいるものでございます。ホームページ上で問い合わせへの回答や情報の検索などにAIを活用することで、時間を気にせず、より精度の高い情報検索ができるという機能でございまして、他の自治体でも導入のほうが始まっているところでございまして、市役所への問い合わせが減ったといったような効果が見られるといったところでございます。

続きまして、各種診断、道路橋梁などドローンとの組み合わせというものでございますけれども、こちらAIを活用したものになりますが、道路などを撮影した画像から修繕の可否を判断するものであったり、また橋梁の打音点検、今までは人の手でやっているものでありますが、これをドローンで実施をさせるといったような実証実験が盛んに現在行われてございます。今後これらの技術が確立すれば、導入が期待できる技術でございます。

資料の16ページごらんいただきたいと思います。AIの活用の部分の続きでございまして、エラーチェックということでございまして、情報システムとAIを組み合わせ、入力された情報からエラーチェックなどをするものでございます。固定資産税の評価など、ベテラン職員の知見をAIのほうに搭載をすることで、経験値によらず業務執行を補助できるものということでございます。

次に、文書要約でございまして、こちら会議録などの音声データからAIが要点のみを抽出するというものでございまして、今まで人の目で要点抜き出しなどを行っているものを機械を使って短時間に行うという中身でございまして、

次に、大きな2つ目としましては音声の自動文字起こしでございまして、こちらICレコーダーなどに記録した音声データをテキストデータに自動的に変換をする技術でありまして、会議録の文字起こしなどにかかる労力の削減効果が期待できるものでございます。音声データをサーバー、文字起こしのソフトウェアに入れることで、自動的にテキストデータ化して返してくれるという中身のものとご

ざいます。

最後に、3つ目としてモバイルワークでございます。こちらは、タブレット端末などを外部に持ち出して、外出先などでデータ入力などを実施することで、事務の削減をしようとするものでございます。こちら実施にあたりましては、セキュリティーの確保というものが大きな課題となっておりますが、モバイル通信回線、ドコモやauなどといった通信事業者の回線の低廉化によりまして、実現が可能となってきておるといものでございます。セキュリティーの確保が大前提となっておりますが、今後活用が期待される技術でございます。

私のほうからの説明は以上になります。

(白川敏明委員長) それでは、質疑に移ります。ご質疑のある方はお述べください。

(後藤善次委員) どうもありがとうございました。

3ページの(3)で、マイクロソフトのアクセスを使って操作研修会というのをやられたということ。例えばRPAであるとか導入すると同時に、職員の方も、要するにアクセスを使って開発も体験していこうという、そういうことなのですか。

(情報政策課課長補佐) そうでございます。まず、現在私どもで使用しておりますタブレット端末、パソコンの中にはマイクロソフトのソフト、業務で使いますソフトウェアは入っているのですが、マイクロソフトアクセスというデータベースになります。使いこなすと非常に業務に効率的なソフトウェアなのですが、非常に難しいという部分がございます。使いたくても使えないといったようなところもございます。そういった声も踏まえまして、まずは既存の環境を有効に活用していこうということで、アクセスの研修会を実施するということでございます。講師の都合もございまして、15名程度の職員の研修会にはなりますが、職員のほうからは非常に応募多数で、こういったソフトウェアの利活用に関する職員の意識の高さというのもうかがえる状況ではございます。

(後藤善次委員) そうすると、今のご説明だと、アクセスを使いこなす、その先には、ある程度業務で使っていけるようなプログラミング的なものもやっていこうという、そういうことなのですか。

(情報政策課課長補佐) 将来的には自分自身でそういったデータベースを使った業務システムに近いようなものをつくれるようになればとは思っております。

(後藤善次委員) 9ページの④の4つぼち目、RPAを導入すると並行して、業務全体の見直しというのは、これ必ず出てくると思うのです。今は紙でやっている業務だから、そういう流れになっているけれども、RPAを使うことによって、削減される、そんなことをやっただけでいいというのがおそらく出てくるでしょうから。ただ、最初からそれはなかなか難しいのではないかと思います。そういう専門家にプログラミングはお願いするにしても、こういう業務は省いていくという、そういうことについてはこちら側からある程度提言をしていかなければならないのかなと思うのです。そうした場合に、一挙に入れかえていくために、業務の見直しのボリュームというのはすごい数になってくるのではないかと思います。その辺はどんなふうと考えていらっしゃるのですか。

か。

(情報政策課課長補佐) まず、RPA導入につきましての業務の見直しであります。実証実験の際も実際NTTの職員が現場に入りまして、業務のフロー、流れを全て確認した上で、その業務の流れを直しながらというのでしょうか、見直しをしながら、こういう形で導入してはといったような提案をしながら、その現場と調整をしながら導入してきたというところでございます。今後におきましてもそのような形は必要になってくるものとは考えてございます。ただ、それが、受託事業者というのでしょうか、業者のほうにお願いすべきなのか、職員みずからやっていくべきなのかというところの課題はあろうかというふうには考えてございます。

(鈴木正実委員) 今の関連なのですけれども、結局業務全体の見直しというの、どういったことがRPAにふさわしいのかというのは、業務全体の中のプロセスがわからないとなかなか導入できないという形になるわけですね。そうすると、NTTの人が考えるのではなくて、職員の人たちがその全体を見きわめなくてはならないのですけれども、それを中心となってやる部門というのはどこになるのですか。

(政策調整部次長) その部門、はっきりした部門というのがまだ、ここでやりますというふうに、例えば私たちがやればいいのですけれども、マンパワー的にそこも難しいところがありますので、そこも含めて、ICTの推進員ということで各所属において育成をしているという部分もでございます。そして、今ほどの説明の繰り返しになってしまうところもございますが、業務の流れの中にRPAを組み込む、それは業務全体をわかっている私たちのほうがこの中でここにこうやったらいいだろうと見える部分もあるのですが、RPAで何ができるのかというのがまだ職員わからない部分があるということで、ICT推進員にそこはわかってもらって、自分たちでシナリオをどうはめられるか、あるいは業務そのものを自分たちで見直そうというところまで推進員に引っ張ってもらいたいというような考えでいるところでございます。

(鈴木正実委員) ICTの推進員、各課にということですが、全体としてどれぐらいの人数になっているのですか。

(情報政策課課長補佐) 出先機関の職員は除いてございますが、本庁舎の約80から90ぐらい、済みません、はっきりした数字、手元にはございませんが、90人弱というところでございます。

(鈴木正実委員) その90人弱の方々というのは、ある意味自分の業務をフロー化できるとか、そういうような業務の経験というのですか、そういうものがある方々を選ばれているのですか。

(政策調整部次長) その推進員を推薦いただくにあたって、それを出す所属のほうでも初めてのことで、そこは同じ基準の中で、こういう人を選んでくださいということではございませんでした。その中で、ICT推進員の役割はお示ししていますので、それを担っていただけるという意欲のある方を出していただいておりますので、そこから先は私どものほうでICT推進員の研修というものにも取り組んでおります。ことしもようやく秋に1度全員を集めての研修会ができたのですけれども、

そこでICTの研修をやり、またその中で、推進員の中でもアクセスについて15名程度、人は限られますけれども、また次の研修を1月にやっていくということで、今年度は秋と1月ですけれども、来年度も継続的にICT推進員の研修を重ねながら育成していくという考えでございます。

(鈴木正実委員) 個別的看着ていく、ICT推進員、自分の課ということで。ただ、その課から来た者で、全体的なコーディネーター的な者がかなり必要なのではないかな。要するに同じような業務内容でも、横に横串みたいなのが刺さっていないと、なかなか共通イメージ持ちづらいと思うのですけれども、さっきも言いましたけれども、コーディネートするというのはどういう形でコーディネートをこれからやっていくのかというのがちょっと疑問なのですけれども、その辺はどんな考えなのか。まずやってみるということですか。

(情報政策課課長補佐) まだ今後検討課題とは認識してございますが、情報政策課のほうで実施をしていくものとは考えてはございます。

(鈴木正実委員) そうすると、個別的なところでの積み上げから全体像をつくり上げるというやり方ということで理解しておいていいのでしょうか。

(政策調整部次長) おおむねそうにご理解いただきたいと思います。といいますのは、ICT推進員の中にも、研修はしますけれども、研修の中での育成の度合い、でこぼこが1回やっただけでも見えてまいりますので、そこについては一様に全ての所属が同じように育っていくというような感覚ではまだいられませんので、また職員の異動もございますので、そこにはある程度ちょっと時間がかかるかなと。ただ、どんどん、どんどん意欲があって伸びていくような、そういった所属についての相談はどんどん受けながら、それをまた、それはここと関連しているというようなコーディネートは私どものほうでとるようになるのかなという考えでございます。

(村山国子委員) 1ページで大きい1番の丸ぼちの一番上なのですけれども、働き方改革推進のためとあるのですが、具体的にどういう方向を考えているのかというのを教えてください。

(情報政策課課長補佐) 働き方改革の大きな目的ですが、勤務時間数というのでしょうか、労働時間の削減というのが1つ大きな目標になってくるかと思えます。残業などの削減というところが目的の一つというふうには考えてございます。

(村山国子委員) これで短縮された分、別な業務が忙しくなってみたいなのではなくて、削減に持っていきたいという、そういう目標。

(政策調整部次長) 今回の実証実験でもそうなのですけれども、残業時間の多い部署、なるべくそういうところに当てたいということで選りながら実証実験しているところがあります。それで、実際残業時間が今後そういった部署において減った場合のお話になってくるかと思うのですが、実際その所属においては、本来だったら手を出したい業務に、忙しさの中で、出せないでやるという業務もございます。ですので、もちろん職員個々人の健康のため、労働時間削減というのは一番前面に押しながら進めますけれども、いざ原課においては、全てその形ではなくて、本来あるべき業務にもそこはマ

ンパワーを回すという考えがあるものと捉えております。

(村山国子委員) 実証実験を見ると、全ての部ではなく、一部の部になっているのですけれども、全庁的には、将来的には全ての部でそれが活用されていくという方向なのですか。

(情報政策課課長補佐) 先ほどの資料の説明の中でも費用対効果という部分もご説明したかと思いますが、全ての課の業務でこのRPAが導入できるものとは考えてはございません。どうしても人の手でやらなければいけないですとか、そもそも人が考える業務が主な職場もございますので、単純作業と、データを入力するといったような作業には非常に有効なツールと考えてございますので、そういった職場をメインとしながら導入のほうは検討してまいりたいというふうには考えてございます。

(村山国子委員) 14ページなのですけれども、保育所の入所選考だったのですが、480時間から30秒に減ったというのですけれども、これ入力というのは含まれていないのではないかなと、こう思ったのですが、入力しないとAIもさすがに動かないのかなと思って、30秒ということはないのかな。それとも、スキャナーで入れ込んで、それで30秒ということなのでしょうか。

(情報政策課課長補佐) こちらの作業時間につきましては、保育所の入所者を選定するための作業にかかる時間でございますが、データにつきましてはその前段の作業として、その情報システムなどへの入力については現在もやっておりますが、AI導入後も当然のごとく実施をしております。それを除いた部分での、あくまでもどこの施設にどの子供さんが入ると、入所できるといったような振り分けの作業の部分が一瞬で終わると、そういったようにご理解いただければと思います。

(村山国子委員) それはわかるのですが、何か30秒というと、そこだけ持ち出して、すごく効果があるよみたいな、そういう印象を与えるのではないかなというふうに思って、やっぱりその入力の時間というのも十分必要というか、含まれなくてはいけないのかなというふうに思いました。

あともう一つ、10ページだったのですが、(2)の一番上で、手書き申請書のデータ化というのがあったのですけれども、これというのは、申請書というのは全てデータ化して保存されているということなのですか。

(情報政策課課長補佐) 現在保存されているわけではなく、紙で申請をいただいたもの、手書きの申請書などについては、現在ですと職員が1項目ずつ情報システムなどへの入力をしているところでございまして、紙は紙として、そのまま保管はしております。このOCRにつきましては、職員が手作業で行っているデータ入力作業のデータをつくる部分をこの機械に任せて、データをつくろうというような技術でございます。

(高木克尚委員) まるっきり素人なので、お話聞けば、今後、将来に何か期待を持ちたいと私も思っておりますが、まずは足元のさまざまな課題を検証なり修正なり、AI導入に結びつけなければならぬと思うのは、計算センターさん、ここ数年来、いろんな場面で、これは国の制度等が改変されればされるほど、その都度ソフトに手を加えて、結果、そのひずみの中で誤動作が発生して、ミスが発覚するという事例が、ここ数年来、何件か起きていますが、そういったものは別問題なのか、それ

ともこれを機にそういったミスも少なくなっていく、そういう希望が持てるのか、その辺ちょっと教えていただければと思うのですが。別問題かい。

(情報政策課課長補佐) システム全体にAIであったりとか、そういったミスを防止するための仕組みが組み込まれるということであれば、ミスの防止等々は期待できる場所かとは思いますが、現状におきましては、情報システムについて手を加えるものではなく、情報システムでできない部分をこのRPAであったりAI—OCRでやっていこうという取り組みでございますので、直接的には関連性はないかとは考えてございます。

(宍戸一照委員) まず、基本的なことを伺いますけれども、その卓上にあるやつって何ていうのだけ、名前。

【「タブレットです」と呼ぶ者あり】

(宍戸一照委員) 別の名前はなかったでしたか。よく皆さん通称でいう。

【「タブレット……」と呼ぶ者あり】

(宍戸一照委員) タブレットでいいの、ただ単に。

【「タブレット端末というふうによく呼んでおりますが」と呼ぶ者あり】

(宍戸一照委員) では、それで。前に別な愛称を聞いたような気がするのだけれども。

【「行政情報……」と呼ぶ者あり】

(宍戸一照委員) まあいいです。基本的にタブレットだから、我々が持っているタブレットと同じなわけだよね。基本的に。我々が持っているタブレットと同じでしょう。

(政策調整部次長) 例えばアイパッドなどアップル社のタブレットをお持ちの方、あとアンドロイドのタブレットをお持ちの方、ウインドウズのタブレットをお持ちの方、大きく3つぐらいにタブレットは分かれるのかと思いますけれども、私ども仕事で使っておりますのがウインドウズのタブレットでございまして、ウインドウズのパソコンとほぼ同様に使うことができると。それに対して、アンドロイドやアップル社のタブレットはパソコンそのものの動きと違う部分がございますので、その差はあるかと思えます。

(宍戸一照委員) ウインドウズね。昨日郡山で我々の研修会をやったときに、郡山市の市議員さんはタブレットを持っていたのだけれども、市役所の職員さんも同じタブレットを持っているのだよね。市役所の職員さんも同じやつだ。同じやつを持たされたのだ、今回。卓上のタブレット。そうだね。

(情報政策課課長補佐) 私どもが把握しております中身としては、職員のパソコンについては通常のノート型のパソコンを使っていると聞いてございます。議場出席者等々については、部長職以上にはアイパッドを配付はしているというふうには聞いておりますので、一般職員とはちょっと異なる部分かとは思いますが。

(宍戸一照委員) そうすると、これから、例えば今いろいろ説明をいただいたけれども、さまざまな操作がICTで入ってくるわけだけれども、そうすると結局ソフトを買わなくてはならないのだよね、

言うならば、先ほどのRPAから始まって、マイクロソフトのアクセスまで至るまで全部ソフトをインストールしなくてはならないわけだね、それに。各手元にあるやつに対して。そうした場合、例えばそれをつなぐのは、これから当局は有線LANでつなぐわけ、それとも無線LANでつなぐの。全て有線でしょう。

(情報政策課課長補佐) こちらは、無線で現在つながってございます。本庁舎については、全てのフロアに無線のアクセスポイントを設置してございまして、無線で全てつながっているところではございます。

(宍戸一照委員) そうすると、サーバーはどこにあるのですか。

(情報政策課課長補佐) 本庁舎内のサーバー室にございます。

(宍戸一照委員) それは何階にあるの。

(情報政策課課長補佐) 3階でございます。

(宍戸一照委員) そうすると、基本的には本庁内で全て完結するわけだね。支所は持っているけれども、支所は有線なの。無線LANでやっぱり支所もつなぐの。

(情報政策課課長補佐) 支所につきましては、現在有線で接続をしているところではございまして、出先というか、本庁舎以外ですと、保健福祉センターと消防本部が無線環境になっているところではございます。

(宍戸一照委員) 現在進めようとしている、これらの今説明いただいた内容というのは、ある面においては部署をある程度限定をしてICT化を進めていこうという考え方でいいわけだね。作業効率とか、先ほど説明いただいた、このソフト、1台当たりの費用が大変かかるというふうな部分があるので、それらを限定した中で進めていこうという考え方でいいわけですね、これから。事務作業効率とか、そういうものを含めながら。基本的なこれからの進め方として。

(政策調整部長) ICT化の全体的な考え方あると思うのですが、そこの中のRPAとか、単純な作業を大量に処理するような部分については、所属とかを限定しながら進めていきたいというようなことで先ほど説明しておりますので、そのほかのいろんなICT化というのがあると思うので、その辺については今後まだまだ研究が必要だというふうに考えています。

(宍戸一照委員) 今部長から説明いただいて、基本的に今説明いただいているのは、このような内容の中で、この部署に限って、この業務内容についてICT化を進めましょうというような理解。あと、全庁的なICT化を進めようという考え方の部分というのはどのような部分がありますか。

(政策調整部次長) きょうのスライドの5ページ、福島スマートシティプラン2019概要というページをごらんいただきたいのですが、この福島スマートシティプランは庁内向けに、庁内の中で示したプランでございまして、ここに9つの項目が載ってございます。ここをちょっと簡単に説明させていただきたいのですが、GISの導入、これは地図ソフトでございまして。地図の上にあるような情報を載せられると。平たい地図の上に、例えば消防であれば、消火栓がここであるとか、貯水槽

がここであるとかというのを、地図の上に透明なレイヤーというのをかけて、そこにいろんなものを書き込めると。レイヤーがたくさんあるので、その状況に応じて必要なものを重ねて情報が見られるという情報でございまして、これを全庁的に見られるように、また必要なものはインターネットで市民の皆様のように公開できるようにというように今取り組んでいるところでございます。これも今までそういった地図情報が欲しいのだけれども、業務で使えなかった、そういった所属においては、新たに使い始めることができますので、これも全庁的に使い始めるというICTの全庁展開の一つというふうに考えております。

2番目の答弁データベース、これは早期に全庁利用となっておりますが、今回の12月議会で水道以外はもう全ての部が参加いただいております。これアクセスを使っておりますけれども、アクセスのデータベース、もとになるデータベースを私どもの3階のサーバーに置きまして、そこに各それぞれの所属の端末から入って、情報を書き込んだり見てもらったりということができるので、答弁を入力した人、それは係長、課長、同時にそれを見ることができる、仕上がりれば部をまたがって見ることができるというような仕組みになってございまして、市長の答弁検討会などでも今使っていただいているという全庁利用を今進めているところでございます。これでも紙が減るといことです。ペーパーレス、またリアルタイムというところでございます。

3番目、罹災証明システム、これもマイクロソフトアクセスを使って、所属を超えて同じデータをリアルタイムに共有できるというところでございまして、例えば支所で罹災証明の申請があったという場合、支所で入力いただきます。そうすると、それはリアルタイムで資産税課のほうでもそれを見ることができます。そうすると、資産税課はすぐに、全くすぐにはいきませんが、可能な限り早く調査に赴きまして、被災の状況をそこに入力を行う。そうすると、資産税課で入力を行えば、それは危機管理室であれ、支所であれ、リアルタイムで同じ画面が見られるようになりますので、申請された方には、本庁、支所、あるいはほかの支所、ご都合のいいところに来てくださるとご連絡を差し上げると、それもリアルタイムで、場所を選ばず、1つのデータベースにつながっていることで実現できると、これも全庁展開になってございまして、なおかつ申請書を本庁に送付で運ぶとか、そういったことが全くなくなりますので、市民の方にとっては時間の短縮、また職員にとっても本来の業務から離れたそういった手間、地区ごとに分けて担当に配ってとか、そういったことが一切ない。画面上で自分の地区と見ればよろしいことですので、そういった効率的にという、これも仕事をボタンタッチしながら進んでいくようなもの、1つのデータベースをみんなで見るという全庁的な展開の中で今実現しつつあるところでございます。

4番目にRPAの導入ということで、今ほど説明を申し上げました。

5番、AI-OCR。

また、6番目にLINEを導入検討してございます。これは、市民に向けまして、私どもが持っている情報を発信するツールとしてLINEを活用していきたい。きょうの前半の中でも少し話題にな

りましたけれども、お年を召された方がスマホを始めるとLINEも始めるという傾向が強くなっておりまして、LINE社のアンケートで何歳以上は何%というのはないのですが、今はどうも様子をうかがっていると、高齢者の方もLINEをどんどんやっつけらっしゃるということでもございまして、全く余談なのですが、80を超えた私の母親もLINEで友達ときょうは遊びましょうみたいなことをやっておりますので、これは高齢の方もやるのだろうなというふうにも実感として感じる部分がございます。そのLINEを使って市民への発信を進めていくと、これも全庁的にこれをツールとして使ってもらいたいというような考えでございまして。

あと、ここにこういった記載のとおり、全庁のためのICTということで並べてございまして、それ以外にもまだございますけれども、そういったことで捉えていただければと思います。

(高木克尚委員) 随分前から地図のレイヤーの話というのは大きな課題だったのです。水道、下水道、都市計画、消防も含めて、さまざまな、みんな縮尺ばらばらで、統一レイヤーにならなくてこれまで来たのだけれども、こういう導入すると、縮尺は自由で拡大したり縮小したりするから、異なる地図形態でも一つの縮尺に合わせることができるといふふうに理解してよろしいですか。

(情報政策課課長補佐) 同じ地図の上にさまざまなデータ、都市計画図や道路網図などを含め、載せてまいりますので、拡大、縮小も本当に容易にできますので、縮尺は特に気にせず使える状況にはなっております。

(高木克尚委員) それは、企業会計である水道、下水道も無償で対応できるというふうにも理解してよろしいのですか。

(情報政策課課長補佐) 水道につきましては、現在GISデータを保有していないところで、独自に今つくっている段階と聞き及んでおりますので、水道局についてはちょっとネットワークも異なりますことから、水道局は入りませんが、下水道については上に載せて、庁内全体で閲覧できるように現在準備を進めているところでございます。

(高木克尚委員) 数年に1回、地図の改訂で数千万円予算を計上していますので、そういったところの効率化というのはぜひ検討事項に入れなければならないのかなと思いますけれども、いかがですか。

(情報政策課課長補佐) 申しわけございません。市全体でのその経費というものは私どものほうで把握してございませんが、今回導入いたしますGISソフトにおきます基盤として住宅地図を利用してございまして、その更新につきましては更新費用も含め、おおむね5年間利用できる形で、毎年更新できる形での導入をしているところでございます。

(村山国子委員) 11ページでちょっとお聞きしたかったのですが、市民税課とかに行くと申告をすると、昔から入力でもらっていて、それが終わって、例えば長寿福祉課に行けば介護の非課税とか、金額が変わるとか、国保のところに行けば所得がわかるので、国保税がわかるのかという、そういうふうにも昔からなっていたと思うのです。申告するとそうになっていたのです。既にやっていたのではないのかなと、こう思うところがあるのですが、この課税関係業務のところ、市民税課

のところなんかは既にそういうふうになっていたのではないのかなと、こういうふうにするのですけれども。

(情報政策課課長補佐) 今回行いましたのが課税の申請書、次ページのほうごらんいただきますと、それぞれ確定申告書であったりとか税の申告書となってございますが、これら確定申告書などにつきましては紙で市民の皆様から申告をいただきまして、それをもとに、今記載になっております所得額等々を含めたデータを情報システムに職員が入力をしているというところでございます、入力が終わり、処理が終われば、全庁的にその情報システム内で情報共有はできてございますが、その市民の方から申告をいただいたものをそのシステムに入れるまでの人で行っている作業をこのOCRを使ってデータ化をして、効率化していこうという中身のものでございます。

(村山国子委員) 申告する人ってなかなかわからないので、行って、話しながら入力してくれていたのです。毎年各地区で税申告の相談会みたいなものがありますよね。そういうのを想定していることなのですか。

(政策調整部次長) 委員おっしゃるように、個別に対面で入力するということもあるかと思いますが、一方、郵送で申告書を送られてきたり、あるいは確定申告ですと税務署のほうからやってきたりということで、紙で来る申告書というのたくさんございます。その紙の入力を今人がやって、紙で来たか、対面で入れたか、最終的には情報をデータとして固めて、それを共有するわけなのですけれども、その入れる段階で、どうしても手でやるのが多いので、それを機械で、OCRでできないかという試験を今回やったというのが今回の中身です。

(村山国子委員) 税務署のほうからは紙で来るのですね。データで来るのかと思ったら。

(情報政策課課長補佐) 昨今、e-Taxといったように、税務署のほうでも電子申請のほうが始まってございまして、基本的にはデータで受領しているとは聞いてございます。

(村山国子委員) そして、11ページ、一番下のところで、複数人のダブルチェック体制の構築が必須とあるのですけれども、これは入力が間違っていないかどうかという確認ということなのですか。

(情報政策課課長補佐) こちらチェック体制ですが、こちらAIのOCRですが、データ化する際にどうしても、手書きの文字でございまして、なかなか、データ化というのでしょうか、きちんとした文字に認識できない場合がございます、データ化した中身の中で、本来書いてあるものと違うものになっているような場合もございますので、そういった文字変換の誤りをチェックする必要もあるということで、ダブルチェック体制ということにさせていただきます。そのまま入れてしまいますと、間違ったまま情報システムなどに登録されることとなりますので、そういったことを防止するという観点から、データが申告いただいたというか、提出いただいた書類と誤りがないかどうかの確認をする作業というふうにご理解いただければと思います。

(村山国子委員) これは人がやるのですか。

(情報政策課課長補佐) こちらは、人が行う必要がございます。

(村山国子委員) そうすると、相当時間かかりそうな気がするのですけれども、ダブルチェックと。

(政策調整部次長) まず、手書きのものを手書きのまま人が入力にかかるのが例えば10分だったものを、機械だと一瞬にして読んでくれて、機械がそのうち9割は正しく読んでくれる。そうすると、10文字に1文字間違っている、1割間違っている、その1割間違っているのを見つけるのが人の役目になってきます。それを1人ですと間違いが起きやすいので、2人体制にしましょうというダブルチェック。そのダブルチェックで2人かけたとしても、9割方は一瞬にして読めているので、10分かかるものが数分で終わるというふうに、時間の短縮にはなるというふうに考えてございます。人が入力してもそのダブルチェックは行っておりますので。

(村山国子委員) そうすると、読み込んだものに書き込むことも可能だということなのですか。直す。

(政策調整部次長) そのとおりでございます。読み込んだものがこういう、手書きはこうでした、それを読み込んだのがこうでしたと画面上に上下か左右かで出てまいります。それを見比べて、自分で読むと、これはアなのだけれども、こっちではイと読んでいるというのを見比べて、わかったらそれを自分の手でアというふうに直すという、そういう入力が出てまいります。

(尾形 武委員) 5ページにもあったように、スマートシティプランということで、昨日の研修でも、行政はどうしても縦割りで、よその部署には入っていかなくて、市民サービスもやはり後手後手に回ってしまったりとか、全庁的に見られる横刺しの相互交流が、これからこういうことを導入することによって解消される、またそういう事例もあったというような研修の内容であったわけなのですが、まさしくやはりこういったICT化することによって、産業革命まではいかないのですけれども、ICT革命といいますか、事務事業の流れから何やらがすごくスピーディーに、そしてまた人件費がかからなくなるのかなというような気がしますが、今後こういったことを導入するにあたっての最大のあれはやはり職員がどう使いこなせるかということがあるのですけれども、そういった職員教育なんかは今後どのようなことで導入されて、普及していくのかなという計画なのですか、そういったのはどのように進めていけますか。

(情報政策課課長補佐) 職員の研修につきましては、今年度、先ほどもご説明をいたしました、そういった最新ICT技術、RPA、AI等に関する研修会をICT推進員を対象に実施をしたところでございます。その後、アクセスの操作研修会などもしておりますが、次年度以降も継続的にこのような研修、全体的な研修なども含めながら研修を実施してまいりたいと考えてございます。

(尾形 武委員) 通常業務をこなしながらこういった研修を受けてもらって、導入して、スムーズに業務に取りかかることができるというのも、なかなかスキルアップするのは大変なことが今後あるのかなとは思いますが、やはり計画的に、いつこのICT化の完成年度といいますか、ICTは技術革新がどんどん、どんどん進んで、どこで完成するというのが見えるのか見えないのか、我々にはわからないのですけれども、導入の予定というか、計画、どういうことで、年次計画といいますか、どこまでこういったことが完成する年度を目標にやっているのかなという。

(情報政策課課長補佐) ICTに終わりというのではないだろうということで考えてございますが、昨今のAIですとかRPAというのは数年前に技術が開発され、爆発的に今普及、新しい技術の開発等が進んでいるところでありますので、まずはこういった最新ICT技術の導入については早急に対応について検討してまいりたいとは考えてございます。本市の情報化の推進につきましては、地域情報化基本計画の策定をしております、来年度改正の予定をしております。そういったもの、基本計画の中で今後5年間を予定してございますが、5年間の情報化の施策については基本計画の中で検討し、示してまいりたいとは考えてございます。

(尾形 武委員) 今年度からそういったAIを導入して、保育の入所の審査とか、いろいろ具体的に取り組んできたわけなのですけれども、これからもそういったいろんな、実証実験はありますけれども、今後もやはりそういった実証実験を踏まえながら、いろんな分野において取り入れていこうという計画なのですね。

(情報政策課課長補佐) 実証実験については、積極的な受け入れは考えてございます。昨今の最新ICT技術、RPAにつきましてもそうなのですが、実際に業務で適用してみないと、その効果がわからないものというのも多々あるものとは考えてございますので、そういったところも踏まえますと、実証実験などを行いながら、その効果を検証し、導入に向けた検討を進めてまいる考えではございません。

(尾形 武委員) 具体的に来年度からどんな実証実験を取り入れて、本格稼働させるというような計画などはあるのですか。

(政策調整部次長) 実証実験そのものは、各課のほうに呼びかけながら、各課の返答を私たちが組み立てていく部分もございまして、来年の計画というのを今ここで、これ計画しているというのは手元にはないわけなのですけれども、来年度については、まず先ほどお話ししましたLINE、今まで取り組んでおりませんでしたLINEを使って、庁内の仕事をそこで市民の方に発信していくという部分に軸を置きまして、そのLINEを中心に役所の中を横につなげることができたらなというふうに今考えているところでございます。

(後藤善次委員) さっきも業務全体の見直しというところから見たときに、これは私のイメージなのですけれども、47都道府県があつて、その中に同じような自治体があつて、同じようにみんなが同じ方向に今進みつつあると。今回は、NTT東日本とか富士通とかという大手がいろいろなところで一緒に動いてくれているところがあるのではないかと思うのです。そうしたらば、この作業にはこういうのが例えば岐阜県のここで使っていますよとか、あとこの作業については北海道のここでこんなものを使っていますよと。福島市も全くそれと同じ方法で、もう全体的な見直しも含めて、これ使ったらいいのではないですかみたいな、そういう情報の交換というのは今出てきているわけなのですか。どんな感じなのですか、その辺。

(情報政策課課長補佐) 他市の状況でございますが、特にRPAにつきましましてはこの自治体も、国

のほうでも補助メニュー、今年度設定してございまして、本格的な導入をどの自治体も検討しておりますが、なかなかどういう業務に適用していいかわからないと。小さな自治体ですと、特にそういった傾向が強いものですから、実証実験の実施状況であったりとか、どのような業務で導入を予定しているかなどについては、国の機関等で調査をいたしまして、それを各自治体に配付はしてございます。

(後藤善次委員) 例えば仙台市とか、東北であれば、ある程度導入が進んでいるような、仙台が進んでいるかどうかわかりませんが、進んでいるようなところを使いながら、そこに余り手を加えることなく、それを使っていったら、私は、何かこの自治体でも、例えば住民票を申請するなら、様式はみんな違うのだけれども、やっていること一緒なら、一つのデータ処理をみんなで入れたらいいのではないかと思うのですけれども、セキュリティの問題とか、そういうのが出てくるのですか。

(情報政策課課長補佐) セキュリティの問題というよりは、一番の課題としましては、やはり自治体ごとに業務フローは若干ずつ異なっております。また、そのシステム、情報システムへのデータ入力というのがやはりこのRPAでの一番の業務削減効果のある業務かと思いますが、情報システム自体がやはり自治体ごとに異なっておりまして、システムが違いますと、やはりボタンの位置であったりとか、メニュー構成、そういったものが異なりまして、最初と最後は一緒なのですが、間が異なるということで、なかなか同一のものをそのままほかから持ってきて入れるということは非常に難しいのかなというふうには考えてございます。

(後藤善次委員) 基本的にはこういう流れで、こういう結果が出るという、そのシナリオ的なもの、それはどんどん使っていくことは可能なのですよね。

(情報政策課課長補佐) RPAで申しますと、その一つ一つの手順をプログラムに組み込んでいく作業が必要になってまいります。ですので、ボタンの位置がコンピュータの画面のどこにあるかといったようなことをそのプログラムのほうに認識をさせて動かしていく必要がございまして、そういったことから、他市で行っている作業、システムが異なりますと全く動きが変わりますので、最初と最後だけではなかなか使えないといったようなことになるかとは思いますが。

(後藤善次委員) システムの種類ってどのぐらいあるのですか。

(政策調整部次長) 大手で、日立、富士通、NECというふうに大きい会社はあると思いますが、ほかにもつくっているところはあるかと思いますが、どの自治体も必ずカスタマイズをかけております。今までやってきた仕事を、どこかのベンダーのシステムが入るときに、今までの仕事に合わせたカスタマイズ、あるいはやってきたシステムのほうが使いやすかったらそのままやるということで、カスタマイズのないシステムは自治体の中にはないかと思っておりますので、同じ、A社、A社というシステムを使っていたとしても、自治体が違えば中身、流れはカスタマイズで必ず違っているかと思っております。

(宍戸一照委員) そのカスタマイズが大変だと思うのですけれども、そのために、これ例えばRPA導入に向けた見直しという、業務全体の見直しも必要になるというふうな記載が書いてございますので、つまるところ来年度は、今年度の試行を踏まえて、ある程度どういう事務部門でどういうふう

するかというふうなシステムの構築、業務の見直しということが主になるわけですか。この上にも費用対効果の見きわめが必要というふうに書いてありますし、端末1台で90万円かかるということですから、横断的な取り組みをするためにも、業務全体を見直しして、業務を効率的にし、端末を1台とか2台に限定しないと、毎年90万円ずつかかるわけですから、それも大変なこと。その端末で簡単に入力するわけにはいかないのだから、ということは後ろのページの次のページにAI—OCRとの組み合わせにより効果的だというような結論もつけられているわけなので、その辺の構築が来年度は一つの一応本市としての見込みなのかなというふうに見込むのですけれども、どうなのかなということ

(政策調整部長) 済みません。来年度のちょっと予算編成の部分で関係してくることがあるものから、どこまで話ししていいのかというのがちょっとこちらのほうで迷いがあって、宍戸委員おっしゃるとおり、いろんなお金かかる部分ありますので、その辺のライセンスも取得しながら、いろんな業務に当て込めないかということはやっていきたいと思っています。あと、先ほど来次長から申し上げているとおり、LINEという、市民の方が市に対してこういう情報が欲しいというものを直接問い合わせただけのものがありますので、そういったものを活用しながら、もうちょっと幅広く活用できないかということもやってみたいというふうには考えているところです。

(宍戸一照委員) そうすると、このRPAをより効率的にするためには、AI—OCRというものを導入して、ある程度オートマチックに申請をして、それを業務として簡単に読み取って、それでそれを、例えばここに書いてあるとおり、申請書類とか発券とか会計業務とかに組み込んでいくというようなシステムをオートマチックにすれば、効果というのは出てくるわけですね。

(情報政策課課長補佐) 委員おっしゃるとおり、AI—OCRでデータをつくり、そういったデータをRPAでシステムに入力するということであれば、申請書を受け取れば、すぐに業務処理まで流れていくという形にはなりますので、非常に効果的とは考えてございます。

(政策調整部長) さらに、紙媒体で出していただくのではなくて、データとして出していただくような、そういった方向とあわせて、紙のものも残しつつ、そういったデータのものをふやしていくというふうな、そういった取り組みも進めていきたいというふうには考えております。

(宍戸一照委員) そういうふうなシステム、一つのシステムの構築というものを考えていかないと、なかなかこの端末で90万円もするようなソフトを導入するだけでもお金がかかるような状況でなく、やっぱりシステムを構築することより全体的な事務経費というのを削減というか、そこを目指されているというふうに理解をすればいいわけですね。

(政策調整部次長) 委員のおっしゃるとおりでございます。ただ、そこでネックとなりますのがOCRの精度がまだ9割程度であるというところで、そのまんまRPAで流してしまって大丈夫かという、その信頼性、その部分にはまだ課題がございます。ですので、その成長の部分を持ってということもございまして、もうどんどんいくのだという、まだ勢いがそこまでつかないというのがそういっ

た事情がございます。

(村山国子委員) 昨日ちょっと研修会に出ていたのですけれども、例えば住民票をとったらば300円を現金で払うとか、戸籍謄本をとったら400円を現金で払うとかって今、今現金使わない時代になってきているではないですか。そうしたらば、例えばICカードとか、携帯で決済とか、そういう導入というのは可能なのですか。

(情報政策課課長補佐) 他市においては、先進事例として、LINEのほうにLINEペイという電子決済機能があって、申請から決済までLINEのシステム上でできるといったような取り組みも進んでおるやには聞いてございます。ただ、本市につきましては担当課のほうで今後の対応については検討しているものとは考えてございます。

(白川敏明委員長) ほかにございますか。

【「なし」と呼ぶ者あり】

(白川敏明委員長) このほか質疑がなければ、以上で当局説明を終了いたします。

当局退席のため、暫時休憩いたします。

午後2時56分 休 憩

午後2時57分 再 開

(白川敏明委員長) それでは、委員会を再開いたします。

当局説明に対する意見開陳を議題といたします。

ただいま当局から説明を受けた内容の中で、今後の調査について、どの事項に焦点を当てて調査を進めるのがよいか等、皆様からのご意見をいただきたいと思っております。考えがまとまった方からご意見をお願いいたします。

(高木克尚委員) 非常に不認識なものですから。今回の所管事務調査の目的がAIにかわるものは極力かえていって、人間にしかできないものをきちんと明らかにしなければならないというのが一つの調査事項の中に入っているんで、こういうAI機能の導入のお話や研究成果だけ述べられると、では人間が必要なものは何が残るのだという着地点が今後見出せるのかどうか、そこがちょっと不安なのですけれども、皆さんにお尋ねしたいのですけれども。

(後藤善次委員) やっぱりテーマは、人口減少になっていく中で人が減ってくる、それはとりもなおさず職員の方も減ってくると。そうしたときに、市民サービスを同じレベルで維持をしながら市民サービスを行っていくという。だから、人と人と対さなければいけない部署は、やはり今までどおりきちんと人が対応すると。人が対応しなくてもいい部署、そういうところについてはやっぱり自動化を進めていく、あるいはICT化を進めていくという、そのラインをはっきり見きわめるということも今回のテーマの一つになってくるのではないかと思います。だから、市民サービスは、若い方たちはかえってか人と接しないで、もう自動化になったほうが楽な方もいらっしゃるようですけれども、ま

だまだ私らも年を重ねれば、その時代の流れについていけない人間になっていくかもしれない。そんなときに、やっぱり市民サービスとして窓口業務をやっただけということを実感させるために、少ない人数で、手をかけなくていいところは減らしていくと、そういうことが今回のテーマになるのかなと私は思います。

(宍戸一照委員) 今回の所管事務調査の目的として、調査目的ということを見させていただくと、AI、RPA等のICT技術が飛躍的に発展を遂げると、確かに発展を遂げていると。それは、画一的な作業については非常に発展を遂げているから、システムが発展を遂げて、目覚ましいものがあるのですけれども、これを自治行政という中で市民サービス、個々のニーズが違う市民サービスの中でそれをどういうふうにシステム化、そして先ほど答弁があったようにカスタマイズ、それをどういうふうにアジャストしていくかということが非常にこれから、答弁があったように、どうなのかということになってくると、やはりこれからまだまだAIを導入して、行政のICT化を進めるのは大変なので、やはりこれからしっかりと我々も調査研究をどの分野で本当に活用できるのかなということをしつかりと調査しなくてはならないのかなというふういきょう改めて感じたところです。今当局が調査研究している、RPAとAI—OCR、これを連動させたといっても、これはやはり業務事業のそのもの見直しもしていかなないと大変だと。単に端末だけを使ってその部分やればよいというわけにはいかないのかなというふうに感じましたので、その辺の見きわめを我々が所管事務調査の中でできればというふうに感じました。

(高木克尚委員) 今回の所管事務調査、どこまで精密度を上げるのかわかりませんが、精密度を上げようとすればするほど、地方自治事務、数千、数万とも言われているものを全て洗い出ししないと精密度は上がっていかない、比例するので。我々とすれば、どこにポイントを絞り込むか、一分野に絞り込んでIT効果を検証するのか、それともざっくりと、地方自治事務全体をざっくりと評価をして、提言するのか、その辺はちょっと選択肢として皆さんと協議しなければならないと思うのですが、いかがでしょうか。

(宍戸一照委員) 高木さんおっしゃるとおりで、私も申し上げたように、システム化できるものは楽なのけれども、ただ単純にそれでは地方自治の自治行政全般を網羅することはできないので、どここのところに焦点を絞るかということがこれからの我々の研究課題なのかなと。AI—OCRを使ってみてもあのとおり、まだまだ精度が上がらない。あと、RPAを使っても難しい。それがやっぱりトータル的にやらないと一つの成果が上がらないのだなということが、今の説明を聞いて、なるほどなと思いましたので、ICT化をどの分野で進めるのかをターゲットを絞らないと、なかなかできないと、また結論も出せないのではないのかなと思います。

(村山国子委員) 今の当局説明を聞いていると、現段階ではやっぱり人ができるものと、あと単純作業のデータベースとか、そういうやつを変えていくという感じなのかなというふうに思うのですけれども、単純作業の部分をICT化していったら、作業量を減らしていく、そういうふうな説明だったの

かなというふうに、今の段階では。これから進めばどうなっていくかわからないのですけれども、現段階ではそういうことなのかなというふうに思うのですけれども。

(尾形 武委員) 行政サービス、やはり市民サービスの向上のため、効率化のためが一番の目的だと思うのです。そのためにはやはりAIをして、市民サービスを少ない人数でも十分それ以上にカバーできるというような、こういったICT機器を最大限利用して、市民サービスの向上に資するというのが一番の目的だと思うので、単純に事務事業とか事務作業の効率化も考えられますけれども、最終的には市民サービスの向上にあるということが主観なのかなと思っております。そのときに、先ほどのGISのところにおいて、縦割り行政が横刺しで全て情報が全庁内に供給できるとか、支所の業務も、本庁に行かずとも全て本庁で把握できるとか、そういった効率的な事務事業が図られるものと思われまので、やはり市民サービスの向上のためにはICT導入、今後の導入は欠かせないものだなというのが今の聞き取り調査で理解しました。

(大平洋人委員) 今出てきている話の中で、踏み込むか、全般的にという話が調査の中身の話で出たと思うのですけれども、話的にはやっぱりまだスタート段階みたいな感じもちょっと、話を伺っていて、市のほうもまだまだというところなのかなという感じがするので、余り深みに入っていくとまとめられないのではないかという不安がちょっと僕はしたのですけれども、その辺、どこまで入り込んでいくのかというのがニュアンス的にわかりかねる部分があったものですから、私としては、かける時間の問題もあるので、そこについては余り一つのテーマにとかということではなくて、大ざっぱに考えたほうがいいのかという気がちょっとしたのですが、そんな意見を持ちました。

(羽田房男委員) きょうは、活用実績についてということで、あくまで経過報告について説明を受けました。皆さんがおっしゃっているように、当局も説明の中でありましたけれども、人口減少と業務に関する労働力の不足だったり、1ページにも記載のとおり、業務の効率化、人的資源の有効活用を図るのだという視点で進められておるわけですけれども、それはそれで否定するものではありませんけれども、このAIやRPAというものが、市民にとってどのようにこのシステムが利便性や市民の福祉の向上になるのかというところが、活用実績ですから、あくまで経過報告なので、全く聞かれなかったということについては非常に残念だなというふうに思っております。行政のシステムを変えるということは、そのシステムを変えることによって、いかに市民の暮らしが、市民の福祉や市民の安全安心というものがどういうふうに前進するのか、担保するのかという私は課題があるかと思うのです。そういう立場に立って、私たちの所管事務調査も進めるべきではないのかなというふうに思っています。例えば手続きを申請に来ました。そうしますと、ここに行ってください、ここに行ってください、ここに行ってください、それを市民は、ワンストップといいますか、そこで全ての事務事業ができるようなシステムをつくれればいいと思うのです。それ以上でも以下でもないと思うのです。なぜか業務効率とか人的資源ということで、何か費用対効果、90万円かかる、120万円かかる。だったら、このぐらいかかるのだったら、この人数は減らすべきなのではないかという、必ずそういう単純にイ

コールでつながってきたのが今までの経過なので、それは私はイコールではなくて、ニアリーイコールなのですよという立場に立たないと、なぜか私たちが所管事務調査をして、業務効率とか、そういうだけで目を向けていったら、えらい失敗をしてしまうのではないのかなというふうに思います。置き去りにされた市民というものが、私たちどうしたらいいのというふうになってしまうので、そういう市民の皆さんの利便性とか、そういう意味での市民の皆さんの効率性というものから私はA IとかICT化というものを見ていくことが必要ではないのかなというふうに、この活用実績の説明を聞きながら、私はそれを非常に頭の中で描いておりました。

(鈴木正実委員) いろいろ皆さんのほうからいろんな話あるわけではありますが、ICT化を何のためにやっていくのだというところをもう一回整理する必要があるのかなというふうに思います。先ほど当局説明の中で、本来やらなければならなかった業務が、単純作業によって、やれないでいるのだという、そこをまず見きわめなくてはならないのではないかと。そこをやることによって何ができていくのかということをも1つ考えた上で、それを振り分ける中心となるところが余りにも、今推進している中でも、どの部分はその担い手をしているのか、さっきも聞きましたけれども、中心になるところがない。やっぱり結局一つにまとまり切れていない部分が多いのではないかな。本当に福島市にとって、ではどういうところからそれを取りまとめながら、さっき横刺しの話がありました。それをやるためにはどこか中心になるところがないと、その仕分けができないのではないかなと思うのです。ですから、ある意味、こういう仕組みがある、こういうシステムがある、それをきちっと使いこなす中心的なものが必要なのではないのかという提言がまず一番やっていかなくてはならないところではないのかなというふうに私はきょうの話を聞いて感じる部分です。だから、やっていって、できることはわかりました。目指すところもわかる。でも、やっぱりそれを統一的にやっていくところ、その旗振り役的なものと言ったら変ですけども、やっぱりそこを整える部局を、あるいは整える考え方をもっと早く構築すべきなのではないかというのが一番提言できる中身になっていくのかなという、ちょっと抽象的な言い方ですけども、そこをどうかなと思います。

(白川敏明委員長) そのほかにご意見ございますか。

【「なし」と呼ぶ者あり】

(白川敏明委員長) それでは、きょういただいたご意見については、正副委員長手元で内容を整理させていただきます。そして、今後の委員会において活用させていきたいと思っておりますので、ありがとうございました。

それでは次に、その他を議題といたします。

正副委員長からは以上となりますが、そのほか委員の皆様から何かございますでしょうか。

【「なし」と呼ぶ者あり】

(白川敏明委員長) それでは、以上で総務常任委員会を終了いたします。

午後3時13分 散 会

総務常任委員長 白川 敏 明