

# 大都市制度・行財政改革調査特別委員会 行政視察報告書

大都市制度・行財政改革調査特別委員長 小野 清一郎

【視察日程】令和元年11月12日（火）～13日（水）

【視察委員】小野清一郎委員長，内山航副委員長，古泉幸一委員，伊藤健太郎委員，豊島真委員，東村里恵子委員，渡辺有子委員，平あや子委員，加藤大弥委員，小山進委員，志田常住委員，青木学委員，中山均委員

【視察地】東京島港区，富士通株式会社

【調査事項】東京都港区：「港区A I 元年」におけるI C T導入事例について  
富士通株式会社：A I，R P Aを活用した事務効率化の取り組みについて

## ○「港区A I 元年」におけるI C T導入事例について【東京都港区】

### 1 東京都港区の概要

人口：人口約26万人（うち約1割の2万人が外国人）

面積：約20km<sup>2</sup>（千代田区，中央区とともに都心3区に位置づけられる）

### 2 取組の目的，背景，経緯

平成29年7月1日，武井雅昭港区長が「みなとワークスタイル宣言」を発表。港区は，すべての職員が仕事と家庭のバランスを図り，意欲と能力を十分に発揮し，健康的に働くことで，より質の高い区民サービスを提供するため，「1 職員一人ひとりが時間管理意識を持ち，超過勤務を縮減する，2 勤務時間終了後は，原則定時退庁し，遅くとも午後8時には全員退庁する，3 年次有給休暇16日以上を計画的に取得する」ことに全庁を挙げて取り組むことを宣言。

### 3 A I（人工知能）の活用

#### （1）多言語A I チャット（平成31年1月サービス開始）

- ア Facebook，Messenger を活用し，生活に関する行政情報の問い合わせに，A I が24時間，365日回答
- イ 英語とやさしい日本語で回答する多言語A I（防災，ゴミの出し方等）

#### （2）保育園入園A I マッチング（平成30年7月から9

月実証実験。令和元年度導入）

- ア 保育園の入園希望者の選考をA I がマッチングする仕組み
- イ 職員15人程度が約1週間かけて判定していた業務を，A I が数分で完了



(3) AI自動議事録作成支援ツール（平成30年5月本格導入）

- ア 職員が録音データを聞きながら手作業で作成していた議事録を、AIの音声認識と機械学習で自動作成
- イ 1時間の会議に4時間程度かけていた作業を、30分程度の修正に省力化

(4) ホームページ翻訳AI（平成30年8月実証実験）

- ア 平成30年8月から31年3月に、民間事業者及び大学と連携して実証実験を実施
- イ 日本語を「やさしい日本語」で記述し、それをAI翻訳により英語で表示する検討をすすめている

(5) AI-OCR（平成30年9月本格導入）

- ア AIの文字認証技術をOCR（光学的文字認識）に付加し、機械学習とあわせ、手書き文字の認識率を向上
- イ 港区コミュニティバス乗車券発行申請の受付業務で導入
- ウ RPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）と組み合わせ、年間900時間を削減

(6) RPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）の導入

人がパソコンを使って行なう入力や転記などの業務を、ソフトウェアが代行、自動で行なうツール（RPA）を本格導入。平成29年11月、区の内部事務（職員の超過勤務の管理業務）で実証実験。2時間かけていた手作業を、15分で処理。平成30年2月から、港区産前産後家事・育児支援サービスの申請受付処理業務等にて本格導入。現在、9業務で導入し、年間利用すると計5,500時間を削減見込み。令和元年度はさらに導入を進め、上記に加えて年間8,000時間の削減を目指す

(7) 具体的な効果（年間削減時間）

- ア 職員の超過勤務に関する管理業務（50時間）
- イ 産前産後家事・育児支援サービスの申請受付処理業務（300時間）
- ウ 公会計システム向けデータ作成業務（180時間）
- エ コミュニティバス乗車券発行申請業務（900時間）
- オ 職員の出退勤管理業務
- カ 保育園入園業務（250時間）
- キ 契約業務（275時間）
- ク 児童手当業務（1,400時間）
- ケ 介護保険審査業務（1,200時間）
- コ 保育園業務（構築中）
- サ 税務事務（構築中）

### 3 所見

現在、どの職場でも大きな問題となっている過重労働に対する真剣な取り組みに加え、区民へのサービス向上を第一に考え、先進的な技術をもって区役所自らが率先して解決しようと努力されている姿勢を拝見させてもらった。コスト面（初期投資、ランニングコスト）が高価である事の問題点はあるが、今後の本市の市民サービス向上ならびにそのための職場環境改善のため、導入努力が必要と強く感じた。



## 〇 A I, R P A を活用した事務効率化の取り組みについて【富士通株式会社】

### 1 FUJITSU Digital Transformation Center について

国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できるデジタル社会の実現を目指す世界最先端デジタル国家創造宣言がされた現在、これからの未来を見つめ、デジタル革新を具体化へと導く共創ワークショップ空間として 2016 年 5 月にアクセスに優れた世界貿易センタービル（浜松町）に開設された FUJITSU Digital Transformation Center@TOKYO（D T C）は、ワークスタイルシームの変革や工場や店舗など様々な現場における課題解決、新たなビジネスの創出などに対応。デバイス、ネットワークに精通した技術者をはじめ、デザイナーやコンサルタントなどの専門家が独自の手法と最先端のテクノロジーを活用しながら、ともに知恵を出し合い、アイデアをまとめ、実現したい施策や将来ビジョンにアプローチする場であり、最新 I C T のデモンストレーション、実機体験も可能な施設である。



### 2 視察内容

#### (1) 最新技術を活用したスマート自治体の実現に向けて

スマート公共サービスの展開や行政サービスのデジタル化、スマートシティの実現等、豊かで暮らしやすい地方の実現にむけた運営と改革の将来と現状を確認。富士通のデジタル技術を活用した保育所入所選考マッチング A I や移住希望者マッチング、申請書の登録や入力作業の自動化等の他市町村での事例紹介

#### (2) フィールド・イノベーション活動について（新潟市での活動紹介）

#### (3) 共創ワークショップ空間

FUJITSU Digital Transformation Center の紹介



#### (4) 富士通の働き方改革の紹介

#### (5) デモンストレーション

施設内を見学し、ICTを活用した新たなコミュニケーションツールに触れ、体感。

### 3 所見

ワークスタイルシームの変革の必要性を痛感する視察となった。特に、全国の自治体から照会があるという Talk Visible (会議や議会における発言録の作成を支援) では文字起こし作業の時間が約半分になると伺い、早期検討事項であると感じた。また、ワークショップ専用スタジオで体感した最先端ICT (1人1台の実機と大型スクリーンによるデモンストレーション、3Dを活用したスポーツ支援等) は大変参考になり、新潟市が実施している働き方改革に向けた取り組みをもう



一步前へ進める時期であると強く感じる施設でした。デジタル革新の今に触れる一方、富士通ではデジタル技術のみならずアナログ的なサポートも実施していると知り、人とAIがともに歩む未来の形があることも再認識できた。新潟市らしい形を模索しながら、大胆な革新をスタートさせるタイミングではないか。