

# 生産性が低いと思われる業務アンケート結果

## スマート自治体研究会 令和元年12月

Yamanashi Prefecture

### 生産性が低いと思われる業務アンケート結果について

- スマート自治体研究会事務局(県市町村課)において、研究会での共同研究テーマを選定するため、研究会構成市町村(10団体)を対象に、「生産性の低いと思われる業務アンケート」を実施。
- 生産性の低いと思われる業務として回答のあった合計21業務のうち、人口規模・共同可能性などを踏まえ、「議事録支援システム」と「ふるさと納税ワンストップ特例申請事務」を本年度の共同研究テーマに選定。

#### 生産性が低いと思われる業務(分野別)

##### 住民異動

- 転入・転出業務

##### 高齢者福祉・介護

- 介護保険料納入通知書発送業務

##### 児童福祉・子育て

- 放課後児童クラブの入力業務
- 子育て支援課の保育所入所希望者割り振り業務

##### 土地利用・都市計画

- 法務局からの登記済通知書の入力業務
- 開発案件のデータ管理業務

##### 生活環境

- ごみ収集・分別に関する問合せの対応

##### 財政・会計・財務

- 伝票起票事務
- 滞納者の管理、相談への対応
- 税金等の納付データ管理業務
- 業者指名、入札、契約に関する業務

##### 横断的なもの

- 65歳到達者の担当民生委員の割当業務
- 広報記事作成業務
- 議事録支援システム
- 定例会等の会議や打ち合わせの紙資料印刷
- 住民からの各種問い合わせ

##### その他

- ふるさと納税ワンストップ特例申請事務
- 防災備蓄品の台帳管理
- 国・県からの各種調査資料作成・報告業務

内部管理部局での業務をあげている団体が多い

※生産性が低いと思われる業務のうち一部を掲載しているため、掲載業務は合計数(21業務)と一致しない。  
※全体の表記を統一する関係上、アンケートで回答のあった表記を一部修正している。

## ◆ 生産性が低いと思われる業務アンケート結果（詳細版）

No.	生産性が低い業務	生産性が低いと思われる理由	ICTでの解決手段	導入の難易度	導入効果の可能性	共同化の可能性	備考
1	介護保険料納入通知書発送業務に伴う内容チェック業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆介護保険料納入通知書(約55,000件)を発送する前に、通知書とシステム画面とを比較チェックしている。</li> <li>◆発送前の土・日曜日に職員5名で全件の10%(訳5,000件)程度を抽出しチェックを行っている。</li> </ul>	RPAによる自動チェック	低	高	高	
2	要保護者に対する医療券、調剤券の発行業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆医療券、調剤券(約3,000件/月)は手書きの申請書からシステムに入力を行い発送している。</li> <li>◆業務量については2人の職員が1日あたり4時間程度の業務を行っている。</li> </ul>	AI-OCRによる申請書の文字情報のデータ化 RPAによるシステムへの自動入力	低	高	高	
3	住民異動(転入・転出)業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆3月中旬から4月中旬までの繁忙期には住民異動届件数が多く大量入力が必要であるため時間外対応となっている。</li> </ul>	OCRによる届出書の文字情報のデータ化 RPAによるシステムへの自動入力	高	低	低	
4	65歳到達者の担当民生委員の割当業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆民生委員の担当エリアが自治会ごとに振り分けられているが、住民基本台帳では自治会把握ができないため、各民生委員に住宅地図に示されたエリアを確認しながら地図に落とし手書きのものを作成している。</li> </ul>	RPAによる住所地の割当	低	高	低	
5	ふるさと納税のワンストップ特例申請書の入力作業	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請書類を受け、申請書類の住所・氏名・マイナンバー・生年月日・電話番号・寄付金額を手作業で国指定のエクセルデータに入力。</li> <li>その後、受付確認を個別にメールで送付している。</li> </ul>	OCRによる届出書の文字情報のデータ化 RPAによるシステムへの自動入力	高	高	高	
6	法務局からの登記済通知書の入力業務(固定資産)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆登記済み通知書を一枚ずつ職員が手入力している。</li> <li>◆毎年、約17,000件を担当が手入力で処理している。</li> <li>◆2020年1月からデータの受け取りが紙から電子データに可能となる予定であるとの事。</li> </ul>	RPAによるシステムへの自動入力	高	高	高	

No.	生産性が低い業務	生産性が低いと思われる理由	ICTでの解決手段	導入の難易度	導入効果の可能性	共同化の可能性	備考
7	放課後児童クラブの入力業務	◆データを職員が手入力している。	OCRによる届出書の文字情報のデータ化 RPAによるシステムへの自動入力	低	高	高	
8	子育て支援課の保育所入所希望者割り振りシステム	◆通常では職員4～5名で、申込者の点数の確認、データの入力、割振を2週間ほどかけて行う作業。	AIによる自動振り分け処理	高	高	高	
9	伝票起票事務	◆伝票の起票は、それぞれの担当課において行っている。 担当する業務によっては、1日に何度も起票を行う必要があり、負担となっている。 ◆誰が起票しても同じ成果しか得られず、一定のルールに従って行うのみの単純事務。	OCRにより、請求書の情報をデータ化 ↓ RPAにより、システムへの自動入力を行い、伝票を作成する。 ↓ 支払相手に送付している支払案内を自動印刷	高	高	高	
10	広報記事作成業務	◆広報の記事作成は、課ごとに行い、データを広報主管課に提出している。 広報担当者は、提出されたデータを基に印刷業者に渡すための原稿を作成し、各課に校正を依頼している。 ◆各課では、文章の構成を練らねばならず、広報担当者は、文章等に誤りがないか確認を行わなければならない、業務の負担は大きい。	【記事自動作成】 OCRでデータ化又は、ワード等でデータを作成 ↓ 作成したデータを基に、RPAでの自動文章作成・AIでこれまでの広報記事の内容を踏まえながら、自動で文章を作成。 【記事内容の添削】 各課で作成した文章の添削を行う(広報担当者も原稿の案を添削する)。	低	高	低	
11	会議録作成業務	◆会議録の作成にあたっては、音声データを基に職員が文字の入力を行っている。音声を聞きながらであるため、長時間の会議であれば会議録の作成に膨大な時間がかかっている。 ◆また、出先での会議の多い課は、復命書を作成する機会も多く、自治体に戻ったあとに作成をするケースもあり、当該書類の作成にも時間を要している。	ICレコーダー等で録音した音声データをRPAにより、自動で文章を作成する。	低	高	低	
12	ごみ収集・分別に関する問合せの対応	◆ほぼ電話での問合せになり、平日、日中とわず当直者も対応している。	墨田区の「ごみ分別案内チャットボット」のようなシステムが有効	低	低	低	

No.	生産性が低い業務	生産性が低いと思われる理由	ICTでの解決手段	導入の難易度	導入効果の可能性	共同化の可能性	備考
13	業者指名、入札、契約に関する業務	◆業者指名、入札、契約に関する一連の業務を当町では、エクセルシートを用いて、マクロや差し込み印刷で対応している。	RPAによる自動処理	高	高	低	
14	防災備蓄品の台帳管理	◆現在、大量・多様な備品の数量や使用期限、賞味期限の管理が手作業のため、大きな負担となっている。	システム導入によりデータ化期限が近いものが分かる「お知らせ機能」、一括処理等による一覧の抽出等	低	高	低	
15	滞納者の管理、相談への対応	◆限られた職員数で多数の滞納者を管理しなければならないため、全ての滞納者に手が回らない。納税相談等に時間がかけられず状況が悪化してしまう。 ◆また、相談への対応・法律の知識等、経験が活かされる業務のため、ベテラン職員が異動すると組織の力不足となってしまう。	◆AIによる滞納者の管理、グループ分けによる効率的な調査・差し押さえ ◆情報が蓄積・パターン化されることにより、個々の滞納者への折衝・差し押さえ等に対するアドバイスが得られる	高	高	高	
16	税金等の納付データについて	◆現在、金融機関によって市町村に納付データが届くのがバラバラでタイムラグがある。 ◆納税証明書の督促状発送時に行き違いが発生し、クレームにつながってしまう。	各金融機関と市町村の閉域網やクラウド等による特定通信でセキュリティを確保しつつ情報共有する	高	高	高	
17	開発案件のデータ管理業務	◆開発許可申請業務において、現在、紙媒体で管理しているが、管理スペースの確保の手間や該当データを検索する労力が大きな負担となっている。	OCRによる申請書の文字情報のデータ化、RPAによるデータベースの管理・分類作業、自動入力	高	高	低	
18	定例会等の会議や打ち合わせで使用する紙資料の印刷・保管	◆現在、会議・打ち合わせごとに人数分の紙の資料を大量に消費している。また、記録のため資料の保管等スペースの確保に悩まされている。	タブレット端末の導入	高	高	高	共同化→各自、市町村にしながら、他市町村と合同会議などができる仕組みづくり
19	会議等の議事録を作るためのテープおこし作業	◆会議等の議事録を作成するためにテープおこしを行うが、時間はかかるうえに単純作業で能率が上がらないため、生産性が低い。	音声認識によるデータ化処理	低	高	高	

No.	生産性が低い業務	生産性が低いと思われる理由	ICTでの解決手段	導入の難易度	導入効果の可能性	共同化の可能性	備考
20	各種証明書の取得に関する問合せ ゴミ出しの方法に関する問合せ 観光に関する問合せ	◆ホームページで確認できる内容であるが、対応に追われるケースがあるため。	AIを活用した問い合わせへの自動応答サービス	高	高	低	
21	国・県からの各種調査資料作成 & 報告業務	◆調査案件ごとに添付ファイル付きメールを受信し、必要項目に入力して回答している。 ◆年度切り替え時期など繁忙期にはメールが多数くる。案件ごとにとりまとめ作業が多く、またそれぞれに期限設定があるため進捗管理が煩雑になりやすい。	◆手段① 国・県との共有ポータル(ex: ガルーン)やサーバーを構築することで、メール整理によらない調査回答が可能。また進捗管理もしやすい。 ◆手段②国・県が必要とする自治体保有情報へのアクセス権限を調査案件毎に国県へ付与。迅速な情報収集が可能。	高	低	低	短期的には手段①、長期的には職員減少も踏まえ手段②の方法が理想。