

平成30年10月29日

芦屋市議会議長
畑中 俊彦 様

総務常任委員会
委員長 大原 裕貴

行政視察について（報告）

標記のことについて、下記のとおり行政視察を実施しましたので、報告します。

記

- 1 視察者 総務常任委員会
委員長 大原 裕貴
副委員長 重村 啓二郎
委員 岩岡りょうすけ
中島 かおり
松木 義昭
徳田 直彦
森 しずか
事務局随員 湯本 俊哉 計8人
- 2 視察日時 平成30年10月23日（火）から10月24日（水）
- 3 視察先 ①東京都町田市（10月23日）
②東京都渋谷区（10月24日）
- 4 視察項目 ①自治体間ベンチマーキングについて（東京都町田市）
②AIの活用について（東京都渋谷区）
- 5 報告事項 別紙のとおり

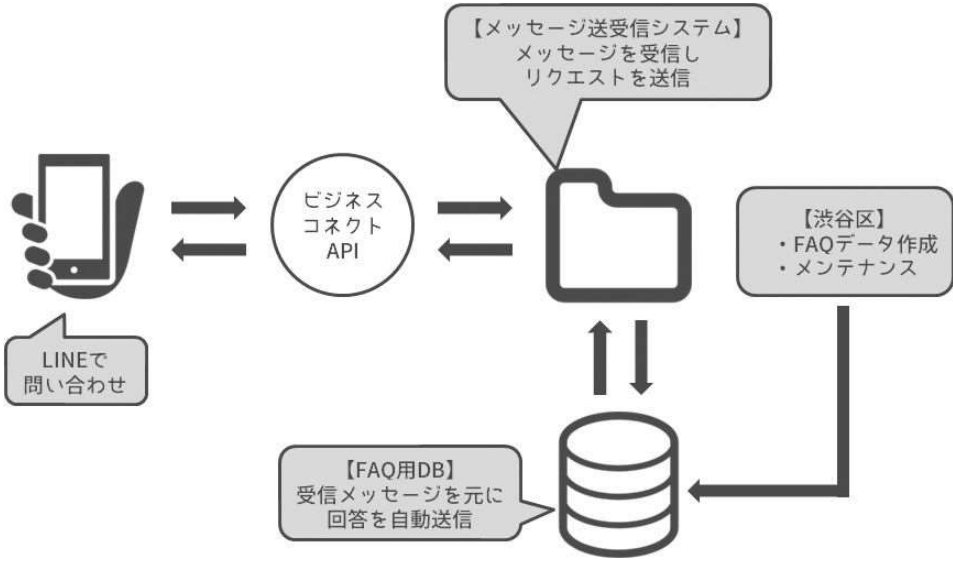
以上

平成 30 年度 総務常任委員会 行政視察報告書

視 察 日 時	平成 30 年 10 月 23 日 (火) 13 時 30 分 ～ 15 時 00 分
視 察 先	東京都町田市議会
視 察 内 容	自治体間ベンチマーキングについて
視 察 目 的 (視察先選定理由)	本市の財政状況は現時点では問題ないものの、今後予定されている公共施設の更新費用や人口減少の影響を考えると、将来的には楽観視できる状況ではない。よって、更なる行政改革が必要であると考え。町田市では業務プロセスにかかるコストを分析した上で、他市とのミクロレベルでの比較を行い、業務改善に取り組んでいる。行政改革については土地柄などに関係なく取り入れられる可能性も高いため、視察先として選定した。
調 査 概 要	<p>1. 自治体間ベンチマーキングについて</p> <p>(1) 概要 自治体間で業務プロセス、パフォーマンス、コスト等を比較し、差異を見える化するとともに、自治体間で共通化できるベストプラクティスを検討し、業務改革・改善に繋げる取り組み</p> <p>(2) 導入の経緯 町田市の以下の課題を解決するための行政経営改革プランの一角として導入。なお、職員側から提案されたボトムアップの取り組みとなっている。</p> <p>1) 人口減少・超高齢化</p> <p>2) 構造的収支不足</p> <p>① 生産年齢人口減少に伴う市税収入の伸び悩み</p> <p>② 高齢者人口の増加に伴う社会保障費の増加</p> <p>3) 公共施設の老朽化</p> <p>(3) 比較対象</p> <p>1) 自治体 人口規模等、類似する自治体</p> <p>2) 業務 法定業務（自治体ごとで比較するため、独自業務の比較は難しい）</p> <p>2. 現在の実施状況と今後の展開</p> <p>(1) 現在の実施状況</p> <p>1) 比較する業務の見える化 業務プロセスごとに稼働時間・業務処理量・コストを算出</p> <p>2) 業務の比較・分析と課題解決の検討 指標に基づき、差異や特異点を洗い出し、意見交換会でベストプラクティスを検討</p> <p>3) 各参加自治体単位での個別最適化</p> <p>① 業務プロセスの見直し</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ② サービスレベルの見直し ③ 正規・嘱託・臨時職員の役割の整理 ④ ICT・アウトソーシングの活用 <p>(2) 今後の展開</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 参加自治体間での全体最適化 <ul style="list-style-type: none"> ① 業務プロセスの共通化 ② サービスレベルの共通化 ③ 情報システム・アウトソーシングの共通化 ④ 制度や制度運用の見直し <p>3. 自治体間ベンチマーキングを支える取り組み</p> <p>(1) 新公会計制度</p> <p>東京都のモデルを使いながら作成。決算審査に間に合うように作成されており、決算審査の中心資料となっている。また、同様に東京都のモデルを使用している都内の他の自治体との関係性が自治体間比較のプラスとなった。</p> <p>(2) 事務と執行体制の確認シート</p> <p>各事業の各業務、各作業ごとの稼働時間を見える化した資料。作業ごとの稼働時間を明らかにすることで、それぞれの作業の事務量を定量的に算出している。この資料を元に、職員の定数管理を行うため、効率的な人員配置ができる。また、事務量が定量的に算出されているため、他自治体との比較が可能となる。</p>
<p>所 感 (意見・感想・今後の課題等)</p>	<p>町田市は人口規模こそ本市とは異なるが、ベッドタウンとしての位置づけなど、近いものがある。また、自治体間ベンチマークを実施した背景として挙げられている状況は、本市にそのまま当てはまる。業務効率の改善という観点での行政改革は本市でも取り組んでいく必要があると思われる。</p> <p>町田市で現状行われている自治体間の比較でも、ある程度の財政効果が出ている。また、職員の意識が変わったという評価もあるため、一定の効果はある。しかし、今後の展開として挙げられている複数自治体間での共通化こそが一番期待したい大きな効果であると考え。これが成し遂げられると、行革としてはかなり大きな成果が期待できる。本市でも、是非とも取り入れたい事業である。</p> <p>自治体間ベンチマーキングを行う場合、人口規模が近い近隣自治体と比較することになる。本市の場合、三田市や高砂市、大阪府池田市、大阪府箕面市などが当てはまり、導入条件を満たさないということではない。</p> <p>ただ、前提条件として挙げられている業務プロセスの見える化ができていない。町田市のように作業量を定量的に計測する取り組みを進める必要がある。業務プロセスの見える化を進めるだけでも効率的な要員配置に繋がるため、効果が大きい。ひとまず業務プロセスの見える化を進めていくことを検討すべきかと考える。</p>

平成 30 年度 総務常任委員会 行政視察報告書

視 察 日 時	平成 30 年 10 月 24 日（水） 10 時 00 分 ～ 11 時 30 分
視 察 先	東京都渋谷区議会
視 察 内 容	AI の活用について
視 察 目 的 (視察先選定理由)	本市職員の超過勤務は少なくない。働き方改革の推進も然ることながら、過度の超過勤務は作業効率の低下を招くため、是正していく必要がある。AI の活用は超過勤務の抑制への効果も期待できるため、本市でも取り入れていくために視察先として選定した。
調 査 概 要	<p>1. AI 自動応答の概要</p> <p>(1) 導入開始時期 平成 29 年 8 月～平成 30 年 3 月まで実証実験 今年度より、本格運用を開始</p> <p>(2) 自動応答の仕組み</p>  <p>(3) 主な利用者（ターゲット） 子育て世代の女性（登録者全体の約 67%） 渋谷区内の対象者約 10,000 人に対し、7,400 人の登録</p> <p>2. 今後の展望</p> <p>(1) 回答の分野を増やす 現状は子育てサービスに係る内容が主となっている。 子育て世代が必要とする行政サービス全般をフォローすることで、子育て世代に特化した問い合わせサービスを充実させる。</p> <p>(2) 他システム（防災システム）との連携</p> <p>(3) オープンデータとの連携 特に、利用者の位置情報との連携を考えている。</p>

	<p>3. 導入時の課題</p> <p>(1) 効果に対する疑念の払しょく FAQ データを用意する際に所管課の協力が必要だったが、当初は理解が得られなかった。各課からメンバーに参加してもらい、ワーキンググループを設置し協議したため、実施の際の反発は避けられた。</p> <p>4. 運用時の課題</p> <p>(1) 定期的なチューニング 回答の精度を上げるため、定期的なチューニングが必要 また、回答のバリエーションを増やすための FAQ データの登録が必要</p> <p>5. 住民の反響 窓口、電話対応の体制見直しには至っていないため、自動応答はあくまでプラスアルファのサービス。 日中電話できない人や、電話するほどでもない問い合わせに使われている現状で、住民からの不満の声は上がっていない。</p>
<p>所 感 (意見・感想・今後の課題等)</p>	<p>今後は、人口減少に備えた体制づくりを考えていく必要がある。自動化できるところはなるべく自動化し、人でなければ対応できないところに人手を充てていく発想は、効率的な行政運営のためにも必要な観点である。</p> <p>また、住民目線で考えると土日祝や早朝・夜間など、閉庁時間でも問い合わせができるのは大きい。事実、渋谷区でも閉庁時間帯の利用件数が 40%ほどとなっている。特に子育て世代・現役世代のニーズとしては大きいものがある。今や手軽な SNS ツールとして定着しつつある LINE を用いるというのも、問い合わせの敷居を下げる効果がある。渋谷区では、従来のやり方では聴取できなかった情報も取得できたという副産物があったようであり、複合的に見て導入効果が大きいと評価されている。</p> <p>今回視察した AI の活用は、自動化の選択肢の一つとして有効となる可能性が高い。AI にデータを仕込む手間がかかる。また、自動応答システムのチューニングの負担もあるが、一度構築された DB は市にとって有益な資産となる。住民サービスの向上、人口減少社会を見据えた効率的な行政運営を進めていく観点で見ると、研究を進めていく価値は大いにあると思われる。</p>

視察の様子（平成30年度 総務常任委員会）

<p>視 察 先 ①</p> <p>1 0 月 2 3 日</p> <p>東 京 都 町 田 市</p>	 <p>町田市企画政策課・経営改革室・総務課の職員の方にご説明をいただきました。</p>
<p>視 察 先 ②</p> <p>1 0 月 2 4 日</p> <p>東 京 都 渋 谷 区</p>	 <p>渋谷区経営企画課の職員の方にご説明をいただきました。</p>

※この「視察の様子」のページは市議会事務局職員が作成しています。