

## 2018年度 調査研究報告書の紹介

本紙 5 月号 (No.68) で概要を紹介した 2018 年度の調査研究報告書のうち、5 件の調査研究報告書について、隔月で詳細を紹介していきます。今号では、「基礎自治体における AI・RPA 活用に関する調査研究」を紹介します。

### 基礎自治体におけるAI・RPA活用に関する調査研究

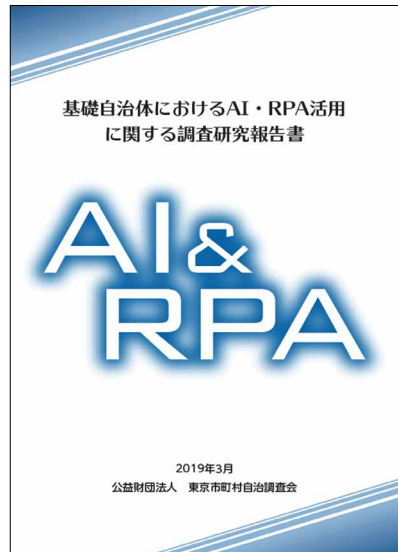
#### 1. 背景・目的

現在、自治体が抱える課題解決の手段としてAI（人工知能）とRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）が注目されています。

本調査研究では、自治体職員にAI・RPAの活用について考えてもらうきっかけをつくるとともに、活用の方向性、課題・進め方を整理し、活用が進んだ後の展望を提示するために実施しました。

#### 2. AI・RPAとは何か

- ・AIは、データを活用して「判断」する技術（高度化）。
- ・RPAは、単純な仕事を人に代わり「作業」する技術（自動化）。
- ・AI・RPA活用の意義は、「業務生産性の向上」・「住民サービスの向上」×「自動化」・「高度化」の4分類で整理が可能。



#### 3. 多摩・島しょ地域自治体はAI・RPAをどう活用すべきか

##### (1) AI・RPAの活用可能性と方向性

多摩・島しょ地域自治体の全分野の課題において、解決策の1つとしてAI・RPAは活用できます。そのため、優先順位の高い課題を選び、「AI・RPAは課題解決のツール」として認識し検討することが重要です。

##### (2) AI・RPA活用の課題・進め方

自治体の状況に応じて、「検討に際してのハードル」と「本格導入に向けたハードル」を認識し、「AI・RPA活用の進め方」を参考にしながら、取組を進めていく必要があります。

##### (3) AI・RPA活用後の自治体への影響と職員の将来像

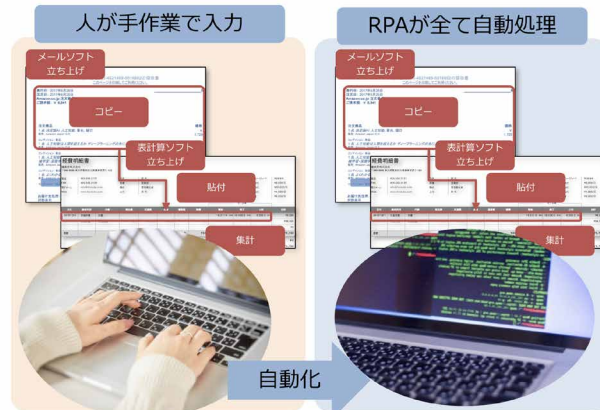
現在のAI・RPAが職員の仕事を奪うことはないものの、今後段階的に置き換わる可能性があります。また、職員は住民に接する仕事が増え、コミュニケーション能力が重視されます。

#### AI（チャットボット）のイメージ



（出典）徳島県

#### RPAのイメージ



## 調査研究報告書の活用に関するアンケート結果報告

当調査会は、毎年度、複数の調査研究報告書を作成し、多摩・島しょ地域市町村等に配布するとともに、ホームページ上(<http://www.tama-100.or.jp/>)でも広く公開しています。

各自治体の現場において、どのように報告書をご活用いただいているのか把握するため、4月から5月にかけて多摩・島しょ地域の39市町村を対象としたアンケートを実施しました。

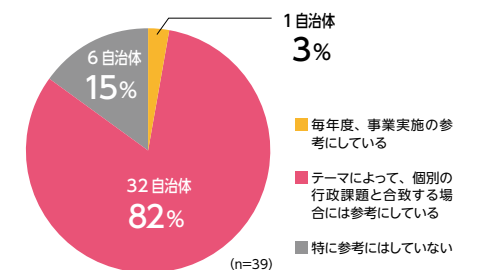
#### <市町村の事業にご活用いただいています>

調査研究のテーマが市町村の行政課題に合致する場合には参考にしており、32自治体（82％）にご回答いただきました（図1参照）。また、2018年度事業の実施に当たっては、12自治体（31％）から2015年度から2017年度に調査した研究結果を基礎的な情報、データ等として活用し、方針の策定や対策の検討等に当たって参考にしただとご回答いただいております（図2参照）。

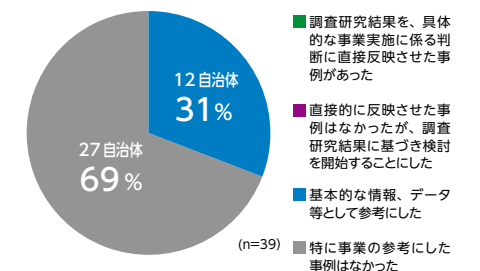
各調査研究では、各市町村が事業に取り組まれる際のご参考にさせていただけるように、多摩・島しょ地域の各自治体にアンケートを行い、地域の実態について明らかにするとともに、取組のポイントとなる点を先進自治体や有識者などから伺い、取組の方向性をお示しするなど、多くの情報を掲載しております。

当調査会ホームページには、過年度のものも含めて調査研究内容を掲載しておりますので、是非ご参照ください。

【図1】調査研究結果の活用状況（単数回答）



【図2】2018年度事業への活用事例（単数回答）



- 11月は深秋や晩秋とも言われ、今年の暦では8日の立冬で冬の始まりとなります。  
令和元年も残すところあと2ヶ月です。皆さんも令和時代初の年越しを間近に控え、忙しく過ごされていることと思います。
- さて、このコラムで何度も取り上げている気象・地象等の災害問題ですが、今回も触れざるを得ない出来事として先月の台風19号災害があげられます。  
この台風は、10月12日に伊豆半島に上陸し、全国各地に豪雨被害をもたらした特別非常災害に指定されました。今年は、8月末に佐賀県で1時間雨量110mmの降雨を記録した九州北部豪雨や9月上旬に千葉県で大規模停電などを引き起こした台風15号など、風水害による被害が目立ちます。
- 台風19号は、前月の台風15号に追い打ちをかけるように島しょ地域に被害を与えた後に本土に上陸し、各地の記録を塗り替える風雨により、多数の河川で越水や堤防の決壊、橋梁流出、道路洗掘など、甚大な水害と土石流、のり面崩壊などの土砂災害を引き起こしました。西多摩地域では道路崩壊により、奥多摩町や日の出町などで集落の孤立がありました。
- 近年、気象災害が頻発する原因は、『これまで大気の大熱を吸収していた海洋の蓄熱機能が限界を迎え、その熱の行き場がなくなり、豪雨や台風のエネルギーと

して開放された結果であり、今後も同様の事態が起こる可能性がある』と解説する有識者の話を聞きました。もしそれが事実ならば、もはや手遅れながら少しでも温暖化防止に努めるとともに、気候変動による今後の災害に備えなければなりません。

○ 広域で大規模な災害が発生した場合、救急車やレスキュー隊、電気やガス、水道などの復旧部隊が平時と同様に迅速に対処してくれることは期待できません。個々に出来ることは、まず、「自助」として事前にできる備えを普段から整えておくこと。また、直接被害に遭わないように避難すること。次に、「共助」として、災害が発生した時には近隣住民と協力して被害の軽減や、できる範囲の救助活動を行い助け合うこと。最後に、「公助」である行政の活動を支援（避難所の運営など）することなどがあります。

○ 豪雨や台風に限らず、これまで災害に見舞われ被害を受けた方々の中には、未だに大きな生活上の不便や不安から立ち直れていない人も多いのではないのでしょうか。また、冬に向けてより厳しい状況になると考えられます。被害に遭われた皆さまに心からお見舞い申し上げますとともに、災害の教訓が風化しないよう常に心に留め、被災者に寄り添った支援を心がけたいと思います。

(M, N)