

▼図表4 ヒアリング調査（先行自治体）

分類	技術	自治体名	事例
AI	音声認識	東京都港区	議事録作成支援
		東京都奥多摩町	議事録作成支援
	音声認識・要約	徳島県	議事録作成支援・要約
		東京都港区	外国人向けチャットボット
	チャットボット	京都府南山城村	御用聞き AI（チャットボット）
		徳島県	阿波おどり AI コンシェルジュ（チャットボット）
			民泊 AI コンシェルジュ(チャットボット)
		東京都渋谷区	AI 区民「渋谷みらい」
	機体制御	東京都奥多摩町	ドローン制御
	最適解表示	東京都北区	介護給付適正化業務支援
愛知県豊橋市		ケアプラン作成支援	
大阪府泉大津市		戸籍業務支援	
RPA	RPA	茨城県つくば市	業務の自動化（RPA）
		東京都港区	業務の自動化（RPA）

<出典>報告書 概要版P3

の6点が抽出された。特に、①②⑥といった内部事務の効率化が課題となっている自治体が多かった。そして自治体によって解決すべき背景・課題の優先順位が異なるため、背景・課題に最も適したAI・RPA(AIでは「音声認識」、「チャットボット」、「最適解表示」など)を活用していることもわかった。

また、活用するAI・RPAによって、効果は大きく異なるが、実証実験の段階でも一定の効果が出ている。特に「音声認識」、「RPA」は、「業務生産性の向上」などで大きな効果が出ており、また「チャットボット」は、「住民サービスの向上」の面で多くの利用者からのアクセスがあり、利用者アンケートの評価も高い事例があることがわかった。

なお、本格導入に向けたハードルとしては次のものが挙げられている（図表5）。

▼図表5 本格導入に向けたハードル

AI・RPA の管理	費用対効果の立証
AI・RPA を担当課のみの管理にすると維持・更新ができなくなるおそれがある。そのため、組織全体で体系的な管理が必要である。	AI・RPA は先端技術であるため、費用対効果の測定が難しい。そのため、予算部門・議会部門への説明が求められる。
判断精度の向上	匿名加工ルールの整備
AI・RPA の判断の精度が低い場合がある。そのため、学習データの追加や判断・処理基準（シナリオ）の作り込みを行う必要がある。	AI・RPA が扱う分野によっては、個人情報を利用する場合がある。そのため、匿名加工のためのルールを作成する必要がある。

<出典>報告書P80

4. 多摩・島しょ地域自治体におけるAI・RPA活用に向けた現状

行政情報化の取組状況は、全国平均より進ん

でおり、人材育成の取組や、オンラインシステムの導入に力を入れている。他方で、公共データ・ビッグデータ活用の取組は一部にとどまり、ビッグデータに対する理解不足や不十分な推進体制が課題となっていることがわかった。

検討に際してのハードルを集計した結果、AI・RPAを活用する際に、業務内容をデジタル化（電子データ化）する取組に抵抗感は少ない。他方、ビッグデータに対する理解不足と不十分な推進体制が課題となっている。そのため、AI・RPAのような新技術についても具体的なイメージやメリットが湧かず、取組が進まないことが想定される、としている。

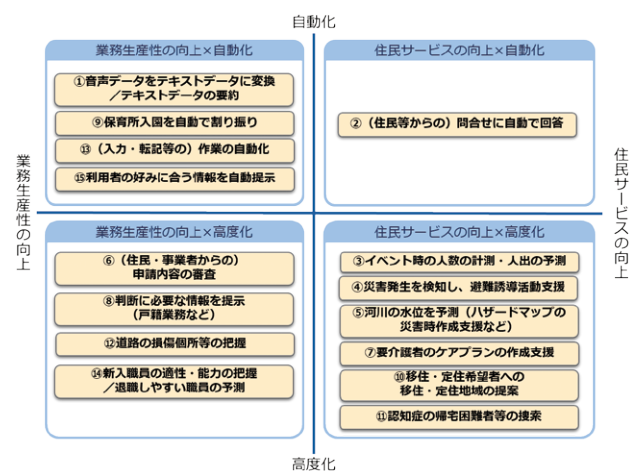
AI・RPAの活用には、多くの自治体に関心を持つものの、実際に取り組む自治体は少なく、活用済と検討中を合わせても18%に過ぎなかった。AI・RPAを活用する際の懸念として「システムのエラーや誤処理」、「個人情報への配慮」が多く挙げられていた。また、AI・RPAを導入する際には、「費用対効果の明確化」が最も重視されている。

5. 多摩・島しょ地域自治体はAI・RPAをどう活用すべきか

以上のような検討を基に、報告書の第5章は、多摩・島しょ地域自治体への含意を述べている。

まず、自治体と民間企業の取組事例からユースケースが抽出された。それを上述図表2に従って分類したものが次の図表6である。

▼図表6 ユースケースの分類結果



<出典>報告書P114

本研究では、多摩・島しょ地域自治体の具体的な政策分野の課題と、現場の課題を調査した。政策分野の課題は、安心・安全・快適、子育て・教育、健康・医療、福祉・保険、環境、産業・雇用、都市基盤、地域・文化、住民参画、行財政運営に整理できた。また現場の業務における課題は、業務生産性の向上と住民サービスの向上が共通課題として抽出できた。

それらとユースケースを対応させたところ、AI・RPAは、多摩・島しょ地域自治体の全ての政策分野の課題において、また、全ての現場の課題において、それぞれ解決策の一つとして活用できることがわかった。

ただ、AI・RPAはあくまで「課題解決のツール」として認識することが重要である。AI・RPAの活用を検討する際には、AI・RPAの活用ありきとせず、数ある行政課題の中から優先順位の高い課題を選び、民間委託・マニュアル整備などと同様に、解決策の1つとしてAI・RPAの活用を検討することが必要だと報告書は述べている。

先行自治体例や有識者ヒアリングの結果、今後、AI・RPAに向けた取組・工夫として、図表7のような対応策が必要とされている。

最後に、AI・RPAが普及すると内部事務はAI・RPAに置き換わるため、職員はより住民

▼図表7 AI・RPA活用に向けた対応策

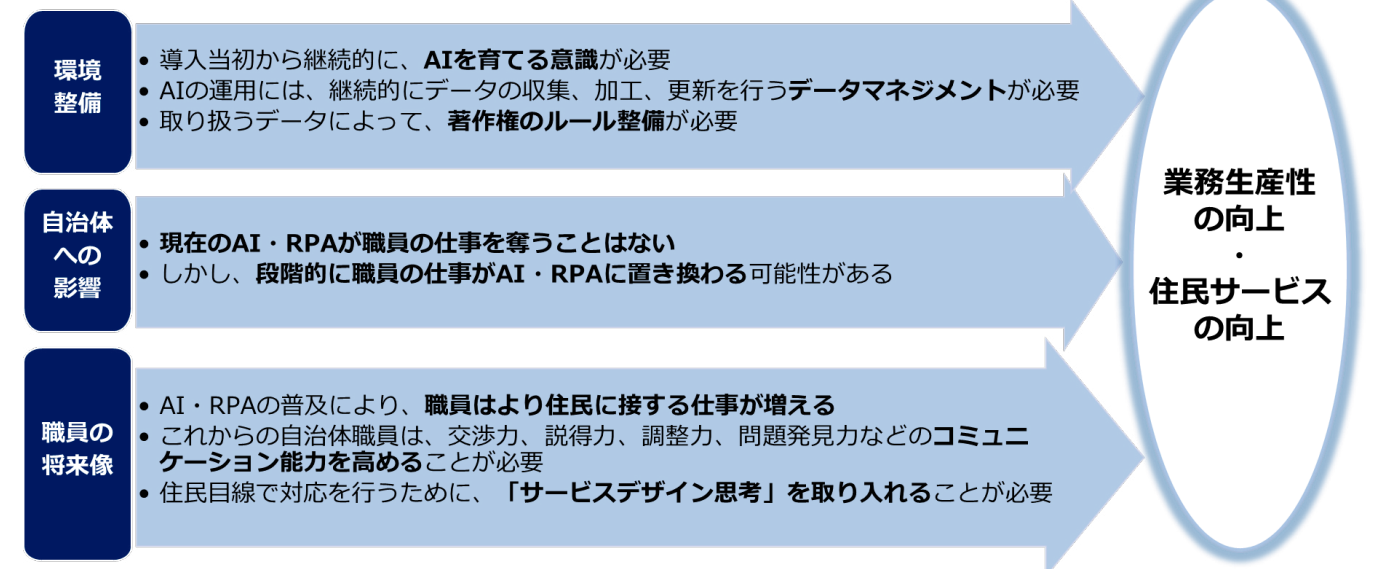
分類	AI・RPA活用に向けた対応策
対応策 (先行自治体・有識者)	首長の方針
	AI・RPAは課題解決のツール
	担当課の主導
	横断的な部署の支援
対応策 (先行自治体)	スモールスタート
	リーダー・アンテナ人材を見極め、先導
	外部との協働・実証実験
対応策 (有識者)	研修・デモの実施
	職員が課題発見・目標設定
	外部人材の活用

(凡例) 分類中の(カッコ)は、それぞれの対応策をどこから導出したかを示す。

<出典>報告書P136

に接する仕事を増やすことになる。そのため、AI・RPAが普及するまでに、自治体職員は交渉力、説得力、調整力、問題発見力などのコミュニケーション能力を高めていく必要がある。将来的に自治体職員が行う業務内容・求められる能力は変化する。そのため、自治体はさらなる業務生産性の向上と住民サービスの向上を目指し人材育成・配置を行い、自治体業務や職員の意識を変えることが求められている（図表8）。

▼図表8 自治体のAI・RPAに関する展望



<出典>報告書P154