

DX推進の効果がわかる!

「新しい仕事の仕方」がわかる!

DX

で変える・変わる

自治体の

「新しい仕事の仕方」

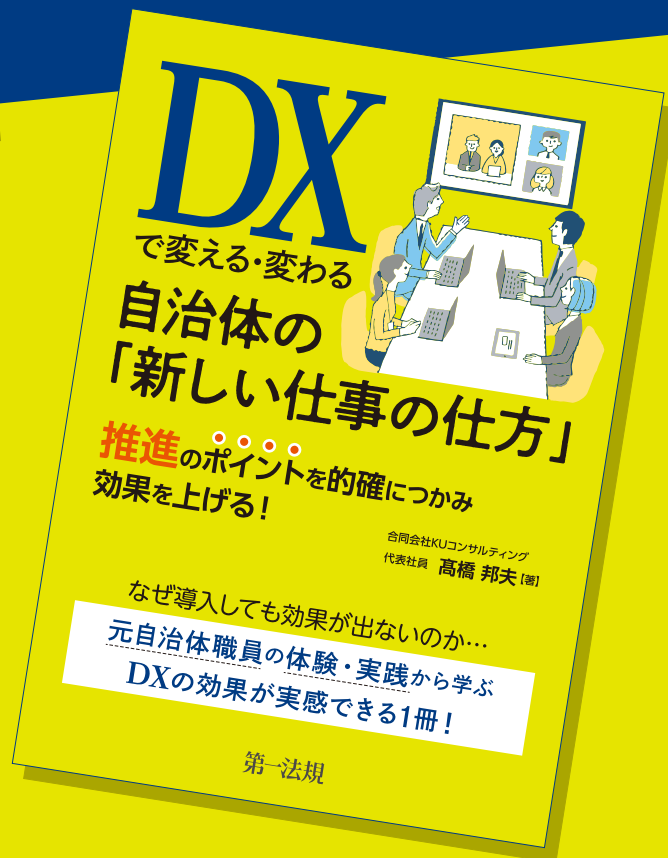
推進のポイントを的確につかみ効果を上げる!

高橋 邦夫【著】

合同会社KUコンサルティング代表社員
電子自治体エバンジェリスト

東京都豊島区役所入庁後、情報管理課、税務課、保育課などに勤務。
2014年・2015年は豊島区役所CISO(情報セキュリティ統括責任者)を務める。
また、総務省地域情報化アドバイザー、ICT地域マネージャー、地方公共団体
情報システム機構地方支援アドバイザーなどを歴任。
2018年に豊島区役所を退職、合同会社KUコンサルティングを設立し現職。

A5判・184頁 定価:1,980円(本体:1,800円+税10%)



自治体DX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進により、自治体職員の仕事はどのように変わる?
デジタル化推進のカギとなるICTツール導入のポイントは?
元自治体職員の体験や実践からこうした疑問にお応えします!

「従来の仕事の仕方を変える」という視点をベースに
DX推進のための全体ビジョンの持ち方、
基礎知識やICTツールの導入方法を解説

情報セキュリティに配慮したICTツールの活用方法、
自治体における人材育成やデジタルデバインド対策、
さらにはデータを活かした行政経営についても解説



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
<https://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694
Fax. 0120-302-640

第1章 発想の転換—「仕事のあり方・やり方」を見直す

- 第1節 なぜ自治体で仕事の仕方を見直す必要があるのか**
- 1 自治体DX推進計画と自治体の業務
 - 2 自治体における働き方改革の流れと課題
 - 3 ウイズコロナで見えてきた新たな視点
 - 4 自治体にとってのテレワーク導入の必要性
- 第2節 「できない」を「できる」に変えるICTツールの活用**
- 1 自治体DXとICT導入はなにが違うのか
 - 2 窓口業務や福祉業務とテレワーク
 - 3 自席でなければできない業務とは
 - 4 ニューノーマルに必要な発想の転換とICTツール
- 第3節 自治体にとってのAI、RPA導入のポイント**
- 1 「仕事のあり方・やり方」の見直しとAI、RPA導入
 - 2 RPA活用で変わる仕事のやり方
 - 3 AI活用で変わる仕事のやり方
 - 4 総務省の実証を通して見えてきたこと

第2章 ICTツール導入—その成功のカギ

- 第1節 なぜ導入しても効果が出ないのか**
- 1 ICTツールとはなににか
 - 2 個別最適と全体最適
 - 3 ICTツールは道具であって完成品ではない
 - 4 課題だらけのICTツール調達
- 第2節 自治体での導入事例から学ぶ**
- 1 「全体最適」を実現するICTツール導入事例
 - 2 「働き方改革」を実現するICTツール導入事例
 - 3 導入に際して感じた普及の難しさ
 - 4 ICTツール導入で起こり得る課題と解決策
- 第3節 ICTツールはトランスフォーメーション達成のツール**
- 1 ツール導入を目的にはいけない
 - 2 導入したICTツールを使いこなす、使い倒す
 - 3 ICTツール導入に必要な視点

第3章 自治体の情報セキュリティのあり方

- 第1節 これまでのセキュリティ対策と見直しの視点**
- 1 自治体情報セキュリティ強化の背景
 - 2 2020年の「三層の対策」の見直し
 - 3 文部科学省の情報セキュリティ対策
- 第2節 情報セキュリティの基本的考え方**
- 1 情報セキュリティの三要素
 - 2 自治体DX推進とネットワーク分離
 - 3 自治体情報セキュリティで大事なこと
 - 4 自治体DX推進での情報セキュリティ

第4章 職員も住民も納得の新しい仕事の仕方

- 第1節 「人に優しいデジタル化」が自治体DXの重要ポイント**
- 1 デジタルデバйд対策
 - 2 弱者のためにあるべきICT活用
 - 3 より多くの人が公務に携われるために
 - 4 公共施設のあり方を見直す
- 第2節 自治体DXで実現する住民満足度向上**
- 1 住民は自治体になにを求めているのか
 - 2 満足度向上の鍵は「住民が参加できること」
 - 3 広聴機能の整備で広報の充実につなげる
 - 4 「関係人口」を増やす仕組み
- 第3節 多くの関係者を巻き込んでの自治体DX推進**
- 1 情報システム部門の強化だけでは足りない自治体DX推進
 - 2 デジタル人材を増やすための仕掛け
 - 3 オープンデータが目指すもの
 - 4 自治体DXから自治体経営の改革へ

過去のICTツール導入事例から
問題点を整理・考察し
成功のためのポイントを解説

3▶ AI活用で変わる仕事のやり方

- POINT**
- AIを使う場面を考えるのではなく、課題解決にAIが使えるかを考える。
 - どれだけ使っているかも大事だが、どれだけ使っていないかも考える。

(1) AI導入の実態

AIについても前掲の総務省「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」(令和2年12月31日現在)から特徴を見てみたいと思います。

AIも、RPA同様都道府県では47団体中42団体、指定都市では20団体中18団体が導入済みもしくは実証中と答えています。その他の市区町村では34%の592団体が検討さえもしていないという結果となっており、自治体規模によって導入に対する進み具合が違っていることはRPA以上に明白です。

AIの場合はRPAと違って、ライセンスを購入して職員が作るというケースはほぼありません。AIを用いたツールそのものを購入することから、費用は多額となります。たとえ実証事業に手をあげて、補助金によって導入が出来たとしても、その後の維持・保守に係る経費を考えると、小規模自治体では及び腰になってしまうのだとされます。

総務省の調査結果では、AIの導入パターンを機能別に分類しています。チャットボットを用いた「情報提供」、音声認識や文字認識を用いた「業務ツール」、そしてマッチングや経路検索表示などを用いた「業務効率化」の3つのパターンに分類し、「業務ツール」が全導入件数の半数以上を占め、導入が進んでいる一方で、本格的な「業務効率化」

第1章 発想の転換—「仕事のあり方・やり方」を見直す

に資するAIの導入事例が少ないといえる、とまとめています。音声認識や文字認識は、導入が進むにつれて「役所言葉」や「住所種」の精度が高まり、より導入が進むという好循環が起ったとみられますが、私は先に述べたように「そもそも諸事録を残す必要がある」といった業務の見直しを伴った上で導入を検討すべきだと思います。これは文字認識に対しても同様で、AI-OCR(AI技術を取り入れた光学文字認識機能)を用いて手書き文字の認識を始めることを否定はしませんが、AI-OCRを導入したからといって、紙の電子化を止めたり、申請時の入力項目削減の検討を止めてしまったりは本末転倒です。

チャットボットを導入した自治体では、より多くの回答をチャットに任せてもらって、職場への問い合わせが減るように、職員がQをドンドン増やしている、といった好事例が報告されているように、音声認識や文字認識においても、パリアフリーの問題解決や多様な対応など、課題解決の手段としてAIが活用できないかという視点でAIの導入を考えていただきたいと思っています。

導入事例から学ぶ

今後のAIを用いた自治体DXの取組みを考えると、本格的な業務効率化に資するAI活用の方策を探る必要があります。

総務省の2020年度「自治体AI共同開発推進事業」では、AIを活用した3つの実証事業が実施されました。私は「自治体AIクラウド検討会」の賛助者として実証の報告会に参加しましたが、3つの実証それぞれが自治体の業務効率化に資する要素が盛り込まれており、役に期待している内容となりました。

3つの実証のうち、新橋市を中心としたグループが行った「顔認識業務における航空写真AI解析クラウド実証」について解説したいと思います。実証事業の概要は「顔認識業務の効率化、航空写真データをAI解析し、課税客体把握業務の業務効率化を目指す。また、こ



詳細・お申し込みはコチラ または **第一法規ストア** で検索

キリトリ線

申込書 (第一法規刊)

書名	価格	部数
DXで変える・変わる自治体の「新しい仕事の仕方」推進のポイントを的確につかみ効果を上げる! (076000)	定価 1,980円 (本体 1,800円+税10%)	部

*弊社宛直接お申し込みいただく場合、一回のご注文でお届け先が一箇所、お買い上げ合計金額5,000円(税込)以上のご注文は、国内配送料サービスといたします。また、お買い上げ合計金額5,000円(税込)未満のご注文については、国内配送料550円(税込)にてお届けいたします。
*消費税は申込日時の適用税率に依ります。

◎上記のとおり申し込みます。代金については、次に示す方法にて支払います。
*現在、弊社とお取引のないお客様につきましては、代金引換にてお支払いをお願い申し上げます。
(いずれかを✓で選択ください。) 代金引換により支払います。 現品到着後請求書により支払います。

*代金引換手数料について 一回あたりご購入金額 (商品の税込価格+送料)の合計が	1万円以下の場合、330円(税込) 3万円以下の場合、440円(税込) 10万円以下の場合、660円(税込)	*送料・代引手数料を含む合計金額は、商品のお届け時に配送業者 に現金でお支払いください。その際、クレジットカードはご利用いた だけません。
--	--	---

年 月 日

〒

ご住所

機関名

フリガナ

ご氏名

TEL

E-mail

公用 私用

お客様の個人情報の取扱いについて
お客様より預かりしたお名前・住所等の個人情報は、商品や代金請求書の発送、アフターサービス、弊社商品・サービスのご案内をするために使用いたします。ご同意のうえお申し込みくださいますようお願いいたします。ご不明な場合、また個人情報の照会、訂正、削除を希望される場合は、フリーダイヤルにてご連絡ください。お客様より預かりしました個人情報は、弊社ホームページに掲載の「プライバシーポリシー」に従い適切に管理いたします。 フリーダイヤル ☎TEL.0120-203-696 ☎FAX.0120-202-974

取扱い

この申込書は、ハガキに貼るか、このままFAXで下記宛お送りください。

■宛先
〒107-8560
東京都港区南青山2-11-17
第一法規株式会社
☎ FAX.0120-302-640

書店印