

## 平成30年度 第20回政策推進会議報告

日 時 3月12日 9時30分～10時23分

場 所 4-1会議室

出席者 22人

### 1 尼崎市官民データ活用推進計画について

総務局長から資料に基づき報告。(以下、質疑等)

- ・各課の発想を深めていくための支援体制はどうなっているか。  
→情報政策課が各局の担当を持ち、個別相談に応じながら進めているというのが現状である。  
RPAはプログラムを作成しないといけないが、今は情報政策課長が直接プログラミングをするという形で対応している。理想は情報政策の専門家を置いて全庁的に取組を進めることだが、今はそういう体制にはなっていない。各業務の中身を検討して具体化するときにはある程度の予算が必要なものもあるので、この計画のPDCAを回すなかで、国の補助メニューの活用なども検討していける形が生まれればいいと思う。
- ・これまで業務プロセス分析で業務の流れを評価したが、今回の計画に馴染む部分もあると思う。そういうものを総務局側から分析して提案していく予定はあるか。  
→行政管理課は93業務についてアウトソーシング導入等に向けた今後の方向性を示した。そのうちの職員が直接行っている業務で定型的かつ単純なものがあり、機械化のなかで応用できるものであれば可能性はある。しかし、公権力の行使については裁量的な判断が必要なものが非常に多く、一方で定型的なものも当然あり、その使い分けのようなところにキーポイントがあると思う。それは現場の最前線で業務をしている方しか身についてない部分が結構あるので、そういう業務をピックアップしていただいて、行政管理課及び情報政策課とリンクしながら関与していきたいと思う。  
(市長) 業務執行体制の見直しは日々進化していて、最初はアウトソーシングだけ検討していたのが、アウトソーシングでやるか会計年度職員でやるか、又は正規に戻すかという風に発展してきて、次にRPAが向くのではないかという項目も入ってきた。横串で検討するなかで、いくつか実現できる可能性が高い業務をピックアップしており、そのうちのひとつでモデル的に実施するのが国保である。  
(森山副市長) 業務執行体制の見直しの検討の時に、直営か委託かという話になった。直営のなかでも、実は本当に人がやらないといけない部分とシステムを使える部分に分かれていると思うので、全体の業務執行の流れの中で最新のようになっていくか。先ほど総務局長が言ったように、本当に公権力の執行的に判断しないとイケない部分は残るが、仕分けの部分はきっとロボット化が進むという話になる。それもわかるような資料を1回出してもらったほうがいいと思う。
- ・現在、ヘルスアップ戦略担当部長が大阪大学に行っており、大阪府からいわゆる保健師指導支援ツールというAIを作るという業務を約2000万円を受託している。医学系の判断を一定機械的に処理して、最後の判断を保健師が読み取っていくというようなことがシステム化できれば、かなり保健師の時間短縮ができるだろうというような思想の元で実施している。そ

ういうことは役所内にもたぶんたくさんあると思う。これから労働力が低下していくなかで、正にこれは一番大きなポイントになってくるのではないかと思う。そのためにはある程度モデル的に先行投資するお金も必要になってくると思うので、その辺を財政サイドにはぜひお願いしたい。

(森山副市長) AI をもし使うならどれだけ FAQ があるかという話になるので、市単独でやるのがいいかというのも議論する必要がある。たくさん知見が集まる方が AI は賢くなっていくので、そうすると作業もある意味定型化されていくところが出てきて、最後的には市独自の部分はどこに残すかという話になる。

(森山副市長) 今、我々はこの計画を実際にどう使うかという話をしているが、官民データ活用計画なので、本当はオープンデータということが非常に大事である。データを加工して外に出すのではなく生のデータを出すことによって、例えばそのデータを使って新しいサービスを始めるというようなことを期待している計画なので、そこがポイントだということをきちんと押さえておかないといけない。例えば、子ども子育て支援をどうしていくかということや役所が決めるのではなく、いろんな所がデータを分析して決められるようにしていくということが肝だと思っている。したがって、庁内で使って行くことはもちろん、データを外部に出していくことに対する意識というのが非常に重要だと思う。

→情報公開の関係で、例えば固定資産の情報を全部 CD-ROM で公表してほしいということが数年前にあったが、職員が苦勞してもものすごい時間をかけて作ったデータが簡単に外に出て行って、それが商売に使われるというのはどこか違和感を覚えるような部分もあった。しかし、その辺りの発想を変えないといけない。やはり原始データというのは行政がふんだんに持っているもので、税情報のような個人情報保護の対象となるようなもの以外の、オープン化して誰が利用してどんな加工をしても良いというようなものであれば、積極的にデータを公開して、それが公共性のある企業に上手く活用してもらえれば、いろいろな公共サービスの向上に繋がる可能性があると思う。

(市長) オープンデータをしっかり活用できるようにしようというのは、もう既に組織として確認をされていることであるが、現実的にはなかなか進まない。やはり公務員として仕事をしているなかで、何が民間の役に立つかというのはなかなかわからないので、何が役に立つかわからないから極力何もかもオープンにしときましょうという発想がオープンデータである。しかし、さっきおっしゃったようにプライバシーの問題等いろいろなことがあって、なんでもかんでも丸裸で出すというのも難しいから遅々とした歩みになっているというのが現状だと思う。何回も言うが、オープンデータの活用を進めるということは既に決定されていることなので、皆さんにどんどん出していただくというのは前提だが、この 30 年から 34 年の 5 年間の計画期間においては、まずは早期取組として位置づけている施策 9 のとおり、とにかく私たちが必要だと思っていることについては極力チャレンジングに活用していくということを既に始めている。具体的には学びと育ち研究所が挙げられるが、こういうところでいろいろな前例や問題点をきちんと洗い出し、それをしっかり踏まえながら、オープンデータ化の流れについて着実に歩みを進めていくというのが計画の一つかなと思っている。更に、施策 2 でマイナンバーの普及を重点取組にしているが、そもそもマイナンバーの普及自体は目的というより手段である。本来は施策 1 の行政手続きのオンライン化を進めることによる市民の利便性向上や、施策 4 の住民サービスの向上・事務の効率化の手段として、マイナン

バーの普及をしていくということだと思ふ。ただこれは鶏と卵で、マイナンバーカードを持っていないと施策1・施策4に進めないというパートがあるので、今は施策2を重点取組にしているという状況である。したがって、重点や早期など印が付いているが、一つ一つが非常に絡み合っているということでご理解いただければいいのかなと思っている。市民課窓口が既に株式会社パソナに委託されているが、その委託する内容をいかに軽くするか、市民の待ち時間をいかに短くするかというのは発注者の我々の責務であるので、今回そういうこともあって来年度から市民課窓口は総務局の担当としている。これはアウトソーシングのPDCAサイクルのチェックのパートをしっかりとやるという意味でも、業務効率を図るという意味でも、総務局に意欲的・一体的に取り組んでもらいたいという組織体制にしているので、総務局だけというわけではないが、頑張っけてやっていきたいという風に思っている。

(市長) 最後のページに書いてある情報化推進委員会は局長級の会議。年に1回は、この計画の9つの施策の進捗について、この会議とほぼ同一のメンバーで確認をさせてもらうということになる。

・1ヶ月くらい前の官庁速報の中で、尼崎がRPAに取り組むという記事があり、そこには4業務と書いていたが、今回は国保だけが挙げられている。国保からやるということで理解しているか。あと、今後の検討については残りの3業務が優先になるのか。それとも、もし局の中で活用できそうなものがあれば、先ほどあった支援体制みたいのところへ相談に行けば、優先的に取り組んでいただけるのか。

→各局で検討の余地があるということがあれば、是非どんどん話を上げていただきたい。業務プロセス分析の方にも良い影響になる可能性もあるので、そういうものを見出していきたいと思う。

(市長) 以前RPAのデモを見たが、課長級会議でもやっているか。具体的なイメージが共有されていないと、こういうものだったら自分たちのところでも出来るかもということがそもそも下に降りないと思うので、関係会議でもいいからまずはそのデモをやってもらった方がいいだろう。また、私はロボットでオートマチックにやるという話と、AIが学習していくことでいろんな業務が効率よくできるようになるという話は別の路線だと理解しているので、それぞれに対象案件が掘り出せるのではないかなと思っている。その辺について、実際にどうということかというのを皆が置き去りにならないようにしながらしっかりと進めていただくと、いろいろ情報が集まるのではないかなと思う。

→企画管理課長レベルの会議でデモを行った。局長レベルの方全員にはまだ見ていただけていないかもしれないので、もしそういう機会が必要であれば設けたい。

・来年度のRPAの取組は、国保だけでなく税もあるという認識だったがどうか。

(市長) 債権管理の関係で、国保や税の督促状を送る対象の洗い出しをオートマチックにやるということの検証を進める。それが上手くいくかどうかという結果はいつ頃判断できるか。実験的に行うもののスケジュールとしては、4月からスタートするのか。

→それはプログラミングしないと始まらないので、すぐに情報政策課が入ってやっていきたいとは思っている。国保の部局が同じ局になるので、その点はすぐに進むと考えているが、それをどういう形で示せるかはまだわからない。

(市長) 来年度設計が始まるので、年度中に形になるかどうかはまだわからないということか。

→そうである。ただ、情報政策課の中では、その分野では劇的に執務環境が変わる可能性があ

ると見ている。そういう形が示せるようであれば、この場で報告させていただく。

(教育長) セキュリティ、個人情報の関係で、教育の特有の状況だけ共有させていただく。最近、高校生等の間で、塾の動画をスマホやパソコンで見て勉強をするというやり方が流行っている。インターネットで全国一流の塾の講師の動画を見ることができるようサービスがあり、これは個人で当然申し込めるが、学校で加入するケースが増えてきている。全国で千校くらいがもう入っており、契約の仕方は様々だが、各生徒に契約させる場合もあれば私学では学校でまとめて契約するような場合もある。そういうものが非常に普及しており、本市にも市立高校があるので、そういうサービスを授業の補完として今後入れていく可能性というのはあると思う。そのメリットは、動画を視聴できるだけでなく、例えば学校からこの動画を見ておくようにというような連絡や、今日は雨なので運動会はお休みですというような連絡を送れるような機能もある。もしそのようなサービスを利用することになると、行政が管理している安全なネットワークセキュリティの外にあるサーバーにアクセスするという状況になる。そういう特殊性のあるセキュリティの問題とかが今後出てくると思うので、是非その辺はまた相談させていただきたい。

(市長) それ専用のパソコンを置くというのはイメージしにくいのか。

(教育長) そのアプリが契約しているデータセンターにあるサーバーにアクセスするような形になるので、それ専用のパソコンである必要はないと思う。そういう自分たちがコントロールできない外部のサーバーに全ての個人情報が入ることになるので、今は基本的には認めていない。

(市長) それはクラウドと近いかもしれない。クラウドもその世界に踏み込もうとしている。

(教育長) クラウドも自分で管理できるものと、例えば Google のサービスのような外部のものがある。

(市長) 教育委員会はシステムも別なので、またいろいろと協力して進めていこう。

・施策4で「尼崎市 AI 案内サービス」を開設とあるが、これはコールセンターや公営企業局の料金課、大型ゴミの受付のようなイメージか。

(市長) これは既に始まっている LINE のチャットで答えが返ってくるサービスである。FAQ をたくさんインプットしてあり、新しい質問はまた学ばせていくような仕組みになっている。

(森山副市長) チャットで AI が答えられない場合は、きちんと所管課の電話番号等が表示されて連絡を促す表示が出る。このようなサービスはたしか神戸市もやっているのではないか。

→最前線における職員と市民との会話などのアナログな部分の FAQ を積み重ね、最良の応えを調整していく過程を AI に学ばせることによって、デジタルでも対応できるようにしていくというところがポイントなのかなと思う。

(市長) ちなみにこれは LINE 株式会社と協定を結ばせていただいている。尼崎市はかなりコールセンターの設置が早く、FAQ がすごく充実している自治体だったので、それに着目した LINE 株式会社が声をかけてくれて、丹波市と一緒に始めたものである。

(森山副市長) 今回の計画は非常にわかりやすくまとまっている。他の計画もこんな感じでまとめて行く方向もあるのかなと思う。

(市長) 総務局にはできるだけコンパクトに作ってくださいとお願いしており、もちろん実施にあたっては取組方針などを作っていくことになるが、計画はこれで全てとなっている。これから私たちが作る行政計画については、当然そのバックデータが必要な部分は分厚くなる

のもやむを得ないかもしれないが、核になる部分はやはり次の人に伝達しやすく進捗管理しやすいようにしっかり絞り込んでいくほうがいいと思うので、計画のページ数を制限することなども今いろいろ考えているところだ。とにかく、計画を作ることが仕事のゴールにならないようにというのが今の私たちの組織の至上命題となっているので、これが一つのモデルになったかなと私も思っている。これから策定や改定が控えている計画もたくさんあるが、そういう風に全体横串で取り組んでいきたいと思っているのでよろしくお願ひしたい。

## **2 その他**

- 企画財政局長から、平成 31 年度施策評価について説明。
- ひと咲きまち咲き担当局長から、市民活動図鑑 vol.4 について説明。
- ひと咲きまち咲き担当局長から、あまらぶ体験隊 29 弾について説明。

以 上