

ICT を活用した業務改善について

1 区における AI や RPA の活用状況

(1) AI 活用状況

ア 会議録作成支援システム

音声データを AI が自動で文字に起こし、編集作業を行うことで、会議録の作成を効率化するものであり、区では令和2年7月から導入している。

- (ア) 令和2年度実績：作成データ数：85件(平均9.4/月)
削減時間：153 時間(削減率37%)
- (イ) 令和3年度実績：作成データ数：174件(平均14.5/月)
削減時間：273時間(削減率30%)

イ AI を活用した保育所入所選考ツール

保育サービスの向上を図るため、保育所の入所選考作業を速く、正確に行うものであり、区では令和2年1月から導入している。

- (ア) 令和2年度実績：削減時間(時間外業務)：777 時間(削減率 84.0%)
- (イ) 令和3年度実績：削減時間(時間外業務)：779 時間(削減率 84.2%)
- (ウ) その他導入実績：4月入所の1次選考結果の内定発表日を1週間前倒し

(2) RPA 活用状況

RPA は、職員が実施している単純で定型的な処理を代わりに行わせる「業務の自動化ツール」であり、令和2年度から一部業務で導入した。

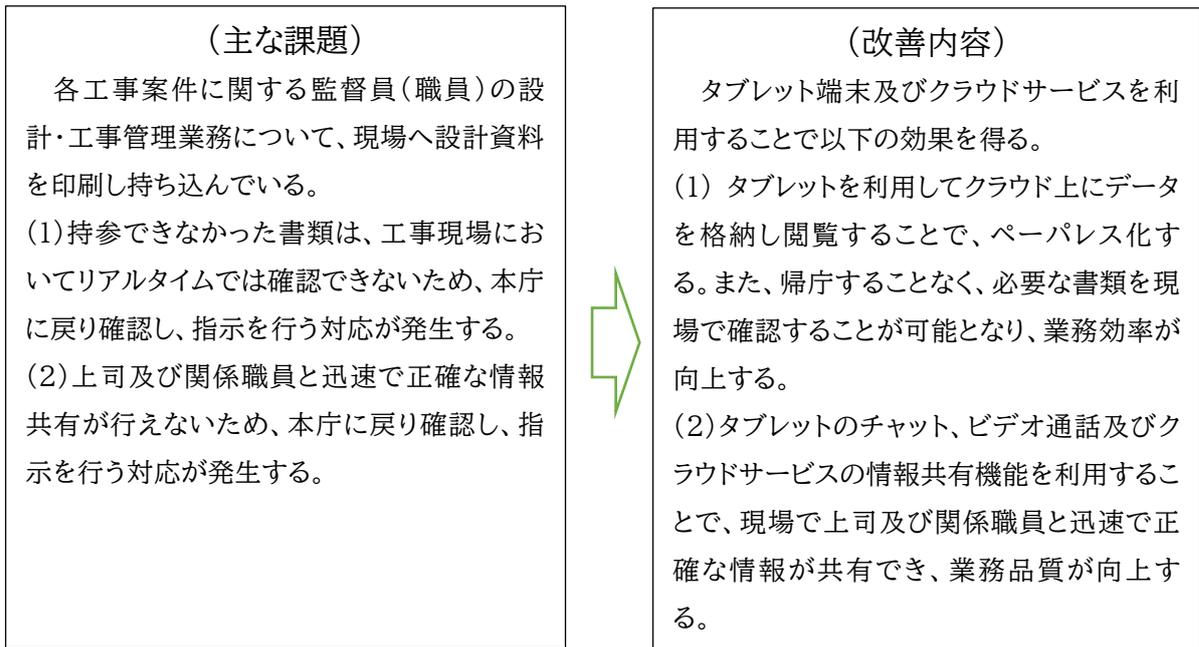
業務概要		RPA 適用前	RPA 適用後	削減時間
令和2年度	電子複写機の利用実績の集計業務(総務課)	1,360 分	440 分	920 分
	法定調書の作成(指導室)	650 分	360 分	290 分
	保険料調定業務(介護保険課)	904 分	128 分	776 分
	賦課状況画面での均等割軽減の入力(課税課)	1,589 分	6 分	1,583 分
	確定申告書データの入力※1	20,768 分	14,666 分	6,102 分
	喪失未納通知対象者抽出処理(国保年金課)	500 分	0 分	500 分
令和3年度	課税対象者画面の発送不要情報削除(課税課)	191 分	51 分	140 分
	介護保険料還付済入力業務(介護保険課)	109 分	6 分	103 分
	還付口座請求日入力業務(介護保険課)	1,399 分	413 分	986 分
	期限付きフォルダ作成及び権限設定(IT 推進課)	131 分	14 分	117 分
	手当支給等業務(子育て支援課)	4,980 分	21 分	4,959 分
	住基ネット操作ログファイルの変換(IT 推進課)	2,331 分	231 分	2,100 分
発送管理画面の発送不要情報削除(課税課)	192 分	51 分	141 分	
計		35,104 分	16,387 分	18,717 分
備考 ※1 新型コロナ流行に伴う提出期限延長対応				(311時間57分)

2 業務改善(BPR)の現況

業務改革を効果的に進めるために、令和3年度から「情報システムアドバイザー業務委託」により外部専門人材と連携して、各所管課の業務変革への支援事業を行った。

支援対象業務概要(システム導入に向け継続支援)	支援結果
工事管理に関する業務(施設経営課)	想定効果:ペーパーレス化、業務品質の向上
建築計画概要書及び台帳記載事項証明書の発行業務(建築指導課)	想定効果:業務年間削減時間:2,117 時間
一時保護所における勤務ローテーション管理業務(子ども家庭総合支援センター)	想定効果:業務年間削減時間:840 時間

(支援内容:工事管理に関する業務)



(支援スケジュール)

令和3年11月

令和4年度

令和5年度

調達するタブレット及び導入サービスの検討

タブレット、アプリケーション導入(予定)

3 今後の取組

会議録作成支援システムについては、議事録を作成する機会が多い本庁舎会議室への専用マイクセットの常設やシステム利用方法についての職員研修を実施し、更なる利用拡大を図る。

CIO 補佐・情報システムアドバイザー業務による支援を受けながら、区における AI や RPA 活用を推進し、業務改善(BPR)に資する実証実験も段階的に行っていく。また、新たな ICT の導入に向けた準備や人材育成等を着実にやっていく。