

令和元年度 調査研究報告書

AI等の先端技術を 活用した業務効率化 ～電子自治体への移行に向けて～



特別区長会調査研究機構

はじめに

特別区23区長が組織する特別区長会は、平成30（2018）年6月15日、特別区長会調査研究機構を設置しました。

その設立趣旨は、特別区及び地方行政に関わる課題について、大学その他の研究機関、国及び地方自治体と連携して調査研究を行うことにより、特別区長会における諸課題の検討に資するとともに、特別区の発信力を高めることにあります。

平成31（2019）年4月から各区より寄せられた特別区の行政運営に資する課題について、学識経験者・特別区職員が研究員となり、プロジェクト方式で調査研究を行いました。いずれのテーマも、特別区の課題解決を中心に据えながら、広く他の自治体の課題解決の一助となることや国及び他自治体との連携の可能性も視野に入れ研究に取り組みました。

本調査研究報告書は、令和元（2019）年度の1年間の調査研究成果を取りまとめたものであり、特別区調査研究機構設立後、初の成果の公表となります。特別区政の関係者のみならず、地方自治体のみなさま、学術研究の場など多方面でご活用いただけると幸いです。

最後に、調査等にご協力いただいた地方自治体関係者の皆様、民間企業の皆様をはじめとして、報告書完成までにご協力をいただきました全ての方に深く御礼申し上げます。

特別区長会調査研究機構

令和2年3月

目次

1. 研究の概要	
1.1 研究の背景	6
1.2 研究の目的	20
2. 先端技術の調査	
2.1 調査概要	24
2.2 調査結果	25
2.3 自治体における AI・RPA 活用事例	27
3. 特別区の現状調査	
3.1 調査概要	30
3.2 集計結果	33
3.3 調査結果のまとめ	58
4. 先行事例の調査	
4.1 調査概要	64
4.2 調査結果（自治体）	67
4.3 調査結果（民間企業）	82
4.4 調査結果の分析	90
5. 特別区業務への適用可能性の検討	
5.1 特別区業務への適用可能性検討対象事例	96
5.2 特別区への適用可能性検討対象事例の評価	99
5.3 特別区への適用に向けた課題及び解決策	101
6. AI・RPA を活用した特別区の未来像	
6.1 AI・RPA を活用した特別区の未来像	104
6.2 特別区の未来像を実現するための直近の取組	106
6.3 今後に向けて	108
7. 研究体制と活動実績	
7.1 研究体制	110
7.2 活動実績	111

8.用語集

8.1 AI関連..... 114

8.2 RPA 関連 115

8.3 その他..... 116

9.参考文献 119