

# 第3章

---

## 特別区の現状調査



### 3. 特別区の現状調査

#### 要旨

- 特別区において、RPA導入済みは5区、AI導入済みは6区
- ただし、導入していない区も、導入予定又は検討を進めている段階にある。

表9 <RPAについてのアンケート>

#### 1. RPAに関して

Q1. RPAの業務への適用について検討、導入しているか

Q2. Q1の設問で、「1.既に導入している」又は「2.導入を予定している」と回答された方

Q2-1. 導入した（又は予定の）ソフト名、必要ライセンス数、動作環境、導入（予定）時期、導入部署、運用部署、業務内容、シナリオ（スクリプト等）の作成・更新主体

Q2-2. 導入した（又は予定の）ソフト選定方法、ソフト選定理由、業者選定方法、運用保守の有無と内容、研修の有無と内容、導入・運用経費

Q2-3. 個人情報の取り扱い

Q2-4. 導入効果について

Q2-5. 課題について

以下Q3～Q12はQ1で「既に導入している」を選んだ場合のみ回答

Q3. RPA導入関連業務について業者に委託している業務

Q4. 導入しているRPA関連製品

Q5. RPA導入にあたり補助金・助成金等の申請はしているか

Q6. Q5の設問で、「1.有」と回答した場合、申請事業名

Q7. RPA導入にあたり、費用対効果の検討はしたか

Q8. Q7の設問で、「1.している」と回答の場合、費用対効果の内訳を記載

Q9. RPA導入にあたり、導入ルールやガイドラインの作成はしたか

Q10. Q9の設問で、「1.している」と回答した場合、作成した導入ルールやガイドラインを記載

Q11. 電子申請など、各区共通で使用しているシステムと貴区庁内システムの間で情報連携を行っている業務はあるか

※各区共通でRPAを導入し効率化できる業務がないかという観点でお聞きする

Q12. Q11の設問で、「1.有」と回答された場合、具体的な作業を記載

#### 3.1 調査概要

##### (1) 調査目的

本研究を始めるにあたり、特別区のAI・RPAについての導入状況又は検討状況についての把握を目的とした。

##### (2) 調査対象

特別区（23区）

##### (3) 調査内容

特別区のAI・RPA導入検討状況について、最新の状態を調査し把握した。また、導入済みの区については、AI・RPA導入の内容に加え、導入における課題や問題点、導入のコスト、導入の効果及び今後の展望等について調査した。

##### (4) 調査期間

令和元（2019）年7月8日～令和元（2019）年7月26日

##### (5) 調査方法

アンケート調査を実施。調査にあたっては、まず、過去の特別区電子計算主管課長会の調査データ等既にある資料により全体感を把握し、アンケート調査を実施した。

アンケート内容は、次ページのとおり。

表10 &lt;AIについてのアンケート&gt;

## 2. AIに関して

Q13. AIの業務への適用について検討、導入しているか

Q14. Q13の設問で、「1.既に導入している」又は「2.導入を予定している」と回答された方

Q14-1. 導入した（又は予定の）ソフト・システム名、動作環境、タイプ、導入時期、部署、業務、シナリオについて、シナリオ（スクリプト等）の作成・更新主体

Q14-2. 導入した（又は予定の）ソフト・システム選定、方法、ソフト選定理由、業者選定方法、運用保守の有無と内容、研修内容、導入・運用経費

Q14-3. 個人情報の取り扱い

Q14-4. 導入効果について

Q14-5. 課題について

以下Q15～Q22はQ13で「既に導入している」を選んだ場合のみ回答

Q15. AI導入関連業務について業者に委託している業務

Q16. 導入しているAI関連製品

Q17. AI導入にあたり補助金・助成金等の申請はしているか

Q18. Q17の設問で、「1.有」と回答された場合、申請事業名

Q19. AI導入にあたり、費用対効果の検討はしたか

Q20. Q19の設問で、「1.している」と回答された場合、費用対効果の内訳を記載

Q21. AI導入にあたり、導入ルールやガイドラインの作成はしたか

Q22. Q21の設問で、「1.している」と回答した場合、内容を記載

## 3.2 集計結果

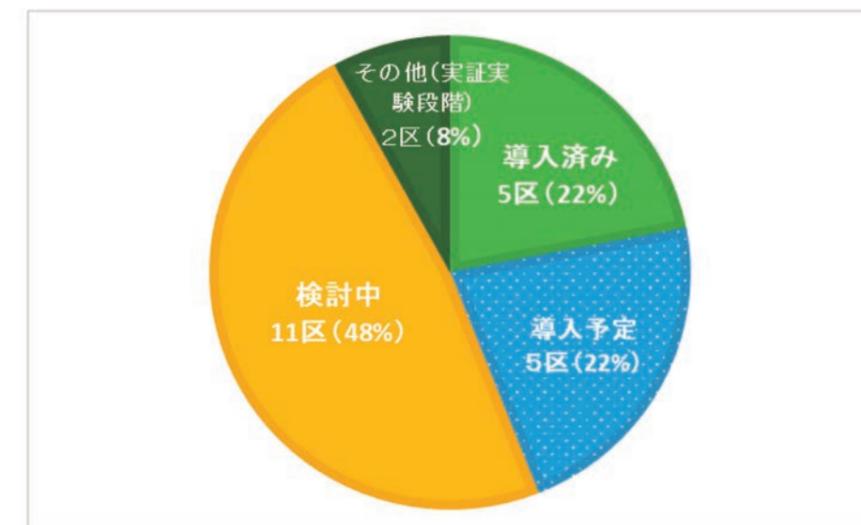
アンケート調査の集計結果は、以下のとおり。

## (1) RPAについて

Q1. RPAの業務への適用について検討、導入しているか

RPAについては、導入済みが5区、導入予定が5区、実証実験中が2区、検討中が11区、予定なしの区は無かった。

図6 &lt;RPAの導入状況&gt;



Q2. Q1 の設問で、「1.既に導入している」又は「2.導入を予定している」と回答された方

Q2-1. 導入した（又は予定の）ソフト名、必要ライセンス数、動作環境、導入（予定）時期、導入部署、運用部署、業務内容、シナリオ（スクリプト等）の作成・更新主体

表11 <導入した（又は導入予定）のソフト名>

回答内容	件数
WinActor	8
BizRobo!	2
MinoRobo	1
その他	1
選定中	2
プロポーザル中のため未定	1
計	15

導入した（又は予定の）ソフトは、WinActorが多い。

表12 <必要ライセンス数>

回答内容	件数
5ライセンス以下	10
6ライセンス以上10ライセンス以下	2
11ライセンス以上15ライセンス以下	2
16ライセンス以上20ライセンス以下	0
21ライセンス以上	1
計	15

必要ライセンス数は、5ライセンス以下が多くスモールスタートとなっている。

表13 <動作環境>

回答内容	件数
クライアント型	12
サーバ型	3
計	15

動作環境は、クライアント型が大半となっている。

表14 <導入（予定）時期>

回答内容	件数
平成29（2017）年度	1
平成30（2018）年度	2
令和元（2019）年度	9
令和2（2020）年度	3
計	15

導入時期は、令和元（2019）年度が多い。

表15 <導入部署>

回答内容	件数
情報システム部門	8
業務主管課	4
企画部門	3
計	15

導入部署は、情報システム部門が多いが、業務主管課や企画部門が導入部署となるケースもある。

表16 &lt;業務主管課の内訳&gt;

回答内容	件数
税務・課税	2
職員	2
計	4

導入部署となった業務主管課の内訳は、税務・課税部門と職員部門であった。

表17 &lt;運用部署&gt;

回答内容	件数
保育・子育て	7
人事・職員	4
税	2
区民窓口	1
会計	1
契約管財	1
業務主管	2
情報政策	2
検討中	1
計	21

運用部署は、保育や子ども家庭などの保育・子育て関係が多く、人事や職員、税務・課税が続いている。

表18 &lt;業務内容&gt;

回答内容	件数
出退勤管理・勤務時間管理	5
財務会計	3
電子申請受付	2
支出命令処理業務	2
研修実績まとめ	2
入園事務	2
個人住民税の賦課業務	1
手書き文書OCR電子化とデータのシステム連携	1
認証保育所運営費支出	1
申請書の情報を業務システムに取り込む	1
住民税システムの処理	1
公会計データ作成	1
発行申請	1
契約事務	1
児童手当	1
介護保険	1
庶務事務システムでの各種業務	1
文書管理システム入力・起案作成	1
計	28

RPAを適用する業務については、出退勤管理、財務会計等の内部事務が多くなっている。

表19 &lt;シナリオ作成者&gt;

回答内容	件数
業者	8
業務主管課	7
計	15

シナリオ（スクリプト等）の作成・更新主体について、シナリオ作成は、業者に委託する場合と業務主管課や情報システム部門の職員が行う場合が想定されるが、今回のアンケート調査ではほぼ半々で、若干、業者に委託する方が多かった。

表20 &lt;シナリオ更新者&gt;

回答内容	件数
業務主管課	8
業者	7
計	15

また、シナリオ更新者については、シナリオ作成と同様に、業者に委託する場合と業務主管課や情報システム部門の職員が行う場合が想定されるが、今回のアンケート調査ではほぼ半々で、若干業務主管課の職員が行う方が多かった。

**Q2-2.** 導入した（又は予定の）ソフト選定方法、ソフト選定理由、業者選定方法、運用保守の有無と内容、研修の有無と内容、導入・運用経費

表21 &lt;ソフトの選定方法&gt;

回答内容	件数
実証実験の結果により製品指定	5
ベンダー提案を採用	3
プロポーザル、複数業者からの提案	3
性能評価	1
指名競争入札	1
計	13

導入した（又は予定の）ソフト選定方法については、実証実験を行って結果を確認してから製品を選定するケースが多いが、既存ベンダーの提案を受入れて導入となるケースもある。

表22 &lt;ソフトの選定理由&gt;

回答内容	件数
操作性、日本語対応等機能面	6
ベンダー提案の採用	4
価格	2
基幹システムとの親和性	1
計	13

ソフトの選定理由については、操作性や日本語対応等の機能面を重視した回答が多かった。

表23 &lt;業者の選定方法&gt;

回答内容	件数
随意契約	6
入札	5
プロポーザル	2
計	13

業者の選定方法は、件数としては随意契約と入札が多い。

表24 &lt;運用保守の有無&gt;

回答内容	件数
運用保守有り	9
運用保守無し	3
未回答	1
計	13

運用保守の有無については、運用保守有りが多い。

表25 &lt;運用保守の内容&gt;

回答内容	件数
ソフトウェアの保守、バージョンアップ	5
業務選定やシナリオ作成のサポート	3
シナリオ改修	2
問い合わせ、技術者来庁支援	2
PCやブラウザ等更新対応	1
セミナー、操作研修	1
障害時対応	1
提案内容選定中	1
計	16

運用保守の内容については、ソフトウェアの保守やバージョンアップの他、業務選定やシナリオ作成のサポートなど、多岐にわたっている。

表26 &lt;研修の有無&gt;

回答内容	件数
研修有り	9
研修無し	3
未回答	1
計	13

研修の有無については、研修有りが多い。

表27 &lt;研修の内容&gt;

回答内容	件数
操作研修	8
対象業務選定	1
提案内容の選定中	1
計	10

研修の内容については、通常の操作研修の他、対象業務の選定に関する研修

との回答があった。

表28 &lt;導入経費&gt;

回答内容	件数
100万円以下	1
100万円超500万円以下	1
500万円超1,000万円以下	1
1,000万円超	2
無償実証	1
選定中・精査中	2
未回答	4
計	12

表29 &lt;年間運用経費&gt;

回答内容	件数
100万円以下	0
100万円超500万円以下	6
500万円超1,000万円以下	0
1,000万円超	0
無償実証	1
選定中・精査中	2
未回答	3
計	12

導入・運用経費については、ライセンス数の違いやAI-OCRとの合算での回答など各区により状況が異なる回答となった。

## Q2-3. 個人情報の取り扱い

表30 &lt;個人情報の取り扱いについて&gt;

回答内容	件数
個人情報の取り扱いはない	3
個人情報保護審議会に諮問（予定）	2
個人情報保護審議会には諮問しない（予定）	2
必要に応じ区のセキュリティポリシーに則り対応	1
確認中	1
その他	2
計	11

個人情報の取り扱いについては、各区の適用業務によって違いがあるが、個人情報を取り扱う基幹系システムへの接続であっても、個人情報保護審議会に諮問するか否かは、各区のルールに基づく。

## Q2-4. 導入効果について

表31 &lt;導入効果について&gt;

回答内容	件数
業務時間削減	11
間違いのない作業による品質確保	4
処理フローの見える化で既存業務の見直しが可能	2
夜間のRPA処理により、業務をより効率化	1
より質の高い区民サービスの提供が可能	1
ベンダーが改修・追加できない機能を職員で実装	1
計	20

RPA導入効果については、業務時間削減が多かったが、これ以外に間違いのない作業による品質確保や処理フローの見える化で既存業務の見直しが可能など、複数の導入効果が挙げられている。

## Q2-5. 課題について

表32 &lt;課題について&gt;

回答内容	件数
全庁への展開方法 ・対象業務、対象分野の選定（庁内の全業務を把握するのが困難） ・他部署への横展開	5
職員負担の発生 ・ソフトウェア更新にかかる契約 ・ソフトウェア管理 ・通常業務が多忙なため、シナリオ作成が進みにくい	3
人材育成 ・シナリオ作成に関する知識 ・専任の担当者の設置や組織的なサポート体制の構築が不可欠 ・業者ともスムーズに折衝できることがプロジェクトの進捗に大きく左右	3
RPAに適した業務選定及びBPRの実施	3
導入、運用ルールの設定 ・シナリオの維持管理等の運用方法 ・内部情報系、区民情報系、インターネット環境とそれぞれの環境で使用する際のソフトウェアの設定	3
OCRとの連携による紙申請業務の自動化	3
RPA導入基準等の検討（費用対効果、KPI等）	1
効果の測定	1
システム改修時に、RPAへの展開を意識することの必要性	1
計	23

課題については、全庁への展開方法が多かったが、これ以外に職員負担の発生、人材育成、RPAに適した業務選定及びBPRの実施、導入ルールの設定、OCRとの連携による紙申請業務の自動化などが複数区で挙げられている。

## Q3. RPA 導入関連業務について業者に委託している業務

表33 &lt;RPA 導入関連業務について業者に委託している業務&gt;

回答内容	件数
実証実験と評価	3
業務選定等コンサルティング	2
業務フローやシナリオ作成	2
業務フロー整理とシナリオ作成の支援	1
計	8

RPA 導入関連業務について業者に委託している業務は、実証実験と評価という回答が多かった。

## Q4. 導入している RPA 関連製品

表34 &lt;導入している RPA 関連製品&gt;

回答内容	件数
AI-OCR	2
OCR	1
計	3

導入している RPA 関連製品は、AI-OCR と OCR であった。

## Q5. RPA 導入にあたり補助金・助成金等の申請はしているか

## Q6. Q5 の設問で、「1.有」と回答した場合、申請事業名

RPA 導入にあたり補助金・助成金等の申請をしている特別区は無かった。

## Q7. RPA 導入にあたり、費用対効果の検討はしたか

## Q8. Q7 の設問で、「1.している」と回答の場合、費用対効果の内訳を記載

表35 &lt;費用対効果の検討について&gt;

回答内容	件数
検討している	4
検討していない	2
計	6

RPA 導入にあたり、費用対効果を検討したとの回答が多い。

## Q9. RPA 導入にあたり、導入ルールやガイドラインの作成はしたか

## Q10. Q9 の設問で、「1.している」と回答した場合、作成した導入ルールやガイドラインを記載

表36 &lt;ルールやガイドラインの作成について&gt;

回答内容	件数
作成した	1
作成していない	5
計	6

RPA 導入にあたり、導入ルールやガイドラインの作成をした区が 1 区あった。作成したものは、RPA 運用ルールであった。

- Q11. 電子申請など、各区共通で使用しているシステムと貴区庁内システムの間で情報連携を行っている業務はあるか
- Q12. Q11の設問で、「1.有」と回答された場合、具体的な作業を記載

表37 &lt;各区共通したシステムとの連携について&gt;

回答内容	件数
有る	1
無い	5
計	6

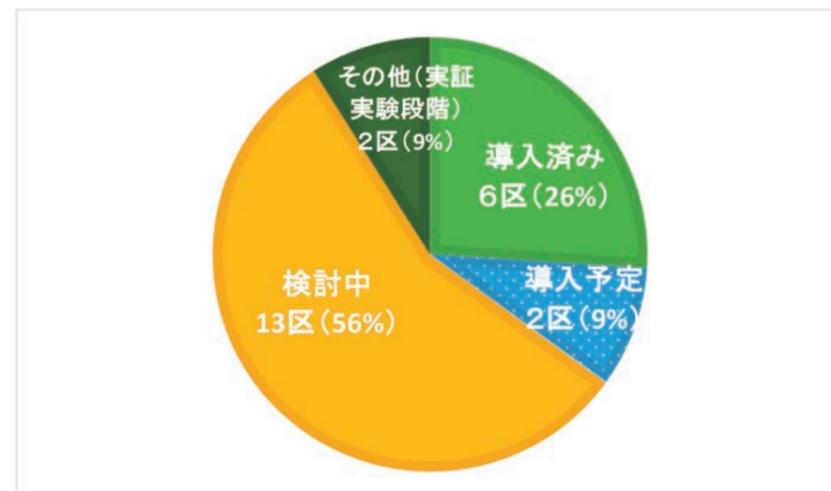
電子申請など各区共通で使用しているシステムと庁内システムとの連携については、有ると回答した区が1区あった。具体的には、電子申請システムから申請情報をダウンロードし、庁内の共有フォルダへ保存する業務との回答であった。

## (2) AIについて

- Q13. AIの業務への適用について検討、導入しているか

AIについては、導入済みが6区、導入予定が2区、実証実験中が2区、検討中が13区、予定なしの区は無かった。

図7 &lt;AI導入状況&gt;



- Q14. Q13の設問で、「1.既に導入している」又は「2.導入を予定している」と回答された方

- Q14-1. 導入した(又は予定の)ソフト・システム名、動作環境、タイプ、導入時期、部署、業務、シナリオについて、シナリオ(スクリプト等)の作成・更新主体

表38 &lt;ソフト・システム名&gt;

回答内容	件数
Repl-AI	1
VoiceBiz	1
AIスタッフ	1
AmiVoice	1
スグレス	1
MICJET MISALIO 子ども・子育て支援V1	1
ソフト名の具体的記載無し	9
選定中	3
計	18

導入した(又は予定の)ソフト・システム名は、各区で様々である。

表39 &lt;動作環境について&gt;

回答内容	件数
クラウド型	7
クライアント型	5
サーバ型	3
計	15

動作環境については、クラウド型がやや多い。

表40 &lt;タイプについて&gt;

回答内容	件数
言語解析	7
最適化/推論	4
音声認識	3
画像認識	1
計	15

AIのタイプとしては、言語解析に関するものが多い。

表41 &lt;導入時期&gt;

回答内容	件数
平成29（2017）年度	3
平成30（2018）年度	6
令和元（2019）年度	6
計	15

導入時期は、平成30（2018）年度と令和元（2019）年度が多い。

表42 &lt;導入部署について&gt;

回答内容	件数
情報システム部門	6
業務主管課	5
企画部門	4
計	15

導入部署については、情報システム部門が多い。

表43 &lt;業務主管課の内訳&gt;

回答内容	件数
保育、子育て	2
リサイクル、清掃	2
国際、文化芸術	1
計	5

業務主管課の内訳は、各区で様々である。

表44 &lt;運用部署&gt;

回答内容	件数
経営企画、改革	4
全庁	3
保育、子育て	3
リサイクル、清掃	3
区民窓口	2
国際・文化芸術	1
税	1
高齢者福祉	1
保健	1
情報政策	1
計	20

運用部署については、経営企画、改革部署とする回答が多かったが、全庁を運用部署としている区も複数区あった。

表45 &lt;業務内容&gt;

回答内容	件数
区民の問い合わせチャットボット	5
議事録作成支援業務	3
AIによる保育施設入園希望者割り振り	2
庁内向けヘルプデスクチャットボット	2
外国語翻訳	2
会話を通じた基本構想普及啓発を行うアンバサダー	1
申請書手書き文字のCSVデータ化	1
計	16

業務内容については、区民の問い合わせ対応や議事録作成が多い。

表46 &lt;シナリオ（スクリプト等）の作成主体&gt;

回答内容	件数
業者	11
情報システム部門	1
業務主管課	1
計	13

表47 &lt;シナリオ（スクリプト等）の更新主体&gt;

回答内容	件数
業者	8
業務主管課	4
情報システム部門	1
計	13

シナリオ作成、更新の主体は、どちらも業者が多い。

Q14-2. 導入した（又は予定の）ソフト・システム選定、方法、ソフト選定理由、業者選定方法、運用保守の有無と内容、研修内容、導入・運用経費

表48 &lt;ソフトの選定方法&gt;

回答内容	件数
随意契約	5
プロポーザル、複数業者からの提案	3
実証実験の結果による製品指定	2
性能評価	2
ベンダー提案を採用	1
業者からの見積もり	1
入札	1
その他	1
計	16

ソフト・システム選定の方法は、随意契約が多い。

表49 &lt;ソフトの選定理由&gt;

回答内容	件数
要件に合致する唯一のツール	8
各社比較による認識精度	1
実証実験の結果	1
パッケージ機能の適合性	1
無償提案	1
選定中	2
その他	1
計	15

ソフトの選定理由は、要件に合致する唯一のツールとする理由が多い。

表50 &lt;業者の選定方法&gt;

回答内容	件数
随意契約	11
プロポーザル	3
入札	1
計	15

業者の選定方法は、随意契約が多い。

表51 &lt;運用保守の有無&gt;

回答内容	件数
運用保守有り	14
運用保守無し	1
計	15

表52 &lt;運用保守の内容&gt;

回答内容	件数
障害時対応	6
AI学習	3
サーバ保守、パッケージ保守	3
FAQ更新	1
保守全般	1
問い合わせ対応	1
情報資産のバックアップ	1
バージョンアップ対応、言語モデルアップデート	1
統計データ提供、辞書登録	1
誤回答のチューニング	1
偏った学習の監視	1
提案内容選定中	2
計	22

運用保守の有無については、ほとんど運用保守有りであった。運用保守の内

容は、障害時対応のほかAI学習など多岐にわたっている。

表53 &lt;研修の有無&gt;

回答内容	件数
研修無し	9
研修有り	6
計	15

表54 &lt;研修の内容&gt;

回答内容	件数
操作研修	4
提案内容の選定中	1
仕様の検討中	1
計	6

研修の有無と内容については、研修無しの方が多かった。

表55 &lt;導入経費&gt;

回答内容	件数
100万円以下	1
100万円超500万円以下	1
500万円超1,000万円以下	1
1,000万円超	5
無償	2
未回答	3
計	13

表56 &lt;年間運用経費&gt;

回答内容	件数
100万円以下	1
100万円超500万円以下	5
500万円超1,000万円以下	0
1,000万円超	2
無償	1
未回答	4
計	13

導入経費は、1,000万円超とする区が多く、年間運用経費は、100万円超500万円以下とする区が多かった。

## Q14-3. 個人情報の取り扱い

表57 &lt;個人情報の取り扱いについて&gt;

回答内容	件数
個人情報の取り扱いはない	6
個人情報保護審議会に諮問（予定）	1
個人情報保護審議会には諮問しない（予定）	0
その他	2
計	9

個人情報の取り扱いについては、個人情報の取り扱いはないとする回答が多かった。

## Q14-4. 導入効果について

表58 &lt;導入効果について&gt;

回答内容	件数
職員の業務時間の縮減	10
区民の利便性の向上 ・問い合わせ時間外の対応（サービス向上）	6
計	16

導入効果については、職員の業務時間の縮減が多かった。

## Q14-5. 課題について

表59 &lt;課題について&gt;

回答内容	件数
回答精度の向上（翻訳） ・専門用語が多く、翻訳精度が上がらない ・適切な翻訳をするためには日本語の表現が難しい	3
学習データの作成の手間と時間 ・手書き文字とその正解データを紐づけした学習データの作成（AI-OCR） ・教師データを提供するための全庁的なデータ基盤整備	3
音声認識精度 ・良質な音声の録音が必要 ・録音機器の選定・運用	2
業務主管課へのアプローチ、施行導入による効果の測定等	1
クラウドが標準的 ・セキュアな環境の維持と個人情報取り扱いレベルの検討	1
導入する分野（区民向けのサービス向上を期待できる分野もしくは職員の負担軽減を期待できるバックオフィス分野）の選定	1
チャットボットの知識の蓄積に全庁的な協力体制が必要	1
特殊又は、複雑な審査条件のシステムへの反映	1
メンテナンス等の運用方法	1
計	14

課題については、回答精度の向上など多岐にわたっている。

**Q15.** AI導入関連業務について業者に委託している業務

表60 < AI導入関連業務について業者に委託している業務 >

回答内容	件数
実証実験と評価	2
業務選定等コンサルティング	1
業務フローやモデル設定	1
システム導入、システム管理、運用サポート	1
チャットボットQA表の作成補助 QA表のサーバへの取り込み サーバへの取り込み後のテスト	1
計	6

AI導入関連業務について業者に委託している業務は、以上のとおり。

**Q16.** 導入しているAI関連製品

表61 < 導入しているAI関連製品 >

回答内容	件数
チャットボット	3
議事録自動作成	2
AI-OCR	1
AIマッチング	1
計	7

導入しているAI関連商品は、チャットボットがやや多い。

**Q17.** AI導入にあたり補助金・助成金等の申請はしているか  
**Q18.** Q17の設問で、「1.有」と回答された場合、申請事業名

AI導入にあたり補助金・助成金等の申請している特別区は無い。

**Q19.** AI導入にあたり、費用対効果の検討はしたか  
**Q20.** Q19の設問で、「1.している」と回答された場合、費用対効果の内訳を記載

表62 < 費用対効果の検討について >

回答内容	件数
検討している	3
検討していない	3
計	6

費用対効果の検討については、検討しているとする区と検討していないとする区が半々であった。

**Q21.** AI導入にあたり、導入ルールやガイドラインの作成はしたか  
**Q22.** Q21の設問で、「1.している」と回答した場合、内容を記載

表63 < ルールやガイドラインの作成について >

回答内容	件数
作成している	1
作成していない	5
計	6

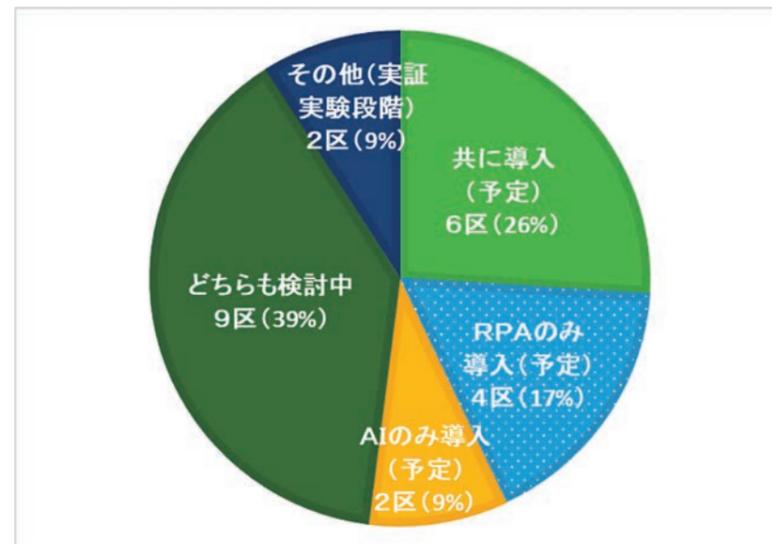
導入にあたり、導入ルールやガイドラインの作成している特別区が1区あった。専用PC、ソフト等の利用ルールのマニュアル作成をしていた。

### 3.3 調査結果のまとめ

調査結果を概観すると、以下の傾向がみられた。

#### (1) 定量分析

図8 < AI・RPA導入関心度状況 >



AI・RPAを共に導入済み及び導入予定は6区、RPAのみ導入済み及び導入予定は4区、AIのみ導入済み及び導入予定は2区、AI・RPA共に実証実験中は2区、AI・RPAを共に検討中は9区であった。特別区において、AI・RPAの導入に対する関心度は高いと言える。

今回実施したアンケート調査の結果について、総務省が実施した「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」<sup>18</sup>（令和元（2019）年5月総務省自治行政局行政経営支援室）の調査結果（以下「総務省調査」という。）と比較してみた。総務省調査では、RPAを1業務でも導入している（実証実験を含む。）団体は、都道府県で約30%、政令指定都市で約40%、その他の市区町村で約3%であり、AIを1業務でも導入している（実証実験を含む。）団体は、都道府県で約36%、政令指定都市で約60%、その他の市区町村で約4%であった。

<sup>18</sup> 「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」令和元（2019）年5月総務省自治行政局行政経営支援室。調査は全都道府県・市区町村を対象に平成30（2018）年11月1日現在として実施されたもの  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000624150.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000624150.pdf)、最終アクセス令和元（2019）年12月24日

今回実施したアンケート調査の結果は、先述のとおり、RPAを1業務でも導入している（実証実験を含む。）区が約30%（導入済みが5区、実証実験中が2区）、AIを1業務でも導入している（実証実験を含む。）区が約35%（導入済みが6区、実証実験中が2区）であった。調査時点の違いなどがあり単純な比較はできないが、特別区のAI・RPAについての導入状況は、全国の都道府県とほぼ同じレベルであり、その他の市町村の中では進んでいるが、政令指定都市と比較すると、やや政令指定都市の方がAI・RPAの導入が進んでいると言える。

また、その他の調査項目についても言及しておく。まず、導入分野についてであるが、RPAは、総務省調査では超過勤務実績の入力業務や通勤手当調査業務等の組織・職員分野と財政・会計・財務分野のほか、福祉部門や税務部門での導入が進んでいるという結果であり、今回の特別区の調査結果と同様であった。AIは、総務省調査では保育所利用調整へのAI活用などの児童福祉や子育て、健康・医療などの福祉分野での導入が進んでいるという結果であり、これも今回の特別区の調査結果と同様であった。

次に、活用したAIの機能についてであるが、総務省調査では議事録作成等の音声認識と住民から問い合わせに対応するチャットボットが多いという結果であり、今回の特別区の調査結果と同様であった。

最後に、経費についてであるが、総務省調査では、AI・RPAの両方とも、現在は実証実験のため経費ゼロで導入している団体が大半であり、今後本格導入の段階で、予算額確保が課題となり導入が難しくなる可能性がある、とされている。これに対し、今回の特別区の調査結果では、区によって状況は異なるものの、AI・RPAの両方とも導入経費は1,000万円超で、年間運用経費は100万円超500万円以下の区が多かった。限られた予算の中でAI・RPAの導入を図るためには、費用対効果などの検討が、今後ますます重要になってくるものと思われる。

表64 &lt;RPA導入業務 18業務の内容&gt;

番号	分類	業務内容	件数	小計
1	人事・庶務	超過勤務時間管理・出退勤管理	4	7
2		研修実績まとめ	2	
3		庶務事務システムでの各種業務	1	
4	会計・契約	財務会計	3	7
5		支出命令業務	2	
6		公会計データ作成	1	
7		契約事務	1	
8	窓口後方	電子申請の申請ダウンロード	2	5
9		発行申請	1	
10		手書き文書OCR電子化	1	
11		データとシステム連携	1	
12	子育て	入園事務	2	4
13		認証保育所運営費支出	1	
14		児童手当	1	
15	税	住民税システムの処理	1	2
16		個人住民税の賦課業務	1	
17	文書管理	文書管理システム入力・起案作成	1	1
18	介護	介護保険	1	1
計			27	27

RPAについては、人事・庶務、会計・契約分野への導入が多い。

表65 &lt;AI導入業務 8業務の内容&gt;

番号	分類	業務内容	件数	小計
1	チャットボット	ごみ関係、戸籍関係	4	10
2		自動会話	3	
3		庁内向けヘルプデスク	2	
4		英語・日本語による案内	1	
5	マッチング	保育施設入園希望者割り振り	2	2
6	音声認識	議事録作成支援業務	2	2
7	音声認識	外国語翻訳	1	1
8	文字認識	AI-OCR	1	1
計			16	16

AIについては、チャットボットの導入が多い。

## (2) 定性分析

表66 < AI・RPAについてのまとめ >

項目	主な導入業務	主な課題
RPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の勤怠管理</li> <li>・ 電子申請受付</li> <li>・ 研修実績のまとめ</li> <li>・ 保育園等入園事務</li> <li>・ 会計事務</li> </ul> ⇒住民の個人情報をあまり扱わず、かつ、処理量が多く正確性の必要な業務に導入する傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全庁への展開方法 (導入分野、対象業務の選定)</li> <li>・ 運用ルールの策定</li> <li>・ 人材育成</li> <li>・ AI-OCR技術との連携</li> </ul>
AI	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ チャットボット</li> <li>・ 議事録の作成</li> <li>・ 保育施設入園者の割り振り</li> <li>・ 外国語の翻訳</li> <li>・ 申請書等手書き文字の CSVデータ化 (AI-OCR)</li> </ul> ⇒AI機能のうち、「音声認識」「文字認識」「言語解析・意図予測」「マッチング」機能を用いて、事務の効率化、事務負担の軽減が可能な業務に導入する傾向	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全庁への展開方法 (導入分野、対象業務の選定)</li> <li>・ 全庁的なデータ基盤整備</li> <li>・ セキュアな環境の維持</li> <li>・ AI技術の精度向上</li> <li>・ 機械学習によるAI知識の蓄積</li> <li>・ メンテナンス等の運用方法</li> </ul>

各課題に対するポイントについては、以下のとおりと考える。

- ・ AI・RPA共に導入に際しては、全庁的な導入、展開を視野に入れた体制の整備が大きな課題といえる。
- ・ 導入ルールの策定や導入対象分野の選定等、技術的な問題より組織としていかに技術と向き合うか、その方針の明確化が喫緊の課題となる。
- ・ 技術的な課題として、RPAに関してはOCR技術との連携、AIに関しては機械学習や周辺機器の改善による精度の向上が挙げられる。