事例No.	2287
公表年度	R4
団体の属性	一般市
団体名	埼玉県坂戸市

事例区分	DX

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT ・AI

事例種類	DX

事例内容・タイトル

スマート自治体への転換に向けたデジタル行政の推進について

出典

地方自治研究機構：「自治体法務研究」2020秋 NO62より

<「自治体法務研究」 2020 秋 No62 より>

〇スマート自治体への転換と自治体法務

取組団体：埼玉県坂戸市

取組内容：スマート自治体への転換に向けたデジタル行政の推進について

※項番２～４については、「自治体法務研究」 2020 秋 No62 掲載当時の内容による。

１．坂戸市の概要

人口：99,866 人（令和４年１２月１日時点）

職員数（行政職）：572 人（令和４年４月１日時点）

総面積：41.02 ㎢

坂戸市の位置図



出所：埼玉県ホームページ

２．取組の背景・目的

坂戸市では、平成 12 年に制定された高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（ＩＴ基本法）に基づき決定された「e-Japan 戦略」等の国のＩＴ戦略を勘案しつつ、「坂戸市ＩＴ推進アクションプラン」を平成 15 年に策定し、その後も順次プランの見直しを図りながら、庁内における業務の効率化に重点を置いた各種情報基盤の整備を推進してきた。

昨今の情報通信技術（ＩＣＴ）の飛躍的な進展は、私たちの暮らしや仕事など社会のあらゆる場面で構造的な変化をもたらしており、自治体においても、平成 28 年に制定された官民データ活用推進基本法にも規定されている、人工知能（ＡＩ）やインターネット・オブ・シングス（ＩｏＴ）等のデジタル新技術を活用して、更なる業務の自動化や省力化を図り、住民に寄り添った良質なサービスを提供していくことが求められてきている。

このようなことを背景に、坂戸市では、平成 30 年に総務省が設置した「自治体戦略２０４０構想研究会」の第二次報告にも掲げられたＩＣＴを活用した「スマート自治体への転換」を目指し、新たな情報化プランとして、令和元年度に「坂戸市デジタル行政推進計画」を策定した。

３．取組の内容

・デジタル行政推進計画の基本方針

坂戸市デジタル行政推進計画は、六つの基本方針に基づく施策を推進することで、「スマート自治体への転換」を進め、人口減少が進む状況下にあっても安定的な行政運営を確保し、市民サービスの質を維持、向上していこうとするものである。以下では、そのうち「最先端のＩＣＴの活用」と「行政手続等のデジタル化への対応」の二つの基本方針に焦点を絞って紹介する。

坂戸市デジタル行政推進計画の基本方針

① 最先端のＩＣＴの活用
② 行政手続等のデジタル化への対応
③ 行政データの有効活用
④ 情報処理システムの適切な運用と低コスト化の推進
⑤ デジタルディバイド対策の推進
⑥ 情報セキュリティ対策の推進

・最先端のＩＣＴの活用

坂戸市の人口ビジョンでは、２０４０年には現状より 15%程度の人口減少を予想しており、将来的に市内経済の減衰や地域コミュニティ、福祉等の担い手不足のほか、職員数の確保への影響が懸念されている。市では、それらの課題に対応するため、ＡＩやロボティクスなどの最先端の技術を活用して業務の自動化や省力化を図り、職員を単純な事務作業から解放することで、企画立案や直接的な市民サービス業務などのより価値の高い業務へと転換を進め、現状より少ない職員でも対応できるよう、業務の再構築（ＢＰＲ）を進めていこうとするものである。

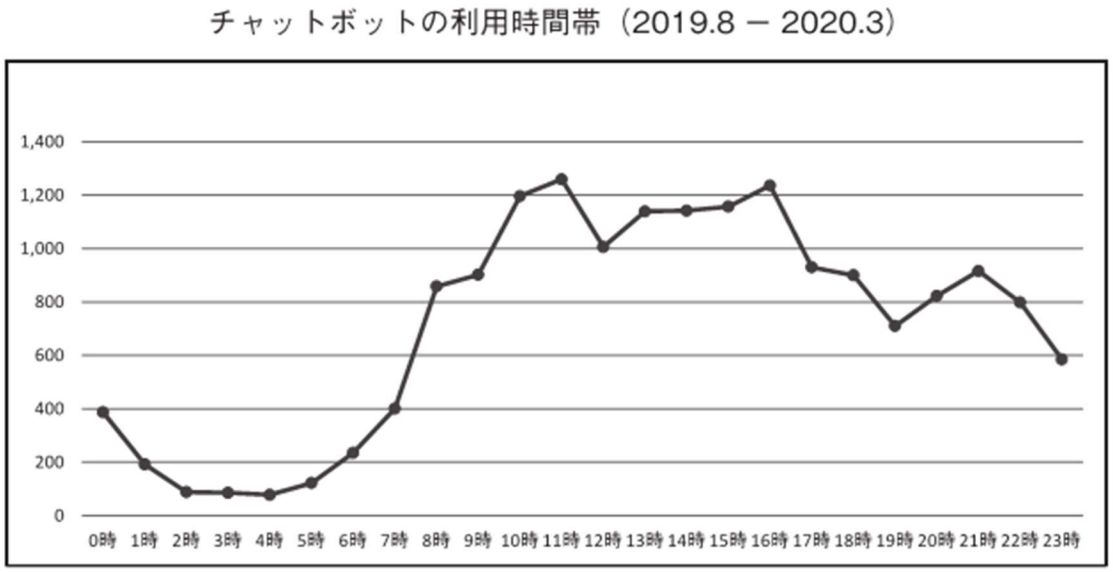
（１） ＡＩチャットボットの活用

２０１９年８月からパソコンやスマートフォンを使って市民が入力した質問をＡＩが解釈し、対話形式により自動でメッセージをやり取りしながら回答する、「ＡＩチャットボット」の運用を開始した。チャットボットとは、チャット（対話）とロボットを組み合わせた造語で、このシステムの導入により、本来であれば電話や窓口で直接職員が対応しなければならなかった業務を、コンピュータによる自動処理に置き換えることができた。導入後２０２０年３月末までの問合せに対する累計返答回数は、１万７１４６件で単純に概ねその件数分の業務が省力化できた計算になる。

また、曜日別で見ると土日の対応が全体の約 36・７％あり、時間帯別で見ると早朝夜間の対応が 36・９％あるなど、市民の行政へのアクセス手段のチャネルとして業務時間外でも対応が可能な仕組みであったことは数値的に見ても明らかである。

さらに、問合せ内容を統計的に処理することで市民の関心事やニーズ等の分析が可能となり、その結果を施策の立案等につなげていくこともできるようになった。実際に、昨年の台風 19 号

による水害の際には、市内通行止め箇所や、災害ゴミ、ボランティア活動に関連した問合せが数多くあり、チャットボットのＱ＆Ａデータを随時更新することで、的確に市民からの問合せに対応できた。最近では、新型コロナウイルス関連の問合せに迅速に対応できるようにするなど、精度向上に努めているところである。



（２）　ＡＩ-ＯＣＲ及びＲＰＡの活用

新型コロナウイルス感染症に関する経済対策の一環として実施された全国民１人 10 万円を給付する特別定額給付金事務で、ＡＩ-ＯＣＲ（光学文字認識）技術及びＲＰＡ（ロボティック・プロセス・オートメーション）技術の活用を進めた。この事務は、正確で何よりも迅速な処理が求められており、短期間に大量の事務を処理しなければならず、事務処理体制の構築に苦慮するものであったが、市では、この技術を活用したことにより、大幅に事務の効率化を図ることができた。

ＡＩ-ＯＣＲの申請書の読み取りに係る帳票定義やＲＰＡの自動処理に係るシナリオ作成など、トライアンドエラーの繰り返しはあったが、安定稼働になると一気に処理が進み、結果的に給付システムへの約３７０時間分の入力処理を夜間稼働も含めて人からコンピュータに置き換えることに成功した。

（３）　多言語音声翻訳機の活用

坂戸市では、外国籍市民が年々増加傾向にあり、国籍もベトナム、中国、フィリピン　等、50 カ国以上に上る。そのような中、２０１９度、様々な言語に対応できる多言語音声翻訳機の実証実験を進め、その結果を踏まえて、本年４月に本庁舎を含め、出張所、小中学校、保育園等の行政機関や教育機関など 40 箇所に本格導入を進めました。この多言語音声翻訳機は、「通訳なしで直接コミュニケーションが可能」、「対話の中での齟齬の防止」、「対応時間の縮減による業

務の効率化」等の導入効果のほか、学校現場において、「学校になじめないで休みがちであった外国籍の生徒が翻訳機を使用することで元気に登校できるようになった」などの効果も出ている。

・行政手続等のデジタル化への対応

坂戸市ホームページの閲覧数がここ５年で倍増し、公共施設の予約システムへのアクセス数も導入４年で５倍になるなど、行政へのアクセス手段として、市民生活の中にＩＣＴの活用が深く浸透している。また、２０１９年５月に成立した「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」の施行に伴い、今後、行政手続のデジタル化への対応がますます求められていくことが予想される。加えて、デジタル手続の基盤となるマイナンバーカードの普及も国策として積極的に進めていることから、市においても、行政手続等のデジタル化を見据えた情報通信基盤の整備やその体制づくりを進めていこうとするものである。

（１）　コンビニ交付サービス

坂戸市では、住民記録や税、福祉等の基幹系業務システムをプライベートクラウドにより一括アウトソーシングで運用を進めている。そのシステムの更改に併せて行政手続のデジタル化の一環として、住民票の写しや課税証明書等の各種証明書の交付をコンビニエンスストア等で受けることができる「コンビニ交付サービス」を２０２０年10月にスタートさせた。

このサービスの導入は、目新しいものではないが、情報処理システムの整備において課題となっている低コスト化の実現を図る観点から総合的に判断し、システムの更改時に併せて構築を進めたものである。

（２）　書かない待たせない窓口に向けて

コンビニ交付システムの連携基盤を活用した「かんたん窓口システム」の導入により、「書かない待たせない窓口」の本年度中の実現を目指している。このシステムは、マイナンバーカードを専用のカードリーダーで読み取り、タブレット端末を操作することで申請書を書かずに各種証明書の交付を可能にするほか、転入、転出等の異動処理の際には、マイナンバーカード以外にも運転免許証等を読み取ることで、住所や氏名などの基本４情報を自動的に申請書に印字できるようにするものである。その他、住民異動処理に併せて行う次の窓口手続に市民が迷うことなく赴くことができるよう「手続案内票」が出力される機能と、赴いた窓口で「手続案内票」のＱＲコードを読み取ることで申請書に４情報が自動記載される機能も併せて整備する予定である。

４．成果・課題

坂戸市デジタル行政推進計画は、市の総合振興計画の情報部門の個別計画であるとともに、官民データ活用推進基本法第９条の規定に基づく「市町村官民データ活用推進計画」である。計画の基本方針にもあるように、前述した内容のほかに行政データの有効活用も積極的に推進しており、地理情報システムの一般公開を始め、市民バスの位置情報が確認できるバスロケーションシステムの導入や住民記録を地図上で統計的に処理ができるようデータ連携も開始した。

坂戸市デジタル行政推進計画は、我々の想像を超えるスピードで進展しているＩＣＴに対応するため、計画期間を５年としつつも３年ごとに見直しを進めるローリング方式を採用している。計画に基づき、来るべき未来の行政サービスの在り方を創造するための基盤としてＩＣＴを有効に活用し、「行政サービス改革」を積極的に推進していく。

【参考】

埼玉県ホームページ（坂戸市位置図）

https://www.pref.saitama.lg.jp/a0106/sumunarasaitama/cities/sakado.html