事例No.	3105
公表年度	R6
団体の属性	一般市
団体名	兵庫県宝塚市

事例区分	DX

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・RPA

事例種類	RPA

事例内容・タイトル

AIによる職員業務実態の分析・可視化

出典

自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ（第2回）③

本格導入 13

AIによる職員業務実態の分析・可視化（兵庫県宝塚市）

導入分野：職員

AIの機能：行動最適化

クラウド

非公開データ

■事業概要：

- 実証実験として、職員が使用するパソコン10台（財政課６台、給与労務課３台、行革推進課１台）の操作ログ３か月分を、AIで分析し、総業務時間に占める繰り返し作業の割合や、使用頻度の高いアプリケーションを洗い出した。職員の働き方を見直すため、業務の流れなどの実態を可視化し、優先的にRPAを導入すべき業務を抽出した。業務量などを見える化することによって、業務の適正配分やBPRを行いRPAを活用していく必要性を庁内で理解してもらうためのエビデンスとすることができた。

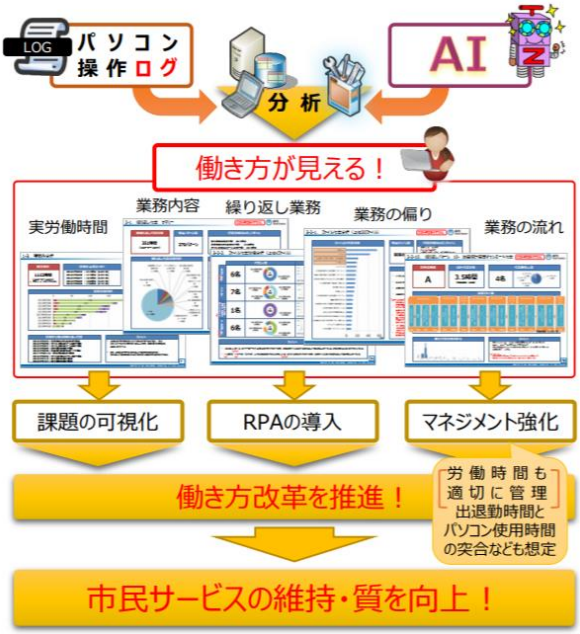
■効果：

- 繰り返し作業の量や業務の偏りを数値により明確化したことで、客観的なデータによる分析の重要性を認識するとともに、改善すべき業務の優先順位をつけることができた。

■取り扱う主なデータと共有・提供の範囲：

- 庁内のPCやネットワークのセキュリティ維持等を目的に導入している資産管理ソフトでPCのログを抽出し分析した。本実証で分析対象としたデータのボリュームはPC10台分の700MB程度であったため、暗号化等安全な措置を施し事業者に提供した。事業者がAIで分析した結果を取りまとめ、宝塚市の業務分析を行い、RPAを導入すべき業務を抽出した。
- データ項目としては、PC情報、ログイン/ログアウト、日時、使用したアプリケーション（起動・終了・ファイル操作の内容）等である。職員の個人名は、分析対象のデータ項目に入っていないが、市側では、PC情報からどの職員のデータか把握できる状態であった。どのような業務を行っていたか等の詳細な分析については、事業者が職員に直接ヒアリングを行った。

AIによる職員業務実態の分析・可視化



出所）総務省資料「地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例」

スケジュール

- 2018年７月：働き方を見直すため業務の可視化など検討していたところ、情報政策課職員が参加した働き方改革のセミナーで、事業者から本実証実験の提案を受け、検討を開始。
- 2018年9月～12月：財政課、給与労務課、行革推進課の３課の業務を対象に実証実験を実施。
- 2019年度：別途実施したRPAの共同研究事業において、今回の実証実験で得られた知見を活用。
- 2020年：分析ツールの導入を検討中、導入後は分析対象を拡充し、業務の適正配分やRPAの効果的な導入を検討。9月には業務プロセスを自動化するためにRPAを導入した。

事例のポイント

- 職員の操作ログを分析することに対して、担当職員には事前に断りを入れてから実施した。参加してもらった課は時間外が多く、業務改善などの意識の高い職員が多いので、反発は大きくなかった。
- 本実証は事業者負担による取組であった。事業者とは事前に機密保持に関する覚書を結んだ。覚書については、他の自治体や大学等が公表されている事例を参考に作成した。市側は、データの目的外使用の禁止や、データ漏洩の際の賠償責任の項目等が協定書に設けられているかを確認した。職員に対するヒアリングに際し、市特有の話が含まれるため、守秘義務を守ってもらう内容を協定に組み込み、事業者に対しては業務従事者毎に誓約書への合意を依頼した。
- 本格導入にあたっては、分析対象の台数も増え、データ量も膨大となるため、受け渡し方法の検討が必要。