事例No.	1469
公表年度	R3
団体の属性	複数団体
団体名	愛媛県・長野県・三重県・奈良県

事例区分	広域連携

タグ	・事務の共同実施 ・（行政改革）業務の効率化 ・AI

事例種類	複数団体による業務プロセスの標準化

事例内容・タイトル

複数団体による業務プロセスの標準化⑤

出典

地方公共団体における行政改革の取組（令和４年３月公表）

複数団体による業務プロセスの標準化⑤ ＜愛媛県・長野県・三重県・奈良県＞

○多くの行政事務に含まれる照会回答業務を対象として、業務フローの詳細調査、団体間比較を行うことにより、**標準化された業務モデルを構築**

○デジタルを活用して整流化した業務モデルを各業務に展開することで、都道府県における業務改善だけでなく、市町村への波及効果も期待

※令和２年度自治体行政スマートプロジェクト（第三次補正予算関係）採択事業

課　題

○照会回答業務の業務プロセスが画一的なものとなっている

○「照会元」、「中間とりまとめ」、「照会先」それぞれにおいて、**照会内容の確認、ファイルのダウンロード、督促などの業務に時間を要している**

取　組

○照会回答業務のフローを３パターンに類型化

○**照会回答業務に係る情報（データ）を蓄積、活用**することで、**照会時に最適なパターン判定ができる仕組みを検討**

○従来と同じ業務フロー（右図：パターンC）で照会回答を行う場合における**ＩＣＴ活用モデルを構築**

成　果

○ＩＣＴ技術の活用により照会回答業務（右図：パターンC）を見直し、**中間取りまとめ作業時間を短縮**

○ＡＩによる照会回答業務のパターン自動判定機能が実装されれば、**回答集約作業等に係る時間の削減が見込める**

⇒ パターン判定に必要なデータの蓄積及びパターン判定自動化のためのシステム構築等について、今後検証していく予定

