事例No.	3094
公表年度	R6
団体の属性	複数団体
団体名	戸田市、川口市

事例区分	DX

タグ	・AI ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	RPA

事例内容・タイトル

AIを活用した申請受付・審査支援システム

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 02

AIを活用した申請受付・審査支援システム（戸田市・川口市）

導入分野：分野横断（申請～審査）

AIの機能：チャットボット/審査支援

クラウド

非公開データ

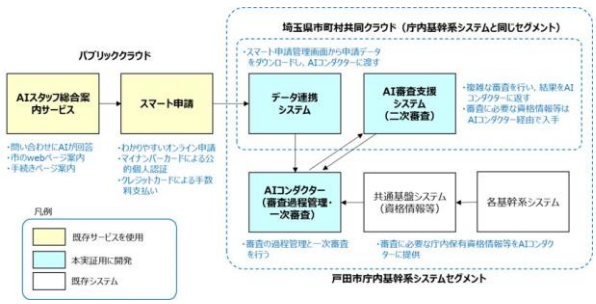
■**事業概要：**
- 問い合わせ対応から、申請・本人確認・手数料支払いまでスマートフォンで完結し、来庁を不要にする。
- 申請データを、RPAを用いて、安全に基幹系レイヤーに送信する。
- 審査ロジックに基づく審査や、必要な庁内保有情報の参照、審査過程や結果の管理などの一連の審査業務を自動化及び支援する仕組みを導入し、業務のデジタル完結を目指す（最後は職員が確認）。
- 業務へのAI導入・サービス選定理由：チャットボットを利用した問い合わせ対応、RPAによるデータ送信の自動化、ロジックベースのAIでの審査工程の自動化など。

■**効果：**
- 定量効果（試算）：住民側は最大28.3万時間/年、行政職員側は最大2万時間/年の時間削減。
- 定性効果：来庁不要（三密回避）、迅速性・正確性向上、職員のテレワーク推進、ノウハウ継承など。

■**取り扱う主なデータと共有・提供の範囲：**
- 取り扱うデータ：申請（申請者入力/電子証明書/スマート申請登録/システムデータ等）、庁内保有（住民登録情報/資格情報/審査に必要な参照データ）、審査過程・審査結果（個人情報を含む）。
- 共有・提供の範囲：基幹系レイヤーに設置したAIコンダクター、AI審査支援システムを用いて、通常の業務で使用する範囲で共有・活用し、外部への提供はない。
- 機能・セキュリティ：RPAによるデータ送付は、特定通信やふるまい検知など十分な安全対策を講じた。

■**実証過程で明らかになった課題：**
- 行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例や関係規則の改正が必要になる。（条例改正:2021年議決）
- 戸籍の証明書発行に際し、附票以外は法務省への事務改善報告が必要になることが分かった。（実証時点では附票のみ）
- 利用者、プラットフォーム事業者、市で個人情報の管理区分や受け渡し方法、本人同意の取り方を明らかにしておく。
- 「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を踏まえ民間サービス申請を用いる際は、安全性の議論を行う。
- パブリッククラウド上での自治体を署名検証者とした公的個人認証サービスが現状では難しい。

システムの全体構成



■**更なる展開に向けた課題・示唆等：**
- 今後は、行政サービスの提供方法や、行政内部業務について抜本的に改革し、行政全体の生産性向上を検討していくことが求められる。このような課題認識を、すべての自治体で共有する必要がある。

スケジュール

- 2020年7月：実証事業開始
- 2020年12月：技術実証開始
- 2021年1月：戸田市で証明書系4手続きについて、市民向けサービス開始（4月以降も継続予定）
- 2021年2月：「戸田市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例」及び規則の改正案を戸田市議会臨時会に提出、議決された

事例のポイント

- 問い合わせ対応から申請、審査までをデジタル化。審査結果以降の業務のデジタル化は今後の課題。
- 15手続きについて、申請データ項目定義や、審査項目・審査方法を整理。今後、同様のサービスを開発する際の参考になる。