

2019年12月5日

草津市議会議長 瀬川 裕海 様

草津市議会会派 チャレンジくさつ

会長 八木 良人

草津市議会 チャレンジくさつの2019年度政務活動費実施研修（会派研修）の結果について、下記のとおり報告書を提出いたします。

記

【タイトル】 第15回仮想政府セミナー

政府におけるRPA導入の実践と課題（英国政府の経験に学ぶ）

【日時】 2019年12月3日（火）午後3時～午後6時

【場所】 東京大学 弥生講堂一条ホール

【主催】 東京大学公共政策大学院STIG教育研究ユニット

一般社団法人 行政情報システム研究所

【参加者】 八木良人

【研修概要】

これまで政府が長年取り組んできた業務改善・業務改革（BPR）にとって、ロボティック・プロセス・オートメーション（RPA）は、主に定型的な反復処理業務の自動化を進め、これらを支援する新たな方策として、世界的に注目を集めている。行政分野においてもその導入が進みつつあり、今回はその中でも熱心に取り組んでいる英国政府から、内閣府ロボット自動化ユニット長の JamesMerickPotter 氏を招いて行政におけるRPA導入の実践と課題をテーマに議論を深める。

【タイムテーブル】

1. 開会挨拶 東京大学公共政策大学院 城山英明
一般社団法人 行政情報システム研究所理事長 田中順一
2. 問題提起 R P A 導入の行政に与える影響 行政学的視点から
東京大学公共政策大学院 特任講師 羅芝賢
3. キーノートスピーチ
英国政府における R P A 導入の経緯と課題
JamesMerrick-Potter Head of Robotic Automation
4. パネルディスカッション
日本での事例報告
総務省総合通信基盤局総務課長 今川拓郎
経済産業省商務情報政策局 総務課 情報プロジェクト室長 中野美夏
内閣官房 情報通信技術総合戦略室 参事官 奥田直彦
Head of Robotic Automation James MerrickPotter
東京大学公共政策大学院教授 城山英明

【セミナー参加目的について】

草津市においても導入が進みつつある A I ・ R P A について、世界的な先進地であるイギリス政府の事例を学ぶとともに、日本政府における取り組みやそれが地方行政に与えるインパクトを考察するため。

【研修・セミナー内容について】

問題提起

日本における生産人口の減少が、今後の働く環境に与える影響は大きいと考えられる。生産人口減少の対応として、単純作業は機械化し、人間は創造的な仕事をする方向になると考えられる。すでに1970年には、将来の書記的労働からの解放ということが予想されていたが、現在の状況においては、業務に費やす時間のうち、実に60%近い時間が書記的労働がしめており、創造的な仕事をする環境は実現されていない。どうして、労働の転換が起きないのか、RPAはその意味から行政にどのような影響を与えるのか。



【キーノートスピーチ】

英国政府において、2014年からRPAの導入は歳入関税庁において開始されました。歳入関税庁は7万人の組織で、トランザクション系処理が多いことから、自動化に向いているという判断からでした。パイロットケースとしてコールセンターにおいて、RPA導入がされ処理におけるクリック数が60から10へと減少し、明らかな効率化の効果をみることができました。また、その導入においては、RPA活用に意



識の高いCDIO (Chief Digital Information Officer) がキーマンとして組織内でレガシーシステムからの移行に積極的に動いたことが大きな導入への力になり、その後の広がり大きく影響しました。

2017年からは、歳入関税庁や労働年金省での成功事例が増えるとともに、内閣府においても取り組みの動きがはじまり、省庁間の障壁を越えるための横断的組織としてCOE (Center of Excellence) が設置され、中央政府に勤める40万人の業務効率化を推進する組織となりました。また、推進にあたっては、民間のベンダーやSIerやコンサル企業の協力する形でさらなる推進力がたかまりました。

RPA導入により手作業の自動化をすすめています。このことは人員削減に向かうものではありません。この部分が職員には誤解されているところがあります。労働力が減少

する中においても労働需要は減少するわけではなく、自動化推進により生まれる職員の時間を有効活用することで、より生産性を上げサービスレベルを向上させることができます。職員の仕事を奪うことでも、人員削減でもありません。そのことを職員に理解してもらわないと、RPA導入はすすみません。そこで、RPA導入においては、職員ミーティングを数十回継続して行ったり、オンラインミーティングをできる限り行い、周知と理解の徹底をはかってきたところです。

RPAは、業務改善・改革の手段の一つであり、その改革によって職員の課題解決スキル向上や生産人口の減少に対応する行政になると考えています。

【パネルディスカッション】

AIやRPAの導入にむけてBPRにしっかり取り組む必要が大きいということは共通認識となっている。取り組みには資金も必要だが、いくら交付金を交付しても、する人がいないと有効活用されない、結局は人が重要。

BPRでは、どこを自動化するのかをしっかりと見極めることが必要、そのためにRPAをレンズとしてみていくことが大事。



地方では、人口減・高齢化によって、深刻な人手不足が起きている。また、業務改革には抵抗があり、いままでの方法を変えることには抵抗がある。しかし、人出でカバーできる時代ではないことを鑑みて、デジタル化のセンスをみがき、成功事例をつくるのが地方での成功につながる。また、積極的に外部人材を登用してすすめることは大事だが、いずれは内製化できるような構想も必要。

【考察】

草津市においても、第6次総合計画や情報化推進計画において、Society5.0やAI・RPAの言葉が踊っている。しかし、肝心の視点が草津市には抜けている。AIやRPAは手段であって目的では無いということが忘れられ、導入が目的となっている。新しいICT技術を使って何を実現するのか、その視点をしっかりと議員として訴えていかなければならない。そのために、BPRにしっかり取り組むこと、外部人材の登用を行うこと、常に目的を意識すること。それらのことに注意しながら、行政と連携してICTが市民生活を豊かなものにできるよう、取り組んでいかなければならない。