

D X 推進による業務改善のサウンディング型市場調査実施結果

1 調査の目的

新型コロナウイルス対応において明らかとなった自治体のデジタル化の遅れに対して、迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、デジタル・トランスフォーメーションが求められているところです。

壬生町においても、令和3年度より情報デジタル係を新設し、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金などを活用してD Xにかかる取り組みを加速しているところですが、より質の高い町民サービスの提供、行政運営の効率化などによる人的資源の再配分など、更なるデジタル技術の活用を図ることが求められています。

このことから、ノウハウやネットワークを持つ民間事業者と対話し、本町における業務のデジタル化改革、外部委託の可能性、R P A活用の導入に向けた実証実験の方法、官民連携の推進体制等について広く意見を聴取することで、今後の方向性を検討するため、サウンディング型市場調査を実施しました。

2 実施経過

日 程	内 容
令和3年 6月25日	実施要領の公表
令和3年 6月25日 ～ 7月 9日	質問受付
令和3年 6月25日 ～ 7月16日	本調査参加受付 参加事業者7社
令和3年 8月10日 ～ 10月19日	本調査（対話）実施 8月10日午後 1時30分～ 対話事業者A 8月13日午後 1時30分～ 対話事業者B 8月18日午前10時00分～ 対話事業者C 10月13日午前10時00分～ 対話事業者D 10月15日午後 3時00分～ 対話事業者E 10月18日午前10時00分～ 対話事業者F 10月19日午前10時00分～ 対話事業者G

3 調査結果の概要

参加事業者	主な提案内容
対話事業者 A	<ul style="list-style-type: none"> 豊富な商材から、行政効率化、住民サービス向上に向けて、町が今後活用できると思われるものを抜粋して提案をいただきました。 県内で実証実験を行った R P A / A I - O C R による業務効率向上の提案や、固定電話を携帯端末に振り替えて内線化する仕組みなどの具体的な手法やスケジュールなどについて助言をいただきました。
対話事業者 B	<ul style="list-style-type: none"> 全庁的に業務を洗い出し、どの分野に D X を活用すべきかを検討・分析するコンサルティング業務について提案を受けました。 既に多くの自治体からこの業務を請け負っており、民間企業における B P R 支援、自治体内部統制に係る支援などを始めとした多くの知見があるため、有効な支援が可能との説明をいただきました。
対話事業者 C	<ul style="list-style-type: none"> 町が実証実験を行っているドローン活用によるアオサギ被害対策業務を発展させ、A I 技術を活用することで可能となる業務効率化について、説明をいただきました。 アプリケーション内製化を進める上での指導・支援や住民向けの D X 推進研修など、対話事業者として支援できる内容の提案をいただきました。
対話事業者 D	<ul style="list-style-type: none"> システムの電子決裁化（ペーパーレス化）、避難行動要支援者名簿システムの導入、行政評価・実施計画のシステム化といった、D X の推進・活用によって、職員にとっての業務改革の実現と住民の災害時における安心・安全の確保につながる提案と導入するにあたってのスケジュール・庁内の体制などの助言をいただきました。
対話事業者 E	<ul style="list-style-type: none"> 総務省の自治体 D X 推進計画において重点取組事項としている案件について、対話事業者として協力できる内容について提案をいただきました。 アプリケーションの内製化、電子契約・電子決裁の推進、A I - O C R など、職員にとって業務改善につながる内容を中心に提案と導入するにあたっての注意点について説明をいただきました。
対話事業者 F	<ul style="list-style-type: none"> 調査実施要領において提案をお願いした内容全般について、対話事業者からの意見とそれらを解決するためのツールの提案をいただきました。 対話事業者に自治体に出向していた経験をもった社員がおり、自治体職員のマインドチェンジ、人材育成への注力など、D X 推進における留意点について説明をいただきました。
対話事業者 G	<ul style="list-style-type: none"> 自治体向け I C T 支援サービスや町の D X に関するコンサルティング・ヘルプデスク支援について提案をいただきました。 D X 推進のために必要となる職員の意識改革・リテラシーの向上・知識の蓄積を支援・手法について助言をいただきました。

4 今後の対応、方向性

今回のサウンディング型調査を通して、民間事業者の持つICT等に関する知識や商材などの提案により、新庁舎における新しい情報技術の導入やDX推進に必要な手順、留意点などの助言をいただくことが出来ました。また、多様な情報技術による可能性を庁内で共有したことで、効率的な行政運営と住民サービス向上等へのロードマップがイメージされ、課題を含む有意義な検討が進んでおります。

今後、全国的な人口減少と少子高齢化等が大きな課題となっておりますが、当町においても「第2期壬生町人口ビジョン 壬生町創生総合戦略」にもあるとおり様々な課題の顕在化が考えられます。町の実情に合わせ、中長期的に安定した町民サービスの向上や地域での課題解決へのメソッドの一つとしたICT等を、より効率的な導入方法やサービス効果、コストメリットの最大化となるよう、ICT等に関するスキル・ノウハウやネットワークを持つ民間事業者と連携しながら随時検証を図ります。特に限られた財源の中で全町民に寄り添い、格差の生じないサービスの推進と行政運営の効率化など実用性の高いものから、計画的に導入すべき考えます。

なお、ICT等に対する庁内の推進体制（専門部署の設置・専任職員の配置・部署の垣根を超えた横断的なプロジェクトチーム結成など）の拡充や民間事業者との連携（業務委託や人材派遣など）が不可欠なことから、引き続き多角的に新しい技術への検討を進めて参ります。