

ICT 等を活用した業務プロセス改革に関するサウンディング型市場調査 実施結果

1 市場調査の目的

富良野市は、人口減少が進展、生産年齢人口の低下が顕著になるなか、さらなるコスト削減や適正な職員数が求められる一方で、住民ニーズや地域課題等は多様化・高度化しています。

こうしたなか、自治体経営の最上位に位置づけられ、まちづくりの指針となる第 5 次富良野市総合計画は 2020 年度で終期を迎え、2021 年度から新たにスタートする第 6 次富良野市総合計画の策定や 2022 年に完成予定の新庁舎等の建設など、大きな転換期に直面しています。

今後、本市においても、従来より質の高い市民サービスの提供、行政運営の効率化、職員の意識改革を実現するためには、こうした転換期に ICT 等を活用した業務プロセス改革を取り組むことは千載一遇のチャンスであると考えており、その実現に向けてはノウハウやネットワークを持つ民間事業者との連携が不可欠であると考えています。

そこで、官民連携による民間事業者との“対話”を通じて、「行政運営の効率化」と「市民サービスの向上」の推進に向けて、本市規模での業務プロセス改革と ICT 等導入の市場性、外部委託の可能性、RPA の導入に向けた実証試験の方法、官民連携の推進体制等に広く意見を聴取し、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
令和元年 9 月 19 日	実施要領の公表
令和元年 9 月 19 日から 令和元年 10 月 9 日まで	質問受付
令和元年 9 月 26 日から 令和元年 10 月 17 日まで	本調査参加受付 参加事業者 <u>5 社</u>
令和元年 11 月 12 日から 令和元年 11 月 29 日まで	本調査（対話）実施 11 月 12 日 対話事業者 A 11 月 14 日 対話事業者 B 11 月 18 日 対話事業者 C 11 月 21 日 対話事業者 D 11 月 28 日 対話事業者 E

3 対話参加職員数

参加事業者	対話日	対話時間	対話参加職員数		
			対話者	事務局	一般参加
対話事業者 A (3 名)	11 月 12 日	15 時～16 時 40 分	対話者	8 名	計 13 名
			事務局	3 名	
			一般参加	2 名	
対話事業者 B (5 名)	11 月 14 日	13 時 30 分～15 時 15 分	対話者	9 名	計 14 名
			事務局	4 名	
			一般参加	1 名	
対話事業者 C (3 名)	11 月 18 日	15 時～16 時 45 分	対話者	10 名	計 13 名
			事務局	2 名	
			一般参加	1 名	
対話事業者 D (5 名)	11 月 21 日	13 時 30 分～15 時	対話者	9 名	計 12 名
			事務局	2 名	
			一般参加	1 名	
対話事業者 E (5 名)	11 月 28 日	15 時～16 時 45 分	対話者	8 名	計 12 名
			事務局	3 名	
			一般参加	1 名	

4 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"> ・市民サービスの向上に直結する住民窓口サービスにおいて、ICT等を活用し、効率的な窓口（窓口業務の再構築）など、「書かせない・移動させない・お待たせしない」を実現するためのワンストップ総合窓口について、他自治体の導入事例なども踏まえて提案をいただきました。 ・窓口業務の民間委託（アウトソーシング）については、自治体規模、事務処理件数、人材確保の課題等の説明をいただきました。
対話事業者B	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な課題、業務プロセス改革の根幹であり、行政事務の効率化、経費節減に繋がる「紙の電子化」、「ペーパーレス化」に伴う文書管理と電子化への移行について提案をいただきました。 ・また、推進にあたり、市長直轄のもと各課のテリトリーを超えた横断的な職員チームを編成し、システムを導入する民間事業者と連携して進めることが望ましい旨、助言をいただきました。
対話事業者C	<ul style="list-style-type: none"> ・防災、施設管理、業務改善の3つの視点から6つの事業について具体的な提案をいただきました。 ・RPAソリューションの他自治体導入事例を踏まえ、事務処理時間の削減効果について紹介していただきました。 ・ネットワークを介して情報共有、編集機能を持つホワイトボードは、本庁と支所間で災害時等のスムーズな連携や各小中学校の授業での応用など、多方面での活用可能性について紹介していただきました。
対話事業者D	<ul style="list-style-type: none"> ・新庁舎の建設に向けて、働き方改革（オフィス改革、業務効率化など）、安心・安全（災害・セキュリティ対策など）、環境への配慮（ペーパーレス化など）、住民サービス向上など、職員にとっての業務改革の実現、住民にとっての利便性の向上につながるICTの活用について提案いただきました。 ・また、新庁舎建設スケジュールに合わせた、現状の課題調査と改善策の分析、検討のご支援、その後のシステム構築などの実施計画について提案をいただきました。
対話事業者E	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体の業務プロセス改革もDX（デジタル・トランスフォーメーション）の概念のもと、「効率化」ではなく「新たな価値実現」（＝新たな住民サービス向上、スマートシティ）を目指すことを職員間で共有し、費用対効果や効率化が見込めるICT等の導入について助言をいただきました。 ・庁内の業務プロセス改革さらにスマートシティに向けた推進体制については、市長直轄のDX推進室（仮称）の設置と部署の垣根を超えて改革を推進するチームの編成とICT支援する民間事業者との官民連携のあり方を提案いただきました。

5 今後の対応、方向性

今回の調査（対話）を通して、民間事業者の持つICT等に関する新技術の情報や導入に向けた推進体制や手順、留意点などの助言をいただくなど参考になりました。一方で本市の規模では、ICT等を導入しても事務処理件数によって投資効果が得られない部門やセキュリティ上、データ共有やシステム間連携ができない部門などの課題についても共有することができました。

今後、ICT等を活用した業務プロセス改革による市民サービスの向上、行政運営の効率化、職員の意識改革に向けて、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、ICT等の導入の投資効果や費用対効果を検証するなどの実証事業を実施。実装に向けては、限られた財源の中で、市民サービス向上や行政運営の効率化など優先度の高いものから、計画的に国の制度（補助事業等）を活用しながら導入する必要があると考えます。

なお、ICT等を活用した業務プロセス改革、その先にある市民サービス向上、スマートシティに向けて実行力を高めるためには、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）の確立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、引き続き検討を進めて参ります。

《参考》本調査（対話）実施の様子



【問い合わせ先】

北海道富良野市弥生町1番1号

富良野市総務部企画振興課企画振興係

電話：0167-39-2304

Mail：kikaku-ka@city.furano.hokkaido.jp