

代 表 者

行 政 視 察 及 び 陳 情 報 告 書

平成31年 1月 28日

各 会 派 代 表 者 殿

呉市議会議員

片 岡 慶 行

北 川 一 清

田 中 みわ子

井手畑 隆 政

次のとおり行政視察及び陳情活動をしたので報告します。

1. 視察期日

平成31年1月22日（火）～ 24日（木）

2. 調査項目

神奈川県大和市      大和市文化創造拠点シリウスについて

東京都千代田区      特別交付税陳情要望

東京都港区（民間）    R P Aによる業務効率化について

3. 参加議員

片岡 慶行, 北川 一清, 田中 みわ子, 井手畑 隆政

## 大和市文化創造拠点シリウス（神奈川県大和市）

### ■調査項目

大和市文化創造拠点シリウスについて

#### ・調査対応者

大和市役所 文化スポーツ部 図書・学び交流課  
図書担当 係長 岡崎 祐子 氏

#### ・調査期日

平成31年1月22日（火）午後2時～4時

#### ・調査目的

図書館を中心とした複合施設として平成28年に開館して以来、2年間で来館者600万人を突破するなど、市民に有効活用されている当該施設を視察し、そのコンセプトや運営ノウハウなどを学び、呉市の公共施設活用施策に資することを目的とする。

#### ・調査内容

##### 【岡崎係長より当該施設のギャラリーにて資料に基づき説明】

##### ・大和市の概要

- ー人口23万5千人、特例市であったが中核市には移行していない
- ー南北9Km x 東西3Km とコンパクトな市域である
- ー市立病院、斎場、下水道などを市営で提供し、コンビニエンスストアのような自治体と称される
- ー小田急、東急、相模鉄道が市内を走り、市内どこからでも15分程度で鉄道駅に行け、コミュニティバスも県下一番など公共交通が充実
- ー新宿方面には1時間弱、横浜まで30分程度であるため、ベッドタウンとして人口微増傾向であるが、全体的には高齢化しつつある
- ー市長（大木哲氏）は歯科医であり、「健康」を市の施策の中心に据え、「ひと」「まち」「社会」の健康を目指している

##### ・シリウス建設の経緯

- ー相模鉄道の地下化計画により、大和駅周辺再開発を検討することになったことが、シリウス建設に至る出発点
- ー平成19年 大和駅周辺再開発組合の設立が認可された
- ーその後、当初予定のデベロッパーが辞退したこともあり、また、大和市には市の規模に合致した「文化ホール」がなく市民要望があったこと、生涯学習センターや公民館、図書館が建替え時期になっていたことなどを考慮し、子育て施設も含めた複合施設とする方針に転じた
- ー平成21年 再開発組合総会で複合施設の事業計画を提案

- －平成24年 公益施設基本計画を策定
  - －平成25年 公益施設管理運営基本計画を策定
  - －平成25年 再開発ビルを市が取得することを市議会にて議決
  - －平成27年1月 指定管理者の候補者を決定
  - －平成28年11月 開館
  - －平成29年3月 累計来館者が100万人を突破
  - －平成30年10月 累計来館者が600万人を突破
- ・ 図書館を当該複合施設の中心とした背景
    - －市長は「読書」の取り組みに熱心であり、まず学校図書館に着目し、そのリニューアルに着手した
    - －学校司書を市費で全校に配置、加えて学校図書館スーパーバイザーも雇用した
    - －次のステップとして、大人の図書館に着手することになり、シリウスを図書館を中心とした複合施設とすることになった
  - ・ シリウス設置に際して留意したこと
    - －用途の異なる施設が複合しており、組織縦割型の運営は困難と考えた
    - －市民サービス向上のため、休館日は12月31日と1月1日のみとする
    - －このため、市の直営ではなく「指定管理者制度」で運営することとした
    - －指定管理者はJV型とし、各分野で実績ある企業の集合体となっている
    - －開館の1年半前に指定管理者を決め、指定管理者のアイデアも取り入れるなど市と共同で事前調整を進めた
    - －現在は、指定管理者が独自に「広報誌」を発行するなど自主的な運営が定着してきた
  - ・ シリウスの概要
    - －6階建・・・すべてが図書館、そこに他の機能が融合している
    - 1F メインホール、サブホール、ギャラリー、新刊コーナーなど
    - 2F 市民交流ラウンジ85席、資料関係の図書館、市役所出張窓口
    - 3F こども図書館、ちびっこ広場、保育室、大中小の防音スタジオ
    - 4F 健康コーナー、読書テラス、図書館としてのメインフロア
    - 5F 地域資料コーナー、読書室77席、主図書館、レファレンス
    - 6F 市民交流スペース、会議室、講習室、事務所



ー指定管理者（やまとみらい）の構成企業 6 社と担当分野

- ①株式会社図書館流通センター : 図書に関するすべてを担当
- ②サントリーパブリシティサービス : ホール運営
- ③小学館集英社プロダクション : 市民交流ラウンジを担当
- ④株式会社明日香 : 保育関係
- ⑤株式会社ボーネルンド : こども玩具の専門会社
- ⑥横浜ビルシステム株式会社 : 施設管理

ーその他の特徴

- ・ 図書はRFタグで自動管理、館内に貸出機 11 台を設置
- ・ 館内は、どの本をどこで利用してもよい
- ・ 壁にポスター等の張紙が皆無、デジタルサイネージ 22 台で代替
- ・ ゆるいルールで自主管理を促すしくみとなっている
- ・ 飲食可能な場所や飲み物持ち込み可能な場所を設定している
- ・ 有料のサービスを明確に設定している
- ・ 市民交流ラウンジは好評、入口に席券の自販機を置いて自動管理
- ・ 健康コーナーには各種の測定器を設置、アドバイスも受けられる

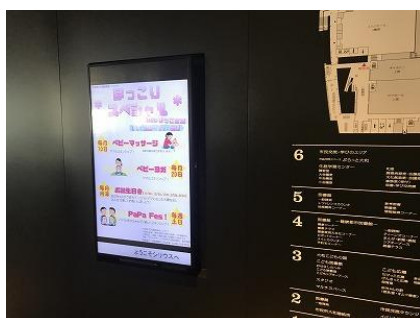


図書自動貸出機



図書返却口と返却図書自動分類

有料コーナーの席券自販機



デジタルサイネージ

デジタルサイネージには  
様々な情報が表示される  
(左の写真ではWi-Fiの  
利用が表示されている)





こども図書館



げんきっこ広場



健康度見える化コーナー



作業支援ロボット



市民交流・学びのエリア



メイン図書館フロア



自主防災コーナー

### 【質疑応答】

- ・ 事業費はどの程度か？ 補助金を活用したか？
  - ➔ 147億円で市が施設を取得
  - ➔ 国交省の社会資本整備補助を33億円、防衛省から6.9億円など市債は80億円発行
- ・ 指定管理料と利用料収入は？
  - ➔ 指定管理料：7億9800万円（図書購入費を含む）
  - ➔ 貸室利用収入：72百万円、自主事業収入：69百万円、駐車場：26百万円、チケット販売手数料：80万円（H29年度）
- ・ 蔵書数？ 図書の購入方法？
  - ➔ 開館時38万冊、現在は41万冊程度  
なお、他の市立図書館を含めて市域全体で60万冊を蔵書
  - ➔ 市からは、年間1万5千冊程度の新刊購入を要望している
  - ➔ 購入は、図書館流通センターが担当し、タグを付け図書館仕様の装丁を施した状態で納品される
- ・ 当初の指定管理者募集時に他の応募者はあったか？
  - ➔ 3グループから提案があった

- ・ 来館者の年齢層は？  
→ 10代以下が7.5%、20代6%、30代24%、40代14%、50代60代で22%、70代以上が23%（アンケートによる）  
など、子供から高齢者まであらゆる年齢層が利用している

#### 【呉市での展開の可能性】

- ・ 図書館の指定管理者化あるいは民営化は市民サービス向上の面からも有効な手法と考える
- ・ 健康づくりや子育てなど、図書館と無関係に思える分野も複合させることにより、高齢者も子どもも、あるいは子育て世代も利用できる施設になっており、組織横断型・複合型の公共施設の有効性を示唆している
- ・ 呉市の大和ミュージアムにおいても企業グループが指定管理者となっているが、シリオスの場合は、指定管理者を構成する各企業の得意分野が複合型施設の指定管理に際して有効に機能するよう配慮されており、呉市の指定管理制度において参考にすべき手法と考える
- ・ R F タグによる図書の機械貸出や無人返却など、図書館運営の手法は進化しており、呉市においても参考にすべき点と考える
- ・ 館内にポスターを貼らず、すべてデジタルサイネージで対応している点は、大変参考になった（美観、情報量、省力化などの面で）
- ・ 図書館で読書しながら飲食できることは、近年のトレンドであり、呉市においても検討すべき点と考える（図書館はこうあるべきという旧来の概念にとらわれない考え方も必要ではないか）
- ・ 誰もが心地よく集える施設があることは市民の誇りでもあり、結果的に市全体のモチベーションアップにつながるものと感じた

## 特別交付税陳情

### ■陳情内容

特別交付税増額要望について

#### ・要望先

地元選出国會議員 寺 田 稔 (自民党副幹事長)  
斉 藤 鉄 夫 (公明党幹事長)  
溝 手 頭 正  
宮 澤 洋 一 (自民党税制調査会長)  
柳 田 稔  
森 本 真 治

財務省 麻生太郎財務大臣 他 8 名  
総務省 石田真敏総務大臣 他 1 4 名

#### ・陳情日

平成 3 1 年 1 月 2 3 日 (水) 午後 1 ~ 5 時 3 0 分

#### ・陳情目的

特別交付税の所定金額 ( 7 0 億円) 確保を要望するため。

#### ・陳情内容

- ・ 呉市は平成 3 0 年 7 月豪雨により、市内全域で甚大な被害を受け、インフラや公共施設が被災したほか、大量の土砂やがれき等の災害廃棄物が発生するなど市民生活に大きな支障が生じている
- ・ 災害復旧や被災者の生活再建支援等に係る予算は、既に呉市の予算規模の 3 分の 1 に相当する 3 2 5 億円に達しており、財政調整基金約 5 6 億円を取り崩すなど、極めて厳しい財政状況になっている
- ・ こうした状況においても、災害に強く安全・安心なまちづくりの実現、防災機能の向上、子育てしやすい環境づくりや産業振興など、魅力ある住生活環境づくりの取り組みを市の総力を挙げて進めていく必要がある
- ・ これらの点をご賢察いただき、7 0 億円の特別交付税配分をお願いしたい。

#### ・その他

- ・ 本陳情活動に先立ち、自民党本部玄関前で開催された「がんばろう広島～豪雨災害復興応援フェア～」のオープニングに参加した
- ・ 焼き牡蠣、お好み焼き、広島和牛、広島の地酒などの試飲・試食、物産展により多くの来場者で賑わっており、広島を支援しようという雰囲気づくりの努力が感じられた

■調査項目

R P Aによる業務効率化について

・調査対応者

R P Aテクノロジー株式会社 セールス&デリバリー部  
部長 林 純一 氏

・調査期日

平成31年1月24日（木）午前10時～11時50分

・調査目的

R P A（ロボティクス・プロセス・オートメーション）は、事務作業における単純作業を自動化する手法として近年注目されており、地方自治体においても適用事例が報告されるようになってきた。

人員削減とさらなる事務業務の効率化、そして市民サービスの向上という相反する要求を実現するには、I C Tなど先端技術の採用も不可避の状況にある。本視察調査により、R P A分野の最先端企業から学び、呉市の行政事務改革の一助とすることを目的とする。

・調査内容

【林部長より説明を受ける】

- ・ 同社の大角社長は広島出身であり、広島地域においてもR P Aの有効性を訴求していきたいと考えている（広島ロボットセンター）
- ・ 大角社長が、日経産業新聞にマネジメント講座としてR P A入門（全10回）を連載したので参照されたい（資料あり）
- ・ R P Aではイメージがわきにくいので「デジタルレイバー」という用語も使っている、デジタルの労働力、要するに単純作業を労働力として人に代わって実行してくれるソフトウェアである
- ・ R P Aが職を奪うという誤解から、労働組合が導入に反対するという状況もあるが、実際は、単純作業を自分の手先としてこなしてくれる「小僧」だと思っていただきたい、働き方改革にもつながるものである
- ・ 2045年には、生産労働人口が2200万人不足するとされ、ロボティクスの活用は大きなテーマとして注目されている
- ・ R P Aは、既存のコンピューターシステムに手を加えることなく導入できる、つまり机上のパソコンを使って行っている事務作業を代行してくれるソフトウェアロボットをサーバー上に導入またはクラウドで利用するというしくみを提供するものである
- ・ R P Aの導入初期段階は、単純作業の代替であるが、認識技術やA Iなどと連携してさらに高度化していく可能性を持っている



- ・ 行政事務では「紙と手書き文字」も多用されるが、帳票識別や文字認識のソリューションと組み合わせることによりRPAが適用できる
- ・ RPAに作業手順を覚えさせる（教える）ためにツールを利用するが、それほど難しいものではないので慣れてくれば容易に使えるものであり、また、導入初期段階では、ツール利用の教育も提供する（RPA女子など）

## 【質疑応答】

- ・ 導入事例？
  - ➔ 一般社団法人日本RPA協会が設立されたのが2016年であり、国内のRPA導入はまだ初期段階といえる
  - ➔ その中でも、例えば「日本生命」では、2013年から導入し「日生ロボ美ちゃん」というマスコットキャラクターも作り「社員」として「配属」するなど有効活用しており、現在では25名分の作業をロボットが担当し、全社展開のフェーズにある
  - ➔ 行政機関や自治体での導入事例は、奈良市、加賀市、茨城県などが一般に知られており、自治体には単純業務が意外と多いと言われている
- ・ RPA導入に際しての留意点は？
  - ➔ 現状の業務を分析してみることが大切、単純業務、転記作業、他部門との共通業務、確認チェック業務、判断や思考を伴う業務、コンピューター上ではできない業務などに分類してみると、RPA導入による効果も見えてくるのではないか
- ・ RPA製品にはどのようなものがあるのか？
  - ➔ RPAテクノロジーズ社には、BasicRoboやBizRoboなどの製品があり、サーバーに導入するものとクラウド運用のものが提供される
  - ➔ NTTグループのWinActorは、中小規模の導入事例が多いと聞く
  - ➔ 他にも多くの製品があるが、現状の業務分析や将来の導入規模などを考慮して製品を選択すべきである
  - ➔ また、導入と運用開始に際してのコンサルが受けられるかどうかも考慮すべき点のひとつではないか
- ・ 費用はどの程度かかるものなのか？
  - ➔ クラウド型であれば、初期費用20万円、ランニング費用月額20万円程度から、サーバーに導入する場合はランニング費用60万円程度からであるが、いずれもソフトウェアの買取りではなくレンタル型である
  - ➔ RPAテクノロジーズ社の製品は、クライアント数には依存しないので多人数で利用しても費用は変わらない
  - ➔ また、RPAに作業内容や手順を教え込むところやRPA自体の運用管理のコストも考えておく必要がある

### 【呉市での展開の可能性】

- ・ 職員数の削減やアウトソーシングが進む中で、労務管理の問題、メンタルヘルスケアの問題、働き方改革が叫ばれ、加えて、市民サービスの向上が要求される行政事務の職場において、「新たな労働力」としてのRPAには大きな可能性を感じた。
- ・ 行政事務においても、思考を伴わない単純業務や定型パターンの繰り返しという業務が意外と多いとされる。RPAを導入し、単純業務を機械化することで、職員はより知的労働にシフトでき、生産性の向上や人材配置の最適化が期待できる。これは結果的に住民サービスの質的向上につながるものと考える。
- ・ 例えば、税の処理において、転記ミスが発生するケースも考えられるが、RPAでは単純なミスは発生しないので、職員は最終的なチェックだけを行えばよい。
- ・ 例えば、災害時において、市役所窓口における住民サービスを低下させないために、窓口職員の事務処理ノウハウをRPAに移植しておけば、有効なバックアップ手段となりうる。また緊急時の職員の流動的配置に際しても支援策となりうる。
- ・ RPA導入以前に必要なことは、現状の行政事務作業を見直し、業務を「標準化」しておくことである。奈良市では約70億円を投資して大規模な情報システム刷新を行ったが、業務の標準化ができていなかったため十分な生産性向上につながらなかったとされる。まずは業務の見直しと標準化を進め、単純業務や共通業務部分を明確にした上でRPAを導入することが適切であると考える。
- ・ とはいえ、並行して新技術の適用可能性を模索しておくことも重要であり、呉市においても、RPAやAIなどについて、専門の企業と協業し、特定の業務において体験版等の導入による評価と課題洗い出しを進めることを期待する。

／以上