

徳島は宣言する  
**VS東京**

**新次元の**

# 徳島県における行政手続

平成31年2月26日

徳島県知事 **飯泉嘉門**

# 目次




## I 現状

## II AIの利活用

## III RPAの利活用

## IV 今後の対応



システイーナ・ホール  
徳島県鳴門市 大塚国際美術館



# 現状

## 規制改革の取組

### 徳島県規制改革会議

全国初

平成28年  
4月

全国に先駆け発足

規制緩和の実践により

徳島モデル

を創出

## 提言

### 行政手続の簡素化

オンライン化 に向けた対応

AI など 新技術 を活用

## 行政手続のオンライン化

平成30年5月 指針改定

地方公共団体における  
オンライン利用促進指針

県が新たに取組むべき

9手続 を追加

総務省

いち早く  
取り組む

平成31年度  
着手

済

4手続

5手続

各種届出・申請にも自主的に着手

- ① 食品衛生責任者変更
- ② 奨学金返還金通知書

対応済

- ③ 暴対法責任者選任届
- ④ 治山事業入札資格審査

平成31年度  
対応

加えて

徳島県



# II AIの利活用

## 事務作業を 人 から 人工知能 へ

### AI活用その1 FAQ応答システム

各種法令の手続を一元的に案内

民泊導入  
サポート

必要な手続を教えて？

32% 閉庁時に対応

96% 質問に対して高い回答率

自然言語  
に対応

全国・海外からも人が集まる徳島の夏

チケットはどこで買えるの？

阿波おどり  
コンシェルジュ

21% 閉庁時に対応

74% 4か国語対応で高い満足度

実証から  
実装へ

新たに4つのテーマで  
今年度 運用中！

食の  
安全安心

障がい者  
雇用



消費生活

被災者  
支援資金

さらに

県コールセンターFAQにAIを導入

利用  
拡大

スピード感ある  
対応を目指す

## AI活用その2 文字おこし・AI要約サービス

### 知事定例記者会見録に利用

会議録  
作成・要約



会見後、職員が  
文字おこし



音声をマイクで拾い  
AIが文字おこし



リアルタイムに  
文字おこし



さらに

審議会などの  
会議録へも

利用拡大

91%

AI要約で  
高い満足度

92%

公開までの  
短縮時間



長くて全部  
読めない！

本県ならではのAI要約サービスの活用で

利用者が好きな文章量に設定できる！

8割 5割 2割と自由に要約可能

利用者の  
高い満足度！

# III RPAの利活用



## 会計事務自動化への取組

～スマート会計を目指す～

### 自動化実証

### 本格実装へ

公金支払  
業務

県で取り扱う支払件数  
年間**27万件超**

書類作成や審査に  
**多大な時間**

加えて

支払件数  
毎年**6,000件増**

そこで

**PC業務の自動化に挑戦**  
【目標】PC作業時間 **9割削減!**

対象業務

支払

地方  
公会計

決算

旅費など

シナリオ“**作業手順書**”を作成  
4業務21パターンで**効果測定**



削減率

**92%**

年間換算で  
約**32,000時間削減**

目標達成

4

見えてきた**課題**

書式が様々

紙媒体の  
請求書

シナリオ作成

職員の  
知識不足

対応

電子化  
OCR  
活用

人材育成  
専門研修  
実施

**実証から実装へ**

**全庁展開へ**

# IV 今後の対応



## オンライン化の拡大に向けたさらなる取組

1

BPRの実施  
総点検による  
プロセス見直し



成績評定の  
システム化

タブレット端末で  
モバイルワーク

データ活用により

検査精度  
向上

工事の  
品質向上

効率的な検査で時間短縮 & 負担軽減!

先進改善例 **工事検査業務**

2

オンライン化  
手続事務の**拡大**



県民、事業者に関わりの深い事務を優先

届出

許認可

補助金を含む  
給付事務

3

利用者ファースト  
の手続を実現



ワンス  
オンリー  
の実現

押印  
省略

添付書類  
削減

これらはもとより

5

徳島県は、**新技術活用**で、  
“**新次元**”の行政手続にチャレンジ



**AI RPA**  
を活用



- ✓ 窓口訪問不要
- ✓ 24時間対応
- ✓ レスポンス短縮

**実現**  
へ

行政手続きが

いつでも

どこでも

職員事務の

効率化

迅速化

正確化

**県民・事業者の  
利便性向上**



**職員の  
働き方改革**

事業者・県民目線の **行政手続のコスト削減** を実現



徳島と言えば、“AI”



# 徳島県 × AI

<sup>あい</sup>  
伝統の藍



<sup>エーアイ</sup>  
最新のAI

