

霞が関働き方改革推進チーム 平成30年度 議論の成果

令和元年 5 月

内閣官房内閣人事局

<目次>

- 1 霞が関働き方改革推進チームの概要・・・・・・・・・・ 2
- 2 具体的な解決策の検討・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- 3 霞が関における先行事例・・・・・・・・・・・・ 36
- 4 今後の活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49

1 霞が関働き方改革推進チームの概要

概要

国家公務員においては、今後、男女を問わず多くの職員が育児や介護を担うことになるなど時間制約のある職員が急増することが予測される。このような中、国家公務員が国民全体の奉仕者として成果を出し続けていくためには、「長時間労働＝しっかり仕事をしている証」という意識を改め、時間制約のある職員も含め、全ての職員が健康でやりがいを持って働き、成長し、その能力を最大限発揮して、限られた時間で成果を上げる働き方へと「働き方改革」を実行していく必要がある。

このため、国家公務員制度担当大臣の下に開催された「霞が関の働き方改革を加速するための懇談会」からの提言を受けて策定された、「霞が関の働き方改革を加速するための重点取組方針」（平成28年7月29日内閣官房内閣人事局）に基づき、平成28年度から、霞が関における働き方改革の課題に対し汎用性のある具体的な改善策の検討・取りまとめを目指し、各府省等の中堅・若手職員からなる「霞が関働き方改革推進チーム」（以下「推進チーム」という。）を運営してきた。

平成30年度は、平成29年度までの議論を踏まえ、RPA^(※1)やAI・チャットボット^(※2)といった新技術等の活用により定型作業を効率化するなどの業務の削減・効率化の具体的な手法について議論し、議論の結果について、取りまとめを行った。

なお、平成30年度においては、内閣官房内閣人事局が株式会社NTTデータ経営研究所に対し会議運営支援を委託し、議論の取りまとめを行った。

※1 RPA(Robotic Process Automation)：人間と同じようにPC上の操作を行うことができるソフトウェア

※2 AI・チャットボット：人工知能を活用し、質問等に対してPCが会話を自動的に行うプログラム

平成30年度のテーマ

平成30年度は「新技術・ツールによる業務効率化」を重点的なテーマとして検討を行い、**業務上の課題の洗い出し**、業務課題ごとの、**問題意識・適用できる業務シーン**、**新技術・ツールを活用した改善の方向性**及び霞が関における先行事例について取りまとめた。

議論・検討

成果の取りまとめ

テーマ

議論の出発点

内容

業務の削減・効率化の具体的手法

業務上の課題の
洗い出し

- ①新技術等の活用により省力化できる具体的な業務の洗い出し、用いるツールの検討、期待される効果の検討
- ②各府省等における新技術等活用の先進事例の共有・横展開

＜業務の削減・効率化の検討成果＞

- ・問題意識・適用できる業務シーン
- ・新技術・ツールを活用した改善の方向性

霞が関における
先行事例

平成30年度の検討プロセス①

平成30年度は、以下の検討プロセスで推進チーム会合を開催した。

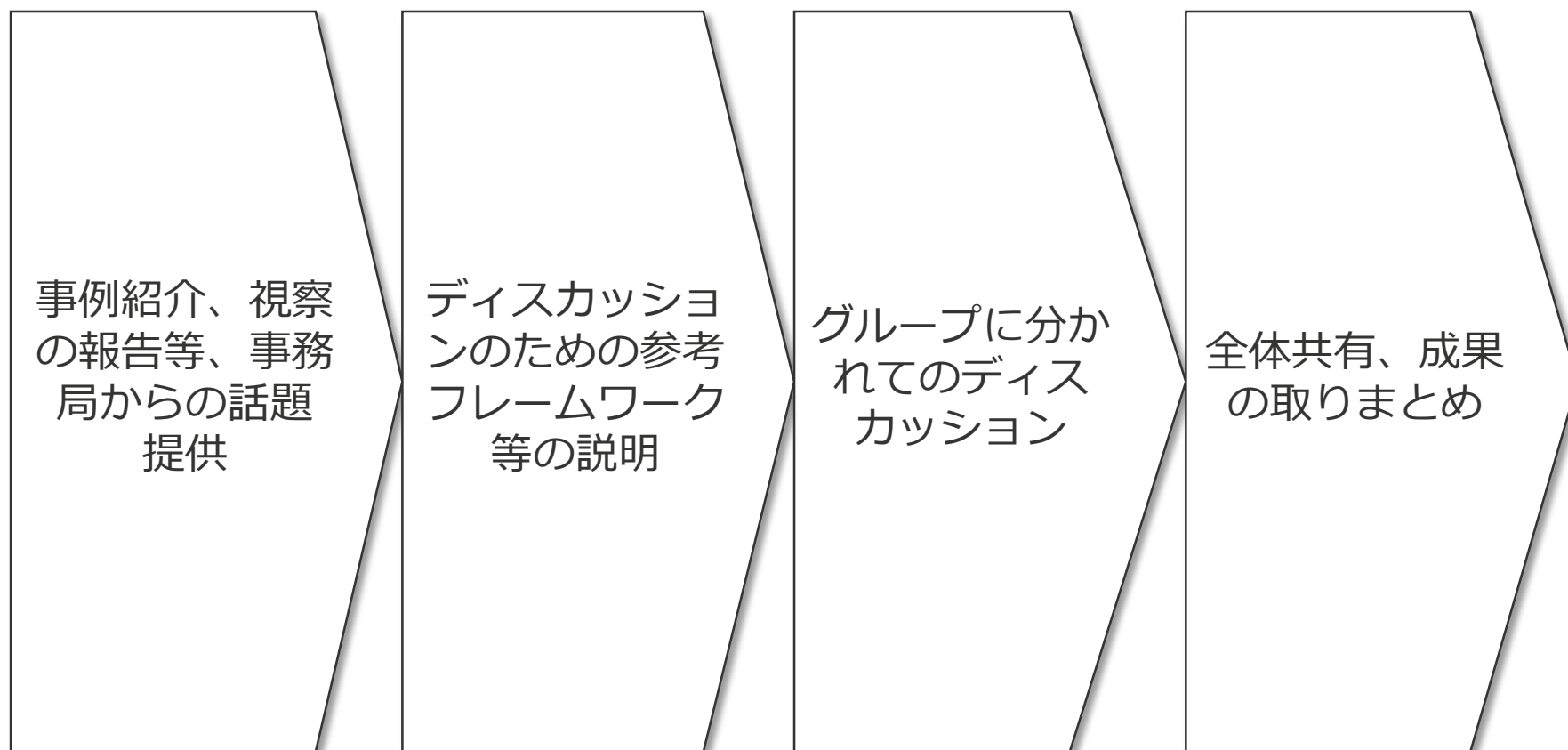
<推進チーム会合 4回の会合を通じた検討プロセス>

推進チーム会合	議論の内容	アウトプット
第 1 回(平成30年9月)	平成30年度の活動方針の確認、先進事例の報告、業務課題の洗い出し 等	・業務課題の洗い出し ・解決の方向性の検討 ・事例調査のためのアイディア出し
第 2 回(10月)	先進事例の報告、業務課題に対する新技術ツールの適用可能性 等	・対象業務の絞り込み ・解決手法、技術の抽出
第 3 回(11月)	視察等の事例報告、業務課題に対する新技術ツールの適用シーン 等	・対象業務の絞り込み ・解決手法、技術の適用シーンの明確化
第 4 回(平成31年2月)	視察等の事例報告、議論を踏まえた推進チームの検討成果の取りまとめ 等	・解決手法、技術の適用シーンの明確化 ・解決に当たっての課題の整理 ・検討成果の取りまとめの方向性

※このほか、以下の民間企業及び自治体への訪問・ヒアリング等を実施。（平成30年10月～平成31年2月）
（株）NTTデータ経営研究所、（株）NTTデータ数理システム、Slack Japan(株)、港区、（株）Box Japan、（株）みずほフィナンシャルグループ、東日本旅客鉄道(株)

平成30年度の検討プロセス②

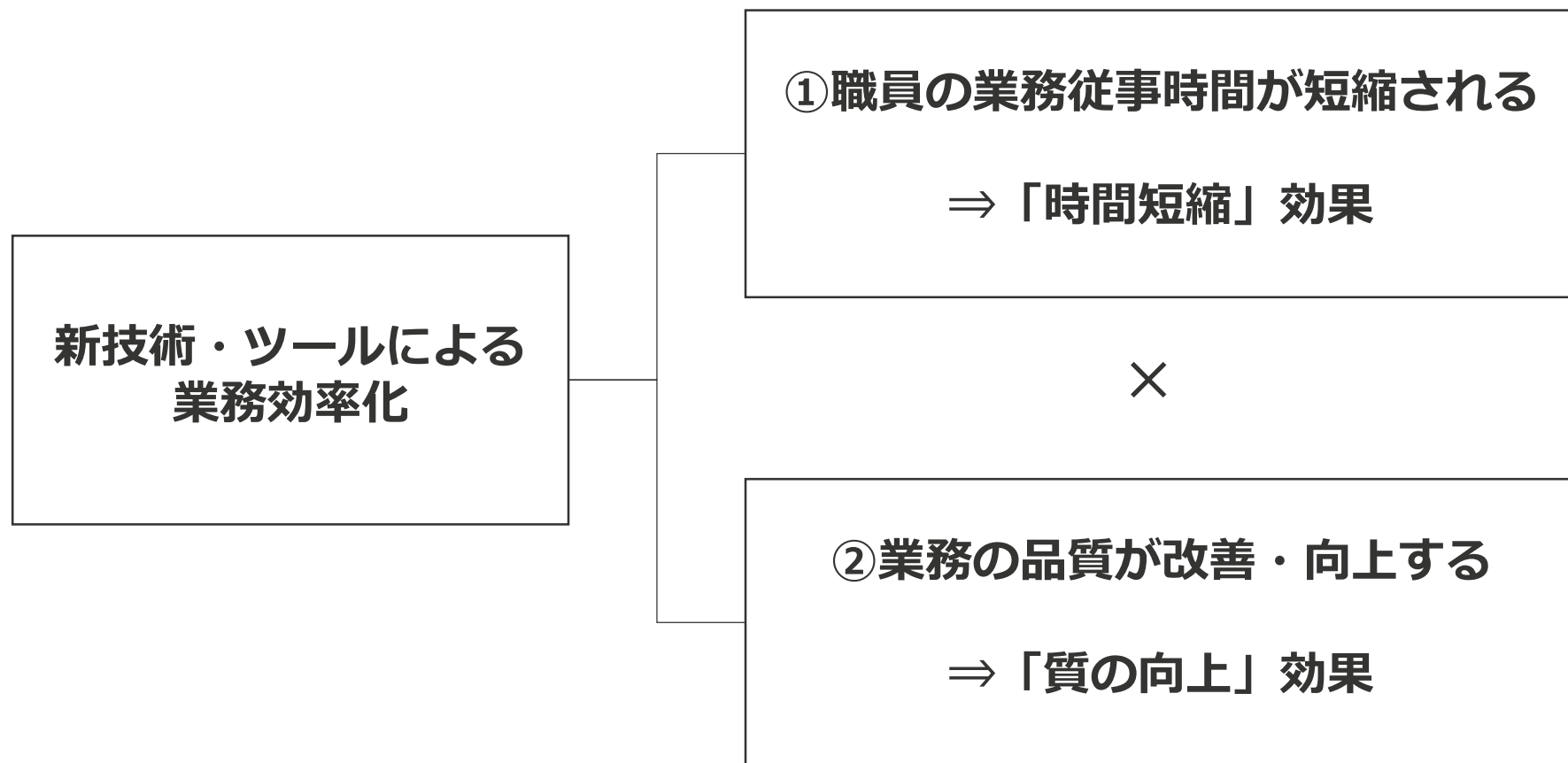
各回の検討については、事務局や各府省等からの事例紹介等の話題提供の後、それを踏まえたディスカッション（グループワーク）、全体共有、成果の取りまとめを実施した。



2 具体的な解決策の検討

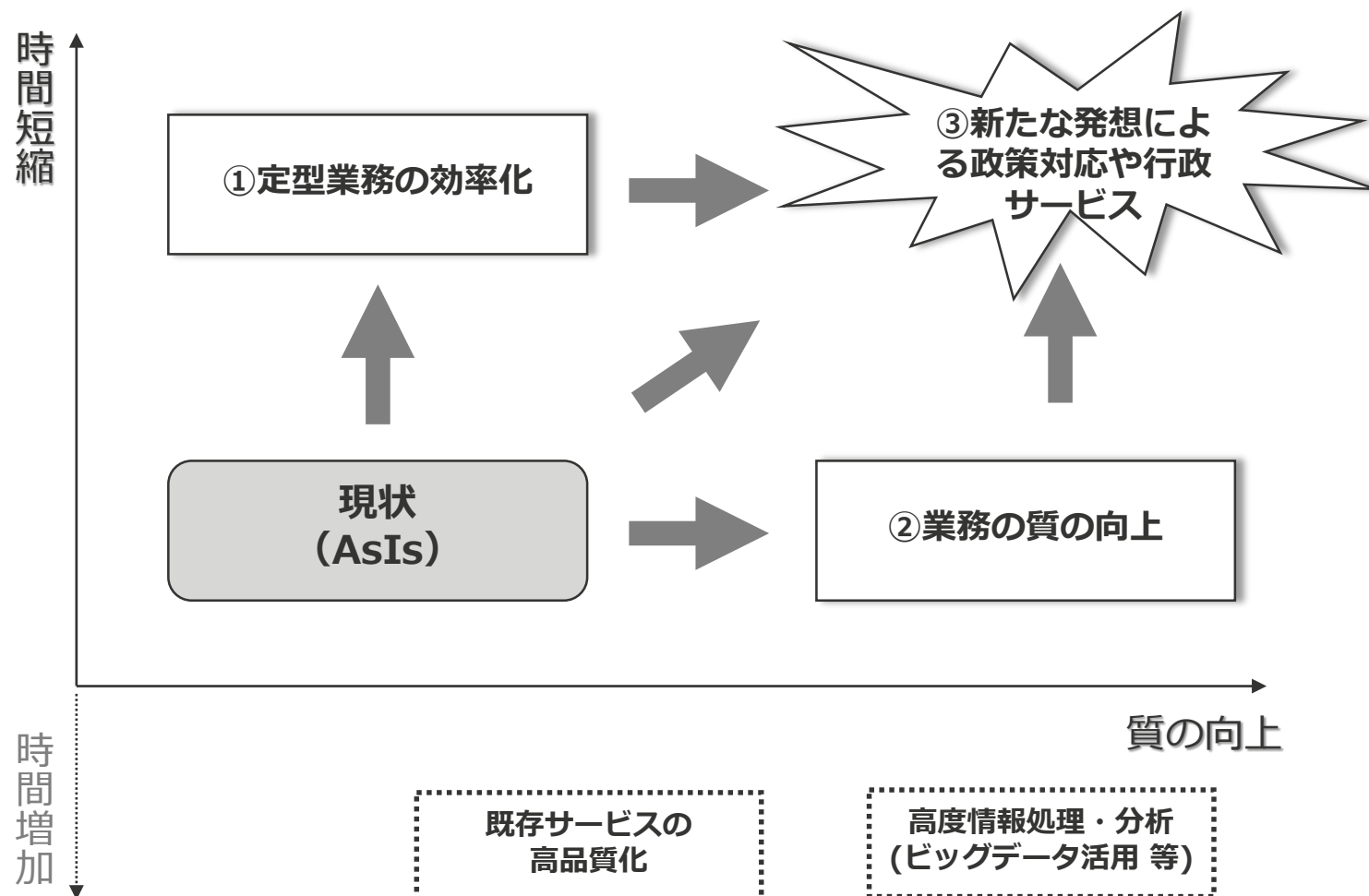
平成30年度の検討の軸①

平成30年度の検討の軸としては、「時間短縮」×「質の向上」の2つを設定した。



平成30年度の検討の軸②

「時間短縮」×「質の向上」の2軸により、以下①～③のような3つの検討の方向性を示し、検討を進めた。



検討により抽出された業務課題

グループに分かれて検討を行った結果、各グループで抽出された業務課題を以下の6つに分類・整理した。

業務課題1 メールに代わる情報共有や文書ファイルの適切なバージョン管理

業務課題2 出勤簿等への押印省略など勤怠管理の効率化

業務課題3 議事録作成の自動化

業務課題4 問合せ対応や窓口対応の品質向上・効率化

業務課題5 照会対応の効率化

業務課題6 異動時の職員情報の入力手続の省力化

■業務課題1 メールに代わる情報共有や文書ファイルの適切なバージョン管理

(1) 問題意識

問題意識・適用できる業務シーンとして、主に以下のような意見が出た。

<問題意識>

- ・従来の紙ファイルと電子ファイルとの混在を解消できないか
- ・ファイルの検索を効率化できないか
- ・ファイルを電子的に保存し、体系的に管理できないか
- ・ファイルの最新版や作業プロセスが分かるよう、自動的にバージョン管理できないか
- ・手間が掛かるメール送付に代わり、情報共有や短冊協議^(※)を効率化できないか
- ・幹部等のスケジュールを一括で管理できないか

※ 照会先の担当箇所別にファイルを分けて、確認依頼をすること

<適用できる業務シーン>

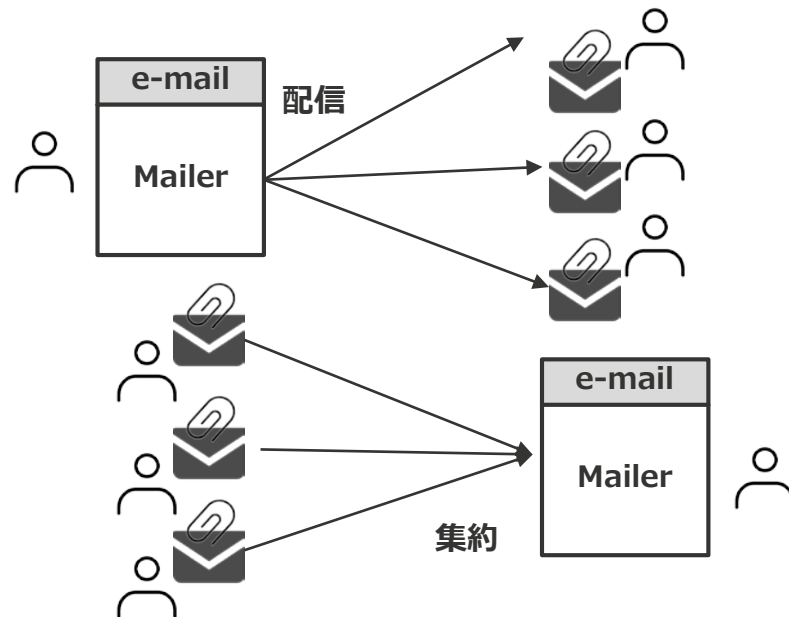
メールによる業務発注・情報共有、文書ファイルの共同作成

■業務課題1 メールに代わる情報共有や文書ファイルの適切なバージョン管理

(2) 新技術・ツールを活用した改善の方向性

電子メールに代わる最適なコミュニケーションツールの導入や、クラウドの活用による文書ファイル管理により、意思決定の効率化や、ファイルの適切なバージョン管理ができるのではないか。

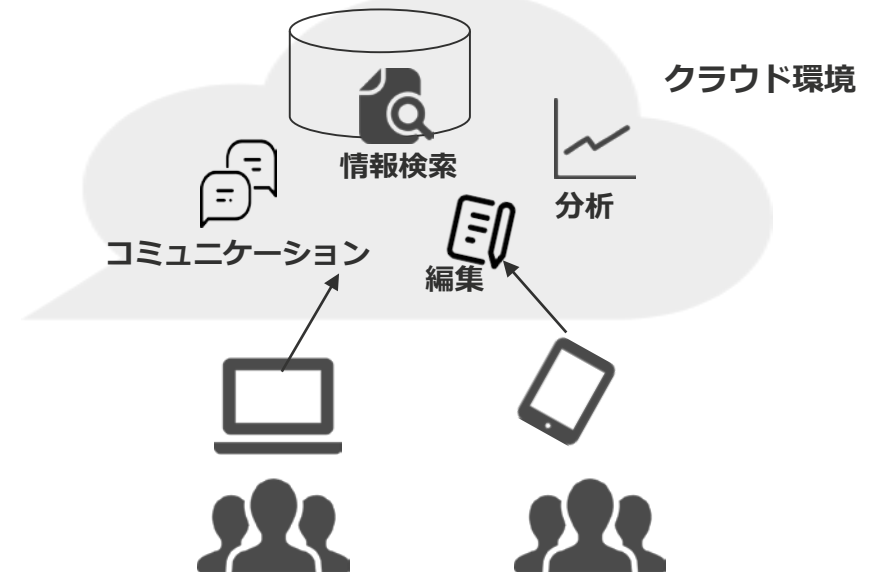
現状イメージ (As is)



×電子メールは、1対1の個別のやり取りが主な前提。そのため、例えば、文書の共同編集作業などは想定されていない。

×個別連絡手段という形式に拘束される。
情報が分散的に処理される。

改善策イメージ (To be)



◎ ファイル共有ツールの活用による
意思決定のための効率的な情報共有・
文書ファイルのバージョン管理

■業務課題1 メールに代わる情報共有や文書ファイルの適切なバージョン管理 (参考) 新技術・ツールの具体例

クラウドのストレージサービスを使うことにより、フォルダやファイルを複数ユーザで共有して、ファイルの共同編集やバージョンの自動管理を実施できる。
【(株)Box Japan視察説明より】

図 複数ユーザによるファイル共有



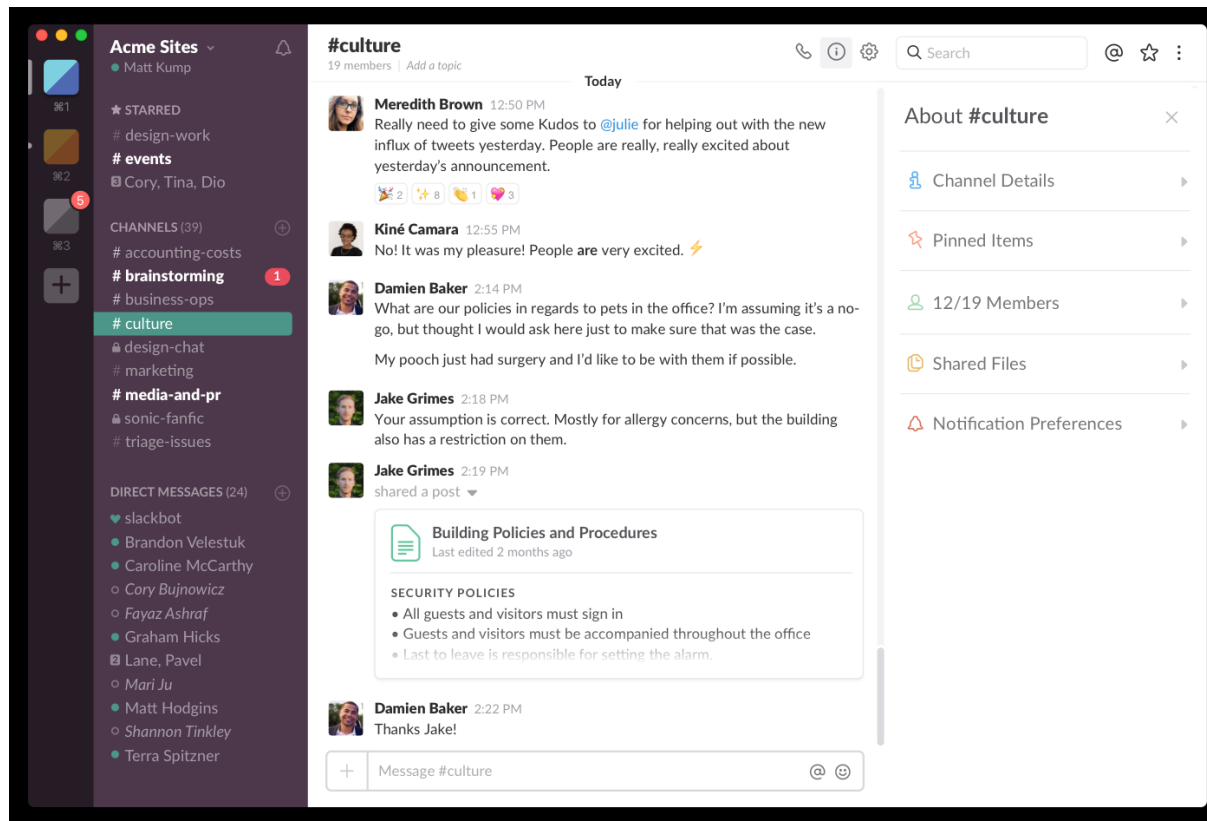
図 編集履歴を自動的に管理



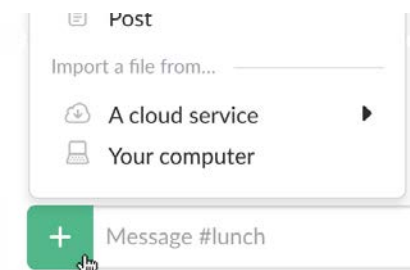
■ 業務課題1 メールに代わる情報共有や文書ファイルの適切なバージョン管理 (参考) 新技術・ツールの具体例

チャットと高度な検索システムを中心としたコミュニケーションツールを活用することにより、メールベースに比べ、コミュニケーションの活性化・円滑化と併せてファイルの共同編集が可能となる。【Slack Japan(株)視察説明より】

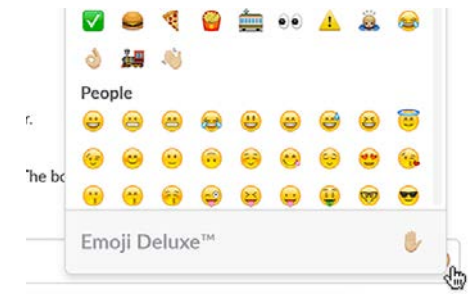
図 コミュニケーションツール Slack



■ ファイルをアップロードして複数メンバーと共有



■ 絵文字を活用して手軽に「気持ち」を表現



■業務課題2 出勤簿等への押印省略など勤怠管理の効率化

(1) 問題意識

問題意識・適用できる業務シーンとして、主に以下のような意見が出た。

<問題意識>

- ・出勤・退庁時間管理を自動化・電子化できないか

例：出勤簿に代わり、PCのログイン・ログオフやICカードでの入退館ログなど

- ・勤務時間に関連する一連の業務を統一的に管理できないか

例：休暇やフレックスタイム制の申請など

<適用できる業務シーン>

出勤簿の押印、休暇やフレックスタイム制の申請、職員の勤怠管理

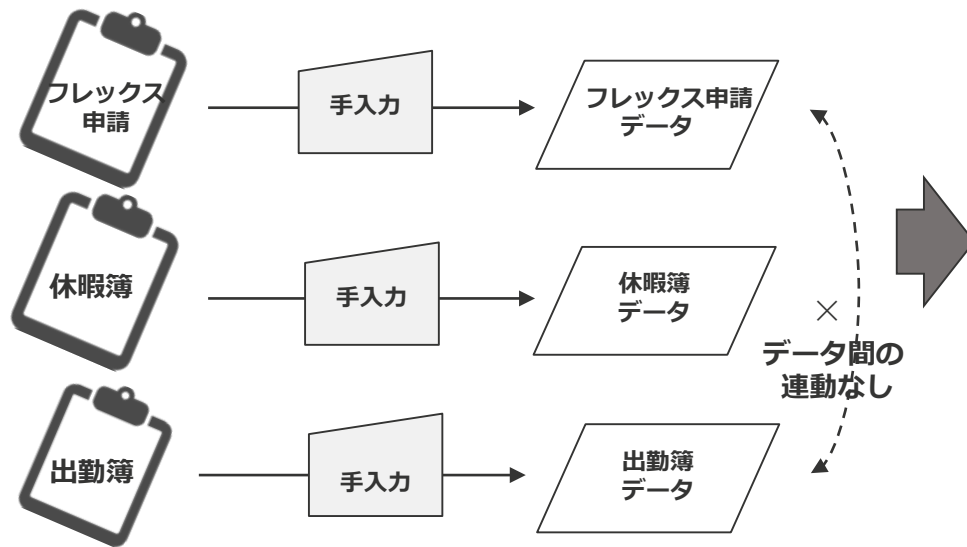
※出勤簿等の押印については、人事院から平成31年2月に通知等が発出され、各種帳簿で確認を示す方法として「押印」を求めていた規定が改正され、各機関の工夫で合理化可能とされた（「給実甲第1253号」、「平成31年職職－14」）。

■業務課題2 出勤簿等への押印省略など勤怠管理の効率化

(2) 新技術・ツールを活用した改善の方向性

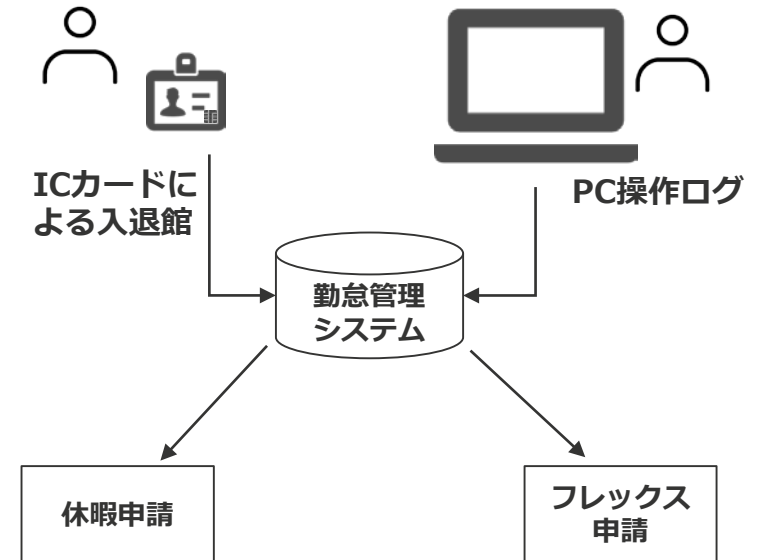
PCのログイン・ログオフやICカード、システム等の活用による勤怠管理により、事務作業の軽減ができるのではないか。

現状イメージ (As is)



×紙の出勤簿等への押印作業を前提として、
手入力による情報管理

改善策イメージ (To be)

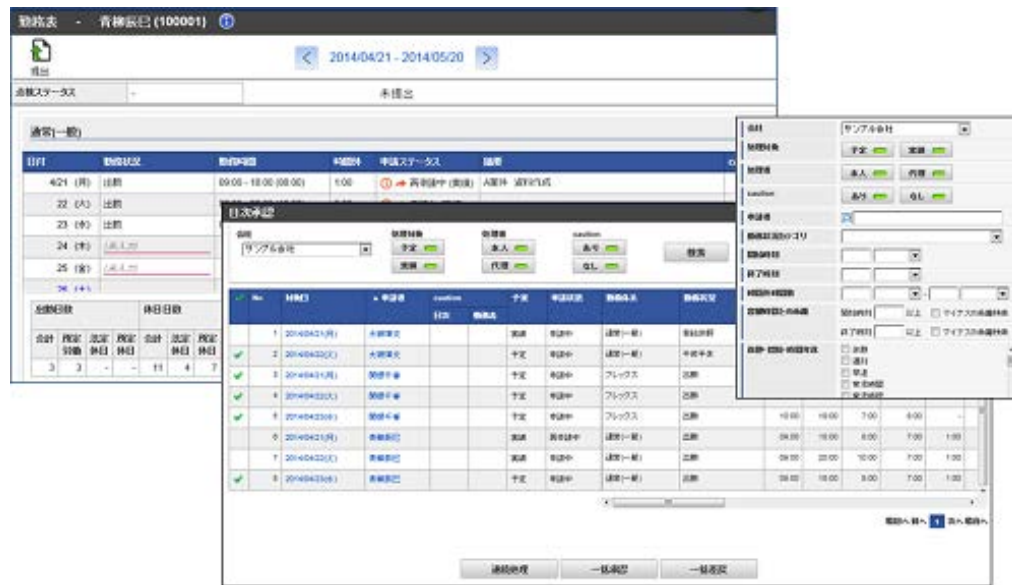


◎ PCのログイン・ログオフやICカード、システム等の活用による効率的な勤怠管理、押印省略

■業務課題2 出勤簿等への押印省略など勤怠管理の効率化 (参考) 新技術・ツールの具体例

ICカードやPCの操作ログを活用することにより、勤怠管理を効率的に行うことが可能となる。さらに、RPAを活用すれば、簡易集計やメール送信の自動化も可能となる【(株)NTTデータ経営研究所視察説明より】

図 勤怠管理システムとRPAの連携イメージ



勤怠管理
データ



WinActor

- ・簡易集計表の作成
- ・メール送付



RPAの活用により、簡易集計表の作成やメール送付の自動化が可能

※WinActorはNTTアドバンステクノロジ(株)の登録商標です。

- ・タイムカードでの打刻情報を勤怠管理を行うデータとして取り込み可能
- ・PC起動ログや入退室ログを取り込み可能

■ 業務課題3 議事録作成の自動化

(1) 問題意識

問題意識・適用できる業務シーンとして、主に以下のような意見が出た。

<問題意識>

- ・ゼロから文字起こしするのは大変なため、議事録の作成を効率化・自動化できないか
- ・若干精度が低いものだとしても、速報性のある議事録案を仮のものとして作成できないか
- ・議事録の取りまとめや発言者への確認作業を簡略化できないか

<適用できる業務シーン>

会議等の議事メモや議事録の作成

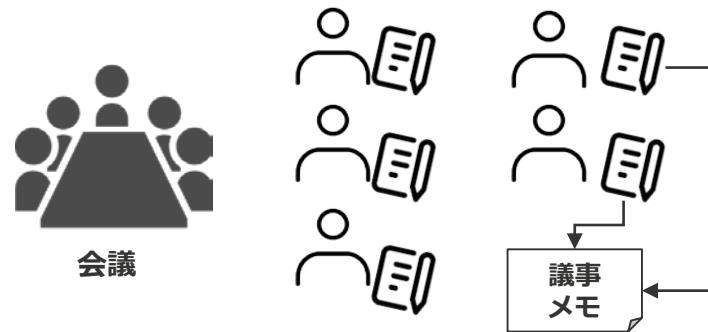
例：国会、審議会、各種打合せなど

■業務課題3 議事録作成の自動化

(2) 新技術・ツールを活用した改善の方向性

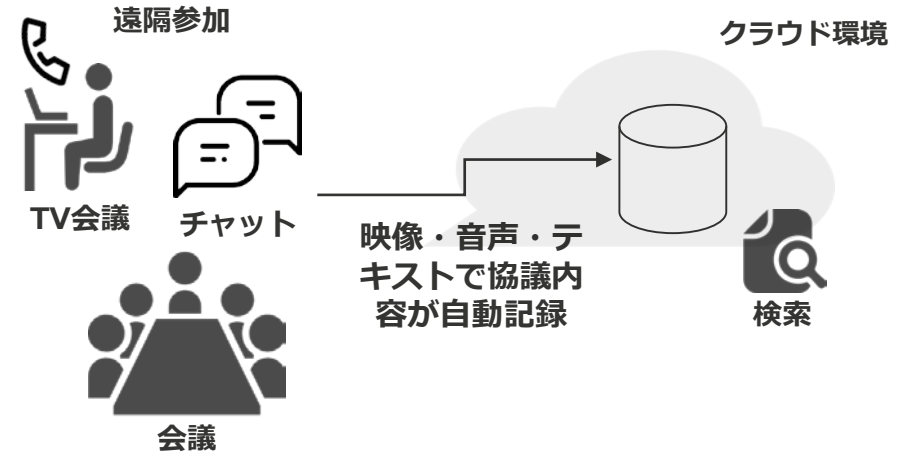
会議がある度に発生する議事メモ作成業務について、音声認識ソフトやファイル共有ツールの活用により、文字起こしや確認作業を簡略化できるのではないかな。

現状イメージ (As is)



- ×会議の都度、手書きのメモや録音した音声に基づき、議事メモを作成しなければならない。
- ×作成した議事メモは、段階的に上司や発言者にチェックしてもらう必要があり、確認作業も非効率。(さらに、場合によっては紙で確認している。)

改善策イメージ (To be)



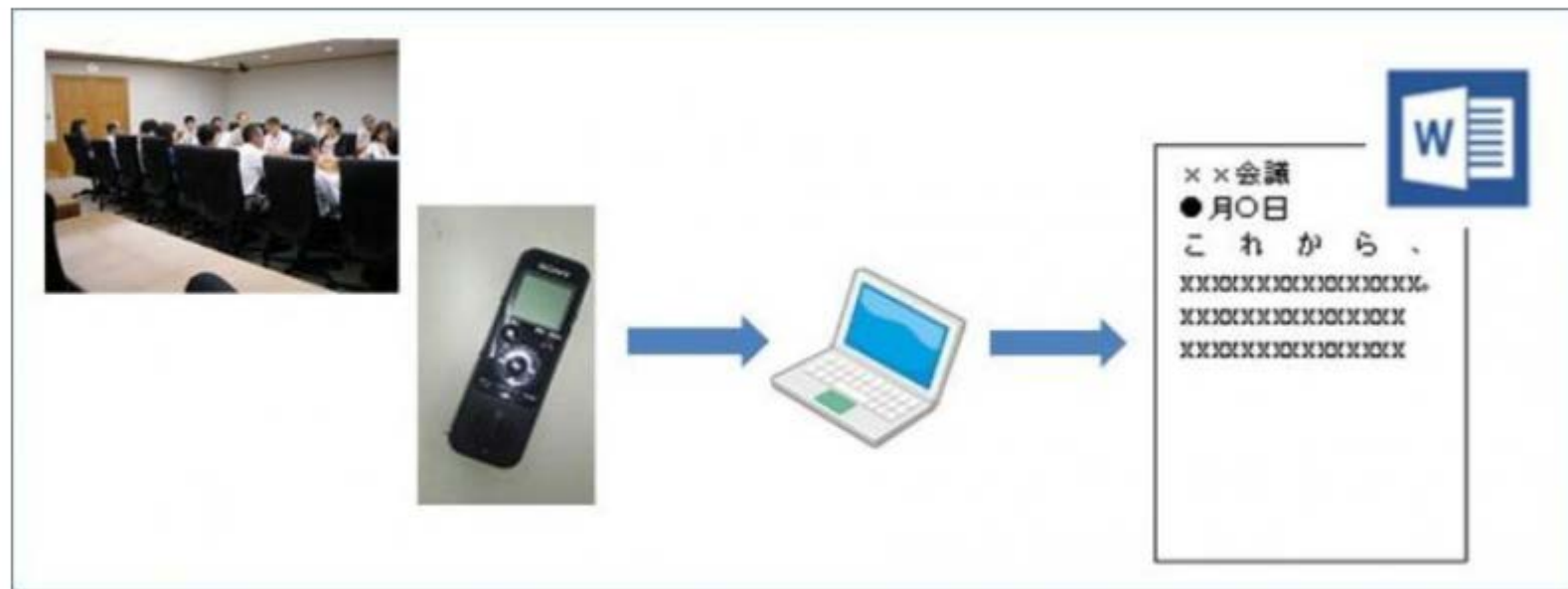
◎ 音声認識ソフトの活用による省力化

◎ 議事録の内容確認は、ファイル共有ツールを活用し一斉確認

■業務課題3 議事録作成の自動化 (参考) 新技術・ツールの具体例

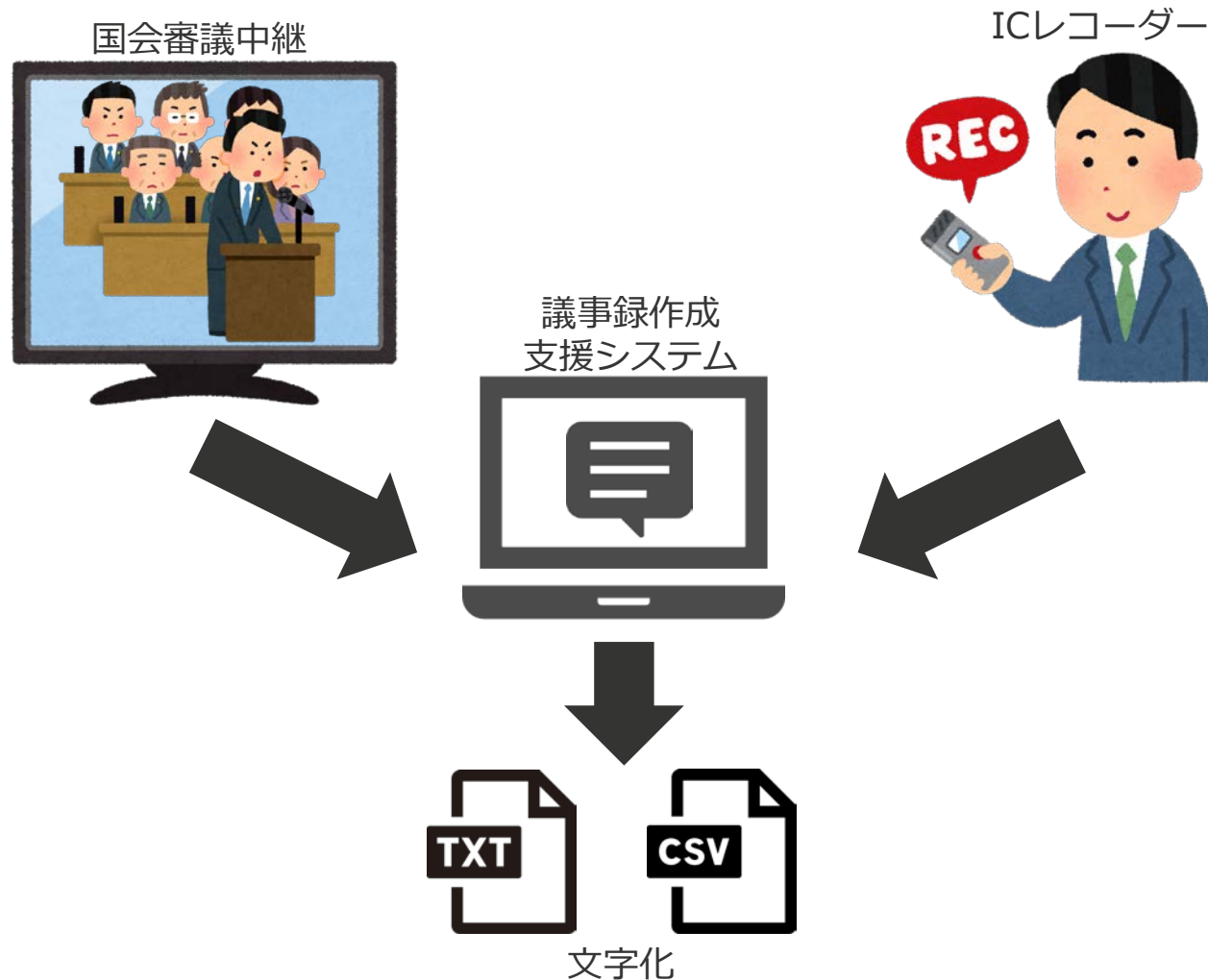
港区では、職員が録音データを聞きながら手作業で作成していた区の会議の議事録に、A I の音声認識や機械学習の技術を活用し、自動で文章化するツールを導入し、職員の事務を効率化するとともに、議事録作成に関する委託経費の削減を進めている。((株)アドバンスト・メディアの自治体向け議事録作成支援システムを採用。) 【港区視察説明より】

図 議事録作成支援システム利用イメージ



■業務課題3 議事録作成の自動化 (参考) 新技術・ツールの具体例

内閣人事局では、国会議事録の文字起こし等に議事録作成支援システムを活用。話した内容を即時に文字化するリアルタイム音声認識の他、ICレコーダー等で収録した音声を文字化することが可能となる。【内閣人事局の事例より】



■業務課題3 議事録作成の自動化 (参考) 新技術・ツールの具体例

例えば、映像ファイルをクラウドストレージに保存すると、AIがデータを自動的に解析し、キーワード、文章、発言者ごとのタイムライン等を生成できる。

【(株)Box Japan視察説明より】

図 AIによる映像ファイルに関するデータ解析 (Box Skills) イメージ

The screenshot displays the Box Skills interface for a video file named 'Interview-footage-b-roll.mov'. The interface is divided into a left sidebar with navigation icons and a main content area. The sidebar includes sections for 'Details', 'People', 'Transcript', and 'Metadata'. The main content area shows a video player with a woman smiling. The 'Details' section on the left lists tags: Face, Smiling Face, Teeth, Woman, Shoulder, Necklace, and Outdoors. The 'People' section shows a timeline for two individuals. The 'Transcript' section displays a list of timestamps and corresponding text: 14:27 'There are many reasons why I chose to become a teacher.', 14:28 'Those reasons have changed over time, but there are a few that have remained.', and 14:29 'I never realized how much of what would drive me to continue would be based on'. The 'Metadata' section at the bottom indicates 'No metadata applied. Click Add in the top right to add metadata to this item.'

キーワードの自動生成とtag付け

発言者ごとのタイムライン表示

発言内容のテキスト自動生成

■業務課題4 問合せ対応や窓口対応の品質向上・効率化

(1) 問題意識

問題意識・適用できる業務シーンとして、主に以下のような意見が出た。

<問題意識>

- ・ 庶務手続や旅費計算等の内部管理事務は、質問される頻度が高いため、自動応答で対応できないか
- ・ 最初から職員が全て口頭で対応するのではなく、一次的に自動応答やアウトソースで対応できないか
- ・ 内外からの問合せの電話が、代表窓口から担当外の課室に回送されることがあるため、問合せ窓口を一元化して、適切な課室により効率的に回送できないか

<適用できる業務シーン>

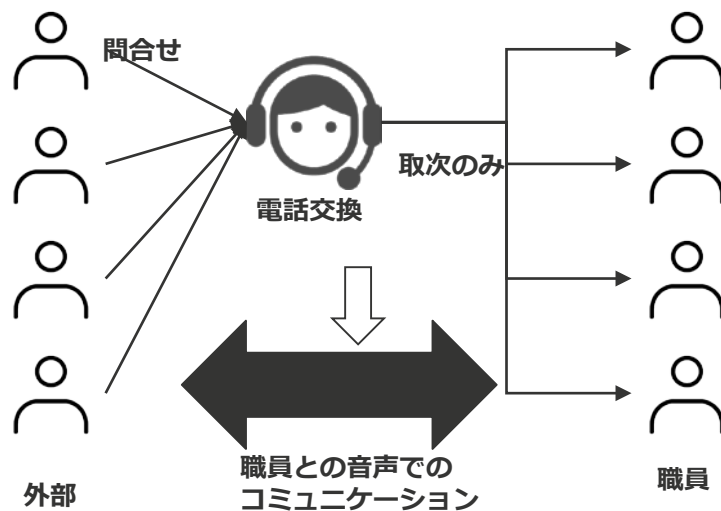
内部及び外部からの質問、問合せ対応

■業務課題4 問合せ対応や窓口対応の品質向上・効率化

(2) 新技術・ツールを活用した改善の方向性

問合せ対応について、チャットボットや、AIによる機械学習の活用により、精度の高い回答や職員の事務負担が軽減できるのではないかな。

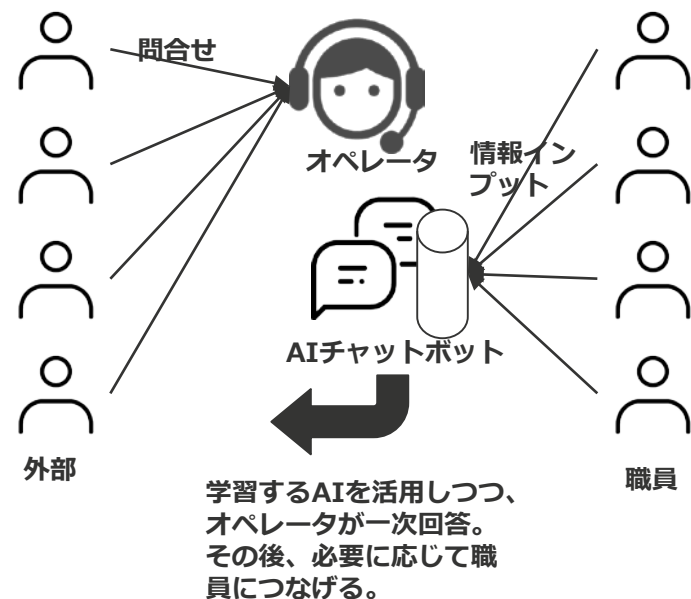
現状イメージ (As is)



×庶務全般や勤務管理、旅費の手続の担当者が、同じ質問を何度も聞かれる。

×オペレーターを介した外部からの問合せについては、担当課を特定することが難しい場合もある。

改善策イメージ (To be)



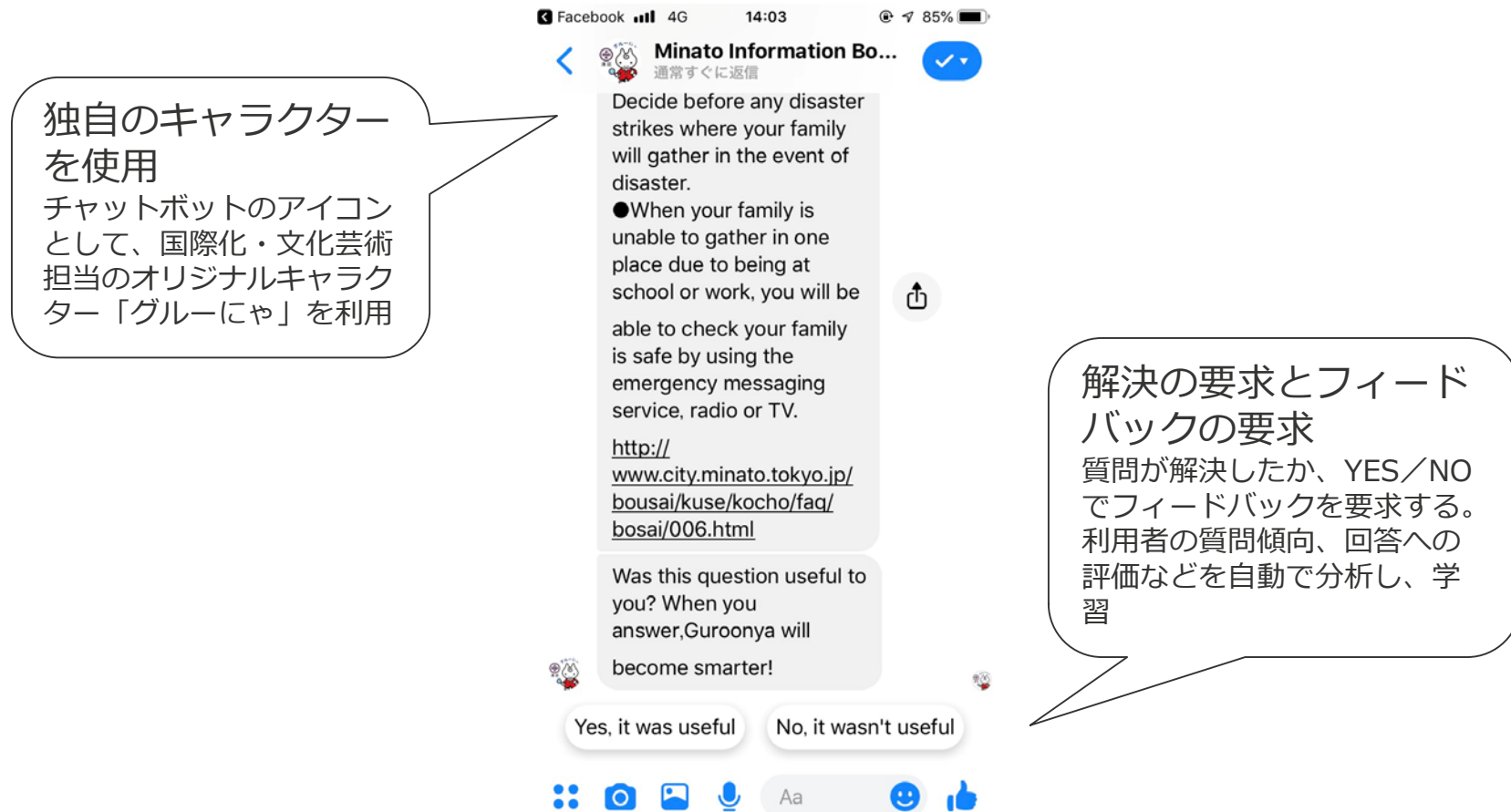
◎ チャットボットの活用による問合せ減少

◎ AIの活用による代表窓口からの担当課への適切な回送

■業務課題4 問合せ対応や窓口対応の品質向上・効率化 (参考) 新技術・ツールの具体例

港区では、様々な国際化推進施策に取り組む中で、最新のICTであるAIやSNSを活用した、「AIを活用した外国人への問合せ自動応答サービス」を導入している。
【港区視察説明より】

図 チャットボットの利用イメージ



■業務課題4 問合せ対応や窓口対応の品質向上・効率化 (参考) 新技術・ツールの具体例

内閣人事局では、チャットボット（Repl-AI[®]）を活用して、局内の「事務手続きマニュアル」の照会対応の自動化を試行【内閣人事局の事例より】

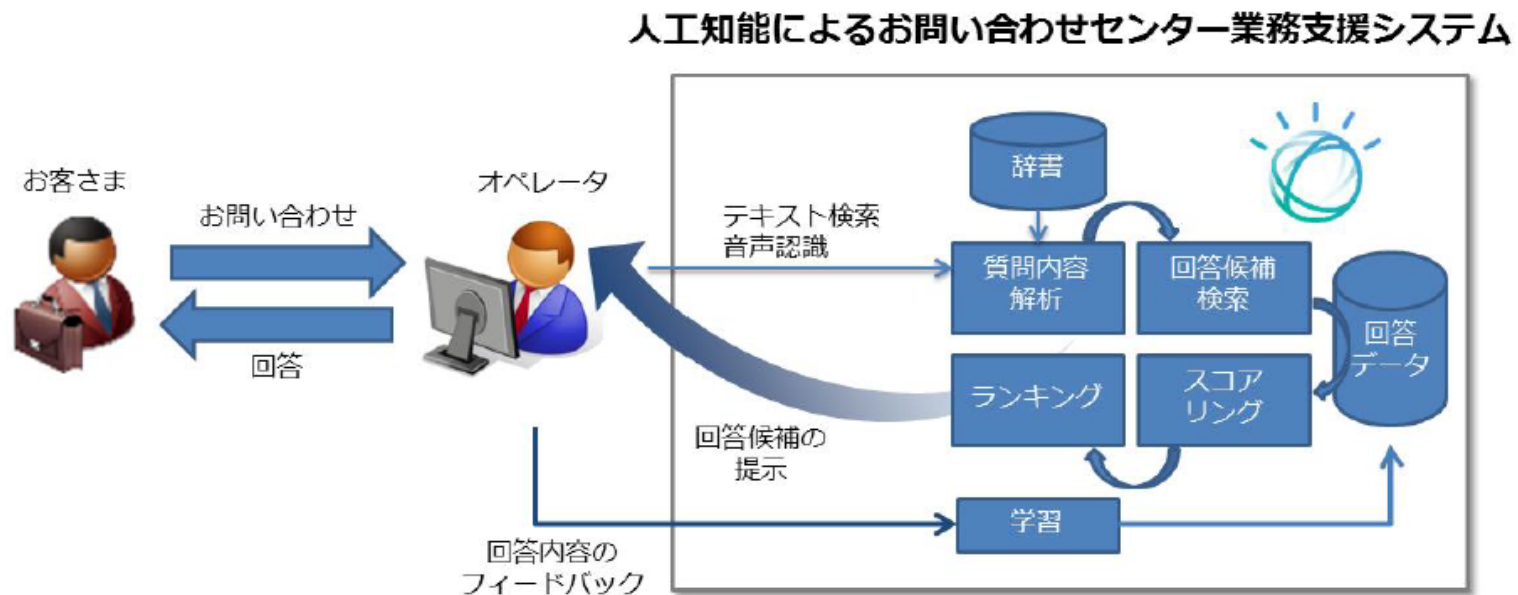
図 照会対応業務へのチャットボットの活用



■業務課題4 問合せ対応や窓口対応の品質向上・効率化 (参考) 新技術・ツールの具体例

JR東日本では、利用者からの問合せへの対応に関して、AI（IBM Watson）を活用した業務支援システムを導入し、回答品質の均質化などのサービス向上につなげている。【東日本旅客鉄道(株)視察説明より】

図 東日本旅客鉄道(株)におけるお問い合わせセンターでのAI活用イメージ



* IBM Watson は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。

■業務課題5 照会対応の効率化

(1) 問題意識

問題意識・適用できる業務シーンとして、主に以下のような意見が出た。

<問題意識>

- ・ 定型的な照会業務（府省間協議業務等）の取りまとめを自動化できないか
- ・ 各府省等へのメール送付作業を省力化して情報共有できないか
- ・ 各府省等へのリマインド通知も自動化できないか

<適用できる業務シーン>

白書や法令等の府省間協議業務

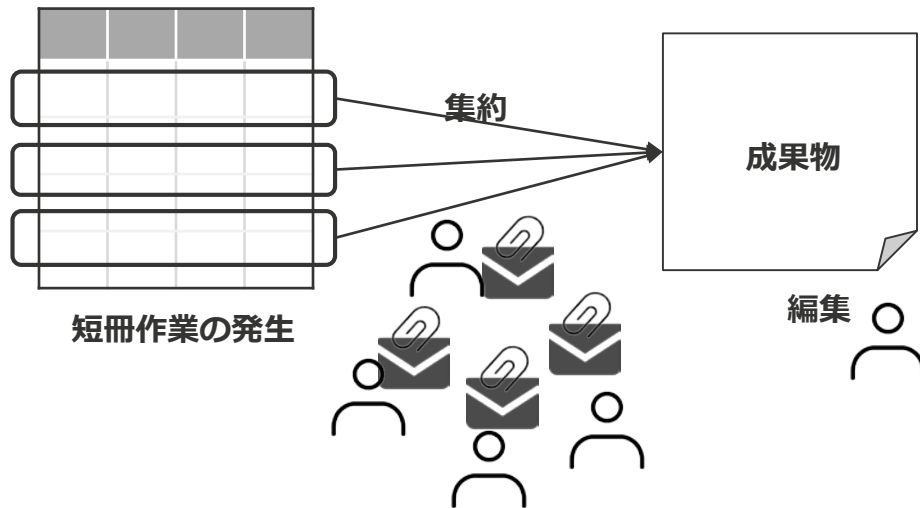
（各府省等へ確認依頼して回答を取りまとめるもの、定型様式があるもの）

■業務課題5 照会対応の効率化

(2) 新技術・ツールを活用した改善の方向性

頻繁に発生する省内外への照会業務については、RPAを活用することで、取りまとめやメール作業の省力化を図ることができるのではないか。

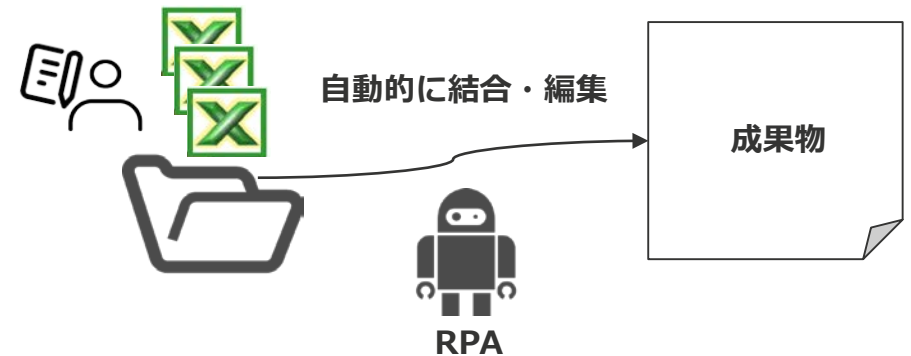
現状イメージ (As is)



×照会先へメールで個別連絡

×添付ファイルを開けて、ファイルを個別に編集し返信。回答を集約する窓口に膨大な加工・編集作業が発生

改善策イメージ (To be)



◎RPAの活用による照会・調査の取りまとめ、メールの自動作成・送信

■業務課題5 照会対応の効率化 (参考) 新技術・ツールの具体例

内閣人事局では、RPA（WinActor）を活用した府省間協議業務の効率化を試行
【内閣人事局の事例より】

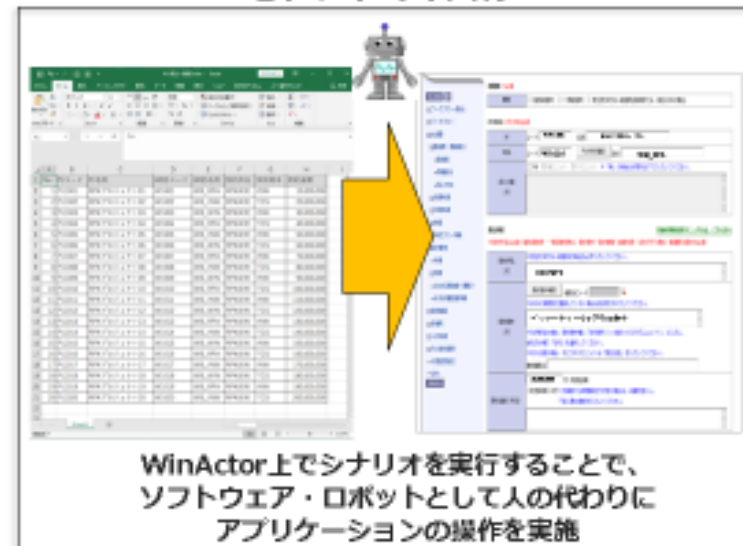
WinActorとは

- ✓ 2010年にNTTの研究所で生まれた純国産RPAツール
- ✓ Windows PC上で行う様々な操作を自動化する
- ✓ 直感的にシナリオを作成することが可能

①シナリオの作成



②シナリオの実行

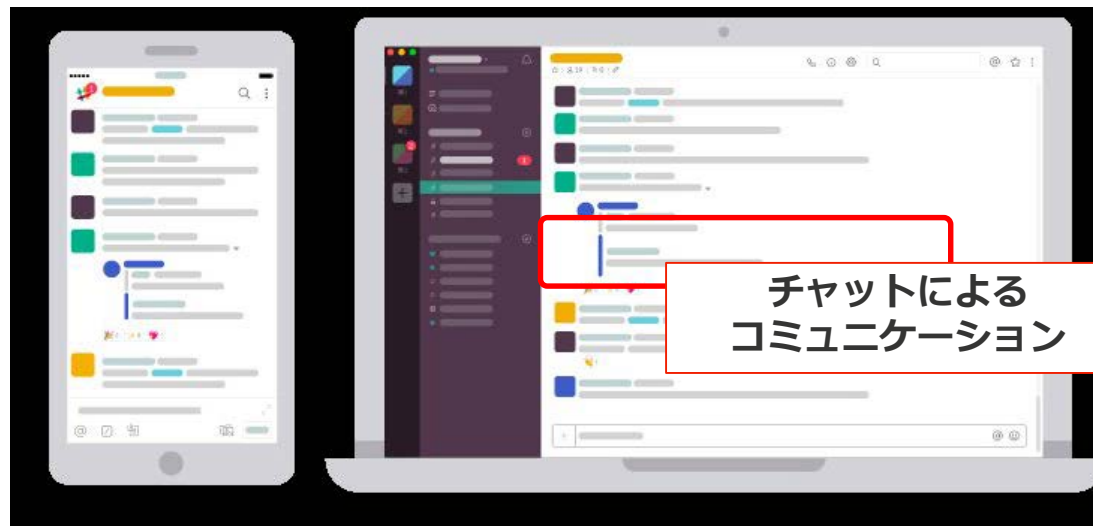


※WinActorはNTTアドバンステクノロジ（株）の登録商標です。

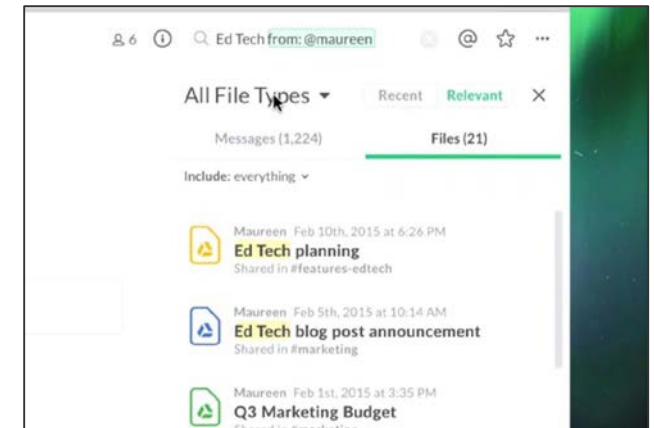
■ 業務課題 5 照会対応の効率化 (参考) 新技術・ツールの具体例

照会業務に必要なのは、特定の担当者に対して照会のための連絡を行い、その結果として、必要な情報を共有することである。新しいコミュニケーションツールを活用することにより、コミュニケーションとファイル共有をスムーズに両立させることができる。【Slack Japan(株)視察説明より】

図 コミュニケーションツール Slack イメージ



■ チャットに添付されたファイルを一覧として閲覧することができる



■業務課題6 異動時の職員情報の入力手続の省力化

(1) 問題意識

問題意識・適用できる業務シーンとして、主に以下のような意見が出た。

<問題意識>

- ・ 人事異動の際、職員の基本情報（所属、職位、住所、メールアドレスなど）を紙による引き継ぎとしているため、これを電子化し、システムへ自動的に入力できないか
- ・ 職員の基本情報を複数のシステムに入力する必要があるため、一度入力したら他システムにも反映されるよう、自動化できないか

<適用できる業務シーン>

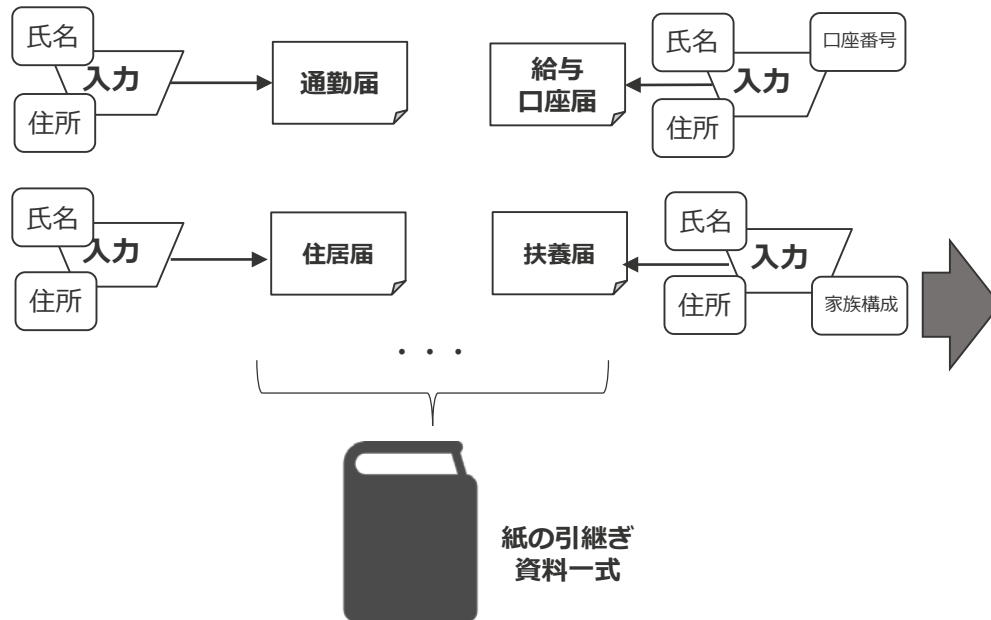
定期的に発生する人事異動時の、基本情報の入力処理

■業務課題6 異動時の職員情報の入力手続の省力化

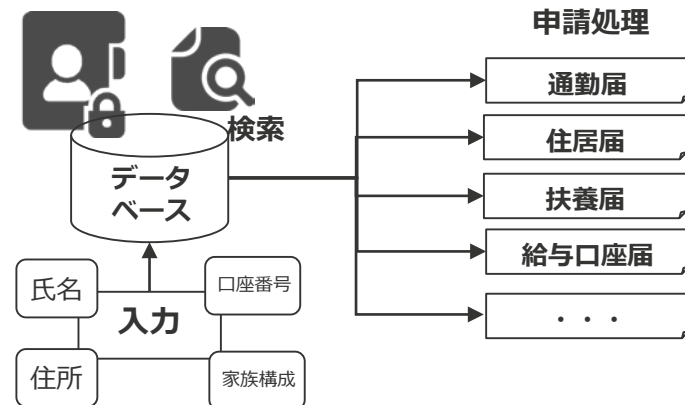
(2) 新技術・ツールを活用した改善の方向性

定期的に発生する人事異動時の基本情報については、RPAを活用して一度入力した情報を集約するなどにより、省力化を図ることができるのではないか。

現状イメージ (As is)



改善策イメージ (To be)



×個別のシステムごとに、職員の基本情報等を繰り返し入力しているため非効率。

×基本的に紙による引き継ぎのため、業務効率化が難しい。

◎RPAの活用による入力業務の省力化

■業務課題6 異動時の職員情報の入力手続の省力化

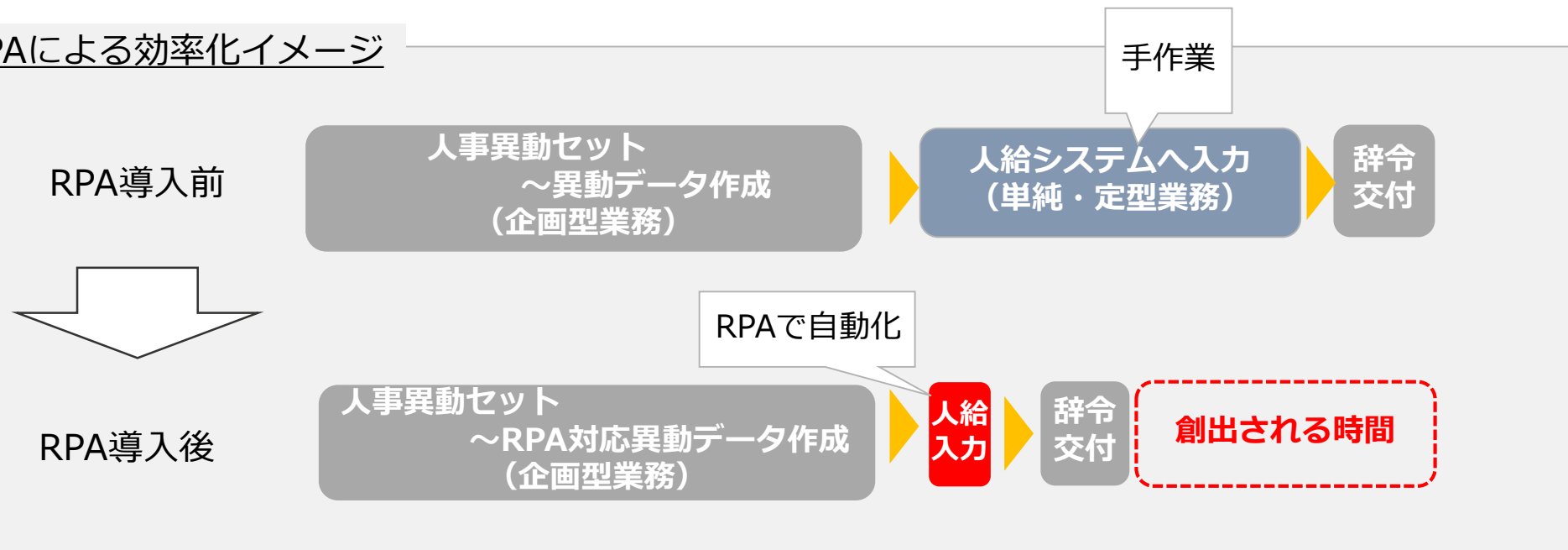
(参考) 新技術・ツールの具体例

経済産業省では、人事異動の度に発生する人事・給与システムへの入力作業のRPA (BizRobo! mini) による省力化を試行。年間150時間の作業時間^(※)を削減する見込み。

【経済産業省の事例より】

図 人事異動から辞令交付までの作業の効率化 イメージ

■RPAによる効率化イメージ



※職員の手入力による発令処理：

1件当たり10分×900件／年間＝9,000分（約150時間）

（注）上記はRPAの試行部局のみの件数

■その他の課題

＜組織的な推進体制の重要性＞

これらの新技術の活用にあたっては、対象業務の選定やRPAシナリオの作成について組織的に取り組んだり、業務委託業者との相談体制を確保することにより、担当する個人のみに過剰な負担とならないようにしたり、組織として把握・管理できていない「野良RPA」の発生を防いでいる事例が見られた。

また、個人がRPAシナリオやExcelマクロを作成する場合であっても、スキル習得を個人に任せるだけでなく、組織的に研修等を実施するなどにより、技術支援や横展開を行っている事例が見られた。

以上も踏まえ、新技術の活用を推進していくにあたっては、各府省等において、

① 技術チームなどの体制整備

② 研修の充実など専門的なスキル向上

も併せて進めていくことが重要ではないかと考えられる。

3 霞が関における先行事例

霞が関における先行事例

霞が関においても、特に定型作業について、新技術等の活用により業務の効率化・自動化に取り組んだ事例が見られた。

＜具体的な取組の例＞

- ① アンケート集計処理業務へのOCR・RPAツールの活用（内閣人事局）
- ② 府省間協議業務へのRPAツールの活用（内閣人事局）
- ③ 議事録作成支援システムの活用（内閣人事局）
- ④ 照会対応業務へのチャットボットの活用（内閣人事局）
- ⑤ マクロ機能の活用（厚生労働省）
- ⑥ RPAの活用（１）（金融庁）
- ⑦ RPAの活用（２）（経済産業省）

各種セミナーや研修で回収した参加者アンケートを集計し、報告資料にまとめるといった定型的業務について、OCR・RPAツールを活用した業務の効率化・自動化を内閣人事局で試行。

1 概要

① サンプルアンケートの光学文字認識処理

手書きで記入されたサンプルアンケートの光学文字認識（OCR）処理を行い、入力内容をテキストデータに変換する。

② RPAツールによるアンケート集計処理

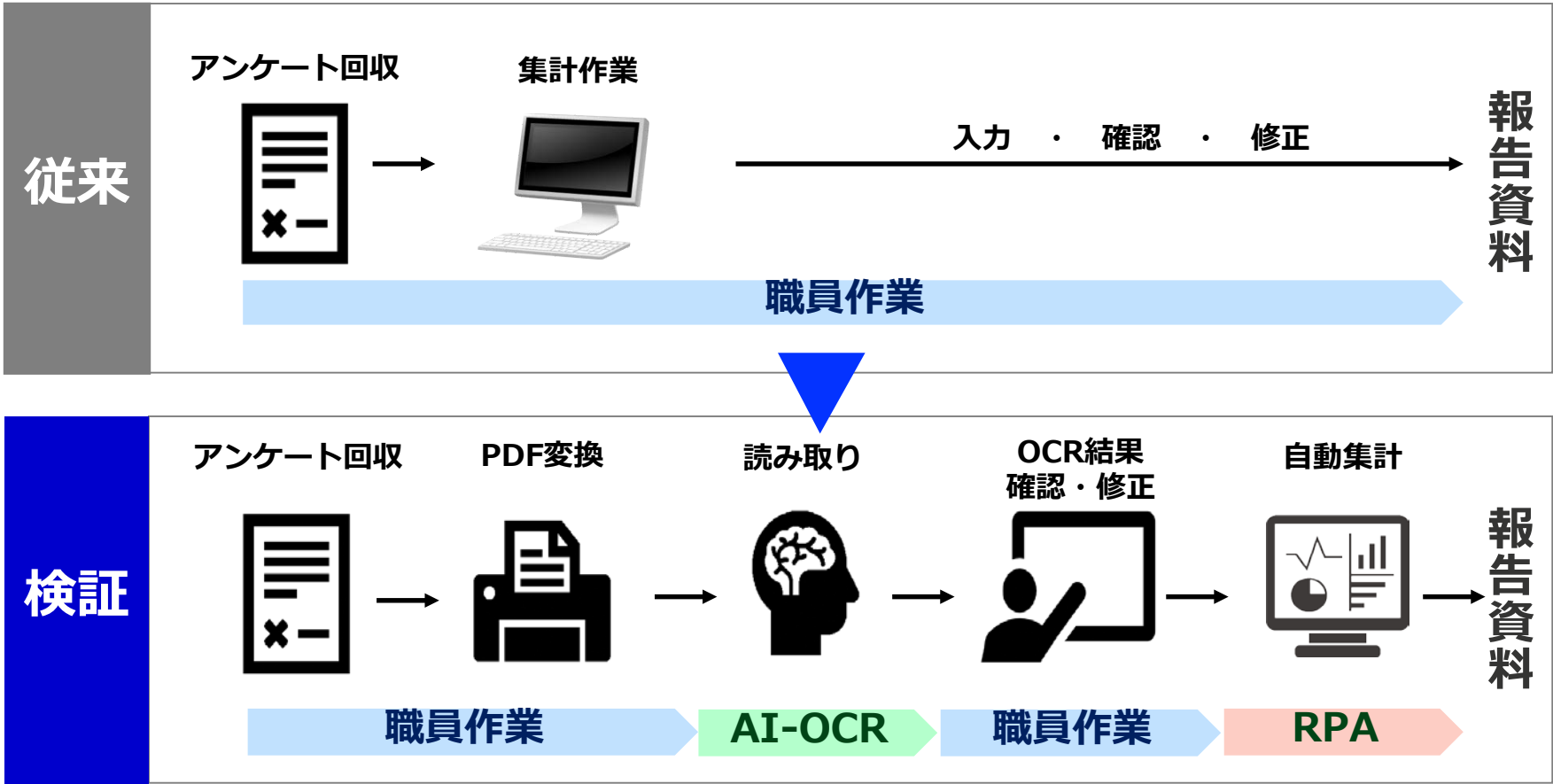
上記①でテキストデータに変換された内容について、RPAツールを用いて集計を行う。

2 使用ツール

OCRツール：Tegaki[®]（(株) Cogent Labs）

RPAツール：SynchRoid（ソフトバンク(株)）

(参考)アンケート集計処理業務へのOCR・RPAツールの活用イメージ



霞が関における先行事例 ②府省間協議業務へのRPAツールの活用（内閣人事局）

府省間協議業務における内容の照会・意見集約・回答の切り分けといった定型的な業務について、RPAツールを活用した業務の効率化・自動化を内閣人事局で試行。

1 概要

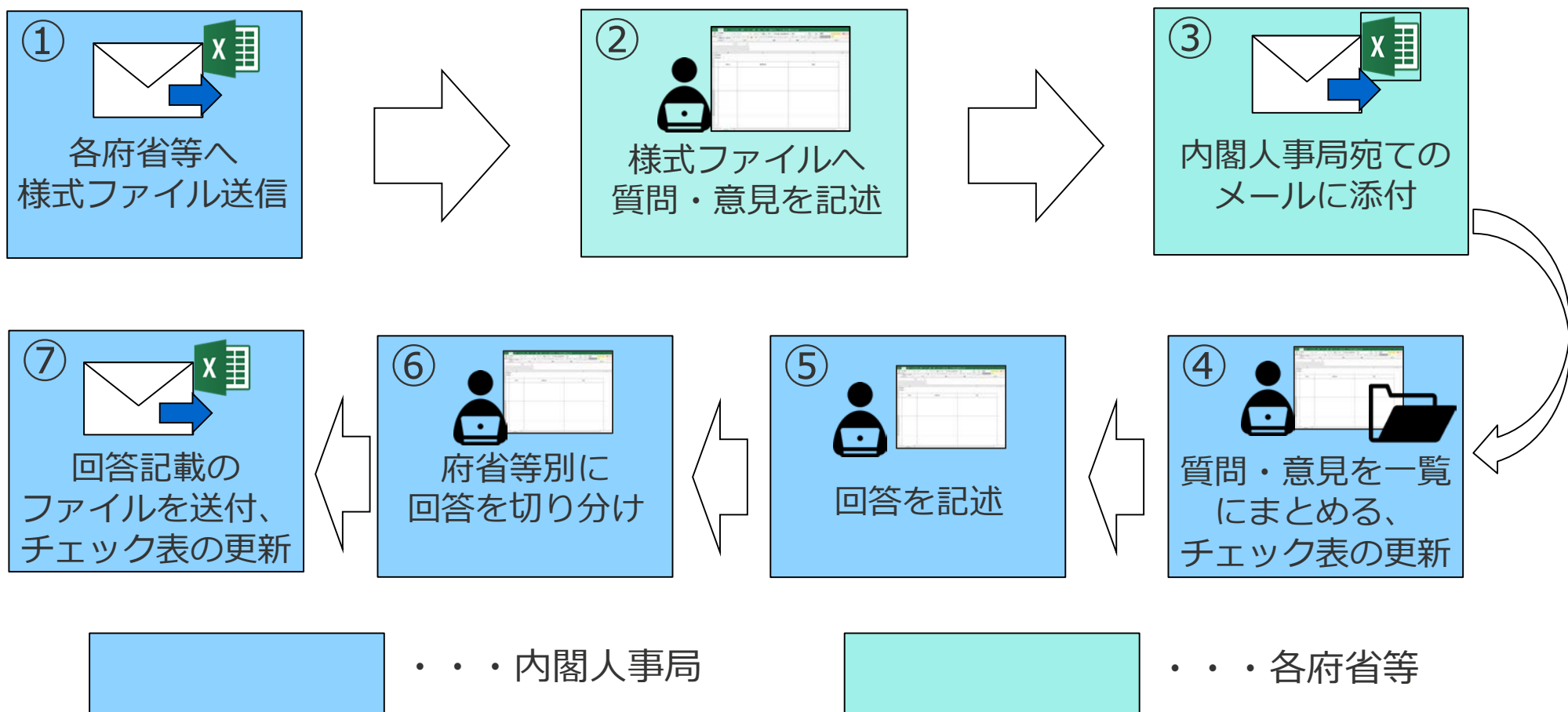
- ① メールボックスに保存されている複数メールから添付ファイルを自動的に抽出し、別に用意した保存用フォルダ内にメール及びExcelファイルをそれぞれ格納する。
- ② 上記①の保存用フォルダ内のExcelファイルから必要なデータを抽出し、全てのデータを集計したExcelファイルを作成する。
- ③ 上記②で集計されたExcelファイルに主管係が必要事項を入力し、これを上記①のメールボックスにあるメールの送信者の府省等ごとにExcelファイルを分割の上、分割したExcelファイルをメールに添付し、送信者に自動配信が可能な状態にする。
- ④ 上記①、②及び③のうち必要事項の入力を除く処理について、RPAツールを用いた自動化処理を行う。

2 使用ツール

WinActor[®]（NTTアドバンステクノロジー(株)）

霞が関における先行事例 ②府省間協議業務へのRPAツールの活用（内閣人事局）

（参考）府省間協議業務へのRPAツールの活用イメージ



霞が関における先行事例 ③議事録作成支援システムの活用（内閣人事局）

議事録作成業務について、音声認識により自動で音声を文字に変換する議事録作成支援システムを活用した業務の効率化・自動化を内閣人事局で実施。

（P.21再掲）

1 概要

- ① マイクを使用した会議やテレビの音声を録音し、音声データを文字データに自動的に変換[※]
- ② 変換されたものについては、エクセル形式、テキスト形式により出力可
- ③ 既に音声を録音したICレコーダー等からも議事録を作成可

※単語リストや過去の議事録等を基にした音声認識精度向上のための追加機能もあるが、内閣人事局では利用していない。

2 使用ツール

AmiVoice[®] 議事録作成支援システム（(株)アドバンスト・メディア）

霞が関における先行事例 ③議事録作成支援システムの活用（内閣人事局）

（参考）文字認識のイメージ

⇒ 複数人が同時に発言せず、音声は鮮明である方が、高い確度で文字起こしが可能

例1 国会TV中継（複数人が同時に発言せず、音声はTV中継を直接録音）

10:09:29 まず、国家公務員の働きぶりを評価をいただきましてありがとうございます。
10:09:34 働き方改革は内閣の最重要課題の一つであります。
10:09:39 長時間労働を前提として働き方を改め、
10:09:42 しっかり休んで集中して働き限られた時間で成果を上げる生産性の高い働き方へと変えていくことが、
10:09:50 官民共通の重要な課題とか考えております。国家公務員につきましてはこれまでも、
10:09:56 長時間労働を前提として働き方を改める意識改革や
10:10:01 業務効率化等を通じた超過勤務の縮減
10:10:05 年次休暇の取得促進に向けた積極的な取り組み、
10:10:09 テレワークやフレックスタイム制などによる働く時間と場所の柔軟化等を推進してきたところであります。これにより、例えば、
10:10:18 平成29年のレンジ休暇の平均取得日数は14.4日となり、
10:10:24 平成26年の13.1日と比べ、
10:10:28 増加したほか、
10:10:29 本州のテレワーク実施者数は平成29年度で6635人となり、
10:10:37 これは前年度
10:10:38 4460人。
10:10:40 委員であります、比較して1.5倍であり、
10:10:43 平成26年度561人からは10倍以上に増加しているなど一定の
10:10:51 ここ成果が出ております。
10:10:53 また超過勤務の縮減のためには、管理職の意識を変えることが重要でありまして、
10:10:59 ①イベント改革に取り組んできたところです。例えば、
10:11:03 部下職員が上司職員の行動を観察した結果を
10:11:07 上司職員本人に
10:11:09 フィードバックするために観察を平成29年度からすべての不詳で実施しているほか、
10:11:16 管理職向けのセミナーやeラーニングを実施しております。また、
10:11:21 平成29年4月から
10:11:23 超過勤務を実施する際に、
10:11:25 その理由は理由や見込み時間等を上司が把握することなど、

例2 推進チームでの議論（複数人が同時に発言、音声はICレコーダーから）

2:00:53 AmiVoiceはですね、社会科学システムっていうのが一般的。
2:01:07 最初はあるかもしれませんがどんどん皆さんほとんど女性ば正確性あわせてっていうとこまでますかということも始まらないんですけど、本当にそういうふうやってないと思ったの生活が上がっていかないでしょういうところで、
2:01:12 じゃなくてはあるけれどところまでは結構な
2:01:15 それから最後。
2:01:29 ちゃんとなってる数がわかるんですけど、何となく
2:01:33 ちょっとすいません。
2:01:37 こんなことを話していたんだろうなあ。
2:01:39 はい。
2:01:41 それは必要。
2:01:53 あさぎりは進歩してきてるところで、今後はかなり高まってくるのかなんですけど、去年よりは今年の方の制度が始まってると思うんですけど。
2:02:03 それぞれ学習していかないと、多分、
2:02:07 そう全体で使えないかなあとか、
2:02:08 いや、
2:02:09 例えば、
2:02:14 普通ポストとか、そういうどの程度さ汎用性が
2:02:15 はい。
2:02:17 普通に使えるのか。
2:02:24 何か使えるやつですよ。国会だけじゃなくて、会議でする場ですと、
こうしてください。
2:02:27 なんか
2:02:30 いただいてないんですけど、そのシンククライアント
2:02:35 マイクみたいな形でさせたも相場です。もうパーツ
2:02:38 多分、
2:02:44 仮想どこへでも持ち運びできて何とかつなぐ必要がなくて、
2:02:45 その場に置いておけば、
2:02:50 パソコンと繋がってるんですが、でも同じってみんな
2:02:54 ちなみにしながら候補者出る
2:03:05 ネットにつなげてクラウドに繋いでマイク僕らにいろんなところにそれを
それなりにはできるのかなと。やっぱりそうさせて、

霞が関における先行事例 ④照会対応業務へのチャットボットの活用（内閣人事局）

定型的な問合せに自動的に回答するチャットボットを活用した業務の効率化・自動化を内閣人事局で試行。

（P.26再掲）

1 概要

チャットボットは、以下の機能を有する。

- ・ 的確な回答機能

入力された質問の意味や文脈をAIによる自然言語処理によって把握し、的確な回答ができる機能を有する。

- ・ 回答精度の向上と統計処理機能

回答に対する利用者からのフィードバックを含めた学習を行い、回答精度が向上する機能を有する。また、システム管理者が問合せの多い質問や回答できていない質問などを把握することが可能な機能を有する。

2 使用ツール

Repl-AI[®]（（株）NTTドコモ、インターメディアプランニング(株)）

霞が関における先行事例 ④照会対応業務へのチャットボットの活用（内閣人事局）

（参考）照会対応業務へのチャットボットの活用イメージ

検証内容

- 文書等の発送方法
- タクシーの利用方法
- 鍵の管理/保管場所
- 貸出物品の案内
- 会議室の利用方法/場所
- 公用車の利用
- 回数券の利用方法
- PASMOの利用方法



霞が関における先行事例 ⑤マクロ機能の活用（厚生労働省）

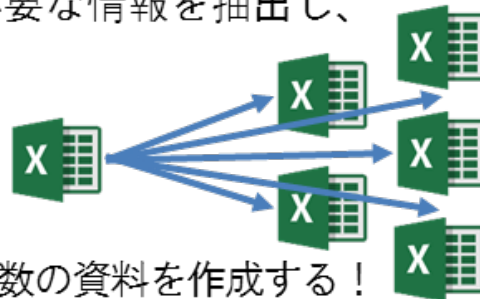
省内でよく発生するような単純作業・定例業務を類型化し、オフィスソフトに搭載されているマクロ機能を活用して自動化・省力化するツールを作成、省内に展開して共有化するとともに、好事例の収集、相談対応なども行うことで、日常業務の効率化、生産性向上に寄与するといった取組を厚生労働省で実施。

（平成29年度「ワークライフバランス職場表彰」国家公務員制度担当大臣賞受賞）

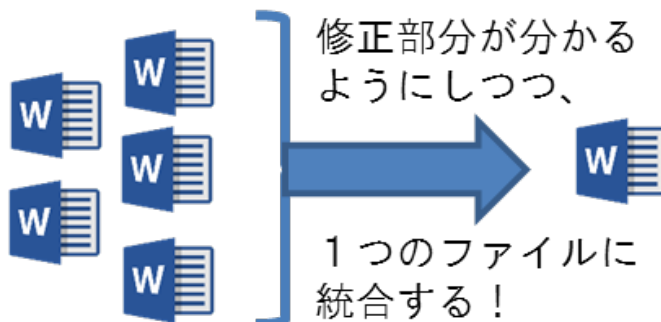
生産性向上のためのマニュアル（第一版）
～その作業、本当に何時間もかかりますか？～

目次	
はじめに.....	1
0 作業の注意点（全体共通）.....	4
1 エクセル編.....	5
（1）複数のファイルを1つのファイルに統合する.....	5
（ア）ファイルごとにシートを分けて統合するパターン.....	5
（イ）シートを分けずに統合するパターン.....	7
（2）複数の名前フォルダを一瞬で作成する.....	9
（3）複数の名前エクセル（ワード、パワポ）ファイルを一瞬で作成する.....	11
（4）ファイル名を取得する.....	12
（ア）フォルダ内の全てのファイル名を取得する.....	12
（イ）ファイル名を直接選択して取得する.....	14
2 ワード編.....	16
（1）修正部分がわかるようにファイルを1つに統合する.....	16
（2）複数のファイルを1つのファイルに統合する.....	18
3 パワポ編.....	20
（1）複数のファイルを1つのファイルに統合する.....	20
4 アウトLOOK編.....	21
（1）複数人に送るための同一内容のメールを作成する.....	21
5 その他.....	23
（1）省内宛先名簿.....	23
（2）1つのデータをキーにして様々な種類の資料を作成する.....	23
おわりに.....	26
参考：自分でマクロを組みたい方へ.....	27

必要な情報を抽出し、



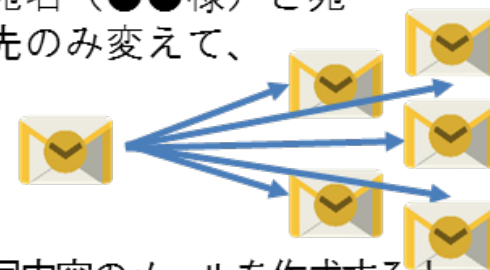
複数の資料を作成する！



修正部分が分かる
ようにしつつ、

1つのファイルに
統合する！

宛名（●●様）と宛
先のみ変えて、



同内容のメールを作成する！

資料提供：厚生労働省（内閣人事局において加工）

霞が関における先行事例 ⑥RPAの活用（１）（金融庁）

若手職員が単純作業に時間を取られ、分析や企画等の業務に時間を割けていないという問題を踏まえ、主に係長・係員が行っている定型業務（グラフや表の更新作業、集計表への転記作業等）をRPAにより自動化する取組を金融庁で実施。

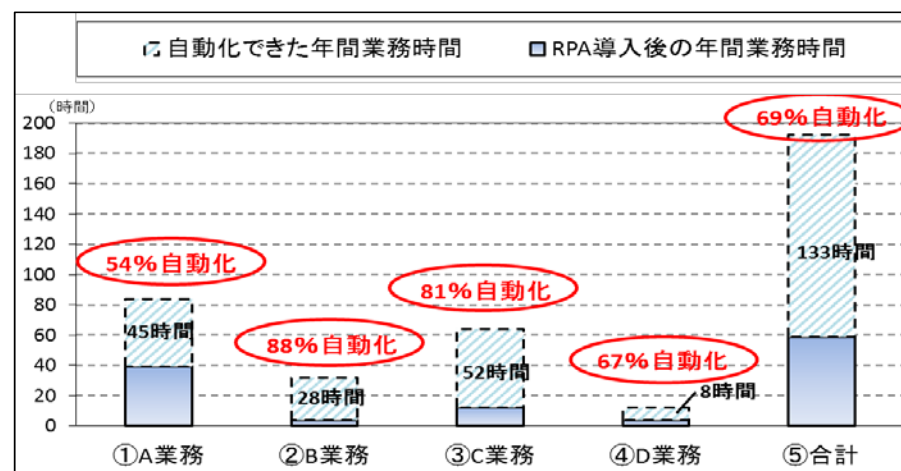
（平成30年度「ワークライフバランス職場表彰」内閣人事局長賞受賞）

1 概要

- ・業務の高度化実現に向けてRPAを導入。
- ・「RPAに関する実施要領」を整備。実施要領に基づき、庁内募集した案件に優先順位付けをしてRPA化対象業務を選定。
- ・RPAにより①定型業務の代替(時間の創出)、②業務フローの見直し、③成果物の品質向上を達成。

2 効果

- ・平成29年度に定例のデータ更新等4業務をRPA化し、平成28年度比133時間の業務時間の自動化を達成。
- ・平成30年度は新たに12業務をRPA化し、平成29年度比480時間を自動化予定。
- ・また、RPA設計書を作成する際に業務フローを明確化することにより、業務の見える化・見直しにつながったほか、不要になった作業の洗い出しや人事異動時の引継ぎの負担が軽減。
- ・さらに自動化により人的ミスが排除され成果物の品質が向上。



資料提供：金融庁（内閣人事局において加工）

霞が関における先行事例 ⑦RPAの活用（２）（経済産業省）

経済産業省では、人事異動の度に発生する人事・給与システムへの入力作業のRPA（BizRobo! mini）による省力化を試行。年間150時間の作業時間（※）を削減する見込み。

【経済産業省の事例より】

（P.34再掲）

図 人事異動から辞令交付までの作業の効率化 イメージ

■ RPAによる効率化イメージ

RPA導入前

人事異動セット
～異動データ作成
（企画型業務）

人給システムへ入力
（単純・定型業務）

手作業

辞令
交付

RPA導入後

人事異動セット
～RPA対応異動データ作成
（企画型業務）

RPAで自動化

人給
入力

辞令
交付

創出される時間

※職員の手入力による発令処理：

1件当たり10分×900件／年間＝9,000分（約150時間）

（注）上記はRPAの試行部局のみの件数

4 今後の活動

今後の活動について

本年度における推進チームは、特に以下 3 点を中心に運営していく予定である。

① 新技術の活用の推進

平成30年度の推進チームの提言について、以下を共有し、更なる課題や解決策を検討

- ・ 各府省等の試行・導入結果
- ・ 民間企業等の先進事例

② 各府省等の働き方改革チームとの連携

各府省等の働き方改革チームの取組状況を共有し、府省横断的に検討すべきテーマについて議論

③ その他府省横断的な課題の検討

メンバーの提案に基づき、府省横断的な課題について検討