



自治体で全国初：RPAで働き方改革。対象業務で約8割の時間削減

～「RPAを活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化」共同研究～

<項目> (あてはまるものすべてにチェック)

イベント・会議等の事前周知依頼

イベント・会議等の取材依頼

イベント会議以外の事業の周知依頼

参加者募集の告知依頼

その他 ()

全2枚 (本紙含む)

(1) 共同研究

「RPA (注1) を活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化」

市役所の業務には、単純で定型的な作業ではあるが、量が多いため多くの労働時間を費やしているものがある。特に確定申告時期の税務処理には多くの時間外労働が担当課職員に課せられている状況にあります。これらの課題解決のためにRPAを活用することで「作業時間の短縮 (効率化)」と「ミスの少ない正確で的確な処理」の効果を研究しました。



(2) RPAの活用方法と主な実績

■ 市民税課 (5業務)

新規事業者登録や電子申告の印刷作業等の全5業務にRPAを導入し、結果として、3カ月で約116時間の削減、年間換算で約336時間の削減見込み。

424時間44分 → 88時間18分 (削減率79.2%、43.4日削減換算)

■ 市民窓口課 (1業務)

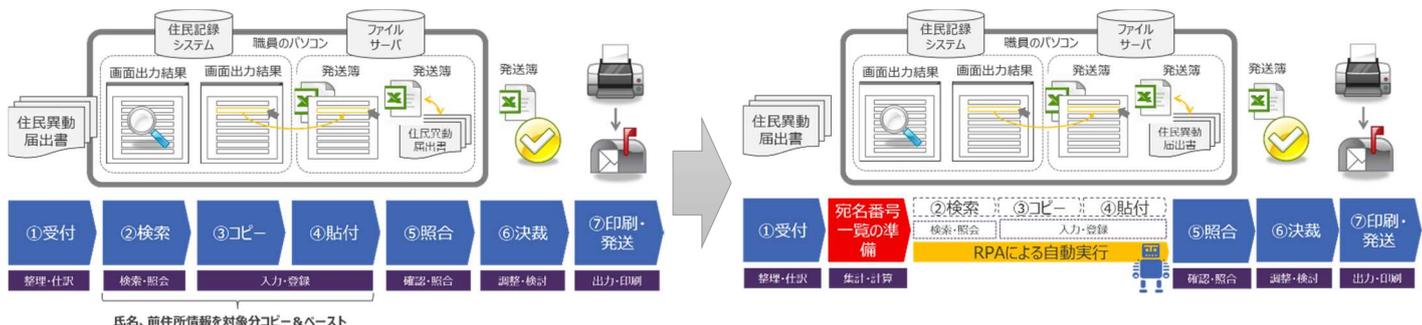
異動届受理通知業務にRPAを導入し、結果として、3カ月で約21時間の削減、年間換算で約71時間の削減見込み。

85時間 → 14時間10分 (削減率83.3%、9.1日削減換算)

【職員の声】

- ・「処理件数が年々増えていく一方で、対応できる職員数は限られており、RPAによって簡易な入力、確認作業が軽減できてとても助かった。」(市民税課)
- ・「単純な事務作業にかかる時間が他の業務に回せるようになるので、ぜひ早期導入を期待します。」(市民窓口課)

【RPAの適用イメージ】



(3) 今後について

- ・ 共同研究成果を踏まえ、今年度にRPAの本格導入を目指します。
- ・ 市議会での審議も必要になりますが、今年度は、市民税課・市民窓口課に加え、納税課・資産税課への導入を予定し、来年度以降効果が見込まれる部署を対象に順次導入を行う予定。
- ・ 例えば、市民税課業務全体の5%にRPAが適用できた場合、年間で約1,400時間の作業時間が削減でき、約370万円相当の時間外勤務手当が削減できる見込み。



※ 2017年度市民税課の管理職2名、育休職員2名を除く正規職員数 (16名) の年間総労働時間数 (時間外勤務時間含む)

■ 共同研究の概要

公募 : 平成 29 年 10 月 5 日 ~ 31 日

契約締結 : 平成 29 年 12 月 8 日 ※ 選定会議を経て共同研究者を決定

検証期間 : 平成 30 年 1 月 ~ 4 月上旬

研究対象課 : 市民税課、市民窓口課、ワークライフバランス推進室、財政課

※ 財務関連業務、勤怠関連業務についてはRPAの適応可能性調査のみ

共同研究者 : 株式会社NTTデータ、株式会社クニエ、日本電子計算株式会社

※ 詳細は、添付資料をご覧ください。よろしくお願いたします。

(注1) ロボティック・プロセス・オートメーションのこと。実際にはパソコンにソフトウェアとして機能するもので、物理的にロボットが動くものではない。ただし、民間では擬人化をして名前を付けたり、辞令をだす企業もあり、人間と共に働くデジタルレイバー (仮想労働者) として注目されている。