



## 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)

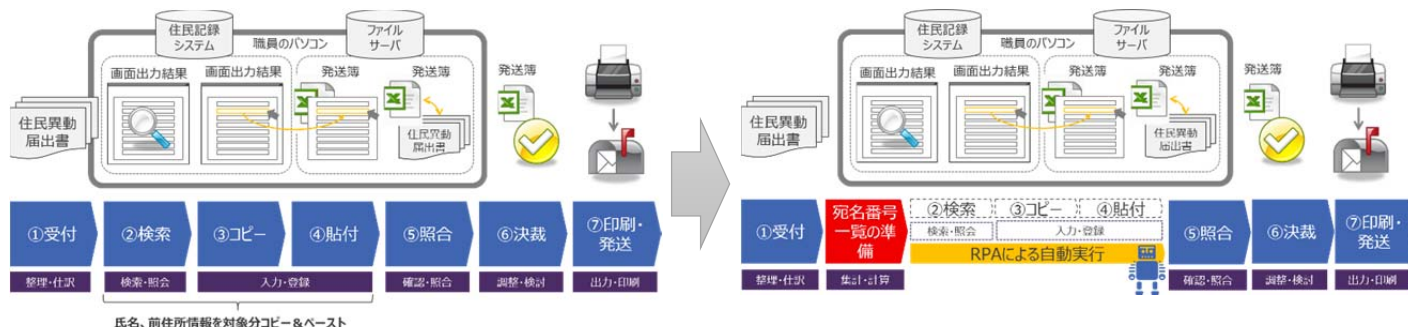
異動届受理通知業務にRPAを導入し、結果として、3カ月で約21時間の削減、年間換算で約71時間の削減見込み。

**85時間 → 14時間10分 (削減率83.3%、9.1日削減換算)**

### 【職員の声】

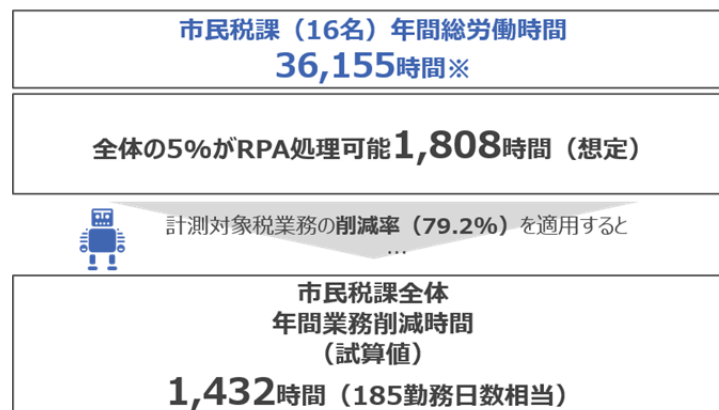
- ・「処理件数が年々増えていく一方で、対応できる職員数は限られており、RPAによって簡易な入力、確認作業が軽減できてとても助かった。」(市民税課)
- ・「単純な事務作業にかかる時間が他の業務に回せるようになるので、ぜひ早期導入を期待します。」(市民窓口課)

### 【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。