

令和4年度AI・RPAを活用した 業務の自動化推進業務 実施結果報告書

令和5年3月

那覇市

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
株式会社Blueship

1. はじめに	5
1.1 業務の目的	6
1.2 業務効率化の背景	7
1.3 RPA導入でめざす姿	8
2. RPA・AI-OCRとは	9
2.1 RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション)とは?	10
2.2 RPAとAIの違い	11
2.3 RPAが得意とする業務領域	12
2.4 RPAが得意とする業務	13
2.5 自治体のRPA導入状況	14
2.6 導入RPAツール(WinActor)について	15
2.7 導入ツールAI-OCR(DX-Suite)について	17

3. 実施報告	19
3.1 実施タスクとスケジュール	20
3.2 実施タスクとスケジュール(要約)	21
3.3 DX推進・活用セミナー	22
3.4 なぜRPA導入にBPRが必要か	23
3.5 RPAシナリオ作成時に取り組んだ営み	24
3.6 RPA化を行う際のBPRポイント	25
3.7 業務ヒアリング	26
3.8 業務ヒアリング(業務ヒアリングでの気づき)	27
3.9 職員向け研修	28
3.10 技術支援(シナリオ作成支援)～報告・職員の声	30
3.11 内製化へ向けての取り組み	31
3.12 AI-OCRでの読み取り定義のご支援	32
4. 導入効果(まとめ)	33
4.1 業務改善提案時の業務分類	34
4.2 導入効果(定量まとめ)	35
4.3 導入効果(定性まとめ)	36
4.4 職員の声(アンケート等、RPA導入原課の声)	37

参考. その他補足	38
参考1 スマート自治体プラットフォーム NaNaTsu®	39
参考2 自治体コミュニティサイト	40
参考3 昨今のRPAの意義	41
参考4 RPA導入でめざす姿	42

1.はじめに

1.1 業務の目的

目的

自治体において限られた経営資源の中で、持続可能で質の高い公共サービスを提供していくため、進展するデジタル技術を活用した業務の効率化が求められています。

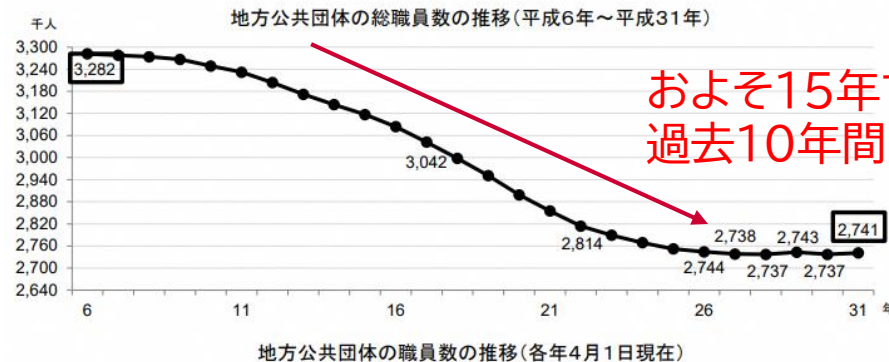
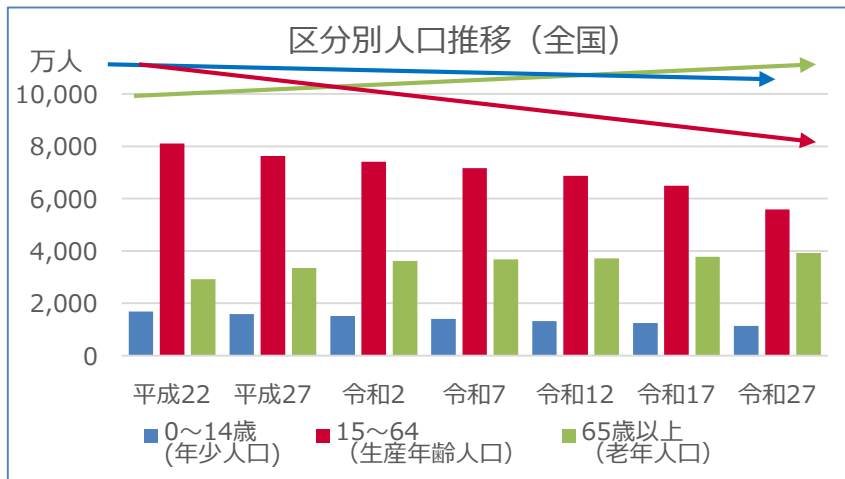
そのような中、本市においてはAI-OCRやRPAを活用し定型的な業務の自動化を推進することで、職員にしかできない高度な政策立案や、さらに市民に寄り添った行政サービスの提供に業務をシフトしていくことを目的に令和4年度事業を実施してまいりました。

概要

- ・令和4年度においては、AI・RPAを活用した全庁的な取り組みの初年度として位置づけ、全庁統一のソフトウェアを選定
- ・6課16業務(当初は13業務を想定)を対象に業務の自動化を推進
- ・対象業務の全体時間の50%削減を目標に取り組む

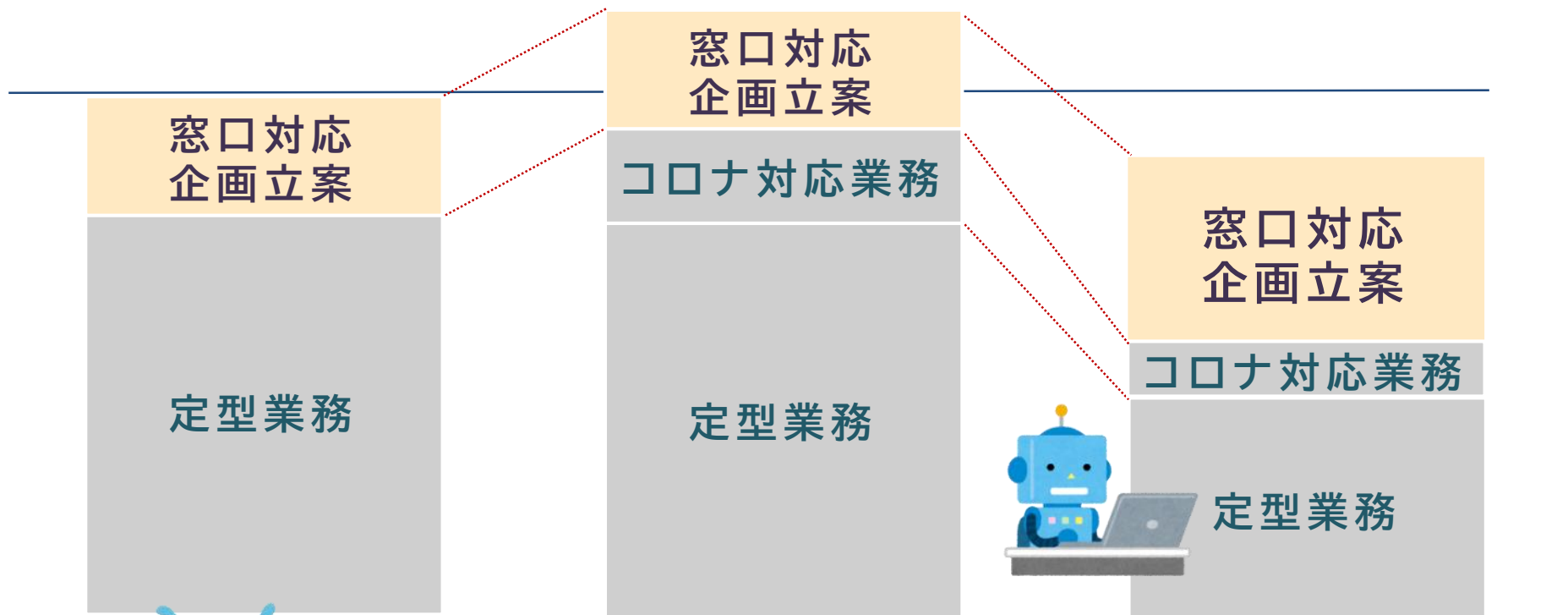
1.2 業務効率化の背景

全国人口および生産年齢人口は今後も減少するが、老年人口は減少しない。
 那覇市でも同様の傾向がみられる
 一方、職員数は、20年で16%減少、ここ10年は横ばい
 住民サービスの量拡大・質の向上を実現するため、現行業務の効率化が必須



1.3 RPA導入でめざす姿

業務の自動化により生み出した時間を、職員でなければならない高度な政策立案やさらに市民に寄り添った行政サービスの提供に業務をシフトしていくことを目指します。



DX(デジタルトランスフォーメーション)
電子化・AI・RPA



2.RPA・AI-OCRについて

2.1 RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション)とは?

普段人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するもの。パソコン上の操作を認識・記録し、処理のルールを定義した「シナリオ」に沿って、表計算ソフトや業務システム、メールなど複数のアプリケーションを使用する業務を自動化するツール

これからの工場では・・・

**産業ロボットが人間に代わり
製品を組み立てるのが当たり前**



これからの事業所では・・・

**ソフトウェアロボットが人間に代わり
オペレーションする時代に**



2.2 RPAとAIの違い

■RPAは、パソコンの定型業務を正確かつ高速に「**実行**」するもの。

■AIは自己学習機能を持ち「**判断**」を行うもの。

RPA

実行

人間が行うパソコン操作
をあらかじめ定めた
ルールに基づいて実行



- ・指示されたことのみ実行
- ・間違えることがない
- ・ロボットの教育係が必要

AI

判断

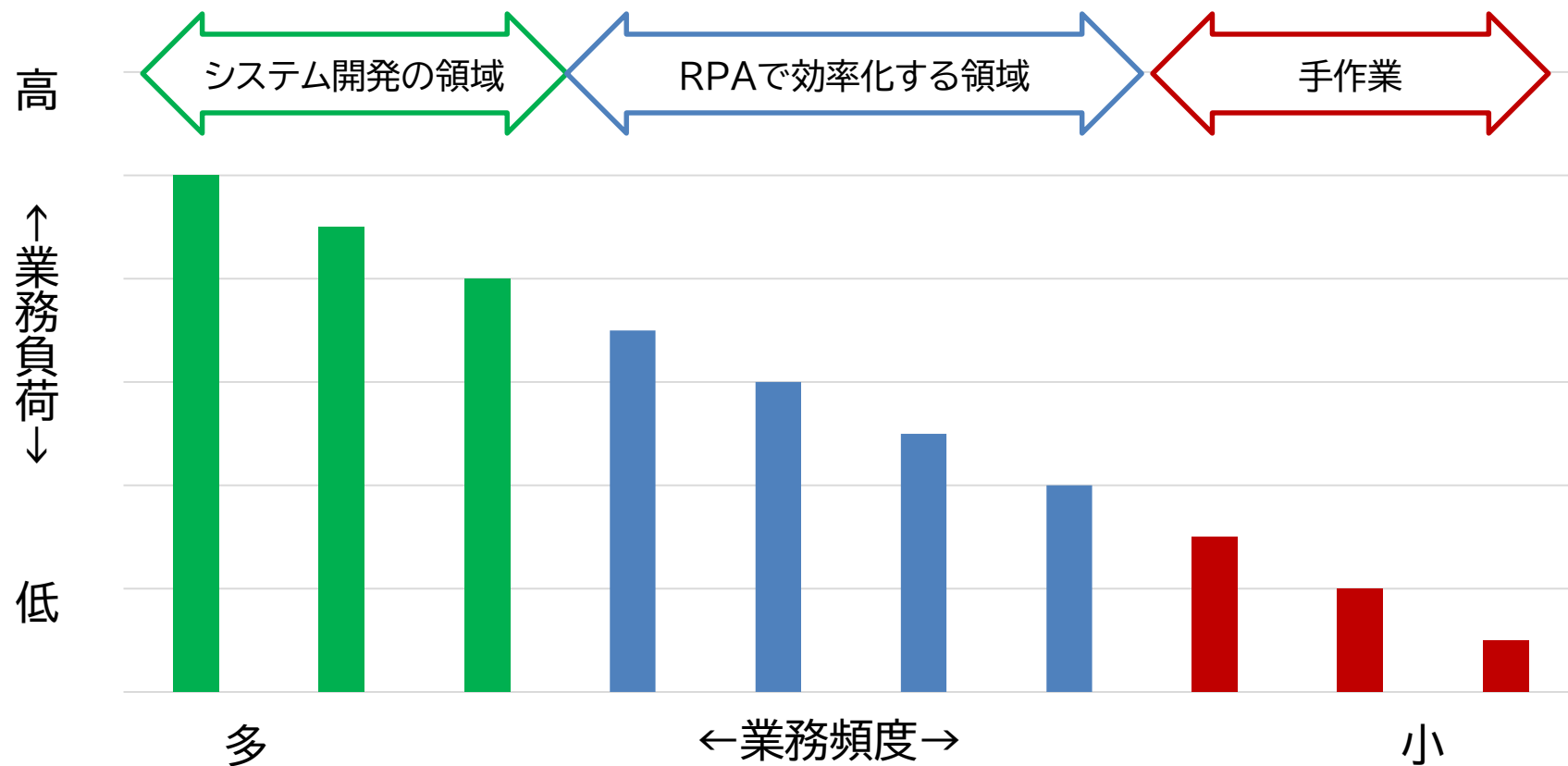
自己学習機能を持ち
人間の代わりに
判断・選択が可能



- ・膨大なデータの蓄積から
確率で判断
- ・考え方は人間では理解不能
- ・判断を間違えることもある
- ・自己学習機能を持つ

2.3 RPAが得意とする業務領域

開発費用が高いシステム開発をするには及ばないが、
手作業で行うには労力がかかる業務がRPAを用いた業務効率化に適しています。



RPAによる業務効率化適用範囲のイメージ

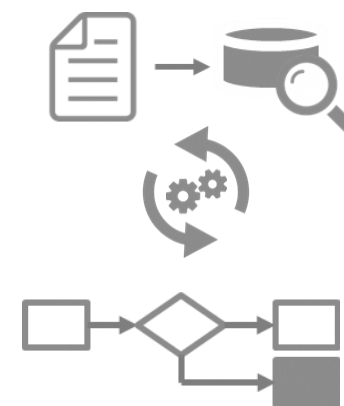
2.4 RPAが得意とする業務

一般的に定常業務と言われる業務に適している

「RPA」は、情報が電子化されているものや、大量の反復操作を伴うもの、処理方針や判断ルールが明確なものに適しており、これまで人的リソースを割いていた業務を効率化・自動化することが可能です。

RPAの 得意業務

1. 情報が電子化（構造化・正規化）されているもの
2. 定常的に発生するもの（大量の反復操作を伴うもの）
3. 処理方針や判断ルールが明確なもの



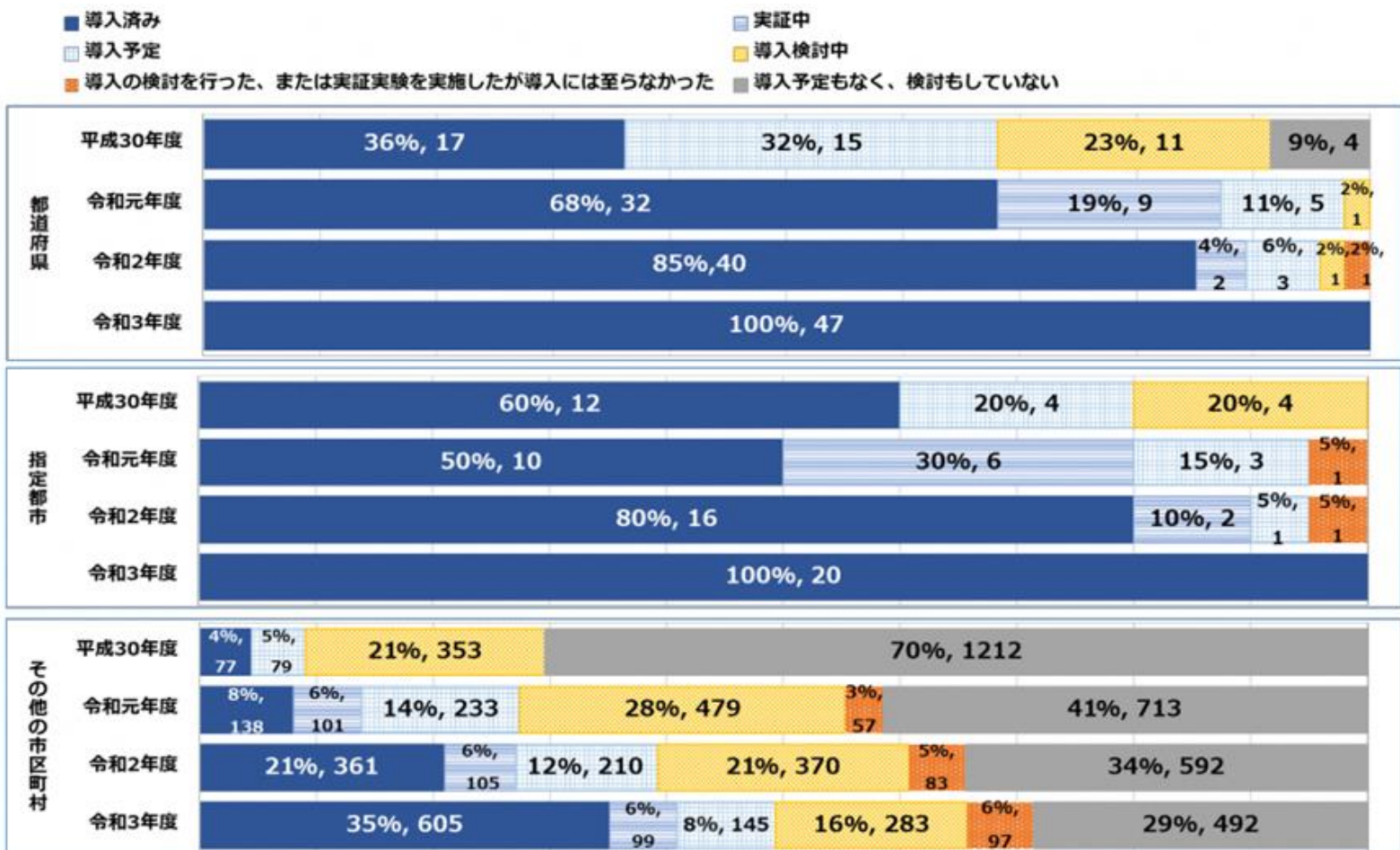
<RPAが適用可能な機能の一例>

- ・キーボードやマウスなど、パソコン画面操作の自動化
- ・ディスプレイ画面の文字、図形、色の判別
- ・別システムのアプリケーション間のデータの受け渡し
- ・社内システムと業務アプリケーションのデータ連携
- ・業種、職種などに合わせた柔軟なカスタマイズ
- ・情報分岐設定やAIなどによる適切なエラー処理と自動応答
- ・IDやパスワードなどの自動入力
- ・アプリケーションの起動や終了
- ・スケジュールの設定と自動実行
- ・蓄積されたデータの整理や分析
- ・プログラミングによらない業務手順の設定

【出所】 総務省 http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02tsushin02_04000043.html

2.5 自治体のRPA導入状況

導入済の団体数は、都道府県・指定都市で100%となった。その他の市区町村は35%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約66%の自治体がAIの導入に向けて取り組んでいる。



※総務省データ抜粋

2.6 導入RPAツール(WinActor)について

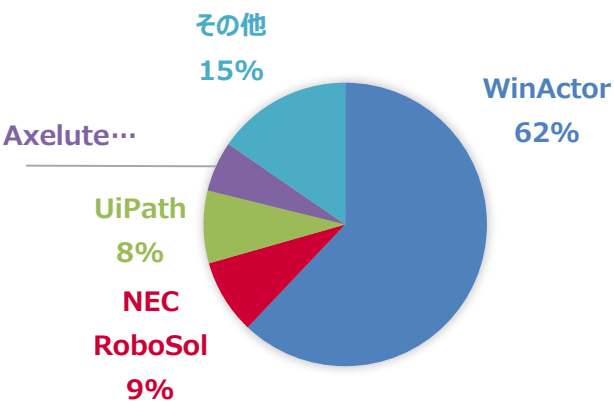
RPAツールは、国内No.1シェア・自治体においてもトップシェアの
を導入いたしました。



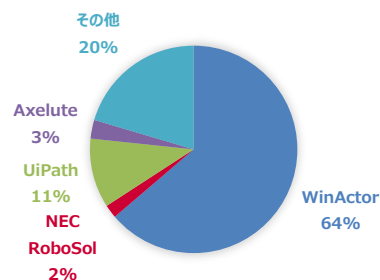
自治体での導入実績が最も高く、シナリオ作成を簡易に行えることから自治体での導入実績が最も高くなっております。

- ① 簡易にシナリオが作成可能であり、RPAシナリオの作成、運用、維持管理が内製化できる。
- ② スタンドアロンかつオフラインでの利用も可能であり、PC1台からの
スモールスタートができる。
- ③ 将来的に大規模運用に移行する際にも、別製品「WinDirector」を、用いてサーバーでの一括運用管理を行うことができる。

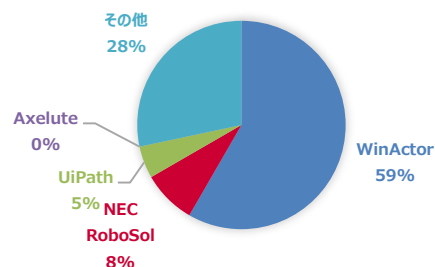
自治体全体



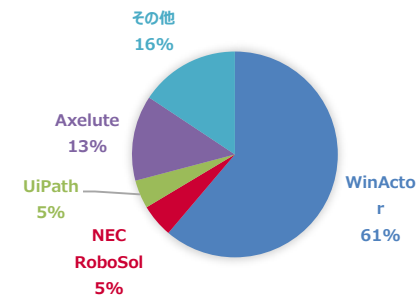
都道府県



政令市



その他市区町村

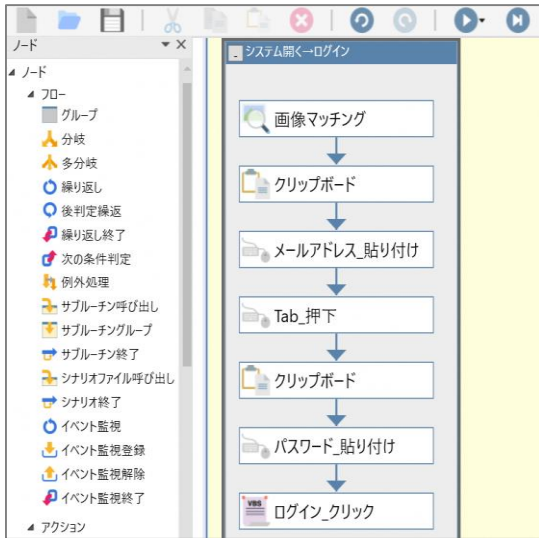


※全国自治体におけるRPAの導入状況(神奈川県政策研究センター、2019年10月)

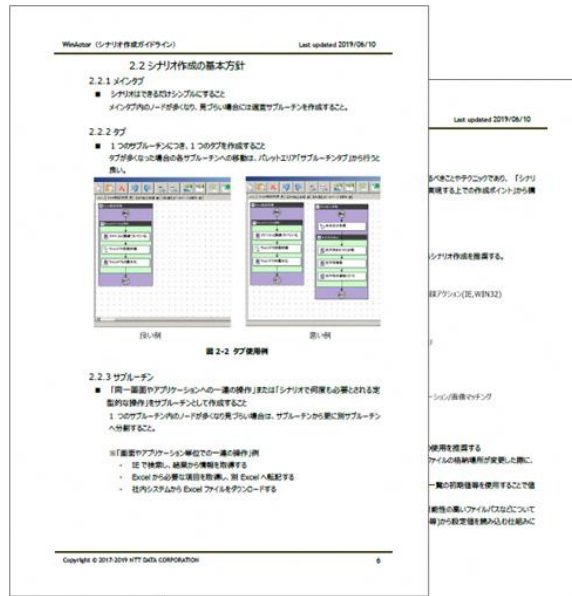
2.6 導入RPAツール(WinActor)について

「WinActor」は、純国産のRPAソリューションです。また、「マニュアル」の他、「各種ガイドライン」、「手引き書」の関連資料はすべて日本語にて準備されています。プログラミング経験のない方でも取り掛かりやすいインターフェースとなっています。

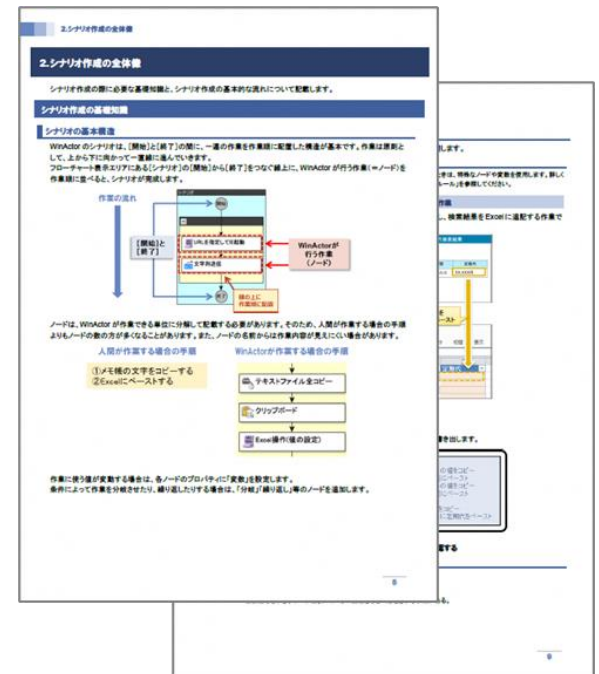
フローチャートを用いた直感的で簡単な操作性 (プログラミング知識や言語は不要)



winactor シナリオ作成ガイドライン



シナリオ作成実践の手引き



2.7 導入ツールAI-OCR(DX-Suite)について

電子化のできていない紙帳票を利用する業務については、電子化する必要があります。今回の取り組みでは、紙帳票での業務をRPA化するために、AI-OCRの運用を実施し、AI-OCRはLG-WAN環境で利用可能な「DX-Suite」を導入いたしました。誰もが使えるシンプルで簡単なユーザーインターフェイスとなっており、こどもみらい課・納税課で運用いたしました。

(参考)AI-OCR運用までの設定の流れ

- ①OCRをかけたい帳票をスキャンしデータ化
- ②データを基に読み取りたい箇所を枠で囲む
- ③csvのヘッダー名と読取条件(チェックボックス・数値のみ・全ての文字等)を設定
- ④「登録」を押して完了

The screenshot displays the AI-OCR application interface. On the left, a scanned document titled "令和5年度 入園申込書 (1号 / 2号・3号)" is shown. The document includes fields for "様式1", "入園決定施設", "申込受付年月日", "申込有効期限", "入園希望月", "令和 年 月", "(選考点数 点)", "校区 (内・外)", and "世帯番号". The document is from "那覇市長 宛" and is a "兼教育保育給付認定申請書". A table in the document contains the following information:

児童氏名	性別	生年月日	年齢(申込クラス)	申込区分
フリガナ	男	平成 年 月 日	※令和5年4月1日時点	・新規申込
	女	令和 年 月 日	歳(クラス)	・転所申込
保育状況	児童の発達・発育状況(発達支援保育・医療的ケア)			

On the right, the configuration panel for "読取範囲 #1" is visible. It includes settings for "CSVヘッダー名" (set to "世帯番号"), "CSV出力先カラム" (set to "A"), and "読取条件の指定" (set to "数値"). There is a "読取テスト" button and a "ワークフロー" section with two steps: "1 OCR & エントリー" and "2 なし".

2.7 導入ツールAI-OCR(DX-Suite)について

従来型OCRでは、文字と文字のつながり目や切れ目を判別することは困難でした。「DX Suite」のAI-OCRなら、従来OCRでは困難だった認識精度を超えることができます。アンケート欄など記述が行数関係なく自由に記載できる帳票や、チェックボックスのデータも下記のとおり読み取ることが可能です。
チェックボックスへのチェック結果も読み取り可能です。

複数行に書かれた住所も正確に認識

住所

東京都渋谷区渋谷3-8-12
渋谷第一生命ビルディング4階

東京都渋谷区渋谷3-8-12渋谷第一生命ビルディング4階

塗りつぶされた文字や訂正印を読み飛ばし

支店名

渋谷中央

渋谷中央

住所

千葉県浦安市舞浜1-1

千葉県浦安市舞浜1-1

「チェックボックス認識」(あり:1 なし:0)
レ点、丸で囲ったものも正確に認識

健康面で気にかかること あり

ない・ある

1

1

罫線を除去して認識

生年月日

55年02月08日

55年02月08日

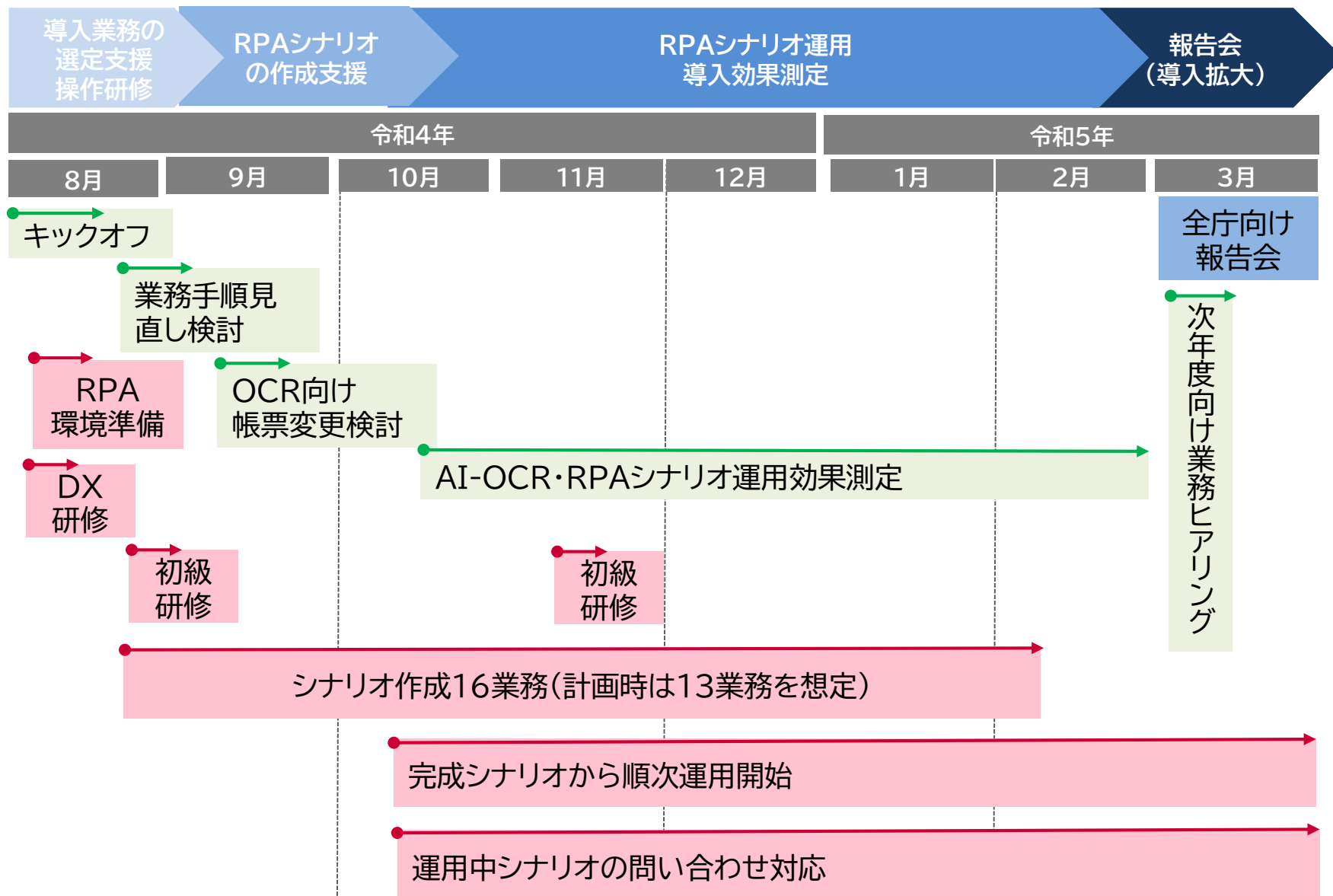
店番号

383

383

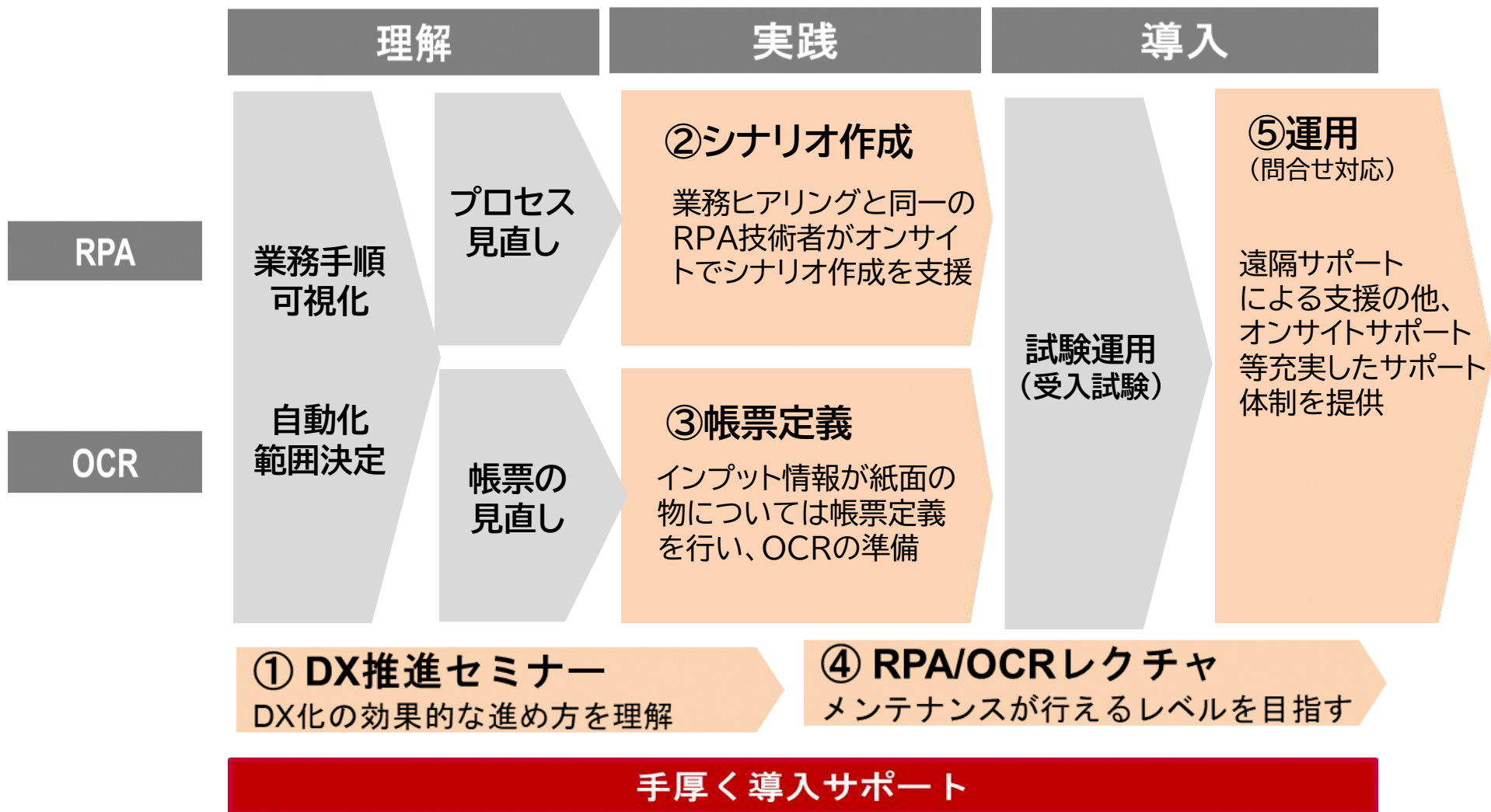
3.実施報告

3.1 実施タスクとスケジュール



3.2 実施タスクとスケジュール(要約)

RPA化の実施プロセスおよび目的は下記となります。



3.3 DX推進・活用セミナー

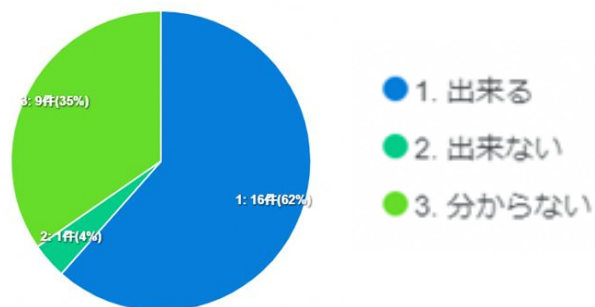
RPA・AI-OCRを活用するにあたり、DXのメリットや、RPAの基本的な事項を学んでいただく「RPA/AI-OCRキックオフ研修会」を実施いたしました。職員の自動化に向けた業務見直しのきっかけとなる「BPRの考え方」や、DX化に向けた意識向上を目的の内容としました。また、先行してRPAを導入した担当者より導入後の良かった点や苦労話などざっくばらんに話し合うトークセッションも行いました。

【内容】

- ・なぜ自治体でDXを進めなければいけないのか
- ・DXとRPA・AI-OCRの関係性
- ・RPAが作業しやすいようルールを見直す、BPRを行ってみる
(本市の事例紹介/トークセッション)



【セミナー参加職員アンケート】 38名参加:回答数26
あなたの所属する課の業務で、AI-OCRやRPAは活用できますか？



AI-OCR、RPA活用出来る(出来そう)な業務名を教えてください
(自由記述)

- ・申請受付、システムへの入力作業
- ・申請、変更と言った業務。
- ・申請業務、台帳転記業務
- ・時間外業務管理 各種届出のデータ登録 ・消耗品管理等
など

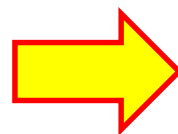
3.4 なぜRPA導入にBPRが必要か

BPRとはビジネスプロセス・リエンジニアリング(Business Process Re-engineering)の略称で、現在の業務内容や社内プロセス、組織構造などを**根本から見直し、再設計**する、という考え方です。業務を根本から見直すことで、不要な処理を省略するなどして**効率化**を図り、**生産性の向上**が期待できます。

そのため、業務やルールが整理されていない状態のまま自動化するのではなく、BPRも含めた改善を前提にRPA化を進めていきました。

<自動化業務検討中>

- ①紙帳票をOCRで読ませてデータ化する
- ②窓口申請からWEBフォームへの切り替え
WEBで入力不備だった場合、電話にて確認
- ③システムへ入力後ダブルチェック
- ④受付の度に住民への送付物を出力する
- ⑤RPAで処理させる



各課担当者

<業務検討>

- ①そもそも紙帳票ではなく、WEBフォームに変更
- ②WEBフォームで入力制御できないか
- ③RPAで入力チェックさせ、チェックは1名
- ④毎日ではなく、「週2」など、あるまとめてRPAで出力させる
- ⑤Excelで処理できるのでは？



RPA事業者

DX推進室

【3者の各視点から意見を会話】

- 各課担当者:業務目線
- DX推進室:役所全体の視点
- RPA事業者:外部からの視点

3.5 RPAシナリオ作成時に取り組んだ営み

関係メンバーが集まりワイガヤでRPA化による望ましい業務フローを検討しながら作りました。

- ・担当課
- ・DX推進室
- ・RPA作成事業者

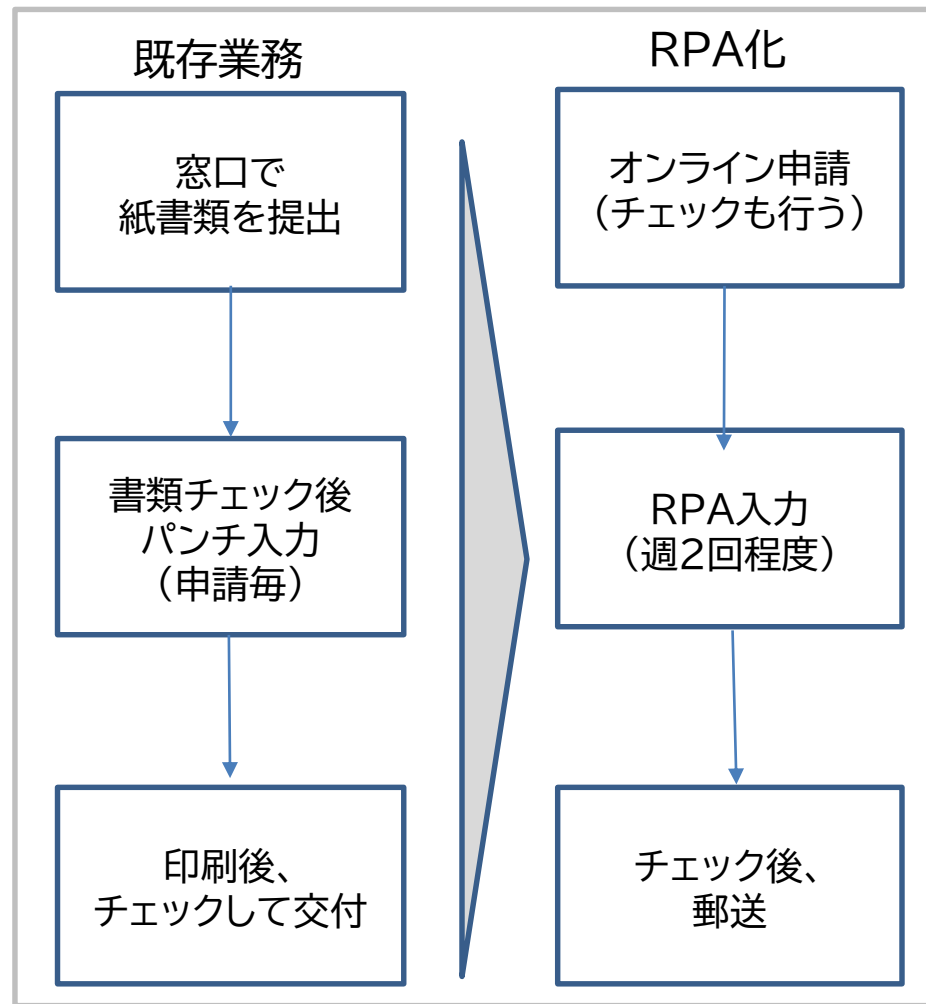
このチェック作業、RPAでこの工程でチェックさせたらどうですか？

このシステムだったら〇〇に変更できるよ

〇〇だったら▲▲の流れを△△に変更できます！



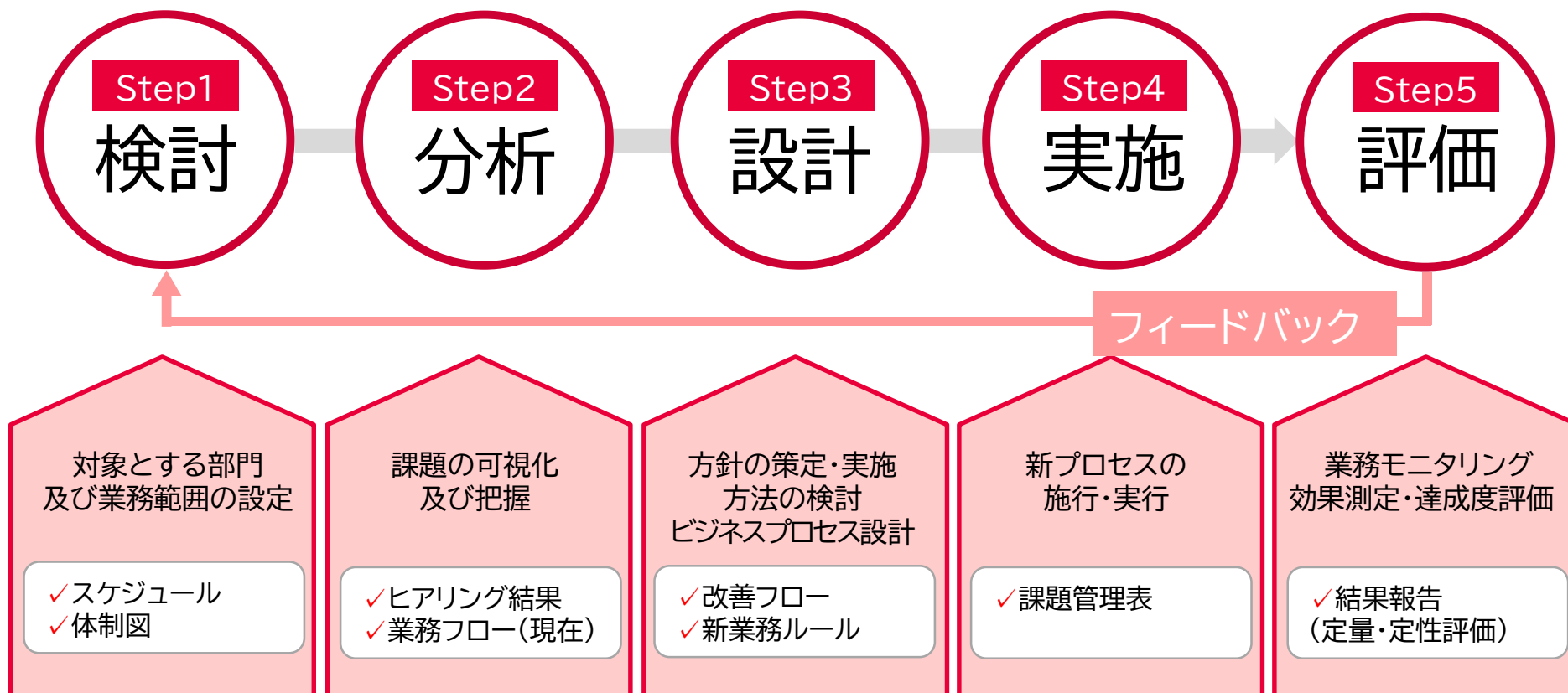
業務フローの変更イメージ



3.6 RPA化を行う際のBPRポイント

RPA化を行う際のBPRポイント

- RPAで実現可能かどうかを着目しない。
- 現行の業務フロー=RPAフローとしない。
- 事前に「RPAとは何か、何ができるか」を理解していただく。



3.7 業務ヒアリング

業務ヒアリングは業務の目的や手順の見直し提案も含め、担当者とゴールを共有しながら実施いたしました。

<業務ヒアリングの流れ>



<業務ヒアリングイメージ>



作業手順を見せていただけますか？
何名の方が毎日何時間ほど作業されていますか？



最初にこのシステムにログインして…。
次に帳票を確認して…。



●●はシステムの何を見て判断していますか？
このファイルを参照していますが、表記を統一することはできますか？



帳票(紙データ)をエクセルに転記していますが、電子データは存在しないのですか？
手順Aと手順Bの順序を入れ替えると影響がありますか？

3.8 業務ヒアリング(業務ヒアリングでの気づき)

各部署の業務ヒアリング段階で業務整理を必要とする内容が多くありました。細かいレベルでの課題に気づく為にも、詳細な業務ヒアリングを実施いたしました。

業務ヒアリングでの気づき(一例)

LOGOフォームで入力の時点である程度入力制限をすることができる。
(数値入力のみ・入力漏れ防止等)

どこまでをRPAで処理するのか、パターンの洗い出し、判断が必要。全てをRPA化すると膨大なパターンを作成しなければならない。

RPAでシステム登録と同時に処理済データを作成することにより、一覧で確認することができる。(職員の負担軽減)

システムの構造により表示されている値がRPAで取得することができず、(目視でのみしか判断できない)RPA化には向いていないことが判明。
RPA化するにはシステムとの相性も確認が必要。
対応できる仕組みに変えることができるか。

RPA処理時間とボリューム、処理締め切り時間を考慮して同時利用するRPAのライセンス数を検討する必要がある。

3.9 職員向け研修

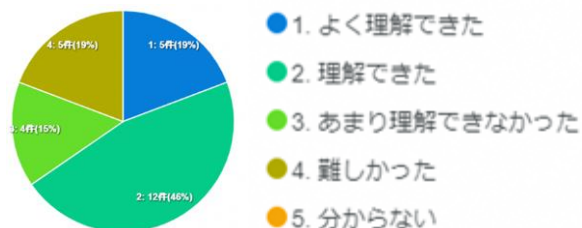
本プロジェクト期間中計4回、職員に「WinActor」の操作研修を行いました。当初操作研修は2回実施予定でしたが、受講希望人数が多く、計4回実施し、職員の務効率化・RPAへの関心度が高いことが分かりました。

【職員アンケート】

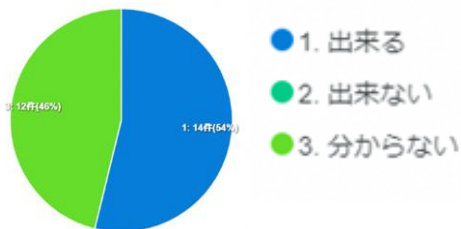
8月25日実施分

(午前・午後 計30名参加:回答数26)

問:研修内容はいかがでしたか。



問:あなたの所属する課の業務で、RPAは活用できますか



1時間半、という少し短い研修時間の設定だったため、RPA使い方の案内が中心の研修となった。あまり、RPA自体を知らない職員には少しイメージがつきにくい結果となってしまった。活用できるイメージを持っていただくための説明などプログラムを見直し、11月は4時間のプログラムに変更。

3.9 職員向け研修

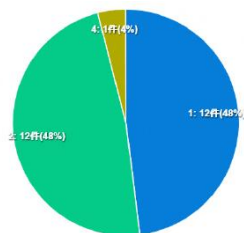
11月、4時間のプログラムに変更。各プログラムで「こういった業務の時に利用できる」と説明の後に、RPAを触っていただくことで活用できるイメージが沸いた結果となった。

【職員アンケート】

11月22日・30日実施分

(2日間 計25名参加:回答数25)

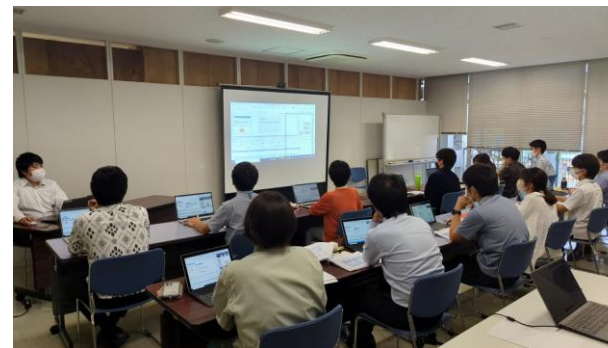
問:研修内容はいかがでしたか。



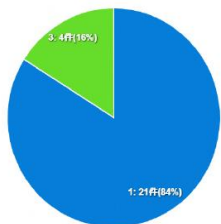
- 1. よく理解できた
- 2. 理解できた
- 3. あまり理解できなかった
- 4. 難しかった
- 5. 分からない

前回との比較

設問	前回	今回	比較結果
1 よく理解できた	19%	48%	↑ 29
2 理解できた	46%	48%	↑ 2
3 あまり理解できなかった	15%	0%	↓ 15
4 難しかった	19%	4%	↓ 15
5 分からない	0	0	-



問:あなたの所属する課の業務で、RPAは活用できますか



- 1. 出来る
- 2. 出来ない
- 3. 分からない

前回との比較

設問	前回	今回	比較結果
1 出来る	54%	84%	↑ 30
2 出来ない	46%	16%	↓ 30
3 分からない	0%	0%	-



3.10 技術支援(シナリオ作成支援)～報告・職員の声

操作研修の他に個別に技術支援(シナリオ作成支援)も行いました。
自身でWinActorシナリオを作成にチャレンジされてる職員に向けて、
WinActorシナリオの作成方法やアドバイス、よく使用される部品の紹介などを個別で行
いました。

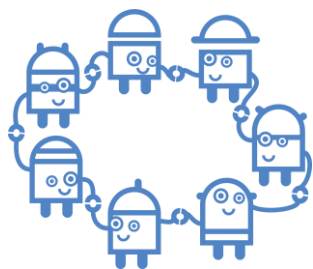
毎日使用されている基幹システムに対しての操作、技術者1名に対して、
職員1～3名と少人数で具体的な操作方法をアドバイスすることで、操作に対しての理解
がより深まりました。

【対応部署】

- ・保護一課
- ・こどもみらい課
- ・納税課
- ・資産税課

【職員の声】

- ・シナリオ作成にチャレンジしたが難しく一人ではなかなか進まなかったが、
アドバイスをもらいながら作成することができた。
- ・自分で作成したシナリオがPCを変えたら上手く動かなくなってしまった。
原因や動作が安定する方法を教えてもらった。
- ・シナリオエラーが発生した際のスキップし、シナリオが止まらないようにする
対処方法をアドバイスもらいました。
- ・シナリオを一人で作ろうと思いRPAを触りましたが、丸二日間何も進みませ
んでした。しかし、事業者による駆けつけサポートをしてもらって、**2時間**でシ
ナリオが粗々ですが完成しました。この2時間でRPAの基本的な動きや仕組
みが分かりかなり助かりました。粗々完成したシナリオを元に、その後は事業
者によるサポートがなくても、自分で修正することができました。丸二日悩ん
だ時間はかなり無駄だったな～と思いました。



3.11 内製化へ向けての取り組み

RPAシナリオ構築の内製化の意義

「**業務を理解している担当者がRPAを作成すること = 内製化**」により、**「現場との意思疎通を図りながら」「スピーディーに」**コスト(費用・時間)を削減可能です。

RPAは環境が変わると停止する(システムが変更されたという判断ができない)



システムの画面や色が変わになるとシナリオ修正が必要になる

内製化ができている場合

・職員によるシナリオ修正が可能

→修正のたびに外注ベンダーに依頼する必要がないので

不測のエラーによる業務停止時間が最小限となる。

・職員によるシナリオ作成が可能

→シナリオ数が増えるため、様々な業務に利用可能

3.12 AI-OCRでの読み取り定義のご支援

AI-OCRを活用頂く担当課を中心に、文字を読み取る際の帳票の変更検討のご支援を行いました。主なポイントは下記となります。

様式1 入所決定施設 (クラス 歳) 申込受付年月日
 申込有効期限 入所希望月 ~ 令和 年 月 (選考点数 点) 校区(内・外) 世帯番号

令和4年度 入園申込書 (1号/2号・3号)
 兼教育保育給付認定申請書

那覇市長 宛

申込児童 フリガナ 氏名	生年 月日	平成 年 月 日	令和	申込 区分	一般申込 転所申込
発達相談、発達診断、小児慢性疾患、医療的ケア (ある・受ける予定がある・相談中) 受けたことがある → (那覇市こども発達支援センター・医療機関)		現在の保育施設に在籍 認可・認可外 (園名) 保育状況 ・一時預かりを利用中 (園名) ・家庭保育、その他			
希望先 月1日入園希望	入園希望する施設 ※公立・公私連携認定こども園(天久・大連みらいこども園0~2歳クラスは除く)は第1希望のみ記入	第1希望	第2希望	第3希望	
	第4希望	第5希望	第6希望		
きょうだい児が同時に 入園申込を行う場合	<input type="checkbox"/> 申込中のきょうだいと、同月・同園で入所できない場合は、入園を希望しません。				
育休延長の可否	<input type="checkbox"/> 希望する施設に入園できない場合は、育休延長も許容できます。 ※優先度は下がります。				

裏面の注意事項・同意事項に同意の上、施設利用を申し込みます。

現住所 〒 -	入園希望月時点の 住所(現住所と 異なる場合)	〒 -	R 年 月 日転入予定
保護者(署名兼 申請者)フリガナ 氏名	続柄	生年月日	保育を必要とする事由
	父・母 S・H	年 月 日	就労・妊娠出産・疾病・看護介護・就学・求職 育休(年 月 日復帰予定)・その他()
令和3年1月1日の住所	那覇市内・那覇市外	都道府県	市区町村
令和4年1月1日の住所	那覇市内・那覇市外	都道府県	市区町村

「氏名」・「フリガナ」は枠を分ける

チェックボックスを設ける

施設名ではなく各施設に振った
番号を記入してもらう

和暦で統一して記入してもらえ
るよう「R」(令和)を記載

4.導入効果(まとめ)

4.1 業務改善提案時の業務分類

業務改善提案時の大きな業務分類案について

NO	大きな業務分類	業務
1	1. 紙の書類を受付 2. システム入力	こども医療費助成 食品営業許可・届
2	1. 紙の書類を受付(OCR必要) 2. システム入力	非OCR納付書書換 保育園入園申込
3	1. データを作成 2. システム入力	主治医意見書入力
4	1. データを受取る 2. システム入力	保護一課業務

4.2 導入効果(定量まとめ)

令和4年度は業務時間や作業頻度が多い業務を選定してヒアリングを実施し、さらにその中から緊急度が高いもの、横展開できる業務など優先しRPA化に取り組みました。

16業務の年間想定削減時間は下記の通りです。 ※詳細は別冊参照

No.	原課	業務名	稼働時間 〔単位:時間〕		削減効果		参考 RPA処理 時間
			RPA 導入前	RPA 導入後	削減 時間	削減率	
1	子育て応援課	こども医療費助成(新規登録業務)業務	2,750	477	2,273	82.7%	458
2	子育て応援課	こども医療費助成(変更登録業務)業務	2,200	381	1,819	82.7%	367
3	子育て応援課	こども医療費助成(受給者証再発行業務)業務	330	57	273	82.7%	55
4	納税課	非OCR納付書の書換え業務	750	331	419	55.9%	122
5	納税課	ゆうちょ振替納付書の書替業務	75	21	54	72.0%	8
6	保護一課	年金受給変更記録業務	502	242	260	51.8%	350
7	保護一課	給食費入力業務	148	54	94	63.5%	65
8	保護一課	住宅扶助入力業務	77	63	14	18.2%	14
9	保護一課	介護保険料(普通徴収業務)	140	67	73	52.1%	18
10	保護一課	介護保険料(特別徴収業務)	95	33	62	65.3%	31
11	保護一課	課税調査業務	412	124	288	69.9%	37
12	ちゃーがんじゅう課	RKK入力(PDF取込・マスキング)業務	1,227	863	364	29.7%	316
14	生活衛生課	営業届の総合衛生システムへの入力業務	338	175	163	48.2%	20
13	生活衛生課	営業許可の総合衛生システムへの入力業務	1,133	693	440	38.8%	71
15	こどもみらい課	入園申込(さくらⅡシステム)業務	233	94	139	59.7%	73
16	こどもみらい課	入園申込(さくらⅡシステム)業務(PDF取込)	67	5	62	92.5%	8
計			10,477	3,680	6,797	64.9%	2,013

4.3 導入効果(定性まとめ)

RPA導入による効果(定性効果)

定性的なRPA導入効果

RPA導入と同時に、オンライン申請(24時間受付)を導入することにより、市民が市役所に足を運ぶ手間を削減し、市民サービスが向上した。

申請データ(csvデータ)を、RPAにより、自動で基幹システムへ取り込むことで、職員の入力ミス解消・チェック体制など負担が軽減した。

オンライン申請に伴い、申請時に「保険証、通帳等」のお預かりを廃止することで、返却ミスを防止した。

今まで取り組みたいと思っていたが、なかなかできなかったことがRPAを入れることで実現することができた。

4.4 職員の声(アンケート等、RPA導入原課の声)

所感 (良かった点)

- 業務の抜本的見直しを行いRPA以外の部分で業務改善ができた。
- 職員負担の軽減ができた。業務内容の見直しをすることで自分の業務に対する理解が深まった。(他の人の業務にどう影響が出るかなど)
- これまでは外部委託していたが、RPAでシナリオ作成したことにより外部委託の件数が減り予算削減ができた。
- 自動化に必要なBPRのコツがわかってきた気がします。また、多少プログラミングの用語や知識が必要になるため、スキルアップにもつながっている。
- 単純作業に対して、人(職員)がやるべきかどうか考えるようになった。
- 他Gの若手職員が「業務を自動化できませんか」と相談してくるようになり、課内に業務改善の(小)波がきていることを感じる。

所感 (苦労した点)

- 担当外の業務をRPA化する際に、BPRとそれに即したRPAの運用を理解してもらうのに時間がかかった(→効果を実感するまでは担当者の理解を得づらい)
- 担当外業務を自動化するため、業務の理解やシナリオの細かな作り込みに苦労した。
- エラーが発生したときにその原因を探すのが大変だった。
- 事業者と同じ目線で話をするため、RPA(WinActor)と業務システムの作りを知る必要があった。
- 通常業務をこなしながらシナリオ作成にあてる時間がなかなか確保できない。
- 運用を変更するにあたり課内での調整。

RPAを導入する際 の気づき

- シナリオの実行しているところを見て、「同様の業務(csvデータから基幹システムへ入力)形態へRPAが適用できるのではないか。」という発言が職員よりあった。
- RPAを導入するうえで、RPA適用前の処理手順やチェック方法から変更が発生したことから、変更後の処理フローについて、職員への説明を実施した。
- システム独自の仕様で対応できない点があり、落としどころを探るのが苦労した。

参考.その他補足

参考1 スマート自治体プラットフォーム NaNaTsu®

「スマート自治体プラットフォーム NaNaTsu」では、RPA・AI共同利用環境、自動化シナリオ・OCR帳票定義、管理統制サービスを提供します。本サービスの利用により、従来は自治体ごとに必要だったRPAやAI-OCRの環境構築が不要となります。業務・帳票ごとのシナリオ作成・OCR帳票定義情報も順次提供します。



自治体コミュニティサイト

コミュニティサイトで気軽に情報交換ができ、他自治体と連携しながらRPAやAI-OCRを推進することができます。



運営窓口に気軽に質問してみよう

他自治体の方も集めてサークルをつくっちゃおう



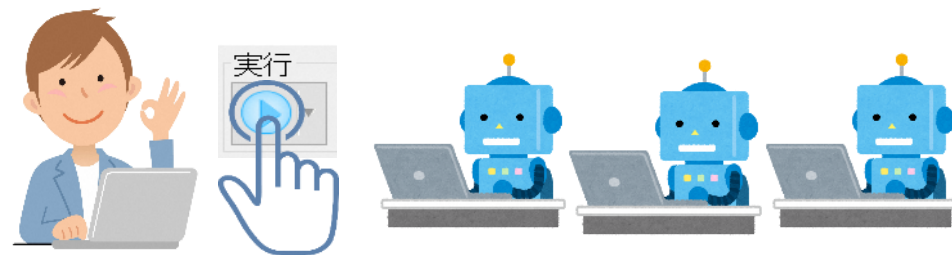
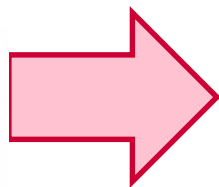
■制度・法改正やデジタル化推進でRPAの価値が改めて認識されています。

デジタル化や昨今の動き

- ①新設されたシステムへの対応
→増えた制度への対応
- ②職員不足
→人海戦術が使えない
- ③制度改正で変更されたフロー
→今までのやり方では間に合わない

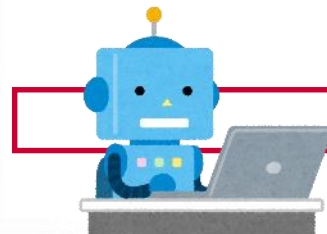
RPAを導入するメリット

- ①数か月かかるシステム改修では間に合わない
→数日で構築可能なRPAでとっぴり乗り切る！
- ②大量処理はヒト1人+RPAで十分
→大量処理が行え、ヒトはヒトにしかできない業務を行うことができる！
(最終チェック・窓口対応)
- ③RPA化に必要なフロー変更をするチャンス！



- RPA 導入による単純な業務効率化が目的ではなく、
効率化して生まれた時間で**人間にしかできない業務を強化し、
新たな顧客価値を創出する**（お客様対応業務の充実、新たな価値創出に向けた企画）

定形業務の効率化



新しい価値の創出

