

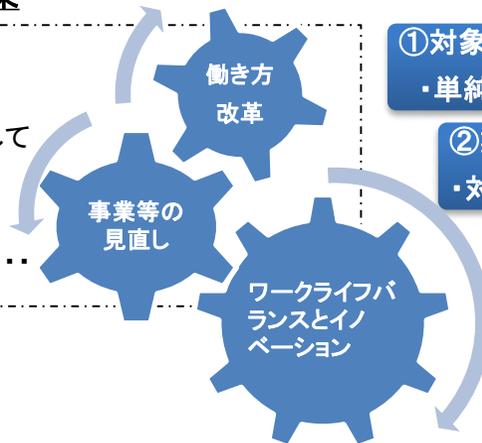
事業の背景 総務省の自治体戦略2040構想研究会における「新たな自治体行政の基本的な考え方」で示された、今後は全ての自治体において、AI・ロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスによって自動処理する「スマート自治体」への転換が必要とされており、RPA等の活用について、総務省が、自治体スマートプロジェクトや特別交付税による財源措置を講じており、今後、RPAを活用する自治体が加速度的に増加してくるものと考えられる。

事業の概要 本市においては、平成30年度に日立システムズと無償によるRPAの活用に向けた実証実験を行い、令和元年度には、公募により日立システムズとトーテックアメニティの2社と実証実験を行うことで、効果的に業務の効率化を進めるための共同研究を行った。この実証実験の結果、費用対効果が認められた3業務(①市民税退職、特別徴収、普通徴収への切替異動入力業務②介護保険 認定申請入力業務③健康管理 予防接種入力業務)について、令和2年10月から本格導入を行っている。

必要性 他市で実証実験された業務であっても、自治体ごとに業務フローが必ずしも同じではない(独自運用やシステム化の範囲が異なる)ことから、本市の実証実験により、費用対効果が認められる業務から導入を進めることにより、職員の負担軽減等の働き方改革に寄与する。

自治体でRPAが注目される背景・効果

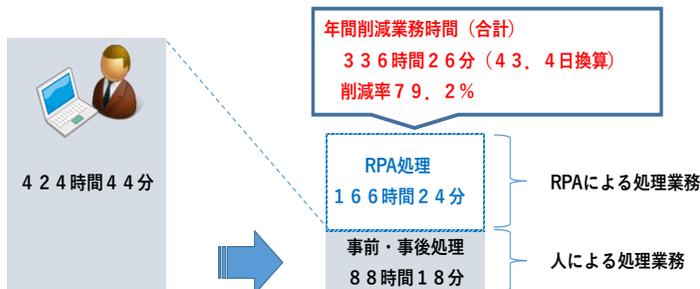
- ・働き方改革における業務効率化(生産性向上への期待)
- ・生産年齢人口減少への対応策
- ・政策立案等のコア業務に取り組む時間を確保する手段として 定型業務を自動化(創造的な業務の時間を創出)
- ・職員の意識改革を促し、業務改善の素地を作る効果
⇒業務の標準化・業務のフロー化による見直し 等々……



RPA導入時のポイント・ステップ

- ①対象業務の検討
・単純かつボリュームが多い業務
- ②業務の可視化
・対象業務の業務フローを可視化
- ③業務の細分化
・業務を一つ一つの工程に分解し、一覧化
- ④RPAのシナリオを構築
・上記フローや一覧に基づき細かく作成
- ⑤テスト・検証
・正確性のテスト・検証を行い、本格稼働

<つくば市の個人市民税・法人市民税RPA研究対象業務の計測結果>



<RPA処理端末イメージ>

