

R P A 等利活用検討チーム

令和 2 年度 活動報告書

令和 3 年 1 月

R P A 等利活用検討チーム

事務局：経営戦略課

設置目的

令和2年度から本格導入したRPA(Robotic Process Automation)について、今後の対象業務の拡大検討や、RPAに限らず先進技術活用に関する検討や人材育成のために設置。

RPAとは

パソコン操作をソフトウェアのロボットに記録させることで、主に定型作業を効率化する仕組み。プログラミングの知識は不要で、作業手順をシナリオとして作成することにより自動化が可能。

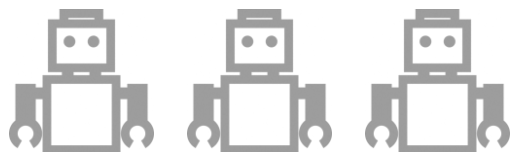
- ▷ RPA導入の対象業務を増やすことは、
『一緒に仕事をする仲間を増やすこと』

メンバー

地域保健課	係長	高井 雅之
子ども・若者政策課	主査	大隅 勝允
介護保険課	主査	山本 憲司
土木管理課	主査	野々村 治樹
保険年金課	主任	松尾 政志
税務課	主任	市原 義明
幼児課	主任	山本 陽平
健康増進課	主任	古田 実那
保険年金課	主査	湯村 亮太
監査委員事務局	専門員	永田 厚子

事務局

経営戦略課	課長補佐	横江 健志
	係長	村木 孝信
	主査	寺田 博一
	主査	佐藤 苑



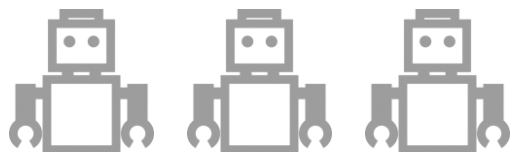
これまでの活動

- 令和2年6月 チーム設置
- 7月 第1回検討会
- 9月 RPA操作研修会への参加
第2回検討会
- 10月 第3回検討会
- 11月 第4回検討会
- 12月 第5回検討会

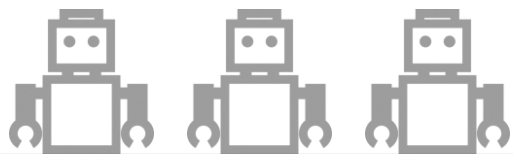
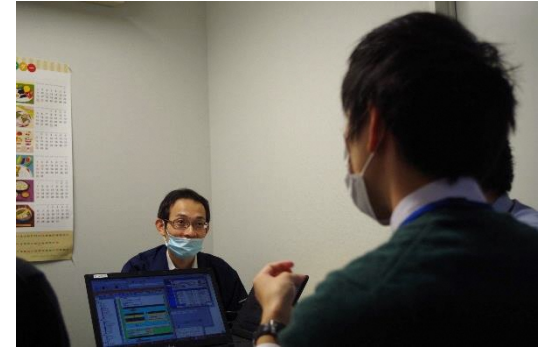
※ その他個々にRPAシナリオの作成やチャットでの協議等

これまでの成果


- シナリオ作成ができる職員の育成
- 還付処理等にかかるRPAシナリオ（関係課：保険年金課）
- 保育料無償化による償還払い業務にかかるRPAシナリオ（関係課：幼児課）
- コロナ等の影響による保育料や給食費等の日割軽減にかかるRPAシナリオ（関係課：幼児課）
- 狂犬病予防注射接種情報入力業務にかかるRPAシナリオ（関係課：生活安心課）
- その他20種類程度のRPAシナリオ
- RPA操作マニュアル



活動の様子



チームからの提案

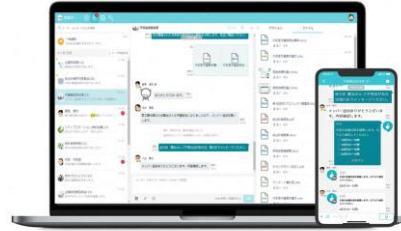
- 今後、コロナやデジタル庁の影響もあり、ますます行政手続きに**先端技術の導入**が求められる
 - 将来的には、職員の業務も先端技術にとって代わられるかもしれないという**危機感を抱くこと**が必要
 - そういった先端技術を活用できる**職員の人材育成と現状の業務改善**を積極的に進める取組が一層求められる
- 
- 今後、昨今の情勢を背景に、ますます開発される先端技術の必要性を見極めるため、**積極的な試行導入ができる組織風土**の醸成
 - 一方で、導入した先端技術をできるだけ幅広い職員が活用できる**サポート体制の構築**
 - 「業務に合わせたシステム」ではなく「**システムに合わせた業務**」への柔軟な姿勢

今後の取組・目標

- ① RPAは手段であって目的ではないものの、目に見える形で業務改善が行えることや、これまでの仕事のやり方を見直せるツールであるため、RPAのシナリオ作成ができる**職員の人材育成と対象業務の拡大**を引き続き進めていく
- ② 草津市の課題として、ペーパーレス化が進んでいないことから、**先端技術を活用したペーパーレスを含め、現状でも実施できる取組**を進める
- ③ ①、②を継続して進めていくために、当チーム名を「業務改善推進チーム（仮）」として全庁的な業務上の課題解決や業務改善に向けて**来年度以降も活動**する
 - ▷ 先端技術の活用だけでなく決裁のあり方も含めて検討する（掲示板を打出し過ぎないルール等の検討も含む）
 - ▷ 全庁的なビジネスチャットツールの活用をルール化

1.特徴

- 電話やメールよりも効率的
- いつでもどこでも会議が可能
- 情報共有が簡単でスムーズ



2.本市での導入状況

本市では、プロジェクトチームからの提案に基づき、今年7月よりトライアルを実施し、プロジェクトチームのメンバーやその関係者等、現在250ライセンス程で運用している。※トライアル実施期間は令和2年度末まで。

3.庁内のコミュニケーションにおける課題

- 掲示板等を全て紙でプリントアウトし、回覧している所属が多く、近隣自治体と比較しても紙の消費量が多い。
- 庁内でのコミュニケーション手法は主に電話やメール、対面の3つであり、特に対面のコミュニケーションを重視する文化が根強く、情報に対する認識の齟齬や進捗に遅れが生じることが多い。
- 電話では離席時に情報共有が止まってしまう、メールでは「見た」「見ない」の問題が発生するなど、コミュニケーションロスが発生している。
- 会議や打合せに要する時間が長く、職員の負担につながっている。
- 連絡を取りたい相手がなかなかつかまらず、連絡が何度も入れ違う。
……など

ビジネスチャットの活用により、これらの課題が解決

- ▷ ただし、活用する職員とそうでない職員が混在するため、今後、会議の報告をチャットで行うことをルール化する等、ペーパーレス化を全庁を挙げて取り組む必要がある
- ▷ とりあえず様々なことに活用してみようとする組織風土が必要

4.活用例とその効果

活用例	効果
プロジェクトチームにかかる連絡調整やアイデア出し	電話やメールの回数が減り、チャットによって情報共有のスピードと質が向上した。また、会議の事前・事後の情報交換もチャットで行うなど、意思決定の迅速化も図られた。また、対面での会議が困難な場合、チャット会議にて記録を残しながら意思決定できる。
業務にかかる報告・連絡・相談	所属内での情報共有の質が格段に向上した。また、従来はタイミングを見計らって行っていた多忙な上司への相談などもチャットで送信しておけば時間が出来たときに確認してもらえるため、負担軽減・業務の効率化につながる。
先進事例の共有	他自治体の先進事例を学べるとともに、職員同士の気軽なやりとりやアイデア出し、意見交換ができる。
他部署への問い合わせ	電話取り次ぎ等の手間がなくなる。また、文字で記録として残り、確実性が高まる。
聴覚障害がある職員のためのコミュニケーションツールとしての活用	コロナ禍でマスクを常時着用している状況であり、声が聞き取りにくかったり唇を読むことが難しかったりするため、チャットを活用することで円滑なコミュニケーションにつながる。また、これまでは難しかった所属外の職員とも容易にコミュニケーションが可能となる。
自治体間の報告・連絡・相談	同じ悩みを抱える近隣自治体や遠隔の自治体との気軽な相談や連絡がチャットを通じて可能となる。
テレワークでの活用	在宅勤務時においても、職場と変わらないレベル（スピードと質）で情報のやりとりが可能となる。
関係者間での情報共有、合意形成	複数の部署をまたいだ情報交換や意思確認を場所やタイミングを選ばずいつでも始めることができる。また、部局を横断して実施する事業において、関係者への伝達漏れが減る。
職員の健幸づくりの取組への活用	健幸都市づくり推進チームからの提案により、職員間で歩数対決を実施し、健幸意識の醸成に繋げることができた。

5.職員の気軽な発言が事務改善につながった事例

- 公開羅針盤施設予約へ会議室の写真を掲載
- 市民課で配布するおくやみ手続きの一覧の作成
- 県や県内市町における税や福祉関係の担当者間のコミュニケーションの活性化

まとめ（今後の展開）

1 取組の柱はペーパーレス化

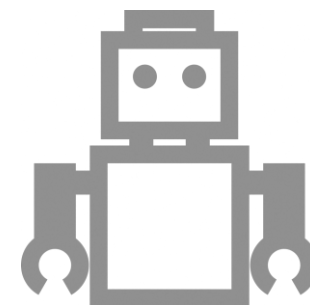
本市では、近隣他市と比較して職員一人あたりの紙の消費量が多い。そこで、行政事務のデジタル化の推進に**対し的確な対応を進める**とともに、年間約2,680万円（R元年度実績）の紙購入費と複合機使用料を**削減するため**、先端技術やすでに導入済みの技術の活用を検討し、**刷新的に実施できるペーパーレス化**を進める。

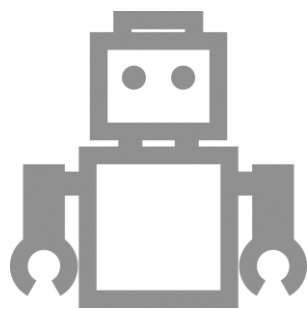
2 メンバーの増員によるチームの拡充と、業務改善策を各課に還元する仕組みづくり

各所属へのRPAの導入検討過程で、各所属の先端技術の活用に向けた**人財の発掘**、それらの**職員との連携**により業務改善できたことから、今後さらなるチームメンバーの登用により、**各所属の業務課題の把握**と**各所属への業務改善策の還元**を目指す。

3 各所属の業務上の「課題の見える化」

各所属の業務上の課題を**見える化し集約**することで、同様の課題を一元的に解決できる方法を見出すとともに、**全庁的な課題の共有と解決に向け協力しあえる組織風土の醸成**に取り組む。





少しの気づきで 一歩先へ。
先端技術で ぐっと未来へ。
はじめよう、業務改善。

令和 3 年 1 月

R P A 等利活用検討チーム

事務局：経営戦略課