

RPA等、ICTを活用した業務効率化の 取り組み状況についてお知らせします

花巻市では、ICTを活用した業務改善を進めており、令和元年度からはRPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）による業務の効率化に取り組んでいます。令和2年度はRPAのほか会議録作成支援システムや保育所入所申込判定AI等と合わせ、年間で従来は約3,910時間を要していた作業時間が1,466時間となり、2,446時間、62.5%削減しました。また、令和2年度からは、保育所入所申込書の登録業務において、RPAとAI-OCRと呼ばれる技術を組み合わせて業務の効率化に取り組みました。従来は手入力によりデータ化するしか方法がなかった手書きの保育所入所申込書の情報を、AI-OCRで読み取ってデータ化し、そのデータをRPAでシステムに自動入力するというものです。令和2年度にRPA化した主な業務の例は以下のとおりとなります。

- ※RPA(Robotic Process Automationの略)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。
- ※AI-OCR(Optical Character Recognition/Readerの略)とは、画像データの文字部分を認識し、文字データに変換する光学式文字認識の機能に、人工知能による学習を加えることで認識精度を向上させていく仕組み。

令和2年度に効率化に取り組んだ主な業務と削減時間の例

業務名(手法)	従来の作業時間	削減時間	削減率
各課における報酬等支払伝票作成(RPA)	全体299.9時間	全体249時間	平均84.2%
軽自動車税申告事務における車両の抹消(RPA)	187.5時間	162時間	86.7%
軽自動車税申告事務における車両の登録(RPA)	466.6時間	262時間	56.3%
財務会計システムへの債権者登録(RPA)	250.0時間	183時間	73.3%
障がい者の日常生活具・補装具申請の入力(RPA)	900.0時間	585時間	65.0%
保育所入所申込書の登録(RPA、AI-OCR)	233.3時間	145時間	62.5%

※削減前作業時間・削減時間いずれも1年間の時間数

令和3年度の取り組み

令和3年度においては、AI-OCRとRPAを組み合わせることにより業務時間の削減が見込まれる業務をはじめとして、以下のとおり自動化の取り組みを進めています。また、庁内でこれまでのRPA化の取り組みを説明し、RPAが実際に稼働しているところを再現するなど、効率化が可能な業務の掘り起こしを図っていきたいと考えています。RPA等によるICTを活用した業務効率化により、職員の働き方を単純・反復作業から政策立案、市民との対話などの重要業務に注力できる環境づくりを引き続き進め、仕事の質と市民サービスの向上を目指します。

《令和3年度に自動化について作業または検討を進めている業務》

業務名	利用技術	従来の作業時間(年)
高額療養費支給申請登録	AI-OCR・RPA	120時間
介護保険負担限度額認定申請登録	AI-OCR・RPA	100時間
市民アンケート集計業務	AI-OCR/RPAまたはEXCELマクロ	133時間
施設使用料の調定・収入命令処理業務	RPA	54時間

国が進める基幹系システムの標準化について

国では住民や企業の利便性の向上や地方公共団体の業務の効率化を目的として、地方公共団体が使用する住民記録、地方税、福祉など主要な17業務を処理する基幹系システムの標準化・共通化を進めています。国では、標準仕様に基づき事業者が開発したシステムを、2025年度に全ての地方公共団体において使用することを目標とし、令和3年の夏ごろまでに「自治体DX推進手順書」を策定することから、花巻市においても基幹系システムの標準化・共通化に対応するための体制整備及び業務やシステムの現状分析などを進めていきます。