

▼コラム：RPA 導入事例の紹介～①事業所の新規登録業務（個人住民税）～

○RPA導入前



○RPA導入後



<出典>つくば市資料に一部筆者追記

○概要

自治体は住民税を特別徴収（給与天引き）するために、住民が勤務する事業所を住民税システムに登録する必要があります。そのため、住民が転入した場合や勤務地を変更した場合等で、システムに未登録の事業所があれば新たに登録します。

○RPA導入の流れ

①導入業務の選定

つくば市では、新規登録件数が年間約3,900件あり、登録作業に時間がかかっていました。しかし業務調査の結果、eLTAXのデータと郵送の紙書類から新たに登録が必要となる事業所を把握すれば、その後の作業は単純・定型的な作業であったため、システム登録などの作業（上図「RPA導入前」②～⑦）をRPA導入業務として選定しました。

②作業手順の整理

eLTAXの住所データが市の住民税システムと異なる（eLTAXは方書まで1つのデータだが、市は3つのデータで保持）という問題と、郵送の紙書類をデータ化するという問題がありました。それらを解決するために、「RPAによる自動実行」の前にeLTAXのデータと郵送の紙書類を一覧データ（上図「RPA導入後」Filemakerへ入力）にまとめました。

③作業手順の登録

その後の作業は自動化でき、職員はRPAが行った登録結果を確認するだけで済むようになりました。

○RPA導入の効果

RPA導入前の作業時間は、年間146時間11分でしたが、39時間43分まで短縮しました。

部署は自動化できる業務が他にもないか検討を続けています。

現在つくば市では、RPAをパソコン11台にインストールしており、年間約300万円で運用しています。RPAを導入するには作業手順を整理する必要があるため、結果としてRPA導入に適さない作業であっても、無駄や非効率な部分を見直すきっかけにもなり、削減時間以上の費用対効果が生まれています。

また、手書き書類を読み取りデータ化するAI-OCRという技術も導入を検討しており、さらなる業務効率化を目指しています。

④他自治体からの反響

つくば市のRPA導入は、セミナーや新聞など多くのメディアに取り上げられ、全国の自治体から視察・問合せが数多く寄せられています。

また現在、多くの自治体が導入に向けて準備を始めています。多摩・島しょ地域自治体でも、武蔵野市、東村山市、国分寺市、東大和市、多摩市などが検討・導入を始めています。

（5）担当者からのメッセージ

ワークライフバランス推進課（前：情報政策課）の三輪さんによると、システム自体を改修する費用も時間もない中で、どうすれば業務を効率化できるかを以前から考えていたそうです。そこで、RPAを「試してみる」という意識で取組を進め、5か月間の実証実験を経て本格導入したそうです。

その結果、RPAを導入した市民税課の職員からも、「来年の繁忙期はRPAなしでは乗り切れない」という声があり、大きな業務改善につながったと感じているとのこと。

（6）取組のポイント

つくば市では、「現場の職員が日々の業務に追われていて忙しいという状況に対し、RPAなどの新しい取組を試してみる」という意識のもと業務改善を進めました。

そして、業務を効率化する取組を進めること

で、職員に時間的余裕が生まれ、住民の相談業務や新たな課題に対応する時間を充実させることができました。

業務を効率化する取組は、限られた職員数で多くの行政課題に対応するために、ますます重要となります。RPAは、自治体内に多くある単純・定型的な作業の時間を減らすことで長時間勤務を削減する手段になるため、各自治体でも参考となる取組です。

4. おわりに

別府市とつくば市の取組は、職員一人ひとりが感じていた課題を解決しようと、「できることをやってみる」、「新しい取組を試してみる」という意識のもと業務改善を進めた事例です。また、職員個人の課題意識だけでは全庁的な業務改善を行うことは難しいため、自治体としても新たな取組をサポートしていました。

これらの事例からは、職員が日々の業務に課題意識を持つことと、自治体としても失敗を恐れずに、今できることにチャレンジすることが業務改善を行う際に重要であると分かります。

また、職員個人の課題意識を具体的な業務改善につなげる際に、他自治体がどのように取組を行っているかを知ること、業務改善のヒントとなる可能性があります^[3]。

そのため、まずは日々の問題をそのままにせず、どうすれば解決できるかを考え、他自治体の取組を調べるのが業務改善に向けた一歩になるのではないのでしょうか。そして、今できることを「やってみる」、「試してみる」という意識で業務改善を始めてみてはいかがでしょうか。

[1] 一日の勤務時間を7時間45分とした場合。

[2] つくば市、NTTデータグループ（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）「つくば公共サービス共創事業～つくばイノベーションスイッチ～RPAを活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化 共同研究実績報告書」2018年（平成30年）5月

[3] 調査会で毎年度発行している報告書は、他自治体の取組等を紹介しています。例えばRPAについてさらに詳しく知りたい方は、昨年度実施した「基礎自治体におけるAI・RPA活用に関する調査研究報告書」をホームページに掲載しているので、ご覧ください。