

業務改革先行モデル「保育園受付窓口業務における住民サービスの向上と業務効率化」 （平成30年度：RPA導入補助事業）

課題・背景

- 近年の保育ニーズの多様化等に伴い、保育園の入園申込受付から決定通知発送までの一連の窓口業務（以下、「保育園受付窓口業務」という。）に係る、担当課職員の業務負荷が増大。
- 保育園窓口受付業務は、入園申込みが始まる11月から2月の繁忙期に業務が集中するため、時間外勤務の増加による職員の負担は限界にきており、抜本的な見直しが必要となっていた。

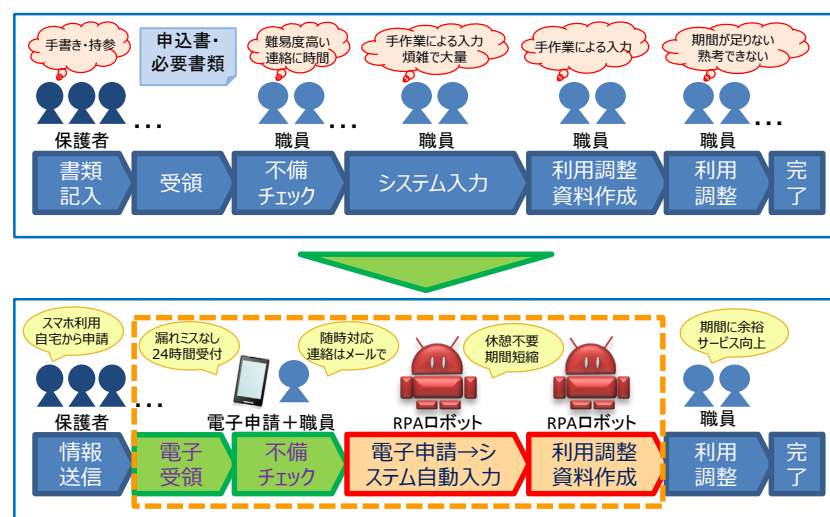
目的・事業概要

職員が企画立案などの「人でなければできない業務」に注力できる組織体を目指す「塩尻市行政改革基本方針」のリーディングプロジェクトとして、RPAを活用した保育業務改革を実施。
BPRに基づく業務全体のフローや運用ルールの見直しを行うとともに、電子申請とRPAを効果的に連動させた業務フローに再構築し、業務効率化と住民サービス向上を図る。

取組

- 電子申請サービスを活用した入園申込みの電子化（データ化）を実施。
- 電子申請によりデータ化された申込情報を、ロボットが保育システムへ自動入力するとともに、利用調整資料を作成。
- 職員によるチェック作業や申込書様式・調整ルールの見直しを実施。
- 職員向け研修の実施。

保育園受付窓口業務 電子申請-RPA自動化



電子申請・RPA・保育システムを効果的に連動させた業務フローに再構築

事業詳細

事業名称	RPA導入補助事業		
事業主体	塩尻市		
支援省庁	総務省	支援事業名	平成30年度第2次補正予算革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業(RPA導入補助事業)
関係団体			

実績・効果

- RPAを導入した保育システムへの入力作業期間は21日から8日に短縮(61.9%の削減)。このうちRPAによる自動入力開始から3日間で終了し、作業期間の大幅な短縮を実現。
- 入園申込み1,850件のうち97%が電子申請となり、フロー入口からの電子化を実現。業務全体では、業務時間が令和元年度で年間3,091時間から1,001時間に短縮(67.6%の削減)、業務期間は約3.5か月から約2.5か月に短縮(28.6%の削減)。

分析・今後の計画

- こども課においては、本事業により時間外勤務の大幅な削減が図られるとともに、令和元年10月1日から開始された保育無償化による新たな業務についても、既存の職員体制で対応することが可能となった。
- 保育園窓口受付業務では、受付から決定通知発送までの業務期間が短縮されたため、これまで対応が出来なかった決定後の変更希望について、変更受付期間を新たに設けることができ、さらなる利用者サービスの向上が実現された。
- 本事業の成果報告やRPA研修を職員向けに繰り返し実施したことで、RPA等を活用した業務改革への意識醸成が図られ、職員によるRPA導入・シナリオ作成の検討に着手している。
- 令和2年度以降に予定している事業等
- ・国民健康保険業務における各種証発行の自動化
 - ・各種検診等業務における検診結果のシステム登録の自動化