

事務処理の効率化により、市民サービスの向上へ (平成30年度:RPA導入補助事業)

目的

- ・時間外勤務時間の縮小及び年次有給休暇取得率の向上により、働き方改革を推進する。
- ・事務処理の効率化により、職員の新たなリソースを生み出して、市民サービスの向上に充てる。

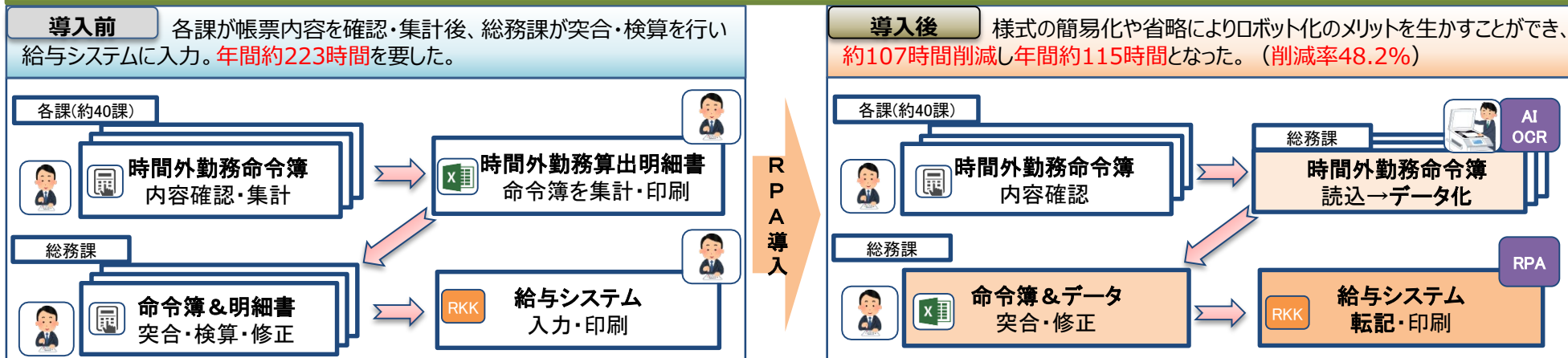
課題・背景

行政改革の一環で定員適正化計画に基づき正規職員の削減を進める一方で、多様化する行政サービスへの対応や時間外勤務の増加、年次有給休暇取得率の低迷が課題とされていた。

事業概要

平成30年度(2019/3)に職員向けに行った「RPA導入に向けた定型業務委託調査」で回答のあった92の業務中、「年間200時間以上を要する業務」と申告のあった業務を抽出し、総務課、税務課、社会福祉課の業務を選定。RPA及びAI-OCRを活用し、業務効率化を図るとともに、職員への研修を通じてRPA開発者の育成を行う。

例) 1 時間外勤務手当支払い業務：時間外勤務命令簿の記入内容の点検と職員給与システムへの入力



事業詳細

事業名称	RPA導入補助事業		
事業主体	伊那市		
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			

導入業務

1 時間外勤務手当支払い(総務課)、2 非常勤職員賃金支払い(総務課)、3 法定調書に関する台帳の更新(税務課)、4 法務局税通(登記異動情報)データベースの更新(税務課)、5 土地家屋登記異動に伴う台帳の更新(税務課)、6 保健福祉支援カードの新規登録・更新(社会福祉課)、7 障害者移動支援・タイムケア事業支援者情報の更新(社会福祉課)

実績・効果

- ・令和2年度の年間の合計作業時間は約733時間減となった。
- ・RPA導入による時間短縮効果が大きい。
- ・入力担当者のストレスが低減できた。
- ・突合する業務はロボット化により精度が高くなった。

分析・今後の計画・目標

- ・RPAのツールとして手書き文字が認識できるAI-OCRを利用してデータ化でき、手入力作業時間の低減が図れた。
- ・ロボットによる作業を増やすほど費用対効果の拡大が見込まれることから、各業務へ導入していくことで費用の回収を見込むことができる。
- ・将来的には、サーバーや端末の更新時に、ロボットをメンテナンス(修正)する必要があることから、自前でメンテナンスできる体制を構築していく必要がある。