

## 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。

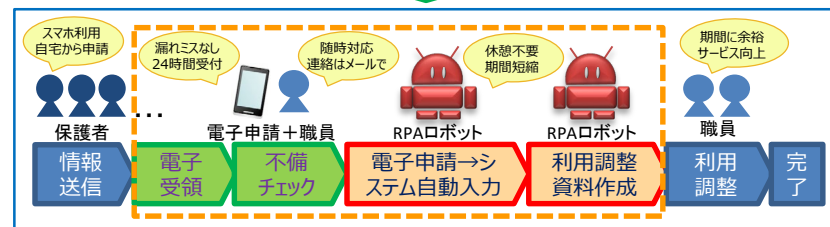
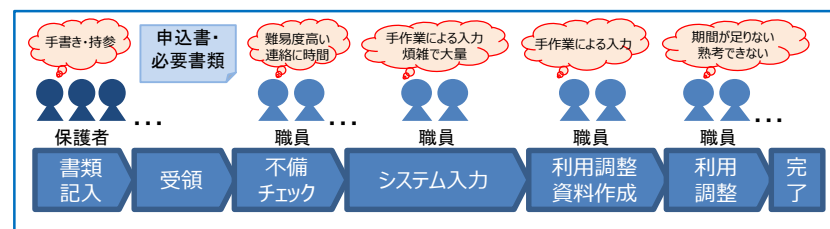
### 目的・事業概要

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。
- 業務全体では、令和元年度で2,411時間の業務時間削減、令和2年度にはさらに4業務204時間の削減により2,615時間の業務時間削減となった。

## 分析・今後の計画

- 職員によるRPAの庁内横展開に当たり、令和元年度に策定した「RPA導入・運用指針」に基づき、行革部門と情報部門が連携して業務担当課をサポートする体制を整えたことで、業務上の課題把握から実際のRPAシナリオ作成までを、職員の内製化で迅速に実施することが出来た。
- 令和元年度の補助事業にてRPA活用の効果を実感できたこと、他市町村でもRPA活用の実績が生まれ始めていることから、事例を参考に業務効率化に取り組もうとする意識が業務担当課職員に浸透してきている。