



# 自治体向け RPA導入ガイド

RPA GUIDE BOOK



# ！自治体のいま

生産年齢人口の減少による税収減、それに伴う人件費の削減により自治体の職員が担うべき**業務負担が増加**しています。

また、コロナ禍において感染防止のため、紙文化からの脱却、行政手続きのワンストップ化など、**DXの推進**が求められています。

待機児童対策や空き家対策、介護予防など、ライフスタイルの変化や人口構造の変化により、自治体が請け負わなければならない新たな課題が生じている一方、それに対応する職員の数が減っているため、一人当たりの業務量は増加傾向にあります。



1

### 作業マニュアルがないから作業分担できない

- ・その人がいないと回らない業務がたくさんある
- ・これまで業務分担の経験が無く引継の仕方が分からない
- ・コロナ対策で保健所支援に人がとられて通常業務が回らない

2

### 職場に行かないと仕事ができない

- ・仕事に必要な書類や簿冊を見るために職場に行かなければならない
- ・ハンコ文化

3

### 電子と紙の混在による混乱

- ・新規・大量・短期の申請準備
- ・マイナポータルのトラブル多発(重複申請、暗証番号再設定、etc)
- ・申請が電子化されても、受付後の処理業務が紙のまま

#### NEWS

- ・霞が関の「脱ハンコ」「脱FAX」検討
- ・デジタル庁の創設。国全体のデジタル化を主導。など



# 自治体職員のお困りごと

## お困りごと



定常的に業務負荷が高く  
改善の見込みがたたない



DXとは言われるが自分の  
仕事との関係がみえない



業務の属人化・負荷の  
不均等



必要な資料の検索や確認  
に時間がかかる



リモートワークができない

## 原因

本当に公務員でないとできない  
仕事と、そうでない仕事の区別  
ができていない

作業手順書が未整備

ノウハウを蓄積する仕組みがない

紙に依存した業務書面・押印主義

改善を言い出しにくい文化  
(前例踏襲文化)

予算がとれずICT活用が困難

## 施策の方向性

### 業務手順・業務改善事例の共有

- ・手順書の共有・活用
- ・業務の見直し(BPR)

### 統一フォーマットの業務手順書

### 業務プロセスのデジタル化

- ・共通様式の業務手順書
- ・ノウハウの手順化(マニュアル化)
- ・投資対効果の見える化

### 紙種類の電子化

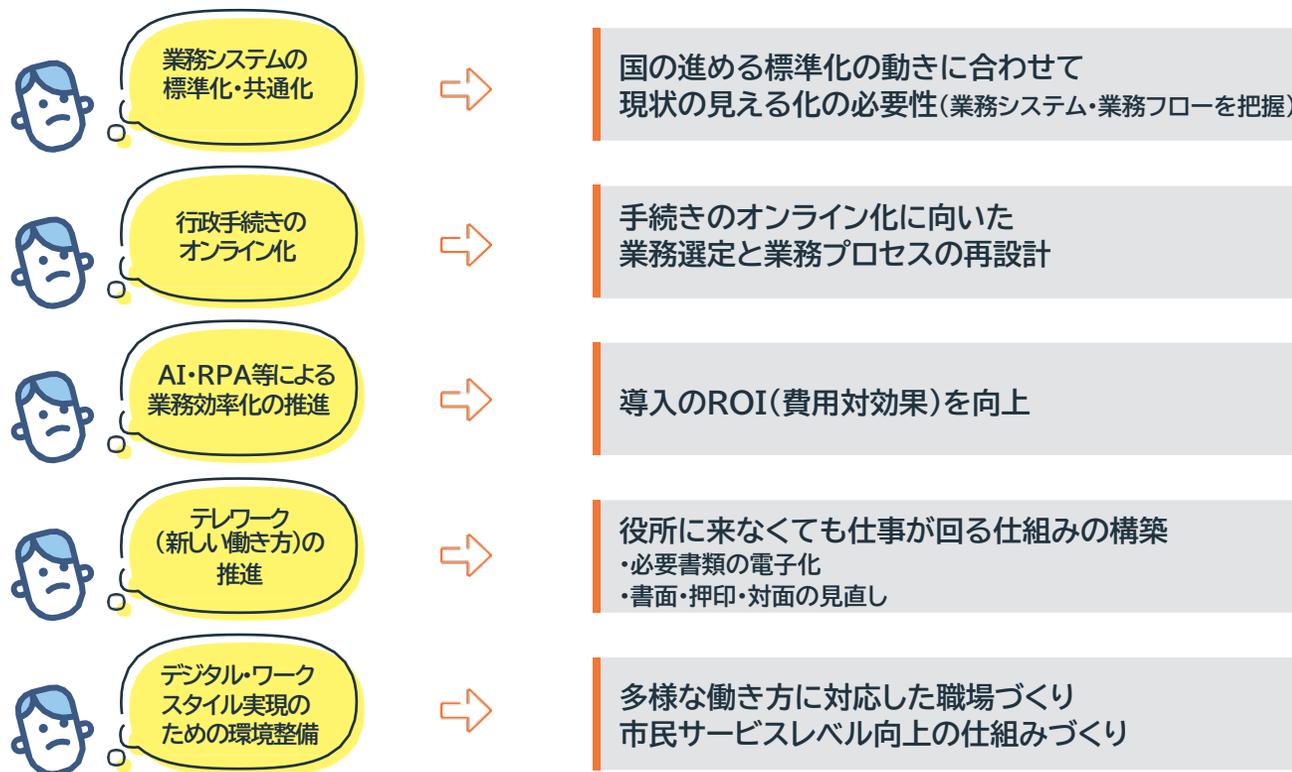
- ・簿冊の電子化
- ・ペーパーレス化

出典: コニカミノルタ株式会社「自治体DXプラットフォーム展開」P5より

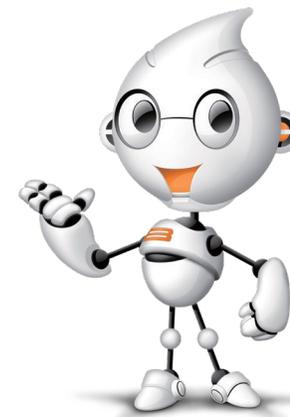


# 行政経営・情報システム部門の関心ごと

## デジタル・ガバメント実行計画、自治体DX推進計画の重点取り組み



RPAが  
お役にたてる  
かもしれません!





## RPAとは

RPA (Robotic Process Automation) とは、  
私たちが日々行っているパソコン上での一連の作業を効率化してくれる”ソフトウェアのロボット”です。



単純作業における  
人的ミス



慢性的な人手不足

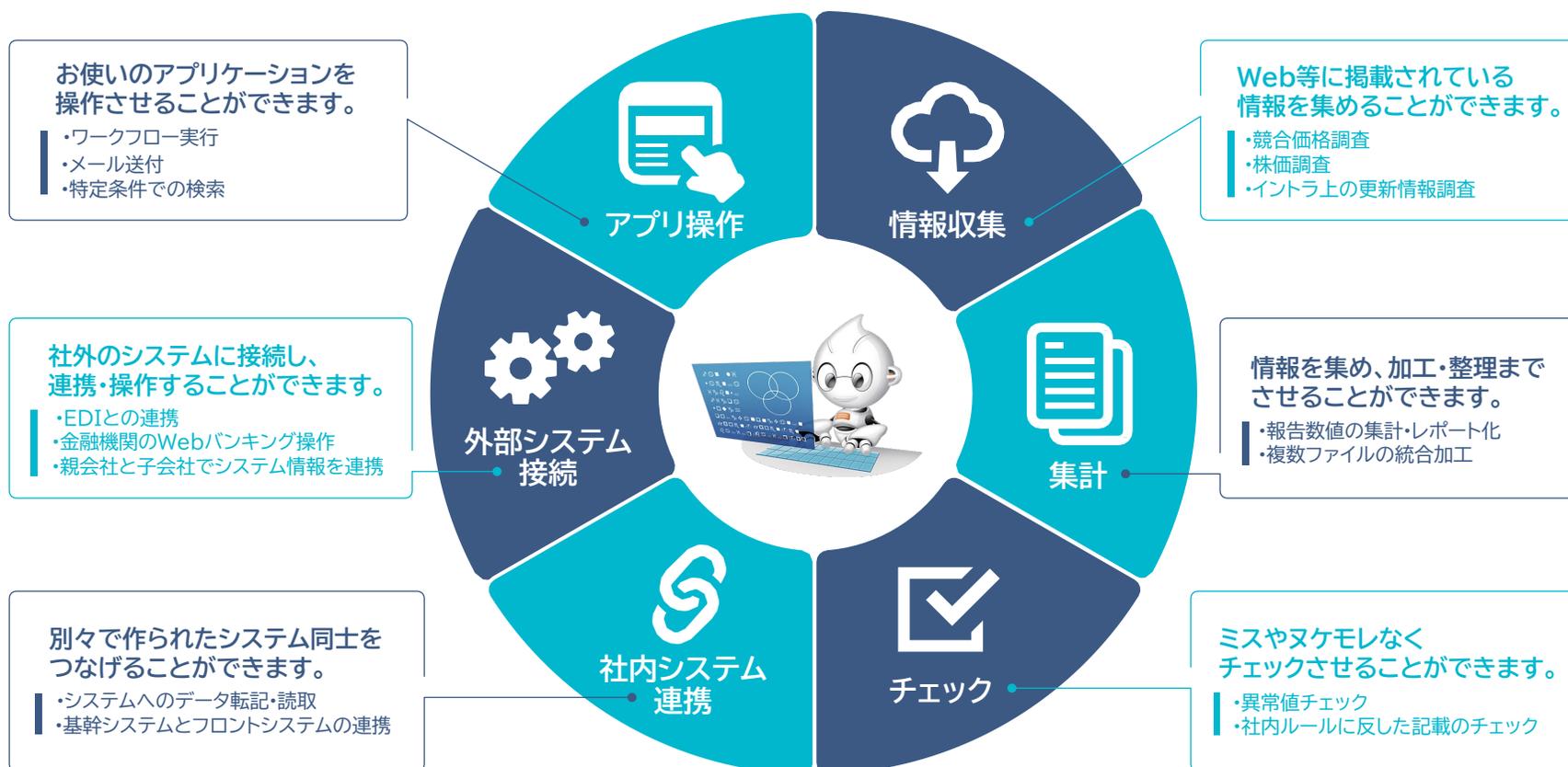


属人的に  
なっている業務

RPAによってルーチンワークを自動化することで**多くの課題を解決へと導きます。**



# RPAができること

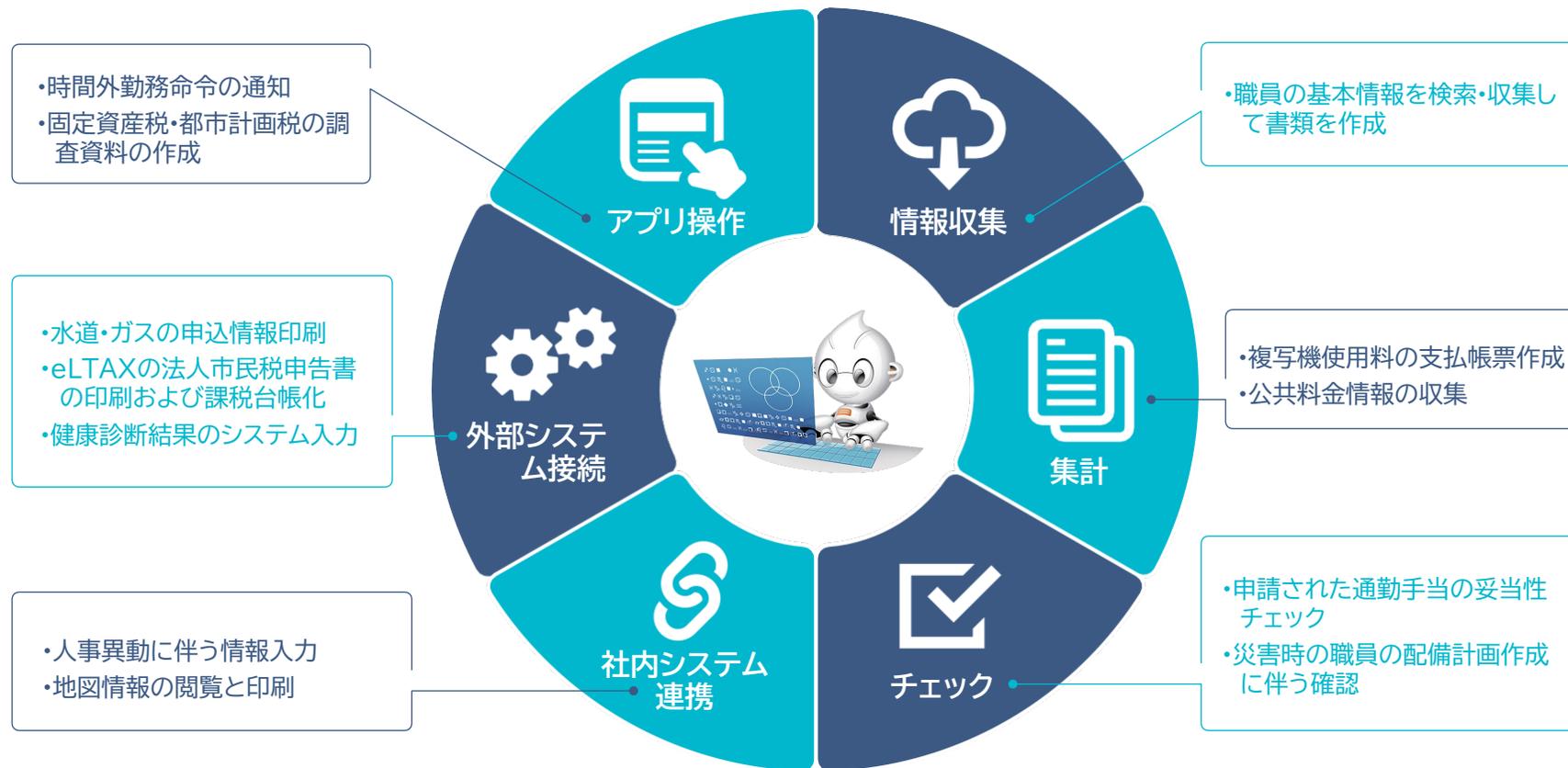


業界・業種に関わらず、あらゆる業務の自動化を実現します。



# 自治体でRPAができること

自治体でRPAをつかうと、たとえばこんなことができます。





自治体での

# RPA活用事例

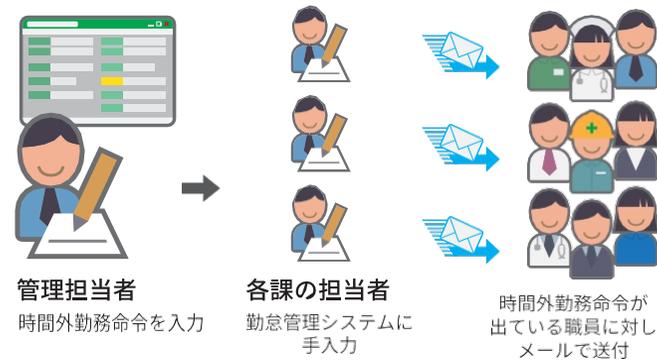


# 自治体でのRPA活用事例 ①

## ■ 時間外勤務を手入力する業務

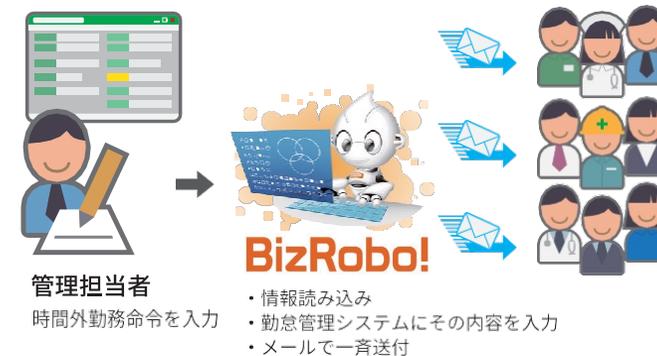
- ・複数課でそれぞれの担当者が入力業務を行うため、メールでの通知タイミングがバラバラになったり、メールのフォーマットが統一されていないという問題があった
- ・時間外勤務命令は早く職員に通知したいが、担当者が忙しく業務が行えない場合は、その通知が遅くなる場合があった

Before



- ① 管理担当者が時間外勤務命令簿に各職員への命令を入力
- ② 各課の担当者が名簿を読み込み、その内容を勤怠管理システムに手入力
- ③ 各課の担当者は時間外勤務命令が出ている職員に対し、時間外勤務の日時をメールで送付

After



- ① 管理担当者が時間外勤務命令簿に各職員への命令を入力
- ② ロボットがすべての課の時間外勤務命令簿を一齐に読み込み、勤怠管理システムにその内容を転記
- ③ 時間外勤務命令があるすべての職員に対し、時間外勤務の日時をメールで一斉送付

- ・他2業務と合計して、年間約500時間の余剰時間を創出。
- ・メール通知のタイミングがバラバラだったが、一両日中に必ず該当者全員に通知メールが届くようになった。
- ・人が手作業で行う場合と比べて、入力ミスや登録漏れを防ぐことが可能となった。

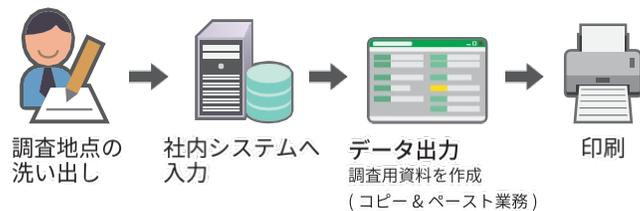


## 自治体でのRPA活用事例 ②

### ■ 現況調査資料を作成する業務(固定資産税・都市計画税)

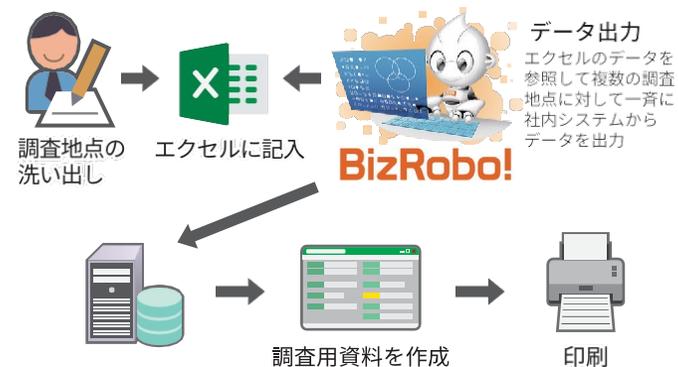
- ・書類のフォーマットが統一されており、ロボットに任せやすいと判断
- ・将来的に税率が変わってもロボットのパラメータを変更するだけで対応可能なため、システム化よりRPAに任せる方が適切と判断

#### Before



- ① 担当者は調査地点の洗い出しを行う
- ② 調査地点を社内システムへ入力
- ③ 社内システムからデータを出力(住宅地図/航空写真図/地番家屋図/土地家屋台帳)
- ④ 上記の情報をもとに調査用資料を作成し、印刷

#### After



- ① 担当者は調査地点を洗い出し、まとめてエクセルに記入
- ② ロボットはExcelのデータを参照し、複数の調査地点に対して一斉に社内システムからデータを出力(住宅地図/航空写真図/地番家屋図/土地家屋台帳)
- ③ 上記の情報をもとに調査用資料を作成、印刷

・毎年2,160時間かかっていた担当者の業務時間を、半分の1,080時間に削減。  
 ・印刷したい場所の地番をあらかじめまとめて、Excelで作成しておくことで、ロボットが一斉に資料を作成できるような業務フローに変更できた。

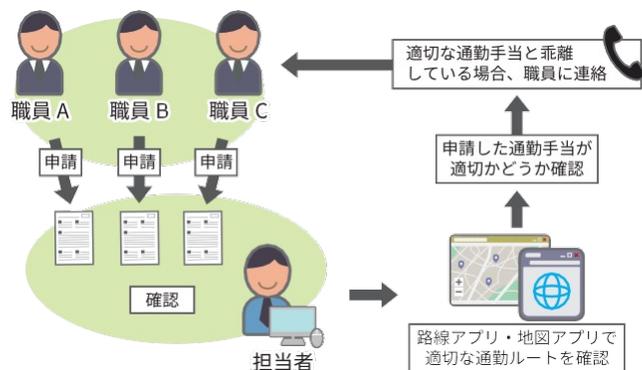


## 自治体でのRPA活用事例 ③

### 職員が申請した通勤手当の認定業務

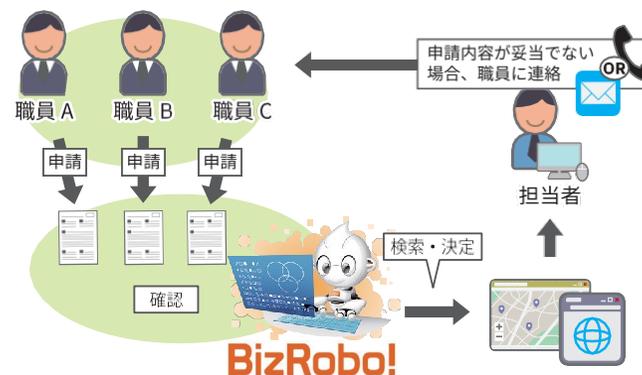
- ・職員が申請した通勤手当の金額が妥当かどうか、路線情報サイトを検索して確認する業務
- ・一件あたり20分時間がかかっており、かつ2000件ほどの量があるため、業務量が膨大だった

Before



- ① 各職員は住所・最寄り駅・通勤手当の金額を申請
- ② 担当者は職員住所と職場勤の距離を確認
- ③ 最寄り駅を検索し、適切な通勤手当を決定
- ④ 申請内容が適切な通勤手当と乖離している場合、職員に連絡

After



- ① 各職員は住所・最寄り駅・通勤手当の金額を申請
- ② ロボットは職員住所と職場勤の距離を確認
- ③ 最寄り駅を検索し、適切な通勤手当を決定
- ④ 申請された通勤手当が妥当かどうか判断
- ⑤ 担当者は申請内容が妥当でない場合、職員に連絡

- ・1件あたりにかかる時間が20分から7分に短縮。
- ・職員は一部だけを確認すればよく、業務負荷が大きく軽減。
- ・夜間や休日にロボットを稼働することで、担当者の業務時間を圧迫することなく導入できた。



## RPAユーザーの声 [広島市]



広島市(公式サイト:city.hiroshima.lg.jp)

### 現場 課題

### コスト削減と行政サービス拡大既存のやり方を見直し効率化

近年、広島市では行財政改革の一環としてコスト削減に取り組んできたが、その一方で少子・高齢化などの社会情勢の変化にともない、行政サービスは拡大し続けていた。これにより、市の運営や住民とのつながりなどの知見を持った職員が事務作業などの定型的な業務に時間をとられ、新たな事業の企画・立案など「職員でなければできない仕事」に注力できないという課題があった。

課題解決の手段として挙げたのが、RPAとOCRを組み合わせたソリューションの活用だ。これらのツールを導入することで、既存のやり方を見直し、業務効率化を進めていくことはできないか。こうした仮説のもと、行政経営の効率化・最適化などを担う企画総務局行政経営部行政経営課が主導となり、導入の検討をはじめた。

### 導入 効果

### 集中力を要する入力作業をRPA化 職員の精神的・身体的疲労感が軽減

ごく少量の入力であれば職員が作業した方が早いですが、膨大な作業の場合はRPAを活用すると効率的といったように、特性を意識した活用が進んでいる。実際に現場でEneRoboを使用している広島市南区役所厚生部の花房菜々子氏も、「使用しながら改善を重ね、現在は EneRoboにより手入力時よりも一作業にかかる時間が短縮しています。その時間に他の作業に注力できるようになりました」と話す。

現在は13業務で20体のロボットが稼働中。さらに、導入して満足するのではなく、「よりスムーズに修正を含め進められるようにしたい」と新たな改善点を見つけるほど積極的に活用している。笹山氏は「RPAとOCRを組み合わせた定型業務の自動化のソリューションで、業務効率化を実現できた。これからも活用をさらに進め、創出された時間を既存サービスの向上や新たな市民サービスの提供にあてたい」と意気込む。

広島市  
BizRobo!導入  
インタビュー事例

全文はこちらから

[rpa-technologies.com/case/case053/](https://rpa-technologies.com/case/case053/)





## RPAユーザーの声 [愛知県 大府市役所]



愛知県 大府市役所 (公式サイト:city.obu.aichi.jp)

### 現場 課題

### 事務作業の省力化が課題に 時間外労働や職員の負担軽減

大府市では日頃の膨大な作業量から職員の時間外労働が常態化し、かねてより事務方の業務省力化が課題として持ち上がっていた。作業効率化を図りITシステムの導入もたびたび検討されていたものの、導入コストが大きな懸念材料となり、なかなか進まずにいたという。

「すでに主だった業務へのシステム導入は済んでいたもので、とりわけ細かな業務に関してシステムを入れるとなると、費用対効果の面で疑問が残りました。そんななか、ここ数年の間でよく耳にするようになっていたRPAは、我々にとってまさしく“渡りに船”だったわけです」(総務部総務課情報システム係総括係長・新美清和氏)

### 導入 効果

### 年間削減効果は総計で160時間超 総務課主導のもと適用範囲を拡大中

実証実験では高齢障がい支援課の「要介護者データ処理・手紙作成業務」、保険医療課の「年金特徴開始通知作成業務」でも時間削減効果が見込まれ、対象となった3業務トータルでの年間削減効果は160時間超に達した。

本格導入を進める2019年度からは、総務課の全メンバーがロボット作成を担当し、対象部門への要望調査・ヒアリング、開発検討、業務フローの整理、ロボット作成等を全般的に行う体制を整えた。RPAの導入を進めるなかで、多くの部門で事務フローを見直す習慣ができ、実際に作業をロボットに代替するかに関わらず、現場が業務改善を図れると気づく副次的効果も得たという。

2019年度に総務課情報システム係へ異動してきた太田菜知氏は、もともと在籍していた福祉子ども部子育て支援課の一部業務をロボットに代替しようと考えている。

愛知県 大府市役所  
BizRobo!導入  
インタビュー事例

全文はこちらから

[rpa-technologies.com/case/case038/](http://rpa-technologies.com/case/case038/)





## RPAユーザーの声 [千葉県 市川市]



千葉県 市川市(公式サイト:city.ichikawa.lg.jp)

### 現場 課題

### 「自治体ならではの」課題 作業時間短縮、人為的ミスの軽減

千葉県 市川市でRPA導入の検討が開始されたのは、2018年4月頃だ。当初RPA推進業務を任されたのは、企画部 行財政改革推進課(現・行政経営課)の皆さん。当時、同課に在籍していた森本豪氏は、市川市での導入の背景にある「自治体ならではの」課題を次のように説明する。

「どこの自治体でも同じだと思いますが、職員は恒常的にある窓口対応や膨大な作業量に対応しています。特に繁忙期は、職員の時間外勤務が常態化しがちです。市では、職員の給与をはじめさまざまな支出が市民の皆様の税金によってまかなわれているので、職員の健康維持を図りつつ、貴重な人件費を最大限に活用しなければならないという課題がありました」(森本氏)

### 導入 効果

### 本格稼働に向けた動作シナリオ作成 BizRobo!の活用で大きな業務効率化

BizRobo!導入からはまだ日が浅いため、大きな数値的成果は生まれていない。しかし森本氏は「操作研修での職員の様子などを見ていると『新しいツールを活用して、どのように“楽しみながら”業務改善につなげていくか』という意識の芽生えを感じた」と話す。

「やはり仕事は楽しくやりたいもの。本来の公務員の仕事は創造的なもので、事務的な作業ベースでやることではないと、個人的にも思います。BizRobo!は、窓口での市民とのコミュニケーションや個別のアドバイスのような、我々のような公務員が本来やるべき仕事、市民から本当に求められている仕事に視野を広げる、よいきっかけにもなるかもしれません」(森本氏)

千葉県 市川市  
BizRobo!導入  
インタビュー事例



全文はこちらから

[rpa-technologies.com/case/case032/](https://rpa-technologies.com/case/case032/)





## RPAユーザーの声 [経済産業省]



経済産業省(公式サイト:meti.go.jp/)

### 現場 課題

### デジタル化を呼びかける 経産省足下から実践に着手

生産年齢人口が減少する日本の産業界にデジタルテクノロジーを活用した生産性向上を呼びかける経済産業省は、行政手続や省内業務においても同様の取り組みが必要と判断。業務プロセスの見直しやデータ活用などを進める新部署「デジタル・トランスフォーメーション室」を2018年7月に設置している。

こうした動きの中、経産省の人事事務と働き方改革を担う大臣官房秘書課は、省内への普及も視野にスモールスタートでの業務改革に着手。具体的な手法としてRPAに着目し、同年3月からツールの検討を始めた。

### 導入 効果

### 処理時間は3分の1未満 確認作業の負担も軽減

実地で検証した結果、従来の手作業で1件につき10分を要していた登録作業は、ロボット化で同3分に短縮。転記でミスを起こす可能性がなくなり、辞令交付前の確認にかかる負担も軽減された。

従来の作業ビラは、人間による登録作業を前提としていたことから分類の項目立てが緩やかで、自由記述に近いデータや未記入欄も許容されていた。あくまでも機械的に処理を行うロボットに、こうした様式やデータをそのまま渡すとエラーの原因となるため、今回のロボット化に際しては作業ビラを最適な様式に作り替えたほか、人給システムへの登録作業に先立って該当のデータを適宜修正している。

こうした移行作業が一巡すれば、作業ビラから人給システムへの登録は完全自動化する。担当者は近い将来、登録作業をロボットに“手放し”で任せ、他業務に専念できるようになる見込みだ。

経済産業省  
BizRobo!導入  
インタビュー事例



全文はこちらから

[rpa-technologies.com/case/case021/](https://rpa-technologies.com/case/case021/)





# 導入までの流れ



ユーザー企業

自動化業務  
の洗い出し

対象業務の優先順位付  
け、トライアルの進行  
やスケジュール、サ  
ポート等の打ち合わせ

無料トライ  
アルで操  
作感の確認と  
ロボ作成

導入要件を  
満たすかの  
検証

導入判断  
導入の場合は、運用保守、  
オンボーディングの打ち  
合わせ



弊社

同業種の自  
動化事例の  
提示

進捗に応じた  
伴走サポート、  
疎通検証等

不足情報の  
提供や効果  
検証の支援

複数製品の比較ポイントの整理

比較中製品の比較ポイントの確認 (2~3社がおすすめ)



ご相談、お問合せはこちらまで



<https://rpa-technologies.com/inquiry/contact>

全国10拠点どこからでもご支援可能！  
まずはお気軽にお問合せをください！



# OPEN オープン株式会社について

会社名	オープン株式会社
持ち株会社	オープングループ株式会社【東証プライム：6572】
設立	2013年7月
代表者	代表取締役執行役員社長 石井 岳之
所在地	東京都港区虎ノ門1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー8F
事業内容	スマートロボット（RPA、AI）を活用した情報処理サービス、コンサルタント事業 スマートロボット（RPA、AI）を活用したアウトソーシング事業 スマートロボット（RPA、AI）を活用したデジタルマーケティング、オンライン広告事業



# BizRobo!

楽しい時代へ進化する  
日本のRPAはBizRobo! から

