


（左から）福田 将広 氏、平塚 陽二 氏

お茶香るまち 狭山市

# 気兼ねなく提案できる「無記名アンケート」で、自治体DXを担うBizRobo!活用が急拡大

## CORPORATE PROFILE

**社　名**
埼玉県 狭山市

**事業内容**
地方公共団体

**ウェブサイト**
https://www.city.sayama.saitama.jp/

- お話を伺った方 -
企画財政部　情報政策課　主幹
平塚 陽二 氏

同課　主任
福田 将広 氏

## Highlight

- ☑ LGWAN接続系でリーズナブルに利用できるツールを採用
- ☑ パッケージソフトが対応しない市独自制度の処理も効率化
- ☑ 公共部門に強い事業者の支援を得て開発者育成にも注力

埼玉県狭山市は、パソコン上の定型作業を自動実行するRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を市役所内業務に導入する方針を2019年に決定。行政専用のLGWANネットワーク配下での利用に適した、RPAテクノロジーズ株式会社のツール「BizRobo! mini（ガバメントライセンス）」を選定後、2021年度からの5カ年を対象とした情報化基本計画の一環に位置づけて活用を推進しており、2023年5月現在、8課の19業務で稼働している。特に2022年に実施した無記名アンケートで寄せられた職員のアイデアは、活用範囲の拡大を大きく後押しした。プロポーザルで選定した事業者による支援のもと、職員によるロボット開発の実績も増えつつあり、今後はRPAの有用性を実感した開発者のさらなる育成に取り組む方針だ。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

## 導入背景 「限られた人員で市民サービスの充実を」

### 効率化が見込める定型作業を特定、パートナーを公募

埼玉県の南西部に位置し、市名の由来にもなっている「狭山茶」の主産地の一つとして知られる狭山市は、人口およそ15万人。職員約920人が従事する市役所では現在、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を踏まえた「第3次狭山市情報化基本計画」のもと、オンライン化・ペーパーレス化による行政サービスの高度化・庁内事務の効率化といったDX施策が進められている。

2021年度から5年間の同計画に活用が盛り込まれたRPAは、「限られた人員の中、相談業務などの市民サービスを一層充実させるには、定型的な事務作業の効率化が不可欠」との課題意識から、2018年に導入検討がスタート。2019年には、IT担当部署である情報政策課が全庁へのアンケート結果をもとにヒアリングを進め、効率化が見込める業務をピックアップ。対象業務の可視化・手順の見直しを経た上で、ツールの導入運用を支援する外部事業者を公募した。



平塚 陽二 氏

## BizRobo!を選んだ理由 「LGWAN接続系で活用しやすいライセンス」

### 稼働状況に応じた価格設定などを評価

プロポーザル方式の募集に応じた10数社の中から同市は、BizRobo!パートナーであるエイデイケイ富士システム株式会社（ADF）を選定。同社が提案したクライアント型RPAツール「BizRobo! mini（ガバメントライセンス）」の導入を決めた。

これは、募集時の内容にとどまらない将来の全庁的な展開を視野に、中長期的な運用への適性を評価した結果という。選定に携わった情報政策課主任の福田将広氏は、次のように振り返る。

「ガバメントライセンスのBizRobo!は、行政専用のネットワークであるLGWANに対応しており、フローティングライセンスであったことから、構築環境・実行環境の全庁展開が容易であるという点で、私たちに最適と考えました。公共部門のシステム構築で豊富な実績があるADFの提案内容は明快で、また実際の開発・修正でも円滑にやり取りでき、拠点が離れていても特に問題なく進めることができました」



（左から）平塚 陽二 氏、福田 将広 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

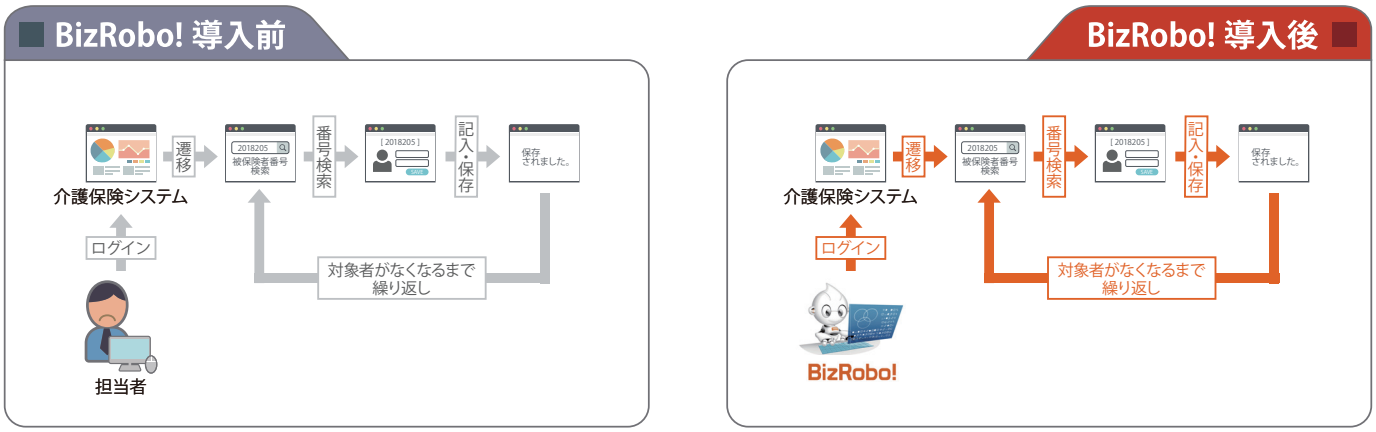
## 対象業務　8課の19業務に採用

### 改善点を募る「無記名アンケート」で活用に弾み

同市では現在、収納や社会保険、福祉などに関わる8課の19業務でBizRobo!が稼働中。うち8業務ではAI-OCRを併用し、紙書類からのデータ入力作業を自動化。ヒューマンエラーや確認の手間を削減している。

RPA活用を特に大きく加速させたのが、2022年度に全庁で実施した「無記名アンケート」だ。職員自身が現在所属する部署・担当している業務に限らず、効率化できそうな庁内の事務作業を広く挙げてもらったところ、記名式で得られなかったものを含む約200件のアイデアが集まり、同年度だけで12業務へのロボット導入につながった。

RPAの導入については、情報政策課による庁内開発の割合も着実に増えつつあるほか、現場からのRPA導入要望を実現する際には対象部署から複数人がBizRobo!のツール操作研修を受講することとし、主体的な運用の浸透が図られている。




狭山市介護保険居宅サービス等の利用者負担額助成金の入力業務

## 導入効果　導入第1号ロボットは年間1700時間相当の職員負担を軽減

### 市独自制度の事務処理を大幅に効率化

導入第1号のロボットは、同市の「介護保険居宅サービス等利用者負担額助成金」のデータ処理に採用。月3,000件近く発生するにもかかわらず、市独自の制度であるため介護保険者向けパッケージシステムの標準機能で対応できなかった振込先口座番号や振込額などの登録を手入力から代替し、年間1,700時間相当の職員負担を軽減した。

情報政策課主幹の平塚陽二氏は「担当者レベルへのアンケートのほか、所属長レベルに先進自治体から講師を招いてRPAへの理解を深めてもらうなど、現場からのボトムアップでBizRobo!の活用を広げてきた結果、デジタル化で得られる恩恵を実感できた職員も増えつつあります。そうした職員が今後、異動先の部署でもRPA活用を進めてくれたら」と期待をかける。



平塚 陽二 氏

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.

## 今後について　「もっとよいやり方」に気付く機会を

### 有用性を実感したRPA開発者を育成

市民サービスのさらなる向上を目標にDX施策を推進する同市では現在、庁内でのデジタル関連の研修を、DXの必要性・方向性について理解する課長職以上向けと、具体的な手法・ツールについて学ぶ事務職員向けの二本柱で実施している。

特に後者は年9回の本格的なメニューとなっており、RPA関連の学習機会も今後充実させる方針。引き続き現場からのボトムアップ型でロボット開発スキルの底上げを進め、庁内での開発実績を積み上げていく考えだ。

平塚氏は「RPAが有用と実感し、自分も使いこなしたいと意欲を持つことが何より大切。既存の作業手順を当然視せず、『もっとよいやり方がある』と気付けるようになれば、身近なところにRPA活用のポイントを見いだして開発に意欲を持つ職員がさらに現れるでしょう」と、意識変革に役立つヒントの提供に意欲をみせている。

## 現場の声　職員主体で進めるDXに適したRPA

### 保守運用から開発へ、さらにスキルを向上

自治体の独自制度の事務処理においては、全国共通の制度を想定したソフトの機能で対応できないケースがあります。こうした場面で従来私たちは整合的な情報を登録するため、数千件のデータ列を紙出力後、1件ずつ定規を当てて手入力しつつ、不整合があれば都度直す作業に多大な労力をかけていました。それらがBizRobo!で自動化し、手作業に起因するミスも解消されたことで、より本質的な業務に注力できる環境の整備につながっていると思います。

現在、ロボットの設定値を管理するファイルの更新や、処理済みデータのフォルダ管理といった保守業務は導入部署が担っており、今後さらにロボットの開発まで手がける職員が増えることを期待しています。（福田氏）

担当者が定期的に替わる役所では、前任者の経験で得られた知見を後任が毎回もれなく引き継ぐとは限らず、また現担当に直接改善点を尋ねても、率直に回答しづらい面があります。そのためRPAで解消できる業務負担は、まだまだ多く眠っているとみています。

私たちが昨年、あえて無記名で行ったアンケートでは庁内から多数のアイデアが集まり、BizRobo!の活用範囲も一気に広がりました。この勢いを維持し、業務改善に積極的な現場を増やせたらと考えています。

自治体DXが目標とする、行政サービス向上へのアプローチはいくつか考えられますが、特にRPAの活用は職員が主体的に考えて取り組める点で、有力な一手法といえるのではないでしょうか。（平塚氏）



（左から）平塚 陽二 氏、福田 将広 氏

OPEN

オープン株式会社は日本国内で長年にわたりRPA事業を展開し、業界・地域を問わずその活用ノウハウを提供しています。「ヒトの進化を共創する」ことをミッションに掲げ、BizRobo!をはじめとするRPA関連製品・サービスの提供により、個性が思う存分活かされ、楽しむ人たちが躍動する未来の実現に向かっていきます。

もっと情報を知りたい方は
BizRobo! 検索
https://rpa-technologies.com

お問い合わせ:

オープン株式会社　〒105-0003 東京都港区西新橋3-3-1 KDX西新橋ビル3F　BizRobo!事務局：Tel 03-6778-0864

※記載している内容は取材日時点の情報です。

Copyright © OPEN, Inc. All rights reserved.