

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

作業時間をゼロに！RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）でふるさと納税業務の自動化を実現～

2 取組期間

平成29年6月23日～平成30年2月28日

3 取組概要

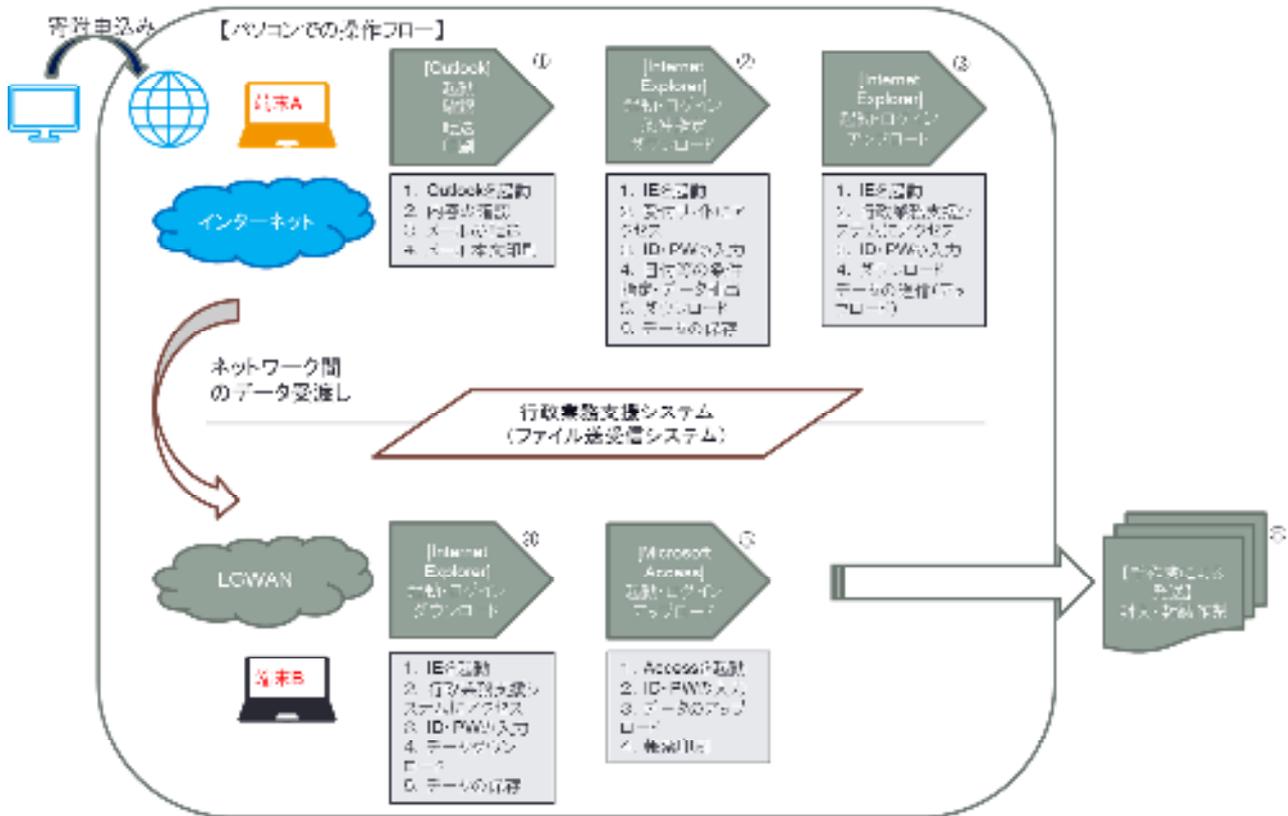
- ・市役所の業務の中には、パソコンを使って定型で単純な操作を繰り返す作業がたくさんあります。
- ・熊本県宇城市では、このような定型で単純な操作を繰り返す作業について、RPA（ロボティックプロセスオートメーション）、業務を自動化するソフトウェアロボットを活用し、業務改革に取り組みました。
- ・RPAとは、パソコン上で行うキーボード操作やマウス操作などを自動化するソフトウェアロボットの事です。

4 背景・目的

- ・人口減少や職員数減少による、業務の効率化がなかなか進まず、加えて、地方創生や権限移譲事務、熊本地震の復旧復興業務など新たな業務が増加し、それらに携わる職員のマンパワー不足が生じました。
- ・また、労働人口の減少、市の財政状況など多くの課題を克服するためには、真に職員が携わる必要のある業務に集中させることが重要となっています。

5 取組の具体的内容

- ・ふるさと納税業務は、おおむね次の下図の業務フローとなっています
- ・大きな枠で囲んだ部分が、今回RPAによって自動化できた部分です。



○自動化できた作業

ログインID及びパスワードの入力作業、データのダウンロード及びアップロード作業
メールの転送及び印刷作業（指定された支払方法のみ）

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・自治体でのRPA導入検証は全国初。
- ・RPA導入による職員の負担増を回避するため、開発型RPA「ROBOWARE」を外部委託により実施。設定に係る人件費の抑制、RPAに関するノウハウの属人化回避を実現。

7 取組の効果・費用

(1) 歳出削減の考え方

- 平成 29 年度の実績（4 月～12 月）を基に算出
 - ダウンロード・アップロード 5 サイト（1 サイト当たり 16 分）
 - 銀行振込・郵便振替の件数 585 件（1 件当たり 3 分）
 - ※職員一人当たり年間労働時間 1,920 時間
 - ※職員一人当たり時間単価 3,285 円（H28 職員給与費）

(2) 歳出削減効果

1 日に行う作業

ダウンロードとアップロード 16 分×5 サイト＝80 分

年間 240 日×80 分＝19,200 分・・・①

転送・印刷作業 3 分×585 件＝1,755 分・・・②

削減時間＝①＋②＝20,955 分÷60 分＝349 時間・・・③

人員換算＝③÷1,920 時間＝0.18 人

歳出削減額＝③×3,285 円＝114.6 万円

(3) 費用対効果

- ・586 万円（5 年間）・・・2,345 万円÷4 業務
- 費用対効果 114.6 万円×5 年－586 万円＝▲11 万円

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦勞した点）

- ・ふるさと納税業務においては、本市の今年度の業務量では、費用対効果といった点ではあまり効果が得られないという分析結果となった。
- ・費用対効果を上げるためには、複数業務へ一括して R P A を導入するといった工夫が必要となる。
- ・また、初期投資に費用がかかることから、長期にわたって導入継続することによってさらに効果は得られる。

9 今後の予定・構想

今後は徐々に R P A の適用範囲を拡大し、より効果を見込める業務に対して優先的に R P A の導入を検討していきます。さらには、O C R や A I 等の先端技術などの連携も視野に、本事業の更なる展開をしていくとともに、本市の取組みが他の自治体に横展開できるよう取り組んでいきます。

10 他団体へのアドバイス

R P A の概念をより早く理解する近道は、実際に導入している企業等の協力を得て、自らの目でその動きを見ることです。

そして、導入にあたっては、導入目的を明確にし、業務範囲の決定と業務棚卸作業を行い、業務を可視化することが必要です。同時に、業務棚卸作業については、ノウハウを持った民間企業等の協力も重要です。

業務範囲については、まずは業務を限定して始め、徐々に拡大していくことをお勧めします。特に身近な業務への適用は、特徴や課題など把握しやすいため、その後の業務範囲の拡大が円滑に進むことが期待できます。業務範囲の拡大が進めば、おのずと投資対効果も出てくることでしょう。

1 1 取組について記載したホームページ

「平成29年度業務改革モデルプロジェクト」総務省ホームページ

http://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_0400006.html