

令和 2 年度砺波市行政改革庁内会議

R P A 等活用検討部会報告書

少子高齢化に伴う労働力人口の減少や、働き方改革の要請などの社会的な背景を見据え、当市では、行政手続きや内部事務において、R P A（ソフトウェア上のロボットを活用して作業を自動化、効率化すること）や、A I（人が実現するさまざまな知覚や知性を人工的に再現し自動化すること）の導入が見込める事務を全庁的に洗い出すこととした。

ワーキンググループでは、各業務の作業工程を細分化し、R P A等の導入のしやすさと、導入効果の面から点数化することについて検討し、検討部会では、その点数化された各業務について、R P A等を今年度から導入を検討するものや、2、3年度中に導入に向けて検討するものなど、業務ごとの導入の優先度について検討した。

1 調査・検討の方法について

(1) 各業務の点数化

まず、業務を構成する各作業工程について、R P A等の導入のしやすさと、導入効果を同一基準で判断するため各々を点数化した。（評点）

（点数化の具体的な内容については、[別紙 1](#)・[別紙 2](#)）

(2) 「導入のしやすさ」と「効果」の判断基準

次に、「導入のしやすさ」と「効果」の合計値が高ければ高くなるほど、R P A等が導入しやすい、又は効果的であるとして判断することとし、他方、合計値が低ければ低いほど、R P A等が導入しにくい、又は効果的でないとして判断するための基準を設けた。

ア 「導入のしやすさ」に係る判断基準（境界）について

絶対的な中間点（平均点）を基準とするため、各業務を点数化するにあたって用いた計算式に、各評点の中央値を代入することにより算出した。

（例：「決められた手順で繰り返し行う単純作業」では「5、4、3、2、1」の評点について「3」が中央値となる。）

これを評点のめやすごとに、また作業工程ごとに積み上げた結果、「導入しやすいか、導入しにくいかな」の境界を、「60点」とした。

イ 「効果」に係る判断基準（境界）について

効果を考える上で最も重要な要素は「作業時間の縮減」であることから、職員1人あたりの1年間の労働時間を基準とすることが適当であると考えられる。

市役所における職員1人あたりの1年間の労働時間は、1875.5時間であり、これを評点に換算すると、1125点となるため、「効果が高いか、効果が低いか」の境界を、「1125点」とした。

2 検討の結果

(1) RPAについて

RPAの導入にあたっては、各業務が導入しやすいものから導入しにくいものまで、又は効果的なものや効果的でないものまで様々であることから、その取組（検討）年度は異なる。

そこで、1(2)で設定した判断基準に基づき、各業務を「導入しやすいか」又は「効果的か」検討した結果、その取組（検討）年度を次のとおりとすることとした。

(各業務の評点の分布図と取組（検討）年度の区域割については、別紙3)

ア 直ちに（今年度中）に導入に向けた検討が必要な業務

該当なし

イ 数年中（2～3年度中）に導入に向けた検討が必要な業務

- ・入札参加資格データ処理
- ・法人市民税eLTAX申告書審査業務
- ・法人市民税申告書取込データエラー修正業務
- ・市・県民税特別徴収 異動届（退職）入力
- ・軽自動車税（種別割）登録申告書入力
- ・重度心身障害者等医療費助成(障I)償還払い
- ・重度心身障害者等医療費助成(障I)
- ・各種予防接種入力
- ・各種がん検診未受診案内作成
- ・収入事務

ウ 当分の間、導入に向けた検討の必要がない業務

該当なし

エ 導入に向けた検討の必要がない業務

- ・法人市民税収入金消込作業
- ・登記（土地）権利異動入力業務
- ・がん検診、肝炎ウイルス検診受診結果入力
- ・がん検診予約者名簿作成
- ・農地台帳の更新
- ・農地情報公開システムの更新
- ・債権者登録

(2) AIについて

AIについては、先行導入自治体における導入費用が数千万円と高く、本市規模の自治体では効果が見込めないことや、全国的にもまだ実証段階のものが多くある点等を踏まえて、AからDの区域割りを行うことなく、現段階では、優先して検討すべき対象業務はないものとした。

3 既にシステム化されている業務について（参考）

RPAという手法は、近時特に取り上げられている業務効率化の手法であるが、全国の先行導入自治体におけるRPA導入事例を本市に当てはめると、本市では比較的多数の業務において既に別の手法でシステム化が図られており、一定の事務の省力化、効率化が図られていると考えられる。

例1：職員の出勤簿管理事務（庶務事務システムによるシステム化）

例2：時間外勤務集計業務（庶務事務、人事給与システム化）

例3：非常勤職員の賃金支払業務（人事給与システムによるシステム化）

例4：納付書、通知書一括印刷処理（バッチ処理、業務委託）

4 今後の取組について

1つの業務では、件数や作業時間が少なくコスト的に導入効果は見込めないが、類似業務や複数の課によるシステムの共同利用など、複数の業務をまとめて導入することによって、費用対効果が見込めることもあるため、今後は、今回確立した「各業務の点数化」と「判断基準」の手法を庁内全体に広め、RPAに向いている事務の洗い出しの「横展開」を推し進め、引き続き事務効率化を図るため導入に向けた検討を進める。

また、県内の他自治体とのシステム共同開発や共同運用など、広域化と連携に係る情報収集に努め、導入費用やランニングコストの低コスト化を図る。

なお、RPAについては、ソフトウェア上のロボットに作業をさせることから、事務処理の対象となる情報を電子データ化する必要があるため、窓口における手続段階での電子データ化（ペーパーレス化）を進めていく必要がある。