

RPA導入実証の結果等について

1 導入実証の目的

市民等から提出される紙ベースの申請書等を職員がパソコンに入力する作業等を自動化するRPA（Robotic Process Automation）について、事務処理時間の削減による市民サービス向上のための導入に向け、導入に当たっての課題の把握や効果の測定のために行うもの。

RPA導入イメージ



※AI-OCR…人工知能(AI)を組み合わせ手書き文字をデータに変換するソフトウェアで、今回のRPA導入実証に不可欠な技術である。

2 これまでの取組経過

- 令和元年5月 宇都宮市情報化推進本部「本部会議」の開催
⇒ 「AI・RPA活用推進チーム」を設置
- 8月 全庁を対象としたRPA研修を実施
第2回宇都宮市情報化推進本部会議の開催
⇒ 早期のRPA導入を決定
- 11月 対象業務の選定
- 12月 対象業務の所管を対象としたRPA操作研修を実施
シナリオ(※)作成開始
- 令和2年1月 業務への導入実証を開始。以後、シナリオをブラッシュアップ
- 3月 削減時間測定、導入実証完了

※シナリオ…RPAを手順通り動作させる指示書。プログラムのようなもの

3 対象業務の選定

(1) 選定方法

委託事業者と連携し、業務の詳細ヒアリングを行いながら、「作業の自動化による削減効果」、「作業の単純さ」などを評価して選定

(2) 選定（導入実証を実施）した3業務

<p>①「妊産婦健康診査結果」の入力業務（子ども家庭課）</p> <p>医療機関から送付された健診結果（紙）をシステムへ入力する業務</p> <p>◆処理件数：約 63,000 件/年</p>
<p>②「障がい児通所給付」の入力業務（子ども発達センター）</p> <p>市民から提出された障がい児通所給付費申請書・支給変更申請書（紙）の内容をシステム、Excel へ入力する業務</p> <p>◆処理件数：約 3,000 件/年</p>
<p>③「建築物及び防火設備の定期報告書」の入力業務（建築指導課）</p> <p>事業者から提出された建築物及び防火設備の定期報告書（紙）の内容を入力する業務</p> <p>◆建築物の処理件数：約 300 件/年</p> <p>◆防火設備の処理件数：約 450 件/年</p>

4 実証結果

導入実証を実施した3業務の削減時間は以下のとおり

	①「妊産婦健康診査結果」の入力業務 (子ども家庭課)	②「障がい児通所給付」の入力業務 (子ども発達センター)	③「建築物及び防火設備の定期報告書」の入力業務 (建築指導課)	
			建築物	防火設備
年間作業時間 (A)	542.5 時間	297.7 時間	46.2 時間	57.6 時間
年間削減時間* (B)	244.6 時間	189.6 時間	10.6 時間	26.6 時間
削減割合 (B/A)	45.1%	63.7%	22.9%	46.2%

※年間の推計値

◎ 今回の実証で職員の作業時間の削減効果及び本格導入に向けた課題が確認できた。

→ 結果を踏まえ、市民サービスの向上に向けて、他の業務への拡充を図っていく

5 より効果的かつ円滑にRPAを導入するための課題と対応

(1) 事前準備

ア 業務プロセスの見える化

業務プロセスの全容を正確に把握しないと、円滑に稼働できない。

⇒ 事前に全ての業務プロセスを明らかにするとともに、非効率な業務プロセスの見直しを併せて行う必要がある。

イ 申請書等の様式の見直し

手書き文字の多用や、様式の不揃いによって、読取り精度が低下する。

⇒ 手書き項目を可能な限り記号やチェックボックス等へ変更するとともに、使用する様式を整える必要がある。

(2) 運用時の対応

シナリオの作成・修正については、専門性が高い。

⇒ 当面は、業務を所管する所属の職員が専門業者の支援を得ながらシナリオの修正を行いつつも、迅速かつ臨機応変な対応に向けて、職員のシナリオ作成・修正能力の育成を図る必要がある。

(3) 処理速度

今回使用したLGWAN（※）回線は、回線容量に限度があり、読取りに時間を要することがある。

⇒ 今後の導入業務拡充も見据え、通信環境の改善に努める。

※LGWAN…総合行政ネットワーク（Local Government Wide Area Network）。地方公共団体の組織内ネットワーク（庁内LAN）を相互に接続し、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク。

6 今後のスケジュール

令和2年4月 導入実証の結果を踏まえ、当該3業務におけるRPAの本格運用を
順次開始

5月～ 他の業務へのRPAの導入検討