

1-(1) RPA導入実証実験の結果報告

1. 背景・目的

RPA (Robotic Process Automation)
…定型業務を人に代わり自動化する
ソフトウェア型ロボット

- 人口減少、少子高齢化
- 将来の労働力不足が想定される
人に代わるICT技術の活用し、
⇒これにより得られた時間を市民の皆様に喜んでいただける、
より価値のある業務に注力していくことが求められている。
- RPAの活用による
事務の効率性、正確性の向上等の効果を測り、活用モデルを検討する

2. 実証実験内容

- 定型業務が多量にある税部門の12業務を選定・自動化
 - RPAにより自動化できる業務に範囲を広げるため、併せてOCRを使用
 - ・AI-OCR …人工知能(AI)で文字認識し、データ化(OCR)するソフトウェア
手書きの文字正読率が高い
 - ・OCR(従来型) …文字認識し、データ化(OCR)するソフトウェア
活字の読取には有効であるが、手書き文字の正読率は低い
- ⇒ツールの組み合わせによる事務量の削減や費用対効果等についても測定

3. 結果 (詳細は別紙)

○実証実験の効果測定結果

- ・職員の作業時間(年間換算) 1,910時間 削減効果(削減率 73.2%)
- ⇒RPA導入は、事務の自動化だけでなく現行業務を見直す契機となり、
業務改善マインドの向上にも効果的であることも実証。

4. 本格導入に向けた課題

実証実験にて明確化した課題について本格導入に向けて検討・準備。

- ・RPAの管理、統制
- ・人材育成
- ・情報セキュリティの確保
- ・他業務への展開

⇒今後も新しいICT技術の利活用を、スピーディかつ着実に実現し、更なる市民の皆様の利便性の向上や、業務の効率化を目指していく。

RPA導入実証実験計測結果

実証実験を行った12業務の計測結果を以下に示す。

No.	業務区分	業務内容	処理件数	導入前 処理時間	導入後 処理時間	削減時 間	削減率
① 重点検証業務							
1	軽自動車税	解体済車両の調査	15,000	651	1	650	99.9%
2		軽自動車税廃車申告書入力	15,000	389	187	202	52.0%
3	個人市民税	年金再裁定資料の登録	2,700	147	29	118	80.3%
4	収滞納管理	勤務先情報入力	15,000	375	1	374	99.8%
5		口座振替依頼書による口座情報登録	10,000	334	157	177	53.0%
小計			57,700	1,896	375	1,521	80.3%
② その他検証業務							
6	個人市民税	情報連携による所得照会	4,000	134	1	133	99.3%
7		未申告調査対象者フラグ設定	1,800	166	129	37	22.3%
8		配偶者特別控除対象者に係る配偶者所得更新	1,200	21	3	18	85.8%
9		連携用異動チェックリストの出力	1,500	19	3	16	84.3%
10	固定資産税	評価異動のない資産におけるフラグ抹消	4,000	200	157	43	21.5%
11		代表相続指定(変更)届出書の入力	3,000	76	34	42	55.3%
12	収滞納管理	担当者変更フラグ入力	12,000	100	0	100	100.0%
小計			27,500	716	327	389	54.4%
合計			85,200	2,612	702	1,910	73.2%

- csvやexcelデータを利用する業務やRPAシナリオに分岐が少ないものに高い効果が表れた。
- OCR利用の場合は、読取後の補正等に時間を要し、削減効果に繋がらない場合がある。