事例No.	830
公表年度	H30
団体の属性	一般市
団体名	和歌山県橋本市

事例区分	DX

タグ	・RPA ・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	RPA

事例内容・タイトル

RPA・AI　OCRによる窓口業務改革

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

RPA・AI OCRによる窓口業務改革（和歌山県橋本市）

実証実験

平成30年度業務改革モデルプロジェクト実施団体:約1,545万円

○ 職員配置の適正化に向け、**申請書等のAI OCRによる自動取り込み、RPAによる単純作業の自動化**による**定型的作業の削減を推進**。
○ 91の候補業務を選定し、RPA等の適用可能性が高く効果が期待できる11業務にRPA等を適用。
○ 特に税務関係事務で効率化が実現でき、税務関係含めた窓口業務及び給与等内部事務への横展開を推進。

課　題

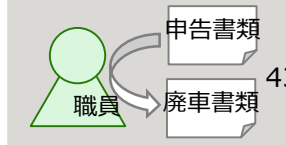
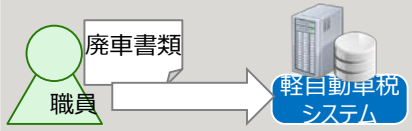
○ 税に関する業務には、住民等からの申告書類を受理し、**その内容を1件毎にシステム入力するもの**がある。
○ 特に軽自動車税に関わる廃車／転出の登録は、月430件（年間約5,200件）程度について、対象となる車両情報の検索・システム入力・確認用ハードコピーの取得を1件づつ職員が行なっていた。

取　組

○ J-LIS提供の廃車データを利用し、システムへの入力をRPAにより自動化。
○ 他の業務についても、同様にRPA等の適用を行い、他業務への横展開を検討。

成　果

○ 軽自動車税の廃車登録業務では、年間86.6時間の作業時間削減。**申請の多い業務繁忙期に他のコア業務へリソースシフトが可能。**
○ 給与や市営住宅管理など、効率化が期待できる事務に、順次展開。

	どのようなプロセスか	何を使うか	RPA適用前	RPA適用後
1	廃車の書類を申請書類から抜き出す			
2	対象車両をシステムから検索し、廃車情報を入力する	軽自動車税システム		
3	システムで入力した結果について確認用ハードコピーをとる ※別の情報があれば2に戻る	軽自動車税システム		（省略）
4	入力内容を確認する			