事例No.	999
公表年度	R1
団体の属性	複数団体
団体名	山口県宇部市・山口市・岩国市・周南市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・事務の共同実施 ・RPA

事例種類	複数団体による業務プロセスの標準化

事例内容・タイトル

定型業務の標準化とRPAの活用

出典

地方公共団体における行政改革の取組（令和2年3月27日公表）

複数団体による業務プロセスの標準化②〈山口県宇部市・山口市・岩国市・周南市〉

○　**異なるシステムを用いている税務業務**（法人市民税申告書入力業務等）と**同一システムを用いている内部管理業務**（通勤手当申請事務等）を対象に、**RPA等を活用した効率的な作業フロー検討と効果検証を実施**
○　同一事務のRPAシナリオを複数団体で共同利用する場合の修正点や工数等を整理することで、RPA等を共同で導入することのメリットについて検証

〈定型業務の標準化とRPAの活用 〉 ※令和元年度自治体行政スマートプロジェクト採択事業

課　題

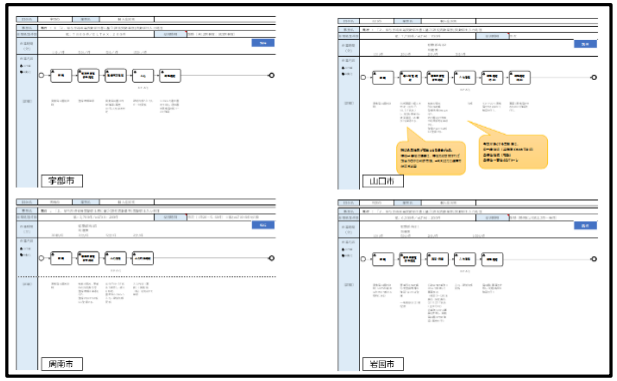
○　行政においては財政負担や職員数減少といった観点から業務の効率化を恒常的に模索している状況だが、行政外においても　労働力不足やそれに伴う費用高騰が大きな課題
○　特に税などで提出される紙の申請書のデータ化についてはパンチャーの不足・委託費の高騰が顕著であり、現在のアウトソーシング形態を将来的に継続することは困難
⇒　**単独団体ではなく複数団体が協力した標準化とRPA等のICT活用により突破できないか検討**

取　組

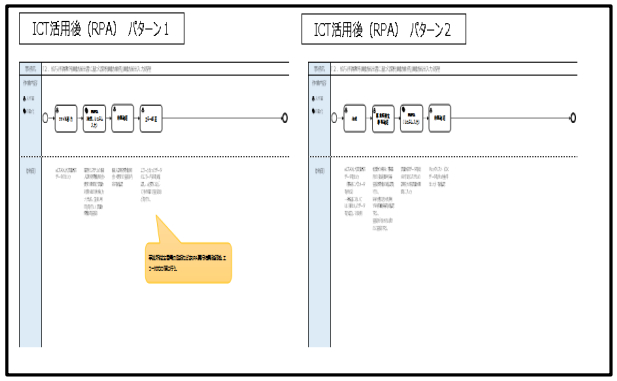
○　4市共同で税務業務・内部管理業務を対象に、**RPA等を活用した事務の効率化・改善を検討**
現状の年間作業時間の集計と**事務フロー可視化** → RPA等を活用した**標準業務のフロー作成**

【例】「給与所得者等異動届出書に基づく課税異動業務」異動届出入力処理の標準化　※右図参照
現状の4市の処理手順は
・1市が、①入力後にエラーを抽出し**事後修正する**　（事業所の登録件数：少）
・3市が、②**事前準備を行い**正常処理件数を増やす　（事業所の登録件数：多）
の手順差があった。**エラーチェック方法についても「画面利用」「チェックリスト利用」の方法差があった。**そのため、RPA導入による効率化とともに業務手順を見直したが、その際、事業所登録件数の「多い」「少ない」等の地域差によらない横展開を可能にする観点から、①②のそれぞれの標準フローを作成、エラーチェックに関しても**業務システムの「画面利用」に標準化**

【標準化前】4フロー



【標準化後】2フロー



成　果

○　削減見込み時間　　**計 約5,900 時間**　例) 個人住民税：4,504時間 軽自動車税：390時間　等
○　業務プロセス標準化とデータ標準化を実施し、RPAを利用することで、業務システムが異なることに起因する**入力インタフェース差の解消**
○　業務課題やRPAシナリオ手順作成に対し、異なる運用や考え方の他団体との意見交換による**業務選択肢増・効率化**　**【個人住民税の例】国税連携イメージデータのデータ化手法の選択肢増**
→　**A）システムによるAI-OCR処理（新規）**、B）パンチ委託、C）職員の手入力
○　団体間比較作業において、業務のプロセス粒度や、eLTAX等の既存システムに対する理解度・活用度の差についての確認・共有
○　**山口県央連携都市圏域（山口ゆめ回廊）**の令和2年度事業として**横展開**するとともに、**4市でのプロジェクトを継続**することで更なる深化