事例No.	826
公表年度	H30
団体の属性	一般市
団体名	茨城県つくば市

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による業務プロセスの自動化

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

RPAによる業務プロセスの自動化（茨城県つくば市）

本格導入

職員へのアンケート等をもとに、**定型的かつ膨大な作業量が発生する業務を抽出**し、**業務量・難易度・RPAの導入効果・汎用性の高さ**を勘案して選定した**市民窓口課・市民税課**業務等について、**RPAを活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化**をテーマに官民連携による共同研究を実施。

※入力・登録、確認・照合等の年間処理時間：**市民窓口課 9,024時間**、介護保険課 6,550時間、消防指令課4,000時間、国民健康保険課 2,411時間・・・

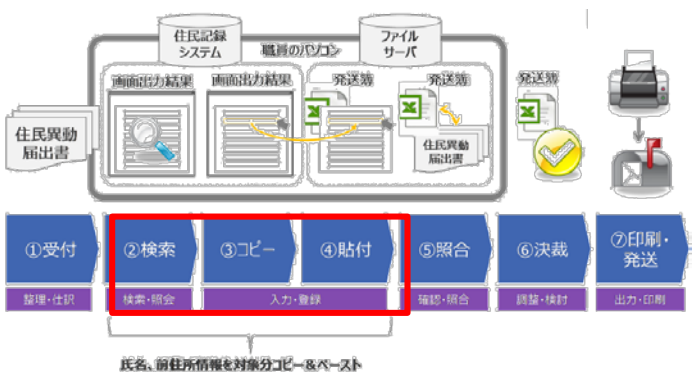
課　題

○住民に最も近い距離にある基礎自治体の業務には、定型的かつ膨大な作業量を伴う基幹的業務が数多くある。これらの業務は、時期による業務量の変動が大きい上、劇的な効率化が難しく、人的リソースが割かれる業務として、処理に苦慮していた。加えて当市は、今後も人口増加が見込まれ、負担が増大してくことが予想されていた。

取　組

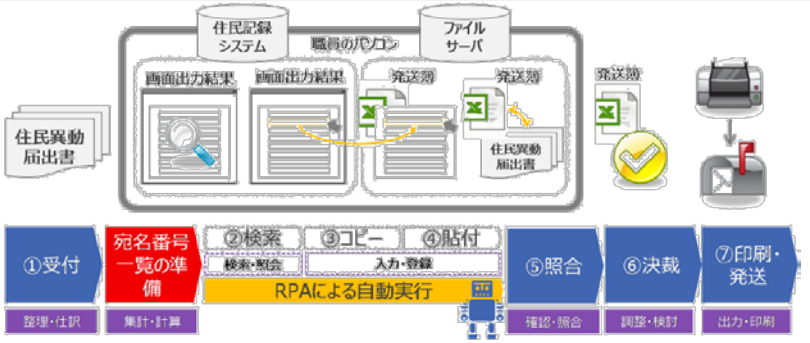
例）市民窓口課での異動届出受理通知業務
（住民からの届出に基づき住所変更の手続を行った際、本人確認書類が不足している届出者について、本人の意思に相違がない届出であるかを確認するため、変更前の住所地に「受理通知」を送付。年間約1,700件。住民異動が集中する3 月中旬から4 月中旬の繁忙期には大量の処理が発生。）

【これまで】職員が受付・**発送簿作成**・決裁・発送を実施。
年間**約85時間**を要した。



RPA導入

【実証後】**発送簿作成**をRPA化。
職員の作業時間は**約14時間に！（約83%削減）**



成　果

- ✓ RPA化により入力ミスが減少
- ✓ 単純作業をRPA化することにより職員は住民サービスに集中
- ✓ 研究結果を基に５課（平成31年1月現在）で導入
- ✓ 職員は業務時間の削減よりも「操作ミスの削減」、「作業時間中に手を取られない」効果をより実感し、時間の有効活用の点で高く評価