

POINT

01 事業概要

人口減少や少子高齢化が進む中、地方自治体の行政運営は、職員数の減少や多様化する住民ニーズへの対応を図るため、**抜本的な業務改善やデジタル技術の導入による効率化・住民の利便性向上が求められている。**

市税の賦課業務では、**職員による定型的かつ大量の入力作業を必要としており、時間外勤務の増加やヒューマンエラーのリスク等の課題を有していることから、業務の洗い出しや業務フローの整理等による業務改善(※BPR)を行うとともに、定型的かつ大量の入力作業にRPAを導入することによって、**

- ①職員の作業時間の削減
 - ②ヒューマンエラーのリスク低減
 - ③削減した作業時間を、窓口対応や高度な判断を必要とする業務に振り向けることによる市民サービスの向上
- を図る。

※BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）・・・プロセスの観点から業務フローや組織構造、情報システムなどを再構築し、最適化や業務改革をすることで、業務の効率化や生産性の向上を図ること。

POINT

02 RPAとは

RPAとは、コンピュータを使って行う**定型的な業務を自動化する技術**で、パソコン上で繰り返し行う作業をロボットが代わりに行ってくれる仕組み。

ソフトウェアロボットを使って、人間が行う操作を模倣するので、例えば、**Excelでデータを入力したり、ウェブサイトから情報を取得したりする作業を自動で行うこと**などに有効活用できる。



POINT

03 RPAに係る国の概況

○デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日 閣議決定）

12 地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進

12.3 地方公共団体におけるAI・RPA等による業務効率化の推進

本格的な人口減少社会となる2040年頃を見据え、希少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、地方公共団体の業務の在り方そのものを刷新することが必要である。AIやRPAなどのデジタル技術は地方公共団体の業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために今後積極的に活用すべきものである。

（以降、略）

○自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第3.0版】（令和6年4月24日総務省）

3.1 自治体 DX の重点取組事項

（6）自治体の AI・RPA の利用推進

自治体がRPAを活用して業務効率化を図り、住民サービスの向上を目指すことが求められている。また、総務省は自治体に対する支援策や先進事例の横展開を推進する。

なお、自治体の定型的な業務の効率化については、業務プロセスの見直しや情報システムの標準化・共通化など、根本的な対応策を検討し、その上で RPA の利用による自動化を行うことが有効である。（要約文章）



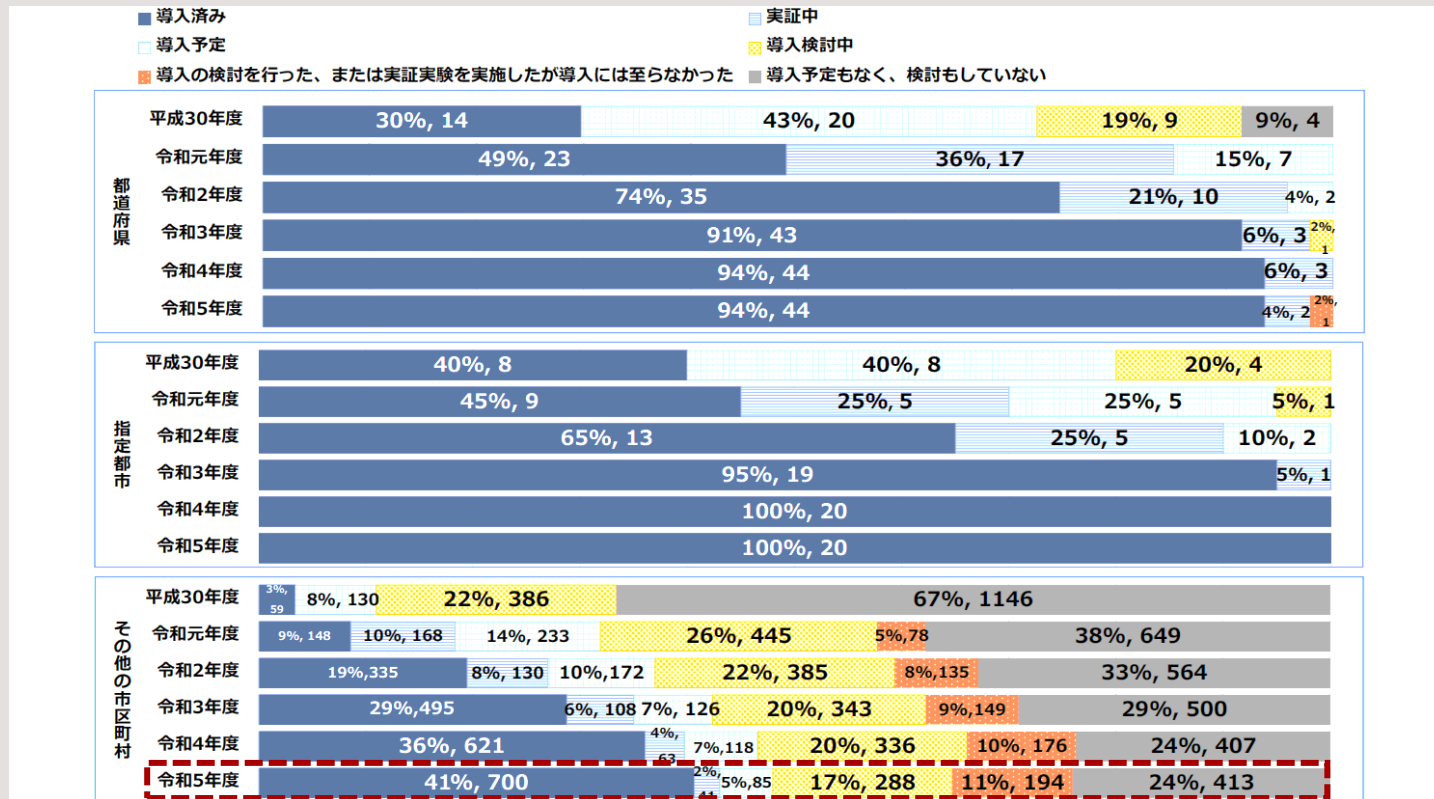
自治体DXの一環として、国としてもRPAの導入を推奨

POINT

04 自治体におけるRPAの導入状況

(1) 自治体類型別の導入状況

- 都道府県では94%、指定都市は100%が導入
- その他市区町村では、導入自治体は41%



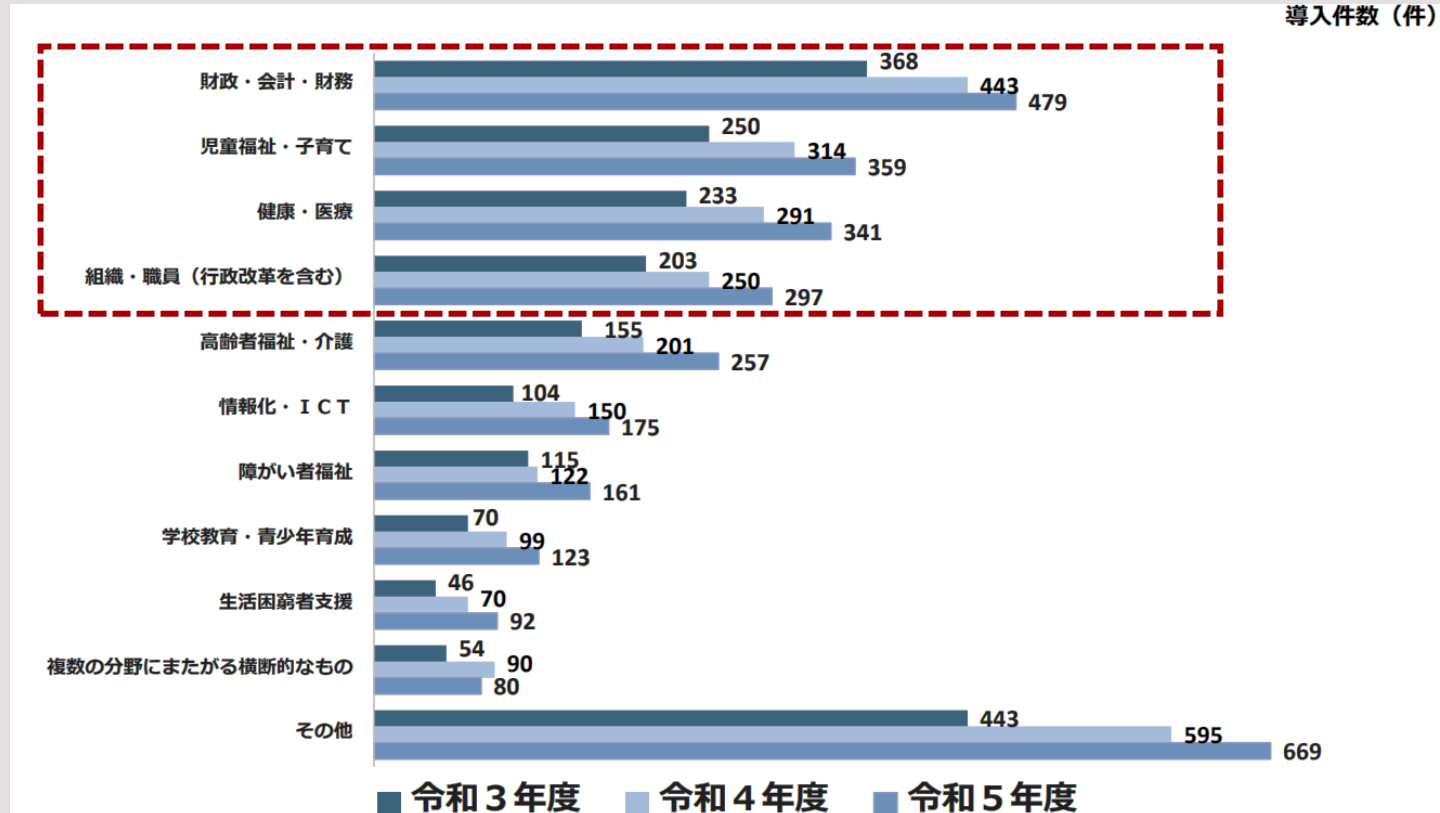
(出典 総務省 情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」)

POINT

04 自治体におけるRPAの導入状況

(2) RPAの分野別導入状況

- 「財政・会計・財務」、「児童福祉・子育て」、「健康・医療」、「組織・職員(行政改革を含む)」への導入が多い。



(出典 総務省 情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」)

POINT

05 具体的な導入業務

(1) 令和7年度のRPA導入予定業務

業 務	内 容	担当	年間の件数	1件当たりの削減時間数	削減時間数
土地の所有権移転のシステム入力	EXCELで管理している一覧表を基に、基幹系システムへの入力作業を自動化する。	資産税(土地)	3,200件/年	3分	160時間/年
家屋の所有権移転のシステム入力	EXCELで管理している一覧表を基に、基幹系システムへの入力作業を自動化する。	資産税(家屋)	1,200件/年 (登記・未登記)	3分	60時間/年
家屋の滅失処理のシステム入力	EXCELで管理している一覧表を基に、基幹系システムへの入力作業を自動化する。	資産税(家屋)	450件/年	3分	22.5時間/年
償却資産申告書に係る増加資産のシステム入力	事業者から提出された償却資産申告書における増加資産のシステム入力を自動化する。(データ量が多いもののみを自動化する。)	資産税(償却)	入力件数 6,000件/年 (20データ、15ページ、20件)	1分	100時間/年
合 計					約340時間/年

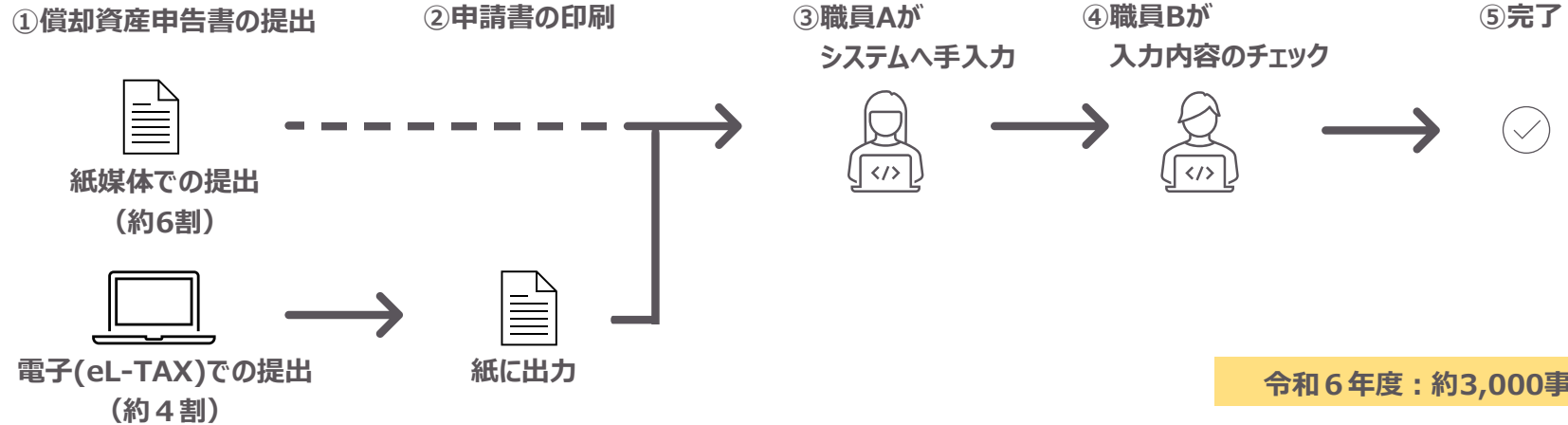
POINT

05 具体的な導入業務

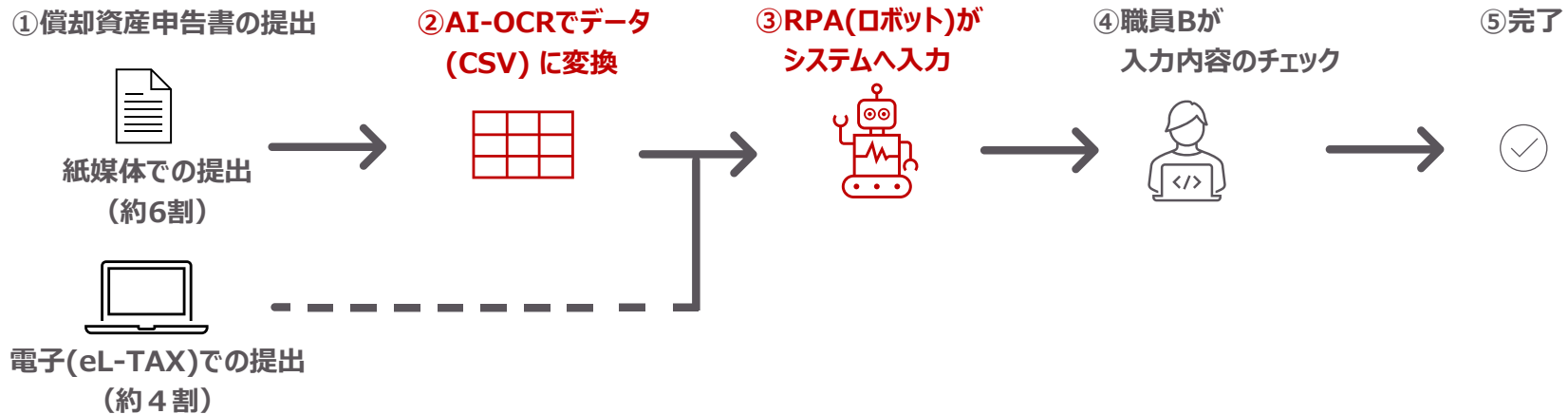
(2) RPAの導入イメージ

【例：償却資産申告書に係る増加資産のシステム入力】

(従来)



(RPA導入後)

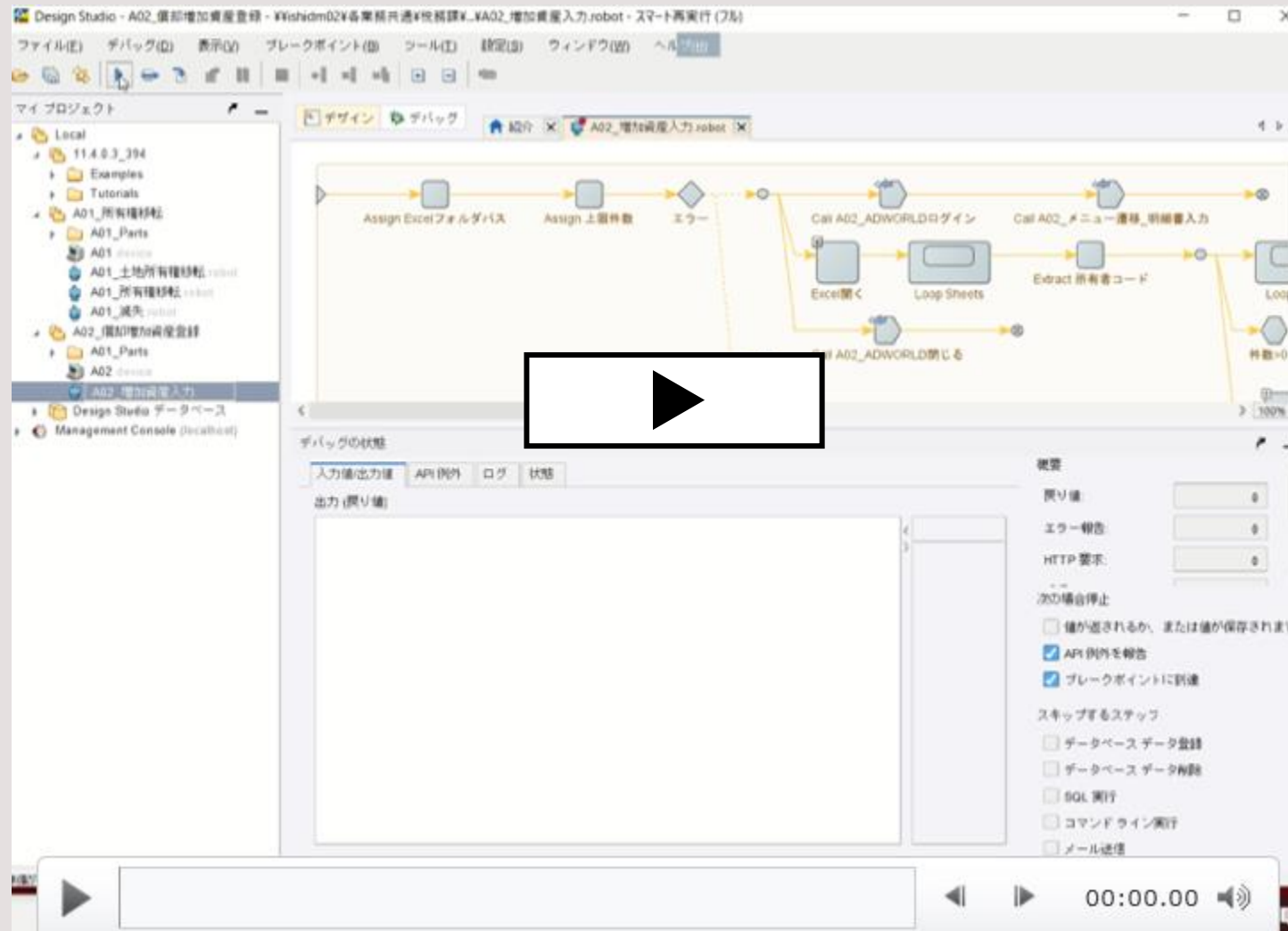


POINT

05 具体的な導入業務

(2) RPAの導入イメージ

【例：償却資産申告書に係る増加資産のシステム入力】



POINT

06 まとめ

(1) 事業の流れ

- ①業務の洗い出しや業務フローの整理等を通じた業務改善(BPR)を実施する。
- ②業務改善の手法の一つとして、職員による定型的かつ大量の入力作業を必要とする“RPAの導入が有効な業務”を選定し、RPAを導入する。

(2) 事業の効果

- 職員の作業時間の削減
- ヒューマンエラーのリスク低減
- 削減した作業時間を、窓口対応や高度な判断を必要とする業務に振り向けることによる市民サービスの向上

業務効率化(行政改革)



市民サービスの向上