

市税業務におけるRPA実証実験結果 (資料)

1 実証実験

6月27日 RPA実証実験連携協定締結

(各社の実験内容)

	社名	市税	業務名	実験内容
1	富士通株式会社	個人住民税	年金情報異動入力	メインシステム、サブシステムへの二重入力解消のため、一度入力したデータを活用し、ロボットが二度目を入力
2	日本電気株式会社	個人住民税	特別徴収異動届入力	紙で提出される届出書をOCRソフトでデータ化し、ロボットが自動入力
3	株式会社日立システムズ	個人住民税	年度切替処理入力	現年度、翌年度、サブシステムへの多重入力解消のため、一度入力されたデータを活用したロボット自動入力
4	株式会社アイネス・三菱総合研究所	事業所税	事業所税申告書入力	電子申告データを用いたロボット自動入力

2 実験結果

9月3日 RPA実証実験結果報告 (9月11日合同報告会)

	業務名	現状(年間)	RPA導入後(年間)	削減時間	削減率
1	年金情報異動入力 (CSV → RPA)	240時間	48時間	192時間	80.0%
2	特別徴収異動届入力 (紙 → OCR → RPA)	592時間	398時間	194時間	32.8%
3	年度切替処理入力 (CSV → RPA)	201時間	53時間	148時間	73.6%
4	事業所税申告書入力 (CSV → RPA)	15時間	6時間	9時間	60.0%
合 計		1,048時間	505時間	543時間	51.8%

3 実証実験から分かったこと

- RPA導入により、職員作業時間は、5割程度の削減が見込める。
- 業務システムのレスポンスに影響されると、RPAの処理速度は人間と同じような速度になる場合がある
- RPAの稼働中に窓口対応や電話対応など他の業務をしたり、夜間にRPAを稼働するなど効率的に活用する工夫が必要である。
- OCR精度を向上させるには、帳票レイアウトの見直しをする必要がある。

4 今後の展開

市税における業務システムへの入力作業は、一定のボリュームがある作業に対して、ある程度ロボットに入力を任せることが可能であると同時に、作業時間の削減も可能であると考えられる。

RPAが職員の代わりとなり業務の一部を任せられれば、職員の様々な働き方の補完として、また、今後の労働力不足となる時代を見据えた手法としてRPAの導入は非常に有効である。

スマート自治体への転換を進めるためにも積極的に導入検討していきたい。