



RPAを活用した業務改革

令和2年2月13日

宇城市総務部市長政策室

中山 健太

市の概要

- 平成17年1月15日、三角町・不知火町・松橋町・小川町・豊野町の5町合併による新設市
- 宇土（うと）**郡と下益**城（しもましき）**郡の合併により**宇城（うき）**市と命名

【市の概況】

人口 (H27国調) ／面積	本庁・ 支所等 窓口数	平成31年度 一般会計 当初予算	平成30年度 財政力指数	平成30年度 経常収支比率
59,756人 188.61km ²	1本庁 4支所 1出張所	35,145,736 千円	0.40	95.1%

- デコポン発祥の地
品種名「不知火（しらぬひ）」
糖度13度以上
クエン酸1.0以下 等
一定の基準を満たしたものが「デコポン」



Special
Interview

02



『価値判断のできる業務を
体験して仕事の楽しさを
知ってほしい』

宇城市長
守田 憲史

本格導入としては国内初の事例で注目を集める宇城市発のプロジェクト

**自動化技術の導入で業務のスピードアップはもちろん職
員の意識改革にもつなげたい**

宇城市長 守田 憲史

自治体通信テクノロジー特別号（2019年2月号）

https://www.jt-tsushin.jp/interview/jtsp_uki/

民間企業との連携

宇城市 × JAL

主な取り組み内容

- ・小・中学生の空港見学会、お仕事体験
- ・機内誌やＨＰでの情報発信
- ・特産品の開発、販売協力

宇城市 × 高島屋

主な取り組み内容

- ・ふるさと納税で高島屋のバイヤーが選んだ品を、高島屋セクションとして提供
- ・特産品の販売促進のための協力

宇城市 × ベネッセ

主な取り組み内容

- ・英語４技能検定（ＧＴＥＣ）の実施
- ・学習支援ソフトの導入

宇城市 × コクヨ

主な取り組み内容

- ・働き方改革の協力支援
- ・教育のまちの推進、子育て対策

取組の経緯

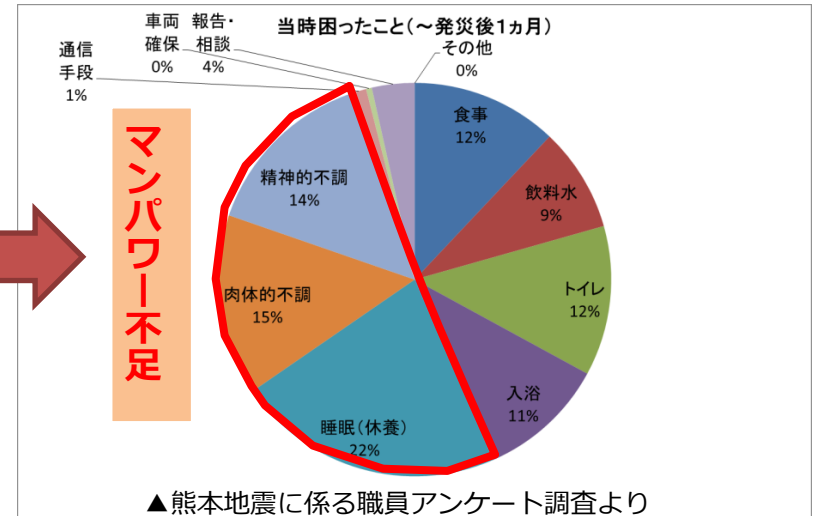
問題が顕著に

背景

- ・ **人口減少**⇒15年間で20.3%▼
(2015年59,756人→2040年47,602人)
- ・ **人件費抑制**⇒11年間で23.6%▼
(2005年5,527,263千円→2016年4,623,969千円)
- ・ 権限移譲や地方創生など**新たなニーズへの対応**



- ◎熊本地震における**災害復興業務**への対応
- 避難所運営
 - 物資配給・運搬
 - 家屋等被害調査
 - 罹災証明発行
 - 住民支援相談業務
 - 内部調整・外部対応など



【対象職員数：510名】

期間	総時間外勤務時間数	時間外手当支給人員	平均時間外勤務時間数	最長時間外勤務時間数	対応所属部署
4月14日～30日	36,898	467	79	月100時間超	246 防災消防係
5月1日～31日	30,139	364	83		362 防災消防係
6月1日～30日	20,142	343	59		205 防災消防係
7月1日～31日	8,923	318	28		125 教育総務課施設担当
8月1日～31日	4,178	243	17		122 資産税係
計	100,280	1,735	58		

出典：「平成28年熊本地震」の対応に係る検証報告書（平成30年3月）より抜粋

取組概要

ボトムアップ | スモールスタート | ブラッシュアップ

年度	内容	財源	ツール
29	実証 ・業務改革モデルプロジェクトに係る提案事業	・国庫委託金 ・上限額 1,700万円	ROBOWARE
30	本格導入1.0 ・単独事業	・一般財源	NICE APA
31	本格導入2.0 ・革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業 (RPA導入補助事業)	・情報通信技術利活用事業費補助金 ・補助率 1/3 ・上限額 266.6万円	ROBOWARE+ QuickROBO

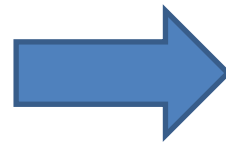
年度	適用分野	削減時間	構築方法
29	ふるさと納税、人事給与	1,449時間	外部委託
30	住民基本台帳、後期高齢者医療、財務会計、人事給与、上下水道、ふるさと納税	1,679時間	外部委託
31	収滞納管理、生活保護、就学、人事給与、保育所（園）	1,612時間	外部委託

平成30年度の取組

平成30年度 単独事業

■適用業務の拡大へ

本格導入第1弾（H30.8～）
として株式会社アイティフォー
（ツール：NICE APA）
を公募型プロポーザルにより選定



職員給与、ふるさと納税、住民
異動、会計、後期高齢、水道の
6分野の作業を自動化し、**職員
の作業負担軽減**を目指す！

業務分野	対象事務	見込まれる効果
職員給与	臨時・非常勤職員給与事務	394時間/年の削減
ふるさと納税	寄附情報取込事務	349時間/年の削減
会計	債権者・口座登録事務	500時間/年の削減
	物品登録事務	100時間/年の削減
後期高齢	後期高齢者医療保険料通知発送事務	96時間/年の削減
水道	水道料金催告書発送事務	240時間/年の削減
住民異動	住民異動届入力事務	ミスや手戻りの削減

約1,700時間
の削減効果

RPA導入業務担当者の感想

平成30年度 単独事業



市民課職員
(住民異動)

想像していたR P Aが構築できなかった。再度、全面的に構築し直したい。

想像していたとおりだった。スピード感もあり、当初の期待通り。別フローもR P Aに任せたい。



総務課職員
(臨時・非常勤職員)

担当者の入力ミスは減った。また、入力方法の問い合わせも減った。しかし、エラーの確認等新たな作業が増え、負担が増えたように感じる。R P Aの処理中はP C操作ができないため、R P A専用端末があればいい。

おおむね想定通りで期待通りの動き。エラーの発生原因はR P Aではなく、システム側（アクセス）の運用の問題が大きい。



上下水道課職員
(水道庶務)

R P Aの処理には意外と時間がかかる印象。効果は想定通りと感じている。次は、様式の印刷まで自動化してみたい。

事務処理が煩雑で、R P Aをあまり使えていない。人の判断が必要な部分があり、R P Aに任せられない部分もある。



市民課職員
(後期高齢者医療)



企画課職員
(ふるさと納税)



会計課職員
(債権者・口座登録)

令和元年度

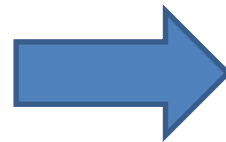
RPA補助事業の取組

令和元年度の取組み

平成31年度 総務省 革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業

■ 適用業務の更なる拡大へ

本格導入第2弾（R1.8～）
として(株)ビジネスインサイト
（ツール：ROBOWARE）
を公募型プロポーザルにより選定



人事給与、就学、保育所（園）、
生活保護、収滞納管理の5分野
の作業を自動化し、**職員の作業
負担軽減**を目指す！

業務分野	対象事務	見込まれる効果
人事給与	時間外申請確認入力事務	1100時間/年の削減
	非常勤職員支給事務	60時間/年の削減
就学	就学援助扶助事業に係る事務	82時間/年の削減
保育所（園）	保育所入所業務	100時間/年の削減
生活保護	生活保護申請受付業務	24時間/年の削減
収滞納管理	預貯金調査事務	190時間/年の削減
	国税還付金照合事務	56時間/年の削減

約1,600時間
の削減効果

非常勤職員支給事務（通勤費用算定）

平成31年度 総務省 革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業

ヒト



①非常勤職員が
通勤届を作成し、
印刷して紙で提出



②総務課職員が
通勤届をもとに、
一覧表（一部
分）を作成し、共
有フォルダに格納

氏名	所属	通勤距離	通勤手段	通勤時間	通勤費用
山田 太郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
田中 次郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
佐藤 三郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
鈴木 四郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
高橋 五郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
山田 太郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
田中 次郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
佐藤 三郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
鈴木 四郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
高橋 五郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0

LGWAN端末



氏名	所属	通勤距離	通勤手段	通勤時間	通勤費用
山田 太郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
田中 次郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
佐藤 三郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
鈴木 四郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
高橋 五郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
山田 太郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
田中 次郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
佐藤 三郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
鈴木 四郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0
高橋 五郎	総務課	10.0km	徒歩	15分	0.0

通勤費用一覧

R P A

③ R P Aが一覧
表（一部分）を
インターネット端末
へ送信



共有フォルダ
(LGファイルサーバ)

行政業務支援シ
ステム

⑤ R P Aが費用
算定結果を一覧
表に返し、そのデー
タを L G W A N 端
末へ送信

行政業務支援シ
ステム

④ R P Aが一覧
表をもとに、グー
グルマップで距離を測
定し、算定条件を
もとに費用を算出

インターネット端末



就学援助扶助事業に係る事務

平成31年度 総務省 革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業

①申請書や添付書類を学校より受理



+

②申請一覧を作成

RPA



ヒト



RPA

・住基システムから候補者を抽出

・対象者のみフラグをつける

・税情報を参照する

RPA

・参照データを
エクセルに返す

③認定通知等作成



※ワード

④支給計画作成

※エクセル

※申請書の手書き文字をテキストデータに変換するツール「帳票OCR Ver.8」 by Panasonic

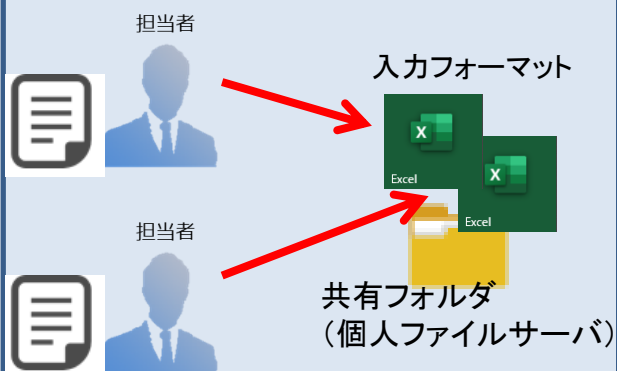
保育所入所業務

平成31年度 総務省 革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業

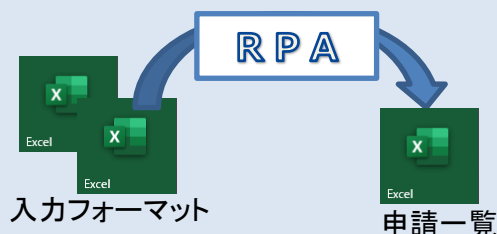
① R P A が総合行政システムの情報を参照して、入力フォーマットを作成（宛名番号を入力するだけで氏名が表示される入力補助フォーマット）



② 本庁及び各支所の担当者が受け付けした申請書の内容をもとに、入力フォーマットに転記して一覧を作成



③ R P A が複数の入力フォーマットを結合し、申請一覧を作成



④ 担当者が判定会議の結果を申請一覧に転記



⑤ R P A が申請一覧をもとに、総合行政システムに申請登録



生活保護申請受付に係る事務

平成31年度 総務省 革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業

①面接記録票を作成



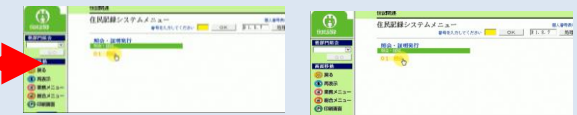
※生活保護システム

②申請書をP Cで作成し、署名はタブレットで



1度の署名で複数の
申請書に反映さ
れる

③調査票を作成・印刷



※生活保護と住基システム



※エクセル		
文書番号	宇城市福祉課	号
問い合わせ(相談)日		
地区名		
申請者		生年月日
フリガナ		
成人別居者		生年月日
居住所		
所在地		
本籍地		
氏名(市区町村長名)		
職別名		
必要氏名		生年月日
申請者からみた 申請者との関係		

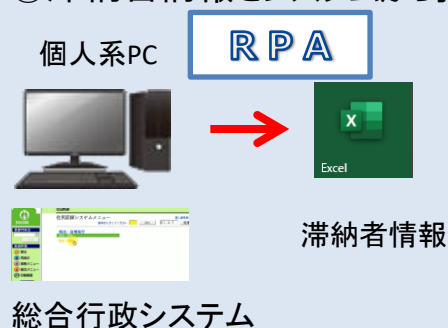
※エクセル

・「伺い」「年金調
査」「税収納状況」
「収入・資産」「収
入・資産回答様
式」シートを作成

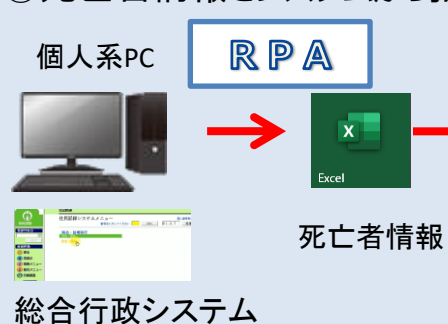
預貯金調査事務

平成31年度 総務省 革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業

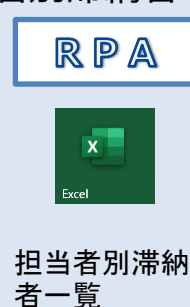
①滞納者情報をシステムから抽出



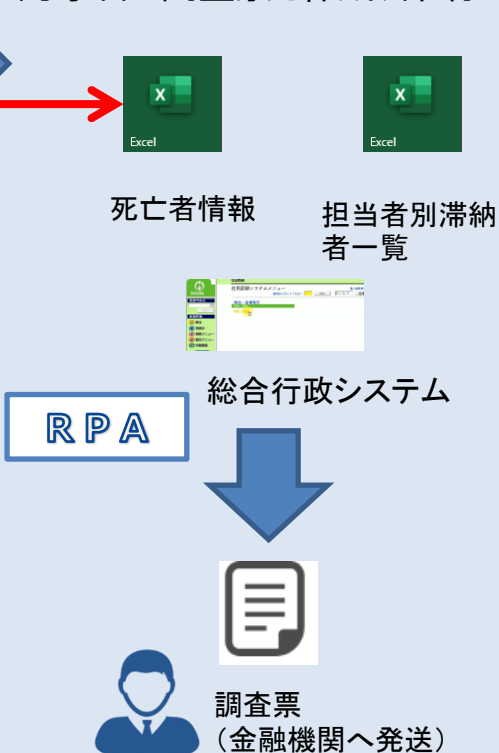
②死亡者情報をシステムから抽出



③担当者別滞納者一覧を作成



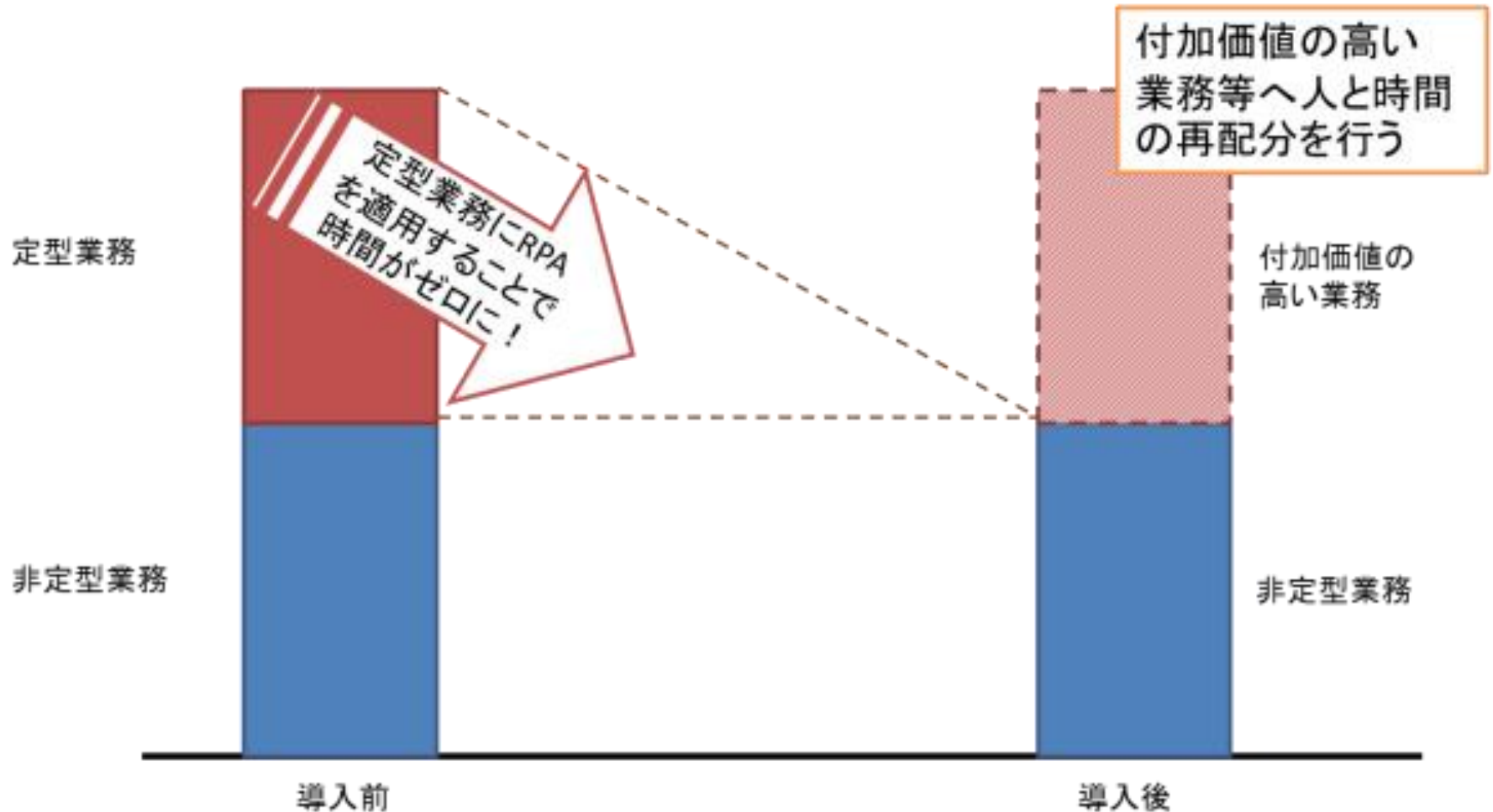
④死亡者情報と担当者別滞納者リストをもとに、条件に合致した対象者の調査票を作成、印刷



まとめ

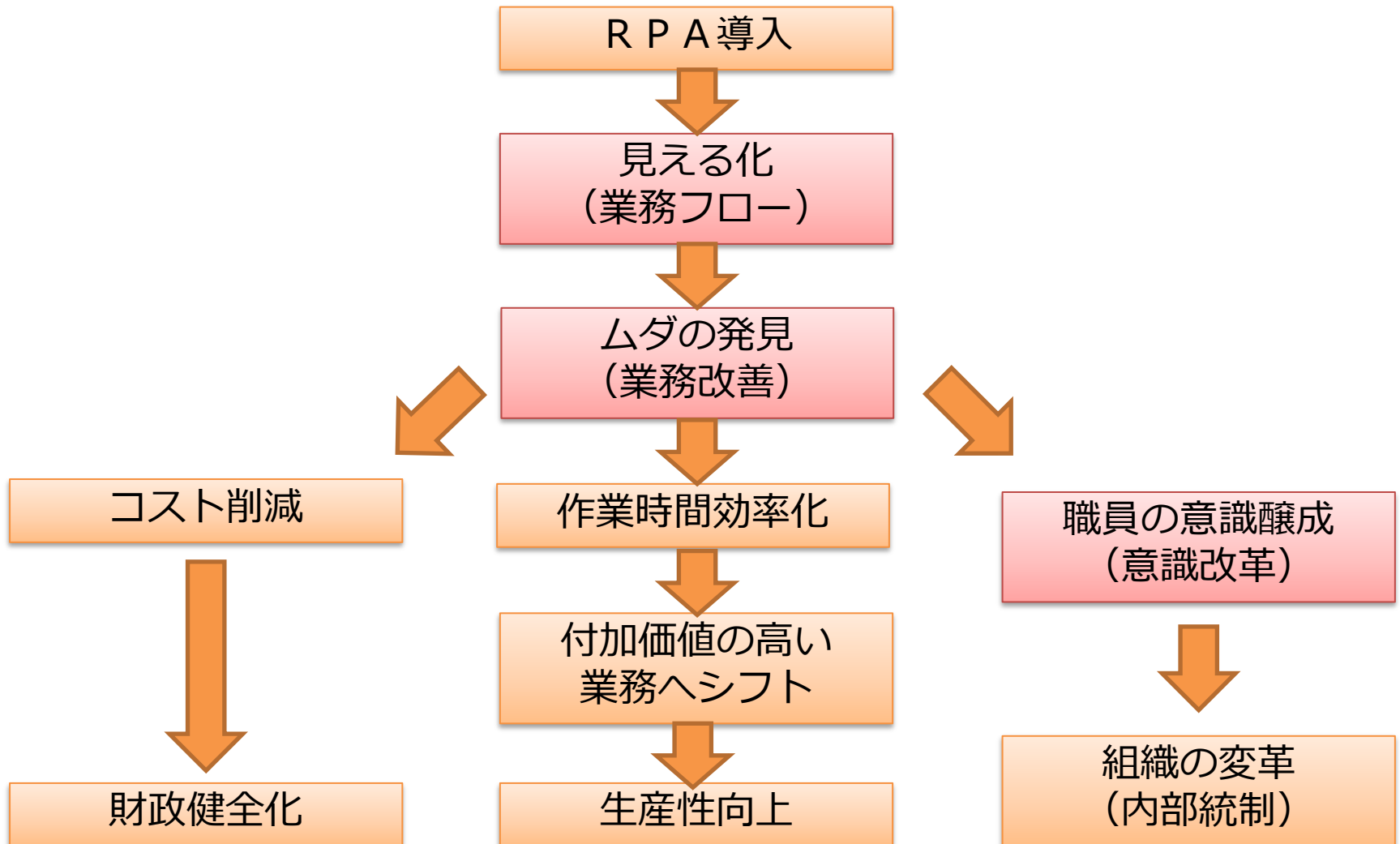
導入のねらい

平成29年度 総務省 業務改革モデルプロジェクト事業



副次的効果

平成29年度 総務省 業務改革モデルプロジェクト事業



今後の課題

■ 人的面

- ◆ 新しい取組に対する抵抗感
- ◆ ICTに関する知識レベルの格差
- ◆ 紙文化

■ 財政面

- ◆ 短期での効果が不透明
- ◆ 財源がない、少ない

■ 開発運用面

- ◆ 不確実・不明瞭な業務手順
- ◆ 定量効果優先の業務選定基準
- ◆ メンテナンス



まとめ

- AIやRPA = 人の「代替」として捉える
- 「手段の目的化」になると本末転倒
- AIやRPA < デジタル化とBPR

ご清聴ありがとうございました。



熊本県宇城市総務部市長政策室
(代表)0964-32-1111
(直通)0964-32-1803
(メール)shichoseisakushitsu@city.uki.lg.jp