

第6回公共サービスイノベーション・プラットフォーム

つくば市におけるRPA導入共同研究

平成30年10月2日

つくば市副市長 毛塚幹人

自己紹介

- 毛塚幹人
- 財務省(2013年4月～2017年3月)
 - 国際局国際機構課(G20・IMF)
 - 近畿財務局(金融証券検査官等)
 - 主税局総務課
- つくば市副市長(2017年4月～)

世界の
あしたが見えるまち。
TSUKUBA

RPAとは？

Robotics

ロボットによる

Process

業務プロセス

Automation

自動化

ソフトウェアのロボット

ルールに基づいて、作業を繰り返し実行

普段使っているデスクトップ上で動作

既存の業務システムを改修せずに活用可能

RPA導入共同研究

- テーマ： RPAを活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化
- 対象業務： 市民税課5業務、市民窓口課1業務
- 共同研究者： NTTデータグループ

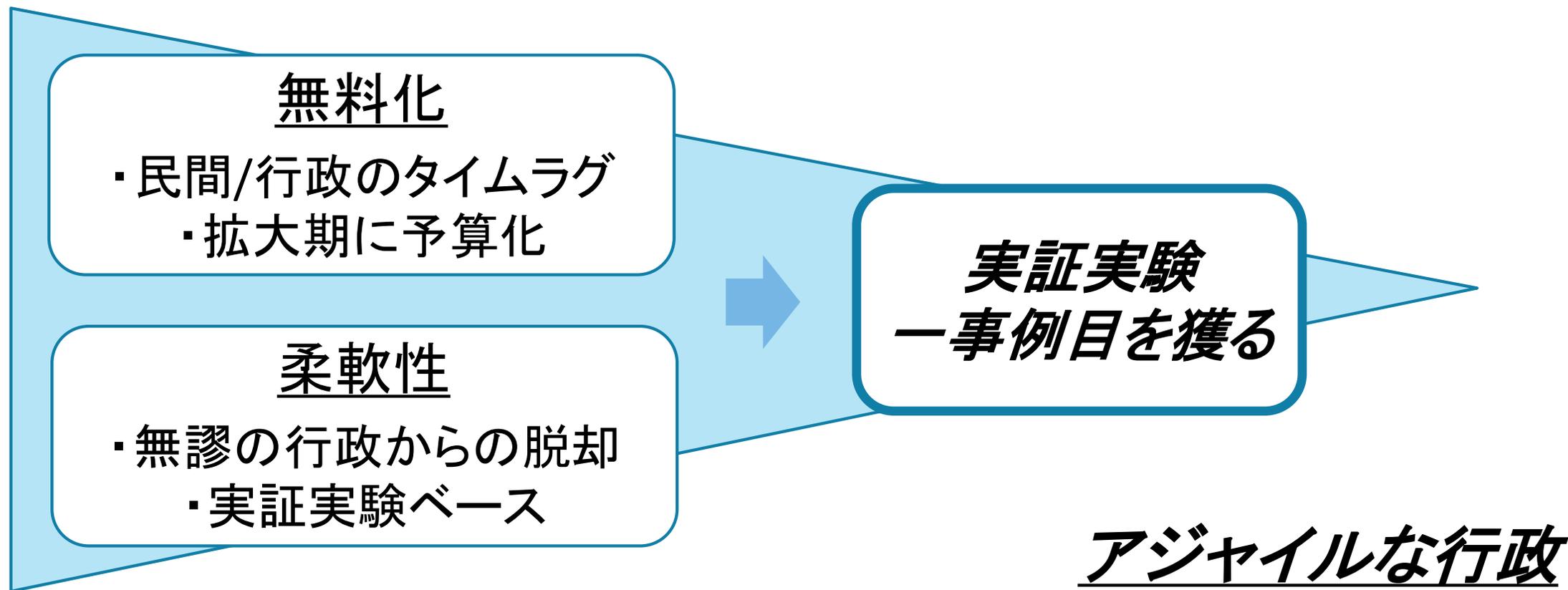
(株式会社クニエ、株式会社エヌ・ティ・ティ・データ、日本電子計算株式会社)

- 検証期間： H30年1月～4月上旬

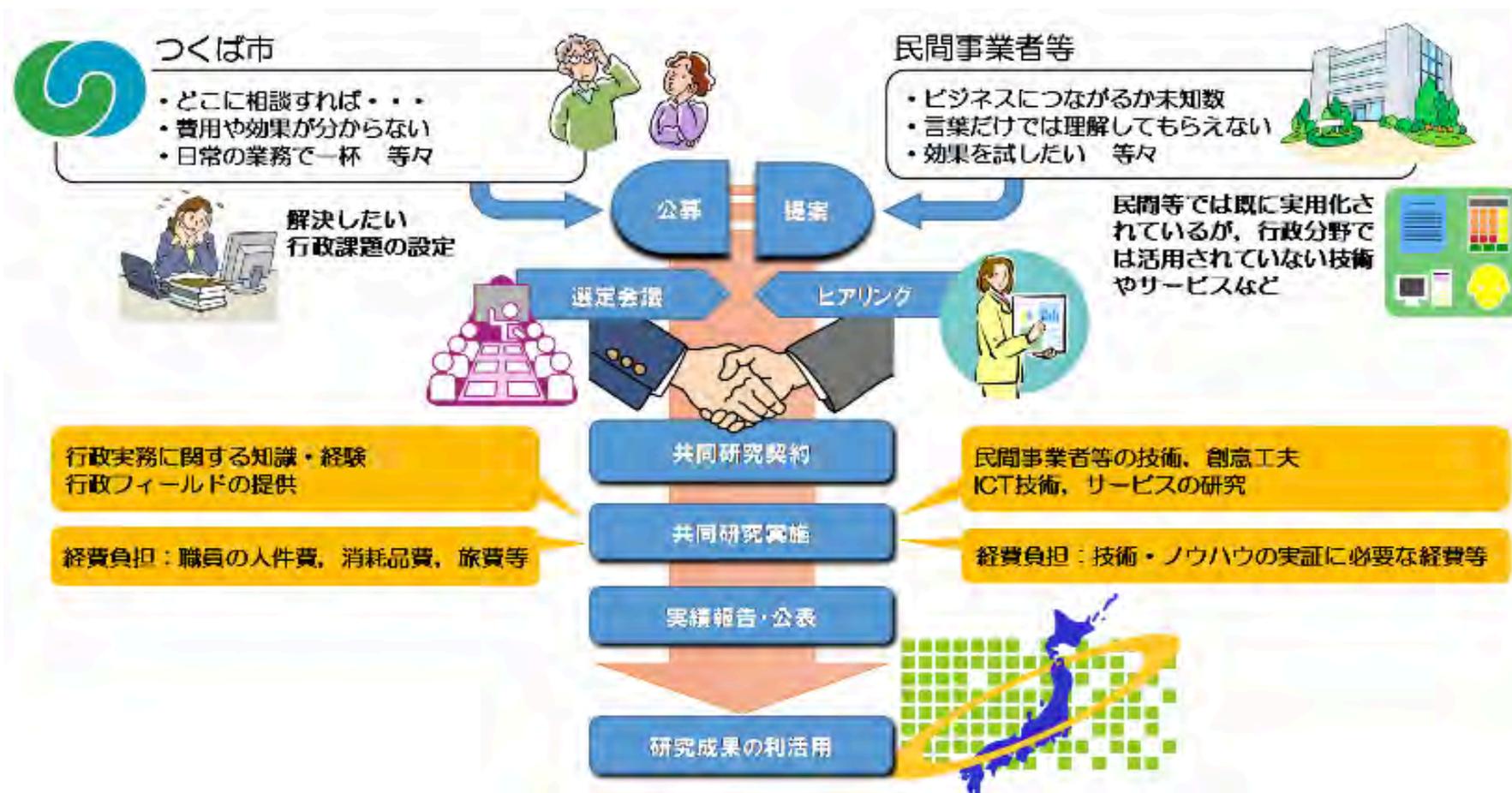
結果概要

	導入前 (年換算)	導入後 (年換算)	削減時間 (年換算)	削減率
市民税課	424時間44分	88時間18分	336時間26分	79.2%
市民窓口課	85時間	14時間10分	70時間50分	83.3%

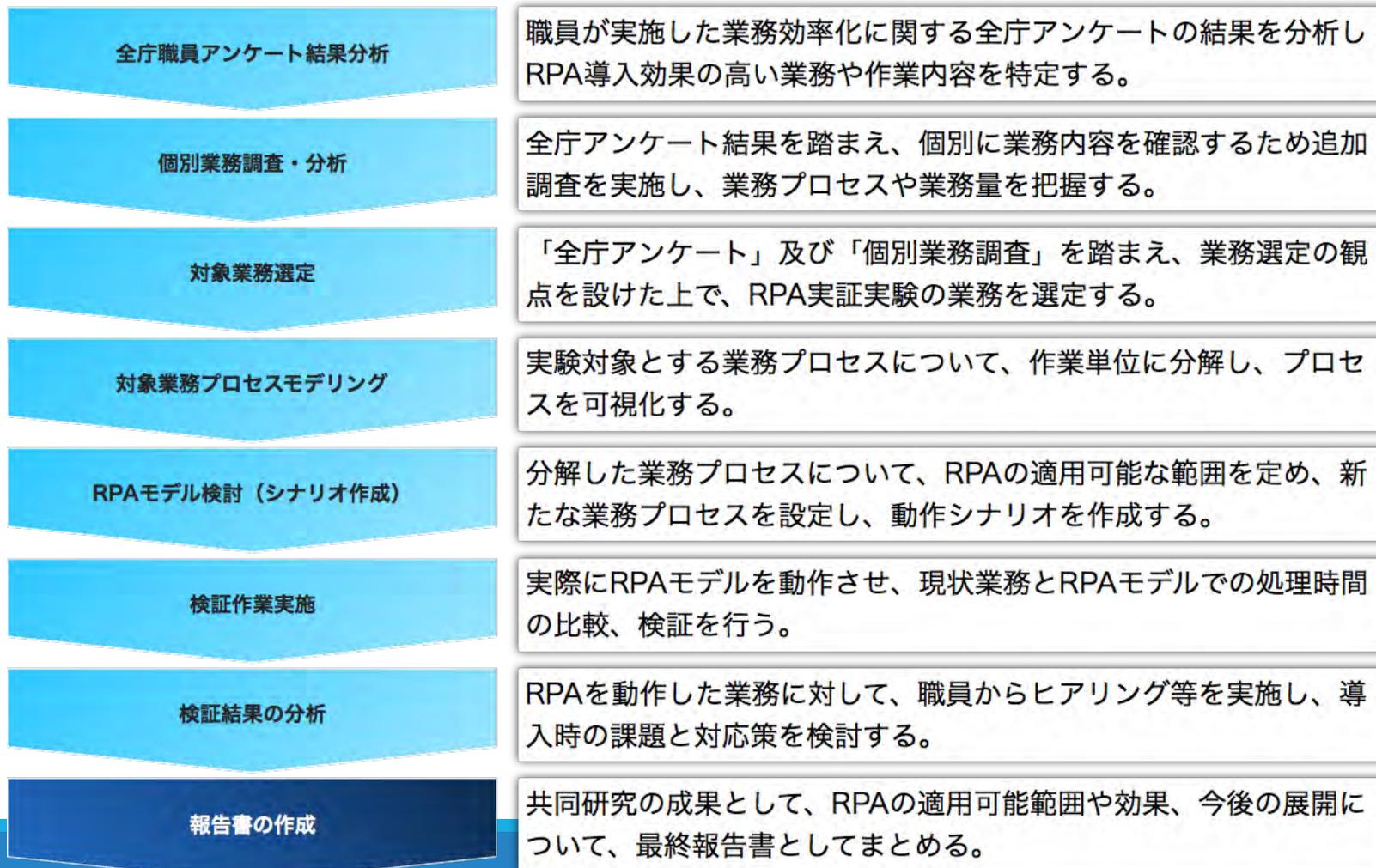
テクノロジー導入時の基本方針



枠組み：つくばイノベーションスイッチ



共同研究 ①研究手順



共同研究 ②対象部署の課題

市民税課	<ul style="list-style-type: none">• 2～3月の申告相談の繁忙期（超過勤務 月100時間）• 人口増加に伴う業務量増加• 人事異動による引き継ぎ負担
市民窓口課	<ul style="list-style-type: none">• 複数の繁忙期（3～4月住所変更、7～8月パスポート等）• 人口増加に伴う業務量増加• 住民の待ち時間

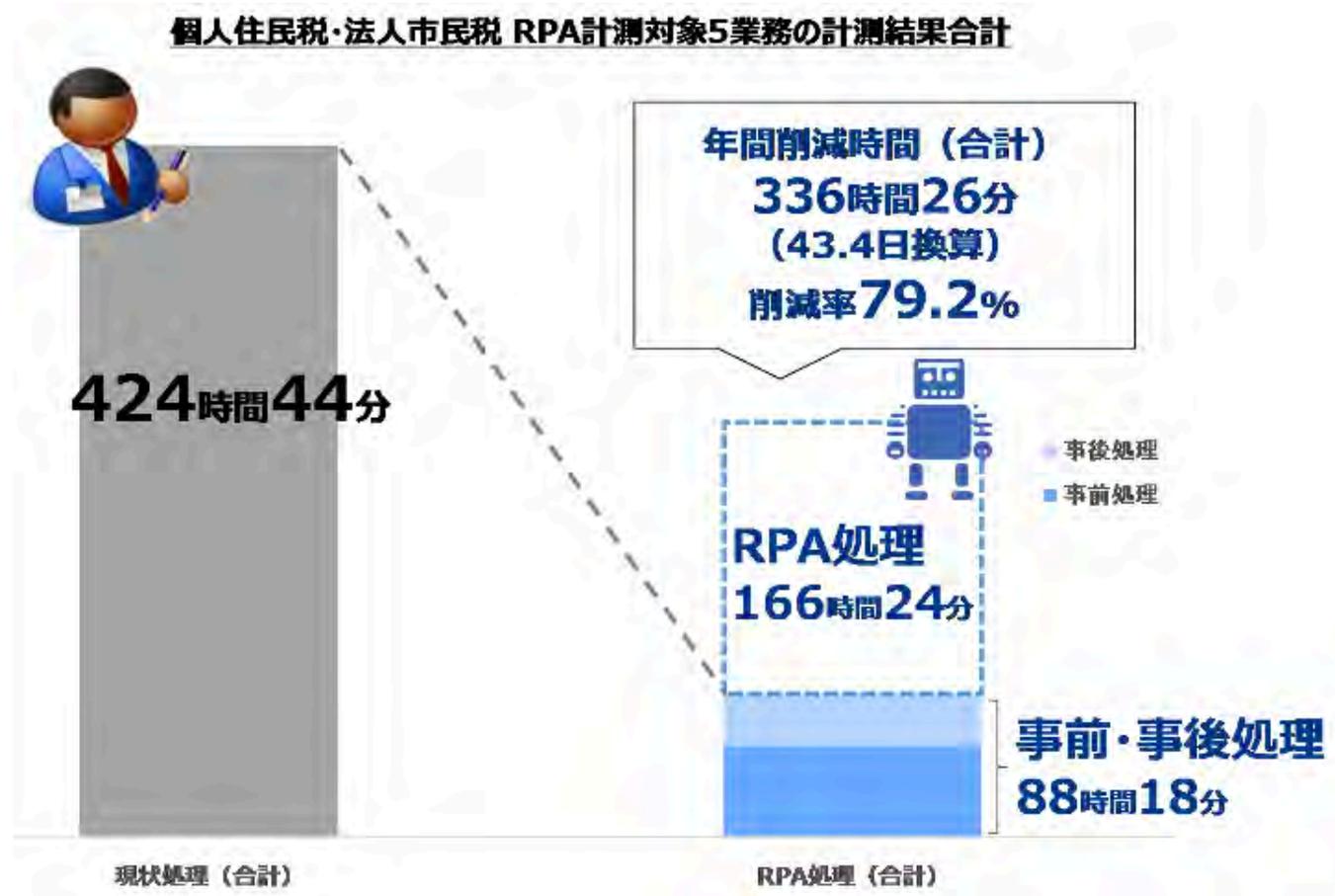
共同研究 ③対象業務

個人住民税	納税通知書・更正決議書・宛名封筒の <u>印刷業務</u>
	特別徴収事業所の <u>登録業務</u>
	給与支払報告書の回送先情報の <u>登録業務</u>
法人市民税	電子申告書の <u>印刷業務</u>
	電子申告書の <u>審査業務</u>
市民窓口	異動届受理 <u>通知業務</u>

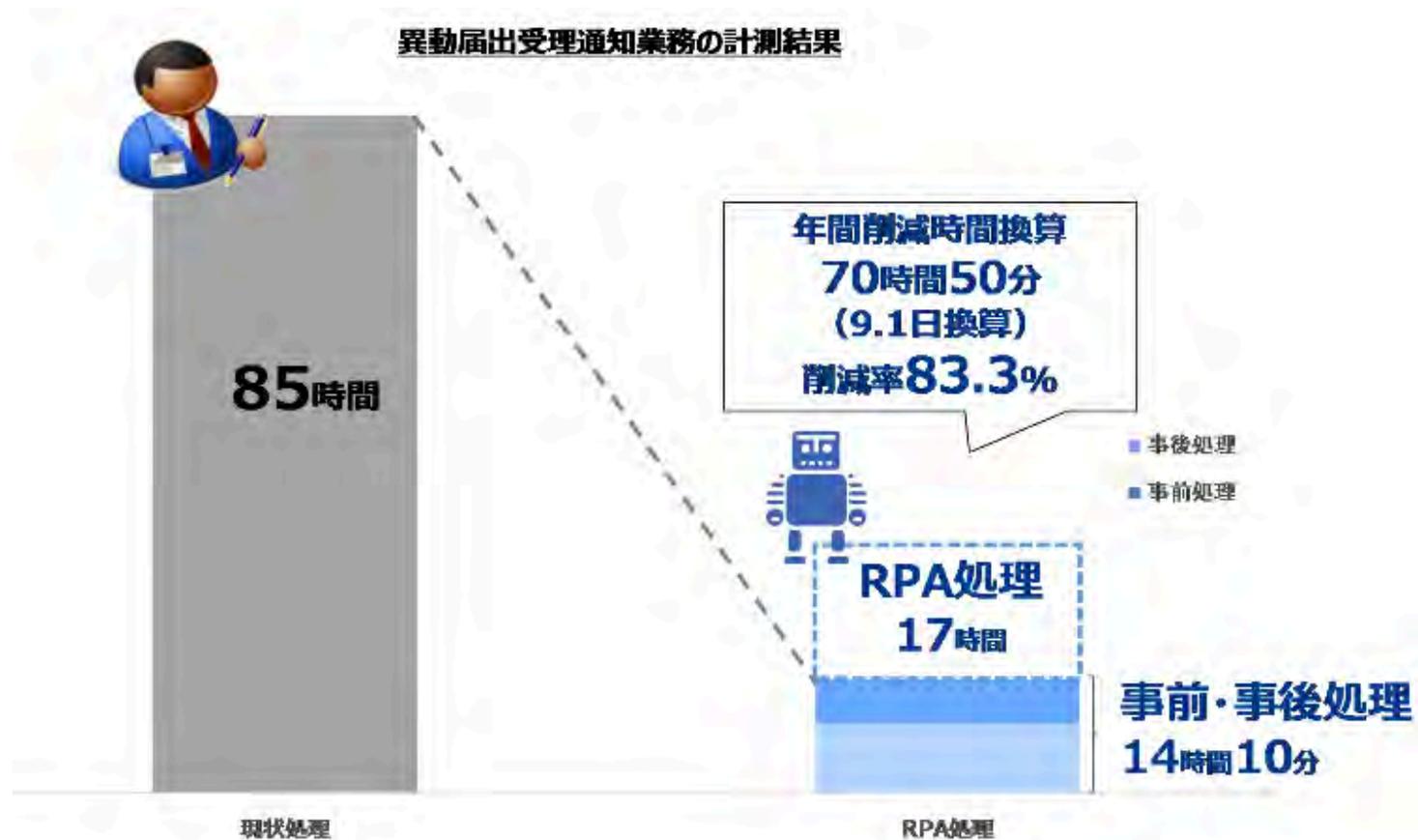
共同研究 ④シナリオ作成の主体

業者委託	<ul style="list-style-type: none">膨大なヒアリングによる詳細な業務手順書作成シナリオ作成後の修正困難(例外処理、制度改正)
情報部門	<ul style="list-style-type: none">業者委託同様の問題情報部門への業務集中
担当課	<ul style="list-style-type: none">ヒアリング不要で迅速な作成可能業務改革の当事者意識 <p>* チュートリアルによりゲーム感で利用開始可能</p>

共同研究 ⑤研究結果(市民税課)



共同研究 ⑥研究結果(市民窓口課)



共同研究 ⑦将来推計



RPA導入の意義

① 業務時間の削減

→ 繁忙期対応、人件費・職員数抑制、住民サービス改善

② 繰り返し業務の比重低下

→ 時間配分変化、作業ミス削減

③ 業務フローの可視化

→ 業務フロー改善、専門性カバー

つくば市での今後の展開

- 研究成果に基づき補正予算確保済
- RPA人材の育成・各部への配置
- 紙への対応