

## 令和2年度の RPA 及び AI-OCR 実施状況のまとめ

令和3年3月24日  
別府市企画部情報推進課

当市では、令和元年5月1日よりRPA(\*1)の本格稼働を実施し、RPAを活用する対象部署、対象業務の拡大を図りました。

RPAの活用は「BEPPU×デジタルファースト」の「行政運営のデジタルファースト」に位置付けており、RPAの活用により、職員の定例的な作業負担を縮減し働き方改革を実現するとともに市民サービスの向上を目指すものです。

### 1 令和2年度の RPA 及び AI-OCR 実施状況のまとめ

- RPAの活用対象部署として福祉部門を対象として活用業務の拡大を図りました
- AI-OCR(\*2)の本格稼働を実施しました
- 令和2年度（令和3年3月12日時点）のRPAの活用状況は以下のとおりです
  - ・ **59業務（13課）**でRPAを活用
  - ・ AI-OCRは**2業務（2課）**で活用
  - ・ RPA及びAI-OCR活用による年間作業時間の縮減は**4,611.2時間**
  - ・ RPA及びAI-OCR活用による作業時間の縮減率は**81.3%**
- 業務効率化を実現し**職員の働き方改革**に寄与



ロボットが職員2.3人分の作業を実施

### 2 各課での活用状況

NO	所属名	RPA作成 業務数	年間作業 時間数	RPA活用後 作業時間数	RPA活用による縮減時間
1	保険年金課	23	1828.8	296.16	-1532.64
2	市民税課	15	388.9	130.3	-258.6
3	子育て支援課	8	481.9	41.3	-440.6
4	職員課	3	113.8	16.5	-97.3
5	情報推進課	2	104.5	40.6	-63.9
6	ひとくらし支援課	1	343.0	31.0	-312
7	学校教育課	1	14.4	2.2	-12.2
8	健康づくり推進課	1	1854.3	371.6	-1482.7
9	高齢者福祉課	1	88.0	44.0	-44.0
10	財政課	1	5.8	1.6	-4.2
11	産業政策課	1	12.5	5.0	-7.5
12	資産税課	1	102.0	7.5	-94.5
13	総合政策課	1	333.3	72.2	-261.1
計	13課	59業務	5,671.2	1,060.0	4,611.2

### 3 令和2年度にRPAを利用した職員の意見

- ・業務がとても効率化されたと実感している
- ・RPA導入により手入力する必要がなくなり業務が大幅に効率化された
- ・RPA導入により手入力する必要がなくなり業務が大幅に効率化された
- ・手作業で処理していくと人員及びプリンターの拘束時間が多大なものになるが、RPAを活用することによりそれらを大幅に削減でき全て一職員で対応でき非常に重宝した
- ・繁忙期において他の作業を行っている間にRPAが異動処理をしているので助けられた
- ・臨時職員にも入力等の手伝いを依頼することができたため非常に重宝した
- ・繁忙期の業務量削減に多大な効果があった
- ・RPAを使用することでかなりの時間短縮につながった
- ・入力誤りが起きないためチェック時間も大幅に減少した
- ・RPAを使用すると誤入力する恐れがなくなる
- ・問い合わせ時に入力を中断しなくてはならない状況が発生しないのが効率的で良い
- ・例年は、数日かけて印刷を行っているが1日で終わり大幅な時間短縮となった。職員の時間外も2日間のみであった

### 4 令和3年度の計画【予定】

- ・全庁を対象としたRPA活用の推進拡大を図る。
- ・AI-OCRの有効性を確認したため、活用の推進拡大を図る。
- ・RPAとAI-OCRの活用を推進し、働き方改革を実現するとともに市民サービスの向上を目指す。

#### 【問い合わせ先】

別府市企画部情報推進課 浜崎、田崎  
電話 0977-21-1124(情報推進課直通)

\*1)RPA: Robotic Process Automationの略語であり、職員が行う定例的な作業手順をあらかじめ登録することにより、職員に代わり業務を自動的に実行する情報システム

\*2)AI-OCR: AI機能を備えた光学文字認識機能であり、申請書などの帳票に手書き入力した情報を文字データ(テキストデータ)に変換する。AI機能を活用することにより文字認識の精度を上げることができる