

大分県別府市において  
平成 30 年度に実施した RPA の試行結果報告書

令和元年8月  
大分県別府市

## 目 次

1	はじめに	1
2	RPA の取り組みの経緯	1
3	PoC 第一段階	2
4	PoC 第二段階	5
5	RPA 製品の評価	7
6	試行	8
7	本稼動に向けて	10
8	おわりに	12

別紙1 RPA の試行対象業務一覧

別紙2 試行対象業務のフロー及び効果試算

別紙3 業務調査票（様式）

別紙4 ロボット命令書（様式）

## 1 はじめに

令和元年5月1日より当市ではRPAを本格導入し、各種業務への活用を行っている。

RPAの検討は、平成30年の8月頃より開始した。RPAとは何かも知らない状態からRPA製品の調査、RPA製品の試用、庁内でのRPAの説明、RPAの活用が可能な業務の調査及び決定、RPAシナリオを作成し試行を実施し、今、本格導入に至っている。

当市でRPAの検討を行うに当たり、先進自治体である茨城県つくば市の「RPAを活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化共同研究実績報告書（2018年5月つくば市、NTTグループ）」の報告書は非常に有益であり、この報告書があったからこそ、現在の当市の動きがあるものと深く感謝している。

当市では、これまでRPAの推進を委託企業の力を借りることなく内製で行ってきた。ここまできた道には、様々な課題があり、その都度、前述の報告書を参考にし、内部で進め方を検討し対応してきた。その結果、RPAを推進する手順が確立されつつある。

前述の報告書が当市にとって有益であったように、このような情報を共有することは同様の取り組みを検討している他の自治体に有益でないかと考えている。

そこで、当市におけるRPA推進に関する取り組みをまとめ、オープンデータとして公開するものである。

## 2 RPAの取り組みの経緯

当市におけるRPAの推進に関する経緯を下表に示す。

表1 RPAの取り組みの経緯

NO	日付	作業内容
1	平成30年8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ RPAの調査研究を開始</li> <li>・ RPAの調査研究のためRPA製品Aの試用を始める</li> </ul>
2	平成30年8月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ PoC（Proof of Concept：概念実証）第一段階の実施</li> <li>・ 情報推進課内部事務でRPAシナリオを作成し試行を行う</li> <li>・ PoC第一段階の結果を評価</li> </ul>
3	平成30年9月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ PoC第二段階の実施</li> <li>・ RPAの活用が可能と思われ、住民サービスを提供している5課（保険年金課、市民税課、資産税課、債権管理課、市民課）にRPAの説明を行う</li> <li>・ RPAの活用が可能と思われる業務の洗い出しを依頼する</li> <li>・ 行政内部事務を行う2課（財政課、職員課）も同様にRPAの活用が可能と思われる業務の提出を依頼する</li> </ul>
4	平成30年10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ RPA製品の評価の実施</li> <li>・ 数多くあるRPA製品の中で「設定型RPA」を対象とし、導入事例の多い2種類の製品を試行し評価する</li> </ul>

		・ 当市が想定する活用方法をより満足する製品を決定する
5	平成 30 年 11 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ RPA を活用可能な業務が多く、RPA の活用に積極的である保険年金課を対象にし RPA の試行を実施する</li> <li>・ 保険年金課の職員を対象として RPA 説明会を実施</li> <li>・ RPA の機能や特性を理解した上で、RPA を活用すると効果があると考えられる業務の検討を依頼する</li> </ul>
6	平成 31 年 1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険年金課において RPA の活用が可能な 13 業務が提出される</li> <li>・ 13 業務について詳細な業務ヒアリングを実施し、変更前後の業務フロー及び RPA を活用することによる効果を試算する</li> </ul>
7	平成 31 年 2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「UiPath」を利用し、保険年金課 13 業務の RPA シナリオ作成に着手する</li> <li>・ 作成が完了したものから順次試行を行う</li> </ul>
8	平成 31 年 4 月	・ 15 業務の RPA シナリオの作成及び試行を実施する
9	令和元年 5 月	・ RPA の本格導入の実施

### 3 PoC（概念検証） 第一段階

#### (1) PoC 第一段階の目的

PoC とは、前例のない施策や、評価が定まらない新技術を活用するなど、不確実要素が大きいときに実施する実効性の検証作業のことである。

RPA の活用は、当市にとって新しい取り組みであり、効果が見込まれるのか不明な点が多く PoC を実施することとなった。

情報推進課で RPA 製品 A を試用し、①RPA とはどのようなものであるのか経験する、② RPA シナリオの作成は容易なのか検証する、③RPA の活用により効果は見込めるのか検証する、という 3 点を目的として PoC を行った。

#### (2) PoC 第一段階の作業手順

PoC 第一段階の作業手順を下表に示す。

表 2 PoC の作業手順

NO	作業項目	作業内容	利用資料
1	RPA 製品の試用 申し込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ RPA 製品 A の試用を申し込む</li> <li>・ RPA 製品を利用する（試用期間 1 ヶ月）</li> </ul>	製品の申込書
2	対象業務の選定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報推進課内の業務の中で RPA の活用が可能な業務を選定する</li> <li>・ 財務会計システムを利用した部分払いの支</li> </ul>	

		出命令伝票の発行業務を対象に定める	
3	RPA シナリオの作成及び実行	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象業務の RPA 活用方法を検討する</li> <li>RPA 製品 A で RPA シナリオを作成する</li> <li>RPA シナリオを試行する</li> </ul>	インターネットの各種情報
4	PoC の結果評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>PoC（第一段階）の実施結果を評価する</li> </ul>	

(3) PoC 第一段階で実施した業務

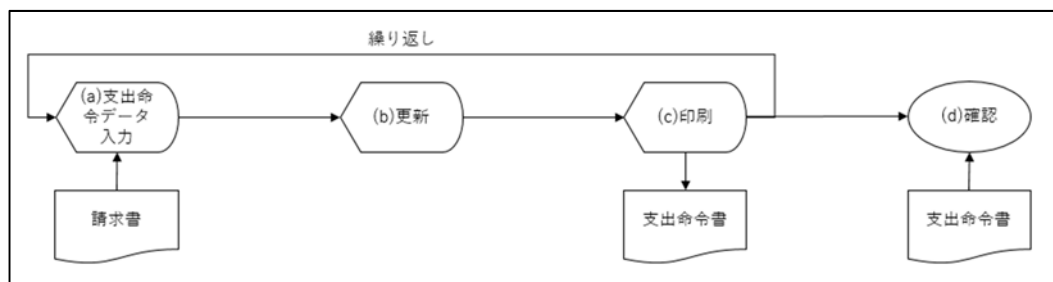
PoC で実行した業務は、情報推進課で毎月行っている支払い業務を対象とした。

①業務概要

- ・今回対象とした業務は、情報推進課でリース契約などの毎月払いの支出命令の起票業務である。
- ・通常、リース契約などの支払いは毎月行われ、支出命令を毎月支払い数分起票する必要がある。
- ・情報推進課の毎月払いの支出命令件数は月により異なるが約 30 件である。

②現状の業務フロー

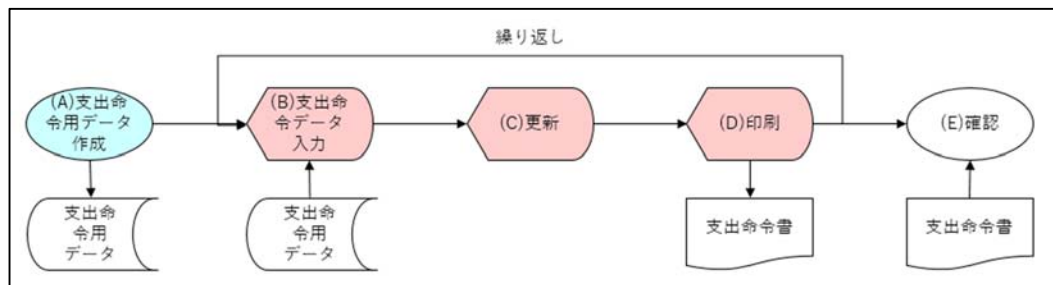
- ・現状の業務フローを以下に示す。



- ・(a)、(b)、(c)までの処理は財務会計システムを利用し、支払い数分繰り返し処理を行う。
- ・(d)の処理は印刷した支出命令書を職員が内容を確認する作業である。

③RPA 活用後の業務フロー

- ・RPA 活用後の業務フローを以下に示す。



- ・現状の業務フローの財務会計システムで処理を行う(a)、(b)、(c)を RPA で処理を行うようにした。
- ・RPA で処理を行うためには、入力データが RPA で扱える形式で作成されている必要

がある。そのために、エクセルファイルで支払いの対象一覧を作成する処理(A)が追加となった。

- ・支出命令を起票するために必要な情報としては「負担行為番号」、「起票日」、「請求日」、「支払予定日」の4情報であり「起票日」、「請求日」、「支払予定日」は同一日に処理を行う場合は、通常処理対象全件で共通の値となる。
- ・現状の業務フローの(d)の処理はRPA活用後においても変更はない。

#### ④RPA 活用時の作業時間の試算

- ・RPA 活用前後の処理時間を下表に示す。

表3 PoC で実施した業務の作業時間

NO	処理名称	現状の作業時間 (年間作業時間)	RPA 活用後の作業時間 (年間作業時間)
1	支出命令データの作成		0.2 時間
2	支出命令データ入力	12 時間	RPA が実行
3	更新	1 時間	RPA が実行
4	印刷	1 時間	RPA が実行
5	確認	3 時間	3 時間
	合計作業時間	17 時間	3.2 時間

- ・RPA を活用することにより年間作業時間は「17 時間」から「3.2 時間」となる。
- ・年間作業時間「13.8 時間」の縮減が可能であると試算した。縮減率としては「81%」と計算される。

#### ⑤RPA シナリオ作成時間

- ・RPA 製品の取扱い及びRPA シナリオの作成は今回が初めてであった。
- ・RPA 製品のインストール、利用方法から習得する必要がある、不明な点がある場合はインターネットを利用し調査して実施することを繰り返したためPoCでのRPA シナリオ作成時間の正確な記録はない。
- ・ただし、何点かRPA シナリオを作成しRPA 製品の利用に慣れてきている現時点でのRPA シナリオを作成した場合を想定するとテストを含め半日から1日あれば作成できると考える。

#### (4) PoC 第一段階の評価

PoC 第一段階の目的及び評価を以下に示す。

目的① RPA とはどのようなものであるのか経験する

- ・RPA 製品を初めて利用しRPA シナリオを作成し実行した。
- ・RPA とはどのようなものであるのか把握できた。

目的② RPA シナリオの作成は容易なのか検証する

- ・ RPA 製品の利用は初めてであったが、対象業務が簡単な業務であったため RPA シナリオの作成、試行が実施できた。
- ・ RPA シナリオの作成は EXCELL のマクロ作成と同等なレベル、というような話を聞くが、今回利用した RPA 製品においては、シナリオ作成の方が容易であると感じた。

目的③ RPA の活用により効果は見込めるのか検証する

- ・ PoC の対象とした業務は定例的ではあるものの膨大な件数を扱うものではなかったが年間作業時間「13.8 時間」、縮減率としては「81%」の作業時間の縮減が可能と試算した。
- ・ RPA を利用するために、入力用データの作成が必要になったが、入力データの作成方法を工夫することにより、作業時間の縮減が実現できると考えられた。

#### 4 PoC 第二段階

##### (1) PoC 第二段階の目的

PoC 第一段階として、RPA の評価はできた。同時に、RPA の対象とする業務は数多くある、と想定したが、実際対象業務がどのくらいあるのか調査するため PoC 第二段階を実施することとした。

PoC 第二段階では、他の自治体で活用事例がある業務を参考として市民サービスを行っている 5 課に対して、RPA の説明を行い、RPA の機能や特性を理解してもらった上で活用可能な業務の調査を依頼した。

##### (2) PoC 第二段階の作業手順

PoC 第二段階の作業手順を下表に示す。

表 4 PoC 第 2 段階 RPA 活用可能な業務調査

NO	作業項目	作業内容	利用資料
1	RPA の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 他の自治体で RPA 活用事例のある 5 課に対して RPA の説明を実施</li> <li>・ RPA 活用可能な業務の検討を依頼</li> <li>・ 5 課、各課ごとに説明を実施</li> </ul>	説明用資料 (独自に作成)
2	RPA 活用可能な業務の提出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各課で RPA 対象業務の検討を行い RPA 対象業務調査表を作成し提出</li> </ul>	RPA 対象業務調査表 (一覧表)
3	対象業務の追加調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ LGWAN 接続系ネットワークでの RPA 活用業務を調査するために 2 課を対象に追加調査を実施</li> </ul>	RPA 対象業務調査表 (一覧表)

## (3) PoC 第二段階の結果

5課から提出されたRPA対象業務調査結果を下表に示す。

各課から提出された対象業務の中にはRPAに適するが導入が困難と思われる業務も散見されたが、この段階では、RPAを活用することが可能な業務がどれくらいあるのか、大まかに把握することが目的であったので、詳細なヒアリングなどの追跡した調査は行わなかった。

表5 5課から提出されたRPA活用可能な業務

NO	部署名	業務数	年間作業時間
1	保険年金課	20 業務	1,194 時間
2	市民税課	16 業務	346 時間
3	資産税課	3 業務	140 時間
4	債権管理課	5 業務	665 時間
5	市民課	1 業務	3 時間
	合計	45 業務	2,348 時間

当市のネットワークはセキュリティ対策として「個人番号利用事務系ネットワーク」、「LGWAN 接続系ネットワーク」、「インターネット接続系ネットワーク」の3つに分割されている。

5課の業務は「個人番号利用事務系ネットワーク」で実施される業務である。

「LGWAN 接続系ネットワーク」を利用する行政内部事務についての対象業務を調査するため2課を追加調査した。

表6 2課から提出されたRPA活用可能な業務

NO	部署名	業務数	年間作業時間
1	財政課	9 業務	335 時間
2	職員課	24 業務	3,100 時間
	合計	33 業務	3,435 時間

## (4) PoC 第二段階の評価

目的 RPAの対象業務は庁内にどのくらい存在するのか

- ・7課に対して調査を行い、「78業務」、対象業務の年間作業時間「5,783時間」の業務がRPA活用可能であると提出された。(※全てRPAの活用が可能か調査していない)
- ・市役所全体では、かなりの対象業務があるものと推測した。
- ・PoC第一段階でのRPA活用による業務縮減率を考慮すると、RPAを活用することにより相当数の業務負担の縮減効果が見込まれると推測した。



## 5 RPA 製品の評価

### (1) RPA 製品の評価の目的

RPA 製品は数多く存在する。その中で、当市の想定する利用に適している RPA 製品を決定するため評価を行った。

RPA 製品を簡単に分類すると「設定型 RPA」と「プログラミング型 RPA」の 2 種類に分けられる。当市では、職員で RPA を作成することを想定しているため「設定型 RPA」の RPA 製品を評価の対象とした。

### (2) RPA ツールの評価結果

「設定型 RPA」の製品の中で、2 種類の RPA 製品を評価した。その結果、当市が想定する利用に関しては「UiPath」の方が優位であると判断した。

下表に評価結果を記す。表中において 2 種類の RPA 製品の名称を「RPA 製品 A」と「UiPath」と表記する。

なお、本評価は「当市で想定する利用方法に適したものを選定する」という観点で行っており製品の機能の優劣を評価したものではない。

表7 UiPath の優位性

NO	項目	優位性
1	オブジェクトの認識	・「RPA 製品 A」では画像でないと認識できなかったものが「UiPath」ではオブジェクトとして認識が可能であり、ほぼ全てのオブジェクトの認識が可能であった
2	データスクレイピング機能	・RPA の処理として「該当者を検索し表示された一覧から対象の行を選択し詳細な情報を参照する」このような処理が多いが、「UiPath」ではデータスクレイピングの機能で容易に行えた
3	シナリオ作成	・「UiPath」ではシナリオ作成のため利用する変数は自動的に作成されるものもあるが、独自にデータの型の定義やスコープの定義が必要であり、プログラミングの知識がある程度要求されると感じた ・「UiPath」では事前に準備されているアクティビティによりほぼ全てのシナリオの作成が行えた ・「UiPath」では VB.net の関数を利用できるのでどのような処理でも実施可能ではないかと感じた
4	情報の豊富さ	・「UiPath」でシナリオ作成時に疑問に思うところはインターネットを検索すると解決できた ・「UiPath」では特にコミュニティが充実しており同様の質問・回答がされている場合が多く情報量が多いと感じた ・「UiPath」では独自に学習する環境が豊富であった

## 6 試行

## (1) 試行の作業手順

PoCの結果を受け、RPAの試行を実施した。

RPAの試行の目的は、PoCの結果得られた評価をもとに対象業務を拡大しさらに検証を行い、評価結果の妥当性を再度確認及び立証することとし、試行の作業を通じてRPA活用対象業務の決定までの手順、RPA作成手順、RPA実行手順などRPAを推進し本格稼働させていくための手順を確立することも目的とした。

試行の対象は、保険年金課を対象とした。

保険年金課は、独自でRPAの検討を行っており、7課調査においても多く活用可能な業務を提出しており、RPAの活用に積極的な部署である。

試行の実施手順を下表に示す。

表8 試行の作業手順

NO	作業項目	作業内容	利用資料
1	RPAの説明会の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に対してRPAの説明を実施（のべ3回、21名参加）</li> <li>・自分の行っている業務でRPAを活用したい業務の検討を依頼</li> </ul>	説明用資料 （独自に作成）
2	業務調査票の提出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPAを活用したい業務について業務調査票を作成し提出を依頼した</li> <li>・保険年金課から13業務が提出された</li> </ul>	業務調査票 （様式を別紙3に示す）
3	業務ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPAが活用可能かどうか判断するため、業務調査票に基づき詳細な業務ヒアリングを実施</li> <li>・13業務全てを対象とすることに決定</li> <li>・対象業務の業務フロー及び導入効果を試算</li> </ul>	業務フロー 効果試算資料
4	RPAシナリオの作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPA製品（試用版）を利用し試行のためのRPAシナリオを作成</li> <li>・シナリオの作成は13業務を対象とし順次作成した</li> </ul>	
5	RPAの試行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPAシナリオの作成が完了した業務から順次試行</li> <li>・最終的には、13業務中の9業務のシナリオを作成した（2業務をRPAの対象外とした、2業務は試行期間中にシナリオの作成が間に合わなかった）</li> <li>・また、保険年金課の業務として追加で5業務のRPAシナリオを作成した</li> </ul>	試行対象業務一覧（別紙1に示す） 試行対象業務のフロー及び効果試算（別紙2に示す）

		・ 試行対象 RPA シナリオは 15 業務（保険年金課 14 業務、情報推進課 PoC で作成した 1 業務）	
--	--	--	--

## (2) 試行結果のまとめ

平成 31 年 4 月末までを試行期間と定め 15 業務の RPA シナリオを作成し試行を行った。試行対象の業務の年間作業時間は 1,265.3 時間であり、RPA を活用することで、職員が行う年間作業時間は 187.1 時間になり、RPA を活用することにより職員の行う作業時間の 1,078.2 時間が縮減されるもの試算した。RPA シナリオの試行を実施した結果を別紙 1 に示す。

試行結果の中には、RPA 活用による削減時間が数百時間と多いものから数時間のものまで幅広く存在する。これは、RPA 作成対象の業務は特に作業時間の大きさを考慮しておらず、職員が RPA の活用を希望するもので、技術的な制約がないものであれば、全てを対象としたことが理由である。

## (3) 試行を行った職員の意見

- ・ 定例的な業務の作業時間を削減することができた。
- ・ 入力準備のための情報確認作業と入力作業をともに RPA 化した業務では、削減効果が高く、毎月 4 日間必要だった作業が 1 日でできるようになった。
- ・ 削減された作業時間で窓口対応や電話対応の支援を行うことができるようになった。
- ・ 削減された時間を利用し、説明用のチラシ（保険税の試算表等）を作成し説明した。窓口業務におけるわかりやすい説明につながったと思う。
- ・ 勤務時間内の端末による確認作業や入力作業は、窓口対応や電話対応で中断することが多く、作業効率が悪い上に入力ミスをする危険性を心配していたが、RPA 化することによりそのような心配はなくなった。
- ・ RPA を利用することで正確に入力できるという安心感があり、心理的負担が減った。
- ・ 入力後の確認を確実にを行うことができるため作業品質が上がったと感じる。
- ・ これまで手作業での実施しか選択できなかったが、RPA の利用を前提に業務の処理方法を考えることができるようになった。

## (4) 試行結果の評価

### ◆ 定量的効果

- ① RPA を活用することで、職員の業務負担の縮減効果が見込める

【根拠】 1,078.2 時間の業務負担の縮減を試算

- ② RPA の対象業務は、多く存在する

【根拠】 一課で 14 業務のシナリオを作成し試行した、未作成のシナリオが 2 業務ある

- ③ RPA を利用することで大幅な業務負担の縮減が可能となる業務がある

【根拠】 毎月 4 日間必要だった作業が 1 日でできるようになった（職員の意見）

### ◆ 定性的効果

- ① RPA で処理を行うことにより作業品質が向上する

【根拠】RPA を利用することで正確に入力できるという安心感があり…（職員の意見）

【根拠】入力後の確認を確実に行うことができるため作業品質が上がったと感じる（職員の意見）

② 縮減した業務負担を市民サービスに振り当てることができる

【根拠】削減された作業時間で窓口対応や電話対応の支援を行うことができるようになった（職員の意見）

【根拠】削減された時間を利用し、保険税の試算表等の説明用のチラシを作成し説明した。窓口業務におけるわかりやすい説明につながったと思う（職員の意見）

③ 業務改善を意識した業務の組み立てができるようになった

【根拠】これまで手作業での実施しか選択できなかったが、RPA の利用を前提に業務の処理方法を考えることができるようになった。（職員の意見）

◆ 職員の心理的負担軽減効果

① 業務上の心理的ストレスの軽減

【根拠】勤務時間内の端末による確認作業や入力作業は、窓口対応や電話対応で中断することが多く、作業効率が悪い上に入力ミスをする危険性を心配していたが、RPA 化することによりそのような心配はなくなった（職員の意見）

【根拠】RPA を利用することで正確に入力できるという安心感があり、心理的負担が減った。（職員の意見）

## 7 本稼働に向けて

### （1）RPA の実行体制（一部計画段階の情報を含む）

現時点での RPA の実行体制として以下のように考えている。将来的には各課で、RPA シナリオを作成し実行していくことが目標である。

利用する端末は、RPA 専用のパソコンを設置する。業務実行部署で RPA シナリオの実行を行うために、原則、RPA 実行用の専用パソコンを配置する計画である。しかし、実際に配置するかどうかは、RPA の稼働率を考慮し決定する。専用パソコンを配置しない場合は、情報管理部門に共有の RPA 実行用パソコンを設置し利用者が共用することを考えている。

表9 RPA の実行体制

NO	部署	担当業務
1	情報管理部署	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「UiPath Studio」を利用</li> <li>・RPA シナリオの作成</li> <li>・RPA シナリオの修正</li> <li>・RPA シナリオ実行時の事前確認</li> <li>・RPA シナリオ実行時の障害調査及び対応</li> </ul>
2	業務主管部署	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「UiPath Robot」を利用</li> <li>・RPA シナリオの実行</li> <li>・RPA シナリオ実行のための処理指示書作成 (ロボット命令書※様式を別紙4に示す)</li> <li>・ロボット命令書の修正(随時)</li> </ul>

(2) 持続可能な運用の確立(一部計画段階の情報を含む)

RPAに限らず、情報システムの運用は、年々品質が低下する傾向にある場合が多い。RPAの実行に関しても同様な傾向が懸念されるため開始当初と同様のレベルの運用を持続するため、運用ルール及び必要となるドキュメントを整備し実行する計画である。

表10 RPA の運用手順

時期	業務主管部署	情報管理部署
(N-1)月末まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>・N月の処理予定を「RPA 処理予定表」に登録する(入力データ作成完了日、処理実行希望日を記載)</li> <li>・実行予定の「ロボット命令書」を作成する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・N月の処理予定を確認</li> <li>・処理予定日の重複がある場合は調整する</li> <li>・RPA シナリオの変更が発生している場合は RPA ロボットのシナリオを差し替える(随時)</li> </ul>
N月 入力データ 作成完了日 以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入力データを準備する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPA シナリオをテスト実行する(全件でなく一部実行で可)</li> <li>・RPA シナリオの正常動作(入力データと RPA シナリオ)を確認する</li> </ul>
N月 処理実行希望日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPA シナリオを「ロボット命令書」に基づき実行する</li> <li>※ロボット命令書は事前確認、実施手順、実行後確認を明記したものである</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RPA シナリオのテスト実行結果を連絡する</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理異常時は情報管理部門に連絡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理結果を確認し原因調査を行う</li> <li>・再処理の手順を連絡する</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理結果を確認し、処理終了を連絡する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・処理終了を確認する</li> </ul>

## 8 おわりに

### (1) 最初に戻って RPA の目的を見直してみる

RPA の導入の目的は、職員が実施している定例的な業務を RPA に代替させることにより職員の定例的な業務負担を減少させ、減少した負担を職員でなければ実施できない複雑な業務（例えば、窓口対応などの対人サービスなど）に割り当てることにより、市民サービスの向上を目指すものである。

さらに、RPA を活用することにより、情報システムへのデータ入力間違いの減少や入力結果の確認作業をデータで行うことによる確認漏れの削減など、作業品質の向上を目指すものである。

RPA の試行を終え、再度この目的を見直してみる。

RPA を利用することにより、当初考えていた RPA の導入目的は達成できる、と感じている。さらに、当初想定していなかった「職員の心理的負担軽減」や「業務改善を考えた業務の組み立てが行える」などの想定していなかった効果も見込める、と感じている。

### (2) RPA を利用してみて今思うこと

当市における RPA の試行は、RPA について何も知らない状態から始めたものであるが、最終的に 15 業務のシナリオを作成し試行することができ、1,000 時間超の職員の業務負担の縮減時間を試算できた。

その結果、RPA は非常に強力な IT ツールであると評価し、本格導入を行い対象業務の拡大を図っている状況である。

RPA の効果を最大にするためには、対象業務を RPA に対して最適化することが重要であると考えている。具体的には、RPA の活用を前提とし、入力データをどのように準備すれば効率的なのか考える、RPA 処理後の結果確認はどのようにすれば効率的なのか考える、現状の業務をいかにすれば効率的に省力化できるのか考える、ということである。

考えるのは誰か。業務を行っている職員である。

RPA の試行を実施して今思うことは、RPA を推進し持続的に効果を創出するためには、職員自ら IT ツールを活用する「考えるちから」が重要になってくると感じている。

当市は、RPA を全力で推進していくが、推進を成功させるために最も大事にすることは、日々業務を行っている職員の「今の状況を変えようとする考えるちから」であると考えている。

大分県別府市は、本報告書及び報告書別紙の利用を希望される利用者に対して、クリエイティブ・コモンズ・ライセンス表示－非営利－継承 4.0 国際の下に提供します。



RPAの試行対象業務一覧

別紙1

NO	業務名	詳細業務名	業務概要	作業 サイクル	年間件数 (件)	年間作業時間 (時間)	担当課	RPA後作業時間 (時間)	RPA削減時間 (時間)	RPA適用による 削減率
1	国民健康保険	所得照会結果の入力業務	別府市に課税情報がない被保険者について、当該年度1月1日の住所地に番号連携サーバー経由で情報照会を行う ①取得した回答リストを基に番号連携サーバーにて照会結果票を出力する ②結果票を参照しながらミサリオの所得入力画面で所得・収入の入力を行う ③入力後は同結果票と入力後の画面が正しいか別の職員が確認作業を行う (照会結果がCSVデータで出力されるが項目数が多いためそのまま利用できないので照会結果票を印刷している状況)	随時	2,000	196.4	保険年金課	7.6	-188.8	96.1%
2	滞納管理	居所不明調査業務	6月発送の国保の納税通知書が返戻されたときに滞納管理システムに居所不明の定型文を入力する	随時	250	4.0	保険年金課	0.2	-3.8	95.0%
3	国民健康保険	口座振替登録業務	A P U等の新入学留学生の国保資格取得時に振替口座の申請があるためシステムに振替口座を登録する	年次	1,000	86.1	保険年金課	19.5	-66.6	77.4%
4	国民健康保険	還付確認票出力業務（後期高齢者医療保険料）	加工した過誤納対象者一覧を基に、振込口座の設定がされていない納付者に対して還付確認票をシステムから出力する	月次	3,600	47.0	保険年金課	2.0	-45.0	95.7%
5	国民健康保険	還付支払済入力業務（後期高齢者医療保険料）	加工した過誤納対象者一覧を基に、既に振込口座の設定がある対象者に対し、還付支払済入力を行う（充当者を除く）	月次	3,600	82.0	保険年金課	12.0	-70.0	85.4%
6	国民健康保険	督促調定削除業務（国民健康保険税）	督促処理した後、督促発生日より前に納付のあった期別について、督促調定を削除する	月次	3,600	57.0	保険年金課	12.0	-45.0	78.9%
7	国民健康保険	資格取得入力業務	A P U等の新入学留学生について国保資格取得入力処理を行う	年次	1,100	74.8	保険年金課	3.4	-71.4	95.5%
8	国民健康保険	レセプトエラー変更業務（エラー：適用終了者）	レセプトの取込処理時に出力されるエラーリストの内容を調査し、エラーレセプトごとに有効・無効の入力を行う	月次	4,000	481.2	保険年金課	72.4	-408.8	85.0%

RPAの試行対象業務一覧

別紙1

NO	業務名	詳細業務名	業務概要	作業 サイクル	年間件数 (件)	年間作業時間 (時間)	担当課	RPA後作業時間 (時間)	RPA削減時間 (時間)	RPA適用による 削減率
9	国民健康保険	レセプトエラー変更業務 (エラー：重複請求分)	レセプトの取込処理時に出力されるエラーリストの内容を調査し、エラーレセプトごとに有効・無効の入力を行う	月次	800	29.1	保険年金課	6.6	-22.5	77.3%
10	財務会計	支出命令（部分払）発行 業務	部分払いの支出命令に対して必要事項を入力し登録し支出命令票を発行する	月次	360	17.0	情報推進課	3.2	-13.8	81.2%
11	国民健康保険	レセプトデータのデータ修正業務	国保連から送られるレセプトデータの本人負担額を変更する	随時	950 (2回分計)	66.0	保険年金課	31.6	-34.4	52.1%
12	国民健康保険	国保申告（収入0）入力業務	国保申告書の提出があった被保険者に対し、申告済みである旨を入力する	随時	1,000	33.3	保険年金課	2.8	-30.6	91.7%
13	国民健康保険	国保申告（収入0）入力前の 住民日調査業務	国保申告書の提出があった被保険者について、住民日等を調査し受けられる申告書であるかどうか確認を行う	随時	1,500	50.0	保険年金課	12.5	-37.5	75.0%
14	国民健康保険	情報照会の結果PDF取得 業務	一括で行った情報照会について、その照会結果を1件ずつ適切に名前付けしPDFファイルとして保存する（一定の期間が経過すると照会結果が参照できなくなるためPDFファイルとして保存しておく）	随時	1,000	33.3	保険年金課	0.3	-33.0	99.0%
15	国民健康保険	納付方法変更後の納付状況 確認業務	特徴から口座振替に納付方法を変更した被保険者の納付状況を確認する (要綱に基づき、納付されない場合に必要な対応があるため)	随時	240	8.0	保険年金課	1.0	-7.0	87.5%
<b>合 計</b>				-	-	1,265.3	-	187.1	-1,078.2	85.2%

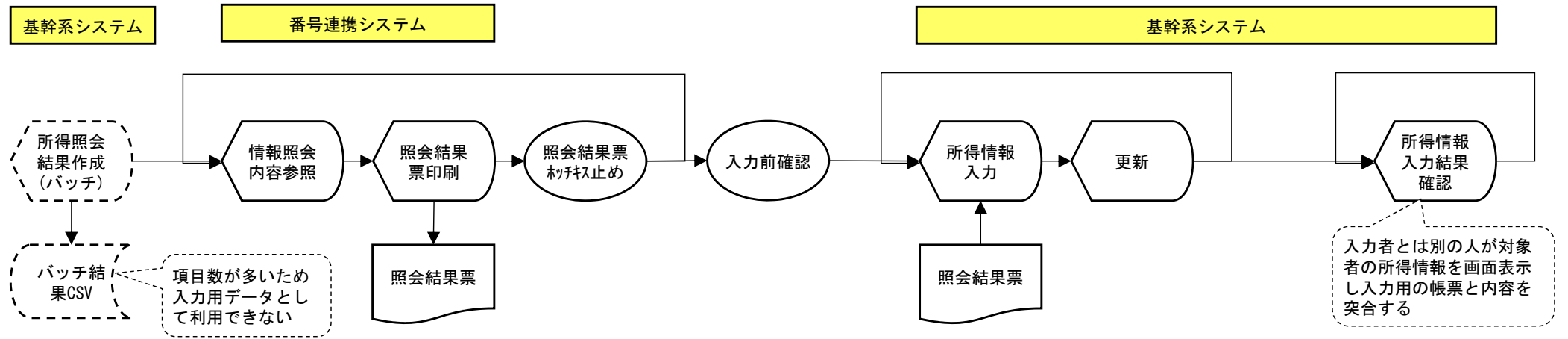


1 所得照会結果の入力業務

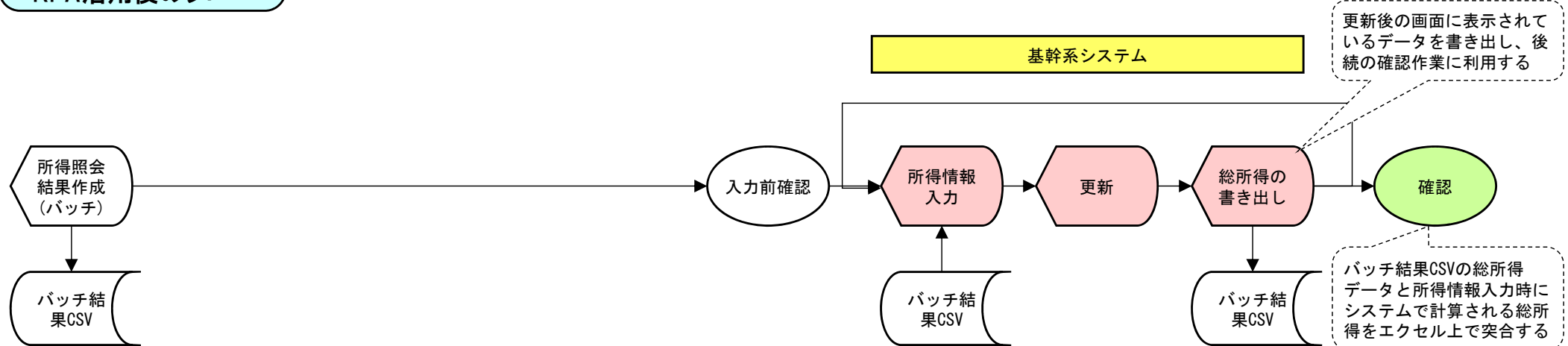
処理概要

当市に課税情報がない被保険者について、当該年度1月1日の住所地に番号連携サーバ経由で情報照会を行い、その結果を国民健康保険システムの税画面に登録する業務

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 1 所得照会結果の入力業務

## 作業時間の試算

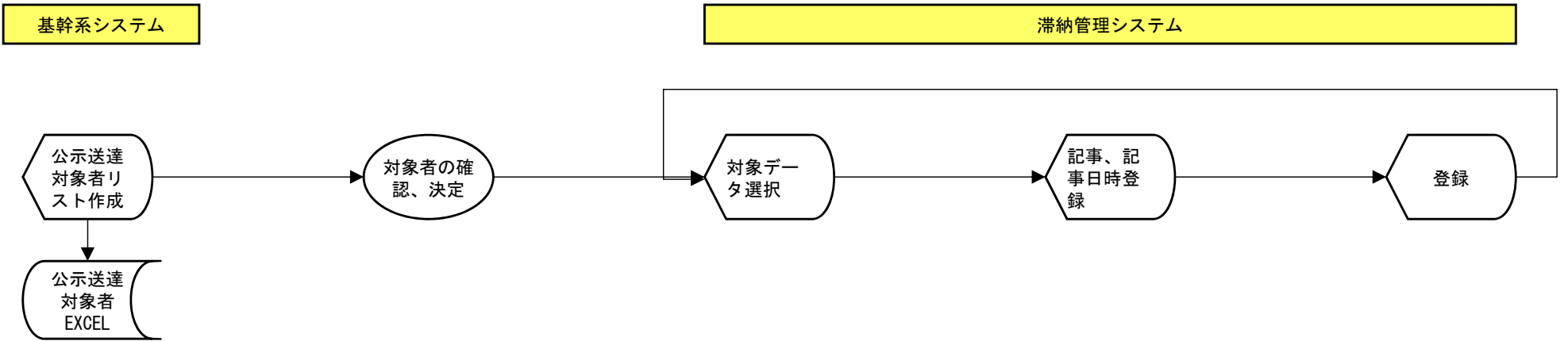
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	所得照会結果作成(バッチ)	300×24	2	所得照会結果作成(バッチ)	300×24	2	変更なし
2	情報照会内容参照	40×2000	22.2				RPAで作業不要
3	照会結果票印刷	45×2000	25				RPAで作業不要
4	照会結果票ホッチキス止め	45×2000	25				RPAで作業不要
5	入力前確認	30×2000	16.7				RPAで作業不要
6	対象者検索、所得情報入力	110×2000	61.1	対象者検索、所得情報入力		0	RPAが自動実行
7	更新	20×2000	11.1	更新		0	RPAが自動実行
8				総所得の書き出し		0	RPAで新規処理
9	所得情報入力結果確認	60×2000	33.3	所得情報入力結果確認	10×2000	5.6	確認方法の変更
	合計作業時間		196.4	合計作業時間		7.6	

2 居所不明調査業務

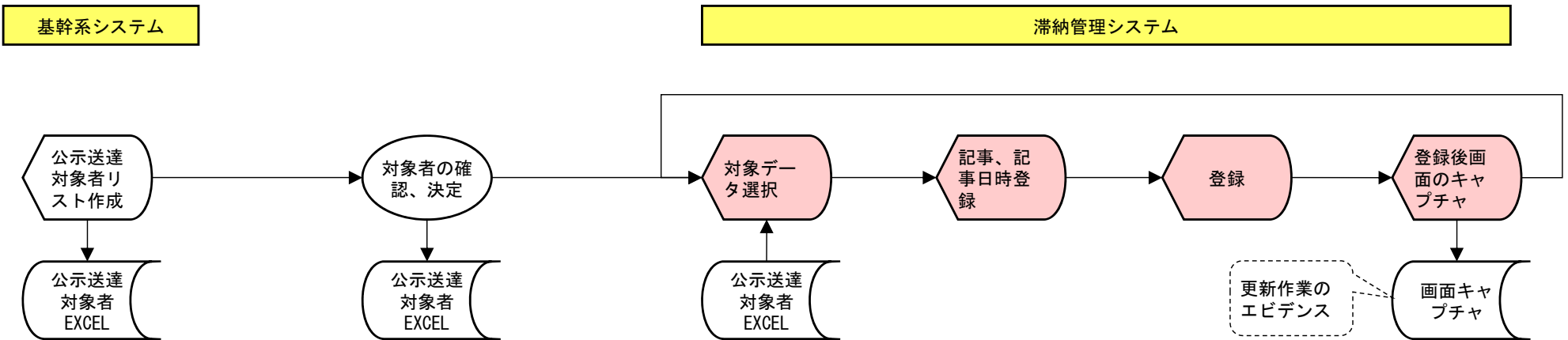
処理概要

6月に発送する国民健康保険税の納税通知書が返戻されたときに滞納管理システムに居所不明の定型文を入力する業務

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 2 居所不明調査業務

## 作業時間の試算

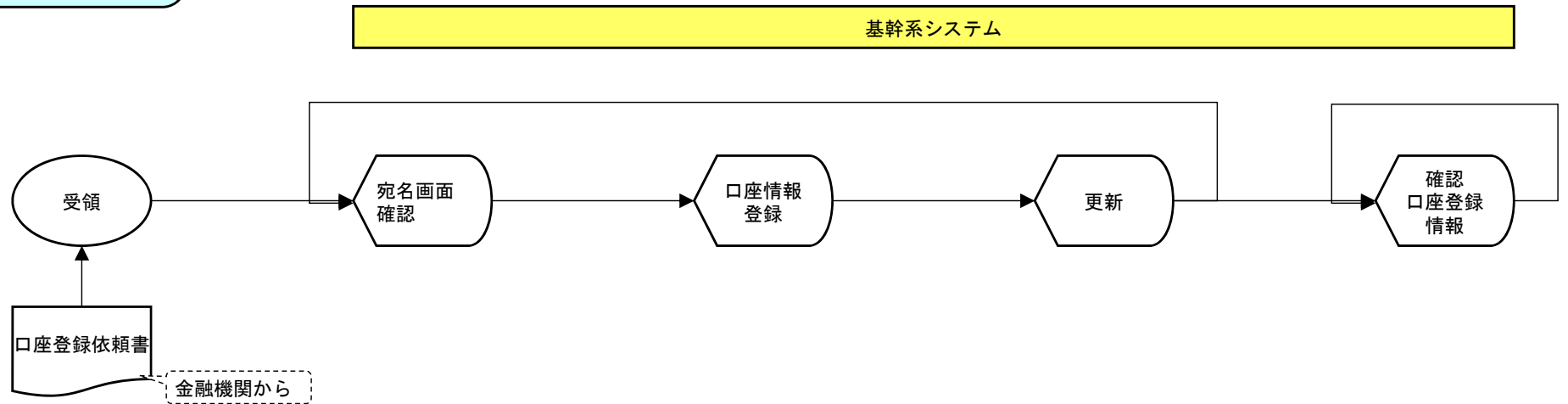
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	公示送達対象者リスト作成	300×1	0.1	公示送達対象者リスト作成	300×1	0.1	変更なし
2	対象者の確認、決定	300×1	0.1	対象者の確認、決定	300×1	0.1	変更なし
3	対象データ選択	10×250	0.7	対象データ選択		0	RPAが自動実行
4	記事、記事日時登録	35×250	2.4	記事、記事日時登録		0	RPAが自動実行
5	登録	10×250	0.7	登録		0	RPAが自動実行
6				登録後画面のキャプチャ		0	RPAが自動実行
	合計作業時間		4	合計作業時間		0.2	

3 口座振替登録業務

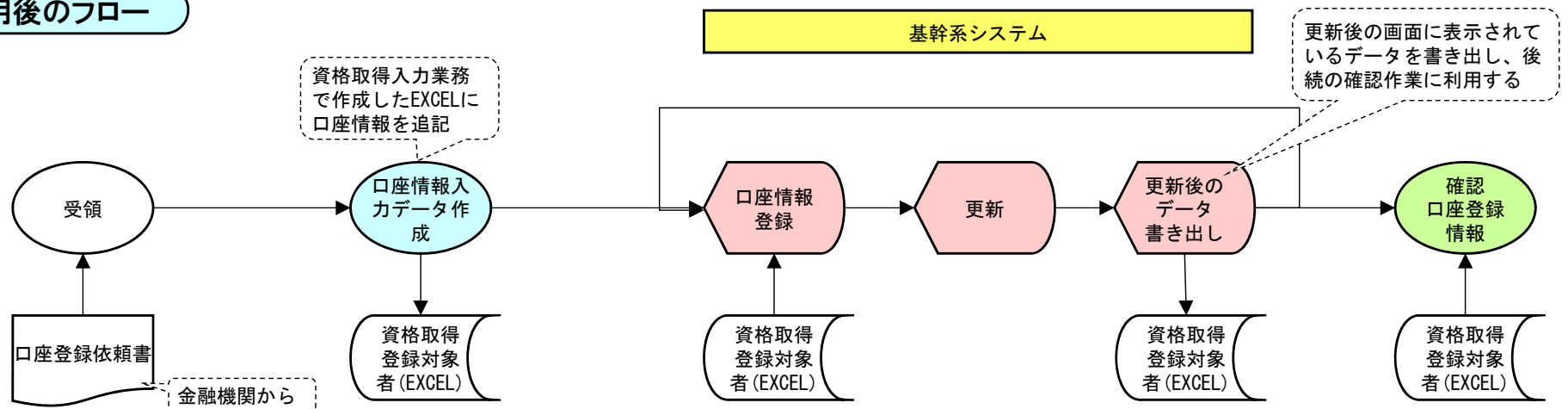
処理概要

大学の新生学生の国保資格取得時に申請が提出された振替口座情報を宛名システムに登録する業務

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 3 口座振替登録業務

## 作業時間の試算

NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	受領	—		受領	—		変更なし
2	宛名画面確認	120×1000	33.3				RPAにより処理不要
3				口座情報入力データ作成	60×1000	16.7	RPAにより作業変更
4	口座情報登録	120×1000	33.3	口座情報登録		0	RPAが自動実行
5	更新	10×1000	2.8	更新、更新後のデータ書き出し		0	RPAが自動実行
6	口座登録情報を画面で確認	60×1000	16.7	口座登録結果をデータで確認	10×1000	2.8	RPAにより作業変更
	合計作業時間		86.1	合計作業時間		19.5	

4 還付確認票出力業務（後期高齢者医療保険料）

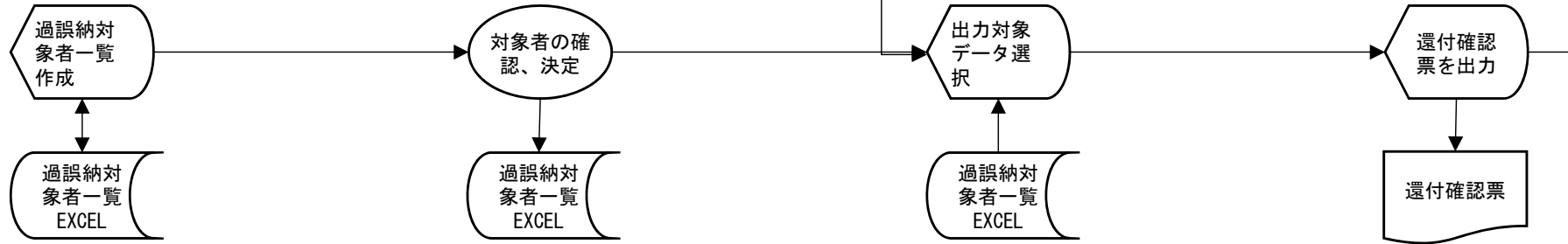
処理概要

過誤納対象者一覧を参照し還付確認票を出力する

現状のフロー

後期高齢者医療システム

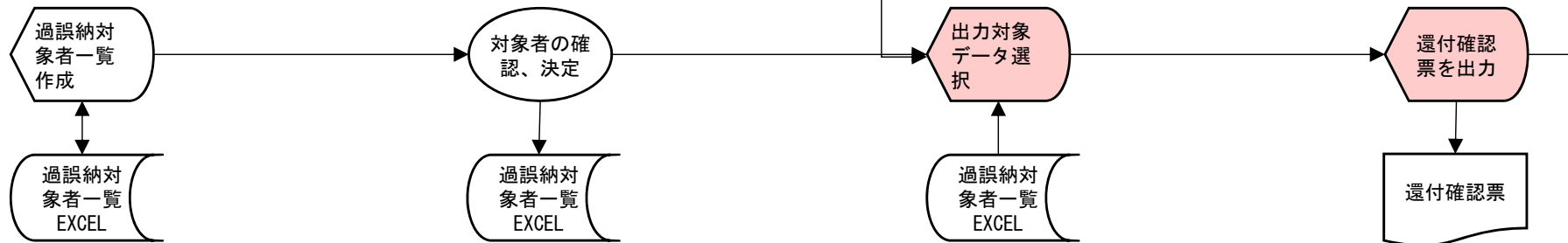
後期高齢者医療システム



RPA活用後のフロー

後期高齢者医療システム

後期高齢者医療システム



## 4 還付確認票出力業務（後期高齢者医療保険料）

## 作業時間の試算

NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	過誤納対象者一覧作成	300×12	1	過誤納対象者一覧作成	300×12	1	変更なし
2	対象者の確認、決定	300×12	1	対象者の確認、決定	300×12	1	変更なし
3	出力対象データ選択	40×3600	40	出力対象データ選択		0	RPAが自動実行
4	還付確認票を出力	5×3600	5	還付確認票を出力		0	RPAが自動実行
	合計作業時間		47	合計作業時間		2	



5 還付支払済入力業務（後期高齢者医療保険料）

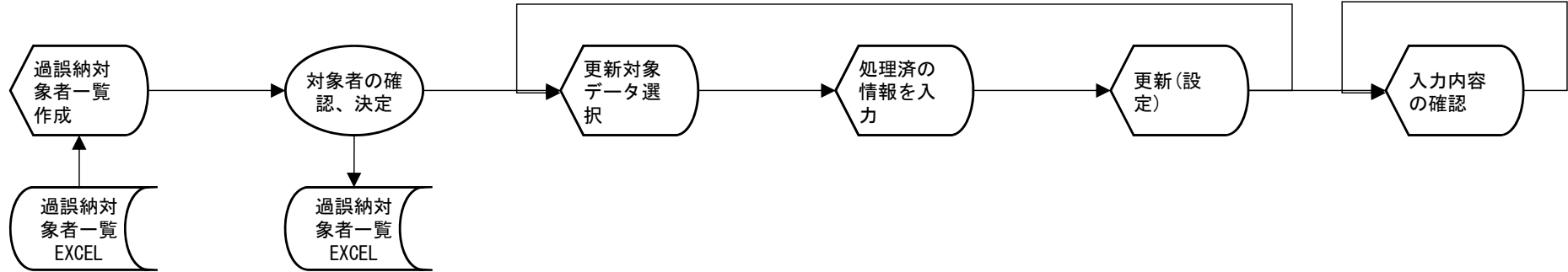
処理概要

過誤納対象者一覧を基に、既に振込口座の設定がある対象者に対し後期高齢者医療システムに還付支払済入力を行う業務

現状のフロー

後期高齢者医療システム

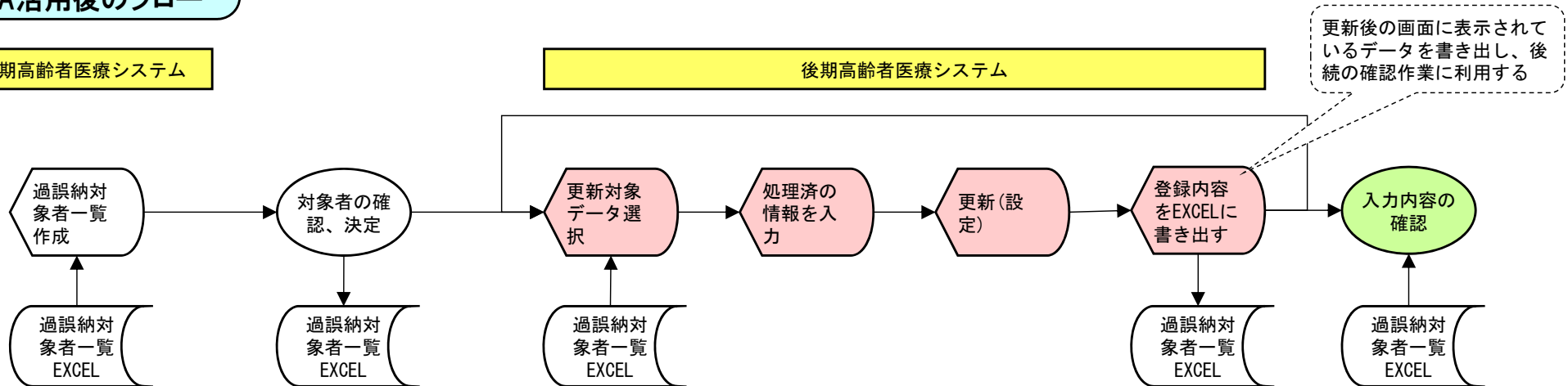
後期高齢者医療システム



RPA活用後のフロー

後期高齢者医療システム

後期高齢者医療システム



## 5 還付支払済入力業務（後期高齢者医療保険料）

## 作業時間の試算

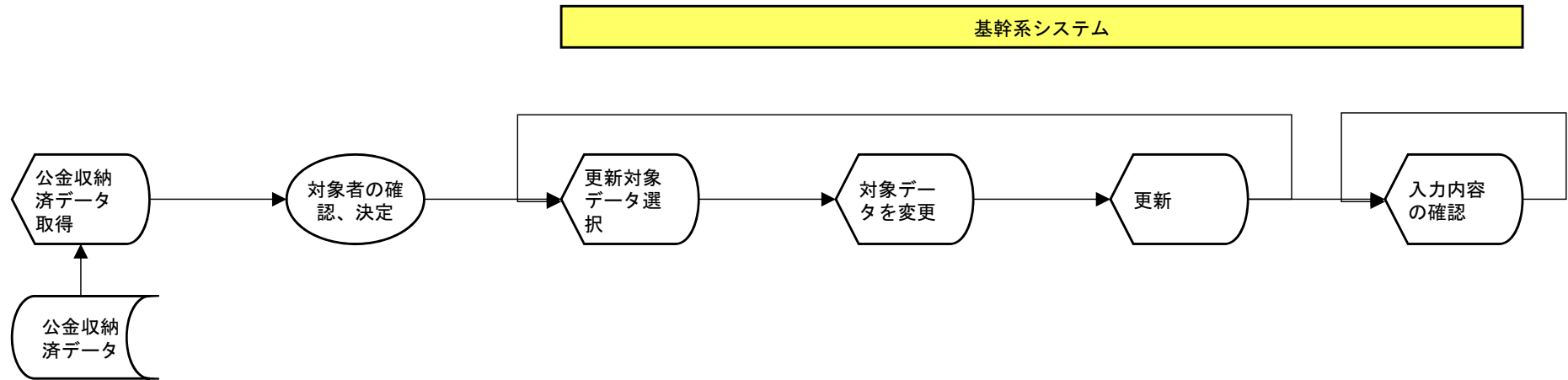
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	過誤納対象者一覧作成	300×12	1	過誤納対象者一覧作成	300×12	1	変更なし
2	対象者の確認、決定	300×12	1	対象者の確認、決定	300×12	1	変更なし
3	出力対象データ選択	35×3600	35	出力対象データ選択		0	RPAが自動実行
4	処理済の情報を入力	5×3600	5	処理済の情報を入力		0	RPAが自動実行
5	更新（設定）	5×3600	5	更新（設定）		0	RPAが自動実行
6				登録内容をEXCELに書き出す		0	RPAで新規処理
7	入力内容の確認	35×3600	35	入力内容の確認	10×3600	10	確認方法の変更
	合計作業時間		82	合計作業時間		12	

6 督促調定削除業務（国民健康保険税）

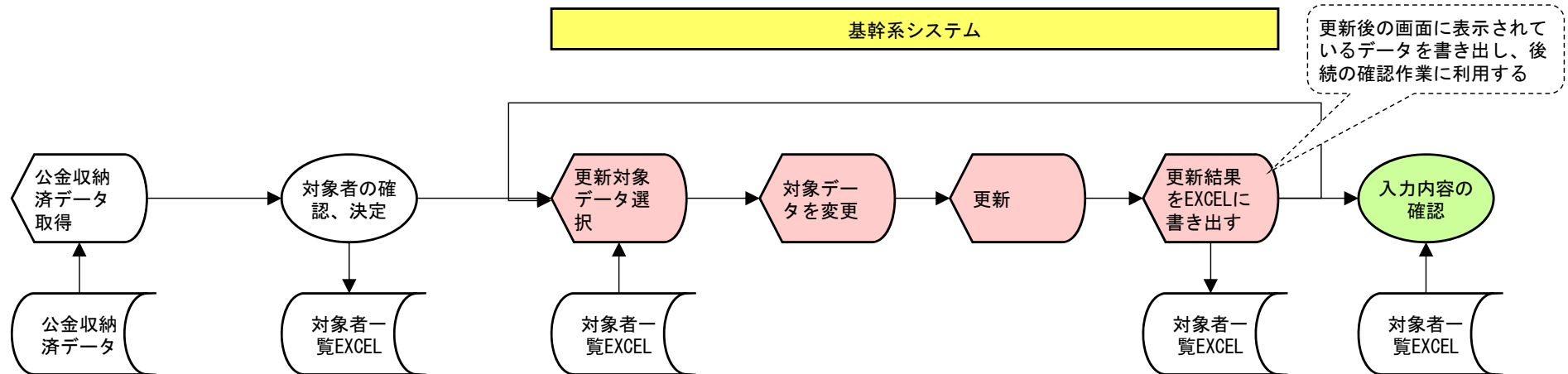
処理概要

督促処理した後、督促発生日より前に納付のあった期別について督促調定を削除する業務

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 6 督促調定削除業務（国民健康保険税）

## 作業時間の試算

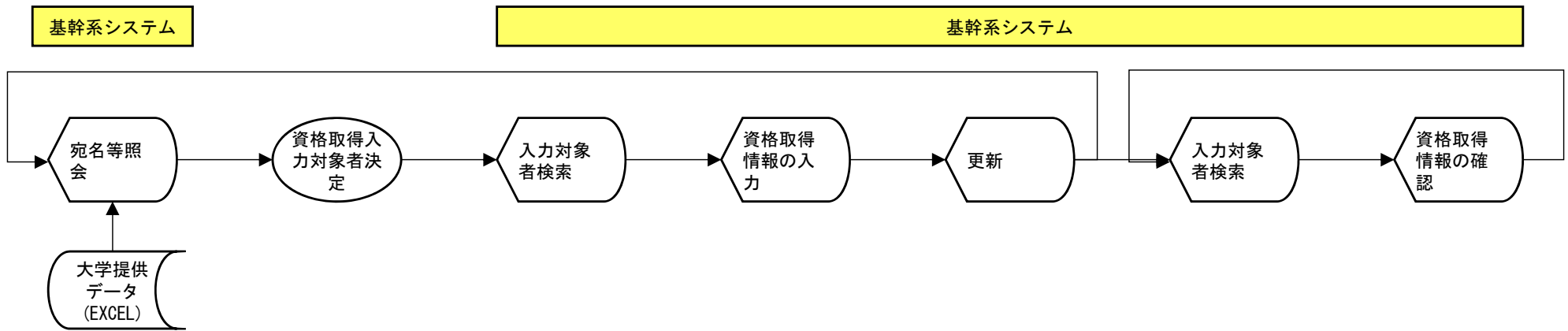
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	公金収納済データ取得	300×12	1	公金収納済データ取得	300×12	1	変更なし
2	対象者の確認、決定	300×12	1	対象者の確認、決定	300×12	1	変更なし
3	更新対象データ選択	10×3600	10	更新対象データ選択		0	RPAが自動実行
4	対象データを変更	10×3600	10	対象データを変更		0	RPAが自動実行
5	更新	15×3600	15	更新		0	RPAが自動実行
6				更新結果をEXCELに書き出す		0	RPAで新規処理
7	入力内容の確認	20×3600	20	入力内容の確認	10×3600	10	確認方法の変更
	合計作業時間		57	合計作業時間		12	

7 資格取得入力業務

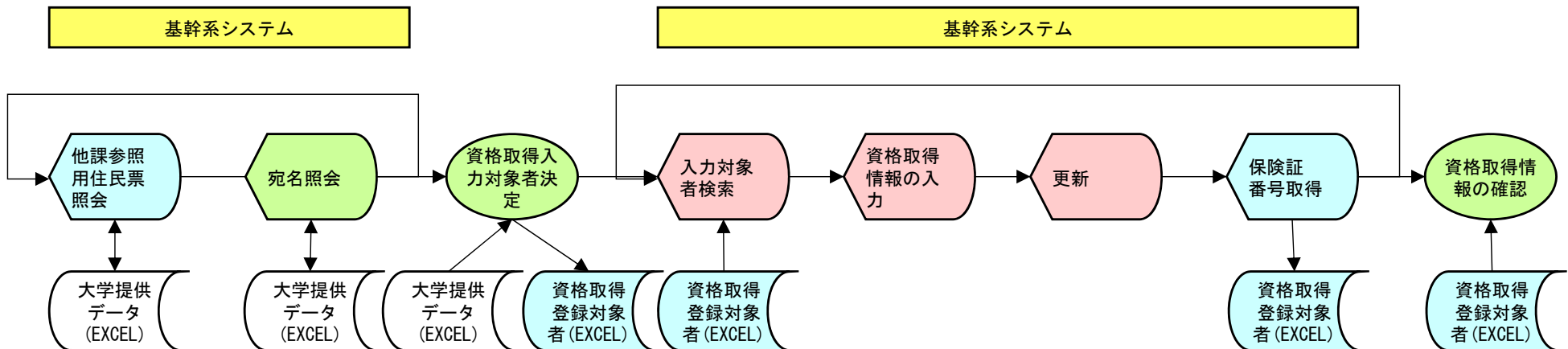
処理概要

大学の新生入学生について国保資格取得入力処理を行う業務

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 7 資格取得入力業務

## 作業時間の試算

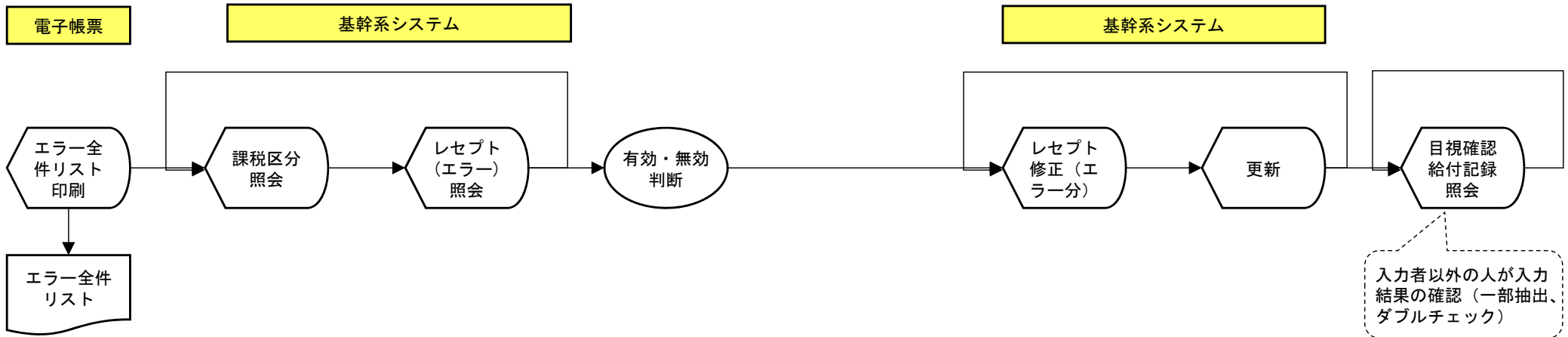
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1				他課参照用住民票照会		0	RPAが自動実行
2	宛名等照会	120×1100	36.7	宛名照会		0	RPAが自動実行
3	資格取得入力対象者決定	—		資格取得入力対象者決定	600×2	0.3	RPAにより作業変更
4	入力対象者検索	10×1100	3	入力対象者検索		0	RPAが自動実行
5	資格取得情報の入力	60×1100	18.3	資格取得情報の入力		0	RPAが自動実行
6	更新	15×1100	4.6	更新		0	RPAが自動実行
7				保険証番号取得		0	RPAで新規処理
8	入力対象者検索（確認）	10×1100	3				RPAで処理不要
9	資格取得情報の確認	30×1100	9.2	資格取得情報の確認	10×1100	3.1	RPAにより作業変更
	合計作業時間		74.8	合計作業時間		3.4	

8 レセプトエラー変更業務（エラー：適用終了者）

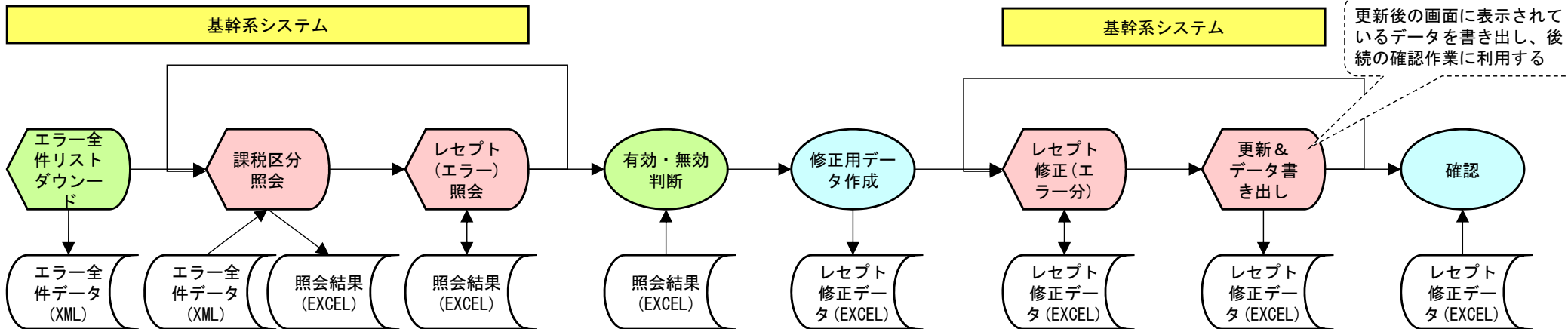
処理概要

毎月、国保連から送られてくるレセプトデータを取り込んだときの「エラー＝適用終了者」データについて修正作業を行う

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 8 レセプトエラー変更業務（エラー：適用終了者）

## 作業時間の試算

NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	エラー全件リスト印刷	60×12	0.2	エラー全件データダウンロード	60×12	0.2	RPAにより作業変更
2	課税区分照会	120×4000	133.3	課税区分照会		0	RPAが自動実行
3	レセプト(エラー)照会	60×4000	66.7	レセプト(エラー)照会		0	RPAが自動実行
4	有効・無効判断	120×4000	133.3	有効・無効判断	30×4000	33.3	RPAにより作業変更
5				修正用データ作成	30×4000	33.3	RPAで新規処理
6	レセプト修正(エラー分)	120×4000	133.3	レセプト修正(エラー分)		0	RPAが自動実行
7	更新	10×4000	11.1	更新&データ書き出し		0	RPAが自動実行
8	目視確認給付記録照会	30×400	3.3	確認	5×4000	5.6	RPAにより作業変更
	合計作業時間		481.2	合計作業時間		72.4	

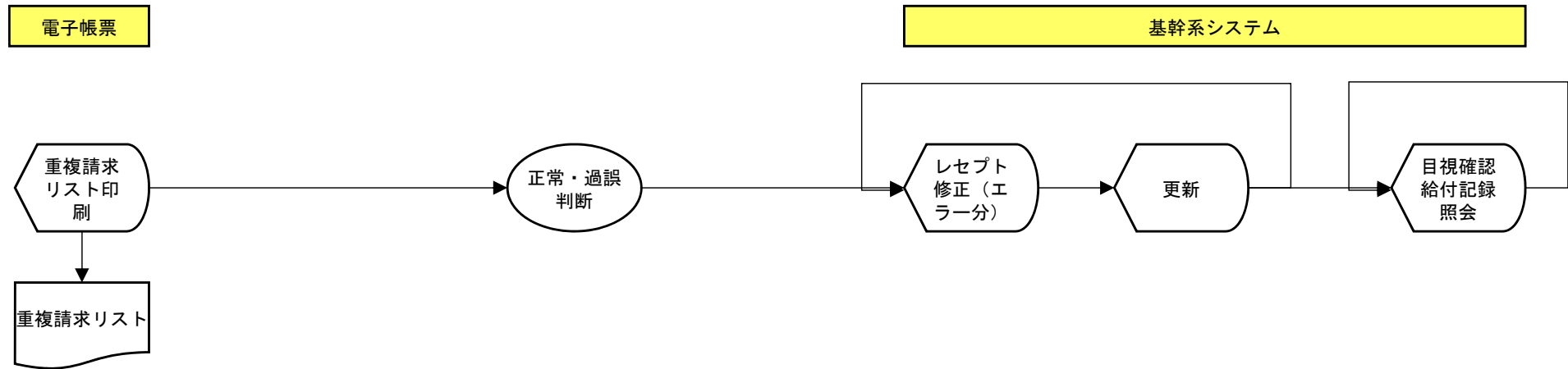


9 レセプトエラー変更業務（エラー：重複請求分）

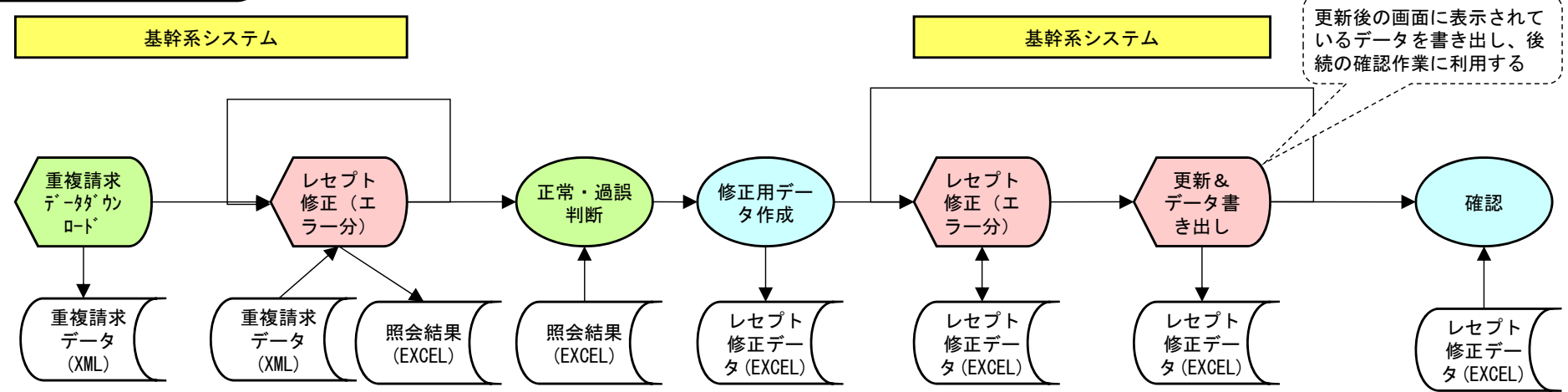
処理概要

毎月、国保連から送られてくるレセプトデータを取り込んだときの「エラー＝重複請求分」データについて修正作業を行う

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 9 レセプトエラー変更業務（エラー：重複請求分）

## 作業時間の試算

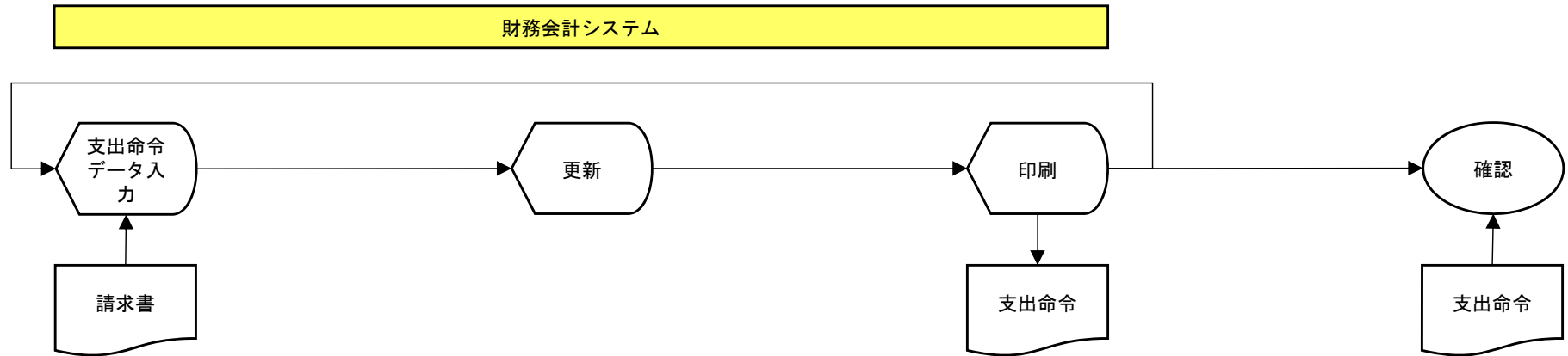
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	重複請求リスト印刷	60×12	0.2	重複請求データダウンロード	60×12	0.2	RPAにより作業変更
2				レセプト修正（エラー分）照会		0	RPAが自動実行
3	正常・過誤判断	30×800	6.7	正常・過誤判断	15×800	3.3	RPAにより作業変更
4	レセプト修正（エラー分）	60×800	13.3	レセプト修正（エラー分）		0	RPAが自動実行
5	更新	10×800	2.2	更新&データ書き出し		0	RPAが自動実行
6	目視確認給付記録照会	30×800	6.7	確認	15×800	3.3	RPAにより作業変更
	合計作業時間		29.1	合計作業時間		6.6	

10 支出命令（部分払）印刷業務

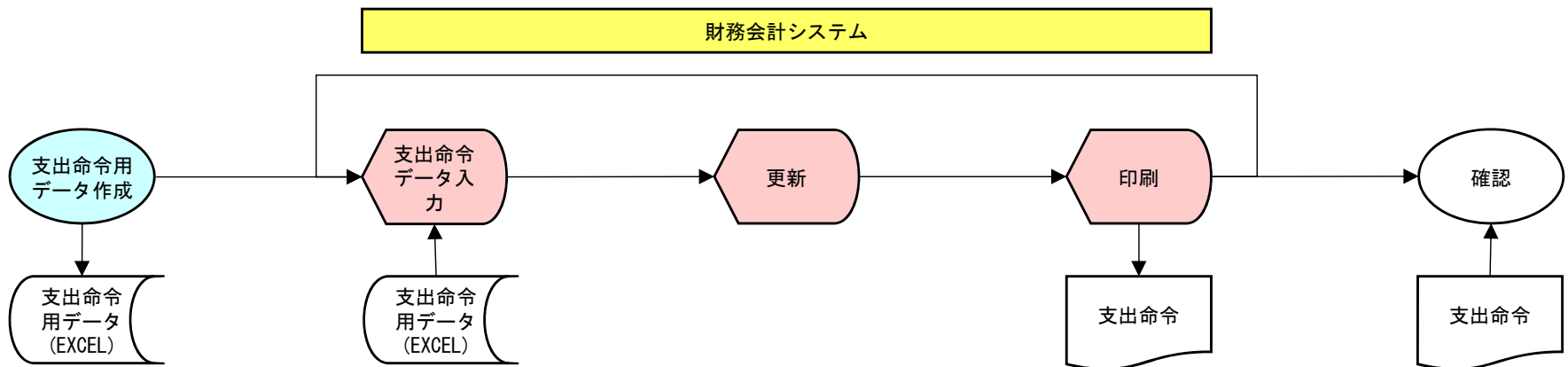
処理概要

財務会計システムで部分払いの支出命令書の発行のために必要な情報を入力し支出命令書を登録し印刷する

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 10 支出命令（部分払）印刷業務

## 作業時間の試算

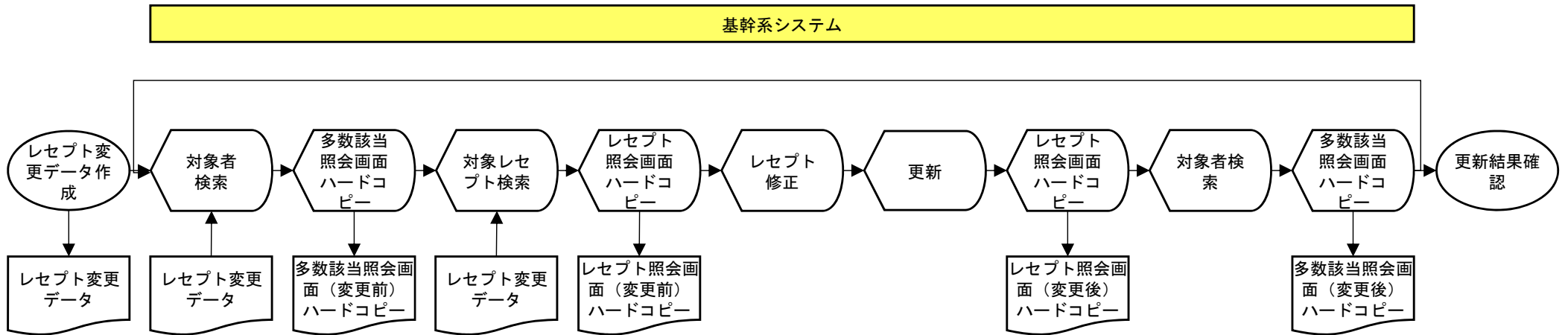
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1				支出命令用データ作成	60×12	0.2	RPAで新規処理
2	支出命令データ入力	120×360	12	支出命令データ入力		0	RPAが自動実行
3	更新	10×360	1	更新		0	RPAが自動実行
4	印刷	10×360	1	印刷		0	RPAが自動実行
5	確認	30×360	3	確認	30×360	3	変更なし
	合計作業時間		17	合計作業時間		3.2	

1.1 レセプトデータの本人負担額変更業務（一時的な業務）

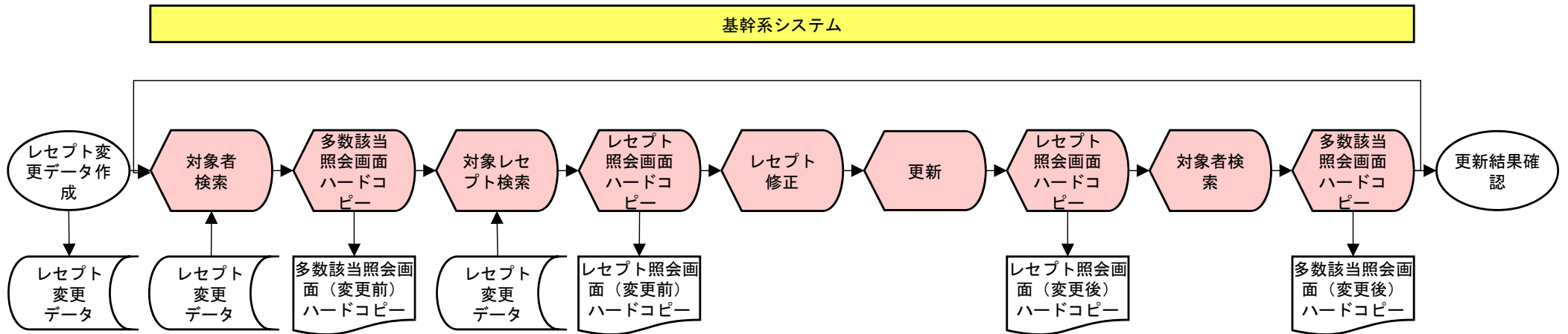
処理概要

国保連から送られてくるレセプトデータの本人負担額欄のデータの変更を行う

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 1.1 レセプトデータの本人負担額変更業務（一時的な業務）

## 作業時間の試算

対象件数750件

NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	レセプト変更データ作成	60×750	12.5	レセプト変更データ作成	60×750	12.5	変更なし
2	対象者検索	15×750	3.1				RPAが自動実行
3	多数該当照会画面ハードコピー	10×750	2.1				RPAが自動実行
4	対象者、対象レセプト検索	30×750	6.3				RPAが自動実行
5	レセプト照会画面ハードコピー	10×750	2.1				RPAが自動実行
6	レセプト修正	15×750	3.1				RPAが自動実行
7	更新	15×750	3.1				RPAが自動実行
8	レセプト照会画面ハードコピー	10×750	2.1				RPAが自動実行
9	対象者検索	15×750	3.1				RPAが自動実行
10	多数該当照会画面ハードコピー	10×750	2.1				RPAが自動実行
11	更新結果確認	60×750	12.5	更新結果確認	60×750	12.5	変更なし
	合計作業時間		52.1	合計作業時間		25	

## 1.1 レセプトデータの本人負担額変更業務（一時的な業務）

## 作業時間の試算

対象件数200件

NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	レセプト変更データ作成	60×200	3.3	レセプト変更データ作成	60×200	3.3	変更なし
2	対象者検索	15×200	0.8				RPAが自動実行
3	多数該当照会画面ハードコピー	10×200	0.6				RPAが自動実行
4	対象者、対象レセプト検索	30×200	1.7				RPAが自動実行
5	レセプト照会画面ハードコピー	10×200	0.6				RPAが自動実行
6	レセプト修正	15×200	0.8				RPAが自動実行
7	更新	15×200	0.8				RPAが自動実行
8	レセプト照会画面ハードコピー	10×200	0.6				RPAが自動実行
9	対象者検索	15×200	0.8				RPAが自動実行
10	多数該当照会画面ハードコピー	10×200	0.6				RPAが自動実行
11	更新結果確認	60×200	3.3	更新結果確認	60×200	3.3	変更なし
	合計作業時間		13.9	合計作業時間		6.6	

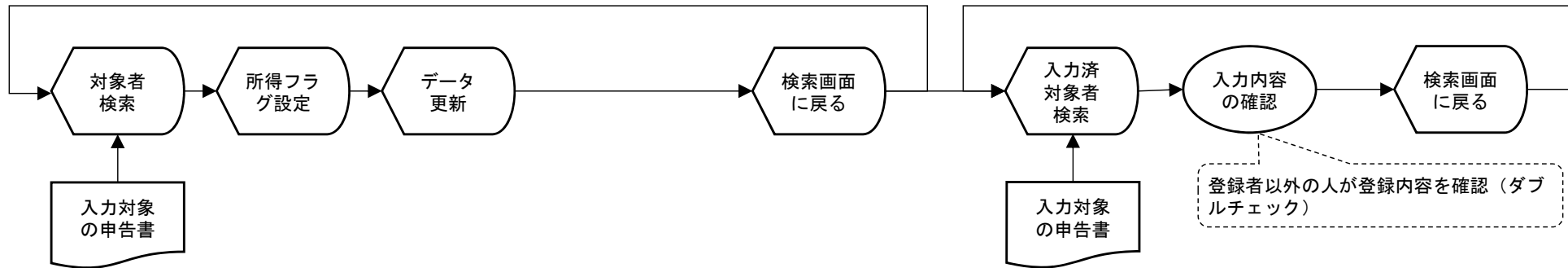
1 2 国保申告（収入0）入力業務

処理概要

入国などの事由で転入してくる留学生は、その旨を国保申告（保険者への申告）に記載し提出する。適切な課税と給付を行うために、その情報を国民健康保険税システムに入力する業務。

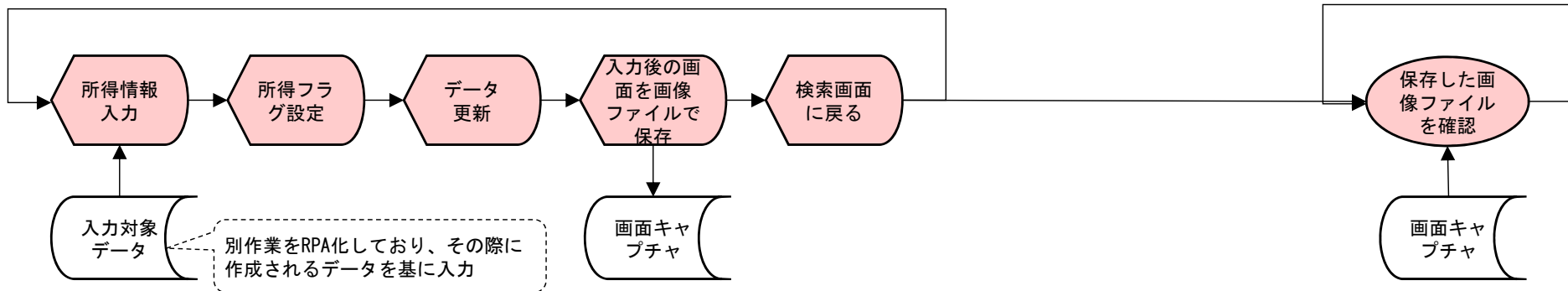
現状のフロー

基幹システム



RPA活用後のフロー

基幹システム





## 1 2 国保申告（収入0）入力業務

## 作業時間の資産

NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	入力対象者の検索（職員1）	15×1000	2.77	入力対象者の検索（職員1）		0	RPAが自動実行
2	申告書と画面の確認	15×1000	2.77	申告書と画面の確認		0	RPAが自動実行
3	所得フラグの設定	15×1000	5.55	所得フラグの設定		0	RPAが自動実行
4	更新処理	20×1000	5.55	更新処理		0	RPAが自動実行
5				更新後の画面を画像保存		0	RPAが自動実行
6	入力対象者検索画面へ戻る	15×1000	2.77	入力対象者検索画面へ戻る		0	RPAが自動実行
7	確認対象者の検索（職員2）	15×1000	2.77				RPAで処理不要
8	申告書と画面の確認	15×1000	8.33				RPAで処理不要
9	確認対象者検索画面へ戻る	10×1000	2.77				RPAで処理不要
10				入力結果画面の画像と申告書を確認	10×1000	2.8	RPAで処理変更
	合計作業時間		33.3	合計作業時間		2.8	

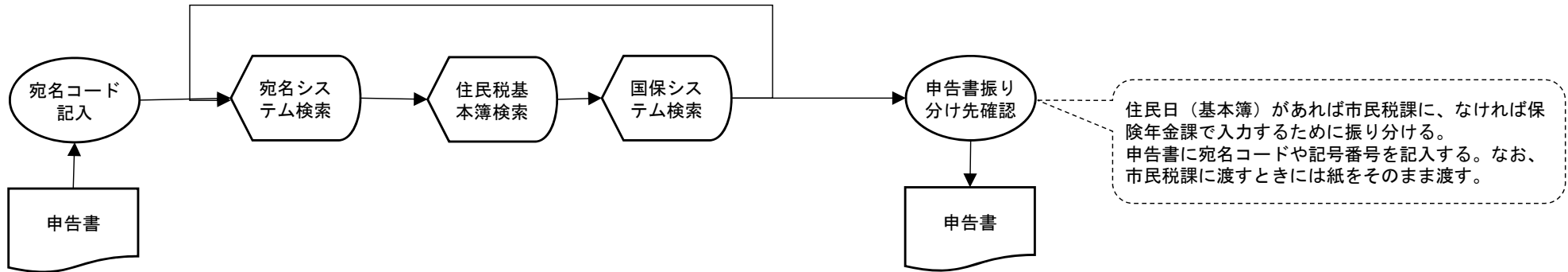
1 3 申告書（収入0）入力前の住民日調査等業務

処理概要

主に留学生分の申告書について、大学で取りまとめて一時期に大量に提出がある。  
対象者が国保加入者であるか、また住民日によっては市民税課に提出する必要があるため対象者の住民日等を調査する。

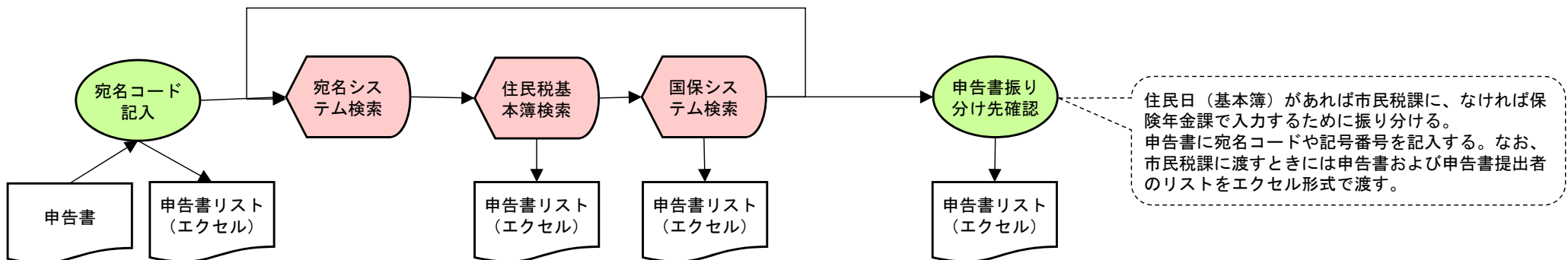
現状のフロー

基幹システム



RPA活用後のフロー

基幹システム



## 1 3 申告書（収入0）入力前の住民日調査等業務

## 作業時間の試算

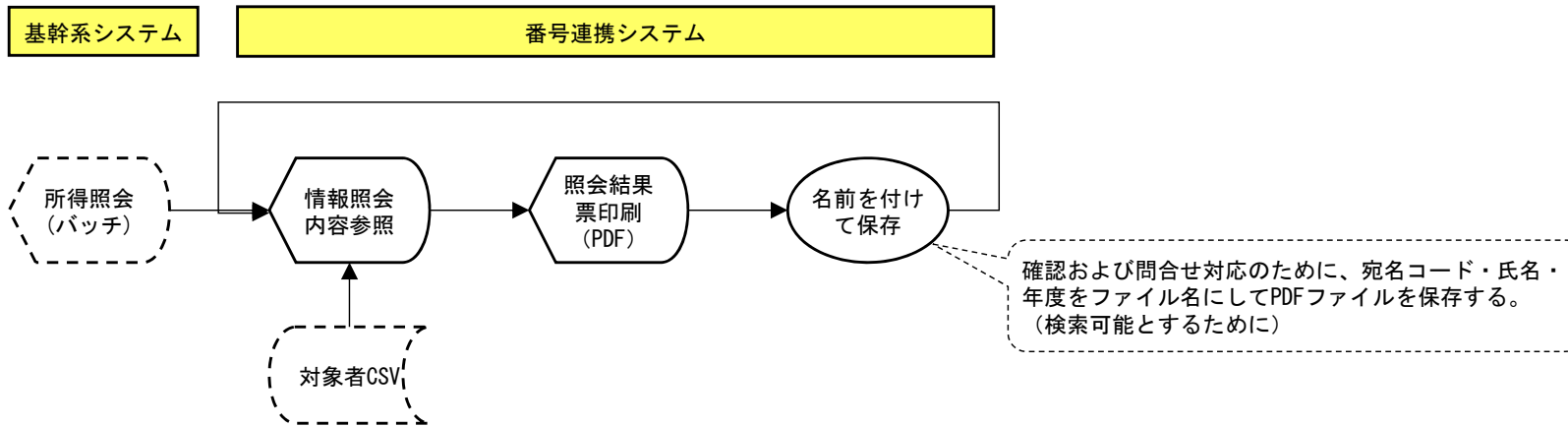
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	申告書に宛名コード記載	30×1500	12.5	申告書に宛名コード記載 (エクセル転記)	30x1500	12.5	RPAで処理変更
2	宛名システム検索	10×1500	4.16	宛名システム検索		0	RPAが自動実行
3	住民日等確認	20×1500	8.33	住民日等確認		0	RPAが自動実行
4	住民税システム検索	10×1500	4.16	住民税システム検索		0	RPAが自動実行
5	基本簿有無の確認	15×1500	6.25	基本簿有無の確認		0	RPAが自動実行
6	国保システム検索	10×1500	4.16	国保システム検索		0	RPAが自動実行
7	記号番号確認	15×1500	6.25	記号番号確認		0	RPAが自動実行
8	宛名システム検索画面に戻る	10×1500	4.16	宛名システム検索画面に戻る		0	RPAが自動実行
	合計作業時間		50.0	合計作業時間		12.5	

1 4 情報照会の結果PDF取得業務

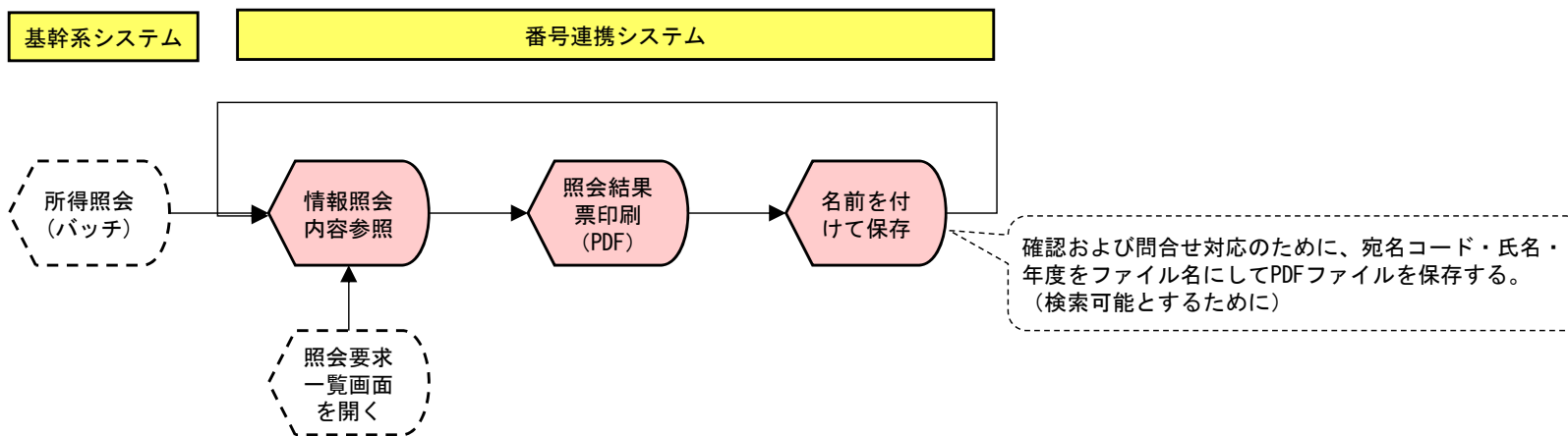
処理概要

番号連携システムでの照会結果は一定の時間が経つと回答が照会できなくなるため、確認および問合せ対応のために回答を適切なファイル名を設定したPDFとして保存する作業。

現状のフロー



RPA活用後のフロー



## 1 4 情報照会の結果PDF取得業務

## 作業時間の試算

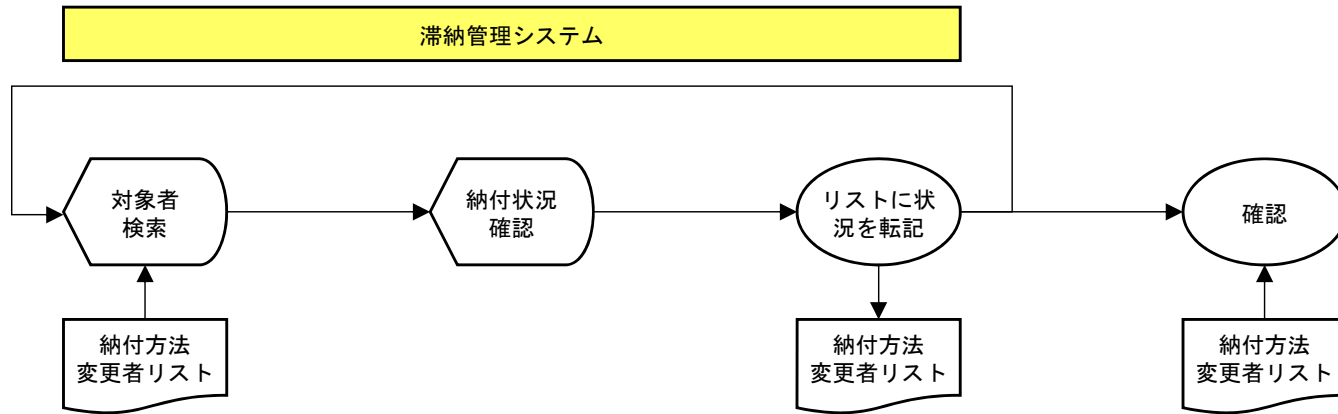
NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	所得照会結果作成(バッチ処理実行)		ほぼ0	所得照会結果作成(バッチ処理実行)		ほぼ0	変更なし
2				一括照会画面を開く		0	処理前に表示するだけ
3	対象者検索	20×1000	5.55	対象者検索		0	RPAが自動実行
4	情報照会内容参照(PDF表示)	30×1000	8.33	情報照会内容参照(PDF表示)		0	RPAが自動実行
5	名前を付けて保存	50×1000	13.8	名前を付けて保存		0	RPAが自動実行
6	検索画面に戻る	20×1000	5.55	検索画面に戻る		0	RPAが自動実行
	合計作業時間		33.3	合計作業時間		0.3	

15 納付方法変更後の納付状況確認業務

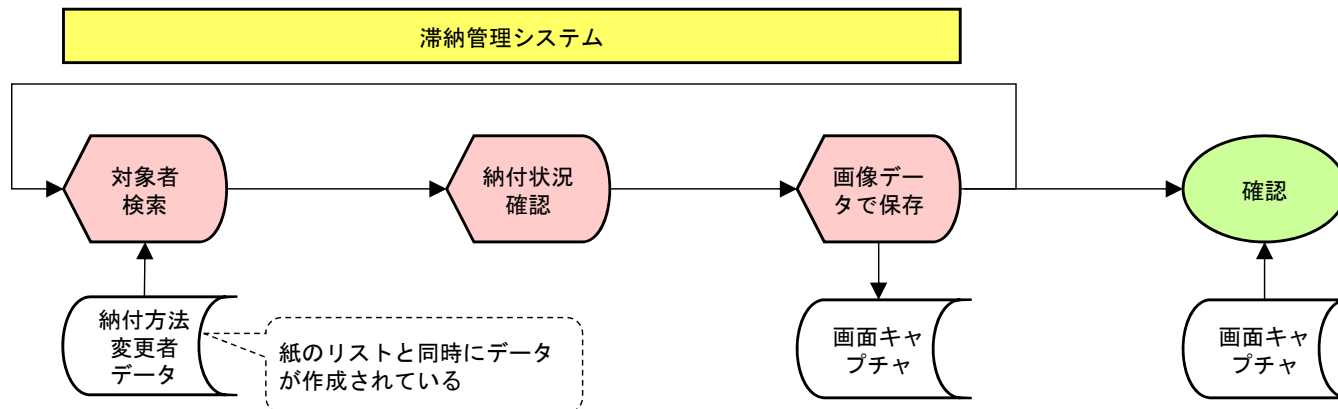
処理概要

一度特別徴収に該当した納税義務者が納付方法変更の申出により口座振替となった場合に滞納の有無を確認する業務。  
 (滞納となりその後も納付が無い場合は、特別徴収の納付方法に戻るため)

現状のフロー



RPA活用後のフロー


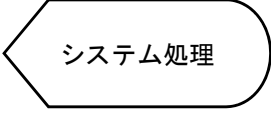

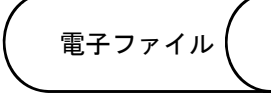
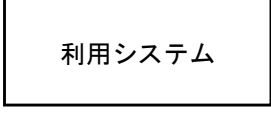





## 15 納付方法変更後の納付状況確認業務

## 作業時間の試算

NO	現状	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	RPA活用後	作業時間 (秒×件数)	作業時間 (年間h)	備考
1	対象者検索	15×240	1	対象者検索		0	RPAが自動実行
2	納付状況の確認	65×240	4	納付状況の確認		0	RPAが自動実行
3	状況をリストに転記	30×240	2				RPAで作業不要
4				状況を画像ファイルに保存		0	RPAが自動実行
5	検索画面に戻る	10×240	1	検索画面に戻る		0	RPAが自動実行
6				画像ファイルを確認する		1	確認方法の変更
	合計作業時間		8	合計作業時間		1	

## 業務フローで使用する記号

 作業	人手による作業
 システム処理	システム処理の指示や画面参照
 帳票	紙資料
 電子ファイル	Excel、CSV、PDF、XMLなどの電子ファイル
 利用システム	業務処理を行うシステム
	背景色が左記、RPAが実行する作業
	背景色が左記、RPA化により手順が変更される作業
	背景色が左記、RPA化により追加される作業



1 業務名称						2 回答日	
2 業務概要							
3 実施時期	3-1 時期						
	3-2 サイクル						
4 入力情報	4-1 名称						
	4-2 提供元						
	4-3 形式						
5 出力情報	5-1 名称						
	5-2 形式						
6 業務手順	NO	6-1 作業内容	6-2 利用システム	6-3 画面名称	6-4 作業時間	6-5 定例	
7 業務量	7-1 年間件数	(年間処理件数)					
	7-2 処理時間	(1件あたりの作業時間)					
	7-3 処理時間	(年間の作業時間)					
	7-4 時間外		7-5 実施者				
8 主管課	8-1 所属				8-2 係名		
	9 回答者	9-1 氏名			9-2 連絡先		
10 改善要望							

<以下は記載しないでください>

11 RPA適用	11-1 作業時間		12 RPA評価
	11-2 RPA動作時間		
	11-3 効果額		
	11-4 定性的効果		

1	業務内容が分かるような名称を記載してください 業務としては、入力情報 → 業務 → 出力情報 のような単位とします
2	回答日を記載してください
2	業務の概要をわかりやすく記載してください
3-1	実施時期を記載してください（例 毎月初、3月頃、毎日、不定期など）
3-2	業務の実施サイクルを記載してください（例 毎月、年次、毎日など）
4-1	入力情報の名称を記載してください
4-2	入力情報の提供元を記載してください（例 窓口で受付、番号連携システムなど）
4-3	入力情報の形式を記載してください（例 紙、エクセル、CSV、PDFなど）
5-1	出力情報の名称（任意）を入力してください
5-2	出力情報の形式を記載してください（例 エクセル、CSV、PDF、紙など）
6	作業内容を順番に記載してください、行が不足する場合は追加してください 入力作業のための準備作業があれば記載してください 入力作業は、システム、画面名称を記載してください 確認作業は、具体的にどのような確認を行っているのか記載してください
6-1	業務を実施するときの手順を記載してください
6-2	作業でシステムを利用しているのであれば記載してください
6-3	システムの利用画面名称を記載してください
6-4	対象作業1件あたりのおおよその時間を記載してください
6-5	作業手順が決まっている定例的な作業の場合は○を記載してください
7-1	年間の処理件数を記載してください
7-2	1件あたりの処理時間を記載してください
7-3	年間の作業時間を記載してください（7-1×7-2で計算できます）
7-4	時間外勤務で実施している割合を記載してください（例 時間外80%など）
7-5	業務内容について一番詳しい人を記載してください、詳細業務調査の対象となります
8-1	業務の主管課を記載してください
8-2	業務の主管係を記載してください
9-1	回答者氏名を記載してください
9-2	回答者の連絡先（内線番号）を記載してください
10	処理手順の変更等何らかの変更を実施したい場合は、その内容を記載してください
11	RPA適用後の想定する作業時間や効果（定量的、定性的）を検討します。
12	RPA適用に関する評価を数値で表します、数値により優先順位を決定します

システム名称			
RPA処理名称			
実施予定日			
課名・係名			
処理実行者・内線			
処理実施前確認事項		確認結果	確認者
①事前確認結果の確認	RPAシナリオ実行前の確認事項 ・入力データは正しく準備されているか ・事前の動作検証は実施されているか など		
②入力データの確認			
③開始件数			
④終了件数			
⑤制御ファイルの確認			
処理実施前確認事項		確認結果	確認者
	RPAシナリオの実行手順 ・複数のシナリオを実行する場合は実行の順番などを明記		
処理実施結果確認事項		確認結果	確認者
	RPAシナリオ実行後の確認事項 ・RPAシナリオは正常に動作しているか ・出力データは正しく作成されているか など		
注意事項			