

水戸市とのRPA活用実証実験の結果について ～ICTを活用した職員の働き方改革の推進～

東日本電信電話株式会社 茨城支店（支店長：松本 健一郎、以下「NTT東日本」）は、水戸市（市長：高橋 靖）と連携し、水戸市における自治体業務においてRPA※1を活用した事務処理自動化の有効性を検証する実証実験を行いました。

水戸市では、ICTを活用した働き方改革を推進するため、RPA（ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化）の2020年度本格導入に向けた環境整備を検討していました。NTT東日本は、『WinActor®』※2技術を利用することで、職員の業務効率化という、自治体共通の課題解決に貢献できると考え、本実証に至りました。

※1RPA Robotic Process Automation の頭文字。ソフトウェアロボットが業務プロセスを自動で処理する

※2「WinActor®」=NTTアクセスサービスシステム研究所で研究開発された技術をベースに、NTTアドバンステクノロジー株式会社が商品化した純国産RPA

1.実証実験期間

2019年12月27日～2020年3月31日

2.対象業務

本実証に先立ち、庁内で職員向けの勉強会及びアンケート調査を実施した結果、各システムへのデータ入力作業など職員の手によって行われる2課2業務を選定し、RPA活用による①職員の作業時間の削減効果、②業務処理時間の削減効果を検証しました。

<対象業務>

担当課	業務名
学校保健給食課	学校給食費口座登録業務
市民税課	市民税収税調書作成業務

3.実証実験結果

① RPA活用による職員の作業時間削減効果

業務内容	1回あたり平均の作業時間		削減率	年間の作業削減時間
	RPA 活用前活用前	RPA 活用後		
学校給食費口座登録	53秒	5秒	▲90.6%	▲26時間40分
市民税収税調書作成	1時間34分12秒	50秒	▲99.1%	▲18時間40分

RPA活用前の職員の作業時間とRPA活用後の作業時間を測定し、作業時間の削減率を算定。
また、年間の作業件数から年間の作業削減時間を算定。

② RPA活用による業務処理時間削減効果

業務内容	1回あたり平均の業務処理時間		削減率	年間の業務処理削減時間
	RPA活用前	RPA活用後		
学校給食費口座登録	53秒	19秒	▲64.2%	▲18時間53分
市民税収税調書作成	1時間34分12秒	41分44秒	▲55.7%	▲10時間29分

RPA活用前の業務処理時間とRPA活用後の業務処理時間（RPAの稼働時間を含む）を測定し、業務処理時間の削減率を算定。また、年間の作業件数から年間の業務処理削減時間を算定。

4.想定される効果について

RPAは定型的で反復の多い業務や複数システムに跨る業務等において、特に職員の作業時間削減の効果が期待できます。削減された職員の作業時間を他業務や創造的的事业に充てる等により、市民サービスの向上につなげることができます。

5.今後について

NTT 東日本では、今回の実証実験から自治体業務における RPA 導入に関する知見を得ることにより、今後、水戸市をはじめとした他の自治体業務への提案など全社的な事業展開を進めて参ります。

【参考】

