

事務事業名	RPA活用型業務効率実証事業	事務事業No.	212 - 13
-------	----------------	---------	----------

1. 基本情報

担当部	担当課	担当係	作成者職名	作成者氏名	所属長職名	所属長氏名
総務部	情報管理課	電算管理係	係長	小田 哲郎	課長	福田 大輔
施策体系	総合計画	政策	2	行政経営		
		施策	1	効果的・効率的な行政経営の推進		
		基本事業	2	情報システム整備の適正な推進		
	その他の計画	個別計画	なし			
根拠法令・条例・要綱等	飯塚市電子計算組織の管理運営に関する規則					
事業開始年度	令和2年度	事業終了年度	-	事務事業類型	ソフト事業	
実施手法	全部直営	補助金等の支給	なし	実施計画期間	なし	

2. 事務事業の概要及び目的（決算成果説明書と運動）

概要	住民サービスの品質を向上させながら、職員の業務負担を軽減することで、創造性が必要な業務やコミュニケーションが必要な業務など、より付加価値の高い「人間にしかできない仕事」に職員が集中できるようにするため、RPAを導入し、業務の効率化を図る。 軽自動車の登録・廃車入力業務、市申告受付状況のホームページ更新、ID、パスワードの個別メール送付などの業務自動化を行う。					
対象	働きかける相手・もの	職員				
手段	方法・働きかけ（活動指標）	RPA環境の構築、RPAを用いた業務の自動化				
意図	対象をどのようにしたいか（成果指標）	職員の業務負担の軽減				

3. 活動指標（決算成果説明書と運動）

指標名	単位	指標の説明（算式等）	前年度実績	本年度実績	次年度見込
RPA適用数	個	RPAによる業務の自動化数	7	3	5

4. 成果指標（決算成果説明書と運動）

指標	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
RPAによる作業時間軽減率	%	50	50	50	50
説明	方向性	達成目標年度	実績	70	70
	維持	毎年度			
RPAによる作業時間の削減時間（内部情報系）	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
	時間	130	130	130	130
説明	方向性	達成目標年度	実績	133	133
	増加	毎年度			
RPAによる作業時間の削減時間（基幹系）	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
	時間	300	300	300	300
説明	方向性	達成目標年度	実績	303	303
	増加	毎年度			

5. 事務事業実施にかかるコスト（決算成果説明書と運動）

経費区分	一般会計	政策的経費	特別会計	-	
予算科目・事業	会計 01 一般会計	款 02 総務費	項 01 総務管理費	目 07 電算管理費	
	大 99 その他の電算管理費	中 10 RPA活用型業務効率化実証事業費【政策】	他 - 事業		
投入人員 (当該事務事業に対して1年間に投入した人員)	(R2以降)	前年度実績(千円)	本年度実績(千円)	増減理由(10%以上の場合)	次年度予算(千円)
	正職員	0.46 人 3,592	0.43 人 3,417	昨年度は基幹系業務にて新たにRPAを構築したため昨年度よりも10%以上の減となっている。	0.38 人 3,020
	任期付職員(保育士)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	任期付職員(子ども家庭支援員)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	任期付職員(CW・水質)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	再任用フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	再任用短	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	会計年度 1級フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	1級パート	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	2級パート	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
人件費計(A)	3,592	3,417			3,020
事業費	直接事業費(B)	6,971	3,363		2,233
	総事業費(A+B)	10,563	6,780		5,253
直接事業費のうち の主な歳出内訳	電算システム等保守委託料	1,779	1,779		1,441
	自治体クラウド電算システム使用料	5,192	1,584		792
財源内訳	使用料・手数料(受益者負担分)	0	0		0
	国・県支出金	0	0		0
	市債	0	0		0
	一般財源	10,563	6,780		5,253
	その他()				

6. 事務事業の事後評価★		
評価視点	評価	評価の理由、または認識している課題を記載
妥当性評価	やや低い	職員の業務を効率化することで、住民サービス向上及び職員負担軽減を目的としているため、この事業を実施する必要性はある。しかしながら、近年、ノーコードアプリ等の新たな業務効率化のツールが普及しているため、それらとの内容・効果の比較や費用対効果について再検証の必要があると考える。
効率性評価	やや低い	RPAは機械的な作業を機械にさせることで業務効率化を図るものであり、繰返しの作業が多い業務に強い事業である。ロボット（自動化するためのプログラム）については、内部情報系は職員が作成し、基幹系はシステム連携やセキュリティの関係からシステム管理事業者へ委託している。ロボットの作成には専門的な知識と技術が必要になるため、効率的な運用が行われているか検証が必要と考える。
有効性評価	やや高い	基幹系業務において、RPAで使用するAI-OCR（画像からデータを読み取る機能）の精度が悪く、結果的に人間が作業する以上の時間が掛かってしまった。 AI-OCRの精度向上を検討する必要がある、精度向上が見込まれば多くの分野へ展開することが可能と考える。

7. 前年度評価時の計画と実績			
前年度評価★		前年度記載した改善策（課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策）★	
評価区分	方向性	内容	
一次評価	②コストは現状維持し、成果を拡充	次年度以降に予算（コスト）を増やせず、直ちに実施できる改善策	情報リテラシー研修等で、RPAの紹介や本市での事例を周知することで、庁内の業務効率化への意識を向上させ、自動化対象業務の選定へ繋げる。
		次年度以降に予算（コスト）増を必要とし、中長期的に実施する改善策	RPAソフトウェアライセンスを追加購入することで、RPA適用業務を増加させる。
前年度改善策に対する実績 ★ ※上記の改善策に対して今年度を実施できたこと、などを記入			
情報リテラシー研修にてRPAの紹介を行い、職員に周知することができた。			

8. 今年度評価における成果と課題（決算成果説明書と連動）★	
【成果】	基幹系については、後期高齢者医療において新規業務適用を行ったが、機能の正確性の関係で導入までには至らなかった。軽自動車税に関する登録・廃車業務へは引き続き適用を行った。 内部系については、新規業務は行っていないが、ホームページへの市税申告受付番号掲載等2業務への適用を行った。
【課題】	RPAロボットの作成能力の向上と導入検討業務（繰返し作業を伴う庁内業務）の把握

9. 今後の事業の方向性と改善策	
成果の方向性	内部情報系のロボットを作成するため、1回/年情報管理課職員を対象に研修会を開催していたが、専門的な知識や技術が必要になるため、すぐにロボットを開発できるようになるものではない。しかしながら、これまで作成してきたロボットは活用できるため、成果は現状維持（開発済みのロボットの運用）と考える。
現状維持	
コスト投入の方向性	一般職員がすぐにロボットを開発できるようになるものではないため、令和6年度より仕様を見直し、開発にかかる研修を除くことで費用の縮小を図った。今後は開発済みのロボットの運用を行い、成果を維持していくものとする。
縮小	RPA作成ツールであるUiPathの利用料等に対し、事務量削減効果が少ないため、費用対効果の検証が必要と考える。
次年度以降の改善策（課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策）★	
コスト（人・予算等）を必要とせず、ただちに実施できる改善策	これまでの情報管理課職員向けのロボット開発に係る資料を取りまとめ、自学によるロボット開発能力の向上を図る。
コスト（人・予算等）を必要とし、中長期的に実施する改善策	読み取り精度の高いAI-OCRを検討し、精度向上が見込まれば導入後、紙から手入力を行っている他業務へ展開する。

評価変更理由	成果の方向性	<ul style="list-style-type: none"> 「成果の方向性」は縮小、「コスト投入の方向性」は縮小とする。 RPAによる職員の負担軽減はどの程度あるのかを見極めて、代替策が準備できるまでは現状維持であるが、見極めた上で将来的には縮小の方向とする。
	縮小	
	コスト投入の方向性	
	縮小	