

北見市役所の窓口業務における
「RPAによる業務自動化実証実験」の
結果について

i-enter × 北見市

アイエンターについて

会社名 **株式会社アイエンター**

本社 東京都渋谷区

拠点 国内：渋谷本社、札幌、仙台、大阪、福岡、沖縄

サテライトオフィス：北見（北海道）

海外：ハノイ（ベトナム）

設立 2004年9月 設立15期 売上45億（15期）

従業員数 210名（グループ全体250名）

子会社 i-enter asia（アイエンターアジア）



主な事業領域



業務システム開発



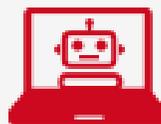
Webシステム開発



デザイン・UX・UI



スマートフォンアプリ開発



RPA



クラウド開発



先端技術開発



IoTアプリ開発



デジタルマーケティング

北見市とアイエンター



2015年

「北海道オホーツク
ふるさとテレワーク 推進事業」

北見市と市内サテライトオフィスで「ふるさとテレワーク」を推進する IT関連企業とのICT環境を活用した地方創生に係る連携協定締結式

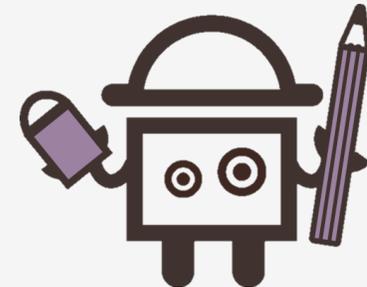


RPAとは？

ロボティック・プロセス・オートメーション

Robotic **P**rocess **A**utomation

ロボットを使い、ホワイトカラー（パソコン上）の
単純業務を自動化するテクノロジー



RPAは人の命令で動くロボット 命令には忠実だが、向き・不向きがある

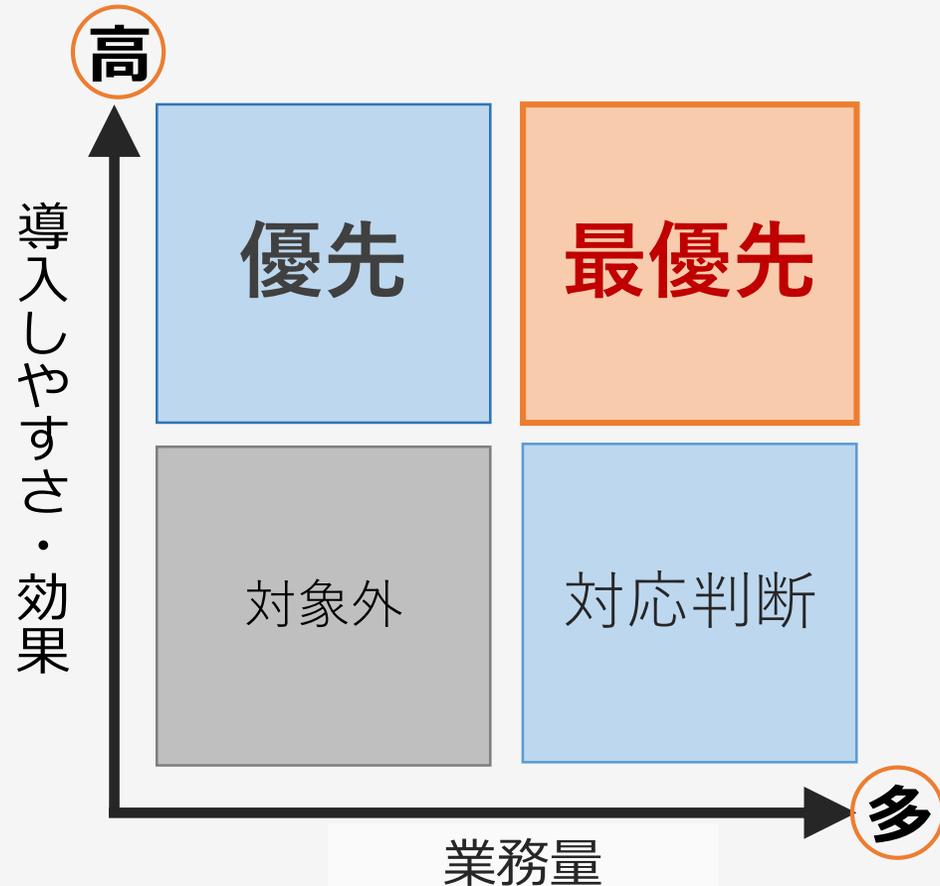
向いている仕事

- ・ 同じ手順を繰り返す
- ・ 同じ業務が大量に発生する
- ・ 判断基準が明確
- ・ 標準化されている
- ・ 構造化されたデータを使用する
- ・ 転記作業
- ・ システムからのデータ収集
- ・ 入力時のヒューマンエラーが多い

向いていない仕事

- ・ 人目での判断が必要
- ・ 滅多に発生しない
- ・ システムや画面の変更が多い
- ・ 業務フローの変更が多い
- ・ スマホとの連携が必要
- ・ 高い処理能力が必要
- ・ 例外処理の発生率が高い
- ・ 1つのシステムで完結する

RPA化業務の選定方法



・導入前に業務整理を行う

！ 最重要ポイント ！

・スモールスタートで検証する

いきなり全てを自動化しようとする
小さく始めて大きく運用する

・RPA化する業務を選ぶ

- ①業務量が多い
- ②業務手順が容易
- ③導入効果が高い

・RPAの管理体制を作る

- ①シナリオ作成の人材育成
- ②保守・運用・管理
- ③野良・ゾンビロボット発生抑止

目的	
①市民サービスの向上 手続きのわかりにくさ 負担感、二度手間を減らす	②職員の業務効率化 業務の整理、手順見直しで 仕事を進めやすくする



RPA導入前、すでに業務効率化を行っていた



北見市 ワンストップサービス推進事業（平成25年度～）

北見市の取り組み

受付支援システムとは



窓口業務の先進自治体として
【書かない窓口】を実現されていた

受付支援システム導入



窓口業務のデジタル化とRPAの親和性

受付支援システムによるデジタル化



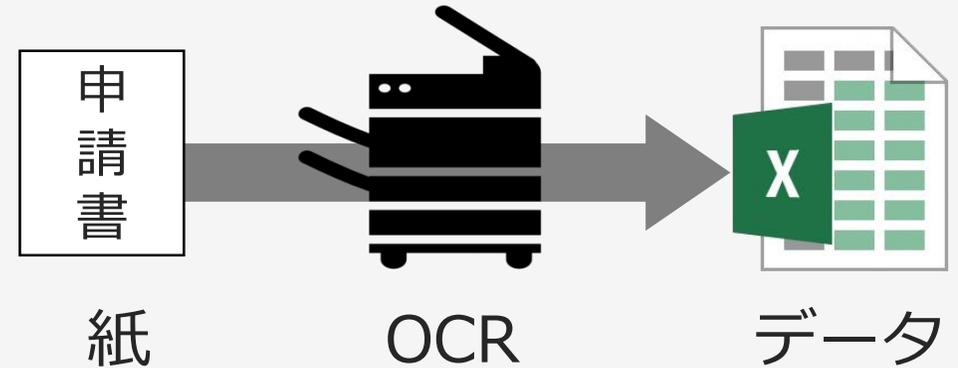
申請書をシステムで作成する手法

⇒システムからデータを取り出して利用できる

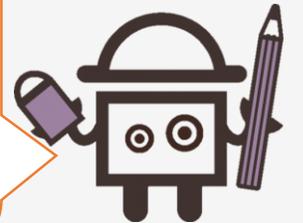
メリット

- ・ OCR不使用で読み取りミスの可能性がない
- ・ 受付内容を即時にデータ化できる

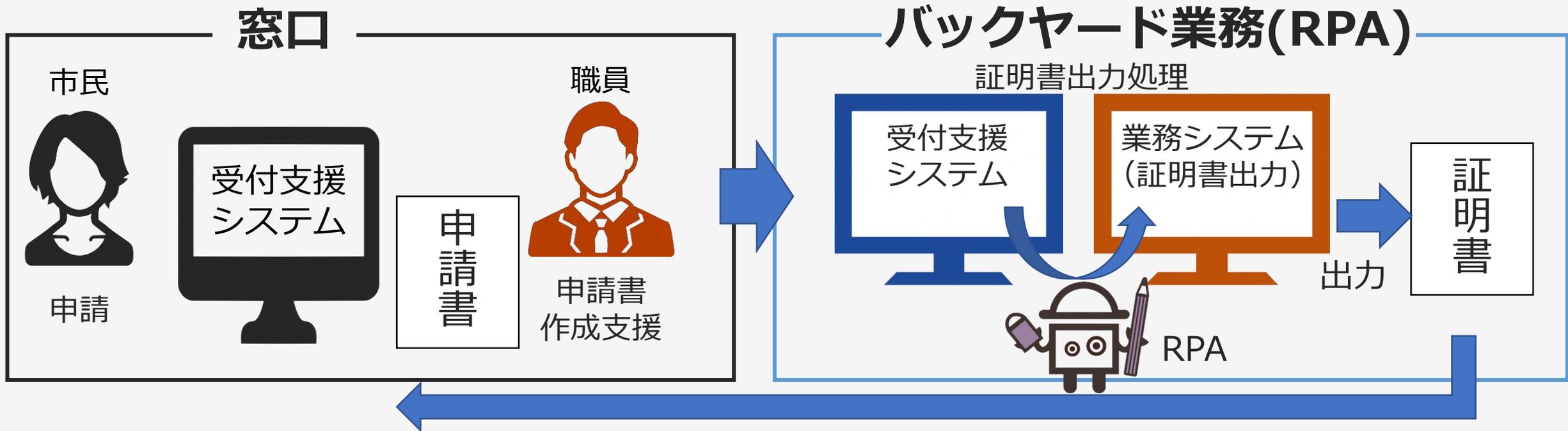
従来のデジタル化



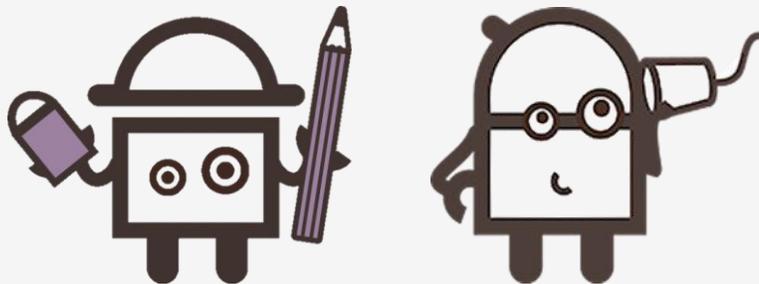
受付支援システムから
直接データを出力できる
ようにすると、
RPAと組み合わせやすい！



RPAを組み合わせた業務フロー（証明書窓口業務）



証明書出力では、45%がRPA対象と分類



RPAの自動化により、住民票を受け取るまでのバックヤード業務の時間を短縮できました。職員の業務も減少し、効率化可能だと判明！

効果検証・結果

証明書出力処理では

発行する証明書	職員対応	R P A	削減時間		年間発行枚数	年間削減待ち時間
住民票（世帯全部）	85秒	45秒	40秒	×	15100件	167時間
住民票（世帯一部）	85秒	65秒	20秒	×	6500件	36時間
所得・課税証明書	75秒	35秒	40秒	×	7400件	82時間
納税証明書 (滞納なし証明)	75秒	35秒	40秒	×	1300件	16時間

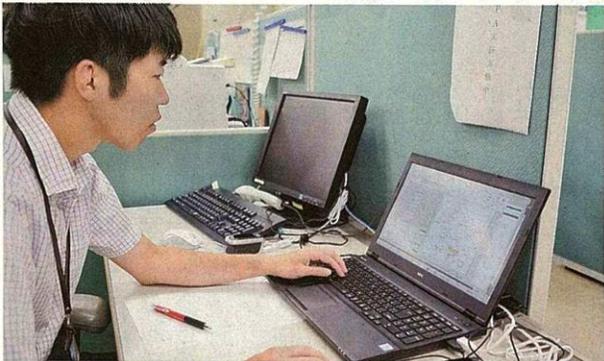
1件当たりの処理削減時間は20～40秒程度だが、

約**300**時間/年の待ち時間、約**688**時間/年の職員業務時間の削減が期待できる

メディアにも掲載

証明書発行待ち時間短縮

北見市が実証実験



事務作業自動化で軽減

北見市は7月から、パソコン上でのデータ入力などの事務作業を自動化するシステム「RPA」(ロボティック・プロセス・オートメーション)の実証実験を行っている。住民票などの証明書発行、住民基本台帳への入力処理の2種類の業務をRPAで自動化し、窓口を訪れた市民の待ち時間短縮や職員の業務負担軽減を目指す。

(上市優位)

市は2014年に戸籍住民課で独自の業務支援システムを導入。住民票など各

種証明書発行の際、申請者の市民が身分証を出す、職員が窓口で市民を確認しながら交付申請書に必要な項目をパソコンで入力し、市民が個別の申請書に記入する手間を省く、「書かない窓口」化など、窓口業務の効率化に取り組んできた。

RPAの実証実験では、市と連携協定を結ぶ東京のIT会社「アイエンター」の協力により、職員のシステムへの入力処理を自動化し、さらなる作業の効率化を目指す。

住民票発行の場合、現在は窓口で職員が入力した申請書が入ったパソコンを操作する北見市職員

申請書を印刷してほかの職員に渡し、その職員が申請書を元にパソコン上で必要事項を再度入力し、交付に到る。RPAを使えば、窓口で入力された申請書情報が自動的に入るため、職員は住民票に誤りがないかを確認するだけで済む。交付までに約5分かかっていた時間が、3分半ほどに短縮するという。

市によると、今回自動化を目指す2種類の業務だけでなく、年間3、4万件の扱いがある。戸籍住民課の坂下克博課長は「単純な入力作業を省力化できれば、職員が相談業務など頭を使う仕事に多くの時間を費やせるようになる」と利点を話す。実証実験は来年3月末までで、結果を踏まえて導入の是非を検討する。担当する総務課の及川慎太郎係長は「行政の業務にRPAが有用かを確かめ、有用であればさらにほかの課の業務効率化にも生かしたい」と話している。

伊藤 菜直(イイノ ナオキ) 北見市役所 市民課

スロウモーション撮影 伊藤 菜直(イイノ ナオキ) 北見市役所 市民課

田中 拓也(タナカ タクヤ) 北見市役所 市民課

このRPAは、もともとパソコンの画面を操作するだけで済む。交付までに約5分かかっていた時間が、3分半ほどに短縮するという。

北見市役所 『書かない窓口』 × RPAによる自動化 実証実験

RPA試験導入後 北見市

良かった点・期待できる点

- ・ 受付システムと組み合わせることで断続的な処理が必要となる窓口業務でもリアルタイムの処理ができた。
- ・ 窓口での待ち時間短縮、入力ミスによる手戻りの削減、職員がこれまでやっていた処理そのものを行わなくてよくなった。
- ・ 非エンジニアでも学習すればRPAによる自動化が可能であることが分かった。
- ・ RPAで業務軽減を行うことにより、職員が相談業務などの仕事に多くの時間を費やせるようになる

課題

- ・ 完全自動化ではなく止まることも 動作状況を監視する手段が必要（エラー処理等）
- ・ 業務の継続性を考えると、常に複数人がメンテできるようにする必要あり
- ・ シナリオを作成する人材の育成

成果

- ①自治体の業務システムという特殊な環境でも動作可能なことを検証できた
- ②リアルタイム処理の検証ができた

窓口業務という環境 = 断続的に申請が発生する現場で
R P A を使ってリアルタイムで処理していくことが可能

まとめ

- ✓ RPAは人の仕事を奪うITツールではない
- ✓ 対応する必要がなくなった時間を有効活用
- ✓ 人にしか出来ない業務への最適配置

ご清聴ありがとうございました



×

