

RPA・AI OCRによる窓口業務改革及び 県をまたぐ広域展開モデル推進事業 実施結果報告書(別紙)

- シナリオ作成候補業務
- RPA ツールの適用に関わり作成した資料(例)
- AI OCR の読取精度を確認した帳票(例)

和歌山県 橋本市
平成31年2月

シナリオ作成候補業務

シナリオ作成候補業務

【税務課】6業務 RPA等適用による想定年間削減時間：342H+新規分

事業所の新規登録業務（法人）（ 11）、軽自動車税申告書入力（ 17）、市民税申告書のパンチデータ化（ 24）、償却資産申告書の入力作業（ 28）、権利に関する土地登録済通知処理（新規）、市民税電子申告の審査（新規）

【介護保険課】2業務 RPA等適用による想定年間削減時間：63H

介護保険高額介護サービス費支給決定作業（ 47）、要介護認定調査の割り振り作業（ 51）

【市民課】2業務 RPA等適用による想定年間削減時間：14H+新規分

市民課における常住人口算定事務（ 7）、戸籍事件表との差異チェック・修正（新規）

【納税課】1業務 RPA等適用による想定年間削減時：新規分

公金の消込作業（新規）

【こども課】3業務 RPA等適用による想定年間削減時間：223H

特別児童扶養手当の所得状況調査（ 75）、児童手当の入力作業（ 77）、乳幼児・小中学生医療の入力作業（ 80）

業務名 （*1 現行ベンダからの追加、 *2 原課からの追加）	ヒアリング対象選定			ヒアリング結果 内容	シナリオ作成候補								
	対象	日時			対象	改善策			対象システム	現行の合計 年間処理時間	RPA等適用後の 合計年間処理時間	RPA等適用による 想定年間削減時間	シナリオ案
		橋本市	熊取町			AI OCR	RPA	その他					
1 個人番号カード交付前処理	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2 戸籍附票通知記載業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3 戸籍届の投入業務		9/19 16時 10/18 10時	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4 転入通知投入業務		9/19 16時 10/18 10時	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5 住民異動届の投入業務		9/19 16時 10/18 10時	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6 異動届受理通知業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7 市民課における常住人口算定事務	-	-	-	-	-	-	-	ミサリオ	15 H	1 H	14 H	[シナリオ1] ・RPAで基幹システム（ミサリオ）から住民基本台帳人口異動総括表（CSV）を出力 ・出力した住民基本台帳人口異動総括表（CSV）をもとに、RPAで住民基本台帳月報（Excel）に自動転記 [シナリオ2] ・月別の住民基本台帳月報（Excel）をもとに、RPAで和歌山県人口調査報告（前期・後期）（Excel）、住民基本台帳年報（Excel）に自動転記 ・RPAでメールに和歌山県人口調査報告（前期・後期）（Excel）を添付し、メール素案を作成	
8 字変更・地番変更に伴う住所変更証明事務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9 市民課における郵送請求対応事務		9/19 16時 10/18 10時	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10 市民課における郵送転出対応事務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新規 戸籍事件表との差異チェック・修正	-	-	-	-	-	-	-	戸籍	シナリオ作成時に現 行フロー・業務量を 確認	左記確認後、試算	左記確認後、試算	-	・RPAで基幹システム（戸籍）で管理している戸籍事件表を出力 ・RPAで出力した戸籍事件表の発行数と月別戸籍手数料集計表（Excel）を突き合わせチェックし、差異がある箇所に月別戸籍手数料集計表（Excel）に明示（色分け等）
11 事業所の新規登録業務（法人）		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	-	-	-	-	ミサリオ	133 H	98 H	35 H	・給与支払報告書総括表（eLtax）から事業者名・住所等をExcelに抽出 ・必要情報を抽出したExcelに指定番号を追記の上、基幹システム（ミサリオ）にRPAで自動入力 橋本市と熊取町では指定番号の割当ルールが異なる。 新規事業者分の枠取りをRPAで実行	
12 特徴回送先情報の登録業務（eL T A X 給報）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13 法人市民税の電子申告審査業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14 法人市民税の電子申告印刷業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

業務名 (*1 現行ベンダからの追加、 *2 原課からの追加)	ヒアリング対象選定		ヒアリング結果				シナリオ作成候補						
	対象	日時		内容	対象	改善策			対象システム	現行の合計 年間処理時間	RPA等適用後の 合計年間処理時間	RPA等適用による 想定年間削減時間	シナリオ案
		橋本市	熊取町			AI OCR	RPA	その他					
15 納税通知書・更正決議書・宛名封筒の印刷		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市】 ・住民税申告書、確定申告書、給与・年金支払書（紙）をもとに、基幹システム（税務）に入力されたデータを基幹システム（ミサリオ）に入力しているが、否認処理（判断）が必要な場合もあり、一度入力した後のチェックは難しいことから、RPAによる削減効果が得られにくいと想定される。 【熊取町】 ・各申告書（紙）をもとに、基幹システム（ミサリオ）に入力しているため、AI OCRで電子化された申告書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力が可能と想定されるが、その処理については 20・23・24で記載する。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16 課税証明発行		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市・熊取町】 ・受付けた申請書（紙）をもとに、基幹システム（ミサリオ）で住所、氏名等で検索し、証明書を即時発行する必要があるため、AI OCRやRPAによる削減効果が得られにくいと想定される。 ・なお本人分の証明書は、マイナンバーがあれば自動発行機で発行は可能である。（橋本市）	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17 軽自動車税申告書入力		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市・熊取町】 ・軽自動車税申告書（紙）をもとに、基幹システム（ミサリオ）に入力するため、AI OCRで電子化された申告書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力が可能と想定される。 ・基幹システムへの入力前に、申告書を新規 / 名義変更 / 廃車、車種等に種類別に振り分けする必要があるため、その際、AI OCRが活用できないかを検討する必要がある。 ・原付等は窓口で受付・確認後、基幹システム（ミサリオ）で入力し証明書を即時発行する必要があるため、AI OCR・RPAによる削減効果が得られにくいと想定される。					ミサリオ	383 H	284 H	99 H	【シナリオ1】 ・軽自動車税申告書（紙）を申告別（新規・名義変更・廃車）車種別に分類した後、廃車の申告書をAI OCRに取込み、車体番号・廃棄年月日等をExcelに抽出 ・必要情報を抽出したExcelをもとに、RPAで基幹システム（ミサリオ）で該当車体を検索し、廃棄年月日を自動入力 【シナリオ2】 ・軽自動車税申告書（紙）を申告別（新規・名義変更・廃車）車種別に分類した後、新規・名義変更の申告書をAI OCRに取込み、氏名・住所・車体番号・廃棄年月日等をExcelに抽出 ・必要情報を抽出したExcelをもとに、RPAで基幹システム（ミサリオ）に自動入力
18 所得照会回答処理		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市・熊取町】 ・団体からの所得照会書をもとに、基幹システム（ミサリオ）で対象者を検索し、照会内容に応じて基幹システム（ミサリオ）で各種帳票を出力するが、照会書の様式や照会内容に応じて出力する帳票が異なるため、AI OCR・RPAの適用は困難と想定される。 ・照会書に対する回答書の表紙は定式化しているものの、請求内容に応じて出力する帳票が異なるため、回答書の内容は個別対応となる。 ・庁内（こども課経由等）からの照会依頼が来る場合もある（橋本市）。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19 車両照会回答処理		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20 給与支払報告書入力		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市・熊取町】 ・年度当初（4月上旬）は、給与支払報告書（紙）のデータバンクを委託しており、それ以降は随時、職員で基幹システム（ミサリオ、申告支援）に入力するが、報告書のフォーマットが団体毎に異なる場合（様式は同じ）がある。 ・熊取町においては、14267件バンク委託している。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21 法人市民税申告書入力		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市】 ・法人市民税申告書（紙）をもとに、基幹システム（法人）に入力するため、AI OCRで電子化された申告書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力が可能と想定される（繁忙期は5月末～6月上旬）。 ・基幹システムへの入力後、管理番号順に申告書を並び替え、CSVファイルと申告書のスキャンID・イメージを紐付けるが、事業所が一度倒産した場合等、管理番号が複数ある場合は手作業での紐づけが必要であり、RPAによる自動化は困難と想定される。 【熊取町】 ・橋本市と同様に、法人町民税申告書（紙）をもとに、基幹システム（ミサリオ）に入力し、現年・過年・申告書の種類・管理番号の順で並び替えるが、申告書のスキャンはせず、紙の台帳で管理している。 ・法人町民税申告書（eLTax）は、CSVで基幹システムに取り込んでいるが、税制改正の度にレイアウトが変わるので、基幹システムの改修が間に合わない場合はCSV入力できない。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22 法人市民税の均等割申告書、減免申請書の自動入力		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23 確定申告書入力		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市】 ・国税連携からの確定申告データを基幹システム（税務）に取込んだ上で、自動特定できなかった個人特定や申請内容を確認しながら、基幹システム（税務）に入力するため、RPAの適用は困難と想定される。 ・ただし、基幹システム（税務）で作成した確定申告データの基幹システム（ミサリオ）への入力については、RPAによる自動化が可能と想定される。 【熊取町】 ・確定申告書（紙）をもとに、基幹システム（ミサリオ）で検索・入力しているが、添付資料の内容も見ながら入力する必要があり、単純作業ではない。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24 市民税申告書のパンチデータ化 *1		9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市】 ・受付けた住民税申告書（紙）をもとに、基幹システム（申告支援）で対象者を検索・入力するため、AI OCRで電子化された申告書をもとに、RPAによる基幹システムへの検索・入力は可能と想定される。 ・特に申告書の内容が間違っていることもあり、基幹システムにエラーチェック機能はあるものの、手作業でチェックリストを作成しているため、RPAによる省力化は可能と想定される。 ・申告書が間違っている場合は、昨年度の申告書を確認し、修正している。 【熊取町】 ・受付けた町民税申告書（紙）をもとに、基幹システム（ミサリオ）で対象者を検索し、対象者の宛名番号を申告書に記入し、それ以降はパンチ委託を実施している。 ・熊取町においては、データバンクを受託する事業者が年々減少し、近い将来職員で入力することも想定される。					シナリオ案 の記載 参照	180 H	62 H	118 H	・住民税申告書（紙）をAI OCRに取込み、Excelに抽出 橋本市の過年度の住民税申告書（電子データ）との突き合わせチェックし、AI OCRの読取精度を検証 上記に記載したとおり、AI OCRの読取精度の検証を主とするため、RPAでの自動処理については、検証対象外とする。
25 エラー内容の自動更新 *1		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26 家屋登記情報入力業務		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27 土地登記情報入力業務		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

業務名 (*1 現行ベンダからの追加、 *2 原課からの追加)	ヒアリング対象選定		ヒアリング結果				シナリオ作成候補						
	対象	日時		内容	対象	改善策			対象システム	現行の合計 年間処理時間	RPA等適用後の 合計年間処理時間	RPA等適用による 想定年間削減時間	シナリオ案
		橋本市	熊取町			AI OCR	RPA	その他					
28 償却資産申告書の入力作業	-	9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市】 ・償却資産申告書（紙・eLTax）をもとに、基幹システム（ミサリオ）に金額及び資産明細等を入力するため、AI OCRで電子化された申告書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力が可能と想定される。 ・資産明細が複数ある場合もあり、eLTaxの情報を利用することで効率化が可能と想定される。 ・特に自動販売機等については、基幹システムに入力後、確認に2～3時間要する。 【熊取町】 ・台風21号による現地調査のため、担当者へのヒアリングが実施できなかった。	-	-	-	-	ミサリオ	300 H	210 H	90 H	・償却資産申告書（eLTax）の事業者名・住所等をもとに、RPAで基幹システム（ミサリオ）で登録済みの資産明細をExcelに抽出 ・基幹システム（ミサリオ）に登録済みの資産明細を抽出したExcelと、償却資産申告書（eLTax）をRPAで突き合わせチェックし、昨年度から増減した資産をExcelに抽出 10/17に橋本市資産担当者が不在であったため、再度確認
29 土地の税通処理	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新規 権利に関する土地登録済通知処理	-	-	-	29と類似業務として原課からの提案（10/17） ・法務省からの「権利に関する土地登録済通知」をもとに、基幹システム（ミサリオ）に情報を更新している。 ・熊取町では「権利に関する土地登録済通知」は紙での受領であるが、橋本市はデータで受領している可能性があるため、10/17不在であった橋本市資産担当者に要確認	-	-	-	-	ミサリオ	シナリオ作成時に現行フロー・業務量を 確認	左記確認後、試算	左記確認後、試算	左記業務と類似業務として原課からの提案（10/17） ・法務省からの「権利に関する土地登録済通知」の権利者氏名・住所等をもとに、RPAで基幹システム（ミサリオ）で検索 ・「権利に関する土地登録済通知」に基づいて、RPAで基幹システム（ミサリオ）の情報を自動更新 熊取町では「権利に関する土地登録済通知」は紙での受領であるが、橋本市はデータで受領している可能性があるため、10/17不在であった橋本市資産担当者に要確認
30 税通を家屋評価システムに入力する作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31 市県民税の税額更正に伴う過誤納還付の必要性確認・入力処理 *2	-	9/19 13時 10/17 10時	9/25 13時半 10/17 10時	【橋本市】 ・基幹システム（ミサリオ）の情報（税額更正・収納等）をもとに、収納状況・還付対象者等をExcelで管理するため、RPAによる自動化は可能と想定される。 ・特に還付対象者の還付先口座の確認に労力を要するため、還付先口座の記入状況の確認にAI OCR・RPAが適用可能かを検討が必要である。 【熊取町】 ・税務課ではなく、収納対策課で実施している。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32 市県民税の月次決定前の整合性確認作業 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33 紙媒体の課税資料のイメージ採取および個人（事業所）紐付 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34 市県民税の当初賦課時期におけるチェック作業その1 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
35 市県民税の当初賦課時期におけるチェック作業その2 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
36 軽自動車税 減免入力作業 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37 市県民税の年金特別徴収に伴う過誤納還付の必要性確認・入力処理 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
38 代表相続人届出書送付処理 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
39 住登外コードから住登者コードへの所有権移転処理 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
40 家屋の税通処理 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新規 市民税電子申告の審査	-	-	-	左記業務は他市事例に基づく原課からの提案（10/17） ・eLTaxシステムのデータを審査する必要があるため、その際、審査済み、エラーチェック済みのボタンを押さなければならず、手間になっている。	-	-	-	-	eLTax	シナリオ作成時に現行フロー・業務量を 確認	左記確認後、試算	左記確認後、試算	左記業務は他市事例に基づく原課からの提案（10/17） ・RPAでeLTaxシステムのエラー対象分を選択し、各エラーに対し、「確認済み」「審査済み」「更新処理」を自動処理
41 納税課における還付口座入力作業	-	9/19 11時 10/18 11時	-	・3つの様式で通知される内容を、職員が税目等の個別判断を行い登録する業務であり、ツール等の適用の前に様式の統一を含めた事務手順の整理・平準化が必要と考えられる	-	-	-	-	-	-	-	-	-
42 口座関連情報の登録作業 *1	-	9/19 11時 10/18 11時	-	・銀行独自様式も含めた申請を受け付け、職員が税目等を個別に判定・登録する事務にあり、季節的な集中などからツール適用が考えられるが、受付方法やチェック内容などの整理・平準化が事前に必要と考えられる	-	-	-	-	-	-	-	-	-
43 財産一斉調査及び現地調査結果入力 *1	-	9/19 11時 10/18 11時	-	・対象者に対し、銀行等の機関から個別に回答のあった情報を集約・整理する事務にあり、単純化が困難と考えられる	-	-	-	-	-	-	-	-	-
44 介護保険料口座振替登録作業 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
45 一斉交渉入力 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46 滞納処分関連作業 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
新規 公金の消込作業	-	-	-	左記業務は原課からの提案（10/18） ・その日の公金を基幹システム（ミサリオ、MCWEL）に落とし込む処理を行う必要があり、現状、毎日、市役所外で入金（コンビニ収納等）されたデータ（テキスト）を入力する必要があり、作業的には30分程度要する。 ・入金データファイルがいつ置かれるかは日による。	-	-	-	-	ミサリオ MCWEL	シナリオ作成時に現行フロー・業務量を 確認	左記確認後、試算	左記確認後、試算	【シナリオ1】 ・RPAが定期的に指定フォルダにアクセスし、入金データファイルが格納されたかを確認し、格納された際、通知（メールが利用できないため、通知方法については要検討） 【シナリオ2】 入金データファイルによる基幹システム（ミサリオ、MCWEL）の消込については、リードコナン（別リポートデスクトップ環境）を利用することから要検討
47 介護保険高額介護サービス費支給決定作業	-	9/21 16時 10/17 13時	-	・受付した申請書（紙）をもとに、基幹システム（MCWEL）に入力するため、AI OCRで電子化した申請書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力が可能と想定される。ただし、申請が必要なのは新規の利用者のみである。 ・継続の利用者における基幹システムの入力内容について詳細確認する必要がある。 ・毎月、要介護・要介護支援の支出伝票を財務会計システムで処理し、基幹システム（MCWEL）で振込データを作成しているが、支出伝票の様式が多岐にわたるため、AI OCR・RPAの適用は困難と想定される。	-	-	-	-	MCWEL	107 H	106 H	1 H	・新規分の申請書（紙）をAI OCRで取込み、対象者番号・口座情報をExcelに抽出 ・必要情報をExcelをもとに、RPAで基幹システム（MCWEL）で対象者を検索し、口座情報を自動入力

業務名 (*1 現行ベンダからの追加、 *2 原課からの追加)	ヒアリング対象選定			ヒアリング結果 内容	シナリオ作成候補								
	対象	日時			対象	改善策			対象システム	現行の合計 年間処理時間	RPA等適用後の 合計年間処理時間	RPA等適用による 想定年間削減時間	シナリオ案
		橋本市	熊取町			AI OCR	RPA	その他					
48 要介護認定申請の入力		9/21 16時 10/17 13時	-	・受付した申請書(紙)を確認後、基幹システム(MCWEL)で資格者証を即時発行する必要があるため、AI OCR・RPAによる削減効果が得られにくいと想定される。 ・資格者証の発行後、介護保険申請書(紙)をもとに基幹システム(MCWEL)に入力し、主治医意見書提出依頼書・作成料請求書を作成するため、AI OCRで電子化した申請書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力が可能と想定される。ただし、前回の調査員・主治医等を基幹システム(RIOS-SIGNA)で検索し、その結果も踏まえて基幹システム(MCWEL)に入力するが、現状USBによるシステム間連携となるため、RPAの適用にあたっては検討が必要である。 ・介護保険申請書(紙)に記載する医療機関や主治医名を省略(例えば 先生)することが多く、AI OCRで取り込めたととしても、調査を要する。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
49 主治医意見書の入力作業		9/21 16時 10/17 13時	-	・主治医意見書(紙)をスキャナで基幹システム(RIOS-SIGNA)に取り込む前に、本人特定につながる固有名称等の目隠しを行う必要があるため、その際、AI OCRが活用できないかを検討する必要がある。 ・申請者名・医療機関名等を目隠しするのみならず、申請内容も含めて必要に応じて目隠しするため、AI OCR活用は非常に困難である。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
50 主治医意見書作成料請求書の作成作業		9/21 16時 10/17 13時	-	・介護保険申請書(紙)をもとに基幹システム(MCWEL)に入力し、主治医意見書提出依頼書・作成料請求書を作成するため、AI OCRで電子化した申請書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力が可能と想定される。ただし、前回の調査員・主治医等を基幹システム(RIOS-SIGNA)で検索し、その結果も踏まえて基幹システム(MCWEL)に入力するが、現状USBによるシステム間連携となるため、RPAの適用にあたっては検討が必要である。 ・MCWELとRIOSとの外字が異なるため、MCWELから情報連携した外字がRIOSでは表示できず、修正液で手修正している。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
51 要介護認定調査の割り振り作業		9/21 16時 10/17 13時	-	・介護保険申請書(紙)にもとに、調査場所・地区や前回調査員・業務量等に留意し、振り分け作業を行い、認定調査一覧(エクセル)を作成するが、人や状況に応じた判断を要する作業のため、RPAの適用は困難と想定される。 ・認定調査一覧(エクセル)をもとに、基幹システム(RIOS-SIGNA)に入力するため、RPAの適用は可能と想定される。ただし、基幹システム(RIOS-SIGNA)への入力にあたり、介護保険申請書の内容も含むかを詳細確認する必要がある。	-	-	-	RIOS-SIGNA	291 H	229 H	62 H	-	・調査員別に調査対象者を整理した認定調査一覧(Excel)をもとに、RPAで基幹システム(RIOS-SIGNA)で調査対象者を検索し、調査員名を自動入力
52 要介護認定調査の委託業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
53 障害者控除対象者認定書の入力・判定作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
54 保険料還付及び償還払業務における振り込み口座登録	*2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
55 主治医意見書作成料請求書の作成作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
56 高齢者台帳入力業務	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
57 国民健康保険業務での所得照会処理	*1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
58 国民健康保険所得の入力作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
59 後期高齢者医療保険所得照会回答入力作業	*2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
60 高額療養費振込口座登録作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
61 国民健康保険税過誤納付金還付にかかる口座登録作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
62 国民健康保険に関する簡易申告の入力作業	*1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
63 後期高齢に関する簡易申告の入力作業	*1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
64 免除に関する作業	*1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
65 マル字の入力業務	*1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
66 短期証関連業務	*1	9/21 15時 10/18 15時	-	・受付した交付申請書(紙)を確認後、基幹システム(国保)で資格確認と証明書を即時発行する必要があるため、AI OCR・RPAによる削減効果が得られにくいと想定される。 ・特に異動届(紙)の確認にあたって必要となる添付書類も個々異なる。 ・郵送による異動届(紙)の受理もある。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
67 申請書及び異動連絡票に関する業務	*1	9/21 15時 10/18 15時	-	・受付した異動届(紙)を確認後、基幹システム(国保)で資格確認と証明書を即時発行する必要があるため、AI OCR・RPAによる削減効果が得られにくいと想定される。 ・特に異動届(紙)の確認にあたって必要となる添付書類も個々異なる。 ・郵送による異動届(紙)の受理もある。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
68 予防接種問診票の入力作業		9/19 10時 10/17 14時	-	・病院毎に異なる様式で送付される予防接種票を基に、健康からで住民かどうかのチェックを行っており、そのチェックにRPAの適用が可能か検討が必要である。また、予防接種のデータは紙で検索しやすい様、順序をつけて保管しているが、その保管に時間がかかっており、イメージ化とキーワードの作成などが自動であれば省力化可能と想定される。 ・様々な予防接種があるとともに、予防接種毎に様式が異なり、様式は県で作成するため、橋本市主導での変更ができない。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
69 新型インフルエンザ発生時の予防接種入力作業		9/19 10時 10/17 14時	-	・事務としては、68と同様で可能性は高いが、時節的な事務であり、また県等と調整して行っているため、単純に事務の内容を定義できない。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
70 各種個別検診(胃がん(内視鏡)検診、大腸がん検診、乳がん検診、子宮がん検診、胃がん(内視鏡)検診、成年歯科検診)、骨粗しょう症検診(集団検診)	*2	9/19 10時 10/17 14時	-	・様式は毎年異なるが、各検診固定の様式で受け付けた書類のチェックと検索しやすい様に並べ直しを行うなどを行っており、イメージ化とキーワードの作成などが自動であれば省力化可能と想定される。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
71 妊産婦健康診査事業	*2	9/19 10時 10/17 14時	-	・件数は少ないが、68、70と同様の事務であり、省力化の検討が可能と想定される。	-	-	-	-	-	-	-	-	-
72 乳児一般・後期健康診査・聴覚検査助成事業	*2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

業務名 (*1 現行ベンダからの追加 *2 原課からの追加)	ヒアリング対象選定			ヒアリング結果						シナリオ作成候補				
	対象	日時		内容	対象	改善策			対象システム	現行の合計 年間処理時間	RPA等適用後の 合計年間処理時間	RPA等適用による 想定年間削減時間	シナリオ案	
		橋本市	熊取町			AI OCR	RPA	その他						
73 乳幼児健診(4か月、1歳7か月、2歳半、3歳半) *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
74 母子健康手帳、出生届出 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
75 特別児童扶養手当の所得状況調査		9/19 15時 10/18 16時	-	・特別児童扶養手当台帳(Excel)をもとに、受給者・扶養義務者所得一覧を作成し、基幹システム(ミサリオ)で対象者の所得を特別児童扶養手当台帳(Excel)に入力する部分については、PRAによる効率化が可能と想定される。 ・対象者の所得を検索する際、基幹システムの同居者情報で同居者の所得もチェックしており、基幹システムの検索結果(ハードコピー)でRPAで張り付けでも効率化される。					ミサリオ	143 H	73 H	70 H	・RPAで特別児童扶養手当台帳(Excel)をもとに、基幹システム(ミサリオ)で受給者全員の同居者を検索 ・RPAで基幹システム(ミサリオ)の検索結果を自動印刷	
76 児童扶養手当の現況届の準備作業		9/19 15時 10/18 16時	-	・現況届受付用台帳の作成にあたり、ひとり親家庭の場合はシステムから出力されるCSVファイルから台帳を作成しているが、それ以外については、基幹システム(ミサリオ)の受給者情報から手作業で台帳に追加しているため、システム機能の改善で対応できると想定される。										
77 児童手当の入力作業		9/19 15時 10/18 16時	-	・受付けた児童手当申請書(紙)をもとに、基幹システム(ミサリオ)で対象者の個人住基画面(ハードコピー)を取得し、必要内容を申請書に都度記入するため、AI OCR・RPAによる削減効果が得られにくいと想定される。 ・申請書の審査結果をもとに、基幹システム(ミサリオ)に入力し、管理台帳に入力しているが、システムで保有している情報が正しくない場合があるとともに、現況届の提出状況をシステムに反映できないこともあり、システム機能の改善が必要と想定される。					ミサリオ	187 H	137 H	50 H	・児童手当申請書(紙)をAI OCRで取込み、マイナパンをExcelに抽出 ・Excelに抽出した申請があったマイナパンをもとに、RPAで基幹システム(ミサリオ)で検索・自動入力 ・上記に加え、RPAで管理台帳に自動転記	
78 保育所申請の入力作業		9/19 15時 10/18 16時	-	・受付けた支給認定申請書兼利用施設申込書(紙)を確認し、基幹システム(子育て)に入力しているため、AI OCRで電子化された申込書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力は可能と想定される。 ・算定対象者を決定するにあたり、基幹システムで家庭状況(同居者)及び保護者の収入、課税額を確認しているため、RPAによる同居者情報の収集は可能と想定される。										
79 乳幼児・小中学生・ひとり親医療費災害給付金入力作業 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
80 乳幼児・小中学生医療の入力作業 *2		9/19 15時 10/18 16時	-	・受付けた乳幼児・小中学生医療費受給資格認定申請書(紙)をもとに、基幹システム(乳幼児医療費助成)に入力しているため、AI OCRで電子化された申込書をもとに、RPAによる基幹システムへの入力は可能と想定される。 ・認定に向けた起案にあたり、受給資格者及び対象児童の住所・氏名等をExcelに入力しているが、基幹システムから吐き出せる情報のみで起案できるように起案書自体の見直し余地がある一方、件数が少なく、削減効果が見込まれないと想定される。					乳幼児 医療費助成	271 H	168 H	103 H	・乳幼児・小中学生医療費受給資格認定申請書(紙)をAI OCRで取込み、マイナパンをExcelに抽出 ・Excelに抽出した申請があったマイナパンをもとに、RPAで基幹システム(乳幼児医療費助成)で検索・自動入力	
81 児童扶養手当の現況届の受付後入力作業 *2		9/19 15時 10/18 16時	-	・現況届、養育費・同居者申告書、ヒアリングシート、証書等を受領・確認し、基幹システム(ミサリオ)に入力しているが、設計書と異なり、扶養義務者1人毎に被扶養者・未申告者でないかを目視確認しながら、所得入力・件数確認しており、システム機能の改善が必要と想定される。 ・基幹システムへの入力にあたり、変更があった部分だけをExcelに入力し、RPAによる基幹システムへの入力を行うことで、効率化が図れると想定される。										
82 放課後児童クラブ員申込書の入力作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
83 委託事業所への支払のための伝票処理	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
84 就学援助および特別支援教育就学奨励費支給事務 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
85 保険年金課、介護保険課等におけるレセプトデータ入力作業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
86 バッチ処理の連続実行 *1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
87 時折り(不定期に)実行するオンライン処理 *1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
88 返戻管理業務 *1		9/19 11時 9/19 13時 9/19 15時 9/21 15時	-	【納税課】 ・返戻された郵便物に対する個別調査を行う事務であり、単純化等困難である。 【税務課】 ・税目によって返戻の入力内容が異なるため、AI OCR・RPAの適用は困難と想定される。 【保険年金課】 ・返戻された保険証をもとに、台帳管理(被保険者、返戻)しており、件数も少ないため、AI OCR・RPAによる削減効果が得られにくいと想定される。 【こども課】 ・返戻にあたり、医療機関に電話し、記録・紹介する必要があるため、AI OCR・RPAの適用は困難と想定される。										
89 宛名コード一覧をもとに業務画面ハードコピー取得	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
90 国民健康保険税等口座振替登録作業		9/19 11時	-	【納税課】 銀行からの独自様式の申請書類を含め、内容確認等をお職員のノウハウを基に行っており、事務手順等・チェックノウハウの事前整理が必要である。										
91 後期高齢者医療保険料口座振替登録作業 *2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	7	市民課における常住人口算定事務	市民課
-----	---	-----------------	-----

現行の合計年間処理時間 (h)	15H
RPA等適用後の合計年間処理時間 (h)	1H
RPA等適用による想定年間削減時間 (h)	14H

【現行の業務プロセス】

情報名	入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善策		
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)	No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他
			1	「人口統計」のバッチ処理	○	ミザリオ	12件	15分	144件	180分	-	○	-
			2	「人口統計」のバッチ履歴確認	○	ミザリオ	12件	3分	144件	36分	-	-	廃止
			3	「人口統計」の帳票印刷・保存	○	ミザリオ	12件	10分	144件	120分	-	-	廃止
			4	「住基」のバッチ処理	○	ミザリオ	1件	10分	12件	120分	-	○	-
			5	「住基」バッチ履歴確認	○	ミザリオ	1件	1分	12件	12分	-	-	廃止
			6	「人口統計」の帳票をファイルに綴る			1件	5分	12件	60分	-	-	廃止
人口集計表	○		7	住民基本台帳月報の入力	○	PC	1件	5分	12件	60分	-	○	-
			8	住民基本台帳月報の報告の起案を上げる			1件	1分	12件	12分	-	-	-
			9	住民基本台帳月報を電子メールで送信	○	PC	1件	1分	12件	12分	-	-	-
人口集計表	○		10	和歌山県人口調査報告の入力	○	PC	1件	80分	2件	160分	-	○	-
			11	和歌山県人口調査報告の起案を上げる			1件	1分	2件	2分	-	-	-
			12	和歌山県人口調査報告を電子メールで送信	○	PC	1件	1分	2件	2分	-	○	-
人口集計表・住民票 手数料集計表・戸籍 手数料集計表・附票 事務年次統計・年度 別閲覧一覧	○		13	住民基本台帳年報の入力	○	PC	1件	120分	1件	120分	-	○	-
			14	住民基本台帳年報の報告の起案を上げる			1件	1分	1件	1分	-	○	-
			15	住民基本台帳年報を電子メールで送信	○	PC	1件	1分	1件	1分	-	-	-
人口集計表・住民票 手数料集計表・戸籍 手数料集計表・附票 事務年次統計・年度 別閲覧一覧	○		16	住民基本台帳年報の数値を確認			1件	20分	1件	20分	-	-	-
			17	住民基本台帳年報の確認完了を電子メールで送信	○	PC	1件	1分	1件	1分	-	-	-

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

情報名	入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善策		
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)	No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他
			1	RPAで「人口統計」のバッチ処理	○	ミザリオ RPA	12件	0分	144件	0分	-	○	-
			2	「人口統計」のバッチ履歴確認	⊖	ミザリオ					-	-	廃止
			3	「人口統計」の帳票印刷・保存	⊖	ミザリオ					-	-	廃止
			4	RPAで「住基」のバッチ処理	○	ミザリオ RPA	1件	0分	12件	0分	-	○	-
			5	「住基」バッチ履歴確認	⊖	ミザリオ					-	-	廃止
			6	「人口統計」の帳票をファイルに綴る							-	-	廃止
人口集計表	○		7	RPAで住民基本台帳月報の入力	○	PC	1件	0分	12件	0分	-	○	-
			8	住民基本台帳月報の報告の起案を上げる			1件	1分	12件	12分	-	-	-
			9	RPAで電子メール素案を作成し、住民基本台帳月報を電子メールで送信	○	PC RPA	1件	0.5分	12件	6分	*1	-	-
人口集計表	○		10	RPAで和歌山県人口調査報告の入力	○	PC RPA	1件	0分	2件	0分	-	○	-
			11	和歌山県人口調査報告の起案を上げる			1件	1分	2件	2分	-	-	-
			12	RPAで電子メール素案を作成し、和歌山県人口調査報告を電子メールで送信	○	PC RPA	1件	0.5分	2件	1分	*1	-	○
人口集計表・住民票 手数料集計表・戸籍 手数料集計表・附票 事務年次統計・年度 別閲覧一覧	○		13	RPAで住民基本台帳年報の入力	○	PC RPA	1件	0分	1件	0分	-	○	-
			14	住民基本台帳年報の報告の起案を上げる			1件	1分	1件	1分	-	○	-
			15	RPAで電子メール素案を作成し、住民基本台帳年報を電子メールで送信	○	PC	1件	0.5分	1件	1分	*1	-	-
人口集計表・住民票 手数料集計表・戸籍 手数料集計表・附票 事務年次統計・年度 別閲覧一覧	○		16	住民基本台帳年報の数値を確認			1件	20分	1件	20分	-	-	-
			17	住民基本台帳年報の確認完了を電子メールで送信	○	PC	1件	1分	1件	1分	-	-	-

*1 RPAで統計資料の添付やメール文の素案を作成することで、メール内容の確認のみとし、1分/件→0.5分/件とする。

入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				改善策				
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)	備考	AI OCR	RPA	その他
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)											

<p>【AI OCR/RPA適用シナリオ案①】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・RPAで基幹システム（ミサリオ）から住民基本台帳人口異動総括表（CSV）を出力 ・出力した住民基本台帳人口異動総括表（CSV）をもとに、RPAで住民基本台帳月報（Excel）に自動転記 												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>【AI OCR/RPA適用シナリオ案②】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月別の住民基本台帳月報（Excel）をもとに、RPAで和歌山県人口調査報告（前期・後期）（Excel）、住民基本台帳年報（Excel）に自動転記 ・RPAでメールに和歌山県人口調査報告（前期・後期）（Excel）を添付し、メール素案を作成 												
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	11	事業所の新規登録業務（法人）	税務課
-----	----	----------------	-----

現行の合計年間処理時間（h）	133H
RPA等適用後の合計年間処理時間（h）	98H
RPA等適用による想定年間削減時間（h）	35H

【現行の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス				業務主管課での業務量				備考	改善策			
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他	
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)												システム名
給与支払報告書総括表	○		1	給与支払報告書総括表情報の新規登録	○	基幹システム	1件	5分	700件	3,500分	*1	-	-	-
給与支払報告書総括表		eLTax	2	給与支払報告書総括表情報の新規登録	○	基幹システム	1件	5分	300件	1,500分	*2	-	○	-
給与支払報告書総括表	○		3	給与支払報告書総括表情報の修正	○	基幹システム	1件	3分	700件	2,100分	*3	-	-	-
給与支払報告書総括表		eLTax	4	給与支払報告書総括表情報の修正	○	基幹システム	1件	3分	300件	900分	*4	-	-	-

- *1 登録情報のデータ整理の事前処理に約10分かかる。また、紙資料を整理するのに約15分要するので、ここでプロセスと呼んでいるものは、給与支払報告書総括表紙媒体処理プロセスの約10分の1の時間を要する1プロセスに過ぎない。
 *2 登録情報のデータ整理の事前処理に約10分かかる。また、電子データを整理するのに約5分要するので、ここでプロセスと呼んでいるものは、給与支払報告書総括表電子データ処理プロセスの約4分の1の時間を要する1プロセスに過ぎない。
 *3 登録情報のデータ整理の事前処理に約10分かかる。また、紙資料を整理するのに約15分要するので、ここでプロセスと呼んでいるものは、給与支払報告書総括表紙媒体処理プロセスの約10分の1の時間を要する1プロセスに過ぎない。
 *4 登録情報のデータ整理の事前処理に約10分かかる。また、電子データを整理するのに約5分要するので、ここでプロセスと呼んでいるものは、給与支払報告書総括表電子データ処理プロセスの約4分の1の時間を要する1プロセスに過ぎない。

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス				業務主管課での業務量				備考	改善策			
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他	
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)												システム名
給与支払報告書総括表	○		1	給与支払報告書総括表情報の新規登録	○	基幹システム	1件	5分	700件	3,500分		-	-	-
給与支払報告書総括表		eLTax	2	給与支払報告書総括表情報をもとに、 PRAで新規登録	○	基幹システム RPA	1件	0分	300件	0分		-	○	-
給与支払報告書総括表	○		3	給与支払報告書総括表情報の修正	○	基幹システム	1件	3分	700件	2,100分		-	-	-
給与支払報告書総括表		eLTax	4	給与支払報告書総括表情報の修正	○	基幹システム	1件	1分	300件	300分	*1	-	-	-

- *1 給与支払報告書総括表情報をもとに、PRAで自動入力することで、修正時間が短縮（3分/件→1分/件）されるとした。

【AI OCR/RPA適用シナリオ案】

- 給与支払報告書総括表（eLTax）から事業者名・住所等をExcelに抽出
 - 必要情報を抽出したExcelに指定番号を追記の上、基幹システム（ミサリオ）にRPAで自動入力
- ※橋本市と熊取町では指定番号の割当ルールが異なる。
 ※新規事業者分の枠取りをRPAで実行

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	17	軽自動車税申告書入力（四輪等）	税務課
-----	----	-----------------	-----

現行の合計年間処理時間（h）	383H
RPA等適用後の合計年間処理時間（h）	284H
RPA等適用による想定年間削減時間（h）	99H

【現行の業務プロセス】

情報名	入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善策		
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)	No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他
軽自動車税申告書	○		1	申告書仕分け作業		970件	90分	11,640件	1,080分		○	-	-
申告書対象者検索	○	ミサリオ	2	納税義務者の検索	○	970件	300分	11,640件	3,600分		-	-	-
申告書入力	○	ミサリオ	3	申告書入力作業	○	970件	600分	11,640件	7,200分		-	○	-
申告書チェック	○	ミサリオ	4	申告書チェック作業	○	970件	161分	11,640件	1,932分		-	-	-
申告書仕分け	○		5	名義変更の申告書を廃車と登録に仕分け		200件	30分	2,400件	360分		-	-	-
抜き取りリスト	○		6	excelで作成		350件	90分	5,000件	1,286分		-	-	-
申告書抜き取り	○		7	廃車になるものを抜き取り		350件	120分	5,000件	1,714分		-	-	-
新規申告書（登録）	○		8	新規登録を直し込み		600件	120分	7,500件	1,500分		-	-	-
廃車ファイル作成			9	廃車になるものをファイリング		350件	30分	4,200件	360分		-	-	-
車両データダウンロード		J-LIS	10	一月分の車両（廃車）データダウンロード	○	450件	5分	5,400件	60分		-	-	-
転出車両データ抽出			11	上記データ（CSV）をexcelにて加工し、転出車両データを抜き取り。		130件	30分	1,600件	369分	*1	-	-	-
転出データ入力	○		12	上記データから1件ずつミサリオに転出情報を入力	○	130件	90分	1,600件	1,108分		-	-	-
転出データ確認	○		13	ミサリオに入力できているか確認	○	130件	60分	1,600件	738分		-	-	-
転出データ抜き取りリスト	○		14	excelで作成		130件	60分	1,600件	738分		-	-	-
申告書（転出）抜き取り	○		15	しまい込んでいる台帳（申告書）を抜き取り		130件	60分	1,600件	738分		-	-	-
廃車ファイル作成	○		16	廃車ファイルへ直す		130件	15分	1,600件	185分		-	-	-

*1 excel関数で抽出

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

情報名	入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善策		
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)	No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他
軽自動車税申告書	○		1	申告書仕分け作業		970件	90分	11,640件	1,080分		-	-	-
				申告書をAI OCRで読み込み、入力項目を抽出	○	970件	0分	11,640件	0分		○	-	-
				AI OCRで読み込んだ入力項目を確認・修正	○	970件	485分	11,640件	5,820分	*1	-	-	-
申告書対象者検索	○	ミサリオ	2	AI OCRで読み込んだ入力項目をもとに、RPAで納税義務者の検索	○	970件	0分	11,640件	0分		-	○	-
申告書入力	○	ミサリオ	3	AI OCRで読み込んだ入力項目をもとに、RPAで申告書入力作業	○	970件	0分	11,640件	0分		-	○	-
申告書チェック	○	ミサリオ	4	申告書チェック作業	○	970件	81分	11,640件	970分	*2	-	-	-
申告書仕分け	○		5	名義変更の申告書を廃車と登録に仕分け		200件	30分	2,400件	360分		-	-	-
抜き取りリスト	○		6	excelで作成		350件	90分	5,000件	1,286分		-	-	-
申告書抜き取り	○		7	廃車になるものを抜き取り		350件	120分	5,000件	1,714分		-	-	-
新規申告書（登録）	○		8	新規登録を直し込み		600件	120分	7,500件	1,500分		-	-	-
廃車ファイル作成			9	廃車になるものをファイリング		350件	30分	4,200件	360分		-	-	-
車両データダウンロード		J-LIS	10	一月分の車両（廃車）データダウンロード	○	450件	5分	5,400件	60分		-	-	-
転出車両データ抽出			11	上記データ（CSV）をexcelにて加工し、転出車両データを抜き取り。		130件	30分	1,600件	369分	*1	-	-	-
転出データ入力	○		12	上記データから1件ずつミサリオに転出情報を入力	○	130件	90分	1,600件	1,108分		-	-	-
転出データ確認	○		13	ミサリオに入力できているか確認	○	130件	60分	1,600件	738分		-	-	-
転出データ抜き取りリスト	○		14	excelで作成		130件	60分	1,600件	738分		-	-	-
申告書（転出）抜き取り	○		15	しまい込んでいる台帳（申告書）を抜き取り		130件	60分	1,600件	738分		-	-	-
廃車ファイル作成	○		16	廃車ファイルへ直す		130件	15分	1,600件	185分		-	-	-

*1 AI OCRの読み込み結果の確認及び修正を30秒/件とした。

*2 申告書をもとに、PRAで自動入力することで、修正時間が短縮（10秒/件→5秒/件）されるとした。

【AI OCR/RPA適用シナリオ案①】

- 軽自動車税申告書（紙）を申告別（新規・名義変更・廃車）車種別に分類した後、廃車の申告書をAI OCRに取り込み、車体番号・廃棄年月日等をExcelに抽出
 - 必要情報を抽出したExcelをもとに、RPAで基幹システム（ミサリオ）で該当車体を検索し、廃棄年月日を自動入力
- ※廃棄年月日が記入されていない申告書もあり、その際は受領印をもとにExcelに手入力

【AI OCR/RPA適用シナリオ案②】

- 軽自動車税申告書（紙）を申告別（新規・名義変更・廃車）車種別に分類した後、新規・名義変更の申告書をAI OCRに取り込み、氏名・住所・車体番号・廃棄年月日等をExcelに抽出
- 必要情報を抽出したExcelをもとに、RPAで基幹システム（ミサリオ）に自動入力

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	24	市民税申告書のパンチデータ化	税務課
-----	----	----------------	-----

現行の合計年間処理時間（h）	180H
RPA等適用後の合計年間処理時間（h）	62H
RPA等適用による想定年間削減時間（h）	118H

【現行の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス				業務主管課での業務量				備考	改善策			
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	システム名	1回あたりの 平均処理件数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数		年間作業時間 (分)	AI OCR	RPA	その他
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)												
住民税申告書	○		1	住民税申告書の受付			50件	3分	3,500件	210分	*1	○	-	-
対象者情報		税務LAN	2	対象者の検索	○	税務LAN	50件	1分	3,500件	70分		-	○	-
住民税申告書		税務LAN	3	申告支援システムへの入力	○	税務LAN	50件	150分	3,500件	10,500分	*2	-	○	-
EUC		税務LAN	4	申告支援システムEUCによる出力	○	税務LAN	1件	1分	0件	0分	*3	-	-	-

*1 繁忙期（1-3月、6-8月）相談業務は除く

*2 入力時に論理値と異なる場合は、その場で是正。

*3 そもそもパンチデータ化業務は現時点で実施していない。

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス				業務主管課での業務量				備考	改善策			
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	システム名	1回あたりの 平均処理件数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数		年間作業時間 (分)	AI OCR	RPA	その他
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)												
住民税申告書	○		1	住民税申告書の受付			50件	3分	3,500件	210分		-	-	-
				住民税申告書をAI OCRで読み込み、入力項目を抽出	○	RPA	50件	0分	3,500件	0分		○	-	-
				AI OCRで読み込んだ入力項目を確認・修正	○	Excel	50件	50分	3,500件	3,500分	*1 *2	-	-	-
対象者情報		税務LAN	2	AI OCRで読み込んだ入力項目をもとに、RPAで対象者の検索	○	税務LAN RPA	50件	0分	3,500件	0分	*2	-	○	-
住民税申告書		税務LAN	3	AI OCRで読み込んだ入力項目をもとに、RPAで申告支援システムへの入力	○	税務LAN RPA	50件	0分	3,500件	0分	*2	-	○	-
EUC		税務LAN	4	申告支援システムEUCによる出力	○	税務LAN	1件	1分	0件	0分		-	-	-

*1 AI OCRの読み込み結果の確認及び修正を1分/件とした。

*2 該当箇所のRPAでの自動処理については、検証対象外とする。

【AI OCR/RPA適用シナリオ案】

・住民税申告書（紙）をAI OCRに取り込み、Excelに抽出
 ※橋本市の過年度の住民税申告書（電子データ）との突き合わせチェックし、AI OCRの読取精度を検証
 ※上記に記載したとおり、AI OCRの読取精度の検証を主とするため、RPAでの自動処理については、検証対象外とする。

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	28	償却資産申告書の入力作業	税務課
-----	----	--------------	-----

現行の合計年間処理時間（h）	300H
RPA等適用後の合計年間処理時間（h）	210H
RPA等適用による想定年間削減時間（h）	90H

【現行の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善策				
情報名	媒体種別	No.	プロセス名	システム利用有無	1回あたりの平均処理件数	1回あたりの作業時間（分）	年間処理件数	年間作業時間（分）		AI OCR	RPA	その他		
	紙媒体			電子媒体 （システム名及びOAソフト名等）					システム名					
償却資産申告書	○	eLtax	1	eLTaxを確認し、プリントアウトを行い、受付印を押す。	○	eLTax	1件	5分	600件	3,000分	*1	-	-	-
償却資産申告書	○		2	郵送、もしくは窓口へ届いた書類を確認し、受付印を押す。			1件	5分	600件	3,000分		-	-	-
償却資産申告書	○	MISALIO	3	MISALIOへの手入力	○	MISALIO	1件	10分	1,200件	12,000分		-	○	-

*1 申告は紙及びeltaxのどちらかで受け付けています。申告毎に入力量が変わるため、平均時間で計算しています。

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善策				
情報名	媒体種別	No.	プロセス名	システム利用有無	1回あたりの平均処理件数	1回あたりの作業時間（分）	年間処理件数	年間作業時間（分）		AI OCR	RPA	その他		
	紙媒体			電子媒体 （システム名及びOAソフト名等）					システム名					
償却資産申告書	○	eLtax	1	eLTaxを確認し、プリントアウトを行い、受付印を押す。	○	eLTax	1件	5分	600件	3,000分		-	-	-
				eLTaxの事業者名・住所等をもとに、RPAでMISALIOで登録済みの資産明細をExcelに抽出	○	MISALIO RPA Excel	1件	0分	600件	0分		-	○	-
				MASALIOに登録済みの資産明細を抽出したExcelと、償却資産申告書（eLTax）をRPAで突き合わせチェック	○	RPA Excel	1件	0分	600件	0分		-	○	-
				前年度から増減した資産分をMISALIOへの手入力	○	MISALIO	1件	10分	60件	600分	*1	-	-	-
償却資産申告書	○		2	郵送、もしくは窓口へ届いた書類を確認し、受付印を押す。			1件	5分	600件	3,000分		-	-	-
償却資産申告書	○	MISALIO	3	償却資産申告書（紙）に基づき、MISALIOへの手入力	○	MISALIO	1件	10分	600件	6,000分	*2	-	-	-

*1 MISALIOに手入力する前年度から増減した資産分を600件中60件（1割）とした。

*2 償却資産申告書（紙）については、現状通りMISALIOに手入力することとする。

【AI OCR/RPA適用シナリオ案】

- ・償却資産申告書（eLTax）の事業者名・住所等をもとに、RPAで基幹システム（ミサリオ）で登録済みの資産明細をExcelに抽出
- ・基幹システム（ミサリオ）に登録済みの資産明細を抽出したExcelと、償却資産申告書（eLTax）をRPAで突き合わせチェックし、前年度から増減した資産をExcelに抽出

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	47	介護保険高額介護サービス費支給決定作業	介護保険課
-----	----	---------------------	-------

現行の合計年間処理時間 (h)	107H
RPA等適用後の合計年間処理時間 (h)	106H
RPA等適用による想定年間削減時間 (h)	1H

【現行の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス				業務主管課での業務量				備考	改善の方向性			
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム利用有無	1回あたりの平均処理件数	1回あたりの作業時間(分)	年間処理件数	年間作業時間(分)		AI OCR	RPA	その他	
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)								システム名				
申請書	○		1	対象者抽出	○	MCWEL	985件	1分	11,817件	12分	*1	-	-	-
対象者情報		MCWEL	2	リスト出力及びチェック	○	MCWEL	985件	30分	11,817件	360分		-	-	-
			3	申請書出力	○	MCWEL	48件	15分	574件	179分	*2	-	-	-
			4	申請書提出依頼の決裁及び発送			48件	120分	574件	1,435分		-	-	-
			5	申請書の受付			1件	5分	574件	2,870分		○	-	-
			6	申請情報入力及びチェック（新規）	○	MCWEL	48件	10分	574件	120分		-	○	-
			7	申請情報入力及びチェック（継続）	○	MCWEL	937件	1分	574件	1分		-	-	-
			8	支給決定処理	○	MCWEL	985件	10分	11,817件	120分		-	-	-
			9	リスト出力及びチェック	○	MCWEL	985件	30分	11,817件	360分		-	-	-
			10	支給決定の決裁			985件	80分	11,817件	960分		-	-	-
			11	支出伝票処理	○	財務会計システム	985件	120分	24件	3分	*3	-	-	-
			12	振込データ作成	○	MCWEL	985件	20分	12件	0分	*4	-	-	-
			13	出納室への振込データ作成処理			985件	30分	12件	0分	*4	-	-	-

- *1 件数は、29年度実績（以下同じ）
- *2 申請必要なのは、新規の利用者のみ
- *3 毎月×2種類
- *4 毎月

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス				業務主管課での業務量				備考	改善の方向性			
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム利用有無	1回あたりの平均処理件数	1回あたりの作業時間(分)	年間処理件数	年間作業時間(分)		AI OCR	RPA	その他	
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)								システム名				
申請書	○		1	対象者抽出	○	MCWEL	985件	1分	11,817件	12分		-	-	-
対象者情報		MCWEL	2	リスト出力及びチェック	○	MCWEL	985件	30分	11,817件	360分		-	-	-
			3	申請書出力	○	MCWEL	48件	15分	574件	179分		-	-	-
			4	申請書提出依頼の決裁及び発送			48件	120分	574件	1,435分		-	-	-
			5	申請書の受付			1件	5分	574件	2,870分		-	-	-
				申請書（新規分）をAI OCRで読み込み、対象者番号・口座情報を抽出	○	AI OCR Excel	48件	0分	574件	0分		○	-	-
				AI OCRで読み込んだ対象者番号・口座情報を確認・修正	○	Excel	48件	4.8分	520件	52分	*1	-	-	-
			6	AI OCRで読み込んだ対象者番号・口座情報をもとに、RPAで申請情報入力及びチェック（新規）	○	MCWEL	48件	0分	574件	0分		-	○	-
			7	申請情報入力及びチェック（継続）	○	MCWEL	937件	1分	574件	1分		-	-	-
			8	支給決定処理	○	MCWEL	985件	10分	11,817件	120分		-	-	-
			9	リスト出力及びチェック	○	MCWEL	985件	30分	11,817件	360分		-	-	-
			10	支給決定の決裁			985件	80分	11,817件	960分		-	-	-
			11	支出伝票処理	○	財務会計システム	985件	120分	24件	3分		-	-	-
			12	振込データ作成	○	MCWEL	985件	20分	12件	0分		-	-	-
			13	出納室への振込データ作成処理			985件	30分	12件	0分		-	-	-

- *1 AI OCRの読み込み結果の確認を6秒/件とした。

【AI OCR/RPA適用シナリオ案】

- ・新規分の申請書（紙）をAI OCRで読み込み、対象者番号・口座情報をExcelに抽出
- ・必要情報をExcelをもとに、RPAで基幹システム（MCWEL）で対象者を検索し、口座情報を自動入力

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	51	要介護認定調査の割り振り作業	介護保険課
-----	----	----------------	-------

現行の合計年間処理時間 (h)	291H
RPA等適用後の合計年間処理時間 (h)	229H
RPA等適用による想定年間削減時間 (h)	62H

【現行の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス				業務主管課での業務量				改善の方向性				
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	システム名	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)	備考	改善の方向性		
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)										AI OCR	RPA	その他
介護保険申請書	○		1	調査を急ぐ分について確認。						#DIV/0!		-	-	-
対象者情報			2	新規・変更分について自宅、病院等調査場所を確認する。						#DIV/0!		-	-	-
対象者情報			3	変更については前回の調査員とは違う調査員になるよう確認。						#DIV/0!		-	-	-
			4	各調査員に大体平等になるように、地区もなるべくそろうように振り分ける。						#DIV/0!		-	-	-
			5	更新申請について、前回調査員と異なる調査員になるよう、なるべく地区をまとめるよう振り分ける。						#DIV/0!		-	-	-
			6	認定調査一覧（エクセル）に入力						#DIV/0!		-	-	-
		RIOS-SIGNA	7	調査員が確定したら、認定システムの申請者情報を入力。	○	RIOS-SIGNA	90件	420分	3,740件	17,453分	*1	-	○	-

*1 プロセスごとの時間が特定できないため、トータルの時間数を記入

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス				業務主管課での業務量				改善の方向性				
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	システム名	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)	備考	改善の方向性		
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)										AI OCR	RPA	その他
介護保険申請書	○		1	調査を急ぐ分について確認。						#DIV/0!		-	-	-
対象者情報			2	新規・変更分について自宅、病院等調査場所を確認する。						#DIV/0!		-	-	-
対象者情報			3	変更については前回の調査員とは違う調査員になるよう確認。						#DIV/0!		-	-	-
			4	各調査員に大体平等になるように、地区もなるべくそろうように振り分ける。						#DIV/0!		-	-	-
			5	更新申請について、前回調査員と異なる調査員になるよう、なるべく地区をまとめるよう振り分ける。						#DIV/0!		-	-	-
			6	認定調査一覧（エクセル）に入力						#DIV/0!		-	-	-
		RIOS-SIGNA	7	調査員が確定したら、認定調査一覧（エクセル）をもとに、RPAで認定システムの申請者情報を入力。	○	RIOS-SIGNA RPA	90件	330分	3,740件	13,713分	*1	-	○	-

*1 現行の合計年間処理時間がトータルの時間数であるため、認定システムへの調査員情報の入力（1分/件）とし、その入力作業がRPAで削減されるため、1回あたりの作業時間を330分（420分-90×1）とした。

【AI OCR/RPA適用シナリオ案】

・調査員別に調査対象者を整理した認定調査一覧（Excel）をもとに、RPAで基幹システム（RIOS-SIGNA）で調査対象者を検索し、調査員名を自動入力

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	75	特別児童扶養手当の所得状況調査	こども課
-----	----	-----------------	------

現行の合計年間処理時間 (h)	143H
RPA等適用後の合計年間処理時間 (h)	73H
RPA等適用による想定年間削減時間 (h)	70H

【現行の業務プロセス】

情報名	入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善の方向性		
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)	No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他
特別児童扶養手当台帳		エクセルデータ	1	受給者・扶養義務者所得額一覧作成		530件	5分	1,590件	15分	*1	-	-	-
ミサリオ税情報	○	ミサリオ税情報個人画面	2	受給者・扶養義務者所得画面確認・印刷		530件	1,060分	1,590件	3,180分		-	○	-
特別児童扶養手当台帳			3	【所得状況届時】エクセル表の所得欄に入力		530件	1,060分	530件	1,060分		-	-	-
ミサリオ宛名情報等		ミサリオ宛名画面・同居者画面	4	受給者同居者検索・画面印刷		530件	1,060分	530件	1,060分		-	○	-
特別児童扶養手当台帳	○		5	同意書の同居者と突合・差異のエクセル表入力		120件	120分	120件	120分		-	-	-
特別児童扶養手当台帳			6	別監・生計維持調査・養育者等添付書類必要者確認		120件	120分	120件	120分		-	-	-
特別児童扶養手当台帳	○		7	税務課より税情報を提供してもらい差異の確認		530件	530分	530件	530分		-	-	-
ミサリオ税情報	○	ミサリオ税情報個人画面	9	【定時払い前】受給者・扶養義務者の所得更正等を目視で確認		530件	1,060分	1,060件	2,120分		-	-	-
特別児童扶養手当台帳			10	【定時払い前】エクセル表に入力し、手当額の区分変更有無の確認		100件	100分	200件	200分		-	-	-
ミサリオ宛名情報等		ミサリオ宛名画面・同居者画面	11	【定時払い前】受給者同居者検索・画面印刷		50件	100分	100件	200分		-	-	-

*1 毎年8月の所得状況届提出時以外に、年に2回定時払い前に所得調査が必要

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

情報名	入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善の方向性		
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)	No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他
特別児童扶養手当台帳		エクセルデータ	1	受給者・扶養義務者所得額一覧作成		530件	5分	1,590件	15分	*1	-	-	-
ミサリオ税情報	○	ミサリオ税情報個人画面	2	特別児童扶養手当台帳 (Excel) をもとに、RPAで受給者・扶養義務者所得画面確認・印刷	○ RPA	530件	0分	1,590件	0分		-	○	-
特別児童扶養手当台帳			3	【所得状況届時】エクセル表の所得欄に入力		530件	1,060分	530件	1,060分		-	-	-
ミサリオ宛名情報等		ミサリオ宛名画面・同居者画面	4	特別児童扶養手当台帳 (Excel) をもとに、RPAで受給者同居者検索・画面印刷	○ RPA	530件	0分	530件	0分		-	○	-
特別児童扶養手当台帳	○		5	同意書の同居者と突合・差異のエクセル表入力		120件	120分	120件	120分		-	-	-
特別児童扶養手当台帳			6	別監・生計維持調査・養育者等添付書類必要者確認		120件	120分	120件	120分		-	-	-
特別児童扶養手当台帳	○		7	税務課より税情報を提供してもらい差異の確認		530件	530分	530件	530分		-	-	-
ミサリオ税情報	○	ミサリオ税情報個人画面	9	【定時払い前】受給者・扶養義務者の所得更正等を目視で確認		530件	1,060分	1,060件	2,120分		-	-	-
特別児童扶養手当台帳			10	【定時払い前】エクセル表に入力し、手当額の区分変更有無の確認		100件	100分	200件	200分		-	-	-
ミサリオ宛名情報等		ミサリオ宛名画面・同居者画面	11	【定時払い前】受給者同居者検索・画面印刷		50件	100分	100件	200分		-	-	-

【AI OCR/RPA適用シナリオ案】

- ・RPAで特別児童扶養手当台帳 (Excel) をもとに、基幹システム (ミサリオ) で受給者全員の同居者を検索
- ・RPAで基幹システム (ミサリオ) の検索結果を自動印刷

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	77	児童手当の入力作業	こども課
-----	----	-----------	------

現行の合計年間処理時間（h）	187H
RPA等適用後の合計年間処理時間（h）	137H
RPA等適用による想定年間削減時間（h）	50H

【現行の業務プロセス】

情報名	入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善の方向性			
	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他	
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)												システム名
			1	新規申請書受付			1件	15分	300件	4,500分	*1	○	-	-
			2	世帯画面・父母の個人住基画面のハードコピー取得	○	宛名システム（ミサリオ）	1件	1分	300件	300分		-	-	-
			3	父母の所得画面のハードコピー取得	○	個人住民税照会システム（ミサリオ）	1件	1分	300件	300分	*2	-	-	-
児童手当・特例給付認定請求書	○		4	申請者記入内容と住基画面の照合			1件	2分	300件	600分		-	-	-
父母の所得画面のハードコピー	○		5	市記入欄の記載（所得額・控除額等）			1件	3分	300件	900分		-	-	-
児童手当・特例給付認定請求書	○		6	届出内容の審査および記入（手当区分・手当月額等）			1件	2分	300件	600分		-	-	-
申請書類およびハードコピー	○		7	書類の貼り合わせ			1件	1分	300件	300分		-	-	-
			8	システムへの入力	○	児童手当システム（ミサリオ）	1件	8分	300件	2,400分		-	-	○
児童手当・特例給付認定請求書	○		9	管理台帳への入力			1件	2分	300件	600分	*3	-	-	○
			10	認定通知書作成のバッチ処理	○	児童手当システム（ミサリオ）	10件	3分	300件	90分		-	-	-
児童手当・特例給付認定者一覧および認定通知書		PDFから出力	11	認定通知書送付の決裁			10件	10分	300件	300分		-	-	-
児童手当・特例給付認定者一覧および認定通知書	○		12	認定通知書の封入・封緘・発送			10件	10分	300件	300分		-	-	-

*1 額改定請求書（届）、消滅届、住所・氏名変更届、口座変更届処理時にも一部共通プロセスあり

*2 その年の1月1日時点で他市町村に住民票があった場合は、住登外登録後番号連携サーバで情報照会を行い、結果をプリントアウトしたものを所得画面の代わりとする

*3 Excelで作成、児童別および受給者別の計2シート作成

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

情報名	入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善の方向性			
	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数	年間作業時間 (分)		AI OCR	RPA	その他	
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)												システム名
			1	新規申請書受付			1件	15分	300件	4,500分		-	-	-
			2	世帯画面・父母の個人住基画面のハードコピー取得	○	宛名システム（ミサリオ）	1件	1分	300件	300分		-	-	-
			3	父母の所得画面のハードコピー取得	○	個人住民税照会システム（ミサリオ）	1件	1分	300件	300分		-	-	-
児童手当・特例給付認定請求書	○		4	申請者記入内容と住基画面の照合			1件	2分	300件	600分		-	-	-
父母の所得画面のハードコピー	○		5	市記入欄の記載（所得額・控除額等）			1件	3分	300件	900分		-	-	-
児童手当・特例給付認定請求書	○		6	届出内容の審査および記入（手当区分・手当月額等）			1件	2分	300件	600分		-	-	-
申請書類およびハードコピー	○		7	書類の貼り合わせ			1件	1分	300件	300分		-	-	-
				受付けた新規申請書をAI OCRで読み込み、マイナンバを抽出	○	AI OCR Excel	1件	0分	300件	0分		○	-	-
				AI OCRで読み込んだマイナンバを確認・修正	○	Excel	1件	0.1分	300件	30分	*1	-	-	-
			8	AI OCRで読み込んだマイナンバをもとに、RPAでシステムへの入力	○	児童手当システム（ミサリオ） RPA	1件	0分	300件	0分		-	-	○
児童手当・特例給付認定請求書	○		9	システムの情報をもちに、RPAで管理台帳への入力	○	RPA	1件	0分	300件	0分		-	-	○
			10	認定通知書作成のバッチ処理	○	児童手当システム（ミサリオ）	10件	3分	300件	90分		-	-	-
児童手当・特例給付認定者一覧および認定通知書		PDFから出力	11	認定通知書送付の決裁			10件	10分	300件	300分		-	-	-
児童手当・特例給付認定者一覧および認定通知書	○		12	認定通知書の封入・封緘・発送			10件	10分	300件	300分		-	-	-

*1 AI OCRの読み込み結果の確認及び修正を6秒/件とした。

【AI OCR/RPA適用シナリオ案】

- ・児童手当申請書（紙）をAI OCRで読み込み、マイナンバをExcelに抽出
- ・Excelに抽出した申請があったマイナンバをもとに、RPAで基幹システム（ミサリオ）で検索・自動入力
- ・上記に加え、RPAで管理台帳に自動転記

シナリオ作成候補業務（RPA導入前後）

No.	80	乳幼児・小中学生医療の入力作業	こども課
-----	----	-----------------	------

現行の合計年間処理時間 (h)	271 H
RPA等適用後の合計年間処理時間 (h)	168 H
RPA等適用による想定年間削減時間 (h)	103 H

【現行の業務プロセス】

入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善の方向性			
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数		年間作業時間 (分)	AI OCR	RPA	その他
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)							システム名				
乳幼児・小中学生医療費受給資格認定申請書	○		1	申請書受理後、登録する。	○	乳幼児医療費助成システム	10件	100分	520件	5,200分	○	-	-
乳幼児・小中学生医療費受給資格一覧表		excelデータ	2	受給資格者及び対象児童の住所・氏名等を入力する。			10件	20分	520件	1,040分	-	○	-
			3	認定等に関する起案を挙げる。			1件	5分	75件	375分	-	-	-
			4	認定通知書及び受給者証等送付の決裁							-	-	-
乳幼児・小中学生医療費受給者証		PDFから出力	5	認定された児童の受給者証の印刷	○	乳幼児医療費助成システム	10件	10分	520件	520分	-	-	-
乳幼児・小中学生医療費受給資格認定通知書		PDFから出力	6	認定通知書等の印刷	○	乳幼児医療費助成システム	10件	10分	520件	520分	-	-	-
乳幼児・小中学生医療費受給資格認定通知書及び受給者証	○		7	認定通知書及び受給者証の封入・封緘・発送			10件	50分	520件	2,600分	-	-	-
各種変更届	○		8	保険・住所・口座・受給者変更等届処理	○	乳幼児医療費助成システム	1件	5分	1,200件	6,000分	-	-	-

【AI OCR/RPA適用後の業務プロセス】

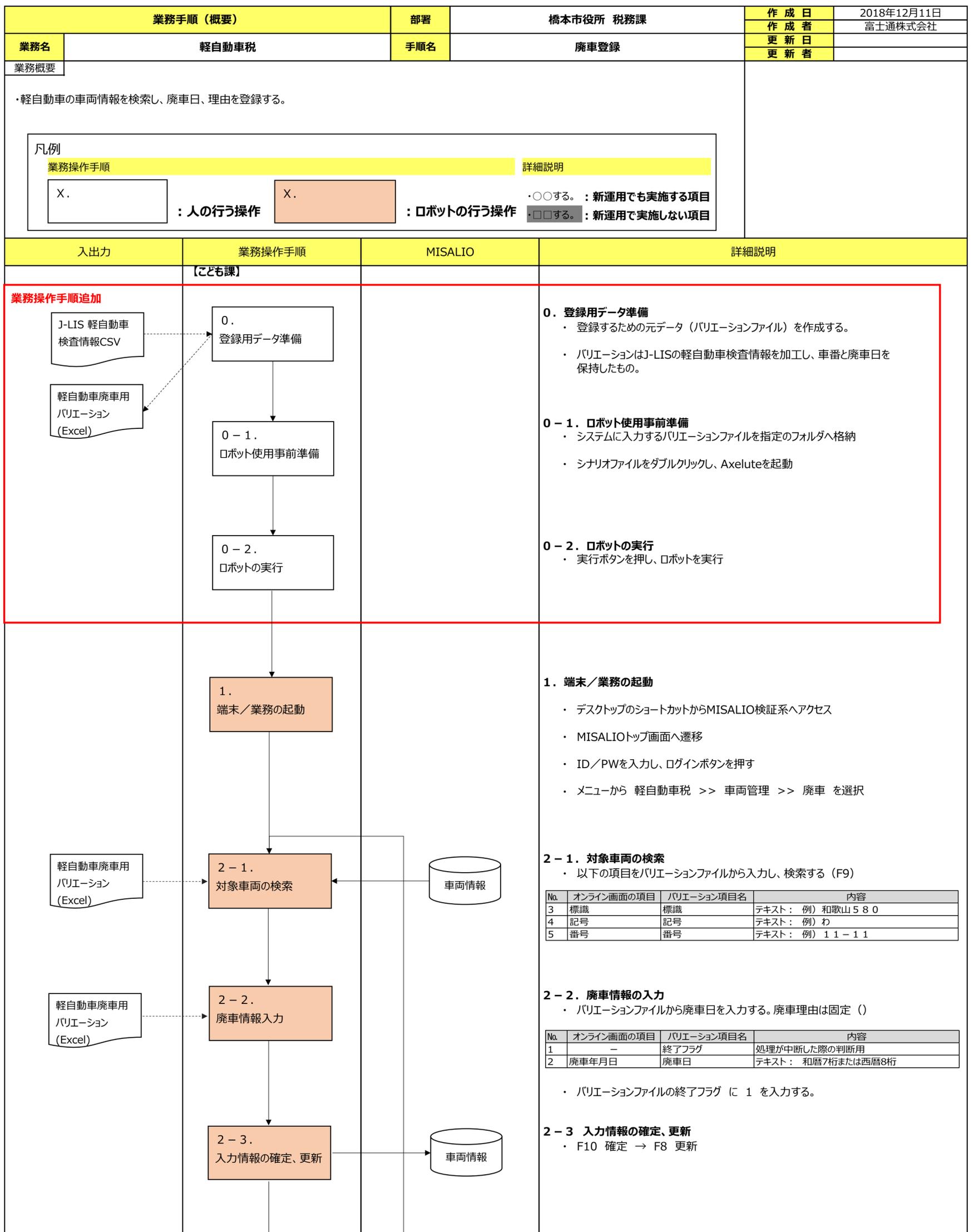
入力元		業務主管課でのプロセス			業務主管課での業務量				備考	改善の方向性			
情報名	媒体種別		No.	プロセス名	システム 利用 有無	1回あたりの 平均処理件 数	1回あたりの 作業時間 (分)	年間処理件数		年間作業時間 (分)	AI OCR	RPA	その他
	紙媒体	電子媒体 (システム名及びOAソフト名等)							システム名				
乳幼児・小中学生医療費受給資格認定申請書	○		1	申請書受理後、AI OCRで読み込み、マイナバを抽出	○	AI OCR Excel	10件	0分	520件	0分	○	-	-
				AI OCRで読み込んだマイナバを確認・修正	○	Excel	10件	1分	520件	52分	*1	-	-
乳幼児・小中学生医療費受給資格一覧表		excelデータ	2	AI OCRで読み込んだマイナバをもとに、RPAで受給資格者及び対象児童の住所・氏名等を入力する。	○	乳幼児医療費助成システム RPA	10件	0分	520件	0分	-	○	-
			3	認定等に関する起案を挙げる。			1件	5分	75件	375分	-	-	-
			4	認定通知書及び受給者証等送付の決裁							-	-	-
乳幼児・小中学生医療費受給者証		PDFから出力	5	認定された児童の受給者証の印刷	○	乳幼児医療費助成システム	10件	10分	520件	520分	-	-	-
乳幼児・小中学生医療費受給資格認定通知書		PDFから出力	6	認定通知書等の印刷	○	乳幼児医療費助成システム	10件	10分	520件	520分	-	-	-
乳幼児・小中学生医療費受給資格認定通知書及び受給者証	○		7	認定通知書及び受給者証の封入・封緘・発送			10件	50分	520件	2,600分	-	-	-
各種変更届	○		8	保険・住所・口座・受給者変更等届処理	○	乳幼児医療費助成システム	1件	5分	1,200件	6,000分	-	-	-

*1 AI OCRの読み込み結果の確認及び修正を6秒/件とした。

【AI OCR/RPA適用シナリオ案】

- ・乳幼児・小中学生医療費受給資格認定申請書（紙）をAI OCRで読み込み、マイナバをExcelに抽出
- ・Excelに抽出した申請があったマイナバをもとに、RPAで基幹システム（乳幼児医療費助成）で検索・自動入力

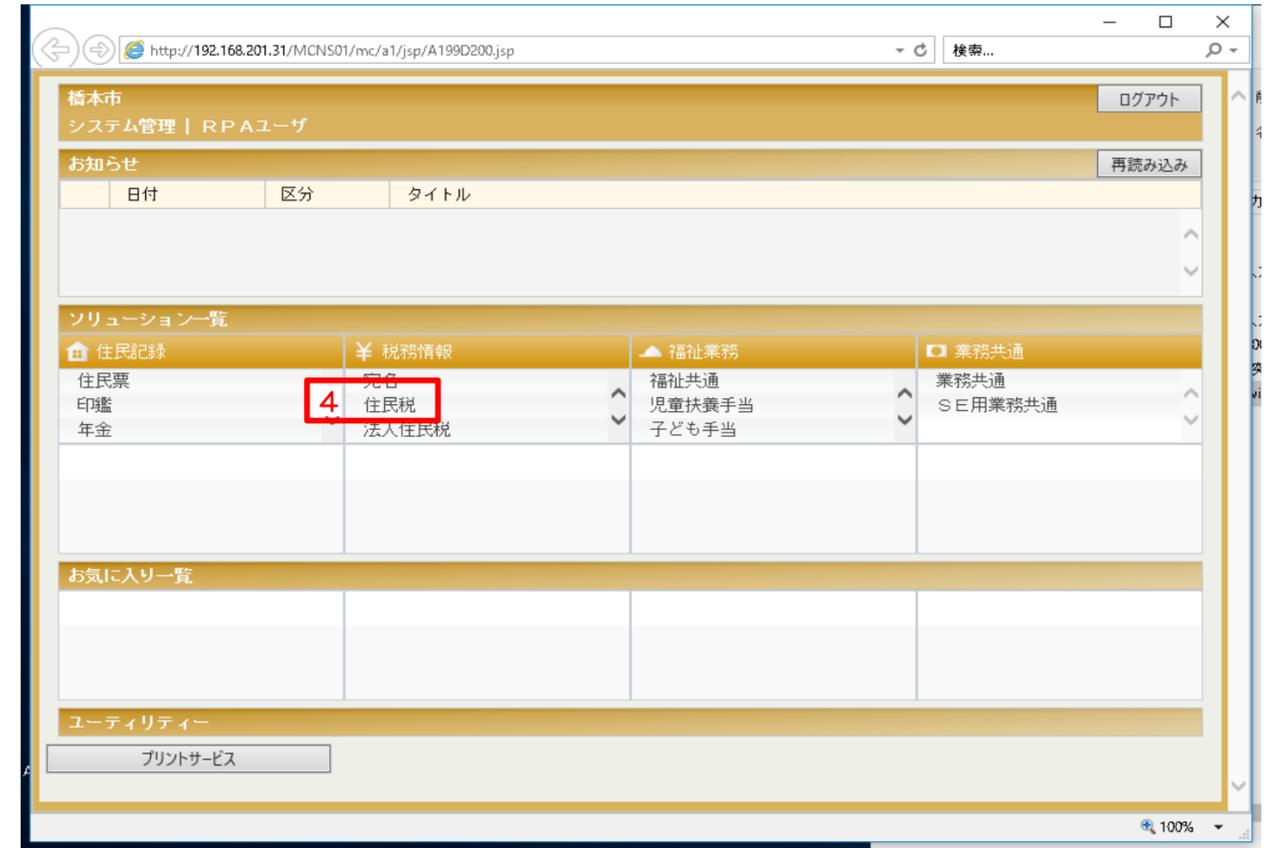
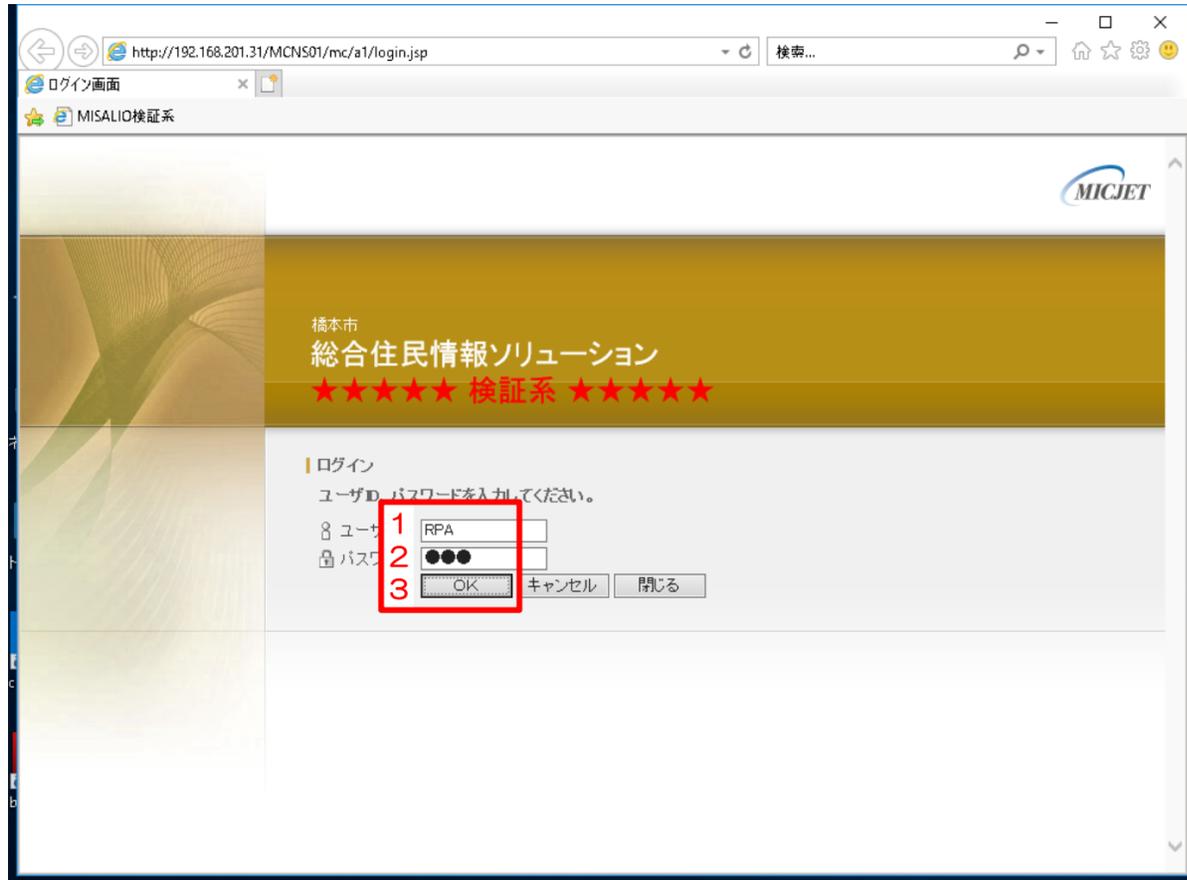
R P A ツールの適用に関わり作成した資料(例)



業務手順（概要）		部署	橋本市役所 税務課	作成日	2018年12月11日												
業務名	軽自動車税	手順名	廃車登録	作成者	富士通株式会社												
業務概要				更新日													
				更新者													
<p>・軽自動車の車両情報を検索し、廃車日、理由を登録する。</p>																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">凡例</th> <th>詳細説明</th> </tr> <tr> <th>業務操作手順</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>X.</td> <td>: 人の行う操作</td> <td>・〇〇する。 : 新運用でも実施する項目</td> </tr> <tr> <td>X.</td> <td>: ロボットの行う操作</td> <td>・□□する。 : 新運用で実施しない項目</td> </tr> </tbody> </table>						凡例		詳細説明	業務操作手順			X.	: 人の行う操作	・〇〇する。 : 新運用でも実施する項目	X.	: ロボットの行う操作	・□□する。 : 新運用で実施しない項目
凡例		詳細説明															
業務操作手順																	
X.	: 人の行う操作	・〇〇する。 : 新運用でも実施する項目															
X.	: ロボットの行う操作	・□□する。 : 新運用で実施しない項目															
入出力	業務操作手順	MISALIO	詳細説明														
<p>軽自動車廃車用 バリエーション (Excel)</p> <p>軽自動車税申告 書</p>	<pre> graph TD Start(()) --> Step3{3. 入力終了確認} Step3 -- No --> Step3 Step3 -- Yes --> Step4[4. 入力の終了] Step4 --> Step5[5. 内容チェック] </pre>	<p>車両情報</p>	<p>3. 入力終了確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 軽自動車廃車用バリエーション(Excel)に、登録すべき情報が残っているか確認する 継続する場合 <ul style="list-style-type: none"> → 児手登録初期画面に戻る 手順 2 - 1 に戻る 終了する場合（全件入力終了） <ul style="list-style-type: none"> → 手順 4 に進む <p>4. 入力の終了</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務画面を閉じ、システムからログアウトする。 <p>5. 内容チェック</p> <ul style="list-style-type: none"> 入力された廃車情報の内容と、申告書の内容を読み合わせて、相違ないかチェックする 														

■テスト仕様書 兼 結果報告書

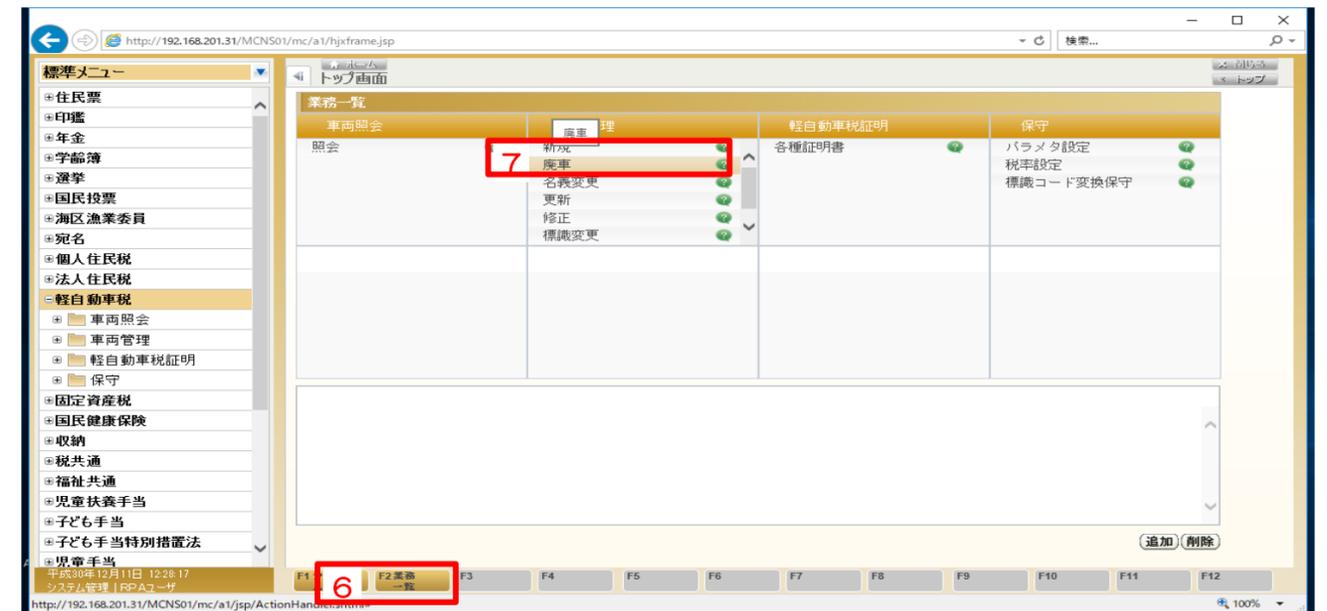
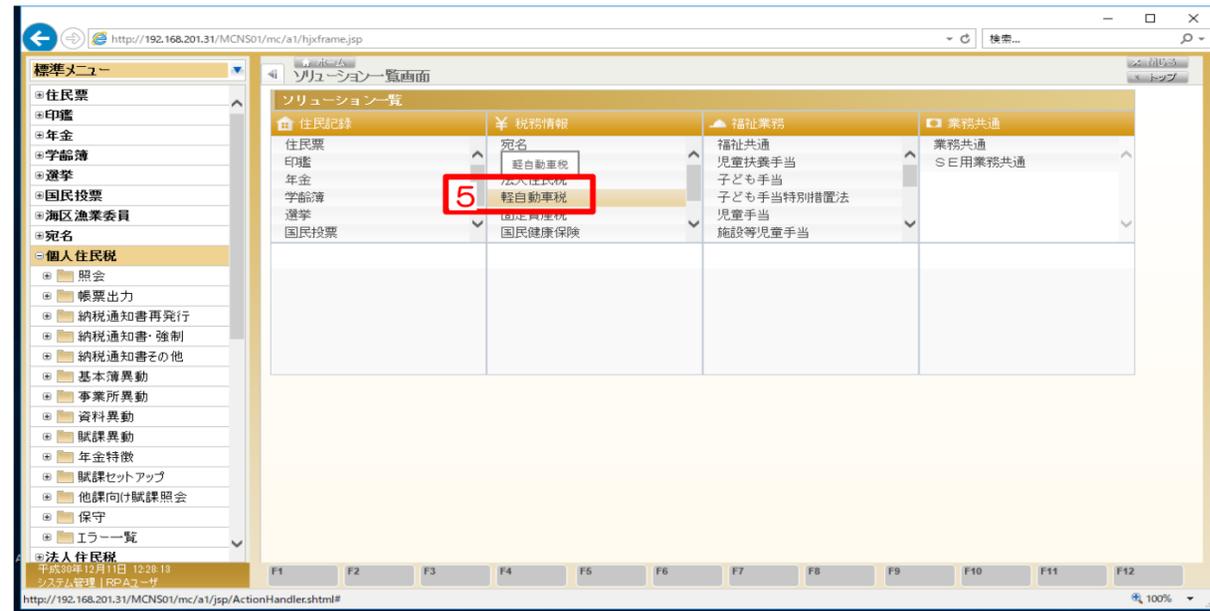
部署名	橋本市役所 税務課	作成者	富士通株式会社	作成日	2018/12/26	テスト件数	26	
業務No.	業務名	軽自動車廃車・転出	結果確認者	富士通株式会社	結果確認日	2018/12/27	OK件数	26
処理フロー名	【橋本市】【軽自廃車】ロボット導入後業務フロー 詳細版		結果承認者		結果承認日			



項番	オンライン画面の項目	バリエーション項目名	RPA実行内容	結果	NG理由	実施者	実施日	備考
1	ユーザーID	-	RPA と入力	OK		〇〇	2018/12/27	
2	パスワード	-	RPA ユーザのパスワードを入力	OK		〇〇	2018/12/27	
3	OK	-	ボタンを押し、ログインする	OK		〇〇	2018/12/27	
4	住民税	-	税務情報 の 住民税 を選択	OK		〇〇	2018/12/27	

■テスト仕様書 兼 結果報告書

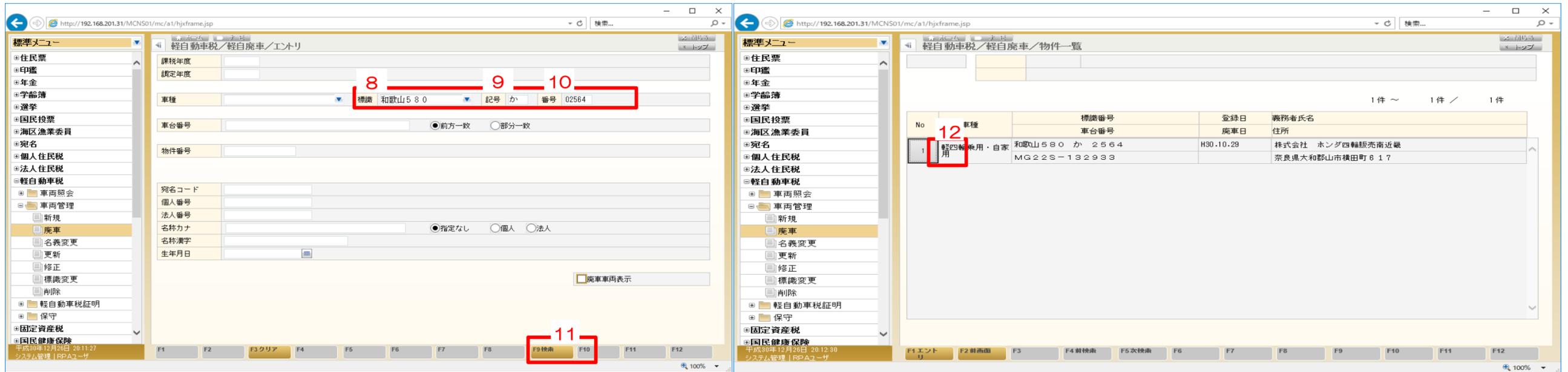
部署名	橋本市役所 税務課	作成者	富士通株式会社	作成日	2018/12/26	テスト件数	26	
業務No.	業務名	軽自動車廃車・転出	結果確認者	富士通株式会社	結果確認日	2018/12/27	OK件数	26
処理フロー名	【橋本市】【軽自廃車】ロボット導入後業務フロー 詳細版		結果承認者		結果承認日			



項番	オンライン画面の項目	バリエーション項目名	RPA実行内容	結果	NG理由	実施者	実施日	備考
5	軽自動車税	-	税務情報の 軽自動車税 を選択	OK		〇〇	2018/12/27	
6	F2業務一覧	-	F2 (またはボタン) を押す	OK		〇〇	2018/12/27	
7	F9検索	-	車両管理 の 廃車 を選択	OK		〇〇	2018/12/27	

■テスト仕様書 兼 結果報告書

部署名	橋本市役所 税務課	作成者	富士通株式会社	作成日	2018/12/26	テスト件数	26	
業務No.	業務名	軽自動車廃車・転出	結果確認者	富士通株式会社	結果確認日	2018/12/27	OK件数	26
処理フロー名	【橋本市】【軽自廃車】ロボット導入後業務フロー_詳細版		結果承認者		結果承認日			



項番	オンライン画面の項目	バリエーション項目名	RPA実行内容	結果	NG理由	実施者	実施日	備考
8	標識	更新前_ 標識	バリエーションファイルから転記	OK		〇〇	2018/12/27	
9	記号	更新前_ 車種		OK		〇〇	2018/12/27	
10	番号	更新前_ 番号_ 半角		OK		〇〇	2018/12/27	
11	F9 検索	-	F9 (またはボタン) を押し、検索結果画面へ遷移	OK		〇〇	2018/12/27	
12	1	-	検索結果を選択 (結果は常に1件の想定)	OK		〇〇	2018/12/27	

■テスト仕様書 兼 結果報告書

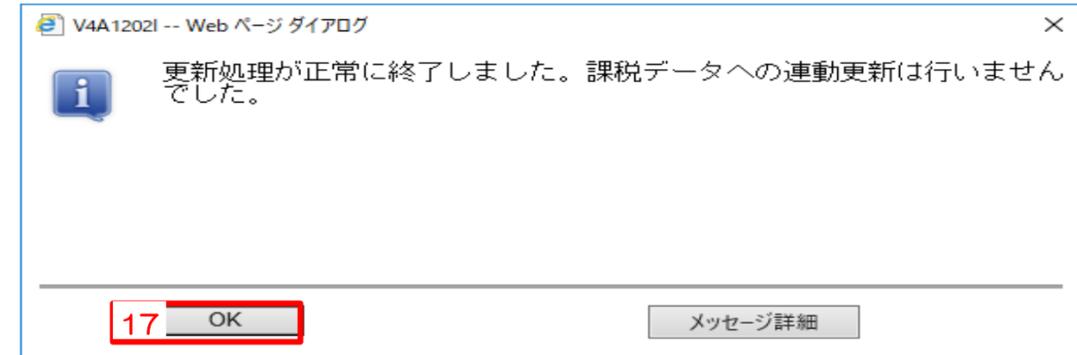
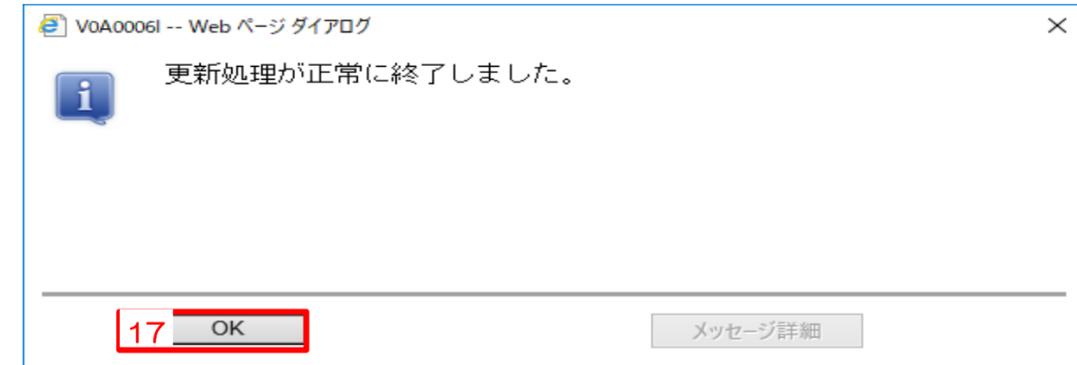
部署名	橋本市役所 税務課	作成者	富士通株式会社	作成日	2018/12/26	テスト件数	26
業務No.	業務名	軽自動車廃車・転出	結果確認者	富士通株式会社	結果確認日	2018/12/27	OK件数
処理フロー名	【橋本市】【軽自廃車】ロボット導入後業務フロー_詳細版		結果承認者		結果承認日		26



項番	オンライン画面の項目	バリエーション項目名	RPA実行内容	結果	NG理由	実施者	実施日	備考
13	廃車年月日	申請年月日	バリエーションファイルから転記	OK		〇〇	2018/12/27	
14	廃車事由	-	シナリオファイルにより転出、廃車で分岐	OK		〇〇	2018/12/27	
15	F10次画面	-	F10 (またはボタン) を押し、結果画面へ遷移	OK		〇〇	2018/12/27	

■テスト仕様書 兼 結果報告書

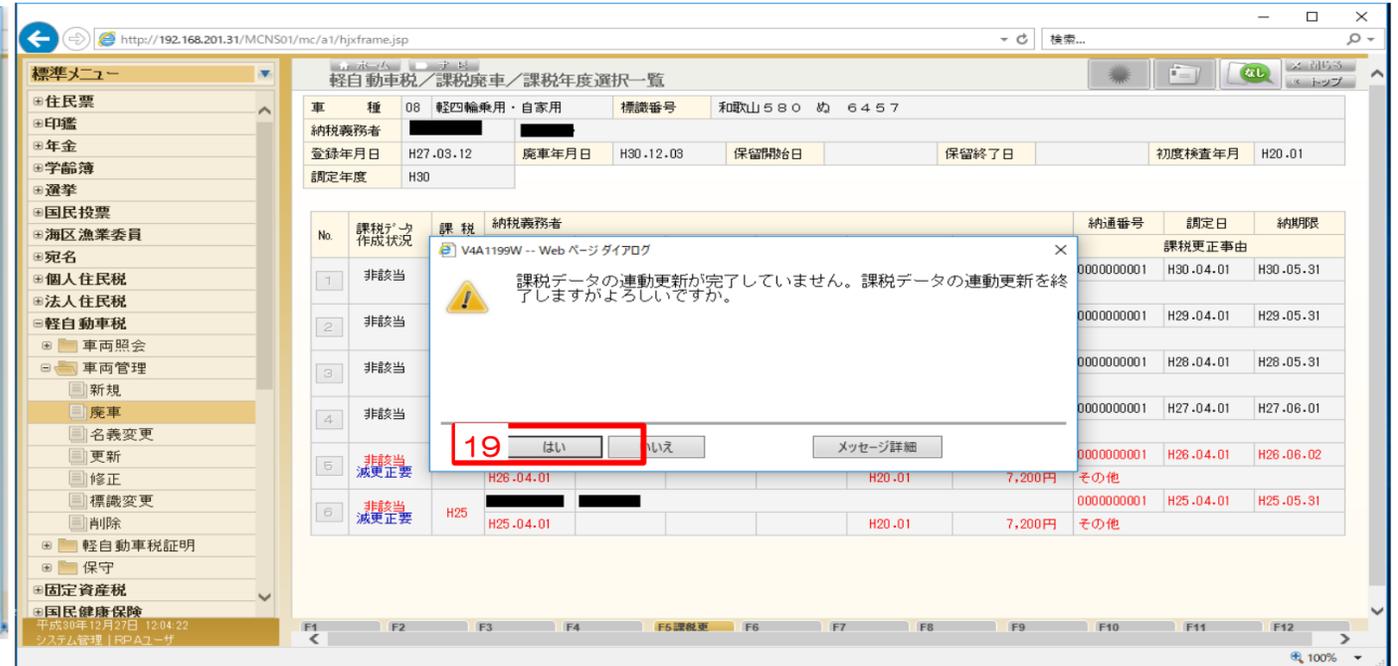
部署名	橋本市役所 税務課	作成者	富士通株式会社	作成日	2018/12/26	テスト件数	26	
業務No.	業務名	軽自動車廃車・転出	結果確認者	富士通株式会社	結果確認日	2018/12/27	OK件数	26
処理フロー名	【橋本市】【軽自廃車】ロボット導入後業務フロー_詳細版		結果承認者		結果承認日			



項番	オンライン画面の項目	バリエーション項目名	RPA実行内容	結果	NG理由	実施者	実施日	備考
16	トップ	-	F10 (またはボタン) を押し、更新メッセージ画面へ遷移	OK		〇〇	2018/12/27	
17	OK	-	上記いずれかのメッセージボックスが表示される。どちらのパターンでもOKボタンを押す。	OK		〇〇	2018/12/27	

■テスト仕様書 兼 結果報告書

部署名	橋本市役所 税務課	作成者	富士通株式会社	作成日	2018/12/26	テスト件数	26
業務No.	業務名	軽自動車廃車・転出	結果確認者	富士通株式会社	結果確認日	2018/12/27	OK件数
処理フロー名	【橋本市】【軽自廃車】ロボット導入後業務フロー 詳細版	結果承認者		結果承認日			26



項番	オンライン画面の項目	バリエーション項目名	RPA実行内容	結果	NG理由	実施者	実施日	備考
18	F5課税更新終了	-	F5 (またはボタン) を押し、前画面へ遷移	OK		〇〇	2018/12/27	
19	はい	-	データ条件によっては、上記警告ダイアログが出るため、画像認識を使用して、「はい」ボタンを押す。メッセージが出ていない場合は、画面上の同一位置をクリックするため問題ない。	OK		〇〇	2018/12/27	

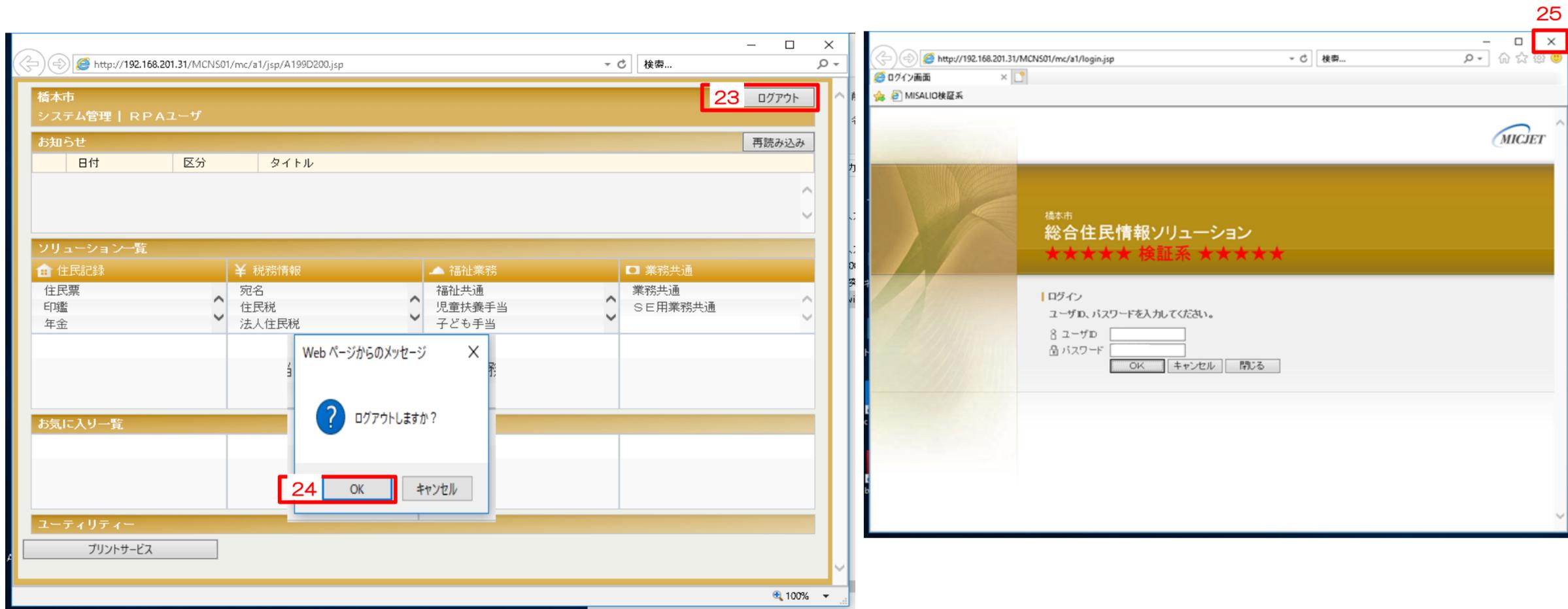
■テスト仕様書 兼 結果報告書

部署名	橋本市役所 税務課	作成者	富士通株式会社	作成日	2018/12/26	テスト件数	26
業務No.	業務名	軽自動車廃車・転出	結果確認者	富士通株式会社	結果確認日	2018/12/27	OK件数
処理フロー名	【橋本市】【軽自廃車】ロボット導入後業務フロー 詳細版		結果承認者		結果承認日		26

項番	オンライン画面の項目	バリエーション項目名	RPA実行内容	結果	NG理由	実施者	実施日	備考
20	F1エントリ	-	F1 (またはボタン) を押し、エントリ画面へ遷移	OK		〇〇	2018/12/27	
-	-	-	項番8へ戻り、バリエーションの最後まで繰り返し処理する	OK		〇〇	2018/12/27	
21	閉じる	-	バリエーションの最後まで処理したら、閉じる ボタンを押す	OK		〇〇	2018/12/27	
22	OK	-	確認ダイアログで OK を押す	OK		〇〇	2018/12/27	

■テスト仕様書 兼 結果報告書

部署名	橋本市役所 税務課	作成者	富士通株式会社	作成日	2018/12/26	テスト件数	26
業務No.	業務名	軽自動車廃車・転出	結果確認者	富士通株式会社	結果確認日	2018/12/27	OK件数
処理フロー名	【橋本市】【軽自廃車】ロボット導入後業務フロー 詳細版	結果承認者		結果承認日			26



項番	オンライン画面の項目	バリエーション項目名	RPA実行内容	結果	NG理由	実施者	実施日	備考
22	ログアウト	-	ログアウト ボタンを押す	OK		〇〇	2018/12/27	
23	OK	-	ログアウト ボタンを押すと現れるダイアログで、OK を押す	OK		〇〇	2018/12/27	
24	x	-	ログイン画面 ウィンドウでxを押し、画面を閉じる	OK		〇〇	2018/12/27	

A I O C Rの読取精度を確認した帳票(例)

