

## 29 77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減【大阪府豊中市】



➤ デジタル技術を活用した仕事・働き方を変える取組として、77業務にRPA・AI-OCRを導入し、年間約10,400時間を削減※

※令和5年3月時点

### 事業の概要

- 「とよなかデジタル・ガバメント戦略」において、**業務フロー見直し（行政手続オンライン化やキャッシュレス決済）及びAI・RPAの導入等を、より一層推進**していくことを決定。
- 令和元年度からRPAシナリオの作成、効果測定、ルール整備等の試行導入を行い、令和2年度より本格導入。
- 令和5年3月末時点で**77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間の削減効果**。
- **業務フロー見直しや電子化・RPA等導入効果により、1人当たりの時間外勤務状況は17.5%削減**※。

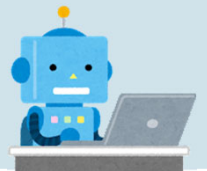
※令和3年度（令和3年4月～令和4年3月）の令和元年度の同期間比。 ※新型コロナウイルス対応等一部業務を除く

### 令和4年度の実績（本格導入業務：23業務）

- ・保有個人情報外部提供
- ・法人市民税申告書添付書類出力業務
- ・就学援助申請内容入力
- ・通勤認定業務
- ・職員用駐車場利用許可
- ・特別支援教育就学奨励費申請内容入力
- ・通知書返戻日入力
- ・A類予防接種市外接種補助金
- ・住登外住所変更

- ・法人市民税異動届添付書類出力業務
- ・就学援助電子申請添付資料印刷
- ・請求書等の支払事務
- ・医療従事者免許の受付業務
- ・特別支援教育就学奨励費電子申請添付資料印刷
- ・督促状公示日入力
- ・子どものインフル市外接種補助金
- ・法人市民税みなす申告入力業務

- ・法人市民税異動届全件エクセルコピー業務
- ・予算再配当入力
- ・貸与物品の発注数集計表作成
- ・豊中市生活保護等世帯空気調和機器稼働費助成金新規対象者判定
- ・学校給食食数入力
- ・固定資産台帳登録



## 29 77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減【大阪府豊中市】



(総務省)

取組のきっかけ・経緯、要したコストについて教えてください。

「経営戦略方針」を令和元年9月に策定し、そのなかでAIやRPAの導入を取組みのひとつとして位置づけました。

さらに、新型コロナ対応を契機として、市長自らが「とよなかデジタル・ガバメント宣言」を発出し、庁内外に向けてデジタルによる新たな価値創造と変革を進めることを強く発信し、仕事・働き方を変える取組みとして、AIやRPAの導入をより一層推進していくことを決定しました。



(豊中市)

R元年の試行導入に約500万円、R2年度以降は運用支援、研修実施等に約1,000万円程度要しています。



工夫している点や課題について教えてください。

行政手続等のオンライン化における申請データの基幹システムへの入力作業等にRPA導入を推進しています。

また、AI-OCRの活用では、様式について、RPAでデータが利用しやすいよう姓名記載箇所を分けたり、読み取り精度向上のため数字記載箇所はマスを設けたり、選択回答箇所はチェックボックスに変更する等工夫しています。

なお、入力項目が少ないと読み取り作業・結果を確認する処理時間の方が、手作業よりも時間がかかる場合があるので、導入業務の選定には注意しています。

委託基幹システムや様式の変更等によるRPAシナリオやAI-OCR帳票定義の修正、人材育成、新規業務へのRPA導入時の担当課確認の負担があることや、導入業務の増加に伴い保守業務も増加することなどが課題です。

突発的な不具合に対応できるよう、デジタル戦略課職員を育成する方針で対応しています。



今後の展望を教えてください。

行政手続等のオンライン化により、申請をデータで受け取れるため、オンライン申請の件数が多い業務については、積極的に導入を進めていきたいと考えており、引き続き、RPA普及の啓発活動は今後も継続したいと考えています。

自治体システム標準化でRPAの活用が不要になるものがある一方、残るものや新たに活用を希望するものも発生する想定ですので、市としてRPAやAI-OCRの技術を習得した人材を確保し続けることは必要と考えています。

様々なサービスやツールを導入すると、管理できる職員の育成が必要になります。属人的にならないよう、デジタル人材の確保・育成に今後、さらに力を注いでいきます。



☆担当：豊中市 都市経営部 デジタル戦略課☆

【参考情報】 豊中市人口：40.9万人

関連URL：スマートとよなかプロジェクト～サービスの向上・見直し、業務効率化の推進～

(<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/saiken/smarttoyonaka.html>)