

28 RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト【新潟県長岡市】



➤ 全庁的な導入希望調査、職員のレベル別研修を実施し、全庁的にRPA等を活用することにより、窓口対応や企画立案に職員を手厚く配置

事業の概要

- H30年度に25業務で2,000時間が、R4年度に**100業務で約18,603時間※の作業時間削減**。※見込み含む
- **RPA導入ルール**（シナリオ作成・管理方法等）策定や**レベル別職員研修により、業務担当課職員が自発的にシナリオ作成できる環境を整備**。導入対象業務は業務に精通した業務担当職員が選定し、効果的に導入。
- **超勤時間の削減、人的リソースを本来業務（窓口対応、企画立案、分析等）へシフト**。

【職員研修概要】

研修名・実施状況	受講要件	実施形態・講師	内容	受講者の感想（抜粋）
初級研修 (年3回、計60名)	なし	対面 委託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAソフト「WinActor」の概要の学習 ・基本的な操作方法の学習 ・演習問題を活用した具体的なシナリオ作成方法の学習 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務で活用できるイメージができた ・どのような業務に適用できるか検討したい ・初級の内容として適切だった ・初級にしては難しかった ・もっと演習問題に取り組みたい
中級研修 (年2回、計12名)	なし ※概ね初級研修受講済者	対面 委託事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・初級研修の復習 ・繰り返し、分岐、変数を利用したシナリオ作成及び解説 ・エラー検知、サブルーチンを利用したシナリオ作成及び解説 ・財務会計システムを利用した実践的なシナリオ作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAを使用しないと、忘れてしまうため、定期的に研修を開催してほしい ・練習する機会がもっと欲しい ・上司に対して、導入効果が大きいことを理解してもらえような周知等を情報政策担当部門から行ってほしい
操作スキルアップ研修 (年2回、計10名)	初級研修受講者 又は 簡易なシナリオ作成が可能者	対面（演習形式） 委託事業者、職員	<ul style="list-style-type: none"> ・自所属業務シナリオの作成 ・RPAソフトウェア「WinActor」の演習問題（10題程度※主にExcelファイルを操作するもの） 	<ul style="list-style-type: none"> ・対面でサポートを受けられる環境で、集中してシナリオを作成できてよかった

28 RPA・AI-OCRにより100業務で約1.8万時間の削減、職員を本来業務へシフト【新潟県長岡市】



(総務省)

取組の経緯・きっかけ、現時点の利用状況を教えてください。

平成28年の市長就任時から掲げている「長岡版イノベーション」を推進する中で、行政事務の効率化を目指して実施してきています。

平成30年に総務省の**情報通信技術利活用事業費補助金も活用しながら**、9課でトライアルを実施し、6課25業務で2,028時間の削減効果を達成しました。

令和4年度には、**100業務で導入済み又は導入予定となっております**、**18,603時間の削減効果**を見込んでいます。

二次的効果として、**職員でなければできない、窓口対応業務や企画立案業務に手厚く充てることができる**ほか、定型作業の時間削減により、確認に十分時間を取れるようになったり、時間がなく実施できなかった分析等の業務に時間を取れるようになりました。確認作業もデータが正しければ**入力ミスがなく、ストレスが低減**しました。



(長岡市)



工夫している点などを教えてください。

導入から毎年、職員研修を実施しており、令和3年度からは**レベル別の職員研修を実施**しました。

令和4年度には試験的に**操作スキルアップ研修を実施**し、研修内で参加職員の自所属シナリオを編集する機会を設けました。

また、毎年度**全庁的に導入希望調査・ヒアリング**を行い、各課のレベルに応じて**段階的な導入支援**を行っています。シナリオ作成サポートはベンダーに依頼しています。



課題や今後の展望を教えてください。

シナリオ管理は原則各課管理としているため、野良RPA化の防止が課題です。

また、研修受講だけで終わってしまう職員もいるので、引き続き職員研修を工夫して実施し、今後予定される**自治体情報システムの標準化等にも対応できる人材を育成**するとともに、**他のソリューションとの組み合わせ等も視野に、効率化が可能な業務については更なる行政事務の効率化を図ります**。 ☆担当：長岡市 DX推進部 行政DX推進課☆



【参考情報】 長岡市人口：26.4万人

関連URL：行政DXの推進 (<https://www.city.nagaoka.niigata.jp/shisei/cate01/executive-dx/>)