

事務処理におけるRPAエンジン等の構築

【担当省庁】総務省、デジタル庁

川西町における取組

(現状・課題)

当町ではDX推進の一環として、電子申請などのオンライン申請を進めているが、各種理由により未だに紙で受け取る申請書も残っており、目視で確認しながら住民情報システムへ手入力する事務がある。
また、電子申請によって申請された電子データを住民情報システムに取り込む作業にも時間がかかるものがある。

具体的な事務の例は以下のようなもの。

- ①確定申告や税申告書に関してデータ入力業務委託をしている業務
- ②マイナポータルからオンライン申請される異動情報などのデータを住民情報システムへ入力する業務

上記の事務を改善するための案として、以下のアイデアを検討した。

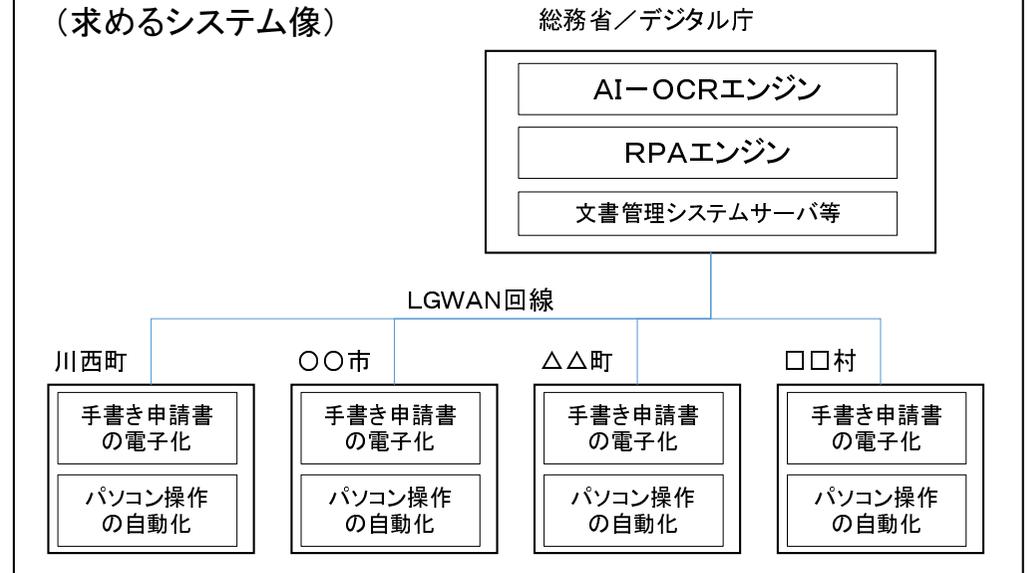
- ①AI-OCRシステムの導入による手書き申請書の電子化
 - ②RPAシステムによるパソコンを操作する作業の自動化
- なお、AI-OCRやRPAは、他業務への汎用性も高く、上記以外の業務の効率化にも繋げることができる。

しかし、①は構築に数千万円、②も利用料として年間100～150万円規模の経費がかかるため、それだけの効果が上がるような事務処理がなく、導入を断念している。

当町でもRPAシステムは無料の範囲で活用しているが、無料で利用できるのはインターネット系の端末のみであり、上記の業務はLGWAN系端末ないしはマイナンバー系端末での作業が必要なため、当町専用のRPAシステムを構築する必要がある。

国からの補助金も検討したが、自治体のRPAの利用促進に対する国の財政面の支援措置としては、RPA導入に関する経費に対する特別交付税措置があるが(自治体DX推進計画【第2.3版】)による)、導入後のランニングコストに係る措置はなく、導入が難しい。また、内部事務の効率化にすぎない取組は、デジタル田園都市国家構想交付金の対象外であると認識している。

(求めるシステム像)



国にお願いすること

職場のDX推進には高価なシステムが必要なことが多々あり、職員数150名程度の町では、投資対効果の観点から導入が難しい。
RPAエンジンやAI-OCRなど、様々な事務への汎用性が高く、事務処理の効率化を進めるインフラについては、国で構築するなどし、小規模自治体においても無償又は安価で活用できるようにすることを求める。

また、RPAを動作させる「シナリオ」のサンプルも全自治体で共有できる仕組みにすれば、シナリオ作成や既存シナリオの改修などの業者へ委託する費用も全国的に低減することができる。

これにより、RPAエンジンやAI-OCR、クラウドの文書管理システムなどの活用により事務処理の効率化を進め、より住民サービスに注力することができる。

【担当部署】 川西町総務課デジタル推進室