

磐田市 AI・RPA 利活用基本方針策定

～業務の効率化・ミス防止・市民サービス向上を目指して～

近年、AI・RPA と呼ばれる ICT を導入して業務効率化や住民サービス向上に取り組む自治体が増加しています。今年度、本市においても RPA の実証実験に取り組み、一定の導入効果が見込まれたことから、導入に向けて検討を行ってきました。この度、AI・RPA を計画的かつ効果的に導入するため、基本的な考え方や今後の進め方などについて基本方針を策定しましたので、本方針に基づき導入を進めていきます。

【目的】

- ・業務の効率化、職員の負担軽減
- ・市民サービスの向上
- ・人為的ミスの防止（業務品質の向上）
- ・働き方改革の実現（職員の長時間労働是正・残業時間削減）など

【今年度の RPA 実証実験の状況】

○実施済の業務

業務名	導入前	導入後	削減時間
軽自動車税の減免業務	95 時間	10 時間	85 時間
相続税法第 58 条事務	126 時間	29 時間	97 時間
国民年金住所地確認業務	10 時間	4 時間	6 時間

○今後実施する業務

業務名	導入前	導入後	削減時間 (見込み)
介護保険負担限度額認定更新業務	165 時間	8 時間	157 時間
入園調整結果保留入力	45 時間	9 時間	36 時間
入園調整結果入園入力	173 時間	86 時間	87 時間
保育料算定時の課税額入力	100 時間	40 時間	60 時間

【令和2年度に導入する業務候補】

候補1	会議録作成支援システム	担当課	全課
内容	会議等で録音した音声データを、AI音声認識を活用してテキストデータに自動変換する		
削減効果 (見込み)	処理時間	【導入前】6h→【導入後】1.5h~3h (▲3~4.5h) ※約1時間の会議の内容を文章化した場合	

候補2	保育園入園調整自動マッチング	担当課	幼稚園保育園課
内容	入所条件を考慮した割当ルールを学習したAIが最適な保育所割当を瞬時にマッチングする		
削減効果 (見込み)	処理時間 (年間)	【導入前】114h→【導入後】0.6h (▲113.4h)	

候補3	AI-OCR(+RPA)	担当課	6課
内容	紙の情報をOCRでテキスト化し、パソコンの定型作業(入力作業)を自動化する	削減効果(処理時間) 【導入前】→【導入後】	
対象①	償却資産申告書入力業務(市税課)	470h→180h(▲290h)	
対象②	特別徴収異動届入力業務(市税課)	230h→76h(▲154h)	
対象③	居宅サービス計画作成依頼届出書の受付業務(高齢者支援課)	240h→48h(▲192h)	
対象④	予防接種費支払い業務(健康増進課)	274h→56h(▲218h)	
対象⑤	幼児健康診査のアンケート入力業務(こども未来課)	168h→54h(▲114h)	
対象⑥	保育園等入園申請入力業務(幼稚園保育園課)	262h→79h(▲183h)	
対象⑦	放課後児童クラブ入退所業務(教育総務課)	290h→57h(▲233h)	

【今後の進め方】

成果の検証や全庁的な展開を図るための推進体制を構築し、研修の開催や相談窓口の設置などの取組みを行っていく。

【問い合わせ】

秘書政策課 TEL : 0538-37-4805

情報政策課 TEL : 0538-37-4818