

令和元年12月

共同事業体（NTTグループ等 三重県 RPA 導入・活用支援業務）

RPA 導入に係る 実証実験・効果検証結果 報告

1. 概要

三重県ではRPAの円滑な導入、効果的な活用につなげることを目的とし、令和元年度にRPA導入の実証実験・試行を行うこととしている。

実証実験については、総務部をモデルに対象業務を募集後、次のとおり実施した。

- ① ヒアリング等を通じて2業務を選定（時間外勤務時間の集計業務、旅費請求の審査業務）
- ② 業務担当者に聴き取りを行いながら、RPAによる自動化プログラム（以下、「シナリオ」という。）を作成
- ③ 作成したシナリオを用いて、一定期間テストを行い、RPAを活用した業務実施の時間を計測
- ④ RPA活用前後の業務実施状況を比較し、効果測定

以下に、実証実験・効果検証結果を報告する。

なお、今後は、実証実験2業務に加え、新たに3業務を選定し、計5業務により年度内に試行を実施し、次年度以降の本格運用につなげることを予定している。

2. 実証実験・効果検証結果

2-1. 対象業務選定

実証実験導入候補として総務部の業務（11業務）に対し、業務内容のヒアリングを行い、導入の容易性、導入効果等を基準として、時間外勤務時間の集計業務、旅費請求の審査業務（自家用車使用）の2業務を選定。

2-2. シナリオ作成、テスト

- ① 事業者が業務担当者に聴き取りを行いながらシナリオを作成
- ② 主に業務担当者においてシナリオの動作確認・テスト ※同時に業務運用の見直しを検討
- ③ ②の結果をふまえ事業者がシナリオの改良
- ④ 上記を繰り返し、シナリオをブラッシュアップしたうえで、テスト・効果測定

2-3. 効果検証結果

定量・定性の両面で効果検証を行った結果は次のとおり。

① 定量的には、2 業務それぞれの RPA 導入前後の作業時間の差（削減時間[年間想定]）を測定した。その結果、合計「約 600 時間」、削減率は「約 57%」となり、RPA による自動化により、作業時間の大幅な削減が期待できることが分かった。

なお、RPA がシナリオを実行している時間（RPA が自動で動作している時間）は、作業者は別業務を行うことができ、作業者の作業時間は削減されることから、削減時間に含めることとする。

一方で、業務担当者がシナリオ作成・テストに要した時間は 2 業務合計で「約 1 0 0 時間」であり、R P A 導入には一定の時間を要することが分かった。

② 定性的には、大量のデータ処理を自動化したことにより、担当者が変わっても正確性を確保できること、大量の定型作業による職員の精神的負荷の軽減につながる効果が効果と考えられる。

2-4. 今後の課題

業務ヒアリング・選定や実証実験からわかった R P A の活用にあたっての課題は次のとおり。

- ① インターネットを使用する業務については、仮想環境での作業となるため、R P A の機能が一定制限され、シナリオ作成の難易度が上がる。また、通信状況により、R P A がうまく動作しないことがあるため、勤務時間外での運用等を検討する必要がある。
- ② 財務会計システムや税務システム、マイナンバー関係システムなど、業務システムによってネットワーク環境が異なるため、R P A の導入にあたってはそれぞれの環境に応じて個別に導入する必要があり、費用対効果が低減する。

業務① 時間外勤務時間の集計業務

<業務概要>

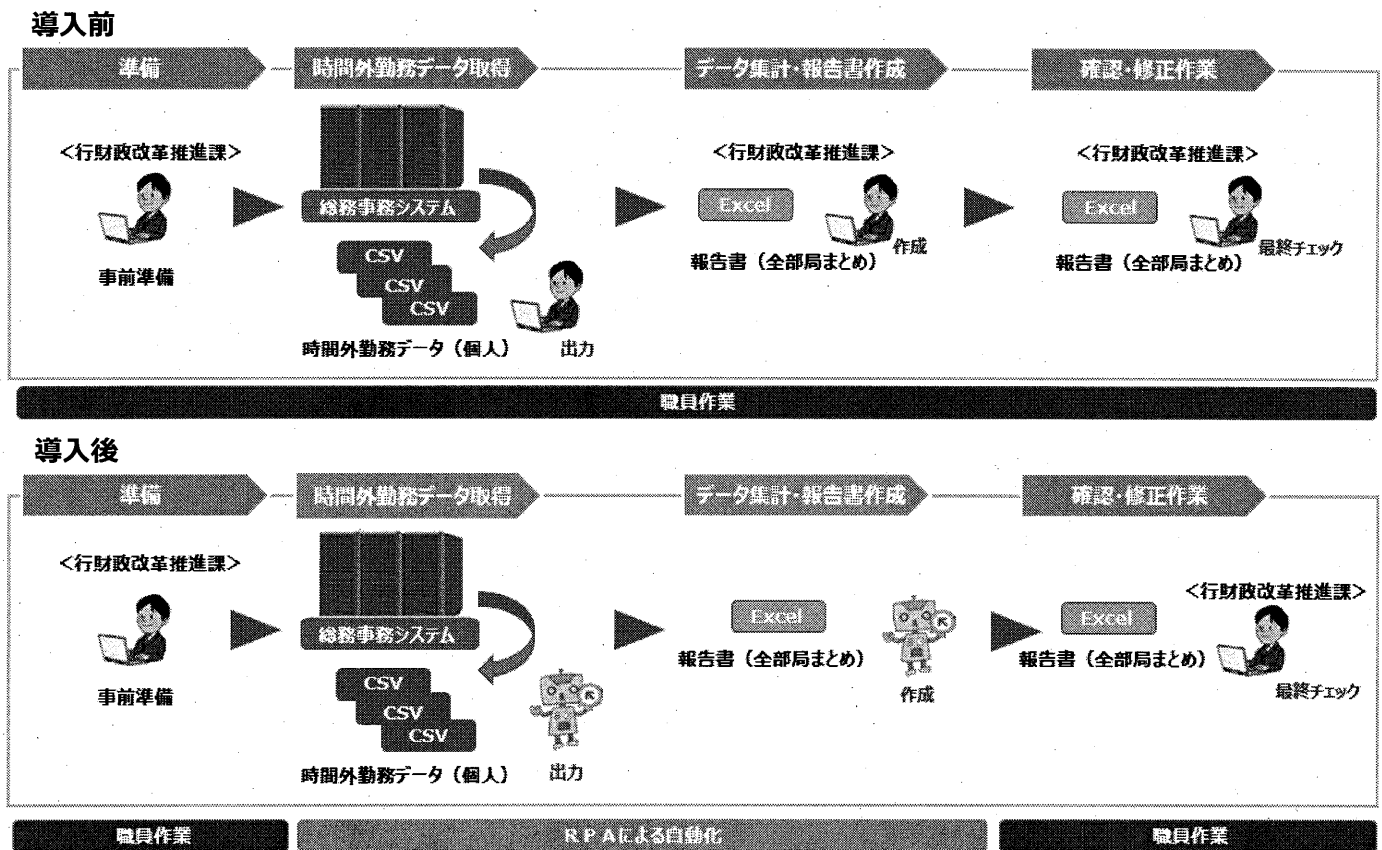
総務事務システムの「時間外勤務状況」から指定期間を指定し、時間外勤務データを出力する。

部局ごとに 1 ファイルずつ出力されるデータを集計し、集計したデータを報告書（部局ごとの時間外実績（参考値））としてまとめる。

なお、報告書は、行財政改革推進課で年 2 回作成している。

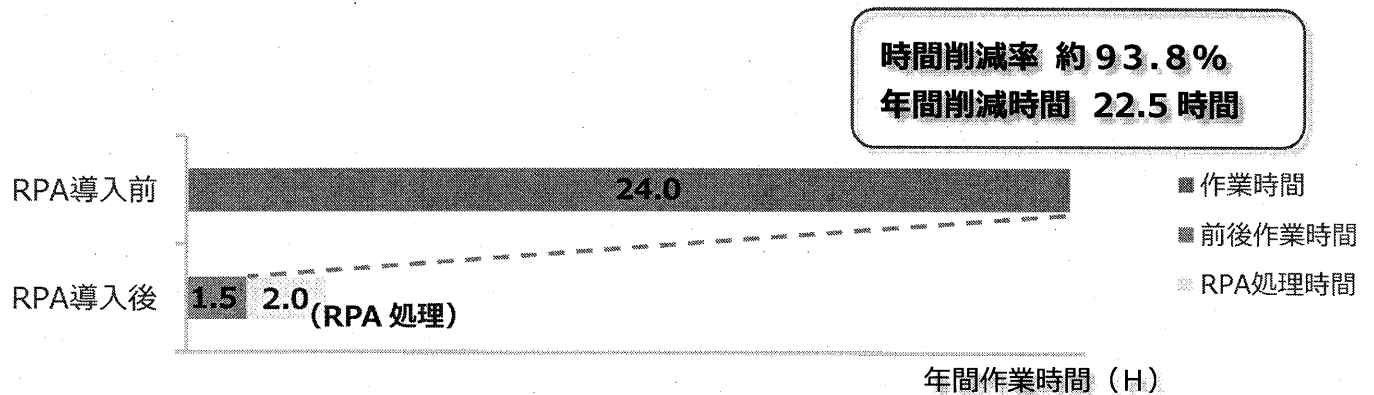
<業務フロー比較>

データ取得、データ集計、報告書作成の作業を RPA により自動化する。



<業務時間の削減実績>

RPA の導入により、部局ごとの時間外実績報告書作成は、大きく削減効果が得られると考える。



<その他効果>

- ・自動化及び自動化に伴う作業手順レベルのマニュアルの整備により、担当職員が変わっても、作業時間を短縮できると考えられる。
- ・RPA 化により集計数値の正確性が向上し、最終チェック作業の負担軽減も見込まれる。
- ・時間外勤務のみならず、進捗管理している他の項目（休暇取得など）にも転用可能と考えられる。

業務② 旅費請求の審査業務（自家用車使用）

<業務概要>

総務事務システムで請求された自家用車移動の旅費経路に誤りが無いか確認する。

現状では、地図ソフトを用いて請求された発着地から目的地までの移動距離を計測し、請求距離と乖離が無いか確認している。

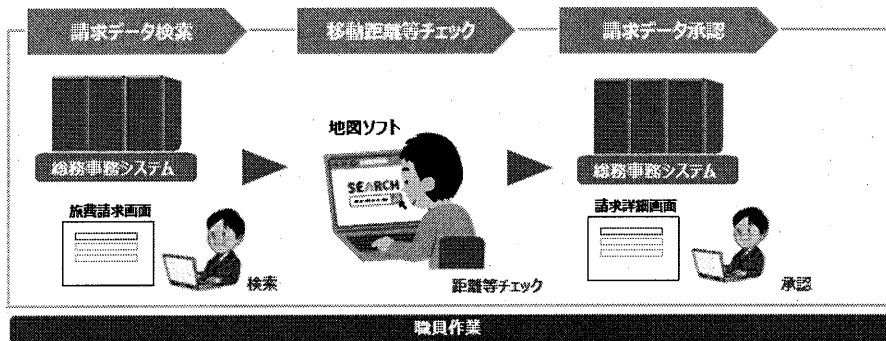
旅費請求承認の全体フローの中では、同様の確認を 2 回行っている。

<業務フロー比較>

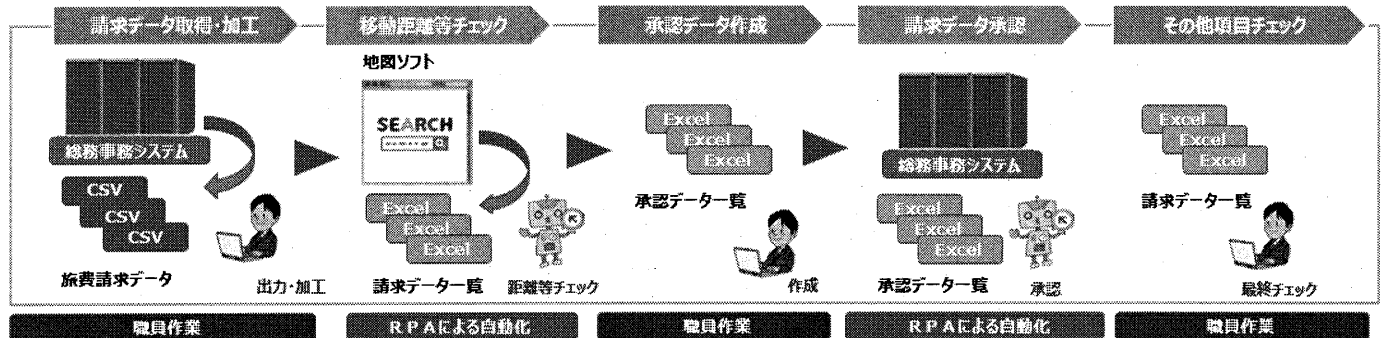
最も時間がかかる地図ソフトを用いた移動距離計測と、総務事務システムへの承認入力作業を自動化する。

なお、今回の実証実験では 1 回目の確認作業のみ自動化する。

導入前



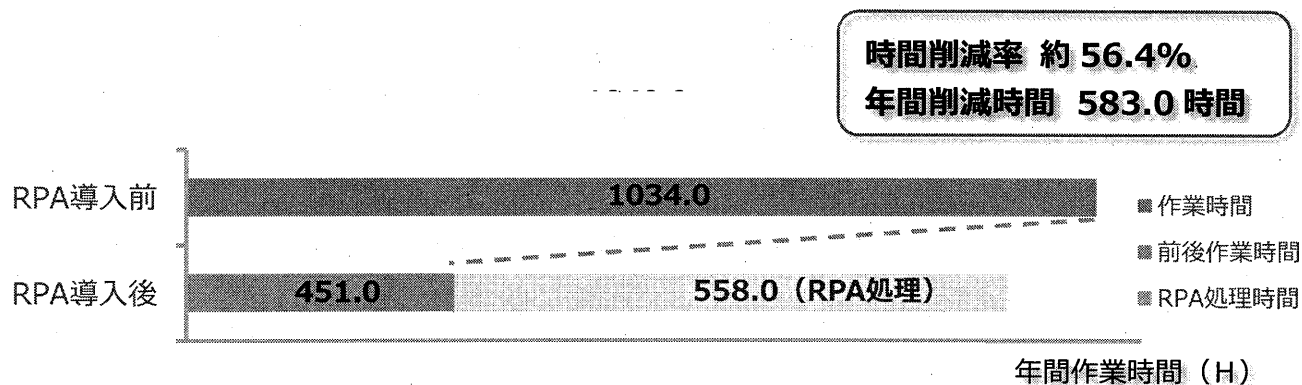
導入後



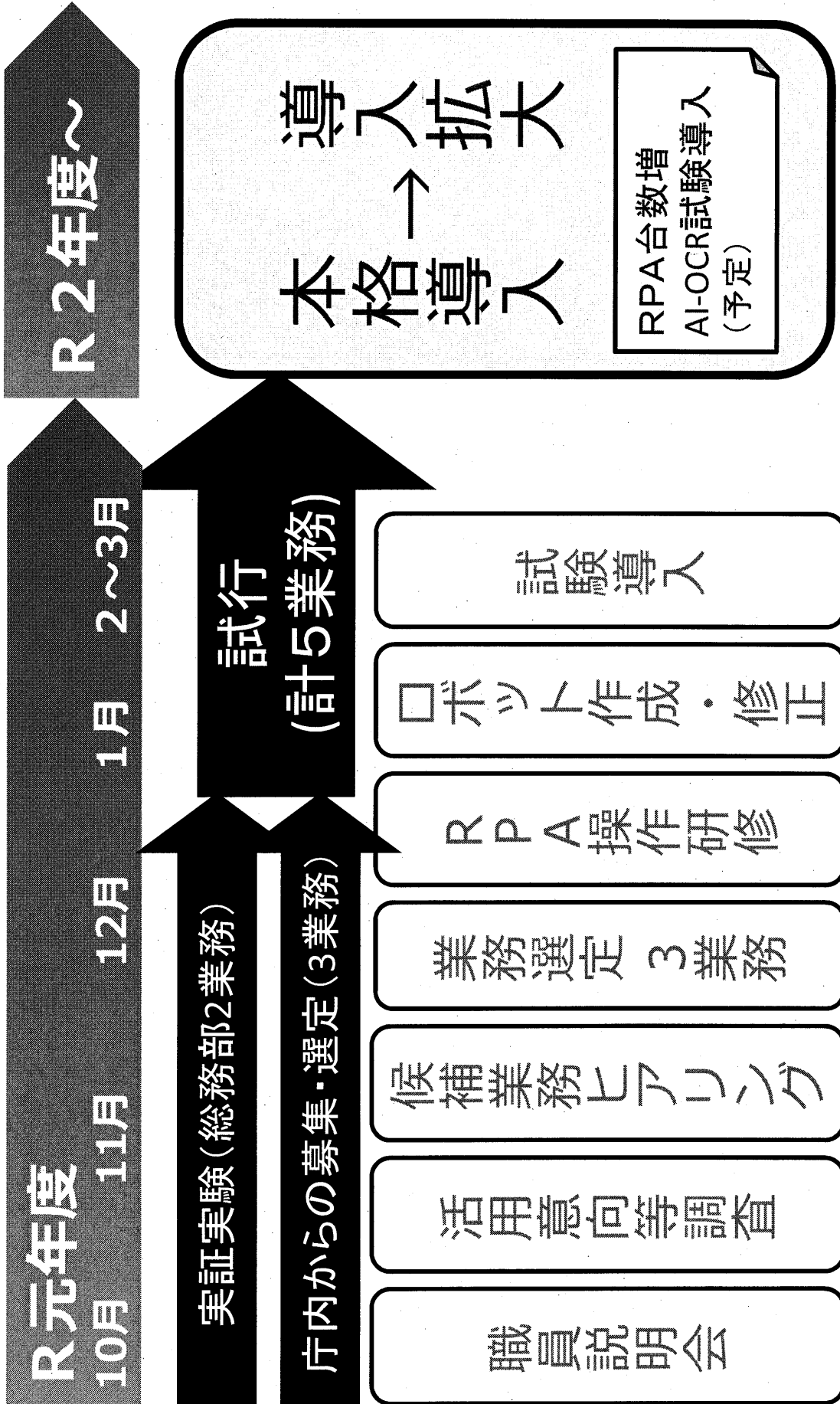
<業務時間の削減実績>

時間削減率は、約 56%、年間削減時間（想定）においては約 580 時間程度の削減が期待できる。

特定できない目的地を含む請求の確認、請求距離と確認時の距離が乖離する請求の修正は職員作業となるため、時間削減率は 56%と少し低めとなるが、導入前の作業時間が大きいため、RPA の導入により大きく削減効果が得られると考える。



RPA導入に係る取組状況について



※活用意向等調査への応募は約60業務。その中から、産業廃棄物排出事業者からの報告書等の集計・公表業務、市町からの回答メールのとりまとめ業務、入札参加資格者情報の更新業務を選定して試行に取り組み中。