

令和元年度「地方創生とICT」セミナー

RPAの導入について



令和2年2月13日（木）

大分県 商工観光労働部
情報政策課 野中 公成

導入の目的と目次

■ 目的

- 定型的な業務をRPAによって省力化し、職員は企画立案業務や住民と直接接するサービス等の業務に注力することで、メリハリのある行政運営体制（スマート県庁）の構築を図る

■ 目次

- 1 業務選定
- 2 難病医療費助成に関する事務の取り組み事例
- 3 今後の展開
- 4 まとめ

大分県行財政改革推進計画 ～次世代型「スマート県庁」を目指して～ 素案(概要)

今後見込まれる社会の変化

○人口減少・少子高齢化に伴う構造的な課題

- 今後2040年にかけて、団塊の世代及び団塊ジュニア世代の高齢化に伴う急速な人口減少・少子高齢化が進むと推計され、官民双方の担い手不足、医療・介護需要の増加、税・社会保険料の増加といった課題が生じるおそれ
【県内生産年齢人口の推計(2018年社人研)】 2015年:66.4万人 → 2040年:48.1万人(△27.6%)
【全国出生者数】 団塊ジュニア世代(1971～74年):200～210万人 → 1996年(2019年に23歳):約120万人 → 2017年(2040年に23歳)約95万人
- 高度経済成長期に建設された社会資本・公共施設は、2040年にかけて急速に老朽化が進み、老朽化施設の更新費用の増加、人口減少に伴う料金収入の減少等の課題が生じるおそれ
【築30年以上の県有施設】 2018年:57.5% → 2040年:97.1%(築60年以上経過:40.9%)
【建設後50年以上の県管理インフラ】 2035年:(橋梁)60%、(トンネル)57%、(港湾施設)65%

○第4次産業革命がもたらす社会の変化

- 世界ではドイツのインダストリー4.0から、米国におけるGEのインダストリアルインターネット、ウーバーやエアビーアンドビーなどのシェアリングエコノミー、そして日本におけるSociety5.0まで、社会のあらゆる場面でデジタル革命(第4次産業革命)が進展
- 国は、2040年頃の人口減少・少子高齢化に伴う構造的課題を克服するための抜本的改革に着手
- 特に、成長戦略として、少子高齢化の進行や人手不足の高まりの中で、労働生産性や付加価値の向上を通じて潜在成長率を引上げるため、Society5.0の実現、全世代型社会保障の改革等の施策を推進

先端技術を活用した新たな行財政改革の推進

長期総合計画に基づく「安心・活力・発展」や総合戦略に基づく「おおいた創生」の県政運営を支える基盤を構築するため、第4次産業革命がもたらす革新的な先端技術も積極的に活用し、次世代の社会の姿を見据えた新たな行政運営の仕組みづくりを進めていく。

行政運営	・ICT・AI・ロボットを活用し、「県民サービスの向上」と「行政の省力化・効率化」を同時に実現
社会保障	・保険者等が持つビッグデータやICT・ロボットを活用し、「県民の健康増進・経済的負担抑制」と「社会保障制度の持続可能性の確保」を同時に実現 ・意欲ある高齢者の社会参加等を推進
社会資本・公共施設	・最新の予防保全の知見やICT・ドローンを活用し、ライフサイクルコストの縮減を図りながら老朽施設の更新等を推進 ・将来にわたる新たな県民ニーズを見据えて、施設利活用のあり方を見直し
市町村間の連携・多様な主体による協働と支え合い	・市町村に対する技術支援、複数市町村による連携、集落のネットワーク化、多様な主体による協働と支え合い等を推進
財政運営	・健全財政の堅持を前提として、次世代に向けた必要な投資を戦略的に実施
職員の人材育成と意識改革	・職員が、革新的な先端技術の活用に必要な知識を習得し、地域を巻き込んで真の課題を発見しその課題解決を実現する力、政策形成能力及び実務遂行能力の向上を図る環境を整備
働き方改革	・限られた職員人材の能力を最大限に発揮させるため、公務能率の向上、ワーク・ライフ・バランスの推進及び職員の健康管理等の働き方改革を推進

計画期間

長期総合計画に合わせて、令和6年度まで(令和2年4月～令和7年3月)

～前提～取組む前に実施したコト

■ 役割分担を明確にする

- ・1部門だけで取り組むのではなく、行革部門や情報部門等の関係部署が連携し、お互いの役割を明確にすることで、スムーズな取組が実現。

本県の場合

○行革部門（総務部行政企画課）

- ・業務選定
- ・BPRの推進

○情報部門（商工観光労働部情報政策課）

- ・業務担当課からの問合せ対応（シナリオ、AI-OCR）
- ・既存シナリオの改修・修正

○アウトソーシング

- ・BPR
- ・AI-OCR設定
- ・新規シナリオ開発

1 業務選定 ①

■ 調査・ヒアリングの実施

- ① 他自治体が導入している業務を参考
- ② 先進地への視察、情報収集
- ③ 行革部門と情報部門で対象業務の洗い出し

※基準：定型業務の有無、処理件数、作業時間、超勤時間

- ④ 業務担当課とのヒアリング
- ⑤ RPA勉強会の実施（業務担当課向け）

■ 業務選定におけるポイント

- ・ 費用対効果を試算する
 - ・ RPAツールを利用する目的を理解させる
 - ・ RPAの導入に対して、前向きな所属を選定する
- ⇒BPRの実施やAI-OCRの導入についても業務担当課の協力体制は必要不可欠

1 業務選定 ②

■ 令和元年度の対象業務（9業務）

- ① 難病医療費助成に関する事務（1保健所）
- ② 浄化槽の設置等に関する事務
- ③ 産業廃棄物管理票（マニフェスト）に関する事務
- ④ 多量排出事業者の産業廃棄物処理計画に関する事務
- ⑤ 県外産業廃棄物搬入に関する事務
- ⑥ 狩猟免許に関する事務
- ⑦ 狩猟登録に関する事務
- ⑧ 道路占用許可に関する事務（1土木事務所）
- ⑨ 競争入札参加資格（物品等）に関する事務

約2,000時間／年の削減見込

2 難病医療費助成に関する事務の取り組み事例①

■ 取り組み内容

- ・BPR
- ・AI-OCRの導入
- ・RPAの導入
- ・効果測定

■ ツール等

OCR : DX suite CUBE (オンプレミス)

RPA : Win-Actor

ネットワーク : 個人番号利用事務接続系

実行環境 : 仮想環境 (VDI)

2 難病医療費助成に関する事務の取り組み事例②

■ BPRのポイント

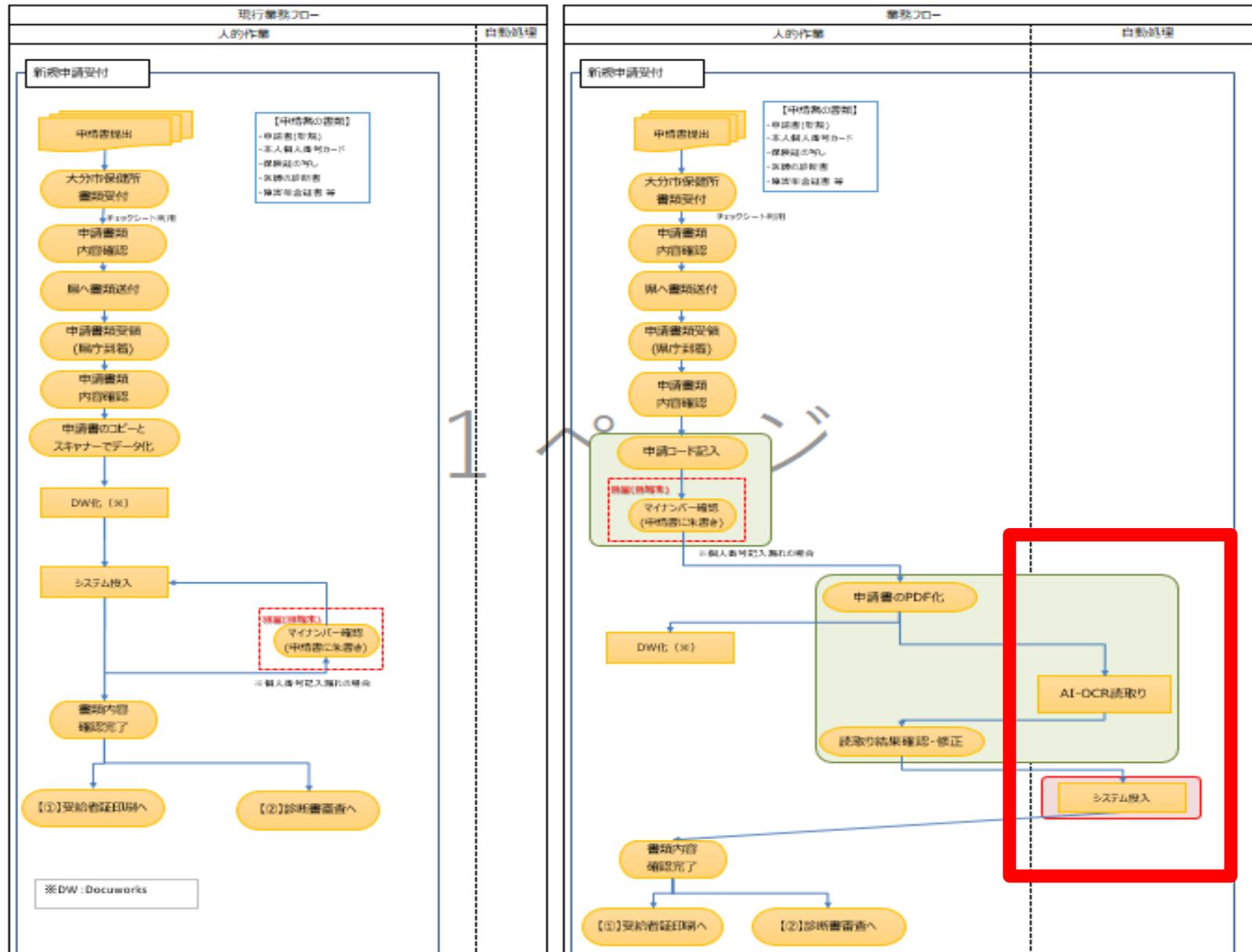
- 業務担当課とヒアリングを行い現行業務フローを可視化し、業務の流れを共有できる環境を構築する
- フロー図をもとに、**ムリ・ムダ・ムラ**を洗い出す
⇒様式やシステムの改修の必要性も確認するとよい
- RPAありきで考えない
- 業務改善計画書を作成し、業務フローを標準化させる



業務効率化を図るなら、BPRの実施は必要不可欠

2 難病医療費助成に関する事務の取り組み事例③

■ 業務改善計画書例（削減効果：業務時間 1/3）



2 難病医療費助成に関する事務の取り組み事例④

■ AI-OCRの項目設定や読取におけるポイント

- 現行様式をそのまま踏襲しない
- 様式の修正が可能な場合、可能な限りシステムのフォーマットに合わせ、かつ精読率が向上するよう修正する
- 表裏一式等の申請様式がある場合は要注意
- 印刷時に様式の縮尺が異なった場合は、読み込み不可



入口の電子化を推進していくべき

2 難病医療費助成に関する事務の取り組み事例⑤

■ 様式比較

特定医療費(指定難病)支給認定申請書(新規)														
認定状況	<input type="checkbox"/> 現在、特定医療費(指定難病)受給者証を所持している。【今回、疾患追加申請】 (受給者番号:)													
	<input type="checkbox"/> 過去、特定医療費(指定難病)受給者証を所持していた。【今回、再申請】 (受給者番号:)													
該当するものに☑	<input type="checkbox"/> 同一世帯に特定医療費(指定難病)受給者証又は小児慢性特定疾病医療受給者証を所持している人がいる。 (該当者氏名: <input type="checkbox"/> 指定難病 <input type="checkbox"/> 小児慢性 受給者番号:)													
受診者	かな				性別	<input type="checkbox"/> 男	年齢	生年月日						
	氏名	①				<input type="checkbox"/> 女		②	年	月	日	歳		
	住所	〒 - -			電話番号	- -								
	個人番号					本年1月1日の住民票市区町村		都道府県		市区町村				
	保険種別	<input type="checkbox"/> 社保(共済含む) → ①を記入 <input type="checkbox"/> 国保(国保組合含む) → ②を記入 <input type="checkbox"/> 後期高齢 → ②を記入 <input type="checkbox"/> 生活保護 → ①②記入不要※			裏面記載の障害・遺族年金等の受給の有無及び年額	<input type="checkbox"/> 有	有の場合、裏面記載の障害年金等の番号 () 当該年金額が80万円を超える (<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ) 80万円以下の場合、年額 (円)							
保険者名				被保険者証の記号・番号		記号	番号							
病名														

特定医療費(指定難病)支給認定申請書(新規)														
認定状況	<input type="checkbox"/> 現在、特定医療費(指定難病)受給者証を所持している。【今回、疾患追加申請】 (受給者番号:)													
	<input type="checkbox"/> 過去、特定医療費(指定難病)受給者証を所持していた。【今回、再申請】 (受給者番号:)													
該当するものに☑	<input type="checkbox"/> 同一世帯に特定医療費(指定難病)受給者証又は小児慢性特定疾病医療受給者証を所持している人がいる。 (該当者氏名: <input type="checkbox"/> 指定難病 <input type="checkbox"/> 小児慢性 受給者番号:)													
受診者	かな				性別	<input type="checkbox"/> 男	年齢	生年月日						
	氏名	①				<input type="checkbox"/> 女		②	年	月	日	歳		
	住所	〒 - -			電話番号	- -								
	個人番号					本年1月1日の住民票市区町村		都道府県		市区町村				
	保険種別	<input type="checkbox"/> 社保(共済含む) → ①を記入 <input type="checkbox"/> 国保(国保組合含む) → ②を記入 <input type="checkbox"/> 後期高齢 → ②を記入 <input type="checkbox"/> 生活保護 → ①②記入不要※			裏面記載の障害・遺族年金等の受給の有無及び年額	<input type="checkbox"/> 有	有の場合、裏面記載の障害年金等の番号 () 当該年金額が80万円を超える (<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ) 80万円以下の場合、年額 (円)							
保険者名				被保険者証の記号・番号		記号	番号							
病名														
保険者コード	④			(行政記入欄)										
病名	病名コード ⑤ (行政記入欄)													

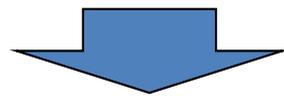
2 難病医療費助成に関する事務の取り組み事例⑥

■ RPAのシナリオ作成におけるポイント

- 帳票とシステム（転記先）の整合性
- システムの項目がプルダウンの場合も複雑なシナリオに
- システムに適合した環境構築が必要

例) ロボットアカウントの作成や権限の付与

- テスト用の環境及びデモデータが必要
- シナリオ実行エラー時の対応



事前準備が重要

3 今後の展開

(1) R2年度の取り組み

- ・ 既存9業務の横展開及び12業務の新規シナリオ開発
- ・ AI-OCRをオンプレからLGWAN-ASPへ変更
- ・ オンライン手続きへの移行を啓発・推進

(2) 運用体制

- ・ BPRの推進 ⇒ 行革部門
- ・ シナリオ管理（修正等） ⇒ 情報部門
- ・ 新規シナリオ開発・BPR等 ⇒ 委託

4 まとめ

- RPAの効果を最大化させるにはBPRの実施が必要不可欠
- RPAを導入することが目的ではないことを理解する・させる
- 様式やシステムの改修を必要に応じて行う
- AI-OCRはあくまでも一時的な措置として考えておく
- 環境など、事前の情報収集や準備をしっかりと行う

御清聴ありがとうございました。