



実証期間：2020年（令和2年）4月～2021年（令和3年）12月

目的

- RPAの導入により、定型的で量が多い作業を自動化させることで、職員の負担軽減・時間外労働の削減と、作業の正確化を図るとともに、これまで職員自ら入力していた作業をRPAに代替させることで、その分の労力を他の業務や、さらなる業務改善を行うことを目的とする。
- AI-OCR導入により、申告書等の各種課税資料をデータ交換し、RPAと組み合わせることで業務の大幅な効率化を図る。現状、公務における申告書は紙ベースのものが多いことから、課税業務で導入が進めば、他部署での横展開も図ることができる。

背景・課題

- 税務業務は、定型的で業務量が多い入力やチェック作業が多々あり、特に賦課時期においては膨大な時間外労働で対応している。
- 行政手続のデジタル化推進の動向の中で、恵庭市においても事務作業の電子化推進により市民の利便性向上、業務の迅速化・正確化に取り組む必要がある。
- R2年度からRPAシステムを導入しているが、市で扱う課税の基礎資料となる各種申請書や資料は紙ベースのものが多く、大量の紙をデータ化する事務が課題。
- 技術革新により、OCRの識字率が飛躍的に向上したAI-OCRが製品化され、全国の自治体でも導入の動きが進んでいる。

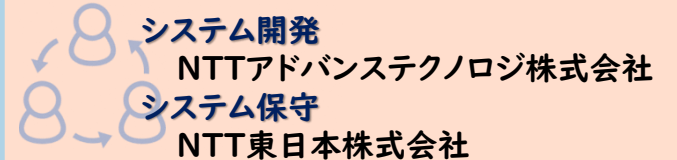
事業のポイント

- ✓ NTTグループが開発元であるRPAソフト「WinActor」を選定。
- ✓ 問合せや要望にもスムーズに対応できる体制。
- ✓ シナリオ作成への積極的な支援や定期的な職員向け研修など、万全のサポート。
- ✓ RPA活用の発展形として、AI-OCRと組み合わせたさらなる業務効率化として、2020年11月には「AIよみと～る（LGWAN接続タイプ）」を導入。

期待される効果

- ★ 16業務を効率化、最大65%の業務削減を図ることができた。
- ✓ 業務手順を見直し、課題を洗い出すことでBPR（業務改革）が推進された

推進体制



概要

- RPAを導入し、市民税賦課や法人市民税、固定資産税の入力補助作業を行わせることで、職員の負担軽減・時間外労働の削減と、作業の正確化を図る。
- 税務課で先行してRPAを導入することで、RPA導入から実行までのノウハウを蓄積し、他部署においてRPAを導入する際に税務課職員が教育・指導の役割を担うことも期待できる。
- AI-OCRを導入し、各種紙資料の読み取り、データ化を行わせるとともに、RPAを併用することで、業務の大幅な効率化に時間を割くことが可能となり、市民サービスの向上にもつながる。
- 具体的には、道市民税の特別徴収事務、債権管理課の預金調査回答とりまとめ、子ども家庭課の学童クラブ入所判定業務等への適用を想定している。

担当者より

各ソフトウェアのUIが分かりやすく直感的な操作が可能。基本的に便利なので他部署にもおすすめしたい。
他部署（企画や総務等）と連携して全庁的な展開を行いたい。

お問い合わせ

恵庭市役所総務部財務室税務課

メール：zeimu[アット]city.eniwa.lg.jp
電話：0123-33-3131（内線：1418）