ＲＰＡ試行導入事業

結果

令和２年3月

大阪府

総務部ＩＴ・業務改革課

1. はじめに

　大阪府では、大阪府庁版「働き方改革」の推進及び大阪府におけるスマートシティ戦略の推進の一環として、ＩＣＴを活用した業務プロセスの改革や職員の仕事の負担軽減に取り組んでいます。

　その中で、業務の一部を自動化することにより、職員の仕事の負担軽減を図ることを目的として、ＲＰＡ※１の活用を検討してきました。平成30年度の実証実験で判明した課題を踏まえ、令和元年度は、実際の運用を通じたＲＰＡ試行導入事業を実施したところであり、今般、その結果を取りまとめましたので報告します。

　なお、委託事業者については、平成31年４月に企画提案公募により「OPTAGE・CTC　大阪府RPA試行導入事業支援コンソーシアム※２（以下「事業者」という）」を選定しました。

※１　ＲＰＡとはRobotic Process Automationの略。ソフトウェアロボットによる業務自動化の取組み。人が行うパソコン上の作業手順をソフトウェアロボットに覚えさせることで、パソコン操作を自動化することができる。

※２　コンソーシアムの構成員は以下のとおり

代表構成員：株式会社オプテージ

https://optage.co.jp/

構成員：伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

https://www.ctc-g.co.jp/

1. 実施期間

　令和元年５月27日　から　令和２年３月31日（予定）　まで

1. 試行導入の進め方

• 公募型プロポーザル方式により、使い勝手や機能等を考慮したＲＰＡソフト（UiPath）を選定

• 繰り返し行う定型的な作業を中心に、庁内での照会等を基に作業量や頻度等も加味したうえで対象業務を選定

• 対象業務のフローやパソコン上の作業を分析し、委託事業者により作業を自動化

• ＲＰＡを導入する前後の作業時間を比較し、業務効率化の可否や程度を検証

• その他、職員向けにＲＰＡソフトの操作研修を行い、比較的簡易な業務プロセスについて、職員自身がＲＰＡロボットを作成して作業を自動化

1. 対象業務

（１）時間外集計報告業務（総務部人事局企画厚生課）

　これまで各所属グループ長が、自所属職員の残業時間を管理するために行っていた作業（システムからのデータ抽出、Excel転記・集計等）を、人事担当課で集約して一元自動化し、各所属グループ長へのメール送付まで自動化

（２）支援学校宛通知業務（教育庁教育振興室支援教育課）

　府立支援学校への通知業務における、支援学校宛通知文の作成や通知文のメール送付を自動化

（３）医療費支給審査事務（福祉部子ども室家庭支援課）

　児童福祉施設入所児童等の医療費の支払事務（レセプト集計、台帳突合等）を自動化

（４）予防接種実施状況照会事務（健康医療部保健医療室医療対策課）

　厚生労働省からの予防接種実施状況の照会に対し、市町村の状況を調査し、市町村からの回答を集計する業務を自動化

（５）決算統計に係る業務（商工労働部商工労働総務課）

　決算統計に係る提出書類のための根拠資料（データ）作成を自動化

その他、２業務について、職員自身でＲＰＡロボットを作成して自動化

1. 導入効果

• 職員作業をＲＰＡが代替することで、全業務合計で1800時間程度（表1）の業務時間の削減※

※年間換算した削減時間

• ＲＰＡが作業することによる、作業品質の向上、人為的ミスの防止

• 本格的なシステム化によらず、業務を効率化

• パソコン上の作業手順をデータとして記録することで、業務引継ぎを円滑化

表１　対象業務別 削減時間（年換算）

|  |  |
| --- | --- |
| 対象業務 | 削減時間（時間/年） |
| （１）時間外集計報告業務 | 791.6 |
| （２）支援学校宛通知業務 | 16.4 |
| （３）医療費支給審査事務 | 888.0 |
| （４）予防接種実施状況照会事務 | 52.8 |
| （５）決算統計に係る業務 | 40.0 |
| 小計 | 1788.8 |

1. 試行導入により得られた知見や課題

• ＲＰＡ導入の効果を最大限に発揮するためには、現行業務プロセスを可視化したうえで、業務プロセスの整理・見直しや業務の改革・改善を行うことが重要

• ＲＰＡの導入費用と作業の削減効果を比較した上で、業務の作業量やＲＰＡ化の難易度等に応じて、ＲＰＡロボット作成を事業者に委託するか、職員自身で作成するか、そもそもＲＰＡ化しないか、検討・選定が必要

• ＲＰＡソフトの使い方の研修を行った上で、ＲＰＡ専門知識を持つ者が十分にサポートをすれば、職員自身が簡単なＲＰＡロボットを作成・修正することも可能。ただし、職員は定期的に異動が発生するため、継続的なサポ―ト体制の構築が不可欠

1. 今後の方針

　試行導入事業の結果を踏まえ、業務プロセスの可視化や改善を行うことにより、ＲＰＡロボットの庁内への適用範囲拡大や新規業務へのＲＰＡ導入を引き続き推進します。また、担当者の異動等を踏まえた職員への継続的なサポート体制構築について、実現性・費用対効果を含めて引き続き検討します。