



## 高知県 様

～ 自治体向けRPAソリューションOCEVISTAS ～

### 県民サービスの向上と業務効率化の一環としてRPAを推進

県民サービスの向上と業務効率化の明確な将来像を策定し取り組む高知県。今のデジタル化の流れの中で技術を活用して、24時間365日いつでも問合せや各種手続きが可能となるオンライン申請、それらのデータを活用したRPAによる自動入力、電子決裁などを推進し、勤務場所にもとられない働き方を目指す。

高知県総務部デジタル政策課 調達最適化推進のご担当者様にお話を伺いました。

調達最適化推進担当では、庁内のシステム調達にあたって、事務的な手続きや技術的な支援を主活動として取り組んでおられます。

今回は、デジタル化を進めていく上で、1つのツールとして令和元年度よりRPA導入に取り組んだ経過、利用状況についてお伺いしました。



高知県総務部 デジタル政策課 ご担当者様

職員が行う業務のうち単純な作業はロボットに代行させ、得られた時間は、より重要度の高い業務に振り当ててもらいたいと考え、RPA導入を推進しています。

▶数多くあるRPAツールの中で、RPAツールを導入するにあたり、どのような指標や評価方法で導入を決めたのでしょうか。

使いやすさ、庁内システムとの親和性、将来的には全庁展開を考えていくことから、ツールにその方法があるか、費用対効果が得られるかなどの視点で検討しました。

採用したOCEVISTAS(オーシーヴィスタス)は、将来性を見据えた時に一番適しているのではないかと評価しました。

▶RPAツールの導入対象業務は、どのような指標や視点で選定しましたか。

業務の選定については、大崎コンピュータエンジニアリング(以下、OCE)に評価項目や指標など、定量的かつ定性的な評価方法を提供していただき、庁内募集に応募のあった業務を評価して選定しました。

令和元年度と2年度は、導入しやすく時間削減効果が高いと思われる業務を選定しました。

令和3年度は、さらに全庁的に利用可能かという視点も含めて選定しました。担当課特有の業務であっても、部分的に共通化する業務があれば対象に含めて検討しました。

▶RPAツールを導入している業務について教えてください。

財務会計システムにおける予算配分の業務では、年間1,000時間を超える効果が得られる見込みです。

全庁で該当所属が個別に行っていた勤務実績の集計業務については、RPA導入に伴い1つの課で集約して処理できるようになりスリム化されました。

新型コロナ関連の支払い処理については、緊急に大量の事務処理が発生した場合でも、RPAの導入が処理時間の削減に効果を発揮することが確認できました。

▶RPAの取り組み状況について教えてください。

令和元年度に先行して4業務ヘデスクトップ型RPAの試験導入をはじめ、職員の作業時間を35.7%～99.9%削減するとともに、ミスのない正確な処理が可能であることを確認しました。

令和2年度は17業務に本格導入、令和3年度はサーバ型RPAへ移行し30業務への導入を目標に取り組んでいます。

▶働き方改革や生産性向上におけるこれまでの職場での取り組みの中で、RPAはどのような位置づけと捉えましたか。

人口減少や財政健全化などで職員数が増える状況にない中で、職員に求められる業務は複雑化・多様化してきており単純に進められなくなっています。そのような中で、業務効率化を図るためのツールにRPAがありました。

▶RPAツールの導入に際し、どのような点に苦労しましたか。

令和元年度、2年度は、所属に対してRPAとは何かからのスタートだったため理解してもらうことに苦労しましたが、説明会の開催や実際に画面上で動いているRPAの動画を見てもらって対応しました。

シナリオ作成時には、RPA化する業務の仕様を十分拾いきれず途中で手戻りが何度も発生してしまったケースもありましたが、OCEに代替案などのアイデアをいただき対応しました。庁内の特殊な端末環境での使用については、RPAとは別に簡単なプログラムの提供があり対応できました。OCEには、親身になって対応していただき、自分たちだけでは解決できないところを支援してもらい助かっています。

▶RPAツールの運用、複数業務への導入や他部門への展開においてどのような役割分担で取り組んでいますか。

デジタル政策課では、ツールの運用、全庁的に効果が高いシナリオの作成、各種トラブルへの問い合わせ・対応を行っています。

所属は簡単なシナリオ作成を行っていく予定ですが、職員のみで全てのシナリオ作成ができるレベルにはないので、内製化に向けて研修等を継続し、さらに意識を高めていきたいと考えています。

▶RPAツールを活用していく上で、課題と感じている事があれば教えてください。

簡単なシナリオ作成は原課で内製化できるようになると良いです。そのためには、職員がRPAの理解を深めて、RPAの利用を当たり前のように考えられるような状況になればと思っています。

昨年度からRPA研修を継続することで意識の変化、RPAがどんなものかの理解が職員の中で深まりつつあります。

今年度の研修では、実際にRPA化したい業務について、どのようにすれば導入できるのかを検討している職員もいて、RPAで効率化できるということが職員間で少しずつ広まってきていると感じています。

RPAツールは触ってみると、意外とそれほど難しくはないです。難しい言葉の中にはありますが、研修等を通じて実際に触ってもらうことが、ツールに慣れる一番良い方法と思います。

▶今後の取り組みに関してお聞かせください。

令和3年度は、サーバ型RPAを導入し、共通業務・共通部品をサーバ上に載せていきます。

いつでも誰でも利用できる環境を整え、各職員がサーバにアップロードしたメール操作や転記などの共通部品を組み合わせ、その間を繋ぐシナリオを作ることから内製化を進めていきたいと考えています。

業務効率化を考えた時に、数ある選択肢の1つとしてRPAが思い浮かぶようになっていくことを期待しています。

コロナ禍もあり、全国的にデジタル化が急速に進んでおり、県民は様々な申請・手続きを家でできるようになります。その一方で、職員側の事務処理は手作業のままで、デジタル化の恩恵が紙からデータ管理になりましたということでは困ります。そのデータをどう活用するのかを考えたとき、RPAはそのツールとして検討する価値が非常に高いものです。

ここで、費用対効果の話が出てきますが、RPAは一度作成すると、翌年度以降も多少のメンテナンスで使い続けられます。

そうなる効果というのは、翌年度以降も続いていき、さらに共通化できれば、その効果は横に広がっていきます。そう考えるとRPAを推進する道筋が見えてきます。

いま多くの自治体でRPA導入が進んでいると思いますが、まずは身近な業務の一部からでいいのでRPAの効果を実験していただきたいです。



高知県総務部 デジタル政策課 ご担当者様

〈お客様概要〉

名称：高知県  
 面積：7,103.93km<sup>2</sup>  
 人口：683,634人(令和3年7月20日公表)  
 URL：https://www.pref.kochi.lg.jp/top.html

株式会社大崎コンピュータエンジニアリング

〒141-0032 東京都品川区大崎1丁目11番2号 ゲートシティ大崎イーストタワー2階  
 TEL：03-3492-0931(代表) [URL]：https://www.oce.co.jp/

