

## 「作業時間をゼロに！」～RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）でふるさと納税業務の自動化を実現～（熊本県宇城市）

### 取組概要

- ・市役所の業務の中には、パソコンを使って定型で単純な操作を繰り返す作業がたくさんあります。
- ・熊本県宇城市では、このような定型で単純な操作を繰り返す作業について、RPA（ロボティックプロセスオートメーション）、業務を自動化するソフトウェアロボットを活用し、業務改革に取り組みました。
- ・RPAとは、パソコン上で行うキーボード操作やマウス操作などを自動化するソフトウェアロボットのことです。

### 取組の効果

- ・年間349時間の作業時間がゼロに！
- ・増加したほかの業務に時間の再配分ができました。

### 創意・工夫した点

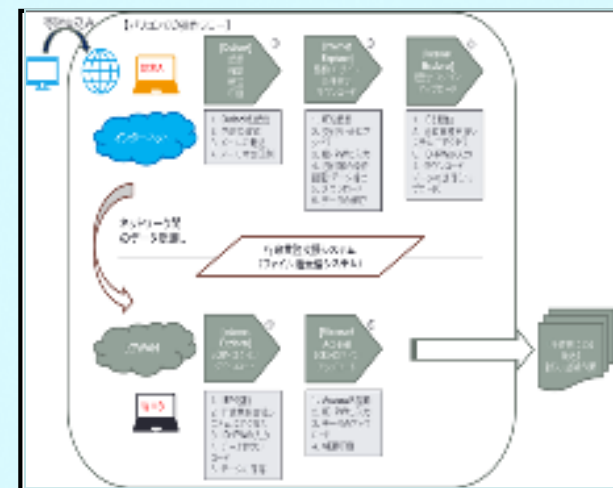
RPA導入による職員の負担増を回避するため、開発型RPA「ROBOWARE」を外部委託により実施しました。これによって、設定に係る人件費の抑制、RPAに関するノウハウの属人化回避を実現しました。

### 他団体へのアドバイス

RPAの導入にあたっては、導入目的を明確にし、業務範囲の決定と業務棚卸作業を行い、業務を可視化することが必要です。業務範囲については、まずは業務を限定して始め、徐々に拡大していくことをお勧めします。特に身近な業務への適用は、特徴や課題など把握しやすいため、その後の業務範囲の拡大が円滑に進むことが期待できます。

人口 59,720 人 (H30.1.1現在)

担当 総務部 市長政策室



- ・上図はふるさと納税業務の主なフロー
- ・枠囲みの部分は、すべて作業を自動化
- ・ログインID及びパスワードの入力、ダウンロード及びアップロード、メール転送及び印刷など  
PC上で行うキーボード操作やマウス操作をRPAで自動化

※本取組は、平成29年度業務改革モデルプロジェクト事業（総務省）として実施。