

業務改革推進プロジェクト（大阪府泉大津市）

取組概要

市役所1階の部署を中心とする全12課を対象に、業務プロセス、業務量などを可視化し、業務上の課題を分析
分析の結果、「入力」作業に手を取られていることが分かったため、AIやRPAを活用した業務の効率化に着手

取組の効果

- 業務の棚卸しを実施することで、業務上の課題を客観的に把握
- AIの実証実験では、音声データのテキスト化の実証実験を実施。音声認識率は約60%
- 2業務にRPAを本格導入。給与管理業務で約75%、軽自動車税賦課業務で約19%の業務効率化に寄与

創意・工夫した点

- 徹底した業務の棚卸しと課題を捉えた改善策の実施
- 官民連携で実証実験の実施
- 他自治体の課題を踏まえた改善策の検討

他団体へのアドバイス

- AIやRPAの導入ありきではなく、課題を把握したうえで手を打つことが大切

人口 74,574人 (R2.1.1現在)

担当 総合政策部政策推進課

