

2018/02/13

## ニュース&amp;レポート

# RPAブーム、自治体にも つくば市が初の全面導入へ

玉置 亮太 = 日経 xTECH / 日経コンピュータ

**日経コンピュータ**  
NIKKEI COMPUTER

企業での導入が進む「RPA」が自治体にも広がり始めた。つくば市は全国の自治体に先駆けて、市役所全体でのRPA導入に挑む。行政の効率化と住民サービスの向上を狙う。

「職員は膨大な量の事務作業に追われている。ロボットにできることは任せて、職員はより創造的で丁寧なサービスを住民に提供する時間を増やせると期待している」。茨城県つくば市の五十嵐立たつお青市長は2018年1月に開催した記者会見で、PCを使った定型作業を自動化する「RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）」を導入する意義を強調した。

つくば市はNTTデータとRPA導入に向けた共同研究プロジェクトを始めた。税務など数業務で試行した後に全庁へ展開する計画だ。限られた部署や業務にRPAを導入した事例はあるが、全業務を対象にする自治体は初とみられる。「日本一ロボットが活躍する自治体を目指す」（五十嵐市長）。

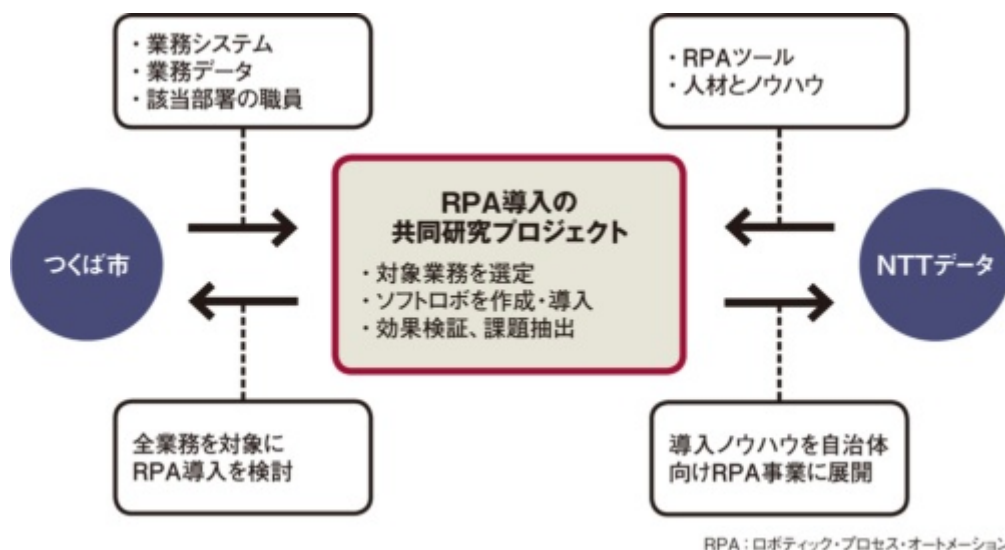


図 つくば市とNTTデータが取り組むRPA導入プロジェクトの枠組み  
ウィン-ウィンの関係を目指す

[画像のクリックで拡大表示]

## 市民税の業務に適用

今回の共同研究プロジェクトは、つくば市が様々な技術や業務を対象に2017年に始めた官民共同事業の一環。つくば市はITなどによる効率化が進んでいない業務をRPAの導入対象としており、行政の実務担当者がプロジェクトに参加する。NTTデータは同社のRPAツール「WinActor」を提供するほか、利用研修の企画、自動化プログラムであるソフトウェアロボットの設計を担う。

対象業務を選定し、作業手順を洗い出した。まず住民サービス向け業務から市民税の6～8業務と、職員の内部業務から3～5業務を選んだ。いずれも「反復作業が多く大量のデータを扱うなど、RPAと相性が良い」（NTTデータの里田有毅第一公共事業本部e-コミュニティ事業部課長代理）。

市民税などの業務量は季節による繁閑の差が大きく、繁忙期は職員が作業に忙殺される。一方で職員は定期的に異動するため、現場にノウハウがたまりにくい。「何が忙しくてどこをどう改善したら効果的かを打ち合わせする時間すら取れない状態」（五十嵐市長）という。

つくば市はRPAで働き方改革も進め、魅力的な街づくりにつなげる考えだ。各業務にRPAを適用した成果は4月にも発表する。

共同研究プロジェクトを通じて成果を互いの組織に還元する。NTTデータは自治体向けRPA事業の足がかりにしていこうと考えた。例えばグループ会社の日本電子計算が持つ自治体向け住民情報パッケージ「WizLIFE」に、RPAの実行や運用管理の機能を組み込んでいく。

自治体は一般企業に比べてRPAの導入に及び腰だった。実績が少なく、失敗を恐れていたためだ。ただ、成果があると分かれば一気に広がる可能性がある。非効率な職場の代表例と言える全国の自治体がRPAによって変わる可能性が出てきた。

出典：日経コンピュータ、2018年2月15日号 p.13

記事は執筆時の情報に基づいており、現在では異なる場合があります。