

提案	(1) 提案件名		職員提案個別票	受付番号	23
	R P A 導 入 に よ る 業 務 時 間 の 削 減 に つ い て				
(2) 現状及び課題					
※提案内容に含む					
(3) 提案内容			(4) 予想される効果		
事務改善等実績報告書兼ほう賞申請書 別紙のとおり			事務改善等実績報告書兼ほう賞申請書 別紙のとおり		
	表彰基準	所見			
	優良賞	-			

所属	2 提案件名	3 提案内容	4 改善効果																																														
情報政策課	RPA導入による業務時間の削減について	RPAの取組については、行財政改革推進本部会議でも報告しているとおり、令和2年度については、14の業務にRPAを導入し、各課での業務効率を図ったところである。各業務へのRPA導入にあたり、各課へのプログラミング支援、業務フローの作成支援等を行い、間接的に業務改善を図っている。	令和2年度については、人口統計業務等、14の業務についてRPA導入支援を行い、年間、約1,000時間の業務時間の削減を実現した。																																														
市民税課		RPAの導入による個人市民税賦課業務の効率化 RPA導入により、次項【改善効果】に掲げる個人市民税賦課業務の効率化を図り、当該業務の処理に要する時間を縮減する。	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">処理業務</th> <th rowspan="2">年間 処理件数</th> <th colspan="2">導入前処理時間</th> <th colspan="2">導入後処理時間</th> <th rowspan="2">年間削減 見込時間</th> </tr> <tr> <th>1件当たり</th> <th>年間</th> <th>1件当たり</th> <th>年間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 個人住民税特別徴収届届出業務</td> <td>5,000件</td> <td>5分</td> <td>417時間</td> <td>1.5分</td> <td>125時間</td> <td>△292時間</td> </tr> <tr> <td>2 個人住民税徴収方法切替届出業務</td> <td>650件</td> <td>5分</td> <td>54時間</td> <td>1.5分</td> <td>16時間</td> <td>△38時間</td> </tr> <tr> <td>3 所得照会及び証明書発行業務</td> <td>350件</td> <td>4分</td> <td>23時間</td> <td>2.5分</td> <td>15時間</td> <td>△8時間</td> </tr> <tr> <td>4 市民税申告入力業務</td> <td>1,000件</td> <td>4分</td> <td>67時間</td> <td>1分</td> <td>17時間</td> <td>△50時間</td> </tr> <tr> <td>5 未申告者等所得証明書発行業務</td> <td>200件</td> <td>10分</td> <td>33時間</td> <td>7分</td> <td>23時間</td> <td>△10時間</td> </tr> </tbody> </table>	処理業務	年間 処理件数	導入前処理時間		導入後処理時間		年間削減 見込時間	1件当たり	年間	1件当たり	年間	1 個人住民税特別徴収届届出業務	5,000件	5分	417時間	1.5分	125時間	△292時間	2 個人住民税徴収方法切替届出業務	650件	5分	54時間	1.5分	16時間	△38時間	3 所得照会及び証明書発行業務	350件	4分	23時間	2.5分	15時間	△8時間	4 市民税申告入力業務	1,000件	4分	67時間	1分	17時間	△50時間	5 未申告者等所得証明書発行業務	200件	10分	33時間	7分	23時間	△10時間
処理業務		年間 処理件数	導入前処理時間			導入後処理時間		年間削減 見込時間																																									
			1件当たり	年間	1件当たり	年間																																											
1 個人住民税特別徴収届届出業務		5,000件	5分	417時間	1.5分	125時間	△292時間																																										
2 個人住民税徴収方法切替届出業務		650件	5分	54時間	1.5分	16時間	△38時間																																										
3 所得照会及び証明書発行業務	350件	4分	23時間	2.5分	15時間	△8時間																																											
4 市民税申告入力業務	1,000件	4分	67時間	1分	17時間	△50時間																																											
5 未申告者等所得証明書発行業務	200件	10分	33時間	7分	23時間	△10時間																																											
収納課	市税口座振替登録事務のRPA実施 市税口座振替申込ハガキによる基幹システムへの口座振替開始の氏名・口座番号等の口座情報の登録は、収納課が取りまとめ関係各課職員による手作業にて入力しています。この事務につき市民税課と保険年金課取扱分については、収納課にて口座情報に加えて新たに個人コードを入力したリストを作成することにより、一括でRPAを用いた自動入力が可能になり、市民税課及び保険年金課職員は入力作業が削減され確認作業のみとなることを令和2年10月15日から実施しました。	収納課での個人コード入力の事務負担は多少増加しますが、市民税課及び保険年金課での職員作業時間が削減されることから、総合的には作業時間が年間33時間の削減が見込めます。																																															
戸籍住民課	RPAを利用したマイナンバーカード配送状況登録業務 マイナンバーカードは、住民の申請から約1ヶ月後に地方公共団体情報システム機構から住民登録地の市町村にカードが送られ、職員が検品→行政基本データの入力→交付前設定を行った後、申請者に受取案内の通知を送付し、来庁していただき本人確認を行ったうえでカードを交付している。 令和2年度に特別定額給付金のオンライン申請やマイナポイントの実施等の理由により急激に増加したカード申請（前年度の約4倍）に対し、情報政策課との連携により、令和3年3月からバーコードリーダーでマイナンバーカードのマイナンバーを読み取り、RPAでデータを処理することで、職員が手入力で行っていたカードの配送状況を行政基本データに自動入力できるようになった。	マイナンバーカードの配送状況に関する行政基本データの入力について、RPA導入前は1件あたり1分かかっていたものが導入後は10秒に短縮された結果、年間の作業件数を12,000件とすると導入前の年間作業時間が延べ200時間なのに対し導入後は33時間と大幅な時間短縮となり、また人為的なミスがなくなることにより、より精度の高い処理が可能となった。																																															
保険年金課	RPAを利用した高額療養費支給申請書の内容確認業務 国民健康保険法第57条の2に基づき、同じ月内の医療費の一部負担金が、年齢や所得区分に応じて定められている自己負担限度額を超えた場合、超えた分を高額療養費として支給するに当たり、被保険者の利便性及び申請手続きの簡素化を目的として該当者に高額療養費支給申請書（以下「申請書」という。）を毎月発送している。 申請書の作成は神奈川県国民健康保険団体に委託しているが、申請書作成時から発送までの間に自己負担限度額区分が変更されていないかどうか、職員が手作業で確認していたが、RPAを利用することにより自動で確認することができるようになった。	申請書の自己負担限度額区分の確認作業について、RPA導入前は5～6時間くらいの時間を要していたが、導入後は1時間程度に短縮することができた。																																															
子育て支援課	RPAを利用した小児医療費助成事業受給資格消滅対象者の抽出業務 小児医療費助成事業においては、その月に誕生日を迎える児童の保護者の所得を判定し、受給資格が消滅する者について、月額に対象者の抽出→対象者リストの整理→対象者の受給資格消滅通知書を作成し、通知する業務を行っている。 今回、情報政策課との連携により、令和3年1月からRPAでデータ処理を行うことで、職員が手作業で行っていた対象者抽出から通知書印刷までの業務が自動で行えるようになった。	小児医療費助成事業受給資格消滅対象者の抽出業務について、RPA導入前は対象者抽出から通知書印刷までに2時間ほど月1回の作業として要していたが、導入後はわずか5分ほどと大幅な時間短縮となり、また、人為的なミスもなくなったため、より精度の高い処理が可能となった。また、RPA動作中は職員が他の作業を行うことができ、時間を有効活用できるようになった。																																															