

地方自治体・民間企業等の
電子化事例調査報告資料

【事例番号 3】

RPAの導入事例

(宇城市におけるRPAを活用した業務改革)

アビームコンサルティング株式会社

目 次

第 1 本資料の目的及び調査の概要	2
1 本資料の目的	2
2 調査の概要	2
(1) 調査対象手続の概要	2
(2) 手続利用者の概要	2
(3) 手続利用に必要な条件・環境	2
第 2 民事訴訟手続の I T 化に向けた本事例からの示唆	3
1 e 事件管理に関する示唆	3
第 3 調査結果詳細	4
1 構築費用・技術基盤に関する事項	4
(1) 初期構築・運用等の費用	4
(2) 技術基盤（導入ソフトウェア等）の確認	4
2 民事訴訟手続との類似性・親和性及び利用者サポートの体制・手当てに関する事項	4
(1) 民事訴訟手続の I T 化との類似性・親和性	4
(2) 利用者サポートに関する具体的な体制や手当（対応窓口の有無など）	4

第1 本資料の目的及び調査の概要

1 本資料の目的

本資料は、民事訴訟手続のIT化の検討に際して、幅広いIT化の可能性を検討するため、民事訴訟手続のIT化において活用可能と考えられる地方自治体・民間企業等の電子化事例を収集・整理するものである。

2 調査の概要

(1) 調査対象手続の概要

熊本県宇城市は、住民サービスの向上を図り、2019年4月からRPA（ロボットによる業務自動化）を6つの業務（職員給与、ふるさと納税、住民異動、会計、後期高齢者医療、介護保険）に適用することを予定している。

同市は、2016年に発生した熊本地震の影響を受けて、災害復旧・復興業務などにより業務が増加したことで慢性的なマンパワー不足という課題を抱えていた。この課題を解決すべく、RPA業務自動化ソリューション「NICE APA」を導入する予定である。日常的に発生する「定型業務」だけでなく、人間の判断が必要な「非定型業務」も自動化する。対話型アシスト機能によって、RPAロボットが必要に応じて注意メッセージをポップアップする仕組みを有し、複数の画面から必要な表示要素を一画面に集約して表示することも可能となる予定である。

(2) 手続利用者の概要

利用者は熊本県宇市の職員を対象としている。

(3) 手続利用に必要な条件・環境

システムの利用に際して、本事例では以下の環境を用意している。

ア クライアントPC及び周辺機器

既存の職員端末を利用。

イ インターネット環境

インターネット回線の利用が可能であること。

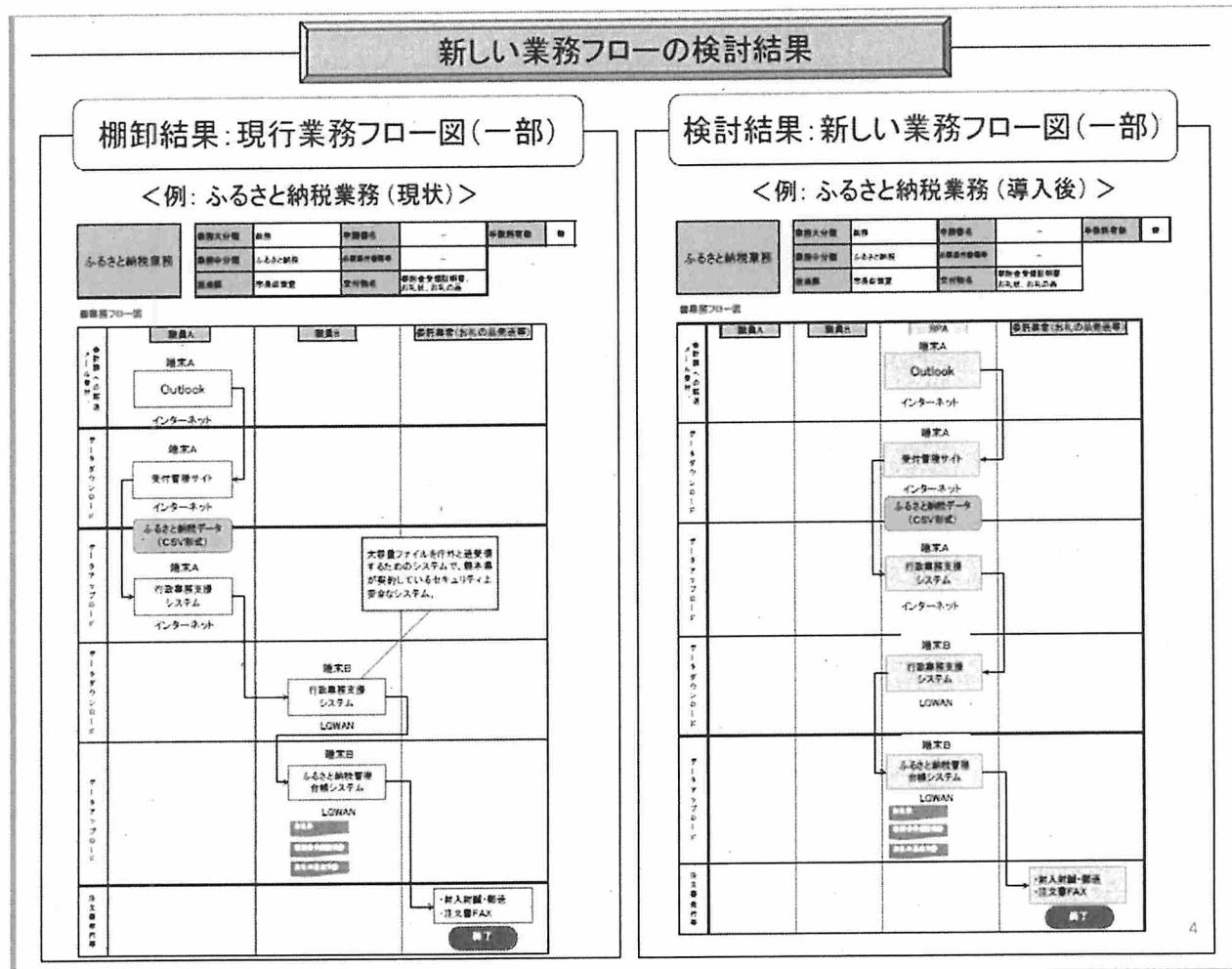
第2 民事訴訟手続のIT化に向けた本事例からの示唆

1 e 事件管理に関する示唆

本調査事例においては、RPAを利用してすることでメール受付から行政業務支援システムにデータをアップロードするまでの一連の端末操作を自動することが可能になる想定である。

e 事件管理においても、e 法廷で録音した音声ファイルや、e 提出によりオンラインストレージに提出された準備書面等のアップロードを自動化する等、自動化による業務効率化を検討するべきである。

図表第1－1 「新しい業務の検討結果」¹



¹ 宇城市RPA等を活用した窓口業務改革事業（出典：総務省）
(http://www.soumu.go.jp/main_content/000540331.pdf)

第3 調査結果詳細

1 構築費用・技術基盤に関する事項

本事例の民事訴訟手続のIT化への活用を検討するに当たり、どの程度のコストを要しているかは、一つの重要な判断基準となりうる。このため、本事例において必要なシステム構築費等のコストを調査した結果を以下に整理した。併せて、本事例で利用している技術基盤についても整理した。

(1) 初期構築・運用等の費用

本事例におけるRPA導入費用は5年契約で2,345万円である。

(2) 技術基盤（導入ソフトウェア等）の確認

本事例における導入ソフトウェア等は以下のとおり。

- ・RPAソフト「ナイス・アドバンストプロセスオートメーション（NICE APA）」

2 民事訴訟手続との類似性・親和性及び利用者サポートの体制・手当に関する事項

本事例において民事訴訟手続のIT化の構成や利用者サポートを検討する一つの材料として、本事例における類似性・親和性や利用者サポートの体制・手当について確認をした。

(1) 民事訴訟手続のIT化との類似性・親和性

同一端末で複数のアプリケーションをまたいで操作する必要があると考えられる点は、本調査事例の業務と同様である。本調査事例と同様に、複数のアプリケーションの連携を人が実施せざるをえず、業務負荷が高くなっている場合はRPA導入による業務負荷軽減を検討すべきと考える。

(2) 利用者サポートに関する具体的な体制や手当（対応窓口の有無など）

本事例における利用者サポートは確認できなかった。

以上