

# 渋谷区がRPAを導入、 60業務で年間3900時間の削減効果 「真のデジタル区役所」実現に向け 現場職員による内製化体制を確立



## 組織の概要

渋谷区では、2019年1月に区役所庁舎を新庁舎に移転したのを機に庁内のデジタル基盤を刷新、併せて、業務フローをデジタル化し、さらなる行政サービスの質向上をめざすDXを推進してきました。

## 課題 DXのツールの一つとしてRPA導入による業務改革を検討

渋谷区役所は、2019年1月に新庁舎へ移転しました。渋谷区 デジタルサービス部長 ICTセンター長(統括課長) 事務取扱の伊橋 雄大氏は、「新庁舎への建て替えに伴い、ハードウェア基盤、ネットワーク、職員が使うデバイスといったオフィス環境のインフラを刷新した」と説明します。

デジタルサービス部 ICTセンター ICT第二係 係長の宇都 篤司氏はDXのテーマについて「たとえば、AI-OCRを活用した各種帳票のペーパーレス化やBI (Business Intelligence) ツールの活用によるデータ分析・活用の促進」などのテーマがあり、その一つがRPAの導入だと話しました。

## ソリューション セキュリティや安定稼働性、内製化へのサポートが決め手に

デジタルサービス部 ICTセンター第一係の後藤 友彰氏は、RPA導入に求めた要件として「自治体のネットワーク環境は、セキュリティの観点から情報系と業務系で分離をしているため、どのネットワークセグメントでも問題なく稼働することが重要視された」と話しました。

選定過程や選定後の使用を通じて、「Automation Anywhere」が優れているポイントとして、伊橋氏は「ブランドの信頼性」を挙げます。また、Bot開発や実行の権限やライセンスが詳細に設定でき、自治体特有のネットワークルールの中でも、問題なく稼働できる点が評価されました。

そして、画面キャプチャの精度の高さなどの使い勝手の良さや、提案を行ったソフトバンクのサポート体制は、職員がBotを作れるようになるまで伴走する点が評価されました。

## メリット

60 業務

ロボットが稼働する業務数

200 超

稼働中のロボット数

年間 3900 時間

削減効果

## 自動化されたプロセス

- ・税務に関するデータ送信業務
- ・契約書の起案業務
- ・会計収支のデータ集計業務などの定型業務

業界  
公共

「Automation Anywhereによるロボット開発の内製化体制を進めたからこそ、現場の職員が業務改革を自分ごととして考え、主導する風土が醸成できたのではないかと考えます」



— 渋谷区  
デジタルサービス部 部長  
伊橋 雄大氏

「職員の働き方を変え、デジタルを活用した業務プロセスによって区民への行政サービスの質を向上させるDX推進のテーマの一つとして、RPAによる定型業務の自動化がありました」



— 渋谷区  
デジタルサービス部 ICTセンター  
ICT第二係 係長  
宇都 篤司氏

## 詳細 内製開発をスムーズに進めるため、最初のヒアリングを対面で、時間をかけて実施

2020年度(2021年3月末)中の本稼働をめざし開発プロジェクトがスタートしました。ICTセンターが中心となり庁内で130名~140名の職員を対象に説明会を実施し、「業務プロセスにイレギュラーな要素が少なく、ツールの問題などで手作業に頼らざるを得ない」5業務が、最初にRPA化すべき業務として絞り込まれました。ロボット開発が本格的に開始したのは2021年1月から、各課の担当に事前にソフトバンクが実施する研修を受けてもらい、サポートを受けながら開発が進みました。スムーズな導入を可能にした要因について、伊橋氏は、「最初のヒアリングを、時間をかけて対面で行った」点を挙げます。

その理由について後藤氏は、「各課から申請される業務の“本音”の部分丁寧に関心を持って聞いてほしい」と話します。いくつかの課とのやり取りを通じて、「本当に自動化したい業務が他にもある」ケースに直面したため「最初のヒアリングを対面で行うことで、申請内容だけでなく、その組織の抱える業務プロセスの課題や実際の紙での業務等を短時間でも網羅的に確認することが重要だ」との考えに至りました。

## 結果 60業務、年間3900時間の削減効果を実現

現在、稼働中のBot数は200を超え、RPAが適用された業務は60にのぼります。デジタルサービス部 ICTセンター ICT第二係の新屋 和彦氏は「RPAの利用実績がある部門は、課レベルで3割、部局では50%に達する」と説明します。そして、その削減効果は「年間3900時間」が見込まれます。

特に効果が大きかった業務には、たとえば税務業務があります。住民税は毎年1月1日時点での居住地で課税されますが、それが徴収時の住所と異なる場合、当該自治体に住民税に関するデータを送付します。「そのための作業が、多い月で月間700件ほど発生していたが、RPAで自動化することで、年間約125時間の削減効果があった」と新屋氏は話します。

一方、定性面での効果については「職員のモチベーションアップ」が挙げられます。ある職員はロボット作成を内製化で行った経験から、「自発的に、業務改善提案を行ってくれるようになった」とのこと。

伊橋氏は「内製化の体制を進めたからこそ、職員が改革を自分ごととして考える風土が醸成できたのではないかと話します。

## 今後の展望 業務改革はトップダウンボトムアップとの両輪が重要

今後はRPA未適用の課や業務への拡大を進めていき、中長期的な展望としては「全庁横断的な業務に関してはICTセンターに開発を集約していく」とのこと。これにより、いよいよ組織横断的な業務改革へのフェーズへと移行していく考えです。最後に、DXを推進したいと考える他の自治体へのアドバイスについて、新屋氏は「現場部門がロボットを内製開発することが、ノウハウ蓄積の点から有効だと考える」と述べました。伊橋氏はトップのリーダーシップをポイントに挙げ、「RPAを用いた改革のゴールに関する共通意識を持つためにはトップのコミットが欠かせない」と話しました。そして、後藤氏は「トップダウンとボトムアップの両輪でDXを推進していくことが大事だ」と述べ、業務改革をサポートするツールとして今後もAutomation Anywhereをフル活用していきたいと抱負を述べました。

## Automation Anywhereについて

オートメーション・エニウェアは、人がアイデア、思考、フォーカスを用いて企業を強化できるように支援します。私たちは、世界で最も洗練されたデジタルワークフォースプラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化し、人を定型的な業務から解放することでよりよい仕事環境の実現を支援します。

**デモをご希望の場合は、下記メールアドレスからお申し込みください。**

Automation Anywhere  <https://www.automationanywhere.com/jp>

 @AutomationAnwJP

 [www.facebook.com/AutomationAnywhJP](https://www.facebook.com/AutomationAnywhJP)

 [contact\\_japan@automationanywhere.com](mailto:contact_japan@automationanywhere.com)

Copyright © 2022 Automation Anywhere, Inc. Automation Anywhere, A のロゴ, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot, Bot Insight は、米国およびその他の国における Automation Anywhere Inc. の商標・サービスマーク、または登録商標・サービスマークです。本書に記載されるその他の製品および会社名は識別のみを目的としており、それぞれの所有者の商標である可能性があります。

2022年9月 バージョン1

「Automation Anywhereにより、業務に精通した現場部門が容易にロボットを内製開発することができ、ロボット開発のノウハウが組織全体に浸透していくことにつながりました」



— 渋谷区  
デジタルサービス部 ICTセンター  
ICT第二係  
**新屋 和彦氏**

「RPA導入に際しては、最初の各部門へのヒアリングを対面で行いました。申請のあった業務の他に本当に自動化したい業務があるケースもあり、各部門の“本音”を丁寧に聞くことが大事だと考えたからです」



— 渋谷区  
デジタルサービス部 ICTセンター  
ICT第一係  
**後藤 友彰氏**

