



市の仕事は手間のかかる業務が多い。 RPAの活用が業務効率化に繋がることを 市長に直接プレゼンしました。

高山市は、人口8.8万人の自然に囲まれたまちです。「人・自然・文化がおりなす活力とやさしさのあるまち飛騨高山」を都市像に掲げ、やさしさがあり、幸せが感じられるまちになることを目指しております。「住んで良かった、これからも住み続けたい」と考える持続可能なまち、新しい高山市を創造するために日々業務に取り組んでおります。

※2020年8月現在



高山市 総務部 行政経営課
行政経営係 主幹
山田 雅彦 様

RPA導入検討のきっかけを教えてください。

山田様：2年前、RPAの認知度が高まりつつあった頃に、他社のRPAを試しました。業務効率化にある程度効果があることが分かったので、予算要求をしました。その時は要求が通りませんでしたでしたが、1年越しで再度予算要求をして、熱意をもって要求した結果、効果がうまく伝わり導入に至りました。

1年越しの予算要求で工夫されたことはあったのですか？

山田様：高山市では若手職員が集まって直接市長にプレゼンをする機会があります。その際に、RPAで効率化できそうな業務や予想される削減時間のデータ、他の市の導入・検討状況や予算など、熱意をもってRPA導入の目的や意義について説明してくれたことが勝因ですね。

効率化できそうな業務とは具体的にどのような業務ですか？

山田様：市の仕事は、ネットワーク構成や複数部署の密接な連携などの様々な事情から、**手間のかかる業務が多い**という特徴があります。例えば、紙に記載されている内容を人がデータ化し、そのデータを他のシステムにも別途入力することなどです。また、個人情報が含まれているデータベースはインターネットに接続できないことや、紙の運用が多いことも特徴です。このような業務や手間を、RPAなどの活用で効率化したいと考えました。

2年前にRPAの効果を体感されたというお話でしたが、導入までの経緯を教えてください。

山田様：2年前の検討から1年が経っていたので、RPAも進化していると感じていました。そこで、あらためて様々なRPA製品を調査し、自分たちがRPAに求める仕様を導きだし、仕様を満たすものを市の手続きに沿って選びました。

「役所の仕事×RPA」に求めることは、
「人に説明しやすい」こと。
手間のかかる業務をRPAの活用で解決します！

RPAは「人に説明しやすいこと」が重要。 役所の3つの業務の特徴から解説致します。



市民保健部 市民課
保険年金係 主事

松永 紗和子 様



財務部 税務課
市民税係 主事

坂垣内 裕 様

RPAを選定する上で重要だと思ったポイントをお伺いできますでしょうか。

松永様：一言でいうと「人に説明しやすいこと」が重要だと思いました。特定の人のみが扱えるRPAは、市の業務には向いていないと思います。

「人に説明しやすいこと」が重要な理由を教えてください。

松永様：理由は3つあります。1つ目は業務をよく理解している人が自動化シナリオを作成した方が良いため。2つ目は、課が多く、それぞれの課でシステムや運用方法が違うため。3つ目は 職員が3～5年で別の課に異動するためです。それぞれ役所ならではの理由だと思います。

1つ目の「業務をよく理解している人が自動化シナリオを作成した方が良い」のはなぜでしょうか。

坂垣内様：RPAを導入すれば何でもできるかというとそうではありません。私たちが取り組んだ業務も、データをExcelで管理していて、既にRPA活用の土壌があったのですぐに自動化できました。**RPAで自動化するための土壌を作るためには、業務を良く理解している必要があります。**業務を理解している人であれば、何を自動化するべきか、自動化するためには何をすべきかが分かりますが、業務を知らない人がRPAで何でもできると思って始めると非常に苦労するのではないかと思います。

2つ目の「課が多いこと」と「人に説明しやすいこと」の関係についてはどうですか？

松永様：現在、RPAの操作に慣れているのは4名です。課が多く、業務内容もそれぞれ違うためRPAを扱える人材を増やしていく必要があります。今後は、各課に1人はRPAの操作に慣れている人がいる状態にしたいと思っています。そうすると多くの人がRPAツールを操作することになることから、**操作方法を「人に説明しやすい」ことが重要**になります。

3つ目の「職員が3～5年で異動すること」と「人に説明しやすいこと」の関係についても教えてください。

坂垣内様：市の職員は異動が多く、ずっと同じ課に所属している訳ではありません。今までも、制度改正などがあった時に、過去の担当者がAccessで作ったシステムを誰も改善することができず、上手く使えなくなることがありました。**人が入れ替わっても、運用が継続できる仕組みを作る**には、やはり「人に説明しやすい」ことが重要だと思っています。

運用のコツはエラーに気をつけること。 いきなり100点を目指すより段階を追って運用することが大事。

RPAを運用する際の注意点を教えて貰えますか？

松永様：運用する際に気をつけた方が良くと思うのはエラーです。実証実験中に、シナリオ作成時には想定していなかったエラーが発生し、そのまま誤った処理が実行されてしまったために、むしろ直すのに時間がかかってしまうことがありました。**複雑で大量の処理であればあるほど、様々な例外的処理を想定する必要があります。**いきなり100点を目指すよりは、10点→50点→100点と段階を踏んで運用することが現実的だと思います。

坂垣内様：他の課にRPA導入を検討してもらうためにも高山市のシステムで発生する可能性のあるエラー内容や対処方法などをまとめて、**運用ルールを作ることも必要**だと思っています。

今感じている効果を教えてください。

坂垣内様：市の業務は、処理件数が非常に多い業務が数多くあります。例えば、2日間で1,000件くらいひたすら番号検索をしてチェック用紙に入力するといった業務があります。しかも期日が決まっているため職員

への負担も大きく、RPAによってそのような**負担や人的ミスが軽減**されるのはとても大きなことです。また、自動化されることで、他の**クリエイティブな業務に時間を使うことができる**ことも大きな効果です。今後、RPAのシナリオが増えてくれば、費用対効果も十分に見込めると思います。

最後にEzAvaterに要望がありましたら教えてください。

松永様：作成したシナリオを紙データに出力できると嬉しいです。今は、自動化シナリオの内容を人に説明するには、EzAvaterがインストールされているパソコンの前に来てもらわないとできません。「人に説明しやすい」ことが重要ですので、紙データでいつでもどこでもシナリオの内容を確認できると更に良いと思います。また、人事異動もあるので、シナリオ内容の変遷を保存しておきたいと思っています。

ご要望ありがとうございます。
シナリオ内容の出力機能の要望につきましては
検討しますので、少々お時間を下さい。
本日はインタビューありがとうございました。