土曜特集

自治体に普及するRPA

業務の自動化

ロボティック普及促進センター

小林 賢一 理事長 に聞く

帳簿への入力や伝票の作成など、パソコンを使った単純な作業を自動化する「ロボティック・プロセス・オートメーション」（ＲＰＡ）を取り入れる企業や自治体が増えている。政府は働き方改革や行政サービスの向上をめざして、特に自治体行政へのＲＰＡの導入を推進している。ＲＰＡの意義などについて、ロボット技術の普及に取り組んでいる、認定非営利活動法人（認定ＮＰＯ法人）ロボティック普及促進センターの小林賢一理事長に聞いた。

こばやし・けんいち　２００５年、ロボットの調査、開発支援を行う株式会社ロボットメディアを設立。同社の代表取締役。11年、認定ＮＰＯ法人ロボティック普及促進センターを設立。同センター理事長。

働き方改革を後押し
作業効率が飛躍的に向上

――近年、注目されているRPAとは何か。

小林賢一理事長　パソコンを使って書類の作成に必要な情報を入力するなど、単純だが手間がかかる定型的な業務を、ソフトウエア（コンピューター）に何らかの処理を実行させるプログラム）に行わせるという業務処理の自動化技術だ。「ロボティック」という言葉が誤解を招くが、ロボットがそれをするわけではない。

また、RPAと人工知能（AI）は異なる。RPAは、人間がパソコンを使って繰り返し行う作業をソフトウエアで再現できるようにするというもので、事前にプログラムで指示された通りの動作しかしない。一方で、AIは、人間の指示を待たずに、与えられた情報から自分で学習し、判断することができる。

最近では、RPAとAIを組み合わせて、RPAで収集した情報をAIに分析させるといったような技術を導入しようとする動きも盛んになっている。

RPAを取り入れれば、これまで人の手で行っていた業務の作業時間を短縮させることも可能になり、作業効率は飛躍的に上がるし、人の代わりにコンピューターが仕事をしてくれるので、人手不足の解消にもつながる。RPAは、働き方改革に大きく寄与するものであると言ってもいいかもしれない。

しかし、流行しているからといってRPAを拙速に導入すると、思いもよらない問題に直面するので注意が必要だ。

システム管理が課題
「野良ロボット」問題に注意を

企業などで基幹系システムの整備が進んだのは1990年代の中ごろ。主要業務に関するあらゆる情報を、「コンピューターで統合的に管理する「企業資源計画」（ERP）の下、システムの構築に着手していった。

ところが今、基幹系システムの「属人化」の問題が深刻になっている。システム構築の担当者しか、その仕組みが分からないという問題だ。外部の技術者に任せきりで、システムが構築されているという事例も少なくない。

長い年月が経過して担当者がいなくなったりすると、基幹系システムの仕組みを誰も知らない「ブラックボックス化」という問題に発展してしまう。

担当者が変わるたびに、違ったやり方でツギハギのように基幹系システムを維持管理していることも多く、このような場合、主要業務の情報が全体として最適化されていないというケースが目立つ。

こういう状況では、RPAを部署単位、もしくは業務単位で個別に導入することしかできなくなり、企業全体の業務効率の向上に資するものではなくなる。

また、RPAの導入においても、属人化やブラックボックス化に対する警戒感が強まっている。例えば、RPAで間違った文書が作成されていたとしても、誰にも気付かれないまま、文書が自動で大量に作成され続けるという、管理者不在の「野良ロボット」と呼ばれる問題が既に起きている。

先行事例の検証が重要
AIを活用し政策づくりも

――RPAを取り入れる自治体も急速に増えている。

小林　行政における文書の作成や管理などは、それこそ定型化された、似たような作業が多いだろう。自治体の人手不足も深刻であり、そのような業務は人の手でやるよりも、RPAに任せることで作業を自動化し、効率性を高めることは非常に良いことだと思う。

ただ、自治体でRPAを導入する場合も、まずは基幹系システムがどうなっているのかきちんと確認した上で、属人化やブラックボックス化を防ぐための取り組みを進めるべきだ。

また、RPAを導入したからといって、すぐに作業が自動化されるわけではない。ソフトウエアに指示するためのプログラムを行う必要がある。そうしたプログラムを指示・管理できる人材も確保しなければならない。

先行してRPAを運用している自治体の事例を検証し、何がうまくいって、どこが悪かったのかなどの情報を広く共有することも重要だ。企業と異なり、行政の場合、業務内容が全国一律であることが多く、RPAの運用のあり方を、各自治体が採用可能な形でモデル化することが比較的容易に行えるためだ。

今後は、RPAに加えてAIも取り入れ、例えば、RPAが蓄積した情報からAIにまちの将来の姿を予測してもらい、それをまちづくり計画に生かすというようなことも進むだろう。

公明の地方議員も積極的に推進

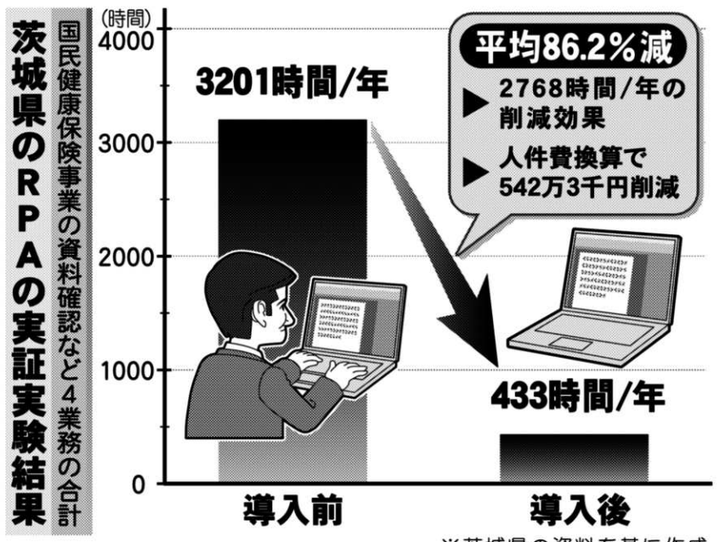
政府は、国の情報技術（IT）政策の基本となる「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」などで、RPAを導入した自治体行政の普及を促進。2019年度予算案にも、そのための経費として1・4億円が盛り込まれている。政府は20年度末までに、RPAなどの革新的処理技術を活用する地域数を300にするとの目標を掲げている。

先進的な事例の一つが、熊本県宇城（うき）市の取り組みだ。熊本地震による災害対応などで業務が急増し、慢性的な人手不足に悩んでいた同市は、17年から、ふるさと納税の台帳管理にRPAを導入。その結果、同業務の年間作業時間を2万2654時間（職員に換算して11・8人分）削減できるとの推計を公表し、大きな反響を呼んだ。

京都府や茨城県つくば市なども、いち早くRPAを導入した自治体の一つだ。

現在、RPAの導入に向けた動きは、全国の自治体で広がっている。例えば、19年度以降の本格導入をめざす茨城県は昨年11月、①財務会計システムへの入力②出張旅費の入力③国民健康保険事業の資料確認④漁獲情報システムデータの処理――の4業務で、RPAの実証実験を行った結果、労働時間が86・2％削減されたと発表した【グラフ参照】。

全国各地の公明党の地方議員も、議会でRPAの導入について取り上げるなど、積極的に推進している。



※茨城県の資料を基に作成

ACジャパンは、この活動を支援しています

公益社団法人 ACジャパンは全国の1,000を超す民間の企業と団体がひとつになって、広告を通して社会にメッセージを送り続ける非営利組織です。

AC JAPAN

公益社団法人 ACジャパン 〒104-0061 東京都中央区銀座7-4-17 電通銀座ビル　TEL.(03)3571-5195
◆ホームページ http://www.ad-c.or.jp