



# カイゼン★ニュース

DX特集～市役所業務へのデジタル活用の取組～

2022.8 編集/発行 都市戦略本部 行財政改革推進部

## 1 AI-OCRやRPAを活用した業務の効率化

本市では、AI-OCRによる手書き書類のデータ化やRPAによる業務の効率化を進めています。

RPAの導入状況

RPA導入による業務削減時間**5,567**時間

※導入年月から令和2年度末までに業務効率化により削減できた時間を合計

令和元年度  
2業務



令和2年度  
17業務  
(累計19業務)



令和3年度  
12業務  
(累計31業務)

AI-OCR、RPAとは

AI-OCR、RPAを組み合わせることで、デスクワークの自動化が可能になります。

【AI-OCR】(AI - Optical Character Reader : 人工知能-光学式文字認識)

OCRは紙に書かれている文字をテキストデータに変換する技術です。この技術にAIが加わることで、文字認識の精度を高め、手書きの文字もテキストデータに変換することも可能になりました。

→ 1件ずつ手作業で入力していたものが、スキャナーから効率的にデータ化することができます。

【RPA】(Robotic Process Automation : ロボットによる業務自動化)

システムのデータ入力など、人の代わりにPC上の動作を代行してくれるツールです。

予め決められた作業であれば、日常的に行っているマウス操作やキーボード入力などの操作手順を記録し、それを実行することができます。

→ 単純作業はロボットに処理してもらい、担当者は別作業に集中することができます。

令和2年度にAI-OCR、RPAを導入した高齢福祉業務について取材しました。

取材にご協力いただいた課：高齢福祉課、高齢介護課(南区)

### 高齢福祉課(生きがい事業係)に聞きました！

Q：AI-OCRやRPAを活用している事業はどんな事業ですか？

A：市民がボランティアや健康活動を行うことでたまったポイントを奨励金として交付するシルバーポイント事業や敬老祝金の支給などに活用しています。

Q：導入の経緯について教えてください。

A：特に高齢福祉の分野は今後も高齢化が進むことで、業務が増大すると見込まれます。各種申請書を受け付けている区役所職員の負担を少しでも減らすためにもAI-OCR、RPAの導入を検討しました。

例えば、シルバーポイント事業は、**4、5月の年度切り替えのタイミングで急激に申請が増える業務**でまさにAI-OCR、RPAに向く作業だったということも導入した理由です。

Q：工夫した点など教えてください。

A：当初10区での導入を進めるにあたりワーキンググループを立ち上げましたが、その中で各区の担当者にAI-OCRを直接触ってもらう機会を設け、作業に対する不安感をなくすよう努力しました。また、申請書をAI-OCRで読み込む際に、入力項目が小さいと判別が難しくなるので、大きく表示するように様式を見直しました。

RPAを導入するときには、**ただデジタルツールを導入するのではなく、様式を見直すなどの事務手順の再構築もあわせて行うことが大切**です。

## 高齢介護課（高齢福祉係（南区））に聞きました！

Q：AI-OCR、RPA導入の効果は？

A：手入力では4、5日かかるものが、AI-OCR、RPAを導入してからは、半日程度で処理ができるようになりました。敬老祝金支給の業務では課長を含め職員総出で処理をしていたものが、担当数人でできるようになりました。

Q：どのような点が業務効率化されていますか？

A：シルバーポイント事業では、AI-OCR、RPAで入力の手間が少なくなった点のほかにも、導入当時のワーキンググループで、システムに登録されている情報を予め申請書に打ち出すことができるように、様式やシステムの見直しなども併せて行ったと聞いています。  
必要項目が予め印字された申請書を用意できるため、市民が窓口で申請書を書く手間や、申請書の文字情報を読み取る機械であるAI-OCRの文字認識率向上などにより事務負担の軽減につながっています。

### 例 シルバーポイント事業の業務の流れ



窓口で本人確認

申請者の住所、氏名などが転記された申請書を印刷

- ・印字した申請書を使うことで、AI-OCRでの読込ミスが激減
- ・あれこれと書く必要がなくなり、市民サービスも向上



市民は印刷された申請書の内容を確認、署名



AI-OCRで1か月分の申請書を読み込み



入力内容確認、  
高齢福祉課へRPAの処理依頼

必要情報をCSV  
で入手  
財務処理を実施  
し入金完了！



南区 高齢介護課 高齢福祉係の皆様  
お忙しい中協力いただき、ありがとうございました。

単にデジタル技術を入れただけでなく、  
事務手順の見直しを行ったことが  
大事なポイントだよ



AI-OCR・RPAについてのお問合せは【デジタル改革推進部 業務効率化・インフラ担当】へ

高齢福祉課・高齢介護課の取組はいかがでしたか。  
例えば「AI-OCRのみ導入して申請書をデータ化する」、「必要情報を申請書に印字できるようにする」  
などRPAの導入に限らず、できる部分からマネしてみることをお勧めします。

## 2 さいたまシティスタット基盤を活用したデータ集計の効率化

データ・統計担当では、各課のデータ活用や分析の支援を行っており、さいたまシティスタット※推進の一環として令和2年度から採用するデータ分析・可視化ツール（Microsoft PowerBI ※）を活用することで、大幅な業務効率化を実現しています。

さいたまシティスタット基盤を活用した業務効率化に向いている業務

### ■ 抽出・集計業務

定期的に定型のフォーマット入力されたデータやシステムから出力したデータなどを**一定の条件で抽出・集計する業務**

### ■ 一括とりまとめ業務

大量の同一フォーマットのファイルを**1つのファイルに集約する業務**

※さいたまシティスタット

市の業務で蓄積した情報や各種統計などの様々なデータを、幅広い分野において、施策の評価や検証、企画立案、業務改善などに活用する仕組みのこと

※Microsoft PowerBI

BI（Business Intelligence）ツールと呼ばれ、プログラミングを必要とせずに、大量のデータを集計、グラフや表などで可視化できるソフト

## 業務効率化の実績

令和2年度  
1業務



令和3年度  
5業務  
(累計6業務)

業務削減時間**854.1**時間

※導入年月から令和3年度末までに業務効率化により削減できた時間を合計

導入年月	適用業務	頻度	業務内容
R2.12	抽出・集計業務	毎日	民間検査機関検査件数の集計
R3.4	一括とりまとめ業務	年7回	全庁照会（各局）回答の一括とりまとめ及び可視化
R3.9	一括とりまとめ業務	年1回	全庁照会（各局）回答の一括とりまとめ
R3.12	抽出・集計業務	毎月	窓口相談者に関する集計
R3.12	抽出・集計業務	不定期	ワクチン接種状況の詳細集計
R3.12	抽出・集計業務	毎月	後発医療薬品使用率等の集計

※令和4年度は一括とりまとめ業務を、保健所の「新型コロナ患者調査関係リスト作成業務」に適用。

毎日の作業であれば、時間短縮の効果が大きくなります。年に数回の業務であっても、集計時間が短縮されることで作業負担が軽減され、より付加価値の高い業務に集中することができます。PowerBIを活用することで、データ更新が簡易にでき、ミスの削減にもつながります。

データ活用・データ分析についてのお問合せは【デジタル改革推進部 データ・統計担当】へ

## 3 窓口手続きのオンライン化（BPR支援）

手順のオンライン化に取り組む際は、今回紹介した高齢福祉課・南区高齢介護課の取組と同様に、既存の業務プロセスを前提とするのではなく、業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直し再構築する、いわゆるBPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）の取組とあわせて行うことが効果的です。

現在、デジタル改革推進部・行財政改革推進部・凸版印刷株式会社の3者でオンライン化に伴う業務フローの見直しを支援しています。

### ● 相談スケジュール

令和4年6月から9月まで月2回（主に水曜日）の日程でサポートデスクを開設しています。

第1回目	6月 8日終了	第5回目	8月 3日終了
第2回目	6月22日終了	第6回目	8月24日
第3回目	7月 6日終了	第7回目	9月 6日
第4回目	7月20日終了	第8回目	9月21日

窓口手続きのオンライン化についてのお問合せは【デジタル改革推進部 デジタル改革担当】へ