

広島県呉市様

目的 業務改善

業種 公共機関

エリア 中国・四国

従業員数 301～1000名

RPA「WinActor」+「AI-OCR」により定型作業を自動化 スマートシティの実現に向けたRPAの活用と導入効果

広島県呉市は、スマートシティの実現に向けた取り組みの一環として「スマートチャレンジくれ」を始動。行政経営分野のテーマ「ICT技術を活用した行政事務における業務改善の検討」を進めるべく、RPA「WinActor®※¹」と、AI-OCR「NaNaTsu®※² AI-OCR with DX Suite®」を導入した。正確性が求められる大量のデータ入力作業やシステムへのデータ登録等の自動入力シナリオを作成し、処理時間の迅速化と職員の負担軽減を実現。業務手順が明確化され、属人化の解消や業務標準化という相乗効果も得られた。さらなるRPA活用を視野に日々の業務を自動化の可否という視点で捉えるなど、職員の意識改革にもつながっている。

※以下、本文中は「NaNaTsu AI-OCR」と表記します。



導入サービス

RPA「WinActor」× AI-OCR「NaNaTsu AI-OCR with DX Suite」

導入前の課題

- 1 各課それぞれにおいて多種多様な定型業務があり、**処理件数や稼働時間、職員の負担が増加**。ミス防止のため、1件ずつ確認しながら行う事務作業や、Excelとシステムに二重登録をする作業など**非効率な業務が多く、かなりの時間と労力がかかっていた**。
- 2 自治体に求められる業務の幅が広がる一方で、一部業務においては**属人化によって引継ぎが容易ではない、業務成果にばらつきがある、熟練した職員にしかできない等、改善すべき課題を抱えていた**。
- 3 総務省の「自治体DXの推進計画」を進めるにあたり、呉市として**市民の利便性向上と市役所業務の効率化を一体的に取り組む必要があると感じていた**。

導入後の成果

- 1 職員への給与支払い、勤怠管理事務、障害福祉サービスの支給決定事務、決算や予算に係る資料作成等について、**業務フローの一部を「NaNaTsu AI-OCR」や「WinActor」により自動化**。職員は確認作業に注力でき、迅速かつ正確な処理が可能に。令和5年度から6年度にかけて運用した結果、**トータル約500時間の稼働時間削減を実現した**。
- 2 RPA導入に向けた業務棚卸により**業務手順や作業内容が明確化**。これまで困難だった**引継ぎが容易になり、職員の熟練度に関わらず同じ業務成果を得られるようになった**。
- 3 「WinActor」や「NaNaTsu AI-OCR」の活用体験を元に、**住民サービスの向上と窓口のバックヤード業務の効率化に向けた業務改善を進める道筋を作れた**。

導入のきっかけ 総務部 行政改革デジタル推進第2課 様

公募型プロポーザルにより、RPA導入支援事業者を選定 行政業務の効率化と職員の負担軽減には、デジタル化推進がマスト

自治体に求められる業務の幅が広がり、多様な業務に対応するには呉市全体でデジタル化を推進する必要性を感じていました。限られた人員で迅速かつ正確な作業が求められることが多く、職員の負担や稼働時間も年々増加しています。一部業務においては属人化が進み、引継ぎが容易ではない課題も抱えていましたので、定型業務を自動化できれば、業務効率化と職員の負担軽減につながると考えていました。

令和3年に始動した「スマートチャレンジくれ」のテーマの1つ「ICT技術を活用した行政事務における業務改善の検討」を本格的に進めるにあたり、ワーキングメンバーとRPA導入に関して意見交換を重ねた結果、公募型プロポーザルの実施を決定しました。RPA化する業務の選定から導入検証、本導入まで伴走しながらサポートしていただくことで、呉市として最大の効果が得られると思い、プロポーザルを経て「スマート自治体プラットフォーム

NaNaTsu」を導入しました。複数の提案事業者からNTTコミュニケーションズを選定した理由は、サポート面の充実です。本導入まで研修やフォローがあることや、トライアルの際、直感的に操作しやすいUIも決め手になりました。

業務の自動化に向けて最初に取り組んだのは「WinActor」や「NaNaTsu AI-OCR」を活用できそうな業務の洗い出しです。人事課、こども支援課、障害福祉課、財政課に業務ヒアリングを行い、「職員への給与支払い」、「勤怠管理事務」、「障害福祉サービスの支給決定事務」、「決算統計や予算編成に係る資料作成」を選定し、業務手順とフローを明確化。主に入力や転記、レイアウト調整等、定型作業の自動化を対象にシナリオ作成を進めました。導入までは、どのような業務を自動化すべきか、呉市が行う業務に活用できるのか不安もありましたが、対象業務の選定時も、NTTコミュニケーションズの豊富な知識とノウハウによるご支援を受けながら、安心して

で初期導入を進めることができました。スムーズに導入できた要因として、全体スケジュールの策定、「WinActor」に適した業務のご提案、初期研修やシナリオ作成支援、毎月の定例会議で課題や成果を共有するなど、事業者と伴走型で進められたことが挙げられます。運用中、利用環境の変更による動作停止やシナリオ改修等も迅速にご対応いただいたおかげで、本稼働に至りました。

呉市Profile

人口約20万人。瀬戸内海に面した港町で広島県南西部の主要都市。豊かな自然や温暖な気候に恵まれ、旧軍港都市として日本の近代技術発展に貢献した歴史を持つ。令和3年より市民が便利で快適に暮らせるスマートシティの実現に向けて「スマートチャレンジくれ」を始動し、人工知能やIoTなど最新技術を活用した取り組みを積極的に進めている。

総務部
行政改革
デジタル推進第2課
主事

佐々木 理人様



障害福祉サービスに関する定型業務の一部フローを自動化 導入後は年間363時間の稼働時間を削減し、 業務の迅速化と職員の負担軽減へ

福祉保健部
障害福祉課
副主任

堰楽 智也様



障害福祉課では「障害福祉サービスの支給決定事務」を中心に「WinActor」や「NaNaTsu AI-OCR」を活用しています。紙の領収書から必要な項目をExcelと福祉システムにそれぞれ入力する作業や、ミスを防ぐために1件ずつ確認してダブルチェックを行うなど、一連の事務作業に非効率なフローが多く、かなりの時間や労力を費やしていました。しかし、「WinActor」や「NaNaTsu AI-OCR」の導入により、「更生医療受給資格確認業務」、「自立支援医療精神通院」、「重度医療費償還払い」について業務の一部フローを自動化し、年間で363時間もの稼働時間削減につながりました。

特に大きな成果があったのは、「更生医療受給資格確認業務」です。これまでは、福祉総合システムの受給者情報とレセプトデータを突合し、システムの内容に合わせて修正、請求明細集計表に入力するというフローでした。「WinActor」で、レセプトデータの突合から請求明細集計表の作成までを自動化し、システムと内容が異なる項目にフラグを立てるシナリオを作成したことで、職員の作業はフラグ項目の確認と修正のみになり、年間380時間から190時間と稼働時間が半減しました。また、「自立支援医療精神通院」については、県から届く月間約300件のリストを1件ずつ目視で確認しながらシステム

へ入力していましたが、ミスがないよう集中して行う必要があり、職員の大きな負担になっていました。「WinActor」で入力部分を自動化したことによって、確認作業のみに集中でき職員の負担も軽減。稼働時間は年間4割ほど削減し、迅速かつ正確な対応が可能になりました。

実際に「WinActor」を使ってみると、他にも活用できそうな業務が多々あると感じます。最近では、これも自動化できるのではという視点で仕事をするようになりました。今後は「障害者通所施設利用者助成金額請求書」や「要援護への避難指示支援同意書」にも活用し、さらなる稼働時間削減を期待しています。

呉市のDX今後の展開

「NaNaTsu AI-OCR」や 「WinActor」を活用し、住民サービスの 向上と業務改善を進めていく

障害福祉課では「障害福祉サービスの支給決定事務」を中心に「WinActor」や「NaNaTsu AI-OCR」を活用しています。紙の領収書から必要な項目をExcelと福祉システムにそれぞれ入力する作業や、ミスを防ぐために1件ずつ確認してダブルチェックを行うなど、一連の事務作業に非効率なフローが多く、かなりの時間や労力を費やしていま

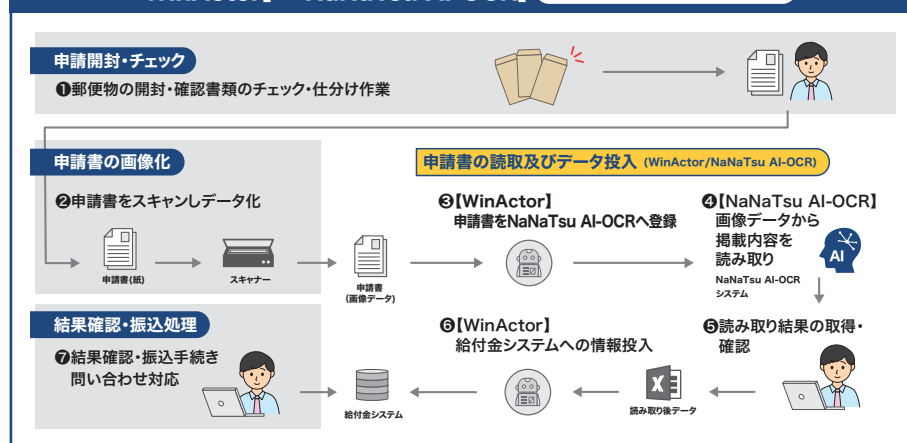
した。しかし、「WinActor」や「NaNaTsu AI-OCR」の導入により、「更生医療受給資格確認業務」、「自立支援医療精神通院」、「重度医療費償還払い」について業務の一部フローを自動化し、年間で363時間もの稼働時間削減につながりました。

特に大きな成果があったのは、「更生医療受給資格確認業務」です。これまでは、福祉総合システムの受給者情報とレセプトデータを突合し、システムの内容に合わせて修正、請求明細集計表に入力するというフローでした。「WinActor」で、レセプトデータの突合から請求明細集計表の作成までを自動化し、システムと内容が異なる項目にフラグを立てるシナリオを作成したことで、職員の作業はフラグ項目の確認と修正のみになり、年間380時間から190時間と稼働時

間半減しました。また、「自立支援医療精神通院」については、県から届く月間約300件のリストを1件ずつ目視で確認しながらシステムへ入力していましたが、ミスがないよう集中して行う必要があり、職員の大きな負担になっていました。「WinActor」で入力部分を自動化したことによって、確認作業のみに集中でき職員の負担も軽減。稼働時間は年間4割ほど削減し、迅速かつ正確な対応が可能になりました。

実際に「WinActor」を使ってみると、他にも活用できそうな業務が多々あると感じます。最近では、これも自動化できるのではという視点で仕事をするようになりました。今後は「障害者通所施設利用者助成金額請求書」や「要援護への避難指示支援同意書」にも活用し、さらなる稼働時間削減を期待しています。

「WinActor」×「NaNaTsu AI-OCR」 導入システムの概略図



製品のホームページ

WinActor
紹介ページと
動画はこちらDX Suite®
紹介ページは
こちら

NTTコミュニケーションズ営業担当者様からのメッセージ

株式会社
ドコモビジネスソリューションズ/
dBS 中国支社/
ソリューション営業部門/
第八グループ/第二チーム
新田 忍株式会社
ドコモビジネスソリューションズ/
dBS 中国支社/
ソリューション営業部門/
第五グループ/第二チーム
鶴嶋 蓮大

お客様は、職員様の業務負担が増加する中で、定型業務の自動化やバックオフィス業務の効率化の必要性を感じ、RPAやAI-OCRを導入されました。

WinActorやNaNaTsu AI-OCRは、日本語対応で操作性が高いため、技術者以外の職員様でも活用しやすいサービスです。また、本事業において弊社は、伴走型支援(自動化業務の選定・シナリオ作成保守など)を行い、WinActorやNaNaTsu AI-OCRの活用推進を支援してまいりました。そして、これらソリューションが職員様の業務効率化&負担軽減に繋がっていると評価いただいております。今後も伴走型支援を継続するとともに、様々なソリューションをご案内することで、職員様の業務効率化&負担軽減、住民サービスの向上をお客様と共に実現したいと考えております。

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト <https://www.ntt.com/index.html>

●記載内容は2025年3月現在のものです。

●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。