

自治体業務のスマート化を支援 住民満足向上につながるDXの突破口に



2022年9月29日発行 日経新聞社発行 1079号 1981年12月5日第三種郵便物認可

日経コンピュータ

NIKKEI COMPUTER

2022
9.29

特集
産業を変える
すごいAI図鑑

特集
ばく進、全社DX
「DX銘柄2022」に見る成功法

Book in Book
デジタルガバナメントテクノロジー 2022年秋
都道府県CIOフォーラム報告ほか

自治体業務のスマート化を支援 住民満足向上につながるDXの突破口に

「RPAソフト/サービス部門」で3年連続1位の決め手となったのが、NTTデータの提供する「スマート自治体プラットフォームNaNaTsu」である。このプラットフォームに含まれる「WinActor」は純国産のRPAソフト。高精度で手書き書類を読み取りデータ化するOCRソフト「NaNaTsu AI-OCR with DX Suite」と併せて自治体のニーズをつかみ、NaNaTsuシリーズの導入実績は350自治体と急速に普及している。その人気の原因を聞いた。

LGWAN上で最初に提供 RPA・OCRが350自治体に拡大

政府が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を受け、自治体は業務のデジタル化を急いでいる。だが、小規模な市町村は人手

や予算不足からこの足を踏むことが多い。その中で、NTTデータの「スマート自治体プラットフォームNaNaTsu」(以下、スマ自治)は簡単に使い始められ、月10万円のサブスクリプションモデルなので導入しやすいと評判だ。NaNaTsuシリーズで導入実績が350



株式会社NTTデータ
社会基盤ソリューション事業本部
ソーシャルイノベーション事業部
デジタルソリューション統括部
RPAソリューション担当 課長

村岡 亜希子氏



株式会社NTTデータ
社会基盤ソリューション事業本部
ソーシャルイノベーション事業部
デジタルソリューション統括部
RPAソリューション担当 主任

若月 沙耶香氏

自治体と急速に広がる理由を、NTTデータの村岡亜希子氏はこう語る。

「スマ自治は、最初にLGWAN上で提供したことで自治体の利用が増え、それに従って事例やノウハウが蓄積されているのが強みです。自治体業務は共通点が多いので、よく使われている業務を共有することで、スマ自治を利用するメリットを感じていただいています」

スマ自治はRPAソフトの「WinActor」とOCRソフト「NaNaTsu AI-OCR with DX Suite」(以下、NaNaTsu AI-OCR)で構成されている。同社の若月沙耶香氏によると、ワクチン接種業務やコロナ陽性証明書の発行業務への活用、介護・福祉関連や税務業務の自動化など、用途は様々だという。

識字率は98%と高精度 RPA連携でデジタル化を推進

自治体業務では手書きの書類を扱うことが多く、通常は紙を見ながらExcelなどに転記してマスターデータ化している。手入力の作業は時間もかかり、誤記の可能性もある。NaNaTsu AI-OCRは、帳票によっては識字率98%という高精度でデータ化できるので、大幅に入力業務を効率化できる。

「NaNaTsu AI-OCRのエンジンはAI inside社のDX SuiteというAI-OCR市場でシェアNo.1の実績を誇るサービスを利用し、従来OCRで難しかった手書き文字の読み取りを高精度化しました。また、インターフェースの簡便さ

を追求し、ITリテラシーがさほどなくても直感的に使えます」(若月氏)

新型コロナウイルス感染者の疫学調査情報の政府への報告が自治体に義務化されたが、自治体に集まるのは手書き書類のため、データ転記に1人当たり数分を費やしていた。NaNaTsu AI-OCRを導入すると、この作業が数十秒で済み効率化を実現する。

RPAソフトの国内シェアNo.1(※)のWinActorも同様に、誰でも簡単に利用できる操作性にこだわっている。

「RPAブームになって5年ほど経ち、安価で気軽に使える製品も出ていますが、WinActorは使いやすいという評価をずっと頂いています。痒いところに手が届く機能が追加され、業務に広く使えるシナリオを作りやすいと提供いただけています」(村岡氏)

RPAソフトは通常の業務フローを整理した上で、シナリオ化し、自動的に処理させるという流れになる。画面操作をWinActorにトレースさせて自動的にシナリオを生成した後に、簡単なGUI操作で編集することもできる。

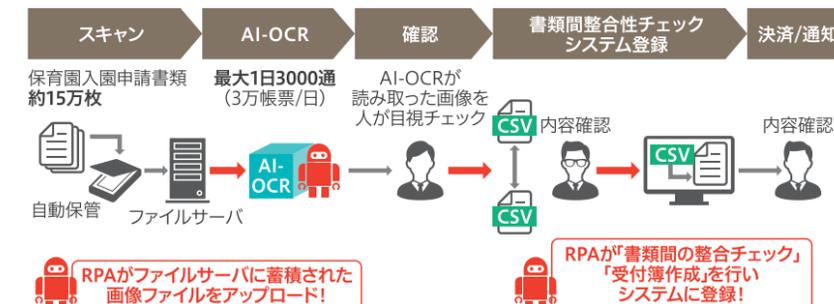
スマ自治ではオンラインサポートやユーザー同士が相談・情報交換できるコミュニティサイトを機能の1つとして提供。さらに、スマ自治は日本各地のNTTデータ販売特約店が扱っているため、自治体の要望や状況に合わせたシナリオ作成や現地支援も可能だ。

NaNaTsuは「7つ道具」に由来 自治体DXの道具をそろえる

自治体には、突発的かつ急を要する業務も少なくない。そのたびにシステムを改修しては時間もコストもかかる。スマ自治なら追加業務のシナリオを作るだけで対応できるのでコストパフォーマンスが高い。サブスクリプションモデルなので、数カ月だけ導入してもいいし、繁忙期だけライセンスを増やしてもいい。しかも、1ライセン

※MM総研「RPA国内利用動向調査2021」による

RPA×AI-OCR導入で、残業時間が「ゼロ」に!



上記のフローに変更した結果...

残業時間
100%削減
(500時間⇒0時間)

申請書の電子化により区役所
からの問い合わせ回答時間を
短縮し、住民サービスの向上に!

RPA・AI-OCRを導入し
デジタル化に対する職員様の
意識醸成やスキルアップに!

スは、同時使用しなければ複数拠点の複数のユーザーで使うこともできる。

「1ライセンスを複数ユーザーが使えることをメリットに感じて導入される自治体も多いです。また、日頃から業務の連携やサービスの共同調達を行っている小規模自治体同士で1ライセンスを共同利用していただくケースがあります。スマ自治も時間帯をずらして同じライセンスで使うことで、割り勘効果で導入費もお得になります」(若月氏)

スマ自治によって大きく業務効率を向上させた自治体の例を紹介しよう。ある自治体では近年、保育関連の申請書類が増え続け、月間15万枚にも達していた。スマ自治を導入したところ、手入力作業が大幅に減少。職員の残業時間が500時間からゼロへと激減した。同時に紙に書かれていた情報がデータ化されたことで検索性が上がり、問い合わせ回答時間が短縮し、住民満足度も向上した。さらに、スマ自治を利用することでデジタル化に対する職員の意識変革やスキルアップといった副次的効果もあったという。

鹿児島県奄美市では、飲食店支援の

ために「ほーらしゃ(うれしい)券」というプレミアム商品券を発行しているが、紙で管理していたため販売店舗が処理しきれず客の待ち時間が長くなったり、リアルタイムに販売状況がつかめなかった。スマ自治やローコードツールなどを活用し、住民が事前受付でデジタル申請したり、紙での申請はNaNaTsu AI-OCRで処理したりするようにした結果、リアルタイムで売上共有が可能となり、行列待ちさせることもなくなった。

NaNaTsuというネーミングは「7つ道具」に由来する。村岡氏は「今後、RPA単体ではなく、自治体のDX全体を支援し、住民の満足度向上につなげたい。そのための7つ道具をそろえていくつもりです」と語る。

若月氏は「小規模の自治体では都道府県が取りまとめるケースも出てきました。また、各地の町村会に働きかけて複数自治体による共同調達も進めています。規模にかかわらずDXの支援をさせていただきたいと考えています」と語る。スマ自治はDXのきっかけとして格好のツールのようだ。

お問い合わせ先

株式会社NTTデータ

〒135-6033 東京都江東区豊洲3-3-3 豊洲センタービル
[URL] <https://www.nttdata.com/jp/>

※本コンテンツは、日経BPの許可により『日経コンピュータ』2022年9月29日号(日経BPガバメントテクノロジー2022年秋号Book in Book同載号)の掲載内容より抜粋して作成したものです。禁無断転載 ©日経BP