

2019年6月24日

(報道発表資料)

さいたま市 南区役所

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部

さいたま市（南区）と東日本電信電話株式会社埼玉事業部が 『AI-OCR/RPA』活用実証実験を実施 ～業務効率化による作業量削減を検証～

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部（埼玉事業部長：榊原 明、以下「NTT東日本」）は、さいたま市（市長：清水 勇人、以下「さいたま市」）と、2019年3月1日から実施しているRPA※1実証実験に加え、さいたま市南区役所の高齢福祉及び介護保険に関する業務においてAI-OCR※2を活用した実証実験を実施いたします。

※1 RPA：Robotic Process Automation の頭文字で、ソフトウェアロボットが業務プロセスを自動で処理する概念

※2 AI-OCR：AI (Artificial Intelligence) とOCR (Optical Character Recognition/Reader) の頭文字で、手書き書類や帳票の文字読取を行い、データ化するAI技術を使ったOCRサービス

1. 背景と目的

さいたま市は、今後人口の減少や急速な高齢化など変化の激しい社会経済情勢が見込まれる中、市民一人ひとりがしあわせを実感できる都市の実現、市民・企業から選ばれる都市の実現を目指し、施策を推進しています。その一つとして、市をとりまく社会情勢や市民の皆様の声に適切に対応するため、新たなICT技術を活用し、ワーク・ライフ・バランスの一層の確保を図り、市民サービスの向上に向けた、効率的な行政運営の取り組みを進めているところです。

今回、実証実験を実施する南区は、市内10区中で人口が最も多く、転入転出者も多い地域であり、今後さらに高齢者の急激な増加も予想されています。それに伴い、窓口における各種申請件数が増え、入力作業等に要する職員の業務量も増えることが見込まれるため、職員負担の軽減が喫緊の課題となっています。

このような背景から、職員の時間外勤務時間の増加を抑止し、職場環境の改善を図るとともに、窓口での市民の待ち時間を削減することにより、市民満足度の向上を目指すため、AI技術を使ったAI-OCRとRPAツールを活用した業務効率化による作業量削減効果を検証する実証実験に取り組むこととしました。

2. 概要

さいたま市南区高齢介護課の業務においてAI-OCRとRPAツールを利用し、業務処理の自動化を行います。

従来のRPAツール単体では、紙による手書き申請書は電子データ化されていないため処理の自動化は困難でしたが、AI技術を使ったAI-OCRを取り入れることで、収集した大量の文字データから文字の特徴をディープラーニング※3し、高精度な文字認識による電子データ化が可能となります。今回の実験では、AI-OCRで申請書を電子データ化し、RPAツールを利用して高齢福祉や介護保険システムへの入力を自動化することで、更なる業務効率化による作業量削減の実現を目指します。（4項の実施イメージを参照）

業務例：高齢福祉及び介護保険に関する業務

期間：2019年6月24日～2019年8月31日（予定）

※3 ディープラーニング：音声や画像認識、予測などの人間が行うようなことを実行できるようにコンピューターに学習させる手法

3. 今後の展望

さいたま市では今回の実証実験により得られたデータと知見を踏まえて、さいたま市の業務におけるAI-OCRとRPAツールのさらなる活用について検討していきます。

NTT東日本では今回の実証実験により、自治体業務でのAI-OCRとRPA連携に関する知見を得ることにより今後、他の自治体業務への提案など、全社的な事業への波及を目指します。

4. 実施イメージ

