

報道関係者各位

令和2年3月吉日
株式会社佐賀電算センター

嬉野市と業務効率化に向けたDX技術導入の共同実証に関する完了報告

佐賀県嬉野市（市長：村上大祐、以下嬉野市）と株式会社佐賀電算センター（本社：佐賀県佐賀市、代表取締役社長：宮地大治、以下佐賀電算センター）は、自治体の業務効率化に向けたDX（デジタルトランスフォーメーション）技術導入の共同実証を行い完了致しました。本成果を活かし、DX技術のうち、RPAとAI-OCRを利用して業務量を削減することで働き方改革を進め、市民サービスの充実につなげていきます。

1. 実証事業の背景

嬉野市では第2次総合計画の実現に向けて、業務の効率化と職員の残業時間抑制に取り組んでいます（総合計画6-4）。目標達成に向けての施策として、デジタル技術（DX技術）に着目しました。DX技術のうち、ソフトウェアロボットのRPA及びAIの機能を用いたOCRを活用することで、業務量の削減を行い更なる市民サービスの充実につなげていきます。

また佐賀電算センターは佐賀県内において、先んじてDX技術導入のコンサルティングを行ってまいりました。佐賀電算センターが培ってきた技術とノウハウをもとに、自治体業務の効率化を嬉野市と共同で実証し、佐賀県内の働き方改革に寄与してまいります。

2. 実証事業の内容とスケジュール

嬉野市副市長をトップに、市民福祉部長がプロジェクトマネージャーとなり推進し、市民福祉部及び行政経営部の業務を主な実証範囲として、DX技術（RPA・AI-OCR）の導入とBPRの進め方の実証を行いました。

- ・2019年11月 実証範囲及び目標の決定
- ・2019年12月 業務の整理（対象業務の選定）
- ・2020年1月 トライアル実施
- ・2020年2月 評価・検証、効果測定

3. 実施結果

○業務棚卸

関係部署職員で業務棚卸を実施し、55の自動化対象候補業務を整理できました。

その中から、実際の運用やアプリケーションを確認し、すぐに効果がでると考えられた5業務を選定致しました。

○対象5業務へのBPR実施・DX技術適用

BPRを通して、申請書の様式変更や事務処理の簡素化などを実現できました。また合わせてDX技術を適用し、5業務全体で年間225時間の業務量削減を実現できました。

<対象>

- ① 放課後児童クラブ 新年度入所受付・入所決定・通知
- ② 児童手当現況届更新
- ③ 時間外勤務情報入力
- ④ 非常勤職員勤務状況入力
- ⑤ 交通災害共済申込受付

	年間業務量	年間削減量	BPRの内容	DX適用・ITツール改善
①	363時間 (610件)	74時間 (20%)	申請書フォーマットの統合 台帳作成方法の見直し	AI-OCR・RPA Excel関数・マクロ改善
②	257時間 (1,600件)	71時間 (28%)	申請内容の確認作業の見直し	RPA
③	120時間 (1,400件)	12時間 (10%)	Excelのフォーマット変更による既存データ活用	RPA ITシステム更改
④	74時間 (1,830件)	14時間 (19%)	業務フローにおける確認作業の見直し	RPA ITシステム更改
⑤	427時間 (3,300件)	54時間 (13%)	台帳作成作業及び確認作業の簡素化	AI-OCR・RPA

○AI-OCRの精度検証

5業務帳票でAI-OCRの検証を行った結果、概ね精度は高く実業務で使用できるレベルであることを確認できました。実運用に向けては、一部帳票についてはフォーマットを変更することで更なる効率化が行える見込みです。

- ・ 交通費災害共済の申請書(複写式)

- ・ 放課後児童クラブ入所申込書（フォーマット変更後）
- ・ 嬉野市一般競争（指名競争）参加資格審査申請書
- ・ ふるさと応援寄附金の寄附申込書
- ・ 嬉野市脳ドック受診申請書

4. 効果のまとめと課題

○効果のまとめ

当初の目標を上回る成果を出せ、短期間において適切な検証ができました。

働き方改革を進めることで、簡素化が行えた結果、市民の負荷も減少する（市民サービスが向上する）という、相互作用をあらためて確認できました。

DX という新技術を活用することで、BPR（業務改革）が進めることができました。これまでは BPR をしようにも、最適なツールがなく効率的に行うことができませんでした。その課題を DX 技術が解決することを示すことができました。また、本実証を通して、BPR にチャレンジする組織文化の変革を感じるようになりました。

今後、行政改革の一つのツールとして DX 技術（AI-OCR/RPA など）は必要不可欠となりつつあり働き方改革の一翼を担うことが期待されます。

○課題

ソフトウェアの操作方法については慣れが必要であり、本格導入では人材育成が肝となります。ただし、習熟効果は高いため、操作研修は IT リテラシーに応じた密な計画が必要であると考えられます（本格展開時は画一的ではない内容が求められる）。

また、BPR を進めるうえでの業務棚卸には慣れが必要となり、属人的にならないようチームとしての活動が求められます。事務局が現場に踏み込みリーダーシップを発揮する必要性を感じました。

5. 今後

本実証で DX 適用・BPR 推進は業務効率化・働き方改革・市民サービスの向上に寄与することが確認できました。

嬉野市では来年度以降、本実証で得た知見を活かして具体的なロードマップを策定し更なる改善と市民サービスの向上を目指します。

*デジタルトランスフォーメーション（DX）とは、データとデジタル技術を活用して製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務・組織・プロセスを変革し、競争上の優位性を確立することです。

*RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）とは、パソコン上で行う定型的な作業を自動化し、業務量を削減するツールであり導入により働き方改革の推進が期待されます。

*OCR（オプティカル・キャラクター・レコグニション/リーダー）とは、手書きや印刷された文字をスキャナにより読取りデジタルデータ化する技術。AI（アーティフィシアルインテリジェンス）の機能を付加することで精度が向上し、RPA と組み合わせることで事務作業の大幅な自動化が期待されます。

*BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）とは、業務プロセスを見直し全体最適を行い、コスト削減や効率化を行うことです。

本件に関する連絡受付先

株式会社佐賀電算センター 公共事業部営業部 副島・澄川
電話 0952-34-1511

以上