

# 職員数減少による業務負担増に立ち向かえ! AI-OCRで紙帳票入力業務の自動化を実現

20年後には日本の労働力人口の大きな減少が予測されており、自治体は従来の半分の職員でも本来担うべき機能が発揮できる「スマート自治体」に転換することが必要となっています。そんななか、茨城県大子町では紙帳票の入力業務においてAI-OCRを活用して業務効率化を図っています。大子町役場の担当者2人に、AI-OCRを導入した経緯や今後の活用法などをうかがいました。

## 導入いただいたソリューション

### ●AIよみと〜る (LGWAN接続タイプ)

※LGWAN (Local Government Wide Area Network) は総合行政ネットワークの略称です。行政専用の閉域ネットワークで、インターネットから切り離され高度な情報セキュリティを維持しています。

※「AIよみと〜る(LGWAN接続タイプ)」のご利用には、スキャナーなどの帳票類を電子化する機器および総合行政ネットワーク(LGWAN)への接続環境が必要です。

## NTT東日本選定のポイント

- 「AIよみと〜る」がLGWAN対応となり、強固な情報セキュリティのもとで住民情報等を安心して扱えるようになったこと
- 職員数減少によって喫緊の課題となった業務効率化に対し、AI-OCRを活用した適切な提案をしてくれたこと



(左から順に)大子町 まちづくり課 主任 佐川 元気氏、大子町 まちづくり課 藤田 美由紀氏

## ソリューション導入成果

- ひとりで対応していた「タクシー利用助成事業」におけるタクシー券の入力業務を自動化させ、担当者の負担軽減および事業者への迅速な給付を実現できた
- 自動化による作業時間の削減が認められたことで、他業務でのAI-OCRの検討が進み業務効率化を推し進める契機となった

## ひとりで年間1万枚超の紙帳票入力を行う大きな負担が課題に 入力自動化の条件は、強固な情報セキュリティ担保

——「AIよみと〜る」で業務効率化を図ったのは、どのような業務でしょうか。

佐川：平成26年度から行っている、「タクシー利用助成事業」の紙帳票入力業務です。大子町では65歳以上で車が運転できない方に対し、通常料金の半額で利用できるタクシー券をお渡ししています。タクシーを降りる際、運転手さんが「どの区間を走って料金がいくらかかったか」を手書きで記入します。それを事業者に月末締めで、まとめて提出してもらい、それらを集計したうえで割引分を役場が支払う仕組みです。

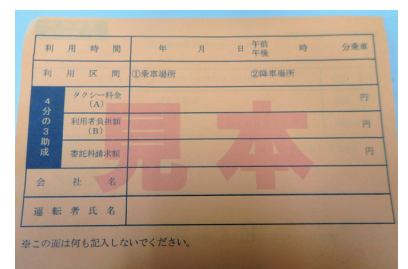
月平均で約1,100枚のタクシー券が役場に届いており、その入力業務を藤田がひとりで担当していたのです。

藤田：本来業務を別に抱えており、すべてのタクシー券を一枚一枚確認してExcelに手入力するのは、本来の業務に集中できない状態にながっていました。

——「AIよみと〜る」を採用いただいた理由を教えてください。

佐川：NTT東日本からの提案を受けたことがきっかけです。そのとき紙帳票の手書き文字をコンピュータが利用できるデジタルの文字コードに変換するOCR(※)技術に、AIを組み込んだAI-OCRの存在を初めて知りました。他のサービスはインターネットに接続するものが多いなか、「AIよみと〜る」はLGWAN内で閉じたシステム構成と聞きました。住民情報を取り扱うため、インターネットに接続せず強固な情報セキュリティが担保されていることが大きな決め手になり、令和2年の1月から導入しています。

※OCR (光学的文字認識) :  
Optical Character Recognitionの略。



実際にスキャンするタクシー券の見本

# 高い読取精度で、くずれた文字の認識にも本領発揮！ 紙帳票を大量処理する業務に、活用領域を展開

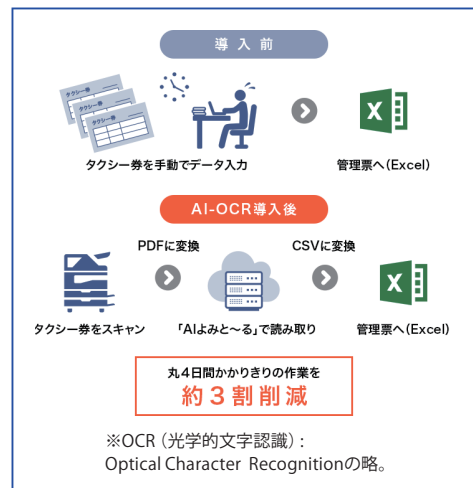
CASE STUDY

——導入効果はいかがでしょうか。

藤田：これまで丸4日間かかりきりで処理していましたが、3割ほど作業時間が削減されました。そのぶん、事業者に早く料金が振り込めるようになりました。タクシー券をスキャンしたデータを「AIよみと〜る」で読み取り、CSVデータに変換、Excelに貼り付けるだけ、という簡単な作業なので、最初からスムーズに実施することができました。さらに、私がぱっと見て読めないような、くずれている文字がちゃんと認識できていたときには、読取精度の高さにたいへん驚かされましたね。

——今後における「AIよみと〜る」の活用方針を聞かせてください。

佐川：紙帳票を大量に処理する業務に、活用領域を広げていきたいですね。たとえば、税務課の給与支払報告書入力業務での利用を検討しています。大子町としても、職員の人数が減っているなか、いかにICTツールを活用して業務効率化を図っていくかが重要だと考えています。今後も積極的に、「AIよみと〜る」を活用していきます。



## サービス開発者の声 「AIよみと〜る」の3ポイント 読み取り精度・情報セキュリティ・サポート体制

——自治体における業務効率化のポイントとは。

大子町のように、紙の入力作業は業務効率化の入口として取り組みやすいでしょう。行政業務は多岐にわたることから、「どこから着手すべきかわからない」というご相談をいただくことが多いです。そういったなかでも、紙の入力作業は定型作業のため着手しやすく、成果が目に見えやすいです。また、「税」や「福祉」分野を中心とした「入力・確認」の業務量が自治体では特に多いという調査結果を総務省も示しており、紙の入力作業は業務の効率化が高く期待できます。



東日本電信電話株式会社  
ビジネス開発本部 第二部門  
北森 雅雄

くわえて、RPAも組み合わせると業務の効率性がさらに高まるのでおすすめです。

\*RPAとは「Robotic Process Automation/ロボティック・プロセス・オートメーション」の略語のことです。人間に代わり、パソコン上の操作を自動で代替し、業務を遂行してくれます。

——「AIよみと〜る」の特徴とは。

高い読み取り精度と業務効率化効果です。自治体とのトライアル※

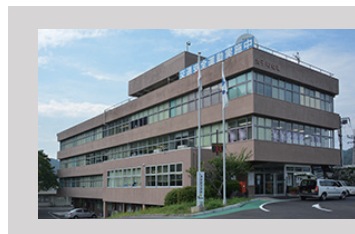
では、平均で読み取り精度97.6%、RPAを組み合わせることで、稼働削減率58.6%という高い効果が出ました。そして、強固な情報セキュリティです。インターネットに接続せず、LGWAN内で閉じたシステム構成のため、住民情報も安心して読み込めます。

さらに、当社独自のサポート体制があります。年中無休9~21時で電話サポートデスクを整備しており、お困りの時に電話でお問い合わせできるため安心です。また、有償ですが、オンサイトで操作説明や読み取り設定支援を行う訪問サポートメニューも利用可能です。

※自治体とのトライアル: 4自治体(長野市、千葉市、目黒区、三鷹市)の対象7業務について実施した「AI-OCR」と「RPA」活用時の読み取り精度および稼働削減率(各業務の1件あたりの結果を単純平均)のトライアル結果(平成31年1月~令和元年7月)。

——自治体における今後の支援方針とは。

「AIよみと〜る」の活用シーンを広げて、大子町のように住民サービスに注力できる体制づくりに貢献してまいります。また、昨今の「コロナ禍」にくわえ、総務省がテレワークを推進しており、今後は自治体もテレワークの検討が始まると考えられます。「文書電子化」が進めば、テレワークで対応できる業務も増えていきます。我々のソリューションで、自治体の「ニューノーマル」な未来を実現していきたいですね。



企業名 茨城県大子町

組織概要 茨城県の最北西端に位置し、北は八溝山系を境に福島県、西は栃木県、東は常陸太田市(茨城県)、南は常陸大宮市(茨城県)にそれぞれ境を接します。面積の約8割は、八溝山系と阿武隈山系からなる山岳地で、八溝山をはじめ高笹山、男体山など県内有数の秀峰を擁した自然豊かな環境です。水と緑に恵まれ、奥久慈茶、久慈川鮎、りんご、そば、奥久慈しゃも、こんにやく、おやき、ゆば、漆、地酒、地ビール、硯など多くの特産品があります。

◎本事例は自治体通信 Vol.26(2020年10月号)から抜粋・一部加工し、制作しました。

◎上記ソリューション導入期間は2020年1月~です。

◎文中に記載の組織名・所属・肩書・取材内容などは、すべて2020年11月時点(インタビュー時点)のものです。

◎上記事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。

ご導入いただいたサービスについて詳しくは

[https://business.ntt-east.co.jp/service/rpa\\_aiocr/](https://business.ntt-east.co.jp/service/rpa_aiocr/)

AIよみと〜る

検索