



報道機関 各位

記者発表資料  
令和元年12月12日(木)  
問い合わせ先:情報システム担当  
副参事:増田  
担当:小熊、関根  
電話:829-1103  
内線:2217

## NTT 東日本との RPA および AI-OCR 活用実証実験に関する結果を公表します

本市と東日本電信電話株式会社 埼玉事業部(以下、NTT 東日本)は、本市の業務において2019年3月1日からRPAならびに同6月24日からAI-OCRを活用した業務効率化に関する実証実験を実施していましたが、検証の結果がまとまりましたので公表いたします。

### 記

#### 1 沿革

昨今の「働き方改革」の一つとして、本市においてもICTの利活用による業務改革の検討を進めています。この検討の中の一つとして、2019年3月1日からRPA(※1)を、また、同6月24日からAI-OCR(※2)を追加し、8月31日までの期間において、NTT 東日本と共同で業務効率化に関する実証実験を行いました。

##### (※1) RPA とは

人間がパソコンを使用して行う単純作業を、ソフトウェアロボットを用いて自動化するシステム。

##### (※2) AI-OCR とは

従来のOCR(光学的文字認識)にAI技術を取入れ、手書きのクセや間違い等を学習し読取り精度を高めたOCR。

#### 2 実証実験内容

本実証実験では庁内において協力部署を募ったうえで業務を選定し、4課10業務を対象に、各業務システムへのデータ入力などの作業時間についてRPA導入前後で業務時間を測定しました。

### 3 実証実験結果<削減時間検証>

#### (1) 測定方法

- RPA の場合

予め、表計算ソフトなどによって管理されているデータを

- ①職員が手作業で
  - ②RPA を利用して
- } 業務システムに入力

- AI-OCR 併用の場合

市民の方から提出された書類を

③職員が手作業で、業務システムに入力

④AI-OCR で読み取り、データ化後に RPA を利用して業務システムに入力

①と②、③と④について処理時間を計測し、比較しました。

**測定結果**      合計 7,836 時間 → 1,914 時間 <5,922 時間/年、約 75%削減>

原課	業務	測定結果	削減率	導入効果	課題
情報政策部 情報システム 担当	パスワード再発行業務	<b>743分削減/年 (年間件数: 180件)</b> Before : 1,148分 After : 405分	<b>65%</b>	○	一部のみ自動化したため前後の付随処理を含めた効率化が図れていない。
	貸借料金支払い業務	<b>948分削減/年 (年間件数: 552件)</b> Before : 1,080分 After : 132分	<b>88%</b>	◎	文書管理システム上での支出命令書印刷が自動化不可。
市民税課	eLTAX法人市民税 申告データ入力業務	<b>7,500分削減/年 (年間件数: 30,000件)</b> Before : 45,000分 After : 37,500分	<b>17%</b>	△	エラー種類が多くロジック化が困難。OK分のチェックを行い工数が増大。
	軽自動車税廃車申告 データ入力業務	<b>42,000分削減/年 (年間件数: 60,000件)</b> Before : 66,000分 After : 24,000分	<b>64%</b>	○	職員によるRPA用の入力データ作成の工数が増大した。
水道局 営業課	収入日計表 入力業務	<b>24,600分削減/年 (年間件数: 2,400件)</b> Before : 37,800分 After : 13,200分	<b>66%</b>	○	ロボット作業中も職員が監視を行っている。
区役所(※) 高齢介護課	ますます元気教室 受付入力業務 	<b>16,226分削減/年 (年間件数: 3,671件)</b> Before : 18,538分 After : 2,312分	<b>88%</b>	◎	介護システムから受講履歴を引用する際に、不要な情報を拾ってしまう。
	敬老祝い金 受付入力業務 	<b>84,242分削減/年 (年間件数: 17,298件)</b> Before : 95,139分 After : 10,897分	<b>89%</b>	◎	依頼書に金融機関コードがなく、特定に手間がかかる。例外処理が多い。
	高額介護合算 支給申請入力業務 	<b>34,405分削減/年 (年間件数: 7,714件)</b> Before : 39,264分 After : 4,859分	<b>88%</b>	◎	申請書記載方法にバラつきが多く、金融機関情報の特定が困難なケースがある。
	アクティブチケット 交付申請受付業務 	<b>43,051分削減/年 (年間件数: 18,013件)</b> Before : 54,399分 After : 11,348分	<b>80%</b>	◎	データの転記が主のため、自動化に向いており、RPAの課題は特にない。
	(※)南区を モデルとして実施	シルバーポイント事業 交付申請受付業務 	<b>101,618分削減/年 (年間件数: 16,130件)</b> Before : 111,780分 After : 10,162分	<b>91%</b>	◎
合 計		<b>355,333分削減/年 (年間件数: 155,980件)</b> Before : 470,148分 After : 114,815分	<b>73%</b>	◎	凡例: ◎…削減率70%以上 ○…削減率50%以上 △…50%以下

RPA は定型的なデータ入力業務など、予め用意されているデータの単純な入力業務で特に効果を発揮することが確認できたとともに、紙の申請書入力には AI-OCR を用いて帳票を読み込むことにより、入力作業の効率化が図られ、紙媒体の電子化について効果が期待できることが実証されました。

#### 4 今後の展開

検証結果からも RPA 技術は一定の効果が見られることから、令和 2 年度以降、本格導入として全庁への対象の拡大を予定しています。