

DX 今物語

⑭

のデジタル化を今までにないスピードで進めています。全国1800弱ある自治体が、国からの支援をフルに活用して自治体DXを推進しているところです。

2020年の新型コロナウイルス感染症に対する緊急経済対策の一つとして実施された特別定額給付金（いわゆる10万円給付）は、国や自治体のデジタル化の遅れや手続きが発足し、国主導で社会全体

の煩雑さが表面化し住民サービス意識の低下が露呈した形になりました。

この課題を根本から解決するために21年9月デジタル庁の行政手続きのオンライン化（4）自治体のAI・RPAの利用促進（5）テレワークの推進（6）セキュリティ対策の徹底、の6項目を重点取組事項とし全自治体がこれに則した取り組みを推進しています。

一般的に自治体はIT専門職を採用していないため、住民と接する職員が一から勉強しながらDXを進めています。

解決に多くの労力を要する重点取組事項の中で、（4）

自治体DXで利用が広がるRPA

のAI・RPAは直感的にわかりやすく職員の働き方改革に直結するため、先行して取り組み自治体が増えています。職員に代わってPCを自動的に操作するRPA（ロボティックプロセスオートメーション）や申請用紙の手書き文字をAIでデジタルに読み取るAI-OCR（アーティフィシャルインテリジェンス）オペティカルキャラクターレコグニション）の活用は他自治体に参考となる優良事例も増えています。

たとえば、
・職員の時間外労働時間をRPAが自動集計する庁内の利用

・銀行や信組から受領する預金調査結果をAI-OCRで読み取り、RPAが管理用ファイルに自動入力する税務での利用

・住民がホームページから申請した水道の使用開始の情報

をRPAがシステムへ自動入力する住民手続きでの利用が広がり、

さらには

・住民がタッチディスプレイを使って申請した転入に関する情報を、RPAが必要なシステムに入力することで、複数の届け出が1回で完結する窓口での利用の仕組みもでき始めています。これらに限らず、子育てや教育、介護福祉などあらゆる住民サービスに活用されています。

RPAは正確性が求められる自治体業務に大いに活用され、時間短縮、ヒューマンエラー削減で、職員の負担軽減と住民サービス向上を実現して、自治体DXの牽引役の一つを担っています。

当社が提供するRPA「WinActor」は、多くの自治体に活用されると共に、さまざまな業種・業態で利用されています。

◇ほんだ やすゆき 日本電信電話株式会社に入社後、SI受託やデータセンタ事業の企画・構築・運用を中心に従事。のち北海道の第三セクターである株式会社HARPにて自治体向けASP事業を統括。2021年現職。現在、総務省 地域情報化アドバイザー。



NTTアドバンステクノロジー
Value Co-creation事業本部

北海道 本多 康幸
支店長