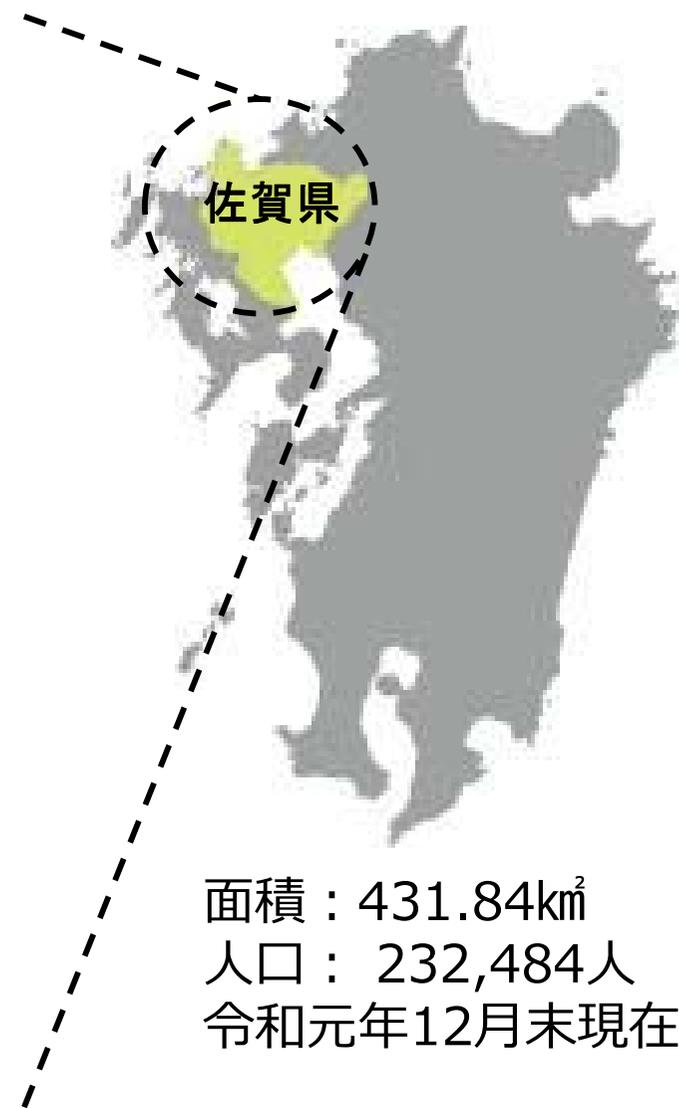
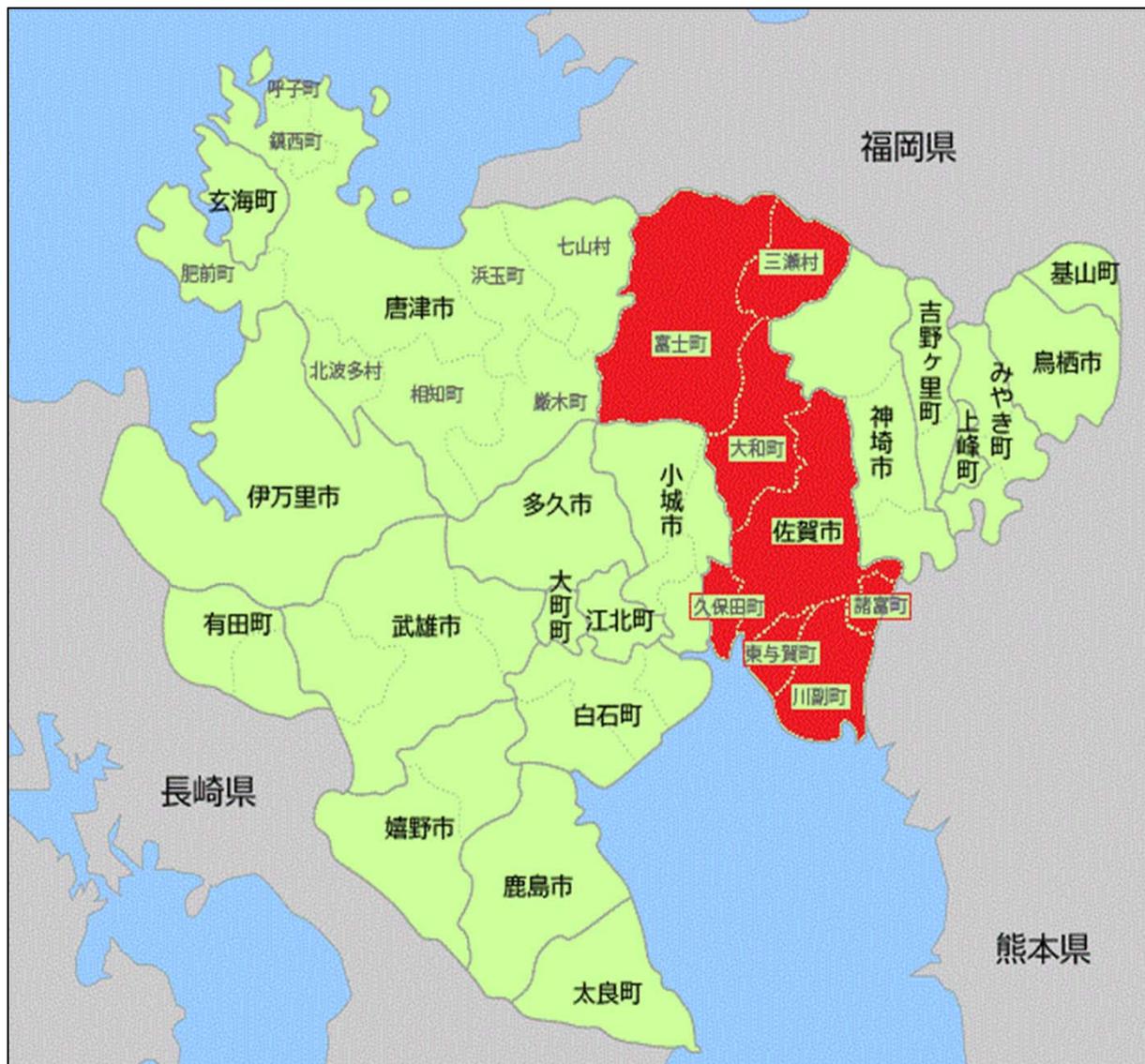


AI等のICTを活用した業務改善の取り組み

佐賀市の紹介①



佐賀市の紹介②

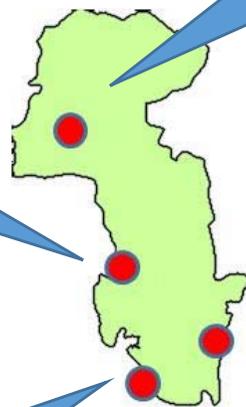
佐賀インターナショナルバルーンフェスタ



古湯温泉



三重津海軍所跡



有明海

佐賀市の紹介③

佐賀国際バルーンフェスタ
Saga International Balloon Fiesta

最新情報 2019概要 バルーンイベント その他のイベント もっと知りたいバルーンフェスタ 熱気球について 佐賀の観光・提携イベント

2020 SAGA INTERNATIONAL BALLOON FIESTA
10/30 10/31 11/1 11/2 11/3

大会概要 大会スケジュール バルーンQ&A 駐車場情報 アクセス 観戦マナー

最新情報

2020年01月15日
2020佐賀国際バルーンフェスタの開...

2019年12月27日
佐賀国際バルーンフェスタ第40回記...

2019年12月16日
2019吉野ヶ里ウィンターバルーンフェスタが開催され...

2019年11月26日
【募集】2019吉野ヶ里ウィンターバルーンフェスタのオ...

お問い合わせはこちら

お問合わせはこちら

バルーンの魅力を発信中！
ソーシャルメディア



佐賀バルーンフェスタ
組織委員会

TEL 0952-33-3955

FAX 0952-33-3977

Website:

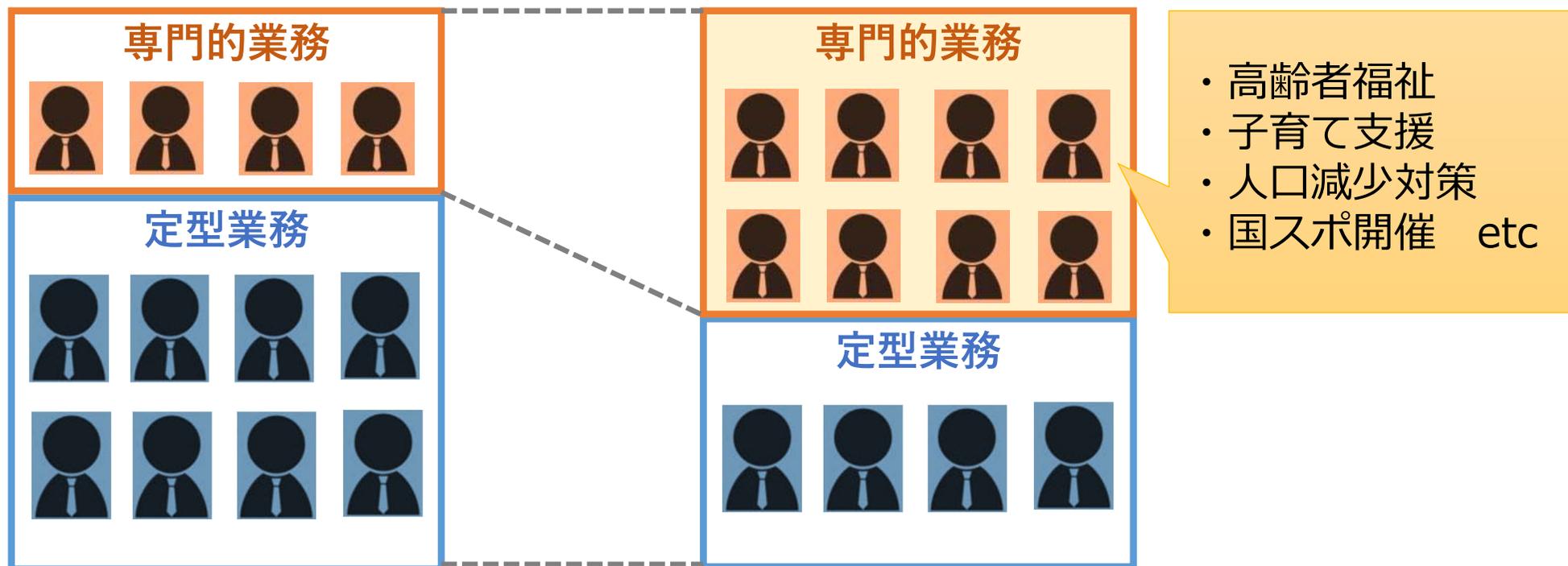
<http://www.sibf.jp/>



1 業務改善で目指す効果

AI・RPAの導入により…

より付加価値の高い業務や今後拡大が見込まれる分野への
人・時間の再配分を目指す



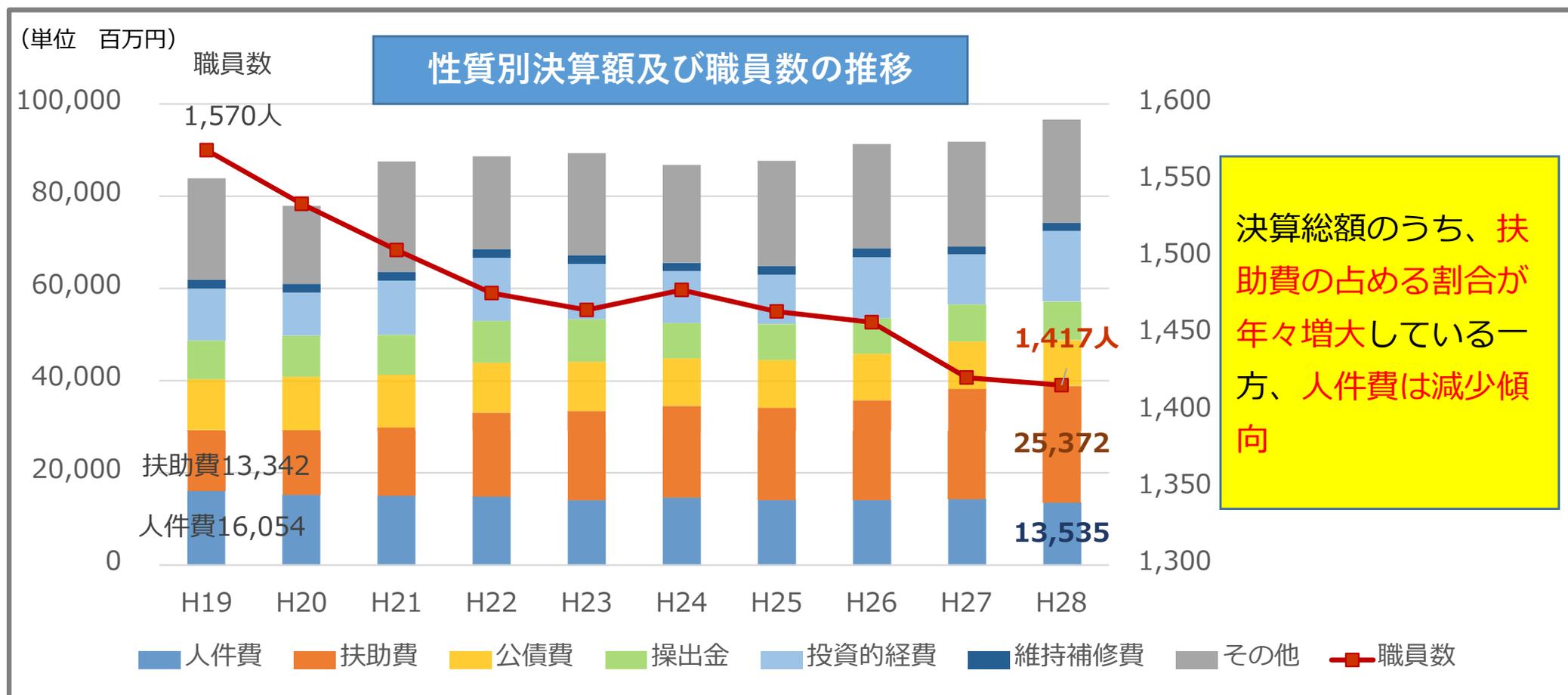
2 佐賀市を取り巻く状況①

- ◆ 地方分権を背景とした基礎自治体への権限移譲の流れ
- ◆ 住民ニーズの多様化・高度化
- ◆ 少子高齢化に伴う社会保障関連業務の増大
- ◆ 人口減少問題への対応

総じて自治体の業務量は増加傾向

3 佐賀市を取り巻く状況②

◆ 扶助費が伸び続ける一方で、歳入（地方交付税、市税等）の大幅な伸びは見込めない ⇒ **人件費への予算投入は厳しい状況**



※各年度の普通会計決算、各年度の4月1日時点一般会計職員数

4 佐賀市を取り巻く状況③

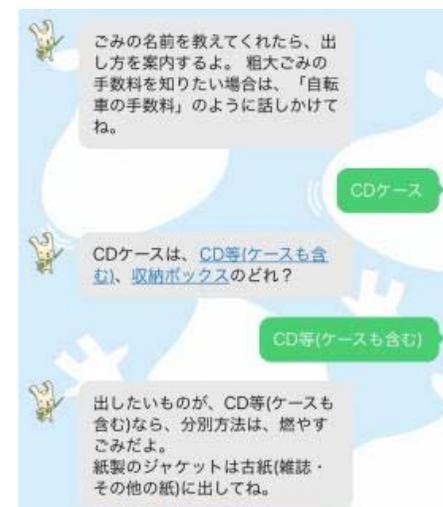
- ◆ 今後業務量が減っていくことは考えにくい
- ◆ 一方で、職員の長時間労働の是正は喫緊の課題（＝働き方改革）
- ◆ しかしながら、財政面からも人員増による解決は実質的に困難



働き方改革実現のための最善の手段は**業務改善**

5 AIについて

- ◆ **AI（人工知能）** は、ディープラーニングの進歩等により、近年飛躍的に技術が向上
- ◆ **「学習」**し、**「推測」**することが可能なソフトウェア・システムで、今後住民サービスの質向上や業務改善のツールとして期待される。
- ◆ 一部の地方自治体で企業等との共同研究に着手
 - 例) 横浜市：ごみの分別情報をAIが回答
 - 千葉市：公用車のドライブレコーダーの画像から道路の老朽化度合いをAIが判断（ちばレポ）等



6 AIについて検討経過

■ 先行実証実験の実施

- ・国保、後期高齢者医療、国民年金に係る住民問合せをAIチャットボットで24時間対応（平成30年5月～）
※平成31年1月末から、「子育て」、「ごみ」、「住民票・戸籍・印鑑証明等」を追加
- ・ドローン空撮とAI画像解析により作付データを整備（平成30年9月～）

■ 地方自治研究機構との共同研究

- ・外部有識者等による研究委員会を設置（平成30年5月～）
- ・佐賀市におけるAI活用の方向性及び導入可能性のある分野を協議

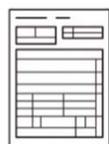


AI活用が効果的と判断し、平成31年度に予算化

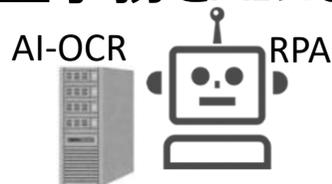
7 令和元年度導入したAI

■ AI保育施設入所調整システム

市内保育施設への入所調整事務をAIにより自動化するシステム



保護者
から申請



AI-OCR、RPAを利用して
申請情報をシステムに入力



迅速化!
最適化!
AI入所調整システム
で自動処理

■ AI議事録作成支援システム

会議の音声ファイルから自動で議事録の書き起こしを行うシステム



音声ファイル



AI議事録作成支援
システム



テキスト化



誤変換部分を修正

■ AIチャットボット

ホームページ上で、24時間チャット形式で質問に回答するシステム



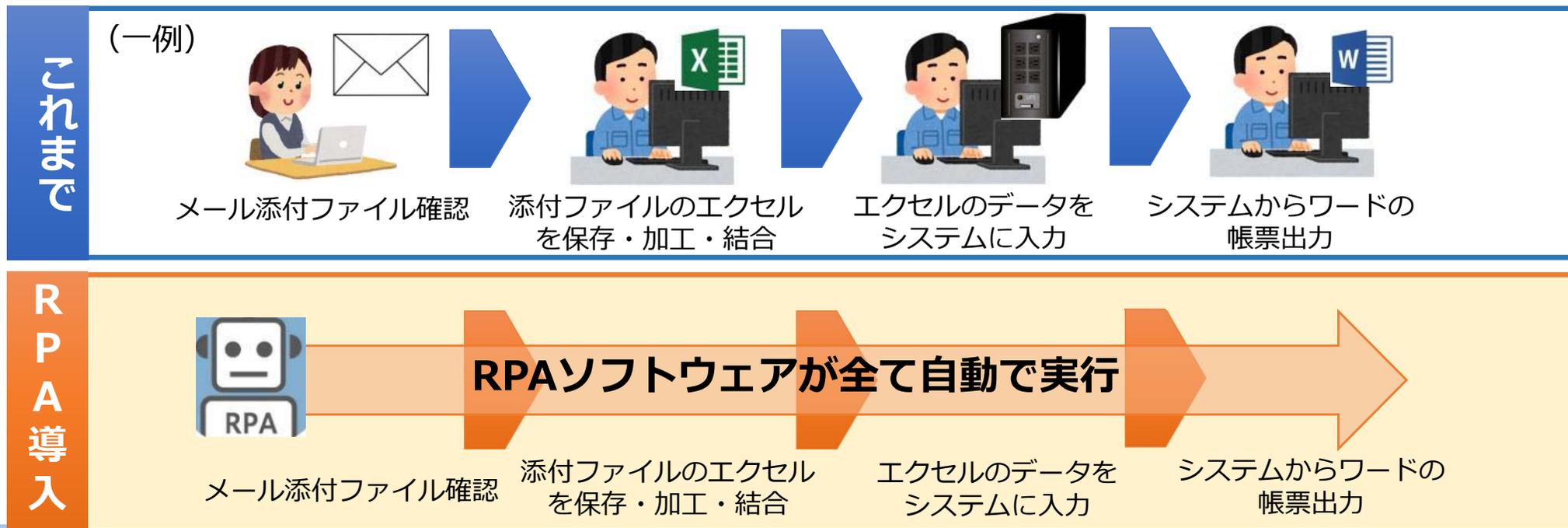
利用者



AIチャットボット

8 RPAについて①

- ◆ RPA (Robotic Process Automation) は、人がパソコン上で行う定型作業を自動化するソフトウェア
- ◆ 人の10倍から200倍の速度で、24時間作業が可能
- ◆ 業務改善のツールとして、近年民間企業での導入が急速に拡大



9 RPAについて②

■ 適用をすすめている業務

- ✓ 国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、人事給与、畜犬管理

3部署5分野

■ RPA適用の課題

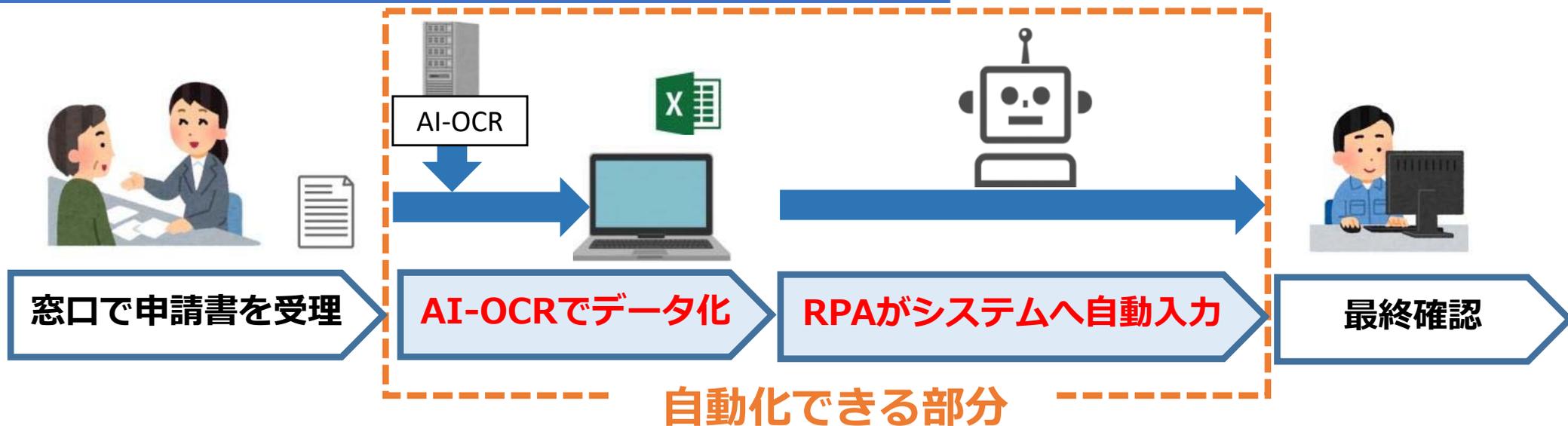
- ✓ RPAはパソコン上の作業に限定されるが、依然として庁内には紙媒体の書類（申請書等）が多数存在
- ✓ 紙の情報をまずテキストデータ化する必要がある。



OCR（光学式文字読取装置）にAIを組み込み、文字認識率を格段に向上させる“AI-OCR”を導入、RPAと連動させた自動化の仕組構築を目指す。

10 RPAについて③

■ AI-OCRとRPAによる自動化イメージ



■ 適用が見込める作業例

- ・犬の飼主から提出される登録情報や狂犬病予防注射の接種情報をシステムへ入力（750件／月）
- ・後期高齢の還付対象者から返送のあった振込口座の情報をシステムに入力（200件／月） など

RPA適用候補の各業務にヒアリングを実施

⇒ **業務フローの見直しも含めてPRAの適用を進める**

11 RPAについて④

■ 適用作業中に見えてきた課題

✓AI-OCRを用いた入力用のデータ作成

紙の申請書の様式を統一ができないため、RPA投入用のデータを準備することができない

✓インターネットからの情報入手

自治体情報セキュリティの抜本的強化対策により、インターネットからの情報取得が不可能（対応策を検討中）

✓セキュリティポリシーとの整合性

RPA実行中の画面を、第三者に閲覧されたり、端末を操作されることがないように、どのような対応をとるか

■ 今後の課題

✓サーバ型への移行のタイミング

✓分割されたネットワークへのサーバ型のRPAをどのように導入するか

12 改めて・・・業務改善で目指す効果

AI・RPAの導入により・・・

より付加価値の高い業務や今後拡大が見込まれる分野への
人・時間の再配分を目指す

