

子育て支援政策の窓口業務の自動化に向けた共同実験	<b>取組開始時期</b>	2020年10月	<b>取組の</b> <b>カテゴリ</b>	児童福祉
--------------------------	---------------	----------	---------------------------	------

<b>1. 団体名</b>	フューチャー株式会社	<b>2. 連携先の団体</b>	京都府福知山市・フューチャーアーキテクト株式会社
---------------	------------	------------------	--------------------------

<b>3. 取組目的</b>	市役所窓口での待ち時間や書類記入の負担軽減、登録・入力業務の効率化により、職員が市民と向き合う時間を確保し、市民により高品質なサービスを提供	<b>4. 関連するゴール</b>	
----------------	--	-------------------	---

**5. 取組詳細（取組内容の詳細及び取組によって得られた成果、今後の方向性等）**

**【取組内容(継続中)】**

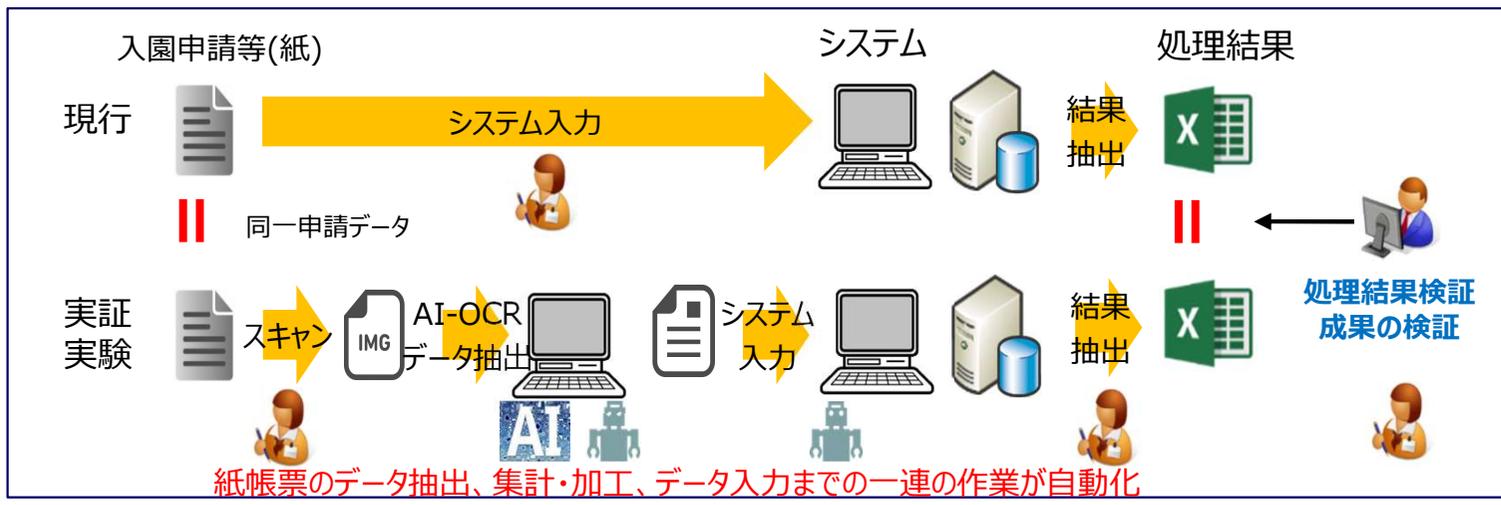
福知山市の保育園の入園や児童手当の申請などを担当する子ども政策室の主要業務を対象に、AIを活用したOCR（Optical Character Recognition：光学的文字認識）とRPA（Robotic Process Automation）の連携による紙帳票の読取り・データ入力等の作業の自動化に向けた実証実験を開始

**【得られる成果(想定)】**

- ・対象業務における紙の授受を伴う入力業務の効率化・省力化
- ・上記により得られた時間を市民に対して高品質なサービス提供への転用
- ・実証実験で得られた業務改善・RPA等の知見の職員へのナレッジ共有

**【今後の方向性】**

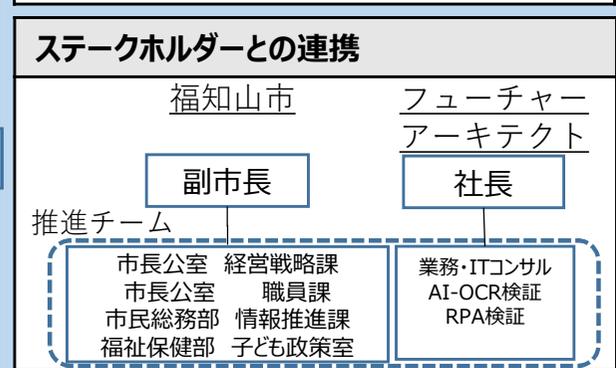
本番業務と同じ検証が行えるテスト環境を準備し、効果測定を実施をし他業務への展開も継続検討していく



**取組のポイント（3つの視点）**

**地方創生SDGsの視点**

福知山市は、子育てしやすいまちとして福祉に積極的に取り組んでおり、「保育園の入園申請」と「児童手当に関する現況届申請」の市役所窓口での待ち時間や書類記入の負担を軽減し、市民により高品質なサービスを提供し、住みやすいまちづくりの循環を目指す



**モデル性・波及性**

<モデル性>  
福知山市だけに限らず、全国の自治体でも活用可能なモデルである

<波及性>  
子育て関連業務以外にも紙の授受業務全般に波及が期待できる

## 自由記述欄

## 2030年までに目指す姿

2020

煩雑な窓口での手続き・待ち時間が長い  
事は住民の不満



AI-OCR / RPA / ICT 活用により  
「待たない」・「書かない」窓口業務の  
実現へ



2030

住民に寄り添い・傾聴する対人窓口、住民  
サービス向上への進化を実現し、住み続け  
たい街づくりを目指す

## 取組に関連するホームページのURL

2020年11月9日発信 プレスリリース  
<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000427.000004374.html>

PRESS RELEASE

FUTURE ARCHITECT

2020年11月9日  
フューチャーアーキテクト株式会社

**福知山市とフューチャーアーキテクト、AI-OCRとRPAを連携させた  
子育て支援政策の窓口業務の自動化に向けた共同実験を開始  
～紙帳票の読取り、データ入力、集計・加工、出力を効率化しサービス品質の向上を追求～**

フューチャーアーキテクト株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:神宮 由紀、以下フューチャーアーキテクト)は、京都府福知山市(市長:大橋 一夫、以下福知山市)と共同で、保育園の入園や児童手当の申請などを担当する子ども政策室の主要業務を対象に、AIを活用したOCR(Optical Character Recognition:光学的文字認識)とRPA(Robotic Process Automation)の連携による紙帳票の読取り・データ入力等の作業の自動化に向けた実証実験を開始しました。

福知山市は、子育てしやすいまちとして福祉に積極的に取り組んでおり、20代後半～30代前半の子育て世代の転入も多く、その合計特殊出生率は2.02で本州3位\*1です。子育て支援策の拡充に注力する福知山市は、「保育園の入園申請」と「児童手当に関する現況届申請」の市役所窓口での待ち時間や書類記入の負担を軽減し、市民により高品質なサービスを提供するため、窓口業務の効率化を進めています。

フューチャーアーキテクトは、多数のお客様のプロジェクトで培った業務改革の知見とノウハウ、技術の目利き力と実装力を強みに、AI-OCRとRPAを連携させ文字データを自動で読取りデジタルデータ化できるようにします\*2。これにより、紙帳票の読取り、データ入力、集計・加工、出力までの一連の作業が自動化され、市役所の窓口業務における省力化により、市民の利便性向が図れます。

2020年10月～2021年1月の今回の実証実験では、窓口業務自動化の実現性を検証し紙の授受を伴う業務の効率化を進めると同時に、定量的な実効性評価をもとに他業務への適用も検討します。また、自動化により生み出された余力で人にかかれない手厚いサービスを開発するなど、省力化による人材の戦略的活用を推進していきます。

\*1 平成25年～平成29年人口動態保健所・市区町村別統計の概況 人口動態統計特殊報告(厚生労働省)  
<https://www.ehhe.go.jp/stock/statistics/kenkyu/other/kenkyu19-02-2P.pdf>

\*2 佐川急便の配達伝票入力業務を自動化するAIシステムが本報編 毎月間も、600時間を削減し、貴重な労働資源を最大限に有効活用へ  
<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000427.000004374.html>

## 連携先団体からのコメント

自動化により生み出された時間や余力を窓口の充実や市民サービスの向上に活用するとともに、DXの実践に向けた取り組みの一つとして、省力化による人材の戦略的活用を推進していきます。