

事業概要【AI-OCR導入による窓口のスマート化】

自治体名	熊本県南阿蘇村	人口	10,048人	事業費	3,653千円
事業概要	現在手作業で行っている申請の処理やアンケートの集計などにAI-OCRを導入することで、住民の窓口での待機時間を削減、窓口での混雑解消により住民の不満や不安を軽減しよりよい住民サービスを実現する。				
具体サービス	・手書や活字の書類、マイナンバーカードや在留カード等の文字を読み取り、データ化するシステム「AI-OCR」を活用し、住民からの各種申請の処理やアンケート集計、外国人の転出入等を行う ・AI-OCRでの読取に合わせBPRも行うことにより、住民が使いやすく記載事項も少ない申請書への見直しも行う。				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①AI-OCR利用による処理件数増加 ②AI-OCR利用による混雑時1日あたり処理件数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口待ち時間の短縮 ②AI-OCR活用による満足度 ③		

KPI達成状況

KPI		2025年度	2026年度	2027年度
①AI-OCR利用による処理件数増加	目標値	1,000件	2,000件	4,000件
	実績値	100件	—	—
②AI-OCR利用による混雑時1日あたり処理件数	目標値	15件	20件	30件
	実績値	未計測	—	—
③窓口待ち時間の短縮	目標値	20分	15分	10分
	実績値	未計測	—	—
④AI-OCR活用による満足度	目標値	3.5	3.8	4.0
	実績値	未計測	—	—

事業内訳

実績				
交付対象事業費(円)				3,272,500
経費項目	数量	期間	契約締結日	金額(単位:円)
システム構築費	1式	令和7年10月～令和8年3月	2025年10月28日	2,200,000
スキャナー	1,045千円×1台	令和7年10月～令和8年3月	2025年10月28日	1,045,000
初期設定費	1式	令和7年10月～令和8年3月	2025年10月28日	27,500

事業評価

1.主な成果

- ▷AI-OCRソフトの導入を行い、対応するスキャナー（全用紙サイズ対応）を同時に導入した
 - 主にアンケートや申し込みなど、短時間で大量の処理が必要な資料のデータ化を行っている。
 - 紙ベースの資料整理など単純作業にかかる時間を短縮し、コア業務へかける時間を増大する。
- ▷令和7年度においては、世界情勢の影響で導入が遅れたため、十分な成果を得られていない。

2.主な課題

- ▷読込前に必要な初期設定の習熟
 - 開発業者へ依頼し、設定方法や管理画面の操作について説明会を行う。
 - 不慣れな職員については、DX部門や各課のDX担当者からサポートを行う。
- ▷利用できる資料（アンケート、申し込み等）の選択、利用機会の増大

3.今後の方針

- ▷職員のニーズ掘り起こし
 - 職員へサービスの周知浸透を行い、利用機会の増大を図る
- ▷旧庁舎などに保管している古い文書のデータ化・分類
 - 古い文書については破損の可能性があるため、高性能なスキャナーによる読取で破損の可能性を下げる。
- ▷庁舎内のチラシ・広告等のデータ化により、歩行スペースを拡張し、車いす利用者を含む歩行者の安全を増大する。