

推薦調書（実装部門）

表彰区分	市（指定都市・中核市・施行時特例市等を除く。）	推薦都道府県	広島県
地方公共団体名	三原市		
取組名称	「アナログ×デジタル」で高齢者簡単予約とコロナワクチン迅速処理の実現		
連携自治体、企業、団体等			
デジタルを活用した取組の概要 （デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	（種類）	②	（左記が①の場合の分野）
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>三原市が60歳以上の市民（約38,000人）に対し、円滑に接種予約してもらうことを目的に、市であらかじめ集団接種の日程を指定した通知（仮予約通知）を送付した。</p> <p>仮予約通知を受け取った対象者は、①集団接種を受ける、②病院で接種する等、選択肢を選び、はがきで返信する。</p> <p>その返信はがきの読み込み及びデータ集計に「AI-OCR」と「RPA」の技術を組み合わせて、業務の効率化に成功した。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワクチン接種の一回目で、65歳以上の市民（約32,000人）のワクチン予約は、電話×IT（インターネット）での予約受付からスタートした。受付開始後は、担当課の電話は鳴りやまないばかりか、他の課の電話も鳴り続ける状態、ITは使えない高齢者が多く、市役所窓口に多くの市民が並んで待つ状況が発生し、たくさんの苦情と大きな不満を残し、一回目の予約受付は終了した。 ・そこで高齢者が安心して申し込めるアナログの方法と、多くの処理が発生する行政側の手続き簡素化の検討を開始した。 ・連日連夜、部長を含めたチームメンバーの協議は続き、そこから選択したのは対象者全員に集団接種可能日を準備し、接種できる日付を確保した上で、本人が個別接種などを選べる仮予約方式だった。 ・この方法によると高齢者は手紙で通知を受け取り、個別と集団のどちらを受けるかを選択し、はがきで希望を回答することができる。一方、30,000通を超えるはがきが返送され、その内容を確認し、集団接種枠を確定させていかなければならない行政側では、事務作業が煩雑化することが予想される。 ・そこで考えたのが、返送されたはがきをAI-OCRで読み込み、RPAで集計し台帳作成する、というハイブリッド対応で、迅速確実に処理を進める方法だった。 ・これにより、その後の予約に関する苦情はなくなり、60歳以上の市民の約95%がワクチン接種を速やかに実施できた。 		

	<p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>○ 約 35,000 通の返信はがきの効率的な読み込み及びデータ集計</p>			
<p>デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）</p>	<p>事務補助員等約 4 名× 1 か月程度の事務量を想定したが、時間外に稼働する RPA 等の技術により、その事務はなくなり、正確な接種予約リストが作成できた。</p> <p>結果として、①接種者本人が予約する手間を省くことで、手軽に接種ができたこと、②事務の効率化を行い、接種に向けた広報にリソースを割けたことにより、60 歳以上の市民の約 95%が速やかに 1 回目のワクチン接種を行うことができた。（令和 4 年 5 月 23 日時点として、2 回目接種率 93.3%）</p> <p>【参考】</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>《想定された事務量》</p> <p>①入力 1 件/1 分×35,000 件=584 時間 (A)</p> <p>②職員によるダブルチェック・エラーチェック 2 時間/日×20 日=40 時間 (B)</p> <p>A+B=624 時間</p> </td> <td style="width: 10%; text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>➡</p> </td> <td style="width: 40%; vertical-align: top;"> <p>《AIOCR×RPA の活用》</p> <p>①入力 100 件/5 分=29 時間 (▲95.3%)</p> <p>②職員によるダブルチェック・エラーチェック 0 時間（夜間に自動で出力）</p> </td> </tr> </table>	<p>《想定された事務量》</p> <p>①入力 1 件/1 分×35,000 件=584 時間 (A)</p> <p>②職員によるダブルチェック・エラーチェック 2 時間/日×20 日=40 時間 (B)</p> <p>A+B=624 時間</p>	<p>➡</p>	<p>《AIOCR×RPA の活用》</p> <p>①入力 100 件/5 分=29 時間 (▲95.3%)</p> <p>②職員によるダブルチェック・エラーチェック 0 時間（夜間に自動で出力）</p>
<p>《想定された事務量》</p> <p>①入力 1 件/1 分×35,000 件=584 時間 (A)</p> <p>②職員によるダブルチェック・エラーチェック 2 時間/日×20 日=40 時間 (B)</p> <p>A+B=624 時間</p>	<p>➡</p>	<p>《AIOCR×RPA の活用》</p> <p>①入力 100 件/5 分=29 時間 (▲95.3%)</p> <p>②職員によるダブルチェック・エラーチェック 0 時間（夜間に自動で出力）</p>		
<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<p>三原市では、デジタルファースト宣言により、行政のデジタル化を進め、誰一人取り残されない政策につなげていくこととしている。</p> <p>本取組については、市民のデジタル活用について個人差があるという前提に立ち、誰一人取り残さないという視点により、あえて予約方法をアナログ化（仮予約通知）し、市民に対し円滑な予約方法を展開するとともに、そこから発生が予想される事務をデジタル技術により省力化・効率化しており、アナログ×デジタルの効果的な融合による事業実施が実現した。</p>			
<p>今後の展望</p>	<p>本取組を参考に、他業務においても、デジタル化は推進しつつも、対象者に寄り添う視点・着想・姿勢でアナログでの対応が必要な部分については柔軟に対応できるよう検討する。</p>			

「アナログ×デジタル」で高齢者簡単予約とコロナワクチン迅速処理の実現」概要図

- 市民の特性に応じて、デジタル・アナログの手段を組み合わせ、混乱なく対応できた。

