

NTTドコモと実現するDXについて

1. 自治体を取りまく環境

2. DX推進

2-1 政府の動き

2-2 自治体DX推進計画

2-3 ドコモのDX推進支援

3. ドコモのDX推進支援

行政のDX（取組み概要と商材一覧）

gacco Winactor（RPA）DX Suite（AI-OCR）

スマート自治体プラットフォームNaNaTsu

テレワーク FAQチャットボット スマホ教室 オンライン診療施策

1. 自治体をとりまく環境

新型コロナウイルスの影響もあり、デジタル化への機運が大きく高まっている

経済の悪化

- 外出自粛
- 消費縮小
- 訪日外国人の減少 等



デジタル化 DX推進

生活様式の変化

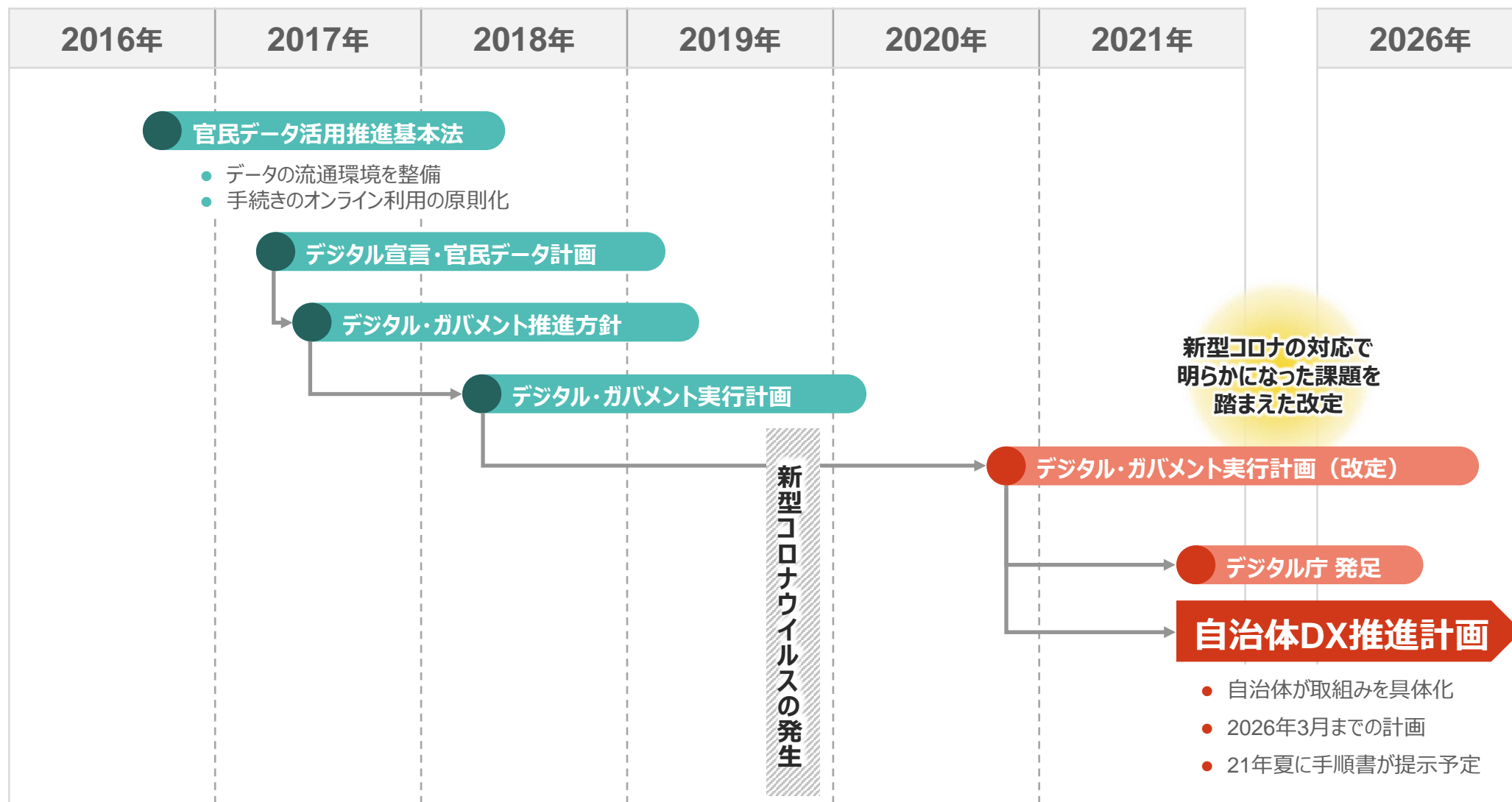
- 三密回避
- ペーパーレス
- テレワーク
- 非対面
- ソーシャルディスタンス 等



デジタル化の遅れ

- 特別定額給付金
- マイナンバーカード活用 等

デジタル庁の設置で、国・地方行政のデジタル化が加速



自治体がDXに取り組む事項を具体化した「自治体DX推進計画」を、 総務省が策定

推進体制の構築	重点取組事項	自治体DXとあわせて 取り組む事項
組織体制の整備 → 全庁的な マネジメント体制の構築	自治体の情報システムの標準化・共通化 → (仮称) Gov-Cloudの活用	地域社会のデジタル化 → デジタル化のメリット 享受に向けた集中的な推進
デジタル人材の確保・育成 → 外部人材の活用・職員の育成	マイナンバーカードの普及促進 → 交付体制の充実	
計画的な取組み → 国の動向等を踏まえた 計画的な取組み	自治体の行政手続きのオンライン化 → マイナポータルを活用したオンライン手続き	
都道府県による市区町村支援 → デジタル技術の共同導入、 人材確保支援	自治体のAI・RPAの利用推進 → AIやRPAの導入・活用推進	
	テレワークの推進 → 事例やガイドラインを参考にした導入・活用推進	
	セキュリティ対策の徹底 → 適切なセキュリティポリシーの見直し	デジタルデバイド対策 → 地域住民に対する きめ細やかな支援

※総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の概要」を基に作成

ドコモのDX推進支援



自治体DX推進計画 ドコモが支援するオンライン講座サービス

自治体職員向けの入門パッケージ

- デジタル変革を易しく解説！
- 何をすればよいのか、はじめの一步を導きます！



DX入門(自治体編)

- DXとはどんなことか？
- どんなことをすればよいのか？

はじめてのデジタル変革(自治体編)

(Google)

- 行政にとってのデジタル変革とは
- デジタル活用でなにができるか？

基本料金プラン

900,000円
(500名 x 5ヵ月)

追加

500円
(1名 x 5ヵ月)

自己啓発に 無料講座 もご活用いただけます！

- 年間150超のさまざまな講座！
- 安心の高クオリティ！

DX人材育成で お悩みではありませんか？

- 何ができるようになる？
- 誰をどうやって育成していく？
- ITリテラシーもまちまち
- 動機付けも重要

地域内でのデジタル人材育成

自治体内でのデジタル人材育成

自治体職員スキルの底上げ

ICTツールやデータ活用を通じた
組織の業務効率化・改善・・・

ICTツールやデータ活用のための基礎的な・・・

IT分野での事象や情報等を正しく理解し・・・

データ活用人材の育成プログラム群

- 豊富な導入実績！
- 基礎から演習・実践までを幅広くラインナップ！



デジタル人材育成プログラム

- ビジネスパーソン向け講座群
- エンジニア向け講座群

RPA(WinActor) 入門編

- 操作しながら実践で学ぶ！
- 習熟用ライセンス付き



社会人のためのデータサイエンス (総務省統計局)

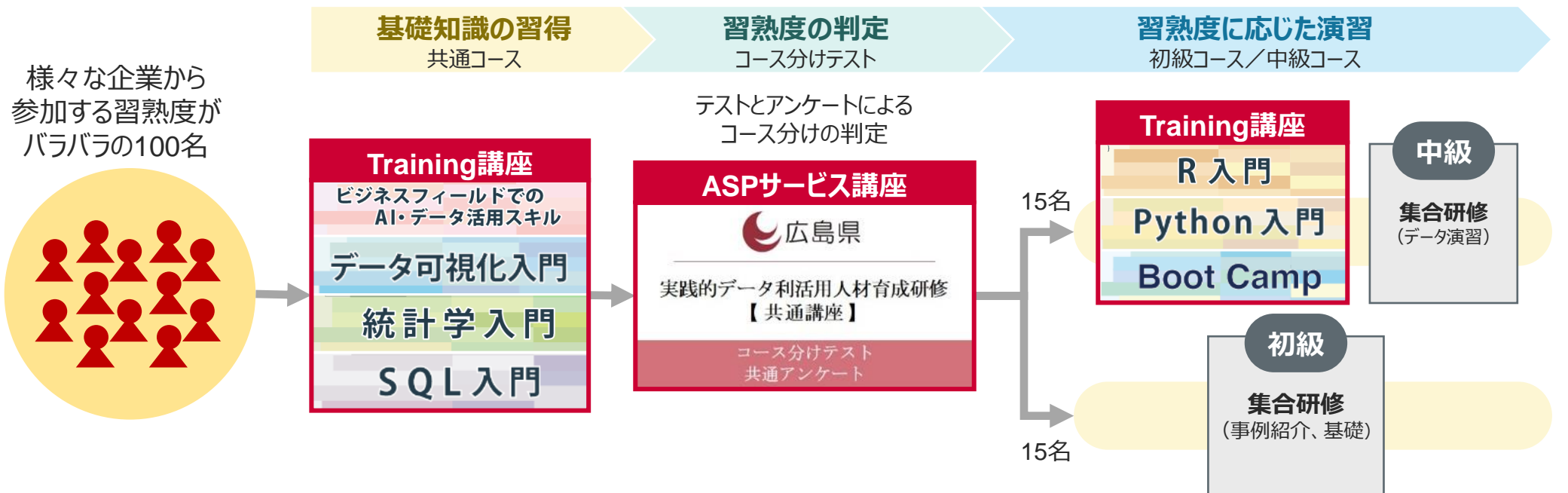
- 社会でのデータ活用事例、基礎
- 公的データ e-Stat の紹介

※講座によってご利用料金が異なりますので、別紙「データ活用人材育成プログラム」をご参照ください。

県内企業（自動車メーカー、地銀、エネルギー会社、大手流通など）に対する「実践的データ利活用人材育成研修」

※内閣府「地方大学・地域産業創生交付金事業」に採択された「ひろしまものづくりデジタルイノベーション創出プログラム」の一環

広島県 さま



※集合研修を担うシンクタンク様とコース内容の連携性を検討

- ドコモのお手伝い -

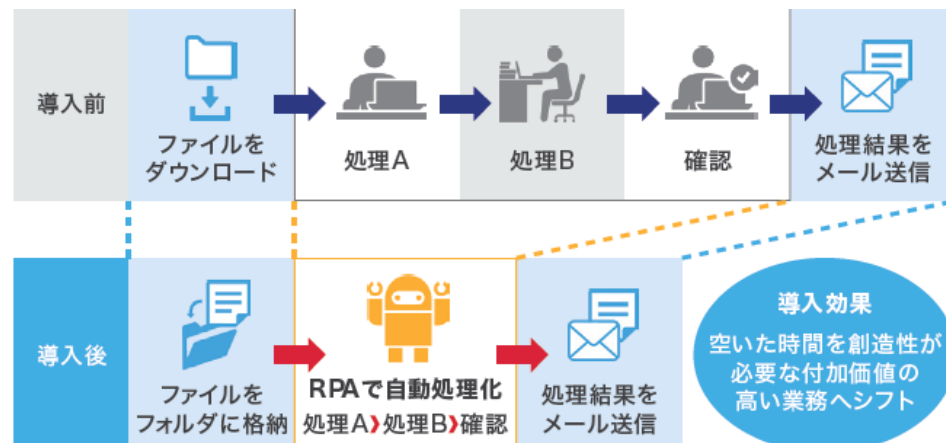
1. **コース設計**の企画支援
2. **Training講座**（ビジネスパーソン向けデータサイエンス講座）の提供
3. **ASPサービス講座**（コース分けテストの制作、アンケートの設計、データ集計・判定支援）の提供
4. オンライン講座における **広島大学TAとの連携**
5. オンライン講座における結果を集約のうえ **来期以降の事業に対する提言**

日々のルーチン業務を自動化し「働き方改革」を実現！

サービス概要

WinActor®※1は国内シェアNo.1のRPAソリューション※2です。
PC上で日常的に発生している定型作業を、ソフトウェア型のロボットに記録させることで自動化することができます。

集計・報告業務の場合



※1 「WinActor」は日本国内におけるNTTアドバステクノロジ株式会社の登録商標です

※2 ミック経済研究所2019年10月発刊「驚異的な拡大続くRPAソリューションの市場動向2019年版」より

課題

- 業務の効率化を進めたい
- 人手不足を解消したい
- 定型作業で発生している人的ミス減らしたい

サービスの特徴

- POINT1 完全日本語対応！**
純国産製品で操作画面やマニュアルなど日本語で表記
- POINT2 プログラミング知識不要！**
操作性が高くプログラミング知識や特殊な言語は不要
- POINT3 多様なアプリケーションに対応！**
Windows端末から操作可能なあらゆるソフトに対応
- POINT4 端末1台からすぐに導入可能！**
特殊な環境構築は不要！PCにインストールするだけ



ドコモの強み

ドコモの無料相談で導入前の悩みを解決！

- ドコモが自動化可能な業務選定をサポート
- **ドコモなら導入後もしっかりサポート！**

- 技術者による無償遠隔サポート
- WinActor®を使いながら学べるeラーニング講座

解決イメージ、導入効果等

- ロボットに単純作業を任せて、人にしかできない業務へシフト
- 24時間ロボットが稼働し作業時間の短縮！
- 自動化により人的ミスがなくなり、業務品質の向上

年間336時間削減！ ふるさと納税業務の改善

紋別市 さま

導入規模 30自治体導入済み

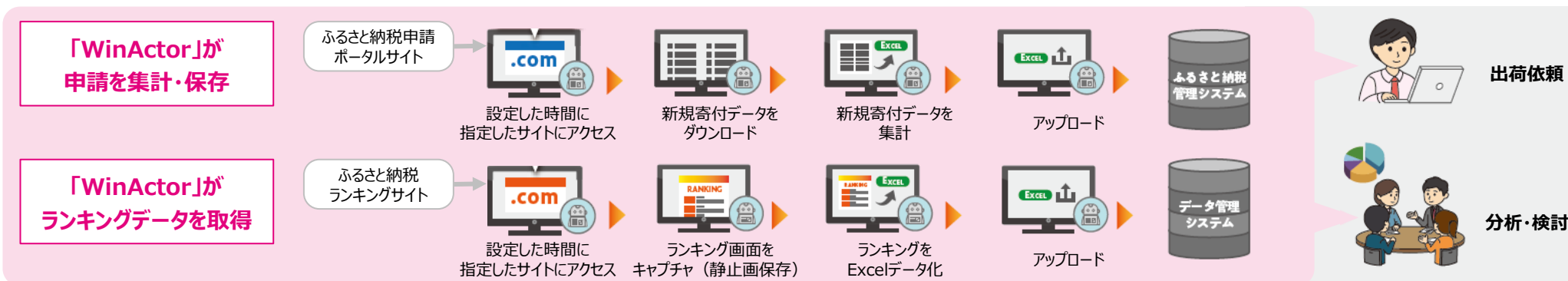
課題

- 01 「ふるさと納税」の寄付者の増加に伴い、年々申請データ管理の業務量も増加したため、効率化・省力化が必要だった。
- 02 返礼品の動向調査のために「ふるさと納税」の各ランキングサイトが更新されるたびに手動でランキングデータの収集業務を行っており、効率化を求めている。
- 03 定型業務に時間が割かれてしまっていたため、新たな返礼品開発に向けたデータ分析や地元事業者とのコミュニケーションをする時間がとれなかった。

導入効果

- 01 データ管理業務が自動化され、年間作業時間が**300時間から60時間へと大幅に軽減**された。
- 02 ランキングサイトを設定した時間にキャプチャすることで、自動で最新情報を取込めるようになり、年間作業時間が**120時間から24時間に短縮**。
- 03 自動化で業務が短縮されたため、**空いた時間でデータの詳細な分析や新たな返礼品開発、地元事業者とのコミュニケーション**にあてられるようになった。

- 導入システム概略図 -



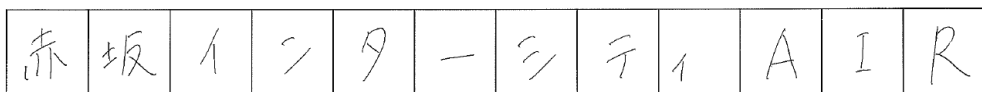
3-3 DX Suite (AI-OCR) とは

- 「DX Suite」は、「手書き文字」を高精度でデジタルデータ化することではAI-OCR市場で最も活用されているAI-OCRソリューション。

AI-OCRの特徴

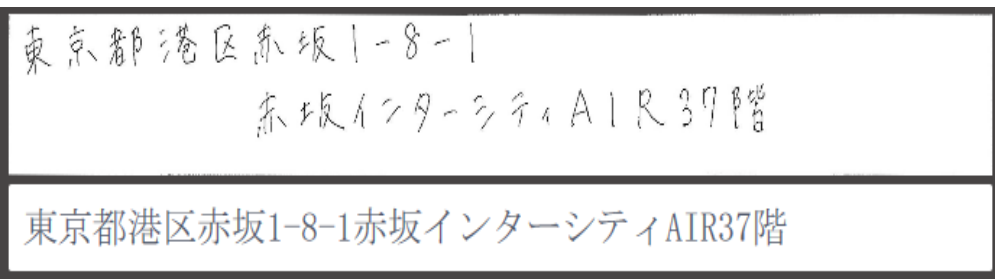
従来のOCRソフトウェアだと一文字区切りでの文字や活字への認識がメインであったが、AI技術を活用し、手書きや文章単位の文字を高精度で認識することが可能

従来型OCR



必要	弱い	弱い	辞書機能	難しい
枠づけ	手書き認識	文章体の認識	文字補正	操作性
不要	強い	強い	AIで補正	簡単

AI-OCR



DX Suiteの特徴

① 様々な文字を高精度で認識

特別なチューニングや事前学習は不要 使えば使うほど賢くなる

② 誰もが使えるシンプルで簡単なUI

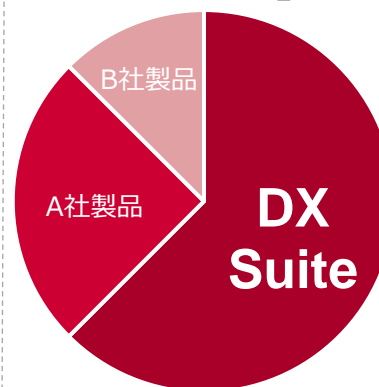
読取り範囲を指定するだけ 1度設定すればあとは何枚でも自動で認識

③ どこでも誰でもすぐに利用できる

クラウド形態のため、特別な機器や設定の準備がなく、簡単に利用が開始できる

「DX Suite」国内AI-OCR市場シェア

No.1*



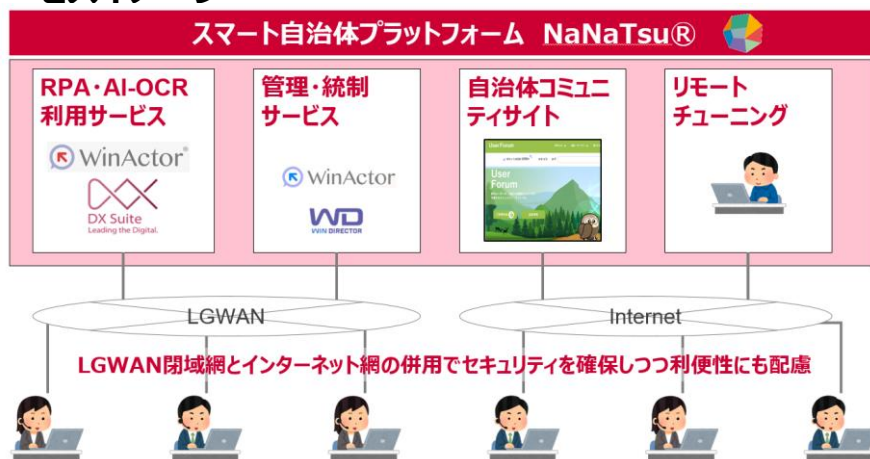
※出展：株式会社富士キメラ総研2019年3月発行「2019 人工知能ビジネス総調査」AI-OCR市場占有率2017年度実績

「スマート自治体化」への第一歩！業務効率化プラットフォーム

サービス概要

「スマート自治体プラットフォーム NaNaTsu®※1」はスマート自治体実現に向けた各種サービスを提供することで、環境構築および習熟負担を簡便化し、RPA・AI-OCRをより気軽にご活用いただくことができます。

サービスイメージ



※1 「NaNaTsu」は日本国内における株式会社NTTデータの商標です。

※2 自動化シナリオとはロボットが操作する「作業手順」を指します。

課題

- 初期費用や保守費用の負担が大きい
- 個人情報扱うため強度なセキュリティ対策が必要
- RPA自動化シナリオの作成の負担が大きい（習得する時間と稼働）

サービスの特徴

- POINT1 ▶ LGWAN-ASPサービスでの利用！**
セキュアな環境で安心して利用可能（マイナンバー対応可）
- POINT2 ▶ 自動化シナリオ※2がダウンロードし放題！**
自治体の各業務に特化した自動化シナリオをダウンロードし放題
- POINT3 ▶ ライセンスの共同利用が可能！**
他自治体とのライセンスの利用も可能
- POINT4 ▶ サービス利用料だけで利用が可能！**
システム構築に関する初期費用は不要！サービス利用料のみで利用可能



ドコモの強み

ドコモなら導入事例多数！

- 自治体さまごとに最適なお提案が可能！

ドコモなら導入後もしっかりサポート！

- 技術者による無償遠隔サポート

解決イメージ、導入効果等

- 無償トライアル利用可能！初期投資なくサービス利用料で利用可能！
- LGWAN-ASPサービスのため誰でも安全・安心に利用可能！
- 自治体業務で利用できるシナリオがダウンロード可
自治体コミュニティ内でも相談可能

RPA、AI-OCRで迅速対応！ 特別定額給付金業務

奄美市 さま

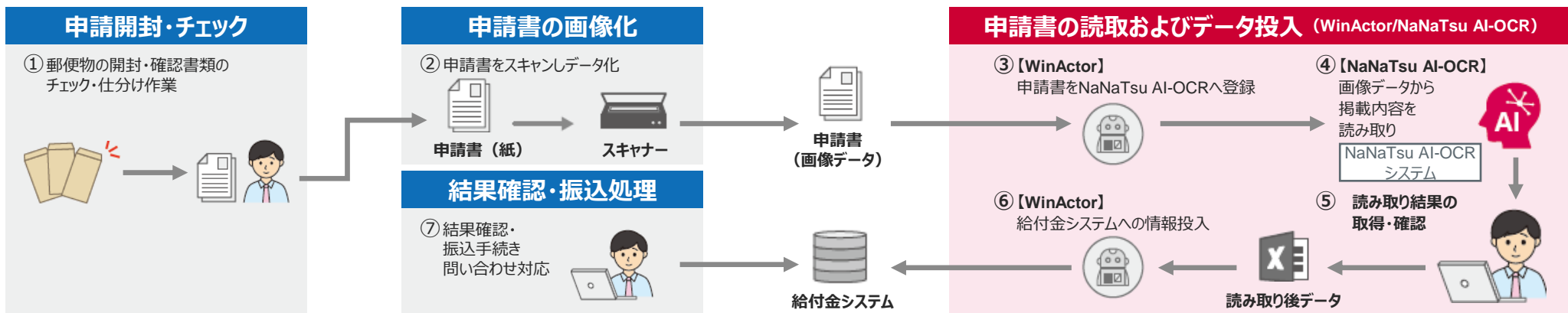
課題

- 01 20名以上の職員の導入、給付完了まで2ヶ月以上かかる予定だった。
- 02 業務に関わる職員の時間外労働、休日勤務等、労働負担が大きく、手当や健康管理に対して問題が浮上していた。
- 03 特別定額給付金業務以外にも定型業務が多くあり、庁内全体の業務効率化を図りたいと考えていた。

導入効果

- 01 1日最大**3,900件**の申請処理ができるようになり、動員する職員も減少し、**3週間後には対象世帯の86%**には振り込みを完了。
- 02 業務に携わる職員の**時間外労働や休日勤務をなくし、住民サービスに時間を割く**ことができた。
- 03 課税業務、財務会計、予防接種、国税調査など、**庁内全体で幅広く「WinActor」を活用**し、業務効率化ができた。

- 導入システム概略図 -

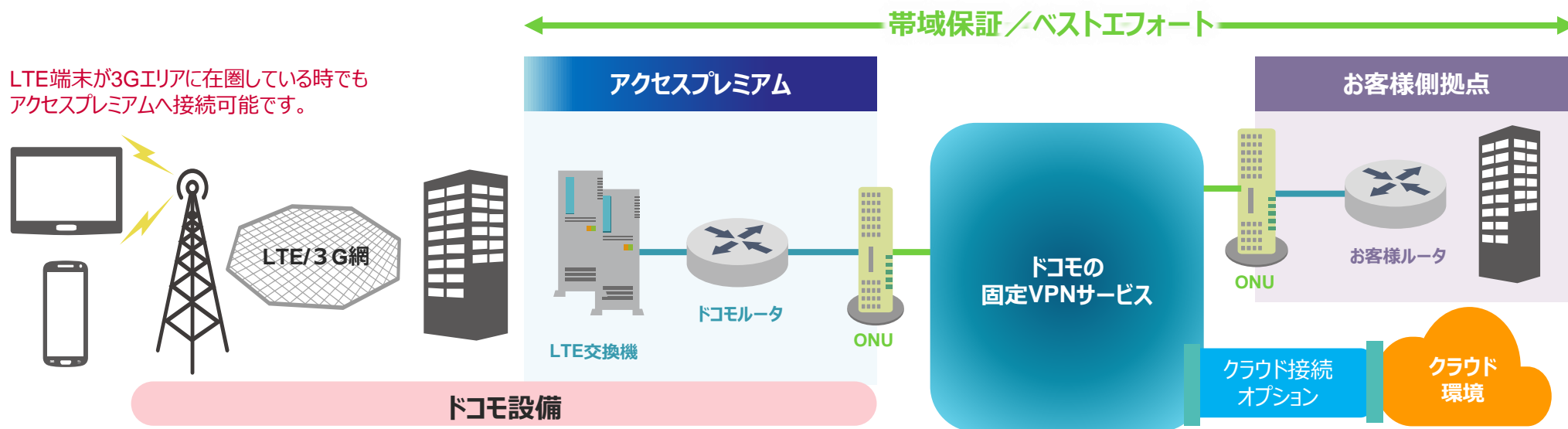


※本事例では、「WinActor」、「NaNaTsu AI-OCR with DX Suite」を利用しております。

お客様ネットワークとドコモのモバイル網をダイレクトに接続！

サービス概要

庁外から庁内ネットワークにセキュアに接続するために、インターネットを経由しないお客様専用の閉域ネットワークを提供することが可能です。「アクセスプレミアム」及び「ドコモの固定VPNサービス」は、お客様ネットワークとドコモのモバイル網をダイレクトに接続することで閉域ネットワークを実現します。



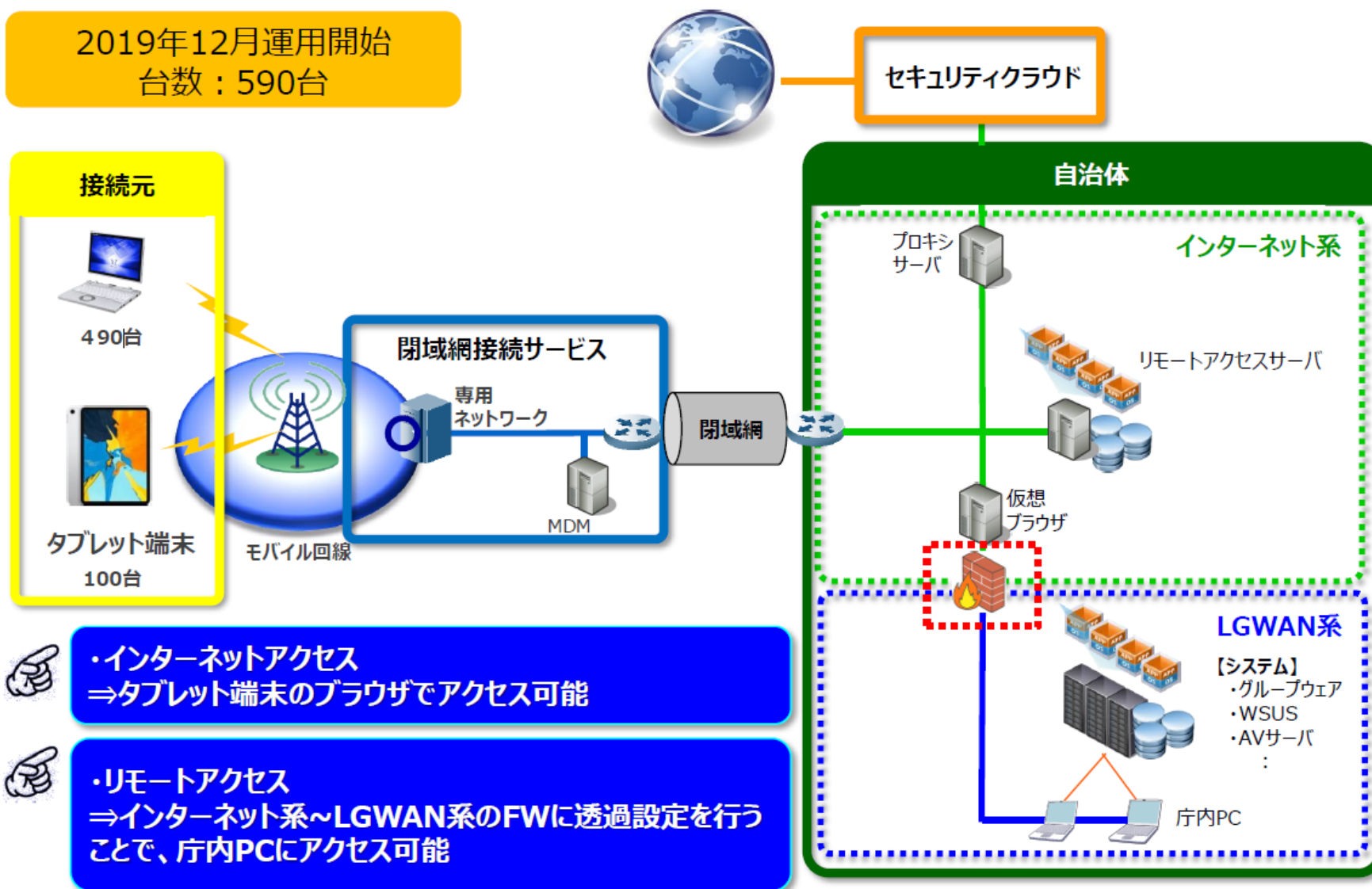
特長

- 1 インターネットを経由しないお客様専用の**閉域ネットワーク**
- 2 他利用者の影響を受けない**帯域保証型サービス**（無線通信部分を除く）
- 3 LTE通信による**高速かつ大容量通信**
- 4 IPアドレス割当方式、電話番号認証の有無等、**カスタマイズが可能**
- 5 **汎用的なアプリケーションが利用可能**（プロトコル制限はございません）

3-5.テレワーク 導入事例

0県 さま

2019年12月運用開始
台数：590台

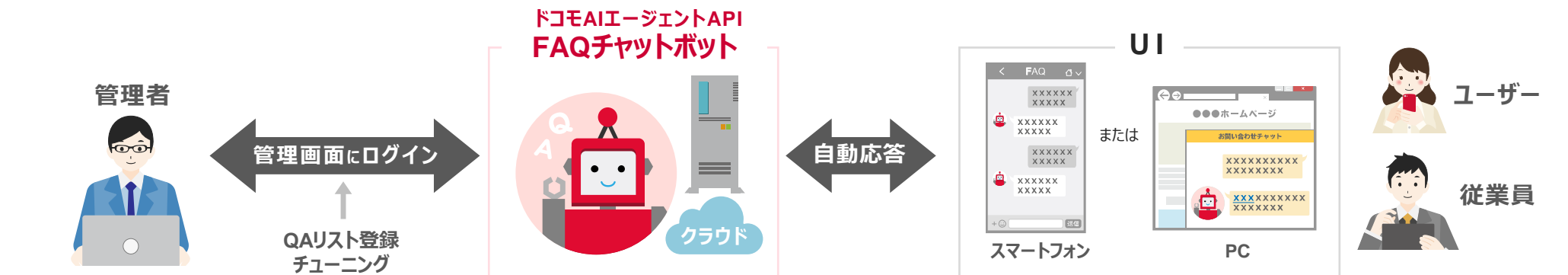


・インターネットアクセス
⇒タブレット端末のブラウザでアクセス可能



・リモートアクセス
⇒インターネット系~LGWAN系のFWに透過設定を行うことで、庁内PCにアクセス可能

問い合わせ対応自動化による業務効率化に貢献



特長1 エクセルでQAデータ管理・登録できる

- 複雑なプログラムを組むことなく、Excelでチャットボットデータを作成可能
- QAデータをExcelにて編集し、アップロードするだけで変更が即時反映

特長2 高度な言語解析技術を活用

- スマートフォン向け対話アプリで培った自然言語処理技術を活用
- 用意した **QAリスト** (質問文と回答文のペア) の内容をシステムが言語解析し、チャットボットが応答するシナリオを自動的に生成

QAリストで簡単に管理運用!

回答ID	質問文	回答文	リンク先URL
dd-0001	複数の店舗から注文はできますか？	ご注文・決済は店舗ごととなります。	https://xxxx.jp/yyy/
dd-0002	注文の取消方法について教えて……	お手数ですが、お客様自身で直接店舗へ……	
...			

特長3 さまざまなUIが連携可能

「Web」だけでなく、「LINE」や「WowTalk」、「Teams」などのメッセージングアプリも利用可能

社外向け		<p>WEB UI</p>
社内向け		

※FAQチャットボットは「ドコモAIエージェントAPI®」にて提供しています。

課題

- 人口減少・少子高齢化による自治体職員の人手不足
- 自治体の業務時間外に生活者が問い合わせできない

導入メリット

- 人手が必要な業務の自動化による業務効率化
- チャットボットによる24時間対応



ごみの不適正排出の削減・問い合わせ対応稼働の削減

横浜市 さま

チャットボットにより、分かりやすいゴミ分別案内を提供

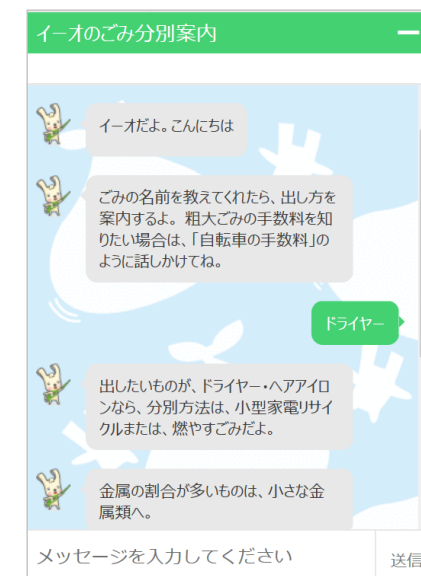
課題

- 本来分別すべき資源物が一部ごみとして混入している
- ごみの品目ごとの分別方法の検索性が低い
- コールセンター時間外の問い合わせ対応ができない

導入の狙い

- 約3,000品目のごみ・資源物の分別方法を案内するチャットボットを搭載することで、簡単に正しい分別方法が検索できるように
- 24時間365日の自動応答により、全体の3割を占める業務時間外での問い合わせにも対応可能
- 職員の負担減少が年間約1億円に相当すると試算（導入後約1年時点）

可燃？
不燃？
資源？



3-7.ドコモスマホ教室

住民のライフスタイルを**便利で・楽しく・豊か**にしていくことを目標とし実施する講座型教室！

サービス概要

①いつでも気軽に行ける

ドコモショップや公民館など
ご自宅から近い場所で開催



②仲間と一緒に頑張れる

講師 1 名に対して**複数名**の参加者を推進し、効率的に運営



③成長を感じてもらう

講座型形式を推進し、参加者の成長を促すカリキュラム設定



もっと詳しく

Q.操作説明と講座形式の違いは？



「操作説明」



参加者が講師に分からないことを質問し、解決する

「講座形式」



講師が参加者へ新たな知識や発見を教えることで、参加者が成長を実感できる

スマホに関する知識や情報を効率的に教えることができる講座型形式で運営！

3-7.ドコモスマホ教室 カリキュラムについて

講座内容は40種類以上の講座からレベルに合わせてお選びいただけます。



体験編

- ・触ってみよう
- ・ahamoについて学ぼう

2講座

基本パック

あなたの成長に合わせて
ステップアップ!

入門編

- ・はじめて
- ・文字入力
- ・電話とメールをしよう



3講座

基本編

- ・知っておきたい5つ
- ・インターネットとWi-Fi
- ・カメラを使おう



3講座

応用編

- ・アプリを楽しもう
- ・マップを使いこなそう



2講座

活用編

- ・お得に買い物をしよう
- ・本や雑誌を楽しもう
- ・ラジオや音楽を楽しもう
- ・動画を楽しもう
- ・安全なアプリ
- ・健康管理をしよう
- ・dポイント
- ・d払い
- ・dカード
- ・カメラを使いこなそう
- ・タブレットの魅力
- ・海外で便利に使おう
- ・東京オリンピック

13講座

有料編

- ・LINE①②③
- ・Twitter①②
- ・instagram①②
- ・Facebook①②
- ・ウエザーニュース
- ・ジョルダン乗換案内
- ・動画配信サービス
- ・メルカリ①②

14講座

デジタル活用支援

- ・マイナンバーカード
- ・マイナポータル
- ・オンライン診療
- ・後日追加予定

4講座

あんしん安全

入門編

- ・あんしん・安全に利用するために (小学生)
- ・あんしん・安全に利用するために (中・高生)
- ・あんしん・安全に使うために (シニア)

3講座

応用編

- ・災害に備えよう

1講座

キッズ編

- ・お子さんとプログラミングを学ぼう
- ・知育アプリで遊ぼう
- ・embotを動かしてみよう
- ・embot①②③④⑤⑥ (有料)

小学生向け

9講座

自治体様よりデジタルデバイス解消のご要望をいただき講座を開催！

自治体様事例

講座内容

第1回：「オンライン会議」

第2回：「フリマアプリの活用」

第3回：「キャッシュレスについて」

各講座への参加者

受講者：10名

店舗スタッフ：講師1名

サポートスタッフ3名

講座参加されたお客様からの声

『丁寧な講座でテキストも分かりやすかった!』

『実際の生活で使えることが多く、役に立った!』

①受講者を
講師レベルまで育成



②受講者を中心に
勉強会の実施



③自宅で楽しむ
勉強会の実施



実際の講座模様

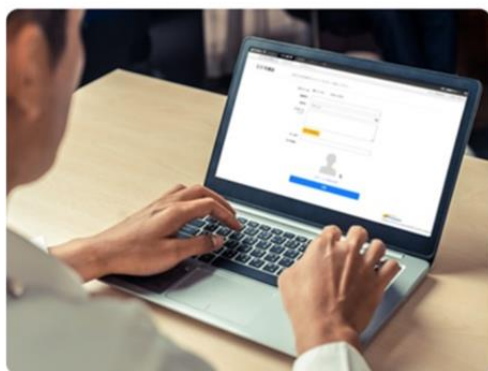


3-8.オンライン診療施策

■ 施策概要

- 新型コロナウイルス陽性の自宅療養者(宿泊施設療養者含む)の対応に関して簡易的なオンライン診療システムを**無償で臨時提供**いたします
- 医療機関だけでなく、保健所などの**自治体でのご利用**も可能です
- 利用者は自宅療養者の携帯電話番号にオンライン診療用のURLをSMSで送信し、療養者がスマートフォンやタブレット端末で届いたURLをタップすると、ビデオ通話が開始され、オンライン診療を実施できます
- 本システム利用においては療養者のアプリダウンロードや会員登録等は**一切不要**です

ビデオ通話 接続手順



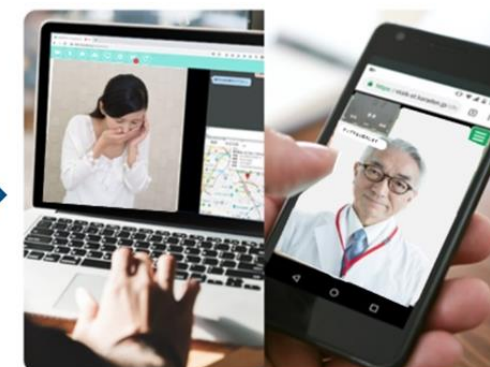
①オンライン診療の通話用URLを医療機関が患者の電話番号宛にSMSで送信

※PCにはカメラ・マイクが必要です
(PC内蔵または市販の外付製品)



②患者はスマートフォンなどで、SMSに届いたURLをクリック

※システムはNTTコムオンライン社が提供する、「ビデオトーク」を使用します
※医療機関とメドレーで契約後、「ビデオトーク」のアカウントを医療機関へ発行します
※インターネット環境等がない医療機関向けに、通信機器の無償貸し出しを予定しています。



③医師と患者でビデオ通話がスタート

- 本施策の実施判断、保健所及び医師会との調整、運用フロー整理等をお願いしたいと考えております

3-8.オンライン診療施策 導入事例

活用事例 (株式会社メドレー HPより抜粋) <https://www.medley.jp/release/20211111.html>

■宮崎県 福祉保健部 医療薬務課

- ・用途：看護師による宿泊療養者へのオンライン容態観察
- ・宮崎県 福祉保健部 医療薬務課 看護担当 主査 津隈祐喜様のコメント：

「宮崎県では、宿泊療養施設を5施設（全450室）運営しています。療養者の健康観察は主に施設に常駐する看護師が電話で行っていますが、療養者の容態が変化した際など、よりの確に、より多くの患者の身体所見を医師や医療機関へ共有する必要があるため、療養者であっても簡単な操作でビデオ通話を開始できる当システムを活用することとしました。限られた医療リソースで効率的な対応を行ううえでも、施設従事者の感染防止の点でも有用だと感じています。新型コロナの感染再拡大時に備え、オンラインを踏まえた体制を構築していきたいと考えています」

■埼玉県産婦人科医会

- ・用途：かかりつけ医による新型コロナ陽性妊婦への健康観察
- ・埼玉県産婦人科医会 会長 平田善康先生のコメント：

「埼玉県産婦人科医会が構築した産科リエゾンシステムのなかで、約30施設の医療機関が活用しており、これまで全体で100回以上利用しています。医療者側としては電話よりも多くの身体的所見を得られますし、患者側はかかりつけ医の顔を見られることで安心感にもつながっています」

あなたと世界を変えていく。

^{NTT}
docomo