



業種
地方自治体

導入部署・部門
高齢社会部
高齢福祉課

導入前の課題

- ・申請時期における区役所窓口の数時間に及ぶ待ち時間と混乱
- ・膨大な手入力作業と目視確認による業務負荷の増大
- ・疲労の蓄積によるミス発生リスクと職場環境の悪化

導入後の成果

- ・AI-OCRとRPA活用による入力工数の削減と処理精度の向上
- ・職員のコア業務への集中とワークライフバランスの適正化
- ・場所や時間を選ばない申請・交付による市民サービスの質的向上

年間 16 万件の申請処理を刷新。福岡市が BPO と AI 活用で実現した市民サービスの向上

ー BPO導入以前の業務体制と課題についてお聞かせください。

熊上様:「高齢者乗車券交付事業」は、市内に住む70歳以上の高齢者を対象に交通費の一部を助成するもので、私たちの係では区役所とも連携を図りながら、計3名でこの事業を担当しています。

安川様:福岡市は全庁的にDXを推進しており、少人数でも最大のパフォーマンスを出せる体制づくりを目指していますが、この事業の業務量は非常に多いのが実情です。年間で約16万件の交付決定を行っており、特に申請が集中する7月から12月までの間に膨大な量の審査と交付決定を行わなければなりません。以前は申請受付開始時期になると、対象となる高齢者の方々が一斉に区役所に押し寄せるような状況でした。

熊上様:窓口業務に加え、事務処理も膨大にあります。繁忙期は休息の確保もままならないほどの多忙さで、ピリピリとした空気が漂っていました。市民の方の利便性を損ねているだけでなく、職員にとっても持続可能な働き方とは言えない状況が続いており、組織体制の安定化が急務でした。



福岡市 福祉局
高齢社会部 高齢福祉課 社会参加推進係
熊上 克久さま

ー アウトソーシング導入に踏み切ったきっかけを教えてください。

安川様:対象が高齢者の方々ということもあり、オンライン化や郵送対応への完全移行には慎重にならざるを得ない側面がありましたが、新型コロナウイルスの流行が決断の契機となりました。

熊上様:高齢者が一箇所に集まる「密」な状態を避けるため、令和2年度に急速、申請方法を郵送とオンライン中心に切り替え、外部委託を開始しました。ただ、当初は「区役所でやっていた作業を、そのまま外部の人にやってもらう」、いわば場所と人の置き換えに過ぎませんでした。これでは根本的な解決にはならず、結局はマンパワー頼みの運用が続いていました。

ー その後、パートナーとしてパーソルを選定いただきましたが、どのような点が決め手となったのでしょうか。

安川様:業務プロセスそのものを変革する提案をいただいた点が大きかったです。コールセンターのマニュアル化や、入電分析に基づいた回線コントロール、AI-OCRやRPAといったデジタル技術を活用した業務効率化の提案をいただき、「これなら持続可能な事業運営ができる」と確信しました。

ー AI-OCRやRPAの導入は、現場にどのような変化をもたらしましたか。

熊上様:導入前はすべての申請データを人の目で見てシステムへ手入力していましたが、AI-OCRの導入により手書きの申請書をデジタルデータとして読み込めるようになり、入力作業の工数が大幅に削減されました。

安川様:以前はオンライン申請をいただいても、最終的な交付作業は手作業や個別処理が必要で、結局アナログな手順が残っていました。今回、パーソルさんと業務フローを協議し、RPAによる自動処理を組み込んだことで、職員が退庁した後や夜間にロボットが処理を進めてくれるようになり、翌朝には確認作業だけで済むようになりました。現在では2万件以上の方に電子交付を行っていますが、ほとんど追加のリソースをかけずに運用できています。

ー BPO導入とデジタル化を経て、定量的な成果や市民の方からの反応は

いかがでしょうか。

熊上様:定量的な効果は、やはり処理スピードの向上です。申請件数は年々増加していますが、交付までのリードタイムは短縮されています。また、市民の方からも「区役所に行かなくて済むので便利」「メールで交付決定通知書が届くので紛失の心配がない」といった高い評価をいただいています。特に電子交付(メール受取)の選択率は、オンライン申請者の約7割に達しており、高齢者の方々にもデジタルの利便性が受け入れられていることを実感しました。



福岡市 福祉局
高齢社会部 高齢福祉課 社会参加推進係長
安川しおりさま

ー 職員の皆様の働き方や、職場環境の変化についてはいかがですか。

安川様:以前は職員同士が会話する余裕もなく、殺伐とした雰囲気になってしまうこともありましたが、今はそれが嘘のように解消されました。業務後のプライベートな時間を確保できるようになり、心身ともに健康的な状態で業務に向き合えています。

熊上様:事務処理に追われる時間が減った分、本来やるべき事業の企画や、「AI-OCRの識字率向上施策」「高齢者向け申請サポート会」といった、より付加価値の高い取り組みについて協議・検討する「前向きな時間」を持てるようになっています。

