

## 【DXオピニオン】自治体に寄り添うITパートナーに=南伴久・NTTデータ関西第一公共事業部部長（1）

25/12/15 07:00 Nf004

NTTデータ関西は、NTTデータグループの地域会社の一つで、関西を中心に事業を展開している。事業会社、地方自治体、金融機関などが抱える課題の解決に向け、ITサービスを提供してきた。自治体向けを中心とする公共分野では、他の地域会社とも連携しながら取り組んでいる。

自治体向け事業は長年にわたり展開しており、豊富なノウハウが蓄積されている。住民基本台帳ネットワークをはじめ、電子申請、防災、教育、道路情報など多様な基幹・業務システムに関するサービスを提供しており、売上高の4割ほどを占める重点領域だ。

サービスは関西に限らず、全国の自治体に提供している。NTTデータ関西が直接契約する場合に加え、各地域会社との協業によりサービスを提供するケースも多い。NTTグループ全体の連携も強化している。

自治体が抱える課題は、人材不足、行政ニーズの多様化、行政制度の複雑化、ノウハウの継承など多岐にわたり、深刻度を増している。業務の効率化、最適化とともに、丁寧な行政サービスの実現を支えることが求められている。

入社当時、上司から「われわれの仕事の目的は、システム化ではなく、問題を解決することだ」と教わった。当時は漠然した理解だったが、自治体と向き合う中で、その言葉の重みを実感している。提供すべき価値は「課題解決そのもの」だ。例えば、生成AIの導入も、どのように利用すれば効果を最大化し課題解決できるかを考える必要がある。

自治体の成果は、民間のようにコスト削減や売上高増加という形では分かりやすく現れにくい。重要なのは、市民にどういった行政サービスを届けるのかという視点であり、民間とは根本的に異なる。

また、職員の異動が早い自治体では、技術やシステムの定着・活用のための育成にも時間をかけにくい。自治体だけでは解決が難しい課題も多く、われわれとして何ができるのか、何をしなければならないのか、ともに考え続けたい。（あすに続く。聞き手はiJAMP編成部長・高橋篤史）

南伴久（みなみ・ともひさ）氏のプロフィル。

1972年、京都府生まれ。93年、奈良工業高等専門学校卒、NTTデータ入社。中小市町村向けパッケージ開発・導入、政令市基幹系システムのSI開発といった公共分野で開発、営業を担当。2020年から自治体向けDXサービスの企画・開発・販売の責任者として、NTTデータ関西第一公共事業部部長。（了）



南伴久・NTTデータ関西  
第一公共事業部部長

## 【DXオピニオン】DXで自治体業務を軽減＝南伴久・NTTデータ関西第一公共事業部部長（2）

25/12/16 07:00 Nf003

行政サービスのデジタル化が進む中で、NTTデータ関西は自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）支援を多面的に強化している。代表的な取り組みが、面談業務支援ツール「AiBou（あいぼう）」と、介護認定支援アプリ「ねすりあ」だ。

AiBouは、自治体職員による訪問面談を支援する対面型AIアプリ。生成AIを用いた音声認識で、会話を自動的にテキスト化し、その内容を所定のフォームに入力する機能や、聞くべき質問を提示する機能を備える。従来は、メモ取りや報告書作成に多くの時間がかかり、住民の本音を引き出す質問ノウハウが継承されにくいといった課題もあったが、こうした点を改善する。

岩手県一関市との検証では、面談から報告書作成までの作業が6割削減できた。タブレットによるデジタル化で、資料や地図、カメラなどを持ち歩く必要がなくなるだけでも負担軽減につながる。必要な質問が提示されるため、新人でも聞き漏れがなく、ノウハウ継承にも寄与する。

住民への直接アンケートでは、録音や機器利用に、住民から否定的な反応を示す懸念もあったが、その心配はほぼなかった。逆に、記録を残せる安心感や、職員が住民の目を見て話せるようになったことの信頼感から、むしろ肯定的な声が多くかった。

介護認定業務の負担も深刻化しており、これを支援するのが「ねすりあ」だ。介護分野は、入力内容・項目、フォーマットが厳格に定められ、申請から30日以内の認定、審査会への資料作成など職員の負担が重い。

文章欄の記載AIチェック、審査資料の個人情報黒塗り処理などができる他のグループ会社のアプリも組み合わせてサービスを提供しており、既に10以上自治体で導入されている。「1件あたりの調査票作成の作業時間が3割程度削減できた」「申請から結果通知までの期間を1、2日短縮できた」といった感想が寄せられている。

今後は、根強く残る紙ベース業務の削減など、より広範な課題に応える仕組みをつくりたい。われわれの業界も人手不足が進むが、グループ企業、協業会社に加え、競合とも連携しながら取り組む考えだ。（聞き手はiJAMP編成部長・高橋篤史）

南伴久（みなみ・ともひさ）氏のプロフィル。

1972年、京都府生まれ。93年、奈良工業高等専門学校卒、NTTデータ入社。中小市町村向けパッケージ開発・導入、政令市基幹系システムのSI開発といった公共分野で開発、営業を担当。2020年から自治体向けDXサービスの企画・開発・販売の責任者として、NTTデータ関西第一公共事業部部長。（了）



南伴久・NTTデータ関西  
第一公共事業部部長