

# 深谷市 セルフサービス化による窓口業務改革事業

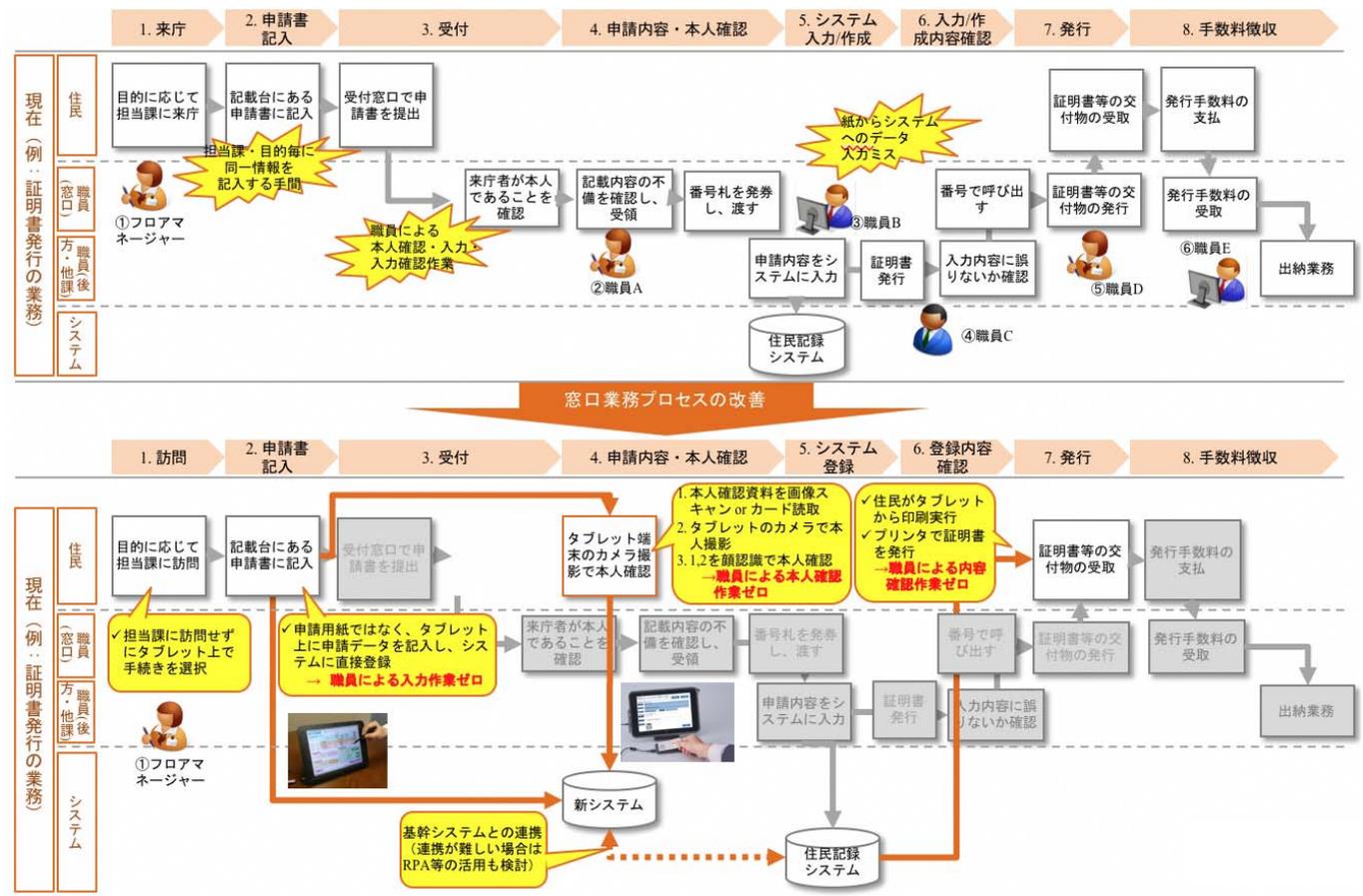
人口 (H30.1.1時点) ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
144,375人 138.37km <sup>2</sup>	1本庁 3支所 1サービスC 7地区センター	顔認識を用いた本人確認の自動化等、ICTの活用により、市民がセルフサービスで行政手続を行うことができる環境を検討する取組モデル

埼玉県



## 事業計画

- BPR手法を活用した窓口業務の見直しを行い、申請様式の統一、職員の業務量削減を図る
- 窓口業務の見直しにより職員が担う業務量を削減した上で、ICTによって自動化する領域とアウトソーシングする領域を明確化
- 顔認識を用いた本人確認の自動化等、業務手続に合ったICTツールの活用を検討
- 将来的には窓口業務そのものを自動化し、行政手続のセルフサービス化を検討



# 足立区 全庁的な申請手続き等処理業務における RPAを活用した業務改革

人口 (H30.1.1時点) ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
685,447人 53.25km <sup>2</sup>	1本庁 17区民事務所	大量処理が必要な一斉申請や現況届等を対象に RPA、AI・OCRを活用可能性を検証し、処理時間の短縮や業務の正確性の向上を図る取組モデル

東京都



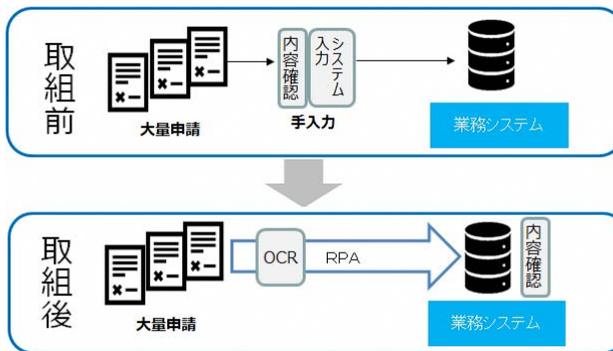
## 事業計画

〇AIで高精度の読取が可能なOCR及びRPA等、申請処理におけるICTの活用可能性を分析し、窓口待ち時間の短縮や区民サービスの向上、職員の業務軽減につながる活用を検討

〇基幹システム改修や申請書の変更を行わず、OCR、RPAの組合せによる業務改善モデルを構築することで他自治体にも汎用性のある取組を目指す

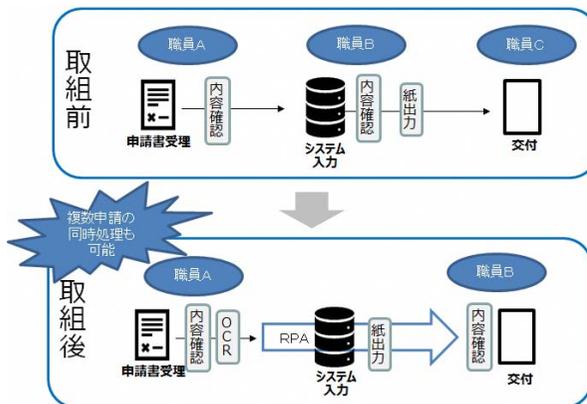
〇人口規模が大きな自治体における大量処理業務の省力化モデルを構築

一斉申請処理における事例



- ・一斉申請、現況届出等の場合、大量の書類の処理による業務負担の増
- 高精度のOCRによる申請書の大量読み込み
- RPAによる業務システムまでの業務の自動化
- 職員はシステムへの登録内容の確認のみ  
(システムのエラー定義等の設定により、不備書類の事前チェックを行うことで、更なる事務軽減も可能)

窓口における事例



- ・複数の処理が重複すると処理時間が増加
- OCRで複数申請を一括読み込み
- RPAにより個々の業務システムで同時に自動処理
- 交付前に、一括で内容確認が可能

# 塩尻市 保育業務改革プロジェクト

人口 (H30.1.1時点) ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
67,459人 289.98km <sup>2</sup>	1本庁 17保育園	保育園申請受付業務を先行モデルに、RPA・OCR、AIの精度や効果を検証し、活用の方向性を具体化する取組モデル

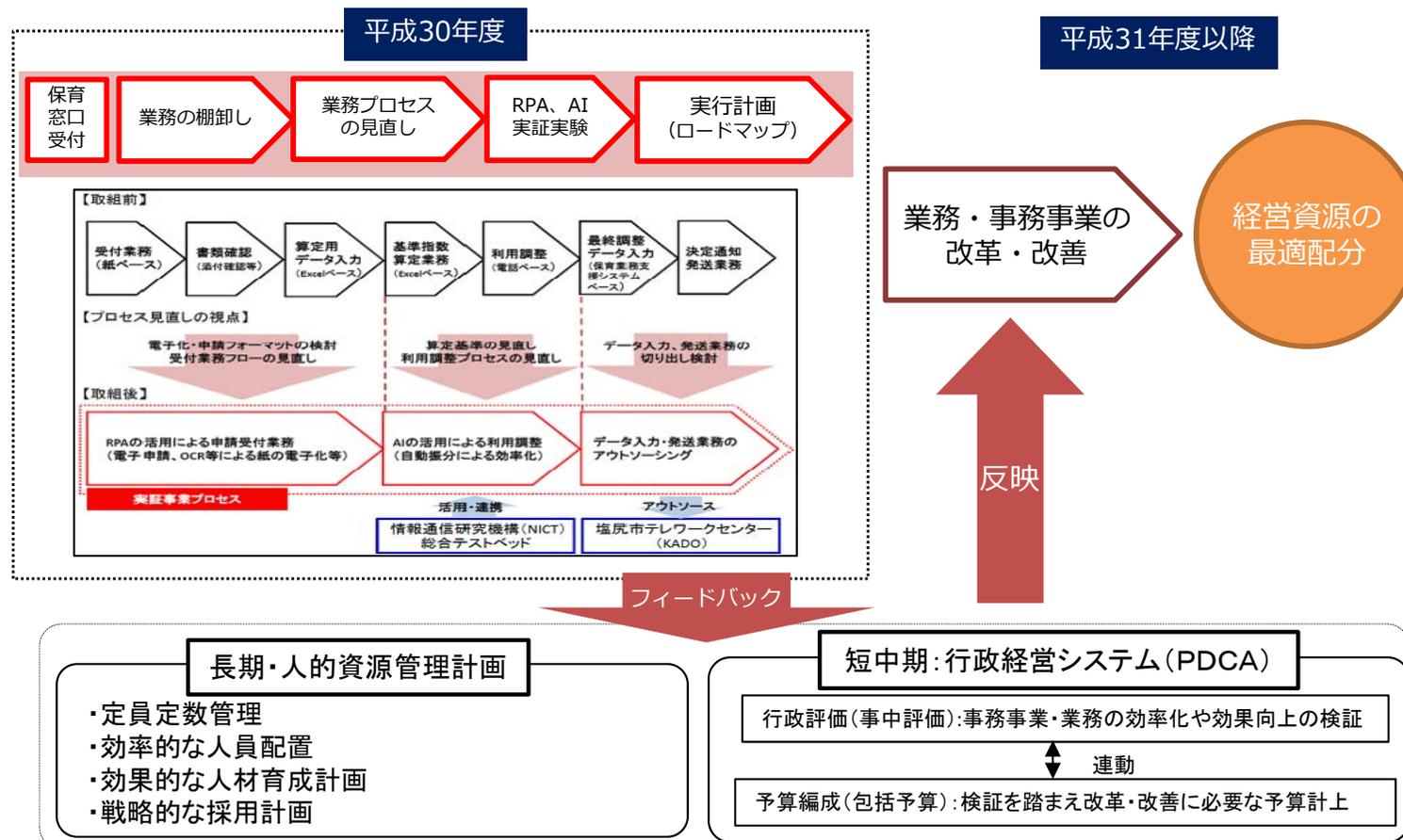


## 事業計画

○保育ニーズの多様化により、保育園受付窓口業務担当者の時間外勤務時間が圧倒的に増加していることを受け、当該業務フローの調査・分析を実施

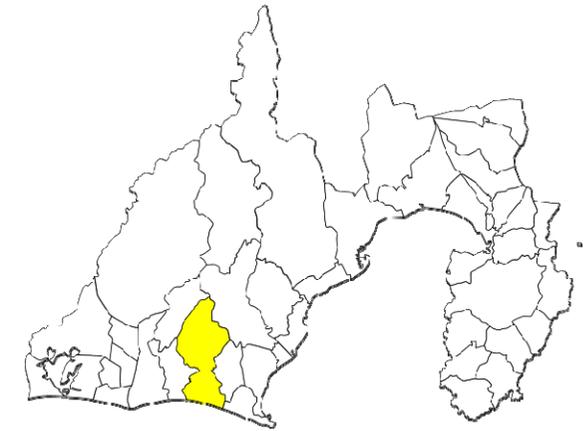
○調査・分析結果を踏まえ、業務フローの再構築、ICT活用やアウトソーシングの導入に向けた業務の切り分け、実証実験による効果の検証を行う

○本事業の検証結果を翌年度以降の全庁的な業務改革へ横展開することを想定し、汎用性の高い改革モデル構築を目指す



# 掛川市 地方独立行政法人制度を活用した 窓口業務改革事業

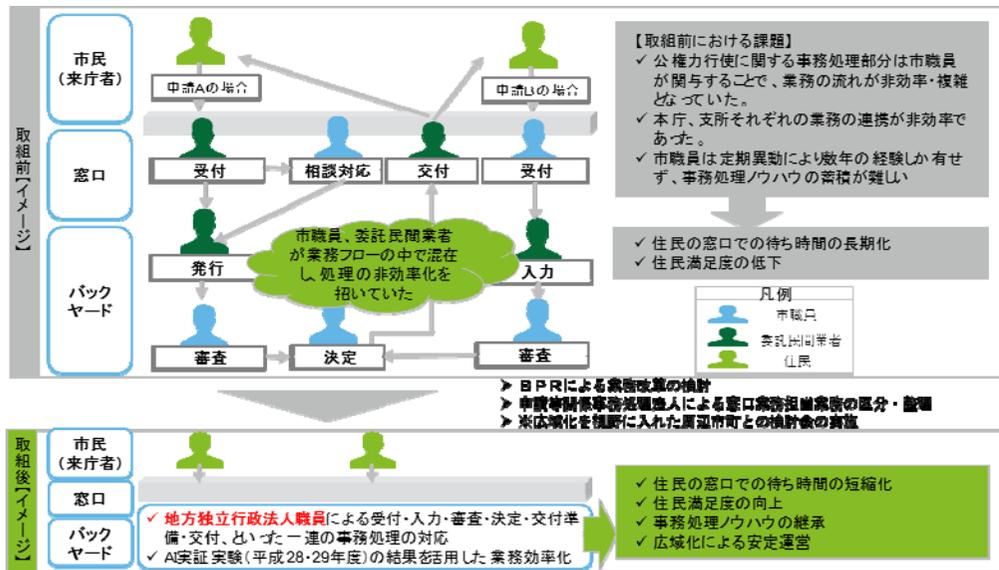
静岡県



人口 (H30.1.1時点) ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
117,835人 265.69km <sup>2</sup>	1本庁 2支所 1出張所	平成30年4月に施行された地方独立行政法人法改正に伴い新設された「申請等関係事務処理法人」の設立を念頭に置いた窓口業務改革を検討する取組モデル

## 事業計画

- 窓口関連業務における地方独立行政法人制度の活用を前提に、業務範囲の検討、業務フローの見直し・整理を行う
- 申請等関係事務処理法人が担う事務、市が担う事務の振り分けを整理し、地方独立行政法人制度の活用を前提とした業務フローを作成
- 広域での地方独立行政法人の設立も視野に入れ、周辺市町と検討を行う



### 【イメージ例(戸籍謄抄本の交付請求に関する業務の場合)】



# 泉大津市 泉大津市業務改革推進プロジェクト

人口 (H30.1.1時点) ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
75,238人 13.49km <sup>2</sup>	1本庁	ロボティクス・AI時代における公共サービスのあり方を検討し、自治体が活用できるRPA・AIパッケージの開発、他自治体汎用性の検証を行う取組モデル

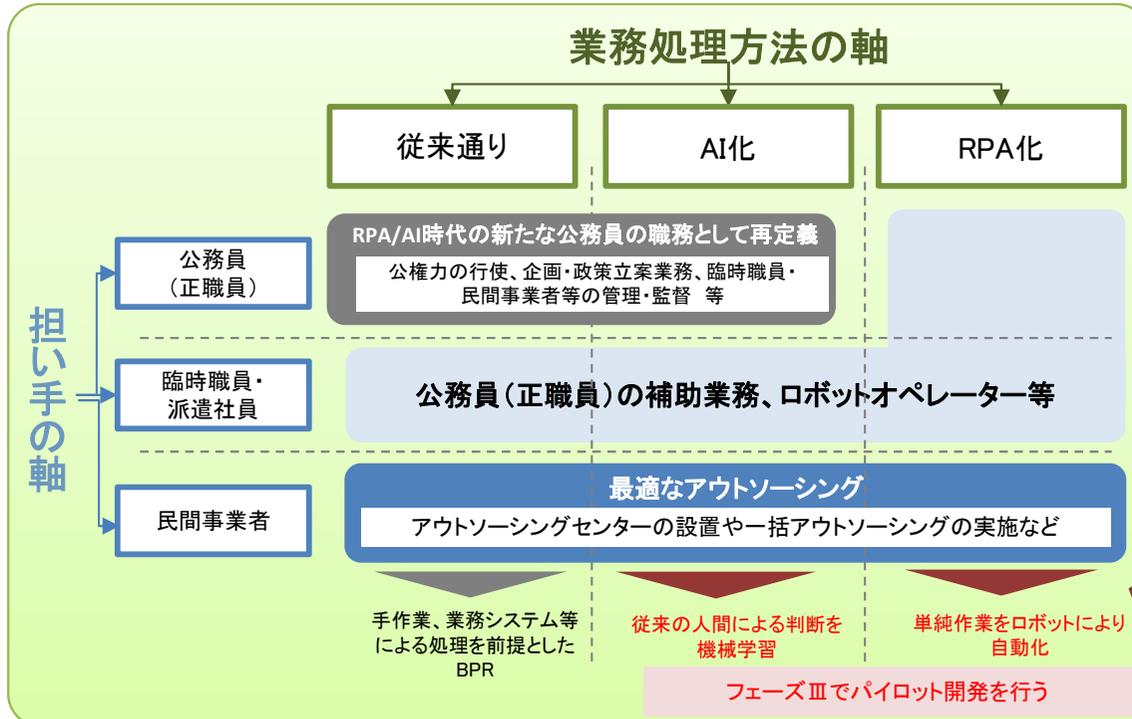
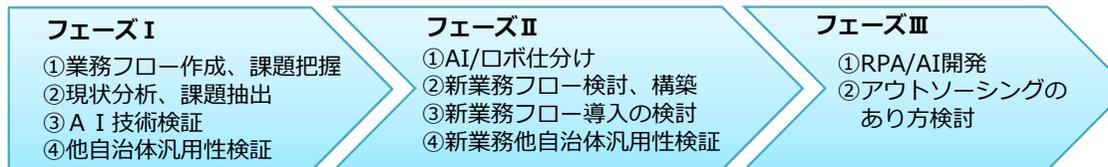


## 事業計画

○徹底的な業務の見える化、機械とヒトが分担する新業務設計、アウトソーシングのあり方検討、RPAやAIのパッケージパイロット開発を今年度の目標として業務改革を実施

○近隣自治体(7市)と連携し、横展開・汎用化に耐えうるものかヒアリング等を通じて検証

○将来的な横展開、共有化(ライブラリ化)を見据え、近隣自治体と積極的に協力しながら、汎用性の高いRPA・AIパッケージの開発を目指す



協力自治体(予定)

岡山県玉野市  
大阪府阪南市  
貝塚市  
柏原市  
交野市  
四條畷市  
門真市(7市)

AI開発業務可視化

民間事業者

# 橋本市

## RPA・AI OCRによる窓口業務改革及び 県をまたぐ広域展開モデル推進事業 ～集約とネットワーク化～

人口 (H30.1.1時点) ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
63,789人 130.55km <sup>2</sup>	1本庁	窓口業務等におけるRPA、AI・OCRの活用可能性を分析するとともに、同一の基幹系システムを同一方式で利用する大阪府熊取町と連携し、広域的效果を検証する取組モデル

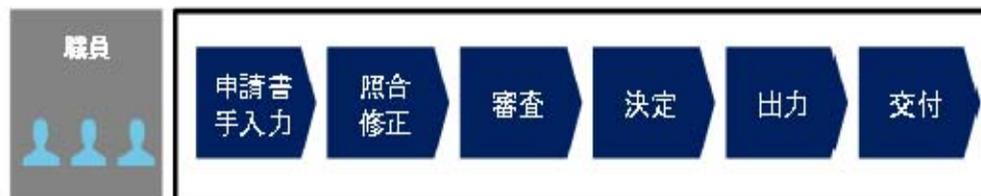
和歌山県



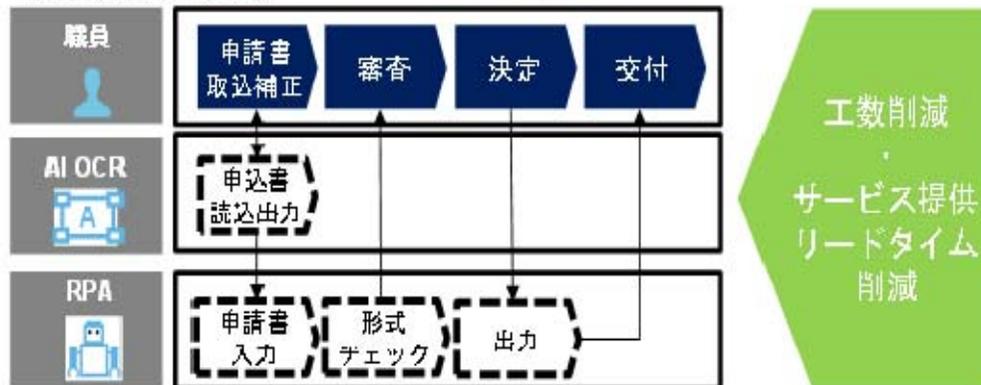
### 事業計画

- 同一の基幹系システムを同一方式で利用する大阪府熊取町と連携し、基幹系システムとRPAを活用した県をまたいだ広域連携による窓口業務省力化モデルを検証
- 長時間勤務や繁閑の負担状況も含めて業務分析を行い、RPA化の効果が期待できる業務の絞り込みを行う
- 窓口業務の業務標準化を踏まえて広域での地方独立行政法人(申請等関係事務処理法人)の活用可能性を検討

#### 現行の窓口業務



#### 改革後の窓口業務



橋本市

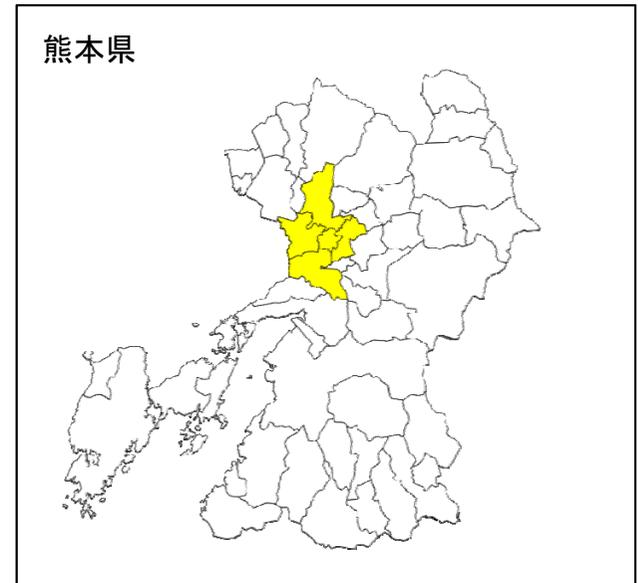
#### 実証実験を想定する 業務事例

- ▶ 個人住民税
  - ・口座関連情報の登録作業
  - ・市民税申告書のデータ化
- ▶ 市民窓口業務
  - ・転入通知投入業務
  - ・住民異動届の投入業務
- ▶ 法人住民税
  - ・事業所の新規登録業務
  - ・法人市民税申告書入力
- ▶ 介護保険
  - ・要介護認定申請の入力
  - ・要介護認定調書の割り振り作業

など、37業務から選定予定

工数削減  
サービス提供  
リードタイム  
削減

# 熊本市 Win-Winな窓口の実現 (市民が利用しやすく、職員も働きやすい窓口)



人口 (H30.1.1時点) ／面積	本庁・支所等 窓口数	事業概要
734,317人 390.32km <sup>2</sup>	5区役所 7総合出張所 7サービスC	窓口業務の各工程におけるICT活用可能性や業務効率化・集約化を検討し、「はやい」「やさしい」「均一で正確な」窓口を実現する取組モデル

## 事業計画

○窓口業務の各工程において、ICTソリューション・技術の活用可能性を検討  
 ○個別システムと基幹システム間のデータ連携の支障となっている情報セキュリティ上の制約を解決するため、セキュアなデータ連携方法を検討し、横展開可能な汎用性のあるモデル構築をめざす  
 ○取扱う業務量、取扱件数の多さ等、政令指定都市のスケールを生かし、より広範囲な検証を実施

### 窓口業務改善イメージ (ICT導入・アウトソーシング活用)

