

市が保有する情報を活用し対象者に利用できるサービスをプッシュ通知 <千葉県 98万人>

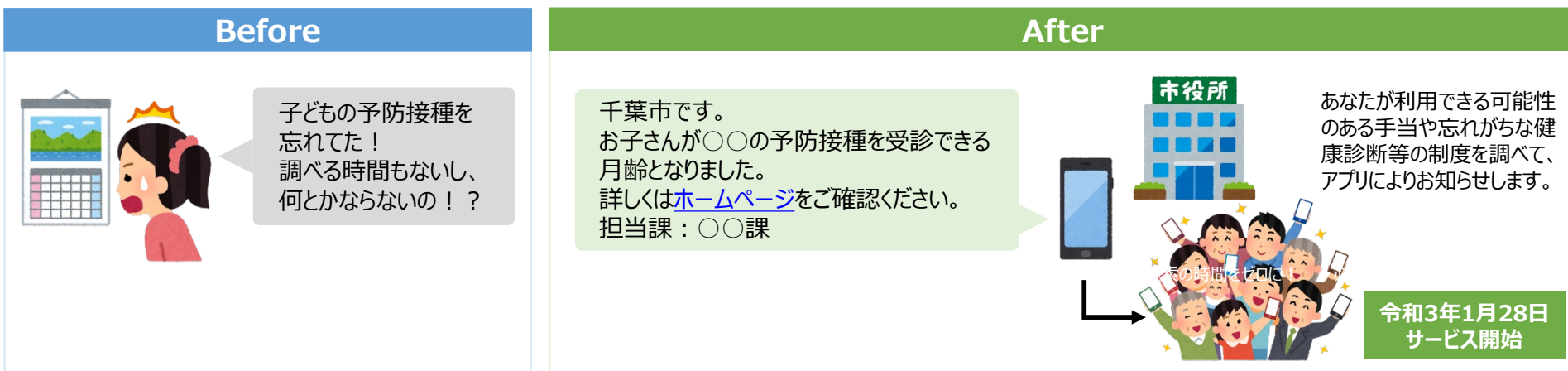
- 市が保有する住民情報を活用し、各制度の受給対象者となる可能性のある市民に対し、LINE又はメールを通じて個別にお知らせし、受給漏れの防止を図るプッシュ型通知サービス。（あなたが使える制度お知らせサービス）
- 通知の対象となる制度は、健康診査や子育て支援関連手続を中心とした29制度。（令和5年12月現在）

課題

- 市役所では、各種支援サービス等を提供している一方、申請が前提となっている。
- 支援が必要な人ほど制度を調べる余裕がないため、市民自らが検索や問い合わせを行わずに済むような支援が必要。

取組

- 市が保有する住民情報を活用、分析 → 制度を利用できる可能性のある方にLINEやメールにより個別通知。



成果

- 市民から「通知が届いたので、忘れずにサービスを受けることができた」「調べる手間が省ける」というお声をいただいた。
- 通知対象の制度所管課から「受診申し込みが増加した」という声もある。
対象者に直接通知することができるので、単に広報するよりも受給率の向上が見込まれる。

行政手続のオンライン実施による業務効率化 <新潟市 約77万人>

- 「出産・子育て応援交付金」を活用した経済的支援である「にいがたスマイルギフト（出産応援ギフト・子育て応援ギフト）」の支給に際し、申請受付をスマートフォンなどオンラインで実施。
- 申請受付後の事務もデータでの処理を前提として業務設計。

< 市民サービスの向上と事務処理の効率化による対応時間の削減 >

課題

- 給付申請を受け付ける際に、紙の申請の場合には、記載内容のデータ入力に多くの時間を要する（又は外部委託に多額の費用が必要）。また、紙の申請書となると、紛失のリスクもあるほか、保管スペースの検討が必要となる。
- 紙の申請で行う場合、窓口申請（妊娠届出時に合わせて行う場合など）では必要書類不足の可能性があり、郵送申請では発送から受付までの時間及び郵送料を要する。

取組

- 「にいがたスマイルギフト」の対象者が妊婦・産後と若い世代が中心であることから、オンライン手続を軸に制度設計。
- 入口がオンラインであるため、**事務処理自体もデータでの処理ができるよう業務設計。**

成果

- 電子申請によりはじめからデータで処理することで紙の申請書からパンチ入力でのデータ化する作業の削減。
- 内容審査から補助決定までデータで処理することで紙の申請書の保管不要によるペーパーレス化。
- ⇒ 1件あたり3分の業務時間短縮で合計300時間削減（約6,000件で算定）。
- スマートフォンからの申請により、妊産婦の体調に合わせていつでも申請が可能。



子育て世代の手続きにかかる負担をデジタルで軽減 <浜松市（人口約79.8万人）>

- 「出産・子育て応援交付金」の申請をスマートフォンから24時間いつでも可能とし、**公金受取口座の利用**も選択できるようにすることで、**手続きにかかる負担を軽減**。

課題

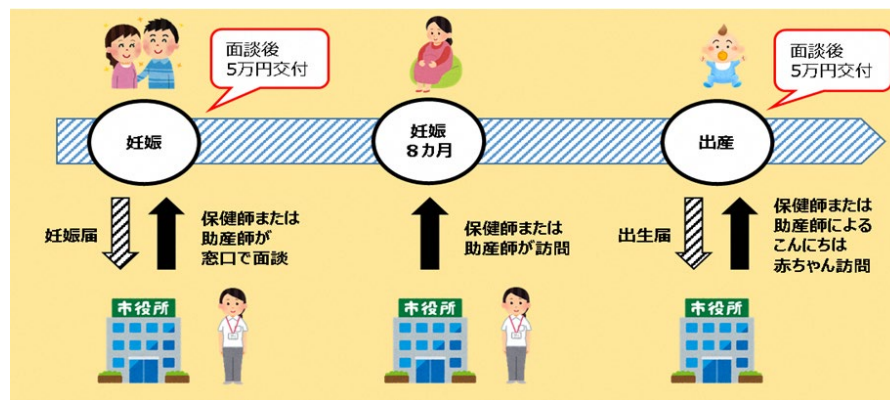
- 仕事に子育てにと多忙な子育て世代にとって、**窓口や郵送による行政手続きを行う時間の確保や手間が負担**となっている。
- 妊娠・出産前後で負担の大きい妊産婦を、**混雑する窓口で待たせてしまう**ことがある。
- **手書きの紙での申請**は、給付までの事務処理に時間を要する。また、不備等があった時の補正対応に電話や郵送などの負担がかかる。

取組

- 汎用的な電子申請システムを活用し、「出産・子育て応援交付金」の申請をスマートフォン等から24時間いつでも可能とし、**公金受取口座の利用も選択**できるようにすることで、**口座情報の入力や添付資料を不要**とした。
- 面談時に申請フォームのQRコード付きの案内チラシを渡すことで、**妊娠の届出面談時の窓口滞在時間の短縮**を図った。

成果

- オンライン利用率は43%。利用者アンケートでは「とても簡単に出来た」「周りに頼る人がいない妊婦にも優しい手続きでした」といったコメントとともに、5段階評価で**平均4.5点の高い評価**を受けている。
- 申請フォームでは、必ず連絡が取れるメールアドレスを正確に取得できる機能や入力項目の誤入力防止機能、申請データを一括でCSV出力できる機能等があり、**手書きの紙の書類と比較し、職員の業務効率化**につながった。
- オンライン申請者の**65%が公金受取口座を希望**し、**市民の利便性向上**だけでなく、口座情報の確認や入力等にかかる**職員負担も軽減**された。



子育て応援交付金申請

公的給付支給等口座への入金を希望しますか 必須

公的給付支給等口座とはマイナポータルにて登録いただいた口座を指します。

希望します

希望しません

障害福祉業務におけるBPR実施について <名古屋市 人口233万人>

- 職員の負担軽減や付加価値の高い業務へのシフトなど、市民サービスのさらなる向上を図ることを目的として、行政事務のデジタル化をはじめとしたBPRの実施に向け、調査等を実施。
- 調査等は、市民サービスの向上に直結する区役所・支所における障害福祉業務を対象とした。

< 例 日常生活用具の給付事務の見直し >

課題

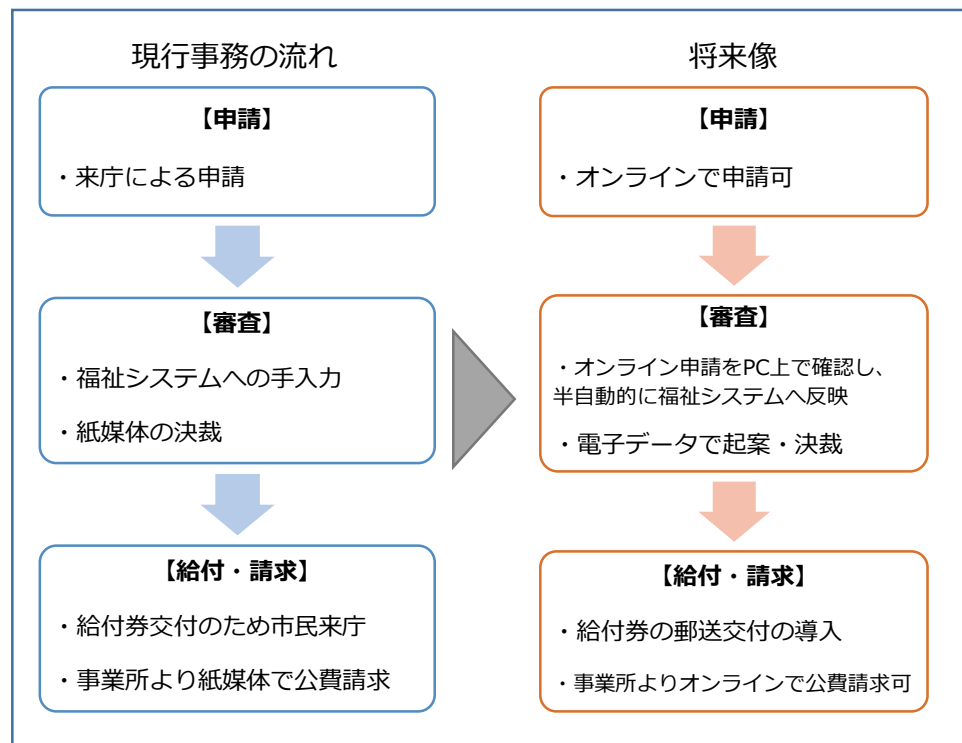
- 区役所・支所における受付待ち時間の長期化
- 福祉課・区民福祉課職員の負担感増加
- 障害者手帳所持者や障害福祉サービス受給者等の増加
- 障害特性により、窓口への来庁が困難な方への対応

取組

- 現状分析・問題の特定において、ヒアリング・意見聴取を実施し、現状の事務フローや問題点を把握。
- オンライン手続きなどDXを活用した市民サービスの向上という観点から、将来像・ありたい姿・改善策を検討。
- 将来像の実現のため、効果・実現性から早期に実施すべき対策と中長期的に実施すべき対策を整理。
- 将来像の実現をより確実なものとするため、対策の実現性を検討。

成果

- 調査等により、BPRの方向性を確認
- 令和6年度より順次、BPRを実施予定



大型ごみ受付システム等の一元化<広島市（人口約120万人）>

- 受付センターの電話が繋がらないという苦情が増加するなどといった大型ごみの受付に係る諸課題に対応するため、業務フローの見直しを行うとともに、大型ごみ受付システム等を一元化することで、**市民サービスの向上と業務の効率化**を一体的に図った。

<市民サービスの向上・業務フローの見直し(BPR)>

課題

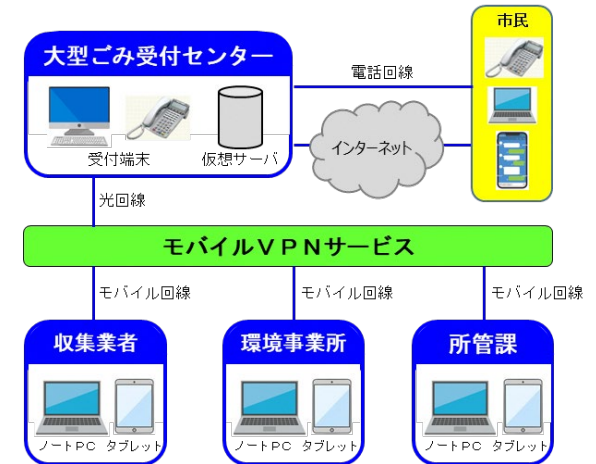
- 市民からの「受付センターの電話が繋がらない。」という苦情が、ピーク時には月1,000件近くあった。
- 受付システム(本体)とインターネット申込HP・電子申請システムが連動しておらず、再度データを手入力するなど非効率な作業があった。
- 毎年度末の入札により収集業者が変更されることで、3月末から4月当初にかけて行うISDN回線移設の工期が非常に厳しかった。

取組

- 業務フローの見直し(BPR)をした上で、システム借り上げ、オペレーター業務、インターネット申込HP管理業務、電子申請システム申込ページの4つに分かれていた契約等を一元化。
- 市のLINE公式アカウントを窓口としたチャット形式での受付方法、画像認識AIによる品目案内機能、キャッシュレス決済等を導入。
- これまでISDN回線を使用していた受付システムをモバイル(LTE)回線を用いたノートパソコンとタブレット端末に変更。

成果

- ピーク時に月1,000件近くあった「電話が繋がらない。」という苦情が、システム等一元化の5か月後には月100件程度まで激減した。
- 新たな機能を導入したことなどにより、市民の利便性が向上した。
- 業務フローの見直し(BPR)をした上で、システム等を一元化をすることにより、非効率な作業が削ぎ落とされるなど、事務作業量を大幅に削減できた。
- 毎年3月末から4月当初に非常に厳しい工期で行っていた回線移設工事が不要となり、端末の設定変更及び受渡しのみとなった。
- 現場における収集情報の確認にタブレット端末を導入したことで、ペーパーレス化を図れた。



条例改正により年間25,000件の届出を不要に <福岡市（人口約164万人）>

- 福岡市内間で引越しをする場合、区役所の市民課窓口に住民異動届を提出すれば、他の行政手続の住所変更の届出を省略できるよう条例を改正

<市民目線で行政手続のルールを見直し>



混雑する区役所窓口

課題

- 福岡市では、市内異動を含め、年間約25万人※1が転入・転出手続きのために区役所へ来訪。このうち、約8万人※2が3月・4月に引越しをするため、この時期の区役所窓口は非常に混雑している。

※1:令和2年度末時点

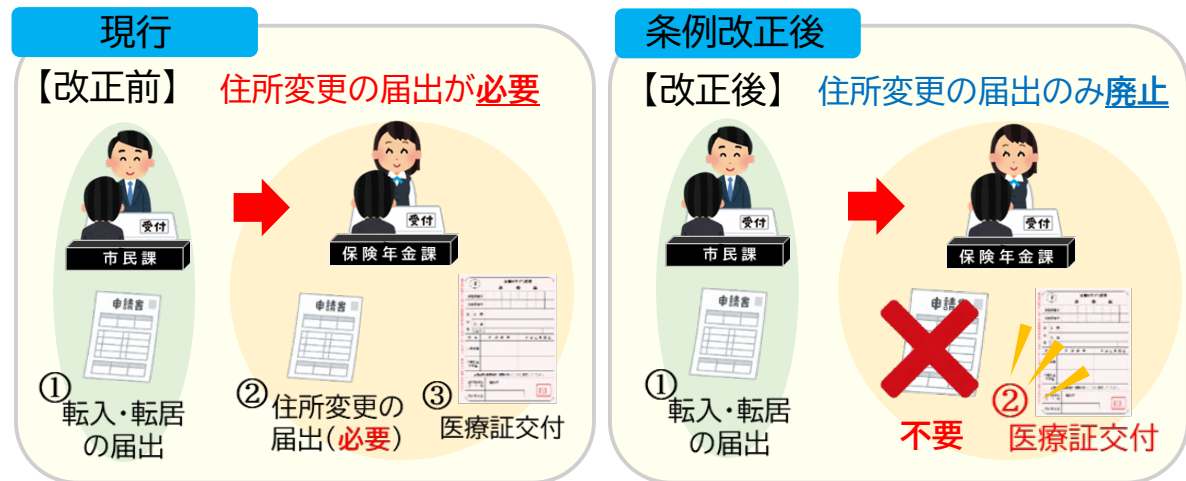
※2:令和3年3月・4月時点

取組

- 市民生活に密接に関連する「引越し」にフォーカスして、行政手続きの点検を実施。その結果、市民課窓口に提出する住民異動届以外に、住所変更の届出が必要な手続きが20種類以上あることを確認。
- 住所変更の届出の提出を法令等ではなく、福岡市の条例により定めているものについては、市内間の引越しに伴う「住民異動届」を、各制度ごとの「住所変更の届出」とみなすよう、令和4年6月に条例を改正（全5条例）。
- 市内間の引越しについては、庁内のシステム間のデータ連携を行うことで、各制度ごとの住所変更の届出を不要とした。

成果

- 条例改正により、公費医療費助成や第3子優遇事業等にかかる住所変更の届出が年間約25,000件以上不要に。
- 必要な手続きが住所変更のみで、即日交付が必要な書面等がない市民は、住民異動届の提出で手続きが終了することになり、市民の事務手続きの負担を緩和。



総合検診受付にインターネット予約を導入〈標津町（人口約5千人）〉

- 総合検診受診に係る予約手続きにおいて、従来の電話か対面のみの予約方法に加え、**インターネットからの予約フォーム（LoGoフォーム）を導入**することで、利用者の**利便性が向上**し、担当職員の**事務負担が軽減**された。

課題

- 従前の電話や対面による予約では、**職員の在庁時間中**でなければ予約を受けられなかった。
- 受診希望者の日中の業務の都合によっては予約することが難しく、**受診の機会を逃してしまってる可能性**もあった。
- 受け付けた予約内容をデータ化する作業や予約の空き時間の管理など担当職員の**事務も煩雑**だった。

取組

- 電話や対面の予約方法に加え、インターネットからの予約フォームを導入し、**時間を問わず予約できる体制**を整えた。
- 電話や対面で受け付けた予約も職員が予約フォームに入力することで、**データを一元化**することとした。

成果

- 利用者から「**電話が苦手だからとても利用しやすい**」との声があった。
- 転記する際の誤りや聞き取り誤りといった**ミスが大幅に減少**した。
- 空き時間枠の管理もフォームで完結**できるので職員の負担も軽減された。
- インターネットでの予約状況は**1回目が5.2%、3回目は11.1%**と検診のたびに利用者が増えている。今後は、年度初めに年間の検診が予約できるようフォームを調整し、利用者のさらなる利便性の向上を図りたい。

↑ 実際の予約フォーム（一部）

学生への支援事業を申請から支援金の送金まですべてオンライン化 <秋田県湯沢市 4万人>

- 若年層が地元への愛着を形成し回帰意識を醸成することを目的に、夏休み期間中に帰省した市出身学生が地元飲食店を利用する際の経費を支援する事業を実施
- LINEとマイナンバーカードを活用し、申請・本人確認・支援金送金まで一貫してオンラインで完結

課題

< LINEを活用して申請手続きを簡素化 >

- 地元を離れている学生を対象とした事業となるため、わざわざ市役所に来庁して申請手続きをすることは不向き。
- 飲食代の還元 = 現金相当の支援となるため、なりすまし防止対策が必須。
- 地元飲食店が対象学生を確認したり、支援金を立て替えたりする負担が発生。

取組

- 従来、「紙での申請受付」「窓口での本人確認」「口座への振込」をしていた手続きを、湯沢市LINE公式アカウントを活用して申請から給付まですべてオンラインで完結。
 - ・申請…LINEアカウントに地元飲食店を使用した際のレシート写真を添付
 - ・本人確認…LINE Pay公的個人認証サービス (JPKI) を活用
 - ・支援金送金…LINE Payかんたん送金サービスを活用して、LINE Pay残高で学生に直接キャッシュバック (地元飲食店の負担はなし)

成果

- 手続きの簡単さに関する満足度80%を超え、申請をした学生にとって簡単な手続きを導入することができた。
- 「湯沢市にたくさん帰省したくなった」「市内の飲食店で食事をする回数が増えた」「市内の飲食店を満喫できた」との声があり、学生が地元の良さを再認識するきっかけをつくることができたのではないかと。

