

住民との接点の多様化・充実化：【A自宅で】オンライン申請

自宅等からインターネット経由により住民が行政手続の申請を完結する取組

時間 24時間場所を選ばず申請ができ、住民の移動時間、職員の窓口対応時間を削減！

正確性 申請時点からデータで管理ができるため、人為的なミスが軽減！

取組事例

保育園の入園申請を原則オンライン化＜長野県塩尻市（6.6万人）＞

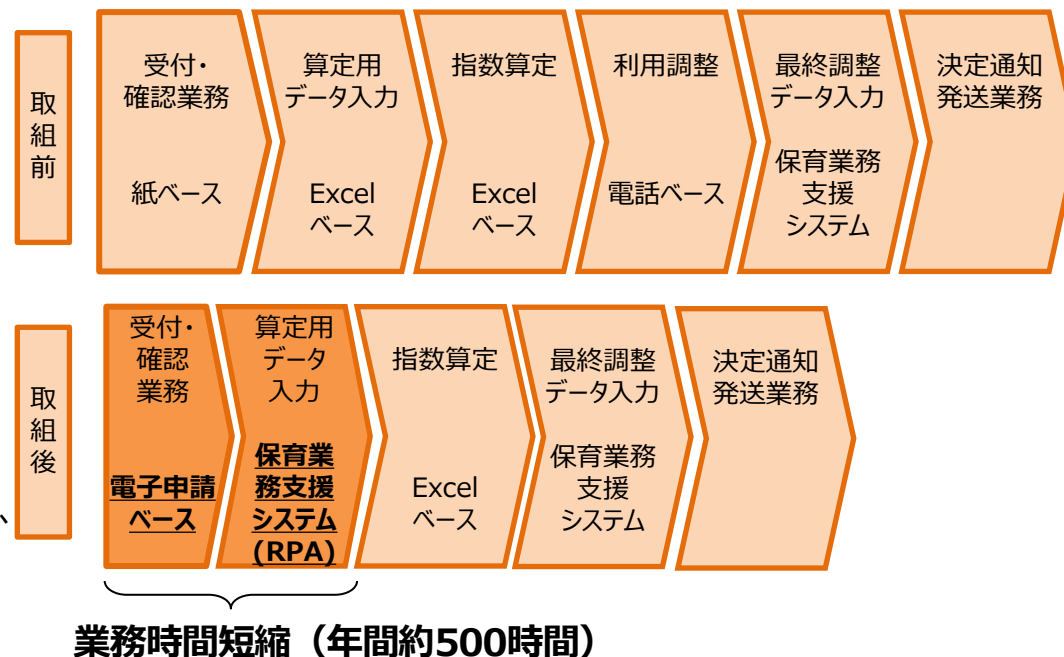
取組概要

- ✓ 従来は各保育園が紙の申請書を受領していたが、市こども課がオンライン申請で受け付ける運用に変更。
- ✓ オンラインで受け付けた申請情報は、RPAにより基幹業務システムに連携。

効果

- ✓ オンライン申請率97%を達成し、保育園での受付・確認業務、市役所でのデータ入力等の業務について年間約500時間削減し、負担が軽減された。その他の業務見直しも含めると業務全体では年間2,090時間の削減を達成している。
- ✓ 平日日中に来庁困難な住民でも24時間申請が可能であり、窓口対応時間外の申請率が66.5%を占めている。
- ✓ 従来3か月半かかっていた住民への決定通知発送までの期間を1ヶ月短縮した。

オンライン申請の導入前後の業務フローの変化



住民との接点の多様化・充実化：【A自宅で】オンライン申請

改革のポイント

現状分析・課題抽出

- ✓ 子育て世帯の転入増加に伴い入園申込が増加。職員の業務負荷も増大し、保育園入園決定通知の発送に遅れが生じていた。業務の概要、プロセス、処理件数等を調査し、職員による対応が必要なプロセスとデジタルツールにより代用が可能なプロセスを分別。デジタルツールの単なる新規導入のみならず既存業務プロセスを見直すことで、職員の業務を効率化した。

仕様検討

- ✓ 申請フォームの作成に当たっては入力内容に応じて必要な項目を表示することで、申請者が不要な項目に入力しなくて済むようにした。

システム導入後の支障とその解決方法

- ✓ 申請を原則オンラインとすることで利用率が約97%となった。約3%の住民はオンラインでの対応が困難であり、紙で申請しているが、職員が代行で申請フォームに入力することにより、すべての申請でデータ処理が可能となった。

既存業務の見直し

- ✓ 取組前は第1希望の保育園入園が出来ない住民を対象に、職員が架電して利用調整を行っていた。取組後は利用調整の基準と調整の流れを市HPにて公開することで、架電による利用調整を原則実施しないこととした。

さらなる改善

- ✓ 本取組により業務時間を削減したことで、幼児教育・保育の無償化の新規業務等に追加の職員を配置することなく対応できた。
- ✓ 保育園入園手続改革での実績を全正規職員が参加する集合研修で紹介することで、全庁的な改革の機運が醸成され、令和2年度には児童クラブ利用申込のオンライン申請化や、令和5年度には19課の手続を書かない窓口へ実装する等の改革を実施した。

イニシャルコスト※税込 **5,396千円**

(内訳) ・汎用電子申請システム費用 0円
※全庁での一括導入のため本事業での費用計上は無し
・業務フローの調査分析・見直し・BPR委託費用 5,396千円
(備考) -

ランニングコスト (1年あたり) ※税込 **744千円**

(内訳) ・汎用電子申請保守運用費用 744千円
(備考) -

スケジュール

検討開始から導入までの期間：1年

スケジュールの内訳
H30.8～H30.10
R30.11～H30.12
H31.1～H31.2
R1.11

業務フロー分析・最適化
実証環境構築・検証
オンライン申請・RPA導入の効果検証
システムの実装

サービス提供事業者等

オンライン申請

事業者名：株式会社NTTデータ関西
サービス名：e-TUMO APPLY
運用形態：SaaS

データ連携

オンライン申請→基幹業務システム：RPA連携