

前橋市グループ

群馬県前橋市(人口33.6万人)

群馬県高崎市(人口37.3万人)

群馬県伊勢崎市(人口21.3万人)

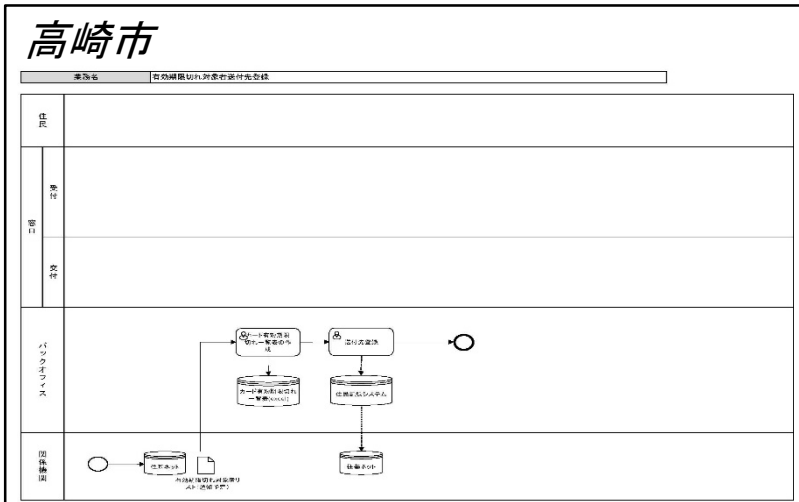
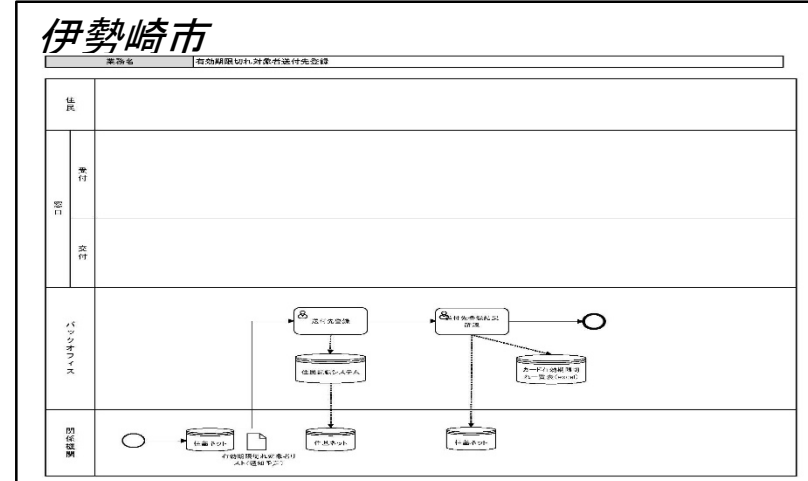
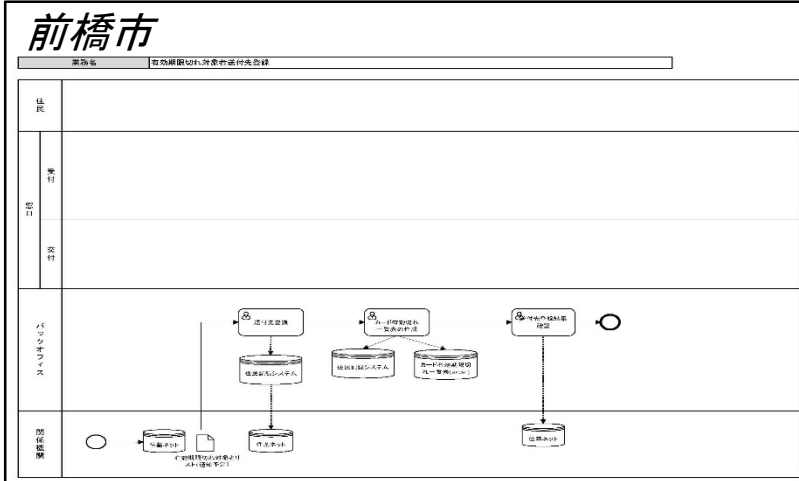
【対象業務】 住民基本台帳業務

【モデル】 中核市等モデル

概要

団体間業務フロー比較 (Before)

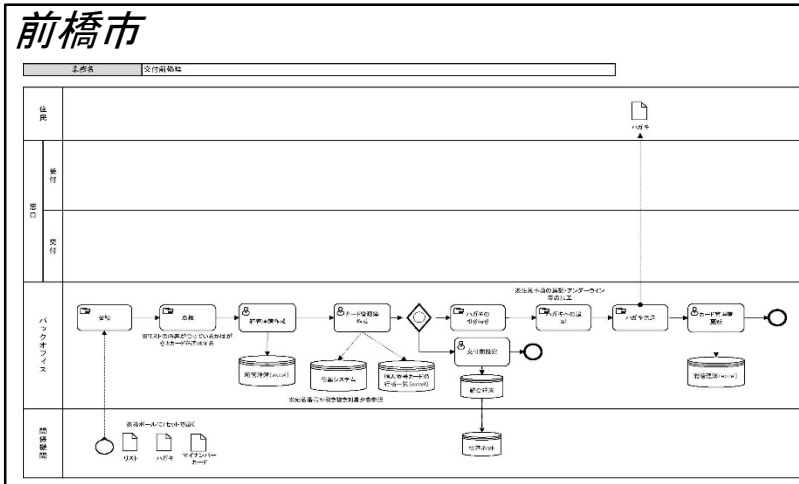
【対象業務】:マイナンバーカード有効期限切れ対象者送付先登録



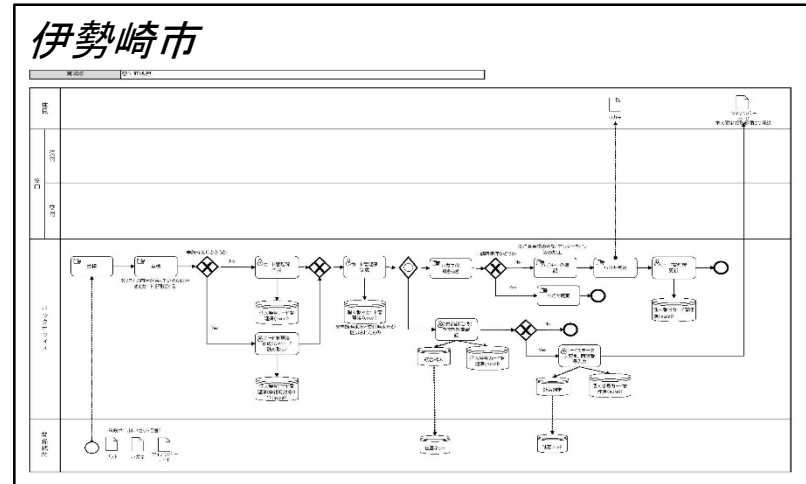
団体間業務フロー比較 (Before)

【対象業務】:マイナンバーカードの交付前処理

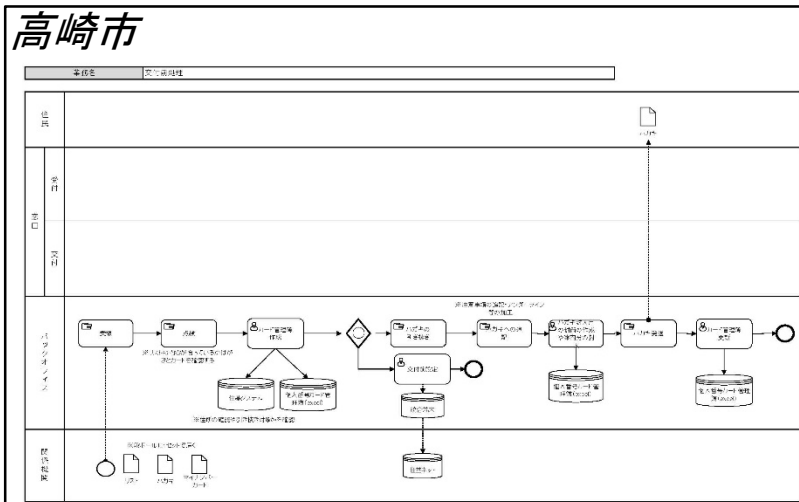
前橋市



伊勢崎市



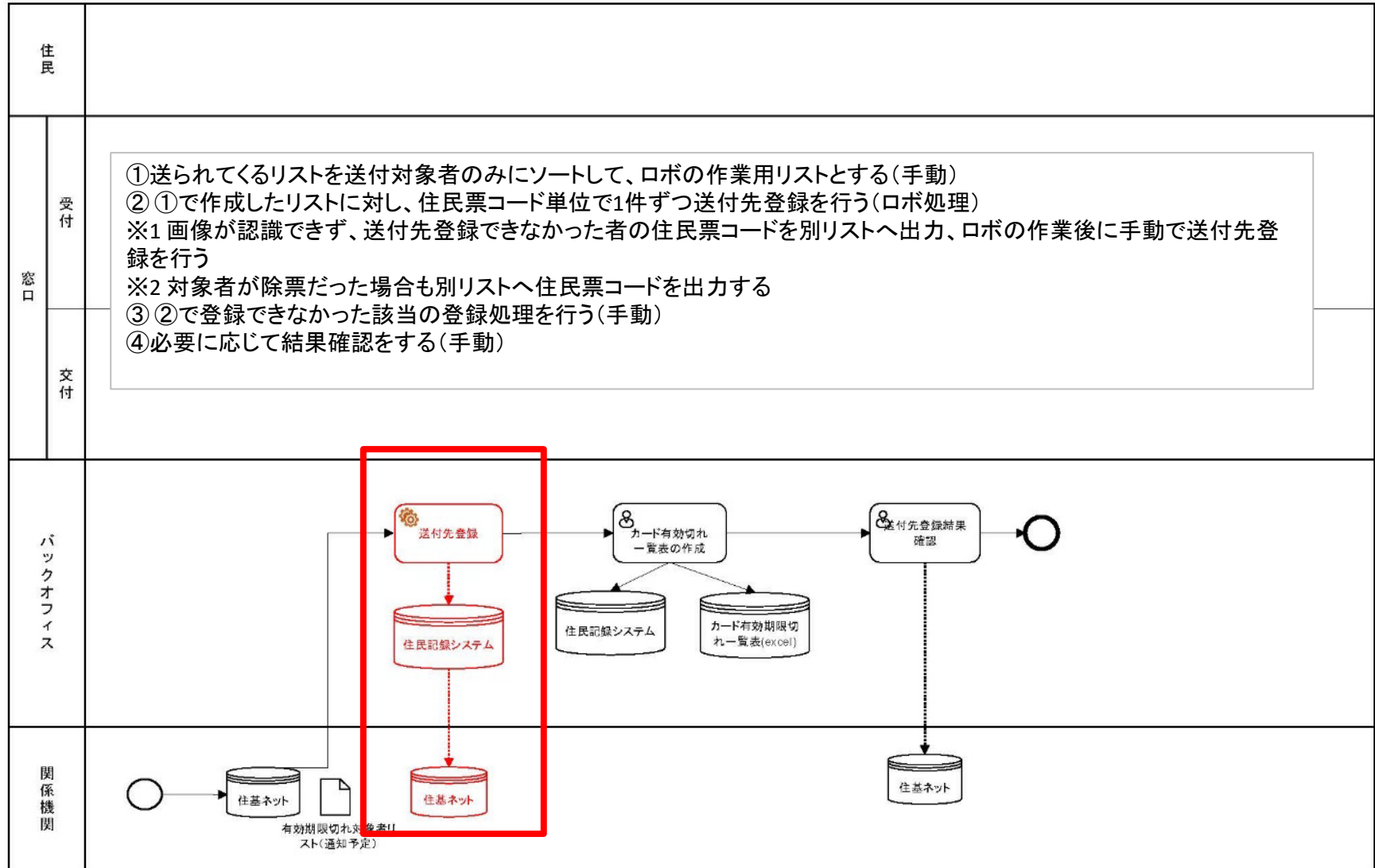
高崎市



標準業務フロー(After)

【対象業務】:マイナンバーカード有効期限切れ対象者送付先登録

業務名	有効期限切れ対象者送付先登録
-----	----------------

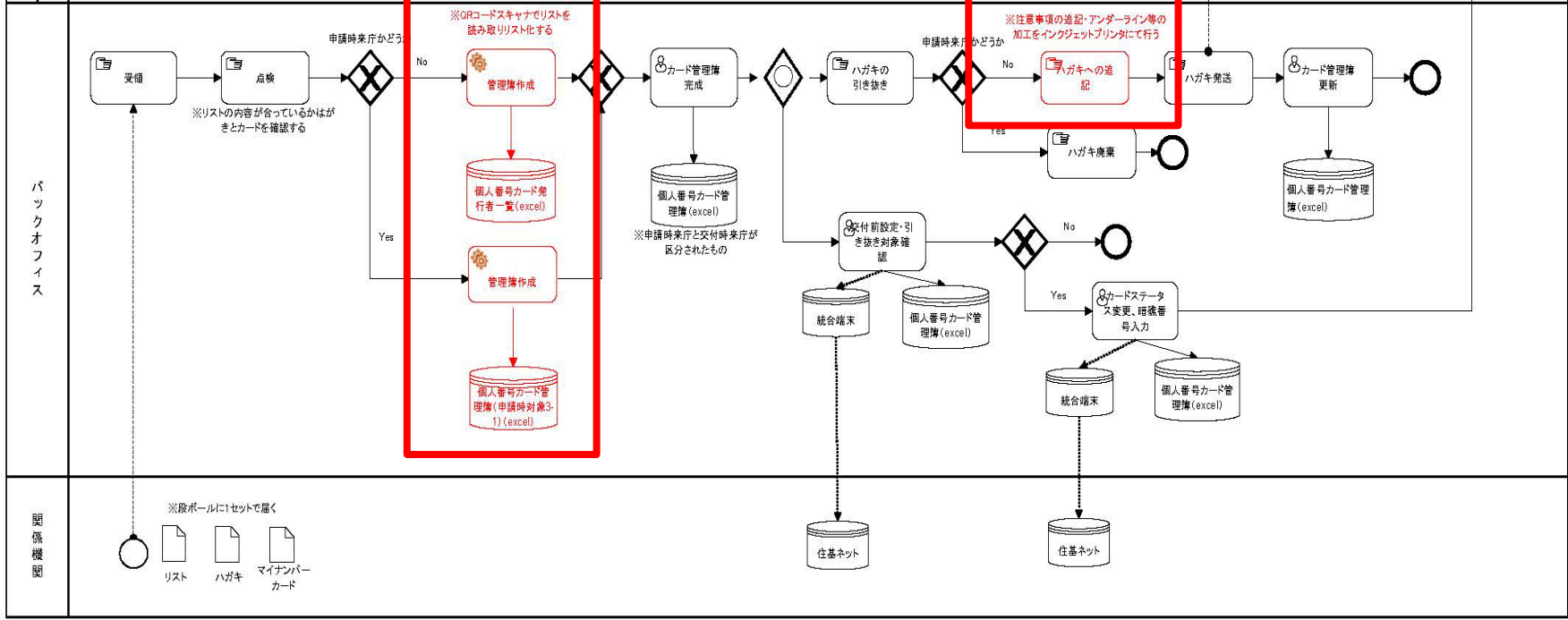


標準業務フロー(After)

【対象業務】:マイナンバーカードの交付前処理

業務名 交付前処理

住民	<p>①リストに付与されてるQRコードを読み取る(手動) ※QRコードで読み取れる項目は以下の通り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請書ID ・氏名 ・生年月日 	<p>②インクジェットプリンタで印字位置を調整し、以下の追記を行う</p> <ul style="list-style-type: none"> ・強調部分の蛍光塗り ・受け取り可能日、休日開庁日 ・休日混雑に関する注記 ・転出された場合の注記 ・受け取り期日
受付	<p>従来の管理簿に比べ項目が不足しているが、問い合わせ対応に使用していたため、全件転記することは不要と判断し住基システム等を参照し補記はしていない(問い合わせがあった際に住基システムを参照する)</p>	
窓口		
交付		



効 果

1. マイナンバーカード有効期限切れ対象者送付先登録

	自動化前	自動化後	削減時間
前橋市	21,600分	2,180分 [内訳] RPA作成時間 20分 未送信者登録 180件×1分×12回	約324時間 (19,420分)
高崎市	21,600分	2,170分 [内訳] RPA作成時間 10分 未送信者登録 180件×1分×12回	約324時間 (19,430分)
伊勢崎市	14,400分	1,738分 [内訳] RPA作成時間 10分 未送信者登録 144件×1分×12回	約211時間 (12,662分)

2. マイナンバーカード交付前処理

	自動化前	自動化後	削減時間
前橋市	241,800分	16,172分 [内訳] QRコード読取 5分×52回 ハガキ印刷 300件×0.02分×52回 交付前処理 300件×1分×52回	約3,760時間 (225,628分)
高崎市	156,000分	68,900分 [内訳] QRコード読取 5分×52回 ハガキ封入 220件×5分×52回 交付前処理 220件×1分×52回	約1,452時間 (87,100分)
伊勢崎市	120,900分	60,642分 [内訳] QRコード読取 5分×52回 ハガキ印刷 60件×0.02分×52回 マイナンバーカード発送 100件×10分×52回 交付前処理 160件×1分×52回	約1,004時間 (60,258分)

※1年250営業日、52週間として計算している

その業務を選定された理由

【現状業務調査結果】

1. マイナンバーカード有効期限切れ対象者送付先登録

	頻度	1処理当たり り件数	1件当たり の処理時 間(分)	1処理当 り総処理 時間(分)	1日当 たり 処理件数	1年当 たり 総処理回 数	1年当 たり 総処理時 間(分)
前橋市	月次	1,800	1	1,800	-	12	21,600
高崎市	月次	1,800	1	1,800	-	12	21,600
伊勢崎市	月次	1,200	1	1,200	-	12	14,400

2. マイナンバーカード交付前処理

	頻度	1処理当 たり件数	1件当 たり の処理時 間(分)	1処理当 り総処理 時間(分)	1日当 たり 処理件数	1年当 たり 総処理回 数	1年当 たり 総処理時 間(分)
前橋市	週次	300	16	4,650	-	52	241,800
高崎市	週次	220	14	3,000	-	52	156,000
伊勢崎市	週次	160	15	2,325	-	52	120,900

【業務選定の考え方】

基本的な方針は以下の通り

- ・全自治体と同じ業務を同じシステムで行っている
- ・システム間連携を手作業で行っている
- ・今後は業務量が増加する
- ・市民サービスに直結しないが情報セキュリティ確保 のため必要とされる業務

アクセスログ分析からの気づきをもとに住基WGへのヒアリングを行った中から、これらの方針に合致する業務を選択した。結果的にマイナンバーカードにかかる業務が選定されたが、マイナンバーカードにかかる業務はエクセルファイル台帳で業務を行っているが、台帳作成を含めすべて手作業であることと、住基ネットCSへの連携処理を繰り返し行っていることが確認できた。

マイナンバーカードは今後件数が増えることが予想され、それに伴う業務量の増大も見込まれることから、他自治体への展開も期待できると考え業務選定に至った。

【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

1. マイナンバーカード有効期限切れ対象者送付先登録

3市とも住基ネットCSに送付されてきたリストをもとに、対象者に対して手動で1件ずつ送付先登録を行っていた。作業内容は同じ操作を繰り返すだけであるため、RPAを導入することで省力化と誤入力の防止が見込めると判断した。

2. マイナンバーカード交付前処理

前橋市・高崎市ではこれまでJ-LISから送付されてくる紙媒体のリストを表計算ソフトへ入力し直して、管理簿の作成を行っていた。一方伊勢崎市では、QRコードリーダーで紙媒体に付与されている二次元バーコードを読み取り管理簿としていた。伊勢崎市方式を前橋市・高崎市も取り入れることで省略化と誤入力の防止が見込めると判断した。またハガキにも二次元バーコードが付与されているため、リストとハガキの二次元バーコードの双方を読み取ることで、目視で行っていた、納品物の検品も省力化が見込める。

併せてハガキへの注記を1通ずつ職員の手書きで対応していたところをインクジェットプリンタで代用し、省力化を図る。

【考えられるICTソリューション】

1. マイナンバーカード有効期限切れ対象者送付先登録

住基システムからの送付先登録部分をRPA化して1月分の処理を行った。専用端末で実施し、RPAが停止した際のリカバリもスムーズにできたため、大きな効果が出せた。一方、画像認識ができず、職員の手で送付しなければならない対象者がリスト中の10%程度存在した。

またRPAがエラーになるケースとしては、住基システム側で画面展開に想定以上に時間がかかることが多く、そちらのエラー回避をRPAに組み込むことが課題といえる。

ただ実用的に使用することには問題なく、今後件数が増加することを考えると、大きな効果が期待できる。

2. マイナンバーカード交付前処理

管理簿の作成について、職員が2日程度かけてリストと住基システムを見ながら手入力していた作業が、QRコードの読み取りにしたことで、5分程度で済むようになった。ただし、QRコードの読み取り精度が完璧ではなく、数件間が抜けてしまうことがあるのと、外字については修正が必要で、数件は職員の手がかかる。

ハガキの追記をインクジェットプリンタで代用することについても、正確かつスピーディに処理ができ(1件換算すると1.2秒)、ランニングコストを鑑みても大きなメリットがあると言える。