

「電子申請に対応できる後方事務プロセス実装事業」(宇和島市)

提案者	宇和島市(72,803人) 八千代市(200,376人)・今治市(155,963人)・大野城市(101,603人)・守谷市(68,898人)
提案モデル	市区町村モデル
事業概要	R2年度スマートプロジェクトにて愛媛県下5市の申請給付に関する業務分析を行い、電子申請及び申請受付後の内部事務の電子化の検討に取り組んだ。その際に、申請を受け付けた後の確認/審査工程の電子化に関しては、標準化/自動化するための判断基準を明確化するにあたり、審査のノウハウが十分に活用できていないなどの課題があげられた。また、紙からの申請を電子化するために検討したAI-OCRに関して、読み込み結果の確認/修正などの職員の作業負担が残るといった運用上での課題が判明した。 R3年度は申請業務の一気通貫の電子化の運用に向け、上記の課題に対しての施策の検討を行いつつ、参加自治体、対象業務を拡大し、検討したモデルの汎用性の検証と、全国に先駆けての実運用を目指す。具体的には、審査基準を明確にするために必要な情報をデータとして蓄積していく仕組みや、電子申請を利用できない住民からの申請をより効率的に電子データ化する仕組みを構築する。

R2年度 of 取組みで検討した施策導入時の課題と今年度の取組み

○電子申請/AI-OCR

課題：紙での申請が多い場合、AI-OCRでの電子データ化時の確認/修正作業による職員の作業負担が残る

R3年度 of 取組み：紙申請の割合を最少化するために窓口での電子化(タブレット入力等)による更なる効率化

申請書類の様式を共通化し、AI-OCR(読み込みチェック/修正含む)の共同アウトソースによるスケールメリット創出

○電子審査システム

課題：差戻などの過去事例がデータベース化できておらず、判断基準の明確化に必要なノウハウやデータが活用できていない

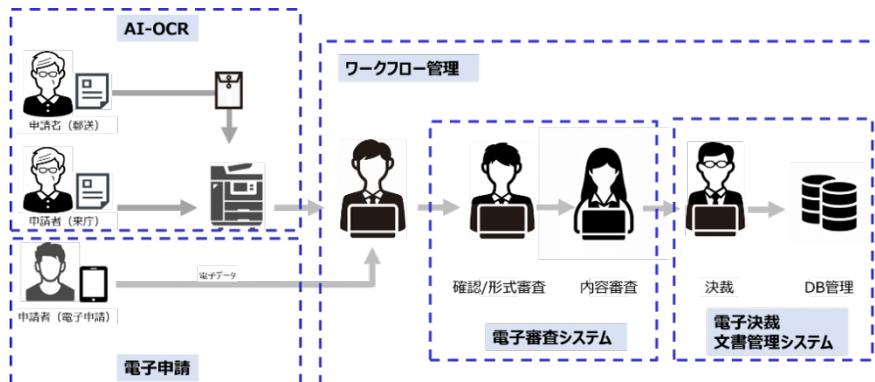
R3年度 of 取組み：審査の判断フローを可視化し、判断に必要な情報を明確化したうえで、必要な情報を蓄積できるようにシステム要件を具体的に検討

○検討モデルの汎用性確保

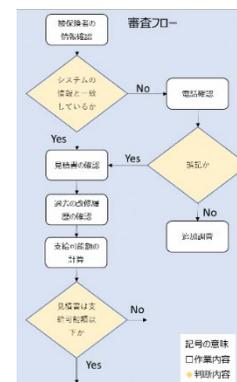
課題：R2年度は特定の業務(住宅改修費給付申請)の分析を行い、標準モデルを検討していたが、他の手続きへの汎用性を検証する必要がある

R3年度 of 取組み：対象業務を増やし、業務プロセスの標準化を検討することで、類似の他業務へも横展開できる汎用的な標準モデルを構築する

内部事務含めた一気通貫の電子申請モデル



審査の判断フローと電子審査システムのイメージ図



電子審査画面のイメージ



審査フローを電子審査システムに取り込む