

窓口業務委託及び AI-OCR, RPA 活用窓口に係る実施例集

本実施例集は、各地方公共団体が窓口業務の民間委託導入を検討する際に留意する点を考察するための一助となる情報を提供すべく、国民健康保険関係、後期高齢者医療制度関係、介護保険関係について民間委託を行っている5市区町村、AI-OCR、RPA等を活用し効率的な窓口業務を行っている5市区町村に対しヒアリングを実施し、その結果をとりまとめたものです。なお、地方公共団体の基幹業務等システムについては、令和7年度（2025年度）を目標時期とした統一・標準化が進められているところですが、本事例集活用に当たっても留意が必要です。

また、本事例集の作成にあたっては、各地方公共団体にヒアリング、資料提供等のご協力をいただきました。公表にあたり、ご協力いただいた各地方公共団体に対し、改めて感謝いたします。

【掲載自治体】

窓口業務委託

北海道札幌市	2ページ	東京都練馬区	4ページ
静岡県島田市	6ページ	大阪府箕面市	8ページ
愛媛県伊予市	10ページ		

AI-OCR、RPA等活用事例

茨城県つくば市	13ページ	埼玉県ふじみ野市	16ページ
静岡県藤枝市	19ページ	奈良県奈良市	21ページ
福岡県福岡市	24ページ		

令和4年3月 作成

総務省行政管理局公共サービス改革推進室

窓口業務の民間委託による効果についての参考事例集

窓口業務委託事例

- P.2 職員の確保や職員の業務負担軽減に悩んでいる
国民健康保険に係る業務を委託したい
…バックオフィス業務の集約・委託（北海道札幌市）
- P.4 高齢者が多く、今後も増加が続くことが見込まれる
関連性が高い業務を異なる事業者へ委託して一本化したい
…要介護認定等業務（東京都練馬区）
- P.6 昼休み等の隙間時間における窓口対応の分担に悩んでいる
職員の異動や離職等によるサービスの質低下を懸念している
…窓口受付等業務包括業務委託（静岡県島田市）
- P.8 職員数の急な増減を避け、安定した行財政運営を行いたい
「職員でなければできない業務」に注力したい
…総合窓口等業務（大阪府箕面市）
- P.10 出先の地域包括支援センターを包括的に委託したい
委託によるノウハウの断絶、業務の質低下を懸念している
…地域包括支援センター業務（愛媛県伊予市）

AI-OCR、RPA等活用事例

- P.13 多数の出先機関で行う同様のデータ入力処理を効率化したい
担当者1人当たりの窓口来訪者数が多く、データ入力の時間確保が難しい
…妊娠届・乳児健診へのAI-OCR、RPA活用（茨城県つくば市）
- P.16 高齢者等、座ったまま申請手続きを完了させたい方が多い
入力の正確性を向上させ、業務の効率化を図りたい
…書かない窓口（埼玉県ふじみ野市）
- P.19 庁舎の広さなどの問題により、申請者の案内をスムーズにしたい
マイナンバーカードの保有にインセンティブを与え、交付を促進したい
…申請書作成支援システム（静岡県藤枝市）
- P.21 死亡に伴う手続きの受付を体系化し、申請者への案内をスムーズにしたい
様々な申請書を扱う手続きの事務処理を効率化したい
…おくやみコーナー（奈良県奈良市）
- P.24 転入・転出等の来庁者が多い
申請者の滞在時間を短くしたい
…引越し手続きのオンライン予約（福岡県福岡市）

窓口業務の民間委託による効果についての参考事例集

窓口業務委託事例

- P.2 職員の確保や職員の業務負担軽減に悩んでいる
国民健康保険に係る業務を委託したい
・・・バックオフィス業務の集約・委託（北海道札幌市）
- P.4 高齢者が多く、今後も増加が続くことが見込まれる
関連性が高い業務を異なる事業者へ委託して一本化したい
・・・要介護認定等業務（東京都練馬区）
- P.6 昼休み等の隙間時間における窓口対応の分担に悩んでいる
職員の異動や離職等によるサービスの質低下を懸念している
・・・窓口受付等業務包括業務委託（静岡県島田市）
- P.8 職員数の急な増減を避け、安定した行財政運営を行いたい
「職員でなければできない業務」に注力したい
・・・総合窓口等業務（大阪府箕面市）
- P.10 出先の地域包括支援センターを包括的に委託したい
委託によるノウハウの断絶、業務の質低下を懸念している
・・・地域包括支援センター業務（愛媛県伊予市）

委託概要

担当部署 保健福祉局保険医療部保険企画課 及び 総務局改革推進室

委託業務の内容

- **海外療養費点検及びレセプト審査業務** 担当部署：保健福祉局保険医療部保険企画課（カッコ内は主な委託内容）
 - ① 海外療養費点検業務（レセプト作成、申請及びレセプト内容点検）
 - ② レセプト審査業務（療養費（診療費）のレセプト内容点検）

【業務実施体制】

受託業者が用意した場所にて業務を実施

- **行政事務センターの運営** 担当部署：総務局改革推進室
取り扱い業務（カッコ内は主な委託範囲）※令和3年度当初
 - ① 児童手当現況届業務（届出の受付、形式的審査、入力データ作成）
 - ② 就学援助業務（申請書の受付、形式的審査、入力データ作成）
 - ③ 医療費助成年次更新業務（医療費助成受給者証の抜き取り、発送）
 - ④ 奨学金業務（申請書の受付、形式的審査、入力データ作成、決定通知の作成及び発送）
 - ⑤ 敬老優待乗車証の新規申請受付業務（申請書の受付、形式的審査、入力データ作成）

【業務実施体制】

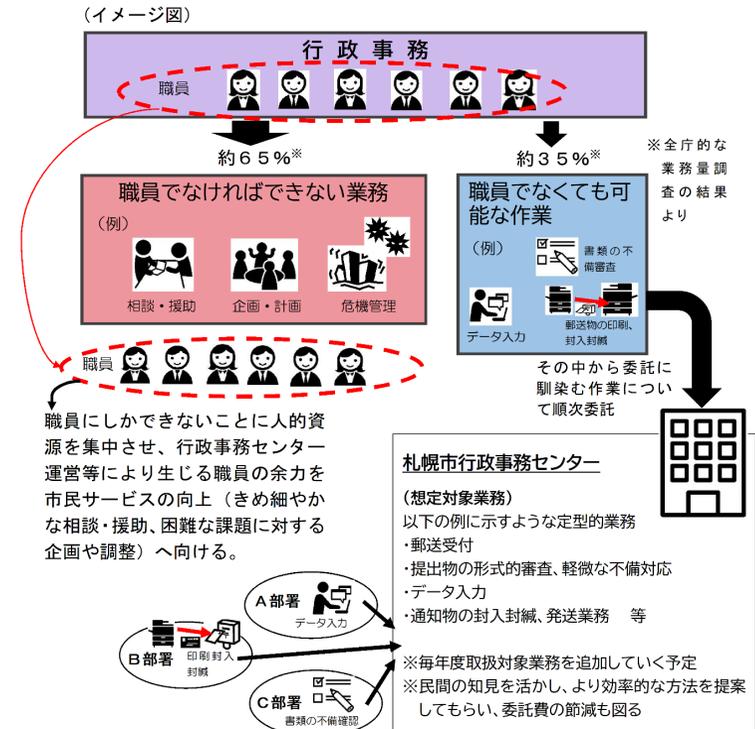
受託業者が用意した場所に「行政事務センター」を設置

調達方法

- 海外療養費点検及びレセプト審査業務
 - 一般競争入札方式（最低価格落札方式）
 - 契約期間：令和3年4月から令和4年3月（1年間）（※）
- 行政事務センターの運営
 - 公募型プロポーザル方式
 - 契約期間：令和3年4月から令和6年3月（3年間）

○本事例のPOINT

- ・定型的な行政事務を取りまとめて委託することで、自治体全体として職員にしかできない業務へのリソース投入につながる土台を作ることができた
 - ・専門性の高い国民健康保険に係る業務についても、民間でも同じように実施している業務であったため、低コストで委託ができた
- こんな課題を抱える自治体に
- ・職員の確保や職員の業務負担軽減を課題としている自治体
 - ・国民健康保険に係る業務について委託を検討している自治体



札幌市・行政事務センターイメージ図

※海外療養費点検業務単独での委託は平成26年4月から開始

委託実施の目的・背景

- ・【海外療養費点検及びレセプト審査業務】従来は、療養費（診療費）のレセプト審査を主な業務として医療事務に関する専門知識を持つ会計年度任用職員を2名雇用していた。しかし、令和3年度に退職による欠員が生じた際に、審査に必要な医療事務に関する専門的知識を有する後任者が見つからなかった。そのため、平成26年度から委託していた海外療養費点検業務と併せてレセプト審査も委託することとした。
- ・【行政事務センターの運営】人口減少に伴い職員確保が困難な時代を迎える中、市職員が市職員にしかできない業務に注力できるよう人的リソースをシフトすることが必要である。そのため、市が所管する行政事務のうち、専門性の高くない業務を取りまとめて委託する仕組みを構築することとした。

事前準備等で苦労した点

- ・【海外療養費点検及びレセプト審査業務】仕様書の作成
委託内容に漏れが無いように仕様書を作成することに苦労した。
- ・【行政事務センターの運営】①委託事務の選定 ②予算要求 ③仕様書の作成
 - ① スモールスタートを基本としたが、札幌市庁内・庁外へ有用性を感じてもらえる当初委託事務を選定することに苦労した。
 - ② 本委託事業は人的リソースのシフトが目的であるため、委託費用に見合う程度の人件費の削減効果は十分に得られない。そのため、財政的効果を求める財政当局との間で事業の必要性について認識の差を埋めていく必要があった。
 - ③ 他都市の事例を参考にしつつも、各事務所管部局と委託内容を調整したうえで仕様書を作成することに時間を費やした。

委託に際し工夫している点

- ・【行政事務センターの運営】①委託可能な行政事務の調査・提案も含めた委託 ②BPRの検討
 - ① 委託業務の一つを、委託可能な行政事務の調査・提案としている。そのため、追加で取り扱う行政事務の検討を受託業者が実施する。
 - ② 現状の行政事務について、ICTや電子データの活用等による更なるBPRを検討した上で委託するかどうかを検討している。

委託の効果

- ・【海外療養費点検及びレセプト審査業務】コストの削減
業務委託によって、業務の質は保ったまま従来よりもコストを削減できた。
- ・【行政事務センターの運営】超過勤務の削減及び人的リソースのシフト
業務委託によって、委託した行政事務所管課の超過勤務が削減された。また、シフトした人員により市職員にしかできない業務に注力できるようになった。

今後の取り組みの方向性

- ・【海外療養費点検及びレセプト審査業務】レセプト審査以外の業務も依頼できるという点から会計年度任用職員の有用さもあるものの、基本的には委託を継続する見込みである。
- ・【行政事務センターの運営】行政事務センターで取り扱う行政事務を拡大し、委託を継続する見込みである。

委託概要

担当部署 高齢施策担当部 介護保険課

委託業務の内容

・ 介護保険認定等事務

要介護認定の申請から認定までに係る事務

- ①認定申請書等のデータ入力・内容確認、②調査依頼先の選択・依頼、
- ③主治医意見書・認定調査票のデータ読込、④介護認定審査会資料の準備、
- ⑤認定等結果通知書および被保険者証等の送付

・ 介護保険給付届出入力等事務

介護保険の給付に関する届出入力等に係る事務

- ①高額介護（介護予防）サービス費および高額総合事業サービス費に関する事務、②高額医療合算介護（介護予防）サービス費および高額医療合算総合事業サービスに関する事務、③住宅改修に関する事務、④福祉用具購入に関する事務、⑤福祉用具貸与の軽度者申請に関する事務、⑥介護保険負担割合証に関する事務、⑦居宅サービス計画作成依頼届等に関する事務、等

・ 介護保険課窓口業務に係る事務

介護保険課窓口における区民および事業者の対応等に係る事務

- ①介護保険に関する案内業務、②一般区民への資料提供業務および申請に基づく関係者からの審査会資料提供業務、③現金収納業務補助、等

【業務実施体制】

- ・ 管理責任者（現場責任者）1名、副管理責任者2名、申請事務・審査会資料作成・給付事務・窓口事務の4部門につき各2～7名

調達方法

- ・ 公募型プロポーザル方式
- ・ 契約期間：令和3年2月から2か月の準備委託を経て、令和3年4月～令和4年3月（1年間）

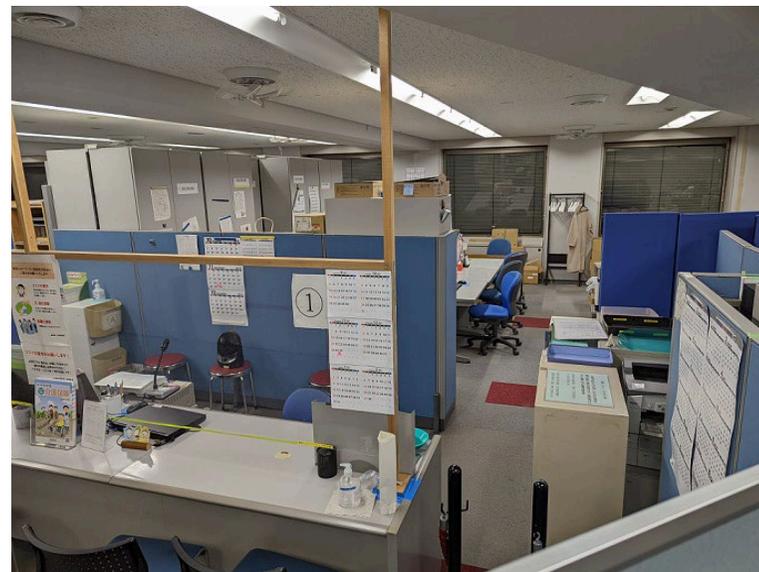
※契約履行状況により、最長で令和6年3月（3年間）更新・延長を行う可能性がある

○本事例のPOINT

- ・関連性の高い業務の委託を1つの契約に一本化することで、受託事業者内での人員配置効率化や業務間での情報共有を促進できた

○こんな課題を抱える自治体に

- ・高齢者が多く、今後も増加が続くことが見込まれる自治体
- ・関連性が高い業務を異なる事業者委託して、一本化したいと考えている自治体



窓口及び執務室

窓口業務と認定業務の配置を近づけ、連携をスムーズに
（今年度に給付業務も近づける予定）

委託実施の目的・背景

介護保険分野においては、高齢者数の増加を受けて業務量も増大傾向にあり、その傾向は今後も継続することが見込まれている。そうした中で、今後認定調査件数の増加が予測されるため、定型的な業務を委託することで、区職員が認定調査に向かう時間を確保したいという考えがあった。練馬区では認定、給付、窓口業務をそれぞれ別契約として委託していた。それぞれの業務は相互に関連性が高いため、契約を一本化することで、受託事業者のスケールメリット（例：業務毎の繁閑差を受けての人数調整、現場責任者数を減らせる）を活かし、委託業務の範囲を拡大できると判断した。

事前準備等で苦労した点

- 委託する業務と区職員が実施する業務の区分け
従前は別個の契約としていた窓口・給付・認定3業務それぞれの仕様書を1つにまとめるにあたり、各業務の共通項目、独自の項目の抽出や記載事項の確認を何度か繰り返し行う必要があった。
→仕様書の見直しにより多くの時間をかけるべきであった。委託業務を拡大するために新規に追加する業務については区職員の担当者、委託実施済み業務については委託中の受託事業者と協力し、特にマニュアル等で明文化されていない業務上のポイント（判断基準、現行の事務フローが確立された経緯・理由など）を整理・明文化すべきであった。

委託に際し工夫している点

- 執務室のレイアウト変更
窓口業務と認定業務の配置を近づけ、スムーズな連携ができるようにした（今年度は給付業務の配置も近づけ、受託事業者の作業区域も一本化する予定）。
- ナレッジ共有
毎朝の事務打合わせや月次の定例打合せを行い、業務知識の共有や業務マニュアルの改善を実施している。

委託の効果

- 区職員の調査業務に割く時間の確保
委託する業務量が増大したことに伴い、委託費用は増加しているが、区職員が増加した認定調査に向かう時間の確保や、業務量の増加に対しての検討を行うことができています。
- 業務の質向上
受託事業者を一本化したことで、人員配置効率化や各業務間での情報連絡が効率的が図られ、業務の質の向上につながっている。

今後の取り組みの方向性

現在の業務体制は継続する。その上で、増大する業務量に対応するため、委託可能な業務を見極めて委託業務範囲の拡大を検討する。

委託概要

担当部署 行政経営部 人事課

委託業務の内容

- **総合窓口案内・電話交換業務**
- **戸籍・住基系**
各種証明書等の交付請求・住民異動などに係る申請書類の受付、データ入力等
- **国保・年金系**
国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金・介護保険などに係る申請書類の受付、データ入力等
- **子育て系**
児童手当・児童扶養手当・母子家庭医療費助成・こども医療費などに係る申請書類の受付、データ入力等
- **税務系**
各種税証明書等の交付・固定資産課税台帳等の閲覧などの申請受付、市民税・固定資産税等の課税資料の受付及びデータ入力等
- **健康づくり系**
各種健診受診票等の発行等、個別健診や母子保健に係る健康診査等の結果入力等

【業務実施体制】

- 受託先従事者数 本庁・支所全体で97名（令和3年4月現在）
※書類の申請受付や窓口対応を受託先従業者が担い、委託の範囲を超えた相談業務等は市職員が引き継ぐ

調達方法

- 公募型プロポーザル方式（人事課において一括して契約）
- 契約期間：令和2年4月から令和6年3月まで（4年間）

○本事例のPOINT

- ・スケールメリットを生かした人員配置による安定的な窓口運営が可能となり、市職員が企画等の業務に専念できるようになった。
- ・受託業者においてマナーや業務の研修が行われており、住民から高評価を得ている。

○こんな課題を抱える自治体に

- ・昼休み等の隙間時間における窓口対応の分担に悩んでいる自治体
- ・職員の異動や離職等によるサービスの質低下を懸念している自治体



（左上）市民課窓口、（右上）国民年金課、
（左下）子育て応援課、（右下）総合窓口

委託実施の目的・背景

部署によっては勤続年数の長い非常勤職員が行う業務が属人化してしまっており、雇用が継続できなくなってしまう場合にサービスの質が低下する懸念があった。また、働き手が減少傾向にある中では、同等の対応力を有する者を新規に採用できなくなるおそれもあった。全庁的な業務見直しを行い、委託可能な業務を委託することで、事務の効率化及び市民サービスの質の向上・安定化をはかり、持続可能な行政運営を行うことを目的としている。

事前準備等で苦労した点

- ・ 市議会議員や職員への説明対応
導入目的や背景が「人件費削減だけ」との誤解を受け、関係部署の職員等から批判的な反応があり、対応に苦慮した。また、市議会からは時期尚早との指摘を受けた。
⇒包括業務委託の範囲及び仕様の確定までに時間を要し、説明のタイミングが遅くなり、関係者に不安を与えてしまった。
- ・ 包括業務委託導入市町村が全国的にも珍しく、議会対応・仕様書作成・契約関係手続きなど、未経験の事務ばかりで苦慮した。
⇒本件の委託に関する全庁向け説明会においては副市長、行政経営部長が前線に立って説明を行ったことで、関係各課の協力を得ながら進められた。

委託に際し工夫している点

一つひとつの業務の処理手順や各処理手順が必要となる根拠を示した「業務詳細説明書」を作成している。
この説明書は、委託可能な業務とそうでない業務の仕分けや、受託業者が業務マニュアルを作成する上での参考資料となるだけでなく、市職員による説明書の作成や更新等を通じて、委託することによる市職員の業務ノウハウ消失を避けることにもつながる。

委託の効果

- ・ 市民への接遇の質向上
受託業者が受託先従事者に対し、業務だけでなくマナーの研修も行っている。そのため、受託業者が実施した市民アンケートにおいて、約9割から良好な回答が得られている。また、受託先従事者は制服を着用しており、そのことも市民に統一感や清潔感を与え、好印象につながっていることも考えられる。
- ・ 市職員の配置・担当業務の見直し
受託業者による繁忙期・閑散期に対応した柔軟な人員配置により、従来は昼休みや繁忙期などに市職員が窓口業務のフォローに入っていたが、その必要がなくなった。そのため、市職員を他業務へ配置転換したり、企画・予算等の業務に注力したりできるようになった。

今後の取り組みの方向性

現在の契約満了後も包括業務委託を継続する方針である。
委託対象とする業務範囲については、今後のデジタル化の進展や令和5年に完成予定の新庁舎の機能・体制などとすり合わせて調整していく。

委託概要

担当部署 市民部 市民サービス政策室

委託業務の内容

- **戸籍・住基系総合窓口**
 - ①住民基本台帳等事務、②印鑑登録事務、③旅券申請受付、④証明発行事務、⑤支所での住民基本台帳等事務・証明発行事務・印鑑登録事務
- **税務系総合窓口**
税務証明発行等受付
- **国保・年金系総合窓口**
 - ①国民健康保険の窓口運営、②介護保険・福祉医療・後期高齢者医療・国民年金の窓口運営
- **子育て系総合窓口**
子ども総合窓口業務
- **福祉系総合窓口**
総合保健福祉センター総合相談窓口業務

【業務実施体制】（令和3年10月現在）

受託先従事者数（リーダー・マネージャー含む）：

戸籍・住基系 計33名、税務系 計16名、国保・年金 計48名、
子育て系 計10名、福祉系 計16名

※登録のある社員総数であり、繁忙に応じて最適な人数で運営している

- 受付や本人確認を行う1線、受け付けたデータ入力を行う2線、受付内容を審査する3線、と役割に応じてライン分け
- 1線と2線を受託先従事者、3線を市職員が担当

調達方法

- 総合評価落札方式（市民サービス政策室において一括して契約）
- 契約期間：令和2年10月から令和7年9月まで（5年間）
※従前からそれぞれの業務を個別に委託していた
⇒今回の契約において、各業務を単一の契約としてまとめている

○本事例のPOINT

- 業務特性別の総合窓口を設置することで、ワンストップ化を実現
- 事務処理の内容に応じて市職員と受託先従事者の分担を明確にし、また役割分担を執務室レイアウトにも反映させることで、書類の流れを円滑にしている

○こんな課題を抱える自治体に

- 職員数の急な増減を避け、安定した行財政運営を行いたい自治体
- 「職員でなければできない業務」と「そうでない業務」を明確にし、職員を前者の業務に注力させたい自治体



医療保険・年金・介護の受付窓口

画像右上のモニターには、「国民健康保険」や「福祉医療」など、受付内容ごとの受付待ち状況が表示されている

委託実施の目的・背景

箕面市では、BPR（業務改革）を進めることで、市職員数を減らしても安定的に運営できる組織を志向している。また、ICT化進展に伴う業務の省力化を背景に、職員数の最適化も図っている。

これらの一環として、市全体の取組として総合窓口化や、その他業務についても外部委託を進めている。

委託に際し工夫している点

- ・ 委託する業務と委託しない業務の仕分け

各業務担当課に対しては、委託に適さない業務についてはその理由を示してもらうというように、委託を前提に仕分ける形で調整を進めていった。仕様書の作成・修正は各業務担当課が行っている。

- ・ 役割分担に応じたレイアウト変更

役割に応じて1線（受付や簡単な書類チェック）、2線（データ入力）、3線（申請等の審査）とラインを分け、執務室のレイアウトにも反映させている。線から線へ申請書類等の受け渡しをするためのエリアを決めることで、最小限の移動で書類の連携ができるようになっている。

- ・ 業務マニュアルの策定

業務マニュアル用の様式を策定しており、各業務の担当職員が、様式に沿って手続の概要や事務フロー、申請書等記載例の一つひとつを作成している。新たに制度が設けられた場合にも市職員がマニュアルを作成し、委託事業者に共有している。

⇒市職員による業務理解を深め、委託事業者から市職員に寄せられる業務上の不明点に回答できるようにしている。

委託の効果

- ・ 手続きのワンストップ化

総合窓口として担当課が異なる手続きの窓口を業務特性別にまとめることで、申請者にとって、具体的な担当課がわからなくても申請・問い合わせ等を行うことができ、また、移動せずに複数の申請を行うことができる。

- ・ 住民満足度の向上

毎年1回行っている住民アンケートにおいて、90%以上の方から「満足」の回答が得られている（具体的には、対応がよくなった、親切にもらった等）。

今後の取り組みの方向性

今後も総合窓口の委託を継続する。

現在は、戸籍事務も戸籍・住基系総合窓口の対象業務に拡大すべく検討中である。

委託概要

担当部署 市民福祉部 長寿介護課

委託業務の内容

・ **包括的支援事業（地域包括支援センター運営）**

①総合相談支援業務（法115条の45②-1（※））、②権利擁護業務（法115条の45②-2）、③包括的・継続的ケアマネジメント支援業務（法115条の45②-3）、④第1号介護予防支援事業（居宅要支援被保険者に係るものを除く）（法115条の45①-1-2）

・ **指定介護予防支援事業**

・ **包括的支援事業（社会保障充実分）の一部**

①在宅医療・介護連携推進事業（法115条の45②-4）、②生活支援体制整備事業（法115条の45②-5）、③認知症総合支援事業（法115条の45②-6）、④地域ケア会議(課題解決型)の開催

・ **その他**

①家族介護支援事業、②認知症サポーター養成講座の開催、③会議等への出席、④一般介護予防事業（一部）等

【業務実施体制】

- ・ 受託先従事者 計12名により運営
（保健師・看護師 3名、社会福祉士 2名、主任介護支援専門員 2名、介護支援専門員 4名、事務員 1名）
- ・ 市職員は本庁舎にてセンターが実施していない地域支援事業に従事

調達方法

- ・ 公募型プロポーザル方式
- ・ 契約期間：令和3年4月から令和6年3月まで（3年間）
※平成30年4月から委託実施済み、今回は2期目

○本事例のPOINT

・直営の頃からの介護支援専門員が受託事業者に移行したことで、業務のノウハウを維持したまま委託に移行した

○こんな課題を抱える自治体に

- ・地域包括支援センターを包括的に委託したい自治体
- ・委託によるノウハウの断絶、業務の質低下を懸念している自治体



地域包括支援センター内
受託事業者である社会福祉法人が運営

委託実施の目的・背景

平成28年に「地域包括支援センターの設置運営について」の一部改正があり、地域包括支援センターの機能強化が市町村の責務とされたことがきっかけである。

伊予市の高齢化率の増加（平成29年：32.2%、令和3年：33.8%、令和7年推計値：35.7%）を背景に、高齢者の増加に伴う介護相談件数、介護予防マネジメント件数の増加が予測され、相談対応や人員体制、地域包括ケアシステムの構築の推進に向け委託に踏み切った。

事前準備等で苦労した点

・ 受託事業者の選定

受託候補者を公平・適正に選定するため、また創意工夫ある提案を期待し、公募型プロポーザルにて行った。市内外の社会福祉法人等に公募の周知を行ったが、周知期間が短かったためか、市の他部署で受託実績のある社会福祉法人1か所のみ応募となった。

・ プロポーザルに向けた準備期間の短さ

平成29年6月頃に業務委託の実施を決定、同年10月にプロポーザルの公告開始と、準備期間が短く、募集要件、仕様書、価格設定や評価基準等の検討に苦慮したほか、理事者への説明や議会対応についても余裕を持って臨むことができなかった。十分な準備期間が欲しかったところである。

委託に際し工夫している点

業務の引継ぎを密に行うとともに、市直営であったころから勤務していた非常勤の介護支援専門員が、受託事業者に転職する形で人員体制を継続できたため、ノウハウを引き継いだままスムーズに委託実施ができた。

地域包括支援センターには受託先従事者しか常駐していないが、センターから1日1回は業務で市役所へ来庁するほか、定期的に市職員と意見交換会を開催するなど、市とセンターで頻繁に情報共有を実施している。

委託の効果

・ 業務の分担

委託前は、市職員は個別に担当している高齢者ケアマネジメントの対応に加えて地域支援事業も実施する必要があったため、業務負荷が大きかった。委託により、現在は市職員が地域支援事業に注力できるようになっている。

・ 住民からの好印象

住民からの相談に対し、訪問対応を含め柔軟、迅速かつ率先した対応がされており、地域包括支援センターに対する住民からの印象が良い。

今後の取り組みの方向性

2期目開始初年度であるため、未定である。

なお、2期目の委託では、1期目での委託実績を踏まえ、地域支援事業の一部を1期目の業務内容に追加している。

窓口業務の民間委託による効果についての参考事例集

AI-OCR、RPA等活用事例

- P.13 多数の出先機関で行う同様のデータ入力処理を効率化したい
担当者1人当たりの窓口来訪者数が多く、データ入力の時間確保が難しい
・・・妊娠届・乳児健診へのAI-OCR、RPA活用（茨城県つくば市）
- P.16 高齢者等、座ったまま申請手続きを完了させたい方が多い
入力の正確性を向上させ、業務の効率化を図りたい
・・・書かない窓口（埼玉県ふじみ野市）
- P.19 庁舎の広さなどの問題により、申請者の案内をスムーズにしたい
マイナンバーカードの保有にインセンティブを与え、交付を促進したい
・・・申請書作成支援システム（静岡県藤枝市）
- P.21 死亡に伴う手続きの受付を体系化し、申請者への案内をスムーズにしたい
様々な申請書を扱う手続きの事務処理を効率化したい
・・・おくやみコーナー（奈良県奈良市）
- P.24 転入・転出等の来庁者が多い
申請者の滞在時間を短くしたい
・・・引越し手続きのオンライン予約（福岡県福岡市）

AI-OCR・RPA等概要

担当部署

保健部 健康増進課

AI-OCR・RPA等使用開始時期

令和2年4月～

AI-OCR・RPA等の内容

【特徴】

- 妊娠届出書について、様式への記載事項をAI-OCRで読み込み、読み込み結果のcsvファイルをRPAを用いて処理。乳児一般健康診査受診票について、AI-OCRで読み込み、csvファイル化して、集計に利用。
- 本庁だけでなく、つくば市の各保健センターで受理した届出も含めて本庁で一括処理
- 窓口での届出書のチェックは随時実行しつつ、データ入力処理は1週間分をまとめて一括処理
→年間約2,400～2,500人、1週間当たり約50～60人分

【対象手続】

- ①妊娠届出書②乳児一般健康診査（健やか親子21アンケート）

【業務実施体制】

- 非常勤職員2名が交代制でAI-OCR、RPAを用いた処理を実施（市職員1名がサポート）
- 総務部ワークライフバランス推進課がAI-OCR、RPAに関する全庁的な推進・トラブル発生時等のサポートを担当

調達方法

- 総務部ワークライフバランス推進課が2019年7月からAI-OCR、RPAの活用企画を庁内公募
- AI-OCRの設定やRPAのシナリオ作成は市職員が実施

○本事例のPOINT

- 出先機関で受け付けた届出書も含めて本庁で一括処理できる
- 届出の受付とデータ入力処理のタイミングをずらし、入力処理はある程度まとめて実施することで作業の効率化、スケジュールの柔軟化を実現できる

○こんな課題を抱える自治体に

- 多数の出先機関で行う同様のデータ入力処理を効率化したい自治体
- 担当者1人当たりの窓口来訪者数が多く、データ入力の時間確保が難しい自治体

妊娠届出書

※ 太枠内の記載及びび、裏面のアンケートを御記入ください。

ふりがな	西暦	生年月日	年齢	職業
妊婦氏名	年 月 日			
個人番号	①既婚 ②未婚（入籍予定 あり・なし）			
ふりがな	西暦	生年月日	年齢	職業
夫氏名 (パートナー)	年 月 日			
居住地	つくば市	連絡先 (本人)	-	-
市外の方・住民 票の住所地				
外国人の方 のみ(国籍)	母子手帳 希望言語	日本語・英語・中国・ハングル・タイ・タガログ・ポルトガル・ベトナム・インドネシア		
※ 上記の希望言語の母子健康手帳を交付後、他国語のものに差し替えることはできません。				
日本語は理解できますか(○をつける) 理解できる・あいさつ程度の簡単な内容は(読める または 読める)・理解できない				
初診年月日	令和 年 月 日	届出時の 妊娠週数	満 週	
出産予定日	令和 年 月 日	健康保険	国保・社保・共済 その他()	
性病に関する健康診断 (血液検査)	<input type="checkbox"/> 受けた <input type="checkbox"/> 受けていない	結核に関する健康診断 (胸部レントゲン)	<input type="checkbox"/> 受けた <input type="checkbox"/> 受けていない	
病院・ 助産院名		特記事項	<input type="checkbox"/> 単胎 <input type="checkbox"/> 多胎(胎)	
出産施設(上記 と異なる場合)		市記範囲 (コード№)	今回の妊娠でお子さんは 人目	

妊娠届出書様式（抜粋）

記入項目すべてではなく、宛名番号や生年月日などの数値情報、チェックボックスへの回答をAI-OCRにより読み込んでいる

AI-OCR・RPA等導入の目的・背景

業務環境の改善が目的である。

妊娠届出書、乳児健診のアンケートいずれも年間約2,400～2,500人分あり、これら書類のシステムへの手入力を日々の窓口業務と並行して実施することによる業務負荷は大きかった。

AI-OCR・RPA等導入での工夫

事前準備

2019年7月から準備を開始し、AI-OCRでの読み取りがしやすいよう、様式を○をつける形式からチェックボックス形式へと修正した。

業務実施方法の見直しなど

印刷位置のずれによるAI-OCRでの読み取りミス防止のため、印刷事業者に委託して様式を作成している。

AI-OCRに関して、名前などの本人確認情報や機械判読の容易な数字情報、チェックボックスに限定して読み取りを行うことで、読み取り時間の短縮や読み取り精度の向上を図っている。

RPAに関して、当初はAI-OCRで読み取ったデータをそのまま業務システムへ入力する仕組みで運用を予定していたが、申請者情報を誤ってしまう可能性を危惧し、本人確認のため、宛名番号、生年月日が業務システム内の情報と全て一致した人を入力することとしている。

AI-OCR・RPA等導入の効果

・ 作業時間の短縮

1週間当たり約50件分の届出に対し、ホチキス留めを外す・記載事項に不備がないか確認する等のチェックやAI-OCRによる読み込み作業、正しく読み込めているかのチェックを経てRPAでのシステム入力処理完了まで、全体で約2～3時間程度で完了する。

導入以前の業務繁忙期にはデータ入力作業が困難な場合もあったものの、現在は大量の届出書を一括処理できるようになり、融通が利くようになった。

・ 入力ミスの削減

業務プロセスとして、窓口での受付時とRPAによる業務システムへのデータ入力時に不備がないかチェックするようにしてミスを減らしている。これにより、妊娠届出書のデータを用いるその後の関連業務（健診結果入力等）でのエラーも削減され、スムーズな業務運営につながっている。

また、妊娠届出書や乳児健診のアンケート様式をチェックボックス形式としたことで、AI-OCRによりほぼ正確かつ迅速に読み込みができています。

今後の取組の方向性

業務システムをリプレースする場合には業務の実施形態も変更となる可能性はあるものの、現在の業務システム運用期間中はAI-OCR及びRPAの利用は継続する見込みである。

乳児一般健康診査受診票の読み取りのケース

表面は読み取らず、裏面のアンケートのみを読み取ってデータベース化している

乳児一般健康診査受診票（第1回生後3～7か月未満）つくば市
 Infant Health Checkup card (The 1st checkup is for babies from 3 to under 7months)
 上部の太枠内と同意書署名及び裏面の問診票を記入のうえ、母子健康手帳と一緒に医療機関にお渡しください。

〒		電話番号			
生年月日		(歳 か月)			
性別					
出生時体重		g			
フリガナ					
対象者氏名	第 子				
保護者の氏名					
相談したいこと					
上記乳児一般健康診査を依頼します。 20 年 月 日 委託医療機関の長 様 つくば市長 五十嵐 立					
発育状況	身長 cm	体重 g	胸囲 cm	頭囲 cm	カウプ指数
育児環境	栄養（良・要指導） 栄養法（母乳・人工乳・混合）				
発達	笑う（ か月） 追視（ か月） 定頭（ か月）				
診察所見	1 身体的発育状況 () 2 精神発達 () 3 けいれん () 4 運動機能 () 5 神経系・感覚器系 () 6 血液系 () 7 皮膚 () 8 股関節（開排制限・大腿皮膚溝非対称・そけい皮膚溝非対称・その他 _____） 9 斜頸 () 10 循環器系 () 11 呼吸器系 () 12 消化器系 () 13 泌尿生殖器系 ()				

(表面)

こちらは読み取らない

	受診日	年 月 日	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
--	-----	-------	----	---

【健やか親子21問診票】
 お子さんのお誕生おめでとうございます。「健やか親子21」とは、国の21世紀の母子保健の主要な取り組みを示す計画です。計画について評価し、よりよい事業を行うためにおたずねします。あてはまるものに☐や数字を記入してください。

① 妊娠中、あなた(お母さん)は喫煙をしていましたか	<input type="checkbox"/> いいえ	<input type="checkbox"/> はい (1日 本)		
② 妊娠中、あなた(お母さん)は飲酒をしていましたか	<input type="checkbox"/> いいえ	<input type="checkbox"/> はい		
③ 現在、あなた(お母さん)は喫煙をしていますか	<input type="checkbox"/> いいえ	<input type="checkbox"/> はい (1日 本)		
④ 現在、お父さんのお父さんは喫煙をしていますか	<input type="checkbox"/> いいえ	<input type="checkbox"/> はい (1日 本)		
⑤ 産後、退院してから1か月程度、助産師や保健師等からの指導・ケアは十分に受けることができましたか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	<input type="checkbox"/> どちらともいえない	
⑥ 生後1か月の栄養法はどですか	<input type="checkbox"/> 母乳	<input type="checkbox"/> 人工乳	<input type="checkbox"/> 混合	
⑦ お母さんはゆったりとした気分でお子さんと過ごせる時間がありますか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ	<input type="checkbox"/> 何ともいえない	
⑧ お父さんのお父さんは育児をしていますか	<input type="checkbox"/> よくやっている	<input type="checkbox"/> 時々やっている	<input type="checkbox"/> ほとんどしない	<input type="checkbox"/> 何ともいえない
⑨ この地域で、今後子育てしていきたいですか	<input type="checkbox"/> そう思う	<input type="checkbox"/> どちらかといえばそう思う	<input type="checkbox"/> どちらかといえばそう思わない	<input type="checkbox"/> そう思わない
⑩ あなたはお子さんに対して、育てにくさを感じていますか	<input type="checkbox"/> いつも感じる	<input type="checkbox"/> 時々感じる	<input type="checkbox"/> 感じない	
↓ 「いつも感じる」、「時々感じる」と回答した方のお答えください。 ⑩-1 育てにくさを感じたときに、相談先を知っているなど、何らかの解決する方法を知っていますか <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ				
⑪ 生後半年から1歳頃までの多くの子どもは「親の後追いをする」ことを知っていますか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ		
⑫ この数か月の間に、ご家庭で右記のことがありましたか。あてはまるもの全てに☐をつけてください	<input type="checkbox"/> しつけのし過ぎがあった	<input type="checkbox"/> 感情的な言葉で怒鳴った		
	<input type="checkbox"/> 感情的に叫んだ	<input type="checkbox"/> 子どもの口をふさいだ		
	<input type="checkbox"/> 乳幼児だけを家に残して外出した	<input type="checkbox"/> 子どもを激しく揺さぶった		
	<input type="checkbox"/> 長時間食事を与えなかった	<input type="checkbox"/> いずれも該当しない		
⑬ あかちゃんが、どうしても泣き止まない時などに、あかちゃんの頭を前後にガクガクするほど激しく揺さぶることによって、脳障害が起きること(乳幼児揺さぶられ症候群)を知っていますか	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ		

(裏面)

様式をAI-OCRでの読み取りに適したチェックボックス形式に変更している

AI-OCR・RPA等概要

担当部署

市民課 市民係

AI-OCR・RPA等使用開始時期

令和2年10月～

AI-OCR・RPA等の内容

【特徴】

- 本人申請による証明書類の発行について、申請に必要な事項（住所・氏名・名前等）を受託先従事者が聞き取り・システム入力して記入済み申請書類を出力
⇒聞き取り・署名のみによる申請手続きを実現
- 本サービスに用いる「窓口支援システム」は、Microsoft Access及びRPA（WinActor）を用いた、住基システムと連携するアプリケーションとして構築。また、ふじみ野市が使用している住基システム（TASKクラウド）を基調に構築することで、操作性を維持
- 組織・コスト・実現スピードの観点から、スモールスタート指向によりサービスを開始
⇒過度なシステム投資は回避、業務範囲を慎重に選定

【対象手続】

本人申請による①住民票の写し②記載事項証明③印鑑登録証明書など

【受託事業者によるサポート体制】

- 市民課窓口業務委託として、常時8～10人が交代で対応
- ※異動届など「書かない窓口」以外の業務も含む

調達方法

- 指名型プロポーザル方式（窓口業務委託）
- 平成28年4月から窓口業務の委託開始
- 令和2年10月から同受託事業者と協議し「書かない窓口」開始

○本事例のPOINT

- 窓口での聞き取りと本人署名だけで申請手続きが完了できる
- 住基システムにデータを連携するツールとして、Microsoft AccessおよびRPAツールを用いて構築することで、過度なシステム投資を避けている
- 「コンシェルジュ」が来庁者の申請内容に応じた窓口を案内することで、受付を円滑にしている

○こんな課題を抱える自治体に

- 高齢者等、座ったまま申請手続きを完了させたい方が多い自治体
- 入力の正確性を向上させ、業務の効率化を図りたい自治体



「書かない窓口」用窓口
（コンシェルジュ（受託先従事者）が案内）

AI-OCR・RPA等導入の目的・背景

市民ニーズの多様化や高齢化への対応のため、申請書記載の負担軽減及び証明発行までの待ち時間削減といった市民サービスの向上を図るとともに、窓口事務の効率化及び業務量を削減することを目的として導入した。

AI-OCR・RPA等導入での工夫

事前準備

「窓口支援システム」は対象業務を限定した部分的支援システムであるため、「書かない窓口」と「記載台での申請書等への記入」の仕分けが必要だった。そこで、円滑な窓口案内の確立のため、コンシェルジュ配置により「来庁者への案内」を充実させた。
「やりたいことのシステム要件化」にあたり、認識齟齬等による要件モレを解消すべく、市と受託事業者による協議を重ねて認識を統一化した。従来は4種類（住民票、印鑑証明書、戸籍証明書、戸籍附票）あった申請書を、「書かない窓口」導入に合わせ1枚の申請書に集約した。

業務実施方法の見直しなど

執務室のレイアウトを変更し、「書かない窓口」を市民課窓口の先頭に配置した（前ページ写真）。
⇒サービス開始当初は平均して約20%だった「書かない窓口」の利用率が、レイアウト変更後の令和3年5月からは約50%まで向上している。

AI-OCR・RPA等導入の効果

「書かない窓口」による住民の平均待ち時間は下表のとおり（聞き取りやRPAとの連動に時間がかかる場合有り）
聞き取りと署名だけで手続きが完結でき、市が実施している窓口サービスアンケートにおいて「書く負担がなく簡単に申請ができる」等の好評価を得ている。
また、ローカウンターで座ったまま申請ができることから、車いすやベビーカーを利用する来庁者からも高評価を得ている。
RPA動作中の住基システムからの出力待ちの間は住民とのコミュニケーション（次の手続きの案内や質問など）に活用できている。

従来 (平均8分)	探す 1分	記入 2分	受付 1分	申請 1分	作成 1分	検認 1分	交付 1分
書かない窓口 (平均6分)	案内・受付・申請 3分		作成 1分	検認 1分	交付 1分		

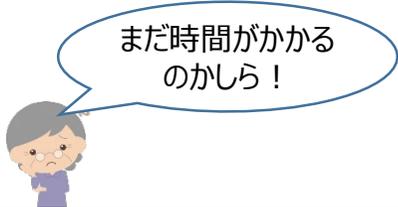
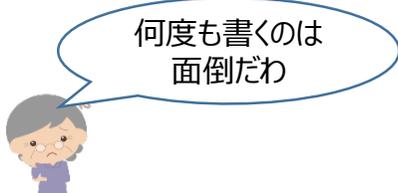
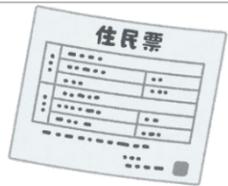
（ふじみ野市提供資料より作成）

今後の取組の方向性

「書かない窓口」の対応拠点を拡大し、本庁舎だけでなく出張所でも利用できるようにする（令和3年10月より開始）。
「書かない窓口」の対象手続きを戸籍証明や異動届（転出、転居）に拡大できるよう検討中である。
市民課が隣接する保険・年金課の窓口業務委託を市民課と合わせ一括して契約していることを活かし、保険・年金課での「書かない窓口」の導入や、市民課で受付した住民の基本情報を保険・年金課と連携することについて協議している。

「書かない窓口」実施手順

ふじみ野市提供資料より作成

工程	これまでの「声」	「書かない窓口」手順	サービス向上のための工夫
来庁	 <p>どこに行ったらいいのかしら？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 来庁される市民の方に、コンシェルジュがお声がけ ➤ 申出内容・市民の方の状況を把握し、適切な窓口へご案内 	<p>サイン表示の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎に入ってすぐわかるよう「書かない窓口」のサイン表示を設置 <p>コンシェルジュの配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市役所入り口に目を配り、来庁された方へのお声がけを徹底 ・来庁目的を確認し、他課も含めた適切な窓口をご案内
申請	 <p>何を書いたらいいの？書くのが面倒だわ？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「書かない窓口」にて、申請内容を聞き取り、「窓口支援システム」に入力 ➤ 申請内容が印字された申請書類にて、市民の方が、確認・記名 	<p>窓口支援システムの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「住基システム」を基調に、「MsAccess」にて、入力支援・申請書作成支援システムを構築 
作成	 <p>まだ時間がかかるのかしら！</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 「窓口支援システム」の入力情報に基づき、「住基端末」をロボットが操作 ➤ 住民票等の証明書を出力 	<p>RPAシナリオの作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「窓口支援システム」で作成されたテキストデータに基づき、「住基端末」に自動入力 
交付	 <p>何度も書くのは面倒だわ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 職員による審査（検認）の後、交付 ➤ なお、申請書類の統一により、複数枚（回）の記入は不要 	<p>申請書類の統一</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民票、印鑑証明書、戸籍証明書、戸籍附票に係る申請書類を一本化 

AI-OCR・RPA等概要

担当部署

市民協働部 市民課

AI-OCR・RPA等使用開始時期

令和元年11月～

AI-OCR・RPA等の内容

【特徴】

- 住民異動に関連する手続きにつき、マイナンバーカードのICチップ（氏名、住所、生年月日、性別）の読み取り及び受付での聞き取りにより、申請者の氏名等の基本情報が記入済みの申請書を出力
- マイナンバーカードを利用した本人確認も同時に実施

【対象手続】

住所異動届のうち、転入・転出・転居の以下の11手続：

- ①住民異動届、②住民票の写し等交付申請書、③印鑑登録申請書、④戸籍証明等交付請求書、⑤印鑑登録証明書交付申請書、⑥個人番号カード券面記載事項変更届・電子証明書新規発行申請書、⑦児童手当・特例給付 認定請求書（転入）、⑧児童手当・特例給付 氏名住所等変更届（転居）、⑨児童手当・特例給付 受給事由消滅届（転出）、⑩子ども医療費受給者証交付申請書（転入）、⑪子ども医療費受給者証記載事項等変更届（転居）
- ※⑦～⑪の手続きは、市民課での住民異動等手続き完了後、必要な申請書類を発行して関係課へ案内

【業務実施体制】

- 市民課の窓口業務全体の委託規模は12名～14名（内2名が本システムでの受付を担当）

調達方法

- 一般競争入札方式（システムや機器の貸借契約）
- 貸借期間：令和元年11月～令和6年10月（5年間）

○本事例のPOINT

- マイナンバーカードの登録情報（氏名、住所、生年月日、性別）を直接読み取ることで、申請者が何度も同じ情報を記入することなく手続きできる
- カード情報に基づく本人確認と正確な申請書の作成が同時にでき、窓口の事務処理を効率化できる

○こんな課題を抱える自治体に

- 庁舎の広さなどの問題により、申請者の案内をスムーズにしたい自治体
- マイナンバーカードの保有にインセンティブを与え、交付を促進したい自治体



申請書自動作成システム

写真右のカードリーダーにマイナンバーカードをかざし、登録情報を読み取る
読み取り結果と聞き取り結果から、手続きに応じた申請書をその場で出力する

AI-OCR・RPA等導入の目的・背景

住民異動の手続きの際には、多くの市民が住民票など各種証明書を請求している。その際に何度も住所や氏名などの記入を求めていることが、申請者にとって負担でありかつ時間もかかっている。

そこで、本人確認書類を読み取ることで、何度も同じ情報を記入させることなく、必要な申請書等を一括発行できる仕組みを構築した。
また、読み取る本人確認書類をマイナンバーカードに限定することで、同時にマイナンバーカードの交付促進も目指している。

AI-OCR・RPA等導入での工夫

事前準備

国保関係手続きなど、住民異動に関連する全ての手続きを対象としたかったものの、担当各課との調整が難航したため、現状では市民課と児童関係課の手続きだけが対象となってしまう
⇒対象手続きを拡張していくのが今後の課題である。

業務実施方法の見直しなど

受付までの案内フローを整理し、マイナンバーカードの持ち主は、記載台での申請書作成を省略して、そのまま受付用の番号札を取るように案内している。
⇒従来通りのフローでは、申請書に必要事項を記入してから受付用の番号札を取るようお願いしていたため、受付までの待ち時間が短縮されている。

AI-OCR・RPA等導入の効果

- 申請者の負担軽減
申請書の事前記入無しで受付番号札を受け取れるため、待ち時間が短縮される。また、マイナンバーカードに登録されている4情報（氏名・転入前住所・生年月日・性別）と職員が窓口で聞き取った情報が申請書に印字済であるため、申請書類等への記入負担が軽減されている。
- 受付事務の効率化
受付では、マイナンバーカードの登録情報及び聞き取りにより申請書を作成する。そのため、住民登録と同じ住所地等の記載が可能で、申請者による書き間違いや記入漏れ、職員の読み間違いも避けることができる。また、申請と本人確認が同時にできるため、事務が効率化されている。

今後の取組の方向性

住民異動に関係する手続きとして、国保・年金や課税関係手続きなどにも拡充していく。
現状では申請書自動作成システムと住基系システムが連携されていないため、それぞれのシステムに対して二重の入力作業が必要になってしまっている。
これらのシステムを連携させることで、更なる事務の効率化を図りたい。

AI-OCR・RPA等概要

担当部署

市民部 市民課

AI-OCR・RPA等使用開始時期

令和元年11月～

AI-OCR・RPA等の内容

【特徴】

- 死亡に伴う様々な手続きの中から申請者に必要な手続きを案内するとともに、申請手続きをワンストップで実施
 - 申請者がおくやみコーナーのタブレット端末で、20数項目の質問に回答することで、申請者にとって必要な手続きを案内
 - ⇒ マイナンバーカードや運転免許証をOCRで読み込むことで、申請者氏名、生年月日や住所などが記載された申請書類を出力
 - 「おくやみハンドブック」を作成し、死亡届受領時等に配付
 - 予約制とすることで、予約受付時、手続きに必要なものを申請者に事前案内
 - 予約情報をもとに、対象となる手続きの担当各課と事前に連携
 - ⇒ これらの取組により、手戻りのないワンストップサービスを実現
- 職員による申請書様式や質問項目の変更が可能

【対象手続】

保険関係、介護関係、税関係など、死亡に関連して生じる様々な手続き

【業務実施体制】

- 再任用職員3名（交代制：窓口・電話対応・書類準備）

調達方法

- 随意契約（別契約のシステムの活用）
- 契約は、毎年度更新

○本事例のPOINT

- 故人によって異なる死亡に伴う様々な手続きを案内するとともに、申請手続きをワンストップで実施する
- 様々な課の手続きについての知識・経験が求められる点を、システムによるサポートと、経験豊富な再任用職員の活用で解決している

○こんな課題を抱える自治体に

- 死亡に伴う手続きの受付を体系化し、申請者への案内をスムーズにしたい自治体
- 様々な申請書を扱う手続きの事務処理を効率化したい自治体



おくやみコーナー

窓口で20数項目の質問に回答することで手続きが絞り込まれ、その場で申請書類も出力される

申請書類には（必要に応じて）口座情報などのみ記入すればよく、完成した申請書類はおくやみコーナーで受理される

令和3年10月1日現在の利用状況：1日当たり7.56人分（死亡者数の45%）

AI-OCR・RPA等導入の目的・背景

死亡に伴う手続きにおいては、故人によってどの手続きが必要となるかの把握が難しく、またワンストップ化されていないと多くの窓口をそれぞれ回る必要があり、遺族にとって負担となっている。おくやみコーナーの目的は、死亡に関連する各種手続きについての案内、申請受付のワンストップサービスを実現し、その負担を軽減することである。

おくやみコーナーでは多岐にわたる課の手続きを取り扱うことになるため、幅広い業務知識と経験が求められる。そこで、従事する職員をサポートするため、必要な手続きを特定するシステムを導入した。

AI-OCR・RPA等導入での工夫

事前準備

各手続きの担当課と協力して、死亡に伴う手続きを案内する「おくやみハンドブック」を作成している（全庁的な担当者会議を複数回開催）。
手続きを特定するための質問項目の設定や、申請者、故人の情報を申請書様式のデータに転記させる際の位置など、詳細な調整に苦慮した。

業務実施方法の見直しなど

死亡に伴う手続きでは様々な分野の手続きを取り扱ううえ、課税情報等も扱うことから委託することが難しい。そこで、おくやみコーナーには、市民課や介護福祉課などの業務経験豊富な再任用職員を配属し、相互に連携・サポートできる体制を構築している。

AI-OCR・RPA等導入の効果

- ワンストップ実現による申請者の負担軽減

おくやみコーナー開設前は、申請者が手続きごとに担当課を訪問する必要があったため、時間がかかったり、申請書類に何度も住所や氏名等を書かなければならない、時間がかかるなどの負担となっていた。それらが解消され、利用者から好評を得ている。

- 手続き担当課の窓口の混雑緩和・事務負担の軽減

おくやみコーナーを窓口にすることで、各手続きの担当課への訪問が不要になり、それぞれの窓口の混雑が緩和されている。

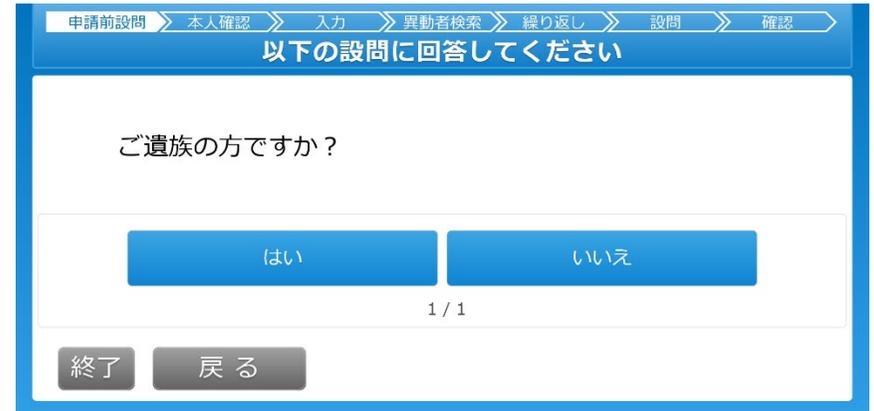
①コーナーの利用を事前予約制にしたため、市職員にとっても前もって準備ができるようになってきていること、②予約受付の際、申請当日に必要なものを申請者に連絡していることから、申請書類の受付やその後の各手続きの事務処理を円滑に行うことができている。

今後の取組の方向性

遺族による手続きの負担軽減のほか、各手続き担当課の窓口の混雑緩和・事務負担の軽減にもつながっているため、今後もサービスを継続したい。



おくやみハンドブック
写真は、広告入り物品として寄附を受けたもの



おくやみコーナーのタブレット端末操作画面
職員が質問項目や対象手続きの追加・変更の設定をすることも可能

AI-OCR・RPA等概要

担当部署

市民局 総務部 区政課

AI-OCR・RPA等使用開始時期

令和2年1月～

AI-OCR・RPA等の内容

【特徴】

- スマートフォンやPCからチャットボットに入力された申請者の情報をもとに対象となる手続きを選出し、福岡市電子申請システム経由で各手続きに必要な情報の事前登録及び窓口への来庁予約を実施
- 受託事業者である本サービス事務局（以下、事務局）が申請内容の一次審査を行った上で対象手続きの所管課に申請情報入力済みフォーマットを送付し、手続き所管課での二次審査完了後は事務局から申請者に窓口予約日及び持参物を連絡
- 区役所窓口では、事前登録された申請者情報に基づき書類が準備済みである上、サービス利用者を優先的に案内する体制を整えており、手続きを簡単・迅速に完了可能
- サービス利用者向けに、土日に利用できる臨時窓口を、市内3か所にある証明サービスコーナーに開設

【対象手続】

- ①住民異動（転入・転出・転居届）、②小中学校の転入学、③子ども医療費助成、④児童手当、⑤国民健康保険、⑥要介護認定の引継ぎ
※担当職員の説明が必要な複雑な手続きは対象外または平日のみ受付

【受託業者によるサポート体制】

事務局 4名（うちリーダー1名）※繁忙期は別途体制整備
引越し手続き案内のコールセンターも開設

調達方法

- 公募型プロポーザル方式
- 契約期間：令和2年1月～令和2年3月（当初）
※契約履行状況により、最長で令和4年12月（3年間）まで再契約

○本事例のPOINT

- 事前に転入・転出の手続き予約をオンラインで実施することで、申請者が窓口で申請書に記載する項目を最小限にできる
- 窓口予約ができるため、待ち時間が極小化される
- 事前に申請内容の確認や補正ができ、申請後の事務処理の効率性が向上する

○こんな課題を抱える自治体に

- 転入・転出等の来庁者が多い自治体
- 申請者の滞在時間を短くしたい自治体



天神証明サービスコーナー

委託実施の目的・背景

福岡市は転入・転出者が多く、特に繁忙期（3月・4月）において受付窓口が混雑していたため、オンラインで予約受付や事前審査することにより、来庁日の待ち時間削減を図りたかった。

当初は住民票の住所変更だけを取扱う予定であったものの、一層の利便性向上のため、対象手続きを住所変更に伴い発生する国民健康保険や児童手当等にも拡大した。

AI-OCR・RPA等導入での工夫

事前準備

福岡市内7区役所及び2出張所間では、同じ手続きであっても事務処理に細かな違いがあり、その事務処理標準化のための内部調整に労力を要した。また、住民異動届以外の様々な手続きでの同時予約を検討するために、住所変更に伴う手続きを所管する全ての区役所関連部署へヒアリングを実施した。

現場の混乱を避けるため、市職員の事務フローには大きな変更を加えないよう配慮しつつ、市全体の取組としてトップダウン的に進めることでサービスの企画から開始までを迅速に進めるよう努めた。

業務実施方法の見直しなど

自力での入力が増える方向けに、電話での聞き取りによる代行入力も実施しているが、想定と異なり利用は限定的である。

総務企画局 企画調整部 DX戦略課（令和3年1月に新設）が電子申請化に関する相談に対応するとともに、各課個別の費用負担なくオンライン手続きの導入・改善を行える体制を整えており、全庁的に電子申請が進められている。引越し手続きオンライン予約システムにおいても令和3年度内に、よりスマートフォンに対応した入力画面などの改善を図る予定である。

AI-OCR・RPA等導入の効果

1か月あたりの利用件数は右表のとおり。

サービス利用者専用の受付窓口設置による分散化が図られていること、サービス利用者は来庁当日は本人確認・署名等を行うだけであることから、来庁者の待ち時間が削減できている（非利用者への間接的な効果含む）。事前登録内容については事務局が適宜補正処理を行うため、職員の業務負荷が軽減できている。

オンライン申請件数	
繁忙期	非繁忙期
1,800件／月	300件／月
※住民異動件数全体の約3%	

今後の取組の方向性

利用件数は増加中であるものの、異動件数全体の約3%であり、本サービス利用率10%を目標に利用者数拡大を目指す。特に、単身者など住民異動に付随する手続き（児童手当等）のない方々は、本サービスにより短時間で手続きが完了するため、重点的に周知を図って利用を拡大し、窓口の混雑緩和効果を高めていく。

また、休日でも証明サービスコーナーで手続きが行えるという利点を活用して、利用の促進を図る。

福岡市 FUKUOKA CITY English | 中文 | 韓国 | 메뉴

選択スタート！

引越しの種別を選択してください。

福岡市外から福岡市に引越し

福岡市から福岡市外に引越し

福岡市内で引越し

福岡市 FUKUOKA CITY 閉じる

引越しの種別を選択してください！

- 福岡市外から福岡市に引越
- 福岡市から福岡市外に引越
- 福岡市内で引越

最初から

福岡市外から福岡市に引越

引越し先の住所にすでに家族が住んでいますか？

例えば、妻が住んでいるところに、夫が単身赴任から戻ってくる場合は「はい」を選択します。

- いいえ
- はい

一つ戻る 最初から

窓口に来られる方

氏 必須

例) 福岡

名 必須

例) 太郎

電話番号 必須

メールアドレス 必須

システムからの通知メールを受信するために、パソコンまたはスマートフォンのメールアドレス

HTMLページ（左）またはチャットボット（右）への回答から本サービスで利用可能な手続きを洗い出し

手続きに応じた電子申請画面へ移行、本人・世帯員情報や来庁予定日を事前入力