

令和4年度 関東総合通信局
地域情報化アドバイザー会議 支援成果の紹介

システム導入とBPR手法による ハイブリッド型の業務改革



埼玉県深谷市
市民生活部収税課 齋藤理栄

システム導入とBPR手法によるハイブリッド型の業務改革

2018年度

総務省業務改革モデルプロジェクトに採択
(現状分析)

2019年度

地域情報化アドバイザー制度を活用

2020年度 (新庁舎OPEN)

書かない窓口を導入 (証明・異動)

2021年度

コンビニ交付サービス開始

オンラインスマートフォン申請開始

キャッシュレス決済開始

2022年度

書かないワンストップ窓口開始 (口座振替)

総務省地域情報化アドバイザー優良事業事例

優良事業事例団体

団体名: 深谷市

- 人口 : 142,977人(令和2年9月1日現在)
- 面積 : 138.37平方キロメートル
- 主な産業 : 農業
- 地域情報化アドバイザー名 : 村上 文洋 氏
- 派遣対応年度 : 令和元年度
- 派遣回数 : 2回
- 支援形態 : 個別アドバイス
- 支援分野 : デジタル手続き/窓口改革



深谷ねぎとイメージキャラクター「ふっかちゃん」

優良事業概要

- 事業名: 「書かない窓口」導入事業
- 事業の概要: 2020年7月新庁舎OPENに合わせ、申請書を書かない「書かない窓口」をスタートさせ、市民にも職員にも優しい窓口を開設する。
2018年 総務省業務改革モデルプロジェクトで「セルフサービス化による窓口業務改革事業」を実施
 - ・OCRや顔認証を活用した申請手続きのデジタル化、セルフ化により市民の利便性が向上することを確認(実証実験)
2019年 窓口自動化ワーキンググループを組織し窓口業務改善を検討
 - ・「書かない窓口」「オンラインスマートフォン申請」「コンビニ交付サービス」の3本柱で窓口自動化を検討
 - ・3本柱の内「書かない窓口」を先行して導入する方針を立て、窓口自動化の実現に向けて、受付業務を入口から出口までデジタルで行うためのデータの受け皿となるシステムを導入する。
- 依頼内容: 「書かない窓口」実現に向けた窓口業務支援システムのプロポーザル審査に関するアドバイスを依頼

2020年～書かない窓口

対象業務：証明発行（住民票、戸籍等謄（抄）本、印鑑登録証明、課税証明等）
届出関係（住民異動届（転入・転出・転居・世帯変更）、印鑑登録）



2020年～書かない窓口

申請・届出作成

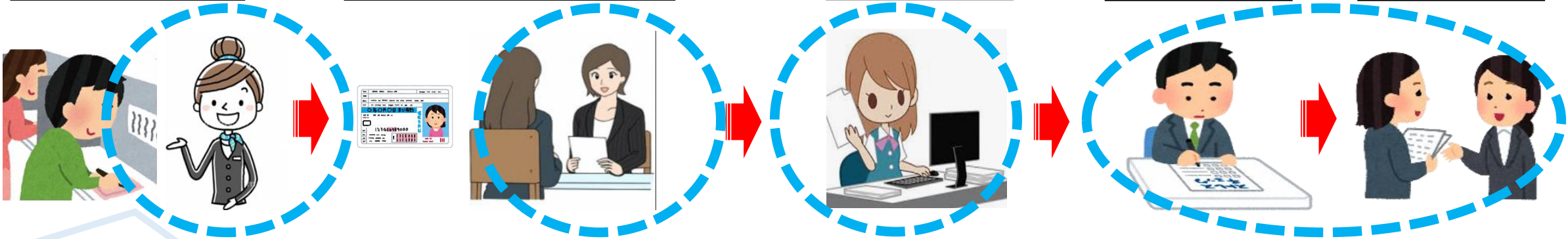
受付：本人確認、内容確認

入力

審査

交付

旧



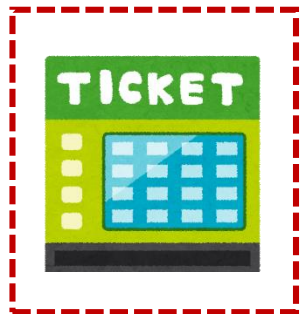
① 記載台・フロアアドバイザーの廃止

手続きに係る人数4人から2人に！

② ガイダンス機能によりヒアリングを行い、申請情報をデータ化し、申請書・届書を作成。

④ 基幹系システムへのデータ移行を自動化により省力化

新



発券機

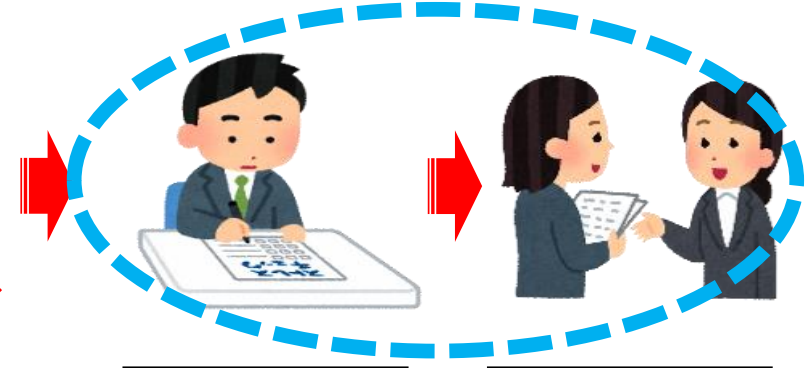


受付：本人確認、申請・届出書作成



直接連携

自動入力



審査

交付

2022年～書かないワンストップ窓口（口座振替）

インセンティブPR



地域通貨ネギー活用

Pay-easy口座振替受付サービス



モバイル決済端末

キャッシュカードで申請書を書かずに、市役所窓口で口座振替受付を開始！

インセンティブPR

+

Pay-easy口座振替受付サービス
(金融機関で必要な情報の入手)

+

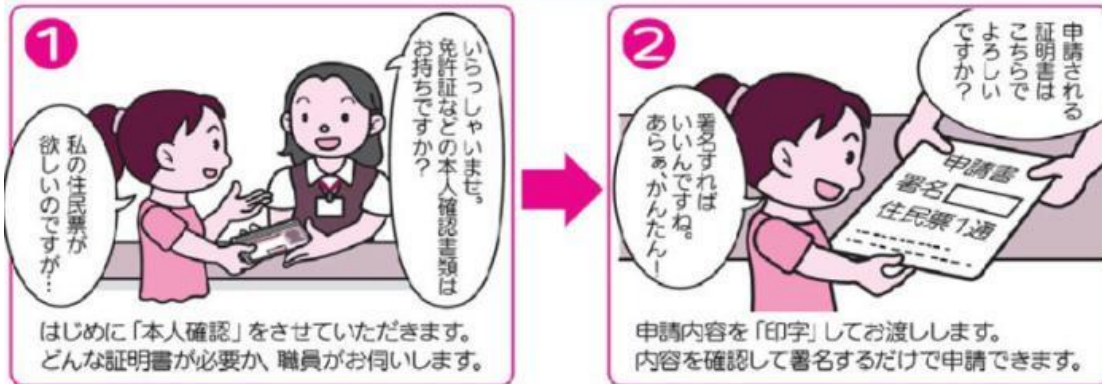
窓口業務支援システム
(市で必要な情報の入手)

=

口座振替のキッカケを作り、
手続きの煩わしさを解消し、
市民が窓口に来る機会を減らす！

- ・口座振替キャンペーンを実施！
- ・1カ月で1000件受付
- ・受付データはRPAで半自動で入力

窓口で申請書を書かない、「書かない窓口」



窓口業務支援システム

2022年～書かないワンストップ窓口(口座振替)

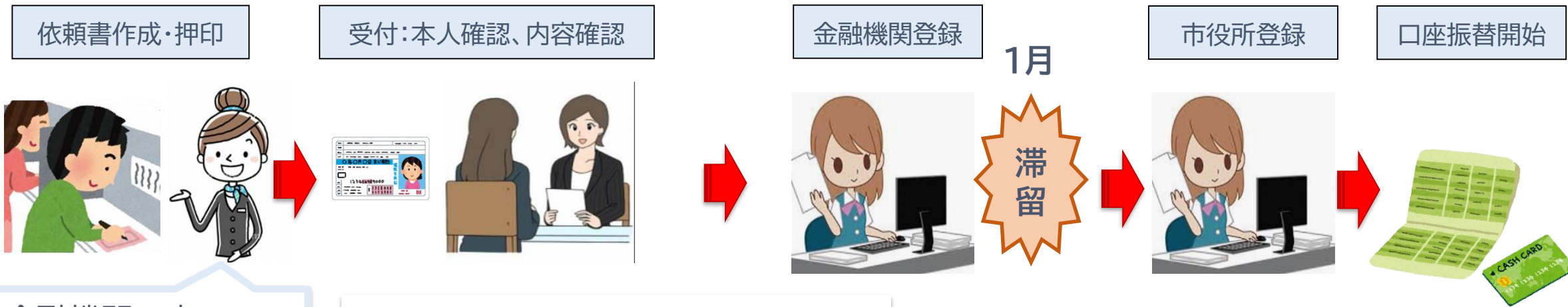
対象業務: 口座振替依頼/取消、自動払込利用/廃止

(市民税、軽自動車税、固定資産税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、保育料、市営住宅使用料、上下水道料金)



2022年～書かないワンストップ窓口（口座振替）

旧



金融機関の窓口のみで受付

キャッシュカード読み取りとサインだけで申込完了

市役所窓口でも受付可能に！

キャッシュカードから口座情報を取得
金融機関自動登録(翌営業日)

モバイル決済端末読込データを入力(翌営業日)
基幹システムへRPAで半自動入力

新



受付:本人確認、依頼書作成

モバイル決済端末

半自動入力

市役所登録

口座振替開始

DXとは業務を考え改善し続けること

そしてユーザとは、
お客様だけでなく、自治体の**職員**も含まれる