

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

地域情報化アドバイザーから受けた支援内容

■支援を受けた内容:

アドバイザー(村上氏)に、窓口業務支援システムのプロポーザル審査委員と事務局が参加するビジネスチャットに参加いただき、「書かない窓口」実現に向けたプロポーザル審査について、事前の情報交換やアドバイスを頂きました。

また、提案プレゼンテーションにアドバイザー(村上氏)として入っていただき、プロフェッショナルの視点からベンダーに対し、鋭い質問を投げかけて頂きました。

さらに、書類審査、プレゼンテーションの結果を元に相手方を決定する審査会において、深谷市が目指す姿と提案のマッチングについて、第三者の視点から冷静な意見を頂きました。



ビジネスチャットイメージ



審査委員会の風景

支援を受けた事業の最新状況

■「書かない窓口」をはじめました！

市民課、市民税課で各種証明書発行から税証明、住民異動届について、申請書を書かずに申請できる「書かない窓口」を2020年7月新庁舎オープンと同時に開始しました。

市民の方は窓口で、申請書を探したり、申請書の記入の仕方がわからないといったことがなく、容易に手続きすることが可能となり、実際に来庁された市民の方からは「サインだけで手続きが楽になった」、「手続き時間が早くなった」といったお声もいただいています。

また、引っ越しなどの届出では、職員のスキルに頼ることなく、システムのガイダンスに沿って入力を進めていきますので、引っ越しに関連して必要となる手続きを申請者ごとに自動判定し、必要な「手続き案内書」としてお渡します。そのため、手続き漏れを防止することが可能となりました。

さらに、事務の効率化として、システム導入時に深谷市独自の機能も追加し、事務の効率化を図りました。具体的には、申請受付時に、申請者情報を検索する機能や免許証・マイナンバーカード等の券面情報をOCRで読み取る機能、RPAの導入により、自動で証明書を発行する機能、「住民基本台帳システム」とデータ連携することで引っ越しなどの異動入力を自動で行う機能の導入により、事務の省力化を実現しました。

新庁舎での業務を開始した深谷市は、これまで来庁者が窓口で記入し、窓口提出していた住民票や印鑑証明書、税証明などの交付申請や引越しなどの異動手続きの申請書を書かない「書かない窓口」の運用を開始した。県内初の取り組みで、市は「手続きの待ち時間の短縮も可能になる」と説明している。

「書かない窓口」では、申請や届け出の手続きに必要な事項を職員が来庁者から聞き取り、システムやデータを使って「確実（確認）しながら作成（入力）」し、来庁者は申請書を確認後、誤りがなければ署名だけで簡単に申請できる。引越しの届け出では、関連手続きをシステムで判定し、来庁者にリストで案内するなどの手続きの漏れも少なくなるという。

市は2018年度に総務省の補助事業で窓口業務の改善に取り組んだ。既に「書かない窓口」を運用していた北埼玉市を参考に、新庁舎オープンに向けて、窓口の効率化を図るため市独自の機能として、運転免許証などの文字を読み取り、住所や年月日などを申請書に印刷できる専用のシステムを導入した。（新井千恵）

「書かない窓口」スタート

深谷市新庁舎 効率化を目指す

用していた北埼玉市を参考に、新庁舎オープンに向けて、窓口の効率化を図るため市独自の機能として、運転免許証などの文字を読み取り、住所や年月日などを申請書に印刷できる専用のシステムを導入した。（新井千恵）



来庁者から聞き取りながらパソコンで入力し申請書の作成を支援する職員（左）が市民税課新庁舎で業務を行っている様子。

埼玉新聞 令和2年8月23日付

地域情報化アドバイザー制度を知るきっかけ

■2015年、豊島区の新庁舎を視察に行った際に、当時、豊島区情報管理課長兼地域情報化アドバイザーの高橋邦夫氏から地域情報化アドバイザー制度の紹介を受けました。

2016年、深谷市も新庁舎の情報システムやネットワークについて検討を始めるため、地域情報化アドバイザーの高橋邦夫氏に「新庁舎建設に向けたネットワーク設計・構築のあり方検討」についてご支援を頂きました。

2017年にも、小中学校の公務支援システムの統合について高橋邦夫氏にご支援頂いた経緯があります。

今回は、デジタル手続き／窓口改革ということで、オープンデータやAIチャットボットなど市民目線で窓口改革や業務改革を行っている村上氏にアドバイザーを依頼しました。

地域情報化アドバイザー制度に関する評価・感想

■評価・感想：地域情報化アドバイザー制度の活用により、依頼団体は費用負担なく専門的な知見から、職員だけでは思い描けない新たな視点や考え方で、業務改革を推進できるので、とても良い制度だと思っています。

実際に、新庁舎の建て替えによる情報システムや働き方の見直しを経験したアドバイザーから、庁舎建て替えに関するアドバイスを頂いたり、オープンデータの取り組みからデータの大切さや業務のデジタル化の必要性を熟知しているアドバイザーから、デジタル手続きや窓口改革についてアドバイスを頂くことができ大変感謝しています。

地域情報化アドバイザーも年々増え支援分野も拡大しているので、今後も、積極的に活用させて頂きたいと考えています。