

# 「デジタル市役所」に向けた取組

- WEB申請システム
- 申請書作成支援システム
- RPA・AI-OCR

令和2年12月2日

天理市

# 天理市が目指すデジタル市役所



マイナンバーカード（マイナポータル連携）によるオンライン申請により  
“来庁しなくてもいい”市役所を目指します！



来庁する場合は、紙ではなくタブレットを活用することで、  
“申請書を書かなくてもいい”市役所を目指します！



どうしても紙で申請をしたい市民様には、AI-OCRを活用することで、  
“ペーパーレスな”市役所を目指します！



フロント業務からバック業務まで一連の業務の流れをデジタル化することで、  
“職員が生き生き働ける”市役所を目指します！

# 天理市が目指す窓口のデジタル化



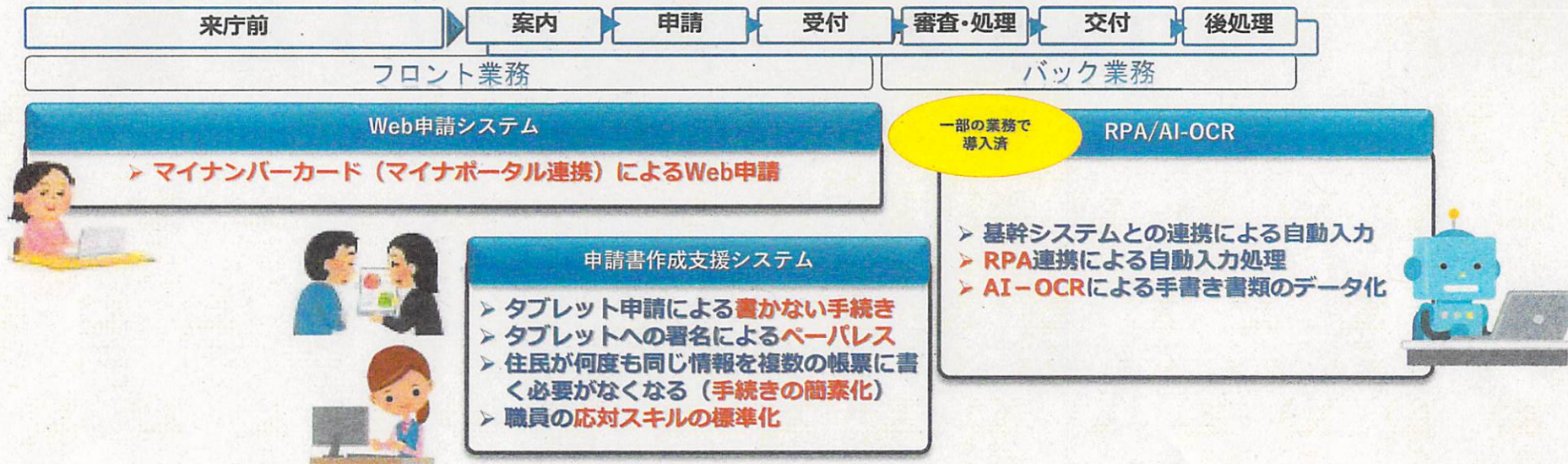
## 本事業の概要

- ☑天理市は窓口業務のデジタル化を「Web申請システム」「申請書作成支援システム」「RPA・AI-OCR」の3本柱を活用して実現を図ります！！
- ☑多くの原課に申請がまたがる**転入/出生/死亡（お悔み）**の3業務を始めとし、**順次、福祉業務や税務業務**にデジタル化を拡大していきます！！
- ☑現在天理市税務課で導入済みのRPAについては窓口のバックヤード業務でも活用できるよう対象範囲を拡大していきます！！



## 本事業の目的

- ☑**市民のライフスタイルに合わせて窓口**を提供します！！（来庁しない市民はWEB申請、来庁する市民はタブレット申請など）
- ☑フロント業務からバック業務まで一連の業務の流れをデジタル化することで、**住民サービスの利便性の向上と職員の働き方改革**を実現します！！
- ☑マイナンバーカードの連携によるWeb申請を実現することで、**マイナンバーカードの更なる普及**を目指します！！



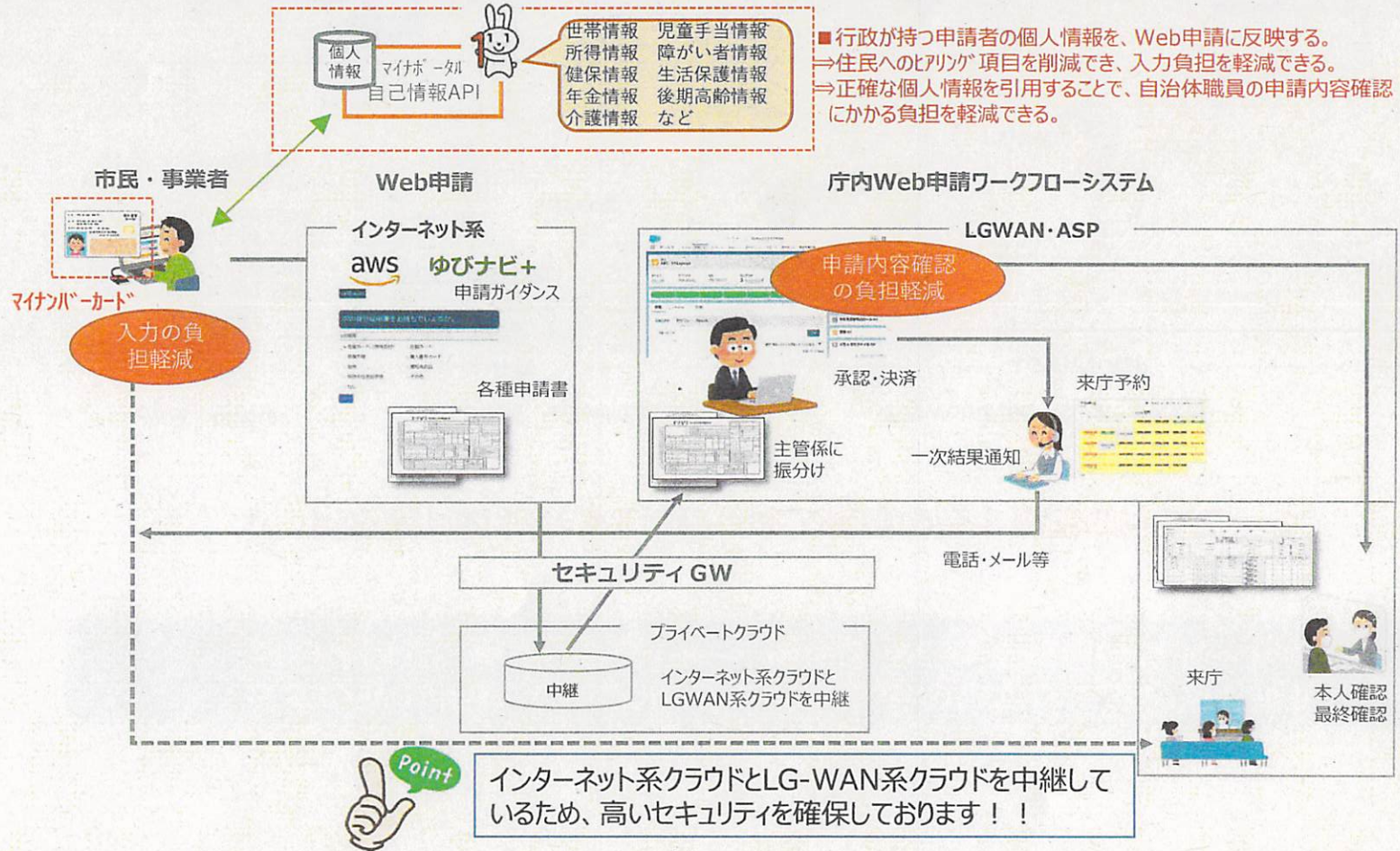
マイナンバーカードと連携した  
Web申請システム導入  
(転入届・住民票の電子申請)

マイナンバーカード  
保有者なら！

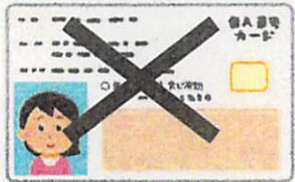


住民のWeb申請入力について、マイナンバーカードと自己情報APIを用いることで、ヒアリング項目を削減し、かつ正確なWeb申請を実現

Web上ですべての申請を行う。(申請書作成、本人確認)

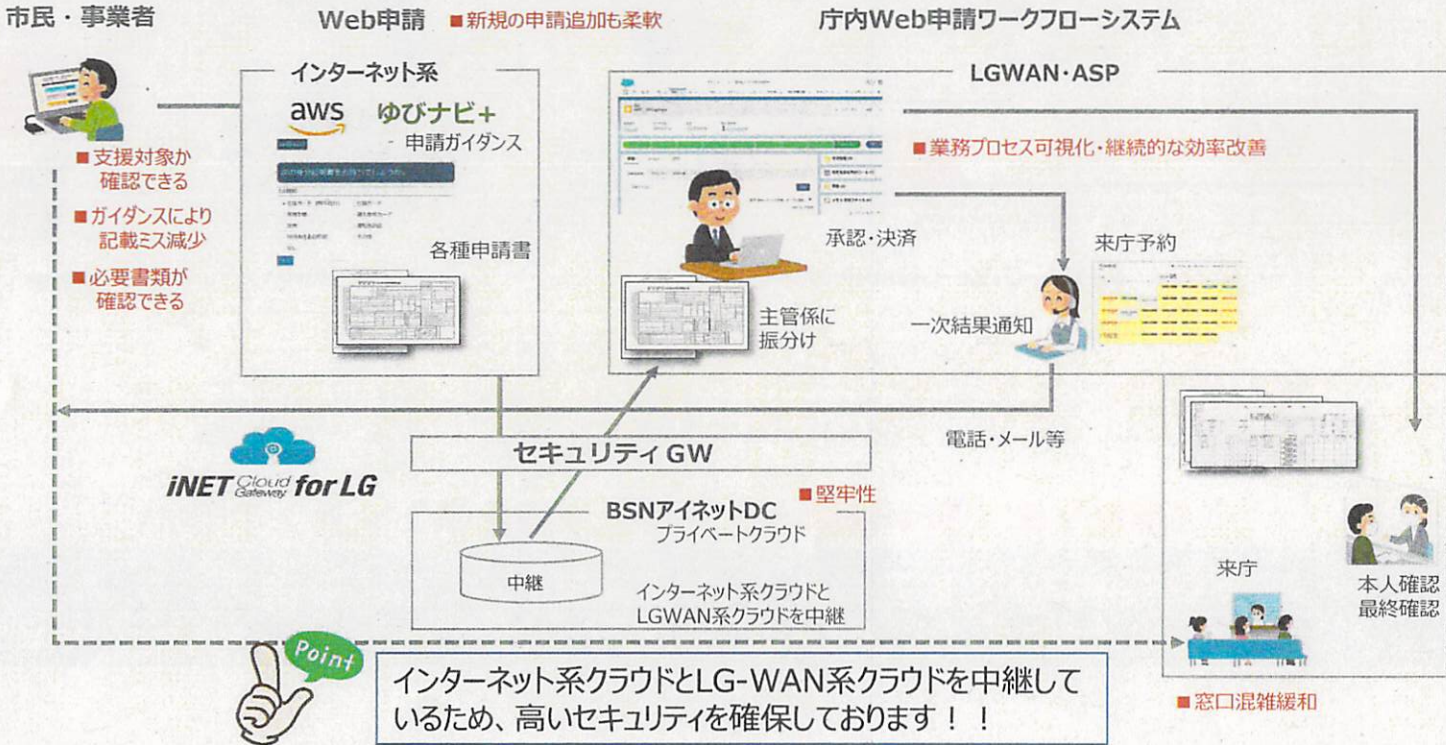


マイナンバーカード  
保有者でない場合

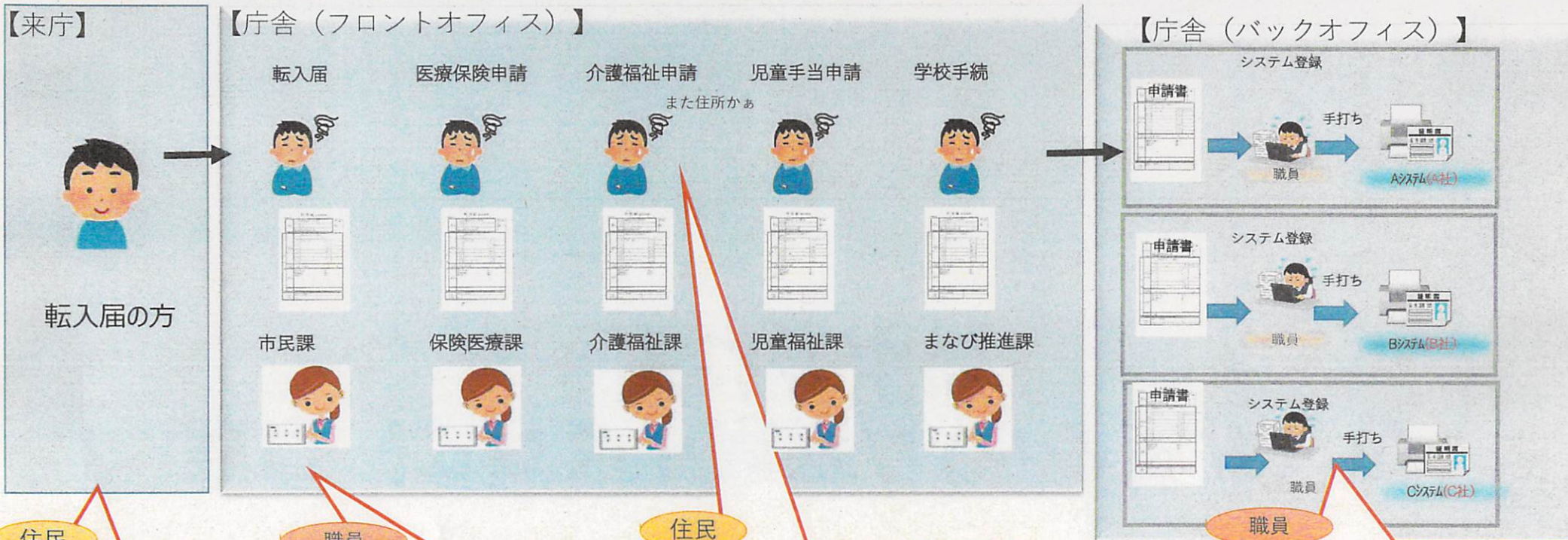


住民のWeb申請入力について、住民からのヒヤリングのみで実施  
自治体側では承認決済フローで処理することで職員の負担を軽減

申請書作成はWeb上で行い本人確認のみ市役所に行ってしまう。



# 窓口（フロント業務/バック業務）の デジタル化



住民

**課題①**  
どの書類を作成したらいいのかわからない。

職員

**課題③**  
対応には一定の経験値が求められる。

住民

**課題④**  
何枚もの申請書に名前、住所など、同じような項目を何度も記入する必要がある。

住民

**課題②**  
転入届書の記入項目がたくさんあるため、時間がかかる。

住民

**課題⑤**  
庁舎での滞在時間が長くなる。

職員

**課題⑥**  
紙の申請書の内容を単純にシステムに転記する作業が多い。転記ミスなどのヒューマンエラーも生じやすい。

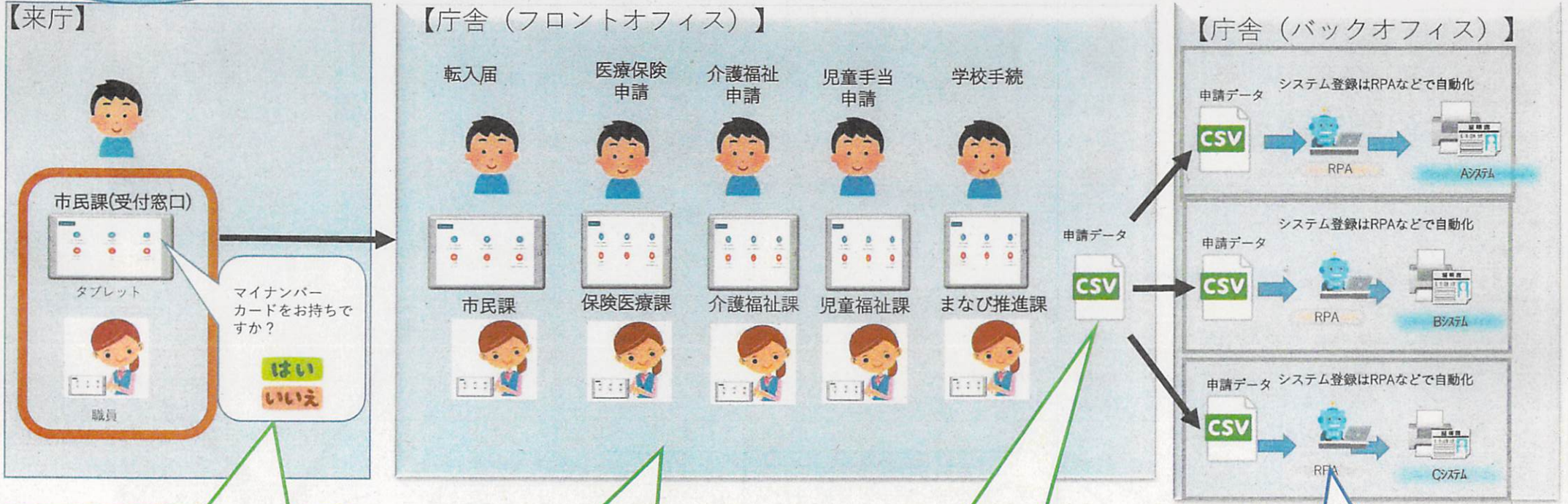
職員

**課題⑦**  
紙の印刷コストがかかる。



デジタル化後  
(来庁の場合)

天理市\_転入届受付業務の処理フロー



**☑対応スキルの平準化**  
業務担当者の対応をシステム化することで、ヒアリングスキルを平準化することができます。

**☑当日のTO DOがすぐに分かる!**  
ヒアリングの結果から、どの申請書を提出するのか、どの窓口に行くべきなのか来庁のタイミングで確認できます。

**☑何度も同じ項目を書く必要なし!**  
タブレットで申請書を作成可能! 申請書の記入は1度記入すれば、2枚目以降に同様の情報が自動的に転記されます。

**☑ペーパーレス化**  
タブレットを使って申請書を記入するので、紙を使う必要がありません! ペーパーレス化につながります。

**☑RPAによる業務効率化**  
単純な転記作業をRPAに代替することで業務効率化や転記ミスの根絶ができます。

デジタル化後  
(WEB申請の場合)

# 天理市\_転入届受付業務の処理フロー

マイナンバー  
自己情報API

個人  
情報

世帯情報  
所得情報  
健保情報  
年金情報  
介護情報

児童手当情報  
障がい者情報  
生活保護情報  
後期高齢情報  
など

**☑住民様の入力負担の軽減**  
行政が持つ申請者の個人情報を、Web申請に自動で反映する。

**☑正確な情報入力**  
正確な個人情報を引用できます。自治体職員の申請内容確認にかかる負担も軽減可能です。

**☑主管係に自動振り分け**  
申請書類を主管係に自動的に振り分けを行います。

**【自宅】**

マイナンバーカード

+

各課ごとの空白の申請書

→

名前住所  
名前住所詳細

→

詳細な情報についてのみ入力

**【庁舎】**

転入届

医療保険申請

介護福祉申請

児童手当申請

学校手続

市民課

保険医療課

介護福祉課

児童福祉課

まなび推進課

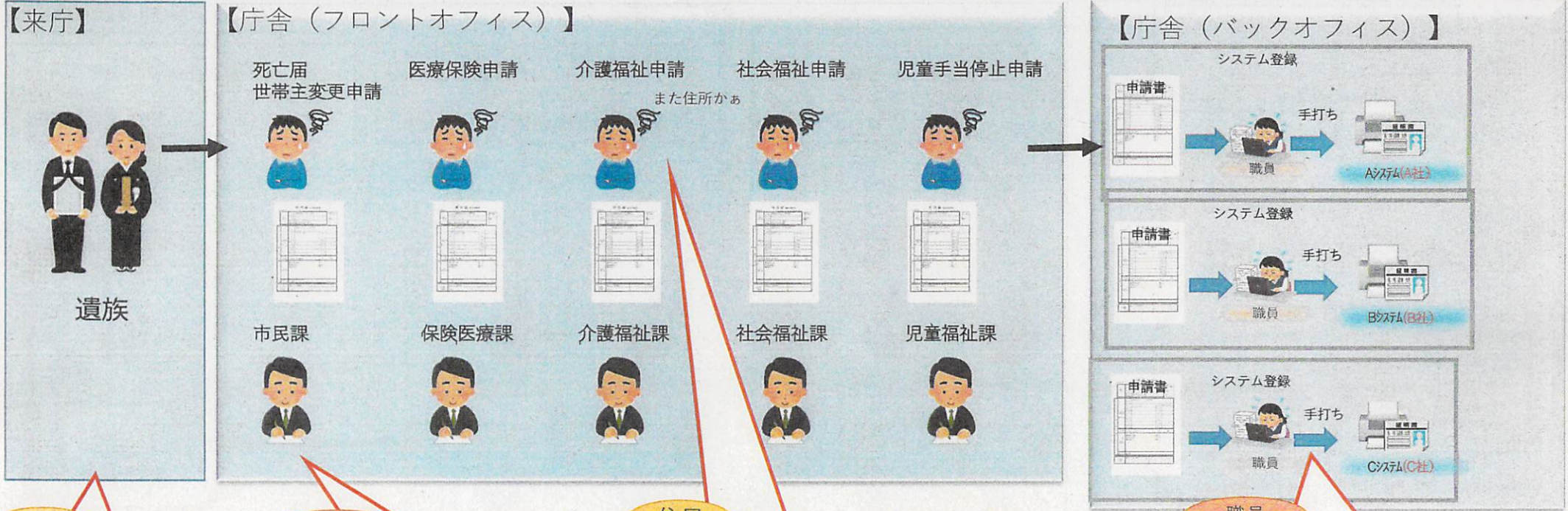
**【庁舎】**

申請データ

システム登録はRPAなどで自動化

CSV → RPA → 印刷機

**☑本人確認もWEB上で実施**  
マイナンバーカードの認証で本人確認もWEB上で実施します。申請から本人確認まで**庁内にこなくともよい仕組み**ができます。



住民

**課題①**  
どの書類を作成したらいいのかわからない。

職員

**課題③**  
対応には一定の経験値が求められる。

住民

**課題④**  
何枚もの申請書に名前、住所など、同じような項目を何度も記入する必要がある。

職員

**課題⑥**  
紙の申請書の内容を単純にシステムに転記する作業が多い。転記ミスなどのヒューマンエラーも生じやすい。

住民

**課題②**  
申請窓口が多岐にわたるため、行くべき窓口がわからない。

住民

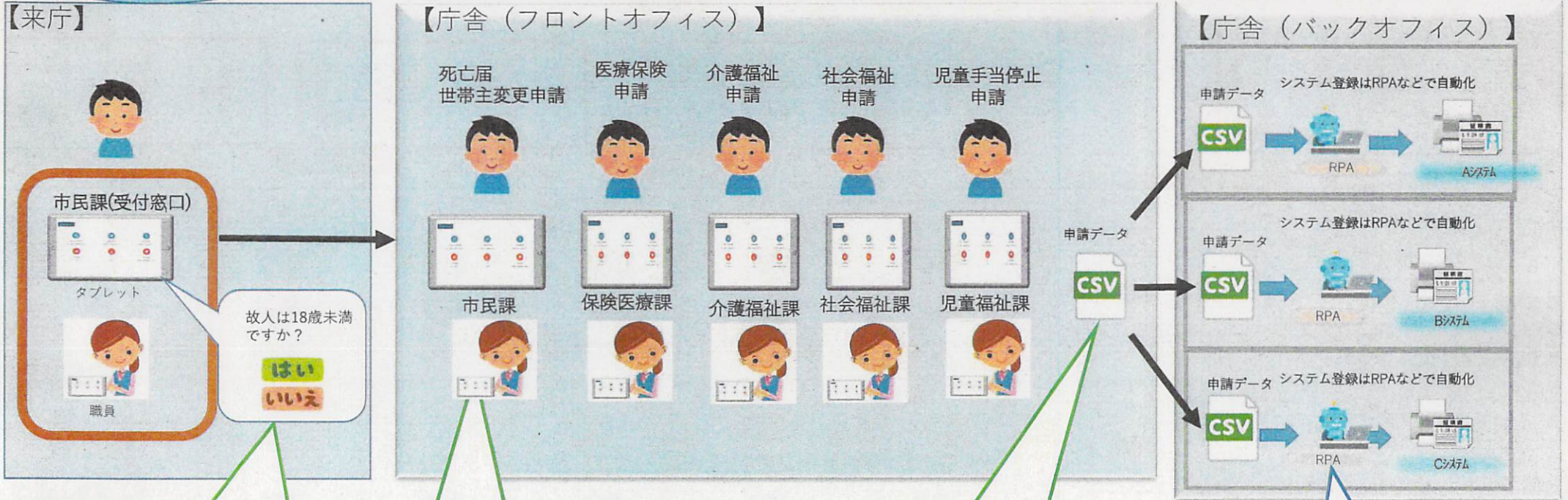
**課題⑤**  
庁舎での滞在時間が長くなる。

職員

**課題⑦**  
紙の印刷コストがかかる。

デジタル化後  
(来庁の場合)

天理市\_お悔み業務の処理フロー



☑対応スキルの平準化

業務担当者の対応をシステム化することで、ヒアリングスキルを平準化することができます。

☑当日のTO DOがすぐに分かる！

ヒアリングの結果から、どの申請書を提出するのか、どの窓口に行くべきなのか来庁のタイミングで確認できます。

☑何度も同じ項目を書く必要なし！

タブレットで申請書を作成可能！申請書の記入は1度記入すれば、2枚目以降に同様の情報が自動的に転記されます。

☑ペーパーレス化

タブレットを使って申請書を記入するので、紙を使う必要がありません！ペーパーレス化につながります。

導入済み

☑RPAによる業務効率化  
単純な転記作業をRPAに代替することで業務効率化や転記ミスの根絶ができます。

デジタル化後  
(WEB申請の場合)

# 天理市\_お悔み業務の処理フロー

マイナンバー  
自己情報API

個人情報

世帯情報  
所得情報  
健保情報  
年金情報  
介護情報

児童手当情報  
障がい者情報  
生活保護情報  
後期高齢情報  
など

**住民様の入力負担の軽減**  
行政が持つ申請者の個人情報を、Web申請に自動で反映する。

**正確な情報入力**  
正確な個人情報を引用できます。自治体職員の申請内容確認にかかる負担も軽減可能です。

**主管係に自動振り分け**  
申請書類を主管係に自動的に振り分けを行います。

【自宅】

マイナンバーカード

各課ごとの空白の申請書

名前住所

名前住所詳細

詳細な情報についてのみ入力

死亡届  
世帯主変更申請

医療保険申請

介護福祉申請

社会福祉申請

児童手当停止申請

市民課  
保険医療課  
介護福祉課  
社会福祉課  
児童福祉課

【庁舎】

申請データ CSV

システム登録はRPAなどで自動化

RPA

システム

**本人確認もWEB上で実施**  
マイナンバーカードの認証で本人確認もWEB上で実施します。申請から本人確認まで**庁内にこなくともよい仕組み**ができます。

# 導入に向けたスケジュール

## スケジュール

