

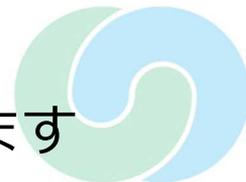
つくば市記者会 御中

発信日：令和4年（2022年）9月26日（月）

発信元：つくば市 政策イノベーション部 情報政策課

取材依頼 周知依頼 募集告知 その他

「書かない窓口」の実現のため 申請書作成支援端末を市役所1階に設置します



つくば市は、株式会社PFUのソリューションであるOCRや顔認証機能付きカードリーダー（申請書作成支援端末）を活用して、申請手続きを省力化する共同研究を開始します。

これは「つくばイノベーションスイッチ※」の一環として、株式会社PFUの提案を受けて実施するもので、本研究では、待ち時間や職員の事務処理時間の測定、利用者アンケートなどを通じて、「市民サービス向上」と「庁内業務改善」の効果検証を行います。

【研究タイトル】 窓口業務の効率化と手書き工数省力化ソリューション

【実施期間】 令和4年10月4日（火）～10月28日（金）

【実施場所】 つくば市役所1階 市民窓口課側フロアに設置（予定）

【研究概要】

住民票や印鑑登録証明書等の申請の際に、本人確認書類（マイナンバーカード、免許証、在留カード）から券面情報を転記することによる手書き工程の省力化と顔認証機能による本人確認の実現性について、研究を行います。詳細は別紙をご覧ください。

【想定される効果】

・市民サービス向上

証明書ごとに同一の情報を何度も記入することなく、カードリーダーやタブレットの簡単な操作により、必要な申請書が一度に作成されます。これにより、記入の負担や待ち時間の短縮が期待されます。

・庁内業務改善

精度の高いデジタル技術を用いて情報を転記することで申請書の記載誤りをなくし、手戻りを削減させます。現行の紙運用を残しつつ、新技術を導入することで、職員の負担軽減と自治体DXを実現します。



※ 公共サービス共創事業（通称：つくばイノベーションスイッチ）

業務効率化につながるICT製品やサービスの創出につなげるため、つくば市が行政をフィールドに民間事業者等と共同研究を行う事業。

第1弾として、平成29年(2017年)に全国の自治体で初めてRPAによる業務自動化の共同研究を実施。



市ホームページ

問合せ先

イノベーションスイッチについて

政策イノベーション部 情報政策課
担当：課長補佐 石川 玄彦
電話：029-883-1111（内線5971）
Email：pln020@city.tsukuba.lg.jp

共同研究の内容について

市民部 市民窓口課
担当：課長補佐 大口 久子
電話：029-883-1111（内線1102）
Email：ctz020@city.tsukuba.lg.jp

1 行政課題と研究内容の概要について

「書かない」「待たない」窓口を実現させるにあたり、窓口業務において行政が抱える様々な問題を解決する方法の一つとして、申請書作成支援端末を設置します。



現場の申請業務が減らない
オンライン申請は導入しているが、結局来庁しての申請業務がまだまだ多い



申請書の誤字チェックが大変
手書きゆえに誤記や読みにくい文字が多く、手戻りが多い...



いきなり全て電子化はハードルが高い
将来的には紙を無くしたいけど、いきなり全部電子化は難しい



2 使用する顔認証機能付きカードリーダー端末について

本共同研究については、株式会社PFUの開発した顔認証機能付きカードリーダーCaoraを使用します。



GPU内蔵の高性能プロセッサを搭載、接続したPC性能に依存せず顔認証や文字認識処理などを高速処理。装置内部で処理を行うため、照合後の顔写真や読み取った情報の漏洩も防止します。