

発信日：令和元年（2019年）12月13日（金）

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

公共サービス共創事業「つくばイノベーションスイッチ」

タブレットで転入届作成 紙による手続きをQRコードでデジタル化 — NECと共同研究を開始



つくば市は、日本電気株式会社（NEC）とともに、市民窓口業務改革の一環として、転入届作成時にタブレットを活用することで窓口手続きをデジタル化する共同研究を開始します。

本研究は、「つくばイノベーションスイッチ」の一環として、NECより提案を受けて実施するもので、紙による手続きをデジタル化することで「市民サービス向上」と「庁内業務改善」の2つの想定される効果を検証していきます。

研究課題 タイトル

市民窓口業務改革

●実施時期・対象

令和2年（2020年）1月～2月の住民異動手続（転入届）

●研究概要

従来の紙による申請手続きを、申請者がタブレット等でWeb入力（デジタル化）し、作成されたQRコードを窓口職員が読み取るデジタル手続きとする。

●想定される効果

「市民サービス向上」

職員の業務効率化により窓口の混雑が緩和され、待ち時間の減少が期待されます。また、ユーザビリティに配慮されたWeb申請画面により紙の申請書よりも迷わず入力することが可能で記入時間の短縮も期待されます。

「庁内業務改善」

紙の申請内容を住民記録システムへパンチ入力する時間削減が期待されます。また、ペーパーレスにより保存スペースの削減、検索や整理の効率化、紛失や漏洩のリスク減少、などの効果も期待できます。

これらの想定される効果を、転入者の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検証します。

※詳細は別紙を参照してください。



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HPはこちら

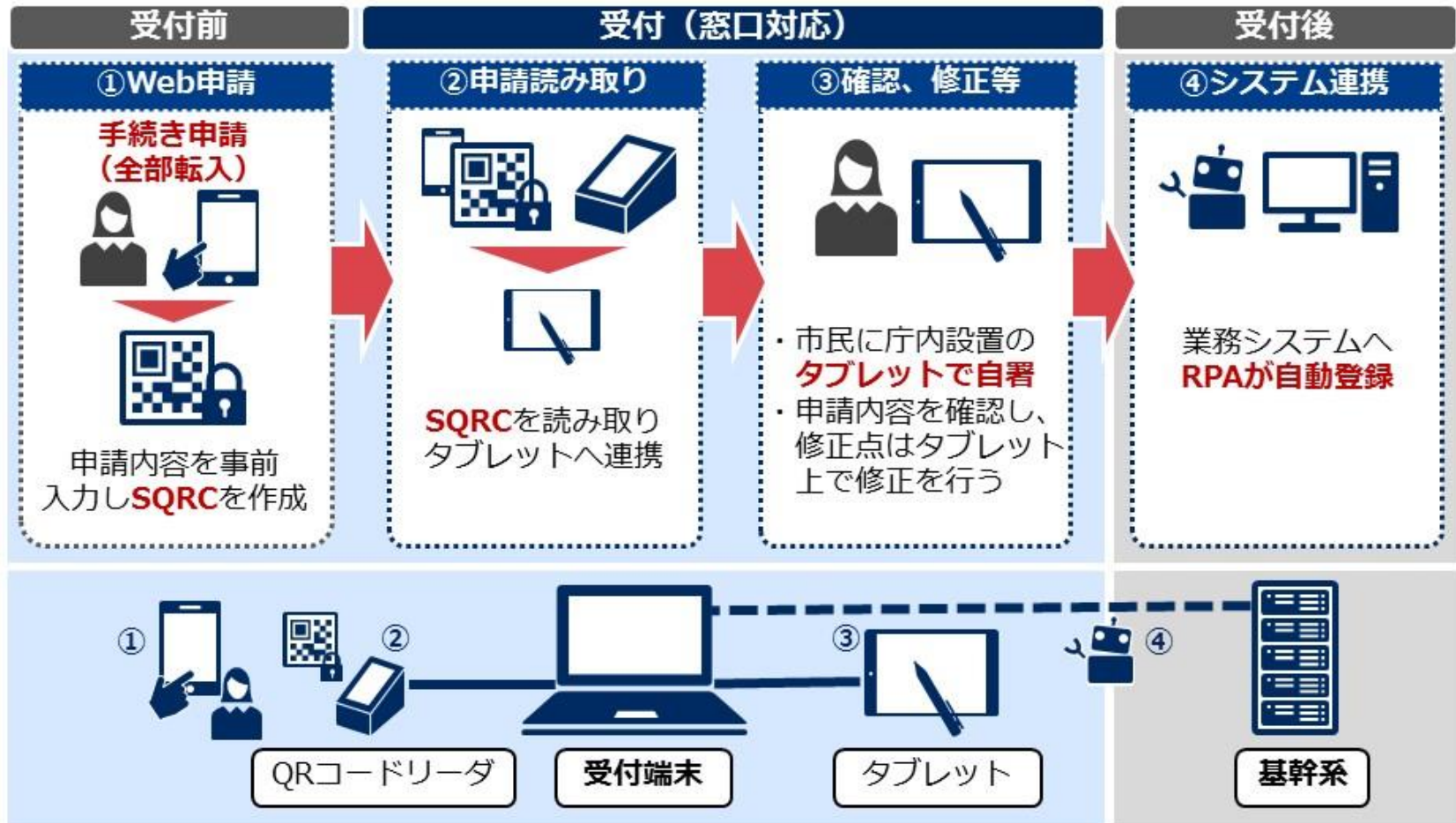
1 解決する行政課題

現状、紙の申請書をもとに職員が対応しているため、以下の点に課題がある。

- ・手入力（パンチ）作業による業務負荷 → 業務量の軽減
- ・職員による入力誤り → 業務品質向上
- ・申請内容の確認や審査等の手順煩雑化 → 業務効率化
- ・書庫管理の保管場所、セキュリティリスク → 省スペース化、セキュリティ強化

2 提案概要

住民異動手続（転入届）において、窓口改善ソリューション（SQRC、電子サイン技術、タブレット端末、RPA）を活用して、紙による手続をデジタル化する。



3 想定される効果

| 【市民視点】市民サービス向上 | |
|----------------|--|
| 市民の待ち時間の短縮 | 申請書の記入時間の短縮、職員の業務効率化により、窓口の混雑緩和が図られる。 |
| 市民満足度アップ | Web申請画面はユーザビリティに配慮されており、紙の申請書よりも迷わず記載することが可能となる。 |
| 【職員視点】庁内業務改善 | |
| 職員の業務効率化 | 紙の申請内容を住民記録システムへパンチ入力する時間が削減できる。 |
| ペーパーレス化による効果 | 保存スペース削減、検索や整理の効率化、紛失や漏洩のリスク減少、ファイルへのアクセスログ管理により不正利用防止、などが期待できる。 |

4 共同研究の実施概要、測定項目等

【実施担当課、対象業務】

市民部市民窓口課、住民異動手続（転入届）

【実施概要】

現在、転入受付窓口は数か所あるが、本研究のデジタル手続に対応するのは1か所とする。

（ただし、紙による申請も平行して受け付け、平等に取り扱います。）

共同研究の実施期間中、紙とデジタルの2種類について、次の項目について測定し比較する。

【測定項目】

①定量的評価：手続き時間の短縮が図られるかどうか

- ・市民の待ち時間
- ・職員の審査処理時間
- ・職員の住民記録システムへの登録時間

②定性的評価：「Web申請サービス」の利用のしやすさ

- ・市民に対するアンケート実施（Web申請の使いやすさに関して）
 - ・職員に対するアンケート実施（手続きフローに関して）
- ※具体的な測定方法等については研究実施までに調整

【主なスケジュール】

2019年10月～12月末

研究準備

2020年1月～2月末

本共同研究の実施