

自動応答システム導入事業

市長公室 広報広聴課

1 予算額 515千円

2 目的及び効果 AI技術を活用した自動応答システムを導入し、市民が24時間365日、気軽に問い合わせができる環境をつくることにより、市民サービスの拡大や市民の利便性の向上を図ります。

3 事業概要

- ・自動応答システムは、AI技術(人工知能)と無料通信アプリ「LINE」を活用し、閉庁日も含め24時間、行政への質問を受け付け、その質問に即時に応えるシステムです。
- ・市民からのよくある問い合わせに対応します。
- ・AI技術を活用したシステムであるため、正確な事業名称がわからない場合などにも、システム内で会話することで、必要な情報にたどり着くことができます。



拡充**窓口業務拡充事業**

健康福祉部 市民課・味岡支所・北里支所
(R2.4.1～ 福祉部 市民窓口課・味岡支所・北里支所)

- 1 予算額 13,000千円
- 2 目的及び効果 市民の利便性向上と本庁舎窓口の混雑緩和を図るため窓口業務を拡充します。
- 3 事業概要
- (1) **拡充** 味岡支所及び北里支所業務の拡充
令和2年10月から、味岡支所(味岡市民センター内)及び北里支所(北里市民センター内)において国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金、子ども医療、児童手当に関する受付と交付業務を行います。【一部の業務の取扱いは除く】
(篠岡支所(東部市民センター内)は、同内容を平成30年10月から実施しています。)
- (2) **新規** 死亡に伴う各種手続きを行うワンストップ窓口の設置
市民窓口課において、親と離れて暮らす子どもや高齢の配偶者など遺族が行う行政手続き負担を軽減するため、死亡に伴う各種手続きを一つの窓口で受付・案内するワンストップ窓口を設置します。
(令和2年8月試行・10月本格実施)



拡充

マイナンバーカード交付促進事業

健康福祉部 市民課・味岡支所・篠岡支所・北里支所
(R2.4.1～ 福祉部 市民窓口課・味岡支所・篠岡支所・北里支所)

1 予算額 68,954千円

2 目的及び効果 デジタル社会の早期実現に向け、マイナンバーカードの様々な利活用が検討される中、令和2年度にマイナポイント事業の実施や令和3年3月から健康保険証としての利用が予定されています。これらに必要なマイナンバーカードの普及を図るため、マイナンバーカードの円滑な申請・取得の促進を行います。

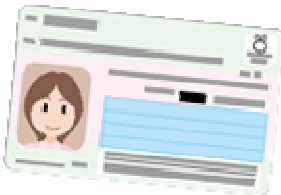
3 事業概要

(1) **拡充** 申請受付及び交付体制の拡充

本庁舎1階フロアに申請受付専用ブースを設置するとともに、マイナポイント事業に必要なマイキーIDの設定支援を行うなど、マイナンバーカードの申請・交付窓口体制を充実します。

(2) **新規** 市内企業等への出張申請受付

職員が市内企業等へ出向き、マイナンバーカードの申請を受け付けます。



新規

業務改善事業

市長公室 行政経営課
(R24.1～ 市長公室 行政改革課)

1 予算額 4,160千円

2 目的及び効果 今後、より一層、厳しい財政運営が予想される中、市民サービスの質を下げることなく、持続的に提供していくために、より一層、業務の効率化、生産性の向上を図ります。

3 事業概要

業務の棚卸しを行い、業務プロセス・手順の見直しや、ICT(AI、RPA)の活用などにより、業務の効率化、生産性の向上に取り組みます。



新規

AI－OCR及びRPA導入事業

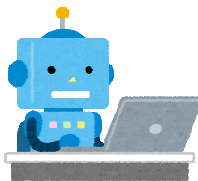
総務部 情報システム課

(R2.4.1～ 市長公室 行政改革課)

1 予算額 15,018千円

2 目的及び効果 定型処理でかつ専門知識を求めない業務についてAI－OCR(Artificial Intelligence Optical Character Recognition)及びRPA(Robotic Process Automation)を導入し、業務の自動化による業務時間の削減及び業務の効率化を推進します。

3 事業概要 市が取り扱う業務の内、「口座振替依頼書入力業務」、「児童手当認定請求書入力業務」、「給与所得者異動届出書入力業務」、「児童クラブ加入申込書入力業務」、「妊産婦・乳児健康診査受診票結果入力業務」の5業務及び「こまきプレミアム商品券市民アンケート集計業務」等の市が行うアンケート調査集計業務に、AI－OCR及びRPAを導入します。

**【AI－OCR(人工知能を活用した光学式文字認識)】**

手書き帳票等からデータを読み取り、テキストデータを作成するためのツールです。AIが搭載されていることから、読み取りを重ねることで読取精度が向上していきます。

【RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)】

これまで人間がパソコン上で行ってきた事務作業の一部を、ロボットを使って自動化し、業務の効率化、職員の時間外勤務の削減、働き方改革などを目的とする取組です。専用のハードウェアを必要とせず、パソコンなどにソフトウェアとして導入されます。

RPAが適しているとされる業務は、業務システムへの自動入力や表計算ソフトへのデータ入力、スケジュール登録や自動実行、蓄積されたデータの整理や分析など、新たな判断を伴わない定型業務です。

新規 納税推進事業(PayB導入事業)市民生活部 収税課
(R24.1～ 総務部 収税課)

1 予算額 400千円

2 目的及び効果 スマートフォン決済アプリ「PayB」の導入により
納環境の拡充を図り、市民の納付の利便性を高
めます。

3 事業概要 令和2年度中にスマートフォン決済アプリ「PayB」
を使った市税等の納付を開始します。市民の方へ
は、広報、ホームページ、チラシで周知します。

【対象種目】

市県民税(普通徴収)
固定資産税・都市計画税
軽自動車税(種別割)
国民健康保険税(普通徴収)
介護保険料(普通徴収)
後期高齢者医療保険料(普通徴収)

