

給付金から生まれたDX化の種 ~まずは自分たちのために~ (群馬県太田市)

取組概要

令和3年度から繰り返される子育て世帯を対象とした給付金の支給。
 たった1回の給付金のために相当な労力が必要となるなか、早く、正確に、自由に支給事務を行うべくDX化を推進し、そこで得たスキルを他業務へ展開。
 電子申請、OCR、RPA、SMS通知などを活用したDX化で、時間外勤務の減少と市民サービスの向上を実現。

取組の効果

- 給付金事務の効率化による早期支給
- 職員の意識とスキルの向上により他事務へ展開
- 他事務への展開による市民サービスの向上と大幅な時間外削減(令和3年比較 90%の減)

創意・工夫した点

- 電子申請を前提として事業工程の全てを一新。
- 電子申請を「申請」で終わりにしない。
- 一過性の試みで終わらせない。

他団体へのアドバイス

- DX化は手段。目的は職員の意識と仕事の構造を変えること。
- 「DX化」に踊らされず、市民をおいていかない事業選択を。

人口222,518人 (R6.1.1現在)

担当 こども課

(申請) 従来の手順 ⇒ 新たな手法

①広報・HPによる周知(受動)
 ・対象を特定せず申請主義による
 ・申請漏れを防ぐため複数回の周知

②来庁・郵送による申請書受付
 ・市民の来庁
 ・職員の窓口対応

③申請書類の確認・審査
 ・支給要件の審査
 ・誤りある場合は再申請案内
 ・要件非該当であれば却下通知

ここがポイント!
「電子申請」を前提とした手順に変更
 ・庁内データ(住民情報・税情報)をExcelで加工し、支給要件該当者を事前に特定。

①②③が不要に

改善内容①

(支払処理) 従来の手順 ⇒ 新たな手法

④支払のためのシステム入力
 ・入力作業に膨大な時間が必要(支払金額・口座情報など)
 ・ヒューマンエラーの可能性

⑤支払決定通知を作成し郵送
 ・事務費の発生(委託・郵送)
 ・タイムラグの発生

電子申請データを直接使用し、伝送支払データを作成。
 ⇒ ④が不要、ヒューマンエラーもなし

電子申請時に登録されたメールアドレスに支払決定メールを送信。
 ⇒ ⑤が不要、即時通知が可能に

ここがポイント!
 電子申請を「申請」で終わりにしない。
 市民の皆さんが費やした「少しの時間と手間」を無駄にせず最大限活用。

改善内容②