

市区町村名	群馬県太田市	担当部署	福祉こども部 こども課
		電話番号	0276-47-1942
		所属メール	020530@mx.city.ota.gunma.jp

1 取組事例名

給付金から生まれた DX 化の種 ～まずは自分たちのために～

2 取組期間

・令和3年度～（継続中）

3 取組概要

○給付金支給事務の全面改正

従前のやり方はすべて無視し電子申請による「DX化」。

単に電子申請させるだけでなくデータをフル活用。

申請内容をシステムに入力することなく、申請データから直接支払いデータを作成。

支払通知も紙いらず、電子申請で登録されたメールアドレスに一斉送信し、約 3,000 件の通知送信を 10 分で終了。

令和3年度の「子育て世帯臨時特別給付金」の支給からスタートし、令和4年度、5年度と実施された給付金の度に手続きをブラッシュアップし、事務量と支給までに要する時間の減少を続けている。

年 度	給 付 金	支給件数	国通知	初回支払日	支払までに要した日数
令和3年度	子育て世帯生活支援特別給付金	2,982	R3.5.28	R3.7.30	63日
令和3年度	子育て世帯臨時特別給付金	20,890	R3.11.26	R3.12.27	31日
令和4年度	子育て世帯生活支援特別給付金	2,959	R4.5.24	R4.6.29	36日
令和5年度	子育て世帯生活支援特別給付金	3,511	R5.4.10	R5.4.26	16日

○給付金事務を起爆剤とし、他の業務のDX化を推進

給付金事務で醸成されたDX化の機運を更に高め、他の業務に展開している。

児童手当や給食費助成事業などで電子申請、OCR、RPA、SMS通知を標準化し、電子申請に馴染まない児童扶養手当でも受付、審査など可能な部分でDX化を実施。

窓口来客数の大幅な減少と、時間外勤務の令和3年度比較90%削減を達成している。

4 背景・目的

○令和3年度子育て世帯生活支援特別給付金支給事務における、前例踏襲型のアナログかつ非効率事務による時間外勤務の発生、職員の疲弊を受けて改善策を検討。

○給付金事務において最も重要な正確性とスピードを両立する新たな方法の確立。

5 取組の具体的内容

(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
 - ・誤りある場合には再申請案内
 - ・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。

123-4567 大田市浜町1番地1
姓 知 大田 太郎 様
12345678901



・支給要件に該当する者にピンポイントで電子申請案内を通知
(宛名の人が電子申請を行う)

(市民)

- ・誰が申請するかが明確
- ・市役所に行く必要なし
- ・何時でも申請できる

(市役所)

・電子申請データ突合用のコードを表示
(データの突合で申請状況が明確に)

- ・無駄な申請が発生しない
- ・申請状況がすぐ分かる

能動的なデータ処理と電子申請の活用で

①②③が不要に

(支払処理) 従来の手順 ⇒ 新たな手法

- ④ 支払のためシステム入力
 - ・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・紙・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。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

申請を電子化することは簡単であったが、電子申請の効果を活かすための工夫が必要であった。従来は申請者情報や口座情報を電算システムに入力し、電算システムから支払用データを抽出していたため、事務作業に大量の時間がかかったが、その工程を不要としたことで、大幅な作業時間の減少に加え、ヒューマンエラーも防ぐことができた。

電子申請は目的ではなく、そこから生まれた工程の変更と職員のスキルアップが最も大きな果実となった。

また、DX化の機運を一過性のものとしなないため、「事務のDX化」を係の目標に位置付け、現在でも新たな試みを続けている。

7 取組の効果・費用

得られた様々な効果

1、市民への効果

- ◇コロナ禍における来庁機会の削減
- ◇早期の支給

2、職員への効果

- ◇事務量の削減による時間外勤務の抑制
(15分×3,120件=**780時間**)
- ◇「挑戦」によるモチベーションアップ
- ◇成功体験による自信

3、組織としての効果

- ◇事務費の削減
- ◇新たな事務形態の確立
- ◇DX化に対する市民理解の熟成

◎同種の業務へ転用可能

- こども課児童給付係では・・・
- ・児童手当関係3申請
 - ・児童福祉手当現況届
 - ・給食費助成申請
 - ・子育て世帯BS給付申請

を電子申請化し約4,000件の申請を受領（令和4年12月末現在）

今後も他係業務においても導入検討中。



ここがポイント！
100%を目指さない。

令和3年度の給付金事務では上記のような効果が認められた。

その後の給付金事務及び係の給付事務においても電子申請、SMS通知を標準化し、同時に事務様式、工程の見直しを実施した。

その結果、令和5年度の給付金事務以外での電子申請実績は5,000件を超え、時間外勤務も令和3年度比90%の削減となった。

また、窓口対応と時間外勤務の減少により、職員のワークライフバランスを整えることができた。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

給付金のような単発の業務においては、大きな問題はなかったが、その後他の事業に展開するにあたり未だ課題は残っている。

基幹となる電算システムの仕様によるが、データの取り込み機能がない場合、結局システムへの入力作業が必要となるため、継続的な事業においては電子申請の利点を活かしきれていない。

また、申請によってはマイナンバーを必須とするが、マイナポータルを經由した電子申請以外ではマイナンバーを取り扱うことができない。

マイナンバーカードの普及は進んでいるものの、国主導のぴったりサービスは実務上は利用しやすいとは言い難く、むしろDX化の障害となっている。

9 今後の予定・構想

現在は電子申請に加え、SMSによる通知を標準化し、更なる事務の効率化を進めている。ただ、現在は庁内各課で得た情報を共有化できておらず、十分な活用ができていない。

今後は、各課で取得した電話番号、メールアドレスや口座情報などを庁内で共有出来る仕組みづくりとデータベース化が必要と考えている。

10 他団体へのアドバイス

現在は多くの自治体で進められているDX化ですが、それ自体は目的ではなく、仕事の構造を変えることが目的と考えています。DX化は特別なことではなく、自分たちの仕事を楽にするツールであり、結果的に市民サービスの向上に繋がるものです。

また、電子申請の普及により、市民の反応や様子が見られなくなったとも感じています。

電子メールによってご意見を頂き回答することも多くなりましたが、本旨が伝わっているか不安に感じる事もあります。

現在も様々な事務においてDX化を進めていますが、業務内容によりアナログ手続きとの併用を検討することが必要であり、「DX化」に踊らされない注意も必要と考えます。

11 取組について記載したホームページ