

記者発表資料  
令和元年12月26日

連絡先	契約課	収納課
	課長：長屋、主幹：小川、下中	課長：富長、主幹：伊藤
	0584-81-4111 内線332	0584-81-4111 内線382
	行政管理課	債権回収対策室
	課長：真鍋、主幹：加藤	室長：小寺、主幹：森
	0584-81-4111 内線277	0584-81-4111 内線388
	課税課	
	課長：佐竹、主幹：笠浪	
	0584-81-4111 内線372	

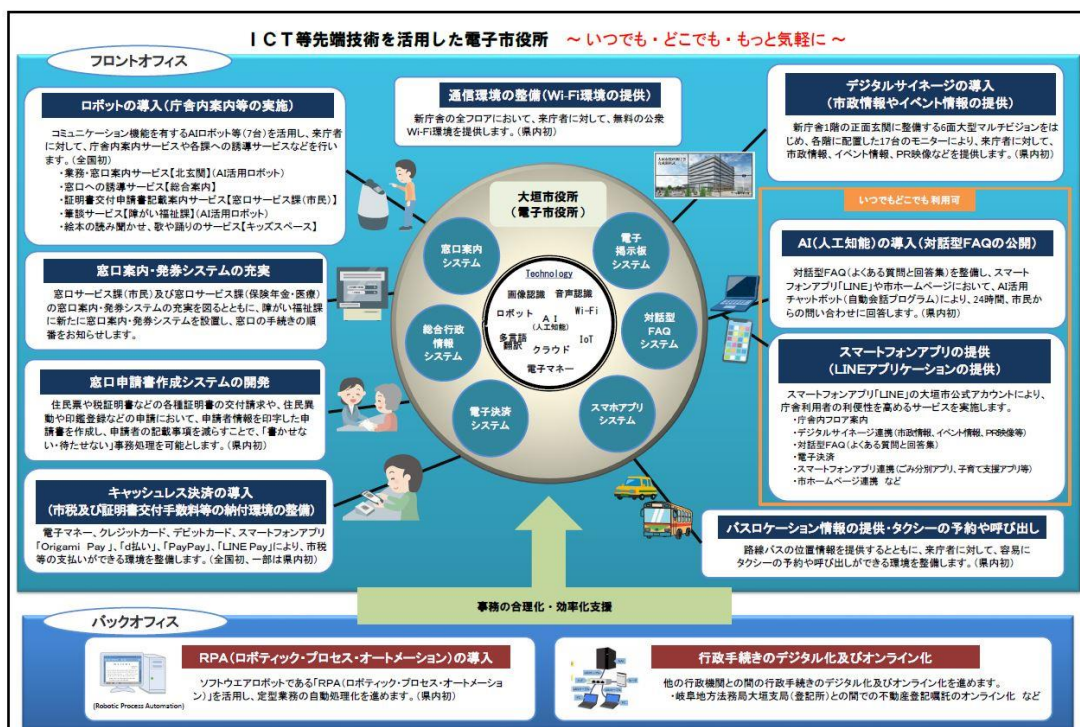
## 電子市役所の構築について (実証実験の結果を踏まえた主な本格実施の内容)

本市では、「市民の集う庁舎」を基本理念として、平成29年12月から、大垣市役所新庁舎の建設を進めておりますが、建物本体が完成し、現在、令和2年1月6日からの供用開始に向け、準備を進めています。

こうした中、本市における行政サービスの中核拠点として、新庁舎の機能を高めることにより、市民サービスの一層の向上を図るとともに、利便性の高い市役所としていくため、ICT（情報通信技術）をはじめとする先端技術を活用した「電子市役所の構築」に取り組んでいます。

このため、株式会社大垣共立銀行やグレートインフォメーションネットワーク株式会社をはじめとする地元企業や、株式会社NTTドコモやパナソニック株式会社をはじめとする世界的企業など、これまで、42の民間事業者等との間で31件の連携協定を締結し、先端技術を活用した新たな市民サービスの実証実験を展開してきました。

この実証実験の結果を踏まえ、新庁舎の供用開始に併せ、次のとおり、本格実施します。



## 1 通信環境の整備（実証実験：平成31年4月～令和元年12月）

事業	内容
Wi-Fi環境の提供  <b>【担当】</b> ・契約課	新庁舎の全フロアにおいて、来庁者に対して、無料の公衆Wi-Fi環境を提供します。 <b>県内初</b>  <b>【サービス内容】</b> ・インターネット接続環境の整備 など

<b>【利用状況（実証実験期間中の実績（11月末現在）、現本庁舎1階のみ）】</b> ・利用者数：約 7,000人（約 880人 /月） ・利用時間：約20,000時間（約2,500時間/月） ※ 新庁舎の全フロアでの利用が可能となり、利用者数の増が見込まれる。
--

## 2 ロボットの導入（実証実験：平成31年1月～平成31年2月、令和元年11月）

事業	内容
庁舎内案内等の実施  <b>【担当】</b> ・契約課 ・窓口サービス課（市民） ・障がい福祉課 ・子育て支援課	コミュニケーション機能を有するAIロボット等（7台）を活用し、来庁者に対して、庁舎内案内サービスや各課への誘導サービスなどを行います。 <b>全国初</b>  <b>【サービス内容】</b> ・業務・窓口案内サービス【北玄関】(AI活用ロボット) (タケロボ社製ROBOCOT:1台(クソノキくん)) ・窓口への誘導サービス【総合案内】 (カンブリアン・プロジェクト社製自律走行ロボット:1台(あんない君)) ・証明書交付申請書記載案内サービス <b>【窓口サービス課（市民）】</b> (タケロボ社製ROBOCOT:1台(おがっきい)) ・筆談サービス【障がい福祉課】(AI活用ロボット) (タケロボ社製ROBOCOT:1台(サツキちゃん)) ・絵本の読み聞かせ、歌や踊りのサービス <b>【キッズスペース】</b> (シャープ社製RoBoHoN:2台(ホタルくん、ハナミズキちゃん)) (NECプラットフォームズ社製PaPeRoi:1台(ハリヨくん))

<b>【市民アンケート結果】</b> ・利用した感想（役に立った）：全体の約73～84%が回答 ・利用した感想（サービス継続希望）：全体の約72～92%が回答
---

### 3 窓口案内・発券システムの充実

事 業	内 容
窓口案内・発券サービスの提供  <b>【担当】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口サービス課（市民）</li> <li>・ 窓口サービス課（保険年金・医療）</li> <li>・ 障がい福祉課</li> </ul>	窓口サービス課（市民）及び窓口サービス課（保険年金・医療）の窓口案内・発券システムの充実を図るとともに、障がい福祉課に新たに窓口案内・発券システムを設置し、窓口の手続きの順番をお知らせします。  <b>【サービス内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発券した番号の呼び出し など</li> </ul>

<b>【発券件数（現本庁舎実績）】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年間約60,000件（約5,000件／月）</li> <li>※ 発券件数の増が見込まれるとともに、市民の利便性が高まる。</li> </ul>
---

### 4 窓口申請書作成システムの開発

事 業	内 容
申請者情報を印字した申請書の作成  <b>【担当】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 課税課</li> <li>・ 窓口サービス課（市民）</li> <li>・ 窓口サービス課（保険年金・医療）</li> <li>・ 子育て支援課</li> </ul>	住民票や税証明書などの各種証明書の交付請求や、住民異動や印鑑登録などの申請において、申請者情報を印字した申請書を作成し、申請者の記載事項を減らすことで、「書かせない・待たせない」事務処理を可能とします。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">県内初</span>  <b>【サービス内容】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 証明書交付申請書の住所及び生年月日の印字</li> <li>・ 転居や転出時の届出書の住所及び生年月日の印字 など</li> </ul>

<b>【申請件数（見込み）】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年間約80,000件（年間約145,000件の約55%）</li> </ul>
---

5 キャッシュレス決済の導入 (実証実験：平成31年1月～令和元年12月)

事業	内容
<p>市税及び証明書交付手数料等の納付環境の整備</p> <p>【担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課税課</li> <li>・収納課</li> <li>・上石津地域事務所市民福祉課</li> <li>・墨俣地域事務所市民福祉課</li> <li>・窓口サービス課 (市民)</li> <li>・赤坂サービスセンター</li> <li>・東部サービスセンター</li> <li>・西部サービスセンター</li> <li>・南部サービスセンター</li> <li>・北部サービスセンター</li> <li>・市民会館サービスセンター</li> </ul>	<p>電子マネー、クレジットカード及びデビットカードにより、市税等の支払いができる環境を整備します。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">県内初</span></p> <p>【サービス対象】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市県民税 (普通徴収)</li> <li>・固定資産税・都市計画税</li> <li>・軽自動車税</li> <li>・督促手数料</li> <li>・徴税延滞金</li> <li>・税証明書交付手数料</li> <li>・固定資産課税台帳兼土地家屋名寄帳の写し</li> <li>・戸籍謄抄本、住民票、印鑑登録証明書などの交付手数料</li> <li>・斎場使用料 (鶴見、勝山、かみいしづ)</li> <li>・自動車臨時運行許可手数料 など</li> </ul>
<p>証明書交付手数料等の納付環境の整備</p> <p>【担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課税課</li> <li>・上石津地域事務所市民福祉課</li> <li>・墨俣地域事務所市民福祉課</li> <li>・窓口サービス課 (市民)</li> <li>・赤坂サービスセンター</li> <li>・東部サービスセンター</li> <li>・西部サービスセンター</li> <li>・南部サービスセンター</li> <li>・北部サービスセンター</li> <li>・市民会館サービスセンター</li> </ul>	<p>スマートフォンアプリ「Origami Pay」、「d払い」、「PayPay」、「LINE Pay」により、税証明書等の交付手数料等の支払いができる環境を整備します。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">全国初</span></p> <p>【サービス対象】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・税証明書交付手数料</li> <li>・固定資産課税台帳兼土地家屋名寄帳の写し</li> <li>・戸籍謄抄本、住民票、印鑑登録証明書などの交付手数料</li> <li>・斎場使用料 (鶴見、勝山、かみいしづ)</li> <li>・自動車臨時運行許可手数料 など</li> </ul>

<p>【利用状況 (実証実験期間中の実績 (11月末現在))】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子マネー、クレジットカード、デビットカード 約1,900件 (全体件数の0.39%)、約3,200万円 (全体金額の0.19%)</li> <li>・スマートフォンアプリ 約 600件 (全体件数の0.66%)、約 410万円 (全体金額の0.52%)</li> </ul> <p>※ 取扱窓口の増などにより、利用件数等の増が見込まれる。</p>
--

## 6 デジタルサイネージの導入（実証実験：令和元年6月～令和元年12月）

事業	内容
<p>市政情報やイベント情報等の提供</p> <p>【担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約課</li> </ul>	<p>新庁舎1階の正面玄関に整備する6面大型マルチビジョンをはじめ、各階に配置した17台のモニターにより、来庁者に対して、市政情報、イベント情報、PR映像などを提供します。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">県内初</span></p> <p>【モニターの設置場所】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 南玄関前ロビーの「総合案内」の壁面（1階） 55インチ液晶ディスプレイ 6面</li> <li>・ 北玄関前ロビーの壁面（1階） 55インチ液晶ディスプレイ 1面</li> <li>・ 市民コミュニティスペース（2階） 55インチ液晶ディスプレイ 1面</li> <li>・ エレベーター前ロビーの壁面（2～8階） 24インチ液晶ディスプレイ 7面</li> <li>・ 多目的スペース（1階） 85インチ液晶ディスプレイ 1面</li> <li>・ 食堂（8階） 85インチ液晶ディスプレイ 1面</li> </ul> <p>【提供情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市政情報</li> <li>・ イベント情報</li> <li>・ PR映像</li> <li>・ 庁舎行事案内</li> <li>・ ニュース</li> <li>・ 天気予報</li> <li>・ 防災情報 など</li> </ul>

### 【市民アンケート結果】

- ・ 利用した感想（サービス継続希望）：全体の約79%が回答


## 7 AI（人工知能）の導入

（実証実験：平成30年10月～平成31年1月、令和元年6月～令和元年8月）

事業	内容
<p>対話型FAQの公開</p> <p>【担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政管理課</li> <li>・窓口サービス課（市民）</li> <li>・課税課</li> <li>・収納課</li> <li>・子育て支援課</li> <li>・子育て総合支援センター</li> <li>・社会教育スポーツ課</li> <li>・窓口サービス課（保険年金・医療）</li> <li>・秘書広報課</li> <li>・人事課</li> <li>・契約課</li> </ul>	<p>対話型FAQ（よくある質問と回答集）を整備し、スマートフォンアプリ「LINE」や市ホームページにおいて、AI活用チャットボット（自動会話プログラム）により、24時間、市民からの問い合わせに回答します。</p> <p style="text-align: right;"><b>県内初</b></p> <p>【対象分野】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍・住民登録関係</li> <li>・市税関係</li> <li>・子育て支援関係</li> <li>・国民健康保険・国民年金関係</li> <li>・庁舎案内関係</li> </ul>

<p>【市民アンケート結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用した感想（便利）：全体の約67%が回答</li> <li>・利用した感想（サービス継続希望）：全体の約78%が回答</li> </ul>
---

## 8 スマートフォンアプリの提供

事業	内容
<p>LINEアプリケーションの提供</p> <p>【担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約課</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div> <p>LINEの大垣市公式アカウント</p>	<p>スマートフォンアプリ「LINE」の大垣市公式アカウントにより、庁舎利用者の利便性を高めるサービスを実施します。</p> <p>【サービス内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庁舎内フロア案内</li> <li>・デジタルサイネージ連携 （市政情報、イベント情報、PR映像等）</li> <li>・対話型FAQ（よくある質問と回答集）</li> <li>・電子決済 （Origami Pay、d払い、PayPay、LINE Pay）</li> <li>・スマートフォンアプリ連携 （ごみ分別アプリ、子育て支援アプリ等）</li> <li>・市ホームページ連携 など</li> </ul>



9 バスロケーション情報の提供 (実証実験：平成31年4月～令和元年12月)

事 業	内 容
路線バスの位置情報の提供  【担当】 ・ 契約課	バスロケーションシステム「バスキャッチ」を活用し、来庁者に対して、名阪近鉄バスが運行する路線バスの位置情報を提供します。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">県内初</span>  【対象路線】 ・ 路線：岐垣線（ぎえんせん） （若森車庫前⇄岐阜流通センター南口）  【市役所最寄りのバス停】 ・ 往路：OKB大垣共立銀行前 ・ 復路：俵町

【アクセス件数（実証実験期間中の実績（11月末現在））】 ・ 約225万件（約10,000件／日） 【メールサービス登録者数（11月末現在）】 ・ 約150人 ※ 名阪近鉄バス株式会社により、他の路線への拡充が検討されている。
---

10 タクシーの予約や呼び出し (実証実験：平成31年4月～令和元年12月)

事 業	内 容
タクシーの予約や呼び出し  【担当】 ・ 契約課	スマートフォンアプリ「Japan Taxi」や、市役所のロビーに設置する「タクシー予約システム（タブレット端末）」を活用し、来庁者に対して、容易にタクシーの予約や呼び出しができる環境を整備します。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">県内初</span>

【利用件数（実証実験期間中の実績（11月末現在））】 ・ 約10件／日 【市民アンケート結果】 ・ 利用した感想（サービス継続希望）：全体の約78%が回答
--

## 1.1 RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の導入

（実証実験：平成31年2月～平成31年3月、

令和元年6月～令和元年7月、令和元年11月～令和元年12月）

事業	内容
定型業務の自動化  <b>【担当】</b> ・ 行政管理課 ・ 課税課	ソフトウェアロボットである「RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）」を活用し、定型業務の自動処理化を進めます。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">県内初</span>  <b>【RPAソフト】</b> ・ BizRobo! mini  <b>【自動化業務】</b> ・ 税証明書等の収入に係る調定調書の作成 ・ eLTAXによる法人市民税申告書の課税台帳化

### 【効果（見込み）】

- ・ 作業時間：年間約16,000時間の削減
- ・ 人件費：年間約4,000万円の削減

## 1.2 行政手続きのデジタル化及びオンライン化

（実証実験：令和元年8月～令和元年12月）

事業	内容
不動産登記嘱託のオンライン化  <b>【担当】</b> ・ 契約課 ・ 債権回収対策室	岐阜地方法務局大垣支局（登記所）との間での不動産登記嘱託のオンライン化を進めます。  <b>【嘱託内容】</b> ・ 契約課：表示・権利に関する登記 ・ 債権回収対策室：差押に関する登記

### 【嘱託件数（実証実験期間中の実績（11月末現在））】

- ・ 表示・権利に関する登記：850件
- ・ 差押に関する登記：15件

### 【効果（実証実験期間中の実績（11月末現在））】

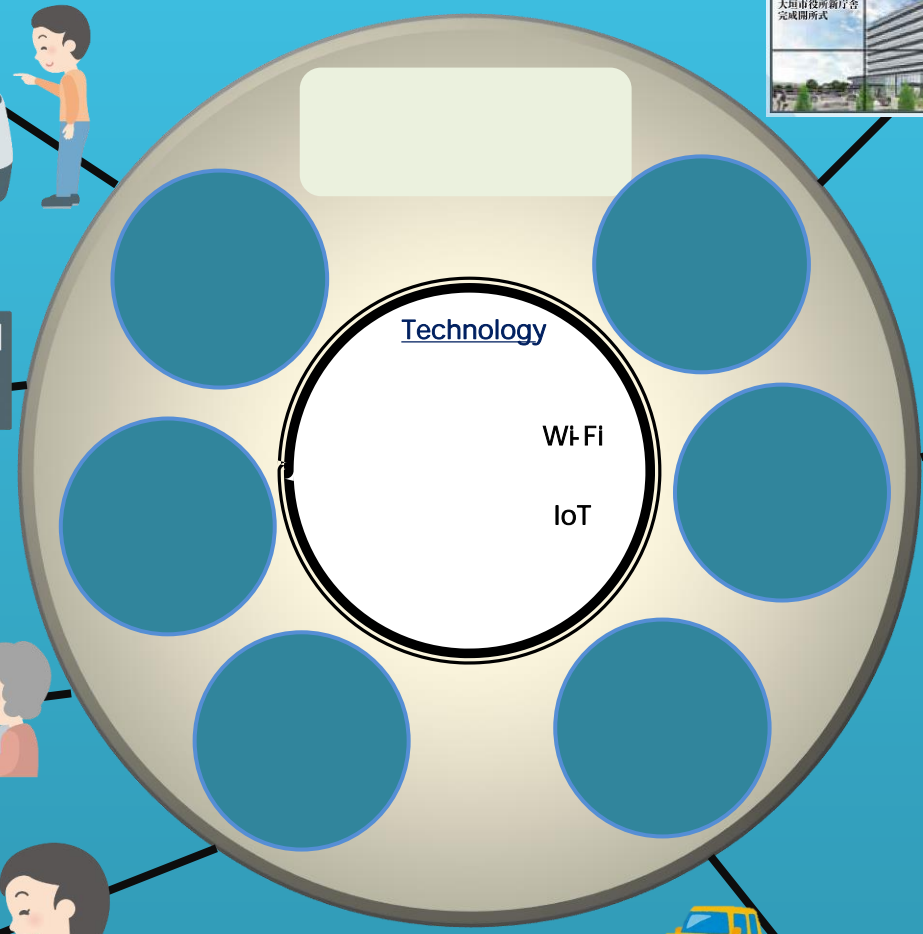
- ・ 作業時間：約1,730時間の削減
- ・ 人件費：約430万円の削減



7

-

1 17 6



24



(Robotic Process Automation)