

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	

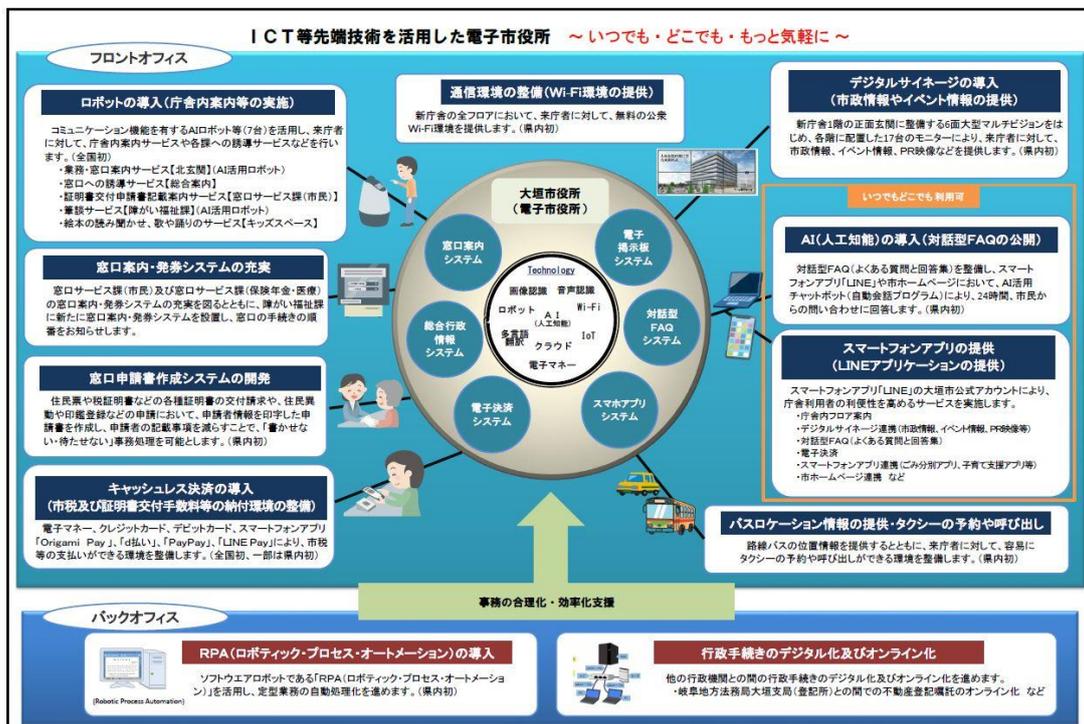
## 電子市役所の構築について (実証実験の結果を踏まえた主な本格実施の内容)

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> </ul> ※ 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。
---

### 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。</p> <p style="text-align: right;"><b>県内初</b></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。</p> <p style="text-align: right;"><b>全国初</b></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>

<p>【市民アンケート結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用した感想（サービス継続希望）：全体の約79%が回答</li> </ul>
--

## 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。 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">県内初</span></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

# ICT等先端技術を活用した電子市役所 ～いつでも・どこでも・もっと気軽に～

## フロントオフィス

### ロボットの導入(庁舎内案内等の実施)

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。(全国初)

- ・業務・窓口案内サービス【北玄関】(AI活用ロボット)
- ・窓口への誘導サービス【総合案内】
- ・証明書交付申請書記載案内サービス【窓口サービス課(市民)】
- ・筆談サービス【障がい福祉課】(AI活用ロボット)
- ・絵本の読み聞かせ、歌や踊りのサービス【キッズスペース】

### 窓口案内・発券システムの充実

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。

### 窓口申請書作成システムの開発

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。(県内初)

### キャッシュレス決済の導入(市税及び証明書交付手数料等の納付環境の整備)

電子マネー、クレジットカード、デビットカード、スマートフォンアプリ「Origami Pay」、「d払い」、「PayPay」、「LINE Pay」により、市税等の支払いができる環境を整備します。(全国初、一部は県内初)

### 通信環境の整備(Wi-Fi環境の提供)

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。(県内初)

### デジタルサイネージの導入(市政情報やイベント情報の提供)

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。(県内初)

いつでもどこでも利用可

### AI(人工知能)の導入(対話型FAQの公開)

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。(県内初)

### スマートフォンアプリの提供(LINEアプリケーションの提供)

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。

- ・庁舎内フロア案内
- ・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)
- ・対話型FAQ(よくある質問と回答集)
- ・電子決済
- ・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)
- ・市ホームページ連携 など

### バスロケーション情報の提供・タクシーの予約や呼び出し

路線バスの位置情報を提供するとともに、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。(県内初)

## 大垣市役所(電子市役所)

### Technology

画像認識 音声認識  
ロボット AI(人工知能)  
多言語翻訳 クラウド IoT  
電子マネー

窓口案内システム

電子掲示板システム

総合行政情報システム

対話型FAQシステム

電子決済システム

スマホアプリシステム

事務の合理化・効率化支援

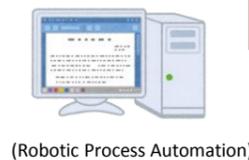
## バックオフィス

### RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の導入

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。(県内初)

### 行政手続きのデジタル化及びオンライン化

他の行政機関との間の行政手続きのデジタル化及びオンライン化を進めます。  
・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 など



(Robotic Process Automation)

