

記者発表資料	
令和5年4月7日	
担当課 (担当)	地方創生・デジタル化推進室 (西田)
電話	30-8030 (内線 7025)

「電子申請サービス」の利用実績が5万件突破！！

～ 電子申請サービスの拡充とRPAの利用拡大でサービス向上を推進 ～

本市は、行政手続きが、パソコンやスマートフォンなどで、いつでも、どこからでも利用できる便利な「電子申請サービス」の充実や、定型業務を自動化するソフトウェアロボット（RPA）の利用拡大など、デジタル化による市民サービスの向上に取り組んでおります。

1 電子申請サービスの拡充

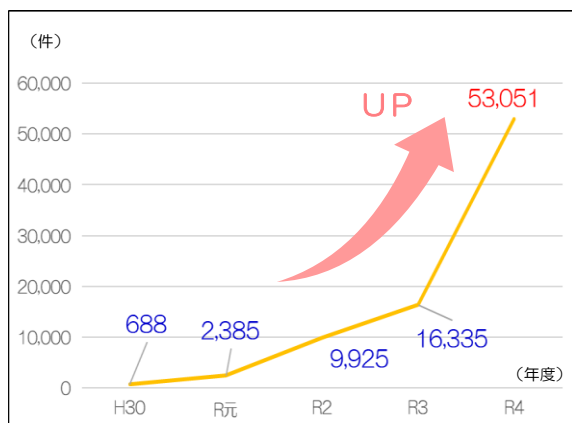
(1) 電子申請サービスで 1,060 手続きが利用可能に！

昨年4月に、利用可能な手続き数を、従来の239手続きから1,015手続きに大幅に拡充しましたが、令和4年度にさらなる充実に取り組み、本年4月1日から合計1,060手続き（対前年度比45手続き増）がご利用いただけようになりました。

☞ 新たに利用できる手続き 45 手続き

(主なもの)・公共下水道使用開始等届、介護保険特定負担限度額認定申請、社会奉仕活動等の実績報告

★電子申請サービスの利用実績



★主な利用実績

令和2年度 (9,925件)

- ・出身学生応援便：1,744件
- ・令和3年鳥取市成人式参加申込受付：1,307件
- ・個人住宅の小規模リフォーム助成希望届：567件

令和3年度 (16,335件)

- ・鳥取市地産地消プレゼントクイズ：2,549件
- ・出身学生応援便：1,309件
- ・令和4年鳥取市成人式参加申込受付：1,279件

令和4年度 (53,051件)

- ・保健所業務（コロナ）：29,419件
 - 内訳 コンタクトセンターへの登録：24,226件
 - 宿泊在宅療養証明書の発行依頼：2,679件
 - ワクチン接種券発行申請：2,514件
- ・マイナポイント申請支援窓口アンケート：5,403件
- ・鳥取市公式LINE登録ありがとうキャンペーン：1,648件
- ・オミクロン株影響対策緊急応援金：1,146件

(2) **ぴったりサービスで電子申請がもっと便利に手続き!**

本市は、国の取組と連携し、本年4月1日から子育てと介護分野の26手続きで、「マイナポータルぴったりサービス」による電子申請サービスを開始しました。マイナンバーカードをお持ちの方は、スマートフォンなどでマイナンバーカードを読み取ることで、簡単・便利に本人確認手続きが完了し、迅速に申請することができます。

【マイナポータルぴったりサービスの手続き】

分野	主な手続	手続き数
介護保険	・要介護・要支援認定の申請 ・介護保険負担限度額認定申請 ・居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請 など	11件
児童手当	・受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出 ・児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 ・児童手当等の現況届 など	10件
児童扶養手当	・児童扶養手当の現況届	1件
保育	・保育施設等の利用申込 など	3件
母子保健	・妊娠の届出	1件
計		26件

👉 **マイナンバーカードをお持ちでない方は…**

本人確認が必要な申請手続きをされる場合は、引き続き「電子申請サービス」をご利用いただけます（申請画面で運転免許証等の写しをPDFや画像で添付することで、本人確認を完了できます）。

2 **RPA (Robotic Process Automation) の利用拡大**

本市は、令和2年度から様々な定型作業を自動化するソフトウェアロボット（RPA）を導入し、業務の効率化に取り組んでおります。

令和4年度は、これまでRPAを導入した9業務に、新たに4業務を加え、合計13業務でRPAを運用いたしました。このことにより、職員の業務時間に換算して、約1,300時間の効率化が図られたものと見込んでおります。

この効率化された時間を有効に活用し、引き続き、市民サービスのさらなる向上に取り組んでまいります。

★RPAのイメージ

