

本ニュースリリースは、さいたま市、大日本印刷株式会社、ガバメイツの共同発表です。
重複して配信される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

News Release

2023年7月3日
さいたま市
大日本印刷株式会社
株式会社ガバメイツ

さいたま市・DNP・ガバメイツ 官民連携で窓口業務改革に向けた BPR の効果を検証 － 市民や職員の手続き負担を減らす自治体窓口 DX を推進 －

大日本印刷株式会社(以下:DNP)と株式会社ガバメイツ、さいたま市は、同市の「自治体の窓口業務に関する BPR の効果検証」*1 に関する協定書を締結し、2023年7月から、さいたま市西区役所の窓口業務(一部)を対象とした効果検証を実施します。BPR(Business Process Re-engineering)は、既存の業務プロセスの課題等を明確にして、その解決を図ることであり、今回の効果検証を通じて、市民や職員の手続き業務の負荷軽減などにつなげていきます。

*1 さいたま市ホームページ → <https://www.city.saitama.jp/006/014/008/003/012/004/p097713.html>



【効果検証実施の背景】

2025年度末までの実現を目指す「自治体情報システムの標準化・共通化」*2など、全国の自治体ではさまざまな行政の仕組みのデジタル化を進めており、その実現に向けて BPR の必要性が高まっています。さいたま市では、行政手続に関する市民負担の軽減や職員側の業務効率化に向けて、「書かない窓口」の実現を目指しています。この取り組みは、申請や手続き業務のデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進して、来庁者が(申請書等を)“書かない”・(長時間)“待たない”などの窓口を構築・運用するものです。

その実現に向けて今回三者は、さいたま市西区役所の健康福祉部における一部の窓口業務に関して、既存業務の量・プロセス・課題等を把握し、市民サービスの向上と業務の効率化につなげるため、検討・分析・検証を行います。

*2 総務省「自治体情報システムの標準化・共通化」 →

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/chiho/jichitajoho_system/index.html

【効果検証の概要】

○期間：2023年7月～2023年8月(予定)

○場所：さいたま市西区役所健康福祉部

本ニュースリリースは、さいたま市、大日本印刷株式会社、ガバメイツの共同発表です。
重複して配信される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

○内容：健康福祉部の窓口業務(一部)に関する「書かない窓口」の実現に向けて、以下の視点で BPR の効果検証を行い、その有効性を確認します。

- (1) 既存の業務フロー・処理時間・対応人員等の可視化
- (2) 他の自治体との業務プロセスの比較
- (3) 業務遂行における問題点・課題等の抽出と、原因の分析
- (4) 「現状業務(As Is)」から、「現実的解(Can-Be)」、「あるべき姿(To-Be)」へのフローの作成
- (5) 以下の観点を踏まえて、業務改善につなげていく事項の検討
 - ・新たなデジタルツールの導入
 - ・関連システムとの連動
 - ・アウトソーシングの可能性探索
 - ・業務の廃止・削減・分担・標準化・計画化・容易化・同期化など

【DNP グループとガバメイツの強み】

ODNP グループ：企業・団体等の業務を受託する BPO(Business Process Outsourcing) 事業に加え、BPO 導入に不可欠な BPR 関連の知見・実績を豊富に有しています。2023 年 1 月には、BPO・BPR 関連のサービスの強化・拡大に向けて、専門のグループ会社「株式会社 DNP コアライズ」を設立。BPR によって既存業務を整理し、デジタルツールの導入や BPO との掛け合わせ等によって、自治体の課題の解決や構造改革の推進を支援します。

※DNP の BPR コンサルティングサービス → https://www.dnp.co.jp/biz/solution/products/detail/1190787_1567.html

※DNP の BPO サービス → https://www.dnp.co.jp/biz/solution/products/detail/1189605_1567.html

○ガバメイツ：自治体向け DX サービスを提供する合弁会社として、株式会社チェンジとコニカミノルタパブリテック株式会社が 2022 年に設立。2023 年 2 月時点で 200 以上の自治体の業務量調査結果や業務手順データを有しています。自治体職員へのヒアリングに基づいた効率的な BPR の計画設計や研修、導入効果の推測が可能です。また、これらのデータを活用した行政専用の「総合行政ネットワーク(LGWAN)」対応の業務改革支援ツール「Govmates Pit」の提供も可能です。

※ガバメイツについて → <https://govmates.jp/>

【今後の展開】

さいたま市は、DX コンセプトとして「さいたまデジタル^{はっさく}八策」*3 を策定しており、DX による行政サービスの向上と業務の効率化を目指しています。その一つに「行政手続きのデジタル化」を掲げ、本効果検証の結果をもとに「書かない窓口」の実現に向けた取り組みを推進していきます。また、DNP グループとガバメイツは、両社の強みを掛け合わせた自治体向け BPR サービスを拡大し、自治体の課題解決や業務改革の推進、生活者の利便性向上の実現などを支援します。

*3 さいたまデジタル八策 → <https://www.city.saitama.jp/006/007/013/index.html>

さいたま市	市長:清水 勇人
大日本印刷株式会社	所在地:東京都 代表取締役社長:北島義斉
株式会社ガバメイツ	所在地:愛媛県 代表取締役:別府 幹雄

※記載されている会社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

※ニュースリリースに記載された仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。

本ニュースリリースは、さいたま市、大日本印刷株式会社、ガバメイツの共同発表です。
重複して配信される場合がありますので、あらかじめご了承ください。

■報道関係者からのお問い合わせ先

さいたま市 都市戦略本部 デジタル改革推進部 青谷

Tel : 048-829-1048 e-mail : dx-s@city.saitama.lg.jp

大日本印刷株式会社 IR・広報本部 登坂

Tel : 080-5960-3986 e-mail : Tosaka-K2@mail.dnp.co.jp

株式会社ガバメイツ 営業本部 藤井

Tel:089-968-2075 e-mail:info@govmates.jp

—以上—