

岩沼市
東日本電信電話株式会社 宮城事業部

岩沼市と東日本電信電話株式会社宮城事業部との地域課題解決に向けた 介護認定業務における DX 協業の取り組みについて

岩沼市(岩沼市長:佐藤淳一、以下岩沼市)と東日本電信電話株式会社宮城事業部(執行役員宮城事業部長:滝澤正宏、以下NTT 東日本)は、ICT を活用して、市民サービスの向上や住みやすい街づくりの実現に向けた取り組みを続けております。

この度、本取り組みの一環として、市民サービスの質向上を目的として介護認定業務における自治体職員の業務効率化に向けた取り組みを行います。

1. 背景・目的

これまで岩沼市とNTT東日本は、地域が抱える多様な課題の解決を実現させるため、子育て世代をターゲットとしてICTを活用した様々な実証実験に取り組んできました。少子高齢化が進展する中で、介護認定業務に従事する職員にとって市民(高齢者)とのコミュニケーションを増やすために、介護認定に関する業務負担を減らしていくことが必要であることが浮かび上がってきました。それを受け、NTT東日本は岩沼市の介護認定業務の業務フローの可視化を行った上でデジタルトランスフォーメーション(以下DX)化に向けた課題の抽出を行ってきました。

本取り組みは、オープンデータや住民データの蓄積、利活用による行政サービス向上に向けて、介護認定業務のDX化による職員業務の効率化、市民満足度の向上を目指します。

2. 実証期間

2023年2月13日~2024年2月12日

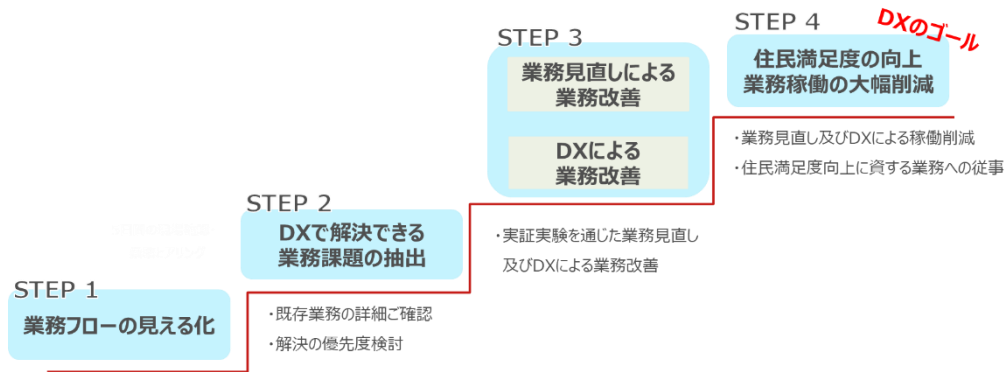
3. 取り組み内容

介護認定業務に従事する職員の声を反映しながら市中のサービスを用いてアジャイル型でツールを構築、改良していくことで、業務見直し及びDXツールの両輪による業務改善を目指します。

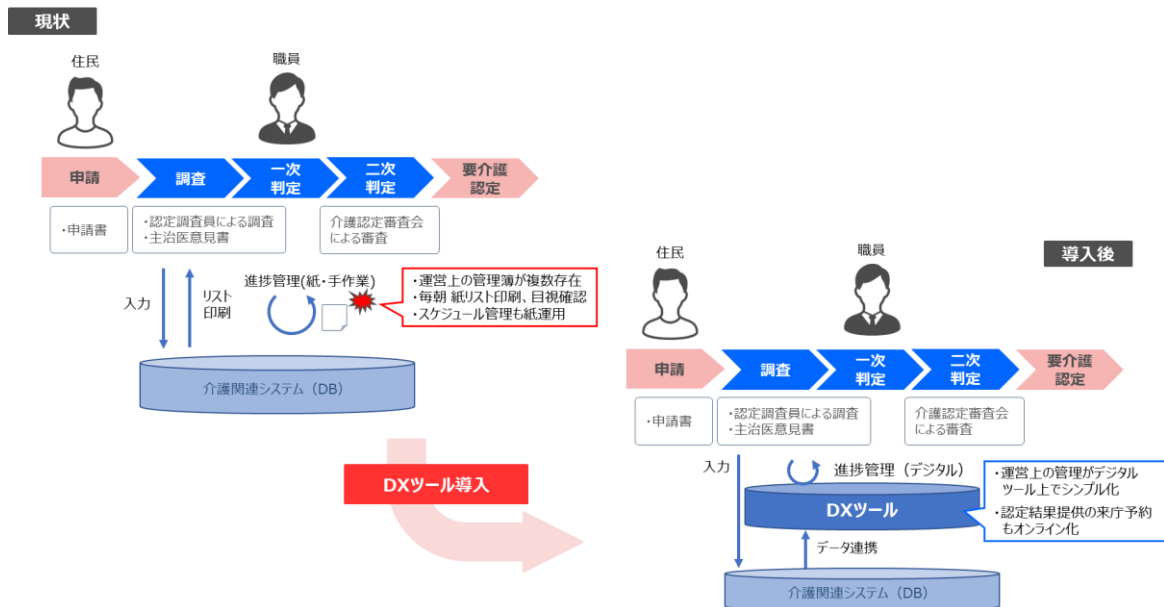
具体的取り組みとして、これまで介護認定業務にかかる申請状況の見える化による印刷や確認作業の軽減を実現すると共に、申請者毎に異なるステータスを常に最新の状態とすることによる進捗管理漏れの防止を実現する進捗管理ツールを構築しました。また、コロナ禍において、市役所の窓口混雑の回避、また職員の対応業務の平準化を目的としてオンラインにて事前に来庁予約を実施するツールを構築しました。これらのツールにより職員業務の効率化を目指すと共に来庁者の満足度向上を目指します。

<本実証における将来イメージ>

介護認定業務におけるDXに向けたステップ



<介護認定業務のDX化に関する取り組みイメージ>



4. 今後の展開

岩沼市とNTT東日本は今後も連携し、本実証やこれまで実施してきた子育て世代における実証結果を踏まえ、様々な地域課題に対するICT/IoT技術を用いた解決に向けた取り組みを推進してまいります。将来的には、蓄積データやすでに保有しているデータを組み合わせることにより、DXの深化や分析の高度化をとおして、データ利活用による行政サービスの向上や地域課題の解決を目指します。

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。

NTT東日本グループ