

令和4年度

九州運輸局管内における 非対面による自動車検査証等交付業務の実現に向けた 実証実験事業

事業実施報告書【概要版】

令和5年2月

九州運輸局

目次

1. 業務概要	1
(1) 本業務の目的	1
(2) 業務実施方針	1
(3) 業務フロー	2
2. 交付業務の自動化	3
(1) 交付業務の自動化システムのイメージ	3
(2) 実証モデルの製作	4
3. 実証実験の実施	5
4. 効果検証	6
(1) 検証内容・方法	6
(2) 申請から交付までの時間計測	7
(3) 定量的な業務フローの改善効果（ステップ3）	8
(4) 交付担当職員・申請者が感じた改善効果及び要望	9
(5) システムの評価	10
5. 次年度以降の取組に向けた改善点	11

1. 業務概要

(1) 本業務の目的

問題・課題

- ① 交付担当職員が交付窓口において、対面にて手渡ししており、新型コロナウイルス感染症等のリスクが高まる。
- ② 書類交付時に申請者が不在の場合、交付保留となり、交付完了までの管理が必要となっている。
- ③ 保留書類の増加による誤交付防止対策の実施、通常の交付と保留書類の交付タイミング誤認による苦情が増加している。



左記の課題を解決するため、

交付担当職員が不在の場合においても、申請者が任意のタイミングで車検証等を受け取ることが可能となるように交付業務の自動化を実施、検証することを目的とする。

(2) 業務実施方針

基本的な考え方

多様な関係者との手続きを通して行う自動車保有関係手続きを一括申請できる「自動車保有関係手続きのワンストップサービス（OSS）」の更なるサービス向上に向けて、交付窓口のデジタル化を活用した車検証等の受取りを可能とする実証実験を通して、新型コロナウイルス感染症対策、交付窓口職員の業務効率化、誤交付防止対策等の交付業務改善を検証し、次年度以降の展開を検討する。

実施方針①

効果的な交付システムにて実証を行うため、車検証等の交付窓口における実態及び期待する改善内容等を把握するための運輸支局ヒアリングを行う。

実施方針②

システム障害、申請者の窓口混雑等のトラブル回避のため、自動化システムと通常の交付手続きによる受付を並行してサービスする。

実施方針③

主な実証実験のターゲットは自動車整備工場関係者と一般住民の申請者とする。

実施方針④

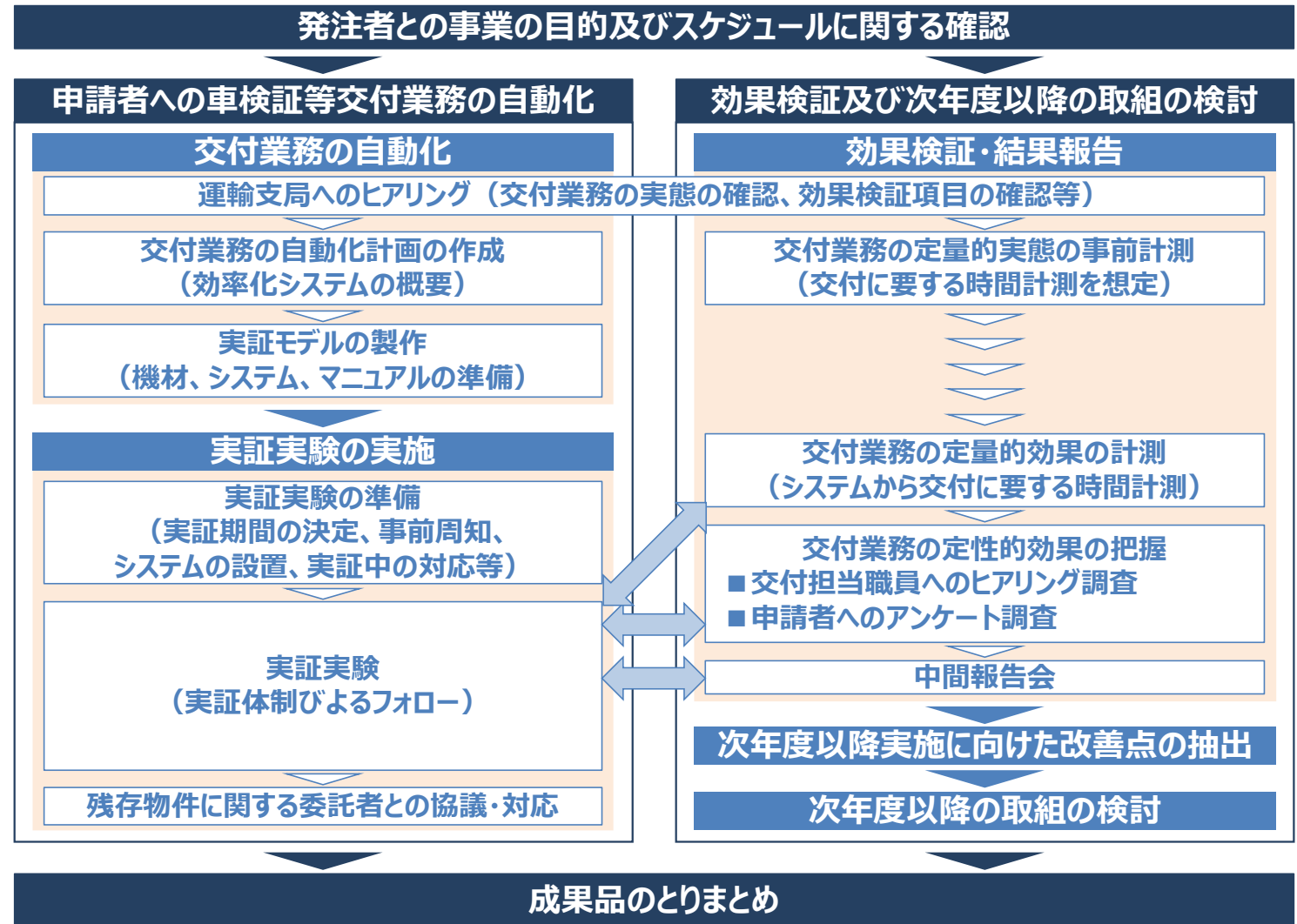
ICカードで扉を開錠するスマートロッカーを活用し、交付時の申請者への案内は、電子掲示板・音声案内に加え、メール通知により申請者不在時の案内も可能にする。

実施方針⑤

時間短縮による定量的効果（アウトプット）と、交付担当職員や申請者への意向調査による定性的効果（アウトカム）の2面からとりまとめる。

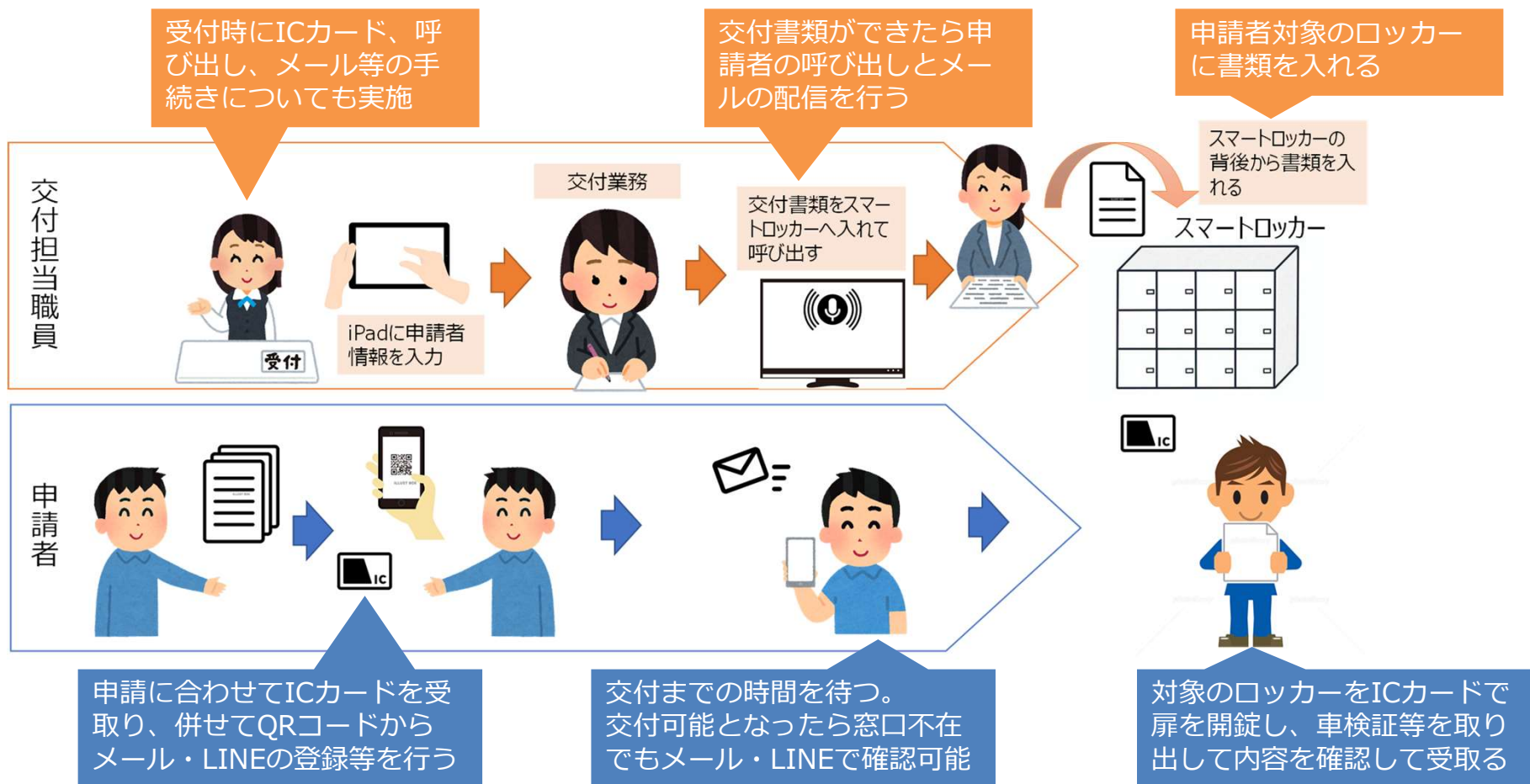
1. 業務概要

(3) 業務フロー



2. 交付業務の自動化

(1) 交付業務の自動化システムのイメージ



2. 交付業務の自動化

(2) 実証モデルの製作

使用機材

スマートロッカー

株式会社仁張工作所のロッカーを使用

大きさ：幅135cm×高53cm×奥行35cm

窓口数：11個



前面



背面

交付受付システム

受付・順番待ち管理システム

EPARK（株式会社EPARKグルメ）のシステムを使用

→呼出はモニター表示・音声案内により行い、メール等による通知も可能

→受付・呼出ログをデータとして記録でき、効果検証に活用可能



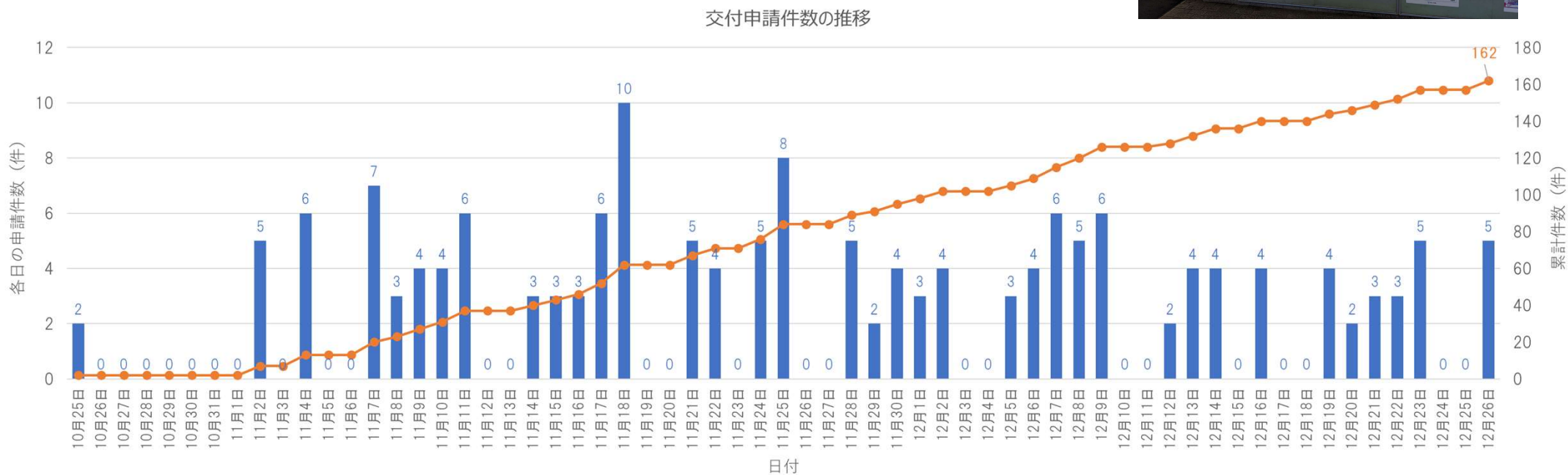
3. 実証実験の実施

申請状況（交付申請件数の推移）

- ・ 実証実験の実施期間は下記の通りである。
実証期間：令和4年10月25日(火)～令和4年12月26日(月)
- ・ 申請データは162件取得でき、各日の推移は下図の通りである。



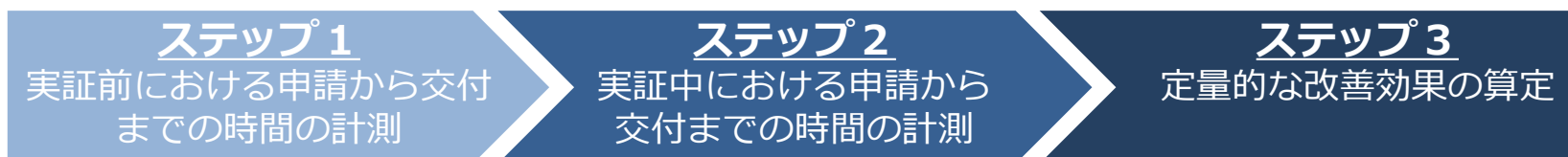
実証実験の様子



4. 効果検証

(1) 検証内容・方法

1 定量的な業務フローの改善効果



ステップ1、2において実証前、実証中の所要時間を計測し、ステップ3において各所要時間を比較した上で改善効果の検証を行った。

2 交付担当職員・申請者が感じた改善効果及び要望

交付担当職員が感じた
改善効果及び要望

交付担当職員
ヒアリング調査

申請者が感じた
改善効果及び要望

事業者
アンケート調査

4. 効果検証

(2) 申請から交付までの時間計測

ステップ1：実証前の時間の計測調査

場所	大分運輸支局
調査日	令和4年10月20日（木）21日（金）
参加事業者数	17社

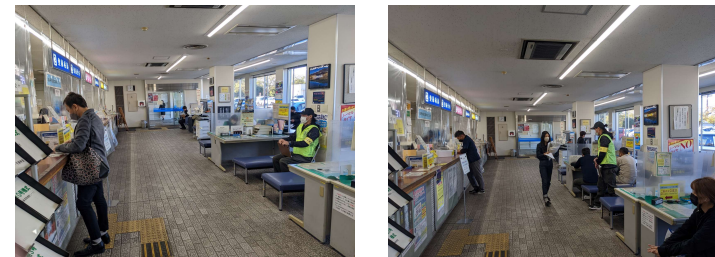


写真 実証前の時間計測調査

ステップ2：実証中の時間の計測

実証期間：令和4年10月25日(火)～令和4年12月26日（月）

単位：分

平均値	37
最小値	0
最大値	317
最頻値	0

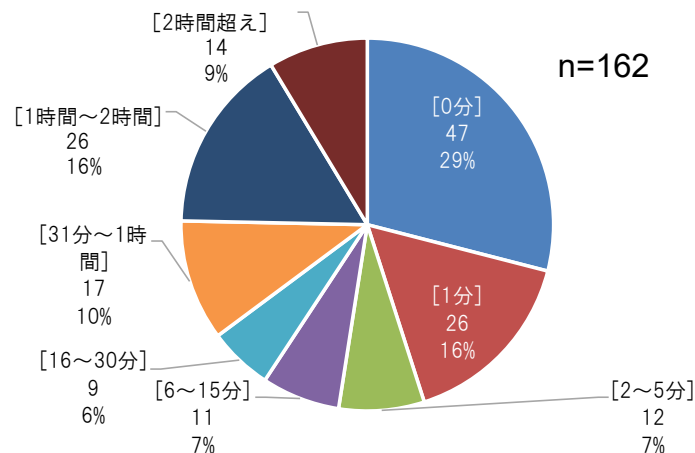
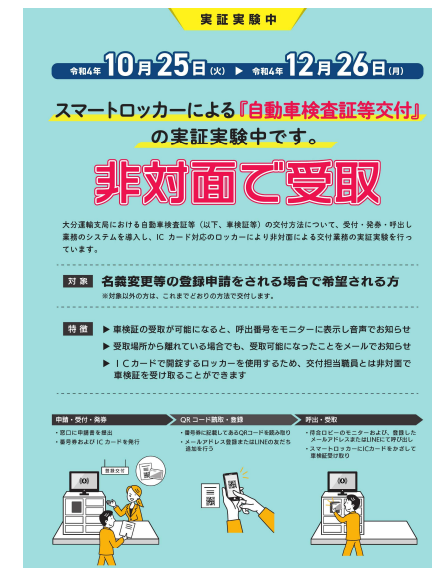


図 呼出～受取時間 (t2) の割合



周知ポスター（実証実験中）

4. 効果検証

(3) 定量的な業務フローの改善効果 (ステップ3)

実証前と実証中の各時間の比較

	受付～呼出時間 (t1)			呼出～受取時間 (t2)			合計時間 (t1+t2)		
	平均値	最小値	最大値	平均値	最小値	最大値	平均値	最小値	最大値
実証前	6	3	15	13	0	66	19	3	72
実証中	122	0	376	37	0	317	158	1	419
差	+116	-3	+361	+24	±0	+251	+139	-2	+347

受付～呼出時間 (t1)

実証前 平均値：116分増大
最大値：361分増大 実証中

事務処理上、番号券を事前発券した中で、実受付時刻の未記録が多かったため、実態より時間が積み上がっていると想定される

交付担当職員への聞き取りでは、実証前と実証中で、当該業務に対応する時間の差はほとんどなかったと感じている

実態としては、受付～呼出時間 (t1) における実証前と実証中の差はほとんどなかったものと考えられる

呼出～受取時間 (t2)

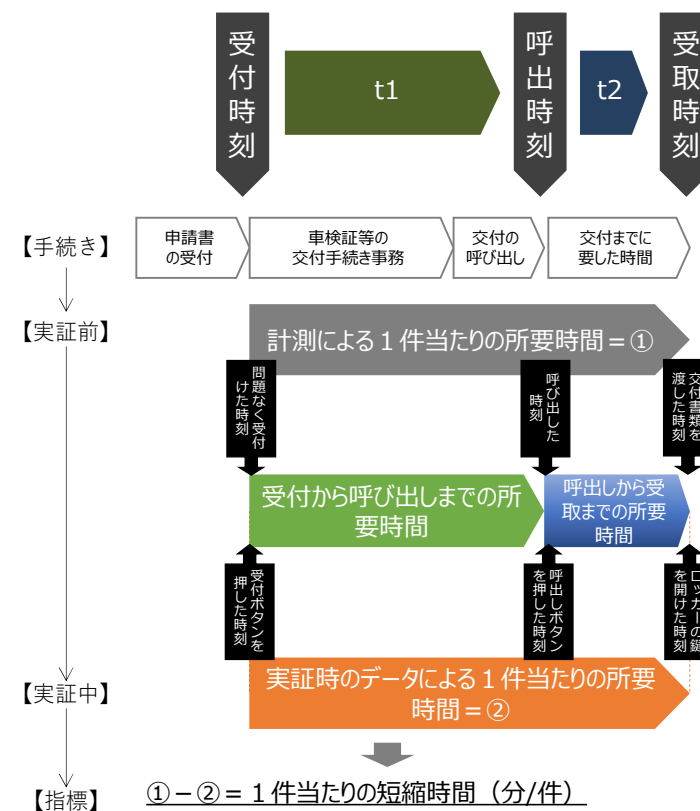
実証前 平均値：24分増大
最大値：251分増大 実証中

アンケート結果より「通知がLINE等で届くため、別の場所で仕事をしていても後で確実に書類が受け取れる」との回答が多かった (全体の約7割)

書類受付後に待ち合わせ場所から離れて、他の仕事等に時間を回していたことが想定される

書類受付から受取まで待ち合わせ場所で待つ必要がなく、その間の時間を有効活用できる点で評価できると考える

実証前・実証中における 受付・呼出・受取時刻



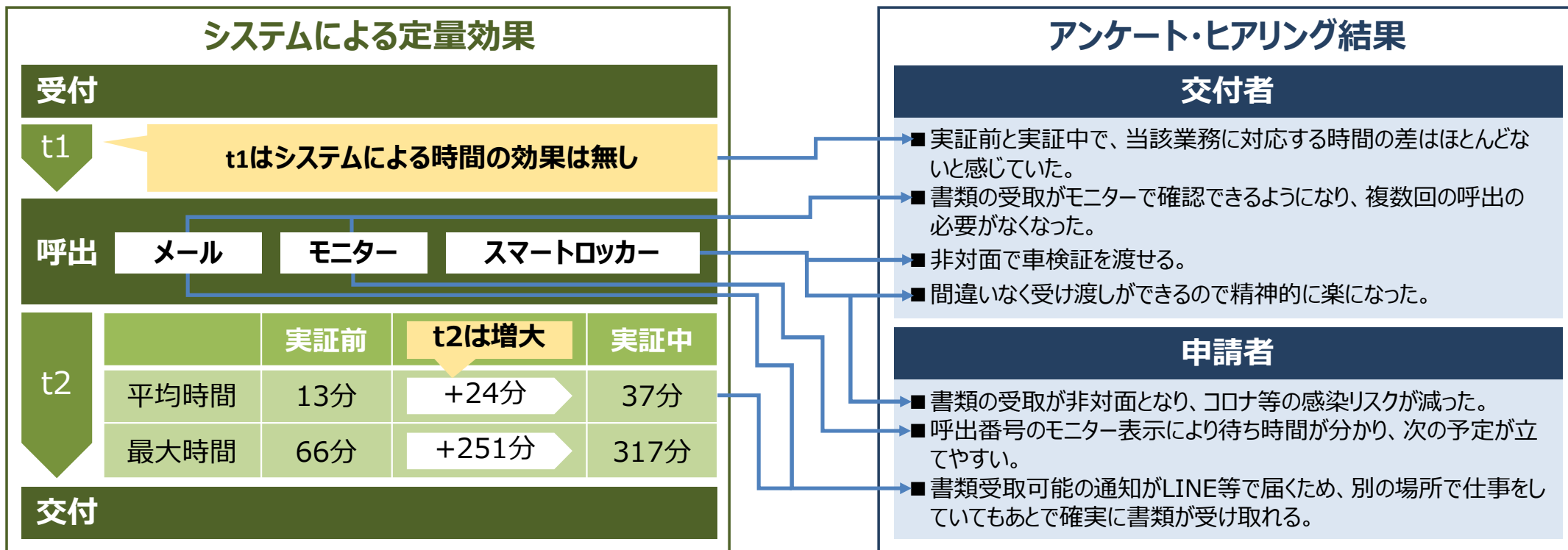
4. 効果検証

(4) 交付担当職員・申請者が感じた改善効果及び要望

	改善効果	要望
交付担当職員へのヒアリング	<ul style="list-style-type: none">■ 書類の受取がモニターで確認できるようになり、複数回の呼出の必要がなくなった。■ 非対面で車検証を渡せる。■ 間違いなく受け渡しができるので精神的に楽になった。	<ul style="list-style-type: none">■ システムを簡略化し、タブレットの操作量を減らしてほしい。■ 車検証受取と同時にモニター案内表示が消えるように、モニターとスマートロッカーを連動してほしい。■ ICカードの紛失防止や受渡省力化のため、申請者側が持っている物（事前登録したスマホ）もしくは番号札やQRコード等使い捨ての物が使用できると良い。■ ロッカーへの車検証誤投入防止のため、投入側（交付者側）、受取側（申請者側）双方で確認できるバーコードのようなものがあると良い。■ ロッカー寸法について、A4用紙への対応や支局規模に応じた対応を図ってほしい。■ 同一申請者による追加申請（複数申請）がある場合や申請書類に不備がある場合の対応が難しいので、運用方法の検討が必要である。
申請者へのアンケート	<ul style="list-style-type: none">■ 書類の受取がモニターやメール、LINEで確認できるようになり、効率化・時間の有効活用化が図れた。■ 書類の受取が非対面となり、新型コロナウイルス感染症等の感染リスクが減った。	<ul style="list-style-type: none">■ 書類不備時にも通知機能がほしい。■ メール、LINE登録について、二度目以降は簡略化してほしい。■ 専用アプリを作成してほしい。■ ICカードの紛失が心配である。■ ICカードでのロッカーの開錠が面倒である。

4. 効果検証

(5) システムの評価



システムの評価

① 交付者の呼び出し業務の減少

② 交付者の精神的負担の軽減

③ 申請者の交付待ち時間の有効活用

④ 感染リスクの低減

5. 次年度以降の取組に向けた改善点

短期

1. 受付の効率化

■ タブレット操作の省力化

受付時の番号発券や案内・呼出時におけるタブレットのパネル操作を見直し、操作数の省略化を行う。

■ メール、LINE再登録時の簡略化

現状のメール、LINEの呼出登録は、QRコード読込んだ後に、登録画面のボタンをタップする操作を毎回行う必要がある。この一連の操作を初回のみ登録で済むように簡略化する改修を行う。

2. 交付時のスマート化

■ ロッカーへの車検証誤投入防止に資する申請側、交付側双方の確認機能強化

現システムでは交付側のロッカーへの誤投入は完全には防げないため、交付側と申請側の双方の書類にバーコード等を印字し、互いに対応している書類かどうかを確認できるよう機能強化を図る。

■ 書類不備時の通知機能強化

現状は車検証等が完成した場合のみ、申請者へメール・LINEでの呼出を行っているが、申請書類に不備があった場合でもメール・LINEでの呼び出しを行えるように更新する。

■ 専用アプリの開発

待ち時間の表示や呼出機能などを備えた専用アプリを開発する。

中長期

3. 全体的なシステムの構築

■ 同一申請者の追加申請に対応する運用

同一申請者による追加申請（複数申請）があった場合、複数の番号券とICカードを渡すことになる。申請書類と交付する車検証の不一致を避けるため、常に番号券とICカード番号とロッカー番号を一致させ、誤交付を防ぐ運用を行う。

■ モニターとスマートロッカーの連動

スマートロッカーから書類を取り出すと同時にモニター案内表示が消えるなど、スマートロッカーと交付受付システムを連動させるシステムを開発する。

これにより交付担当職員のタブレット操作を減らすことが可能となる。

■ QRコード対応のスマートロッカーの開発

QRコードに対応したスマートロッカーの開発を行う。現状のICカード対応のスマートロッカーでは、受付時のICカードを配付する手間やICカード紛失の心配などがあり、QRコードはICカードに比べてセキュリティは劣るが、交付書類にそれほどのセキュリティを求めないなど安全上の問題が無ければ使い捨てのQRコード対応ロッカーの方が利便性は高い。