

令和4年度広域連携による行政DX成果報告
(対象業務：住民異動届すべて、要介護認定)

全体説明

これまでの経緯

令和2年度

業務量調査 ⇒ 13市町村の業務の可視化

令和3年度

業務の比較分析、共通業務フローの検討、実証実験の実施等

事業	自治体行政スマートプロジェクト（総務省）		
	住民異動届 （転入届のみ）	固定資産税 課税台帳整備	介護保険 要介護認定
比較分析	実施	実施	実施
共通業務フロー検討	実施	実施	実施
実証実験	実施	実施	未実施

令和4年度

令和3年度の実施の拡大、積み残し事項への対応

事業	多様な広域連携促進事業 （総務省）	会津地方振興局事業 （福島県）
対象業務	住民異動届（すべて）	介護保険の要介護認定

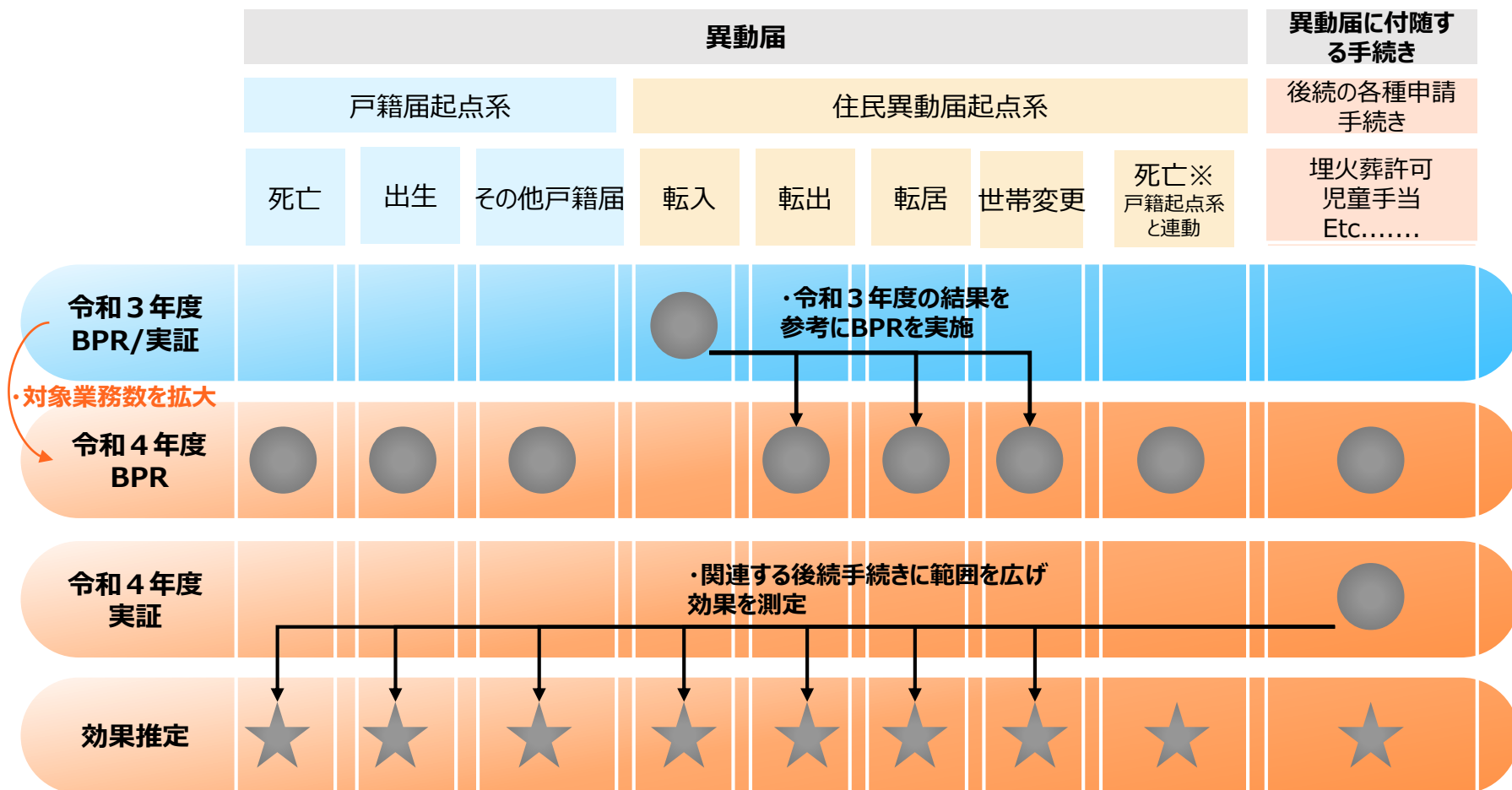
- 1 住民異動届（すべて）に係る取組成果
- 2 要介護認定に係る取組の暫定報告（暫定版）

- 1 住民異動届（すべて）に係る取組成果
- 2 要介護認定に係る取組の途中経過（暫定版）

※「住民異動届（すべて）」に係る報告内容は、総務省へ提出した「多様な広域連携促進事業成果報告書（概要版・詳細版）」から抜粋したものです。詳細については、後日総務省ホームページ掲載される予定の同報告書（概要版・詳細版）を御覧ください。

1.5 本事業の取組概要

- 令和3年度から令和4年度にかけての取り組みの概要は以下のとおり。令和4年度は異動届全体に対象業務の範囲を広げBPRを実施。その結果より、異動届全体の業務フローは令和3年度に検証した転入届と類似のフローで構築されていることが判明し、施策の方向性は同一のものとなった。実証では異動届に付随する後続手続き業務に焦点を当て、電子申請システム導入による削減効果の測定を行った。異動届(令和3年度/令和4年度)と異動届に付随する手続き(令和4年度)両方に対してBPR/実証を実施したことにより、異動届業務全体での共同利用化に向けた標準フローの作成、ツール導入による業務効率化の仮説検証の両方が達成された。



2.0 BPR成果概要

■ 本プロジェクトにて実施したBPRの成果概要は以下のとおり。

現状プロセスの課題

✓ 「転入/転出/転居/世帯変更届」業務と「死亡/出生/その他戸籍届」業務の問題事象を抽出し、比較した際に分かった主な課題は以下の2グループ。

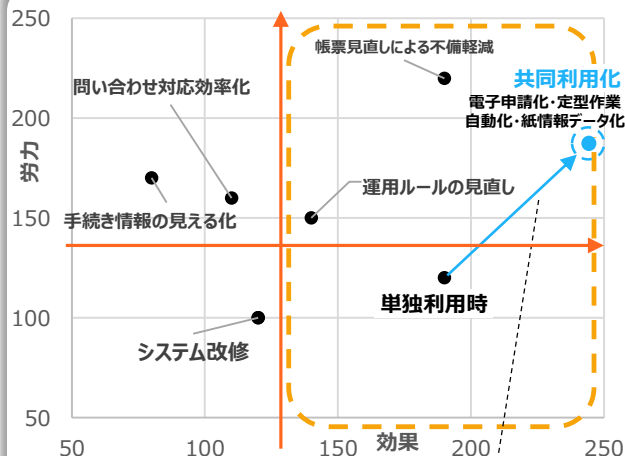
①【住民】転記の手間が発生

- ・各種申請書/後続届出に同じ内容を転記する手間が生じている
- ・本人確認書類(免許証等)の番号を転記する手間がかかっている。

②【職員】内容確認の手間が発生

- ・転入/転出/転居/世帯変更届の内容確認に時間を要している。
- ・システム入力内容を目視で確認する手間が生じている。
- ・印刷したシステム画面と確認帳票の突合に手間が生じている。
- ・住基、戸籍の二つのシステムでそれぞれ内容を確認する手間が生じている。
- ・届出内容とシステム入力内容の突合とダブルチェックに手間と時間がかかる。

施策の方向性



共同利用化の場合は第1象限に推移

優先すべき施策の方向性は、「**帳票見直しによる不備軽減**」「**運用ルールの見直し**」。

※「労力効果マトリクス」より判定
また「**共同利用化**」を前提とした場合は「**電子申請化・定型作業自動化・紙情報データ化**」も優先すべき施策となる。

実証の方向性

課題と施策の方向性より、

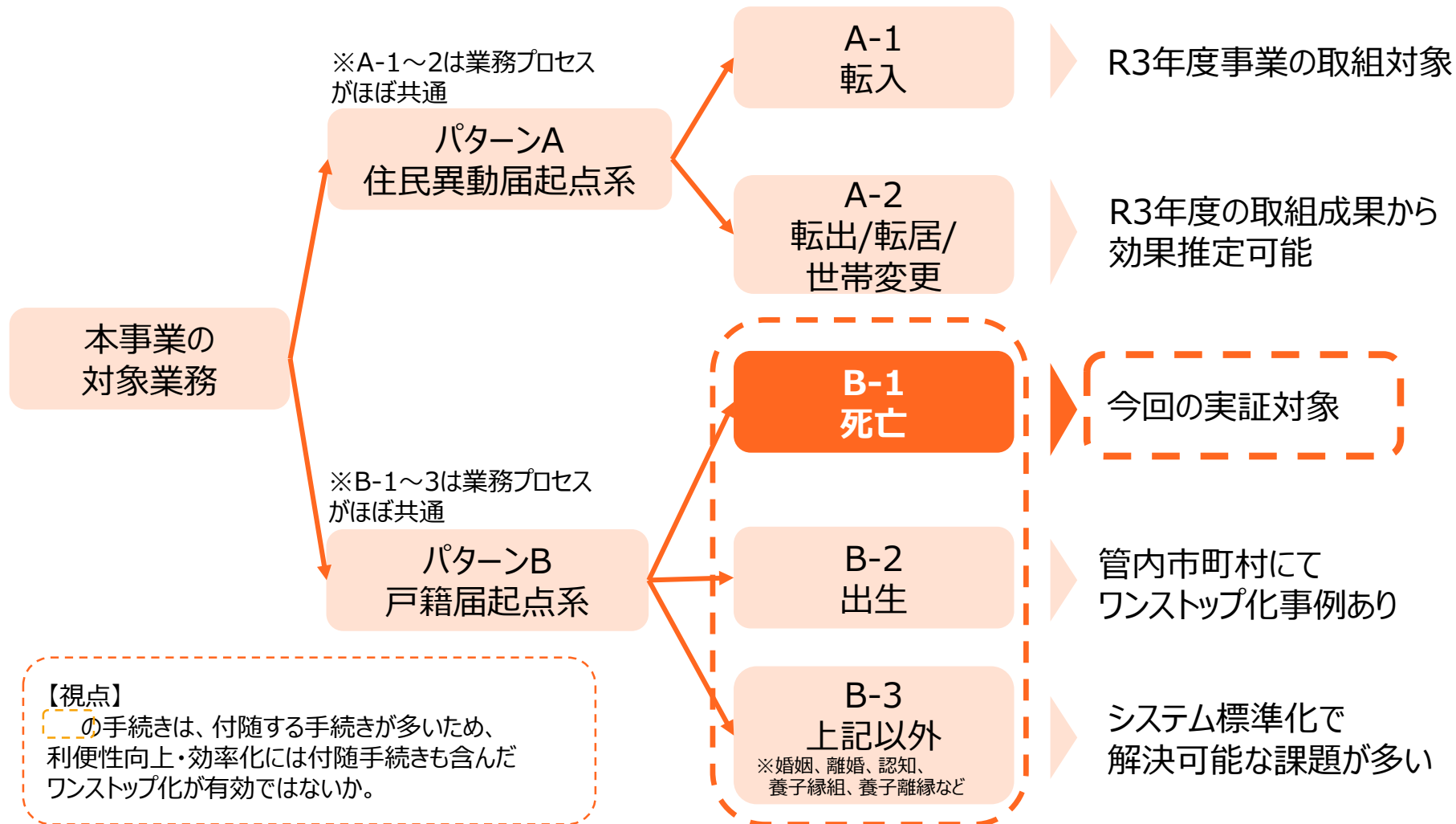
- ① **電子申請化による転記の手間削減**
- ② **RPA等による内容確認の自動化**

を優先的に進めるべきと判断。

①に関しては電子申請システムを活用した転記機能の実証を行い、職員の作業時間の削減効果、住民視点での利便性向上を計測する方向性で検討。
②に関しては昨年実証しているため、そのデータを効果試算に活用。

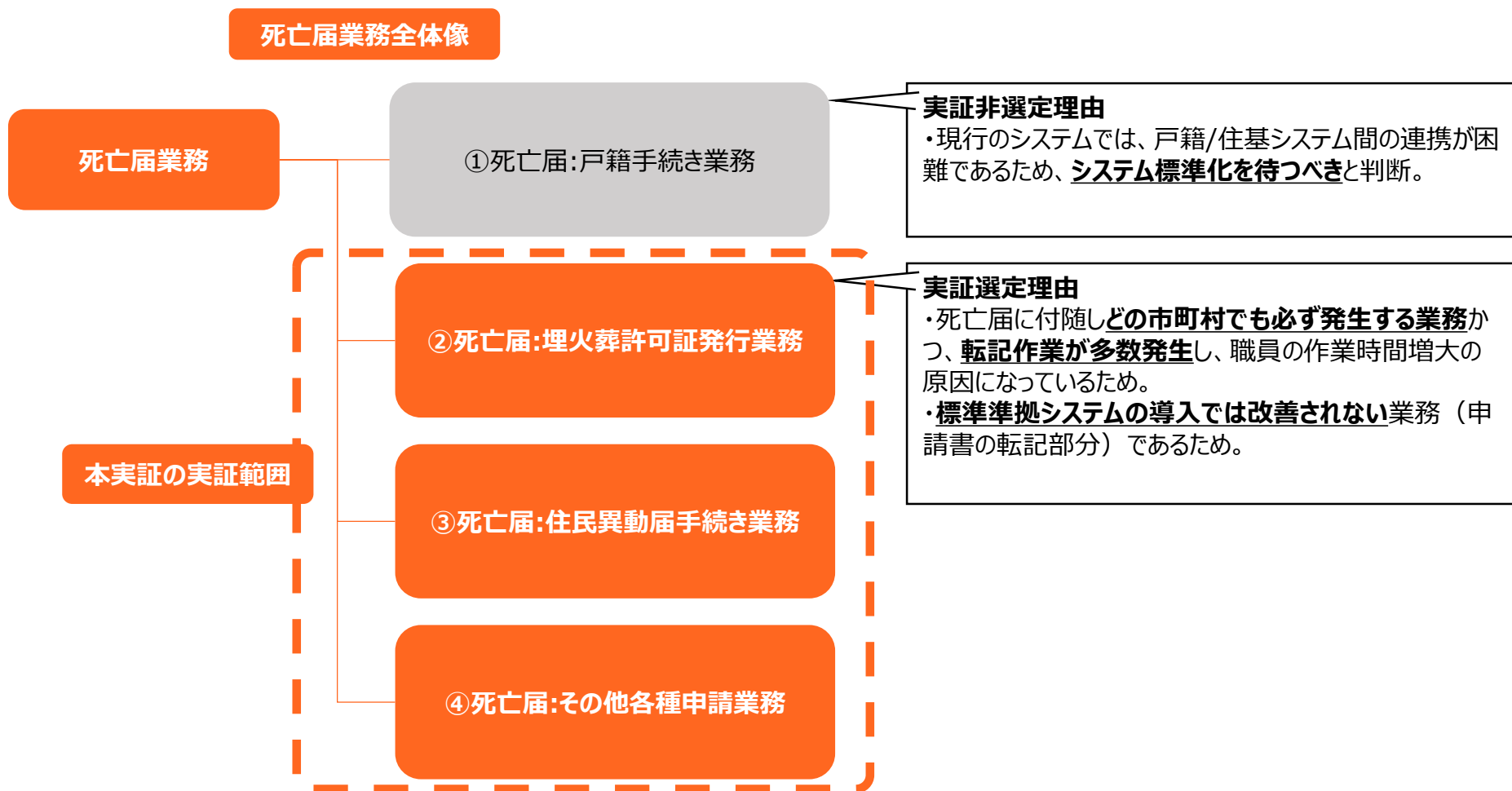
3.4 実証の対象範囲 ①

- 「住民異動届すべて」を対象として調査・分析を開始。
- 異動内容によって、必ずしも「住民異動届」が起点とならない場合があることが判明。



3.5 実証の対象範囲 ②

- 本実証では①死亡届：戸籍手続き業務はシステム標準化対象の業務であり、システムの詳細な仕様が国から提示されておらず、ツール実証の優先度が低いと判断し、実証対象範囲外とした。



3.6 実証結果 (使用ツール)

提供会社 株式会社 BSNアイネット
製品名 ゆびナビぷらす

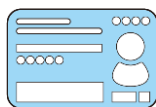
ゆびナビぷらすは庁内での電子申請から来庁前の事前申請、完全電子申請まで、様々なパターンを柔軟にサポート。

1 直接来庁された方へ電子申請で受付 (庁内での電子申請)

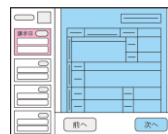
自治体 (窓口)



ゆびナビぷらすでヒアリング実施



本人確認書類読み取り
マイナンバーカード
運転免許証等



ゆびナビぷらす上で
申請書を作成



申請書完成!

2 スマートフォンで事前申請作成 (QRコード版)

自宅



インターネットで自宅から事前申請
QRコード生成



自治体 (窓口)
QRコード持参



QRコードを提示して
申請書を読み出し



窓口にて本人確認実施

3 来庁せずに自宅で申請完結 (完全電子申請)

自宅



インターネットで自宅から事前申請
マイナンバーカードで個人認証

+



キャッシュレス
(+ 郵送料含む)

送信

自治体
申請書データ到着



申請を承認後
基幹系システムへ連携し証明書発行

郵送

自宅



自宅で証明書受け取り

3.12 導入モデルの検討 実証環境

- 実証実験の条件設定は以下のとおり。

実証対象

- **実証自治体**

- 北塩原村 -磐梯町 -会津坂下町 -湯川村 -柳津町 -三島町
- 金山町 -会津美里町

- 対象：死亡届 担当職員 ※福島県会津地方振興局職員も住民役等で協力
- 実施日：2023年 1月11日、1月12日
- 実施場所：1月11日湯川村役場、1月12日 福島県会津地方振興局
- 参加人数：15名
- 湯川村にて実施環境構築のための先行実証を実施。

実証方法

- **電子申請 ※従来の紙受付との比較**

- 【住民目線】オンラインでの事前申請にかかる時間を実測。
- 【職員目線】手続きIDを用いた複数手続き間の自動転記を導入した場合の窓口受付所要時間を実測。

実施環境

- **テスト環境**

- 環境構築の簡易化のためインターネット環境を利用(実運用時はLGWAN環境を想定)
- 電子申請支援システム「ゆびナビぷらす」を使用
- 戸籍システム、住基システムへの入力未実施
- 事業者が架空の人物のダミーデータを作成

留意点

- 本実証結果は、BPR実施時のヒアリングに基づき作成した13市町村の標準的なAs-Isフローを前提とした試算値である。各市町村における作業フローの実態が、標準的なAs-Isフローとどの程度近いかににより、現実的な削減効果等は異なることに留意されたい。
- 先進的にシステムの改修やICTツールの導入を進めている自治体では、独自の効率的な作業フローが既に構築されているため、本実証結果の適応対象からは外れる。

3.14 実証結果 (実証の様子)



・事前申請の様子



・窓口業務を想定した実証の様子



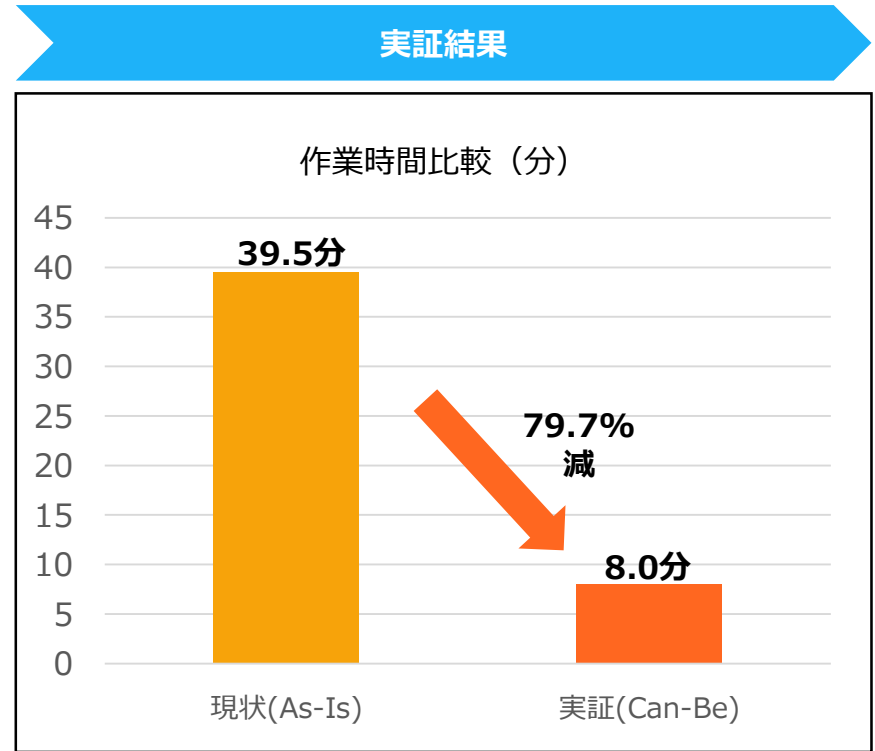
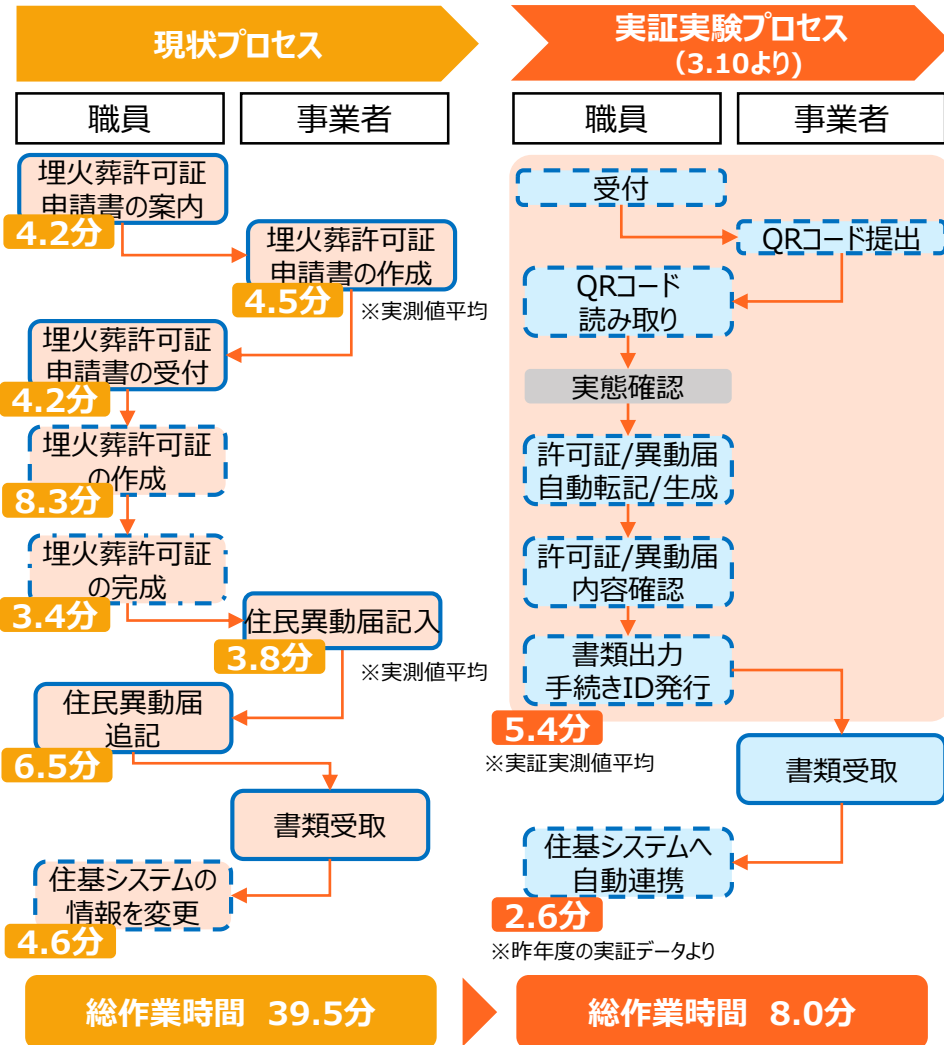
・住民側からの視点



・事業者と担当職員が触れ合う貴重な機会となりました。

3.15 実証結果 現状プロセスと実証実験プロセスの作業時間比較 (埋火葬許可証/住民異動届)

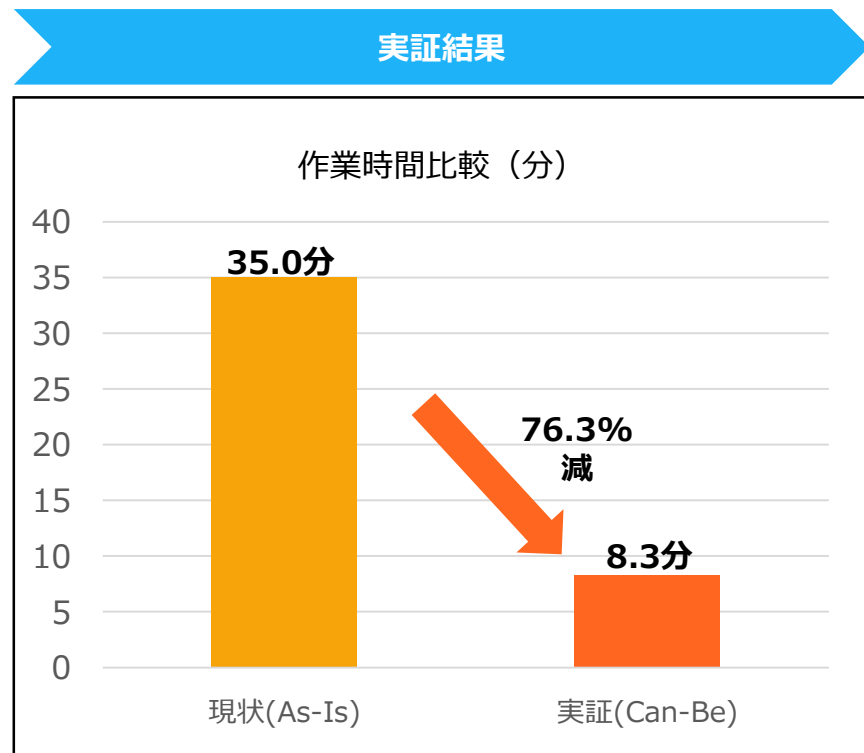
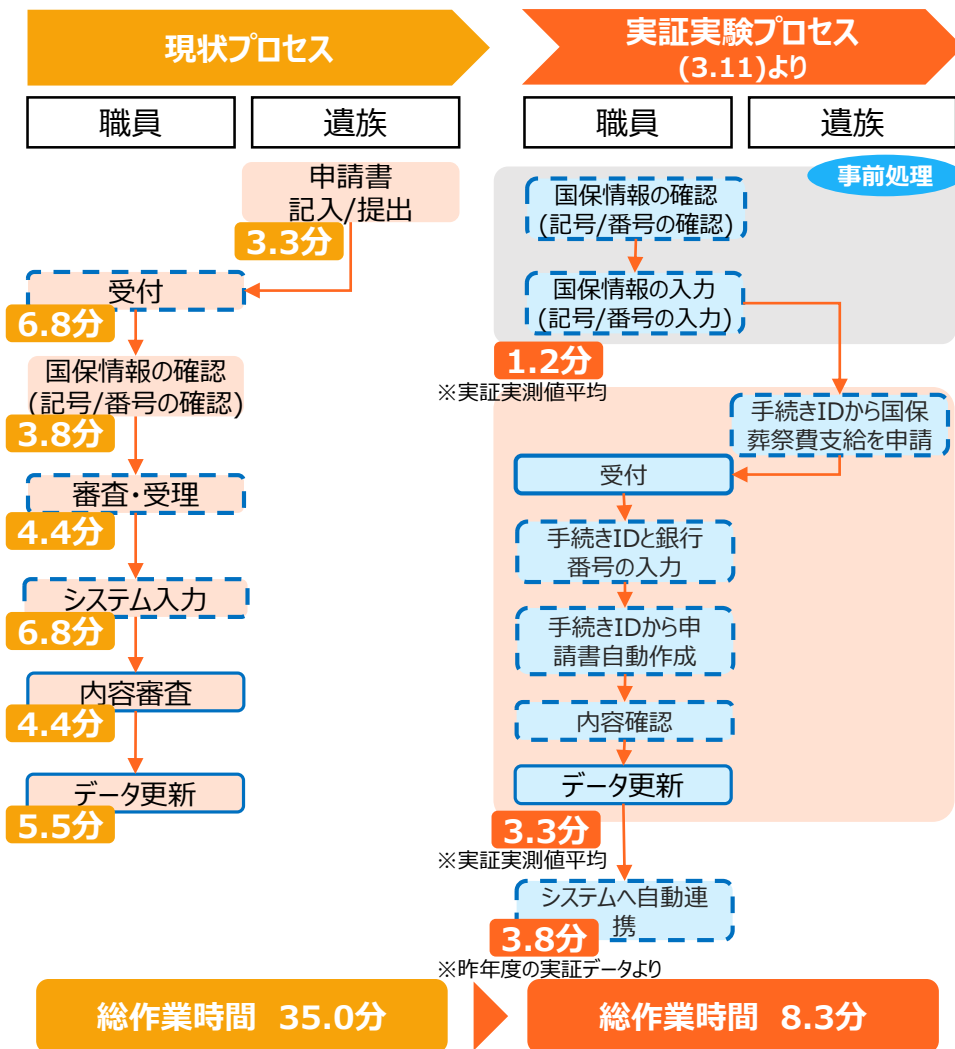
- 現状プロセスと実証プロセスでの作業時間の比較結果は以下のとおり。
- 現状プロセスの作業時間(プロセス左下)は実態に近い作業時間を算出するため、13市町村からのヒアリングデータから年間作業時間が0時間のデータを除外した上で10%トリム平均値※を採用。(※外れ値を省くため、最大値/最小値から10%取り除いた数値を採用)



本実証では職員の作業時間に加え、事業者の書類作成時間も比較対象とした。総作業時間は39.5分から8.0分に短縮され、約79.7%の作業時間が短縮された。要因としては事前申請に伴った案内、受付時間の短縮、記入/転記作業削減が考えられる。また、また、本削減時間はあくまで実証実験内での結果であり、トリム平均値をもとに算出した削減値であるため、実装時に上記の削減率には達さない可能性がある点について留意されたい。

3.16 実証結果 現状プロセスと実証プロセスの作業時間比較（その他各種申請業務）

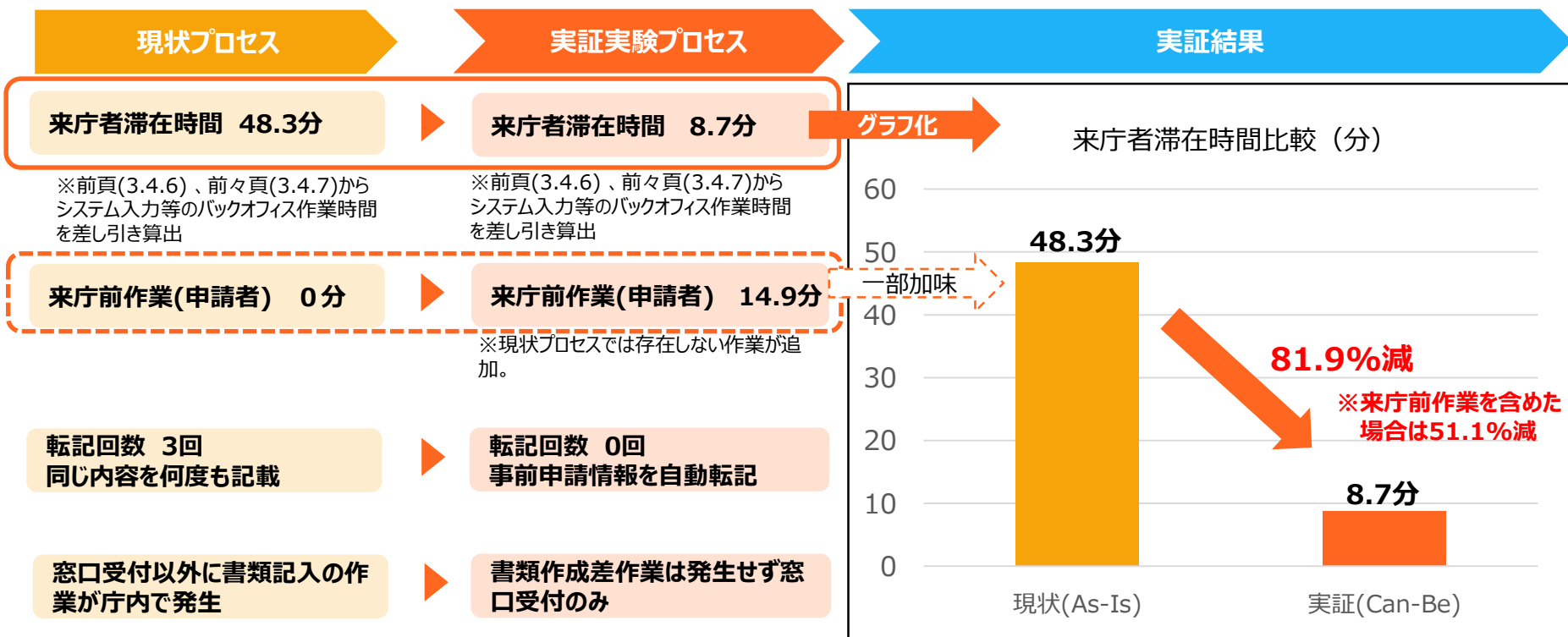
- 現状プロセスと実証プロセスでの作業時間の比較結果は以下のとおり。（※類似業務の転居届のヒアリング結果より現状作業時間を算出）
- 現状プロセスの作業時間(プロセス左下)は確からしい現在の作業時間を算出するため、13市町村からのヒアリングデータから年間作業時間が0時間のデータを除外した上で10%トリム平均値※を採用。（※外れ値を省くため、最大値/最小値から10%取り除いた数値を採用）



本実証では職員の作業時間に加え、事業者の書類作成時間も比較対象とした。総作業時間は35.0分から8.3分に短縮され、約76.3%の作業時間が短縮された。要因としては手続きIDを用いた転記作業の自動化による作業時間の短縮が考えられる。また、本削減時間はあくまで実証実験内での結果であり、トリム平均値をもとに算出した削減値であるため、実装時に上記の削減率には達さない可能性がある点について留意されたい。

3.17 実証結果 現状プロセスと実証実験プロセスについて来庁者滞在時間の差異(3.4.6, 3.4.7から切り出して分析)

■ 3.15、3.16では職員の総作業時間を着目していたが、本頁では同プロセスの来庁者の滞在時間に着目し分析。事前申請に伴い来庁者の滞在時間の変化は以下のとおり。(前頁(3.16)、前々頁(3.15)からシステム入力等のバックオフィス作業時間を差し引き算出)



本実証では来庁者（事業者/遺族）の滞在時間を比較対象とした。滞在時間は48.3分から8.7分まで（約81.9%）短縮された。要因としては事前申請に伴った案内、受付時間の短縮、記入/転記作業削減が考えられる。また、現状プロセスでは存在しない事前申請時間を滞在時間に加えた場合でも、23.6分まで（約51.1%）短縮できる試算となっている。また、本短縮時間はあくまで実証実験内での結果であり、トリム平均値をもとに算出した短縮値であるため、実装時に上記の短縮率には達しない可能性がある点について留意されたい。

3.18 実証結果 実証を通しての職員の感性評価(職員/住民目線)

- 実証後に実施したアンケートより抜粋。(改善点：赤、肯定意見：青)

職員目線

1	確認作業を反復しなくて良い。電子申請により、文字判読の問題が生じなくなる
2	導入のイメージがついた。事前申請すれば、必要な情報が窓口でわからなくて引き返す、ということがなくなると思う。
3	主担当者は問題無いと感じた。当村では土日祝等の役場閉庁日については主担当者でない者(他課職員)が死亡届対応をするため、その際の手前申請をリアルタイムで把握し、前捌きをする部分(住基確認)が要検討事項か。
4	実際に体験したことで、手続きにかかる時間を削減できそうなを実感できました
5	世帯主変更などの少し複雑な届出に対応できればさらに良いと感じる。
6	葬儀業者がどの範囲まで協力してくれるかなど、検討が必要だと感じた。
7	詳しい説明が無くても感覚的に利用できた。
8	国保の葬祭費の入力の際に、職員が入力したのみの段階で、後日遺族が口座番号を入れる前の状態にも関わらず、既に画面上では入力完了済になっていたのが誤解を招くと感じた。
9	世帯主が死亡した場合に住民側で新世帯主を選択できる機能があれば良いと考えます。
10	事前申請有無の通知機能が欲しい。(メール等。複数宛先登録可)
11	死亡届に関しては、業者の理解が得られないと、こちらで入力することになる。

住民目線

1	窓口申請が短時間で済む。一方で、事前申請では入力に戸惑う箇所があり、改善を要すると思われる。
2	事前申請の入力法にもう少し工夫を要と思う。字の大きさ、誘導の仕方、住所入力の簡便化(一度入力したら、同じで良いか聞くとか)など。
3	メリットを複数感じた。同じことを何度も書かなくてよいこと、間違えても修正が容易なこと、窓口での滞在時間が短いこと。
4	事前申請の入力内容が多く感じた。
5	スマホが使える世代にとっては簡単だと思います。高齢者は難しそう。
6	凄く入力しにくいわけではないが、改善の余地はあると思う。
7	窓口での入力は容易だが、事前申請の入力は手間だと感じる点もあった。
8	端末の仕様によって表示の不具合が生じるため、それがある程度解消されると良い
9	死亡者の手続きがどこまで完了したか確認できる内容確認リストをシステムで作成できればなお利便性が向上すると思う。

3.21 効果計測 単独導入と共同利用の比較

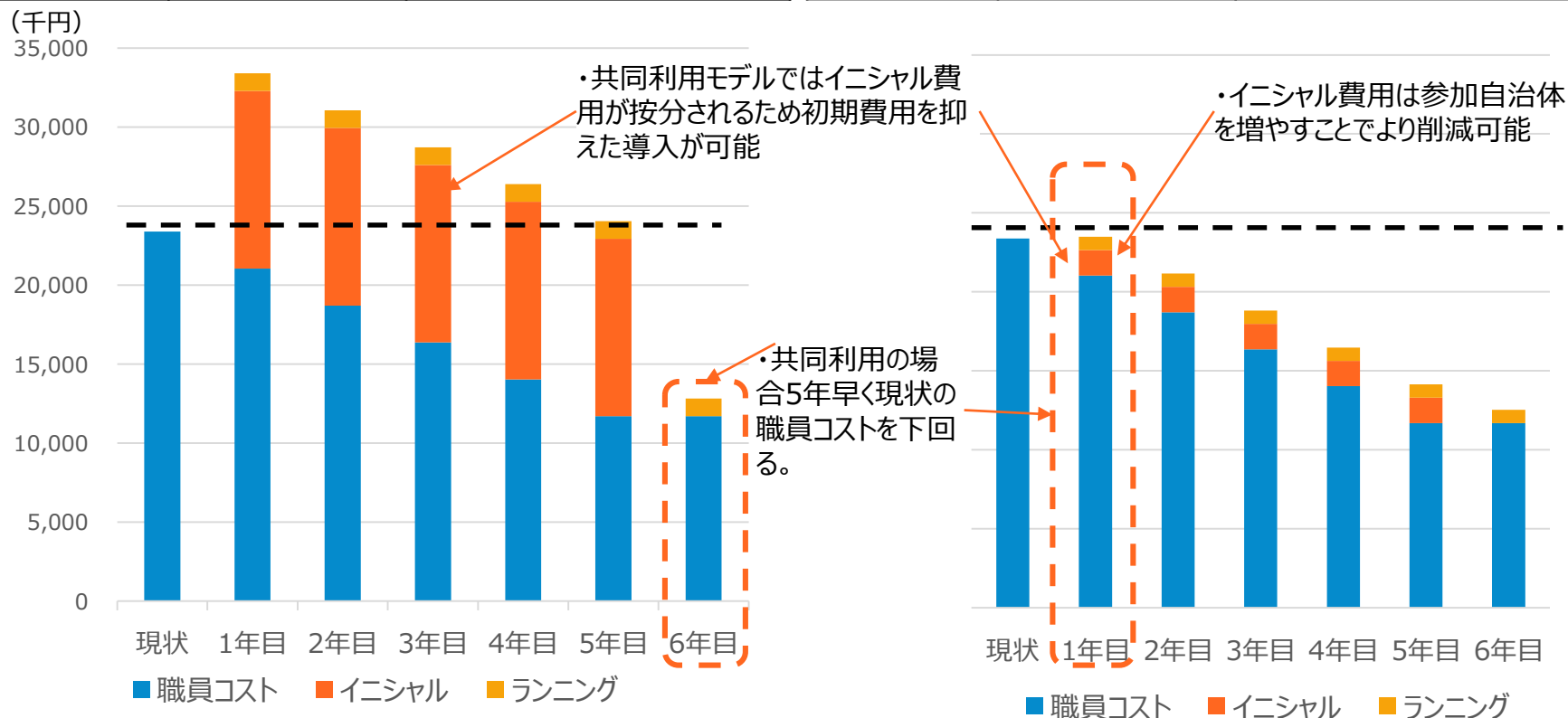
- 今回実証したツールを単独利用、共同利用で導入した場合の効果を試算。共同利用でイニシャルコストを按分することで安く抑えることが可能。
- 単独導入に比べ5年早く職員コストを下回る。
- 試算値はベンダーから提供の「市を含まない自治体共同利用モデル」を使い試算。本試算には会津地方の2市は含まれていない。

単独導入の場合のコスト試算

	1自治体負担額	備考
イニシャル費用	約5000万円	環境構築費、BPR費用を含む (5年間で償却の想定)
ランニング費用	約150万円	年間利用料等

共同利用の場合のコスト試算

共同利用化	1自治体負担額	備考
イニシャル費用	約800万円	環境構築費、BPR費用を含む (5年間で償却の想定)
ランニング費用	約84万円	年間利用料等

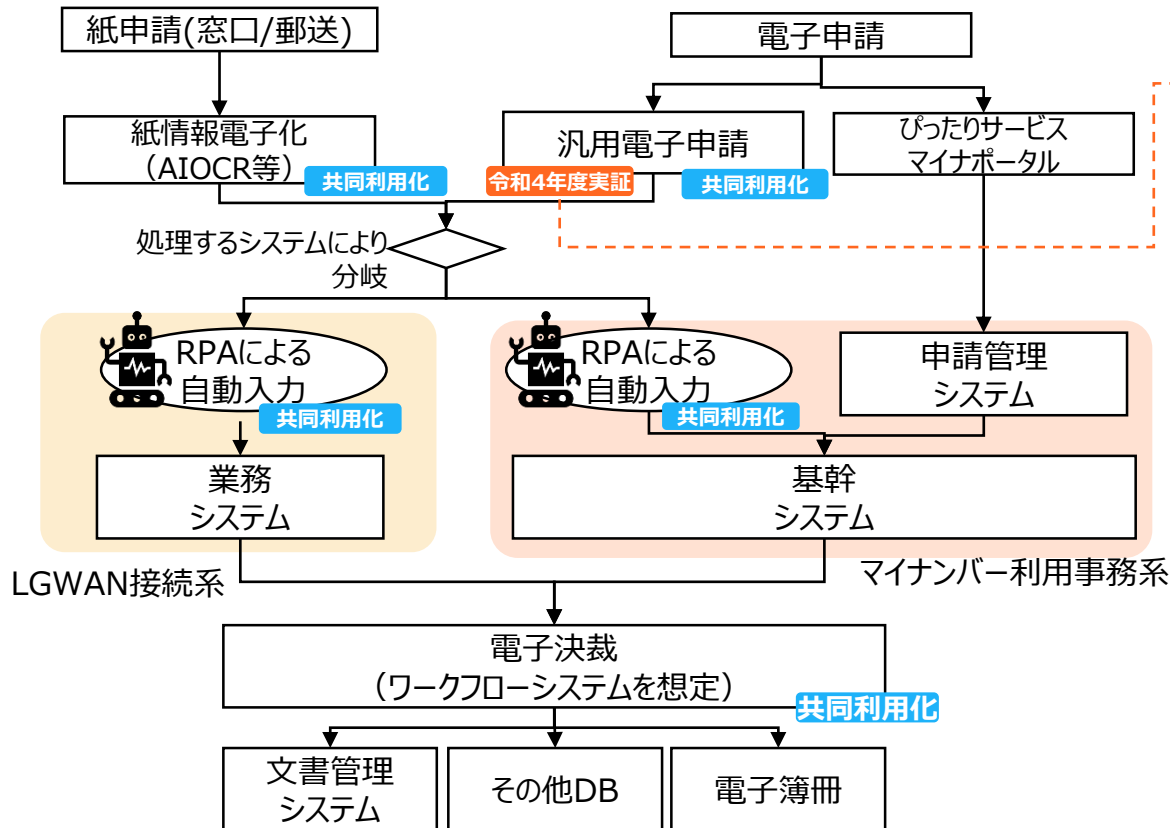


4.6 全体総括（紙と電子申請の併用モデル）

- 異動届業務は住民接点を複数の処理媒体で対応する必要がある一方、内部処理事務は電子情報を基軸とした紙を出さない業務プロセスを考えていくことが重要。令和3年度 of 取組成果を踏まえた令和4年度事業での取組結果から、標準化＜複数団体での業務標準化＞、共同利用＜①申請書の様式統一＞＜②内部事務でのICTツール共同利用＞を実施する準備を効率的に進めることが可能となった。今後は手続きの入口から出口までのデジタル化を目指し、これらの結果をデジタルでつないでいくことが必要となる。

共同利用モデル

- ①業務の流れを全自治体で標準化/申請書様式の統一化
- ②紙から電子に移行する過渡期において、「電子」「窓口」「郵送」の3つのパターンを考慮
- ③紙情報を電子化することで申請受理後の内部業務フローも紙を使わない仕組みを構築



令和4年度の取り組み

令和4年度実証

・死亡届に付随する後続手続き業務のワンストップ受付

- ①死亡届提出時に生じる複数の後続手続きを電子申請システムの転記機能を用いて効率化
- ②事前申請機能を用いた窓口受付業務の効率化

・異動届業務全体で後続手続き業務は生じるため、今回の実証結果をもとに各業務のワンストップ化を図る。

共同利用の効果

現状の業務フローは紙での処理を前提としたものになっているため（主に小規模町村）、業務標準化・共通化に基づき共同利用モデルを適用することができれば、現状と比べて迅速な内部処理が可能となる。また、その結果、内部処理に係る職員負担が軽減されるため、手厚い窓口対応等住民サービスの向上も可能となる。

4.7 全体総括（事業の成果）

■ 本事業の成果概略と総括は以下のとおり。

1 標準業務フローの構築とその過程で判明した課題

- (1) 住民異動届（または戸籍届）の提出を起点として複数の後続手続きが生じることで、住民の待ち時間が増加
- (2) 後続手続きにより、住民には複数の申請書/届出に転記する手間が発生
- (3) 職員には、提出書類と基幹システム等との間の整合性確認を複数回実施するなどの手間が発生

2 課題解決施策の方向性の立案

- (1) 帳票の記入項目/配置の見直しによる記入ミス軽減、内容確認の効率化
- (2) 運用ルールの見直し
- (3) 「共同利用化」を想定した「電子申請化・定型作業自動化・紙情報データ化」

3 実証実験の実施と効果推計

- (1) 電子申請システムを活用した転記機能を導入した場合の削減時間推計
 - ア 窓口処理時間が合計74.5分から16.3分まで削減（約78.0%）
 - イ 住民の待ち時間が合計48.3分から23.6分まで削減（約51.1%）
- (2) 電子申請システム導入の費用対効果を試算
 - ア 単独導入では、小規模自治体（人口1万人以下）における費用対効果は5年経過してもマイナス
 - イ 共同利用の場合、小規模自治体においても費用対効果は1年でプラス

4 全体総括

- (1) 単独自治体での導入では費用対効果の創出に時間がかかるため、複数自治体で業務を標準化、共同利用モデルを適用し、スケールメリットにより費用対効果を早期から得ることが必要。
- (2) ICTツールに頼らない業務の見直しを各市町村で行えるよう、ワークショップ形式で各市町村による議論を重ね、業務フロー作成・BPRのノウハウ吸収により、事業者に依存せず自治体職員が自走して標準化を推進できる体制を構築。
- (3) 複数市町村で共同利用の仕組みを導入し、対象業務・手続きを拡大していくことで、「人生100年時代 会津地域自治体広域連携指針」で定めている「自治体DX推進ロードマップ」のとおり、部署内役所内段階から複数市町村連携段階へと進め、住民向けの利便性向上と職員業務効率化を両立。

- 1 住民異動届（すべて）に係る取組成果
- 2 **要介護認定に係る取組の成果（暫定版）**

※「要介護認定」に係る取組は、事業期間が令和5年3月末までとなっているため、現時点での暫定報告となります。予め御了承ください。

4-1 実証実験概要（実証実験を行うICTツールの選定）

- 令和3年度自治体行政スマートプロジェクトにおいて検討したICT活用施策のうち、「問い合わせ対応の効率化」（事前相談の効率化・共有化、問い合わせの自動化）が、同プロジェクトにおける第2回意見交換会において、実証実験の対象として選定された。

スマートプロジェクト・意見交換会における施策選定プロセス（第2回意見交換会資料より）

スマートプロジェクト

- 現状を可視化し、課題を明確化
- 課題に対し具体的な施策を検討し、標準プロセス(To-Be)を策定
- 施策のうちICT活用検討においては同時に共同利用の検証を行っていく

第2回意見交換会

実証実験候補の5つの施策

- ① 問い合わせ対応の効率化
- ② 申請書の電子化
- ③ 認定調査票の電子化
- ④ 主治医意見書の電子化
- ⑤ 審査会システム改善

「問い合わせ対応の効率化」を選定

- 広域で取組むのに適している
- ナレッジ蓄積で導入効果が年々増加（関係者育成にもつながる）
- 実証費用が予算内（共同利用による導入・維持費用負担低）

問い合わせ対応の効率化（実証実験の手段）

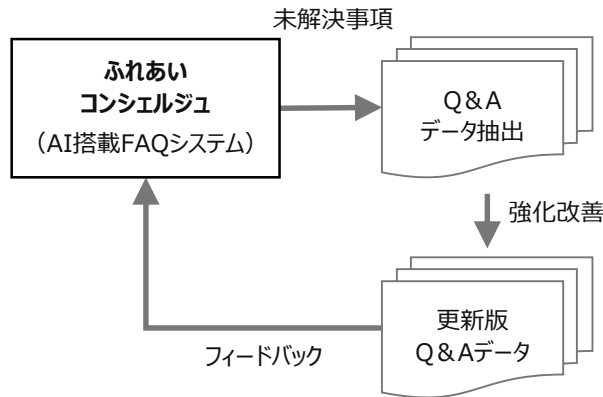
期間：準備として2022年10月～11月、実験として**2022年12月～2023年3月**

ツール：北日本コンピューターサービス株式会社「ふれあいコンシェルジュ」

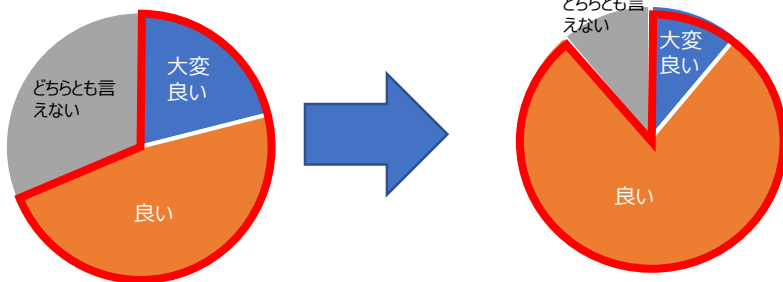
- ゴール：① 同ツールの機能により課題の解決が可能かどうかの検証
② 同ツールを導入した場合の効果検証

4-1 実証実験概要（Q&Aデータ抽出と更新による解決度向上の仕組み）

- AI搭載FAQシステムで解決できなかったQ&Aについて質問及び回答を改善してフィードバックすることで解決度向上を図った。（実証期間中に3回実施）

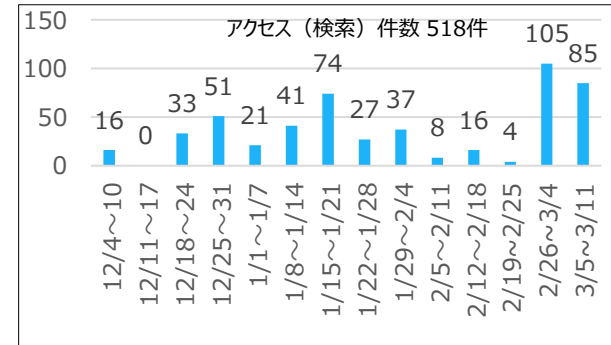


Q&Aデータ更新の繰り返しでAI-FAQの解決度向上を図る
 （ナレッジ数は20件から58件へ増加し、評価も大きく改善）

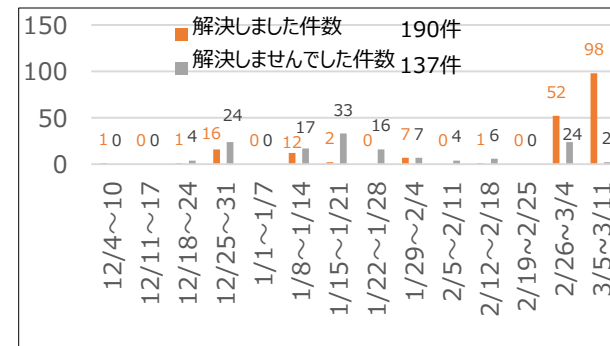


途中アンケート
 (満足度 約68%)

最終アンケート
 (満足度 約86%)



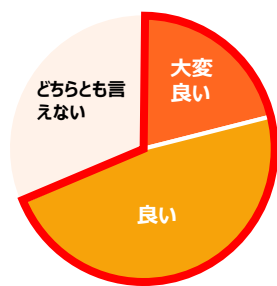
3/2の第4回意見交換会で再検索依頼によりアクセス数等が急激に増加



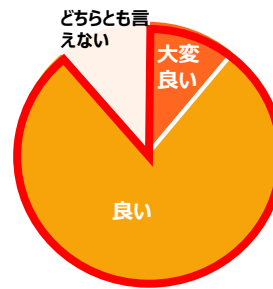
1度の検索で複数のFAQが表示され、それぞれに評価可能なため、検索数<評価数もありえる。

4-2 アンケート結果まとめ

- 実証実験の参加者へのアンケートおよび更新作業を行った担当者へのヒアリングを実施し、結果を集約した。
- アンケートは、Q&Aデータ更新途中（解決できなかったの蓄積中）と、3回目のQ&Aデータ更新終了後の最終アンケートの2回。
- 大変良い、良いを合わせた満足度は、68%から88%へと向上。ナレッジの増加および品質向上によるものと考えられる。
- また、ヒアリングおよびアンケート評価の理由・自由記載欄の内容から、課題も浮かび上がってきました。



Q&Aデータ更新途中（顧客満足度 約68%）

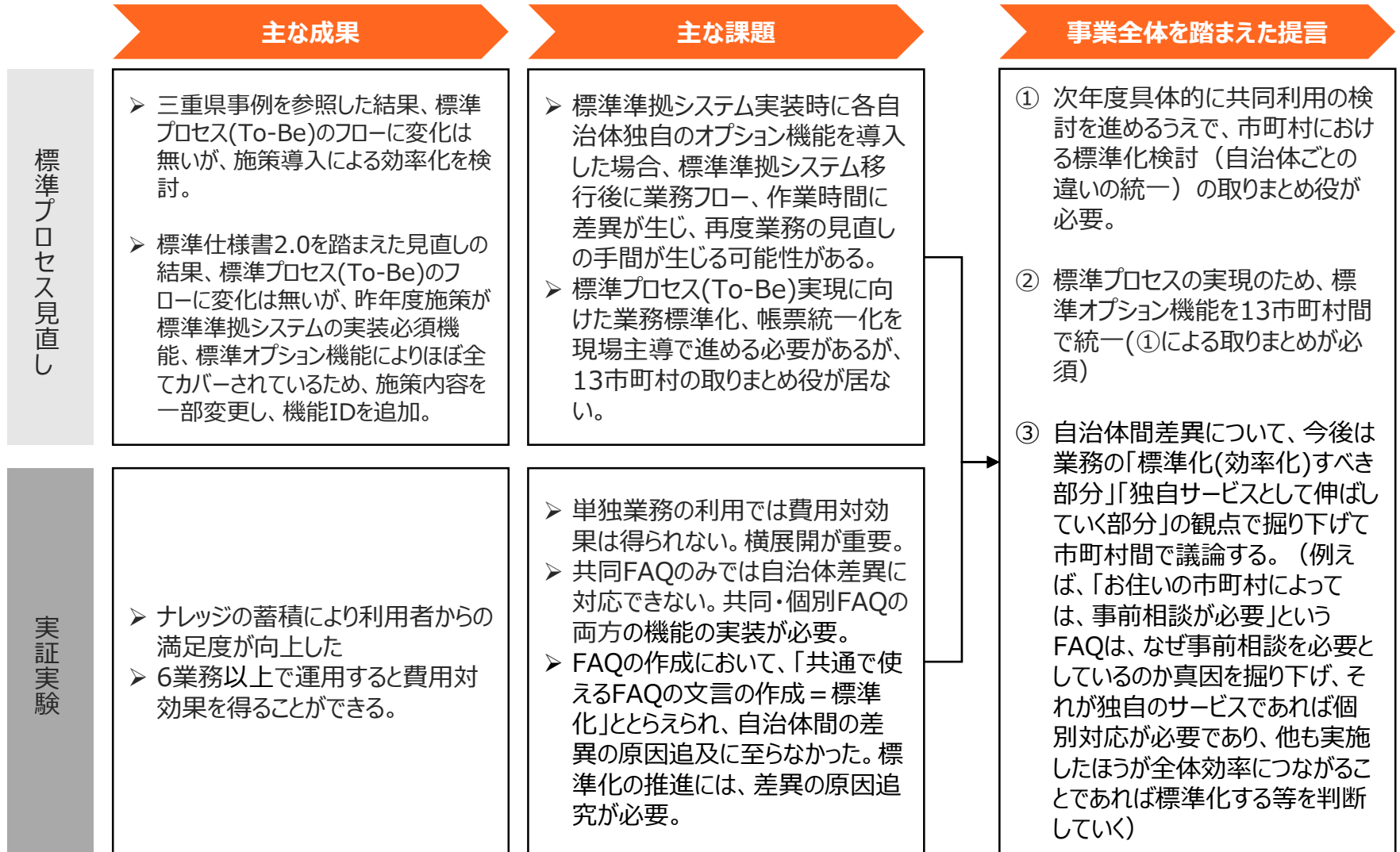


最終アンケート（顧客満足度 約86%）

意見の方向性	評価の主な理由、自由記載	課題
肯定的な意見	<ul style="list-style-type: none"> • 担当者がいなくても対応が可能 • 質問の多い内容の回答がすぐに分かる 広域で標準化できる • 基本的なことを窓口で聞かなくても、いつでも調べられる • ネットで確認できるので家族も調べやすい • 各市町村間の問題対応策を共有・共通化を図ることができる • 精度をあげていけば、非常に有効なツール 	<ul style="list-style-type: none"> • FAQデータの品質の担保 • 各自治体ごとの違いへの対応 • 様々な検索キーワードへの対応 • 平易な言葉での回答作成 • FAQ更新担当者への負担 • FAQ更新作業の運用調整
課題・否定的な意見	<ul style="list-style-type: none"> • まだ初期なので期待する返答はありませんでした • 言い回しをより利用頻度の高そうな言い方に変えたほうがより理解しやすい • 検索ワードにひっきりやすい言葉で設定していく必要がある • 市町村の規模でできることが変わってくるため、回答内容は一般的な内容にせざるを得ないのかと思う反面、一般的な内容になると知りたい内容が分からず、結果として窓口業務の負担軽減にはならないのではないか • LGWAN系とインターネット系の分離により、更新作業時のデータのやり取りに手間を要する。 • 複数人で更新を担う場合に、更新範囲や更新内容に認識齟齬を生じる可能性があり、調整が必要。 	

2-3 業務全体の成果概要

- 本業務の成果・課題と今後に向けた提言を以下に示す。
- 本取組の対象業務に限らず、業務標準化・共同利用化により、人的・財政的な負担軽減を図り、会津地域全体で職員が住民への直接的なサービス提供や地域の実情を踏まえた企画立案業務などに注力できる環境を構築することが必要。



御清聴ありがとうございました。

- 1 「住民異動届（すべて）」に係る報告内容は、総務省へ提出した「多様な広域連携促進事業成果報告書（概要版・詳細版）」から抜粋したものです。詳細については、後日総務省ホームページに掲載される予定の同報告書（概要版・詳細版）を御覧ください。
- 2 「住民異動届（すべて）」及び「要介護認定」に係る取組は、令和3年度の自治体行政スマートプロジェクトの取組とその成果を継承しています。同プロジェクトの成果等については、下記HPから御覧いただけます。

(総務省HP－自治体行政スマートプロジェクト)

https://www.soumu.go.jp/iken/02gyosei04_04000131_00001.html

(会津地方振興局－自治体行政スマートプロジェクト成果報告会)

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/01240a/smartprojectreport.html>