

－ 参考資料 目次 －

1	業務の効率化と標準化を巡る課題	1
2	電子自治体推進における業務の標準化	17
3	地方公共団体における社会保障・税番号制度の導入について	22
4	業務の標準化・効率化の事例	38
5	業務の標準化・効率化効果の把握方法	62
6	業務特性と標準化・効率化を行う際の視点について	73
	(参考) その他参考資料	74

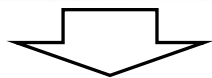
<委員発表資料>

1	京都府における自治体クラウドの取組について（原田（智）委員提出資料）	90
2	地方自治体における業務の標準化・効率化に関する 論点について（村上委員提出資料）	106
3	NTT グループの IT ガバナンス（高橋委員提出資料）	112
4	ベンチマーキング手法を用いた改善事例（熊木委員提出資料）	121
5	三鷹市における窓口サービス向上に向けた取り組みについて（三鷹市提出資料）	127
6	業務標準化とパッケージシステム（松下委員提出資料）	141
7	地方自治体における業務の標準化の法的課題（原田（大）委員提出資料）	146
8	業務の標準化の効果測定方法について（後藤委員提出資料）	158

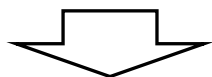
業務の効率化と標準化を巡る課題

研究会の趣旨

我が国では、人口減少・少子高齢化の進行等の社会経済環境の変化に伴い、公共サービスの範囲が拡大する一方で、行政の経営資源の制約から、行政体制・手法の効率化が推進されてきた。



さらに近時、社会保障・税番号制度の導入を契機として、クラウド化の推進など、ICTを活用した電子自治体の取組みの加速が求められている。



その際、情報システムの更新と併せて業務フローの見直しを行うことが重要とされ、その鍵を握るものの一つとして、「業務の標準化」が挙げられている。

「業務の標準化」とは何か。

「業務の標準化」にはどのような課題があるか。

「業務の標準化」の効果をどう把握するか。

1 業務効率化の取組みと標準化

地方自治体における業務効率化の取組みでは、どのような業務の標準化が行われているか。

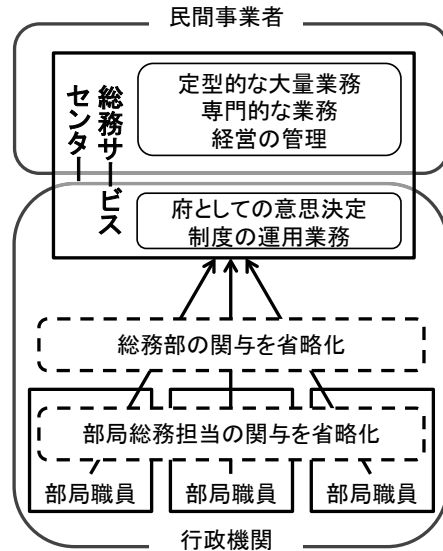
① 団体内における業務効率化の事例

例) 総務事務改革(大阪府)

従来、各部局に庶務担当者を配置して行っていた人事・給与等の内部事務について、全部局の業務を一括して総務サービスセンターに集中化した上で、民間で実施可能な業務のアウトソーシングを検討。

知事部局と教育委員会でシステム・業務フローが大きく異なっていたことが支障となったが、職員の理解を得て業務フローを統一し、全庁共通の新システムを構築。

庶務関係職員(2,500人)について400人分の削減効果。



② 団体間の連携による業務効率化の事例

例) 業務システムの共同化(京都府、府内市町村)

府と市町村で共通する次の業務システムについて、共同開発・共同利用を検討。

- ・総務事務、財務会計、文書管理
- ・基幹業務支援システム(住基・税・福祉)
- ・統合型地理情報システム(GIS)
- ・共同電子窓口サービス

京都府においては、従前から町村会を中心に業務システム(総合行政情報システム「TRY-X」)の共同開発を行ってきており、個別団体の要望によるカスタマイズを行わない方針が継承されていたことから、システムの共同化がスムーズに実現。

- 情報システム経費の削減。
- 税業務の共同化に伴い、関係職員300人分の削減効果。

例) 共同アウトソーシング(奈良県内7市町)

住民記録、税、医療、福祉等の分野における各種納付書や通知書について、従来県内7市町が別々に印刷、封入封緘等の作業を実施してきたが、これらの共通する作業を共同でアウトソーシングすることを検討。

従来7市町間で帳票の様式が異なるものがあったが、アウトソーシングの支障になるため、様式を統一。

- 委託経費の削減。
- 当該業務に携わる職員の業務時間の削減。

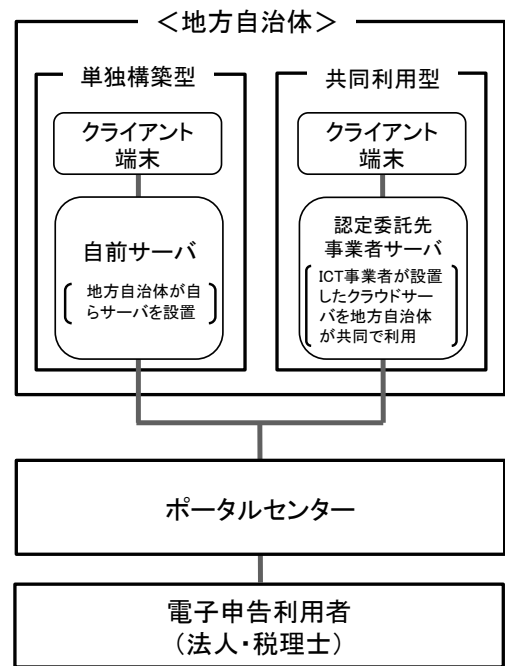
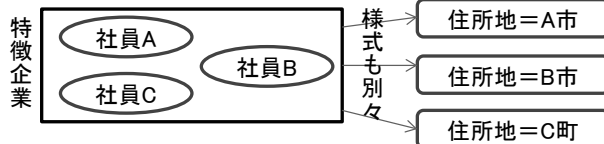
③ 全国を通じた取組みによる業務効率化の事例

例)eLTAX(地方税ポータルシステム)の構築

地方税の申告等について、申告者が複数の地方自治体に郵送で申告書等を提出していた非効率を解消し、電子的かつ一体的な申告等を実現するため、全都道府県、市町村が加入するポータルシステム(eLTAX)の構築を検討。

申告書等の様式が統一されておらず団体によって異なる実態があったが、eLTAXを活用する申告等については、全団体が指定様式によることを全団体間でルール化。

例えば、住民税の特別徴収を行う企業等は、従来は社員の住所地市町村にそれぞれ異なる様式で給与支払報告書を送付していたが、eLTAXでは同一の様式で一体的に提出。



地方自治体における業務の効率化等を検討した先行研究会の報告書でも、業務の標準化への言及がなされている。

○ 地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会報告書(平成24年3月)

「定型業務のムダをなくす」とは、業務の標準化・定型化を徹底し、それをマニュアル化して組織で共有する取組である。

業務のうちには、反復実施によるノウハウの蓄積やICTツールの活用によって省力化が可能であるにもかかわらず、従前のワークフローが踏襲されているものがある。こうした状態は、非定型・裁量的業務に投入すべきリソースの不足や業務水準のバラツキを生むこととなる。

○ 地方自治体における行政運営の変容と今後の地方自治制度改革に関する研究会報告書(平成26年3月)

職場の編成や職員の練度に応じた業務フローのローカライズや、住民・職員の利便のための帳票様式のカスタマイズは、近年まで「一職場一改善運動」等として奨励される風潮があった。

しかし、定型反復業務を中心に業務に情報システム機器が深く入り込んでいる現在では、システム標準化の阻害要因との指摘が強まっている。

経営コンサルティングの領域では、次のような業務効率化の手法が活用されている。

BPR【Business Process Re-engineering】

既存の組織やルールを抜本的に見直し、職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計、再構築することで業務改革を行うこと。

BPMN【Business Process Model and Notation】

業務フローの可視化を通して組織的・継続的な業務改善を図るための手法であるBPM(Business Process Management)を導入している多くの企業で採用されている業務フローの記法。ISO19510として国際標準化されている。

2 標準化を巡る課題

(1)業務の標準化に関しては、しばしば次のような事項が支障として指摘されているところ。これらの事項による実際の支障の有無や程度、また、それを乗り越えるための方策如何。

① 市町村の類型による事務権限の違い

市町村は、一般市、特例市、中核市、指定都市の類型に応じて、都道府県の事務権限の一部が移管されているため、類型が異なる市町村間においては、各分野において処理すべき業務が異なる。



類型の異なる市町村間でシステムの共同化等を行う場合、どのような影響があるか。さらには、都道府県と市町村の場合はどうか。

② 人口規模等の違い

人口が少ない地方自治体(小規模自治体)と人口が多い地方自治体(大規模自治体)とでは、様々なケースにおいてシステムに求める機能が異なる。

例)宮崎県内市町の事例

- 延岡市、日向市、串間市、綾町、門川町の5市町が、自治体クラウドの導入を見据え、共同利用するシステムに持たせるべき機能について協議。
- 大規模自治体と小規模自治体の間で要否について意見が相違する項目が多数発生。主な例は次のとおり。

機能	大規模	小規模	相違理由	判定
妊婦検診カードへのバーコード印字	要	不要	検診対象者数の多寡	要
肝炎検診にかかる委託方式の区分	要	不要	肝炎検診実施の有無	不要
選挙入場券に投票所の地図印刷	要	不要	投票所数の多寡	不要

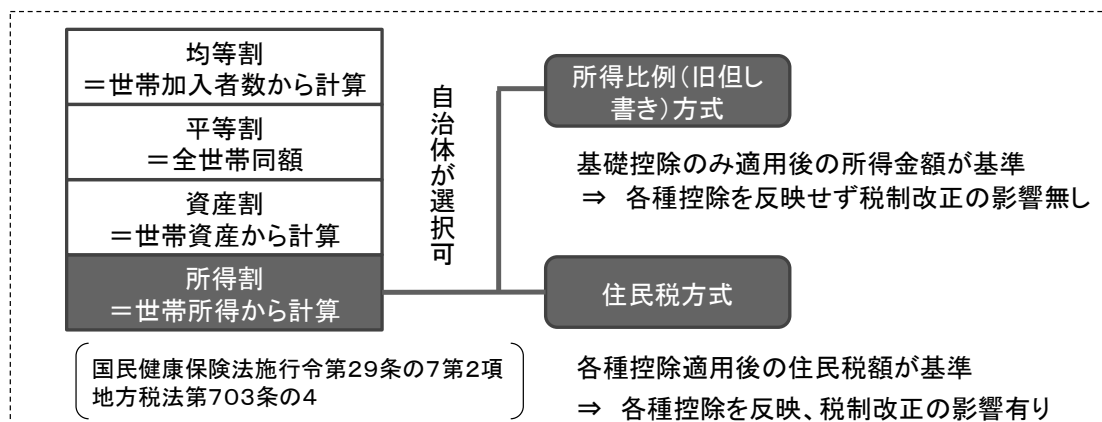


人口規模等が異なる団体間で、どのようなニーズの違いがあるか。システムの共同化等を行う場合、ニーズの違いにどのような配慮が必要か。

③ 個別制度及びその運用における選択肢等

法令で定められた個別制度においても、料金の算定方法等について、団体ごとに異なる方式の採用が許容されているケースがある。また、制度の運用段階で、地方自治体の裁量に委ねられるケースもある。

例)国民健康保険料(税)所得割の算定



〔注: 上記については、H25年度から所得比例方式に一本化されたところ。〕



異なる算定方法等を採用する団体間でシステムの共同化等を行う場合、どのような影響があるか。国の制度と地方自治体の業務の効率化との関係をどう考えるか。

④ 独自カスタマイズによる仕様の違い

各地方自治体においては、住民や職員の利便性向上のために、各種帳票やシステム等について、独自のカスタマイズを行ってきた経緯がある。

◎ 帳票やシステムの独自カスタマイズの例

	住民利便性向上	職員利便性向上
帳票	<ul style="list-style-type: none"> ○ 表現を口語体に修正。英訳を追記。欄の大きさ等を修正。 ○ 住民異動届 <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本人と外国人の帳票を別様式に切り分け。 ・ 国民健康保険の申請書を統合。 ○ 児童手当等の申請書 <ul style="list-style-type: none"> ・ 課税台帳や住民基本台帳の確認を条件に添付書類を省略。 ・ 重複項目が多い子ども医療費助成制度の申請書に複写。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 交付番号の欄を追加。 ○ 事後的な確認作業のため、処理を行った担当者や本人確認の方法等が分かるように、必要な欄を追加。 ○ 児童手当の認定のため、配偶者の状況等について申請書の欄を追加。
システム	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住民登録手続きに連動して、国民健康保険の被保険者証、介護保険の受給証明書、小中学校の転入学通知書等を発行する機能を追加。 ○ 福祉情報システムで受給中の福祉サービスを一覧で確認できる機能を追加。 ○ 国民年金システムに所得控除に基づく減免該当判定を表示する機能を追加。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 住民登録で直接入力の手間を省略するため、本籍がある住民の情報を戸籍から複写できる機能を追加。 ○ 税の還付時に利子なども自動計算して通知書等を作成できる機能を追加。



地方自治体ごとの独自カスタマイズは、団体間でシステムの共同化等を行う場合、どのような影響があるか。現場が慣れた仕様にこだわる場合、どう調整を図るか。

<参考1: 法令等による様式等の規定レベル>

【例】住民基本台帳法に基づく届出

- 住基法及び同法施行令で届出の種類と必要な記載事項等を規定
- 届出書の様式及び規格は法定せず、住民基本台帳事務処理要領で例示

法令等	規定の内容
住民基本台帳法	<ul style="list-style-type: none"> ○住民の市町村長への届出義務 <ul style="list-style-type: none"> ・転入届 ・転居届 ・転出届 ○届出事項 <ul style="list-style-type: none"> ・氏名 ・住所
住民基本台帳法施行令	<ul style="list-style-type: none"> ○届出の方法 <ul style="list-style-type: none"> ・届出者の記名、押印
住民基本台帳法施行規則	規定なし
住民基本台帳事務処理要領	<ul style="list-style-type: none"> ○様式を定める上での留意事項 <ul style="list-style-type: none"> ・各種の届出ごとに異なった様式を用いることなしに、共通の様式を用いることも適当 ○様式例

○ 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)【抄】

(転入届)

第二十二條 転入(新たに市町村の区域内に住所を定めることをい、出生による場合を除く。以下この条及び第三十條の四十六において同じ。)をした者は、転入をした日から十四日以内に、次に掲げる事項(いずれの市町村においても住民基本台帳に記録されたことがない者にあつては、第一号から第五号まで及び第七号に掲げる事項)を市町村長に届け出なければならない。

- 一 氏名
 - 二 住所
 - 三 転入をした年月日
 - 四 従前の住所
 - 五 世帯主についてはその旨、世帯主でない者については世帯主の氏名及び世帯主との続柄
 - 六 転入前の住民票コード(転入をした者につき直近に住民票の記載をした市町村長が、当該住民票に直近に記載した住民票コードをいう。)
 - 七 国外から転入をした者その他政令で定める者については、前各号に掲げる事項のほか政令で定める事項
- 2 略

(転居届)

第二十三條 転居(一の市町村の区域内において住所を変更することをいう。以下この条において同じ。)をした者は、転居をした日から十四日以内に、次に掲げる事項を市町村長に届け出なければならない。

- 一 氏名
- 二 住所
- 三 転居をした年月日
- 四 従前の住所
- 五 世帯主についてはその旨、世帯主でない者については世帯主の氏名及び世帯主との続柄

(転出届)

第二十四條 転出(市町村の区域外へ住所を移すことをいう。以下同じ。)をする者は、あらかじめ、その氏名、転出先及び転出の予定年月日を市町村長に届け出なければならない。

(届出の方式等)

第二十七條 この章又は第四章の三の規定による届出は、政令で定めるところにより、書面で行なければならない。

2・3 略

○ 住民基本台帳法施行令(昭和42年政令第292号)【抄】

(届出の方式)

第二十六條 法第四章又は法第四章の三の規定による届出は、現に届出の任に当たっている者の住所及び届出の年月日が記載され、並びに当該届出の任に当たっている者が署名し、又は記名押印した書面で行なければならない。

○ 住民基本台帳事務処理要領(抄)

第4 届出

1 届出書の様式及び規格

届出書の様式及び規格は、法定されていないが、市町村ごとに届出書の用紙を備えつけておくこととするのが適当である。ただし、転入届の特例(法第24条の2第1項及び第2項の規定による住民基本台帳カードの交付を受けている者等に関する転入届の特例をいう。以下同じ。)の適用を受ける者からの転出届については、郵便等による届出を受理することが想定されていることから、所定の届出書以外の書式による届出も受理する必要がある。

なお、届出書の様式は、住民の利便及び事務処理の合理化の見地より、次の点に留意しつつ、合理的な様式について創意工夫されたい。

- (1) 届出人が記載しやすいように平易かつ簡明なものであること。
- (2) 一の事由に基づく届出その他の行為等については、この法律の規定による届出により行うものとされたもの以外の届出等についても、できるだけ一の届出書で足りるようにすること。
- (3) 事務処理の合理化のため届出書の写しを次のような方法に活用することを検討すること。
 - ア 本籍地および前住所地の市町村長への通知書として利用すること。この場合においては、その通知書となる届出書の写しの部分が官製葉書大(長さ14.8センチメートル、幅10センチメートル)となるように設計することが適当であること。
 - イ 転出証明書として利用すること。
 - ウ 委員会への通知その他の市町村内部における連絡のため利用すること。
- (4) 各種の届出ごとに異なった様式を用いることなしに、共通の様式を用いることも適当であろう。
なお、参考までに法の規定による届出についての様式の例を示せば、おおむね次のとおりである。

○ 住民基本台帳事務処理要領記載様式

○ ○ 市(町 村)長 殿

住 民 異 動 届

世帯 番号	新 日
----------	--------

異動年月日	平 年 月 日	異動事由	1 転 入 3 転 出 5 世帯主変更 7 30条の4 7届出 2 転 居 4 世 帯 変 更 6 30条の4 6転入 8 続 柄 変 更 (同一世帯の全部又は一部が同時に転出する場合で、そのうちに住民基本台帳カードの交付を受けている者があるときは、転出届明書の交付を受ける必要がありません。この場合は、転入届の際に住民基本台帳カードの提示が必要となります。)
届出年月日	平成 年 月 日	届出の任に当たっている者の氏名	届
住 所	新 旧	世帯主	

氏 名	生 年 月 日	性 別	続 柄	住 民 票 コード	住民基本台帳 カ ー ド	国籍・地域	在留資格 (在留期間の 満了の日)	在留カード 等の番号 (在留期間の 満了の日)	選挙 登録	国民年金 種別	国民年金 番号	国民年金 番号	国民年金 番号	国民年金 番号	国民年金 番号	国民年金 番号	異 動 項 目														
																	戸籍	選挙	国 保	高 齢	介 護	年 金	教 育	後期高齢 資格	介護 資格	児童 手当	障害 年金	職 業			
1 明大昭平	昭一	男	昭二	昭三	昭四	昭五	昭六	昭七	昭八	昭九	昭十	昭十一	昭十二	昭十三	昭十四	昭十五	昭十六	昭十七	昭十八	昭十九	昭二十	昭二十一	昭二十二	昭二十三	昭二十四	昭二十五	昭二十六	昭二十七	昭二十八	昭二十九	昭三十
2 明大昭平	昭一	女	昭二	昭三	昭四	昭五	昭六	昭七	昭八	昭九	昭十	昭十一	昭十二	昭十三	昭十四	昭十五	昭十六	昭十七	昭十八	昭十九	昭二十	昭二十一	昭二十二	昭二十三	昭二十四	昭二十五	昭二十六	昭二十七	昭二十八	昭二十九	昭三十
3 明大昭平	昭一	男	昭二	昭三	昭四	昭五	昭六	昭七	昭八	昭九	昭十	昭十一	昭十二	昭十三	昭十四	昭十五	昭十六	昭十七	昭十八	昭十九	昭二十	昭二十一	昭二十二	昭二十三	昭二十四	昭二十五	昭二十六	昭二十七	昭二十八	昭二十九	昭三十
4 明大昭平	昭一	女	昭二	昭三	昭四	昭五	昭六	昭七	昭八	昭九	昭十	昭十一	昭十二	昭十三	昭十四	昭十五	昭十六	昭十七	昭十八	昭十九	昭二十	昭二十一	昭二十二	昭二十三	昭二十四	昭二十五	昭二十六	昭二十七	昭二十八	昭二十九	昭三十
5 明大昭平	昭一	女	昭二	昭三	昭四	昭五	昭六	昭七	昭八	昭九	昭十	昭十一	昭十二	昭十三	昭十四	昭十五	昭十六	昭十七	昭十八	昭十九	昭二十	昭二十一	昭二十二	昭二十三	昭二十四	昭二十五	昭二十六	昭二十七	昭二十八	昭二十九	昭三十

本 籍	昭一	筆 頭 者	昭一
			昭一
			昭一

※1 生年月日欄は外国人住民の方は西暦で記入しても差し支えありません。
 ※2 住民票コードは転入時のみ記載してください(住民基本台帳カードを提示する場合は記載の必要はありません。)
 ※3 外国人住民の方のみ記入してください。
 ※4 日本人の方のみ記入してください。

(事 務 処 理 記 載 欄)

<参考2:「標準パッケージ」における個別ニーズの反映>

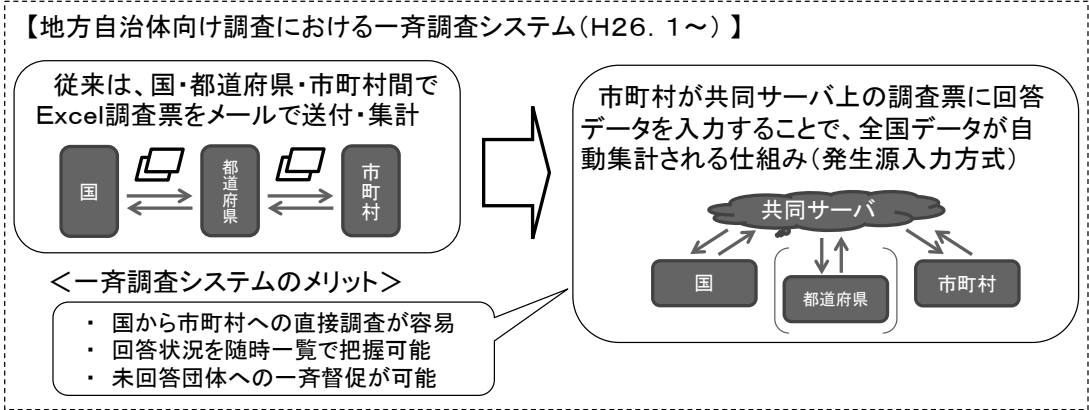
ICT事業者が地方自治体に提供する「標準パッケージ」の中で、次のような手法により、カスタマイズによることなく個別のニーズを反映しているケースがある。

【パラメータ設定による選択肢】
 仕様や算定方法等が複数に分かれる業務について、標準パッケージにおいてパラメータを設定することで、一定の選択肢から選択可能に。
 <例>
 ・税率、納期
 ・保険料の軽減割合

【カスタマイズのツール化】
 標準パッケージに備えられた部品(ツール)を活用することで、一定の調整が可能に。
 <例>
 ・印字位置の調整
 ・画面の色、配置

(2)業務の標準化によって業務の効率化が促されることで、地方自治に関する制度や運用に影響を生じるものがあるか。

例)国から市町村への直接調査と都道府県の役割



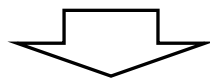
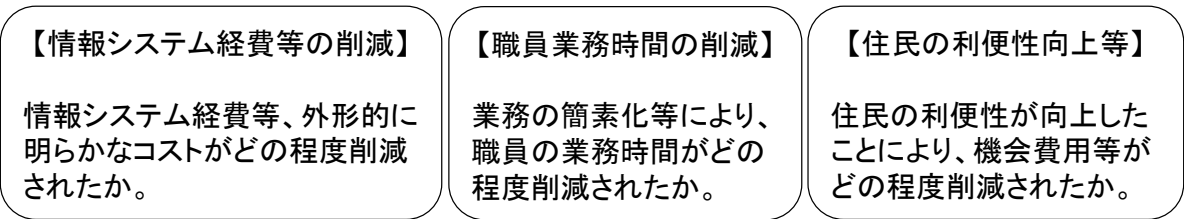
従来の市町村向け調査では、都道府県の「連絡調整事務」(地方自治法第2条第5項)として、次のような運用がなされてきたが、これをどう評価すべきか。

- ・ 都道府県による市町村ヒアリング: 調査の趣旨徹底と回答内容のチェック、市町村の課題や行政運営能力の把握とこれを端緒とする助言
- ・ 都道府県による付加調査の実施: 国の調査よりも広範な事項の把握とこれに基づく助言

<地方自治法第2条第5項>
都道府県は、市町村を包括する広域の地方公共団体として、第二項の事務で、広域にわたるもの、市町村に関する連絡調整に関するもの及びその規模又は性質において一般の市町村が処理することが適当でないと思われるものを処理するものとする。

3 効果の把握方法

業務の効率化による効果については、大別すると次のように類型化できるものと考えられる。



しかしながら、どの範囲までを効果として取り扱うか、また、具体的にどのように効果を把握するかについて、統一した考え方は構築されていない。

① 情報システム経費等の削減

- ICT事業者を支払う金額を取組前後で比較することで把握が可能。
- 先進事例から、自治体クラウド導入による情報システム削減効果は概ね3割と想定。

例)神奈川県町村会の事例

【取組概要】

神奈川県内全14町村が参加する自治体クラウドを構築。

【効果額(事業者決定時試算)】

財務会計と住民情報システムに係る情報システム運用経費が計約47億円から計約32億円へと約3割削減(H23. 10月～H28. 9月までの5年間。)

例)埼玉県町村会の事例

【取組概要】

埼玉県内18町村(23町村中)が参加する自治体クラウドを構築。

【効果額(事業者決定時試算)】

18団体全体の情報システム運用経費(ネットワーク費用等を除く)が約60億から約32億円へと約4割強削減。

② 職員業務時間の削減

人数換算による定量化の例が見られるが、算定基準や把握方法等について共通認識が持たれるには至っていない。

例)大阪府の事例(→ P2)

総務事務改革の効果

⇒ 職員400人分の削減効果

例)京都府の事例(→ P3)

税業務共同化等の効果

⇒ 職員300人分の削減効果

③ 住民の利便性向上等

①、②に加えて、住民の利便性向上等を取組みの効果として算定している事例もある。

<参考1> 住民基本台帳ネットワークシステムの導入効果

- 1) 事務・手続の効率化や郵送切手代等の削減による直接的な効果【約160億円】
- 2) 年金の現況届の記入・投函の省略による住民の機会費用等間接的な効果【約350億円】

<参考2> 社会保障・税番号制度の導入効果【検討中】

- 1) 国民が行う行政手続等において他の機関が発行する証明書等の添付を削減することにより、行政機関の証明書発行事務の削減や国民の窓口訪問機会を削減
- 2) 関係機関間における文書照会や回答書の作成事務を削減
- 3) マイ・ポータル(仮称)を活用することにより案内・通知文書の発送費等を削減

参 考 資 料

地方公共団体の主な役割分担の現状

(平成26年4月1日現在)

	(保健衛生)	(福祉)	(教育)	(環境)	(まちづくり)	(治安・安全・防災)
道府県	<ul style="list-style-type: none"> ・麻薬取扱者(一部)の免許 ・精神科病院の設置 ・臨時の予防接種の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育士、介護支援専門員の登録 ・身体障害者更生相談所、知的障害者更生相談所の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学校学級編制基準、教職員定数の決定 ・私立学校、市町村立高等学校の設置認可 ・高等学校の設置管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・第一種フロン類回収業者の登録 ・公害健康被害の補償給付 	<ul style="list-style-type: none"> ・都市計画区域の指定 ・市街地再開発事業の認可 ・指定区間の1級河川、2級河川の管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・警察(犯罪捜査、運転免許等)
指定都市	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障害者の入院措置 ・動物取扱業の登録 	<ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・県費負担教職員の任免、給与の決定 	<ul style="list-style-type: none"> ・建築物用地下水の採取の許可 	<ul style="list-style-type: none"> ・区域区分に関する都市計画決定 ・指定区間外の国道、県道の管理 ・指定区間の1級河川(一級)、2級河川(二級)の管理 	
中核市	<ul style="list-style-type: none"> ・保健所の設置 ・飲食店営業等の許可 ・温泉の利用許可 ・旅館業・公衆浴場の経営許可 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育所、養護老人ホームの設置の認可・監督 ・介護サービス事業者の指定 ・身体障害者手帳交付 	<ul style="list-style-type: none"> ・県費負担教職員の研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般廃棄物処理施設、産業廃棄物処理施設の設置の許可 ・ばい煙発生施設の設置の届出の受理 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外広告物の条例による設置制限 ・サービス付き高齢者向け住宅事業の登録 	
特別市				<ul style="list-style-type: none"> ・一般粉じん発生施設の設置の届出の受理 ・污水又は廃液を排出する特定施設の設置の届出の受理 	<ul style="list-style-type: none"> ・市街化区域又は市街化調整区域内の開発行為の許可 ・土地区画整理組合の設立の認可 	
市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村保健センターの設置 ・健康増進事業の実施 ・定期の予防接種の実施 ・結核に係る健康診断 ・埋葬、火葬の許可 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育所の設置・運営 ・生活保護(市及び福祉事務所設置町村が処理) ・養護老人ホームの設置・運営 ・障害者自立支援給付 ・介護保険事業 ・国民健康保険事業 	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学校の設置管理 ・幼稚園の設置・運営 ・県費負担教職員の職務の監督、勤務成績の評定 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般廃棄物の収集や処理 ・騒音、振動、悪臭を規制する地域の指定、規制基準の設定(市のみ) ・市町村道、橋梁の建設・管理 ・準用河川の管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道の整備・管理運営 ・都市計画決定(上下水道等関係) ・都市計画決定(上下水道等以外) ・市町村道、橋梁の建設・管理 ・準用河川の管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・消防・救急活動 ・災害の予防・警戒・防除等 (その他) ・戸籍・住基

<A団体の住民異動届>

住民異動届

※太線のワク内をご記入ください。
※受付で身分証明書等を確認させていただきます。

住民基本台帳カードの交付を受けている方が転出する場合は、住基ネットから転出証明情報を送信します。
この場合、転入届の際に住民基本台帳カードを提示し、暗証番号を入力する必要があります。

届出年月日	平成	年	月	日
異動年月日	平成	年	月	日
届出人名				
届出人	本人	世帯主	同一世帯員	その他(代理人)
代理の方は、住所及び続柄等をご記入ください。				
住所				
本人との関係(続柄等)				
本人への連絡方法(電話)	自宅・携帯・勤務先等			

新しい住所 (方書も住民票に必ず記載されます。)	番地 番 号	(フリガナ)氏 名
方書 (マンション名・アパート名・部屋番号・様方等がありましたらご記入ください。)	新しい住所の世帯主	
※転入・転居の方は新住所の世帯状況について次の中から選んでください。 1 <input type="checkbox"/> 既にある世帯に入る 2 <input type="checkbox"/> 異動者だけで新しい世帯をつくる (同居する別世帯がある・ない)		
いままでの住所	番地 番 号	氏 名
方書	いままでの住所の世帯主	
本籍	番地 番 号	筆頭者

番号	フリガナ氏名	生年月日	性別	続柄	住民基本台帳カード 住民票コード	国記号・番号	保 険 種 別	介護保 険者番 号	後期高 齢被保 険者番 号	国民高 齢者 番号	公的 年金 番号	児童 手当	
1		明・大・昭・平	男		有・無 記載事項変更	有・無	一・退・被扶	有・無	有・無	有・無	1・任	船共 厚 有・無	
2		明・大・昭・平	男		外国人住民とは様式を分けている (国籍等の欄がない)			<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 世帯主 <input type="checkbox"/> 同一世帯員	有・無	有・無	有・無	1・任	船共 厚 有・無
3		明・大・昭・平	男		有・無 記載事項変更	有・無	一・退・被扶	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	1・任	船共 厚 有・無	
4		明・大・昭・平	男		有・無 記載事項変更	有・無	一・退・被扶	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	1・任	船共 厚 有・無	
5		明・大・昭・平	男		有・無 記載事項変更	有・無	一・退・被扶	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	1・任	船共 厚 有・無	

異動される方、全員をご記入ください。

備考	交付 住(全)× 住(-)× 印 x	異動事由	転入 A1	転出 A4	住所設定 A5	職権記載 A6	表示変更 A8	世帯分離 A9	世帯合併 AA	転出特例 AB	転入特例 AC	30条の46 G1	30条の47 G2	資格証明書交付 S1	有・無	住民課 受 付 審 査
本人確認 <input type="checkbox"/> 免 <input type="checkbox"/> バ <input type="checkbox"/> 保 <input type="checkbox"/> 要通知 <input type="checkbox"/> 開き取り <input type="checkbox"/> その他 ()																

<B団体の住民異動届>

【住民異動届】

転入 付記転入 転居 付記転居 世帯変更(変更・合併・分離・主変更)
Resident Change Notification Move-in 30条/47届出 Change of address Move-out 住所修正 転出取消 職権回復

※転入、転居は新住所への引越しが完了していないと受付はできません。
※転居は転出承認の14日前から受付可能です。
※転入届は、電子計算機に記録されます。※転居届は、他の業務で使用させていただきます。
※この届出は、学校教育法施行規則第22条文部省令第1号第30条に基づき転居の届出にも使用します。
※転居届は転入届と併せて提出する必要があります。

全 [] 人	届出日 Date	届出に來られた方 Applicant	氏名 Name	電話番号 Phone number of applicant
平成 Y M D	年 月 日	<input type="checkbox"/> 本人 Myself	()	()
異動日 Date of change	代理人の住所 Address of proxy(in case of proxy only)	<input type="checkbox"/> 世帯員 Member of household	関係 Relationship	
平成 Y M D		<input type="checkbox"/> 代理人 Proxy		

国民健康保険	取得人数	取得事由
交付状況	1全部 2一部	1本人 2世帯主 3同居親族 4その他取得(届及転入)
世帯状況	一般 離別 退 混合	学あり 外国人 遺族 世主生保
保険証	交付 郵送 回収交付	本人確認 在留カード 在留カード
高齢受給者証		本人確認 ()
届出者		保険証受取印

旧住所Address	都道府県 市 郡 区 町村	丁目 番 番地	号 (別ト・ワケナ名等)
世帯主氏名	(別ト・ワケナ名等)		
新住所Address	都道府県 市 郡 区 町村	丁目 番 番地	号 (別ト・ワケナ名等)
世帯主氏名	(別ト・ワケナ名等)		
新筆頭者	氏名	旧氏	

氏名	旧続柄	新続柄	世帯主	入居法	住基法
				19条 e9	22条
				19条 e9	23条
				19条 e7	30条 e46
				19条 e8	30条 e46
				19条 e8	47条

氏名	生年月日	性別	続柄	国民健康保険	後期高齢者	年金	児童	印鑑	I	C	非力	自立	30条の45区分	在留資格	在留カード等の種類	国籍・地域	
初加	明・大・昭・平 / 西暦(A.D.)	男	世帯主	あり・なし	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
初加	年 月 日	女	妻・子	あり・なし	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
初加	年 月 日	男	世帯主	あり・なし	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
初加	年 月 日	女	妻・子	あり・なし	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
初加	年 月 日	男	世帯主	あり・なし	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
初加	年 月 日	女	妻・子	あり・なし	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無

備考	職歴 (H24.4.1~) 他	健康・介護・年金・住A・保護	学・社・診・特・丸・通・測・開
職歴	住居表示 確認	別世帯 あり	旧住居日 新住居日 期間経過 告知せ 通知
職歴	職歴	職歴	委任状・法定・登記
職歴	職歴	職歴	委任
職歴	職歴	職歴	委任

■太枠内をすべて記入してください。

児童手当・特例給付認定(額改定)請求書										受付印	
次とおり、児童手当の認定を請求します。また、申請した事項に変更が生じたときは、届出を行います。											
(あて先) []											
提出年月日 平成 年 月 日											
① 請求者(保護者)	フリガナ	生年月日	S・H	年	月	日	性別	男・女	④ 振込先金融機関(新規の方のみ)	金融機関名	銀行 農協 信用金庫
	氏名(生計中心者)	電話番号	自宅	()	携帯	()				店番号	口座番号
住所	配偶者の有無						有・無				
② 配偶者	フリガナ	生年月日	S・H	年	月	日	性別	男・女	④ 振込先口座は①の請求者の口座を指定してください。	口座名義 (カタカナ)	
	氏名	電話番号	()	()							
③ 養育する児童(18歳未満の児童全員)	氏名	生年月日	続柄	同居・別居	別居	別居	別居	別居	別居	別居	別居
	S・日	年	月	日	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居
	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居
住所(申請者と別居の場合のみ記入してください)										※対象	
この申請等の事項は子育て支援課において保管され、私の個人情報電子計算組織に登録されること、あわせて私と配偶者の所得の確認については、市民税課長が保管している課税台帳により、子育て支援課長が行うことに同意します。										※ 加入している年金の種類	
※他の申請関係										※ 扶養親族等の数	
※不足書類										うち16歳未満の児童	
※備考欄										児童手当・特例給付	
認定・却下										受給開始月	
受給開始日										年 月	
15日特例										□ 15日特例	

※は記入しないでください。

乳幼児医療費助成制度医療証交付申請書(兼現況届)										受付印	
次とおり、医療証の交付を申請します。また、申請した事項に変更が生じたときは、届出を行います。											
(あて先) []											
申請年月日 平成 年 月 日											
① 申請者(保護者)	フリガナ	生年月日	S・H	年	月	日	性別	男・女	④ 加入保険の内容	被保険者氏名	
	氏名(生計中心者)	電話番号	自宅	()	携帯	()				記号	番号
住所	配偶者の有無						有・無				
② 配偶者	フリガナ	生年月日	S・H	年	月	日	性別	男・女	④ 加入保険の内容	資格取得日	年 月 日
	氏名	電話番号	()	()						保険者名	1 健保組合 2 協会健保 3 共済組合 4 国保組合 5 [] 国保
③ 養育する児童(18歳未満の児童全員)	氏名	生年月日	続柄	同居・別居	別居	別居	別居	別居	別居	別居	別居
	S・日	年	月	日	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無
	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居
	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居	有・無	同居・別居
住所(申請者と別居の場合のみ記入してください)										※対象	
この申請等の事項は子育て支援課において保管され、私の個人情報電子計算組織に登録されること、あわせて私と配偶者の所得の確認については、市民税課長が保管している課税台帳により、子育て支援課長が行うことに同意します。また、保険者より付加給付(家族療養費)が支給された場合は [] へ返還します。										※ 扶養親族等の数	
※他の申請関係										うち16歳未満の児童	
※不足書類										心身障害者医療・医療費助成の有無	
※備考欄										生活保護の受給状況	
認定・却下										受給開始日	
受給開始日										年 月 日	

この部分が複写

※は記入しないでください。

㊦義務教育就学児医療費助成制度医療証交付申請書(兼現況届)

次のとおり、医療証の交付を申請します。また、申請した事項に変更が生じたときは、届出を行います。
(あて先) XXXXXXXXXX

この部分が複写

申請年月日 平成 年 月 日		④ 被保険者氏名	
① 申請者(保護者)	フリガナ 氏名 <small>(※封筒中心者)</small>	生年月日 S・H 年 月 日 性別 男・女	加入保険の内容
	住所 XXXXXXXXXX	自宅 () 電話番号 () 携帯 ()	記号番号 記号 番号
	配偶者の有無 有・無	資格取得日 年 月 日	保険者名 1 健保組合 2 協会健保 3 共済組合 4 国保組合 5 XXXXXX 国保
② 配偶者	フリガナ 氏名	生年月日 S・H 年 月 日 性別 男・女	保険者番号
	住所 XXXXXXXXXX	電話番号 ()	
③ 養育する児童(18歳未満の児童全員)	氏名	生年月日 S・H 年 月 日	住所(申請者と別居の場合のみ記入してください)
	続柄	同居・別居	監護の有無 有・無
			生計関係 同一・維持
この申請等の事項は子育て支援課長において保管され、私の個人情報も電子計算機に記録されること、あわせて私と配偶者の所得の控除については、市民税課長が保管している課税台帳により、子育て支援課長が行うことに同意します。また、保険者より付加給付(家族医療費)が支給された場合は XXXXXXXXXX へ返還します。			
⑤ 扶養親族等の数 うち16歳未満の児童		多对象 <input type="checkbox"/>	
⑥ 所得限度額 年度 千円 年度 千円		⑦ 認定・却下	
⑧ 受給開始日 年 月 日			

※は記入しないでください。

<E団体の児童手当・特例給付認定請求書>

児童手当・特例給付 認定請求書



請求理由 1. 出生等 2. 転入 3. 保護者の変更		提出日	コード
請求者	フリガナ 氏名	住所 XXXXXXXXXX	職業 1. 被用者 2. 非被用者 3. 公務員
	性別 男・女	生年月日 昭和 年 月 日	連絡先 自宅 () 携帯 ()
配偶者	フリガナ 氏名	生年月日 昭和 年 月 日	職業 1. 被用者 2. 非被用者 3. 公務員(職場の支給 有・無) (勤務先:)
児童	フリガナ 氏名	続柄	同居・別居
	生年月日	平成 年 月 日	海外留学 出国年月
	支給対象	1. 同居 2. 別居	児童と別居している場合の児童の住所
	監護の有無	1. 有 2. 無	生計関係 1. 同一 2. 維持
年金加入状況	10. 厚生年金保険 20. 私立学校教職員共済組合 41. 国家公務員共済組合 51. 地方公務員等共済組合 70. 国民年金 90. 未加入・不明 00. その他 ()	譲渡所得の有無 有・無	11. 新規認定請求更新入力 21. 認定・却下更新入力 承認定・却下 手当月額 円
	所得の状況 平成 年分所得額 円	扶養親族等及び児童の数 人 (うち老人控除対象配偶者及び 老人扶養親族の合計数 人)	認定・却下年月日 支給開始年月日 控除後の所得額 円 所得制限限度額 円 児童手当・特例給付
認定に足りないもの	21. 印鑑 22. 記載不備 23. 請求者名義の口座未記入等 24. 請求者の年金加入証明または保険証等の写し 25. 所得課税証明書 26. 児童の世帯全員の住民票 27. 申立書 29. その他 ()	支払希望金融機関名 銀行 金庫 農協 本店 支店 その他 () 口座番号 請求者口座名義(カナ) 普通・当座	

③裏面の注意をよく読んで記入してください。字は楷書(かいしょ)ではっきりと書いてください。
④この申請に係る資格認定のため必要のあるときは、必要書類を提出すること、所得課税状況、世帯状況及びその他の児童手当・特例給付の認定に必要なことについて、官公署、関係人に調査、報告を求めると同意します。(請求者及びその配偶者を対象としてこれらの調査・報告徴取を行うことに同意します。)

振出予定日 開始 月

住民基本台帳ネットワークシステムの費用対効果

住民基本台帳ネットワークシステムの活用により、

- ① 事務・手続の効率化や郵送切手代等の削減による直接的な効果 約160億円
 - ② 年金の現況届の記入・投函の省略による住民の機会費用等間接的な効果 約350億円
- 全体として約510億円の費用対効果が見込まれます。

住民基本台帳ネットワークシステムの活用により効果をもたらした主な事項

- 行政手続における住民票の写しの添付の省略 (パスポートの受給申請、免許等の申請など) → 全国で約510万件
- 年金受給権者の年金の現況届の提出を省略 → 全国で約4,000万人分
- 転入通知のオンライン化 → 年間410万件

(平成22年度数値)

① 事務・手続の効率化や郵送切手代等の削減による直接的な効果

- ・年金受給権者の現況届に要する郵送切手代等
- ・現況確認の通知・回収、住民票の写しの交付、転入通知の作成等事務処理

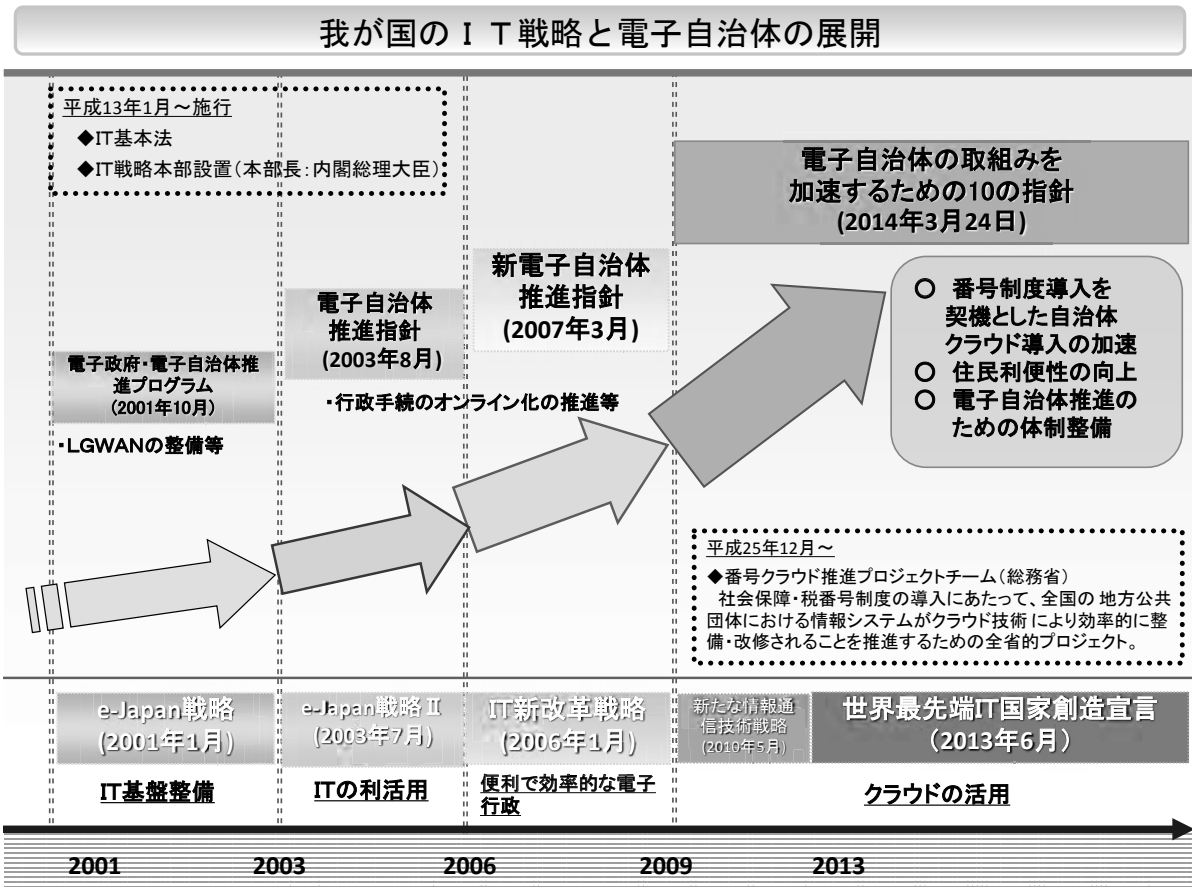
	事務・手続の効率化等	郵送切手代等の削減
住民側		約20億円
行政側	約93億円	約47億円
合計	約160億円	

② 年金の現況届の記入・投函の省略による住民の機会費用等間接的な効果

- ・住民票の写しの交付を受けるために役所へ来庁する移動時間や交通費
- ・現況届の記入やポストへの投函

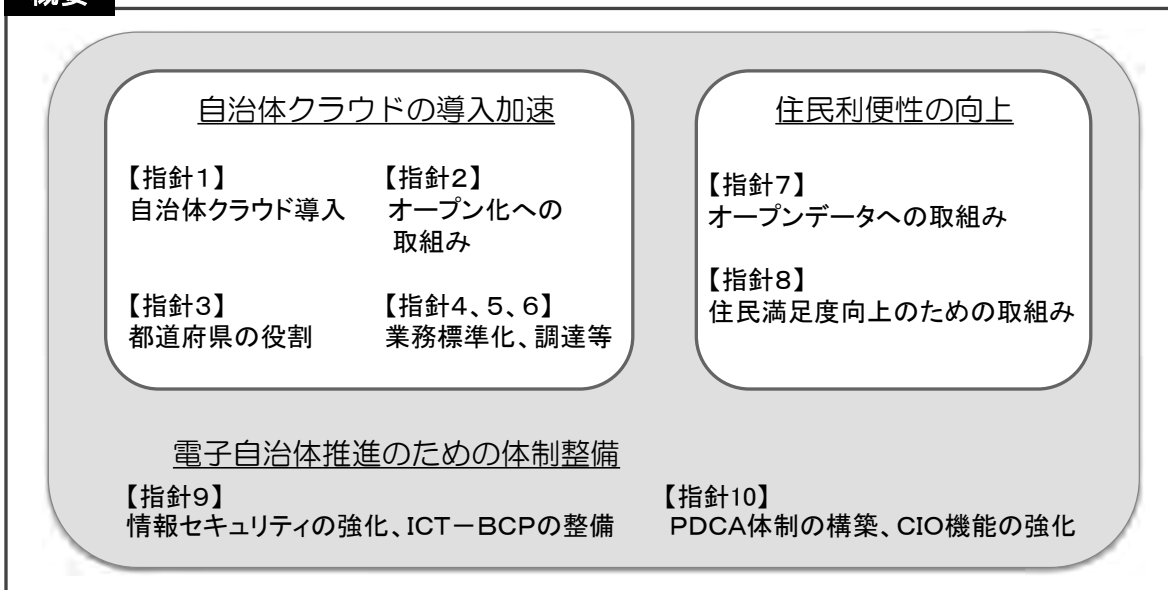
	事務・手続の効率化等	交通費の削減
住民側	約330億円	約20億円
合計	約350億円	

電子自治体推進における 業務の標準化



電子自治体の取組みを加速するための10の指針（概要）

概要



総務省のフォローアップ等

- 本指針に基づき、適切なフォローアップを実施・公表
- フォローアップの結果等を踏まえ、情報提供・助言等の支援を実施

【指針1】番号制度の導入に併せた自治体クラウドの導入

地方公共団体においては、番号制度導入のスケジュールに合わせて自治体クラウドの導入に取り組み、関係経費の削減と事務負担の軽減等業務システムの効率的・効果的な運用を図ること。

地方公共団体の取組み概要

- ①コストシュミレーションの実施
番号制度と同時に自治体クラウドを導入する場合・しない場合のコストシュミレーションを行う
- ②最適なスケジュールの策定
・個人番号制度の導入が最大限効率化される自治体クラウドの導入スケジュールを策定する
・自治体クラウドの導入を番号制度の導入に併せることが困難な場合も、番号制度導入に合わせてクラウド化を図る
- ③業務フローの見直し
- ④スケジュールに沿った実施

総務省の促進策

- 平成25年10月公表の「個人番号制度導入に併せた自治体クラウドの導入スケジュールモデル」に基づきフォローアップを実施
- フォローアップ結果に基づき、地方公共団体情報システム機構等と連携し、情報提供・助言を実施
- 特に共同化における課題に関する情報提供・助言等の支援の充実
- 番号制度の導入に併せた自治体クラウドの取組みの加速のため、自治体クラウドの導入に要する経費に対する特別交付税措置の支援対象の拡充

取組事例②



	人口
小坂町	5,864
上小阿仁村	2,697
藤里町	3,807
三種町	18,818
八峰町	8,167
五城目町	10,576
八郎潟町	6,491
井川町	5,290
大潟村	3,244
美郷町	21,497
羽後町	16,819
東成瀬村	2,775
町村計	106,045
県計	1,020,314

【秋田県町村会の取組】

- 秋田県内全12町村が参加
- 平成26年度中に11団体が本稼働(予定)
- 情報システム運用経費が約34億円から約24億円に削減
- 削減効果(試算) ▲約3割
- 一部事務組合方式

【指針5】パッケージシステムの機能等と照合した業務フローの棚卸し・業務標準化によるカスタマイズの抑制

地方公共団体は、自治体クラウド導入を含め情報システムの更新にあたり、安易にカスタマイズ要望を積み上げることなく、自らの業務フローを棚卸し・分析すること。その際には、クラウドベンダが提供するパッケージシステムの機能・帳票等と業務フローを照らし合わせ、業務の標準化を徹底的に実施し、パッケージシステムのカスタマイズを必要最低限に抑制するとともに、事務の共同アウトソーシング等を含めた行政事務の最適化を図ること。

また、次期システム更新も視野に入れ、自治体クラウド導入後も継続的に業務の可視化に取り組むこと。

地方公共団体の取組み概要

- ①カスタマイズ要望を抑制することについての庁内・団体間の合意形成
- ②現行の業務フローとパッケージシステム機能の照合・分析による事務の標準化
- ③業務の標準化を利用し、事務の共同アウトソーシング等を実施
- ④標準化された業務フローの整理・メンテナンスの実施



- 徹底的な業務の標準化により、カスタマイズは必要最低限に抑制
- 事務の共同アウトソーシング等を導入検討
導入例：(庶務事務)帳票後加工、運搬・発送等
(住民サービス)窓口業務補助、コールセンター等
(コンサルティング)ICT-BCP策定・運用支援、EUC運用、ICTアドバイザー等

総務省の促進策

- カスタマイズのパターン別分析、カスタマイズを抑制するためのポイント、パッケージシステム適用の具体的な手法例等について調査研究を実施
- 地方公共団体情報システム機構等と連携し、業務標準化の取組みの先進事例の情報提供
- 事務の共同アウトソーシング等の先進的な地方公共団体の事例等を紹介するなどし、これを促進

「カスタマイズ」について

カスタマイズの定義

各システム事業者が提供しているパッケージソフトの標準機能では対応できない機能を追加・変更することをいう。

《カスタマイズの具体例》

- ・画面遷移順の変更（例：標準パッケージでは画面がA→B→Cの順に遷移するものをA→C→Bの順に遷移するように変更する。）
- ・表示項目の追加（例：標準で表示される課名称に加え、課コードを表示させる。
住民課→住民課 11111(課コード)）
- ・日付が手入力の場合、日付の入力をカレンダーから選択できるようにする。

近年はシステム事業者において、地方自治体のニーズを踏まえながら標準パッケージに改善を重ねている。また、下記の具体例にあるような変更については、パラメータ設定の変更等により、カスタマイズすることなく標準パッケージで対応できるケースが増えている。

カスタマイズせずに対応できる具体例(パラメータ設定の変更で対応可)

- ・画面色、ボタンの位置等の変更
- ・定型文面、表示位置、フォント等の変更
- ・個別分野における料金の算定方法の数値の変更

「共同アウトソーシング」について

共同アウトソーシングの定義

複数の団体が共同で事務の外部委託(アウトソーシング)を行うことをいう。

例：総務事務センター、帳票印刷、封入、発送等。

自治体クラウドにおいて、システムの管理・運用を共同で外部に委託することは、共同アウトソーシングに含まれる。

アウトソーシングを行うことによって、民間のノウハウを活用した業務効率化が期待でき、(1)住民サービスの向上、(2)経費削減と業務改革、(3)新需要創出といった様々な効果が見込まれる。

さらに、複数の団体が共同でアウトソーシングすることでより高い効果が期待できる。

また、自治体クラウドのようなシステムの共同化では、低コストで高いセキュリティ水準のもと、共同データセンターにおいて情報システムの運用を行うことができる。

(共同アウトソーシングの例)

○奈良県下7市町の取組

- ・住民情報、税務、国保／年金介護／福祉等の基幹系22業務のシステムの管理・運用を共同で外部委託
- ・帳票を統一し、帳票の出力、封入／封緘、帳票運搬業務を共同で外部委託



地方公共団体における 社会保障・税番号制度の導入について

平成26年11月14日
総務省自治行政局住民制度課

社会保障・税番号制度の導入趣旨

番号制度は、複数の機関に存在する個人の情報を同一人の情報であるという確認を行うための基盤であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための社会基盤（インフラ）である。

社会保障・税・災害対策の各分野で番号制度を導入

効果

- より正確な所得把握が可能となり、社会保障や税の給付と負担の公平化が図られる
- 真に手を差し伸べるべき者を見つけることが可能となる
- 大災害時における真に手を差し伸べるべき者に対する積極的な支援に活用できる
- 社会保障や税に係る各種行政事務の効率化が図られる
- ITを活用することにより添付書類が不要となる等、国民の利便性が向上する
- 行政機関から国民にプッシュ型の行政サービスを行うことが可能となる

実現すべき社会

- より公平・公正な社会
- 社会保障がきめ細やかかつ的確に行われる社会
- 行政に過誤や無駄のない社会
- 国民にとって利便性の高い社会
- 国民の権利を守り、国民が自己情報をコントロールできる社会

番号制度導入によるメリット ～導入前～

住民

各種手当の申請時、関係各機関を回って、添付書類を揃える。



各種手当の申請時に必要となる情報(例)

- ・住民票関係情報(市町村長)
- ・地方税関係情報(市町村長)
- ・障害者関係情報(都道府県知事)
- ・医療保険給付関係情報(医療保険者)
- ・年金給付関係情報(公的年金給付の支給者)

各種添付書類等



行政機関・地方公共団体等の間や、各団体内部の業務間における情報の連携が不足していること等から、本来給付を受けることができるが未受給となっている者がいる一方で、本来給付を受けることができないにもかかわらず不正に給付を受けている者がいる状況が発生。

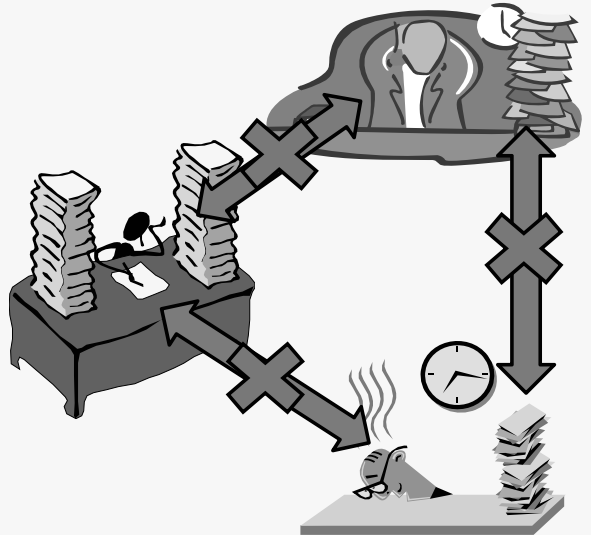
「住民」と「行政」の両者にとって過重な負担

行政

① 確認作業等に係る業務に多大のコスト

- ・住民に提供されるサービスの受給判定のために、他自治体、関係機関から収受した情報を確認する手間・作業の負担が大きい。
- ・外部から提供されたデータと自治体内で保管するデータとを結びつける作業時に、転記・照合・電算入力ミスが発生する可能性。
- ・手作業による事務、書類審査が多く、手間と時間、費用がかかる。

② 業務間の連携が希薄で、重複して作業を行うなど、無駄な経費が多い。

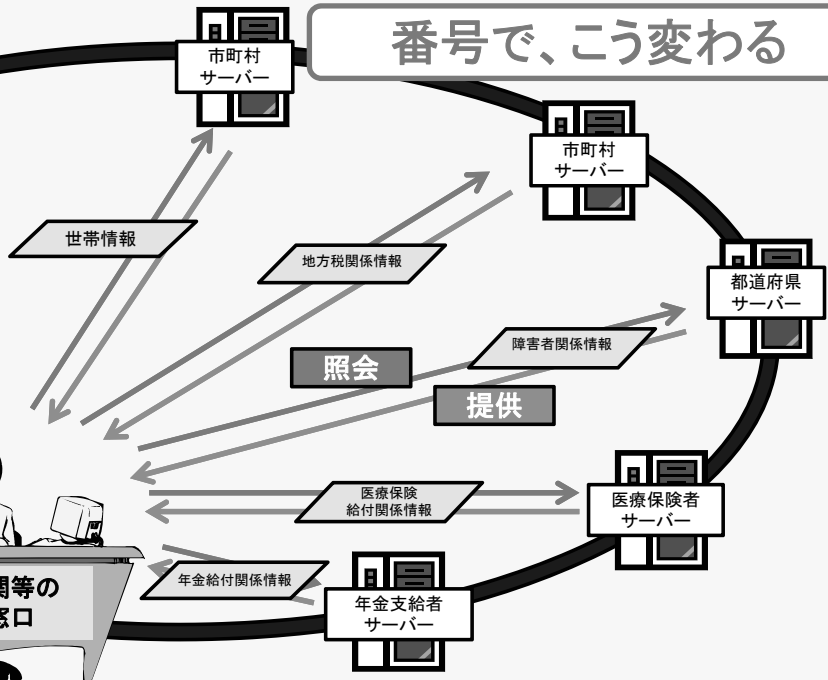


番号制度導入によるメリット ～導入後～

番号で、こう変わる

行政機関、地方公共団体その他の行政事務を処理する者が保有する個人の情報が、同一人の情報であるという確認を行うことができ、行政機関、地方公共団体等において当該個人情報の照会・提供を行うことが可能となる。

行政機関等の間や業務間の連携が行われることで、より正確な情報を得ることが可能となり、真に手を差し伸べるべき者に対する、よりきめ細やかな支援が期待される。



諸手当申請書

社会保障給付等の申請を行う際に必要となる情報につき、申請者が添付書類等を付することによるのではなく、申請を受けた行政機関等が、関係各機関に照会を行うことで取得することが可能となるため、申請者が窓口で提出する書類が簡素化されることとなる。

社会保障・税番号制度の概要

番号制度は、複数の機関に存在する特定の個人の情報を同一人の情報であるという確認を行うための基盤であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための基盤（インフラ）である。

個人番号

- 市町村長は、住民票コードを変換して得られる個人番号指定し、通知カードにより本人に通知

個人番号カード

- 市町村長は、申請により、顔写真付きの個人番号カードを交付
- 個人番号カードは、本人確認や番号確認のために利用

法人番号

- 国税庁長官は、法人等に、法人番号を指定し、通知
- 法人番号は原則公開され、民間での自由な利用が可能

個人情報保護

- 法定される場合を除き、特定個人情報の収集・保管を禁止
- 国民は、マイ・ポータルで、情報連携記録を確認
- 個人番号の取扱いを監視・監督する特定個人情報保護委員会を設置
- 特定個人情報ファイル保有前の特定個人情報保護評価を義務付け

情報連携

- 複数の機関間において、それぞれの機関ごとに個人番号やそれ以外の番号を付して管理している同一人の情報を紐付けし、相互に活用する仕組み

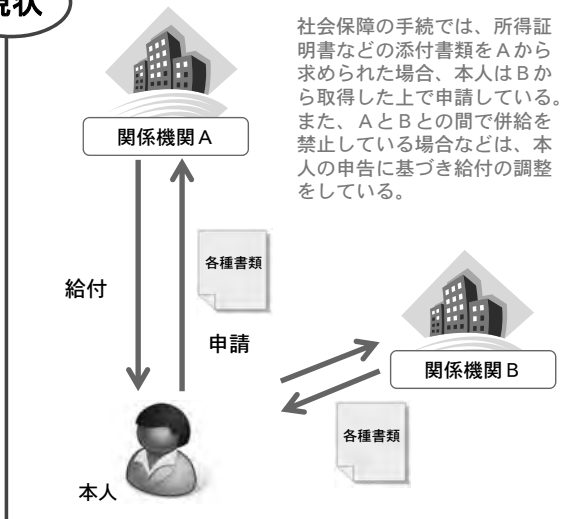
個人番号の利用分野

社会 保 障 分 野	年金分野	年金の資格取得・確認、給付を受ける際に利用
	労働分野	雇用保険等の資格取得・確認、給付を受ける際に利用 ハローワーク等の事務等に利用
	福祉・医療・ その他分野	医療保険等の保険料徴収等の医療保険者における手続に利用 福祉分野の給付を受ける際に利用 生活保護の実施等に利用 低所得者対策の事務等に利用
	税分野	国民が税務当局に提出する確定申告書、届出書、調書等に記載 当局の内部事務等に利用
	災害対策分野	被災者台帳の作成に関する事務に利用 被災者生活再建支援金の支給に関する事務に利用

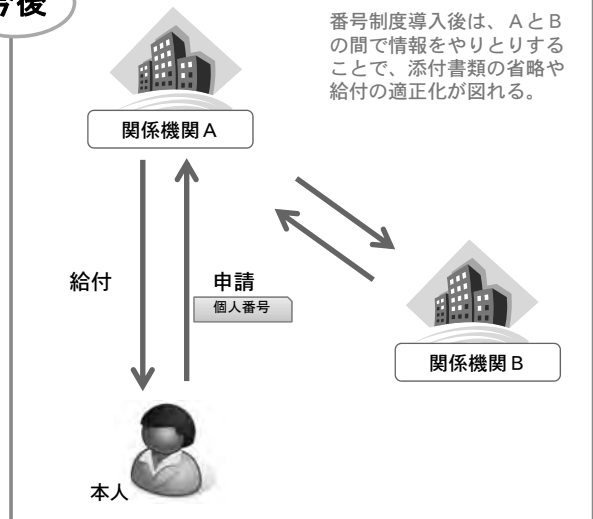
➢ 上記の他、福祉、保健若しくは医療その他の社会保障、地方税又は防災に関する事務その他これらに類する事務であって条例で定める事務に利用(第9条第2項)。

社会保障分野における番号の利用例

現状



今後



① 所得証明書等の添付省略

→国民年金保険料の免除、児童扶養手当の支給、高額療養費の決定 等

② 住民票の添付省略

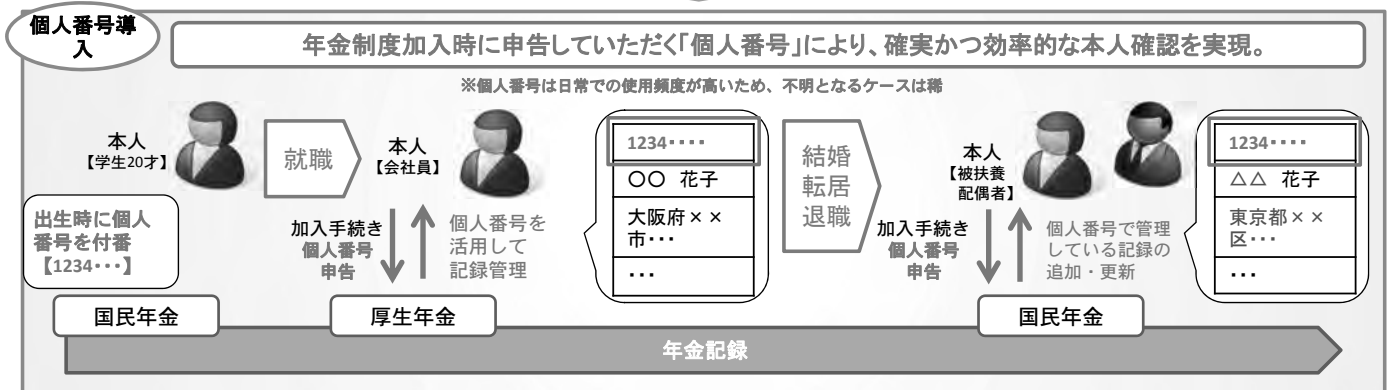
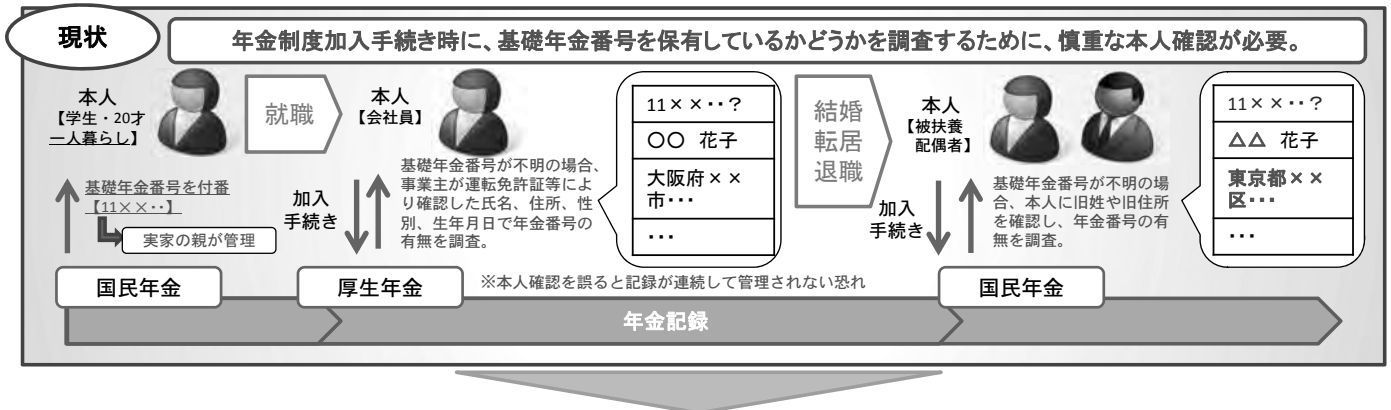
→未支給年金の請求、児童扶養手当の支給申請、雇用保険における未支給の失業等給付の申請 等

③ 異なる制度間における給付調整の確実性の向上

→傷病手当金の支給申請者に関する障害厚生年金等の給付状況の確認 等

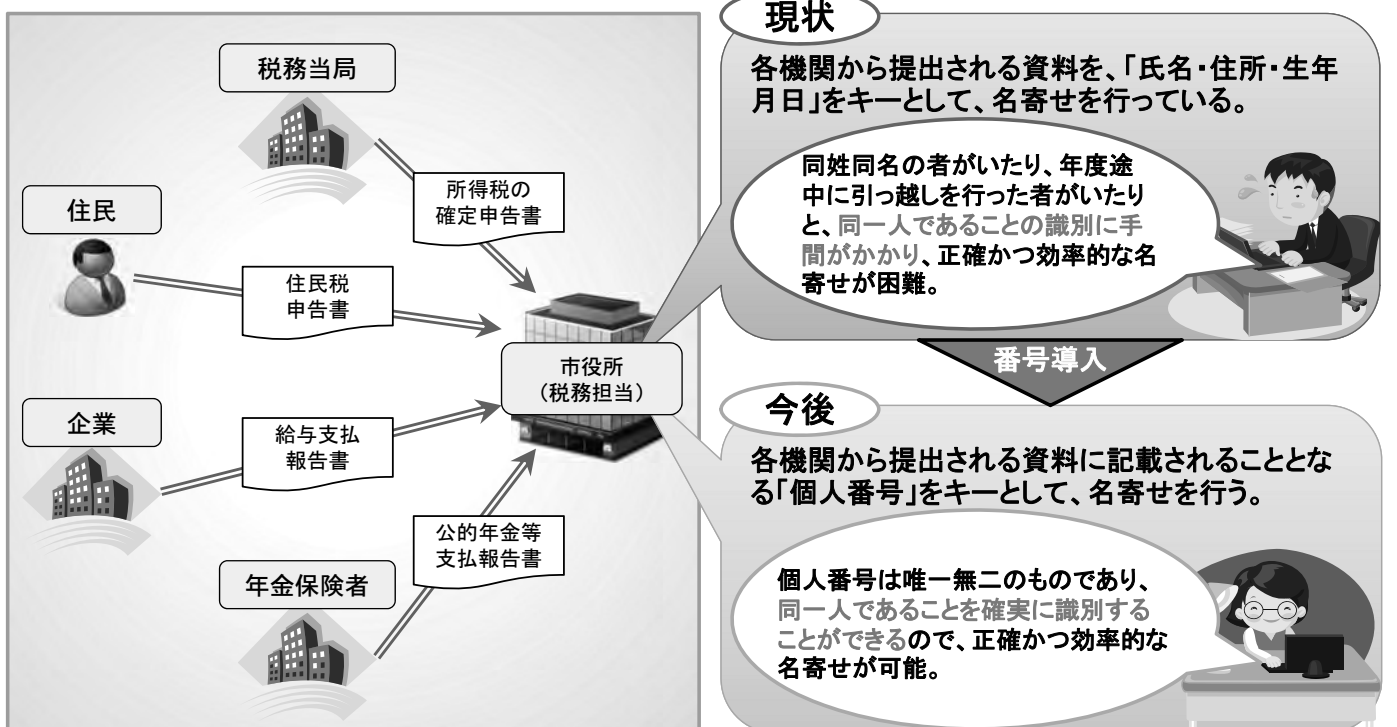
年金分野における番号の利用例

「個人番号」の導入により、より確実かつ効率的な本人確認、記録の管理が可能

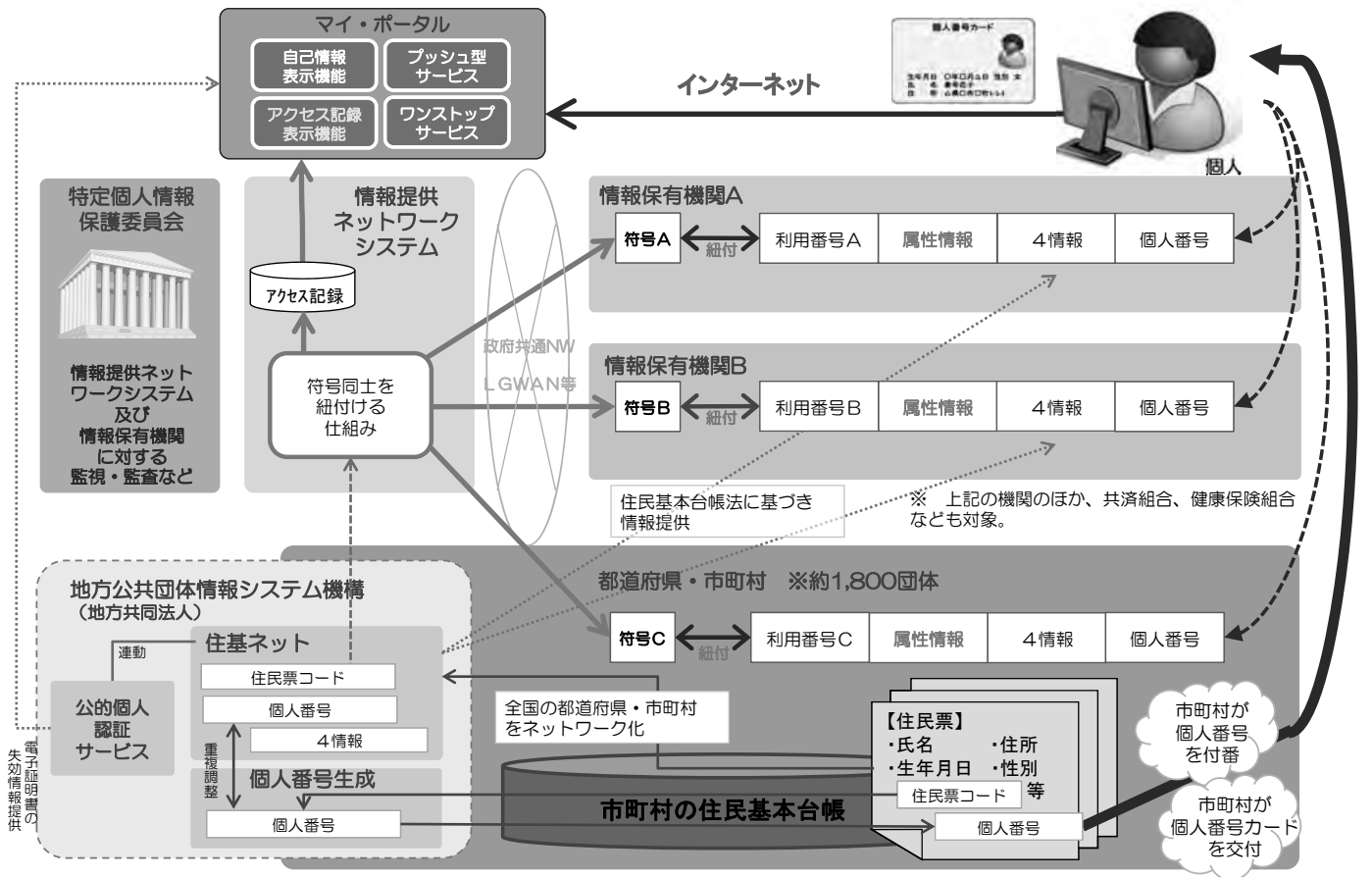


税分野における番号の利用例

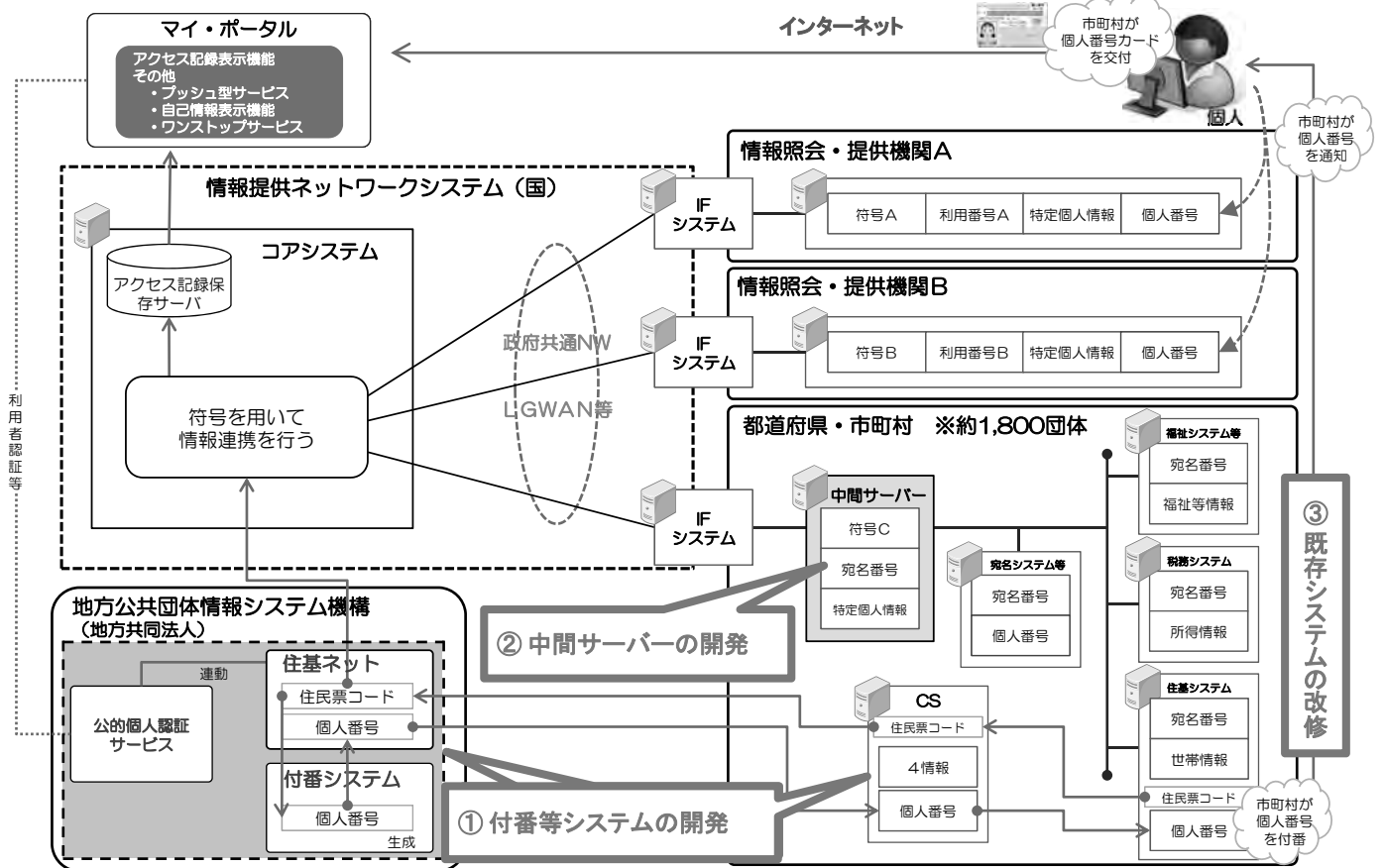
市役所が個人住民税の賦課計算を行う場合に、納税者の所得情報を正確かつ効率的に把握できるようになります。



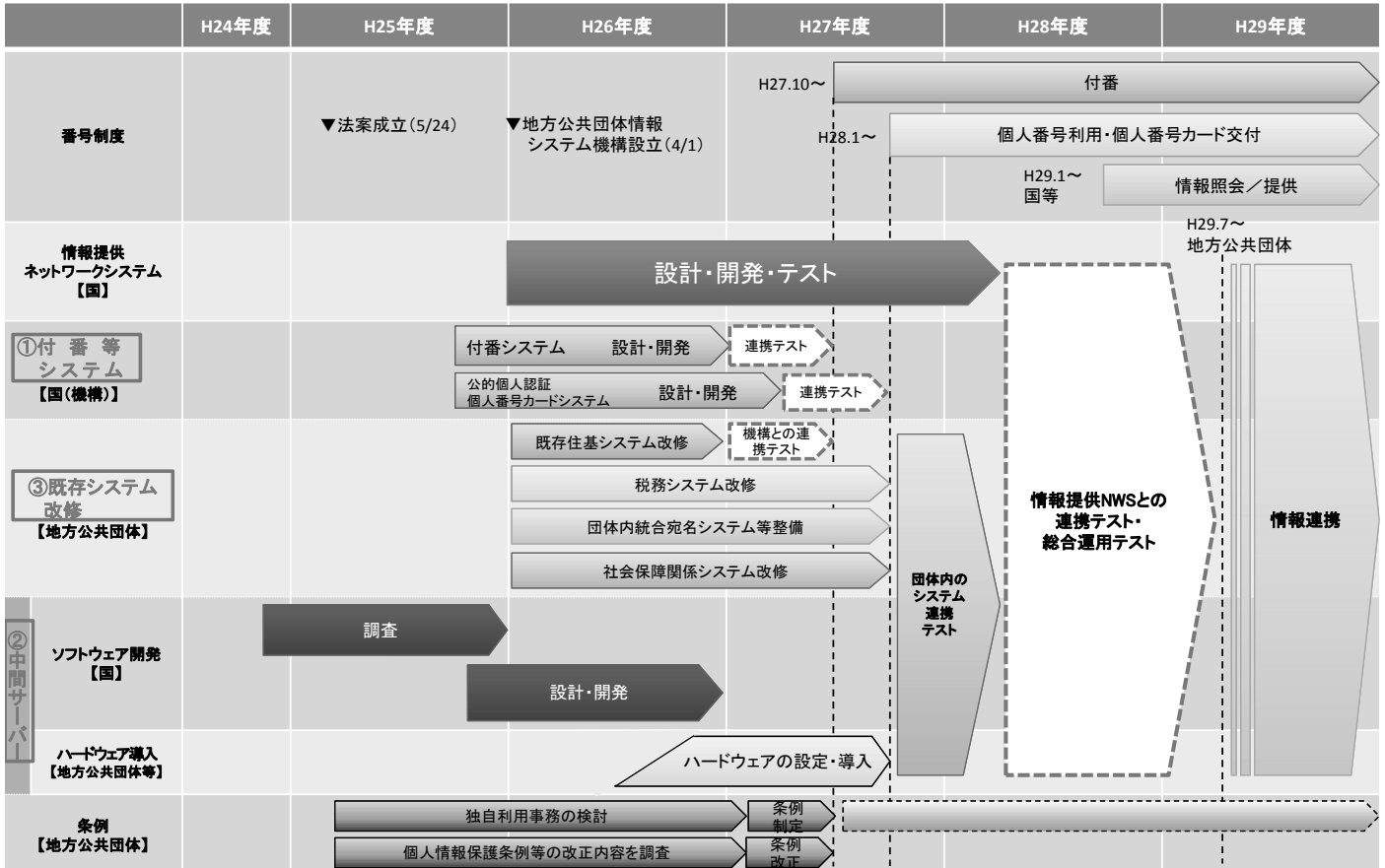
社会保障・税番号制度のイメージ



社会保障・税番号制度に係るシステム整備について (全体像)



社会保障・税番号制度導入に向けたスケジュール



① 個人番号付番等システムの設計・開発の概要

個人番号付番等システムの保有する機能

個人番号付番等システムは、番号制度の基盤として、個人番号の生成・配布に係る業務、情報提供ネットワークシステムとの連携に係る業務、電子証明書（公的個人認証）に係る業務、個人番号カードに係る業務を行うためのシステムであり、これを実現するために必要な機能等は以下のとおり。

機能名	概要
個人番号生成機能	<ul style="list-style-type: none"> 住民票コードを基に個人番号を生成し、住民票コードと個人番号を管理する。 出生等により新たに個人番号を指定する場合は、その都度、市町村は機構に問い合わせ、個人番号を生成する。（コール&レスポンス）
本人確認情報管理機能	<ul style="list-style-type: none"> 本人確認情報に個人番号を追加し、保有・管理する。
情報提供ネットワークシステム連携機能	<ul style="list-style-type: none"> 情報連携に必要な符号を払い出すために、国の行政機関等及びマイ・ポータルから求められた者に対応する住民票コードを情報提供ネットワークシステムへ送信する。
電子証明書管理機能	<ul style="list-style-type: none"> マイ・ポータルのログイン等に利用する利用者証明用電子証明書及び電子申請時の署名等に利用する署名用電子証明書の発行、失効、一時保留等を管理する。
個人番号カード発行・管理機能	<ul style="list-style-type: none"> 個人番号カード交付申請書から、個人番号カードの発行に必要なデータの作成や個人番号カードの発行、個人番号カードの発行状況を管理する。 盗難、紛失時等に利用者からの一時停止申請の受付等を行い、個人番号カード及び電子証明書を一時的に利用停止する。 通知カード/個人番号カード交付申請書を住民に送付するため、市町村から受信した宛名情報より印刷用データを作成し、印刷業者へ通知する。

②-1 地方公共団体の中間サーバー整備の共同化・集約化の基本的考え方

■ 番号制度導入に当たって、地方公共団体において整備が必要となる中間サーバーについては、次のとおりクラウドの積極的活用等により、共同化・集約化を推進。

①ソフトウェア：国による一括開発

- ◆ 中間サーバーのソフトウェアは、地方公共団体において共通的に整備することが必要となるものであり、国（総務省）において一括開発（平成25年度～）し、地方公共団体に配布（当該ソフトウェアの保守は地方公共団体情報システム機構が実施）

②ハードウェア：クラウドによる共同化・集約化

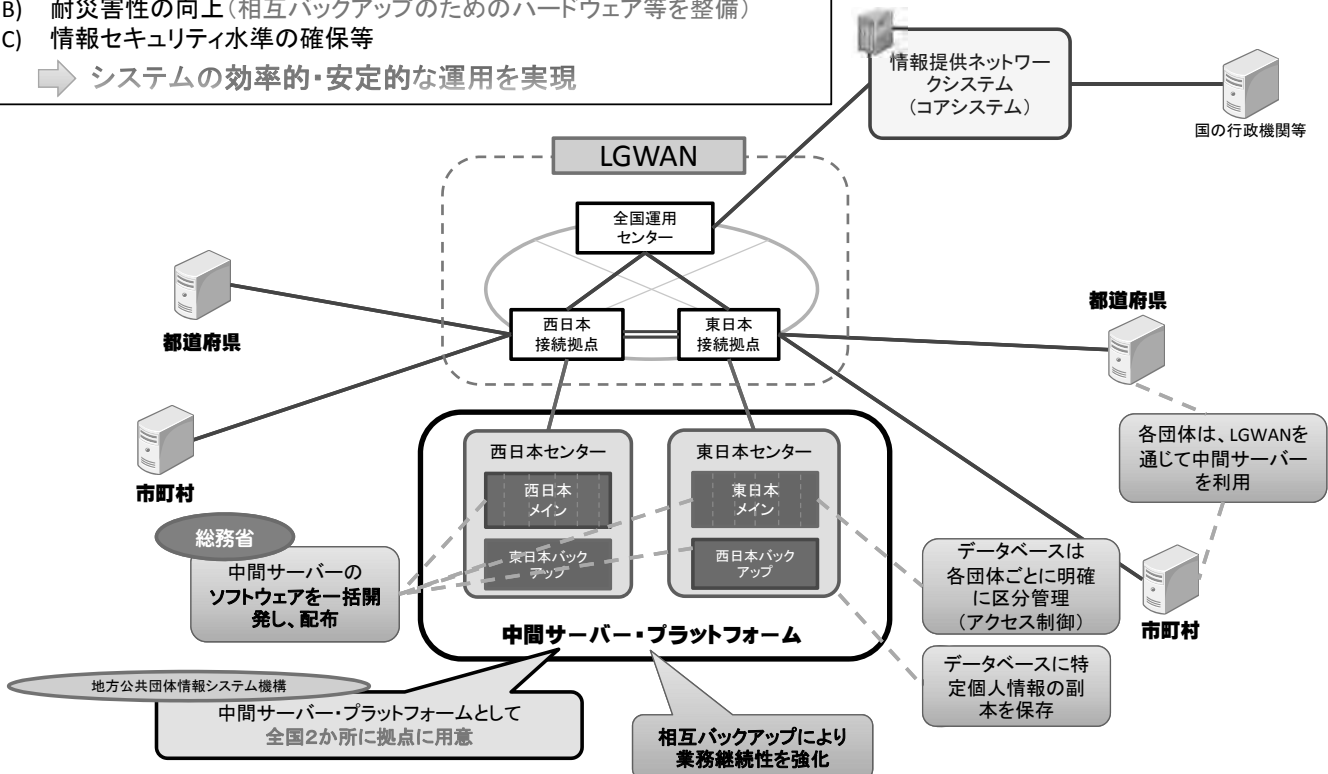
- ◆ 中間サーバーのハードウェアの整備は、クラウドの積極的な活用により共同化を図ることとし、中間サーバーの拠点（「中間サーバー・プラットフォーム」）を、地方公共団体情報システム機構が全国2か所に用意（平成26年度後半～27年度で整備）
- ⇒ LGWAN-ASPの活用
- ⇒ 地方公共団体情報システム機構が用意するこのプラットフォームを各都道府県・市区町村が活用
 - (a) イニシャルコスト・ランニングコストの節減、(b) セキュリティ、運用の安定性の確保につながるもの

②-2 地方公共団体の中間サーバーの共同化・集約化（イメージ）

全国2か所の中間サーバー・プラットフォームに集約整備

- A) 整備経費・運用経費の削減
- B) 耐災害性の向上（相互バックアップのためのハードウェア等を整備）
- C) 情報セキュリティ水準の確保等

⇒ システムの効率的・安定的な運用を実現



③ 番号制度に係る地方公共団体の既存システムの改修について

○ 地方公共団体における番号制度の導入に必要な既存システムの改修等について、以下のような対応が見込まれるところ。

既存住基システムの改修

【対応年度：26年度予算～】

27年10月からの個人番号の通知への対応については26年度中に終わることが必要（テスト等の一部作業は、27年度対応）。このため、全ての市区町村において、26年度に改修作業にとりかかることが必要。

既存税務システムの改修

【対応年度：26年度予算～】

28年1月からの個人番号利用及び28年7月から予定されている情報提供ネットワークシステムとの総合運用テストまでに、それぞれに必要な対応を終える必要。

改修負荷が高いことが見込まれる団体（大規模団体等を想定）においては26年度から、改修負荷が低いことが見込まれる団体（パッケージソフトウェアをノンカスタマイズで導入している団体や、小規模団体等を想定）においては27年度からの対応が想定されるが、対応時期については、各団体のシステムの状況等を踏まえ、各団体ごとに早期の検討が必要。

団体内統合宛名システム等の整備

【対応年度：26年度予算～】

27年10月からの個人番号の通知への対応、28年1月からの個人番号利用及び28年7月から予定されている情報提供ネットワークシステムとの総合運用テストまでに、それぞれに必要な対応を終える必要。

中間サーバーの整備と併せ、情報連携等を行うため、各団体において団体内統合宛名システム等を整備することとし、対応時期については、各団体のシステムの状況等を踏まえ、早期の検討が必要。

社会保障関係システムの改修

【厚生労働省が対応】

住基システムの類型別団体数

平成24年12月現在

類 型	人口類型別団体数					合計	割合	参 考 (指定都市)
	1万人未満	1万～3万人	3万～10万人	10万～50万人	50万人以上			
各市町村が独自に開発したシステム (ソフトウェアも独自に開発)	23	28	76	85	19	231	13.4%	札幌市 千葉市 横浜市 川崎市 相模原市 新潟市 浜松市 京都市 神戸市 広島市 福岡市 熊本市
各市町村が独自に開発したシステム (ベンダー提供のパッケージソフトを使用)	26	13	10	1	0	50	2.9%	—
標準的なサーバを使用したシステム (ソフトウェアは独自に開発)	108	122	158	75	11	474	27.6%	仙台市 さいたま市 静岡市 名古屋市 大阪市 堺市 岡山市 北九州市
標準的なサーバを使用したシステム (ソフトウェアも標準的なものを使用)	325	291	274	74	0	964	56.1%	—

順次、オープン化等によりクラウド化に向けた取組を実施



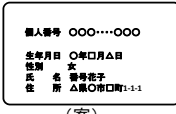
クラウド化が容易に可能であると考えられる団体。
 現行システムのリース契約期間等を考慮し、情報連携が開始される平成29年(2017年)7月までに、システム更改のタイミングを捉えてクラウド化が進むよう働きかけを行う。

※クラウド化実施予定調査の集計状況(ヒアリング結果：平成26年1月時点)

	人口類型別団体数					合計	964市区町村に占める割合
	1万人未満	1万～3万人	3万～10万人	10万～50万人	50万人以上		
クラウド化実施予定団体	239	209	196	57	0	701	72.7%
うち、平成29年7月までに実施予定団体 (国・地方間の情報連携開始)	225	207	188	44	0	664	68.9%

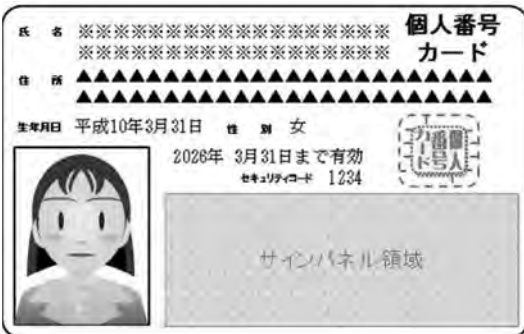
時期の前倒しも含め、今後一層のクラウド化を働きかけ

個人番号カード、通知カードについて

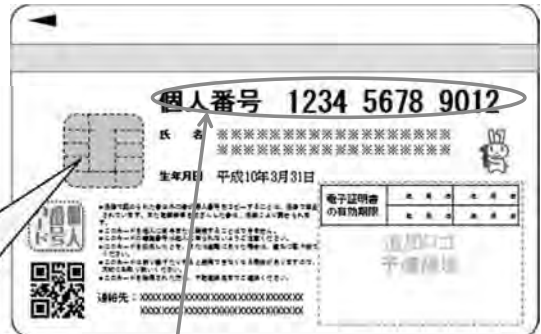
	住民基本台帳カード	個人番号カード	通知カード
1 様式	 <p>○住民票コードの券面記載なし ○顔写真は選択制</p>	 <p>表面(案) 裏面(案) ○個人番号を券面に記載(裏面に記載する方向で検討) ○顔写真を券面に記載</p>	 <p>(案) ○個人番号を券面に記載 ○顔写真なし</p>
2 作成・交付	<p>○即日交付又は窓口にて2回来庁 ○人口3万人未満は委託可能</p> <p>○手数料: 1000円が主 (電子証明書を搭載した場合) ○交付事務は自治事務</p>	<p>○通知カードとあわせて個人番号カードの交付申請書を送付し、申請は郵送で受け付けるため、市町村窓口へは1回来庁のみ(顔写真確認等)を想定 ○全市町村が共同で委任することを想定。民間事業者の活用も視野 ○手数料: 今後検討 ○交付事務は法定受託事務</p>	<p>○全国民に郵送で送付するため、来庁の必要なし。 ○全市町村が共同で委任することを想定。民間事業者の活用も視野 ○手数料: なし ○交付事務は法定受託事務</p>
3 利便性	<p>○身分証明書としての利用が中心</p>	<p>○身分証明書としての利用 ○個人番号を確認する場面での利用(就職、転職、出産育児、病気、年金受給、災害等) ○市町村、都道府県、行政機関等による付加サービスの利用 ○電子証明書による民間部門を含めた電子申請・取引等における利用</p>	<p>○個人番号カードの交付を受けるまでの間、行政機関の窓口等で個人番号の提供を求められた際に利用可能 (番号法に基づく本人確認のためには、通知カードのほか主務省令で定める書類の提示が必要。)</p>

個人番号カードの3つの利用箇所について

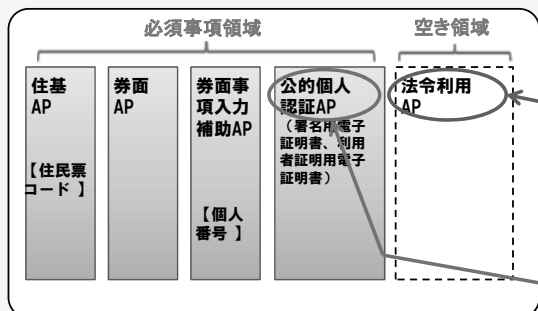
個人番号カードの表面(案)



個人番号カードの裏面(案)



個人番号カードのICチップ内の構成



- (1) 個人番号**
社会保障、税又は災害対策分野における法定事務(番号法別表第一に定める事務)において利用。
また、地方公共団体においては、この他類する事務で条例で定める事務に利用可能。
- (2) ICチップの空き領域**
市町村・都道府県等は条例で定めるところ、国の機関等は総務大臣の定めるところにより利用可能。
・印鑑登録証
・証明書自動交付機
・公共施設予約
・コンビニ交付
・図書館利用
・地域の買い物ポイント等
- (3) 電子証明書**
行政機関等(e-TAX、マイポータル(予定))の他、新たに総務大臣が認める民間事業者も活用可能に。
イメージ: 金融機関におけるインターネットバンキング、インターネットショッピング等

年齢による個人番号カードの交付方針（案）

カード発行時の年齢	カードの有効期間	利用者証明用電子証明書	署名用電子証明書
20歳以上	10回目の誕生日	○	○
15歳以上 ～20歳未満	5回目の誕生日 (*1)	○	○
15歳未満	5回目の誕生日 (*1)	○ (*2)	× (*3)

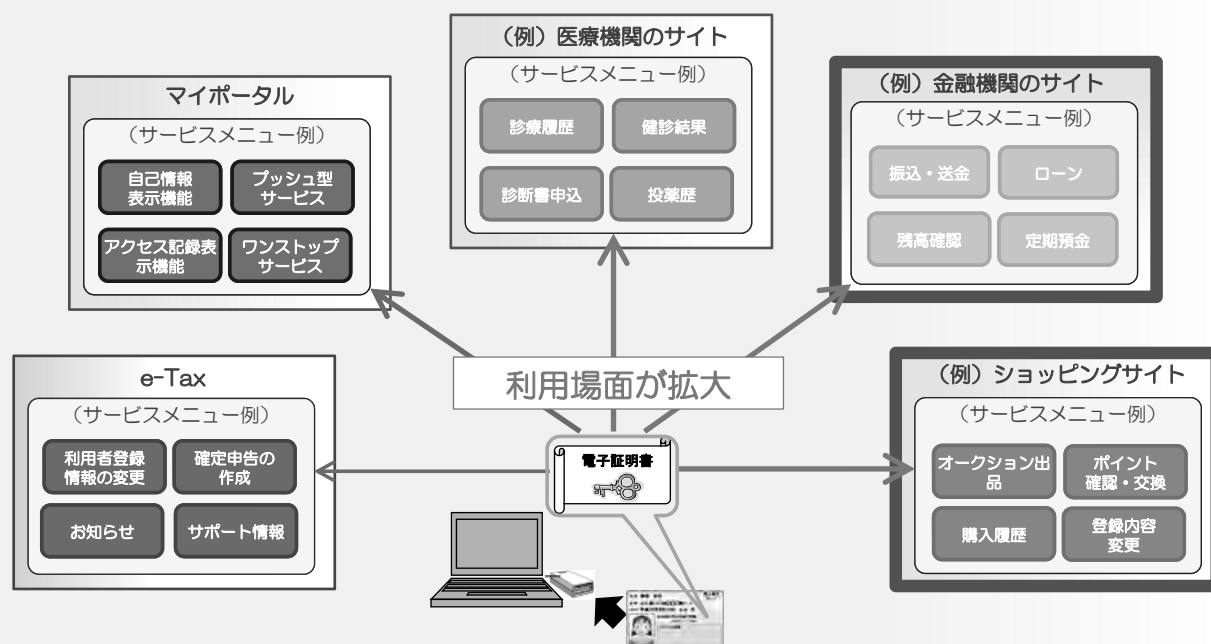
*1: 20歳未満については、容姿の変動が大きいことから、顔写真を考慮して5回目の誕生日とする。

*2: 15歳未満については、法定代理人がパスワードを設定する。

*3: 15歳未満については、現行制度と同様に署名用電子証明書を原則として発行しない(実印に相当するため)。

公的個人認証サービスの民間拡大について

- e-Taxなど行政機関等の手続に限られていた公的個人認証サービスを民間企業の様々なサービスに利用が可能に（H28.1～）
- ID・パスワード方式よりも高いセキュリティレベルを要求されるサービスへ、今後も普及拡大

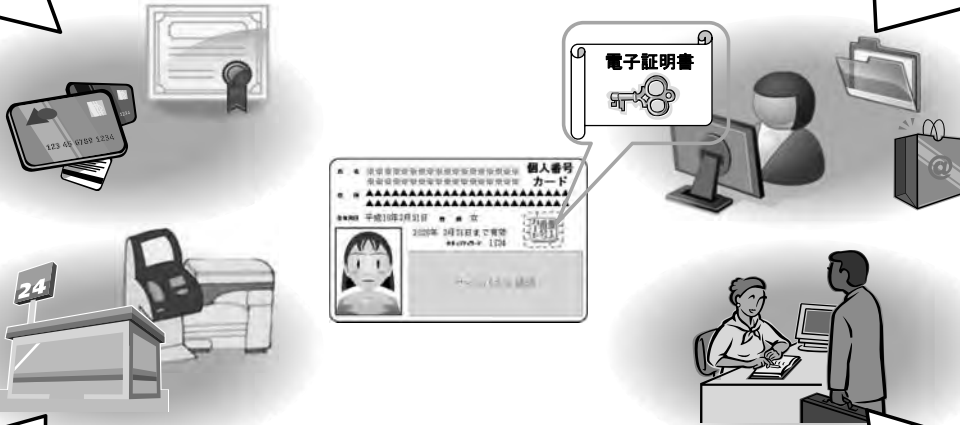


個人番号カードの普及・利活用

「世界最先端のIT活用社会」実現に向け、日本国に住民票のある人であれば誰でも取得できる実生活／オンラインの本人確認手段として、個人番号カードの普及・利活用を拡大。

職場・役所・病院等で必要なカード類(健康保険証、印鑑登録カード、公務員身分証明書等)や、紛失等の恐れのある国家資格等の資格の証明書を、個人番号カードに一体化／一元化

個人番号カードで利用できる、安全・安心なオンライン本人確認手段である公的個人認証サービスについて、対面・書面に代えて、官民の様々な手続きに利用を拡大



窓口外、時間外の利用が可能なコンビニ交付等、個人番号カードを利用した利便性の高いサービスを拡大

身近な公的身分証明書として、様々な官民の本人確認を要する場面で利用できるようにするとともに、取得に係る本人負担を軽減

個人番号カードの普及について

公的機関が発行し、国民全員が取得可能な唯一のICカード身分証明書

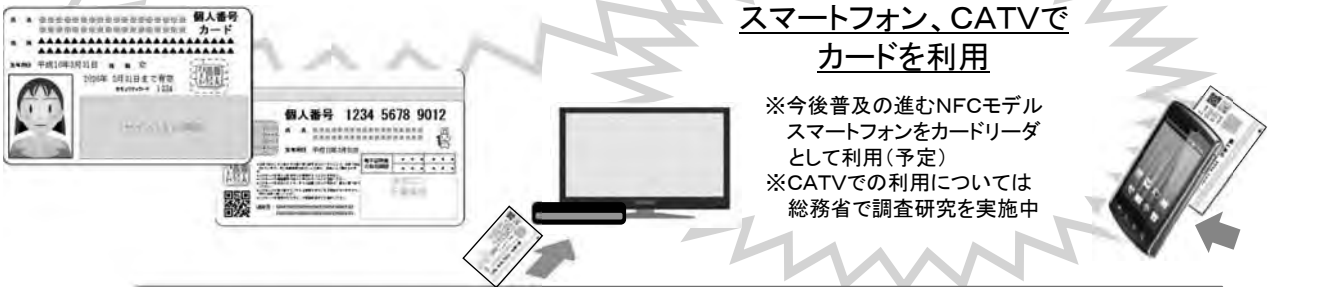
- ※個人番号制度の基盤となるカード
- ※搭載された電子証明書でマイ・ポータルにログイン
- ※個人番号確認・本人確認を一枚で実現
- ※無駄のない発行手続
 - ・通知カードと一緒に個人番号カードの交付申請書を送付
 - ・原則、市町村への一度の来庁で交付
 - ・発行手数料について可能な限り負担が生じないよう検討

地方公共団体等がカードアプリでサービス提供

(例)住民票の写しのコンビニ交付、印鑑登録証、図書館カードとしての利用など

スマートフォン、CATVでカードを利用

- ※今後普及の進むNFCモデルスマートフォンをカードリーダーとして利用(予定)
- ※CATVでの利用については総務省で調査研究を実施中



個人番号カードに搭載された電子証明書は、民間のオンライン手続にも利用可能に

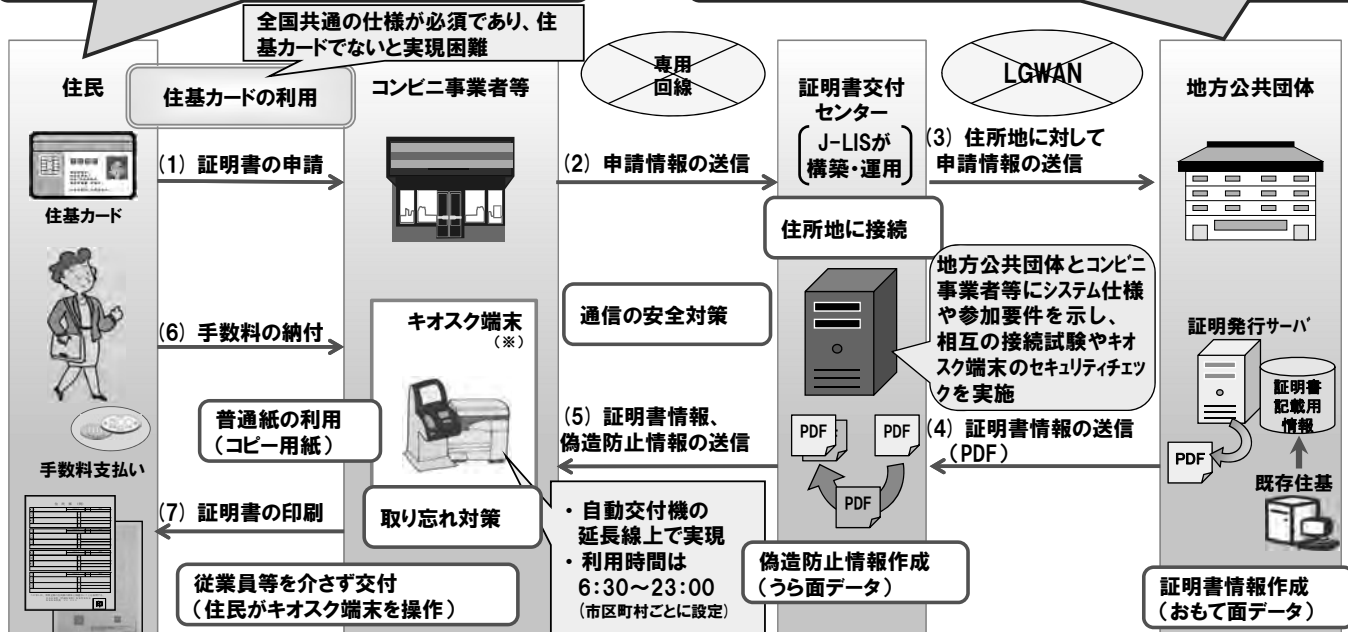
(例)インターネットバンキング、オンラインショッピング

※総務大臣の認定を受けた民間事業者の手続に利用可。

コンビニ交付のイメージ

居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書等を受け取ることが可能

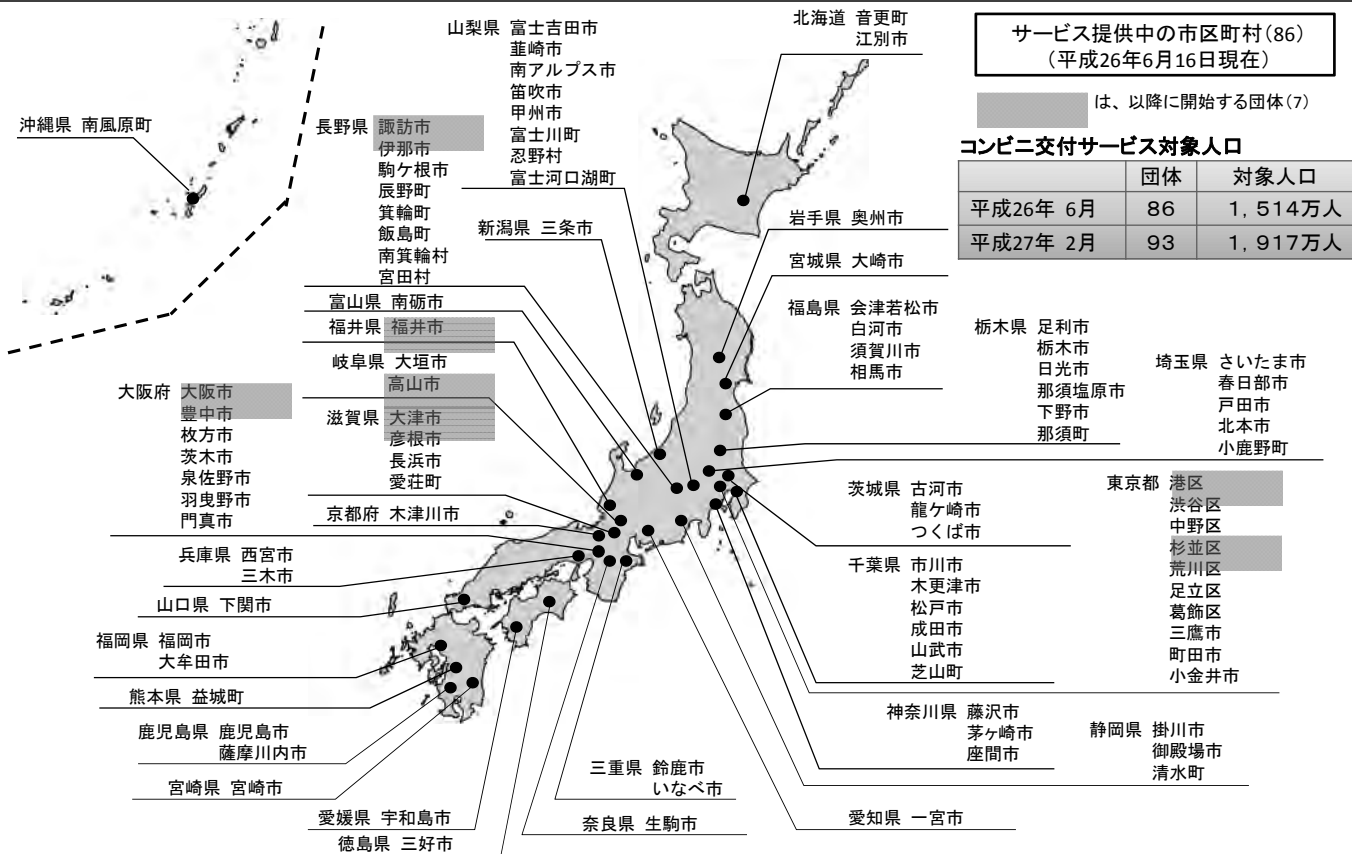
事業者が設置したキオスク端末を活用することによって、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能



・平成26年6月2日現在で86市区町村が参加。平成27年1月までに91市区町村が参加の予定。
 ・住民票の写し、印鑑登録証明書に加えて、各種税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写し、住民票記載事項証明書が交付可能。
 ・コンビニ交付参加の事業者は、セブン-イレブン(約15,900店舗)、ローソン(約10,500店舗)、サークルKサンクス(約6,300店舗)、ファミリーマート(約10,300店舗)、Aコープ北東北(岩手県内1店舗、順次拡大予定)、セイコーマート(約1,100店舗、平成26年秋ごろ)が参入予定。その他コンビニ以外の事業者も検討中

(※) 不特定多数の人が、タッチパネルなどの簡単な操作により、必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用したりすることができる端末装置。

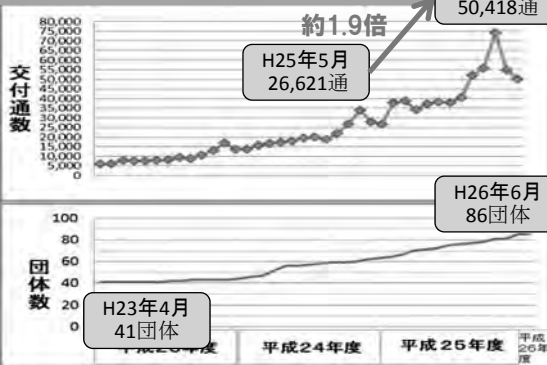
市区町村の参加状況



コンビニ交付の利用状況

(平成26年6月2日速報値)

月別交付通数・団体数の推移



過去14カ月の月別交付通数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
合計	27,746	26,621	37,813	38,842	34,189	37,414	38,124
団体数	63	64	66	70	71	72	75
	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月
合計	37,943	40,683	51,975	55,876	74,235	54,805	50,418
団体数	76	77	78	81	81	85	85

年度別交付通数

種別	累計	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
住民票	488,942	498	9,967	53,750	112,343	259,500	52,884
住記載	331					228	103
印鑑	442,656	353	9,175	55,938	115,669	215,581	45,940
税	19,080			68	3,686	12,478	2,848
戸籍	19,792			224	4,003	12,433	3,132
附票	1,920			42	321	1,241	316
合計	972,721	851	19,142	110,022	236,022	501,461	105,223

事業者別交付通数

No	事業者名	参入時期	月間交付通数	
1	セブン-イレブン	H22.2.2	33,242	65.9%
2	ローソン	H25.4.4	7,568	15.0%
3	サークルKサンクス	H25.5.27	2,771	5.5%
4	ファミリーマート	H25.9.2	6,834	13.6%
5	Aコープ北東北	H26.4.24	3	0.0%
	合計		50,418	100.0%

交付割合(交付通数の多い市区町村 -平成26年4月実績-)

	全体	1位 宮崎市	2位 豊中市	3位 西宮市	4位 市川市	5位 福岡市
月間交付通数	54,805	4,516	3,958	3,073	2,995	2,574
市区町村窓口時間外のコンビニ交付割合	46.7%	46.0%	44.9%	45.2%	52.6%	38.9%
他市町村でのコンビニ交付割合	22.1%	4.3%	24.5%	23.8%	30.9%	10.3%

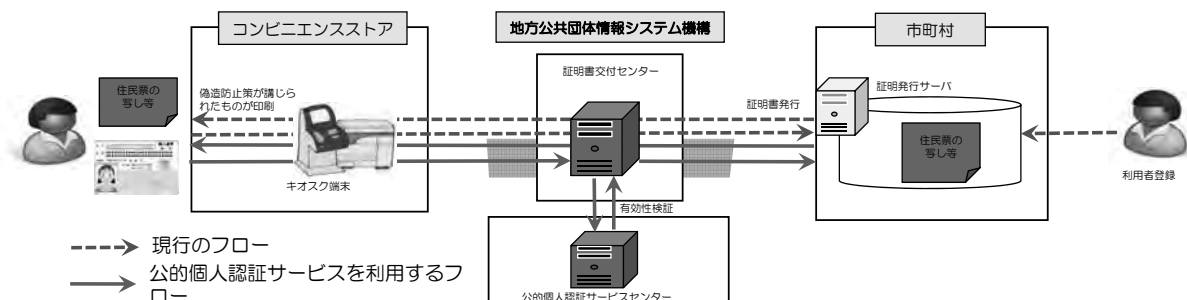
公的個人認証サービスの利用によるコンビニ交付の実現について

○ 現行の仕組みとの比較は以下のとおり。

	利用者IDの可否	条例制定の可否	条例利用APの書き込み	システム構築に係る負担	本人認証の仕組み	備考
現行方式	必要	必要	必要	証明発行サーバ及び条例利用システムを構築	利用者ID及び暗証番号	個人番号カード、住基カードのどちらでも証明書交付サービスを利用できる。
新方式 (公的個人認証サービスを利用)	不要 (利用者証明用電子証明書シリアル番号で識別)	不要	不要	証明発行サーバのみ構築	利用者証明用電子証明書の有効性検証	個人番号カードからコンビニ交付を開始する団体向け。 個人番号カードでのみ証明書交付サービスを利用できる。

【公的個人認証サービスを利用する際のポイント】

- 市町村は、コンビニ交付を開始するための条例を制定する必要がない。
- 市町村は、カードに利用者ID情報を含む条例利用APを搭載する必要がなく、個人番号カードの交付に費やされる時間が削減される。
- 市町村は、条例利用システム(カードに条例利用APを搭載する機能)を構築する必要がなく導入コストが軽減(各種証明書を発行するための証明発行サーバは必要)されるため、コンビニ交付導入団体の増加が見込まれる。
- 既にコンビニ交付を導入している市町村については、現行の方法で引き続き利用可能。また、そうした市町村が公的個人認証サービスを利用しようとする場合には、追加のシステム改修が極力不要となる方法を検討。



市町村側のシステム構築に係る経費

平成22年度から平成24年度にコンビニ交付に取り組んだ59団体のシステム構築に係る事業費を基に算出。住民票の写しと印鑑登録証明書を対象とする場合(①②③⑥)、平均で約2,870万円となる。(団体からの自己申告による)

	①標準システム基本システムの新規構築	住民票の写し、印鑑登録証明書		各種税証明、戸籍証明書		⑥証明書交付センターへの接続
		②既存システムの改修	③証明発行サーバの構築・改修	④既存システムの改修	⑤証明発行サーバの構築・改修	
最高値	2,205万円	3,777万円	3,680万円	1,355万円	2,006万円	646万円
最低値	187万円	105万円	234万円	126万円	234万円	32万円
平均値	773万円	754万円	1,128万円	543万円	1,079万円	212万円

- ①については、端末やカードプリンタ等の台数により異なるものと想定。
 ②④については、既存システムが汎用機か、オープン系か等により異なるものと想定。
 ③⑤については、新規開発か、パッケージ利用か等により異なるものと想定。
 ⑥については、庁内LANへの影響に伴う調達機器の台数等により異なるものと想定。

団体が自主財源により支出した事業費については、特別交付税により、「上限5,000万円、1/2」の条件で措置される。(標準システム等の保守費、証明書交付センターの運営費、コンビニの端末使用料等の経費も対象)

個人番号を活用した今後の行政サービスのあり方に関する研究会

目的

個人番号制度は、国民が公平・公正な社会の実現のために必要な基盤として平成27年10月に導入が予定されている。個人番号は、条例による独自利用も含めて地方公共団体内部での利用や国の機関等との情報連携に活用されることが予定されており、制度導入に向けて、事務の効率化、行政サービスの高度化等に資するための具体的利活用方策等について、課題及びその対応策と併せて検討を行う必要がある。研究会の成果については、広く地方公共団体に周知し、各団体における具体的取組につなげていくことを目的とする。

主な検討事項

- 個人番号を活用した情報連携のあり方
- マイポータルを活用したプッシュ型情報提供・電子申請
- 個人番号カードの普及・利活用
- 海外に在留する者への行政サービスの提供のあり方 等

研究会の構成

学識経験者及び自治体実務者

<学識経験者(敬称略)>

須藤 修(東京大学大学院情報学環長・学際情報学府長)(座長) 石井夏生利(筑波大学図書館情報メディア系准教授)
 市瀬 英夫(埼玉県町村会情報システム共同化推進室参事兼室長) 小野 勝利(東京都総務局行政改革推進部行政改革担当課長)
 小尾 高史(東京工業大学情報工学研究所准教授) 楠 正憲(内閣官房政府CIO補佐官 番号制度推進管理補佐官)
 佐藤 勝己(地方公共団体情報システム機構研究開発部担当課長) 関 聡司(一般社団法人新経済連盟事務局長)
 神成 淳司(慶應義塾大学環境情報学部准教授 内閣官房政府CIO補佐官 番号制度推進管理補佐官)
 中村 彰雄(北九州市総務企画局情報政策室情報システム担当課長) 山本 隆司(東京大学法学部政治学専攻准教授)
 <オブザーバー>内閣官房、特定個人情報保護委員会、厚生労働省、総務省

スケジュール

平成26年7月～平成27年3月まで、計7回開催予定

検討項目①

1. 個人番号を活用した情報連携のあり方

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）第9条においては、個人番号の利用範囲を規定しており、番号法別表第一に掲げる主体が、同表に掲げる事務において利用する場合のほか、地方公共団体が、福祉、保健若しくは医療その他の社会保障、地方税又は防災に関する事務その他これらに類する事務であって条例で定めるものの処理に関して必要な限度で個人番号を利用することができるとされている。

また、同一団体であっても、庁内他機関（教育委員会など）への特定個人情報を提供することは、特定個人情報の提供として制限されることとなるため、番号法第19条に基づく条例の制定が必要であり、庁外他団体への特定個人情報の提供には特定個人情報保護委員会規則の制定が必要とされている。

【検討の視点】

- 地方公共団体での条例による個人番号の独自利用事務について、具体的に想定される事務の検討
個人番号の活用により正確で確実な情報管理や他団体等との情報連携を通じたサービスの向上が実現可能
 - ・福祉サービス等の受給状況、健康情報などの継続的な把握（重複受給の防止やより高度できめ細やかなサービスの提供が可能）
 - ・総合窓口導入による庁内情報連携への活用（必要となる手続の漏れや未届の防止・行政事務の効率化が可能）
 - ・所在不明児童問題、DV・ストーカー等支援対象者支援などへの活用（庁内での情報共有により迅速・確実な対応が可能）
 - ・乳幼児医療費助成のほか、心身障害者やひとり親等に対する医療費助成、不妊治療費助成など住民のニーズが高く全国的に実施されている地方単独事業などへの活用（添付書類の一層の削減や行政事務の効率化が可能）
 - ・地方中枢拠点都市や定住自立圏などの地方公共団体間の連携に際しても同様の枠組みにより個人番号を活用可能
- 情報連携に向けたシステム面での対応
- 情報へのアクセスコントロール・個人情報保護対策
職員認証による操作者の特定、業務ごとに必要のない特定個人情報を参照又は更新等行えないような厳格な権限管理 等

検討項目②

2. マイポータルを活用したプッシュ型情報提供・電子申請

マイポータルについては、番号法附則第6条において、政府は、番号法施行後1年を目途として情報提供等記録開示システム（マイポータル）を設置することとされており、主な機能として以下のものが想定されている。

- ① 情報提供記録表示：自分の特定個人情報をいつ、誰が、なぜ情報提供したのかを確認する機能（番号法附則第6条第5項）
- ② 自己情報表示：行政機関が保有する自分の特定個人情報を確認する機能（番号法附則第6条第6項1号）
- ③ プッシュ型サービス：一人ひとりに合った行政機関などからののお知らせを表示する機能（番号法附則第6条第6項第2号）
- ④ ワンストップサービス：行政機関などへの手続を一度で済ませる機能（番号法附則第6条第6項第3号）

また、「IT国家創造宣言（改定）」（平成26年6月24日閣議決定）及び「同工程表（改定）」（平成26年6月24日IT戦略本部決定）において、政府は情報提供等記録開示システムについては、スマートフォン、タブレット端末やCATVなど、多様なチャンネルで利用可能にするとともに、その機能を拡大し、プッシュ型・ワンストップサービスなど、暮らしに係る利便性の高い官民のサービスを利用可能なマイガバメントへの拡張を図るとされている。

【検討の視点】

- プッシュ型情報提供の地方公共団体における具体的活用事例の検討
 - ① 年齢別や地域別等の分類による広いグループに対する情報提供
災害情報などの地方公共団体からのお知らせ
 - ② 特定の個人に対する情報提供
子育てや介護等のサービスに係る情報提供、各種給付等の資格通知（保育所の入所手続、予防接種や健診のお知らせ、国民健康保健の資格確認など）
- プッシュ型情報提供からマイポータル上で電子申請につなげるための仕組みの検討
- 民間事業者との連携を含めた将来的な活用の可能性（ワンストップサービスの実現）
電子申請に伴う税金や公金収納に際しての民間金融機関との連携、住所変更等に伴うライフライン事業者、金融機関等との連携 等

検討項目③

3. 個人番号カードの普及・利活用

個人番号カードについては、「IT国家創造宣言（改定）」（平成26年6月24日閣議決定）及び「同 工程表（改定）」（平成26年6月24日IT戦略本部決定）において、ICチップの空き領域や公的個人認証サービス等を活用し、健康保険証や国家公務員身分証明書など、公的サービスや資格の証明等に係るカード類の一体化／一元化や、個人番号カードの民間利活用場面の拡大や、取得に係る負担の軽減等を行うことにより、広く普及を図る旨の方針が示されているところ。

個人番号カードのICチップの空き領域は市町村のほか、都道府県、国の機関等での利用も可能であり、また公的個人認証サービスについては民間の利用が想定されることから、これらの活用方法等について検討する必要がある。

【検討の視点】

●各種カード類の個人番号カードへの一体化／一元化

個人番号カードのICチップの空き領域や公的個人認証サービス等を活用することにより、健康保険証や公務員身分証明書等、暮らしに係る公的サービス及び資格証明に係るカード類の個人番号カードへの一元化を図るための検討を行う。

また現在住基カードで行われている印鑑登録カードや施設利用カード等との一体化についても、番号カードにおいてより一層実施されるよう推進する。

●個人番号カードの民間利活用場面の拡大

民間による利用拡大を図る観点から、個人番号カードにおいて利用できる公的個人認証サービスについて、金融機関や医療機関等の民間事業者への署名検証者の拡大に向け、その要件やユースケース等について検討を行う。

検討項目④

4. 海外に在留する者への行政サービスの提供のあり方

市町村の住民基本台帳に記録されている者が国外に転出した場合には、その者の住民票は消除され、以降、個人番号利用事務の処理に当たり活用される住基ネット上の本人確認情報（4情報（氏名・住所・生年月日・性別）、住民票コードとこれらの変更情報）の更新は行われず、また、個人番号カードは、国外に転出したときに失効し、当該カードを市町村長に遅滞なく返納しなければならないこととされている（番号法施行令第14条第1号及び第15条第3項）。

【検討の視点】

- 個人番号の利用により海外での提供が想定される行政サービス
- 行政サービスの提供主体のあり方
- 海外に関係する現行他制度との関係の整理

業務の標準化・効率化の事例

目 次

- 1 総合窓口
- 2 総務事務センター
- 3 自治体クラウド

1 総合窓口【福岡県粕屋町】

【ポイント】ライフイベントに伴う各種手続を住民にプッシュ型で案内するインテリジェント総合窓口

① 経緯

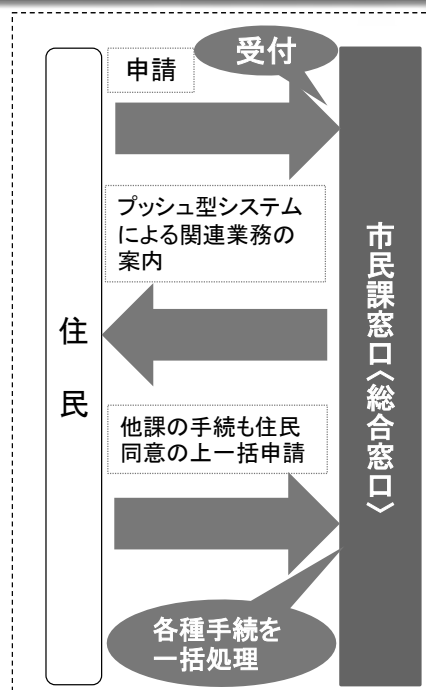
- 異動率の高さ、住民サービスの向上、職員数の減少を踏まえ、総合窓口課の設置を検討
- 平成22年総合窓口サービスを開始（準備期間：2年間）

② 仕組み

- ライフイベントに伴う手続の際に、受けることが可能なサービスを住民にお知らせする、プッシュ型の総合窓口
- 転出入時に住民がヒアリングシートを記入し、必要な手続を把握
- 総合窓口課に窓口係、国保係、後期高齢係があり、他の課の手続についても本人の同意を得て、申請可能な手続を一括処理
- 各種業務システムと連携し、住民が利用可能なサービス等、必要な手続を表示できるポータル機能と統合データベースが一体となった連携システムを構築

③ 効果

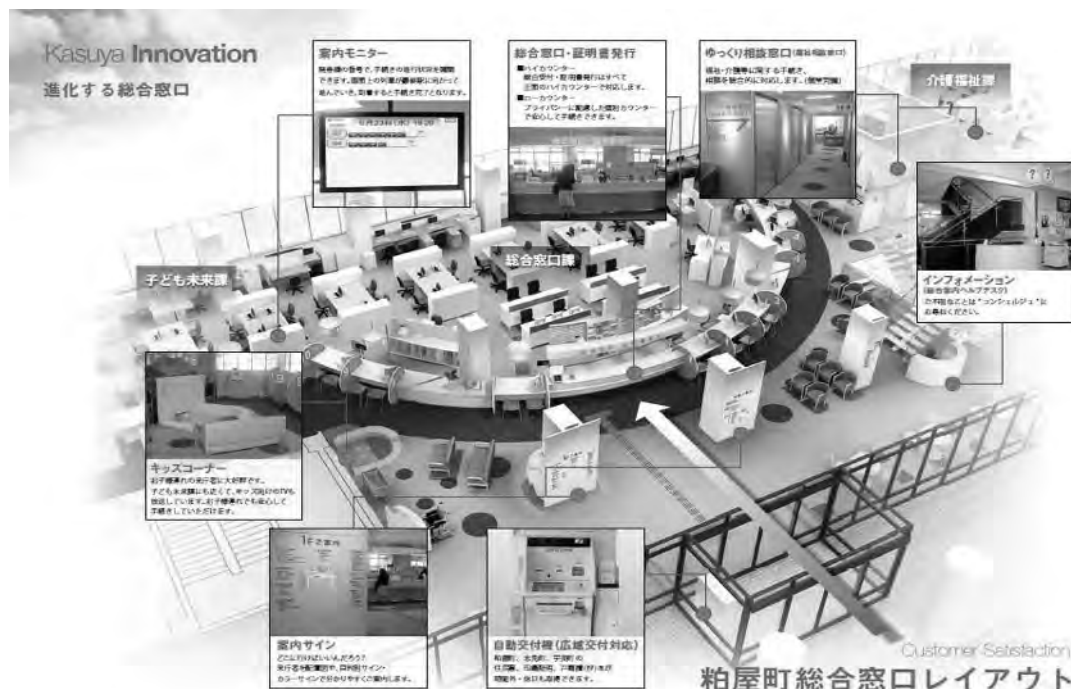
- 住民の待ち時間の短縮
- 手続漏れの防止
- 住民に対してのヒアリングや各種制度の対象者であるかどうかの確認の手間と重複処理を削減でき行政事務が効率化
- マニュアル、研修の強化により職員の意識の向上



粕屋町の総合窓口

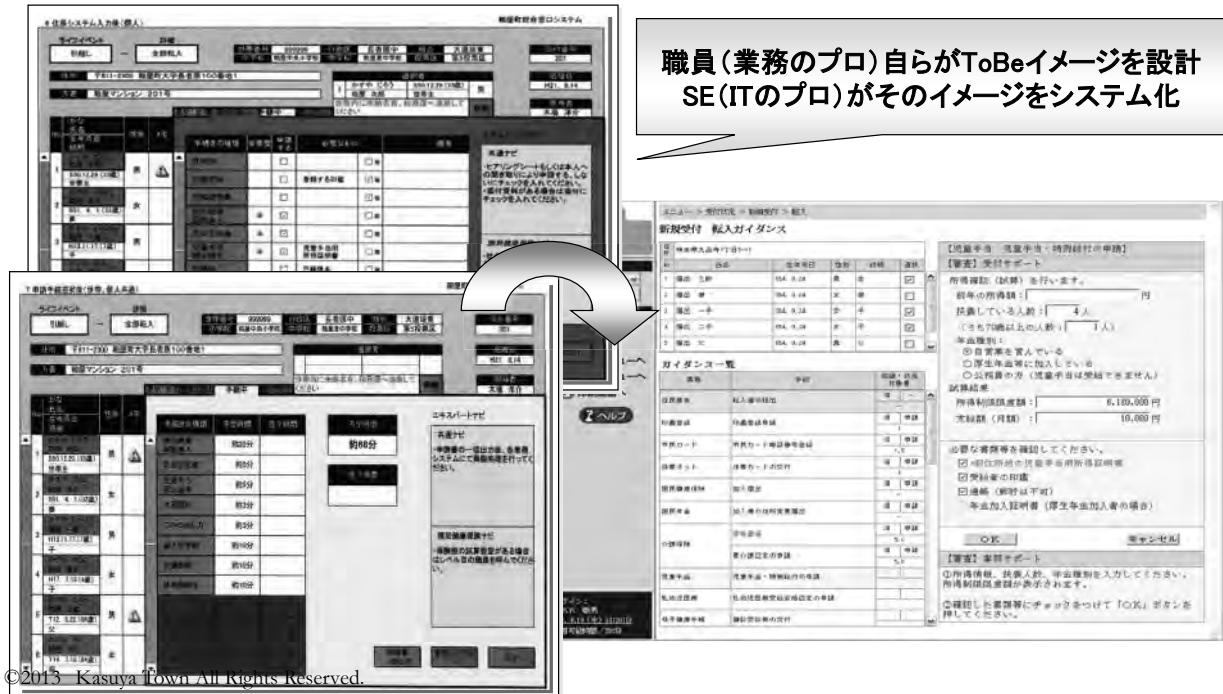
粕屋町提供資料

サービス改革の柱としてインテリジェント型総合窓口サービスを実現



構想を実現する(インテリジェント型総合窓口)

ライフイベント(引越し、婚姻、出生...)に伴う手続きを個人に紐づけ、行政側から必要な手続きのご案内⇒年齢、資格条件によりシステム上である程度ふるう各手続きのステータス(完了、保留、引継)管理を行い、手続き後に案内シートを交付



1 総合窓口【東京都三鷹市】

【ポイント】住民異動の届出の際に、市民課窓口が全ての手続きの申請を受け付け、他課で手続きが必要なものは帳票出力の上他課をご案内

① 経緯

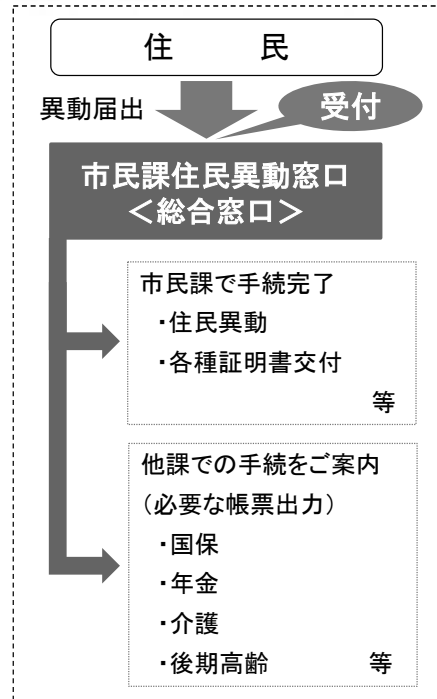
- 平成7年度「三鷹市第2次基本計画」に総合窓口の設置が位置付けられ、平成9年度から庁舎の耐震補強工事が行われたのに併せ、市民課の移転と窓口レイアウト変更工事を行い、総合窓口システムを導入
- 平成11年4月に総合窓口サービスを開始(準備期間:約2年間)

② 仕組み

- 住民異動、戸籍届出、各種証明書、国保、年金等の窓口を1階に集約
- 住民異動に伴う諸手続きの受付を市民課窓口で一括受付(他課で相談が必要な手続は関係各課をご案内)
- 申請書の様式を複写化し、他課の申請にも活用(関連帳票が必要な場合も市民課窓口にて出力)
- 受付、入力、審査の業務を分業化(入力業務は民間委託)
- 市内4箇所での市政窓口で総合受付窓口を設置

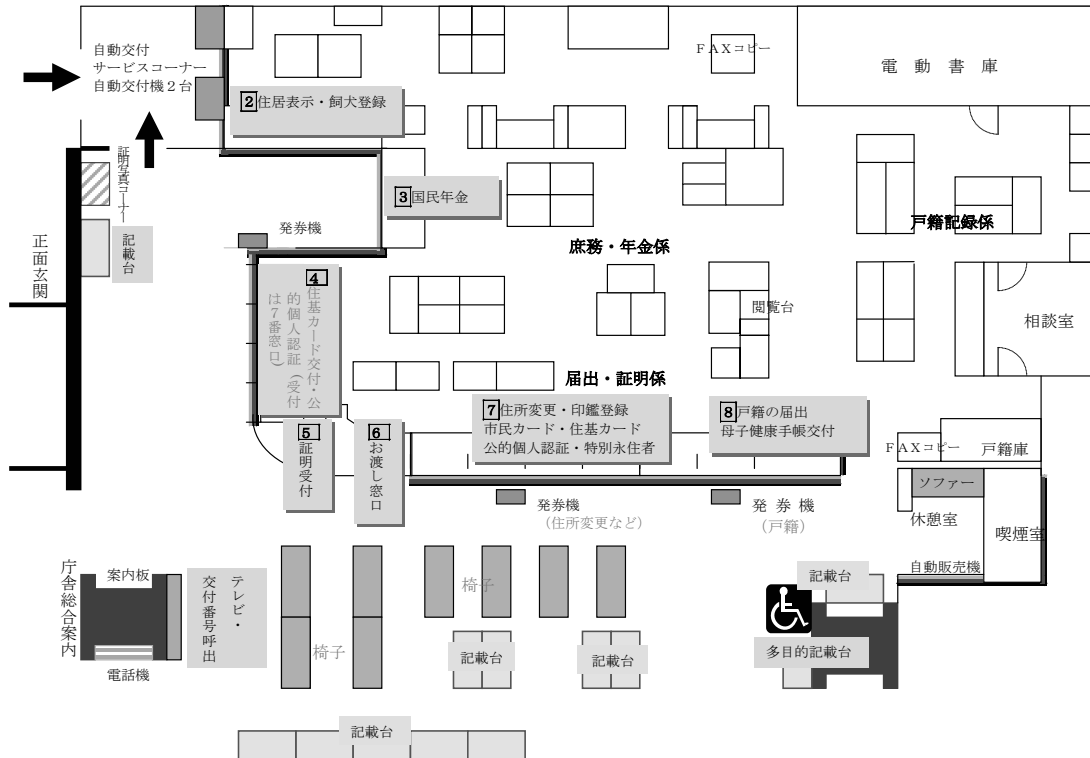
③ 効果

- 住民の待ち時間の短縮
- 手続漏れの防止
- 市民課職員が各課の手続をご案内するため、職員のスキルアップ、意識改革が図られる



総合窓口のレイアウト

第4回研究会
資料抜粋



総合窓口・市政窓口・自動交付機の様子

第4回研究会
資料抜粋



総合窓口：H11～ 三鷹駅前市政窓口：H17～（毎週土、第2,3,4日曜日開館）
自動交付機：H8～



市役所市民課 上：証明発行 下：異動受付 上：三鷹駅前市政窓口 下：自動交付機

1 総合窓口【山梨県甲府市】

【ポイント】 各種申請等の窓口業務119業務の事務フローを整理
各種手続を4種類のパターンに分類し事務の効率化を実現

① 経緯

- 市役所本庁舎の建替えを機に、市長指示を受け平成19年12月に窓口サービス部会を設置し、平成23年に本格的に準備作業に着手
- 平成25年5月『書かせない・歩かせない・迷わせない』をコンセプトとした総合窓口サービスを開始（準備期間：約2年間）

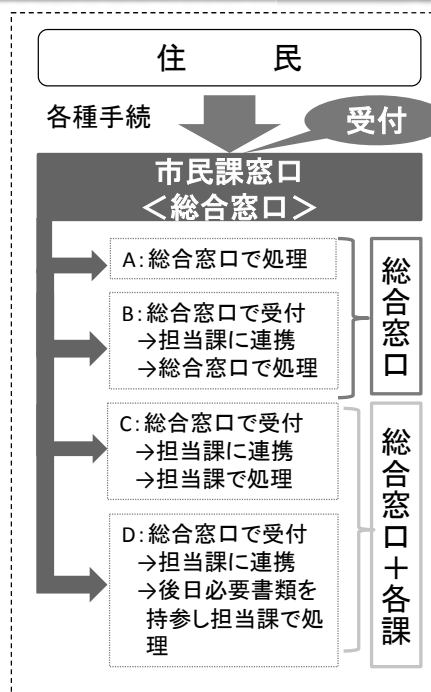
② 仕組み

- 市民課窓口で住民異動、戸籍届出、各種証明書、税証明、国保、年金、介護、後期高齢などの手続を一括して受付け、可能なものはその場で処理を完了（ヒアリングにより職員が申請書を作成）
- 窓口業務の内容により、総合窓口のみで手続が完了するもの、各担当課での手続が必要なものにパターン化
- 担当課での手続が必要な場合は、申請書の内容を担当課に送信・共有する庁内電子申請システムにより情報共有（市民課窓口で案内書を発行）

③ 効果

『書かせない・歩かせない・迷わせない』をコンセプトとした効果

- 手続内容に応じたの申請書作成、記入する手間の負担軽減
- 案内書の作成により迷わせない、案内漏れ等の防止
- 転出時の税金の未納者からの、収納額が増（未納額の30%相当(平成25年度)）



甲府市提供資料



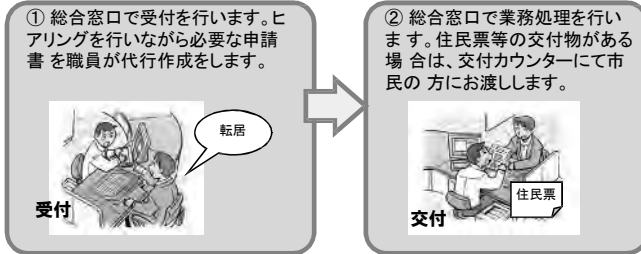
本庁舎
フロア紹介

10F	議会事務局、展望ロビー 等
9F	監査委員、教育委員会、総務部 等
8F	建設部、農業委員会、産業部 等
7F	建設部 等
6F	総務部、企画部 等
5F	市長室、総務部 等
4F	市民部、企画部、選挙管理委員会 等
3F	福祉部、税務部 等
2F	市民部、福祉部 等
1F	駐車場、市民プラザ 等



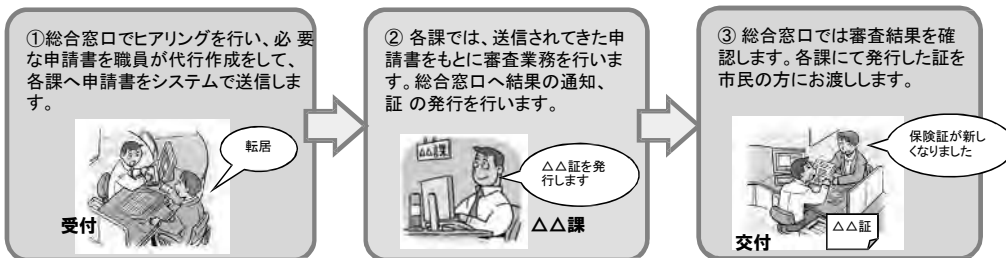
パターンA: 総合窓口で手続を行います。

総合窓口の職員が申請書をシステムから作成し、異動・証明カウンターで受付、交付カウンターで必要書類等をお渡しします。
市民の方は申請書を書く必要がありません。



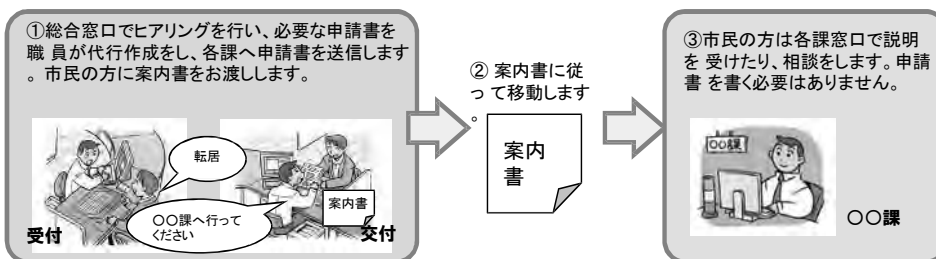
パターンB: 総合窓口で受付、各課に申請書を送信し、手続を行います。

各課の窓口へ出向き、手続を行っていましたが、総合窓口で申請書を作成し、交付カウンターで必要書類等をお渡しします。
市民の方は申請書を書く必要がありません。



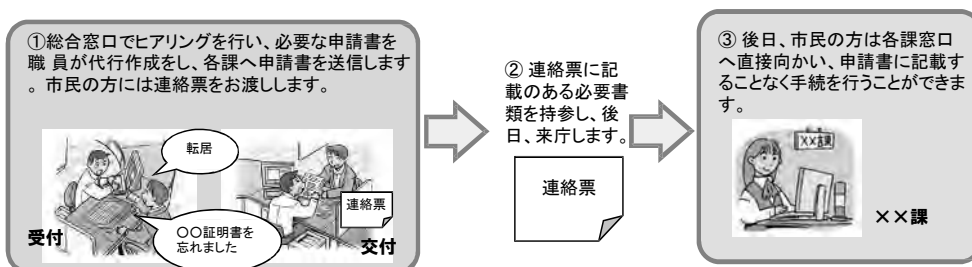
パターンC: 総合窓口でヒアリングし、各課窓口にて手続を行います。

総合窓口で申請書を作成し、各課の窓口にてシステムで送信します。市民の方は案内書に従って各課に移動し、詳細の説明、相談を受けます。



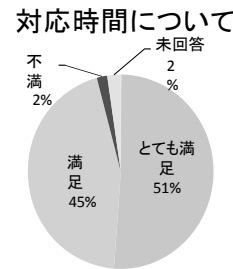
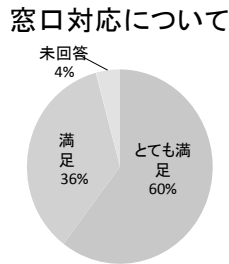
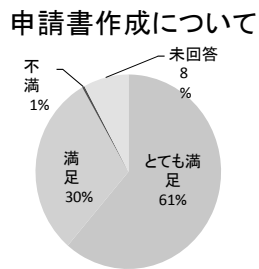
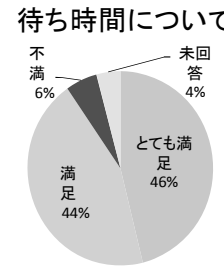
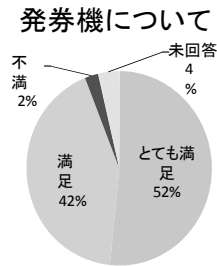
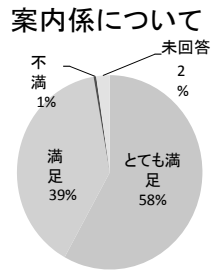
パターンD: 後日、必要書類を持参し、各課窓口にて手続を行います。

必要書類を忘れた時など、当日手続を行えない場合は、総合窓口にて市民の方に連絡票をお渡しします。
市民の方は連絡票に記載されている必要書類を持参し、後日、来庁して手続を行います。



市民(証明系)アンケート結果

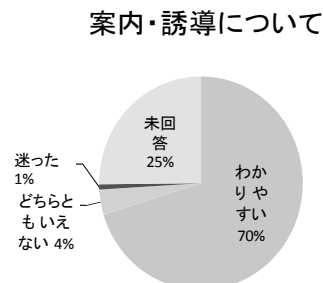
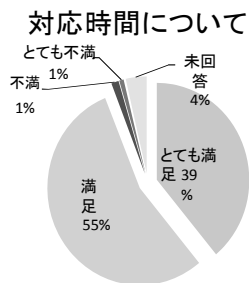
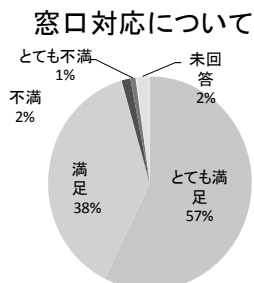
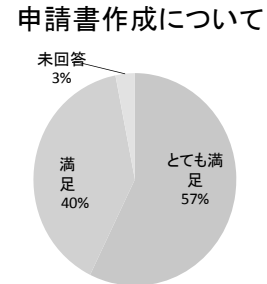
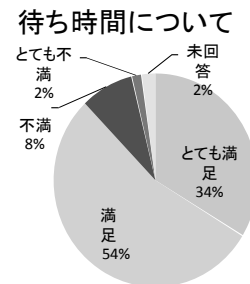
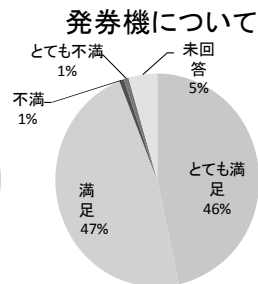
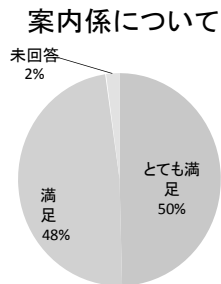
H25.8実施



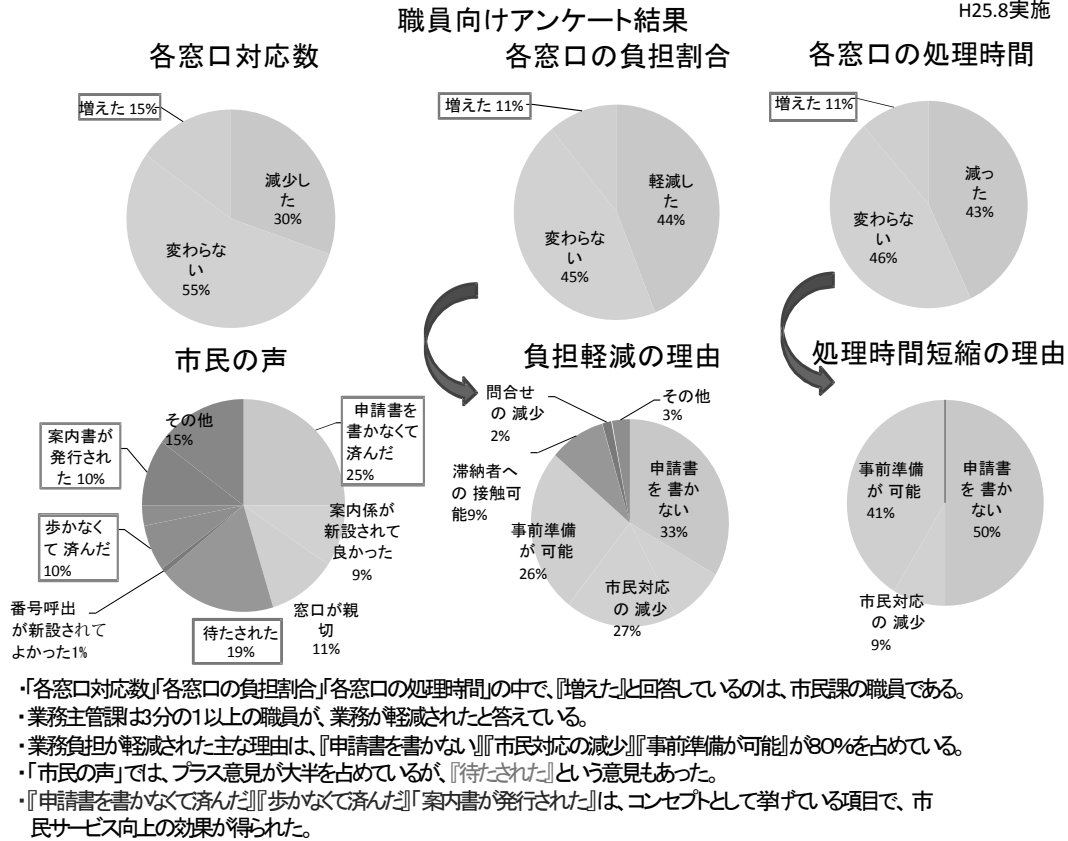
- ・全ての項目で、『とても満足』『満足』で、85%以上の高い市民満足度が得られた。
- ・今までは申請書に市民が記入していたため、待たされ感がなかったが、申請書を職員がシステムで作成するため、『待ち時間が長くなった』という意見があった。
- ・証明系の申請書は、記入項目が少ないため、市民が自分で記入した方が早いという意見もあった。

市民(異動系)アンケート結果

H25.8実施



- ・全ての項目で、85%以上の市民満足度が得られている。
- ・『待ち時間』『対応時間』について、少数の不満が見られる。
- ・『案内画面がわかりやすかった』『書かなくて手続きが終わった』『スムーズに窓口の移動ができた』という個別のコメントがあった。
- ・税金の無駄使いだという意見もあった。



1 総合窓口【北九州市】

【ポイント】 市民(世帯)に応じた手続を自動的に抽出し、事務手順等のガイダンスを表示するプッシュ型支援システムを活用したワンストップ窓口

① 経緯

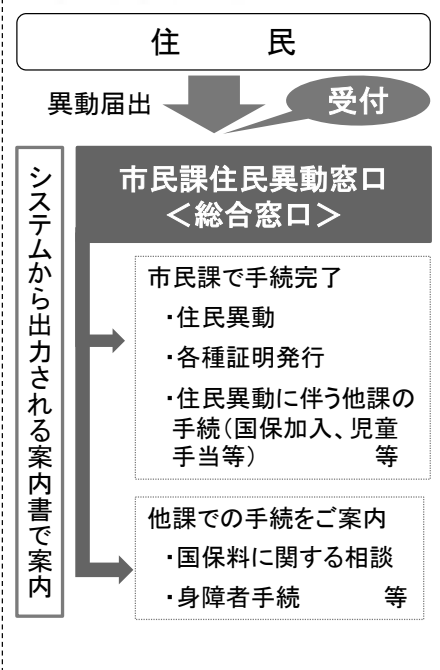
- ITの利活用による行政サービスの質の向上を目的として、平成18年から検討
- 平成22年のシステム更新にあわせて実施(平成23年全区役所で実施)(準備期間3~4年)

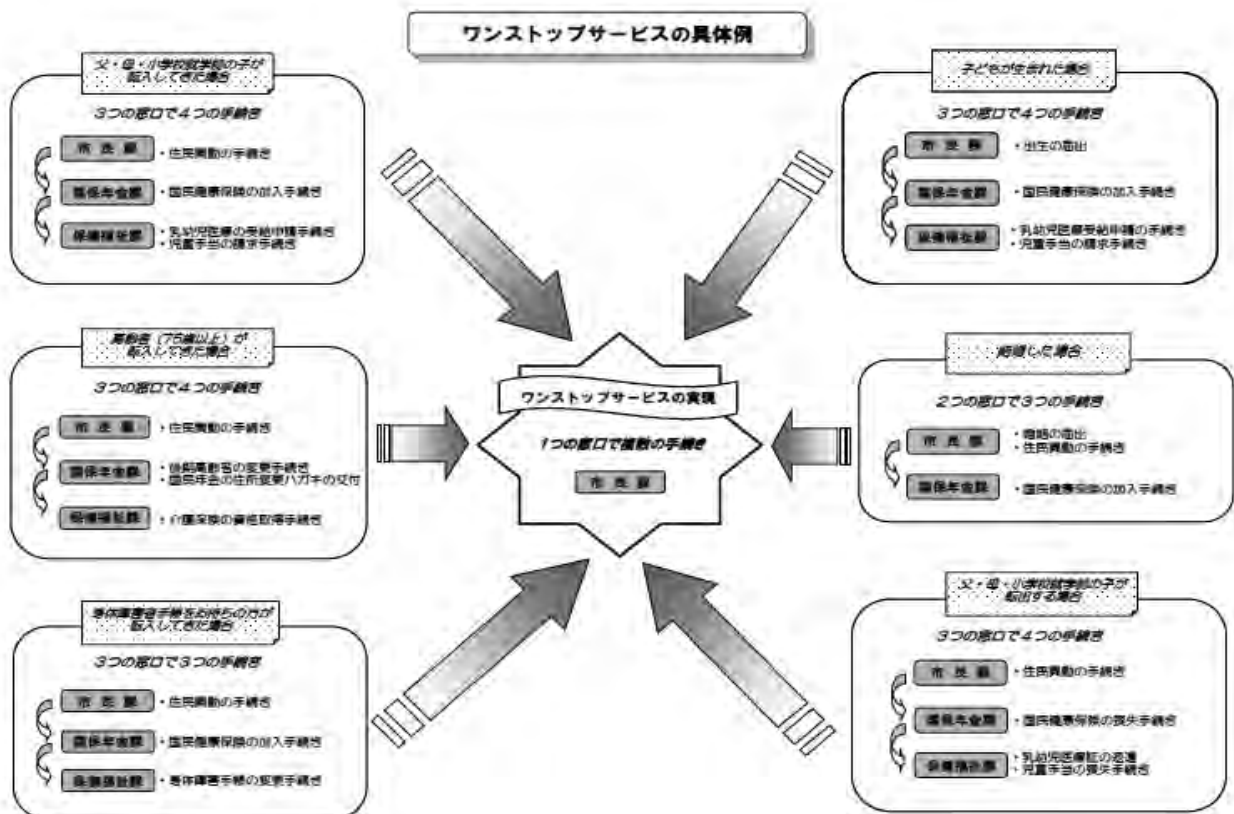
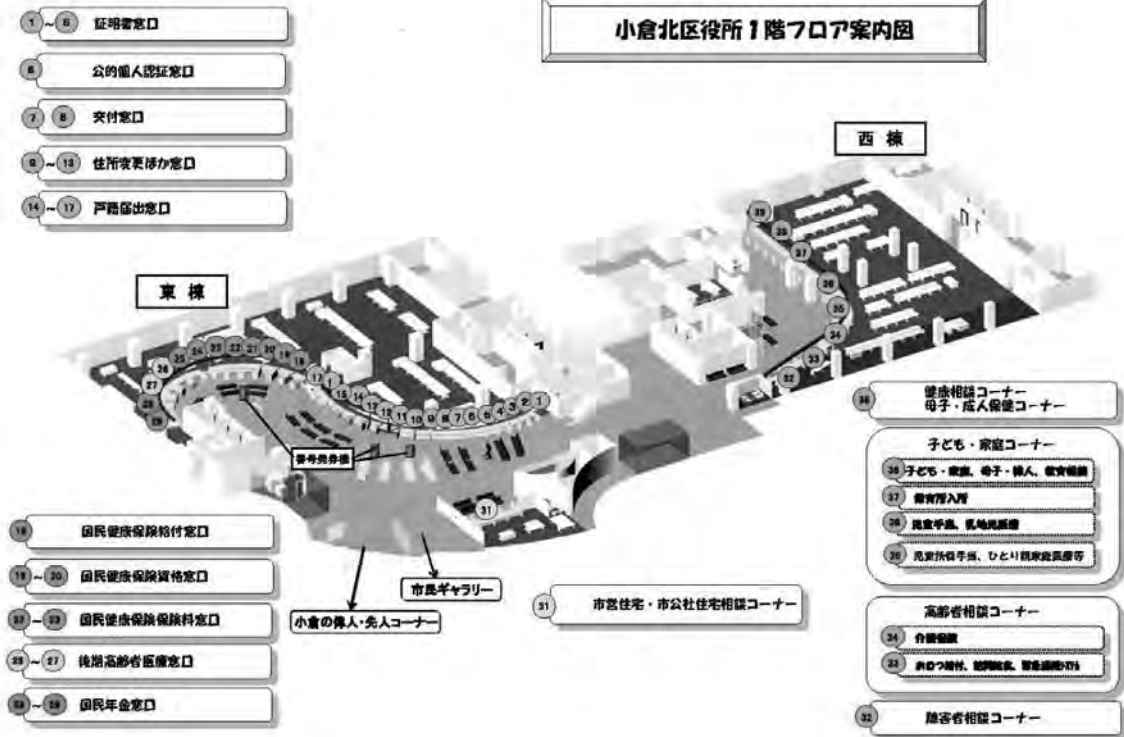
② 仕組み

- 住民異動や出生等ライフイベントにあわせて、必要な関連手続(国保年金課、保健福祉課等の業務)をシステムで抽出し、簡易なものについては市民課でワンストップで事務処理を行う。相談等が必要な業務については、案内書を交付し、担当課に案内して処理を行う。
- データ入力等の事務は小倉北区役所庁舎内に新設した区政事務センターに集約
- 市民の情報を一元化し、統合データベースに格納(個別システムからの連携)
- 受付状況、業務処理状況が画面で確認可能
- 区役所7カ所の市民課をワンストップ窓口(総合窓口)として設置

③ 効果

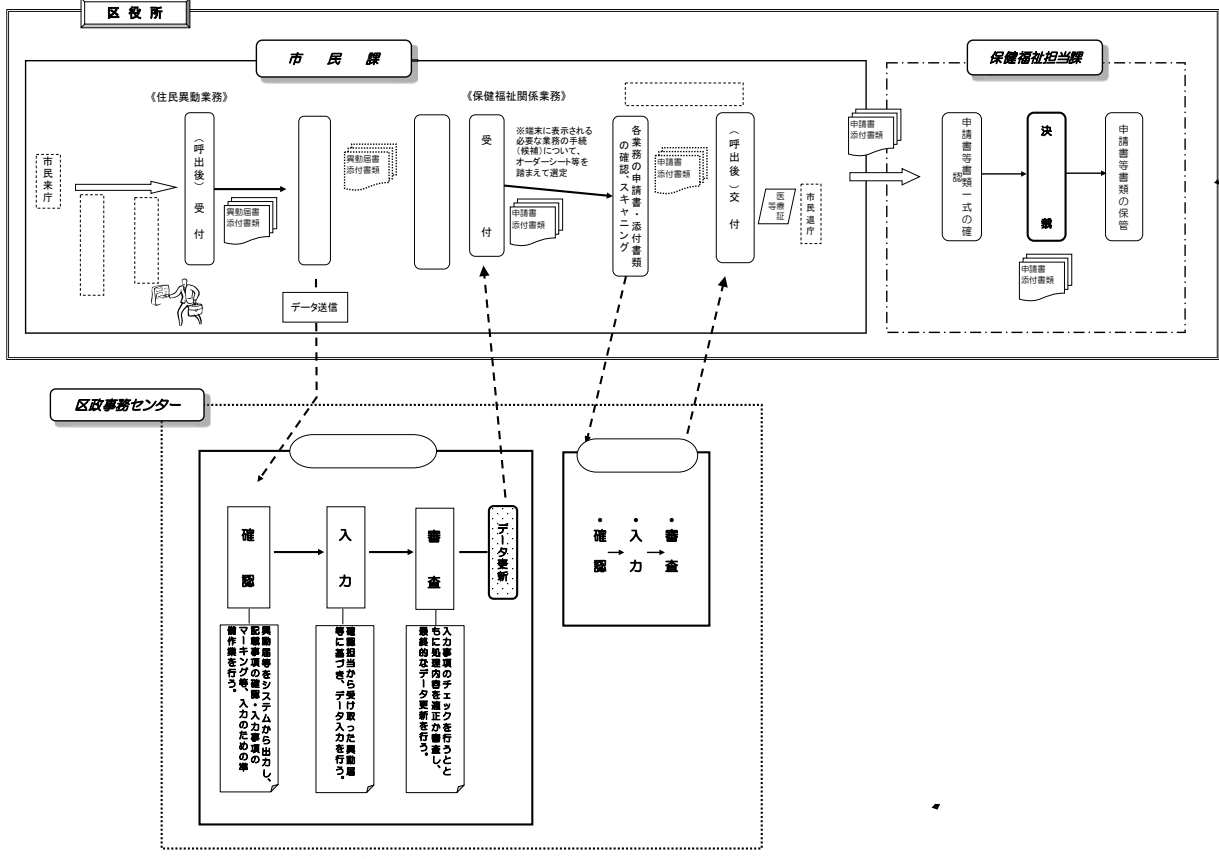
- 住民が区役所内の各課を回る手間を省き、待ち時間を短縮
- プッシュ型によるサービス案内





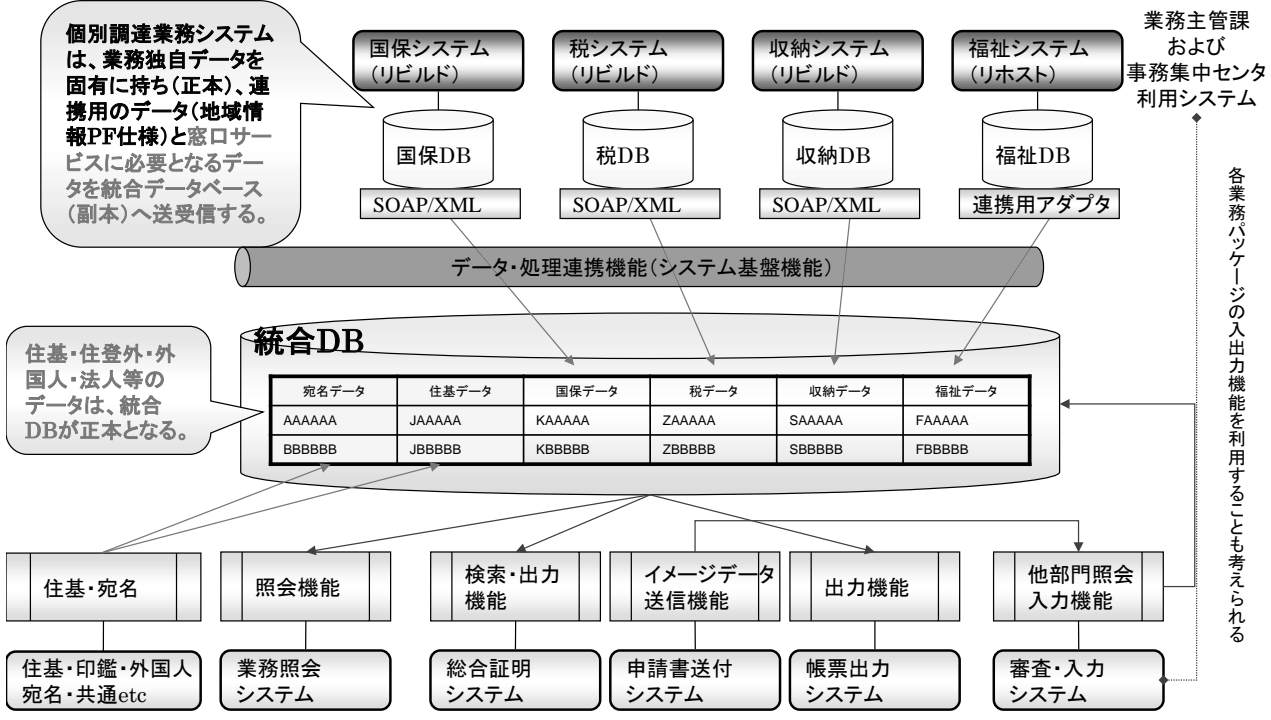
ワンストップサービスの流れ

北九州市提供資料



北九州市提供資料

ワンストップサービスを実現する統合データベース



1 総合窓口【各団体比較】

	粕屋町	三鷹市	甲府市	北九州市
人口	44, 636人	180, 194人	194, 800人	981, 891人
経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・町の現況(高い異動率、職員数の減少) ・住民サービスの向上を踏まえ検討 ・平成22年開始(準備期間2年間) 	<ul style="list-style-type: none"> ・耐震補強工事に併せて実施 ・職員提案がベース ・平成11年開始(準備期間2年間) 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎建替えに併せて実施 ・市長からのトップダウン ・平成25年開始(準備期間2年間) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ITの活用による市民サービスの質の向上を目的として、システム更新にあわせて実施 ・平成23年全区実施(準備期間3~4年間)
特徴	業務	<ul style="list-style-type: none"> ・住民異動に伴う手続を市民課窓口で一括受付 ・他課での手続が必要なものは関係各課をご案内 ・様式を複写化し、他課の申請に活用 ・受付・入力・審査業務を分業化(受付・入力は委託) ・本庁・4ヶ所の市政窓口 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種手続を市民課窓口で一括受付 ・窓口業務をフロー化し、市民課窓口対応、各担当課対応として4つにパターン化 ・ヒアリングにより職員が申請書を作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民異動に伴う手続を市民課窓口で一括受付 ・窓口業務をフロー化し、市民課窓口対応、各担当課対応にパターン化 ・入力業務を集約
	システム	<ul style="list-style-type: none"> ・各種業務システムと連携したポータル機能と統合DBを整備 ・住民が利用可能なサービスを画面表示 	<ul style="list-style-type: none"> ・各担当課の申請に必要な帳票を市民課窓口で出力可能なシステムを構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種業務システムと連携した統合DBを整備 ・必要な手続、受付状況、業務処理状況を画面表示
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の待ち時間の短縮 ・各手続の対象者かの確認の手間軽減 ・手続漏れの防止 ・職員の意識向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の待ち時間の短縮 ・手続漏れの防止 ・職員の意識向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の待ち時間の短縮 ・申請書記入の手間軽減 ・手続漏れの防止 ・転出時の税収納勧奨 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の庁内異動の削減 ・待ち時間の短縮 ・手続漏れの防止

2 総務事務センター【横浜市】

【ポイント】 庶務事務のIT化、集中化及び外部委託化により、職員の業務量の軽減を実現

① 経緯

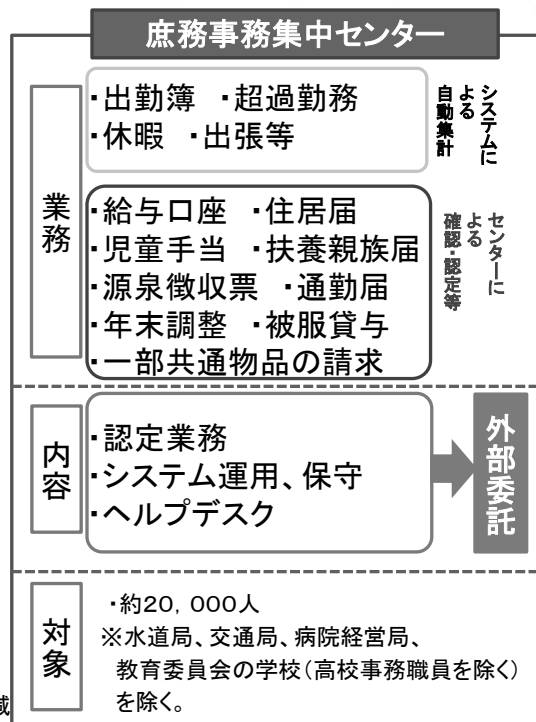
- 平成15年3月電子市役所推進計画に総務事務の集中化・アウトソーシングを位置づけ、検討を開始
- 平成19年11月庶務事務システム本格稼働(準備期間約4年半)
- 平成20年4月庶務事務集中センター稼働開始(準備期間5年)

② 仕組み

- 各職員が発生源入力
勤務関係→システムで自動集計
給与手当関係→センターで集中的に認定
- ITを活用し業務の集中化、セルフサービス化、外部委託化
- ライフイベントごとに関連手続を一覧表示
- 対象職員約20, 000人(水道局、交通局、病院経営局、教育委員会の学校(高校事務職員を除く)を除く)

③ 効果

- 紙による申請業務の廃止、集計作業の自動化
- 各課の庶務担当者、区局労務担当者が担当していた中間経由事務を廃止
- 各種手当等の認定の精度が一定化
- 各種申請・申告をシステムで行うことにより、未記入箇所のチェックや縦計の単純計算ミスなどを事前に防止
- 平成25年度において、約198, 000時間に相当する事務量を軽減

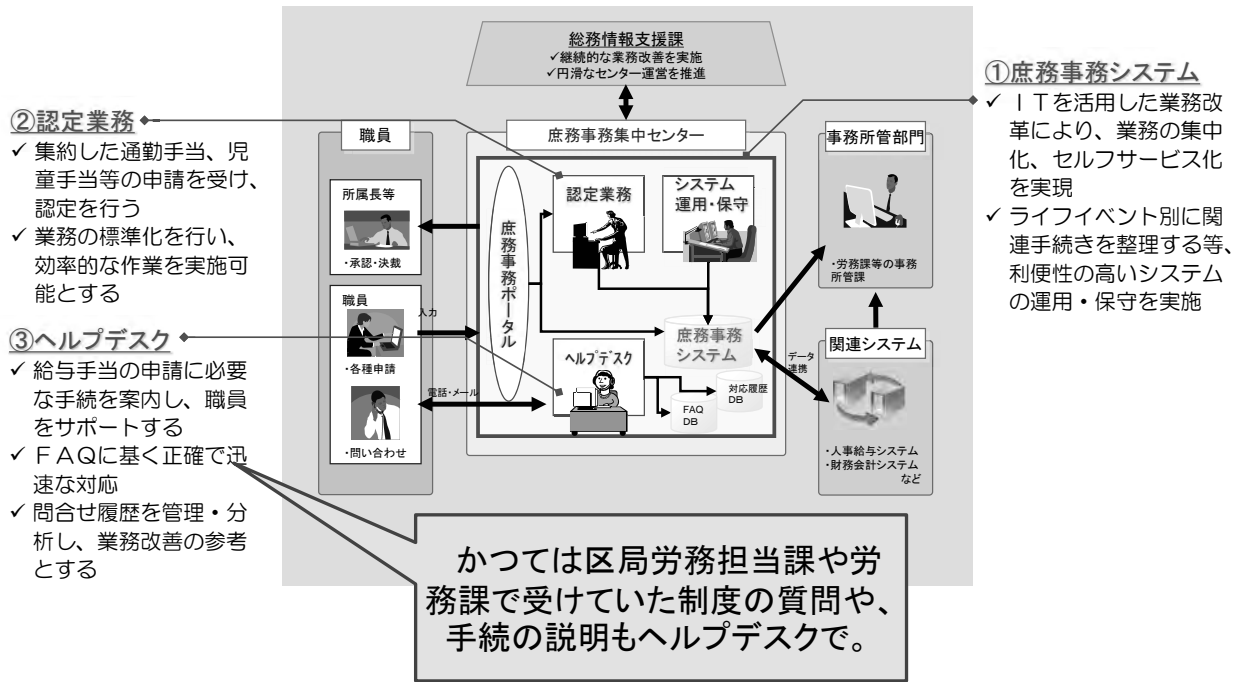


横浜市 庶務事務集中センターについて

1 横浜市 庶務事務集中センターの概要

横浜市
提供資料

横浜市の庶務事務集中センターは、主に3つの機能を備えています。

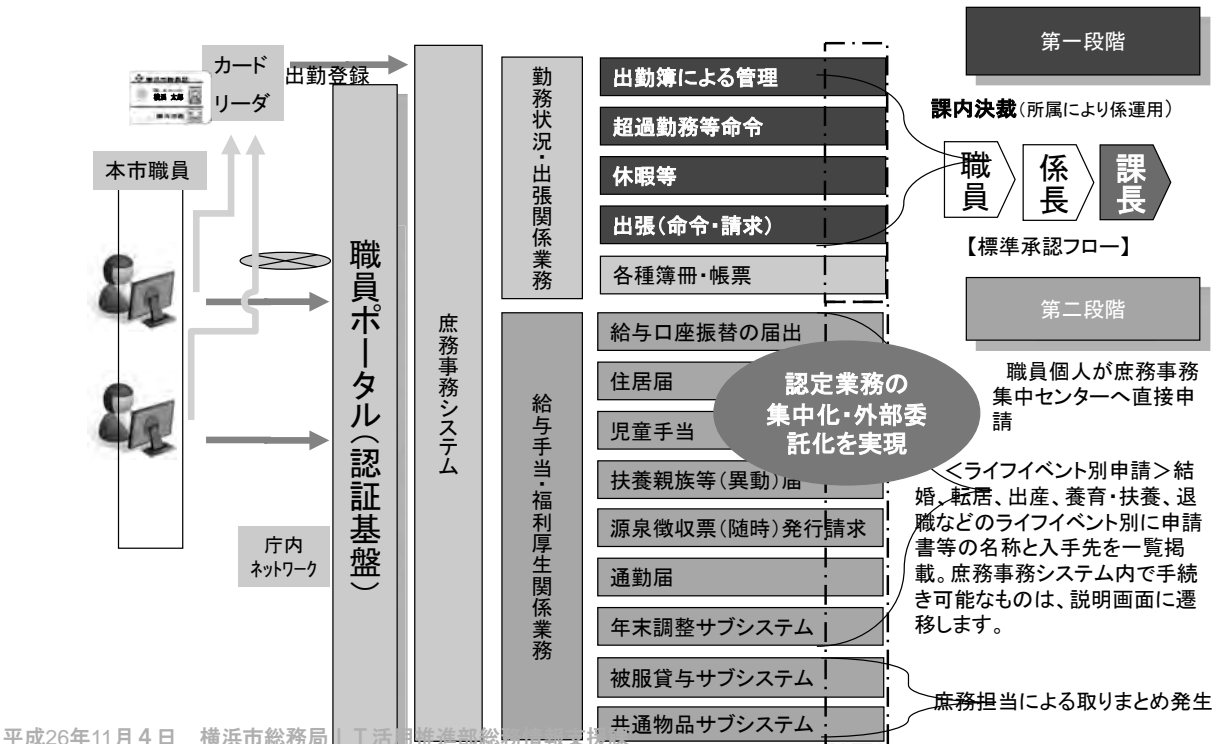


横浜市 庶務事務集中センターについて

2 庶務事務システムの概要

横浜市
提供資料

庶務事務システムは、庁内のネットワークを通じて利用することができます。



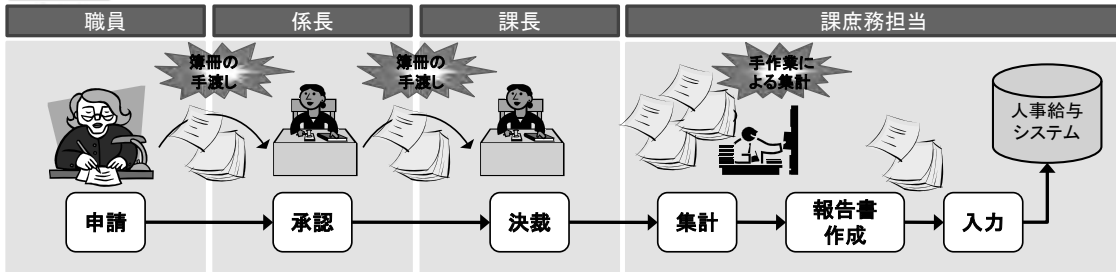
横浜市 庶務事務集中センターについて

横浜市提供資料

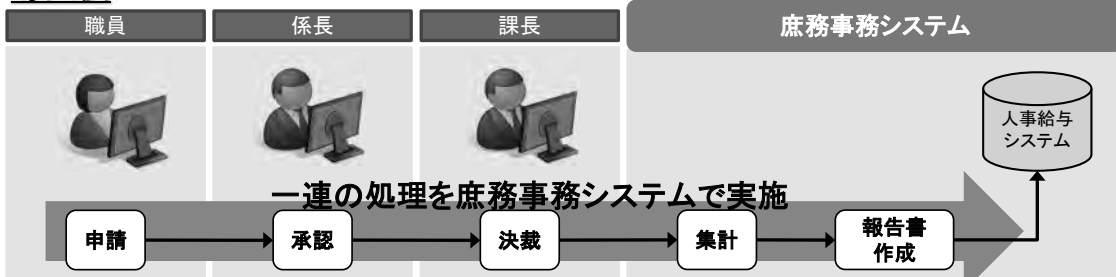
3 庶務事務システム導入後の業務(1/2) ~ 超過勤務手当の申請 ~

庶務事務システム導入により、煩雑になりがちな紙による申請業務の廃止、集計作業の自動化を実現することができました。

導入前



導入後



平成26年11月4日 横浜市総務局 | T活用推進部総務情報支援課

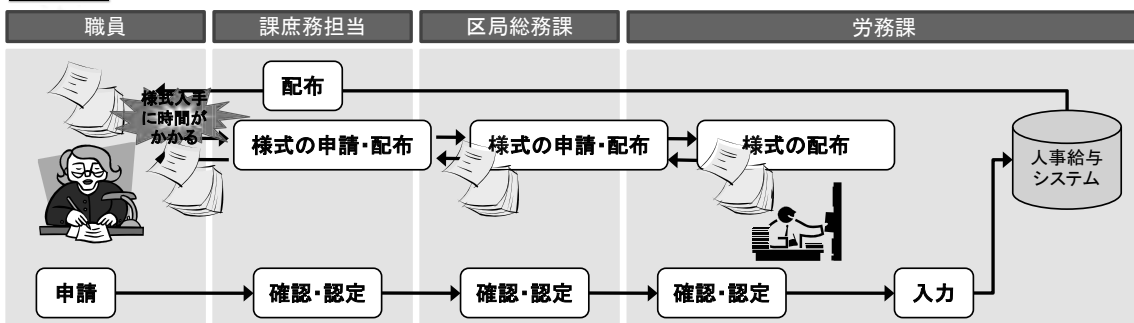
横浜市 庶務事務集中センターについて

横浜市提供資料

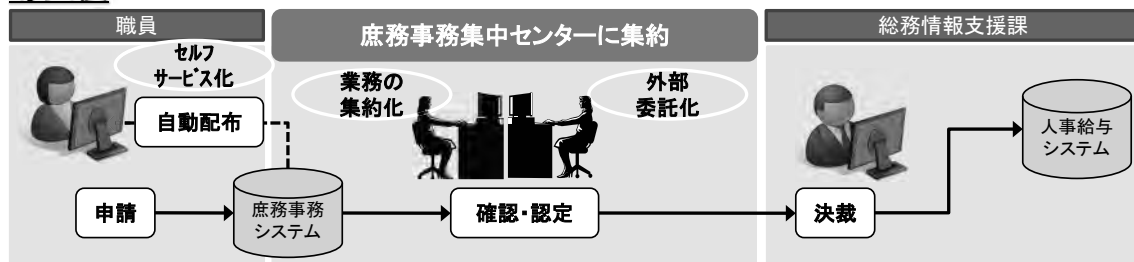
3 庶務事務システム導入後の業務(2/2) ~ 給与手当の申請 ~

庶務事務システム導入により、煩雑になりがちな紙による申請業務、また課庶務担当、区局総務課が担当していた中継業務を廃止することができました。

導入前



導入後



平成26年11月4日 横浜市総務局 | T活用推進部総務情報支援課

2 総務事務センター【静岡県】

【ポイント】 各種申請書を総務事務センターで受付
集中化と外部委託等により、17年間で97人、年3億円の削減効果

① 経緯

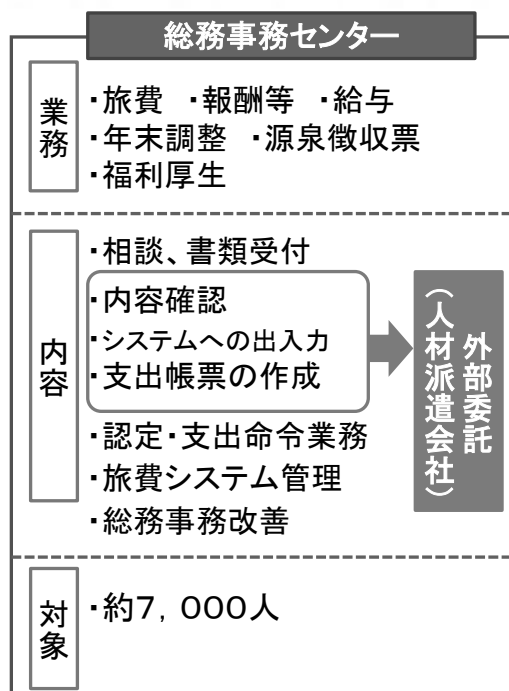
- 効率化と生産性の向上を目的に、平成10年度本庁部局内での集中化開始
- 平成14年総務事務センターを開設
- 20年度に総務事務集中化、アウトソーシングの完成(準備期間:開始まで6年、完成まで11年)

② 仕組み

- 各職員が電子又は紙ベースにより申請書等を総務事務センターに提出し、総務事務センターが入力
- 内容確認、入力、帳票作成等をアウトソーシング
- 対象職員約7,000人(正職員約6,000人、臨時職員約1,000人)

③ 効果

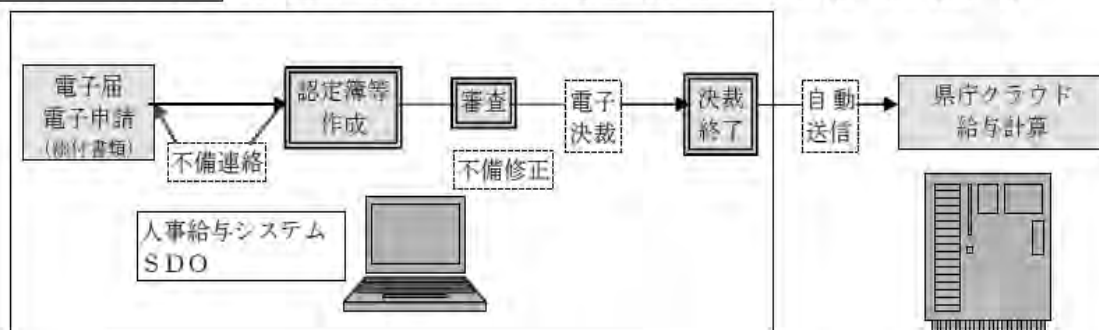
- 職員の効果的な配置と事務の効率化
- 人員削減 平成10年から平成26年まで97名
- 経費削減 毎年約3億円の削減・累計27.6億(H14~26)



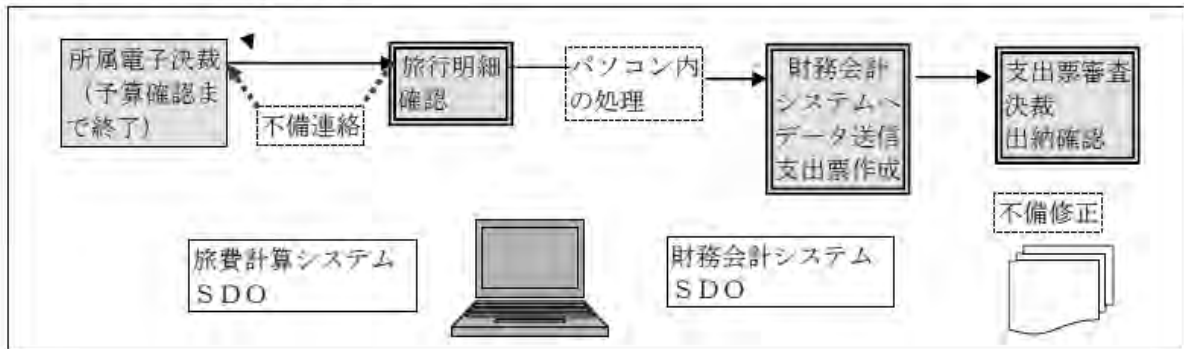
静岡県提供資料抜粋

作業フローAタイプ	職員の電子届等により始まる作業であり、初期において条例規則等の適用により画面審査を受けた後に認定・額の決定の電子決裁で終了するもの。
作業フローBタイプ	データを受信することから始まる作業であり、データの内容を確認し、人事給与システムの連携データを作成するか、又は支出票の決裁・出納確認で終了するもの。
作業フローCタイプ	システム対応が出来ず、始めから終了まで手作業によるものであり、主に特例的なものであり、作業時間がかかる。

作業フローAタイプ 扶養手当 住居手当 単身赴任手当 児童手当 財形貯蓄 年末調整 等

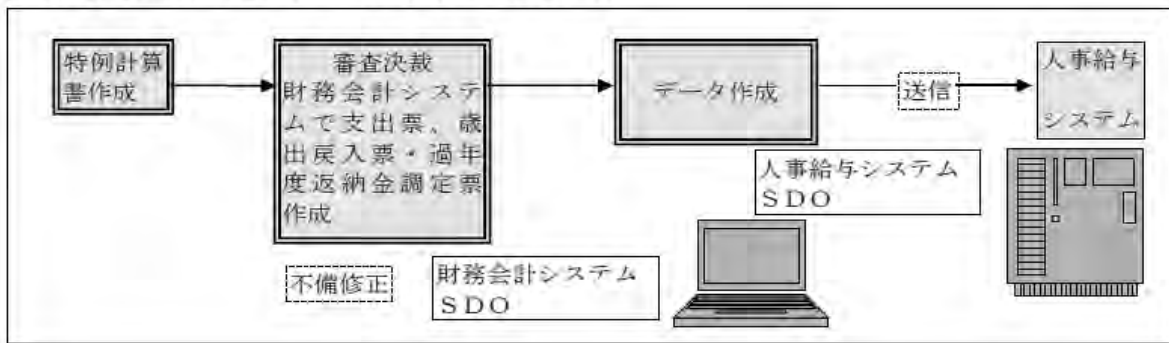


作業フローBタイプ 旅費



作業フローCタイプ

特例計算書の作成 (通常処理が不可能な給与計算) 等



2 総務事務センター【大阪府】

【ポイント】 総務事務のフローを整理し、総務サービス課を設置し事務処理権限の集中化と分散化を行うことにより、約400人の削減

① 経緯

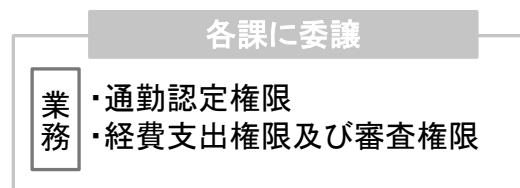
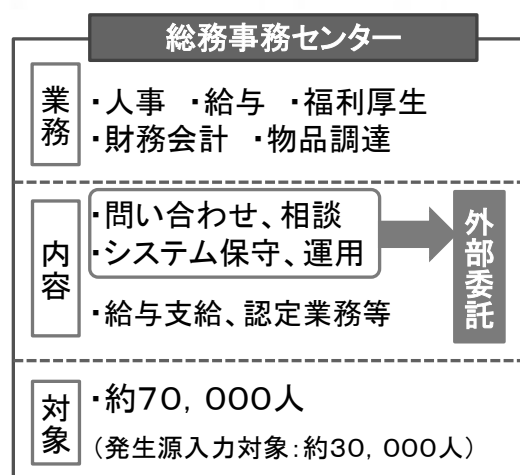
- 組織のスリム化や電子府庁の実現を目指して、平成12年9月IT化推進チームを設置し検討開始
- 14年9月に委託契約(システム構築など)を統括し準備開始
- 平成16年4月総務サービスセンター開設(準備期間1年半)

② 仕組み

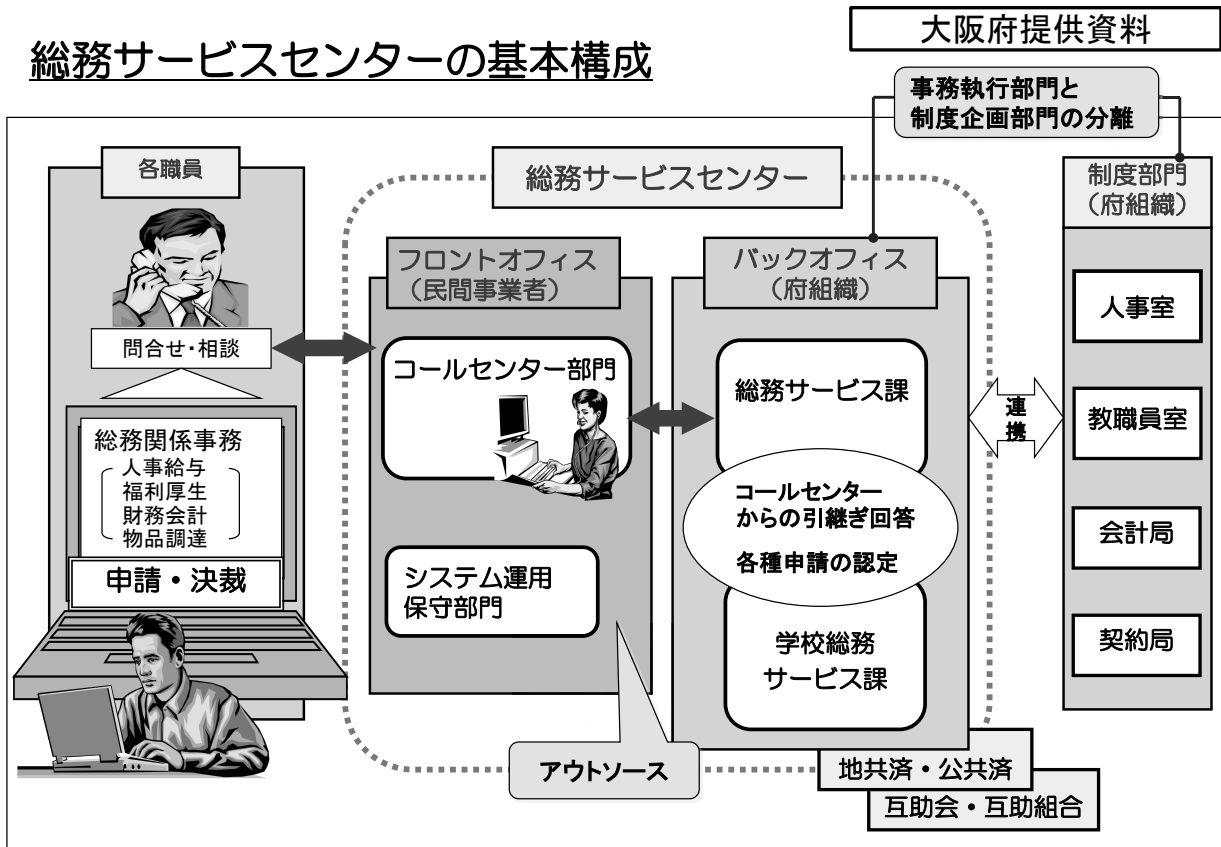
- 扶養、居住、児童手当の認定を総務サービスセンターに集中
- 通勤認定、経費支出権限及び審査権限を各所属に分散
- 人事給与、財務会計、物品調達を統合システムとして一括開発
- 発生源入力方式を採用し、必要手続きの案内を画面で表示
- コールセンターとシステム保守・運用を外部委託
- 対象職員約70,000人(知事部局 約15,000人、府立学校 約15,000人、市町村立学校 約40,000人)

③ 効果

- 事務処理権限の集中化と分散化による事務の効率化
- システムチェックによる入力ミス等の防止
- 約400人の削減(庶務担当者を他業務に配置転換)



総務サービスセンターの基本構成

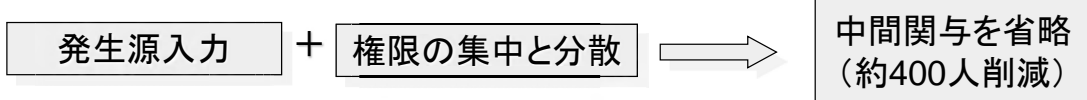


大阪府総務サービスセンター (SSC)

BPR (業務改革)

大阪府提供資料

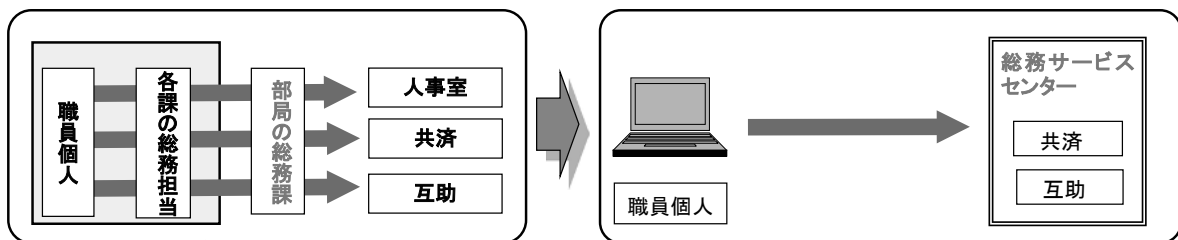
基本的な考え方



人事・給与・福利厚生業務のBPR

- | | |
|----------------|-----------------------------------|
| ①各職員が発生源入力 | 各職員の入力手続60種類、上司の電子決裁手続19種類 |
| ②自己情報等の閲覧、修正 | 人事給与情報等6情報 |
| ③紙による出勤簿の廃止 | 「カードリーダー」による出勤チェック、休暇等の電子申請と電子出勤簿 |
| ④事象別ナビゲーションの整備 | ワンストップ化: 異動、転居、結婚、出産、扶養 |
| ⑤権限の分散と集中化 | |
| ●扶養・住居・児童手当の認定 | ⇒総務サービスセンターに集中 |
| ●通勤認定、育児休業の承認 | ⇒各所属に分散 |

■業務の改革集中例 (各種職員手当等の申請：知事部局)

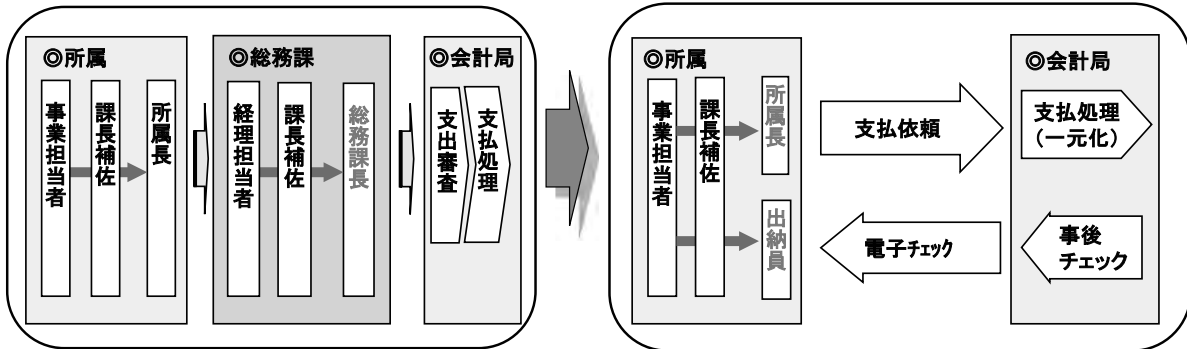


大阪府総務サービスセンター (SSC)

財務会計業務のBPR

- ①各課・各グループの事業担当者が発生源入力
- ②権限の委譲
 - 財務権限 ⇒各部総務課から支出命令などの財務権限を本庁各室課及び指定出先機関等に委譲
 - 審査権限 ⇒会計管理者の職務権限である支出審査権を各所属の出納員に委任
- ③事務の効率化
 - 支出伺い等、過去に登録された情報を複写・修正登録する事により、事務処理を促進
 - 電子文書として保存された法定帳票の適時印刷等、電子データの効率的な活用

■業務の改革分散例（支出負担行為・支出命令伺）

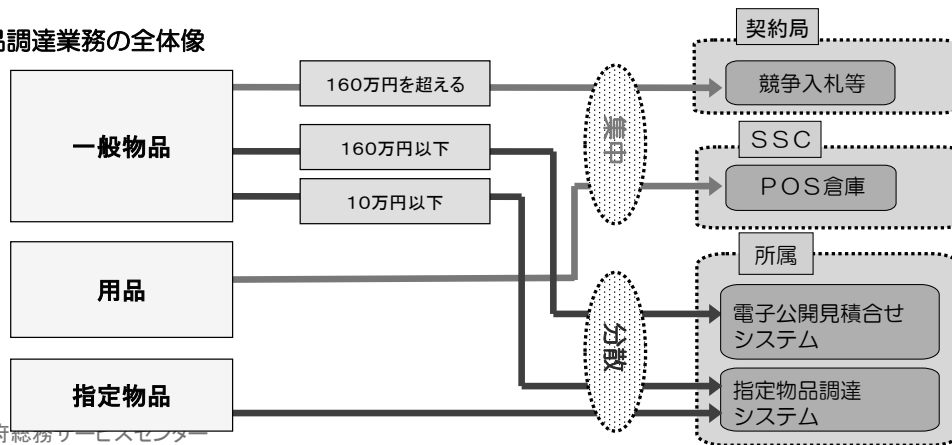


大阪府総務サービスセンター (SSC)

物品調達業務のBPR

- ①各所属・各グループの物品担当者が発生源入力
- ②本庁と出先機関のルールの一斉化（一般物品、用品、指定物品の3区分）
- ③権限の分散と集中化
 - 一般物品 一定金額(160万円)超(競争入札等)⇒契約局に集中
一定金額(160万円)以下(随意契約)⇒各所属に分散(電子公開見積合せ)
 - 用品 総務サービスセンターに集中(事務用消耗品)⇒POS倉庫の運営、出先機関への展開
 - 指定物品 各所属に分散(10万円以下の一般物品、単価契約締結物品等)
- ④物品管理の電子化 備品出納簿の電子化

■物品調達業務の全体像



大阪府総務サービスセンター (SSC)

2 総務事務センター【各団体比較】

	横浜市	静岡県	大阪府
人口	3,714,200人	3,803,481人	8,878,694人
経緯	<ul style="list-style-type: none"> 電子市役所推進計画に位置づけ 平成20年開始(準備期間5年) 	<ul style="list-style-type: none"> 効率化と生産性の向上が目的 平成14年総務事務センター開設 平成20年総務事務集中化完成(準備期間6年(開始まで)) 	<ul style="list-style-type: none"> 平成12年9月IT化推進チーム設置 平成16年開始(準備期間1.5年)
特徴	業務	<ul style="list-style-type: none"> 各職員が電子又は紙ベースにより申請書等を総務事務センターに提出し、総務事務センターが入力 給与、旅費、福利厚生業務を対象 認定事務等以外(内容確認、入力、帳票作成等)を外部委託 対象職員約7,000人(知事部局) 	<ul style="list-style-type: none"> 申請項目は各職員がシステム入力 各種申請を課内決裁対応と総務サービスセンター対応に整理 人事、給与、旅費、福利厚生、物品調達、財務会計業務を対象 認定業務等以外(コールセンターとシステム保守・運用)を外部委託 対象職員約70,000人(知事部局、府立・市町村立学校)
	システム	<ul style="list-style-type: none"> 庶務事務システムを構築 ライフイベントごとに関連手続を一覧表示 	<ul style="list-style-type: none"> 市内LANにより各システムに連携
効果	<ul style="list-style-type: none"> 紙申請廃止、集計作業の自動化 中間経由業務を廃止 各種手当等の認定精度が一定化 システムチェックによる入力ミス等の防止 約19万8千時間に相当する事務量を軽減(平成25年度) 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の効果的な配置と事務の効率化 平成10年から26年までで97名、毎年約3億円の削減(累計27.6億円) 	<ul style="list-style-type: none"> 事務の効率化 システムチェックによる入力ミス等の防止 約400人の削減(庶務担当者を他業務に配置転換)

3 自治体クラウド【神奈川県町村情報システム共同事業組合】

① 概略

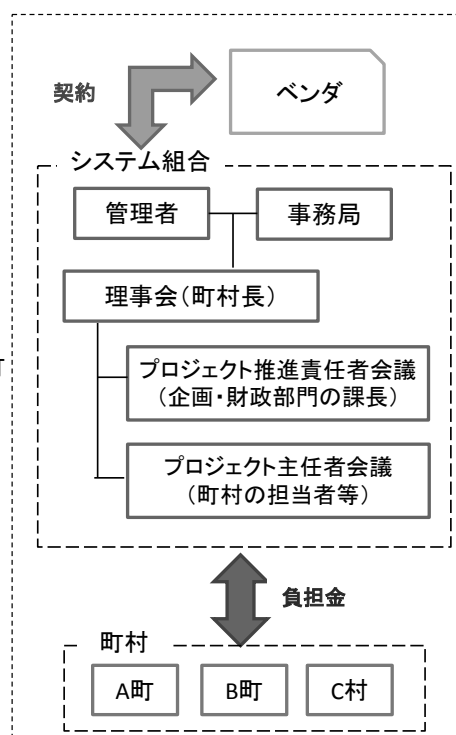
- 平成20年度末、神奈川県町村会において情報システムの共同化の検討を開始、一部事務組合を新たに設立し、神奈川県の全14町村で情報システム共同化を実施。
- 平成23年9月より順次共同システムへ移行。(準備期間:約2年半年)

② 経緯・推進体制

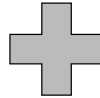
- 一組で様々な事業を実施しており(消防、介護認定、ごみ処理等)、共同で物事に取り組む土壌があった。
- 各町村がシステム改修経費の負担となっている中、開成町の町長が町村会にて情報システムの共同化を提案。
- 首長及び企画・財政部門の課長会議でコスト削減のための情報システムの共同化の方向性が決められた。

③ 効果

- 情報システム経費の削減(約30%の減)
- 町村における調達・契約事務の軽減(一部事務組合が実施)
- 共同アウトソーシングの実施(印刷、封入)
- 他の町村職員との交流により、情報共有等が可能となる関係を構築
- データセンターの活用による業務継続性の確保、セキュリティの強化



内容重視のプロポーザル方式（技術：価格→8：2）
パッケージ + EUC支援（カスタマイズ回避）

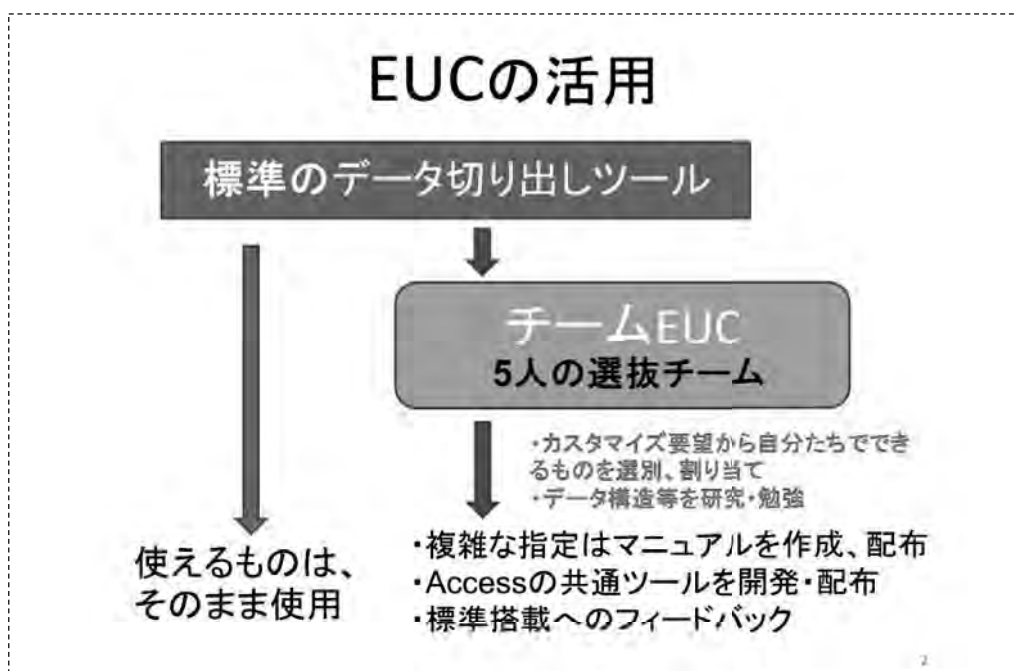


参加型の調達手続き
各町村業務主任者から業務別機能要件（約3400項目）
各町村業務主任者の投票によりデモ評価



決定事業者（日立情報システムズ※ 2011/10/1「日立システムズ」に名称変更）
基幹系業務システム（全46業務システム）をパッケージによりカバー
⇒ 各システムの利用町村増

カスタマイズ抑制方法（EUCによる対応）



※EUC: end user computing

システム管理者ではなく、企業経営者や業務部門などのシステムサービス利用者が直接的・主体的にコンピュータを操作したり、システムの構築に関与し、経営や業務に役立てること。ここでは、情報処理を業務システムに全部行わせるのではなく、データを出力して加工する等により、一部を業務主管課の職員自身が行うこと。

3 自治体クラウド【埼玉県町村会】

① 概略

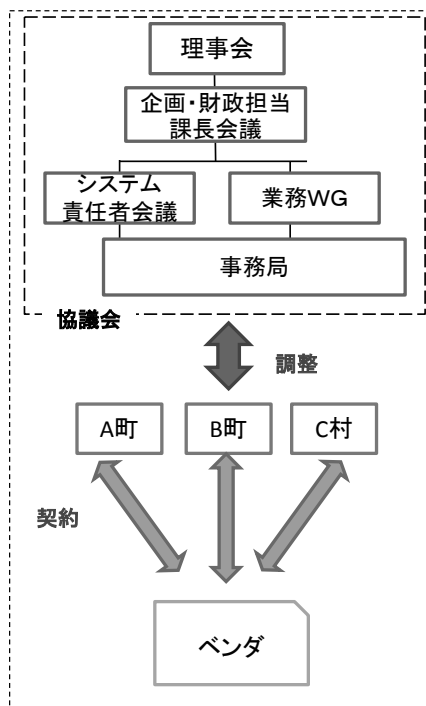
- 厳しい定員管理と限りある財源の中、住民ニーズの多種多様化等に応える必要がある中で、各町村それぞれの個別対応において、頻繁に行われる法改正への対応やセキュリティ対策、災害対応、関係経費の高騰化が課題となっていた。
- 各種調査を経て、平成25年5月に埼玉県情報システム共同化推進協議会を設立し、県内23町村のうち18町村で情報システム共同化を実施。
- 平成25年10月より順次共同システムへ移行。(準備期間:約2年間半)

② 経緯・推進体制

- 住民ニーズの多種多様化等に応える必要がある中で、各町村に共通した課題解決のために共同化を検討。
- 平成25年4月まで、各町村の情報システムの関係経費や費用削減効果を調査。
- トップダウン方式により早い段階から推進の方向性の確定
- 十分な機能を有するパッケージシステムに業務を合わせることを基本方針とした。
- 実績のあるコンサルタントを採用し漏れのない課題抽出を行い、精度の高いプロジェクト推進計画に基づき事業を実施。

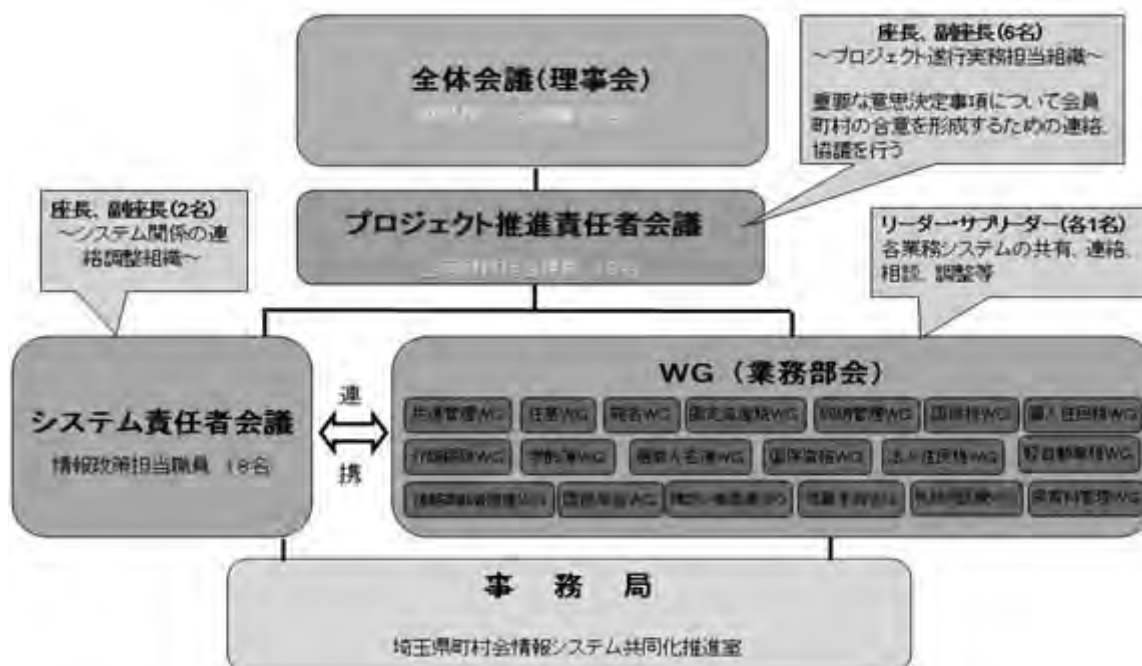
③ 効果

- 情報システム経費の削減(44.6%の減)
- データセンターの活用による業務継続性の確保、セキュリティの強化
- 総務省が公表した中間標準レイアウトを一部の業務で活用しベンダロックイン回避



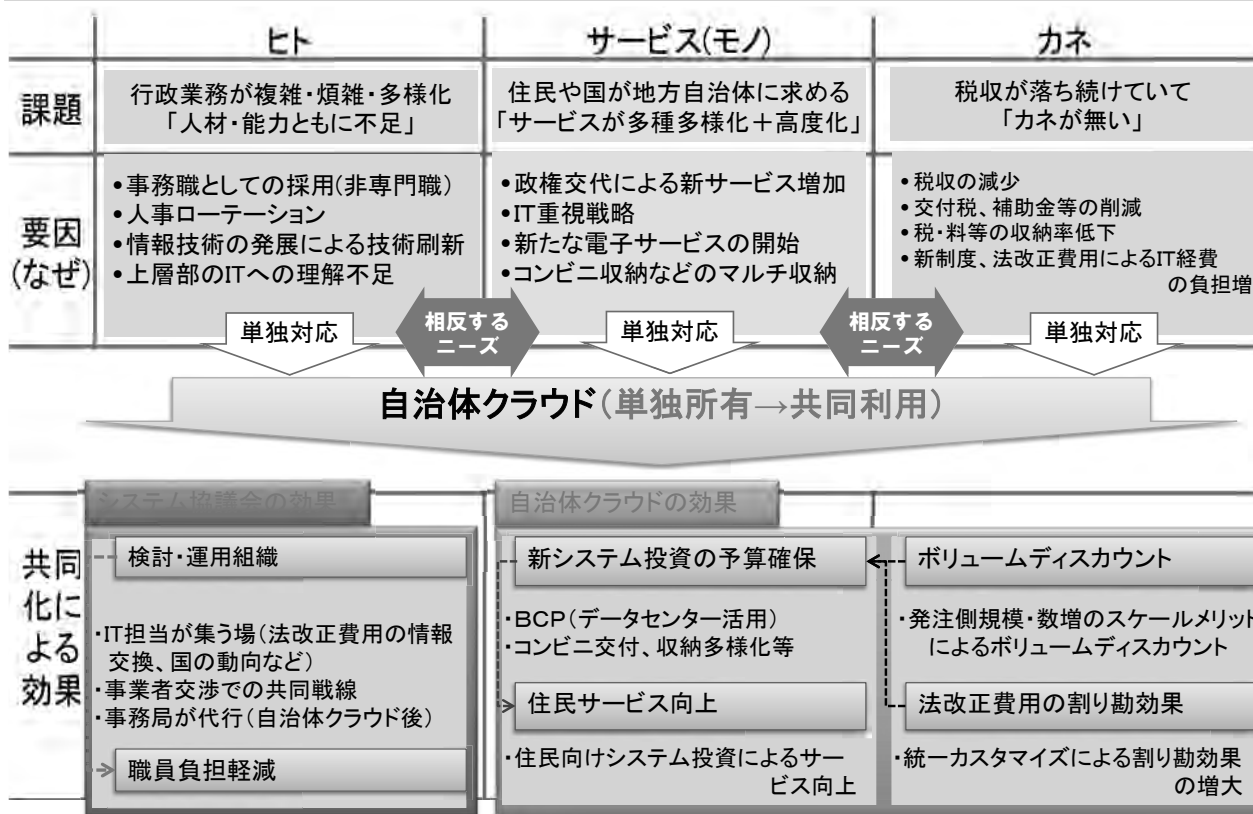
埼玉県町村会
提供資料抜粋

推進体制



自治体クラウド導入による諸課題の解決

埼玉県町村会
提供資料抜粋



3 自治体クラウド【秋田県町村電算システム共同事業組合】

① 概略

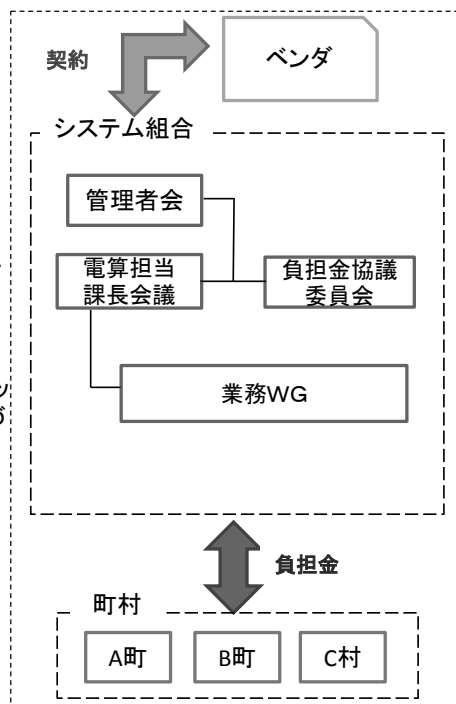
- 平成21年度、秋田県町村会において情報システムの共同化について調査研究を開始、平成23年度末にシステム共同化に取り組むことについて首長が合意。その後、一部事務組合を新たに設立し、秋田県の全12町村で情報システム共同化を実施。
- 平成25年9月より順次共同システムへ移行。(準備期間:約4年間)

② 経緯・推進体制

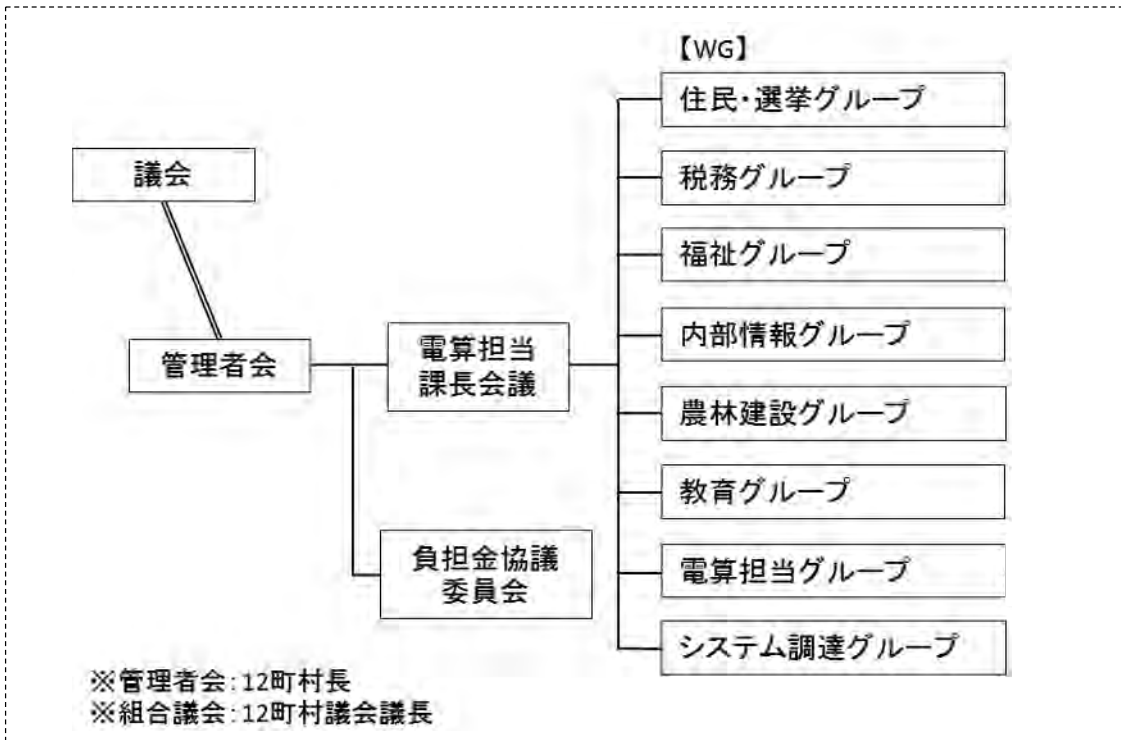
- 法改正等に伴う情報システムの改修・開発による財政負担の高まりにより、秋田県町村会理事会において電算システムの共同化の提案。
- 平成21年8月から先進事例の調査研究を実施すると共に、各町村のシステム、関係経費の調査を実施。
- 平成23年度末に、システムのカスタマイズを最小限に抑えること、パッケージ外の業務についても共同利用することなどの基本方針等に基づき、全町村での情報システムの共同化に取り組むことに合意。
- 各団体からの派遣職員に加え、他団体での共同化の工程管理などの経験を有する電算共同化アドバイザーを迎え推進体制を整備。

③ 効果

- 情報システム経費の削減(約30%の減(試算))
- データセンターの活用による業務継続性の確保、セキュリティの強化
- 町村における調達・契約事務の軽減(一部事務組合が実施)
- 他の町村職員との交流により、情報共有等が可能となる関係を構築



秋田県町村電算システム共同事業組合組織図



3 システム等共同化 【京都府・府内市町村】

① 概略

- 京都府・市町村共同化を推進する基盤の構築 平成15年度～ デジタル漏水ネットワーク
- 京都府・市町村によるシステム共同化 平成16年度～ 文書管理システム、統合型GIS、共同電子窓口サービス、基幹業務支援システム
- 京都府・市町村による業務共同化 平成19年度～ 税業務共同化

② 経緯・推進体制

- 京都府だけでなく、府内市町村が一緒になって業務改革に取り組むべきという知事の方針のもと、税を始めとした業務の共同化に取り組むため、その前段階としてネットワーク基盤の整備、システムの共同化を推進。
- システムの共同化については、人口規模の違い、市町村の事務フローの違い等様々な障壁があったが、実質的に府がリードして共同化を推進。
- 税務共同化の組織として広域連合を設立。(京都府と京都市以外の府内25市町村が参加)

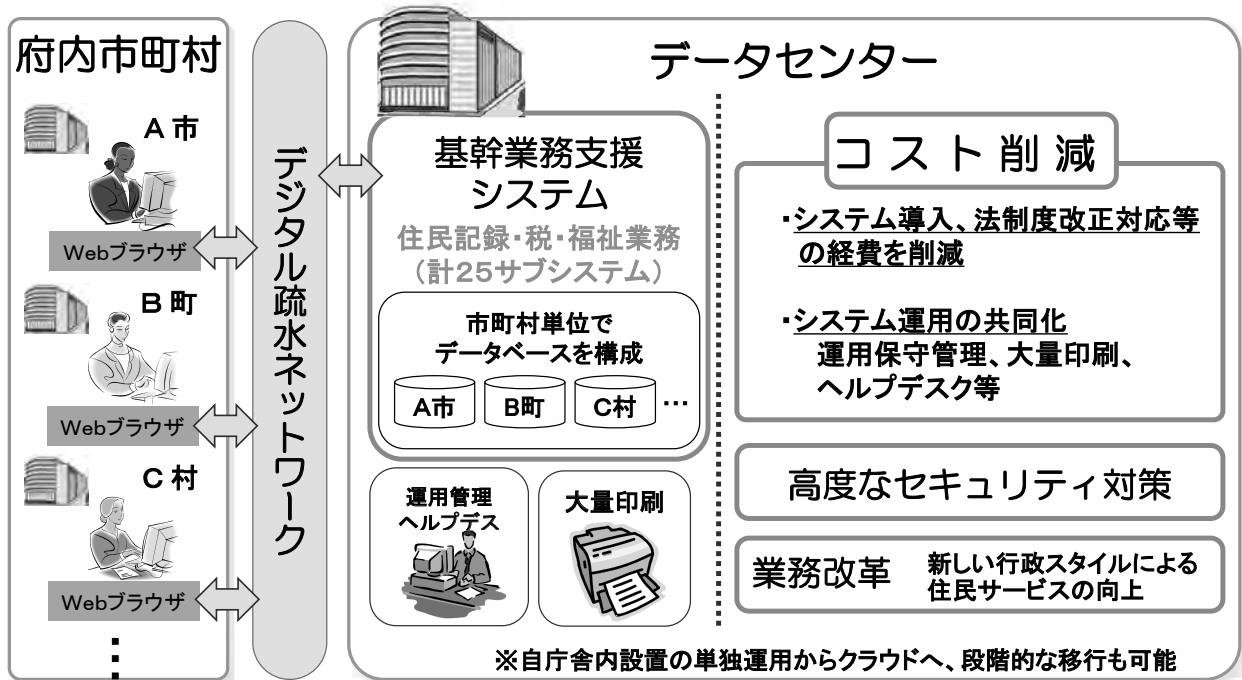
③ 効果

- 市町村基幹業務支援システム 毎年3億円程度減
- 税業務共同化
 - ・業務改革効果 300人分の業務量の減
 - ・全税目でコンビニ納税実施による納税チャネルの拡大(ただし、機構への移管分のみ)
- 戦略的アウトソーシングの実現



市町村基幹業務支援システム ① (概要)

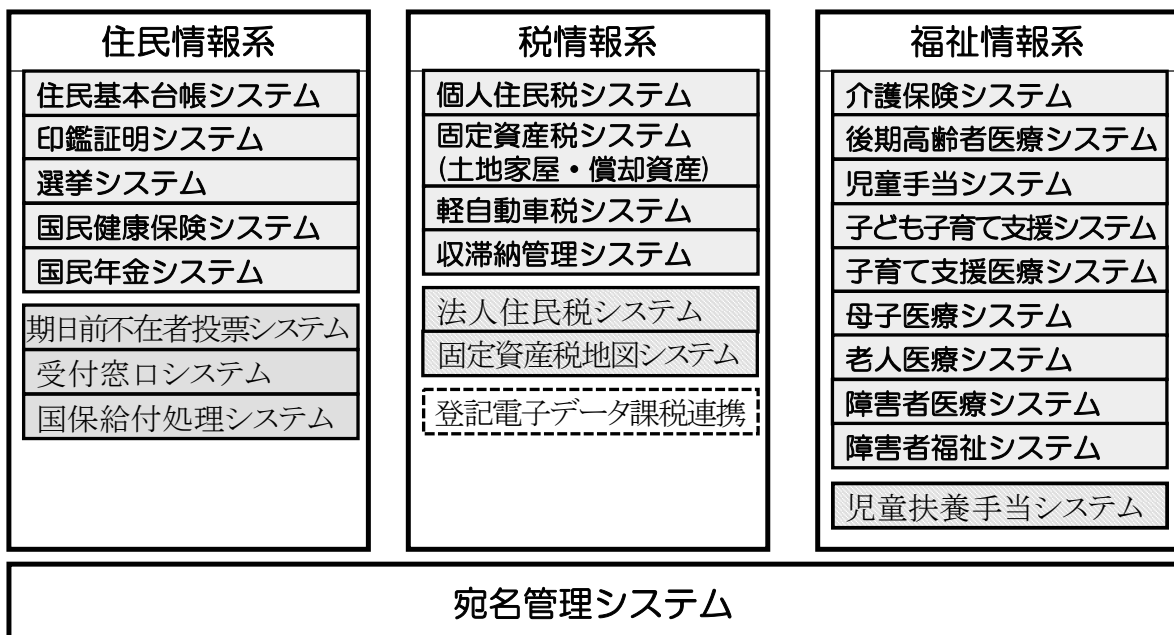
京都府提供資料抜粋



市町村基幹業務支援システム ② (構成と構造)

京都府提供資料抜粋

- 住民、税、福祉情報を中核とした住民生活に関わりの深いシステム群
- 宛名管理システムを基盤として連携するシステム群



各共同化グループの取組比較

	神奈川県システム組合	埼玉県町村会	秋田県町村会	京都	
団体数	14町村(県内全町村) ※基幹系システムの共同利用は13町村	18町村(18/23町村)	12町村(県内全町村)	クラウド利用5市 自庁舎運用12市町村 (17/26市町村)	
体制(協議会／一組)	一部事務組合	協議会	一部事務組合	協議会/広域連合(税業務共同化)	
基幹系システム導入分野 (住民、税、国保、年金、福祉系)	全分野を導入	全分野を導入	全分野を導入	全分野を導入	
具体的な調整方法	基本	<ul style="list-style-type: none"> 課題の内容や重要性などから共同で対応するものと各団体に委ねるものを選別。 システムが変更となる町村の職員の負担を軽減するため、運用安定まで1ヶ月程度ベンダの支援担当者を常駐させた。 	<ul style="list-style-type: none"> 対面の会議を実施。 グループウェア(掲示板等)の活用により、対面会議の前に調整を実施。 	実質的に府がリードして、システム仕様の検討を始めとした調整を実施。	
	カスタマイズ(導入時)	<ul style="list-style-type: none"> 基本的に、パッケージに含まれる機能を利用し、カスタマイズを極力行わない。(導入後も同様の方針) 	<ul style="list-style-type: none"> 埼玉県の地方公共団体で導入実績があり、複数団体の利用を前提としたパラメータ設定方式(機能選択型)のパッケージを採用することでカスタマイズを抑制。 	<ul style="list-style-type: none"> ノンカスタマイズという首長決定の下、各団体で調整。調整後もカスタマイズが残ったため、再度首長がノンカスタマイズの方針を確認し、カスタマイズを削減。 	原則としてカスタマイズをしない方針だが、住民ニーズ、行政ニーズの相違には対応してカスタマイズで対応。
	カスタマイズ(運用開始後)	<ul style="list-style-type: none"> カスタマイズ要望案件がパッケージ標準対応での機能追加が予定されている場合、除外するとともに、対応状況を事業者へ報告させる。 パッケージの標準対応が見込めないものでも、真に必要性が高いものは採用する場合がある。優先順位は業務WG内で決定。 	<ul style="list-style-type: none"> カスタマイズについては基本的に全団体の要望するもの以外は実施しない方針だが、各団体の責任において個別のカスタマイズを実施可能とし、町村会ではカスタマイズ抑制のアドバイス等を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> カスタマイズを極力減らして一度運用し、改善要望があれば、本当に必要な機能についてカスタマイズを検討する予定。 	費用対効果が十二分に成立する場合は、一部合意でも強化が必要と判断される場合はシステムの機能強化として実施。
その他の特色	<ul style="list-style-type: none"> 従来から一部事務組合で業務を処理することが多く、共同化の土壌があった。 協議会等の様々な方式を比較検討する中、契約主体となれる一組を選択した。 	<ul style="list-style-type: none"> 組織の設立・運営にコストのかからない任意協議方式とし、契約については協議会で作成・合意した雛形を利用して各町村において実施。 ICT部門の業務継続計画(ICT-BCP)の共同化を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> システムの共同化は市町村合併と似た調整が必要だが、合併時における調整の経験は、システム共同化において役立つ。 	<ul style="list-style-type: none"> 税業務を共同化し、滞納処分等は広域連合で実施。課税権は、府・市町村に存することを前提に課税に関する事務作業を共同化 宇治市等比較的人口規模の大きな団体も参加。 	

業務の標準化・効率化効果の把握方法

目次

1. 業務の標準化・効率化効果の事例について
2. 業務の標準化・効率化効果の分析方法について
3. 業務の標準化・効率化効果の把握方法について

1. 業務の標準化・効率化効果の事例について

鳥取県①

概要

平成24～25年に、特に多くの職員が関わり、全庁的に大きな効果が生まれることが期待される3つの業務について、関係制度の見直しや業務システムの再構築も視野に入れた抜本的な業務見直しを実施。

【業務見直しを行った3つの業務】

- ①財務会計業務、②税務業務、③給与業務

検討状況

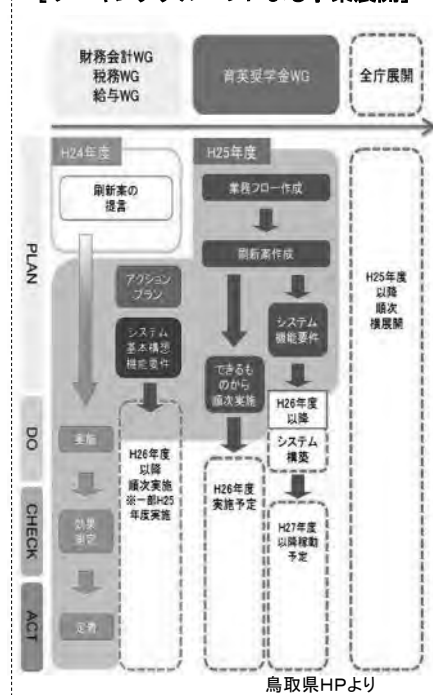
【検討体制】

各業務に精通した職員でWGを構成し、コンサルタントの意見を受けながら業務の見直しを実施。

【検討内容】

- ①現況業務のフロー図作成
- ②業務を行う上での問題点、問題点に係る真因の整理
- ③業務の在るべき姿の検討、在るべき姿を実現するための業務フロー図の作成
- ④在るべき姿を実現するための問題解決策の検討
- ⑤刷新案(提言)の策定

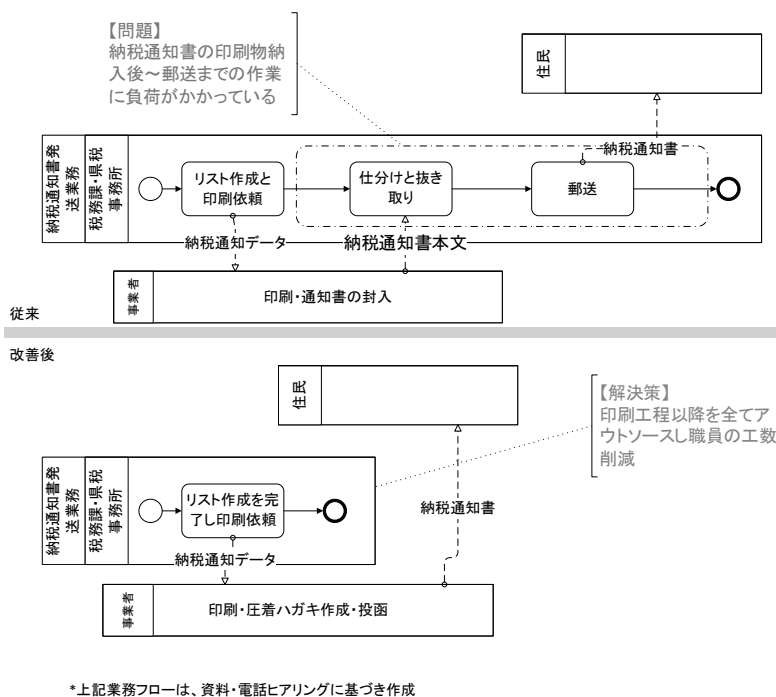
【ワーキンググループによる事業展開】



鳥取県HPより

鳥取県②

自動車税定期賦課納税通知書発送作業の外部委託



【職員の作業負荷軽減】

●問題点

納税通知書の印刷後に、住所別仕分け、送付しない納税通知書の抜き取り、封入封緘といった発送に係る作業が負担となっていた。

●改善方法

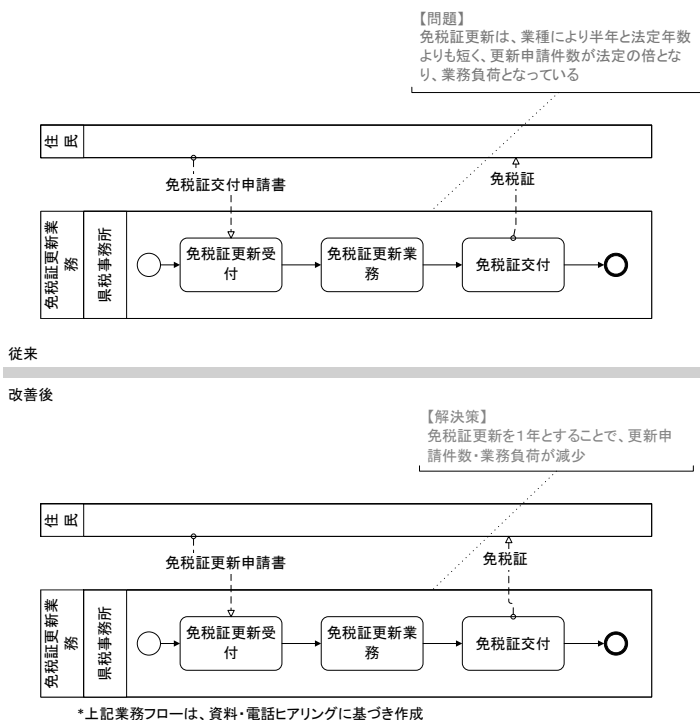
自動車税定期賦課納税通知書を圧着はがきに変更し、印刷から発送までを外部委託。

●改善結果

職員の作業時間が年間で660時間削減される見込み。
*現在、番号制度の運用方法を注視しながら刷新案の取扱いを検討中。

鳥取県③

軽油引取税の免税証有効期間の拡大



【職員の作業負荷軽減】

●問題点

従来、免税証の有効期間を法定の最長期間1年に対して業種により半年にしていた。

●改善方法

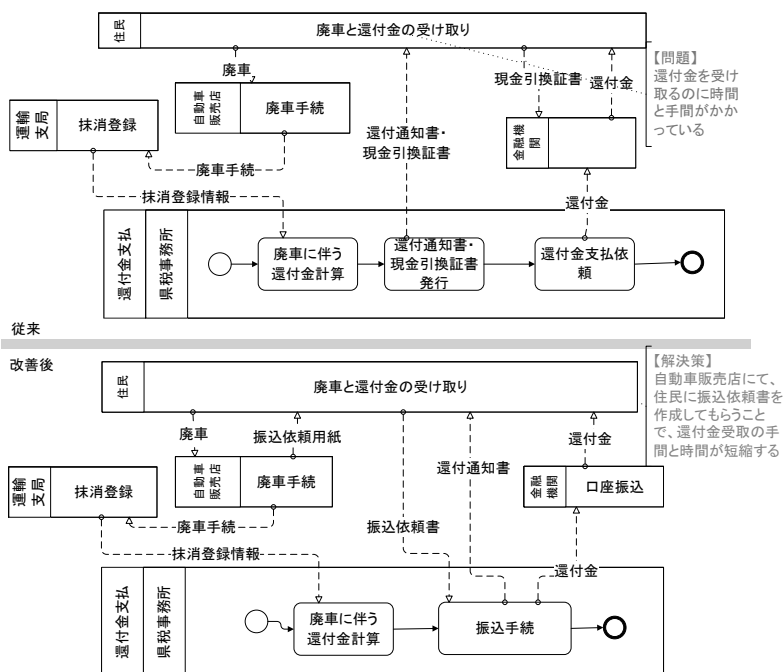
免税更新期間を、法定の最長まで延ばし、添付書類の省略、免税軽油の数量の算定方法の簡素化によって、住民の負担、業務負荷を軽減。

●改善結果

窓口対応時間が年間で183時間削減、住民の来所回数も半減。

鳥取県④

自動車税の還付金受取の口座振込の推進



*上記業務フローは、資料・電話ヒアリングに基づき作成

【住民の利便性向上】

●問題点

従来は、自動車登録の抹消後に、県から住民に還付通知書、現金引換証書を発行、発送し、住民はこれを金融機関に提示することで還付金を受け取っており、住民の負担が発生していた。

●改善方法

住民が販売店に自動車登録抹消を依頼する際に口座振込依頼書を作成してもらうことで、還付金受取の手間と時間が短縮される。

●改善結果

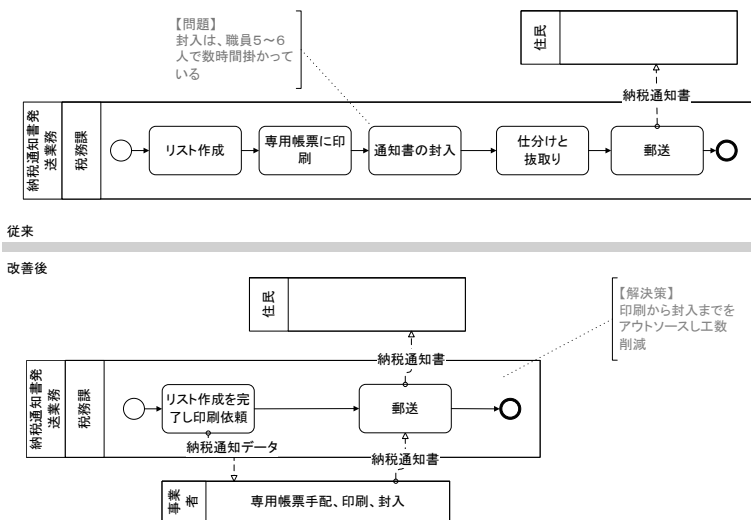
納税者は短期で確実に還付金を受け取ることが可能。

秋田県五城目町

大量発送文書の印刷・封入のアウトソーシング

●契機

秋田県町村会の自治体クラウドに参加し、システムの刷新を推進。それに合わせ、町村会において各町村の大量印刷、文書発送の共同アウトソーシングを実施。



*上記業務フローは、資料・電話ヒアリングに基づき作成

【職員の作業負荷軽減】

●問題点

年度当初の納税通知書など大量文書の発送を内部で実施。封入は、職員5~6人で数時間掛かっていた。

●改善方法

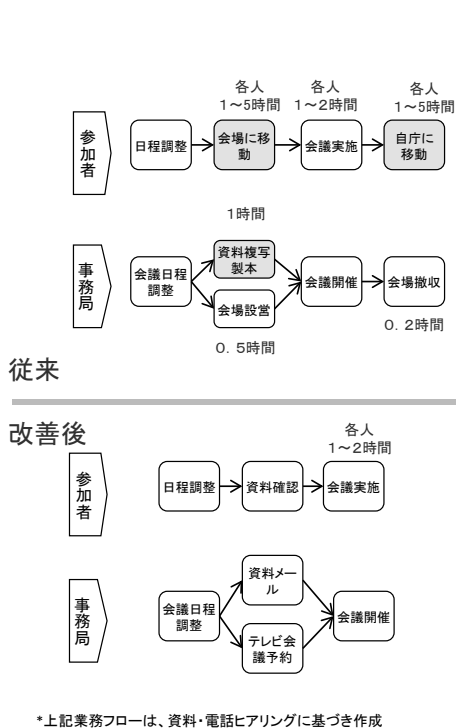
新システムの導入に合わせて印刷封入の共同アウトソーシングを実施。

●改善結果

1業務当たり計10~20時間程度の業務時間の削減を想定。

埼玉県町村会

■ 遠隔会議システムによる移動時間削減、合意形成促進



【職員の作業負荷軽減】

●問題点

18町村が、会議のために数時間を掛けて移動。このため1回の会議に、移動も含めて1日かかり、会議日程の調整や臨時の会議開催が困難。さらに、会議への欠席も発生しやすく、意思決定に支障が発生。そのほか、会場の手配、紙資料の準備、会場設営・撤収などの作業負荷も発生。

●改善方法

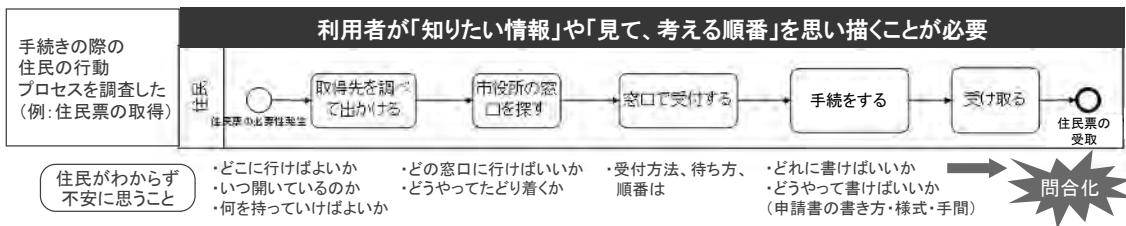
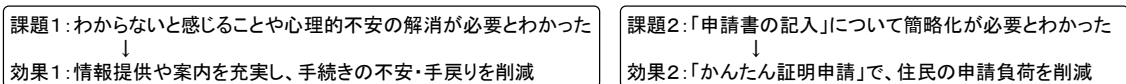
遠隔会議システムを活用。

●改善結果

- ・移動時間の削減
- ・日程調整の簡素化
- ・会議の参加率向上
- ・臨時の会議開催が可能
- ・資料配布は、電子メールになったため、複写製本の手間が不要
- ・会議場所の手配、設営、撤収の手間が不要
- ・上記の効果により意思決定の障害回避
- ・各回の会議(参加42名)の総移動時間が170時間削減

北海道北見市①

・手続きの際の「住民の行動プロセス」を体験調査して改善策を実施



➤ 北見市の業務改善の取組事例

<p>課題1への解決策</p> <p>ホームページ「目的別の窓口案内」で事前に調べられる環境づくり</p> <p>http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2013052300019/</p> <p>目的別の「手続きチェックシート」で必要な手続きや持ち物案内を標準化</p> <p>http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014012000017/</p> <p>フロアマネージャーが窓口を案内</p> <p>http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2013041800049/</p>	<p>課題2への解決策</p> <p>かんたん証明申請 ⇒役所側がシステムで申請書類を作成。申請者は内容を確認して署名し申請完了。(申請書を共通化し内部の業務フローも変更)</p> <p>http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014081200042/</p>
--	---

出典 北見市ワンストップサービス推進計画 (<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014050700047/>)

北海道北見市②

・窓口サービス改善の取り組み経緯

- 北海道北見市
住民サービスの向上と
業務の効率化を目的に
業務改善に取り組中
※人口:約12万2千人



- 契機
市長の検討指示の下、窓口サービスの改善について、庁内にプロジェクト
チームを設置
- 平成24年度の取組の例
市民の目線から改善を行うために、市役所での手続きを体験調査。
【手法】「申請方法に関する知識がない状態の北見市役所の新人職員
2人が住民票を申請する」という行動観察実験を行い、
作業部会で検討。



出典 北見市ワンストップサービス推進計画 (<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014050700047/>)

事例のポイント

目的: 2つの観点から

契機: ワンストップサービスの検討

調査の着眼点: 「市民目線」を
利用者のストーリーでイメージ

手法:
体験調査と職員チームによる検討



具体策:
「できることから改善」として順次実施

北海道北見市③

- 体験調査で感じたことを検討し、「できることから改善」として提案



出典 北見市ワンストップサービス推進計画 (<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014050700047/>)

2. 業務の標準化・効率化効果の 分析方法について

業務標準化・効率化効果の分析方法

■ (出典) 後藤玲子委員 (2014) 「業務の標準化の効果測定方法について 一般論とその若干の応用」 総務省「業務の標準化・効率化に関する研究会」第6回会合資料 2、p.18から

- (1) 事前-事後
標準化前後のデータがある場合の計測方法。シンプルな方法では、「外部効果がない」と仮定して、同じ効果測定指標が標準化前後でどのように変化したかを調べる。
- (2) マッチング
標準化後のデータだけがある場合の計測方法。標準化を行った「実施グループ」と行わなかった「対照グループ」から属性の似たもの同士を取り出して、それぞれの平均を比較。
- (3) 差の差
標準化前後のデータと対照グループのデータがある場合の計測方法。実施グループの実施前後の変化と、対照グループの同時期の変化の差を計算する。

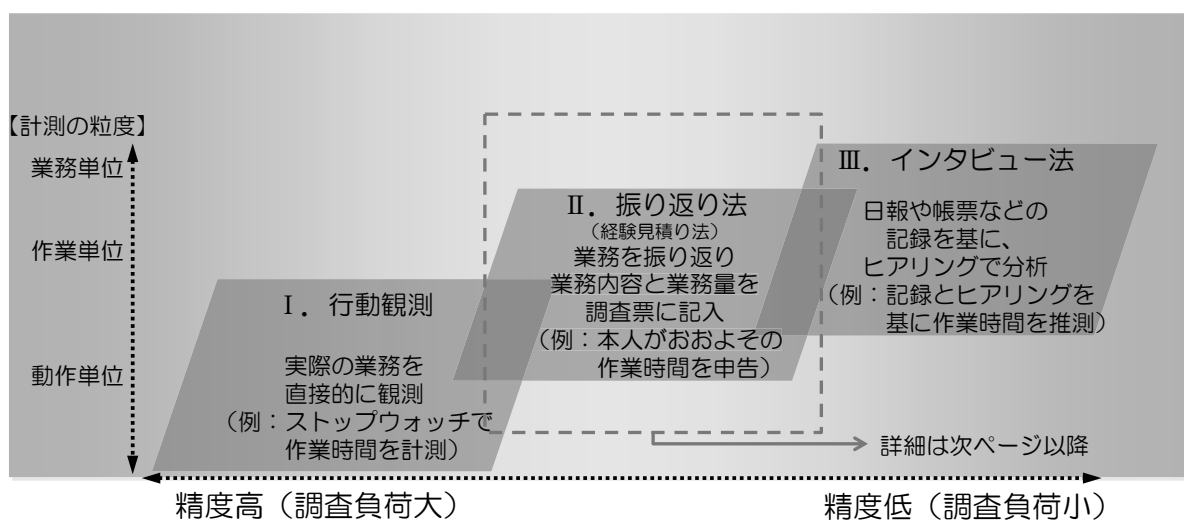
⇒ いずれも、まず現状等実際の業務量の把握が必要

3. 業務の標準化・効率化効果の把握方法について

業務量調査の手法

■業務量把握方法の分類

業務量把握の種類は、一般的に、Ⅰ.行動観測、Ⅱ.振り返り法、Ⅲ.インタビュー法の三つに大別できるといわれている。



参考：「図解でわかる生産の実務 標準時間」著者：田村孝文、発行：日本能率協会マネジメントセンター

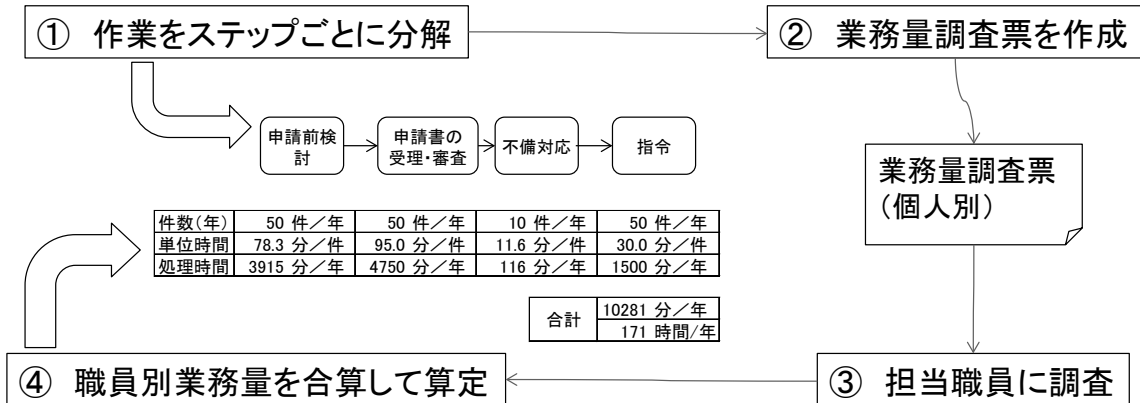
業務量調査方法・振り返り法について①

■業務量調査の具体的なイメージ

ある業務を作業（ステップ）ごとに分け、ステップごとに平均的時間、件数（例：〇件/月、〇件/年）を記入する業務量調査票を作成し、実際に業務を担当する職員に対し業務量について調査を行う。この結果を取りまとめ、業務1件当たりの単位時間と件数を把握する。業務量調査を改善前後等で実施することにより、標準化・効率化効果を把握することができる。

※業務量調査票のサンプルは次頁参照

●申請・審査業務の例



業務量調査方法・振り返り法②

●業務量調査票 サンプル

業務量調査票は、個人別又はチームで作成する。個人で作成する場合はチームに合算する。

業務名：申請・許可

担当：〇〇 太郎

No.	業務ステップ(タスク)	現状					
		年間発生回数	単位時間(分)	三点見積り			業務処理時間(分)
				短いケース	多いケース	長いケース	
	申請前検討	50	78.3				3,915
1	申請前の事前協議	50	45.0	30	45	60	
2	打合せ記録の作成	50	21.7	10	20	40	
3	打合せ記録の回覧	50	5.8	5	5	10	
4	関係機関等への連絡	50	5.8	5	5	10	
	申請書の受理・審査	50	95.0				4,750
5	申請書の受理	50	5.0	5	5	5	
6	申請書の審査	50	90.0	60	90	120	
	不備対応	10	11.6				116
7	不備事項の指摘	10	5.8	5	5	10	
8	補正書類の審査	10	5.8	5	5	10	
	指令	50	30.0				1,500
9	指令文案の作成	50	10.8	5	10	20	
10	決裁のための稟議	50	9.2	5	10	10	
11	指令文の交付	50	5.0	5	5	5	
12	台帳の記入	50	5.0	5	5	5	

合計 10,281

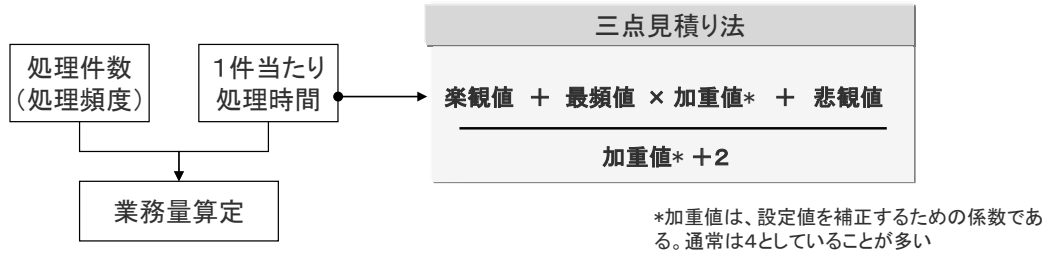
業務量調査方法・振り返り法について③

処理時間のバラツキを考慮した方法

○業務量算定は、処理件数×1件当たり処理時間で算定することが通例である。しかし、業務において、「1件当たり処理時間(単位時間)」にバラツキが生ずる場合には、これを考慮に入れた見積りが求められる。

○そこで、バラツキのある1件当たりの処理時間を、ある程度の妥当性(ある程度の正確性)があり、現場の理解が得られる数値をもって設定する必要がある場合の見積り方法として、PMBOKなどで「三点見積り法」が推奨されている。

○三点見積り法では、担当者の業務経験に基づき、「最も早く終わるケース(楽観値)」「最も頻度の多いケース(最頻値)」「最も遅い時間のかかるケース(悲観値)」の3ケースの所要時間を設定し、その加重平均を、業務量算定に使用する「1件当たり処理時間」として採用する。



■ PMBOK (Project Management Body of Knowledge) ビンボックス: プロジェクトマネジメントに関するデファクト・スタンダード

業務量調査方法・振り返り法について④

業務効率化算定フォームサンプル

プロセス区分	No.	業務ステップ(タスク)	現状				改善案・効果	改善後							
			年間発生回数	単位時間(分)	三点見積り			年間発生回数	単位時間(分)	三点見積り					
				短いケース	多いケース	長いケース	業務処理時間(分)			短いケース	多いケース	長いケース	業務処理時間(分)		
申請・許可		申請前検討	50	78.3				3,915		35	53.5			1,873	
		1 申請前の事前協議	50	45.0	30	45	60	事前チェック配布で、件数・工数3割減	35	31.5	21	32	42		
		2 打合せ記録の作成	50	21.7	10	20	40	フォーマットと記入例で効率化	35	15.2	7	14	28		
		3 打合せ記録の閲覧	50	5.8	5	5	10	ワークフロー化で即完了	35	1.0	1	1	1		
		4 関係機関等への連絡	50	5.8	5	5	10	減らない	35	5.8	5	5	10		
		申請書の受理・審査	50	95.0					4,750	50	95.0				4,750
		5 申請書の受理	50	5.0	5	5	5	減らない	50	5.0	5	5	5		
		6 申請書の審査	50	90.0	60	90	120	減らない	50	90.0	60	90	120		
		不備対応	10	11.6					116	3	11.6				35
		7 不備事項の指摘	10	5.8	5	5	10	事前セルフチェックで、件数1/3へ		3	5.8	5	5	10	
		8 補正書類の審査	10	5.8	5	5	10			3	5.8	5	5	10	
		指令	50	30.0					1,500	50	24.0				1,200
	9 指令文案の作成	50	10.8	5	10	20	文書パターンでの作成で時間1/2		50	10.8	5	10	20		
	10 決裁のための稟議	50	9.2	5	10	10	減らない		50	9.2	5	10	10		
	11 指令文の交付	50	5.0	5	5	5	自動作成		50	3.0	3	3	3		
	12 台帳の記入	50	5.0	5	5	5	自動登録		50	1.0	1	1	1		
			合計				10,281					合計	7,858		
												削減時間	-2,423		
												削減率	-24%		

業務量調査方法・振り返り法について⑤

改善前後の比較サンプル

改善案が、作業の件数・単位時間に影響する量を算定して記述。

改善前

```

    graph LR
      A[申請前検討] --> B[申請書の受理・審査]
      B --> C[不備対応]
      C --> D[指令]
    
```

件数(年)	50 件/年	50 件/年	10 件/年	50 件/年
単位時間	78.3 分/件	95.0 分/件	11.6 分/件	30.0 分/件
処理時間	3915 分/年	4750 分/年	116 分/年	1500 分/年

合計	10281 分/年
	171 時間/年

改善案

事前のセルフチェックを業者に配布し、申請前検討の件数、時間を削減。フォーマットの改善、ワークフロー活用で工数削減

業者に申請前にセルフチェックを依頼し不備の発生件数を1/3へ

改善効果(削減時間)
-40 時間
-24%

改善後

```

    graph LR
      A[申請前検討] --> B[申請書の受理・審査]
      B --> C[不備対応]
      C --> D[指令]
    
```

件数(年)	35 件/年	50 件/年	3 件/年	50 件/年
単位時間	53.5 分/件	95.0 分/件	11.6 分/件	24.0 分/件
処理時間	1873 分/年	4750 分/年	35 分/年	1200 分/年

合計	7858 分/年
	131 時間/年

〈参考資料6〉

業務特性と標準化・効率化を行う際の視点について

	業務特性	課題	標準化・効率化の視点	事例
定型的業務	部門内業務	<ul style="list-style-type: none"> ●部門内で仕事 completed、業務手順、処理方法、処理時間が固定的な業務 ●業務の中に、不要な作業・動作や、統合可能、他の方式への変更、単純化の余地が潜在化 ●個人のバラツキが多く、業務パフォーマンスが一定化しない 	<ul style="list-style-type: none"> ●作業・動作レベルの改善検討 ●バラツキを抑えるための標準化検討（判断基準の明確化、例外発生時の対応） 	<ul style="list-style-type: none"> ●軽油引取税の免税証有効期間の拡大（鳥取県）
	部門間業務	<ul style="list-style-type: none"> ●他の部門等との間で、組織をまたいだ調整が必要な業務 ●組織をまたいだ業務のやり取りの中で、修正や手戻りが発生 	<ul style="list-style-type: none"> ●部門間における業務内容の明確化 ●調整サイクルの見直しによる調整タイミングの明確化、調整方式の事前設定 	<ul style="list-style-type: none"> ●総合窓口（三浦市、船橋市、甲府市、北九州市） ●自動車税還付会の口座振込の推進（鳥取県） ●ワンストップサービス（北見市） ●通商会議システムの導入（埼玉県川口市）
大量データ・専門型業務	部門内業務	<ul style="list-style-type: none"> ●業務を遂行するために、専門的な「知識」「情報」「経験（知）」「装置」等が必要となる部門内業務 ●専門装置・機能・人材・知見を有していないため、業務が非効率 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務効率を向上させるために有効なノウハウの設計 ●マニュアルを活用したノウハウの共有 ●外部資源の活用 	<ul style="list-style-type: none"> ●大量印刷・封入のアウトソーシング（五輪目町） ●自動車税定期賦課納税通知書発送作業のアウトソーシング（鳥取県）
	部門間業務	<ul style="list-style-type: none"> ●業務を遂行するために、専門的な「知識」「情報」「経験（知）」「装置」等が必要となる部門間業務 ●専門装置・機能・人材・知見を有していないため、業務が非効率 ●組織をまたいだ業務のやり取りの中で、修正や手戻りが発生 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務効率を向上させるために有効なノウハウの設計 ●マニュアルを活用したノウハウの共有 ●外部資源の活用 ●部門間における業務内容の明確化 ●調整サイクルの見直しによる調整タイミングの明確化、調整方式の事前設定 	<ul style="list-style-type: none"> ●総務事務センター（横浜市、静岡県、大阪府）
プロジェクト型業務	部門内業務	<ul style="list-style-type: none"> ●成果物、進め方が決まっておらず、着手時点で、企画・計画等が必要な部門内業務 ●プロジェクトのゴールが曖昧のまま推進され、中途半端に終始 ●納期や手順を曖昧のままに進め、修正や手戻りが発生（必要以上の時間を要する） 	<ul style="list-style-type: none"> ●過去の類似プロジェクトの実績共有化と、成果物項目ごとの実施手順、期限の明確化 ●プロジェクト管理業務など事前に段取りが設定可能な業務の標準化 	<ul style="list-style-type: none"> ●自治体クラウドの導入（神奈川県川崎市、埼玉県川口市、秋田県秋田市）
	部門間業務	<ul style="list-style-type: none"> ●成果物、進め方が決まっておらず、着手時点で、企画・計画等が必要な部門間業務 ●プロジェクトのゴールが曖昧のまま推進され、中途半端に終始 ●納期や手順を曖昧のままに進め、修正や手戻りが発生（必要以上の時間を要する） ●組織をまたいだ業務のやり取りの中で、修正や手戻りが発生 	<ul style="list-style-type: none"> ●過去の類似プロジェクトの実績共有化と、成果物項目ごとの実施手順、期限の明確化 ●プロジェクト管理業務など事前に段取りが設定可能な業務の標準化 ●部門間における業務内容の明確化 ●調整サイクルの見直しによる調整タイミングの明確化、調整方式の事前設定 	

「オフィスの業務改善がすぐできる本」(著者:日本郵政協会のコンサルティング、出版:日本郵政協会マネジメントセンター)及び「図解 自治体の事務事業改善入門」(著者:佐伯幸樹4名、出版:ぎょうせい)を参考に作成

※ 第7回事務局説明資料一部修正

〈その他参考資料〉

各種申請・届出様式の法令等における規定について

根拠法令	様式	規定内容			
		法律	政令	省令	通知(事務処理要領)
住民基本台帳法	転入届等	○届出義務 ○届出事項 ・氏名、住所等 ⇒届出方法について 政令委任	○届出方法 ・記名 ・押印	—	○様式 (様式の例を示す)
戸籍法	出生届等	○届出義務 ○記載事項 ・氏名、住所等 ⇒その他記載事項 省令委任	—	○記載事項 ・世帯主、同居年月等 ○様式 (所定の様式によらなければ ならない)	
国民健康保険法	資格取得届	○届出義務 ○記載事項省令委任	—	○記載事項 ・氏名、住所等	○様式の廃止(S40) (従来は省令に様式の定め)
児童手当法	認定の請求書	○児童手当認定を受ける場合の請求義務 ○請求様式省令委任	—	○様式 (所定の様式を提出することにより行わなければならない)	—
介護保険法	要介護認定の請求書	○要介護認定を受ける場合の申請義務 ○記載事項省令委任	—	○記載事項 ・氏名、住所等	○様式 (所定様式で申請を行うものとするが、異なる様式も差し支えない)
建築基準法	建築確認申請書	○建築確認にかかる申請書提出義務 ○申請様式省令委任	—	○様式 (所定の様式とする)	—
情報公開法	開示請求書	○開示請求にかかる請求書提出義務 ○記載事項 ・氏名、住所等 ⇒その他記載事項 政令委任	○記載事項 ・開示実施方法 ・開示希望日等	— (注)記載事項を政令委任しているのは、省令を定めないといい前提があったためではないか(担当課聞取)	○様式

○ 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)【抄】

(転入届)

第二十二條 転入(新たに市町村の区域内に住所を定めることをいい、出生による場合を除く。以下この条及び第三十條の四十六において同じ。)をした者は、転入をした日から十四日以内に、次に掲げる事項(いずれの市町村においても住民基本台帳に記録されたことがない者にあつては、第一号から第五号まで及び第七号に掲げる事項)を市町村長に届け出なければならない。

- 一 氏名
 - 二 住所
 - 三 転入をした年月日
 - 四 従前の住所
 - 五 世帯主についてはその旨、世帯主でない者については世帯主の氏名及び世帯主との続柄
 - 六 転入前の住民票コード(転入をした者につき直前に住民票の記載をした市町村長が、当該住民票に直前に記載した住民票コードをいう。)
 - 七 国外から転入をした者その他政令で定める者については、前各号に掲げる事項のほか政令で定める事項
- 2 略

(転居届)

第二十三條 転居(一の市町村の区域内において住所を変更することをいう。以下この条において同じ。)をした者は、転居をした日から十四日以内に、次に掲げる事項を市町村長に届け出なければならない。

- 一 氏名
- 二 住所
- 三 転居をした年月日
- 四 従前の住所
- 五 世帯主についてはその旨、世帯主でない者については世帯主の氏名及び世帯主との続柄

(転出届)

第二十四條 転出(市町村の区域外へ住所を移すことをいう。以下同じ。)をする者は、あらかじめ、その氏名、転出先及び転出の予定年月日を市町村長に届け出なければならない。

(届出の方式等)

第二十七條 この章又は第四章の三の規定による届出は、政令で定めるところにより、書面で行なければならない。

2・3 略

○ 住民基本台帳法施行令(昭和42年政令第292号)【抄】

(届出の方式)

第二十六條 法第四章又は法第四章の三の規定による届出は、現に届出の任に当たっている者の住所及び届出の年月日が記載され、並びに当該届出の任に当たっている者が署名し、又は記名押印した書面で行なければならない。

○ 住民基本台帳事務処理要領(抄)

第4 届出

1 届出書の様式及び規格

届出書の様式及び規格は、法定されていないが、市町村ごとに届出書の用紙を備えつけておくこととするのが適当である。ただし、転入届の特例(法第24条の2第1項及び第2項の規定による住民基本台帳カードの交付を受けている者等に関する転入届の特例をいう。以下同じ。)の適用を受ける者からの転出届については、郵便等による届出を受理することが想定されていることから、所定の届出書以外の書式による届出も受理する必要がある。

なお、届出書の様式は、住民の利便及び事務処理の合理化の見地より、次の点に留意しつつ、合理的な様式について創意工夫された。

- (1) 届出人が記載しやすいように平易かつ簡明なものであること。
- (2) 一の事由に基づく届出その他の行為等については、この法律の規定による届出により行うものとされたもの以外の届出等についても、できるだけ一の届出書で足りるようにすること。
- (3) 事務処理の合理化のため届出書の写しを次のような方法に活用することを検討すること。
 - ア 本籍地および前住所地の市町村長への通知書として利用すること。この場合においては、その通知書となる届出書の写しの部分が官製葉書大(長さ14.8センチメートル、幅10センチメートル)となるように設計することが適当であること。
 - イ 転出証明書として利用すること。
 - ウ 委員会への通知その他の市町村内部における連絡のため利用すること。
- (4) 各種の届出ごとに異なった様式を用いることなしに、共通の様式を用いることも適当であらう。

なお、参考までに法の規定による届出についての様式の例を示せば、おおむね次のとおりである。

○ 戸籍法(昭和22年法律第224号)【抄】

(出生)

第四十九条 出生の届出は、十四日以内(国外で出生があつたときは、三箇月以内)にこれをしなければならない。

2 届書には、次の事項を記載しなければならない。

- 一 子の男女の別及び嫡出子又は嫡出でない子の別
- 二 出生の年月日時分及び場所
- 三 父母の氏名及び本籍、父又は母が外国人であるときは、その氏名及び国籍
- 四 その他法務省令で定める事項

3 略

(婚姻)

第七十四条 婚姻をしようとする者は、左の事項を届書に記載して、その旨を届け出なければならない。

- 一 夫婦が称する氏
- 二 その他法務省令で定める事項

(離婚)

第七十六条 離婚をしようとする者は、左の事項を届書に記載して、その旨を届け出なければならない。

- 一 親権者と定められる当事者の氏名及びその親権に服する子の氏名
- 二 その他法務省令で定める事項

(死亡)

第八十六条 死亡の届出は、届出義務者が、死亡の事実を知った日から七日以内(国外で死亡があつたときは、その事実を知った日から三箇月以内)に、これをしなければならない。

2 届書には、次の事項を記載し、診断書又は検案書を添付しなければならない。

- 一 死亡の年月日時分及び場所
- 二 その他法務省令で定める事項

3 略

○ 戸籍法施行規則(昭和22年省令第94号)【抄】

(出生)

第五十五条 戸籍法第四十九条第二項第四号の事項は、左に掲げるものとする。

- 一 世帯主の氏名及び世帯主との続柄
- 二 父母の出生の年月日及び子の出生当時の父母の年齢
- 三 子の出生当時の世帯の主な仕事及び国勢調査実施年の四月一日から翌年三月三十一日までに発生した出生については、父母の職業
- 四 父母が同居を始めた年月

(婚姻)

第五十六条 戸籍法第七十四条第二号の事項は、次に掲げるものとする。

- 一 当事者が外国人であるときは、その国籍
- 二 当事者の父母の氏名及び父母との続柄並びに当事者が特別養子以外の養子であるときは、養親の氏名
- 三 当事者の初婚又は再婚の別並びに初婚でないときは、直前の婚姻について死別又は離別の別及びその年月日
- 四 同居を始めた年月
- 五 同居を始める前の当事者の世帯の主な仕事及び国勢調査実施年の四月一日から翌年三月三十一日までの届出については、当事者の職業
- 六 当事者の世帯主の氏名

(離婚)

第五十七条 戸籍法第七十六条第二号の事項は、次に掲げるものとする。

- 一 協議上の離婚である旨
 - 二 当事者が外国人であるときは、その国籍
 - 三 当事者の父母の氏名及び父母との続柄並びに当事者が特別養子以外の養子であるときは、養親の氏名
 - 四 同居を始めた年月
 - 五 別居した年月
 - 六 別居する前の住所
 - 七 別居する前の世帯の主な仕事及び国勢調査実施年の四月一日から翌年三月三十一日までの届出については、当事者の職業
 - 八 当事者の世帯主の氏名
- 2 略

(死亡)

第五十八条 戸籍法第八十六条第二項第二号の事項は、次に掲げるものとする。

- 一 死亡者の男女の別
- 二 死亡者が外国人であるときは、その国籍
- 三 死亡当時における配偶者の有無及び配偶者がいないときは、未婚又は直前の婚姻について死別若しくは離別の別
- 四 死亡当時の生存配偶者の年齢
- 五 出生後三十日以内に死亡したときは、出生の時刻
- 六 死亡当時の世帯の主な仕事並びに国勢調査実施年の四月一日から翌年三月三十一日までに発生した死亡については、死亡者の職業及び産業
- 七 死亡当時における世帯主の氏名

第五十九条 出生の届書は、附録第十一号様式に、婚姻の届書は、附録第十二号様式に、離婚の届書は、附録第十三号様式に、死亡の届書は、附録第十四号様式によらなければならない。

○ 児童手当法(昭和46年法律第73号)【抄】

(認定)

第七条 児童手当の支給要件に該当する者(第四条第一項第一号から第三号までに係るものに限る。以下「一般受給資格者」という。)は、児童手当の支給を受けようとするときは、その受給資格及び児童手当の額について、内閣府令で定めるところにより、住所地(一般受給資格者が未成年後見人であり、かつ、法人である場合にあつては、主たる事務所の所在地とする。)の市町村長(特別区の区長を含む。以下同じ。)の認定を受けなければならない。

2・3 略

○ 児童手当法施行規則(昭和46年省令第33号)【抄】

(認定の請求)

第一条の四 法第七条第一項の規定による児童手当の受給資格及びその額についての認定の請求は、様式第二号による請求書を市町村長に提出することによつて行わなければならない。

2・3・4 略

○ 国民健康保険法(昭和33年法律第192号)【抄】

(届出等)

第九条 被保険者の属する世帯の世帯主(以下単に「世帯主」という。)は、厚生労働省令の定めるところにより、その世帯に属する被保険者の資格の取得及び喪失に関する事項その他必要な事項を市町村に届け出なければならない。

2~14 略

15 前各項に規定するもののほか、被保険者に関する届出並びに被保険者証及び被保険者資格証明書に関して必要な事項は、厚生労働省令で定める。

○ 国民健康保険法施行規則(昭和33年省令第53号)【抄】

(資格取得の届出)

第二条 市町村の区域内に住所を有するに至つたため、被保険者の資格を取得した者があるときは、その者の属する世帯の世帯主は、十四日以内に、次に掲げる事項を記載した届書を、市町村に提出しなければならない。

一 被保険者の資格を取得した者の氏名、性別、生年月日、世帯主との続柄、現住所及び従前の住所並びに職業

二 資格取得の年月日及びその理由

三 その世帯に既に被保険者の資格を取得している者がある場合にあつては、その旨及び被保険者証の記号番号(その世帯の世帯主に被保険者証が交付されず、被保険者資格証明書が交付されているときは、その旨及び被保険者資格証明書の記号番号、その世帯主に被保険者証及び被保険者資格証明書が交付されているときは、その旨及び被保険者証の記号番号。以下同じ。)、その世帯に被保険者の資格を取得している者がいない場合にあつては、その旨

四 市町村の区域内に住所を有するに至つたため、世帯主となつた者(当該市町村の区域内に住所を有するに至つた日の前日において、国民健康保険法施行令(昭和三十二年政令第三百六十二号。以下「令」という。)第二十九条の七第二項第九号イに規定する特定同一世帯所属者(地方税法(昭和三十五年法律第二百二十六号)の規定による特定同一世帯所属者を含み、以下「特定同一世帯所属者」という。)が属する世帯の世帯主であつた者)に限る。)と当該特定同一世帯所属者が同一の日に当該市町村の区域内に住所を有するに至つた場合には、その旨

五 被保険者の資格を取得した者が、日本の国籍を有しない者であつて、入管法 別表第一の五の表の上欄の在留資格をもつて在留するものである場合にあつては、その旨及び本邦において行うことができる活動

○ 国民健康保険法施行規則の一部を改正する省令の施行について (昭和40年2月25日厚生省保険局長通知)(抄)

第一 届書及び申請書の様式に関する定めを廃止について

1 改正の趣旨

保険者が事務処理の機械化等事務合理化を図るに当たり、文書の様式、規格をそれぞれの処理方式に適合したものとする必要があるため、今般、事務改善の円滑な実施に資するため、国民健康保険法施行規則においては、届書及び申請書の記載事項のみを規定することとし、その様式に関する定めは全て廃止することとしたこと。

なお、届書等の記載事項は、原則として従来の様式の各欄の記載事項によつたが、一部追加又は削除した事項もあること(別表参照)。

2 留意事項

(1) 前記1の趣旨にかんがみ、あらたに届書等の様式を定めるに当つては、事務合理化又は住民の利便の増進等の積極的目的に基づいて行なうこととし、漫然と内容の簡略化を図り事務処理に支障をきたすことのないよう留意すること。

(2) 従来の様式によることも差し支えないが、その場合は、記載事項に一部変更があるので従前の様式による用紙を適宜取り繕つて使用すること。

○ 介護保険法(平成9年法律第123号)【抄】

第二十七条 要介護認定を受けようとする被保険者は、厚生労働省令で定めるところにより、申請書に被保険者証を添付して市町村に申請をしなければならない。この場合において、当該被保険者は、厚生労働省令で定めるところにより、第四十六条第一項に規定する指定居宅介護支援事業者、地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設であつて厚生労働省令で定めるもの又は第百十五条の四十六第一項に規定する地域包括支援センターに、当該申請に関する手続を代わって行わせることができる。

2～12 略

○ 介護保険法施行規則(平成11年省令第36号)【抄】

(要介護認定の申請等)

第三十五条 法第二十七条第一項の規定により要介護認定(法第十九条第一項に規定する要介護認定をいう。以下同じ。)を受けようとする被保険者は、次に掲げる事項を記載した申請書に被保険者証を添付して、市町村に申請をしなければならない。ただし、当該被保険者が第二十六条第一項の規定により被保険者証の交付を受けた第二号被保険者以外の第二号被保険者(以下「被保険者証未交付第二号被保険者」という。)であるときは、当該申請書に被保険者証を添付することを要しない。

一 氏名、性別、生年月日及び住所

二 現に要支援認定(法第十九条第二項に規定する要支援認定をいう。以下同じ。)を受けている場合には当該要支援認定に係る要支援状態区分及び当該要支援認定に係る第五十二条第一項に規定する要支援認定有効期間(以下この条において「要支援認定有効期間」という。)の満了の日

三 主治の医師があるときは、当該医師の氏名並びに当該医師が現に病院若しくは診療所を開設し、若しくは管理し、又は病院若しくは診療所に勤務するものであるときは当該病院又は診療所の名称及び所在地

四 第二号被保険者であるときは、その者の要介護状態の原因である特定疾病の名称

2～6 略

○ 要介護認定等の実施について(平成21年9月30日厚生労働省老健局長通知)(抄)

1 要介護認定等に係る申請

(1) 要介護認定(要支援認定)の新規申請及び更新申請

要介護認定(要支援認定を含む。以下同じ。)を受けようとする被保険者は、別添1-1に示す申請書に被保険者証を添付して市町村(要介護認定を実施する広域連合及び一部事務組合等を含む。以下同じ。)に申請を行うものとする。ただし、当該被保険者が介護保険法施行規則(平成11年厚生労働省令第36号。以下「規則」という。)第26条第1項の規定により被保険者証の交付を受けた第二号被保険者以外の第二号被保険者(以下「被保険者証未交付第二号被保険者」という。)であるときは、当該申請書に被保険者証を添付することは要しない。要介護更新認定又は要支援更新認定を受けようとする場合も同様とする。

(2) 要介護認定(要支援認定)区分変更申請

要介護状態区分又は要支援状態区分の変更の認定を受けようとする被保険者は、別添1-2に示す申請書に被保険者証を添付して市町村に申請を行うものとする。

(3) サービスの種類指定の変更申請

介護保険法(平成9年法律第123号。以下「法」という。)第37条第1項の規定に基づき介護給付等対象サービスの種類の指定を受けた被保険者が当該指定に係る居宅サービス、地域密着型サービス、施設サービス、介護予防サービス又は地域密着型介護予防サービスの種類の変更の申請を行う場合は、別添1-3に示す申請書に被保険者証を添付して市町村に申請を行うものとする。

(4) その他

(1)から(3)に係る申請について、別添1-1、1-2及び1-3に示す様式と異なる様式を使用することは差し支えないが、規則の各条に規定する申請書への記載事項に加え、別添1-1、1-2及び1-3に示す事項を含むものとする。

○ 建築基準法(昭和25年法律第201号)【抄】

(建築物の建築等に関する申請及び確認)

第六条 建築主は、第一号から第三号までに掲げる建築物を建築しようとする場合(増築しようとする場合においては、建築物が増築後において第一号から第三号までに掲げる規模のものとなる場合を含む。)、これらの建築物の大規模の修繕若しくは大規模の模様替をしようとする場合又は第四号に掲げる建築物を建築しようとする場合においては、当該工事に着手する前に、その計画が建築基準関係規定(この法律並びにこれに基づく命令及び条例の規定(以下「建築基準法令の規定」という。))その他建築物の敷地、構造又は建築設備に関する法律並びにこれに基づく命令及び条例の規定で政令で定めるものをいう。以下同じ。)に適合するものであることについて、確認の申請書を提出して建築主事の確認を受け、確認済証の交付を受けなければならない。

-----中略-----

15 第一項の規定による確認の申請書、同項の確認済証並びに第十二項及び第十三項の通知書の様式は、国土交通省令で定める。

○ 建築基準法施行規則(昭和25年省令第40号)【抄】

(確認申請書の様式)

第一条の三 法第六条第一項(法第八十七条第一項において準用する場合を含む。第四項において同じ。)の規定による確認の申請書は、次の各号に掲げる図書及び書類とする。

-----中略-----

- 一 別記第二号様式による正本一通(中略)
- 二 別記第三号様式による建築計画概要書
- 三・四 略

その他必要な図面などが省令に規定

主な交付・通知様式に関する法令等における規定レベル

○ 各交付・通知様式の根拠規定等について、以下のとおり分類する。

根拠 法令	交付・ 通知様式	規定内容			
		法律	政令	省令	通知
住民基本 台帳法	住民票の写し	○交付要件 ○交付方法 ○広域交付	○交付 ・原本と相違ない旨を記載	○送付を求めるときの方法	○様式 指定無し
戸籍法	戸籍謄本	○交付要件	—	○送付を求めるときの方法 ○様式	—
児童手当法	児童手当の 認定	○認定	—	○認定等の通知	—
国民健康 保険法	被保険者資格 証明書	○被保険者証の交 付	—	○様式	—
介護保険法	要介護認定	○認定	—	—	—
建築基準法	建築確認済証	○確認済証の交付	—	○様式	—

○ 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)【抄】

(本人等の請求による住民票の写し等の交付)

第十二条 住民基本台帳に記録されている者は、その者が記録されている住民基本台帳を備える市町村の市町村長に対し、自己又は自己と同一の世帯に属する者に係る住民票の写し(第六条第三項の規定により磁気ディスクをもって住民票を調製している市町村にあつては、当該住民票に記録されている事項を記載した書類。以下同じ。)又は住民票に記載をした事項に関する証明書(以下「住民票記載事項証明書」という。)の交付を請求することができる。

2 前項の規定による請求は、総務省令で定めるところにより、次に掲げる事項を明らかにしてしなければならない。

- 一 当該請求をする者の氏名及び住所
- 二 現に請求の任に当たっている者が、請求をする者の代理人であるときその他請求をする者と異なる者であるときは、当該請求の任に当たっている者の氏名及び住所
- 三 当該請求の対象とする者の氏名
- 四 前三号に掲げるもののほか、総務省令で定める事項

3 第一項の規定による請求をする場合において、現に請求の任に当たっている者は、市町村長に対し、第三十条の四十四第一項に規定する住民基本台帳カードを提示する方法その他の総務省令で定める方法により、当該請求の任に当たっている者が本人であることを明らかにしなければならない。

4 前項の場合において、現に請求の任に当たっている者が、請求をする者の代理人であるときその他請求をする者と異なる者であるときは、当該請求の任に当たっている者は、市町村長に対し、総務省令で定める方法により、請求をする者の依頼により又は法令の規定により当該請求の任に当たるものであることを明らかにする書類を提示し、又は提出しなければならない。

5 市町村長は、特別の請求がない限り、第一項に規定する住民票の写しの交付の請求があつたときは、第七条第四号、第五号及び第九号から第十四号に掲げる事項の全部又は一部の記載を省略した写しを交付することができる。

6 市町村長は、第一項の規定による請求が不当な目的によることが明らかなきときは、これを拒むことができる。

7 第一項の規定による請求をしようとする者は、郵便その他の総務省令で定める方法により、同項に規定する住民票の写し又は住民票記載事項証明書の送付を求めることができる。

第十二条の二 (国又は地方公共団体の機関の請求による住民票の写し等の交付)

第十二条の三(本人等以外の者の申出による住民票の写し等の交付)

○ 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)【抄】

(本人等の請求に係る住民票の写しの交付の特例)

第十二条の四 住民基本台帳に記録されている者は、その者が記録されている住民基本台帳を備える市町村の市町村長(以下この条において「住所地市町村長」という。)以外の市町村長に対し、自己又は自己と同一の世帯に属する者に係る住民票の写しで第七条第五号、第九号から第十二号まで及び第十四号に掲げる事項の記載を省略したものの交付を請求することができる。この場合において、当該請求をする者は、総務省令で定めるところにより、第三十条の四第四第一項に規定する住民基本台帳カード又は総務省令で定める書類を提示してこれを行わなければならない。

- 2 前項の請求を受けた市町村長(以下この条において「交付地市町村長」という。)は、政令で定める事項を同項の請求をした者の住所地市町村長に通知しなければならない。
- 3 前項の規定による通知を受けた住所地市町村長は、政令で定める事項を交付地市町村長に通知しなければならない。
- 4 前項の規定による通知を受けた交付地市町村長は、政令で定めるところにより、第一項の請求に係る住民票の写しを作成して、同項の請求をした者に交付するものとする。この場合において、交付地市町村長は、特別の請求がない限り、第七条第四号及び第十三号に掲げる事項の全部又は一部の記載を省略した写しを交付することができる。
- 5 第二項又は第三項の規定による通知は、総務省令で定めるところにより、交付地市町村長又は住所地市町村長の使用に係る電子計算機から電気通信回線を通じて相手方である住所地市町村長又は交付地市町村長の使用に係る電子計算機に送信することによつて行うものとする。
- 6 第十二条第二項(第二号を除く。)及び第六項の規定は、第一項の規定による請求について準用する。この場合において、同条第六項中「市町村長」とあるのは、「第十二条の四第二項に規定する交付地市町村長」と読み替えるものとする。

○ 住民基本台帳法施行令(昭和42年政令第292号)【抄】

(住民票の写しを交付する場合の記載)

第十五条 市町村長は、法第十二条第一項、法第十二条の二第一項又は法第十二条の三第一項若しくは第二項の規定により住民票の写しを交付する場合には、その末尾に原本と相違ない旨を記載しなければならない。

○ 住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する令省 (昭和60年自治省令第28号)【抄】

(住民票の写し等の送付を求める場合の方法)

第七条 法第十二条第七項、第十二条の二第五項及び第十二条の三第九項に規定する総務省令で定める方法は、次に掲げる方法とする。

- 一 郵便
- 二 民間事業者による信書の送達に関する法律(平成十四年法律第九十九号)第二条第六項に規定する一般信書便事業者又は同条第九項に規定する特定信書便事業者による同条第二項に規定する信書便

○ 戸籍法(昭和22年法律第224号)【抄】

第十条 戸籍に記載されている者(その戸籍から除かれた者(その者に係る全部の記載が市町村長の過誤によつてされたものであつて、当該記載が第二十四条第二項の規定によつて訂正された場合におけるその者を除く。)を含む。)又はその配偶者、直系尊属若しくは直系卑属は、その戸籍の謄本若しくは抄本又は戸籍に記載した事項に関する証明書(以下「戸籍謄本等」という。)の交付の請求をすることができる。

第十条の二 ※本人以外の請求

第十条の三 第十条第一項又は前条第一項から第五項までの請求をする場合において、現に請求の任に当たっている者は、市町村長に対し、運転免許証を提示する方法その他の法務省令で定める方法により、当該請求の任に当たっている者を特定するために必要な氏名その他の法務省令で定める事項を明らかにしなければならない。

2 前項の場合において、現に請求の任に当たっている者が、当該請求をする者(前条第二項の請求にあつては、当該請求の任に当たる権限を有する職員。以下この項及び次条において「請求者」という。)の代理人であるときその他請求者と異なる者であるときは、当該請求の任に当たっている者は、市町村長に対し、法務省令で定める方法により、請求者の依頼又は法令の規定により当該請求の任に当たるものであることを明らかにする書面を提供しなければならない。

○ 戸籍法(昭和22年法律第224号)【抄】

第十条の四 市町村長は、第十条の二第一項から第五項までの請求がされた場合において、これらの規定により請求者が明らかにしなければならない事項が明らかにされていないと認めるときは、当該請求者に対し、必要な説明を求めることができる。

第百十八条 法務大臣の指定する市町村長は、法務省令の定めるところにより戸籍事務の全部又は一部を電子情報処理組織によつて取り扱うことができる。

2 前項の指定は、市町村長の申出に基づき、告示しなければならない。

第百十九条 前条第一項の場合においては、戸籍は、磁気ディスク(これに準ずる方法により一定の事項を確実に記録することができる物を含む。以下同じ。)に記録し、これをもつて調製する。

2 前項の場合においては、磁気ディスクをもつて調製された戸籍を蓄積して戸籍簿とし、磁気ディスクをもつて調製された除かれた戸籍を蓄積して除籍簿とする。

第百二十条 前条の規定により戸籍又は除かれた戸籍が磁気ディスクをもつて調製されているときは、第十条第一項又は第十条の二第一項から第五項まで(これらの規定を第十二条の二において準用する場合を含む。)の請求は、戸籍謄本等又は除籍謄本等に代えて、磁気ディスクをもつて調製された戸籍又は除かれた戸籍に記載されている事項の全部又は一部を証明した書面についてすることができる。

2 前項の磁気ディスクをもつて調製された戸籍又は除かれた戸籍に記載されている事項の全部又は一部を証明した書面は、第百条第二項及び第百八条第二項の規定並びに旅券法(昭和二十六年法律第二百六十七号)その他の法令の規定の適用については、戸籍又は除かれた戸籍の謄本又は抄本とみなす。

○ 戸籍法施行規則(昭和22年省令第94号)【抄】

第十一条 戸籍法第十条第三項(同法第十条の二第六項、第十二条の二及び第四十八条第三項において準用する場合を含む。)の法務省令で定める方法は、次の各号に掲げる方法とする。

一 郵便

二 民間事業者による信書の送達に関する法律(平成十四年法律第九十九号)第二条第六項に規定する一般信書便事業者又は同条第九項に規定する特定信書便事業者による同条第二項に規定する信書便

第十一条の二 戸籍法第十条の三第一項の法務省令で定める方法は、次の各号に掲げる方法とする。

一 戸籍法第十条第一項、第十条の二第一項又は第二項の請求をする場合には、道路交通法(昭和三十五年法律第五号)第九十二条第一項に規定する運転免許証、出入国管理及び難民認定法(昭和三十六年政令第三百十九号)第二条第五号に規定する旅券、同法第十九条の三に規定する在留カード、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法(平成三年法律第七十一号)第七条第一項に規定する特別永住者証明書、別表第一に掲げる国若しくは地方公共団体の機関が発行した免許証、許可証若しくは資格証明書等、住民基本台帳法(昭和三十二年法律第八十一号)第三十条の四十四第一項に規定する住民基本台帳カードのうち住民基本台帳法施行規則(平成十一年自治省令第三十五号)別記様式第二の様式に掲げるもの又は国若しくは地方公共団体の機関が発行した身分証明書で写真を貼り付けたものうち、いずれか一以上の書類を提示する方法

二 戸籍法第十条第一項又は第十条の二第一項の請求をする場合において、前号に掲げる書類を提示することができないときは、イに掲げる書類のいずれか一以上の書類及びロに掲げる書類のいずれか一以上の書類を提示する方法(ロに掲げる書類を提示することができない場合にあつては、イに掲げる書類のいずれか二以上の書類を提示する方法)

イ 国民健康保険、健康保険、船員保険若しくは介護保険の被保険者証、共済組合員証、国民年金手帳、国民年金、厚生年金保険若しくは船員保険に係る年金証書、共済年金若しくは恩給の証書、住民基本台帳法第三十条の四十四第一項に規定する住民基本台帳カードのうち住民基本台帳法施行規則別記様式第一の様式に掲げるもの、戸籍謄本等の交付を請求する書面に押印した印鑑に係る印鑑登録証明書又はその他市町村長がこれらに準ずるものとして適当と認める書類

ロ 学生証、法人が発行した身分証明書(国若しくは地方公共団体の機関が発行したものを除く。)若しくは国若しくは地方公共団体の機関が発行した資格証明書(第一号に掲げる書類を除く。)で、写真をはり付けたもの又はその他市町村長がこれらに準ずるものとして適当と認める書類

三 戸籍法第十条第一項又は第十条の二第一項の請求をする場合において、前二号の方法によることができないときは、当該請求を受けた市町村長の管理に係る現に請求の任に当たっている者の戸籍の記載事項について当該市町村長の求めに応じて説明する方法その他の市町村長が現に請求の任に当たっている者を特定するために適当と認める方法

○ 戸籍法施行規則(昭和22年省令第94号)【抄】

四 戸籍法第十条の二第三項から第五項までの請求をする場合には、第一号に掲げる書類又は弁護士、司法書士、土地家屋調査士、税理士、社会保険労務士、弁理士、海事代理士若しくは行政書士(以下「弁護士等」という。)若しくは弁護士等の事務を補助する者であることを証する書類で写真をはり付けたものを提示し、弁護士等の所属する会が発行した戸籍謄本等の交付を請求する書面(以下「統一請求書」という。)に当該弁護士等の職印が押されたものによつて請求する方法

五 戸籍法第十条第三項(同法第十条の二第六項において準用する場合を含む。)の規定に基づき戸籍謄本等の送付の請求をする場合には、次に掲げる方法

イ 戸籍法第十条第一項又は第十条の二第一項の請求をする場合には、第一号若しくは第二号イに掲げる書類のいずれか一以上の写しを送付し、当該書類の写しに記載された現住所を戸籍謄本等を送付すべき場所に指定する方法、戸籍の附票の写し若しくは住民票の写しを送付し、これらの写しに記載された現住所を戸籍謄本等を送付すべき場所に指定する方法又は当該請求を受けた市町村長の管理に係る現に請求の任に当たっている者の戸籍の附票若しくは住民票に記載された現住所を戸籍謄本等を送付すべき場所に指定する方法。ただし、請求者が法人である場合には、次に掲げる方法によるものとする。

(1) 法人の代表者又は支配人が現に請求の任に当たっているときは、第一号若しくは第二号イに掲げる書類のいずれか一以上の写しを送付し、法人の代表者若しくは支配人の資格を証する書面に記載された当該法人の本店若しくは支店(現に請求の任に当たっている者が支配人であるときは、支店に限る。)の所在地を戸籍謄本等を送付すべき場所に指定する方法

(2) 法人の従業員が現に請求の任に当たっているときは、第一号若しくは第二号イに掲げる書類のいずれか一以上の写し及びその所属する法人の営業所若しくは事務所等の所在地を確認することができる書類を送付し、当該所在地を戸籍謄本等を送付すべき場所に指定する方法

ロ 戸籍法第十条の二第二項の請求をする場合には、当該請求をする国又は地方公共団体の機関の事務所の所在地を戸籍謄本等を送付すべき場所に指定する方法

ハ 戸籍法第十条の二第三項から第五項までの請求をする場合には、第一号に掲げる書類又は弁護士等であることを証する書類の写し及び統一請求書に弁護士等の職印が押されたものを送付し、当該弁護士等の事務所の所在地を戸籍謄本等を送付すべき場所に指定する方法。ただし、弁護士等の所属する会が会員の氏名及び事務所の所在地を容易に確認することができる方法により公表しているときは、第一号に掲げる書類及び弁護士等であることを証する書類の写しの送付は、要しない。

○ 戸籍法施行規則(昭和22年省令第94号)【抄】

第十一条の三 戸籍法第十条の三第一項の法務省令で定める事項は、氏名及び住所又は生年月日とする。ただし、次の各号の請求をする場合には、それぞれ当該各号に定める事項とする。

- 一 戸籍法第十条の二第二項の請求 氏名及び所属機関、住所又は生年月日
- 二 戸籍法第十条の二第三項から第五項までの請求 氏名及び住所、生年月日又は請求者の事務所の所在地

第十二条 戸籍又は除かれた戸籍の謄本又は抄本は、原本と同一の様式によつてこれを作らなければならない。

- 2 謄本又は抄本には、市町村長が、その記載に接続して、附録第十五号書式による附記をし、且つ、これに職氏名を記し、職印をおさなければならない。
- 3 謄本又は抄本が数葉にわたるときは、市町村長は、毎葉に職印による契印をし又は加除を防止するため必要なその他の措置をしなければならない。
- 4 謄本又は抄本に掛紙をした場合には、市町村長は、職印で接ぎ目に契印をしなければならない。

○ 戸籍法施行規則(昭和22年省令第94号)【抄】

第七十三条 戸籍法第二百十条第一項の書面には、次の各号の区分に応じ、それぞれ当該各号に掲げる事項を記載する。

- 一 戸籍の全部事項証明書 戸籍に記録されている事項の全部
 - 二 戸籍の個人事項証明書 戸籍に記録されている者のうちの一部のものについて記録されている事項の全部
 - 三 戸籍の一部事項証明書 戸籍に記録されている事項中の証明を求められた事項
 - 四 除かれた戸籍の全部事項証明書 除かれた戸籍に記録されている事項の全部
 - 五 除かれた戸籍の個人事項証明書 除かれた戸籍に記録されている者のうちの一部のものについて記録されている事項の全部
 - 六 除かれた戸籍の一部事項証明書 除かれた戸籍に記録されている事項中の証明を求められた事項
- 2 前項の書面は、付録第二十二号様式によつて作らなければならない。
 - 3 第一項の書面には、市町村長が、その記載に接続して付録第二十三号書式による付記をし、職氏名を記して職印を押さなければならない。
 - 4 第十二条第三項の規定は、第一項の書面に準用する。
 - 5 第一項の書面に年月日を記載するには、アラビア数字を用いることができる。
 - 6 第一項の書面の記載は、付録第二十四号のひな形に定める相当欄にしなければならない。この場合において、事項欄の記載は、付録第二十五号記載例に従つてしなければならない。
 - 7 戸籍の全部若しくは一部又はその記録を消除した場合において、第一項の書面にその旨を記載するには、付録第二十六号様式によらなければならない。
 - 8 戸籍の訂正をした場合において、第一項の書面にその旨を記載するには、付録第二十七号様式によらなければならない。
 - 9 第一項の書面に第七十八条の記録を記載するには、付録第二十八号様式によらなければならない。

○ 児童手当法(昭和46年法律第73号)【抄】

(認定)

第七条 児童手当の支給要件に該当する者(第四条第一項第一号から第三号までに係るものに限る。以下「一般受給資格者」という。)は、児童手当の支給を受けようとするときは、その受給資格及び児童手当の額について、内閣府令で定めるところにより、住所地(一般受給資格者が未成年後見人であり、かつ、法人である場合にあつては、主たる事務所の所在地とする。)の市町村長(特別区の区長を含む。以下同じ。)の認定を受けなければならない。

○ 児童手当法施行規則(昭和46年省令第33号)【抄】

(児童手当の支給に関する通知)

第十条 市町村長は、児童手当の受給資格及びその額についての認定その他児童手当の支給に関する処分を行つたときは、文書で、その内容を請求者又は一般受給者若しくは施設等受給者に通知しなければならない。

○ 国民健康保険法(昭和33年法律第192号)【抄】

第九条 被保険者の属する世帯の世帯主(以下単に「世帯主」という。)は、厚生労働省令の定めるところにより、その世帯に属する被保険者の資格の取得及び喪失に関する事項その他必要な事項を市町村に届け出なければならない。

2 世帯主は、市町村に対し、その世帯に属するすべての被保険者に係る被保険者証の交付を求めることができる。

-----中略-----

15 前各項に規定するもののほか、被保険者に関する届出並びに被保険者証及び被保険者資格証明書に関して必要な事項は、厚生労働省令で定める。

○ 国民健康保険法施行規則(昭和33年省令第53号)【抄】

(資格取得の届出)

第二条 市町村の区域内に住所を有するに至つたため、被保険者の資格を取得した者があるときは、その者の属する世帯の世帯主は、十四日以内に、次に掲げる事項を記載した届書を、市町村に提出しなければならない。

- 一 被保険者の資格を取得した者の氏名、性別、生年月日、世帯主との続柄、現住所及び従前の住所並びに職業
- 二 資格取得の年月日及びその理由
- 三 その世帯に既に被保険者の資格を取得している者がある場合にあっては、その旨及び被保険者証の記号番号(その世帯の世帯主に被保険者証が交付されず、被保険者資格証明書が交付されているときは、その旨及び被保険者資格証明書の記号番号、その世帯主に被保険者証及び被保険者資格証明書が交付されているときは、その旨及び被保険者証の記号番号。以下同じ。)、その世帯に被保険者の資格を取得している者がいない場合にあっては、その旨
- 四 市町村の区域内に住所を有するに至つたため、世帯主となつた者(当該市町村の区域内に住所を有するに至つた日の前日において、国民健康保険法施行令(昭和三十三年政令第三百六十二号。以下「令」という。)第二十九条の七第二項第九号イに規定する特定同一世帯所属者(地方税法(昭和二十五年法律第二百二十六号)の規定による特定同一世帯所属者を含み、以下「特定同一世帯所属者」という。)が属する世帯の世帯主であつた者に限る。)と当該特定同一世帯所属者が同一の日に当該市町村の区域内に住所を有するに至つた場合には、その旨
- 五 被保険者の資格を取得した者が、日本の国籍を有しない者であつて、入管法 別表第一の五の表の上欄の在留資格をもつて在留するものである場合にあっては、その旨及び本邦において行うことができる活動

(被保険者証及び被保険者資格証明書の交付)

第六条 市町村は、世帯主に対し、その世帯に属する被保険者に係る様式第一号による被保険者証を交付しなければならない。この場合において様式第一号による被保険者証は、その世帯に属する被保険者ごとに作成するものとする。

2 市町村は、前項の規定にかかわらず、法第九条第三項又は第四項の規定により被保険者証を返還した世帯主(第五条の七第二項の規定により被保険者証が返還されたものとみなされた世帯主を含む。)に対し、その世帯に属する原爆一般疾病医療費の支給等を受けることができる被保険者に係る様式第一号による被保険者証及びその世帯に属する当該被保険者以外の被保険者に係る様式第一号の三による被保険者資格証明書を交付しなければならない。この場合において様式第一号による被保険者証又は様式第一号の三による被保険者資格証明書は、その世帯に属する被保険者ごとに作成するものとする。

○ 介護保険法(平成9年法律第123号)【抄】

(要介護認定)

第二十七条 要介護認定を受けようとする被保険者は、厚生労働省令で定めるところにより、申請書に被保険者証を添付して市町村に申請をしなければならない。この場合において、当該被保険者は、厚生労働省令で定めるところにより、第四十六条第一項に規定する指定居宅介護支援事業者、地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設であつて厚生労働省令で定めるもの又は百四十五条の四十六第一項に規定する地域包括支援センターに、当該申請に関する手続を代わって行わせることができる。

2 市町村は、前項の申請があつたときは、当該職員をして、当該申請に係る被保険者に面接させ、その心身の状況、その置かれている環境その他厚生労働省令で定める事項について調査をさせるものとする。この場合において、市町村は、当該被保険者が遠隔の地に住所を有するときは、当該調査を他の市町村に嘱託することができる。

3 市町村は、第一項の申請があつたときは、当該申請に係る被保険者の主治の医師に対し、当該被保険者の身体上又は精神上の障害の原因である疾病又は負傷の状況等につき意見を求めるものとする。ただし、当該被保険者に係る主治の医師がないときその他当該意見を求めることが困難なときは、市町村は、当該被保険者に対して、その指定する医師又は当該職員で医師であるものの診断を受けるべきことを命ずることができる。

4 市町村は、第二項の調査(第二十四条の二第一項第二号の規定により委託された場合にあっては、当該委託に係る調査を含む。)の結果、前項の主治の医師の意見又は指定する医師若しくは当該職員で医師であるものの診断の結果その他厚生労働省令で定める事項を認定審査会に通知し、第一項の申請に係る被保険者について、次の各号に掲げる被保険者の区分に応じ、当該各号に定める事項に関し審査及び判定を求めらるものとする。

- 一 第一号被保険者 要介護状態に該当すること及びその該当する要介護状態区分
- 二 第二号被保険者 要介護状態に該当すること、その該当する要介護状態区分及びその要介護状態の原因である身体上又は精神上の障害が特定疾病によって生じたものであること。

5 認定審査会は、前項の規定により審査及び判定を求められたときは、厚生労働大臣が定める基準に従い、当該審査及び判定に係る被保険者について、同項各号に規定する事項に関し審査及び判定を行い、その結果を市町村に通知するものとする。この場合において、認定審査会は、必要があると認めるときは、次に掲げる事項について、市町村に意見を述べるることができる。

- 一 当該被保険者の要介護状態の軽減又は悪化の防止のために必要な療養に関する事項
- 二 第四十一条第一項に規定する指定居宅サービス、第四十二条の二第一項に規定する指定地域密着型サービス又は第四十八条第一項に規定する指定施設サービス等の適切かつ有効な利用等に関し当該被保険者が留意すべき事項

6 認定審査会は、前項前段の審査及び判定をするに当たつて必要があると認めるときは、当該審査及び判定に係る被保険者、その家族、第三項の主治の医師その他の関係者の意見を聴くことができる。

○ 介護保険法(平成9年法律第123号)【抄】

- 7 市町村は、第五項前段の規定により通知された認定審査会の審査及び判定の結果に基づき、要介護認定をしたときは、その結果を当該要介護認定に係る被保険者に通知しなければならない。この場合において、市町村は、次に掲げる事項を当該被保険者の被保険者証に記載し、これを返付するものとする。
 - 一 該当する要介護状態区分
 - 二 第五項第二号に掲げる事項に係る認定審査会の意見
- 8 要介護認定は、その申請のあった日にさかのぼってその効力を生ずる。
- 9 市町村は、第五項前段の規定により通知された認定審査会の審査及び判定の結果に基づき、要介護者に該当しないと認めるときは、理由を付して、その旨を第一項の申請に係る被保険者に通知するとともに、当該被保険者の被保険者証を返付するものとする。
- 10 市町村は、第一項の申請に係る被保険者が、正当な理由なしに、第二項の規定による調査(第二十四条の二第一項第二号の規定により委託された場合にあつては、当該委託に係る調査を含む。)に応じないとき、又は第三項ただし書の規定による診断命令に従わないときは、第一項の申請を却下することができる。
- 11 第一項の申請に対する処分は、当該申請のあった日から三十日以内にならなければならない。ただし、当該申請に係る被保険者の心身の状況の調査に日時を要する等特別な理由がある場合には、当該申請のあった日から三十日以内に、当該被保険者に対し、当該申請に対する処分をするためになお要する期間(次項において「処理見込期間」という。)及びその理由を通知し、これを延期することができる。
- 12 第一項の申請をした日から三十日以内に当該申請に対する処分がされないとき、若しくは前項ただし書の通知がないとき、又は処理見込期間が経過した日までに当該申請に対する処分がされないときは、当該申請に係る被保険者は、市町村が当該申請を却下したものとみなすことができる。

○ 建築基準法(昭和25年法律第201号)【抄】

(建築物の建築等に関する申請及び確認)

第六条 建築主は、第一号から第三号までに掲げる建築物を建築しようとする場合(増築しようとする場合においては、建築物が増築後において第一号から第三号までに掲げる規模のものとなる場合を含む。)、これらの建築物の大規模の修繕若しくは大規模の模様替をしようとする場合又は第四号に掲げる建築物を建築しようとする場合においては、当該工事に着手する前に、その計画が建築基準関係規定(この法律並びにこれに基づく命令及び条例の規定(以下「建築基準法令の規定」という。))その他建築物の敷地、構造又は建築設備に関する法律並びにこれに基づく命令及び条例の規定で政令で定めるものをいう。以下同じ。)に適合するものであることについて、確認の申請書を提出して建築主事の確認を受け、確認済証の交付を受けなければならない。

-----中略-----

- 4 建築主事は、第一項の申請書を受理した場合においては、同項第一号から第三号までに係るものにあつてはその受理した日から三十五日以内に、同項第四号に係るものにあつてはその受理した日から七日以内に、申請に係る建築物の計画が建築基準関係規定に適合するかどうかを審査し、審査の結果に基づいて建築基準関係規定に適合することを確認したときは、当該申請者に確認済証を交付しなければならない。

-----中略-----

- 15 第一項の規定による確認の申請書、同項の確認済証並びに第十二項及び第十三項の通知書の様式は、国土交通省令で定める。

(建築物に関する完了検査)

第七条 建築主は、第六条第一項の規定による工事を完了したときは、国土交通省令で定めるところにより、建築主事の検査を申請しなければならない。

- 2 前項の規定による申請は、第六条第一項の規定による工事が完了した日から四日以内に建築主事に到達するように、しなければならない。ただし、申請をしなかつたことについて国土交通省令で定めるやむを得ない理由があるときは、この限りでない。
- 3 前項ただし書の場合における検査の申請は、その理由がやんだ日から四日以内に建築主事に到達するように、しなければならない。
- 4 建築主事が第一項の規定による申請を受理した場合においては、建築主事又はその委任を受けた当該市町村若しくは都道府県の職員(以下この章において「建築主事等」という。)は、その申請を受理した日から七日以内に、当該工事に係る建築物及びその敷地が建築基準関係規定に適合しているかどうかを検査しなければならない。
- 5 建築主事等は、前項の規定による検査をした場合において、当該建築物及びその敷地が建築基準関係規定に適合していることを認めるときは、国土交通省令で定めるところにより、当該建築物の建築主事に対して検査済証を交付しなければならない。

○ 建築基準法施行規則(昭和25年省令第40号)【抄】

(確認済証等の様式等)

第二条 法第六条第四項(法第八十七条第一項において準用する場合を含む。)の規定による確認済証の交付は、別記第五号様式による確認済証に前条の申請書の副本一通並びにその添付図書及び添付書類を添えて行うものとする。

(完了検査申請書の様式)

第四条 法第七条第一項(法第八十七条の二又は法第八十八条第一項若しくは第二項において準用する場合を含む。次項において同じ。)の規定による検査の申請書(次項及び第四条の四において「完了検査申請書」という。)は、別記第十九号様式に、次に掲げる図書及び書類を添えたものとする。

- 一 当該建築物の計画に係る確認(確認を受けた建築物の計画の変更に係る確認を受けた場合にあつては当該確認。次項及び第四条の八において同じ。)に要した図書及び書類
 - 二 法第七条の五の適用を受けようとする場合にあつては屋根の小屋組の工事終了時、構造耐力上主要な軸組若しくは耐力壁の工事終了時、基礎の配筋(鉄筋コンクリート造の基礎の場合に限る。)の工事終了時その他特定行政庁が必要と認めて指定する工程の終了時における当該建築物に係る構造耐力上主要な部分の軸組、仕口その他の接合部、鉄筋部分等を写した写真(特定工程に係る建築物にあつては直前の中間検査後に行われた工事に係るものに限る。)
 - 三 都市緑地法第四十三条第一項の認定を受けた場合にあつては当該認定に係る認定書の写し
 - 四 直前の確認又は中間検査を受けた日以降において申請に係る計画について第三条の二に該当する軽微な変更が生じた場合にあつては、当該変更の内容を記載した書類
 - 五 その他特定行政庁が工事監理の状況を把握するため特に必要があると認めて規則で定める書類
 - 六 代理者によつて検査の申請を行う場合にあつては、委任状
- 2 法第七条第一項の規定による申請を当該申請に係る建築物の直前の確認を申請した建築主事に対して行う場合の完了検査申請書にあつては、前項第一号に掲げる図書及び書類の添付を要しない。

自治事務と法定受託事務

地方公共団体は、住民の福祉の増進を図ることを基本として、地域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を広く担う。

自治事務

○ 地方公共団体の処理する事務のうち、法定受託事務を除いたもの

- ・ 法律・政令により事務処理が義務付けられるもの

＜主な例＞ 介護保険サービス、国民健康保険の給付、児童福祉・老人福祉・障害者福祉サービス

- ・ 法律・政令に基づかず任意で行うもの

＜主な例＞ 各種助成金等(乳幼児医療費補助等)の交付、公共施設(文化ホール、生涯学習センター、スポーツセンター等)の管理

○ 原則として、国の関与は是正の要求まで

関与の基本類型

- ・ 助言・勧告(法§245-4)
- ・ (是正の勧告)(法§245-6))
- ・ 資料の提出の要求(法§245-4)
- ・ 協議
- ・ 是正の要求(法§245-5)

※その他個別法に基づく関与

- ・ 同意、許可・認可・承認、指示
- ・ 一定の場合に限定
- ・ 代執行、その他の関与
- ・ できる限り設けない

法定受託事務

○ 国(都道府県)が本来果たすべき役割に係る事務であつて、国(都道府県)においてその適正な処理を特に確保する必要があるもの

○ 必ず法律・政令により事務処理が義務付けられる

＜主な例＞ 国政選挙、旅券の交付、国の指定統計、国道の管理、戸籍事務、生活保護

○ 是正の指示、代執行等、国の強い関与が認められている

関与の基本類型

- ・ 助言・勧告(法§245-4)
- ・ 資料の提出の要求(法§245-4)
- ・ 協議・同意、許可・認可・承認
- ・ 指示(是正の指示(法§245-7))
- ・ 代執行(法§245-8)

※その他個別法に基づく関与

できる限り設けない

義務付け・枠付けの存置を許容する場合のメルクマール

○ 平成20年12月8日 地方分権改革推進委員会第2次勧告

義務付け・枠付けの存置を許容する場合のメルクマール

- i 地方自治体が私有財産制度、法人制度等の私法秩序の根幹となる制度に関わる事務を処理する場合
- ii 補助対象資産又は国庫助成金の処分に関する事務を処理する場合
- iii 地方自治に関する基本的な原則（民主政治の基本に関わる事項その他の地方自治体の統治構造の根幹）に関する事務を処理する場合、及び他の地方自治体との比較を可能とすることが必要と認められる事務であって全国的に統一して定めることが必要とされる場合
- iv 地方自治体相互間又は地方自治体と国その他の機関との協力に係る事務であって、全国的に統一して定めることが必要とされる場合
 - a 地方自治体が他の地方自治体と水平的に共同して、又は地方自治体の主体的判断で広域的に連携して事務を実施するために必要な仕組みを決定しているもの
 - b 全国的な標準規制・管理のために必要な仕組みを設定しているもの
 - c 地方自治体に義務付けられた制度に係る規定（保険と整合的な給付を含む。）のうち、地方自治体以外の主体に対して義務付けられた制度と一体となって全国的な制度を構築しているもの
 - d 指定・登録制度の指定・登録（地方自治体の事務そのものを行わせるものに限る。）に係るもの
 - e 国・地方自治体間、地方自治体相互間の情報提供・意見聴取（国庫・国庫を除く。）に係る規定のうち、新道庁長に対して国への情報提供を義務付けるもの、市町村に対して国・都道府県への情報提供を義務付けるもの、また、都道府県に対して国の意見反映を義務付けるもの、市町村に対して国・都道府県への意見反映を義務付けるもの（民間事業者と同等の情報提供を義務付けているものを除く。）以外のもの
 - f 地方自治体間の権限区分に関する相互調整及び紛争解決のための規定の事務に関するもの
 - g 国・地方自治体間の同意（地方分権推進計画（平成19年5月）第7の4(イ)カ(ア)及び(イ)に該当するものに限る。）、及び許可・認可・承認（同法第22の4(1)キ(ア)から(カ)までに該当するものに限る。）に係る規定（第1次勧告の第2章「健全行政分野の基本的な見直し」の勧告事項として盛り込まれた事項及びそれと同等の整理が必要な事項を除く。）
- v 国民の生命、身体等への重大かつ明白な危険に対して国民を保護するための事務であって、全国的に統一して定めることが必要とされる場合
- vi 広域的な被害のまん延を防止するための事務であって、全国的に統一して定めることが必要とされる場合
- vii 国際的義務に係る事務であって、全国的に統一して定めることが必要とされる場合

「義務付け・枠付けの存置を許容する場合のメルクマール」非該当だが、残さざるを得ないと判断するもののメルクマール

- ア 地方自治体による行政処分など公権力行使（これに準ずるものを含む。）にあたっての私人保護（行政不服審査の一般ルール及びその特例、行政手続の一般ルール及びその特例、行政強制、行政罰、斡旋・調停・仲裁等の準司法手続、公権力行使にあたっての身分証明義務、刑事手続における人身拘束にあたっての人身保護、個人情報保護に限る。）、地方自治体による事実証明（証明書、手帳交付）、及び地方自治体が設置する公物、付与する資格、規制する区域、徴収する税、保険料等の配賦に係る規定
- イ 全国的に適用する士業の試験、資格の付与剥奪、及び全国的な事業の許可・認可・届出受理、並びにこれらに伴う指導監督に係る規定
- ウ 国民の生命、身体等への危険に対して国民を保護するための対人給付サービスの内容・方法等に係る規定のうち、金額、仕様等に関する定量的な基準、個別具体的な方法等を含まないもの（政省令、告示への委任規定を含む規定を除く。）
- エ 義務教育に係る規定のうち、教育を受ける権利及び義務教育無償制度を直接に保障したもの
- オ 必要不可欠であるが周辺地域に多大な環境負荷をもたらす施設の設置の許可等の手続・基準であって、全国的に統一して定めることが必要とされる場合の事務の処理に係る規定
- カ 刑法で一般的には禁止されている行為を特別に地方自治体に許容するための条件設定に係る規定
- キ 計量、公共測量及び国土調査の精度の確保並びに住居表示に係る規定のうち、全国的に統一して定める必要のあるもの

京都府における自治体 クラウドの取組について

平成26年 6月26日

京都府 情報技術専門監 原田 智

京都府及び市町村による共同化の経過

平成14年	4月	京都デジタル疎水ネットワーク構築開始
15年	10月	京都デジタル疎水ネットワーク運用開始
16年	6月	京都府・市町村行財政連携推進会議設置
17年	4月	京都府自治体情報化推進協議会設立
	9月	統合型GIS航空写真撮影（～18年1月）
18年	1月～	各種業務支援システムの共同開発
19年	4月	文書管理システム運用開始
		統合型GIS（職員向け）本格運用開始
20年	2月	共同電子窓口サービス（施設予約、電子申請等）
		統合型GIS（全面的）運用開始
	4月	基幹業務支援システム（住記・税系）運用開始
21年	8月	京都地方税機構設立
22年	1月	共同徴収開始
22年	4月	新京都デジタル疎水ネットワーク運用開始
		基幹業務支援システム（福祉系）運用開始
24年	4月	共同課税開始（法人関係税）
26年		防災共同化システム稼働開始（予定） －防災情報共有システム等

京都府・市町村による共同化の取組

第Ⅰ段階 京都府・市町村共同化を推進する基盤の構築

京都デジタル疎水の構築・運用 平成15年度～

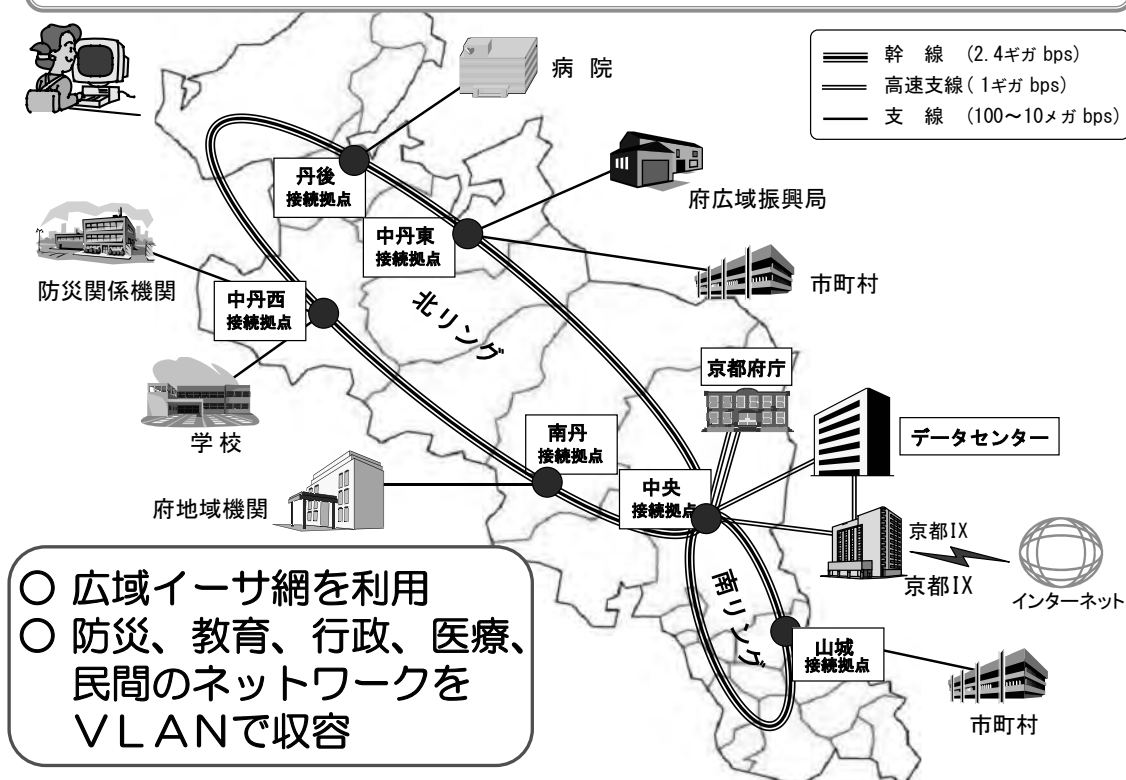
第Ⅱ段階 京都府・市町村共同システムの構築と運用

京都府・市町村によるシステム共同化 平成16年度～

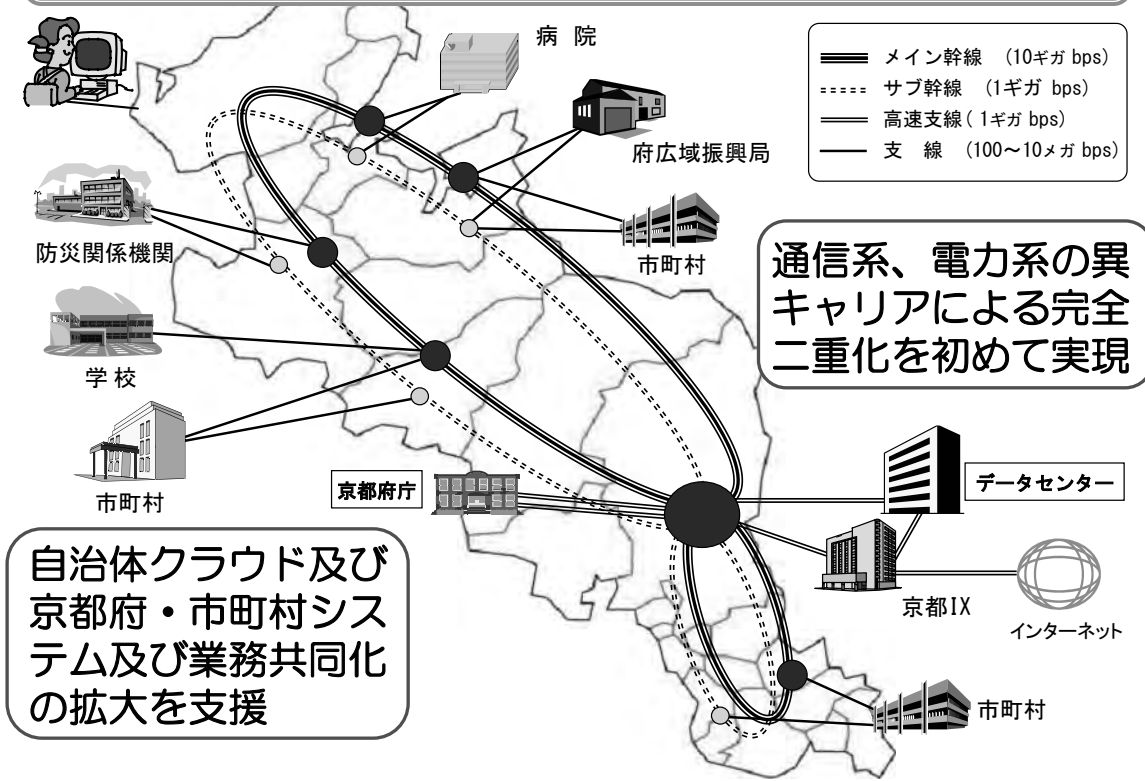
第Ⅲ段階 京都府と市町村の業務共同化

京都府・市町村による業務共同化 平成19年度～

第Ⅰ段階 デジタル疎水ネットワーク



第Ⅰ段階 デジタル治水ネットワーク



第Ⅱ段階 京都府・市町村システム共同化

システムの区分		概要	運用開始時期	備考
文書管理システム		<ul style="list-style-type: none"> 収受から起案、決裁等を経て保存・廃棄に至るまで文書のライフサイクル全般を管理。 紙決裁、電子決裁、両決裁併用のいずれにも対応 	19年4月	文書管理システムの共同運用は全国初
統合型地理情報システム (GIS)	職員用システム	<ul style="list-style-type: none"> 国土地理院から精度認定を受けた高精度地図 防災、土地利用、統計等の情報を府・市町村で共有 航空写真撮影の共同化、住宅地図の共同利用 	19年4月	職員用、公開用、携帯電話用のすべてを網羅する統合型地理情報システムの共同運用は全国初
	公開用システム	<ul style="list-style-type: none"> 職員用システムで登録した情報(一部)を自動連携 安心・安全に関する情報などをネット上で公開 地図を利用した分かりやすい情報提供を実施 	20年2月	
	ケータイGIS	<ul style="list-style-type: none"> カメラ付GPS携帯電話で現地現場から写真送信 災害現場、不法投棄現場、道路陥没箇所等を撮影し、統合型GISの地図上に登録 		
共同電子窓口サービス	ポータルシステム	<ul style="list-style-type: none"> 府・市町村共同のポータルサイト。 各種システムの入口になるとともに、申請書ダウンロード、イベント申込等のサービスも提供 	20年2月	京都市も参加
	公共施設案内予約システム	<ul style="list-style-type: none"> インターネットから府・市町村のスポーツ、文化施設等の検索、空き確認、予約・抽選申込等が可能 携帯電話からも利用可能 		
	電子申請システム	<ul style="list-style-type: none"> インターネットから府・市町村が所管する申請・届出等の行政手続を行うことが可能。 市町村立小中学校との給与ファイル交換等にも利用 		
基幹業務支援システム	住民記録税業務系	<ul style="list-style-type: none"> 市町村の基幹となる業務を処理 市町村間でシステムを共通化し、制度改正等に安価で対応可能 市町村ごとに異なる事務フローを整理 	20年4月	また京都府内では平成10年から町村会がTRY-X等を自己開発 鹿児島、熊本県の全31市町村で共同利用
	福祉系	<ul style="list-style-type: none"> 住民基本台帳 国民健康保険 住民税 等 介護保険 後期高齢者医療 児童手当 等 	22年4月	

○ 総務事務システム、統合財務システム等についても共同化を推進

文書管理・電子決裁

- 行政事務全般の基盤
- 文書事務の効率化
- ペーパーレスの実現
(環境保護と経費・場所節減)
- 意識改革のきっかけ
(意思決定スピードアップ)

19年4月から、全国で初めて文書管理システムの共同運用を開始



文書管理・電子決裁は各業務システムをつなぐハブ

統合型GIS（職員用システム）

3年毎の固定資産税評価替えに合わせて府内全域撮影される高精細な航空写真を表示可能

重ねて表示することも可能

住宅地図も表示可能

クラウド・サービス利用で安価、高機能しかも保守不要に

統合型GIS（公開用システム）

各種地図選択

- 白地図**: 背景地図のベースマップや航空写真を表示します。
- 防災**: 避難所、地震被害想定など防災に役立つ情報が検索できます。
- 医療・福祉**: 医療・福祉施設、AED、子育て応援など医療・福祉情報が検索できます。
- 観光**: 観光に役立つ情報が検索できます。
- 公共施設・官公庁**: 公共施設、国・府機関、市役所、町村役場情報が検索できます。
- 教育**: 学校、学区などの情報が検索できます。
- 建設・交通・ライフライン**: 道路、河川、土地利用などインフラ情報が検索できます。
- 公園**: 都市公園、自然公園、児童遊園情報が検索できます。
- 文化財**: 遺跡、文化財建造物など文化財情報が検索できます。
- 自然環境・農林水産**: クマ目撃情報、農産物直売所、市民農園など自然環境・農林水産情報が検索できます。
- 商業**: 特定大規模小売店舗の誘導エリアなど商業情報が検索できます。
- 地域コミュニティ（宇治市）**: 宇治市内の各種情報が検索できます。
- 地域コミュニティ（城陽市）**: 城陽市内の各種情報が検索できます。
- 地域コミュニティ（南丹市）**: 南丹市内の各種情報が検索できます。
- 地域コミュニティ（亀岡市）**: 亀岡市内の各種情報が検索できます。
- 地域コミュニティ（長岡京市）**: 長岡京市内の各種情報が検索できます。

救急医療機関マップ
AED設置場所マップ
子育て応援パスポート協賛店マップ
綾部市医療・介護等社会資源マップ
宇治市AED設置場所マップ

避難所マップ
地震被害想定調査マップ(ゆれやすさ)
地震被害想定調査マップ×23断層帯
宇治市避難場所・給水場所マップ
城陽市防災マップ(地震編)
城陽市防災マップ(水害編)
宇治田原町防災マップ
精華町地水利システムマップ

遺跡マップ
京都府文化財データベース
(京都府文化財総合目録)

世界文化遺産マップ
四季の見どころ花散歩マップ
伝統的行事マップ
産業観光施設 見学・体験スポットマップ
自然歩道マップ

自然環境保全地域マップ
外来生物目撃情報マップ
鳥獣保護区マップ
クマ目撃情報マップ
農産物直売所マップ 他

公共施設案内予約システム

ご利用方法 | よくあるご質問 | 個人情報管理方針 | 利用規約 | ヘルプ

京都府・市町村共同
公共施設案内予約システム

表示を変更することができます。
表示モード: 公開表示 (9日表示)
利用日を変更することができます。
カレンダーの日付をクリックしてください。
2013年 2014年 2015年
1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月

2014年1月
日 月 火 水 木 金 土
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

施設: 京都府立体育館

1 抽選受付: 使用希望日の前月の10日～24日、1人1コマまで、26日抽選
2 当選者発表日: 前月の翌月の平日午前8時～10時
3 抽選受付(共済者): 一斉支払終了後受付開始
4 キャンセル・取消は受付しておりません
1ヶ月分抽選予約は10月10日から受付
一斉支払受付日11月1日

利用したい時間帯の○マークをクリックして、選んでください。(複数選択可)
※申し込み、次へボタンをクリックしてください。
上記金額名の右側のリンクより、金額の詳細情報を確認できます。

2014年1月28日(火)

	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
1コート A	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1コート B	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
1コート C	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2コート D	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2コート E	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

空き情報を検索し、空いている時間帯をクリックして、予約手続へ

京都府・市町村共通
IDの発行で便利に

電子申請システム

京都府職員・公立学校職員 採用試験申込画面

平成[■]年度京都府職員(初級)・(警察事務)、公立学校職員採用試験の試験案内をよく読んでから、下記の項目に入力してください。
 外字や機種依存文字は、文字化けなどにより正しく認識されません。利用しないようご注意ください。
 (ローマ数字は、1、2、3・・・と算用数字で入力してください。)

試験区分 [必須]

試験場 [必須] 京都市 舞鶴市

■氏名(かな) [必須] (姓 ふりがな) (名 ふりがな) [全角]

■氏名 [必須] (姓 漢字) (名 漢字) [全角]

■性別 [必須] 男 女

■生年月日 [必須] 昭和 年 月 日生 (例: 昭和00年01月01日) [半角]

平成21年4月1日時点で 満 21 歳

■メールアドレス [必須] [半角]

(例: account@domain.co.jp) (確認) [半角]

※フリーメールアドレス、振替メールアドレスは避けてください。

■現住所

現住所(選択) [必須] 都道府県 または 京都市内市区町村 京都市内 京都市外 京都市

郵便番号 [必須] (例: 802-8570) [半角]

住所 [必須] 都道府県名 市町村名 [全角]

番地、団地名、棟・室番号

〒

■電話番号 [必須] 京都府庁 (例: 075-414-5547) [半角] ※市外局番か (例: 090-1234-5678)

■その他の連絡場所

郵便番号 [必須] (例: 802-8570) [半角]

都道府県名 市町村名

市町村立小中学校との給与、旅費情報の交換にも利用

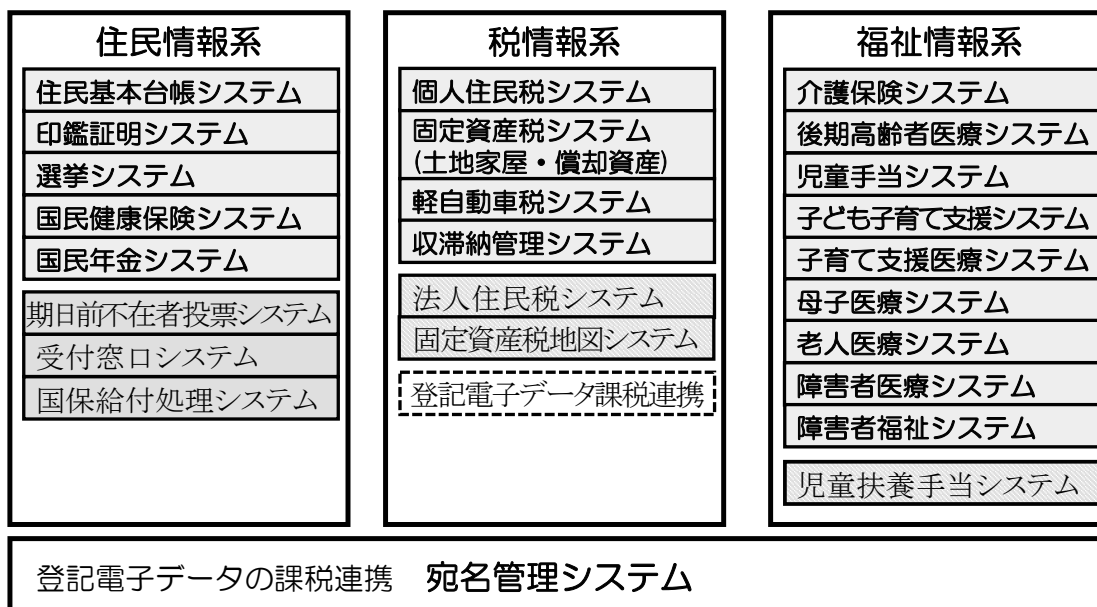
クラウド・サービス利用で安価、高機能しかも保守不要に

市町村基幹業務支援システム ① (概要)

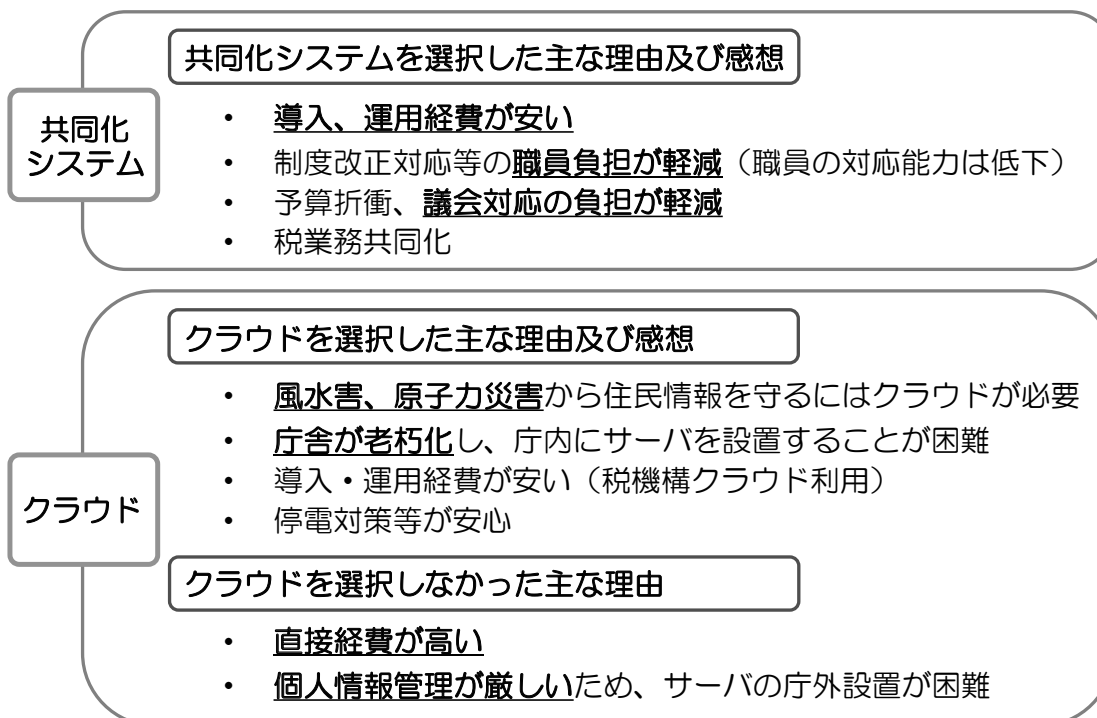


市町村基幹業務支援システム ②（構成と構造）

- 住民、税、福祉情報を中核とした住民生活に関わりの深いシステム群
- 宛名管理システムを基盤として連携するシステム群



市町村基幹業務支援システム ④（クラウド）



第Ⅲ段階 京都市・市町村業務共同化

税務共同化の趣旨

- 納税者の利便性向上
 - ・ 申告、納税窓口の一本化、納税チャネルの拡大 等
- 公平公正な税務行政
 - ・ 課税客体の捕捉率向上、徴収率の向上 等
- 効果的、効率的な執行体制の整備
 - ・ 徴税コストの削減、システム運営経費の削減 等

税務共同化のための組織

- ・ 地方税業務の重要性に鑑み、責任ある執行体制であること
- ・ 民主的な組織運営をすべきであること
- ・ 個人情報 を適正に管理する必要があること

共同化組織として広域連合「京都地方税機構」
(特別地方公共団体)を設立(平成21年8月)

税業務共同化①

徴収 徴収権は、京都地方税機構へ移管

- ・ 滞納処分等は広域連合で実施
- ・ 機構で徴収した税は機構の指定金融機関から各構成団体へ送金

電算システムを活用して滞納整理を実施

- ・ 名寄せ、債権管理
- ・ 滞納者データの蓄積、処分等調書作成の簡易化等の業務支援

効率的な滞納整理を実施

- ・ 事務局本部に催告センターの設置
電話催告、文書催告の集中実施による滞納件数の圧縮
- ・ 事務局本部に特別機動担当の設置
高額(500万円以上)の集中処理

滞納整理ノウハウを集積

- ・ 悪質滞納者に対する厳正な処分の実施
- ・ 財産調査の徹底、搜索実施、コンビニ納税・インターネット公売実施

税業務共同化②

課税

課税権は、府・市町村に存することを前提に課税に関する事務作業を共同化

府・市町村を通じた共通業務手順を作成

〔府・市町村間で多く存在する共通事務を共同化により効率化〕

- ・ 課税資料収集・課税客体把握…… 受付、関係機関・現場等調査
- ・ 課税標準等の算定 …… 申告等審査
- （ 税額等の決定 …… 賦課等処分・決定決議、調定決議 ）
- ・ 納税通知書の作成 …… 発付、相談業務

課税システムを開発し共同で処理

- ・ 課税資料収集～納税通知書発付までの業務を共同処理
- ・ 税制改正に伴うシステム変更に要する経費の大幅削減

未申告案件等の共同調査により課税客体捕捉率を向上

- ・ 未申告、未登録法人、償却資産所有者への申告指導
- ・ 家屋（未登記等の固定資産）の現況調査

税業務共同化④

税務共同化の効果

納税者利便の向上

- 〈徴収共同化段階〉 ○ 全税目でコンビニ納税実施（ただし、機構への移管分のみ）
- 〈全面共同化段階〉 ○ 納税窓口の拡大（すべての府、市町村及び機構地方事務所で納税可）
- 納税チャネルの拡大（コンビニ、クレジット、インターネットBK等）
- 申告窓口の一元化（申告書、給与支払報告書の提出先を一元化）

徴収力の向上

- 市町村税徴収率のアップにより約80億円の増収（ $\text{1993.4}\%$ → $\text{98.0}\%$ （目標））
- 個人府民税の徴収率アップにより、約5億円の増収（府）

課税調査能力の向上

- 課税客体捕捉率向上による増収効果
未申告法人への申告指導、未登録法人の調査、償却資産保有状況の調査、

徴税コストの圧縮

- 徴税経費の約8割を占める人件費の削減

システム経費削減

〈全面共同化の段階〉

- 課税業務支援システムを開発することにより、例年の税制改正に伴うシステム変更に要する経費の大幅削減

共同化の成果

1 行財政改革効果

- 税業務共同化 業務改革効果 300人
- 共同電子窓口サービス 初期数十億円→1.5億円
- 統合型地理情報システム 初期数十億円→2.6億円
- 市町村基幹業務支援システム 毎年3億円程度

2 住民サービス向上効果

- 共同電子窓口サービス（公共施設案内予約システム等）
施設や窓口に出向くことなく自宅等から手続可能で住民負担を軽減
- 統合型地理情報システム（GIS）
高精細、高精度の航空写真、地図を使った分かりやすい情報入手可能

3 内部事務改革効果

- 文書事務支援システム → 意思決定が迅速化（決裁日数が半減）
- 統合財務システム → PDCAサイクル確立、予算書等自動化

自治体クラウド実現のポイント

仕様の統一

システムに求めるニーズの相違への対応

共同化の主体

中核となって共同化をまとめる組織の在り方

負担の公平性

利害交錯する中で負担の公平性を担保する方法

仕様の統一①

法の枠組みがあっても細部までの仕様統一は困難
規模、課題等、視点が違えば求める仕様も多様に

大規模団体の求める仕様は過剰か？

- ・ 手作業による入力及びチェック作業の負担が重い
- ・ 件数が多いため費用対効果の成立が容易

小規模団体にとって多機能は無駄か？

- ・ 手作業による入力及びチェック作業の負担が軽い
 - ・ 件数が少ないため費用対効果の成立が困難
- しかし、多機能による業務効率化で少数運営を支援

統一仕様拡張は費用対効果で判断

費用対効果が十二分に成立する範囲で仕様を拡張

仕様の統一② カスタマイズ

カスタマイズはしないというコンセンサスを
現場職員の皆さんと共有することが前提

住民側ニーズの相違 ～都市地域と過疎地域～

厳しい住民意識への対応（抜き取り等）
地域課題への対応（待機児童、延長保育料管理等）

行政側ニーズの相違 ～自治体規模～

短期間大量入力への対応（パンチ委託、取り込み等）
各種確認リストへの対応
多様な検索機能への対応

ただし、システムの機能強化は必要

費用対効果が十二分に成立する場合、一部合意でも
強化が必要と判断される場合は対応

共同化の主体

共同化の中核となり得る組織

大規模自治体(都道府県、大都市)、意識の高い自治体
共同組織(市長会、町村会)、ベンダー
いずれも主体となることが可能

中核となる組織及び人が重要

協議会等の組織整備だけでなく、中核となる人、団体の選任が重要

メンバー(市町村)の参加意識が重要

参加市町村から職員派遣を受けて、システム構築、導入支援等を実施

負担の公平性 ①

参加時期による不公平

共同化は初期段階から参加した協力的なメンバーほど、
割り勘効果の薄い時期が長くなり不利
後から参加したメンバーの初期開発経費の負担方法

管理経費の負担

初期段階の管理経費負担を軽くする工夫が必要
組織規模が大きくなると人件費等の管理経費が増加

共同化に伴う課題を吸収する仕組みが必要

大規模メンバー、共同組織、ベンダー等、いずれも担うことが可能

負担の公平性 ②

実システムコストと負担力の矛盾

- 実システムコストは規模よりも案件数に強く相関
- 負担力は規模に強く相関
- システムコストは小規模の案件ほど重くのしかかる

システムコスト負担の実態

- 物、サービスの価格はコストに利潤を乗せるのが基本
- しかし実態は負担力に応じて価格が決定

同意が得られやすい実勢に応じた価格体系

- 理論よりも参加メンバーの合意を優先
- 負担力の小さい参加者への配慮が必要
- 結果として負担力の大きい参加者にもメリット

様々な障壁を越えてクラウドを推進

人口規模の障壁を越える

- 19万人の市と3,000人の村が、60倍もの人口差を越えて同じ基幹業務システム（住民情報、税、国保）を利用

市町村、都道府県の障壁を越える

- 5万人規模の市での利用を想定した財務会計システムを、50倍の規模の都道府県で利用

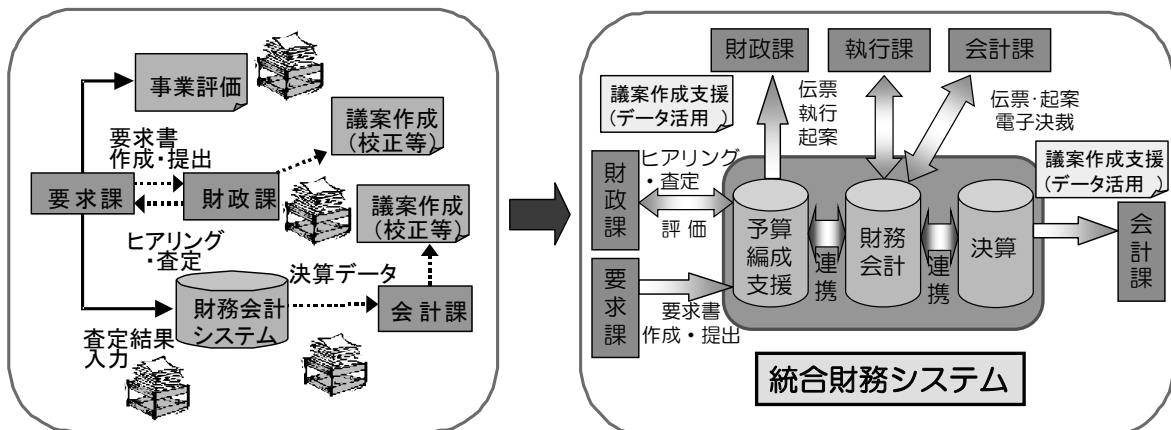
民間、官公庁の障壁を越える

- 民間大企業でベストセラーとなっている給与システムを、アウトソーシングとセットで都道府県でも利用

市町村基幹業務支援システム（10→30万人規模）

	オリジナル（10万人規模以下）	拡張又は活用した機能（30万人規模）
処理件数	月間転入・転出者数 300人、 年間課税件数 50万件を想定して設計	月間転入・転出者数 1,000人、 年間課税件数 80万件を想定して設計 ※3人月程度かけてシステムを高速化
窓口対応	最大一日100人の来訪を想定して設計	最大一日500人の来訪を想定して設計 ※検索後初画面の機能強化で対応を迅速化 ※入力補助機能等の拡充で入力を省力化 ※地域の証明発行窓口向け機能を追加
組織体系の違い	役割分担が大括り、関係部署も少	役割分担が細分化され、関係部署も多 ※役割分担の細分化に応じたフローに修正
課税資料整備 (チェック)	システムによるデータチェック →エラーリスト出力 →職員による手修正	エラー件数が多く、職員による修正は困難 ※エラー自動修正関連の機能を追加
課税資料整備 (パンチ入力)	給与支払報告書、申告書、公的年金一覧に ついてのみパンチデータ取込に対応	償却資産申告書、簡易申告等についてもパ ンチ委託しないと職員だけでは対応不能 ※パンチデータ取込機能を追加
帳票関係	チェックリストは必要最小限 住民通知は窓空き封筒中心	多くのチェックリスト作成が必要 外部への印刷委託への対応が必要 ※帳票パターン的大幅増と圧着ハガキ対応

統合財務システム



予算編成→執行→決算→評価までの
財務会計業務は都道府県・市町村で共通

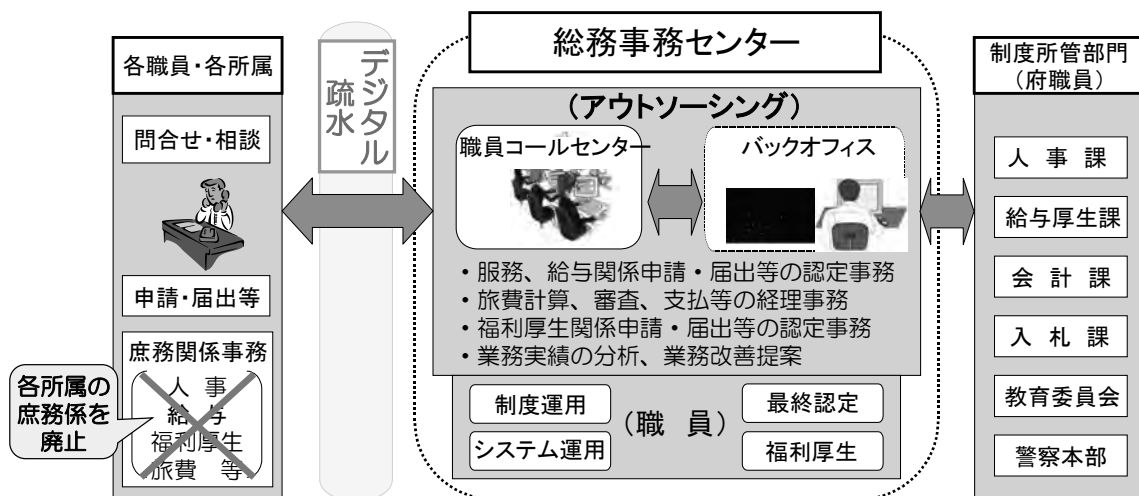
財務会計システムは府も市町村向けパッケージを活用

統合財務システム（市町村→都道府県）

	オリジナル（市町村版）	拡張又は活用した機能（都道府県版）
処理件数	年間伝票数 10万件 を想定して設計	年間伝票数 120万件 を想定して設計 ※2人月程度かけてシステムを高速化
窓口支払・収納の有無	窓口支払、収納を実施 ※窓口支払、収納に応じた機能（個別支払、個別収納）が必要	窓口支払、収納は行わない すべて指定金融機関経由又は証紙で納付
組織体系の違い	予算～執行～決算までを本庁課又は本庁課と位置付けられた出先機関で実施	予算は本庁課、執行は本庁課＋出先機関、決算は本庁課で実施（出先機関が多いため） ※出先機関への配当（令達）機能を追加
	出納業務（審査等）は本庁会計課のみで実施	出先機関にも出納機関が存在し、出納業務（審査等）の一部を出先機関で実施 ※出先機関用の出納業務機能を追加
債権・債務者の取扱い	財務会計システムが固有で管理する債権・債務者は少数（税、国保等の個別システムで管理）	財務会計システムが固有で管理する債権・債務者が多数 ※調定～収納業務に係る機能を多数追加
決算統計	国及び都道府県に対する報告が必要	国に対する報告のみ
各種伝票（伺書、決議書等）	現状の会計規則に沿ったレイアウトを踏襲 ※全伝票（伺書、決議書等）に改修必要	同 左

総務事務・給与システム

- ・ 休暇、手当、旅費等の手続は、職員本人がパソコン画面に入力して実施
- ・ 煩雑な旅費・通勤手当業務を大幅に簡素化
- ・ 交通費計算ソフト、GISの活用により、自動計算と迅速な支給を実現
- ・ 給与、旅費、臨時職員管理等の事務を集中化、完全アウトソーシングを実現



給与システムは民間企業向けパッケージを活用

給与システム（民間→都道府県）

	オリジナル（民間企業版）	拡張又は活用した機能（都道府県版）
組織体系の違い	1法人＝1給与支払者	任命権者等の単位で給与支払者は複数存在 ※複数給与支払者への対応も標準で可能
	仕事の特性による職の多様性はさほどなく 手当項目も少数	警察官、教員、医師、看護師、薬剤師、現業など多種多様な職があり、手当項目多数 ※多数の手当項目等にすべて対応
データ管理	主に支給額そのものを管理	表級号給、手当区分等を根拠に給与計算 ※計算過程を正規化、計算根拠を履歴管理 ※設定により経過措置にも対応
会計制度	支給過不足額の調整は現年度で実施	会計年度の管理は厳格で、支給過不足額の調整は2年遡り款項目節まで厳密に実施 ※自動遡及計算機能を活用
	人件費としてのみ管理	教員等は国庫が原資となっており、年度毎の請求、審査対応に厳密なデータ管理必要 ※標準機能を活用しデータを加工、請求
	原籍部門で一旦支出し、後に部門間での振替を個別に実施ことも多い	給与仕訳時点で正確な支出根拠確定が必要 ※給与システム内で事業費管理 ※仕訳データとして取出→加工→連携
法定計算	税の源泉徴収、社会保険管理を実施	共済を除き民間との差異は無 ※地方公務員共済制度への対応機能を追加

クラウド利用 「実現の鍵」「効果」「課題」

実現の鍵

- ・グローバルでは当然と認識（日本の開発状況がガラパゴス）
- ・「うちは違う」「特別な事情がある」という意識の排除

効果

- ・経費節減
- ・意識改革の推進
- ・住民目線の人財配置実現
- ・時代にふさわしい業務フローの実現
- ・府・市町村業務共同化の実現
- ・戦略的アウトソーシングの実現

課題

- ・職員の理解、説得
- ・ブラックボックス化した現システム（業務フロー）の解析
- ・データ整理、移行

地方自治体における業務の標準化・効率化に関する 論点について 【ITベンダーの視点から】

平成26年 6月26日
日本電気株式会社
公共ソリューション事業部
村上 敦

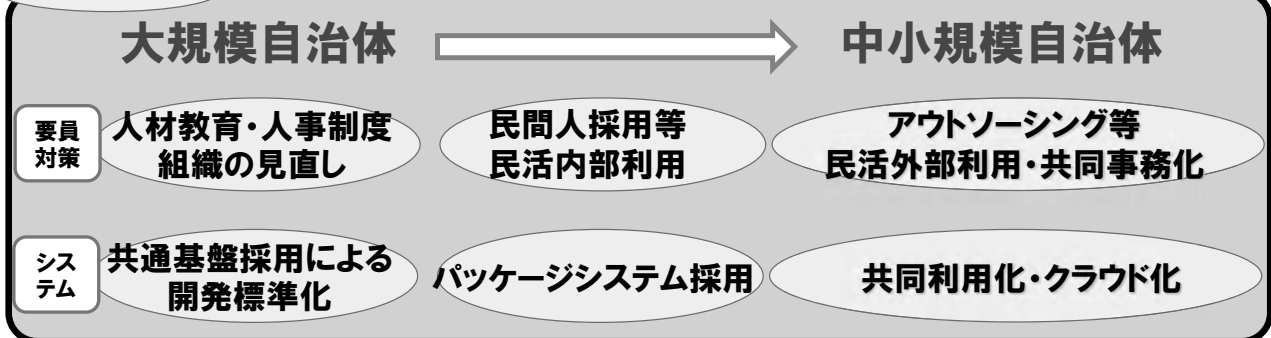
地方自治体の情報システムにおける現状と取組事例

地方自治体の現状

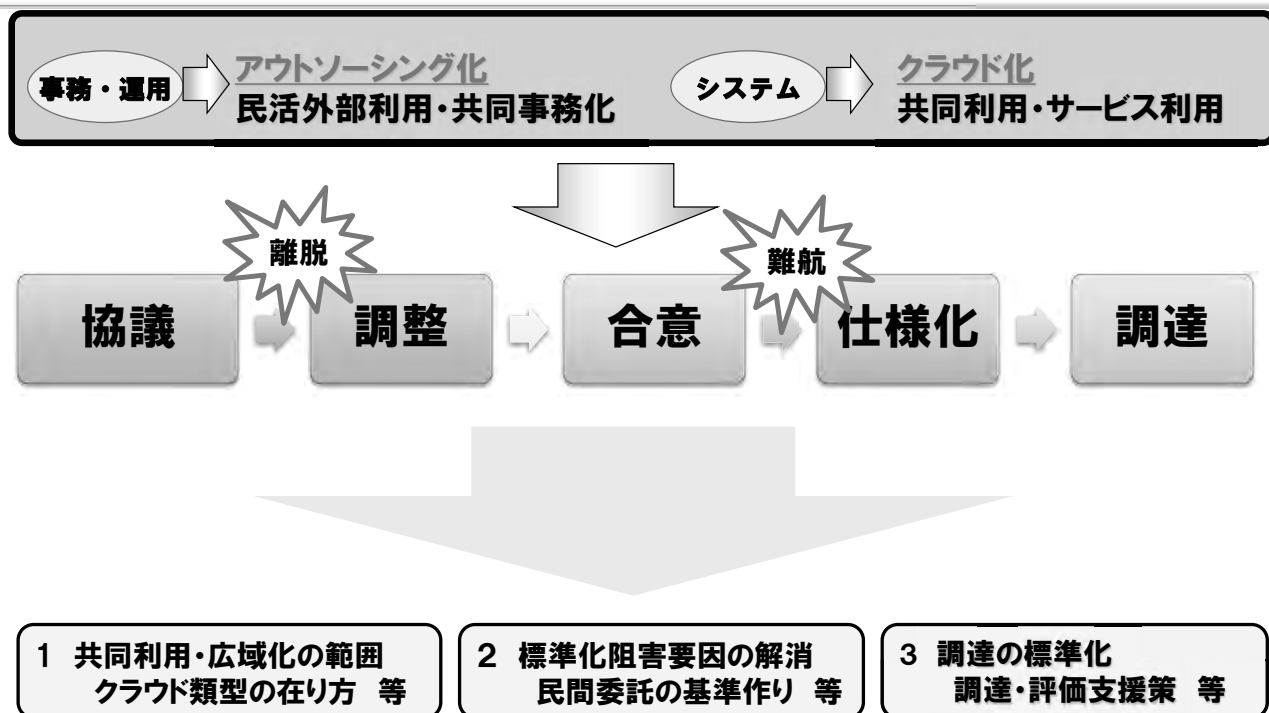


- ◆ 多様化する行政への要求・大規模化する制度改正への対応
 - －電子自治体関連システムと住民情報システムとの連携によるワンストップ・ノンストップ化
 - －マイナンバーを契機とした官民連携や市民へのきめ細かいプッシュ型サービスの拡充
 - －災害時事業継続計画(BCP)、セキュリティ、個人情報保護の徹底、大規模制度改正への対応
- ◆ 職員数の減少と行政コストの一層の縮減
 - －業務システムの改修、保守・運用にかかるIT経費(ランニングコスト)の低減
 - －必要スキルの高度化(調達スキル、ITスキル、法律スキル等)、専門スキル保有要員の減少
 - －最新の情報通信技術の活用(システムの拡張性、変化への対応力確保)

地方自治体の取組



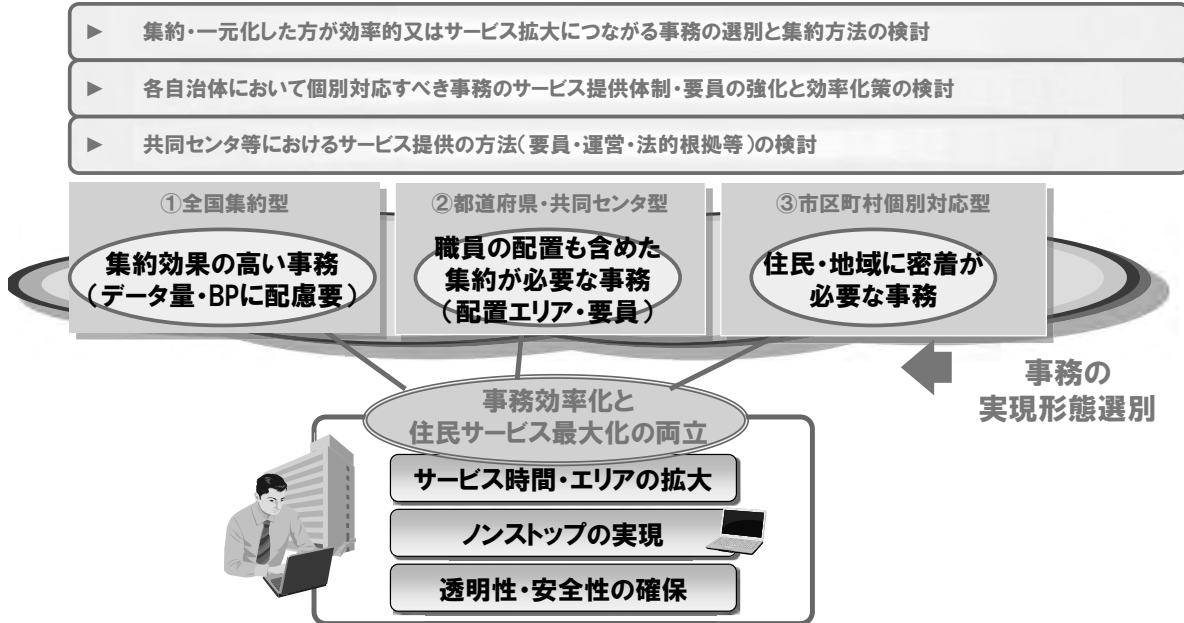
地方自治体の課題解決に向けた論点（案）



地方自治体の課題解決に向けた論点の 検討の進め方(例)

論点1-1 共同利用・広域化の範囲

業務の実施単位について事務の効率化、住民サービス向上の両面から検討することが必要ではないか？
 (例：平成14年度電子自治体推進パイロット事業報告書)



論点1-2 クラウド類型の在り方

類型パターン案

- メーカー別
- 人口規模別
- 都道府県別
- 政策・施策単位 等々

クラウドの推進
 ⇒ 個人番号によるイノベーション

- ◎ 帰納的に集約できるはず！
 ・そもそも何が違うのか？
- ◎ どの類型が良いのか
 ・各類型のメリットデメリットは？
- ◎ 必要性・効果はなにか？

想定される課題

- ネットワーク
- ベンダーロック
- 事務量の集中
- デリバリー
- 事業継続性 等々

効果の把握方法

- 情報システム経費
- 職員業務時間
- 住民利便性向上 等々

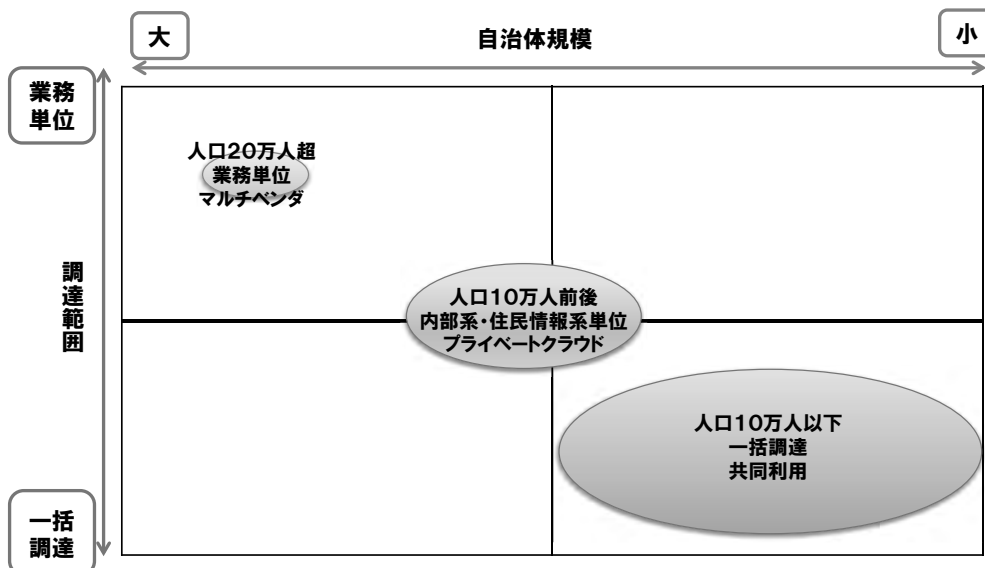
自治体の違い

- 人口の多寡
- 職員数
- 事務分掌
- 事務量
- 事務範囲
- 制度運用
- 都道府県 等々

論点1-2 クラウド類型の在り方

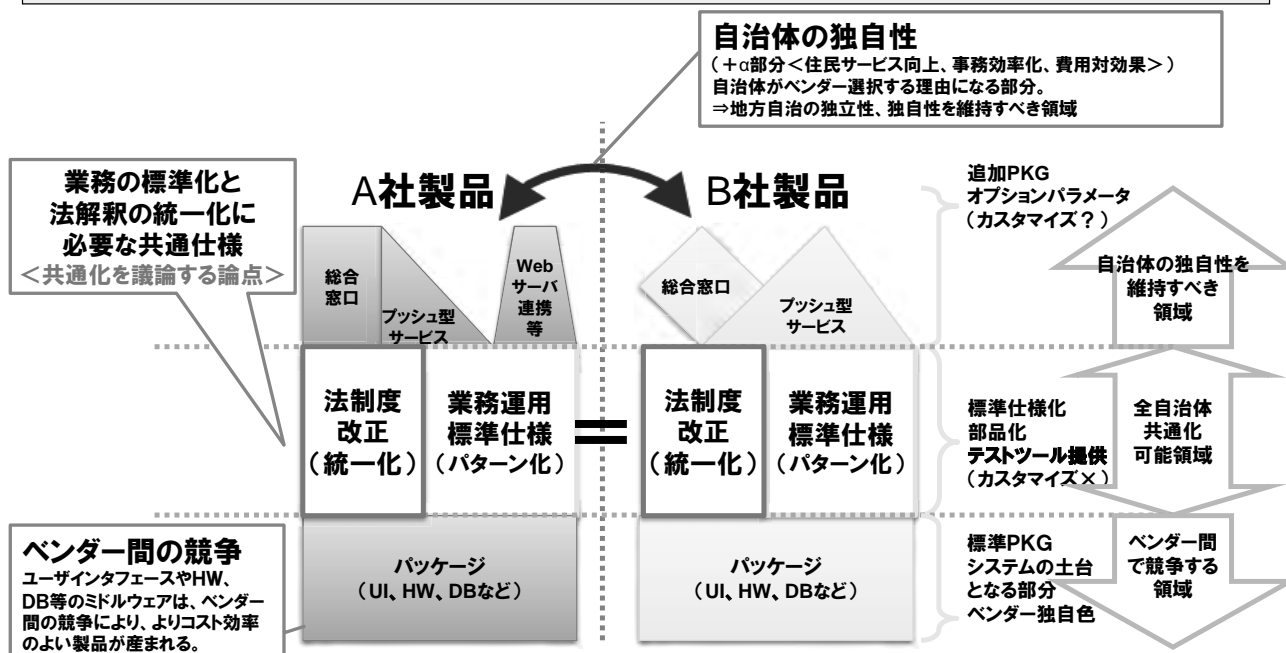
現状のクラウド化団体の事例を分類し分析することで必要とされるクラウド提供形態が類型化されるのではないか？（類型パターン細分化と集約効果の最適解を検討）

仮説例1：自治体規模によって調達範囲が異なる？



論点1-3 標準化と差別化

標準化・統一化を推進すべき領域と自治体独自性やベンダー競争原理を維持すべき領域の定義が必要ではないか？

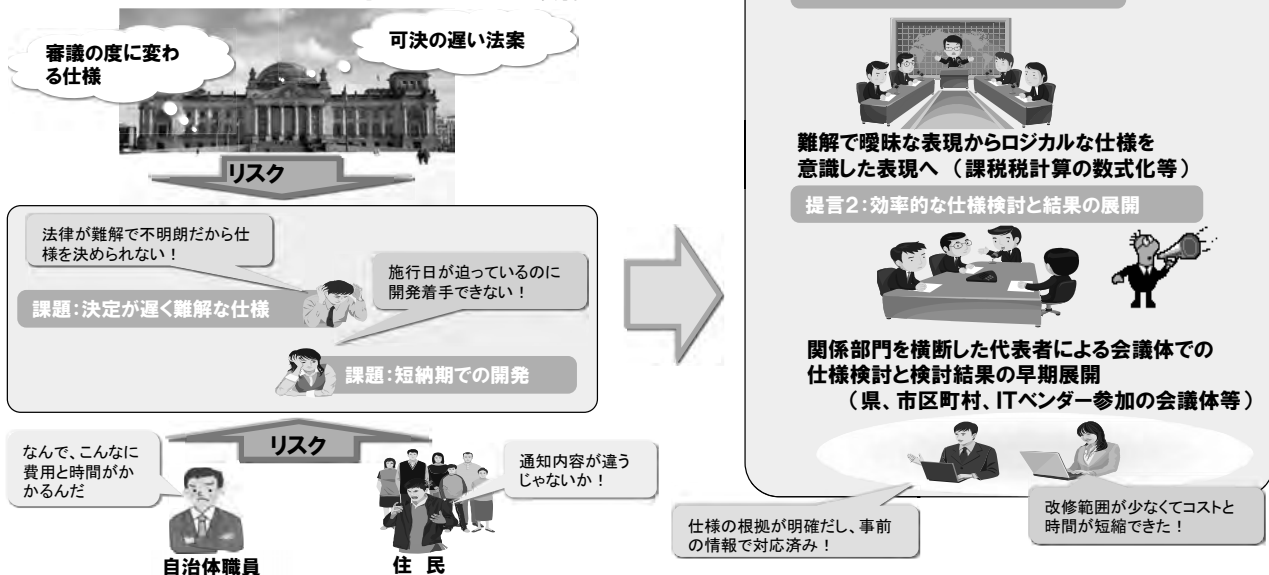


論点2-1 標準化阻害要因の解消

標準化すべき領域についてその阻害要因を特定し現場の理解を得られる解決策を検討することが必要ではないか？

(1) 国施策・法制度改正への対応標準化

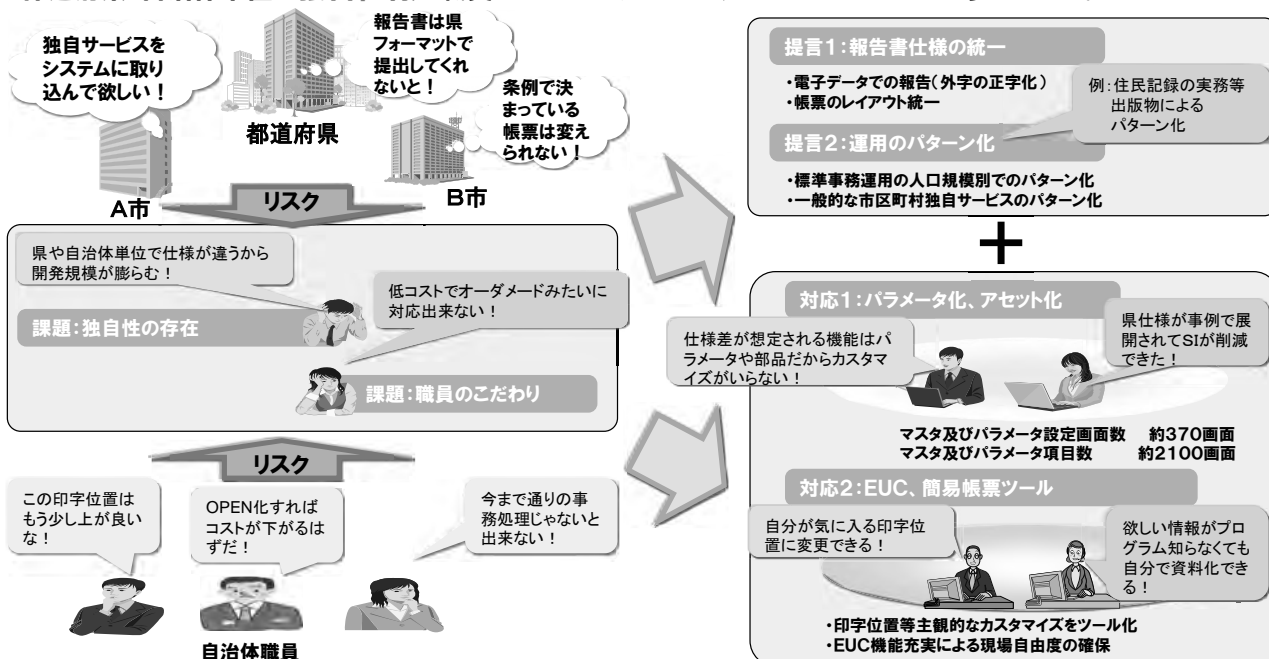
法制度制定や改正によって毎年パッケージ改修が発生する。



論点2-1 標準化阻害要因の解消

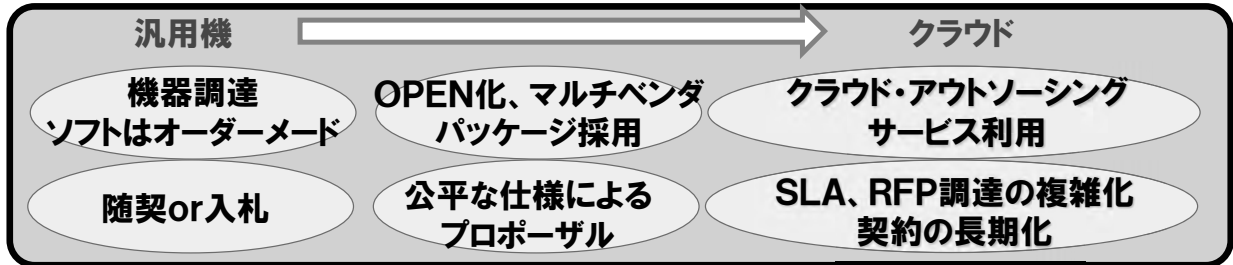
(2) ユーザカスタマイズの抑制

都道府県・自治体単位の独自仕様や職員の“こだわり”による、ユーザカスタマイズの多さである。

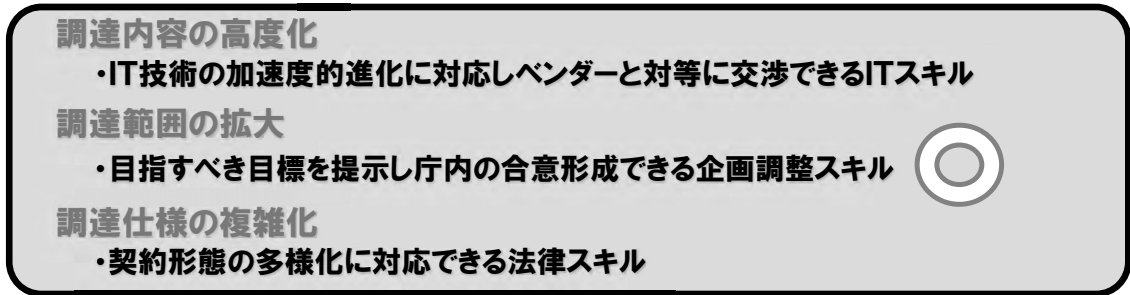


論点3-1 調達標準化

複雑化する調達仕様に関して調達スキルの不足する自治体に対して現状に即した支援施策の検討が必要ではないか？



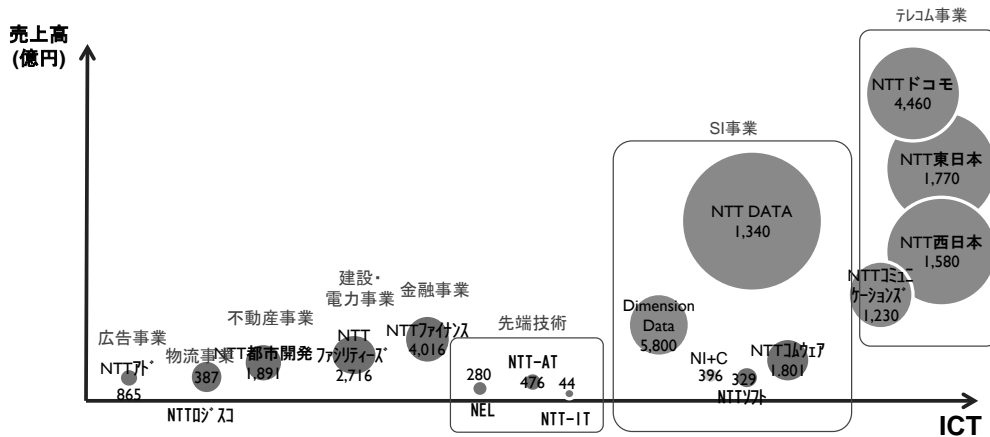
SLA【 Service Level Agreement 】サービスレベルアグリーメント / サービスレベル合意書
RFP【 Request For Proposal 】提案依頼書





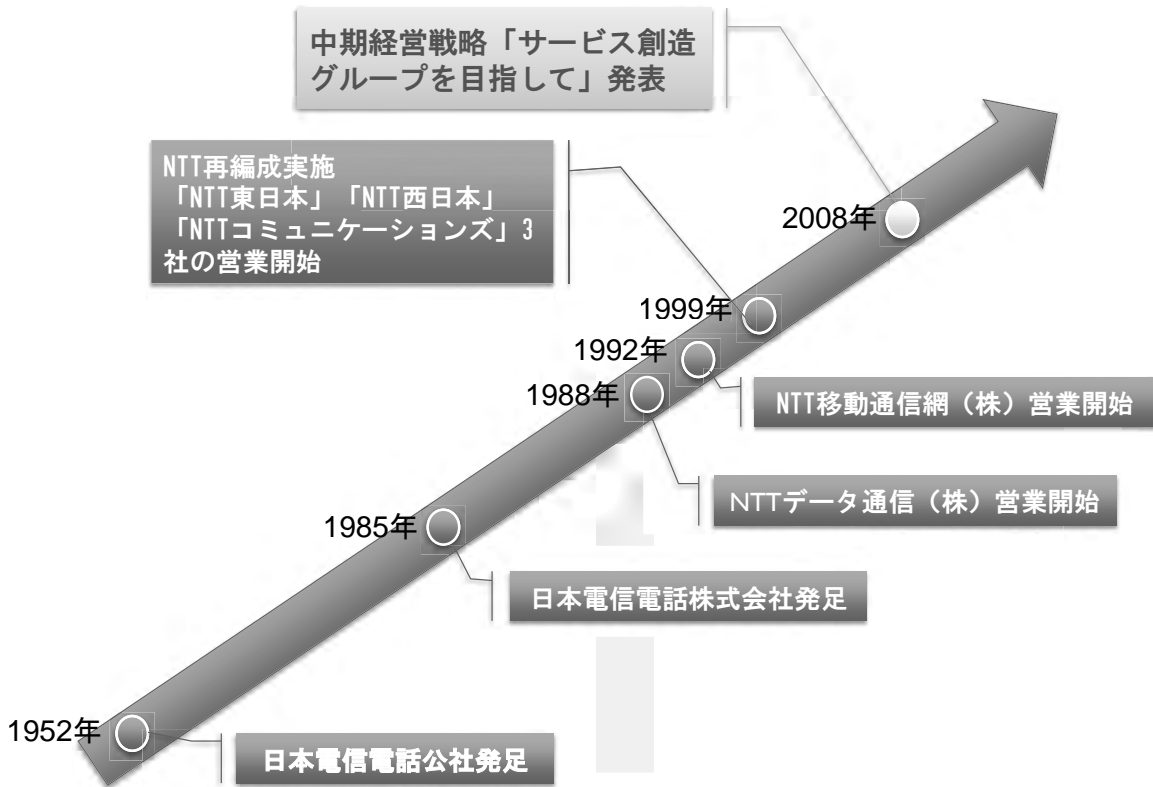
NTTグループ概況 NTT

連結売上高	10兆9,252億円
総従業員数	239,750人
連結子会社	946社



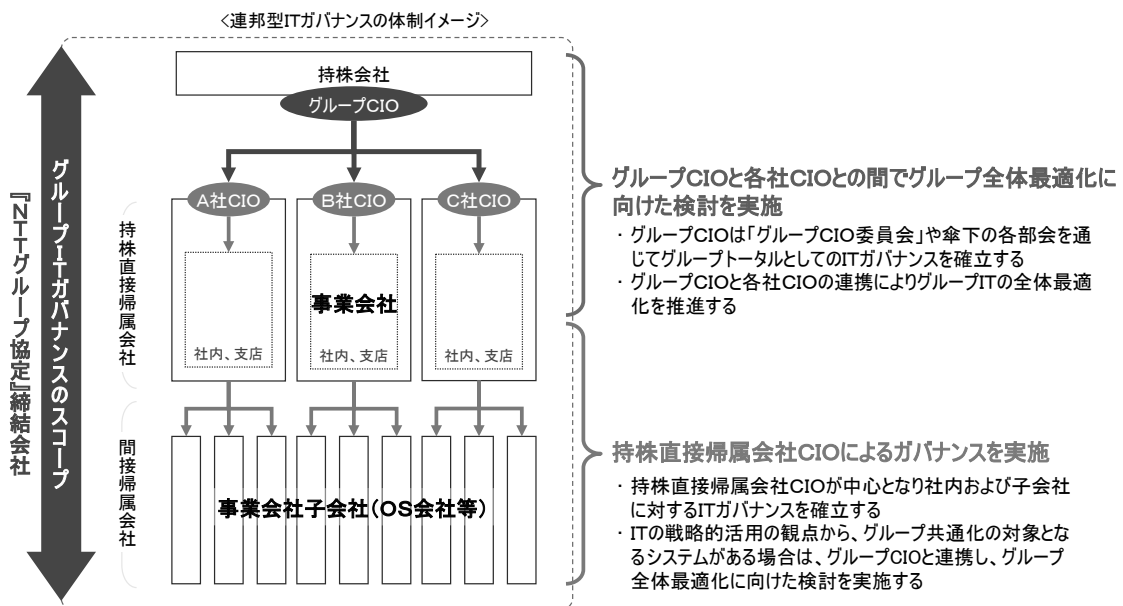
※ 主なグループ企業の事業内容と売上高(円の色・大きさは社員数を表す※)

※ ● : ~1000人 ● : 1000~10000人 ● : 10000人~



Copyright©2014 日本電信電話株式会社

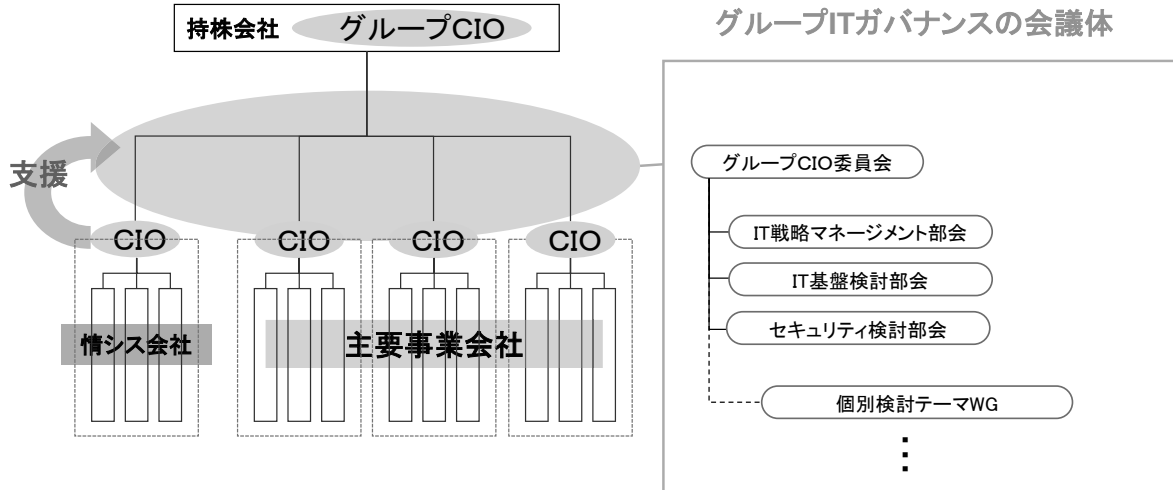
- ・グループITガバナンスは「NTTグループ協定※」締結会社全て(946社)としている。
- ・持株会社は直接帰属会社(29社)に対して直接的ガバナンスを実施している。



※ グループ協定締結会社には、各種(内部統制・情報セキュリティ)監査および情報システムのモニタリングを実施

Copyright©2014 日本電信電話株式会社

- 持株のグループCIOと主要事業会社CIOによって構成されるグループCIO委員会を設置しており、内部統制室が事務局として委員会の運営を行っている。
- グループCIO委員会の配下に具体的な検討・情報共有を行う部会を設置している。



Copyright©2014 日本電信電話株式会社

- NTTグループは基本的に連邦型のマネジメントで運営を行っている。
- 近年、ストラテジー色が濃い内容は、持株会社のグリップをより効かせている。

	求心力	連邦型	遠心力
NTTグループIT憲章	集権型	連邦型	分権型
戦略	すべての戦略を中央ITで立案・実行	事業会社代表を含む委員会で立案し、分担して実行	事業会社が独自に立案・実行
モニタリング	中央ITがルールと体制を構築し、マネジメントを実施	中央ITが全てを対象としたモニタリングルールを策定し、管理内容や方針を示し、各社はそれを元にマネジメントを実施	事業会社が独自にルールと体制を構築し、マネジメントを実施
人的資源管理	中央ITがIT系人材の配置、育成を実施	中央ITがIT系人材育成の方針を策定し、事業会社にて配置・育成実施	事業会社がIT系人材の配置、育成を実施（業態によっては人材の必要性も判断）
組織と意思決定	すべてのシステムを中央ITが開発・運用のルールを策定	中央ITが一定規模以上のシステムに関する開発・運用のルールを策定し、事業会社がマネジメント	事業会社が独自に開発・運用のルールを策定
責任	中央ITが開発・利用責任の意識付けを行う	中央ITが方針を策定し、事業会社にて意識付けを実施	事業会社がIT開発・利用責任の意識付けを行う
リスクマネジメント	中央ITが全てのリスクを洗い出し、インシデント発生時の各社対策指示	中央ITがリスクの洗い出しの観点を整理し、各社がマネジメントを実施	事業会社が独自にリスクの特定と対策を実施
品質管理	すべてのシステムを中央ITが開発・運用	固有システムは中央ITの方針にそって事業会社が開発・運用	事業会社が独自に開発・運用

Copyright©2014 日本電信電話株式会社 5

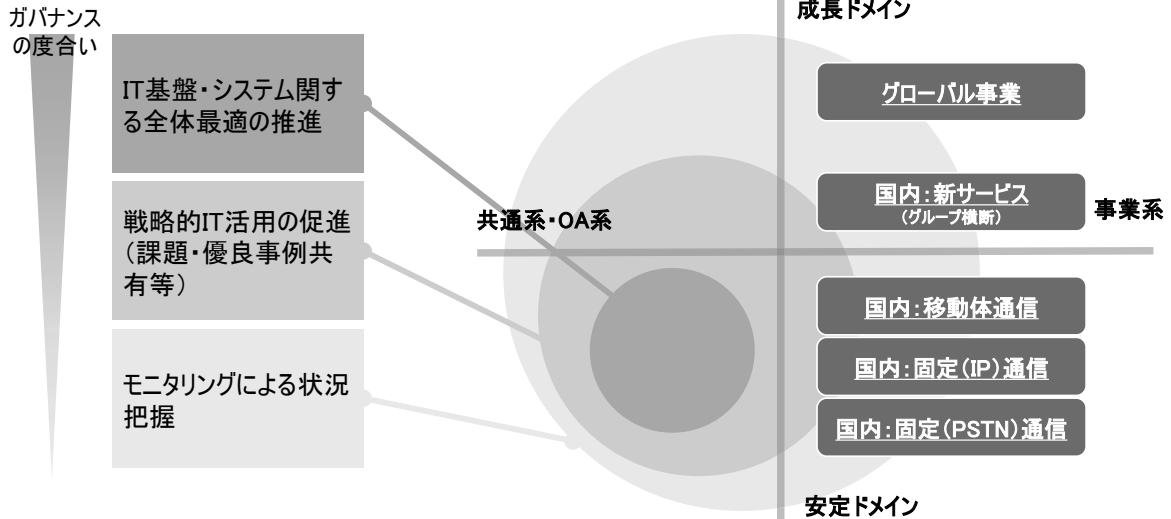
グループITガバナンスの強弱（情報システム）



- 連邦型のグループマネジメントを踏まえ、売上拡大に直結しない共通系・OA系かつ安定ドメインの領域をグループ全体最適化の推進領域として、各種施策を推進している。

グループITガバナンスのレベル

ドメイン・業務マップとガバナンスレベルの関係

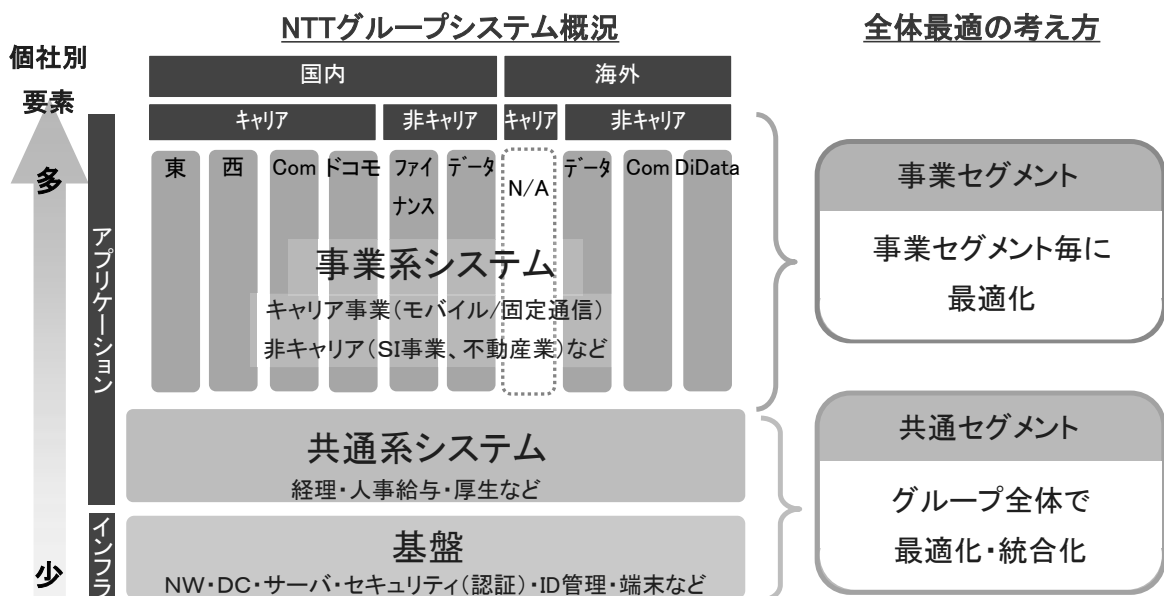


Copyright©2014 日本電信電話株式会社

情報システムの全体最適の考え方



- 売上拡大に資する事業セグメントは個社別最適化を推進している。
- 共通的に活用できるITは、グループレベルで全体最適化を推進している。

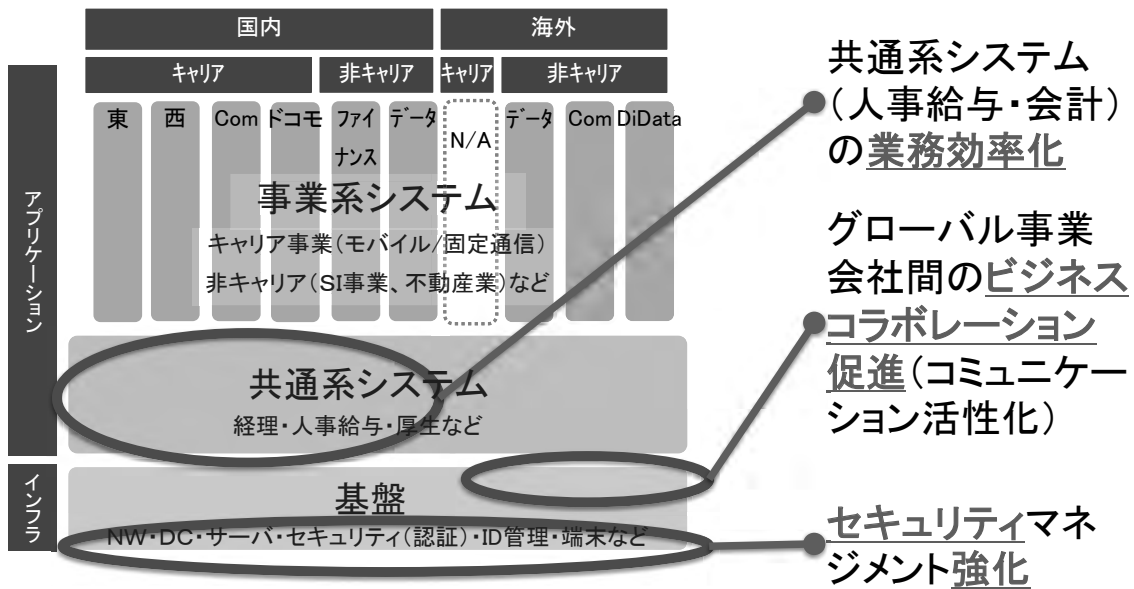


Copyright©2014 日本電信電話株式会社

- 主なテーマとして、下記3点を紹介。

NTTグループシステム概況

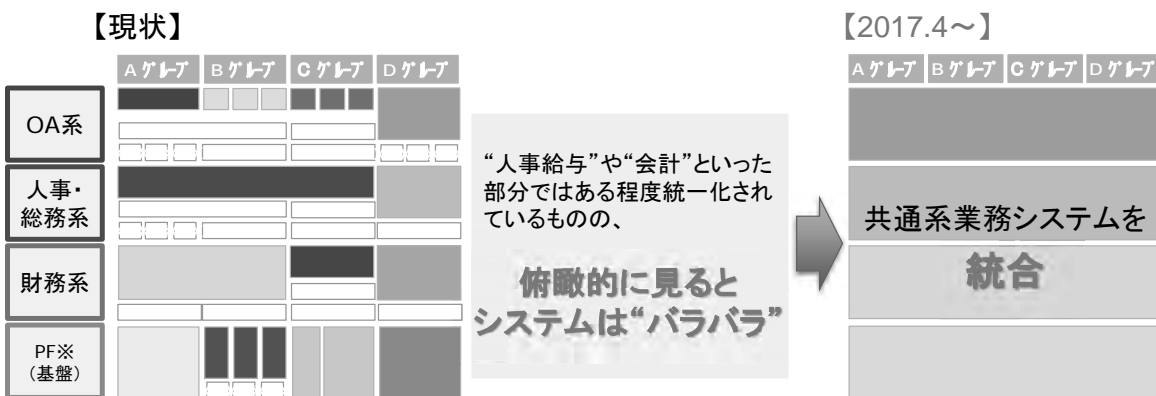
主なITの戦略的テーマ



Copyright©2014 日本電信電話株式会社

(事例1) 共通系システムの業務効率化

- 人事給与システム・経理システムの更改に合わせ、“国内”全グループ会社を対象に共通系業務システムを統合を目指す



《主な懸念点》

コスト・効果は本当にある？

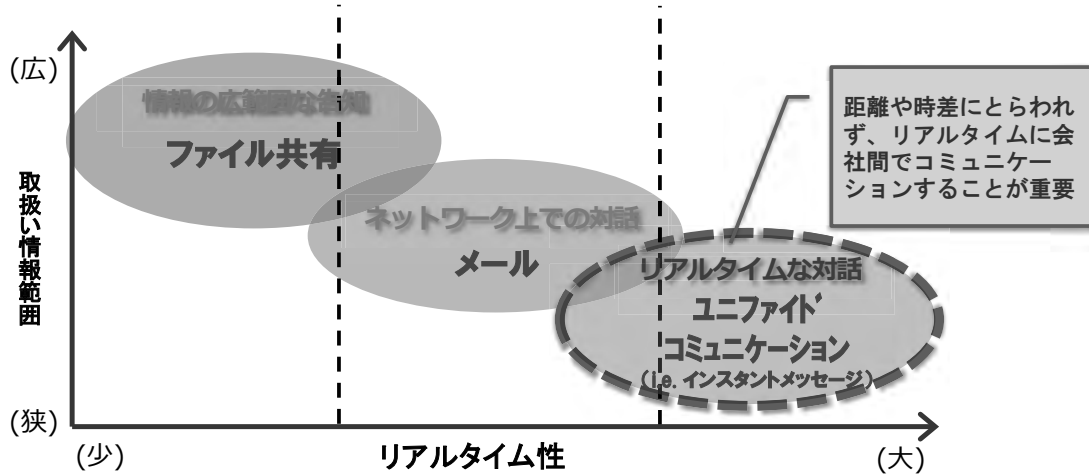
業務の見直しが大変？
(最後までやりきれる？)

《POINT》

- 自前主義からの脱却
(=アプリケーション For NTT を新たに構築しない)
- システムの統合に合わせ“業務”“制度”を標準化
(=理想はシステムによって各共通系業務が標準化されること)
- コスト効果を明確にし、トップダウンで推進

Copyright©2014 日本電信電話株式会社

- 各社の連携によって大きなビジネスも生まれつつあるが、さらに加速してビジネスコラボレーションの活性化をITで支援する施策を推進している。
- 距離・時差にとらわれずリアルタイムにコミュニケーションを行う必要がある。



《主な懸念点》

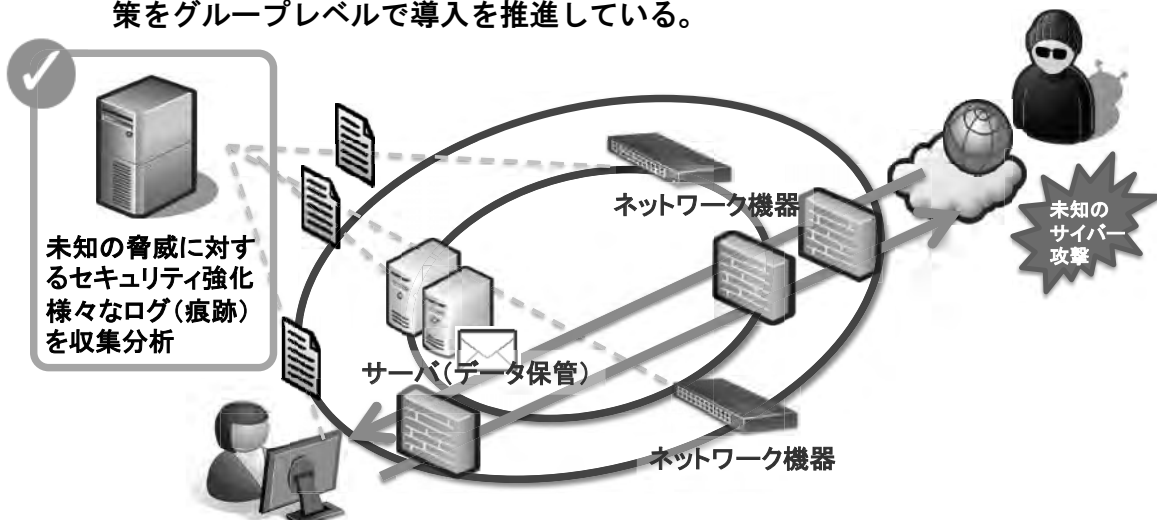
会社間でどこまでの情報を出してコミュニケーションするのか？

《POINT》

- 情報流通のルールを参加者で作成
- セキュリティポリシーは待株から指示

Copyright©2014 日本電信電話株式会社

- 近年、セキュリティの脅威は日を追うごとにましており、既知の脅威だけでなく、未知の脅威に対する対策も必要となっている。
- NTTグループでは未知の脅威に対する高度ログ分析を行うセキュリティ対策をグループレベルで導入を推進している。



《主な懸念点》

セキュリティ対策をコスト効果で測れないため、施策推進の意思決定が難しい。

《POINT》

- 社会的責任を鑑みて、トップダウンで推進
- 実施すべきセキュリティレベル (世の中標準と同等以上) を決める

Copyright©2014 日本電信電話株式会社

- IT投資は年間事業計画にも反映するため、前年度にマクロ投資予算を策定する。
- 当該年度に個別案件を投資対効果も含めて起案し、ITがもたらす価値も考慮した上で投資判断を実施する。

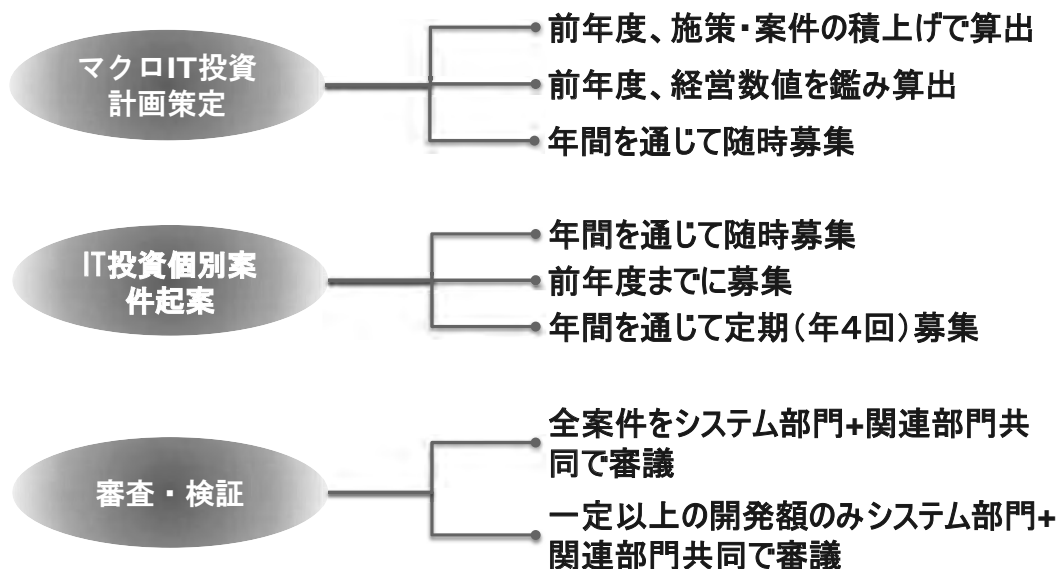


Copyright©2014 日本電信電話株式会社

- 各社年間のIT投資の各種策定(マクロ予算計画・IT投資案件・審査評価)方法は区々である。

IT投資ライフサイクルカテゴリ

IT投資の各種策定方法



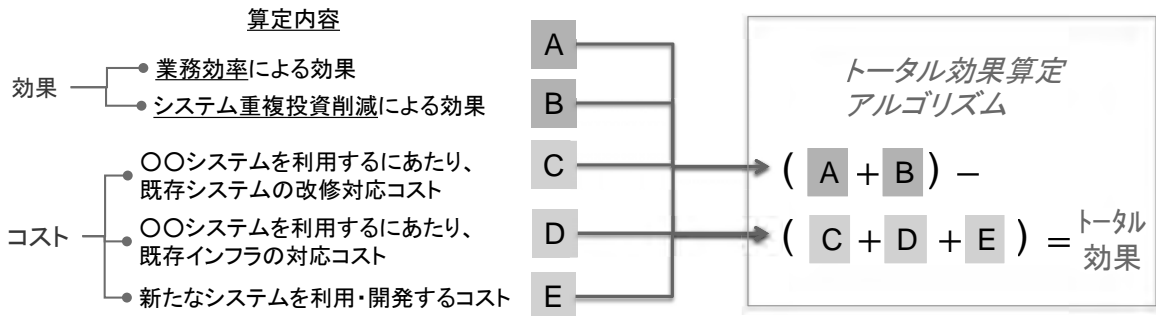
Copyright©2014 日本電信電話株式会社

- IT投資は案件立案時に効果も含めて会議に付議する会社が多いが、サービス開始後に、効果検証している会社は少ない。

効果検証方法・基準		Iパターン	IIパターン	IIIパターン	IVパターン	
導入前	真水効果(キャッシュアウト減)	✓	✓	✓	— ※費用対効果が 高いかを開発着 手の判断材料と している。	
	なかりせば 効果	コスト削減、稼働削減に繋がるもの (i.e. 作業効率化)	✓	—		✓
		コスト増加の抑止、稼働増加の防止に繋がるもの	✓	—		✓
導入後	真水効果(キャッシュアウト減)	✓	✓	—	—	
	なかりせば 効果	コスト削減、稼働削減に繋がるもの (i.e. 作業効率化)	✓	—	—	—
		コスト増加の抑止、稼働増加の防止に繋がるもの	✓	—	—	—
計画・検証方法例		導入後検証は、情報システム部門が現場に赴き実地検査 → 効果算定事例は次頁参照	事業性評価として、ROI等を活用	社員満足度調査の中でシステム利用者からアンケートを収集	年度計画の枠内で項目調整	

Copyright©2014 日本電信電話株式会社

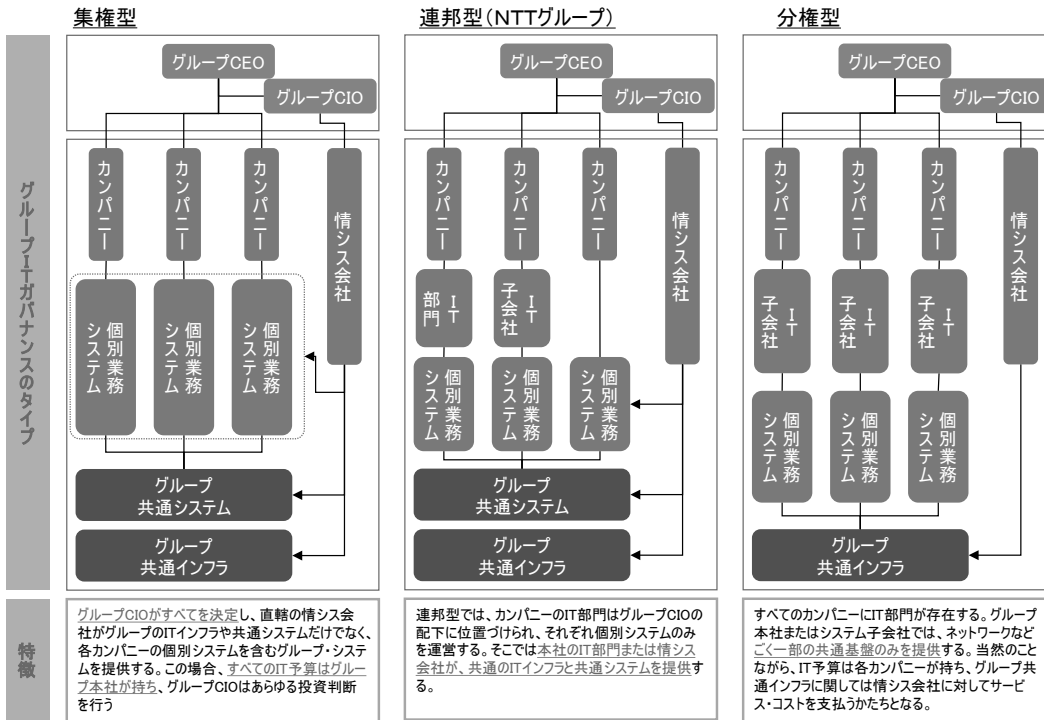
- 共通系システムの業務効率化施策では、トータル効果（効果－コスト）を算定し、評価を実施している。
- また、業務効果は導入前後の業務時間を測定して具体的な効果額を可視化している。



A
業務効果の
評価方法

作業単位	各業務							管理部門
	1	2	3	4	5	6	7	
導入前	業務開始 日報作成 (運用)	日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)
導入後	業務開始 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)	業務終了 日報作成 (運用)
測定VGI	効果測定範囲(全種指差)				効果測定範囲(全種指差(当日))			





出典: ITRをベースに加筆修正

Copyright©2014 日本電信電話株式会社



ベンチマーキング手法を用いた改善事例－ 高知県旅費プロセスのアウトソーシング検討



公益財団法人 日本生産性本部
主席経営コンサルタント 熊木登



高知県が導入を目指したエージェントシステムとは

①従来の民間委託

- ア. 行政側が業務を設計しサービスコストを積算して価格を決定する。
- イ. 民間委託業者は委託契約に基づき、業務の運営を行うことのみ責任を負う。
- ウ. 維持経費(メンテナンスコスト)については委託費に計上され、行政側が負担する。
- エ. コストダウンについては、行政が設計した業務に基づき実行されるため、民間業者が改善や工夫を行う余地が少なく、あまり効果をあげることはできない。

②エージェントシステム

- ア. サービスの提供側が業務の企画・設計機能、運営機能、メンテナンス機能、コストダウン機能について、一貫して責任を持ち実行する。
- イ. 行政側は、サービス要件に合ったものの中からコスト等を考慮し最適なものを市場から購入する。そしてサービスの購入高に対して、対価を支払う。
- ウ. 行政側の利益を代理して、サービス提供者と行政との間を取り持つ。

③エージェントシステムのメリット

民間業者は市場の中で、品質・価格・納期などについて競争を行い、顧客満足の向上に努めている。市場から競争力のある最適なサービスを選択することは、行政サービスのコストダウンや品質向上につながる。

業務機能	従来の民間委託	エージェントシステム
企画・設計機能	行政	エージェント
運営機能	委託先	エージェント
メンテナンス機能	行政	エージェント
コストダウン機能	－	エージェント



出張旅費業務を代行するトラベルエージェントの活用

Japan Productivity Center

①出張業務の改善ニーズ

- ・出張旅費業務は、大きく分類すると、出張の申請、チケットや宿泊先の手配、出張結果の報告、旅費支払の工程からなり、これらのひとつひとつの業務工数は少ないが、出張を行う多くの職員が関係し、それらを合わせると膨大な工数となっている。
- ・経費節減の対象として旅費の削減に対する大きなニーズがある。

②トラベルエージェントの活用による改善の可能性

- ・従来はチケットや宿泊施設の予約手配が中心であったが、出張旅行に関する付帯業務についても一括して請け負うアウトソーシングサービスを提供する専門業者が現れている。
- ・旅行代理店の購買力をベースとした各種交通機関、宿泊施設などの特別レートの提供や、今まで比較的不透明だった出張データの分析によって、出張コストの節減を提案を行っている。
- ・電子時刻表といったシステムによる旅程の作成支援や、総合出張管理システムの提供によって、間接業務工数の削減を提案している。
- ・これらの活用によって、旅費経費の削減や間接事務の効率化を図ることができる可能性がある。

③米国での出張旅費業務のアウトソーシングの普及

- ・米国では、規制緩和により交通機関の料金の自由化が進んでいる。
- ・料金の自由化が進むと購入の仕方によって大きな差が発生するため、企業は旅費削減のためにコントロールを強化するようになった。そのコントロールを専門業者にアウトソーシングし、旅費コストの削減を達成している。
- ・既に、我国でも航空料金の自由化が進み、料金体系が複雑になってきている。しかし、如何に安く購入するかを管理することは困難になっており、今後専門業者に任せただけで経費削減の効果が期待できるものと思われる。



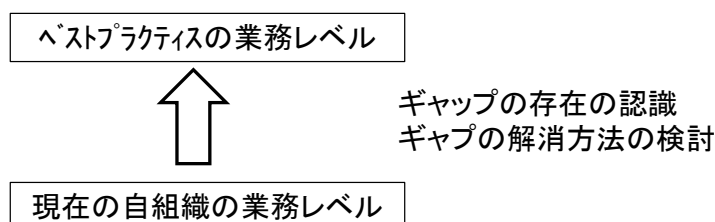
ベンチマーキングとは

Japan Productivity Center

ベンチマーキングとは、ある点で誰かが優れていることを謙虚に認め、その優れた点に追いつき、さらに越えることができるかを賢く学び取る方法である。

従来の改善のやり方は、組織の規範やルールにとらわれ、なかなか思い切った改善ができなかった。これに対してベンチマーキングでは、他者の最も優れた点を学びそれを基準にすることで、従来の常識にとらわれない革新的な改革を行うことができる。つまり現状を打破することである。また、他者の事例を学ぶことで、改善のスピードを上げることができる。

ベンチマーキング実施による改善のイメージ



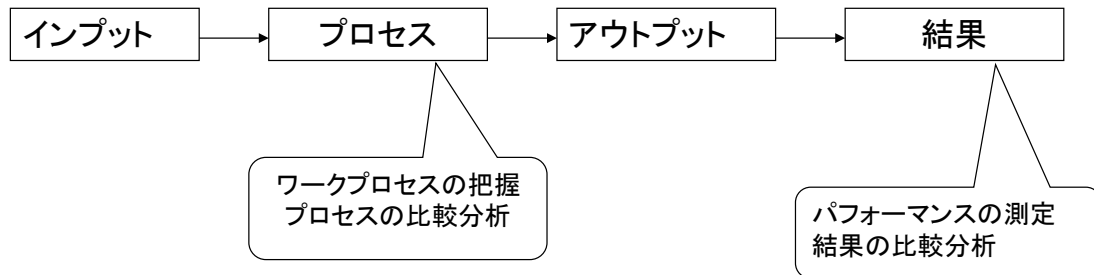


ベンチマーキングの狙い

Japan Productivity Center

ベストプラクティス(最良の実践)をベンチマーキングし

良い結果をもたらすプロセスに焦点を当てる



ベンチマーク: 評価基準としての結果に焦点を当てる

ベンチマーキング: プロセス+結果の両方に焦点を当てる



今回のベンチマーキング調査の工程

Japan Productivity Center

1. 調査時期

平成11年度

2. 調査方法

① 高知県の現状旅費業務の把握

業務ヒアリングによる業務フローおよび業務内容の把握
業務時間の測定

② ベンチマーキング先の選定

出張旅費業務について外部のエージェントを活用し、業務効率化やコストダウンを図っている企業を探索。
その中から、対象企業として、A社(重機メーカー)、B社(繊維メーカー)、C社(コンピュータ・ソフト会社)、D社(コンピュータ・ハード会社)の4社を選択。

③ ベンチマーキング用質問票の作成

④ 訪問によるベンチマーキングの実施

⑤ 比較分析

高知県の旅費業務プロセスとベンチマーキング先の比較分析

⑥ 改善提言



現状の問題点

Japan Productivity Center

①出張者の視点

- ・旅費事務の適正化のために、旅費規程は以前と比べ複雑化しており、わかりにくく難解である。
- ・旅程を組む際、経済比較を出張者が自ら行う必要があり、時間と手間がかかる。
- ・出張者自らが旅程計画を立てた後、旅券や宿泊先の手配を行うために手間と時間がかかる。
- ・概算払いを行うこともできるが、変更が生じた場合のことや支払日に対する制約等があるために精算払いで処理することが多く、チケットや宿泊料を精算までの間、自費で立て替えている。
- ・出張者は旅券や宿泊費などの要した経費の証拠書類として、航空券の半券や鉄道の乗車券をはじめ領収書の提出が必要となっており、事務が複雑である。
- ・職員の意識の問題として、事務手続きが複雑なことなどから情報収集の意識が薄れている。
- ・出張時のハプニング(旅程の変更等)に対する対応の説明ができること。



現状の問題点

Japan Productivity Center

②経理面での視点

- ・各課室(本庁75課室、出先機関130:(知事部局:平成11年4月1日現在)で同じような旅費業務をそれぞれで処理しており、非効率である。
- ・旅行業務については、チェック機関である出納室の旅費班で誤りを指摘されるケースも多く、手戻り分も併せると時間と手間がかかる。
- ・出先機関においては誤りが多く、監査時の指摘も多くなっている。また、職員からは規定の複雑さやわかりにくさを指摘する声がある。

③対外的説明の視点

- ・規定が複雑化したことで、旅費算定上で定額と実費のケースが生じている。例えば、航空チケットは条例上の定めがあり定額と回数券と実費(早割り等)で分類算出しているが、鉄道ではこの分類(特別な地域を除いて)がなく、回数券や格安チケットを利用しても定額で算定するなど、交通手段によって差が生じている。
- ・特に透明性の確保の観点から、専門でない職員が旅程やチケットの適正さの点についても説明する必要が生じている。

④システム全体

- ・社会の変化に対応するためにコストが必要。鉄道や高速バスと空港連絡バスの運賃改訂や路線の変更などに合わせて、常にシステムを自前で改訂していく必要がある。



高知県の旅行業務の解決すべき課題

- ・最適な旅程を短時間で作成すること(多くの情報を探索して最適解を求めなければならない)
- ・旅費計算の正確性と時間短縮
- ・審査・決裁業務の効率化(提出書類が多く、また審査や決裁の手続きが複雑である)
- ・旅費規程のわかりやすさ(現状は複雑)
- ・結果報告の時間短縮(現状は領収書や飛行機搭乗券の半券の添付が求められ、手間がかかる)
- ・旅費そのもののコスト低減
- ・旅券や宿泊先の手配の負担削減(現状は出張者の負担大)



課題解決のため
ベンチマーキングの実施

ベンチマーキングの狙い

1. ベンチマーキングの目的

旅行(出張)業務プロセスについて外部のエージェントを活用している企業をベンチマーキングし、行政システム改革の手法としてその有効性を評価すること。

2. 評価の視点について

- ①旅費の直接経費を削減できるか
- ②旅行(出張)業務に関する手続きが効率的か
- ③旅行(出張)の結果に対して、その目的や経済的合理性の観点から説明責任を果たすことができるか。



(1) 以下のプロセスに関して、どのように行っているか説明して下さい (参考に、高知県庁の現在のプロセスを別紙に添付いたします)

①旅程作成

旅行(出張)目的の記述、旅行経路の決定、申請書の作成をどのように行っていますか

②旅行(出張)の審査・決裁

誰がどのように審査し、決裁していますか。

③旅券や宿泊施設の手配

旅券の調達、予約、宿泊施設の予約等を誰がどのように行っていますか。

④旅行(出張)結果の報告

旅行が終了した時点で、どのような報告手続きを行っていますか

⑤旅行結果の審査・決裁

結果の報告をだれがどのように審査・決裁していますか

⑥旅費の支払い

出張者への旅費の支払いをどのように行っていますか

(2) 上記の各プロセスに対して、平均サイクルタイムはどれだけかかっていますか。

(3) 旅費業務に関して、外部のエージェント(アウトソーサー)を活用した目的は何ですか。また、その目的は達成することができましたか。

(4) 旅費業務に関して、外部のエージェントを活用したことによって、得た改善効果について説明して下さい(なるべく定量的にお願い致します)

①直接経費の削減率 ②間接業務の効率化 ③その他の効果

(5) 旅費業務に関してエージェントを活用するに当たり、発生した課題や導入作業にはどのようなものがありましたか。また、どれだけの工数とコストがかかりましたか。



ベンチマーキングの情報収集と整理

Japan Productivity Center

①ヒアリングの実施

ベンチマーキング先を訪問し、事前送付の質問票に基づき、ヒアリングを実施。

②ヒアリング結果の整理

③業務処理記述書およびフローチャートの作成

A社(重機メーカー)旅費業務

B社(繊維メーカー)旅費業務

C社(コンピュータ・ソフト会社)旅費業務

D社(コンピュータ・ハード会社)旅費業務

A社業務処理記述書

④比較分析

プロセス及パフォーマンスの差異比較

三鷹市における窓口サービス向上に向けた取り組みについて

地方自治体における業務の標準化・効率化
に関する研究会視察資料

緑と水の公園都市



市民部市民課

平成26年8月27日

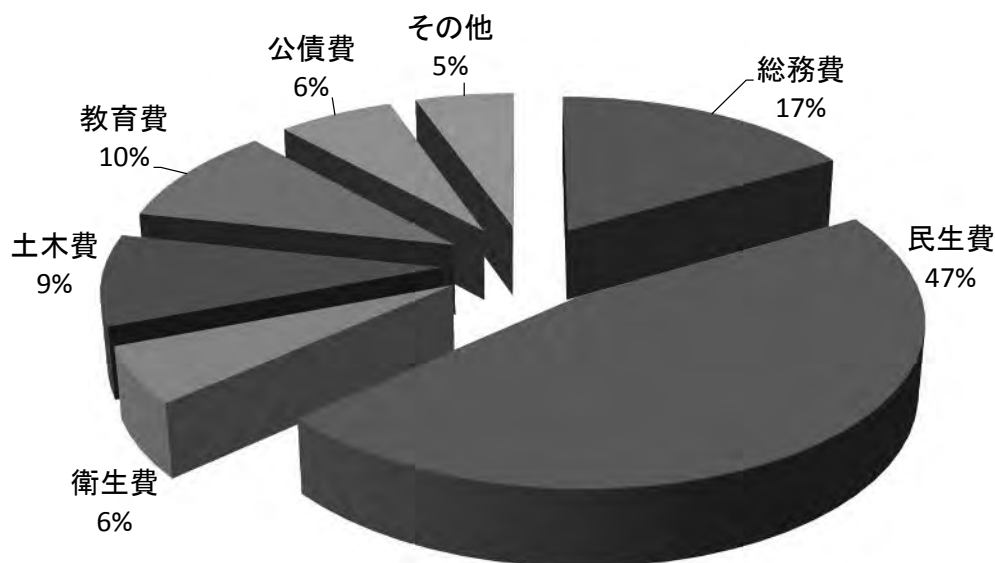
三鷹市の位置



- 面積 16.50 km²
- 住民基本台帳人口 180,570人 (平成26年4月現在)
(男 88,618人 女 91,952人)
世帯 89,646世帯
(うち外国籍市民数 2,739人)
人口密度 10,944人/km²
- 年齢別の人口構成
年少人口(0~14歳) 22,160人 12.27%
生産年齢人口(15~64歳) 120,848人 66.93%
老年人口(65歳~) 37,562人 20.80% (平成25年1月時点:19.92%) (年齢別人口より)
- 効率的で透明性の高い行政を推進
- 一般会計予算 663.3億円 (平成26年度)
(平成26年度市政方針・予算概要より)

市民1人あたりの一般会計歳出予算

平成26年度 市民1人あたりの歳出予算割合



(平成26年度施政方針・予算概要より)

(一般会計歳出額 368,528円/市民1人あたり)

総合窓口・市政窓口・自動交付機の様子

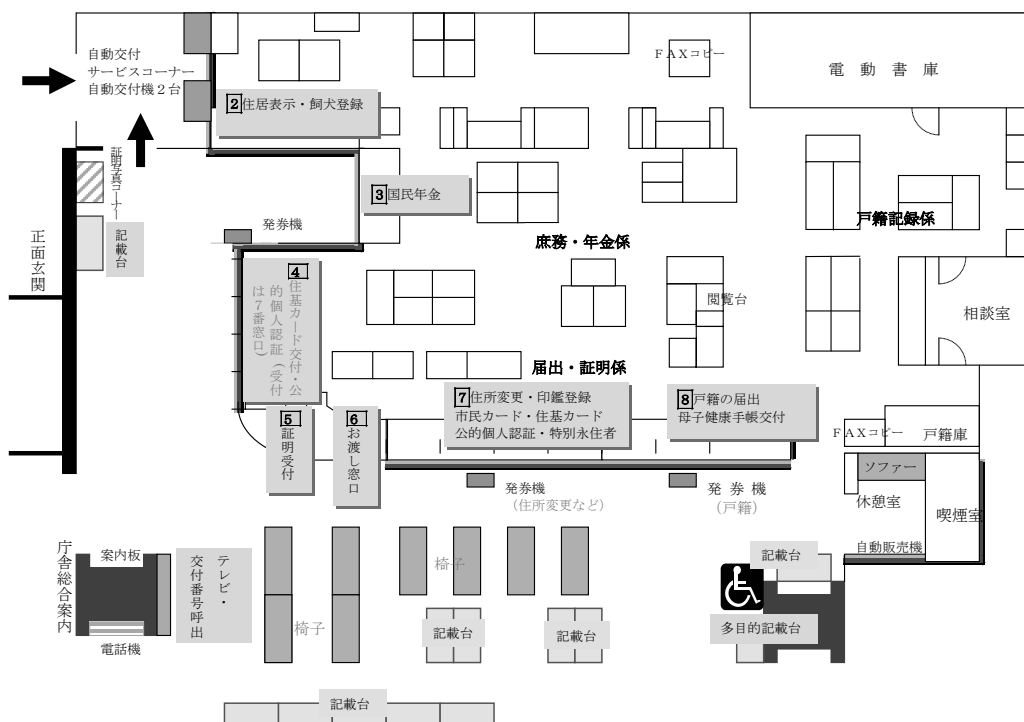
総合窓口：H11～ 三鷹駅前市政窓口：H17～（毎週土、第2,3,4日曜日閉館）
自動交付機：H8～



市役所市民課 上：証明発行 下：異動受付

上：三鷹駅前市政窓口 下：自動交付機

総合窓口のレイアウト



総合窓口に関する対応について①

総合窓口導入までの経過

- 平成元年度三鷹市行財政改革の方針の策定にあたり総合窓口化の方針を確認
- 平成7年度「三鷹市第二次基本計画（改訂）」に総合窓口の設置が盛り込まれた。
- 平成10年度庁舎耐震工事に併せ、窓口工事及びシステムの構築を行う。
- 平成11年度総合窓口サービスの開始
- 平成17年にホストコンピュータシステムからWebシステムへの移行

総合窓口に関する対応について②

総合窓口の概要（H11～）

- 「住民を待たせない、歩かせない、漏らさない」
- 住民異動に伴う関連処理で市民課で完了しない手続きについては「総合窓口システム」で関連帳票を出力し、担当課へ案内する。（分散方式）
- 市政窓口では、市の関連手続も受付をしている。

総合窓口の効果

- 住民側の効果
 - トータルの待ち時間短縮
 - ローカウンター、番号発券機による安心感
- 行政内部の効果
 - 窓口での手続きが円滑に行える。
 - 総合窓口システムの活用により漏れなく案内が可能。
 - 必要な知識の増加による職員の意識改革

今後の課題

- 取扱業務の拡大
- 目指すべきワンストップサービスの方向性の検討
- コンビニ交付の推進
- 個人番号制度の開始に併せ、市民の利便性向上や業務効率化の検討

総合窓口に関する対応について⑤

業務の標準化・効率化の観点から

- 総合窓口化に当たって分業化を促進
分業制の仕組みを作り、異動受付、入力、審査業務に分け市政嘱託員、臨時職員、委託事業者、職員で各業務を分担。相談や審査などは職員が行う。
⇒分業化による来庁者の待ち時間短縮と内部事務の効率化を図る。
- 各課との連携強化
市民課で転入の受付をすると、転入の用紙を同時に国保加入の手続にも利用するなど、必要事項を何回も記入する手間を省いている。
転出、転居の際に各課は、手続の際に市民課が発行する連絡票で受付。
学校についても転入学通知を市民課で発行。
⇒市民の手間の削減、受付業務の効率化
- ホストシステムからパッケージシステムへ
 - ・ 現行システムのメリット、デメリットなどを分析しあるべき姿の検討を行った。
 - ・ パッケージシステムの導入を決定し、パッケージシステムに合わせて業務を行うこととした。
システム構築にあたっては、帳票を除き、原則カスタマイズしないこととした。⇒導入により一定の標準化を達成

市政窓口の概要①

- ・ 市内4箇所を設置
- ・ 住民異動、戸籍届出、各種証明書、税収納
国保、年金、介護、後期高齢などの手続きを取り扱っている。
- ・ 三鷹駅前市政窓口は開館時間を延長
平日：8時30分～19時30分
土日（除く第1、5日曜日）：9時～17時
- ・ 平成25年4月に全ての窓口業務を委託化
（※審査等は職員が行う。）

市政窓口の概要②（取扱件数、委託時期）

各市政窓口取扱件数（平成25年度）



各市政窓口委託開始時期

三鷹駅前市政窓口	平成14年10月
三鷹台市政窓口	平成23年4月
三鷹東部市政窓口	平成24年4月
三鷹西部市政窓口	平成25年4月

	H21	H22	H23	H24	H25
三鷹駅前	121,209	103,567	93,199	89,636	92,481
三鷹台	30,933	26,907	22,885	22,963	22,337
東部	26,895	23,490	21,100	22,016	22,890
西部	20,162	18,153	17,056	16,529	16,544

自動交付サービスの概要①

- 市内3箇所（市本庁舎、三鷹駅前市政窓口、三鷹台市政窓口）に5台設置
- 平成8年度よりサービス開始
- 平成22年の手数料改定により窓口より100円安い設定（※コンビニ交付も同額）
- 交付枚数は年々伸びている。
- 交付証明書種別
住民票の写し、印鑑登録証明書、住民税課税非課税証明書、住民税納税証明書、戸籍の証明書、戸籍の附票の写し

自動交付サービスの概要②

年度別件数

年度	交付件数	前年度比	備考
平成21年度	60,145件	—	平成22年2月 コンビニ交付開始
平成22年度	85,695件	(前年度比：+25,550件 +42.5%)	平成22年7月 手数料改定
平成23年度	98,713件	(前年度比：+13,018件 +13.2%)	
平成24年度	102,983件	(前年度比：+4,270件 +4.3%)	平成24年2月 コンビニ交付証明種 別拡大(税、戸籍)
平成25年度	114,005件	(前年度比：+11,022件 +10.7%)	

コンビニ交付に係る経過

平成8年	自動交付機サービス開始(住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明)
平成16年	コンビニ収納開始(軽自動車税)
平成17年	自動交付機サービスに戸籍証明書追加 コンビニ収納全税目について実施
平成18年	自動交付機サービスに外国人登録原票記載事項証明書追加 社団法人日本フランチャイズチェーン協会(コンビニ業界団体)にコンビニ交付事業の提案・協議
平成19年	三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進基本方針の策定、 総務省「地域ICT利活用モデル構築事業」受託 総務省「電子自治体の推進に関する懇談会」で検討(オンライン利用促進ワーキンググループに参加)
平成20年	総務省におけるコンビニ交付検討会発足(三鷹市・市川市・総務省・LASDEC・国立印刷局・事業者)
平成21年 平成22年	三鷹市は「ユビキタス・コミュニティ推進事業」として位置づけ コンビニ交付システム等の構築・改修開始 有識者会議及び個人情報保護委員会開催 予算措置及び条例制定 平成22年2月2日コンビニ交付開始(セブン-イレブン) 住民票の写し・印鑑登録証明書(三鷹市・市川市・渋谷区) 平成22年1月4日～平成23年3月31日 住基カード無料交付実施
平成23年 平成24年 平成25年	平成23年4月1日より、高齢者の運転免許証自主返納者への住基カード無料交付事業実施 平成24年2月1日より、戸籍の証明書、戸籍の附票、税証明書の交付開始 4月ローソン、5月サークルKサンクス、12月ファミリーマートの参入

項目	内容	平成21年										平成22年		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
0. 全体スケジュール	-											住基カード無料交付 コンビニ交付		
1. 証明書等コンビニ交付システム構築	証明書等コンビニ交付システム構築				設計	→	→	→	→	→	→	→		
	LGWANセルフASP関連設定変更					調整	→	→	→	→	→	→		
2. ICカード標準システム構築	ICカード標準システム構築				仕様・設計	→	→	→	→	→	→	→		
	住基ネット関連機器設定変更及び構築				仕様・設計	→	→	→	→	→	→	→		
3. ICカード認証に伴うシステム改修	基幹系システム改修関連				設計	→	→	→	→	→	→	→		
	自動交付システム・総合証明システム改修				設計	→	→	→	→	→	→	→		
4. 設置環境整備	電源・ラック環境等の整備									工事				
5. 意見集約等	コンビニ交付検討会(LAS)	▲	▲		▲		▲		▲▲	▲	▲	▲	▲	▲
	コンビニ交付庁内検討会	▲	▲	▲▲	▲▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
	証明書コンビニ交付有識者会議(内部)				▲	▲	▲	▲						
	個人情報保護委員会(内部)									▲				
6. 法制度改正	住基カード多目的利用条例制定							上程・議決 (補正予算)			上程・議決			
	印鑑条例・手数料条例改正										上程・議決 (住基カード無料化)			上程・議決 (200円→300円)
7. 広報等	広報紙・HP・ケーブルTV												① 広報紙 ② セレモニー	

コンビニ交付の課題

- 1 住基カードの普及促進
 - (1)市民カード普及率・・・52%
 - (2)住基カード普及率・・・12%
- 2 証明書の種類の拡大(H22.2開始、H24.2戸籍、税追加)

(1)住民票の写し	➔	(3)戸籍関係
(2)印鑑登録証明書		(4)税関係
- 3 初期投資とランニングコスト
 - (1)証明書発行サーバのパッケージソフトの利用
 - (2)証明書発行サーバのクラウド型サービスの利用
 - (3)参加自治体の増 ➔ 負担金の減
 - (4)参加コンビニ業界の増 ➔ 手数料の減

住民基本台帳カードと三鷹市民カード

住民基本台帳カード

平成15年より



三鷹市民カード等

平成8年より



昭和50年より

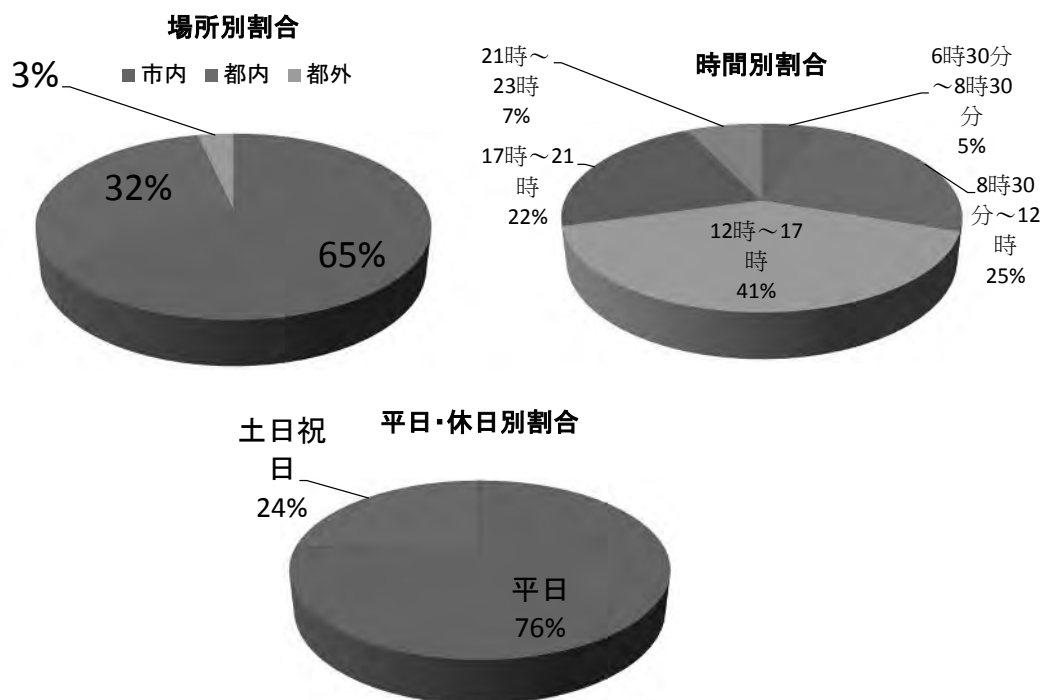
コンビニ交付実績

証明書コンビニ交付実績

	住民票	印鑑登録証明書	税証明	戸籍証明	戸籍附票	計 (件)
平成21年度計	89	24	—	—	—	113
平成22年度計	931	714	—	—	—	1,645
平成23年度計	1,491	1,358	27	36	7	2,919
平成24年度計	1,853	1,674	233	160	23	3,943
平成25年度計	2,900	2,092	322	206	26	5,546
総計	7,264	5,862	582	402	56	14,166

★ 平成22年2月2日～コンビニ交付開始 住民票の写し・印鑑登録証明書

★ 平成24年2月1日～証明書種類の拡大 課税証明・戸籍証明・戸籍附票の写し(24.1よりテスト開始)



住基カード臨時申請窓口風景



【申請受付】



【申請書記載台】



【顔写真撮影】



【カード交付窓口】

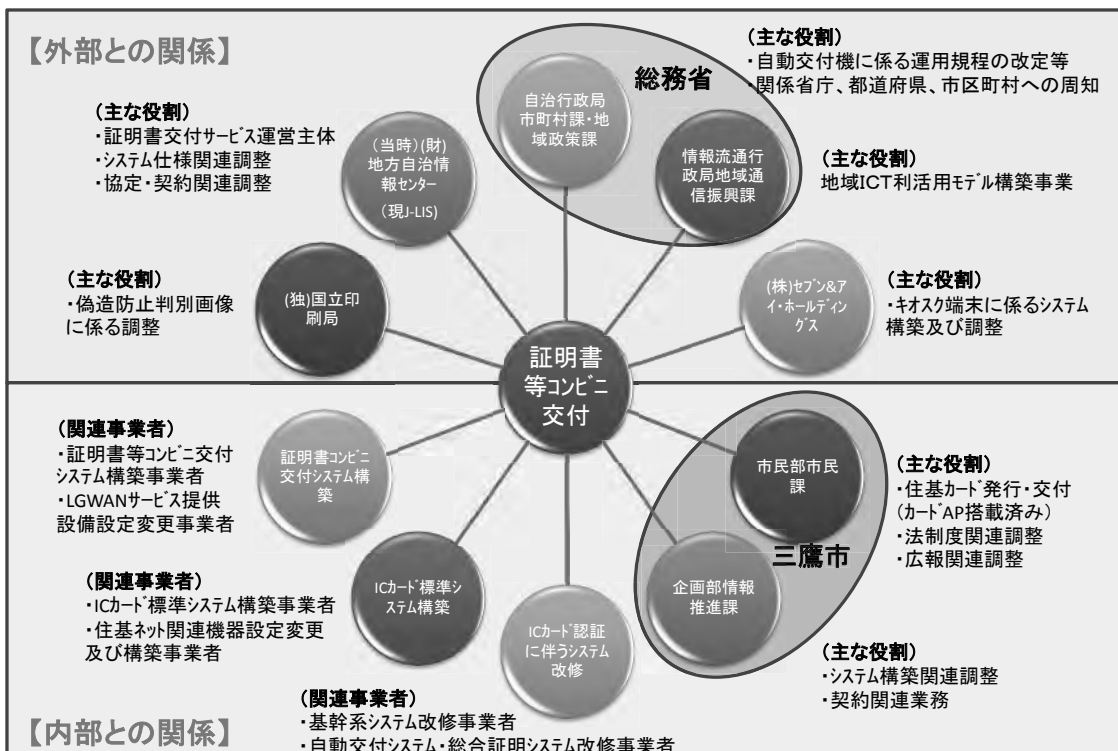
住民基本台帳カードの交付状況

年度	交付枚数	人口	人口比
18	785	172,940	1.3%
19	1,630	175,009	2.1%
20	1,579	176,210	2.8%
21	4,994	176,820	5.3%
22	8,011	176,462	9.32%
23	4,562	176,760	11.22%
24	2,336	179,938	11.73%
25	2,573	180,570	12.29%

(注)人口比は各年度交付枚数のうち、有効枚数と人口で計算するので、表上の整合性はない。

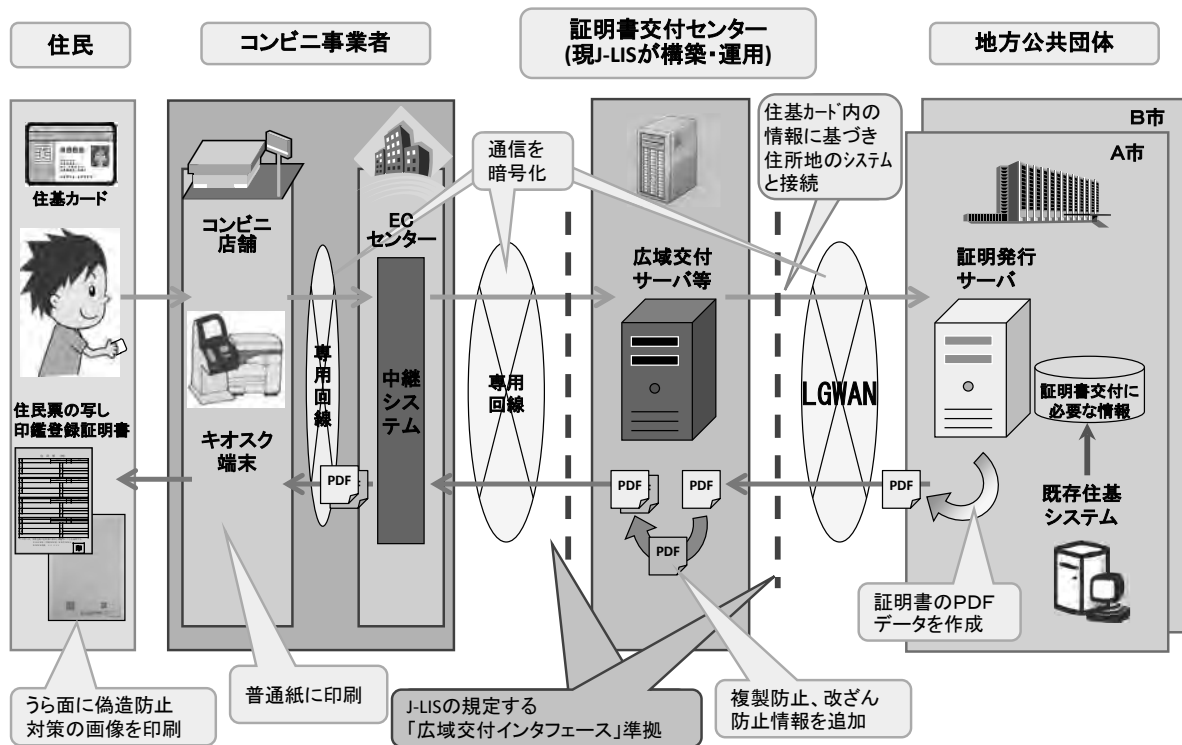
住基カード無料交付期間の申請は、約15,000件となった。(平成22年1月～平成23年3月)

証明書等コンビニ交付に伴う関係図



コンビニにおける証明書等の交付の概要

J-LIS資料



キオスク端末の操作イメージ

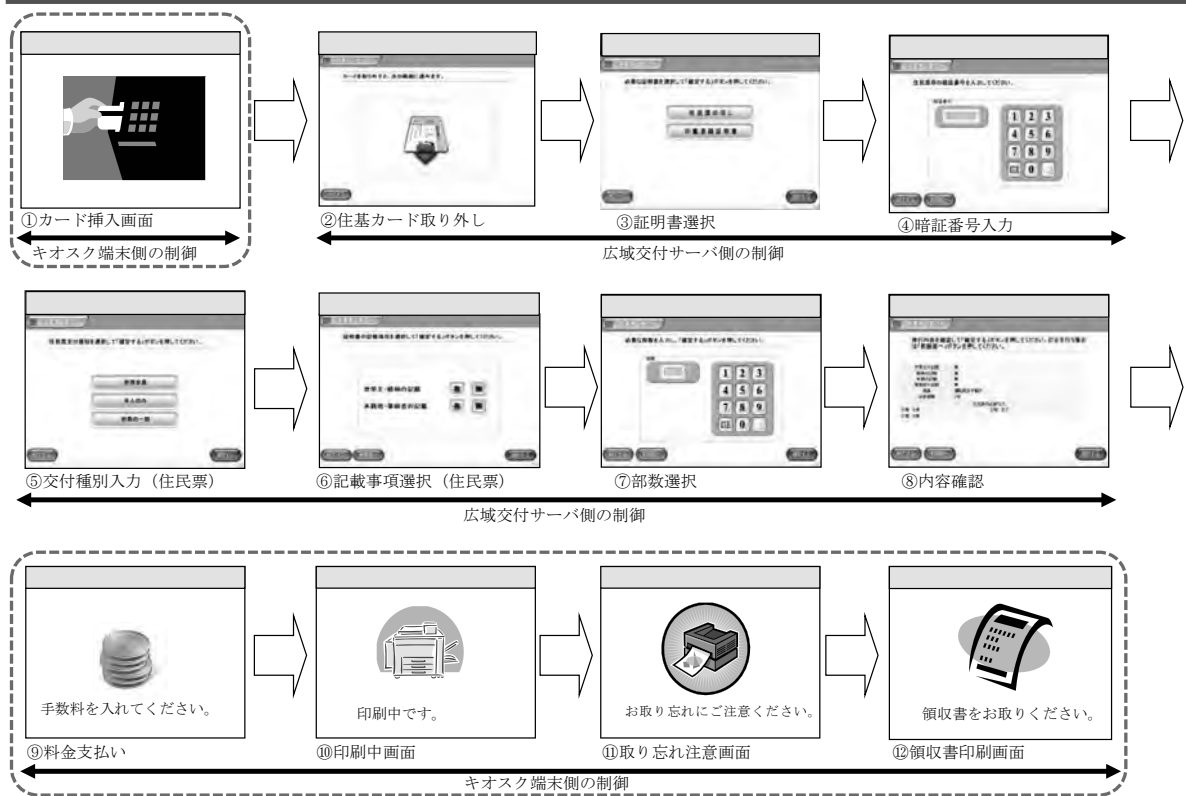
[出典: J-LIS]

地方公共団体情報システム機構HPより
取得方法のご紹介(動画)
<https://www.lg-waps.jp/01-01-02.html>



キオスク端末の画面遷移

[出典: LJ-LIS]



業務標準化とパッケージシステム

平成26年8月27日

株式会社TKC 地方公共団体事業部
番号制度対応推進室 松下 邦彦

©TKC 2014



1. TASKクラウドサービス (1)

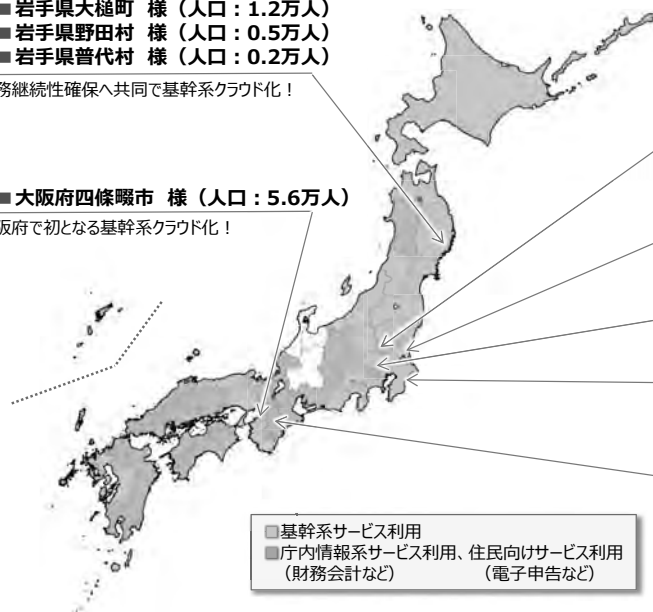
“安全・安心・便利”—「TASKクラウドサービス」は①データセンターの安全性、②万全なサポートによる安心感、③便利な機能を低コストで提供し、全国900団体以上で利用されています。

- 岩手県大槌町 様 (人口: 1.2万人)
- 岩手県野田村 様 (人口: 0.5万人)
- 岩手県普代村 様 (人口: 0.2万人)

業務継続性確保へ共同で基幹系クラウド化!

- 大阪府四條畷市 様 (人口: 5.6万人)

大阪府で初となる基幹系クラウド化!



- 基幹系サービス利用
- 庁内情報系サービス利用、住民向けサービス利用 (財務会計など) (電子申告など)

基幹系サービスは55団体で利用

(今年度稼働予定団体含む)

- 栃木県足利市 様 (人口: 15万人)
- ホストコンピュータからの基幹系クラウド化!

- いばらき自治体クラウド 基幹業務運営協議会 様 (3市1町: 人口15.6万人)

他団体の後のりを前提に、基幹系クラウド化!

- 埼玉県町村 情報システム共同化推進協議会 様 (全18団体: 人口35万人)

日本最大規模の基幹系クラウド共同利用!

- 千葉県白子町 様 (人口: 1.2万人)

LGWANの利用による基幹系クラウド!

- 奈良県基幹システム共同化検討会 様 (4市2町、人口: 2.2万人)

LGWANの利用による水道事業企業会計システムの共同利用!

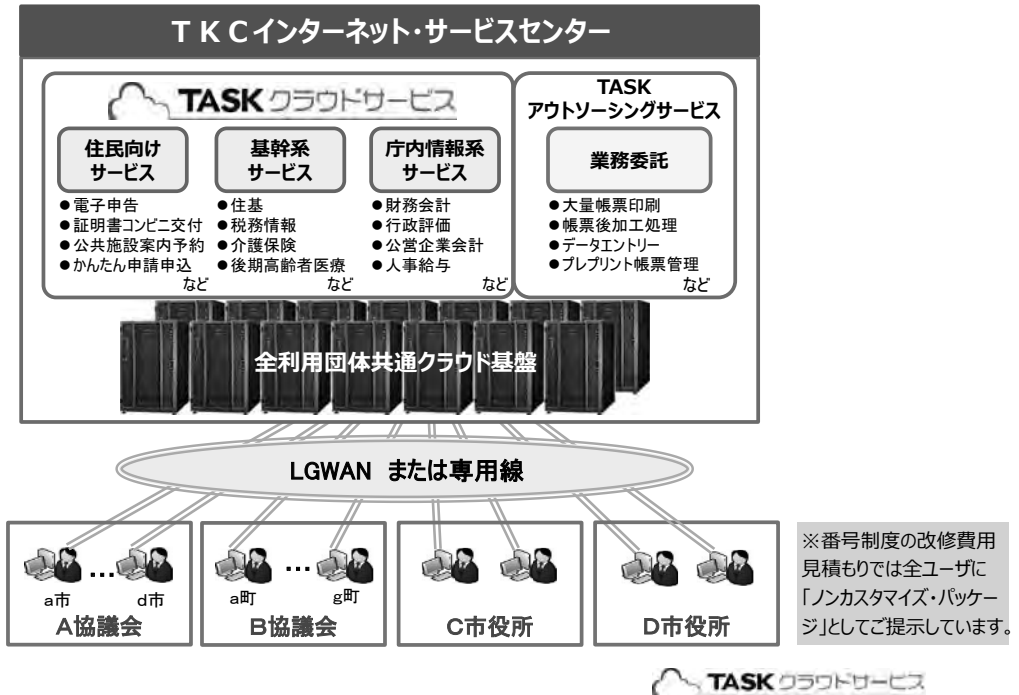
(平成26年5月1日現在)

©TKC 2014



1. TASKクラウドサービス（2）

TASKクラウドサービスは、同一バージョンのパッケージシステムを、全利用団体共通のクラウド基盤上で稼働させている、全国共同利用型のクラウドサービスです。



©TKC 2014

TASKクラウドサービス

2. 市町村規模別の特性

市町村の規模によって、原課担当者の業務範囲やデータ入力の方法などの業務方法が異なり、情報システムに必要な機能も変わります。また、市町村の規模が大きくなると、システムへのご要望が多くなります。（コスト意識と専門知識）

表：市町村規模別の特性

項目		人口	～5万人	5～15万人	15～30万人	30万人～
コスト	財政状況		厳しい	中間	良好	良好
	コスト意識		とにかく安くできるだけ安く	安かろう悪かろうは困る	よい製品なら高くてもいい	コストはかかるもの
業務	原課担当者の業務範囲		広い 担当人数が少ない	狭い 担当人数が複数	専門	より専門
	データ入力・チェック		1件ずつ入力・チェック	ある程度バッチ処理	ほとんどバッチ処理	全部バッチ処理
情報システムへの要望			要望はあまりない。 できれば対応して欲しい。	適正なコスト負担なら 要望対応してほしい。	お金は出すので要求どおり に開発してほしい。	オーダーメイド
情報主管部門			担当・係	係・課	課	課

※同じ規模でも、異動件数が多い市町村（都市部）はご要望が多い傾向にあります。

©TKC 2014

TASKクラウドサービス

3. カスタマイズの削減

- 対応必須のカスタマイズ
 - ・他社システムとのデータ連携 ※地域情報プラットフォームは使われないことが多い
 - ・現状の住民サービスを維持するためのもの
 - －固定資産の評価額、課税標準額の端数処理 ※処理の詳細が標準化されれば共通化可能
 - －固定資産の課税明細の項目（市民への説明） ※表示項目が標準化されれば共通化可能
 - －その他、住民への発出版物
- 標準化が望ましいもの
 - ・帳票全般（項目、レイアウト）
- カスタマイズ削減に必要な措置
 - ・帳票の標準化
 - －現在標準化されているのは、給与特徴税額通知、給与報告書、等
 - －確定申告書は一種類だが、地方税申告書は市町村ごとに異なる
 - ・データ形式の標準化
 - －印影イメージデータ
 - ・事務や情報システムを前提にした法令規則
 - －計算処理は、式や擬似的なプログラム言語で提示できないか？
 - ・「あればいい」ではなく「不可欠である」項目のみカスタマイズする意識の涵養
 - －業務効率向上・住民サービス向上に資するのか？
 - －それは他の自治体でも役立つのか？

4. 番号制度と業務標準化

- 情報連携（情報照会）による業務効率化
 - ・番号制度では付番・通知、カード交付、番号確認、情報提供が自治体の必須事項
 - ・他機関への情報照会による業務効率化を実現することが課題（パッケージの機能強化）
 - －自治体内ではすでに他業務の情報を照会可能（→総合窓口、プッシュ型通知）
 - －所得証明書（課税証明）等の添付省略、給付資格要件の確認、扶養控除の多重申請の確認
 - －手作業による照会ではなく、業務システムに実装する必要あり
- 番号制度の機能拡張への期待
 - ・世帯構成員を取得する機能
 - －情報照会で個人ごとの世帯番号は取得可能（複数の人が同一世帯であることは確認可能）
 - －世帯構成員が把握できれば、転入に関連する手続きの多くで情報を自動入力できる
 - ・情報を保持する機関を取得する機能
 - －現在の仕様では、情報照会の際に相手先機関を必ず指定しなければならない（住基ネット端末で特定時点の居住地を検索することは可能）
 - －情報提供ネットワークで、ある個人の符号を取得した機関を検索する機能は実現可能ではないか？
- ・番号制度の適用分野拡大、法務省（戸籍、土地登記済通知書）など

5. 小規模自治体の情報主管部門

○地方情報管理概要から（総括資料 第6表 情報主管課職員数）

(2)人口段階別(市および特別区。指定都市を除く。)

	1 団体当たり 所属職員数 (B) / (A)
50万人以上	25.6
40万～50万人未満	19.7
30万～40万人未満	17.6
20万～30万人未満	12.9
10万～20万人未満	7.7
5万～10万人未満	5.2
5万人未満	4.4
合 計	7.1

(3)人口段階別(町村)

	1 団体当たり 所属職員数 (B) / (A)
5万人以上	6.8
4万～5万人未満	3.9
3万～4万人未満	4.3
2万～3万人未満	3.9
1万～2万人未満	4.0
5千～1万人未満	3.5
5千人未満	3.0
合 計	3.6

・情報システム担当者は実際には少ない

- －団体ごとに計上方法が異なっている（所属（課）全体の人数、あるいは、情報担当者だけの人数）
- －情報主管部門は企画情報課、政策財政課、企画政策課、総務課、地域振興課、契約管財課、等
- －小規模自治体では、係あるいは担当者のみ。しかも、業務の多くはPCの管理、職員からの問い合わせ

6. 論点

○小規模自治体の業務標準化

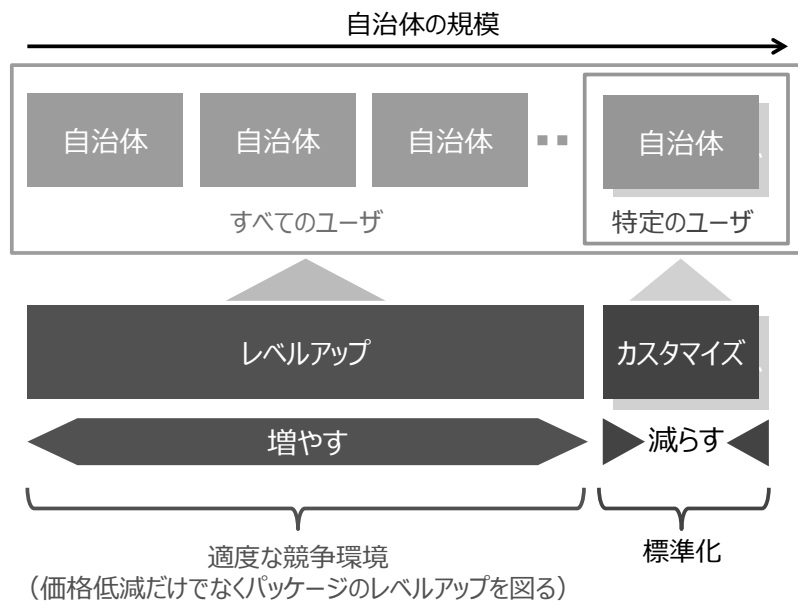
- ・業務ごとの担当者が少ないことから、BPR的な手法による業務効率化は困難
- ・OJTが減少したことから、業務知識や業務手順の習得に支障をきたしている
- ・業務手順の標準化・マニュアル化が必要。これは非常勤職員の活用やアウトソーシングでも有用
- ・情報システムは、業務に必須の機能だけでなく、使いやすさ・覚えやすさの向上が必要（パッケージの機能強化）

○適度な競争環境

- ・適度な競争環境（ゲームの規則）の設定によって、パッケージのレベルアップと価格適正化が進む
- ・必須機能の標準化、費用項目を標準化、小規模自治体で情報共有を進める、等

○大規模自治体の業務標準化

- ・大規模な組織では、BPR的な手法による全体最適化の余地がありうる
- ・例
 - －集中：総務事務センター（1人以下の作業量で部門に1人ずつ配置している人を集中する）
 - －分散：所属出納員方式（出納室の出納審査事務を各部門に分散する）



〈委員発表資料7 第6回原田（大）委員提出資料〉



地方自治体における業務の標準化・効率化に関する研究会
第6回研究会(2014[平成26]年10月31日(金))

地方自治体における業務の標準化の法的課題

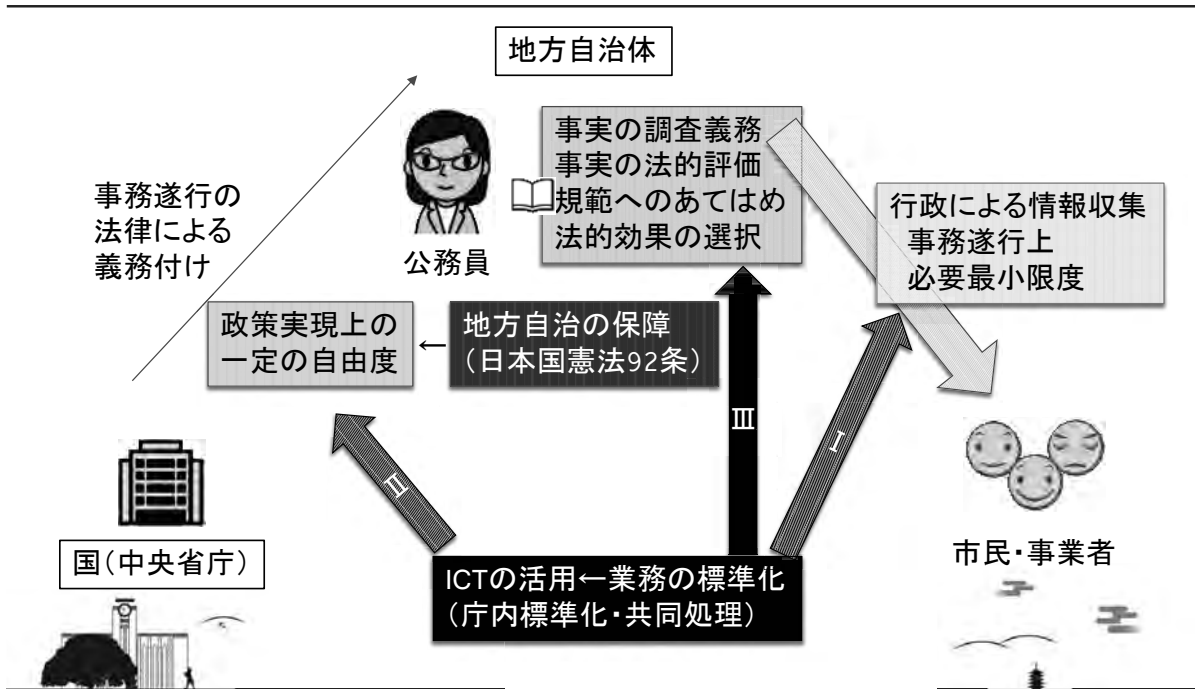
原田大樹
(京都大学大学院法学研究科)



地方自治体における業務の標準化の法的課題

はじめに

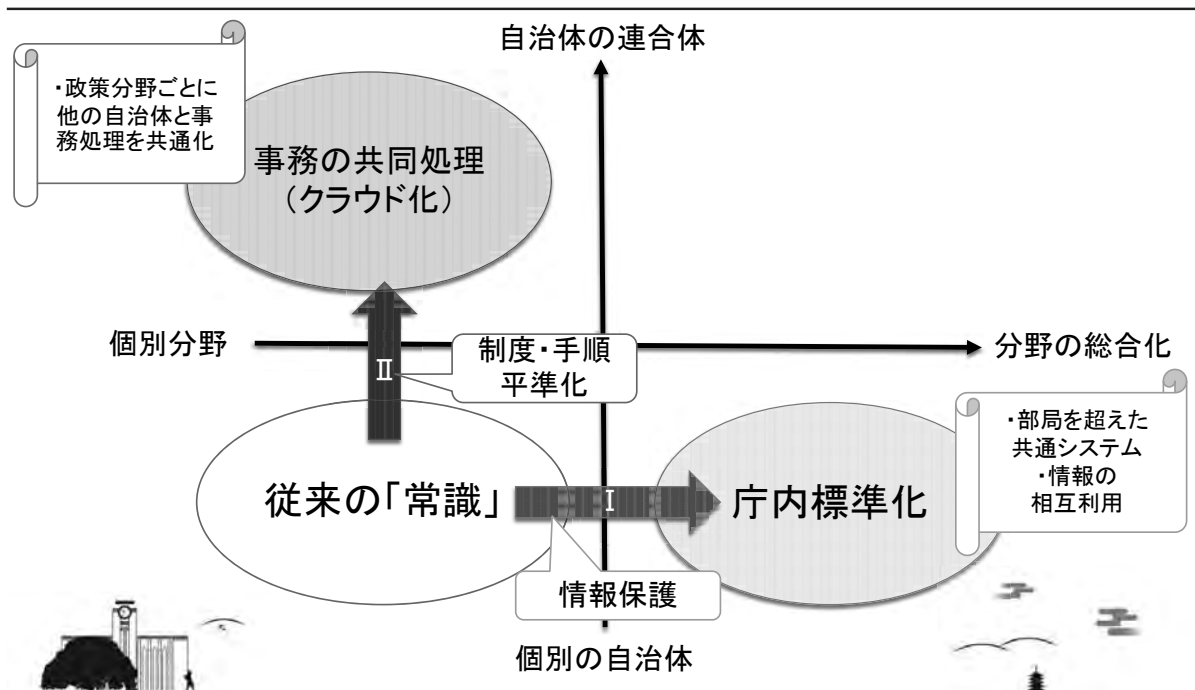
(行政法学における)従来の「常識」



京都大学
KYOTO UNIVERSITY

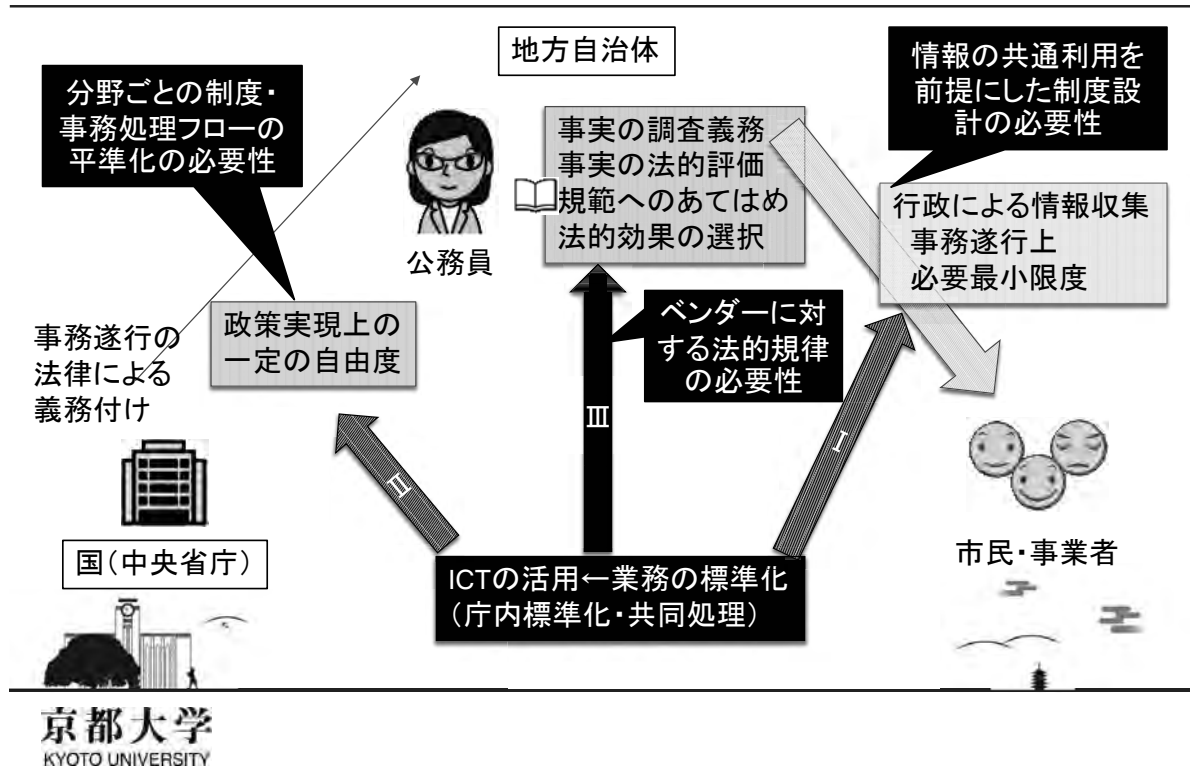
小早川光郎「調査・処分・証明」雄川献呈『行政法の諸問題(中)』(有斐閣・1990年)251-279頁

業務の標準化の二類型



京都大学
KYOTO UNIVERSITY

標準化が惹起する法的課題



本報告の構成

- はじめに
- I. 庁内標準化と情報保護
 1. 庁内標準化の背景
 2. 庁内標準化と情報保護・セキュリティ
- II. 共同処理と制度・手順平準化
 1. 共同処理の背景
 2. 共同処理と自治
- III. ベンダーに対する法的規律
 1. ベンダーの役割
 2. ベンダーに対する法的規律
- おわりに



地方自治体における業務の標準化の法的課題

I. 庁内標準化と情報保護

I-1. 庁内標準化の背景

(1) 庁内標準化の必要性

- 財政問題(納税者にとっての利点):
情報収集・処理に必要な人的コストの削減, アウトソーシングへの対応可能性
- 執行の欠缺問題(行政にとっての利点):
行政執行に必要な情報の確保
- 市民サービスの向上(市民にとっての利点):
ペーパーワークの削減, 申請・届出情報の入手可能性

(2) 庁内標準化の推進力

- 地域情報プラットフォーム
住民基本台帳, 地方税, 戸籍, 国民健康保険, 介護保険, 障害者福祉, 生活保護, 就学, 文書管理, 人事給与等の27業務の情報システムについて標準化
- 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)の制定(2013年)(宇賀克也)



宇賀克也『『社会保障・税に関わる番号制度に関する個人情報保護ワーキンググループ報告書』の概要と検討の内容』電子自治体推進パートナーズ編『マイナンバー(共通番号)制度と自治体クラウド』(地域科学研究会・2012年)111-145頁

I-2. 庁内標準化と情報保護・セキュリティ

(1) 目的外の情報取得・利用制限

行政機関個人情報保護法8条1項

行政機関の長は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報
を自ら利用し、又は提供してはならない。

同条2項(目的外利用が認められる要件)

- 本人の同意(1項)
- 法令の定める所掌事務遂行に必要+情報利用に相当な理由がある(2・3項)
- 統計作成, 学術利用, 本人の利益(4項)

→データマッチングによるプライバシー侵害に対する防波堤としての情報取得・利用制限

→権限濫用禁止原則(目的拘束原則)の現れとしての情報取得・利用制限



I-2. 庁内標準化と情報保護・セキュリティ

(1) 目的外の情報取得・利用制限

番号法9条1項

別表第1の上欄に掲げる行政機関, 地方公共団体, 独立行政法人等その他の行政事務
を処理する者(法令の規定により同表の下欄に掲げる事務の全部又は一部を行うことと
されている者がある場合にあつては, その者を含む。第3項において同じ。)は, 同表の下
欄に掲げる事務の処理に関して保有する特定個人情報ファイルにおいて個人情報を効
率的に検索し, 及び管理するために必要な限度で個人番号を利用することができる。当
該事務の全部又は一部の委託を受けた者も, 同様とする。

→法令による利用目的の限定・明記(>本人同意の意義の縮小)

→福祉・保険・医療・税・防災の枠内で条例により個人番号の利用が可能に(9条2項)

→プライバシー論の構造的転回(山本龍彦):システム問題としてのプライバシー
特定個人情報保護評価(PIA)の導入(宇賀克也):番号法26条以下

特定個人情報評価を行っていない機関との情報連携禁止(番号法27条6項)



山本龍彦「プライバシーの権利」ジュリスト1412号(2010年)80-90頁
宇賀克也他『施行令完全対応 自治体職員のための番号法解説【制度編】』(第一
法規・2014年)

I-2. 庁内標準化と情報保護・セキュリティ

(1) 目的外の情報取得・利用制限

情報公開法25条

地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、その保有する情報の公開に関し必要な施策を策定し、及びこれを実施するよう努めなければならない。

番号法31条

地方公共団体は、行政機関個人情報保護法、独立行政法人等個人情報保護法、個人情報保護法及びこの法律の規定により行政機関の長、独立行政法人等及び個人番号取扱事業者(...)が講ずることとされている措置の趣旨を踏まえ、当該地方公共団体及びその設立に係る地方独立行政法人が保有する特定個人情報の適正な取扱いが確保され、並びに当該地方公共団体及びその設立に係る地方独立行政法人が保有する特定個人情報の開示、訂正、利用の停止、消去及び提供の停止(...)を実施するために必要な措置を講ずるものとする。

→法律と条例の守備範囲問題：自治への配慮と全国一律の要請のバランス(榎並利博)



榎並利博「マイナンバー(共通番号)と証明書交付、災害対策としての自治体クラウド」電子自治体推進パートナーズ編『マイナンバー(共通番号)制度と自治体クラウド』(地域科学研究会・2012年)27-67頁

I-2. 庁内標準化と情報保護・セキュリティ

(2) 情報セキュリティ・情報の正確性確保

- 地方自治体内部での情報セキュリティ体制の確立(IT担当部署の権限強化)
- アウトソーシングした場合の情報セキュリティ体制の確保
→cf. 番号法10条(再委託)・11条(委託先の監督)による対応
独立した第三者機関(3条機関相当の組織)の役割(藤原静雄)
- 個人情報の正確性確保
本人認証制度の問題(米丸恒治)
情報訂正のしくみ
訂正請求権(行政機関個人情報保護法27条以下)
→アウトリーチ戦略との併用可能性? 情報訂正の周知制度の新設?
行政機関個人情報保護法27条
何人も、自己を本人とする保有個人情報(...)の内容が事実でないと思料するときは、この法律の定めるところにより、当該保有個人情報を保有する行政機関の長に対し、当該保有個人情報の訂正(追加又は削除を含む。以下同じ。)を請求することができる。(以下略)



藤原静雄「税・社会保障と情報」荒木尚志編『社会変化と法』(岩波書店・2014年)211-232頁
米丸恒治「情報化社会における行政とその法的環境」行政法研究6号(2014年)1-23頁



地方自治体における業務の標準化の法的課題

II. 共同処理と制度・手順平準化

II-1. 共同処理の背景

(1) 共同処理の必要性

- 財政問題(納税者にとっての利点):
同一システムの導入による低コスト化(割り勘効果), 投資的経費の節減
- 災害対策(行政にとっての利点):
庁舎等が被災してもデータの普及が容易
- 行政サービスの向上(市民にとっての利点):
遠隔地での行政サービスの実現

(2) 共同処理の推進力

- 事務の共同処理の制度的枠組(例:広域連合[京都地方税機構])(原田智)
地域的結合に基づく共同処理 ↔ 人口規模に基づく共同処理(人口10万人の壁)
- 所管省庁の補助金・誘導
所管課単位の共同処理 ← ベンダー単位の共同処理
- 災害等のリスクへの対応:データのバックアップ手段としてのクラウド

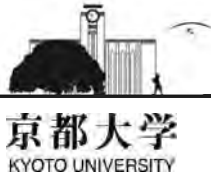


日経コンピュータ他編『すべてわかるクラウド大全2014』(日経BP社・2014年)
原田智「京都府・市町村税務共同化における自治体クラウドの活用」電子自治体推進パートナーズ編『自治体クラウド開発実証事業の検証』(地域科学研究会・2012年)87-114頁

II-2. 共同処理と自治

(1) 実体面の規律密度

- 規律密度の緩和要請(北村喜宣)
とりわけ自治事務の場合に、自治体の創意工夫の余地を残すべき
→ 共同処理促進のために国法の規律密度を高めることに対する消極的評価
- 政策分野・決定の性質に応じたシステム化の必要性
とりわけ裁量が認められる決定における行政の「個別事情考慮義務」
→ 個別判断が必要な決定についてはデータの蓄積にとどめるシステム化も必要
- 政策決定の質の向上
立法の平易化(塩野宏)＝要件効果規定の明確性確保
→ 概観性を欠く要件効果規定は法治主義の観点から問題を孕む
- 執行水準の平準化
共同処理の前提となるBPRが自治体間の執行水準の比較可能性を提供
→ 実体面の規律密度の向上に頼らない制度・手順平準化の可能性



北村喜宣「法律改革と自治体」公法研究72号(2010年)123-136頁
松尾浩也＝塩野宏編『立法の平易化』(信山社・1997年)

II-2. 共同処理と自治

(2) 様式の法的規律手法

- 行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律(2002年)(宇賀克也)
電磁的記録により行われたものを書面等により行われたものと「みなす」規定
- 「法規」の呪縛→法律学における様式の軽視
国民の権利義務と直接関係しない内容は法律・委任命令で定める必要がない
cf. 執行命令(塩野宏『行政法I [第5版補訂版]』(有斐閣・2013年)94頁)
「執行命令とは、権利・義務関係の内容自体ではなく、その内容の実現のための手続に関するものである。たとえば、ある行為をするときには行政庁への届出が法律上義務づけられているとき、その届出の様式を定める、といったようなものである。」
→ 様式の重要度に応じた規定の法形式(法律・政令・省令)を省庁間で緩やかに統一する可能性?
→ 行政規則(通達)レベルで様式を定めることの回避
(決定のタイミングの遅さ、決定過程の不透明性、国民の権利義務の(広い意味での)実現に関わる規律)



宇賀克也『行政手続と行政情報化』(有斐閣・2006年)



地方自治体における業務の標準化の法的課題

III. ベンダーに対する法的規律

III-1. ベンダーの役割の重要性

- (1) 法執行の(実質的な)担い手としてのベンダー
 - システム改修が間に合わなければ法改正への対応ができない
 - 法執行の不可欠の前提条件を構成するICT
 - 行政による意思決定の前提部分を担っているベンダー
 - 行政の内的手続(山本隆司)と密接な関わりを有する
- (2) 行政資源の補完者としてのベンダー
 - 公務員定数削減の代償措置としてのシステム導入
 - 公務員という行政資源を代替するシステム・システムベンダー
 - クラウドによる情報管理
 - 情報の保管場所を提供するベンダー(「所有から利用へ」(岡田羊祐))

III-2. ベンダーに対する法的規律

(1) 競争法的な観点

[目的] 自治体の経済性の向上, イノベーションの促進

① 公正・透明な競争環境の実現

- 契約締結・内容に関する行政機関職員の知識・ノウハウの維持
仕様書の作成能力, SLAの内容形成能力, 契約管理能力(特に長期契約の場合)
 - 契約締結段階におけるベンダー間の相互比較可能性の確保
 - データ形式を梃子とした囲い込み(ベンダー・ロックイン)の防止(茶谷達雄他)
カスタマイズやシステム改修で収益を上げる構造からの脱却(→クラウド)
- 庁内標準化の場合にはどのように競争環境を維持するかが特に問題となりうる

② 標準化をめぐる業界協調の可能性

- 標準化・規格化における自主規制の活用可能性
公的利益適合的な行動を保障する国家の枠組設定責任(原田大樹)
cf. 「自治体クラウドの円滑なデータ移行等に関する研究会とりまとめ」(2012年)
地域情報プラットフォーム: 全国地域情報化推進協会の活動(第5回研究会)



京都大学
KYOTO UNIVERSITY

茶谷達雄他『電子自治体実践ガイドブック』(日本加除出版・2014年)
原田大樹『自主規制の公法学的研究』(有斐閣・2007年)

III-2. ベンダーに対する法的規律

(2) 民営化対応法的な観点

[目的] 行政決定の中立性・行政活動の継続性確保, ベンダーの知識・技術の活用

① 国家の波及的正統化責任(山本隆司)

- 行政の内的手続に対するベンダーの影響力行使の抑制
行政手続準備活動(Verfahrenspräparationsleistung)並みの中立性確保の要請
- データの機密性・安全性の確保: バックアップシステムから導入促進?
- 行政とベンダーとの協働関係の構築
法案準備段階での協議会組織, 施行細則提示から施行までの標準期間の策定
cf. 一般法による規律の可能性(個人情報保護法制モデルの採用)?

② クラウド化と情報の所有・利用関係

- 情報公開法制における「保有」要件(情報公開法2条2項)の拡張可能性
ベンダーの倒産時のデータ所有関係の整理・契約・約款<法律による規制
- 海外サーバーに置かれる情報への対応(伊藤元規): 秘密保持, 管轄権問題



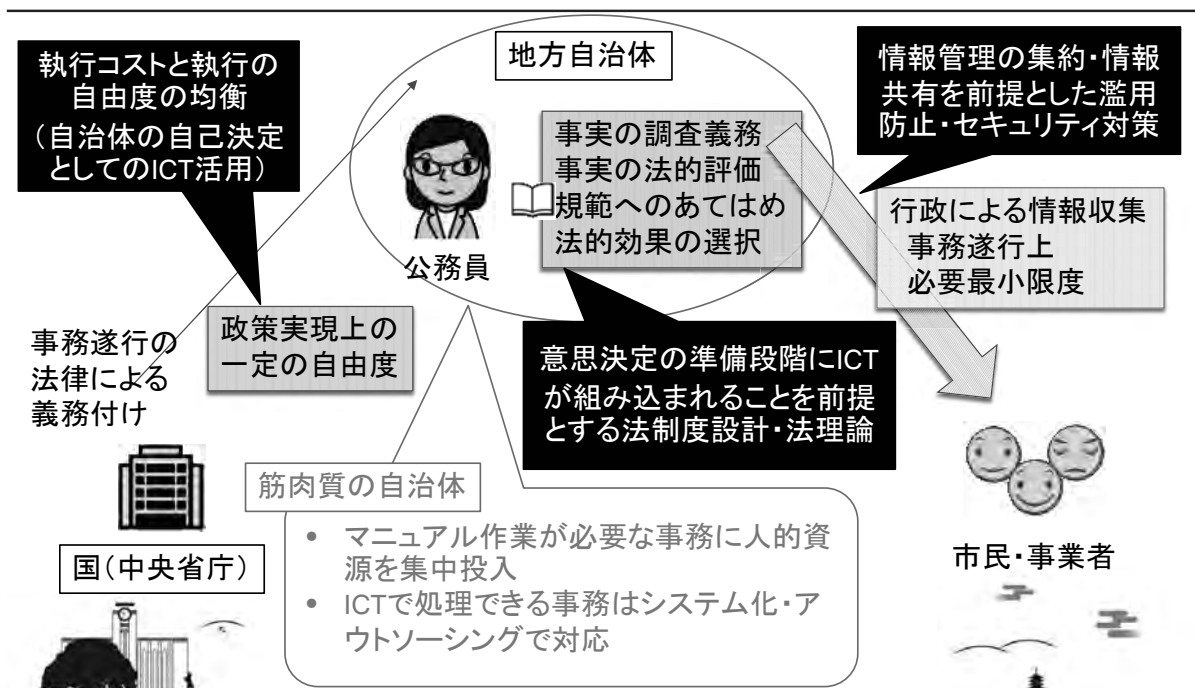
京都大学
KYOTO UNIVERSITY

山本隆司「公私協働の法構造」金子古稀『公法学の法と政策(下)』(有斐閣・2000年)531-568頁
伊藤元規他『自治体クラウド』(学陽書房・2011年)

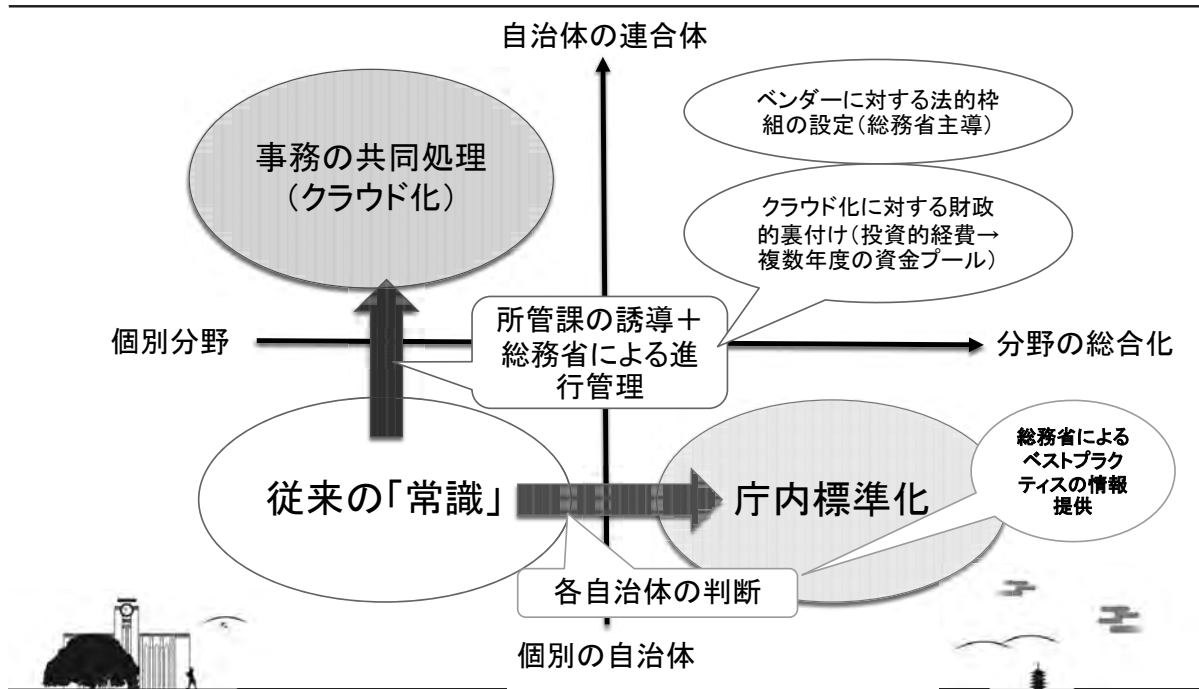


おわりに

標準化に伴う地方自治体の変容——「筋肉質の自治体」へ



標準化の推進主体・推進手法



業務の標準化の 効果測定方法について

一般論とその若干の応用

2014年10月31日（金）
総務省「地方自治体における業務の標準化・
効率化に関する研究会」第6回会合
於 都道府県会館410号室

後藤玲子（茨城大学人文学部）
rgotoh@mx.ibaraki.ac.jp

本報告の目的

▶ いただいたお題

- 業務の標準化・効率化の効果を、どのように測定すればよいか？
- とくに、「情報システム経費の削減効果」以外の測定方法について。

▶ 本報告の目的

- 「業務の標準化」の「効果」測定方法について、基礎的な一般論＋**a**をご紹介する。
-

第1回会合の復習

▶ 「業務の標準化」の効果把握方法について

- 以下の3つに類型化可能。
 - ① 情報システム経費等の削減:ICT事業者に支払う金額を取組前後で比較することで把握が可能。
 - ② 職員業務時間の削減:人数換算による定量化の例が見られるが、算定基準や把握方法等について共通認識が持たれるには至っていない。
 - ③ 住民の利便性向上等:①、②に加えて、住民の利便性向上等を取組みの効果として算定している事例もある。
- どの範囲までを効果として取り扱うか、また、具体的にどのように効果を把握するかについて、統一した考え方は構築されていない。

(参考) 総務省 (2014) 「業務の標準化・効率化に関する研究会」第1回会合資料2, pp.17~19

効果測定の基本ステップ

▶ 基本ステップ

1. 何を評価したいのかを明確にする。
 2. 「業務の標準化」の具体的な測定方法を考える。
 3. 「効果」の具体的な測定方法を考える。
 4. データを収集し、得られたデータを分析評価する。
 5. 結果を公表し、改善等に役立てる。
-

1. 評価対象の明確化

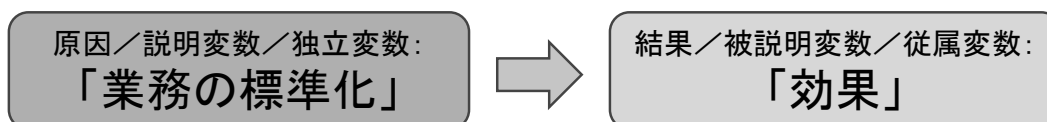
▶ **もっとも重要なステップは、「（何のために）何を評価したいのか」を明確にすること。**

- どの範囲までを効果として取り扱うかは、評価目的のみによって決まる。評価すべき対象を明確にすれば、誰への、どのような効果を測定すればよいかは、自ずと定まってくる。

例)「内部管理業務の標準化が自治体業務の効率化にどのくらい貢献しているのか」を知りたい場合・・・測定すべき「効果」は、利用者たる職員側と、提供者たる行政側からみた効率化効果。

例)「業務の標準化度合いによって自治体クラウドの導入効果がどの程度異なるのか」を知りたい場合・・・測定すべき「効果」は、「自治体クラウド」の導入目的に応じた効果。

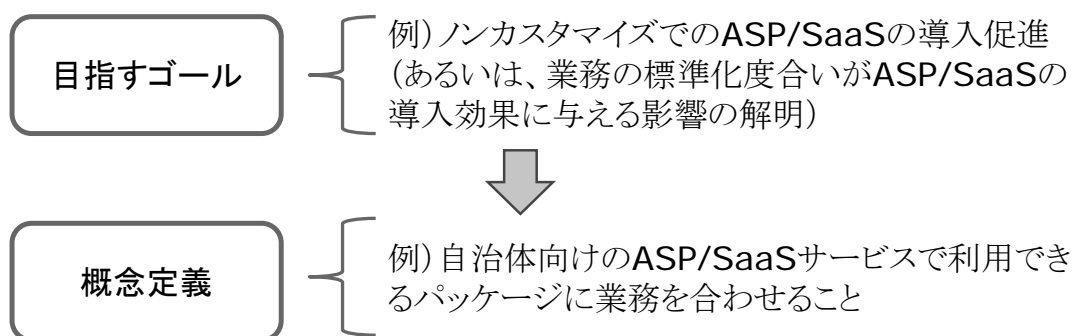
(図) 評価したい因果モデル



2. 「業務の標準化」の測定方法の検討①

(1) 「業務の標準化」の概念定義

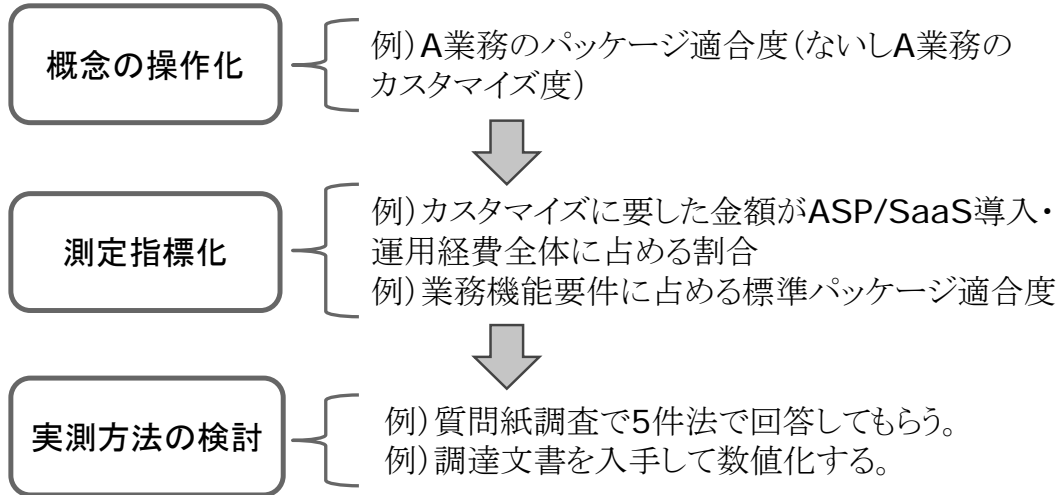
- 概念定義: 概念の中身をかなり明確に、その概念以外の言葉で表現すること。
- どのようなデータを収集して分析すべきかは、目指すゴールによって決まる。



2. 「業務の標準化」の測定方法の検討②

(2) 「業務の標準化」の操作化、実測方法の検討

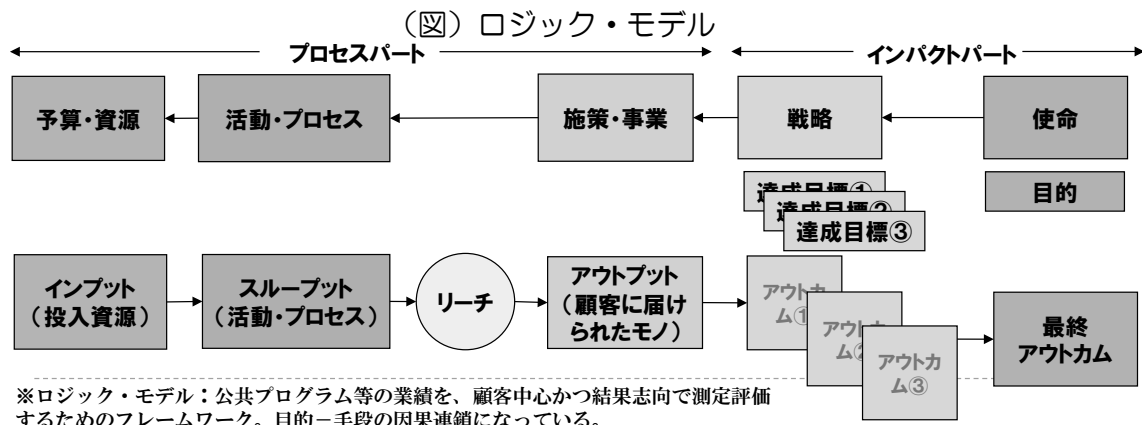
- 概念の操作化(変数化): 評価分析に役立つように概念を定義すること。



3. 「効果」の測定方法の検討①

(1) 測定すべき効果は、アウトカムないしインパクト

- アウトカム: 公共サービスやプログラムが、標的顧客または社会領域に与えた望ましい影響のこと。外部効果を除いたアウトカムの「純益」を、インパクトないしプログラム効果という。
- 通常は、「業務の標準化」は「活動・プロセス」に位置づけられると考えられるため、「業務の標準化」の効果測定事例はあまり存在しないのではないかと推察される。



京都府・市町村の税務共同化ケースでは

税務共同化の効果

納税者利便の向上

- 全税目でコンビニ納税実施（ただし、機構への移管のみ）
- 納税窓口の拡大（すべての府、市町村及び機構地方事務所で納税可）
- 納税チャネルの拡大（コンビニ、クレジット、インターネットBK等）
- 申告窓口の一元化（申告書、給与支払報告書の提出先を一元化）

徴収力の向上

- 市町村税徴収率のアップにより約80億円の増収（1993.4%→98.0%目標）
- 個人府民税の徴収率アップにより、約5億円の増収（府）

課税調査能力の向上

- 課税客体捕捉率向上による増収効果
未申告法人への申告指導、未登録法人の調査、償却資産保有状況の調査、

徴税コストの圧縮

- 徴税経費の約8割を占める人件費の削減

システム経費削減

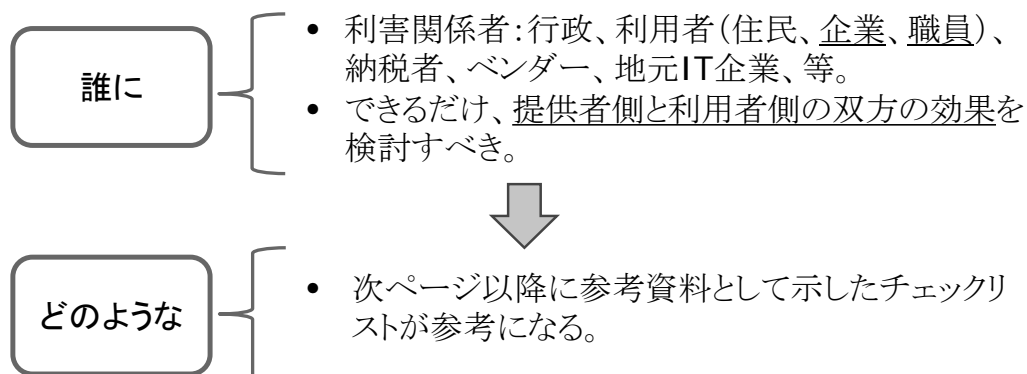
<全面共同化の段階>

- 課税業務支援システムを開発することにより、例年の税制改正に伴うシステム変更に要する経費の大幅削減

（出典）原田智（2014）「京都府における自治体クラウドの取組みについて」、
総務省「業務の標準化・効率化に関する研究会」第2回会合資料 2、p.17

3. 「効果」の測定方法の検討②

(2)測定したい効果が明確には定まっていない場合、
測定の容易さ等を考慮する前に、「誰に」「どのような」効果が及ぶうるかをプレーストリーミング的に列挙してみるとよい。



(参考) 効果測定のためのチェックリスト①

A. 行政の便益

直接的な現金収入	<input type="checkbox"/> 税収増, 歳入増 <input type="checkbox"/> 不正行為の減少 <input type="checkbox"/> 手当支給の必要性低下: 職探しの迅速化等を通じて
効率化による、貨幣価値換算可能な便益	<input type="checkbox"/> 時間の節約: データとプロセスの共通化・標準化による処理負荷の軽減/エラー率や再処理, 苦情の減少, 等 <input type="checkbox"/> 情報面の便益: より正確で最新のクリーンなデータと, より信頼できる情報の提供/行政間情報共有能力の拡大, 等 <input type="checkbox"/> リスクに関する便益 <input type="checkbox"/> 将来の費用の節約: インフラと有益な知識の共有による, 将来のプロジェクト費用の低下/サービスへのニーズの減少 (よりよい医療情報の提供や, 他の電子的サービスの利用による二次効果等を通じて), 等 <input type="checkbox"/> 資源の効率化: システム統合による重複投資の減少/電子的・非電子的インフラの効率的利用, 能力の有効活用, 等
その他の非金銭的便益	<input type="checkbox"/> サービスデリバリーの改善: サービスの整合性と平等性/利用者満足度/社会保障給付の適性給付/評判, 利用者の信用・信頼 <input type="checkbox"/> 政策プロセスの改善: 政策間連携とアウトカムの質の向上/政策立案を容易にする情報の増大 <input type="checkbox"/> 民主主義の発展: 利用者の巻き込み, 参加, 貢献, 透明性の増大

B. 利用者、市民・企業の便益

金銭的便益	<input type="checkbox"/> サービス手数料の低下, 将来の価格上昇可能性の減少 <input type="checkbox"/> 通信費用の節約: 電話, 郵便, ペーパーレス取引等 <input type="checkbox"/> サービス利用のための付随的費用の節約: 専門的アドバイス, ソフトウェアツール, 設備等 <input type="checkbox"/> 市民, 企業, 仲介業者の利益増殖機会の増加
時間的便益	<input type="checkbox"/> 利用者の時間の節約 <input type="checkbox"/> 異なるサービスやイベントのデータを複数回提出する必要性の減少
価値をベースとする非金銭的便益	<input type="checkbox"/> より速いレスポンス <input type="checkbox"/> よりよい情報: 透明性, 民主主義の発展, 権限委譲の促進, 等 <input type="checkbox"/> より高い信頼性 <input type="checkbox"/> 選択肢と利便性の増大 <input type="checkbox"/> サービスの付加価値の増大: 利用者向けの特別ツール・機能追加/顧客サービスの改善/サービスのパーソナライズ化/サービスの統合化

(資料) OECD, *E-Government for Better Government*, 2005, pp.118-125

(参考) 効果測定のためのチェックリスト②

C. 行政の費用

市場調査・計画	<input type="checkbox"/> 業務計画とオプション分析 <input type="checkbox"/> 市場調査 <input type="checkbox"/> 適性評価と計画の監査 <input type="checkbox"/> 入札
システムの設計・開発	<input type="checkbox"/> ハードウェア <input type="checkbox"/> ソフトウェアライセンス料 <input type="checkbox"/> 開発サポート: プログラム管理/システム・エンジニアリングおよびアーキテクチャ設計/移行管理・リスク評価/要件定義とデータ・アーキテクチャ/テストと評価 <input type="checkbox"/> 詳細設計: 顧客インターフェースとユーザビリティ/サービス高度化ないし業務プロセスの再設計/システムのセキュリティ/利用者のアクセシビリティ/データ・アーキテクチャ/ネットワーク・アーキテクチャ <input type="checkbox"/> その他の開発フェーズにおける費用: 設備 (オフィス, オフィス設備, 等) / 旅費
システムの調達・導入	<input type="checkbox"/> 調達: ハードウェア/ソフトウェア/カスタマイズド・ソフトウェア/ウェブ・ホスティング <input type="checkbox"/> 人件費: 追加的なプログラム管理/内部調整/プロセスの再設計/システム統合化/システム・エンジニアリング/テストと評価/データ・クリーニングと変換 <input type="checkbox"/> IT研修
システムの運用・保守	<input type="checkbox"/> ハードウェア: 保守/アップグレード・リプレースメント <input type="checkbox"/> ソフトウェア: 保守/アップグレード/ライセンス料
その他の金銭的費用	<input type="checkbox"/> 人件費: 内部調整費/訓練/配置転換/顧客ヘルプデスク/コールセンター <input type="checkbox"/> マーケティングとコミュニケーション: 顧客誘引・割引/法的アドバイス

D. 利用者の費用

<input type="checkbox"/> 直接的費用: コンピュータのハードウェアとソフトウェア/コンピュータの運用・保守/通信・ウェブアクセス費用/IT研修とサポート費用/電子署名のセットアップ費用/フォーム(書類)や情報の印刷 <input type="checkbox"/> 時間要因: ウェブ検索/到達時間/電子メールとフォームの入力/電話

(資料) OECD, *E-Government for Better Government*, 2005, pp.118-125

(参考) 効果測定のためのチェックリスト③

E. ビジネスインパクト・リスク

業務プロセスへのインパクト	<input type="checkbox"/> プロジェクトが組織に与える影響
導入時における政府サービスへのインパクト	<input type="checkbox"/> プロジェクトが他の組織(他の省庁や企業など)に与える影響
他の事業や変化へのインパクト	<input type="checkbox"/> プロジェクトが、他のプロジェクトに依存している程度ないし関連度

F. 技術的リスク

技術依存	<input type="checkbox"/> 新しい技術や方法への依存度
イノベーションの程度	<input type="checkbox"/> プロジェクトが、革新的なソリューションや、イノベーションを扱う人材の経験を必要とする程度
レガシーシステムの影響と完全性	<input type="checkbox"/> プロジェクトが、現存システムやデータに統合的なインターフェースを必要とする程度
セキュリティ	<input type="checkbox"/> 物理的、技術的なセキュリティ制御の頑健性
IT供給の領域	<input type="checkbox"/> 現在および将来における、ITコンサルタントやサプライヤーの活動・サポート・保守の範囲

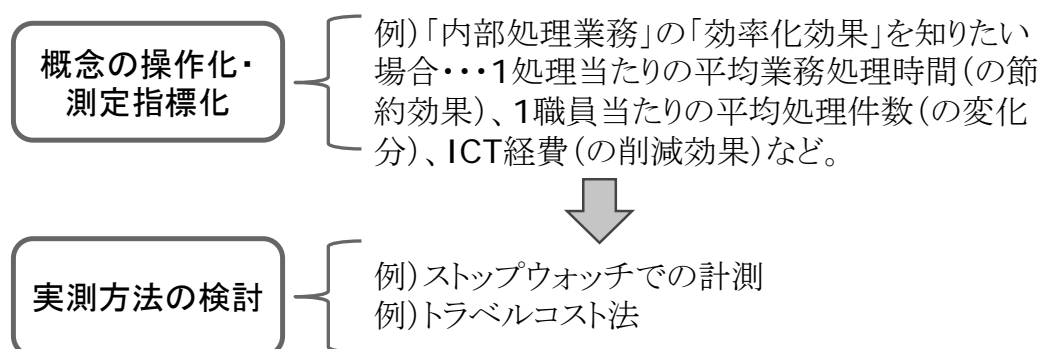
G. 変化と不確実性

変化のマネジメント	<input type="checkbox"/> 組織文化を変える必要性(例:仕事の仕方) <input type="checkbox"/> リーダーシップの方向づけ, 指導力 <input type="checkbox"/> 管理者の抵抗
	<input type="checkbox"/> 公務員の経験不足や変化に適応するための訓練の不適切さ <input type="checkbox"/> 動機付けの欠如 <input type="checkbox"/> 適切なスタッフとのコミュニケーション不足 <input type="checkbox"/> 変化への適応能力の低さ
不確実性	<input type="checkbox"/> サードパーティ・ベンダーの対応に関する経験不足 <input type="checkbox"/> サードパーティ・ベンダーへの依存 <input type="checkbox"/> 未経験の方法の使用 <input type="checkbox"/> 時間制約と厳守しなければならないデッドライン <input type="checkbox"/> 経済環境ないし市場の変化

(資料) OECD, *E-Government for Better Government*, 2005, pp.118-125

3. 「効果」の測定方法の検討③

(3) 次に、特に重要な効果を選んで概念を「操作化」し、実測方法を考える。



(4) さらに、外部効果の制御方法を検討する。

- 外部効果: インパクト(改善効果)に影響を与えると考えられる、「業務の標準化」以外の外部要因の影響のこと。
例) 景気変動、自然災害/人口規模

第1回会合資料へのコメント①

▶ 「①情報システム経費等の削減」効果について

- 単独では、「効率化効果」を測るための良い指標とは言い難い。例えば、自治体クラウドの導入によって情報システム経費が3割削減されるとしても、それが業務プロセスの効率化につながるという保証はない。よって、効率性指標として用いるならば、他のアウトカム指標と一緒に用いるべき。
 - 知りたいのが「業務の標準化」の「情報システム経費に与える影響」であったとしても、外部効果を除いたインパクトを測定すべき。
-

第1回会合資料へのコメント②

▶ 「②職員業務時間の削減」効果について

- 時間節約効果は、「効率化効果」の測定指標としては、もっともよい指標の1つ。
 - 節約時間を人数換算するか金銭換算するかいずれもしないかは、それほど重要な問題ではない。
 - 重要なのは、算定根拠を示すこと。とくに、単位当たりの量（1処理あたりの平均時間や1職員あたりの平均処理時間など）を明らかにしておくこと、損益分岐点の把握や、自治体間の比較に役立つので有用。
 - なお、測定すべき処理の単位ないし粒度は、何を評価したいのかに依存する。
-

第1回会合資料へのコメント③

▶ 「③住民の利便性向上等」効果について

- 「業務の標準化」の影響が住民にも直接的に及ぶ等の理由で住民側の効果も知りたい場合には、測定すべき。
 - 基本的なアウトカム指標は、利用者満足度。その代表的な代理指標の1つは、1顧客当たりの平均時間や平均費用（の節約効果）。
 - やはり重要なのは、算定根拠を示すこと。住基ネットの導入効果の試算に対する批判の1つは、根拠が不明瞭だったり、現実離れた仮定が置かれていたりしたことに対するもの。試算を公表するなら、第三者が再現可能な形式で根拠を示すべき。
-

4. 効果分析方法の一般論①

▶ インパクト評価手法の例

- 信頼性はより低いですが、エキスパート評価、受益者評価、行政官評価なども、インパクト評価手法の1つ。

(1) 事前-事後

- 標準化前後のデータがある場合の計測方法。シンプルな方法では、「外部効果がない」と仮定して、同じ効果測定指標が標準化前後でどのように変化したかを調べる。

(2) マッチング

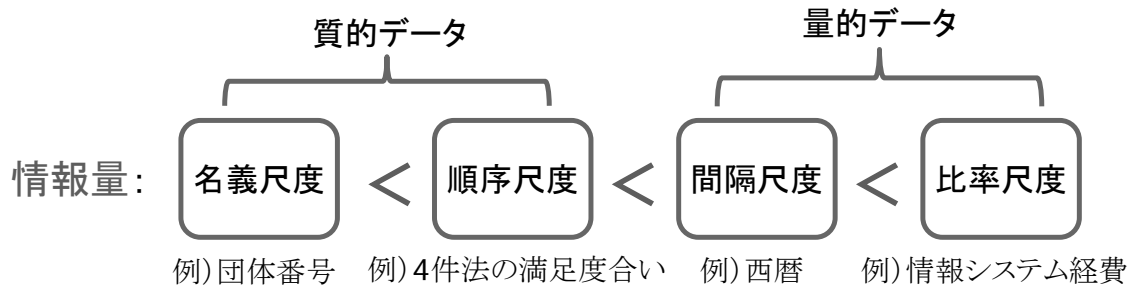
- 標準化後のデータだけがある場合の計測方法。標準化を行った「実施グループ」と行わなかった「対照グループ」から属性の似たもの同士を取り出して、それぞれの平均を比較。

(3) 差の差

- 標準化前後のデータと対照グループのデータがある場合の計測方法。実施グループの実施前後の変化と、対照グループの同時期の変化の差を計算する。
-

4. 効果分析方法の一般論②

▶ 使用できる統計手法は、測定尺度に依存する。



● 説明(独立)変数－被説明(従属)変数の組合せ別統計手法の例

名義－名義: カイ2乗分析

名義－順序: ノンパラメトリック検定、順序回帰

名義－間隔・比率: t検定、分散分析

間隔・比率－名義: ロジスティック回帰

間隔・比率－間隔・比率: 相関、回帰

など

4. 効果分析方法の一般論③

▶ コストパフォーマンス評価とは

- 費用便益分析(アウトカムを貨幣換算して表現)や、費用対効果分析(アウトカムを直接的に表現)等によってコスト・パフォーマンスを評価し、必要性や有用性を判断する。

▶ 費用便益分析の基本公式

$(\text{政府の便益} + \text{利用者の便益}) - (\text{政府の費用} + \text{利用者の費用}) = \text{費用便益インパクト}$

- 費用便益インパクトが正なら、投資価値あり。

▶ 費用便益分析を行うのは大変なのでハードルがやや高いと思うが、せめて費用対効果はできれば把握したいところ。

5. 結果の公表と改善活動

- ▶ **結果を公表し、改善に役立てなければ意味がない。**
 - ▶ **システムの共同化等を通じた業務の効率化を促進するために**
 - 「業務の標準化」の効果測定等も大事だと思うが、ICT経費をさまざまな角度から自治体間で比較できるようにする環境の整備も、有意義であろう。
 - 歳入に占めるICT経費の割合や、住民1人当たりのICT経費などを、団体特性別(団体類型、人口規模、地域など)に簡単に比較できるようにして公開する。業務システムごとの内訳を出すのが困難ならば、なくても構わない。
 - オープンデータとして二次利用が容易な形態で公開すべきだと思うが、まずは自治体関係者のみがアクセスできるサイトにデータとツールを公開してみるという方法もありうる。
 - できれば、ICT経費と関連性が強いと思われる測定指標の情報と共に。
-