

地方自治体における業務プロセス・システムの標準化 及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会 (第5回)

事務局提出資料①

平成31年1月
総務省自治行政局行政経営支援室

1. Society5.0のあり方と2040年の自治体の目指すべき姿 ～ AI・ロボティクスの活用 ～

地方自治体におけるAI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査について (1)

- 事務局において、全都道府県・指定都市・市区町村を対象に、「地方自治体におけるAI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査」を実施。
- その結果、AIを1業務でも導入している(実証実験含む)団体は、都道府県で約36%、指定都市で約60%、その他の市区町村で約4%であった。

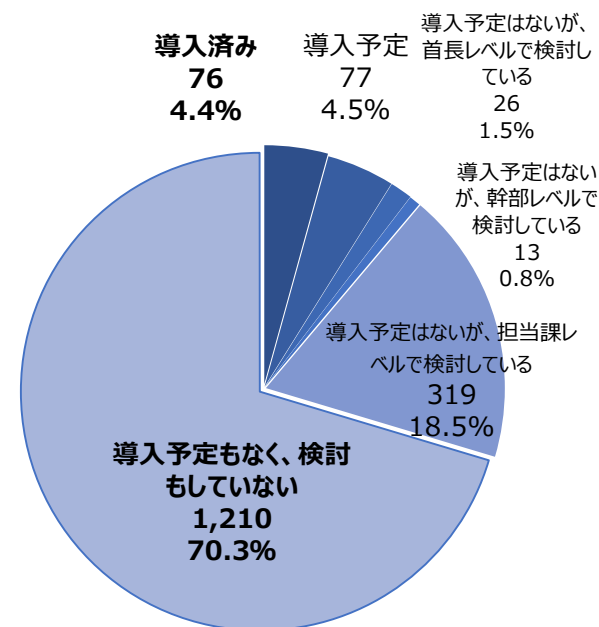
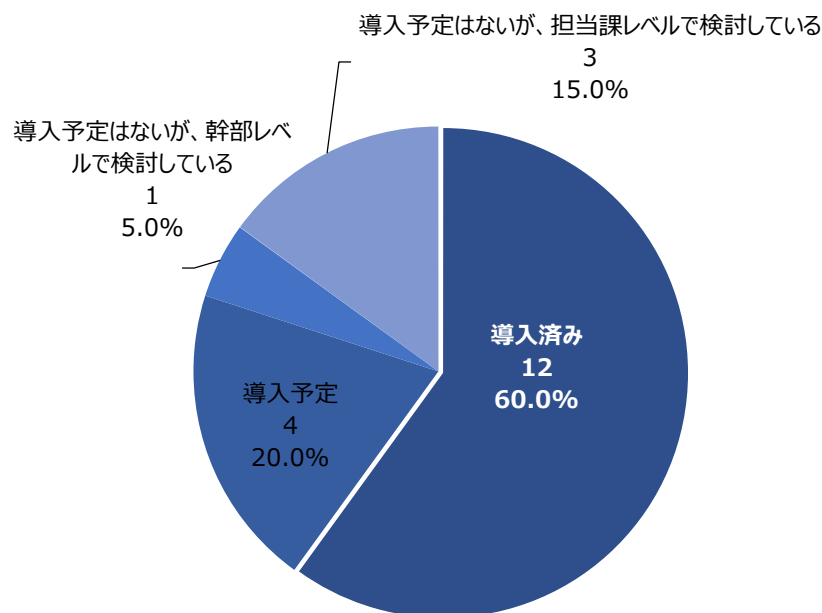
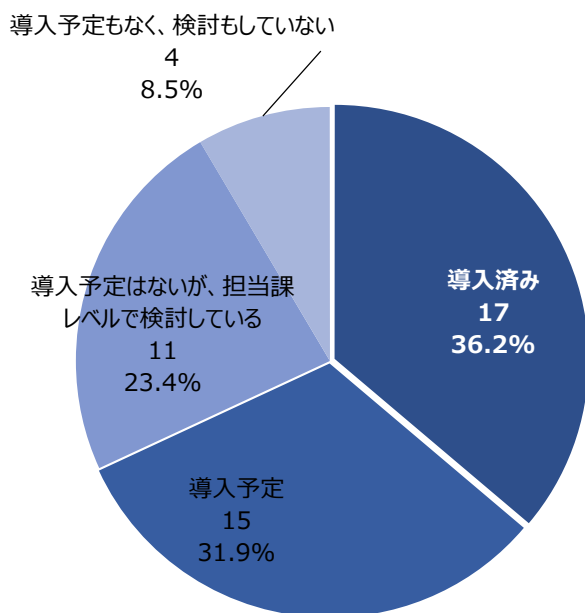
AIの実証実験・導入状況

※ 速報値 (平成31年1月8日時点)

都道府県

指定都市

その他の市区町村



その他の市区町村においては、導入予定もなく、検討もしていない市区町村が約7割。

※ 導入は実証実験も含む。

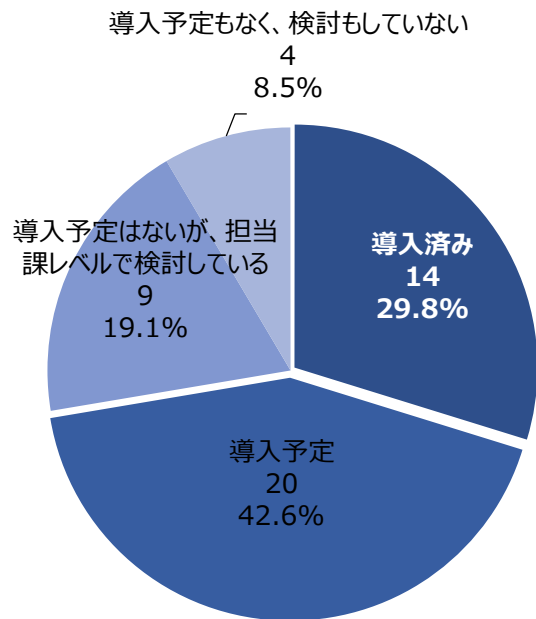
地方自治体におけるAI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査について (2)

○ RPAを1業務でも導入している(実証実験含む)団体は、都道府県で約30%、指定都市で約45%、その他の市区町村で約3%であった。

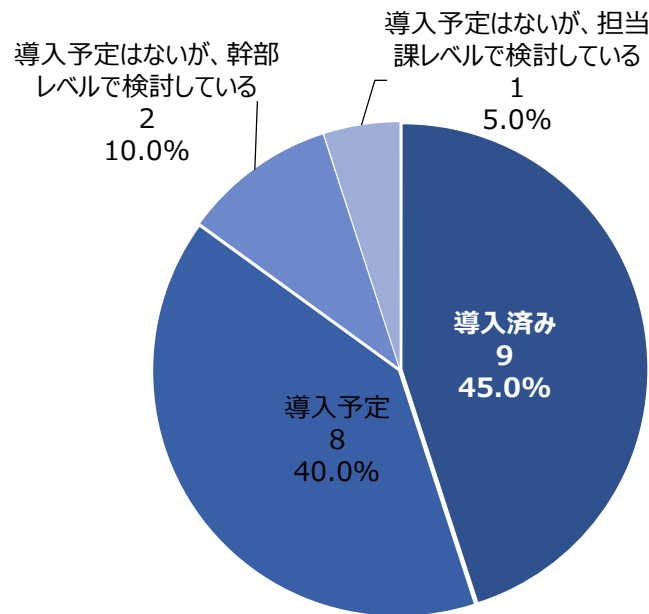
RPAの実証実験・導入状況

※ 速報値 (平成31年1月8日時点)

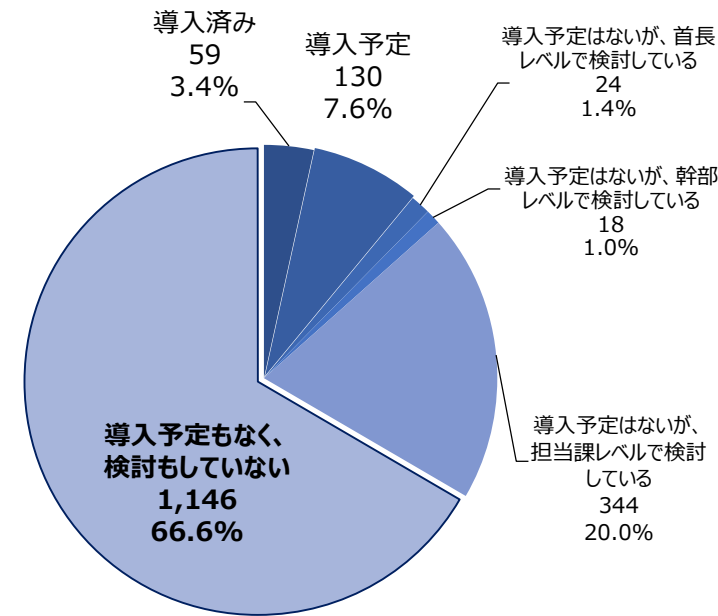
都道府県



指定都市



その他の市区町村



市区町村においては、導入予定もなく、検討もしていない市区町村が約3分の2。

※導入は実証実験も含む。

地方自治体のAIの導入状況 (1) ~導入している機能~

- 事務局において、全都道府県・市区町村を対象に、「地方自治体におけるAI・ロボティクスの実証実験・導入状況等調査」を実施。(平成30年11月1日現在)
- 都道府県については、音声認識(AIを活用した議事録作成等)が多く、市区町村においては、チャットボットによる応答が半数以上を占めている。

AIの機能別の導入状況

※ 速報値 (平成31年1月8日時点)

	導入済み 団体数	音声認識	画像・動画認識	文字認識	言語解析・意図予測	数値予測	マッチング	ニーズ予測	行動最適化	作業の自動化	チャットボットによる応答	その他
		音声のテキスト化、声の識別	画像や動画の特徴の認識・検出	手書きや活字の認識	発言の意味や内容の理解	変化する数値の将来予測	需要と供給の調整	公共サービスのニーズ予測	合理化な行動パターン の提案	非定型業務の自動化	行政サービスの案内	
都道府県	17	14	1	2	2	0	1	0	1	0	4	0
指定都市	12	6	2	0	5	0	0	0	0	3	9	3
その他の市区町村	76	17	6	5	9	3	12	0	4	4	43	7

(例) 「AIを活用した議事録作成」

住民からの問合せに対応する「チャットボット」を活用している団体が導入済み団体の半数以上。

地方自治体のAIの導入状況 (2) ～導入している分野～

○ 市区町村においては、児童福祉や子育て、健康・医療など福祉分野での活用事例が比較的多い。

※ 速報値 (平成31年1月8日時点)

AIの分野別の導入状況

(例)「保育所の利用調整へのAI活用」

	導入済み 団体数	組織・職員 (行政改革を含む)	財政・会計・財務	情報化・ICT	住民参加・協働	コミュニティ	情報公開・個人情報保護	治安(再犯防止を含む)	消費者保護	健康・医療	児童福祉・子育て	学校教育・青少年育成	文化・スポーツ・生涯学習	高齢者福祉・介護	障がい者福祉	生活困窮者支援
都道府県	17	3	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	0
指定都市	12	3	0	2	1	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0
その他の市区町村	76	8	3	8	6	5	2	5	4	15	28	8	7	11	8	3

(例)「議事録のAIによる文字起こし」

	導入済み 団体数	人口減少対策(移住を含む)	農林水産業	商工・産業振興	観光	土地利用・都市計画	公共施設・インフラ	公共交通	自然環境	生活環境	国際化・国際交流	男女共同参画・人権・多様性	過疎・離島地域等の進行	横断的なもの	その他
都道府県	17	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	11	4
指定都市	12	0	0	0	0	0	3	0	1	1	1	0	0	4	3
その他の市区町村	76	5	4	6	9	5	6	9	3	9	6	3	0	27	8

地方自治体のAIの導入状況（3） ～導入している業務例～

機能別（主なもの）

音声認識

- 会議録作成支援システム
- 自動翻訳システム

チャットボットによる応答

- チャットボットによる行政サービスの案内
- 多言語AIチャットボットサービス
- LINEを活用した対話型サービス
- 子育て相談のためのAIを活用したチャット窓口の開設
- 観光・文化・都市経営情報の総合案内コンシェルジュ
- AIを活用した移住・定住に関する自動対話型のFAQ機能など

画像認識

- 画像認識による歩行者通行量調査

マッチング

- 保育所の入所選考業務、保育園の入園AIマッチング

分野別（主なもの）

健康・医療

- 健康情報関連業務
- 文字認識による予防接種予診票のデータ化
- 国民健康保険レセプト点検業務

児童福祉・子育て

- 保育所の入所選考業務、保育園の入園AIマッチング

高齢者福祉・介護

- 聴覚障害者との会話に利用する音声文字変換表示

土地利用・都市計画

- 画像認識による歩行者通行量調査

観光

- 観光案内多言語AIコンシェルジュの導入

横断的なもの

- 会議録作成支援システム

地方自治体のRPAの導入状況 (1) ～導入している分野～

○ 都道府県・市区町村ともに、行革や情報担当を所管している部局でRPAを実証的に導入している傾向にある。それ以外にも、福祉部門や税務部門での導入が進んでいる。

※ 速報値 (平成31年1月8日時点)

(例) 超過勤務実績の入力業務
通勤手当調査業務 等

RPAの分野別の導入状況

(例) 保育施設利用申込書入力事務
児童手当入力事務 等

	導入済み 団体数	組織・職員 (行政改革を含む)	財政・会計・財務	情報化・ICT	住民参加・協働	コミュニティ	情報公開・個人情報保護	治安(再犯防止を含む)	消費者保護	健康・医療	児童福祉・子育て	学校教育・青少年育成	文化・スポーツ・生涯学習	高齢者福祉・介護	障がい者福祉	生活困窮者支援
都道府県	14	8	6	2	0	0	0	1	0	4	0	2	0	0	0	0
指定都市	9	1	4	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
その他の市区町村	59	22	27	9	2	1	1	1	0	9	8	1	0	10	6	0

	導入済み 団体数	人口減少対策(移住を含む)	農林水産業	商工・産業振興	観光	土地利用、都市計画	公共施設・インフラ	公共交通	自然環境	生活環境	国際化・国際交流	男女共同参画・人権・多様性	過疎・離島地域等の進行	横断的なもの	その他
都道府県	14	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	2
指定都市	9	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	2
その他の市区町村	59	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	21

(例) ふるさと納税受付・
データ処理業務 等

分野別（主なもの）

住民異動

- 転入通知業務
- コンビニ交付集計事務

健康・医療

- 重度心身障害者医療費の助成事務
- 特定健診の受診券の再交付事務
- 国民健康保険料にかかる所得申告書入力業務

財政・会計・財務

- 臨時職員の賃金支払業務
- 職員の超過勤務管理業務
- 通勤手当に係る距離測定
- 財務会計システムにおける支払事務

地方税

- 個人市民税の当初課税業務
- 法人市民税の賦課業務
- 法人市民税の還付業務
- 軽自動車税新規登録事務

児童福祉・子育て

- 私立幼稚園等入園料補助金支払業務
- 保育園新規申込業務
- 子ども子育て支援システム入力事務

組織・職員

- 職員の超過勤務管理業務

その他

- 総務省や都道府県等からの各種照会業務
(地方交付税の基礎数値照会、地方公務員給与実態調査等)
- 各種統計資料の集計 等

高齢者福祉・介護

- 要介護申請における一連業務
- 後期高齢者保険料決定通知書

地方自治体のAI・RPAの導入に向けた課題

○ AI・RPAの導入に向けた課題として、「どのような業務や分野で活用できるかが不明」、「導入効果が不明」、「参考となる導入事例が少ない」と回答した団体が多数。

AIの導入に向けた課題

※ 速報値（平成31年1月8日時点）

	何から取り組めばいいのかわからない	どのような業務や分野で活用できるかわからない	参考となる導入事例が少ない	導入効果が不明	AIの技術を理解することが難しい	取り組むための人材がない又は不足	実証や検証を行う連携先が見つからない	取り組むためのコストが高額であり、予算を獲得するのが難しい	財政担当課における優先順位が低い	住民・議会の理解を得られない、又は得られる見込みがない	幹部の関心が低い	担当課の理解が得られない	情報の収集・活用に関する個人情報保護等の制約	その他
都道府県	2	26	28	25	6	11	2	12	0	1	0	1	2	4
指定都市	0	5	5	10	4	3	1	13	3	0	0	1	3	3
その他の市区町村	503	934	718	863	143	465	53	430	77	20	50	38	44	72

RPAの導入に向けた課題

	何から取り組めばいいのかわからない	どのような業務や分野で活用できるかわからない	参考となる導入事例が少ない	導入効果が不明	RPAの技術を理解することが難しい	取り組むための人材がない又は不足	実証や検証を行う連携先が見つからない	取り組むためのコストが高額であり、予算を獲得するのが難しい	財政担当課における優先順位が低い	住民・議会の理解を得られない、又は得られる見込みがない	幹部の関心が低い	担当課の理解が得られない	情報の収集・活用に関する個人情報保護等の制約	その他
都道府県	1	24	27	20	9	12	0	18	0	0	0	6	1	8
指定都市	0	8	9	9	3	5	1	8	2	0	0	0	0	5
その他の市区町村	478	948	722	908	136	491	46	409	79	20	57	52	28	98

国で検討してほしい事項

- ✓ AI・RPA導入事例紹介（人口規模別に）
- ✓ 自治体職員向けの研修や講座の開催
- ✓ 導入フロー・手順のマニュアル整備
- ✓ 自治体に共通する業務での国や都道府県によるAI・RPAの提供（自治体単独だと高価で導入できないため）
- ✓ RPA管理方法のルール整理
- ✓ 費用対効果分析の手法やツールの提供
- ✓ 個人情報保護やセキュリティとの関係の整理
- ✓ 財政措置
- ✓ 様式の統一・変更（特にOCRで読み取ることが可能な様式（国や都道府県からの調査関係をRPA処理するため。））
- ✓ 電子化・デジタルファーストの推進

泉大津市の職員数

○ 泉大津市において、比較的業務が多い課を対象に、優先的にBPRを実施し、業務量の把握や業務の種類等を把握。BPRの対象職員数は、市職員の約半数を占める。

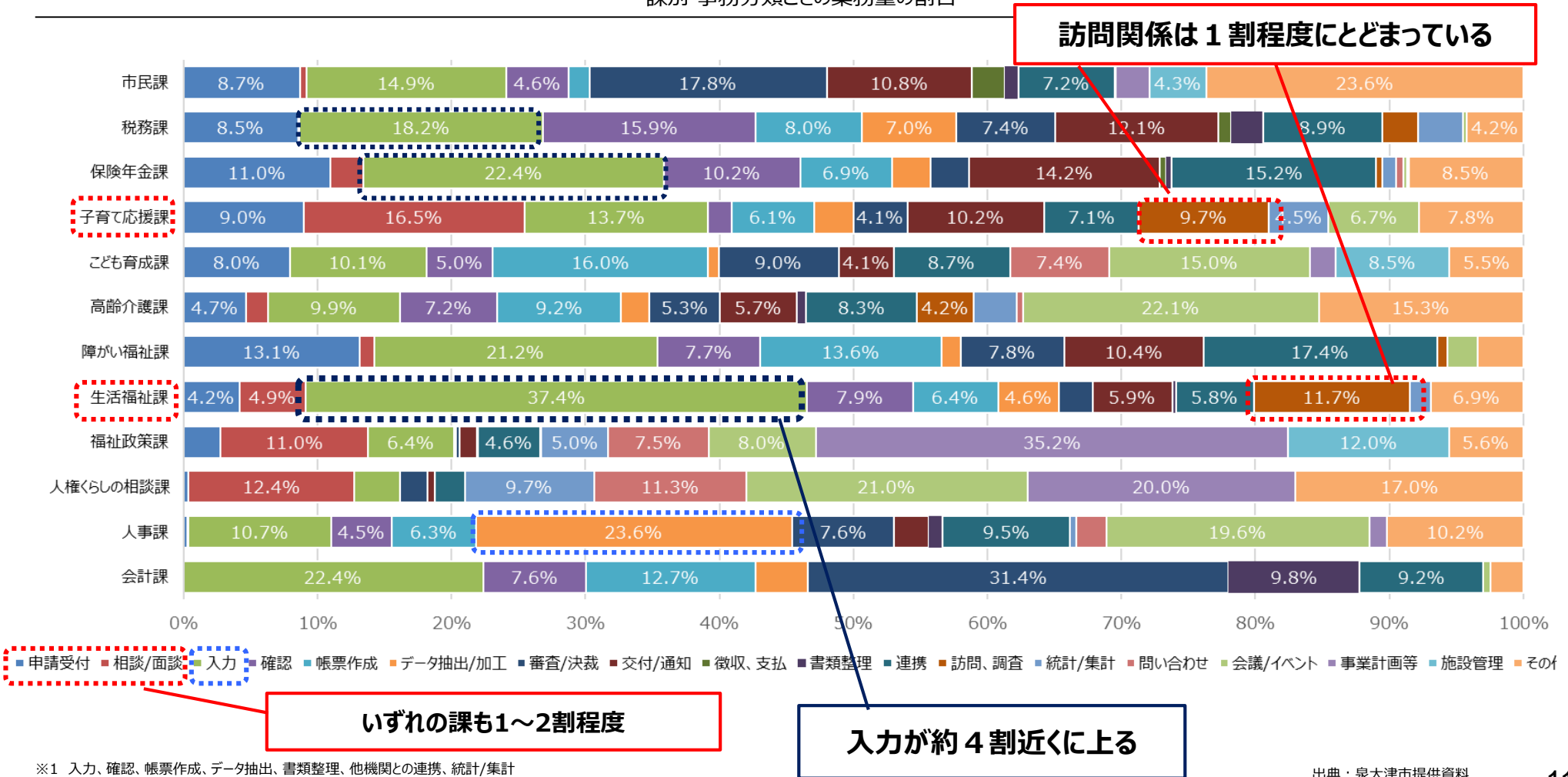
課名	正職員	嘱託員・ 臨時職員	合計
政策推進課	6	1	7
地域経済課	7	0	7
危機管理課	6	1	7
秘書広報課	5	3	8
人事課	6	3	9
市民協働推進課	4	1	5
人権くらしの相談課	4	2	6
総務課	6	2	8
財政課	6	0	6
税務課	27	5	32
市民課	12	6	18
資産活用課	4	1	5
福祉政策課	6	1	7
高齢介護課	12	16	28
障がい福祉課	8	2	10
生活福祉課	15	11	26
子育て応援課	16	12	28
こども育成課	7	8	15
健康づくり課	6	1	7
保険年金課	14	5	19

課名	正職員	嘱託員・ 臨時職員	合計
都市づくり政策課	11	2	13
建築住宅課	7	1	8
土木課	15	4	19
環境課	9	1	10
水道課	11	2	13
下水道課	9	2	11
会計課	5	3	8
教育政策課	8	0	8
指導課	10	4	14
生涯学習課	6	2	8
スポーツ青少年課	5	4	9
市議会事務局	6	0	6
選管・監査・公平・農 委事務局	5	0	5
合計	284	106	390
うちBPR対象課	132	74	206

泉大津市における現在の業務 (1)

○ 泉大津市において、各課の個々の作業を、事務分類(受付、相談、入力、交付等)ごとの業務量を分析した結果、現状は入力や確認作業等の事務作業が半数程度以上と多く、一方で相談、審査、訪問、事業計画などは2割弱。

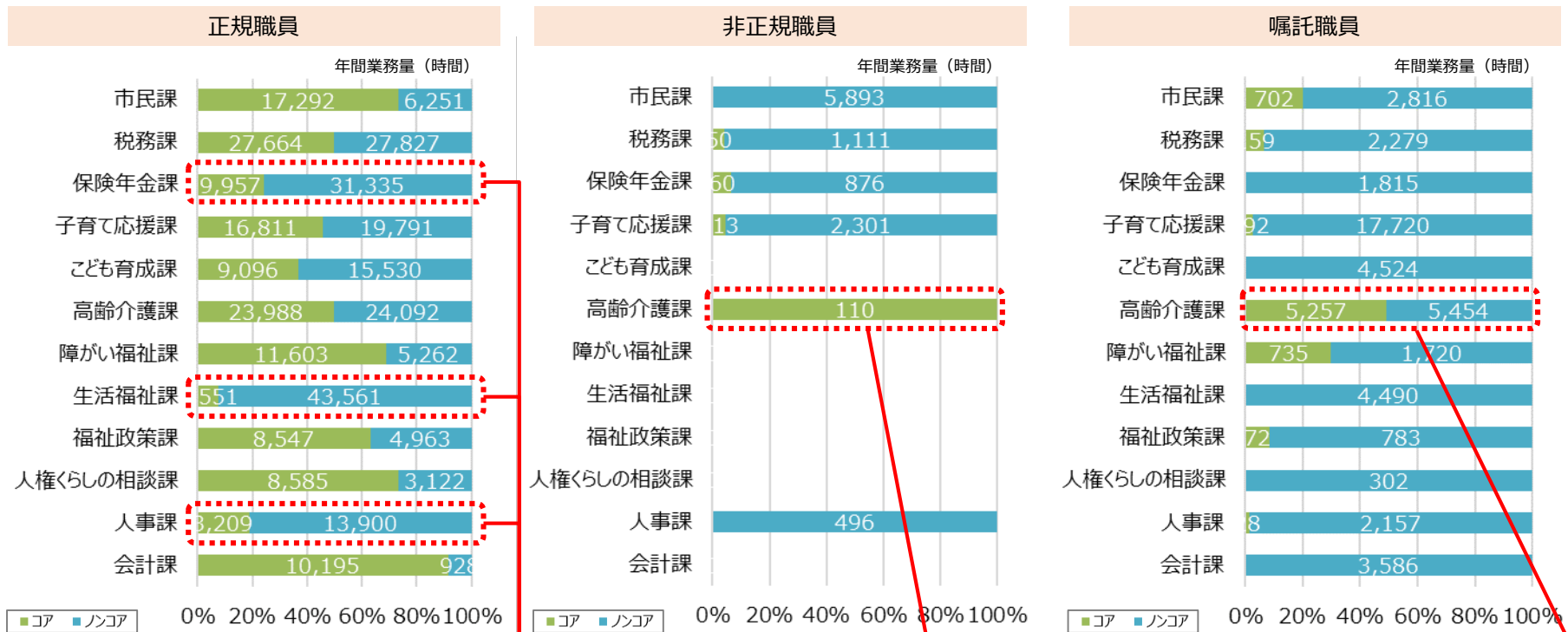
課別 事務分類ごとの業務量の割合



泉大津市における現在の業務 (2)

- 職員に対して、自分の業務における「職員が実施すべき業務(コア業務)」の割合をアンケートした結果、保険年金課、生活福祉課、人事課においては、ノンコア業務が7割強を占める結果になっている。
- また、高齢介護課では、非正規職員及び嘱託職員が「職員が実施すべき業務」を実施している。

雇用形態別 コア/ノンコア業務量の割合



ノンコア業務が7割強を占めている

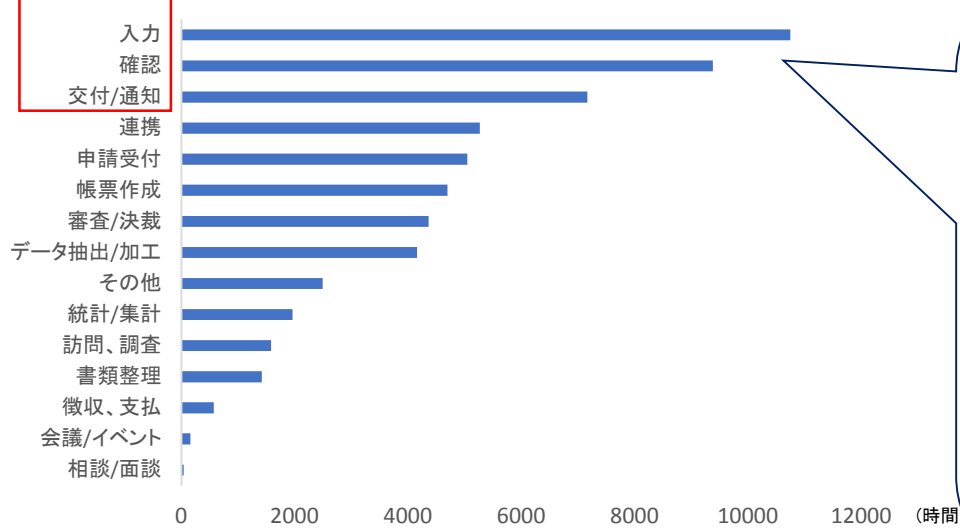
高齢介護課(長寿推進係)
 ✓ 介護予防に関する一時訪問 (110時間)

高齢介護課(長寿推進係)
 ✓ 生活支援サービス等 (1,468時間)
 ✓ 介護予防に関する動画作成 (734時間)
 ✓ 会議/イベントにおける企画・立案、各種調整、当日運営、アンケート・議事録作成等 (1,958時間)

泉大津市における現在の業務 (3)

○ 泉大津市において、業務量が多い課は、税務課(約5.9万時間)、高齢介護課(約5.9万時間)、子育て応援課(約5.7万時間)、生活福祉課(約5.2万時間)、保険年金課(約4.4万時間)となっている。

税務課の業務量



◆入力

- ・滞納整理の財産調査の対象者から紙で送付された回答書を業務システムに入力する業務 1,453時間
- ・個人住民税納税者の異動情報をシステムに登録する業務 1,075時間

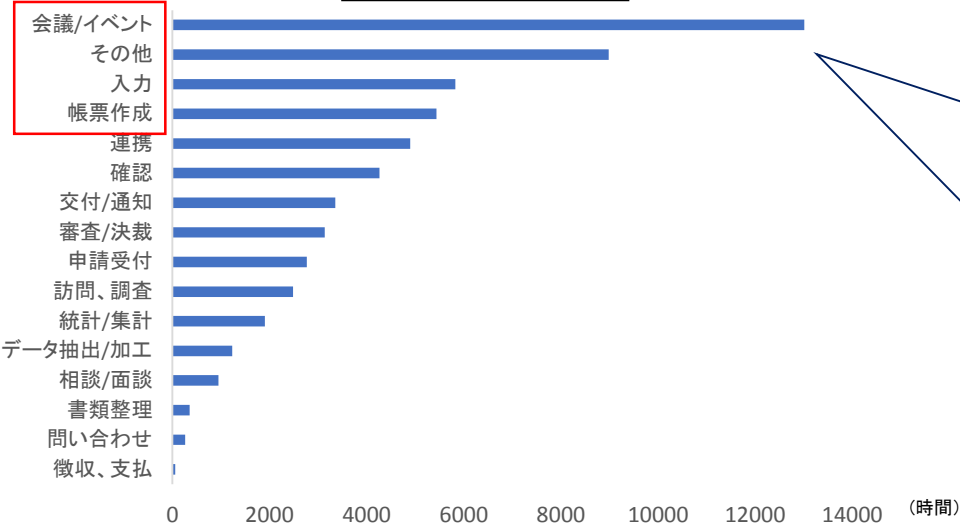
◆確認

- ・滞納整理システムから対象者を抽出し、経過を確認する業務(現年分:年3回、滞納繰越分:年2回) 1,408時間
- ・未申告者や事業所、他市町村から回送された資料など、各種異動資料に不備、不足等がないかを確認し、不備等がある場合は再提出を依頼する業務 1,075時間

◆交付/通知

- ・個人住民税証明書を申請者に交付する業務 493時間
- ・個人市民税の納税通知書、税額通知書を送付する業務 358時間

高齢介護課の業務量



◆会議/イベント

- ・介護認定審査会の当日運営業務(年間120回、会議時間2時間/回) 7,810時間
- ・介護認定審査会資料事前送付 919時間

◆入力

- ・要介護認定について、医師からの主治医意見書や介護事業者からの委託費の請求に対して、財務会計システムに金融機関へ振り込む金額を入力する業務 2,100時間

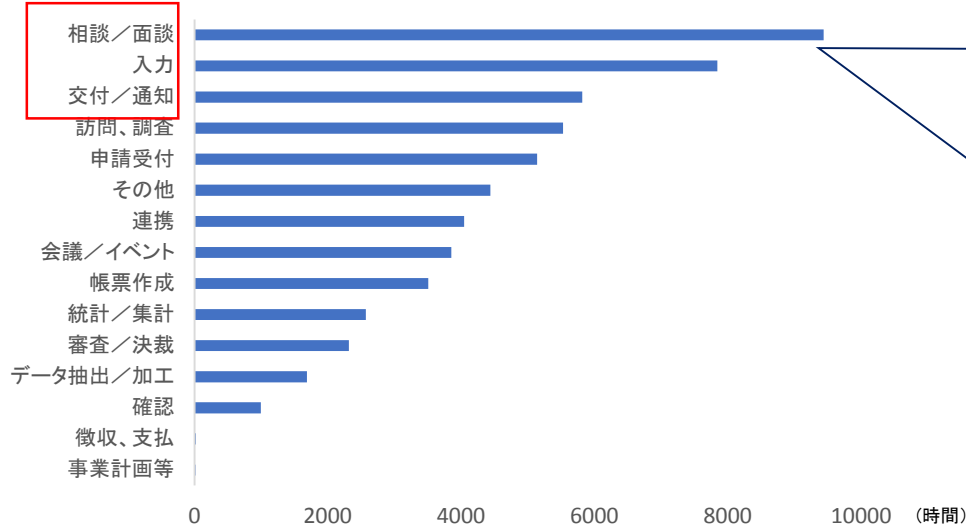
◆帳票作成

- ・要介護認定調査の委託料の作業明細表の作成 2,363時間

泉大津市における現在の業務（4）

○ 泉大津市において、業務量が多い課は、税務課（約5.9万時間）、高齢介護課（約5.9万時間）、子育て応援課（約5.7万時間）、生活福祉課（約5.2万時間）、保険年金課（約4.4万時間）となっている。

子育て応援課の業務量



◆相談/面談

- ・虐待等の通報・届出・相談受付業務 2,692時間
- ・虐待等の聞き取り、指導業務 1,615時間

◆入力

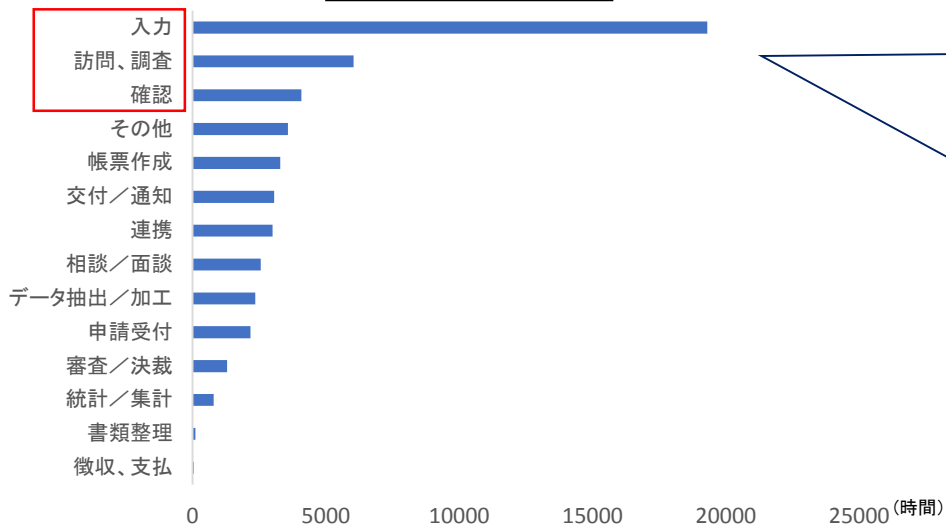
- ・児童相談のケース記録を基に要保護、要支援、特定妊婦台帳を作成する業務 909時間
- ・歯科検診結果を業務システムに入力する業務 523時間

◆交付/通知

- ・歯科検診結果の案内はがきの作成 523時間
- ・母子健康手帳や助成券等の交付 356時間

※ 入力・交付/通知については、細々した対象業務が多数

生活福祉課の業務量



◆入力

- ・生活保護のケース記録の作成、算定書、提出書類等の整理 11,275時間
- ・生活保護受給者の各種調査(他法他施策調査、扶養調査、病状調査、収入調査、現地調査等)の結果入力業務 1,765時間

◆訪問・調査

- ・生活保護対象者宅を訪問し、調査(主としてヒアリング)を実施する業務 3,530時間

◆確認

- ・生活保護の新規認定時に最低生活費と扶助費のシュミレーションをシステム上で行う業務 1,201時間

2. 外部との情報連携(様式・帳票を含む。)のあり方

様式・帳票の標準化が与える効果

- 様式・帳票の標準化は、自治体、ベンダ、住民・企業それぞれにとってメリットがある。また、システムの標準化やAI・ロボティクスの活用のためにも重要な要素である。

① 住民・企業側のメリット

- ✓ 住民や企業が、自治体に提出する書類や受け取る書類が統一されることで、複数団体に提出する際の手間が解消される。

② 自治体側のメリット

● システムの標準化

- ✓ 様式・帳票の文言レイアウト調整により生じている大量のカスタマイズを削減でき、コストカットになる。
- ✓ システム調達時の調整コストが大幅に削減できる。

● AI・ロボティクスの活用

- ✓ AI-OCR、RPAを活用した統一的な業務プロセスに寄与する。

③ ベンダ側のメリット

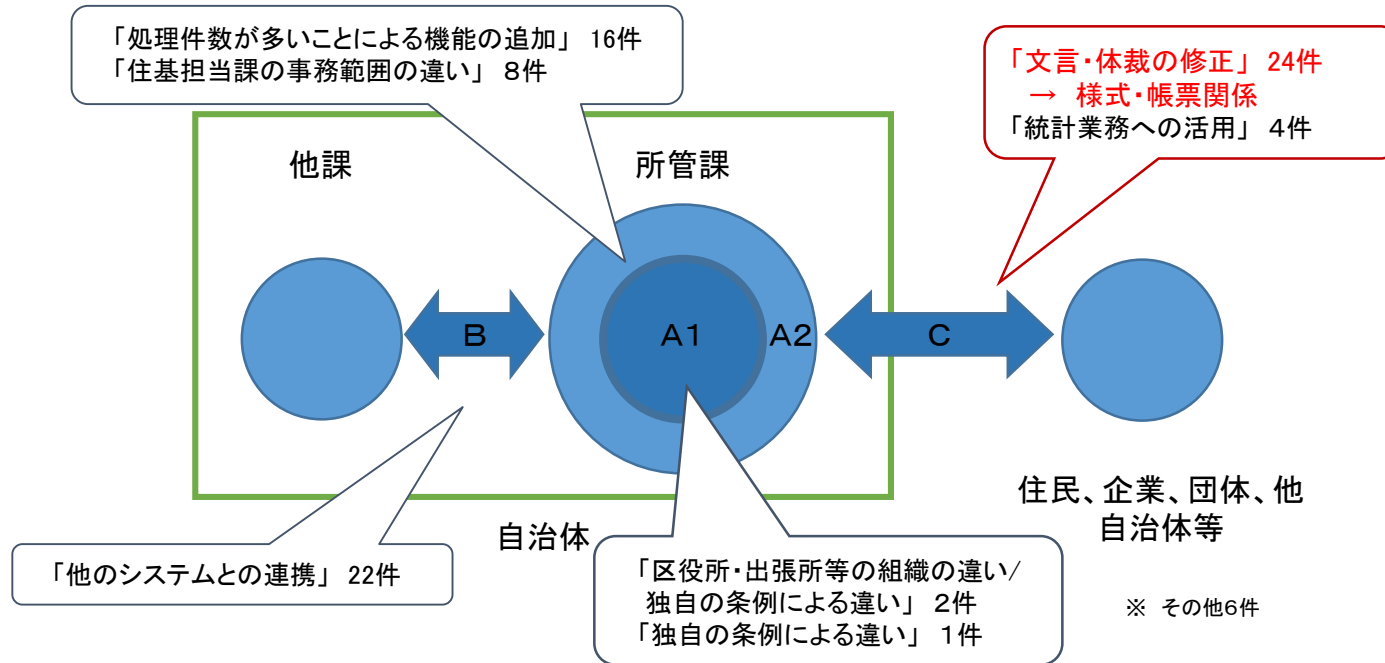
- ✓ ベンダ側としても、個別自治体との調整コストが減少し、より効率的な仕事が可能に。

様式・帳票におけるカスタマイズの状況

○ 地方自治体のシステムのカスタマイズのうち、様式・帳票関係が多くを占めている。

【第4回事務局提出資料】

第3回資料2「中核市等の住基システムのカスタマイズ一覧」(全83件)



【ベンダ提供資料】

カスタマイズの総数(要件数)から機能と帳票を分類し、各々の比率を抽出したもの

自治体名	人口	住民記録システム		住民税システム		介護保険システム	
		機能	帳票	機能	帳票	機能	帳票
A	50万人	70%	30%	60%	40%	60%	40%
B	20万人	97%	3%	93%	7%	90%	10%

※ B自治体はトップダウンで標準化(パッケージ適用)

【帳票の例】

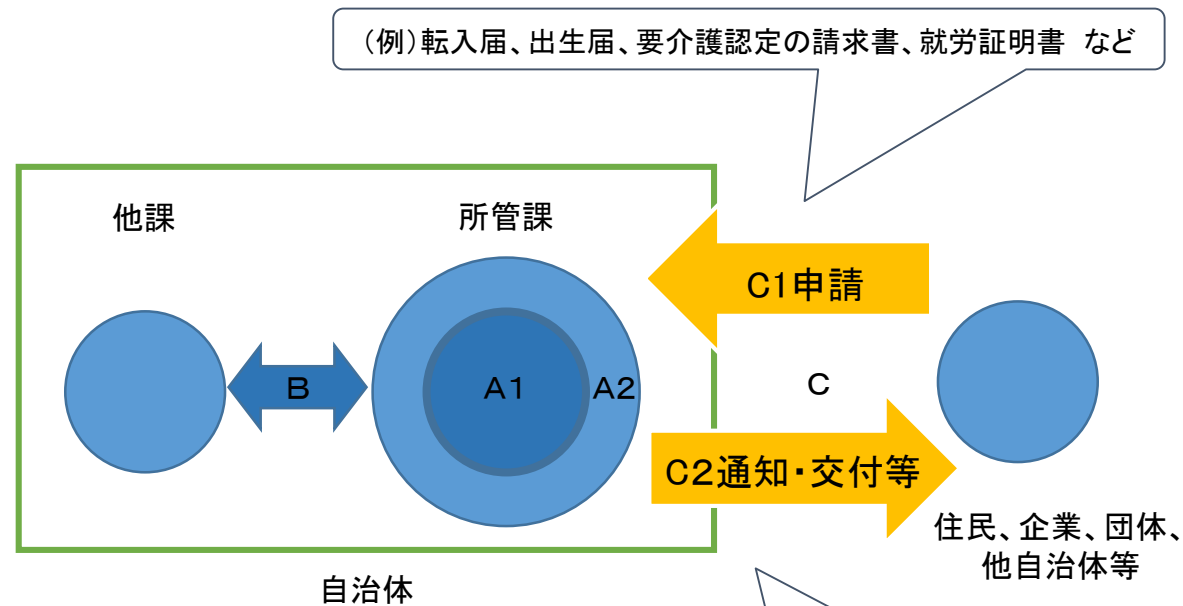
- ① 市民向け帳票
(通知書・納付書、回答書)
- ② 他機関向け帳票
(県・他機関向け報告資料)
- ③ 内部事務帳票
(チェックリスト)
- ④ 統計など

様式・帳票の種類 (1)

- 自治体の業務に関する様式や帳票については、①住民や企業等からの申請、②住民や企業等に対する通知・交付等の大きく2つのパターンがある。
- また、自治体内部事務用の帳票(チェックリスト等)もある。

自治体外部(住民、企業、団体、他自治体等)との様式・帳票のやりとり

- ①住民や企業等からの申請(C1)と②住民や企業等に対する通知・交付等(C2)という双方向のやりとりがある。



様式・帳票の種類 (2)

○ 自治体の業務に係る様式や帳票については、①法令により様式や帳票そのものが規定されている場合、②法令により記載事項が規定されている場合、③法令により届出義務等が規定されている場合、④特に法令に根拠がない場合(例:印鑑登録証明書(自治体の印鑑条例が根拠))等が存在する。

根拠法令	様式	規定内容			
		法律 ③	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 ②	○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 ②	-	○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 ②	○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) ①	-
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 ②	○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) ② ①	-
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 ②	○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う前提があったためではないか(担当課聞取)	○様式

行政手続コストと様式・帳票の統一

○ 規制改革推進会議では、「事業者目線での規制改革、行政手続の簡素化、IT化の一体的推進」という観点から、「2020年3月までに行政手続コスト(事業者の作業時間)の20%以上の削減」を決定。また、行政手続コスト削減の3原則として、①行政手続の電子化の徹底(デジタルファースト)、②同じ情報は一度だけの原則(ワンスオンリー)、③書式・様式の統一を掲げた。

○ 書式・様式については、46件^(※)の書式・様式について、各府省で改善方策の検討を実施。

※ 各府省が作成した「地方自治体における手続上の書式等が異なるもののリスト」を参考に、事業者団体から、「書式等が異なることにより、事業者として負担が大きいもの」として情報提供があったもの。

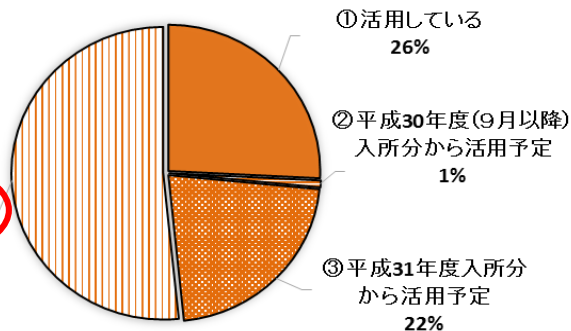
「地方自治体における書式・様式の改善方策」が示されている書式等

- 認可保育所等の施設型給付費等にかかる加算(調整)適用申請・実績報告書
- 自動車保管場所証明申請書・自動車保管場所届出書
- 競争入札参加資格審査申請書
- 納税証明書の交付申請書(競争入札参加資格審査用)
- 保険契約照会様式
- 給与等照会様式
- 個人事業税・自動車税・軽自動車税・不動産取得税・固定資産税・都市計画税の納税通知書・納付書等
- 自動車税・自動車取得税の申告書
- 事業者税・法人の都道府県民税・法人の市町村民税の申告書・納付書
- 法人設立等届出書
- 給与支払報告・特別徴収に係る給与取得者異動届出書
- 給与支払報告書(総括表)
- 特別徴収納税額通知書
- 特別徴収切替申請書
- 危険物仮貯蔵・仮取扱承認申請書
- 危険物保安監督者選任届出書
- 卸売販売業・高度管理医療機器等販売業及び貸与業の許可申請書・変更等届出書、薬局開設の変更等届出書
- 毒物劇物一般販売業の登録申請書・変更等届出書
- 麻薬小売業者の役員の変更届出書
- 生活保護の決定・実施に係る照会文書
- 指定訪問介護事業者・指定訪問看護事業者・指定通所介護事業者・指定特定施設入居者生活介護事業者等及び指定認知症対応型共同生活介護事業者等の指定申請書
- 森林経営計画書
- 屋外広告業の登録申請書・登録事項変更届出書
- 道路工事施行承認申請書
- 道路占用許可申請書
- 沿道掘削施行協議書
- 臨時運行許可申請書
- 産業廃棄物処理計画書・産業廃棄物処理計画実施状況報告書
- 産業廃棄物管理票交付等状況報告書

就労証明書の標準的様式の活用状況

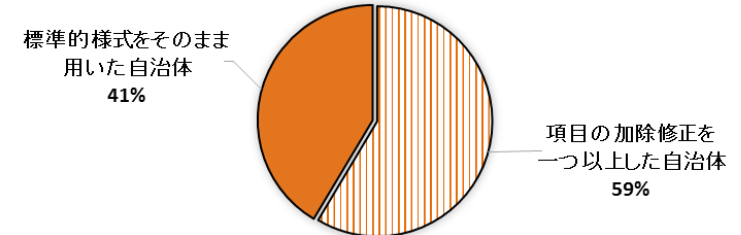
- 就労証明書の標準的様式については、内閣官房・内閣府・厚生労働省が就労証明書の実態調査を基に標準的様式案を作成し、自治体からの意見を踏まえた上で、「就労証明書標準的様式」を決定し、自治体に活用するように要請。
- ただし、標準的様式について、自治体での活用が十分に進んでいないことが課題。

標準的様式の活用状況(問1)



①活用している

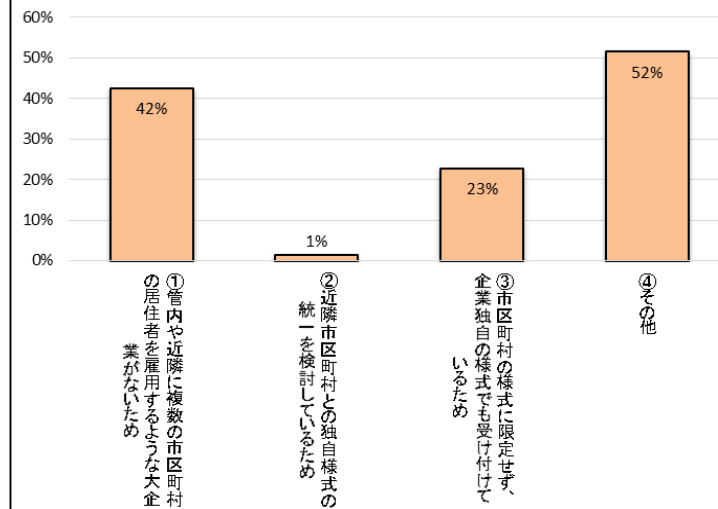
活用している場合の項目の加除修正の有無(問2)



「活用する予定はない」との回答が51%

④活用する予定はない

活用予定なしの理由(複数回答可)(問3)



就労証明書の標準的様式の取組を踏まえて

- 標準的様式の普及率はいまだ全体の約40%（保育所等申込者数ベース）にとどまり、特に待機児童問題を抱える大都市での導入が進んでいない（政令市で約25%、東京23区で約10%）。
- その要因としては、標準的様式の項目の不足や、大都市の自治体における事務の差異が考えられる。

標準的様式の利用が進まない要因

- **標準的様式の項目の不足**
 - 標準的様式は項目が簡素化されすぎていることにより、待機児童問題を抱える大都市においては使用しにくい。
- **保育所の利用調整事務への影響**
 - 自治体は、就労証明書で得た情報を基に、保育所の利用調整事務を実施。特に、待機児童問題を抱える大都市にとっては、
 - ・利用調整事務に当たり、詳細な情報が必要
 - ・利用調整の詳細が統一されていない中で様式のみ統一することは困難との声。
- **項目名や記載内容の揺れ**
 - 自治体ごとに、例えば、項目名が「氏名」、「お名前」というように統一されておらず、また、同じ「所得」という項目であっても、記載内容が統一されていない状況。

就労証明書

No. _____ 証明日 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

事業所名 _____
 代表者名 _____ 印 _____
 所在地 _____
 電話番号 _____
 記入者名 _____
 記入者連絡先 _____

下記の内容について、事実であることを証明いたします。

No.	項目	記入欄
勤務先事業場に関する事項		
1	業種	農業、林業 ※1 (_____)
就労者に関する事項		
2	ふりがな	_____
3	就労者氏名	_____
3	就労者住所	_____
就労状態等に関する事項		
4	雇用(予定)期間	無期 ※2 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日 ~ 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日
5	勤務先事業所名	_____
6	勤務先住所	_____
7	勤務先電話番号	_____
8	雇用の形態	自営業 ※3 _____
9	就労時間 (固定就労の場合)	計時間 時間 分
		平日 時 分 ~ 時 分
		土曜 時 分 ~ 時 分
		日曜 時 分 ~ 時 分
10	就労時間 (実働就労の場合)	月間 ※4 時間 分 _____
11	就労実績	平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日 ~ 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日
12	産前・産後休業の取得	取得中 ※5 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日 ~ 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日
13	育児休業の取得 (予定期間)	取得予定 ※5 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日 ~ 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日
		短縮可能時期 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日 延長可能時期 平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日
14	復帰年月日	平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日
その他		
15	備考欄	_____

※1～5はプルダウンリストから該当するものを選択すること。

保護者記入欄

氏名	生年月日	年	月	日	保育園	利用中	申請中(第一希望)
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

- ✓ 様式の項目は最大公約ではなく最小公倍的に網羅した上で、なるべく項目名や記載内容の揺れを減らす。
- ✓ 様式の標準化が「事務の標準化」と関係している部分については、項目を選択制にするなどの工夫が必要。

前橋市などにおける様式・帳票の統一の事例

- 群馬県前橋市など3市は、平成32年1月からシステムの共同化を実施するに当たって、業務の標準化等を検討し、「税」や「料」に係る様式・帳票の見直しを実施することとした。
- 税関係の帳票については、各市の様式から1つを選択して統一する方法ではなく、新様式を導入することになった。

現行

The image shows two examples of current tax notices. The left one is for '前橋市' (Maebashi City) and the right one is for '宇都宮市' (Utsunomiya City). Both notices are for '平成30年度 固定資産税・都市計画税 納税通知書 紙版' (Paper version of the notice for fixed asset tax and city planning tax for Heisei 30). The layouts are different, with varying fonts and table structures, illustrating the lack of standardization.

変更後

The image shows a unified tax notice form for Maebashi City. The title is '平成30年度 固定資産税・都市計画税 納税通知書' (Notice for fixed asset tax and city planning tax for Heisei 30). The recipient is '群馬県前橋市本丸町三丁目3-4-6 前橋 太郎 様' (Mr. Taro Maebashi, 3-4-6 Honmarucho, Maebashi City, Gunama Prefecture). The notice includes a QR code and a barcode. Below the header is a table showing the tax amounts for '固定資産税' (Fixed Asset Tax) and '都市計画税' (City Planning Tax). The total amount to be paid is 34,300 yen.

課税税額	固定資産税	都市計画税
土地①	1,701,573 円	3,393,878 円
家屋②	238,363 円	238,363 円
償却資産③	円	円
課税標準額④+⑤+⑥	1,939,900 円	3,635,000 円
税率	1.4%	0.2%
算出税額⑦	27,146 円	7,270 円
軽減税額⑧	円	円
年税額⑨=⑦	27,100 円⑩	7,200 円⑪
この通知書で納める税額(⑩+⑪)	34,300 円	

納付期表:

期別	納期原	納付額
第1期	平成30年5月1日	10,300 円
第2期	平成30年7月31日	8,000 円
第3期	平成30年10月1日	8,000 円
第4期	平成30年12月25日	8,000 円

課税計算のあらまし:

```

    graph TD
        A[家屋] --> B[評価額 × 特別率]
        A --> C[評価額 × 負担調整係数]
        B --> D[課税標準額]
        C --> D
        D --> E[課税標準額 × 1.4%]
        E --> F[算出税額]
        
        G[償却資産] --> H[評価額 × 特別率]
        G --> I[評価額 × 負担調整係数]
        H --> J[課税標準額]
        I --> J
        J --> K[課税標準額 × 0.2%]
        K --> L[算出税額]
        
        F --> M[合算]
        L --> M
        M --> N[年税額]
    
```

- ✓ ユニバーサルコミュニケーションデザインを取り入れ、市民が見やすい・分かりやすいデザインにすることで、住民サービスの向上に。
- ✓ 1市の様式が残るということはなく、3市での調整が可能に。
- ✓ 現行では、専用の用紙を使用しているが、大量生産されている通常の用紙に変更することで、コストも4割ほどカット。