

**平成 21 年度地域情報プラットフォーム推進事業
(引越・退職分野)**

成果報告書 概要版

2010 年 3 月 31 日

株式会社 日立製作所

目次

1. 本事業の概要	1
1.1 本事業実施の目的	1
1.2 事業全体像	1
2. モデルの策定	2
2.1 本事業の将来モデル、次期モデルの位置づけ	2
2.2 モデルの検討（トップダウンアプローチ）	2
2.3 引越・退職における業務の現状分析	4
2.4 次期モデルの実現方策検討	8
3. 次期モデルを実現するための想定アーキテクチャ	14
3.1 次期モデルで想定する前提条件	14
3.2 アーキテクチャの概要	14
4. 実証実験対象手続のサンプリングと利用者の属性の設定	17
4.1 実証実験対象手続のサンプリング	17
4.2 利用者の属性の設定	18
5. 実証実験（運用検証）	19
5.1 運用検証の概要	19
5.2 引越分野	20
5.3 退職分野	24
6. 次期モデルの効果測定	28
6.1 効果測定手法の考え方	28
6.2 効果測定的前提	28
6.3 次期モデルの効果測定結果	29
7. 実証実験（技術検証）	35
7.1 技術検証の概要	35
7.2 技術検証結果	37
8. 各種課題と対応策	38
8.1 制度面の課題と対応策	38
8.2 運用面の課題と対応策	41
8.3 技術面の課題と対応策	42
9. 行政効率化方策の検討	43
9.1 行政効率化方策の検討の考え方	43
9.2 次期モデルが目指す業務改革	43
9.3 業務プロセス改革案	43
9.4 業務システム改革案	45

1. 本事業の概要

1.1 本事業実施の目的

「地域情報プラットフォーム推進事業」（引越・退職分野）（以下「本事業」という。）は、「地域情報プラットフォーム標準仕様書」に準拠したシステムの実証実験を行い、様々な運用面・制度面における課題の抽出等を行うことで、国民の利便性向上、行政事務の効率化、国民と行政の信頼強化に資する公共情報サービスの早急な実用化と普及を図ることを目的とするものである。

具体的には、地方公共団体、国、民間間における引越や退職の手続等に関するワンストップサービスについて、その実現を目指す観点から、実証実験を実施し、全体構成の設計、課題の抽出、導入効果測定方法、地方公共団体等の効率化方策などの「成果報告書」や情報システムが準拠すべき業務面や技術面のルール案である「実用仕様案」を策定し、国は、その成果物を広く地方公共団体等に周知・提供することを目的とする。

1.2 事業全体像

本事業では、まず、現状の問題点から改善案を導出していくのではなく、トップダウンアプローチとして、本来あるべき姿を前提として次期モデルのイメージを策定する。一方で、ボトムアップアプローチとして現状の業務分析を実施する。

そして、トップダウンアプローチによって策定された次期モデルのイメージと現行の業務とのギャップを整理する。次期モデルでは、このギャップを解決する必要があるため、ギャップの解決策を基に、次期モデルの実現方策を整理する。

次に、整理した次期モデルの実現方策を受けて、対象手続のサンプリング等を行い、具体的な想定シナリオでの実証実験を実施し、運用面と技術面の検証を行う。

最後に、実証実験での検証結果や、実現課題の整理結果をふまえて、目指すべき業務改革案を整理する。

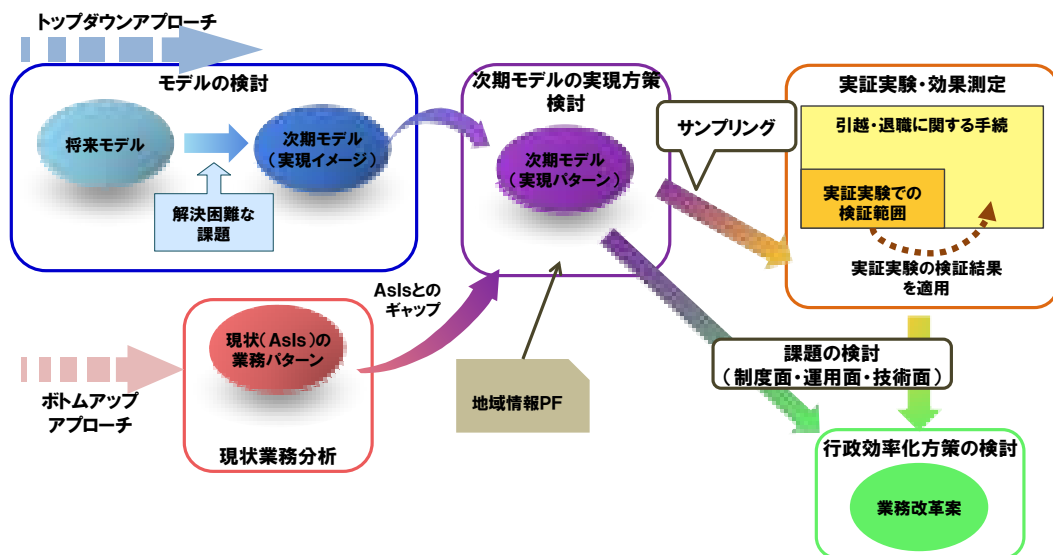


図 1-1 事業全体の流れ

2. モデルの策定

2.1 本事業の将来モデル、次期モデルの位置づけ

本事業では、実現段階の違いをもとに、2つの段階的なモデルを策定する。

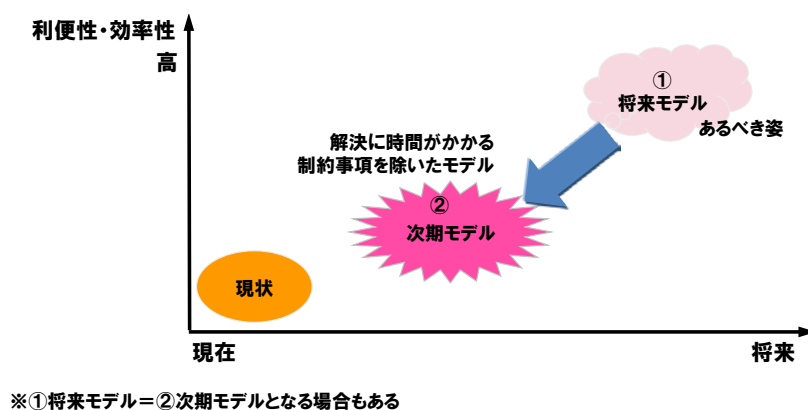


図 2-1 将来モデル、次期モデルの位置づけ

現状は、既存の枠組みに従って組織や制度が成り立っており、これらの枠組みを変えることは難しいと考えられる。そこで、本事業では、地域情報プラットフォームを活用することにより、目指すべき姿を仮想的に実現した姿を将来モデルと位置づける。

また、目指すべき姿としての将来モデルを段階的に実現するため、近い将来に実現できるレベル（第一段階）のモデルを次期モデルとして策定する。

2.2 モデルの検討(トップダウンアプローチ)

本事業では、社会的組織が持つ機能を、情報処理の観点で捉え、情報処理モデルとしての将来モデルと次期モデル（全体イメージ）を策定する。

2.2.1 将来モデル

(1) コンセプト

将来モデルで目指すのは、利用者の様々な動きに関する全ての情報が、1つの社会的組織で取り扱われる姿であるが、現状は、組織や制度の枠組みに基づき、それぞれの組織が個別に情報を取り扱っている。そこで、社会的組織の本来の姿や現状を踏まえ、本事業では、地域情報プラットフォームを活用することで、国民・住民側からみた仮想的な1つの社会的組織が実現された姿を将来モデルと位置づける。将来モデルを実現することは、利用者、行政のそれぞれの視点で、以下のような姿が実現されることである。

【利用者の視点】

利用者は、組織を意識せず、引越や退職に伴う状態変更を1回のアクションで行うことができる。

【行政の視点】

組織側は、必要な情報を相互に利活用することで、効率的に処理を実施することができる。

また、このような姿が実現されることにより、利用者の利便性向上と、行政の業務効率向上が図られる。

(2) 全体イメージ

将来モデルでは、総合ポータルを含めた各組織がバックオフィス連携基盤を介して相互に連携し、必要に応じて必要な情報を利活用することにより、利用者はどこからでも1回のアクションで状態変更に伴う処理を実施することができ、行政側は効率的な業務を行うことが可能となる。

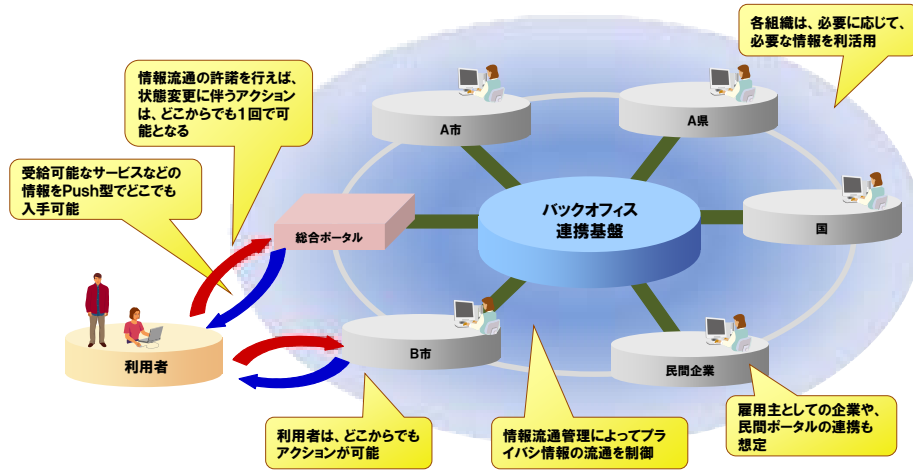


図 2-2 将来モデルの全体イメージ

2.2.2 次期モデル

(1) 将来モデルと次期モデルの違い

将来モデルの実現に当たって実現困難な課題を考慮したモデルを次期モデルと位置づけた。将来モデルではオンラインでの全ての処理を可能とし、さらに窓口で処理を行う場合はどの組織の窓口でも処理可能であることを想定していることに対し、引越分野の次期モデルにおいては、利用者しか知りえない詳細な状況を聞き取ったり、サービス等の説明を十分に行うために、転入の届出に際して、転入先市町村において対面による処理を行うこととした。

(2) 実現イメージ

次期モデルの特徴は以下の2つに整理できる。

◆ 一括申請と Push 型情報提供

引越や退職のイベントが発生した時に必要となる各種機関への手続を、利用者が組織を意識することなくまとめて実施できる。また、必要な手続や受給できるサービスなどの情報を、利用者が組織を意識することなく入手することができる。

◆ 組織間の情報連携

審査に必要な情報等は、バックオフィス連携により組織間で直接連携する。

次期モデルでの実現イメージを以下に示す。

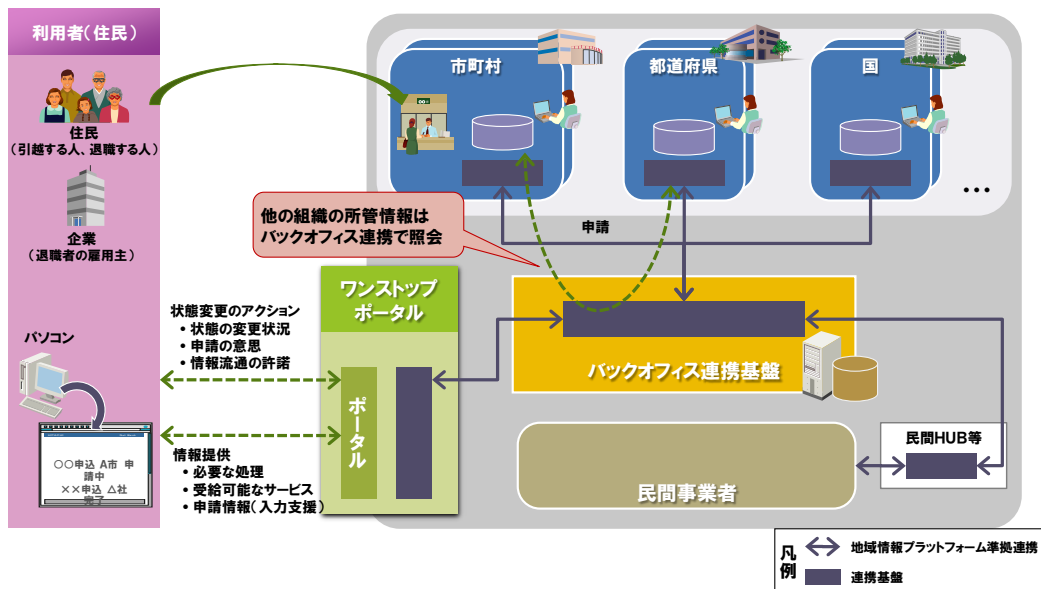


図 2-3 次期モデルの実現イメージ

2.3 引越・退職における業務の現状分析

2.3.1 現状業務分析(ボトムアップアプローチ)の考え方

現状分析として、まず引越、退職の各分野において分析対象となる申請・届出を整理し、それに伴う業務を、「手続」と「情報」の観点で分解し、それぞれ「手続要素」「情報要素」として抽象化を行った。

なお、手続要素は、1つの申請・届出に対する処理を分解するものである。従って、「手続要素」と「情報要素」によって表される業務パターンは、個々の申請・届出に対する処理を整理したものとなる。しかし、引越、退職分野ではライフイベントによる状態変更に対して、複数の業務の処理がそれぞれ相互に関連して実施される。

そこで、複数の業務を一括して実施することを前提としたモデル策定に際しては、手続要素と情報の組み合わせだけではなく、各処理と、処理の間を流通する情報の組み合わせの観点によって現状業務の整理を行うことが必要であると考えた。

そのため、「手続」と「情報」の観点での分解と抽象化に加え、「処理区分」と「情報区分」の2つの観点でライフイベント全体を整理した。なお、「処理区分」は、現状の各種申請・届出に対する処理を、処理の実施者や処理の特性に着目して整理し、「情報区分」は、処理の間を流通する情報を、流通の仕方に着目して整理したものである。

2.3.2 分析対象

(1) ステークホルダ

引越・退職分野の各種申請・届出を行う際に関係するステークホルダを以下に示す。

表 2-1 引越、退職のステークホルダ

No.	分野	ステークホルダ			本事業におけるステークホルダの役割
		大分類	小分類	具体例	
1	引越	利用者	住民	引越する人	引越に際し、引越関係の申請・届出を行う人
		サービス提供者	行政機関	国、都道府県、市町村	引越に関する申請・届出を受け付け、処理を行う機関
民間企業	ガス、電気、電話、金融機関等				
3	退職	利用者	住民	退職する人	退職に際し、退職関係の申請・届出を行う人
		民間企業	退職者の雇用主	退職者の雇用主であり、退職関係の申請・届出を行う法人	
4	サービス提供者	行政機関	国、都道府県、市町村	退職に関する申請・届出手続を受け付け、処理を行う機関	
		民間企業	健保組合等		

※分析対象とするステークホルダを下線で表示

(2) 対象となる申請・届出

本事業では、引越、退職に際して必要となる申請・届出を業務分析のベースとする。行政機関に対する、引越、退職に関連する申請・届出は引越分野が 83 申請・届出、退職分野が 28 申請・届出となった。なお、退職については、行政機関のうち市町村への申請・届出を本事業の業務分析の対象とする。そのため退職分野の対象申請・届出は 6 申請・届出となる。

2.3.3 手続分析

(1) 手続の抽象化(業務パターン)

引越、退職では1つのライフイベントが複数の業務にまたがるため、手続要素と情報要素との組み合わせで業務を整理すると、業務ごとに異なるパターンとなり、抽象化が進まないと考えた。

そこで、ここではまず手続要素のみに着目して、申請・届出に対する処理を業務パターンとして類型化した。

なお、将来モデル、次期モデルではバックオフィス連携による組織間の情報連携がモデルのポイントの1つであるが、現状の業務では、添付書類というかたちで組織間の情報連携が行われていることが多い。そこで、検証すべき事項が明確になるように、「審査」については添付書類がある場合とない場

合、さらに添付書類が現物の場合と現物以外の場合に分けて整理した。

その結果、7つの業務パターンに分類することが出来た。引越・退職分野における業務パターンと各々の業務パターンを構成する手続要素を以下に示す。

表 2-2 業務パターンの整理結果

業務パターン名称	手続要素						
	相談	受付	審査		台帳記載	交付	
			添付書類がある場合	添付書類がない場合			
業務パターンA	相談	受付	審査 (現物あり)	審査 (現物以外)	審査 (添付なし)	台帳記載	交付
業務パターンB	相談	受付	審査 (現物あり)		審査 (添付なし)	台帳記載	交付
業務パターンC	相談	受付	審査 (現物あり)		審査 (添付なし)	台帳記載	
業務パターンD	相談	受付		審査 (現物以外)	審査 (添付なし)	台帳記載	交付
業務パターンE	相談	受付		審査 (現物以外)	審査 (添付なし)	台帳記載	
業務パターンF	相談	受付			審査 (添付なし)	台帳記載	交付
業務パターンG	相談	受付			審査 (添付なし)	台帳記載	

(2) 処理区分の整理

「手続要素」は、申請、届出に対して行われる処理を抽象化したものであり、業務パターンは、「手続要素」の組み合わせによって各種申請、届出を分類したものである。

一方、引越、退職分野ではライフイベントによる状態変更に対して、複数の業務の申請、届出がそれぞれ相互に関連して実施される。そのため、ライフイベントのモデルを策定するには、それぞれの申請、届出がどのような内容の業務を行っているか、という観点で整理する必要があると考えた。

そこで、個々の申請、届出の中で実施される処理を手続要素として抽象化し、各申請、届出がどのような手続要素で構成されているか、という観点でパターン化するだけでなく、各申請、届出を、処理の内容(性質)に着目して「処理区分」として抽象化し、各ライフイベントにおける業務の流れを、「処理区分」の組み合わせによって整理することとした。なお、分類した各処理区分はそれぞれが前節で整理した「手続要素」から構成されている。

引越分野における処理区分の分類結果を以下に示す。引越においては、市町村における住民異動(転出、転入、転居)の処理区分と、異動をきっかけとして、それに伴って発生する資格の喪失や取得、住所変更の処理区分、に大別することができた。各処理区分を、その責任者(本来処理を行うべきステークホルダ。委託の場合は、委託元となる)も踏まえて分類すると、下表に示すア～カに整理できる。

表 2-3 処理区分の分類結果（引越分野の例）

#	処理区分の責任者	処理区分の分類	内容	申請・届出例
ア	市町村	住基台帳の異動	引越による住民基本台帳の異動手続	・転入届 ・転出届 ・転居届
イ		住所の変更	引越に伴い、各業務で管理する住所情報を変更する手続。医療保険や手当等(児童手当、医療助成等)の、加入・受給資格等には異動は発生しない。 【市内転居で世帯に変更がない場合に発生する手続】	・国民健康保険 世帯主の住所変更の届出 ・児童手当 住所変更の届出 ・固定資産税 住所変更届
ウ		資格等の異動	引越により、医療保険や、手当等(医療費助成や児童手当等)の加入・受給資格等の異動処理を行う手続。なお、資格自体は変わらなくても、引越によって管轄が変わる場合も含む。 【転出・転入、世帯変更の場合に発生する処理】	・国民健康保険 資格喪失の届出、資格取得の届出 ・児童手当 受給事由消滅の届出、認定の請求 ・障害者手帳 住所変更の届出
エ	都道府県	住所の変更	引越に伴い、各業務で管理する住所情報を変更する手続。 【県内異動の場合に発生する処理】	・自動車税 納税通知書発送先変更の届出 ・特別児童扶養手当 住所変更の届出
オ		資格等の異動	引越により、医療保険や、手当等(医療費助成や児童手当等)の加入・受給資格等の異動処理を行う手続。 【県外異動の場合に発生する処理】	・特別児童扶養手当住所変更の届出 ・特定疾患医療受給者証の返納、転入届(他県から転入)
カ	国	住所の変更	引越に伴い、各業務で管理する住所情報を変更する手続。	・国民年金 加入者の住所変更の届出 ・自動車登録住所変更の届出 ・運転免許証 住所変更の届出

2.3.4 情報分析

(1) 情報の抽象化

業務で取り扱われている各情報項目を分析し、「情報要素」として抽象化を行った。分析結果を以下に示す。

表 2-4 情報要素の整理結果

No.	分類	情報要素名	内容	
1	①基本情報	住基宛名情報	手続において基本となる住民の情報。対象者を特定し、対象者の所在等を表す。また、ヒト、モノ、カネのあて先情報を含む。(氏名、住基住所、送付先、口座情報など)	
2		住基宛名異動情報	住基宛名情報の内容に異動が発生した場合に、異動の内容を表す情報。(異動日、異動事由など)	
3	②実社会での状況	所属情報	学校、施設など、実社会での所属状況を表す情報。(入所施設、学校、勤務先など)	
4		所有物情報	所有するモノ(不動産、車等)に関する情報(モノの種類、保管場所など)。	
5	③社会的組織における状況	家族情報	家族の状況を表す情報。対象者の属する家族と家族を構成するヒト、家族の状況(同居、扶養、生計関係など)、家族内の関係性(続柄)などを表す。	
6		資格等の情報	利用者が受給する社会的保障の内容などを表す。	
7		医療保険情報	市町村	市町村が管理する、医療保険に関する情報(国民健康保険等)
8			国	医療保険に関する情報(協会健保等)
9			民間	医療保険に関する情報(組合健保等)
10		年金情報	国	年金に関する情報
11		手当等情報	市町村	市が管理する手当等に関する情報(医療費助成、児童手当等)
12			都道府県	都道府県が管理する手当等に関する情報(特定疾患医療等)
13		免許等保有情報	国	各種免許等に関する情報。(運転免許等)
14		税情報	市町村	市が管理する税に関する情報(住民税等)
15	都道府県		都道府県が管理する税に関する情報(自動車税等)	
16	国		国が管理する税に関する情報(固定資産税)	

(2) 情報区分の整理

次期モデルにおける処理の流れを策定するためには、各情報項目を抽象化だけではなく、処理の間でやり取りする情報を、情報の内容や保有者、利用者といった観点で整理することが必要と考えた。

そこで、情報項目の抽象化に加え、以下の観点で情報を整理した。なお、分類した各情報区分はそれぞれが前節で整理した「情報要素」の組み合わせとなる。

- A 各処理で利用する、他組織の情報
- B 各処理から他組織に渡す情報
- C 各処理で利用者から入手する情報

2.3.5 処理区分と情報区分に着目した次期モデルの全体イメージ

処理区分と情報区分に着目し、次期モデルの概略イメージを表した。引越における全体イメージを以下に示す。

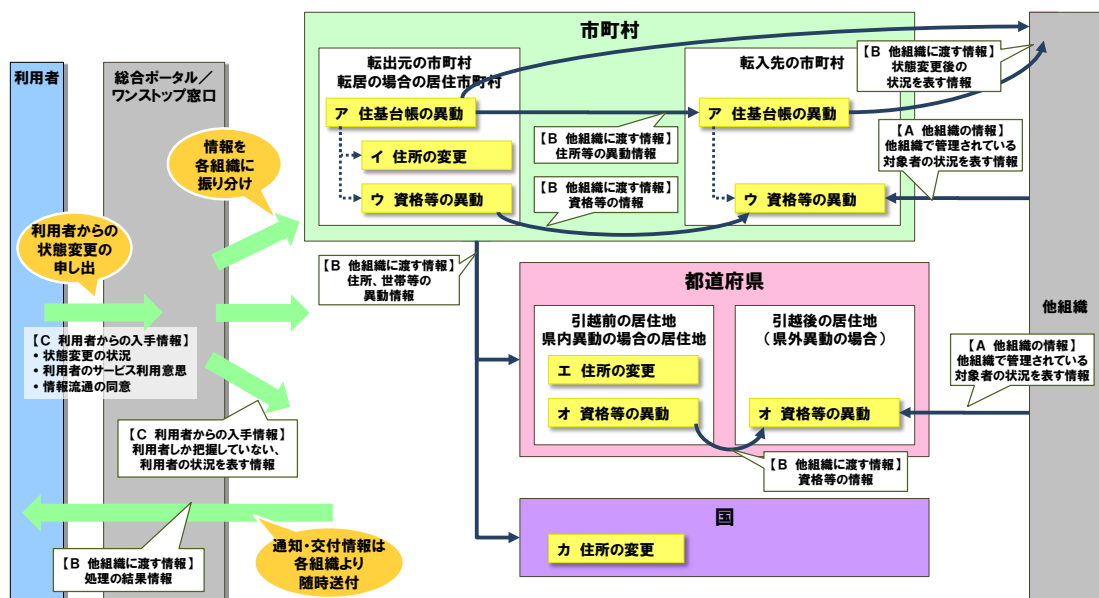


図 2-4 次期モデルの全体イメージ（引越分野の例）

2.4 次期モデルの実現方策検討

次期モデルと現状とのギャップを解決するための策を具体的な次期モデルの実現方策として整理した。

2.4.1 現状業務の課題

次期モデルと現状の業務との間には多くのギャップがある。以下に、各手続要素における、次期モデルに対する現状の姿を示す。

表 2-5 次期モデルに対する現状の姿

手続要素	現状の姿
相談	利用者は、必要な情報を取得する際は、必要な情報を自分で判断し、情報を保有する各組織に問い合わせを行う必要がある。
	行政側は、利用者が必要とする情報は、利用者からの問い合わせに応じて提供する。(利用者からの問い合わせがなければ提供しない)
	利用者は、引越・退職に際して必要な申請・届出を自分で判断する、もしくは自分で関係組織に問い合わせる必要がある。
	受給可能なサービスの案内等は、個々の職員が行うため、案内内容にばらつきが出る可能性がある。
受付	各組織では、自組織の申請・届出のみを受け付ける。
	利用者は、必要な申請・届出を、それぞれ行う必要がある。
	電子申請の場合、オンライン申請不可の申請・届出は、申請できない。
	窓口申請の場合、利用者は、各組織の窓口を訪問して申請・届出を行う必要がある。
	利用者は、申請・届出に必要な情報を、全て自分で申請書に記入する必要がある。(複数の申請・届出で重複する情報がある場合も、それぞれ記入する必要がある)
	窓口申請の場合、職員は、申請書に記載された内容を、電子情報にする(システムで入力する)必要がある。
	利用者は、必要な添付書類を自分で準備する必要がある。(情報を保有する組織から、証明書等を交付してもらう必要がある)
審査	業務(申請・届出)を所管する組織以外の組織が、利用者からの申請・届出の受付を行っている。
	引越前に受けていたサービスについて、引越先で同様のサービスを受ける際に、改めて申請・届出が必要となる。
台帳記載	業務(申請・届出)を所管する組織以外の組織が、利用者からの申請・届出の受付を行った際に、申請内容等の台帳記載を行っている。
交付	各組織では、自組織からの交付物のみを交付する。
	現物の交付がある場合(かつ郵送できない場合)は、利用者が各組織の窓口で受け取る必要がある。

2.4.2 解決策の検討

(1) 解決策の考え方

現状業務分析において整理した、処理区分と、情報区分に着目した次期モデルの概略イメージをもとに、利用者と行政のそれぞれの視点から、現状と次期モデルのギャップに対する解決策を検討した。解決策の考え方の例を以下に示す。

(2) 利用者視点での解決策の例

利用者の視点では、利用者からの状態変更の申出を一括して受けられるようにしたり、組織間で必要な情報を連携することによって、現状と次期モデルのギャップの解決を図る。

(A) 処理の一括化

例えば引越分野では、住所や世帯構成が変わることが各種処理のトリガーとなり、各業務で住所の変更や受給するサービスの内容やサービスの提供主体の変更、資格の異動などの処理が実施される。現状では、これらの変化に伴って必要となる処理については、利用者がそれぞれ申請・届出を行っている。次期モデルでは、利用者は、引越によって住所や世帯構成が変わったことを、総合ポータルやワンストップ窓口に対して申し出ればよく、その申し出の情報は、受付機能から各組織に振り分けられる。

また、状態変更に伴う処理については、ある業務の処理の結果を受けて次の業務の処理が行われる、といったように、処理の間に関連がある。例えば引越の場合、住所や世帯構成が変わったことの申し出によって市町村で住民基本台帳の異動処理が行われ、この異動処理の結果を受けて、市町村の他の業務、更に都道府県や国といった他の組織の業務処理が行われる。このように、関連する組織、業務間で情報を連携していくことにより、状態変更の申し出を行うのみで必要な全ての処理が実施されることとなる。引越の場合の、利用者による一括処理のイメージを以下に示す。

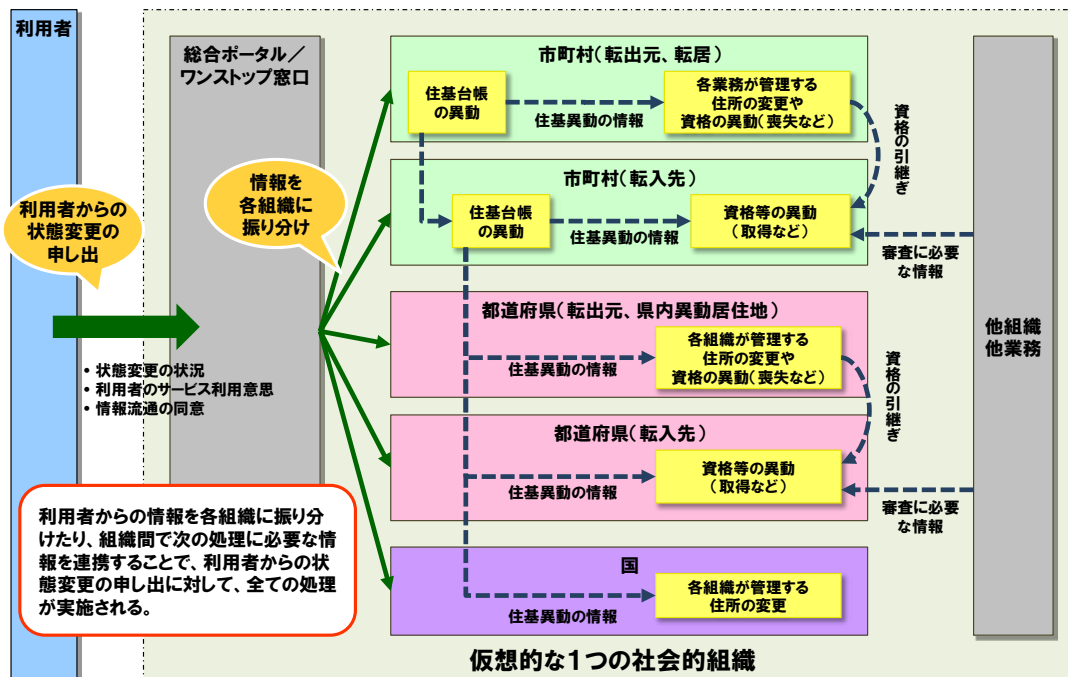


図 2-5 処理の一括化による課題解決のイメージ（引越分野の例）

(3) 行政視点での解決策の例

行政の視点においては、各組織が保有する情報を、組織間で最大限活用することにより、現状と次期モデルのギャップの解決を図る。

(A) 他組織・業務の処理結果の活用による申請・届出の省略

引越分野では、引越による住所や世帯の変更がトリガーとなり、まず住民基本台帳の異動処理が発生し、その後に、住民基本台帳の異動を受けて各組織での住所変更処理や、資格の異動処理が発生するが、現状ではそれぞれの処理は、利用者からの申請・届出によって実施されている。そこで、ある組織・業務での処理結果を活用し、他の組織・業務での処理が実施できるようにする。

2.4.3 解決策(実現パターン)

次期モデルと現状のギャップについて検討した解決策を、実現パターンとしてまとめた結果を以下に示す。

表 2-6 次期モデルの実現パターン

目標	地域情報PFの活用によって実現が見込める 具体的な方策(次期モデル)	
利用者は、サービス提供者やサービス自身を意識せず、どこでもメリットを享受できる	(1) イベント等による状態変更は、最低限のアクションで実施することができる	
	(2) 利用者は、組織やサービスを意識せずに、必要な情報を受け取ることができる (利用者が意識して探さなくても、必要な情報がPush型で提供される)	(2-1) 利用者は、利用者自身が組織を意識して探すことなく、手続に必要な情報を、情報を保有する各組織から受け取ることができる。 (2-2) 利用者は、利用者自身が組織を意識して探すことなく、必要な手続や利用可能なサービスなどの情報を受け取ることができる。
本人の意思と、必要に応じ情報の流通と利用の許諾を得て、組織間・サービス間で必要な情報を相互に利活用することにより、業務改革を実現する。	(3) 利用者が許諾した情報は、組織やサービスを意識せずに、取得/更新できるようにする	(3-1) 審査に必要な他組織の情報を必要な時に利活用できる
		(3-2) 他組織・他業務の原本更新情報を利活用し、自団体・自業務の情報を更新する
	(4) 台帳を保有する組織が、利用者と直接情報を授受できるようにする	(3-3) 他組織の同業務において、資格属性情報を引き継ぐ
		(4-1) 台帳を保有する組織以外の組織では審査～交付等の業務は行わず、本来台帳を保有する組織のみが業務を行うようにする

なお、各実現パターンは、現状業務分析で整理した手続要素によって業務に特化しないモデルとして表現できる。実現パターンを、手続要素によって表現した実現パターンイメージの例を、以下に示す。

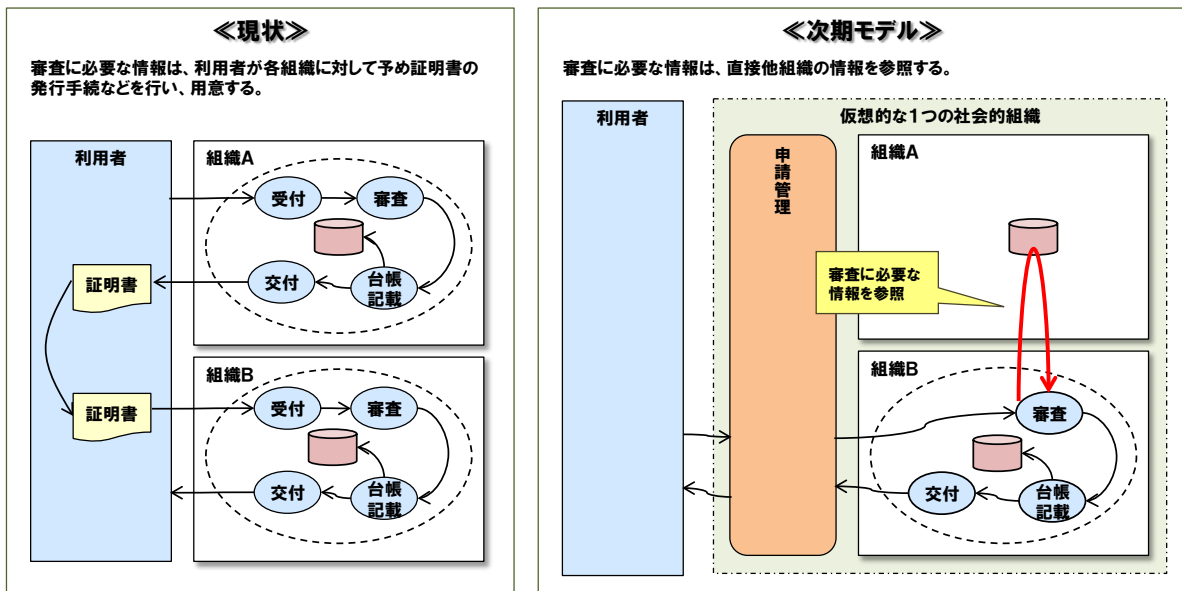


図 2-6 実現パターンのイメージ (実現パターン(3-1)の例)

2.4.4 次期モデルにおける業務の流れ(業務プロセス)

処理分類と、処理の間を流通する情報の組み合わせによる次期モデルの概略イメージをもとに、実現パターンの組み合わせによって、次期モデルをイベントに対する一連の業務処理として整理する。

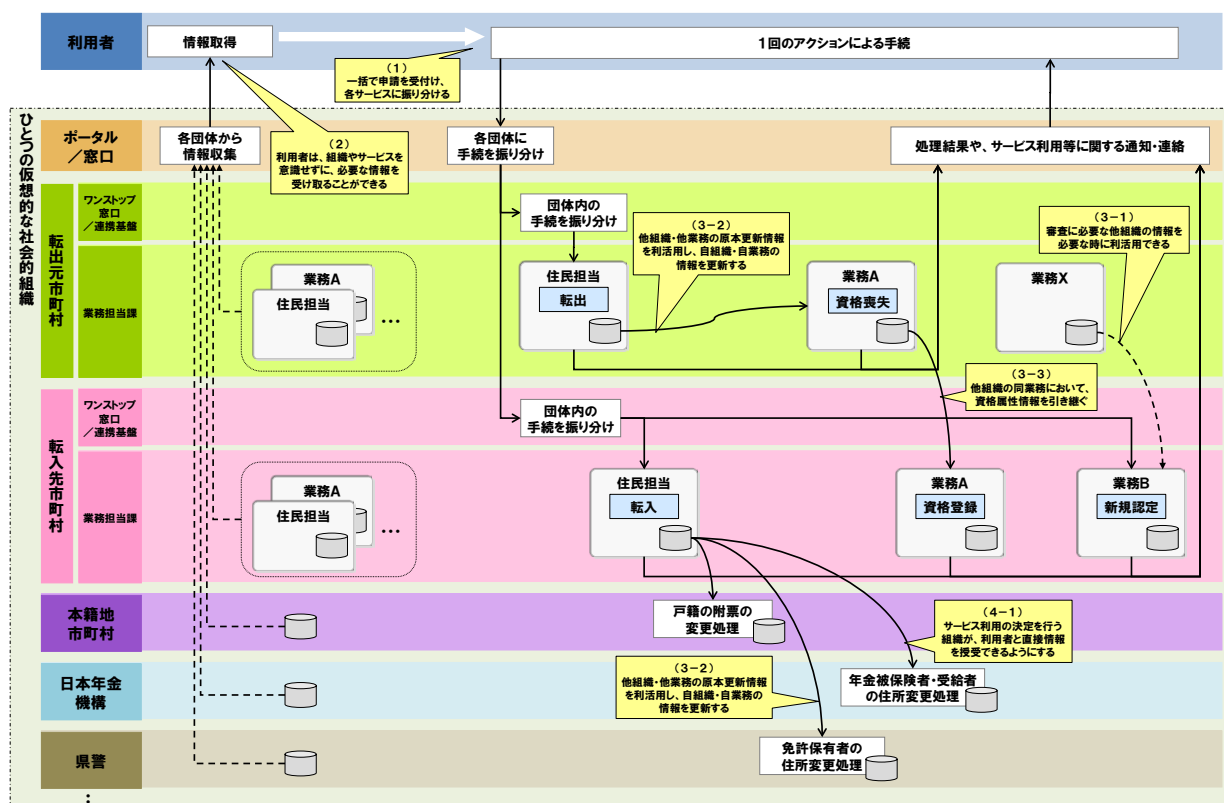


図 2-7 実現パターンの組み合わせによる次期モデルの全体フロー（引越分野の例）

2.4.5 引越の次期モデル

引越の次期モデルについて、実現パターンごとに業務のポイントを示す。

(1) 最低限のアクションによる状態変更(実現パターン(1))

(A) 2回のアクションによる処理

引越においては、次期モデルでは1回のアクションを実現するのではなく、引越前の転出元市町村等へのオンラインによるアクションと、引越後の転入先市町村のワンストップ窓口でのアクションを、最低限のアクションとして実施する。

オンラインでのアクションでは、転出元市町村や、その他の組織に対して、引越前に必要な処理を実施する。転入先市町村のワンストップ窓口でのアクションでは、転入先市町村や、引越後に処理が必要となるその他の組織への処理を実施する。(転入先市町村のワンストップ窓口では、他組織への処理の受付も行うこととする)

(B) オンライン以外の処理の手段

利用者の環境（インフラや認証手段）が整っていないためにオンライン申請ができない場合や、利用者の状況（滞納者の場合など）によって転出元市町村の窓口への訪問を必要とする場合は、上記の2回のアクションによる処理では対応できないこととなる。そのため、転出元市町村でも窓口での対面による処理を行えるようにすることが必要となる。

そこで次期モデルでは、処理の手段によって、以下の2つの方法による処理を行えることとする。

■ オンライン申請型

オンラインでのアクションと、転入先市町村のワンストップ窓口でのアクションによって必要な処理を実施する

■ 双方窓口訪問型

転出元市町村及び転入先市町村のワンストップ窓口でのアクションによって必要な処理を実施する。なお、転出元、転入先の市町村以外の組織については、基本訪問は必要ないとするが、対面での相談など、訪問が必要となる組織がある場合は訪問する。

(C) 1人による一括処理

引越に際して必要となる処理の中に、処理の主体者が異なる処理が含まれる場合でも、状態変更のアクションは1人がまとめて行うこととする。ただし、総合ポータルでのオンライン申請と、転入先市町村のワンストップ窓口での処理は、それぞれ異なる利用者でも実施とする。例えば、引越する世帯の中で、オンライン申請を世帯主（夫）が実施し、妻がワンストップ窓口での処理を行うことは可能と考える。

(D) 窓口での処理

オンライン申請型では窓口訪問は転入先市町村のみとなるため、転入先市町村への処理に併せて、以下の処理も転入先市町村のワンストップ窓口で実施する。

- 他組織への処理の受付を行う。なお、受付としては、本人確認、申請情報等の確認、申請同意の旨として利用者の署名・押印を得る、といった処理を行う。
- 転出元市町村より発行された保険証等について、転入先市町村で回収、廃棄する。（回収、廃棄した旨は転入先市町村より、転出元市町村へ連絡する）
- 可能であれば交付物の交付を行う。（例えば、運転免許証の住所変更については変更後住所の裏書を転入先市町村のワンストップ窓口で実施することを想定している）

(E) 交付物の受け取り

交付物については、業務や利用者の状況に併せて、それぞれ適した方法で受け取ることとする。受取方法としては、例えば電子交付、郵送、窓口での受け渡し等がある。なお、窓口の受け渡しについては必要に応じて交付のための窓口訪問を行うこととする。

(F) 転出元市町村での還付や清算が発生する場合

転出元市町村では、転出に伴って例えば保険料などの還付もしくは清算が発生する。しかし、次期モデルのオンライン申請型では転出元市町村への訪問は行わないこととなる。そこで、還付や清算が発生した場合は、郵送や総合ポータルを介して、納付情報や還付の通知情報を利用者へ送ることとする。

(2) Push型での情報提供(実現パターン(2))

(A) 情報提供のための本人同意

組織が保有する情報の情報提供については、利用者の同意を必須とする。

利用者の同意が得られない場合は、従来どおり、利用者自身が必要な情報を入手する。また、処理に必要な情報は全て利用者自身が入力する。

(B) 処理に必要な情報の提供

現状の申請書は、組織がすでに保有している情報でも申請者が記載する必要がある（例えば、対象者を特定するための氏名、生年月日、性別など）。これらの情報をあらかじめ組織から取得して総合ポータルに表示することで、処理時に必要な入力情報を必要最低限の情報とする。

例えば引越では、引越す人全員を入力する必要があるが、基本となる世帯の情報は転出元市町村が保有しているため、総合ポータルに世帯員の一覧を表示し、そこから引越する人を選択するような方法がある。

(C) 必要な処理や利用可能なサービスに関する情報の提供

利用者から入力された情報（引越先の住所など）や、各組織が保有する情報を基に、どのような処理が必要か、引越先でどのようなサービスが受けられるか、といった情報を提供する。

(3) バックオフィス連携による情報連携(実現パターン(3))**(A) 連携に関する利用者の同意**

情報の流通については、基本的に情報の主体である利用者の意思と責任でコントロールすべきである。そこで、バックオフィス連携による組織間の情報連携に際しては、利用者の同意を必須とする。

同意を得られない場合は、現状と同様に処理に必要な添付書類のための交付の申請を行う必要がある。ただし、現状のように各組織への個別の交付申請を必要とするのではなく、一括の処理の中で交付申請も行えるようにするなど、より利便性の高い方法を提供する。

(B) 連携したことの履歴の保持

組織間の情報流通については利用者の同意を必須とするが、同意の意思表示や流通はすべて電子的に行われるため、現状紙で添付を行っている場合のような証拠（窓口での受付票の控え、添付書類発行のための申請書控えなど）が残らない。流通の証跡を残すため、また、利用者が知らないうちに、組織によって勝手に情報が流通されることを防ぐため、いつ、誰が、どのような情報の流通を行ったかを、アクセス履歴という形で保持し、利用者がいつでも確認できるようにする。

(4) 利用者から台帳を保有する組織へ直接処理依頼を行う(実現パターン(4))

組織間で共通の受付機能から、台帳を保有する組織に直接、処理等の情報を送る。

総合ポータルで手続を行った場合は、ポータルから直接、台帳を保有する組織へ情報を連携する。

また、引越では、引越後に実施する手続については転入先市町村のワンストップ窓口で一括の手続を行うことを想定しているが、この場合は、窓口では手続の受付のみを行い、その他の処理を行うことなく受け付けた情報を、台帳を保有する組織に送る。

2.4.6 退職の次期モデル

退職の次期モデルについて、実現パターンごとに業務のポイントを示す。

(1) 最低限のアクションによる状態変更(実現パターン(1))

市町村に対する処理は、全てオンラインによる一括申請を行うこととする。従って、退職の次期モデルでは、1回のアクションで状態変更の処理が行える。

なお、退職では、処理の主体者が退職者と雇用主の2種類となる。いずれについてもオンラインでの処理を可能とするが、アクションは退職者、雇用主のそれぞれが行うこととする。

(2) Push型での情報提供(実現パターン(2))**(A) 情報提供のための本人同意**

退職では、退職者と雇用主がそれぞれ手続を行うが、退職者がどのようなサービスを選択するかによって雇用主の行う手続も異なることから、手続前に退職者と雇用主の間で調整を行うことを想定している。調整の際は、総合ポータルを介して提供される情報を参考情報として活用することから、雇用主が退職者に関する情報を参照することも含めて、情報提供に対する退職者の同意を得ることとする。

(B) 必要な手続やサービス選択のための情報提供

利用者から入力された情報（退職後の進路など）や、各組織が保有する情報を基に、どのような手続が必要か、引越先でどのようなサービスが受けられるか、といった情報を提供する。

また、退職では、退職後にどのようなサービスを受けるか、退職者が選択する際に、各種情報を参考にすることが想定される。そこで、退職に際してどのような手続が必要かといった情報に加え、サービスを選択する際に参考となる情報を情報提供する。具体的には、保険料の試算情報などを想定している。

(3) バックオフィス連携による情報連携(実現パターン(3))

バックオフィス連携による情報連携については、引越分野と同様の考え方とする。

(4) 利用者から台帳を保有する組織へ直接処理依頼を行う(実現パターン(4))

退職者及び雇用主は、総合ポータルで処理を行う。総合ポータルでは、受け付けた情報を各組織に振り分けるが、その際は現状受付を行っている組織ではなく、台帳を保有し、本来業務を実施すべき組織に直接情報を振り分けることとする。

3. 次期モデルを実現するための想定アーキテクチャ

本章では、引越・退職分野の次期モデルを実現するためのアーキテクチャとして、以下の内容について示す。

- ◆ 次期モデル実現に必要な機能およびシステムの概要
- ◆ 次期モデルと機能及びシステムとの関係

3.1 次期モデルで想定する前提条件

- 次期モデルのアーキテクチャについては、バックオフィス連携分野の成果であるバックオフィス連携基盤の機能を活用するものとする。ただし、引越・退職分野の次期モデルの要件にもとづいた機能の見直し・追加も考慮する。
- サイト間の情報連携は外部連携システムを活用し、庁内の他システムへの振分け、住民のプライバシー情報の流通制御等を行う。
- ワンストップサービスに関する業務を実現するためワンストップ窓口システムを活用する。市町村で共通的な機能は総合ポータルにて提供し、市町村個別の要件がある場合は独自導入とする。
- 業務ユニットは、地域情報プラットフォーム標準仕様で規定している業務ユニットを基本とし、引越・退職分野の次期モデルを実現するため、サイト間連携に必要なデータ項目を加味する。
- 市町村内の内部情報系ネットワークと基幹系ネットワークは、適切なセキュリティ対策により接続されているものとする。
- 法により定められている転入通知等は住基ネットを利用して通知するものとする。
- 総合ポータルは、国で一つ運営されている想定とし、住民側・職員側の機能を提供する。
- 公的個人認証サービス(JPKI)の本人確認用途への利用拡大を想定し、総合ポータルでは住基カードを利用したオンライン認証を行えるものとする。

3.2 アーキテクチャの概要

引越・退職分野の次期モデルで想定するアーキテクチャの概要図を以下に示す。

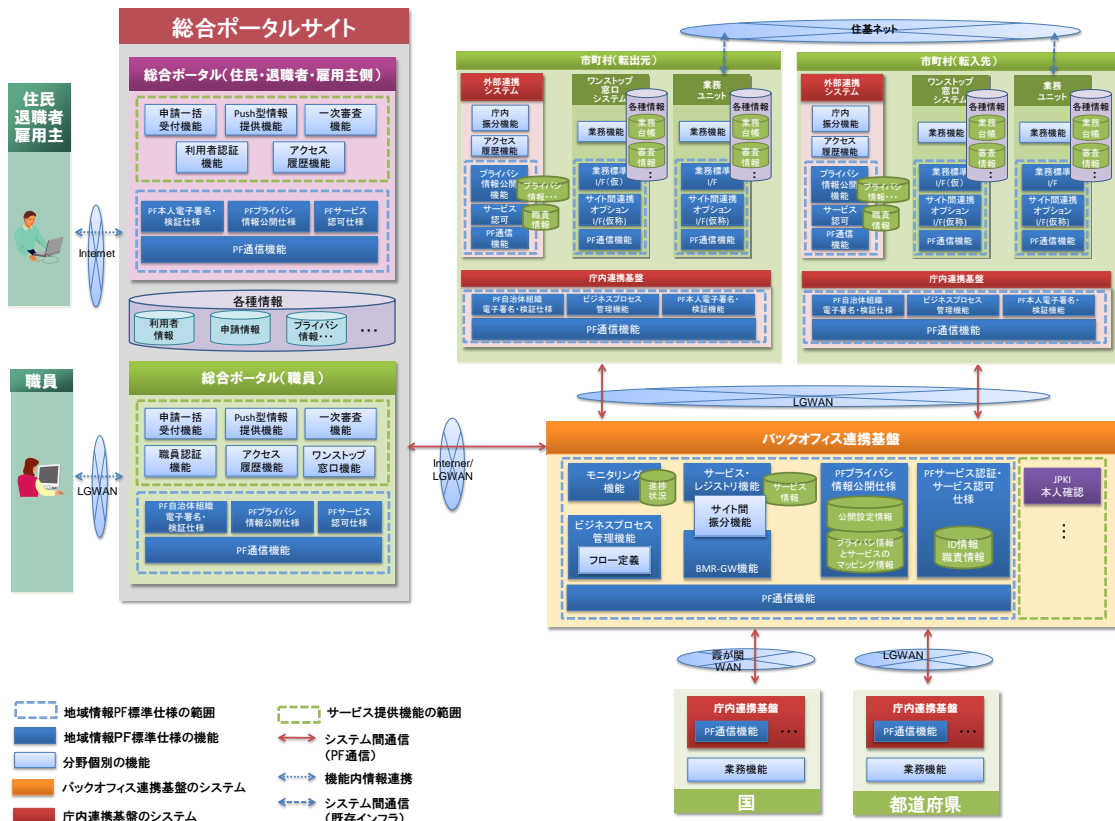


図 3-1 引越・退職分野の次期モデルにもとづくアーキテクチャ概要図

また、アーキテクチャ概要図にて記載している各機能の概要を以下の表に示す。

表 3-1 引越・退職分野の次期モデルの機能(1/2)

No.	サイト	システム	次期モデルの機能	機能概要
1	総合ポータル	総合ポータル (住民・退職者・雇用主側)	申請一括受付機能	住民、退職者、雇用主からの引越・退職に関連した申請を一括で受付け、バックオフィス連携基盤へ受け渡す。
2			Push 型情報提供機能	サービス提供者から提供、または、収集した情報を住民、退職者、雇用主へ内容を表示する。
3			一次審査機能	雇用主向けに、退職者の申請内容の確認等の機能を提供する。
4			利用者認証機能	住基カード、ID/パスワードを利用して、総合ポータルの利用者の認証を行う。
5			アクセス履歴機能	団体間における住民のプライバシー情報のやり取りの履歴を表示する。
6	総合ポータル (職員側)	総合ポータル (職員側)	申請一括受付機能	市町村職員からの引越に関連した申請を一括で受付け、バックオフィス連携基盤へ受け渡す。
7			Push 型情報提供機能	サービス提供者から提供、または、収集した情報を市町村職員へ内容を表示する。
8			一次審査機能	職員向けに、退職者の申請内容の確認等の機能を提供する。
9			職員認証機能	ID/パスワードを利用して、総合ポータルの利用者の認証を行う。
10			アクセス履歴機能	団体間における住民のプライバシー情報のやり取りの履歴を表示する。
11			ワンストップ窓口機能	市町村職員からの引越に関連した申請を一括で受付け、バックオフィス連携基盤へ受け渡す。
12	共通機能（地域情報 PF 仕様）	共通機能（地域情報 PF 仕様）	PF 本人電子署名・検証機能	JPKI を利用し、申請データへの署名付与および検証を行う。
13			PF 自治体組織電子署名・検証機能	LGPKI を利用し、申請データへの署名付与および検証を行う。
14			PF プライバシ情報公開仕様	住民のプライバシー情報について、本人の開示設定にもとづき、他サイトへの情報流通の制御を行う。
15			PF サービス認可機能	総合ポータルの利用者に紐付いている職責情報(権限)をメッセージに付与する。
16			PF 通信機能	システム間のメッセージの送受信を行う。
17	市町村（転出元、転入先）	庁内連携基盤	ビジネスプロセス管理機能	庁内の業務システム間の連携について、メッセージ送受信の順序制御を行う。
18			PF 本人電子署名・検証機能	利用者から送信された申請データに付与された署名の検証を行う。
19			PF 自治体組織電子署名・検証機能	職員から送信された申請データに付与された署名の検証を行う。
20		外部連携システム	庁内振分機能	申請データ、他サイトからの依頼情報を適切な業務ユニットへ振り分ける。
21			PF プライバシ情報公開仕様	住民のプライバシー情報について、本人の開示設定にもとづき、他サイトへの情報流通の制御を行う。
22			PF サービス認可機能	市町村職員に紐付いている職責情報(権限)をメッセージに付与する。

表 3-2 引越・退職分野の次期モデルの機能(2/2)

No.	サイト	システム	次期モデルの機能	機能概要
23	市町村（転出元、転入先）	ワンストップ窓口システム	業務機能	引越・退職に関連した申請を受付け、庁内連携基盤へ受け渡す。
24			サイト間連携オプション	引越・退職の次期モデルにおけるサービス実現にあたって、サイト間連携で新たに必要となるデータ項目
25			PF 通信機能	システム間のメッセージの送受信を行う。
26		業務ユニット	業務機能	住基、児童手当等の業務ユニットの分類に応じて、審査等の業務機能を提供する。
27			サイト間連携オプション	引越・退職の次期モデルにおけるサービス実現にあたって、サイト間連携で新たに必要となるデータ項目
28			PF 通信機能	システム間のメッセージの送受信を行う。
29			バックオフィス連携基盤	ビジネスプロセス管理機能
30		BMR-GW 機能		メッセージの論理的な宛先情報をもとに、Webサービスの物理的宛先への解決を行う。
31	サービス・レジストリ機能	物理的な宛先情報を BMR-GW 機能へ提供する。		
32	モニタリング機能	フロー定義に応じて、ビジネスプロセスの進捗状況を記録する。		
33	PF サービス認証仕様	利用者、職員のシングルサインオン、ID 変換を行う。		
34	PF サービス認可仕様	利用者、職員の権限情報を管理し、サービス実行時の認可を行う。		
35	PF プライバシ情報公開仕様	住民のプライバシ情報について、本人の開示設定にもとづき、他サイトへの情報流通の制御を行う		
36	PF 通信機能	システム間のメッセージの送受信を行う。		
37	国	庁内連携基盤	PF 通信機能 他	システム間のメッセージの送受信を行う。 ※必要に応じて、庁内連携基盤が有する機能を選択することを想定
38		業務システム	業務機能	引越・退職に関連した手続の業務処理を行うための機能を提供する。
39	都道府県	庁内連携基盤	PF 通信機能 他	システム間のメッセージの送受信を行う。 ※必要に応じて、庁内連携基盤が有する機能を選択することを想定
40		業務システム	業務機能	引越・退職に関連した手続の業務処理を行うための機能を提供する。

4. 実証実験対象手続のサンプリングと利用者の属性の設定

4.1 実証実験対象手続のサンプリング

4.1.1 サンプリングの目的

次期モデルの運用性の検証および効果の測定を効率的に実施するため、実証実験では分析した全ての手続を検証するのではなく、引越、退職のそれぞれについて実験対象手続をサンプリングし、検証を行うこととした。なお、サンプリングに当たっては、対象とした手続の検証結果を、他の分析対象手続に適用できるようなサンプリング方法を検討した。

4.1.2 引越分野のサンプリング

(1) サンプリングの観点

引越分野のサンプリングにおいては、実証実験での検証結果を他の分析対象手続にも適用できるように、網羅性の観点で手続を選ぶこととした。ここでは、2章での現状分析結果を基に、分析対象とした手続に含まれる手続要素、情報要素、実現パターン、および、申請・届出先をすべて満たすことを目指した。

また、より高い効果が見込める手続を優先的に実証できるように、「想定される効果」の観点から、1手続あたりのプロセス削減度合が高いと想定される手続、および、年間総処理件数の多い手続に着目し、実証実験の分析対象とする手続を選定した。

(2) サンプリング結果

網羅性の観点で対象となった手続に、想定する効果の観点を加えて選定した手続を以下に示す。

表 4-1 手続選定結果

No.	手続名
1	運転免許証 住所変更の届出
2	国民健康保険 資格取得の届出
3	自動車 税納税通知書発送先変更の届出
4	転入届
5	児童手当 認定請求

4.1.3 退職分野のサンプリング

(1) サンプリングの観点

退職分野については、市町村への手続を分析対象としている。

また、退職分野の対象手続は6手続と少なく、すべての手続について実証実験で検証を行うことが可能である。このうち、退職の「退職者医療制度被保険者 資格取得」については、経過措置を残すのみ（平成26年度まで）の手続であるため対象外とし、残りの5手続をサンプリングとして選定した。

(2) サンプリング結果

申請・届出先団体が市町村の手続として選定された手続を以下に示す。

表 4-2 手続選定結果

No.	手続名
1	国民年金1号被保険者への変更手続（退職者本人：2号→1号）
2	元被扶養配偶者の国民年金1号被保険者への変更手続（配偶者：3号→1号）
3	国民健康保険 資格取得の届出
4	退職所得に係る個人住民税の申告
5	特別徴収に係る給与所得者異動届出書の提出

4.2 利用者の属性の設定

実際に、運用性の検証および効果の測定を実施するためには、引越、退職のそれぞれに際して、利用者によどのような状況の変化が発生するか、具体的な場面を設定し、検証のためのシナリオを作成する必要がある。

そこで、具体的な場面を設定するために、利用者の属性の概要を設定した。

利用者の属性の設定に際しては、より高い効果が見込めるシナリオであること、また、検証する際にイメージがしやすいように一般的に想定しやすいシナリオであることを基本的な考え方とした。

引越・退職分野のそれぞれについて、利用者の属性設定の考え方を以下に示す。

4.2.1 引越分野における利用者の属性の設定

引越分野においては、引越を行う世帯を利用者とし、世帯の構成や異動の状況の観点で属性を設定する。より高い効果が見込め、一般的なシナリオとするため、各観点において割合が多いものを選択した。

以下に、観点ごとに、利用者の属性を設定するための考え方と、検討した結果を示す。

表 4-3 引越分野における利用者の属性設定の考え方と検討結果

No.	観点	考え方	検討結果	根拠(各種統計データより)
1	世帯構成	実際に引越をする世帯のうち、一般的な世帯構成を選定する	<ul style="list-style-type: none"> • 日本人世帯 	<ul style="list-style-type: none"> • 日本人世帯 (4900 万)、 • 混合世帯 (33 万)、 • 外国人世帯 (67 万)
2	家族類型	実際に引越をする世帯において、一般的な家族類型を選定する	<ul style="list-style-type: none"> • 夫婦と子ども世帯 • 単身世帯 	<ul style="list-style-type: none"> • 夫婦と子ども世帯 (30%)、 • 単身世帯 (30%)
3	世帯員	実際に引越をする世帯において、一般的な世帯員を選定する	<ul style="list-style-type: none"> • ひとり • 3 人または 4 人 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 人世帯 (910 万) • 4 人世帯 (770 万)
4	異動の種類	転入・転出か、転居か、実際の異動の種類が多い方を選定する。又、平均的な処理の手間を踏まえ選定する	<ul style="list-style-type: none"> • 転出/転入 	某地方公共団体の 1 年間の実績より <ul style="list-style-type: none"> • 転入：41%、・転出：29% • 転居：27%・世帯主変更：3%
5	異動パターン	実際に引越での一般的な異動パターンを選定する	<ul style="list-style-type: none"> • 全部異動 	某地方公共団体の 1 年間の実績より <ul style="list-style-type: none"> • 転入：全部 (75%)、一部 (25%) • 転出：全部 (60%)、一部 (40%) • 転居：全部 (70%)、一部 (30%)

4.2.2 退職分野における利用者の属性の設定

退職分野では、退職者と雇用主が利用者となるが、対象となる手続は退職者の状況によって変わってくるため、ここでは退職者の属性の概要を設定する。

退職分野の検証では市町村への手続を検証対象としていることから、対象となる手続が発生することを前提として、世帯の構成や退職前後の状況の観点で利用者の属性を設定する。

以下に、観点ごとに、利用者の属性を設定するための考え方と、検討した結果を示す。

表 4-4 退職分野における利用者の属性設定の考え方と検討結果

No.	観点	考え方	検討結果
1	世帯構成	実際に退職する方がいる世帯のうち、市町村への手続が発生する世帯構成を選定する	<ul style="list-style-type: none"> • 日本人世帯
2	退職時の状況	実際に一般的な退職のケースを選定する。	<ul style="list-style-type: none"> • 健康保険に加入 (妻は被扶養配偶者) • 厚生年金に加入 (妻は 3 号被保険者) • 退職金あり • 住民税は特別徴収
3	退職後の保険/年金の加入	市町村への手続が発生するケースを選定する。	夫婦ともに <ul style="list-style-type: none"> • 国民健康保険へ切替え • 国民年金へ切換え

5. 実証実験（運用検証）

5.1 運用検証の概要

5.1.1 運用検証の目的

運用検証の目的は、将来の引越・退職ワンストップサービスの実現に向けて、市町村や雇用主といった「現場」の協力を得ながら、「次期モデルの妥当性の評価」「運用可能性の検証」を検証することである。

運用検証を実施するにあたって、ご協力いただいた運用検証モニターを下表に示す。

表 5-1 運用検証モニター

No.	運用検証モニター	対象分野
1	久留米市（福岡県）	引越分野、退職分野
2	大野城市（福岡県）	引越分野、退職分野
3	粕屋町（福岡県）	引越分野、退職分野
4	市川市（千葉県）	引越分野、退職分野
5	奥出雲町（島根県）	引越分野、退職分野
6	A社（民間企業）	退職分野
7	B社（民間企業）	退職分野

5.1.2 運用検証の進め方

運用検証の進め方を下図に示す。

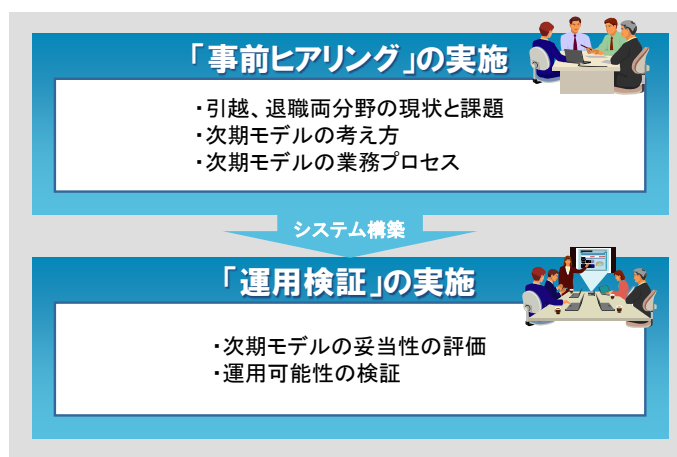


図 5-1 運用検証の進め方

運用検証を実施するにあたり、まず初めに、運用検証モニターに対し「事前ヒアリング」を実施した。事前ヒアリングでは、引越・退職の両分野の現状と課題の実態を把握するとともに、サンプリング結果を対象とした引越・退職ワンストップサービスの次期モデルの考え方や想定する業務プロセス（前述の実現パターンに基づくもの）について、運用検証モニターに意見を伺った。

こうした事前ヒアリングを経て、次期モデルを実態や制度の趣旨に則ったものとし、「運用検証」を行った。運用検証では、運用シナリオと運用検証システムを通して、次期モデルとして想定する引越・退職ワンストップサービスの流れを一通り体感していただいた。その上で、意見交換とアンケートを実施し、実体感に基づく、「次期モデルの妥当性の評価」「運用可能性の検証」を行った。

5.2 引越分野

5.2.1 設定場面の概要

引越分野では、サンプリング結果と利用者の属性の設定結果を基に、3種類の場面を設定した。設定した各場面の概要と設定した条件を下表に示す。

なお、通常、同時に実施するような手続については、サンプリングした手続以外でも対象とした。

表 5-2 場面の概要と設定した条件

No.	項目	場面1	場面2	場面3	
1	概要	夫婦と子の世帯全員が引越する場面。子に関する手続として、児童手当、乳幼児医療に関する手続を行う	独身の単身者が引越する場面。県、国への手続として、運転免許証、普通自動車に関する手続を行う	夫婦と親の世帯全員が引越する場面。高齢者に関する手続として、国民健康保険、国民年金に関する手続を行う	
2	設定した条件	世帯構成	日本人世帯	日本人世帯	日本人世帯
3		世帯類型	夫婦と子（1人）	単身者	夫婦と親（1人）
4		世帯員	夫、妻、子（5歳）	本人（30歳）	夫、妻、親（70歳）
5		医療保険	組合健康保険	組合健康保険	国民健康保険
6		加入年金	厚生年金	厚生年金	国民年金
7		手当等	有	無	無
8		運転免許証の有無	無	有	無
9		自動車所有の有無	無	有 </td <td>無</td>	無

引越分野の次期モデルは、オンラインで申請し転入先市町村のみに訪問する「オンライン申請型」と転出元市町村及び転入先市町村の双方に訪問する「双方窓口訪問型」の2パターンを各場面に設けた。想定する運用フローのうち、場面1「オンライン申請型」のものを一例として以下に示す。

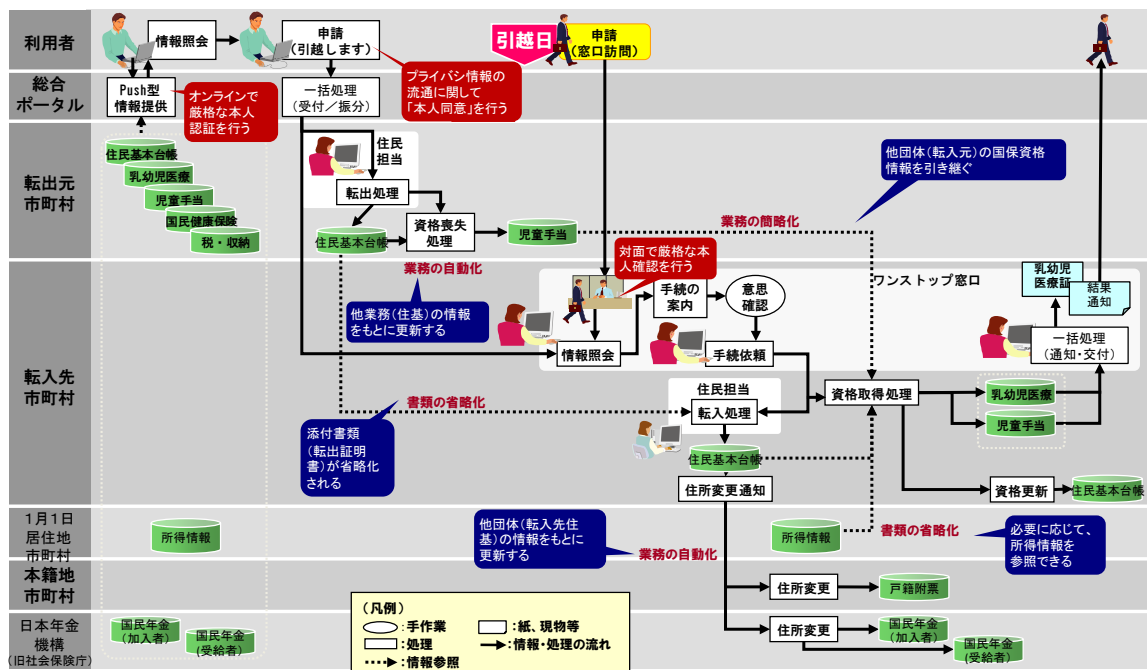


図 5-2 次期モデルとして想定する運用フロー（場面1「オンライン申請型」の場合）

5.2.2 運用検証結果

(1) 次期モデルの妥当性の評価

(A) 評価項目

次期モデルによる利用者の利便性向上、行政事務の効率化について、利用者及び市町村職員視点のアンケートにより評価した。

■利用者（引越する人）の視点

- ・次期モデルによる利便性の向上（オンライン申請型、双方窓口訪問型）
- ・入力項目の削減による利便性の向上
- ・添付書類の省略による利便性の向上
- ・オンライン申請型／双方窓口訪問型並行運用の必要性
- ・Push型情報提供の利用意欲

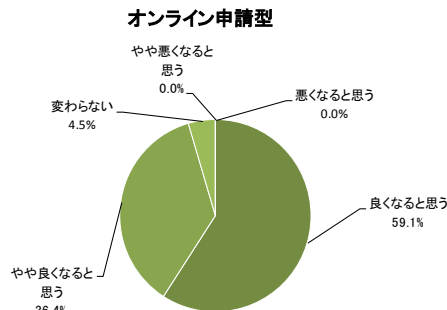
■市町村職員の視点

- ・次期モデルによる行政事務の効率化（オンライン申請型、双方窓口訪問型）
- ・団体間情報連携による負荷の軽減
- ・引越ワンストップサービスへの参加意欲

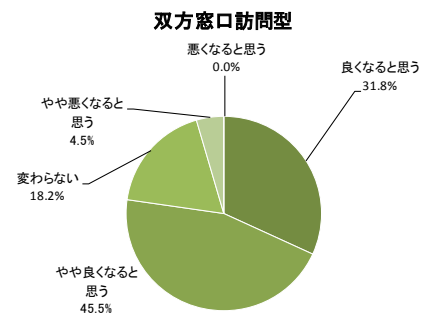
(B) アンケート結果

(a) 利用者視点アンケート結果(抜粋)

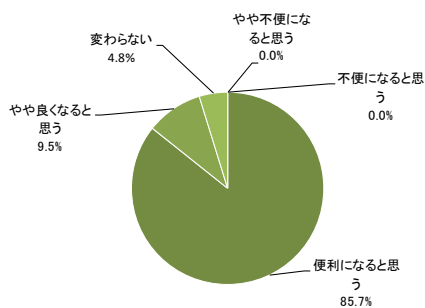
①次期モデルによる利便性の向上（利用者）



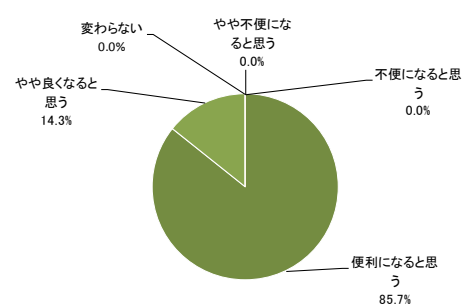
②次期モデルによる利便性の向上（利用者）



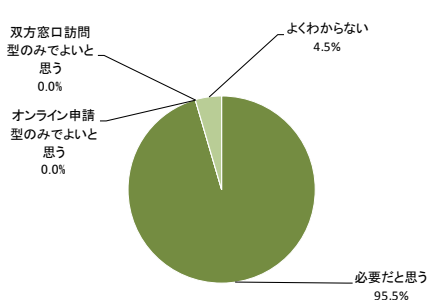
③入力項目の削減による利便性の向上



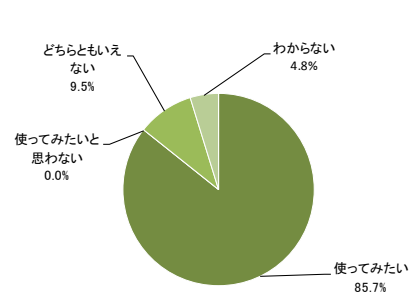
④添付書類の省略による利便性の向上



⑤オンライン申請型／双方窓口訪問型並行運用の必要性

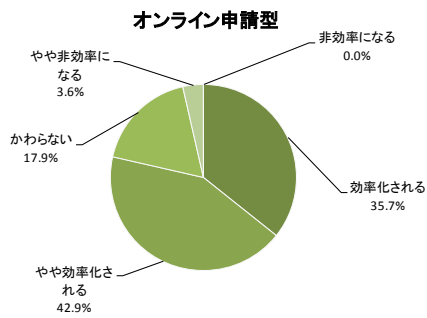


⑥Push型情報提供の利用意欲

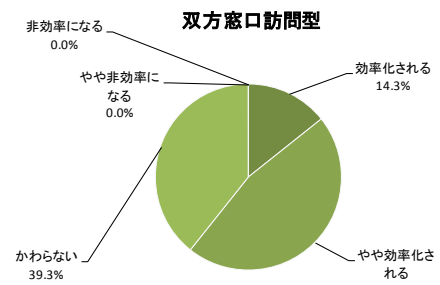


(b) 市町村職員視点アンケート結果(抜粋)

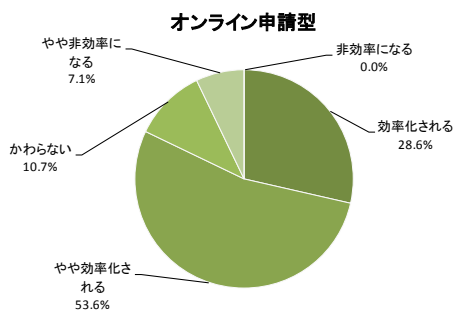
①次期モデルによる行政事務の効率化(転出元市町村)



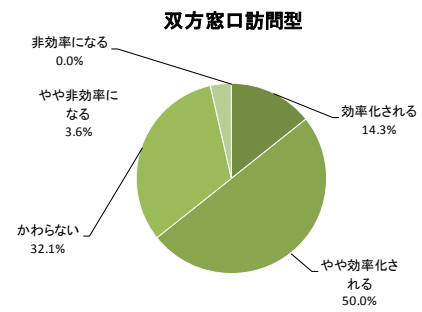
②次期モデルによる行政事務の効率化(転出元市町村)



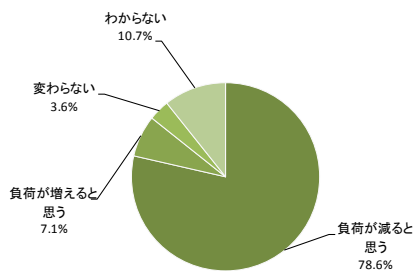
③次期モデルによる行政事務の効率化(転入先市町村)



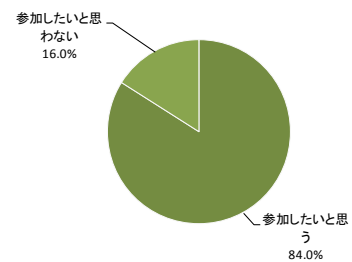
④次期モデルによる行政事務の効率化(転入先市町村)



⑤団体間情報連携による負荷の軽減



⑥引越ワンストップサービスへの参加意欲



(C) まとめ

運用検証で得られた次期モデルの妥当性に関する主な評価結果を以下に示す。

- バックオフィス連携基盤を介した団体間情報連携を活用することは、利用者の利便性向上（申請時の入力負荷の軽減及び添付書類の削減など）のみならず、行政事務の効率化などに寄与する。
- 団体間情報連携の実現は、住民からの要望も多く、優先して実現すべきサービスである。
- 当面は「オンライン申請型」のみならず「双方向窓口訪問型」との並行運用が必要であり、PCやインターネットのリテラシーが低い住民もサービスを受けられるモデルであることが重要となる。
- Push型の情報提供など、住民に対する積極的な情報提供サービスが求められている。
- 引越ワンストップサービスへの参加について、前向きな職員が多数を占めている。その理由は、利用者の利便性の向上につながることや、必要な手続の漏れがなくなり行政サービスが向上すると思われること等である。一方で、現行システムと新システムとの二重運用による負荷増大等の懸念も感じている。

(2) 運用可能性の検証

運用検証で得られた運用可能性の主な検証結果を下表に示す。

表 5-3 運用可能性の検証結果（主なもの）

No.	検証項目	検証結果
1	(a) 市町村の業務に関する検証項目	
2	(I) 住民基本台帳業務（一部戸籍業務を含む）	
3	担当課での処理の自動化について	・住民基本台帳システムと転入通知の整合性を確認できれば転出確定処理の自動化は可能と思われる
4	団体間情報連携について	・転出証明書の省略にあたり、最低でも転出証明で確認できることは画面に表示する必要はある
5	利用者の待ち時間削減について	・申請到達時に、その旨を審査する職員に知らせる仕掛け等が必要と思われる
6	(II) 税業務	
7	所得情報の団体間情報連携に伴う所得証明書の添付削減について	・証明書の発行手数料は重要な収入源の一つであり削減には慎重な議論が必要
8	(III) 児童手当業務	
9	担当課での処理の自動化について	・転出した事実に基づき、資格喪失処理の自動化は問題ないと思われる
10	団体間情報連携について	・情報を引継いだとしても、所得確認等、人手による最低限の確認は必要
11	(IV) 乳幼児医療業務	
12	担当課での処理の自動化について	・現状も住民基本台帳の異動を受けて自動で資格喪失処理しており違和感はない
13	団体間情報連携について	・条例により規定された業務で、具体的な業務処理が定められているものは、市町村ごとで差異が大きい
14	利用者の待ち時間削減について	・待ち時間を利用した保険士による相談等、“削減”ではなく“活用”といった考え方もある
15	(V) ワンストップ窓口業務	
16	ワンストップ窓口での対面業務について	・転出処理完了前に転入先ワンストップ窓口へ訪問してきた場合でも、対応できるようにすべき ・総合窓口や総合受付の考え方は市町村により異なるため、ワンストップ窓口での対面業務の範囲は慎重な検討が必要
17	(b) 総合ポータル機能に関する検証項目	
18	(I) 利用者による申請情報の入力	
19	ユーザインタフェースについて	・自由入力を減らし、利用者が入力する値の正確性を向上する工夫が必要 ・個人宛のお知らせ欄に、各団体からの処理完了の情報を通知すべき
20	(II) その他	
21	総合ポータルの運用に必要なその他の要件について	・組織間で利活用されるすべての情報に対して同意するか否かを選択させるべき ・利用者に必要な手続をシステムで自動判定する仕組みが必要

5.3 退職分野

5.3.1 設定場面の概要

退職分野では、サンプリングの結果と利用者の属性の設定結果を基に、1種類の場面を設定した。設定した各場面の概要と設定した条件を下表に示す。

なお、通常、同時に実施するような手続については、サンプリングした手続以外でも対象とした。

表 5-4 場面の概要と設定した条件

No.	項目	場面1	
1	概要	夫婦のみの世帯で、妻は無職（夫の被扶養配偶者）。 夫は60歳前に退職する。 夫婦で国民年金への切り替え及び国民健康保険への加入手続を実施する	
2	設定した条件	世帯構成	日本人世帯
3		世帯類型	夫婦
4		世帯員	夫（57歳）、妻（55歳） ※妻は被扶養配偶者
5		退職した企業	医療保険は協会けんぽ。厚生年金基金なし
6		退職後の進路	就職及び求職をしない（無職）
7		退職日	2010年12月31日
8		医療保険	夫婦ともに協会けんぽから脱退し、国民健康保険に加入
9		加入年金	夫は2号から1号被保険者に、妻は3号から1号被保険者に切り替え
10		雇用保険	失業等給付の受給なし
11		税務	退職所得あり。住民税の徴収方法を普通徴収へ切り替え

退職分野の次期モデルは、オンラインで申請する「オンライン申請型」のみとした。想定する運用フローを以下に示す。

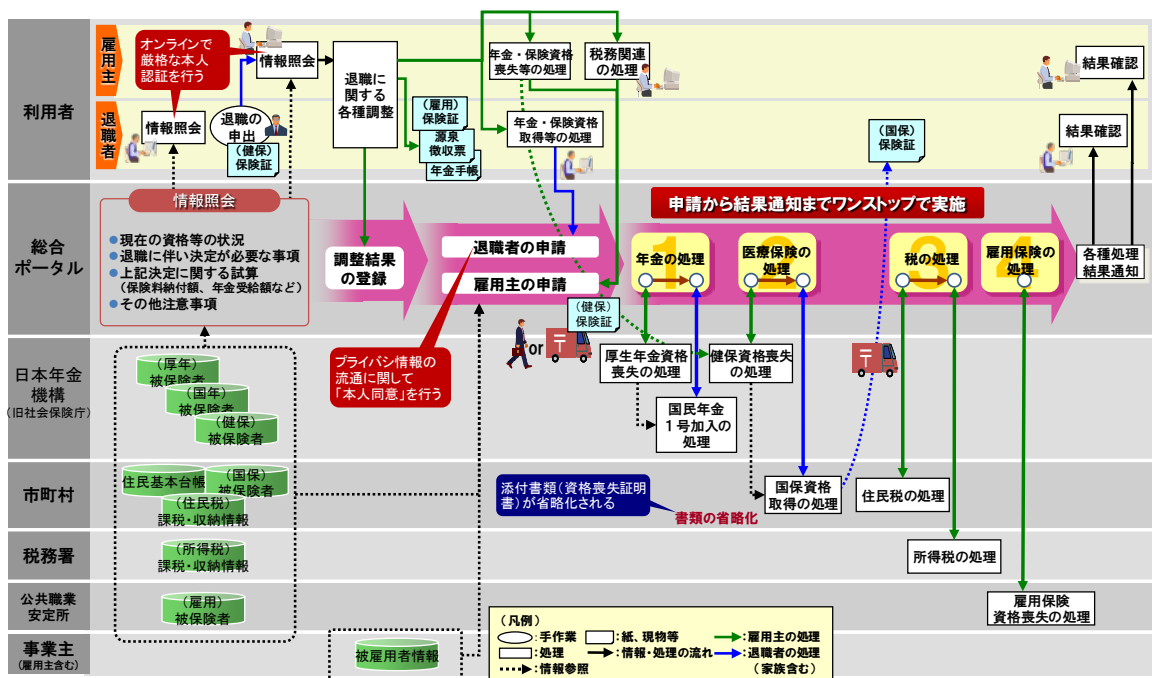


図 5-3 次期モデルとして想定する運用フロー

5.3.2 運用検証結果

(1) 次期モデルの妥当性の評価

(A) 評価項目

次期モデルによる利用者の利便性向上、行政事務の効率化について、利用者及び市町村職員視点のアンケートにより評価した。

■利用者（退職する人・雇用主）の視点

- ・一括申請による利便性の向上
- ・入力項目の削減による利便性の向上
- ・添付書類の省略による利便性の向上
- ・Push型情報提供による利便性の向上

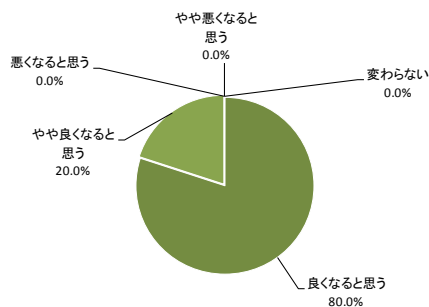
■市町村職員の視点

- ・市町村における行政事務の効率化
- ・団体間での情報連携の必要性
- ・団体間での情報連携による負荷の軽減
- ・退職ワンストップサービスへの参加意欲

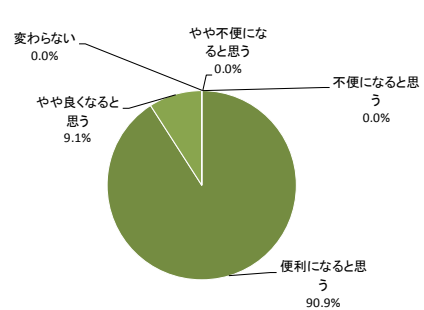
(B) アンケート結果

(a) 利用者視点アンケート結果(抜粋)

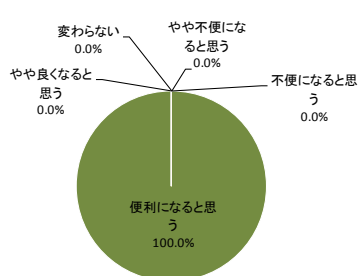
①一括申請による利便性の向上



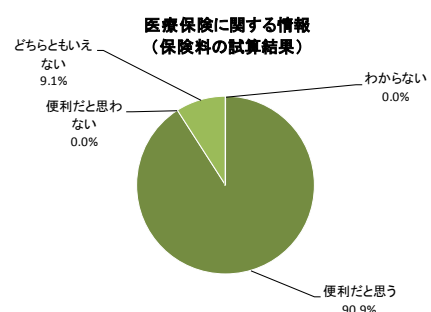
②入力項目の削減による利便性の向上



③添付書類の省略による利便性の向上

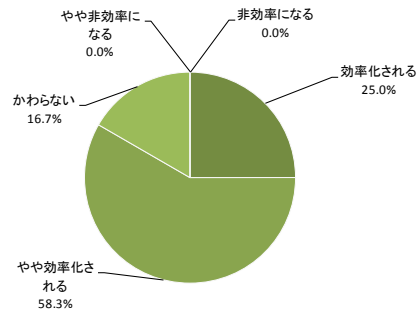


④Push型情報提供による利便性の向上（保険料試算）

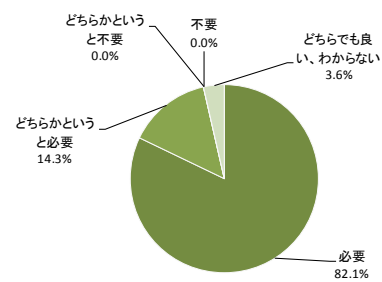


(b) 市町村職員視点アンケート結果(抜粋)

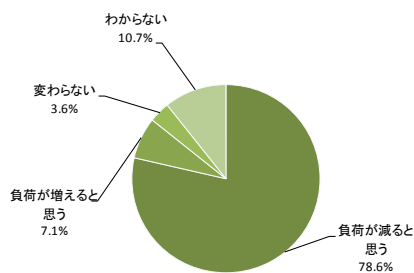
①市町村における行政事務の効率化



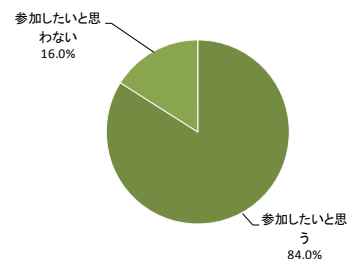
②団体間情報連携の必要性



③団体間情報連携による負荷の軽減



④退職ワンストップサービスへの参加意欲



(C) まとめ

運用検証で得られた次期モデルの妥当性の主な評価結果を以下に示す。

- 退職に伴い必要となる各関係団体への申請を一括して申請できることについて、利便性向上が望める。
- バックオフィス連携基盤を介した団体間情報連携を活用することは、利用者の利便性向上（申請時の入力負荷の軽減及び添付書類の削減など）のみならず、行政事務の効率化などに寄与する。
- 医療保険、雇用保険、年金、税金に関する手続やサービス、各種試算情報等を提供するサービスなど、退職する人や雇用主に対する積極的な情報提供サービスが求められている。ただし、年金等の試算情報の提供は、個人情報保護の観点から考慮する必要がある。
- 退職ワンストップサービスへの参加について、前向きな雇用主と職員が多数を占めている。ただし、引越分野と同様、現行システムと新システムとの二重運用による負荷増大等の懸念も感じている。
- 退職する人にとっては、雇用主と調整の場を設けられない（設けたくない）事情を抱える場合もあり、このような状況にも対応できるモデルが望ましい。

(2) 運用可能性の検証

運用検証で得られた運用可能性の主な検証結果を下表に示す。

表 5-5 運用可能性の検証結果（主なもの）

No.	検証項目	検証結果
1	(a) 市町村の業務に関する検証項目	
2	(I) 国民健康保険業務	
3	保険料試算情報の提供について	<ul style="list-style-type: none"> ・試算額が実際の額と誤差を生じる恐れがあり、試算結果を提供した組織と退職者間でトラブルになるリスクがある ・医療保険料の試算にあたって、減免対象者等では試算方法が異なるため考慮が必要 ・各医療保険で給付内容が異なるため、退職後の医療保険を決定する参考情報として、各医療保険の給付内容も提供するとよい
4	団体間情報連携について	<ul style="list-style-type: none"> ・バックオフィス連携基盤により処理順序を制御できれば、健康保険の資格喪失と国民健康保険の資格取得は自動連携可能だろう
5	郵送による被保険者証の交付	<ul style="list-style-type: none"> ・郵送とする場合、市町村に新たな郵送費用が発生し、市町村の費用負担が増加することが予想される
6	(II) 国民年金業務	
7	団体間情報連携について	<ul style="list-style-type: none"> ・保険者間で情報連携できる前提であれば、厚生年金の資格喪失と国民年金の種別変更は自動連携可能だろう
8	(III) 税業務	
9	受付窓口業務の税務署への一本化について	<ul style="list-style-type: none"> ・税務署への提出書類を市町村窓口で受け取り、税務署へ送付する程度の内容であれば、申告窓口を税務署に一本化することは難しくないだろう
10	保険税試算情報の提供について	<ul style="list-style-type: none"> ・所得割と資産割に関わる保険料率、均等割と平等割の固定額、試算対象者の総所得金額と固定資産税年額の情報がわかれば、それらを基に提供できる
11	住民税試算情報の提供について	<ul style="list-style-type: none"> ・退職者が無職になる場合、退職の翌年、退職者は収入がない上、高額な住民税を払うことになるので、翌年度の住民税額を提供できるとよい
12	(b) 総合ポータル機能に関する検証項目	
13	(I) 利用者による申請情報の入力	
14	ユーザインタフェースについて	<ul style="list-style-type: none"> ・国民健康保険加入後の保険料（税）の納付依頼や支払方法といった後々の処理についても、総合ポータルの受付結果画面上に、表示したほうが良い ・企業が独自で提供している制度（例えば、財形貯蓄や持株会等）もワンストップサービスの対象とすべき
15	(II) その他	
16	総合ポータルの運用に必要なその他の要件について	<ul style="list-style-type: none"> ・退職者・雇用主に必要な手続をシステムで自動判定できる仕組みが必要

6. 次期モデルの効果測定

6.1 効果測定手法の考え方

引越・退職ワンストップサービスの実現に向け、本事業で策定した次期モデルを導入することによりどの程度の効果が見込めるのか検証するため、運用検証の結果を基に効果測定を行った。

なお、評価指標の策定は定性的な評価と定量的な評価の両面から行い、アンケート等による定性的な評価結果については5章の実証実験（運用検証）に示し、本章では定量的な効果の測定結果を示す。

6.1.1 効果測定の対象範囲

効果測定の範囲は、次期モデルを対象とする。次期モデルの効果測定では、あらかじめ設定した評価指標に基づいて、現状の業務内容との比較による定量評価を行う。

6.1.2 効果測定モデル

効果測定のための評価指標は、前年度「地域情報プラットフォーム推進事業」（引越ワンストップサービス分野）にて採用したロジックモデルの分類に基づき設定した。

ロジックモデルは、事業における諸活動と、結果として生まれる成果とを評価指標として対応させ、効果測定を行うモデルである。本事業では、事業の諸活動に対応した評価指標として、インプット、アウトカム、投資対効果の3つの指標を用いた。

6.2 効果測定的前提

6.2.1 効果測定の手順

次期モデルの効果は、以下の手順で算出した。

(1) 次期モデルのプロセス削減効果／コスト削減効果の算出

- 引越／退職分野における対象手続を、該当する次期モデルの実現パターンに分類し、実現パターンごとに、現状と次期の処理時間を算出した。また、それぞれの手続の年間処理件数を踏まえて、年間あたりの処理時間とコストを比較し、次期モデル全体のプロセス削減効果として算出した。
- 同様に、手続すべての現状の業務プロセスと次期モデルの業務プロセスにおいて要する費用を比較し、コスト削減効果として算出した。次期モデルの効果（金額）の算出
- 次期モデルのプロセス削減効果を、住民または職員単金でコスト換算し、次期モデルのコスト削減効果の合計を、次期モデルの効果（金額）として算出した。

(2) 基礎数値

プロセス削減効果及びコスト削減効果を算出するにあたって利用した基礎数値を、以下に示す。なお、これらの基礎数値は、実証実験で得られた実測値、ヒアリングやアンケートで得られた平均値等を用いて算出している。

表 6-1 利用者の処理時間に関する基礎数値

No.	手続要素	処理要素	現状処理時間	次期モデル処理時間	備考
1	移動	移動(往路)	24.0分/ヶ所	24.0分/ヶ所	
2	相談	相談	14.1分/手続	0.5分/アクション 4.2分/手続	
3	準備	申請書記入	11.7分/手続	0.6分/手続	
4	待機	待機(待合)	9.6分/手続	9.6分/アクション	
5	確認待ち	本人確認	1.6分/手続	1.6分/アクション	即日交付のない手続は、本手続要素は発生しない
6		申請内容確認	3.0分/手続	3.0分/手続	
7		添付書類確認	3.2分/添付書類	3.2分/添付書類	
8	審査待ち	申請情報入力	3.4分/手続	0.0分/手続	
9		添付書類の情報入力	2.4分/添付書類	2.4分/添付書類	
10		情報確認	2.0分/手続	0.1分/手続	
11		審査決定	2.0分/手続	2.0分/手続	
12	台帳記載	台帳更新	1.0分/手続	1.0分/手続	
13	交付	交付・説明	4.0分/交付物	4.0分/交付物	
14	窓口移動	窓口移動	2.0分/手続	—	現状において、1か所の庁舎で複数手続を実施する場合、発生する手続要素
15	移動	移動(復路)	24.0分/手続	24.0分/手続	

表 6-2 サービス提供者の処理時間に関する基礎数値

No.	手続要素	処理要素	現状処理時間	次期モデル処理時間
1	相談	相談	14.1分/手続	0.5分/アクション 4.2分/手続
2	準備*	申請書記入*	—	0.6分/手続
3	受付	本人確認	1.6分/手続	1.6分/アクション
4		申請内容確認	3.0分/手続	3.0分/手続
5		添付書類確認	3.2分/添付書類	3.2分/添付書類
6	審査	申請情報入力	3.4分/手続	0.0分/手続
7		添付書類の情報入力	2.4分/添付書類	2.4分/添付書類
8		情報確認	2.0分/手続	0.1分/手続
9		審査決定	2.0分/手続	2.0分/手続
10	台帳記載	台帳更新	1.0分/手続	1.0分/手続
11	交付	交付・説明	4.0分/交付物	4.0分/交付物
12		報告・進達	5.6分/報告	0.6分/報告

※次期モデルでは、ワンストップ窓口で、利用者の作業を利用者と一緒を実施するため、同作業時間をサービス提供者の処理時間として計上する。

6.3 次期モデルの効果測定結果

次期モデルの効果は「次期モデルの効果」「次期モデルの投資対効果」の2つの側面から測定する。

6.3.1 次期モデルの効果

次期モデルで分析対象とした手続すべてが次期モデルで実現できたと仮定した場合を次期モデル全体とし、全体の効果を測定する。

効果は、具体的場面の効果と同様、利用者の視点及びサービス提供者の視点における「プロセス削減率」「コスト削減率」を用いて評価する。

なお、次期モデル全体の効果は、定性的な効果と定量的な効果の両面から測定する必要があるが、本項では定量的な効果について示す。

(1) 効果測定結果

引越・退職分野のそれぞれについて、本事業で分析対象とした手続の全体の効果を算出する。効果は、利用者及びサービス提供者のそれぞれについて算出する。

算出に当たっては、全国を対象にした場合の効果と、1つの都道府県で実施した場合の効果とを算出する。都道府県の効果については、一例として福岡県を想定して算出する。

全国を対象にした場合の効果は、全国の地方公共団体及び連携する国等の組織が、次期モデルに参加したと仮定した場合の効果とを算出する。

福岡県を対象にした場合の引越分野の効果については、福岡県内のすべての市町村が次期モデルに対応していると仮定した場合の効果とを算出する。福岡県以外は、次期モデル対応していないものとするため、県外異動者は、現行通りの運用を仮定した効果となる。なお、福岡県における異動者数は、県内移動および他県との転入出の合算値とする。また、退職分野の効果については、他県が次期モデルに対応しているかどうかは影響しないため、全国の離職者数に対する福岡県の離職者数の割合を基に、福岡県分の効果を算出した。

さらに、引越分野の次期モデルでは、オンライン申請型と双方窓口訪問型の2つの型を想定しているため、それぞれの型の利用割合を50%ずつと推定し、全体としての処理時間を算出する。

(A) 利用者の効果

全国及び福岡県を対象とした場合の、利用者のプロセス削減効果を示す。

表 6-3 利用者のプロセス削減効果

分野	対象	所要時間(時間)				プロセス削減効果	
		現状	次期モデル	次期モデル所要時間内訳		プロセス削減量(時間)	プロセス削減率(%)
				オンライン申請型	双方窓口訪問型		
引越	全国	43,473,255	9,081,805	4,009,642	5,072,163	34,391,450	79.1%
	福岡県	2,060,788	1,350,331	664,191	686,140	710,456	34.5%
退職	全国	3,589,055	200,303	—	—	3,388,753	94.4%
	福岡県	178,981	9,989	—	—	168,992	94.4%

また、コスト面の効果を示す。コスト面は、移動コストとなるため、利用者だけの効果である。

表 6-4 利用者のコスト削減効果

分野	対象	コスト(万円)				コスト削減効果	
		現状	次期モデル	次期モデルコスト内訳		コスト削減量(万円)	コスト削減率(%)
				オンライン申請型	双方窓口訪問型		
引越	全国	255,223	51,457	17,152	34,305	203,766	79.8%
	福岡県	12,098	7,889	3,767	4,122	4,209	34.8%
退職	全国	31,376	0	—	—	31,376	100.0%
	福岡県	1,565	0	—	—	1,565	100.0%

(B) サービス提供者の効果

全国及び福岡県を対象とした場合の、サービス提供者のプロセス削減効果を示す。

表 6-5 サービス提供者のプロセス削減効果

分野	対象	所要時間(時間)				プロセス削減効果	
		現状	次期モデル	次期モデル所要時間内訳		プロセス削減量(時間)	プロセス削減率(%)
				オンライン申請型	双方窓口訪問型		
引越	全国	20,502,512	8,335,209	3,868,365	4,466,844	12,167,303	59.3%
	福岡県	971,892	720,541	354,089	366,452	251,351	25.9%
退職	全国	1,657,584	70,710	—	—	1,586,874	95.7%
	福岡県	82,661	3,526	—	—	79,135	95.7%

(C) 次期モデルの効果のまとめ

引越分野で全国を対象とした場合、利用者のプロセス削減効果は 79.1%、サービス提供者（市町村）のプロセス削減効果は 59.3% の効果が見込める。

引越分野については、次期モデルでオンライン申請型と双方窓口訪問型の 2 つの型を想定しているが、双方窓口訪問型は訪問箇所が増えるため、特に利用者においては次期モデルでの所要時間、コストともに、オンライン申請型よりも多く発生する。今回は、オンライン申請型と双方窓口訪問型の利用割合をそれぞれ 50% ずつと想定して算出したが、オンライン申請型の割合が増えれば、その分効果も高くなる。

また、引越では一連の手続において市町村間での情報連携が発生する。そのため、特定の市町村や都道府県のみでの導入の場合は効果が低くなり、導入する団体が増加すれば相乗的に効果が高くなるものと想定する。

退職分野については、退職者本人と雇用主がそれぞれ手続を行うこと、次期モデルにおいては窓口訪問が不要となるモデルを想定していることから、引越分野と比較すると、より高い効果が見込める。

6.3.2 次期モデルの投資対効果

サービス提供者（地方公共団体）が、引越・退職のサービスに参加する場合の投資対効果を算出する。

サービス提供者である市町村が、ワンストップサービスに取り組むかどうかを検討する際には、その投資対効果が重要な判断材料となる。特に、地方公共団体にとっては、財政状況が厳しい中で、投資と行政効率化効果との比較が重要である。

ワンストップサービスの提供に要する投資費用及び効果は、システム改修の内容や手法、ワンストップサービスの利用割合などの条件により異なる。そのため、一律に試算することは困難であり、本事業では、一定の仮定の下で試算する。

ここでは、福岡県及び、福岡県内の市町村において次期モデルを実現することをモデルケースとして、投資対効果を算出する。

(1) ワンストップサービスの提供に要する投資費用算出

(A) 前提条件

(a) 対象範囲

- 福岡県
- 福岡県下市町村
 - － 人口 10 万人以上の市町村（7 団体）
 - － 人口 10 万人未満の市町村（53 団体）
- 対象手続は次期モデルの手続を対象とし、その他、国、民間企業の改修費用は費用に含まないものとする。

(b) 投資額に含まれる範囲

- イニシャルコスト（初期構築時点で必要となる費用）
 - バックオフィス構築費
 - フロントオフィス構築費用
- ランニングコスト（継続的に必要となる費用）
 - 上記2種類のシステムを、5年間運用するとした場合の、運用費用。保守費、回線、IDC費、運用作業委託費等が含まれる。

(c) 対象となるシステムと利用形態

対象となるシステムと利用形態のイメージを以下に示す。

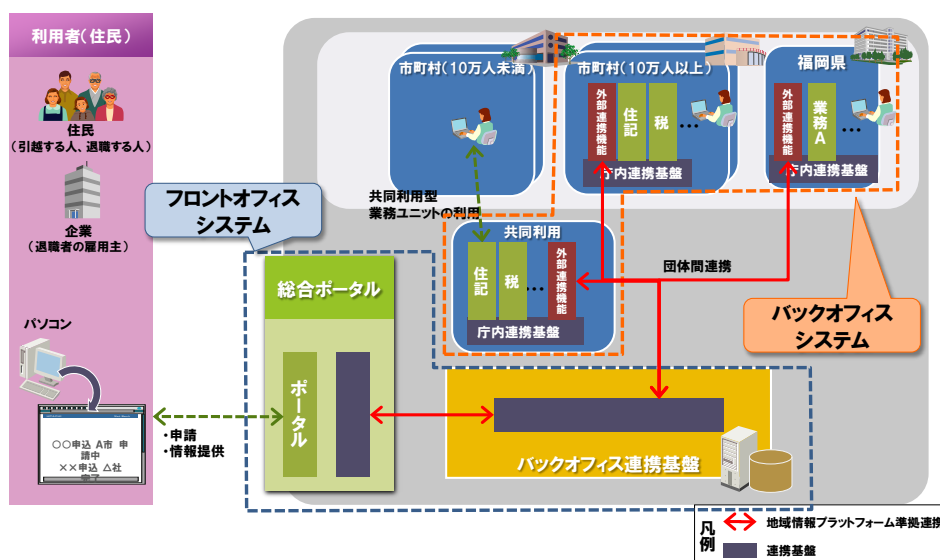


図 6-1 対象となるシステムと利用形態

(I) バックオフィスシステム

① 業務システムの改修

- 引越、退職の次期モデルに関連あるシステムとして、住記、税、国保、介護、福祉、医療費助成、後期高齢、の7システムを対象とする。
- 県、及び人口10万人以上の市町村については、既存の業務システムを活用し、各市町村が独自に業務システムを改修することとする。
- 人口10万人未満の市町村では、新たに共同利用型の業務システムを構築し、現状の業務システムから共同利用型業務システムに移行を行うものとする。また、市町村の業務は標準化され、各市町村固有のカスタマイズは無いものとする。

② 市内連携基盤

- 県、及び人口10万人以上の市町村については、基本的には地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠した業務システムの整備が完了しており、またサービス基盤相当の市内連携基盤も保持しているものとする。このことから、業務間の連携については、比較的容易に実装できる環境であるとする。
- 人口10万人未満の市町村では、新たに共同利用型の市内連携基盤を構築する。

③ 外部連携機能

- 各市町村や共同利用の業務システムはバックオフィス連携基盤との接続にあたっては、外部連携機能を介して連携を行う。

- 県、及び人口 10 万人以上の市町村は、各市町村にて外部連携機能を開発するものとする。
- 人口 10 万人未満の市町村では、共同利用型の外部連携機能を開発するものとする。

(II) フロントオフィスシステム

① ポータル

- 引越、退職で共通したポータルを構築する。
- ワンストップ窓口システムについては、各市町村にてワンストップ窓口の業務は差異が無いものとし、ポータル上に共同利用できる機能を開発するものとする。

② バックオフィス連携基盤

- 引越、退職で共通したバックオフィス連携基盤を構築する。

(B) 5 年間の投資費用算出の考え方

- 人口 10 万人未満の市町村は、共同利用型の業務システム開発以外に、共同利用型の外部連携機能の開発に 300 百万円、共同利用型の庁内連携基盤の開発に 900 百万円（計 1,200 百万円）の費用が発生するものとする。
- 人口 10 万人未満の 53 市町村では、共同利用型業務システムを利用するにあたり、バックオフィス連携基盤や業務システムの設定・移行等に各市町村 30 百万円（計 1,590 百万円）の費用が発生するものとする。
- 県、及び人口 10 万人以上の 7 市町村では、外部連携機能を開発するため、各団体 50 百万円（計 400 百万円）の費用が発生するものとする。バックオフィス連携基盤との接続のために、インターフェースの開発や初期設定として、1 業務あたり 10 百万円の設定費用が発生するものとする。
- 対象手続は次期モデルの手続を対象とし、その他、国、民間企業の改修費用は費用に含まないものとする。
- バックオフィス連携基盤の費用に関しては、バックオフィス連携分野の試算した数値を用いるものとする。

(C) 投資費用

次期モデルの初期構築費用と 5 年間の運用費用を以下に示す。

表 6-6 次期モデルの初期構築費用と 5 年間の運用費用

(百万円)												
項番	費用項目	総合ポータル	バックオフィス連携基盤	庁内連携基盤	住記	税	国保	介護	福祉	医療費助成	後期高齢	合計
①	フロントオフィス初期費用	1,300	2,000									3,300
②	10万人未満の市町村の初期費用			1,200	460	603	408	460	401	334	230	4,095
③	10万人未満の市町村の移行費用			1,590								1,590
④	10万人以上の市町村・県の初期費用			400	80	80	80	80	80	80	80	960
⑤	5年間の運用費用	1,200	2,000	800	354	769	398	362	278	223	181	6,566
												16,511

(2) 次期モデルの効果(金額)の算出

ワンストップサービスを導入した場合の福岡県内での5年間の効果を算出する。

効果の算出に当たっては、プロセス削減量(時間)を金額に換算した上で、コスト削減量との合計を算出する。なお、プロセス削減量の金額換算では、H20年度事業のアンケート調査結果より、職員単価、利用者の単価をそれぞれ以下のように仮定する。

- ◆ 職員単価：¥2,500/時間
- ◆ 利用者(住民)単価：¥1,000/時間

表 6-7 プロセス削減量の金額換算結果【福岡県】

分野	プロセス削減量(時)		金額換算結果 【削減量(百万円)】	
	利用者	サービス提供者 (市町村)	利用者	サービス提供者 (市町村)
引越	710,456	251,351	710	628
退職	168,992	79,135	169	198
合計	879,448	330,486	879	826

表 6-8 5年間の次期モデルの効果【福岡県】

効果の区分	次期モデルの効果(百万円)				
	1年間		5年間		
	利用者	サービス提供者 (市町村)	利用者	サービス提供者 (市町村)	合計
プロセス削減量	879	826	4,397	4,131	8,528
コスト削減量	58	0	289	0	289
合計	937	826	4,686	4,131	8,817

(3) 次期モデルの投資対効果の算出

ワンストップサービスを行うために必要となる、県内での5年間分の投資額は、16,511百万円となった。また、県内における引越及び退職分野の5年間の効果(金額)は、8,817百万円となった。

これらの結果から、ワンストップサービス導入後から5年間の投資対効果(ROI)は、0.53となる。

本結果だけを見ると、ROIが低い値となっているが、これは、1つのライフイベントを実現しようとした場合の初期投資が大きいためである。しかし、一度構築すれば、引越・退職分野だけでなく、いろいろなライフイベントに活用できるため、その他のライフイベントの実現に併せてROIも向上することが想定される。

7. 実証実験(技術検証)

7.1 技術検証の概要

7.1.1 技術検証の目的

引越・退職分野の次期モデルについて、バックオフィス連携基盤との接続検証を通じた技術面の検証を行う。具体的には、以下の2点を実施した。

- 引越・退職分野の次期モデルにもとづき、地域情報プラットフォーム標準仕様のサイト間の仕様に関する有用性、補強すべき点に関する検証・評価
- 引越・退職分野の次期モデル実現にあたっての技術面の課題の抽出

なお、検証にあたってはバックオフィス連携分野の「バックオフィス連携基盤」が提供する機能を十分活用の上、検証を行った。

7.1.2 技術検証の実施方針

(1) 検証対象

技術検証では、引越・退職ワンストップサービスを実現する構成要素であるポータル、バックオフィスシステム(市町村等)側の視点から、サイト間の技術仕様に対する検証を行った。

目標を達成するために、検証対象の選定においては、引越・退職ワンストップサービスの実現に必要なもの、サイト間の技術仕様を網羅することを重視した。

(2) 検証方法

技術検証では、検証対象の技術仕様を中心として、仕様そのものに関する検証、仕様を利用した処理方式に関する検証の2種類の検証を実施した。

① 地域情報プラットフォーム標準仕様の検証

引越・退職分野の視点で、バックオフィス連携分野の『バックオフィス連携基盤』の機能を活用し、机上検証及び実機確認により、『地域情報プラットフォーム標準仕様』の機能の有用性や補強すべき点について検証を行う。

② 実現パターンにおけるアーキテクチャ面の検証

引越・退職分野の次期モデルの実機画面や技術的な実現方式を説明し、実現パターンのアーキテクチャ面の検証を行う。

7.1.3 技術検証の手順

技術検証は、業務分析、運用検証などの引越・退職分野の他の検討内容を踏まえるとともに、バックオフィス連携分野と連携して実施した。主な作業は以下のとおりである。

- ① 検証方法検討、技術検証システムの設計
- ② 技術検証システムの開発
- ③ 技術検証実施

7.1.4 技術検証の対象となる実証実験モデル

引越・退職分野の次期モデルは実現パターンの組み合わせによって実現される。各パターンの実現に必要な機能は、引越分野、退職分野において共通的に利用されるため、検証では、運用シナリオの引越場面1を採用した。

7.1.5 技術検証システムの概要

技術検証システムは、技術検証の実施方針にもとづき、検証対象の地域情報プラットフォーム標準仕様およびバックオフィス連携基盤の機能の検証ができる必要最低限の構成とした。

(1) 機能配置図

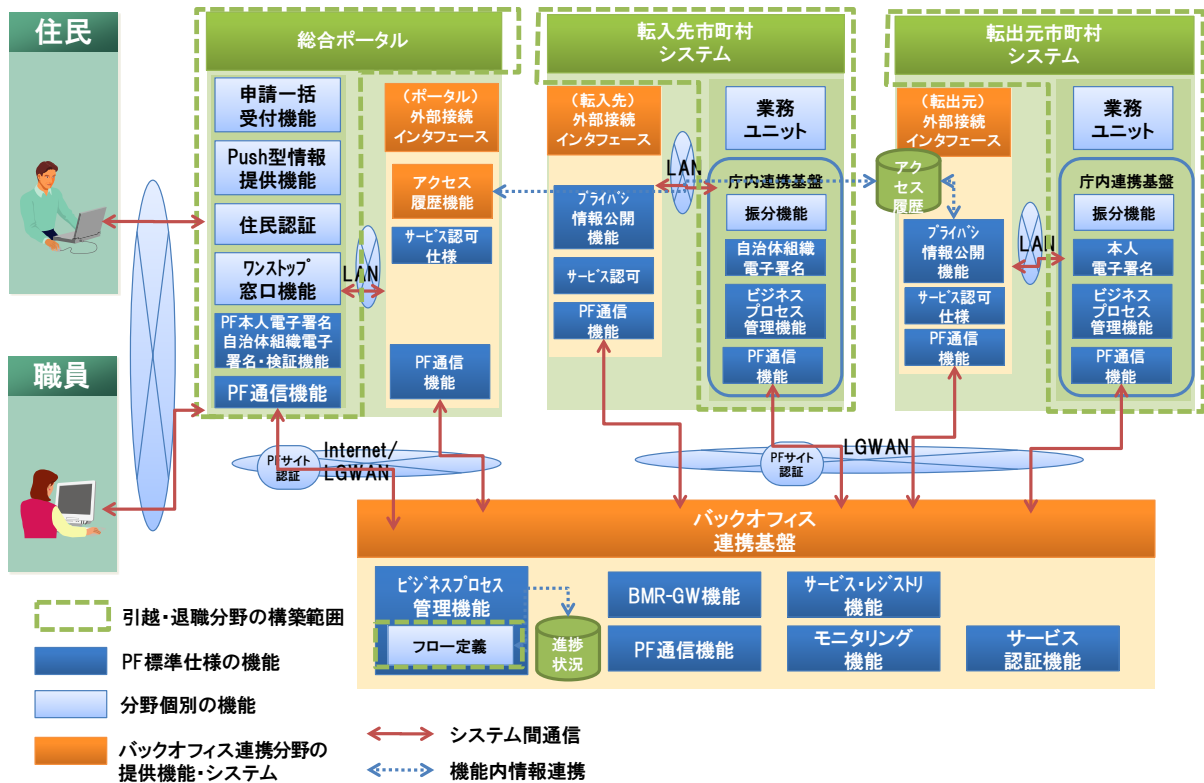


図 7-1 技術検証システムの機能配置図

(2) システム概要

技術検証システムは、4種のシステムから構成される。各システムの概要について、以下に示す。

表 7-1 システム概要

No.	構成要素	概要
1	総合ポータル	利用者が引越ワンストップサービスを利用するためのユーザインタフェースを提供する。 バックオフィス連携基盤と連携する。
2	転出元市町村システム	バックオフィス連携基盤と住基またはワンストップ窓口間の情報のやり取りを庁内連携基盤の機能を利用して行う。 住基の業務処理を提供する。
3	転入先市町村システム	バックオフィス連携基盤と住基またはワンストップ窓口間の情報のやり取りを庁内連携基盤の機能を利用して行う。 住基、児童手当、ワンストップ窓口の業務処理を提供する。
4	バックオフィス連携基盤	※バックオフィス連携分野にて構築

7.2 技術検証結果

7.2.1 地域情報プラットフォーム標準仕様の検証

引越・退職分野の視点で、バックオフィス連携分野のバックオフィス連携基盤を活用した際の地域情報プラットフォーム標準仕様に関して、検証において発生した主な課題を以下に示す。

(1) 背景

引越・退職分野では、サイト間の情報連携をバックオフィス連携基盤の BPM 機能を仲介機能として、BMR-GW 機能、サービス・レジストリ機能と連携したルーティングにより実現する方式を想定していた。一方、バックオフィス連携分野では、サイト間の情報連携の方式として、プライバシー情報の流通制御とルーティング機能を含んでいる ID-WSF 仕様による実現を想定しており、各サイトにある外部接続インタフェース間の情報連携となっていた。

そのため、引越・退職分野の技術検証システムの設計にあたっては、BPM 機能、BMR-GW 機能、サービス・レジストリ機能を活用し、かつ、プライバシー情報の流通制御を外部接続インタフェースで実現する方式の調整を実施し、開発を行った。

(2) 課題

技術検証では、上記の両方式を併用して団体間情報連携を行ったが、今後は以下の点を踏まえた検討が必要である。

- BMR-GW 機能と ID-WSFDS にて、ルーティングに関連する機能の重複があるため、各機能の役割分担の整理が必要
- 役割分担を踏まえ、団体間情報連携における連携方式（BPM 経由、外部接続インタフェース経由、併用など）の整理が必要
 - ルーティング情報の管理方法（集約管理と分散管理）
 - プライバシー情報の流通制御を行わない場合の連携

7.2.2 実現パターンにおけるアーキテクチャの検証

次期モデルにおける実現パターンに対応し、情報提供、申請データ配信、審査結果通知、進捗状況確認、団体間情報連携の 5 つの処理に分類した。

技術検証システムにおいて、各処理について実装面で確実に動作していることが確認でき、また、各処理における地域情報プラットフォーム標準仕様の機能の利用イメージについてもフィールド団体から理解を得られた。

よって、引越・退職分野の次期モデルが上記の 5 つの処理の組み合わせによって実現できることが確認できた。

8. 各種課題と対応策

8.1 制度面の課題と対応策

想定される制度課題ごとに関連する法令を調査し、次期モデル実現に向けた対応策を検討した。以下に制度面の課題と対応策の例を示す。また、それぞれの検討結果をもとに、次期モデル実現に向けた法制度全体の考え方を提示する。

8.1.1 課題と対応策例

明らかになった制度面の課題の代表的な例を以下に示す。

(1) 必要な情報を組織間で提供・参照ができるようになれば、添付書類や添付書類を交付するための処理は省略できるか

(A) 課題の状況

次期モデルでは、これまで申請・届出者が添付していた書類の代わりに、直接、組織間で必要な情報を連携させることとしている。

組織間の連携が可能となれば、申請・届出者に必要な書類を添付してもらう必要がなくなる。現状、添付を義務付けている手続について、添付書類を不要とすることができるか、調査する。

また、その添付書類は、個人情報保有する組織が交付することになるが、その交付を不要とすることができるかも、あわせて調査する。

(B) 調査結果

(a) 添付書類の省略について

添付書類を必要とする手続は、現行の法令の規定において基本的に、「添付しなければならない」規定となっている。ただし、一部の手続については、「公簿等において確認できる場合には、省略できる」とするものもある。

<例> 児童手当関係の添付書類

《児童手当法施行規則》

(添付書類の省略等)

第十一条 市町村長は、この省令の規定により請求書又は届書に添えなければならない書類により証明すべき事実を公簿等によって確認することができるときは、当該書類を省略させることができる。

上記のような規定がある手続については、現行の法令の規定のままだでも、添付書類を省略できる場合がある。ただし、このような省略規定がないものについては、現行の法令の規定のままだでは、省略できないことになる。

(b) 交付物の省略について

添付のための書類を個人情報保有する組織が交付する手続は、次の2通りに分類できる。

- 添付のためだけに、申請・届出者が申請し、処理する手続（所得証明書の交付申請等）
- 実施しなければならない手続の中で、発行される手続（転出証明書等）

前者については、申請・届出者の申請に基づく手続であり、次期モデルでは、この手続自体が不要となるため、現行の法令の規定で問題ない。

後者に該当する現行の法令の規定においては、基本的に「交付しなければならない」規定となっている。そのため、現行の法令の規定のままでは省略できないことになる。

(C) 対応策

(a) 添付書類の省略について

添付書類の省略規定のある場合において、その規定が次期モデルでの状況に合致する規定であれば、現行の法令の規定のまま、添付書類の省略は可能となる場合がある。

省略規定がない場合や、省略規定があっても条件が合致していない場合においては、現状の法令の規定のままでは、添付書類を省略することはできない。

そこで、組織間で情報連携を行う場合においては、添付を省略できる等の規定を整備する必要があると考える。

(b) 交付の省略について

添付書類と同様、交付物を省略するためには、交付物の交付を省略できる等の規定を整備する必要があると考える。

ただし、申請・届出者に交付物を交付しても、問題が発生するわけではないので、当面の次期モデルにおいては、現行の規定のままでの運用は可能である。

また、以下の方法であれば、規則等の改正で対応できると考える。

- ① 本人が交付物を交付する組織に、第三者に送ってもらうよう指示する。
- ② 本人は、交付物を受け取る組織に、受け取って処理することを依頼する

(2) 申請・届出者が異なる手続を、一人の人がまとめて実施できるか

(A) 課題の状況

次期モデルでは、状態の変更（引越・退職）に伴う関連する手続を、一人の人がすべて実施できるようになる。

たとえば、引越においては、引越する世帯の誰かが、世帯全員に関する手続をすべて実施できることになる。つまり、世帯員であれば、手続を実施している世帯員以外に関する手続も申請・届出することになる。

そこで、各手続の根拠法令の申請・届出者の規定において、申請・届出者以外の申請・届出を排除する規定がないか調査する。

(B) 調査結果

基本的に、各手続とも誰が申請・届出を行うかの規定がある。そのため、次期モデルにおいては、申請・届出を誰がまとめて行うかにより、申請・届出できない手続も出てくる。

<例> 転入届と自動車の保管場所変更の届出

転入届は、転入する人であれば、誰でも実施できる。

自動車の保管場所変更の届出は、自動車の所有者が行わなければならないと規定されている。

そのため、転入届をする人が、自動車の所有者でなければ、一括申請できない

しかし、申請者が世帯主であれば、申請可能となる手続は多く、世帯主が申請すれば、現行の法令の規定のままでも、実施できる手続は多い。

<世帯主が申請・届出者である手続例>

- 転出届、転入届、世帯変更届
- 国民健康保険資格喪失届、国民健康保険資格取得届
- 介護保険資格取得の届出等

また、申請・届出者を規定しているものの、代理人による申請を不可としているものではないため、代理人としての位置づけであれば、申請・届出可能となる。

(C) 対応策

現状の法令の規定のままでも、実施できる手続は多いが、すべての手続を一人の人がまとめて実施できるようになるには、現行の法令の規定のままで実現できない。

しかし、現行法令の申請・届出者の規定を安易に改定できるものでもないため、現行の法令の規定のままで実施できる範囲で行うことが望ましいと考える。代理人であることを確認できる仕掛けができれば、現行法令の規則のままでも、次期モデルは実現できる。

8.1.2 次期モデルを実現するための全体的な制度面の対応の考え方

個別の想定課題ごとにそれぞれの対応策を示したが、次期モデルを実現するための、制度面の全体的な対応の考え方を以下にまとめる。

次期モデルを実現するためには、法改正が必要となる。法改正の方法については、改正の内容により、以下に示す対応方法がある。

(1) 通則法の策定

添付書類や交付物の省略等は、多くの法令に関係があり、同じような規定で対応できる場合は、現状の法令の読み替えで対応できる。そのため、一括で対応できるような通則法の策定が望ましい。

ただし、通則法の規定を適用するかどうかは、手続を主管する組織にて判断することになる。主管組織にて、適用対象とした手続から、次期モデルの対象手続として実施できる。

(2) 個別法の改定及び新たな法律の策定

通則法だけでは対応できない内容に対しては、主管する組織にて実施可否を判断してもらい、実施可能と判断できるものは、法令の改正や新たな法律で規定する等の対応が必要となる。

次期モデルを実現するためには、法改正が必要となってくるが、法改正されなくても実施できる手続もある。また、運用上の工夫や、システムの機能の追加により、現状の法令の規定のままで、実施できる方法もある。

法改正を待つだけでなく、法改正しなくても実施できる方法も踏まえながら、対応していくことが望ましいと考える。

なお、法律の解釈において、いろいろな解釈ができるものについては、国が指針等提示する必要があると考える。

8.2 運用面の課題と対応策

運用検証を通して、明らかになった引越分野の課題の代表的な例を以下に示す。

8.2.1 課題と対応策例

(1) 申請できる手続の特定方法

(A) 課題

利用者の状況や希望、市町村の状況等により、利用者にとって必要となる手続は変わる。必要な情報が取得できず「総合ポータルやワンストップ窓口で、利用者にとって必要となる手続を漏れなく伝えることができない」ということでは困る。バックオフィス連携基盤を介して、情報の保有元から、必要な時に必要な情報を確実に取得できることが必要となる。

(B) 対応策案

バックオフィス連携基盤を介して、情報の保有元から、必要な時に必要な情報を確実に取得できるようにするため、以下に示すような対応策を行う。

- 各組織で保有する情報のオープンな利用環境を醸成する。ただし、個人のプライバシー情報については、本人同意の取得が前提となる。

(2) 異動に伴う費用の清算

(A) 課題

現状、異動の時点で、例えば転出元市町村に対し支払っている国民健康保険料（税）が不足している場合は不足分の納付、納め過ぎている場合はその分の還付（返金）を行う。こうした納付や還付が発生した場合の清算方法は、窓口で当日対応する市町村もあれば、後日、納付書や還付通知書等を郵送する市町村もある等、市町村によって異なる。「双方窓口訪問型」においては、現状と同様の運用ができるので問題ないが、「オンライン申請型」では転出元市町村に訪問しないため、当日窓口で清算することはできなくなる。異動に伴う費用の清算について、市町村の運用が極力煩雑にならないような対応方法を想定する必要がある。

(B) 対応策案

異動に伴う費用の清算について、市町村の運用が極力煩雑にならないようにするため、以下に示すような対応策を行う。

- 「オンライン申請型」では、総合ポータルで確認できる審査結果通知の中に、異動に伴う費用の清算方法を記載する。
- 電子納付の仕組みを設け、当日清算／後日清算、窓口清算／オンライン清算、いずれの方法にも対応できるようにする。

8.3 技術面の課題と対応策

技術検証を通して、明らかになった課題の代表的な例を以下に示す。

8.3.1 課題と対応策例

(1) オンライン本人認証方式との連携

(A) 課題の背景

引越・退職分野では、手続支援情報の提供にあたり厳密な本人確認を必要とし、オンライン認証に JPKI を利用したオンライン認証を想定し、総合ポータルでの本人認証は、引越・退職分野で検討した方式を採用した。一方、バックオフィス連携基盤においては、PF サービス認証仕様に対応したシングルサインオンを実現する認証機能を提供している。

このため、JPKI とバックオフィス連携基盤の 2 つの信頼点が存在することになるが、このようなケースにおいても、市町村側にて総合ポータルでの住民の認証結果を確認できる仕組みが必要である。

(B) 課題と対応策、検討の方向性

市町村側で、住民の認証結果を確認する際の根拠となる信頼点として、引越・退職分野の認証 (JPKI) の信頼点とバックオフィス連携分野の認証の信頼点の 2 つの信頼点が存在する。このため、市町村側で確認する仕組みとして、①総合ポータルでの認証結果を市町村まで引き継ぐ。②バックオフィス連携基盤での認証結果を信頼する。③総合ポータルとバックオフィス連携基盤の認証結果を信頼し合う。といった整理ができる。

分野間の連携という点では、③の観点が技術面の課題となる。よって、複数の信頼点が連携し、市町村側でも総合ポータルの住民の認証結果を確認可能とする仕組みの検討が必要である。

(2) 転入先市町村での住民のIDの発行・紐付け

(A) 課題の背景

引越のケースにおいて住民が新たに転入先市町村へ転入する際、住民の ID が付与されていないケースがある。このような場合に、転入先市町村で住民の手続の審査を行うために、転出元市町村から住民の情報(世帯情報、資格情報等)を取得する必要がある。技術検証では、住民のプライバシー情報を取得するためには、プライバシー情報公開機能を利用した流通制御を適用しているが、実現のためには、転入先市町村での住民の ID をメッセージへ設定する必要がある。

(B) 課題と対応策、検討の方向性

課題の背景を踏まえ、住民の ID が無い状態にて ID を必要とする処理が発生した場合における解決策について、ID の自動生成、ID 紐付けなど技術的方策の検討が必要である。また、住民の窓口訪問時など発行のタイミングなどの運用面も考慮する必要がある。

9. 行政効率化方策の検討

9.1 行政効率化方策の検討の考え方

次期モデルは、行政の業務改革を実現するものである。そのため、現状の業務プロセスと次期モデルの業務プロセスは異なる。

本章では、次期モデル実現時の業務プロセスや業務システムが、現状と比べてどのように変わるのかを検討・整理した結果を述べる。なお、次期モデルとしては、目指すべき姿と、第一ステップとして想定する姿（2014年度時点の姿）について検討する。

9.2 次期モデルが目指す業務改革

次期モデルが目指す業務改革とは、住民の視点での検討（住民の種々のイベントで発生する行政の業務同士がどの様に連携しているか、についての検討）により、制度間・組織間・業務間をまたいだ情報連携の効率向上を図り、全体として「住民の利便性向上（コスト削減）」と「行政の業務効率向上（コスト削減）」を同時に実現することである。

現行でも、制度間・組織間・業務間をまたいだ情報連携は実施されているが、その大半は「①証明書交付とその証明書を添付した申請」「②公用照会」「③進達」「④個々の窓口への個別申請」といった「ヒト（住民や行政職員）と紙による連携」で実現されており、高コストになっている（下図の点線の部分）。

次期モデルは、現行の「ヒトと紙による高コストの情報連携」を改善し、効率向上を図ることを目指している（下図の実線の部分）。

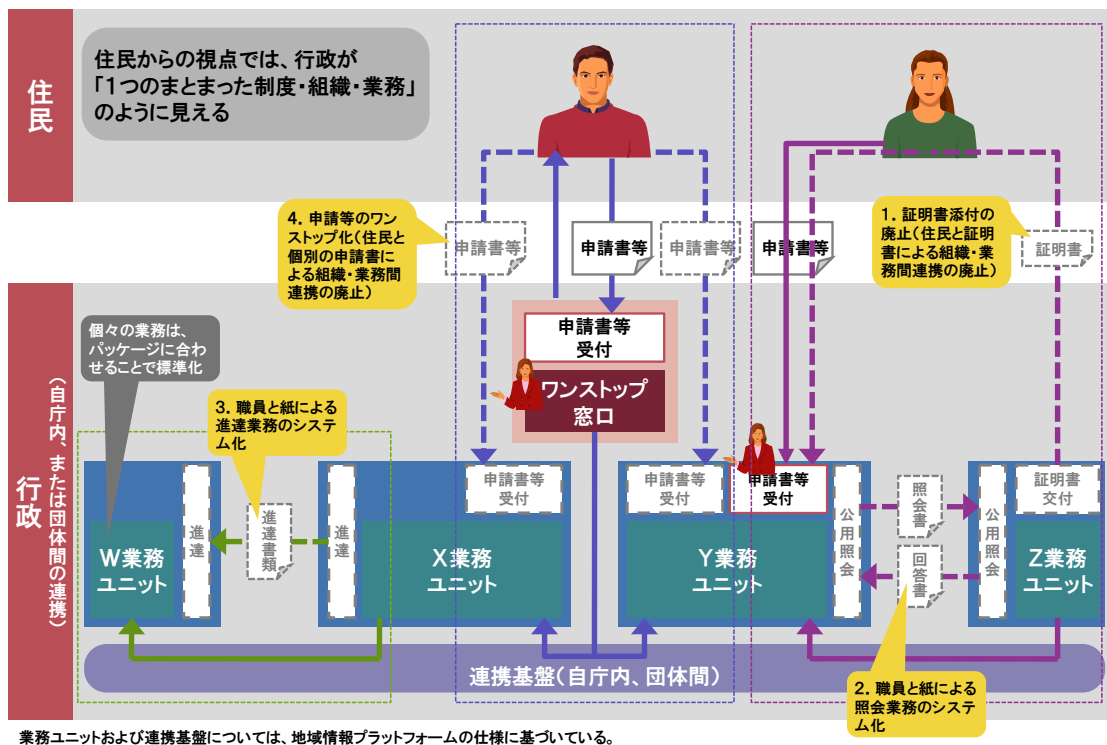


図 9-1 次期モデルが目指す業務改革の概要

9.3 業務プロセス改革案

業務改革プロセス案は、次期モデルとして目指すべき姿と、2014年度時点の姿の双方の場合について整理する。なお、2014年度時点の姿については、多くの地方公共団体が参画できることが望ましいため、制度面や運用面、システム面において、実現性が高い具体案を検討する。

実現パターンごとに、目指すべき姿と2014年度時点の姿における業務プロセス改革案を、以下に示す。

表 9-1 業務プロセス改革案

実現 パターン	業務ポイント	業務プロセス改革案	
		次期モデル(目指すべき姿)	次期モデル(2014 年度時点の姿(案))
(1)	(A)引越関連手続の一括申請	引越関連手続は、 <u>一人の人が最低限（2回）のアクション</u> で実施できる <ul style="list-style-type: none"> 転出関係手続は、市町村・都道府県・国等の手続を総合ポータル又は転出元市町村のワンストップ窓口で一括して実施できる 転入関係手続は、市町村・都道府県・国等の手続を、転入先市町村のワンストップ窓口で、一括して実施できる 	<ul style="list-style-type: none"> 引越関連手続は、申請・届出者が<u>一人で実施可能な手続のみ</u>、2回のアクションで実施できる (世帯全員の引越関係手続をすべて実施するためには、複数の申請・届出人が必要となる可能性がある) オンライン申請不可の手続については、転出元市町村のワンストップ窓口で実施する
	(B)返還物の返還方法	<ul style="list-style-type: none"> 転出に際し、返還が必要な物は<u>転入先市町村</u>に返還する 	<ul style="list-style-type: none"> 転出元市町村への返還物及び<u>法改正の必要のない都道府県、国への返還物</u>は、転入先市町村に返還する
	(C)交付物の交付方法	<ul style="list-style-type: none"> 市町村・都道府県・国等の手続で、<u>即日交付があるものは、すべて転入先市町村のワンストップ窓口</u>でまとめて交付する その他の交付物は、<u>電子交付、郵送</u>を基本とする 	<ul style="list-style-type: none"> <u>法改正せずに実施できる範囲の即日交付可能な交付物</u>は、転入先市町村のワンストップ窓口で、まとめて実施する その他については、<u>現状の運用</u>を基本とする
	(D)清算への対応方法	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対する清算（納付や還付）が発生する場合は、郵送や総合ポータル又は転出元市町村のワンストップ窓口で、納付情報や還付の情報を利用者に案内する その後の清算方法は各市町村にて判断する 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対する清算が発生する場合は、総合ポータルでの手続実施を不可とし、転出元市町村のワンストップ窓口にて手続を実施するよう、利用者に案内する
	(E)退職関連手続の一括申請	退職関連手続は、退職者、雇用主それぞれが、一括して実施できる <ul style="list-style-type: none"> 退職に伴う退職者及び退職者世帯に関する手続は、退職者が、総合ポータルで、一括して実施できる 雇用主の手続は、雇用主が、総合ポータルで一括して実施できる 	同左
(2)	(A)必要な処理や利用可能なサービスに関する情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> 申請・届出を行おうとする利用者に、イベントによる状態変更に関する必要な処理や利用可能なサービスに関する情報を、提供する 	<p>【引越分野】</p> <p>転出時と転入時に、申請届出者自身のそれぞれ実施可能な分のみ案内する。</p> <p><転出時></p> <ul style="list-style-type: none"> 転出元団体の情報を案内する 転入先団体の情報は案内することができない <p><転入時></p> <ul style="list-style-type: none"> 転入先市町村と都道府県及び国の手続を案内する <p>【退職分野】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一般的な退職に関する必要な処理に関する情報のみ案内する（退職金に関する手続等、企業が独自で設定している手続の情報については提供できない）
	(B)処理に必要な情報（申請・届出項目）の提供	<ul style="list-style-type: none"> 申請・届出の<u>対象者全員分の手続</u>に関する各組織が保有している必要な情報を、申請・届出を行おうとする利用者に提供する 	<ul style="list-style-type: none"> 申請・届出を実施する人が、<u>実施可能な手続に関する情報のみ</u>提供する
(3)	(A)他業務の処理結果を基にした処理の実施	<ul style="list-style-type: none"> 「資格の喪失」に際し、他業務の処理結果（引越の場合は、住民異動）の結果を受け、処理を実施する 	同左

実現パターン	業務ポイント	業務プロセス改革案	
		次期モデル(目指すべき姿)	次期モデル(2014年度時点の姿(案))
	(B)他組織の同業務における資格属性情報の引き継ぎ	・「資格の取得」に際し、他組織の同業務における資格属性情報を取得して、処理を実施する	同左
	(C)他組織保有情報の参照	・「資格の取得」に際し、審査を行う組織は必要な時に必要な情報を、情報を保有している他組織から取得できる ・他組織の情報を参照することで添付書類の省略が可能となる (必要に応じて添付の省略や添付のための交付の省略に法改正が必要な場合は、法改正を行う)	同左
	(D)他業務の更新情報を基にした処理の実施	・「住所情報の変更」に際し、住所を管理する業務(住民基本台帳業務)の更新情報を受け、処理を実施する	同左
(4)	(A)利用者から台帳を保有する組織へ直接処理を依頼する	・総合ポータル又は転出元市町村のワンストップ窓口等、組織間で共通の受け付け機能から、台帳を保有する組織に、直接、処理等の情報を送る	・現状通りのプロセスとする (法で規定されている受付組織である市町村にて受け付け、台帳で保有する組織に情報を送付する。ただし、自動で処理するため職員の処理は発生しない)

9.4 業務システム改革案

次期モデルの業務プロセスを実現するための業務システムについて、改革案を示す。

業務システム改革案で想定するシステム構成を以下に示す。図中の(1)～(6)は、業務システム改革案のポイントである。

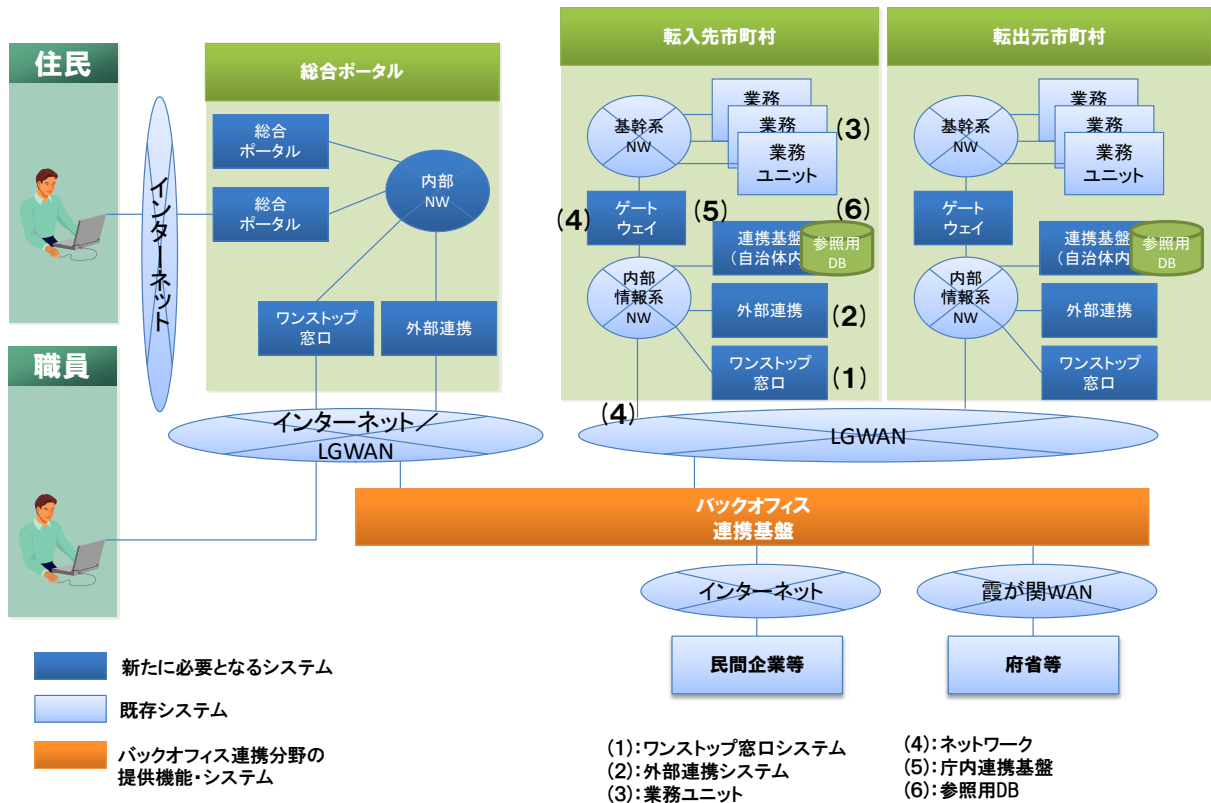


図 9-2 業務システム改革案 システム構成

(1) ワンストップ窓口システムの設置

ワンストップ窓口の設置にあたり、業務を支援する「ワンストップ窓口システム」を構築する。ワンストップ窓口システムの主な機能は以下の通りである。

- ◆ 引越申請情報の検索、申請内容確認
- ◆ 必要となる添付書類の確認、廃棄が必要な資料の確認
- ◆ 担当課への処理依頼、処理状況の確認

(2) 外部連携システムの設置

市町村へのサービス要求に対して市町村の内部システムに向けた処理振り分け、要求元への応答を行うために、外部連携システムを構築する。

なお、サービスの種類等によっては、他団体や総合ポータルとの情報連携のために、庁内連携基盤に参照用 DB(他の団体から参照できる情報)を活用した方式も想定される。

(3) 業務ユニットの改修

市町村内の各業務システムは、総合ポータルからの申請情報を受け付け、審査を行うようにするなどの改修が必要となる。これら改修の内容及び、システム構成の例は、『地域情報プラットフォームガイドライン(V2.1) 第4章 4.2.2 ワンストップサービスの構築方法』に記載されている機能が必要となる。上記ガイドラインに準拠した業務ユニットは大きく以下の3つの機能が必要となる。

- ・ 情報提供機能・・・業務ユニットが持つ情報を、利用者に対して提供する機能
- ・ 申請受付機能・・・ポータルから申請される情報を問合せ、審査を行う機能
- ・ 情報照会機能・・・他の業務ユニットや他団体から必要な情報を照会する機能

(4) ネットワーク面の考慮

(A) 利用するネットワークについて

本サービスは、LGWAN ネットワークの利用を原則とする。

現状では、住民基本台帳システムが管理する情報のやりとりは、住民基本台帳ネットワーク（以下、「住基ネット」）を利用しているが、LGWAN と住基ネットの複数ネットワークを利用することは、職員の業務を煩雑にし、システム運用の複雑化を招く恐れがある。

ただし、「転入通知」などの法により住基ネットを使用が決められているものは住基ネットを使用する。

(B) 庁内ネットワークについて

引越・退職に係る市町村内の各業務ユニットは、基幹系ネットワークに接続されており、LGWAN は内部情報系ネットワークと接続されている。基幹系ネットワークと内部情報系ネットワークは、適切なセキュリティ対策により接続されているものとする。

なお、ネットワークの接続にあたっては、『地域情報プラットフォームガイドライン(V2.1) 第3章 3.4.4 地域情報 PFを実現する上での自治体ネットワークインフラの課題』を参考に、両ネットワーク接続のためのゲートウェイ（DBサーバ等）を設置することを想定する。

(5) 庁内連携基盤の設置

引越の申請では、転出元市町村の処理完了後に、転入先市町村の処理を行う。このような団体単位の順序性は、「バックオフィス連携基盤」により制御される。

一方、転入先市町村内だけの処理を見た場合、住民異動の後に国民保険や児童手当等の資格取得手続を行う必要があるなど、市町村内でも順序制御が必要となることがわかる。

市町村内の順序制御を行うために、市町村にも庁内連携基盤を設置し順序制御を行う。庁内連携基盤とバックオフィス連携基盤を連携しながら、システム全般にわたる順序性の制御を行うことになる。