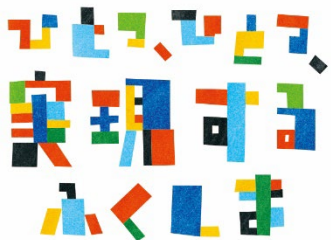





福島県 多様な広域連携促進事業 成果報告書（詳細版）



令和5年2月28日

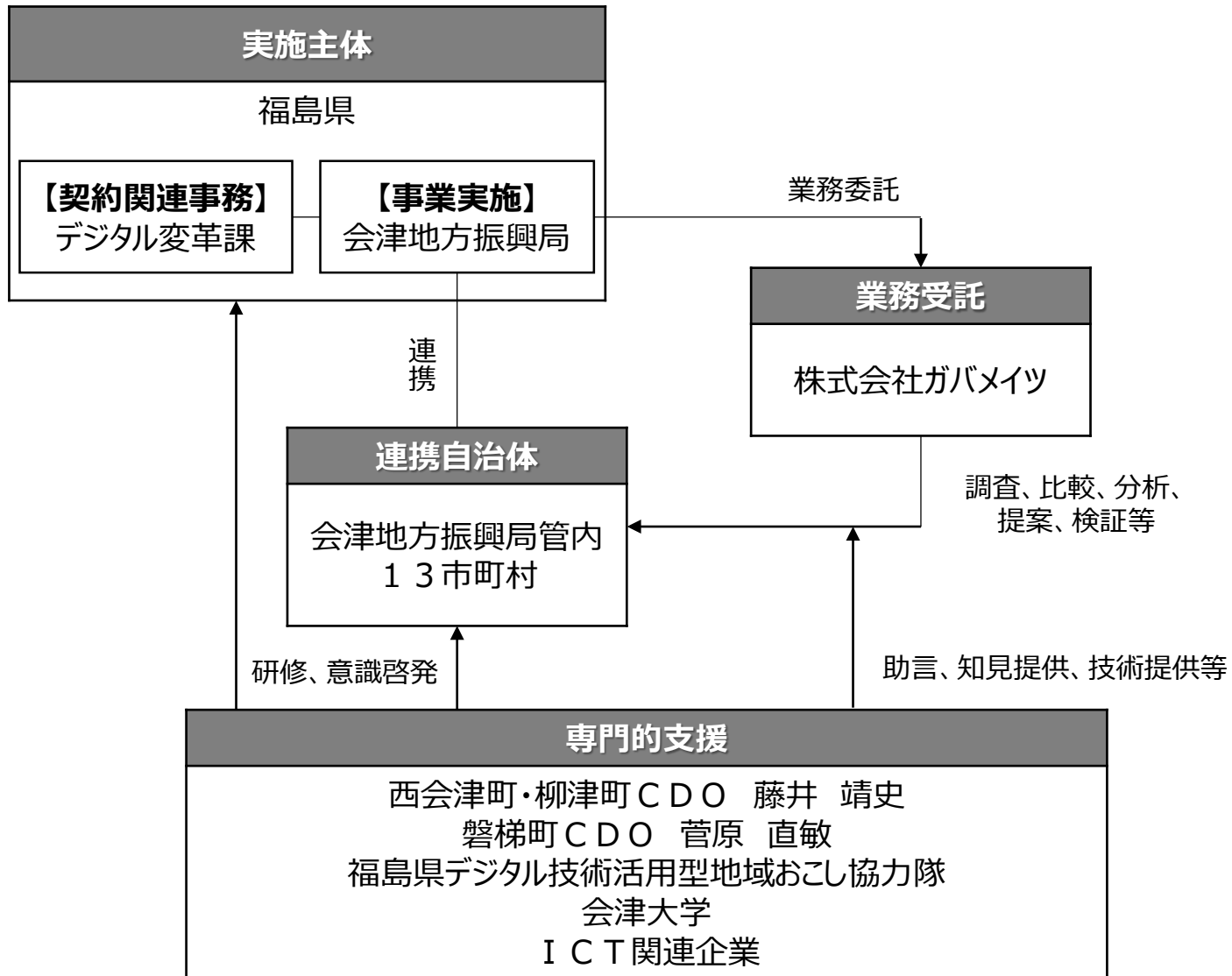
目次

1章 事業概要	3
1.1 事業概要	4
1.2 事業実施体制	5
1.3 取組方針	6
1.4 本事業の取組内容	7
1.5 本事業の取組概要	8
1.6 事業全体の成果概要	9
2章 BPR編	10
2.0 BPR成果概要	11
2.1 実施手順	12
2.2~2.8 転入/転出/転居/世帯変更届 section1 業務比較/分析/施策の方向性	14
2.9~2.14 転入/転出/転居/世帯変更届 section2 標準プロセス構築/実証プロセス構築	22
2.15~2.30 死亡届/出生届/その他戸籍届 section1 業務比較/分析/施策の方向性	29
2.31~2.55 死亡届/出生届/その他戸籍届 section2 標準プロセス構築/実証プロセス構築	46
2.56~2.57 施策の優先順位評価	72
3章 実証実験編	75
3.0 実証の概要	76
3.1~3.22 実証実験/効果計測	77
4章 総括	102



1章 事業概要

1.2 事業実施体制



1.3 取組方針

- 本事業の取り組みは以下のとおり。

NO	取組概要	取組方針
1.	・可視化・現状把握 住民異動届に関する業務のAs-is把握 (13市町村)	<ul style="list-style-type: none">■ 令和3年度に実施した転入届のBPR結果、他自治体のフローを参考に、転入届以外の住民異動届（異動に関する住基台帳関連業務）の可視化・現状把握を実施。■ 13市町村にヒアリングを実施し、より詳細の現状業務プロセス(As-Is)を明らかにした。
2.	・業務分析・施策検討（BPR） 問題事象抽出、原因追及、施策の方向性検討、効果推定	<ul style="list-style-type: none">■ 業務に関し問題・原因・施策の方向などを抽出し、他団体の取組事例などを加味し、改革の具体的な施策を構想。■ 施策の効果を推定し、施策の方向性を検証。■ 13市町村で共通施策となるように、標準化・共通化実施。
3.	・実証検証 住民異動届のうち、死亡届に関してICT導入の実証実験・効果計測を実施	<ul style="list-style-type: none">■ 死亡届に関して施策の試行を行った。（ICT導入の実証実験）■ 令和3年に実施した転入届の実証実験のデータを一部参考にした。■ 導入前と導入後の時間計測により、導入効果を計測。

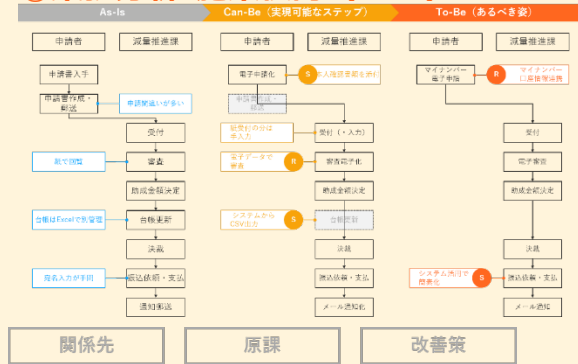
1.4 本事業の取組内容



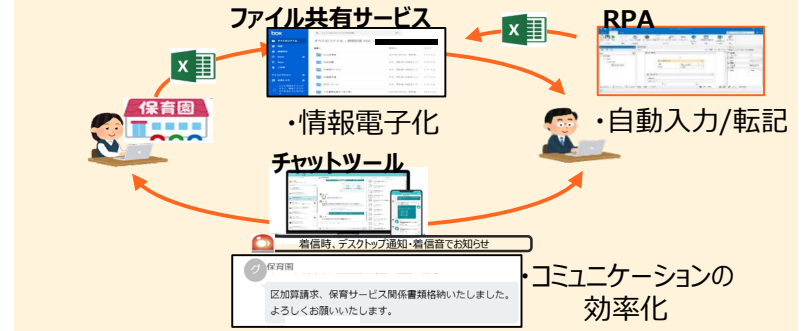
① 可視化・現状分析

ヒアリング実施
⇒現状業務手順・
自治体間差異の把握

② 業務分析・施策検討 (BPR)

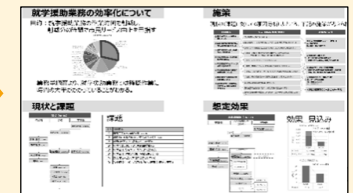


③ 実証検証 (下記は他自治体事例)



④ 共同利用モデルの検証・提案

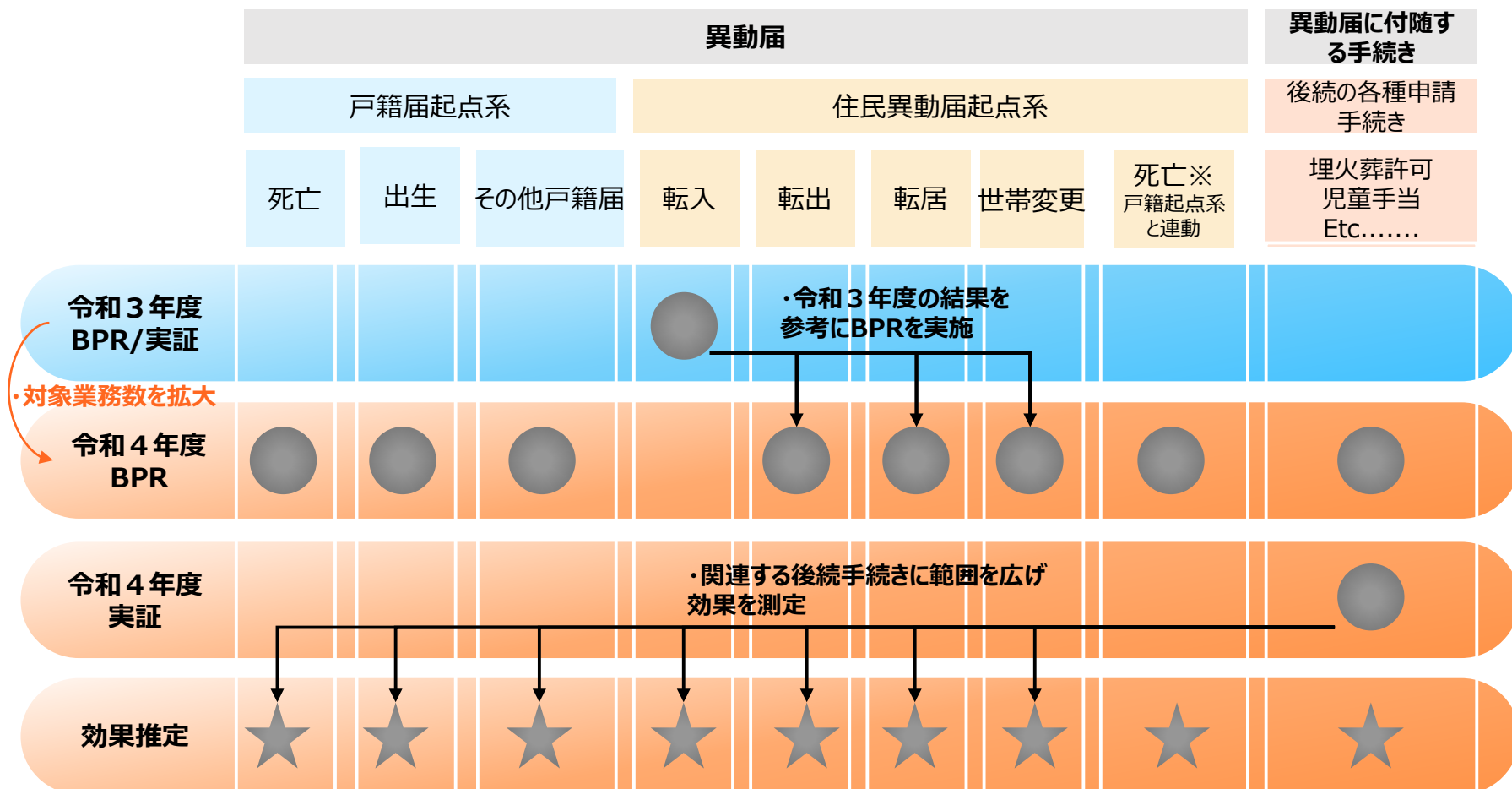
②、③をもとに
小規模自治体向けの
共同利用モデルを構築



BPR、実証結果報告
とともに最終報告書へ

1.5 本事業の取組概要

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



1.6 事業全体の 成果概要



主な課題

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



施策の方向性

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



実証結果

電子申請システムを活用した転記機能により

- ①窓口処理時間が**合計74.5分から16.3分まで削減（約78.0%）**
- ②住民の待ち時間が**合計48.3分から8.7分まで削減（約81.9%）**
（事前申請作業増を含めても、**合計23.6分まで削減（約51.1%）**）

システム導入に対する費用対効果を試算したところ

- ・単独導入では、小規模自治体（人口1万人以下）では**費用対効果は5年経過してもマイナス。**
- ・共同利用の場合、小規模自治体において**費用対効果は1年でプラス**になる



行政DXの加速化へ向けた提言

・標準化・共通化の障壁

- ・職員自身でBPRを進めるためのスキル・ノウハウが身につけていない。

⇒研修会やワークショップの開催に加え、個別伴走支援を行うなど県がサポート

・国への要望

- ・標準仕様書の改版(P.104)

・会津地域外の他自治体で標準化・共通化を進める場合の留意点

- ・標準準拠システムの機能以外の後続手続きの部分も併せて効率化しなければ、入口から出口までの電子化を図れないため、標準準拠システムの移行と併せて業務標準化を推進。(P.24)

- ・転入届の業務フローと転出/転居/世帯主変更はほぼ共通であるため、まずは転入届の業務フロー見直し・標準化に着手することが重要。(P.14~28)



2章 BPR編

2.0 BPR成果概要

■ 本プロジェクトにて実施したBPRの成果概要は以下のとおり。

現状プロセスの課題

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

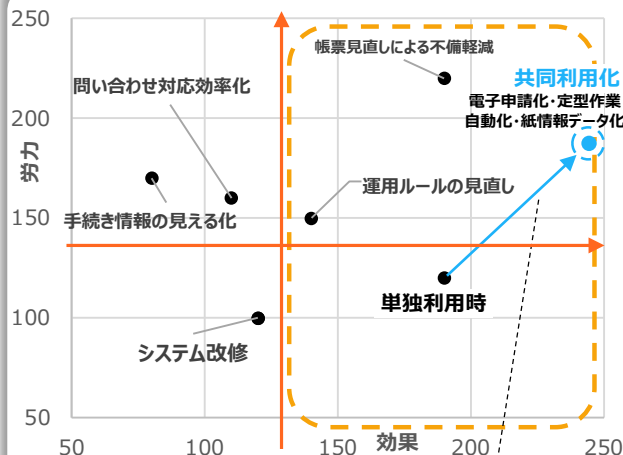
①【住民】転記の手間が発生

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

②【職員】内容確認の手間が発生

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

施策の方向性



共同利用化の場合は第2象限に推移

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

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

実証の方向性

課題と施策の方向性より、

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

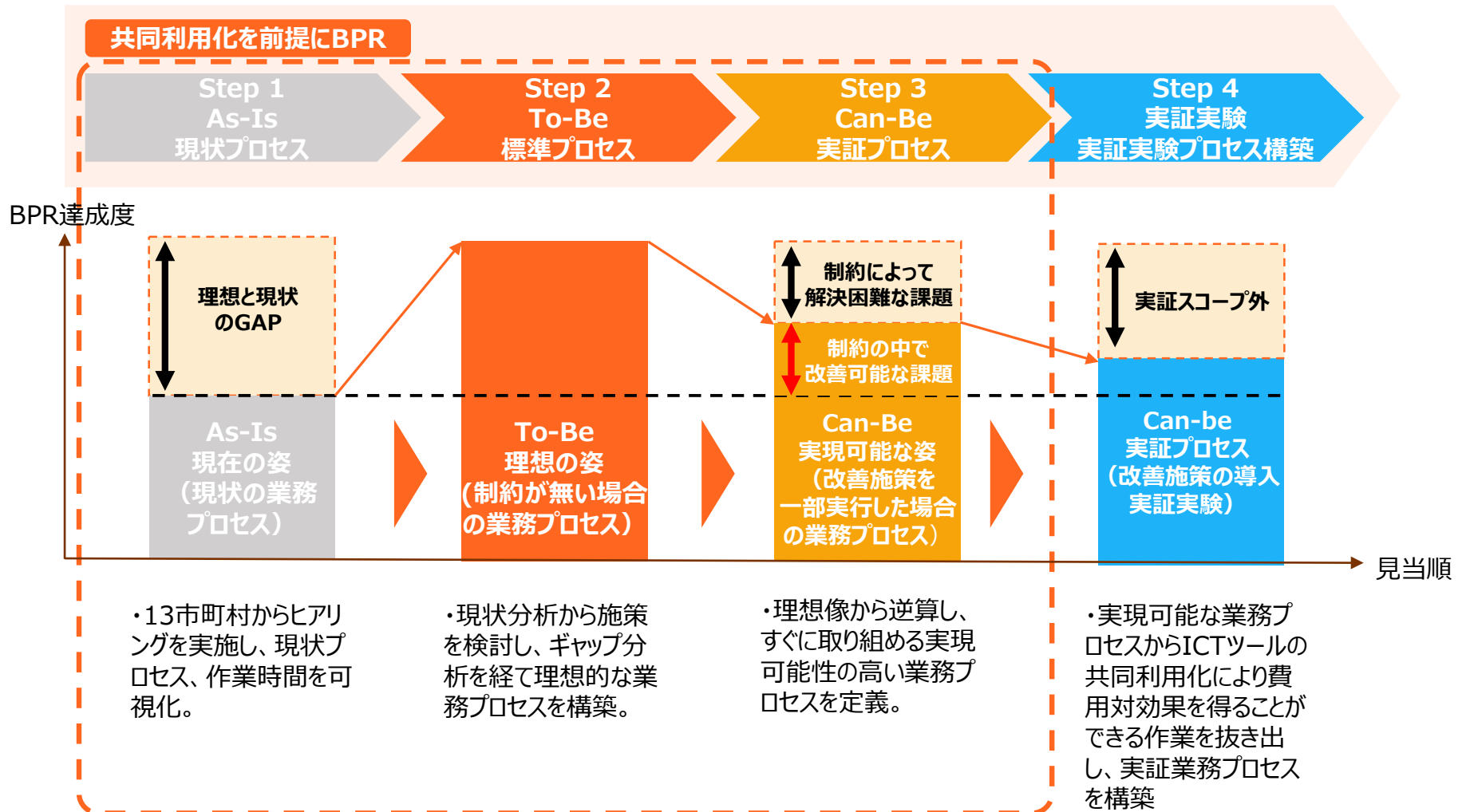
を優先的に進めるべきと判断。

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

※本プロジェクトのスコープには帳票比較は含まれていない

2.1 実施手順 イメージ

- 以下のイメージのとおり、Step1~Step3を実施。



2.1 実施手順

- 会津地方振興局と委託先（株式会社ガバメイツ）が、13市町村のDX推進担当及び実証実験対象業務担当に対してヒアリングを実施し、以下の手順で対象業務の選定と現状把握を行い、実証実験に向けた準備を進めた。

1 対象業務の現状分析・現状プロセス可視化

現状の業務プロセス確認

- 対象業務について、1村の業務プロセスを先行確認。
他の12市町村は、ベースとなる1村の業務プロセスとの差異を確認。

現状の業務可視化と分析

- ヒアリングから現状の業務プロセスを可視化し分析。

2 標準プロセス

標準プロセス(To-Be)検討

- 標準仕様で作業に影響が生じる内容及び全体に関わる前提を置いた上で、最適な標準プロセス(To-Be)を検討。

3 実証プロセス/帳票検討

実証プロセス(Can-Be) 検討

- 直ぐに到達しない標準プロセス(To-Be)に向けて、以下の観点で実証プロセス(Can-Be)を検討。
 - ・標準プロセス(To-Be)の実現に向けた課題洗い出し
 - ・現状の問題点を解消できる実践施策



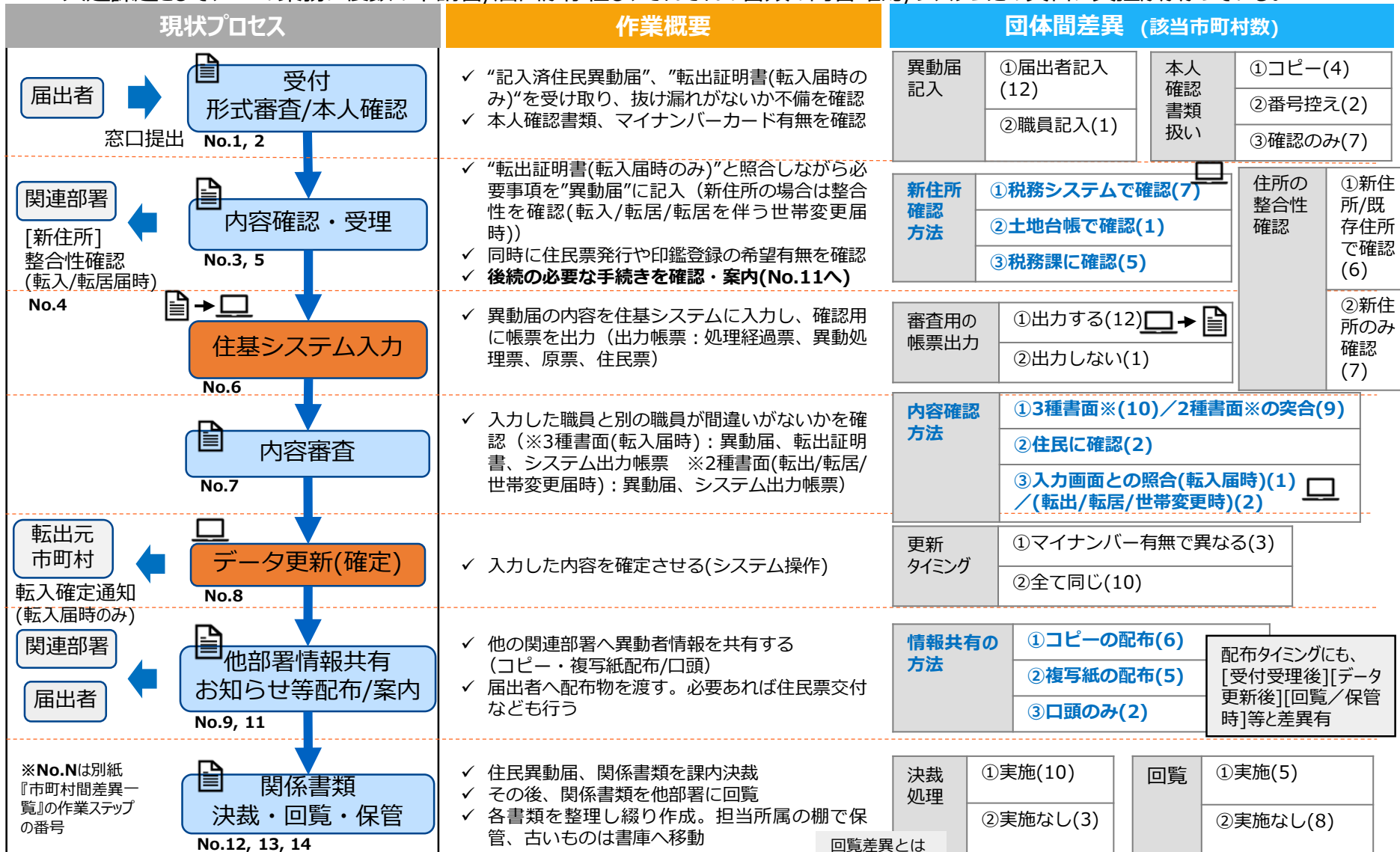
2章 BPR編

転入/転出/転居/世帯変更届

section1 業務比較/分析/施策の方向性

2.2 転入/転出/転居/世帯変更届：市町村間業務フロー比較(現状)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。基本的な業務フローは転入/転居/世帯変更届で同じ。
- 共通課題として、1つの業務に複数の申請書/届出が存在し、それぞれの書類の内容確認/システムとの突合に負担がかかっている。

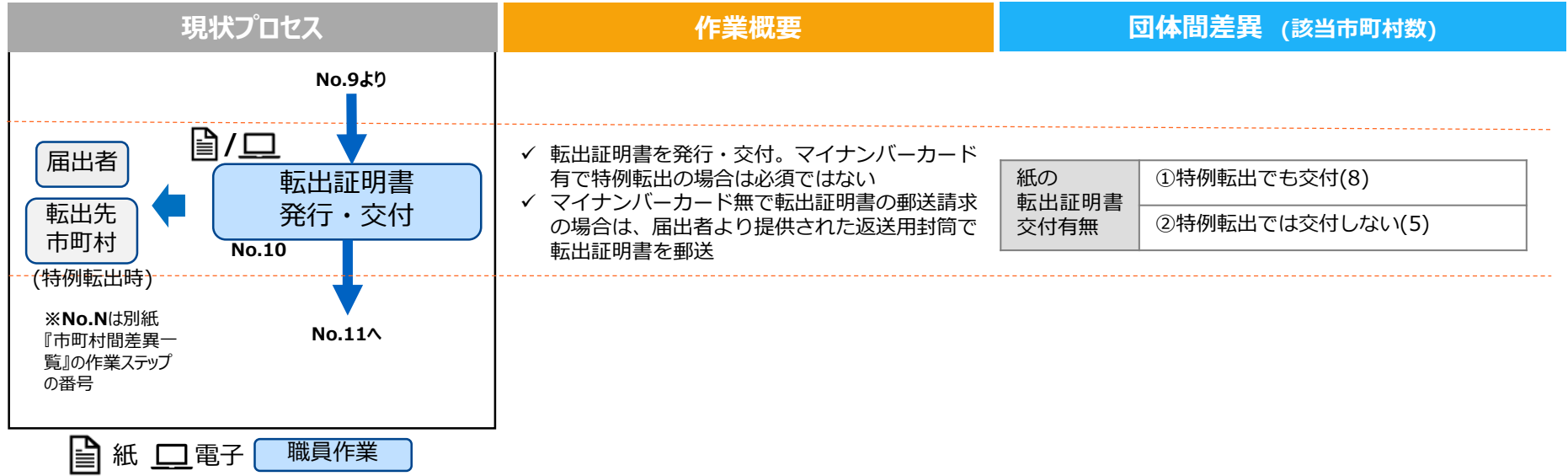


回覧差異とは
関連なし

決裁タイミングは、[随時][週毎][月毎]と差異有

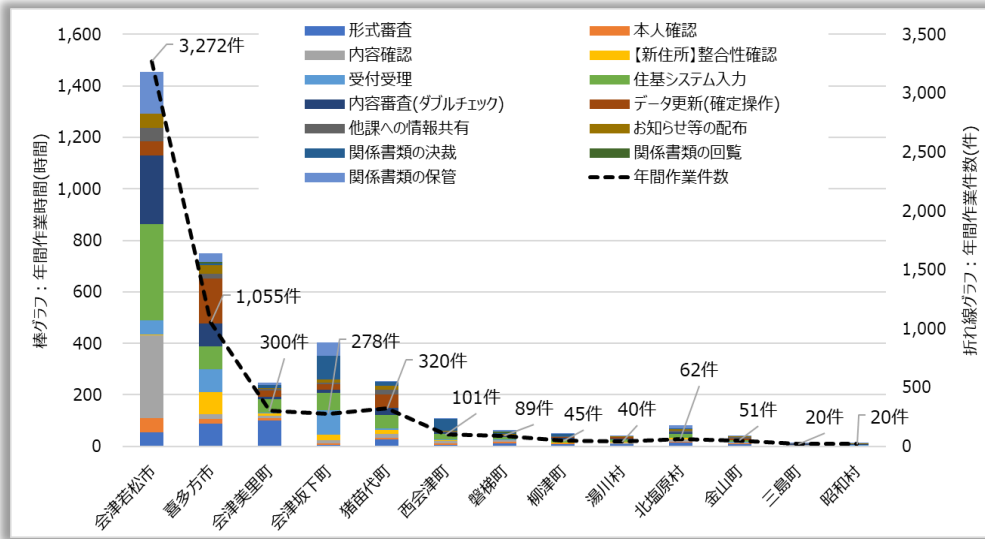
2.3 転出届(転出届業務のみで発生する作業) : 市町村間業務フロー比較(現状)

- 転出届では、転入/転居/世帯変更届の基本的な業務フローに加え、転出証明書を発行・交付する。



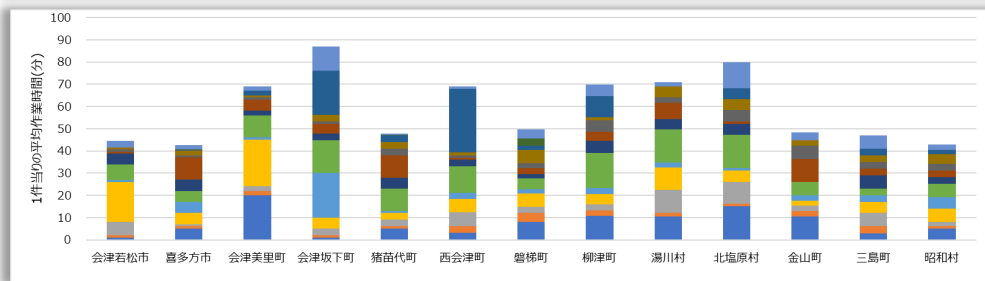
2.4 転入届：団体別年間作業時間・件数比較

■ 転入届の年間作業時間・件数、及びどの作業に時間を要しているかについて以下に示す。



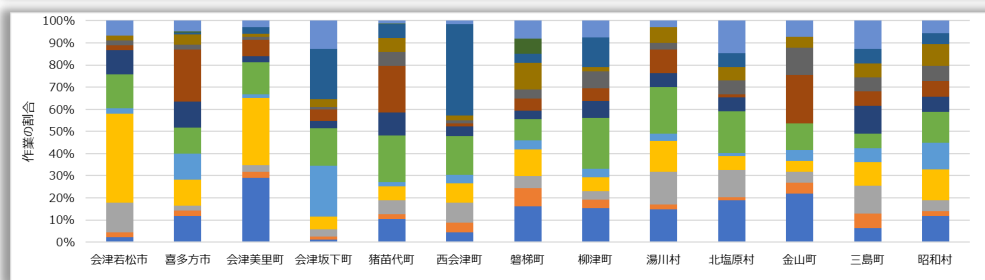
①年間作業時間(時間)及び件数(件)

・年間作業件数は下回っているが、年間作業時間が上回っている自治体が見られる。
→会津坂下町は年間作業件数が278件だが、会津美里町、猪苗代町といった300件を超える自治体よりも作業時間が多い。



②一件あたりの作業時間(分)

・13市町村で同じ処理の作業時間に差異が見られる。
→13市町村での平均作業時間は59.1分、最大値は会津坂下町 87.0分、最小値は喜多方市42.6分、標準偏差は15.5分。
13市町村の作業時間差異は1件当たり平均から±15.5分ある。

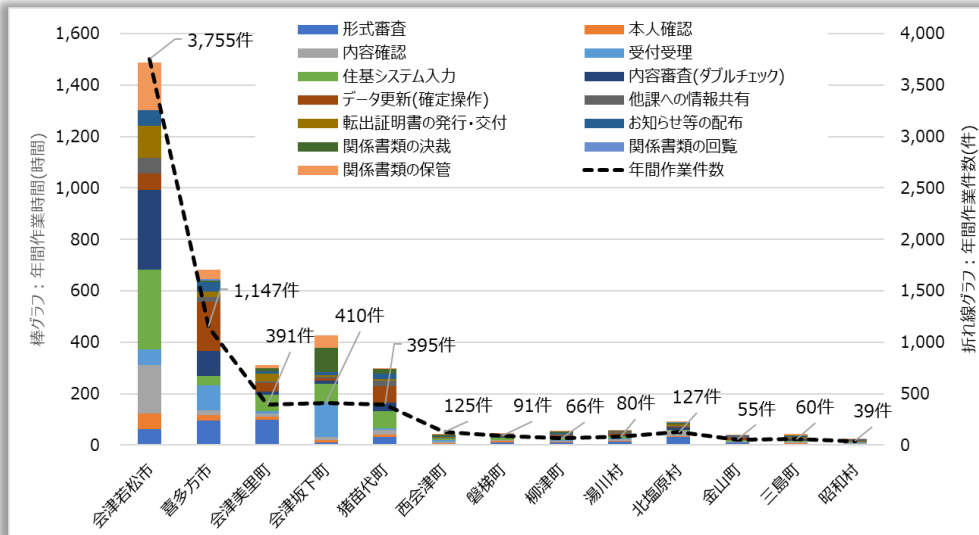


③作業の割合

・「形式審査」、「【新住所】整合性確認」、「住基システム入力」に各市町村共通して時間を要している。
→デジタル技術等の活用により上記のような職員の業務が効率化され、またその結果として住民の待ち時間短縮や手厚い窓口対応が可能となる。

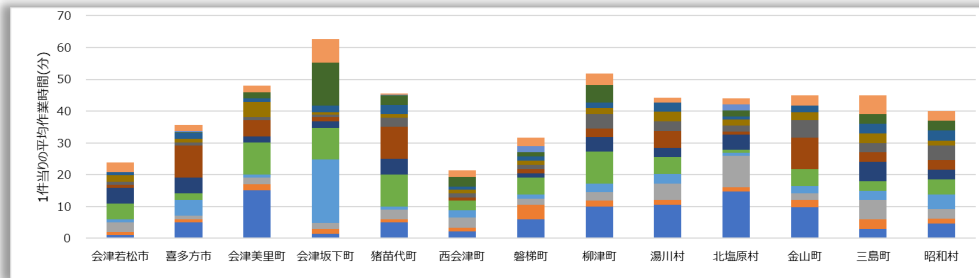
2.5 転出届：団体別年間作業時間・件数比較

■ 転出届の年間作業時間・件数、及びどの作業に時間を要しているかについて以下に示す。



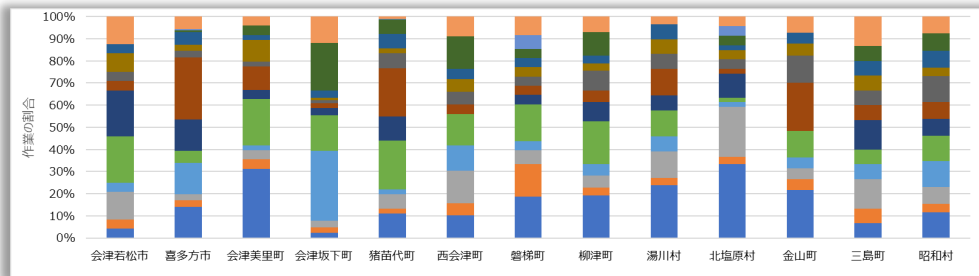
① 年間作業時間(時間)及び件数(件)

・年間作業件数は下回っているが、年間作業時間が上回っている自治体が見られる。
→柳津町は年間作業件数が66件だが、91件の磐梯町よりも作業時間が多い。



② 一件あたりの作業時間(分)

・13市町村で同じ処理の作業時間に差異が見られる。
→13市町村での平均作業時間は42.8分、最大値は会津坂下町 62.6分、最小値は西会津町21.3分、標準偏差は12分。
13市町村の作業時間差異は1件当たり平均から±12分ある。

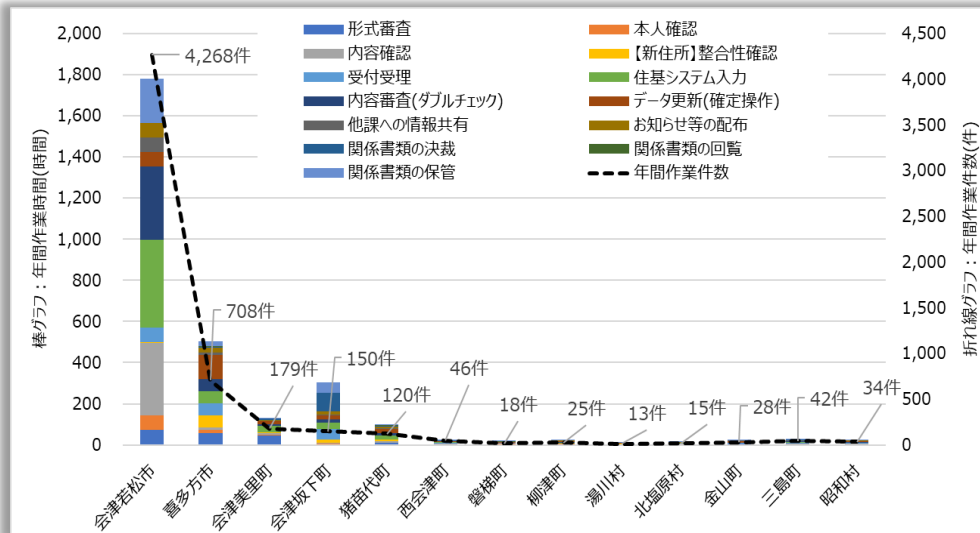


③ 作業の割合

・「形式審査」、「住基システム入力」に各市町村共通して時間を要している。
→デジタル技術等の活用により上記のような職員の業務が効率化され、またその結果として住民の待ち時間短縮や手厚い窓口対応が可能となる。

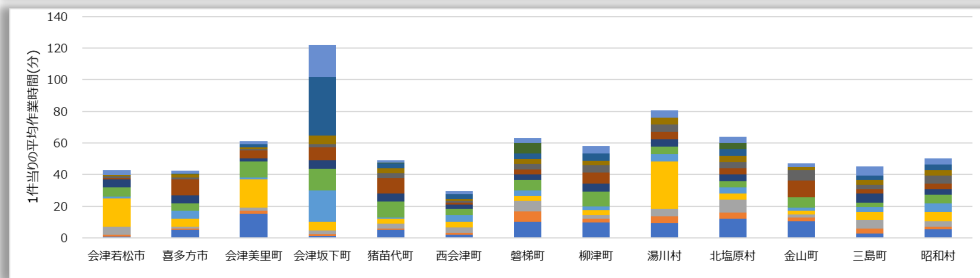
2.6 転居届：団体別年間作業時間・件数比較

■ 転居届の年間作業時間・件数、及びどの作業に時間を要しているかについて以下に示す。



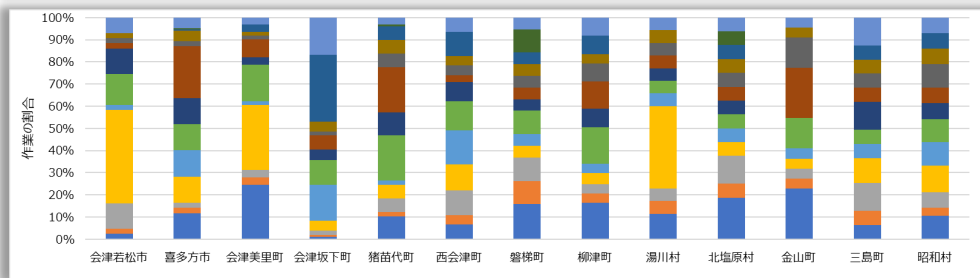
① 年間作業時間(時間)及び件数(件)

・年間作業件数は下回っているが、年間作業時間が上回っている自治体が見られる。
→会津坂下町は年間作業件数が150件だが、179件の会津美里町よりも作業時間が多い。



② 一件あたりの作業時間(分)

・13市町村で同じ処理の作業時間に差異が見られる。
→13市町村での平均作業時間は58.2分、最大値は会津坂下町 58.2分、最小値は西会津町29.8分、標準偏差は23.1分。
13市町村の作業時間差異は1件当たり平均から±23.1分ある。



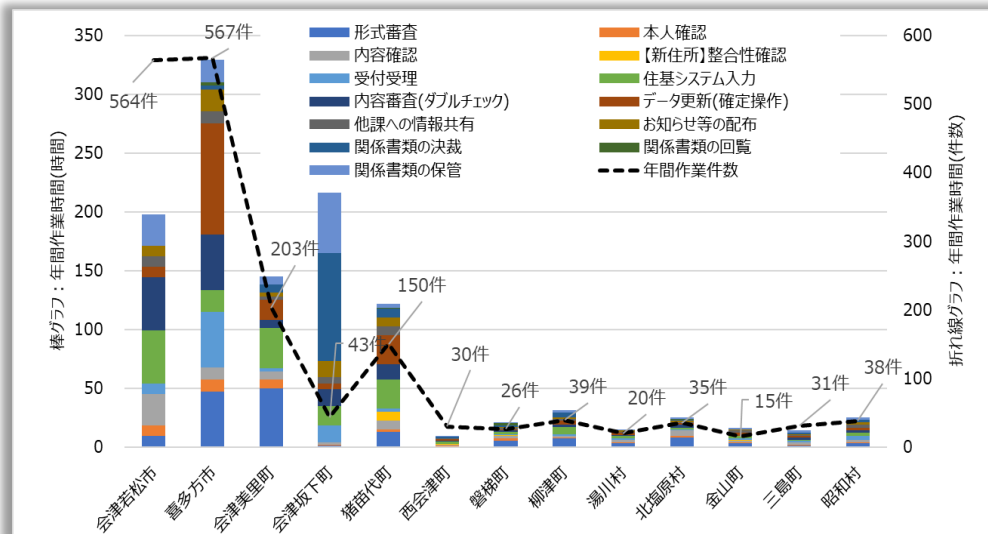
③ 作業の割合

・「形式審査」、「【新住所】整合性確認」、「住基システム入力」に各市町村共通して時間を要している。
→デジタル技術等の活用により上記のような職員の業務が効率化され、またその結果として住民の待ち時間短縮や手厚い窓口対応が可能となる。

2.7 世帯変更届：団体別年間作業時間・件数比較

■ 世帯変更届の年間作業時間・件数、及びどの作業に時間を要しているかについて以下に示す。

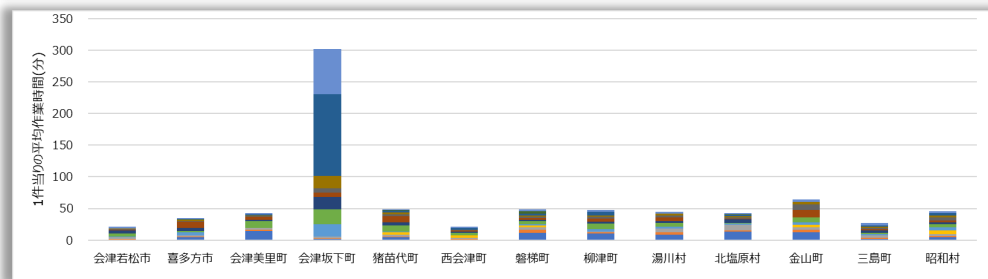
※世帯変更届に関して会津坂下町の数値が突出して高いため標準偏差に影響している。



①年間作業時間(時間)及び件数(件)

・会津若松市は作業件数がトップレベルに多い(564件)にも関わらず、作業時間は会津坂下町(43件)よりも少ない。また同じ程度の作業件数の喜多方市(567件)と比較した時に圧倒的に作業時間数が少ない。

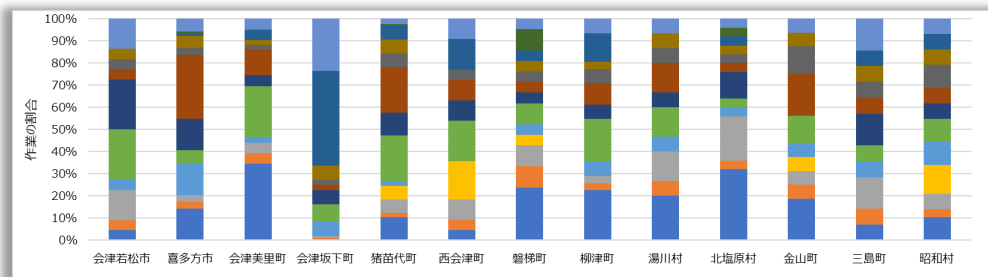
・年間作業件数は下回っているが、年間作業時間が上回っている自治体が見られる。
→会津坂下町は年間作業件数が43件だが、203件の会津美里町、150件の猪苗代町よりも作業時間が多い。



②一件あたりの作業時間(分)

・会津坂下町だけ突出して作業時間が長いいため、BPRの余地が他自治体と比べ多いと推定される。

・13市町村で同じ処理の作業時間に差異が見られる。
→13市町村での平均作業時間は60.9分、最大値は会津坂下町 301.4分、最小値は西会津町 21.1分、標準偏差は73分。
13市町村の作業時間差異は1件当たり平均から±73分ある。※



③作業の割合

・「形式審査」、「住基システム入力」に各市町村共通して時間を要している。
→デジタル技術等の活用により上記のような職員の業務が効率化され、またその結果として住民の待ち時間短縮や手厚い窓口対応が可能となる。

2.8 転入/転出/転居/世帯変更届：施策の方向性(考えられるICTソリューション他)

■ 現状の現状プロセスを分析し問題とその原因を明確化。効率化に向けての施策の方向性を示す。(標準仕様準拠を前提)
 転入/転出/転居/世帯変更届の施策の方向性は同一と考える。

問題事象	原因 (機能・制度・組織)	施策の方向性
① 転入/転出/転居/世帯変更届の内容確認に手間が生じている	【機能】申請書/届出が紙であるため 【機能】【制度】人が手作業で行っているため 【機能】税務システム台帳を利用する権限がない 【制度】慣例・慣習のため 【制度】庁内の運用ルールや法などで決まっている 【組織】ノウハウの形式知化/マニュアル化されていないため	A. 問い合わせ対応の効率化 【実証プロセス】 ・問い合わせ内容・不備内容を類型化 ・FAQの整備、更新(共通化) 【標準プロセス】 ・チャットボットにより転入/転出/転居/世帯変更届以外の手続きが必要な場合に記入を誘導 B. 帳票の記入項目/配置の見直しによる記入ミスの軽減、内容確認の効率化 【実証プロセス】 ・項目、配置の最適化 ・よくある質問を考慮した記入例の作成 【標準プロセス】 ・業務を標準化するため様式を統一 C. 電子申請化/定型作業自動化/紙情報データ化 【実証プロセス】 ・届出のオンライン受付 ・来庁時タブレット入力 ・電子申請システムによる不備未然防止 ・電子申請システムやRPAによるデータ自動転記 【標準プロセス】 ・QRコード読取による転出証明書情報の電子化(標準仕様システムの仕様)(転入届時のみ) ・RPA等による住基システムへの入力の自動化 ・ワークフローツール等による電子決裁 ・RPAによる住民への案内メールの自動送信 D. 運用ルール見直し 【実証プロセス】 ・13市町村で共通の事務手順書(事務マニュアル)を作成 ・ワークフローシステムにより届出者の状況に応じた自動通知 ・情報共有ルールの見直し(団体内統合宛名番号の活用の検討等) ・添付書類のルールを見直し、一部書類のコピーの廃止 ・法令等のルールを再度確認し、書類の廃止/または電子化を検討(慣例慣習から紙で送付しているが、実は電子でも問題ないという逃げ道が隠されている場合がある) 【標準プロセス】 ・保管書類の文書管理ルールの共通化や保管場所の共同利用
② 本人確認書類のコピーを取る手間が発生している。		
③ 本人確認書類(免許証等)の番号を転記する手間がかかっている。		
④ 転入/転出/転居/世帯変更届の審査に時間を要している。		
⑤ 転入/転居/世帯変更届(転居を伴う場合)の場合、税務課に依頼して新住所の所在を確認してもらう手間を要している。		
⑥ システム入力内容を目視で確認する手間が生じている。		
⑦ 各種申請書/届出に同じ内容を転記する手間が生じている。		
⑧ システムに手入力する手間が生じている。		
⑨ 印刷したシステム画面と確認帳票の突合に手間が生じている。		
⑩ 他課へ異動届のコピー/複写紙を配布する手間を要している。		
⑪ 回覧・決裁に必要な書類の準備と回覧に手間を要している。		
⑫ 書類を一定期間保管したら書庫へ移動させる手間が発生している。		

…要点



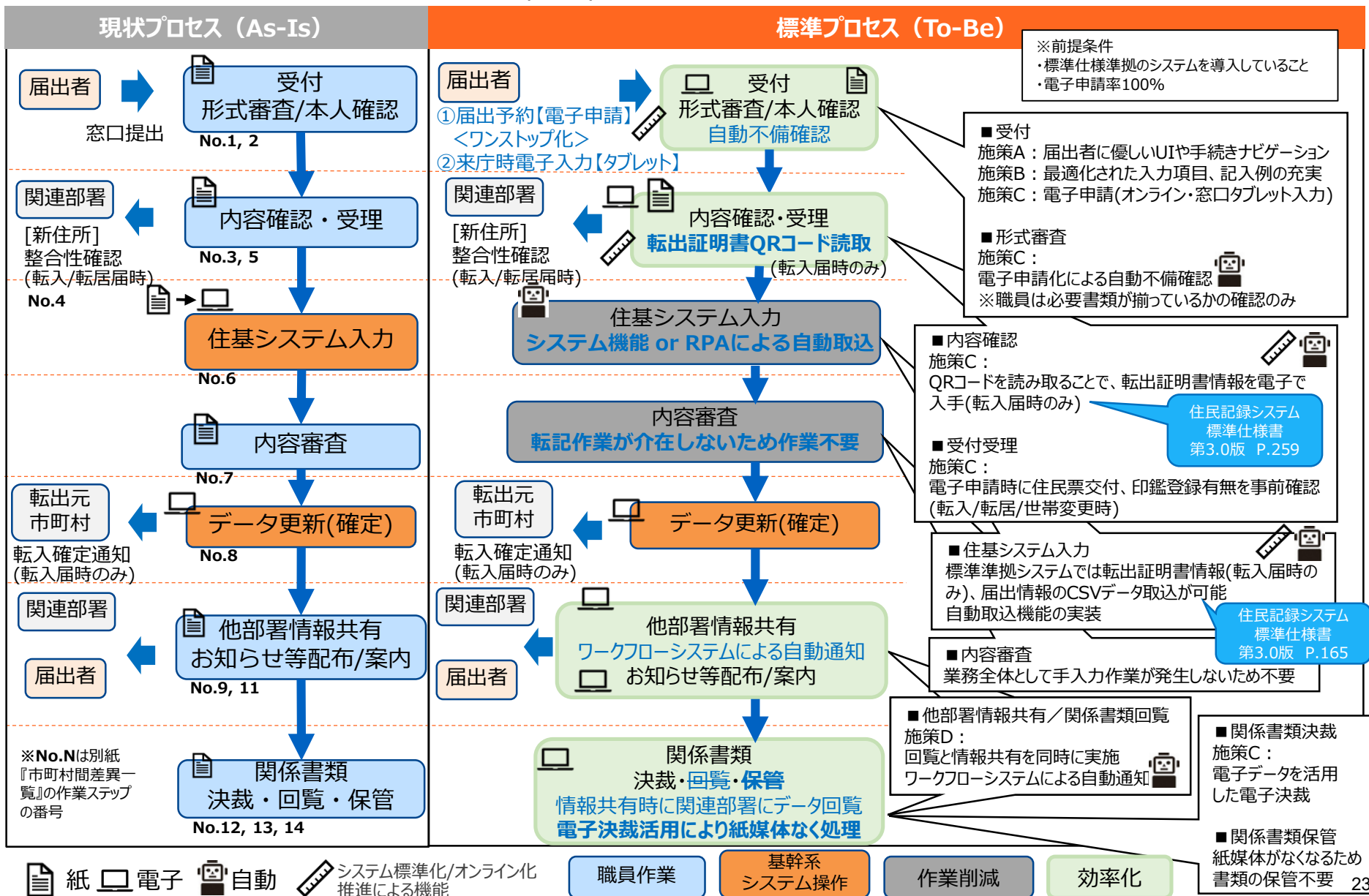
2章 BPR編

転入/転出/転居/世帯変更届

section2 標準プロセス/実証プロセス構築

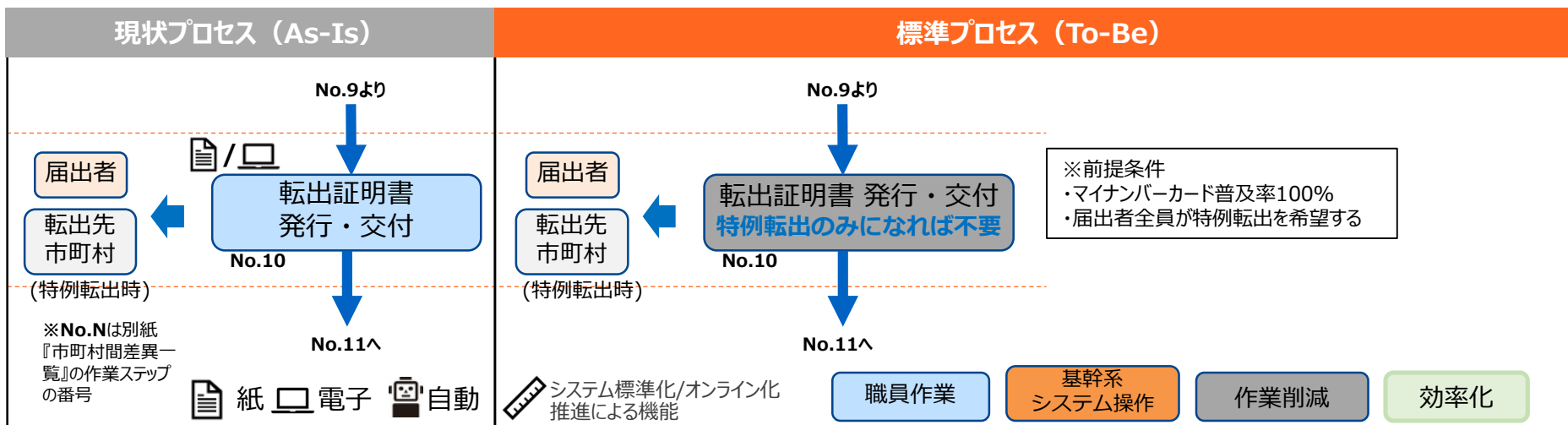
2.9 転入/転出/転居/世帯変更届：標準プロセス(To-Be)

■ 標準準拠システムの仕様を踏まえた、施策適用後の標準プロセス(To-Be)は以下のとおり。



2.10 転出届(固有部分) : 標準プロセス(To-Be)

■ 標準準拠システムの仕様を踏まえた、転出届(固有部分)の標準プロセス(To-Be)は以下のとおり。



13市町村へのヒアリング、意見交換会で提起いただいた、標準プロセス(To-Be)における課題を以下に記載する。

■ オンラインでの転出届の提出/転入予約(2023年2月6日施行)に加え、オンラインでの転入届の提出に向けた課題。

1. AAL3,IAL3に準拠した異動届の電子申請システムが無いいため、オンライン化が非常に困難。

→転入届はAAL3,IAL3に準拠する現時点で最も高い保証レベルの手続きであり、オンライン化は非常に困難。特にIAL3は「対面確認」が必須であり、現時点で電子申請化は認められていない。総務省からはマイナンバーカードを活用したオンラインによる手続き例※が提示されている。※参考 https://www.soumu.go.jp/main_content/000772870.pdf

2. 異動届だけでなく付随する手続きの電子化を進めなければ業務全体のエンドツーエンドの電子化は図れない。

→異動届業務全体で異動届1件当たり平均4枚の後続手続き書類が発生しており、多くが紙で処理されているため、住民は転記の手間、職員は複数回にわたる突合、システム入力の手間が生じている。こちらの課題は①電子申請システムを活用した申請情報の自動転記(費用対効果を考慮し業務標準化→共同利用化が前提)、②紙で提出された申請/届出に関してAI-OCR等で電子化し、後続のシステム入力等の処理を電子で回せる仕組みを構築する(費用対効果を考慮し業務標準化→共同利用化が前提)、③複数市町で共同BPOすることで、作業そのものを無くす(業務標準化することで委託の範囲を可能な限り狭くし、費用対効果創出)、等の解決策が考えられる。

3. 住基システムにおける住所、氏名データについて、標準準拠システムの仕様の課題。

→標準準拠システムの仕様では、転出証明書にQRコードが印刷され、転入処理側でQRコードを読み取ってCSV化し、それをシステムに取り込むことが想定されているが、システム取込後の運用を考慮すると、例えば住所データは、都道府県、市区町村、大字、小字、マンション/アパート名、等に分かれた独立データとなっていることが望ましい。氏名も同様で、姓と名が独立したデータとして扱えることが望ましいため、標準準拠システムの仕様に加えることを検討すべき。

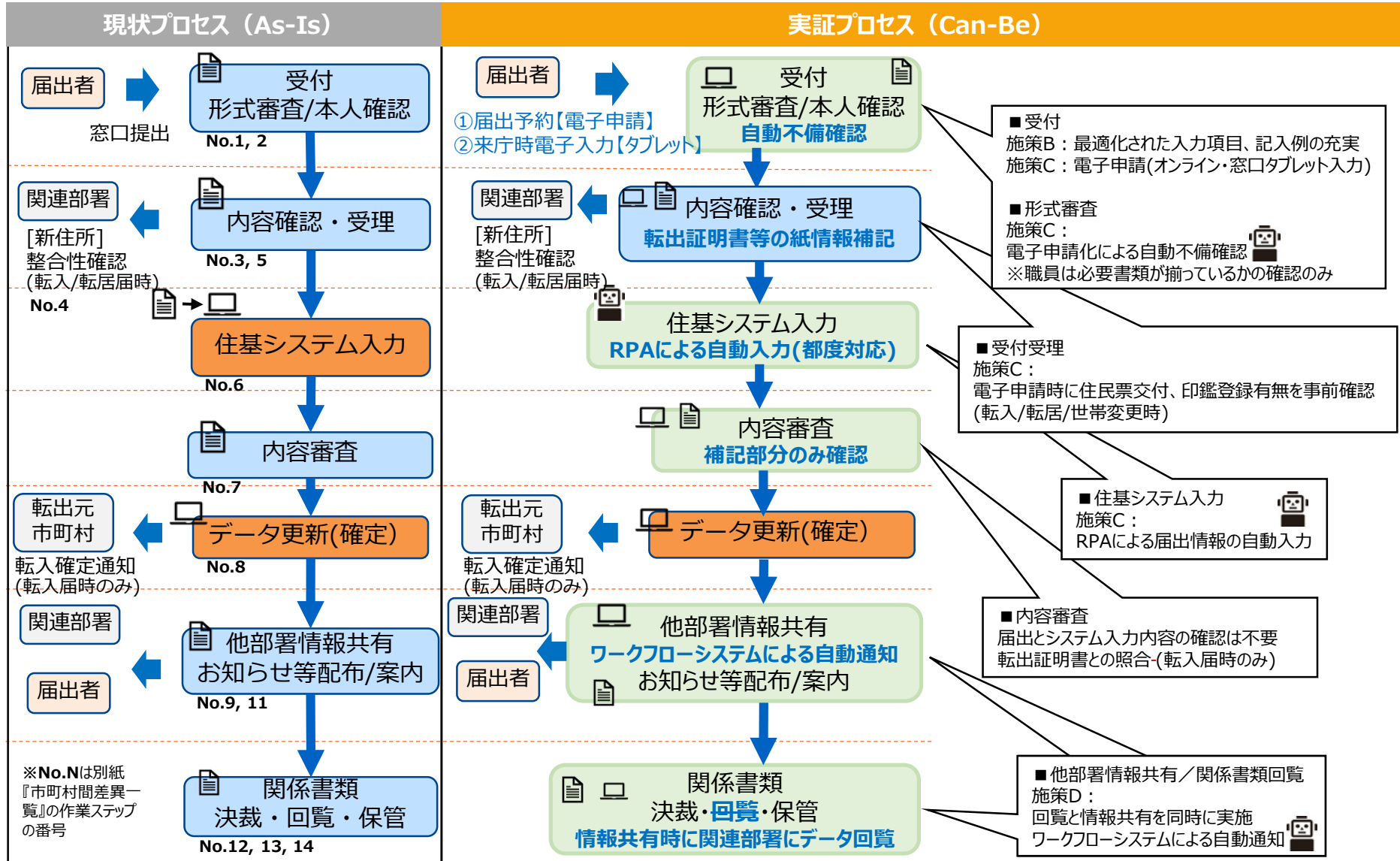
4. 特例転入※で住所情報の確認に手間が生じている。

※2023年2月6日からはマイナポータルより申請が可能。※紙での手続きの場合は特例転出届を提出することで転入先で転出証明書提出が不要になり、マイナンバーカードの提示のみで転入の手続きが可能となる制度。※引越しワンストップサービス https://www.digital.go.jp/policies/moving_onestop_service/

→転入届の住所の記載方法(マンションアパート名、ハイフンの表記等)が、住基システムの扱う方法と一致しておらず、職員の目視確認や修正作業が発生しているため、仕様を統一し入力時に不備データが発生しない対策が必要。

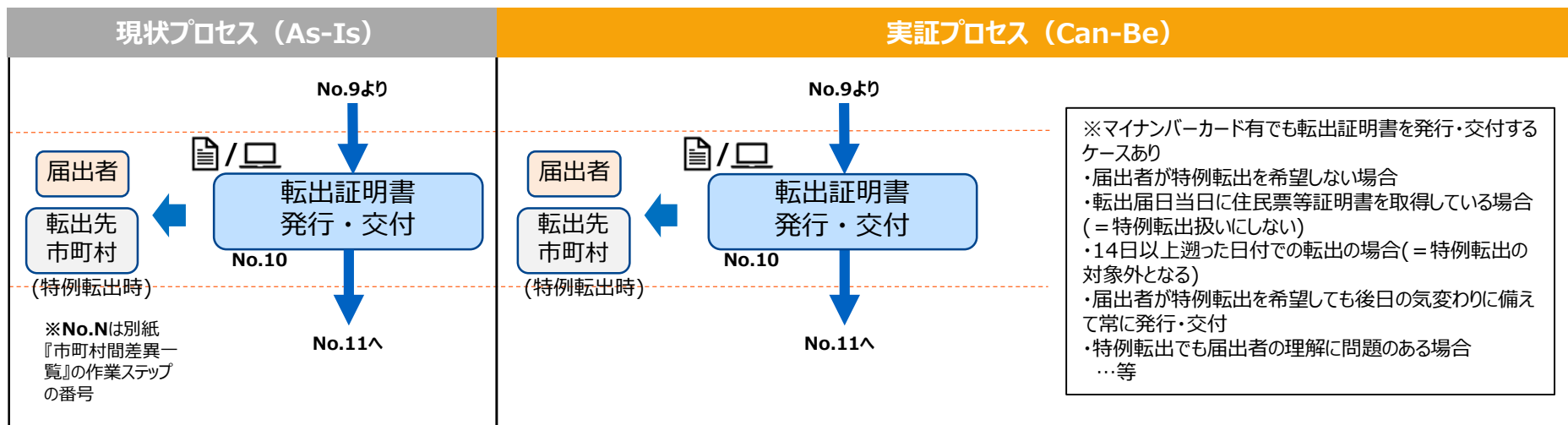
2.11 転入/転出/転居/世帯変更届：実証プロセス(Can-Be)

■ 標準プロセス(To-Be)の内容を基に検討した、ICT活用により省力化が期待できる実現可能な実証プロセス(Can-Be)は以下のとおり。



2.12 転出届(固有部分) : 実証プロセス(Can-Be)

■ 転出届(固有部分)の実証プロセス(Can-Be)は以下のとおり。



紙 電子

職員作業

作業削減

2.13 転入/転出/転居/世帯変更届：改善効果推定

- 現状プロセス(As-Is)、実証プロセス(Can-Be)、標準プロセス(To-Be)の業務量(年間作業時間)を比較した結果を以下に示す。
※年間作業時間は、会津13市町村の合計値。

- 実証プロセス(Can-Be)には、令和3年度スマプロの実証実験で実測した施策の改善効果を適用した。
標準プロセス(To-Be)には、実証プロセス(Can-Be)での施策に加え、標準プロセス(To-Be)の施策を追加で適用した。
※改善効果推定の試算の考え方の詳細は次ページを参照のこと。

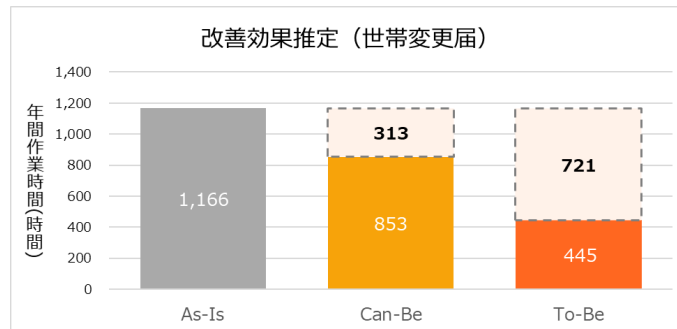
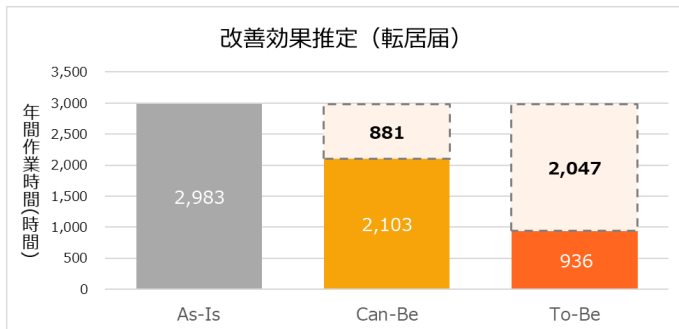
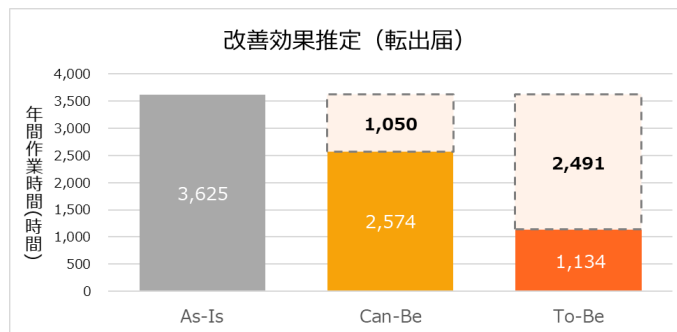
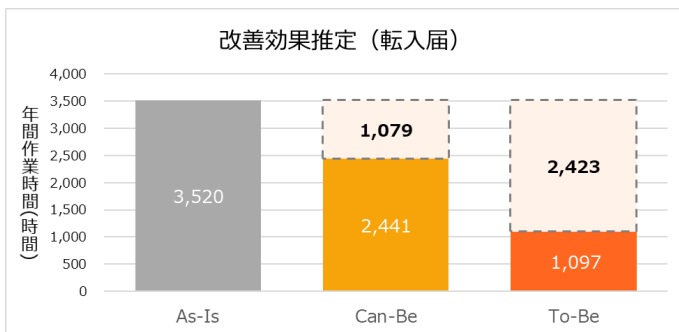
- 検討した施策を適用すると、以下の業務量(年間作業時間)の削減が見込めると推定する。

実証プロセス(Can-Be)：転入届で年間**1,079**時間(30.6%削減)、転出届で年間**1,050**時間(29.0%削減)、
転居届で年間**881**時間(29.5%削減)、世帯変更届で年間**313**時間(26.8%削減)

標準プロセス(To-Be)：転入届で年間**2,423**時間(68.8%削減)、転出届で年間**2,491**時間(68.7%削減)、
転居届で年間**2,047**時間(68.6%削減)、世帯変更届で年間**721**時間(61.8%削減)

※本効果推定は、BPR実施時のヒアリングに基づき作成した13市町村の標準的なAs-Isフローを前提とした試算値である。各市町村における作業フローの実態が、標準的なAs-Isフローとどの程度近いかにより、現実的な削減効果等は異なることに留意されたい。

※先進的にシステムの改修やICTツールの導入を進めている自治体では、独自の効率的な作業フローが既に構築されているため、本効果推定の適応対象からは外れる。



2.14 転入/転出/転居/世帯変更届：改善効果推定の試算の考え方

■ 改善効果推定での試算の考え方は以下のとおり。

- ・実証プロセス(Can-Be)：令和3年度スマプロにて転入届で実証実験した施策の改善効果(削減割合)を、転出/転居/世帯変更届にも適用して試算。
- ・標準プロセス(To-Be)：転入/転出/転居/世帯変更届について、実証プロセス(Can-Be)と共通となる施策は標準プロセス(To-Be)へも水平展開。更に、標準プロセス(To-Be)のみでの施策の改善効果、それ自体がなくなると見込まれる作業の削減効果を追加で適用して試算

■ 実証プロセス(Can-Be)／標準プロセス(To-Be)での施策

作業ステップ	実証プロセス(Can-Be)での施策	標準プロセス(To-Be)での施策	備考	
No.1	受付 ※形式審査に効果を発揮する	施策B：最適化された入力項目、記入例の充実 施策C：電子申請(オンライン・窓口タブレット入力)	施策A：チャットボットにより転入/転出/転居/世帯変更届以外の手続きが必要な場合に記入を誘導 施策B：最適化された入力項目、記入例の充実	住民側の操作であり、To-Beの形式審査においては追加の効果はないと推定=Can-Beのまま。
	形式審査	施策C：電子申請による自動不備確認 ※職員は必要書類が揃っているかの確認のみ	施策C：電子申請(オンライン・窓口タブレット入力) 施策C：電子申請による自動不備確認 ※職員は必要書類が揃っているかの確認のみ	
No.3	内容確認	※職員は職員が転出証明書情報を転入届に補記	施策C：QRコードを読み取ることで、転出証明書情報を電子で入手(転入届時のみ)	転入届時のみ：Can-Beに対して約90%の削減効果ありと推定(電子の転入届へ電子の転出証明書情報をRPAで自動入力した場合)。
No.5	受付受理	施策C：電子申請時に住民票、印鑑登録有無を事前確認	施策C：電子申請時に住民票、印鑑登録有無を事前確認	
No.6	住基システム入力	施策C：RPAによる届出情報の自動入力	標準システムでは転出証明書情報(転入届時のみ)、届出情報のCSVデータ取込が可能 自動取込機能の喪失	
No.7	内容審査	届出とシステム入力内容の確認は不要 ※職員は転出証明書との照合のみ(転入届時のみ)	業務全体として手入力作業が発生しないため不要	
No.9	他課への情報共有	施策E： 回覧と情報共有を同時に実施 ワークフローシステムによる自動通知	施策E： 回覧と情報共有を同時に実施 ワークフローシステムによる自動通知	
No.10	転出証明書の発行・交付	—	特例転出のみになれば不要	
No.12	関係書類の決裁	—	施策C：電子データを活用した電子決裁	書類を揃えて起案するのがある程度の自動化可能、確認・決裁の実作業は残るとして、約50%の削減効果ありと推定
No.13	関係書類の回覧	「他課への情報共有」の施策Eより 回覧を他課への情報共有と同時にワークフローシステムで行うので不要	「他課への情報共有」の施策Eより 回覧を他課への情報共有と同時にワークフローシステムで行うので不要	
No.14	関係書類の保管	—	紙媒体がなくなるため書類の保管不要	

■ 転入/転出/転居/世帯変更届の作業ステップごとの改善効果推定結果(会津13市町村合計)

作業ステップ	転入届			転居届			世帯変更届			転出届				
	現状 (As-Is)	実証 (Can-Be)	標準 (To-Be)	現状 (As-Is)	実証 (Can-Be)	標準 (To-Be)	現状 (As-Is)	実証 (Can-Be)	標準 (To-Be)	現状 (As-Is)	実証 (Can-Be)	標準 (To-Be)		
No.1	形式審査	333	107	107	212	68	68	150	48	48	形式審査	383	123	123
No.2	本人確認	111	111	111	104	104	104	38	38	38	本人確認	134	134	134
No.3	内容確認	420	134	13	401	128	128	70	22	22	内容確認	303	97	97
No.4	【新住所】整合性確認	153	153	153	91	91	91	10	10	10	受付受理	331	106	106
No.5	受付受理	262	84	84	199	64	64	86	27	27	住基システム入力	592	344	0
No.6	住基システム入力	706	409	0	588	341	0	159	92	0	内容審査(ダブルチェック)	495	495	0
No.7	内容審査(ダブルチェック)	429	429	0	457	457	0	138	138	0	データ更新(確定操作)	392	392	392
No.8	データ更新(確定操作)	354	354	354	260	260	260	165	165	165	他課への情報共有	142	46	46
No.9	他課への情報共有	120	38	38	111	36	36	46	15	15	転出証明書の発行・交付	206	206	0
No.11	お知らせ等の配布	143	143	143	127	127	127	60	60	60	お知らせ等の配布	160	160	160
No.12	関係書類の決裁	188	188	94	118	118	59	120	120	60	関係書類の決裁	153	153	77
No.13	関係書類の回覧	11	0	0	7	0	0	7	0	0	関係書類の回覧	13	0	0
No.14	関係書類の保管	291	291	0	310	310	0	118	118	0	関係書類の保管	320	320	0
合計		3,520	2,441	1,097	2,983	2,103	936	1,166	853	445	合計	3,625	2,574	1,134



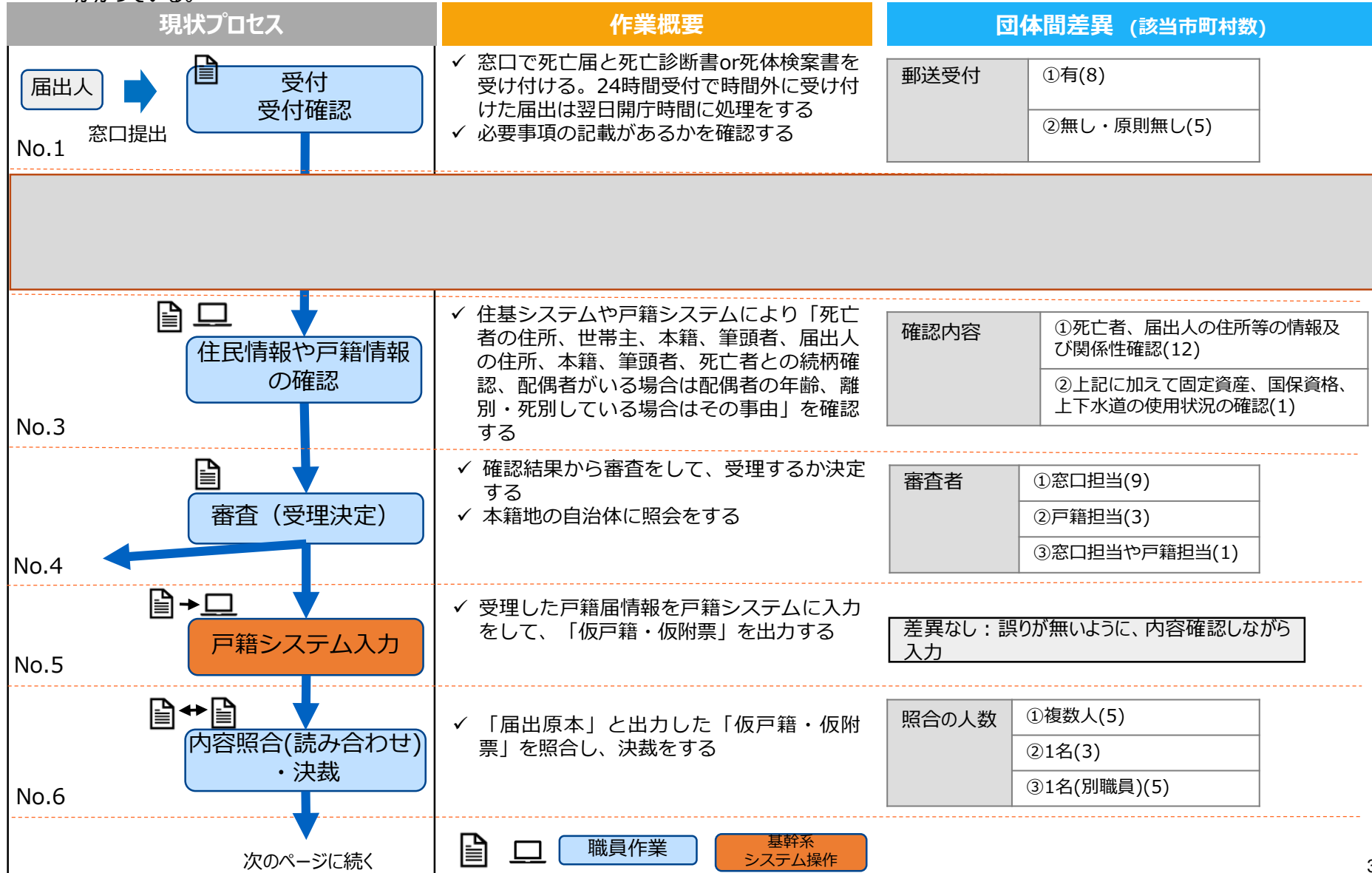
2章 BPR編

死亡届/出生届/その他戸籍届

section1 業務比較/分析/施策の方向性

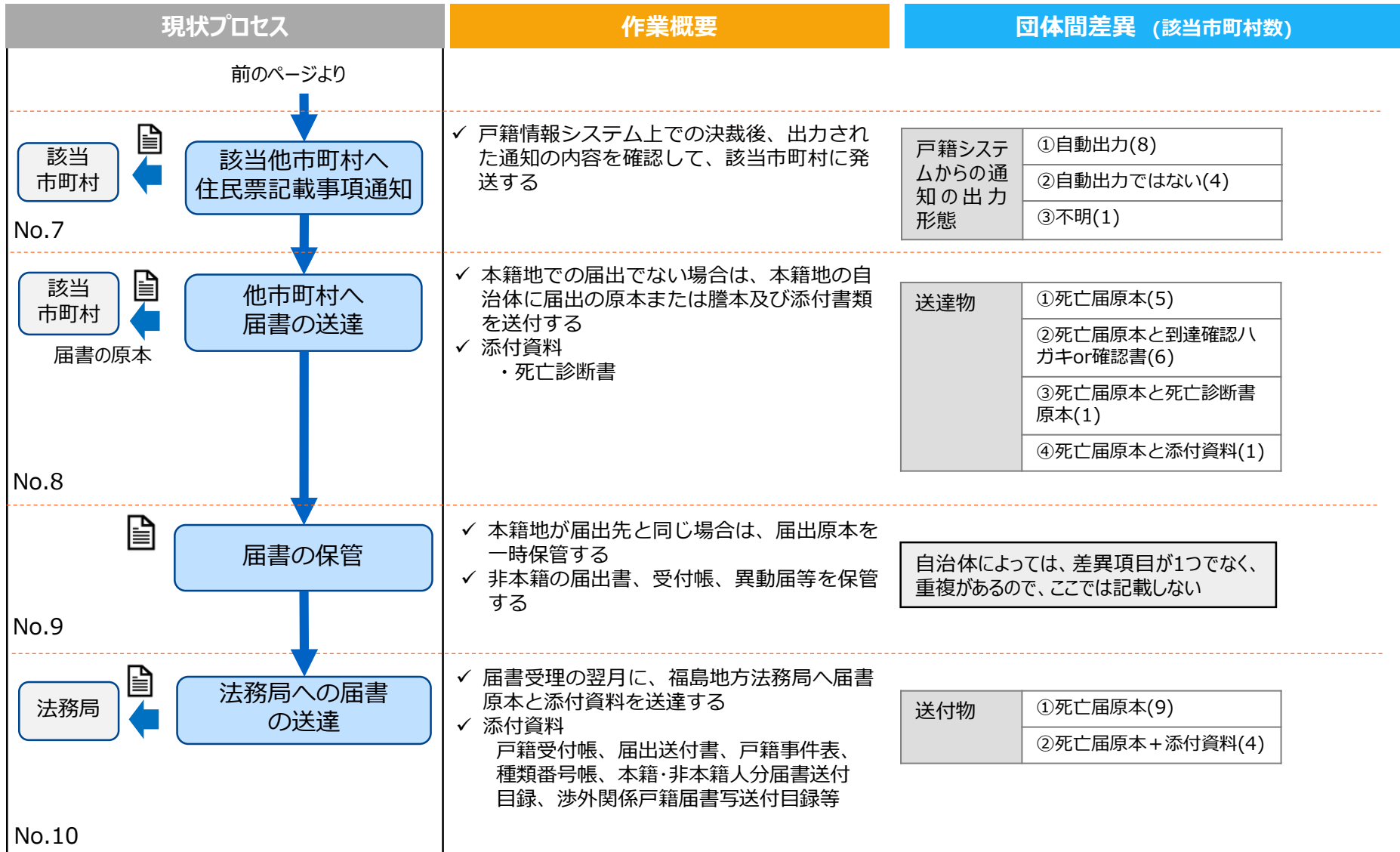
2.15 死亡届1(戸籍)：団体間業務フロー比較(現状)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。共通課題として、紙媒体が存在し、内容確認が多く、作業負担がかかっている。



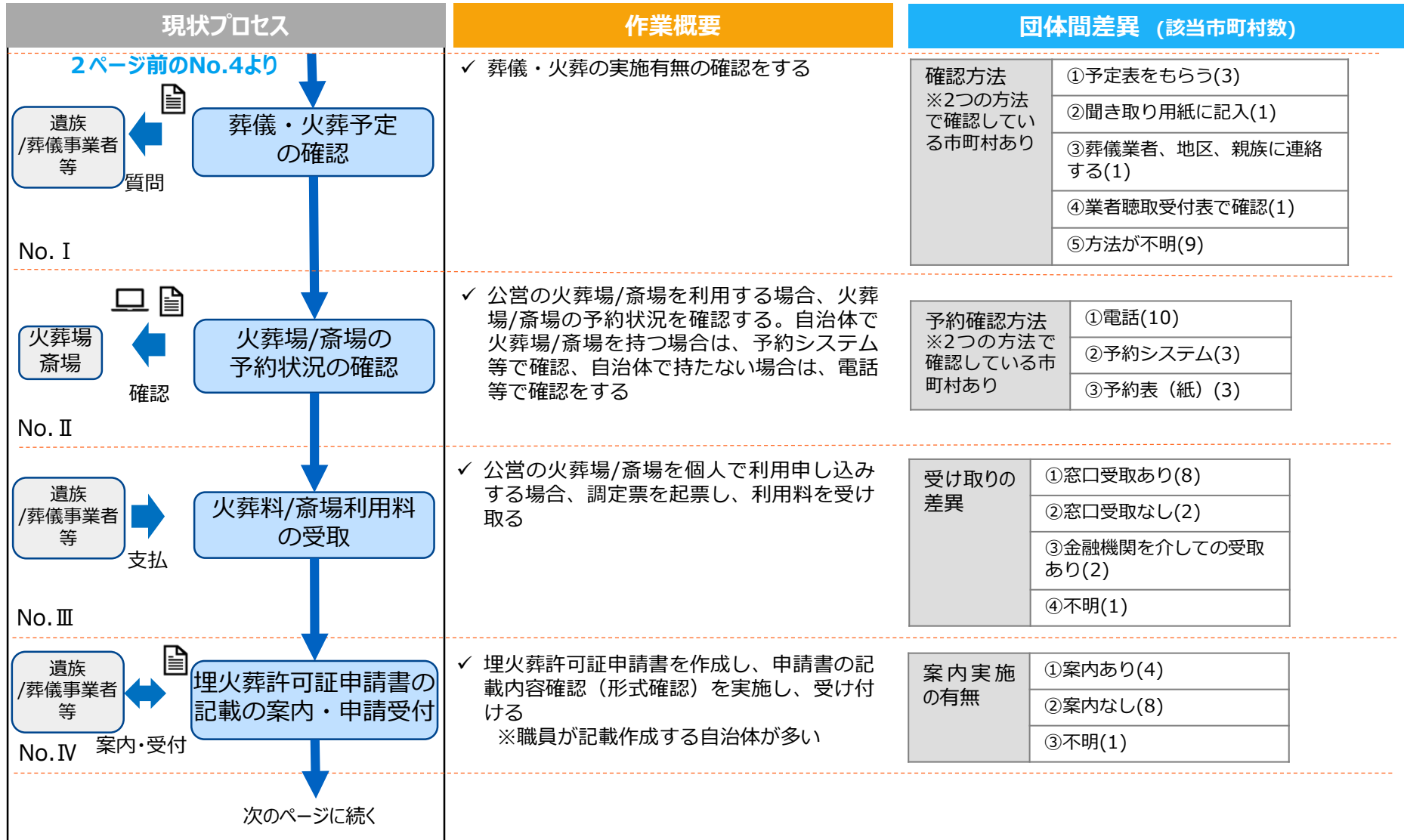
2.16 死亡届1(戸籍)：団体間業務フロー比較(現状) (続き)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。共通課題として、紙媒体の送付に負担が掛かっている。



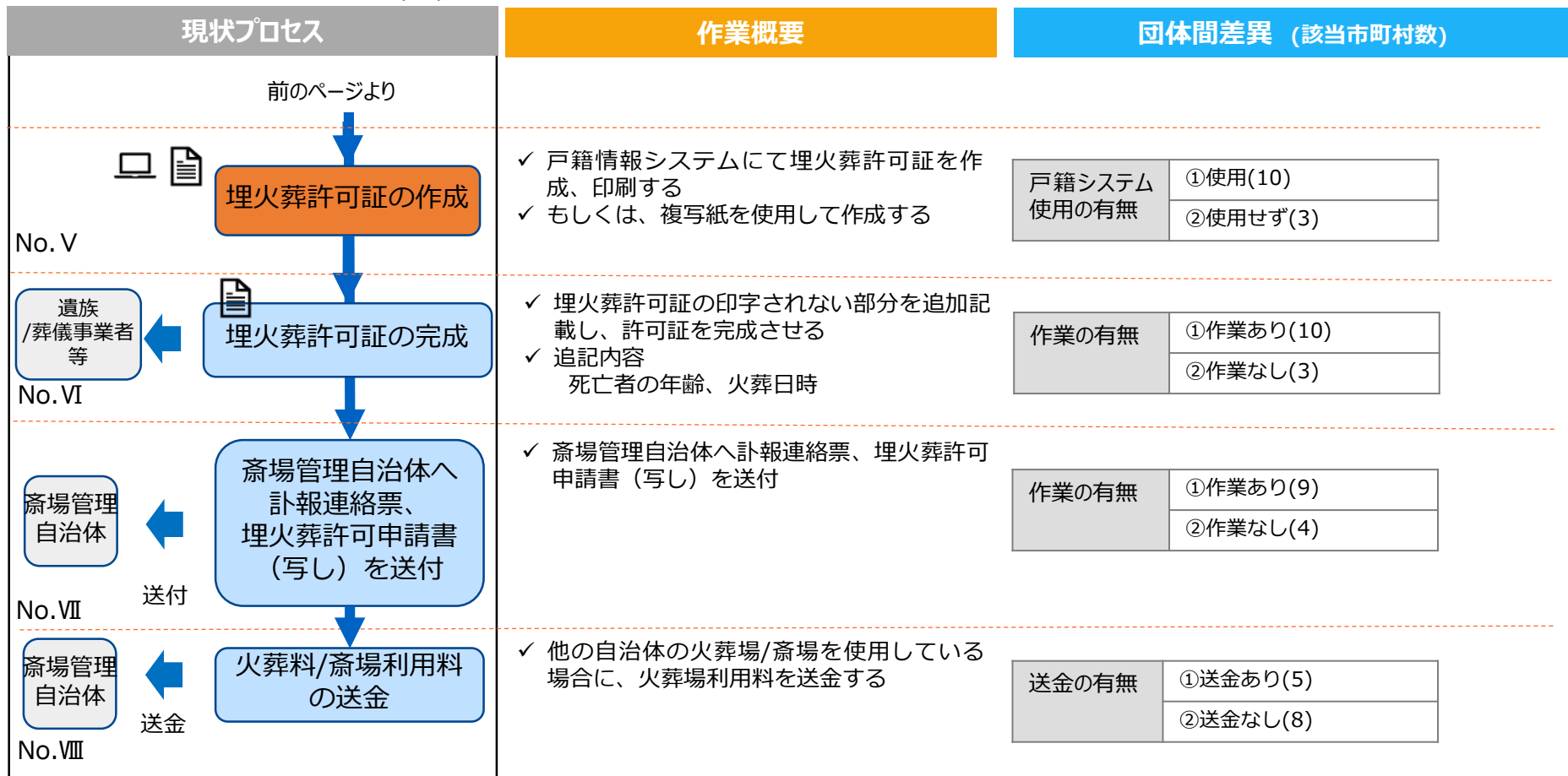
2.17 死亡届2(埋火葬許可)：団体間業務フロー比較(現状)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。作業フローに大きな差異は無い。多くの場合、葬儀業者が許可証の申請をして、職員が記載をしている。



2.18 死亡届2(埋火葬許可)：団体間業務フロー比較(現状) (続き)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。共通課題として、戸籍情報システムで作成した許可証では情報が不足していて、出力後追記の手作業が必要なため負担になっている。



紙
 電子
 職員作業
 基幹系システム操作

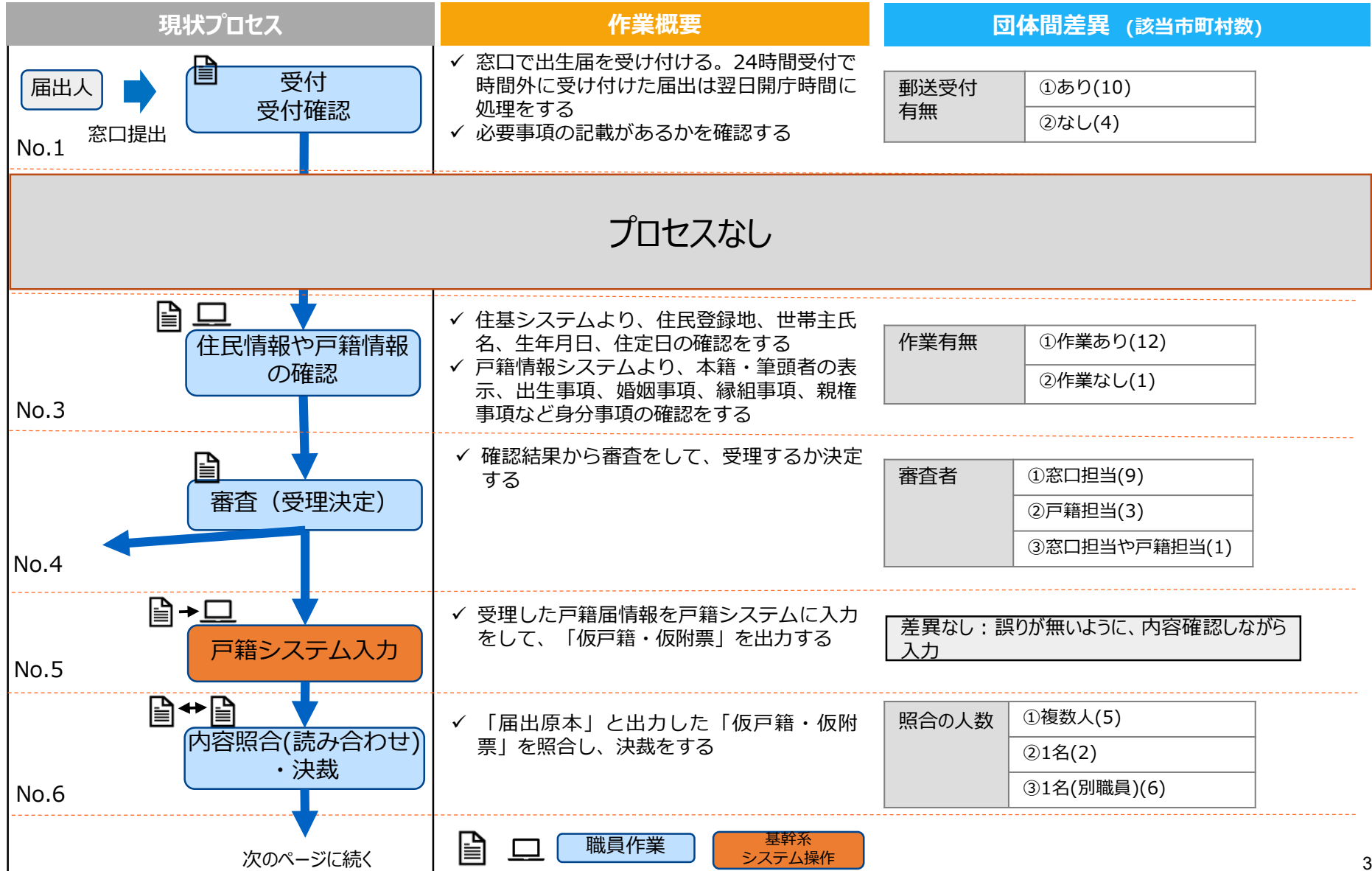
2.19 死亡届3(住民異動届等の手続き)：団体間業務フロー比較(現状)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。差異としては、住民異動届の変更のタイミングが当日か、翌日以降かの違いがある。作業的には差異はない。

現状プロセス	作業概要	団体間差異 (該当市町村数)				
<p>4ページ前のNo.4より</p> <p>↓</p> <p>必要手続き及び必要書類の案内準備</p> <p>No. I</p>	<p>✓ 必要手続きと必要書類の案内の準備をする</p>	<p>準備ありで、差異なし</p>				
<p>届出人 ← 必要手続き・必要書類の案内</p> <p>No. II</p>	<p>✓ 必要手続きと必要書類の案内をする</p> <p>✓ 案内方法は手続き一覧表を渡す、口頭説明等</p>	<p>案内、書類配布ありで、差異なし</p>				
<p>届出人の住居地での届出の場合</p> <p>↓</p> <p>住民異動届を記載</p> <p>No. III</p>	<p>✓ 戸籍届が出されたタイミング（受理した時）に住民異動届を記載する</p>	<table border="1"> <tr> <td>職権記載の有無</td> <td>①記載あり(10)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>②記載なし(3)</td> </tr> </table>	職権記載の有無	①記載あり(10)		②記載なし(3)
職権記載の有無	①記載あり(10)					
	②記載なし(3)					
<p>届出人の住居地での届出の場合</p> <p>↓</p> <p>住基システムの情報を変更</p> <p>No. IV</p>	<p>✓ 戸籍届が出されたタイミング（受理した時）に住民異動届を変更する</p>	<table border="1"> <tr> <td>変更するタイミング</td> <td>①届出のタイミング(その日のうち)(9)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>②時間が空く場合あり(4)</td> </tr> </table>	変更するタイミング	①届出のタイミング(その日のうち)(9)		②時間が空く場合あり(4)
変更するタイミング	①届出のタイミング(その日のうち)(9)					
	②時間が空く場合あり(4)					
<p>プロセスなし</p>						

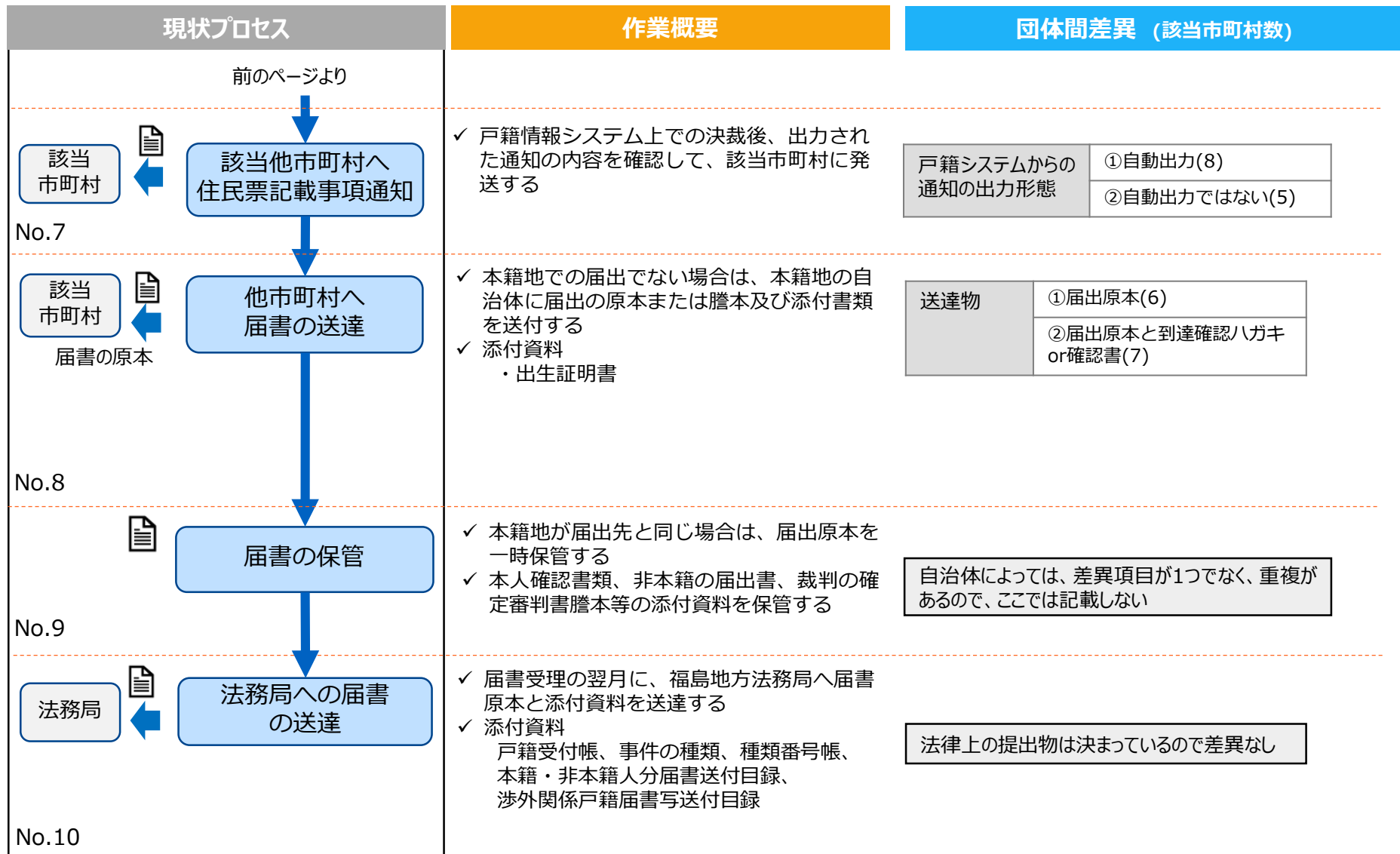
2.20 出生届1(戸籍)：団体間業務フロー比較(現状)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。共通課題として、紙媒体が存在し、内容確認が多く、作業負担がかかっている。



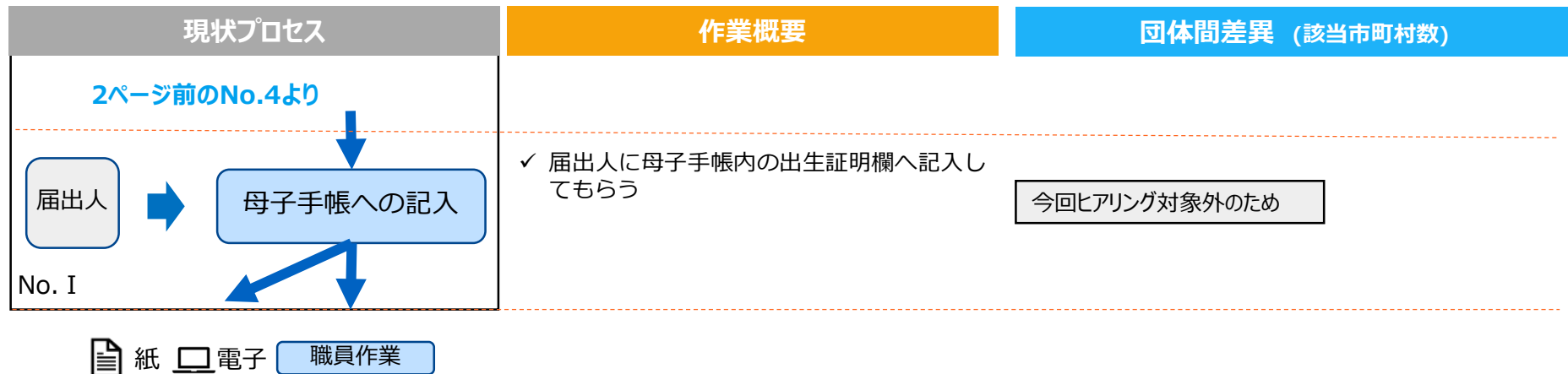
2.21 出生届1(戸籍)：団体間業務フロー比較(現状) (続き)

■ 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。共通課題として、紙媒体の送付に負担が掛かっている。



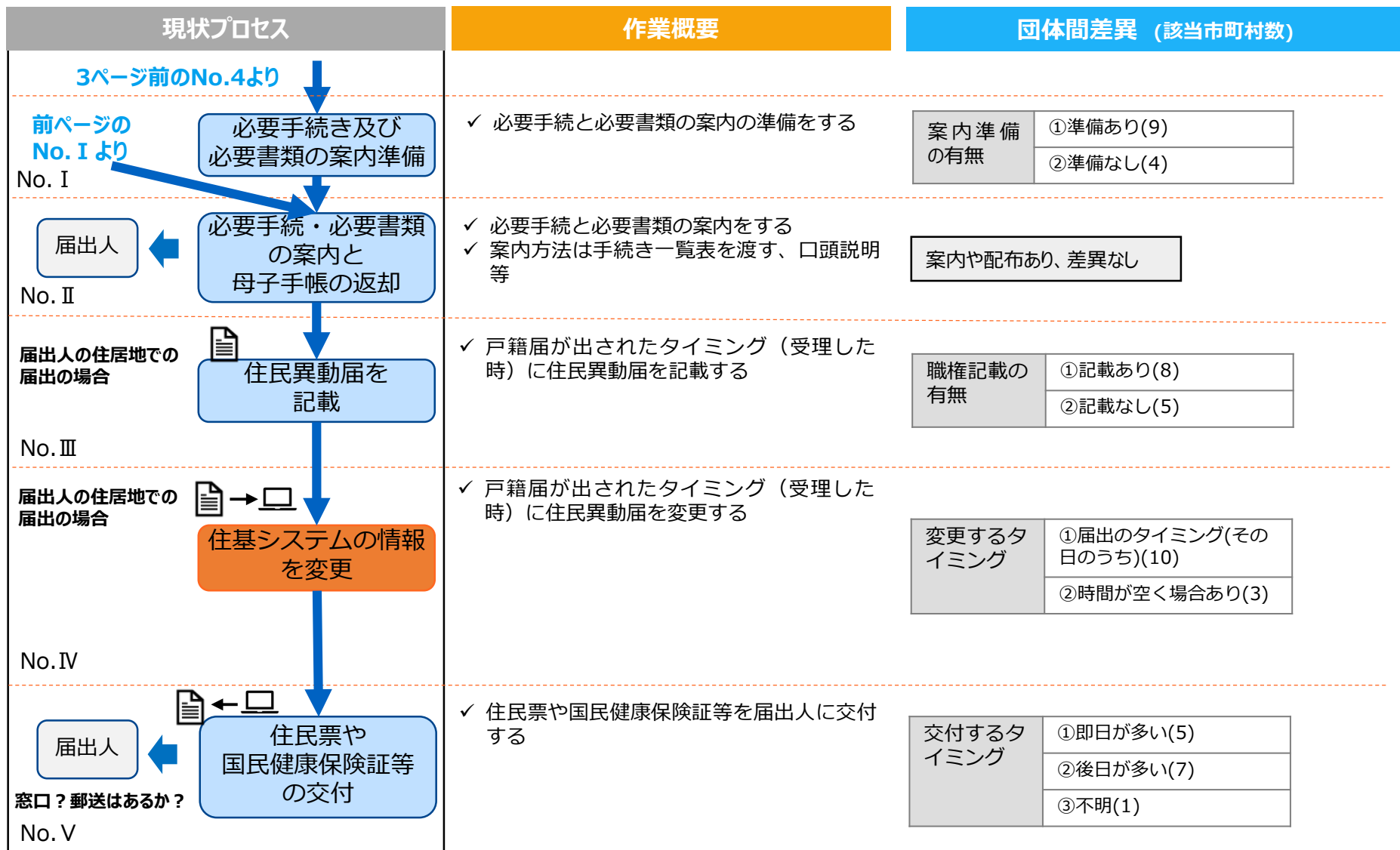
2.22 出生届2(母子手帳)：団体間業務フロー比較(現状)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。母子手帳内の出生証明欄に各団体で手作業で記入する手間が生じている。



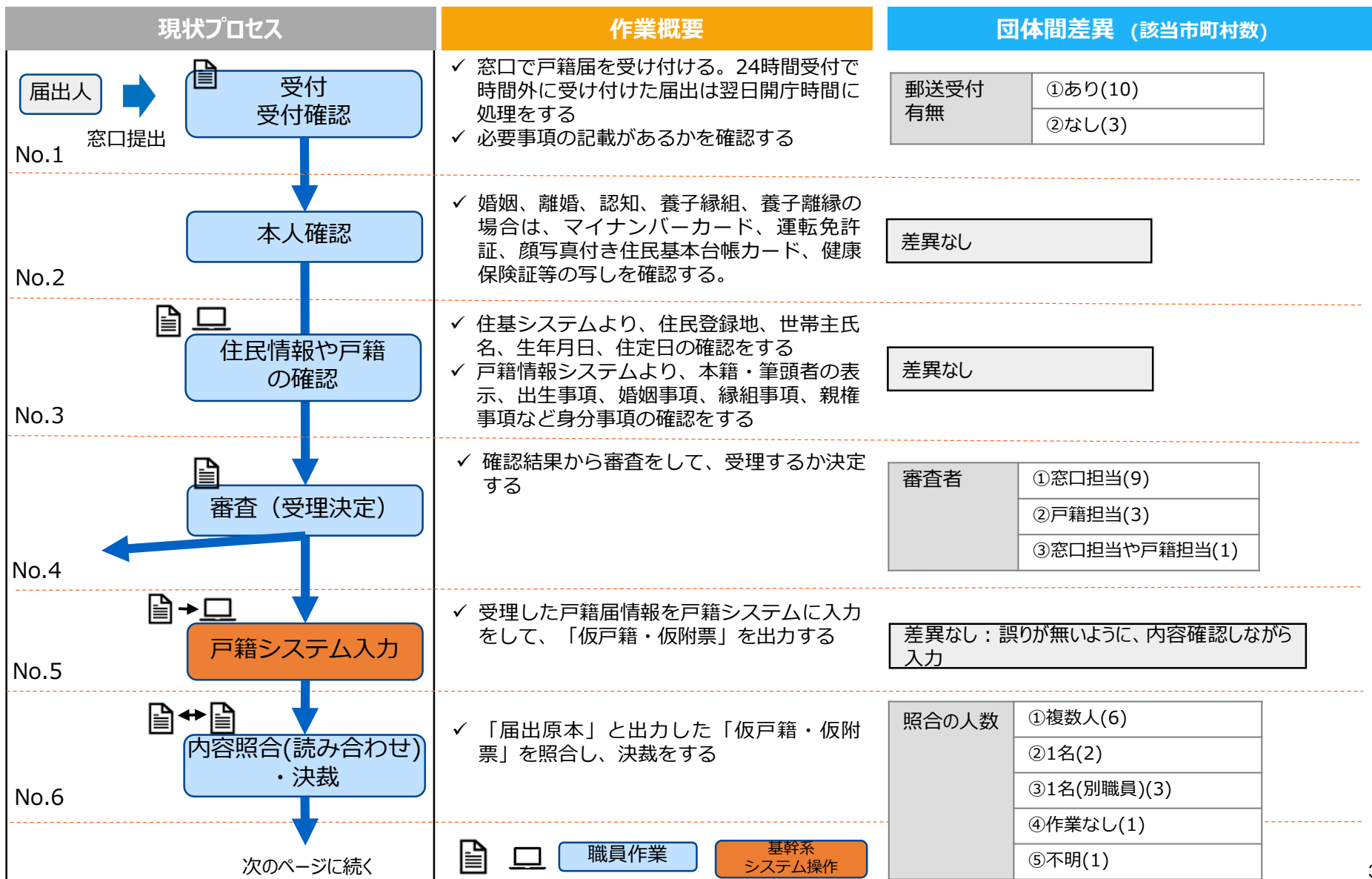
2.23 出生届3(住民異動届等の手続き)：団体間業務フロー比較(現状)

■ 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。差異としては、住民票等の交付が即日と後日で分かれている。



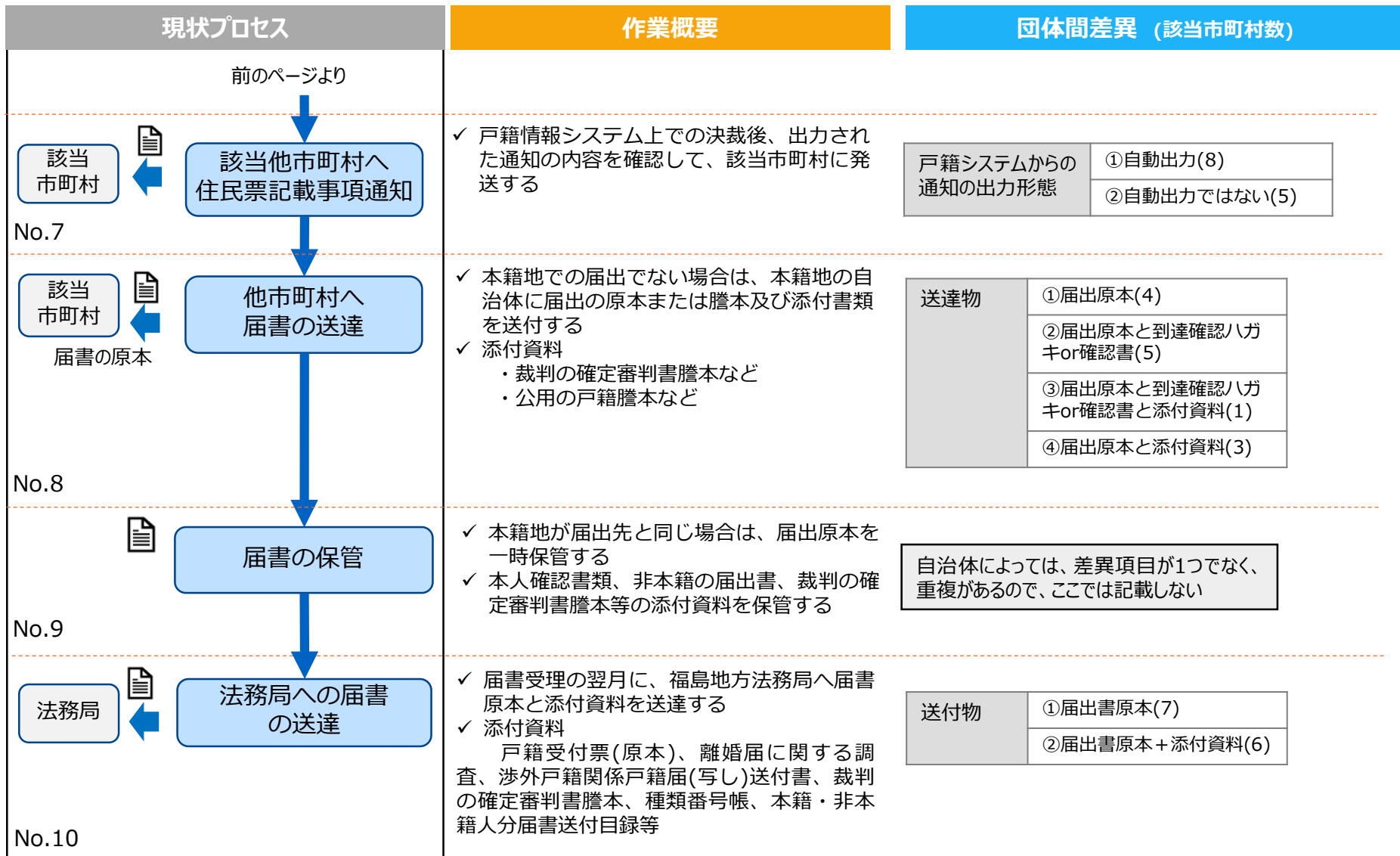
2.24 その他戸籍届1(戸籍)：団体間業務フロー比較(現状)

- 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。共通課題として、紙媒体が存在し、内容確認が多く、作業負担がかかっている。



2.25 その他戸籍届1(戸籍)：団体間業務フロー比較(現状) (続き)

■ 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。共通課題として、紙媒体の送付に負担が掛かっている。



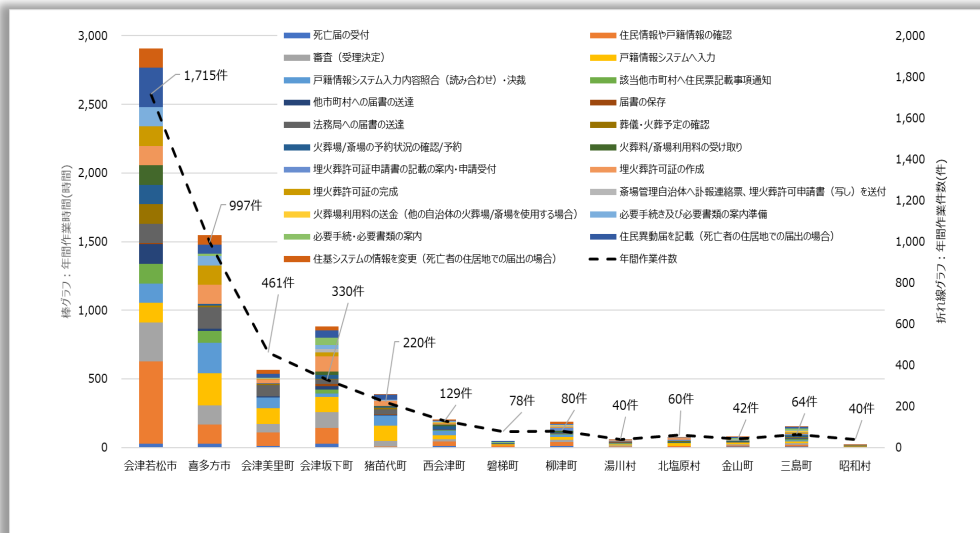
2.26 その他戸籍届3(住民異動届等の手続き)：団体間業務フロー比較(現状)

■ 業務の現状プロセス・概要及び市町村間における主な差異を記載。差異としては、住民票等の交付が即日と後日で分かれている。

現状プロセス	作業概要	団体間差異 (該当市町村数)				
<p>前々ページNo.4より ↓</p> <p>No. I</p> <p>必要手続き及び必要書類の案内準備</p>	<p>✓ 必要手続きと必要書類の案内の準備をする</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">案内準備の有無</td> <td>①準備あり(7)</td> </tr> <tr> <td>②準備なし(6)</td> </tr> </table>	案内準備の有無	①準備あり(7)	②準備なし(6)	
案内準備の有無	①準備あり(7)					
	②準備なし(6)					
<p>届出人 ←</p> <p>No. II</p> <p>必要手続き・必要書類の案内</p>	<p>✓ 必要手続きと必要書類の案内をする</p> <p>✓ 案内方法は手続き一覧表を渡す、口頭説明等</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">案内の有無</td> <td>①案内あり(12)</td> </tr> <tr> <td>②案内なし(1)</td> </tr> </table>	案内の有無	①案内あり(12)	②案内なし(1)	
案内の有無	①案内あり(12)					
	②案内なし(1)					
<p>届出人の住居地での届出の場合</p> <p>No. III</p> <p>住民異動届を記載</p>	<p>✓ 戸籍届が出されたタイミング(受理した時)で、住民異動届に職員様もしくは、届出人が記載する</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">職権記載の有無</td> <td>①記載あり(11)</td> </tr> <tr> <td>②記載なし(2)</td> </tr> </table>	職権記載の有無	①記載あり(11)	②記載なし(2)	
職権記載の有無	①記載あり(11)					
	②記載なし(2)					
<p>届出人の住居地での届出の場合</p> <p>No. IV</p> <p>住基システムの情報を変更</p>	<p>✓ 戸籍届が出されたタイミング(受理した時)で、住基の情報を変更する</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">変更するタイミング</td> <td>①届出のタイミング(その日のうち)(9)</td> </tr> <tr> <td>②時間が空く場合あり(4)</td> </tr> </table>	変更するタイミング	①届出のタイミング(その日のうち)(9)	②時間が空く場合あり(4)	
変更するタイミング	①届出のタイミング(その日のうち)(9)					
	②時間が空く場合あり(4)					
<p>届出人 ←</p> <p>No. V</p> <p>住民票や国民健康保険証等の交付</p>	<p>✓ 住民票や国民健康保険証等を届出人に交付する</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">交付するタイミング</td> <td>①即日が多い(3)</td> </tr> <tr> <td>②後日が多い(6)</td> </tr> <tr> <td>③不明(4)</td> </tr> </table>	交付するタイミング	①即日が多い(3)	②後日が多い(6)	③不明(4)
交付するタイミング	①即日が多い(3)					
	②後日が多い(6)					
	③不明(4)					

2.27 死亡届：団体別年間作業時間・件数比較

■ 死亡届の年間作業時間・件数、及びどの作業に時間を要しているかについて以下に示す。



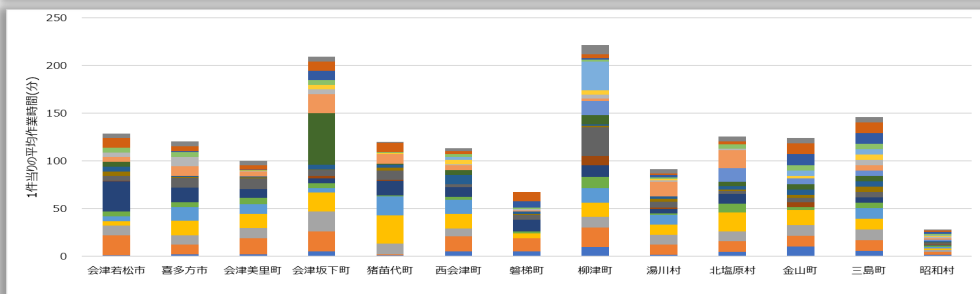
①年間作業時間(時間)及び件数(件)

・会津美里町は作業件数と比較して、作業時間が少ないため先進的にBPRやツール導入が進んでいると考えられる。

・年間作業件数は下回っているが、年間作業時間が上回っている自治体が見られる。

→会津坂下町は年間作業件数が330件だが、461件の会津美里町、220件の猪苗代町よりも作業時間が長い。

→磐梯町は年間作業件数が78件だが、40件の湯川村、60件の北塩原村、42件の金山町、64件の三島町よりも作業時間が少ない。



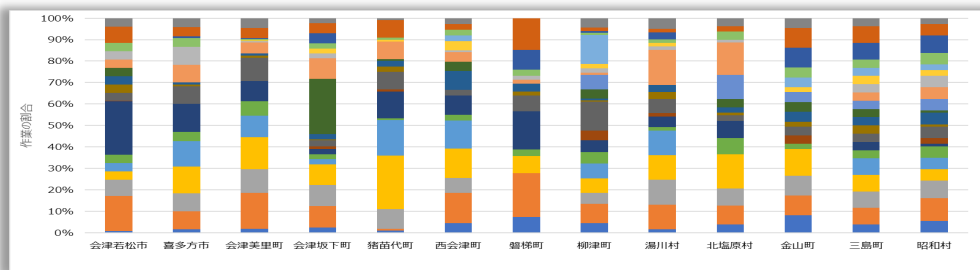
②一件あたりの作業時間(分)

・会津坂下町、柳津町が突出して作業時間が長いので、BPRの余地が他自治体と比べ多いと推定される。

・13市町村で同じ処理の作業時間に差異が見られる。

→13市町村での平均作業時間は122.8分、最大値は柳津町221.5分、最小値は昭和村27.9分、標準偏差は51.2分。

13市町村の作業時間差異は1件当たり平均から±51.2分ある。



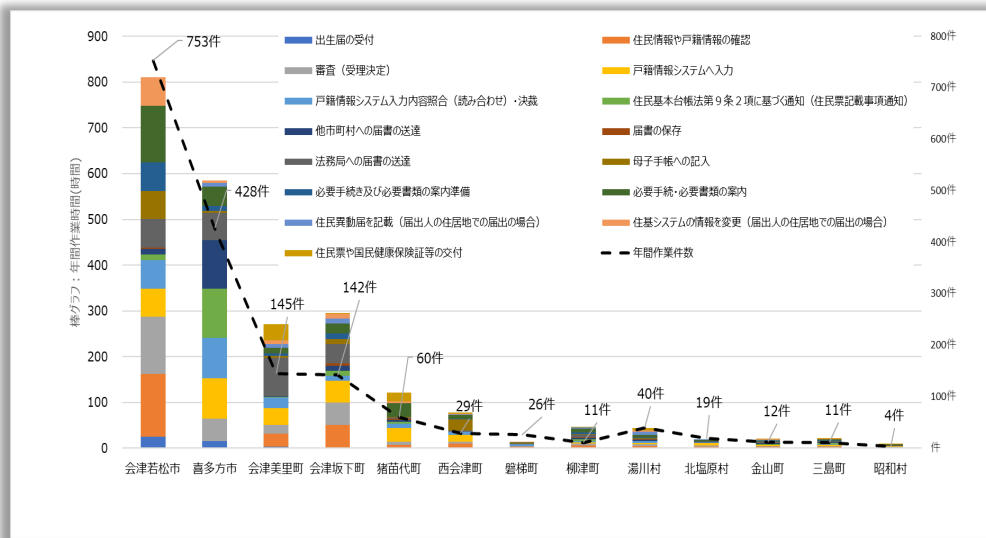
③作業の割合

・「形式審査」、「住基システム入力」に各市町村共通して時間を要している。

→デジタル技術等の活用により上記のような職員の業務が効率化され、またその結果として住民の待ち時間短縮や手厚い窓口対応が可能となる。

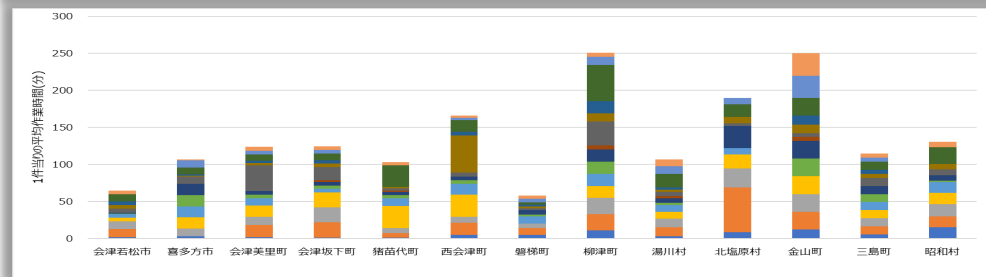
2.28 出生届：団体別年間作業時間・件数比較

■ 出生届の年間作業時間・件数、及びどの作業に時間を要しているかについて以下に示す。



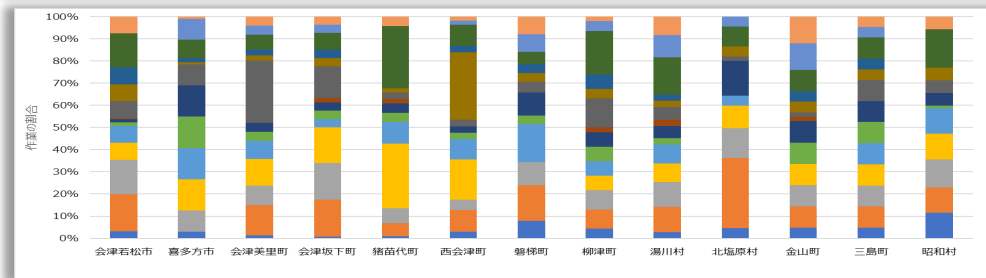
①年間作業時間(時間)及び件数(件)

- ・年間作業件数は下回っているが、年間作業時間が上回っている自治体が見られる。
- 会津坂下町は年間作業件数が142件だが、145件の会津美里町よりも作業時間が多い。
- 柳津町は年間作業件数が11件だが、40件の湯川村、26件の磐梯町よりも作業時間が多い。



②一件あたりの作業時間(分)

- ・柳津町、金山町が突出して作業時間が長い為、BPRの余地が他自治体と比べ多いと推定される。
- ・13市町村で同じ処理の作業時間に差異が見られる。
- 13市町村での平均作業時間は137.5分、最大値は柳津町 250.9分、最小値は磐梯町 57.9分、標準偏差は61.0分。13市町村の作業時間差異は1件当たり平均から±61.0分ある。

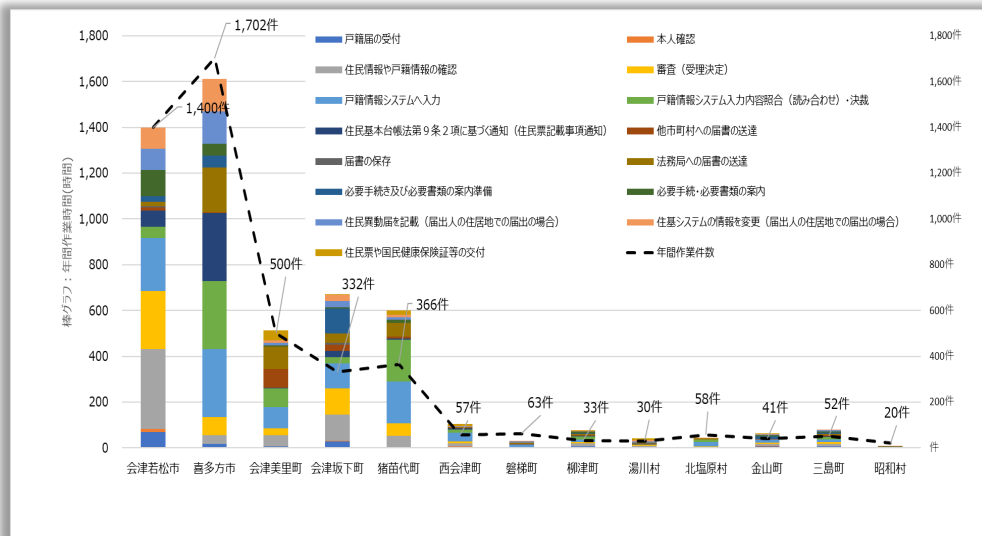


③作業の割合

- ・「必要手続・必要書類の案内」、「住民情報や戸籍情報の確認」、「戸籍情報システムへの入力」に各市町村共通して時間を要している。
- デジタル技術等の活用により上記のような職員の業務が効率化され、またその結果として住民の待ち時間短縮や手厚い窓口対応が可能となる。

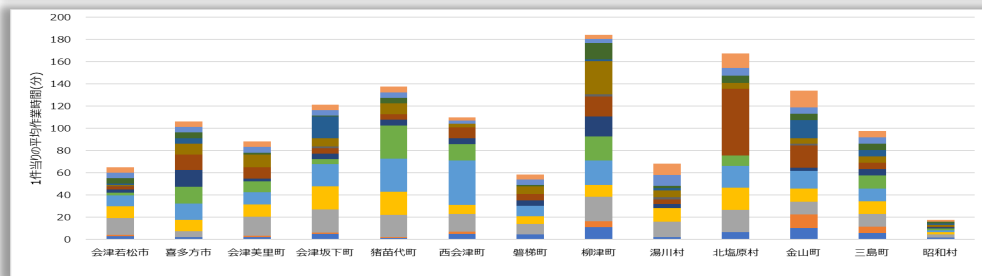
2.29 その他戸籍届：団体別年間作業時間・件数比較

■ その他戸籍届の年間作業時間・件数、及びどの作業に時間を要しているかについて以下に示す。



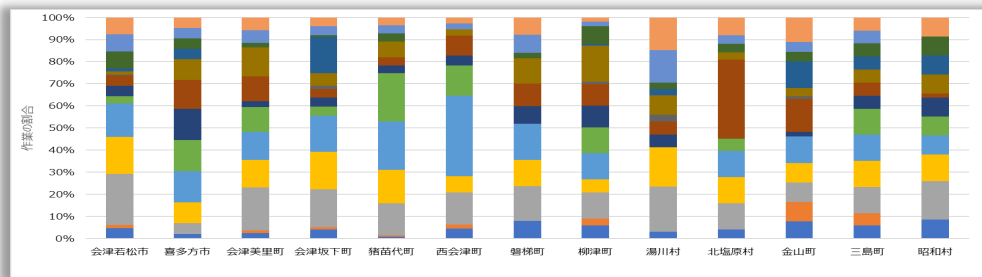
①年間作業時間(時間)及び件数(件)

- ・同人口規模の会津美里町、会津坂下町、猪苗代町を比較した際に、会津美里町は年間作業時間数が少ないため、先進的にツール導入やBPRが進んでいると考えられる。
- ・年間作業件数は下回っているが、年間作業時間が上回っている自治体が見られる。
- 会津坂下町は年間作業件数が332件だが、500件の会津美里町や366件の猪苗代町よりも作業時間が多い。
- 柳津町は年間作業件数が33件だが、58件の北塩原村、41件の金山町、63件の磐梯町よりも作業時間が多い。



②一件あたりの作業時間(分)

- ・柳津町、北塩原村が突出して作業時間が長いこと、BPRの余地が他自治体と比べ多いと推定される。
- ・13市町村で同じ処理の作業時間に差異が見られる。
- 13市町村での平均作業時間は104.3分、最大値は柳津町184.2分、最小値は磐梯町58.3分、標準偏差は46.1分。
- 13市町村の作業時間差異は1件当たり平均から±46.1分ある。



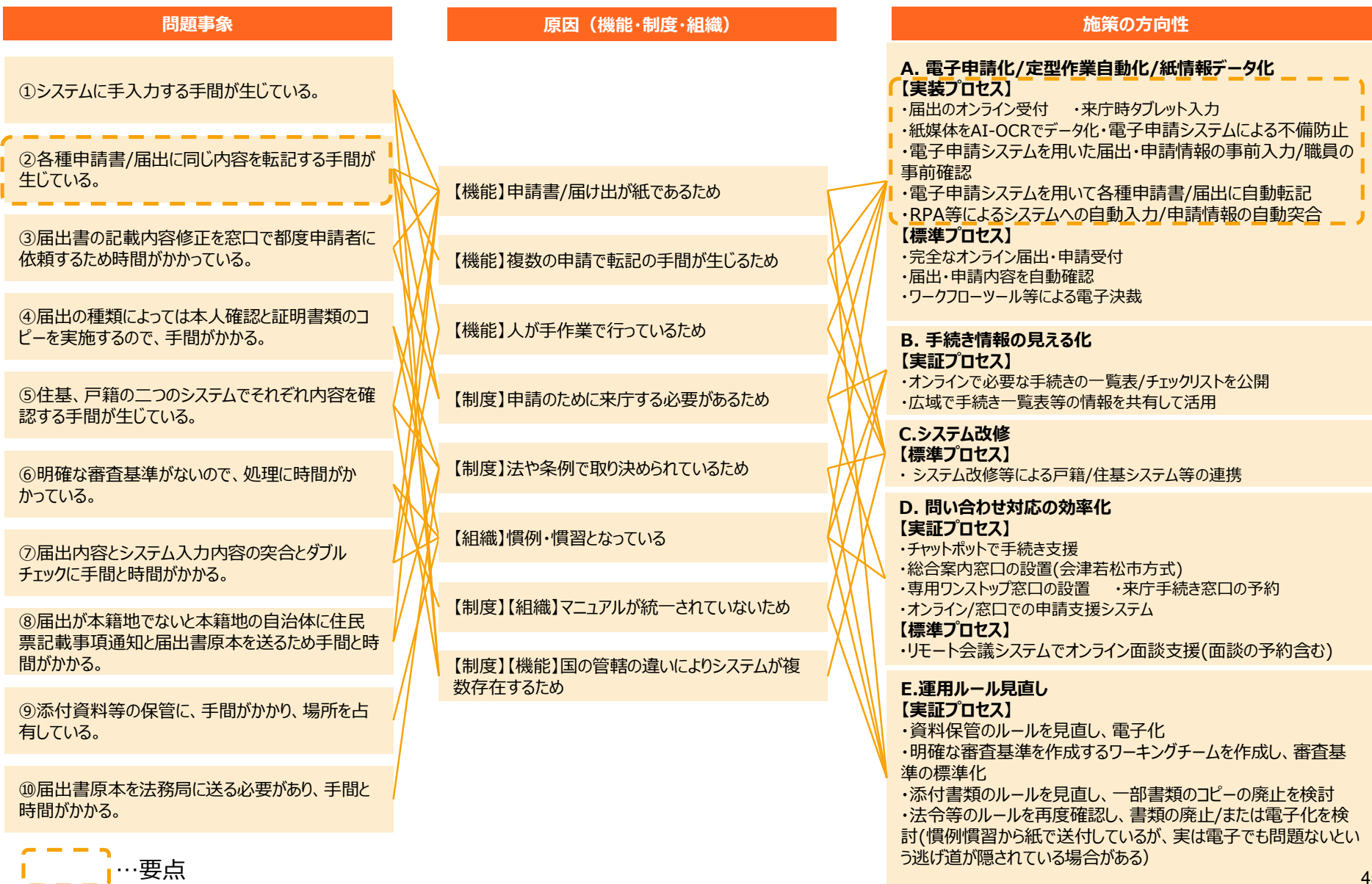
③作業の割合

「住民情報や戸籍情報の確認」、「戸籍情報システムへの入力」、「審査(受理決定)」に各市町村共通して時間を要している。

→デジタル技術等の活用により上記のような職員の業務が効率化され、またその結果として住民の待ち時間短縮や手厚い窓口対応が可能となる。

2.30 死亡届/出生届/その他戸籍届：施策の方向性(考えられるICTソリューション他)

■ 現状の現状プロセスを分析し問題とその原因を明確化。効率化に向けての施策の方向性を示す。(標準仕様準拠を前提)



…要点



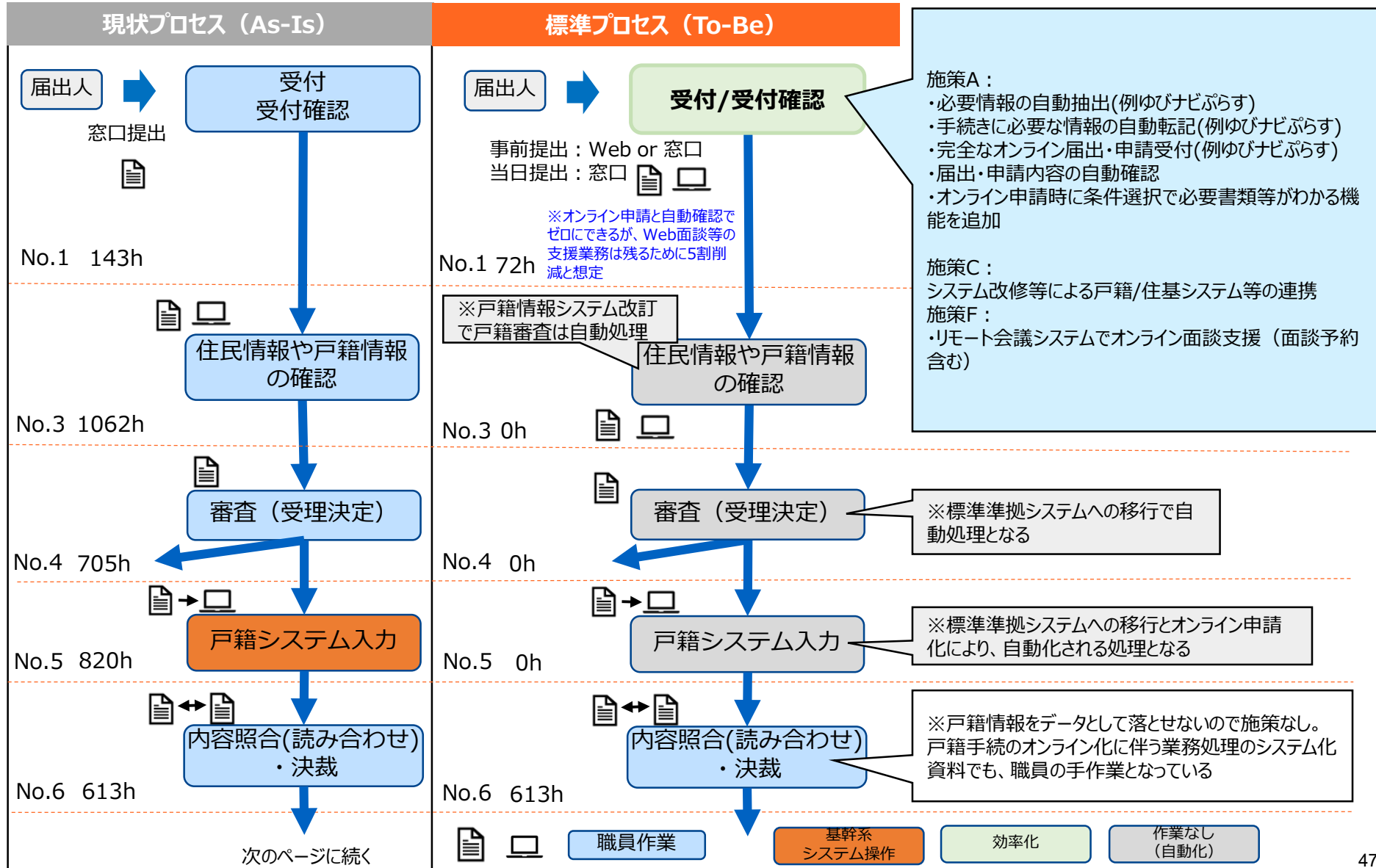
2章 BPR編

死亡届/出生届/その他戸籍届

section2 標準プロセス/実証プロセス構築

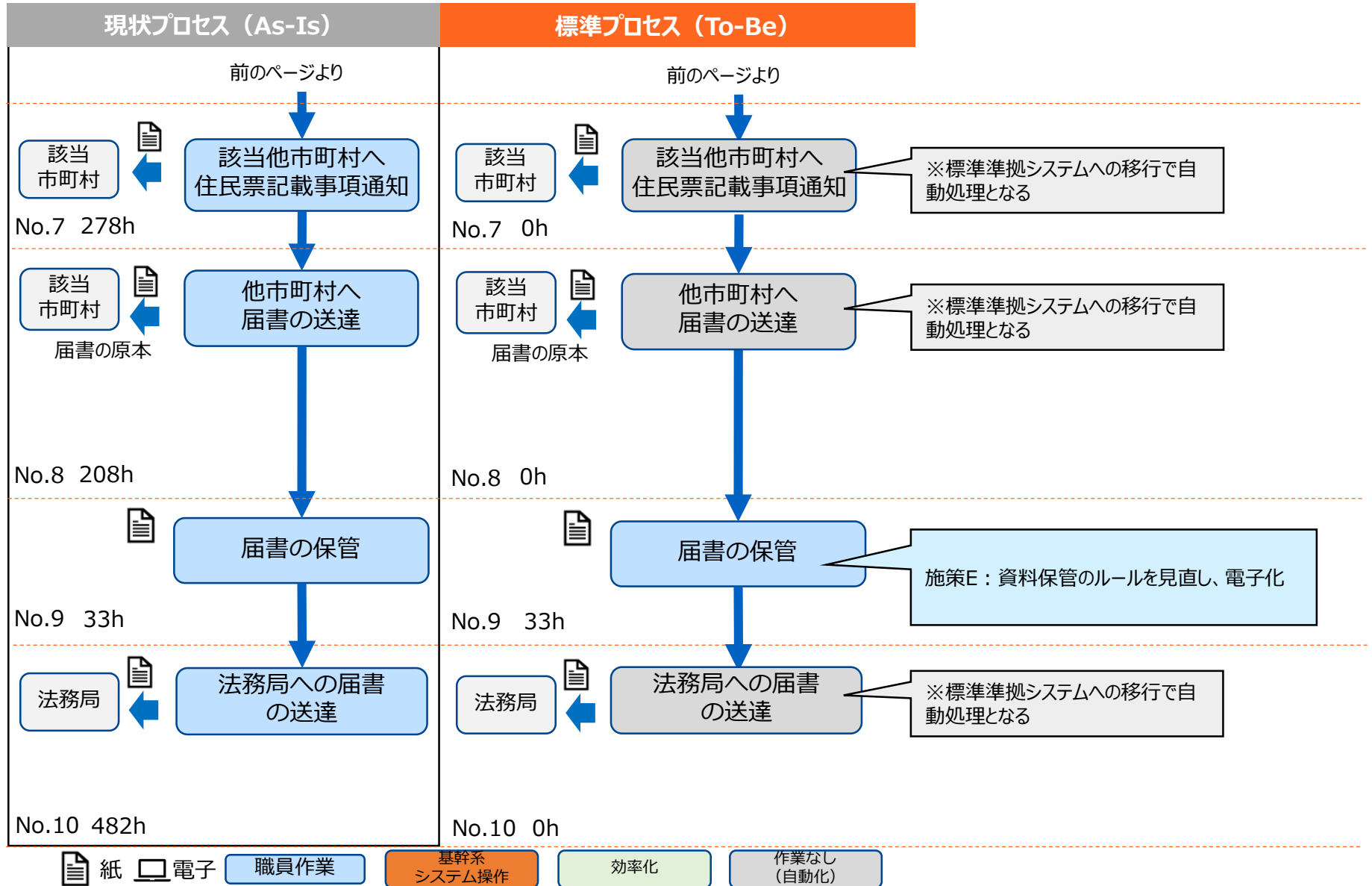
2.31 死亡届1(戸籍) : 標準プロセス(To-Be)

■ 電子申請システムを活用し、入口からの電子化を図ることで、後続作業の効率化を図る。



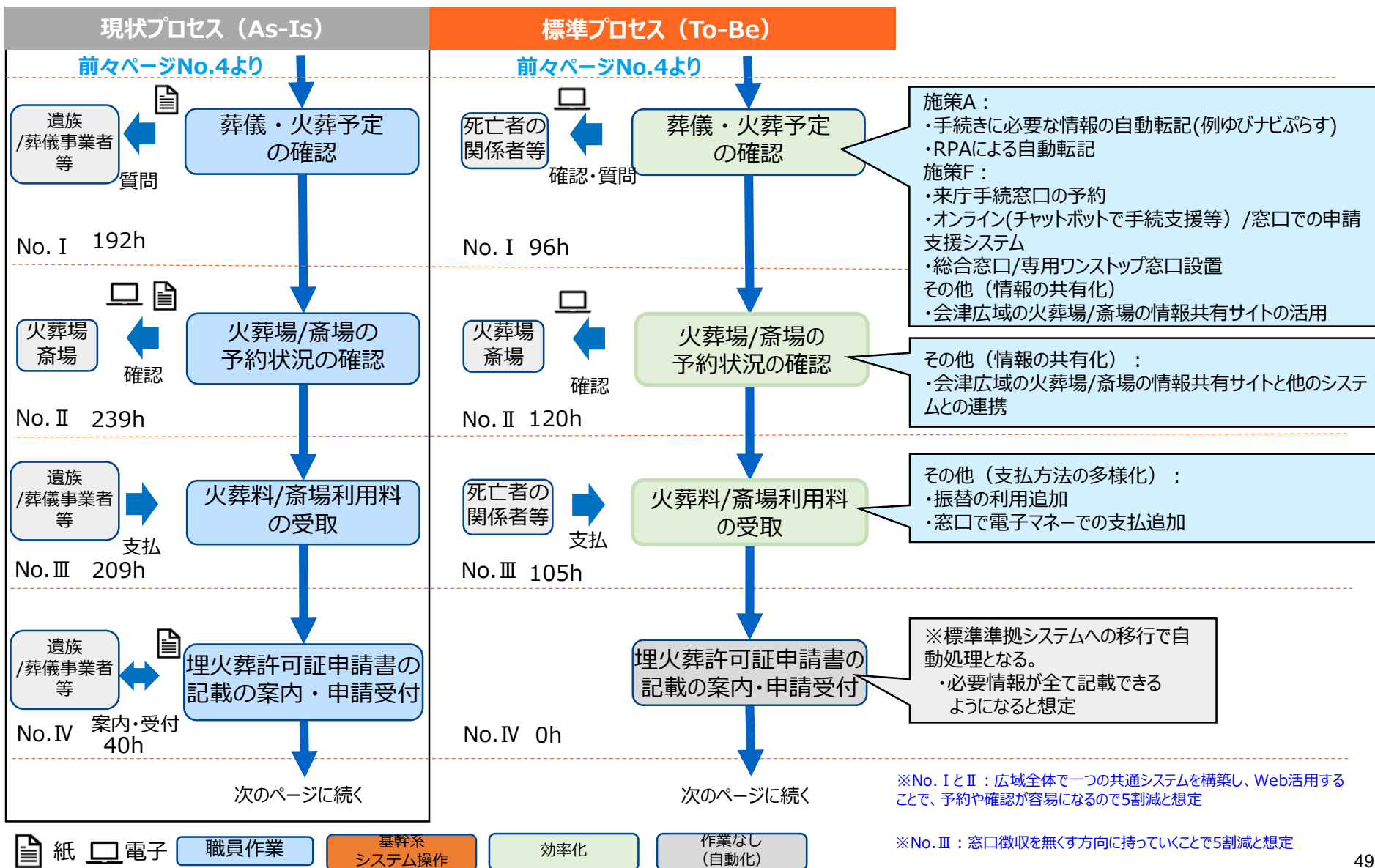
2.32 死亡届1(戸籍)：標準プロセス(To-Be) (続き)

■ 標準準拠システムへの移行に伴い作業が効率化されるため、Can-Be施策と同様。



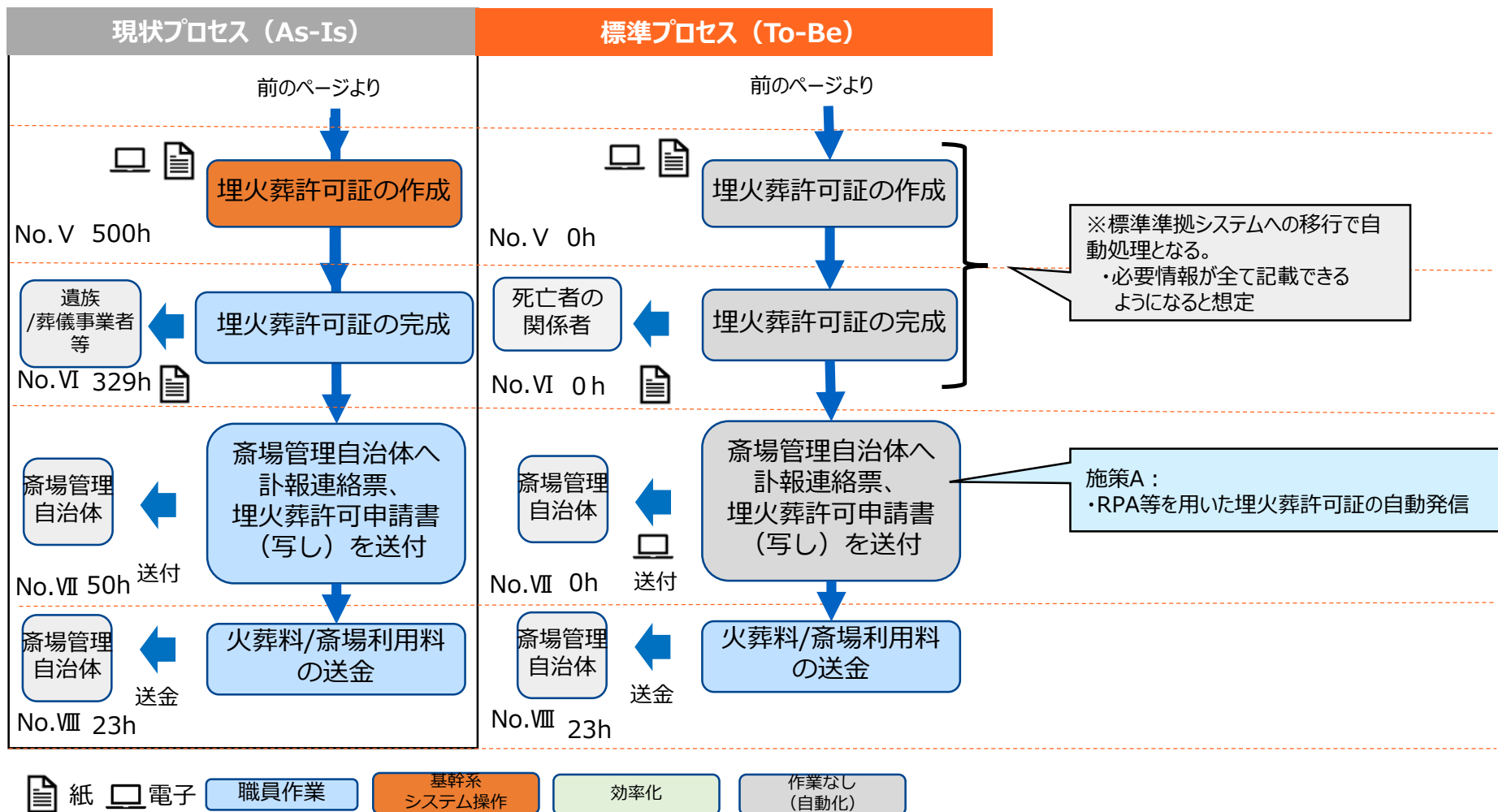
2.33 死亡届2(埋火葬許可) : 標準プロセス(To-Be)

■ 標準準拠システムへの移行に伴い作業が効率化されるため、Can-Be施策と同様。



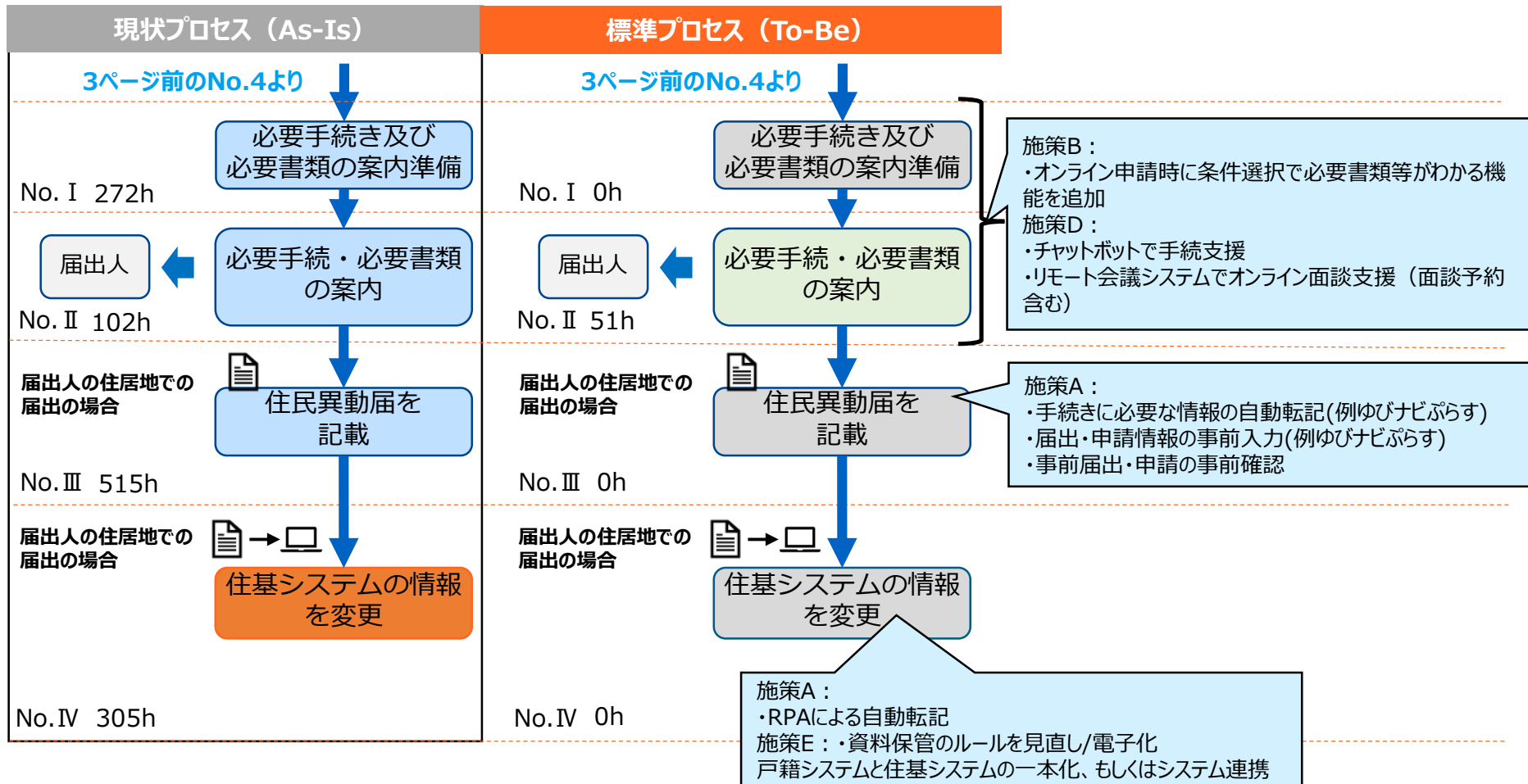
2.34 死亡届2(埋火葬許可) : 標準プロセス(To-Be) (続き)

■ 標準準拠システムへの移行により、埋火葬許可証の発行は自動化される想定。



2.35 死亡届3(住民異動届等の手続き) : 標準プロセス(To-Be)

- 住民異動届/付随する後続手続きについて複数回の転記作業が生じ、住民は転記の手間、職員は確認の手間が生じている。
- 電子申請システムを活用した帳票への自動転記、RPAを活用したシステムへの自動入力から作業の効率化を図る。

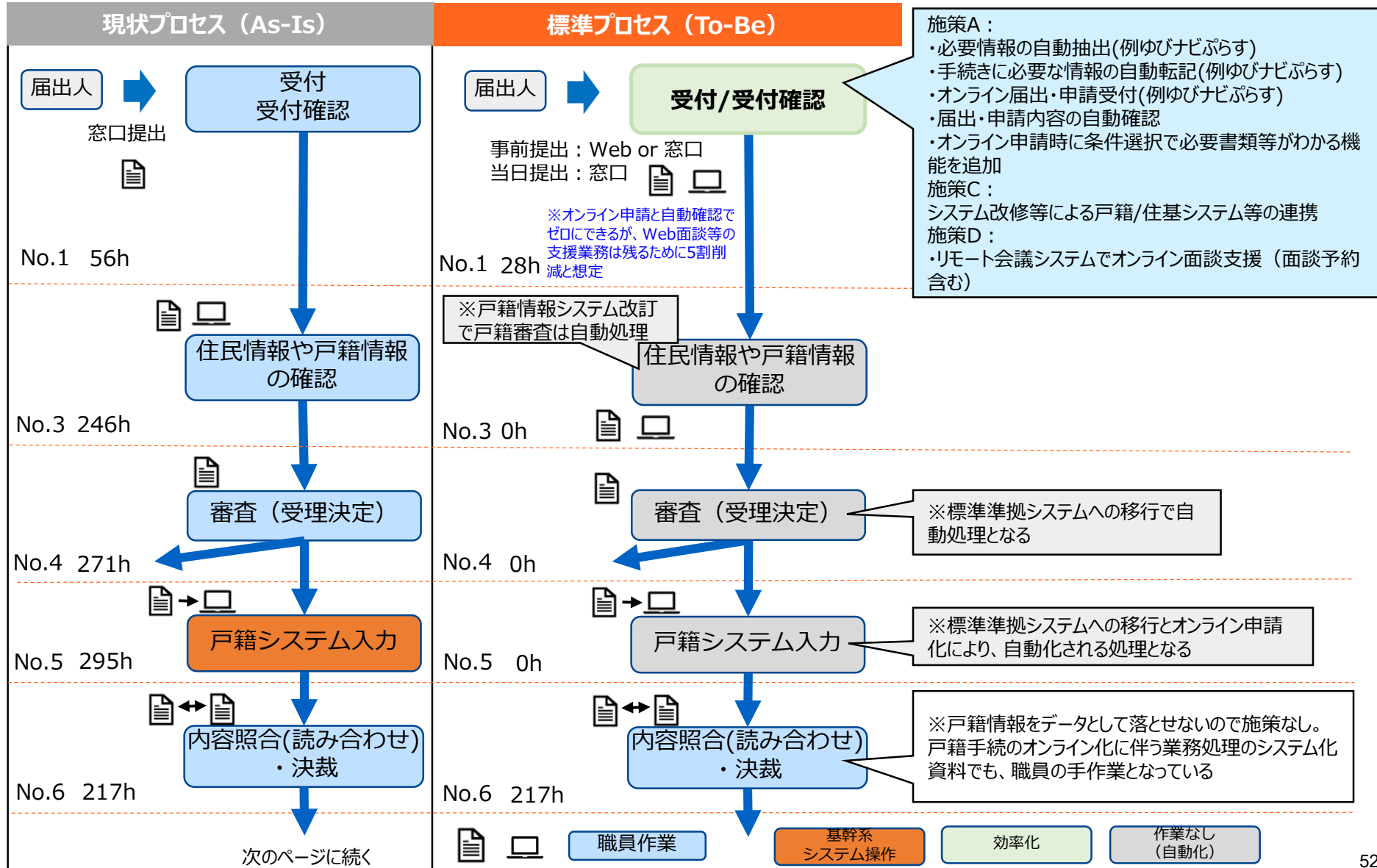


※No. I と II : Web上で必要な手続きを自動で案内できるが、Web面談等での支援業務が残るので、5割減と想定



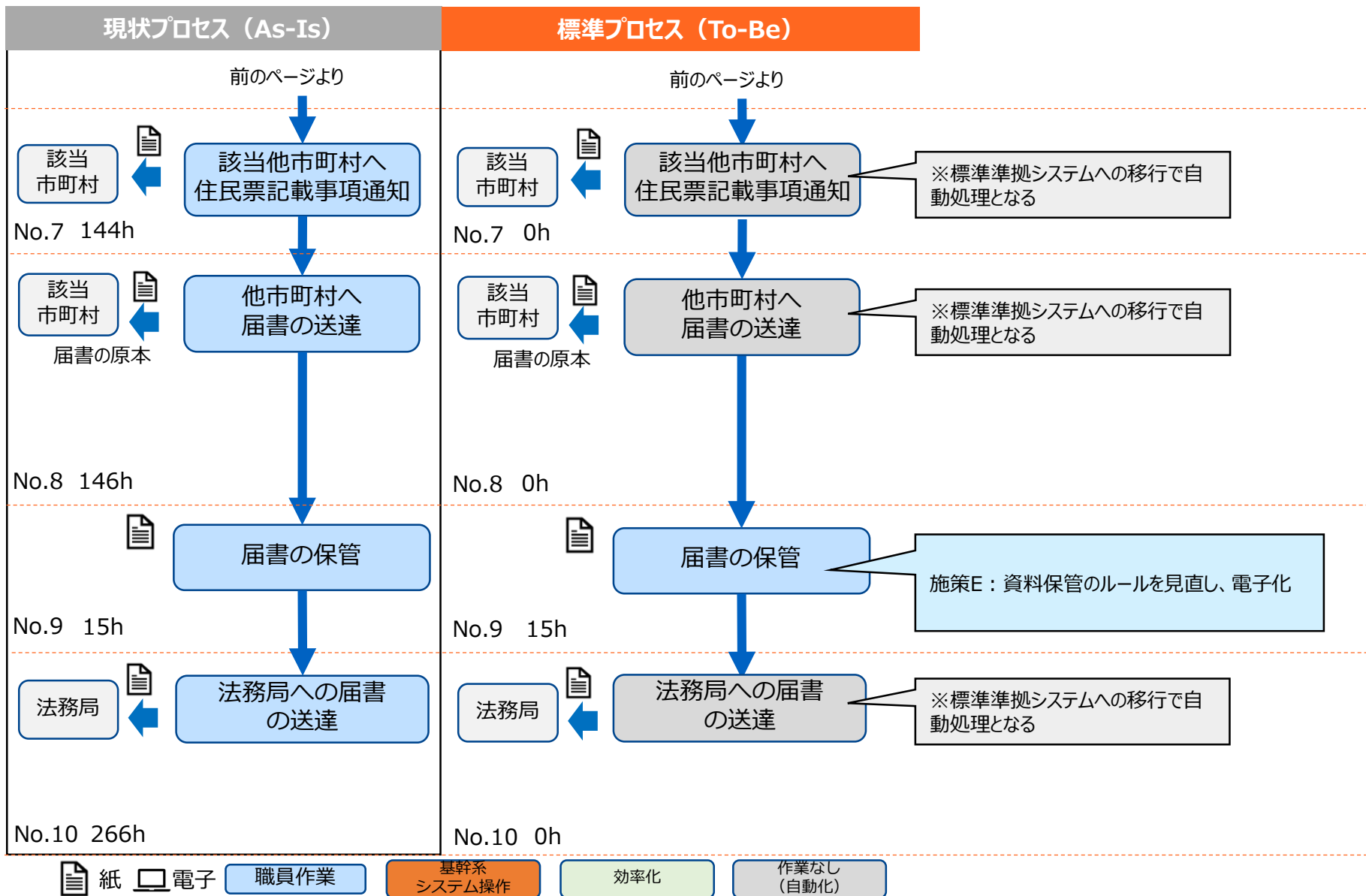
2.36 出生届1(戸籍) : 標準プロセス(To-Be)

■ 情報の入口の電子化と、標準準拠システムへの移行による作業を削減を図る。



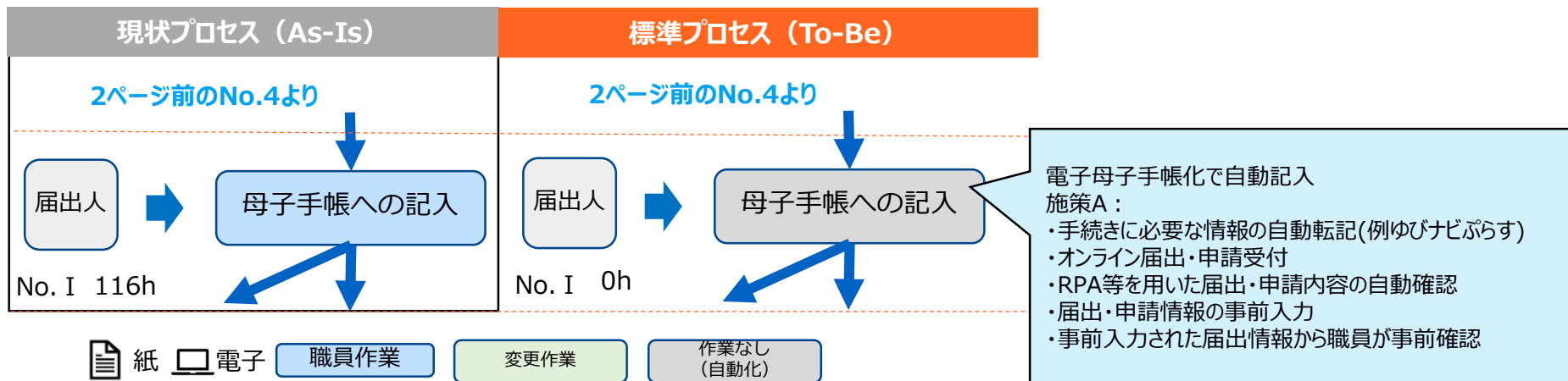
2.37 出生届1(戸籍)：標準プロセス(To-Be) (続き)

■ 標準準拠システムへの移行に伴い作業が効率化されるため、Can-Be施策と同様。



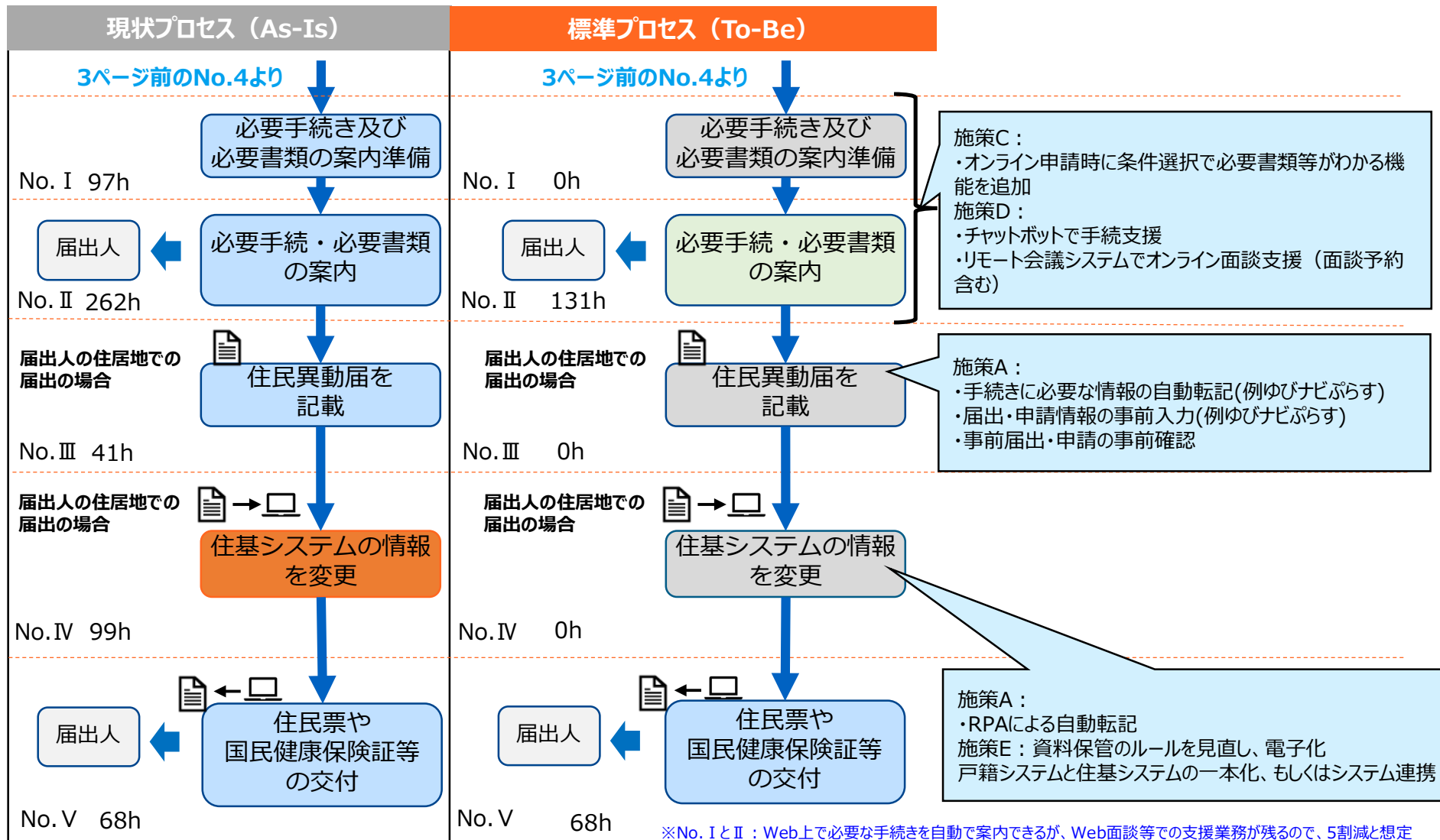
2.38 出生届2(母子手帳) : 標準プロセス(To-Be)

- 電子申請システムを活用した自動転記により、作業削減を図る。



2.39 出生届3(住民異動届等の手続き) : 標準プロセス(To-Be)

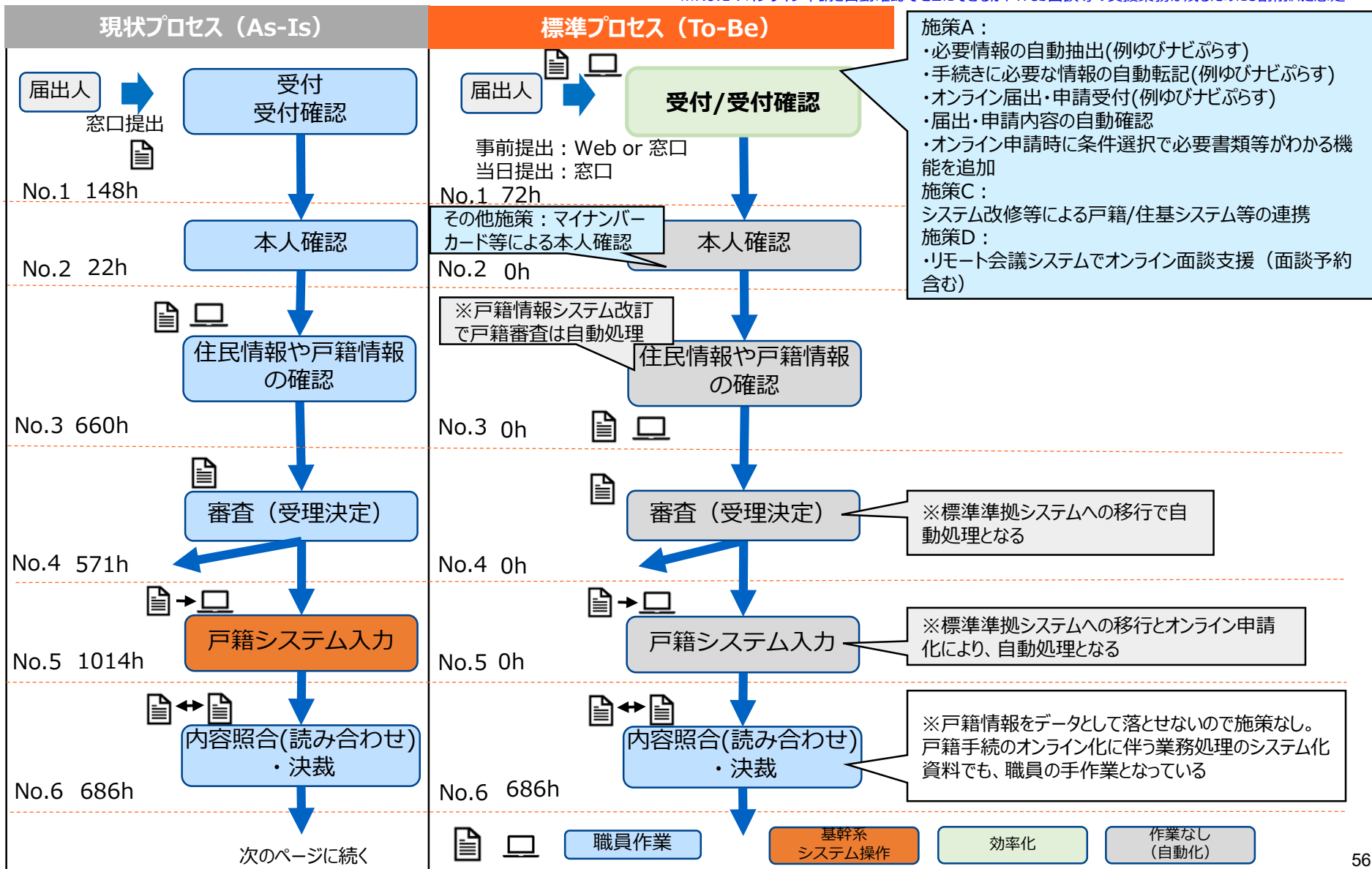
■ 死亡届業務と大きく類似した作業フローであるため、同様の施策とする。



2.40 その他戸籍届1(戸籍)：標準プロセス(To-Be)

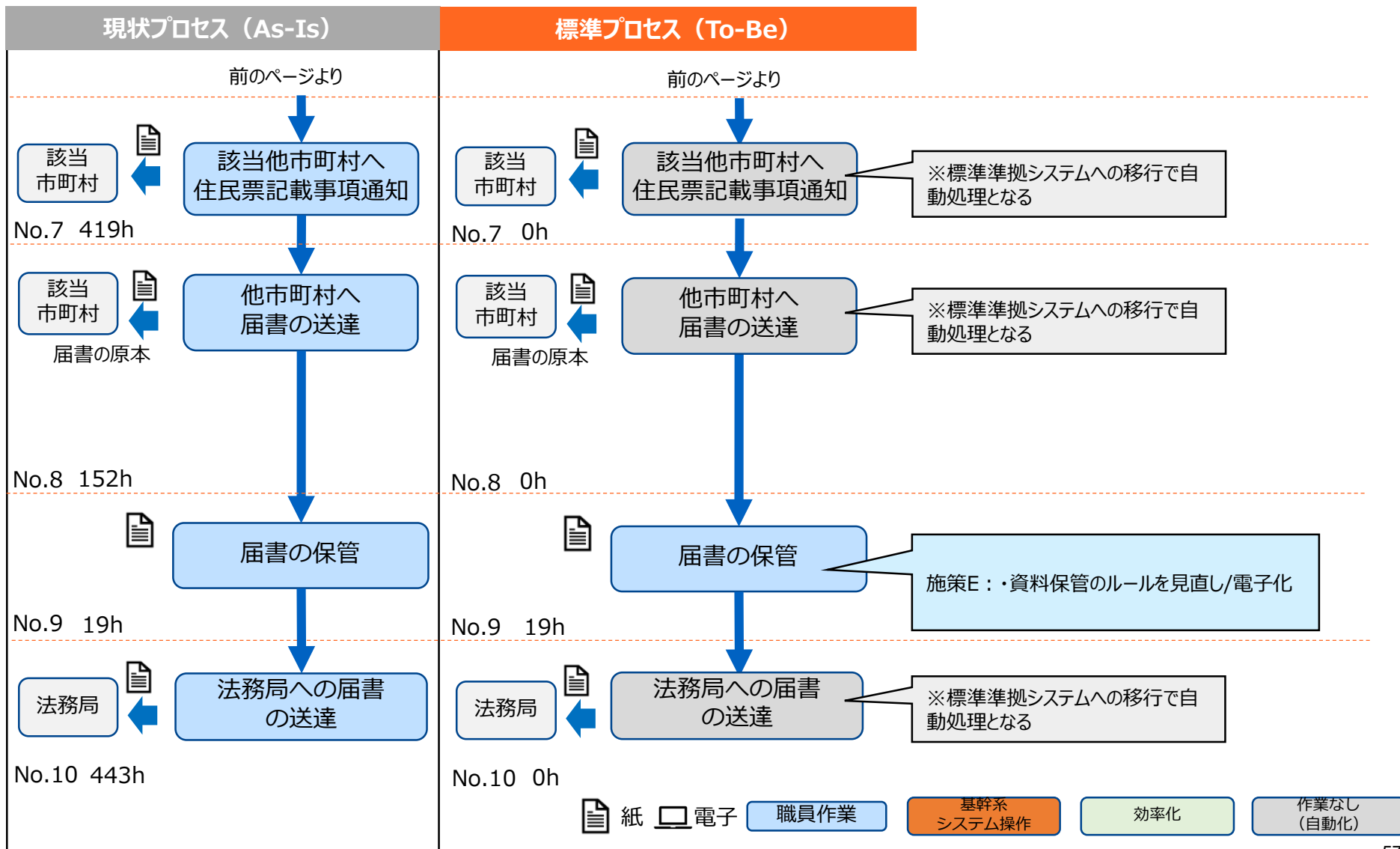
■ 情報の入口の電子化と、標準準拠システムへの移行による作業を削減を図る。

※No.1：オンライン申請と自動確認でゼロにできるが、Web面談等の支援業務は残るために5割削減と想定



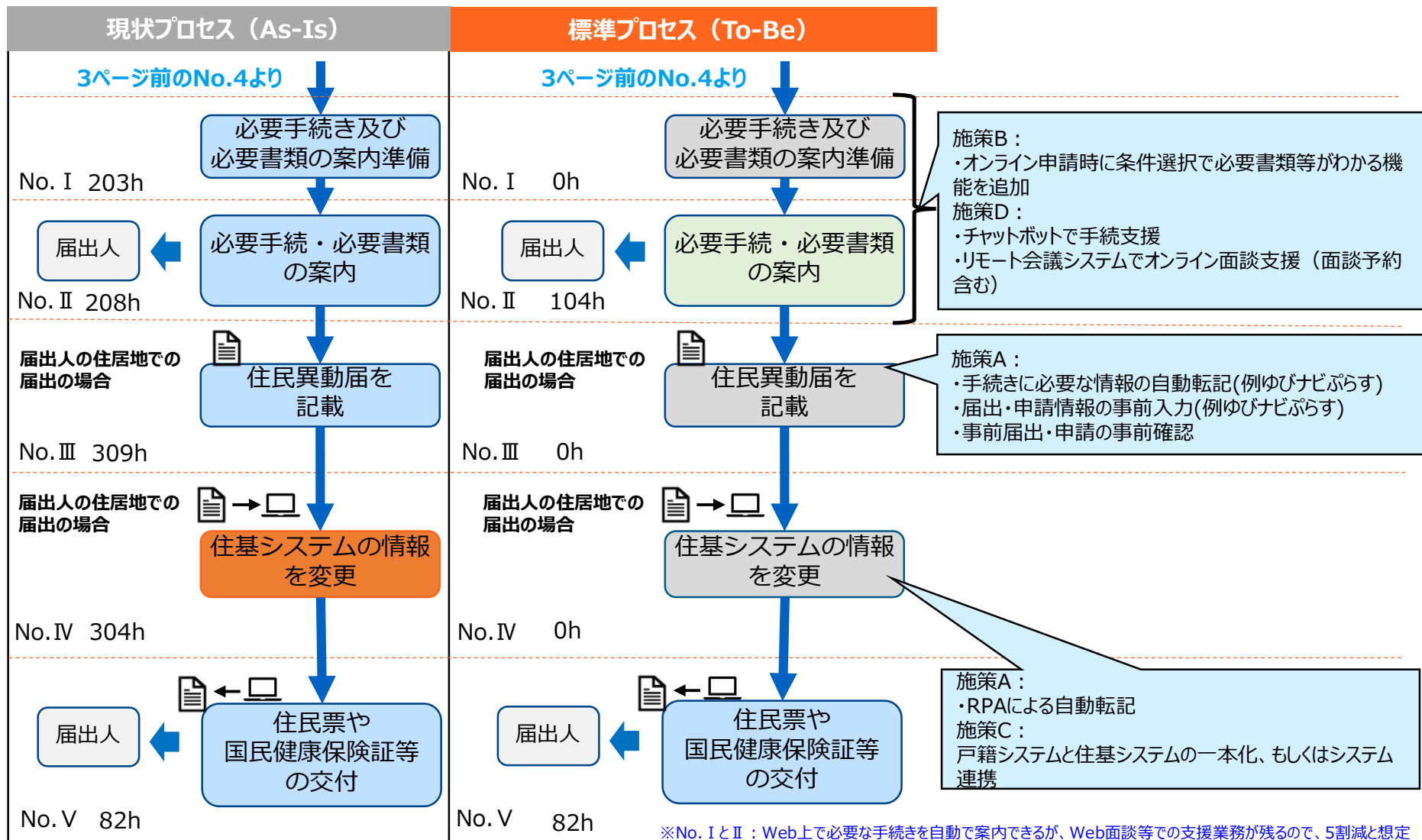
2.41 その他戸籍届1(戸籍)：標準プロセス(To-Be) (続き)

- 標準準拠システムへの移行による作業自動化に加え、資料保管ルールの見直し/電子化を検討。



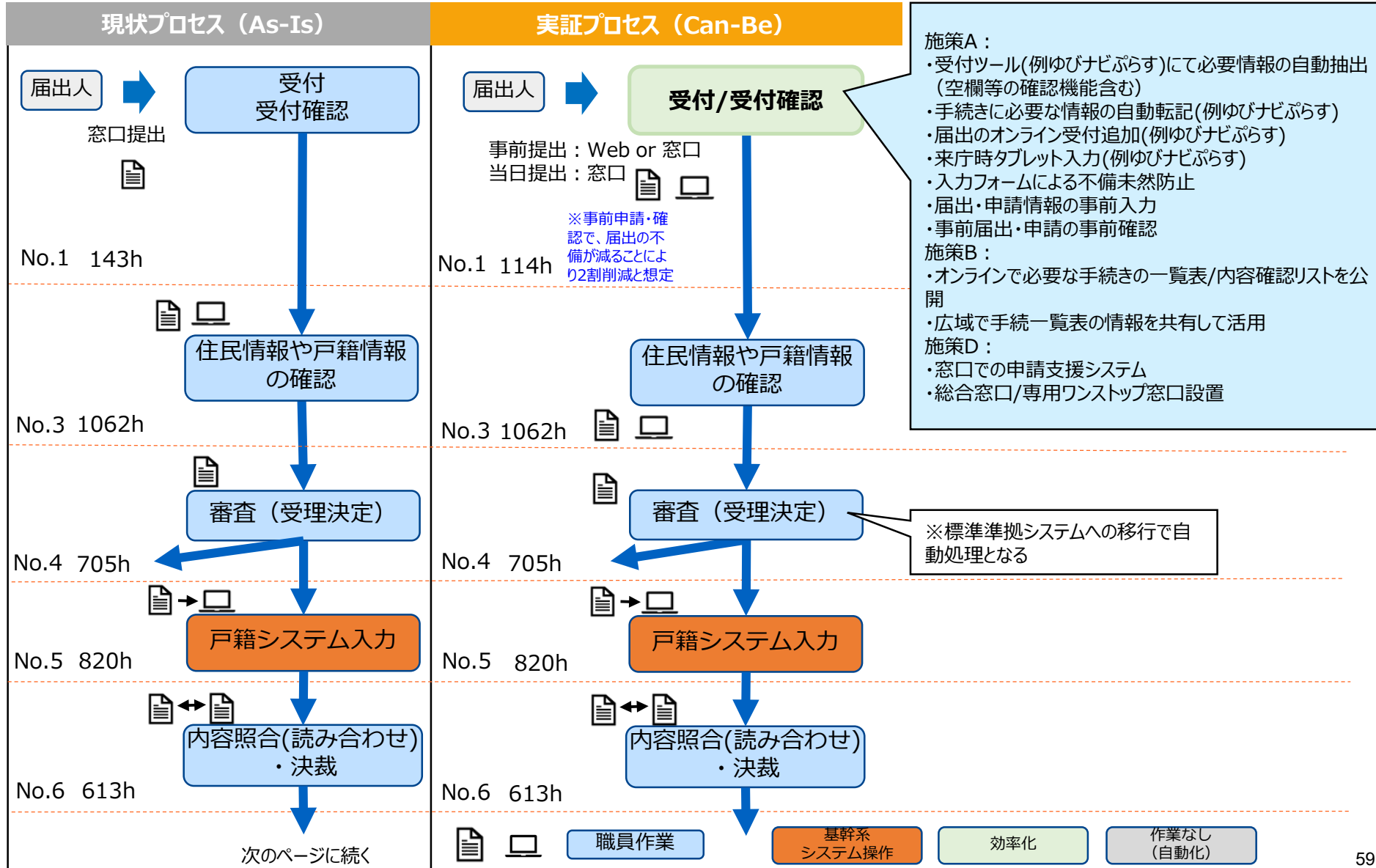
2.42 その他戸籍届3(住民異動届等の手続き) : 標準プロセス(To-Be)

■ 死亡届業の作業フローと大きく類似しているため、同様の施策とする。



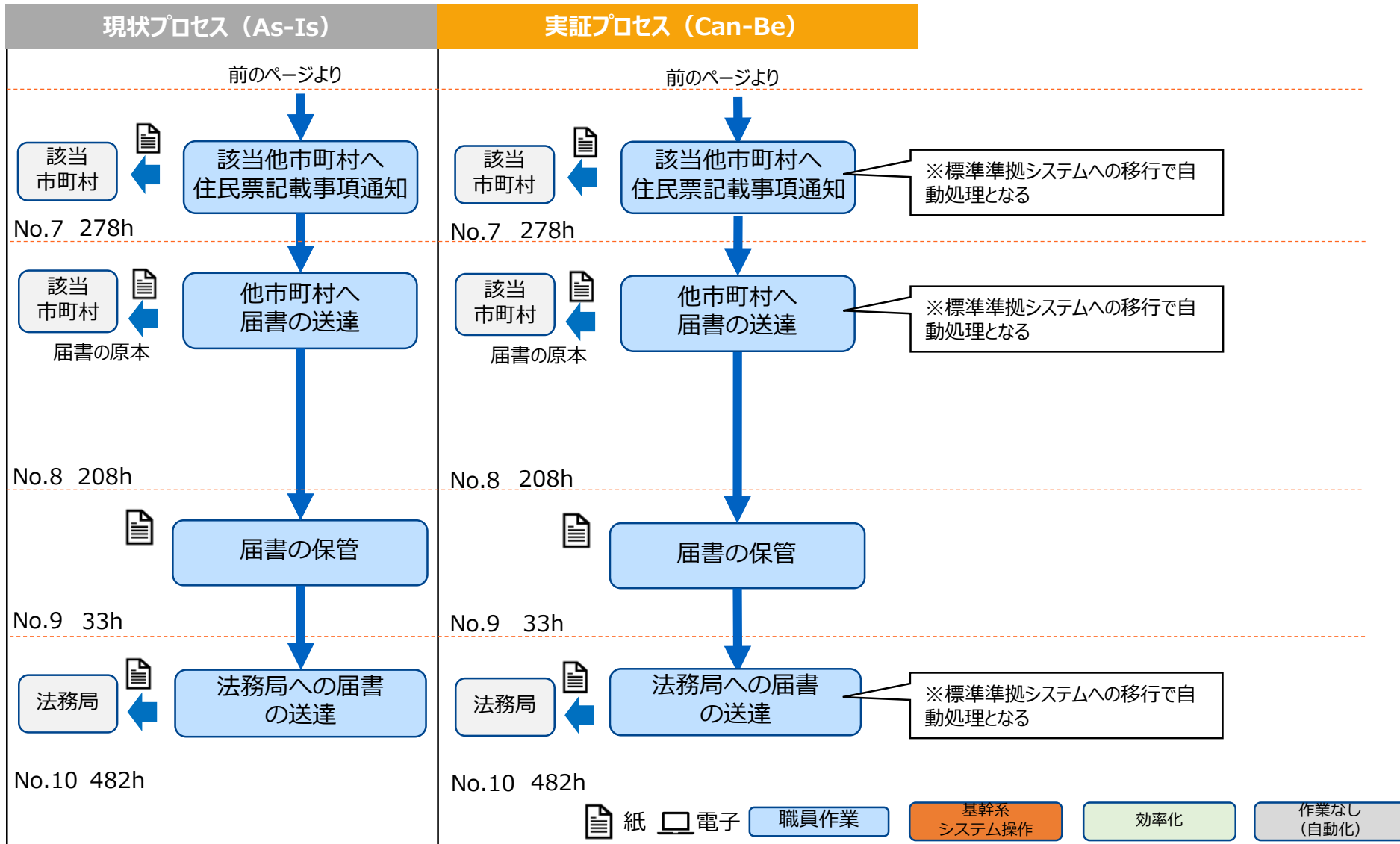
2.43 死亡届1(戸籍) : 実証プロセス(Can-Be)

■ 受付後の作業処理方法は戸籍情報システムの仕様に依存するため、本BPRでは受付部分の効率化に着目。



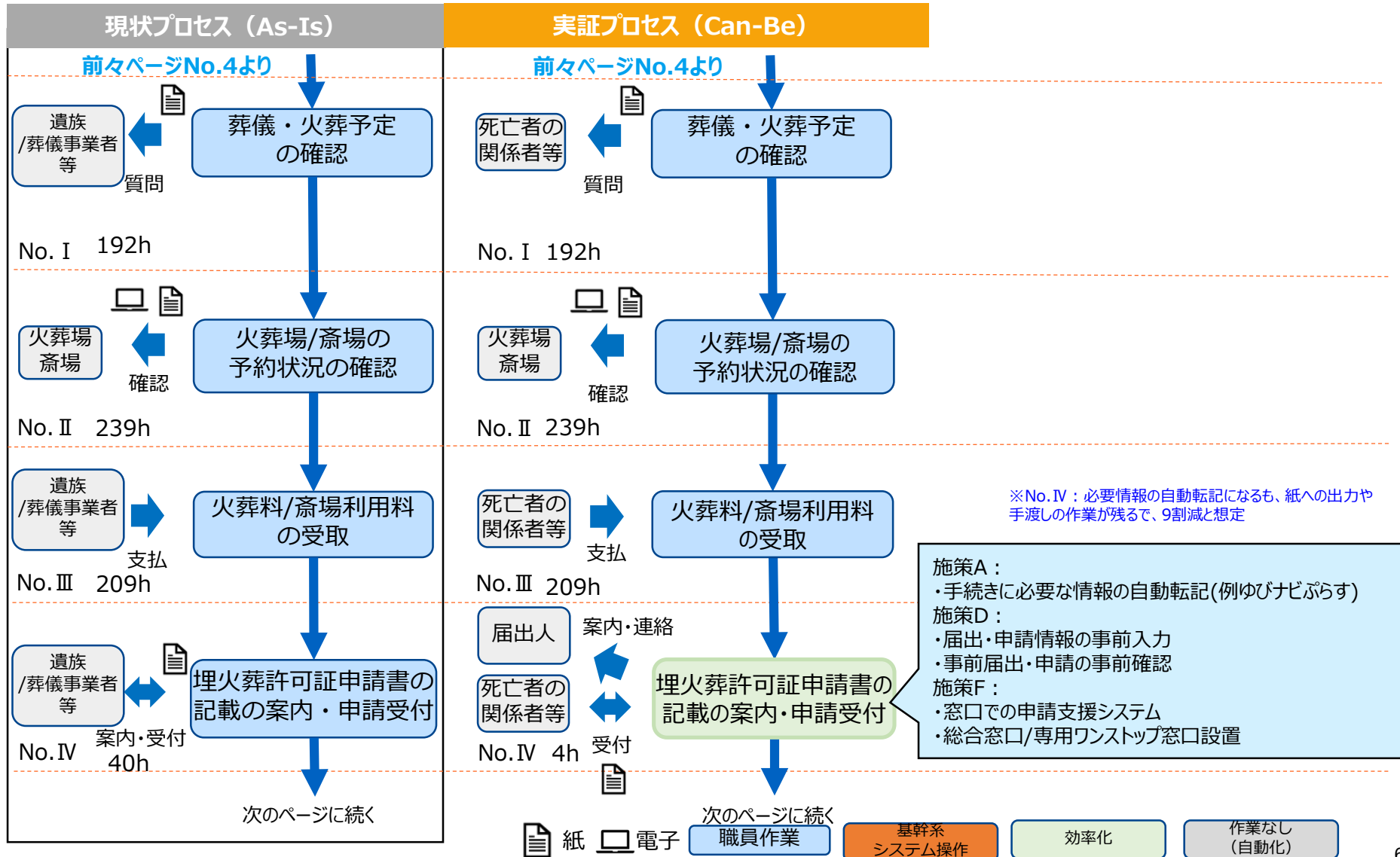
2.44 死亡届1(戸籍) : 実証プロセス(Can-Be) (続き)

- 戸籍届起点系の作業処理方法は戸籍法、戸籍システムの仕様に大きく依存するため、Can-Be時点では標準準拠システムへの移行のみとし、追加での施策導入による効率化は図らない。



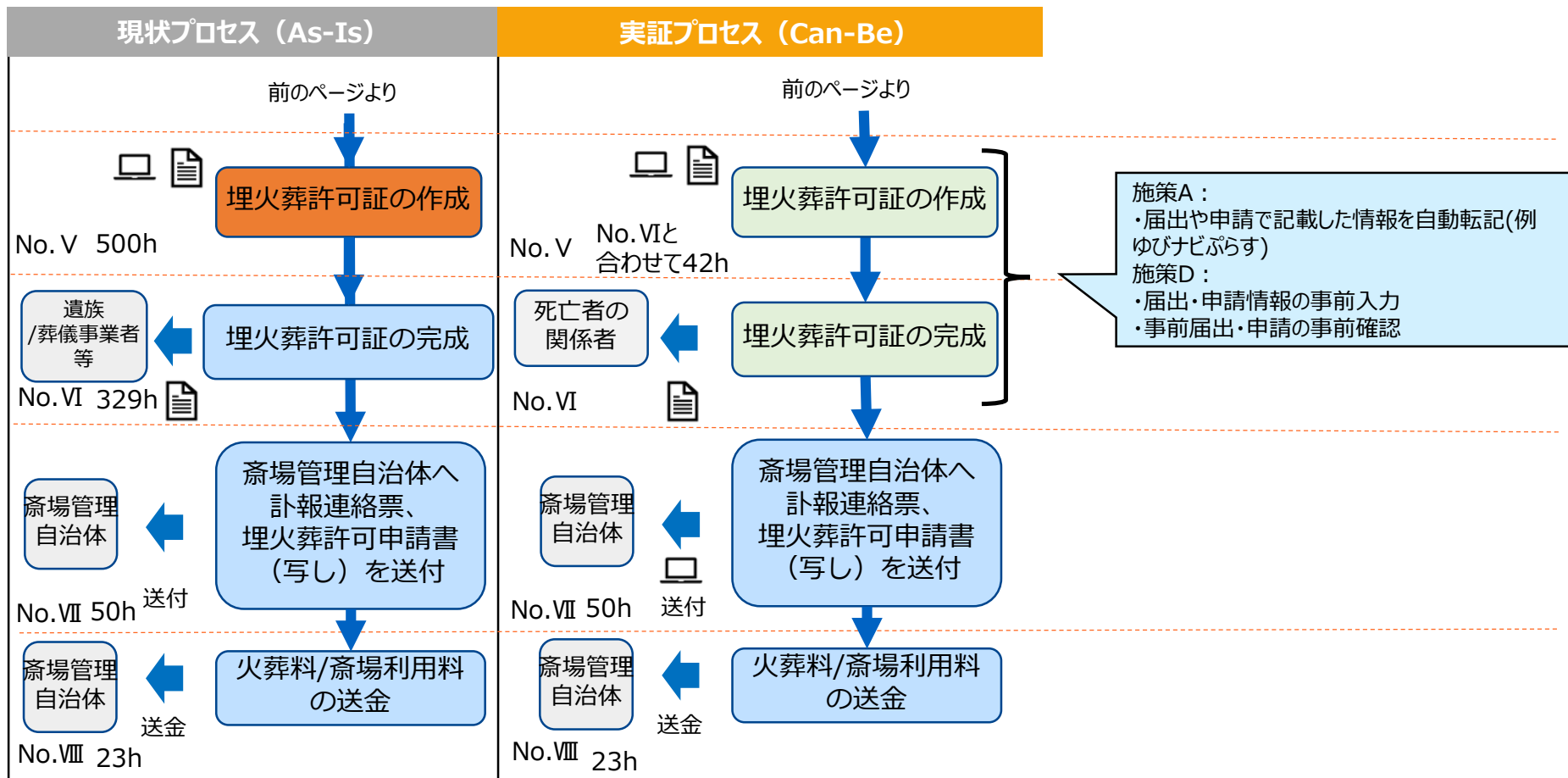
2.45 死亡届2(埋火葬許可) : 実証プロセス(Can-Be)

- 届出や申請の事前入力情報、或いは当日の入力情報を元に、葬儀・火葬予定の確認を実施。また、申請情報が自動転記された埋火葬許可申請書の受付・確認を行う。



2.46 死亡届2(埋火葬許可) : 実証プロセス(Can-Be) (続き)

- 現行の戸籍情報システム上で埋火葬許可証を作成する場合、システムの仕様上情報が帳票に情報が入力されない箇所があるため、紙媒体に出力後職員が職権修正を行う手間が生じている。
- 上記課題の解決のため戸籍情報システムでの書類作成でなく、電子申請システムによる自動転記機能を用いて帳票を作成することで、効率化を図る。



※No.VとVI : 必要情報の自動転記になるも、紙への出力や手渡しの作業が残るで、9割減と想定



紙



電子

職員作業

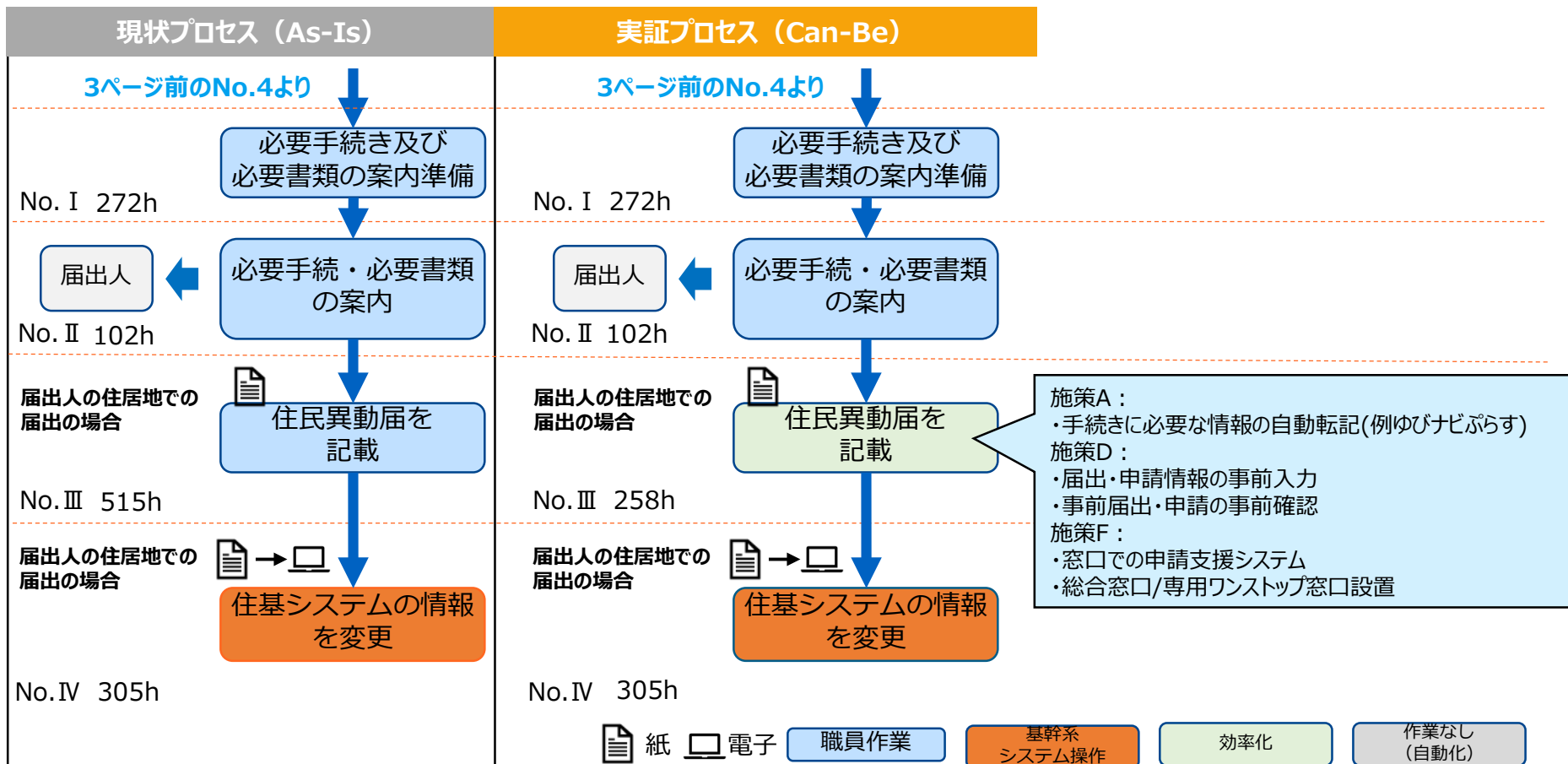
基幹系
システム操作

効率化

作業なし
(自動化)

2.47 死亡届3(住民異動届等の手続き) : 実証プロセス(Can-Be)

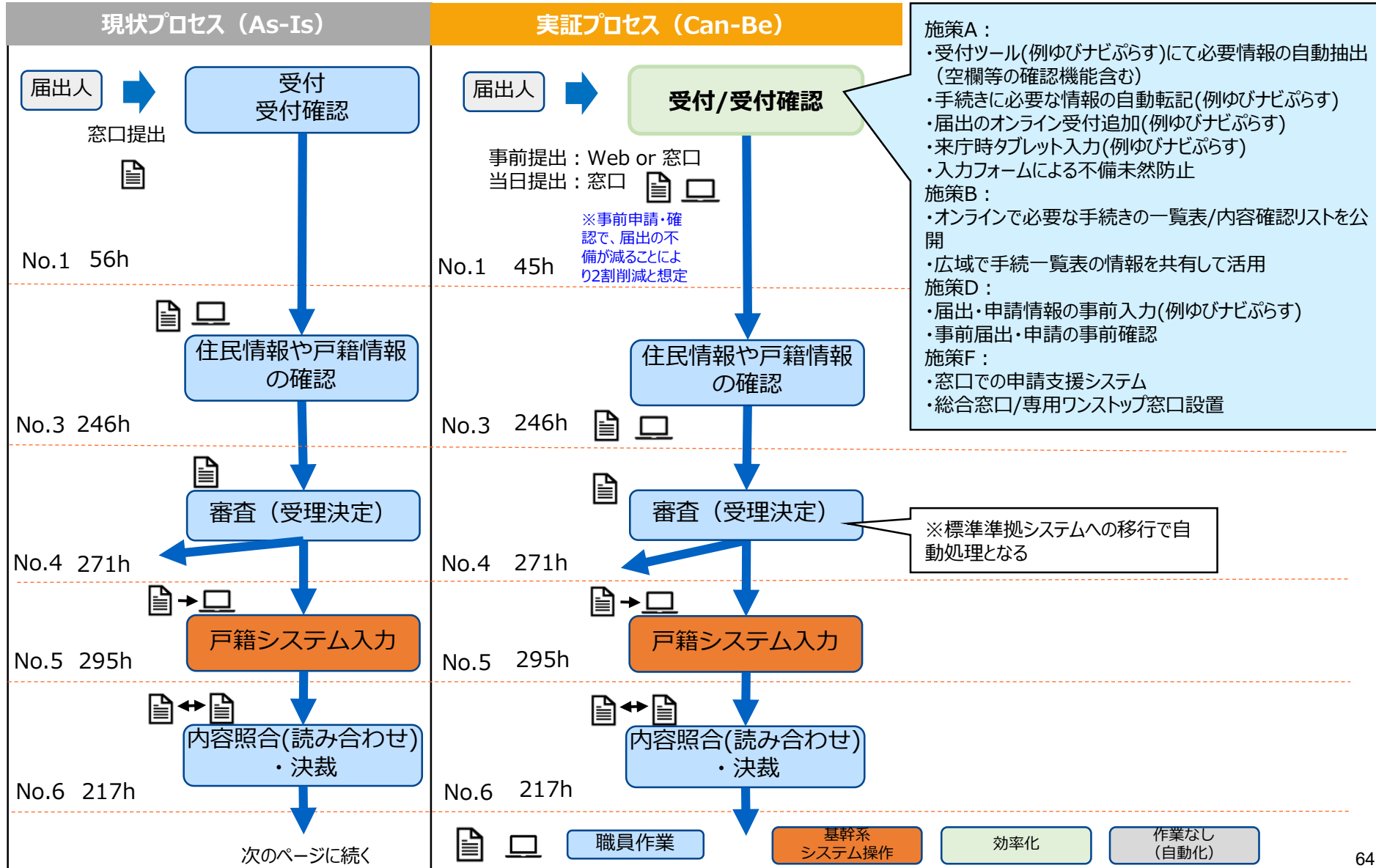
- 住民異動届/付随する後続手続き書類は現状紙での提出が多く行われており、申請者は転記の手間、職員は内容確認の手間が生じている。本頁では電子申請システムを活用した事前申請と、申請情報の自動転記を行うことで効率化を図る。



※No. III : 必要情報の自動転記になるも、死亡届が住居地以外で出されることもあるので、5割減と想定

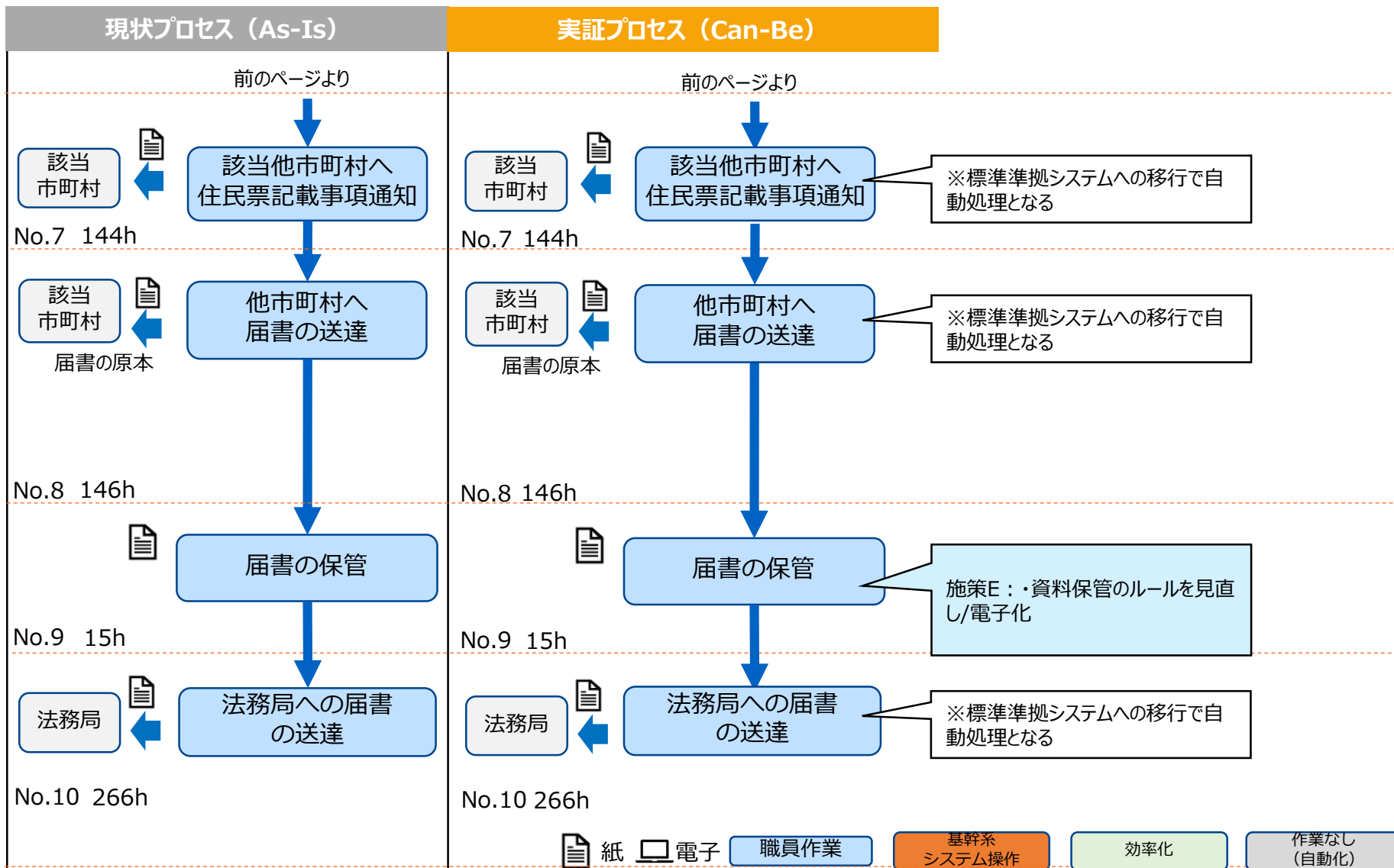
2.48 出生届1(戸籍) : 実証プロセス(Can-Be)

■ 受付後の作業処理方法は戸籍情報システムの仕様に依存するため、本頁では受付部分の効率化に着目。



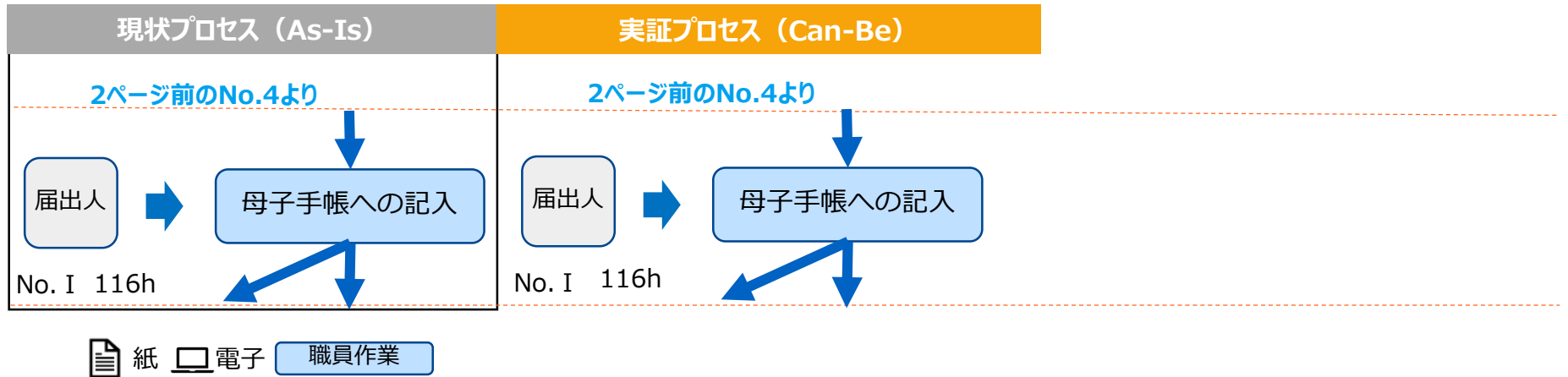
2.49 出生届1(戸籍) : 実証プロセス(Can-Be) (続き)

- 本頁の作業フローは戸籍法、戸籍システムの仕様に大きく依存するため、本頁では標準準拠システムへの移行のみとし、追加での施策導入による効率化は図らない。



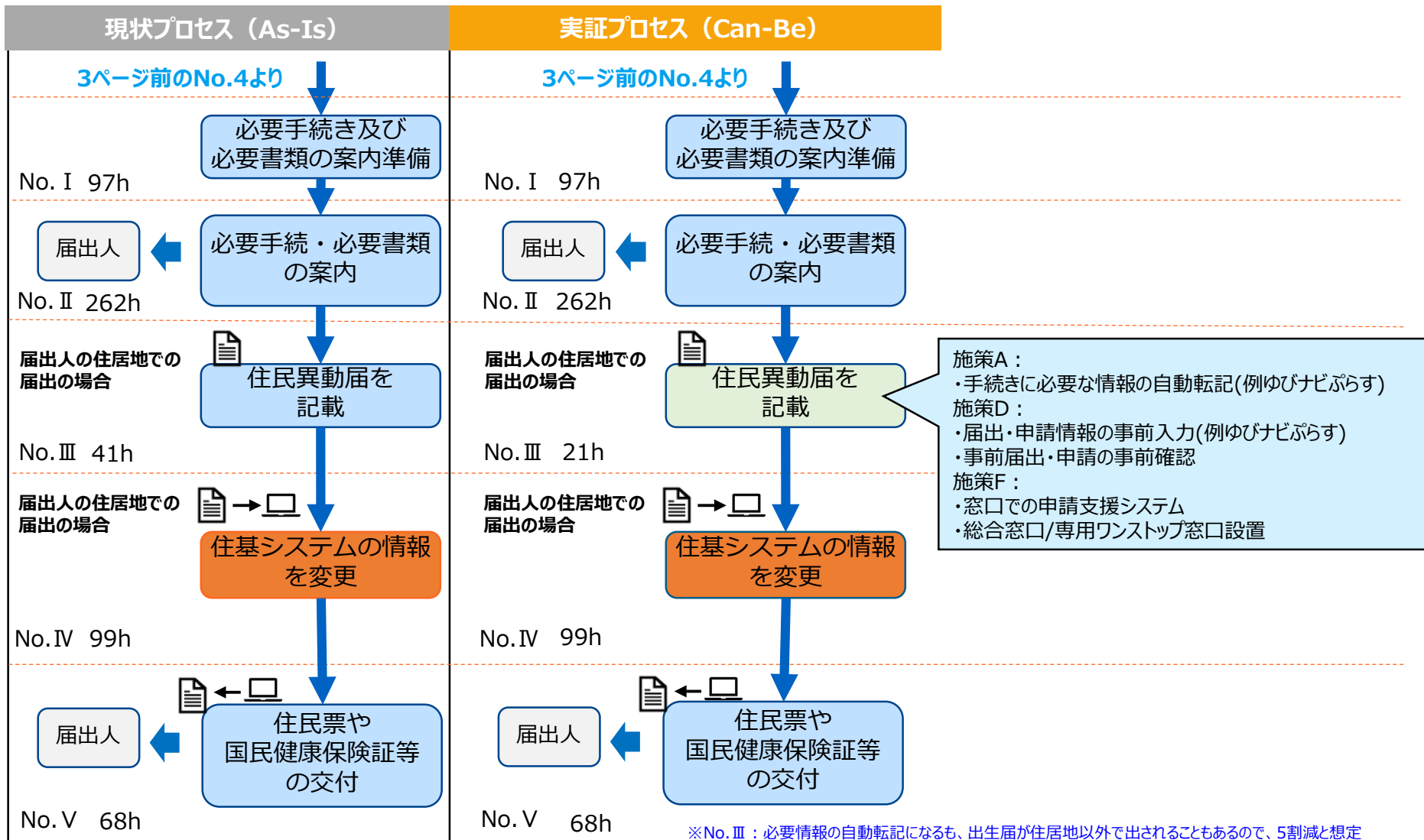
2.50 出生届2(母子手帳) : 実証プロセス(Can-Be)

- 紙の母子手帳が広く普及しているため、本頁では施策導入を検討しなかった。



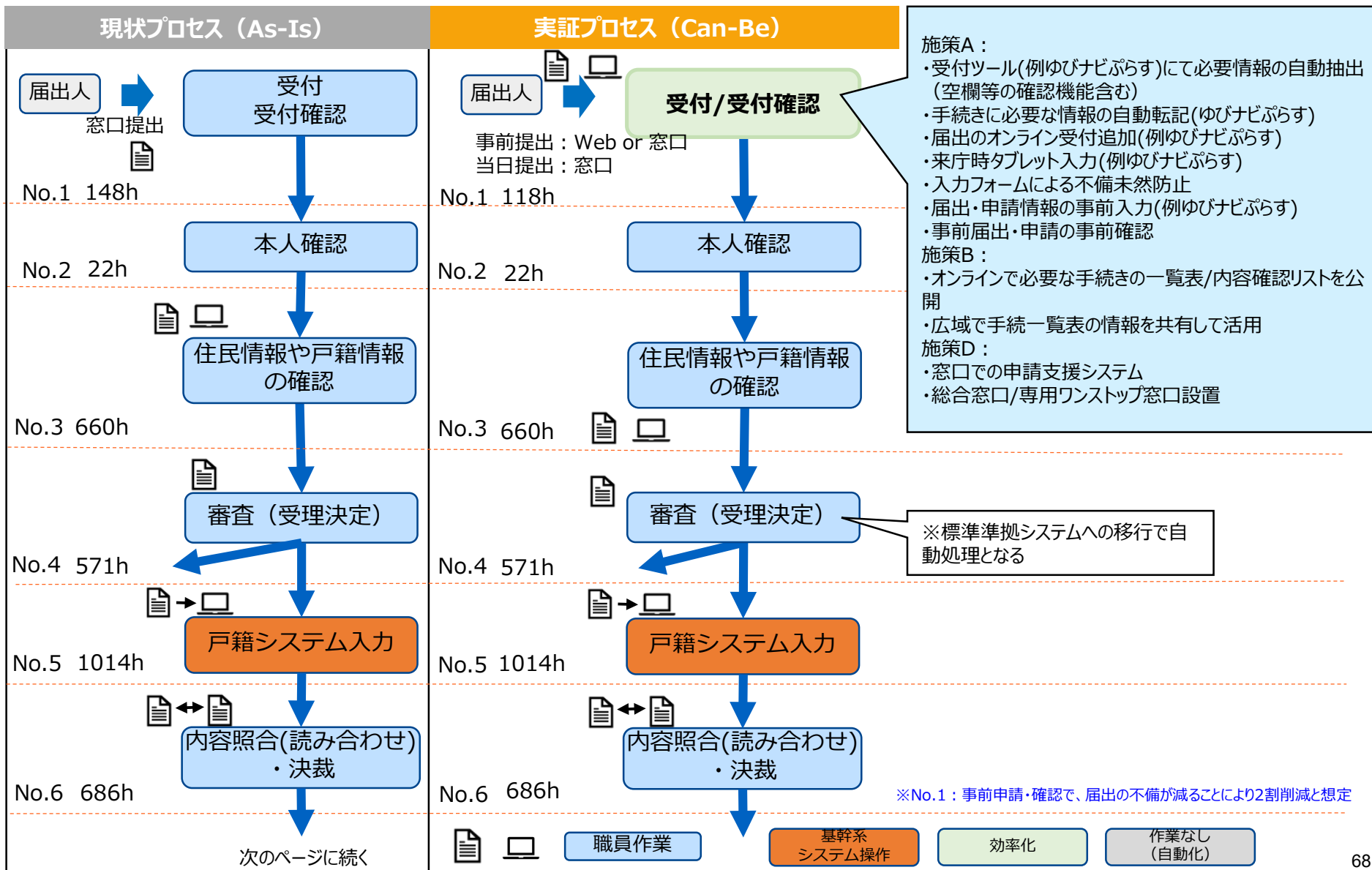
2.51 出生届3(住民異動届等の手続き) : 実証プロセス(Can-Be)

■ 死亡届業務と大きく類似した作業フローであるため、同様の施策とする。



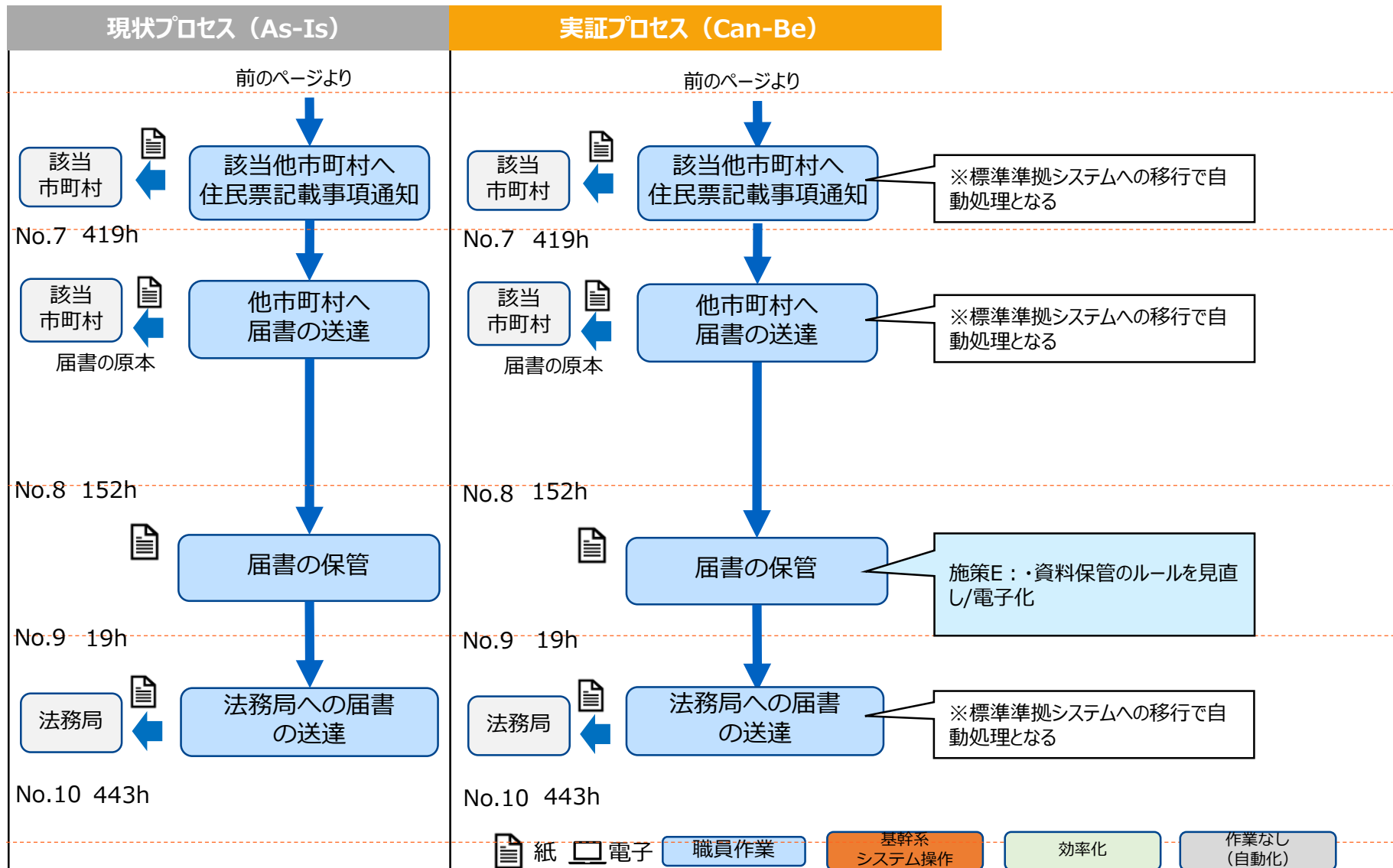
2.52 その他戸籍届1(戸籍)：実証プロセス(Can-Be)

■ 受付後の作業処理方法は戸籍情報システムの仕様に依存するため、本頁では受付部分の効率化に着目。



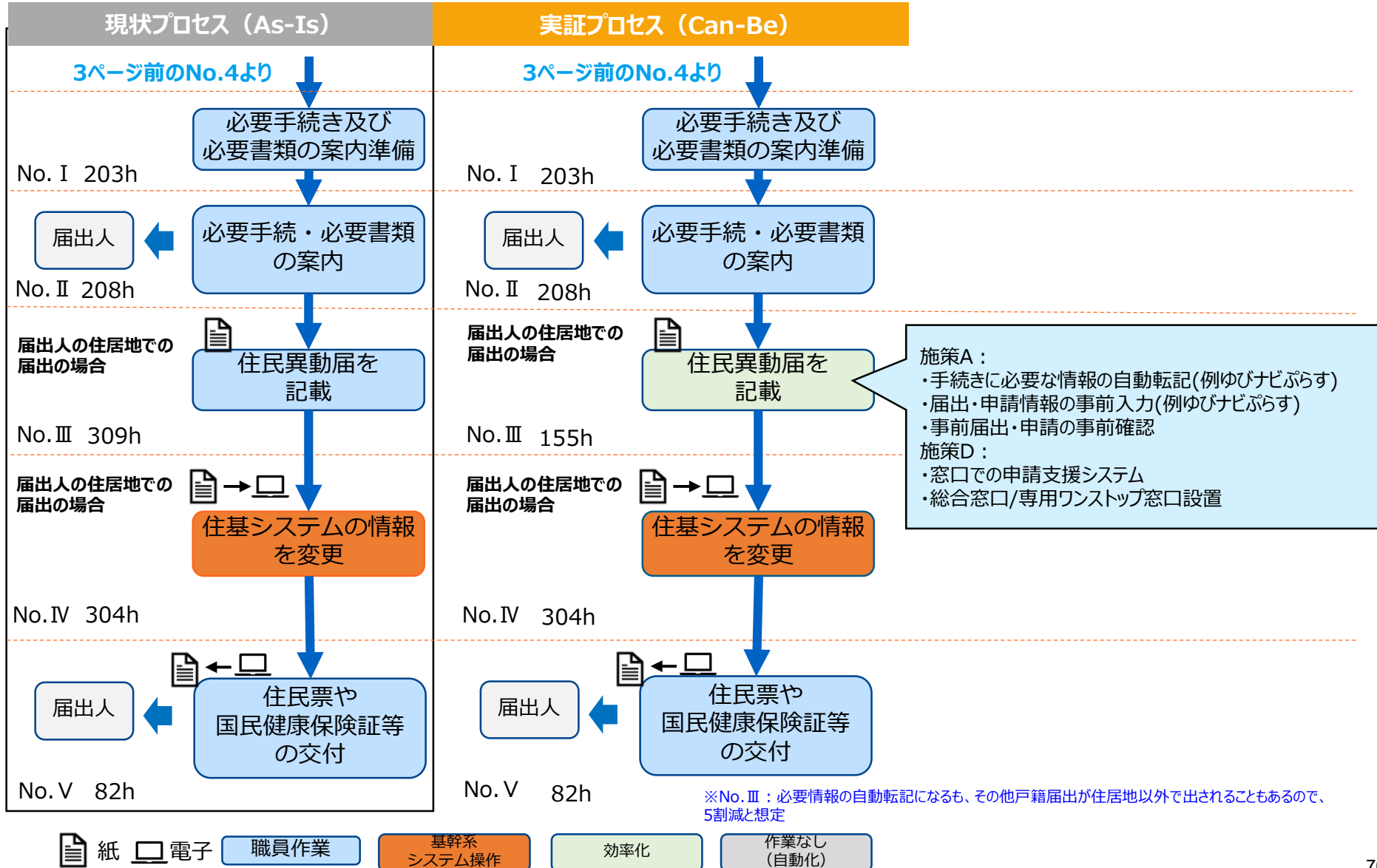
2.53 その他戸籍届1(戸籍)：実証プロセス(Can-Be) (続き)

- 戸籍届起点系の作業処理方法は戸籍法、戸籍システムの仕様に大きく依存するため、本頁では標準準拠システムへの移行のみとし、追加での施策導入による効率化は図らない。



2.54 その他戸籍届3(住民異動届等の手続き) : 実証プロセス(Can-Be)

■ 死亡届と大きく類似した業務フローであるため、同様の施策とする。



2.55 死亡届/出生届/その他戸籍届：改善効果推定

- 現状プロセス(As-Is)、実証プロセス(Can-Be)、標準プロセス(To-Be)の業務量(年間作業時間)を比較した結果を以下に示す。
※年間作業時間は、会津13市町村の合計値。
- 標準プロセス(To-be)には、戸籍情報システムの改訂に伴う作業時間削減分も示す。
- 今回の施策の検討の結果を適用すると、以下の業務量(年間作業時間)の削減が見込めると推定する。

実証プロセス(Can-Be)：

死亡届で年間**1,109**時間(**15.6%**削減)、出生届で年間**31**時間(**1.3%**削減)、その他戸籍届で年間**184**時間(**3.5%**削減)

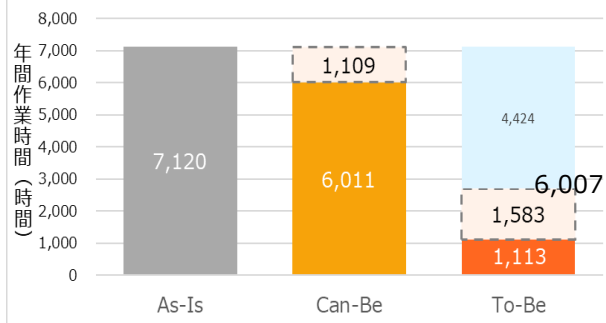
標準プロセス(To-Be)：

死亡届で年間**6,007**時間(**84.4%**削減)、出生届で年間**1,880**時間(**80.4%**削減)、その他戸籍届で年間**4,277**時間(**81.6%**削減)

※本効果推定は、BPR実施時のヒアリングに基づき作成した13市町村の標準的なAs-Isフローを前提とした試算値である。各市町村における作業フローの実態が、標準的なAs-Isフローとどの程度近いかにより、現実的な削減効果等は異なることに留意されたい。

※先進的にシステムの改修やICTツールの導入を進めている自治体では、独自の効率的な作業フローが既に構築されているため、本効果推定の適応対象からは外れる。

業務量比較 (死亡届)

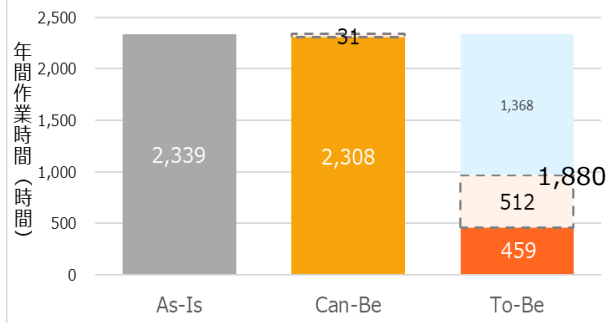


To-Be削減時間：6,007時間

※1,583時間：ガバメイツ提案に因る削減時間

※4,424時間：戸籍情報システムの改訂に因る削減時間

業務量比較 (出生届)

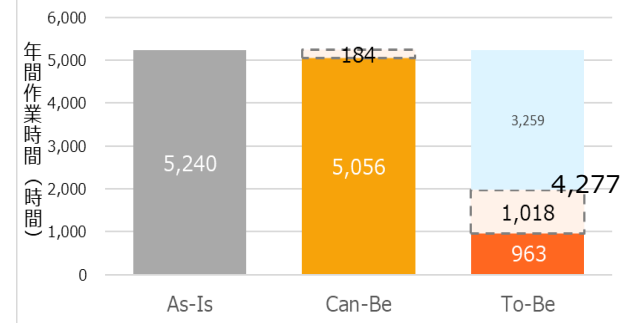


To-Be削減時間：1,880時間

※512時間：ガバメイツ提案に因る削減時間

※1,368時間：戸籍情報システムの改訂に因る削減時間

業務量比較 (その他届)



To-Be削減時間：4,277時間

※1,018時間：ガバメイツ提案に因る削減時間

※3,259時間：戸籍情報システムの改訂に因る削減時間



2章 BPR編

転入/転出/転居/世帯変更届
死亡届/出生届/その他戸籍届
施策の優先順位評価

2.56 施策の優先順位の評価

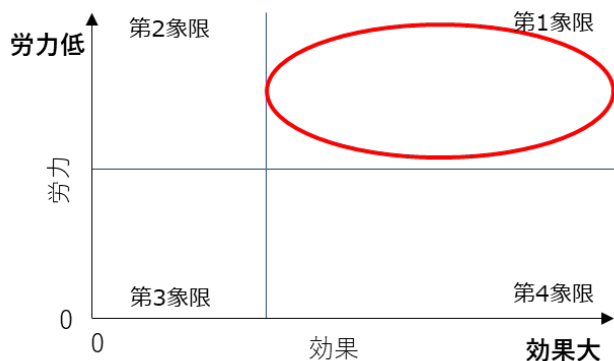
- 「転入/転出/転居/世帯変更届」「死亡届」業務にて検討した施策の方向性については、下記の基準により労力・効果の両面から点数付けし、効果・労力マトリクスによる施策を評価（優先度付け）を実施。

労力・効果の判定にかかる点数基準

		50	20	0
効果	① 波及効果を見込める（自部門他課・他部門への改善効果）	他部門に展開できる	自部門の他課に展開できる	見込めない
	② 関係者（他部門、市民）のプロセスを軽減。削減することができる	大いにできる	多少できる	できない
	③ 作業量の削減インパクト→削減効果（予想）	20%以上削減できる	20%未満 削減できる見込み	削減できない
	④ 作業性質への影響	作業への貢献判断・意思決定・企画立案	作業の軽量化 定型・単純作業	
	⑤ 業務品質を改善できる	大幅な改善が見込める 自動化等によりミス・手戻り撲滅	手戻り・ミスの削減 判断が容易になる・俗人化を防止	なし

		0	20	50
労力	① 改善策を実行するのに要する期間	2年以上	1年	6か月未満
	② 改善施策を実行するための関係部署数。承諾、交渉が必要な関係部署数（部門横断のタスク、プロジェクトが必要）	2部門以上+外部関係先	2部門以上	1部門以下(自部門)
	③ 改善策を展開するための研修や勉強	かなりの労力を要する	一定程度の労力を要する	不要
	④ 改善施策の実行に係る予算	200万以上	200万未満	50万未満
	⑤ 改善策が実行された場合に負担が増える部門・市民（人）は多いか ※改善実施する側の負担を除く	全庁職員に波及	特定部門、特定職員	ほぼ問題なし

効果と労力マトリクスによる施策評価イメージ図

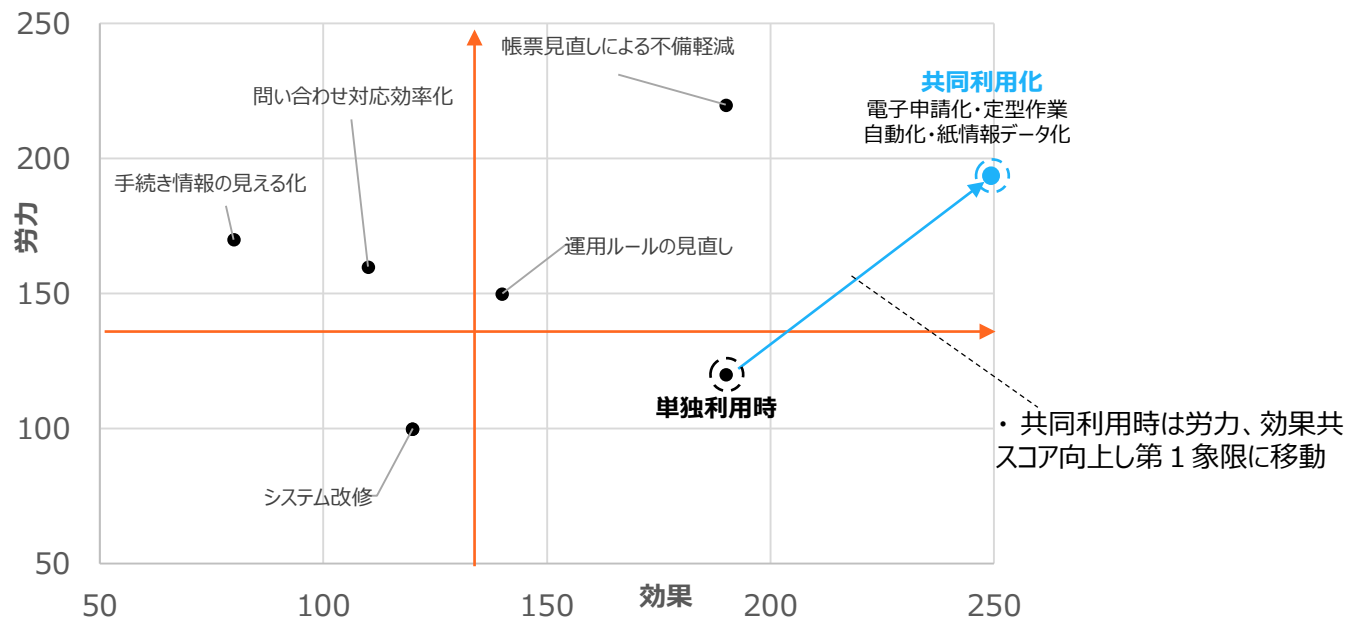


- 第1象限 労力が低く、効果大きい施策⇒優先的に実施
- 第2象限 労力は低いが、効果も小さい施策
- 第3象限 労力が高く、効果も小さい施策
- 第4象限 労力が高いが、効果大きい施策

2.57 労力・効果の評価結果

- 下記のとおり、「転入/転出/転居/世帯変更届」「死亡届」業務について効果・労力マトリクスで優先順位付けを実施。第1象限において、より右上に配置される施策を優先的に実行することが効果的であると想定される。

※既に先進的に施策導入を進めている自治体は以下のマトリクスのとおりでは無い点について留意されたい



効果・労力評価表	効果						労力					
	①	②	③	④	⑤	小計	①	②	③	④	⑤	小計
問い合わせ対応効率化	50	20	0	20	20	110	20	20	20	50	50	160
帳票見直しによる不備軽減	50	50	20	50	20	190	50	20	50	50	50	220
電子申請化・定型作業自動化・紙情報データ化	50	50	20	50	20	190	20	0	50	0	50	120
手続き情報の見える化	20	20	0	20	20	80	50	0	50	20	50	170
システム改修	0	0	50	20	50	120	0	0	50	0	50	100
運用ルールの見直し	50	50	0	20	20	140	50	50	0	0	50	150
システム改修	0	0	50	20	50	120	0	0	50	0	50	100



3章 実証実験編

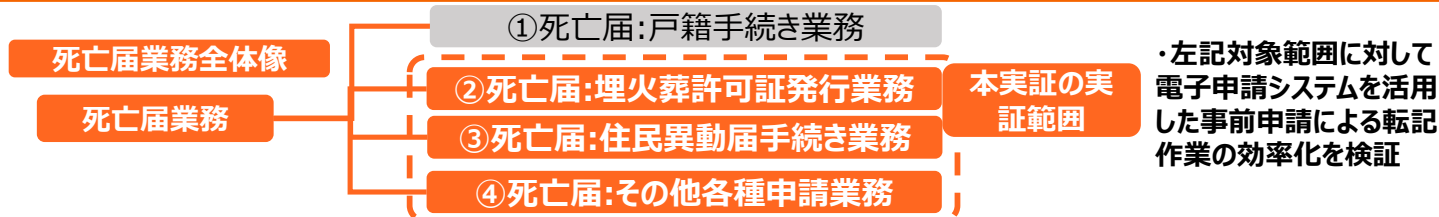
3.0 実証の概要

- 実証の目的、対象範囲、結果、効果計測については以下のとおり。

目的

- ①：現状プロセス(As-Is)からの改善効果を試算(作業時間等)
- ②：実証プロセス実現のためのICTツール実装に向けた課題抽出
- ③：会津広域での共同利用による費用対効果の創出に関する仮説検証

対象範囲



結果

- ✓ ICTツールの導入により、死亡届:埋火葬許可証発行业務/住民異動届手続き業務について作業時間が**合計39.5分から8.0分まで減(79.7%)**。
 - ✓ その他各種申請業務について作業時間が**合計35.0分から8.3分まで減(76.3%)**。
 - ✓ 事前申請を導入することで来庁者の滞在時間が**合計48.3分から8.7分まで減(81.9%)**。なお、現状プロセスでは存在しない事前申請時間を滞在時間に含めた場合でも、**合計23.6分まで減(51.1%)**。
- ※実証プロセスでの削減率であるため、実装した場合必ずしも上記の数値になるとは限らない。

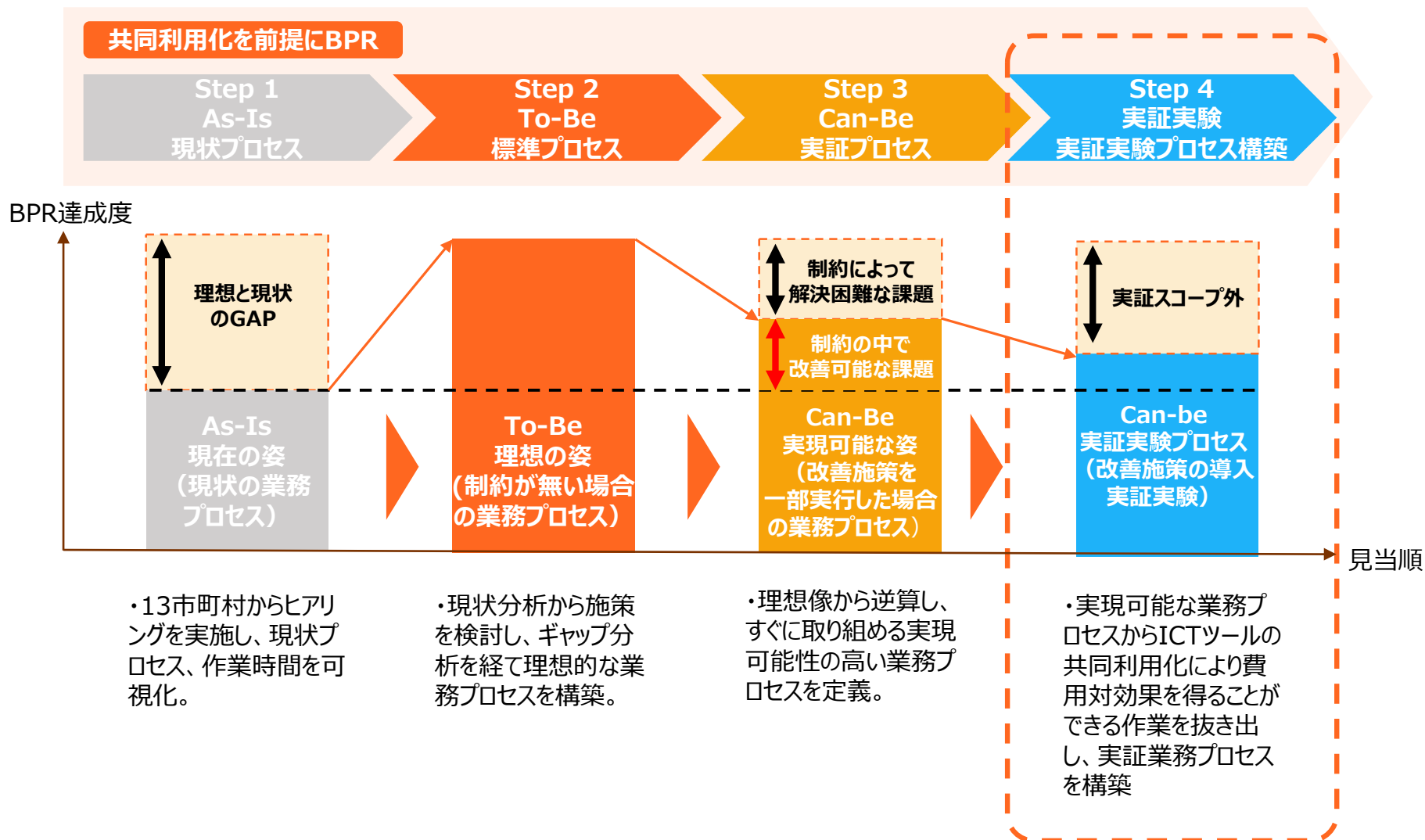
効果計測

「住民異動届出」を対象として電子申請システムを導入した場合の費用対効果を、投資(初期投資+ランニング費用)－効果(職員の業務量削減時間を人件費に換算)として算出した。その結果、

- ・単独導入では、小規模自治体(人口1万人以下)では費用対効果は5年経過してもマイナス。
- ・共同利用の場合、小規模自治体において費用対効果を1年でプラスになる

3.1 実施イメージ

- 以下のイメージのとおり、実証プロセス(Can-Be)に基づくICTツールの適用検証を実施。



3.2 実証目的

- 実証実験により、以下の項目を検証し課題を抽出。

目的①：現状プロセス(As-Is)からの改善効果を試算(作業時間等)

- ・作業時間（実証プロセスと現状プロセス(As-Is)を比較）
- ・ICTツールを活用した作業自動化(電子申請)による入力/確認エラー
- ・職員の作業負担感 など

目的②：実証プロセス実現のためのICTツール実装に向けた課題抽出

- ・現状プロセスへICTツール（戸籍・住基システムを除く）を導入した実証プロセスを用いて課題を抽出（セキュリティポリシー面やシステムとの連携などを含む。）
- ・住民や職員が操作しやすく、ミス・エラーを発生させないために必要な課題の抽出（他業務への展開可能性も合わせて検討。）
- ・他市町村がICTツールを導入する際の参考となるよう、導入時の課題も抽出

目的③：会津広域での共同利用による効果創出に関する仮説検証

- ・「ICTツールの費用対効果は、規模の小さい自治体単独では見込めないが、業務標準化を前提とした共同利用化ならば費用対効果の創出が可能である」という仮説について、ヒアリングデータ、実証での実測値、ベンダーからの試算値を用いて検証。

- ①実証前後の作業時間などの定量的なデータ
 - ②アンケートやインタビューなど定性的なデータ
- ①、②の両面で検証

3.3 実施手順

- 地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化の標準仕様書を考慮した標準プロセス(To-Be)を念頭におき、現段階で実現可能な実証プロセス (Can-Be)について具体的なICTツールの活用方法、および共同利用に向けた環境構築を検討。その後、実証から得られた効果と課題について考察を実施。

1 実証実験プロセス検討

実証実験プロセス(Can-Be)検討

- 先行実証市町村でのヒアリング等を通して、実証プロセス(Can-Be)をより具体化し、実証実験プロセスを構築し、ICTツールを用いて具現化

2 検証結果/効果計測

実証結果と改善効果

- 複数市町村での実証を行い、結果分析により現状プロセスからの改善効果を算出

共同利用の効果と課題

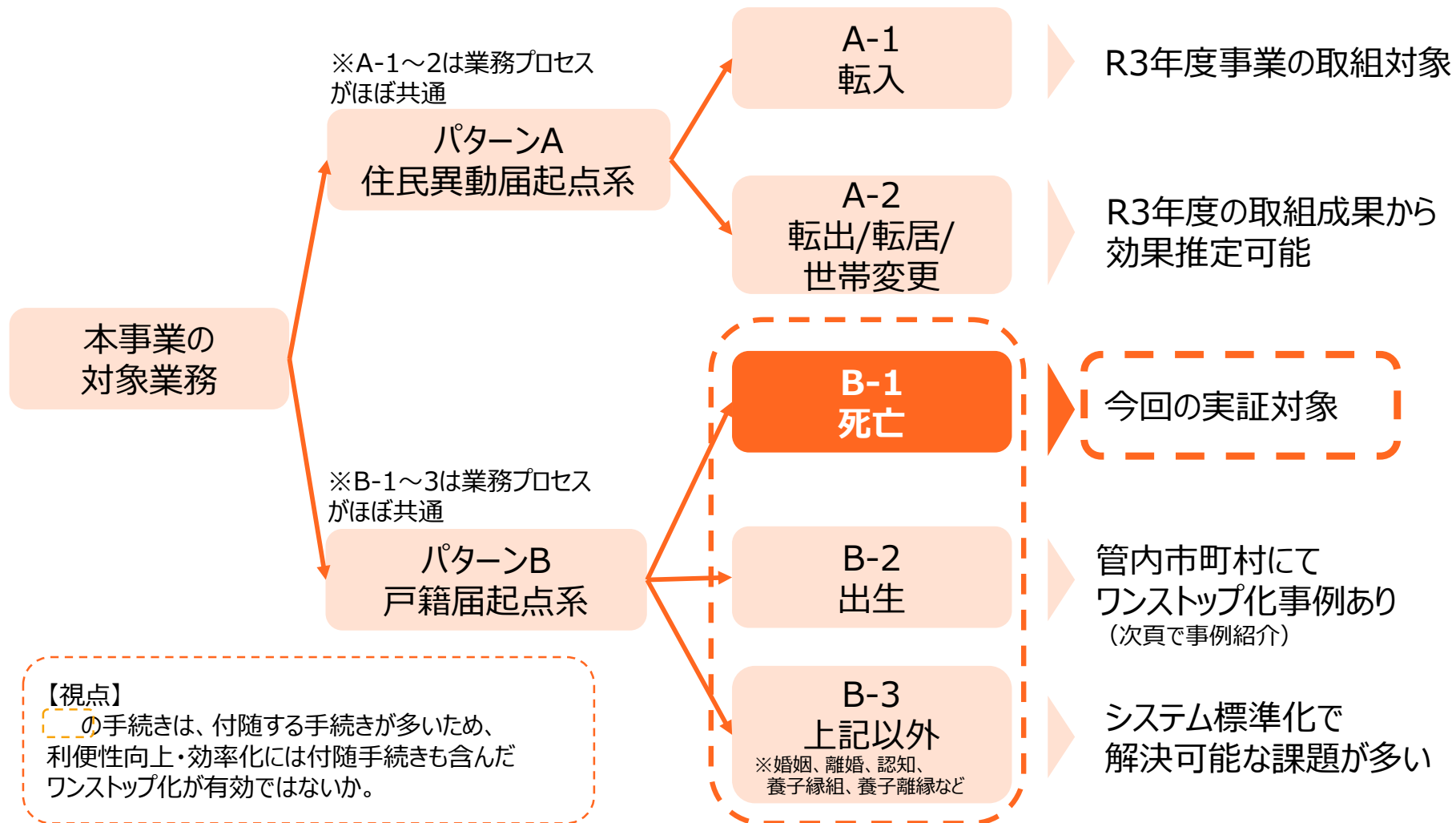
- 13市町村でICTツールを共同利用した時の予想効果と課題を抽出

本プロジェクトで得られた成果

- 本プロジェクトの活動（複数市町村の広域検討）を通じて、得られた成果のまとめ

3.4 実証の対象範囲 ①

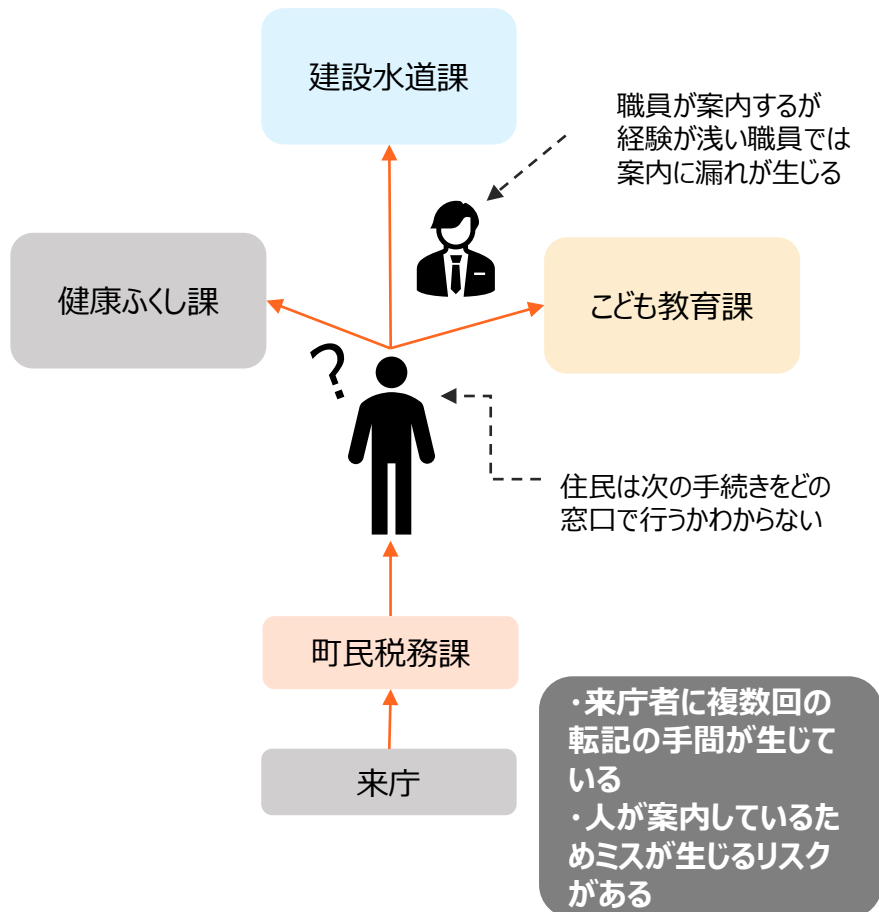
- 「住民異動届すべて」を対象として調査・分析を開始。
- 異動内容によって、必ずしも「住民異動届」が起点とならない場合があることが判明。



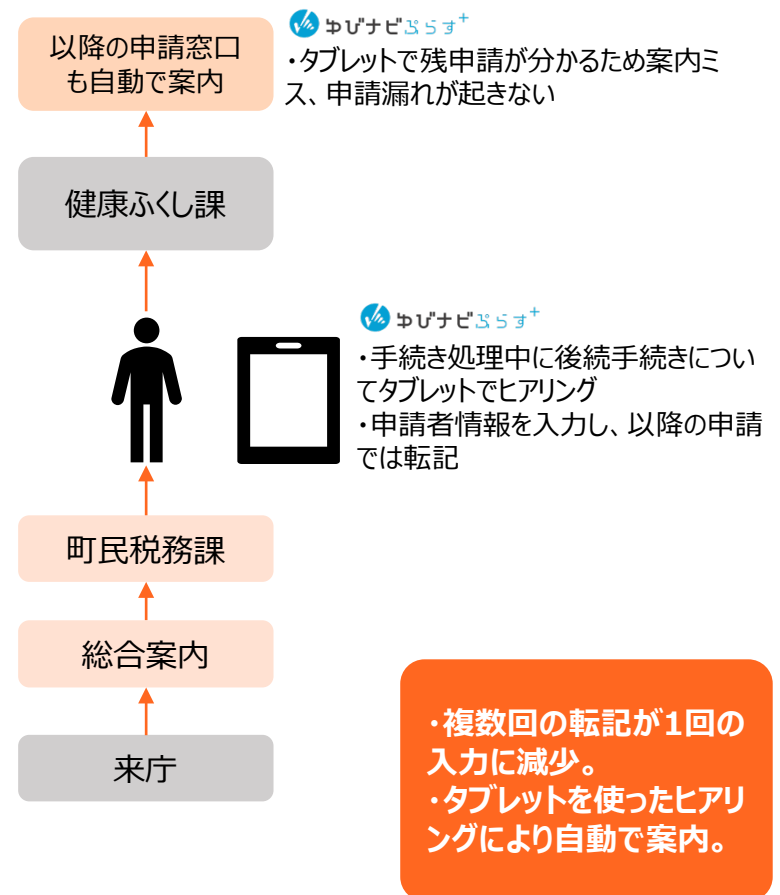
Ex. 会津美里町での取り組み

- 本実証実験で使用した「ゆびナビぶらす」を用いて出生に関わる手続きの効率化を進めている会津美里町の事例をご紹介します。

導入前の運用

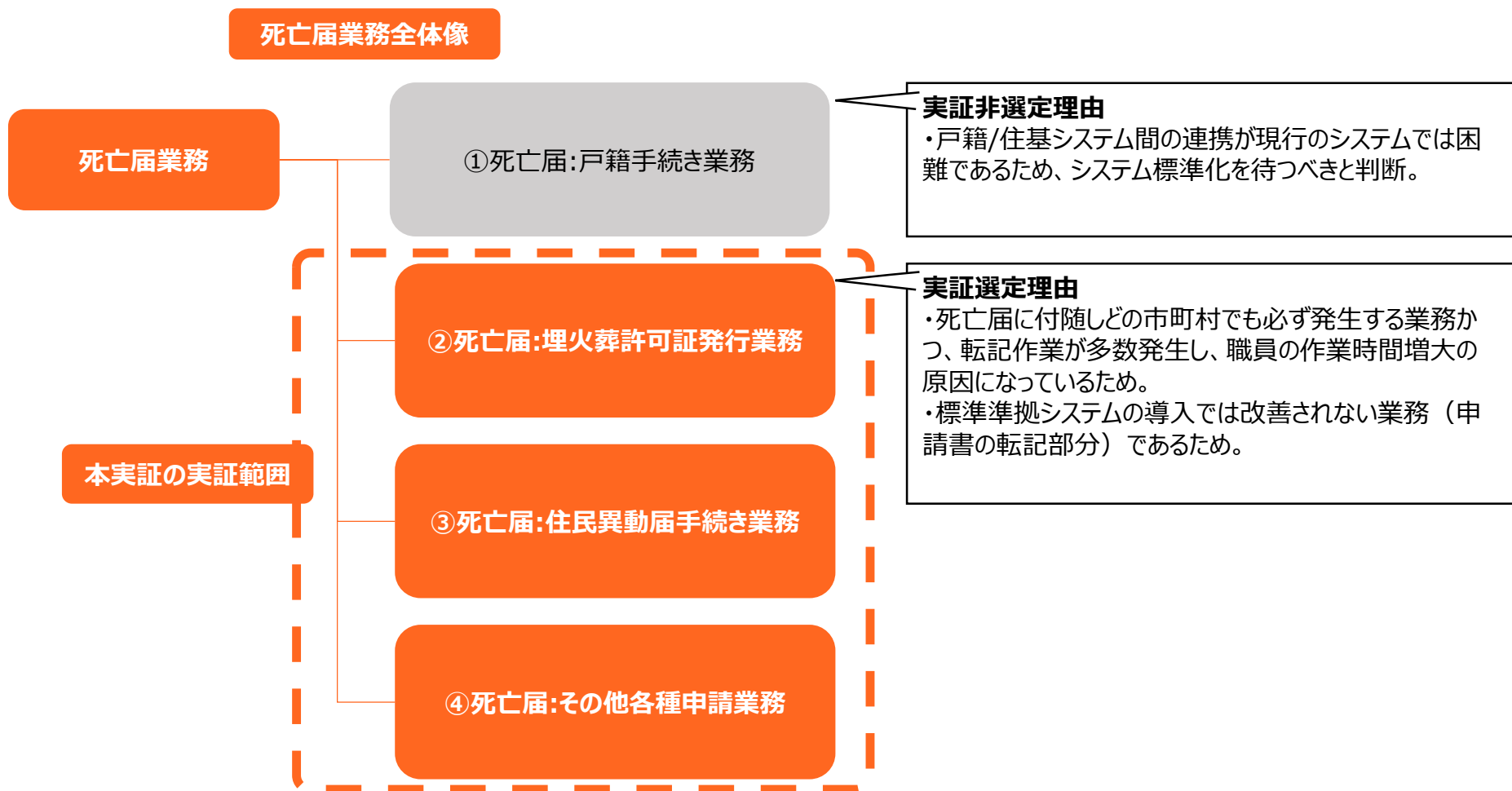


導入後の運用



3.5 実証の対象範囲 ②

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



3.6 実証結果 (使用ツール)

提供会社 株式会社 BSNアイネット
製品名 ゆびナビぷらす

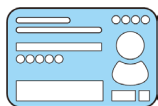
ゆびナビぷらすは庁内での電子申請から来庁前の事前申請、完全電子申請まで、様々なパターンを柔軟にサポート。

1 直接来庁された方へ電子申請で受付 (庁内での電子申請)

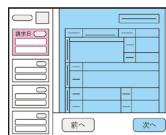
自治体 (窓口)



ゆびナビぷらすでヒアリング実施



本人確認書類読み取り
マイナンバーカード
運転免許証等



ゆびナビぷらす上で
申請書を作成



申請書完成!

2 スマートフォンで事前申請作成 (QRコード版)

自宅



インターネットで自宅から事前申請
QRコード生成



自治体 (窓口)
QRコード持参



QRコードを提示して
申請書を読み出し



窓口にて本人確認実施

3 来庁せずに自宅で申請完結 (完全電子申請)

自宅



インターネットで自宅から事前申請
マイナンバーカードで個人認証



+



キャッシュレス
(+ 郵送料含む)

送信

自治体
申請書データ到着



申請を承認後
基幹システムへ連携し証明書発行



郵送

自宅

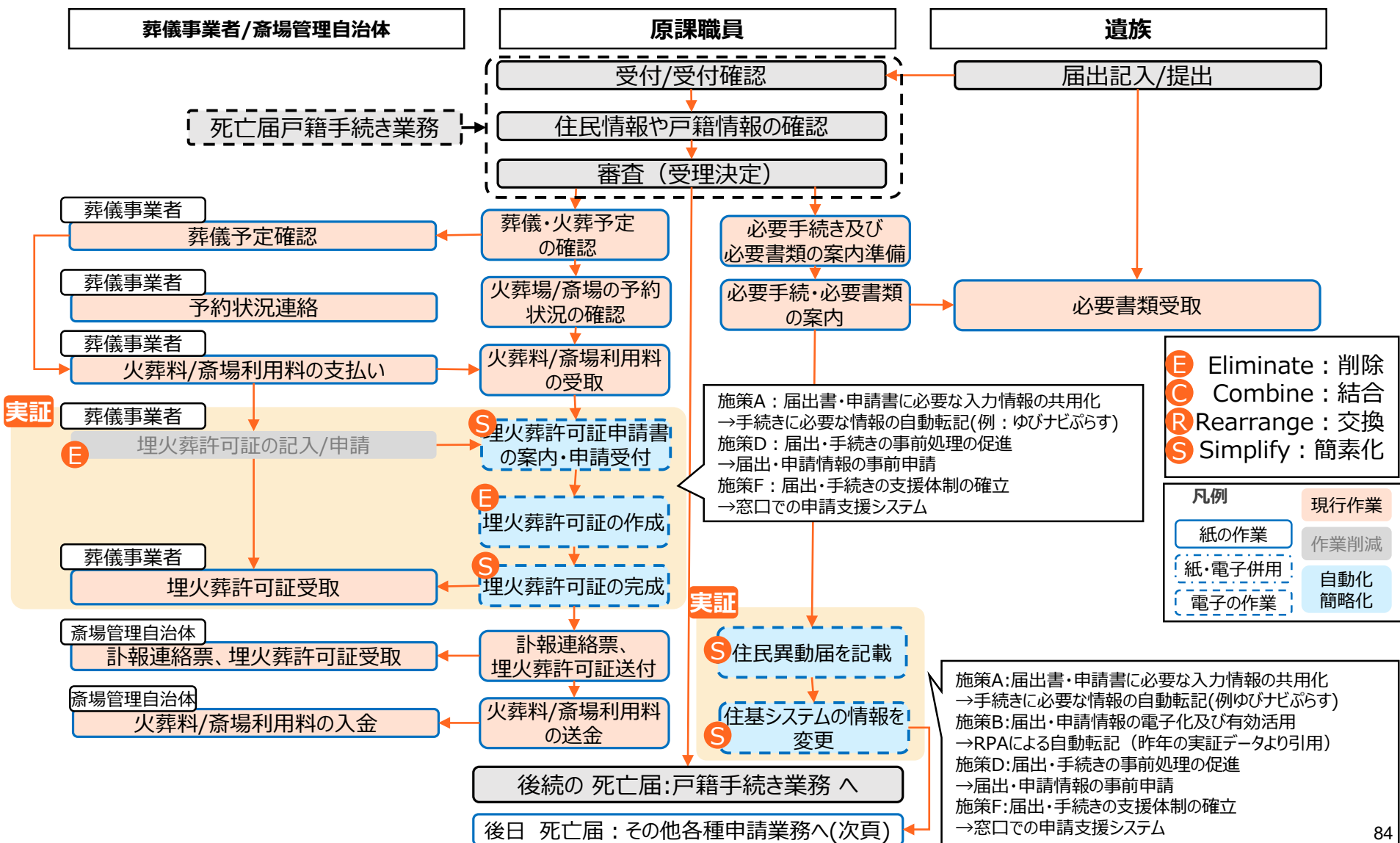


自宅で証明書受け取り

3.7 実証の効果範囲

死亡届：埋火葬許可証発行業務/住民異動届手続き業務

■ 標準プロセス(To-Be)の内容を基に、ICT活用により省力化が、期待できる現時点で実現可能な実証プロセス(Can-Be)について検討し、実証を行う実証実験プロセスを構築。



3.8 実証の効果範囲の検討

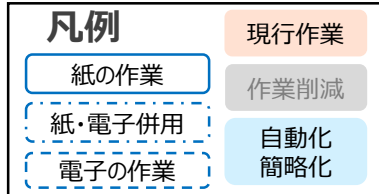
死亡届：その他各種申請業務（国埋葬祭費支給申請等）

■ 標準プロセス(To-Be)の内容を基に、ICT活用により省力化が、期待できる現時点で実現可能な実証プロセス(Can-Be)について検討し、実証を行う実証実験プロセスを構築。



施策A：届出書/申請書に必要な入力情報の共用化
 →手続きに必要な情報の自動転記
 施策D：届出・手続きの事前処理の促進
 →届出・申請情報の事前申請
 施策F：届出・手続きの支援体制の確立
 →窓口での申請支援システム

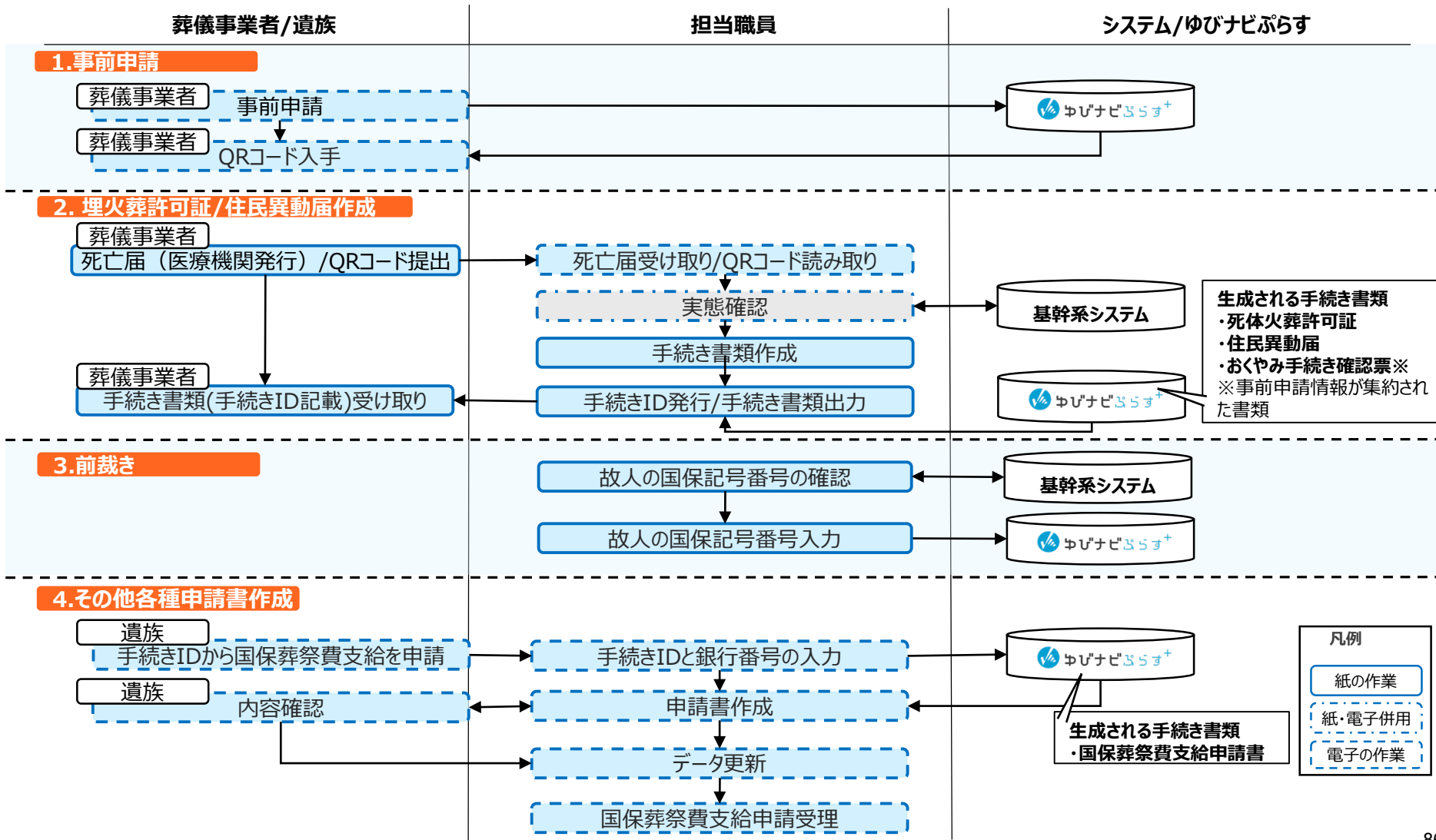
- E** Eliminate : 削除
- C** Combine : 結合
- R** Rearrange : 交換
- S** Simplify : 簡素化



3.9 導入モデルの検討 実証実験プロセス概要

■ 本実証実験で用いたICTツールとデータの流れは以下のとおり。なお、本実証実験プロセスはあくまで広域連携に向けた課題出しのための構成であることに留意されたい。

【実証実験プロセスのデータの流れ】



3.10 導入モデルの検討 実証イメージ 事前申請から埋火葬許可証/住民異動届作成まで

■ 現状プロセス (As-Is) と実証実験プロセス (Can-Be) 、実証実験プロセスは以下のとおり。

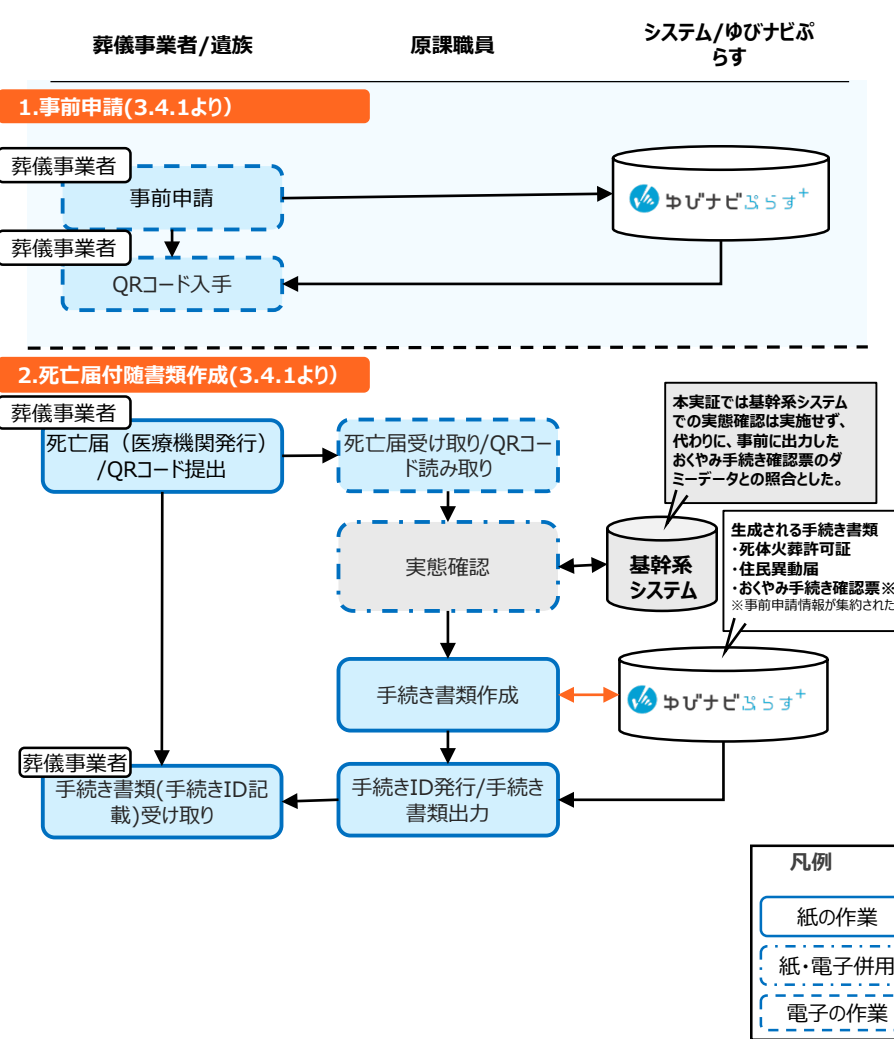
現状プロセスイメージ



実証プロセスイメージ



実証実験プロセス



3.11 導入モデルの検討 実証イメージ 前裁きからその他各種申請書作成

■ 現状のプロセス (As-Is) と実証プロセス (Can-Be) 、実証実験プロセスは以下のとおり。

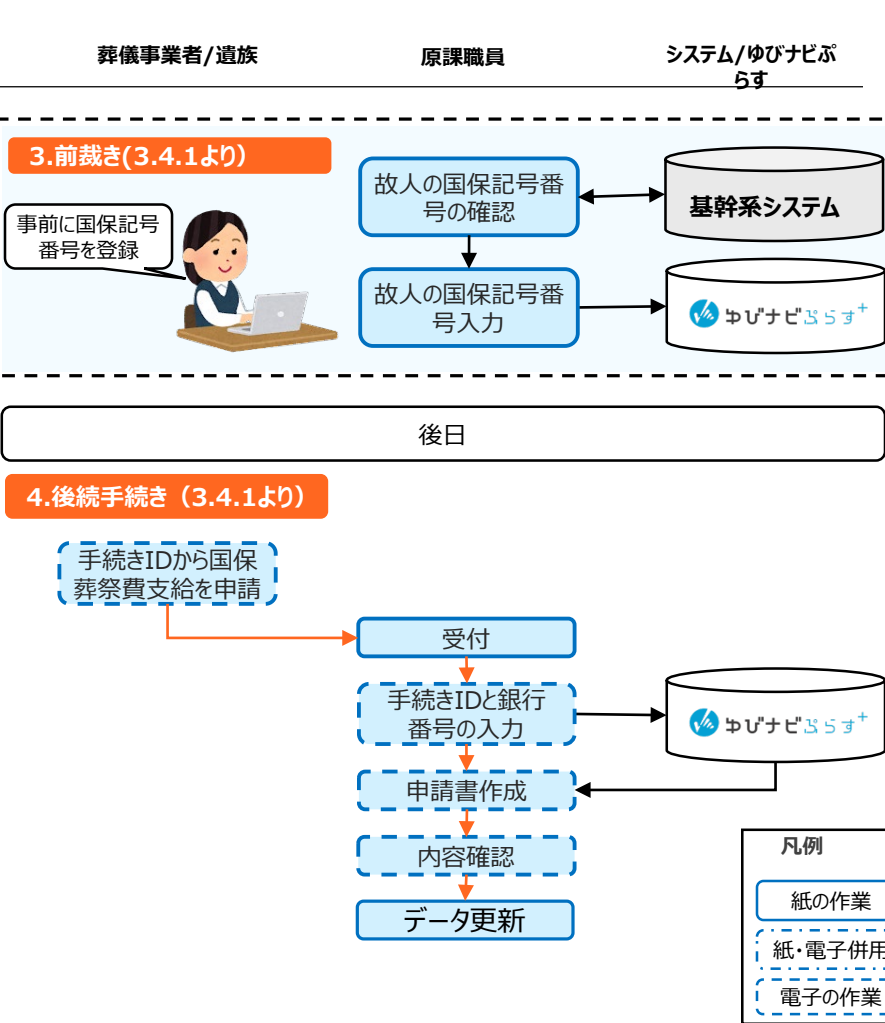
現状プロセスイメージ



実証プロセスイメージ



実証実験プロセス



3.12 導入モデルの検討 実証環境

- 実証実験の条件設定は以下のとおり。

実証対象

- **実証自治体**

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

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

実証方法

- **電子申請 ※従来の紙受付との比較**

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

実施環境

- **テスト環境**

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

留意点

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

3.13 実証の対象範囲

- 本実証の対象範囲は以下のとおり。

実証の対象範囲

- ・会津地域広域での共同利用による費用対効果の算出
- ・後続手続きのワンストップ化によって得られる住民サービス向上についての仮説検証

作業

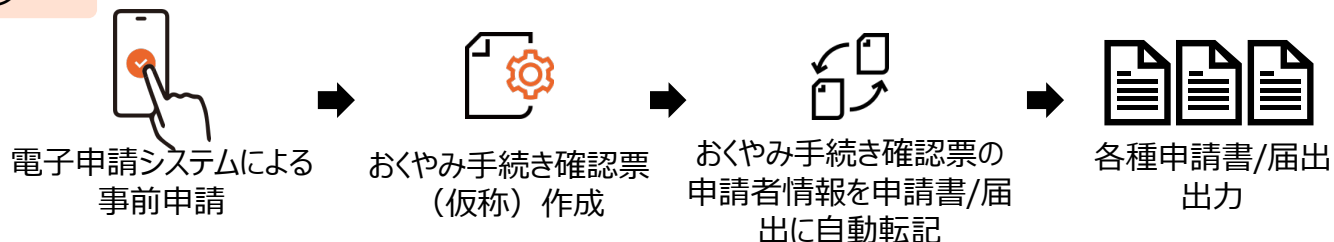
主な施策と検証範囲

埋火葬許可証の作成 住民異動届の作成	事前申請（電子申請）「ゆびナビぷらす」 <ul style="list-style-type: none">・電子申請フォームを作成、紙申請との項目差異を検討。・自動転記機能のメリットデメリット、作業削減時間を検討。・オンラインでの事前申請、来庁でのタブレット入力を検討（職員が体験）。・アンケートにより住民目線での電子申請のメリット・デメリットを検討。
その他各種申請（申請/届出）	電子申請「ゆびナビぷらす」 <ul style="list-style-type: none">・手続きIDを活用した申請手続きのメリットデメリット、削減時間を検討

様式の検討

- 実証実験を行った業務において、標準的に使用することを想定した様式を定義した。事前申請にて申請者が必要事項を入力すると以下の帳票が生成される。各市町村では申請書/届出に自動転記され、出力する運用を想定。（各市町村の申請書/届出電子化を仮定）

運用イメージ



おくやみ手続き確認票（仮称）兼 埋火葬許可申請書

申請する方の情報（死亡届提出後の手続きをされる遺族の方）

氏名かな	
氏名	
住所	
生年月日	
電話番号	
故人との関係	

死亡に関する情報（死亡届の記載内容と同じ）

死亡の日時	
死因	
死亡の場所	
死亡届出日	

火葬に関する情報（斎場の確認用）

火葬の場所	
火葬の日時	

故人の情報（死亡届の記載内容と同じ）

氏名かな	
氏名	
住所	
生年月日	
性別	
世帯主の氏名	
続柄	
本籍	
筆頭者	

葬儀に関する情報（斎場の確認用）

喪主の氏名	
喪主の死亡者との関係	
告別式 日時	
告別式 場所	
告別式 方法	
ベースメーカー	

住民異動届に関する情報

新しい世帯主名	
---------	--

後続手続きの情報（来庁時、この確認票を持参ください）

手続ID	
------	--

3.14 実証結果 (実証の様子)



・事前申請の様子



・窓口業務を想定した実証の様子



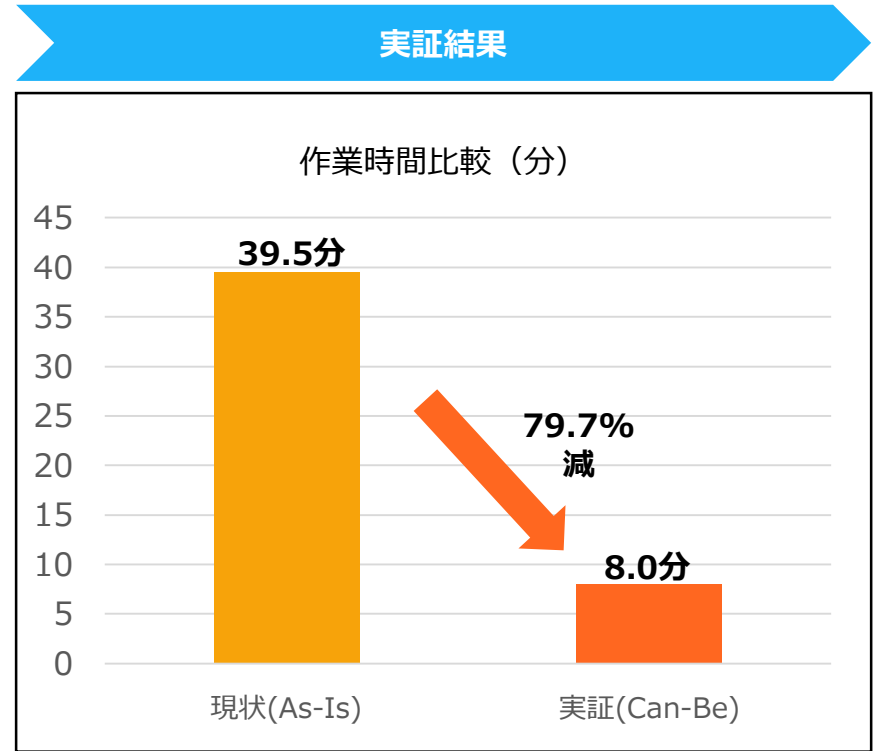
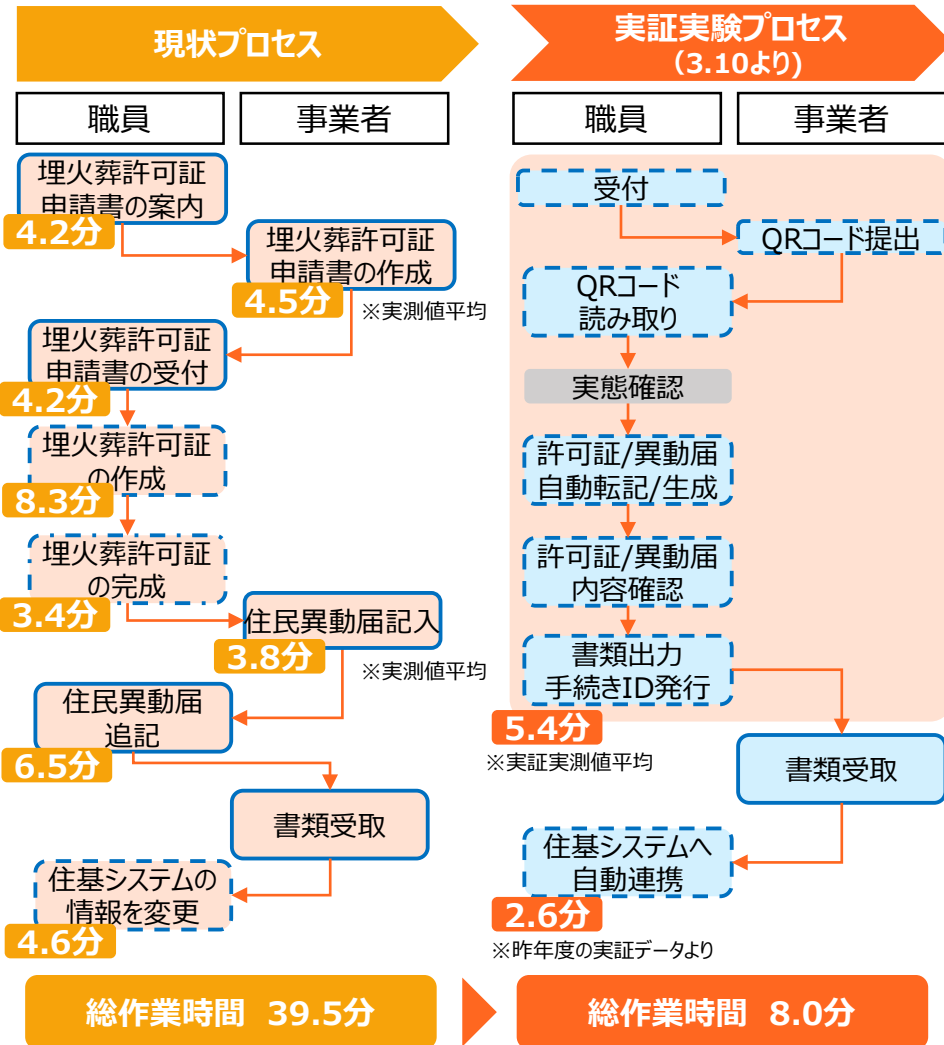
・住民側からの視点



・事業者と担当職員が触れ合う貴重な機会となりました。

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

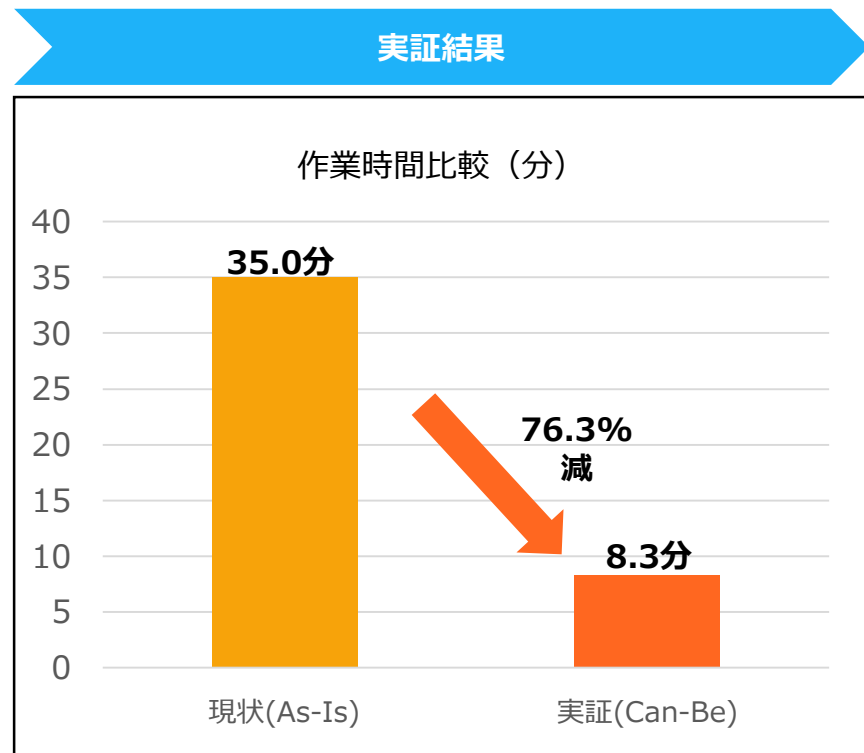
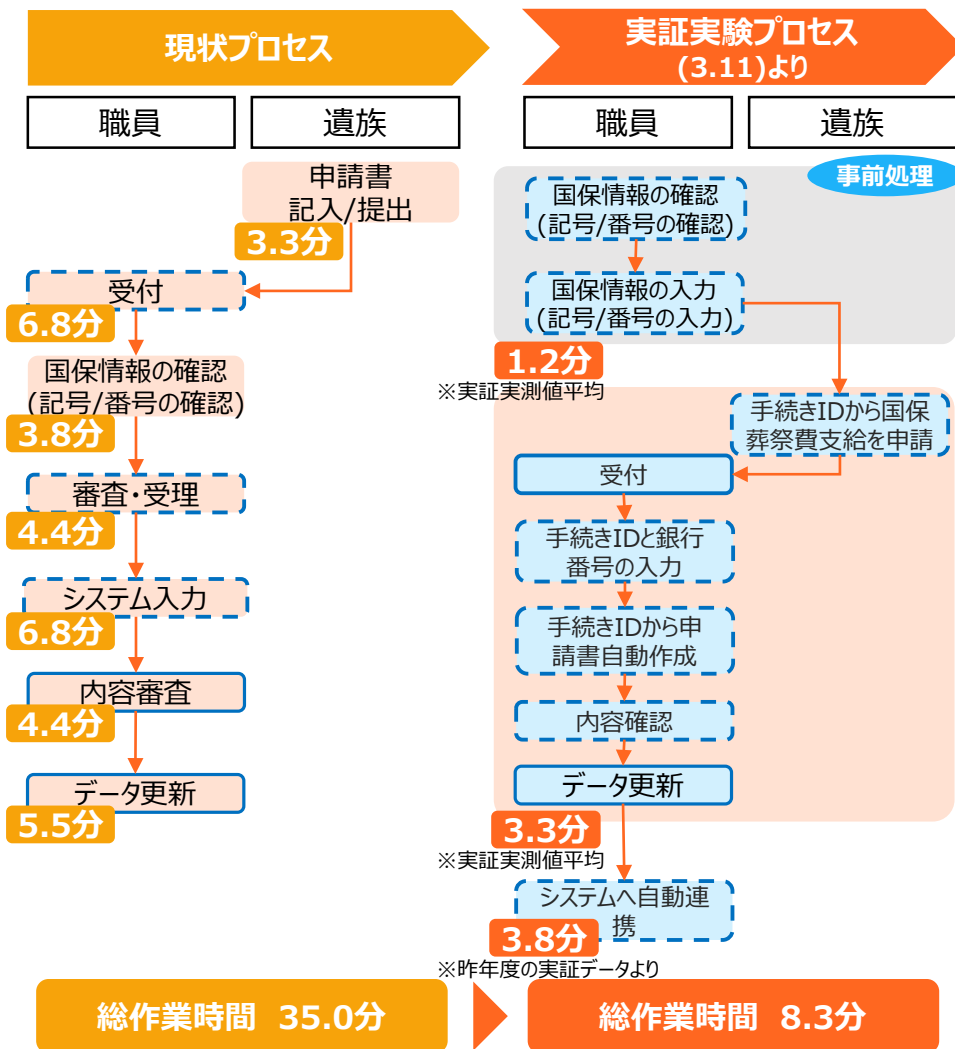
- 現状プロセスと実証プロセスでの作業時間の比較結果は以下のとおり。
- 現状プロセスの作業時間(プロセス左下)は実態に近い作業時間を算出するため、13市町村からのヒアリングデータから年間作業時間が0時間のデータを除外した上で10%トリム平均値※を採用。(※外れ値を省くため、最大値/最小値から10%取り除いた数値を採用)



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

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

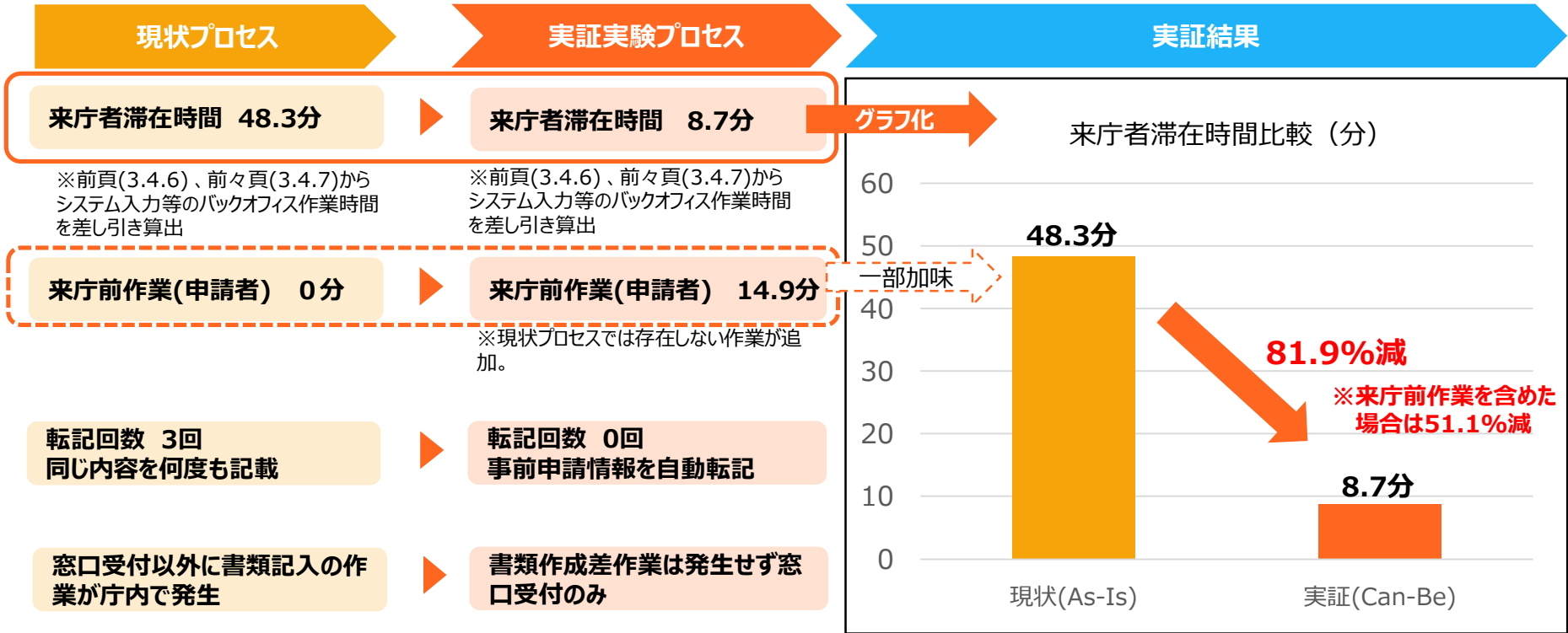
- 現状プロセスと実証プロセスでの作業時間の比較結果は以下のとおり。（※類似業務の転居届のヒアリング結果より現状作業時間を算出）
- 現状プロセスの作業時間(プロセス左下)は確からしい現在の作業時間を算出するため、13市町村からのヒアリングデータから年間作業時間が0時間のデータを除外した上で10%トリム平均値※を採用。（※外れ値を省くため、最大値/最小値から10%取り除いた数値を採用）



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

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

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



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

3.18 実証結果 実証を通しての職員の感性評価(職員/住民目線)

■ 実証後に実施したアンケートより抜粋。(改善点：赤、肯定意見：青)

職員目線

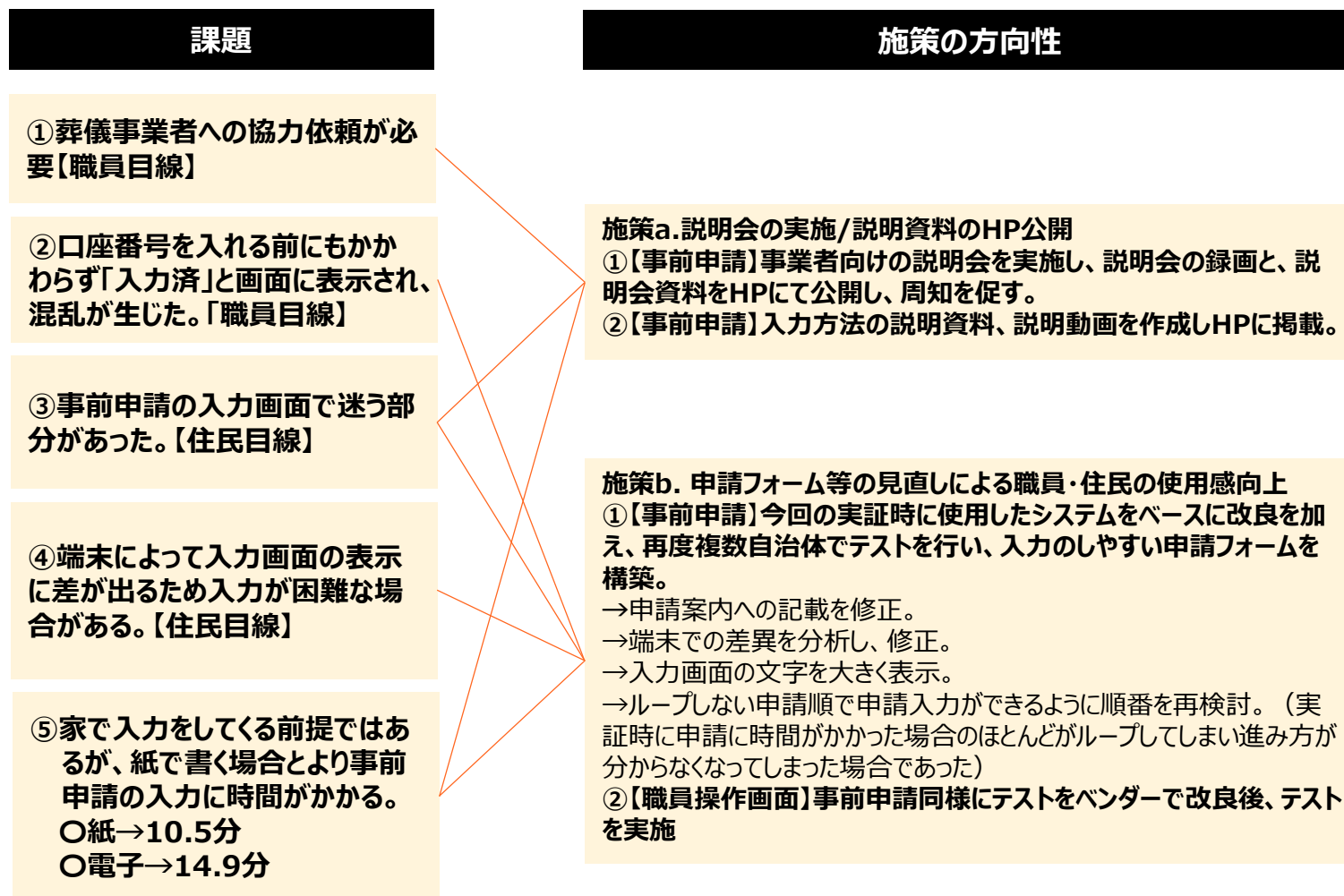
1	確認作業を反復しなくて良い。電子申請により、文字判読の問題が生じなくなる
2	導入のイメージが良かった。事前申請すれば、必要な情報が窓口でわからなくて引き返す、ということがなくなると思う。
3	主担当者は問題無いと感じた。当村では土日祝等の役場閉庁日については主担当者でない者(他課職員)が死亡届対応をするため、その際の前申請をリアルタイムで把握し、前捌きをする部分(住基確認)が要検討事項か。
4	実際に体験したことで、手続きにかかる時間を削減できそうなを実感できました
5	世帯主変更などの少し複雑な届出に対応できればさらに良いと感じる。
6	葬儀業者がどの範囲まで協力してくれるかなど、検討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

住民目線

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

3.19 実証結果 ツール導入に向けての課題/施策検討

- 戸籍／住基システム以外の現状プロセスでのICTツールを導入した実証実験プロセスを用いて課題を抽出(職員からの感性評価、実証から得たデータをもとに抽出)。
- ツール実装に向けては下の図のような施策の実行の必要があると考えられる。



3.20 効果計測 単独導入と共同利用の比較

- 今回の試算では以下の数値を用いた。

	現状	単独利用	共同利用	備考
イニシャル費用 (1自治体あたり)	—	約5,000万円	約800万円	BPR費用、環境構築費等の合計値 共同利用では費用を11分割して試算。 ※1
ランニング費用 (1自治体あたり)	—	約150万円	約84万円	年間利用料等の合計値 共同利用では費用を11分割して試算。 ※1
職員コスト	約2,400万円	約2,000万円	約2,000万円	1業務あたり100手続きあると想定し、1 手続きあたり窓口受付に31分かかるため 100×31＝作業時間を算出し、職員の 平均給与額を時間にかける。※2
職員コストに与える変数		本実証で得た削減時間割合の平均値（下記参 照）を使用 3.15、3.16の現状プロセスの職員総作業時間 （62.9分）と実証実験プロセスの職員総作 業時間（16.3分）の差分（削減時間）を、 処理した手続き数（3）で割った値（15.5 分/件）を平均値とした	年間1業務ずつ共同利用を増やす想定で 試算 職員の平均給与額は、「令和3年4月 1日 総務省地方公務員給与実態調 査結果」の値を参照（一般行政職諸手 当込 月額402,948円）	

※1 13市町村中2市を抜いた11町村で試算

※2 実証結果より1手続きの時間を試算

3.21 効果計測 単独導入と共同利用の比較

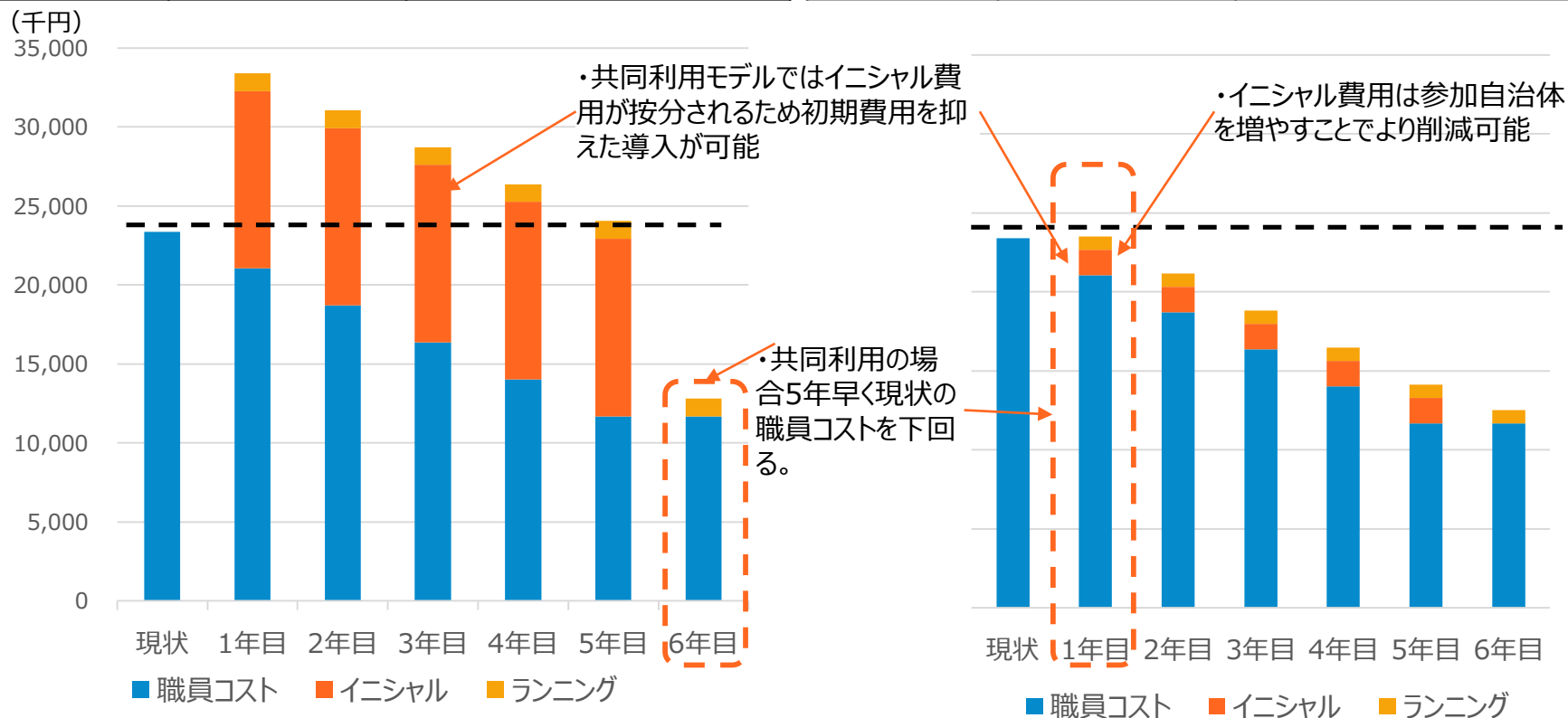
- 今回実証したツールを単独利用、共同利用で導入した場合の効果を試算。共同利用でイニシャルコストを按分することで安く抑えることが可能。
- 単独導入に比べ5年早く職員コストを下回る。
- 試算値はベンダーから提供の「市を含まない自治体共同利用モデル」を使い試算。本試算には会津地方の2市は含まれていない。

単独導入の場合のコスト試算

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

共同利用の場合のコスト試算

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



3.21 効果計測 補足 投資対効果の計算式（市を含まないパターン 11町村）

効果 = 1手続きの平均削減時間 × 年間平均手続件数 × 職員の時給

○ **1手続きあたりの平均削減時間 = 15.5分**

3.15、3.16の現状プロセスの職員総作業時間（62.9分）と
実証実験プロセスの職員総作業時間（16.3分）の差分（削減時間）を、
処理した手続き数（3）で割った値（15.5分/件）を平均値とした。

○ **年間平均手続件数 = 2508件**

会津地域内11町村の異動届の年間平均手続件数（1町村あたりの平均）。

○ **職員の時給 = 3701円**

職員の平均給与（諸手当込）に年金、保険等の経費を考慮（1.4倍）。

なお、職員の平均給与額は、「令和3年4月1日 総務省地方公務員給与実態調査結果」の
値を参照（一般行政職諸手当込 月額402,948円）

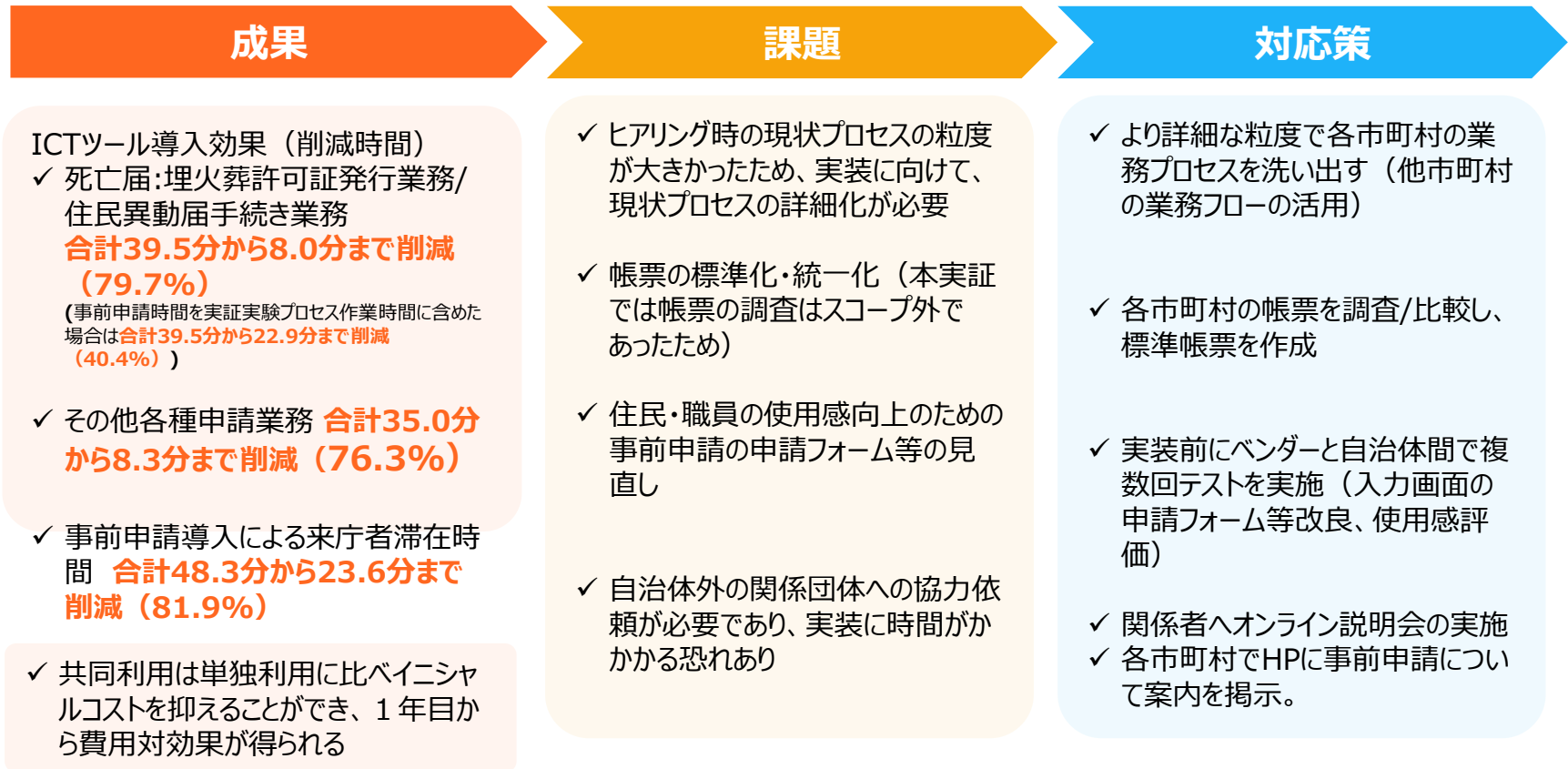
◎ **効果 = 15.5 × 2508 × (3701 / 60) = 240万円 / 年**

⇒職員コストベースで、異動届1業務につき年240万円の効果があると推計。

（1町村当たりの平均）

3.22 成果/課題/対応策

- 実証プロセス実現のための成果/課題/対応策の提案。



※上記の削減割合は、実証実験プロセスでの測定値であるため、実装した場合必ずしも上記数値になるとは限らない



第4章 総括

4.1 総括 BPRと実証の成果から見た今後の広域連携（提言）

- 広域連携の方針案を以下に示します。

共同利用化の必然性

・全体最適化のためには共同利用化が必須

・会津地域が広域連携で自治体DXを実現するために定めた「**人生100年時代 会津地域自治体広域連携指針**※」（以下、「指針」という）及び本報告書 3章実証結果より、特に人口規模が1万人に満たない自治体ではICTツール導入による費用対効果が得られないため共同利用が必須。

・指針に基づき、13市町村一体となって行政事務の全体最適化を目指し、1万人以上の自治体も含めた全体での共同利用の推進が必要。

共同利用化に向けた業務標準化の重要性

・共同利用化に向けた「**業務標準化**」の推進が最重要

・今後は「共同利用化」を前提にした業務標準化の推進が必要。

・標準準拠システムへの移行に加え、デジタル庁においては窓口DXSaaSの展開も検討されている。現状では共同利用を想定していない業務であっても、窓口DXSaaS等今後民間事業者からリリースされるツールの活用を見据えて今から業務を標準化しておくことで13市町村内で早く、効率的にDXを進めることが可能。

今後の広域連携の方針

・連携市町村で標準業務フローを導入

・他業務でも業務標準化

・令和3～4年度に作成したBPR案を活用し、まずはツールに頼らない業務の見直し(帳票の標準化、決裁ルートの見直し等)を各市町村で行い、業務の標準化を推進。

・ワークショップ形式で各市町村による議論を重ね、業務フロー作成・BPRのノウハウを吸収し、**事業者に依存せず自治体職員が自走して標準化を推進できる体制を構築**。

・複数市町村で共同利用の仕組みを導入し、上記の標準化の体制を作りながら対象業務・手続きを拡大していくことで、指針で定めている「自治体DX推進ロードマップ」のとおり、部署内役所内段階から複数市町村連携段階へと進め、住民向けの利便性向上と職員業務効率化を両立。

※3.21参照 共同利用は単独利用に比バイニシャルコストを抑えることができ、1年目から費用対効果が得られる

4.1 総括 BPRと実証の成果から見た今後の広域連携（要望、留意点）

- 本事業から導かれる国への要望及び会津地域外の他自治体への提言事項は以下のとおりです。

国への要望

・標準仕様書について、見直し・追加が必要な項目を以下に記します。

No.	項目	詳細
1	法整備/制度改正	転入届の申請時対面必須の見直し。
2	業務フロー標準化の推進 (標準準拠システムの機能範囲外の部分について)	・異動届に付随する後続手続きの申請情報の自動転記機能実装のための、帳票の様式統一。
3	標準準拠システムの仕様への追加機能 (案)	・今年度実証した、異動届に付随する後続手続き申請書への転記機能の追加。
		・都道府県、市区町村、大字、小字、マンション/アパート名、等に分かれた独立データで入力。
		・転入届の住基システムへの住所入力仕様の統一（ハイフン等）。

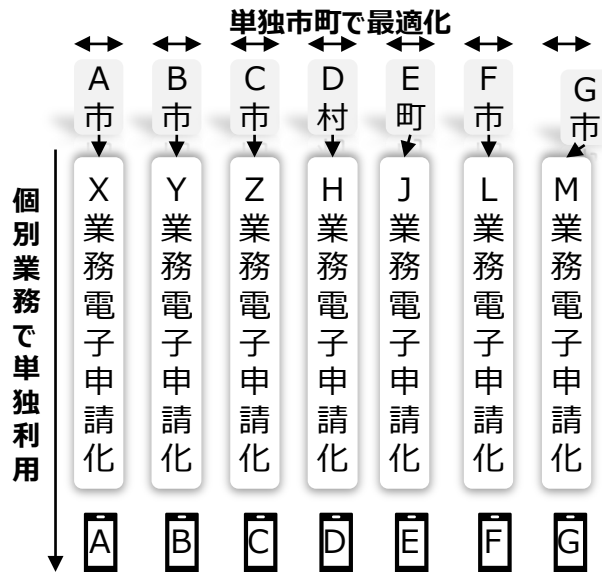
会津地域外の他自治体で 標準化・共通化を実施する 場合の留意点

- ・標準準拠システムの機能以外の部分も併せて効率化しなければ、入口から出口までの電子化を図れない。
⇒標準準拠システムの移行と並行して業務標準化を推進。(P.24)
- ・転入届の業務フローと転出/転居/世帯主変更の業務フローはほぼ共通である。
⇒まずは転入届の業務フロー見直し・標準化に着手することが重要。(P.14~28)

4.2 共同利用モデルを活用した広域連携

- これまでのICTツール導入は個別自治体、個別業務の最適化であったが、今後は自治体内の最適化にとどまらず、全体最適を目指すことが重要。

部分最適DX (これまで)



・各市町村ごとに発生

BPR費用 (人件費/委託費用)	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥
---------------------	---	---	---	---	---	---	---

・各市町村がそれぞれ負担。

・システムの 導入/運用コスト	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥
--------------------	---	---	---	---	---	---	---

- ・費用対効果 個別業務ごとに導入工数、運用コストが発生するため、費用対効果は小さい

全体最適DX (これから)



BPR費用 (人件費/委託費用)	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥
---------------------	---	---	---	---	---	---	---

・先行導入自治体の取り組みからBPRにかかる費用を削減

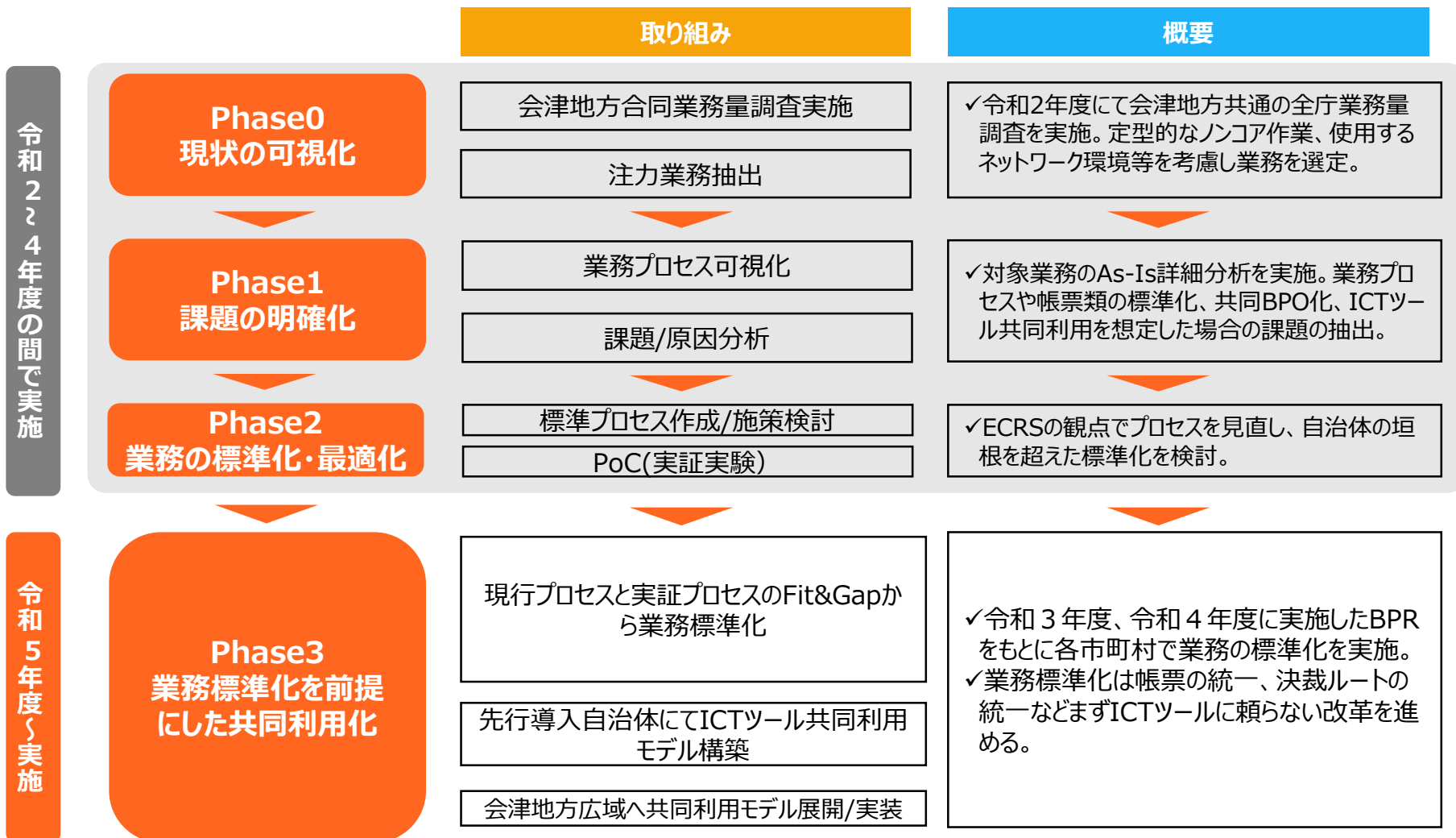
・システムの 導入/運用コスト	¥	¥	¥	¥	¥	¥	¥
--------------------	---	---	---	---	---	---	---

・導入費運用費を按分し、負担軽減。

- ・費用対効果 同じツールを地域間で連携して使い、複数業務に横展開するため、費用対効果は大きい。(横展開業務数に比例)

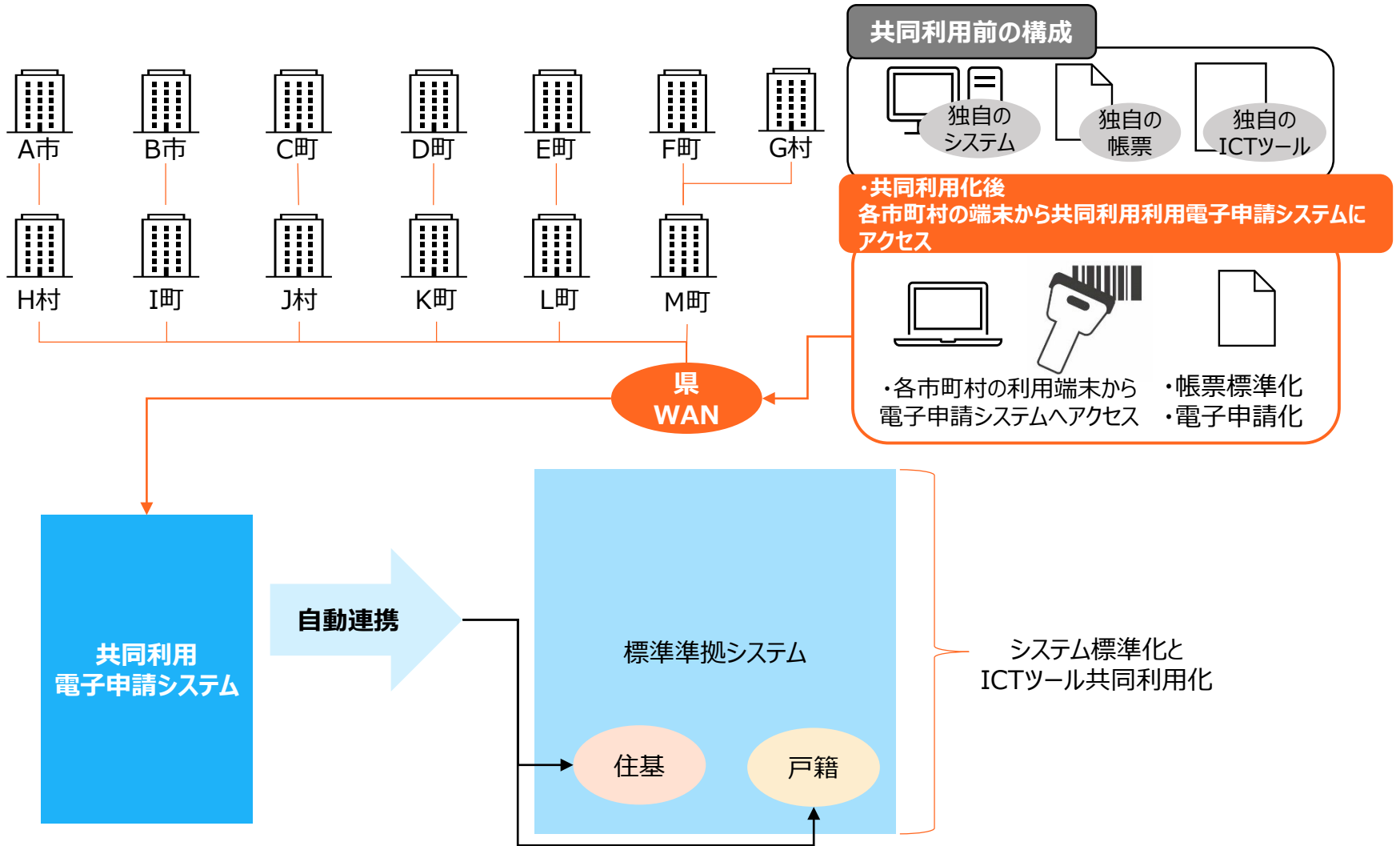
4.3 共同利用化に向けたステップ（提言）

■ Phase3では、近隣自治体全体最適化を目指し、業務標準化、共同利用モデル構築を実施。



4.4 異動届全体共同利用イメージ

- 異動届全体のシステム共同利用イメージは以下のとおりです。各市町村から同一の電子申請システムへアクセスし、各市町村の基幹システムへ自動連携することを想定。

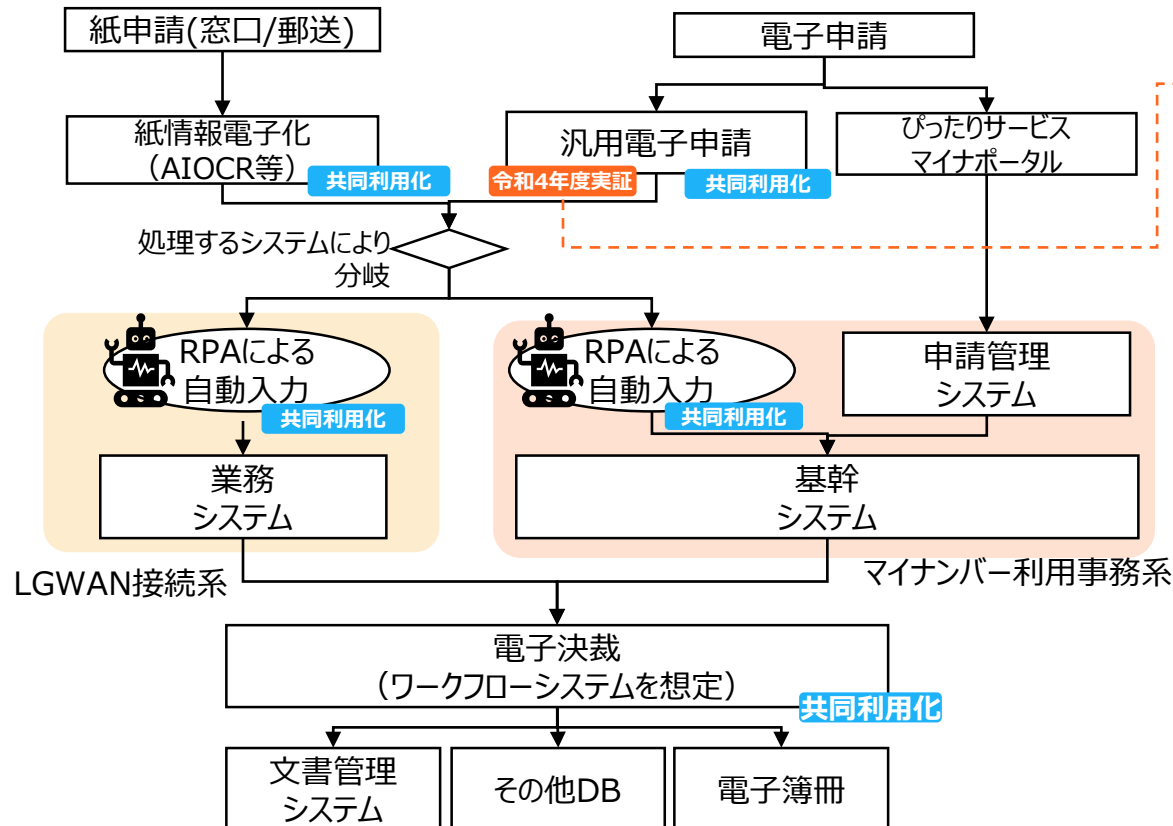


4.5 全体総括（紙と電子申請の併用モデル）

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

共同利用モデル

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



令和4年度の取組み

令和4年度実証

・死亡届に付随する後続手続き業務のワンストップ受付

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

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

共同利用の効果

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

4.6 全体総括（事業の成果）

■ 本事業の成果概略と総括は以下のとおり。

1 標準業務フローの構築とその過程で判明した課題（2章、P.21・45参照）

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

2 課題解決施策の方向性の立案（2章、P.21・45参照）

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

3 実証実験の実施と効果推計（3章、P.75～参照）

- (1) 電子申請システムを活用した転記機能を導入した場合の削減時間推計
 - ア 窓口処理時間が合計74.5分から16.3分まで削減（約78.0%）
 - イ 住民の待ち時間が合計48.3分から8.7分まで削減（約81.9%）
（事前申請作業時間を含めても、合計23.6分まで削減（約51.1%））
- (2) 電子申請システム導入の費用対効果を試算
 - ア 単独導入では、小規模自治体（人口1万人以下）における費用対効果は5年経過してもマイナス
 - イ 共同利用の場合、小規模自治体においても費用対効果は1年でプラス

4 全体総括（本章、P.102～）

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