

地方自治体における業務の標準化・効率化に関する研究会（第4回）

議 事 次 第

平成26年8月27日（水）

14:00～16:00

三鷹市公会堂多目的会議室B

（議事次第）

1. 開会
2. 現地視察・説明（三鷹市）
3. 松下委員発表
4. 閉会

（配付資料）

- 資料1 三鷹市における窓口サービス向上に向けた取り組みについて
（土合委員提出資料）
- 資料2 業務標準化とパッケージシステム
（松下委員提出資料）

三鷹市における窓口サービス向上に向けた取り組みについて

地方自治体における業務の標準化・効率化
に関する研究会視察資料



市民部市民課
平成26年8月27日

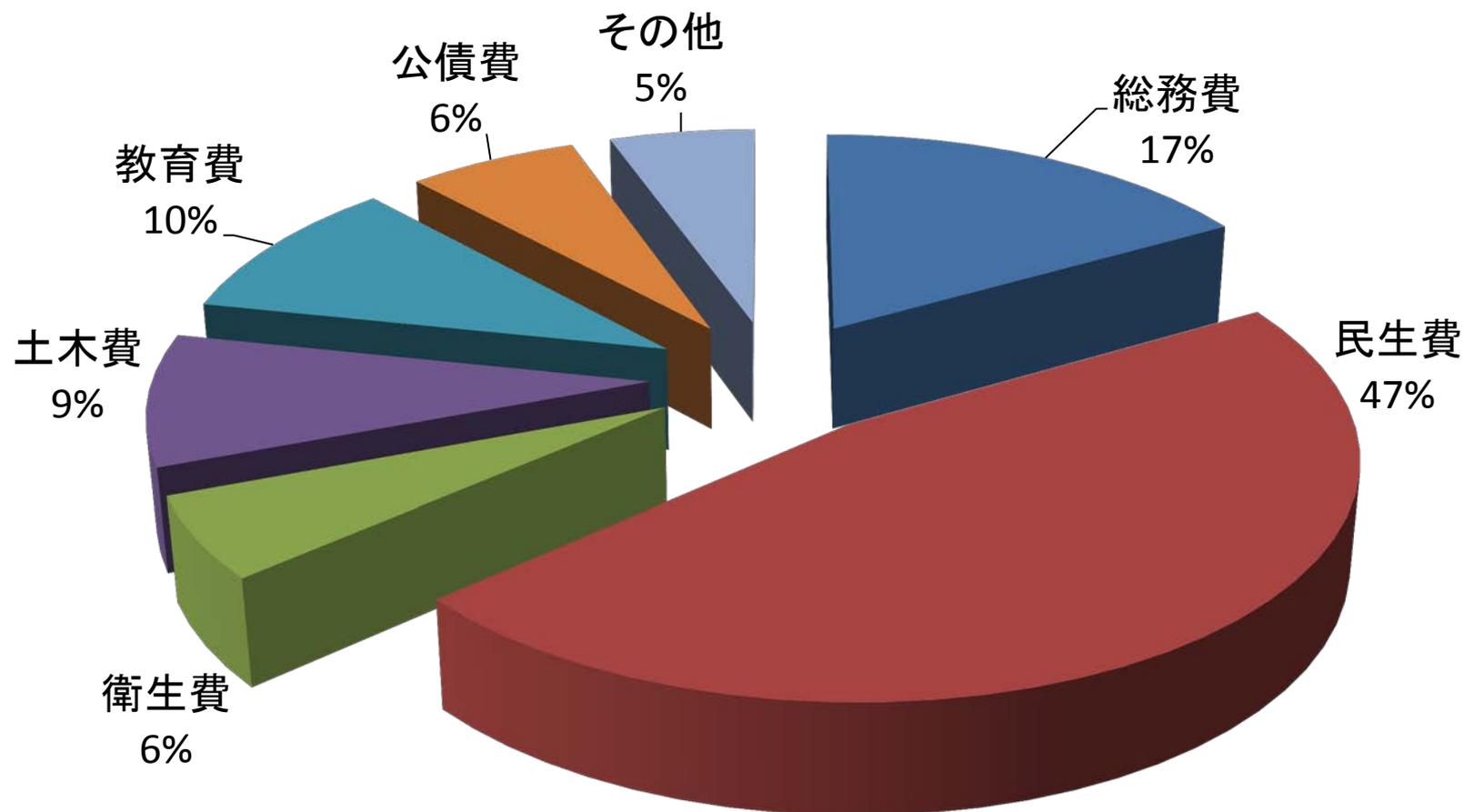
三鷹市の位置



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

市民1人あたりの一般会計歳出予算

平成26年度 市民1人あたりの歳出予算割合



(平成26年度施政方針・予算概要より)

(一般会計歳出額 368,528円/市民1人あたり)

総合窓口・市政窓口・自動交付機の様子

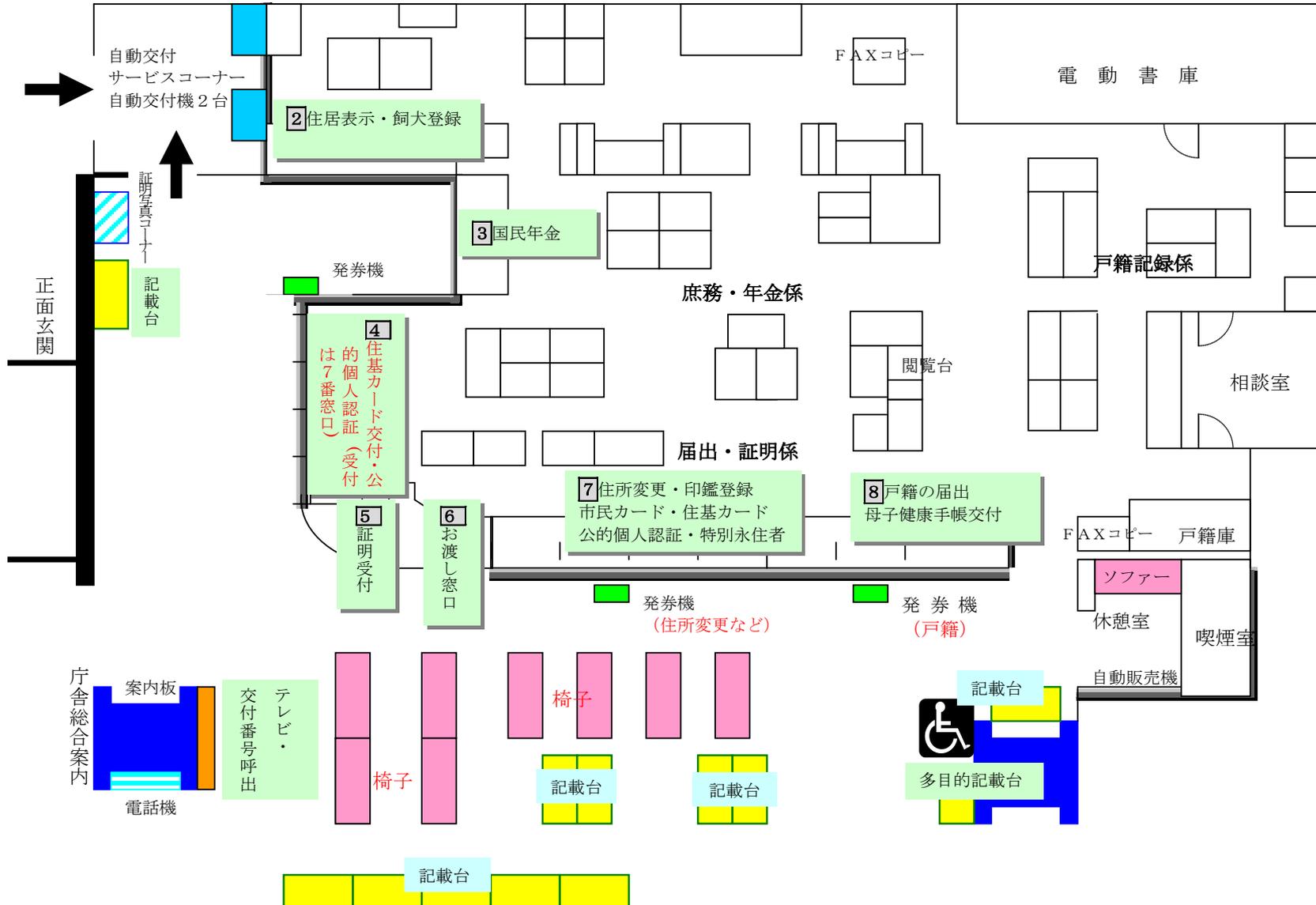
総合窓口：H11～ 三鷹駅前市政窓口：H17～（毎週土、第2,3,4日曜日開館）
自動交付機：H8～



市役所市民課 上：証明発行 下：異動受付

上：三鷹駅前市政窓口 下：自動交付機

総合窓口のレイアウト



総合窓口に関する対応について①

総合窓口導入までの経過

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

総合窓口に関する対応について②

総合窓口の概要（H11～）

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

総合窓口に関する対応について③

総合窓口の効果

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

総合窓口に関する対応について④

今後の課題

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

総合窓口に関する対応について⑤

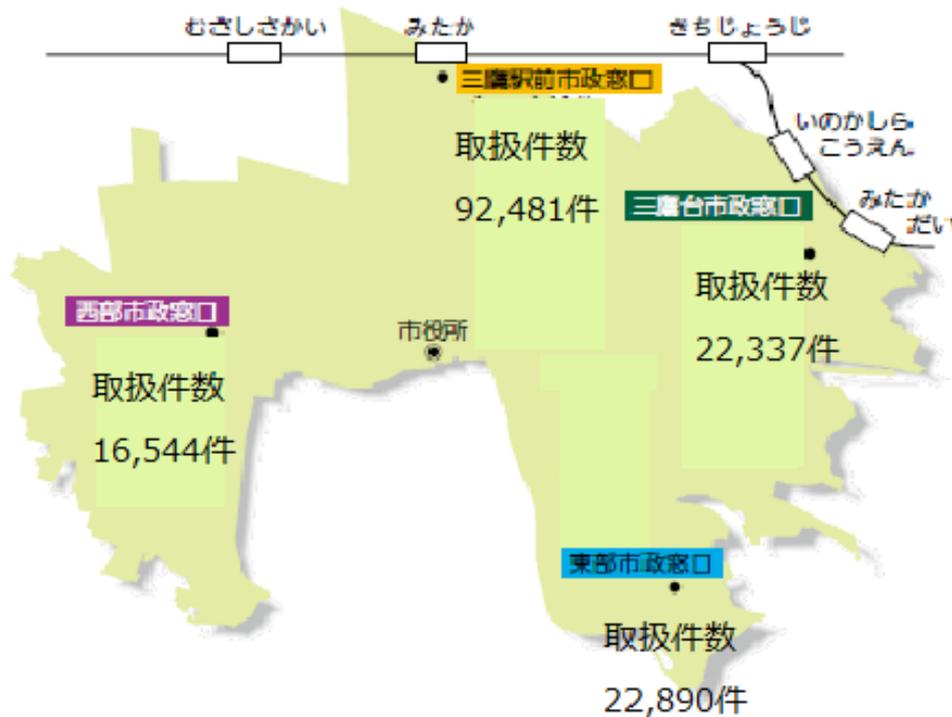
業務の標準化・効率化の観点から

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

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

市政窓口の概要②（取扱件数、委託時期）

各市政窓口取扱件数（平成25年度）



各市政窓口委託開始時期

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

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

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

自動交付サービスの概要②

年度別件数

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

コンビニ交付に係る経過

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

証明書等コンビニ交付に係るスケジュール（平成21年度）

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

コンビニ交付の課題

1 住基カードの普及促進

(1)市民カード普及率・・・52%

(2)住基カード普及率・・・12%

2 証明書の種類の拡大(H22.2開始、H24.2戸籍、税追加)

(1)住民票の写し

(2)印鑑登録証明書



(3)戸籍関係

(4)税関係

3 初期投資とランニングコスト

(1)証明書発行サーバのパッケージソフトの利用

(2)証明書発行サーバのクラウド型サービスの利用

(3)参加自治体の増  負担金の減

(4)参加コンビニ業界の増  手数料の減

住民基本台帳カードと三鷹市民カード

住民基本台帳カード



平成15年より



三鷹市民カード等



平成8年より



昭和50年より

コンビニ交付実績

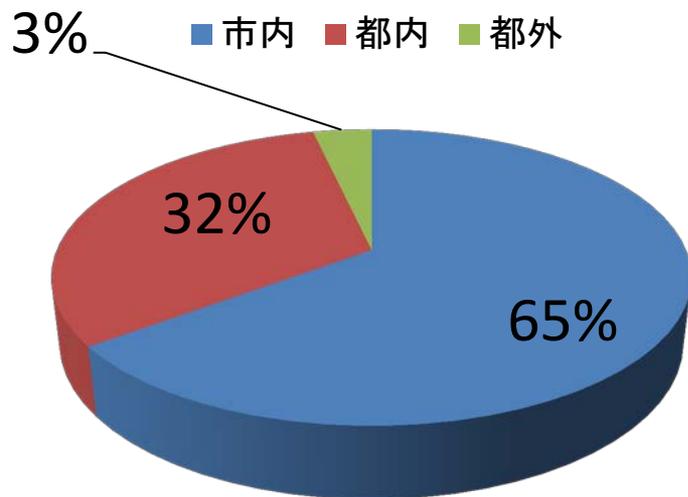
証明書コンビニ交付実績

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

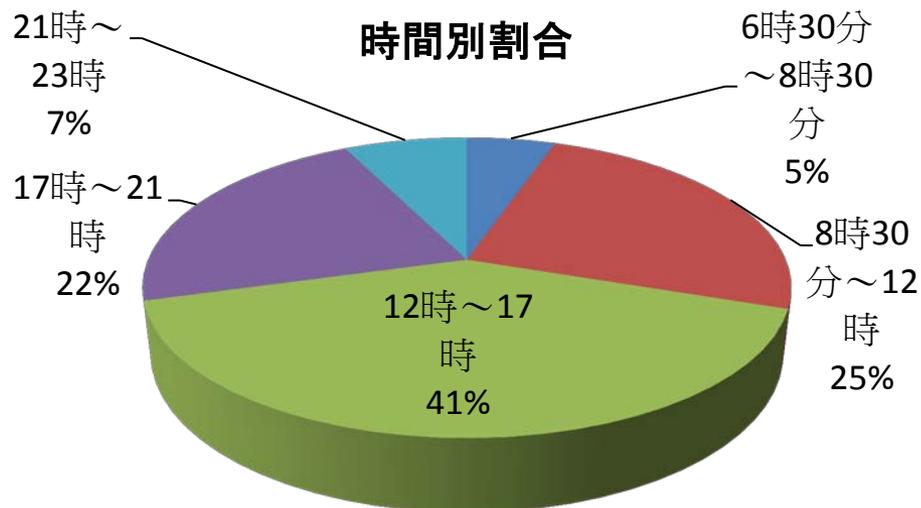
★ 平成22年2月2日～コンビニ交付開始 住民票の写し・印鑑登録証明書

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

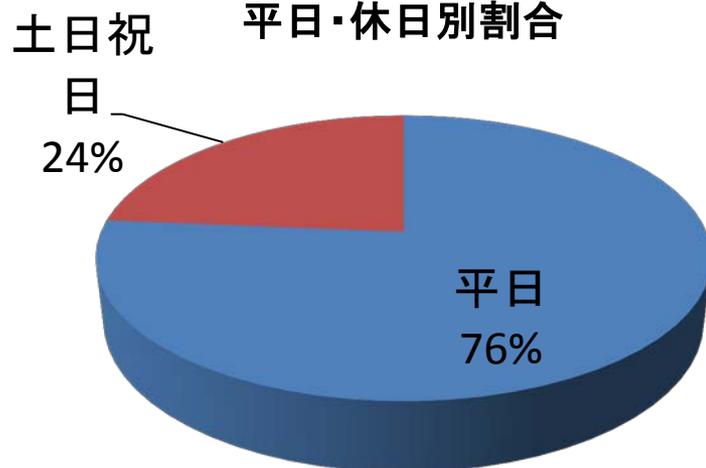
場所別割合



時間別割合



平日・休日別割合



住基カード臨時申請窓口風景



【申請受付】



【申請書記載台】



【顔写真撮影】



【カード交付窓口】

住民基本台帳カードの交付状況

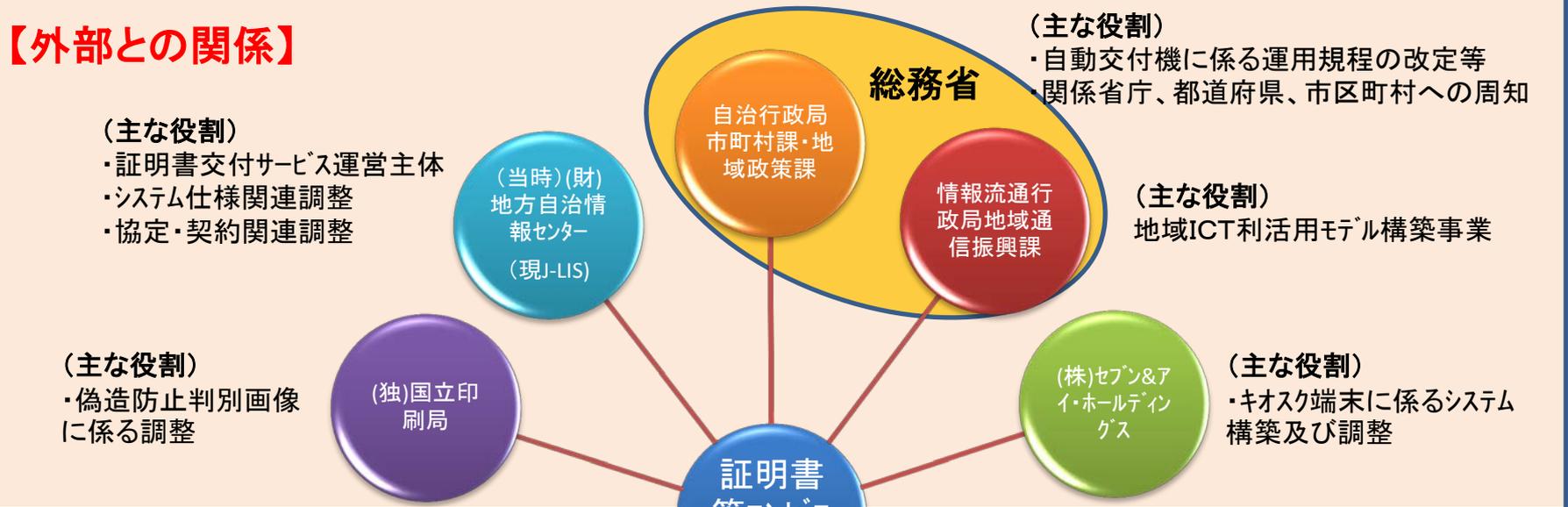
年度	交付枚数	人口	人口比
18	785	172,940	1.3%
19	1,630	175,009	2.1%
20	1,579	176,210	2.8%
21	4,994	176,820	5.3%
22	8,011	176,462	9.32%
23	4,562	176,760	11.22%
24	2,336	179,938	11.73%
25	2,573	180,570	12.29%

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

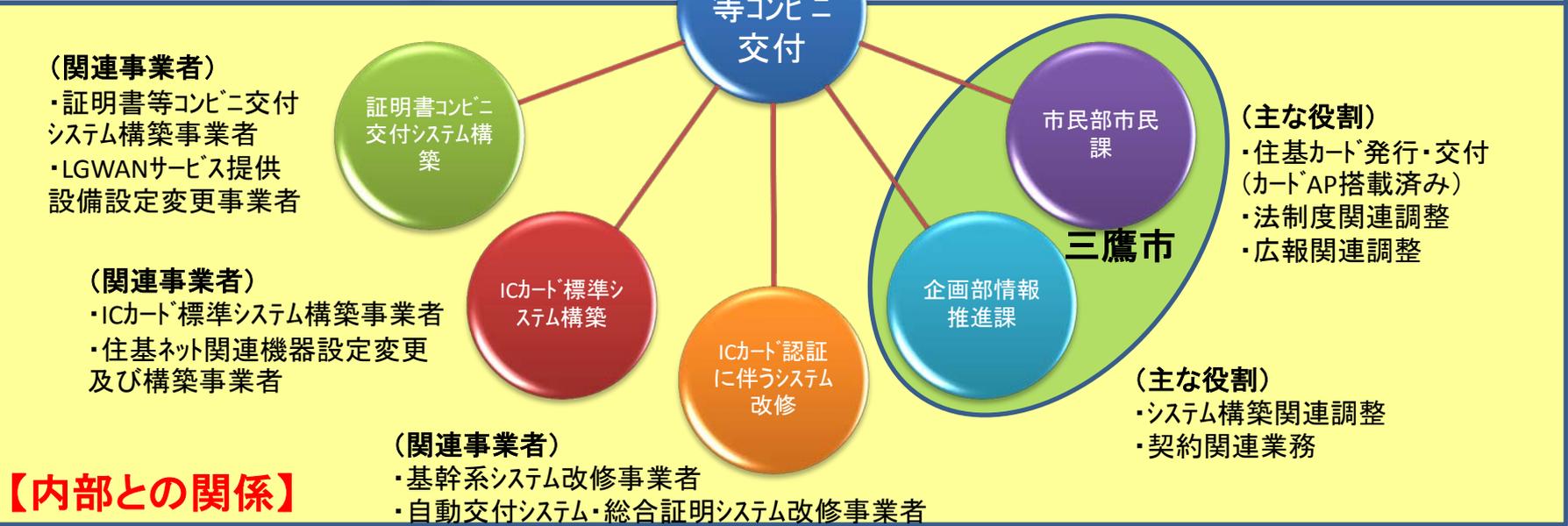
住基カード無料交付期間の申請は、約15,000件となった。(平成22年1月～平成23年3月)

証明書等コンビニ交付に伴う関係図

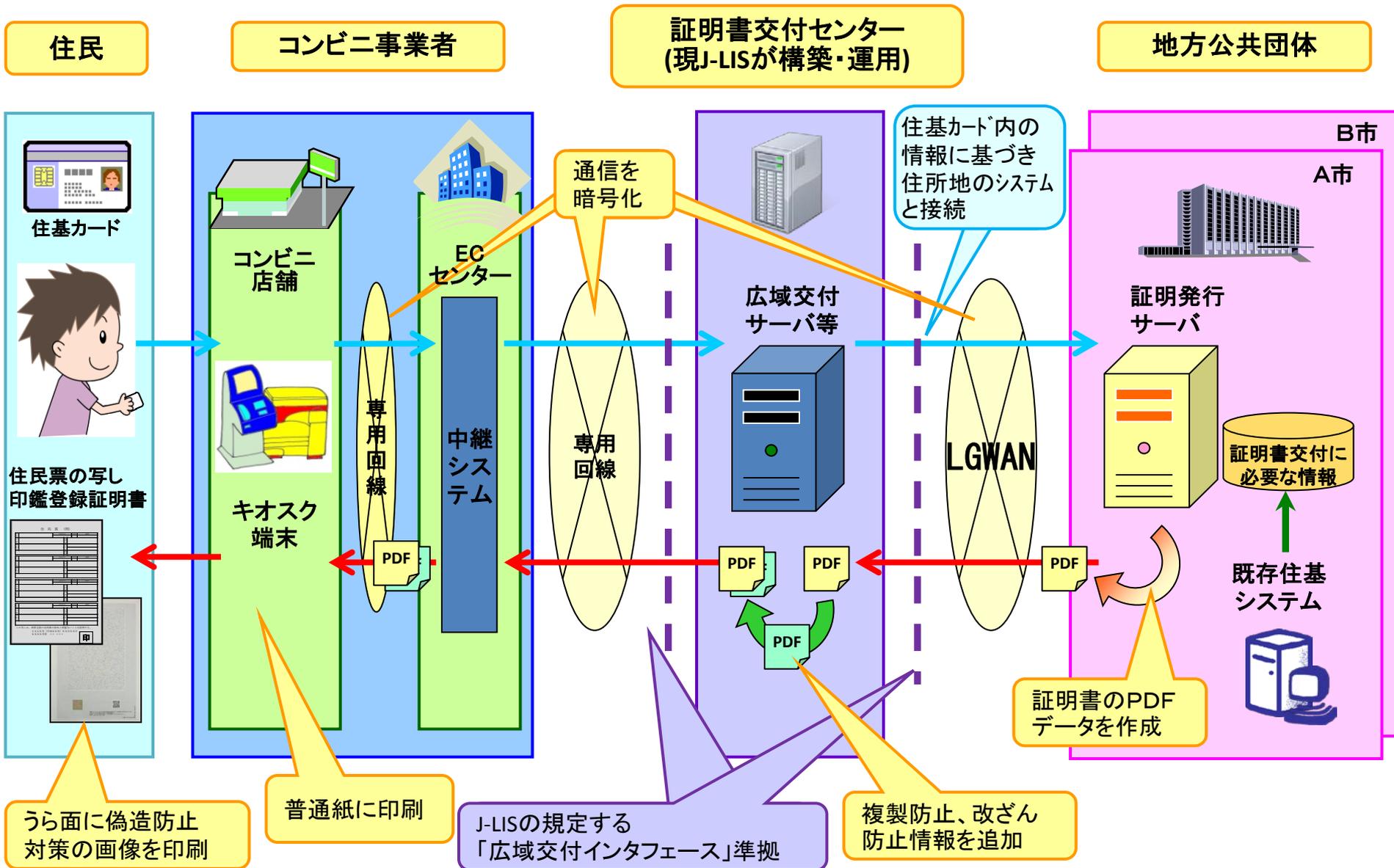
【外部との関係】



【内部との関係】



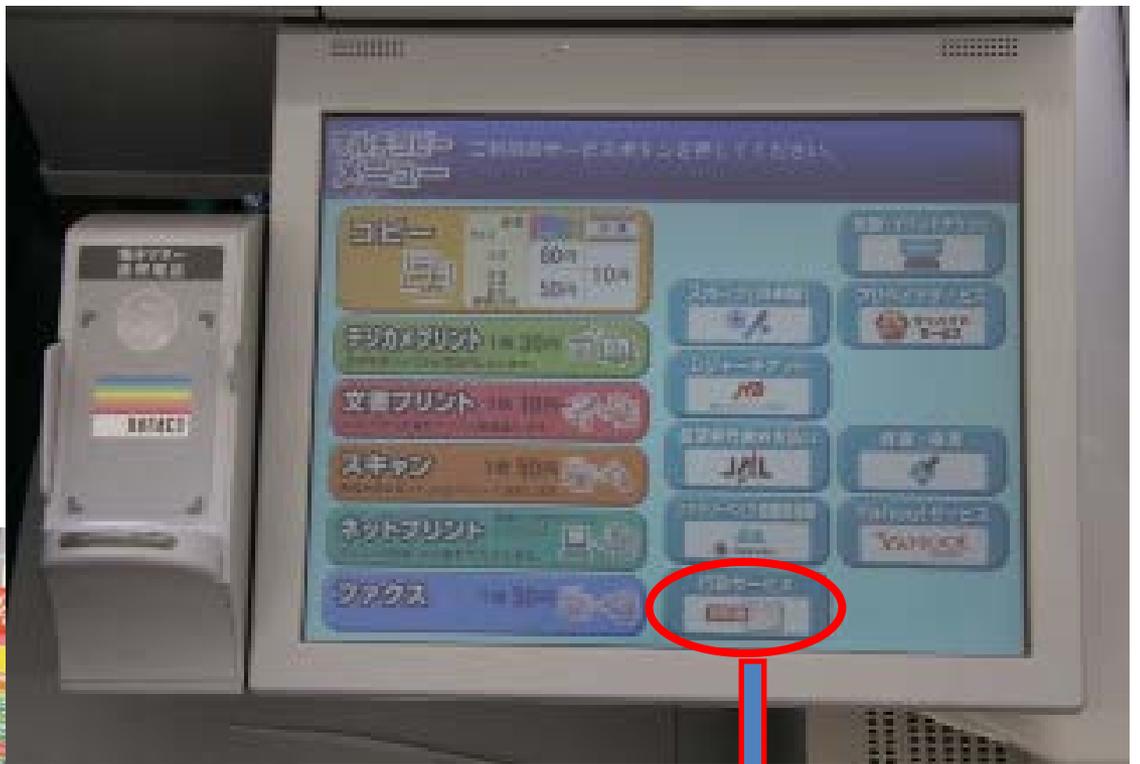
コンビニにおける証明書等の交付の概要



キオスク端末の操作イメージ

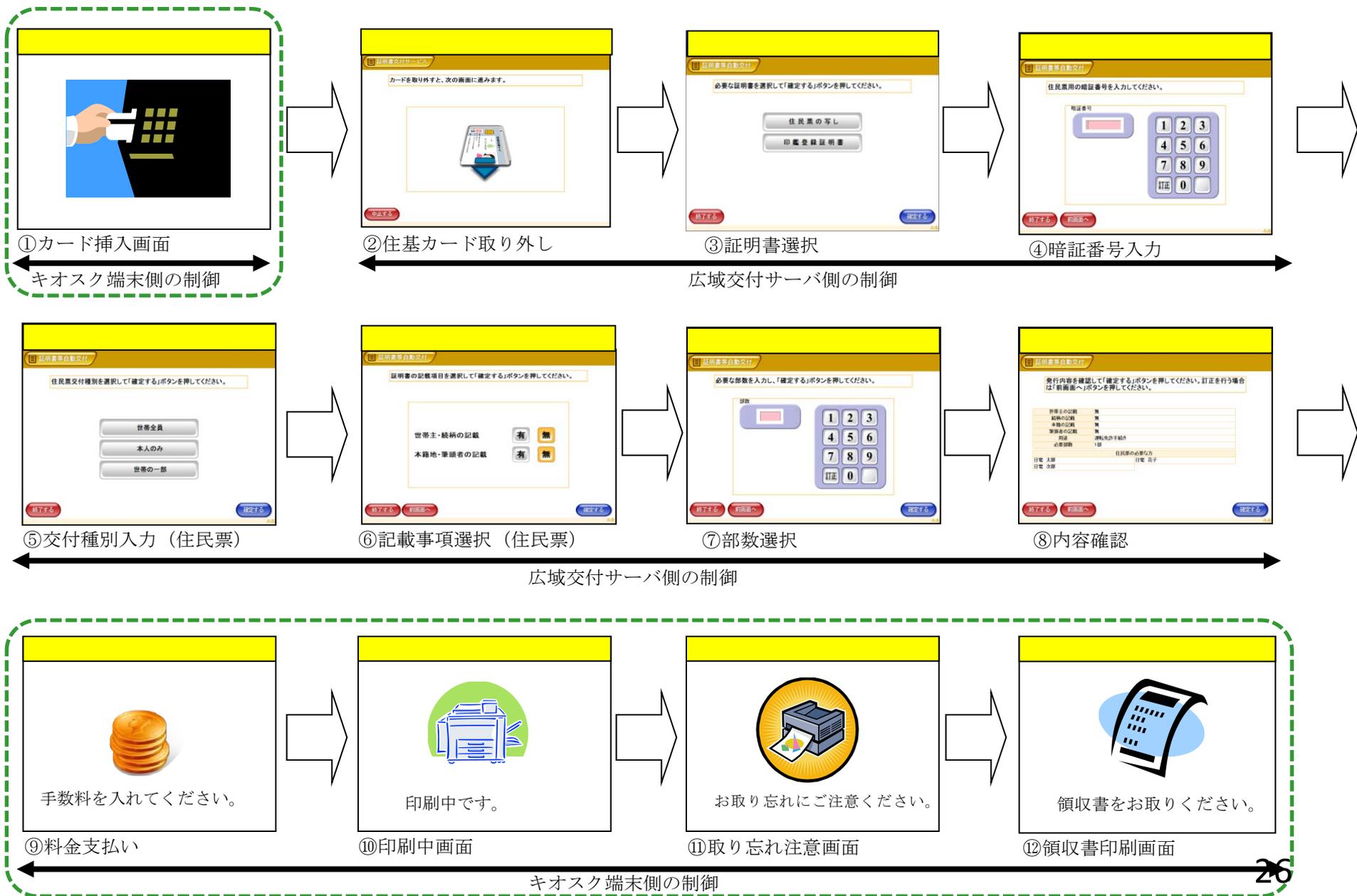
[出典:J-LIS]

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



キオスク端末の画面遷移

[出典: LJ-LIS]



業務標準化とパッケージシステム

平成26年8月27日

株式会社TKC 地方公共団体事業部
番号制度対応推進室 松下 邦彦

1. TASKクラウドサービス (1)

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

基幹系サービスは55団体で利用

(今年度稼働予定団体含む)

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

業務継続性確保へ共同で基幹系クラウド化!

- 大阪府四條畷市 様 (人口: 5.6万人)

大阪府で初となる基幹系クラウド化!

- 栃木県足利市 様 (人口: 15万人)

ホストコンピュータからの基幹系クラウド化!

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

他団体の後のりを前提に、基幹系クラウド化!

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

日本最大規模の基幹系クラウド共同利用!

- 千葉県白子町 様 (人口: 1.2万人)

LGWANの利用による基幹系クラウド!

- 奈良県基幹システム共同化検討会 様
(4市2町、人口: 22万人)

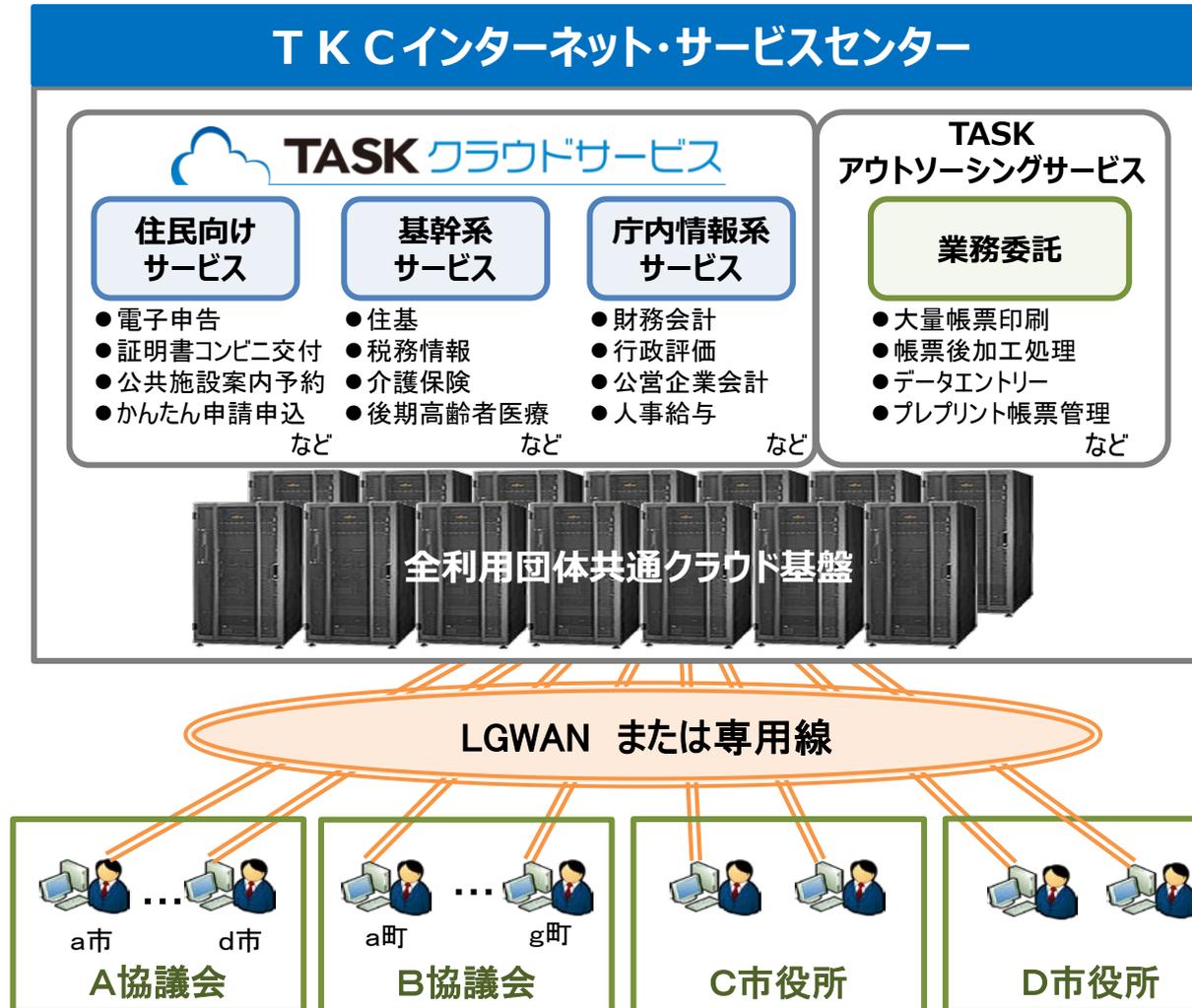
LGWANの利用による水道事業企業会計システムの共同利用!

(平成26年5月1日現在)

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

1. TASKクラウドサービス (2)

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



2. 市町村規模別の特性

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

表：市町村規模別の特性

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

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

5. カスタマイズの削減

○対応必須のカスタマイズ

- ・他社システムとのデータ連携 ※地域情報プラットフォームは使われないことが多い
- ・現状の住民サービスを維持するためのもの
 - 固定資産の評価額、課税標準額の端数処理 ※処理の詳細が標準化されれば共通化可能
 - 固定資産の課税明細の項目（市民への説明） ※表示項目が標準化されれば共通化可能
 - その他、住民への発布物

○標準化が望ましいもの

- ・帳票全般（項目、レイアウト）

○カスタマイズ削減に必要な措置

- ・帳票の標準化
 - 現在標準化されているのは、給与特徴税額通知、給与報告書、等
 - 確定申告書は一種類だが、地方税申告書は市町村ごとに異なる
- ・データ形式の標準化
 - 印影イメージデータ
- ・事務や情報システムを前提にした法令規則
 - 計算処理は、式や擬似的なプログラム言語で提示できないか？
- ・「あればいい」ではなく「不可欠である」項目のみカスタマイズする意識の涵養
 - 業務効率向上・住民サービス向上に資するのか？
 - それは他の自治体でも役立つのか？

6. 番号制度と業務標準化

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

7. 小規模自治体の情報主管部門

○地方情報管理概要から（総括資料 第6表 情報主管課職員数）

(2) 人口段階別（市および特別区。指定都市を除く。）

	1 団体当たり 所属職員数 (B) / (A)
50万人以上	25.6
40万～50万人未満	19.7
30万～40万人未満	17.6
20万～30万人未満	12.9
10万～20万人未満	7.7
15万～10万人未満	5.2
5万人未満	4.4
合計	7.1

(3) 人口段階別（町村）

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

・情報システム担当者は実際には少ない

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

8. 論点

○小規模自治体の業務標準化

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

○適度な競争環境

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

○大規模自治体の業務標準化

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

9. 補足

