

- 業務プロセス・システムの標準化について、住基関連事務を取り上げ、指定都市・中核市等に特有の課題はあるのか、また、あるとすればどのようなものを整理するために、事務局において、指定都市・中核市等のシステム及びそのカスタマイズ、業務プロセス、帳票等の類似・相違を把握する取組を実施。
- 具体的には、事務局において、一部の指定都市・中核市等の市民窓口担当・情報担当の協力を得て、現状の整理を行うとともに、業務プロセスやシステムの比較を実施し、標準化とした場合の実務上の課題を検討。

検討方法

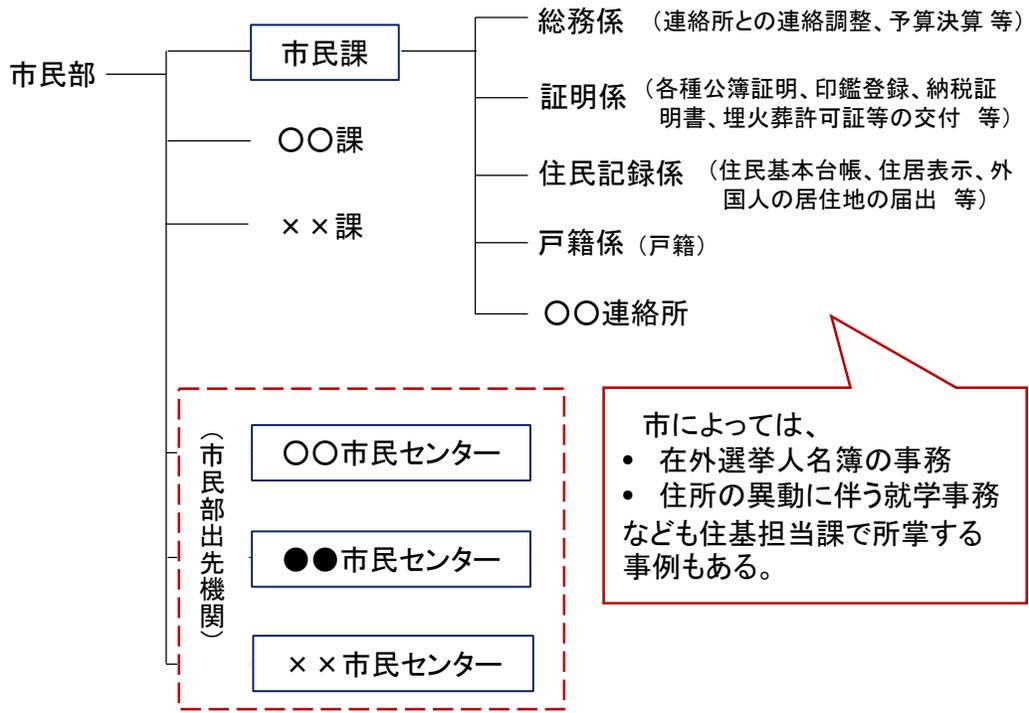
- 2018年10月4日から10月16日にかけて、総務省行政経営支援室・地域情報政策室の担当者から、複数自治体(指定都市3市、中核市等5市)の市民窓口担当・情報担当に対し、各団体1～5時間ずつのヒアリングを行った。
※ 自由闊達・率直な意見交換を行うため、自治体には匿名を条件にヒアリングに参加していただいた。また、組織としての立場にとらわれず、率直な意見を述べていただくようお願いした。
- 具体的には、住基担当課の組織図、事務分掌、業務プロセス等を団体ごとに比較し、取り扱う業務や組織体制に差があるかどうかを確認した。
- 続いて、住民記録システム等(印鑑登録システムを含む。)のカスタマイズそれぞれ(資料12参照)について、内容と必要性を聴取し、どうしても必要なカスタマイズかどうかを議論した。
- 最後に、標準化とした場合の課題等について自由に意見交換した。

参加団体 指定都市(人口:約70万~):3市、中核市等(人口:約20~70万):5市

住基関係事務の内容、組織図、事務分掌、業務プロセス等①

○ 住基担当課は、通常、自治体の住民記録システム等を使用し、転入・転出届の受付・審査、転出証明書の発行、住民票の写しの交付、マイナンバーカードの交付等の事務を実施している。ただし、団体によって住所の異動に伴う就学事務を扱うかなど所掌が異なる部分もある。

中核市等(一例)

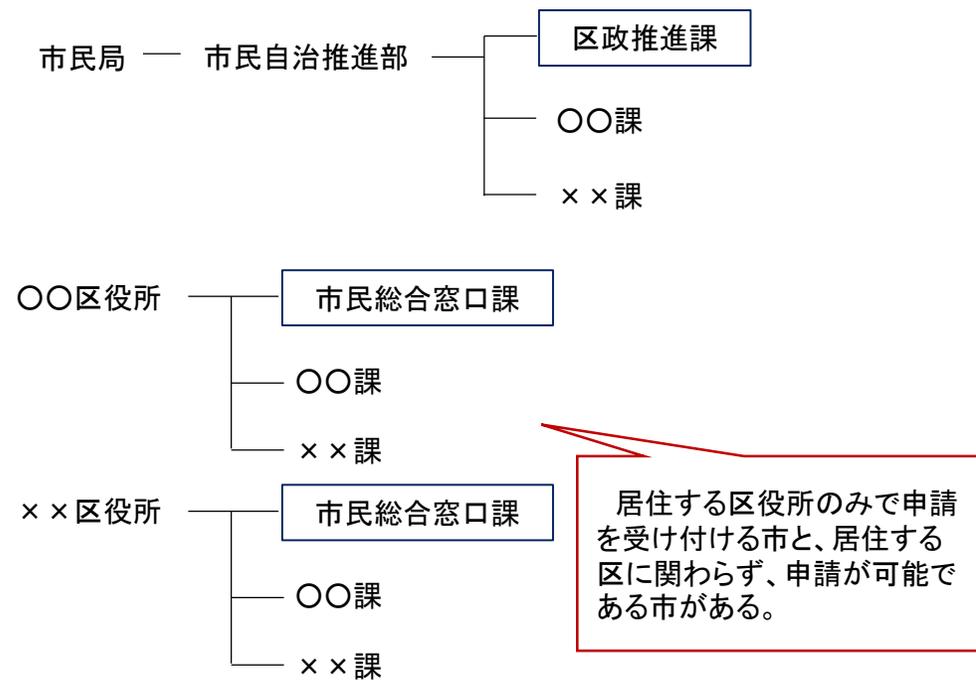


市によっては、

- 在外選挙人名簿の事務
- 住所の異動に伴う就学事務なども住基担当課で所掌する事例もある。

市によっては、市民センター・出張所について、住基担当課と並列ではなく、住基担当課の配下に位置づけられている事例がある。

指定都市(一例)



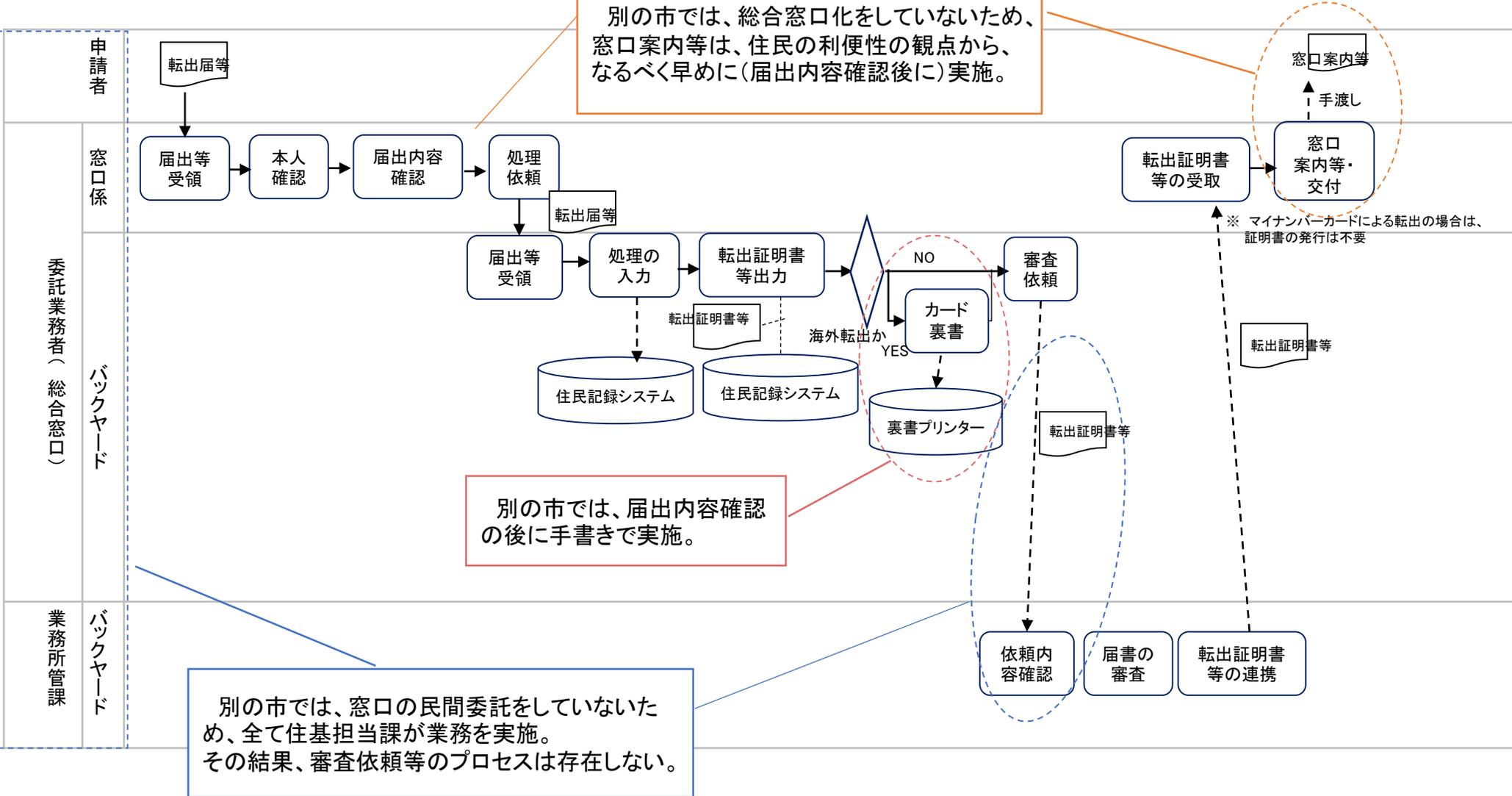
居住する区役所のみで申請を受け付ける市と、居住する区に関わらず、申請が可能である市がある。

総合窓口となっている場合、区役所の市民課担当において、国民年金、介護保険の申請受付等も実施。

住基関係事務の内容、組織図、事務分掌、業務プロセス等②

○ 住基関係の業務プロセスについては、指定都市で区役所があることに伴う差異を除けば、ほぼ差異はなかったが、民間委託をしているか、総合窓口を実施しているかで、一部異なる部分があった。

転出届の業務プロセスの一部(例)



指定都市・中核市等における住民記録システム等のカスタマイズ①

指定都市・中核市等に特有・顕著なカスタマイズの事例

① 区役所・出張所等の組織の違い

- 指定都市における区役所ごとの事務範囲の差異や、中核市等における支所や出張所と本庁の事務範囲の差異等により、業務プロセスに差異が生じている。

事例

- パッケージによっては、指定都市の「区役所」にあたる概念がないため、カスタマイズを実施。
- 区役所や支所・出張所によって、業務の権限が異なることによりカスタマイズが必要。

(例:A市では、パッケージの仕様と同様、受付・審査とも本庁・出張所の双方で実施しているが、B市では、受付のみを支所や出張所で行い、審査は本庁で行う 等)

論点

- ✓ 市ごとに本庁と区役所・出張所の事務分担が異なることをどう考えるか。

② 処理件数が多いことによる機能の追加

- 事務の効率化や、より処理のしやすい画面遷移の構築等のために、パッケージにはない便利機能を追加している。
- 性質上、指定都市・中核市等にのみ当てはまるものではないが、指定都市・中核市等では相対的に処理件数が多いため、より1件当たりの事務の効率化の要請や体系的にミスを防止する要請が強い。

事例

- パッケージでは、転出証明書に個人番号カードの有無を記載する欄がないが、同欄があった方が転入先市町村にとって便利であるため、同欄を追加するカスタマイズを実施。
※本来、個人番号カードがあれば紙の転出証明書の発行は不要だが、個人番号カードを持参することを忘れた人がいた場合の対応。
- 繁忙期で決裁件数が多い場合に、複数明細をまとめて決裁処理できるようにカスタマイズを実施。
- パッケージでは、住民記録照会画面から住民票発行画面に移る際に、いったん一つ上の画面に戻らなければならないが、煩雑なので、直接、画面を移れるようカスタマイズを実施。

論点

- ✓ 便利機能をどの程度活用するのか、費用対効果を検討するべきではないか。
- ✓ 一方で、真に必要な便利機能であるならば、大規模な自治体向けには、その業務量を考慮して、パッケージに盛り込んでいく対応が必要なのではないか。

指定都市・中核市等に特有・顕著でないカスタマイズの事例

【参考】カスタマイズ一般の抑制方針については、
今後、「地方公共団体のクラウド導入におけるカスタマイズ抑制等に関する検討会」で整理。
※ ここではあくまで一例を示すもの。

① 文言・体裁の修正

- 過去との連続性を重視して、パッケージの各種証明書等の様式の文言・体裁を修正する。

事例

- パッケージでは、帳票に「上記の事項は、住民票に記載された事項と相違ないことを証明します。」と表示されるが、「上記の事項は、住民票の原本に記載されていることを証明する。」と表示されるようにカスタマイズを実施。
- 印鑑登録証明書のパッケージでは、A4縦だが、A4横で発行されるようカスタマイズを実施。
- 備考欄の「職権修正等での事由ごとの方書修正の記載方法」について、パッケージでは「方書『…』から『…』へ職権修正」と表示されるのを、「職権修正、方書『…』から『…』へ修正」と表示されるようカスタマイズ。

② 他のシステムとの連携

- 住民記録システム等が他のシステム(例:介護、地方税など)と連携する必要がある場合。

事例

- A市では、システム間の連携基盤が地域情報プラットフォーム準拠ではないため、他システムと連携させるため、住民記録システムにカスタマイズを実施。
- 国保システムや税システムなど他のシステムと連携するに際して、地域情報プラットフォームでは連携できないデータも連携できるようにするためにカスタマイズを実施。(特に異なるベンダ間)
- 市民住宅向けの住宅管理システムと住民記録システムについては、同一ベンダであるが、一方のシステムが古いため、情報連携ができない状況であり、カスタマイズを実施。
- 住民記録システムのOSにLinuxを採用しているが、福祉系システムのOSにはWindowsを採用しているため、カスタマイズを実施。
- 異なるシステムで異なる文字コードを使っているため、文字コードを互換させるためにカスタマイズを実施。

指定都市・中核市等に特有・顕著でないカスタマイズの事例

③ 住基担当課の事務範囲の違い

- 住基以外の業務(例:税や選挙等)であっても、住民記録システム等を使用して業務を行う場合、住基担当課で業務をしている。

事例

- 介護受給資格証明書は、パッケージでは介護システムから発行できるが、A市においては住基担当課が発行することから、住民記録システムから発行できるようカスタマイズを実施。
- 軽自動車税申告書の添付書類として必要な住所証明書は、パッケージでは税務システムから発行できるが、A市においては住基担当課が発行することから、住民記録システムから発行できるようカスタマイズを実施。
- 特定優良賃貸住宅居住者の住民票情報を住民記録システムから発行できるようカスタマイズを実施。

④ 独自の条例による違い

- 市町村の条例において、独自の規定を設けたり、法令以上に規制を強化したりすることで生じる場合。

事例

- 印鑑登録証明書の発行年齢について、一般的には15歳未満不可であり、パッケージもそうなっているが、条例において14歳未満不可としているため、カスタマイズを実施。
- 市出張所設置条例では、住民票の管区が出張所ごとに定められ、各出張所は管区の住民票に最終責任を負うこととされている。各出張所が、自ら最終責任を負うこととなる住民票の確認作業を行うため、エラーリストが管区ごとに出力されるようカスタマイズを実施。

⑤ 統計業務への活用

- 都道府県や市町村が独自の統計に活用するために、カスタマイズを実施。

事例

- 県から特定の団地の世帯数、男女別の人数情報を毎月報告することを求められているため、その情報を出力するためにカスタマイズを実施。
- 市独自で住民基本台帳人口を半年に一度公表する作業があり、その情報を出力するためにカスタマイズを実施。

介護分野の業務プロセス・システムに関する指定都市・中核市等同士の比較検討①

- 介護分野について、住基分野と同様、業務プロセス・システムの標準化について、指定都市・中核市等に特有の課題はあるのか、また、あるとすればどのようなものを整理するために、事務局において、指定都市・中核市等のシステム及びそのカスタマイズ、帳票等の類似・相違を把握する取組を実施。
- 具体的には、一部の指定都市・中核市等の介護事務担当・情報担当の協力を得て、現状の整理を行うとともに、システムの比較を実施。

住民記録システム等のカスタマイズの事例については、基本的に介護システムでも同様に見られた。

指定都市・中核市等に特有・顕著なカスタマイズの事例

① 区役所・出張所等の組織の違い

(例)

- パッケージでは仮徴収の算定は年度毎で処理するため4月以降でないと処理できないが、外部委託しているが件数が多いこと及び普通徴収の仮算定の結果と同時に通知を行いたいため、前年度の3月に仮徴収額変更の処理が行えるようにカスタマイズを実施。
- 小規模多機能型居宅介護保険を登録する時、条件によりエラーチェックできるようにカスタマイズを実施。

② 処理件数が多いことによる機能の追加

指定都市・中核市等に特有・顕著でないカスタマイズの事例

① 文言・体裁の修正

文言・体裁の修正の中にも、自治体が独自で変更できるようなものだけでなく、業界団体等の外部とのやりとりに起因するものもあった。

(例)

- 国保連ごとに様式が異なるため、主治医意見書作成料請求明細書を県版書式で出力できるようカスタマイズを実施。

② 他のシステムとの連携

(例)

- 障害福祉システムへ介護の利用者負担額、高額サービス費支給額を連携するため、カスタマイズを実施。

指定都市・中核市等に特有・顕著でないカスタマイズの事例

③ 担当課の事務範囲の違い

(例)

- パッケージでは滞納管理については、滞納管理システムで対応する想定としているが、当市では徴収が困難な案件以外については、介護担当課で対応するため、介護システムに滞納管理機能を追加するカスタマイズを実施。

④ 独自の条例による違い

⑤ 統計業務への活用

(例)

- 給付用の統計資料として、地区別や年齢別集計表等を作成するカスタマイズを実施。

⑥ 外部への情報提供

(例)

- 医師会等に意見書の認定結果を送付するため、認定二次判定結果の一覧を新規作成するカスタマイズを実施。
- 福祉用具受領委任一覧表や住宅改修受領委任一覧表を新規作成し、事業者へ送付するためにカスタマイズを実施。

住民記録システム等と異なる点

制度改正対応によるもの

介護保険制度の改正が多いため、システム導入時から法改正対応が重なり、カスタマイズが発生している。
⇒ カスタマイズを既に実施している箇所に対して、制度改正対応により更にカスタマイズをする例が多い。

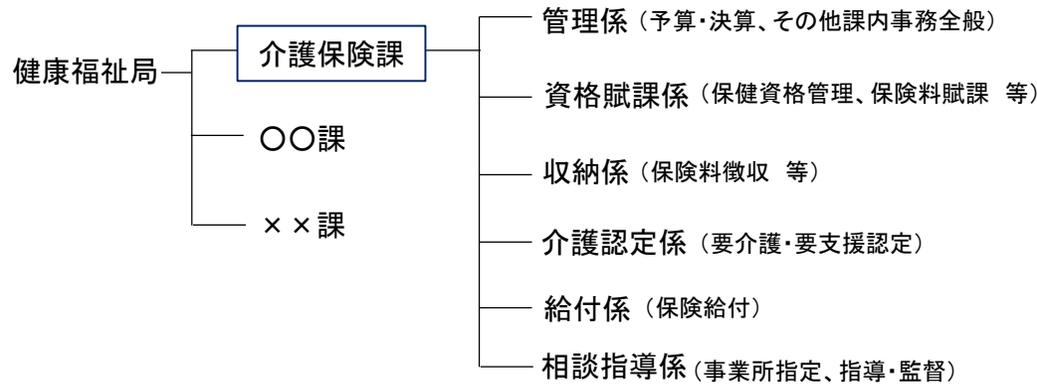
外部の団体との関係に起因するもの

医療機関や介護サービス事業者、国民健康保険団体連合会など様々な外部の団体との情報のやりとりがあることから、外部の団体との関係により、文言・体裁の修正や、情報提供用のデータの作成等が生じているケースが多い。

介護事務の内容、組織図、事務分掌

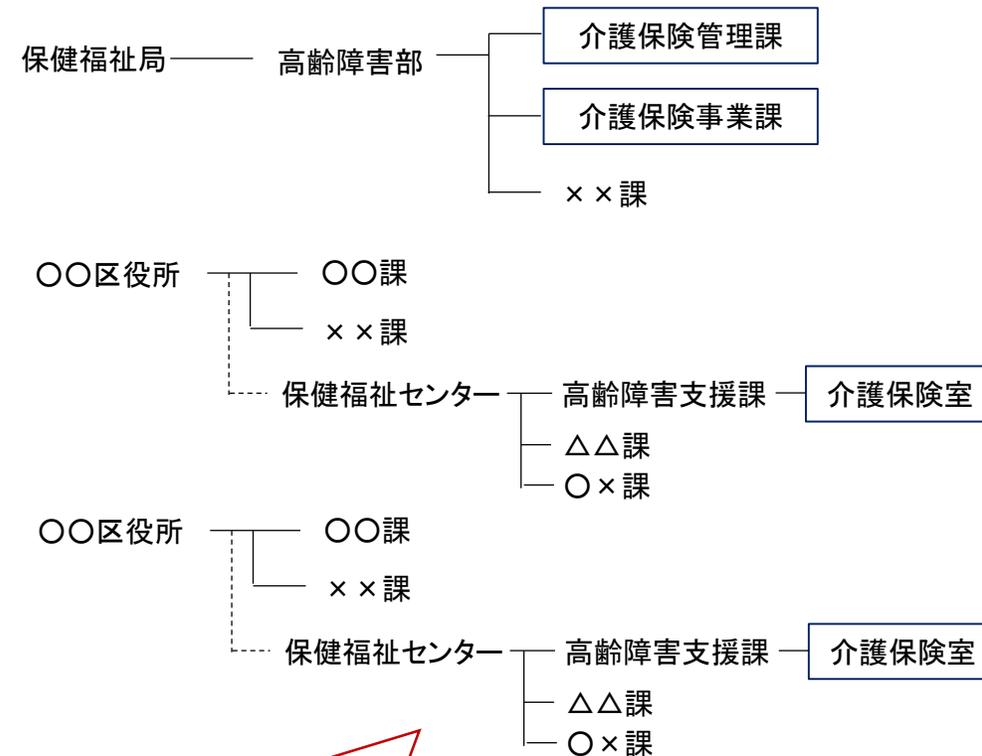
○ 介護保険担当課は、介護保険の資格認定、賦課、給付等に関する業務を実施。

中核市等(一例)



介護事務自体を、広域連合で実施しているという事例も見られた。

指定都市(一例)



区役所において、介護保険の認定や賦課等を実施。
区役所の介護保険の担当については、保健福祉センターがある場合や保健福祉課といった1つの課である場合がある。

介護分野におけるシステムの標準化について

- 介護保険の情報システムについては、住民記録システムと比較するとパッケージの規模が大きいため、住民記録システムと比較するとカスタマイズの規模は大きい。
- 一方で、実際にベンダ側がSE作業(設計・開発・テスト等)で必要となる作業量を比較した場合は、住民記録システムよりも少ないのではないかとの意見がある。

【A社の場合】

※ 住民記録システムのプログラム規模を100とした場合の介護保険システムの規模

自治体名	人口	住民記録システム			介護保険システム		
		要件数	パッケージ適合率	パッケージ規模	要件数	パッケージ適合率	パッケージ規模
A市	20万人	150	93%	100	570	89%	400
B市	25万人	440	89%	100	650	80%	400

※ パッケージ適合率は、機能及び帳票要件数に対してパッケージ対応可能な数(要件数)でもとめたもの。(一部数字は丸めている)

- A市は将来のシステム共同利用を見据え、カスタマイズ最小化をコンセプトとしたトップダウンの方針があり。
- B市は住記異動に伴い国保、介護、年金の資格異動や証発行を連動して行う総合窓口部門を設け、住民への一括窓口対応をしている。

✓ 介護保険システムのパッケージ規模は、住民記録システムの約4倍
⇒ そのために、介護保険システムは、住民記録システムと比較するとカスタマイズの規模自体も数・量ともに多くなる。

【B社の場合】

※ 主に人口40~50万の市のパッケージシステム適用事例を調査

- 介護保険システムと住民記録システムを比較した場合、カスタマイズの数(カスタマイズを実施した要素の数)は、
介護保険システム > 住民記録システム
- ただし、実際にベンダ側がSE作業(設計・開発・テスト等)で必要となる作業量[人月]を比較した場合は、
介護保険システム < 住民記録システム

□ カスタマイズの数が多くなる理由

- 外部向け帳票や機能等が多い。
- 業務範囲が広い。
- 賦課計算について、減免・分納など条例等で異なる。

※ 地域の事情により、減免等について細かい条件を定めていることから、カスタマイズをしなければならない事情もあるのではないかと。

□ 作業量が比較的少なくなる理由

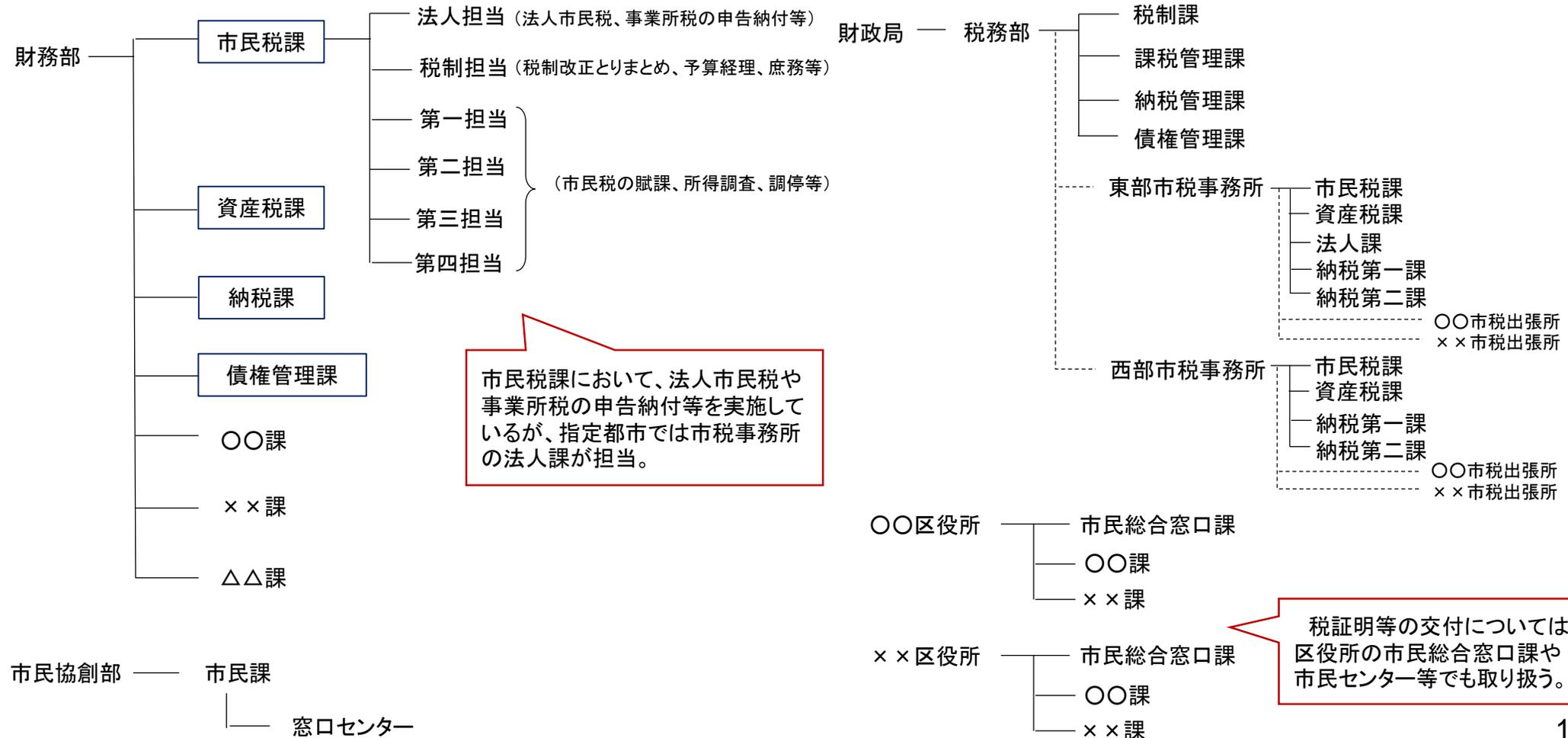
- 2000年の制度開始時に、システムを前提として制度設計がされたこと。
- 法改正が頻繁であり、ユーザー側もカスタマイズを避けがち

地方税関係事務の事務分掌とシステムの関係

○ 地方税関係事務について、指定都市では市税事務所が存在するが、中核市では本庁の税務担当課が業務を実施。

中核市等(一例)

指定都市(一例)



個人住民税システムの標準化について

- 個人住民税の情報システムについては、住民記録システムと比較するとパッケージの規模は2倍。
- 介護システムと比較するとパッケージ規模は1/2だが、カスタマイズ規模(総量)はほぼ同等。

【ベンダ調査に基づく自治体3団体の例】

※ 住民記録システムのプログラム規模を100とした場合の介護保険システム・個人住民税システムの規模

自治体名	人口	住民記録システム			個人住民税システム			介護保険システム		
		要件数	パッケージ適合率	パッケージ規模	要件数	パッケージ適合率	パッケージ規模	要件数	パッケージ適合率	パッケージ規模
A	50万	200	70%	100	500	70%	200	1100	70%	400
B	20万	150	93%	100	370	80%	200	570	89%	400
C	25万	440	89%	100	690	70%	200	650	80%	400

※ パッケージ適合率は、機能及び帳票要件数に対してパッケージ対応可能な数(要件数)でもとめたもの。(一部数字は丸めている)

	住民記録システム	個人住民税システム	介護保険システム
	カスタマイズ規模(総量)	カスタマイズ規模(総量)	カスタマイズ規模(総量)
3団体合計	1	3	3

※ 住民記録システムのカスタマイズ規模(総量)を1とした場合の介護保険システム・個人住民税システムのカスタマイズ規模(総量)。カスタマイズの件数だけではなく、カスタマイズの重さも考慮している。

住民税については、更改前のシステムの規模の踏襲や、RFPの記載の粒度・強度が細かい点が特徴。
⇒ そのために、住民税システムは、**カスタマイズの規模が大きくなっているのではないか。**

- 個人住民税に関するカスタマイズについては、総務省地域情報政策室の「地方公共団体のクラウド導入におけるカスタマイズ抑制等に関する検討会」での検討資料を基に、以下の整理を行った。

指定都市・中核市等に特有・顕著なカスタマイズの事例

① 区役所・出張所等の組織の違い

(例)

- 課税資料の取り込み時に出力されるチェックリストを確認する際に、担当地区グループ毎に分割しやすいように、住所コード、地区コード順に出力するカスタマイズを実施。

② 処理件数が多いことによる機能の追加

(例)

- 人口規模が大きくなることで、納税通知書不達による返戻があった際に必要となるデータ入力作業の効率化を求められることから、収納業務側で返戻情報を取り込むことができるよう納税通知書にQRコードを出力。
- 当初課税における各種チェックリストの確認について、合算エラーリストや扶養設定確認リストなどの出力分類を追加するカスタマイズを実施。(難しいエラーはベテラン職員が、簡単なエラーはそれ以外で対応できるように実施。)
- 納税通知書等の市民向け帳票の管理自体をシステム化。

個人住民税については、当初課税時における各種チェックリストの確認について、チェック対象となる課税資料の件数と職員数の関係によって仕事のやり方が決まる。

さらに、チェックの難易度により専門性の高い職員が確認するプロセスとするなど、市独自の仕分け業務となっているケースがある。

指定都市・中核市等に特有・顕著でないカスタマイズの事例

① 文言・体裁の修正

(例)

- 課税証明書、所得証明書などの証明書において、記載内容の追加及び変更、印字桁数変更等を各自治体の様式に合わせるようカスタマイズを実施。

② 他のシステムとの連携

(例)

- 他のベンダが導入している介護保険、後期高齢者医療、児童手当、児童扶養手当、障害者福祉システム向けに個人住民税情報(所得、税額情報等)を連携するためにカスタマイズを実施。

③ 担当課の事務範囲の違い

(例)

- 当初の課税資料の確認・入力作業(オンライン入力)の委託に向けて、仮入力機能が可能となるようにカスタマイズを実施。
(最終確認は外部委託にて入力された内容を職員が確定)

④ 独自の条例による違い

(例)

- 普通徴収の法定納期限は4期だが、各自治体の条例で3期割や8期割を実施しているため、自治体毎に普通徴収の納期月や期割処理後の端数計算が異なり、各自治体の納期月や端数計算に応じた期割処理を行うようカスタマイズを実施。
- 条例の改正あるいは期割処理の業務手順を見直す必要がある。
※ クラウド導入に合わせて4期に切り替える自治体もあり。

⑤ 統計業務への活用

(例)

- 市区町村から、都道府県に提出する都道府県独自の課税額報告資料に合わせて集計表を作成するために、カスタマイズを実施。

⑥ 外部への情報提供

(例)

- 本来申告税であるため、対象者となる住民に一括送付しても問題はないが、問い合わせが多い、誤りの可能性があること懸念されることから、市の申告書の抽出条件を変更するカスタマイズを実施。(例えば、年金所得が一定以上の方には市申告書に併せて医療費控除の案内文を同封など)