

---

## 浜松市グループ

静岡県浜松市(人口802,728人)

岡山県岡山市(人口707,355人)

神奈川県相模原市(人口717,414人)

【対象業務】 住民基本台帳業務

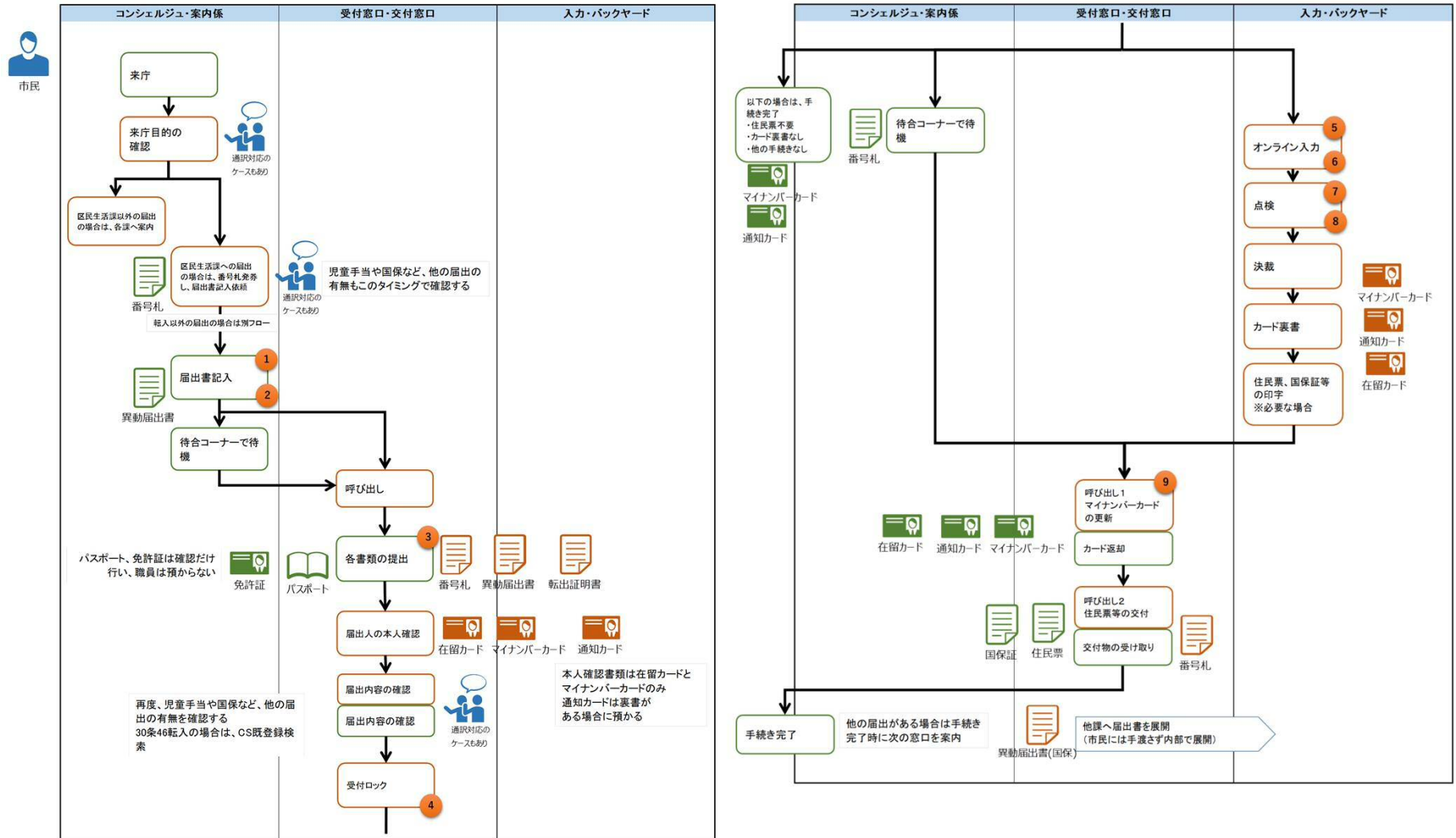
【モデル】 指定都市モデル

概要

# 団体間業務フロー比較 (Before) 1/3

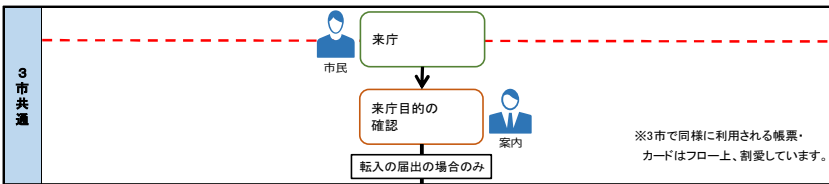
## 【対象業務】:住民基本台帳業務(外国人の転入手続き業務)

- ・ 3市の対象業務フローを以下の形式で可視化し、プロセス毎にレベル感を合わせて比較を実施 (図は浜松市の業務フロー)
- ・ 効果測定等にあたっての参考所要時間は、次の計測ポイントから算出  
 ①～②：届出書記入時間    ③～④：窓口受付時間    ⑤～⑥：システム入力時間    ⑦～⑧：点検時間

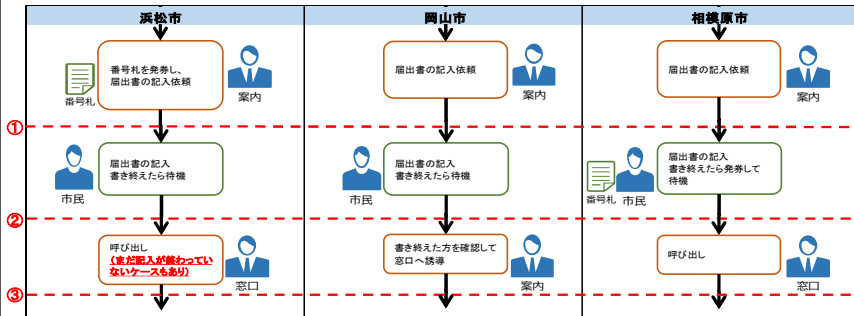


# 団体間業務フロー比較 (Before) 2/3

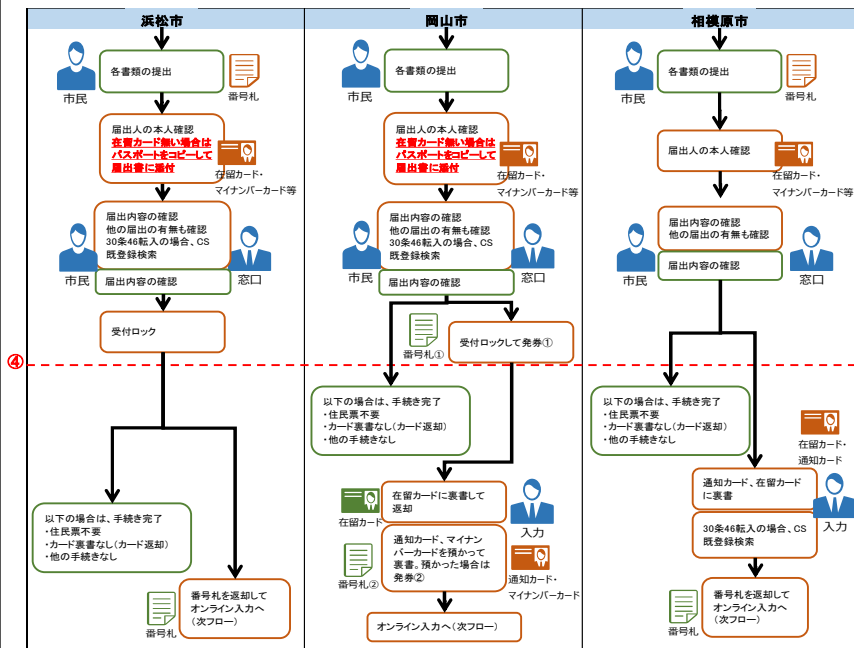
## (1) 来庁時



## (2) 届出書記入～窓口案内



## (3) 窓口受付



来庁時の対応は3市ともおおむね共通。  
番号札の発券タイミングと窓口案内タイミングに3市で差異あり。

- 浜松市  
→来庁目的確認後、**番号札を渡してから届書の記入**を依頼する。  
順番が来れば、記入中でも窓口案内し、**窓口で続きを記入する。**
- 岡山市  
→来庁目的確認後、届出書の記入を依頼。  
番号札を使用せず、記入台付近で案内係の職員が記入状況を確認。  
記入が終われば**外国人専用窓口案内**する。
- 相模原市  
→来庁目的確認後、届書の記入を依頼。**記入完了後、番号札を渡し、**  
順番が来たら窓口案内する。**それまでは待機してもらう。**

### 課題1

繁忙期、届出書の記入前後の発券タイミングの違いにより、待ち時間が長くなることもある。

### 課題2

来庁時、正しい窓口案内ができなかったり、時間がかかってしまうことがある。

### 課題3

届出書の記入及び窓口の対応で、説明や記載内容の修正が多く発生し、対応時間が日本人よりもかかる。

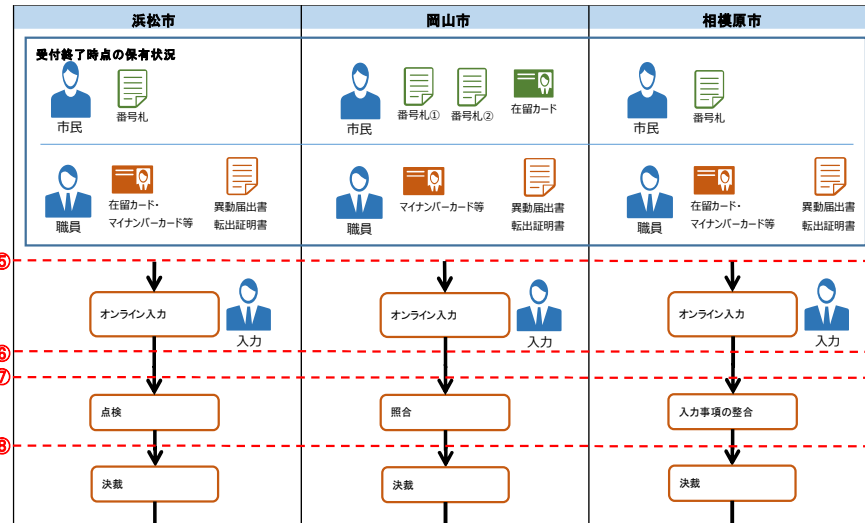
本人確認については差異無し。

30条46転入時の確認タイミングと届出内容確認後のカード取扱いに差異がある。

- 浜松市  
→受付ロック後、オンライン入力を行う。  
30条46転入の場合、届出内容確認時に**受付窓口でCS検索**を行う。
- 岡山市  
→受付ロックして番号札①を発券する。  
30条46転入の場合、届出内容確認時に**受付窓口でCS検索**を行う。  
**在留カードがあれば裏書を行って即時返却し、**通知カード・マイナンバーカードについては預かって番号札②を発券する。
- 相模原市  
→在留カード、通知カードを預かって裏書を行う。  
30条46転入の場合、届出内容確認後に**バックヤードでCS検索**を行う。

# 団体間業務フロー比較 (Before) 3/3

## (4) 入力～決裁

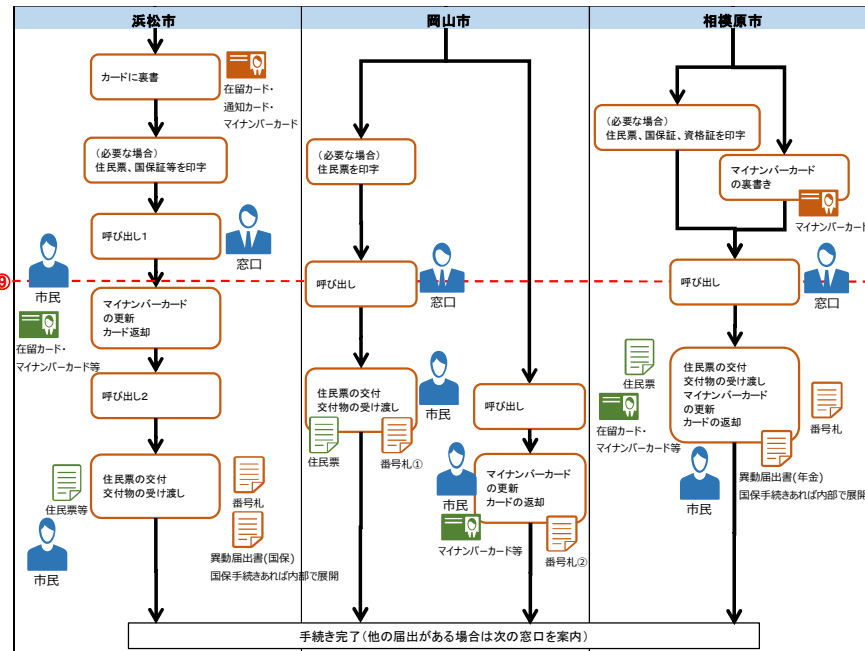


岡山市のみ在留カードの裏書を受付時点で済ませて市民へ返却している。受付終了時点で市民から預かっているものは、在留カードを除き3市とも同じ。オンライン入力から決裁までのフローは3市共通である。

### 課題4

システム入力時、日本人より入力や確認に時間がかかったり、誤入力が発生しやすい。

## (4) 決裁～手続き完了



カード裏書と市民呼び出しのタイミング、回数で差異あり。

### (1) 浜松市

→ **決裁後、はじめに各カードの裏書を行う。**

最初の呼び出しで、マイナンバーカードの更新、各カードの返却を行い、再度待合でお待ちいただいた後に**再呼び出し**し、住民票等の交付を行う。

### (2) 岡山市

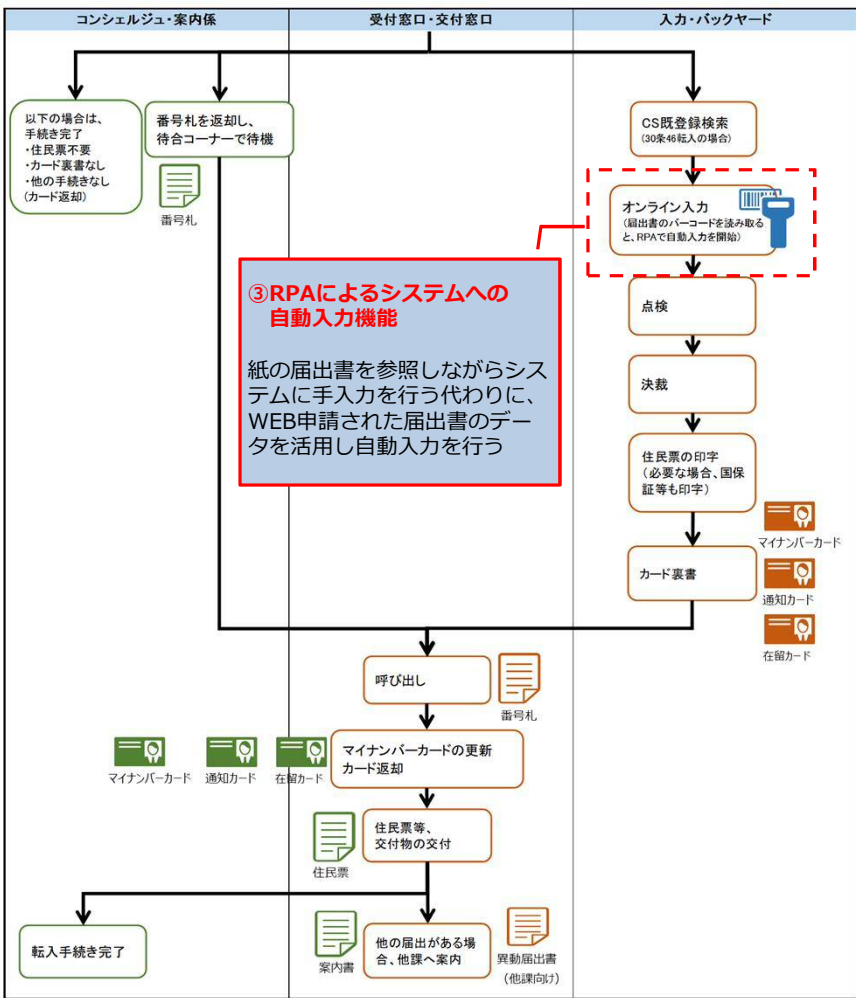
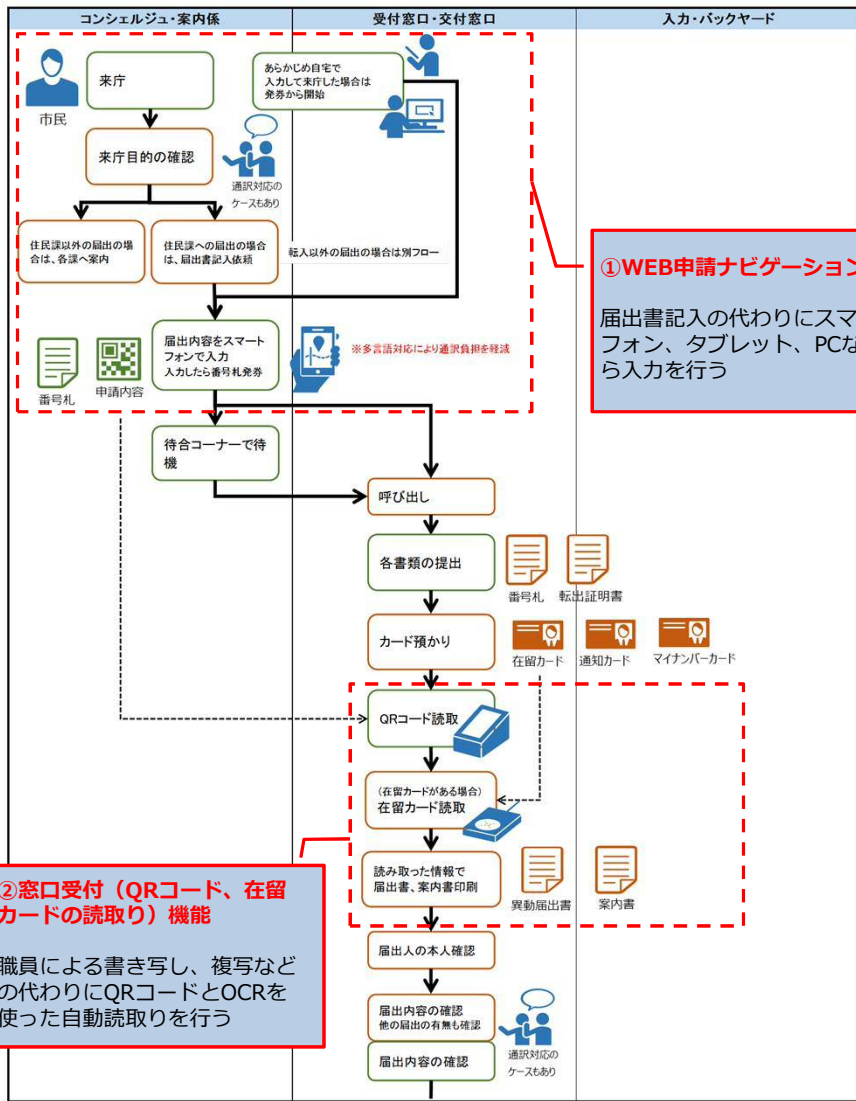
→ **カード裏書は受付終了時に終わっている**ため、カード裏書はなく、住民票等の交付物の印字ができれば交付のための呼び出しを行う。またカードの返却がある場合は、**交付とは別に呼び出し**を行い、マイナンバーカードの更新、各カードの返却を行う。

### (3) 相模原市

→ **在留カードと通知カードの裏書は受付終了時点で終わっている**ため、住民票等の交付物の印字、マイナンバーカードの裏書を行う。市民の**呼び出しは1回**であり、住民票等の交付、マイナンバーカードの更新、各カードの返却をまとめて行う。

# 標準業務フロー (After)

自治体間比較で把握した課題に対し、プロセス改善とICT活用の観点から効率化を図り、標準フロー（ベストプラクティス）を形成。



効果の検証にあたり、以下の事項を前提として実証実験を実施。

- WEB申請に利用する端末は、申請者所有又は貸出のスマートフォンを利用。
- 各市の事務フローに、①~③のコアプロセスを組み込み運用。

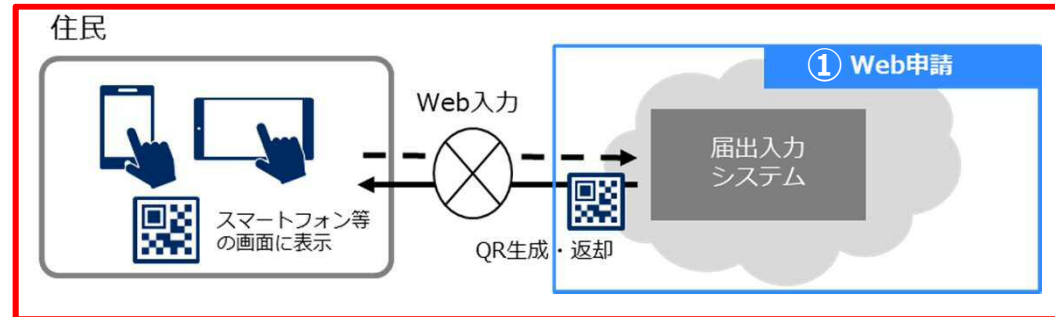
# 効果

## 1. ICTを活用した標準業務フローの導入により、省力化が見込める範囲と導入手法

標準業務フローの導入にあたって、ICTの活用によって省力化が見込める範囲と機能については次のとおり。

### ①WEB申請ナビゲーション機能

従来の紙での届出書の代わりに、スマートフォンなどで外国語に対応したWEBシステム上で届出書の入力を行ってもらい、QRコード化する。  
さらに、外国語でのナビゲーション機能により、職員による用語の説明負荷を軽減する。

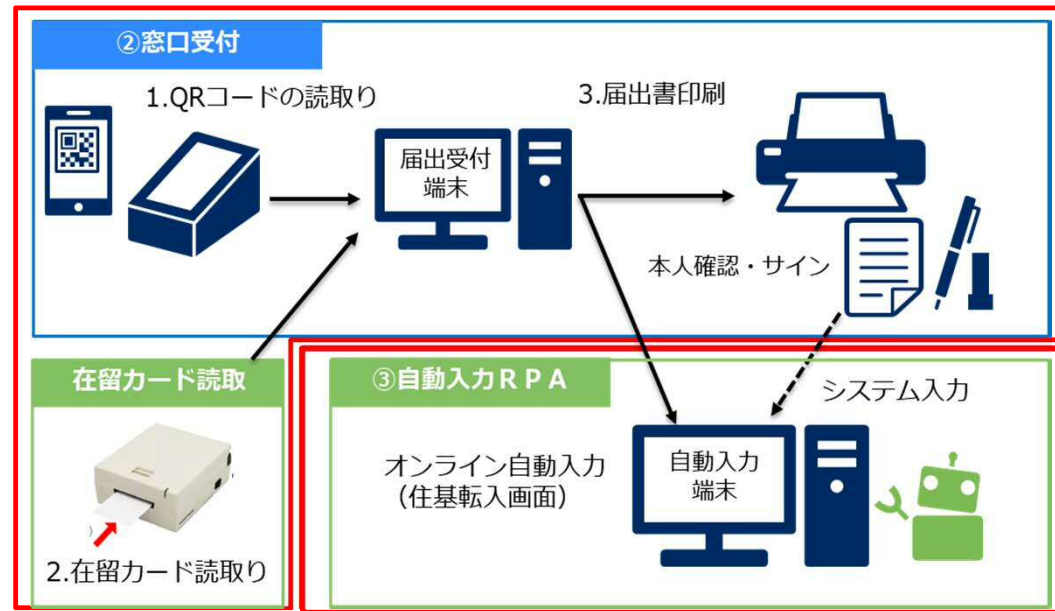


### ②窓口受付（QRコード、在留カードの読取り）機能

①のWEB申請で作成したQRコードを窓口受付時に読取りを行い、合わせて在留カードについてもOCRリーダーでの読取りを実施。読み取り内容から届出書の自動印刷を行うことで、届出書作成の負荷軽減と、自動入力用データを取得する。

### ③RPAによるシステムへの自動入力機能

②で読み取った内容を、住民記録システムにRPAを使って自動入力することで、職員による手入力の負荷を減らす。  
最大で66%の項目を自動化。  
(35項目中、23項目を自動入力)



# 効果

## 2. ICT活用した標準業務フロー導入による業務削減時間

外国人転入業務において、標準業務フローにもとづいた実証実験を行い、導入前後の転入者一人当たりの処理時間を比較したところ、以下のような結果が得られた。

得られた時間から各市の外国人単身者の年間転入件数をもとに年間削減時間を算出した。

3市平均で外国人単身者の転入における処理時間の年間削減率は15.7%であり、削減時間は418時間が見込まれる。

実証実験の結果から計ることができる歳出効果は限定的であるが、後述する4.②の理由により、対象業務範囲を拡張することで導入における効果の最大化を図ることが期待できる。

<外国人転入異動（単身）における年間削減時間効果>

自治体	年間異動件数 (単身)	1件あたりの処理時間		削減率	年間削減時間
		標準時間	実績時間		
浜松市	4,702	34分	21分38秒	36%	969時間
岡山市	5,244	36分	33分16秒	8%	239時間
相模原市	3,574	26分	25分15秒	3%	45時間
<b>3市平均</b>	—	<b>32分</b>	<b>26分31秒</b>	<b>15.7%</b>	<b>418時間</b>

## 3. 標準化効果（ベストプラクティスに合わせた場合の定性的な効果）

- ・実証実験では来庁後にWEB申請入力をしてもらったが、本格導入後は来庁前に入力し届出書情報を持参することが想定され、窓口における待ち時間や届出書記入時間を短縮することが期待できる。
- ・届出書を手書きからデータ読み取りによる印刷に変更することで外国人特有のクセのある文字の誤読防止等を図ることが期待できる。

## 4. 全国への活用について

### ①汎用性

実証実験を実施した3市では、共通してNECの住民記録システムを利用しているが、本モデルに含まれるソリューションはシステムに依存しないため、他のベンダー製システムを導入している自治体においても汎用的に導入することができる。

### ②横展開の可能性

今回形成した標準フローは、手続きに関する届出書作成、受付、システム入力のプロセスを効率化するものであるため、同様のプロセスからなる手続き業務への流用が容易である。

## その業務を選定された理由

### 【現状業務調査結果】

#### ①年間の外国人住民異動手続き種類（上位）および人数

順位	手続きの種類	外国人 (人)	日本人 (人)	全体 (人)	手続きに占める 外国人の割合
1	転入	6,004	17,616	23,620	<b>25.42%</b>
2	転出	4,216	18,496	22,712	18.56%
3	転入通知受理	3,260	17,366	20,626	15.81%
4	転居	2,307	18,379	20,686	11.15%
5	強制修正	1,735	6,321	8,056	21.54%

#### ②転入手続きの一件当たり処理時間

計測時間	外国人	日本人	手続き 時間の差
①～②記入時間	0:15:00	0:05:00	<b>10分</b>
③～④受付時間	0:18:00	0:11:00	<b>7分</b>
⑤～⑥入力時間	0:05:00	0:04:00	<b>1分</b>
⑦～⑧点検時間	0:05:00	0:03:00	<b>2分</b>
合計	0:43:00	0:23:00	<b>20分</b>

### 岡山市

順位	手続きの種類	外国人 (人)	日本人 (人)	全体 (人)	手続きに占める 外国人の割合
1	転入	6,018	23,190	29,208	<b>25.95%</b>
2	転出	3,808	22,595	26,403	16.85%
3	転入通知受理	2,919	22,732	25,651	12.84%
4	転居	2,113	23,041	25,154	9.17%
5	区間転入	744	10,958	11,702	6.79%

計測時間	外国人	日本人	手続き 時間の差
①～②記入時間	0:15:00	0:05:00	<b>10分</b>
③～④受付時間	0:17:00	0:04:00	<b>13分</b>
⑤～⑥入力時間	0:07:00	0:05:00	<b>2分</b>
⑦～⑧点検時間	0:05:00	0:03:00	<b>2分</b>
合計	0:44:00	0:17:00	<b>27分</b>

### 相模原市

順位	手続きの種類	外国人 (人)	日本人 (人)	全体 (人)	手続きに占める 外国人の割合
1	転入	4,232	24,411	28,643	<b>14.77%</b>
2	転出	2,655	24,534	27,189	9.76%
3	転入通知受理	1,769	23,323	25,092	7.05%
4	転居	1,291	18,681	19,972	6.46%
5	強制修正	866	4,553	5,419	15.98%

計測時間	外国人	日本人	手続き 時間の差
①～②記入時間	0:07:00	0:03:30	<b>3分30秒</b>
③～④受付時間	0:08:30	0:05:30	<b>3分</b>
⑤～⑥入力時間	0:05:30	0:04:30	<b>1分</b>
⑦～⑧点検時間	0:04:30	0:03:00	<b>1分30秒</b>
合計	0:25:30	0:16:30	<b>9分</b>



## その業務を選定された理由

### 【業務選定の考え方】

業務選定にあたって、外国人と日本人の転入手続きについて時間および手続き内容の比較を実施した。

#### 1. 外国人転入者と日本人転入者の手続き時間の比較

外国人転入と日本人転入について、一人当たりの届出に係る時間を比較した。  
1.届出書の記入時間、2.窓口での受付時間、3.システムへの入力時間、4.点検時間をそれぞれ計測し、それらを合計した時間で比較した。

自治体	外国人	日本人	外国人と日本人の 手続き時間の差
浜松市	0:43:00	0:23:00	20分
岡山市	0:44:00	0:17:00	27分
相模原市	0:25:30	0:16:30	9分

- ▶ 外国人の場合、特に届書の記入時間が日本人よりも多くかかる。  
入力サンプルを渡すが自力で記載できない場合、窓口以案内して職員が一つずつ説明しながら記載してもらう。  
また、記載誤りなどは職員が聞き取りながら補記を行っており、日本人よりも時間がかかっている。

#### 2. システムへの入力項目数の比較

転入手続き時に必要なシステムへの入力項目数が外国人の方が多い。（日本人：22項目、外国人：35項目）

#### 3. その他の比較

- ▶ 日本人よりも必要書類が多い。証明書類の提出が多く、持参していない場合は後日提出してもらうため、一人の外国人対応に数日間を要することがある。
- ▶ 制度説明や用語説明に時間を要する。  
世帯、続柄等の用語説明は、日本人にはほとんど説明する必要が無いが、外国人については日本固有の概念を理解してもらう必要がある。さらに、国保加入、年金加入等を伴う場合についてはそれを考慮して、世帯を決定する必要があり、時間を要することがある。

以上のことから、外国人転入業務については日本人転入業務よりも職員負担が高く、また一人当たりの対応時間が長くなり、市民全体の待ち時間が長くなることから本事業の対象業務に選定した。

## その標準業務フローとした理由

### 【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

#### 1.自治体間比較によって把握した課題

<b>課題1</b>	<b>繁忙期、届出書の記入前後の発券タイミングの違いにより、待ち時間が長くなることがある。</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>届出書記入の前に発券をした場合、届出書完成前に窓口と呼ばれるため、窓口対応時間が長くなる可能性があり、先に記入を終えた市民が待つことがある。</li> <li>届出書の記入を終えた市民を職員が直接案内する場合、職員の目が行き届かず、市民の案内順が前後してしまう可能性がある。</li> </ul>	

<b>課題2</b>	<b>来庁時、正しい窓口以案内ができなかったり、時間がかかってしまうことがある。</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>本来、市役所では行うことができない手続きで来庁してしまうケースがある。(例：在留カードの更新)</li> <li>来庁時、総合案内などで、正しい要件を聞き出せずに、誤った窓口や手続き方法を案内してしまうケースがある。</li> <li>来庁時、案内版の対応言語に限られており、目的の窓口が判断できない。または判断に時間がかかる。</li> </ul>	

<b>課題3</b>	<b>届出書の記入及び窓口の対応で、説明や記載内容の修正が多く発生し、対応時間が日本人よりもかかる。</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>日本語の特有の用語説明（世帯、続柄など）に時間がかかる。</li> <li>世帯転入の場合、世帯の決定などに時間がかかる。</li> <li>日本語での記入ができず、職員による補記が多数発生する。</li> <li>記載誤りが多い。（氏名、住所など）</li> <li>在留カードと届出書記載内容が異なることによって確認が発生する。</li> <li>印鑑登録の希望者は、手続きが追加となり、確認項目が増える。最初に手続き希望を確認できていない。</li> </ul>	

<b>課題4</b>	<b>システム入力時、日本人より入力や確認に時間がかかったり、誤入力が発生しやすい。</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>日本人より入力項目が多い。</li> <li>システム入力時にアルファベットの入力に時間がかかる。</li> <li>アルファベット氏名の入力、国籍・在留資格などの選択を誤りやすい。</li> <li>印鑑登録が必要な外国人の場合、カナ氏名などの追加入力の項目がある。</li> <li>入力時、点検時などに手書きの文字の再確認を行う必要があるなど、追加で時間がかかってしまう。</li> </ul>	

#### 2.その他の課題整理 ★マークは今回のベストプラクティスの検討にあたって、改善が期待できる可能性がある課題

市	課題整理
浜松市	家族での転入や世帯に関連する異動が多く、世帯や続柄説明に時間を要する。（★）
	必要な証明書（例：自国の出生証明書、婚姻証明書等）、およびその日本語訳の提出が必要であるが、持参していない場合があり、手続き完了までに数日を要する。（★）
岡山市	入国直後の場合、在留カードの即時発行ができない経路での入国が多く、在留カードを所持していないケースが目立つ。本人確認にパスポートを利用しているが、国毎に様式が異なっており、確認時間がかかる。
	転入の際、在留カード、関連書類（パスポート等）の写しを取っているが、団体で来た場合に時間がかかってしまい、他の市民を待たせてしまう場合がある。（★）
相模原市	特定の国籍（例：ベトナム）の場合、同じ姓の比率が高く、同姓同名が多い。再入国者かどうかの確認が難しいケースがあり、効率よく特定することが課題。
	スーパーマン型のワンストップ窓口を運用しているため、人事異動による影響を受けやすい。（★）
	印鑑登録原票やマイナンバーが記載された書類の保管場所が課題。 (特定個人情報に記載されている場合、厳重な保管が必要のものであるため。)

## その標準業務フローとした理由

### 【考えられるICTソリューション】

ソリューション		活用シーン・効果など
AI	AIチャットボット	自動応答にAI技術（テキスト含意認識技術）を活用して、問合せ文に対して、自動的に回答する。
	AI-OCR	従来のOCR機能に以下のようなAI要素が加わったもの <ul style="list-style-type: none"> <li>・文字位置情報認識:文字読み取り対象画像データ内の文字位置情報を的確に読み取る</li> <li>・文字認識:文字読み取り対象画像データから正しく文字情報を抽出する</li> </ul>
	AI自動翻訳	従来の自動翻訳機能に以下のようなAI要素が加わったもの。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・文章の自然さの向上、学習機能による精度向上、専門用語への対応</li> </ul> 専門用語を学習させることによって自治体業務固有の用語にも対応させられることが可能。
モビリティ	WEB申請 (完結型)	<市民向け> 市役所に向向くことなく、手続きを完了させることができる。本人確認に課題あり。 <自治体向け> 市民を窓口で待たせることなく手続きを処理することができる。
	WEB申請 (一部型)	<市民向け> 市役所に向向く必要はあるが、事前に届出書を作成しており、待ち時間を削減させることができる。事前に必要な手続きを確認できる。 <自治体向け> 事前に本人による入力が行われており、手書きよりも誤読が少なく精度向上が期待できる。
	事前予約サービス 呼び出しサービス 待ち時間表示 サービス など	<市民向け> 待ち時間の削減を行うことができ、自分の時間を有効に活用することができる。必ずしも庁内で待つ必要がない。待ち時間の表示によって、心理的負担も減る。
	庁内タブレット 申請	<市民向け> スマートフォンやタブレットを保有していない市民、入国したばかりの外国人転入者などでも利用することができる。 <自治体向け> ナビゲーション機能があれば、慣れていない職員でも案内しやすい。
RPA	単純な 繰り返し業務	随時発生するが、入力内容や入力方法が毎回固定されるといった単純入力業務に活用できる。 入力スピードが人間より早く、誤入力の防止効果も期待できる。
	一括入力などの 大量業務	団体転入などの大量の届出書を一括入力できる。 日中にためておいた情報を業務時間外にまとめて入力させる等の活用が考えられる。 但し、事前にデータ化された情報（CSV、テキスト形式など）をもとに自動入力するため、事前のデータ作成機能や、電子申請、OCRなどの別システムとの組み合わせが必要。
	OCR（AI-OCR含 む）との連携	OCRなどと組み合わせで活用する。 OCRで読み取った情報を元にシステム入力などを自動的に行う。連携させることでOCR上での読み取り～システム入力までの一連の流れをRPAで実行させることが可能。 在留カードの読み取りによる精度向上、入力誤りの削減などが期待できる。



## その標準業務フローとした理由

### 【考えられるICTソリューション】

申請モデル	メリット	デメリット・課題
WEB申請 (完結型) 『来庁レス型』	<市民> ・来庁が不要。 ・拘束時間が発生しない。 <自治体> ・空き時間に対応が可能。 ・入力端末の用意が不要。	・ <b>本人確認方法に課題がある。</b> ・ 誤入力があった場合などに確認に時間がかかる可能性がある。 ・ カード類の更新がある場合、更新方法の検討が必要。 ・ 個人情報を送信するため暗号化等のセキュリティの確保が必要。 ・ セキュリティ上、基幹系システムで <b>直接データ受信が不可</b> のため、即時性に欠ける。
WEB申請 (一部型) 『WEB・来庁のハイブリッド型』	<市民> ・来庁後でも自身のスマートフォンで入力が可能なため、記入台が混雑していても入力可能。 ・ 個人所有端末で入力する場合、予測変換機能の活用により、文字入力が早い。 <自治体> ・ 受付対応時間が短縮可能。	・ WEB入力時のセキュリティ確保が必要。 ・ 事前入力情報から届出書作成、業務システムへの入力を行うためには、専用の読み取り装置の設置が必要。(セキュアなQRコード (SQRC) の活用を想定)
庁内タブレット申請 『来庁型』	<市民> ・ スマートフォンを所持していなくても申請可能。	・ 庁内でしか入力できないため、市民の時間短縮効果が限られる。 ・ 繁忙期、タブレットに空きが無い場合、入力待ち時間が発生する。 ・ タブレットの管理が必要。 ・ 不特定多数の人がタブレットを利用するため、セキュリティ確保が必須。

メリット・デメリットを比較検討し、実現性、効果のバランスがとれた、**WEB申請（一部型）**をベースに導入モデルを検討

課題1	来庁時、正しい窓口以案内ができなかったり、時間がかかってしまうことがある。	改善案	・プロセス改善 届出入力→発券のプロセスで統一化する
課題2	来庁時、正しい窓口以案内ができなかったり、時間がかかってしまうことがある。	改善案	・ナビゲーション機能の導入（多言語対応）
課題3	届出書の記入及び窓口の対応で、説明や記載内容の修正が多く発生し、対応時間が日本人よりもかかる。	改善案	・WEB申請機能の導入（多言語対応）
課題4	システム入力時、日本人より入力や確認に時間がかかったり、誤入力が発生しやすい。	改善案	・在留カードの読み取り機能の導入(OCR) ・RPA機能の導入