

# 米子市グループ

鳥取県米子市(人口147,503人)

鳥取県境港市(人口33,919人)

鳥取県智頭町(人口6,954人)

鳥取県日南町(人口4,577人)

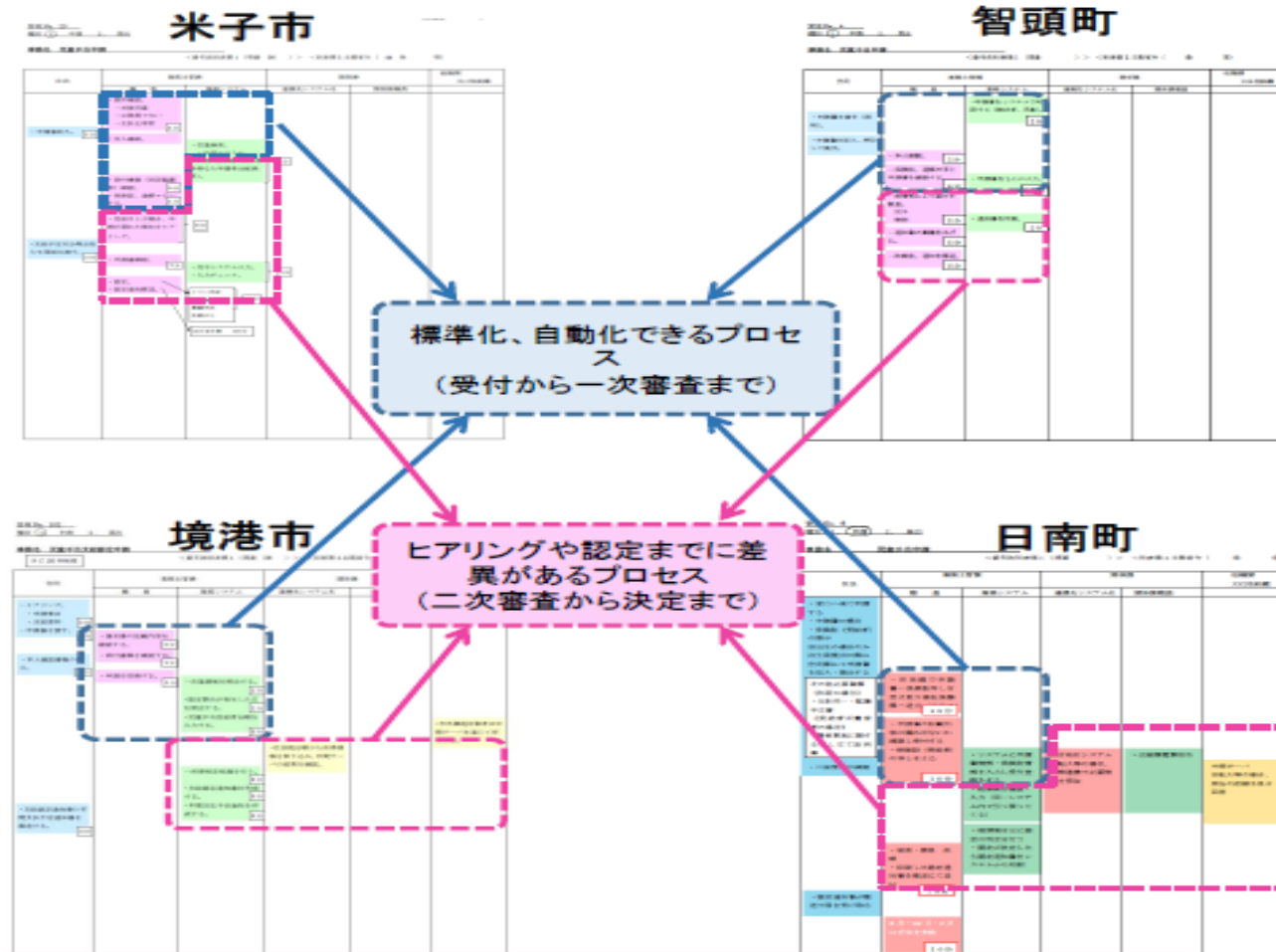
【対象業務】 住基業務、福祉業務

【モデル】 一般市等モデル

## 概要

# 団体間業務フロー比較 (Before)

【対象業務】:住基業務、児童手当、児童扶養手当、保育園、特別医療、特別児童扶養手当、障害児福祉手当、就学援助で実施した。(ここでは、児童手当の例を記載)



各団体の業務フローで、データで判断する(標準化・自動化可能な)プロセスを確認した。  
あわせて、申請書の比較を行い、判定に必要なデータ項目を確認した。

法令に基づく手続きはフローと帳票に大きな差異は無く標準化しやすい  
(例:住基業務、児童手当、児童扶養手当)

フローの差が大きい業務でも要件確認のための情報収集を標準化することは可能である(例:保育園、特別医療)

紙ベースで処理するプロセスは、システム入力、保管、承認等のプロセスで効率性の差が見られた。また、ヒアリングが多い業務では自動化できるプロセスが限られるが、自動化により丁寧にヒアリングする時間を確保できるメリットはある。

受付から一次審査までのプロセスは業務や団体による差異が小さいため、団体間の標準化だけでなく、業務間の標準化も可能である。このことから、総合窓口で一括して受け付ける窓口モデルが導かれた。

# 標準業務フロー(After)

## 子育て世帯が転入し、住基異動に続いて児童手当を申請するシナリオ

住民	業務主管課(仮称:総合窓口課)		関係課(住基担当課、児童手当担当課)		参照データ項目、申請書等
	職員	仮称:スマート窓口システム	連携先システム名	関係課職員	
<p>(来庁前) AIチャットボットやマイナポータルのワンストップサービス等で、添付書類の確認と準備ができる</p> <p>(来庁 住基手続き) 住基異動(転入)手続きをする</p> <p>(総合窓口へ)</p> <p>マイナンバーカードをタブレットにかざし、本人認証する</p> <p>タブレットでいくつかのヒアリング項目に回答する</p> <p>タブレットに表示された手続き一覧から、手続きするものを選択する(意思表示する) ※複数事務を同時受付処理</p> <p>電子化できない申請書(国・県規定様式)がある場合は記入、押印等する</p> <p>(児童手当担当課窓口)</p> <p>添付書類(データ収集できないもの)を提出する</p> <p>児童手当担当者とはアヒアリングする</p> <p>添付書類を受領する</p> <p>(帰宅)</p> <p>(後日)</p> <p>認定通知を受け取る</p>	<p>マイナンバーカードで本人確認</p> <p>タブレットの操作をサポートする</p> <p>手続きの意思を確認する</p>	<p><b>緑色のプロセスは自動化するプロセス</b></p> <p>【自動】スマート窓口システム(タブレット)申請者の情報(属性や資格等)やヒアリング情報から、必要となる実施できる(可能性がある)手続きを表示する。</p> <p>【全てシステムで自動化】 ①デジタル申請書(統合申請書)を作成 ②児童手当の申請データを作成し受付処理 ③要否判定の一次審査に必要なデータを収集する。 ④一次審査判定(自動で埋められる情報+エビデンス)連携 ※QRコード等による窓口間の確実な引き継ぎ</p> <p>【自動】児童手当システムへ一次審査結果を配信し、二次審査を開始するよう指示を出す。</p> <p>QRコードにより申請情報及び一次審査情報等を引き継ぐシステム内でスムーズに引き継ぐ</p> <p><b>受付から一次審査までのプロセスを総合窓口で一括処理して、後のプロセスを個別業務担当窓口を引き継ぐ。</b></p>	<p>民基本台帳システム</p> <p>・既存の基幹業務システム ・個別業務システム ・団体内統合宛名システム ・情報提供ネットワークシステム</p> <p>児童手当システム</p> <p>児童手当システム</p>	<p>【住基担当課】住基異動(転入)手続き後、総合窓口課へ案内する</p> <p>【児童手当担当課】認定請求書と添付書類を確認する(ケースにより申請者にヒアリングする)</p> <p>添付書類を返却する</p> <p>児童手当システムに入力する(スマート窓口システムから連携しなかった項目)</p> <p>認定通知出力 決済後、認定通知を郵送する</p>	<p>【住民異動届】 【転出証明書】</p> <p>A ライフイベント×and手続き B 法令等の知識ベース×ルール定義セット C 個人の基本情報 D 世帯情報</p> <p>【児童手当認定請求書】 請求者の住所、氏名、生年月日、所得額、控除額、扶養人数、医療保険情報、口座情報 児童の住所、氏名、生年月日、続柄 配偶者の住所、氏名、生年月日</p> <p>誰(職員)の操作により、誰の(住民)の何の情報を収集し、どう判定したかの証跡を記録、保存する。</p> <p>前住所在地での支給状況(電話または連絡票で確認)</p> <p>監護、生計維持事実申立書(ケースによる)</p>

このプロセスは手続きの数に関係なく一度で済む(ワンスオンリー)

# 効果

・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業務範囲、導入手法等

業務範囲 (プロセス)	導入手法	見込まれるメリット等
来庁前	想定される問い合わせと回答を準備して、AIチャットボットにより定型的な問い合わせ対応を行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応時間を削減。</li> <li>・住民は、24時間いつでも問い合わせが可能。</li> <li>・来庁前に準備ができるため来庁時の手戻りを減らせる。</li> </ul>
受付 (本人確認)	マイナンバーカードを利用する。 券面事項入力補助AP 利用者証明用電子証明書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・確実な本人確認</li> <li>・複数の窓口を回る場合はワンスオンリーの効果</li> </ul>
受付 (手続きナビゲーション)  <b>実証実験を 実施</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タブレット画面に表示し、申請者にタッチしてもらい進めていく(ライフイベント×手続きの定義に基づくナビゲーションアプリ)。</li> <li>・庁内システムと連携し住民情報を参照し申請者が申請可能な手続きを案内する(不足する情報はタブレットで質問項目として表示して補う)。</li> <li>・申請したい手続きを申請者自身がタブレットで選ぶ。</li> <li>・申請データ(デジタル申請書)を作成する(内容はタブレットでイメージデータとして確認可能。印刷も選択可能)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当職員のスキルの差に左右されず、スムーズに総合受付ができる。</li> <li>・手続きのものを防ぐ。</li> <li>・手書きの負担を可能な限り減らす。</li> </ul>
一次審査(データ で判断できるもの)  <b>実証実験を 実施</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・審査に必要な情報を各業務システムから自動的に収集する(法令等の知識ベース、データ標準レイアウト、地域情報プラットフォームに準拠したシステム連携の構築)。</li> <li>・マイナンバー利用事務において、庁内に無い情報はマイナンバー情報連携で自動的に取得する(法令等の知識ベース、データ標準レイアウトに準拠したシステム連携の構築)。</li> <li>・自動収集した情報に基づき、一次審査実施(法令等の知識ベース×判定ルールの定義セット×個人の基本情報・世帯情報)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請を電子化することで、職員のシステム入力を減らす。</li> <li>・自動化により、省力化、人的ミスの削減、検索にかかる時間短縮が図れる。</li> </ul> <p><b><u>データ標準レイアウト等に準拠することで、全国展開可能な標準モデルとなる。</u></b></p>
各業務の二次審査等への引き継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一次審査結果を各業務システムへ連携する(地域情報プラットフォームに準拠する連携の構築)。</li> <li>・必要により二次審査を実施するよう業務担当者へ指示を出す(判定結果と証拠を記録するためのシステム間連携の構築)。</li> <li>・QRコードを印刷した引き継ぎカードを作成(QRコードを読み取り、仮称スマート窓口システムにアクセスして受付から一次審査までの状況を確認する)。</li> <li>・各業務担当者が一次審査結果を承認すると各業務システムのデータベースに反映される(データベース更新機能の構築)。</li> </ul>	各業務担当窓口を引き継ぎ、ヒアリングや二次審査を実施する際に、スマート窓口申請で確認済みの項目を引き継ぐことで、二次審査を円滑に行う。

# 効果

## ・業務削減時間 児童手当申請(転入による新規申請)

団体名	現状の時間(分/件)		BPR改善モデル(スマート窓口モデル)の時間(分/件)		時間比較(A)-(B)	削減効果(A)→(B)(%)
	全体(A)	受付～一次審査	全体(B)	受付～一次審査		
米子市	33	18	35	20	増2分	-6%
境港市	31	22	29		減2分	10%
智頭町	34	24	30		減4分	12%
日南町	40	20	40		0分	0%

## ・業務削減時間 住基異動(転入)に続いて児童手当申請(転入による新規申請)をするパターン

パターン	現状(4団体中最長)	現状(4団体中最短)	BPR改善モデル	時間比較
住基異動(転入) ↓ 児童手当申請	住基異動 50分 + 児童手当 40分  合計90分	住基異動 50分 + 児童手当 31分  合計81分	住基異動 50分 + スマート窓口システム 受付～一次審査 20分 + 児童手当 二次審査～決定 14分  合計84分	▲6分 ～ 増3分

時間比較結果の考察として、一つの手続きの場合は、従来どおり各窓口へ直接案内する方が早い場合がある。複数の手続きをされる場合は、スマート窓口システムで申請を受けてから各手続きの二次審査を案内するとスムーズである。

実証実験では、AIの判定システムを試作し、実際にライフイベントと住民情報、いくつかの質問項目によって手続き可能な申請と自動判定ができることが確認できた。また、手続きの数だけ繰り返される本人確認や申請書の記入などが軽減される効果が確認できた。

実証実験の参加者からは、住民と職員双方の負担が軽減されるとの感想があった。実装に向けた課題として、誰でも簡単に操作できる画面にする必要があることや、AIが判定するための定義については誤りや不足がないように精査しないと誤判定するおそれがあるなどの意見が出された。

## ・歳出効果 人件費削減の試算

各課窓口における申請受付や書類の形式的審査等の共通フロント業務が、スマート窓口システムに集約され自動化されることで削減される業務時間から人件費を試算した(米子市で仮称スマート窓口システムを導入した仮定)

※各窓口で共通フロント業務に携わる職員を合計10人とする。

※共通フロント業務に従事する時間割合を約25%とする。

人件費を一人当たり年間250万円として、時間割合を乗じて約60万円とした。10人で年間600万円の人件費削減が見込まれる。

# 効果

人員、費用等の効果について、共同導入と単独導入で比較

	共同導入	単独導入
人員効果	スマート窓口システムに設定する根拠法令等の知識ベース、判定ルールの設定等について、他団体の設定情報やシナリオを共有して使うことができる。 学習型のAIの効率的な学習効果が期待できる。	共同導入の効果が期待ができない
費用効果	システム構築費用について割り勘効果が期待される。 データセンター(クラウド)利用により機器の保守費用や管理作業の負担が低減される。	共同導入の効果が期待ができない

標準化効果(最も効率的な業務プロセスに合わせた効果)について

スマート窓口システムは、4団体の中での最も効率的な業務プロセスへの標準化ではなく、窓口業務の抜本的なBPRを行い、全国の自治体で導入可能なモデルとして構想したものである。

このフローで標準化した場合、全国展開しやすい理由

- ・本人確認及び申請の意思表示確認にマイナンバーカードを使う。
- ・仮称スマート窓口システムは、既存の業務システムに組み込むのではなく、既存システムと連携して運用することを想定している。その連携は、マイナンバー副本のデータ標準レイアウトまたは地域情報プラットフォームに準拠したレイアウトとする。
- ・一次審査まではデータで判断するため、申請書等の様式の差異に影響されない(OCRやRPAを利用する場合は、様式やシステムのデータの持ち方の差異を考慮する必要がある)
- ・一次審査から二次審査への引継書(申請者用)はQRコードを使うので汎用性が高い。

## その業務を選定された理由

### 【現状業務調査結果(抜粋)】

事務名	団体名	現状の所要時間(分)		年間新規 処理件数	【参考】担当者数			所要時間について
		全体	受付～一次審査 (A)		正規	非常勤	計	
児童手当申請 (転入による新規申請)	米子市	73	18	1200	4	1	5	法に基づく手続きであり、全体的には団体間での違いが少ないが、紙ベースで処理するプロセスは、システム入力、保管、承認等のプロセスで効率性の差が見られた。
	境港市	31	22	160				
	智頭町	34	24	28	1	0	1	
	日南町	40	20	22	0	1	1	
児童扶養手当申請	米子市	161	45	170	3	1	4	法に基づく手続きであり、全体的には団体間での違いが少ないが、受給要件にかかる聞き取り項目が多いため、所要時間の差が開いた。 課題として、住民の状況に合わせて多くの項目を聞き取りする必要があるため、時間がかかっている。
	境港市	200	140	44	1	0	1	
	智頭町	55	37	6	1	0	1	
	日南町	75	30	4	0	1	1	
保育所申込手続 (利用調整)	米子市	129	15	1300	3	0	3	児童数や施設数によってフローの差異が大きい業務であるが、主として要件確認のための資格情報収集であり、必要となるデータを正確に洗い出すことが出来れば、共通化することは可能と思われる
	境港市	36	9	400				
	智頭町	46	8	40	1	0	1	
	日南町	262	45	100				
特別医療費助成の申請(小児)	米子市	10	4	2000	3.5	1	4.5	地域制度であり、団体間の差異が大きい。要件審査のための資格情報の収集項目は少ないため、比較的短時間で完了する手続きである。共通化は可能である
	境港市	4.25	3.25	383				
	智頭町	10	6	59	1	2	3	
	日南町	35	20	20	0	1	1	
就学援助費認定申請	智頭町	129	45	70	1	0	1	学校を通じて案内や取りまとめをしており、窓口業務部分としての所要時間の把握が難しい。
	日南町	370	70					

# その業務を選定された理由

## 【業務選定の考え方】

プロジェクトで取り組むこととした住基、福祉分野のおもな窓口手続きをリストアップした中から、標準化と自動化を図る視点で、次の基準で業務選定表(下表)を作成し絞り込んだ。

- ・データで判定できるか、ヒアリングを要するか、主として相談によるコーディネート型の業務か
- ・庁内の保有情報または情報連携では取得できない情報または添付書類を必要とするか  
ただし、添付書類を要する業務についても、今後のデジタル化の見込み(期待を含めて)により選定したものがある。
- ・対象とする一次審査は、自庁内で手続きが完結するか ただし、法令で定めがあるものを除き、業務手順を見直せる可能性があるものは、一部選定した。
- ・定型化が見込めるか RPAの導入を考えた場合は定型的な業務の方が導入しやすいといえるが、職員の経験に基づき複数条件をふまえて複雑な判断をしている部分についてAIの利用を試みるため、定型化の見込みが△の業務も一部対象に加えた。
- ・その他、効果が期待できる業務量(処理件数や処理時間)があるか、団体独自業務ではないか、他業務との関連性があるか 等も考慮した。

本プロジェクトのキックオフ会議にて参加団体で協議し、同意を得て次のとおり選定した。

住基異動3業務(転入、転居、転出)・・・自治体の基礎データであり、住基異動に伴いさまざまな手続きを行うことなど他業務との関連性が高い

障害者福祉2業務・・・ヒアリングや添付書類により要件を判定する業務ではあるが、障害の有無という属性情報によって手当の支給要件となる

児童福祉10業務・・・対象となる住民が多いため職員の負担感が大きいこと、税や福祉など他業務との関連性がある

### 業務選定表(抜粋)

業務区分	主な手続(申請/届出)	選定基準					備考	選定結果 (業務フロー作成 へ)
		※要件審査におけるヒアリング等の有無	添付書類の有無	本市窓口で完結するか(他機関との連携があるか)	即時性があるか(即日か後日か)	定型化の見込み(米子市意見)(○△×)		
児童福祉	保育所申込手続(利用調整)	有り	有り	本市で完結	後日	○	ヒアリングや添付書類等の確認が必要ではあるが、保育所AI入所選考システム等の実装によりスマート窓口モデルに組み込める見込みがある	●
	保育料決定	無し	無し	他機関との連携必要	後日	×	利用調整後の入園決定者について所得情報等により決定して送付するもの	
	子どものための教育・保育支給認定申請	有り	有り	本市で完結	後日	○		●
	子どものための教育・保育給付状況届	有り	有り	本市で完結	後日	○		●
	子育てのための施設等利用給付認定申請	有り	有り	本市で完結	後日	○		●
	病児保育の減免申請	有り	有り	本市で完結	後日	○	世帯の構成員が変わった時や、前年度課税状況が本市で確認できない場合に聞き取りが発生。かつ、申立書や所得課税証明書が添付される	●
	学童保育入級手続	有り	有り	本市で完結	即日	△	申請は各施設で受け付けており自治体窓口で完結しないため、検討に達しない。	7
	児童手当申請	有り	有り	本市で完結	後日	○	転入による新規申請の場合は、前住所地に何月分まで支給するか確認が必要	●



### 【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

#### 【米子市】

- ・業務分担は細分化されているが、職員数の不足を感じている。
- ・紙ベースの処理、手作業が多い。
- ・帳票や業務プロセスの独自カスタマイズが多い。
- ・住民異動件数が多く、繁忙期に窓口が混雑する。
- ・人口及び保育施設の数が多いため、入所調整に時間がかかる

#### 【境港市】

- ・業務分担が細分化されておらず、一人あたりの担当業務が多い

#### 【智頭町】

- ・業務が多く、自分の業務範囲の認識度が低い
- ・業務分担が細分化されていない
- ・若手職員の業務知識の向上
- ・システム入力の時間がかかる

#### 【日南町】

- ・業務分担が細分化されておらず、一人あたりの担当業務が多い
- ・入力のOCR化や計算の自動化に期待する一方人口規模が少ないため、RPAの効果に疑問

#### 【分析結果・共通課題】

- ① 同じ事務、同じベンダーでも処理に要する時間に差があるので、事務処理手順を見直す必要がある。
- ② 事務処理手順が明確に可視化されていないため、事務処理が職員のスキルに依存することになる。
- ③ 手続きごとに各窓口へ移動し、順番待ちをし直す必要がある。
- ④ 業務フローの差異があっても、基本的な流れは受付、本人確認、申請書受理、審査、決定で共通している。手続きごとに申請書等を記入するため、住民情報等の共通項目を繰り返し記載する無駄が発生している。また、手作業で記載するため、訂正等でさらに待ち時間が増える。



#### これらの課題からBPR改善モデルを検討した経緯

受付、本人確認、申請書受理、審査のプロセスを標準化することで、団体間の標準化だけでなく、業務の枠を越えて一括して受付審査する窓口システムが可能になると考えられた(重複の削減効果を期待)

また、申請書の様式等の差異については、庁内連携や情報連携でデータを収集し、データに基づいて自動判定することで、標準化された統合申請データ(電子申請書)としてシステムで自動処理することが可能となり、手作業のミスや職員のスキルの差に左右されない安定した事務処理が可能となると考えた。これら自動化する手段としてICT活用のブレインストーミングを行った。

### 【考えられるICTソリューション】

参加団体の各業務担当職員がブレインストーミングを実施した。

- ・住民からの窓口や電話等での問い合わせ対応で、チャットボットを利用したい
- ・申請書PDFをスマホなどでダウンロードできる仕組み(住民にとって事前準備)
- ・高度な知識を必要とする処理を、画面に判断基準などを示してくれるAI
- ・業務に習熟するまでの間、業務手順を探しやすく、参照しやすいしくみ
- ・RPAによる業務システム間の転記等の業務処理支援の期待
- ・手書きの読み取りなど、AI・OCRに対する読み取り補助の期待
- ・入力支援(電子データの取り込み)への期待
- ・AIによる保育所などでの入所調整(米子市では導入済み)
- ・保険証のマイナンバー化と医療機関との連携による業務処理の効率化
- ・要件の適否判定に使う情報の収集と判定を自動化
- ・関係機関(県など)との紙ベースのやりとりを電子化
- ・転入予定に合わせて転入届を事前にオンライン申請し、転出証明書データを自治体間で連携できれば、繁忙期の住基窓口業務が大幅に効率化される。現状は紙の転入届と転出証明書を窓口で受理してから手続きが始まり、住基システムへの入力、認証、マイナンバー情報連携の機関別符号の取得に要する時間などがボトルネックとなり、転入に伴う諸手続きに影響している。



これらの意見をふまえて、実現可能性が高いと思われるICTソリューションをまとめたのが、スライド4枚目『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業務範囲、導入手法等』である。