

「県と市町の連携業務におけるBPRモデル事業」 (愛媛県)

提案者	愛媛県
提案モデル	③都道府県モデル
事業概要	Gov-Cloudの活用に向けた業務システムの標準化が進められるなか、国と市区町村のあいだに立つ都道府県の業務改善において、国や市区町村との連携要素の効率化は不可欠であるところ、国と県、市区町村の連携要素については県が主体的に取り組むことができる。そこで、業務量データに基づき、市区町村との連携の負荷が高い住民基本台帳関連業務及びマイナンバー関連業務に着目し、国や県からの依頼発出に基づく一連のフロー（国の依頼や県による照会発出→市町対応→県での集計）について、 見える化 をした上で、 ECRSの観点から整流化 を行い、ICTを利用して最大限に 効率化・標準化した作業モデル を、国の準備する調査・照会一斉調査システムの利用も一つの選択肢としながら作成する。なお、デジタルを活用した汎用性の高い作業モデルは、連絡調整の要素を含む他業務にも転用可能なものとする。
対象業務	住民基本台帳業務（バックヤード）
背景・想定課題	<ul style="list-style-type: none"> 愛媛県の業務量データに基づく分析によると、住民基本台帳業務に関する連絡調整事務の比率は約50%と高く、業務の効率化を図る上で連絡調整事務の業務改革に取り組む意義は大きい。 さらに、当該業務は県と市町村の関連性が深い業務であり、市町村業務の効率化の視点からも業務分析・業務改善を図ることによって、市町村業務の改善にも繋がるものであるため取り組む意義は大きい。（※令和2年度自治体スマートプロジェクト（市区町村モデル）で取り組んだ際に、照会回答の業務改善において、愛媛県下市町の照会回答業務の半数以上は国や県といった庁外からの依頼であるため、依頼の受け手である市町だけでは本質的な改善が難しいことが判明。） 昨年末にFacebook上に開設されたデジタル改革共創プラットフォーム（リンク）においても、上部組織からの同一の依頼に基づく通知が複数届く等の問題提起や、改善希望が自治体職員からあげられており、一つの依頼発出が下流に引き起こすインパクト（負荷）は大きく、自治体をまたいだやり取りにおける「業務」、「作業」に関する負荷の高さ、改善要望の多さは全国共通のものと推測される。
想定効果	<ul style="list-style-type: none"> 住民基本台帳業務に係る改善課題は都道府県レベルで全国共通のものであるだけでなく、市町村の業務改善にも繋がるものである。そして、愛媛県の県・市町連携による業務量調査結果データを基礎資料として活用することによって、汎用性のある効果的な実践モデルを構築することが可能であり、本事業の成果は全国の都道府県に広く展開できる。 また、当該業務の業務改革においてターゲットとする事務作業「連絡調整」については、自治体の数多くの業務の中に含まれている要素であることから、今回、デジタルを活用した汎用性の高い作業「連絡調整」モデルを構築し、広範な業務に転用・活用可能なモデルにすることによって、多くの自治体に横展開していくことを目指す。 （想定イメージ：依頼発出→対応→集計のフローを、整流化した上で、ICTを使って最大限に効率化・自動化する標準モデルを作成）

可視化

愛媛県並びに県内14市町の精緻な業務量データをベースに、更なる詳細調査を行なって一連の業務を見える化

課題の明確化

- 参加自治体間での比較
- ECRSの観点から業務フローの整流化業務フローの標準化

最適化・標準化

- 汎用性のある効果的な実践モデルを構築
- デジタルを活用した汎用性の高い作業「連絡調整」モデルを構築
（※他業務への転用可能性の検討）