

## 宇和島市グループ

愛媛県	宇和島市	(人口 71,995人)
千葉県	八千代市	(人口202,790人)
愛媛県	今治市	(人口154,801人)
福岡県	大野城市	(人口101,733人)
茨城県	守谷市	(人口 69,732人)

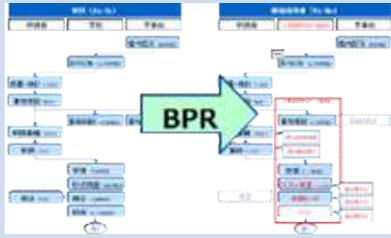
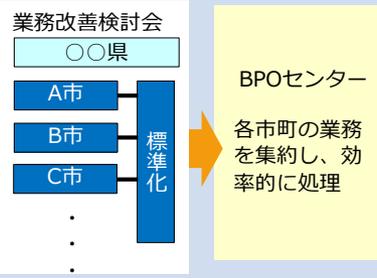
【対象業務】	住宅改修費支給
	福祉用具購入費支給
	道路占用許可申請
	住民異動届 (転入)
【モデル】	市区町村モデル

## 最終報告会 資料

# 概要

本事業では、内部事務を含めた一気通貫の電子申請モデルの標準化を図る。特に、申請業務のボリュームゾーンとなっていた確認/審査工程において、電子審査システムの必要要件を明確化し、全国に先駆けて当該システムの実運用を目指す。業務における紙への依存度が高いことが、ノウハウの蓄積や業務の可視化を困難にし、更にICTを活用した施策の導入の障壁となっている。

全庁業務量調査の結果などに基づき選定した、①住宅改修費支給、②福祉用具購入費支給、③道路占用許可申請について業務プロセスの標準化およびICT活用の検討を行い、これにより明らかとなった電子審査の要件をはじめ、④住民異動届（転入）において当該業務プロセスの汎用性について検討を行った。

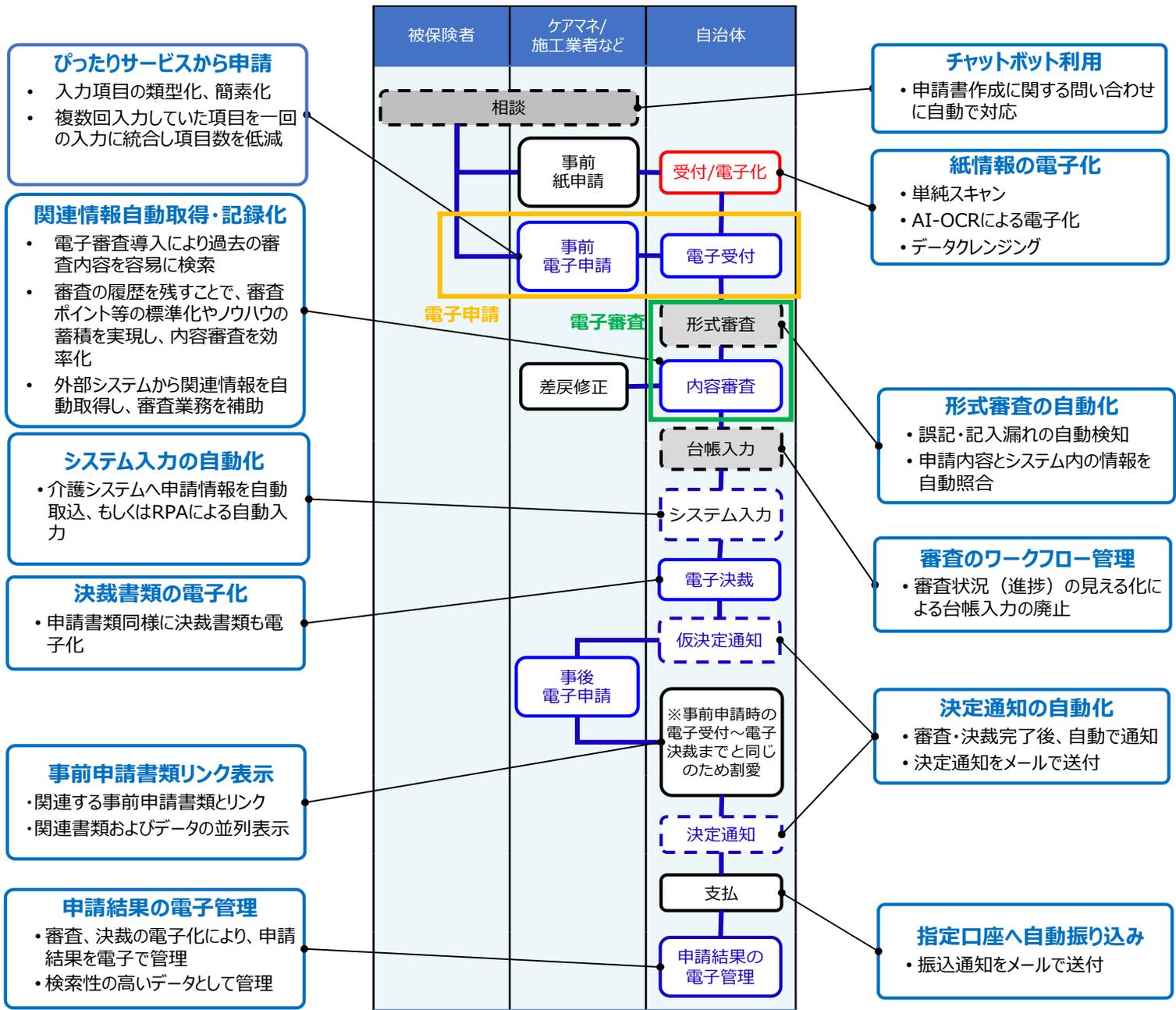
Phase 1 可視化	Phase 2 標準化と最適化		Phase 3 共同化
全庁業務量調査 / 対象業務選定	プロセス比較による課題明確化 / 業務最適標準モデル設定	実現可能モデル設定 / 施策実証	実証成果導入・効果最大化検討
<ul style="list-style-type: none"> <li>全庁における業務と作業内容・処理時間の可視化調査を<b>同一基準・同一手法</b>で実施</li> <li><b>共通で高負荷かつ改善が見込める</b>業務を選定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体間の<b>業務プロセス比較</b>を通じて、業務のあるべき姿と現状のギャップを分析し、<b>課題を明確化</b></li> <li>ECRSの観点から、<b>課題解決施策の方向性</b>ならびに<b>標準的な最適モデル(To-Beモデル)</b>を設定</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>あるべき姿の実現を目指しつつ、現場の環境を鑑みた<b>実現可能なSTEPモデル (Can-Beモデル)</b>を設定</li> <li>Can-Be実現のための施策を具体化し、実証による<b>効果検証を実施</b></li> <li><b>検討結果から見えた課題を整理</b>し、本格導入に向けた準備を整える</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>各自治体による<b>実証成果の本格導入検討</b>（単独実行）</li> <li>複数自治体の<b>共同化による費用対効果の増大</b>を検討</li> <li>本取組を活かした<b>他業務への展開</b>（自治体間検討の継続）</li> </ul> 

取り組みの全体像

# 団体間業務フロー比較 (Before)

各業務プロセスの作業内容を以下のように整理した。

被保険者	ケアマネジャー	施工業者など	窓口/担当課	宇和島市	八千代市	今治市	大野城市	守谷市
	事前申請	事前申請	受付 受取	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケアマネジャーが代行して申請</li> <li>窓口では書類確認しない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施工業者からの申請が多数</li> <li>受付日と担当者名を申請書と見積書に記入</li> <li>受領委任払が多数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ケアマネジャーが代行して申請する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施工業者からの申請が多数</li> <li>受領委任払が多数</li> <li>窓口で形式審査を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還払のみ</li> <li>ケアマネジャーと申請内容を相談する日時を設定(事前相談日)</li> </ul>
			審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護システムを参照し、支給残高を確認</li> <li>手元に申請書、理由書、平面図などを並べて審査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請内容に問題がなければ、15分程度の審査で承認。不備がある場合は、再度提出を依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請内容について問い合わせることがある(電話)</li> <li>理由書の記述が不十分だと再提出を求める</li> <li>図面チェックでは、赤字でメモ書きすることがある</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>平面図や写真で判断できないときは現場で確認</li> <li>着工の是非を関係者に口頭で連絡</li> <li>ケアプランの内容も確認</li> <li>見積金額に、レ点チェック</li> <li>不明な箇所は線をつけ問い合わせして確認</li> </ul>
		着工	承認	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険システム入力</li> <li>仮決定通知書発送</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認のお知らせを2部(市控え、申請者控え)発行</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅改修費給付券交付決定(または却下)通知書と給付券を被保険者に送付</li> </ul>	
		事後申請	受付 受取					
			審査		<ul style="list-style-type: none"> <li>審査終了まで、申請者は窓口で待機</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>自宅訪問あり</li> <li>事前申請の工事内容であることを確認し、利用者の意見を聞き取る</li> </ul>
		受領委任払	承認					<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険システム入力</li> <li>給付金の請求は、国保連伝送システムを使用</li> </ul>
受取		償還払	決裁	<ul style="list-style-type: none"> <li>支給決定の起案文書を作成し、課内決裁</li> <li>出納室に回送</li> <li>住宅改修費支給決定通知書を発送</li> </ul>				
		受取	資料保存	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還簿を作成</li> <li>福祉用具購入費支給申請者との重複等を確認</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>介護システムへ申請データを手入力</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>月報用一覧表を作成</li> </ul>



### 電子申請の導入効果

時間に関係なく申請できる点やWebフォームのガイドに従って入力できている点が評価されている。

一方、不備をなくするためには、入力ガイドの充実が必要である。標準様式で不足している部分はぴったりサービスのAPI連携により汎用的電子申請システム側でガイドを充実させるなどの施策が有効だと考えられる。

#### 良かった点

- ・ 役所の開庁日や時間に関係なく申請者の都合が良い時間に申請ができる。
- ・ 移動や作成の手間が減少し、経費や時間の削減につながる。
- ・ ぴったりサービスの入力に関しては、慣れている人なら使いやすい。

側面	効果
住民満足度面	電子申請 ・ 窓口での待ち時間削減 ・ 不備による記載ミス低減 電子審査 ・ 申請経過の即時確認
行政サービスコスト面	電子審査 ○業務削減時間 〔・ 関連文書の検索時間削減 ・ 審査時間低減 ・ システムへの転記時間削減 ・ 庁内の情報伝達の効率化〕 ○ペーパーレス化

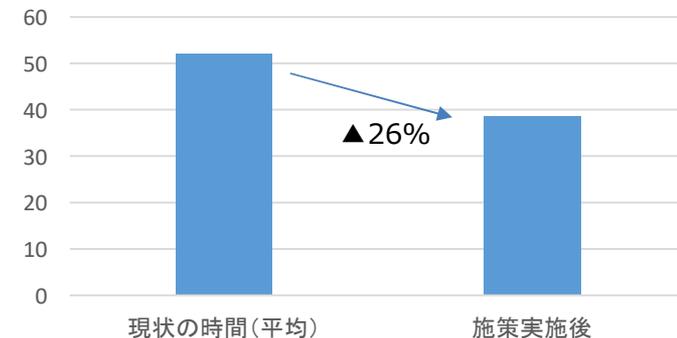
### 電子審査の導入効果

- ・ 添付書類を除く申請データの項目数は、21項目あるが、そのうち介護システム側のデータと自動照合できる項目は16項目であった。したがって、審査システムを使用した場合、形式審査では審査時間全体の22% (=29% (形式審査の割合) \* 16/21項目) の時間短縮が可能である。
- ・ また、電子化により、関連資料の検索に係る時間の短縮率として全体から4%削減できると考えられる。

※紙書類を探す時間の調査結果=20分/日から算出(2017 コクヨ)

- ・ 上記から、1件あたりの審査時間全体において、電子化を図ることで26%の時間削減につながると試算でき、現状の52分(5団体の平均)から39分へ短縮できる結果となった。
- ・ 上記削減効果に併せ業務で処理する媒体が紙から電子に変わった場合でも業務負荷は増えないことを確認した。

1件あたりの審査時間(分)

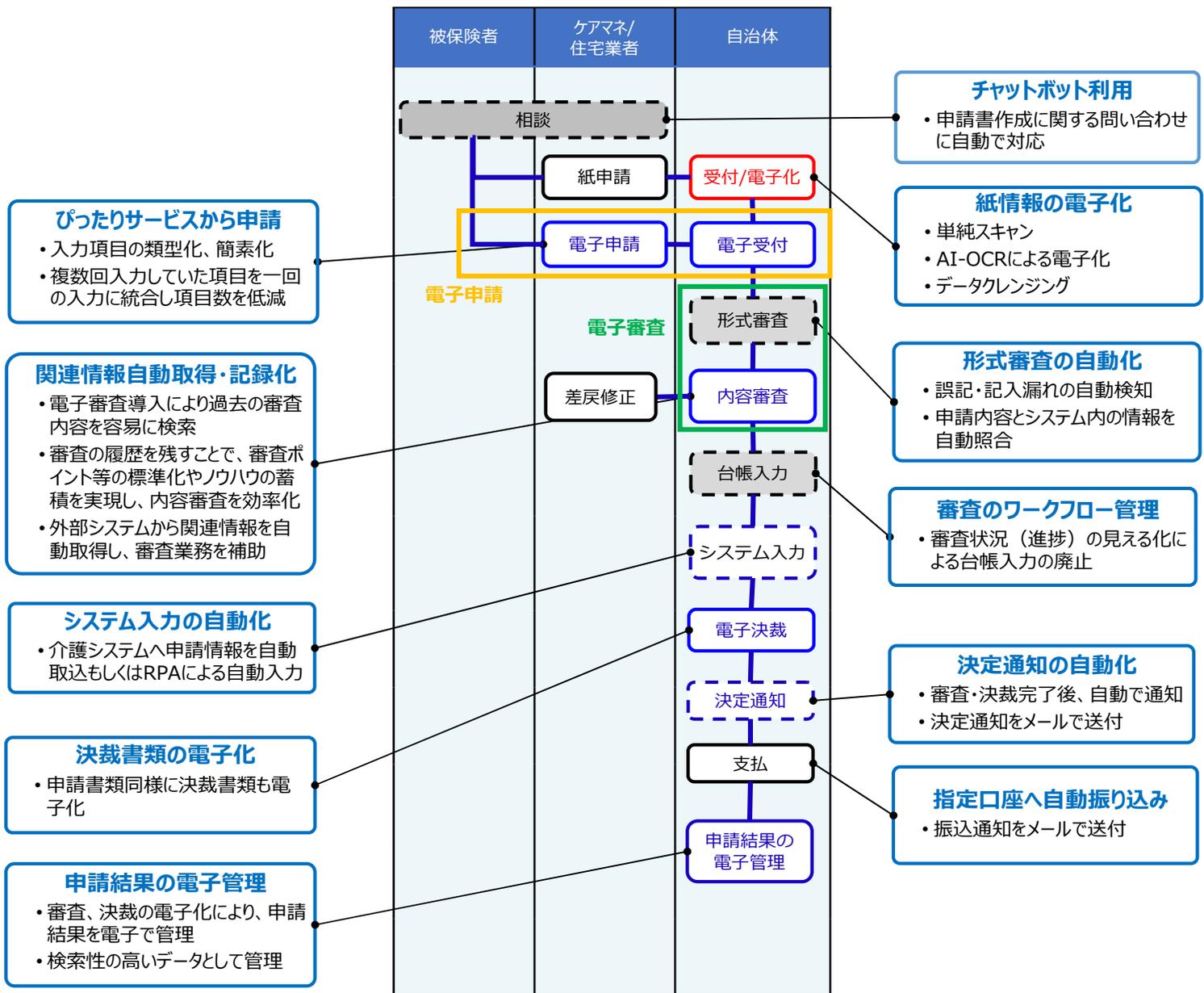


# 団体間業務フロー比較 (Before)

各業務プロセスの作業内容を以下のように整理した。

被保険者	ケアマネジャー	業者	窓口/担当課	宇和島市	八千代市	今治市	大野城市	守谷市	
<p>The flowchart illustrates the business process flow. It starts with '購入' (Purchase) leading to '申請' (Application). From '申請', arrows point to '受付/受取' (Reception/Receipt) in the '窓口/担当課' column. From '受付/受取', an arrow points to '審査' (Review) in the '窓口/担当課' column. From '審査', an arrow points to '承認' (Approval) in the '窓口/担当課' column. From '承認', an arrow points to '決裁' (Decision) in the '窓口/担当課' column. From '決裁', an arrow points to '資料保存' (Archiving) in the '窓口/担当課' column. Additionally, '申請' has arrows pointing to '申請' in the '業者' and 'ケアマネジャー' columns. From '承認', an arrow points to '受領委任払' (Assignment of Receipt) in the '業者' column. From '決裁', an arrow points to '受取' (Receipt) in the '業者' column. From '受取', an arrow points to '受取' in the '被保険者' column. From '承認', an arrow points to '償還払' (Reimbursement) in the '被保険者' column.</p>						<ul style="list-style-type: none"> <li>・償還払のみ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・被保険者から事前申請が必要</li> <li>・介護認定情報、給付履歴、福祉用具購入が必要な理由書、ケアプラン、福祉用具定価と販売予定金額を確認</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書に受理印(受付日)を押印</li> <li>・領収証原本を返却する場合は、コピーを取得</li> <li>・購入した品物が分かるようカタログにマークをつけてもらっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受領委任払いが多数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・領収証(原本)確認後、コピーを取り、原本返却</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書類内容をチェック表で確認(被保険者番号、氏名、購入品目、販売業者、製造業者、担当ケアマネ、事前相談日)</li> </ul>	
									<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書記載(受領委任払申出書)内容と領収証(原本または写)、カタログの確認</li> </ul>
									<ul style="list-style-type: none"> <li>・事後申請時、事前申請時と同じ購入品目、販売価格であることを確認</li> </ul>
								<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉用具サービス計画書の確認</li> <li>・審査は5分程度で完了</li> </ul>	
									<ul style="list-style-type: none"> <li>・支出兼命令書および支給決定について起案文書を作成し、課内決裁</li> <li>・支出兼命令書を出納室に回付</li> <li>・福祉用具購入費支給決定通知書を発送</li> </ul>
								<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請書の内容・決定通知書・支給決定一覧等、入力内容のチェック</li> <li>・「口座振込送付書」の原本を市金庫へ、写しを情報システム部署へ提出</li> </ul>	

# 標準業務フロー (After)



## 電子申請の導入効果

時間に関係なく申請できる点やWebフォームのガイドに従って入力できている点が評価されている。

一方、不備をなくすためには、入力ガイドの充実が必要である。標準様式で不足している部分はぴったりサービスのAPI連携により汎用的電子申請システム側でガイドを充実させるなどの施策が有効だと考えられる。

### 良かった点

- 役所の開庁日や時間に関係なく申請者の都合が良い時間に申請ができる。
- 移動や作成の手間が減少し、経費や時間の削減につながる。
- TAISコードは現在使用していないが、商品を特定する上で活用が期待できる。
- 理由の記入欄が申請書様式（紙）では限られているが、電子上では十分な記入欄が確保できる。
- ぴったりサービスの入力に関しては、慣れている人なら使いやすい。

側面	効果
住民満足度面	電子申請 ・ 窓口での待ち時間削減 ・ 不備による記載ミス低減 電子審査 ・ 申請経過の即時確認
行政サービスコスト面	電子審査 ○ 業務削減時間 ・ 関連文書の検索時間削減 ・ 審査時間低減 ・ システムへの転記時間削減 ・ 庁内の情報伝達の効率化 ○ ペーパーレス化

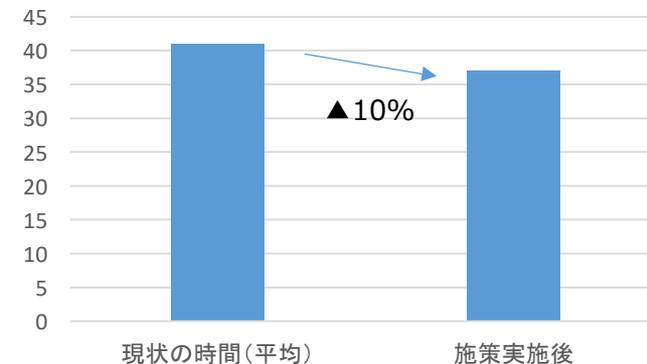
## 電子審査の導入効果

- 添付書類を除く申請データの項目数は、48項目あるが、そのうち介護システム側のデータと自動照合できる項目は16項目であった。したがって、審査システムを活用した場合、形式審査では審査時間全体の6%（=17%（形式審査の割合）\*16/48項目）の時間短縮が可能である。
- また、電子化により、関連資料の検索にかかる時間の短縮率として全体から4%削減できると考えられる。

※紙書類を探す時間の調査結果=20分/日から算出(2017 コクヨ)

- 上記から、1件あたりの審査時間全体において、電子化を図ることで10%の時間削減につながると試算でき、現状の41分（5団体の平均）から37分へ短縮できる結果となった。
- 上記削減効果に併せ業務で処理する媒体が紙から電子に変わった場合でも業務負荷は増えないことを確認した。

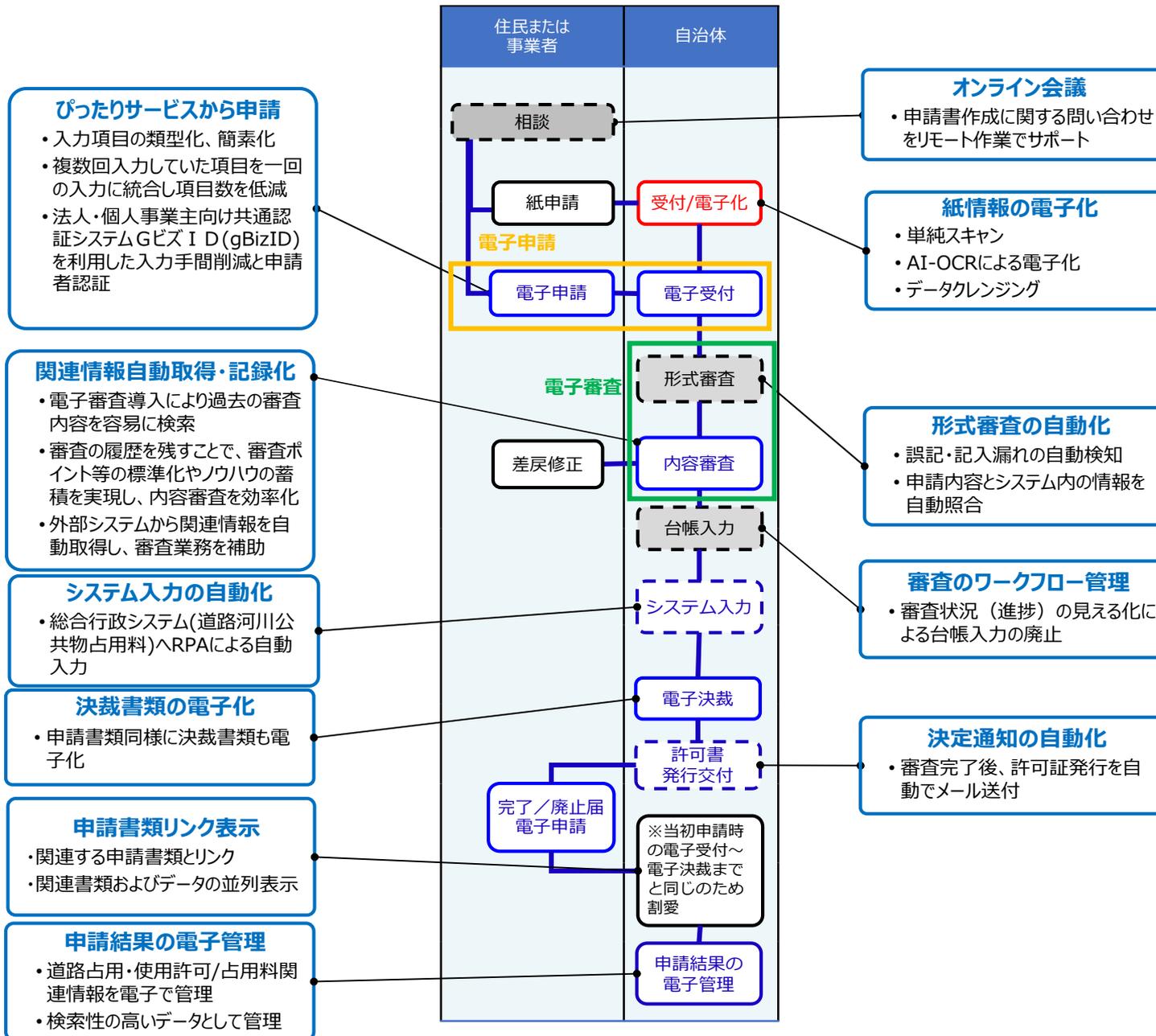
1件あたりの審査時間(分)



# 団体間業務フロー比較 (Before)

各業務プロセスの作業内容を以下のように整理した。

住民または事業者	担当課	他部署	警察署	宇和島市	八千代市	今治市	大野城市	守谷市
事前相談	事前相談							
申請	受付 受取			・道路使用許可は業者が取得	・道路使用許可は業者が取得	・道路使用許可は業者が取得		・上下水道関連は、他部署を通じて受取 ・道路使用許可は職員が取得
	書類 審査	協議		・下水道関連は、決裁を他部署にも回覧	・他部署確認は事業者が事前に実施	・下水道関連は、他部署に確認		
修正	不備なし							
	許可証 交付 占用料 算出			・専用システムで占用料の算出が可能	・手動で占用料を算出	・専用システムで占用料の算出が可能		・ツールで占用料を算出
受取	資料 保存			・PDF化し保存	・Excel管理台帳に記入 ・申請書(紙)をファイル保存	・専用システムへの入力と受付簿、長期用の台帳(Excel)に記載		・短期、長期で分けて申請書を保存
	受理 承認							



## 電子申請の導入効果

時間に関係なく申請できる点や、Webフォームのガイドに従って入力できている点が評価されている。

一方、数値入力が小数点を入力できない点や、新設と撤去の同時申請の場合の申請について、現在の運用に合わせた考慮が必要なが分かった。

道路占用の申請者は、業者がほとんどのため、電子申請への抵抗感は少ないだろうとの意見があった。

### 良かった点

- ・ 役所の開庁日や時間に関係なく申請者の都合が良い時間に申請ができる。
- ・ 移動や作成の手間が減少し、経費や時間の削減につながる。
- ・ 業者からの申請が多いため、電子申請へ移行はし易いと考えられる。

側面	効果
住民/業者満足度面	電子申請 ・ 窓口での待ち時間削減 ・ 不備による記載ミス低減 電子審査 ・ 申請経過の即時確認
行政サービスコスト面	電子審査 ○業務削減時間 〔 ・ 関連文書の検索時間削減 ・ 審査時間低減 ・ システムへの転記時間削減 ・ 庁内の情報伝達の効率化 ○ペーパーレス化

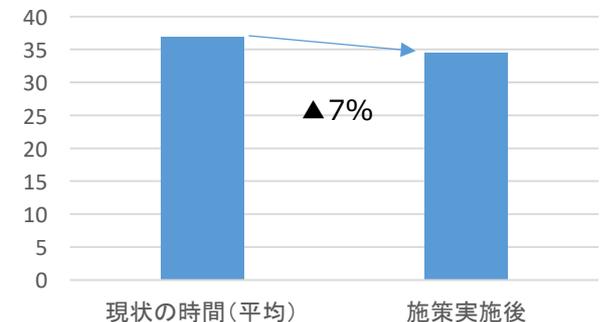
## 電子審査の導入効果

- ・ 添付書類を除く申請データの項目数は、33項目あるが、そのうち道路占用の簿冊やシステム側のデータと自動照合できる項目は4項目であった。したがって、審査システムを活用した場合、形式審査では3% (=22% (形式審査の割合) \* 4/33項目) の時間短縮が可能である。
- ・ また、電子化により、関連資料の検索に係る時間の短縮率として全体から4%削減できると考えられる。

※紙書類を探す時間の調査結果=20分/日から算出(2017 コクヨ)

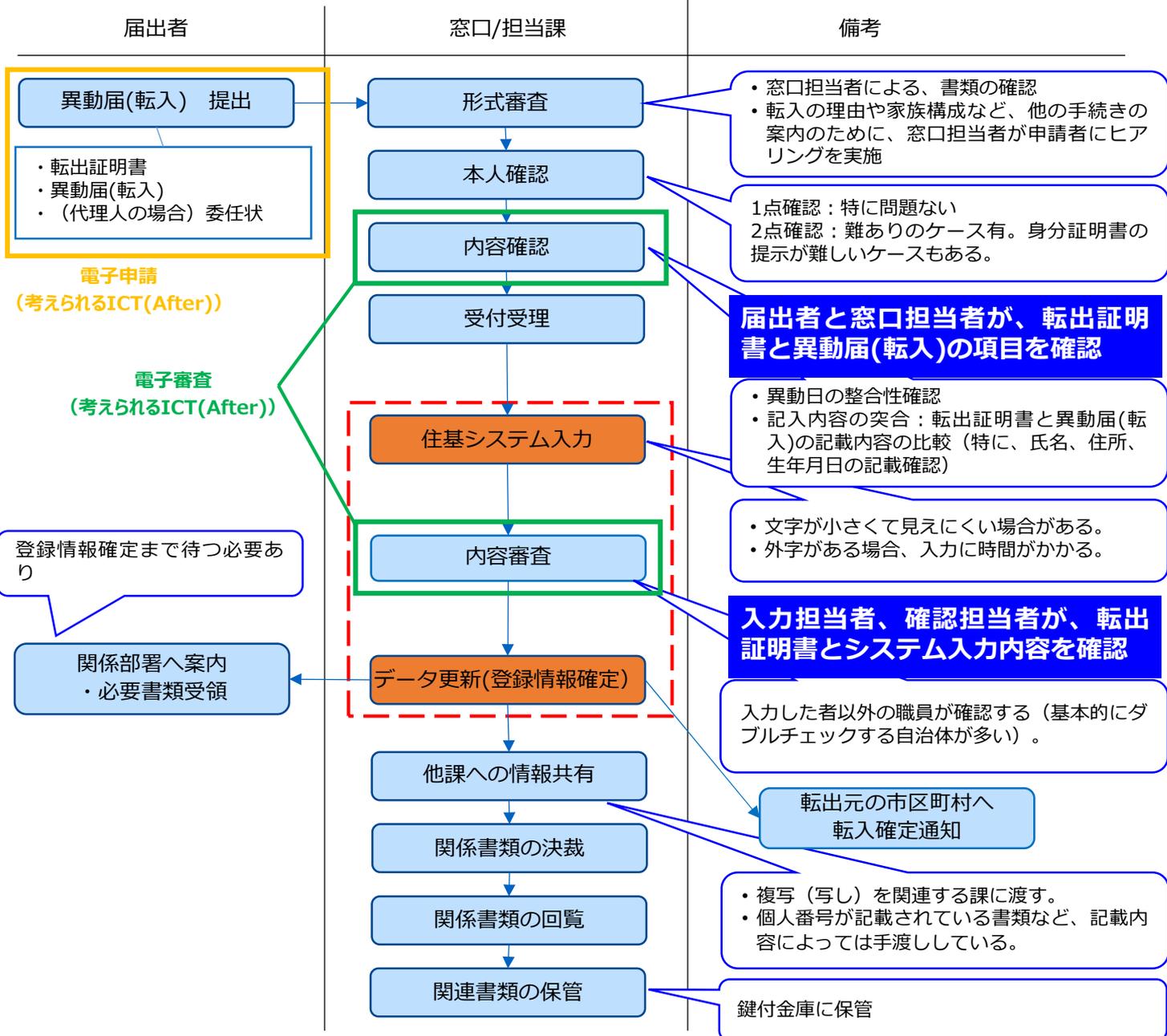
- ・ 上記から、1件あたりの審査時間全体において、電子化を図ることで7%の時間削減につながると試算でき、現状の37分(5団体の平均)から、35分へ短縮できる結果となった。
- ・ 上記削減効果に併せ業務で処理する媒体が紙から電子に変わった場合でも業務負荷は増えないことを確認した。

1件あたりの審査時間(分)



# 団体間業務フロー比較 (Before=After)

業務フローの見直しの必要性はないため、Before=Afterとして、現状のフローにおいてICTを活用して一気通貫の電子申請プロセスを検討した。



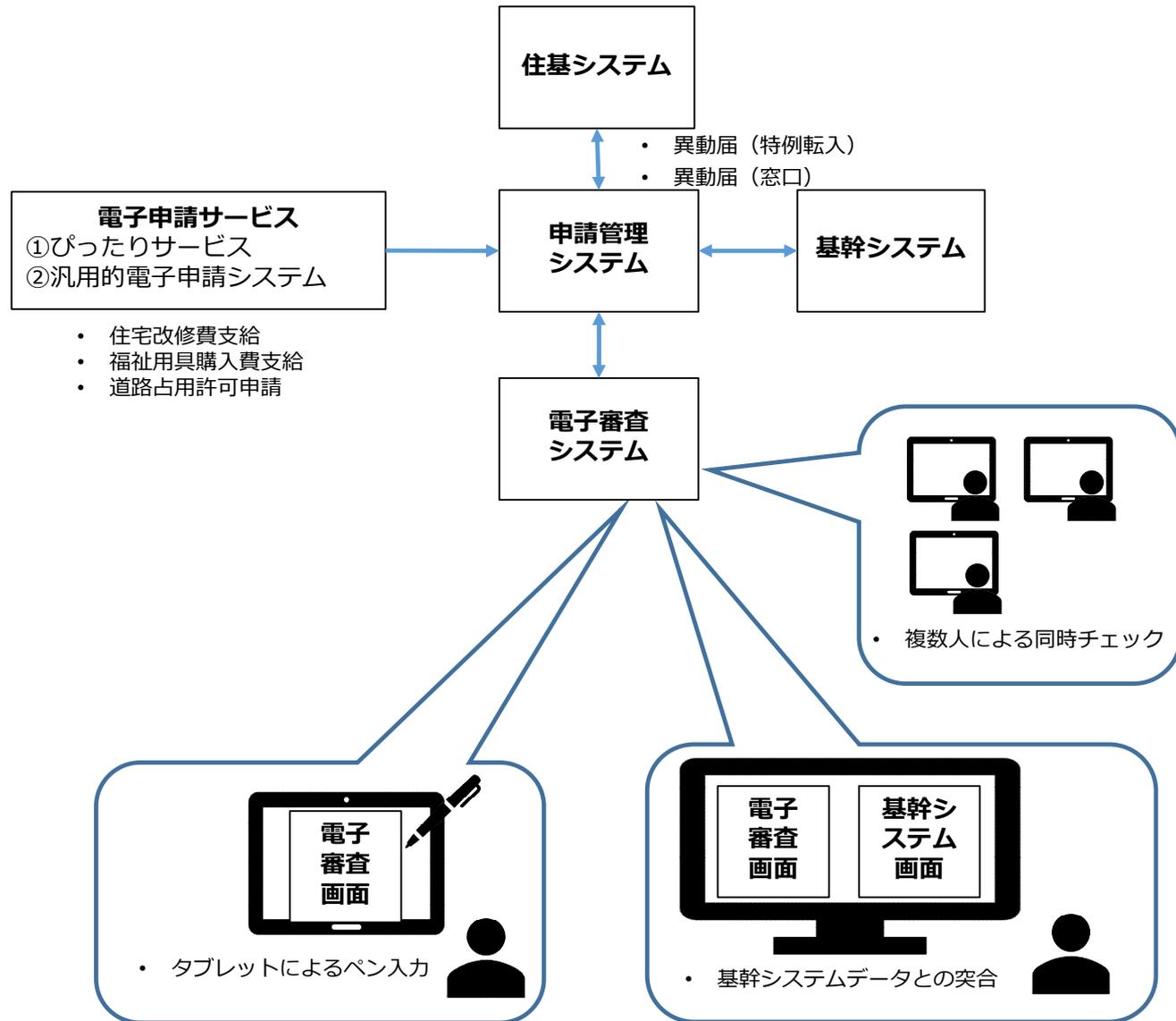
## 電子審査の導入効果

本プロジェクトを通して、内容審査が複雑な業務（住宅改修費支給、福祉用具購入費支給、道路占用許可申請）で、内部事務も含めた一気通貫の電子化に必要となる電子審査システムを活用した業務プロセスの構築について、実証実験を経て分析を行ってきた。

加えて、その実証実験を踏まえて、住民基本台帳の転入届における前述の業務プロセスの転用（汎用化）について検討を行った。

転入届では、窓口への来庁が必須ではあるが、特例転入で事前入手したデータや来庁して持参した転出届書を、電子化した上で審査することにより、複数人での確認を平行して実施するなど、効率化が見込めることを確認できた。

一方、外字判断など、業務に特有な確認機能が、電子審査システムに備わっていると、より一気通貫の電子化につながると考えられる。



# 総括

本プロジェクトでは、全庁業務量調査の結果から、確認・審査に時間を要している1.住宅改修費支給、2.福祉用具購入費支給、3.道路占用許可申請において、可視化⇒標準化・ICT活用の検討に取り組んだ。また、当該3業務の分析において重要な検討課題として明らかになった審査の電子化について、4.住民異動届(転入)への汎用化を検討した。

## 本プロジェクトを通じて実証されたこと

- 電子申請から取り込まれたデータを電子のまま内部事務を実施することで、一気通貫の電子化されたプロセスにより業務を行えることが実証された。
- 審査業務を電子上で行うことにより、複数人の同時確認や、申請内容の確認補助（拡大表示、関連情報表示）などで効率化が見込めることが分かった。また、審査手順ごとに必要な情報を蓄積することができ、審査基準が一定程度明確化され、審査プロセスの属人化を抑制することが期待できることが分かった。
- 電子申請やAI-OCRによる入口の電子化と、決裁システムによるワークフローの電子化、また、文書管理システムによる保管の電子化と同様に、確認や審査を行う業務を紙と同等以上の利便性を維持しつつ電子上において実施するためには、電子審査システムが重要なICTソリューションとして位置づけられることが分かった。

## 標準化や施策の共同利用に対する今後の課題

過渡期では、電子申請と紙申請が併存する。紙申請を業務プロセスのできるだけ早い段階で電子化することが不可欠であり、特に、AI-OCRを利用した電子化では、複数団体によるBPOセンターで電子化したのちに各団体へ送付するなど共同化によるコストメリットが生まれる領域である。

電子申請システムと、電子審査システムが分離されているため、不備があった際の申請者への返答方法について考慮が必要となる。また、ぴったりサービス上において入力ガイドの表現が不足している部分はAPI連携で補うことができると考えられるが、各団体独自で連携したWebフォームを作成してもコストメリットが生まれないため、共同利用が望ましいと考える。

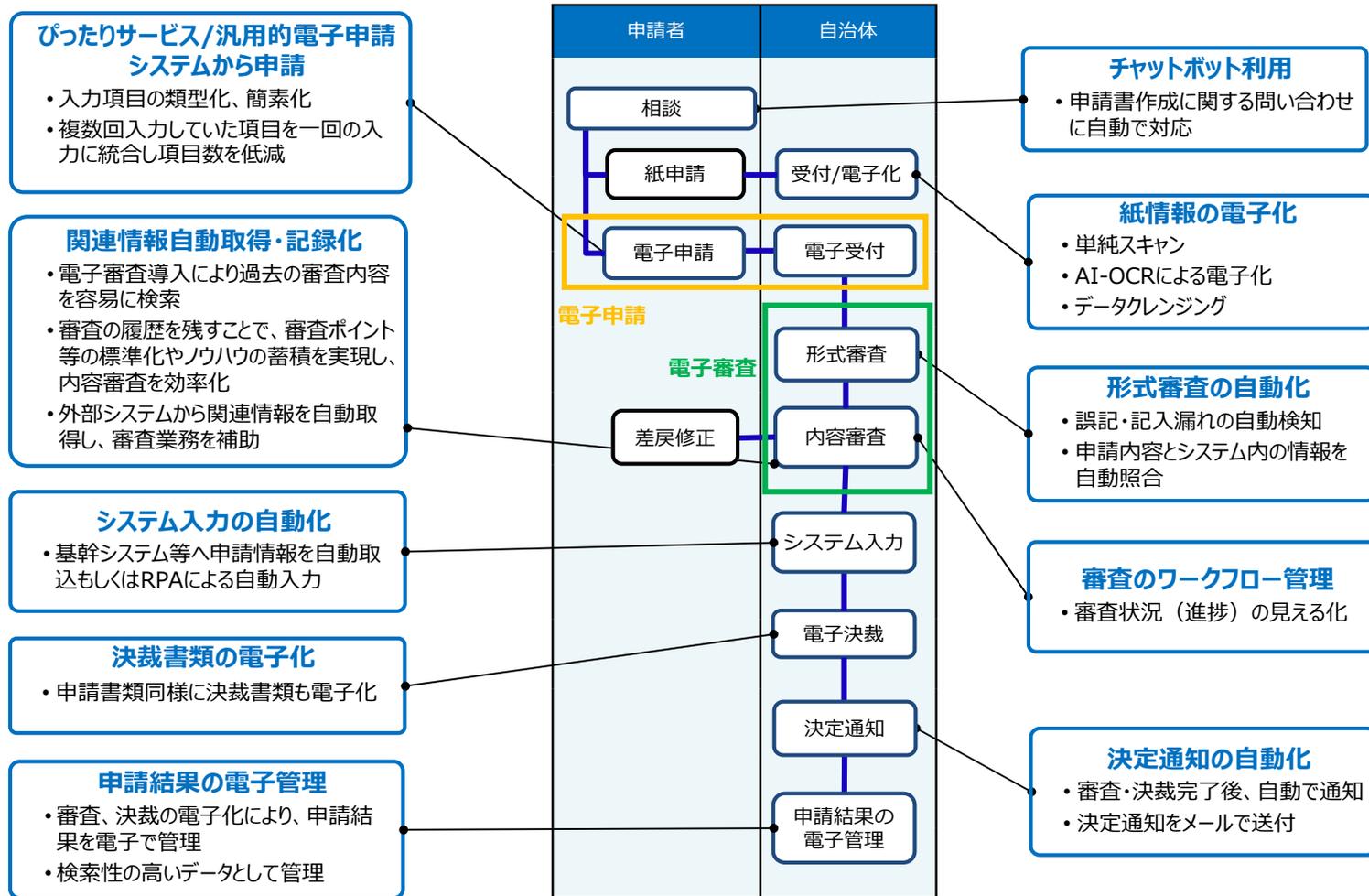
審査面では、紙の利便性や一覧性を鑑みたUI設計が不可欠となる。また、審査内容によっては、タブレットデバイスの適用など、その内容に応じた審査手順として標準化していくべきである。

# 総括

## 他業務への展開

住宅改修費支給、福祉用具購入費支給及び道路占用許可申請における業務プロセスの標準化およびICT活用の検討結果を踏まえ、汎用性について検討を行うCan-Beモデルとしての業務プロセスは以下のとおりである。

### 【一気通貫の電子化された業務プロセス（Can-Beモデル）】



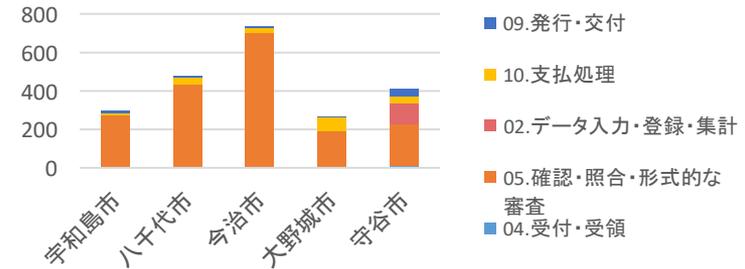
# その業務を選定した理由

## 【現状業務調査結果】

団体ごとの申請件数、年間作業量、1件あたりの業務量、プロセスごとの業務量を整理した。

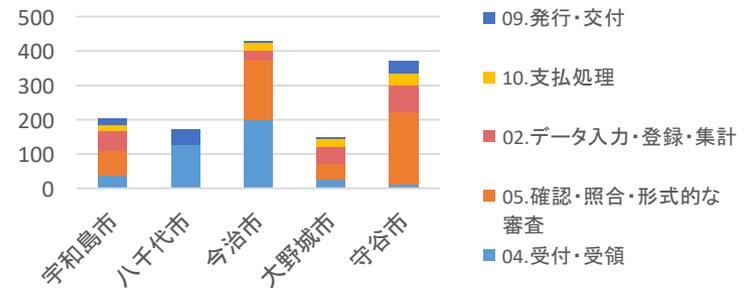
### 住宅改修費支給

	申請件数	年間作業量(時間)	1件あたりの業務量(分)
宇和島市	360	294	49
八千代市	586	478	49
今治市	1000	736	44
大野城市	300	270	54
守谷市	144	408	170



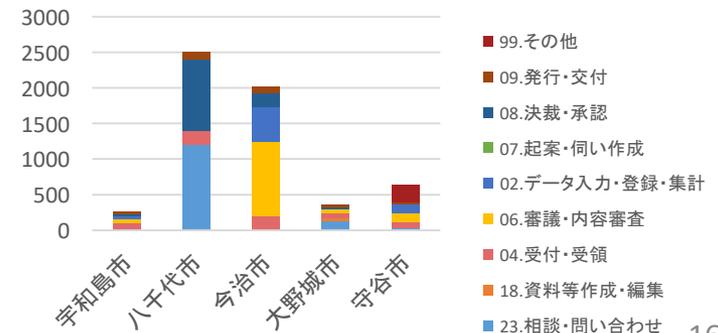
### 福祉用具購入費支給

	申請件数	年間作業量(時間)	1件あたりの業務量(分)
宇和島市	420	204	29
八千代市	631	171	16
今治市	800	430	32
大野城市	50	150	180
守谷市	114	372	196



### 道路占用許可申請

	申請件数	年間作業量(時間)	1件あたりの業務量(分)
宇和島市	240	258	65
八千代市	1100	2500	136
今治市	1000	2025	122
大野城市	500	355	43
守谷市	200	630	189



## その業務を選定した理由

### 【業務選定の考え方】

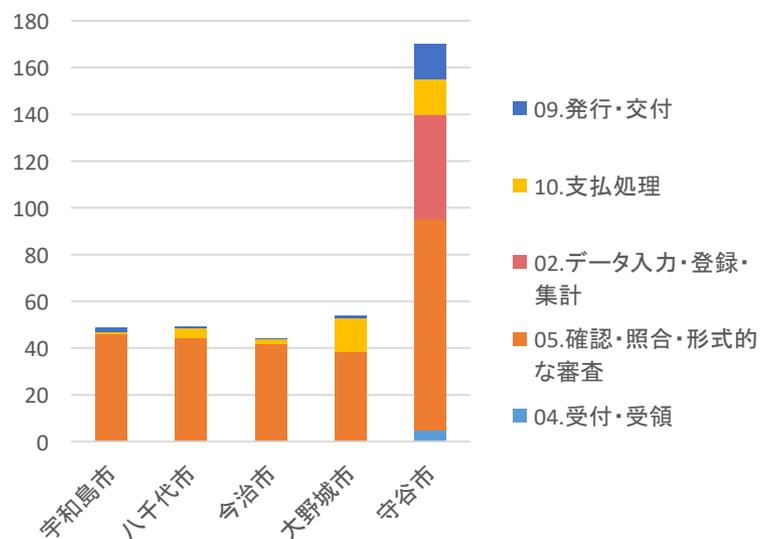
業務選定は以下の観点で行った。

観点	内容	対象業務
①基となる業務プロセス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 昨年度の自治体行政スマートプロジェクトにおける検証結果を踏まえ汎用の基となる業務プロセスを選定</li> </ul>	「住宅改修費支給」
②考慮すべき点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●申請～審査まで                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 申請業務の一气通貫の標準化を目指しているため、内部事務のみの審査業務は対象外とし、さらに給付や徴収など公金処理が発生する複数の業務プロセスであること。</li> </ul> </li> <li>●業務量                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 全庁業務量調査の結果をエビデンスとして紐づけ、一定の業務量/件数であること。</li> </ul> </li> <li>●蓄積した審査データ活用の可能性                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 申請データの幅が広く、審査データをフィードバックすることによる自己学習的な効率化(AI活用) が図れる業務であること。</li> </ul> </li> <li>●各自治体への展開                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ (観光事業など独自施策でなく) 法令に基づく事務であり、どの自治体でも業務として存在し、横展開が期待できること。</li> </ul> </li> <li>●システム標準仕様への対応                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 住民記録システム標準仕様が先行して公開されていること。</li> </ul> </li> </ul>	
③標準化/汎用化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 同分野の類似業務への汎用-----→</li> <li>● 他分野の類似業務への汎用-----→</li> <li>● 他分野の相違業務への汎用-----→ (内容審査における分析結果を形式的な審査へ汎用)</li> </ul>	<p>「福祉用具購入費支給」を選定</p> <p>「道路占用許可申請」を選定</p> <p>「住民異動届(転入)」を選定</p>

## 【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

1件あたりの業務時間と、各プロセスごとの課題を整理した。

1件あたりの業務時間（分）



業務プロセス	現状業務の課題
受付・受領	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口での申請が基本となっている。</li> <li>申請者の押印が必要となっている。</li> </ul>
確認・照合・形式的な審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請書と複数の添付書類(理由書、間取り図、改修箇所)を照らし合わせながら確認するため時間を要する。</li> <li>記載内容に不備がある場合にケアマネージャーへの問い合わせ確認が必要である。</li> <li>必要箇所の数値は電卓で検算をしている。</li> <li>ケアマネージャー経由で業者へ問い合わせすると情報が欠落する。</li> <li>事後審査後に現地確認を行っている。</li> </ul>
データ入力・登録・集計	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙の申請書からシステムへの転記が必要である。</li> </ul>
支払処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内の決裁処理で押印が必要となっている。</li> </ul>
発行・交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>発行時に窓口への来庁が必要な場合がある。</li> </ul>

## 【考えられるICTソリューション】

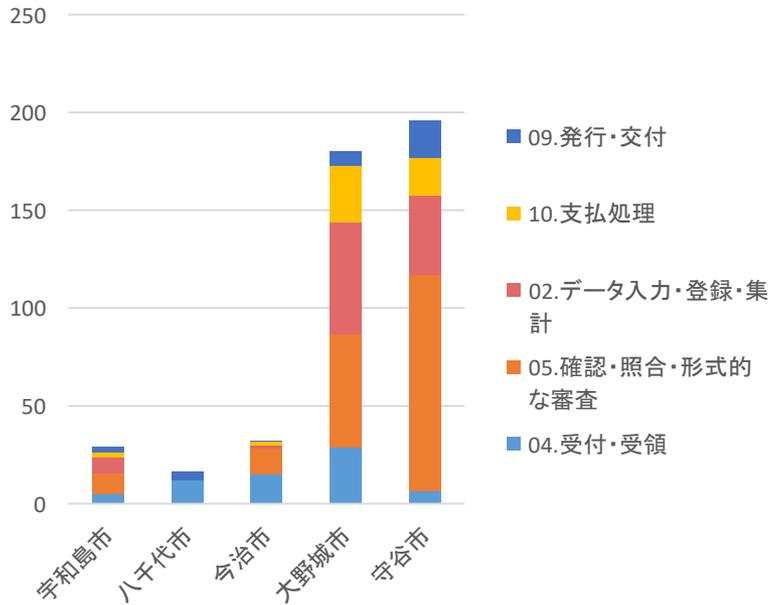
各プロセスごとに適用の可能性があるICTソリューションを整理した。

業務/作業	AI	RPA	その他ICT	考え方
受付・受領	△	○	電子申請	<ul style="list-style-type: none"> <li>RPA+OCRで受領データを半自動的にデジタル化する。</li> <li>マイナンバーカードの利用で、本人や業者の確認書類が不要となり申請者の負担軽減が図れる。</li> </ul>
確認・照合・形式的な審査 ／ 審議・内容審査	△	○	データ連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内で保持している基幹システムのデータとの突合を自動的に行う。</li> </ul>
	○ 関連データの自動検出	△	電子審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙の管理や出力が不要となる。</li> <li>審査内容が蓄積され審査の精度が向上する。また、関連情報を同時に表示することで審査のスピードも向上する。</li> </ul>
	—	—	電子書籍	<ul style="list-style-type: none"> <li>審査の際に参照した文献/事例及び関連法令の箇所をエビデンスとして蓄積できる。</li> </ul>
	—	—	ペンタブレットデバイス	<ul style="list-style-type: none"> <li>接触デバイスを使用することで紙と同レベルの審査が行える。</li> </ul>
	—	—	LiDAR	<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅改修の際の工事前後の間取りをLiDARでスキャンし、立体的に再現することで、書面による類推作業が減る。</li> </ul>
—	—	モーションキャプチャ	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護度と文章から類推するのではなく、デジタル上で人の動きを再現する。</li> </ul>	
データ入力・登録・集計	—	○	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理簿冊や基幹システムへの入力が自動化できる。</li> </ul>
支払処理	×	○	データ連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定金融機関とのデータ授受がデジタル化される。</li> </ul>
決裁・承認	×	×	ワークフローシステム	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書管理、決裁、財務会計の各システムが連携することでペーパーレス化が推進する。</li> </ul>
発行・交付	×	○	電子申請	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請により、発行内容も申請サービスからいつでも参照可能となる。</li> </ul>

【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

1件あたりの業務時間と、各プロセスごとの課題を整理した。

1件あたりの業務時間（分）



業務プロセス	現状業務の課題
受付・受領	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口での申請が基本となっている。</li> <li>申請者の押印が必要となっている。</li> </ul>
確認・照合・形式的な審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請書と複数の添付書類(理由書、カタログ、見積書)を照らし合わせながら確認するため時間を要する。</li> <li>記載内容に不備がある場合にケアマネージャーへの問い合わせ確認が必要である。</li> <li>必要箇所の数値は電卓で検算をしている。</li> </ul>
データ入力・登録・集計	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙の申請書からシステムへの転記が必要である。</li> </ul>
支払処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内の決裁処理で押印が必要となっている。</li> </ul>
発行・交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>発行時に窓口への来庁が必要な場合がある。</li> </ul>

【考えられるICTソリューション】

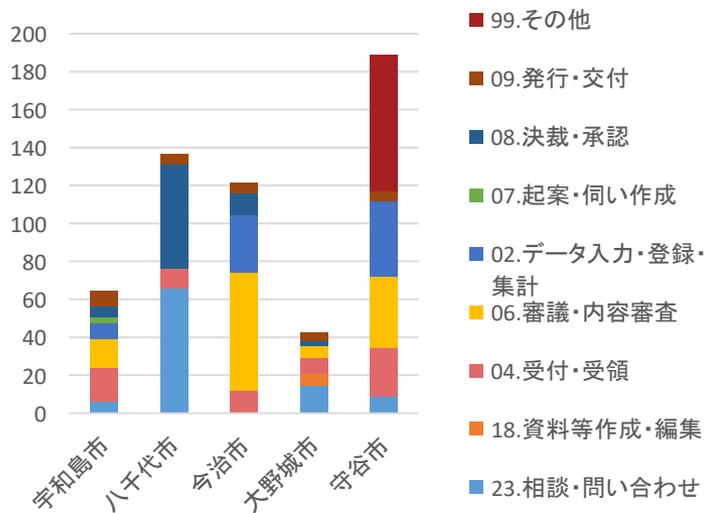
各プロセスごとに適用の可能性があるICTソリューションを整理した。

業務/作業	AI	RPA	その他ICT	考え方
受付・受領	△	○	電子申請	<ul style="list-style-type: none"> <li>RPA+OCRで受領データを半自動的にデジタル化する。</li> <li>マイナンバーカードの利用で、本人や業者の確認書類が不要となり申請者の負担軽減が図れる。</li> </ul>
確認・照合・形式的な審査 ／ 審議・内容審査	△	○	データ連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内で保持している基幹システムのデータとの突合を自動的に行う。</li> </ul>
	○ 関連データの自動検出	△	電子審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙の管理や出力が不要となる。</li> <li>審査内容が蓄積され審査の精度が向上する。また、関連情報を同時に表示することで審査のスピードも向上する。</li> </ul>
	—	—	電子書籍	<ul style="list-style-type: none"> <li>審査の際に参照した文献/事例及び関連法令の箇所をエビデンスとして蓄積できる。</li> </ul>
	—	—	ペンタブレットデバイス	<ul style="list-style-type: none"> <li>接触デバイスを使用することで紙と同レベルの審査が行える。</li> </ul>
データ入力・登録・集計	—	○	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理簿冊や基幹システムへの入力が自動化できる。</li> </ul>
支払処理	×	○	データ連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定金融機関とのデータ授受がデジタル化される。</li> </ul>
決裁・承認	×	×	ワークフローシステム	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書管理、決裁、財務会計の各システムが連携することでペーパーレス化が推進する。</li> </ul>
発行・交付	×	○	電子申請	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請により、発行内容も申請サービスからいつでも参照可能となる。</li> </ul>

【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

1件あたりの業務時間と、各プロセスごとの課題を整理した。

1件あたりの業務時間（分）



業務プロセス	現状業務の課題
相談・問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話での相談・問い合わせに時間を要する。</li> <li>(市民からの問い合わせで) 過去の工事内容について、当時の紙の資料を探すのに時間を要する。</li> </ul>
受付・受領	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本的に窓口での申請のみとなっている。</li> </ul>
審議・内容審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請書と複数の添付書類（位置図、平面図、現況写真など）を照らし合わせながら確認するため時間を要する。</li> <li>占用料を電卓で手計算している。</li> <li>申請内容の詳細確認のため、専門技師への確認が必要である。</li> </ul>
データ入力・登録・集計	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙の申請書類からシステムへの転記が必要である。</li> </ul>
決裁・承認	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内の決裁処理で押印が必要となっている。</li> </ul>
発行・交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>許可申請の郵送又は窓口への来庁が必要である。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>警察への道路使用許可申請で、署の窓口へ出向くのに時間を要する。</li> </ul>

## 【考えられるICTソリューション】

各プロセスごとに適用の可能性のあるICTソリューションを整理した。

業務/作業	AI	RPA	その他ICT	考え方
相談・問い合わせ	△ チャットボット	×	Web会議システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>定型的な回答がしにくい件での問い合わせが多くチャットボットには不向きである。</li> <li>事前相談等をWeb会議で行うことで時間の短縮が図れる。</li> </ul>
受付・受領	△	○	電子申請	<ul style="list-style-type: none"> <li>RPA+OCRで受領データを半自動的にデジタル化する。</li> <li>GビズID等の利用で業者の確認書類が不要となり申請者の負担軽減が図れる。</li> </ul>
確認・照合・形式的な審査 ／ 審議・内容審査	△	○	データ連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁内で保持している基幹システムのデータとの突合を自動的に行う。</li> </ul>
	○ 関連データの自動検出	△	電子審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙の管理や出力が不要となる。</li> <li>審査内容が蓄積され審査の精度が向上する。また、関連情報を同時に表示することで審査のスピードも向上する。</li> </ul>
	—	—	電子書籍	<ul style="list-style-type: none"> <li>審査の際に参照した文献/事例及び関連法令の箇所をエビデンスとして蓄積できる。</li> </ul>
	—	—	ペンタブレットデバイス	<ul style="list-style-type: none"> <li>接触デバイスを使用することで紙と同レベルの審査が行える。</li> </ul>
	—	—	GISシステム	<ul style="list-style-type: none"> <li>道路占用の箇所をデータとして蓄積し問い合わせに瞬時に対応する。</li> </ul>
データ入力・登録・集計	—	○	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理簿冊や基幹システムへの入力が自動化できる。</li> </ul>
決裁・承認	×	×	ワークフローシステム	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書管理、決裁、財務会計の各システムが連携することでペーパーレス化が推進する。</li> </ul>
発行・交付	×	○	電子申請	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請により、発行内容も申請サービスからいつでも参照可能となる。</li> </ul>

## 【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

各団体の異動届（転入）の届出件数、月次推移（令和2年度実績）

自治体 人口	宇和島市 71,995人	八千代市 202,790人	今治市 154,801人	大野城市 101,733人	守谷市 69,732人
異動届(転入) 件数	1,616	11,450	3,041	5,425	3,192
特例転入の割合	20%	6%	30%	10%弱	約20%
業務時間 通常転入(1件あたり)	30分	10～30分	30分	40～50分	10～30分
業務時間 特例転入(1件あたり)	50分	10～30分	30分	30～40分	20～40分

業務内容	作業内容/課題
形式審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口で実施している。必要に応じて、申請者に異動届(転入)の記載内容を確認している。</li> <li>必要な手続きを案内するため、転入の背景や本人の状況（家族構成、介護関係、後期高齢者関係のほか、様子によってはトラブルに巻き込まれていないか、DVを受けて逃げてきたのではないかなど）を確認している。</li> <li>窓口には反社会的な方が申請者として来るケースがあり、対応が難しく、精神的な負担がかかることがある。</li> </ul>
本人確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認ができない場合（例えば、1点確認の身分証明書がない。）として、健康保険証のほか、2点目の確認書類では判断が難しいケースがある。</li> <li>代理人の申請の場合、確認の負担が大きくなる。</li> <li>本人確認のため、本籍地に問い合わせたり、親類に面通しを依頼したりするケースがある。</li> </ul>
内容確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>転出証明書と異動届(転入)を並べてチェックする。</li> <li>住所の地番は、ゼンリンの住宅地図やこれに類似した地図で確認している。新築の場合は、登記簿抄本を持参してもらうこともある。アパートやマンションの場合、各自治体ごとに独自にリストを作成して確認しているケースが多い。地図を出力し、バックヤードでの内容審査時の添付資料としている自治体もある。</li> <li>住民基本台帳事務処理要領により、新住所に既に住所を有する住人がいる場合は当該住人に承諾を得ていることを確認するため、「承諾書」や「入寮証明書」を添付資料としている自治体もある。</li> </ul>
受理受付	マイナンバーカードがあると、登録情報を更新する必要があるため、暗証番号設定などで、マイナンバーカードがない場合と比較すると、手続きに時間を要する。家族分など、登録更新する人数が多ければ、それだけ掛け算で作業時間が増える。
住基システム入力	外字がある場合、住基システムにすぐに登録できない。
内容審査	<ul style="list-style-type: none"> <li>転出証明書と、住基システムから出力した帳票を突き合わせて確認する。</li> <li>転出証明書の文字が小さい場合、ルーペを利用することがある。</li> <li>入力ミスが許されないので、精神的な負担が大きい（どの自治体職員も共通）。</li> <li>登録前に、申請内容を入力する職員と別に、確認する職員もチェックを行っている自治体では、入力ミスが少なく、年間で数件～十数件程度。転入確定通知を転出元の自治体に通知した後になると、修正に手間と時間がかかる。</li> </ul>
データ更新 (登録情報確定)	転入の場合、住民基本台帳データを作成しないと他課の処理ができない。関連する手続きで住民票が必要な場合、登録終了まで申請者に待ってもらう必要がある。
その他 ・他課への情報共有 ・関係書類の閲覧、保管 ・職権消除	<ul style="list-style-type: none"> <li>他課の手続きに必要な書類に関して、窓口から交付できるものが限られているため、申請者が担当課に行き、各窓口で申請書に必要事項を記入し、届け出をすることになるケースがある。</li> <li>異動届は申請主義なので、申出の内容のまま処理するしかない。なりすましの転入届を受理すると、住民票が犯罪用の口座開設などに悪用される可能性があるため、神経を使っている。</li> </ul>

## 【考えられるICTソリューション】

各プロセスごとに適用の可能性があるICTソリューションを整理した。

業務	考えられるICTなど	効果
転出	転出先でも、転出元で受けていた法的サービスを受けることができるか、申請者の転入後の家族構成などの更新情報をもとに自動判定し、提示する。 （※転出元自治体の独自行政サービスは表示しない）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 手続きが必要な行政サービスの抜け漏れを防止できる。</li> <li>• 届出者への聞き取りのポイントが絞られ、窓口業務の負担を軽減できる。</li> </ul>
形式審査	住所の地番確認のための確認地図の表示システム ・住宅地図の情報 ・登記情報の戸建て情報 ・マンション/アパート情報 をひとつのシステムで確認できる。	<p>地番確認の際に、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 戸建の住所を地図で場所を探す必要がなくなる。</li> <li>• マンションやアパートの情報やその管理を独自のファイルから探す手間が省ける。</li> </ul>
本人確認	（転出届と転入届の届出者が同じ者であることが前提になるが）転出証明書に「届出者」の写真を添付する。	<p>（転出証明書に挿入された本人写真も、「本人確認」の身分証明書として利用できれば）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 転入時の本人確認がスムーズに行える。</li> <li>• 窓口の職員の本人確認の作業負担が軽減できる。</li> </ul>
内容審査	「転出証明書」と「異動届(転入)」の取り込み画像と、各自治体で利用している住民記録システムに入力した項目を一つの画面に表示する。確認した項目は、ロギングされ、審査済み履歴が残る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 住基システムへの転記入力自動化により転記ミスを削減できる。</li> <li>• ミス修正によるロス時間の削減できる。</li> </ul>
	外字に「IPAmj明朝フォント」Ver.005.01の利用	戸籍に利用されている氏名の漢字が全て登録されているので、漢字の作成と登録に要する時間を削減できる。
	フォントなどの拡大機能	転出証明書と照らし合わせながら、住民記録システムへの入力内容を確認する際に、画数の大きい漢字や、見間違いをしやすい漢字が確認しやすくなる。
	一問一答形式で申請内容を審査できるツール	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 審査時のポイントなども含めて、新しい担当者への業務引継ぎに利用できる。</li> <li>• 業務経験の浅い職員でも確認漏れなく円滑に審査を行うことができる。</li> </ul>
申請内容確認	届出者のスマートフォンのGPS機能を利用し、確実に転入先の住所に住んでいることを確認する。	不正な異動届(転入)の受理を抑制できる。
[申請者側]	異動届(転入)の記載に液晶ペンタブレットを利用する。	自治体の住民記録システムへの転記を自動化できる（人手による入力作業をなくすことができる）。