# 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

報告書

※各団体の人口は令和3年6月30日時点

1. 重	· · · · · ·	
1.1	事業の目的	P.3
1.2	検討内容	P.6
1.3	構成団体	P.9
1.4	事業推進体制	P.10
	組織図及び事務分掌	P.11
1.6	全体のスケジュール	P.19
2.	以業務分析	
2.1	スケジュール	P.20
	実施手順	P.21
	現状業務調査結果	P.23
	業務選定の考え方	P.26
	対象業務	P.26
	現状業務の可視化	P.27
	分析結果	P.31
2.8	参加団体ごとのAI・RPA等の	D27
	ICT活用可能性ブレインストーミング	P.37
3. 豆	  体間比較及びAI・RPA等のICT流	5用検討
3.1	スケジュール	P.40
3.2	実施手順	P.41
3.3	団体間比較結果	P.43
3.4	業務フロー比較	P.44
	申請書、帳票との比較	P.47
3.6	団体間の課題整理、比較	P.63
	考えられるICTソリューション	P.66
3.8	ベストプラクティスの検討	P.67
4. A	I・RPA等のICTを活用した業務フ	プロセス構築
	スケジュール	P.74
	実施手順	P.75
	対象範囲の検討	P.76
4.4	導入モデルの検討	P.80
4.5	検証結果	P.81
4.6	効果計測	P.90
4.7	他業務への展開	P.95

### 1.1 事業の目的 ~背景と概要~

コロナ禍の影響により、非対面での市民サービス提供に対する要望が高まり電子申請の導入が多くの自治体で進められている。しかしながら、世代間の情報格差等、全市民が電子申請を活用することは困難であり、来庁や郵送といった紙による申請も残る。そのため、電子申請で受け付けても一度紙に印刷し、照合や審査を行うなど内部事務プロセスが煩雑になっており、職員の負担が増加している。更に今後、少子高齢化を伴う人口減少に伴い、職員数減少が見込まれる中、内部事務の見直しによる標準化/自動化を行うことでの業務効率化は急務である。

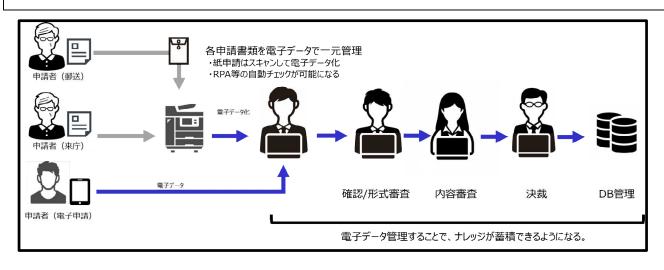
このような背景の中、昨年度の自治体行政スマートプロジェクトにおいて、 愛媛県下5市(宇和島市、今治市、新居浜市、四国中央市及び西予市)の介 護保険の住宅改修費給付に関する業務分析を行い、電子申請及び申請受付後 の内部事務の電子化の検討に取り組んだ。

その際に、申請を受け付けた後の確認/審査工程の電子化に関しては、標準化/自動化するための判断基準を明確化するにあたり、審査のノウハウが十分に活用できていないなどの課題が挙げられた。また、紙からの申請を電子化するために検討したAI-OCRに関しても、読み込み結果の確認/修正などの職員の作業負担が残るといった運用上での課題が判明した。

一方で、確認/審査工程においては、電子審査に置き換えて実証を行った結果、従来の紙媒体での審査業務と比較しても、作業の効率性を低下させることなく、業務を行えることが確認できた。

これらのことから本事業の目的は、内部事務を含めた一気通貫の電子申請 モデルの運用に向け、対象業務の拡大と検討したモデルの汎用性の検証を行 うとともに、全国に先駆けて当該モデルの実運用を目指すことにある。

具体的には、審査基準を明確にするために必要な情報をデータとして蓄積していく仕組みや、電子申請を利用できない住民からの申請をより効率的に電子データ化する仕組みを構築する。



### 1. 1 事業の目的 ~想定される効果~

本事業完了後に想定される効果は下表のとおりである。定量効果については、各作業の時間を算出し、施策の実施前後での業務量削減効果を定量的に把握する。

分 類	受益者	期待効果
定 性 的	職員側	<ul> <li>審査プロセスの詳細フローを明確化することで、審査の属人化を抑制し、担当者によるばらつきの低減</li> <li>審査履歴を分析可能なデータとして蓄積し、判断基準の明確化や申請項目等の見直しへ活用することで、審査プロセスの更なる効率化に寄与業務プロセスを電子化することで、職員間で進捗情報の共有ができ、複数の担当者で作業を分担することが可能(例:急病時などの迅速な引継など)</li> <li>申請業務において内部事務を含めて標準化することで、他の申請業務へ汎用が可能</li> </ul>
	申請者側	<ul><li>申請手続きを電子化することで、来庁の手間がなくなり、24時間いつでも申請をすることが可能</li><li>申請手続きの電子化に合わせ、必要書類や記載項目を見直し、添付書類や記載内容を簡素化することで、申請手続きに係る申請者の負担軽減に寄与</li></ul>
定量的	職員側	<ul> <li>施策導入により、申請受付から給付決定までのプロセスを効率化し、職員における作業時間の削減</li> <li>作業プロセス効率化の一例         <ul> <li>申請受付/形式審査:電子化することで、形式(誤記や抜け漏れ)審査を自動化し、作業時間を削減</li> <li>審査プロセス:審査時の判断フローを明確化することで、作業時間を短縮</li> </ul> </li> <li>業務プロセスの電子化により、紙の使用量及び保管量の削減</li> <li>AI-OCR等のICTを共同利用した際のコスト削減</li> </ul>

### 1.1 事業の目的 ~他自治体への展開~

地域差や人口規模の違いなどに左右されない汎用性のある業務プロセス を構築し、標準モデルを確立する。この標準モデルを参加5市だけでなく、 参加団体の属する各県の市町村に横展開を図ることで、各市町村での共同 利用モデルに繋げ、標準モデルによる業務効率化の効果を高める。

自治体	取り組み
宇和島市、今治市	愛媛県内各市町への成果普及のため、愛媛県・市町連携業務 効率化検討会での情報共有と成果の普及を検討している。 昨年度の自治体行政スマートプロジェクト取り組み時には、 同検討会にて県内参加14市町と情報共有し成果を普及した。 進捗状況は定期的に状況報告会にて共有し、最終成果は参加 団体を集め、電子申請や電子審査システム等を実際に触れて もらうための説明会を2日間開催し、各市町との情報共有と 意見交換を行った。 今年度の取り組みに関しても、同検討会にて進捗報告、最終 成果の共有により県内各市町における共同利用モデルの適用 に繋げることを目指す。
八千代市	千葉県内の人口規模が同程度の自治体と、業務標準化に係る 取り組みの横展開を図り、業務効率化の効果を高めることを 目指す。
大野城市、 守谷市	2市が属する県内の市町村への横展開の方法を検討する。

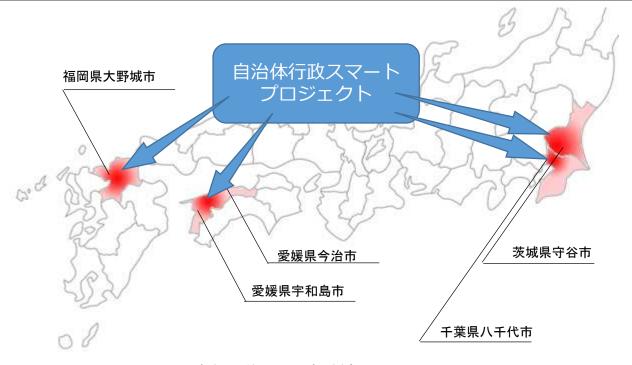


図1.参加団体による各地域への展開イメージ

### 1. 2 検討内容

本事業では昨年度の実績を踏まえ、参加自治体や対象業務を広げることで、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。加えて、 実運用に向けて昨年度の取り組みで明確となった課題に対しても具体的な 施策を検討する。

特に、申請業務のボリュームゾーンとなっていた確認/審査工程においては、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。

また、各団体の事情によって施策の一部しか利用できないなど、標準モデルを利用する際の課題や対応策を明確とするために必要な検討も実施することとする。

#### Phase 1 Phase2 Phase3 可視化 標準化と最適化 共同化 全庁業務量調査 プロセス比較による課題明確化 実現可能モデル設定 実証成果導入・ / 業務最適標準モデル設定 / 対象業務選定 効果最大化検討 / 施策実証 • 全庁における業務と作業内 ・自治体間の業務プロセス比 あるべき姿の実現を目指しつ 各自治体による実証成果の 容・処理時間の可視化調査 **較**を通じて、業務のあるべき つ、現場の環境を鑑みた実 本格導入検討 (単独実行) ・複数自治体の共同化による を同一基準・同一手法で実 現可能なSTEPモデル 姿と現状のギャップを分析し、 課題を明確化 (Can-Beモデル)を設定 費用対効果の増大を検討 ・共通で高負荷かつ改善が見 • ECRSの観点から、課題解決 • Can-Be実現のための施策を 本取組を活かした他業務へ 込める業務を選定 施策の方向性ならびに標準 具体化し、実証による効果 の展開(自治体間検討の 的な最適モデル(To-Beモデ 検証を実施 ル)を設定 ・検討結果から見えた課題を 整理し、本格導入に向けた 業務改善検討会 準備を整える BPOセンター 各市町の業務 を集約し、効 率的に処理 15-ペーパーレス **RPA** ΑI

### ■対象業務

- ①介護保険の住宅改修費給付業務(昨年度から継続)及びこれに類似する 福祉用具購入費給付業務
- ②住民基本台帳業務や福祉業務等における申請業務を業務量調査データ及び本事業における構成団体へのヒアリングを基に選定予定

### ■課題

- 課題1 複数業務への展開ができていない
- 課題 2 AI-OCRでの電子化時の確認/修正作業が職員負担として残る
- 課題3 審査基準の明確化に至っていない

### 1. 2 検討内容

### ■施策1. 複数業務への展開

介護保険の住宅改修費給付業務は継続して検討し、更なる標準化を図るために対象業務を広げる。対象業務は本事業における構成団体の業務量調査データから、確認/審査工程の負荷が高く業務量が多い申請業務を選定し、標準モデルの適用を検討する。

### ■施策2.AI-OCRで電子化されたデータの確認/修正作業に係る時間低減

AI-OCRにより紙での申請内容を電子化する場合、読み取り結果の確認/修正作業が発生してしまう。紙での申請が多くなると、これに比例して職員による確認/修正作業に係る時間が増加してしまい、職員の負担となる。今後、年間申請数の多い業務への展開も考慮し、この確認/修正作業に係る時間を削減もしくは無くすための仕組みづくりを検討する。

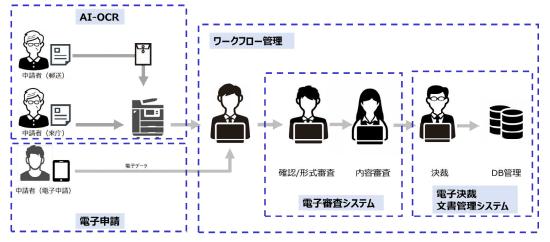
①AI-OCRの確認/修正作業のアウトソース化 複数団体間での申請書式の共通化によるスケールメリットの創出に考慮しつつ、 確認作業自体のアウトソース化に必要な検証を行う。

### ②紙申請から電子申請への誘導(デジタルデバイド対策)

来庁した申請者における紙申請による申請情報を電子データで受け付けることができるよう窓口にタブレット等を設置するなどし、対面手続において書くことを求めない、いわゆる「書かない窓口」での申請手続の検討を行う。

#### ③対象業務選定時のAI-OCRの考慮

標準モデルを展開する業務を選定する際に、電子申請導入の難易度(個人認証や添付書類の有無、申請対象者の年齢層など)を考慮することで、紙申請を最少化し、AI-OCRでの電子化時の確認/修正作業を削減する。



電子化のための施策

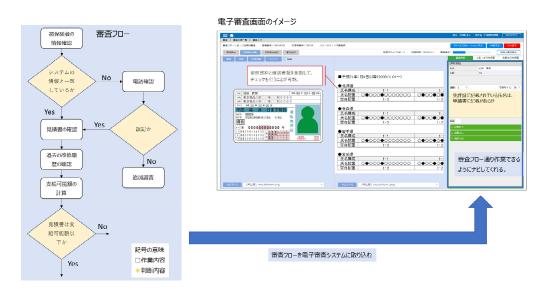
### 1. 2 検討内容

### ■施策3.審査基準の明確化

昨年度の取り組みにより、審査プロセスを電子化することで、審査履歴を蓄積する業務モデルの構築を検討したが、審査のノウハウが十分に活用できていないなどの課題が挙げられ、どういった形でそのノウハウを電子審査システム内に蓄積していくかを検討する必要がある。

そこで、本事業では、審査の判断フローの見える化及び、判断基準の構成要素の抽出を行い、審査基準の明確化に取り組む。具体的には、審査の各段階でどの項目を確認し、判断しているのかを調査し、審査の判断フローの見える化を行う。その際に、都道府県をまたいだ複数の自治体間で比較分析を行い、判断フロー及び、判断基準の構成要素を抽出する。

これらの情報を電子審査システムへと反映することで、下記に示すとおりどの段階で、どの項目を確認する必要があるのかをナビゲーションすることが可能となり、確認/審査工程の属人化を抑制することができる。さらに、審査手順ごとに必要な情報を蓄積し活用することで、審査基準の明確化を実現し、確認/審査工程の効率化を促進することが期待できる。



審査の判断フローと電子審査画面のイメージ

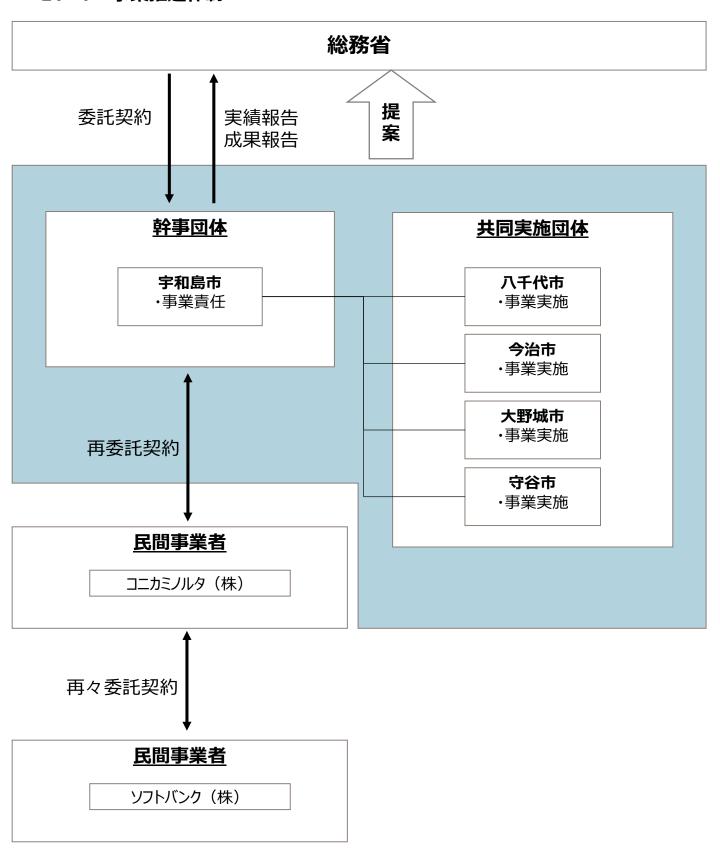
## 1.3 構成団体

団体名	人口 (令和3.6.30現在)
愛媛県 宇和島市	71,995人
千葉県 八千代市	202,790人
愛媛県 今治市	154,801人
福岡県 大野城市	101,733人
茨城県 守谷市	69,732人

## 〈図表 参加団体地図〉



### 1. 4 事業推進体制



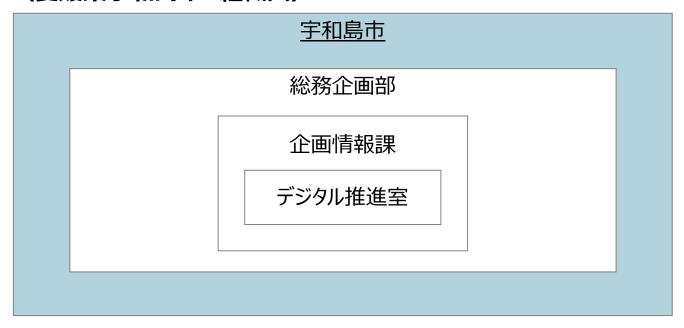
### 1.5 組織図及び事務分掌

<各参加団体の責任者及び担当者>

- 1.愛媛県宇和島市(幹事団体)総務企画部長総務企画部 企画情報課 課長、課長補佐及び担当者2名
- 2. 千葉県 八千代市 企画部 企画経営課 課長及び担当者 2 名
- 3. 愛媛県 今治市 企画財政部 未来づくり課 課長、課長補佐及び担当者3名
- 4. 福岡県 大野城市 副市長 企画政策部 自治戦略課 課長及び担当者1名 企画政策部 情報広報課 課長及び担当者1名 地域創造部 コミュニティ文化課 課長及び担当者1名
- 5. 茨城県 守谷市 市長公室 デジタル戦略課 課長及び担当者2名

### 1.5 組織図及び事務分掌

### 〈愛媛県宇和島市 組織図〉



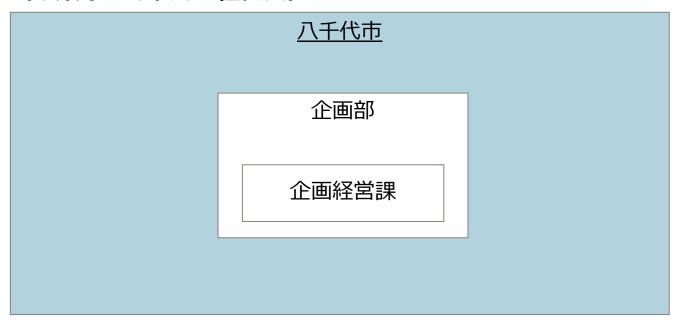
## 〈宇和島市 企画情報課 事務分掌〉

### 企画情報課 デジタル推進室

- 1. D X 推進計画に関すること。
- 2. DX推進本部・プロジェクトチームに関すること。
- 3. 行政デジタル化の総合的な企画及び調整に関すること。
- 4. 行政手続のデジタル化の推進に関すること。
- 5. 行政事務のデジタル化の推進に関すること。
- 6. 業務システムの標準化に関すること。
- 7. マイナンバー制度の推進に関すること。
- 8. デジタル社会の形成に関すること。
- 9. デジタルデバイド対策に関すること。
- 10. 行政データ利活用の推進に関すること。
- 11. 室(デジタル推進室)の庶務に関すること。

### 1.5 組織図及び事務分掌

### 〈千葉県八千代市 組織図〉



## 〈八千代市 企画経営課 事務分掌〉

### 企画経営課

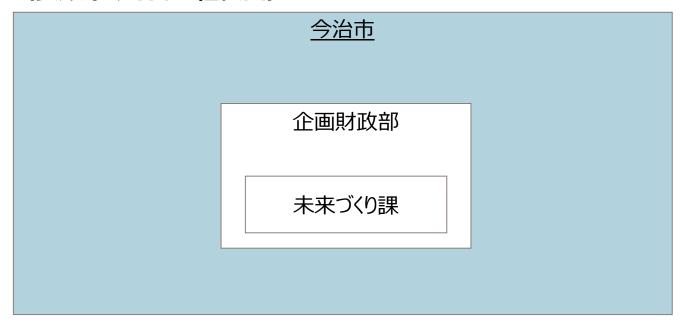
- 1. 部内の連絡調整に関すること。
- 2. 市長の特命事項に関すること。
- 3. 庁議に関すること。
- 4. 政策の研究,立案,執行及び評価に関すること。
- 5. 政策検討会議に関すること。
- 6. 東葉高速鉄道に関すること。
- 7. 総合計画の策定及び調整に関すること。
- 8. 主要事業の進行管理及び調整に関すること。
- 9. 総合教育会議に関すること。

### 10. 行財政改革の企画,総合調整及び進行管理に関すること。

- 11. 民間活力導入の調査,研究及び推進に関すること
- 12. 男女共同参画に関する施策の総合的な企画及び調整に関すること。
- 13. 男女共同参画についての調査、研究及び啓発に関すること。
- 14. LGBTに関すること。
- 15 男女共同参画センターに関すること。
- 16. 庶務に関すること。

### 1.5 組織図及び事務分掌

## 〈愛媛県今治市 組織図〉



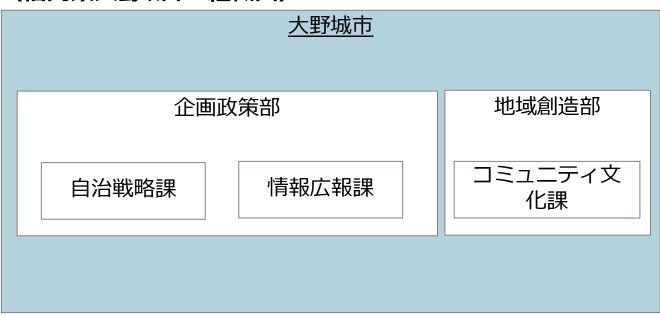
## 〈今治市 未来づくり課 事務分掌〉

### 未来づくり課

- 1. 行政改革の推進に関すること。
- 2. 行政評価に関すること。
- 3. 指定管理者制度等行政経営に関すること。
- 4. デジタル化施策の総合企画及び推進に関すること。
- 5. ICTを活用した業務改善の推進に関すること。

### 1.5 組織図及び事務分掌

## 〈福岡県大野城市 組織図〉



## 〈大野城市 自治戦略課 事務分掌〉

### 自治戦略課

- 1. 市政の総合企画の進行管理に関すること。
- 2. 総合計画に伴う予算配分に関すること。
- 3. 行政評価に関すること(事務事業の事前評価及び事後評価を含む。)。
- 4. 公共施設の利活用に関すること。
- 5. 市の重要施策及び重要事業についての各部との連絡及び調整に関すること。
- 6. 行政組織に関すること。
- 7. 行財政改革に関すること。
- 8. 事務改善に関すること。
- 9. 区の分割に関すること。
- 10. 市境の変更に関すること。
- 11. 市の総合計画の策定に関すること。
- 12. 地方版総合戦略に関すること。
- 13. 市長が特に指示する事項の調査、調整等に関すること。
- 14. 重要施策の調査研究及び企画・総合調整並びに進行管理に関すること。
- 15. シティプロモーションの企画・総合調整に関すること。
- 16. 総合教育会議に関すること。
- 17. 内部統制に関すること。
- 18. 市制の周年記念事業に関すること。
- 19. 議会の代表・一般質問に関すること。 (次ページに続く)

### 1.5 組織図及び事務分掌

## 〈大野城市 自治戦略課/情報広報課 事務分掌〉

### 自治戦略課(続き)

- 20. 広域行政に関すること。
- 21. 経営会議等に関すること。
- 22. サインの企画・調整に関すること。
- 23. 市長及び副市長の秘書に関すること。
- 24. 交際、儀礼及び儀式に関すること。
- 25. 共催、後援等の使用許可の総括に関すること。

### 26. 企画政策部の総合調整に関すること。

- 27. 部中他課の所管に属さないこと。
- 28. 課の財務会計に関すること。
- 29. その他前各号に付随又は関連する業務に関すること。

### 情報広報課

- 1. 情報化施策の企画・調整に関すること。
- 2. 情報システムの開発、管理及び運用に関すること。
- 3. 情報ネットワークの整備、運用に関すること。
- 4. 情報セキュリティに関すること。
- 5. 電子計算事務に関すること。
- 6. OAに関すること。
- 7. 情報処理に関すること。
- 8. 社会保障・税番号制度の構築・総合調整に関すること。
- 9. コピー機、印刷機の管理に関すること。
- 10. 広報に関すること。
- 11. 広聴に関すること。
- 12. 行政相談委員との連絡に関すること。
- 13. 市政についての要望、陳情等の受付及び処理に関すること。
- 14. 市民意識調査に関すること。
- 15. 市史に関すること。
- 16. 広報用出版物の編集及び発行に係る調整に関すること。
- 17. 報道機関との連絡調整に関すること。
- 18. 審議会等の総括に関すること。
- 19. 情報公開に関すること。
- 20. 個人情報保護に関すること。
- 21. 政治倫理に関すること。
- 22. 公益通報者保護に関すること(市職員等の公益通報に係るものを除く。)。
- 23. 課の財務会計に関すること。
- 24. その他前各号に付随又は関連する業務に関すること。

### 1.5 組織図及び事務分掌

## 〈大野城市 コミュニティ文化課 事務分掌〉

### コミュニティ文化課

- 1. コミュニティ施策の推進及び総合調整に関すること。
- 2. コミュニティ活動災害補償制度に関すること。
- 3. 地域行政センター所管のコミュニティセンターの運営管理に係る総合調整に関すること。
- 4. コミュニティ運営協議会及び地域コミュニティ活動団体との連携等に関すること。
- 5. 行政区長に関すること。
- 6. 公民館施設の運営管理(建築及び営繕に関することを除く。)及び調整に関すること。
- 7. 公民館活動に対する支援に関すること。
- 8. 市民の自治能力等の発掘及び活用に関すること。
- 9. NPO、市民団体等との共働に関すること。
- 10. パートナーシップ推進に係る企画及び総合調整に関すること。
- 11. 地域のまちづくり計画に関すること。
- 12. まちづくりの活動支援に関すること。
- 13. 大野城まどかぴあの運営管理及び調整に関すること。
- 14. 公益財団法人大野城まどかぴあの総合調整に関すること。
- 15. 生涯学習の計画、総合調整及び推進に関すること。
- 16. 視聴覚教育に関すること。
- 17. 文字・活字文化振興法(平成17年法律第91号)及び子どもの読書活動 の推進に関する法律(平成13年法律第154号)に関すること。
- 18. 文化施策の企画・調整に関すること。
- 19. 芸術文化の振興及び関係団体の指導・育成に関すること。
- 20. 地域創造部の総合調整に関すること。
- 21. 部中他課の所管に属さないこと。
- 22. 課の財務会計に関すること。
- 23. その他前各号に付随又は関連する業務に関すること。

### 1.5 組織図及び事務分掌

## 〈茨城県守谷市 組織図〉



### 〈守谷市 デジタル戦略課 事務分掌〉

### デジタル戦略課

- 1. デジタルトランスフォーメーションに係る総合的な企画、調整及び推進 に関すること。
- 2. 行政手続き、行政事務のデジタル化の推進に関すること。
- 3. 情報化計画の策定及び進行管理に関すること。
- 4. 地域の情報政策に関すること。
- 5. 庁内LANのネットワーク及び庁内LAN機器の管理に関すること。
- 6. 庁内LANシステム及び使用ソフトウェアの管理に関すること。
- 7. 庁舎サーバ室の管理に関すること。
- 8. 情報セキュリティポリシーに関すること。
- 9. 総合行政ネットワークに関すること。
- 10. いばらきブロードバンドネットワークに関すること。
- 11. 市民総合支援アプリMorinfoに関すること。
- 12. 社会保障・税番号制度に関すること。
- 13. ケーブルテレビに関すること。
- 14. 課内庶務に関すること。

# 1.6 全体のスケジュール

実施				ŕ	<b>令和3</b> 年	F			令和	4年
	事項		7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月
各	A種準備等									
現状業務分析	対象業務選 定									
分析	対象業務 詳細分析									
I 🗇	比較分析及 び団体間比 較									
C体 T問	会議開催									
  活較   	施策検討									
	施策 効果推定									
I	実証実験環 境準備									
・CT等活用検証	環境準備 (審査詳細フロー作 成)					2		: 住宅改 <sup>,</sup> : ①以外。		
活   用   検	実証実験						1)	2		
証	効果分析							1)		
報告	書 まとめ		★ 報告書 「事業相	1	◆★ 報告書② 状業務分	ΓΑ Ι•R		「A I ·R 用した業 本間比較	ー 大 最告書④ PA等のIC 務プロセス	Tを活

# 2. 1 スケジュール

	実施	令和3年					令和4年			
	事項	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月
2	S種準備等									
現状業務分析	対象業務選定									
<del>務</del> 分析	対象業務 詳細分析									
I 団	比較分析及 び団体間比 較									
ICT活用検討	会議開催									
用較 検 討	施策検討									
	施策 効果推定									
Т	実証実験環 境準備									
ICT等活用検証	環境準備 (審査詳細フロー作 成)				(1	2)			修費給付 の対象業系 	
活用機	実証実験						1	2 )		
証	効果分析									
報告記取りる	書 まとめ		●●◆ 報告書 「事業根	1	★ 報告書② 状業務分	析」 「A I・R	★ 報告書③ PA等の団( 「活用検討	「A I・R 用した業 本間比較	★ 服告書④ PA等のIC 務プロセス	Tを活

### 2. 2 実施手順

現状業務分析は、対象業務選定、対象業務分析の2ステップで実施した。

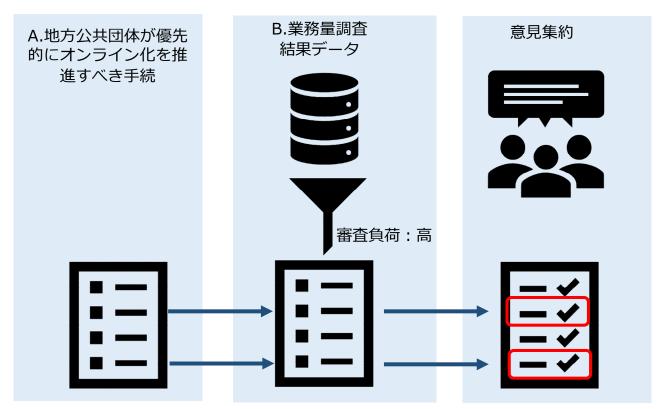
### ■ステップ1 対象業務選定

<手法・進め方>

選定には以下の情報及びデータを活用した。

- A) 地方公共団体におけるオンライン利用促進指針(平成30年5月31日発行、 令和2年3月4日改訂)
- B) 全庁業務量調査(令和元年12月~令和3年6月で実施)
- 地方公共団体におけるオンライン利用促進指針において、住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」を基本とする。
- 各団体で実施した全庁業務量調査のデータから、次の①から④の順に対象業務を絞る。
- ① 審査業務の負荷が高い。
- ② 申請から審査まで一貫して電子化することが期待できる。
- ③ 審査の煩雑度が高い。
- ④ 審査ノウハウの蓄積により適切かつ効率的に処理することが期待できる。

上記A、Bにより選定した対象業務候補を基に、参加団体の意見を集約して最終的に選定



### 2. 2 実施手順

### ■ステップ2 対象業務分析

### <手法・進め方>

業務分析は、各団体における原課職員の負担軽減を図るとともに、コロナ 禍の状況を鑑み、オンライン会議でも効率的に作業を進めることができるよ う考慮した。

- ヒアリングを実施する前に、各団体のWebサイトから申請書類や関連情報を収集し、これと平行して参考資料を各団体から収集した。
- 業務プロセスを分析するため、業務手順書を作成した。なお、作成には時間を要するため、基準となる業務手順書を先行して1団体で作成し、他の団体は、差分を記載することで、時間と工数の削減を図った。
- 同一様式の業務手順書を作成することで、業務プロセスの団体間比較が 容易になるよう工夫した。

### 図2.2.1 対象業務分析の手順

No.	項目	主担当	作業内容
1	事前準備① 公開情報収集	幹事団体 (再委託業者)	各団体のWebサイトから申請書類や 手続きに係る情報を収集
2	事前準備② 内部資料共有	各団体	各団体で使用している既存の内部事 務マニュアル等を共有
3	業務手順書作成 (As-Is 基準)	1団体	基準となる業務手順書を先行して1 団体で作成
4	業務手順書作成 (As-Is)	各団体	各団体の原課にて、基準となる業務 手順書との差分を埋める形で作成
5	ヒアリング	各団体・幹事 団体 (再委託業者)	作成した業務手順書及び関連資料を 基に、業務手順及び審査の詳細内容 について原課職員にヒアリングを実 施

### 2.3 現状業務調査結果

### ■業務パターン

自治体の申請業務のうち、内容審査を伴う業務は次のようなパターンが挙 げられる。

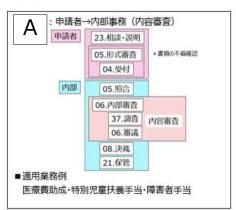
A:申請者→内部事務(内容審査)

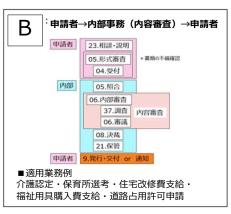
B:申請者→内部事務(内容審査)→申請者 C:内部事務→申請者→内部事務(内容審査)

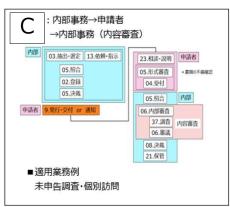
D:申請者→内部事務(形式的な審査)

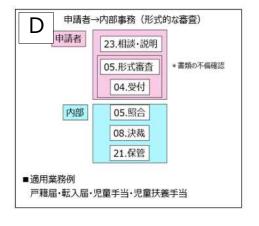
対象業務候補の中で、BやCのように、内容審査に加えて、発行・交付/通知のプロセスを伴う業務を分析対象とすることで、標準化や汎用化につなげられると考える。

システム標準化の取り組みの1つとして標準仕様が先行して公開されている住民記録システムに関係する「住民基本台帳業務」は、D:申請者→内部事務(形式的な審査)に該当する。形式的な審査については、複数のプロセスが存在する業務(タイプA、B、C)を先行して分析し、明らかになった電子審査の要件について、汎用性を検討することした。なお、形式的な審査における対象業務は、住民基本台帳法の改正による引越しワンストップサービスの実施が予定されていることから転入届とする。









### 2.3 現状業務調査結果

### ■対象業務候補における申請件数と業務時間

「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」から前頁で整理した業務パターン分類において内容審査プロセスを伴う業務を絞り込んだ。

各団体における全庁業務量調査のデータから年間の申請件数及び業務時間を抽出し、構成団体の平均値を算出した結果、要介護認定関連の業務時間が突出して高いことが分かる。いずれの手続きも1件あたりの処理時間が少なくとも30分以上要しており、内部事務の業務負荷が高いことが分かった。

図2.3.1 年間の処理件数と業務量(5団体の平均値)

分野	手続き	申請件数	業務時間 (時間)	1件あたり の処理時 間(分)
子育て	児童手当等の受給資格及び児童手 当の額についての認定請求	2048	3212	94
子育て	支給認定の申請	1582	4309	163
子育て	保育施設等の現況届	484	743	92
介護	要介護・要支援認定の申請 要介護・要支援認定の更新申請 要介護・要支援認定の状態区分変	5356	20187	226
介護	更認定の申請			
介護	居宅(介護予防)サービス計画作成 (変更)依頼の届出	1202	737	37
介護	高額介護(予防)サービス費の支給 申請	270	733	163
介護	介護保険負担限度額認定申請	600	1035	103
介護	居宅介護(介護予防)福祉用具購入 費の支給申請	403	265	40
介護	居宅介護(介護予防)住宅改修費の 支給申請	478	437	55
その他	道路占用許可申請	694	1068	92

### 2.3 現状業務調査結果

### ■対象業務候補における業務量と審査の複雑度

前述のとおり「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」 から審査業務の負荷が高いものを抽出した。また、審査の複雑度を3段階 (主観)でレベル分けした。

審査の複雑度は、「①申請理由が多種である/②図面などの確認すべき添付書類が多い/③審査において一定の経験やノウハウが必要」という観点で判断した。

介護分野では内容審査が複雑な業務が多く、その他分野では図面などの確認すべき添付書類が多い道路占用許可申請が挙がる。一方、子育て分野では、審査の複雑度はそれほど高くない状況であった。

なお、この時点で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 フローであり、その汎用性を検討するにあたってベースとなる「居宅介護(介 護予防)住宅改修費の支給申請」を対象業務として確定した。

図2.3.2 内容審査の複雑度レベル

스 2	2 円台田田の核和及レバル		
分野	手続き	選定候補 ◎:確定 〇:候補	内容審査複雑度レベル 3:あり複雑 2:あり簡易 1:なし形式審査のみ
子育て	児童手当等の受給資格及び児童手当の 額についての認定請求	0	2
子育て	支給認定の申請	0	1
子育て	保育施設等の現況届	0	1
介護	要介護・要支援認定の申請	0	3
介護	要介護・要支援認定の更新申請	0	2
介護	要介護・要支援認定の状態区分変更認 定の申請	0	2
介護	居宅(介護予防)サービス計画作成(変更) 依頼の届出	0	3
介護	高額介護(予防)サービス費の支給申請	0	2
介護	介護保険負担限度額認定申請	0	3
介護	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の 支給申請	0	2
介護	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給 申請	0	3
その他	道路占用許可申請	0	3

### 2. 4 業務選定の考え方

これまでに述べた業務の選定についての考え方をまとめる。

観点	内容
①基となる業務 プロセス	● 昨年度の検証結果を踏まえ汎用の基となる業務プロセスを選定 ⇒「住宅改修費支給」
②考慮すべき点	<ul><li>●申請~審査まで</li><li>▶ 申請業務の一気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><li>●業務量</li></ul>
	<ul> <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> <li>●蓄積した審査データ活用の可能性</li> <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。</li> </ul>
	ること。  ●各自治体への展開  → (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。  ●システム標準仕様への対応  → 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。
③標準化/汎用 化	<ul> <li>■ 同分野の類似業務への汎用 ⇒「福祉用具購入費支給」を選定</li> <li>● 他分野の類似業務への汎用 ⇒「道路占用許可申請」を選定</li> <li>● 他分野の相違業務への汎用⇒「住民異動届(転入)」を選定 (内容審査における分析結果を形式的な審査へ汎用)</li> </ul>

### 2.5 対象業務

ここまでの検討を踏まえ下記業務を本事業の対象業務とする。併せて、 それぞれの業務ついてこの時点で想定されるICTの利用検討ポイントにつ いても記載する。

### 【住宅改修費支給】

- (1)電子申請(ぴったりサービス)/電子審査/電子決裁 【福祉用具購入費支給】
- (1)電子申請(ぴったりサービス)/電子審査/電子決裁 【道路占用許可申請】
  - (1) 電子申請(ぴったりサービス等)/電子審査/電子決裁
  - (2)認証システム(GビスID)

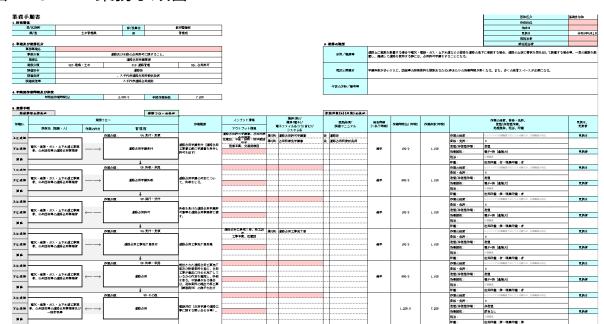
### 【住民異動届(転入)】

(1)特例転入(データとして入手)/電子審査

### 2.6 現状業務の可視化

### ■ステップ2 対象業務分析

- 2.2の実施手順で示したとおり、選定した各業務について、ステップ2従って業務分析を行った。
- 業務プロセス分析のため、各団体における原課で作成した業務手順書を示す。なお、作成には時間を要するため、基準となる業務手順書を先行して1団体で作成し、他の団体は、差分を記載することで、時間と工数の削減を図った。
- 同一様式の業務手順書を作成することで、業務プロセスの団体間比較が 容易になるよう工夫した。

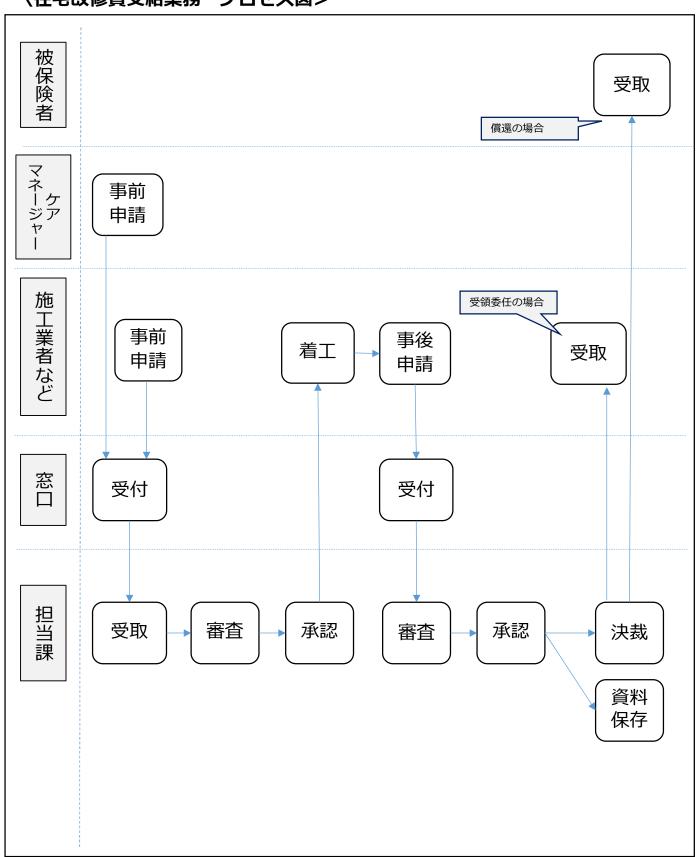


### 図 2.6.1 業務手順書

次頁以降において、各業務の手順書及び各団体における原課職員ヒアリングから得られた分析結果を示す。

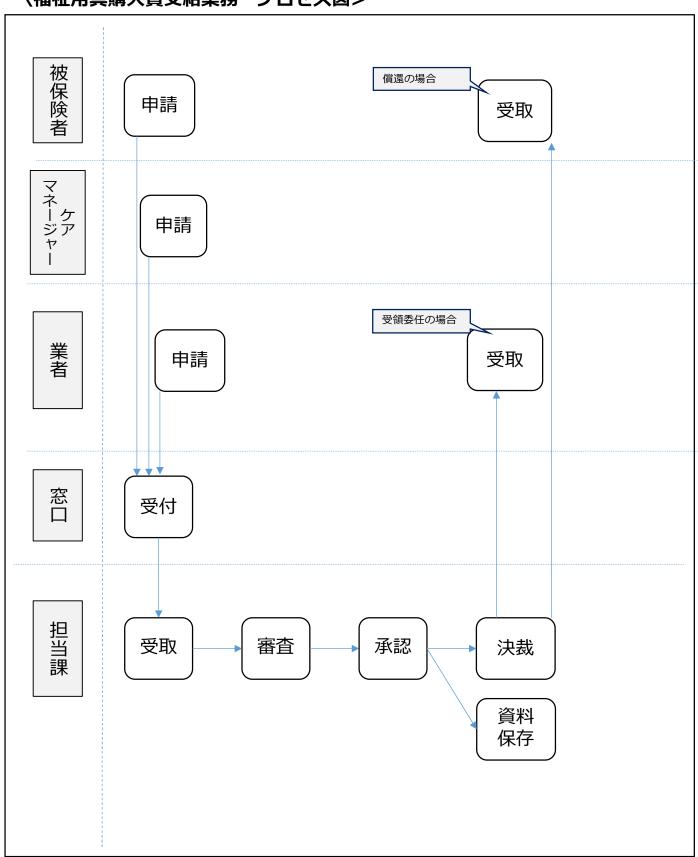
### 2.6 現状業務の可視化

〈住宅改修費支給業務 プロセス図>



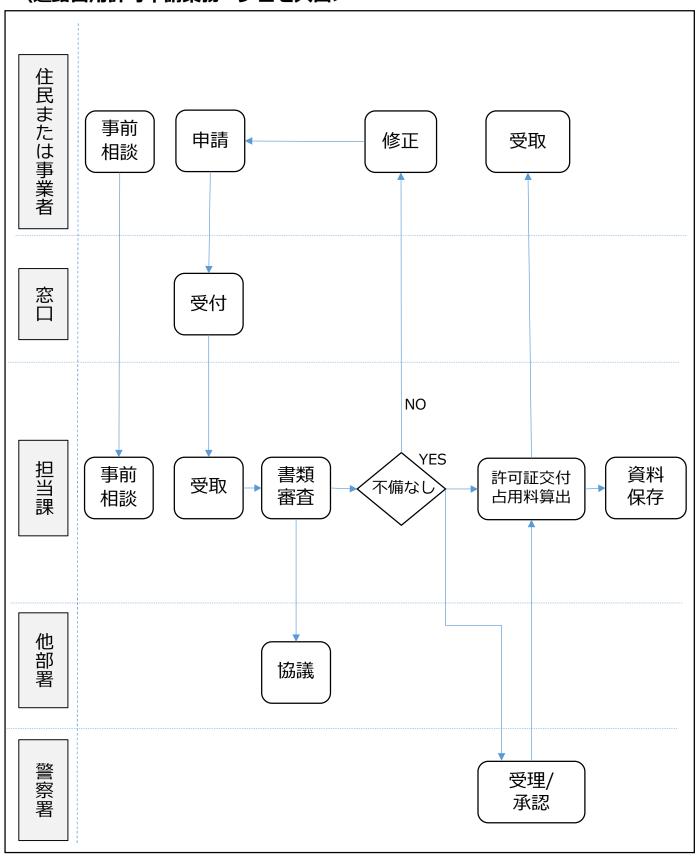
### 2.6 現状業務の可視化

### 〈福祉用具購入費支給業務 プロセス図>



### 2.6 現状業務の可視化

## 〈道路占用許可申請業務 プロセス図>



### 2. 7 分析結果

### 住宅改修費支給

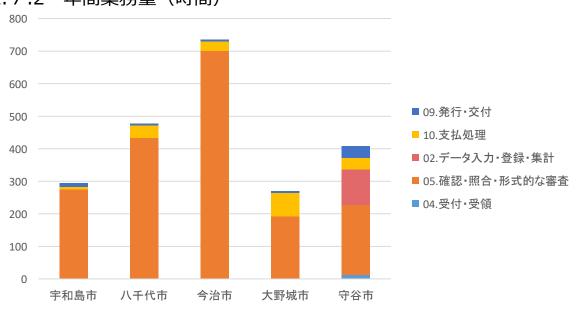
各団体へのヒアリング及びアンケート結果より、各団体における年間の申請件数やプロセス毎の業務量を調査した。また、ヒアリングをとおして判明した問題点に関しても表2.7.4のとおり整理した。

昨年度の愛媛県下5市における検証結果では、審査に時間を要する点が挙げられた。対象自治体が変わっても、同一傾向であることが明らかになった。また、審査で使う資料に差があり、守谷市ではケアプランの内容確認を給付適正化事業として併せて行っていたため、他の団体と比較し、業務量が多くなっている。

表2.7.1 各団体の年間申請件数と業務量

	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

図2.7.2 年間業務量(時間)



## 2. 7 分析結果

## 住宅改修費支給

図2.7.3 1件あたりの業務量(分)

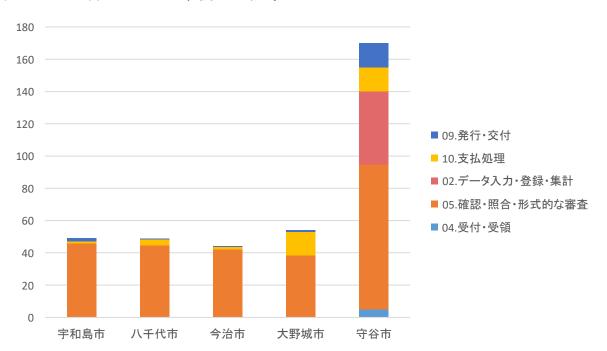


表2.7.4 ヒアリングをとおして抽出した課題

業務プロセス	現状業務の課題
受付・受領	<ul><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> <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	• 紙の申請書からシステムへの転記が必要である。
支払処理	• 庁内の決裁処理で押印が必要となっている。
発行・交付	• 発行時に窓口への来庁が必要な場合がある。

### 2. 7 分析結果

### 福祉用具購入費支給

各団体へのヒアリング及びアンケート結果より各団体における年間の申請件数やプロセス毎の業務量を調査した。また、ヒアリングをとおして判明した問題点に関しても表2.7.8のとおり整理した。

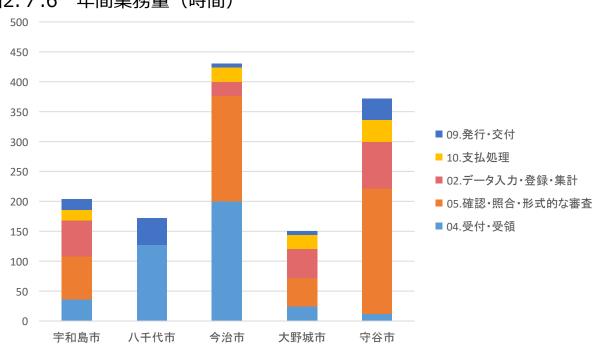
前述した住宅改修費支給と同様に、審査に時間を要する点が挙げられた。なお、八千代市では受付と同時に審査も行うため、表2.7.6及び2.7.7上のグラフでは審査時間が現れていない。

1件あたりの業務量が多い大野城市と守谷市では、サービス計画書やケアプランの内容確認を給付適正化事業として併せて行っていたため、他の団体と比較し、業務量が多くなっている。

表2.7.5	各団体の年間申請件数と業務量
1(21)10	

	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

### 図2.7.6 年間業務量(時間)



### 2. 7 分析結果

## 福祉用具購入費支給

図2.7.7 1件あたりの業務量(分)

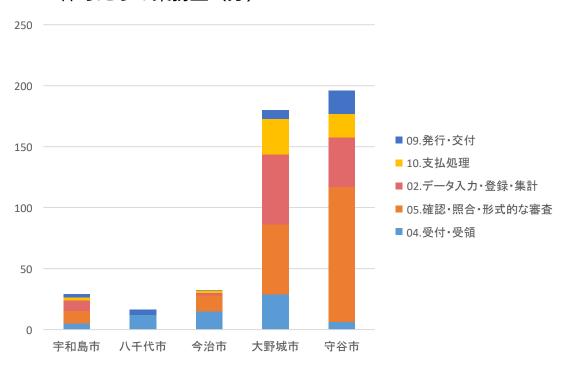


表2.7.8 ヒアリングをとおして抽出した課題

業務プロセス	現状業務の課題
受付・受領	<ul><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 <del>審</del> 査	<ul><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	• 紙の申請書からシステムへの転記が必要である。
支払処理	• 庁内の決裁処理で押印が必要となっている。
発行・交付	• 発行時に窓口への来庁が必要な場合がある。

### 2. 7 分析結果

### 道路占用許可申請

傾向として、審査に時間を要することが分かる。八千代市で審査時間が現れていないのは、申請前の「相談・問い合わせ」において、懸念点を事前解消しているためであり、トータルとしての審査時間は他の団体と変わらない。今治市では、申請書類へのチェックリストの貼り付けなど、紙で運用するためのプロセスの工夫が見られるが、かえって業務量が多くなっている可能性がある。

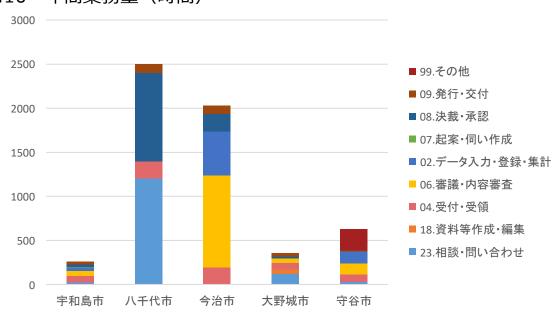
警察への道路使用許可申請を職員が実施している守谷市は、当該申請を事業者が実施している他の団体と比較し、業務量(「99.その他」)が多くなっている。

申請者は本申請に慣れているインフラ系の大手業者(電気、水道、通信)が多く、申請から審査まで一貫した電子化に移行できる可能性が高い。だだし、地元業者は紙申請を望むことが予想され、電子と紙の併用を想定したプロセスの構築が必要となる。

表2.7.9 各団体の年間申請件数と業務量

	申請件数(件)	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

図2.7.10 年間業務量(時間)



### 2. 7 分析結果

## 道路占用許可申請

図2.7.11 1件あたりの業務量(分)

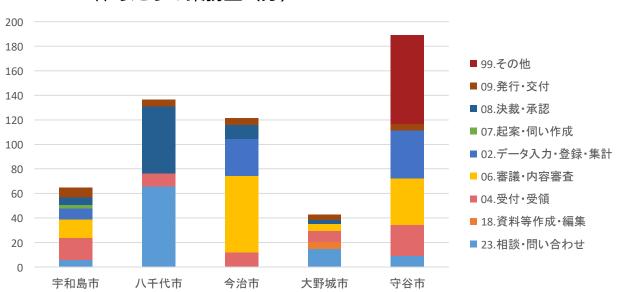


表2.7.12 ヒアリングをとおして抽出した課題

業務プロセス	現状業務の課題	
相談・問い合わせ	<ul><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	• 基本的に窓口での申請のみとなっている。	
審議・内容審査	<ul> <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	• 紙の申請書類からシステムへの転記が必要である。	
決裁・承認	• 庁内の決裁処理で押印が必要となっている。	
発行・交付	• 許可申請の郵送又は窓口への来庁が必要である。	
その他	• 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。	

## 2 現状業務分析

#### 2.8 参加団体ごとのAI・RPA等のICT活用可能性ブレインストーミング

■業務/作業に対する改善手段

全庁業務量調査の結果を踏まえ、現状の業務/作業に対してどのようにAI・RPA等のICTを活用する余地があるか、将来の可能性も含めて検討した。

の I C T	を活用する余	地がある	か、将来の可能性	生も含めて検討した。 
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><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	Δ	0	電子申請	<ul><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やGビズID等の併 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>
	Δ	0	データ連携	<ul><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>
	〇 関連データ の自動検出	Δ	電子審査	<ul><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>
確認・照 合・形式的 な審査	-	-	電子書籍	<ul><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>
審議・内容	_	-	ペンタブレッ トデバイス	<ul><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>
審査	-	-	LiDAR	• 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。
	_	_	モーション キャプチャ	<ul><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>
	-	_	GISシステム	<ul><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 カ・登録・ 集計	-	0	_	<ul><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	×	0	データ連携	<ul><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><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	×	0	電子申請	<ul><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>

## 2 現状業務分析

#### 2.8 参加団体ごとのAI・RPA等のICT活用可能性ブレインストーミング

前頁のICTについて以下のとおり補足する。

#### ■ペンタブレットデバイス

研究結果によると、文章中の誤りを探す際に、紙とPC(ディスプレイ)では、検出精度は紙の方が優位であるが、タブレットなどで直観的な操作を伴う場合は、その差が認められないという報告がある。申請書類等の電子化時に、従来の紙審査の精度を維持するためには、単純にPCに移行するだけではなく、使うデバイスを工夫することで、電子化による効率化と、審査精度の維持の両立が可能と推測する。

参考文献:表示媒体とインタラクションの組合せが誤りを探す読みに与える影響 松山(2016)

#### **■ LiDAR**

近年、スマートフォンなどにLiDARと呼ばれる3次元スキャナが搭載されている。住宅改修費支給の申請では、部屋の中の段差を業者がメジャー等で計測し、その図面を職員が確認することになる。職員は建築の専門家ではないため、書類から類推するのに時間を要してしまう。このことから、LiDARを活用した3次元スキャナの結果を立体的に様々な角度から確認することで、審査が容易になると考えられる。

#### ■モーションキャプチャ

住宅改修の前後で、どのように被保険者の動作が改善されたのか、モーションキャプチャのデータから判断する。審査業務の軽減が図れる訳ではないが、例えば、段差の解消改修工事の事例を蓄積し、データを活用することで、将来的に適正な介護給付(過度な改修の抑制)に繋がると考えられる。

## 2 現状業務分析

#### 2.8 参加団体ごとのAI・RPA等のICT活用可能性ブレインストーミング

#### ■対象業務に係るICT活用可能性の検討結果

これまでの現状業務分析を通じ、各業務のプロセスにおいて負荷の高い作業を中心にAI・RPA等のICT活用の可能性について、以下のとおり整理した。また、各団体へのヒアリングの結果及び想定される施策に自治体による差は見受けられなかった。

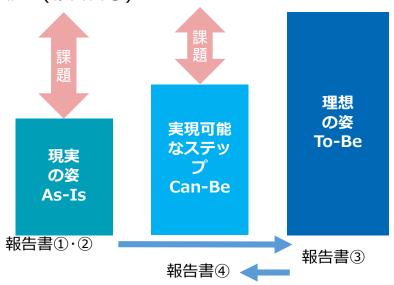
業務分類大	業務名	改善対象となる作業	想定施策
介護保険	住宅改修 費支給	受付・受領、確認・照 合・形式的な審査、デー 夕入力・登録・集計、支 払処理、発行・交付	RPA、電子申請(ぴっ たりサービス)、デー 夕連携、電子審査、電 子書籍、ペンタブレッ トデバイス、LiDAR、 モーションキャプチャ、 ワークフローシステム
介護保険	福祉用具 購入費支 給	受付・受領、確認・照 合・形式的な審査、デー タ入力・登録・集計、支 払処理、発行・交付	RPA、電子申請(ぴっ たりサービス)、デー 夕連携、電子審査、電 子書籍、ペンタブレッ トデバイス、ワークフ ローシステム
その他	道路占用 許可申請	相談・問い合わせ、受付・受領、審議・内容審査、データ入力・登録・集計、決裁・承認、発行・交付	Web会議システム、 RPA、電子申請(Gビズ ID等)、データ連携、電 子審査、ペンタブレッ トデバイス、GISシステ ム、ワークフローシス テム

# 3. 1 スケジュール

	ch.le			f	和3年	Ē			令和	4年
	実施 事項	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月
各	A種準備等									
現状業務分析	対象業務選 定									
務   分   析	対象業務 詳細分析									
I 団	比較分析及 び団体間比 較				>					
ICT活用検討	会議開催									
用較 検 討	施策検討									
	施策 効果推定									
ī	実証実験環 境準備									
ICT等活用検証	環境準備 (審査詳細フロー作 成)				[ 1	2		:住宅改 :①以外		
               	実証実験						1	2 )		
証   	効果分析							2		
報告	書 まとめ		◆ 報告書 「事業相		★ 報告書② 状業務分	  「A I ∙R	◆ ★ 報告書③ PA等の団( 「活用検討	「A I・R 用した業 本間比較	★ B告書④ PA等のIC 務プロセス	Tを活

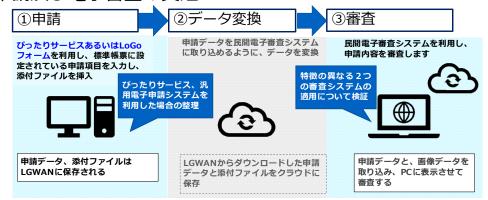
#### 3.2 実施手順

団体間比較を通してベストプラクティス(To-Beモデル)を設定(報告書③)した上で、ヒアリングや実証実験で得られた結果を基に、Can-Beモデルとなる業務プロセスを構築(報告書④)する。



#### 報告書③ 団体間比較及びAI・RPA等のICT活用検討

- ・ぴったりサービスの標準帳票と現行帳票との比較による差分を抽出 後方事務プロセス(審査)に必要十分な申請データとなっているか確認
- ・住民基本台帳業務のうち転入届おける電子審査の適用について検証 住民記録システム標準仕様書が先行して公開されていること、引越しワンストップサービス実施に向けた住民基本台帳法の改正を受け、本事業で構築した業務プロセスについて住民基本台帳業務への汎用性の検証を行う。
- ・電子申請及び電子審査の実証



・申請管理システムの導入を見据えた業務プロセスの整理 ⇒To-Beモデルとしてベストプラクティスを設定

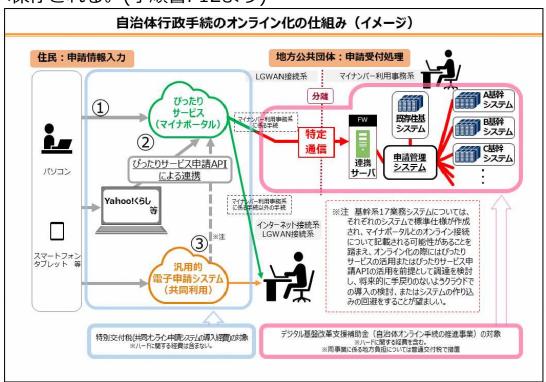
### 報告書④ AI・RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

- ・紙申請との併用について整理
- ・電子審査の在り方を整理(申請内容に応じた電子審査(照会機能)の構築等)
- ・各団体の事情を鑑みた実施可能な施策について整理
  - ⇒Can-Beモデルとして実現可能なモデルを構築

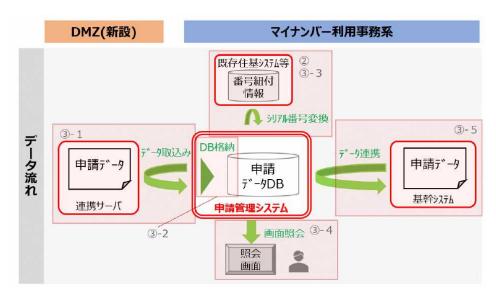
#### 3.2 実施手順

#### 申請管理システムの導入を見据えた業務プロセスの整理

総務省より「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」【第1.0版】 (R3.7.7)で示されたとおり、ぴったりサービスからの電子申請は申請管理システムへ保存される。(手順書P12より)



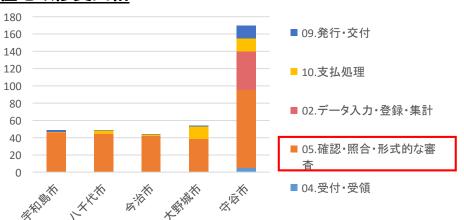
本事業は、電子申請に対応できる後方事務プロセス実装事業であり、申請後の後方事務も含めてICT活用による効率化を目指すものである。特に、申請管理システムから申請データを取り出し職員が内容を確認する照会画面(前述の手順書P32)が審査業務で使用する機能になる。紙媒体での審査と同レベルの審査を電子上で行うため、現状の審査内容、確認方法を分析し、必要機能を明らかにしていく。照会機能が不十分である場合、審査時に紙媒体へ印刷するなど、ペーパーレスから逆行してしまう懸念があり、照会画面は重要と考える。



#### 3.3 団体間比較結果

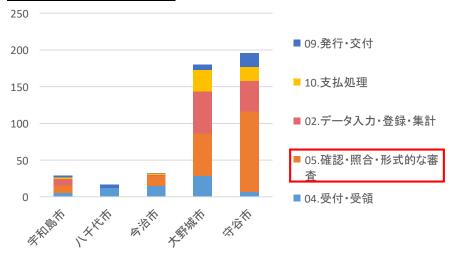
2.7での分析のとおり、1件あたりの業務時間で見た際に、確認・照合・形式的な審査に時間を要していた。審査は紙媒体で行っていることから、申請書と複数の添付書類や業務システムが表示するPC画面を照らし合わせるため目線が何度もこれらを行き来している現状が分かった。

#### 住宅改修費支給



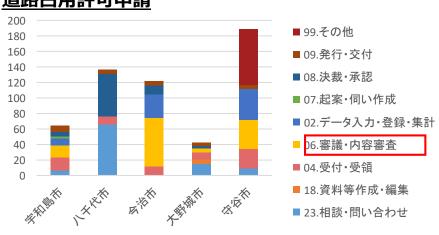
- 申請書と複数の添付書類 (理由書、間取り図、改修 箇所)を照らし合わせなが ら確認するため時間を要する。
- 記載内容に不備がある場合 にケアマネージャーへの問 い合わせ確認が必要である。 必要箇所の数値は電卓で検 算をしている。
- ケアマネージャー経由で業 者へ問い合わせすると情報 が欠落する。
- ・ 事後審査後に現地確認を 行っている。

#### 福祉用具購入費支給



- 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。
- 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。
- 必要箇所の数値は電卓で 検算をしている。

### <u>道路占用許可申請</u>



- 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。
- 占用料を電卓で手計算し ている。
- 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。

#### 3. 4 業務フロー比較 (介護保険 住宅改修費の支給申請)

各市の業務フローの特徴と差分を下記の図に整理した。また、作業ごとに発生している問題点を表にまとめた。

# 住宅改修費

また、作	F兼ごと	に発生	している	問題点を表に	_まとめに。			
被保険者	ケアマ ネー 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><li>ケアマネー 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>	・施工業者からの 申請が多数 ・受付日と担当者 名を申請書と見 積書に記入 ・受領委任払が多 数	・ケアマネー ジャーが代行し て申請する	<ul><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><li>- 償還払のみ</li><li>・ケアマネー</li><li>ジャーと申請内</li><li>容を相談する日</li><li>時を設定(事前相談日)</li></ul>
			審査	・介護システムを 参照し、支給残 高を確認 ・手元に申請書、 理由書、平の などを並べて審 査	・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	<ul><li>申請内容についておりでは、</li><li>では、</li><li>では、</li><li>では、</li><li>では、</li><li>では、</li><li>では、</li><li>さる</li><li>できる</li><li>ある</li></ul>		・ 平面図できなででは、 ・ 平面図できなででは、 ・ では、 ・ では、
		着工	承認	<ul><li>介護保険システム入力</li><li>仮決定通知書発送</li></ul>	・確認のお知らせ を2部(市控え、 申請者控え)発 行		・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	
		事後申請	受切受取					
			審査		・審査終了まで、 申請者は窓口で 待機			<ul><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>
償還払	受领	頁委任払	承認					<ul><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		受取	決裁	・支給決定の起案文 ・出納室に回送 ・住宅改修費支給決	書を作成し、課内決裁定通知書を発送			
			資料 保存	・償還簿を作成 ・福祉用具購入費 支給申請者との 重複等を確認		<ul><li>・介護システムへ 申請データを手 入力</li></ul>		・月報用一覧表を 作成

図 3.4.1 各自治体の業務フローの特徴

### 表3.4.1 プロセスごとの問題点

プロセス	主な問題点
相談	• 申請者に審査基準が周知されておらず、一般的なリフォームのようなケースでも相談・申請される場合がある。
事前/事後申請の 作成・受付・審 査・通知	<ul> <li>審査・判断するために必要な記述が「理由書」に記載されていないケースがあり、申請者側に修正・再提出を求めるためのやり取りが発生する。</li> <li>住宅改修の内容と本人の健康状態が案件ごとに異なるため、審査基準の標準化が難しい。また、審査の承認/非承認が担当者に委ねられている。</li> <li>申請の内容や不備について、窓口や電話での聞き取りで確認や修正依頼を行っており、手間がかかっている。申請者の状況がより詳細に分かると、改修内容の審査が容易となる((例)トイレは自分で行くので改修が必要だが、入浴介助はケアマネージャーがするため、お風呂場の住宅改修は不要であるなど)。</li> </ul>
全体	・ コロナウイルス感染予防のため事後の申請に係る自宅訪問ができない。(守谷市)

#### 3. 4 業務フロー比較 (介護保険 福祉用具購入費の支給申請)

各市の業務フローの特徴と差分を下記の図に整理した。 また、作業ごとに発生している問題点を表にまとめた。

## 福祉用具購入費

被保険者	ケアマ ネー 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
購入						・償還払のみ		<ul><li>・被保険者から要</li><li>・前聴で情報を表する必要</li><li>・介格付属を表する。</li><li>・介格では、必要</li><li>・分を報告</li><li>・分を表する。</li><li>・被を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・を表する。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をままる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li><li>・をまるる。</li></ul>
申請	申請	申請	受付受取	・申請書に受理印 (受付日)を押印 ・領収証の場合を 却する場合を コピーを おけた ・購入かるよマーク つけて もいる	・受領委任払いが 多数	・領収証(原本) 確認後、コピー を取り、原本返 却		・申請書類内容を チェリス表音を ・サエリを ・サエリを ・サンで ・サンで ・サント ・サント ・サント ・サント ・サント ・サント ・サント ・サント
			審査	・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	・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
					<ul><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>			
償還払		領委任払	承認	・支出兼命令書を出		案文書を作成し、課内》	央裁	
受取		受取	決裁 資料 保存	・申請書の内容・ 決定でを ・決決力の ・大工のを ・大工のを ・大工のを ・「口座のの ・「口座のの ・「四座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・「一座のの ・」 ・「一座のの ・」 ・「一座のの ・」 ・」 ・」 ・」 ・」 ・」 ・」 ・」 ・」 ・」				

図 3.4.2 各自治体の業務フローの特徴

### 表3.4.2 プロセスごとの問題点

プロセス	主な問題点
事前/事後申請の 作成・受付・審 査・通知	・購入理由に記載されている内容が不十分な場合、再提出を求めることがある。 ・介護認定された時期から、期間が空いていると、介護関係の情報が参考にならない。
全体	・口座情報が変更されている場合、振込が上手くできないケースがある。

#### 3.4 業務フロー比較 〈道路占用許可申請〉

道路占用許可

各市の業務フローの特徴と差分を下記の図に整理した。また、作業ごとに発生している問題点を表にまとめた。

住民または事業者と担当課(	也部署 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 相談						
申請●●□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□		・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 No 不備なし	受理					
Yes 許可証 交付 占用料	承認	・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
算出 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

図 3.4.3 各自治体の業務フローの特徴

### 表3.4.3 プロセスごとの問題点

プロセス	主な問題点
事前相談	• 事前相談は、掘削内容など多岐に渡っている。内容によって土木技師も加わり相談を行うため、チャットボットなどのシステム導入は難しい。
申請/受付/書類審查/協議	<ul> <li>申請から工事開始日までの期間が短いことが多いため、工事開始日は"許可日"となることが多い。</li> <li>職員が道路使用許可を警察に出向いて取得している。(守谷市)</li> <li>下水道工事など他部署が関連する申請の場合、職員が他部署に確認を行う自治体、業者が事前に他部署承認を得てから申請を行う自治体など、他部署が関連する申請に対する業務フローが異なっている。</li> </ul>
その他	<ul><li>道路不具合などで、過去の道路工事内容を確認する場合がある。道路占用許可書、 道路掘削許可申請の保管期限を過ぎると詳細が確認できない。(今治市)</li><li>専用のシステムで管理していても同時に使える人数が決まっているため、情報閲 覧用にExcelで別管理している。(今治市)</li></ul>

#### 3.5 申請書、帳票との比較

ぴったりサービスの標準帳票と各団体の帳票を比較した。

住宅改修費

#### 表3.5.1 住宅改修費の支給申請(住宅改修前)の申請項目

申請項目		ぴったり サービス	宇和	八 千	今治	大 野	守 谷
			島市	代市	市	城市	市
申請者情報	氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、生年月日、性別、 郵便番号、現住所、連絡先(電話またはメールアドレ スのどちらかあるいは両方)	0	_	_	_	_	_
	被保険者番号、個人番号、氏名(フリガナあるいはひ らがな)、氏名(漢字)、性別、生年月日、郵便番号、 住所、電話番号	0	(2		0	0	0
	住宅の所有者と、住宅の所有者と被保険者の関係	-	0	0	0	0	0
<b>1</b>	改修を行う所有者の住宅の住所、電話番号	_	_	_	_	0	_
$\gamma$	改修地と住宅所在地の地番の相違の有無とその理由	_	0	_	_	_	_
	被保険者の現在の状況(在宅、入院中、入所中)、退 院あるいは退所予定日	_	(3	-	_	0	_
申請	介護度	_		<b>)</b> _	_	0	_
情報	提出代行者:氏名、被保険者との関係、事務所の名称、 事務所の種別、郵便番号、住所、電話番号	0	0	0	0	0	_
	[受領委任払] 受任者:郵便番号、住所、事業者名、代表者職氏名、電話番号、受任者と被保険者の関係	_	0	0	0	0	※償 還払 のみ
	改修工事の選択項目	0	0	0	0	0	0
	住宅改修を行う業者:業者名、電話番号	0	0	0	0	0	0
	着工日あるいは着工予定日、完成日あるいは完成予定 日	0	0	0	0	0	0
	住宅改修見積額	0	0	0	0	0	0
	振込先口座情報	_	-	0	0	_	_

#### **①について:**

- 自治体職員が、申請内容に関して、問い合わせする際の連絡先が必要:被保険者は高齢者の場合が多いため、自治体職員は、ケアマネージャーあるいは施工業者に、申請内容の問い合わせを行うことが多い。そのため、申請に対する問い合わせ先(連絡先)の情報が必要である。
- 住宅改修費支給申請の場合、被保険者の代わりに、ケアマネージャーあるいは施工業者が申請することが多い。 このため、ぴったりサービスの入力フォームのStep1において、「申請者情報」として記載する申請者が、"被保険者"、"ケアマネージャーあるいは施工業者"、"電子申請している者"のうち、どれを記載すべきなのか明確にする必要がある。実証実験では、ぴったりサービスの入力フォームのStep1「申請者情報」に記載する"申請者"が、(A)"被保険者"なのか、(B)被保険者のために申請する"ケアマネージャー"あるいは"施工業者"なのか、(C)"実際に電子申請する者"なのか、分かりにくいという意見があった。
- ②について:添付書類に「住宅所有者の住宅改修の承諾書」が必要かどうか判断するため、「住宅の所有者と、住宅の所有者と被保険者の関係」の項目が必要である。
- ③について: 自治体独自の申請項目があるため、ノンカスタマイズは難しく、自治体独自の申請項目を書き込める欄を設ける方が良い。

#### 3.5 申請書、帳票との比較

ぴったりサービスの標準帳票と各団体の帳票を比較した。

住宅改修費

#### 表3.5.2 住宅改修費の支給申請(住宅改修後)の申請項目

申請項目		ぴったり サービス	宇和島市	八千代市	今治市	大野城市	守 谷 市
申請者情報	氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、生年月日、性別、 郵便番号、現住所、連絡先(電話またはメールアドレ スのどちらかあるいは両方)	0	_	_	_	_	
	被保険者番号、氏名(漢字)	0	0	0	0	0	0
	個人番号、氏名(フリガナあるいはひらがな)、性別、 生年月日、郵便番号、住所、電話番号	_	0	0	0	0	0
	住宅の所有者、住宅の所有者と被保険者の関係	_	0	0	0	_	_
1	改修地と住宅所在地の地番違いの相違の有無とその理 由	-	0	_	_	_	_
	介護度	_	-	-	-	0	-
申請	提出代行者:氏名、被保険者との関係、事務所の名称、 事務所の種別、郵便番号、住所、電話番号	0	0	0	0	_	_
情報	[受領委任払] 受任者:郵便番号、住所、事業者名、 代表者職氏名、電話番号、受任者と被保険者の関係	-	0	0	0	_	_
(2)	改修工事の選択項目	_	0	0	0	0	0
	住宅改修を行った業者:業者名、電話番号	0	0	0	0	0	0
	着工日、完成日	0	0	0	0	0	0
	改修に要した費用	0	0	0	0	0	0
	見積額から実績値で変更があった場合、その理由	0	-	-	-	-	-
(3)	振込先口座情報	0	0	0	0	0	0

#### ①について(住宅改修前と同様):

- 自治体職員が、申請内容に関して、問い合わせする際の連絡先が必要である。
- 「申請者情報」の申請者が、"被保険者"、"ケアマネージャーあるいは施工業者"、"電子申請している者"のうち、 どれを記載すべきなのか明確にする必要がある。

#### ②について:

• ぴったりサービスでは、申請時に「償還払」と「受領委任払」を区別する申請欄がないが、各自治体では「償還払」と「受領委任払」で申請書を分けているところもある。振込先が、償還払いの場合は被保険者に、受領委任払の場合は事業者に、という違いが発生するため、振込先口座の記載前に、補足説明を入れる方が良い(「受領委任払の場合は、事業者の振込先口座情報を記載してください。」など)。

#### ③について:

• 振込先口座は、自治体によって、協同組織の全国金融機関(農協、漁協、森林組合等)があるため、項目追加が必要である。

#### 申請書、帳票との比較

## 住宅改修費

#### 表3.5.3 住宅改修費の支給申請(住宅改修前)の添付資料

	ぴったり サービス	宇和 島市	八千 代市	今治 市	大野 城市	守谷市
住宅改修が必要な理由書 1	-	0	0	0	0	0
見積書(工事内訳書)	_	0	0	0	0	0
住宅改修前の写真(撮影日が入ったもので、改修箇所ごと)	-	0	0	0	0	0
改修前・改修後の平面図など(改修内容が分かるもの)	_	0	0	0	0	0
受領委任払いの場合、受領委任承認申請書と委任状	_	0	0	0	0	※償還 払のみ
住宅改修で使用する部材のカタログ	_	_	_	_	_	0
ケアプラン(写し)	_	_	_	_	_	0
住宅の所有者が当該住宅改修について承諾したことが 確認できる書類	0	0	0	0	0	0

表3.5.4 住宅改修費の支給申請(住宅改修後)の添付資料

女グ・グ・イン・ は、 1000 100 100 100 100 100 100 100 100 1			1			
	ぴつたり サーご		八千 代市	今治 市	大野 城市	守谷 市
工事内訳書 (領収書の額と合致したもの) 3	) <b>f</b>	0	0	0	0	0
改修後の写真(撮影日が入ったもので、事前申請と 同じ箇所のもの)		0	0	0	0	0
[償還払の場合] 領収書	-	0	0	0	0	0
[償還払の場合] 請求書 (市長宛。請求者は被保険者)	-	_	-	0	_	0
[受領委任払の場合] 請求書及び請求明細書	-	0	0	0	0	0
[受領委任払の場合] 給付券	-	_	-	-	0	-
着工日、完成日を記載した用紙	// -	_	_	0	_	_
改修箇所の状態が確認できる改修完了後の平面図, その他確認できる書類	-	-	_	_	-	0
口座名義が被保険者以外の場合、「代理人選任届」	_	_	_	_	_	0
住宅の所有者が当該住宅改修について承諾したこと が確認できる書類	0	_	_	_	_	_

①について: ぴったりサービスにプリセットされている添付資料は、「住宅の所有者が当該住宅改修について承諾したことが確認で きる書類」のみで、住宅改修の審査を進めるために必要な情報が不足している。 ②について:守谷市の場合、ケアプランの写しの提出も必要である。

③について:領収書、請求書が添付資料となった場合、実物で真偽性が確認できない。

④について:承諾書、委任状のような、関係者間の同意を証明する書類の場合、直筆の署名が必要である。

### 申請書、帳票との比較 住宅改修費の支給申請書(住宅改修前)の比較

## 住宅改修費



受領委任払の場合「給付券方式」で対応 大野城市



### 守谷市 受領委任払はない 支援) サービス費、特例財宅介護(支援)サービス費、 ービス計画費、特例財宅介護(支援)サービス計画費、 ービス費、特例施設介護サービス費 (年 月分)

フリガナ

- 被称(名称) 支払金額合計 償還払
- 宇和島市と八千代市 では、受領委任払の場 合、「住宅改修費受領 委任払承認申請書」 (宇和島市)、「受領 委任払申出書」八千代 市)が必要。

支給決定額

- ・大野城市では、「受 領委任払」の代わりに 「給付券方式」を採用 している。仕組みとし ては「受領委任払」に 近い。
- ・守谷市では「受領委 任払」を実施していな い。

#### 3.5 申請書、帳票との比較

### 住宅改修費の支給申請書(住宅改修後)の比較

# 住宅改修費

#### 宇和島市



振込先口座に「ゆうちょ銀行」も指定できる

#### 八千代市



受領委任払の場合「給付券方式」

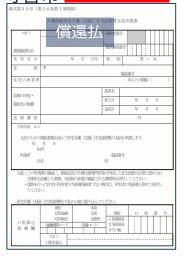
#### 今治市



大野城市



守谷市 受領委任払はない



- 全ての自治体において、住宅改修費支給申請(住宅改修後) に提出する申請書には、基本的に、振込先口座情報を記載す る欄がある。
- 例外は、大野城市の「給付券方式」の場合で、この場合は、 自治体が被保険者に発行した給付券を、被保険者が施工業者 に渡す流れになっている。
- 今治市では、住宅改修前に、「住宅改修費支給申請」(振込 先口座情報の記入欄有)の写しを提出し、審査を申請して、 許可が下りたら工事着工。住宅改修終了後に、「住宅改修費 支給申請」を提出する流れになっている。

### 3.5 申請書、帳票との比較

住宅改修費

#### 表3.5.5 住宅改修費の支給申請(住宅改修前)の申請項目(案)

申請項目		ぴったり サービス	Can Be	To Be					
申請者情報	氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、生年月日、性別、郵便番号、現住所、連絡先(電話またはメールアドレスのどちらかあるいは両方) ※電子申請に入力する者	0	0	マイナンバー カードで 自動入力					
申請 情報	被保険者番号、個人番号、氏名(漢字)、氏名(フリガ ナ)	0	0	0					
	被保険者の性別、生年月日、郵便番号、住所、電話番号	0	0	介護情報から 自動入力					
	改修を行う住宅の住所、電話番号、住宅の所有者と、住宅 の所有者と被保険者の関係	_	0	0					
	被保険者が在宅であるか、入院中・入所中であるか。 入院中・入所中の場合、退院・退所の予定日	_	0	介護情報から 自動入力					
	提出代行者:氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、連絡先	0	0	申請者と同じと選択すると					
	申請に対する問い合わせ先の情報が必要								
	提出代行者:郵便番号、住所(郵便番号から自動入力)	0	0	О					
	提出代行者: 事務所の名称、事務所の種別	0	0	0					
	利用サービスの種類: 償還払、受領委任払	_	0	0					
	住宅改修工事:工事を行う業者、電話番号、着工予定日、 完成予定日、見積額	0	0	Ο					
	備考欄の追加:5項目程度	-	0	0					

自治体間の申請項目の差分を吸収

#### 表3.5.6 住宅改修費の支給申請(住宅改修前)の添付資料(案)

審査には必須な添付資料

		HICION'S	である。
添付資料	ぴったり サービス	Can Be	To Be
住宅改修が必要な理由書:介護度とその認定時期、改修に関わる本人の身体状態、工事の種目、具体的な改修内容、改修によって本人が生活上自立して行える行為	-	0	0
見積書(工事内訳書)	_	0	Ο
住宅改修前の写真(撮影日が入ったもので、修正箇所ごと)	_	0	0
改修前・改修後の平面図など(改修内容が分かるもの)	-	0	3D-CADデータ 取り込み
受領委任払いの場合、受領委任を被保険者が委任したと分かる書類 (例)受領委任承諾書、受領委任承認申請書、受領委任払申出書など、 被保険者が委任者の委任状	_	0	_
住宅の所有者が当該住宅改修について承諾したことが確認できる書類	0	0	0

### 3.5 申請書、帳票との比較

# 住宅改修費

#### 表3.5.7 住宅改修費の支給申請(住宅改修後)の申請項目(案)

申請項目		ぴったり サービス	Can Be	To Be
申請者情報	氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、生年月日、性別、郵便番号、現住所、連絡先(電話またはメールアドレスのどちらかあるいは両方) ※電子申請に入力する者	0	0	マイナンバー カードで 自動入力
申請 情報	被保険者番号、個人番号、氏名(漢字)、氏名(フリガナ)	0	0	0
	被保険者の性別、生年月日、郵便番号、住所、電話番号	0	0	介護情報から 自動入力
	改修を行う住宅の住所、電話番号、住宅の所有者と、住宅 の所有者と被保険者の関係	_	0	0
	提出代行者:氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、連絡先	0	0	申請者と同じと 選択すると自動
	申請に対する問い	1合わせ先情幸	服が必要	7 + + 40 7
	提出代行者:郵便番号、住所(郵便番号から自動入力)	0	0	0
	提出代行者: 事務所の名称、事務所の種別	0	0	0
	利用サービスの種類: 償還払、受領委任払	_	0	Ο
	住宅改修工事:工事を行った業者、電話番号、着工日、完成日、改修に要した費用	0	0	0
	振込先口座情報	0	0	登録情報を利用

協同組合関係も追加必要

#### 表3.5.8 住宅改修費の支給申請(住宅改修後)の添付資料(案) 審査には必須な添付資料

添付資料	ぴったり サービス	Can Be	To Be
改修箇所の状態が確認できる改修完了後の平面図, その他確認できる 書類	-	0	0
改修後の写真(撮影日が入ったもので事前申請と同じ箇所のもの)	_	0	Ο
工事内訳書(領収書あるいは請求書の額と合致したもの)	-	0	0
[償還払の場合] 領収書	-	0	0
[受領委任払の場合] 請求書及び請求明細書	_	0	Ο
住宅の所有者が当該住宅改修について承諾したことが確認できる書類	0	_	_

#### 3.5 申請書、帳票との比較

ぴったりサービスの標準帳票と各団体の帳票を比較した。

## 福祉用具購入費

#### 表3.5.9 福祉用具購入費の支給申請の申請項目

申請項目		ぴったり サービス	宇和島士	八千代	今 治 市	大野城	守 谷 市
申請者情報	氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、生年月日、性別、 郵便番号、現住所、連絡先(電話またはメールアドレ スのどちらかあるいは両方)	0	市 —	市 —	_	市 —	-
申請 情報	被保険者番号、個人番号、氏名(漢字)、氏名(フリ ガナ)、性別、生年月日、住所	0	0	0	0	0	0
	被保険者の郵便番号	必須でない	0	_	0	0	0
	被保険者の電話番号	必須でない	_	0	0	0	0
(1)	被保険者の介護度	_	_	_	_	0	_
	提出代行者:氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、事務 所の名称、電話番号	0	0	0	0	_	-
(2)	提出代行者:被保険者との関係、事務所の種別、郵便 番号、住所、電話番号	0	_	_	_	_	-
	受任者:郵便番号、住所、事業者名、代表者職氏名、 電話番号、受任者と被保険者の関係	_	0	0	_	0	_
	福祉用具の種目	0	_	_	_	_	_
	福祉用具名	0	0	0	0	0	0
(3)	製造事業者名、販売業者名	0	0	0	0	0	0
	商品のTAISコード	0	_	_	_	_	_
	購入金額、購入年月日	0	0	0	0	0	0
	福祉用具が必要な理由	0	0	0	0	0	0
	振込先口座情報	0	0	0	0	0	0

全体的に、「福祉用具購入費の支給申請」の申請項目については、現状各自治体でほぼ同じ項目であり、ぴったりサービスでの申請項目に対しても目立った過不足はない。

- ①**について:** 「住宅改修費の支給申請」の申請と同様、
- ・「申請者情報」に記載する"申請者"として記載すべきなのは、「被保険者」なのか、「ケアマネージャーあるいは業者」なのか、「窓口に来た人」なのか、説明が必要である。
- ②**について:**申請に対して、自治体職員が申請内容に対して問い合わせする連絡先が必要である。
- ③について:ぴったりサービスでは、福祉用具の種目、TAISコードが追加されているが、今回実証実験を行った自治体では利用していない。

#### 3.5 申請書、帳票との比較

## 福祉用具購入費

#### 表3.5.10 福祉用具購入費の支給申請の添付資料

	ぴったり サービス	宇和 島市	八千 代市	今治 市	大野 城市	守谷 市
申請に係る特定(介護予防)福祉用具の購入に係る領収書	0	0	0	0	0	0
特定(介護予防)福祉用具のパンフレット	0	0	0	0	0	0
特定(介護予防)福祉用具の概要を記載した書面	0	_	_	_	_	_
福祉用具購入が必要な理由書	_	_	_	_	_	0
(受領委任払の場合) 承認申請書および委任状	_	0	0	0	0	þ
オーダーメイドすのこの購入:すのこの写真と見積書	_	_	_	0	_	/-
[申請時に提示必要] 居宅サービス計画(介護予防サービ ス計画)又は特定(介護予防)福祉用具販売計画	0	_	0	_	0	0
販売完了届兼請求書	_	_	_	_	9	_
給付券 ※ 利用者が確認署名、押印したもの	_	_	_	_	b	_
請求書(市長あてのもの。住所・被保険者氏名を記入、金額と請求年月日は記載しない)	_	_	_	_	/-	0
口座名義が被保険者以外の場合、「代理人選任届」	_	_	_	-/	_	0

• 福祉用具が必要な理由は、審査者が福祉用具購入の 妥当性を判断できる記載となっていることが重要で ある。現状の申請書では、記載欄が小さく、理由を 記入欄に書ききれない場合は、別紙に記載している。

例えば、守谷市で提出が義務付けられている「福祉用具購入が必要な理由書」の理由記載欄のように、「利用者の身体状況」「介護状況」「福祉用具購入により利用者などは日常生活をどう変えたいか」が設けられていると審査しやすい。

- 添付書類としては、①領収書、②福祉用具のパンフレットは必須であるが、それ以外の資料も添付できる仕組みが必要である。
- ぴったりサービスでプリセットされている、「特定 (介護予防)福祉用具の概要を記載した書面」とい う語句では、申請者にとって分かりにくいため、 「その他、審査に必要な添付書類」のような表記の 方が良い。

	紙(守谷市専用様式	福祉用具購	人が必要	要な理	古書					
利	フリガナ 氏名		性別	男・女	生年月日			日 (	祕	
用者	住所			1	電話番号	(	)			
	被保険者番号商品名	製造事業	D. D	_	購入履歴 販売事業者	(	有・	無 入予定金	)	
購入品目	(6) 00:71	敦坦李朱	日泊		以允尹来在	40	947	人了是並	р Б	
理	<介護状況> <福祉用具購入により利用者等は日常生活をどう変えたいか>									
曲	<福祉用具購入に	こより利用者等に	1日常生	活をと	どう変えた	いか>				
	<福祉用具購入に 上より、福祉用具報 年 月	<b>靖人が必要です</b> 。	1日常生	事業所在地	īī.	いか>				

#### 3.5 申請書、帳票との比較

## 福祉用具購入費

#### 福祉用具購入費の支給申請書の比較





振込先口座に「ゆうちょ銀行」も指定できる

#### 受領委任払の場合、「受領委任 払承認申請書」の提出が必要



### 八千代市



受領委任払の場合、「受領委任 払申出書」の提出が必要



#### 今治市

#### 受領委任払はない



申請者が被保険者ではないとき に提出が必要



### 大野城市

#### 「給付券方式」の場合、事前申請が必要



守谷市



・受領委任払はない ・購入前に事前申請が 必要

### 3.5 申請書、帳票との比較

## 福祉用具購入費

#### 表3.5.11 福祉用具購入費支給申請の申請項目(案)

申請項目		ぴったり サービス	Can Be	To Be
申請者情報	氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、生年月日、性別、郵便番号、現住所、連絡先(電話またはメールアドレスのどちらかあるいは両方)	0	0	マイナン バーカード で自動入力
申請 情報	被保険者番号、個人番号、氏名(フリガナあるいはひらがな)、氏名(漢字)、電話番号	0	0	0
	被保険者の郵便番号、住所、性別、生年月日	必須でない	0	介護情報か ら自動入力
	被保険者の介護度	_	_	_
	申請内容問い合わせ先:氏名、事務所の名称、住所、連絡先 電話番号	0	0	0
	福祉用具の種目 申請に対する問い合わせ先情報が必	要 0	_	_
	福祉用具名	0	0	ー TAISコードで 特定可能
	製造事業者名、販売業者名	0	0	0
	商品のTAISコード	0	_	0
	購入金額、購入年月日	0	0	0
	福祉用具が必要な理由	0	_	_
	振込先口座情報	0	0	0
	入力	文字数が多いため	、理由書添	付の方が申請者

#### 表3.5.12 福祉用具購入費支給申請の添付資料(案)

入力文字数が多いため、理由書添付の方が申請者側の負担が小さい。また、修正依頼や差戻が多い項目なので、双方向でやり取りできるシステムに適応した仕組みが良い。

添付書類	ぴったり サービス	Can Be	To Be
申請に係る特定(介護予防)福祉用具の購入に係る領収書	0	0	0
特定(介護予防)福祉用具のパンフレット	Ο	0	福祉用具情報 システムで 確認
特定(介護予防)福祉用具の概要を記載した書面	0	_	_
福祉用具購入が必要な理由書	_	0	0
その他審査に必要な書類 (例)受領委任払の場合の委任状	_	0	0
[申請時に提示必要] 居宅サービス計画(介護予防サービス計画)又は特定(介護予防)福祉用具販売計画	O (※)	0	介護情報から 自動入力

(※) ぴったりサービスの申請では、「申請時に提示が必要」と記載されている。窓口に行かず、申請をすべて電子化するためには、添付が必要と思われる。

#### 3.5 申請書、帳票との比較

ぴったりサービスの標準帳票と各団体の帳票を比較した。

## 道路占用許可

#### 表3.5.13 道路占用許可の申請項目

申請項目		ぴったり サービス	宇和島市	八 千 代 市	今 治 市	大野城市	守谷市
申請者情報	氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、生年月日、性別、 郵便番号、現住所、連絡先(電話またはメールアドレ スのどちらかあるいは両方)	0	_	_	0	_	_
申請 情報	法人:法人名、郵便番号、住所、代表者氏名	0	0	0	0	0	0
ІН+ІХ	占用の目的	0	0	0	0	0	0
	占用の場所(郵便番号、住所)	0	0	0	0	0	0
	路線名	0	0	0	0	0	0
	道路の種類	0	0	0	0	0	0
	占用物件名称、規模、数量、構造	0	0	0	0	0	0
	工事実施の方法	0	0	0	0	0	0
	占用期間開始日、終了日	0	0	0	0	0	0
(1)-	工事期間:開始日、終了日	0	0	0	0	0	0
	道路復旧の方法	0	0	0	0	0	0
	工事時間帯、通行止めの種類(片側、全面等)	_	_	_	_	0	_
(2)	施工業者:氏名、連絡先、担当者氏名	_	_	_	0	_	_

全体的に、申請項目については、現状各自治体でほぼ同じ項目であり、ぴったりサービスでの申請項目に対しても目立った過不足はない。

- ①**について:**占用期間の開始日について「許可日から」を選択できるようにしてほしいとの要望があった。
- ②について: 道路占用の審査者には申請内容に関する問い合わせ先の情報が必要(多くの場合、施工業者の連絡先(担当者氏名と電話番号))である。また、下請け業者が工事を請け負う場合、施工業者だけでなく、下請け会社とその連絡先の情報も必要である。

#### 3.5 申請書、帳票との比較

## 道路占用許可

#### 表3.5.14 道路占用許可申請の添付資料

添付書類	ぴったり サービス	宇和島 市	八千代 市	今治市	大野城 市	守谷市
位置図	O( <b>%</b> )	0	0	0	0	0
平面図	O( <b>%</b> )	0	0	0	0	0
断面図	O( <b>%</b> )	0	0	0	0	0
構造図	O( <b>%</b> )	0	0	0	0	0
丈量求積図		0	0	0	0	0
現状写真 1	_	0	0	0	0	0
保安対策図	_	_	_	_	0	_
仮復旧、本復旧 平面図	_	_	_		_	0
仮復旧、本復旧 断面図	_	_	_	_	0	0
道路使用許可書の写し	_	0	_	0	_	_
道路占用工事計画書	_	_	0	_	_	_
誓約書	_	0	_	_	0	_

(※)ぴったりサービスでは、以下の添付書類がプリセットされている(青字は添付必須)

- 1. 道路占用の場所を示す図面(現況写真、平面図、位置図、案内図等、占用する道路の場所を明らかにした図面)
- 2. 物件の構造を示す図面(構造図、縦断面図、横断面図等、物件の構造を明らかにした図面)
- 3. その他必要な書類(占有場所、物件の構造を示す図面以外で添付書類が必要な場合)

添付書類に関しても、現状各自治体でほぼ同じ項目であるが、①に示すように、各自治体で微妙に違いが見受けられる。ただし、これらの違いは、「その他必要な書類」を利用して、申請時に添付することで対応ができると考えられる。

#### 3. 5 申請書、帳票との比較

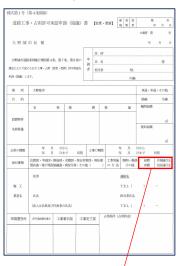
#### 道路占用許可申請書の比較

#### 宇和島市



申請の種類が道路占用許可申請書ならば、この選択欄は不要

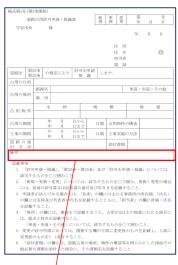
### 大野城市



#### 八千代市



#### 守谷市

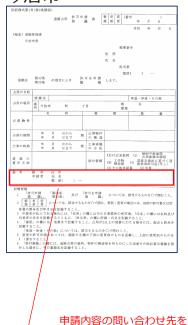


下請け業者とその連絡先を 書き込むことがある

工事時間帯、通行止めのタイプを記載する

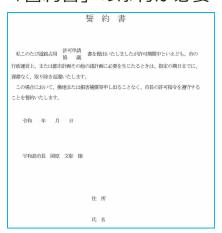
# 道路占用許可

### 今治市



書き込む欄がある

# 宇和島市、大野城市では、「誓約書」の添付が必要



### 3.5 申請書、帳票との比較 道路占用許可申請書の比較

## 道路占用許可

入力欄

ぴったりサービスの標準帳票での申請内容は以下のとおりである。特に選択項目となっている箇所(物件名称、物件の構造)について実運用上で問題ないか確認した。

大項目

ぶした。	道路占用許可申	·請(新規)
大項目	小項目	入力欄
申讀者の情報	姓 (フリガナ)	ヤマダ
	名 (フリガナ)	タロウ
	姓 (漢字又はアルファベット)	<del>⊔⊞</del>
	名 (漢字又はアルファベット)	太郎
	電話番号 (連絡先)	08011112222
	メールアドレス	aaa@gmail.com
	郵便番号	9999999
4.16.6.5.4.5	都道府県	一都道府県名一
申請者の住所	市区町村	一市区町村名一
	番地以下(建物も含む)	一番地以下一
中清種別	申請種別選択 (32条/35 条)	●国の行う事業のための通路の占用(道路法35条-協議申請) ○それ以外(通路法32条-許可申請)
法人	法人名	びったりサービス株式会社
	郵便番号	999999
法人の主たる事務所の	都道府県	一都道府県名一
住所	市区町村	一市区町村名—
	番地以下(建物も含む)	一番地以下一
	姓(フリガナ)	オヤマダ
	名(フリガナ)	ジ <mark>ロウ</mark>
法人の代表者	姓 (漢字又はアルファベット)	小山田
	名 (漢字又はアルファベット)	次郎
道路占用の目的	目的	電柱設置のため
占用する道路の路線情 報	路線名(一般国道〇号等)	県道○○号線(△△バイバス)
	大項目 申請者の情報 申請者の信報 申請者の住所 申請を	大項目   小項目   性 (フリガナ)   名 (フリガナ)   性 (漢字又はアルファベッ   名 (漢字又はアルファベッ   名 (漢字又はアルファベッ   名 (漢字又はアルファベッ   名 (漢字又はアルファベッ   新述番号 (連絡先)   メールアドレス   郵便番号   都道府県   市区町村   番地以下 (建物も含む)   申請種別   東京   東京   本区町村   番地以下 (建物も含む)   様 (フリガナ)   名 (フリガナ)   名 (漢字又はアルファベッ   名 (漢字 X (漢字又はアルファベッ   名 (漢字 X (

23 郵便番号 9999999 都道府県 一都道府県名一 占用する道路の住所 25 市区町村 一市区町村名一 26 番地以下 一番地以下一 27 占用する道路の区分情報 道路区分(複数選択可) 口歩道 回その他 28 年 (西暦) 2021 年(西曆) 2022 32 道路占用の希望期間 (終了年月日) 33 B 電柱又は公衆電話所(電気事業法・電気通信 事業法) 34 物件名称① 物件名称補足(その他選 時のみ)① 35 鉄筋コンクリート造(建築物) 36 物件の構造① 占用物件情報① 物件の構造補足択時のみ)で (その他) 37 38 物件の提為① 〇〇平方メートル 39 物学の数量① 物社交政治 70 年 (西藤) 2021 71 工事の予 (開始日) 72 п 15 (智 2022 74 工事の予定 (終了日) 76 工事の実施方法 請負、昼間工事 77 道路の復旧方法 復旧方法 原形復旧(道路管理者の指示による) 78 占用料の減免申 減免の申請理由 ○○○の理由により減免申請をします 工事内容に関しては、既に〇〇課と事前調整済 み (〇月〇日) 79 備考 申請に関する補足事項等

値を選択してください。 電柱又は公衆電話所(電気事業法・電気通信事業法) 電線(電気事業法・電気通信事業法) 水管 (水道法・工業用水道事業法) 下水道管 石油管 鉄道、軌道その他これらに類する施設 (鉄道) 鉄道、軌道その他これらに類する施設 (その他) 歩廊、雪よけその他これらに類する施設 地下街、地下室、通路、浄化槽その他これらに類する施設 露店、商品置場その他これらに類する施設 看板、標識、旗ざお、パーキング・メーター、幕及びアーチ 太陽光発電設備及び風力発電設備 津波からの一時的な避難場所としての機能を有する堅固な施設 工事用板囲、足場、詰所その他の工事用施設 土石、竹木、瓦その他の工事用材料 当該耐火建築物の工事期間中当該既存建築物に替えて必要となる仮設店舗その他の仮設建築物 自転車又は小型自動車若しくは軽自動車で二輪のものを駐車させるための車輪止め装置その他の器具

申請者が申請書に記載する語句が様々であるため、選択 項目を選ぶのが難しい。結局、「その他」を選択し、名 称を記載するケースが多くなると想定される

61

#### 値を選択してください。

物件の構造(1) | 多額

物件名称① ※

#### 佐を選択してください。 鉄筋コンクリート造 (建築物) 一部鉄骨 (建築物) ブレハブ (建築物) 鋼管 (管路) 塩化ビニル管 (管路) 鉄筋構造 (看板) 強化プラスチック製 (看板)

電光式(看板)

その他

### 3.5 申請書、帳票との比較

# 道路占用許可

### 表3.5.15 道路占用許可の申請項目(案)

申請項目		ぴったり サービス	Can Be	To Be
申請者情報	氏名(漢字)、氏名(フリガナ)、生年月日、性別、郵便 番号、現住所、連絡先(電話またはメールアドレスのどち らかあるいは両方)	0	-	_
申請 情報	法人:法人名、郵便番号、住所、代表者氏名	0	0	0
IĦŦΙΧ	占用の目的	0	0	0
	占用の場所(郵便番号、住所)	0	〇 (郵便番号は 不要)	〇 (郵便番号は 不要)
	路線名	0	0	0
	道路の種類	0	0	0
	占用物件名称、規模、数量、構造	0	0	0
	工事実施の方法	0	0	0
	占用期間:開始日(「許可日」も選択可能)、終了日	0	0	0
	工事期間:開始日(「許可日」も選択可能)、終了日	0	0	0
	道路復旧の方法	0	0	0
	工事時間帯、通行止めの種類(片側、全面等)	_	_	_
	施工業者:氏名、連絡先、担当者氏名	_	_	_

### 表3.5.16 道路占用許可申請の添付資料(案)

衣3.3.10 追始口用計り中間の冰ツ貝科(系)			
添付書類 	ぴったり サービス	Can Be	To Be
位置図 ※道路占用の場所が分かるもので、占用場所を含む地図など	0	0	申請書に記載 の住所・郵便 番号から 自動表示
平面図、断面図、構造図 ※物件の大きさが分かるもの。占用面積記載のこと	0	0	3D-CADデー 夕取り込み
その他必要な書類 (上記以外に、添付書類が必要なもの。(例)保安対策図、仮復旧・本 復旧の平面図、道路占用工事計画書など)	0	0	0
現状写真 「その他必要な書類」			類」に含む
誓約書			
[必要に応じて] 道路使用許可書の写し	「その他必要な書警察署と 類」に含む 連携		

#### 3.6 団体間の課題整理、比較

住宅改修費

- 電子申請に対応できる後方事務プロセス(=一気通貫の電子化)としての課題を改めて整理した。
- ぴったりサービスの標準帳票を基本とした場合、電子申請~電子審査~決裁における共通課題、個別課題は次のとおりである。

団体	共通課題	個別課題
宇和島市	受付 ・ 電子申請フォームの入力者と対象者 (被保険者)や問い合わせ先等につい て入力欄が分かりずらい	
八千代市	<ul><li>事前申請、事後申請で重複する項目の 記載がある</li><li>受領委任、償還払いの申請項目に違い</li></ul>	
今治市	<ul><li>がない</li><li>審査</li><li>不明点に関して電話問い合わせが必要</li></ul>	
大野城市	<ul> <li>申請書類、添付書類を参照しながらの内容審査</li> <li>理由書の記載内容が不十分である</li> <li>介護システムの登録情報との突合(対象データの呼出し、紙媒体との確認)</li> <li>振込先金融機関の確認作業</li> <li>決裁</li> <li>紙による庁内の決裁</li> </ul>	• 介護度の記入(介護システムで確認可能)が必要である
守谷市		<ul><li>事前相談が必要である</li><li>改修部材のカタログの添付が必要である</li><li>ケアプラン(写)の提出が必要である</li><li>改修確認に係る自宅訪問に時間を要する</li></ul>

#### 解決方法(方向性)

- 申請者(フォームに入力している者)と被保険者、ケアマネージャー、施工業者、 住宅の所有者など関係者が多岐にわたるため、申請フォーム上で入力項目に関する ガイドを表示する。ぴったりサービス上での表現が難しい場合はAPI連携したUIを 利用する。
- 事前申請〜事後申請は一連の申請であるため、事前申請の情報を引き継いだ状況を 保ち重複した入力をさせない。
- 確認事項を自動的に記録する。
- 理由書への記載内容についてガイドを表示する。
- 電子決裁を導入(ペーパーレス)する。
- 電子審査において複数書類の表示、アノテーションの追加及びログの記録をする。
- 自治体間の業務プロセスの比較に基づきECRSの原則による業務プロセスの見直し を行う。
- 庁内システムで参照可能な情報は記入させない。

#### 3.6 団体間の課題整理、比較

## 福祉用具購入費

- 電子申請に対応できる後方事務プロセス(=一気通貫の電子化)としての課題を改めて整理した。
- ぴったりサービスの標準帳票を基本とした場合、電子申請~電子審査~決裁における共通課題、個別課題は次のとおりである。

団体	共通課題	個別課題		
宇和島市	受付 ・ 電子申請フォームの入力者と対象者 (被保険者)や問い合わせ先等につい て入力欄が分かりずらい			
八千代市	• 受領委任、償還払いの申請項目に違いがない			
今治市	審査     不明点に関して電話問い合わせが必要     申請書類、添付書類を参照しながらの 内容審査			
大野城市	<ul><li>理由書の記載内容が不十分である</li><li>介護システムの登録情報との突合(対象データの呼出し、紙媒体との確認)</li><li>振込先金融機関の確認作業</li></ul>	<ul><li>介護度の記入(介護システムで確認可能)が必要である</li><li>給付券方式の場合は事前申請が必要である</li></ul>		
守谷市	決裁 • 紙による庁内の決裁	・ 事前申請が必要である		

#### 解決方法(方向性)

- 申請者(フォームに入力している者)と被保険者、ケアマネージャー等の関係者が何を入力しているのか分かるように、申請フォーム上で入力項目に関するガイドを表示する。ぴったりサービス上での表現が難しい場合はAPI連携したUIを利用する。
- 用具の情報を福祉用具システム情報から確認する。
- 確認事項を自動的に記録する。
- 理由書への記載内容についてガイドを表示する。
- 電子審査において複数書類の表示、アノテーションの追加及びログの記録をする。
- 電子決裁を導入(ペーパーレス)する。
- 自治体間の業務プロセスの比較に基づきECRSの原則による業務プロセスの見直しを行う。
- 庁内システムで参照可能な情報は記入させない。

#### 3.6 団体間の課題整理、比較

## 道路占用許可

- 電子申請に対応できる後方事務プロセス(=一気通貫の電子化)としての課題を改めて整理した。
- ぴったりサービスの標準帳票を基本とした場合、電子申請〜電子審査〜決裁における る共通課題、個別課題は次のとおりである。

団体	共通課題	個別課題		
宇和島市	受付 ・ 電子申請の入力者と事業者の区別が不明確 ・ 下請け業者等の申請内容の問い合わせ			
八千代市	先に関する情報が不十分 ・審査日数の都合から占用開始日が許可 日となることがある	・占用料を手動で計算している		
	審査			
今治市	<ul><li>・ 不明点に関して電話問い合わせが必要</li><li>・ 申請書類、添付書類を参照しながらの内容審査</li><li>・ 物件名称、物件の構造はプリセットに</li></ul>			
大野城市	されているデータにあてはまらない ・ 差し替え書類について申請のやり直しが必要 ・ 過去の申請について問い合わせがある 決裁			
守谷市	・ 紙による庁内の決裁	・ 警察への届出を職員が実施している		

#### 解決方法(方向件)

- 申請者、事業者、下請け業者等の関係者を正しく入力できるようガイドを表示する。 ぴったりサービス上での表現が難しい場合はAPI連携したUIを利用する。
- 確認事項を自動的に記録する。
- 電子審査において複数書類の表示、アノテーションの追加及びログの記録をする。
- 電子決裁を導入(ペーパーレス)する。
- データベース化し過去の申請情報の検索を容易にする。
- 自治体間の業務プロセスの比較に基づきECRSの原則による業務プロセスの見直しを行う。

### 3. 7 考えられるICTソリューション

2.8で検討したICT活用可能性から方向性に変わりはない。特に有効と思われる項目を赤枠で示す。電子審査では、審査時に参照したデータを蓄積することによる効率化が見込める。 一方、紙と同等の視認性確保のため電子審査とペンタブレットの組合せが有効である。

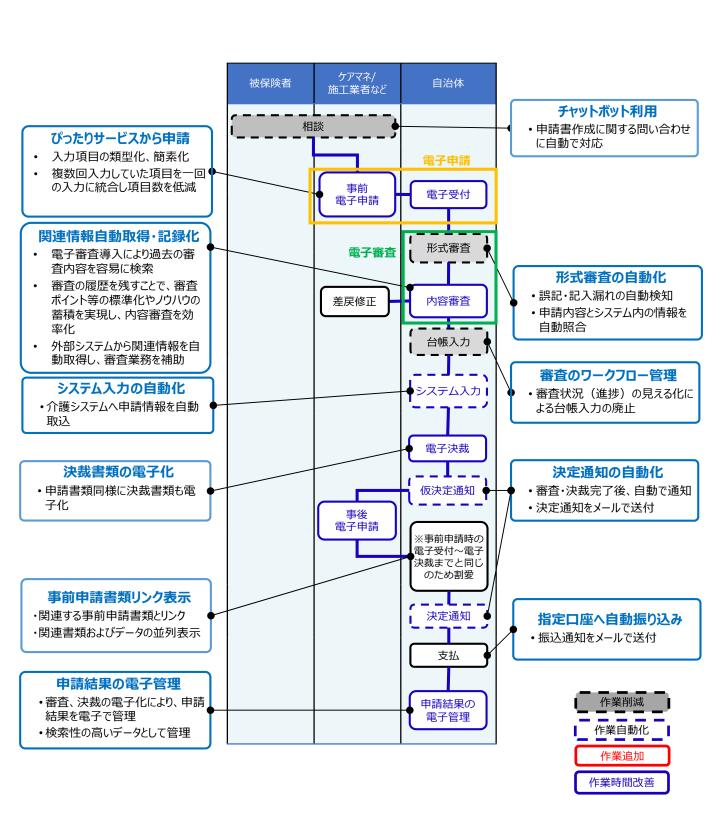
一方、紙と向寺の視認性確保のため電子番直とヘンタブレットの組合せが有効である。				
業務/作業	AI	RPA	その他ICT	考え方
相談・問い 合わせ	△ チャット ボット	×	Web会議シス テム	<ul><li>・ 定型的な回答がしにくい件での問い合わせが多くチャットボットには不向きである。</li><li>・ 事前相談等をWeb会議で行うことで時間の短縮が図れる。</li></ul>
受付・受領	Δ	0	電子申請	<ul> <li>RPA + OCRで受領データを半自動的に デジタル化する。</li> <li>マイナンバーカードやGビズID等の併 用で、本人や業者の確認書類が不要と なり申請者の負担軽減が図れる。</li> </ul>
	Δ	0	データ連携	・ 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。
	〇 関連データ の自動検出	Δ	電子審査	<ul><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>
確認・照 合・形式的 な審査	-	_	電子書籍	<ul><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>
審議・内容	_	_	ペンタブレッ トデバイス	<ul><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>
審査	-	-	LiDAR	・ 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。
	_	_	モーション キャプチャ	<ul><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>
	_	_	GISシステム	<ul><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 カ・登録・ 集計	_	0	_	<ul><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	×	0	データ連携	<ul><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><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	×	0	電子申請	<ul><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>

56

#### 3.8 ベストプラクティスの検討

## 住宅改修費

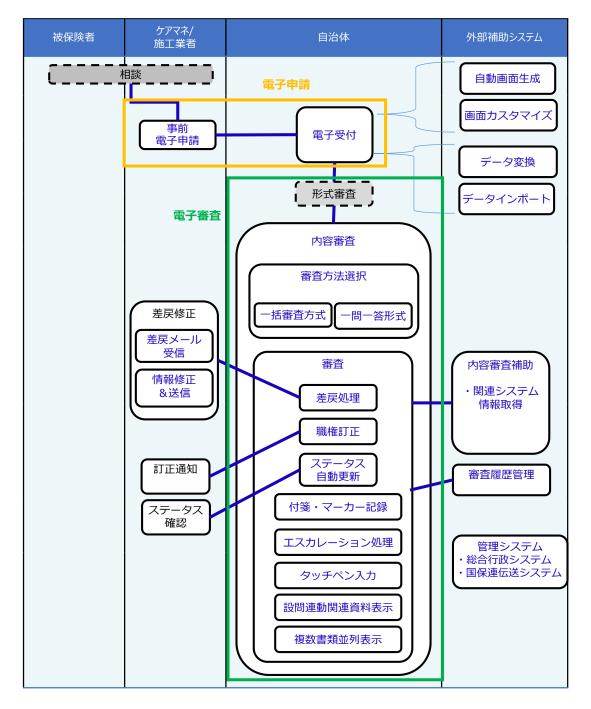
業務プロセスの見直し、及びICTの活用により最適化した、目指すべき業務プロセス(To-Beモデル)を下記に示す。



#### 3.8 ベストプラクティスの検討

住宅改修費

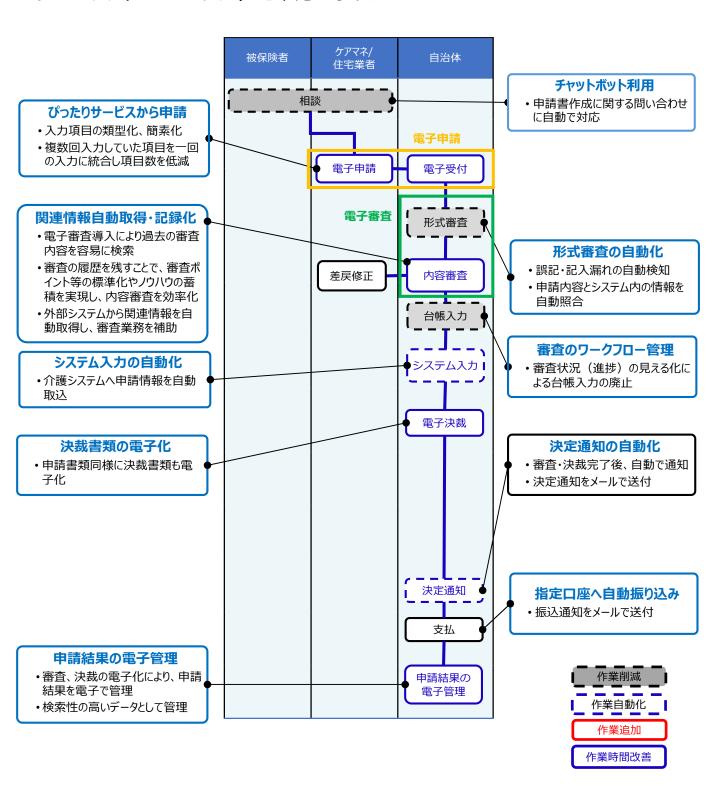
審査プロセス(To-Beモデル)の詳細を下記に示す。



#### 3.8 ベストプラクティスの検討

## 福祉用具購入費

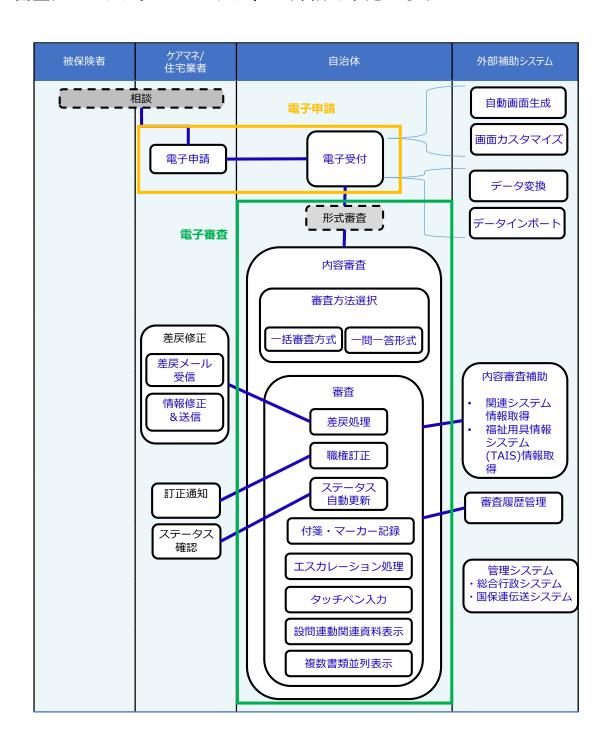
業務プロセスの見直し、及びICTの活用により最適化した、目指すべき業務プロセス(To-Beモデル)を下記に示す。



#### 3.8 ベストプラクティスの検討

福祉用具購入費

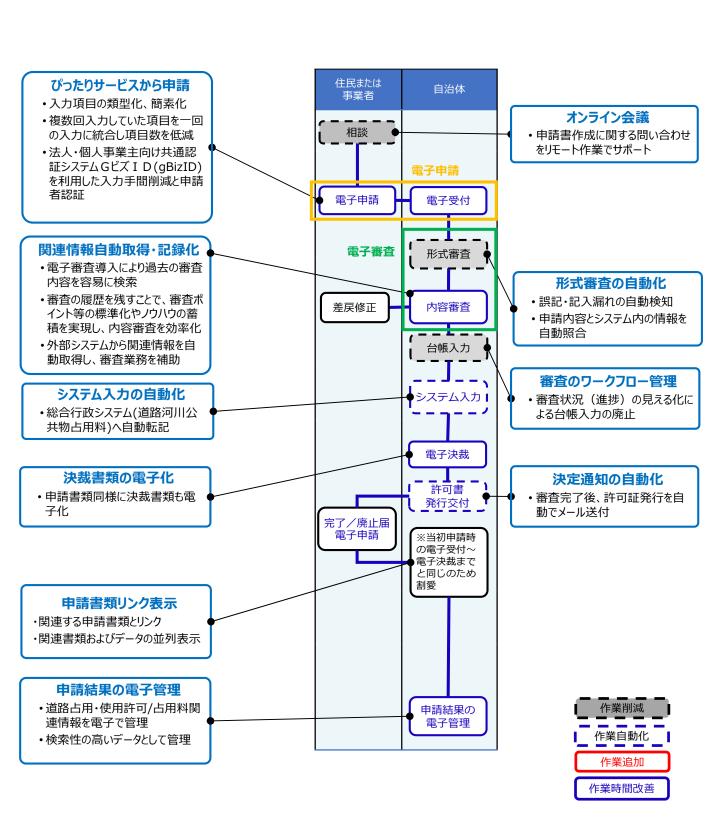
審査プロセス(To-Beモデル)の詳細を下記に示す。



#### 3.8 ベストプラクティスの検討

## 道路占用許可

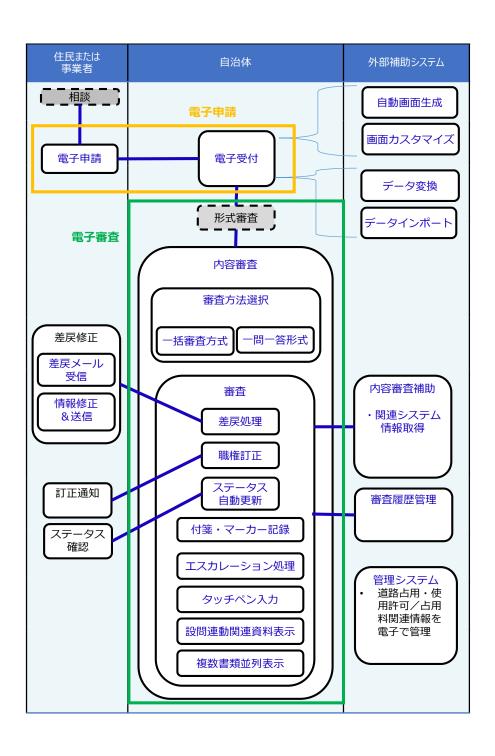
業務プロセスの見直し、及びICTを活用により最適化した、目指すべき業務プロセス(To-Beモデル)を下記に示す。



#### 3.8 ベストプラクティスの検討

## 道路占用許可

審査プロセス(To-Beモデル)の詳細を下記に示す。

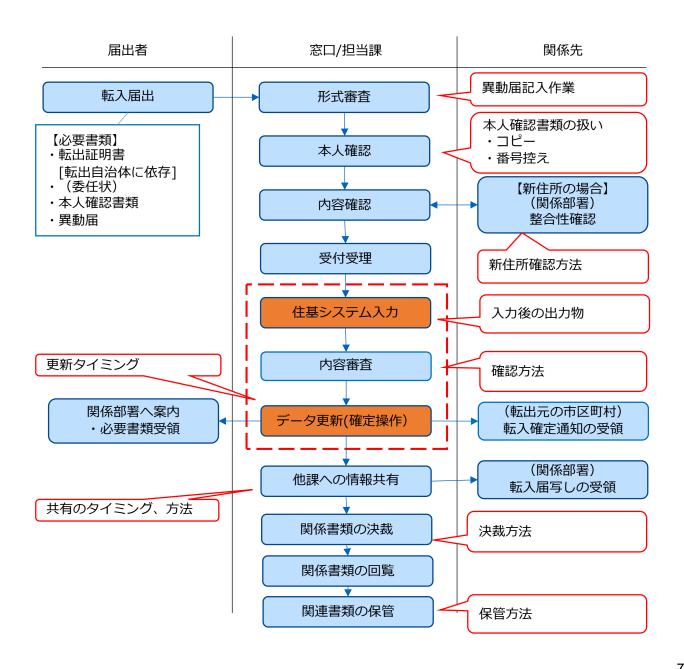


### 3 団体間比較及びAI・RPA等のICT活用検討

### 3.8 ベストプラクティスの検討 ~電子審査の汎用化~ 住民基本台帳業務のうち転入届おける電子審査の適用について検証

住民記録システム標準仕様書が先行して公開され、また、引越しワンストップサービス実施に向けた住民基本台帳法の改正が行われていることから、住民基本台帳業務の転入届において、これまでに構築した業務プロセスの汎用性について検証を行う。

各団体とも基本的な業務プロセスは以下のとおりである。特に内容審査(点線部)について汎用性を検証していく。本報告書の、2.3現状業務調査結果の業務パターンで示したように、申請者→内部事務(形式的な審査)を行うものであり、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での内容審査時に洗い出した必要機能を組み合わせることで、適用可能か検討を進める。



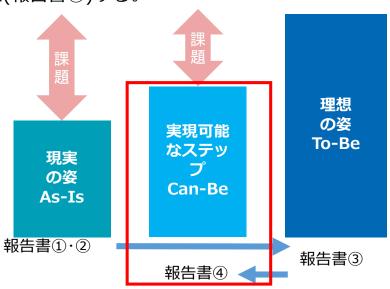
# **4 A I · R P A 等の I C T を活用した業務プロセス構築**

## 4. 1 スケジュール

実施事項		令和3年					令和4年			
		6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月
各種準備等										
現状業務分析	対象業務選 定									
分析	対象業務 詳細分析				$\overline{}$					
I 団	比較分析及 び団体間比 較									
I 団 C 体 T間 活比	会議開催									
- 活用較               	施策検討									
	施策 効果推定									
Т	実証実験環 境準備									
·C T 等	環境準備 (審査詳細フロー作 成)				1	2		: 住宅改作: ①以外的		
ICT等活用検証	実証実験						1	2		
	効果分析							(1)		
報告書取りまとめ			★ 報告書 「事業相		★ 報告書② 状業務分	析」	和作事の	ΓA I ∙R	★ B告書④ PA等のIC 務プロセス	Tを活 構築」
							報告書③ PA等の団作 F活用検討			最終報告

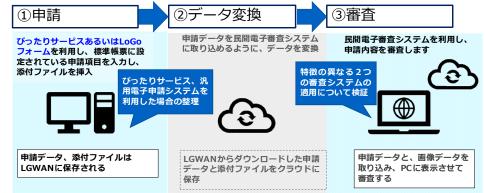
#### 4.2 実施手順

団体間比較を通してベストプラクティス(To-Beモデル)を設定(報告書③)した。ヒアリングや実証実験で得られた結果を基に、Can-Beモデルとなる業務プロセスを構築(報告書④)する。



### 報告書③ 団体間比較及びAI・RPA等のICT活用検討

- ・ぴったりサービスの標準帳票と現行帳票との比較による差分を抽出 後方事務プロセス(審査)に必要十分な申請データとなっているか確認
- ・住民基本台帳業務のうち転入届おける電子審査の適用について検証 住民記録システム標準仕様書が先行して公開されていること、引越しワンストップサービス実施に向けた住民基本台帳法の改正を受け、本事業で構築した業務プロセスについて住民基本台帳業務への汎用性の検証を行う。
- ・電子申請及び電子審査の実証



- ・申請管理システムの導入を見据えた業務プロセスの整理
  - ⇒To-Beモデルとしてベストプラクティスを設定

### 報告書④ AI・RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

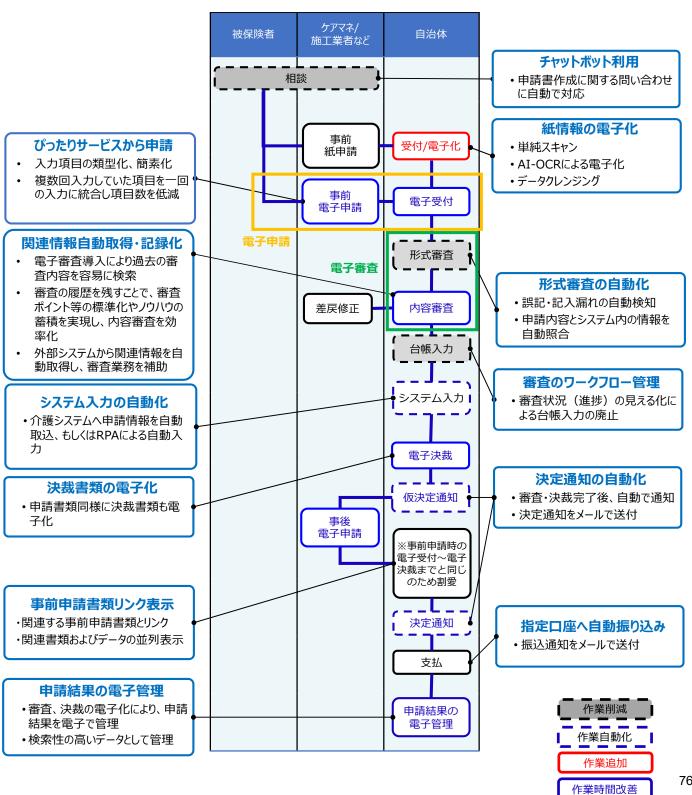
- ・紙申請との併用について整理
- ・電子審査の在り方を整理(申請内容に応じた電子審査(照会機能)の構築等)
- ・各団体の事情を鑑みた実施可能な施策について整理
  - ⇒Can-Beモデルとして実現可能なモデルを構築

#### 対象範囲の検討 4. 3

## 住宅改修費

前回報告において提示したベストプラクティス(To-Beモデル)から現場 の環境を鑑みた実現可能なSTEPモデル(Can-Beモデル)を設定した。

Can-Beモデルでは紙申請も併用となるが、審査手段の一本化による効率化 を図るため電子化するプロセスを追加している。今回の実証実験ではCan-Be モデルを基に、①電子申請、②電子審査について検証した。

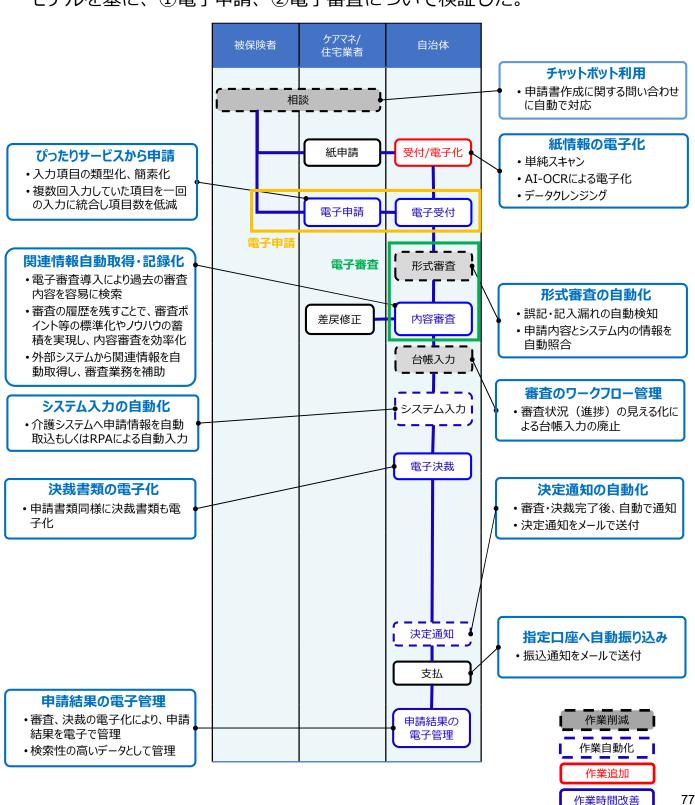


#### 対象範囲の検討 4. 3

## 福祉用具購入費

前回報告において提示したベストプラクティス(To-Beモデル)から現場 の環境を鑑みた実現可能なSTEPモデル(Can-Beモデル)を設定した。

Can-Beモデルでは紙申請も併用となるが、審査手段の一本化による効率化 を図るため電子化するプロセスを追加している。今回の実証実験ではCan-Be モデルを基に、①電子申請、②電子審査について検証した。

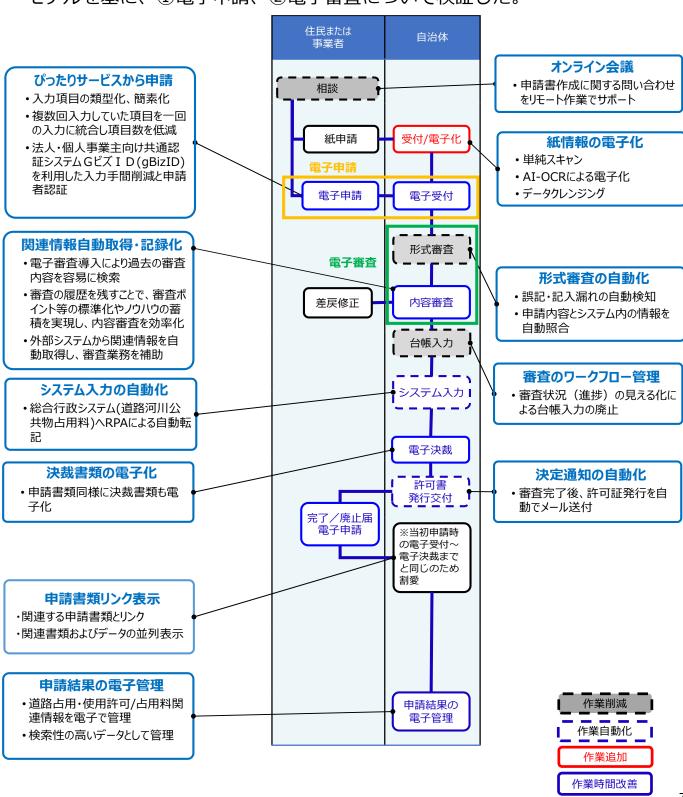


#### 4.3 対象範囲の検討

## 道路占用許可

前回報告において提示したベストプラクティス(To-Beモデル)から現場の環境を鑑みた実現可能なSTEPモデル(Can-Beモデル)を設定した。

Can-Beモデルでは紙申請も併用となるが、審査手段の一本化による効率化を図るため電子化するプロセスを追加している。今回の実証実験ではCan-Beモデルを基に、①電子申請、②電子審査について検証した。



#### 4.3 対象範囲の検討

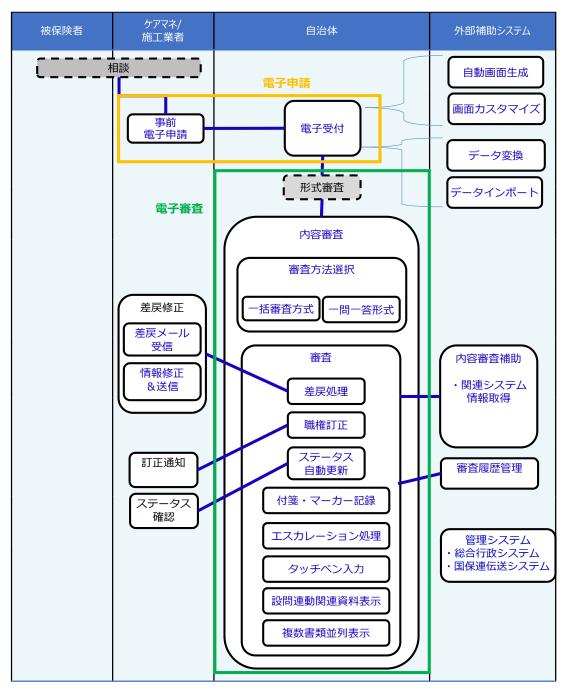
住宅改修費

内容審査プロセスでは、電子化した申請データに対して、紙に印刷せず、電子上で内容審査を実施する。 今回の実証実験では、一括審査方式と一問一答形式での審査のし易さを検証した。また、添付書類など、審査時にどのように関連情報を参照しているかを確認した。

## 福祉用具購入費

道路占用許可

下図では、住宅改修費支給について示しているが、 福祉用具購入費支給および道路占用許可申請でも同じ 観点で検証を行っている。



#### 4. 4 導入モデルの検討

下表において、紙を中心とした従来の業務プロセスと、後方事務プロセスも含めた一気通貫の電子化モデルについて比較する。業務プロセスの早い段階(受付時点)での電子化を行うことで、続く業務プロセスの電子化が図れることが分かる。業務全体を電子化するにあたり、電子決裁および文書管理システムの活用は欠かせないポイントとなっており、加えて内容審査に係る作業の電子化は重要な検討課題となっている。また、電子申請された事案と紙で申請された事案について、審査以降の作業(プロセス)が同一となっていることが分かる。

なお、青字が今回の実証実験において対象とした項目である。

作業	現状	施策導入後
相談	窓口、電話での相談	・チャットボットシステム ・Web会議システム ⇒質問や相談のデータ蓄積によ る自動化/効率化
申請	紙に記入、添付書類を準備	・ぴったりサービス ・汎用的電子申請システム ⇒申請者自身による入口からの 電子化
受付	申請書、添付書類を紙で 受け取り	<ul><li>[電子申請]</li><li>電子申請システムにより受付時点で電子化</li><li>[紙申請]</li><li>単純スキャン/AI – OCRによる電子化/データクレンジング</li></ul>
形式審査	記入漏れの確認、添付書 類が揃っているか確認	電子申請システム上での入力規制な どで不備を抑制
内容審査	紙で各項目を審査、基幹 システムデータとの目視 突合	電子審査システム上で審査。ログを 残しながら確認、過去情報の検索、 基幹システムデータとの自動突合
システム入力	基幹システムへ転記によ るデータ手入力	基幹システムへRPAやインポート機 能による自動または一括入力
決裁	紙による決裁	電子決裁
決定通知	郵送	電子申請システムからのメール等に よる自動通知
管理	簿冊に保存	文書管理システムに保存

### 4. 5 検証結果

住宅改修費

## 福祉用具購入費

### PoCの条件

下記条件でPoCを行い、定量評価・定性評価を実施する。

・実証環境 : インターネット環境

・申請データ: ダミーデータ

・申請種類 : ①住宅改修費(手すりの取り付け)

②福祉用具(入浴補助用具)

・申請: ぴったりサービス

·審査方式 : 一括審査、一問一答

・作業者 : 各団体 1 ~ 2名・実施団体 : 宇和島市、今治市

### PoCの検証範囲

PoCにおける、各作業についての検証範囲は下表のとおり。

作業	主な施策とPoCでの検証範囲
申請	電子申請 ・電子申請フォームによる申請と紙申請との差分を検証 ・ぴったりサービス:標準様式を利用
データ変換	電子申請されたデータを審査システム用にデータ変換 本検証では、職員による作業は行わず、変換プログラム の作成および変換作業は委託事業者において実施
審査	電子審査 紙による従来の審査と比較して、作業効率、審査のし易さなどを検証 審査形式 異なる2つの方式での審査システムを用いてそれぞれで審査のし易さを検証
<b>省</b> 且	番重のし易さを検証 ・一括審査方式(=申請データを自由に参照して審査) ・一問一答形式(=設問に順に回答して審査)
	申請データ 審査時に事前に知らない情報である方が客観的検証がで きると考え、審査は申請した団体と異なる団体で行った。

### 4.5 検証結果

# 道路占用許可

#### PoCの条件

下記条件でPoCを行い、定量評価・定性評価を実施する。

・実証環境 : インターネット環境

・申請データ: ダミーデータ

・申請種類 : ①長期占用案件 電柱などで数年間占用

②短期占用案件 工事などで数日から数週間占用

・申請 : ぴったりサービス

汎用的電子申請システム

・審査方式 : 一括審査、一問一答・作業者 : 各団体1~2名

・実施団体 : 宇和島市、今治市、八千代市、守谷市

#### PoCの検証範囲

PoCにおける、各作業についての検証範囲は下表のとおり。

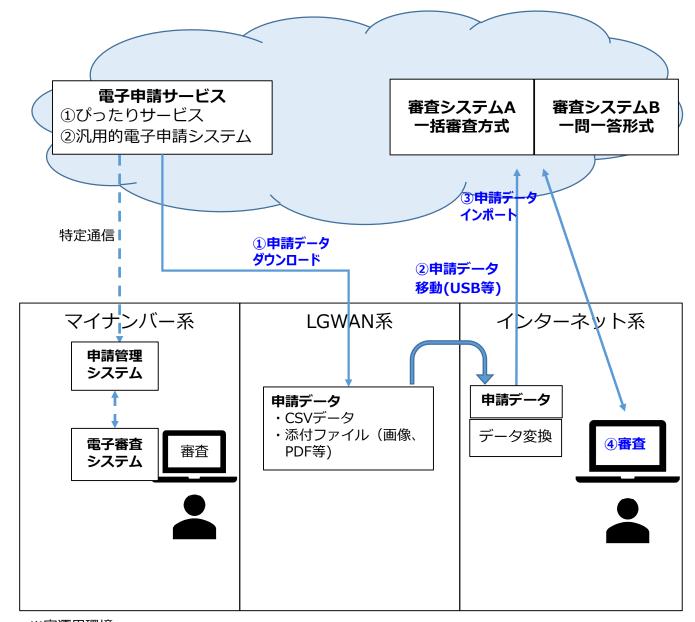
作業	主な施策とPoCでの検証範囲
申請	電子申請 ・電子申請フォームによる申請と紙申請との差分を検証 ・ぴったりサービス:標準様式を利用 ・汎用的電子申請システム:上記標準様式の各項目を フォーム化して利用 申請パターン 種別の異なる内容について同一フォーム上から申請可能 か検証
データ変換	電子申請されたデータを審査システム用にデータ変換 本検証では、職員による作業は行わず、変換プログラム の作成および変換作業は委託事業者において実施
審査	電子審査 紙による従来の審査と比較して、作業効率、審査のし易さなどを検証 審査形式 異なる2つの方式での審査システムを用いてそれぞれで審査のし易さを検証 ・一括審査方式(=申請データを自由に参照して審査) ・一問一答形式(=設問に順に回答して審査) 申請データ 道路占用申請は地番など地域性があるため、各団体で申請したデータを同じ団体で審査した。

#### 4. 5 検証結果

#### 実証実験環境

実証実験では、電子申請、電子審査ともインターネット環境のシステムを利用した。電子申請は、市民/業者からの申請となるため、①ぴったりサービスおよび②汎用的電子申請システムを用いた。

電子審査システムは、本来、各団体内のネットワーク内に構築すべきところであるが、紙と電子での審査方式の違いを分析することが目的であるため、各団体の庁内システムの設定変更や機器調達の煩雑さを鑑み、インターネット上にシステムを構築した。電子審査システムを実運用する段階では、各庁内のネットワーク内に構築することを想定している。(点線部)



#### ※実運用環境

審査システム構築環境として、オンプレサーバーに設置する方法もしくは自治体クラウド上に設置 してアクセスする方法が考えられる。

#### 4. 5 検証結果

#### 電子申請

実証実験では、2種類の電子申請システムを用いて検証した。住宅改修費支給および福祉用具購入費支給については、ぴったりサービスを用い、申請フォームは標準様式を採用した。道路占用許可申請では、ぴったりサービスと汎用的電子申請システムの両方を用いた。ぴったりサービス側の申請フォームは、標準様式を利用し、汎用的電子申請システム側の申請フォームは、ぴったりサービスの標準様式における各項目を設定したフォームを構築して検証を行った。

### 電子申請 ぴったりサービス







### 電子申請 汎用的電子申請システム

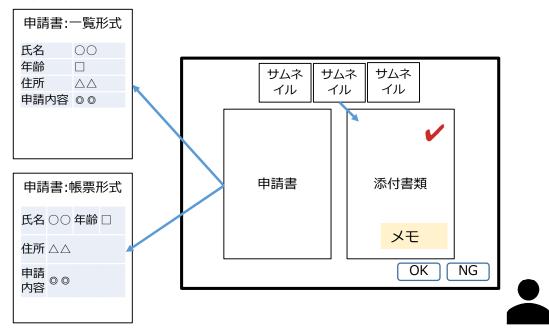


#### 4. 5 検証結果

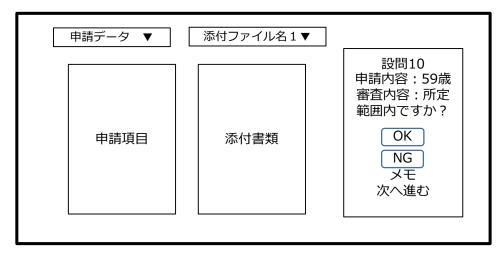
#### 電子審査システム(審査方式)

実証実験では、2種類の電子審査システムを用いて検証した。一括審査方式は、申請データを審査する職員が自由参照し、必要な箇所に付箋やチェックなどのアノテーションを加えることができる方式となり、一問一答形式は、申請データの項目ごとに、確認項目を順に表示し、審査する職員が回答する方式となる。

#### 審査システムA 一括審査方式



### 審査システムB 一問一答形式





### 4. 5 検証結果

住宅改修費

福祉用具購入費

### 電子申請の導入

電子申請システムとして、ぴったりサービスの標準様式を利用して申請作業を行った。ケアマネージャーの視点で、職員がWebフォーム上から申請作業を実施し、定性効果についてヒアリングを実施した。

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。

### 改善すべき点や要望

- 申請者は被保険者本人でない場合がほとんどであるため、誰の情報を 入力する欄なのか明確にガイドする必要がある。
- 差し替え申請(不備のある添付書類のみ再提出するなど)の仕組みが必要である。
- 生年月日は、和暦で記入した方が間違えが少ないと考える。
- 事前申請で申請したデータに基づいて、事後申請できると良い。
- 申請前の確認画面では、帳票形式で表示した方が抜け漏れが減ると考える。
- 申請前の確認画面で、添付書類も含めて全体が確認できる方が良い。
- 理由書など、必須となる書類の添付漏れがないような誘導が必要である。
- 数値について、自動でカンマ(3桁ごとに)が入ると良い。
- 金融機関種別の選択で、農協や漁協の選択肢がなく迷う。
- 年配の人など、PCが苦手な人には敷居が高い部分がある。

### 4. 5 検証結果

道路占用許可

### 電子申請の導入

電子申請システムとして、ぴったりサービスの標準様式と汎用的電子申請システムを使って申請作業を行った。業者の視点で、職員がWebフォーム上から申請作業を実施し、定性効果についてヒアリングを実施した。

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ことが分かった。 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。

### 改善すべき点や要望

- 入力補助的なもの(各項目の補足説明や記入例でも可)があると良い。
- 新設と撤去が同時に行われるのは、めずらしい工事内容ではないため、 現在のフォームでは入力が行いにくい(撤去して、入れ替える)。
- 占用物件の入れ替えは、新規申請で対応を行っている。取り除くものに対しては、マイナス記載し、新規のものはプラス記載することで、 差し引きでプラスマイナス0になるようにしているがぴったりサービスのフォームでは対応が困難である。
- 占用申請の大量更新は、10年に1回程度あり、大量の申請を扱う場合は、別紙記載とした対象リストを提出いただいている。電子申請のフォームもある程度柔軟性を持たせ、1件1対象ではなく任意ファイルの添付ができると良い。
- 図面を職員が追加したい場合がある。既に庁内に書類がある場合、申請者が資料を用意するのではなく、庁内の資料を添付することがある。
- 数量の単位は自由記入にして欲しい。1個、2個のような数え方にならない場合があり改善が必要である。
- 連絡先として担当者名はあった方が良い。
- 減免申請は庁内で判断しているため申請者からの入力は不要である。
- 申請書の差替えは発生する場合があり考慮が必要である。

### 4. 5 検証結果

住宅改修費

### 電子審査システム導入

福祉用具購入費

申請データを、一括審査方式、一問一答形式の各審査システムに変換し、 職員にて審査作業を実施した。

一括審査方式では、紙申請と同様確認作業ができることに加え、電子上でメモやチェックを残せることにより、担当が気付いた注目点を、別の担当や上司に迅速に伝えられる点が効率化につながることが確認された。

一問一答形式では、確認に抜け漏れが無くなる点は良いが、確認の設問の設定作業が煩雑な場合、職員に負担がかかることが懸念であった。

共通点として、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、審査の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。

### 良かった点

#### 一括審査方式

- 複数の職員で確認するときに、下線部やOをつけた部分に着目など、見るポイントが強調されて良い。
- •全体を把握したり、間違いがないか確認したりする必要がある部分などが確認 し易い。

#### 一問一答形式

- •確認に抜け漏れがなくなる。
- •職員自身で審査(回答の選択肢)を組み替えることができるのは便利である。
- ・設問のときに表示する資料をデフォルトで設定することができる。

### 改善すべき点や要望

### 共通

- 差し替えや再提出の審査データが、差替え前のデータと比較できると良い。
- •電子申請システムから電子審査システムへのデータ取り込みが省力化(もしくは自動化)されると良い。
- •一括審査方式と一問一答形式を確認事項に応じて切り替えできると良い。
- 単に介護給付を行うだけでなく、介護給付の適正化の観点から、審査のプロセス自体が重要である。審査の経過がデータとして蓄積され適正化に利用できると良い。

### 一括審査方式

・複数人で確認する場合、担当者が残した記録(例えば、紙申請の場合は下線や付 箋情報)をもとにして審査すべきポイントをさらに絞りたい。

### 一問一答形式

- •審査途中で不備があった場合でも、審査を中断することなく、全ての項目について審査完了後に、修正事項を一括して、申請者に返答できると良い。
- •設問に回答後、画面効果(フィードバックUI)が必要である。
- •メモ機能又は設問とチェック項目が自動的に紐づいて、残せる方が良い。
- ・不要な設問は、スキップできるフローが必要である。
- •添付ファイルは、画像だけでなく、PDFもサムネイル表示できると良い。
- •画像フォーカス機能(=参照すべき部分を強調表示)はPDFでも利用したい。

#### 4.5 検証結果

### 電子審査システム導入

## 道路占用許可

申請データを、一括審査方式、一問一答形式の各審査システムに変換し、 職員にて審査作業を実施した。

- 一括審査方式では、必要な添付書類をサムネイルから即時に選択し、紙申請と同様に確認作業ができることが確認された。
- 一問一答形式では、業務経験が浅い担当者でも、確認の抜け漏れが無くなる点が利点である。一方で、審査中に訂正が必要な箇所を、資料上に指示した上で、そのまま業者側に訂正箇所を送信できるようになると、より効率化が望めると考えられる。

共通点として、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、審査の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。

### 良かった点

### 共通

- •拡大、縮小の機能が備わっており図面でも十分確認が可能である。
- ・操作デバイスをPCからタブレットに変更し、ペン操作できるようになるとさら に利便性が向上すると考える。

#### 一括審查方式

- •アノテーション機能で、必要箇所に書き込みができる点が良い。
- •添付されたPDFが、サムネイルイメージで表示されており、必要な書類を即時に開くことができる。

### 一問一答形式

•業務経験が浅い担当者でも、確認の抜け漏れが無くなる。

### 改善すべき点や要望

### 共通

- •訂正箇所をそのまま、業者側に送信できる仕組みがあると良い。
- •許可書を電子化できると良い。
- 審査のステータスが相手に通知できると良い。
- •電子申請データが審査システムにシームレスに取り込めることが必要である。
- •過去の審査資料を、申請者の名前、場所又は工事内容で検索できると良い。
- •付箋情報をナレッジとして保存できると良い。
- 完了届が提出された後でも審査した申請書を容易に検索できると良い。
- 一覧表示の時、許可番号でもソートできると良い。
- •付箋情報のうち、申請者に表示したいもののみ残し、これを基に、申請情報の 修正依頼をすることができると良い。

#### 一括審查方式

•業務を引き継いだ職員の視点では、一問一答形式の方が良い。

### 一問一答形式

- •申請書形式で申請内容が表示されている方が審査を行いやすい。
- •業務経験が豊富な職員にとっては、設問を個々にチェックしていくより、一括 して確認完了とすることができると良い。
- •回答一覧のように設問内容を一覧形式で表示し、申請書を確認できると良い。
- 申請時点で空欄である項目は、スキップでも良い。

#### 4. 6 効果計測

### 確認・審査プロセスにおける年間作業時間試算結果

確認・審査プロセスでは、①形式審査を経て②内容審査を行い審査が完 了となる。それぞれの審査システムでは表のように定義した。

一括審査方式では、形式審査と内容審査とも申請データを自由に参照して審査を行っていく。審査のステータスの変更で審査の進捗を確認することができる。

一問一答形式では、設問の前半に形式審査、設問の後半に内容審査に相当する設問を設定し、すべての設問に回答すれば審査が完了となる。

審査システム	①形式審査	②内容審査	特徴
一括審査方式	申請データを自由に 参照 〈審査ステータス〉 開始→仮受付完了に する	申請データを自由に 参照 〈審査ステータス〉 仮受付完了→審査→ 審査完了にする	形式審査と内容 審査ともに申請 データを自由に 参照
一問一答形式	設問の前半部	設問の後半部	すべての設問に 回答すれば審査 が完了

 $\downarrow$   $\downarrow$ 

基幹システムなど庁 内のシステムとの データ突合により省 力化が期待できる部 分。(試算項目) 添付書類を参照しながら総合的に判断が必要な部分。

関連資料を容易に検索することで効率化が可能。(試算項目)

#### 4. 6 効果計測

住宅改修費

### 確認・審査プロセスにおける年間作業時間試算結果

実証実験の結果から年間作業時間を試算し、従来の作業時間と比較した。

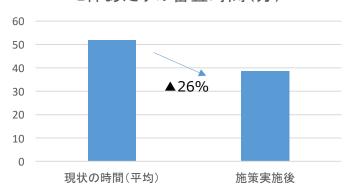
- 実証実験のなかで、形式審査として申請項目のチェックに要した時間は、平均12分であった。
- 添付書類など関連資料と照らし合わせながら内容確認に要した時間は 平均30分であった。
- 申請内容によって、審査時間にばらつきがあると考え、ここでは、形式審査と内容確認に要する作業時間の割合を次のように仮定する。

### 審查時間内訳

形式審查:29% 内容審查:71%

- 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、審査システムを活用した場合、形式審査では審査時間全体の22%(=29%\*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)



#### 4. 6 効果計測

## 福祉用具購入費

### 確認・審査プロセスにおける年間作業時間試算結果

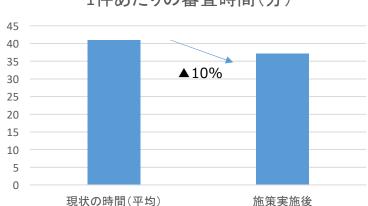
実証実験の結果から年間作業時間を試算し、従来の作業時間と比較した。

- 実証実験のなかで、形式審査として申請項目のチェックに要した時間は、平均4分であった。
- 添付書類など関連資料と照らし合わせながら内容確認に要した時間は 平均20分であった。
- 申請内容によって、審査時間にばらつきがあると考え、ここでは、形式審査と内容確認に要する作業時間の割合を次のように仮定する。

### 審查時間内訳

形式審查:17% 内容審查:83%

- 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%\*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 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)

#### 4. 6 効果計測

## 道路占用許可

### 確認・審査プロセスにおける年間作業時間試算結果

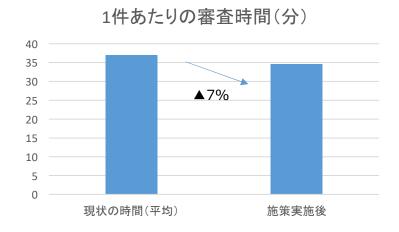
実証実験の結果から年間作業時間を試算し、従来の作業時間と比較した。

- 実証実験のなかで、形式審査として申請項目のチェックに要した時間は、平均5分であった。
- 添付書類など関連資料と照らし合わせながら内容確認に要した時間は 平均18分であった。
- 申請内容によって、審査時間にばらつきがあると考え、ここでは、形式審査と内容確認に要する作業時間の割合を次のように仮定する。

### 審查時間内訳

形式審查:22% 内容審查:78%

- 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、形式審査では審査時 間全体の3%(=22%\*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。



93

#### 4. 6 効果計測

### ■AI-OCRで電子化されたデータの確認/修正作業に係る時間低減

AI-OCRにより紙での申請内容を電子化する場合、読み取り結果の確認/修正作業が発生する。紙での申請が多くなると、これに比例して各団体の職員による確認/修正作業に係る時間が増加して職員の負担となるため、当該負担の軽減を図る施策について検討した。

申請情報は、業務プロセスの早い段階で電子化する方が、後続の業務プロセスが単一になりメリットが出やすいことを踏まえ、ここでは紙申請も含めてすべてぴったりサービスを経由して受理することを想定して検討した。複数団体で帳票や審査基準が標準化されていることが効率を最大化するためにも不可欠である。

#### ①AI-OCRの確認/修正作業のアウトソース化

複数団体間での申請書式の共通化により、単一の団体では申請件数が少ないものでもスケールメリットが期待できる。郵送受付は例えば県内の地域単位で一カ所で受付し、BPOセンター内でAI – OCRで電子化後データクレンジングまで実施、APIを経由して、各団体に転送する。単純な電子化に加えて、必要書類が揃っていることや、内容審査のうちロジック化が可能な領域までBPOセンター内での確認範囲を拡大することで、入口での情報の精度が上がり、業務プロセスの後段での負担を減らすことが期待できる。

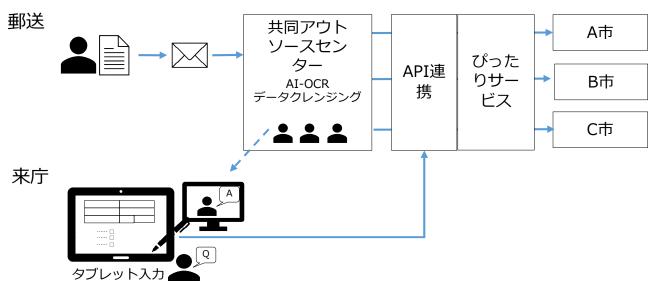
#### ②紙申請から電子申請への誘導(デジタルデバイド対策)

来庁した申請者における紙申請による申請情報を電子データで受理できるよう窓口にタ ブレットを設置し対面手続において直接電子化を行う。書くことを求めない「書かない窓 口」での申請手続となる。

帳票の標準化をすることにより、タブレット上のUIは複数団体での共同利用が可能となる。また、タブレットでの入力をサポートする際に、直接各団体の職員が付き添っても良いが、BPOセンターからWeb会議でガイド担当を呼出し、遠隔でサポートすることも考えられる。さらに、タブレットからの入力も、APIを経由して取り込むことで、続くプロセスが単一化される。

#### ③対象業務選定時のAI-OCRの考慮

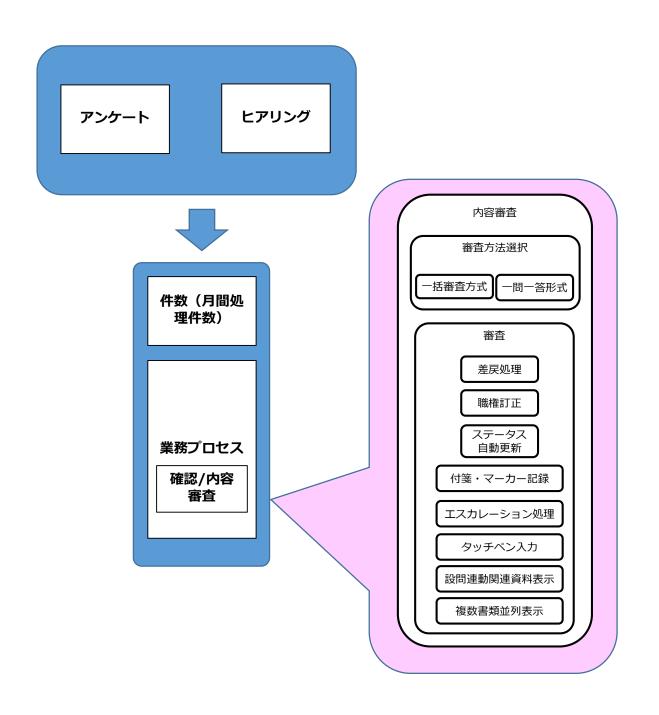
申請の難易度(個人認証や添付書類の有無、申請対象者の年齢層など)で一定程度紙申請が残る。電子審査システムの実証実験から、モニター上で紙帳票と同じレイアウトであれば、AI-OCRによるデータ化をせずとも、紙と同様に審査が可能なことが分かった。難易度が高い申請については、申請書の単純スキャンイメージを用いた電子化も有効である。



#### 4.7 他業務への展開

これまでの検証結果をもとに、他業務への展開を検討する。 具体的には、住民基本台帳業務の中で、業務量が多く、引越しワンストップサービスの実施が予定されている転入届への適用を検討した。

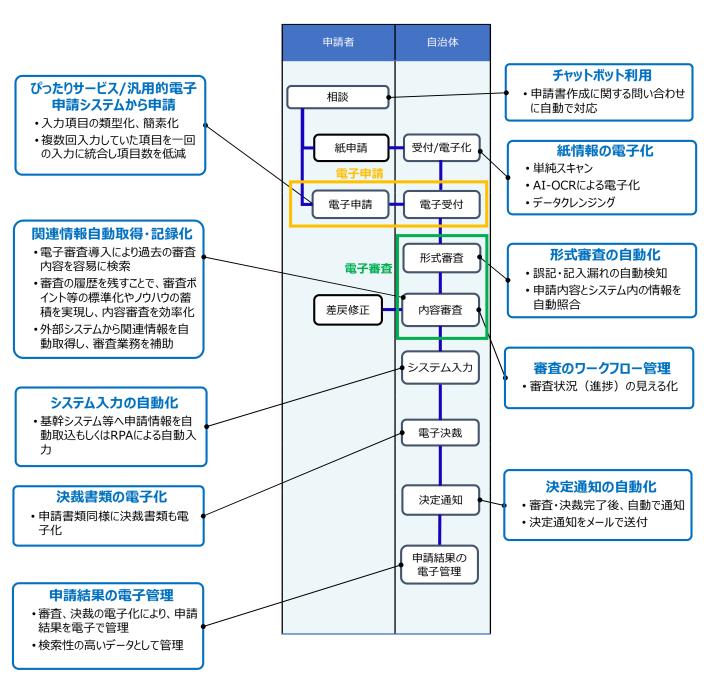
各団体へのアンケートとヒアリングを基に、現状の処理件数と業務プロセスを明らかにした。特に、申請書類を受理した後の内部事務での確認/内容審査について、電子審査システムでの効率化について検証を行った。



#### 4.7 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)】



#### 4.7 他業務への展開

### 異動届(転入)への適用検討

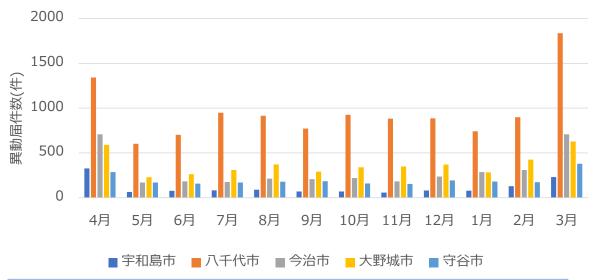
異動届の年間取扱件数及び月ごとの取扱件数並びに作業時間について各団体へのヒアリングを基に整理した。

#### 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%

各団体の人口は令和3年6月30日時点

#### 異動届件数



- ・異動届(転入)は、3月と4月に集中する。
- ・その他の月は届け出件数に大きな差は無い。

1件あたりの 業務時間	宇和島市	八千代市	今治市	大野城市	守谷市
通常転入	30分	10~30分	30分	40~50分	10~30分
特例転入	50分	10~30分	30分	30~40分	20~40分

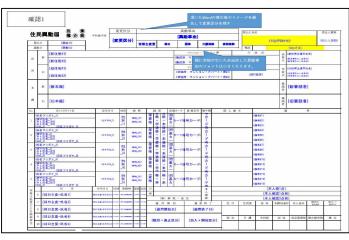
- 自治体間で業務時間に大きな差はない。
- 業務時間に幅があるのは、家族連れなど世帯人数が増えると、手続きが増えるためである。

#### 4.7 他業務への展開

### 異動届(転入)への適用検討

異動届の様式について比較した。様式はそれぞれ異なるが、申請者の記入 項目や内容には大きな差は無い。

#### 宇和島市



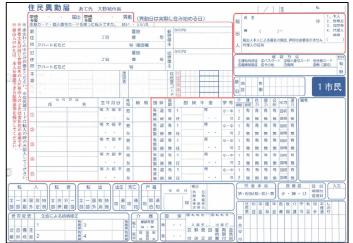
### 八千代市



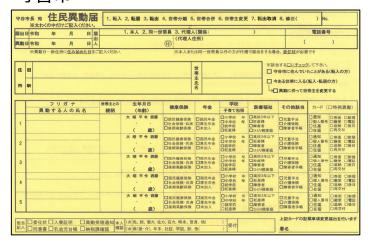
### 今治市



### 大野城市



### 守谷市

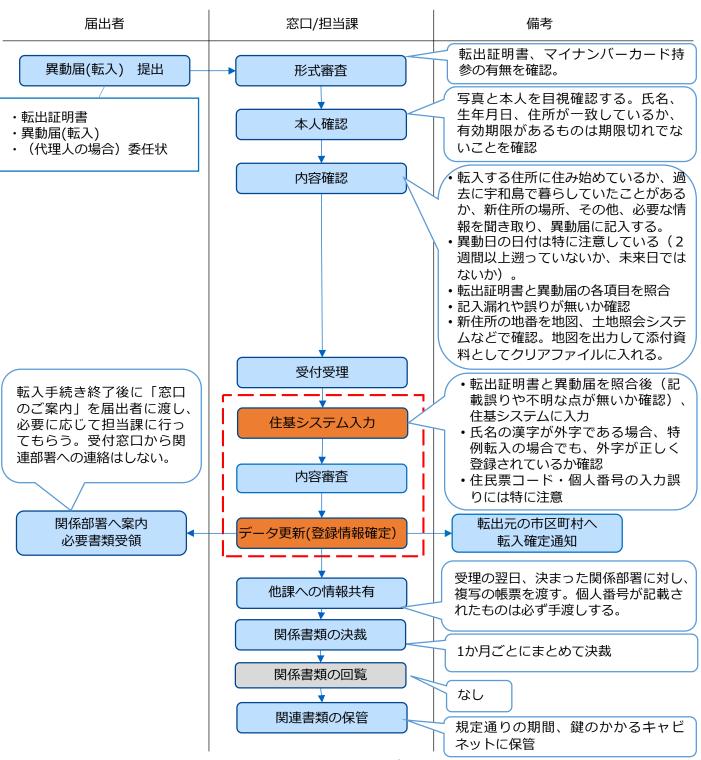


- 申請者が記載する項目を比較すると、異動届 (転入)に各自治体間で大きな差はない。
- 守谷市では、「住民票コード」と「本籍・筆頭者」の記載欄がない。届出者が記載する欄をなるべく簡略化しようとする目的で省略している。今治市の帳票でも「住民票コード」と「本籍・筆頭者」は設けられていない。
- 一方で、健康保険、児童手当、年金関係等、 職員が記載する欄については、自治体ごとに 異なっている。
- 一部の自治体では、申請書が複写式になっている。帳票の写し(複写)は関連する手続きの担当課に渡される。

#### 4.7 他業務への展開

## 宇和島市

現状の業務プロセス(As-Is)について調査した結果を示す。

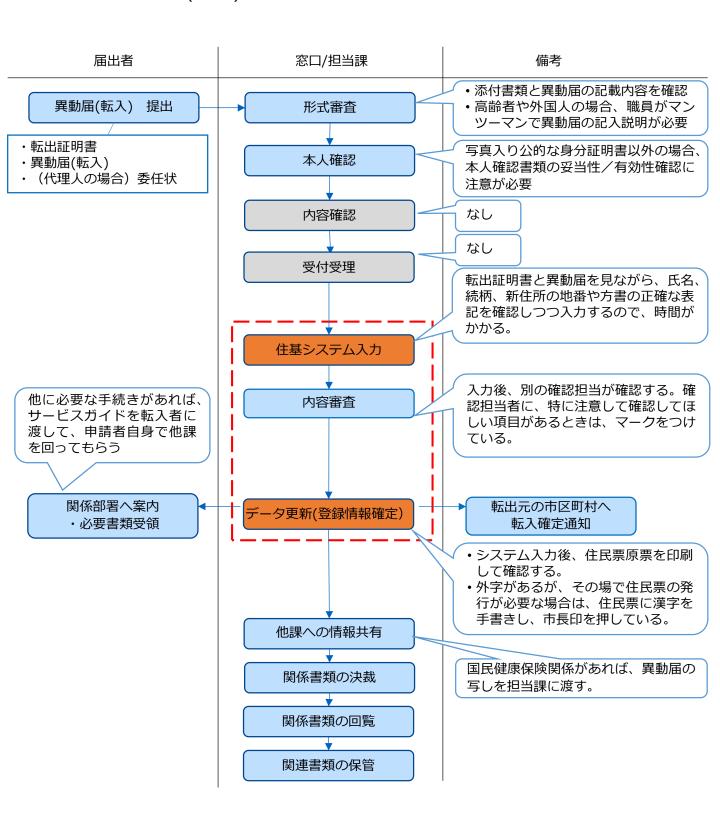


- 受付窓口で「転出証明書」と「異動届(転入)」を照合しながら、申請者に聞き取りを実施
- 転出証明書と異動届をもとに、住基システムにデータを入力。入力データ内容を表示した画面を、入力者とは別の担当者が目視で確認。さらに、受理翌日に、前日の1日分の届出内容と入力情報を確認。
- マイナンバーカードを利用した特例転入の場合、登録情報の更新があるため、通常転入より手続きに時間を要する(申請者一人あたり20分程度、追加で必要となる)。
- システム入力の際、外字がある場合は、登録に時間を要する。
- 転入手続きに併せて、国民健康保険費保険証の発行事務も実施

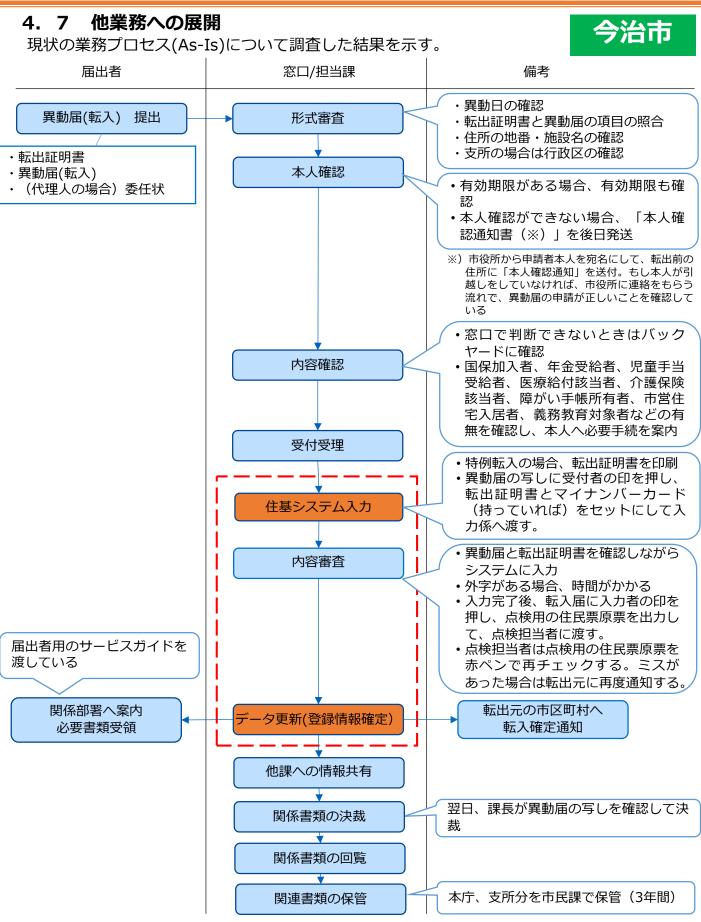
#### 4.7 他業務への展開

八千代市

現状の業務プロセス(As-Is)について調査した結果を示す。



- 事前に転入者情報を把握できれば、住所確認や方書確認を前もって済ませることができる。 また、他課での必要な手続きがある場合も、申請書の準備などを市役所側で行うことができ る。
- 転出証明書情報をオンラインで取り込むことができれば、事務の省力化につながる。

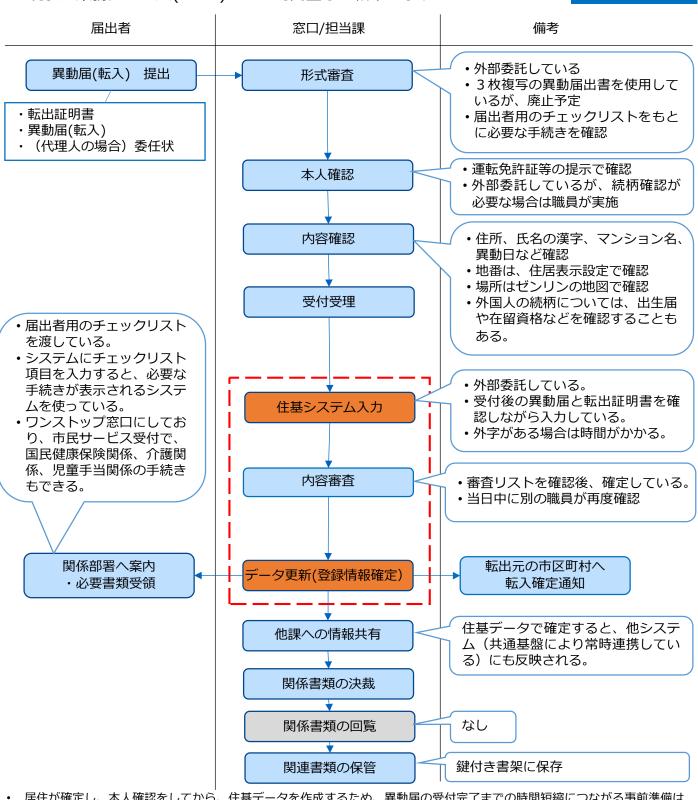


- 転入と同時に、婚姻届け関係などで戸籍の変更などの手続を受け付けるケースもある。この場合、暦が良い日とそうでない日とで込み具合が違う。
- 物理的な窓口のワンストップ化が実現できればいい。

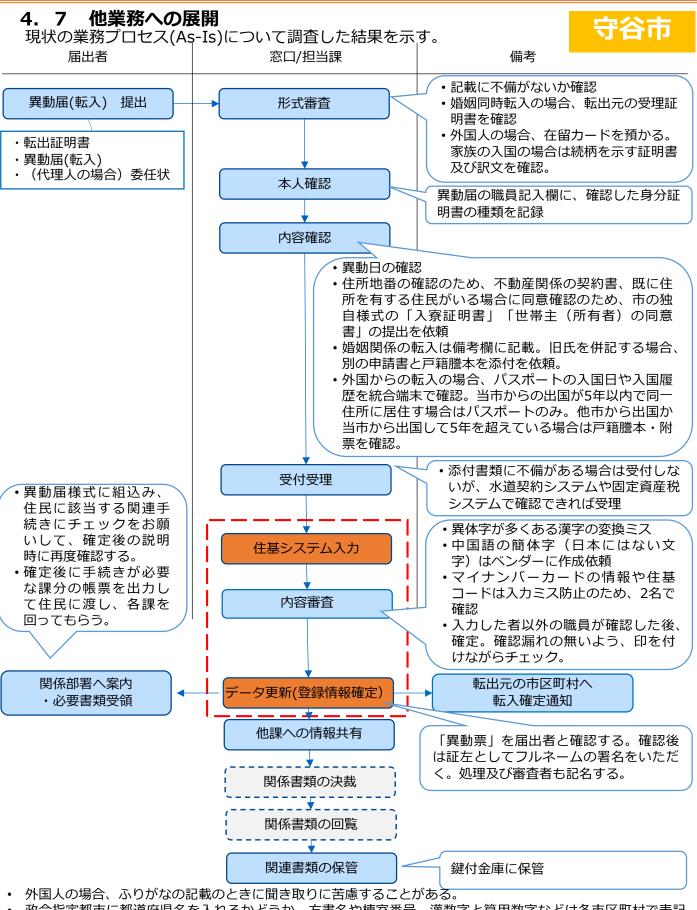
#### 4.7 他業務への展開

現状の業務プロセス(As-Is)について調査した結果を示す。

### 大野城市



- 居住が確定し、本人確認をしてから、住基データを作成するため、異動届の受付完了までの時間短縮につながる事前準備は難しい。
- 住基データの更新が確定されていない状態でも、ほかの手続きの申請を開始でき、住基データが更新されたら、必要な課に 連絡が届いて手続きが完了できるなど、あるいは1箇所の窓口で手続きが完了できれば、住民の待ち時間短縮につながる。
- 本人確認がオンラインでできれば、来庁不要となり、届出者には便利だが、入力住所に修正が必要な場合や取り消す場合の 業務プロセスが簡略でないと、現場では受け入れにくいと思う。
- 市内4か所のコミュニティセンターでも形式審査からシステム入力まで実施している。入力後の本庁への連絡については、 内部ネットワークと電話により行っている。システムで内容の確認ができ、到着が分かる仕組みがあれば本庁と同様のサービスが提供できる。

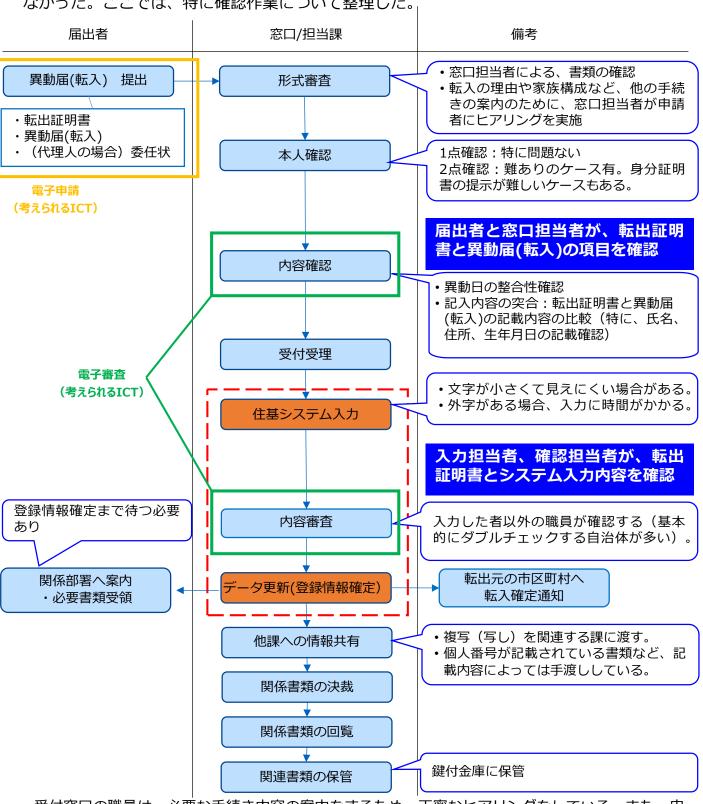


- 政令指定都市に都道府県名を入れるかどうか、方書名や棟室番号、漢数字と算用数字などは各市区町村で表記の仕方が統一されておらず、住所を所管する市区町村の表記と違えば誤りとなる。
- 住所確認の判断基準が必要。不正転入を防ぎたいが、申請主義なので、住んでいないところにでも住所を届けられることを防止できない。

### 4. 7 他業務への展開

共通

現状の業務プロセス(As-Is)について各団体でプロセスに大きな差異はなかった。ここでは、特に確認作業について整理した。



- 受付窓口の職員は、必要な手続き内容の案内をするため、丁寧なヒアリングをしている。また、申請者に記載内容の確認が必要な場合もある。
- 入力時に、外字がある場合、手間がかかる。
- 住民記録システムへの入力内容と、転出証明書や異動届(転入)の内容と突合させる。ミスが許されないので精神的な負担が大きい。入力者以外の別の職員が入力内容を確認している(ダブルチェックを実施している)。

# 4 A I · R P A 等の I C T を活用した業務プロセス構築

### 4.7 他業務への展開

異動届(転入)の各業務プロセスにおける作業内容や課題を整理した。

業務内容	作業內容/課題
形式審査	<ul> <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> <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> <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> <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> <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ので、神経を使っている。</li> </ul>

# 4 A I · R P A 等の I C T を活用した業務プロセス構築

### 4.7 他業務への展開

異動届(転入)の各業務プロセスにおけるICT活用イメージについて整理した。

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><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。	<ul><li>地番確認の際に、</li><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。	(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) ・転入時の本人確認がスムーズに行える。 ・窓口の職員の本人確認の作業負担が軽減できる。
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><li>・住基システムへの転記入力自動化による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><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)。

#### 4.7 他業務への展開

### <u>まとめ</u>

本事業を通して、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、実証実験を行ってきた。

加えて、その実証結果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。

