

福島県グループ

福島県 会津若松市(人口118,159人)、福島県 喜多方市(人口45,664人)、
福島県 会津美里町(人口19,144人)、福島県 会津坂下町(人口14,945人)、
福島県 猪苗代町(人口13,434人)、福島県 西会津町(人口5,626人)、
福島県 磐梯町(人口3,349人)、福島県 柳津町(人口3,072人)、
福島県 湯川村(人口3,041人)、福島県 北塩原村(人口2,517人)、
福島県 金山町(人口1,878人)、福島県 三島町(人口1,418人)、
福島県 昭和村(人口1,179人)

【対象業務】	住民基本台帳	転入届
	固定資産税	課税台帳整備
	介護保険	要介護認定
【モデル】	市町村モデル	

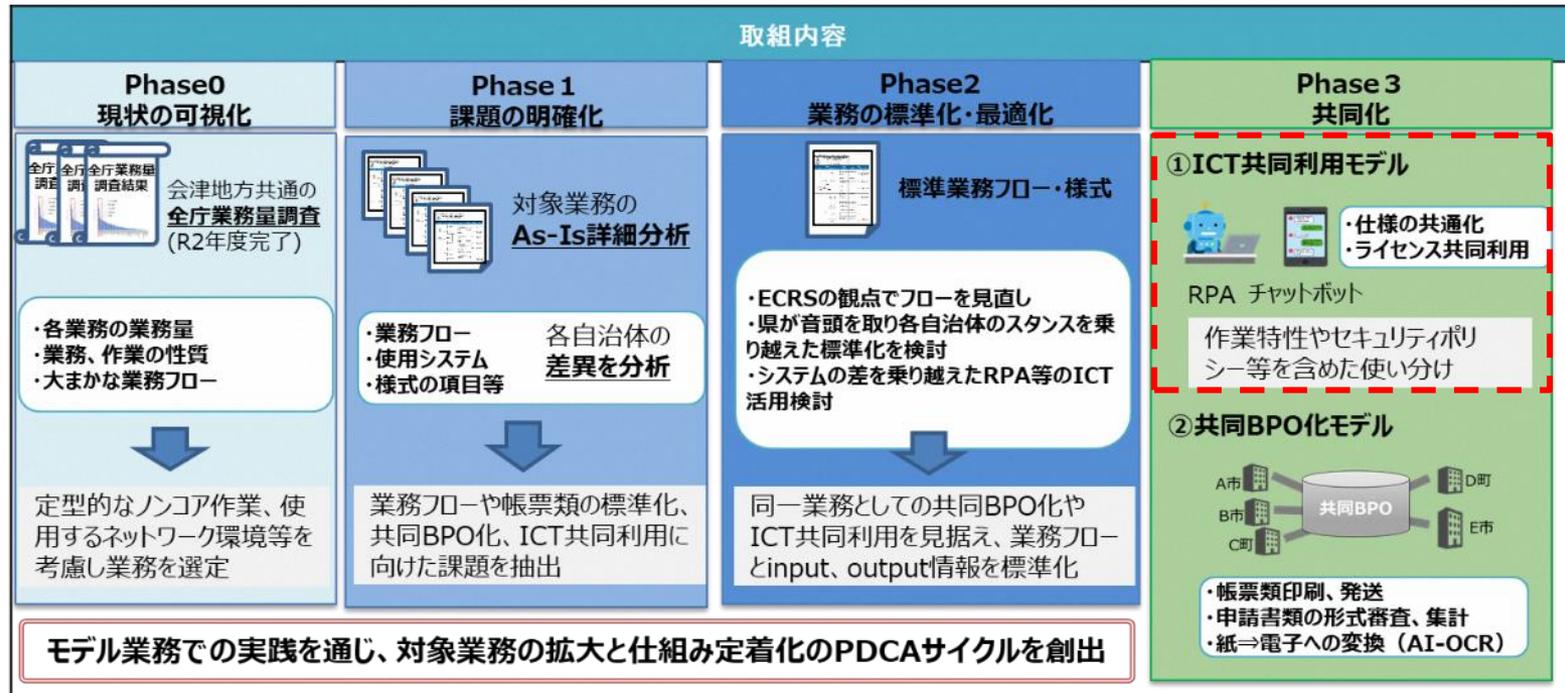
最終報告会 資料

※人口：令和3年1月1日時点

概要

本プロジェクトでは、**人口規模が多岐に渡る会津管内13市町村**において、同一業務の現状、課題を把握し、**標準仕様書に準拠した業務プロセスの構築、ICTツールの共同利用の利点と課題の抽出**を行う。

ICTツールを活用した実証実験を行う業務は「転入届」、「課税台帳整備」の2業務に加え、要介護認定業務について、ICTツールの活用を見据えた効率的な業務フローを構築する。



<人口規模ごとに13市町村を3グループに分け、主に実証を各グループ1自治体ずつ算出>

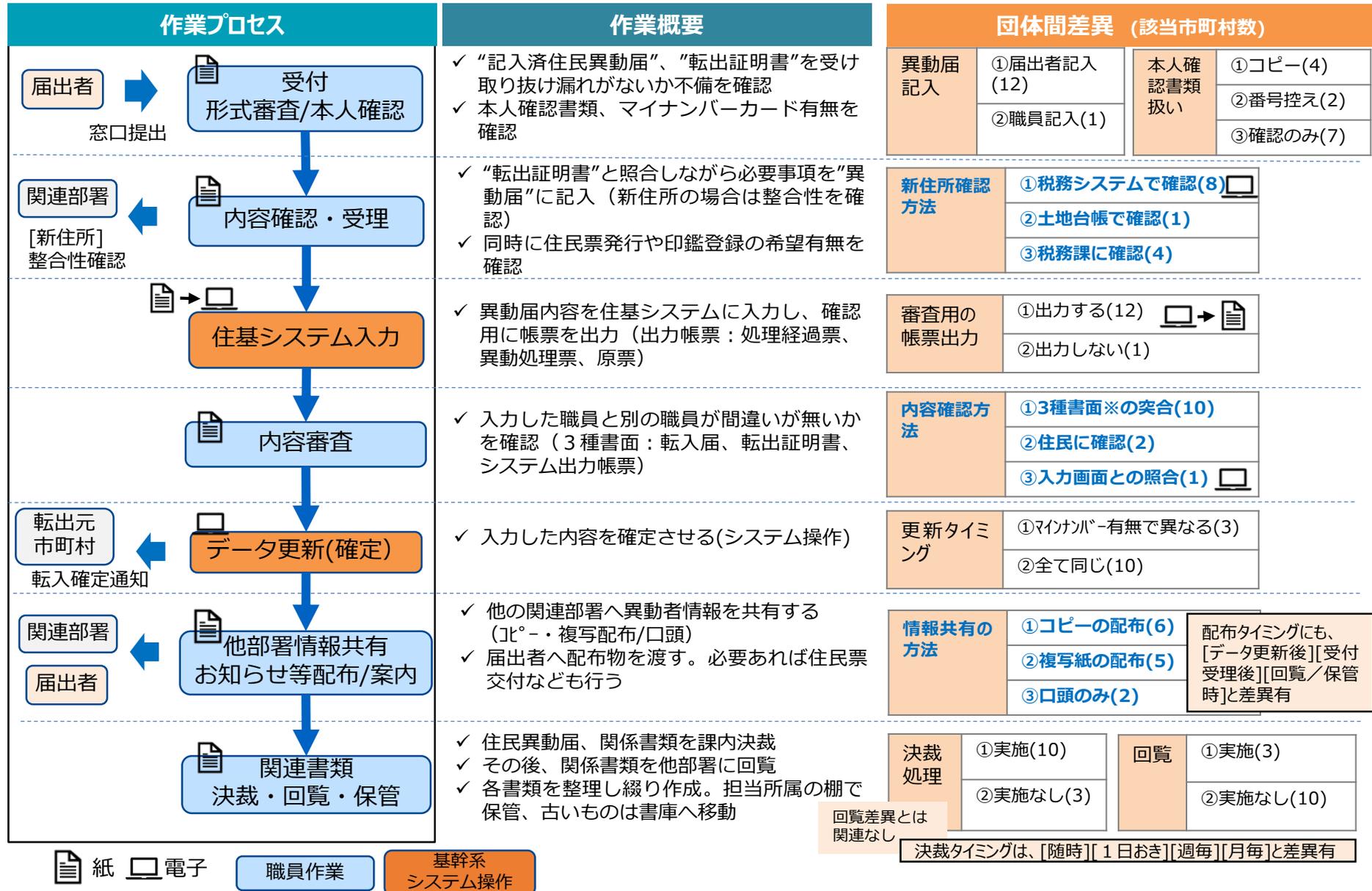
グループ① (人口規模：1万～12万) 会津若松市、喜多方市、猪苗代町、会津坂下町、会津美里町

グループ② (人口規模：3,000～6,000) 北塩原村、西会津町、磐梯町、湯川村

グループ③ (人口規模：1,000～3,000) 柳津町、三島町、金山町、昭和村

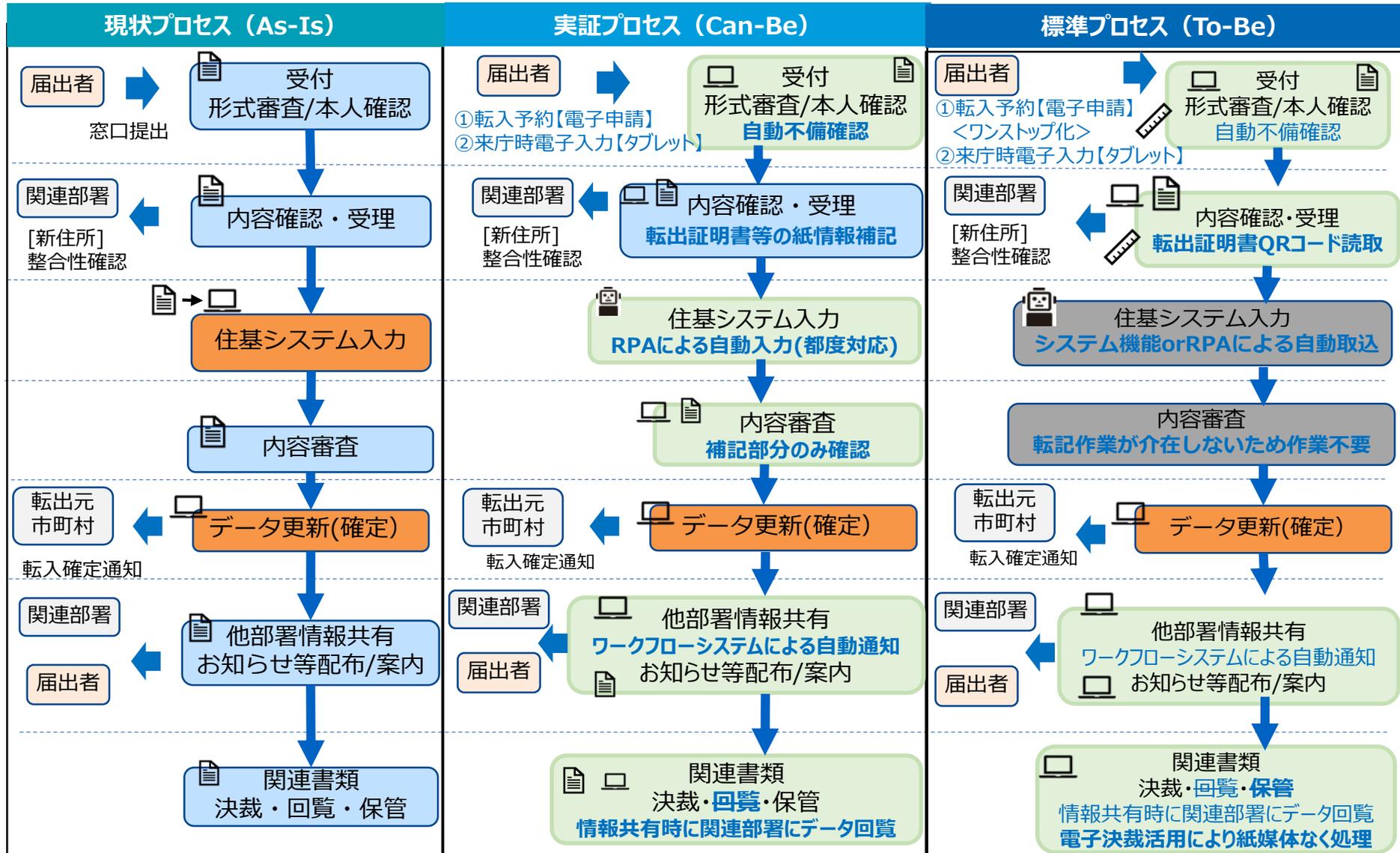
団体間業務フロー比較（現状）

業務の作業プロセス及び概要と、市町村間における主な差異を記載。詳細の実施手順に各自治体の工夫がみられる。共通課題として、紙媒体が複数存在し、相互の内容確認に負担がかかっている。



標準業務フロー (After)

システム標準仕様を踏まえ検討した標準プロセス及び実証プロセスは以下の通り。※入力情報をデータ化及び活用し最適化。



0) 実証の条件 ※実証参加自治体：(グループ①)会津坂下町、(グループ②)湯川村、(グループ③)昭和村

- 現状の利用環境ではなく、転入予約等ワンストップを想定しLGWAN,マイナンバー系に環境を構築。
- RPA,電子申請フォームは、共同利用検証も兼ねて、各町村同一のシナリオを構築。特にRPAに関しては、管理サーバーを共通のデータセンターにおき検証。
- 個人情報にあたる実データは未使用。使用されていない住民票コードを元にダミーデータを作成し、住基システム(基幹)のバックアップサーバーを利用。※住民側の操作となる電子入力作業の体験から開始。

1) 現状プロセス (As-Is) からの改善効果算出

- データの自動確認を取り入れた“形式審査(平均約68%)”、“システム入力(平均約42%)”において作業時間の改善がみられた。
※届出者全員が電子申請を行うことを前提として効果を算出。
- 転入届における作業時間削減効果の試算結果は下図のとおりで、13市町村合計で約1,335時間。
- 異動届全体の作業時間削減効果の試算結果は13市町村合計で約6,600時間。
→削減した時間を手続きの支援が必要な住民に対して手厚くすることが可能に。

転入届の年間作業時間		会津若松市	喜多方市	会津美里町	会津坂下町	猪苗代町	西会津町	磐梯町	柳津町	湯川村	北塩原村	金山町	三島町	昭和村	合計
As-Is	形式審査	54	86	100	5	23	5	12	9	7	23	9	1	2	336
	内容確認	374	173	10	13	14	11	4	1	7	23	2	2	1	634
	受付受理	54	0	5	93	5	5	3	2	2	7	2	1	2	179
	他課への情報共有	54	0	5	5	14	2	3	5	2	7	5	1	3	104
	形式審査～他課への情報共有	536	259	120	116	55	22	22	17	17	60	18	5	7	1,253
Can-Be	住基システム入力	374	519	50	68	46	20	7	14				1	2	1,150
	形式審査～他課への情報共有	172	83	38	37	18	7	7	5				2	2	401
	住基システム入力	217	301	29	39	26	12	4	8	6	20	3	1	1	667

1,335時間削減

※1 異動届全般に広げた際の削減試算値
件数対比かつ本実証施策を同様に導入とし
効果試算：
13市町村合計年間約6,600時間削減

2) 実証プロセス (Can-Be) 実現のためのICTツール実装課題

- ICTツール導入に当たり、ICTツールが効果的に機能するように業務フローを見直す必要があった。
全ての業務に共通する課題としてICTツール導入前に最適な業務フローを構築することが必須。
- 今回の実証実験の前提は、ぴったりサービス (LGWAN) 環境を活用することであるが、LGWAN接続環境 (パソコンの台数) が不足しており、インフラ整備が課題。

団体間業務フロー比較（現状）

業務の作業プロセス及び概要と、市町村間における主な差異を記載。詳細の実施手順に各自治体の工夫がみられる。共通課題として、紙媒体が複数存在し、相互の内容確認に負担がかかっている。

作業プロセス	作業概要	団体間差異（該当市町村数）				
 登記済通知書の入手 <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">法務局</div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 法務局から登記済通知書入手（紙の場合、局へ出向き受領） ✓ 土地、家屋に仕分けを行う 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">入手媒体、仕分け有無</td> <td>①電子で受領(1)</td> </tr> <tr> <td>②紙で受領、仕分け有(4)</td> </tr> <tr> <td>③紙で受領、仕分け無(8)</td> </tr> </table>	入手媒体、仕分け有無	①電子で受領(1)	②紙で受領、仕分け有(4)	③紙で受領、仕分け無(8)
入手媒体、仕分け有無	①電子で受領(1)					
	②紙で受領、仕分け有(4)					
	③紙で受領、仕分け無(8)					
 →  異動情報一覧作成	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 登記異動の一覧作成し印刷・回覧 <p>※1自治体のみ：システムでデータを取り込めるため、電子受領している</p>	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">一覧作成有無</td> <td>①システムで作成(1)</td> </tr> <tr> <td>②Excelで作成(3)</td> </tr> <tr> <td>③作成していない(9)</td> </tr> </table>	一覧作成有無	①システムで作成(1)	②Excelで作成(3)	③作成していない(9)
一覧作成有無	①システムで作成(1)					
	②Excelで作成(3)					
	③作成していない(9)					
 →  所有者・地番検索 <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">住登外時 宛名登録</div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1~6月まで全市町村 処理保留 ✓ 登記済通知書を基に、資産検索・所有者検索→無なら地番検索 ✓ 住所登録外の場合は宛名登録作業実施。 					
 →  異動情報入力 <div style="float: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">評価額変更時 評価額の算出</div>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 登記済通知書を基に、異動の情報を税システムに転記 ✓ 異動内容により評価額変更が生じる場合は算出作業を実施。 ✓ 更に、状況に応じて現況調査を実施。 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">現況調査の実施判断基準</td> <td>①地目変更等(6)</td> </tr> <tr> <td>②地目変更(2)</td> </tr> <tr> <td>③必要に応じて(5)</td> </tr> </table>	現況調査の実施判断基準	①地目変更等(6)	②地目変更(2)	③必要に応じて(5)
現況調査の実施判断基準	①地目変更等(6)					
	②地目変更(2)					
	③必要に応じて(5)					
 登録（データ更新）	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 異動処理をシステム上で確定 					
 異動情報の再チェック	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 登記済通知書の内異動処理漏れがないか再チェック（別担当職員や時期を空けて一括実施）。 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">実施の有無</td> <td>①実施する(6)</td> </tr> <tr> <td>②実施しない(7)</td> </tr> </table>	実施の有無	①実施する(6)	②実施しない(7)	
実施の有無	①実施する(6)					
	②実施しない(7)					
 登記済通知書保管	<ul style="list-style-type: none"> ✓ データ反映済の登記済通知書をファイル綴じて保管 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">保管媒体</td> <td>①電子保管(1)</td> </tr> <tr> <td>②紙保管(11)</td> </tr> <tr> <td>③電子・紙保管(1)</td> </tr> </table>	保管媒体	①電子保管(1)	②紙保管(11)	③電子・紙保管(1)
保管媒体	①電子保管(1)					
	②紙保管(11)					
	③電子・紙保管(1)					
 公開用台帳作成	<ul style="list-style-type: none"> ✓ システム入力とは別に紙台帳を作成・更新し保管（委託を含む） 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">作成有無（土地、家屋）</td> <td>①作成（土地、家屋）(5)</td> </tr> <tr> <td>②作成（土地のみ）(3)</td> </tr> <tr> <td>③作成していない(5)</td> </tr> </table>	作成有無（土地、家屋）	①作成（土地、家屋）(5)	②作成（土地のみ）(3)	③作成していない(5)
作成有無（土地、家屋）	①作成（土地、家屋）(5)					
	②作成（土地のみ）(3)					
	③作成していない(5)					

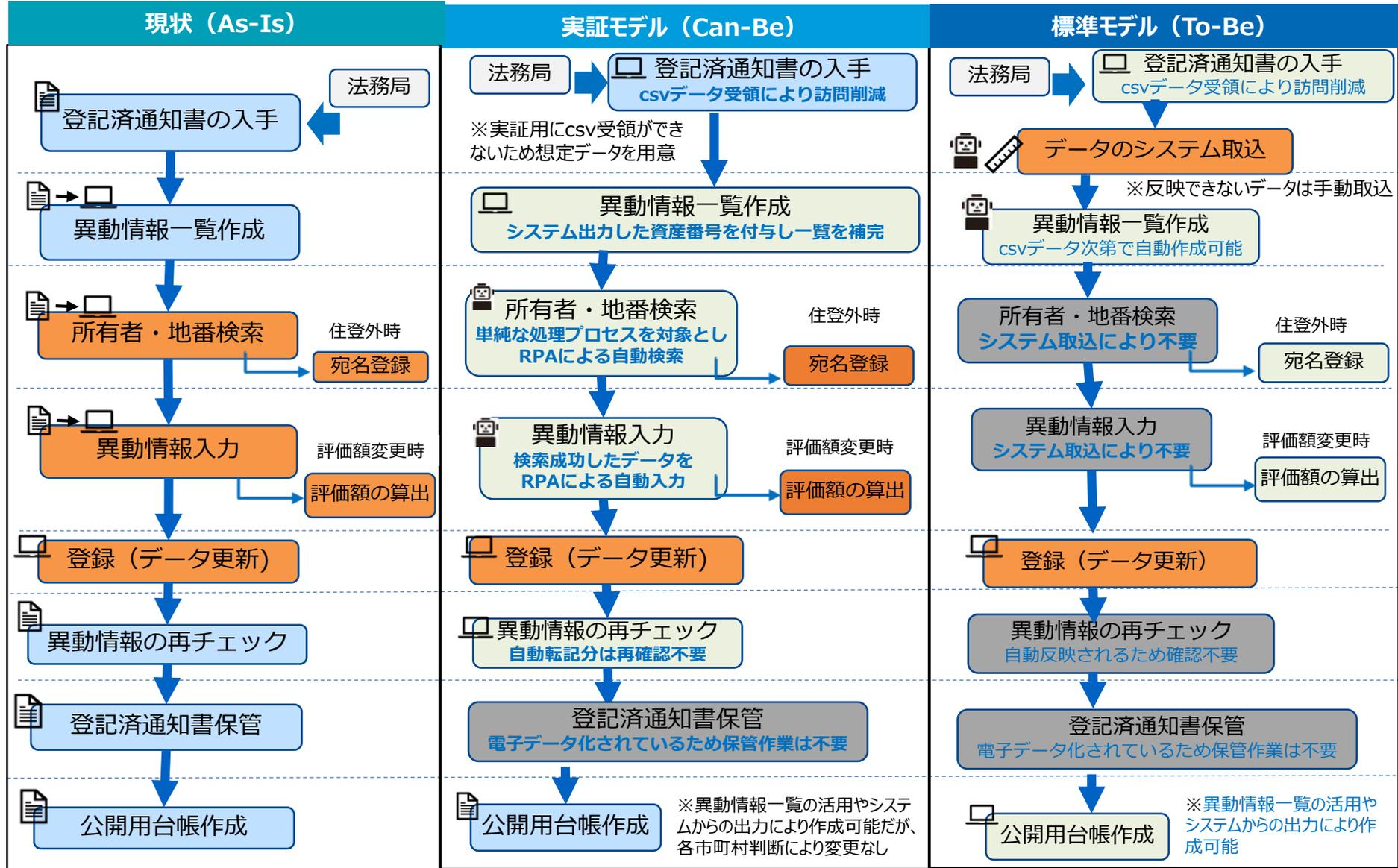
 紙  電子

職員作業

基幹系
システム操作

標準業務フロー (After)

システム標準仕様を踏まえ検討した標準モデル及び実証モデルは以下の通り。※入力情報をデータ化及び活用し最適化。



- 0) 実証の条件** ※実証参加自治体：(グループ①)会津坂下町、(グループ②)湯川村、(グループ③)昭和村
- RPAは、共同利用検証も兼ねて、各町村同一のシナリオを構築。管理サーバーを共通のデータセンターにおき検証。
※転入届と同様。
 - 実証用データは、登記済通知書(紙)からダミーデータを作成、税システムのバックアップサーバーを利用することで、実作業等に影響が出ないようにした。※登記済通知書のうち、RPAシナリオ作成対象は「所有権移転」に限定。

1) 現状プロセス (As-Is) からの改善効果算出

- 3自治体での実証の結果、
 - “所有者・地番検索”：突合成功率 約76% (作業時間/件 約95%減)
 - “異動情報入力”：登録成功率 約48% (作業時間/件 約84%減) ※成功件数はほぼ100%”土地”
- 作業時間削減効果の試算結果は13市町村合計で約4,700時間。

		会津若松市	喜多方市	会津美里町	会津坂下町	猪苗代町	西会津町	磐梯町	柳津町	湯川村	北塩原村	金山町	三島町	昭和村	合計
土地異動 処理件数	所有権移転	9,222	5,616	4,100	450	4,285	3,250	1,290	2,200	545	850	2,160	620	487	35,075
	それ以外	3,687	1,481	400	450	742	555	209	250	246	350	240	10	66	8,686
家屋異動 処理件数	所有権移転	2,218	1,053	150	450	188	50	41	30	35	35	80	20	15	4,365
	それ以外	1,073	1,450	150	450	330	145	86	20	41	50	24	10	28	3,857
処理件数合計		16,200	9,600	4,800	1,800	5,545	4,000	1,626	2,500	867	1,285	2,504	660	596	51,983
As-Is 作業時間	登記済通知書取得	0	24	36	12	96	24	12	36	19	6	36	24	60	385
	異動情報一覧作成	945	0	0	0	0	0	54	0	39	47	0	0	0	1,085
	所有者・地番検索	1,212	446	0	72	185	96	494	133	0	13	75	12	20	2,758
	異動情報入力 (土地所有権移転のみ)	1,421	1,045	696	144	552	178	0	493	50	18	130	62	32	4,821
Can-Be 作業時間	登記済通知書取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,700時間削減	0	0	0	0
	異動情報一覧作成	945	0	0	0	0	0	54	0	39	47	0	0	0	1,085
	所有者・地番検索	364	134	0	22	55	29	148	40	0	4	23	4	6	827
	異動情報入力 (土地所有権移転のみ)	710	522	348	72	276	89	0	246	25	9	65	31	16	2,410

2) 実証プロセス (Can-Be) 実現のためのICTツール実装課題

- 登記済通知とシステムのデータ形式が一致していない（例：姓と名がシステムでは別々に入力する必要があるが、登記済通知は姓名がつながった文字列になっている等）ため、RPAのエラーが発生する。
→上流工程（法務局）にて後工程が活用しやすいデータ整備が必要。
- システムに登録されている建物の構造と登記済通知書に記載されている構造が異なる例がある。（屋根の構造が異なる等）現状、職員が経験等で修正して登録しているがRPAではエラーとなるため、データ登録ルール化が必要。

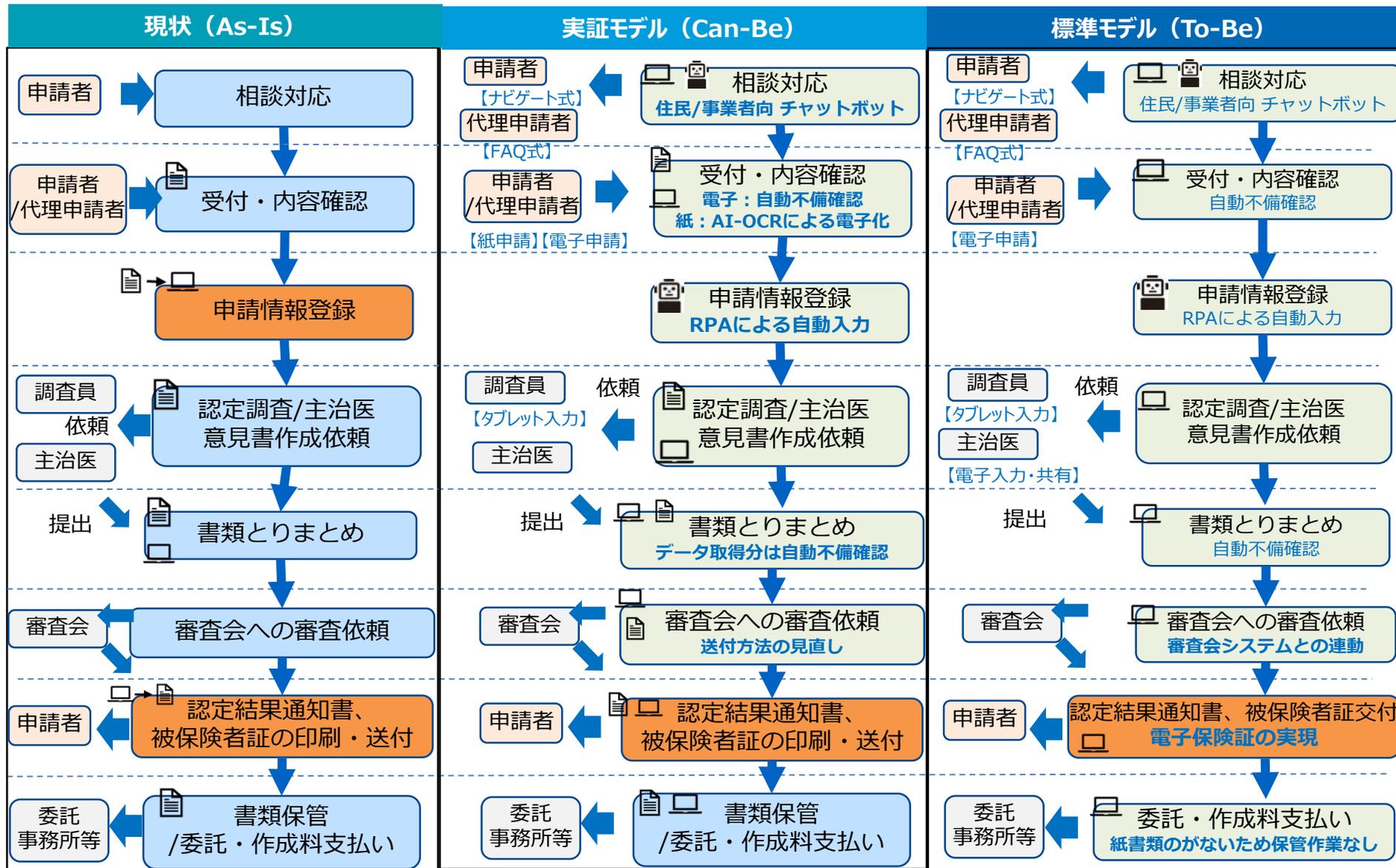
団体間業務フロー比較（現状As-Is）

業務の作業プロセス及び概要と、団体間における主な差異を記載。※2つの広域市町村圏組合が存在しており、審査会は組合実施。

作業プロセス	作業概要	団体間差異（該当市町村数）				
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 申請が必要かどうかの見極めのため、聴き取りを行う 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">実施の有無</td> <td>①実施(11)</td> </tr> <tr> <td>②庁内窓口実施なし(2)</td> </tr> </table>	実施の有無	①実施(11)	②庁内窓口実施なし(2)	
実施の有無	①実施(11)					
	②庁内窓口実施なし(2)					
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 要介護認定申請書を受け付け、書類の不備確認を行う（窓口／郵送、代行申請可） ※ぴったりサービスは未運用 					
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 申請内容をシステム(自治体側や広域※側)に入力 ※広域市町村圏組合 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">利用システム</td> <td>①自治体システム(3)</td> </tr> <tr> <td>②自治体+広域※併用(9)</td> </tr> <tr> <td>③広域※システム(1)</td> </tr> </table>	利用システム	①自治体システム(3)	②自治体+広域※併用(9)	③広域※システム(1)
利用システム	①自治体システム(3)					
	②自治体+広域※併用(9)					
	③広域※システム(1)					
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 調査員に認定調査(訪問)を依頼 ※調査員：訪問調査し認定調査票を記入 ✓ 申請者主治医に意見書を作成依頼 	<p>※調査員は庁内会計年度任用職員や外部委託等に依頼。</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 審査会への依頼前に、意見書と調査票の整合性を確認 ※調査票が他自治体の様式の場合、自自治体の様式へ書き換え 	<p>※全市町村で実施しているが、確認内容が様々。</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 申請データ、主治医意見書、認定調査票を送り、審査会に判定依頼 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">依頼先、送付方法</td> <td>①会津若松広域、専用回線(10)</td> </tr> <tr> <td>②喜多方広域、FloppyDisc+紙原本(3)</td> </tr> </table>	依頼先、送付方法	①会津若松広域、専用回線(10)	②喜多方広域、FloppyDisc+紙原本(3)	
依頼先、送付方法	①会津若松広域、専用回線(10)					
	②喜多方広域、FloppyDisc+紙原本(3)					
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 審査結果を受領後に庁内システムに取り込み、必要書類を印刷、被保険者証等を封入封緘し、送付。 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">処理タイミング</td> <td>①日々処理(1)</td> </tr> <tr> <td>②審査会翌日以降 随時(5)</td> </tr> <tr> <td>③その他 特定タイミング(7)</td> </tr> </table>	処理タイミング	①日々処理(1)	②審査会翌日以降 随時(5)	③その他 特定タイミング(7)
処理タイミング	①日々処理(1)					
	②審査会翌日以降 随時(5)					
	③その他 特定タイミング(7)					
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ・申請/審査書類を綴り、一定期間保存 ✓ ・各委託事業所、医療機関の実績と請求内容を確認し、支払処理 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">資料提供依頼への対応</td> <td>①紙書類を探して提供(11)</td> </tr> <tr> <td>②システム出力し提供(2)</td> </tr> </table>	資料提供依頼への対応	①紙書類を探して提供(11)	②システム出力し提供(2)	
資料提供依頼への対応	①紙書類を探して提供(11)					
	②システム出力し提供(2)					

標準業務フロー (After: To-Be/Can-Be)

システム標準仕様を踏まえ検討した標準プロセス (To-Be) は以下の通り。※ぴったりサービス考慮。要介護認定はフロー検討のみ。



3 業務（うち実証2業務）を通じた、標準仕様準拠に向けた課題を以下に示す。

3) 標準仕様準拠時の業務プロセス課題(障壁)、移行時の留意事項

【転入届】

市町村によって業務フローが異なっていたため、ICTツールに合わせた効率的な業務フローの構築が必要であった。会津13市町村以外でも共通の課題と思われる。

【転入届】

突合対象となる『住所』『漢字』が、転入元、転入先で表記が異なっているため、ICTツール導入にあたり共通ルールにより統一する必要がある。

【課税台帳整備】※転入届同様

登記済通知データとシステムデータ一致していない（例：氏名の姓と名がシステム上は別々に入力する必要があるが、登記済通知は姓名が繋がった文字列となっている等）ため、法務局データの整流化が必要。

- ➡ 市町村の業務フローをICTツールに合わせて再構築する必要があること、元データを生成する際の共通ルールを策定し、上流でデータの整流化を行う必要があることなどの課題がある。
また、現状、電子データと紙を併用していることにより、紙を目視で確認してシステムに入力したり、処理終了後紙で出力して保存するなどの時間と行程を要している。

【要介護認定】

“ぴったりサービス”と“標準仕様書”の帳票様式が異なっており、ICTツールを活用するのであれば統一する必要がある。

- ➡ 職員が行う業務を主軸とした、標準業務フローの策定、帳票の統一が必要。

4) ICTツールの共同利用実現に向けた課題(障壁)、実現時の留意事項

- 通常業務を行いながらICTツールによる処理を行う場合、ICTツール実行サーバー（専用パソコン等）を各自治体に設置する必要があるため、ハードウェアの整備費用と業務時間削減効果を比較しての判断となる。
- 共同利用に向けては、提供ベンダー側のライセンス形態、保守運用方法の整備といった調整すべき項目があり、国による全国共通のルール作りが求められる。

総括

本プロジェクトにおいて検討した3つの業務（うち2業務のICTツールを用いた実証）について、以下の成果が得られた。

本プロジェクトを通じて得られた成果

○検討段階における成果

- ・市町村ごとの業務フローの違い
- ➡同じ業務であっても市町村によって業務フローが異なっていることが見受けられ、ICTツール導入を前提に、最適な業務フローを構築した。業務フローの見直しによる作業時間削減効果(課税台帳整備における公開用台帳見直し等)もある。

○実証段階における成果

- ・ICTツール導入により大きな作業時間削減効果がみられた。更に共同利用を検証したRPAでは構築工数が約70%削減を確認。
- ・元データと突合するデータの整合性が図られていないことが判明したことから、データ作成に当たっては、共通ルールの策定など、業務の前段作業におけるデータ整理が必須。
(漢字の相違、姓と名が分かれていないなど)

標準化や施策の共同利用に対する今後の課題

- ・標準仕様では書かれていない、現場のアナログ課題（障壁）が数多く抽出できた。これらの課題を解決しないと標準仕様書の適用は困難。
- （例）：住所(大字・字の表記有無)、氏名(旧漢字)といった、日本特有の要件が市町村により異なっており、個別カスタマイズの要因にもなる。国主導での解決が必要。
- 標準仕様書の適用に当たっては、複数自治体による現場での実証を行い、個別の課題を抽出する必要がある。会津13市町村だけではなく、他自治体も広域検討ができるような後押しが必要。
- ICTツールによらず業務フローを標準化することにより、業務を効率化することも可能であり、精緻な業務フローの作成が必要。

その業務を選定した理由

【業務選定の考え方】

以下の選定方針より、全庁業務量調査結果を元に対象業務範囲を絞り、各市町村からの意見から3業務決定。

（実証実験対象業務選定方針）

- 1 住民サービスの向上に資する業務であること
- 2 住民基本台帳関連業務については、令和3年7月時点で総務省の標準仕様書があること
- 3 職員の作業時間が比較的長く単純作業で、ICT技術の導入により効率化が見込まれること
- 4 市町村の他の業務への応用、他市町村への応用が見込まれること

業務分類大	喜多州市	金津美里町	会津坂下町	猪苗代町	西会津町	磐梯町	柳津町	湖川村	北塩原村	金山町	三島町	昭和村	総計	共通自治体数	
農業	50,367	21,665	10,730	32,183	11,639	9,270	1,944	4,879	10,356	7,216	5,150	4,546	169,944	12	
庶務事務	40,029	12,180	12,426	18,488	24,485	4,135	3,658	2,884	6,462	1,137	8,846	7,201	141,930	12	
その他	33,057	19,574	4,957	13,888	14,470	15,745	11,678	3,321	8,380	5,539	4,246	4,663	139,518	12	
健康管理	46,406	13,679	7,146	6,941	9,989	123	3,225	155	5,140	2,517	5,452	1,755	102,527	10	
子育て支援	30,253	7,517	16,539	13,186	3,262		1,418	1,978	2,002	480	307	1,269	78,211	7	
介護保険	21											2,768	4,421	76,360	12
上下水道管理	13											1,139	2,148	70,344	7
観光振興	22,000											4,615	1,906	69,103	10
社会教育・生涯学習	6,434	2,310	7,614	18,867	8,235		2,189	3,766	1,068	518	357	3,471	54,827	6	
企画	10,607	9,055	2,195	2,968	4,870	1,561	3,488	2,683	2,088	5,960	5,590	2,565	53,629	9	
道路管理業務	27,971	3,222	3,315	4,404	2,938	1,830	3,747	440	998	385	1,494	182	50,926	7	
出納管理	14,449	8,656	5,860	3,543	3,130		2,194	2,623	3,836	60	3,102	2,693	50,146	9	
財政	10,822	8,188	3,822	6,129	5,860		2,137	2,676	2,612	2,957	1,332	2,661	49,195	11	
固定資産税	17,243	7,061	5,409	5,034	1,900		2,068	1,911	1,205	1,265	736	1,688	47,908	9	

総計 5万 共通自治体数 8以上

全庁業務量調査より負荷の高い分野を抽出

1 住民基本台帳関連業務

平均順位	分類	業務名
1.6	異動	転入届
1.7		死亡届

各市町村の意向を確認

※平均順位は13市町村への意向確認を行った結果順（「1」が最も多くの市町村の希望を獲得、数字が大きくなるほど希望が少ない）

2 住民基本台帳関連業務以外の業務

平均順位	大分類	分類	業務名	回答数(関心度)	TOP3以内自治体数
2.5	農業	補助事業・基金	多面的機能支払交付金	8	5
3.3			中山間地域等直接支払い交付金	6	4
2.3	介護 保険	介護認定 給付管理	要介護認定事務	10	7
3.7			高額介護サービス費支給	6	3
3.2	健康管理	検診・ 成人検診	総合健診等		4
4.0			企画	ふるさと納税	4
3.4	固定資産税	家屋(土地)評価 当初賦課	課税台帳整備	9	5
4.8			納税通知書発送	4	1

実証実験対象業務の決定

対象業務を決定

他業務や他市町村への応用可能性等を踏まえ、以下の理由により業務を決定した。

対象業務	選定理由
1 住民基本台帳関連	住民基本台帳_転入届 ・4月が繁忙期で、デジタル化による効率化で平準化が期待できる ・システム化により関係他部署への引継漏れ等を防ぐことができる ・転入届で構築したモデルが死亡届等への応用が可能
2 住民基本台帳関連業務以外の業務	固定資産税_課税台帳整備 ・定型的な単純作業で、データ入力・突合に時間を要しており、RPA等による負担軽減が期待できる ・他の定型的な単純作業への応用が期待できる ※市町村規模により処理件数が少ない場合は費用対効果の検証が必要 介護保険_要介護認定 ・高齢化の進展により処理件数の増加が見込まれ効率化による効果が高い ・他市町村への応用可能性が高く全国展開が期待できる ・市町村以外にも関係者が多い業務であり効率化による波及効果が高い ※業務が複雑なため、一連のプロセス分析を重点的に分析

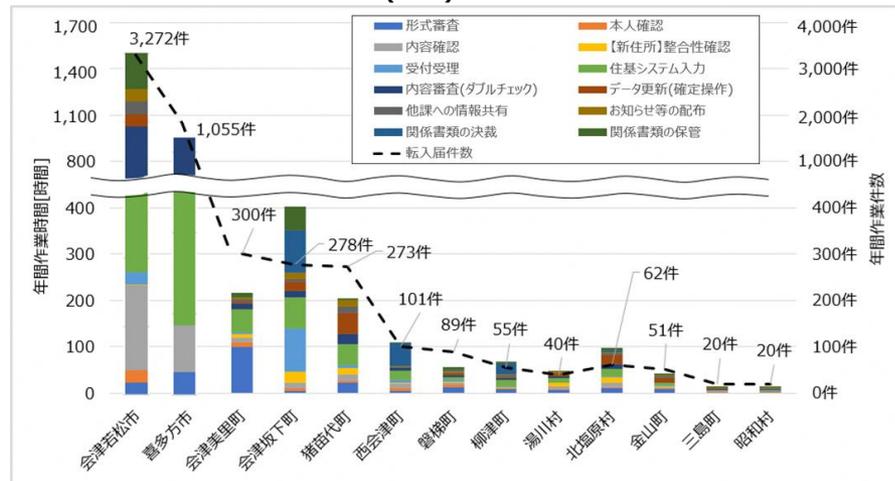
【現状業務調査結果】

13市町村におけるプロセス・帳票・システム・作業時間等について現状を可視化し、問題点の抽出を行った。

住民記録システム 情報

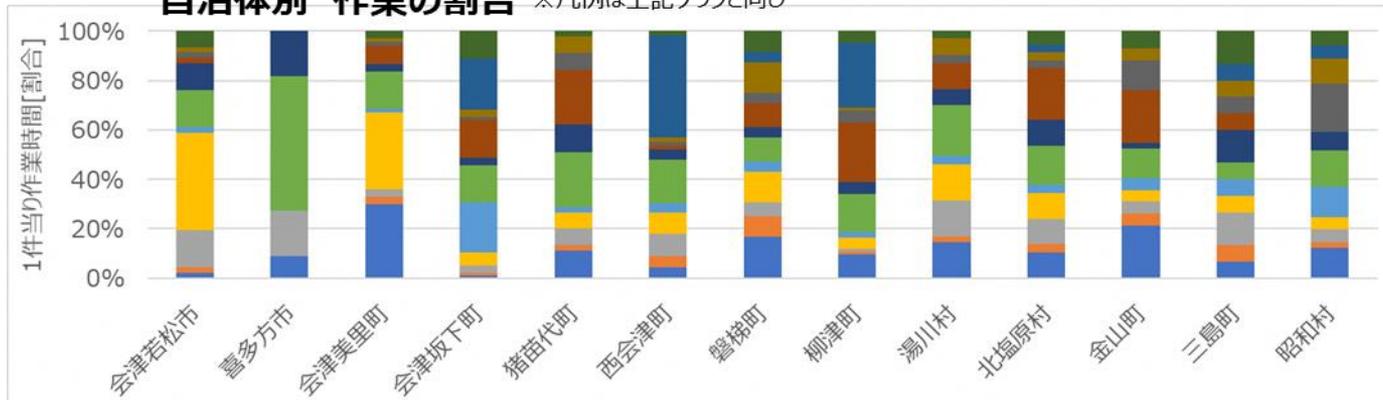
市町村名	契約ベンダ名	カスタマイズの種類	更新時期	オールインワンパッケージ導入有無	オールインワンパッケージ名
会津若松市	株式会社シंक	カスタマイズ	令和7年度	○	G-Partner
喜多方市	株式会社アクシス	カスタマイズ	未定	○	Reams.NET
会津美里町	株式会社シंक	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	G-Partner
会津坂下町	株式会社アクシス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
猪苗代町	株式会社福島情報処理センター	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	ADWORLD
西会津町	株式会社福島情報処理センター	ノンカスタマイズ	令和8年度	○	ADWORLD
磐梯町	株式会社アクシス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
柳津町	株式会社アクシス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
湯川村	株式会社アクシス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
北塩原村	株式会社アクシス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
金山町	株式会社アクシス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
三島町	株式会社TKC	独自開発	未定	×	TKCシステム
昭和村	株式会社アクシス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams

自治体別 年間作業時間(時間) ※グラフの上は年間件数



作業割合より、システム操作「システム入力&データ更新」に各市町村共通して時間を要している。

自治体別 作業の割合 ※凡例は上記グラフと同じ



【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

現状把握結果より、作業プロセスごとに考えられる問題点(共通/個別)及び原因を整理した。

作業プロセス	共通/個別	現状考えられる問題事象
形式審査	共通	①【事実】転入届のチェックに時間を要している。(計233時間)
	共通	②【仮説】転入届の住所等のチェックに手間がかかるかつ抜け漏れが発生する恐れがある
本人確認	個別 (4自治体)	③【事実】本人確認書類のコピーを取る手間が発生している
	個別 (2自治体)	④【仮説】本人確認書類(免許証)の番号を転記する手間と転記ミスする恐れがある
内容確認	共通	⑤【事実】転入届の記載不備が多いため、審査に時間を要している。(計435時間)
	個別 (4自治体)	⑥【事実】税務課に依頼して新住所の所在を確認してもらう手間を要している
システム入力	共通	⑦【仮説】システム入力内容を目視で確認していて、確認ミスが発生する恐れがある
	個別 (1自治体)	⑧【事実】新住所をGIS(地図)へポイント打っていて、手間を要している
内容審査	共通	⑨【事実】ミスを防ぐために複数人で複数回のチェックが必要で手間と時間がかかる。(計464時間)
	共通	⑩【事実】確認作業のためにシステム画面もしくは確認帳票を印刷していて、時間と手間を要している。(システム入力含めて計591時間)
データ更新	共通	⑪【仮説】誤った時の訂正が難しいため職員の心理的な負担が大きい
他課への情報共有	個別 (11自治体)	⑫【事実】他課へ異動届のコピー/複写紙を配布する手間を要している
回覧・決裁	個別 (3自治体)	⑬【事実】回覧・決裁に必要な書類を準備と回覧する手間を要している
書類管理	共通	⑭【事実】一定期間保管したら、書庫へ移動させる手間が発生している。(書類整理全体で計255時間)

共通事項として、
「ミスを防ぐために、複数回/複数人の
チェック作業(内容審査)」や
「他課への情報共有のため、届出のコピー
/複写紙の配布」
が業務負担の問題として挙げられる。

主な原因



紙帳票や転記を前提とした、
「目視確認、確認項目の多さ」が考えられ
る。

【考えられるICTソリューション】

原因分析結果及び、システム標準仕様書準拠を想定し、標準プロセス(To-Be)を構築する施策の方向性を検討。合わせて、実現可能なモデルとして実証プロセス(Can-Be)を作成し、具体的な実証施策を検討した。

原因分析及び、標準仕様書準拠を想定した施策の方向性

問題事象	原因 (機能・制度・組織)	施策の方向性
①【事実】転入届のチェックに時間を要している。	A: 確認方法のノウハウの形式記化/マニュアル化が不十分【機能】	A. 申請の前捌きによる効率化 【実証プロセス】 ・問い合わせ内容・不備内容を類型化 ・FAQの整備、更新(共通化) 【標準プロセス】 ・チャットボットにより転入届以外の手続きが必要な場合に記入を誘導
②【仮説】転入届の住所等のチェックに手間がかかる(記入漏れ)が発生する恐れがある	B: 紙での申請のため目視で深い確認が必要がある【機能】	
③【事実】本人確認書類のコピーを取る手間が発生している	C: 申請専用の記入例、記入マニュアルがない【機能】	
④【仮説】本人確認書類(免許証)の番号を転記する手間と転記ミスする恐れがある	D: システム上で自動で確認する機能がないため、目視ですべてを確認する必要がある【機能】	
⑤【事実】転入届の記載不備が多いため、審査に時間を要している。	E: 申請書を持たないよう、取られ時間/作業をしている【機能】	
⑥【事実】税務課に依頼して、新住所の所在を確認し、住所手間を費している	F: 慣例・慣習となっている【機能】	
⑦【仮説】システム入力内容を目視で確認している、確認ミスが発生する恐れがある	G: 庁内の適用方法・ルールが決まっている【制度・機能】	
⑧【事実】新住所をGIS(地図)へポイント打つていて、手間を要している	H: 確認項目が多く、ミスしたときの影響範囲が広い【機能】	
⑨【事実】ミスを防ぐために複数人で複数回のチェックが必要で手間/時間がかかる。	I: 手入力による転記ミスを防ぐための目検確認が必要【機能】	
⑩【事実】確認作業のためにシステム画面もしくは確認用紙を印刷して、時間と手間を費している。	J: 任意のタイミングでダブルチェックができるようにする【機能】	
⑪【仮説】紙決済時の訂正が難しいため職員心理的な負担が大きい	K: 課内のWi-Fiネットワークでは、スペースの確保がある【機能】	B. 様式、記入例見直しによる不備軽減 【実証プロセス】 ・項目、配置の最適化 ・よくある質問を考慮した記入例の作成 【標準プロセス】 ・業務を標準化するため様式を統一
⑫【事実】確認作業のためにシステム画面もしくは確認用紙を印刷して、時間と手間を費している。	L: 税務システム台帳を利用する権限がない【機能】	
⑬【仮説】紙決済時の訂正が難しいため職員心理的な負担が大きい	M: 税務課担当者近くにいるため直接依頼するほうが利便性が高い【機能・組織】	
⑭【事実】他課へ異動届のコピー/複写を配布する手間を要している	N: 手書きの異動届情報を他課に伝えるために、コピー/複写紙を手渡しする以外の手段がない【機能】	
⑮【事実】印紙・決裁に必要な書類を準備し、捺印する手間を費している	O: 別の処理で地図情報を利用する【機能】	
⑯【事実】一定期間保管したら、書庫へ移動させる手間が発生している		

各作業における実証プロセスの主な施策

作業	主な施策と実証での検証範囲
転入届提出 (住民)	電子申請 (FormBridge, Paperfree) 電子申請フォームを作成、紙申請との項目差異を検討 オンラインでの事前申請、来庁でのタブレット入力を検討(職員が体験) アンケートにより住民目線での電子申請のメリット・デメリットを検討
形式審査	電子申請 電子申請時に入力規則、記入例提示等、誤記低減策を検討
受付受理	届出情報DB (kintone for LGWAN) システム標準仕様で実装される転出証明書QRコードの代替手段として職員によるDBへの補記を検討
住基システム入力	自動登録 (Synchroid) システム標準仕様で実装されるcsv取込機能をRPAによる自動入力代替費用対効果を考え、RPAの共同利用を検討
他課への情報共有	自動通知 (kintone) 庁内の関連部署への情報共有手段としてワークフローシステムによる自動通知を検討

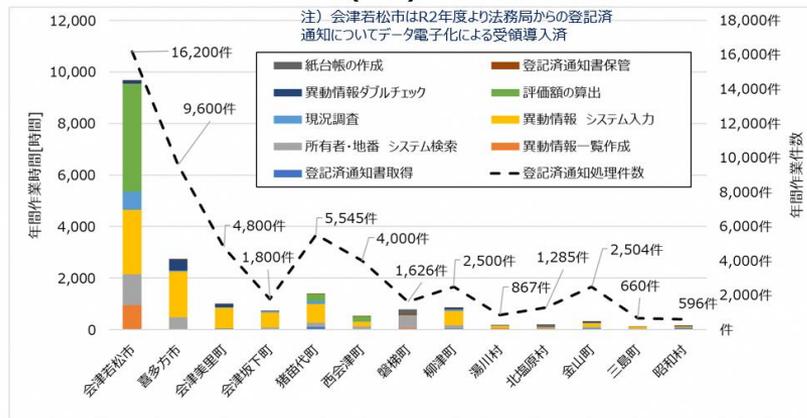
【現状業務調査結果】

13市町村におけるプロセス・帳票・システム・作業時間等について現状を可視化し、問題点の抽出を行った。

固定資産税システム 情報

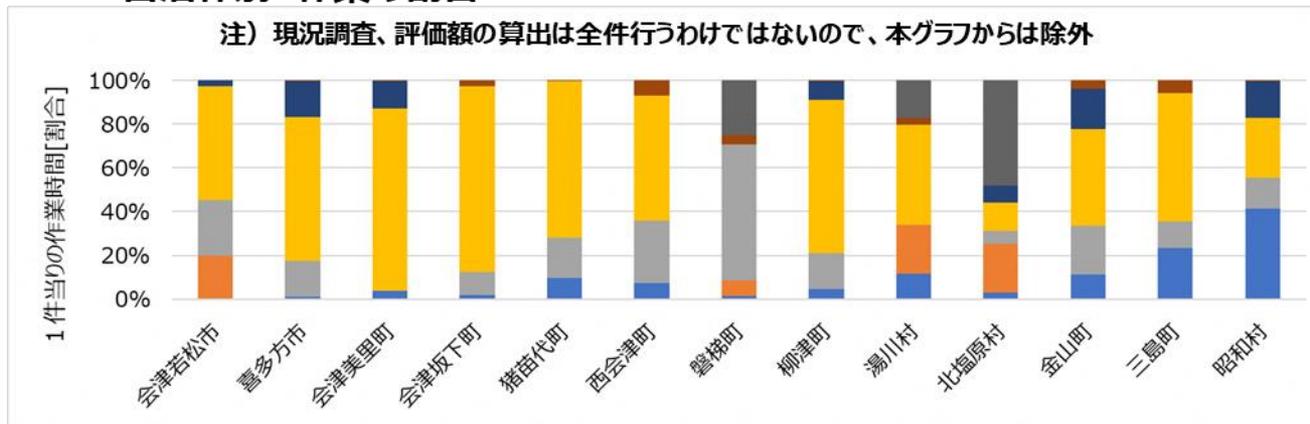
市町村名	契約ベンダ名	カスタマイズの種類	更新時期	オールインワンパッケージ導入有無	オールインワンパッケージ名
会津若松市	株式会社シंक	カスタマイズ	令和7年度	○	G-Partner
喜多方市	株式会社アクス	カスタマイズ	未定	○	Reams.NET
会津美里町	株式会社シंक	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	G-Partner
会津坂下町	株式会社アクス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
猪苗代町	株式会社福島情報処理センター	ノンカスタマイズ	令和4年度	○	ADWORLD
西会津町	株式会社福島情報処理センター	ノンカスタマイズ	令和8年度	○	ADWORLD
磐梯町	株式会社アクス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
柳津町	株式会社アクス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
湯川村	株式会社アクス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
北塩原村	株式会社アクス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
金山町	株式会社アクス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
三島町	株式会社TKC	独自開発	未定	×	TKCシステム
昭和村	株式会社アクス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams

自治体別 年間作業時間(時間) ※グラフの上は年間件数



システム操作が大半だが、「紙台帳の作成」など情報管理のための作業が発生している市町村もある。

自治体別 作業の割合 ※凡例は上記グラフと同じ



【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

現状把握結果より、作業プロセスごとに考えられる問題点(共通/個別)及び原因を整理した。

作業プロセス	共通/個別	現状考えられる問題事象
登記済通知書 入手	個別 (12自治体)	①【事実】登記済通知書を毎月法務局に取りに行く時間が発生している。(計434時間、②含む)
	個別 (4自治体)	②【事実】登記済通知書を土地分(地区ごと)、家屋分に振り分ける手間が生じている。
異動情報一覧 作成	個別 (3自治体)	③【仮説】エクセルを作成する際に転記ミスが発生する恐れがある
	個別 (2自治体)	④【事実】他課連携のために印刷、並び替え作業が発生している。(計1,082時間)
所有者・地番 システム検索	共通	⑤【事実】検索を1件1件行っているため、手間と時間を要している。(計2,595時間) ★相続登記の義務化により負荷増大の恐れあり
異動情報 システム入力	共通	⑥【事実】入力を1件1件行っているため、手間と時間を要している。(計6,426時間) ★相続登記の義務化により負荷増大の恐れあり
	共通	⑦【仮説】特定期間に作業が集中するため精神的・肉体的負荷が大きい。
現況調査、 調査結果入力、 評価額の算出	共通	⑧【仮説】1件1件現況調査実施判断に時間を要している。
	共通	⑨【事実】現況調査1件当りに多くの時間を要する。(平均71分/件)
	個別 (2自治体)	⑩【仮説】評価項目が多いため、調査結果入力に時間を要する。
異動情報の 再チェック	個別 (6自治体)	⑪【事実】システム入力した職員とは別の職員が再チェック(時間を置いての再チェックも含む)を行う分の人工が必要となる。(計566時間)
書類管理	共通	⑫【仮説】登記済通知書の保管・運搬・廃棄の作業が発生する。
	共通	⑬【仮説】登記済通知書の保管のために書庫スペースが必要となる。
紙台帳作成	個別 (8自治体)	⑭【事実】紙台帳(手書き)の作成に時間を要している。(計323時間)

共通事項として、
「法務局への受け取り作業」や「情報の手
入力による、システム検索/入力」
が業務負担の問題として挙げられる。

主な原因



法務局による登記済通知書が現状の各市
町村のシステム状況では、
電子で受領しても取り込めない、非連動
のデータ項目となっていることが真因と考え
られる。

【考えられるICTソリューション】

原因分析結果及び、システム標準仕様書準拠を想定し、標準プロセス(To-Be)を構築する施策の方向性を検討。合わせて、実現可能なモデルとして実証プロセス(Can-Be)を作成し、具体的な実証施策を検討した。

原因分析及び、標準仕様書準拠を想定した施策の方向性

各作業における実証プロセスの主な施策

問題事象	原因（機能・制度・組織）	施策の方向性
①【事実】登記済通知書を毎月法務局に取りに行く時間が発生している。	A. 法務局側では郵送対応していないため【組織】	A. 登記済通知書情報の電子化 【実証プロセス】 ・法務局から入手する登記済通知書を最初から電子データで受け取り。 ・電子データをオンラインで受領する ・電子データ活用による登記異動一覧作成の簡略化（エクセルマクロ等）
②【事実】登記済通知書を土地分(地区ごと)、家屋分に振り分ける手間が生じている。	B. 登記済通知書が紙媒体であるため【機能】	
③【仮説】エクセルを作成する際に転記ミスが発生する恐れがある	C. 把握するための情報が法務局の登記済情報しかないため【制度】	
④【事実】他課連携のために印刷、並び替え作業が発生している。	D. 土地と家屋で処理方法が異なり、次の作業をスムーズにするため【制度/機能】	
⑤【事実】検索を1件1件行っているため、手間と時間を要している。	E. 人間の手による作業であるため【機能】	B. データ連携の自動化 【実証プロセス】 ・RPAによる登記済通知データのシステム自動検索・入力 【標準プロセス】 ・システム標準化による、登記済通知データの自動取込
⑥【事実】入力を1件1件行っているため、手間と時間を要している。	F. 慣例的に実施しているため【組織】	
⑦【仮説】特定期間に作業が集中するため精神的・肉体的負荷が大きい。	G. 紙媒体（現物）があることへの安心感【組織】	C. 現況調査の標準化及び電子化 ※本事業では検討対象外とする 【実証プロセス】 ・現況調査実施判断の標準化 ・調査マニュアルの整備 【標準プロセス】 ・現況調査時点でタブレット入力 ・RPAによる調査データ自動連携
⑧【仮説】1件1件現況調査実施判断に時間を要している。	H. 現行システムがデータ取込に対応していないため【機能】	
⑨【事実】現況調査1件当りに多くの時間を要する。	I. 登記異動の処理件数が多いため【制度】	
⑩【仮説】評価項目が多いため、調査結果入力に時間を要する。	J. 毎年6月に前年度の概要調査を作成する必要があるため【制度】	
⑪【事実】システム入力した職員とは別の職員が再チェックを行う分の人工が必要となる。	K. 判断基準が明確になっていないため【制度】	D. 保管方法の最適化 ※現時点では方向性検討のみ 【実証プロセス】 ・保管書類の文書管理ルールの共通化、簡易 ・文書管理ルールの見直し 【標準プロセス】 ・保管場所の市町村共同利用
⑫【仮説】登記済通知書の保管・運搬・廃棄の作業が発生する。	L. 現地まで移動する必要があるため【機能】	
⑬【仮説】登記済通知書の保管のために書庫スペースが必要となる。	M. 調査内容が多岐にわたり、習熟までに時間がかかるため【制度/組織】	
⑭【事実】紙台帳(手書き)の作成に時間を要している。	N. 小規模自治体では担当者が一入しかないため【組織】	
	O. 見返すことがまれにあり、情報を直ぐには破棄できないため【機能】	
	P. システム化前の登記情報は紙台帳にしかないため【機能】	

作業	主な施策と実証での検証範囲
異動情報一覧作成	異動情報一覧の自動作成（Synchroid） 既存の紙データからダミーデータを作成した。 ※市町村が法務局から登記済通知書を電子データで受領するためには連携協定の締結が必要。 異動情報一覧のRPA以外の活用方法について検討
所有者・地番検索	一筆/一棟情報との自動突合（Synchroid） システムから出力できる一筆情報/一棟情報と異動情報一覧とをRPAで突合させ、突合したものについては一筆/一棟情報から資産番号(※)を抽出し異動情報一覧に追記。 マッチング成功率の精査、非マッチングの原因把握を検討 ※資産番号・・・固定資産ごとに付与されている自治体独自の管理番号 (資産番号が分かれば物件が特定できる)
異動情報入力	異動情報のシステム自動登録（Synchroid） 資産番号を付与した異動情報一覧から、処理プロセスが単純な異動パターンを抽出し、RPAによりシステムへ自動登録。 登録成功率の精査と失敗原因の特定を検討

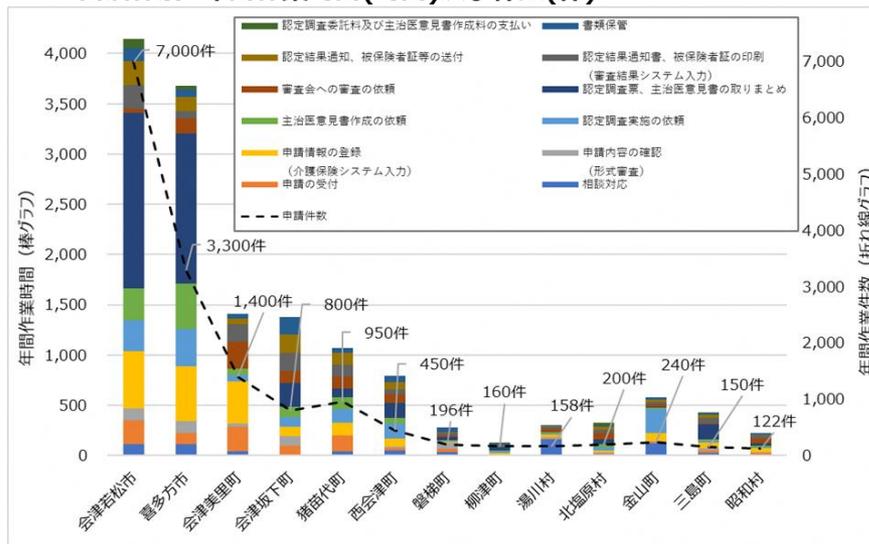
【現状業務調査結果】

13市町村におけるプロセス・帳票・システム・作業時間等について現状を可視化し、問題点の抽出を行った。

介護保険システム情報

市町村名	契約ベンダ名	カスタマイズの種類	更新時期	オールインワンパッケージ導入有無	オールインワンパッケージ名
会津若松市	富士通株式会社	カスタマイズ	令和7年度	○	MCWEL介護保険システムV2
喜多方市	株式会社アックス	カスタマイズ	未定	○	Reams.NET
会津美里町	株式会社シグ	ノンカスタマイズ	令和7年度	×	M C W E L
会津坂下町	株式会社アックス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
猪苗代町	株式会社福島情報処理センター	ノンカスタマイズ	令和4年度	○	ADWORLD
西会津町	株式会社福島情報処理センター	ノンカスタマイズ	令和8年度	○	ADWORLD
磐梯町	株式会社アックス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
柳津町	株式会社アックス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
湯川村	株式会社アックス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
北塩原村	株式会社アックス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
金山町	株式会社アックス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams
三島町	株式会社TKC	独自開発	未定	×	TKCシステム
昭和村	株式会社アックス	ノンカスタマイズ	令和7年度	○	総合行政システムReams

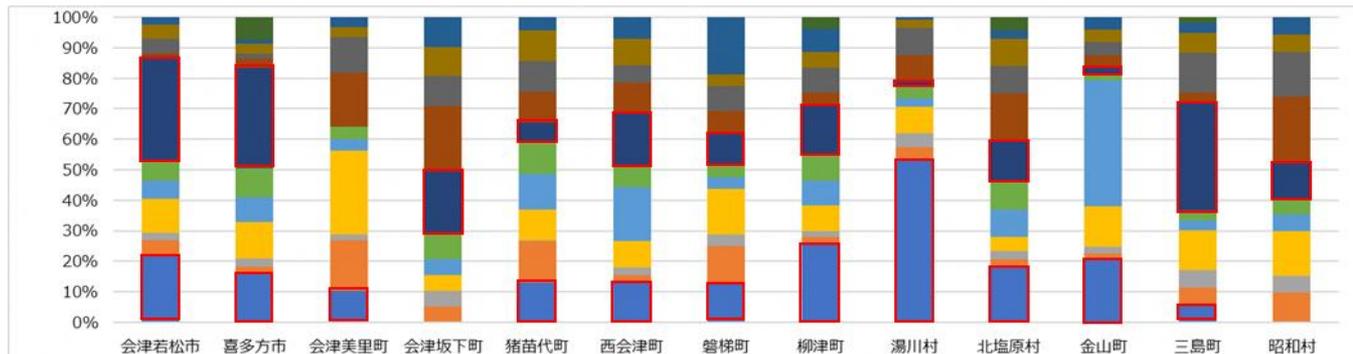
自治体別 年間作業時間(時間)及び件数(件)



審査会依頼(茶色)までに作業割合の多くを費やしており、システム入力に加え、他業務に比べて、業務フロー上の各作業においても時間を要している。

自治体別 作業の割合 ※凡例は上記グラフと同じ

※相談対応、調査票・意見書の取りまとめに時間を要している自治体が多い。



【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】

現状把握結果より、作業プロセスごとに考えられる問題点(共通/個別)及び原因を整理した。

作業プロセス (総時間)	共通/個別	現状考えられる問題事象	原因 ※
1. 相談対応 (697h)	個別 (11自治体)	①【仮説】単純な内容や、過去にあった同様の相談や質問を受ける場合がある。	A,B,C, D
2. 申請受付 (977h)	共通	②【事実】窓口申請が基本となり、申請書作成支援に時間がかかる。	A,C,D, E,F
3. 形式審査 (573h)	共通	③【事実】申請書、添付資料に不備/記載漏れがないかの単純な確認作業が発生している。	C,G
4. 申請登録 (1842h)	共通	④【事実】申請書(紙)の内容を庁内システムに手入力する工数が発生している。	F,G
5. 認定調査実施の依頼 (1416h)	共通	⑤【事実】該当者が市町村外に居住時、認定調査を他市町村や居宅介護支援事業所に委託する調整工数が発生している。	I,J
	共通	⑥【仮説】相談対応で聴き取りした内容が認定調査時に活用されていない(認定調査時の課題)。	D,K
6. 主治医意見書作成依頼 (1157h)	共通	⑦【事実】依頼書・意見書様式を印刷し、主治医に送付する手間がかかる。	B,F,G, H
7. 認定調査票、主治医意見書とりまとめ (4233h)	個別 (6自治体)	⑧【事実】認定調査票が異なる様式で返ってきた時、市町村の様式に変換する工数が発生している。	F,G,I
	共通	⑨【事実】認定調査票と意見書の整合性確認・訂正に時間がかかる	F,G
8. 審査会へ審査の依頼 (1032h)	個別 (3自治体)	⑩【事実】主治医意見書が異なる様式で返ってきた時、審査会システムへの手入力や個人情報のマスキング処理する工数が発生している。	F,H,I
	個別 (3自治体)	⑪【事実】審査会とのデータ交換が、FD+原本(紙)渡しで、手間がかかる。	F,G,H
	個別 (10自治体)	⑫【事実】審査会との質疑応答がFAXまたは電話で、記録・共有化に手間がかかる。	F,H
9. 認定結果通知書、被保険者証の印刷 (950h)	個別 (9自治体)	⑬【事実】審査会と庁内のシステムが異なるため、庁内システムの再入力が発生している。	H
10. 結果通知、保険者証の送付 (838h)	共通	⑭【事実】紙の郵送のため、送付書類の封緘・送り先確認作業が発生している。	F,G,L
11. 書類保管 (645h)	共通	⑮【事実】保管すべき書類が膨大で、保管場所を占有する。	F
	個別 (7自治体)	⑯【事実】資料提供依頼時、紙書類から探してコピーする手間がかかる。	F

共通事項として、「各プロセスで紙帳票が発生し、そのための入力・確認作業が発生」や「庁外組織との調整・情報交換の工数」が業務負担の問題として挙げられる。

主な原因



紙帳票や転記を前提とした「目視確認、確認項目の多さ」が主に挙げられる。複数の独立した組織が関連しており、組織間の情報交換が従来からのプロセスになっていて、デジタルとアナログが混在している状況も背景にあると考えられる。

【考えられるICTソリューション】

原因分析結果及び、システム標準仕様書準拠を想定し、標準プロセス(To-Be)を構築する施策の方向性を検討。合わせて、実現可能なモデルとして実証プロセス(Can-Be)を作成し、具体的な実証施策を検討した。
 ※要介護認定は実証プロセスの検討のみ。

原因分析及び、標準仕様書準拠を想定した施策の方向性

問題事象	原因（機能・制度・組織）	施策の方向性
①【仮説】単純内容や、過去同様の相談や質問を受ける	A. 申請方法や申請可能の判断がわかりずらく、申請者自力での申請が困難なため【制度】	A. 問い合わせ対応の効率化 ・住民向け：ナビゲーション型チャットボット導入 ・事業者向け：よくある質問のデータベース化（チャットボットによる自動応答） →相談/問い合わせ内容の記録活用 →チャットボットシナリオ、職員向けのナレッジの共同利用
②【事実】窓口申請が基本で、住民支援に時間がかかる	B. 相談/問い合わせ内容を自治体内で活用できていないため【組織】	
③【事実】申請書に不備/記載漏れの確認作業が発生	C. オンライン上で受付が可能な相談・申請サービスがないため（びつたりサービスに対応していないため）【機能】	B. 書類の様式統一化 ・電子化に向けた各種書類の様式統一（申請書、認定調査票、主治医意見書） ※システム標準仕様に即した様式対応
④【事実】申請書を庁内システムに手入力する工数が発生	D. 統一されたチェックリストやマニュアルがないため【機能】	
⑤【事実】該当者が市町村外の時、認定調査を他市町村等に委託する調整工数発生	E. 電子申請に不慣れな高齢者を想定して、手書き申請になっているため【組織】	C. 書類の電子化 対象書類：申請書、認定調査票、主治医意見書 ・電子申請の導入 ※びつたりサービスの活用 ・認定調査票のタブレット入力 ・電子保険証の実現（マイナンバー連携）
⑥【仮説】相談対応で聞き取りした内容が認定調査時に活用されていない	F. 従来からの慣例慣習で、紙（アナログ）ベースとなっておりデータとして活用できないため【組織】	
⑦【事実】依頼書・意見書様式を印刷し、主治医に送付する手間がかかる	G. 紙からシステムへの転記により目視で確認しながら入力しているため【機能】	D. 電子データの有効活用 ・情報の電子化を前提とした定型作業の自動化（RPA、申請ツールの入力制限） - 介護保険システムへの自動入力 - 各種書類の自動不備チェック - 審査会システムへの自動入力（施策E前提） ・完了通知のメール送付
⑧【事実】認定調査票が異なる様式で返ってきた時、市町村様式に変換する工数発生	H. 自治体から独立した組織で、ルールが異なり、それに合わせるため【組織】	
⑨【事実】認定調査票と意見書の整合性確認、訂正に時間がかかる	I. 自治体によって様式が異なるため【組織】	E. システム改善・共通化、情報共有化 ・庁内システムと審査会システムの連携改善、共通化 ・審査会システムの統一化 ・調査委託先のデータベース化、情報共有化
⑩【事実】主治医意見書が異なる様式で返ってきた時、システム手入力や個人情報情報のマスキング処理する工数が発生	J. 委託先の最新状況が把握できないため【機能】	
⑪【事実】審査会とのデータ交換が、FD+原本(紙)渡しで、手間がかかる	K. 相談対応で聞き取る項目がマニュアル化されていないため【機能】	
⑫【事実】審査会との質疑応答がFAXまたは電話で、記録・共有化に手間がかかる	L. 法令、マイナンバーカード整備のためのため【機能/制度】	
⑬【事実】審査会と庁内のシステムが異なるため、庁内システムの再入力が発生している		
⑭【事実】紙の郵送のため、封緘・送り先確認作業が発生		
⑮【事実】保管すべき紙書類が膨大で、保管場所を占有		
⑯【事実】資料提供依頼時、紙書類から探す手間がかかる		

13市町村が共同で取り組む意義として、現場から声が多く挙がっている施策が、「問い合わせ対応の効率化」→AIチャットボット（住民向け/介護事業者向け）活用である。
 ※単独では蓄積しにくい知見や問い合わせを共通ナレッジにすることで、構築/運用を効果的に進めていくことが期待できる。