

自治体行政スマートプロジェクト 報告書

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

目次

1 事業概要

1. 1	事業の目的	P. 5
1. 2	検討内容	P. 7
1. 3	構成団体	P. 9
1. 4	事業推進体制	P. 10
1. 5	組織図及び事務分掌	P. 13
1. 6	全体スケジュール	P. 27

2 現状業務分析

2. 1	スケジュール	P. 28
2. 2	実施手順	P. 29
2. 3	実証実験対象業務候補の抽出	P. 30
2. 4	実証実験対象業務の決定	P. 32
2. 5	現状業務調査結果	P. 33
2. 6	現状業務の可視化	P. 34
2. 6. 1	住民基本台帳_転入届	P. 34
2. 6. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 35
2. 6. 3	介護保険_要介護認定	P. 36
2. 7	分析結果	P. 37
2. 7. 1	住民基本台帳_転入届	P. 37
2. 7. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 38
2. 7. 3	介護保険_要介護認定	P. 39
2. 8	AI、RPA等のICT活用可能性ブレインストーミング	P. 40
2. 8. 1	住民基本台帳_転入届	P. 40
2. 8. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 41
2. 8. 3	介護保険_要介護認定	P. 42
2. 9	対象業務	P. 43
2. 10	対象業務選定の考え方	P. 43

目次

3	団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討	
3. 1	スケジュール	P. 4 4
3. 2	実施手順	P. 4 5
3. 3	団体間比較結果	P. 4 7
3. 3. 1	住民基本台帳_転入届	P. 4 7
3. 3. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 4 8
3. 3. 3	介護保険_要介護認定	P. 4 9
3. 4	業務プロセス比較	P. 5 0
3. 4. 1	住民基本台帳_転入届	P. 5 0
3. 4. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 5 1
3. 4. 3	介護保険_要介護認定	P. 5 2
3. 5	申請書、帳票との比較	P. 5 3
3. 5. 1	住民基本台帳_転入届	P. 5 3
3. 5. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 5 5
3. 5. 3	介護保険_要介護認定	P. 5 6
3. 6	団体間の課題整理、比較	P. 5 8
3. 6. 1	住民基本台帳_転入届	P. 5 8
3. 6. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 6 0
3. 6. 3	介護保険_要介護認定	P. 6 2
3. 7	考えられるI C Tソリューション（施策の方向性）	P. 6 4
3. 7. 1	住民基本台帳_転入届	P. 6 4
3. 7. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 6 5
3. 7. 3	介護保険_要介護認定	P. 6 6
3. 8	ベストプラクティスの検討（標準プロセス）	P. 6 7
3. 8. 1	住民基本台帳_転入届	P. 6 7
3. 8. 2	固定資産税_課税台帳整備	P. 6 9
3. 8. 3	介護保険_要介護認定	P. 7 0

目次

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	P. 7 1
4. 2	実施手順	P. 7 2
4. 3	対象範囲の検討（実証プロセス）	P. 7 4
4. 3. 1	転入届	P. 7 4
4. 3. 2	課税台帳整備	P. 7 5
4. 3. 3	要介護認定	P. 7 6
4. 4	導入モデルの検討（実証内容）	P. 7 7
4. 4. 1	転入届	P. 7 7
4. 4. 2	課税台帳整備	P. 8 2
4. 4. 3	共通事項	P. 8 6
4. 5	検証結果（実証結果）	P. 8 9
4. 5. 1	転入届	P. 8 9
4. 5. 2	課税台帳整備	P. 9 2
4. 6	効果計測（他自治体への展開等）	P. 9 7
4. 6. 1	転入届	P. 9 7
4. 6. 2	課税台帳整備	P. 9 9
4. 6. 3	共通事項	P. 1 0 1

※「要介護認定」については実証対象とはしていないため、4.4章以降は記載なし。

1 事業概要

1. 1 事業の目的 ～背景と概要～

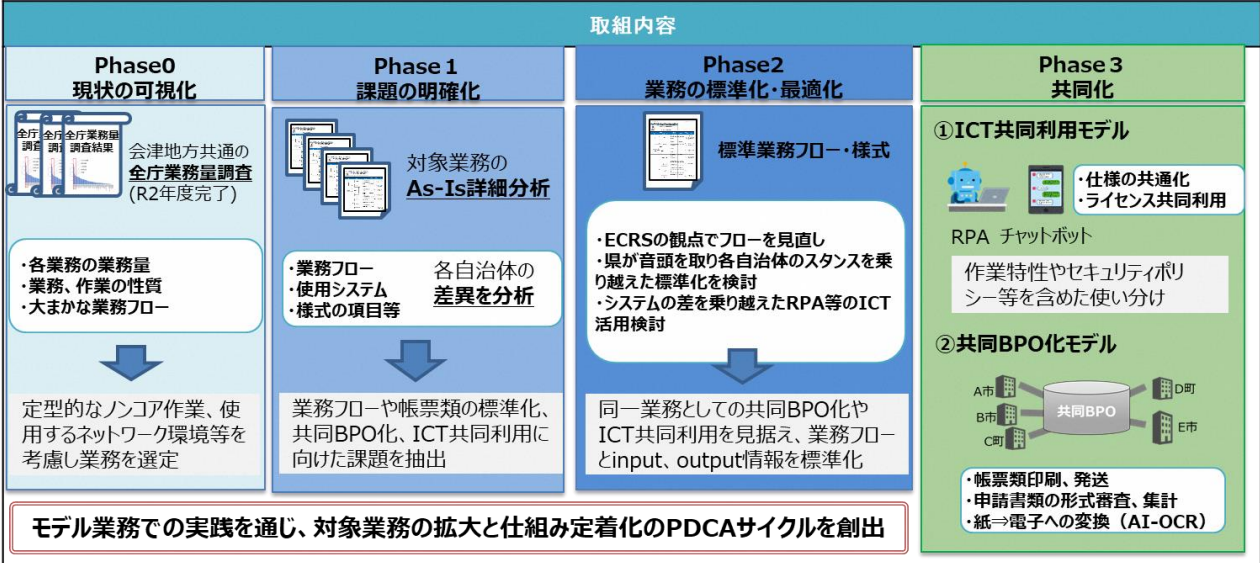
令和2年度、福島県会津地方振興局管内13市町村では、広域連携によるICTやBPOの共同利用を目指して、全自治体に共通調査項目による全庁の業務量調査を行ってきた。令和3年度はその結果に基づく具体的施策検討及び検討結果を踏まえた実証実験を行う段階にある。

施策検討を各市町村個別で行った場合、管内の小規模町村においては、業務に割ける人材の確保や時間等の制約からその実施が困難になる可能性が高い。そこで、令和3年4月に会津地域課題解決連携推進会議の中に、新たに「会津地域DX推進検討会」を設置し、13市町村が連携して取り組むこととしたところであり、令和2年度に収集したデータを基に、各市町村、県、民間企業及び専門家等で進めていく体制が整った。

本事業では、上記体制を活かし、選定した具体的業務について13市町村の課題を明確化した上で標準化について議論を重ねる。具体的な施策（BPO、RPA、AI-OCR等）検討においては、県内データセンターを活用したRPA等のICTの共同利用も同時に検証を行うことで、広域におけるBPRの仕組みづくりを目指していく。

最適化にあたっては、E C R S（Eliminate:なくすことができないかCombine:合体できないか、Rearrange:再編成できないか、Simplify:簡素化できないか）の視点を取り入れたBPRを行う。

事業終了後においても、Phase 0 及び 1 で明確化された課題の検討を順次進め、Phase 2 及び 3 を繰り返し行い、様々な業務の標準化・共通化及び最適化を図っていくものである。



1 事業概要

1. 2 検討内容

令和3年3月時点の検討の途中段階では、候補業務としては、「住民基本台帳・戸籍等 証明書発行業務」のほか、共通して負荷の高い傾向がみられる「農業・林業を中心とした補助金業務」を想定していたが、その後、比較検討の中で、よりふさわしい業務があれば検討会で協議したうえで、最終的な対象業務を決定していくこととした。

表：各自治体共通でⅢ.ノンコアの負荷が高い業務群

負荷上位自治体数 (全11)	業務分類	業務例	該当業務分類における12市町村合計年間ノンコア作業時間[h]
11	庶務事務	予算/決算、照会回答	89,757
11	農業	補助事業、基金	73,408
10	健康管理	健診、検診	31,219
10	障がい者福祉	医療費助成	23,078
9	観光振興	調査、イベント	26,921
9	介護保険	介護認定、給付管理	25,135
8	スポーツ	施設管理	14,398
8	企画	広報、ふるさと納税	13,441

また、証明書発行のような申請業務は「申請→受付→審査→交付等（決裁）」のように似通ったパターンを形成していることに着目して、業務パターンを明確化し、モデル業務の見直しやICTによる改善の検討を行うことで、業務の種類にかかわらず、他の業務種別にも改善の展開が図られる可能性は高いと考えられる。

さらに、明確化された業務パターンから、システムの新規導入・改修の適否、業務プロセスの統一化のみで対応できるか否かの判断等を整理し、システム化によらない作業での業務改善も含めて検討を進めていくものである。

1 事業概要

1. 3 構成団体

団体名	人口	団体名	人口
福島県	1,820,949人	河沼郡会津坂下町	14,945人
会津若松市	118,159人	河沼郡湯川村	3,041人
喜多方市	45,664人	河沼郡柳津町	3,072人
耶麻郡北塩原村	2,517人	大沼郡三島町	1,418人
耶麻郡西会津町	5,626人	大沼郡金山町	1,878人
耶麻郡磐梯町	3,349人	大沼郡昭和村	1,179人
耶麻郡猪苗代町	13,434人	大沼郡会津美里町	19,144人

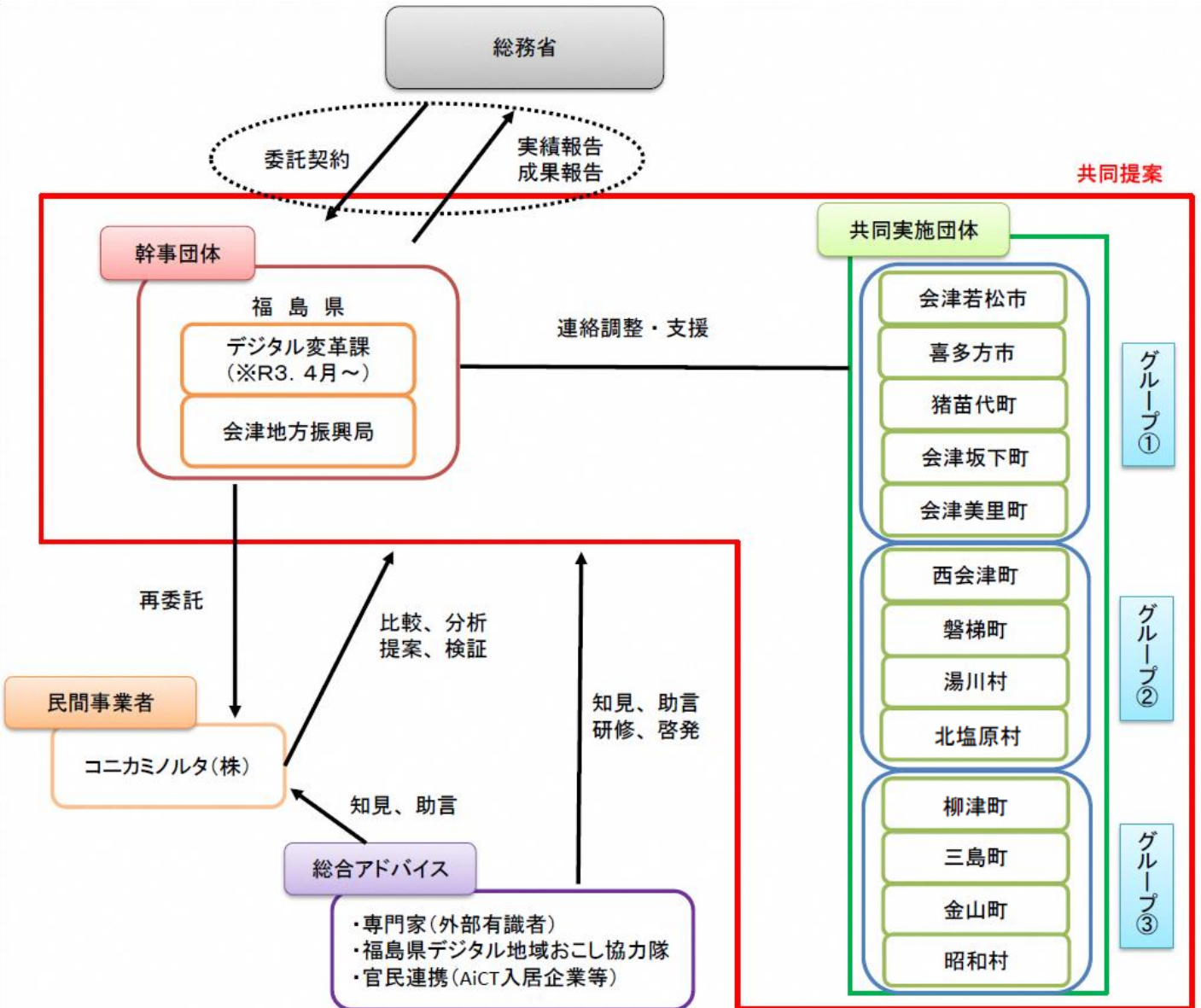
※人口：令和3年1月1日時点

〈図表 参加団体地図〉



1 事業概要

1. 4 事業推進体制



1 事業概要

1. 4 事業推進体制

	課室係	役職	担当	役割
福島県 (幹事団体)	企画調整部	部長	橘 清司	提案責任者
	会津地方振興局	局長	高野 武彦	提案責任者
	企画調整部	次長 (情報統計担当)	武藤 清	提案副責任者
	会津地方振興局	次長	須田 真一	提案副責任者
	企画調整部 デジタル変革課	課長	渡辺 春吉	主担当
	会津地方振興局 企画商工部	部長	及川 宗郎	主担当
	企画調整部 デジタル変革課	総括主幹兼副課長	結城 友次	副担当
	会津地方振興局	副部長兼市町村支援課長	渡邊 敬志	副担当
	企画調整部 デジタル変革課	主任主査	鈴木 一史	副担当
		主査	古関 泰徳	副担当
		副主査	鈴木 隆宏	副担当
	会津地方振興局 復興支援・地域連携室	主任主査	青山 真由美	副担当
会津若松市	情報統計課	課長	長谷川 健一	提案責任者
	情報統計課 情報政策G	副主幹 主任主査	荒川 修 目黒 純	副担当 主担当
喜多方市	情報政策課	課長	廣瀬 富美雄	提案責任者
	情報政策課 情報統計係	主査	五十嵐 司	主担当
北塩原村	総務企画課	課長(兼)企画班長	高橋 淳	提案責任者
	総務企画課 総務班	班長 主事	小林 洋一 須田 千晶	主担当 副担当
	総務企画課 財政班	主事	兼子 学	副担当
西会津町	企画情報課	課長 課長補佐 副主査	伊藤 善文 佐藤 泰久 伊藤 徳裕	提案責任者 主担当 副担当
磐梯町	デジタル変革戦略室	室長 デジタル変革戦略係長 副主査	小野 広暁 長 泰志 金子 宏一	提案責任者 主担当 副担当
猪苗代町	総務課	課長 主事	鈴木 善弘 小檜山 祐樹	提案責任者 主担当
	企画財務課	企画調整係長	鈴木 忠則	副担当
	総務課	行政管理係長	笠間 徹	副担当

1 事業概要

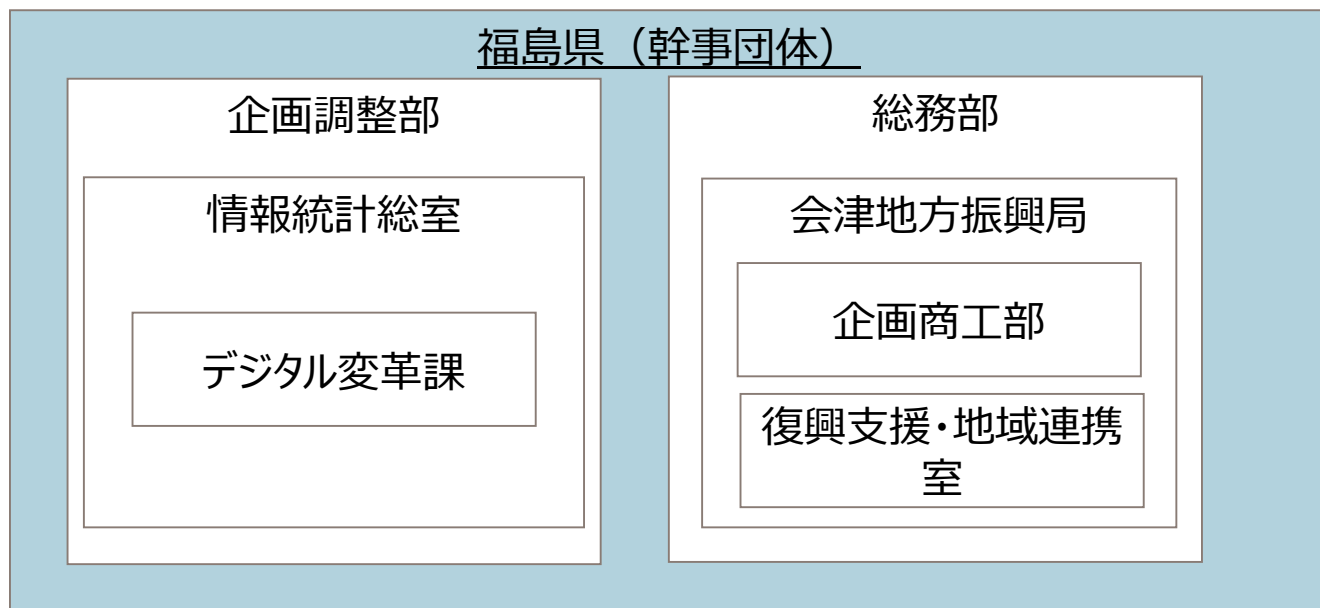
1. 4 事業推進体制－2

	課室係	役職	担当	役割
会津坂下町	総務課	課長	板橋 正良	提案責任者
		総務人事係長	橋本 吉嗣	主担当
		行政管理班長	蓮沼 英樹	副担当
	政策財務課	政策企画班長	長谷川 裕一	副担当
		情報統計係長	岡崎 直樹	副担当
湯川村	総務課	課長	鈴木 定	提案責任者
	総務課 政策財務係	政策財務係長	高橋 亮	主担当
		主事	白岩 仁志	副担当
柳津町	みらい創生課	課長	天野 美穂	提案責任者
		みらい創生係長	橋本 健	副担当
		主査	佐藤 陽三	主担当
三島町	特命担当課	課長事務取扱	小堀 庄太郎	提案責任者
		特命担当係長	森田 勝	主担当
	総務課	副主査	黒澤 寿樹	副担当
金山町	総務課	総務課長	菊地 守	提案責任者
		総務係長	本名 隆二	主担当
		主事	芳賀 峻大	副担当
昭和村	総務課	総務課長	栗城 進也	提案責任者
	総務課 企画創生係	企画創生係長	五十嵐 敏幸	主担当
		主事	小林 勇介	副担当
会津美里町	総務課	課長	國分 利則	提案責任者
		課長補佐	渡部 充	主担当
	総務課 防災情報係	主事	陽田 和丈	副担当

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈福島県 組織図〉



〈福島県 事務分掌〉

企画調整部 情報統計総室 デジタル変革課

1. 情報及び統計の総合調整に関すること
2. デジタル変革及び情報政策の総合規格及び調整に関すること
3. 地域情報化に関すること
4. 電子県庁の推進に関すること
5. 福島県情報通信ネットワークシステムに関すること
6. 情報セキュリティ対策に関すること
7. 情報化研修に関すること
8. 社会保障・税番号制度に関すること

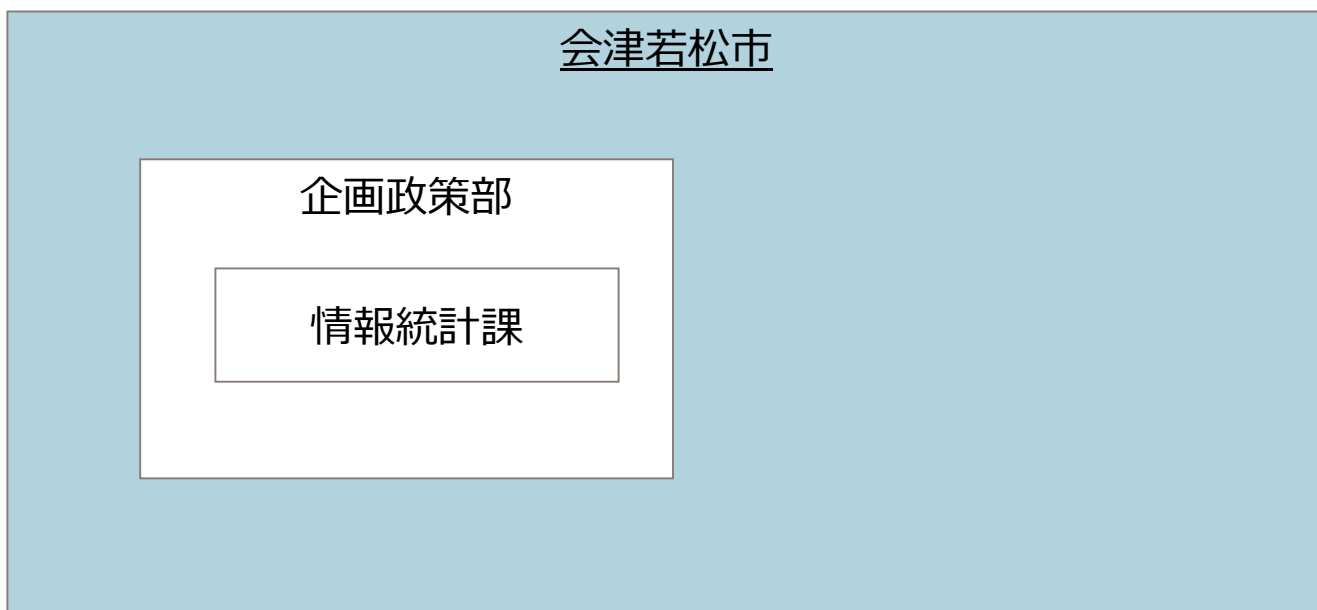
総務部 会津地方振興局

1. 地域振興に関する事務
2. 市町村振興に関する事務
3. 土地利用に関する事務
4. 県税に関する事務
5. 商工及び労働に関する事務
6. 県民生活の安定及び向上に関する事務
7. 環境保全に関する事務

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈会津若松市 組織図〉



〈会津若松市 事務分掌〉

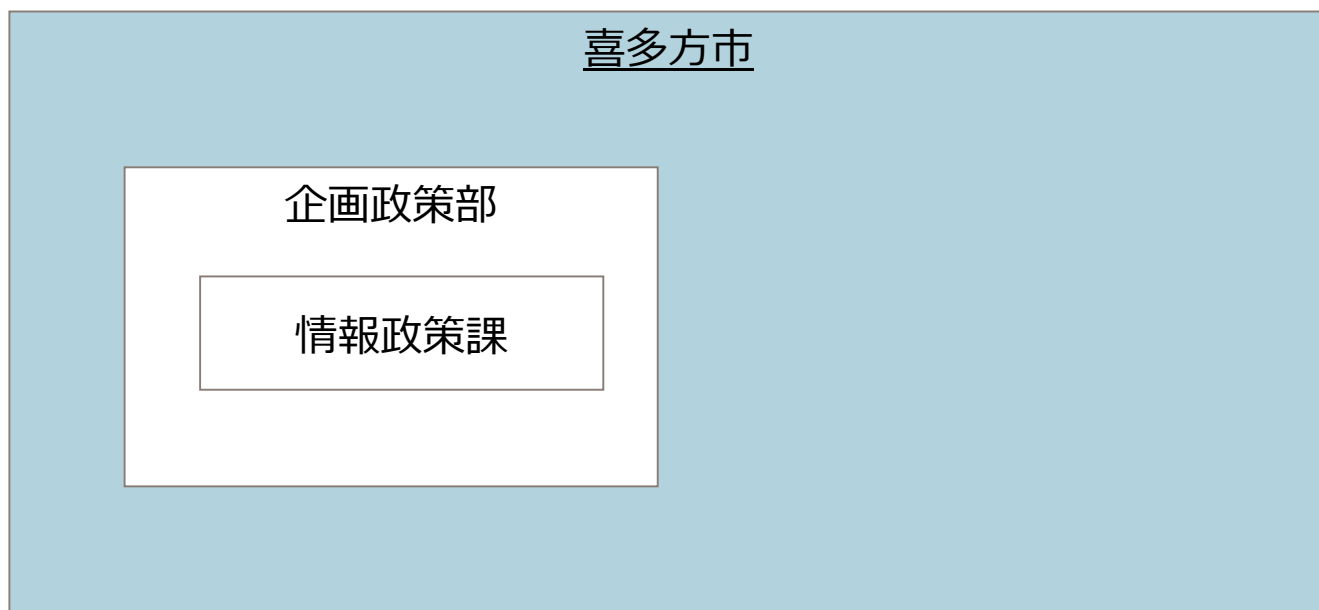
企画政策部 情報統計課

1. コンピュータシステムの運用、管理及び開発に関すること。
- 2. 庁内情報化の推進に関すること。**
3. 地域情報化の推進に関すること。
4. 会津地方市町村電子計算機管理運営協議会に関すること。
5. 国勢調査等の基幹統計調査及び委託統計調査に関すること。
6. その他統計に関すること。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈喜多方市 組織図〉



〈喜多方市 事務分掌〉

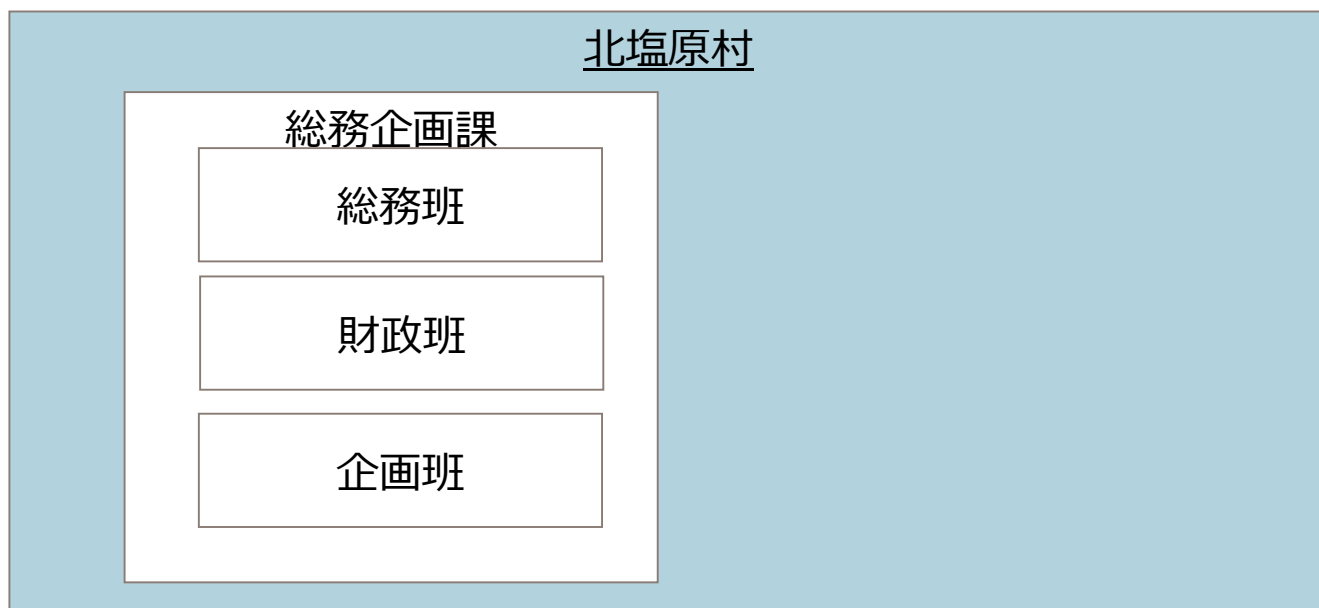
企画政策部 情報政策課

1. 情報化の推進に関すること
2. 電子計算組織による情報処理の企画及び調整に関すること
3. 電子計算組織の管理及び運営に関すること
4. 各種統計調査に関すること
5. 社会保障・税番号制度の調整に関すること

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈北塩原村 組織図〉



〈北塩原村 事務分掌〉

総務企画課 総務班（抜粋）

- (1) 職員の任免、給与、分限、懲戒、服務その他勤務条件に関すること。
- (2) 職員の定数、現員に関すること。
- (3) 行政組織に関すること。
- (4) 条例、規則、訓令、例規、告示、通達その他重要文書等の審査及び原本の整備保存に関すること。

総務企画課 財政班（抜粋）

- (1) 財政計画の策定に関すること。
- (2) 歳入歳出予算及び財政一般に関すること。
- (3) 地方交付税に関すること。
- (4) 公有財産の取得、管理及び処分に関すること。

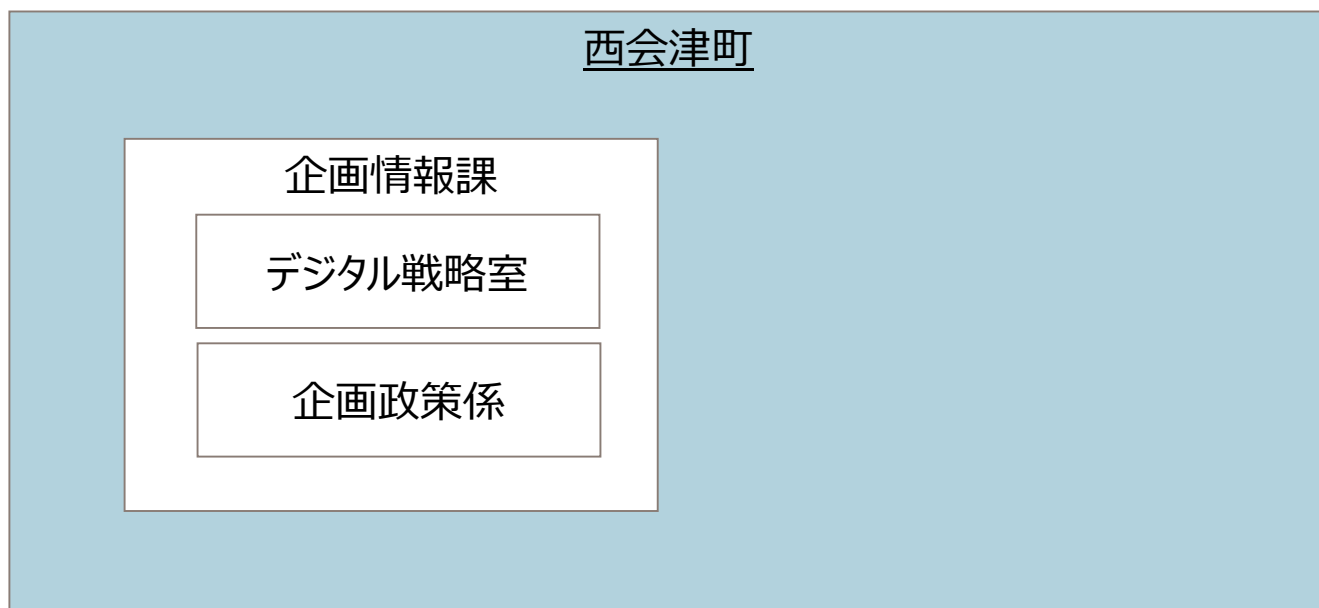
総務企画課 企画班（抜粋）

- (1) 総合的な企画及び調整に関すること。
- (2) 総合振興計画の策定及び計画の実施促進に関すること。
- (3) 過疎、山村、辺地及び豪雪地域対策に関すること。
- (4) 企業の誘致及び立地に関すること。
- (5) 市町村合併に関すること。
- (6) 式典に関すること。
- (7) 情報化施策に関すること。
- (8) 電算機の運用に関すること（I C Tを活用した業務改革）。
- (9) 電源交付金に関すること。
- (10) 広域行政に関すること。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈西会津町 組織図〉



〈西会津町 事務分掌〉

企画情報課

デジタル戦略室

1. デジタル化施策の推進に関すること
2. 電子自治体の推進に関すること
3. 広域通信ネットワークに関すること

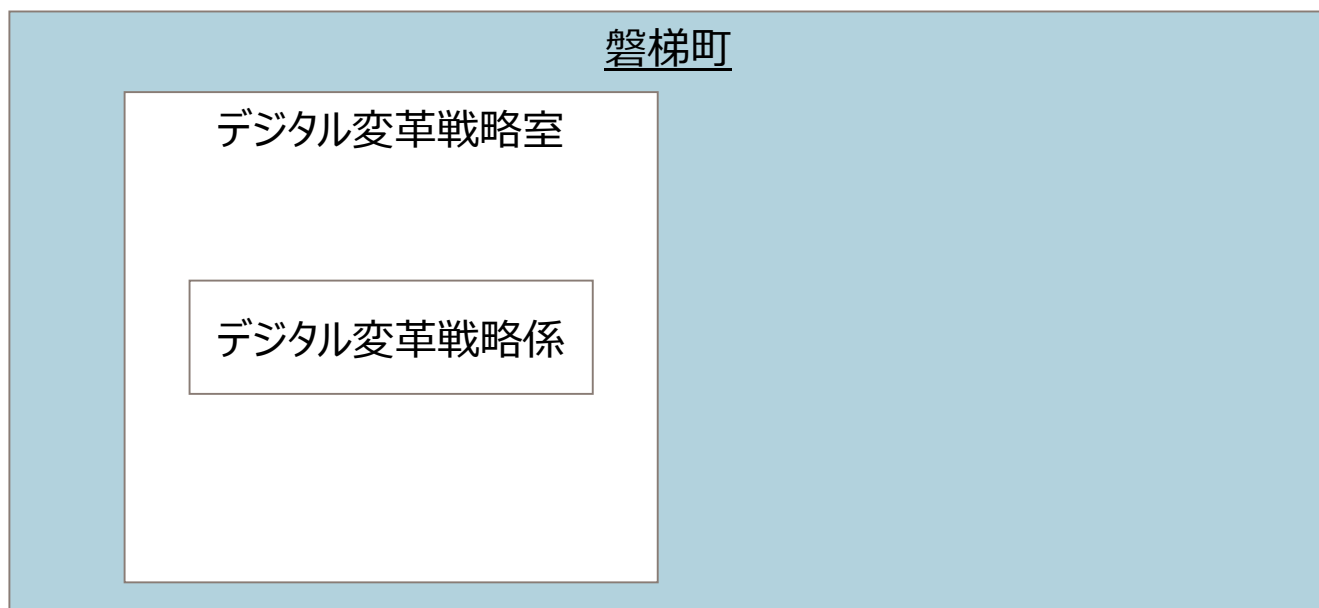
企画政策係（抜粋）

1. 道州制，定住自立圏及び市町村合併等の調査研究に関すること。
2. 広域市町村圏に関すること。
3. 総合計画及び各種振興計画の策定及び調整に関すること。
4. 行政の基本方針に関すること。
5. 総合政策審議会に関すること。
6. 庁議に関すること。
7. 開発事業の指導に関すること。（オトメユリ保護，県自然保護指導員関係を除く。）
8. 国土利用計画法の届出に関すること。
9. 過疎地域自立促進計画に関すること。
10. 辺地に係る公共的施設の総合整備計画に関すること。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈磐梯町 組織図〉



〈磐梯町 事務分掌〉

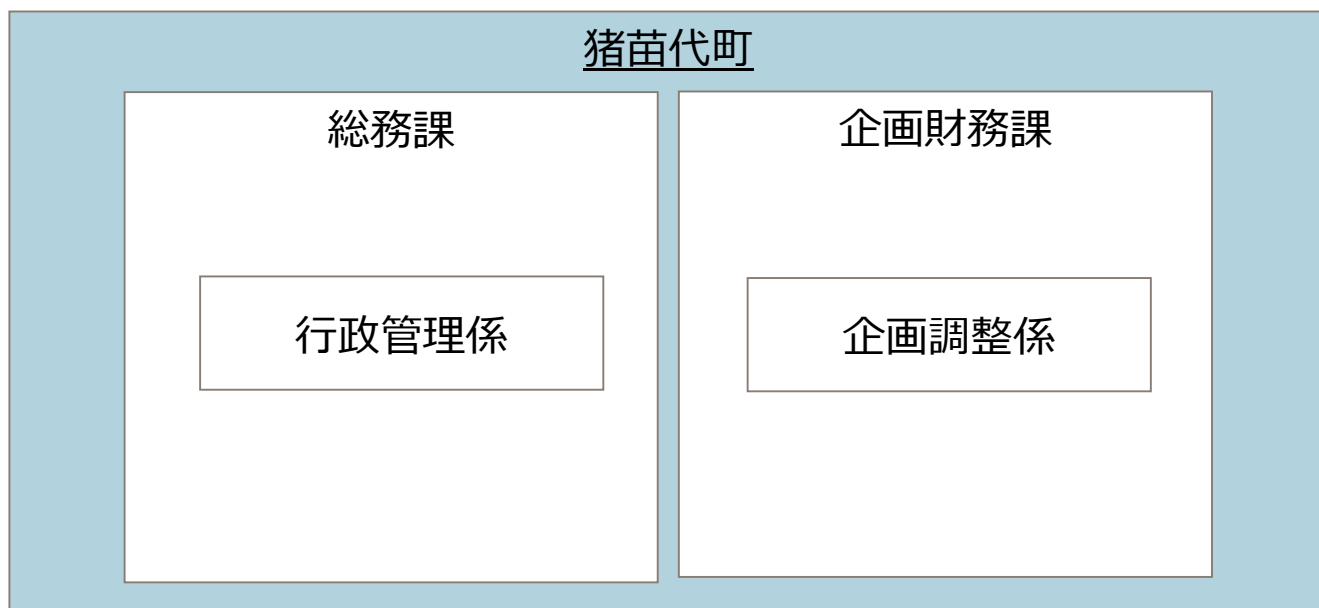
デジタル変革戦略室

- 1 共生社会の構築に関すること。
- 2 行政のデジタル化の推進と、情報化施策に関する方針及び立案に関すること。
- 3 広報・広聴及びマーケティングに関すること。
- 4 ホームページに関すること。
- 5 町勢要覧に関すること。
- 6 市町村要覧に関すること。
- 7 地域情報化施策の推進に関すること。
- 8 行政情報化システムの整備及び管理に関すること。
- 9 会津計算センターに関すること。
- 10 パソコン、ネットワーク機器等の管理に関すること。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈猪苗代町 組織図〉



〈猪苗代町 事務分掌〉

総務課 行政管理係（抜粋）

- 一 課内業務の連携に関すること。
- 二 庁内の規律に関すること。
- 三 庁議及び課長会議に関すること。
- 四 議会の招集に関すること。
- 二十一 事務改善の企画及び推進に関すること
- 二十二 行財政改革に関すること
- 二十三 固定資産評価審査委員会に関すること
- 二十四 庁舎等の維持管理に関すること
- 二十五 電子計算組織の管理運営に関すること
- 二十六 情報システムの連携及び調整に関すること

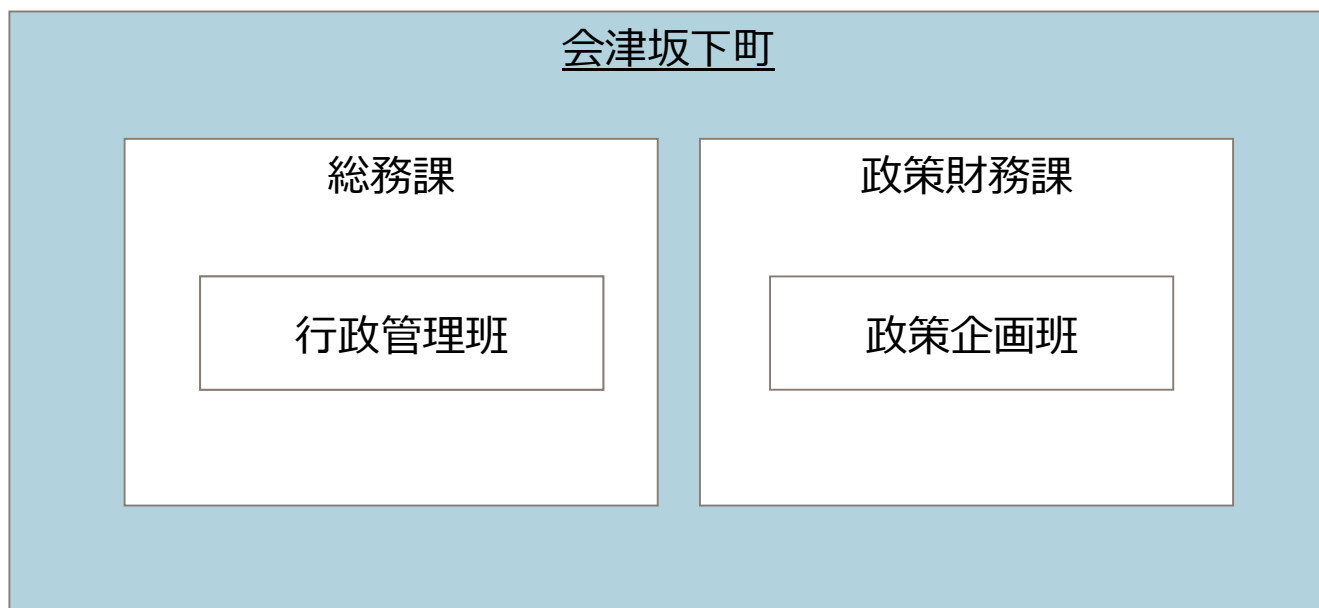
企画財務課 企画調整係（抜粋）

- 一 課内業務の連携に関すること。
- 二 町行政の総合企画及び調整に関すること。
- 三 広域行政に関する企画及び推進に関すること。
- 四 行政計画連絡調整会議に関すること。
- 五 自然環境問題調整会議に関すること
- 二十三 猪苗代湖の水環境保全に関すること。
- 二十四 自然公園法に関すること。
- 二十五 統計に関すること。
- 二十六 行政資料の収集、保管及び利用に関すること。
- 二十七 その他特命による重要事項の企画及び推進に関すること。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈会津坂下町 組織図〉



〈会津坂下町 事務分掌〉

総務課 行政管理班（抜粋）

- 1 議会の招集及び議案に関すること。
- 2 条例、規則等の審査及び公告式に関すること。
- 3 姉妹都市に関すること。
- 4 文書、図書その他物品の発送、受領及び配布に関すること。
- 5 文書、図書の整理保存及び廃棄に関すること。
- 6 書庫の整理、保管に関すること。
- 21 行政手続に関すること。
- 22 叙位、叙勲及びほう賞並びに表彰に関すること。
- 23 職員の定数管理に関すること。
- 24 事務の能率化及び合理化の研究、啓発及び推進に関すること。
- 25 事務事業の見直し調査に関すること。

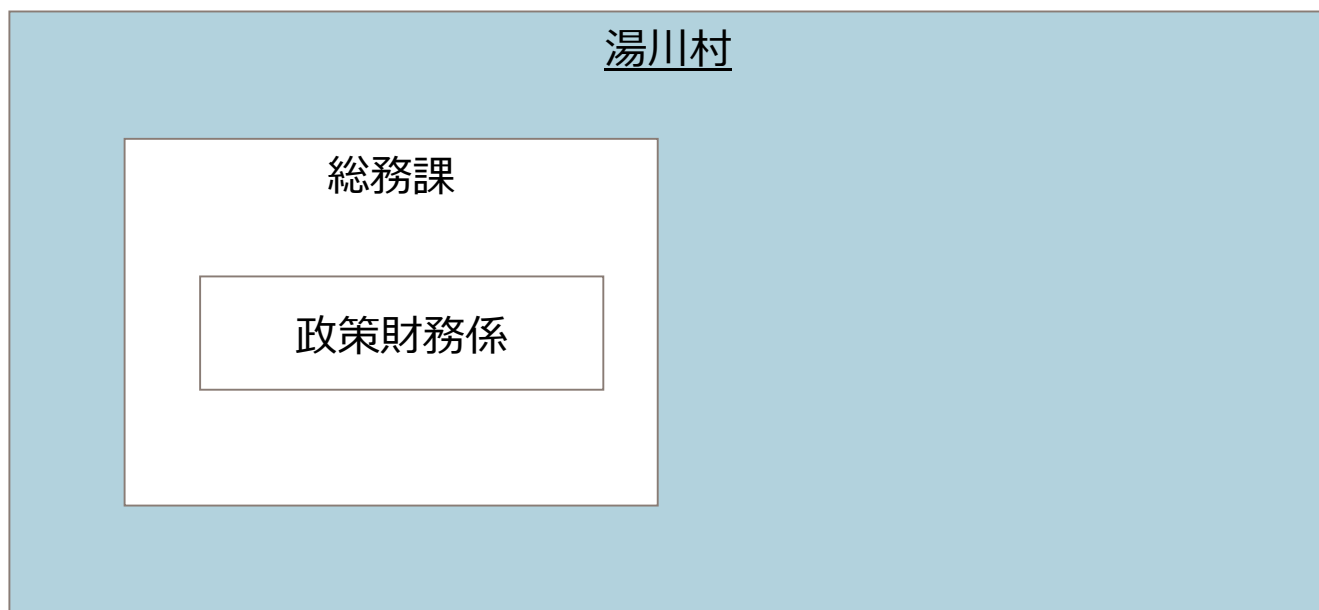
政策財務課 政策企画班（抜粋）

- 1 町政の基本的施策の企画に関すること。
- 2 町政の総合計画の策定に関すること。
- 3 各課の計画調整に関すること。
- 4 国土利用に関すること。
- 24 行政事務のOA化の推進に関すること。
- 25 電算適用業務の開発及び企画立案に関すること。
- 26 電子計算組織の運用及び管理に関すること。
- 27 電算処理及びデータの記録保全に関すること。
- 28 電子計算組織運営委員会に関すること。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈湯川村 組織図〉



〈湯川村 事務分掌〉

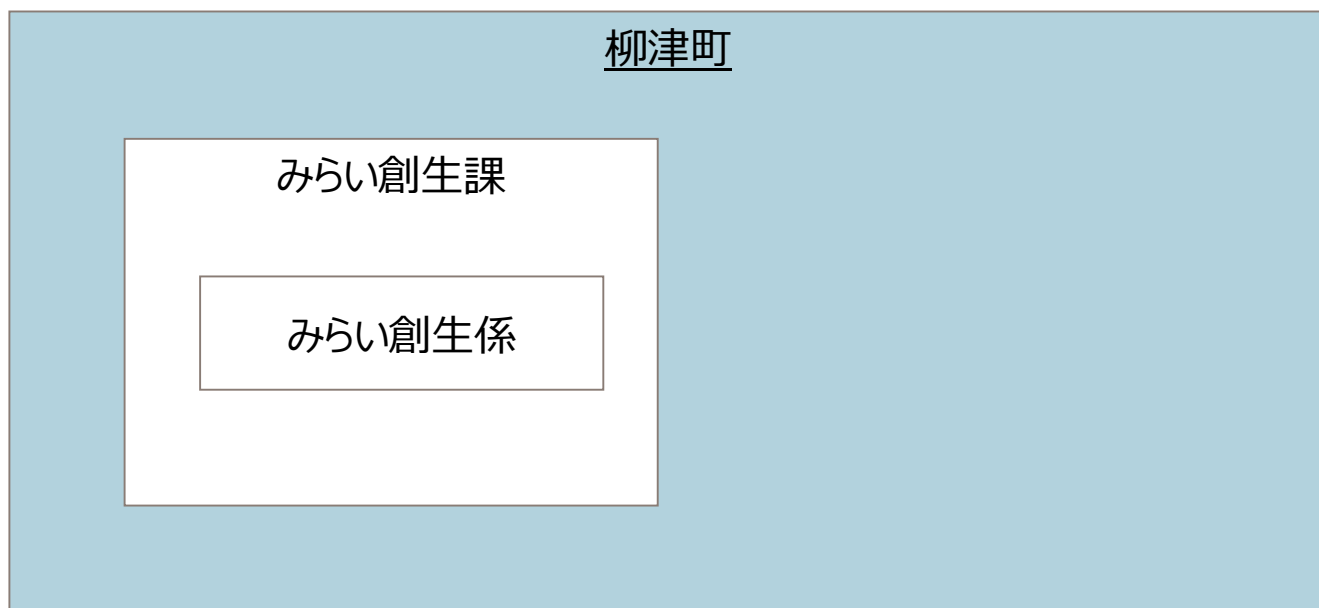
総務課 政策財務係（抜粋）

1. 村政の基本的施策の企画に関する事。
2. 村長の特命事項の調査研究、その他企画に関する事。
3. 自立に関する事。
4. 市町村合併に関する事。
5. 廃置分合に関する事。
6. 土地利用及び用途地域に関する事。
7. 財政計画の策定及び調整に関する事。
8. 高度情報化及び情報政策に関する事。
9. 会津地方市町村電子計算機管理運営協議会(会津計算センター)に関する事。
10. コンピューターシステムの運用、管理等に関する事。
11. 番号法（マイナンバー制度）全般に関する事。
12. 振興計画の策定及び進行管理に関する事。
13. 各課の計画調整に関する事。
14. 主要施策の成果に関する事。
15. ふるさと創生に関する事。
16. 地方創生（全般）に関する事。
17. 地方版総合戦略の策定及び検証に関する事。
18. 情報公開及び個人情報保護の総括に関する事。
19. 情報公開及び個人情報保護審査会に関する事。
20. 入札制度に関する事。
21. 工事請負人等指名選考委員会に関する事。
22. エネルギー行政に関する事。
23. 発明、特許に関する事。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈柳津町 組織図〉



〈柳津町 事務分掌〉

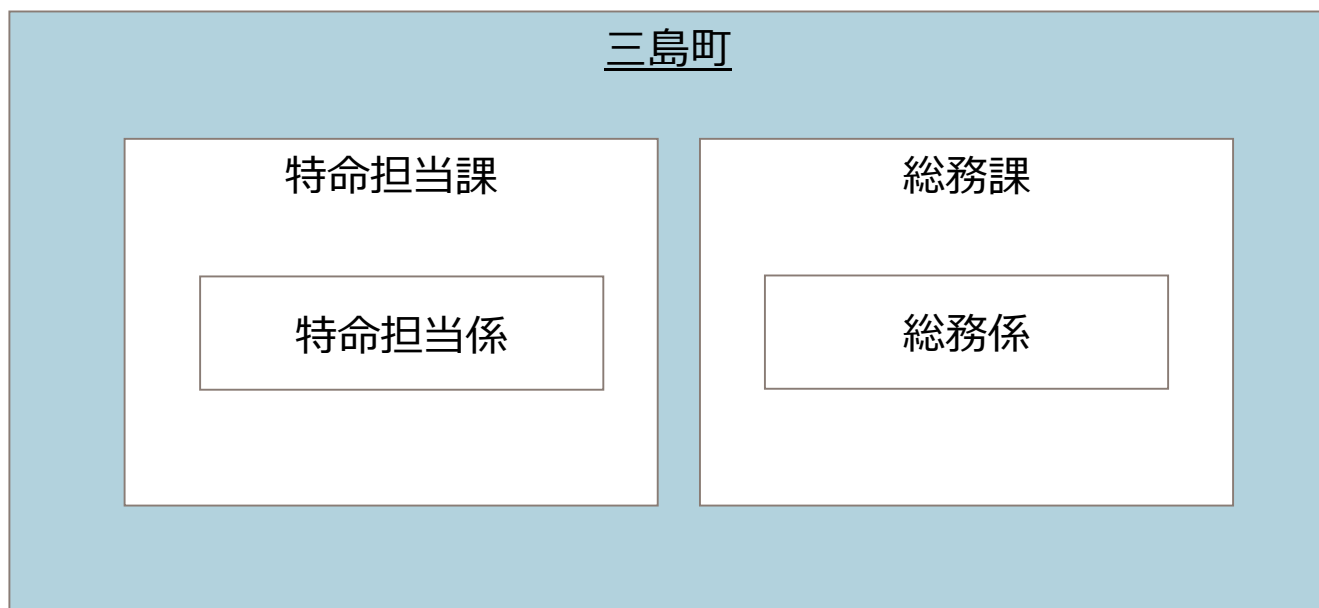
みらい創生課 みらい創生係（抜粋）

- 1 町の総合計画に関すること。
- 2 町振興計画に関すること。
- 3 過疎地域自立促進計画、辺地計画、新山村振興計画に関すること。
- 4 地域づくり計画に関すること。
- 5 会津若松地方新広域市町村圏計画に関すること。
- 6 会津総合開発協議会に関すること。
- 7 国土利用計画に関すること。
- 8 空き家対策に関すること。
- 9 移住定住対策に関すること。
- 10 統計調査及び報告公表に関すること。
- 11 各種統計資料の収集整備に関すること。
- 12 町勢要覧作成に関すること。
- 13 降雪調査に関すること。地域情報化の推進に関すること
- 14 地域情報化の推進に関すること。**
- 15 難視聴対策に関すること。
- 16 民間開発の指導に関すること。
- 17 再生可能エネルギーに関すること。
- 18 水力発電施設周辺地域交付金等に関すること。
- 19 町政広報、公聴に関すること。
- 20 後継者確保対策に関すること。
- 21 子供の遊び場に関すること。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈三島町 組織図〉



〈三島町 事務分掌〉

特命担当課 特命担当係

1. 町政の広報宣伝に関する事
2. 報道機関との連絡に関する事
3. 町ホームページに関する事
4. みしまテレビの放送に関する事
5. 県立宮下病院建て替え計画に関する事（県との連絡調整含む）
6. 三島町県立宮下病院後援会に関する事

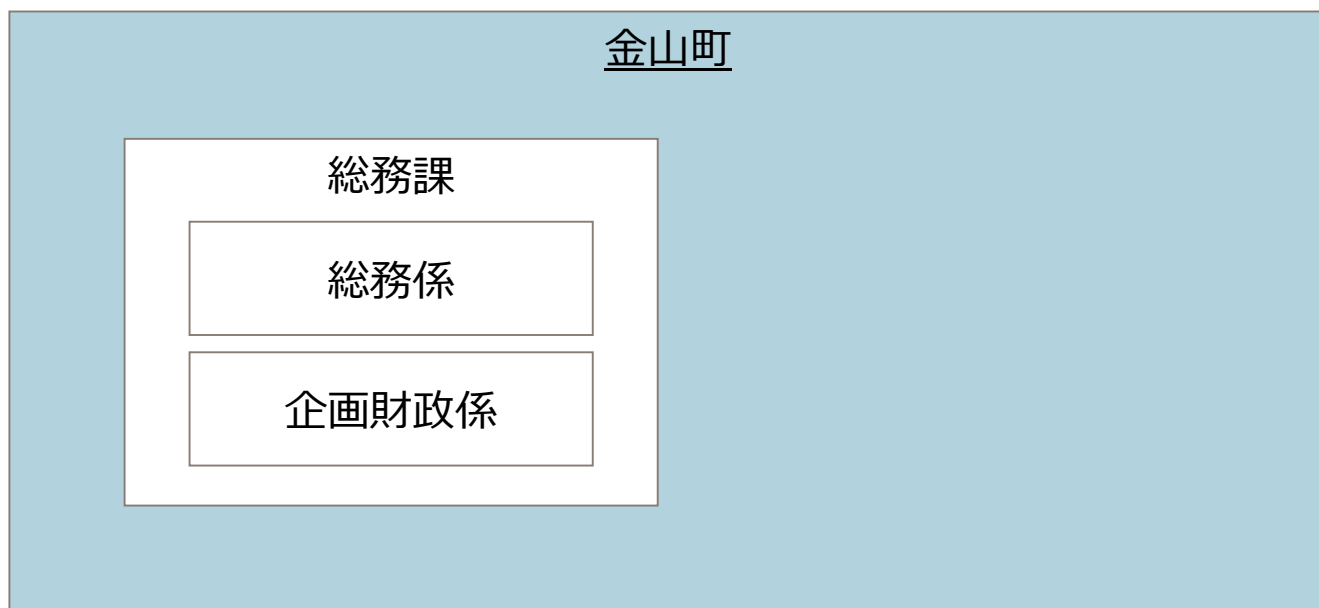
総務課 総務係（抜粋）

1. 各課等の分掌事務のうち、どの課にも属しない事務に関する事。
2. 働き方改革に関する事（職員の衛生管理及び安全管理に関する事）
3. 町政に関する要望等の連絡調整に関する事
4. 町民相談に関する事
5. 地域づくり及びまちづくりに関する事
6. 自治会に関する事
7. 区長文書配布に関する事
8. 行財政健全化推進に関する事
9. 行政評価に関する事
10. 電子計算事務の調査及び企画に関する事
11. システム設計、構築及び管理に関する事
12. 行政事務情報化の推進に関する事
13. 他の課に属しない統計調査に関する事

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈金山町 組織図〉



〈金山町 事務分掌〉

総務課 総務係（抜粋）

- (1) 町長の秘書的事務に関する事。
- (2) 儀式及び褒賞に関する事。
- (3) 公印の管理に関する事。
- (4) 庁内会議及び庁内連絡に関する事。
- (5) 区長及び集会所に関する事。
- (6) 文書の收受、配布及び発送に関する事。
- (7) 文書の保存に関する事。
- (8) 行政不服審査及び訴訟に関する事。
- (9) 情報の公開、保護に関する事。
- (10) 公共施設等の高度情報化の推進に関する事。

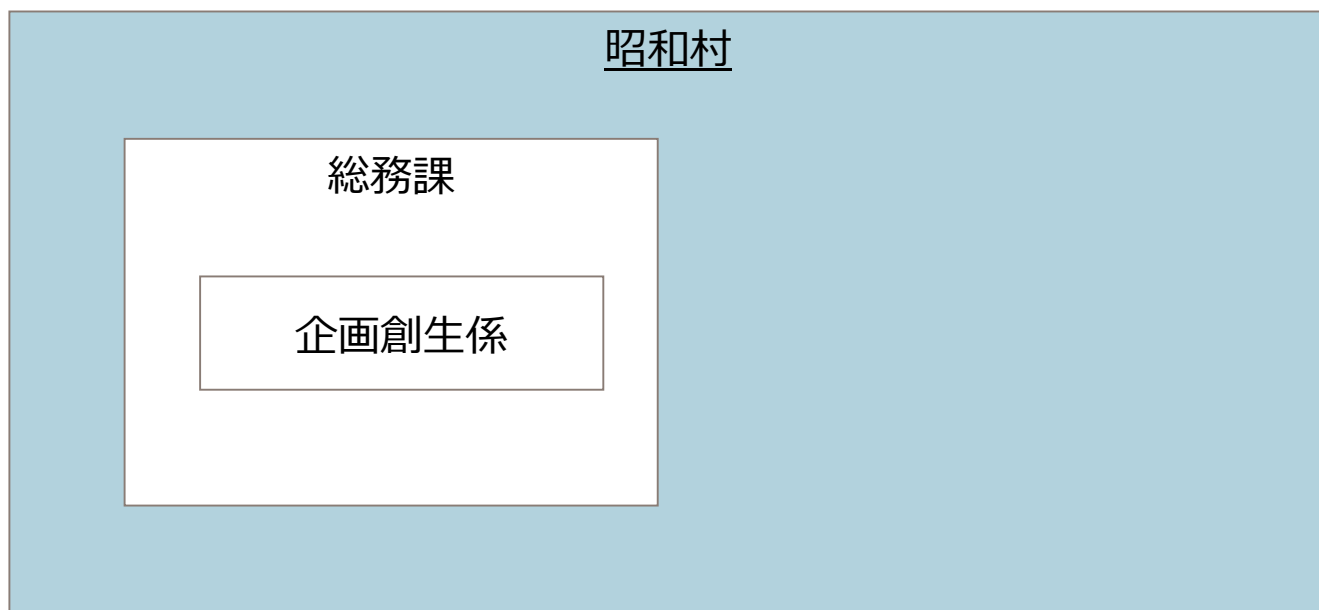
総務課 企画財政係（抜粋）

- (1) 議会の招集及び提出議案に関する事。
- (2) 公告式及び掲示場に関する事。
- (3) 条例、規則及び法規に関する事。
- (4) 町の総合計画に関する事。
- (5) 町の振興計画に関する事。
- (6) 特定地域(豪雪、山村、辺地、過疎地域)計画に関する事。
- (7) 統計調査に関する事。
- (8) 町政の広報、公聴に関する事。
- (9) 町勢要覧の作成に関する事。
- (14) 財政計画及び財政の公表に関する事。
- (15) 行財政改革に関する事。
- (16) 行政組織に関する事。

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈昭和村 組織図〉



〈昭和村 事務分掌〉

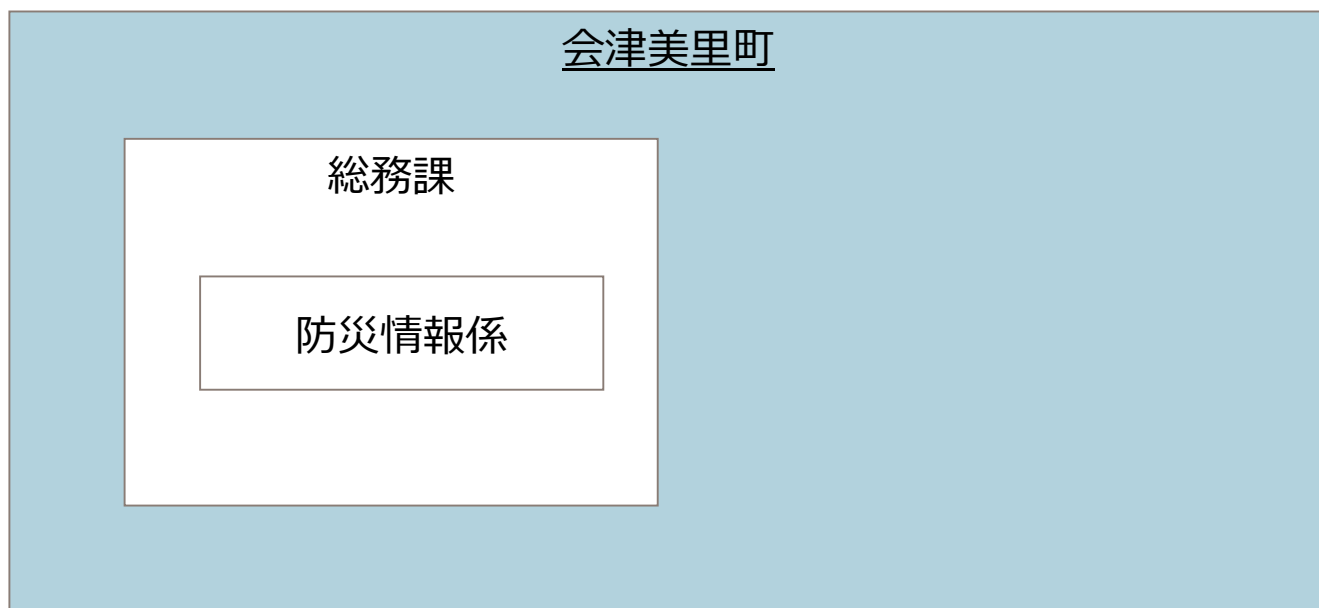
総務課 企画創生係

- 一 総合的な企画立案調整に関すること。
- 二 振興計画に関すること(過疎、辺地計画を含む)。
- 三 過疎地域の振興に関すること。
- 四 広報公聴に関すること。
- 五 情報の高度利用に関すること。**
- 六 日本で最も美しい村に関すること。
- 七 DX推進チームに関すること。**

1 事業概要

1. 5 組織図及び事務分掌

〈会津美里町 組織図〉



〈会津美里町 事務分掌〉

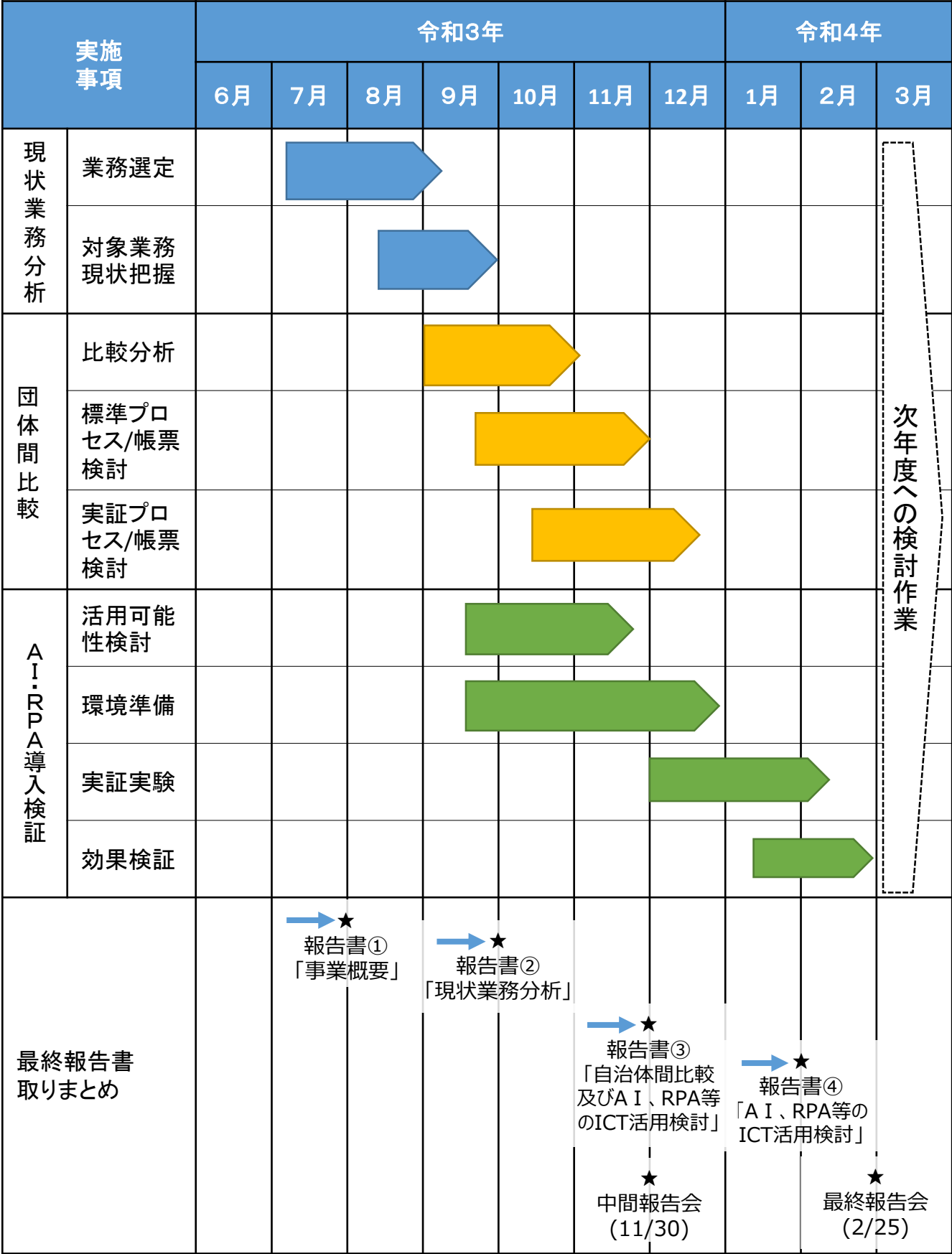
総務課 防災情報係（抜粋）

（テ）情報政策及び調整に関すること。

- （ト）電算機及び電子処理データの保守管理に関すること。
- （ナ）電算処理事務の調整に関すること。
- （ニ）電算技能向上のための研修の計画、立案及び実施に関すること。
- （ヌ）情報通信ネットワークの情報管理及び保守管理に関すること。
- （ネ）地域情報化に関すること。
- （ノ）施設間の情報通信及び電算業務全般に関すること。
- （ハ）情報通信格差是正に関すること。
- （ヒ）特定個人情報に関すること。

1 事業概要

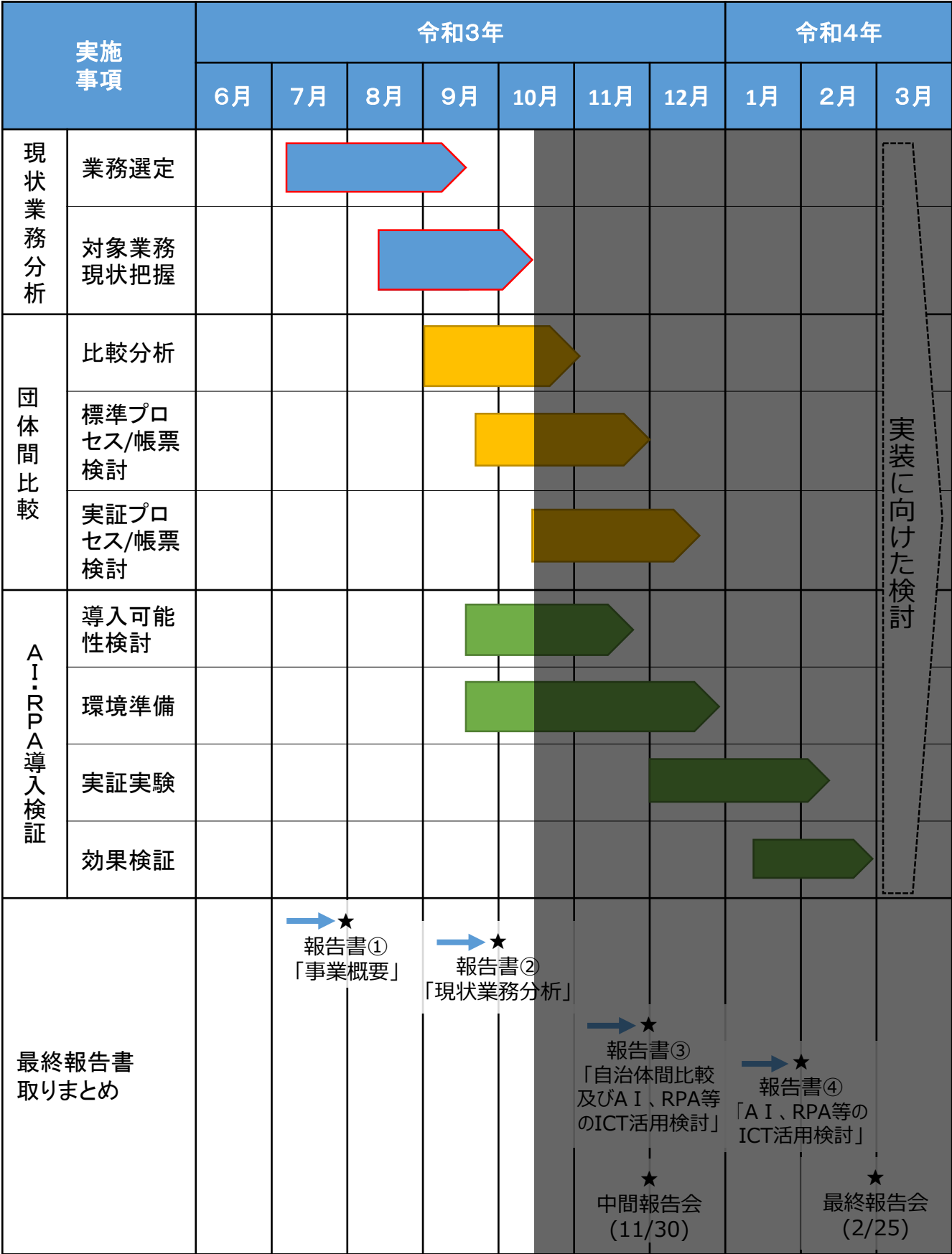
1. 6 全体のスケジュール



2 現状業務分析

2. 1 スケジュール

対象業務を選定し、業務の現状分析と検証に向けた改善策の検討を行った。



2 現状業務分析

2. 2 実施手順

今年度の目標は、住民基本台帳関連業務で1業務、住民基本台帳関連業務以外で2業務を選定し会津地域13市町村において実証実験を行い、実装化に向けた課題を把握することである。

会津地方振興局と委託先（コニカミノルタ株式会社）が、13市町村のDX推進担当及び実証実験対象業務担当に対してヒアリングを実施し、以下の手順で対象業務の選定と現状把握を行い、実証実験に向けた準備を進めた。

1 対象業務選定

対象業務候補の抽出

振興局において、実証実験対象業務の候補を抽出

13市町村意向確認

抽出した業務について、市町村の担当者に現状や課題等をヒアリングし、どの業務を対象とするか意向を確認

実証実験対象業務の決定

ヒアリング結果や13市町村の意向を元に、実証実験対象業務を決定

2 対象業務の現状分析・実証実験に向けた改善策の検討

現状の業務プロセス確認

対象業務について、各グループ（注）から1市町村の業務プロセスを先行確認

（注）本プロジェクトは13市町村を人口規模等により3グループに分けて実証実験を行うもの。

問題点の分析と改善策の検討

現状の業務プロセスの問題点を分析し、実証実験に向けた改善策を検討

2 現状業務分析

対象業務候補の抽出

2. 3 実証実験対象業務候補の抽出

実証実験の対象業務は以下の方針により決定することとした。

(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

1 住民基本台帳関連業務

住民基本台帳関連業務について、令和2年度に実施した業務量調査の結果を分析し各市町村ごと、業務分野ごと、業務分野ごとの年間作業時間を一覧表に整理。(表1)
多くの市町村において業務分野ごとの年間作業時間が上位となっている「異動」「証明」「その他」の中から具体的な「業務名」を実証実験対象業務の候補として抽出。(表2)

※会津若松市は令和2年度の業務量調査に参加していないためデータ無し

(表1) 住民基本台帳関連業務一覧表

			各市町村の「住民基本台帳」の年間作業時間合計											
			10,892	3,263	1,498	1,457	1,129	935	472	606	699	492	679	99
			各市町村における、各業務分野の年間作業時間合計、「住民基本台帳」合計に対する割合											
業務分野	分野ごとの年間作業時間	共通自治体数	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
異動	9,470	11	5,982	1,952	549	20	201	268	183	148	25	—	102	40
			54.9%	59.9%	36.7%	1.4%	17.7%	28.7%	38.8%	24.4%	3.5%	—	15.0%	39.7%
証明	4,803	11	2,219	520	335	762	209	—	7	121	454	12	120	44
			20.4%	15.9%	22.4%	52.3%	18.5%	—	1.5%	20.0%	65.0%	2.4%	17.7%	44.2%
その他	2,341	10	156	230	430	37	84	533	205	78	—	480	108	—
			1.4%	7.0%	28.7%	2.5%	7.4%	57.0%	43.4%	12.9%	—	97.6%	15.9%	—
外国人 住居地登録	115	8	17	18	18	30	11	—	—	—	2	—	18	1
			0.2%	0.6%	1.2%	2.1%	1.0%	—	—	—	0.3%	—	2.7%	0.8%
住基ネット連携 — 転入通知	905	7	—	—	54	520	24	—	15	116	6	—	170	—
			—	—	3.6%	35.7%	2.1%	—	3.2%	19.2%	0.9%	—	25.0%	—
中長期在留者	206	7	30	52	—	19	—	—	30	54	3	—	18	—
			0.3%	1.6%	—	1.3%	—	—	6.4%	8.9%	0.4%	—	2.7%	—
附票	659	6	300	74	106	—	92	—	—	77	10	—	—	—
			2.8%	2.3%	7.1%	—	8.2%	—	—	12.7%	1.4%	—	—	—
閲覧	175	6	6	15	—	—	—	134	12	7	—	—	1	—
			0.1%	0.5%	—	—	—	14.3%	2.5%	1.1%	—	—	0.2%	—

※ 傾向値となるため、実際の業務量は現状把握の際に精査。

(表2) 住民基本台帳関連業務 実証実験対象業務候補一覧

【異動】		【証明】		【その他】	
No.	業務名	No.	業務名	No.	業務名
1	転入届	1	住民票交付（窓口/郵送）	1	手数料集計
2	特例転入届	2	住民票記載事項証明書交付（窓口/郵送）	2	住基年報報告
3	転出届	3	広域交付住民票交付	3	在外選挙人の登録
4	特例転出届	4	公用請求	4	在外選挙人の抹消
5	転居届	5	印鑑登録証明書交付	5	個人番号カード事業費補助金
6	死亡届	6	印鑑登録	6	令和2年度社会保障・税番号 制度システム整備費補助金
7	出生届	7	中長期在留者住居地届出等事務	7	人口統計処理
8	世帯主変更届			8	中長期在留者住居地届出等 事務委託費
9	住民異動届の管理 ＝ 日次集計			9	個人番号カード申請受付・交付
10	人口集計			10	住基データ提供
11	出生・死亡者リスト作成				

2 現状業務分析

対象業務候補の抽出

2. 3 実証実験対象業務候補の抽出

2 住民基本台帳関連業務以外の業務

住民基本台帳関連業務以外の業務について、令和2年度に実施した業務量調査の結果を分析し各市町村ごと、業務分類（大分類）ごとの年間作業時間を一覧表に整理。（表3）
多くの市町村において業務分類（大分類）ごとの年間作業時間が上位となっている業務について、具体的な「業務名」を実証実験対象業務の候補として抽出。（表4）

（表3）住民基本台帳関連業務以外の業務一覧表

総計 5万 共通自治体数
時間以上 8以上

業務分類大	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	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	21,095	9,706	7,414	5,765	9,820	2,870	2,993	3,611	2,817	3,081	2,768	4,421	76,360	12
上下水道管理	13,060	10,722	1,961	21,741	6,429		4,360	727	1,540	6,518	1,139	2,148	70,344	7
観光振興	22,634	5,181	1,517	7,453	1,768	1,975	7,638	4,971	6,684	2,762	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	1,947	2,341	2,068	1,911	1,205	1,265	736	1,688	47,908	9

※「庶務事務」は内部事務で住民サービスの向上に直結しないこと、「その他」は個別業務レベルでは年間作業時間が多くないことから対象外とした。

（表4）住民基本台帳関連業務以外の実証実験対象業務候補一覧

業務分類大	業務分類小	No.	業務名
農業	農業委員会	1	農業委員会総会運営
		2	農地転用許可
	経営所得安定対策	3	営農計画書
		4	経営所得安定対策交付金
	補助事業・基金	5	多面的機能支払交付金
		6	中山間地域等直接支払交付金
	鳥獣対策	7	有害鳥獣捕獲許可
健康管理	母子保健管理_乳幼児健診管理	1	乳幼児健診
		2	特定健診&特定保健指導
	検診・成人検診	3	総合健診 等
子育て支援	児童手当	1	児童手当新規認定
		2	児童手当現況届
		3	児童手当支給
	その他	4	子育て世帯への臨時特別給付金
介護保険	介護認定	1	要介護認定事務
		2	介護認定調査
	その他	3	介護認定相談対応
		4	介護保険照会回答
	給付管理	5	高額介護サービス費支給
		6	高額医療・高額介護合算事務
		7	住宅改修費事前申請/支給事務
		8	福祉用具購入費支給
	介護予防事業	9	健康講座等イベント
	保険料賦課	10	保険料賦課
上下水道管理	水道施設維持管理	1	施設管理
	水道企業会計	2	水道事業会計当初予算
		3	水道事業会計決算統計
観光振興	イベント	1	イベント運営
		2	施設運営・管理
社会教育・生涯学習	施設管理	1	移住定住相談
		2	補助金
		3	空き家バンク物件登録
		4	空き家バンク利用申請
企画	移住定住推進	5	ふるさと納税業務
		6	振興計画策定
		1	道路維持管理
		2	除雪対応
	ふるさと納税	3	道路占用許可（新規）
		4	道路占用許可（更新）
道路管理業務	道路整備	1	道路維持管理
		2	除雪対応
出納管理	歳出管理	1	支払業務
		2	当初予算編成
財政	予算	2	補正予算編成
		3	決算統計事務
	決算	3	決算統計事務
固定資産税	家屋・土地_評価	1	新築評価
		2	台帳整備
		3	滅失届
	当初賦課	4	納税通知書発送
個人番号	個人番号	1	マイナンバーカード申請
		2	マイナンバーカード交付
	電子証明書	3	電子証明書の発行更新

2 現状業務分析

13市町村意向確認

2. 4 実証実験対象業務の決定

実証実験対象業務候補について、市町村担当者へのヒアリングにより実際の負担感や実証実験への取組希望等を確認してさらに絞り込みを行った。

住民基本台帳関連業務については①「転入届」と②「死亡届」の2つに絞り込み、住民基本台帳関連業務以外の業務については、①「多面的機能支払交付金」（農業）、②「要介護認定事務」（介護保険）、③「課税台帳整備」（固定資産税）の3つに絞り込んだ。

絞り込んだ5業務について13市町村に対して意向確認を行い、実証実験対象業務を決定した。

1 住民基本台帳関連業務

平均順位	分類	業務名	※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）
1.6	異動	転入届	
1.7		死亡届	

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	要介護認定事務	10	7
3.7		給付管理	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	6	4
4.0	企画	ふるさと納税	ふるさと納税	4	1
3.4	固定資産税	家屋（土地）評価	課税台帳整備	9	5
4.8		当初賦課	納税通知書発送	4	1

実証実験対象業務の決定

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
	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
2 住民基本台帳関連業務以外の業務	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

2 現状業務分析

2. 5 現状業務調査結果

現状業務調査結果については、後段の「3. 3 団体間比較結果」にて記載する。

2 現状業務分析

2. 6 現状業務の可視化

現状の業務プロセス確認

2. 6. 1 住民基本台帳_転入届

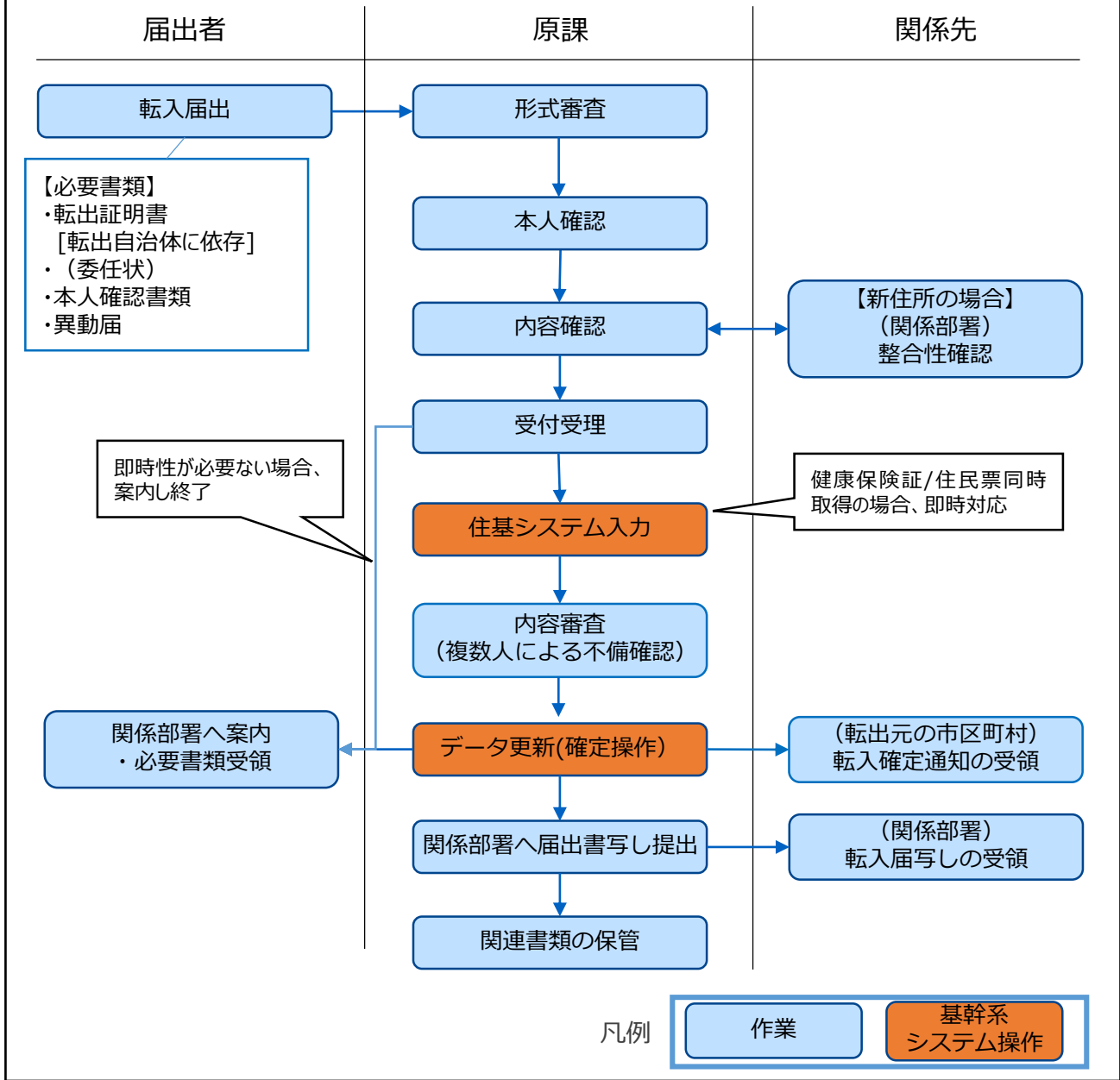
業務プロセスを先行確認市町村(西会津町、猪苗代町)の担当職員へヒアリングを実施し、業務プロセスや現場課題についての確認を行った。その後、先行確認市町村と他市町村の差異の調査を実施。

市町村ごとの差異は少ないが、住民と職員が接する場面や関係部署との連携方法に差異が見られる。

(例) 転入に伴い住民が住民課以外の部署での手続きが必要な場合、市町村の規模(庁舎の大きさ)によって職員が移動してくるか住民が当該部署に移動するかなど。
また、関係部署との連携のために届出書をコピーするか口頭で連絡するかなど。

※次章(3. 団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討)において、市町村の規模の違いによる業務手順の差異を分析し、それぞれに最適な業務プロセスを検討した。

例：西会津町における業務プロセス



2 現状業務分析

2. 6 現状業務の可視化

現状の業務プロセス確認

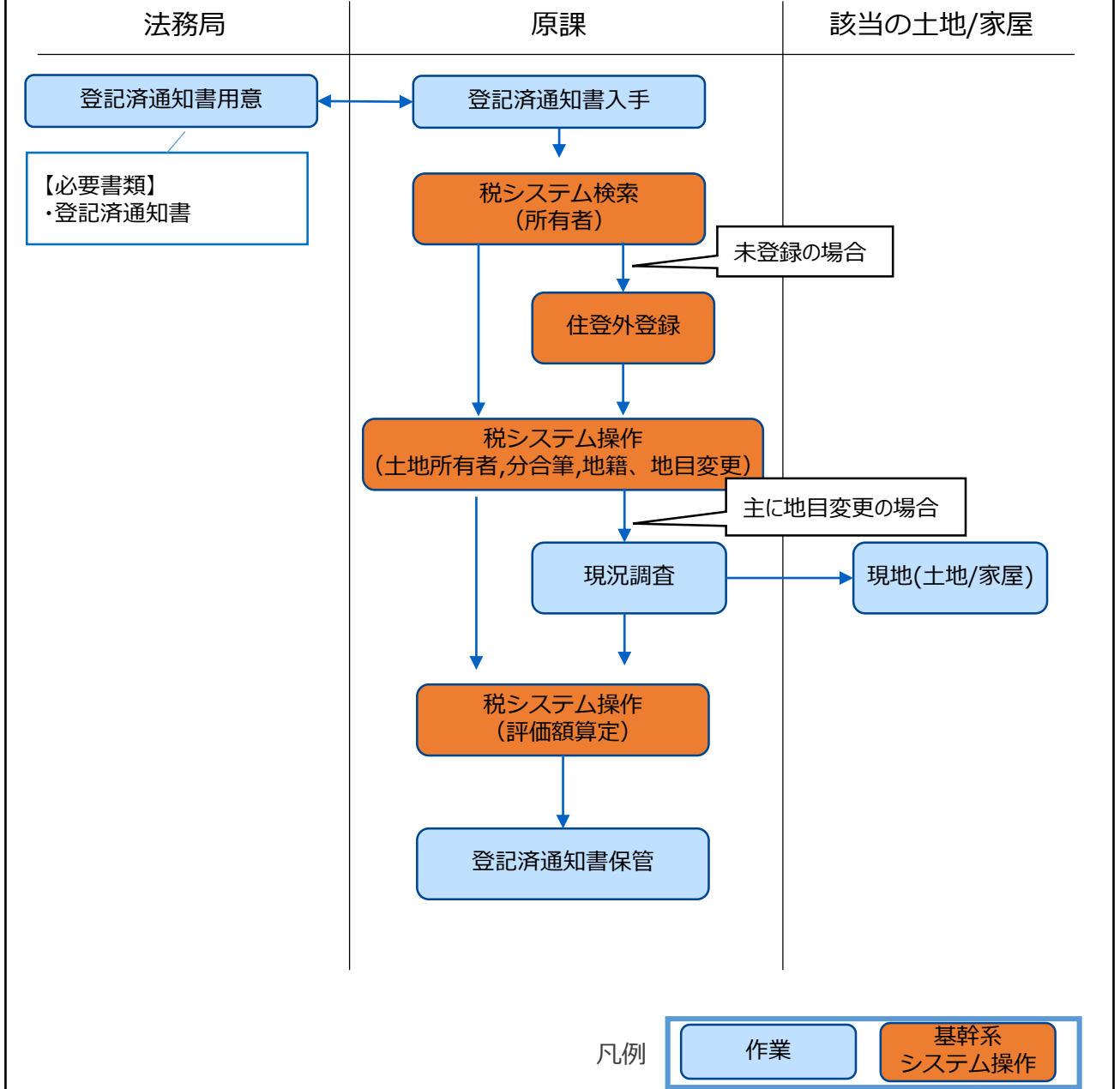
2. 6. 2 固定資産税_課税台帳整備

業務プロセスを先行確認市町村(西会津町、昭和村)の担当職員へヒアリングを実施し、業務プロセスや現場課題についての確認を行った。その後、先行確認市町村と他市町村の差異の調査を実施。

市町村ごとの差異は少ないが、システム機能の違いが原因と思われる操作手順や作業のタイミングに違いが見られる。家屋は土地よりも多様であることから家屋の処理は土地よりも複雑である。

※次章(3. 団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討)において、13市町村分の業務プロセスを比較し各作業の差異を明らかにするとともに、標準仕様を踏まえて最適なプロセスを検討した。

例：西会津町における業務プロセス



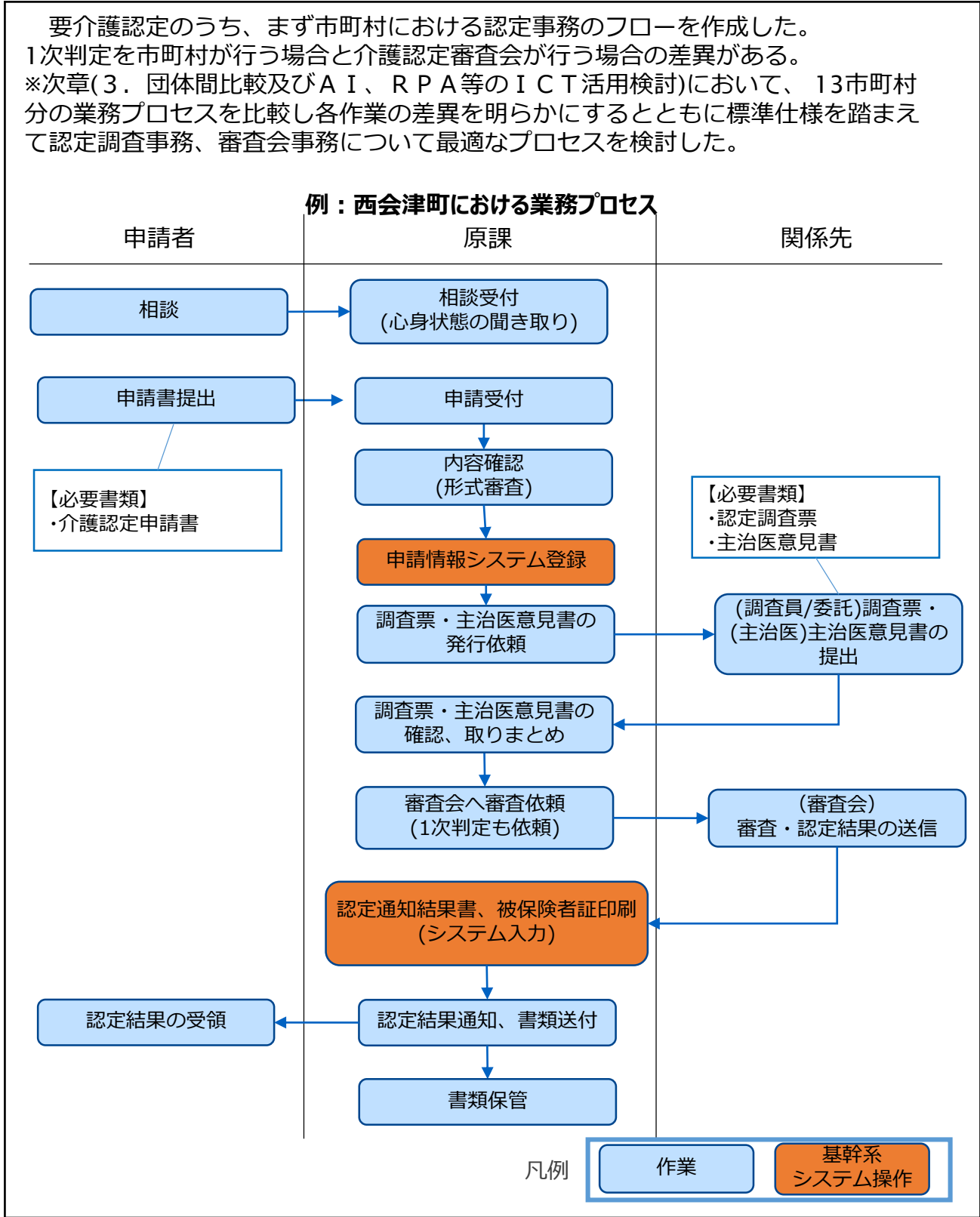
2 現状業務分析

2. 6 現状業務の可視化

現状の業務プロセス確認

2. 6. 3 介護保険_要介護認定

業務プロセスを先行確認市町村(西会津町)の担当職員へヒアリングを実施し、業務プロセスや現場課題についての確認を行った。その後、先行確認市町村と他市町村の差異の調査を実施。



2 現状業務分析

問題点の分析と
改善策の検討

2. 7 分析結果

2. 7. 1 住民基本台帳_転入届

先行確認した市町村の転入届事務について、問題点の抽出と原因の仮説を整理した。
※次章(3. 団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討)において、全市町村の現状を把握し、共通する問題点と固有の問題点を切り分け、業務の統一化に向けて検討を進めた。

作業プロセス	問題点と原因の仮説
形式審査	(問題点) 形式審査に時間がかかる (原因の仮説) 紙媒体を目視で審査するため
内容確認	(問題点) 記入ミスや漏れがあった場合、訂正や追記に時間がかかる (原因の仮説) 紙媒体であるため形式的なミスでもエラーチェックをかけられない
システム入力	(問題点) 届出書の内容をシステムに入力する労力と時間が発生している。 (原因の仮説) 手書きのため読みにくい場合があること、届出内容が誤りなくシステムに入力されたかチェックが必要なこと
内容審査	(問題点) それぞれの手順でダブルチェック、トリプルチェックを行っているため労力と時間が発生している (原因の仮説) 紙媒体を目視で審査していること、形式的なミスでもエラーチェックがかからないこと、システムに入力した内容と届出内容をチェックする必要があること
データ更新	(問題点) 入力されたデータは確定後すぐに別システムに反映され、誤って登録した場合、訂正が困難で職員の心理的負担が大きい (原因の仮説) 全ての段階で職員(人)がチェックしている
他部署との連携	(問題点) 他部署と情報共有するために、届出書を複写紙(通常の紙より高額)にしたり、通常の紙の場合は必要部数をコピーする作業が発生している (原因の仮説) 他部署との情報共有に紙媒体を使っているため
書類管理	(問題点) ・届出書の保管に場所を要する ・保存期限が到来すると、個人情報であるためシュレッダーにかける作業が発生している (原因の仮説) 紙媒体であるため
その他	・転入は4月が繁忙期で窓口がひっ迫する ・繁忙期と人事異動時期が重なり異動直後の職員の負担が大きいこと、不慣れな業務でミスが発生する可能性が高いこと



- マイナンバーカードを活用して届出をインターネットで行ったり、窓口においては端末に入力するなど、紙媒体を使わないことにより形式的なチェックを自動化したり、入力項目を少なくすることでミスを減らすことができるのではないか。
- 窓口での端末入力に際してデジタルデバイスへの配慮が必要

2 現状業務分析

問題点の分析と 改善策の検討

2. 7 分析結果

2. 7. 2 固定資産税_課税台帳整備

先行確認した市町村の課税台帳整備事務について、問題点の抽出と原因の仮説を整理した。
※次章(3. 団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討)において、全市町村の現状を把握し、共通する問題点と固有の問題点を切り分け、業務の統一化に向けて検討を進めた。

作業プロセス	現状考えられる問題点と原因仮説
登記済通知書	(問題点) 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 (原因の仮説) 紙媒体であるため
システム検索、操作	(問題点) 概要調書を作成する都合上、年の前半は登記済通知書を受け取ってもシステム入力ができず、年の後半に入力作業が集中する。 (問題点) 税管理情報と通知書情報を突合する際、検索に時間を要する (原因の仮説) 通知書が紙媒体であるため (問題点) 通知書をシステムに入力する労力と時間を要している (原因の仮説) 通知書が紙媒体であるため
現況調査	(問題点) 職員の能力により調査結果に差がある (原因の仮説) 調査マニュアルが整備されていないことによる (問題点) 家屋評価システムを導入していない市町村においては、調査に時間を要している ※市町村の規模が小さい(年間の調査件数が少ない)場合、家屋評価システム導入による費用対効果が期待できないため、最適な手法を検討する
書類管理	(問題点) 登記済通知書の保管に場所を要する (原因の仮説) 紙媒体であるため
その他	・相続登記を義務化する法律が令和6年度までに施行されることから処理件数の増加が見込まれる ・法務局からの登記済通知書は電子データでも受領できるが、市町村が使用している現行システムではデータ連携ができない(システム改修費も高額) ・年度末に処理漏れがないか確認している(調査した市町村固有の問題か?)



- 登記済通知書の電子データをオンラインで受領し、市町村システムとデータ連携できれば一定の効率化が見込まれる。
- 現行の市町村システムは登記済通知の電子データ自動取込に対応しておらず、システム改修を行うにしても改修費が高額。
- ICT化に当たっては、処理件数が少ない市町村では費用対効果を考慮する。13市町村共同利用により費用が削減できる可能性もある。

2 現状業務分析

2. 7 分析結果

問題点の分析と
改善策の検討

2. 7. 3 介護保険_要介護認定

先行確認した市町村の要介護認定事務について、問題点の抽出と原因の仮説を整理した。
※次章(3. 団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討)において、全市町村の現状を把握し、共通する問題点と固有の問題点を切り分け、業務の統一化に向けて検討を進めた。

作業プロセス	問題点と原因の仮説
相談受付	(問題点) 相談者が変わるたびに同じような質問がよせられる (原因の仮説) 頻度の高いFAQのデータベースがうまく活用されていない (問題点) 相談中のメモを電子データとして保存するために入力作業が発生している (原因の仮説) メモが手書きであるため
申請受付、内容確認	(問題点) 記入漏れや誤記等のチェックに労力と時間を要している (原因の仮説) 紙媒体による申請であるため形式的なエラーチェックをかけることができない
システム登録	(問題点) 申請書をシステムに入力する労力と時間を要している (原因の仮説) 紙媒体による申請であるため
調査・意見書依頼	(問題点) 要介護認定調査について、要介護度の見直しなどの際、市町村外に調査対象者がいる場合、調査対象者が居住する市町村の委託先に調査を依頼する 必要があり、委託先を探す時間を要している (原因の仮説) 市町村外の委託先についてデータベースがない
資料とりまとめ、審査依頼	(問題点) 認定調査票の内容を規定様式に整理し直す作業が発生している (原因の仮説) 様式が市町村や介護認定審査会ごとに異なるため (問題点) 市町村と介護認定審査会の情報のやりとりがまちまち (フロッピーディスク、手書きのFAXなど) →情報のやりとり方法を統一できないか調査が必要
結果通知	(問題点) 結果通知を郵送する際、封入時に宛名と書類の名義をチェックする作業が発生している →窓開封筒にして、通知書に住所・氏名を印字することでチェック不要にできないか
書類管理	(問題点) ・届出書の保管に場所を要する ・保存期限が到来すると、個人情報であるためシュレッダーにかける作業が発生している (原因の仮説) 紙媒体であるため
その他	・高齢化の進展により申請件数が増加し業務負担も増加している



- 相談時から端末に入力するなど必要なデータを相談から介護認定審査会まで一気通貫で活用できないか
- 申請書等の統一化、電子化により情報のやりとりを共通化できないか
- 相談現場においてFAQのデータベースをうまく活用できないか

2 現状業務分析

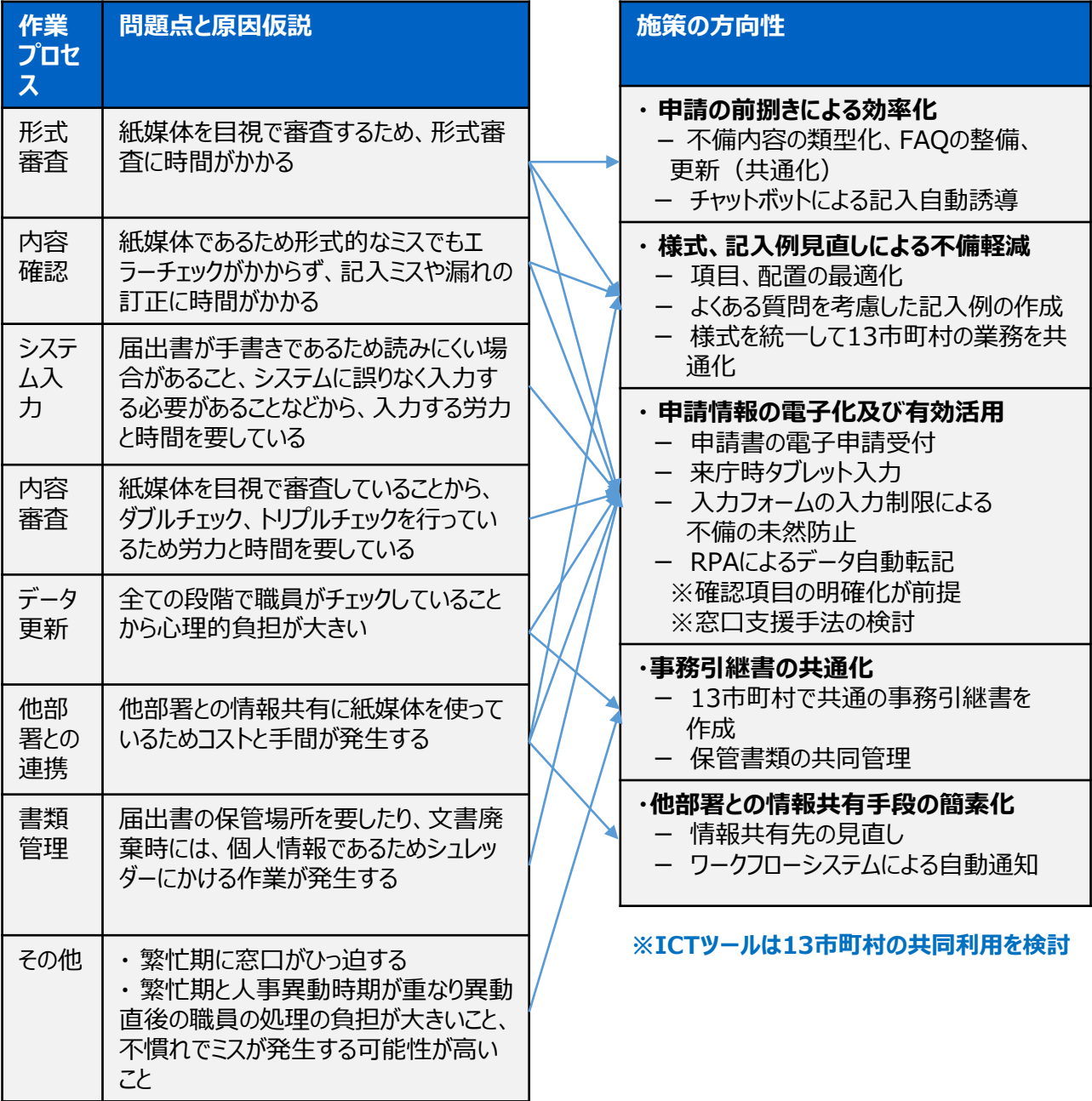
2. 8 A I、R P A等の I C T活用可能性ブレインストーミング

問題点の分析と
改善策の検討

2. 8. 1 住民基本台帳_転入届

転入届事務について、施策の方向性及びICTツールの活用可能性(市町村共同利用も含む)について検討した。

※次章(3. 団体間比較及びA I、R P A等の I C T活用検討)において、問題点の原因仮説を検証し検討施策を具体化した。



2 現状業務分析

2. 8 A I、R P A等のI C T活用可能性ブレインストーミング

問題点の分析と
改善策の検討

2. 8. 2 固定資産税_課税台帳整備

課税台帳整備事務について、施策の方向性及びICTツールの活用可能性(市町村共同利用も含む)について検討した。

※次章(3. 団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討)において、問題点の原因仮説を検証し施策を具体化していく。

作業プロセス	問題点と原因仮説	施策の方向性
登記済通知書	紙媒体であるため、毎月法務局に取りに行く時間が発生している	・登記済通知書情報の電子化 - 法務局情報の電子データ化 - 登記済通知書取り組み手順の明確化 - RPAによる自動検索、照合 ※登記済通知書の自動取り込みは標準仕様の実装要件にはなっているため、実装化まで待つか、現時点でICT技術を導入するか、費用対効果を踏まえて検討 ・現況調査の電子化及び有効活用 - 13市町村で共通の調査マニュアルを作成 - 調査中に現地でタブレットに入力 - データ自動連携 ・データ連携の自動化 - RPAによる自動化
システム検索、操作	・概要調書を作成する都合上、年の前半は登記済通知書を受け取ってもシステム入力ができず、年の後半に入力作業が集中する。 ・税管理情報と通知書情報を突合する際、検索に時間を要する ・通知書をシステムに入力する労力と時間を要している	
現況調査	・調査マニュアルが整備されていないため調査結果が職員の能力に依存している ・家屋評価システムを導入していない市町村においては、調査に時間を要している	
書類管理	・紙媒体であるため、登記済通知書の保管に場所を要する	
その他	・相続登記を義務化する法律が令和6年度までに施行されることから処理件数の増加が見込まれる ・法務局からの登記済通知書は電子データでも受領できるが、市町村が使用している現行システムではデータ連携ができない	

※ICTツールは13市町村の共同利用を検討

2 現状業務分析

2. 8 A I、R P A等のI C T活用可能性ブレインストーミング

問題点の分析と
改善策の検討

2. 8. 3 介護保険_要介護認定

要介護認定事務について、施策の方向性及びICTツールの活用可能性(市町村共同利用も含む)について検討した。

※次章(3. 団体間比較及びA I、R P A等のI C T活用検討)において、問題点の原因仮説を検証し施策を具体化していく。

作業プロセス	問題点と原因仮説	施策の方向性
相談受付	・FAQのデータベースがうまく活用されていない ・相談中のメモが手書きであるため、データ入力作業が発生している。	・ 問い合わせ対応の効率化 － チャットボット導入、よくある質問のデータベース化 － 相談／問い合わせ内容の記録活用
申請受付、内容確認	紙媒体による申請であるため、形式的なエラーチェックをかけることができず、誤記等のチェックに労力と時間を要している	・ 書類の様式統一化 － 申請書、認定調査票、主治医意見書の様式統一 － システム標準仕様に即した様式対応
システム登録	紙媒体による申請であるため、申請書をシステムに入力する労力と時間を要している	・ 書類の電子化 － 電子申請の導入（ぴっ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
調査・意見書依頼	要介護度の見直しなどの際、市町村外に調査対象者がいる場合、調査対象者が居住する市町村の委託先に調査を依頼する必要があり、委託先を探す時間を要している	・ 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（下記※の施策前提） － 完了通知のメール送付
資料とりまとめ、審査依頼	・認定調査票の様式が市町村や介護認定審査会ごとに異なるため規定様式に整理し直す作業が発生している ・市町村と介護認定審査会との情報のやり取り方法がまちまち	・ 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
結果通知	結果通知を郵送する際、封入時に宛名と書類の名義をチェックする作業が発生している	
書類管理	紙媒体であるため、届出書の保管に場所を要し、文書廃棄の際にシュレッダーにかけ作業が発生している	
その他	高齢化の進展により申請件数が増加し業務負担も増加している	

※ICTツールは13市町村の共同利用を検討

2 現状業務分析

2. 9 対象業務

令和2年度に実施した業務量調査結果や13市町村からの聞き取り、意向確認により、次の3業務を実証実験対象業務に決定した。

1. 住民基本台帳_転入届
2. 固定資産税_課税台帳整備（土地/家屋）
3. 介護保険_要介護認定（※）

※要介護認定は、関連組織が多く実証実験実施の調整に時間がかかる業務プロセスであるため、その後の検討により、本事業においては団体間比較とICT活用検討までを行なうこととした。

2. 10 対象業務選定の考え方

次の方針により対象業務を決定した。

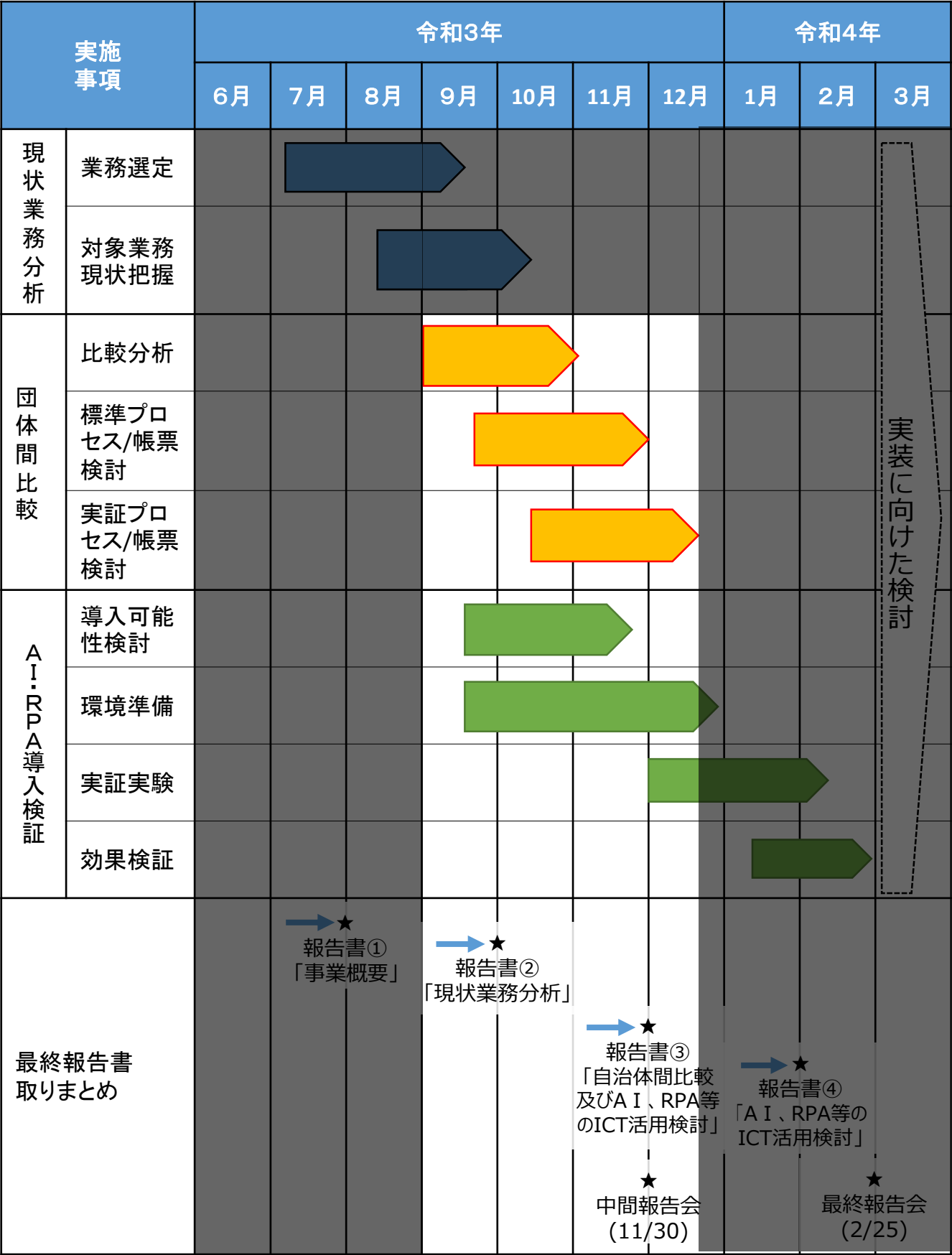
実証実験対象業務選定方針

- 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、I C T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

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 1 スケジュール

実証実験に向けて、実証プロセスの詳細検討・環境構築。



3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 2 実施手順（検討の流れ） ～取り組み目的の振り返り～

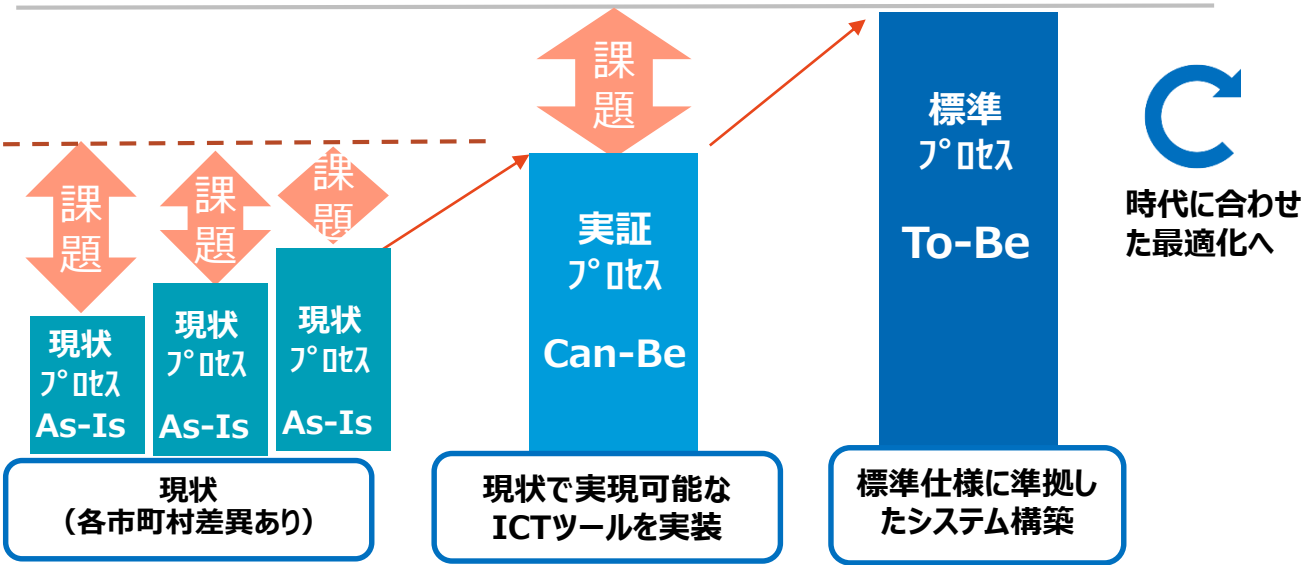
本事業では、13市町村(全国展開を考慮)で最適な業務プロセス/帳票を検討していくことに加えて、**システム標準仕様準拠時を想定した業務プロセス/帳票について実証を通じて検討**することで、課題を認識し円滑に移行を進めていくことを目標とする。

そのために、各市町村の**現状プロセス(As-Is)**や**問題点を把握し**、標準プロセス(To-Be)に向けた課題を明確にしていく。

更に、標準プロセス(To-Be)へ直ぐに到達できないこともあるため、実現可能なレベルで段階的なステップを設けることで、少しでも現状の問題点を解消できる**実証プロセス(Can-Be)**を検討し、実証を行う。

【令和2年度自治体行政スマートプロジェクトに係る提案事業 募集要領 抜粋】

本事業は、様式・帳票についても、事業実施期間内で標準仕様に準拠することを求めるものではないが、少なくとも本事業において検討することが求められ、また、事業終了後のA I やR P A 等のI C Tの実装段階では標準仕様に準拠していることが期待される。



【会津モデルの取り組み】

業務の効率化/最適化を行う上で必要になってくるデジタルツールは、従来通り各市町村が別々に調達/利用を検討しては、費用対効果が出ずに導入が進まないケースが生じる。

会津モデルの取組として、各市町村が共同でRPA等のデジタルツールを活用できる仕組み(仕様の共通化やライセンス共同利用等)について、実証を行い、実現に向けた課題出し及び計画策定を行う。

※業務のプロセス/帳票を標準化(1つに合わせていく)の効果は共同化にも必要不可欠な工程。



3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 2 実施手順

13市町村の現状をまとめ、業務の比較分析により共通/個別課題を抽出する。
そこから該当する標準仕様の項目を考慮した標準プロセス(To-Be)や、標準化に向けた実現可能な実証プロセス(Can-Be)を各業務において検討していく。

3 比較分析

13市町村
現状比較結果

13市町村の業務プロセス、業務負荷、帳票の比較を行い、共通/個別の課題を抽出。

施策方向性検討

問題、原因を解消するための施策方向性を標準プロセス(To-Be)、実証プロセス(Can-Be)に分けて検討。

4 標準プロセス/帳票検討

標準仕様を考慮した標準
プロセス(To-Be)の検討

標準仕様で作業に影響が生じる内容及び全体に関わる前提を置いた上で、最適な標準プロセス(To-Be)を検討。

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

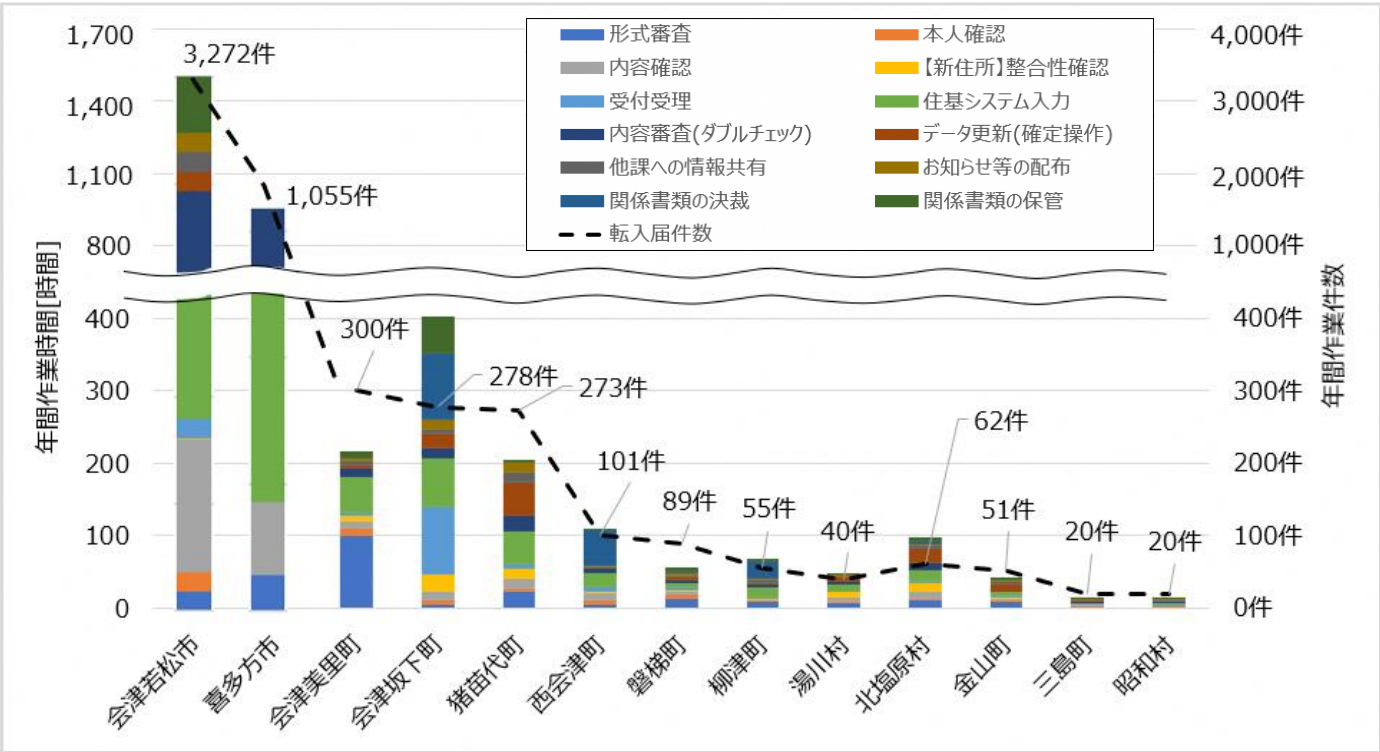
3. 3 団体間比較結果（業務量調査比較 全体）

13市町村
現状比較結果

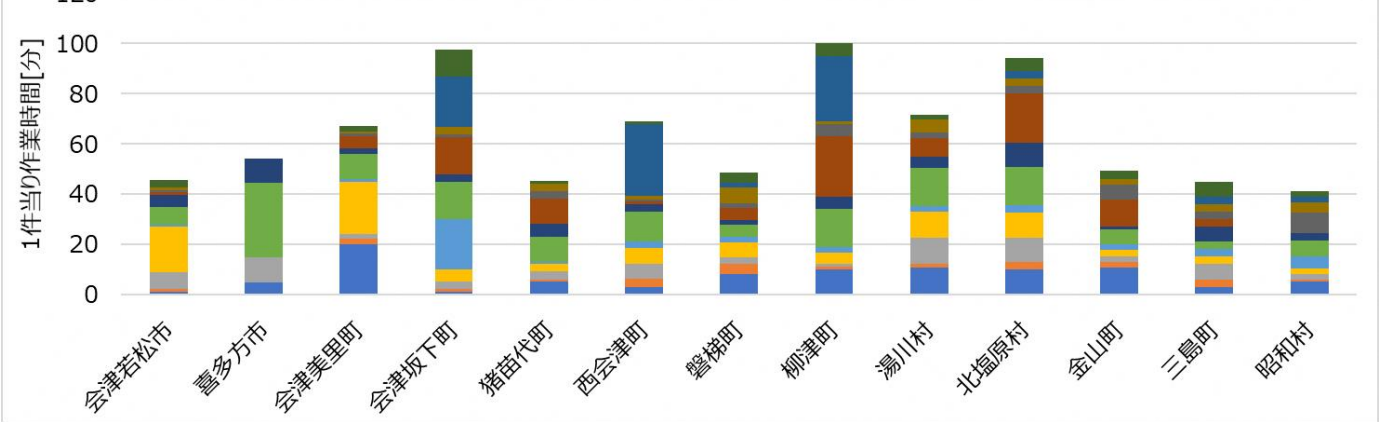
3. 3. 1 住民基本台帳_転入届

おおよその年間作業時間/件数及び、どの作業に時間を要しているかについて以下に示す。
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。

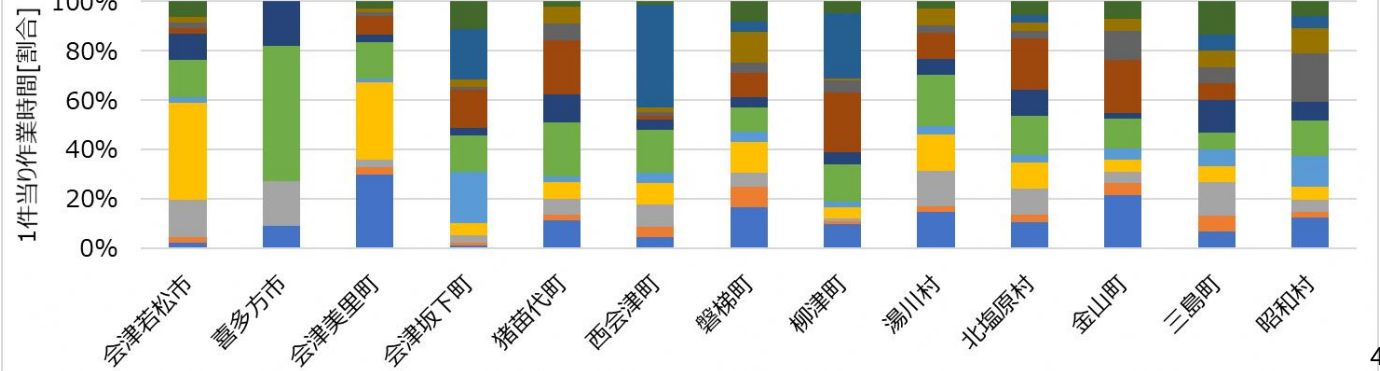
自治体別 年間作業時間(時間) ※グラフの上は年間件数



自治体別 1件当りの作業時間(分) ※凡例は上記グラフと同じ



自治体別 作業の割合 ※凡例は上記グラフと同じ



3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

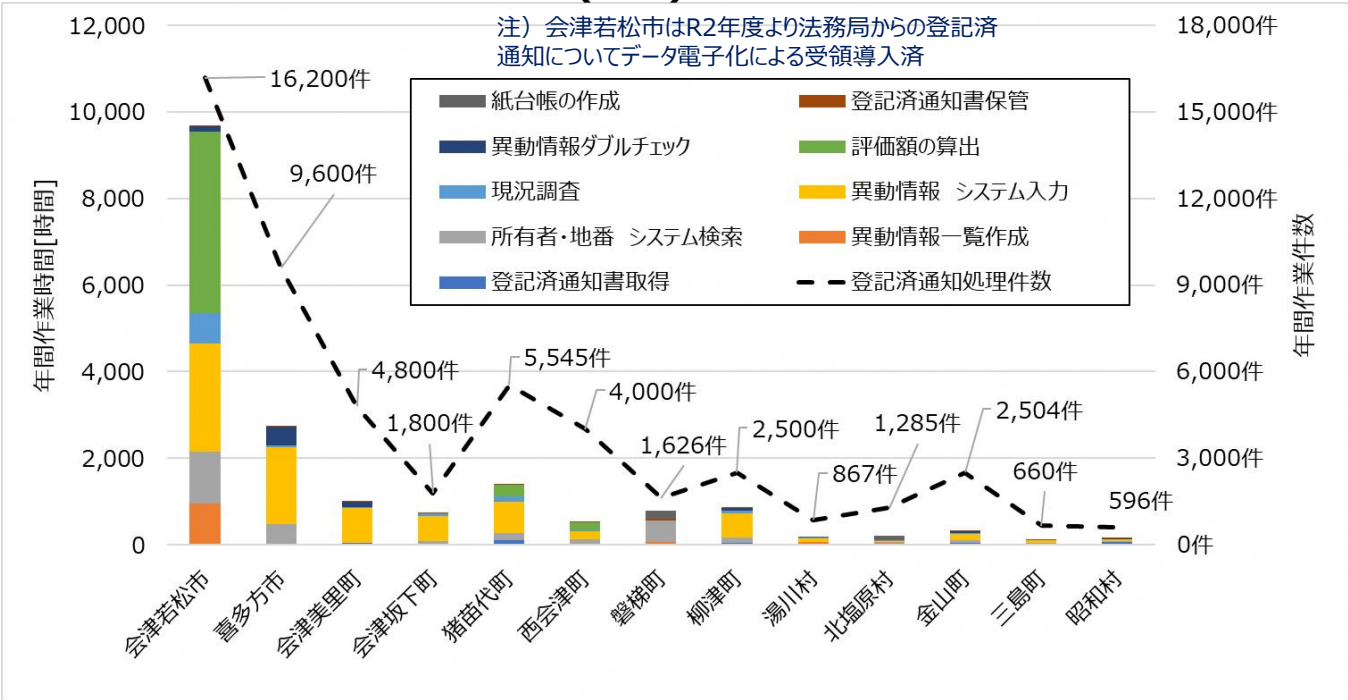
3. 3 団体間比較結果（業務量調査比較 全体）

13市町村
現状比較結果

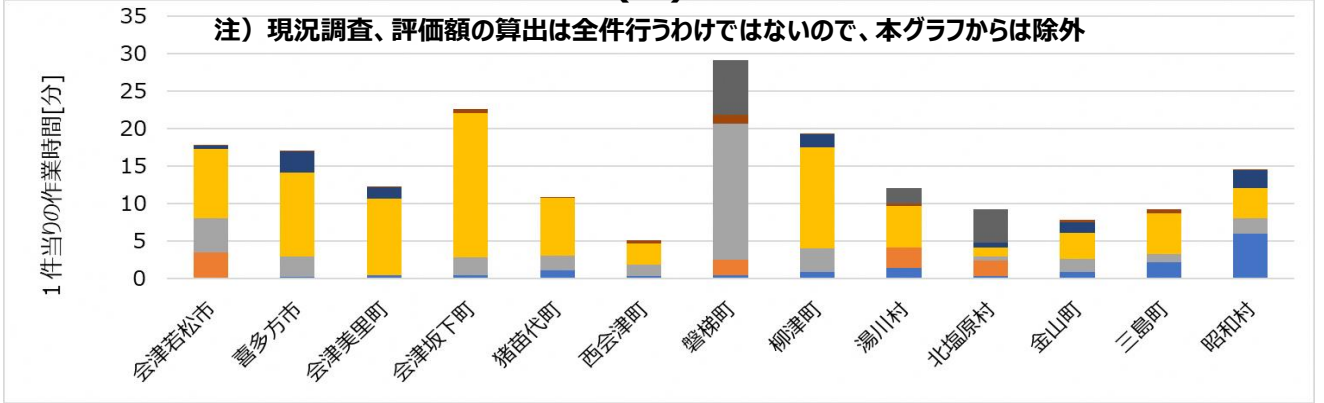
3. 3. 2 固定資産税_課税台帳整備

おおよその年間作業時間/件数及び、どの作業に時間を要しているかについて以下に示す。
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。

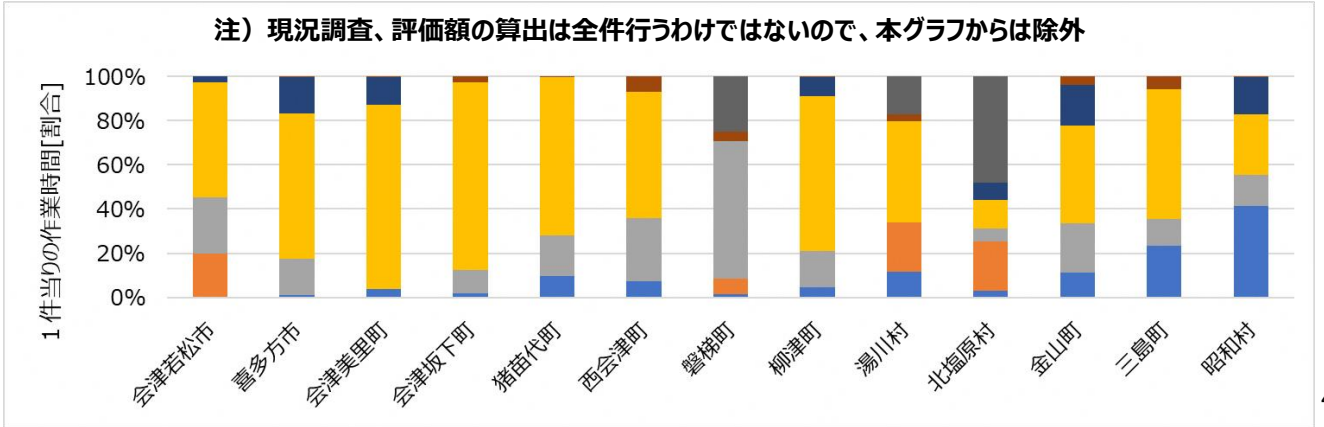
自治体別 年間作業時間(時間) ※グラフの上は年間件数



自治体別 一件当たりの作業時間(分) ※凡例は上記グラフと同じ



自治体別 作業の割合 ※凡例は上記グラフと同じ



3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

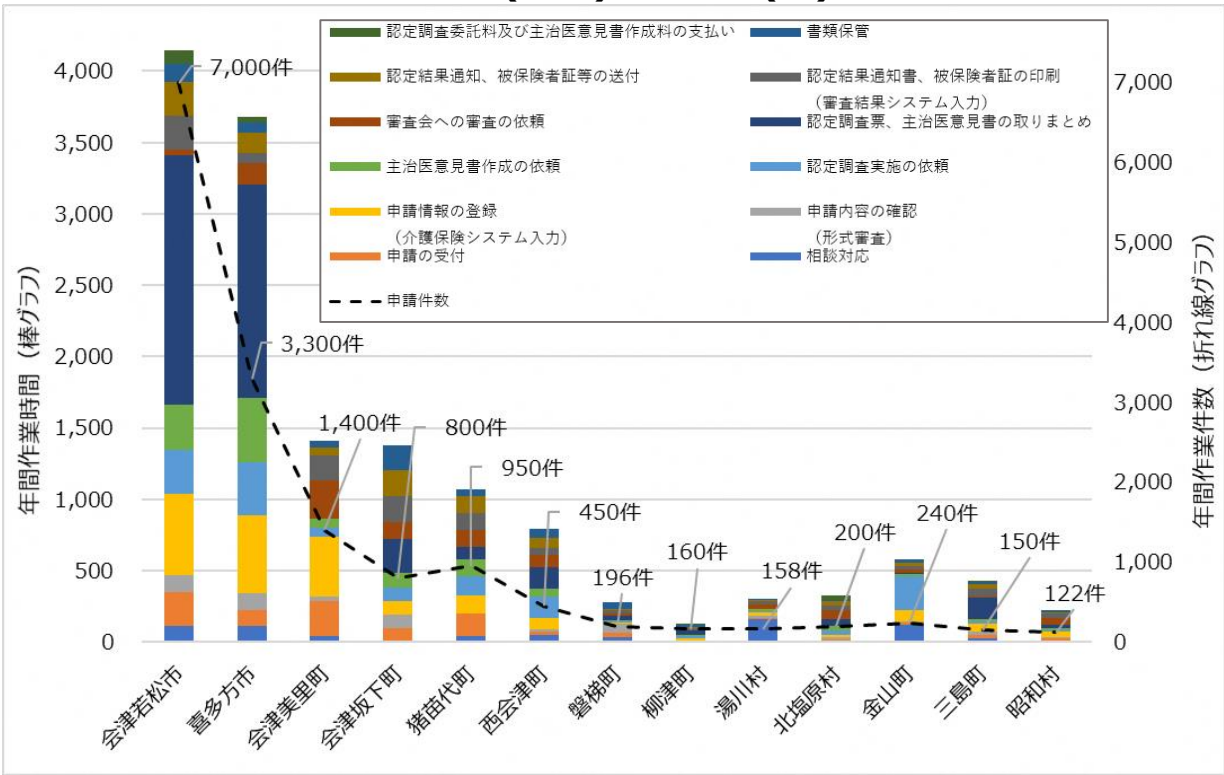
3. 3 団体間比較結果（業務量調査比較 全体）

13市町村
現状比較結果

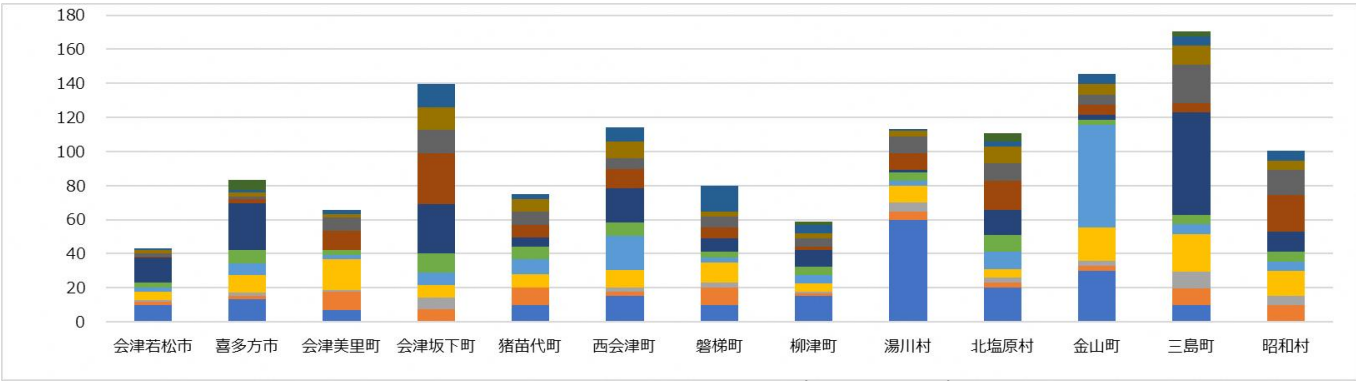
3. 3. 3 介護保険_要介護認定

おおよその年間作業時間/件数及び、どの作業に時間を要しているかについて以下に示す。
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、業務プロセス上の各作業においても時間を要している。

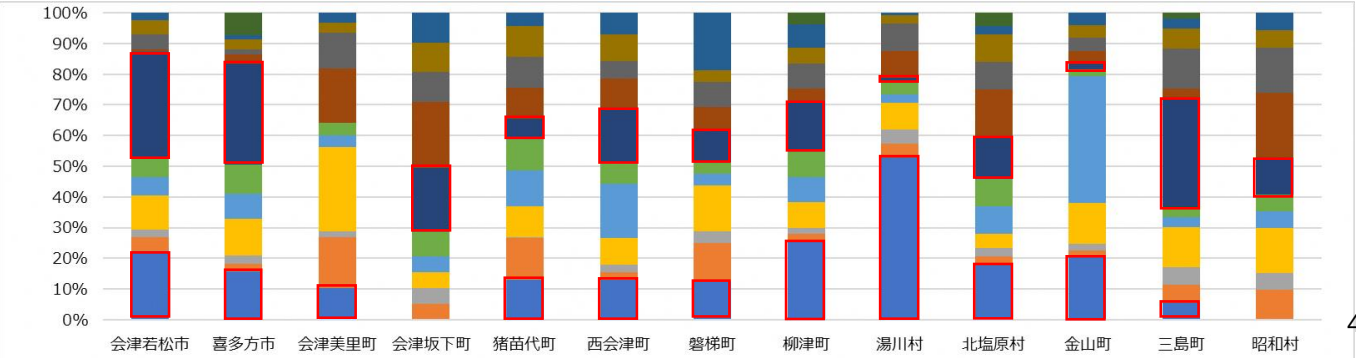
自治体別 年間作業時間(時間)及び件数(件)



自治体別 一件当たりの作業時間(分) ※凡例は上記グラフと同じ



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。



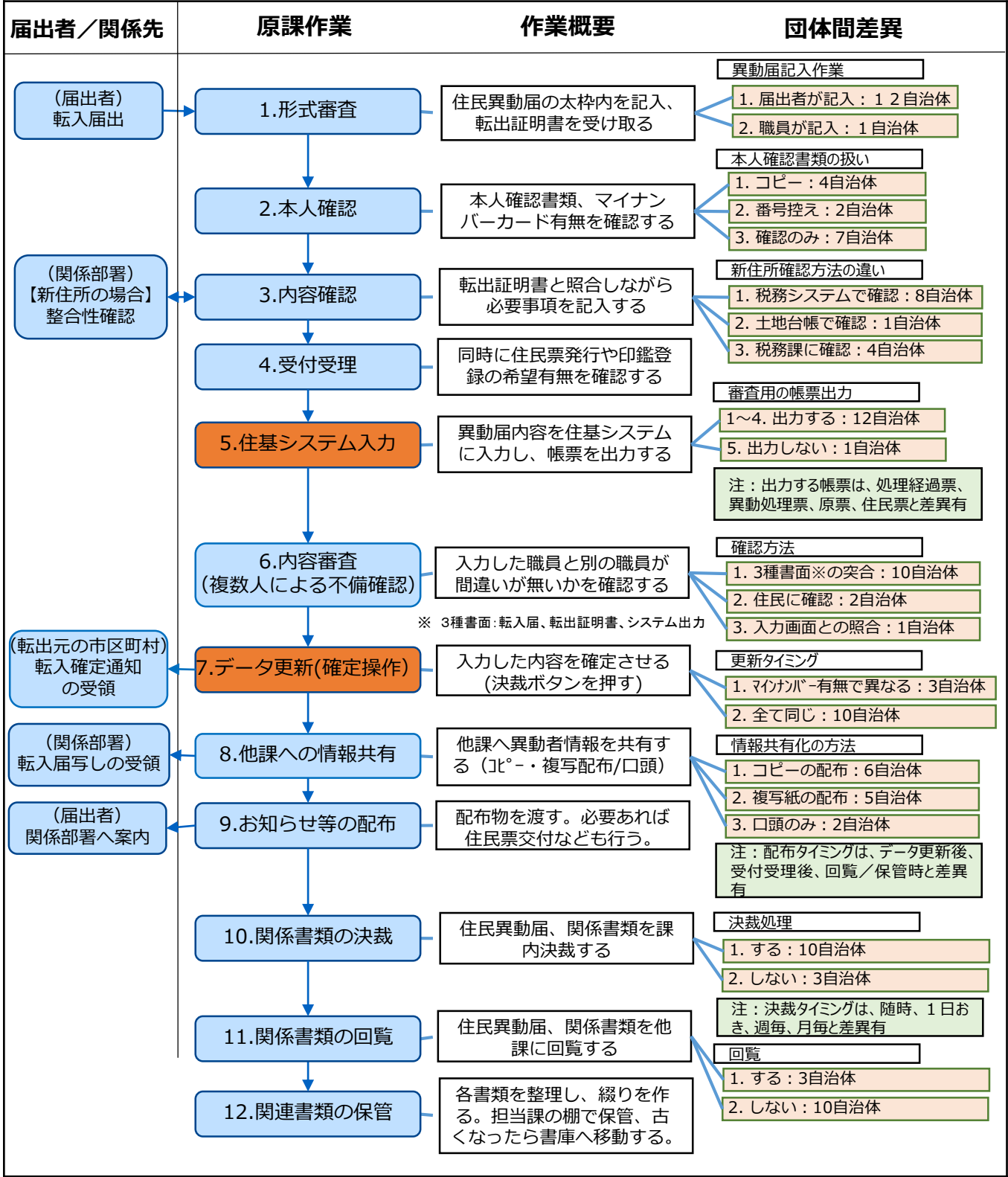
3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 4 業務プロセス比較

13市町村
現状比較結果

3. 4. 1 住民基本台帳_転入届

13市町村の業務プロセス及び各作業における差異について以下に示す。
大まかな流れは変わらないが、詳細の実施手順に市町村ごとの工夫がみられる。
※「他課への情報共有」方法は、異動届様式(通常紙 / 複写紙)にも影響している。



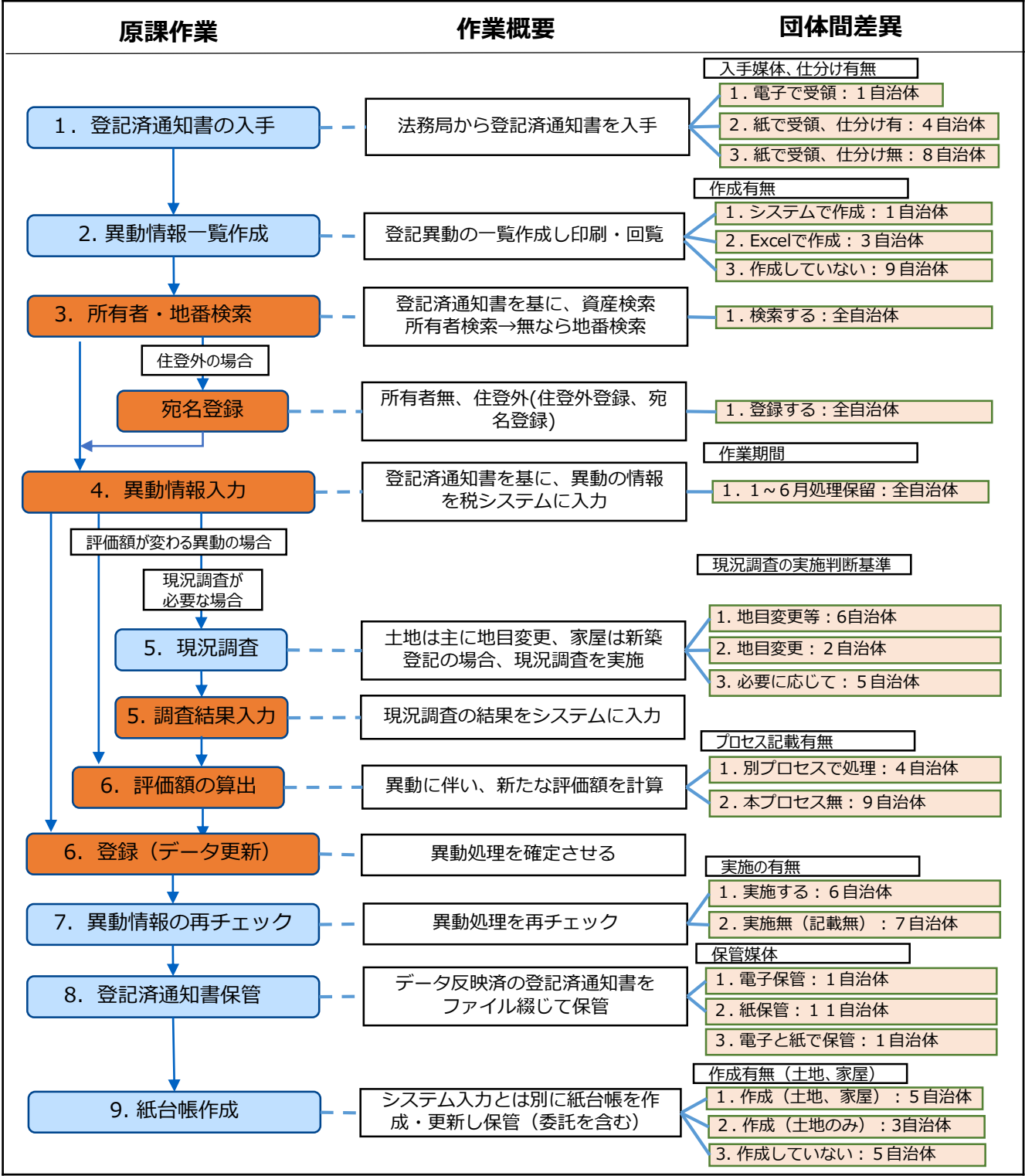
3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

13市町村
現状比較結果

3. 4 業務プロセス比較

3. 4. 2 固定資産税_課税台帳整備

13市町村の業務プロセス及び各作業における差異について以下に示す。
インプット情報を電子で受領しているのは1市のみであり、12市町村は電子受領によるシステムへのデータ取込やデータ連携ができないことから紙受領している。また、8市町村がデータ情報に加え、別途紙台帳を作成・保管し、業務に活用している。



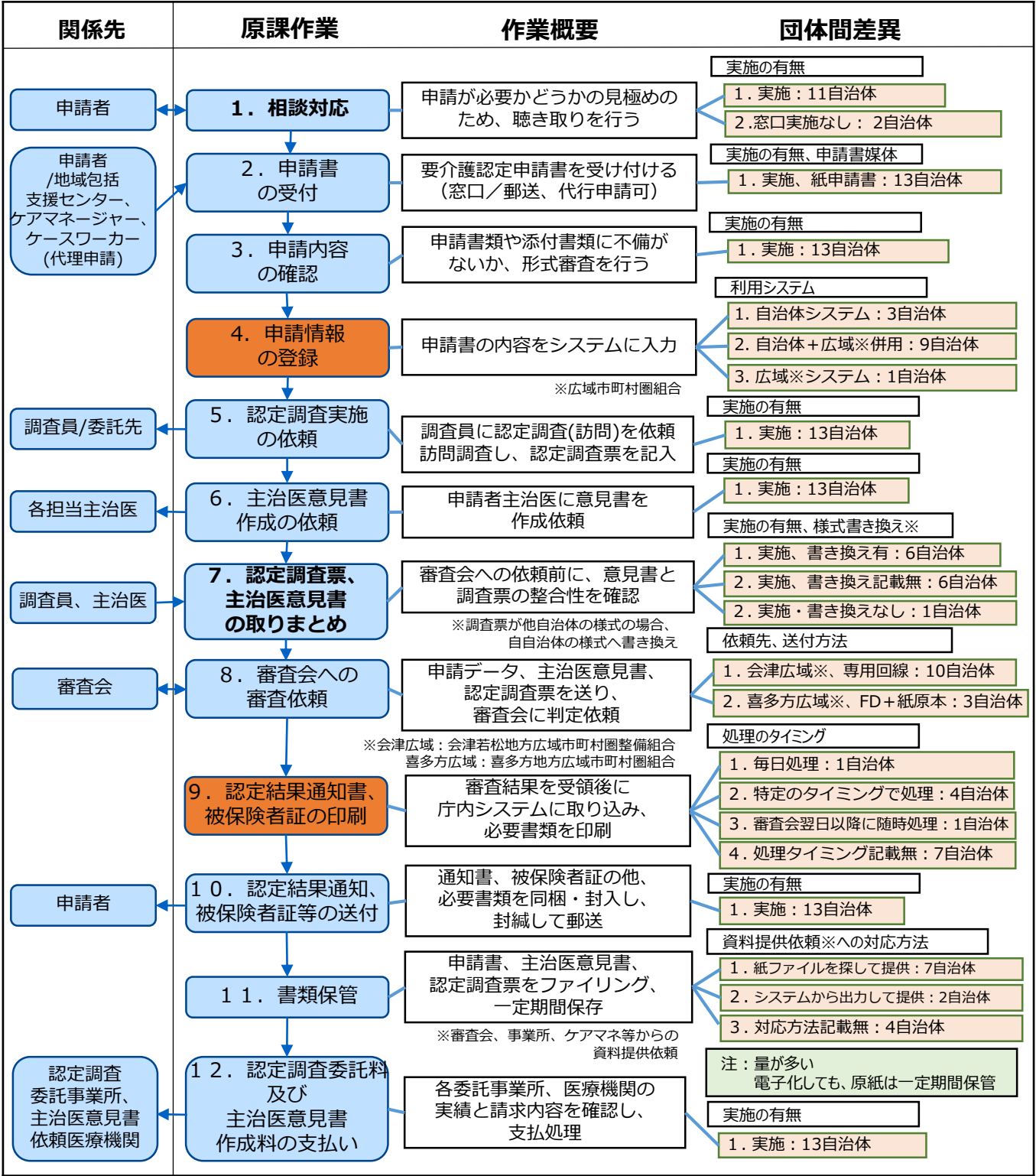
3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 4 業務プロセス比較

13市町村
現状比較結果

3. 4. 3 介護保険_要介護認定

13市町村の業務プロセス及び各作業における差異について以下に示す。
広域市町村圏組合が2つ存在しており、各市町村はそのどちらかに所属。審査会による認定審査は広域市町村圏組合にて実施している。



3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 5 申請書・帳票との比較

13市町村
現状比較結果

3. 5. 1 住民基本台帳_転入届

13市町村の帳票様式および記載項目の差異について以下に示す。
※システム標準仕様書記載の転入届に関する項目のみを、各市町村の異動届より抜粋して記載。
標準仕様に準拠する上では統一されていく差異だが、他の異動処理も鑑みる必要がある。

異動届の例 及び 様式情報

西会津町

猪苗代町

柳津町

システム標準仕様書における転入届の記載項目（特例転入）のみを抜粋

※ 青背景：市町村差異あり ※〇(印)：押印が必要

		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	三島町	金山町	昭和村
共通	あて先	○	○	-	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	タイトル	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	届出日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	異動日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	あたらしい住所	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	いままでの住所	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	あたらしい世帯主	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
届出人	あたらしい世帯主(フリガナ)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	届出人署名	○	○(印)	○(印)	○	○	○	○(印)	○(印)	○(印)	○	○	○	○(印)
	届出人区分	○	○	○	○	○	○	○	○	-	○	○	○	-
	連絡先(電話番号)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
各異動者	(代理人)の住所	○	○	-	○	○	-	○	○	○	-	○	○	○
	No.	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	異動する(した)人の氏名	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	異動する(した)人の氏名(フリガナ)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	生年月日	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	性別	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	続柄	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	住民票コード	-	○	-	-	-	-	-	-	○	○	○	-	○
	個人番号カードの交付の有無	○	○	-	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	国民健康保険の被保険者の資格有無	○	○	○	○	○	※	○	※	○	○	○	○	○
	後期高齢者医療の被保険者の資格有無	○	○	○	○	○	※	○	-	○	○	○	○	○
	介護保険の被保険者の資格有無	-	○	○	○	○	※	○	-	○	○	○	○	○
	児童手当の給付の有無	○	○	-	○	○	-	○	○	○	○	○	○	○
	国民年金の種別	-	○	○	-	○	○	○	○	○	○	○	-	○
	基礎年金番号	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	-	○

※ 資格「有無」の確認欄は無いが、取得年月日や番号等の「詳細」を記載する項目はある

【住民記録システム標準仕様書 第2.0版 P.322】

○ 法第24条の2第3項の規定に基づく通知がされた場合の転入届のレイアウトの考え方
※赤字に関しては、届出の任に当たる者による記入を想定。
※ページ番号については、出力枚数に応じて可変である想定。

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 5 申請書・帳票との比較

13市町村
現状比較結果

3. 5. 1 住民基本台帳_転入届

帳票となる「異動届」は他課連携のために、複写式を採用している市町がある一方、複写式を採用していない町村は必要部数コピー等、その手法は様々である。

市町村名	複写紙様式	複写紙の利用先			
		市民課	国保年金課(2枚)	高齢福祉課	国保年金課→学校教育課→農業委員会
会津若松市	○				
喜多方市	○	税務課	保健課→高齢福祉課→こども課		
会津美里町	○	不明 (3枚複写)	—	—	—
会津坂下町	○	選挙管理委員長	介護保険・後期高齢者医療制度	国民年金	国民健康保険
猪苗代町	×	—	—	—	—
西会津町	○	税務	国保・介護保険	年金	申出書
磐梯町	×	—	—	—	—
柳津町	×	—	—	—	—
湯川村	×	—	—	—	—
北塩原村	×	—	—	—	—
金山町	×	—	—	—	—
三島町	×	—	—	—	—
昭和村	×	—	—	—	—

システムは主に4種類に分けられる。また「総合行政システムReams(Reams.NET)」を利用する8市町村の内、喜多方市、会津坂下町を除く6町村は仮想基盤を活用してデータセンターを共同利用している。

※次ステージ(3. 6. 1 団体間の課題整理、比較)において、各システムの差異と標準仕様の要件を踏まえ最適なプロセスを検討した。

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	株式会社シンク	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	株式会社シンク	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

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 5 申請書・帳票との比較

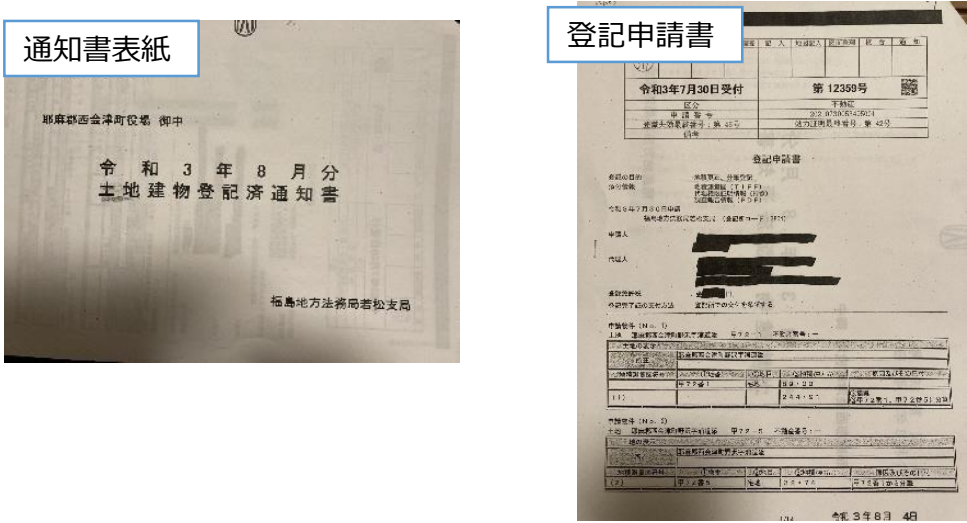
13市町村
現状比較結果

3. 5. 2 固定資産税_課税台帳整備

課税台帳整備業務について、各市町村が使用しているシステム(ベンダー)や主な帳票等を確認。

13市町村の業務における帳票(インプット情報)は、同じ法務局から受け取る登記済通知書のため差異はない。法務局からの登記済通知書は電子データ(CSV)でも受け取ることが可能であるが、各市町村の基幹システムがCSVの取り込みに現状対応しておらず、システム改修費も高額であるため、小規模自治体は電子化に踏み切れないのが実情である。

法務局から受け取る土地建物登記済通知書（紙媒体）



システムは主に4種類に分けられるが、ほとんどの市町村で複数業務をまとめて1つのベンダーからシステムを導入しているため、住民記録システムと同様の状況となっている。
※次ステージ(3. 6. 2 団体間の課題整理、比較)において、各システムの差異と標準仕様の要件を踏まえ最適なプロセスを検討した。

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	株式会社シンク	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	株式会社シンク	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 T K C	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

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 5 申請書・帳票との比較
3. 5. 3 介護保険_要介護認定

13市町村
現状比較結果

介護認定業務について、各市町村が使用しているシステム(ベンダー)や主な帳票等を確認。

介護認定申請書は、項目の差異だけでなく、様式をホームページからダウンロードできるかどうかといった違いもある。

要介護認定申請書 記入例

会津若松市

要介護認定申請書

若松 一郎

長男

若松 太郎

金澤 孝子

日新医療院

会津坂下町

要介護認定申請書

坂下 太郎

電話

喜多方市

要介護認定申請書

喜多方 太郎

電話

システムは主に4種類に分けられる。
※次ステージ(3. 6. 3 団体間の課題整理、比較)において、各システムの差異と標準仕様の要件を踏まえ最適な手順を検討していく。
※ほとんどの市町村で複数業務をまとめて1つのベンダーからシステムを導入しているため、住民記録システムとほぼ同様の状況となっている。

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	株式会社アクシス	カスタマイズ	未定	○	Reams.NET
会津美里町	株式会社シンク	ノンカスタマイズ	令和7年度	×	MCWEL
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

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 6 団体間の課題整理、比較

施策方向性検討

3. 6. 1 住民基本台帳_転入届

現状把握の結果から見えてきた共通/個別の問題事象と考えられる原因について以下に示す。

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」が発生している。

作業プロセス	共通/個別	現状考えられる問題事象	原因※
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)	A,B
	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	B,C
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	G
	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	B,E
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)	A,B,C,H
	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	L,M
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	A,D,H,I
	個別 (1自治体)	⑧【事実】新住所をGIS(地図)へポイントを打っていて、手間を要している	O
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)	A,D,G,H,I
	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)	D,I,J
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	H,I
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	G,N
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	G
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)	G,K

※原因の詳細は次項を参照

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 6 団体間の課題整理、比較

施策方向性検討

3. 6. 1 住民基本台帳_転入届

現状把握の結果から見てきた共通/個別の問題事象と考えられる原因について以下に示す。
考えられる原因として、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。

原因 No	内容 (機能的、制度的、組織的で分類)
A	確認方法のノウハウの形式知化/チェックマニュアルが不十分【機能】
B	紙での申請のため目視で注意深く確認する必要がある【機能】
C	申請者用の記入例、記入マニュアルがしていない【機能】
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】
E	申請者を待たせないように、限られた時間で作業をしている【機能】
F	慣例慣習となっている【組織】
G	庁内の運用方法・ルールが決まっているため【制度・機能】
H	確認項目が多く、ミスしたときの影響範囲が広い【機能】
I	手入力による転記ミスを防ぐための目検確認が必要なため【機能】
J	任意のタイミングでダブルチェックができるようにしているため【機能】
K	課内のキャビネットでは、スペースの限界がある【機能】
L	税務システム台帳を利用する権限がない【機能】
M	税務課担当者が近くにいるため直接依頼するほうが利便性が良い【機能・組織】
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】
O	別の処理で地図情報を利用する【機能】

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 6 団体間の課題整理、比較

施策方向性検討

3. 6. 2 固定資産税_課税台帳整備

現状把握の結果から見えてきた共通/個別の問題事象と考えられる原因について以下に示す。

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」が発生している。

作業プロセス	共通/個別	現状考えられる問題事象	原因※
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)	A、B、C、H、L
	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。	D、E
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	B、E
	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)	F、G
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	E、H、I
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	E、H、I
	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。	H、I、J
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。	K
	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)	L、M
	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。	M、E
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(時間を置いた再チェックも含む)を行う分の人工が必要となる。(計566時間)	E、N、F
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。	B、I
	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。	B、O
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)	E、F、G、P

※原因の詳細は次項を参照

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 6 団体間の課題整理、比較

施策方向性検討

3. 6. 2 固定資産税_課税台帳整備

現状把握の結果から見えてきた共通/個別の問題事象と考えられる原因について以下に示す。
考えられる原因として、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。

原因 No	内容 (機能的、制度的、組織的で分類)
A	法務局側では郵送対応していないため【組織】
B	登記済通知書が紙媒体であるため【機能】
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】
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】
E	人間の手による作業であるため【機能】
F	慣例的に実施しているため【組織】
G	紙媒体（現物）があることへの安心感【組織】
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】
I	登記異動の処理件数が多いため【制度】
J	毎年6月に前年度の概要調書を作成する必要があるため【制度】
K	現況調査実施の判断基準が明確になっていないため【制度】
L	現地まで移動する必要があるため【機能】
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】
N	小規模自治体では担当者が一人しかいないため【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】

※問題-原因の 関係図を次頁に記載

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 6 団体間の課題整理、比較

施策方向性検討

3. 6. 3 介護保険_要介護認定

現状把握の結果から見てきた共通/個別の問題事象と考えられる原因について以下に示す。
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」が発生している。

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】保管すべき紙書類が膨大で、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

※原因の詳細は次項を参照

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 6 団体間の課題整理、比較

施策方向性検討

3. 6. 3 介護保険_要介護認定

現状把握の結果から見てきた共通/個別の問題事象と考えられる原因について以下に示す。
考えられる原因として、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思われる。

原因 No	内容 (機能的、制度的、組織的で分類)
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】
B	相談/問い合わせ内容を市町村内で活用できていないため【組織】
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（ぴったりサービスに対応していないため）【機能】
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】
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】
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】
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】
H	市町村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】
I	市町村によって様式が異なるため【組織】
J	委託先の最新状況が把握できないため【機能】
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】
L	法令、マイナンバーカード整備待ちのため【機能／制度】

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 7 考えられるICTソリューション（施策の方向性）

施策方向性検討

3. 7. 1 住民基本台帳_転入届

施策の方向性としては、標準仕様準拠を前提としつつ、現状把握により浮き彫りになった問題/原因への対策を示す。

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知化/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かつ抜け漏れが発生する恐れがある	B：紙での申請のため目視で注意深く確認する必要がある【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
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：申請者用の記入例、記入マニュアルがない【機能】	C.申請情報の電子化及び有効活用 【実証プロセス】 ・届出のオンライン受付 ・来庁時タブレット入力 ・入力フォームによる不備未然防止 ・RPAによるデータ自動転記 【標準プロセス】 ・QRコード読取による転出証明書情報の電子化(システム標準仕様) ・電子データを活用した住基システムへの入力の自動化
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】	D.事務手順書の共通化 【実証プロセス】 ・13市町村で共通の事務手順書（事務マニュアル）を作成 【標準プロセス】 ・保管書類の文書管理ルールとの共通化や保管場所の共同利用
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：申請者を待たせないように、限られた時間で作業をしている【機能】	E.情報共有手段の簡素化 【実証プロセス】 ・現在、必要性の有無にかかわらず関係課と共有しているが、ワークフローシステムにより届出者の状況に応じて共有先へ自動通知 ・RPAによる住民への案内メール自動送信
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	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て、確認ミスが発生する恐れがある	G：庁内の運用方法・ルールが決まっているため【制度・機能】	
⑧【事実】新住所をGIS（地図）へポイントを打っていて、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と時間がかかる。	I：手入力による転記ミスを防ぐための目検確認が必要なため【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帳票を印刷していて、時間と手間を要している。	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ため【機能】	
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	K：課内のキャビネットでは、スペースの限界がある【機能】	
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	L：税務システム台帳を利用する権限がない【機能】	
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	M：税務課担当者が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】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	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】	
	O：別の処理で地図情報を利用する【機能】	

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 7 考えられるICTソリューション（施策の方向性）

3. 7. 2 固定資産税_課税台帳整備

施策方向性検討

施策の方向性としては、標準仕様準拠を前提としつつ、現状把握により浮き彫りになった問題/原因への対策を示す。

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】	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
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】	
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書を作成する必要があるため【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、棚卸 ・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
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】	
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人しかいないため【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】	

3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 7 考えられるICTソリューション（施策の方向性）

施策方向性検討

3. 7. 3 介護保険_要介護認定

施策の方向性としては、標準仕様準拠を前提としつつ、現状把握により浮き彫りになった問題/原因への対策を示す。

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やすく、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/問い合わせ内容を市町村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（ぴったりサービスに対応していないため）【機能】	
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】	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
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】	
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	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】	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 ※ぴっ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）
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】	
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. 市町村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】	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
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. 市町村によって様式が異なるため【組織】	
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】	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
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待ちのため【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		

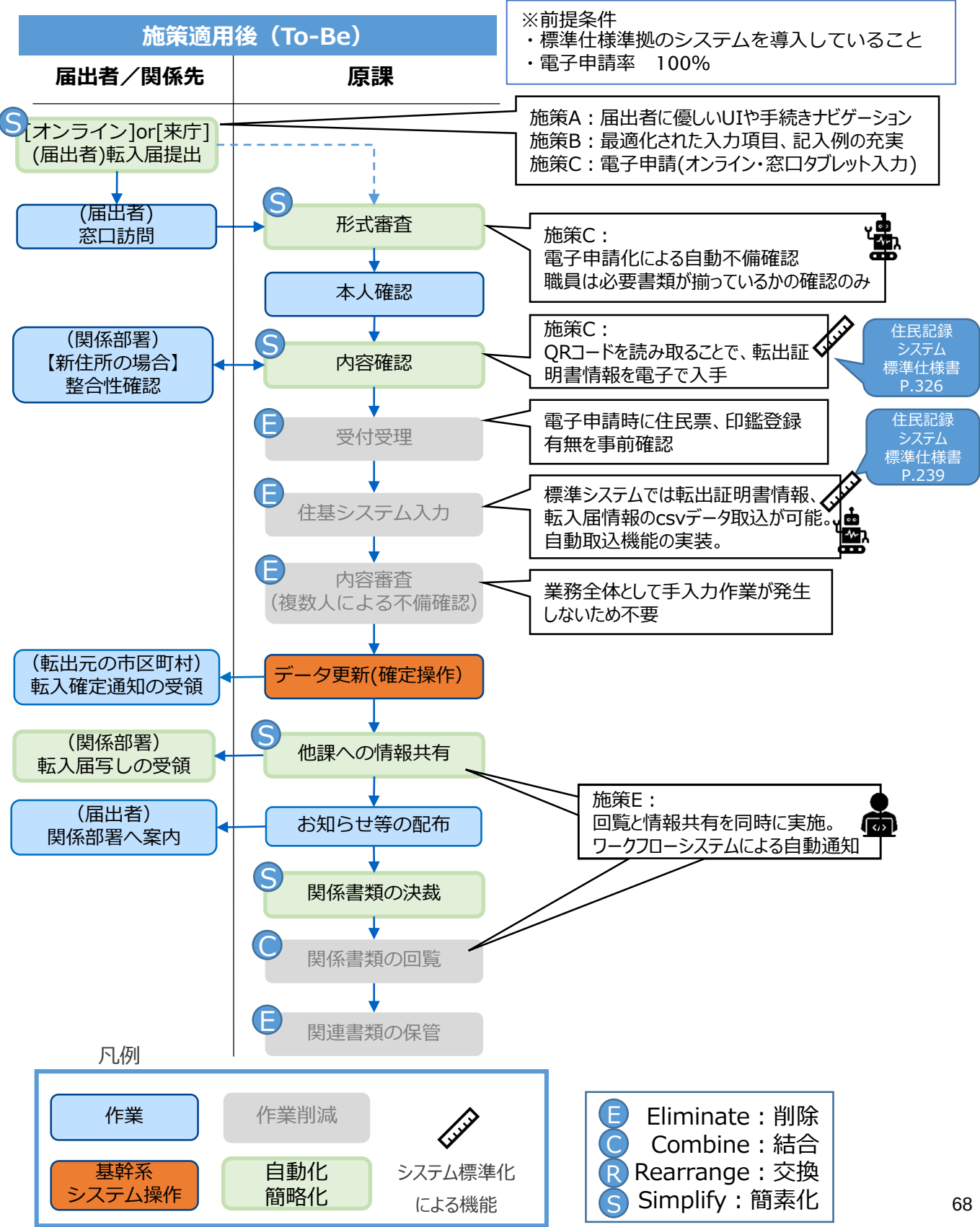
3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 8 ベストプラクティスの検討 標準プロセス(To-Be)

標準仕様を考慮した標準
プロセス(To-Be)の検討

3. 8. 1 住民基本台帳_転入届

システム標準仕様を踏まえた、施策適用後の標準プロセス(To-Be)について以下に示す。
届出側からのインプット情報をデータ化及び活用することで、標準化後のフロー効率化を目指す。



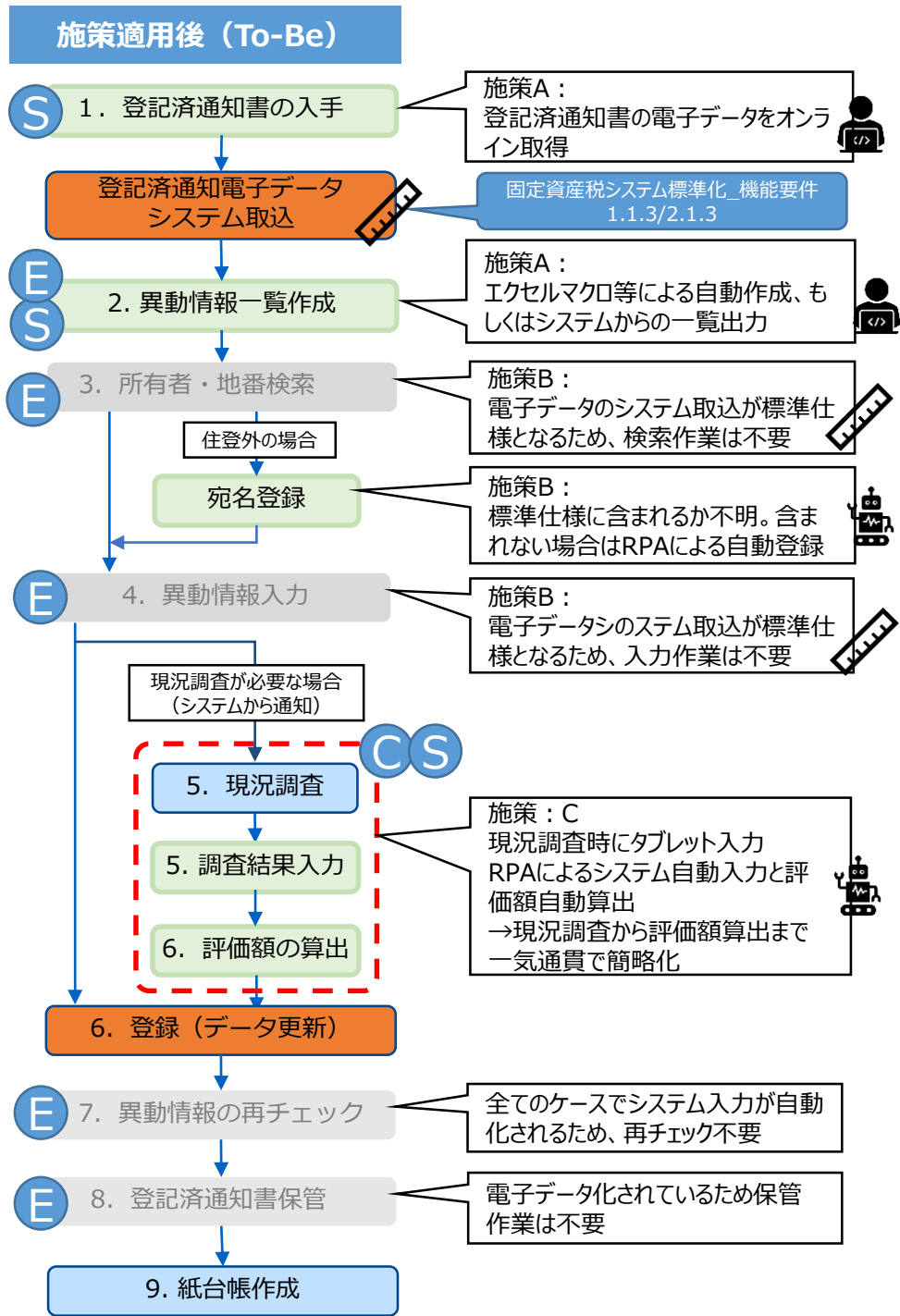
3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 8 ベストプラクティスの検討 標準プロセス(To-Be)

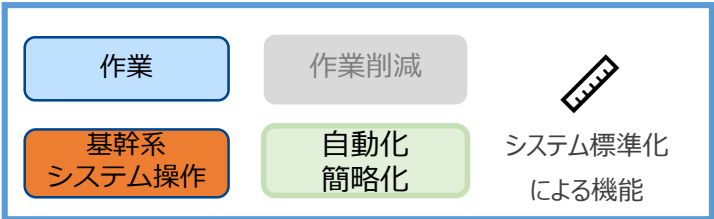
3. 8. 2 固定資産税_課税台帳整備

標準仕様を考慮した標準
プロセス(To-Be)の検討

システム標準仕様を踏まえた、施策適用後の標準プロセス(To-Be)について以下に示す。
システムへの取り込みは標準化されるため、それ以外の情報管理の必要性含めて最適化を検討していく。



凡例



- E Eliminate : 削除
- C Combine : 結合
- R Rearrange : 交換
- S Simplify : 簡素化

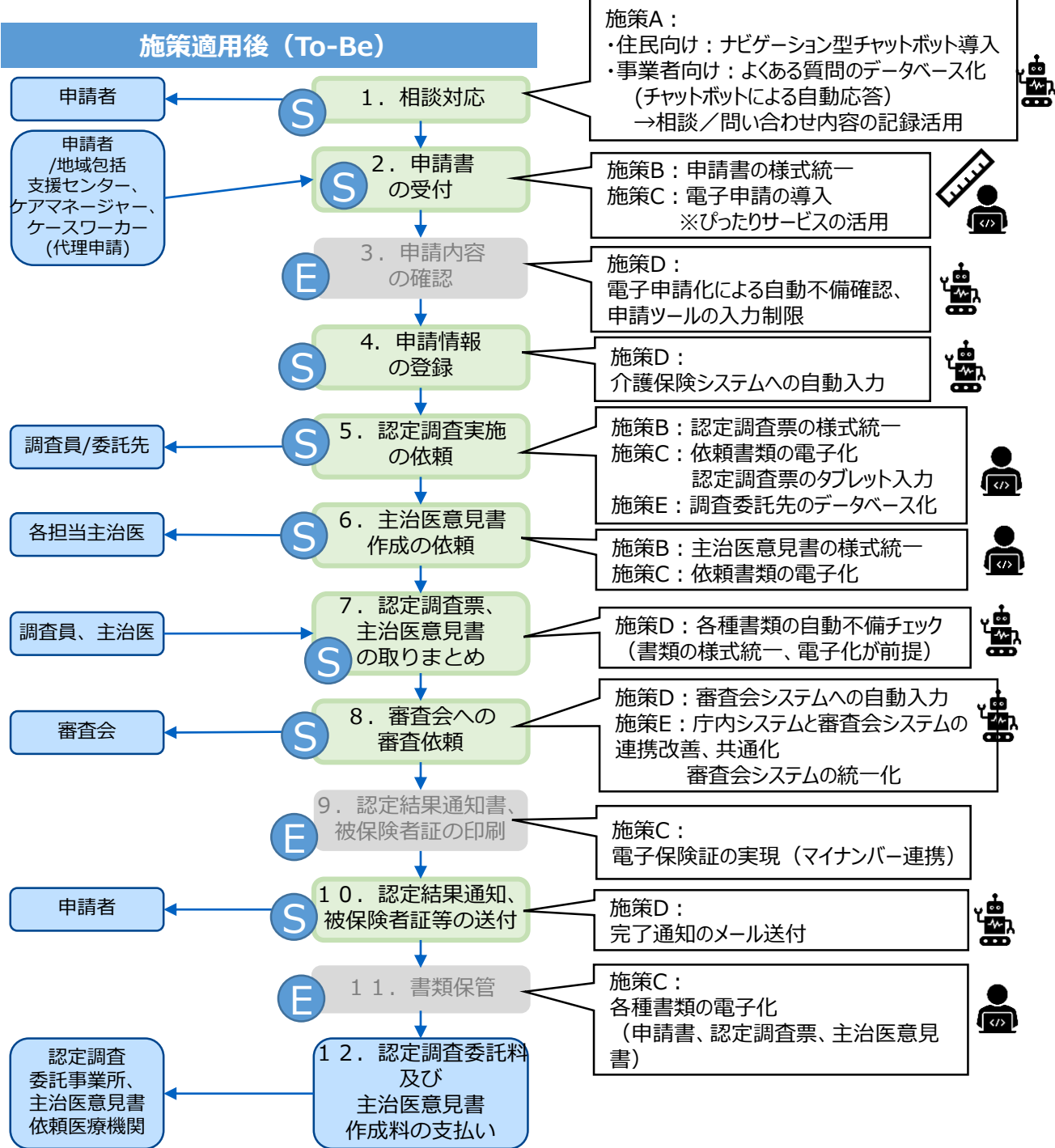
3 団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

3. 8 ベストプラクティスの検討 標準プロセス(To-Be)

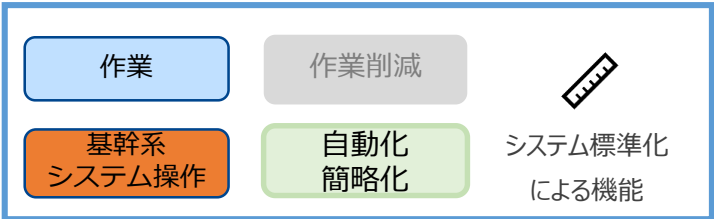
標準仕様を考慮した標準
プロセス(To-Be)の検討

3. 8. 3 介護保険_要介護認定

システム標準仕様を踏まえた、施策適用後の業務プロセス(To-Be)について以下に示す。
入口(相談、申請)時点からの徹底した電子化とデータの有効活用で、フロー全体の効率化を目指す。



凡例

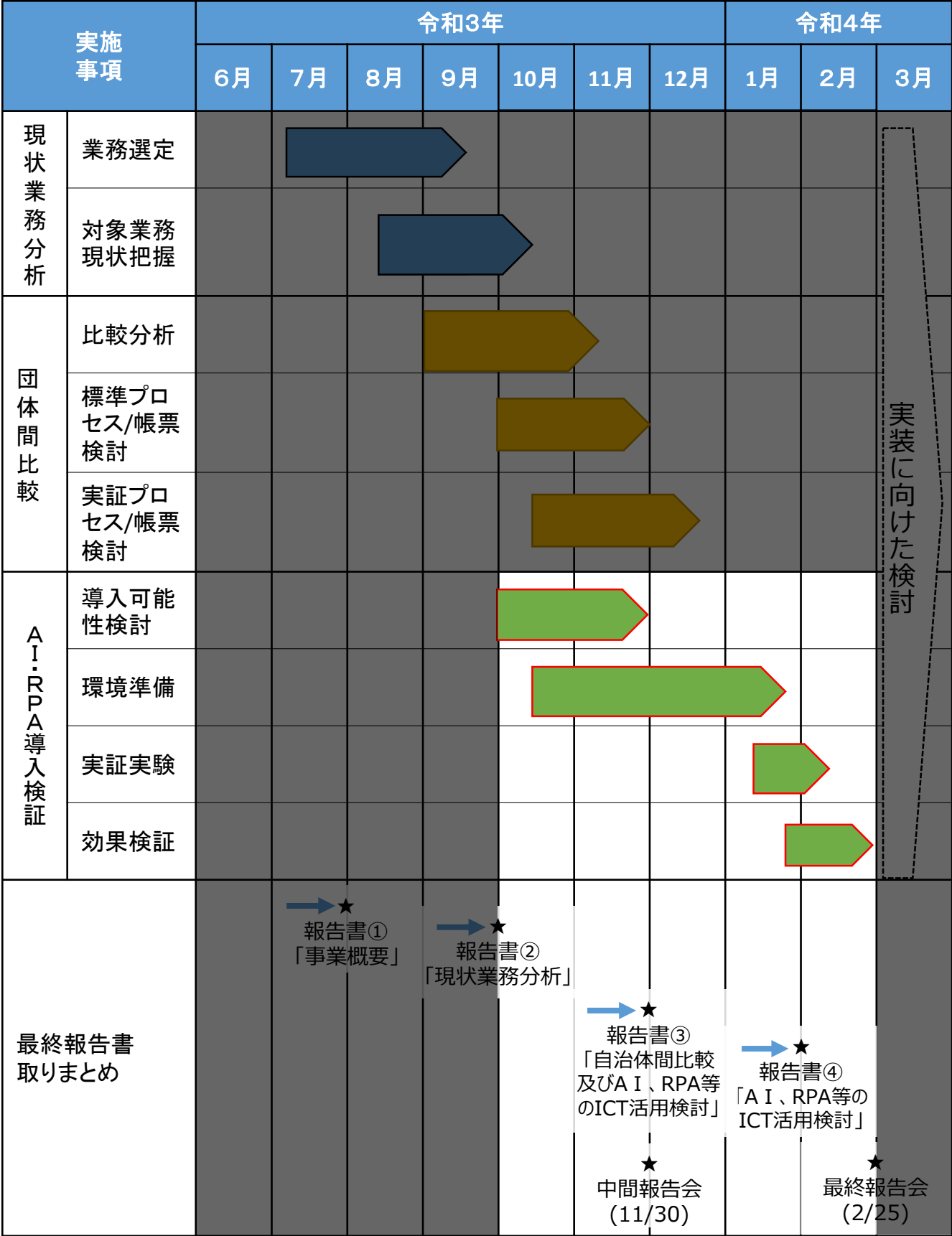


- E Eliminate : 削除
- C Combine : 結合
- R Rearrange : 交換
- S Simplify : 簡素化

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 1 スケジュール

ICTツール導入検討、実証実験を経て、1 3 市町村への効果検証を行い、最終報告の取りまとめを実施。

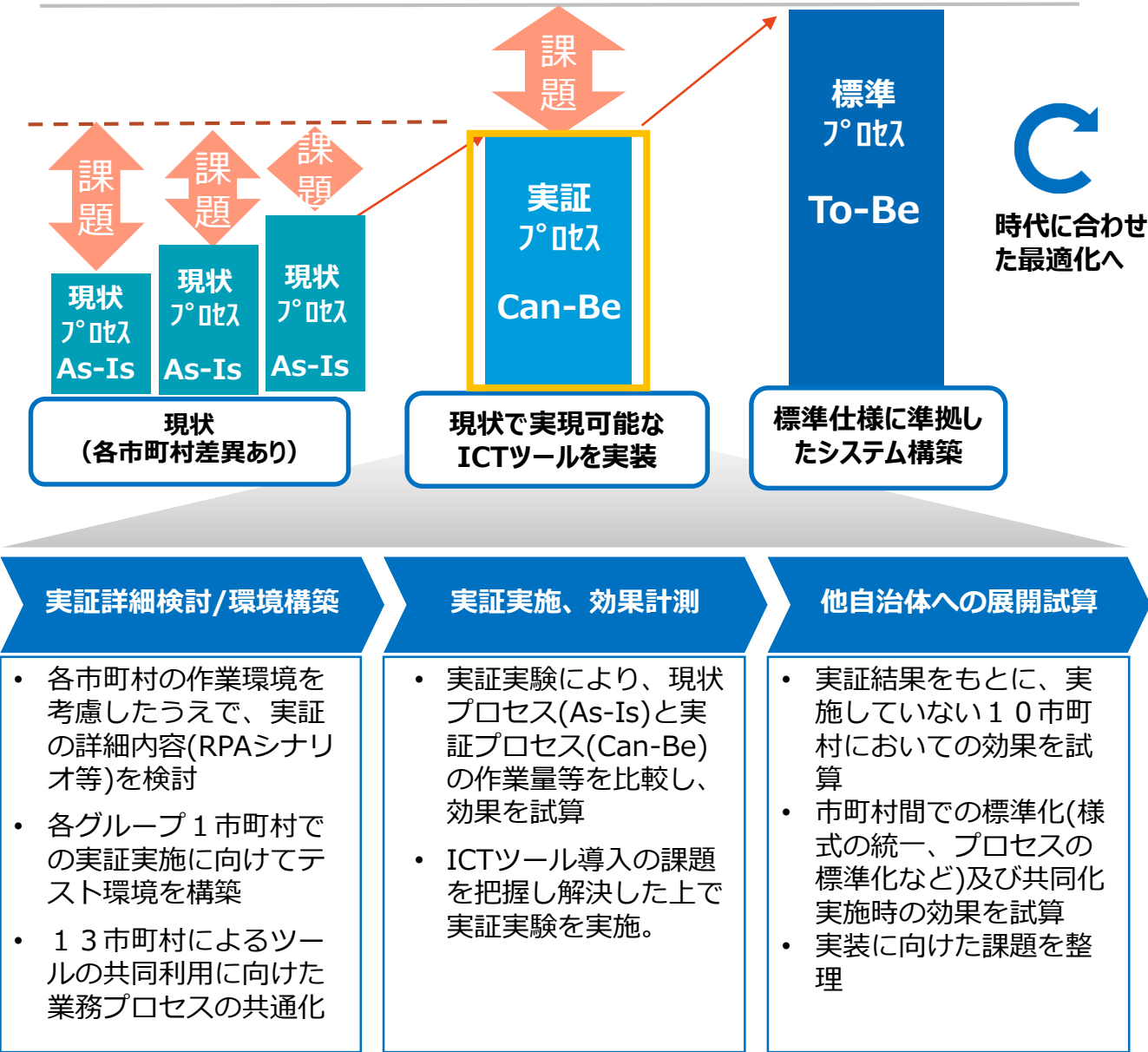


4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 2 実施手順 検討の流れ（実証目的）

以下を詳細な目的とし、実証プロセス(Can-Be)に基づくICTツールの適用検証を実施。

- ① 現状プロセス(As-Is)からの改善効果を試算(作業時間等)
→現状で実現可能な実証プロセス(Can-Be)と現状プロセス(As-Is)を比較
- ② 実証プロセス実現のためのICTツール実装に向けた課題の抽出
- ③ 標準仕様準拠時の業務プロセス課題(障壁)を抽出
- ④ 13市町村によるICTツールの共同利用の利点と課題の抽出



4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 2 実施手順

標準仕様を考慮した標準プロセス(To-Be)を念頭におき、現段階で実現可能な実証プロセス(Can-Be)について具体的なICTツールの活用方法、および共同利用に向けた環境構築を検討。その後、実証から得られた効果と課題について考察を行う。

5 実証プロセス/帳票検討

実現可能な実証プロセス(Can-Be) 検討

直ぐに到達しない標準プロセス(To-Be)に向けて、以下の観点で実証プロセス(Can-Be)を検討。

- ・標準プロセス(To-Be)の実現に向けた課題洗い出し
- ・現状の問題点を解消できる実践施策

実証プロセス(Can-Be)の具現化

実証市町村でのヒアリング等を通して、実証プロセス(Can-Be)をより具体化し、ICTツールを用いて具現化

6 検証結果/効果計測

実証結果と改善効果

複数市町村での実証を行い、結果分析により現状プロセスからの改善効果を算出

共同利用の効果と課題

1 3 市町村でICTツールを共同利用した時の予想効果と課題を抽出

本プロジェクトで得られた成果

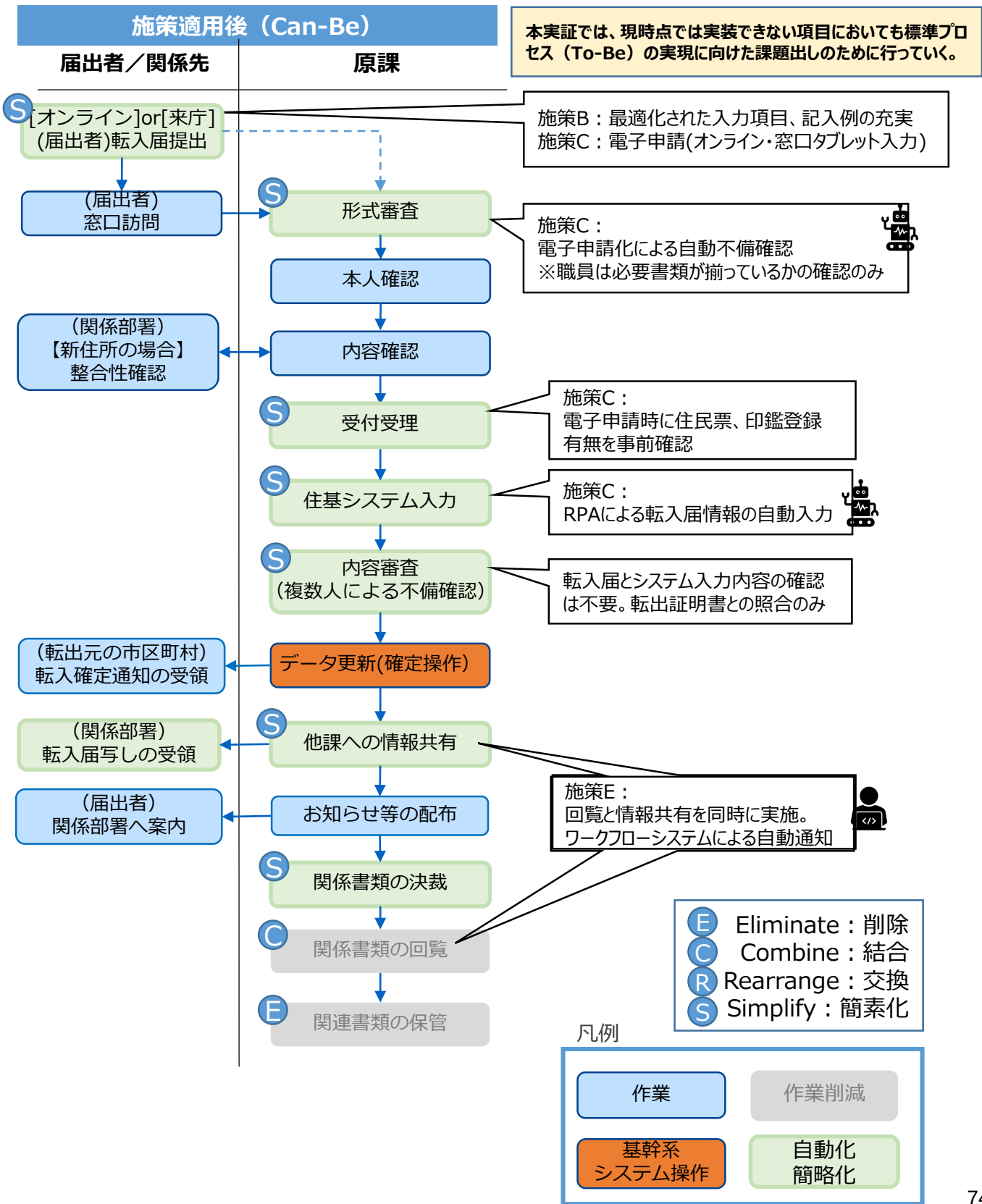
本プロジェクトの活動（複数市町村の広域検討）を通じて、得られた成果のまとめ

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 3 対象範囲の検討 4. 3. 1 転入届

実現可能な実証プロセス
(Can-Be)検討

「3. 8 ベストプラクティスの検討_標準プロセス(To-Be)」の内容を基に、ICT活用により省力化が期待できる現時点で実現可能な実証プロセス(Can-Be)について検討した。

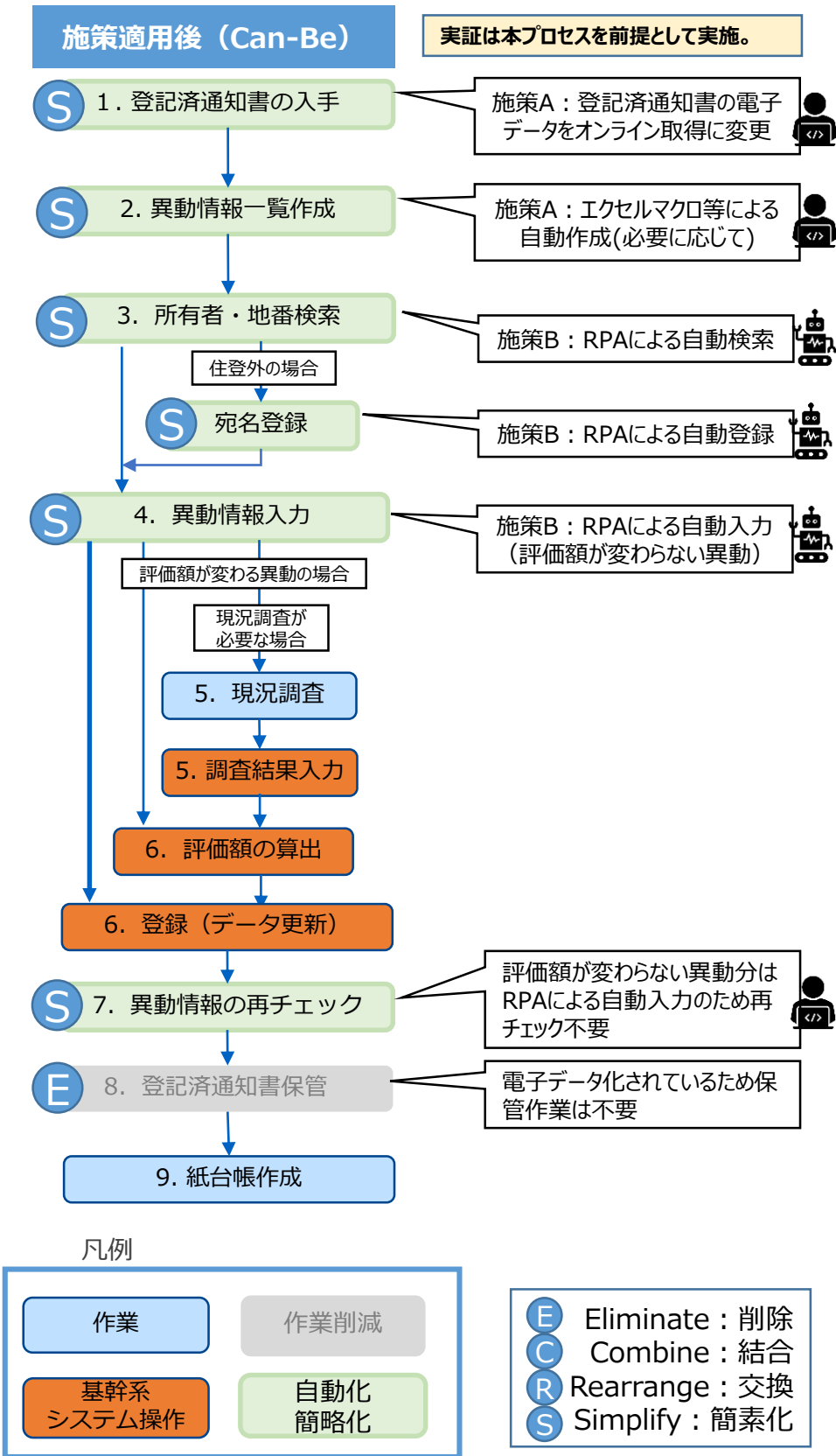


4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 3 対象範囲の検討 4. 3. 2 課税台帳整備

実現可能な実証プロセス
(Can-Be)検討

「3. 8 ベストプラクティスの検討_標準プロセス(To-Be)」の内容を基に、ICT活用により省力化が期待できる現時点で実現可能な実証プロセス(Can-Be)について検討した。

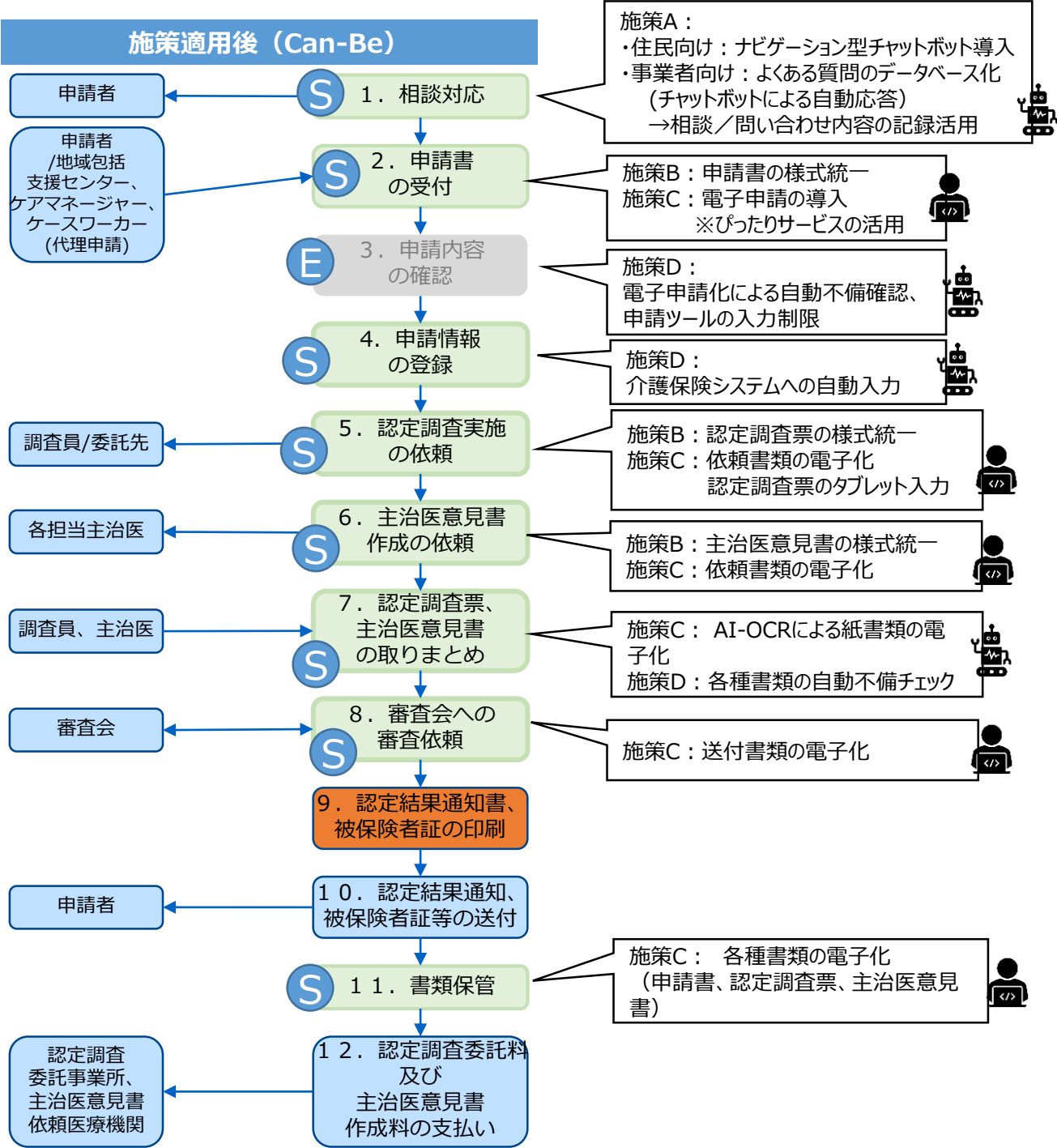


4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

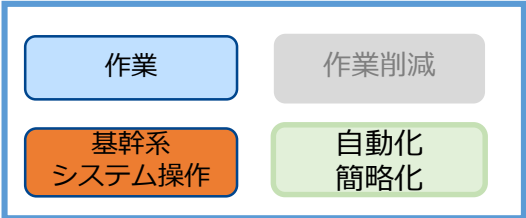
実現可能な実証プロセス
(Can-Be)検討

4. 3 対象範囲の検討 4. 3. 3 要介護認定

標準プロセス(To-Be)を見据えた、実現可能性の高い実証プロセス(Can-Be)について以下に示す。
関係組織との連携の中で実現可能な施策を特定・適用する事で、標準プロセスに向けた基盤を作る。



凡例



- E** Eliminate : 削除
- C** Combine : 結合
- R** Rearrange : 交換
- S** Simplify : 簡素化

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 1 転入届

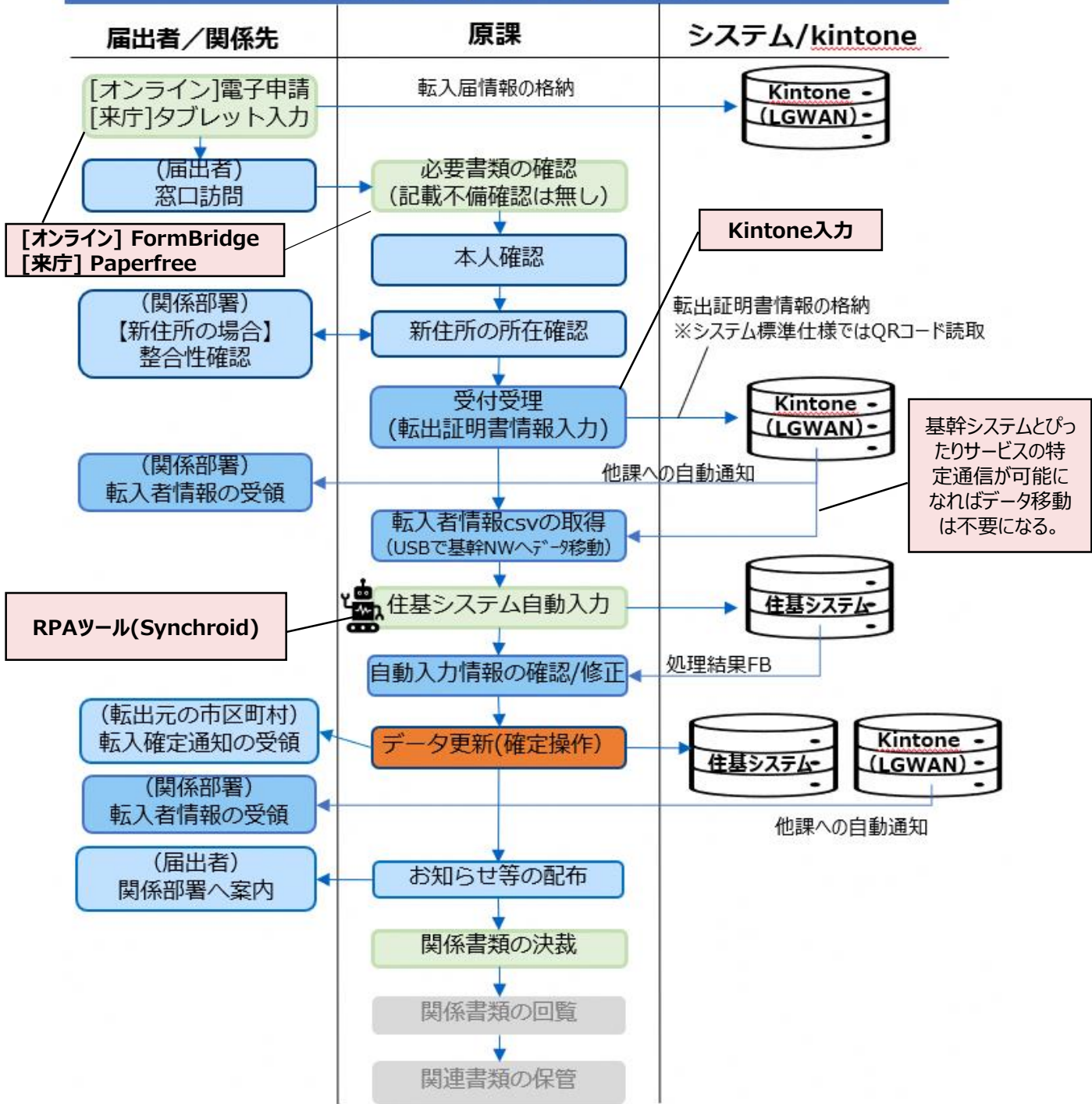
実証プロセス(Can-Be)の具現化

【実証の全体像】

本実証実験で用いたICTツールとデータの流れは以下のとおり。なお、本実証プロセスはシステム標準仕様で謳われている、転入予約・転出証明書のQRコード化・システムへのcsv取り込み等の機能を考慮したものであり、あくまでシステム標準化に向けた課題出しのための構成であることに留意されたい。

※ ICTツールのイメージについては次頁以降。

実証プロセス(Can-Be) ※詳細



4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 1 転入届

実証プロセス(Can-Be)の具現化

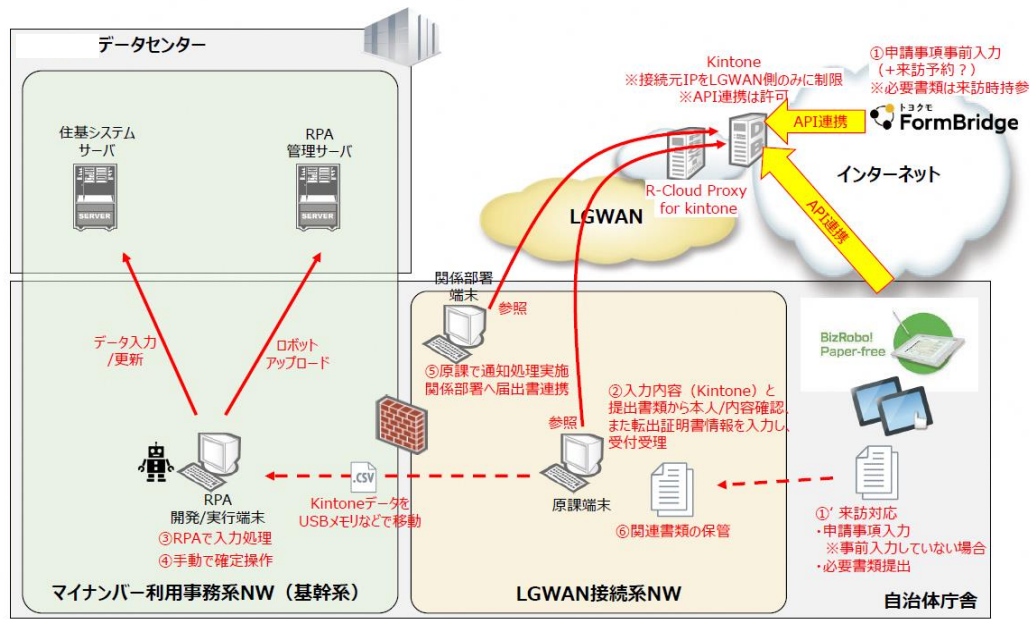
【実証の条件】

実証実験の条件設定は以下のとおり。

項目	備考
実証自治体及び対象者	・ 実証自治体 - グループ1：会津坂下町（単独利用環境） - グループ2：湯川村（共同利用環境） - グループ3：昭和村（共同利用環境） ・ 対象：転入届 担当職員
情報の形態（申請方法）	電子申請 ※従来の紙受付との比較
実施環境	・ テスト環境 - インターネット環境：事業者側準備 - LGWAN環境：実証町村側環境利用 - マイナンバー系環境：アクシス社 バックアップサーバー ※以下構成イメージ
データ形式	使われていない住民票コードを元に実証用のデータを作成
N数	各町村10の住民票コードを単身、家族などに振り分け実施

転入届実証における環境構成(共同利用環境)

※単独利用環境はマイナンバー利用事務系NWにおけるRPA端末の配置が異なる。



4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 1 転入届

実証プロセス(Can-Be)
の具現化

【作業プロセス毎の施策詳細】

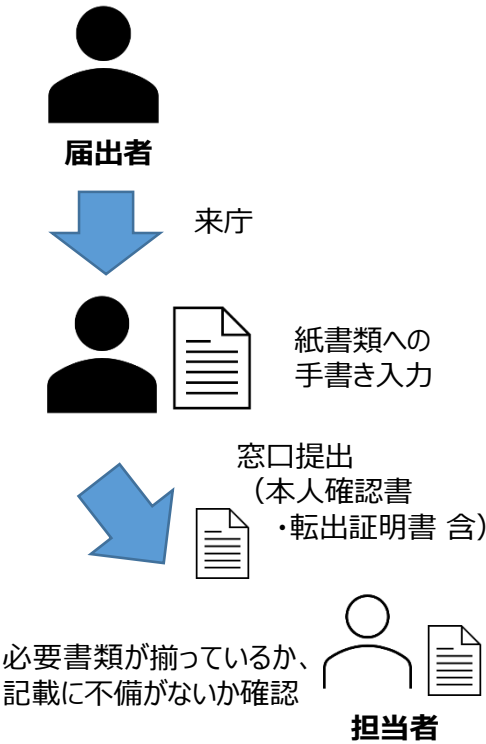
本実証実験で用いたICTツールとデータの流れの現状との比較は以下のとおり。

① 届出

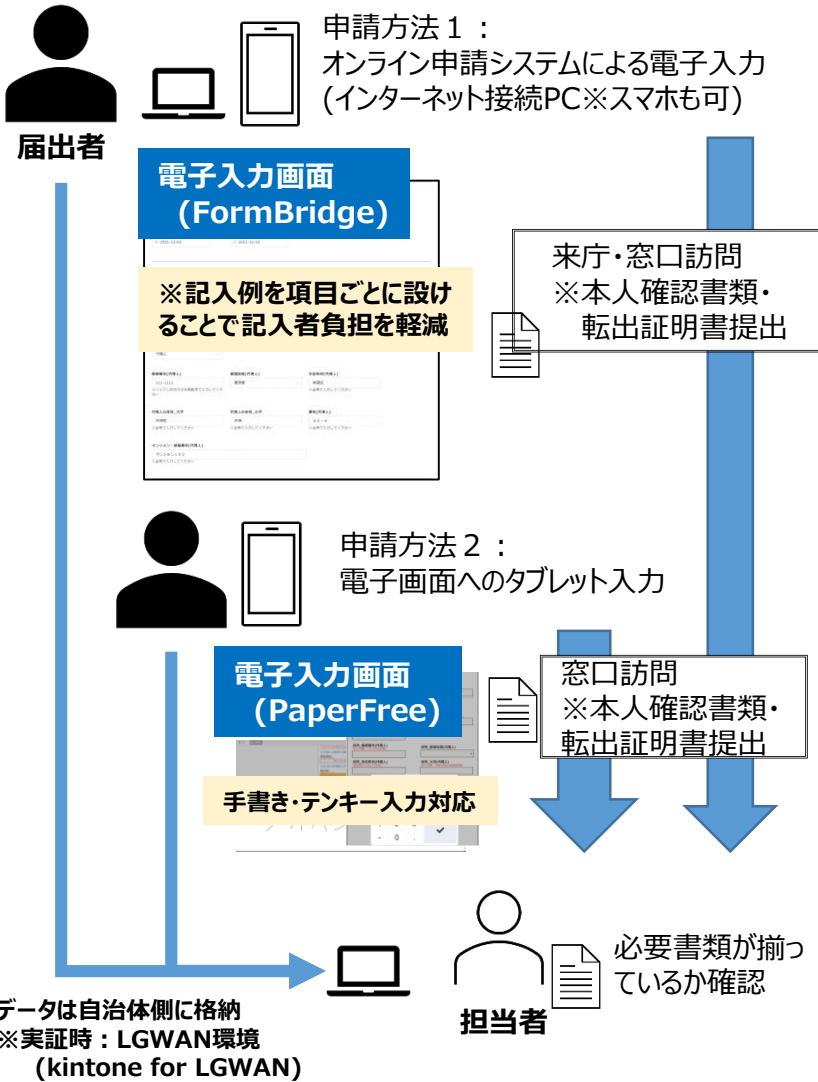
届出者／関係先	原課	システム/kintone
[オンライン]電子申請 [来庁]タブレット入力 (届出者) 窓口訪問	転入届情報の格納 必要書類の確認 (記載不備確認は無し)	Kintone (LGWAN)

<現状>

※市町村によって細かいプロセスは異なる



<実証>



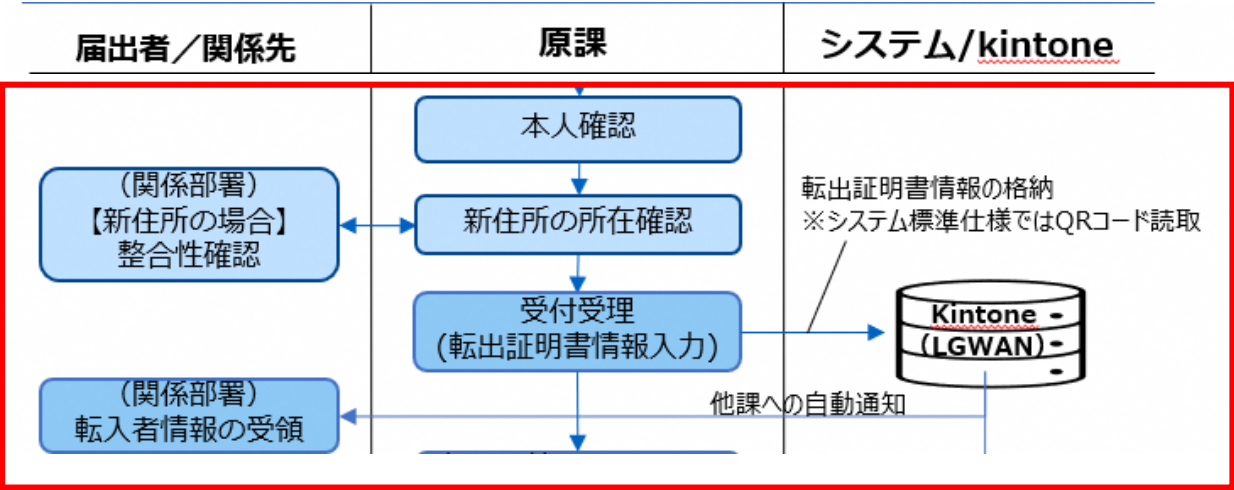
次の作業プロセスへ

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 1 転入届

実証プロセス(Can-Be)
の具現化

② 受付受理・内容確認



<現状>

※市町村によって細かいプロセスは異なる



担当者



本人確認及び、
転入届に不備があ
れば修正依頼もしく
は職権訂正

<実証>



担当者



格納データを元に本人確認および、
転出証明書等の提出書類の情報をデー
タに追記 ※不備があれば適宜修正。

データ入力画面 (kintone for LGWAN)

行政区/地区

本籍

外国人転入者情報

転出証明書情報

転入届項目だけでは
把握しきれない情報



確認・入力完了

データ更新完了

ステータス: 受付受理済

ステータスの履歴

データをワークフローで管理すること
で正確な進捗管理が可能。
※他課へも進捗を自動通知。



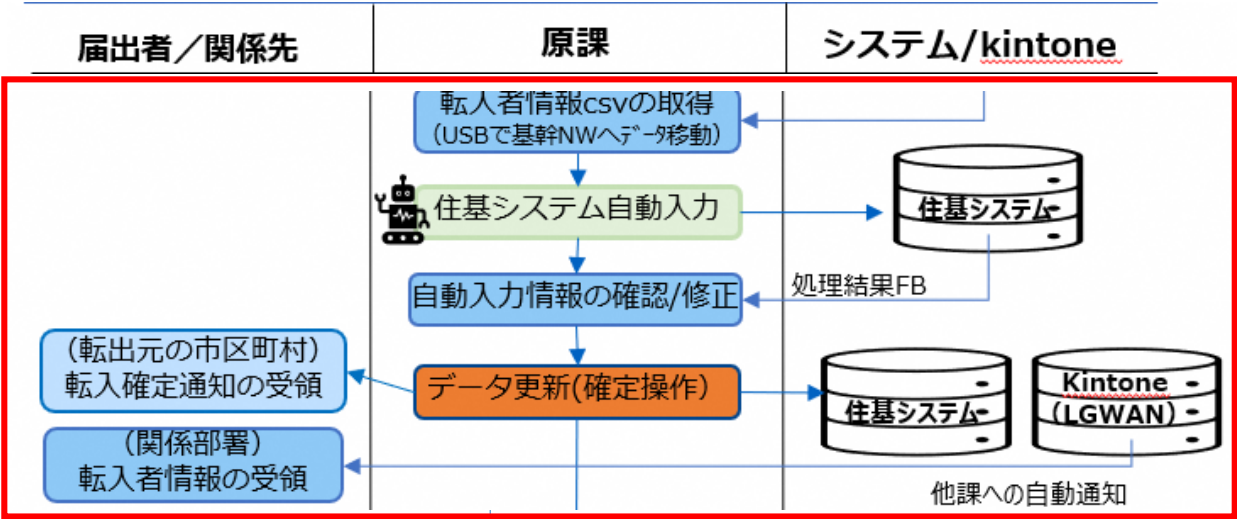
次の作業プロセスへ

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 1 転入届

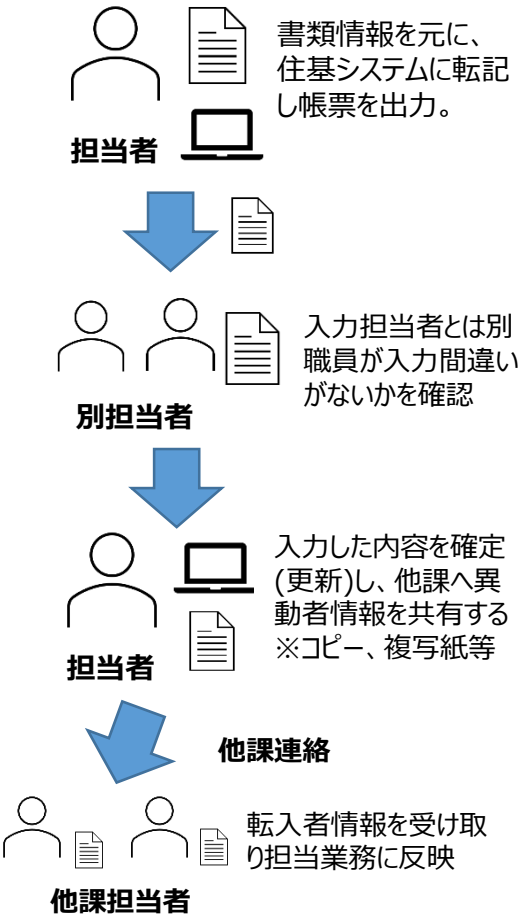
実証プロセス(Can-Be)
の具現化

③ データ入力・他課連携

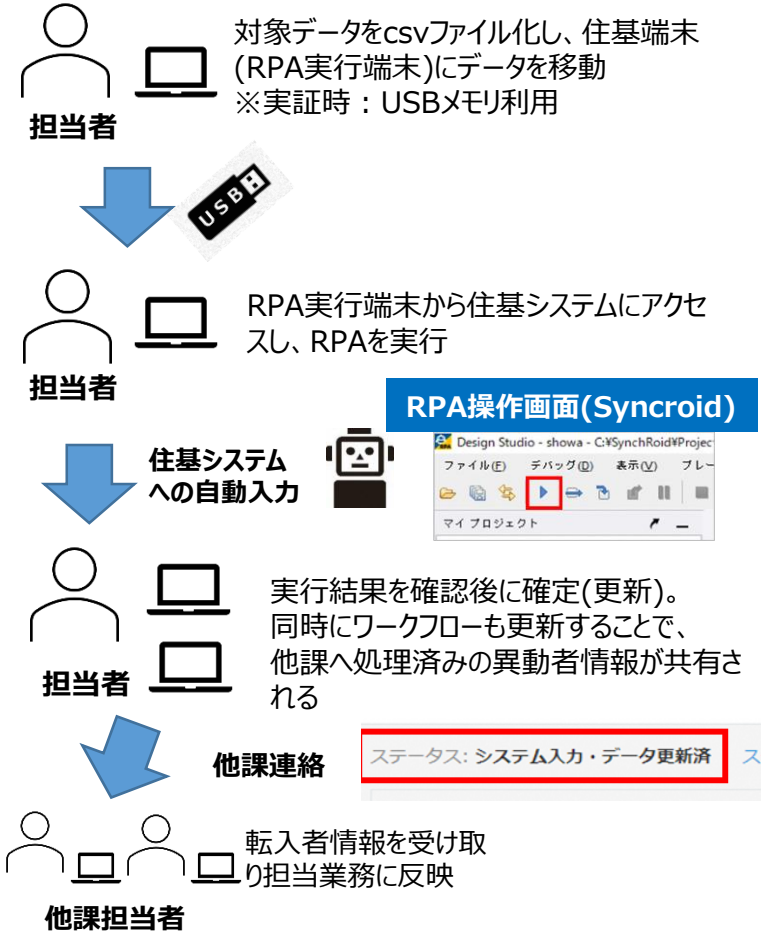


<現状>

※市町村によって細かいプロセスは異なる



<実証>



届出者への案内等、次の作業プロセスへ
※実証範囲は上記迄。

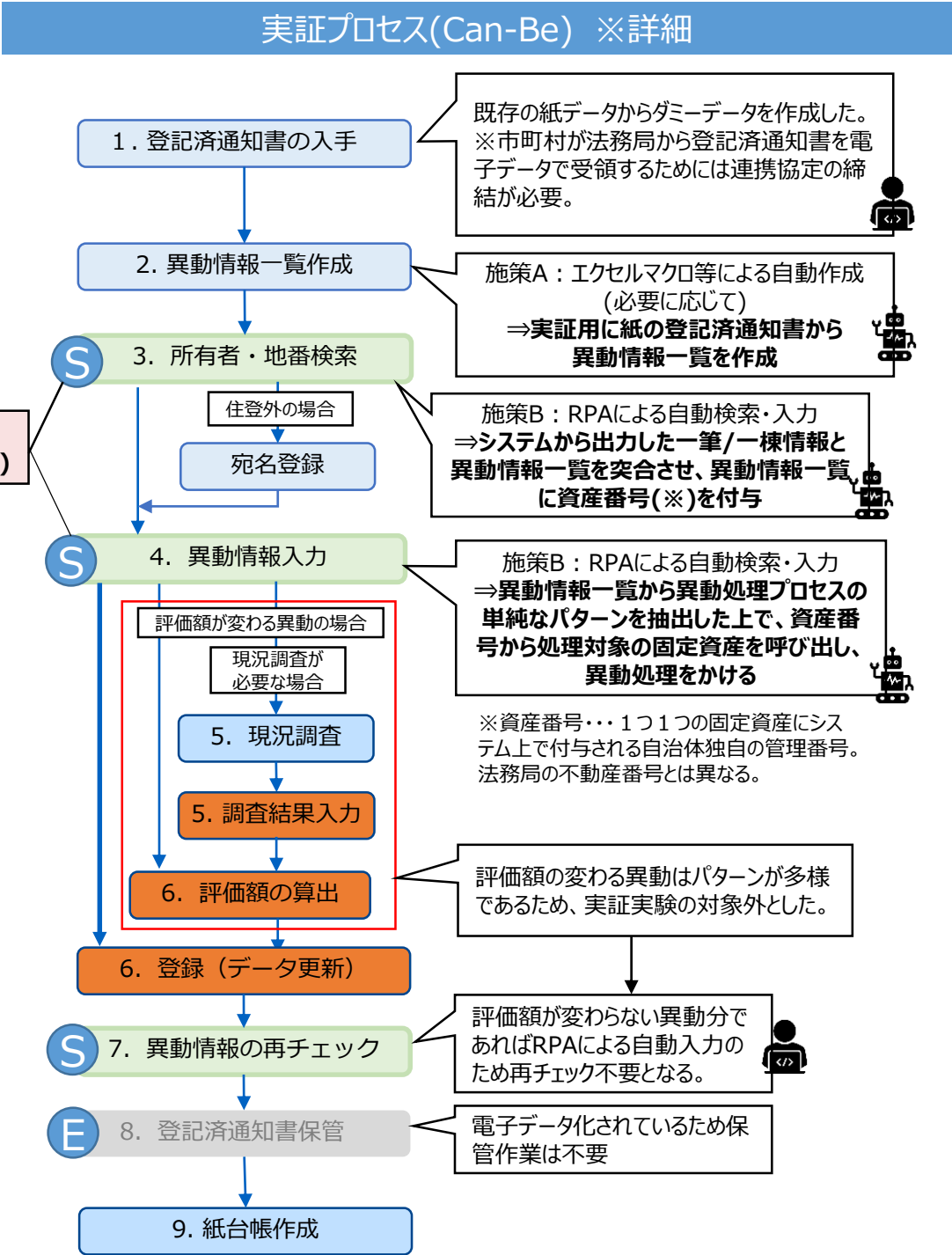
4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 2 課税台帳整備

実証プロセス(Can-Be)
の具現化

【実証の全体像】

本実証実験で用いたICTツールとデータの流れ以下のとおり。法務局からの登記済通知書を電子データ(CSV)で入手することが困難であることが判明したため、本実証においては異動情報一覧を手作業で紙から転記することにより作成し、CSVデータを受領できた前提としていることに留意されたい。



4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 2 課税台帳整備

実証プロセス(Can-Be)
の具現化

【実証の条件】

実証実験の条件設定は以下のとおり。

項目	備考
実証自治体 及び対象者	・ 実証自治体 - グループ1：会津坂下町（単独利用環境） - グループ2：湯川村（共同利用環境） - グループ3：昭和村（共同利用環境） ・ 対象：課税台帳整備 担当職員
情報の形態	電子データ ※従来の紙との比較
実施環境	・ テスト環境 - マイナンバー系環境：アクシス社 バックアップサーバー
データ形式	紙台帳よりランダムに転記した処理済データ（家屋・土地）
N数	※実証用に登記済通知書から異動情報一覧に転記したデータ数 昭和村：267、湯川村：282、会津坂下町：238

【実証(自動化)対象となる処理の種類】

本実証実験で自動化対象となる処理の種類は以下のとおり。
※RPA実行後のデータの扱いやすさにより自動化の可否を判断。

登記済通知書の目的 (処理の種類)		自動化対象	備考
土地	所有権移転	○	以下の場合にはRPA処理後の追加処理(確認・修正)が必要になる見込み ・ 権利者/義務者が多数
	分筆・合筆	×	評価額の変動が伴い自動判定が困難。
	地目・地積変更	×	評価額の変動が伴い自動判定が困難。
	その他	△	実証後に別の種類として整理した方がよい場合に追加
家屋	所有権移転	○	以下の場合にはRPA処理後の追加処理(確認・修正)が必要になる見込み ・ 家屋における付属建物の確認
	分棟・合棟	×	評価額の変動が伴い自動判定が困難。
	新築登録	×	“造り”等の自動判定が困難。
	滅失	×	登録外
	その他	△	実証後に別の種類として整理した方がよい場合に追加

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

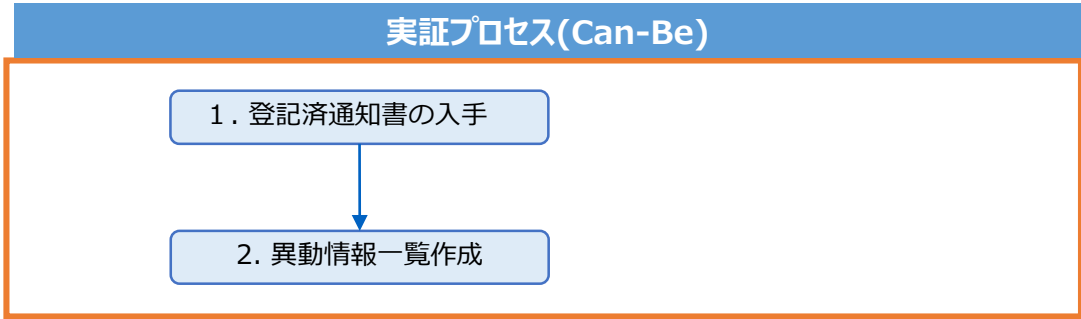
4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 2 課税台帳整備

実証プロセス(Can-Be)
の具現化

【実証の全体像】

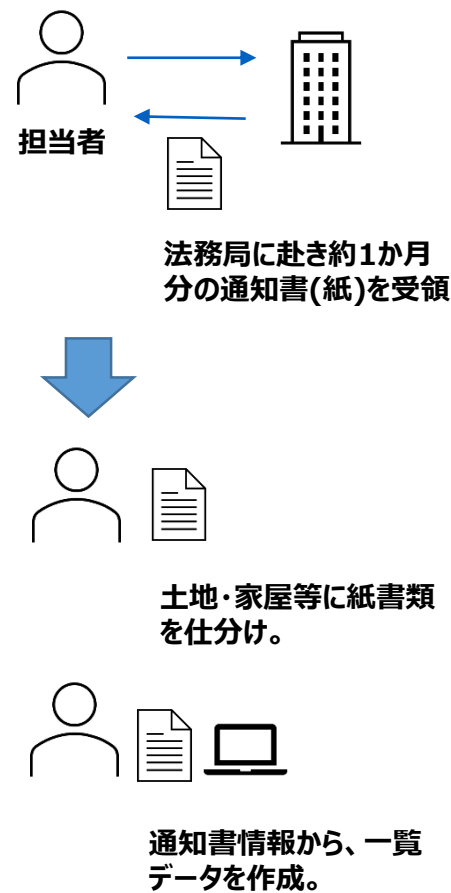
本実証実験で用いたICTツールとデータの流れと現状との比較は以下のとおり。

① 情報入手・整理（システム入力前）

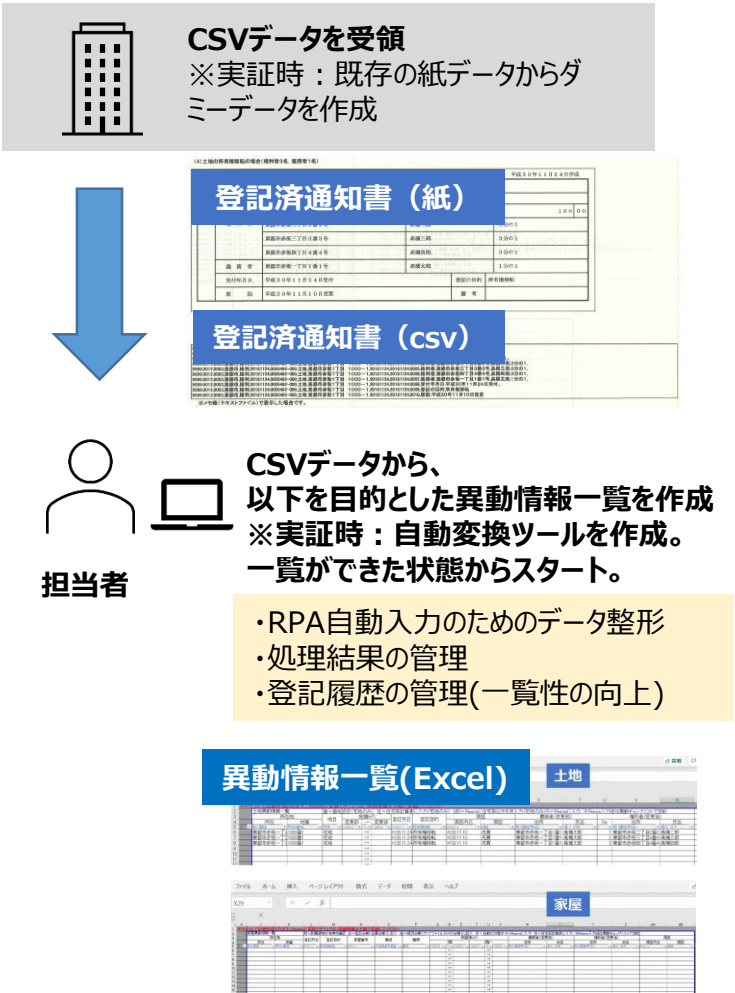


<現状>

※市町村によって細かいプロセスは異なる



<実証>



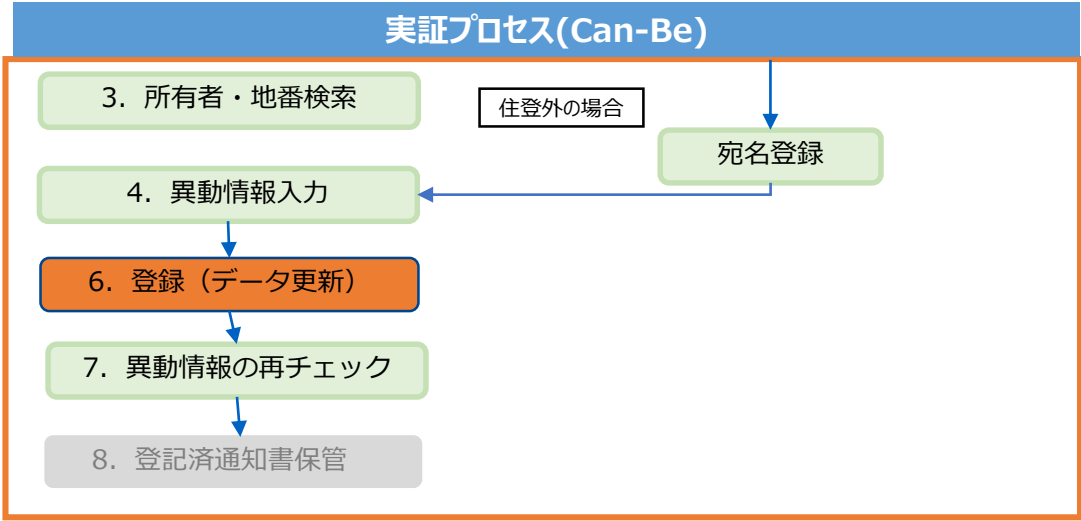
次の作業プロセスへ

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 2 課税台帳整備

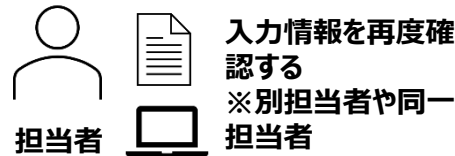
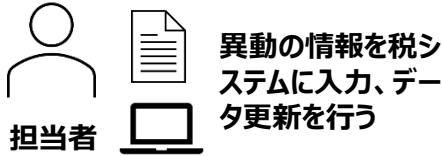
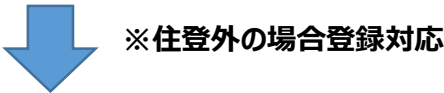
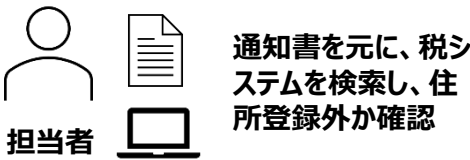
実証プロセス(Can-Be)
の具現化

② データ登録（システム入力）



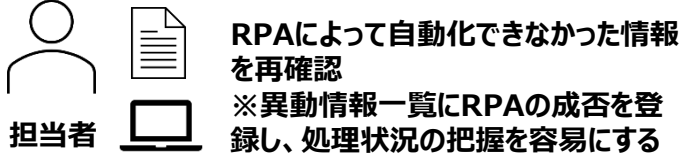
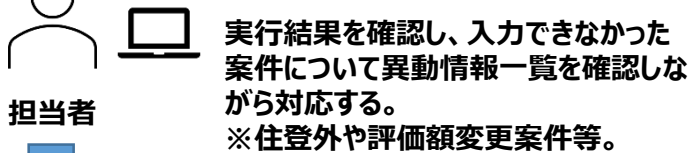
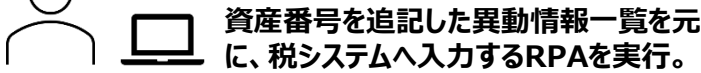
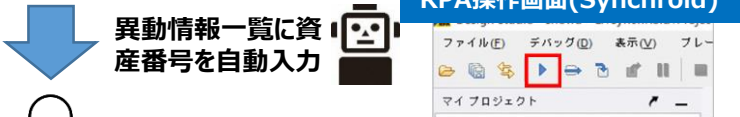
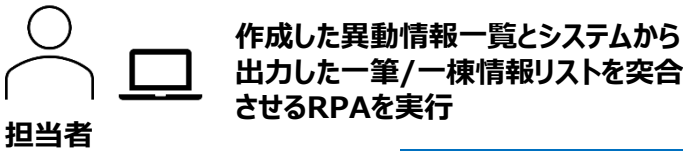
<現状>

※市町村によって細かいプロセスは異なる



※通知書(紙)の場合は更に「通知書の保管」を行う。

<実証>



4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

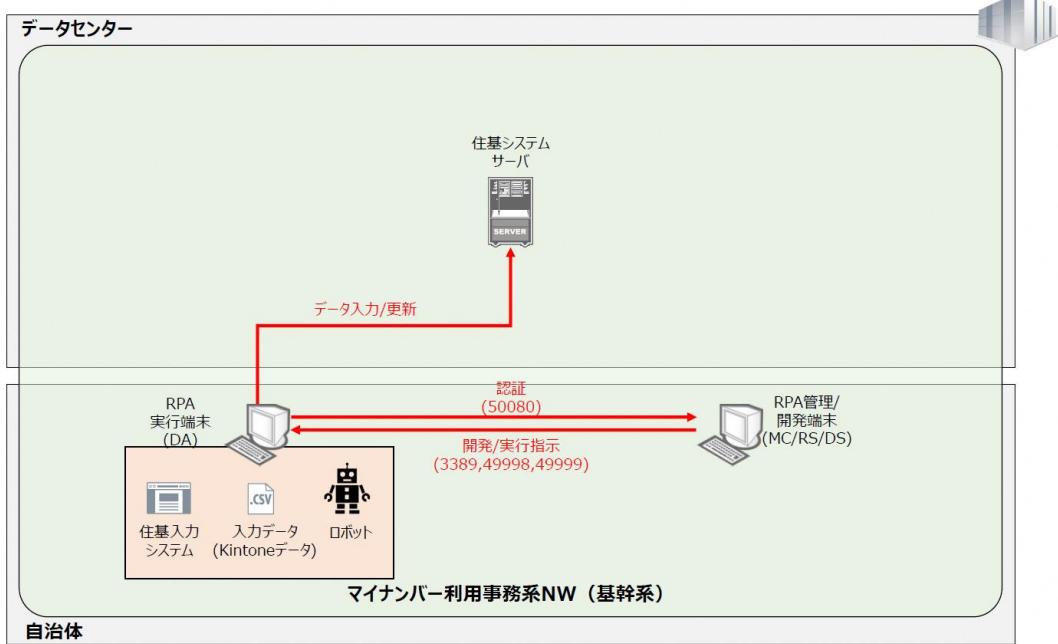
4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 3 共通事項

実証プロセス(Can-Be)の具現化

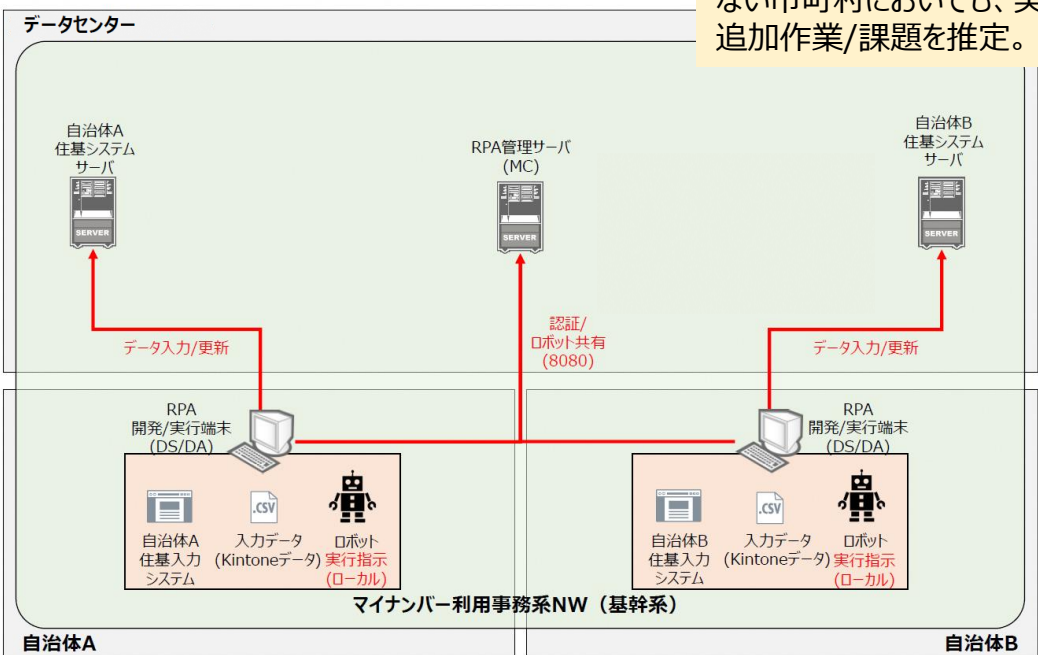
ICTツール共同利用環境（参考）

ICTツール(RPA)の共同利用検証のため、単独利用時と共同利用時の2つの環境を用意して実証実験を実施した。標準プロセス/帳票をベースに、準備工数や利用時の費用対効果向上を見込む。
※本実証における共同利用は、データセンター(アクシス社)に共同のシステムサーバーを配置し、各市町村が常に行えるよう実行端末は各市町村に配置。

単独利用環境 構成図



共同利用環境 構成図



アクシス社のデータセンターを利用していない市町村においても、実装した場合の追加作業/課題を推定。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 3 共通事項

実証プロセス(Can-Be)
の具現化

目的を達成するための検証項目 ※転入届、課税台帳整備共通

実証実験により、4. 2 の通り以下の項目を検証し課題を抽出する。

目的①：現状プロセス(As-Is)からの改善効果を試算(作業時間等)

- ・作業時間（実証プロセス(Can-Be)と現状プロセス(As-Is)を比較）
- ・ICTツールを活用した作業自動化(電子申請,RPA)による入力/確認エラー
- ・職員の作業負担感 など

目的②：実証プロセス実現のためのICTツール実装に向けた課題の抽出

- ・標準仕様準拠を前提に、システム以外のICTツールを導入し課題を抽出（セキュリティポリシー面やシステムとの連携などを含む。）
- ・住民や職員が操作しやすく、ミス・エラーを発生させないために必要な課題の抽出（他業務に展開できないかも合わせて検討。）
- ・他市町村がICTツールを導入する際、参考となるよう導入プロセス時の課題も抽出

目的③：標準仕様準拠時の業務プロセス課題(障壁)を抽出

- ・標準仕様を前提としつつも、標準仕様の見直しの要不要を検討
- ・標準仕様を実現するための既存システムの課題を検討

目的④：13市町村によるICTツールの共同利用の利点と課題の抽出

- ・共同利用時の費用対効果(①とも関連)
- ・標準化によるRPAシナリオ構築工数(外乱も多いため参考値)
- ・運用面の課題(現在の13市町村の業務プロセスを統一するなど)
- ・導入時の課題(セキュリティ面、ライセンス形態など)



実証前後の作業時間などの定量的なデータと、アンケートやインタビューなど定性的なデータ両面で検証

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 4 導入モデルの検討 4. 4. 3 共通事項

実証プロセス(Can-Be)
の具現化

通常業務に支障がないように、特に以下の点に配慮

- 1) 接続するネットワークについて
 - ・基幹系システムネットワーク(バックアップ環境のみで稼働)
 - ・LGWAN(転入届業務のみで実証)
- 2) バックアップ環境以外のデータは一切操作しない
※実証ロボットは、バックアップ環境のみで実行
- 3) 通常業務に影響しないよう、執務室以外の場所で、来客のない時間帯で実証
- 4) セキュリティ対策として、実証時のシステムログを記録し、万が一影響が出る場合は記録を確認し原因を追究できるように対応。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 5 検証結果 4. 5. 1 転入届

実証結果と改善効果

実証の目的

13市町村のうち町村部は小規模な自治体が多く、転入者の数が少ないため、ICT活用による費用対効果を得るためICTツール等の共同利用を前提に実証実験を行う。

また、令和7年度の標準仕様書の運用に向けて実証実験と合わせて現在の業務プロセスを見直し、標準仕様書に合わせた業務プロセスを構築する。

実証における検証範囲

実証における各作業の検証範囲は下表の通り。

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による自動入力で代用 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

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 5 検証結果 4. 5. 1 転入届

実証結果と改善効果

検証結果

現状プロセス(As-Is)と実証プロセス(Can-Be)を比較し、見込まれる業務改善効果を以下に示す。

なお、現状プロセス(As-Is)の1件当り処理時間については、実証前に13市町村の職員から各作業プロセスの年間作業時間、年間作業件数をアンケートをとり集計した。(現状の処理時間を実測していない。) 実証プロセス(Can-Be)の処理時間については実測による。

○電子申請(住民の入力を職員が体験)

住民が行うオンラインまたはタブレット入力による届出を職員が体験した。体験した職員の意見は以下のとおり。

●オンライン申請

- ・全体的に入力しやすい作りで良かったと思う。
- ・紙に書かなくてもいい点・記入に要する時間及び記入の時間帯を気にしなくていい点良かった。
- ・窓口時間の短縮に効果的と感じる。
- ・入力必要箇所のハイライト表示されるとなご良い

●タブレット入力

- ・手書き入力が大変精度がよく、とても便利であった。
- ・紙に書かなくてもいい点・記入に要する時間及び記入の時間帯を気にしなくていい点・ペンで手書きも出来る点。
- ・文字入力がほぼ円滑にできたため、ストレスなく手続きができるのではないかと感じた。
- ・手書き入力の識別が正確だと思った。項目が細分化されているので、若い人はわかりやすいと思う。

○転入情報DB(形式審査→内容確認→受付受理→他課連携)

○比較した時間(以下のAとBの時間を比較)

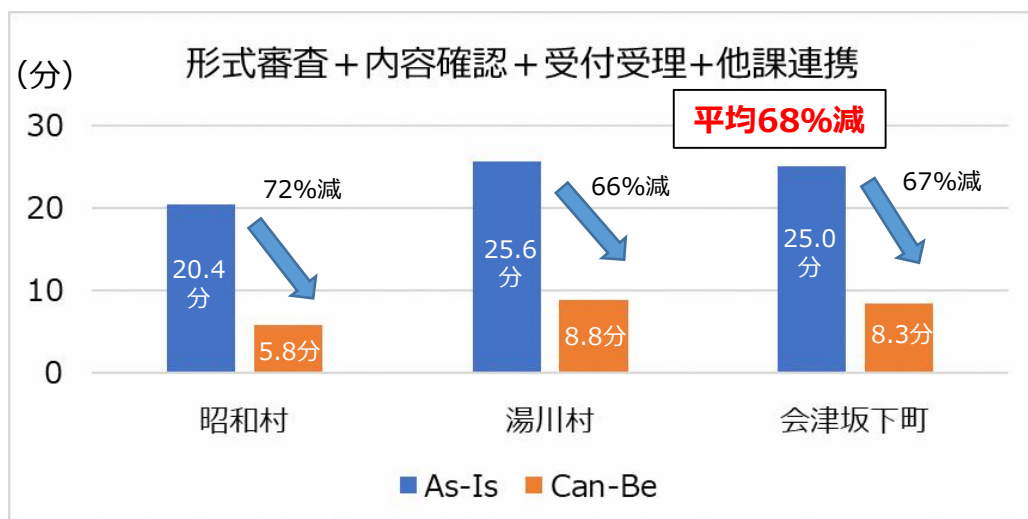
現状プロセス(As-Is) = A (1件当たり)

①職員が届出の不備を確認(形式審査)→②転出証明書の内容を住民異動届に補記→③届出受理→④他課へ転入者情報を連携

実証プロセス(Can-Be) = B (1件当たり)

①住民が転入情報をタブレットに入力(入力に要する時間は含まず)→②職員が転出証明書情報を補記→③形式審査・内容確認・受付受理→④他課へ転入者情報を連携

1件当たりの処理時間を比較すると下図のような結果となった。



※他市町村への効果推定については4.6 効果計測にて記載。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 5 検証結果 4. 5. 1 転入届

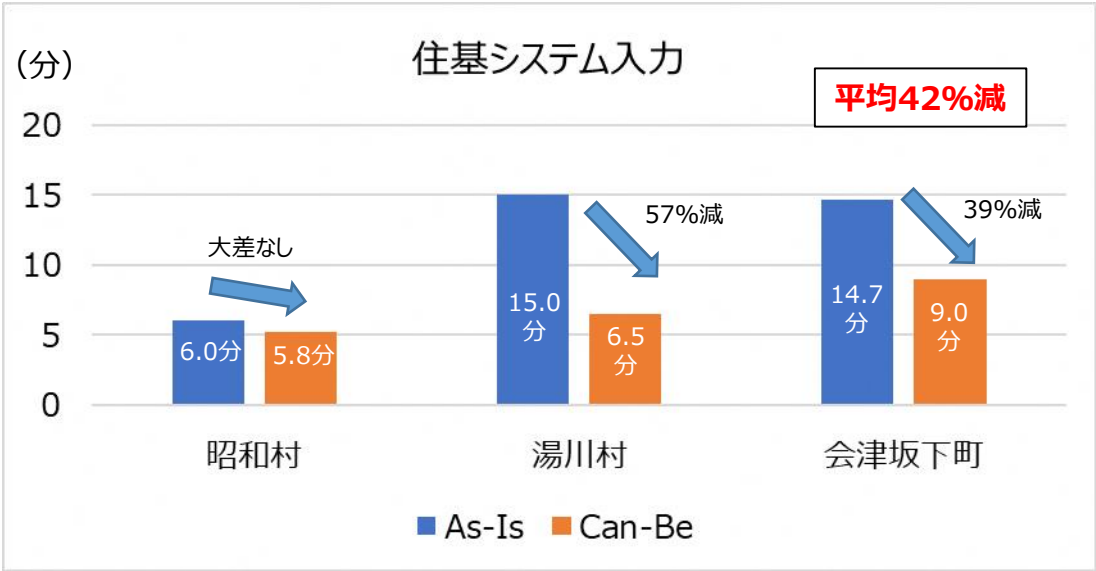
実証結果と改善効果

○自動登録(住基システム入力)

現状プロセス(As-Is)では住民異動届(紙)の内容を職員の手で住基システムに入力しているが、システム標準化によりcsvデータの取り込みが可能となることを想定し、実証プロセス(Can-Be)においてはRPAによる自動入力で代用した。これらの現状プロセス(As-Is)、実証プロセス(Can-Be)について作業時間を比較すると下図のような結果となった。

実証プロセス(Can-Be)では転入者情報をUSBメモリ等により転入情報DB(LG-WAN)から住基システム(マイナンバー系NW)へ移動する手間はあるものの、湯川村・会津坂下町で作業時間の改善が見られ、昭和村においては大きな差はなかった。

他の町村では担当者が複数名いるところ、昭和村は担当者1名で業務を行っているため、他の町村と比べ当該担当者の作業熟練度が高く、また取り扱う転出入は単身者のケースが多くシステム入力のボリュームが少ないため、現状プロセス(As-Is)と実証プロセス(Can-Be)で一件あたりの作業時間の差があまり出なかった。なお、今回の実証結果を踏まえRPAの更なる効率化を図ることで、作業時間は若干下がると思われる。
※会津坂下町は他の2自治体よりも規模が大きく、新規住所検索に時間を要するため、実証プロセスの作業時間が長くなる傾向があった。



4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 5 検証結果 4. 5. 2 課税台帳整備

実証結果と改善効果

実証の目的

本業務では、大多数の市町村で登記済通知書(紙)をシステムに入力していることから、アナログ情報をデジタル情報に変換する作業に多くの時間が割かれており、ICT活用による大幅な業務改善が見込まれる。

なお、ICT活用による費用対効果を高めるため、単独自治体での導入ではなく共同利用を前提に業務プロセス、ICTツール等を構築する。

実証における検証範囲

実証における各作業についての検証範囲は下表の通り。

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

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 5 検証結果 4. 5. 2 課税台帳整備

実証結果と改善効果

検証結果

現状プロセス(As-Is)と実証プロセス(Can-Be)を比較し、見込まれる業務改善効果を以下に示す。

なお、現状プロセス(As-Is)の1件当り処理時間については、実証前に13市町村の職員から各作業プロセスの年間作業時間、年間作業件数をアンケートをとり集計した(現状の処理時間を実測していない)。実証プロセス(Can-Be)の処理時間については実測による。

○異動情報一覧の自動作成(異動情報一覧作成)

異動情報一覧作成は、システムへの入力とは別に登記済通知書(紙)の内容をExcel等にまとめる作業である。この作業を行っている市町村は少数派であり、その目的も様々であることが実証前アンケート、意見交換会等により明らかとなっている。目的の例としては、システムに入力しやすいように情報を整理するためであったり、あるいは異動情報を一覧にして分かりやすく進捗管理するため、といったものが挙げられる。

登記済通知書を電子データとして受け取り、RPAで自動作成すれば、登記履歴を管理する上で非常に有用(一覧性が向上)なリストであるとの声も多い。RPAでシステムに自動入力するためのデータ整形にも有効であり、システム入力の処理状況を登録することで進捗管理にも役立つ。以上の理由により、本実証では登記済通知書の電子データから異動情報一覧を作成することとした。

なお、法務局からcsvデータを入手することができず、既存の紙の登記済通知書からダミーデータを作成した。(正規の電子データを参考に作成)

異動情報一覧 (土地)														
※以下はすべて自動作成される。Reamaisを登録していない異動情報は手動で登録してください														
土地異動情報一覧														
画=画地設定(宅地のみ) 住=住宅率計算表に 入力(宅地のみ) (仮)=Reamaisに住宅率以外を 入力(宅地のみ) R=Reamaisに 入力 ※Reamais入力後は異動チェックリストで承認														
所在地 地目 地積(m ²) 登記月日 登記目的 原因 住所 氏名 No. 住所 氏名														
→ 変更前 → 変更後														
東都市赤坂一丁目1000番1	宅地	2,000.0	H30.11.24	所有権移転	売買	東都市赤坂一丁目1番1	高橋太郎	1	東都市赤坂二丁目2番2	高橋三郎				
東都市赤坂一丁目1000番1	宅地	2,000.0	H30.11.24	所有権移転	売買	東都市赤坂一丁目1番1	高橋太郎	2	東都市赤坂二丁目3番3	高橋三郎				
東都市赤坂一丁目1000番1	宅地	2,000.0	H30.11.24	所有権移転	売買	東都市赤坂一丁目1番1	高橋太郎	3	東都市赤坂四丁目4番4	高橋四郎				

○一筆/一棟情報との自動突合(所有者・地番検索)

所有者・地番検索により異動処理対象となる物件を特定している。ICTツールで検索する際、法務局のcsvデータは、氏名が姓と名が分かれていない文字列であったり、所在が大字・小字等が混在した文字列であったり等の課題があった。そのため、本実証では、文字列から物件を特定するため以下の手法を考案した。

＜考案した手法＞

システムから出力可能な一筆/一棟情報(各市町村における全ての土地/家屋リスト)と異動情報一覧とをRPAによって突合させ、システム上で物件毎に割り振られている“資産番号”を取得し、異動情報一覧に自動追記する。システムでは「姓」と「名」や「大字」「小字」等が独立したデータとして保有されているため、一筆/一棟情報を加工することで異動情報一覧の文字列と突合をかけることが可能となる。

さらに、物件固有の“資産番号”を取得することで、異動処理対象の物件を特定することができるため、現行の異動処理対象物件の特定作業は完了したとみなすことができる。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 5 検証結果 4. 5. 2 課税台帳整備

実証結果と改善効果

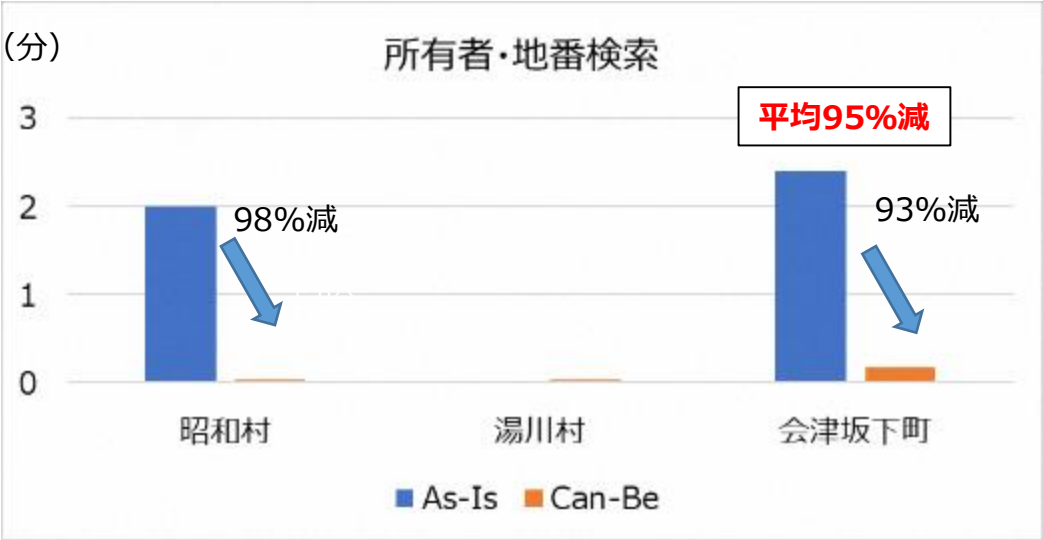
〇一筆/一棟情報との自動突合(所有者・地番検索) ※続き

現状プロセス(As-Is)における所有者・地番検索と実証プロセス(Can-Be)における資産番号自動取得にかかる1件当りの処理時間を下図に示す。

本実証プロセス(Can-Be)では1件当たり数秒～10秒程度で資産番号を取得できることが確認できた。課税台帳整備の年間処理件数が最も多い市は16,200件、最も少ない村は596件であり、以下の効果が見込まれる。

最多件数 16,200件×4分29秒（削減時間）＝1,212時間

最小件数 596件×2分0秒（削減時間）＝20時間



※湯川村については次項の異動情報入力との切り分けが難しいことから、本作業の時間はゼロとなっているが、他の2自治体と大差はないものと考えられる。

次に、本実証プロセスの突合成功率について下表に示す。

町村によって成功率にばらつきがあるが、登記済通知データとシステム保有データの間で外字、地番の枝番等のアンマッチが原因であり、今後、実装化に向けデータの整合性を図る必要がある。3町村を合算し、偏りを平準化した成功率は 597/787件＝**75.9%** となる。

		昭和村			湯川村			会津坂下町		
		総件数	突合成功	成功率	総件数	突合成功	成功率	総件数	突合成功	成功率
土地	所有権移転	220	202	91.8%	206	124	60.2%	211	198	93.8%
	それ以外	23	12	52.2%	71	36	50.7%	17	15	88.2%
家屋	所有権移転	8	2	25.0%	3	未確認	-	6	3	50.0%
	それ以外	16	2	12.5%	2	未確認	-	4	3	75.0%
計		267	218	81.6%	282	160	56.7%	238	219	92.0%

また、突合に失敗した例としては下記のようなケースが確認されたため、実装に向けては失敗の原因を特定し、対策を講じていく必要がある。

- ・地番の情報が法務局と自治体で異なっている
- ・所在に外字が含まれるため突合しなかった（特に湯川村で多く発生）
- ・1つの所在地番に複数の建物(物件)が存在する など

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

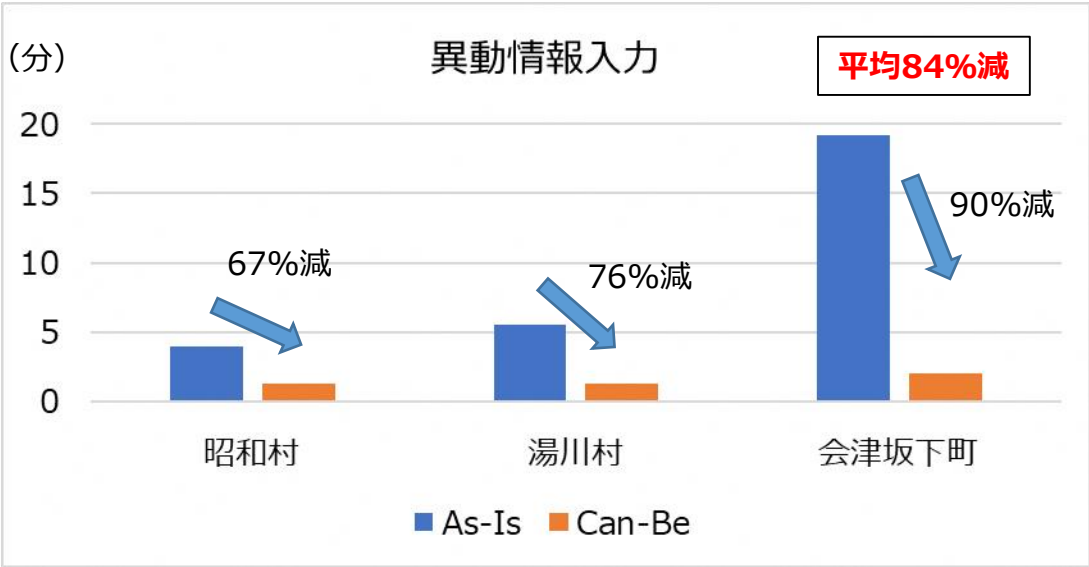
4. 5 検証結果 4. 5. 2 課税台帳整備

実証結果と改善効果

○異動情報のシステム自動登録(異動情報入力)

異動情報入力は所有者・地番や資産番号等から異動処理対象となる物件を特定した上で、所有権移転や分合筆、地目変更等の異動処理を行う作業である。本事業では13市町村の税務担当者との意見交換や個別ヒアリング等を通して、最も異動処理プロセスが単純かつ処理件数の多い“所有権移転”の自動入力に実証範囲を絞り、RPAの開発を行った。

現状プロセス(As-Is)における異動情報入力と実証プロセス(Can-Be)における自動入力にかかる1件当たりの処理時間を下図に示す。結果としては3町村ともに大きな改善効果が得られた。



次に、本実証プロセスの登録成功率について下表に示す。

町村によって土地の所有権移転の登録成功率にばらつきがあるが、氏名に外字を使っている場合、共有名義の場合等にRPAが判断できなかったことが原因であり、今後、実装化に向けて対応を検討する必要がある。

3町村を合算し、偏りを平準化した場合、土地の所有権移転の登録成功率は 224/417 件=53.7% となる。

		昭和村			湯川村			会津坂下町		
		登録試行 件数	登録成功 (※)	成功率	登録試行 件数	登録成功 (※)	成功率	登録試行 件数	登録成功 (※)	成功率
土地	所有権移転	95	70	73.7%	124	82	66.1%	198	72	36.4%
	それ以外	13	0	0.0%	36	0	0.0%	15	0	0.0%
家屋	所有権移転	2	1	50.0%	3	0	0.0%	3	0	0.0%
	それ以外	2	0	0.0%	2	0	0.0%	3	0	0.0%
計		112	71	63.4%	165	82	49.7%	219	72	32.9%

※異動処理は実在する物件にしかかけられないため、本実証においてはダミーデータではなく、既に異動処理済の登記済通知書(内容)を用いた。その関係で、異動年月日より新しい履歴が存在する場合にエラーが発生してしまうことが確認された。このように本来であればエラーとならないケースは登録成功としてカウントしている。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 5 検証結果 4. 5. 2 課税台帳整備

実証結果と改善効果

○自動登録(異動情報入力) ※続き

また、登録に失敗した例としては下記のようなケースが確認されたため、実装に向けては失敗の原因を特定し、対策を講じていく必要がある。

- ・権利者、または義務者が複数のケース(RPAでの対応が難しい)
- ・所有者が検索でヒットしない
 - 氏名に外字が含まれる場合
 - 住登外の場合
 - 共有名義の場合(山田 太郎・花子、山田 太郎 外1名) など

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 6 効果計測 4. 6. 1 転入届

共同利用の効果と課題

As-Is(現行業務)からの改善効果算出

3町村での実証の結果、形式審査～他課への情報共有においては約68%、住基システム入力においては約42%の業務改善効果が見られた。この結果を全13市町村に適用すると、下表のようになり、13市町村合計で年間1,335時間の削減と試算される。

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
	住基システム入力	374	519	50	68	46	20	7	14	5	19	6	2	1	1,150
Can-Be	形式審査～他課への情報共有	172	83	38	37	18	7	7	5	3	19	6	2	1	401
	住基システム入力	217	301	29	39	26	12	4	8	6	20	3	1	1	667

また、今回の結果を転入届(合計5,616件)だけでなく住民異動届(合計28,603件)という広い枠組みに横展開すると、13市町村合計で年間6,799時間の削減と試算される。

住民異動届の件数内訳	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
転入	3,272	1,055	300	278	273	101	89	55	40	62	51	20	20	5,616
転居	4,268	708	170	150	85	64	18	31	10	10	28	45	35	5,622
転出	3,755	1,147	420	410	198	157	91	63	90	85	54	54	30	6,554
世帯変更	21	189	-	43	26	12	11	6	5	0	-	67	0	382
世帯主変更	282	189	170	129	80	30	22	24	20	25	-	1	24	1,042
出生	791	250	80	71	46	25	17	11	20	13	5	5	5	1,339
死亡	1,563	750	350	252	184	129	48	73	50	38	49	36	34	3,556
続柄変更	0	189	-	0	0	-	4	0	15	0	0	0	0	208
その他	505	1,623	260	1,447	109	-	10	36	5	278	6	0	5	4,284
合計	14,457	6,100	1,750	2,780	1,001	518	310	299	255	511	208	261	153	28,603

本実証では窓口業務である転入届について、業務プロセスの標準化およびICT活用によって標準仕様準拠時の業務プロセスを構築した。職員アンケートからは「自動入力はとても早く便利である」といった作業の負担感に関するコメントも出ており、ICTの活用により、作業時間が軽減だけでなく、業務プロセスの標準化による事務効率化や精神的な負担感の軽減に寄与することが確認された。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 6 効果計測 4. 6. 1 転入届

共同利用の効果と課題

実証プロセス実現のためのICTツール実装に向けた課題の抽出

実証を体験した職員から上がった声の一部を以下に列挙する。

●デジタルに慣れている世代において入力フォームを活用することは便利と感じてもらえると思う。
タブレット入力は、高齢者をイメージすると職員が張り付いていなければならないと感じた。

⇒課題：デジタルデバイドへの対応

●エラーで止まってしまった時の対応が原課等でできない。ベンダーのサポートか、データ仕様を見て情報担当で対応が必要。

⇒課題：ツールの保守・管理のしやすさ

●現在の業務用端末は大幅にスペックが低く、RPAを運用したくても運用できない。

⇒課題：インフラ環境が整っていない

●今後様々なオンライン業務が、LGWAN環境を前提に展開される予定だが、現状の庁内環境では運用が現実的ではない（自治体によってはLGWAN端末が庁内や所属内に数台配置など数が限られている）。

●LGWAN端末を経由しなければ、証明書発行等の他業務にも横展開が十分可能だと思う。

⇒課題：3層分離の弊害(使い勝手等)

標準仕様準拠時の業務プロセス課題(障壁)を抽出

●標準仕様では転出証明書にQRコードが印刷され、転入処理側ではQRコードを読み取ってcsv化し、それをシステムに取り込むことが想定されているが、システム取込後の運用を考慮すると、例えば住所データは都道府県、市区町村、大字、小字、等に分かれた独立データとなっていることが望ましい。氏名も同様で姓と名が独立したデータとして扱えることが望ましいと考える。

●電子届出された転入届情報に入力規則等で除外できない誤記などが含まれた場合であっても届出自体は出来てしまうので、転入届情報をそのままシステムに取り込むのはリスクが大きく、転出証明書情報との突合等によりデータの確からしさを確認するプロセスが別途必要となる。特例転入でなくても転入者が持参した転出証明書(QRコード付)の情報を届出フォームや届出書にプリセットできる仕組みがあると、情報の正確性が担保されるため望ましいと考える。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 6 効果計測

4. 6. 2 課税台帳整備

共同利用の効果と課題

現状プロセス(As-Is)からの改善効果算出

課税台帳整備における、今回の実証に関わる作業のみを抜粋し、全13市町村を横並びで比較したものが下表である。

3町村での実証の結果、所有者・地番検索においては約70%の突合成功率、異動情報入力においては土地所有権移転限定ではあるが約50%の登録成功率であった。また登記済通知書が電子化され、オンラインでの受領となる想定であることから、登記済通知書の取得(法務局まで取りに行く)に係る時間はゼロとした。csvデータから異動情報一覧を作成するプロセスは実証を実施できていないため、実証プロセス(Can-Be)での時間は現状維持とした。

以上の内容を全13市町村に適用したものが実証プロセス(Can-Be)であり、現状プロセス(As-Is)と比較すると年間4,700時間の業務量削減になると試算される。

		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	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

4,700時間削減

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 6 効果計測 4. 6. 2 課税台帳整備

共同利用の効果と課題

実証プロセス実現のためのICTツール実装に向けた課題の抽出（利点）

実証を体験した職員から上がった声の一部を以下に列挙する。

- RPAは瞬時に作業が完了すると思ったが、作業内容によっては、ある程度の時間を要するということが正確に理解できた。この間に別の作業が可能だが、RPA処理用のPCを別で用意しないと仕事にならない。

※現状では深夜にシステム更新が発生するため、システム更新とRPAの時間管理が必要。

⇒インフラ環境によっては、単なるRPAライセンスのみならず機材分のコストが発生。

- 人間による作業は、転記ミスが発生する可能性があるが、データ化してロボットを利用することにより構築したルールに限っては転記ミスがなくなる。また、ソート機能・一括処理もロボットを利用すると間違う可能性がなくなるのが利点。

同様の作業に展開できると思われる。

⇒ICTツールに実際に触れることで、他業務への展開イメージを持てる。

標準仕様準拠時の業務プロセス課題(障壁)を抽出

- インプット情報(登記済通知)とシステムのデータ形式が一致していない(※)ため、システム標準化により登記済通知データ(CSV)取込が実装されても、多くのエラーが発生する可能性が高い。

※データ形式が一致していない例：

①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。

②所在は登記済通知では都道府県、市区町村、大字、小字までが繋がった文字列となっているが、システム上はそれぞれ独立したデータとして保有しているため、単純(人間の判断が不要)な突合ができない。

③建物の造り・屋根・構造等の情報も登記済通知では1つの文字列となっている上、システムの保有するマスタと異なっている。例えば登記済通知書の「軽量鉄骨造」はシステム上は「鉄骨造(3mm)」であるため、職員が読み替えてシステム入力している。

④「茅葺」の「葺」がすべて漢字に統一されているなど、登記済通知データごとの表記ゆれをなくす必要がある。

- 自動取り込みなどデータを有効活用する際は、正しく動作させるために法務局データの整形が必要。

⇒ICTツールと組み合わせて使うことを考慮したシステム操作の単純化やデータ登録ルール化等が必要。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 6 効果計測 4. 6. 3 共通事項

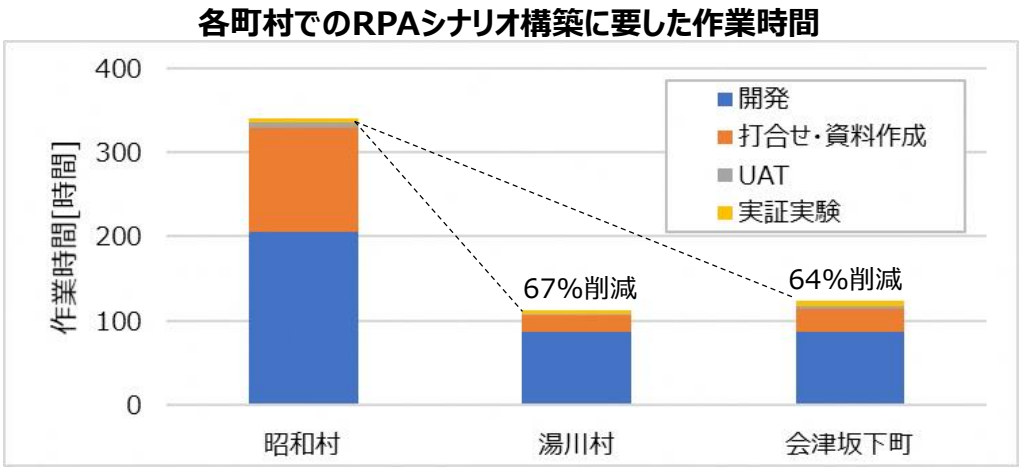
共同利用の効果と課題

1 3 市町村によるICTツールの共同利用の利点と課題の抽出

● 共同利用の費用対効果
今回の実証により、広域の複数自治体でのICTツール共同利用は、会津地域のような小規模自治体ではメリットが大きい事が確認された。以下にモデル比較する。

モデル	①業務プロセス変更	②実行環境	③構築工数	④自治体投資費用
単独利用	不要(独自フロー)	専用	高い	高い
共同利用	必要(共通フロー)	共有	低い	低い(利用自治体で費用按分)

- ① 業務プロセスの変更
- ・単独利用：現状プロセスのままRPAシナリオの構築が可能。
⇒プロセスの見直しを行わないと不要なカスタマイズが発生するおそれがある。
 - ・共同利用：標準プロセスの作成と運用が必要。
⇒ムダのない標準プロセスを構築することで、ICTの導入コストを最小化できる。
- ② 実行環境(サーバ)の共有化
- 管理サーバを共有することで、各市町村毎に設置が必要だった管理サーバの費用、構築工数が削減。ライセンスを共有することによる費用削減も期待できる。
- ③ 構築工数の低減
- RPAシナリオ構築を先行自治体で行う事で、その後の構築工数が削減される。
今回の実証では、RPAシナリオ構築を昭和村から先行着手し、シナリオのベースを他の2町村へ展開する手順とした。3町村は同じ基幹システム(Reams)を使っているため、下図のように大幅な構築工数の削減効果（約1/3に圧縮）が得られた。
仮にシステムが違って、RPAを部品化して共同利用することで一定の工数削減が見込める。



また、付随効果としては小規模自治体からシナリオ構築をスタートし、中・大規模自治体へと展開していくことで、エラーの網羅性を高めることができ、RPAの完成度を効率よく上げられたことが挙げられる。

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

4. 6 効果計測 4. 6. 3 共通事項

共同利用の効果と課題

1 3 市町村によるICTツールの共同利用の利点と課題の抽出 ※続き

④ 自治体投資費用

13自治体全てがICT(RPA)を共同利用した場合と、単独利用した場合のコストをシミュレーションした結果を下図に示す。

RPAを導入する業務数(削減時間)が多いほど、また運用年数が多いほど、共同利用の方がコスト面で優位になる、言い換えれば共同利用の方が早期に改善効果を得られることが分かる。

なお、シミュレーション条件は下記の通り。

・共同利用時のネットワーク関連費用 5年で約7,090万円 ※新たに発生する費用のみ計上

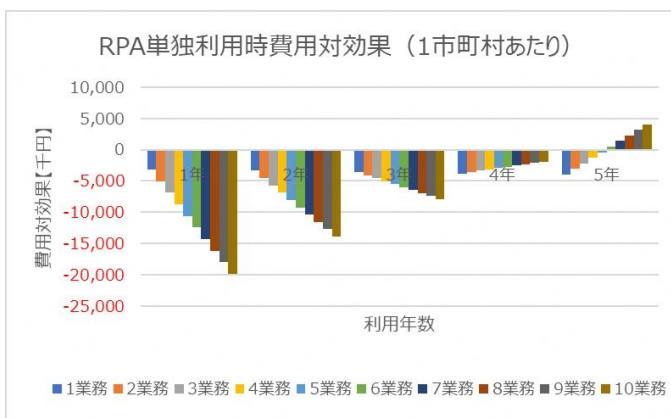
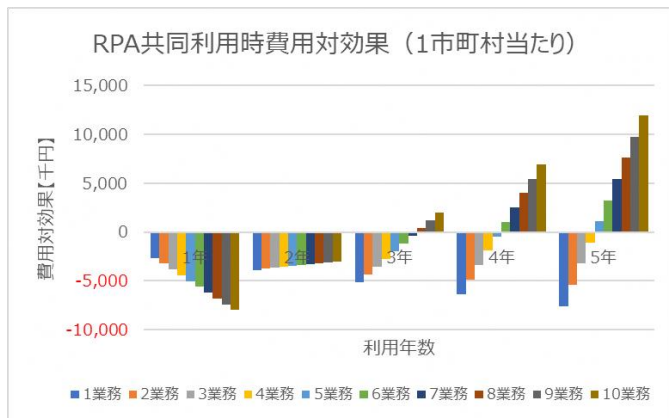
・RPAシナリオ構築費用

【ベース作成：1自治体（工数100%）】

【部品流用してベース作成：3自治体（工数80%）】

【ベース流用：9自治体（工数35%）】

・ICT導入による1業務当り改善効果 13市町村合計で年間約3,000時間



※市町村規模による按分計算は考慮せず

●運用面の課題

・ICTツールの同時開発/実行の数によっては、共同利用する管理サーバのHWスペックやライセンスのキャパシティ管理が必要となる。

・管理サーバが単一障害ポイントとなり、障害時は共同利用の全自治体が影響を受ける。

・管理サーバの保守運用を誰が担うか決めておく必要がある。

→共同利用の際には、各自治体の役割を明確にした上で運用管理を行う必要がある。

●導入時の課題

・標準事務フローの構築の重要性

※フロー見直しはICT利用には必須要件である。

⇒市町村の規模による違い

市レベルでは担当職員が専属となっているが、町村では担当職員が様々な業務を兼務しているため、習熟度に差がある。

また、特に町村では事務フローについて、従来からの慣例を踏襲し効率的な事務フローかどうかについて検討されていないことが見受けられる。

→共同利用の際には最適かつ標準的な事務フローを構築することが最も重要

4 AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築

本プロジェクトで得られた成果

4. 6 効果計測 4. 6. 3 共通事項

本プロジェクトを通じて得られた効果

本プロジェクトを通じて、個別の成果以外にも、以下の成果が得られた。

段階	効果	詳細
検討段階	グループ別検討による幅広い課題出し	自治体間の比較検討を通じて、担当職員間での課題に対する気づきを得られた (例) 課税台帳整備_紙台帳作成の有無
	標準化検討にあたっての標準仕様書への理解	システム領域はIT部門という認識であったものが、標準化移行に向けた課題認識・自部署の業務がどう変わるかなど、プロセス全体を自分事として捉えられた。
実証段階	上流工程作業におけるデータ整形の重要性への気づき	事務の上流からデータ化し、かつ後処理を意識したデータ確認・整形を行う事で、後工程の作業効率化と不要なミス抑制が可能となる。実際に実証を行う中で、この重要性を再認識できた。 ※データ整形を複数自治体まとめて実施することで、ICT共同利用同様にコストメリットを出すことが可能と考えられる。
	共同利用実証によるロボット精度向上	共同のRPAシナリオを複数拠点で展開することで、実行時のエラー網羅性が高まり、導入後の不具合を抑えることができる。
今後の課題	標準仕様書の適用障壁（現場のアナログ課題）の明確化	標準仕様書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。（全国の住所データは、システムによらず、全国同一データ「J-LIS」の住所マスターを参照しているため。）

これらの成果は、「複数自治体の広域検討」によって得られたものである。この活動より、今後の標準化プロセス移行の早期実現にあたり、下記アクションを全国に広げて実施する事を推奨したい。

- 1. 複数自治体の広域検討による継続した現場実証による個別の課題抽出
- 2. 精緻な業務プロセスの作成、広域での標準化による、業務効率化の追求（ICT技術に頼らない効率化も可能）