

## 長野県グループ

長野県塩尻市（人口66,787人）

長野県須坂市（人口49,262人）

長野県小諸市（人口40,788人）

長野県松川町（人口12,382人）

【対象業務】 住民基本台帳 転入届  
個人住民税 特別徴収異動届

【モデル】 市区町村モデル  
幹事団体:長野県（人口2,029,541人）

## 最終報告会資料

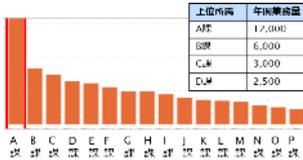
人口の基準日（市町村別推計人口）  
令和4年1月1日

# 概要

長野県では、令和2年度に複数自治体によるICTツール共同化の価値を検証した。本事業では、同一の基幹系システムを利用する4団体において、①住民基本台帳（転入届）、②個人住民税（特別徴収異動届）を対象に、RPA、AI-OCR等を活用した標準化検討に取り組むとともに、複数自治体によるICTツール共同化を実現するためのモデルを構築し、その効果を検証した。

## <Step 1> データに基づく 業務選定・業務比較

### 小諸市の全庁業務量調査 結果に基づく業務選定



高負荷でありICT適用可能かつ  
標準化対象17業務  
(住民基本台帳等)から選定

### 各団体の業務プロセス ・帳票比較

項目	A市	B市
氏名	○	○
電話番号	○	○
受付印	—	○

業務プロセス・帳票を団体間  
比較することで、課題の明確化

## <Step 2>

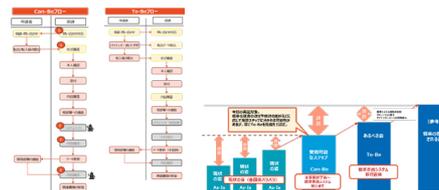
ICTを活用した業務の最適化  
に向けた検討

### 標準仕様書とのFit&Gap及び ICTツールを活用した標準化検討



- ・団体間での意見交換
- ・標準化可能箇所の見極め

### To-Beフロー（将来的にあるべき姿） とCan-Beフロー（実現可能なステップ）の構築

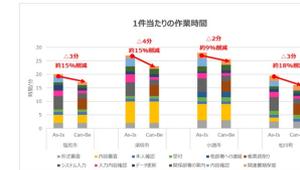


標準業務プロセスへの移行を見据え、  
実証後に実現可能なレベルの  
標準業務プロセスを構築

## <Step 3>

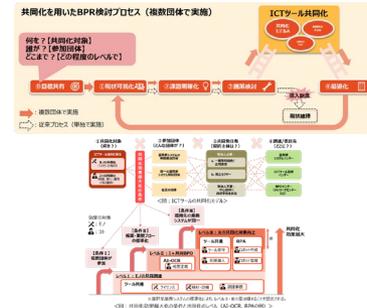
ICTツール導入実証/  
共同化モデル構築

### ICTツール導入実証



AI-OCR/RPA導入効果の確認

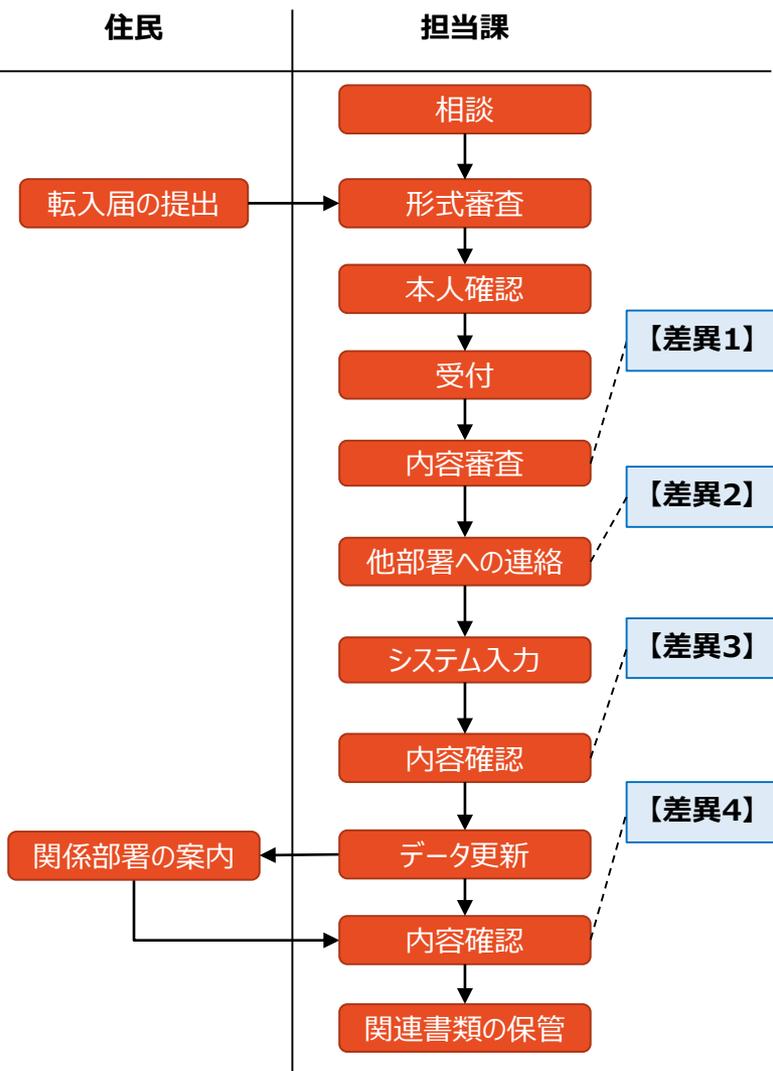
### ICTツール共同化モデル構築



共同化を用いたBPR検討プロセス  
を作成し、ICTツール共同化モデル  
を構築

# 団体間業務フロー比較 (As-Is)

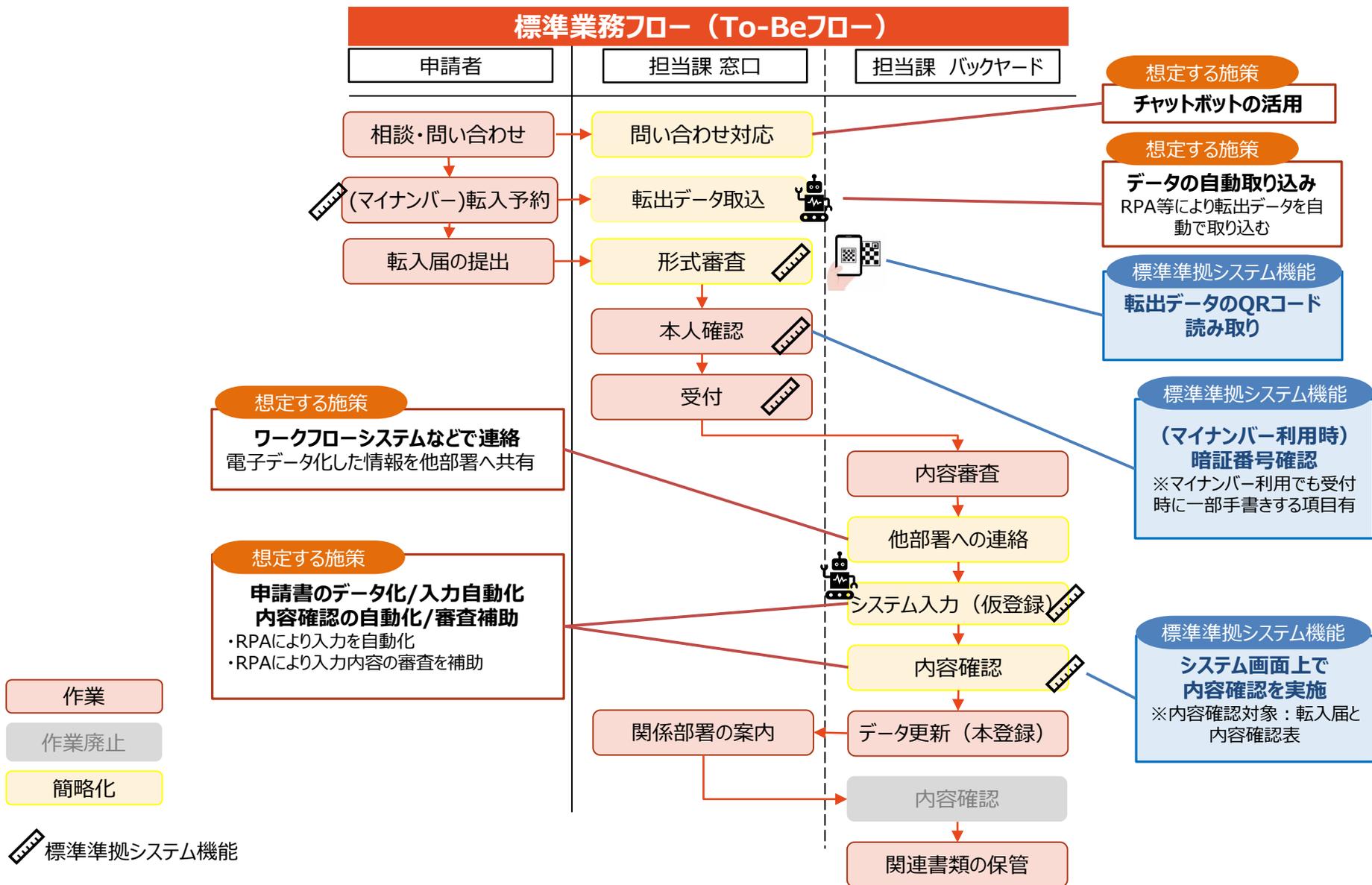
4団体の現状の業務フローについて、標準化するにあたり解消すべき団体間差異を下記にまとめる。  
業務の流れに大きな違いはないものの、**作業の有無、作業対象物に複数の差異がある**ことが分かった。  
これらの差異も踏まえ、ICTツールや標準準拠システム機能を活用した標準業務フローを検討した。



No.	差異の種別	塩尻市	須坂市	小諸市	松川町
差異1	作業有無の差異	実施無し (形式審査時に実施)	全部転入時のみ住民照会票を印刷し確認	全件住民照会票を印刷し確認	実施しない (形式審査時に実施)
差異2	作業有無の差異	実施しない	実施しない	関係部署へ転入届をコピーして手渡し	転入届をコピーしてチェックリストへ張り付け
差異3	作業対象物の差異	審査リストと転入届	システム画面・審査リストと転入届 (3点)	審査リストと転入届	システム画面と転入届
差異4	作業対象物の差異	審査リストと異動届	審査リストと異動届	審査リストと異動届	住民票原本と異動届

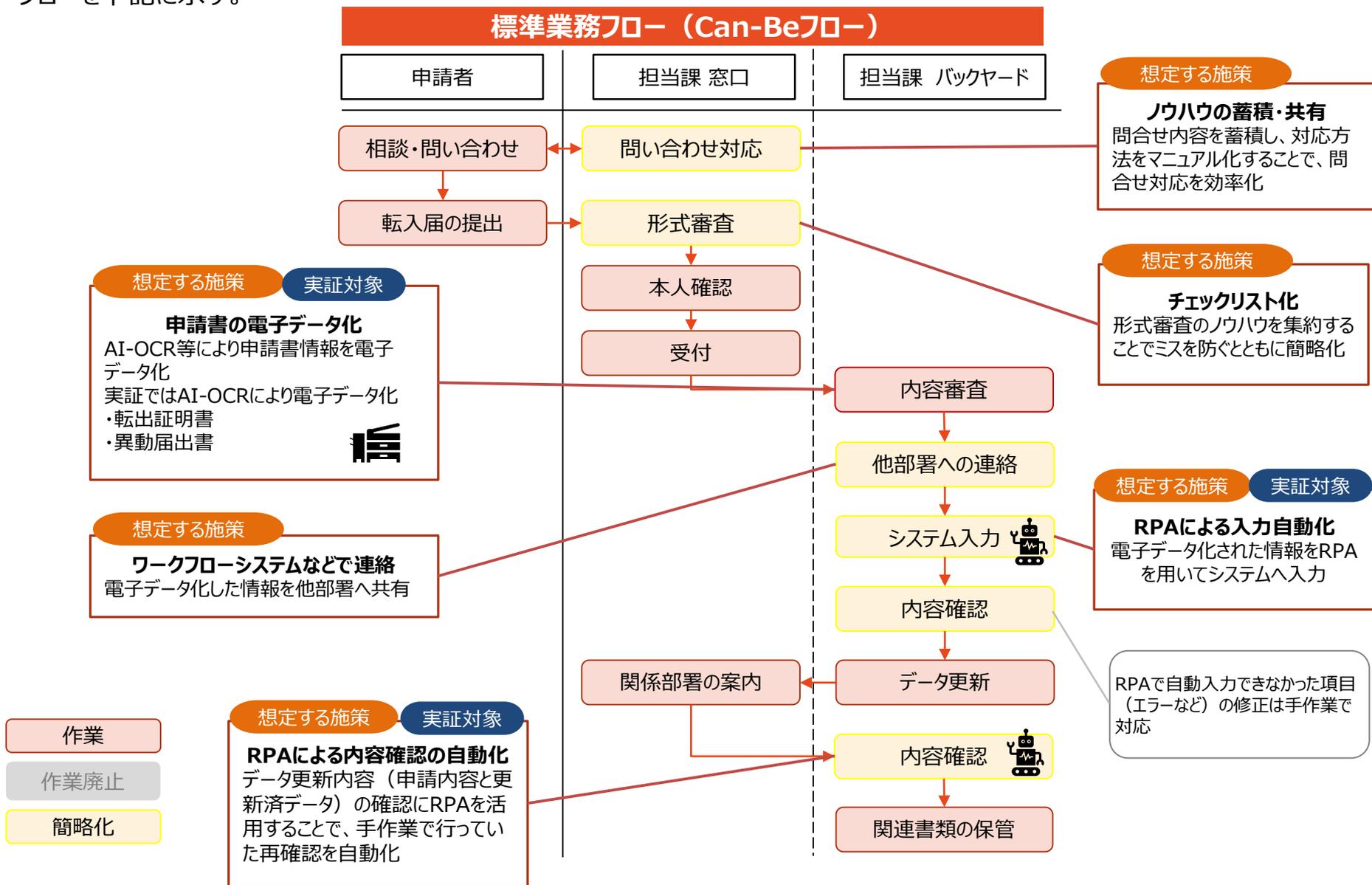
# 標準業務フロー (After To-Be)

標準準拠システムとのFit&Gap及び業務フローの見直しを行い作成した、標準準拠システム導入直後に目指すべき業務フロー (To-Beフロー) を下記に示す。



# 標準業務フロー (After Can-Be)

標準準拠システム機能を考慮し作成したTo-Beを見据え、To-Beに至るまでの実現可能なステップとして検討したCan-Beフローを下記に示す。



# 団体間業務フロー比較 (As-Is)

4団体の現状の業務フローについて、標準化するにあたり解消すべき団体間差異を下記にまとめる。  
住民基本台帳（転入届）と同様に、業務の流れに大きな違いはないものの、**作業の有無、作業対象物に複数の差異がある**ことが分かった。これらの差異も踏まえ、ICTツールや標準準拠システム機能を活用した標準業務フローを検討した。

申請者（事業者）

担当課

異動届の提出

形式審査

受付

内容審査

システム入力

内容確認

決裁

発行

内容確認

送付

【差異1】

【差異2】

【差異3】

【差異4】

【差異5】

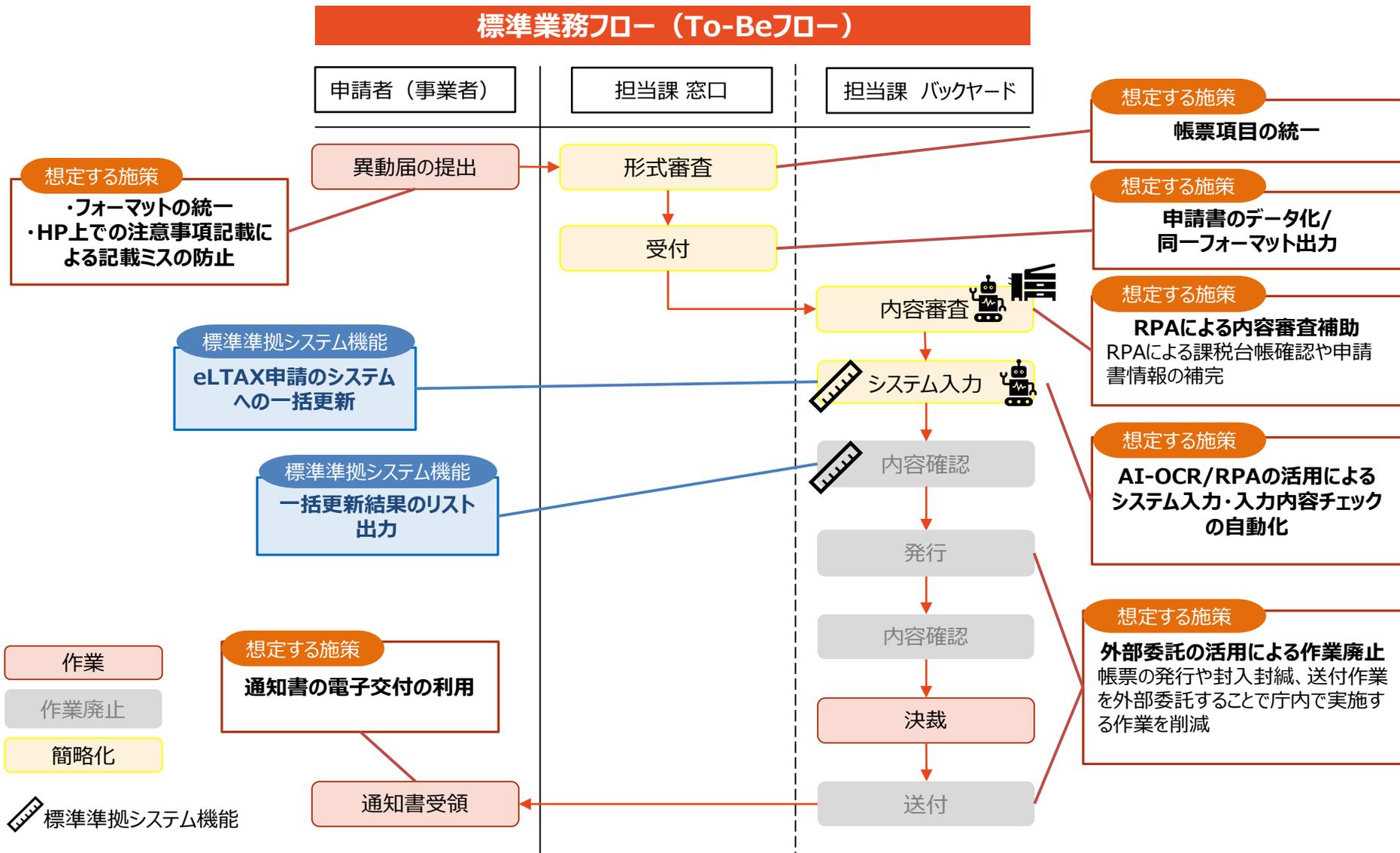
【差異6】

【差異7】

No.	差異の種別	塩尻市	須坂市	小諸市	松川町
差異1	確認対象物の差異	課税システムにて確認	課税システム、税務LANにて確認	課税システムにて確認	課税システムにて確認
差異2	作業対象の差異	RPA作業用Excelへ入力 ※ReamsへはRPAが入力	Reams、税務LANへ手入力	Reamsへ手入力	Reamsへ手入力
差異3	確認対象物の差異	システムと異動届を照合	通知書控えと異動届を照合	決議書と異動届を照合	決議書と異動届を照合
差異4	作業有無の差異	庁内で通知書発行 目隠し作業有	外部委託にて通知書発行	庁内にて通知書発行 目隠し作業有	庁内にて通知書発行 目隠し作業有
差異5	作業有無の差異	照合作業有	照合作業有	照合作業なし	照合作業なし
差異6	確認対象物の差異	通知書と異動届を照合	通知書控えと異動届を照合	-	-
差異7	送付物の差異	通知書以外特になし	通知書以外特になし	お知らせ文を同封する	お知らせ文を同封する

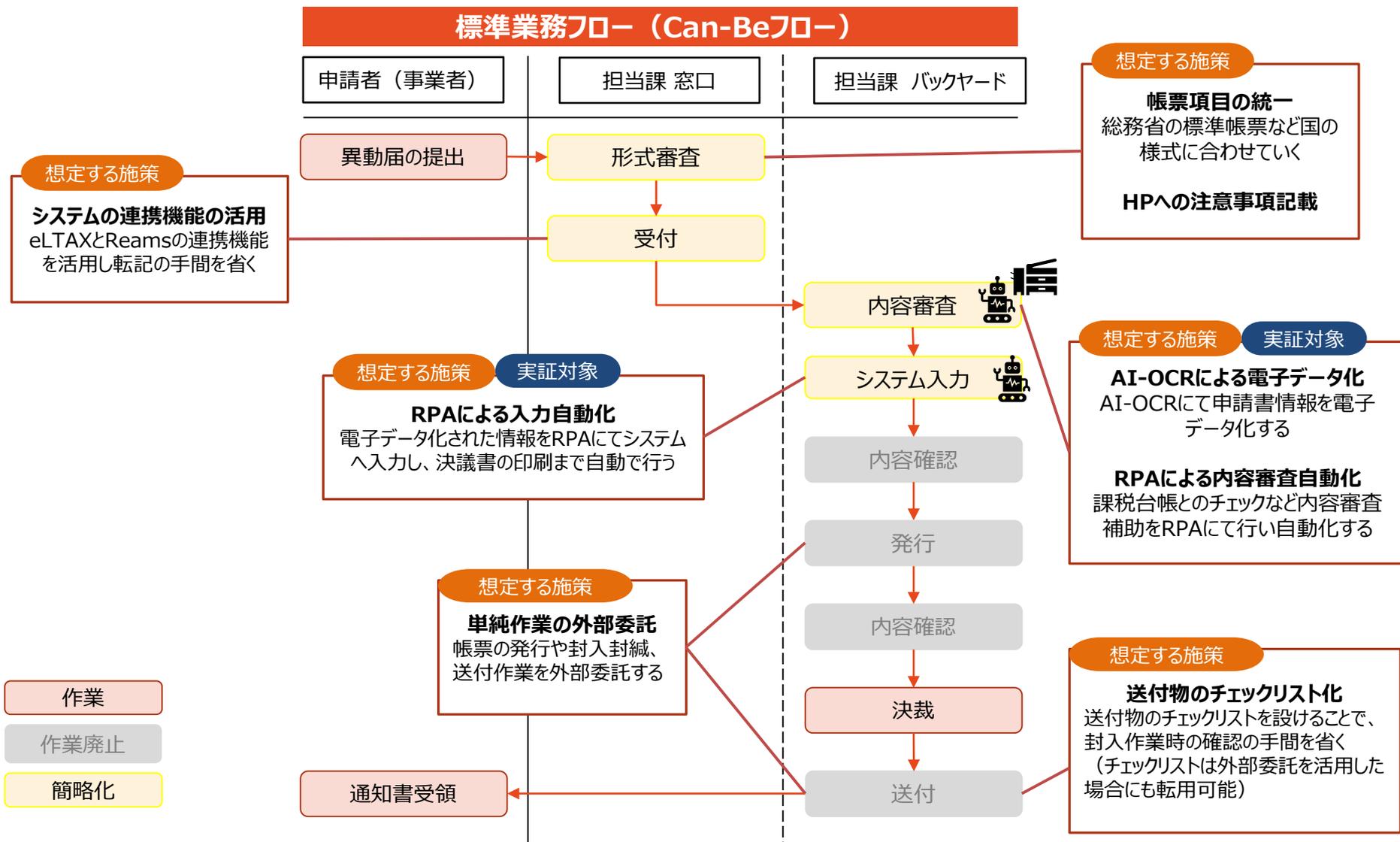
# 標準業務フロー (After To-Be)

標準準拠システムとのFit&Gap及び業務フローの見直しを行い作成した、標準準拠システム導入直後に目指すべき業務フロー (To-Beフロー) を下記に示す。



# 標準業務フロー (After Can-Be)

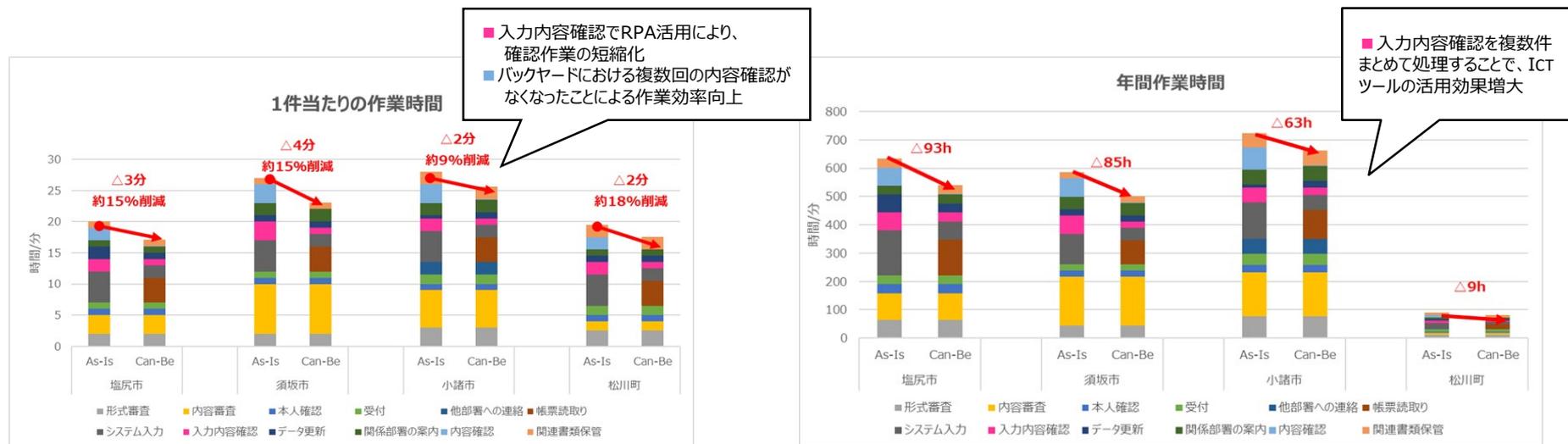
標準準拠システム機能を考慮し作成したTo-Beを見据え、To-Beに至るまでの実現可能なステップとして検討したCan-Beフローを下記に示す。



ICTツールの共同化を見据えた実証環境を構築し、RPA、AI-OCR導入による効果を測定した。

## 【各団体のICTツール導入実証結果】

窓口で即時処理が求められる業務では、ICT適用可能な作業に限られるが、バックヤードにおける内容確認を一括で処理することが可能な場合に、ICT活用による作業効率向上に繋がり易いと想定される。



## 【行政サービスコスト面でのメリット】

Can-Beフロー適用により削減時間は4団体平均で12%程度、人件費141,970円に相当することが想定される。削減できた時間を、職員でなければできない業務へ充てることで、さらなる行政サービス向上に繋がると考えられる。

団体	年間件数(件)	業務時間 (月間/年間)			削減効果		
		As-Is(時間)	Can-Be(時間)	削減時間(時間)	作業時間削減率 (%)	人工	年間人件費換算
4団体平均	1,407	42/508	37/446	5/62	12%	0.03	¥141,970
塩尻市	1,900	53/633	45/540	8/93	15%	0.05	¥211,017
須坂市	1,900	49/585	42/500	7/85	15%	0.04	¥193,600
小諸市	1,552	60/724	55/661	6/63	9%	0.03	¥142,987
松川町	277	8/90	7/81	1/9	10%	0.00	¥20,276

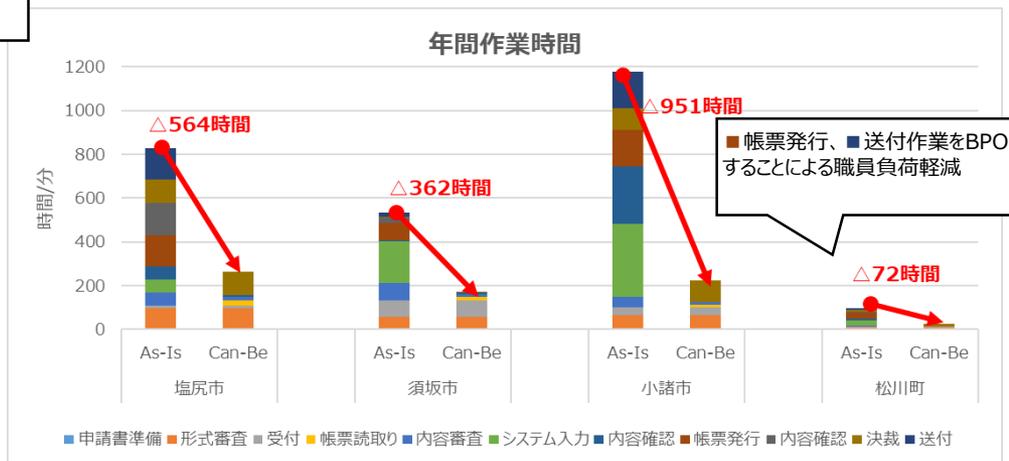
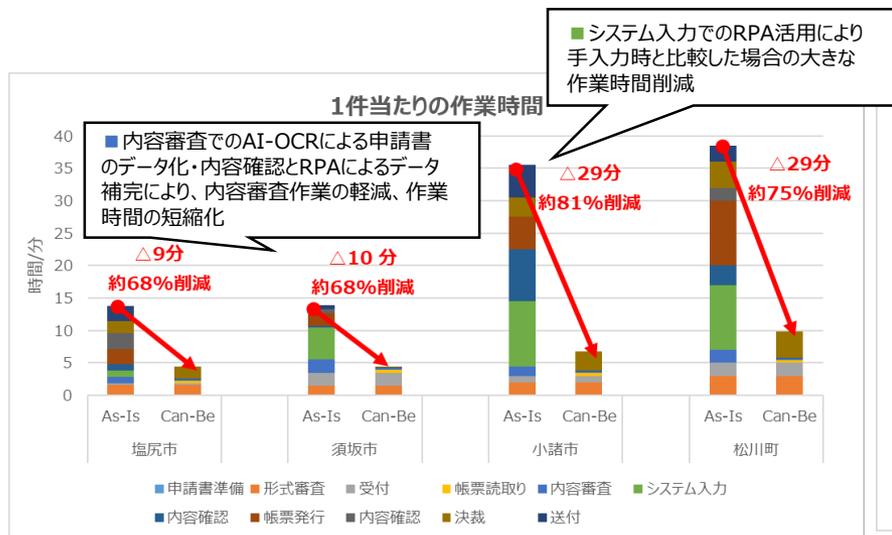
※人工：職員一人の年間業務時間の目安約1,950時間（7.75時間/日×21日/月×12か月）から算出

※人件費：長野県職員平均給与月額(国比較ベースR2.4.1) ¥369,153から算出

ICTツールの共同化を見据えた実証環境を構築し、RPA、AI-OCR導入による効果を測定した。

## 【各団体のICTツール導入実証結果】

現状職員が手作業で行っている内容審査とシステム入力にICTツールを活用することで、1件当たりの作業時間は4団体平均で20分削減となり、As-Isフローの約1/3の作業時間となった。また、ICTツールの活用以外にも、帳票発行や送付などの職員でなくてもできる作業は、BPO（外部委託）を活用することで職員の作業負荷軽減に繋がる。



## 【行政サービスコスト面でのメリット】

Can-Beフロー適用による削減時間は、4団体平均で約74%、人件費換算すると1,107,121円に相当する。削減できた時間を職員でなければできない業務へ充てることで、更なる行政サービス向上に繋がると考えられる。

団体	年間件数(件)	業務時間 (月間/年間)			削減効果		
		As-Is(時間)	Can-Be(時間)	削減時間(時間)	作業時間削減率 (%)	人工	年間人件費換算
4団体平均	2010	55/658	14/173	41/487	74%	0.25	¥1,107,121
塩尻市	3600	69/828	22/264	47/564	68%	0.29	¥1,281,245
須坂市	2300	44/533	14/171	30/362	68%	0.19	¥822,927
小諸市	1989	98/1177	19/225	79/951	81%	0.49	¥2,161,317
松川町	150	8/96	2/25	6/72	75%	0.04	¥162,995

※人工：職員一人の年間業務時間の目安約1,950時間  
(7.75時間/日×21日/月×12か月)から算出  
※人件費：長野県職員平均給与月額(国比較ベースR2.4.1) ¥369,153から算出

# 効果

ICTツール活用を考える上では、**導入前後に複数の課題**があり、それら全ての課題を**自治体単独（特に小規模市町村）で解決することは困難**である。その結果として、ICTツールによる業務改善効果が得られることを認識しつつも、導入を断念したり、一度導入したものの継続を断念する自治体が多く存在することが想定される。

上記課題を解決し、小規模自治体を含めて**「誰一人取り残さないデジタル化」**を推進するための手段として、**ICTツールの「共同化」が必要**である。

## ICTツール活用における課題

### 導入時の課題

- 導入費用/労力が、改善効果に見合わない
- ツールを使いこなせる人材がない

導入断念

### 導入後の課題

- 職員の異動でスキル/ノウハウが蓄積されない
- 徐々に利用率が下がり、維持費だけがかさむ

継続断念

### その他の課題

- 基幹系システムの標準化に伴い、ICTツール自体の活用は更に容易になることが予想される
  - 費用対効果が見込める自治体で施策導入が加速する
  - 一方、小規模自治体を取り残される懸念

格差拡大

### 単独導入の場合

A市（財政的な余裕有り）

モノ（ライセンス/機材）

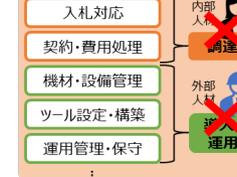
「コト」に対応する人材を確保可能



B町（財政的な余裕無し）

~~モノ（ライセンス/機材）~~

「コト」に対応する人材が不在



単独では「モノ」の調達、「コト」に対応する人材確保が困難な自治体が存在

ICTツールの導入・継続を断念

自治体単独での解決は困難

上記課題を解決し、小規模自治体を含めて「誰一人取り残さないデジタル化」を推進するために**共同化**という手段が必要！

従来のBPR検討プロセス



# 効果

## 【共同化を用いたBPR検討プロセス】

長野県の過去事例を参考に、共同化を用いたBPR検討プロセスを作成した。このプロセスにおいて最も重要なのは、初めに複数団体による「**目標共有**」を行うことであり、この時点で**何を？（共同化対象）、誰が？（参加団体）、どこまで？（どの程度のレベルで）**共同化することを目指すのかをすり合わせる必要がある。

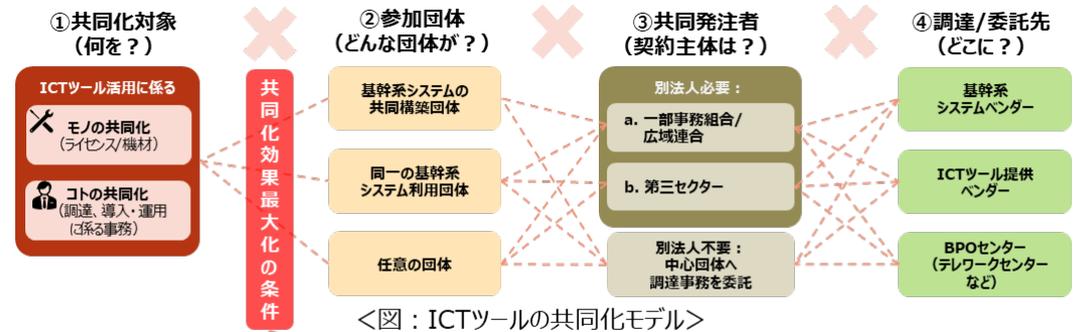


市町村にとっては、**複数団体が集まり検討を行う場を持つこと**自体が共同化における最大の課題となり得るが、長野県では組合・協議会等を活用し、過去に複数の共同化（主にモノの共同調達）を実現した経緯がある。また、複数団体における共同化には、調達・契約事務を取りまとめる「**共同発注者**」が必要である。長野県では「長野県市町村自治振興組合」がその役割を担っているが、その他、法人格を持つ広域連合や代表団体、第3セクターなどが共同発注者の候補として挙げられる。

組合・協議会	目的	参加者
長野県市町村自治振興組合 （一部事務組合） ※ <a href="http://www.union.nagano-map.lg.jp/">http://www.union.nagano-map.lg.jp/</a>	県内市町村の情報化に関する企画・立案や、システムの共同構築・運用並びに人材育成事業等を実施し、事務経費・事務負担の軽減並びに職員の情報化に係る技術・能力の向上を図る。	全市町村
先端技術活用推進協議会	行政、産業、住民生活への先端技術の社会実装を推進するため、県及び市町村等、若しくは市町村間で共通的に利用するシステム等の共同調達に向けた情報共有や仕様の検討等を行う。	県、全市町村、広域連合、長野県市町村自治振興組合

# 効果

ここまでの検討を踏まえ、ICTツールの共同化に必要な構成要素と想定される組み合わせを整理し、ICTツールの共同化モデルを作成するとともに、共同化効果を最大化するための条件と、共同化レベルについて検討した結果を下記に示す。



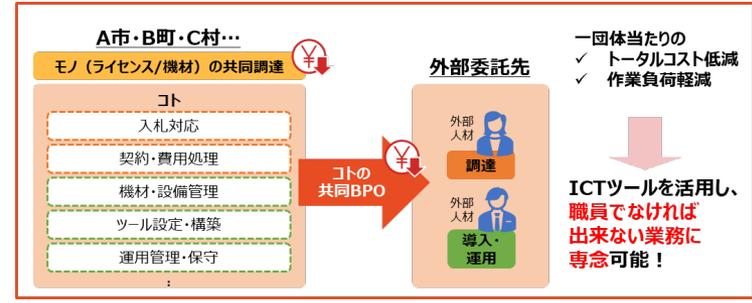
※基幹系業務システムの標準化により、レベルⅡ・Ⅲの差は縮まることが想定される。

<図: 共同化効果最大化の条件と共同化のレベル (AI-OCR、RPAの例) >

条件	説明
条件Ⅰ	複数団体が参加することで、主に「モノ」への共同化効果が働く。団体数が増えるほど効果大。
条件Ⅱ	ツール適用対象業務の帳票・業務フローが標準化されることで、AI-OCRの帳票定義やRPAのロボットを少ない工数で横展開可能となる（委託先での工数減=1団体当たりの負担減）。
条件Ⅲ	RPAロボット作成といった「コト」は、ツール適用先のシステム機能・UI等の違いより委託先での作業に差が生じるため、レベルⅡに加え、業務システムが同一の場合に共同化効果が最大となる。

## 【共同化モデルにおける共同化対象】

- ・モノ (ライセンス/機材)
- ・コト (調達、導入・運用に係る事務)



## 【共同化効果を最大化するポイント】

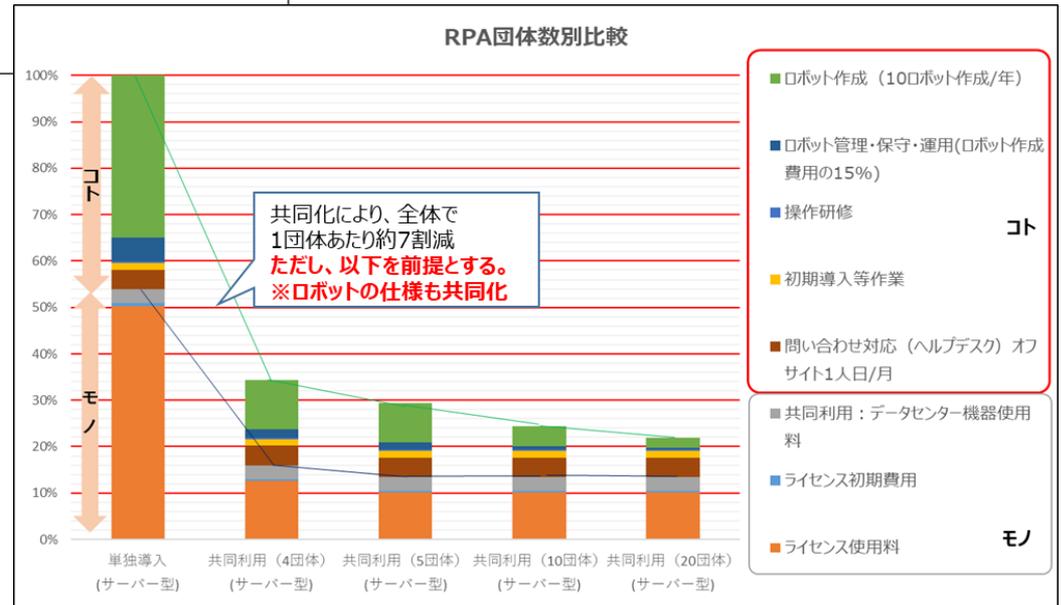
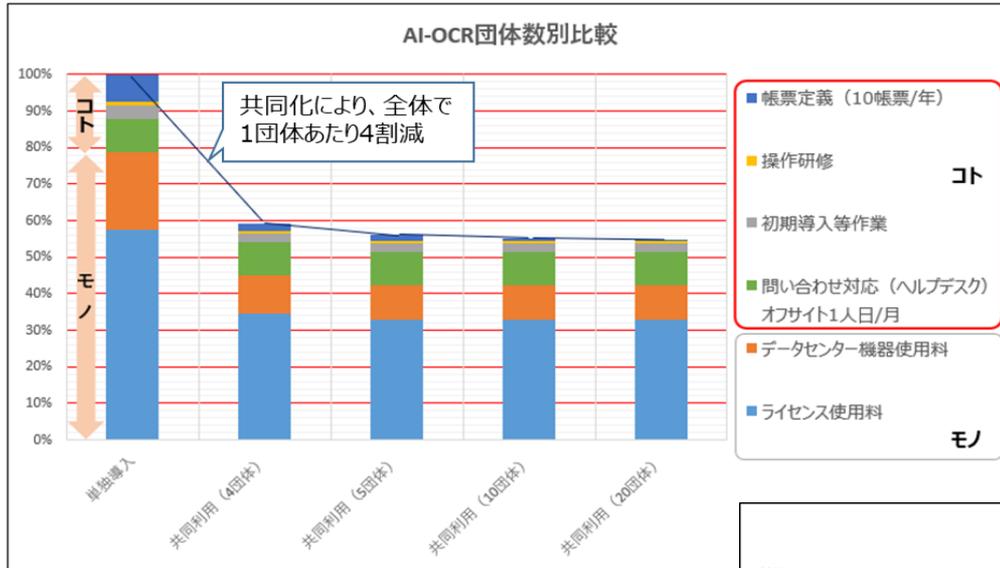
レベルⅠ「モノの共同調達」から共同化効果が得られるが、ツール適用対象業務の帳票・業務フローを標準化することで、より多くの「コト」に共同化効果が生まれ、1団体当たりのトータルコスト低減に繋がる。また、ツール保守や初期導入作業、RPAのロボット作成といった「コト」は、ツール適用先のシステム機能・UI等の違いより委託先での作業に差が生じるため、レベルⅡに加え、業務システムが同一の場合に共同化効果が最大となる。

※ただし、基幹系業務システムの標準化により、今後レベルⅡ・Ⅲの差は縮まると想定される。

# 効果

## 【ICTツール共同化による導入・運用コスト削減効果試算（単独導入 vs 共同化）】

参加団体が共同化効果最大化のための3条件(前ページ、条件Ⅰ～Ⅲ)を満たす場合、AI-OCRでは約4割、RPAでは約7割のコスト削減効果（モノ・コトの合計）が得られる試算となった。



# 総 括

本事業での検討について下記の通りまとめる。

## 【Step 1～2：複数団体での業務比較及びICTツールを活用した標準業務プロセス構築】

### 実施内容：

- ✓ 小諸市の業務量調査結果を活用し、ICTツール活用が見込める作業を含む業務を2業務選定。
- ✓ 同一の基幹系システムを利用する4団体において、業務の可視化・分析を行い、標準仕様書とのFit&Gap及びBPRの2つの観点から標準化検討（Can-Be、To-Beフロー構築）を実施。

### 分かったこと：

- ✓ 団体間で業務の大まかなフローは共通しているものの、帳票や細かな作業方法が異なることが判明。
- ✓ 標準仕様書のモデル的な業務フローは、**職員作業に関する記載粒度が荒いため**、BPRを検討する上では、職員が実際に行う**作業レベルまでを可視化し、新たな業務フローを再設計する必要がある**。
- ✓ 標準仕様書とのFit&Gapにおいては、①**現行業務フローへの影響が大きいと思われる項目**と、②**業務システム寄りの細かな項目**に着目する必要があり、特に①については**担当課職員自らが理解し検討に加わる**ことが重要。

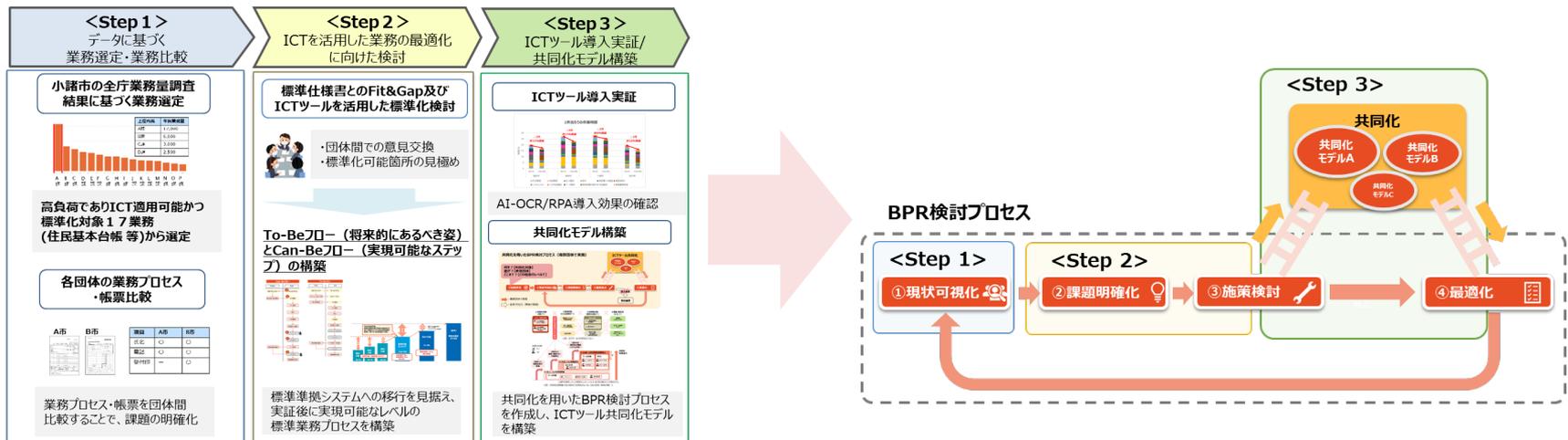
## 【Step3：ICTツール導入実証及び共同化モデル構築】

### 実施内容：

- ✓ ICTツールの共同化を見据えた実証環境を構築し、RPA、AI-OCR導入による効果を測定。
- ✓ 共同化を用いたBPRプロセスを検討しICTツールの共同化モデルを構築。

### 分かったこと：

- ✓ 対象2業務においてICTツール活用による、業務効率化の効果があることが分かった一方で、自治体規模により単独では費用対効果が見込めないことや、ICTツール活用に伴い発生する**コト（調達、導入・運用に係る事務）**や、そのための**人材確保が課題**となる。
- ✓ 「**誰一人取り残さないデジタル化**」を推進するための手段として、ICTツールの「**共同化**」が必要である。



# 総括

本事業での検討結果を踏まえ、下記提言を行う。

## 提言

### 1. 市町村業務の標準化・デジタル化におけるICTツール共同化の必要性

- ICTツールを活用した業務改革が自治体共通の課題である一方、ICTツール活用に伴い発生するコト（調達、導入・運用に係る事務）や、そのための人材確保が小規模自治体における課題となっており、**解決策としてICTツール共同化が必要**である。
  - ICTツール共同化の推進は、これまで施策適用を断念してきた自治体を含めた業務の「最適化」促進に繋がると同時に、複数団体が共に**共同化を用いたBPR検討**を繰り返すことで「**誰一人取り残さない（面的な）標準化・デジタル化**」が加速すると考える。
- ⇒ ICTツールの共同化効果最大化には複数団体間での帳票・業務フローの標準化が必要だが、**参加団体数が増えるほど調整・合意形成のハードルは高まる**ことが予想される。そのため、ハードルを乗り越え、共同化に取り組む自治体への**国からの支援強化**を期待する。具体的には、共同化への**参加団体数が増えるほど補助率が上がる補助金制度**の創設などが挙げられる。

### 2. 複数団体による目標共有・BPR検討の必要性

- 各自治体が業務改革に取り組む際、**他自治体と比較**を行うことが、自らの**業務課題を認識するきっかけ**となる。
- 複数団体がICTツール共同化を試みる場合は、初めに**目標を共有**し、より高い共同化レベルを目指して共にBPRに取り組むことが重要である。
- 一方、市町村が**他市町村に対してリーダーシップを発揮することは困難**な場合もあることから、市町村が主体性を発揮しやすいよう**県が事務局**となり、**協議会やワーキンググループを立ち上げる**ことも有効な手段である。



### 3. ICTツール共同化の価値をより高めるために

- ICTツール共同化における「コト」の発注先として、**地域主体の自営型テレワーク**を選択肢の一つとして採用することで、**地域活性化（雇用創出、ICT人材の育成）**にも繋がると考える。
- ※長野県内における自営型テレワーク事業の例＝塩尻市：KADO（塩尻市振興公社）、立科町：立科町テレワークセンター（テレワーク推進事業）

# その業務を選定した理由

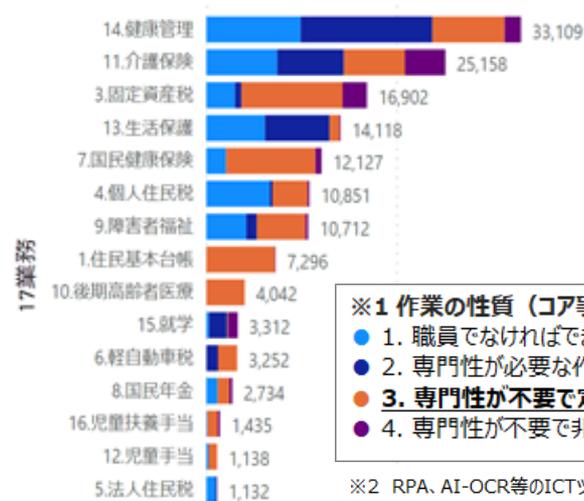
## 【業務選定の考え方】

以下の観点で、業務の選定を行った。

- 本事業実施開始時期(R3.7)に、標準準拠システムの仕様が公開されている。(住民基本台帳)
- システム標準化対象17業務について、作業の性質に着目した分析を実施し、「**専門性が不要で定型的な作業**」の量が多い。

### 【17業務の業務量（作業の性質※1毎）】

コア象限 ●1 ●2 ●3 ●4



● 性質3※2の業務量を抽出

#### ※1 作業の性質（コア事象）

- 1. 職員でなければできない作業（コア業務）
- 2. 専門性が必要な作業（要専門性）
- 3. **専門性が不要で定型的な作業（専門性不要/定型）**
- 4. 専門性が不要で非定型的な作業（専門性不要/非定型）

※2 RPA、AI-OCR等のICTツールによる改善可能性が特に高い領域

### 【17業務の業務量（性質3のみ）】

17業務	年間作業時間	構成比
3.固定資産税	10,648	17.5%
7.国民健康保険	9,404	15.5%
14.健康管理	7,611	12.5%
1.住民基本台帳	7,240	11.9%
11.介護保険	6,431	10.6%
9.障害者福祉	5,167	8.5%
10.後期高齢者医療	4,036	6.7%
4.個人住民税	3,710	6.1%
6.軽自動車税	2,019	3.3%
8.国民年金	1,266	2.1%
16.児童扶養手当	1,106	1.8%
13.生活保護	1,044	1.7%
12.児童手当	897	1.5%
15.就学	101	0.2%
合計	60,680	100.0%

業務量上位かつR3夏までに標準仕様書公開

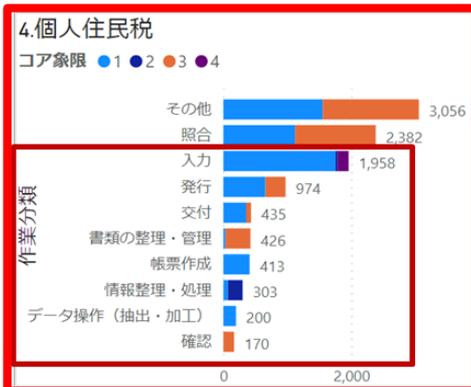
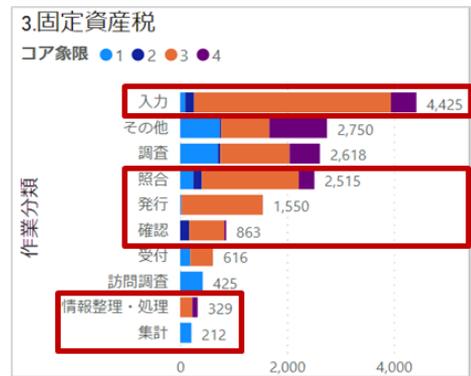
## 候補業務絞り込み観点

- |   |   |
|---|---|
| ① | 特別な資格や高い専門性を要さない作業の割合が高い業務であること           |
| ② | 入力・照合等、RPAの典型的な活用パターン※に該当する作業を多く含む業務であること |

※総務省「自治体におけるRPA導入ガイドブック」([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000731625.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000731625.pdf)) より

# その業務を選定した理由

絞り込んだ業務に関して、参加団体へのアンケートを実施し、対象業務を2つ決定した。



## 選定する2業務の考え方

考え方①	事業開始時点で標準仕様書が公開済の唯一の業務である「住民基本台帳」から選定。 ※標準仕様書を考慮した業務標準化検討に重きを置く。
考え方②	住民基本台帳業務と並行して個人住民税業務も調査を進め、標準仕様書の公開状況や工数的な余裕を考慮して実証にもチャレンジ。 ※ICT活用や共同化モデル検討に重きを置く。

No.	業務分類	具体業務	須坂市	小諸市	塩尻市	松川町	合計点
1	住民基本台帳	通知 例：転入通知の受理 ※標準仕様書（1版）P42	2	2	2	2	8
2	住民基本台帳	変更届 例：転居届等	1	1	1	1	4
3	固定資産税	土地評価	4	8	4	6	22
4	固定資産税	家屋賦課（家屋評価）	6	6	6	7	25
5	固定資産税	家屋評価	8	7	3	8	26
6	個人住民税	当初課税準備（住民税課税資料入力）	3	4	8	3	18
7	個人住民税	当初課税準備（個人住民税課税判定）	7	5	7	5	24
8	個人住民税	特別徴収異動届	5	3	5	4	17

### ※1 作業の性質（コア事象）

- 1. 職員でなければならない作業（コア業務）
- 2. 専門性が必要な作業（要専門性）
- 3. 専門性が不要で定型的な作業（専門性不要/定型）
- 4. 専門性が不要で非定型的な作業（専門性不要/非定型）

## <業務選定アンケート結果>

（※表の数値は各業務分類に対する参加団体の希望順位。  
合計点が小さいほど、参加団体の希望が高いことを表す）

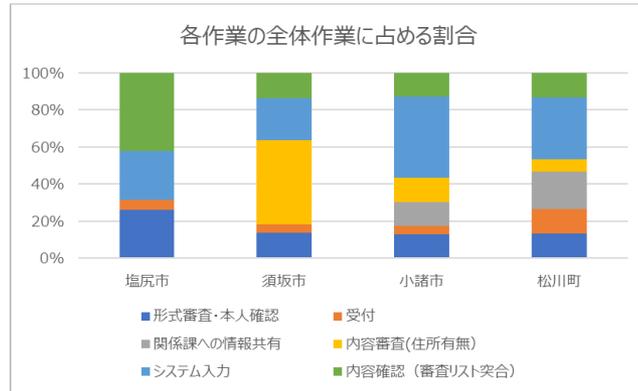
# その標準業務フローとした理由

## 【現状業務フローの分析】

選定した業務について各団体の現状を把握するため、本事業で準備した業務手順書を用いて、各団体担当課職員にヒアリングし整理した。団体毎の差異・課題を明確にし、標準業務フローの検討を進めた。

### 住民基本台帳 転入届

各団体の現状業務について追加調査を行い、年間の業務量を作業ごとに整理すると下記の通りとなった。



※他部署のご案内、データ更新を除く

<各作業の全体作業に占める割合>

システム入力及び入力後の内容確認の作業が全体の30~60%を占めており、多くの作業時間を費やしていることが分かる。手作業でのシステム入力作業は時間がかかると共に、入力ミスの懸念があるために入力後の確認を念入りに行っている。この部分でRPAを活用することにより、システム入力の作業時間の削減と入力後の確認作業の負担を軽減できると考えられる。

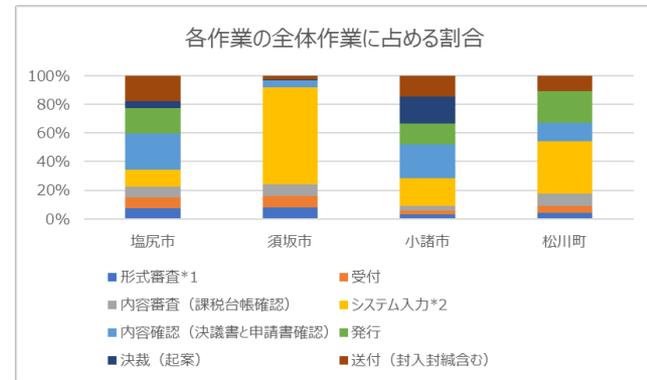
### <各作業の年間作業時間>

	年間/h			
	塩尻市	須坂市	小諸市	松川町
形式審査・本人確認	158.3	65.0	77.6	9.2
受付	31.7	21.7	25.9	9.2
関係課への情報共有	0.0	0.0	77.6	13.9
内容審査(住所有無)	0.0	216.7	77.6	4.6
システム入力	158.3	108.3	258.7	23.1
内容確認(審査リスト突合)	253.3	65.0	77.6	9.2
計	601.7	476.7	594.9	69.3

※他部署のご案内、データ更新を除く

### 個人住民税 特別徴収異動届

各団体の現状業務について、追加調査を行い作業時間を整理し、各作業の占める割合を整理すると下記の通りとなった。



<各作業の全体作業に占める割合>

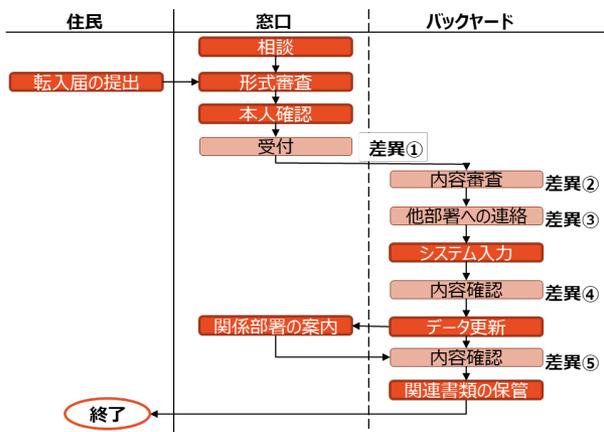
RPAを使用している塩尻市以外はシステム入力作業が全体の20%以上を占めており、RPAの活用により大きな作業時間の削減が見込めると考えられる。またデータ入力後の内容確認も全体の中で大きな割合を占めており多くの年間作業時間を費やしていることが分かる。

### <各作業の年間作業時間>

	年間/h			
	塩尻市	須坂市	小諸市	松川町
形式審査*1	60.0	38.3	33.2	2.5
受付	60.0	38.3	33.2	2.5
内容審査(課税台帳確認)	60.0	38.3	33.2	5.0
システム入力*2	96.0	319.4	221.0	20.8
内容確認(決議書と申請書確認)	204.0	23.0	265.2	7.5
発行	144.0	0.0	165.8	12.5
決裁(起案)	36.0	3.8	208.7	0.0
送付(封入封緘含む)	144.0	11.5	165.8	6.3
計	804.0	472.8	1125.8	57.1

# その標準業務フローとした理由

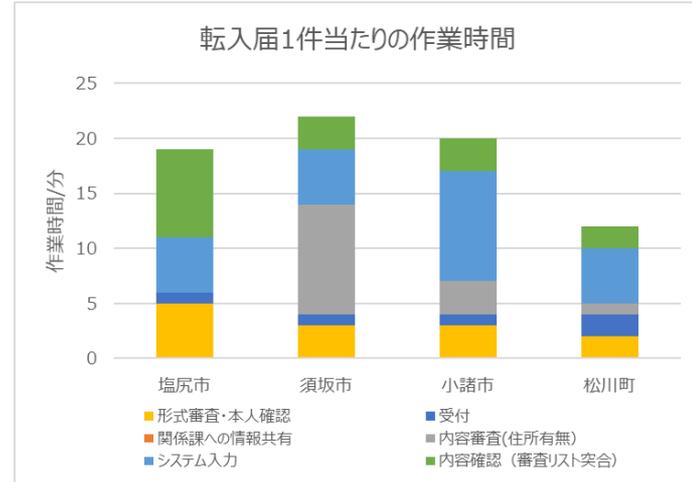
## 【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】（住民基本台帳）



<現状業務フロー（想定標準）>

No.	差異箇所	塩尻市	須坂市	小諸市	松川町
差異①	窓口対応とバックヤード担当者	受付と入力担当が別	同一人が最後まで実施	同一人が最後まで実施	同一人が最後まで実施
差異②	内容審査	形式審査時に実施	実施	実施	実施
差異③	他部署への連絡	なし	なし	転入届をコピーして各課へ直接配布	転入届をコピーして申請者へ手渡し
差異④	審査リストとの突合	実施	実施	実施	未実施（システム画面と確認）
差異⑤	内容確認（データ更新後）	審査リストと異動届（当日中）	審査リストと異動届（翌日）	審査リストと異動届（当日中）	住民票原本と確認（当日）

<団体毎の主な差異>



<1件当たりの処理時間（団体・作業別）>

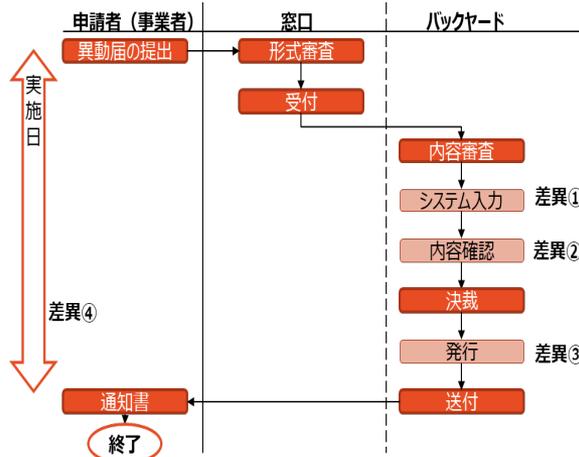
参加団体間比較から共通課題と単独課題が見え、改善点が明確になった。

### <ヒアリング結果より抽出した主な課題>

作業	主な課題
内容審査 （住所有無）	・異動届だけでは判断できない項目（行政区、組、住所有無等）があるため別媒体（住民照会票、地図、住民リストなど）で確認し手間がかかる
システム入力	・紙の帳票を見て手作業で入力をしているため時間がかかっている（全体の1/3～1/2程度）
内容確認 （審査リスト突合）	・紙の帳票を目視確認しているため、複数回/複数人での作業が発生

# その標準業務フローとした理由

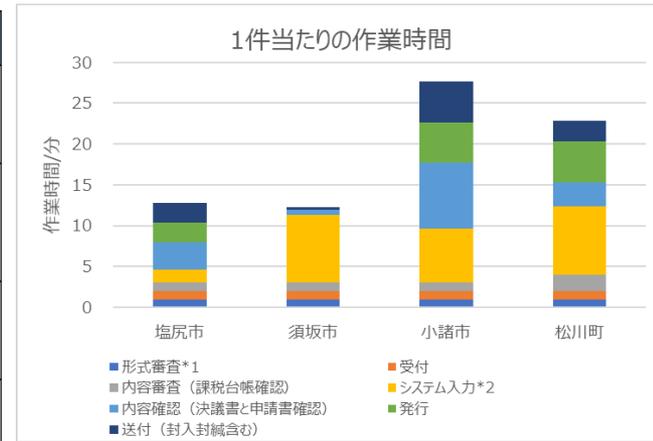
## 【現状業務フローの分析結果・団体間の課題整理・比較】（個人住民税）



＜現状業務フロー（想定標準）＞

No.	差異箇所	塩尻市	須坂市	小諸市	松川町
差異①	入力	・RPA稼働用ワークセル入力のみ ・Reamsへの入力はRPAが実施	・手入力で実施 ・税務LANとReamsの2つへ入力	・Reamsへ手入力	・Reamsへ手入力
差異②	内容確認	・RPA入力内容についてシステムと異動届の照合 ・通知書と異動届を照合	・通知書控えと異動届を照合	・決議書と異動届を照合	・決議書と異動届を照合
差異③	発行	・庁内で印刷 ・バッチ発行（月に複数回）	・印刷を外部委託している ・バッチ発行（月に1回）	・庁内で印刷 ・リアルタイム発行（1件ずつ）	・庁内で印刷 ・リアルタイム発行（1件ずつ）
差異④	作業頻度	・入力事務は都度実施、入力（RPA実行）は月に3回程度	・入力事務は都度実施、入力以降は月数回	・決裁以外は都度実施、決裁は月に数回程度	・全作業都度実施

＜団体毎の主な差異＞



\*1 郵送・窓口の時間

\*2 転勤、就職、退職の平均を記載

＜1件当たりの処理時間（団体・作業別）＞

参加団体間比較から共通課題と単独課題が見え、改善点が明確になった。

### ＜ヒアリング結果より抽出した主な課題＞

作業	主な課題
形式審査	・郵送/窓口など紙での申請書が多く紙ベースの業務フローで実施する必要がある
内容審査	・申請者では記載できない項目（個人識別番号、事業所番号など）があるため、職員で追記しないといけない項目があり時間がかかる
システム入力	・紙ベースで申請処理をしているため転記作業が発生し、手入力で実施しているため時間を要する
内容確認	・複数帳票の照合（異動届と通知書、帳票など）が必要なため時間がかかる
発行	・1件ずつ発行をしている場合時間がかかる ・目隠しや余白削除など職員が手作業が発生 ・1事業所へ複数の帳票や案内を送付が必要なため確認が必要

## その標準業務フローとした理由

### 【考えられるICTソリューション】

#### <住民基本台帳 転入届>

対応する作業	ICTソリューション	ICTソリューションで実施する具体的内容例	実施フェーズ/ Can-Be or To-Be
転出データ取込	RPA	特例転入にて申請予約のあった転出データをRPAで取込む	To-Be
受付/内容審査	AI-OCR タブレット入力など	転出届情報/転入届をAI-OCRで読み取りデータ化する またはタブレット入力などを活用し申請情報をデータ化する	Can-Be/To-Be
他部署への連絡	ワークフローシステムなど	申請者情報等について他部署へ連絡する AI-OCRから抽出したデータなどを連絡することも可能	Can-Be/ To-Be
システム入力	RPA	転入・転出データをシステムへ入力することで手動での作業をなくす	Can-Be

#### <個人住民税 特別徴収異動届>

対応する作業	ICTソリューション	ICTソリューションで実施する具体的内容	実施フェーズ/ Can-Be or To-Be
受付/内容審査	AI-OCR	紙で受け付けた申請書をAI-OCRにより電子データ化する	Can-Be/ To-Be
内容審査	RPA	課税台帳の確認等をRPAが行い、出力するログを確認し、必要に応じて手動で行うなど、内容審査の補助をRPAが行う	Can-Be
システム入力	RPA	電子化された申請情報をRPAによりシステムへ入力を行う	Can-Be/ To-Be