

自治体DX

主催：福島県会津地方振興局

自治体行政スマートプロジェクト 成果報告会

令和3年度に総務省「自治体行政スマートプロジェクト」の採択を受けて、会津地域13市町村が共同で業務効率化の検討や実証実験に取り組みました。

この取組の成果を報告するとともに、これから私たちが取り組んでいく「自治体DX＝県・市町村の再構築」へ向けた展望と課題を探ります。

4/27 水

開演 13:10 閉演 16:10

会場：会津稽古堂 多目的ホール



自治体DX

主催：福島県会津地方振興局

自治体行政スマートプロジェクト 成果報告会

—プログラム—

13:15~14:00 総務省自治体行政スマートプロジェクト成果報告
(対象業務：転入届、固定資産税課税台帳整備、要介護認定)

説明：会津地方振興局、会津坂下町、湯川村、昭和村

14:05~14:50 基調講演「自治体DXの今後の展望について」
早稲田大学政治経済学術院 教授 稲継 裕昭 氏

15:00~16:00 パネルディスカッション（講評）

<パネリスト>

稲継 裕昭 氏（早稲田大学政治経済学術院教授）

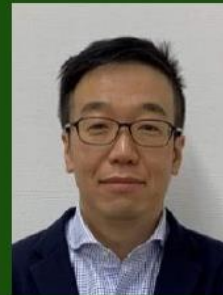
藤井 靖史 氏（西会津町・柳津町最高デジタル責任者）

菅原 直敏 氏（磐梯町最高デジタル責任者）

※進行役：会津地方振興局長 高野武彦



稲継 裕昭 氏



藤井 靖史 氏



菅原 直敏 氏



令和4年1月21日

人生100年時代 会津地域自治体広域連携指針

自治体DX
広域連携指針
全国初

決定

会津地域課題解決連携推進会議

<会津地域13市町村>

会津若松市 喜多方市 北塩原村 西会津町 磐梯町 猪苗代町
会津坂下町 湯川村 柳津町 三島町 金山町 昭和村 会津美里町

<福島県会津管内出先機関>

会津地方振興局 会津保健福祉事務所 会津農林事務所
会津若松建設事務所 喜多方建設事務所 会津教育事務所



目 的

会津地域の全ての住民の皆さんが、

人権を保障され、

本文6頁参照

指針9

指針18

人生100年時代を

本文3頁参照

健康で文化的な満足度の高い生活を会津の地域で実現し、
地域経済が持続的に発展できるよう

デジタル技術をはじめ、アナログ的な手法も含め、

本文6頁参照

幸福を実現するあらゆる手法を積極的に活用し、

事務事業の効率化や標準化、地域の課題解決等を

広域連携で進めながら、

本文10～15頁参照

指針1

指針2

住民サービスの充実と地域経済の活性化を図る。



会津地域13市町村は なぜ広域連携で 自治体DXを進めるのか



データからみた会津 1

◆神奈川県より広い面積に、福島市より少ない人口

- 会津地域の総面積 3,078.78km² 神奈川県の面積 2,416km²
- 会津地域の人口総計は**239,190**人で、会津若松市が約半数の118,322人を占める。

◆高い高齢化率

県内 59市町村中、ワースト10に5町村

- 金山町：県下1位60.11%、昭和村：県下2位55.63%
- 三島町：県下3位52.66%、西会津町：県下5位46%
- 柳津町：県下6位43.8% **※会津若松市**

県下50位28.92%

◆高い千人当たりの職員数

千人当たりの職員数を見ると、昭和村が40.2人、金山町が37.5人、三島町が28.8人、柳津町が25.2人と奥会津地域が多い。一方で会津若松市は8.2人と他地域に比べ少ない。

◆一人当たりの分配所得

- 磐梯町が県下2位と高い
- 会津美里町50位、柳津町51位、昭和村52位と低い値

◆財政力指数

一番高い会津若松市でも0.62で、その他は0.1～0.39と非常に低い指数値を示している。

表 1 会津地域 13市町村人口等調べ

区分	人口(人) (R2.1.1 住基)	うち 65歳以上 高齢者	職員数 (R2)	人口千人 当たりの 職員数	面積 km ²	高齢化率 (住基 ベース)	一人当たり 分配所得 (H29)	財政力 指数 (R1)
1 会津若松市	118,322	34,214	966	8.2	382.97	28.92% 県下50位	2,745千円 県下21位	0.62
2 喜多方市	47,354	16,639	514	10.9	554.63	35.14% 県下28位	2,376千円 県下42位	0.37
3 北塩原村	2,722	978	64	23.5	234.08	35.93% 県下22位	2,553千円 県下28位	0.25
4 西会津町	6,155	2,831	126	20.5	298.18	46.00% 県下5位	2,228千円 県下49位	0.21
5 磐梯町	3,443	1,213	77	22.4	59.77	35.23% 県下25位	3,379千円 県下2位	0.3
6 猪苗代町	13,951	5,253	172	12.3	394.85	37.65% 県下15位	2,435千円 県下34位	0.39
7 会津坂下町	15,768	5,552	165	10.5	91.59	35.21% 県下26位	2,507千円 県下31位	0.38
8 湯川村	3,194	1,076	73	22.9	16.37	33.69% 県下34位	2,664千円 県下26位	0.25
9 柳津町	3,297	1,444	83	25.2	175.82	43.80% 県下6位	2,107千円 県下51位	0.19
10 三島町	1,595	840	46	28.8	90.81	52.66% 県下3位	2,412千円 県下38位	0.15
11 金山町	1,998	1,201	75	37.5	293.92	60.11% 県下1位	2,458千円 県下33位	0.24
12 昭和村	1,244	692	50	40.2	209.46	55.63% 県下2位	1,636千円 県下52位	0.1
13 会津美里町	20,147	7,594	213	10.6	276.33	37.69% 県下14位	2,198千円 県下50位	0.28
町村計	73,514	28,674	1,144	15.6	2,141.18			
計(若松除く)	120,868	45,313	1,658	13.7	2,695.81			
会津地域計	239,190	79,527	2,624	11.0	3,078.78			
福島市	277,133	82,105	2,185	7.9	767.72	29.63% 県下49位	3,045千円 県下13位	0.78

出典：『福島県市町村要覧2021』



データからみた会津 2

◆ 会津地域の人口推計

- 何れの市町村も2040年には現在よりかなり少なくなると予測
- 総計で2020年より約5万人少ない179,610人
(なお、磐梯町の値は、希望値)
- 会津管内で一番人口の多い会津若松市も95,000人と10万人を切る予測、喜多方市も3万人台まで減少する。

表2 会津地域の人口推計

	2015年	2020年	2040年
会津若松市	124,062	118,322	95,000
喜多方市	49,377	47,354	33,736
北塩原村	2,831	2,722	1,939
西会津町	6,582	6,155	3,473
磐梯町	3,579	3,443	3,500
猪苗代町	14,709	13,951	9,935
会津坂下町	16,303	15,768	11,157
湯川村	3,207	3,194	2,378
柳津町	3,535	3,297	2,201
三島町	1,668	1,595	870
金山町	2,189	1,998	984
昭和村	1,322	1,244	650
会津美里町	20,913	20,147	13,787
会津地域計	250,277	239,190	179,610

データからみた会津 3

◆ 市町村職員の居住地調べ

- 勤務自治体と居住自治体が異なる職員も多く、災害の規模や状況によっては、居住自治体に登庁し、広域連携として災害対応に当たることも検討を要する。
- 2つの自治体にまたがって生活している職員は、勤務地自治体以外に、居住自治体の状況も実感できる状況にあるため、その感覚を勤務地自治体の行政施策に反映できるという利点がある。

表3 各市町村の居住地調べ (R3.8.24現在)

	職員数	うち市町村内		うち市町村外	
		人数	割合	人数	割合
会津若松市	910	744	81.8%	166	18.2%
喜多方市	543	466	85.8%	77	14.2%
北塩原村	63	29	46.0%	34	54.0%
西会津町	127	97	76.4%	30	23.6%
磐梯町	76	40	52.6%	36	47.4%
猪苗代町	173	153	88.4%	20	11.6%
会津坂下町	165	120	72.7%	45	27.3%
湯川村	64	32	50.0%	32	50.0%
柳津町	83	40	48.2%	43	51.8%
三島町	46	34	73.9%	12	26.1%
金山町	68	55	80.9%	13	19.1%
昭和村	50	44	88.0%	6	12.0%
会津美里町	209	142	67.9%	67	32.1%
会津地域計	2,577	1,996	77.5%	581	22.5%

会津地域にとってDXは必然 広域連携も必然

- 1 **人口減少・高齢化に対応しなければならない。** 指針1
業務効率化により生み出された「時間」と「人員」を活用して、住民サービスをより充実する。
- 2 **重大な危機**に対し自治体の**対応力強化**を図らねばならない。 指針3
東日本大震災と原子力災害、新潟・福島豪雨災害、東日本台風などの大規模災害、新型コロナ対応などの教訓をいかす。
標準化・共通化による**業務効率化**と**広域連携**で**対応力強化** 指針2
デジタル化しても行政の最大の使命は「住民の命と財産を守る」こと
- 3 住民の**生活圏が広域**であれば、**行政サービスも広域**対応

DXについて、「Society5.0」とかデジタル社会の到来といわれるが、会津地域においては、その議論だけではない

(総務省)

自治体行政スマートプロジェクト成果報告

【対象業務】

住民基本台帳
固定資産税
介護保険

転入届
課税台帳整備
要介護認定

概要

■ 目的

本プロジェクトでは、人口規模が多岐に渡る会津管内13市町村において、

- 1 同一業務の現状、課題を把握し、
- 2 標準仕様書に準拠したICTツールの共同利用の利点と課題の抽出を行う。

■ 実証実験の対象

○ ICTツールを活用した実証実験を行う業務

- 転入届
- 課税台帳整備

○ ICTツールの活用を見据えた効率的な業務フローを構築

- 要介護認定業務

■ 実証実験のグループ

＜人口規模ごとに13市町村を3グループに分け、それぞれ1自治体で実証＞

※赤の町村が実証した町村

グループ①（人口規模：1万～12万）

会津若松市、喜多方市、猪苗代町、会津坂下町、会津美里町

グループ②（人口規模：3,000～6,000）

北塩原村、西会津町、磐梯町、湯川村

グループ③（人口規模：1,000～3,000）

柳津町、三島町、金山町、昭和村

概要

取組内容

Phase0 現状の可視化



会津地方共通の
全庁業務量調査
(R2年度完了)

- ・各業務の業務量
- ・業務、作業の性質
- ・大まかな業務フロー



定型的なノンコア作業、使用するネットワーク環境等を考慮し業務を選定

Phase 1 課題の明確化



対象業務の
As-Is詳細分析

- ・業務フロー
 - ・使用システム
 - ・様式の項目等
- 各自治体の
差異を分析



業務フローや帳票類の標準化、共同BPO化、ICT共同利用に向けた課題を抽出

Phase2 業務の標準化・最適化



標準業務フロー・様式

- ・ECRSの観点でフローを見直し
- ・県が音頭を取り各自治体のスタンスを乗り越えた標準化を検討
- ・システムの差を乗り越えたRPA等のICT活用検討



同一業務としての共同BPO化やICT共同利用を見据え、業務フローとinput、output情報を標準化

Phase 3 共同化

①ICT共同利用モデル



- ・仕様の共通化
- ・ライセンス共同利用

RPA チャットボット

作業特性やセキュリティポリシー等を含めた使い分け

②共同BPO化モデル

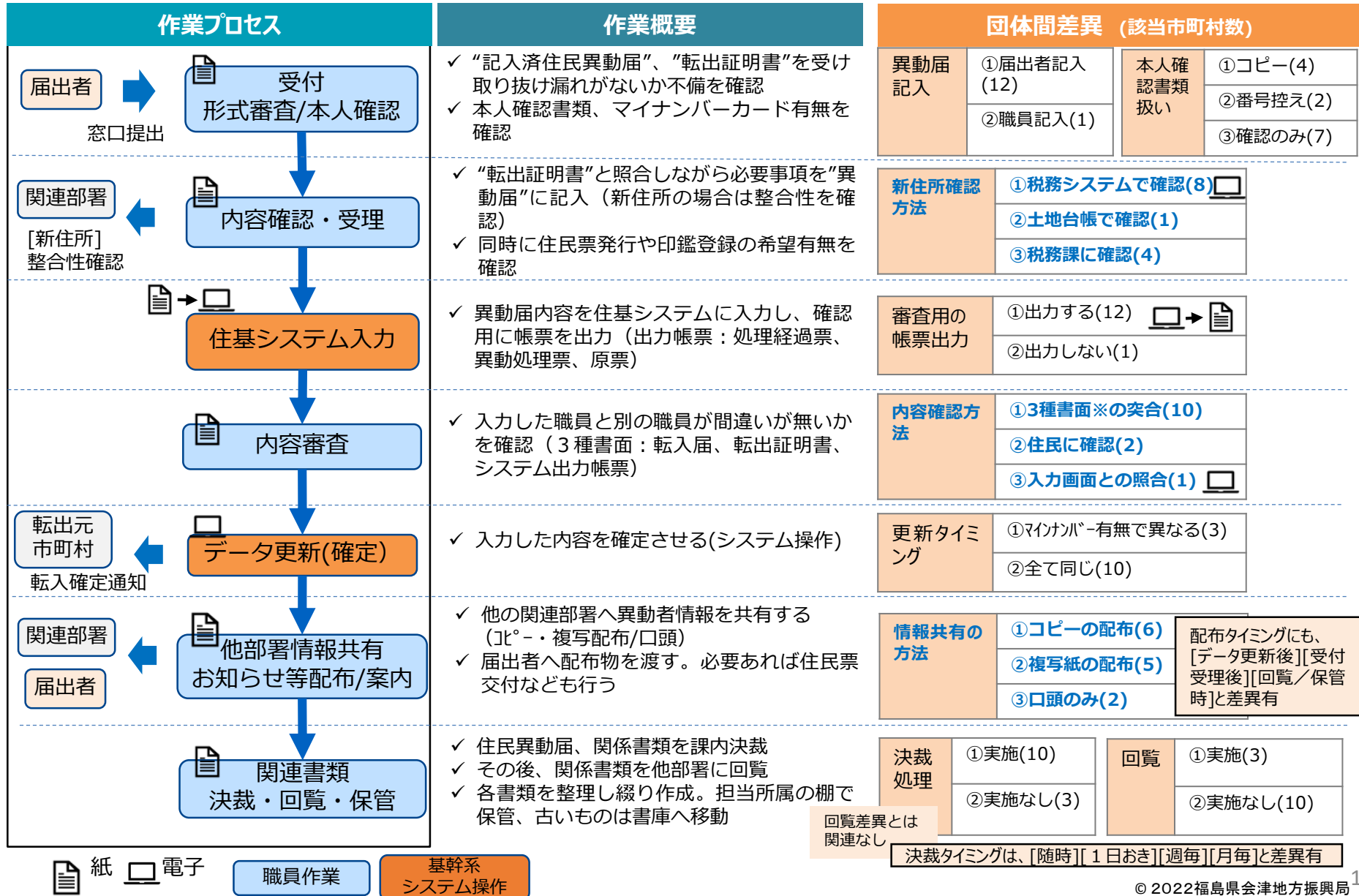


- ・帳票類印刷、発送
- ・申請書類の形式審査、集計
- ・紙→電子への変換 (AI-OCR)

モデル業務での実践を通じ、対象業務の拡大と仕組み定着化のPDCAサイクルを創出

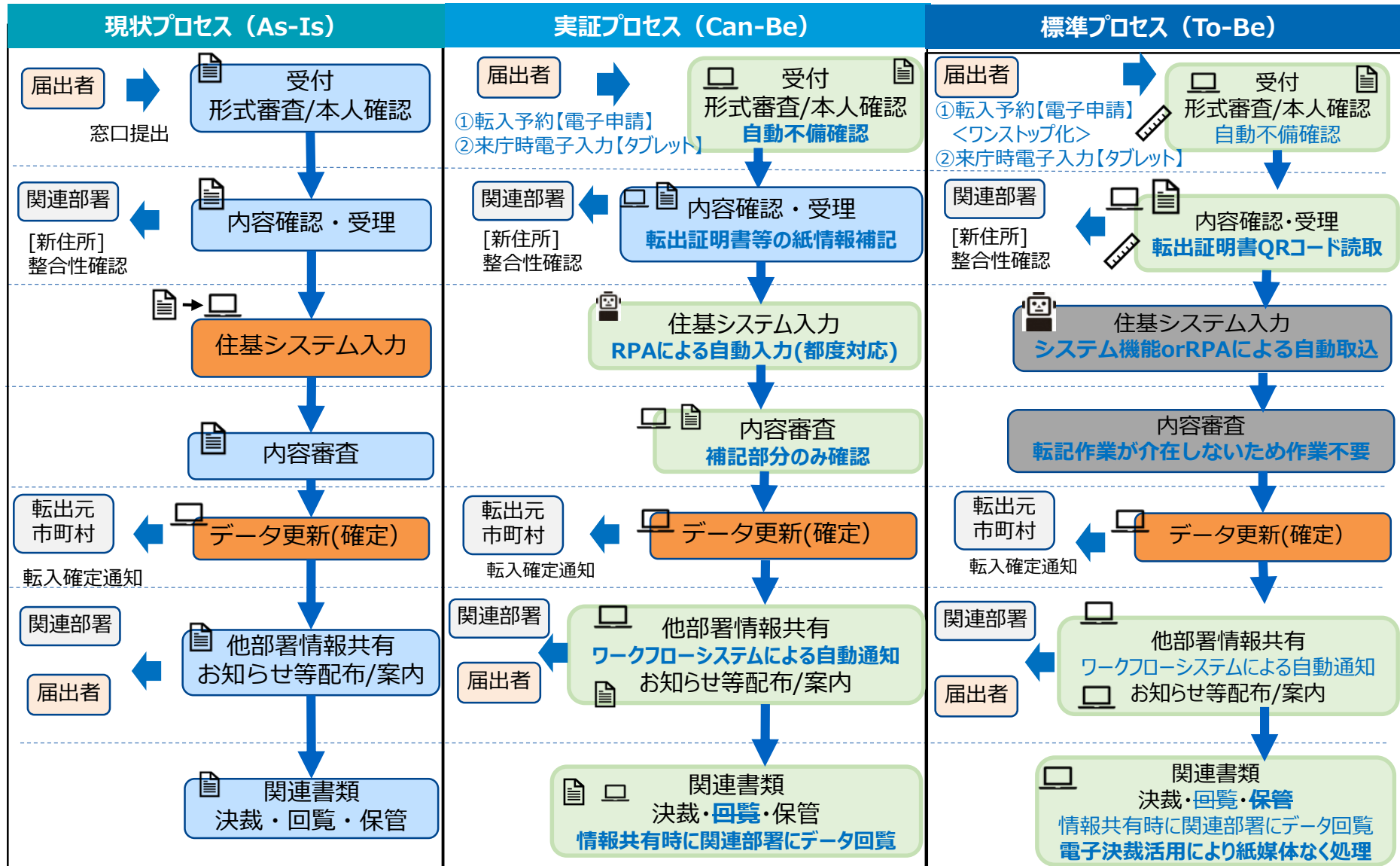
団体間業務フロー比較（現状）

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



標準業務フロー (After)

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



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

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

1) 現状プロセス (As-Is) からの改善効果算出

- データの自動確認を取り入れた“形式審査(平均約68%)”、“システム入力(平均約42%)”において作業時間の改善がみられた。
※届出者全員が電子申請を行うことを前提として効果を算出。
- 転入届における作業時間削減効果は下図のとおり13市町村合計で**1,335時間** (1,253+1,150)-(401+667)
- 異動届全体の作業時間削減効果の試算結果は13市町村合計で約6,600時間。
→削減した時間を手続きの支援が必要な住民に対して手厚くすることが可能に。

転入届の年間作業時間		会津若松市	喜多方市	会津美里町	会津坂下町	猪苗代町	西会津町	磐梯町	柳津町	湯川村	北塩原村	金山町	三島町	昭和村	合計
As-Is	形式審査	54	86	100	5	23	5	12	9	7	23	9	1	2	336
	内容確認	374	173	10	13	14	11	4	1	7	23	2	2	1	634
	受付受理	54	0	5	93	5	5	3	2	2	7	2	1	2	179
	他課への情報共有	54	0	5	5	14	2	3	5	2	7	5	1	3	104
	形式審査～他課への情報共有	536	259	120	116	55	22	22	17	17	60	18	5	7	1,253
Can-Be	住基システム入力	374	519	50	68	46	20	7	14	1,335時間削減		1	2	1,150	
	形式審査～他課への情報共有	172	83	38	37	18	7	7	5	5	19	6	2	2	401
	住基システム入力	217	301	29	39	26	12	4	8	6	20	3	1	1	667

※1 異動届全般に拡げた際の削減試算値
件数対比かつ本実証施策を同様に導入とし効果試算：

13市町村合計年間約6,600時間削減
=金額換算：14,372千円
(6,600時間×2,178円)

※1 3市町村行政職平均給与月額
354,407円÷21日÷7.75時間=2,178円

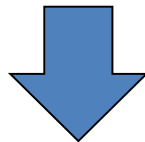
2) 標準プロセス (To-Be) の実現に向けた課題

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

1 事務効率化による効果計算(13市町村合計)

	紙	電子化	自動化	作業時間	削減時間
現状(As-Is)	6	2	0	2,403時間①	①-②
実証(Can-Be)	3	6	1	1,068時間②	1,335時間
構築した標準モデル(To-Be)	1	6	1 (システム化)	更なる削減の期待	

◆ **異動届全体**の作業時間削減試算結果(13市町村合計) = 約 **6,600**時間



13市町村行政職平均給与で**金額換算** = **14,372,000**円

※ 共同利用の財源になり得る！！

2 標準モデル構築 (To-Be)に向けた課題



- (1) **LGWAN接続のパソコンが不足**
小規模市町村だと1~2台しかない。環境整備が急務
→ **国に問題提起済**
- (2) **住基ネット (J-LIS)では「大字」「小字」表記であるが、市町村データではその表記がないなどの実態があり突合できない。**
よって、**ICTツール導入前に、市町村のデータベースの書き換えが必要。** → **国に問題提起済**
- (3) 走りながら考えようと取り組んだが、場当たりの的になってしまい、ICTツールが効果的に機能するように**事前に業務フローを見直しながら進めるべき**であった。

「スピードを要求するものはスピーディーに、
じっくり腰を据えて取り組むべきものはじっくりと」

団体間業務フロー比較（現状）

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

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

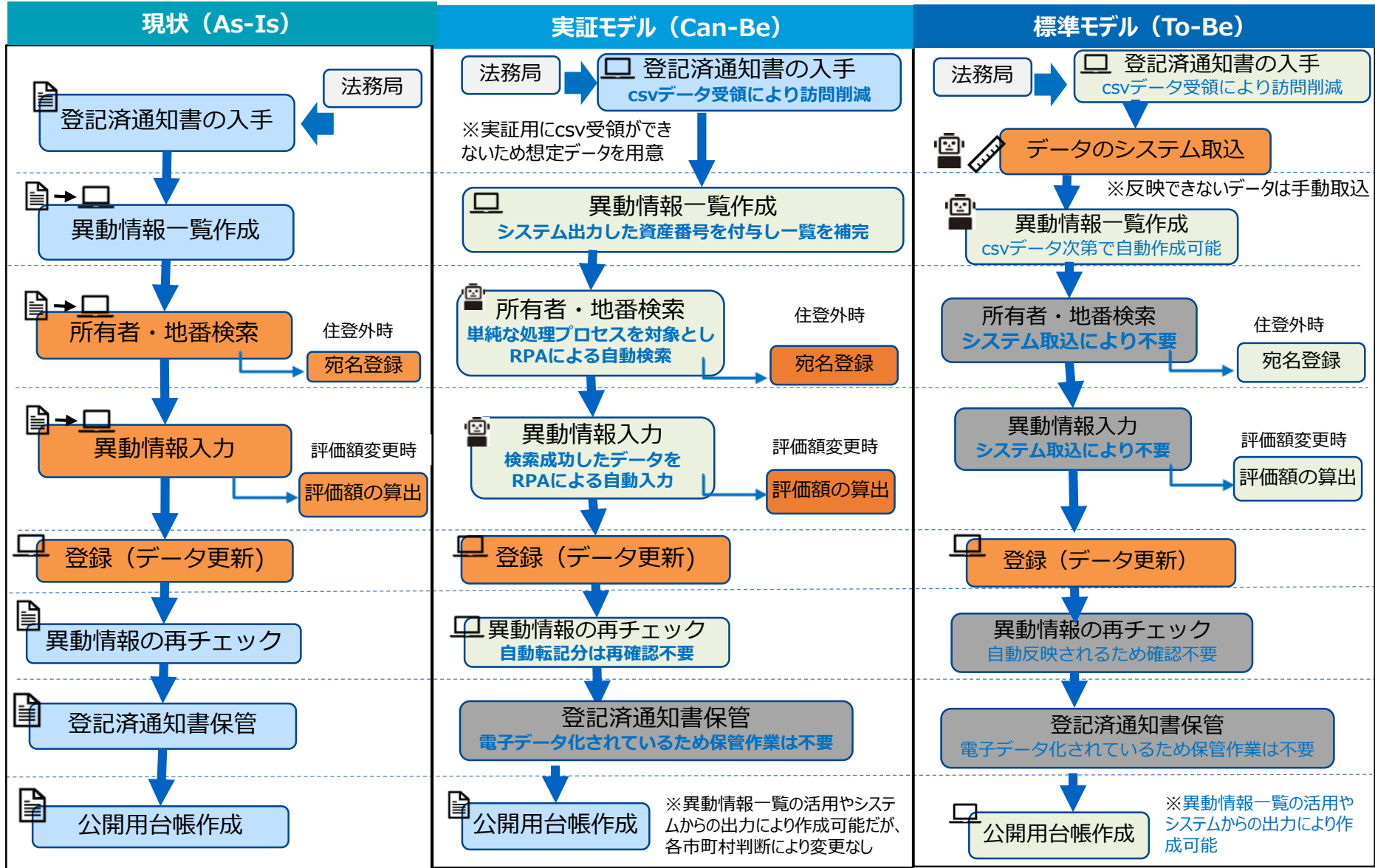
 紙  電子

職員作業

基幹系
システム操作

標準業務フロー (After)

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



効 果

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

1) 現状プロセス (As-Is) からの改善効果算出

- 3自治体での実証の結果、
 - “所有者・地番検索”：突合成功率 約76% (作業時間/件 約95%減)
 - “異動情報入力”：登録成功率 約48% (作業時間/件 約84%減) ※成功件数はほぼ100%”土地”
- 作業時間削減効果の試算結果は13市町村合計で約4,700時間。(385+1,085+2,758+4,821)-(1,085+827+2,410)

		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	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

金額換算：10,236千円削減
4,700時間×2,178円
※13市町村行政職平均給与月額354,407円÷21日÷7.75時間=2,178円

2) 標準プロセス (To-Be) の実現に向けた課題

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

1 事務効率化による効果計算(13市町村合計)

	紙	電子化	自動化	作業時間	削減時間
現状 (As-Is)	7	4	0	9,049時間①	①-② 4,727時間
実証 (Can-Be)	1	4	2	4,322時間②	
構築した標準モデル (To-Be)	0	2	2 (システム化)	更なる削減の期待	

◆ 13市町村行政職平均給与で金額換算 = 10,236,000円

※ 共同利用の財源になり得る！！

2 標準モデル構築 (To-Be) に向けた課題

- (1) 登記済通知は、姓と名がつながった文字列になっているが、税のシステムでは姓と名を分けて入力する必要がある。
よって、このままだと**業務自動化 (RPA) したとき、エラー**が生じる。→**国に問題提起済**

- (2) 法律の改正によって、例えばシステムで「瓦葺」であっても、平成17年改正で平仮名表記となったため、登記済通知では「かわらぶき」となっている。
これも**業務自動化 (RPA) したとき、エラー**が生じる。
→**国に問題提起済**

団体間業務フロー比較（現状As-Is）

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

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

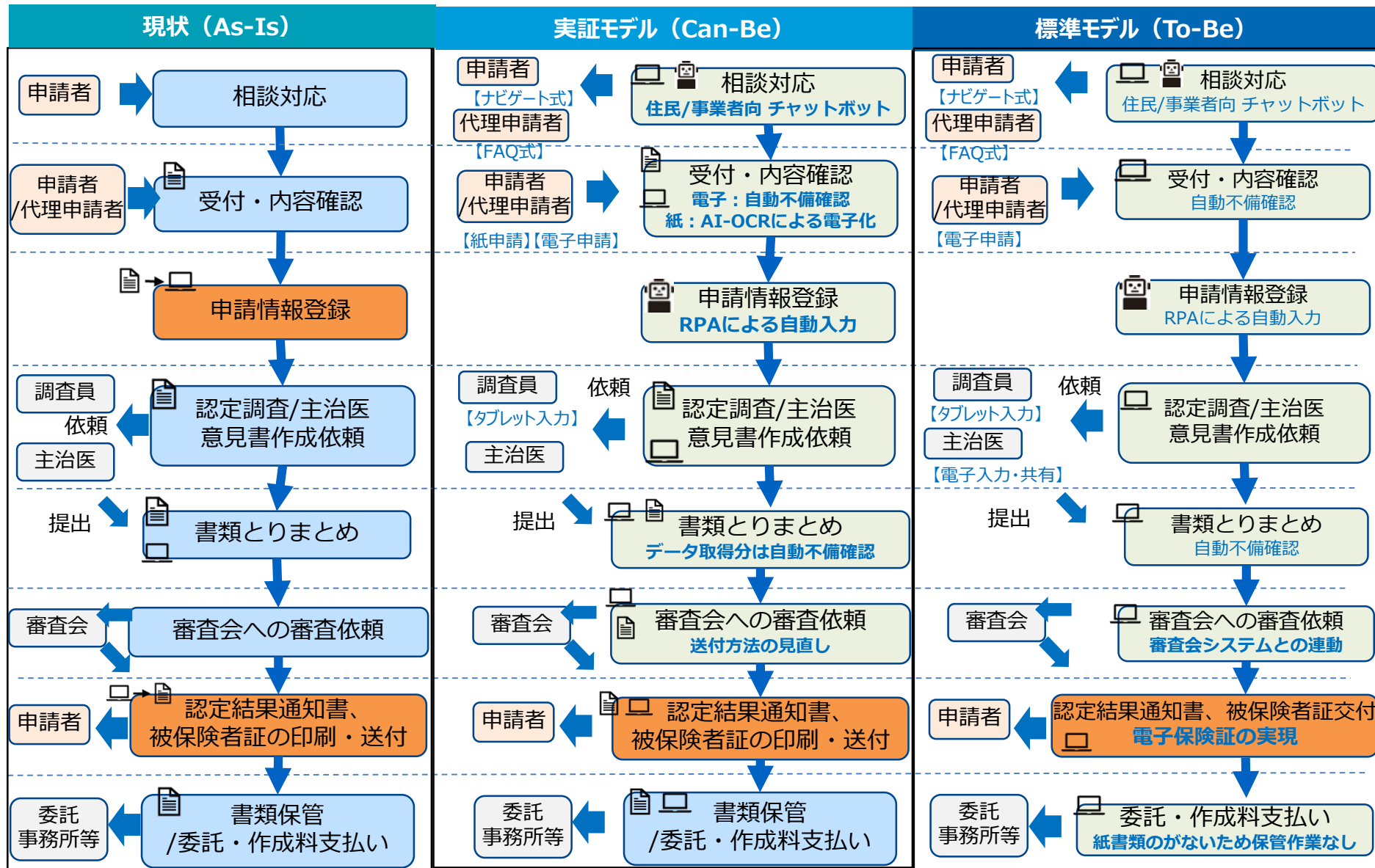
紙 電子

職員作業

基幹系
システム操作

標準業務フロー (After: To-Be/Can-Be)

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



3 業務（うち実証2業務）を通じた、標準仕様準拠に向けた課題・留意点を以下に示す。

3) 標準仕様準拠時の業務プロセス課題(障壁)、移行時の留意事項

【転入届】

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

【転入届】

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

【課税台帳整備】※転入届同様

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

➡ 市町村の業務フローをICTツールに合わせて再構築する必要があること、元データを生成する際の共通ルールを策定し、上流でデータの整流化を行う必要があることなどの課題がある。

また、現状、電子データと紙を併用していることにより、紙を目視で確認してシステムに入力したり、処理終了後紙で出力して保存するなどの時間と行程を要している。

【要介護認定】

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

➡ 職員が行う業務を主軸とした、標準業務フローの策定、帳票の統一が必要。

4) ICTツールの共同利用実現に向けた課題(障壁)、実現時の留意事項

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

総括

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

本プロジェクトを通じて得られた成果

○検討段階における成果

- ・市町村ごとの業務フローの違い
- ➡同じ業務であっても市町村によって業務フローが異なっていることが見受けられ、ICTツール導入を前提に、最適な業務フローを構築した。業務フローの見直しによる作業時間削減効果(課税台帳整備における公開用台帳見直し等)もある。
- ➡13市町村共同利用によりシステム等を構築すれば費用対効果も見込める。

○実証段階における成果

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

標準化や施策の共同利用に対する今後の課題

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



目指す姿

本文32頁

- 自治体DXの結果が、住民の皆さんに評価される状況は、住民の皆さんが次のような実感を抱いたり、住民からの声が聞こえてきたとき。

「いちいち届出に役所に行かないで家で済むようになって良かった」

「スマホで簡単なことは夜中でも（役所に）聞ける」

「今までより、役場職員が街に出てくるので、町の職員と話す機会が増えた」

「県も市町村も住民に足を運んでくれる機会が増えた」

「役場に行くといつでも役場職員と話しながら何でもできる」

「困ったら、役場に行けば話を聞いてくれるから安心だ」

「困った時は町の〇〇さんに聞けばなんとかなるよ」（職員の名前が出てくる）等

以上のような実感を住民がもてたとき、そういう声が住民から聞こえたときが、DXの取組が評価されたとき。

そのために、デジタル技術をどう活用していくかが求められている。

【指針1】業務効率化と住民サービスの充実

業務の効率化と住民サービスの充実はセットで行います。そのため、常に志を高くもって、住民の視点で行政を行ってまいります。

【指針2】広域での業務の標準化・効率化

会津地域13市町村が共同で業務効率化に取り組み、「広域での業務の標準化・共通化」を実施し、住民サービスの充実に図ります。

- 行政DXで進める効率化は、その結果として生み出された時間や人を活用して、住民サービスの何が新たにできるのか、または住民サービスの何が充実するのかという住民サービスの質を高めていくことが目標
- 単に、業務の効率化が図られ、職員の仕事が楽になったという職員満足だけが成果であってはならない。⇒ICT化ではなく、真にDXせよ！

判断基準

- ◆ 業務の管理者は、業務改善の案が部下職員から上がった場合には、この改革によって、どんな住民サービスが新たに図られるようになるのか、または充実するのかを確認することが大事であり、仮にそうでない場合には適切に指導すべき。
- ◆ つまり、デジタル化によって、教育、医療・福祉・介護、文化芸術、災害対応、生活支援等々、アナログの手法が必要な行政サービスを充実していくということである。
自治体DXとは、「デジタル技術によって、アナログの行政サービスを充実させる」とも言える。

ご静聴ありがとうございました。

<参考資料>

人生100年時代 会津地域自治体広域連携指針全文

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/495204.pdf>

人生100年時代 会津地域自治体広域連携指針<概要版>

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/489336.pdf>

自治体DX「会津地域自治体広域連携シンポジウム」
～人生100年時代に向けて地域課題の解決を探る～

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/01240a/renkeisymposium.html>

指針概要説明アーカイブ動画 https://youtu.be/rzD1KUL6e_o

指針概要説明資料

<https://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/497514.pdf>

パネルディスカッションアーカイブ動画 <https://youtu.be/xlDuPZTMW04>