

# 四万十市行政手続オンライン化計画



令和4年3月25日

# 目次

I 計画策定にあたって	2
II 国の動向	4
III 高知県の動向	6
IV 市の課題	8
V 本市が目指すべき姿	10
VI 目指すべき姿の実現に向けた取り組み方策	12
VII 棚卸調査から明らかとなったオンライン化及び業務改善に向けた課題と改善手法	25
VIII 対象手続に係るオンライン化及び業務改善に向けた課題と改善見込み	36
IX 対象手続に係るオンライン化及び業務改善の導入効果	49
X 目指すべき姿の実現ロードマップ	56
XI 実施段階における推進体制	73

# I 計画策定にあたって

# 計画策定の背景と趣旨

## 1 計画策定の背景

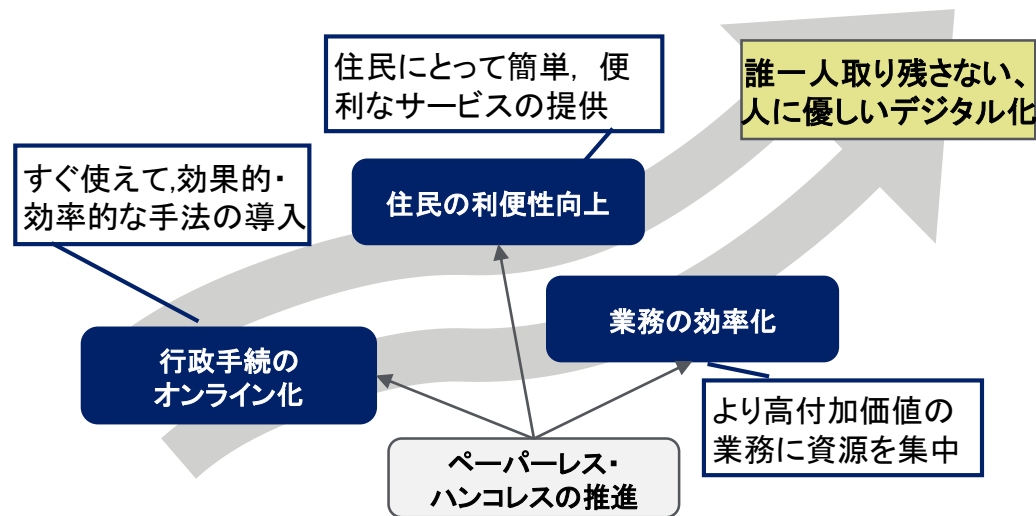
新型コロナウイルス感染症対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなどデジタル化の遅れに関する様々な課題が明らかとなった。こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション(DX)が求められている。

そうした中、令和2年12月に改訂された「デジタル・ガバメント実行計画」においては、自治体におけるデジタル・ガバメントの推進には、サービスのフロント部分だけではなく、バックオフィスも含め、エンドトゥエンドでデジタル化・業務改革(BPR)の取組を徹底することが必要であり、このような観点を踏まえ、行政手続のオンライン化の推進等に取り組むこととされた。これを踏まえ、令和2年12月に総務省が策定した「自治体DX推進計画」においては、デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、令和4年度末を目指して、国と自治体が協力して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえ、積極的にオンライン化を進めることとされている。

## 2 計画策定の趣旨

こうした状況を踏まえ、自治体DX(Digital Transformation)が強力に推進される中、本市において、自治体DX推進計画の重点取組事項に掲げられた、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(27手続)のオンライン化に対応することと合わせて、四万十市独自の取組として、住民の利便性向上、業務の効率化につながる行政サービスのデジタル化に取り組む必要がある。

このため、真に市民の利便性の向上や庁内事務の合理化・効率化に資する業務手続を明らかにすることで、計画的なオンライン化、デジタル化を推進する。



## II 国の動向

## デジタル化に関する国の動向

### 行政デジタル化の課題

今般の新型コロナウイルス感染症拡大への対応を通じて以下のような行政デジタル化の課題が指摘されたが、これらは、これまでの取組により解決を目指してきた課題が一気に表面化し、社会全体の問題として認識されたものである。

#### ①特別定額給付金事業

申請から給付まで一貫したデジタル完結ができず、迅速な給付等に支障が出たケースがあった。また、マイナンバーカードの普及促進も課題であった。

#### ②(新型コロナウイルス感染症)陽性者の報告

保健所・医療機関からの陽性者の報告が当初ファックスで行われていたことや、一部地域で集計がアナログで行われていたことなど、データをリアルタイムで共有し、活用することが十分にできなかった。

### 重点取組事項

「デジタル・ガバメント実行計画」では、自治体に取り組むべき事項・内容について、具体的内容と国の主な支援策等が示された。

#### ①自治体の情報システムの標準化・共通化

目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行

#### ③自治体の行政手続のオンライン化

2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に

### 目指すべきデジタル社会のビジョン

#### ○国

「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」

#### ○自治体

・自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる  
・デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく

#### ②マイナンバーカードの普及促進

2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実

#### ④自治体のAI・RPAの利用推進

①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進

### Ⅲ 高知県の動向

## デジタル化に関する高知県の動向

### 高知県の課題

高知県では、令和2年3月に「高知県行政サービスデジタル化推進計画」を策定し、デジタル化を推進してきた。その中で、新型コロナウイルス感染症が流行したことを契機に、あらゆる分野の社会経済活動が急速に変化した。

また、デジタル化の取り組みを進める中で、以下のような課題があることを確認した。

- 課題① デジタル化の効果を、県内企業の事業活動や県民生活への浸透を図ることが必要
- 課題② アフターコロナ・ウィズコロナ時代における働き方改革と生産性の向上への対応が必要
- 課題③ 行政のデジタル化の全庁的な取り組みへの発展が必要

これらの課題に対応するため、「高知県行政サービスデジタル化推進計画」をバージョンアップさせ、新たに「高知県デジタル化推進計画」を策定した。

### デジタル化推進に向けた3つのビジョン

デジタル化推進計画では3つのVision(令和5年度末の目指す姿)の実現を図る。

Vision① 県民サービスの向上

- 県民・企業等における対行政コストの縮減
- 新たな行政サービスの提供等による満足度アップ
- デジタルデバイドへの配慮

Vision② デジタル技術を活用した課題解決と産業振興

- デジタル技術を活用した行政課題の解決
- 課題解決型の産業創出や地場産業の高度化

Vision③ 行政事務の抜本的な効率化

- 行政運営コストの縮減
- 働き方改革の推進

### ビジョン実現に向けた5つの取組事項

3つのVisionの実現に向け、5つのApproachにより推進します。

(Approach 1) あらゆる行政サービスのデジタル化

- 例: 行政手続のオンライン化推進、自治体DXの推進・市町村との連携(市町村のオンライン化の促進・支援など)、デジタルデバイド対策

(Approach 2) 社会経済活動のデジタル化

- 例: 基本政策におけるデジタル化の取り組み、オープンデータ(市町村におけるデータ公開の取り組み支援など)

(Approach 3) 業務効率化を図るシステムの構築

- 例: AI(人口知能)やRPA(Robotic Process Automation)の活用、システム・データの連携

(Approach 4) 多様な働き方を実現する環境の整備

- 例: 電子決裁を利用した意思決定、オフィス改革(庁内ネットワーク無線化、フリーアドレスへの対応など)

(Approach 5) デジタルインフラの整備

- 例: 光ファイバの整備・維持管理、5Gの導入



## IV 市の課題

## 四万十市の現状と課題

### 本市の課題

本市の人口は、全国の状況から20年以上先行して減少に転じ、1985年(昭和60年)の国勢調査人口40,609人をピークに減少傾向が続いており、2020年の国勢調査人口は32,694人となっている。「四万十市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン」によると、2045年には、22,938人になると推計されている。

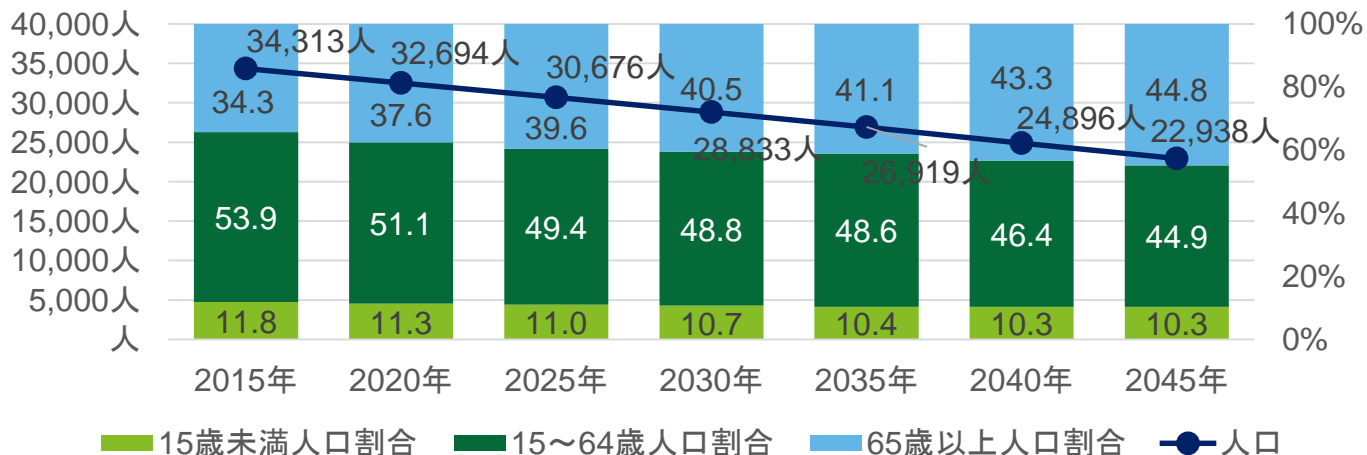
また、2018年の国立社会保障・人口問題研究所による将来推計人口によれば、2045年に本市の65歳以上の割合は、2020年に比べて7.2%増加、生産年齢である15歳から64歳の人口は2020年に比べて6.2%減少すると予測されている。

人口減少の影響などにより、市税収入の減少の一方で、65歳以上の割合が増えることで、医療や介護等の社会保障関連経費の増加が見込まれることから、本市の財政状況はより厳しい状況となることが想定される。

今後も現在の市民サービス、行政サービスを維持するだけでなく、さらに向上させるには、限られた財源、人的資源をより効率的に配分する必要がある。そのためには、デジタル技術の積極的な活用による、業務効率化が必要不可欠である。

また、国において新型コロナウイルス感染症拡大への対応を契機に、強力にデジタル化を推進していく中で、一部の行政手続について、令和4年度末までにオンライン化することが各自治体に求められている。これに加え、全国的に新型コロナウイルス感染症が確認される中、感染拡大への対応を図るためにも、行政手続をオンライン化することで、非接触環境を整備し、住民の利便性向上につなげていくことが求められている。

本市の総人口・年齢3区分別人口の推移



[人口・・・2015年、2020年は国勢調査、2025年以降は四万十人口ビジョン(趨勢人口)]

[年齢3区分別人口割合・・・2015年は国勢調査、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所による将来推計人口]

## V 本市が目指すべき姿

## 行政手続のオンライン化により本市が目指すべき姿

### 国の自治体DX推進計画

#### 自治体におけるDX推進の意義

○自治体においては、まずは、  
・自らが担う行政サービスについて、  
デジタル技術やデータを活用して、**住民の利便性を向上させる**とともに、  
・デジタル技術やAI等の活用により**業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていく**  
ことが求められる。

#### 重点取組事項

○自治体の情報システムの標準化・  
共通化 ○マイナンバーカードの普及  
促進 ○**行政手続のオンライン化**  
○AI・RPAの利用推進 ○テレワーク  
の推進 ○セキュリティ対策の徹底

#### あわせて取り組むべき事項

○地域社会のデジタル化 ○**デジタル  
デバйд対策**

### 四万十市行政手続オンライン化計画

#### 目指すべき姿① すぐ使えて簡単で便利な行政サービスの実現！

・スマートフォンやPCから申請手続を完了できるようにします  
・デジタル化を目的とせず、利用者ニーズに柔軟に対応した行政サービスの実現を目指します  
・すべての市民がデジタル化の恩恵を受けられる体制の整備を目指します

#### 目指すべき姿② 業務効率化による行政サービスの向上！

・AIやRPAなどの最新技術を活用し、単純業務から職員を解放します  
・これまでの働き方にとらわれず、業務改革(BPR)を徹底しスマートな働き方を実現します

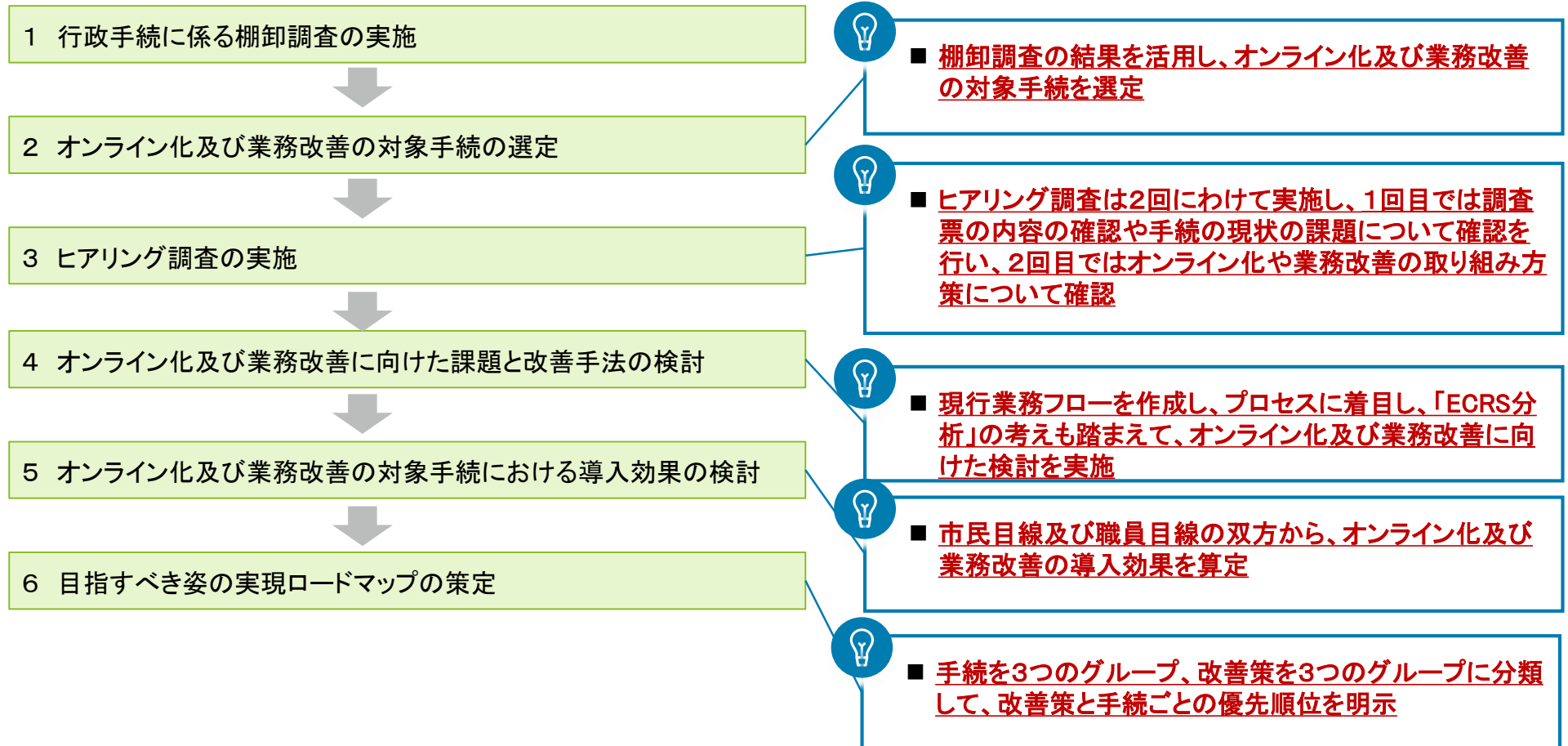
### 本市の課題

・本市の人口は令和2年(2020年)の国勢調査で32,694人であり、四万十市人口ビジョンでは、令和27年(2045年)に22,938人と推計されています  
・人口減少などによる市税収入の減少の一方で、医療は介護等の社会保障関連費の増加が見込まれ、さらには、公共施設等の更新、改修等に多額の経費が必要となることから、本市の財政状態はより厳しい状況となることが見込まれています  
・今後も安定的な行財政運営を確保し、市民サービスを向上していくためには、デジタル技術の積極的な活用を伴った政策推進が不可欠です  
・さらに、感染症の拡大防止策を図る非接触環境の整備と新たな生活様式への転換などを行政が先導し、推進していくことが喫緊の課題となっています

## VI 目指すべき姿の実現に向けた取り組み方策

# 1 取り組み全体の流れ

# 1 取り組み全体の流れ



## 2 行政手続に係る棚卸調査の実施



## 2 行政手続に係る棚卸調査の実施

### 調査概要

- ① 調査目的  
本市における行政手続の実態を把握するため、各手続の特性(取り扱う情報・資料、収納の有無、オンライン化にあたっての課題など)について調査
- ② 調査対象  
四万十市が実施する全ての行政手続
- ③ 実施対象  
全ての所属
- ④ 調査実施期間  
2021年8月6日から8月27日
- ⑤ 調査方法  
下記資料を所管課に配布
  - 棚卸調査票
  - 調査票回答手順資料
- ⑥ 調査結果

手続数	924手続
処理件数	284,295件

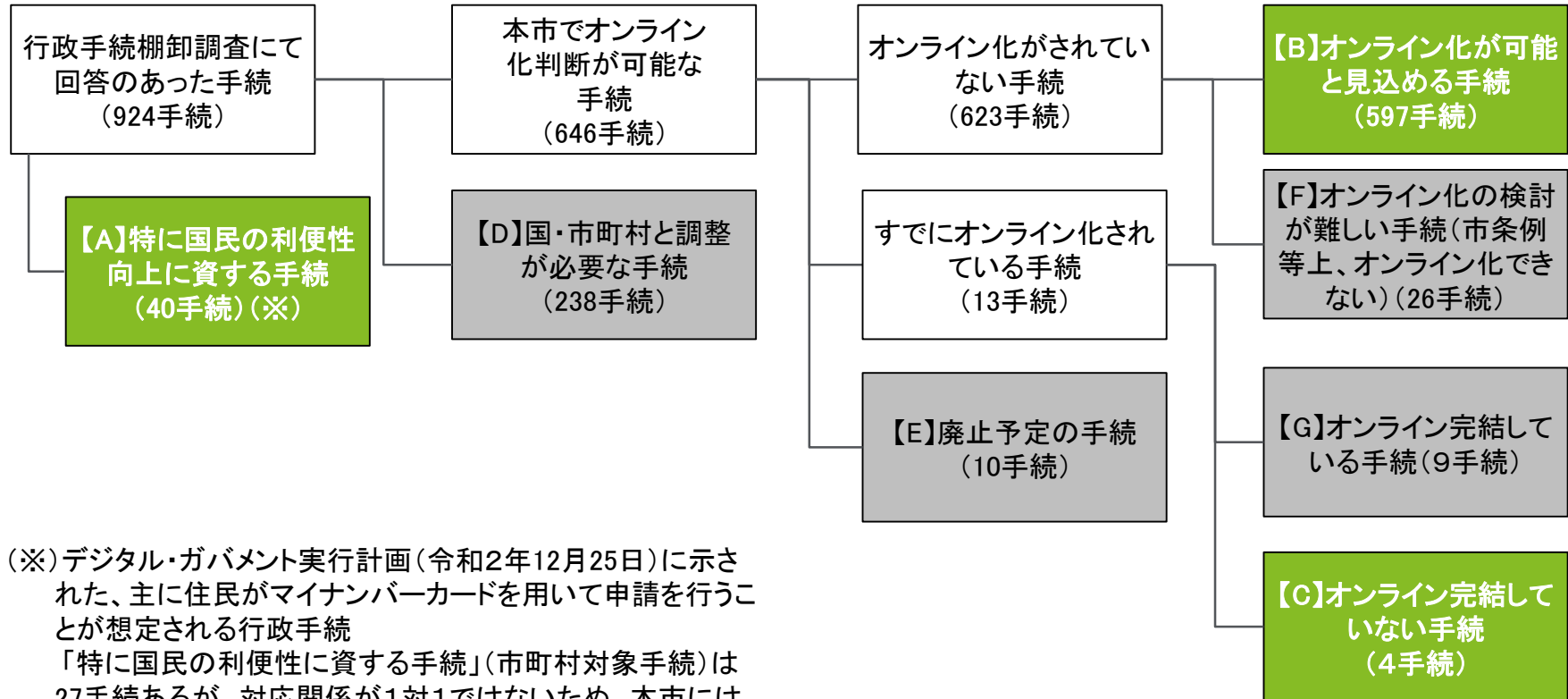
### 調査項目

番号	調査項目(大項目)	備考
1	基本事項	手続として把握するための事項や優先度を含めた各種評価軸になる「手続件数」などを確認するために調査すべき項目
2	オンライン化対象となる手続かどうかを判断するために必要な項目	法令上のオンライン実施可否、四万十市「単独」でオンライン化を判断できるかどうか等、オンライン化の検討対象とすべきか判断するために調査すべき項目
3	オンライン化の状況を確認するために必要な項目	現在のオンライン化の状況やオンライン化に向けた意向を確認するために調査すべき項目
4	オンライン化に向けた課題要因を抽出するために必要な項目	オンライン化が困難となる要因が当該手続にあるか確認するために調査すべき項目
5	効果を具体化するために必要な項目	一般的に行政手続オンライン化システムに具備している機能により現行業務が改善されるであろう内容が手続に含まれていないかを確認するために調査すべき項目
6	費用対効果を算出するために必要な事項	オンライン化による効果を算出するために調査すべき事項

### 3 本市におけるオンライン化及び業務改善の 対象手続の選定に係る考え方

### 3 本市におけるオンライン化及び業務改善の対象手続の選定に係る考え方

#### 対象手続の選定フロー



(※) デジタル・ガバメント実行計画(令和2年12月25日)に示された、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される行政手続  
 「特に国民の利便性に資する手続」(市町村対象手続)は27手続あるが、対応関係が1対1ではないため、本市にはこれに該当する手続が27手続ではなく、40手続ある。例えば、「特に国民の利便性に資する手続」の1つである「支給認定の申請」に該当する本市の手続は「保育施設入所に係る申請」「教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票」の2つの手続である。

#### 【凡例】

- オンライン化及び業務改善の対象手続の選定対象  
(合計641手続)
- オンライン化及び業務改善の対象手続の選定対象外  
(合計283手続)

### 3 本市におけるオンライン化及び業務改善の対象手続の選定に係る考え方

#### オンライン化及び業務改善の対象手続の選定対象と理由

##### 選定対象

**【A】特に国民の利便性向上に資する手続  
(40手続)**

- 「自治体DX推進計画」において、「特に国民の利便性向上に資する手続」として掲げられた27手続について、令和4年度末までに全地方公共団体においてオンライン化が求められている。本市においても、国の計画に従い「特に国民の利便性向上に資する手続」に該当する手続を選定対象とした。

**【B】オンライン化が可能と見込める手続  
(597手続)**

- デジタル化による利便性の向上を市民が早期に享受できるよう、オンライン化が可能と見込める手続を選定対象とした。
- オンライン化が可能と見込める手続とは、「市単独で変更できる手続」「オンライン化の検討が可能な手続([市条例等上、オンライン化できない]などの制限がない)」である。

**【C】オンライン完結していない手続  
(4手続)**

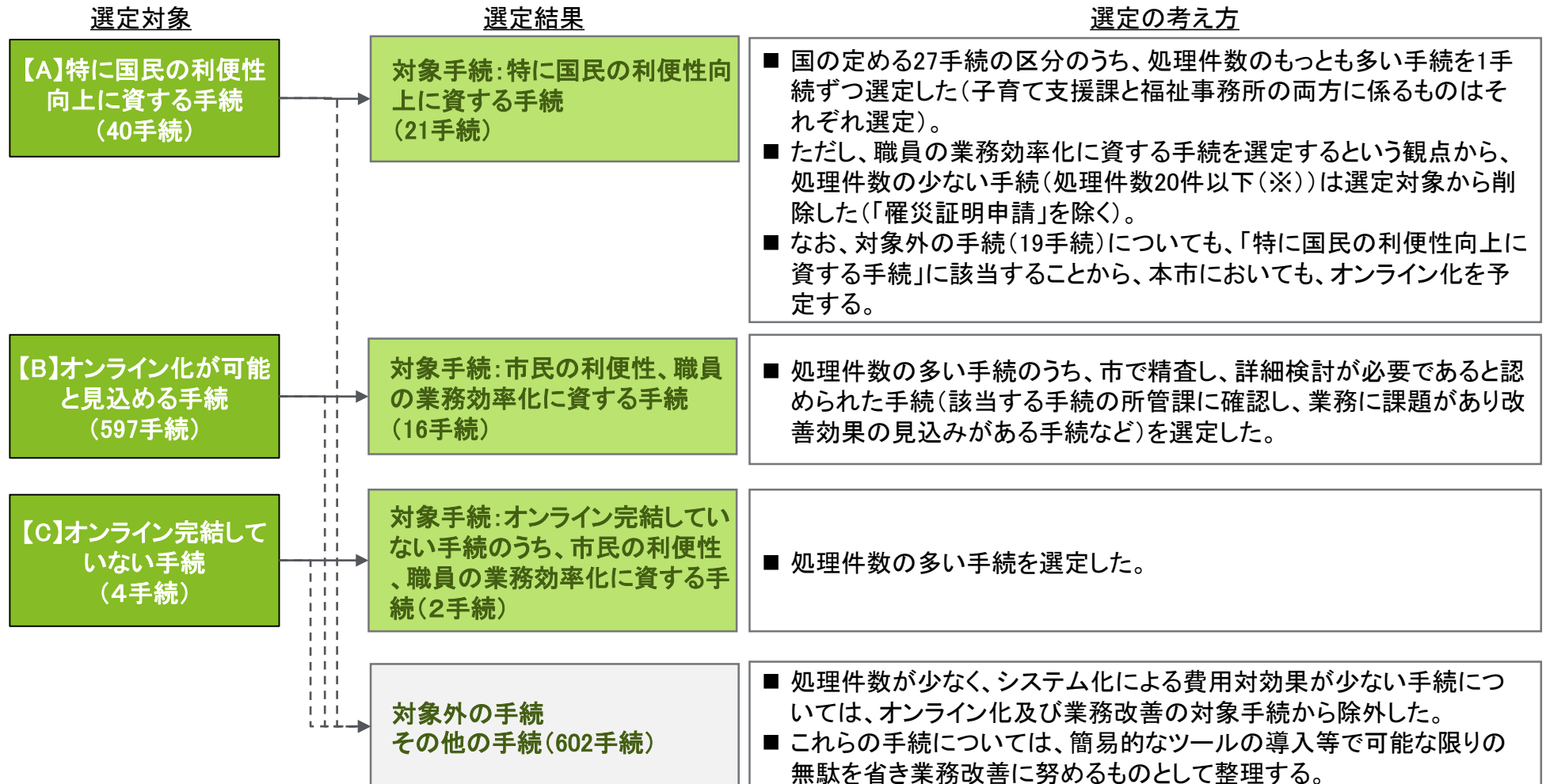
- 「デジタル手続法」において、個々の手続やサービスがオンライン上で完結できるよう優先していく「デジタルファースト」が求められている。
- 本市においても、「デジタルファースト」を達成できるよう、オンラインで完結していない手続(一部オンライン化導入手続)を選定対象とした。

##### 選定対象とした理由

### 3 本市におけるオンライン化及び業務改善の対象手続の選定に係る考え方

#### オンライン化及び業務改善の対象手続の選定の考え方

オンライン化及び業務改善の対象手続の選定対象(前述の【A】から【C】)より、以下の考え方に基づき39の対象手続を選定しました。



## 4 オンライン化及び業務改善の対象手続

## 4 オンライン化及び業務改善の対象手続

### 対象手続一覧

#### 【A】特に国民の利便性向上に資する手続(21手続)

行政手続の棚卸調査に回答のあった手続を手続の特徴(処理件数・オンライン化の難易度)に応じて分類し、対象となる手続を選定しました。

No.	手続名称	所属課	年間の 処理件数
1	児童扶養手当現況届	子育て支援課	360
2	児童手当・特例給付 認定請求	子育て支援課	182
3	児童手当・特例給付 額改定届	子育て支援課	101
4	児童手当・特例給付 現況届	子育て支援課	1,727
5	児童手当・特例給付 受給事由消滅届	子育て支援課	116
6	保育施設入所に係る申請	子育て支援課	299
7	教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票	子育て支援課	777
8	居宅サービス計画、介護予防計画に係る届出	高齢者支援課	600
9	要介護(要支援)認定の申請	高齢者支援課	400
10	要介護(要支援)更新認定の申請	高齢者支援課	1,600
11	要介護(要支援)状態区分変更認定の申請	高齢者支援課	100
12	負担割合証の再交付申請	高齢者支援課	50
13	被保険者証の再交付申請	高齢者支援課	50
14	高額介護(予防)サービス費の支給申請	高齢者支援課	300
15	介護保険居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書【償還払・受領委任払】	高齢者支援課	177
16	介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書【償還払・受領委任払】【事前届出書】	高齢者支援課	185
17	介護保険負担限度額認定申請書	高齢者支援課	600
18	妊娠の届出	健康推進課	230
19	特別児童扶養手当の認定(資格喪失)に係る請求(届出)	福祉事務所	52
20	特別児童扶養手当に係る所得状況届	福祉事務所	109
21	罹災証明申請	税務課	1

## 4 オンライン化及び業務改善の対象手続

### 対象手続一覧

#### 【B】市民の利便性、職員の業務効率化に資する手続(16手続)

行政手続の棚卸調査に回答のあった手続を手続の特徴(処理件数・オンライン化の難易度)に応じて分類し、対象となる手続を選定しました。

No.	手続名称	所属課	年間の 処理件数
22	福祉医療費(療養費)助成申請	子育て支援課	1,181
23	福祉医療費受給者資格認定申請	子育て支援課	332
24	福祉医療費受給者資格認定変更申請	子育て支援課	483
25	介護認定情報開示請求	高齢者支援課	1,000
26	がん検診手続	健康推進課	10,000
27	検診手続	健康推進課	10,000
28	予防接種手続	健康推進課	15,000
29	福祉医療費助成に係る申請	福祉事務所	926
30	納税証明・閲覧等申請書	税務課	12,188
31	安並運動公園体育施設等使用許可申請書	生涯学習課	2,000
32	還付請求書	収納対策課	2,700
33	給水申込書	上下水道課	2,000
34	給水休止届書	上下水道課	2,000
35	道路占用許可申請	まちづくり課	300
36	印鑑登録証明書交付申請	市民・人権課	8,700
37	住民票等交付申請	市民・人権課	53,000



## 4 オンライン化及び業務改善の対象手続

### 対象手続一覧

#### 【C】オンライン完結していない手続のうち、市民の利便性、職員の業務効率化に資する手続(2手続)

行政手続の棚卸調査に回答のあった手続を手続の特徴(処理件数・オンライン化の難易度)に応じて分類し、対象となる手続を選定しました。

No.	手続名称	所属課	年間の 処理件数
38	ふるさと納税手続	企画広報課	5,500
39	乳幼児等福祉医療費請求	子育て支援課	33,075

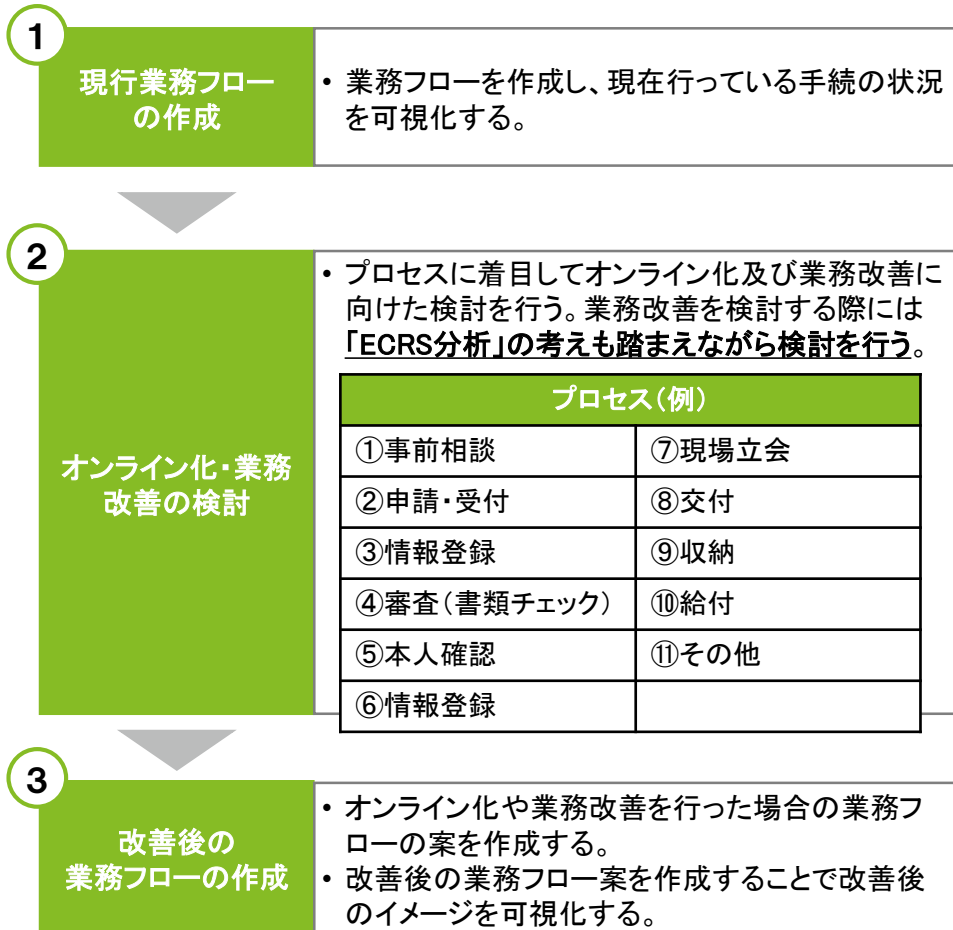
## Ⅶ 棚卸調査から明らかとなった オンライン化及び業務改善に向けた課題と改善手法

# 1 オンライン化及び業務改善に向けた検討

# 1 オンライン化及び業務改善に向けた検討

## 検討のステップ

各手順のオンライン化及び業務改善に向けた検討は、3つのステップで行いました。

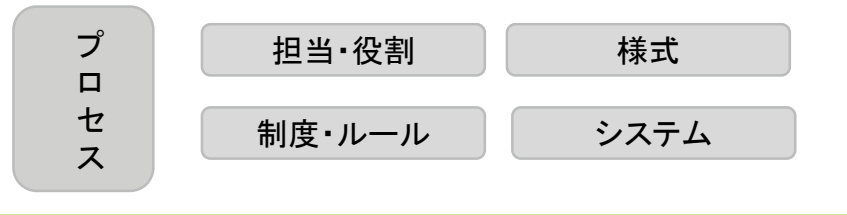


## ECRS分析

### 【分析のポイント】

- 「E」「C」「R」「S」の順にまずは「Eliminate:なくすことができないか」から考える。
- 「プロセス(工程)」に着目しながら、「担当・役割」「様式」「制度・ルール」「システム」といった視点に落とし込んで考える。

### 改革の対象(何を変えるか)



### ECRSの考え方(どのように変えるか)

- E**liminate      なくすことができないか
- C**ombine        他と統合できないか
- R**earrange      変更ができないか
- S**implify        よりシンプルにできないか

## 2 オンライン化及び業務改善に向けた課題

## 2 オンライン化及び業務改善に向けた課題

### オンライン化に向けた課題

本人確認・事業者確認や添付書類に係るオンライン化に向けた課題が識別されました。

検討項目		課題
行政手続の性質	①本人確認・事業者確認	・オンラインで本人確認・事業者確認を行うことが必要である。
	②手数料等の収納	・オンラインで手数料の収納を行うことが必要である。
	③添付書類	・オンラインで添付書類等の提出を行うことが必要である。
	④対面・打合せが必要	・手続のルール上、対面による申請・面談等を行うことが必要である。
	⑤手渡しによる給付が必要	・申請がオンラインだったとしても、手渡しの給付を行うことが必要である。
	⑥交付物の交付が必要	・申請がオンラインだったとしても、交付物を直接交付することが必要である。
	⑦申請情報等の複雑性	・申請情報が複雑であるために、申請内容について対面での質問、確認等が必要である。
	⑧事前通知のオンラインに係る事前同意	・オンラインで事前通知をするため、申請者の事前同意が必要である。
	⑨支給申請の時効	・時効の起算時期を明確にするために、確実な方法で申請者への通知等を行う必要がある。
	⑩事前申請と報告申請の紐づけ管理	・事前申請と事後報告申請の2つの申請が求められる手続について、報告事後申請がどの事前申請と紐づくものであるかの特定と管理を行う必要がある。
内部環境	⑪条例・規則等	・オンライン申請に対応するように条例・規則等を改訂することが必要である。
	⑫情報の機微性	・申請内容に障害、病歴など機微性(要配慮個人情報)の高い情報を含んでいるため、市の取扱いに沿った対応が必要である。
	⑬マイナンバーの記載・写しが必要	・マイナンバーを申請書に記載するかマイナンバーカードの写しを送付するなど、マイナンバーをオンラインで送信する必要があるため、個人情報保護委員会の取扱い規定等に沿った対応が必要である。
	⑭電子決裁	・申請受理後の庁内業務をペーパーレスで実施するために、文書管理システムによる電子決裁が必要である。
	⑮委託先の対応可能性(スキル、費用等)	・施設の指定管理者等、申請に関する業務の受託事業者における電子申請システム等への対応にかかる人材育成、費用負担、電子申請システムのアクセス管理等の対応を行う必要がある。

## 2 オンライン化及び業務改善に向けた課題

### 業務改善に向けた課題(1/2)

申請後の庁内業務も含めた一連のプロセスを対象に検討を行った結果、業務改善を実現するための様々な課題が抽出されました。

	プロセス	課題
事前相談	①事前相談、事前予約確認、面談の負担軽減(オンライン)	・申請者の来庁負担や窓口の混雑を緩和するため、事前相談、事前予約確認、面談のオンライン化を行う必要がある。
	②事前相談、事前予約確認、面談の負担軽減(省力化)	・事前相談、事前予約確認、面談の負担軽減のため、申請の際の要項や留意事項の充実を図ったり、Q&A集の整備、チャットボットの導入を行ったりすることが必要である。
申請受付	③申請のオンライン化	・市民の利便性向上のため、手続申請のオンライン化を行う必要がある。
	④申請書類等の記載項目の省略	・申請手続の負担軽減のため、申請書類等に関する記載項目を省略する必要がある。
	⑤添付書類の省略	・申請手続の負担軽減のため、添付書類を省略する(単なる省略/住基台帳ネットワーク/税金システム/法人番号サイト/登記情報提供サービス 等)必要がある。
	⑥申請頻度の削減・省力化	・申請手続の負担軽減のため、繰り返し申請が必要な行政手続の申請頻度を削減、省力化する必要がある。
	⑦様式ダウンロードの整備	・申請手続の負担軽減のため、「編集可能な電子ファイルによる申請様式の提供」(様式ダウンロード)を行う必要がある。
情報登録	⑧基幹システム等への情報登録の自動化	・情報登録の負担軽減のため、以下のいずれかの手法により、申請情報を基幹システム等へ反映する必要がある。 ①AI-OCR、RPA等のツールの導入 ②入力画面における取込機能実装
	⑨紙資料のデータ化	・申請のオンライン化等により、紙書類ではなく電子データを保存する運用に変更する必要がある。
	⑩申請に係る一覧情報作成の自動化・省力化	・一覧情報の作成負担軽減のため、申請データ等を活用した一覧情報の作成自動化・省力化を行う必要がある。
	⑪市役所と県庁間の申請書類輸送の省略	・メール等により、市役所と県庁間の申請書類等の移送を省略する運用に変更する必要がある。

## 2 オンライン化及び業務改善に向けた課題

### 業務改善に向けた課題(2/2)

申請後の庁内業務も含めた一連のプロセスを対象に検討を行った結果、業務改善を実現するための様々な課題が抽出されました。

プロセス		課題
審査・決裁	⑫電子審査・電子決裁	・審査手続の負担軽減のため、電子データによる審査を行う必要がある。
	⑬審査の自動化(保育所の入所判定、福祉医療費に関する書類のチェック)	・審査手続の負担軽減のため、AIによる審査の自動化を行う必要がある。
	⑭審査の省力化	・審査手続の負担軽減のため、二重チェックの見直しや支所受付分の本庁側のチェックの廃止又は軽減を検討する必要がある。
現場立会	⑮現場立会の省力化	・現場立会の負担軽減のため、実施頻度を見直す等、省力化する必要がある。
交付	⑯交付物作成の自動化・省力化	・交付物作成の負担軽減のため、申請情報等をRPAやAI-OCRを活用して交付物作成の自動化・省力化を行う必要がある。
	⑰交付物・通知等のオンライン化	・交付手続の負担軽減のため、交付物・通知等のオンライン化を行う必要がある。
収納	⑱電子収納	・収納手続の負担軽減のため、収納の電子化(口座振込、クレジットカード等)を行う必要がある。
給付	⑲支払処理の省力化	・支払処理の負担軽減のため、基幹システムと財務システム・支払システムとのデータ連携を図る必要がある。
その他	⑳その他	
	* リモートロック	・市民の利便性向上や職員の負担軽減のため、運動施設の鍵管理を電子化する必要がある。
	* 債権管理一元化	・債権管理の負担軽減のため、債権の滞納状況や居住(水道の利用状況等)を一元的に管理する必要がある。
	* オンライン申請の際の郵送交付	・これまでは窓口で交付していた書類等を郵送で交付する必要がある



### 3 オンライン化及び業務改善に向けた改善手法 (システム改修編)

### 3 オンライン化及び業務改善に向けた改善手法(システム改修編)

#### オンライン化及び業務改善に向けた改善手法(システム改修編)

システム改修に係るオンライン化及び業務改善に向けた改善手法を以下に示します。

対象システム	改善手法
①電子申請システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以下の機能を具備した電子申請システムの導入を図る。               <ul style="list-style-type: none"> <li>①認証機能                   <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個人及び個人事業主に対してはマイナンバーカードを利用した公的個人認証を具備する。</li> </ul> </li> <li>②電子収納機能</li> <li>③ファイル添付機能</li> <li>④通知・交付物の交付機能</li> <li>⑤プレ入力機能(事前に申請情報の一部を市側で入力できる機能)</li> <li>⑥申請者からのオンライン事前通知に関する事前同意の管理機能</li> <li>⑦申請が複数回ある場合において、データ間の紐づけを可能にするための受付IDの発行機能</li> </ul> </li> <li>■ 施設の指定管理者等、受託事業者にも利用範囲を拡大する。</li> </ul>
②文書管理システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 電子決裁を可能とするため、文書管理システムの導入を図る。</li> </ul>
③電子署名システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 文書の真正性を担保するため、電子署名が可能なシステムの導入を図る。</li> </ul>
④ICTツール(RPA、AI-OCR等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 申請情報等を基幹システムや交付物へ自動入力するため、ICTツールの導入を図る。</li> <li>■ 申請のQ&amp;A対応に係るチャットボットの導入を図る。</li> <li>■ AIによる審査の自動化を図る。</li> <li>■ 運動施設の鍵管理を電子化(リモートロック)する。</li> </ul>

## 4 オンライン化及び業務改善に向けた改善手法 (業務改善編)

## 4 オンライン化及び業務改善に向けた改善手法(業務改善編)

### オンライン化及び業務改善に向けた改善手法(業務改善編)

業務改善に係るオンライン化及び業務改善に向けた改善手法を以下に示します。

課題	改善手法
①対面による面談・打合せに係る見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ルール上、対面が必要な手続については、当該ルールの積極的な見直しを図り、オンラインとオフラインを使い分ける。</li> </ul>
②申請に係る情報の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 申請の際の要項、留意事項の充実を図る。</li> <li>■ Q&amp;A集の整備を行う。</li> </ul>
③申請書様式の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 申請書の様式を修正することで、同じ申請書や申請において重複している情報の記載について省略を図る。</li> </ul>
④給付方法の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 口座振込など、現金手渡し・郵送以外の給付方法を検討する。</li> <li>■ 給付物が現物の場合は、カタログから選択したり、給付物相当の商品券を給付するなど給付内容や給付方法の変更を検討する。</li> </ul>
⑤公印ルール及び文書管理に関する規則等 の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通知や交付物に公印の押印が必要な場合、まずは通知や交付物への公印の必要性及び押印省略要件の積極的な見直しを図る。</li> <li>■ 公印が必要な通知や交付物については、オンライン交付を見据えて、「電子公印」にすることができないか検討を行う。</li> <li>■ オンラインにより文書を発行できるように、文書管理に関する規則等を改正する。</li> </ul>
⑥条例・規則等の改正	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 条例・規則等を改正し、オンライン申請を可能とする。</li> </ul>
⑦書類チェックに係る見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 過剰なチェックの見直しを図り、必要最低限の書類チェックを行う。</li> </ul>
⑧通知文書の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 時効の起算点となるなどの理由で文書での通知が必要となるもの以外は、原則として通知を全てオンラインで実施する。</li> </ul>
⑨市長部局と公営企業における債権管理 の一元化	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市長部局における税・保険料等の滞納管理と上下水道事業の使用料の管理を一元的に実施する。</li> </ul>
⑩現地立会の実施回数削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 水道の開栓・閉栓などの現地立会の要件を緩和する。</li> </ul>

## VIII 対象手続に係るオンライン化及び業務改善 に向けた課題と改善見込み

## 対象手続に係るオンライン化見込み

### 対象手続に係るオンライン申請又はオンライン完結の見込み

オンライン化及び業務改善に向けた課題の対象手続は39件です。そのうち、「オンライン完結が見込まれる手続(以下の分類アの合計値)」は19件、「オンライン申請は行うが、オンライン完結が見込まれない手続(以下の分類イ)」は18件、「オンライン申請が行われないことが見込まれる手続(以下の分類ウ)」は2件という結果になりました。

分類		分類方法	件数
ア	オンライン申請の実施が見込まれる手続	以下の(1)(2)を満たす手続(※2) (1)「業務改善に向けた課題」の「③申請のオンライン化」に「◎」又は「○」のいずれかである (2)「オンライン化に向けた課題」に、「×」がない	19
イ	オンライン完結(※1)が見込まれない手続	以下の(1)(2)を満たす手続(※2) (1)「業務改善に向けた課題」の「③申請のオンライン化」に「◎」又は「○」のいずれかである (2)「オンライン化に向けた課題」に、「×」がある	18
ウ	オンライン申請の実施が見込まれない手続(※3)	業務改善に向けた課題の「③申請のオンライン化」が「×」である。	2
計			39

(※1)「オンライン完結」とは、手続のはじめから終わりまで(例えば、申請から交付まで)がオンラインで完結する状態を指す。

(※2)「オンライン化に向けた課題」はP40からP44、「業務改善に向けた課題」はP45からP49に後述している。

(※3)「ウ オンライン申請の実施が見込まれない手続」に該当する手続及び理由は以下のとおりである。

No.	手続名称	オンライン申請の実施が見込まれない理由
22	福祉医療費(療養費)助成申請	・重複した助成とならないよう、領収書等の原本提出が必要なことから、オンライン申請の実施が見込まれない手続に分類した。
28	予防接種手続	・市から案内文書、受診券等を発送し、医療機関で受診してもらうもの。住民から市への申請がないことから、オンライン申請の実施が見込まれない手続に分類した。

## 対象手続に係る業務改善見込み

オンライン化及び業務改善に向けた課題の対象手続は39手続です。そのうち、「業務改善が比較的大きく見込まれる手続(以下の分類エ)」は2件、「業務改善が見込まれる手続(以下の分類オ)」は37件という結果になりました。

分類		分類方法	件数
エ	業務改善が比較的大きく見込まれる手続	業務改善に向けた課題において、○の数が5つ以上ある。	2
オ	業務改善が見込まれる手続	業務改善に向けた課題において、○又は△がある。	37
計			39

# 1 対象手続に係るオンライン化に向けた課題



# 1 対象手続に係るオンライン化に向けた課題

## 対象手続に係るオンライン化に向けた課題(1/4)

No.	手続名称	①本人確認	②収納	③添付書類	④対面	⑤給付	⑥交付	⑦申請書の複雑性	⑧事前通知	⑨時効	⑩紐づけ管理	⑪条例・規則等	⑫情報の機微性	⑬マイナンバー	⑭電子決裁	⑮委託	分類
1	児童扶養手当現況届	○	-	×	×	-	-	-	-	-	-	△	△	△	△	-	イ
2	児童手当・特例給付 認定請求	○	-	-	-	◎	○	-	△	-	-	△	△	△	△	-	ア
3	児童手当・特例給付 額改定届	○	-	-	-	◎	○	-	△	-	-	△	△	△	△	-	ア
4	児童手当・特例給付 現況届	○	-	-	-	◎	○	-	△	-	-	△	△	△	△	-	ア
5	児童手当・特例給付 受給事由消滅届	○	-	-	-	◎	○	-	△	-	-	△	△	△	△	-	ア
6	保育施設入所に係る申請	○	-	○	-	-	○	-	△	-	-	△	-	△	△	-	ア
7	教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票	○	-	○	-	-	-	-	△	-	-	△	-	△	△	-	ア
8	居宅サービス計画、介護予防計画に係る届出	-	-	-	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	-	-	イ
9	要介護(要支援)認定の申請	-	-	○	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	-	-	イ
10	要介護(要支援)更新認定の申請	-	-	○	-	-	×	-	△	-	-	△	△	-	-	-	イ

(※1)◎:対応済、○:対応予定(短期)、△:対応予定(中長期)、×:対応不可、-(該当なし)

(※2)①本人確認・事業者確認、②手数料等の収納、③添付書類、④対面・打合せが必要、⑤手渡しによる給付が必要、⑥交付物の交付が必要、⑦申請情報等の複雑性、⑧事前通知のオンライン化にかかる事前同意、⑨支給申請の時効、⑩事前申請と報告申請の紐づけ管理、⑪条例・規則等、⑫情報の機微性、⑬マイナンバーの記載・写しが必要、⑭電子決裁、⑮委託先の対応可能性(スキル、費用等)

# 1 対象手続に係るオンライン化に向けた課題

## 対象手続に係るオンライン化に向けた課題(2/4)

No.	手続名称	①本人確認	②収納	③添付書類	④対面	⑤給付	⑥交付	⑦申請書の複雑性	⑧事前通知	⑨時効	⑩紐づけ管理	⑪条例・規則等	⑫情報の機微性	⑬マイナンバー	⑭電子決裁	⑮委託	分類
11	要介護(要支援)状態区分変更認定の申請	-	-	○	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	-	-	イ
12	負担割合証の再交付申請	○	-	○	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	-	-	イ
13	被保険者証の再交付申請	○	-	○	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	-	-	イ
14	高額介護(予防)サービス費の支給申請	-	-	-	-	-	-	-	△	△	-	△	△	-	-	-	ア
15	介護保険居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書【償還払・受領委任払】	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	△	△	-	△	-	ア
16	介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書【償還払・受領委任払】【事前届出書】	-	-	○	-	-	-	-	-	-	△	△	△	-	△	-	ア
17	介護保険負担限度額認定申請書	-	-	○	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	-	-	イ
18	妊娠の届出	○	-	○	-	-	-	-	-	-	-	△	△	△	-	-	ア
19	特別児童扶養手当の認定(資格喪失)に係る請求(届出)	○	-	○	-	-	○	-	-	-	-	△	△	-	△	-	ア
20	特別児童扶養手当に係る所得状況届	○	-	○	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	△	-	イ
21	罹災証明申請	-	-	○	-	-	○	-	-	-	-	△	-	-	-	-	ア

(※1)◎:対応済、○:対応予定(短期)、△:対応予定(中長期)、×:対応不可、-(該当なし)

(※2)①本人確認・事業者確認、②手数料等の収納、③添付書類、④対面・打合せが必要、⑤手渡しによる給付が必要、⑥交付物の交付が必要、⑦申請情報等の複雑性、⑧事前通知のオンライン化にかかる事前同意、⑨支給申請の時効、⑩事前申請と報告申請の紐づけ管理、⑪条例・規則等、⑫情報の機微性、⑬マイナンバーの記載・写しが必要、⑭電子決裁、⑮委託先の対応可能性(スキル、費用等)

# 1 対象手続に係るオンライン化に向けた課題

## 対象手続に係るオンライン化に向けた課題(3/4)

No.	手続名称	①本人確認	②収納	③添付書類	④対面	⑤給付	⑥交付	⑦申請書の複雑性	⑧事前通知	⑨時効	⑩紐づけ管理	⑪条例・規則等	⑫情報の機微性	⑬マイナンバー	⑭電子決裁	⑮委託	分類
22	福祉医療費(療養費)助成申請	○	-	×	-	○	-	-	△	△	-	△	△	-	△	-	ウ
23	福祉医療費受給者資格認定申請	○	-	○	-	-	×	-	△	△	-	△	△	-	△	-	イ
24	福祉医療費受給者資格認定変更申請	○	-	○	-	-	×	-	△	△	-	△	△	-	△	-	イ
25	介護認定情報開示請求	○	-	○	-	-	○	-	-	-	-	△	△	-	-	-	ア
26	がん検診手続	○	-	-	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	△	-	イ
27	検診手続	○	-	-	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	△	-	イ
28	予防接種手続	○	-	×	-	-	-	-	-	-	-	△	-	-	-	-	ウ
29	福祉医療費助成に係る申請	○	-	○	-	-	×	-	-	-	-	△	△	-	△	-	イ
30	納税証明・閲覧等申請書	○	○	○	-	-	○	-	-	-	-	△	-	△	-	-	ア
31	安並運動公園体育施設等使用許可申請書	-	○	-	○	-	-	-	-	-	-	△	-	-	-	△	ア
32	還付請求書	-	-	○	-	◎	○	△	-	-	-	△	△	-	△	-	ア
33	給水申込書	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	-	-	-	-	ア
34	給水休止届書	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	△	-	-	-	-	ア
35	道路占用許可申請	-	○	×	-	-	○	-	-	-	-	△	-	-	△	-	イ
36	印鑑登録証明書交付申請	○	○	○	-	-	×	-	-	-	-	△	-	-	-	-	イ
37	住民票等交付申請	○	○	○	-	-	×	-	-	-	-	△	-	-	-	-	イ

(※1)◎:対応済、○:対応予定(短期)、△:対応予定(中長期)、×:対応不可、-(該当なし)

(※2)①本人確認・事業者確認、②手数料等の収納、③添付書類、④対面・打合せが必要、⑤手渡しによる給付が必要、⑥交付物の交付が必要、⑦申請情報等の複雑性、⑧事前通知のオンライン化にかかる事前同意、⑨支給申請の時効、⑩事前申請と報告申請の紐づけ管理、⑪条例・規則等、⑫情報の機微性、⑬マイナンバーの記載・写しが必要、⑭電子決裁、⑮委託先の対応可能性(スキル、費用等)

# 1 対象手続に係るオンライン化に向けた課題

## 対象手続に係るオンライン化に向けた課題(4/4)

No.	手続名称	①本人確認	②収納	③添付書類	④対面	⑤給付	⑥交付	⑦申請書の複雑性	⑧事前通知	⑨時効	⑩紐づけ管理	⑪条例・規則等	⑫情報の機微性	⑬マイナンバー	⑭電子決裁	⑮委託	分類
38	ふるさと納税手続	◎	-	×	-	-	×	-	-	-	-	◎	-	◎	-	-	イ
39	乳幼児等福祉医療費請求	-	-	-	-	-	-	-	-	△	-	◎	△	-	△	-	ア

(※1)◎:対応済、○:対応予定(短期)、△:対応予定(中長期)、×:対応不可、-(該当なし)

(※2)①本人確認・事業者確認、②手数料等の収納、③添付書類、④対面・打合せが必要、⑤手渡しによる給付が必要、⑥交付物の交付が必要、⑦申請情報等の複雑性、⑧事前通知のオンライン化にかかる事前同意、⑨支給申請の時効、⑩事前申請と報告申請の紐づけ管理、⑪条例・規則等、⑫情報の機微性、⑬マイナンバーの記載・写しが必要、⑭電子決裁、⑮委託先の対応可能性(スキル、費用等)

## 2 対象手続に係る業務改善に向けた課題

## 2 対象手続に係る業務改善に向けた課題

### 対象手続に係る業務改善に向けた課題(1/4)

No.	手続名称	①面談(オンライン)	②面談(省力化)	③オンライン申請	④記載項目	⑤添付書類	⑥申請頻度	⑦様式ダウンロード	⑧システム登録	⑨紙資料のデータ化	⑩一覧情報作成	⑪本庁-支所間の輸送	⑫電子決裁	⑬審査の自動化	⑭審査の省力化	⑮現場立会	⑯交付物作成	⑰オンライン交付	⑱電子収納	⑲支払処理	⑳その他	分類
1	児童扶養手当現況届	-	-	○	-	○	-	-	○	○	-	-	△	-	-	-	-	△	-	-	-	才
2	児童手当・特例給付認定請求	-	-	○	-	○	-	-	○	○	-	-	△	-	-	-	-	△	-	-	-	才
3	児童手当・特例給付額改定届	-	-	○	-	○	-	-	○	○	-	-	△	-	-	-	-	△	-	-	-	才
4	児童手当・特例給付現況届	-	-	○	△	○	-	-	-	○	-	-	△	-	-	-	-	△	-	-	-	才
5	児童手当・特例給付受給事由消滅届	-	-	○	-	○	-	-	○	○	-	-	△	-	-	-	-	△	-	-	-	才
6	保育施設入所に係る申請	-	-	○	-	○	-	-	△	○	○	-	△	△	-	-	-	△	-	-	-	才
7	教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票	-	-	○	-	○	-	-	△	○	○	-	△	△	-	-	-	△	-	-	-	才
8	居宅サービス計画、介護予防計画に係る届出	-	-	○	-	-	-	-	○	○	△	-	△	-	-	-	△	-	-	-	-	才
9	要介護(要支援)認定の申請	-	-	○	-	-	-	-	○	○	△	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	才
10	要介護(要支援)更新認定の申請	-	-	○	-	-	-	-	○	○	△	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	才

(※1)◎:対応済、○:対応予定(短期)、△:対応予定(中長期)、×:対応不可、- (該当なし)

(※2)①事前相談、面談の負担軽減(オンライン)、②事前相談、面談の負担軽減(省力化)、③申請のオンライン化、④申請書類等の記載項目の省略、⑤添付書類の省略、⑥申請頻度の削減・省力化、⑦様式ダウンロードの整備、⑧基幹システム等への情報登録の自動化、⑨紙資料のデータ化、⑩申請に係る一覧情報作成の自動化・省力化、⑪(ペーパーレス化に伴う)本庁-支所間の申請書類輸送の省略、⑫電子審査・電子決裁、⑬審査の自動化、⑭審査の省力化、⑮現場立会のリモート化、⑯交付物作成の自動化・省力化、⑰交付物・通知等のオンライン化、⑱電子収納、⑲支払処理の省力化、⑳その他

## 2 対象手続に係る業務改善に向けた課題

### 対象手続に係る業務改善に向けた課題(2/4)

No.	手続名称	①面談(オンライン)	②面談(省力化)	③オンライン申請	④記載項目	⑤添付書類	⑥申請頻度	⑦様式ダウンロード	⑧システム登録	⑨紙資料のデータ化	⑩一覧情報作成	⑪本庁-支所間の輸送	⑫電子決裁	⑬審査の自動化	⑭審査の省力化	⑮現場立会	⑯交付物作成	⑰オンライン交付	⑱電子収納	⑲支払処理	⑳その他	分類
11	要介護(要支援)状態区分変更認定の申請	-	-	○	-	-	-	-	○	○	△	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	オ
12	負担割合証の再交付申請	-	-	○	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	オ
13	被保険者証の再交付申請	-	-	○	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	オ
14	高額介護(予防)サービス費の支給申請	-	-	○	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	-	△	△	-	△	-	オ
15	介護保険居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書【償還払・受領委任払】	-	-	○	-	-	-	-	○	○	△	-	△	-	-	-	△	△	-	△	-	オ
16	介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書【償還払・受領委任払】【事前届出書】	-	-	○	-	-	-	-	○	○	△	-	△	-	-	-	△	△	-	△	-	オ
17	介護保険負担限度額認定申請書	-	-	○	-	-	-	-	○	○	△	-	△	-	-	-	-	-	-	-	-	オ
18	妊娠の届出	○	-	○	-	-	-	-	-	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	オ
19	特別児童扶養手当の認定(資格喪失)に係る請求(届出)	-	-	○	-	-	-	-	-	○	△	△	△	-	-	-	-	△	-	-	-	オ
20	特別児童扶養手当に係る所得状況届	-	-	○	-	-	-	-	○	○	-	△	△	-	-	-	-	-	-	-	-	オ
21	罹災証明申請	-	-	○	-	-	-	-	△	○	-	-	△	-	-	-	△	△	-	-	-	オ

(※1)◎:対応済、○:対応予定(短期)、△:対応予定(中長期)、×:対応不可、-(該当なし)

(※2)①事前相談、面談の負担軽減(オンライン)、②事前相談、面談の負担軽減(省力化)、③申請のオンライン化、④申請書類等の記載項目の省略、⑤添付書類の省略、⑥申請頻度の削減・省力化、⑦様式ダウンロードの整備、⑧基幹システム等への情報登録の自動化、⑨紙資料のデータ化、⑩申請に係る一覧情報作成の自動化・省力化、⑪(ペーパーレス化に伴う)本庁-支所間の申請書類輸送の省略、⑫電子審査・電子決裁、⑬審査の自動化、⑭審査の省力化、⑮現場立会のリモート化、⑯交付物作成の自動化・省力化、⑰交付物・通知等のオンライン化、⑱電子収納、⑲支払処理の省力化、⑳その他

## 2 対象手続に係る業務改善に向けた課題

### 対象手続に係る業務改善に向けた課題(3/4)

No.	手続名称	①面談(オンライン)	②面談(省力化)	③オンライン申請	④記載項目	⑤添付書類	⑥申請頻度	⑦様式ダウンロード	⑧システム登録	⑨紙資料のデータ化	⑩一覧情報作成	⑪本庁-支所間の輸送	⑫電子決裁	⑬審査の自動化	⑭審査の省力化	⑮現場立会	⑯交付物作成	⑰オンライン交付	⑱電子収納	⑲支払処理	⑳その他	分類
22	福祉医療費(療養費)助成申請	-	-	×	-	-	△	-	△	○	-	-	△	△	-	-	-	-	-	△	-	オ
23	福祉医療費受給者資格認定申請	-	-	○	-	-	-	-	△	○	-	-	△	-	△	-	-	△	-	-	-	オ
24	福祉医療費受給者資格認定変更申請	-	-	○	-	-	-	-	△	○	-	-	△	-	△	-	-	-	-	-	-	オ
25	介護認定情報開示請求	-	-	○	-	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	△	△	-	-	-	オ
26	がん検診手続	-	-	○	-	-	-	-	△	○	△	-	-	-	-	-	△	△	-	-	-	オ
27	検診手続	-	-	○	-	-	-	-	△	○	-	-	-	-	-	-	△	-	-	-	-	オ
28	予防接種手続	-	-	×	-	-	-	-	△	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	オ
29	福祉医療費助成に係る申請	-	-	○	-	-	-	-	△	○	△	-	-	△	-	-	-	-	-	-	-	オ
30	納税証明・閲覧等申請書	-	-	○	○	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	△	△	○	-	-	オ
31	安並運動公園体育施設等使用許可申請書	△	-	○	-	-	-	-	-	○	△	-	-	-	-	-	-	-	○	-	△	オ
32	還付請求書	-	-	○	-	-	-	-	△	○	-	-	△	-	-	-	-	-	-	△	-	オ
33	給水申込書	-	-	○	-	-	-	-	△	○	-	-	-	-	-	△	-	-	-	-	△	オ
34	給水休止届書	-	-	○	-	-	-	-	△	○	-	-	-	-	△	-	-	-	-	-	-	オ
35	道路占用許可申請	-	-	○	-	-	-	-	-	○	○	-	△	-	-	-	○	△	-	-	-	オ
36	印鑑登録証明書交付申請	-	-	○	-	○	-	-	-	○	-	-	△	-	-	-	◎	-	○	-	○	エ
37	住民票等交付申請	-	-	○	-	○	-	-	-	○	-	-	△	-	-	-	◎	-	○	-	○	エ

(※1)◎:対応済、○:対応予定(短期)、△:対応予定(中長期)、×:対応不可、- (該当なし)

(※2)①事前相談、面談の負担軽減(オンライン)、②事前相談、面談の負担軽減(省力化)、③申請のオンライン化、④申請書類等の記載項目の省略、⑤添付書類の省略、⑥申請頻度の削減・省力化、⑦様式ダウンロードの整備、⑧基幹システム等への情報登録の自動化、⑨紙資料のデータ化、⑩申請に係る一覧情報作成の自動化・省力化、⑪(ペーパーレス化に伴う)本庁-支所間の申請書類輸送の省略、⑫電子審査・電子決裁、⑬審査の自動化、⑭審査の省力化、⑮現場立会のリモート化、⑯交付物作成の自動化・省力化、⑰交付物・通知等のオンライン化、⑱電子収納、⑲支払処理の省力化、⑳その他



## 2 対象手続に係る業務改善に向けた課題

### 対象手続に係る業務改善に向けた課題(4/4)

No.	手続名称	①面談(オンライン)	②面談(省力化)	③オンライン申請	④記載項目	⑤添付書類	⑥申請頻度	⑦様式ダウンロード	⑧システム登録	⑨紙資料のデータ化	⑩一覧情報作成	⑪本庁-支所間の輸送	⑫電子決裁	⑬審査の自動化	⑭審査の省力化	⑮現場立会	⑯交付物作成	⑰オンライン交付	⑱電子収納	⑲支払処理	⑳その他	分類
38	ふるさと納税手続	-	-	◎	-	-	-	-	△	◎	-	-	-	-	-	-	◎	-	-	-	-	才
39	乳幼児等福祉医療費請求	-	-	◎	-	-	-	-	△	◎	-	-	△	△	-	-	-	-	-	-	-	才

(※1)◎:対応済、○:対応予定(短期)、△:対応予定(中長期)、×:対応不可、-(該当なし)

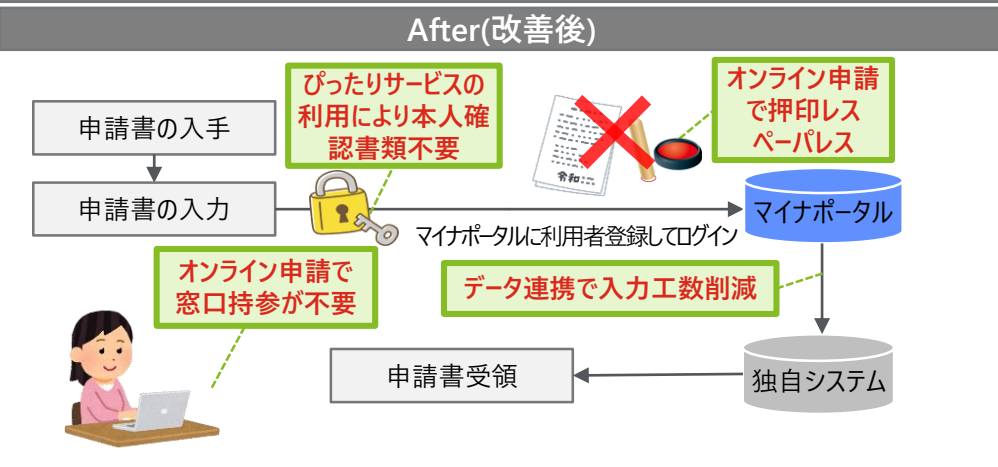
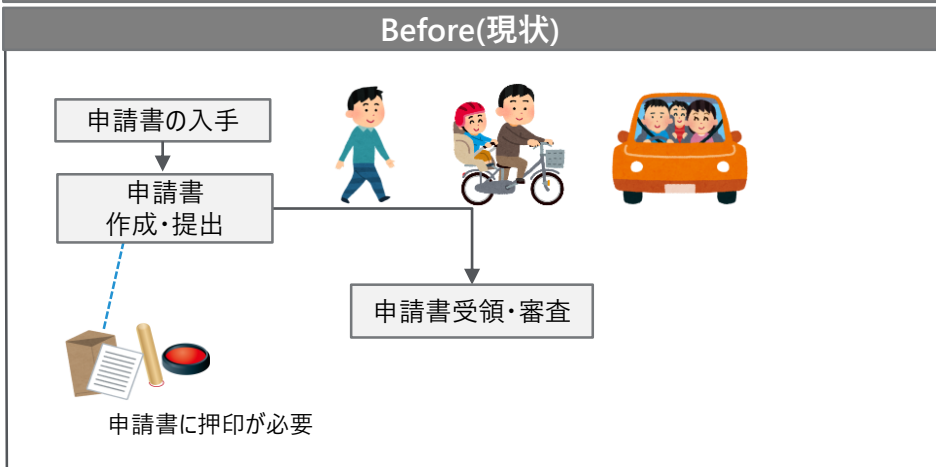
(※2)①事前相談、面談の負担軽減(オンライン)、②事前相談、面談の負担軽減(省力化)、③申請のオンライン化、④申請書類等の記載項目の省略、⑤添付書類の省略、⑥申請頻度の削減・省力化、⑦様式ダウンロードの整備、⑧基幹システム等への情報登録の自動化、⑨紙資料のデータ化、⑩申請に係る一覧情報作成の自動化・省力化、⑪(ペーパーレス化に伴う)本庁-支所間の申請書類輸送の省略、⑫電子審査・電子決裁、⑬審査の自動化、⑭審査の省力化、⑮現場立会のリモート化、⑯交付物作成の自動化・省力化、⑰交付物・通知等のオンライン化、⑱電子収納、⑲支払処理の省力化、⑳その他

## Ⅸ 対象手続に係るオンライン化 及び業務改善の導入効果

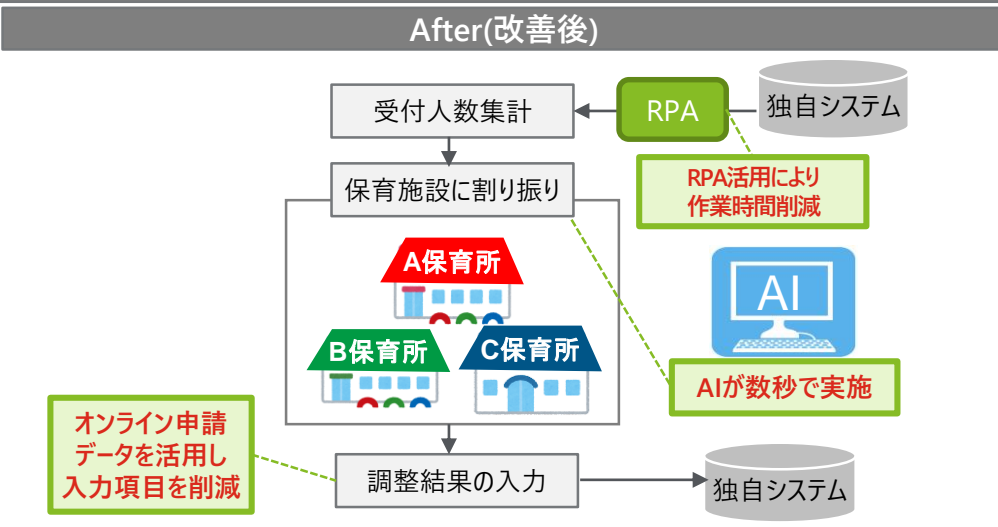
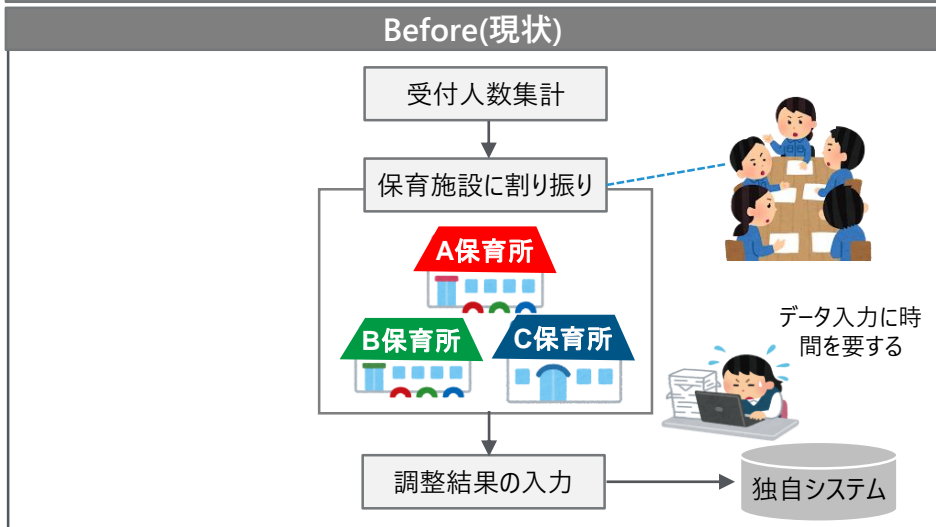
# 対象手続に係る導入効果(イメージ)

## 現状及び改善後の事務フローのイメージ

### 申請のオンライン化



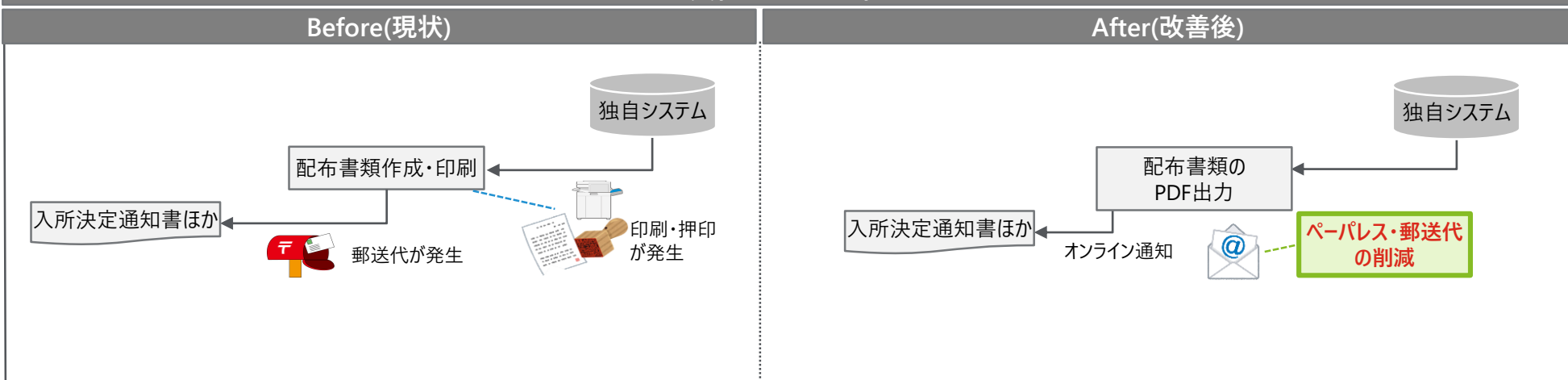
### 保育所の入所判定



# 対象手続に係る導入効果(イメージ)

## 現状及び改善後の事務フローのイメージ

### 交付のオンライン化



### 施設利用の予約管理



## 対象手続に係る導入効果(内容・計算式)

### 市民目線の導入効果

市民目線と職員目線の双方からオンライン化及び業務改善に係る導入効果を算出しました。以下は市民目線に係る導入効果です。

	項目	内容	計算式
1	申請に係る往復の交通費や移動に要する人件費の効果額	窓口申請からオンライン申請になり、市民が市役所等への往復に要していた人件費(時間)・ガソリン代に係る導入効果が見込まれる。	<b>導入効果</b>
			$\begin{aligned} & \text{(人件費)} \quad \text{所要時間} \times \text{移動回数} \times \text{市民単価} \times \text{往復分} \\ & \text{(ガソリン代)} \quad \text{ガソリン代} \times \text{移動回数} \times \text{往復分} \end{aligned}$
2	申請に係る郵送費の効果額	郵送申請からオンライン申請になり、市民が市役所等への郵送に要していた郵送費に係る導入効果が見込まれる。	<b>導入効果</b>
			$\text{(郵送費)} \quad \text{郵便単価} \times \text{手続件数}$

#### 計算前提

- **市民移動の起点**：各行政地区の代表的な地点(当該地区で最多の選挙人名簿登録者数(令和3年12月1日時点)を有する投票所)。なお、江川崎地区は第68投票所。
- **所要時間**：西土佐地域については各起点(投票所)から西土佐総合支所までの車移動に要する時間。中村地域については各起点(投票所)から市役所までの車移動に要する時間。地図ポータルサイトであるNAVITIMEで検索(2022年3月2日、20時42分)。
- **オンライン利用率**：47.5%「デジタル・ガバメント実行計画」(令和2年12月25日閣議決定)において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続とされている58手続の令和元年度の実績(総務省公表資料「地方公共団体における行政手続のオンライン利用の状況」より)。
- **移動回数**：現在対面で受け付けている手続ごとの件数にオンライン利用率を乗じて、13地区の人口比で按分。
- **市民単価**：高知県の最低賃金(令和3年10月2日より適用)。
- **ガソリン代**：地図ポータルサイトであるNAVITIMEで検索(2022年3月2日、20時42分)。
- **郵便単価**：定型郵便物(25g以内)の郵送料。
- **手続件数**：現在郵送で受け付けている手続ごとの件数にオンライン利用率を乗じた。

#### 試算例:(No6-保育施設入所に係る申請)

(人件費)=[中村地区:3分]×299件×99.7%×47.5%×8,747人/32,893人+[東山地区:4分]・・・+[江川崎地区:6分]・・・×(13円/分)×2=26,128円

(ガソリン代)=[中村地区:30円]×299件×99.7%×47.5%×8,747人/32,893人+[東山地区:32円]・・・+[江川崎地区:57円]・・・×2=8,496円

(郵送料)=84円/件×(299件×0.3%×47.5%)=36円

## 対象手続に係る導入効果(内容・計算式)

### 職員目線の導入効果

市民目線と職員目線の双方からオンライン化及び業務改善に係る導入効果を算出しました。以下は職員目線に係る導入効果です。

	項目	内容	計算式
3	業務処理に係る効果額	オンライン化及び業務改善により、人件費(時間)及び郵送費に係る導入効果が見込まれる(※)。	<b>導入効果</b>
			(1)オンライン申請における業務改善 (人件費) 分当たり職員単価 × 改善策ごとの効果時間 × 処理件数 × オンライン利用率(47.5%) (郵送費) 郵便単価 × 処理件数 × オンライン利用率 × 郵送による通知の割合
			(2)紙申請における業務改善 ※オンライン化後も紙申請は当面残る見込みであるため、紙申請の場合も、AI-OCRの導入等による業務改善効果を算出。 (人件費) 分当たり職員単価 × 改善策ごとの効果時間 × 処理件数 × 52.5%

(※) **人件費**は、オンライン化及び業務改善による業務処理時間の削減効果であり、改善後の業務時間と現状の業務時間の差分に、職員の給与単価、処理件数等に乗じて算定する。

**郵送費**は、これまで郵送で通知していた書類をオンラインで通知することによる郵送費用の削減効果であり、郵便単価に処理件数、オンライン利用率等に乗じて算定する。

当面は紙での申請も残ることを想定し、オンライン利用率は総務省により公表されている他自治体での実績値47.5%と設定した。

※完全に申請がオンライン化(オンライン利用率100%)となると、導入効果はより高くなるが見込まれる。

#### 計算前提

- ・ **時間当たり職員単価**：「職員(普通会計)の平均給与額(5,496,000円)÷要勤務日数(243日)÷1日当たりの勤務時間(7.75時間)」。
- ・ **分当たり職員単価**：1分当たりの職員単価。「[時間当たり職員単価(円/時間)]÷60分/時間」。
- ・ **オンライン利用率**：47.5%。各手続のオンラインにより申請される処理件数の割合。「デジタル・ガバメント実行計画」(令和2年12月25日閣議決定)において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続とされている58手続の令和元年度の実績(総務省公表資料「地方公共団体における行政手続のオンライン利用の状況」より)。
- ・ **郵便単価**：定型郵便物(25g以内)の郵送費。
- ・ **処理件数**：各手続の処理件数。「行政手続棚卸調査結果」より集計。
- ・ **郵送による通知の割合**：各手続の郵送により交付物等を通知する処理件数の割合。「行政手続棚卸調査結果」より集計。
- ・ **1件当たり処理時間**：各手続の1件当たりの処理時間。各手続の業務フロー(所管課作成)より算定。
- ・ **改善策ごとの効果時間**：各手続の改善策ごとの効果時間(分)。各手続の業務フロー(所管課作成)より算定。

## 【業務処理に係る導入効果(定量的効果)の具体例】

### 試算例:(No26-がん検診手続)

[オンライン申請](人件費)=48.3円/分×1.8分×10,000件×47.5%≒408,658円(※端数の関係で等号が成立しないため「≒」と表記している)

[オンライン申請](郵送費)=84円/件×10,000件×47.5%×80%=319,200円

[紙申請](人件費)=(人件費)=48.3円/分×1.0分×10,000件×(1-47.5%)≒248,675円(※端数の関係で等号が成立しないため「≒」と表記している)

・効果額合計976,533円は、時間に換算すると年間336時間、月当たり28時間

→**毎月3.6日程度、他の用務に時間を使える**

※完全にオンライン化(オンライン申請率:100%)した場合の効果額合計は1,532,333円で、時間に換算すると年間528時間、月当たり44時間

→**毎月5.6日程度、他の用務に時間を使える**

なお、オンライン申請率を100%にした際、効果額が申請率47.5%の2倍程度にならないのは、紙申請の場合においても導入効果が見込まれているためである。

## 【それ以外の効果(定性的効果)】

### 作業効率の向上

窓口対応が少なくなることで、処理タイミングが職員の裁量にある程度委ねられ、まとめて処理することが可能となることで、作業効率の向上が見込める。  
また、不定期に発生する窓口対応が少なくなることで、業務のスケジュール管理が容易になり、他の業務に集中して取り組めるようになる。

### 申請情報入力の負担軽減

申請書類等に記載された情報をシステム等に手入力する必要がなくなるため、入力作業や入力内容の確認の時間数が軽減されるとともに、職員の精神的負担(ミスしないことが求められるため)の軽減が図られる。

#### Before(現状)

窓口での問い合わせに職員が対応



#### After(改善後)

窓口対応が少なくなることで集中して他業務に取り組むことが可能



## 改善策ごとの導入効果(効果額)

【凡例】

改善効果 上位5施策

### 改善策ごとの導入効果(職員目線)

職員目線の改善策ごとの導入効果については、「⑧基幹システム等への情報登録の自動化」が最も高く、次いで「⑱電子収納」、「⑰交付物・通知等のオンライン化」、「③申請のオンライン化」、「⑯交付物作成の自動化・省力化」、という結果になりました。

単位：効果額(円)、年間効果時間(時間)

改善策	職員目線		改善効果の順位
	業務処理に係る効果額	【参考】業務処理に係る効果時間	
①事前相談、事前予約確認、面談の負担軽減(オンライン)	123,516	42.6	11
②事前相談、事前予約確認、面談の負担軽減(省力化)	0	0.0	16
③申請のオンライン化	755,938	260.7	4
④申請書類等の記載項目の省略	19,825	6.8	15
⑤添付書類の省略	321,822	111.0	8
⑥申請頻度の削減・省力化	57,082	19.7	13
⑦様式ダウンロードの整備	0	0.0	16
⑧基幹システム等への情報登録の自動化	2,182,323	752.5	1
⑨紙資料のデータ化	0	0.0	16
⑩申請に関する一覧情報作成の自動化・省力化	633,384	218.4	6
⑪市役所と県庁間の申請書類輸送の省略	0	0.0	16
⑫電子審査・電子決裁	186,937	64.5	9
⑬審査の自動化(保育所の入所判定、福祉医療費に関する書類のチェック)	384,050	132.4	7
⑭審査の省力化	58,290	20.1	12
⑮現場立会の省力化	36,250	12.5	14
⑯交付物作成の自動化・省力化	701,375	241.9	5
⑰交付物・通知等のオンライン化	977,335	337.0	3
⑱電子収納	984,609	339.5	2
⑲支払処理の省力化	152,582	52.6	10
⑳その他(リモートロック、債権管理一元化、オンライン申請の際の郵送交付)	-3,844,333	-1,325.6	20



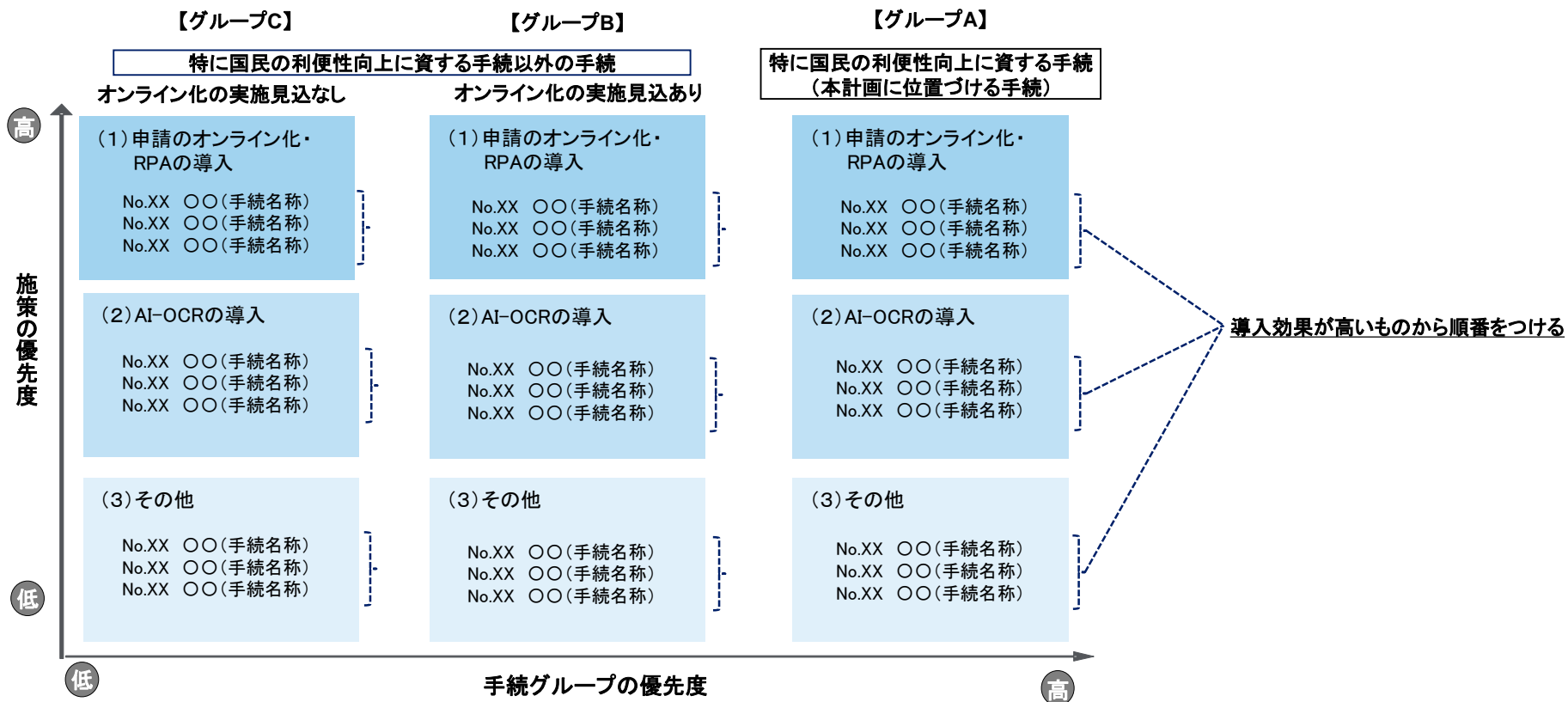
## X 目指すべき姿の実現ロードマップ

## 職員目線に係る改善策の分類の考え方

職員目線に係る20の改善策のうち、対応すべき改善策を行政手続のオンライン化及び業務改善の観点を踏まえ選定して「1. 申請のオンライン化・RPAの導入」、「2. AI-OCRの導入」、「3. その他」に分類しました。

施策	対象の改善施策	分類の考え方
1. 申請のオンライン化・RPAの導入	<p>③申請のオンライン化 ⑤添付書類の省略</p> <p>以下の改善施策のうちAI-OCRの導入が「ない」施策 ⑧基幹システム等への情報登録の自動化 ⑩申請に関する一覧情報作成の自動化・省力化 ⑬交付物作成の自動化・省力化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 行政手続のオンライン化の観点において「申請のオンライン化」は不可欠であるため、「申請のオンライン化」を含む施策を設定した。</li> <li>■ 「申請のオンライン化」と合わせて対応が必須となる「添付書類の省略」を同じ施策分類とした。</li> </ul>
2. AI-OCRの導入	<p>以下の改善施策のうちAI-OCRの導入が「ある」施策 ⑧基幹システム等への情報登録の自動化 ⑨紙資料のデータ化(AI-OCRのための紙資料のデータ化) ⑩申請に関する一覧情報作成の自動化・省力化 ⑬交付物作成の自動化・省力化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 業務改善の観点において、改善効果が高い改善策を施策分類とした。</li> <li>■ 「基幹システム等への情報登録の自動化」、「申請に関する一覧情報作成の自動化・省力化」、「交付物作成の自動化・省力化」は基本的にRPA・AI-OCRの導入が必要となるが、このうち、AI-OCRの導入については短期的に対応が難しいため、AI-OCRの導入の有無を基にそれぞれの施策に分類した。具体的には、AI-OCRの導入が「ある」施策を分類2、「ない」施策を分類1とした。</li> <li>■ AI-OCRの導入と合わせて対応が必須となる「紙資料のデータ化(AI-OCRのための紙資料のデータ化)」を同じ施策に分類した。</li> </ul>
3. その他	<p>上記以外(⑨紙資料のデータ化(AI-OCRのための紙資料のデータ化)以外を含む)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 改善効果が低い、若しくは短期的に対応が難しい改善策については「その他」として分類した。</li> </ul>

# 手続の優先順位の考え方



- 【施策】
- ・職員目線に係る改善策の分類(P57)に従い「1. 申請のオンライン化・RPAの導入」、「2. AI-OCRの導入」「3. その他」の施策に分類する。なお、市民目線の改善策はオンライン導入に伴う施策であるため「1. 申請のオンライン化・RPAの導入」に含める。
- 【手続グループ】
- ・「A.特に国民の利便性向上に資する手続」、「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続」のうち「B.オンライン申請の実施見込みがある手続」、「C.オンライン申請の実施見込がない手続」のグループに分類する。
- 【手続の優先順位】
- ・各手続グループ内で、施策ごとに効果額を算出して導入効果が高いものから優先度が高い手続として整理を行う。

## 手続の優先順位

グループA「特に国民の利便性向上に資する手続(本計画に位置づける手続)」[21手続]  
 施策「1. 申請のオンライン化・RPAの導入」

単位: 効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	市民目線		職員目線	効果額合計	【参考】 職員目線に係る 効果時間
		申請に係る往復の交通費や 移動に要する人件費の 効果額	申請に係る郵送費の効果 額	「1.申請のオンライン化・ RPAの導入」に係る効果額		
4	児童手当・特例給付 現況届	180,527	6,891	19,825	207,242	6.8
10	要介護(要支援)更新認定の申請	148,668	12,768	7,492	168,927	2.6
17	介護保険負担限度額認定申請書	66,204	1,197	77,140	144,541	26.6
6	保育施設入所に係る申請	34,624	36	47,248	81,907	16.3
1	児童扶養手当現況届	41,395	144	31,738	73,276	10.9
8	居宅サービス計画、介護予防計画に係る届出	55,750	4,788	8,265	68,803	2.9
18	妊娠の届出	26,714	0	28,792	55,506	9.9
16	介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書【償還払・受領委任払】【事前届出書】	20,843	221	33,308	54,372	11.5
7	教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票	0	0	50,465	50,465	17.4
9	要介護(要支援)認定の申請	37,167	3,192	9,220	49,579	3.2
15	介護保険居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書【償還払・受領委任払】	19,530	353	27,237	47,120	9.4
2	児童手当・特例給付 認定請求	20,082	363	25,071	45,515	8.6
14	高額介護(予防)サービス費の支給申請	17,422	5,985	5,981	29,388	2.1
19	特別児童扶養手当の認定(資格喪失)に係る請求(届出)	6,040	0	18,997	25,037	6.6
5	児童手当・特例給付 受給事由消滅届	12,799	231	6,392	19,422	2.2
20	特別児童扶養手当に係る所得状況届	12,660	0	5,005	17,665	1.7
3	児童手当・特例給付 額改定届	11,144	201	5,797	17,143	2.0
11	要介護(要支援)状態区分変更認定の申請	9,292	798	2,305	12,395	0.8
12	負担割合証の再交付申請	5,227	200	1,148	6,574	0.4
13	被保険者証の再交付申請	5,227	200	230	5,656	0.1
21	罹災証明申請	116	0	391	507	0.1

※1 No.7 教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票については、保育施設の利用時に申請が行われており、申請がオンライン化された場合でも施設への訪問自体は省略されないことから市民目線に係る効果額は見込まれず「0」となる。また、それ以外の手続については、現行で郵送の受付を行っていない場合には、市民目線に係る効果額は「0」となる。

## 手続の優先順位

グループA「特に国民の利便性向上に資する手続(本計画に位置づける手続)」[21手続]  
 施策「2. AI-OCRの導入」

単位: 効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	職員目線	【参考】
		「2.AI-OCRの導入」に係る 効果額	職員目線に係る 効果時間
17	介護保険負担限度額認定申請書	63,184	21.8
10	要介護(要支援)更新認定の申請	13,195	4.6
8	居宅サービス計画、介護予防計画に係る届出	6,090	2.1
15	介護保険居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書【償還払・受領委任払】	5,614	1.9
16	介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書【償還払・受領委任払】【事前届出書】	4,694	1.6
14	高額介護(予防)サービス費の支給申請	3,806	1.3
9	要介護(要支援)認定の申請	3,299	1.1
21	罹災証明申請	1,088	0.4
11	要介護(要支援)状態区分変更認定の申請	825	0.3
1	児童扶養手当現況届	-	-
2	児童手当・特例給付 認定請求	-	-
3	児童手当・特例給付 額改定届	-	-
4	児童手当・特例給付 現況届	-	-
5	児童手当・特例給付 受給事由消滅届	-	-
6	保育施設入所に係る申請	-	-
7	教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票	-	-
12	負担割合証の再交付申請	-	-
13	被保険者証の再交付申請	-	-
18	妊娠の届出	-	-
19	特別児童扶養手当の認定(資格喪失)に係る請求(届出)	-	-
20	特別児童扶養手当に係る所得状況届	-	-

※1 AI-OCRの導入に係る改善施策がない場合には、効果額を「-」と表記している。

## 手続の優先順位

グループA「特に国民の利便性向上に資する手続(本計画に位置づける手続)」「[21手続] 施策「3. その他」

単位: 効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	職員目線	【参考】
		「3.その他」に係る 効果額	職員目線に係る 効果時間
4	児童手当・特例給付 現況届	382,135	131.8
10	要介護(要支援)更新認定の申請	154,699	53.3
15	介護保険居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書【償還払・受領委任払】	42,908	14.8
14	高額介護(予防)サービス費の支給申請	31,683	10.9
18	妊娠の届出	31,683	10.9
7	教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票	30,420	10.5
20	特別児童扶養手当に係る所得状況届	28,373	9.8
16	介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書【償還払・受領委任払】【事前届出書】	24,818	8.6
2	児童手当・特例給付 認定請求	21,556	7.4
6	保育施設入所に係る申請	19,707	6.8
1	児童扶養手当現況届	18,916	6.5
3	児童手当・特例給付 額改定届	14,792	5.1
8	居宅サービス計画、介護予防計画に係る届出	14,500	5.0
5	児童手当・特例給付 受給事由消滅届	13,585	4.7
19	特別児童扶養手当の認定(資格喪失)に係る請求(届出)	8,843	3.0
9	要介護(要支援)認定の申請	3,867	1.3
17	介護保険負担限度額認定申請書	2,755	1.0
11	要介護(要支援)状態区分変更認定の申請	967	0.3
21	罹災証明申請	188	0.1
12	負担割合証の再交付申請	-	-
13	被保険者証の再交付申請	-	-

※1 その他の改善施策がない場合には、効果額を「-」と表記している。

## 手続の優先順位

グループA「特に国民の利便性向上に資する手続(本計画に位置づける手続)」[21手続]  
合計

単位: 効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	市民目線		職員目線			効果額合計	【参考】 職員目線に係る 効果時間
		申請に係る往復の交通費や移動に要する人件費の効果額	申請に係る郵送費の効果額	「1.申請のオンライン化・RPAの導入」に係る効果額	「2.AI-OCRの導入」に係る効果額	「3.その他」に係る効果額		
4	児童手当・特例給付 現況届	180,527	6,891	19,825	-	382,135	589,377	138.6
10	要介護(要支援)更新認定の申請	148,668	12,768	7,492	13,195	154,699	336,821	60.5
17	介護保険負担限度額認定申請書	66,204	1,197	77,140	63,184	2,755	210,479	49.3
6	保育施設入所に係る申請	34,624	36	47,248	-	19,707	101,614	23.1
15	介護保険居宅介護(介護予防)福祉用具購入費支給申請書【償還払・受領委任払】	19,530	353	27,237	5,614	42,908	95,642	26.1
1	児童扶養手当現況届	41,395	144	31,738	-	18,916	92,192	17.5
8	居宅サービス計画、介護予防計画に係る届出	55,750	4,788	8,265	6,090	14,500	89,393	10.0
18	妊娠の届出	26,714	0	28,792	-	31,683	87,188	20.9
16	介護保険居宅介護(介護予防)住宅改修費支給申請書【償還払・受領委任払】【事前届出書】	20,843	221	33,308	4,694	24,818	83,884	21.7
7	教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票	0	0	50,465	-	30,420	80,884	27.9
2	児童手当・特例給付 認定請求	20,082	363	25,071	-	21,556	67,072	16.1
14	高額介護(予防)サービス費の支給申請	17,422	5,985	5,981	3,806	31,683	64,878	14.3
9	要介護(要支援)認定の申請	37,167	3,192	9,220	3,299	3,867	56,744	5.7
20	特別児童扶養手当に係る所得状況届	12,660	0	5,005	-	28,373	46,038	11.5
19	特別児童扶養手当の認定(資格喪失)に係る請求(届出)	6,040	0	18,997	-	8,843	33,880	9.6
5	児童手当・特例給付 受給事由消滅届	12,799	231	6,392	-	13,585	33,007	6.9
3	児童手当・特例給付 額改定届	11,144	201	5,797	-	14,792	31,934	7.1
11	要介護(要支援)状態区分変更認定の申請	9,292	798	2,305	825	967	14,186	1.4
12	負担割合証の再交付申請	5,227	200	1,148	-	-	6,574	0.4
13	被保険者証の再交付申請	5,227	200	230	-	-	5,656	0.1
21	罹災証明申請	116	0	391	1,088	188	1,783	0.6

※1 No.7 教育・保育給付認定申請書(現況届)兼家庭状況調査票については、保育施設の利用時に申請が行われており、申請がオンライン化された場合でも施設への訪問自体は省略されないことから市民目線に係る効果額は見込まれず「0」となる。また、それ以外の手続については、現行で対面又は郵送で受付を行っていない場合には、市民目線に係る効果額は「0」となる。

※2 AI-OCRの導入に係る改善施策がない場合には、「-」と表記している。

※3 その他の改善施策がない場合には、「-」と表記している。

## 手続の優先順位

グループB「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続(オンライン実施見込あり)」[16手続]  
 施策「1. 申請のオンライン化・RPAの導入」

単位: 効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	市民目線		職員目線	効果額合計	【参考】 職員目線に係る 効果時間
		申請に係る往復の交通費や 移動に要する人件費の 効果額	申請に係る郵送費の効果 額	「1.申請のオンライン化・ RPAの導入」に係る効果額		
37	住民票等交付申請	5,847,985	105,735	486,717	6,440,437	167.8
30	納税証明・閲覧等申請書	1,376,803	13,327	251,835	1,641,964	86.8
26	がん検診手続	929,173	79,800	478,500	1,487,473	165.0
36	印鑑登録証明書交付申請	1,010,476	0	79,895	1,090,371	27.6
27	特定検診・健康診査手続	34,844	3,990	643,800	682,634	222.0
29	福祉医療費助成に係る申請	107,552	0	259,119	366,671	89.5
25	介護認定情報開示請求	114,985	399	11,479	126,863	4.0
35	道路占用許可申請	31,360	1,197	75,763	108,319	26.1
24	福祉医療費受給者資格認定変更申請	53,294	964	11,200	65,457	3.9
32	還付請求書	31,360	0	21,448	52,807	7.4
23	福祉医療費受給者資格認定申請	38,561	0	11,433	49,994	4.0
31	安並運動公園体育施設等使用許可申請書	0	0	31,417	31,417	10.8
34	給水休止届書	0	0	27,550	27,550	9.5
33	給水申込書	0	0	16,071	16,071	5.5
38	ふるさと納税に係るワンストップ特例申請手続	-	-	-	-	-
39	乳幼児等福祉医療費請求	-	-	-	-	-

※1 No.31 安並運動公園体育施設等使用許可申請書については、施設利用時に申請を行っており、申請がオンライン化された場合でも施設への訪問は省略されないことから市民目線に係る効果額は見込まれず「0」となる。また、それ以外の手続については、現行で対面又は郵送で受付を行っていない場合には、市民目線に係る効果額は「0」となる。

※2 既に申請のオンライン化が図られている手続については、市民目線及び職員目線(申請のオンライン化・RPA導入)に係る効果額を「-」と表記している。



## 手続の優先順位

グループB「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続(オンライン実施見込あり)」[16手続]  
 施策「2. AI-OCRの導入」

単位：効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	職員目線	
		「2.AI-OCRの導入」に係る効果額	【参考】職員目線に係る効果時間
38	ふるさと納税に係るワンストップ特例申請手続	265,833	91.7
29	福祉医療費助成に係る申請	238,497	82.2
26	がん検診手続	178,833	61.7
27	特定検診・健康診査手続	101,500	35.0
30	納税証明・閲覧等申請書	61,854	21.3
39	乳幼児等福祉医療費請求	47,959	16.5
23	福祉医療費受給者資格認定申請	-	-
24	福祉医療費受給者資格認定変更申請	-	-
25	介護認定情報開示請求	-	-
31	安並運動公園体育施設等使用許可申請書	-	-
32	還付請求書	-	-
33	給水申込書	-	-
34	給水休止届書	-	-
35	道路占用許可申請	-	-
36	印鑑登録証明書交付申請	-	-
37	住民票等交付申請	-	-

※1 AI-OCRの導入に係る改善施策がない場合には、効果額を「-」と表記している。

## 手続の優先順位

グループB「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続(オンライン実施見込あり)」[16手続]  
 施策「3. その他」

単位: 効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	職員目線	
		「3.その他」に係る 効果額	【参考】 職員目線に係る 効果時間
31	安並運動公園体育施設等使用許可申請書	385,700	133.0
26	がん検診手続	319,200	110.1
39	乳幼児等福祉医療費請求	303,739	104.7
30	納税証明・閲覧等申請書	117,817	40.6
24	福祉医療費受給者資格認定変更申請	58,719	20.2
29	福祉医療費助成に係る申請	26,038	9.0
35	道路占用許可申請	22,113	7.6
34	給水休止届書	18,125	6.3
25	介護認定情報開示請求	13,173	4.5
23	福祉医療費受給者資格認定申請	1,722	0.6
32	還付請求書	1,305	0.5
27	特定検診・健康診査手続	0	0.0
38	ふるさと納税に係るワンストップ特例申請手続	-	-
33	給水申込書	-30,208	-10.4
36	印鑑登録証明書交付申請	-251,669	-86.8
37	住民票等交付申請	-2,971,405	-1,024.6

※1 No.27 特定検診・健康診査手続については、改善策はあるものの現行業務の処理時間が0であることから効果額は見込まれず「0」となる。

※2 その他の改善施策がない場合には、「-」と表記している。

※3 No.33 給水申込書のその他に係る効果額がマイナスなのは、改善後のプロセスでは新たに債権管理の一元化に向けた業務が発生するためである。

※4 No.36 印鑑登録証明書交付申請、No.37 住民票等交付申請のその他に係る効果額がマイナスなのは、オンライン申請の場合は郵送交付が必要であり、新たに発送準備に係る作業が発生するためである。

## 手続の優先順位

グループB「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続(オンライン実施見込あり)」[16手続]  
合計

単位：効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	市民目線		職員目線			効果額合計	【参考】 職員目線に係る 効果時間
		申請に係る往復の交通費や移動に要する人件費の効果額	申請に係る郵送費の効果額	「1.申請のオンライン化・RPAの導入」に係る効果額	「2.AI-OCRの導入」に係る効果額	「3.その他」に係る効果額		
37	住民票等交付申請	5,847,985	105,735	486,717	-	-2,971,405	3,469,032	-856.8
26	がん検診手続	929,173	79,800	478,500	178,833	319,200	1,985,507	336.7
30	納税証明・閲覧等申請書	1,376,803	13,327	251,835	61,854	117,817	1,821,635	148.8
36	印鑑登録証明書交付申請	1,010,476	0	79,895	-	-251,669	838,702	-59.2
27	特定検診・健康診査手続	34,844	3,990	643,800	101,500	0	784,134	257.0
29	福祉医療費助成に係る申請	107,552	0	259,574	238,497	26,038	631,661	180.7
31	安並運動公園体育施設等使用許可申請書	0	0	31,417	-	385,700	417,117	143.8
39	乳幼児等福祉医療費請求	-	-	-	47,959	303,739	351,698	121.3
38	ふるさと納税に係るワンストップ特例申請手続	-	-	-	265,833	-	265,833	91.7
25	介護認定情報開示請求	114,985	399	11,479	-	13,173	140,037	8.5
35	道路占用許可申請	31,360	1,197	75,763	-	22,113	130,432	33.8
24	福祉医療費受給者資格認定変更申請	53,294	964	11,422	-	58,719	124,398	24.2
32	還付請求書	31,360	0	21,448	-	1,305	54,112	7.8
23	福祉医療費受給者資格認定申請	38,561	0	11,509	-	1,722	51,792	4.6
34	給水休止届書	0	0	27,550	-	18,125	45,675	15.8
33	給水申込書	0	0	16,071	-	-30,208	-14,138	-4.9

※1 No.31 安並運動公園体育施設等使用許可申請書については、施設利用時に申請を行っており、申請がオンライン化された場合でも施設への訪問は省略されないことから市民目線に係る効果額は見込まれず「0」となる。また、それ以外の手続については、現行で対面又は郵送で受付を行っていない場合には、市民目線に係る効果額は「0」となる。

※2 既に申請のオンライン化が図られている手続については、市民目線及び職員目線(申請のオンライン化・RPAの導入)に係る効果額を「-」と表記している。

※3 AI-OCRの導入に係る改善施策がない場合には、「-」と表記している。

※4 No.27 特定検診・健康診査手続については、改善策はあるものの現行業務の処理時間が0であることから効果額は見込まれず「0」となる。

※5 その他の改善施策がない場合には、「-」と表記している。

※6 No.33 給水申込書のその他に係る効果額がマイナスなのは、改善後のプロセスでは新たに債権管理の一元化に向けた業務が発生するためである。

※7 No.36 印鑑登録証明書交付申請、No.37 住民票等交付申請の申請のその他に係る効果額がマイナスなのは、オンライン申請の場合は郵送交付が必要であり、新たに発送準備に係る作業が発生するためである。

## 手続の優先順位

グループC「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続(オンライン実施見込なし)」[2手続]  
 施策「1. 申請のオンライン化・RPAの導入」

単位: 効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	市民目線		職員目線	効果額合計	【参考】 職員目線に係る 効果時間
		申請に係る往復の交通費や 移動に要する人件費の 効果額	申請に係る郵送費の効果 額	「1.申請のオンライン化・ RPAの導入」に係る効果額		
22	福祉医療費(療養費)助成申請	-	-	-	-	-
28	予防接種手続	-	-	-	-	-

※1 申請のオンライン化の実施見込がないため、市民目線及び職員目線の効果額を「-」と表記している。

No.22 福祉医療費(療養費)助成申請: 重複した助成とならないよう、領収書等の原本提出が必要なため、「オンライン実施見込なし」に分類した。

No.28 予防接種手続: 市から案内文書、受診券等を発送し、医療機関で受診してもらうもの。住民から市への申請がないため、「オンライン実施見込なし」に分類した。

## 手続の優先順位

グループC「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続(オンライン実施見込なし)」[2手続]  
 施策「2. AI-OCRの導入」

単位：効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	職員目線	
		「2.AI-OCRの導入」に係る 効果額	【参考】 職員目線に係る 効果時間
28	予防接種手続	725,000	250.0
22	福祉医療費(療養費)助成申請	34,249	11.8

## 手続の優先順位

グループC「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続(オンライン実施見込なし)」[2手続]  
 施策「3. その他」

単位：効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	職員目線	
		「3.その他」に係る 効果額	【参考】 職員目線に係る 効果時間
22	福祉医療費(療養費)助成申請	295,683	102.0
28	予防接種手続	-	-

※1 その他の改善施策がない場合には、「-」と表記している。

## 手続の優先順位

グループC「特に国民の利便性向上に資する手続以外の手続(オンライン実施見込なし)」[2手続]  
合計

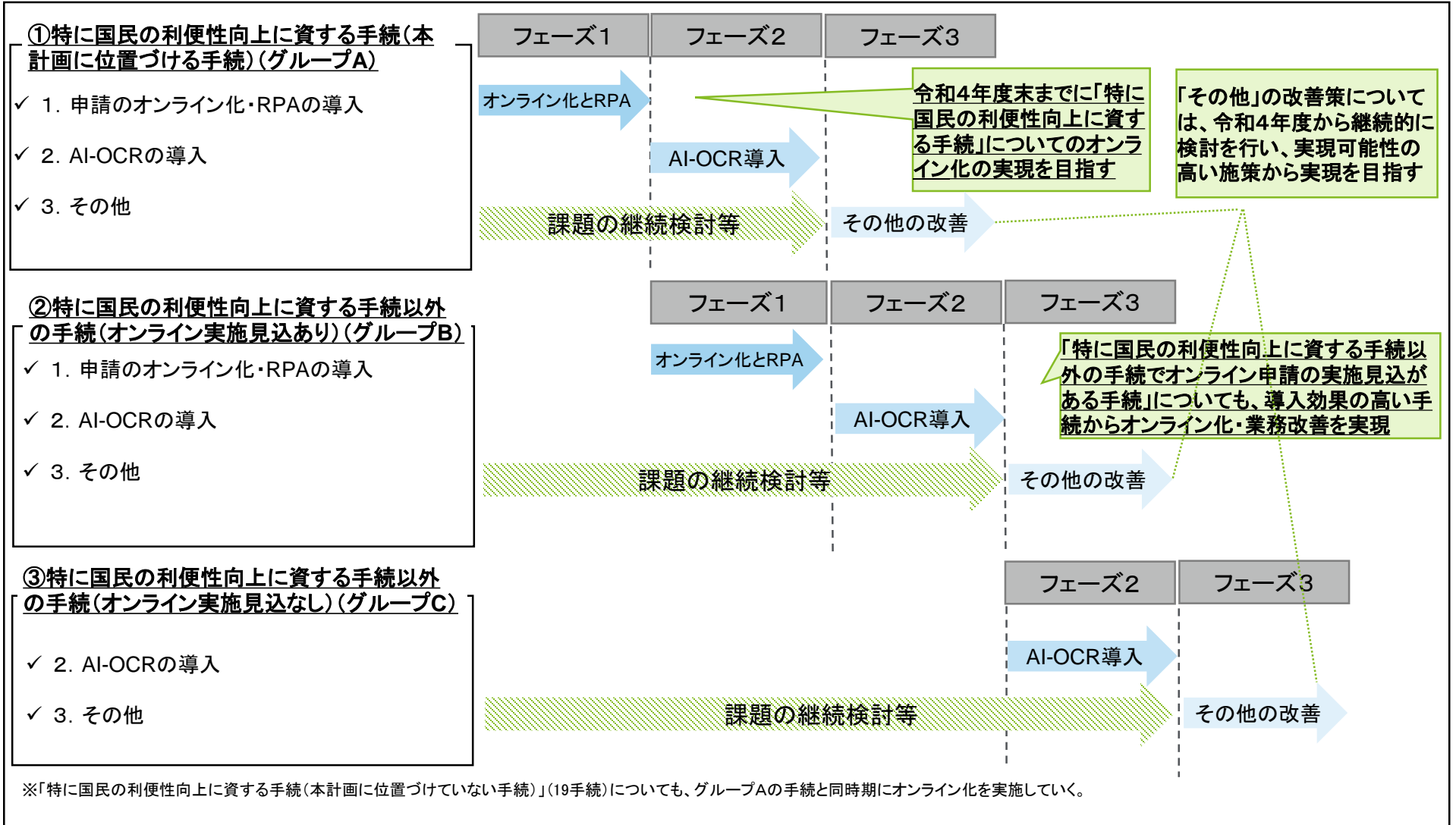
単位：効果額(円)、年間効果時間(時間)

No.	手続名称	市民目線		職員目線			効果額合計	【参考】 職員目線に係る 効果時間
		申請に係る往復の交通費や移動に要する人件費の効果額	申請に係る郵送費の効果額	「1.申請のオンライン化・RPAの導入」に係る効果額	「2.AI-OCRの導入」に係る効果額	「3.その他」に係る効果額		
28	予防接種手続	-	-	-	725,000	-	725,000	250.0
22	福祉医療費(療養費)助成申請	-	-	-	34,249	295,683	329,932	113.8

※1 申請のオンライン化の実施見込がないため、市民目線及び職員目線の効果額を「-」と表記している。

※2 その他の改善施策がない場合には、「-」と表記している。

# 目指すべき姿の実現ロードマップ





## 参考資料

### 「特に国民の利便性向上に資する手続(本計画に位置づけていない手続)」

No.	手続名称	所属課	年間の 処理件数
(1)	児童扶養手当認定請求	子育て支援課	37
(2)	児童手当 認定請求書(施設等受給資格用)	子育て支援課	0
(3)	児童扶養手当額改定請求	子育て支援課	1
(4)	児童扶養手当額改定届	子育て支援課	0
(5)	児童手当 額改定届(施設等受給者用)	子育て支援課	3
(6)	児童手当・特例給付(氏名 住所)等変更届	子育て支援課	20
(7)	児童手当・特例給付(氏名 住所)等変更届(施設等受給者用)	子育て支援課	1
(8)	児童扶養手当資格喪失届	子育て支援課	15
(9)	児童手当 受給事由消滅届(施設等受給者用)	子育て支援課	0
(10)	未支払児童扶養手当請求	子育て支援課	0
(11)	未支払 児童手当・特例給付 請求	子育て支援課	0
(12)	未支払 児童手当請求(施設等受給者用)	子育て支援課	0
(13)	児童手当・特例給付に係る寄附の申出	子育て支援課	0
(14)	児童手当・特例給付 寄附変更申出書 寄附撤回申出	子育て支援課	0
(15)	児童手当・特例給付に係る学校給食費等の徴収等に関する申出	子育て支援課	3
(16)	児童手当 特例給付からの学校給食費等徴収(支払)変更申出書/ 学校給食費等徴収(支払)撤回申出書	子育て支援課	1
(17)	児童扶養手当所得状況届	子育て支援課	7
(18)	児童手当 現況届(施設等受給者用)	子育て支援課	3
(19)	住所移転後の要介護・要支援認定申請	高齢者支援課	10

※1 令和4年度にシステム改修により、本計画に位置付けるグループAの手続同様、オンライン化に対応する予定。

※2 一部の手続については、システム対応時期が未定のものがあるが、ベンダーと継続的に調整しながら対応していく予定。

## XI 実施段階における推進体制

## 推進体制

### ● 考え方

- ・本計画は、行政手続に係る棚卸調査をもとに選定した一部の行政手続についてのオンライン化や内部事務の改善のための計画である。  
→各手続の改善計画(改善策と手続ごとの優先順位を明示)である。
- ・計画の進捗管理は、各手続の改善についての進捗管理となる。  
→進捗管理については、企画広報課において個別に所管課と協議し、各手続のオンライン化と業務改善を推進する。  
庁内で、進捗状況を共有する。

### 令和4年度以降の推進体制

