

5 デジタル化行動計画の推進

「3 デジタル化行動計画の概要」の中の、6つの重点取組事項について、「4 業務プロセスの調査」の分析結果に基づき、本市のデジタル化行動計画を円滑に推進するための取組内容を、以下のとおりに定める。

<デジタル化行動計画の重点取組事項>

- 1 情報システムの標準化・共通化
- 2 行政手続きのオンライン化
- 3 AI・RPAの活用・促進
- 4 業務プロセスの変革とICT推進
- 5 セキュリティ対策の徹底
- 6 その他(デジタル人材の育成・地域社会のデジタル化・デジタルデバインド対策)

5.1 情報システムの標準化・共通化

目標時期を令和7(2025)年度として、国が整備等を進める共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境である「Gov-Cloud(ガバメント・クラウド)」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、国の標準仕様に準拠したシステムへ移行する必要がある。

1. 標準化・共通化の特長

自治体情報システムの標準化・共通化の特長について、総務省が作成した「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書【第1.0版】」で以下のとおり説明されている。

<自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書より抜粋 ①>

今後、自治体は、標準化法に基づき、システムの標準化・共通化に取り組むこととなるが、次のような点において従来のシステム更改とは異なる特徴があることから、このことを十分に踏まえた上で、対応する必要がある。

- (1)令和7年度を目標時期として「標準準拠システム」へ移行する必要があること。
これまで、自治体におけるシステム更改は、法改正等への対応による場合を除けば、自らの計画等に基づき、システム更改時期を決めて行ってきた。しかしながら、「標準準拠システムへ」の移行の目標時期は令和7年度とされていることから、当該目標時期に向けて各自治体においては、改めて現在のシステム更改計画等を見直す必要が生じ得る。
- (2)全ての標準化対象事務がシステム移行の対象であること。
全ての標準化対象事務について標準準拠システムの利用が求められることから、全ての標準化対象事務を処理するシステムが移行対象となる。そのため、システム移行対象や範囲、それに関する現行ベンダや契約内容を網羅的に把握するだけでも、時間を要する可能性があるとともに、自治体の複数部局にまたがってシステム移行の影響が生じ得る。
- (3)全自治体において短期間に集中してシステムの移行がなされること。
標準化の取組は、自治体が足並みを揃えて、「標準準拠システム」へ移行することで、大きな効果が得られることから、全自治体が短期間に集中してシステムを移行することとなる(「デジタル・ガバメント実行計画」の工程によれば自治体の移行期限は令和5年度から令和7年度が想定されている。)また、標準化対象事務に係る情報システムは、住民へのサービス提供を支えるものであることから、住民への影響を最小現にとどめようとすると、自ずとシステム移行に対応できる機会は限られてくると考えるが、自治体間でテストやデータ移行時期の調整などが生じ得るこ

とも考えられる。

(4)標準仕様書やガバメントクラウドへの移行など、国の動きと密接に関連していること。

関係府省の標準仕様書は、令和3年夏と令和4年夏を目途に作成される見込みであり、各自治体においては、その検討状況を注視しながら、スケジュールに余裕をもって標準化・共通化に取り組む必要がある。なお、この標準仕様書については、デジタル庁(現IT室)を中心に検討が進められているガバメントクラウドの整備方針や令和4年度夏を目途に取りまとめられる共通要件次第では、更なる改定の可能性も否定できないが、その検討状況については自治体へ適時適切に情報提供をする予定であることから、これらの情報を積極的に活用されたい。

(6)標準仕様書に基づく業務フロー等の見直しの検討が生じ得ること。

関係府省の標準仕様書においては、システムの機能要件に加え、参考として機能要件に対応した標準的な業務フローを示すこととされている。自治体においては、「標準準拠システム」へ移行していく必要があるが、その際、標準仕様書において併せて示された標準的業務フローも参考に、現在の業務フロー等の見直しを行うことが重要である。その結果、新たな業務フローに基づく、全庁的な業務改革(BPR)に取り組むことも考えられるところであり、標準化は単なるシステム移行に留まらない取組である点に留意が必要である。

これらの特徴を踏まえれば、自治体においては、全庁的な体制整備や綿密な移行計画の策定等が必要不可欠である。また、円滑に標準化・共通化の取組を進めるためには、可能な限り早期に着手の上で計画的に取り組むことにより、「標準準拠システム」への移行の目標時期である令和7年度までの事務負担を平準化することが重要である。

<自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書より抜粋 ②>

2. 標準化・共通化の意義及び効果

これまで各自治体において、住民ニーズへの対応、利便性向上等の観点から、情報システムのカスタマイズが行われてきた結果、その発注・維持管理や制度改正対応などについて個別の対応が必要となっており、自治体ごとに、人的・財政的負担が生じていると指摘されてきた。また、カスタマイズ等により、同一ベンダのシステムを利用する自治体間でもそれぞれのシステムの内容が異なるなど、自治体クラウドのような共通プラットフォーム上のサービスを利用する方式への移行の妨げとなっている。また、自治体ごとに様式や帳票等が異なることは、それらを利用する住民・企業等の負担にもつながっている。

上記の情報システムにおける課題の解決に、標準化・共通化の取組は大いに貢献するものと考えられ、取組効果としては、主に次の3点が考えられる。

(1)コスト削減・ベンダロックインの解消

標準準拠システムを利用することで、自治体が情報システムを個別に開発する必要がなくなり、人的・財政的負担の軽減といった効果が見込まれる。なお、「デジタル・ガバメント実行計画」においては、「標準化・クラウド化の効果を踏まえ、地方公共団体の情報システムの運用経費等については、標準準拠システムへの移行完了予定後の令和8年度(2026年度)までに平成30年度(2018年度)比で少なくとも3割の削減を目指す」としている。

また、標準化・共通化の取組により、システムで管理するデータ項目や形式をはじめ、機能や様式、帳票などについて、国が標準を定め、ベンダは当該標準を満たすシステムを開発し、自治体はベンダが開発した標準準拠システムを利用することとなる。このため、標準化・共通化を実行的に推進することは、システム間のデータ移行の円滑化に繋がり、ベンダの切替を容易にするものと考えられる。

(2)行政サービス・住民の利便性の向上

標準化・共通化の取組により、システム調達等の業務に従事していた職員を、企画立案や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければ真にできない業務に振り向けることが可能となることから、行政サービスの向上に寄与するものである。これにより、長期的には、生産年齢の人口の減少による労働力の供給制約がある中でも、持続的に行政サービスを提供するための自治体の体制整備に貢献し得るものと考えられる。

また、標準化対象システムとマイナポータルぴったりサービスとの接続など、行政システムのオンライン化に寄与するシステム連携の要件が今後標準化され、エンドトゥエンドでのオンライン化が広く実現されれば、更に住民の利便性の向上に資することとなる。

(3)行政運営の効率化

標準仕様書においては、機能要件に対応する業務フローを示すこととされていることから、標準準拠システムの利用にあわせて、標準化対象事務に係る業務フローを見直すことで行政運営の効率化に資することが期待される。また、標準化・共通化を進めることにより、システムの共同運用やAI・RPA等のデジタル技術、外部人材等が、従来と比較し活用しやすくなることも想定されるため、これらを有効に活用した業務プロセスの見直しを検討することなども考えられる。

上記に加え、標準化・共通化の取組は、多様な目的が関連し合い、相互に異議や効果を生むものである。

もちろん標準準拠システムへの移行の目標時期である令和7年度までの期間は、全自治体において、全庁的な推進体制の構築、多様な移行作業手順の遂行が求められることから、一時的に作業が集中せざるを得ない場面も想定されるが、早期から計画的に取り組むことでその負担を平準化することも考えられるところであり、あくまで標準化・共通化の取組は、自治体における将来的な人的・財政的負担の軽減や住民の利便性の向上に資するものであり、その目的や効果を意識して取り組むことが重要である。

2. 本市の標準化・共通化対象システムの概要

本市においては、国が進めるシステムの標準化を見据え、業務の見直し、システム運用に係る業務連携の精査等を行うための庁内横断的な体制整備を図りながら、今後、国の動向を見据え順次、計画的に再構築に向けた取組を進める。

<17業務>

1. 住民基本台帳	2. 選挙人名簿管理	3. 固定資産税
4. 個人住民税	5. 法人住民税	6. 軽自動車税
7. 国民健康保険	8. 介護保険	9. 後期高齢者医療
10. 国民年金	11. 障害者福祉	12. 児童手当
13. 児童扶養手当	14. 子ども・子育て支援	15. 健康管理
16. 生活保護	17. 就学	

上記17業務に該当している部署は、市民課、選挙管理委員会、税務課、保険年金課、長寿・障害福祉課、子どもみらい課、健康増進課、社会福祉課、学校教育課の9つの部署である。

上記17業務に対して取り組まなければならない部署のシステム標準化・平準化の概要については以下の通りである。

市民課

(1)対象システムの概要

業務名:住民記録台帳

システム名:住民記録システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和2年9月 標準仕様書(第1.0版)
5	国の担当	総務省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	戸籍システム

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が令和2年9月に示された。令和5年9月までに住民基本台帳システム移行の方針を決定する。令和5年12月までに住民基本台帳のシステム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にか

けてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

選挙管理委員会

(1)対象システムの概要

業務名:選挙人名簿管理

仕様作成時期:第2グループ

システム名:選挙人名簿管理システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	総務省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	POROBONO選挙管理システム

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が、第2グループである選挙人名簿管理について令和4年夏に示される予定である。令和5年9月までに選挙人名簿管理システム移行の方針を決定する。令和5年12月までに選挙人名簿管理システム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にかけてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

税務課

(1)対象システムの概要

業務名:固定資産税

仕様作成時期:第1グループ

システム名:固定資産税基幹業務系システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和3年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	総務省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

業務名:個人住民税
 仕様作成時期:第1グループ
 システム名:個人住民税基幹業務系システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和3年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	総務省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	税務LAN

業務名:法人住民税
 仕様作成時期:第1グループ
 システム名:法人住民税基幹業務系システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和3年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	総務省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

業務名:軽自動車税
 仕様作成時期:第1グループ
 システム名:軽自動車税基幹業務系システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和3年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	総務省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

業務名:国民健康保険税
 仕様作成時期:令和4年夏
 システム名:国民健康保険税基幹業務系システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日

4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	国提供の国民健康保険事務処理システムを採用
7	その他の関連システム	

業務名:介護保険料

仕様作成時期:第1グループ

システム名:介護保険料基幹業務系システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和3年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

業務名:後期高齢者医療保険料

仕様作成時期:第2グループ

システム名:後期高齢者医療保険料基幹業務系システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	標準システム

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が、第1グループである固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、介護保険料については令和3年夏に、第2グループである国民健康保険税、後期高齢者保険料については令和4年夏に示される予定である。令和5年9月までに上記7つのシステム移行の方針を決定する。令和5年12月までにシステム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にかけてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

保険年金課

(1)対象システムの概要

業務名:国民健康保険

仕様作成時期:令和4年夏

システム名:国民健康保険に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	国提供の国民健康保険事務処理システムを採用
7	その他の関連システム	

業務名:後期高齢者医療保険

仕様作成時期:第2グループ

システム名:後期高齢者医療保険に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	標準システム

業務名:国民年金

仕様作成時期:第2グループ

システム名:国民年金に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が、第2グループである後期高齢者医療、国民年金について令和4年夏に示される予定である。令和5年9月までに上記3つのシステム移行の方針を決定する。令和5年12月までにシステム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にかけてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

長寿・障害福祉課

(1)対象システムの概要

業務名:介護保険

仕様作成時期:第1グループ

システム名:介護保険に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和3年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

業務名:障害者福祉

仕様作成時期:第1グループ

システム名:障害者福祉に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	Wel+
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和3年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	アクロシティ住民情報システム

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が、第1グループである介護保険、障害者福祉について令和3年夏に示される予定である。令和5年9月までに上記2つのシステム移行の方針を決定する。令和5年12月までにシステム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にかけてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

子どもみらい課

(1)対象システムの概要

業務名:児童手当

仕様作成時期:第2グループ

システム名:児童手当に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	Wel+
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	内閣府
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	アクロシティ住民情報システム

業務名:児童扶養手当

仕様作成時期:第2グループ

システム名:児童扶養手当に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	Wel+
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	アクロシティ住民情報システム

業務名:子ども・子育て支援

仕様作成時期:第2グループ

システム名:子ども・子育て支援に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	Wel+
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	内閣府・厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	アクロシティ住民情報システム

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が、第2グループである児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援について令和4年夏に示される予定である。令和5年9月までに上記3つのシステム移行の方針を決定する。令和5年12月までにシステム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にかけてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

健康増進課

(1)対象システムの概要

業務名:健康管理

仕様作成時期:第2グループ

システム名:健康管理に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	(株)南日本情報処理センター
2	オールインワンパッケージ名	健康管理システム
3	現システムの契約期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が、第2グループである健康管理について令和4年夏に示される予定である。令和5年9月までに健康管理に係る業務支援システム移行の方針を決定する。令和5年12月までにシステム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にかけてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

社会福祉課

(1)対象システムの概要

業務名:生活保護

仕様作成時期:第2グループ

システム名:生活保護に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	北日本コンピューターサービス(株)
2	オールインワンパッケージ名	生活保護システム
3	現システムの契約期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日(単年契約)
4	標準仕様書公開時期	令和4年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	厚生労働省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が、第2グループである生活保護について令和4年夏に示される予定である。令和5年9月までに生活保護に係る支援システム移行の方針を決定する。令和5年12月までにシステム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にかけてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

学校教育課

(1)対象システムの概要

業務名:就学

仕様作成時期:第1グループ

システム名:就学に係る業務支援システム

番号	項目	内容
1	現行事業者	行政システム九州 株式会社 鹿児島支店
2	オールインワンパッケージ名	アクロシティ住民情報システム
3	現システムの契約期間	令和1年10月1日～令和6年9月30日
4	標準仕様書公開時期	令和3年夏 標準仕様書作成
5	国の担当	文部科学省
6	現行事業者の対応方針	未定
7	その他の関連システム	

(2)システム標準化・共通化の流れ

国の標準仕様書が、第1グループである就学について令和4年夏に示される予定である。令和5年9月までに就学に係る業務支援システム移行の方針を決定する。令和5年12月までにシステム移行経費の見積徴収(データクレンジング・移行・クラウド利用・既存システム連携対応改修)を行い、令和6・7年度予算に計上する。令和6年5月から令和7年10月にかけてシステム移行を行い、令和7年10月より、標準化システムを稼働させる。

3. システム標準化・共通化のために必要となる工程

システム標準化・共通化を遅延なく行うためには、担当課とデジタル行政推進課とシステム事業者とが連携し計画的に作業を進める必要がある。市システム標準化・共通化のスケジュールにあわせて、計画立案、システム選定、導入・移行の工程を3者が把握・認識し作業を進める。

<システム標準化・共通化のために必要となる工程>

番号	作業項目	作業概要(想定月数)	担当課	デジタル行政推進課	事業者
計画立案					
1	推進体制の立ち上げ	・関係部局を特定し、担当者及び推進体制について検討する(1~3か月) ・自治体クラウド導入団体は、団体間での調整体制についても検討する。(~3か月)		○	
2	現行システムの概要調査	・現行システムについて、業務システムの契約期間、基礎情報、外部委託状況、周辺機器、連携一覧等について調査を行う。(1~3か月)	○	○	○ 現行
3	標準仕様との比較分析	・標準仕様と現行システムとのFit&Gap分析を実施する。標準仕様書と差異があり標準準拠システムの利用に向けて個別の対応(業務フローの見直し等)を要する項目を洗い出す。(3~4か月)	○	○	
4	移行計画作成	・作業項目2、3及び国における検討状況(標準仕様書の作成、ガバメントクラウドの実装)等を踏まえ、標準準拠システムの移行計画を作成する。(2か月)	○	○	
システム選定					
5	ベンダに対する情報提供依頼(RFI)資料の作成	・RFIを実施するための資料を作成する。(1~4か月) ・標準システムの影響を受けて更改を検討する標準システム以外のシステムについても調達する場合は、同様にRFI用の資料を作成する。(3~4か月)		○	○
6	RFIの実施	・作業項目5で作成した資料を基に、ベンダにRFIを実施する。(1~4か月)		○	○
7	RFI結果分析及び移行計画の詳細化	・作業項目6において収集した情報の集約・分析後移行計画の詳細化・変更を行う。(1~3か月) ・調達単位を細かく分けてRFIを実施した場合は、情報の整理・分析に時間を要することに留意すること。(~2か月)	○	○	
8	予算要求	・RFI結果を勘案し、標準システムへの移行経費の予算要求を行う。(2か月)	○	○	
9	ベンダ提案依頼(RFP) ※ベンダ切替がない場合は省略	・最終的な調達仕様を確定し、各ベンダへ提案依頼(RFP)を行う。併せて、調達の方式にあった様式等(実施要領や評価基準)を作成する。(3か月)	○	○	○
10	ベンダ選定・決定 ※ベンダ切替がない場合は省略	・提案書、デモンストレーション、プレゼンテーション等の評価を通じて、標準準拠システム提供ベンダを決定する。(1~2か月)	○	○	○
11	契約・詳細スケジュール確定	・標準準拠システム提供ベンダと契約を行い、データ移行日程等の詳細なスケジュールを確定する。	○	○	○

		(1~2か月)			
12	特定個人情報保護評価(PIA)	・特定個人情報保護評価書の作成及び個人情報保護委員会への提出やパブリックコメントを実施する。(2~4か月)		○	
導入・移行					
13	システム移行時の設定	・標準準拠システム提供ベンダと契約を行い、データ移行日等の詳細はスケジュールを確定する。	○	○	○
14	データ移行	・データ移行等について調整を行い、現行ベンダで既存データの整理・抽出を行う。その後、標準準拠システム提供のベンダにてデータ移行を実施し、データの移行結果を確認する。併せて、文字情報基盤文字への文字データ移行作業も行う。(4~6か月) ・ベンダを切り替えた場合、現行システムから抽出したデータの分析・現行仕様に関する問合せ、変更仕様の設計、移行結果の確認等に期間を要することに留意すること。(~6か月)		○	○
15	テスト・研修	・テストデータ準備、テスト及び確認を行う(2~6か月) ・標準準拠システム提供ベンダより次期システムの操作等に関して研修を受ける。(1~2か月)	○	○	○
16	次期システムに合わせた既存環境の設定変更	・標準準拠システムと庁内ネットワーク接続、構築、端末整備等を行う。また、他業務とのデータ連携項目、ファイル形式、処理タイミング等を確認の上、データ連携のテスト・変更を行う。(4か月)	○	○	○
17	条例・規則等改正	・標準準拠システムを利用する場合の運用や出力される帳票等を確定し、議会日程等を勘案しながら、必要に応じて条例・規則の改正を行う。(4か月)	○	○	

RFI:情報提供依頼書

各種事業への参画能力についての情報を収集するための文書。主として、事業を次のステップに進めるための情報収集が必要な場合に用いられる。入札依頼書、見積依頼書とともに発出されることが多い。

RFP:提案依頼書

発注側が開発者に対して提案書を提出してもらうために依頼する書面。提案依頼書にはシステムの概要、ハードウェア、ソフトウェアなどの技術的要件、納期などを記載する。それをもとに開発者は提案書を発注側に提示する。

PIA:プライバシー影響評価

個人情報の収集を伴う情報システムの企画、構築、改修にあたり、情報提供者のプライバシーの影響を「事前」に評価し、情報システムの構築・運用を適正に行うことを促す一連のプロセスをいう。

4. システム標準化・共通化の全体スケジュール

国の標準仕様書の作成時期、現システムの契約期間、新庁舎建設の時期等を勘案し、国のシステム標準化・共通化の期限(令和8年3月)を踏まえた、市全体のシステム標準化・共通化のスケジュールは以下のとおりである。

<市システム標準化・共通化の全体スケジュール>

令和5年9月までに:RFI結果分析及びシステム移行計画の詳細作成

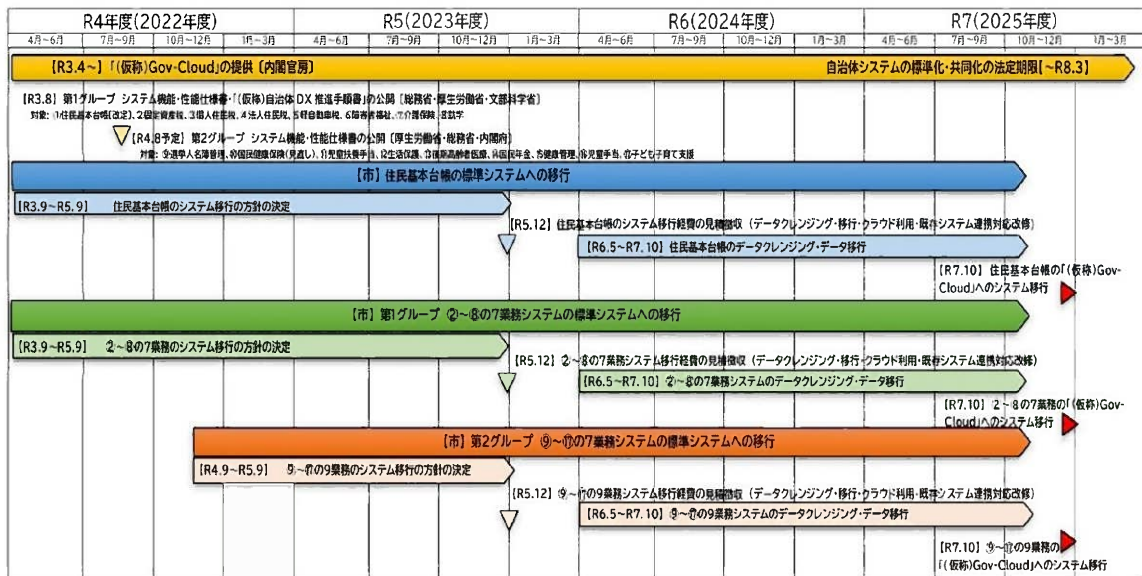
住民基本台帳システム、第1グループ(固定資産税・個人住民税・法人住民税・軽自動車税・障害者福祉・介護保険・就学)、第2グループ(選挙人名簿管理・国民健康保険・児童扶養手当・生活保護・後期高齢者医療・国民年金・健康管理・児童手当・子ども子育て支援)

令和5年12月:上記システムの移行経費の見積徴収・令和6・7年度に予算化
 ※令和7年10月以前に契約満了するシステムの中で、必要なものについては、契約期間の延長を行う。

令和6年5月～令和7年10月:システムのデータクレンジング、データ移行

令和7年10月:「標準準拠システム」稼働、「(ガバメント・クラウド)Gov-Cloud」へのシステム移行完了

市システム標準化・共通化のスケジュール表



5. 早期(令和3・4年度)に着手すべき作業

標準準拠システムの移行の目標時期は令和7年度とされており、目標時期までの作業を平準化するため、実施可能なものから取り組むことが何よりも重要である。可能な限り早期からの体制整備や各種調査に加えて、現行ベンダや他のシステムベンダとの意見交換等も積極的に行い、移行準備に着手することが望ましい。「3.システム標準化・共通化のために必要となる工程」のうち、下記の表に掲げる作業項目については、令和5年度9月の期限を目途に計画的に実施することが必要である。

作業項目 番号	作業項目
1	推進体制の立ち上げ
2	現行システムの概要調査
3	標準システムとの比較分析
4	移行計画作成
5	ベンダに対する情報提供依頼(RFI)資料の作成
6	RFIの実施
14の一部	文字情報基盤文字への対応

5.2 行政手続きのオンライン化

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(2022年)度末を目指して、原則全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続きについて、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きを可能にする。

1. 必要性、準拠すべき法律等

「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」(令和2年7月17日閣議決定)において、「令和4年度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想定し、マイナンバーカードを様々な手続きをデジタルで行うための基盤と位置付けた取組を進めることも重要」とされており、今後、マイナンバーカードを保有するメリットを住民が最大限享受できるよう、自治体において、行政手続きのオンライン化に取り組む必要がある。

また、地方公共団体における行政手続きのオンライン化については、「情報通信技術の活用による行政手続き等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続き等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第16号。以下「デジタル手続法」という。)による改正後の情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」(平成14年法律第151号。以下「デジタル行政推進法」という。)第5条第4項の規定により、地方公共団体は、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該地方公共団体の情報システムの整備等の必要な施策を講ずるよう努めなければならないこととされている。

「デジタル・ガバメント実行計画」においては、「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」として、

- ① 処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続
- ② 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

がまとめられた。その上で、「自治体DX推進計画」に記載の「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた31手続(市町村対象は27手続)については、令和4年度末を目指して、原則、全自治体で、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きを可能とすることとしている。また、それ以外の各種手続きについても、「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している。

2. 行政手続きのオンライン化のメリット

行政手続きのオンライン化のメリットとして「住民の利便性の向上」と「行政運営の簡素化・効率化」が挙げられる。

利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者の視点で一連のサービス全体が、「すぐ使えて」「簡単」で「便利」であることを目指し、行政手続きのオンライン化を推進し、住民ひいては自治体もメリットを享受できる環境を整備する。

(1)住民の利便性の向上

- ・ 夜間、休日など、24時間いつでも手続きを行える。
- ・ 自宅やオフィス、遠隔地からでもどこでも手続きを行える。
- ・ スマートフォンやタブレットから手続きを行える。
- ・ 申請、届出等の用紙の入手が不要で、移動時間や待ち時間を節約することが出来る。
- ・ 利用者に分かりやすく、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるUI(ユーザーインターフェース)/UX(ユーザーエクスペリエンス)により、誰もが迷わず簡単に利用できる。
- ・ 入力チェック機能、オンラインヘルプ機能により記入漏れや入力誤りといったミスが防止できる。
- ・ マイナンバーカードの電子証明書を利用して申請することにより、本人確認用書類などの添付書類が不要となる。また、マイナンバーカード所持者について、電子証明書のスマートフォン(移動端末設備)への搭載を可能とするとして法改正がされたところである。
- ・ 財務省の歳入金電子納付システム等を活用したインターネットバンキングなど、支払い手段が増える。
- ・ 前年度記載した履歴を翌年度活用することで、書き写しが不要になる。
- ・ 申請内容によっては複数の手続きをまとめて申請することができる。

(2)行政運営の簡素化・効率化

- ・ 住民から受け付けた申請情報(申請データ)と業務システム保持情報との目視点検での確認作業(突合)が不要になり、職員の負担軽減につながる。
- ・ 申請者の個人特定が自動化できるため、本人確認作業の時間削減のみならず、正確性向上が図れる。
- ・ 住民票や罹災証明書発行をコンビニで行うなどにより窓口の混雑緩和につながる。

3. オンライン化すべき手続とその方向性

準拠すべき法律等を踏まえ、自治体が行政手続のオンライン化に取り組むに当たっては、各手続の種類に応じて、以下を踏まえたシステム整備等の方向性を検討する。

再掲 図表 市の行政手続オンライン化対象手続き一覧

子育て関係	児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	受給事由消滅の届出	児童手当に係る寄附変更等の申出	児童手当等の現況届	保育施設等の現況届
	児童手当等の額の改定の請求及び届出	未支払の児童手当等の請求	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	支給認定の申請	児童扶養手当の現況届の事前送信
	氏名変更/住所変更等の届出	児童手当に係る寄附の申出	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	保育施設等の利用申込	妊娠の届出
介護関係	要介護・要支援認定の申請	居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	高額介護(予防)サービス費の支給申請	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	
	要介護・要支援更新認定の申請	介護保険負担割合証の再交付申請	介護保険負担限度額認定申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請	
	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	被保険者証の再交付申請	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請		
被災者支援関係	罹災証明書の発行申請				

(1)子育て関係・介護関係の26手続

子育て関係・介護関係の26手続については、「デジタル・ガバメント実行計画」や「自治体DX推進計画」の趣旨を踏まえ、原則、全自治体で、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン接続を検討する。

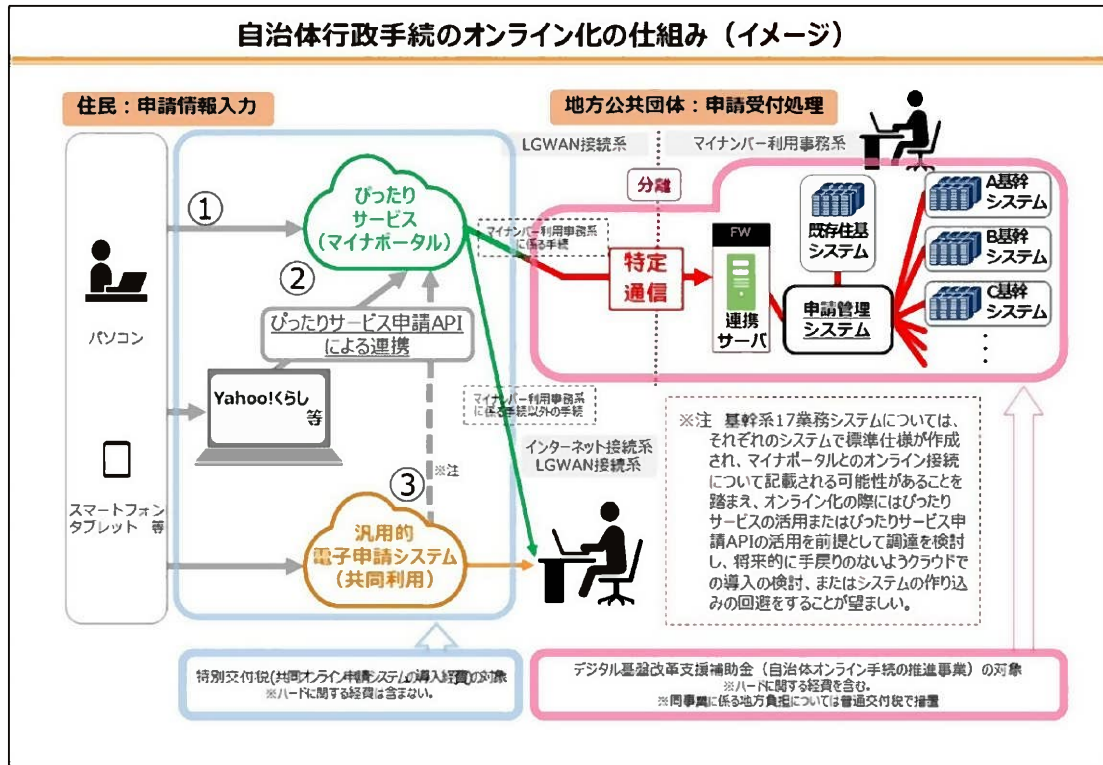
令和3年夏頃までに、国が市町村に示す予定の標準仕様書では、連携サーバやFW(ファイアーウォール)の設置、その他周辺機器の改修、LGWAN接続系とマイナンバー利用事務系との接続に係る改修等が必要であることや、連携サーバと基幹システム間のデータ連携について、申請管理システムを導入し、申請管理に必要な機能を集約する構成とすること等を標準的なシステム構成例として示す予定である。

令和4年度中にはほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを想定しており、マイナンバーカードを保有するメリットを住民が最大限享受できるよう、マイナポータルからの申請データを、特定通信を通して申請管理システムに取り込み、格納する機能の構築等や、既存住基システム等の改修を行うことにより、オンライン手続の受付体制を整備することが必要である。

さらに、よりスムーズに手続を受け付けることを可能とし、行政運営の簡素化・効率化に資するよう、手続の処理件数等を勘案した上で、申請管理システムと基幹シ

システムとの接続を行い、エンドトゥエンドのオンライン接続を実現させることを積極的に検討する。

<自治体行政手続きのオンライン化の仕組み(イメージ)>



(2) 罹災証明書の発行申請手続

令和4年度から、内閣府が整備する「クラウド型被災者支援システム」が運用開始予定であり、マイナポータル(ぴったりサービス)との連携が想定されている。

「クラウド型被災者支援システム」とは、総務省の「小規模市町村向けクラウド基盤の構築によるマイナンバーカードを活用した住民票の写し等のコンビニ交付サービスの導入促進に向けた実証事業」(令和2年度補正予算1号)において構築されたクラウド型バックアップセンターと、クラウド型バックアップセンター上に構築する被災者支援システム、罹災証明書等の電子申請受付システム及び罹災証明書のコンビニ交付のための証明書交付センターを含めた全体を指す。

内閣府は、各自治体において導入している被災支援者支援システムとの連携も想定しているため、既に民間事業者が提供している被災支援システムを導入して

いる自治体については、クラウド型被災者支援システムのうち一部の機能のみを導入することも可能である。(例えば、被災者支援システムは独自のものを利用した上で、クラウド型被災者支援システムのうち、罹災証明書のコンビニ交付に係る機能のみを導入する等の運用が考えられる。)

よって、当該手続のオンライン化に際しては、

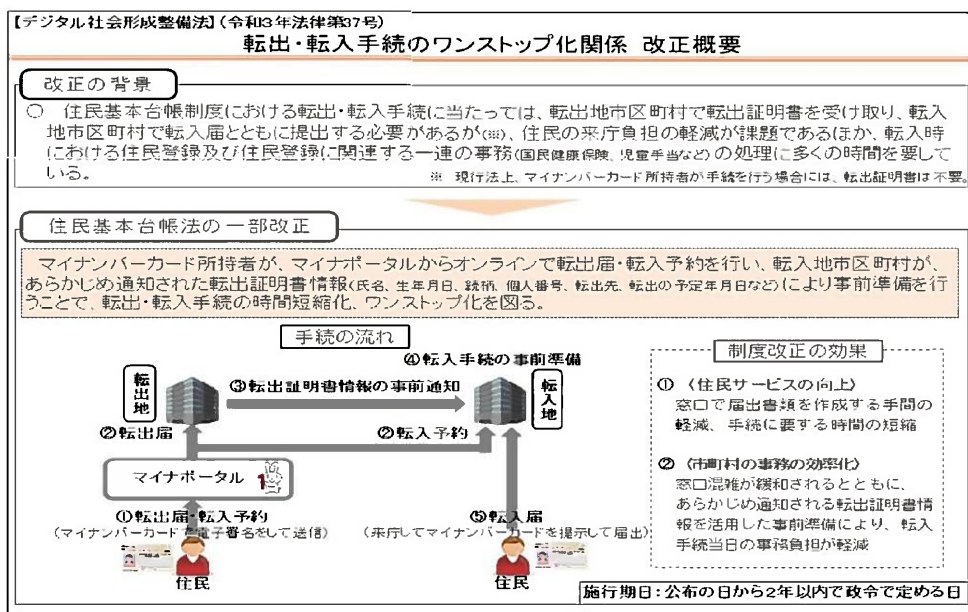
- ① 内閣府が整備するクラウド型被災者支援システムを導入する
- ② 標準的なシステム構成例を参照し、マイナポータルと各自治体で導入している被災者支援システムのオンライン接続を行う。(この際、自治体の選択により、クラウド型被災者支援システムの機能の一部を導入する)

の2通りが考えられる。担当課において適切な方法を検討することが必要である。詳細については、今後、内閣府から示される予定である。

(3) 転出・転入予約

転出・転入手続については、「デジタル・ガバメント実行計画」等を踏まえ、マイナンバーカード所持者がオンラインで転出届・転入予約を行い、転入地の自治体であらかじめ通知された転出届の情報により事前準備を行うことで、手続時間の短縮、ワンストップ化を図れるよう、デジタル社会形成整備法により住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)が改正された。

この転出・転入手続きのワンストップ化については、令和4年度中の実現に向け、今後、必要なシステム改修を行うこととなる。マイナポータルを活用した転出・転入手続に係る住民からのオンライン申請(転出届・転入予約)の需要増に対応し、上記の子育て関係・介護関係の26手続及び罹災証明の手続と同様に、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で転出届・転入予約ができるよう、検討することが必要である。



4. 行政手続きのオンライン化対象課

行政手続きのオンライン化の対象となっている26手続と、転出・転入予約の対象となっている課は以下のとおりである。

子どもみらい課

【子育て関係】

- ・ 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- ・ 受給事由消滅の届出
- ・ 児童手当に係る寄附変更等の申出
- ・ 児童手当等の現況届
- ・ 保育施設等の現況届
- ・ 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- ・ 未支払の児童手当の請求
- ・ 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- ・ 支給認定の申請
- ・ 児童扶養手当の現況届の事前送信
- ・ 氏名変更／住所変更等の届出
- ・ 児童手当等に係る寄附の申出
- ・ 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
- ・ 保育施設等の利用申込

健康増進課

【子育て関係】

- ・ 妊娠の届出

長寿・障害福祉課

【介護関係】

- ・ 要介護・要支援認定の申請
- ・ 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
- ・ 高額介護(予防)サービス費の支給申請
- ・ 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
- ・ 要介護・要支援更新認定の申請

- ・ 介護保険負担割合証の再交付申請
- ・ 介護保険負担限度額認定申請
- ・ 住所移転後の要介護・要支援認定申請
- ・ 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- ・ 被保険者証の再交付申請
- ・ 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請

危機管理課

【被災支援関係】

- ・ 罹災証明の発行申請

市民課

【転入・転出関係】

- ・ 転入・転出手続きのワンストップ化関係

5. 行政手続きオンライン化の作業手順

行政手続きのオンライン化の取組みに当たっては、方向性を踏まえた上で、「自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書【第1.0版】」に示された手順に従い、それぞれの作業項目を整理し、オンライン化の取組みを進める。

<図表 オンライン化の取組み全体の流れ>

※自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書【第1.0版】より抜粋

No	作業項目	作業内容
1	推進体制の構築	・DX推進担当部門や情報政策担当部門を中心とし、全庁的・横断的な推進体制を立ち上げる。
2	関係部門との協議	・子育て関係・介護関係の26手続きに加え、新たにオンライン申請を導入または、ぴったりサービスへの移行を行う手続きを選定する。 ・現在の申請受付事務フローを整理し、オンライン申請を導入した場合の事務の運用方法を机上でシミュレーションして検討する。
3	現状把握 オンライン化する 手続と方向性の 検討	・子育て関係・介護関係の26手続き以外の手続については自治体内の手続の洗い出しを行い、必要な検証を行った上でオンラインに適した手続を選定し、業務効率化等の観点から、オンライン化すべき手続の優先順位を検討する。 ・子育て、介護に係る26手続のぴったりサービス導入またはぴっ

		たりサービスへの移行にあわせ、可能な限り多くの手続きをぴったりサービスで受け付けることで、マイナポータルと基幹システムのオンライン接続を行う。
4	関係規定等の検討・整備	<ul style="list-style-type: none"> ・三層の対策の見直しを踏まえ、情報セキュリティポリシーを適切に見直し、変更する。 ・申請様式が規則等で定められている場合に、必要に応じて規則等の改正を実施する。
5	予算要求・予算調整	<ul style="list-style-type: none"> ・標準仕様、関係部門との協議、関係ベンダとの協議を元に予算要求を行う。 ・補助金事務を行う。
6	調達仕様作成	<ul style="list-style-type: none"> ・エンドトゥエンドのオンライン接続に係る標準仕様を確認し、具体的な事業内容を検討する。 ・ぴったりサービス未導入団体は導入に向けた登録作業を行う。また、ぴったりサービスの画面を確認し、申請書のプリセット内容や編集方法を確認する。 ・現在の申請受付事務フローを整理し、オンライン申請を導入した場合の事務の運用方法を机上でシミュレーションして検討する。 ・マイナポータルのぴったりサービスから基幹系システムへの申請データを効率的に取り込むため、庁内ネットワークの検討を行う。 ・業務システムを担当している事業者へ標準仕様や事務運用検討結果を元に、意見照会を行う。 ・申請情報入力フェーズ(申請画面・機能の構築)について、ぴったりサービスを利用するのか、又はぴったりサービス申請APIを活用し、民間WEBサイトやアプリ等において申請画面及び機能を構築するのかについて検討する。
7	調達手続	—
8	調達	—
9	導入(・移行)	—
10	運用テスト	<ul style="list-style-type: none"> ・関係部門は、事業者と契約後、本番システム環境の機能を実機確認し、実運用の流れを再確認する。 ・必要に応じ、各手続の事務運用マニュアルを整備する。
11	インターフェース(ぴったりサービス申請API)	<ul style="list-style-type: none"> ・申請情報入力フェーズ(申請画面・機能の構築)について、ぴったりサービスを利用するのか、又はぴったりサービス申請APIを活用し、民間WEBサイトやアプリ等において申請画面及び機能を構築するのかについて検討する。 ・導入をする場合は、ぴったりサービスへの登録作業、調達を行う。
12	広報	<ul style="list-style-type: none"> ・本稼働を行う時期に合わせて、広報紙、ホームページ等による広報(利用促進)を行う。

6 行政手続きオンライン化のスケジュール

<行政手続きオンライン化のスケジュール>

令和4年(2022年)度末を目標に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きを可能にする。

令和3年5月:本人確認の手引き(案)資料配布(デジタル行政部会)

令和3年12月:「ぴったりサービス」と市システムとのAPI連携経費の見積徴収

令和4年3月までに:オンライン化における本人確認の保障レベルの評価・整理

令和4年4月～

令和5年3月:27業務のオンライン・システム様式・手続きの登録作業・動作検証

令和4年5月～

令和5年3月:API連携機能を追加するための市基幹システム改修・総合テスト

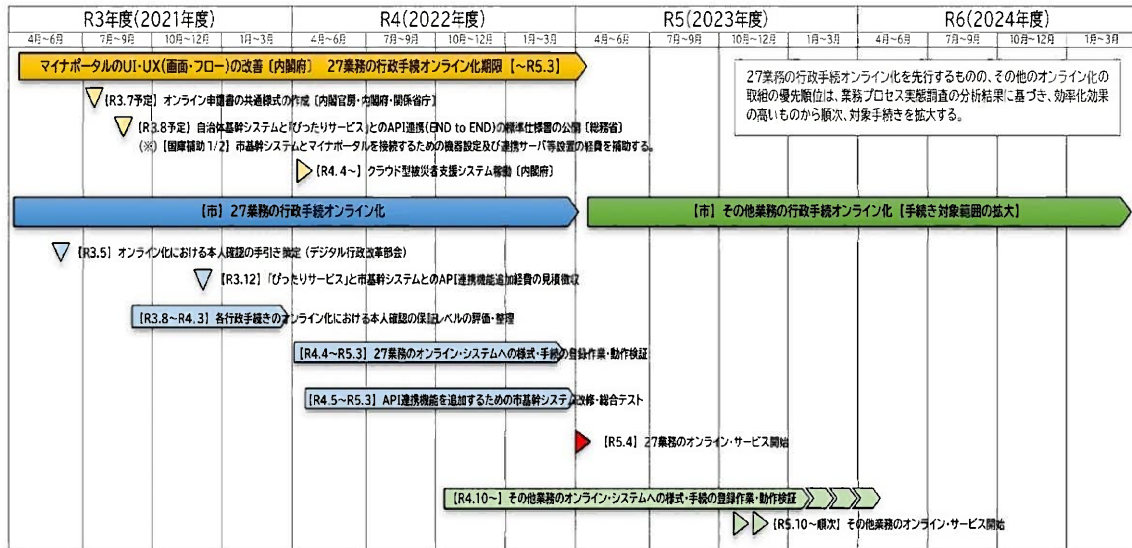
令和4年10月から:その他業務のシステムへの様式・手続きの登録作業・動作検証

令和5年4月:27業務のオンライン・サービス開始

令和5年10月から順次:その他業務のオンライン・サービス開始

※「ぴったりサービス」と市基幹系システムとのAPI連携機能追加の導入時期については、市の財政状況との調整を図りながら決定することとする(上記スケジュールは予定)

行政手続きオンライン化のスケジュール表



5.3 AI・RPAの活用・推進

業務プロセスの調査分析を行った、7つの課を対象に、ICTや民間リソースを活用した持続可能な自治体運営に向けて、本市の現状を踏まえた具体的な業務改善方策をAI、RPA等を柱として検討する。

総務課(人事係・総務係)
税務課(市民税係・管理係)
市民課
子どもみらい課
長寿障害福祉課(介護保険係)
保険年金課(国保医療係)
健康増進課

上記7課の4. 業務プロセス調査の分析結果に基づき、AI・RPAを適用できる事務(業務改革を含む)を抽出し、その中から特定の事務を選定し、試行(実証実験)を行ったうえで評価・改善を行い、その有用性を確認する。

効果の高さが見込める業務や、業務プロセス調査結果による適用対象課を追加することで、AI・RPAの適用範囲を拡大し、業務効率化を加速させる。

1. AIの導入 <※自治体におけるRPA導入ガイドブック(総務省)より抜粋>

(1) AI導入のメリット

業務にAIを導入することにより、大規模定型型処理の自動化や、ベテラン職員、専門職員のみが有する長年の経験・専門知識が必要な判断、人間でもできなかった高度な判断等を通じて、職員の業務の効率化や、住民サービスの向上を実現するといったメリットが確認されている。

また、従来手作業で行われており職員の負担となっていた転記・入力等単純・定型業務の大規模処理の「自動化」や、これまで人間が対応してきた高度な判断や新たな課題分析を行う等の業務の「高度化」の実現が期待される。

(2) 自治体へのAIの導入

自治体では、幅広い業務分野でAI導入が進められており、AIは自治体職員にとって身近なものになりつつある。下表のように多くの分野で取り組みが進められている。

<主要なAI導入分野における具体的な業務例>

分野	AI導入が期待される業務例
分野横断 (窓口業務)	・AIを活用した申請受付・審査支援システム【戸田市他】 ・AIを活用した総合案内サービス【愛知県内39市町村】
児童福祉・子育て	・AIによる保育所入所選考の自動化【さいたま市】 ・AIを活用した児童虐待対応支援システム【三重市】
健康・医療	・特定健診対応者の受診履歴やレセプトの有無等の分析結果から、未受診者にタイプ別の受診勧奨通知を送付【那覇市】
職員・税務・戸籍 (行政改革含む)	・AIによる職員業務実態の分析・可視化【宝塚市】 ・固定資産税の課税客体把握事務における航空写真AI解析クラウド実証【前橋市他】 ・AIを活用した住民税の賦課修正業務の効率化実証【練馬区他】
福祉・介護	・AIによるケアプラン作成【豊橋市】 ・IoT機器と連携した高齢者見守り支援【西条市】 ・AIを活用した介護予防【いわき市】
情報化・ICT (文書管理・調査)	・各種統計データの傾向分析 ・職員からのICT関連の問合せに関するナレッジ管理へのAIの活用【長崎県】 ・庁内会議における議事録作成【港区他】 ・AIリアルタイム議事録【青森県】 ・AI-OCRによる行政文書の読取・データ化【つくば市】 ・AI-OCRサービス提供業務【桑名市】 ・AI-OCRの活用による業務効率化【習志野市】
生活環境	・ゴミ収集車の撮影画像からごみ排出量を自動排出【藤沢市】 ・ごみの分別について、住民等から問合せに自動回答【横浜市等】
観光	・観光窓口への質問に対する自動応答【姫路市】 ・観光案内多言語AIコンシェルジュの導入【青森県】
公共交通	・市周辺の公共交通について、住民等からの問合せに自動回答【札幌市】 ・公共施設マネジメントに関わる意見やニーズ把握に向けた、住民と対話形式のアンケートの自動実施【新潟市】
公共施設・インフラ	・AIを活用した道路維持システム【千葉市】 ・自動車走行取得データ等を分析し、道路における潜在的な危険箇所を把握【豊橋市】 ・AIを活用した指定管理者制度への問い合わせ対応【政令指定都市】
学校教育・青少年育成	・学校に関する質問・相談に自動回答【塩尻市】

※ 詳細は自治体におけるRPA導入ガイドブック(総務省)を参照

2. RPAの有効性 <※自治体におけるRPA導入ガイドブック(総務省)より抜粋>

(1) 特徴

RPA(Robotic Process Automationの略)は、普段人が行う典型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するものである。具体的には、パソコン上の操作を認識・記録し、処理のルールを定義した「シナリオ」に沿って、表計算ソフトや業務システム、Webサイト、メールなどの複数のアプリケーションを

使用する業務を自動化するツールである。

(2) 導入自治体における効果

実際にRPAを導入した自治体の中でも特に導入が成功している事例では、RPA導入前の作業を大幅に削減し、定量的な効果を出すことができている。

< 定量的な効果の例 >

表2-2 定量的な効果の例（業務の見直しやAI活用の効果を含む場合あり）

団体名	区分	人口	職員数 (普通会計部門)	令和元年度事業における導入効果	
				業務数	年間削減時間
愛知県阿久比町	町村	28,698人	187人	5業務	552時間
鹿児島県奄美市	一般市	43,267人	508人	3業務	298時間
富山県氷見市	一般市	46,732人	374人	4業務	421時間
石川県加賀市	一般市	66,350人	567人	4業務	321時間
長野県塩尻市	一般市	67,035人	518人	2業務	2,412時間
東京都狛江市	一般市	83,257人	414人	1業務	4,212時間
福岡県糸島市	一般市	101,866人	474人	5業務	2,172時間
静岡県藤枝市	一般市	144,662人	673人	7業務	1,302時間
山口県宇部市	一般市	164,255人	957人	4業務	207～241時間(見込)
神奈川県小田原市	施行時特例市	190,580人	1,446人	4業務	706時間
兵庫県伊丹市	一般市	203,539人	1,318人	21業務	830時間
佐賀県佐賀市	施行時特例市	232,476人	1,426人	15業務	1,910時間(見込)
新潟県長岡市	施行時特例市	268,872人	2,185人	18業務	4,136時間
大分県大分市	中核市	478,393人	2,991人	7業務	2,809時間(見込)

※人口：令和2年1月1日住民基本台帳より 職員数：令和2年地方公共団体定員管理調査（令和元年4月1日現在）より

※ 自治体におけるRPA導入ガイドブック(総務省)より抜粋

導入効果については、上記以外にも職員の精神的負担が軽減されたり、住民から行政サービス向上に対する好評化を受けたりといった、以下のような効果を感じる自治体も多くみられる。一部の業務・部署で先行的にRPAの導入を進め、効果を確認した上で、導入時の知見を活用しながら他の業務・部署への横展開を進めていくケースが多い。

- ・繰返し作業や誤りの許されない作業の削減(精神的負担の軽減)
- ・特定の職員にかかっていた業務負担の分散化
- ・超過勤務時間の削減等によるワークライフバランスの向上
- ・入力ミスの軽減、正確性の向上
- ・業務プロセスの可視化・合理化
- ・庁内の業務改革の意識醸成
- ・職員にしかできないコア業務へのシフト
- ・業務の見直しやコア業務へのシフトによる住民サービスの向上

(3) 効果を得やすい分野・業務

令和元年度「革新的ビッグデータ処理技術導入推進事業(RPA導入補助事業)」の補助対象事業(計78団体)で、実際にRPAが導入(実証実験を含む)された分野及び業務を下表に示す。住民情報系の業務から内部事務系の業務まで、幅広くRPAの利用が進みつつある。ただし、どの業務でも同じ効果が得られるわけでは必ずしもないため、効果の得やすい業務を選定することが重要である。

導入分野		導入業務
住民情報	住民基本台帳	<ul style="list-style-type: none"> ・個人番号カード交付管理 ・ご遺族手続支援コーナー資料作成業務
地方税	個人住民税	<ul style="list-style-type: none"> ・当初課税準備:住民税申告書の入力、所得税確定申告書の入力、給与支払い報告書の入力、法定調書の入力 ・当初課税:エラー解消業務 ・更正:年金資料の入力、給与所得者異動届出書の入力、退職所得分納入申告書の入力、納税通知書の作成 ・照会:公用照会による課税証明書の発行
	法人住民税	<ul style="list-style-type: none"> ・基本情報登録:法人設立届出書の入力 ・申告書受付:法人住民税申告書の入力、電子申告データの取込み ・更正・決定:法人税額更正データとの照合
	軽自動車税	<ul style="list-style-type: none"> ・当初課税準備:新規車両登録、車両変更登録、廃車登録
	固定資産税	<ul style="list-style-type: none"> ・課税客体把握:償却資産申告書の入力、登記異動情報の入力 ・評価:評価情報の入力 ・更正:納税通知書の作成
	収滞納管理	<ul style="list-style-type: none"> ・収納:口座情報の登録・廃止、入金消込 ・還付・充当:還付入力、還付充当 ・滞納整理:納付書・催告書・明細書等の作成、預貯金調査
健康・医療	国民健康保険	<ul style="list-style-type: none"> ・資格管理:年齢到達による保険証交付 ・賦課管理:簡易申告書の入力、転入者の所得情報の入力 ・給付管理:レセプト点検結果の入力、高額療養費申請書の入力、限度額適用認定証の年度更新 ・統計・報告:月報の作成
	後期高齢者医療	<ul style="list-style-type: none"> ・資格管理:年齢到達による保険証交付 ・給付管理:高額療養費申請書の入力、高額介護合算療養費申請書の入力、限度額適用認定申請書の入力
	健康管理	<ul style="list-style-type: none"> ・成人検診(健診):予約入力、結果入力、通知書作成、受診勧奨者の情報抽出、減免申請に係る課税状況等の調査 ・母子保健管理:訪問先地図の作成

導入分野		導入業務
福祉	国民年金	<ul style="list-style-type: none"> ・資格管理:第1号・第3号被保険者資格喪失者一覧表の入力 ・免除管理:免除申請書の入力
	障害福祉	<ul style="list-style-type: none"> ・手帳交付:手帳交付申請書の入力、手帳交付結果の入力 ・重度医療(福祉医療):医療費助成申請書の入力 ・自立支援医療:医療費の入力、上限額等の管理 ・障害福祉サービス等:申請書の入力、支給量・上限額等の管理
	介護保険	<ul style="list-style-type: none"> ・被保険者資格管理:他市町村住所地特例者の管理、所得照会対象抽出 ・要介護認定:要介護認定申請書の入力、調査員及び主治医への割り当て、依頼 ・受給者管理:負担割合証の発行、負担限度認定証の発行 ・給付管理:給付費通知の作成
	生活保護	<ul style="list-style-type: none"> ・生活保護申請書の入力 ・医療要否意見書の対象管理 ・訪問実績の管理 ・保護費支給額の確認
子育て	児童手当、児童扶養手当	<ul style="list-style-type: none"> ・認定:手当認定請求書の入力、所得情報の入力 ・額改定:手当額改定届の入力 ・現況届:手当現況届の入力
	乳幼児医療、ひとり親家庭医療	<ul style="list-style-type: none"> ・資格管理:医療証交付申請書の入力、所得情報の入力、医療証再交付
	就学	<ul style="list-style-type: none"> ・就学援助:就学援助費受給申請の入力、課税状況等の調査 ・育英資金:育英資金交付申請書の入力
	保育	<ul style="list-style-type: none"> ・認定・入所管理:保育所入所申請書の入力、保育所入所決定結果の入力、教育・保育給付認定変更申請書の入力 ・現況届:現況届の入力
	学童保育	<ul style="list-style-type: none"> ・入所管理:学童保育入所申請書の入力 ・利用実績管理:学童保育の利用実績の管理
財政・会計・財務	財務会計	<ul style="list-style-type: none"> ・予算編成:検査結果の入力 ・予算管理:配当収支計画の作成、執行状況の集計確認 ・歳出管理:契約管理、債権者登録、支出帳票の作成 ・歳入管理:収入調定書の作成、納入通知書の作成、還付命令書の作成 ・公会計システムへの入力 ・監査調書の作成
組織・職員	庶務事務	<ul style="list-style-type: none"> ・勤怠管理:時間外勤務時間の集約・集計、休暇取得の集約・集計、正規職員以外の勤務実績集約、集計 ・各種手当申請:旅費の申請、通勤手当の申請 ・照会・配布:給与明細の作成 ・福利厚生管理:健診結果の入力
	人事給与	<ul style="list-style-type: none"> ・人事:人事評価シートのとりまとめ発令通知等の作成 ・給与:給与計算、社会保険料の支払い、戻入処理
	文書管理	<ul style="list-style-type: none"> ・メール送付文書の収受登録

導入分野		導入業務
その他	ふるさと納税	<ul style="list-style-type: none"> ・サイト掲載情報の同期 ・寄附情報の集約、御礼状・受領証明書等の作成、謝礼品の発注 ・ワンストップ特例申請書の入力、申告特例通知書ファイル作成
	システム運用管理	<ul style="list-style-type: none"> ・システムユーザー管理 ・ファイル転送
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・統計・調査、アンケートとりまとめ ・インターネット巡回、情報取得(災害時等)

※ 詳細は自治体におけるRPA導入ガイドブック(総務省)を参照

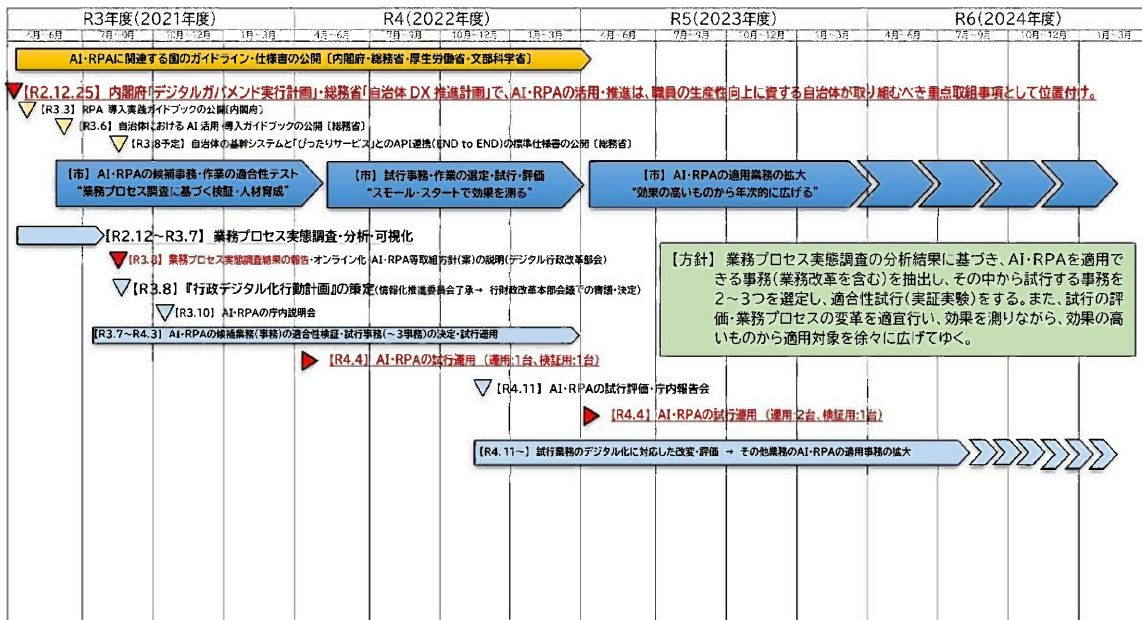
3. AI・RPA等による業務効率化の推進に伴うスケジュール

業務プロセス実態調査の分析結果に基づき、AI・RPAを適用できる事務(業務改革を含む)を抽出し、その中から試行する事務を2～3つを選定し、適合性試行(実証実験)をする。また、試行の評価・業務プロセスの変革を適宜行い、効果を測りながら、効果の高いものから適用対象を徐々に広げてゆく。

<AI・RPA等による業務効率化の推進に伴うスケジュール>

- 令和2年12月～令和3年7月:業務プロセスの実態調査・分析・可視化
- 令和3年3月:RPA導入ガイドブックの公開(総務省)
- 令和3年6月:AI導入ガイドブックの公開(総務省)
- 令和3年8月:業務プロセス実態調査結果の報告(デジタル行政改革部会)
- 令和3年7月～令和4年3月:AI・RPAの候補業務の適合性検証・試行事務(～3事務)の決定・試行運用
- 令和4年4月:AI・RPAの試行運用(運用1台、検証用1台)
- 令和4年11月:AI・RPAの試行評価・庁内報告会
- 令和4年11月:試行業務のデジタル化に対応した改変・評価
⇒ その他業務のAI・RPAの運用事務の拡大
- 令和5年4月:AI・RPAの試行運用(運用2台、検証用1台)

AI・RPA等による業務効率化の推進に伴うスケジュール表



5.4 業務プロセスの変革とICTの推進

本市のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを基本原則とする目標の実現に向け、関係部門と連携し行政手続きにおける書面・押印・対面規制などの全庁的な見直しを進める。

1. 業務プロセスの変革

「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)抜粋

6 行政手続きのデジタル化

デジタル手続き法では、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル3原則

- (ア) デジタルファースト : 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- (イ) ワンスオンリー : 一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- (エ) コネクテッド・ワンストップ: 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

を基本原則として明確化するとともに、国の行政手続きのオンライン化実現を原則とした。同法を踏まえ、以下のとおり、行政手続きのデジタル化に向けた方針を示す。
(中略)

また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止及び新たな生活様式の確立に向け、行政手続きにおける書面・押印・対面規制の抜本的な見直しが急務となっている。このため、各府省は、内閣府規制改革推進会議が示した基準及び各府省における書面・押印・対面規制の見直し方針に従って、法令等の改正も含めた改革を着実に実行する。引き続き押印を必要とする手続においては、電子署名を活用したオンライン利用を促進する。また、書面・対面規制の見直しの観点から、オンライン化されていない手続について早期のオンライン化に取り組むとともに、既にオンライン化されている手続についても、使い勝手の向上等を通じて、オンライン利用の拡大を図る
(中略)

(1) 行政サービス全体のプロセスの可視化

業務改革(BPR)を行うに当たっては、利用者の視点によるエンド・ツー・エンドで事実を詳細に把握し、行政手続きの利用者と行政機関間のフロント部分のデジ

タル化だけでなく、行政機関内のバックオフィスを含めたプロセスの再設計を行うものとする。

その際、サービス提供者の視点だけではなく、利用者の視点に立って、利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務について、個人又は法人等の利用者ごとの違いや業務を行っている現場の規模等に応じた「ばらつき」まで詳細に把握・分析した上で、プロジェクトの関係者において的確に行政サービス・業務の状況を共有するため、フロー図を作成することにより、行政サービス全体のプロセスを可視化することができる。

(2)行政手続の添付書類の不要化

行政手続で個々の情報(添付書類又は申請書等の記載事項)をなぜ求めているか、添付書類又は申請書等の記載事項が必要最小限になっているかを精査する。

例えば、各手続で確認する必要がある最小限の情報(判断材料として必要な情報や、事後の業務に用いるために行政側に残しておく必要がある情報等)を具体的に挙げて、求めている添付書類に記載された情報及び申請書等の記載事項と突合し、個々に必要性を精査する等により、添付書類の不要化や申請書等の記載事項の削減を図る。

(3)利便性向上等を観点にした合理化

可視化されたプロセスを基に、利用者が申請を行う前に必要となる作業や利用者が審査結果を受領した後に必要となる作業において、利便性の向上につながる施策の有無、また、形式的な内容確認のみを行うもの、専門の審査官による実体的な審査を行うもの等、審査内容の種類に応じて発生している問題点を把握・分析し、行政手続の廃止、他の行政手続との統合、又は行政手続の利便性向上のための検討を行う。

下記の観点による合理化検討・例規等の改正案作成を行う。

- 1 行政手続の統廃合
- 2 申請頻度の削減等
- 3 事前登録・来庁予約による待ち時間の短縮
- 4 編集可能な電子ファイルによる申請書様式の提供
- 5 申請書様式の標準化
- 6 申請書におけるプレプリント等
- 7 申請内容のチェック機能の強化等

- 8 業務の集中化等による標準処理期間の短縮
- 9 最新技術の柔軟な活用

2. 業務プロセスの変革のスケジュール

<業務プロセスの変革のスケジュール>

【 行政サービス全体のプロセスの可視化 】

令和3年1月:7課35業務 プロセス実態調査結果の分析（申請受付オンライン化、AI・RPA適用の候補選定）その後、順次、調査範囲の拡大

令和3年1月:業務プロセスの実態調査の分析

令和3年5月:業務プロセス実態調査結果の報告(デジタル行政改革部会)

令和3年9月:業務プロセス実態調査結果の分析（申請受付オンライン化、AI・RPA適用の候補選定）

【 行政手続の添付書類の不要化 】

令和4年1月:各種手続で確認する必要がある最小限の情報の精査

令和4年3月:添付書類の不要化(案)や申請書等の記載事項の削減の項目(案)の検討・選定

令和4年8月:添付書類の不要化等(案)に関する庁内報告会

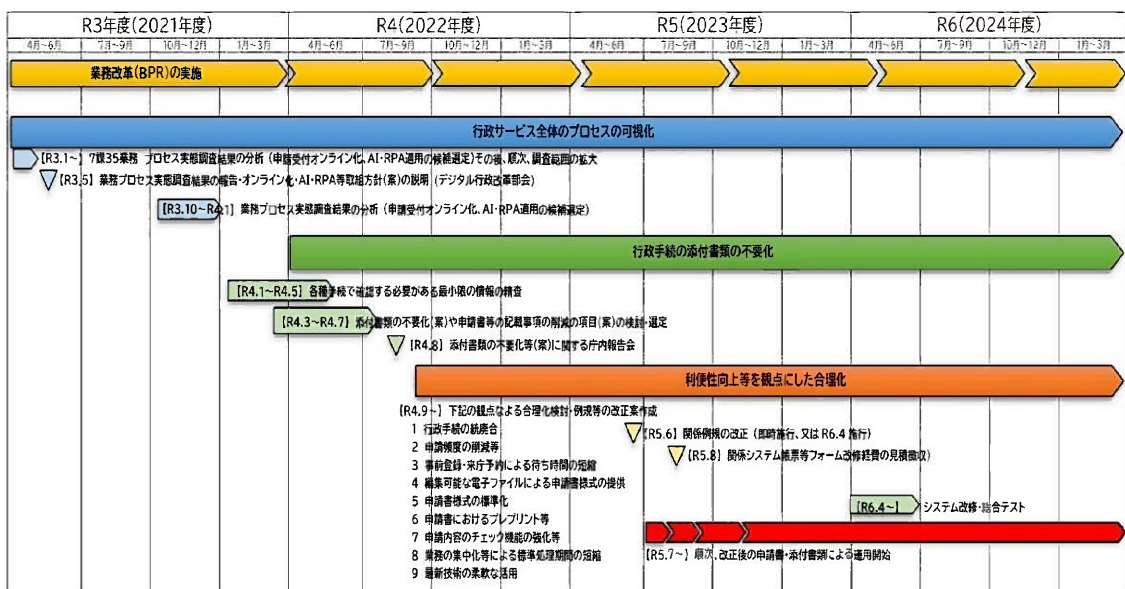
【 利便性向上等を観点にした合理化 】

令和4年9月:利便性向上等を観点にした合理化検討・例規等の改正案作成を作成

令和5年6月:関係例規の改正（即時施行、又は令和6年4月施行）

令和5年7月:順次、改正後の申請書・添付書類による運用開始

業務プロセスの変革のスケジュール表



3. ICTの推進

新庁舎のデジタル化の推進(ICT機能の強化)

高度情報化社会に対応した新庁舎とするため、向こう 20 年程度の長期的な視点で、建設時のICT及びIoTの機能・性能を検討し、また、建設後においても、ICT等環境の機能強化や行政 DX の導入が制約されることのないよう、具体的な機能・性能及び経費等を整理する。

(1) 業務プロセスやワークスタイルの変革を促進し、徹底したペーパーレス化、フリーアドレス・モバイルワーク、ICカードや生体認証等によるトレーサビリティ、機器類の集約化と多機能化などICT・IoT等デジタル技術を活用した合理的で効率的な執務環境を実現する。

(2) 行政手続きや相談の際、来庁することなくスマートフォンや自宅、地域拠点等からオンラインで完結する行政手続き100%オンライン化を具現化するために必要となる庁舎機能や設備のほか、建設後の技術的な変化に対する適応力や、窓口等の変化などの物理的な可変性を兼ね備えた庁舎を実現する。

(3) 平時や非常時に関わらず、重要区画の業務継続を支える庁舎機能を発揮するためのライフライン(受給電・給排水・ガス等)や設備機能の冗長化を確保する。

5.5 セキュリティ対策の徹底

1. セキュリティ対策

始良市情報セキュリティポリシーの実施状況を把握したうえで、必要な是正及び具体的な対策の実施に向けた工程表を策定する。

情報セキュリティ対策及び個人情報保護・強化の観点から、庁内ネットワークは、インターネット接続系・LGWAN接続系・マイナンバー利用事務系の3つの分割する「三層の対策」を講じており、マイナンバー利用事務系については、他の領域と分離するといったルールで運用している現行の情報通信基盤について、行政手続オンライン化、テレワーク及びシステムのクラウド化など時代の要請に対応し、かつ業務の利便性・効率性を技術的に向上させるための見直しを進める。

(1)「自治体の三層の対策」の見直し

令和2年(2020年)に、「自治体の三層の対策」の見直しを行い、マイナポータル及びeTAXから受け付けたデータについて、マイナンバー利用事務系へのオンラインでの取り込みを認める。これにより、セキュリティを確保しつつ、事務処理の生産性を妨げないものとする。具体的には、団体のフロント(申請受付)からバック(業務処理)まで、一旦、紙にしてまた入力する、又は、USB等の媒体で受け渡す、といったことなく、オンラインで完結やSaaS利用や、在宅勤務における作業環境を確保する。さらに、業務システムの標準化・共通化を踏まえ、「自治体の三層の対策」の抜本的見直しを含めた新たなセキュリティ対策の在り方の検討を行う。

(2)セキュリティポリシーの見直し

「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を踏まえ、適切に市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。

(3)セキュリティクラウド利用への移行

自治体セキュリティクラウドについて、県の主導により、総務省が設定した高いセキュリティレベル(標準要件)を満たす民間のクラウドサービス利用型への移行を行う。

(4)セキュリティ対策の向上

また、市の情報セキュリティ対策の構築及び情報セキュリティ研修については、毎年4月から3月までを1年として、年次計画、技術的な機能、是正事項について毎年計画的に見直すことで、セキュリティ対策の向上を図る。

2. セキュリティ対策の徹底のスケジュール

<セキュリティ対策の徹底のスケジュール>

【 地方公共団体における情報セキュリティポリシーの見直し(総務省) 】

令和3年2月:情報セキュリティポリシーガイドラインの改定(総務省)

令和5年3月:(新)自治体情報セキュリティクラウドの移行・稼働(鹿児島県)

【 情報セキュリティ対策の構築(※年次で繰り返し) 】

令和3年4月:改定後の始良市情報セキュリティポリシーの準拠状況の調査・是正事項の洗い出し・投資を含めた対策案の作成

令和3年7月:情報セキュリティポリシーの投資を含む対策の年次計画書(案)作成

令和3年12月:令和4年度分の技術的な機能追加・対策経費の見積徴収

令和3年8月:情報セキュリティ対策の是正事項の対応策の立案・人的セキュリティ対策の改善実施

【 情報セキュリティ研修(※年次で繰り返し) 】

令和3年5月:新規採用職員の情報セキュリティ研修

令和3年10月:マイナンバー利用事務従事者の情報セキュリティ研修

令和3年12月:管理者:システム運用担当者の情報セキュリティ研修

セキュリティ対策の徹底のスケジュール

