

地方自治体における業務の標準化・効率化に関する研究会（第7回）

議 事 次 第

平成26年11月14日（金）
10:30～12:30
総務省6階 601会議室

（議事次第）

1. 開会
2. 住民制度課発表
3. 業務の標準化・効率化に係る事例紹介
4. 業務の標準化に伴う効率化効果の算定について
5. その他
6. 閉会

（配付資料）

- 資料1 地方公共団体における社会保障・税番号制度の導入について
資料2 業務の標準化・効率化の事例
資料3 業務標準化効果の把握方法
資料4 業務特性と標準化・効率化を行う際の視点について
資料5 研究会スケジュールについて
参考資料 第1回・第2回研究会参考資料

地方公共団体における 社会保障・税番号制度の導入について

平成26年11月14日

総務省自治行政局住民制度課

社会保障・税番号制度の導入趣旨

番号制度は、複数の機関に存在する個人の情報を同一人の情報であるということの確認を行うための基盤であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための社会基盤（インフラ）である。

社会保障・税・災害対策の各分野で番号制度を導入

効果

- より正確な所得把握が可能となり、社会保障や税の給付と負担の公平化が図られる
- 真に手を差し伸べるべき者を見つけることが可能となる
- 大災害時における真に手を差し伸べるべき者に対する積極的な支援に活用できる
- 社会保障や税に係る各種行政事務の効率化が図られる
- ITを活用することにより添付書類が不要となる等、国民の利便性が向上する
- 行政機関から国民にプッシュ型の行政サービスを行うことが可能となる

実現すべき社会

- より公平・公正な社会
- 社会保障がきめ細やかかつ的確に行われる社会
- 行政に過誤や無駄のない社会
- 国民にとって利便性の高い社会
- 国民の権利を守り、国民が自己情報をコントロールできる社会

番号制度導入によるメリット ～導入前～

住 民

各種手当の申請時、関係各機関を回って、添付書類を揃える。



各種手当の申請時に必要となる情報(例)

- ・住民票関係情報(市町村長)
- ・地方税関係情報(市町村長)
- ・障害者関係情報(都道府県知事)
- ・医療保険給付関係情報(医療保険者)
- ・年金給付関係情報(公的年金給付の支給者)

各種添付書類等



行政機関・地方公共団体等の間や、各団体内部の業務間における情報の連携が不足していること等から、本来給付を受けることができるが未受給となっている者がいる一方で、本来給付を受けることができないにもかかわらず不正に給付を受けている者がいる状況が発生。

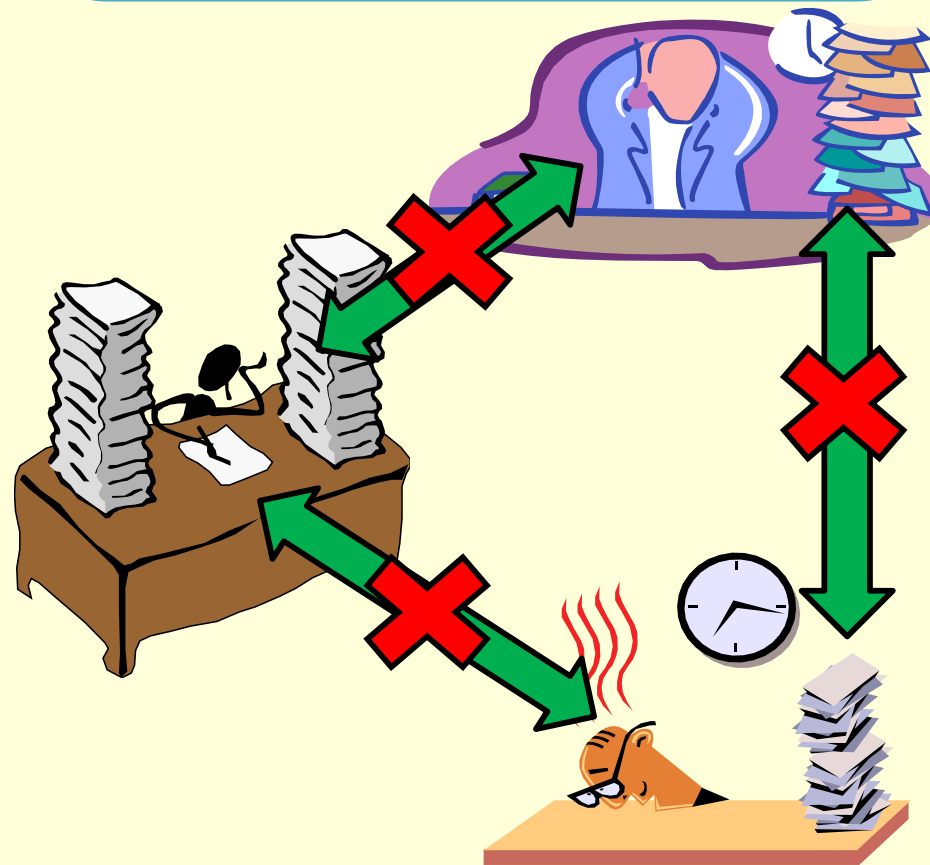
「住民」と「行政」の両者にとって過重な負担

行 政

① 確認作業等に係る業務に多大のコスト

- ・住民に提供されるサービスの受給判定のために、他自治体、関係機関から收受した情報を確認する手間・作業の負担が大きい。
- ・外部から提供されたデータと自治体内で保管するデータとを結びつける作業時に、転記・照合・電算入力ミスが発生する可能性。
- ・手作業による事務、書類審査が多く、手間と時間、費用がかかる。

② 業務間の連携が希薄で、重複して作業を行うなど、無駄な経費が多い。



番号制度導入によるメリット ～導入後～

番号で、こう変わる

行政機関、地方公共団体その他の行政事務を処理する者が保有する個人の情報が、**同一人の情報であるということの確認**を行うことができ、行政機関、地方公共団体等において当該個人情報の照会・提供を行うことが可能となる。

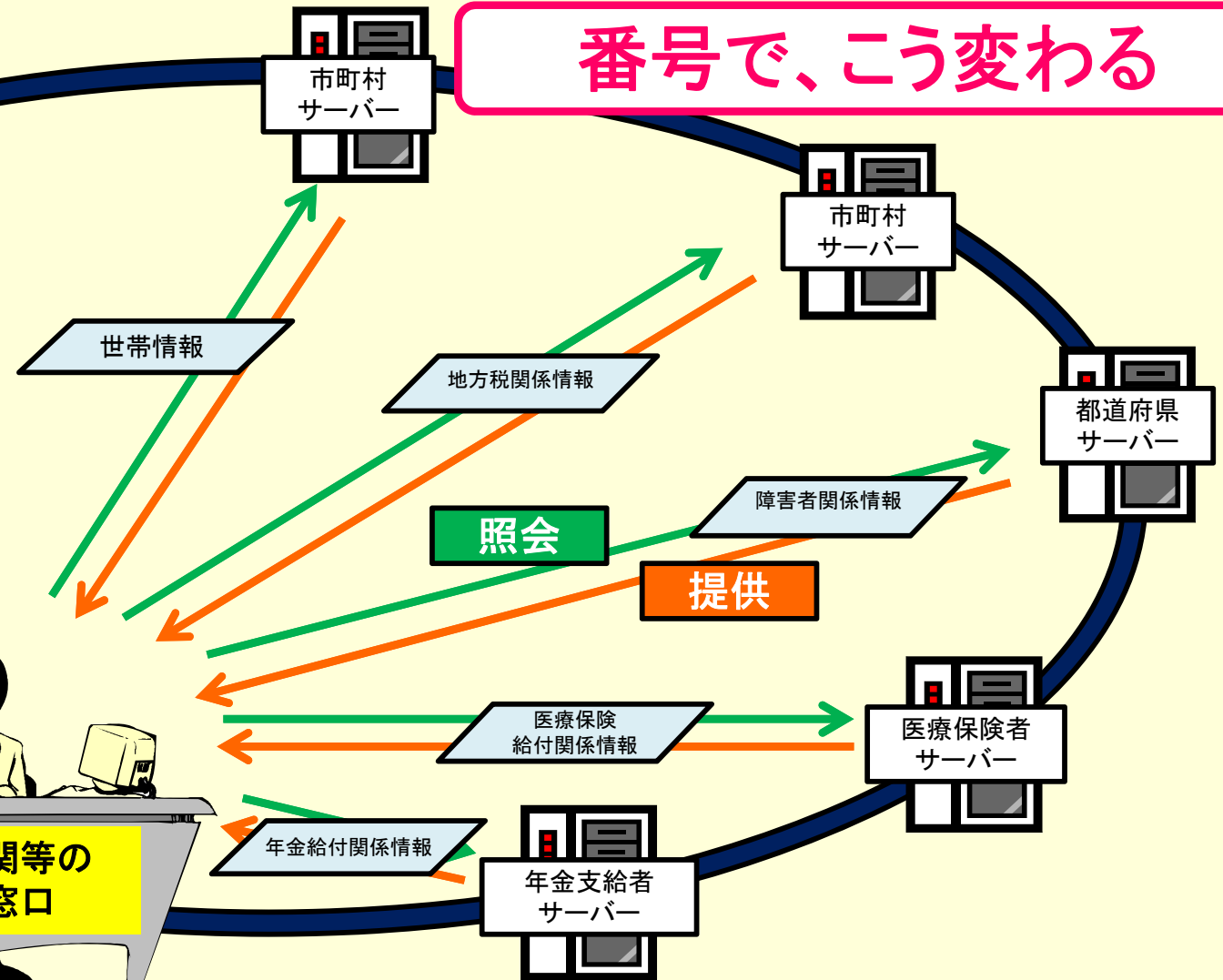
行政機関等の間や業務間の連携が行われることで、より正確な情報を得ることが可能となり、**真に手を差し伸べるべき者に対しての、よりきめ細やかな支援**が期待される。



諸手当申請書



社会保障給付等の申請を行う際に必要となる情報につき、申請者が添付書類等を付することによるのではなく、申請を受けた行政機関等が、関係各機関に照会を行うことで取得することが可能となるため、**申請者が窓口で提出する書類が簡素化される**こととなる。



社会保障・税番号制度の概要

番号制度は、複数の機関に存在する特定の個人の情報を同一人の情報であるということの確認を行うための基盤であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための基盤（インフラ）である。

個人番号

- 市町村長は、住民票コードを変換して得られる個人番号指定し、通知カードにより本人に通知

個人番号カード

- 市町村長は、申請により、顔写真付きの個人番号カードを交付
- 個人番号カードは、本人確認や番号確認のために利用

法人番号

- 国税庁長官は、法人等に、法人番号を指定し、通知
- 法人番号は原則公開され、民間での自由な利用が可能

個人情報保護

- 法定される場合を除き、特定個人情報の収集・保管を禁止
- 国民は、マイ・ポータルで、情報連携記録を確認
- 個人番号の取扱いを監視・監督する特定個人情報保護委員会を設置
- 特定個人情報ファイル保有前の特定個人情報保護評価を義務付け

情報連携

- 複数の機関間において、それぞれの機関ごとに個人番号やそれ以外の番号を付して管理している同一人の情報を紐付けし、相互に活用する仕組み

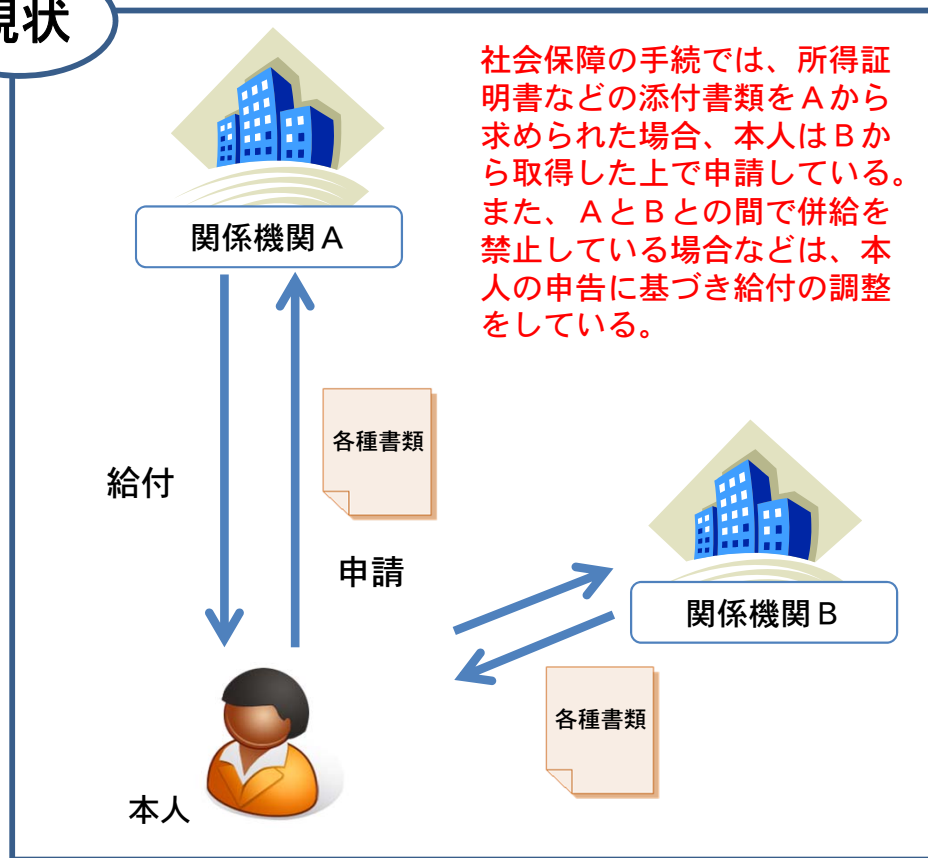
個人番号の利用分野

社会 保障 分野	年金分野	年金の資格取得・確認、給付を受ける際に利用
	労働分野	雇用保険等の資格取得・確認、給付を受ける際に利用 ハローワーク等の事務等に利用
	福祉・医療・ その他分野	医療保険等の保険料徴収等の医療保険者における手続に利用 福祉分野の給付を受ける際に利用 生活保護の実施等に利用 低所得者対策の事務等に利用
税分野		国民が税務当局に提出する確定申告書、届出書、調書等に記載 当局の内部事務等に利用
災害対策分野		被災者台帳の作成に関する事務に利用 被災者生活再建支援金の支給に関する事務に利用

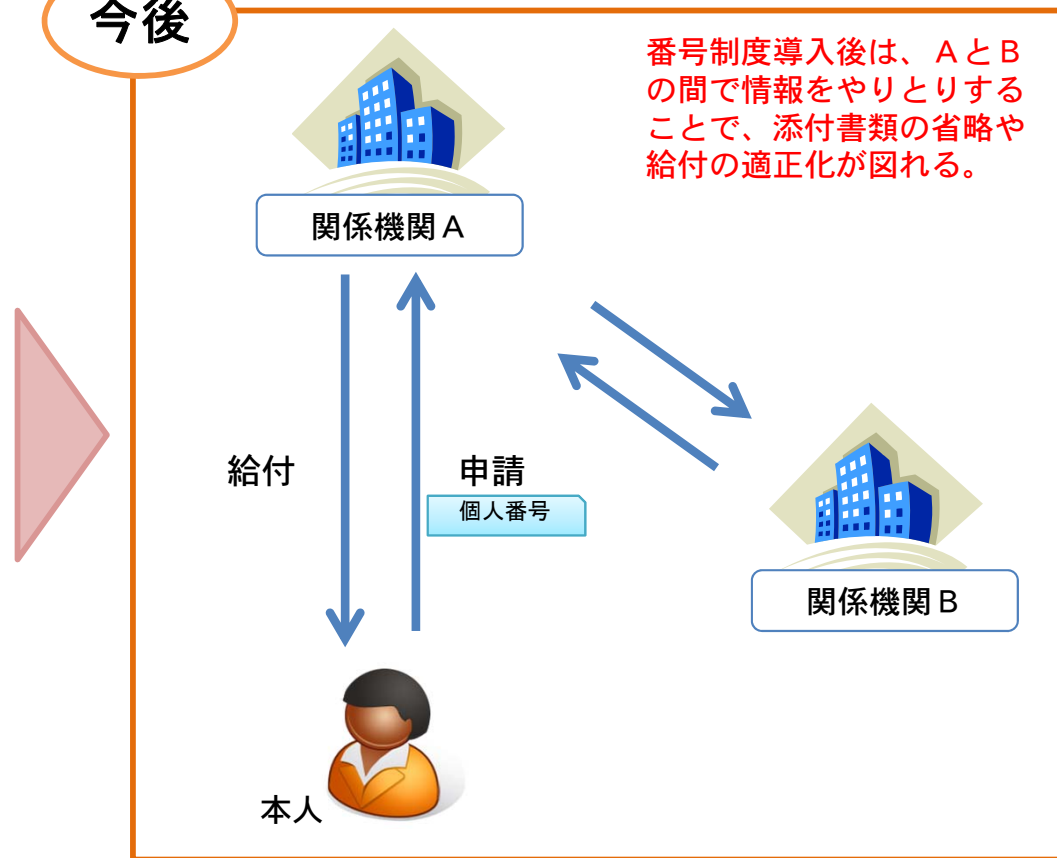
- 上記の他、福祉、保健若しくは医療その他の社会保障、地方税又は防災に関する事務その他これらに類する事務であって条例で定める事務に利用（第9条第2項）。

社会保障分野における番号の利用例

現状



今後



① 所得証明書等の添付省略

→国民年金保険料の免除、児童扶養手当の支給、高額療養費の決定 等

② 住民票の添付省略

→未支給年金の請求、児童扶養手当の支給申請、雇用保険における未支給の失業等給付の申請 等

③ 異なる制度間における給付調整の確実性の向上

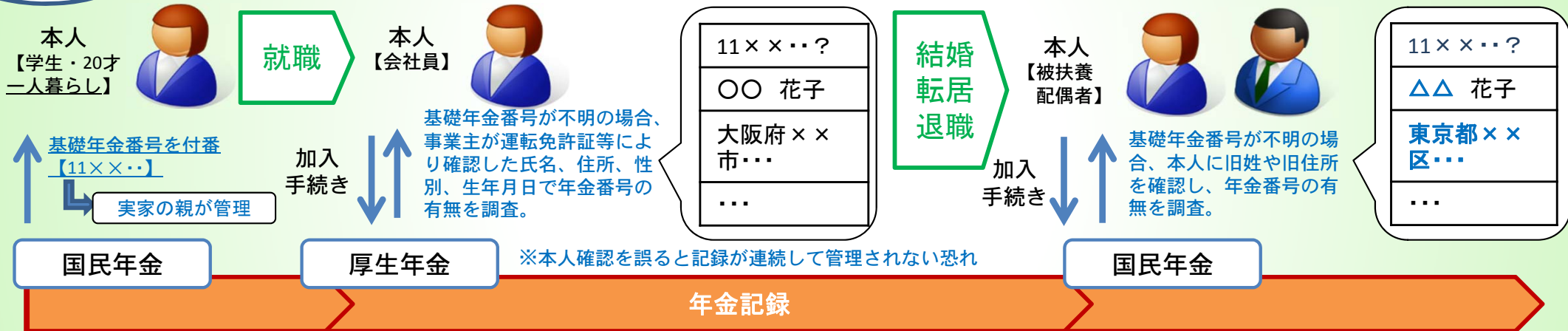
→傷病手当金の支給申請者に関する障害厚生年金等の給付状況の確認 等

年金分野における番号の利用例

「個人番号」の導入により、より確実かつ効率的な本人確認、記録の管理が可能

現状

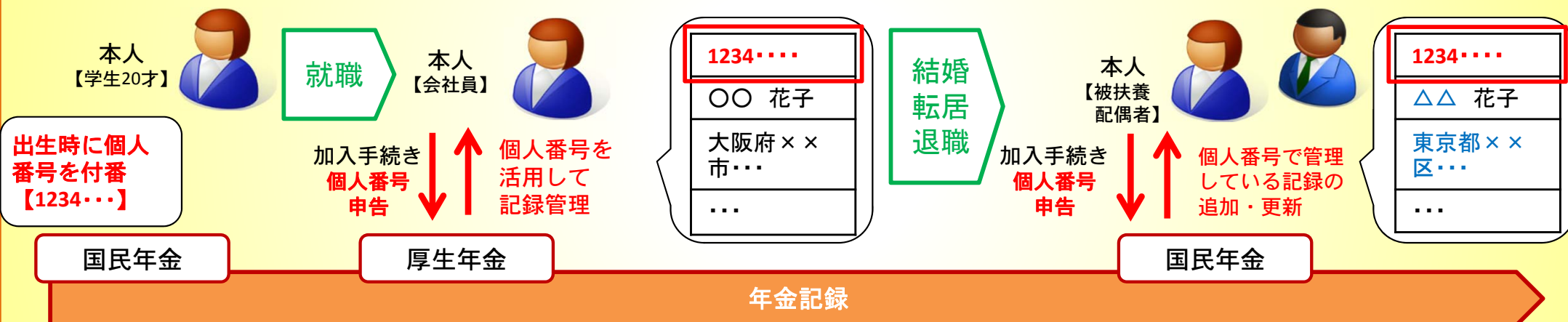
年金制度加入手続き時に、基礎年金番号を保有しているかどうかを調査するために、慎重な本人確認が必要。



個人番号導入

年金制度加入時に申告していただく「個人番号」により、確実かつ効率的な本人確認を実現。

※個人番号は日常での使用頻度が高いため、不明となるケースは稀



税分野における番号の利用例

市役所が個人住民税の賦課計算を行う場合に、納税者の所得情報を正確かつ効率的に把握できるようになります。

現状

各機関から提出される資料を、「氏名・住所・生年月日」をキーとして、名寄せを行っている。

同姓同名の者がいたり、年度途中で引っ越しを行った者がいたり、**同一人であることを識別に手間がかかり**、正確かつ効率的な名寄せが困難。

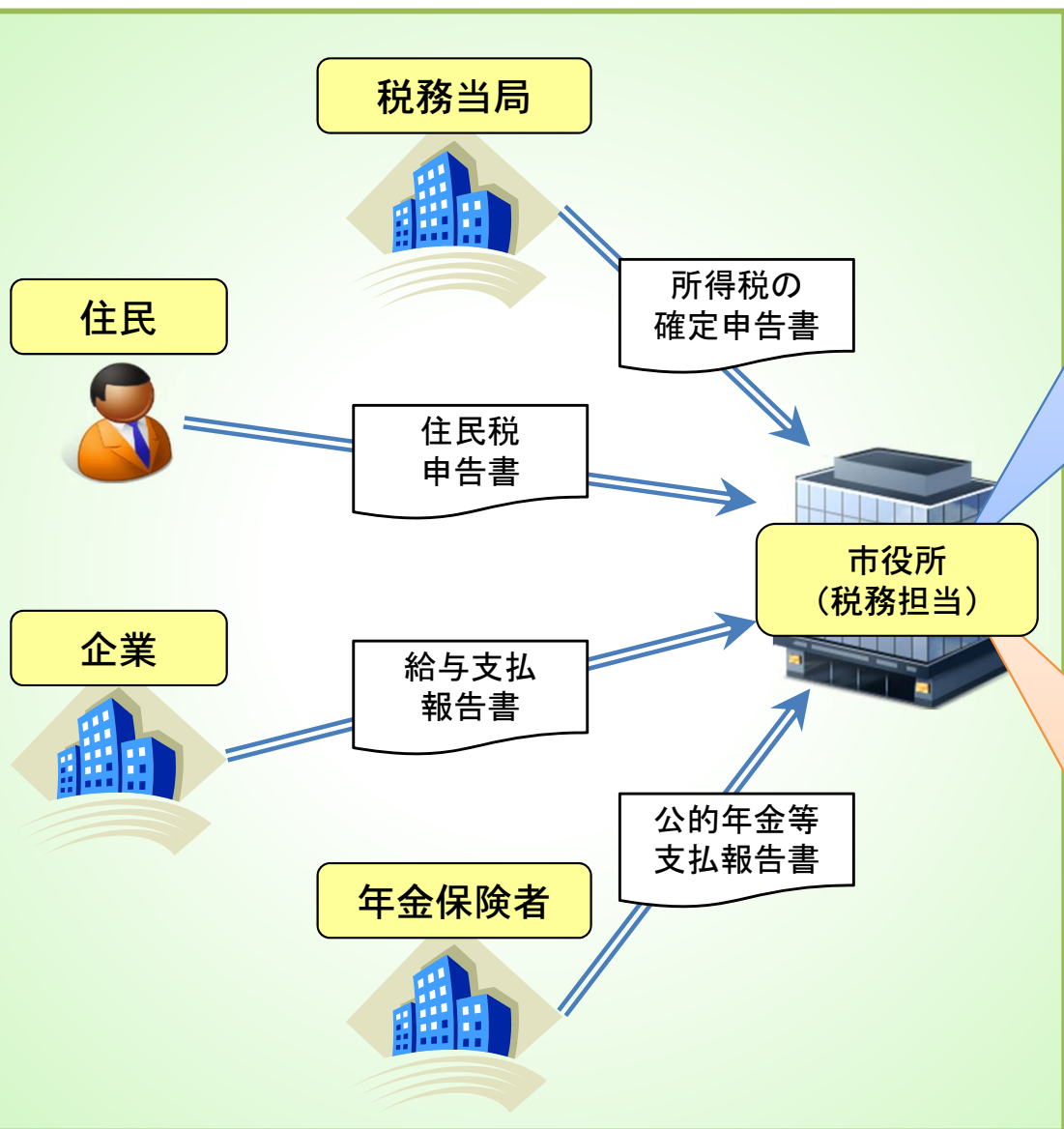


番号導入

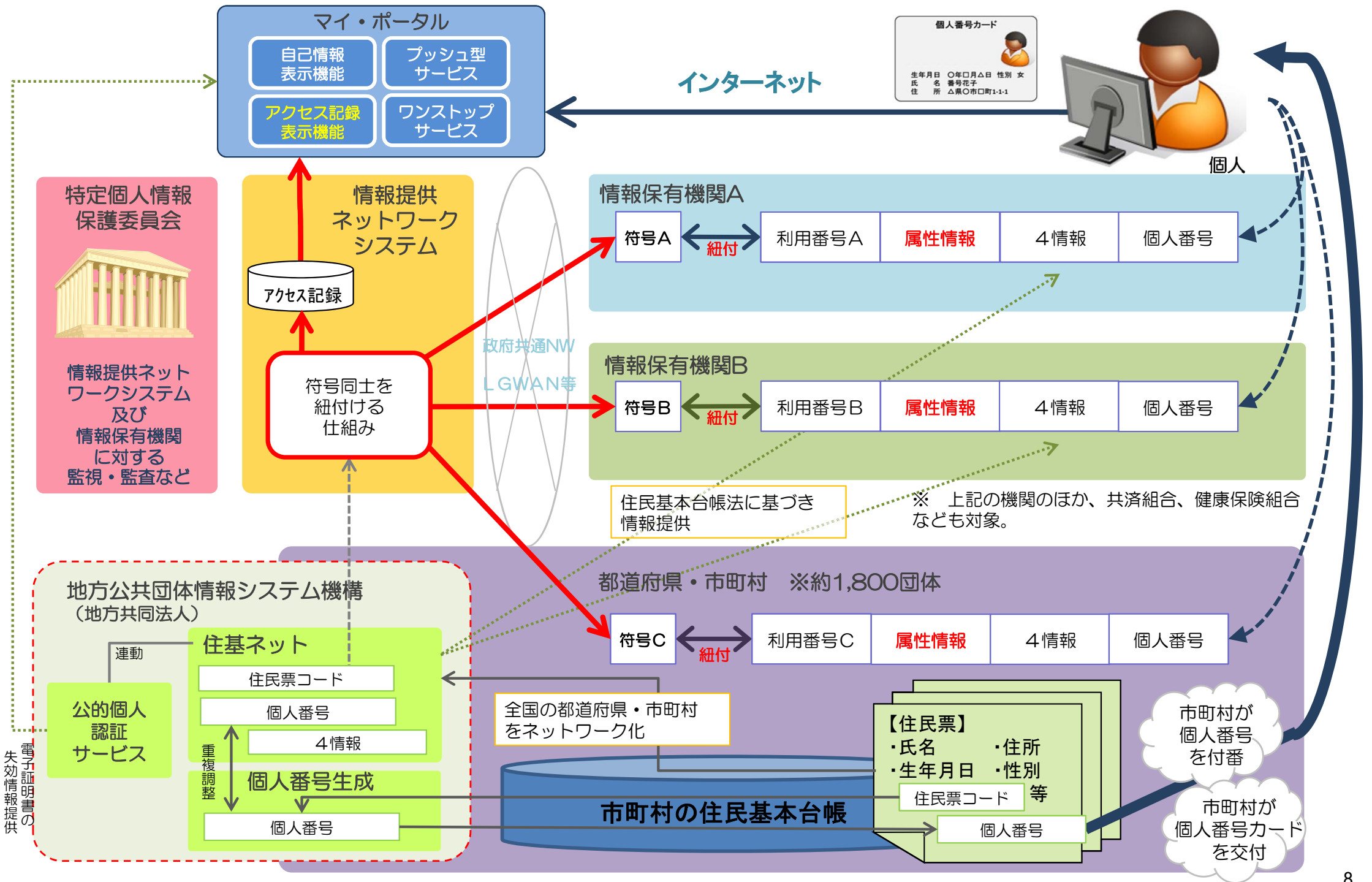
今後

各機関から提出される資料に記載されることとなる「個人番号」をキーとして、名寄せを行う。

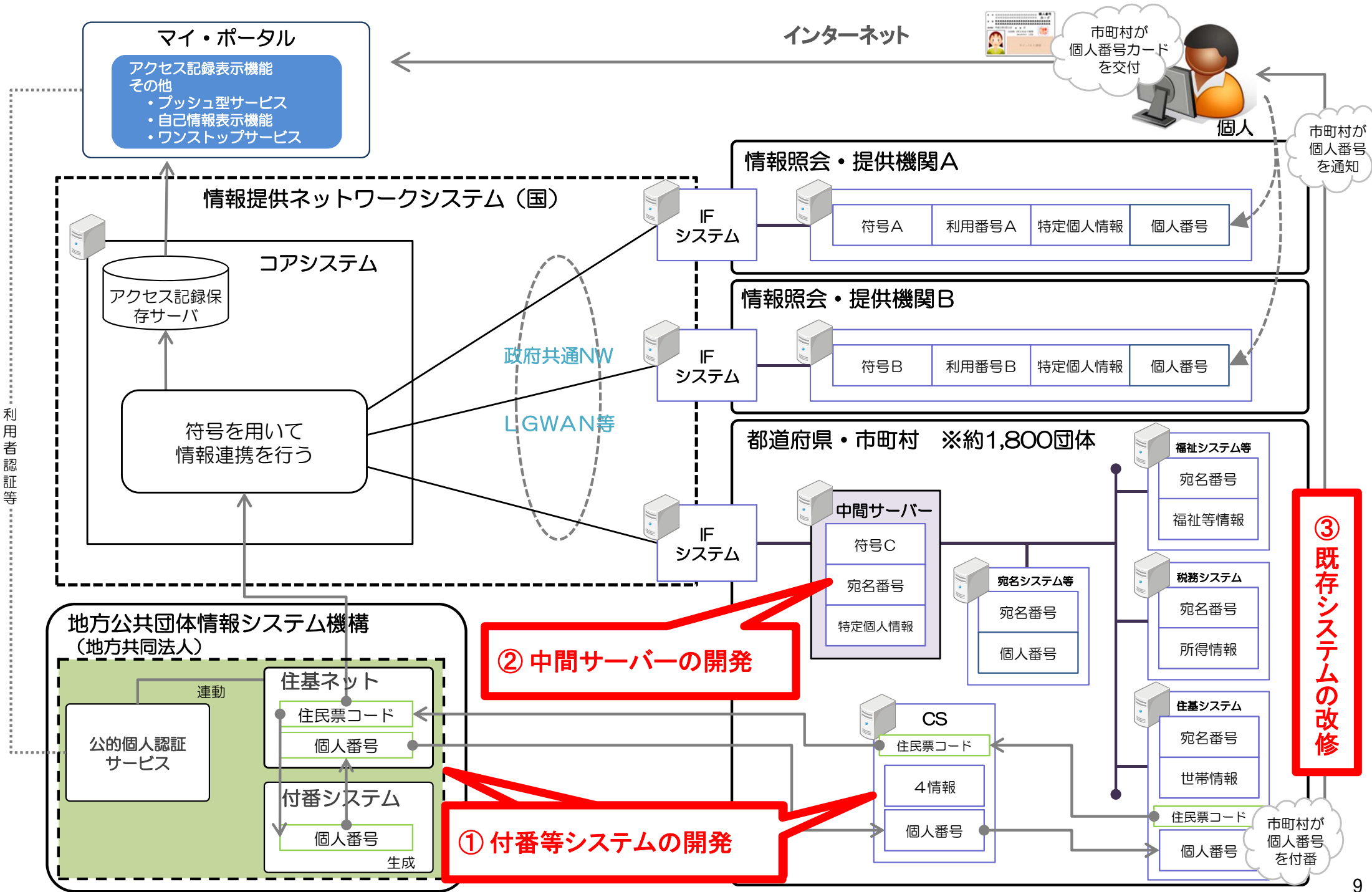
個人番号は唯一無二のものであり、**同一人であることを確実に識別することができる**ので、正確かつ効率的な名寄せが可能。



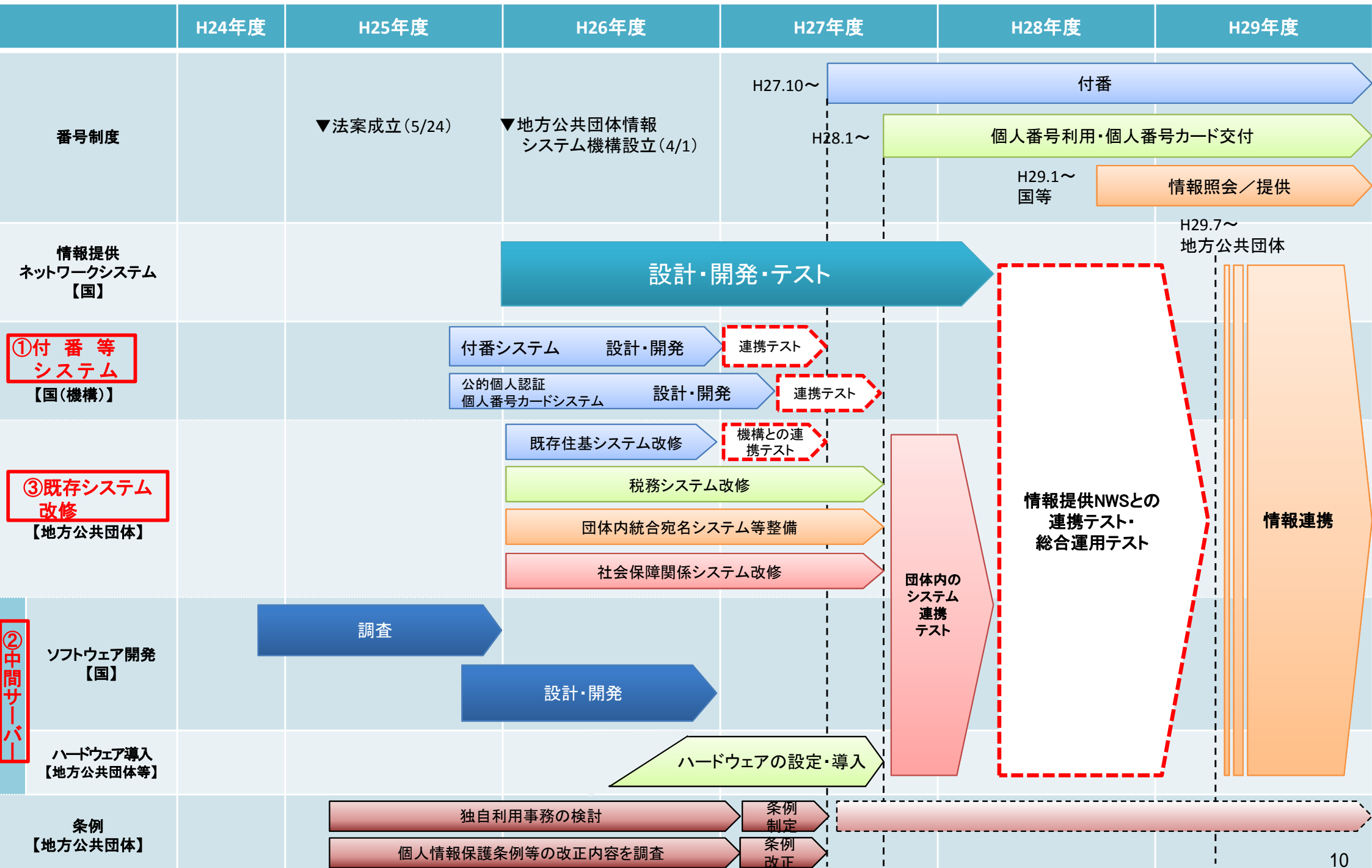
社会保障・税番号制度のイメージ



社会保障・税番号制度に係るシステム整備について（全体像）



社会保障・税番号制度導入に向けたスケジュール



① 個人番号付番等システムの設計・開発の概要

個人番号付番等システムの保有する機能

個人番号付番等システムは、番号制度の基盤として、個人番号の生成・配布に係る業務、情報提供ネットワークシステムとの連携に係る業務、電子証明書（公的個人認証）に係る業務、個人番号カードに係る業務を行うためのシステムであり、これを実現するために必要な機能等は以下のとおり。

機能名	概要
個人番号生成機能	<ul style="list-style-type: none">住民票コードを基に個人番号を生成し、住民票コードと個人番号を管理する。出生等により新たに個人番号を指定する場合は、その都度、市町村は機構に問い合わせ、個人番号を生成する。（コール&レスポンス）
本人確認情報管理機能	<ul style="list-style-type: none">本人確認情報に個人番号を追加し、保有・管理する。
情報提供ネットワークシステム連携機能	<ul style="list-style-type: none">情報連携に必要な符号を払い出すために、国の行政機関等及びマイ・ポータルから求められた者に対応する住民票コードを情報提供ネットワークシステムへ送信する。
電子証明書管理機能	<ul style="list-style-type: none">マイ・ポータルのログイン等に利用する利用者証明用電子証明書及び電子申請時の署名等に利用する署名用電子証明書の発行、失効、一時保留等を管理する。
個人番号カード発行・管理機能	<ul style="list-style-type: none">個人番号カード交付申請書から、個人番号カードの発行に必要なデータの作成や個人番号カードの発行、個人番号カードの発行状況を管理する。盗難、紛失時等に利用者からの一時停止申請の受付等を行い、個人番号カード及び電子証明書を一時的に利用停止する。通知カード／個人番号カード交付申請書を住民に送付するため、市町村から受信した宛名情報より印刷用データを作成し、印刷業者へ通知する。

②-1 地方公共団体の中間サーバー整備の共同化・集約化の基本的考え方

- 番号制度導入に当たって、地方公共団体において整備が必要となる中間サーバーについては、次のとおりクラウドの積極的活用等により、共同化・集約化を推進。

①ソフトウェア：国による一括開発

- ◆ 中間サーバーのソフトウェアは、地方公共団体において共通的に整備することが必要となるものであり、国（総務省）において一括開発（平成25年度～）し、地方公共団体に配布（当該ソフトウェアの保守は地方公共団体情報システム機構が実施）

②ハードウェア：クラウドによる共同化・集約化

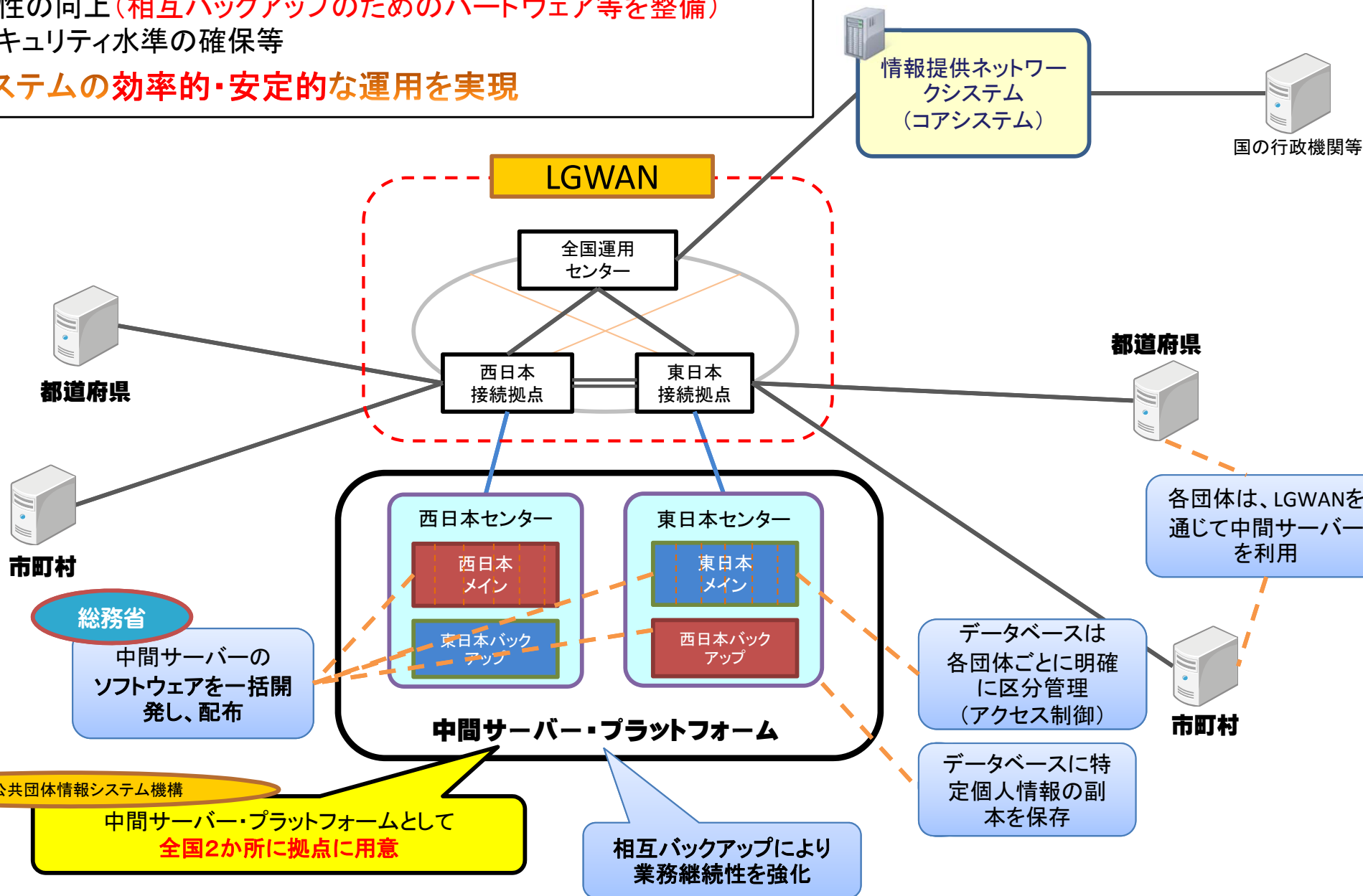
- ◆ 中間サーバーのハードウェアの整備は、クラウドの積極的な活用により共同化を図ることとし、中間サーバーの拠点（「中間サーバー・プラットフォーム」）を、地方公共団体情報システム機構が全国2か所に用意（平成26年度後半～27年度で整備）
 - ⇒ LGWAN-ASPの活用
 - ⇒ 地方公共団体情報システム機構が用意するこのプラットフォームを各都道府県・市区町村が活用
 - (a)イニシャルコスト・ランニングコストの節減、(b)セキュリティ、運用の安定性の確保につながるもの

②-2 地方公共団体の中間サーバーの共同化・集約化（イメージ）

全国2か所の中間サーバー・プラットフォームに集約整備

- A) 整備経費・運用経費の削減
- B) 耐災害性の向上（相互バックアップのためのハードウェア等を整備）
- C) 情報セキュリティ水準の確保等

⇒ システムの効率的・安定的な運用を実現



③ 番号制度に係る地方公共団体の既存システムの改修について

- 地方公共団体における番号制度の導入に必要な既存システムの改修等について、以下のような対応が見込まれるところ。

既存住基システムの改修

【対応年度:26年度予算～】

27年10月からの個人番号の通知への対応については26年度中に終わることが必要（テスト等の一部作業は、27年度対応）。このため、全ての市区町村において、26年度に改修作業にとりかかることが必要。

既存税務システムの改修

【対応年度:26年度予算～】

28年1月からの個人番号利用及び28年7月から予定されている情報提供ネットワークシステムとの総合運用テストまでに、それぞれに必要な対応を終える必要。

改修負荷が高いことが見込まれる団体（大規模団体等を想定）においては26年度から、改修負荷が低いことが見込まれる団体（パッケージソフトウェアをノンカスタマイズで導入している団体や、小規模団体等を想定）においては27年度からの対応が想定されるが、対応時期については、各団体のシステムの状況等を踏まえ、各団体ごとに早期の検討が必要。

団体内統合宛名システム等の整備

【対応年度:26年度予算～】

27年10月からの個人番号の通知への対応、28年1月からの個人番号利用及び28年7月から予定されている情報提供ネットワークシステムとの総合運用テストまでに、それぞれに必要な対応を終える必要。

中間サーバーの整備と併せ、情報連携等を行うため、各団体において団体内統合宛名システム等を整備することとし、対応時期については、各団体のシステムの状況等を踏まえ、早期の検討が必要。

社会保障関係システムの改修

【厚生労働省が対応】

住基システムの類型別団体数

平成24年12月現在

類 型	人口類型別団体数					合計	割合	参考 (指定都市)
	1万人未満	1万～3万人	3万～10万人	10万～50万人	50万人以上			
各市町村が独自に開発したシステム (ソフトウェアも独自に開発)	23	28	76	85	19	231	13.4%	札幌市 千葉市 横浜市 川崎市 相模原市 新潟市 浜松市 京都市 神戸市 広島市 福岡市 熊本市
各市町村が独自に開発したシステム (ベンダー提供のパッケージソフトを使用)	26	13	10	1	0	50	2.9%	
標準的なサーバを使用したシステム (ソフトウェアは独自に開発)	108	122	158	75	11	474	27.6%	
標準的なサーバを使用したシステム (ソフトウェアも標準的なものを使用)	325	291	274	74	0	<u>964</u>	56.1%	—

順次、オープン化等によりクラウド化に向けた取組を実施

クラウド化が容易に可能であると考えられる団体。
 現行システムのリース契約期間等を考慮し、情報連携が開始される平成29年(2017年)7月までに、システム更改のタイミングを捉えてクラウド化が進むよう働きかけを行う。

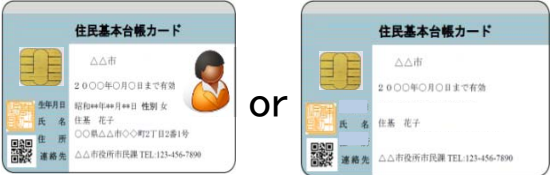
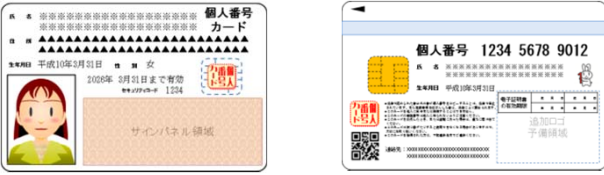
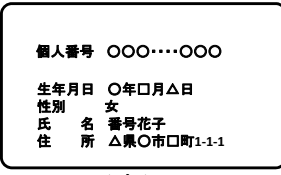
※クラウド化実施予定調査の集計状況(ヒアリング結果:平成26年1月時点)

	人口類型別団体数					合計	964市区町村に占める割合
	1万人未満	1万～3万人	3万～10万人	10万～50万人	50万人以上		
クラウド化実施予定団体	239	209	196	57	0	701	72.7%
うち、平成29年7月までに実施予定団体 (国・地方間の情報連携開始)	225	207	188	44	0	664	68.9%

→

時期の前倒しも含め、今後一層のクラウド化を働きかけ

個人番号カード、通知カードについて

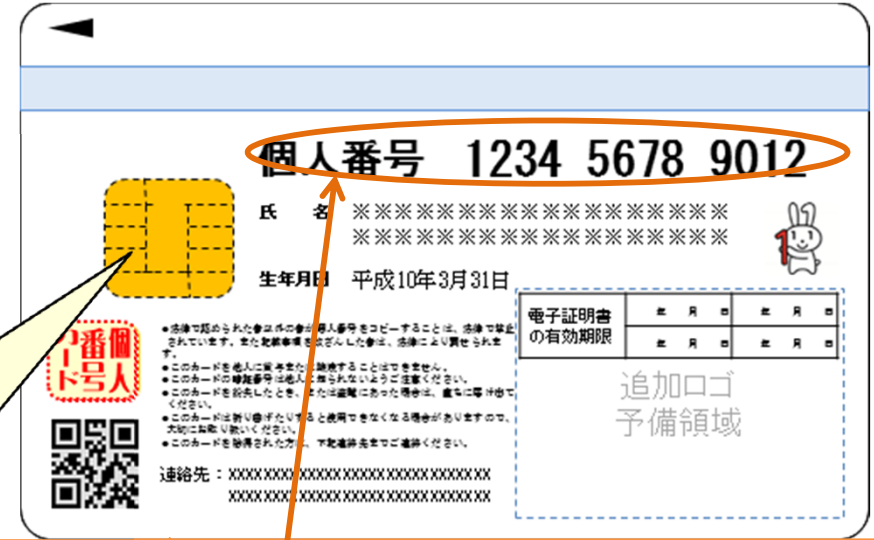
	住民基本台帳カード	個人番号カード	通知カード
1 様式	 <p>○住民票コードの券面記載なし</p> <p>○顔写真は選択制</p>	 <p>表面(案)</p> <p>裏面(案)</p> <p>○個人番号を券面に記載(裏面に記載する方向で検討)</p> <p>○顔写真を券面に記載</p>	 <p>(案)</p> <p>○個人番号を券面に記載</p> <p>○顔写真なし</p>
2 作成・交付	<p>○即日交付又は窓口で2回来庁</p> <p>○人口3万人未満は委託可能</p> <p>○手数料:1000円が主 (電子証明書を搭載した場合)</p> <p>○交付事務は自治事務</p>	<p>○通知カードとあわせて個人番号カードの交付申請書を送付し、申請は郵送で受け付けるため、市町村窓口へは1回来庁のみ(顔写真確認等)を想定</p> <p>○全市町村が共同で委任することを想定。民間事業者の活用も視野</p> <p>○手数料:今後検討</p> <p>○交付事務は法定受託事務</p>	<p>○全国民に郵送で送付するため、来庁の必要なし。</p> <p>○全市町村が共同で委任することを想定。民間事業者の活用も視野</p> <p>○手数料:なし</p> <p>○交付事務は法定受託事務</p>
3 利便性	<p>○身分証明書としての利用が中心</p>	<p>○身分証明書としての利用</p> <p>○個人番号を確認する場面での利用(就職、転職、出産育児、病気、年金受給、災害等)</p> <p>○市町村、都道府県、行政機関等による付加サービスの利用</p> <p>○電子証明書による民間部門を含めた電子申請・取引等における利用</p>	<p>○個人番号カードの交付を受けるまでの間、行政機関の窓口等で個人番号の提供を求められた際に利用可能</p> <p>(番号法に基づく本人確認のためには、通知カードのほか主務省令で定める書類の提示が必要。)</p>

個人番号カードの3つの利用箇所について

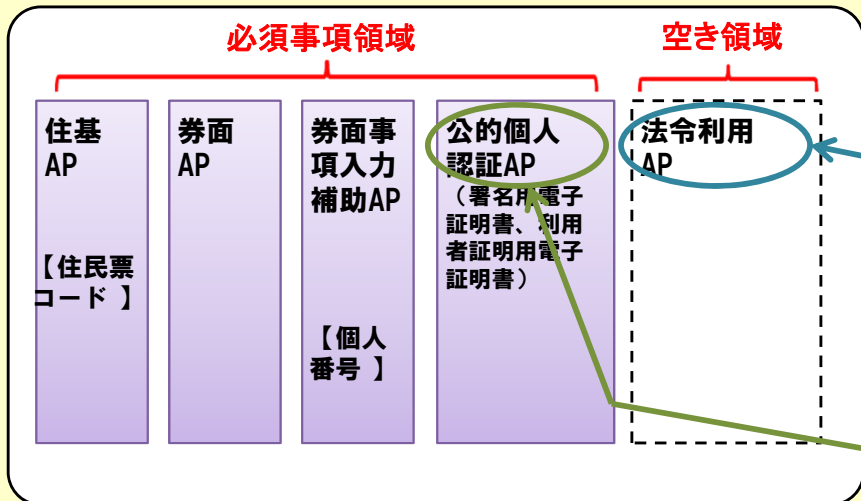
個人番号カードの表面（案）



個人番号カードの裏面（案）



個人番号カードのICチップ内の構成



(1) 個人番号
 社会保障、税又は災害対策分野における法定事務(番号法別表第一に定める事務)において利用。
 また、地方公共団体においては、この他類する事務で条例で定める事務に利用可能。

(2) ICチップの空き領域
 市町村・都道府県等は条例で定めるところ、国の機関等は総務大臣の定めるところにより利用可能。

- ・印鑑登録証
- ・コンビニ交付
- ・証明書自動交付機
- ・図書館利用
- ・公共施設予約
- ・地域の買い物ポイント 等

(3) 電子証明書
 行政機関等(e-TAX、マイポータル(予定))の他、新たに総務大臣が認める民間事業者も活用可能に。
 イメージ: 金融機関におけるインターネットバンキング、インターネットショッピング等

年齢による個人番号カードの交付方針（案）

カード 発行時の年齢	カードの有効期間	利用者証明用 電子証明書	署名用電子証明書
20歳以上	10回目の誕生日	○	○
15歳以上 ～20歳未満	5回目の誕生日 (*1)	○	○
15歳未満	5回目の誕生日 (*1)	○ (*2)	× (*3)

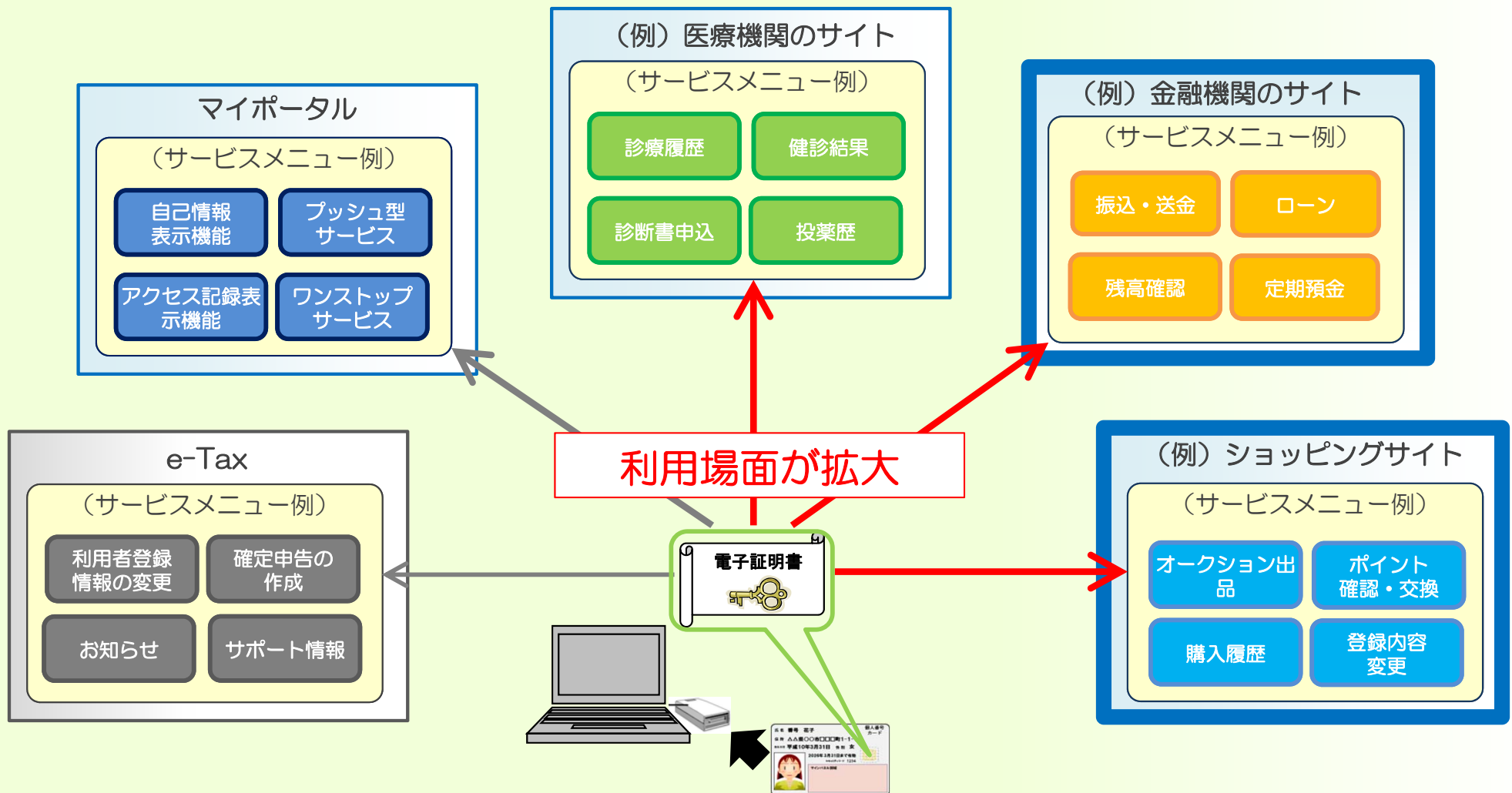
*1: 20歳未満については、容姿の変動が大きいことから、顔写真を考慮して5回目の誕生日とする。

*2: 15歳未満については、法定代理人がパスワードを設定する。

*3: 15歳未満については、現行制度と同様に署名用電子証明書を原則として発行しない(実印に相当するため)。

公的個人認証サービスの民間拡大について

- e-Taxなど行政機関等の手続に限られていた公的個人認証サービスを民間企業の様々なサービスに利用が可能に（H28.1～）
- ID・パスワード方式よりも高いセキュリティレベルを要求されるサービスへ、今後も普及拡大



個人番号カードの普及・利活用

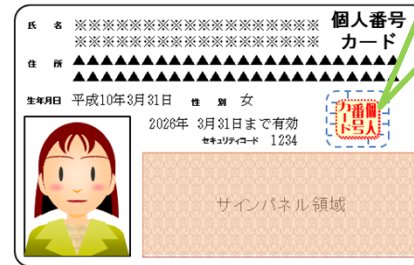
「世界最先端のIT利活用社会」実現に向け、日本国に住民票のある人であれば誰でも取得できる実生活／オンラインの本人確認手段として、個人番号カードの普及・利活用を拡大。

職場・役所・病院等で必要なカード類(健康保険証、印鑑登録カード、公務員身分証明書等)や、紛失等の恐れのある国家資格等の資格の証明書を、個人番号カードに一体化／一元化



窓口外、時間外の利用が可能なコンビニ交付等、個人番号カードを利用した利便性の高いサービスを拡大

個人番号カードで利用できる、安全・安心なオンライン本人確認手段である公的個人認証サービスについて、対面・書面に代えて、官民の様々な手続きに利用を拡大



身近な公的身分証明書として、様々な官民の本人確認を要する場面で利用できるようにするとともに、取得に係る本人負担を軽減

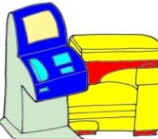
個人番号カードの普及について

公的機関が発行し、国民全員が 取得可能な唯一のICカード身分証明書

- ※個人番号制度の基盤となるカード
- ※搭載された電子証明書でマイ・ポータルにログイン
- ※個人番号確認・本人確認を一枚で実現
- ※無駄のない発行手続
 - ・通知カードと一緒に個人番号カードの交付申請書を送付
 - ・原則、市町村への一度の来庁で交付
 - ・発行手数料について可能な限り負担が生じないように検討

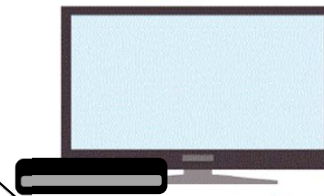
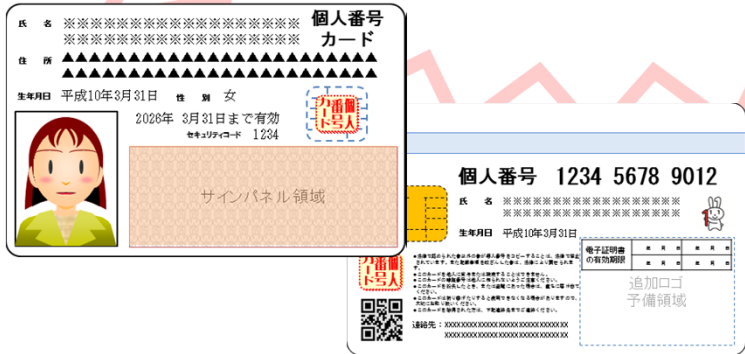
地方公共団体等が カードアプリでサービス提供

- (例)住民票の写しのコンビニ交付、
印鑑登録証、図書館カードとしての
利用など



スマートフォン、CATVで カードを利用

- ※今後普及の進むNFCモデル
スマートフォンをカードリーダー
として利用(予定)
- ※CATVでの利用については
総務省で調査研究を実施中



個人番号カードに搭載された電子証明書は、民間のオンライン
手続にも利用可能に

(例)インターネットバンキング、オンラインショッピング

※総務大臣の認定を受けた民間事業者の手続に利用可。

コンビニ交付のイメージ

居住する市区町村の区域を超えて「どこでも」ワンストップで証明書等を受け取ることが可能

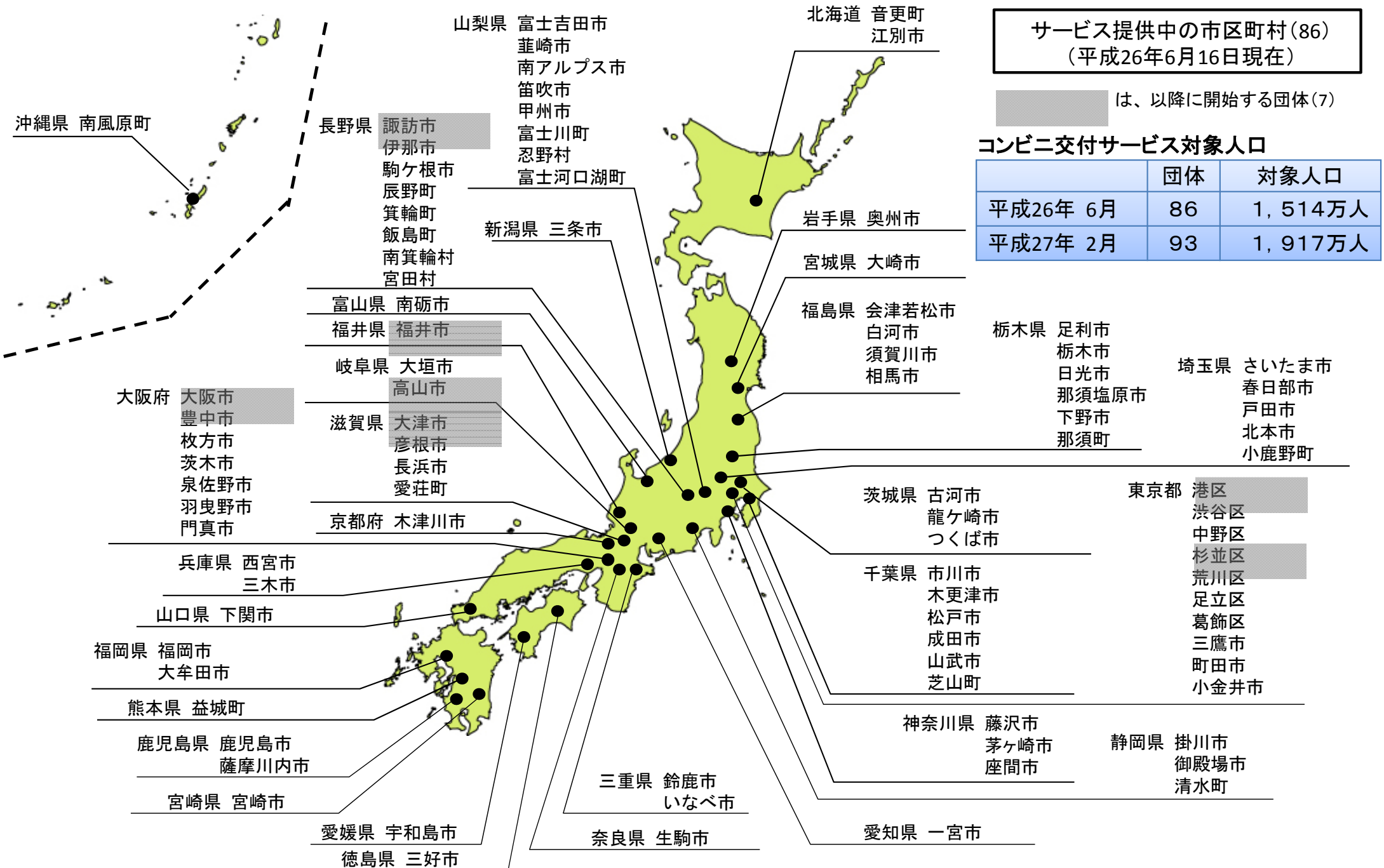
事業者が設置したキオスク端末を活用することによって、行政サービスをより一層効率的に提供することが可能



- 平成26年6月2日現在で86市区町村が参加。平成27年1月までに91市区町村が参加の予定。
- 住民票の写し、印鑑登録証明書に加えて、各種税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写し、住民票記載事項証明書が交付可能。
- コンビニ交付参加の事業者は、セブン-イレブン(約15,900店舗)、ローソン(約10,500店舗)、サークルKサンクス(約6,300店舗)、ファミリーマート(約10,300店舗)、Aコープ北東北(岩手県内1店舗、順次拡大予定)。セイコーマート(約1,100店舗、平成26年秋ごろ)が参入予定。その他コンビニ以外の事業者も検討中

(※) 不特定多数の人が、タッチパネルなどの簡単な操作により、必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用したりすることができる端末装置。

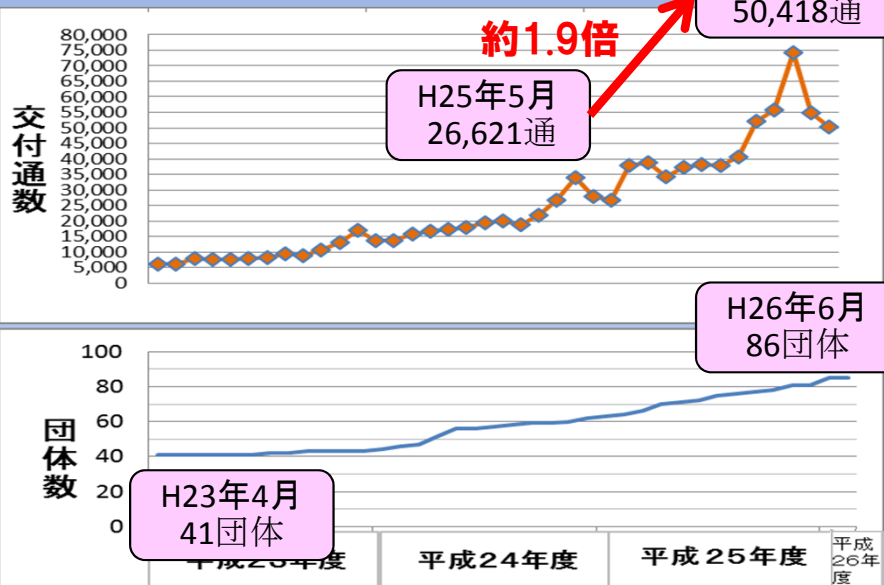
市区町村の参加状況



コンビニ交付の利用状況

(平成26年6月2日速報値)

月別交付通数・団体数の推移



過去14カ月の月別交付通数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
合計	27,746	26,621	37,813	38,842	34,189	37,414	38,124
団体数	63	64	66	70	71	72	75
	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月
合計	37,943	40,683	51,975	55,876	74,235	54,805	50,418
団体数	76	77	78	81	81	85	85

年度別交付通数

種別	累計	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
住民票	488,942	498	9,967	53,750	112,343	259,500	52,884
住記載	331					228	103
印鑑	442,656	353	9,175	55,938	115,669	215,581	45,940
税	19,080			68	3,686	12,478	2,848
戸籍	19,792			224	4,003	12,433	3,132
附票	1,920			42	321	1,241	316
合計	972,721	851	19,142	110,022	236,022	501,461	105,223

事業者別交付通数

No	事業者名	参入時期	月間交付通数	
1	セブン-イレブン	H22.2.2	33,242	65.9%
2	ローソン	H25.4.4	7,568	15.0%
3	サークルKサンクス	H25.5.27	2,771	5.5%
4	ファミリーマート	H25.9.2	6,834	13.6%
5	Aコープ北東北	H26.4.24	3	0.0%
	合計		50,418	100.0%

交付割合(交付通数の多い市区町村 ー平成26年4月実績ー)

	全体	1位 宮崎市	2位 豊中市	3位 西宮市	4位 市川市	5位 福岡市
月間交付通数	54,805	4,516	3,958	3,073	2,995	2,574
市区町村窓口時間外のコンビニ交付割合	46.7%	46.0%	44.9%	45.2%	52.6%	38.9%
他市町村でのコンビニ交付割合	22.1%	4.3%	24.5%	23.8%	30.9%	10.3%

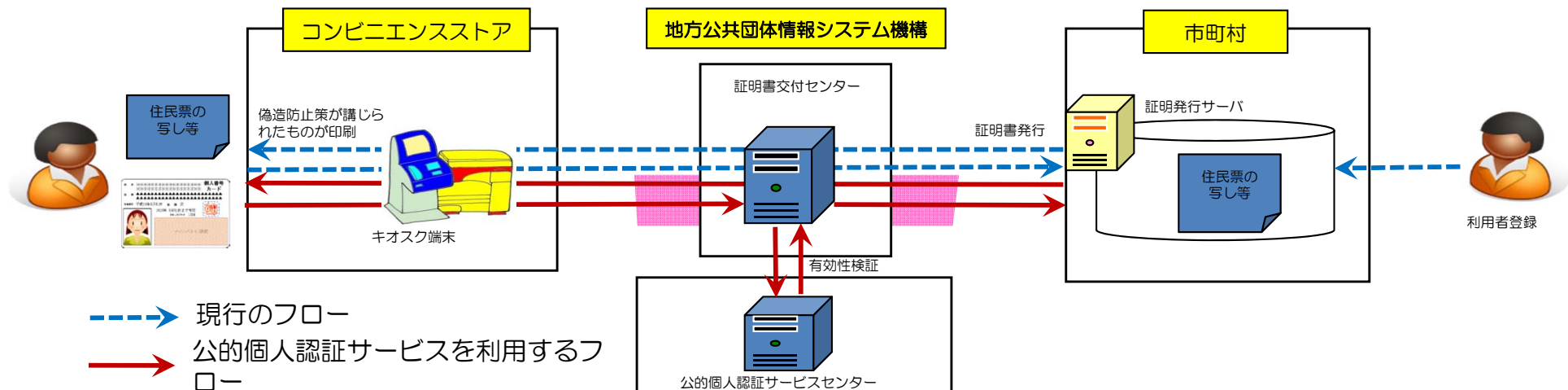
公的個人認証サービスの利用によるコンビニ交付の実現について

○ 現行の仕組みとの比較は以下のとおり。

	利用者IDの要否	条例制定の要否	条例利用APの書き込み	システム構築に係る負担	本人認証の仕組み	備考
現行方式	必要	必要	必要	証明発行サーバ及び条例利用システムを構築	利用者ID及び暗証番号	個人番号カード、住基カードのどちらでも証明書交付サービスを利用できる。
新方式 (公的個人認証サービスを利用)	不要 (利用者証明用電子証明書シリアル番号で識別)	不要	不要	証明発行サーバのみ構築	利用者証明用電子証明書の有効性検証	個人番号カードからコンビニ交付を開始する団体向け。 個人番号カードでのみ証明書交付サービスを利用できる。

【公的個人認証サービスを利用する際のポイント】

- 市町村は、コンビニ交付を開始するための条例を制定する必要がない。
- 市町村は、カードに利用者ID情報を含む条例利用APを搭載する必要がなく、個人番号カードの交付に費やされる時間が削減される。
- 市町村は、条例利用システム（カードに条例利用APを搭載する機能）を構築する必要がなく導入コストが軽減（各種証明書を発行するための証明発行サーバは必要）されるため、コンビニ交付導入団体の増加が見込まれる。
- 既にコンビニ交付を導入している市町村については、現行の方法で引き続き利用可能。また、そうした市町村が公的個人認証サービスを利用しようとする場合には、追加のシステム改修が極力不要となる方法を検討。



市町村側のシステム構築に係る経費

平成22年度から平成24年度にコンビニ交付に取り組んだ59団体のシステム構築に係る事業費を基に算出。住民票の写しと印鑑登録証明書を対象とする場合(①②③⑥)、平均で約2,870万円となる。(団体からの自己申告による)

	①標準システム基本システムの新規構築	住民票の写し、印鑑登録証明書		各種税証明、戸籍証明書		⑥証明書交付センターへの接続
		②既存システムの改修	③証明発行サーバの構築・改修	④既存システムの改修	⑤証明発行サーバの構築・改修	
最高値	2,205万円	3,777万円	3,680万円	1,355万円	2,006万円	646万円
最低値	187万円	105万円	234万円	126万円	234万円	32万円
平均値	773万円	754万円	1,128万円	543万円	1,079万円	212万円

①については、端末やカードプリンタ等の台数により異なるものと想定。

②④については、既存システムが汎用機か、オープン系か等により異なるものと想定。

③⑤については、新規開発か、パッケージ利用か等により異なるものと想定。

⑥については、庁内LANへの影響に伴う調達機器の台数等により異なるものと想定。

団体が自主財源により支出した事業費については、特別交付税により、「上限5,000万円、1/2」の条件で措置される。(標準システム等の保守費、証明書交付センターの運営費、コンビニの端末使用料等の経費も対象)

個人番号を活用した今後の行政サービスのあり方に関する研究会

目 的

個人番号制度は、国民が公平・公正な社会の実現のために必要な基盤として平成27年10月に導入が予定されている。個人番号は、条例による独自利用も含めて地方公共団体内部での利用や国の機関等との情報連携に活用されることが予定されており、制度導入に向けて、事務の効率化、行政サービスの高度化等に資するための具体的利活用方策等について、課題及びその対応策と併せて検討を行う必要がある。研究会の成果については、広く地方公共団体に周知し、各団体における具体的取組につなげていくことを目的とする。

主な検討事項

- 個人番号を活用した情報連携のあり方
- マイポータルを活用したプッシュ型情報提供・電子申請
- 個人番号カードの普及・利活用
- 海外に在留する者への行政サービスの提供のあり方 等

研究会の構成

学識経験者及び自治体実務者

<学識経験者（敬称略）>

須藤 修（東京大学大学院情報学環長・学際情報学府長）（座長）	石井夏生利（筑波大学図書館情報メディア系准教授）
市瀬 英夫（埼玉県町村会情報システム共同化推進室参事兼室長）	小野 勝利（東京都総務局行政改革推進部行政改革担当課長）
小尾 高史（東京工業大学像情報工学研究所准教授）	楠 正憲（内閣官房政府CIO補佐官 番号制度推進管理補佐官）
佐藤 勝己（地方公共団体情報システム機構研究開発部担当課長）	関 聡司（一般社団法人新経済連盟事務局長）
神成 淳司（慶應義塾大学環境情報学部准教授 内閣官房政府CIO補佐官 番号制度推進管理補佐官）	
中村 彰雄（北九州市総務企画局情報政策室情報システム担当課長）	山本 隆司（東京大学法学部政治学研究科教授）

<オブザーバー>内閣官房、特定個人情報保護委員会、厚生労働省、総務省

スケジュール

平成26年7月～平成27年3月まで、計7回開催予定

検討項目①

1. 個人番号を活用した情報連携のあり方

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号。以下「番号法」という。）第9条においては、個人番号の利用範囲を規定しており、番号法別表第一に掲げる主体が、同表に掲げる事務において利用する場合のほか、地方公共団体が、福祉、保健若しくは医療その他の社会保障、地方税又は防災に関する事務その他これらに類する事務であって条例で定めるものの処理に関して必要な限度で個人番号を利用することができるとされている。

また、同一団体であっても、庁内他機関（教育委員会など）への特定個人情報を提供することは、特定個人情報の提供として制限されることとなるため、番号法第19条に基づく条例の制定が必要であり、庁外他団体への特定個人情報の提供には特定個人情報保護委員会規則の制定が必要とされている。

【検討の視点】

- **地方公共団体での条例による個人番号の独自利用事務について、具体的に想定される事務の検討**
個人番号の活用により正確で確実な情報管理や他団体等との情報連携を通じたサービスの向上が実現可能
 - ・ 福祉サービス等の受給状況、健康情報などの継続的な把握（重複受給の防止やより高度できめ細やかなサービスの提供が可能）
 - ・ 総合窓口導入による庁内情報連携への活用（必要となる手続の漏れや未届の防止・行政事務の効率化が可能）
 - ・ 所在不明児童問題、DV・ストーカー等支援対象者支援などへの活用（庁内での情報共有により迅速・確実な対応が可能）
 - ・ 乳幼児医療費助成のほか、心身障害者やひとり親等に対する医療費助成、不妊治療費助成など住民のニーズが高く全国的に実施されている地方単独事業などへの活用（添付書類の一層の削減や行政事務の効率化が可能）
 - ・ 地方中枢拠点都市や定住自立圏などの地方公共団体間の連携に際しても同様の枠組みにより個人番号を活用可能
- **情報連携に向けたシステム面での対応**
- **情報へのアクセスコントロール・個人情報保護対策**
職員認証による操作者の特定、業務ごとに必要のない特定個人情報を参照又は更新等行えないような厳格な権限管理 等

検討項目②

2. マイポータルを活用したプッシュ型情報提供・電子申請

マイポータルについては、番号法附則第6条において、政府は、番号法施行後1年を目途として情報提供等記録開示システム（マイポータル）を設置することとされており、主な機能として以下のものが想定されている。

- ① 情報提供記録表示：自分の特定個人情報をいつ、誰が、なぜ情報提供したのかを確認する機能（番号法附則第6条第5項）
- ② 自己情報表示：行政機関が保有する自分の特定個人情報を確認する機能（番号法附則第6条第6項1号）
- ③ プッシュ型サービス：一人ひとりに合った行政機関などからのお知らせを表示する機能（番号法附則第6条第6項第2号）
- ④ ワンストップサービス：行政機関などへの手続を一度で済ませる機能（番号法附則第6条第6項第3号）

また、「IT国家創造宣言（改定）」（平成26年6月24日閣議決定）及び「同工程表（改定）」（平成26年6月24日IT戦略本部決定）において、政府は情報提供等記録開示システムについては、スマートフォン、タブレット端末やCATVなど、多様なチャンネルで利用可能にするとともに、その機能を拡大し、プッシュ型・ワンストップサービスなど、暮らしに係る利便性の高い官民のサービスを利用可能なマイガバメントへの拡張を図るとされている。

【検討の視点】

●プッシュ型情報提供の地方公共団体における具体的活用事例の検討

- ① 年齢別や地域別等の分類による広いグループに対する情報提供
災害情報などの地方公共団体からのお知らせ

- ② 特定の個人に対する情報提供

子育てや介護等のサービスに係る情報提供、各種給付等の資格通知（保育所の入所手続、予防接種や健診のお知らせ、国民健康保健の資格確認など）

●プッシュ型情報提供からマイポータル上で電子申請につなげるための仕組みの検討

●民間事業者との連携を含めた将来的な活用の可能性（ワンストップサービスの実現）

電子申請に伴う税金や公金収納に際しての民間金融機関との連携、住所変更等に伴うライフライン事業者、金融機関等との連携 等

3. 個人番号カードの普及・利活用

個人番号カードについては、「IT国家創造宣言（改定）」（平成26年6月24日閣議決定）及び「同 工程表（改定）」（平成26年6月24日IT戦略本部決定）において、ICチップの空き領域や公的個人認証サービス等を活用し、健康保険証や国家公務員身分証明書など、公的サービスや資格の証明等に係るカード類の一体化／一元化や、個人番号カードの民間利活用場面の拡大や、取得に係る負担の軽減等を行うことにより、広く普及を図る旨の方針が示されているところ。

個人番号カードのICチップの空き領域は市町村のほか、都道府県、国の機関等での利用も可能であり、また公的個人認証サービスについては民間の利用が想定されることから、これらの活用方法等について検討する必要がある。

【検討の視点】

●各種カード類の個人番号カードへの一体化／一元化

個人番号カードのICチップの空き領域や公的個人認証サービス等を活用することにより、健康保険証や公務員身分証明書等、暮らしに係る公的サービス及び資格証明に係るカード類の個人番号カードへの一元化を図るための検討を行う。

また現在住基カードで行われている印鑑登録カードや施設利用カード等との一体化についても、番号カードにおいてより一層実施されるよう推進する。

●個人番号カードの民間利活用場面の拡大

民間による利用拡大を図る観点から、個人番号カードにおいて利用できる公的個人認証サービスについて、金融機関や医療機関等の民間事業者への署名検証者の拡大に向け、その要件やユースケース等について検討を行う。

検討項目④

4. 海外に在留する者への行政サービスの提供のあり方

市町村の住民基本台帳に記録されている者が国外に転出した場合には、その者の住民票は消除され、以降、個人番号利用事務の処理に当たり活用される住基ネット上の本人確認情報（4情報（氏名・住所・生年月日・性別）、住民票コードとこれらの変更情報）の更新は行われぬ。また、個人番号カードは、国外に転出したときに失効し、当該カードを市町村長に遅滞なく返納しなければならないこととされている（番号法施行令第14条第1号及び第15条第3項）。

【検討の視点】

- 個人番号の利用により海外での提供が想定される行政サービス
- 行政サービスの提供主体のあり方
- 海外に関係する現行他制度との関係の整理

業務の標準化・効率化の事例

目次

1 総合窓口

福岡県粕屋町	1ページ
東京都三鷹市	5ページ
山梨県甲府市	8ページ
北九州市	15ページ
各団体比較	20ページ

2 総務事務センター

横浜市	21ページ
静岡県	26ページ
大阪府	29ページ
各団体比較	34ページ

3 自治体クラウド

神奈川県町村会	35ページ
埼玉県町村会	38ページ
秋田県町村会	41ページ
京都府	44ページ
各団体比較	47ページ

1 総合窓口【福岡県粕屋町】

【ポイント】 ライフイベントに伴う各種手続を住民にプッシュ型で案内するインテリジェント総合窓口

① 経緯

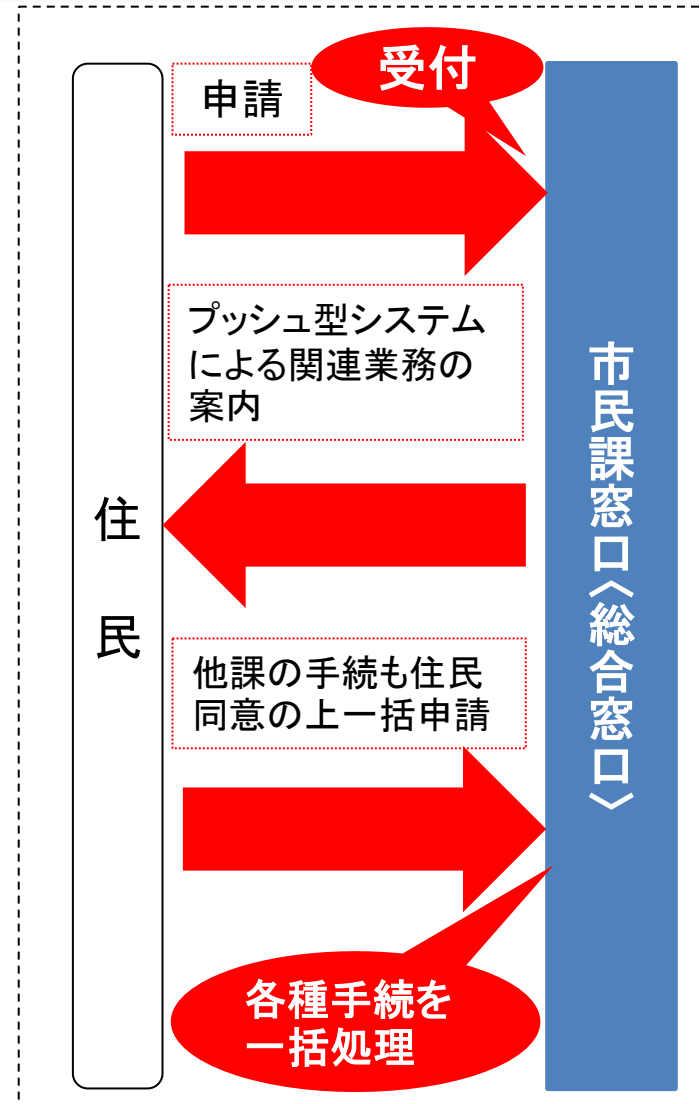
- 異動率の高さ、住民サービスの向上、職員数の減少を踏まえ、総合窓口課の設置を検討
- 平成22年総合窓口サービスを開始（準備期間：2年間）

② 仕組み

- ライフイベントに伴う手続の際に、受けることが可能なサービスを住民にお知らせする、プッシュ型の総合窓口
- 転出入時に住民がヒアリングシートを記入し、必要な手続を把握
- 総合窓口課に窓口係、国保係、後期高齢係があり、他の課の手続についても本人の同意を得て、申請可能な手続を一括処理
- 各種業務システムと連携し、住民が利用可能なサービス等、必要な手続を表示できるポータル機能と統合データベースが一体となった連携システムを構築

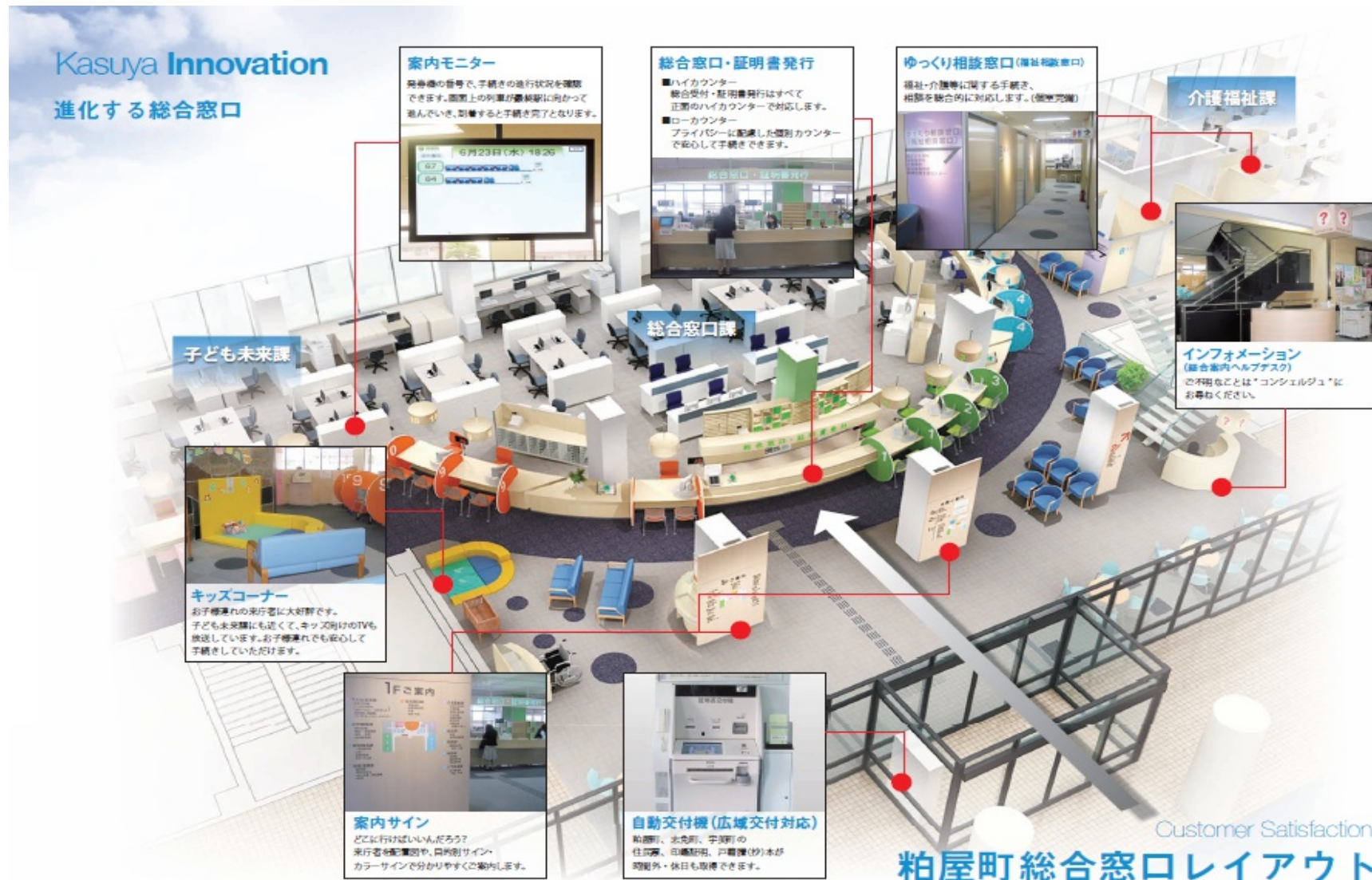
③ 効果

- 住民の待ち時間の短縮
- 手続漏れの防止
- 住民に対してのヒアリングや各種制度の対象者であるかどうかの確認の手間と重複処理を削減でき行政事務が効率化
- マニュアル、研修の強化により職員の意識の向上



粕屋町の総合窓口

サービス改革の柱としてインテリジェント型総合窓口サービスを実現



構想を実現する(インテリジェント型総合窓口)

ライフイベント(引越し、婚姻、出生...)に伴う手続きを個人に紐づけ、行政側から必要な手続きのご案内⇒年齢、資格条件によりシステム上である程度ふるう各手続きのステータス(完了、保留、引継)管理を行い、手続き後に案内シートを交付

6 住居システム入力後(個人) 粕屋町総合窓口システム

ライフイベント 詳細

引越し → 全部転入

世帯番号 999999 行政区 長寿原中 組合 大道鎮東
粕屋中央小学校 粕屋東中学校 沢原区 第5投票区

住所 〒811-2300 粕屋町大字長者原100番地1

方名 粕屋マンション 201号

世帯主 S90.12.29.(33歳) 男

配偶者 花子

子供 1 かつや じろう S90.12.29.(33歳) 男

2 花子 S91. 4. 1.(33歳) 女

3 かつや いちろう S91.11.17.(7歳) 男

4 かつや ゆうこ S91.11.17.(7歳) 女

No.	氏名	性別	メモ	手続きの種類	重要度	申請する	必要なもの	備考
1	かつや じろう 粕屋 次郎 世帯主	男		住民票		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	かつや 花子 粕屋 花子	女		印鑑登録		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	かつや いちろう 粕屋 一良 子	男		国民健康保険加入	▲	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	かつや ゆうこ 粕屋 優子	女		乳幼児医療	▲	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

職員(業務のプロ)自らがToBeイメージを設計
SE(ITのプロ)がそのイメージをシステム化

7 申請手続き案内(世帯、個人共通) 粕屋町総合窓口システム

ライフイベント 詳細

引越し → 全部転入

世帯番号 999999 行政区 長寿原中 組合 大道鎮東
粕屋中央小学校 粕屋東中学校 沢原区 第5投票区

住所 〒811-2300 粕屋町大字長者原100番地1

方名 粕屋マンション 201号

世帯主 S90.12.29.(33歳) 男

配偶者 花子

子供 1 かつや じろう S90.12.29.(33歳) 男

2 花子 S91. 4. 1.(33歳) 女

3 かつや いちろう S91.11.17.(7歳) 男

4 かつや ゆうこ S91.11.17.(7歳) 女

No.	氏名	性別	メモ	手続きの種類	予定時間	完了時間	ステータス
1	かつや じろう 粕屋 次郎 世帯主	男		住民票	約20分		約60分
2	かつや 花子 粕屋 花子	女		印鑑登録	約5分		完了時間
3	かつや いちろう 粕屋 一良 子	男		国民健康保険加入	約3分		
4	かつや ゆうこ 粕屋 優子	女		乳幼児医療	約10分		
5	かつや じろう 粕屋 次郎 世帯主	男		国民健康保険	約10分		
6	かつや ゆうこ 粕屋 優子	女		国民健康保険	約10分		

メニュー > 受付状況 > 新規受付 > 転入

新規受付 転入ガイダンス

住所 粕屋町九品寺1丁目5-11

No.	氏名	生年月日	性別	続柄	選択
1	届出 三郎	S54. 9.24	男	主	<input checked="" type="checkbox"/>
2	届出 妻	S54. 9.24	女	妻	<input type="checkbox"/>
3	届出 一子	S54. 9.24	女	子	<input checked="" type="checkbox"/>
4	届出 二子	S54. 9.24	女	子	<input checked="" type="checkbox"/>
5	届出 父	S54. 9.24	男	父	<input type="checkbox"/>

【児童手当 児童手当・特例給付の申請】

【審査】受付サポート

所得確認(試算)を行います。

前年の所得額: 円

扶養している人数: 4人

(うち70歳以上の人数: 1人)

年金種別:

- 自営業を営んでいる
- 厚生年金等に加入している
- 公務員の方(児童手当は受給できません)

試算結果

所得制限限度額: 6,180,000円

支給額(月額): 10,000円

必要な書類等を確認してください。

- 前住所地の児童手当用所得証明書
- 受給者の印鑑
- 通帳(郵貯は不可)
- 年金加入証明書(厚生年金加入者の場合)

【審査】事務サポート

① 所得情報、扶養人数、年金種別を入力してください。所得制限限度額が表示されます。

② 確認した書類等にチェックをつけて「OK」ボタンを押してください。

OK キャンセル

1 総合窓口【東京都三鷹市】

【ポイント】 住民異動の届出の際に、市民課窓口が全ての手続の申請を受け付け、他課で手続が必要なものは帳票出力の上他課をご案内

① 経緯

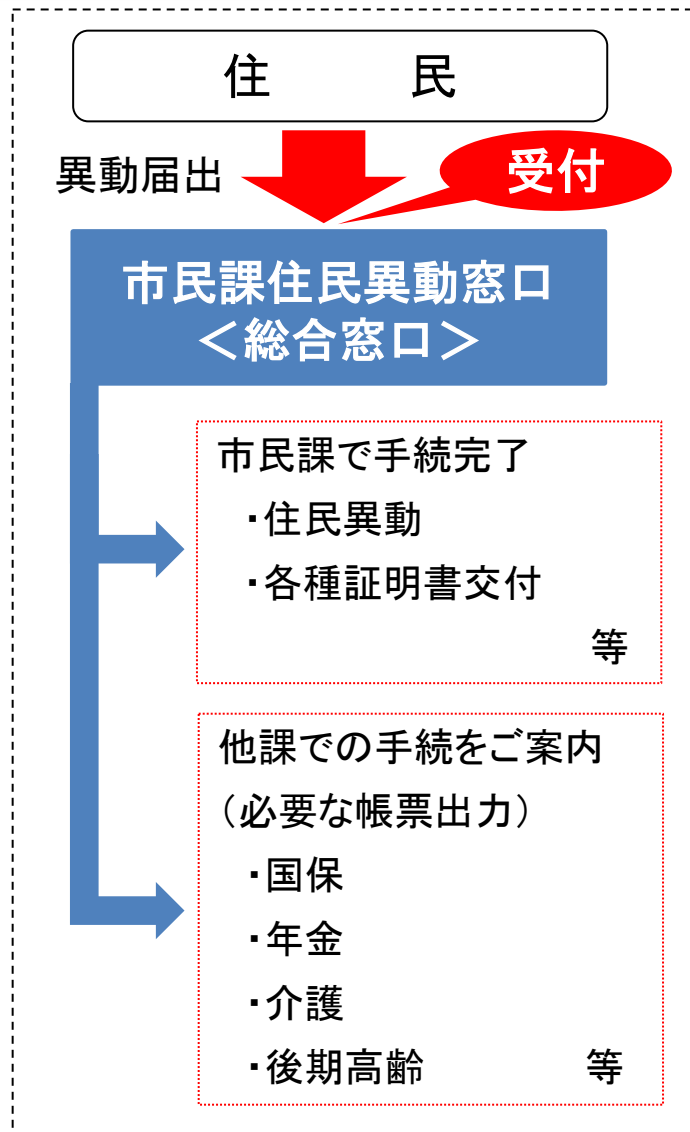
- 平成7年度「三鷹市第2次基本計画」に総合窓口の設置が位置付けられ、平成9年度から庁舎の耐震補強工事が行われたのに併せ、市民課の移転と窓口レイアウト変更工事を行い、総合窓口システムを導入
- 平成11年4月に総合窓口サービスを開始（準備期間：約2年間）

② 仕組み

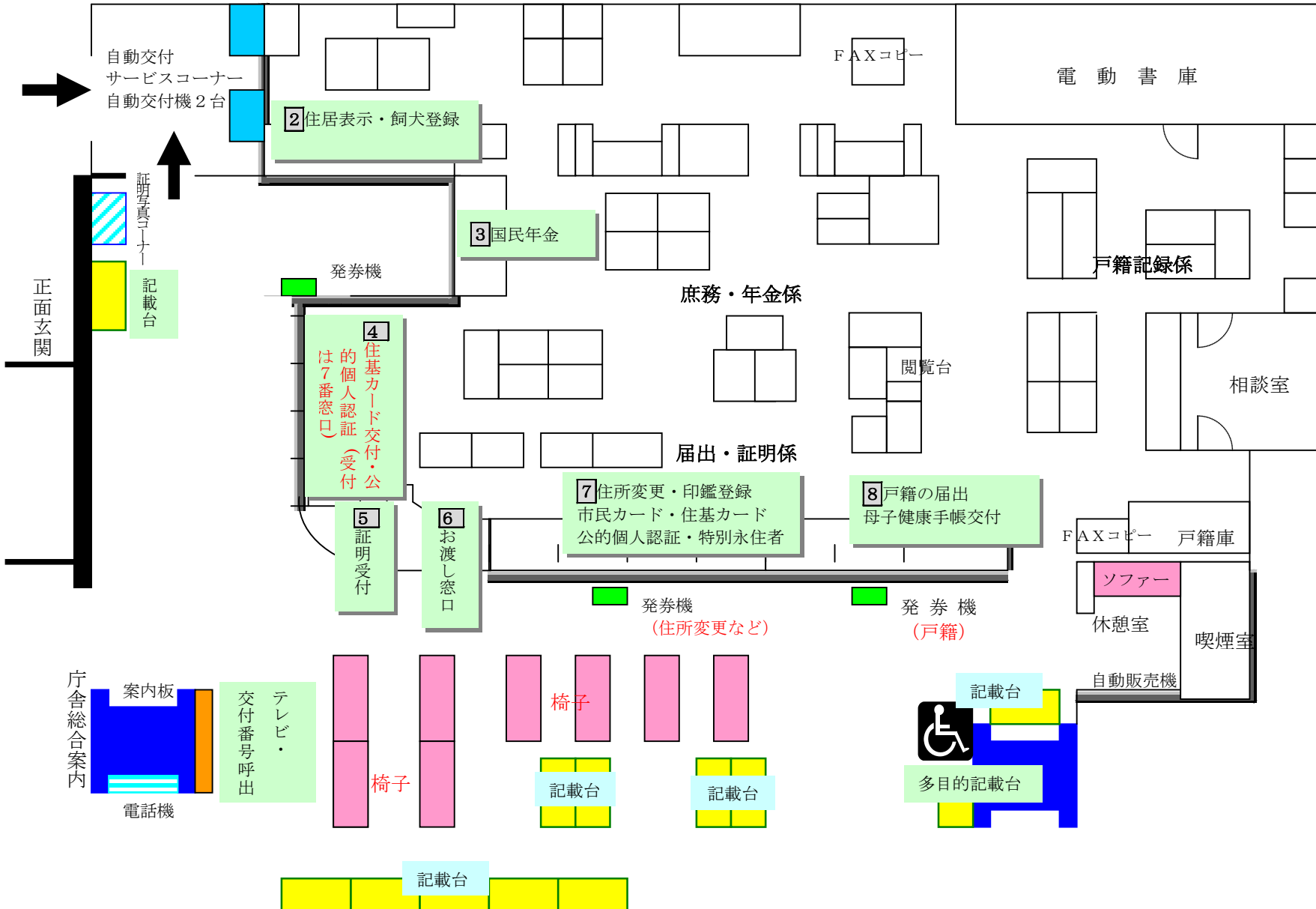
- 住民異動、戸籍届出、各種証明書、国保、年金等の窓口を1階に集約
- 住民異動に伴う諸手続の受付を市民課窓口で一括受付（他課で相談が必要な手続は関係各課をご案内）
- 申請書の様式を複写化し、他課の申請にも活用（関連帳票が必要な場合も市民課窓口にて出力）
- 受付、入力、審査の業務を分業化（入力業務は民間委託）
- 市内4箇所での市政窓口で総合受付窓口を設置

③ 効果

- 住民の待ち時間の短縮
- 手続漏れの防止
- 市民課職員が各課の手続をご案内するため、職員のスキルアップ、意識改革が図られる



総合窓口のレイアウト



総合窓口・市政窓口・自動交付機の様子

第4回研究会
資料抜粋

総合窓口：H11～ 三鷹駅前市政窓口：H17～（毎週土、第2,3,4日曜日開館）
自動交付機：H8～



市役所市民課 上：証明発行 下：異動受付

上：三鷹駅前市政窓口 下：自動交付機

1 総合窓口【山梨県甲府市】

【ポイント】 各種申請等の窓口業務119業務の事務フローを整理
各種手続を4種類のパターンに分類し事務の効率化を実現

① 経緯

- 市役所本庁舎の建替えを機に、市長指示を受け平成19年12月に窓口サービス部会を設置し、平成23年に本格的に準備作業に着手
- 平成25年5月『書かせない・歩かせない・迷わせない』をコンセプトとした総合窓口サービスを開始（準備期間：約2年間）

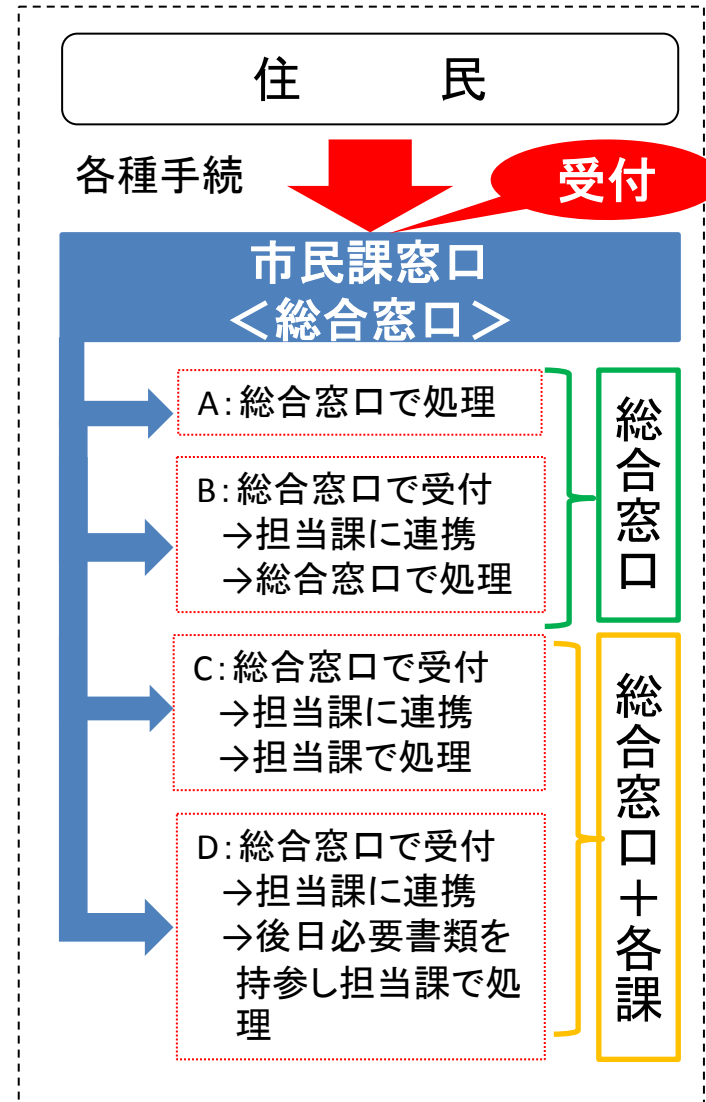
② 仕組み

- 市民課窓口で住民異動、戸籍届出、各種証明書、税証明、国保、年金、介護、後期高齢などの手続を一括して受付け、可能なものはその場で処理を完了（ヒアリングにより職員が申請書を作成）
- 窓口業務の内容により、総合窓口のみで手続きが完了するもの、各担当課での手続が必要なものにパターン化
- 担当課での手続が必要な場合は、申請書の内容を担当課に送信・共有する庁内電子申請システムにより情報共有（市民課窓口で案内書を発行）

③ 効果

『書かせない・歩かせない・迷わせない』をコンセプトとした効果

- 手続き内容に応じた申請書作成、記入する手間の負担軽減
- 案内書の作成により迷わせない、案内漏れ等の防止
- 転出時の税金の未納者からの、収納額が増（未納額の30%相当（平成25年度））



庁舎案内

- 1.「歩く街甲府」の拠点として
- 2.市民活動のシンボル「ブドウ棚」
- 3.周辺環境に配慮した動線



本庁舎外観

本庁舎 フロア紹介	
10F	議会議務局、展望ロビー 等
9F	監査委員、教育委員会、総務部 等
8F	建設部、農業委員会、産業部 等
7F	建設部 等
6F	総務部、企画部 等
5F	市長室、総務部 等
4F	市民部、企画部、選挙管理委員会 等
3F	福祉部、税務部 等
2F	市民部、福祉部 等
1F	駐車場、市民プラザ 等



- **パターンA:総合窓口で手続を行います。**

総合窓口の職員が申請書をシステムから作成し、異動・証明カウンターで受付、交付カウンターで必要書類等をお渡します。
。市民の方は申請書を書く必要がありません。

① 総合窓口で受付を行います。ヒアリングを行いながら必要な申請書を職員が代行作成をします。



受付

② 総合窓口で業務処理を行います。住民票等の交付物がある場合は、交付カウンターにて市民の方にお渡します。



交付

- **パターンB:総合窓口で受付、各課に申請書を送信し、手続を行います。**

各課の窓口へ出向き、手続を行っていましたが、総合窓口で申請書を作成し、交付カウンターで必要書類等をお渡します。
。市民の方は申請書を書く必要がありません。

① 総合窓口でヒアリングを行い、必要な申請書を職員が代行作成をして、各課へ申請書をシステムで送信します。



受付

② 各課では、送信されてきた申請書をもとに審査業務を行います。総合窓口へ結果の通知、証の発行を行います。



△△課

③ 総合窓口では審査結果を確認します。各課にて発行した証を市民の方にお渡します。

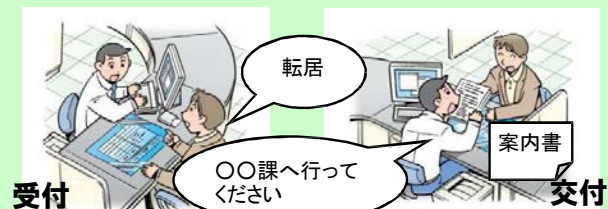


交付

パターンC:総合窓口でヒアリングし、各課窓口にて手続を行います。

総合窓口で申請書を作成し、各課の窓口にシステムで送信します。市民の方は案内書に従って各課に移動し、詳細の説明、相談を受けます。

①総合窓口でヒアリングを行い、必要な申請書を職員が代行作成をし、各課へ申請書を送信します。市民の方に案内書をお渡します。



②案内書に従って移動します。



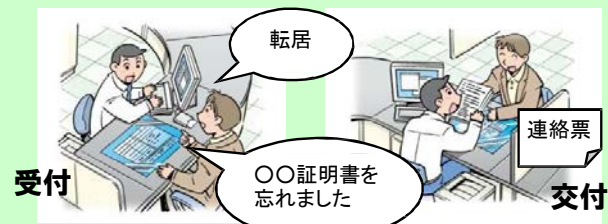
③市民の方は各課窓口で説明を受けたり、相談をします。申請書を書く必要はありません。



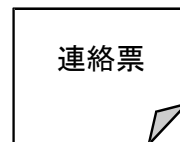
パターンD:後日、必要書類を持参し、各課窓口にて手続を行います。

必要書類を忘れた時など、当日手続を行えない場合は、総合窓口にて市民の方に連絡票をお渡します。市民の方は連絡票に記載されている必要書類を持参し、後日、来庁して手続を行います。

①総合窓口でヒアリングを行い、必要な申請書を職員が代行作成をし、各課へ申請書を送信します。市民の方には連絡票をお渡します。



②連絡票に記載のある必要書類を持参し、後日、来庁します。



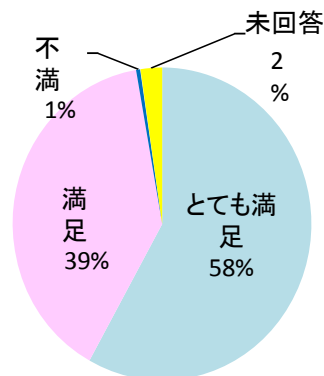
③後日、市民の方は各課窓口へ直接向かい、申請書に記載することなく手続を行うことができます。



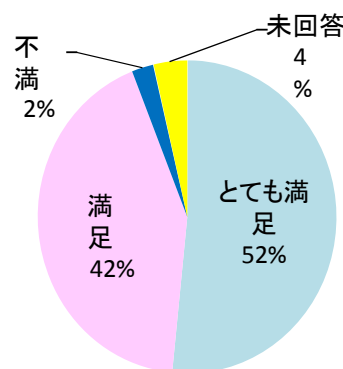
市民(証明系)アンケート結果

H25.8実施

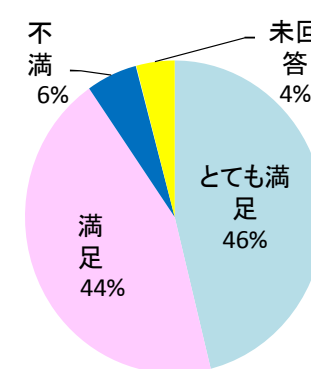
案内係について



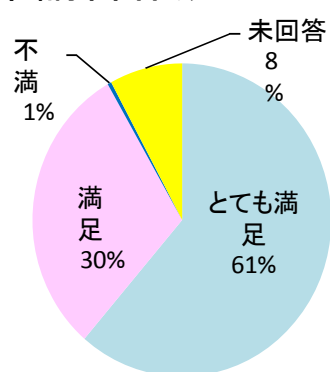
発券機について



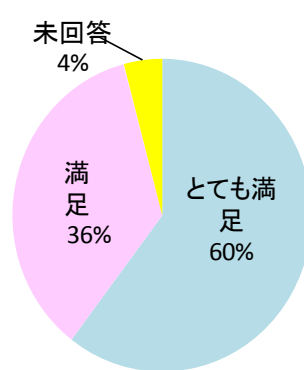
待ち時間について



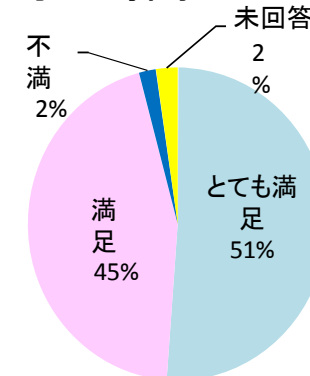
申請書作成について



窓口対応について

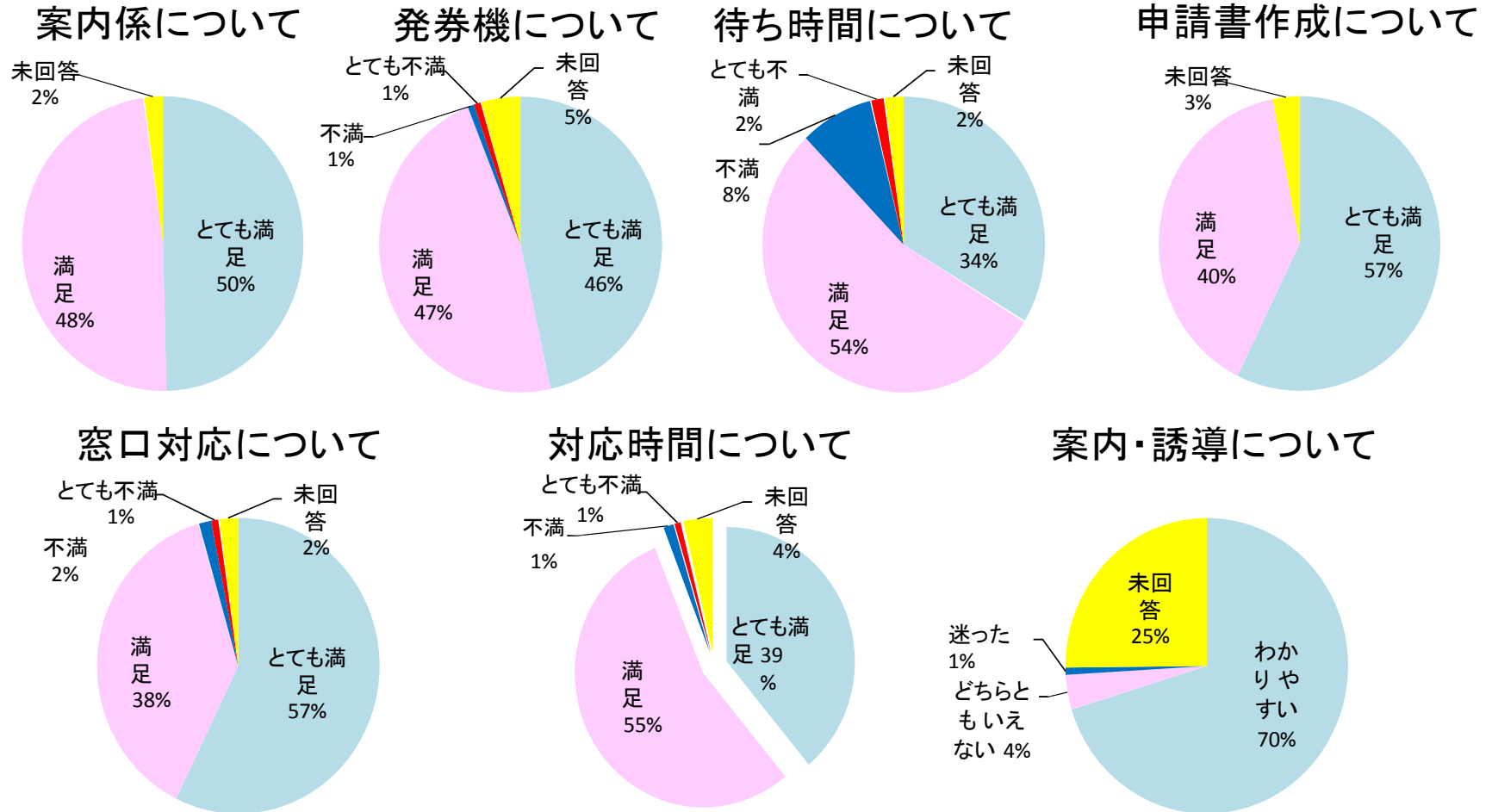


対応時間について



- ・全ての項目で、『とても満足』『満足』で、85%以上の高い市民満足度が得られた。
- ・今までは申請書に市民が記入していたため、待たされ感がなかったが、申請書を職員がシステムで作成するため、『待ち時間が長くなった』という意見があった。
- ・証明系の申請書は、記入項目が少ないため、市民が自分で記入した方が早いという意見もあった。

市民(異動系)アンケート結果

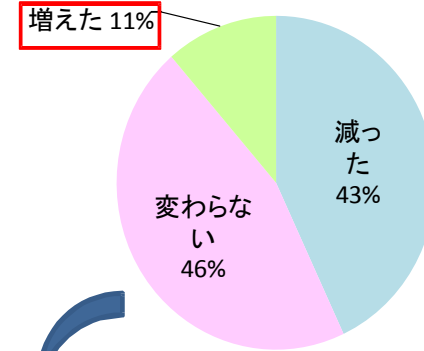
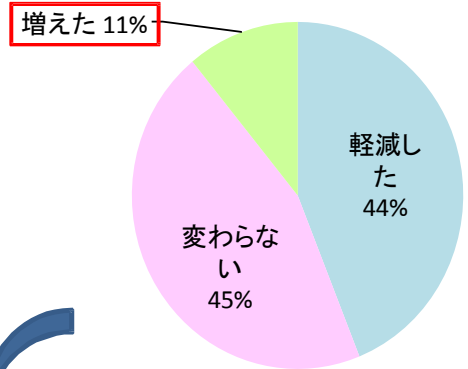
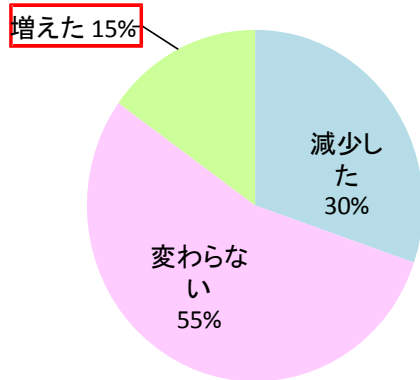


- ・全ての項目で、85%以上の市民満足度が得られている。
- ・『待ち時間』『対応時間』について、少数の不満が見られる。
- ・『案内画面がわかりやすかった』『書かなくて手続きが終わった』『スムーズに窓口の移動ができた』という個別のコメントがあった。
- ・税金の無駄使いだという意見もあった。

職員向けアンケート結果
各窓口の負担割合

各窓口対応数

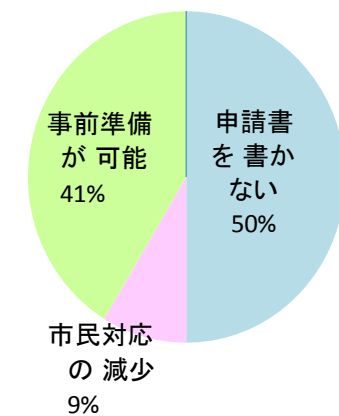
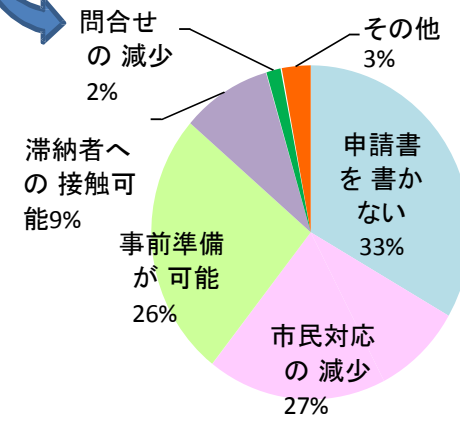
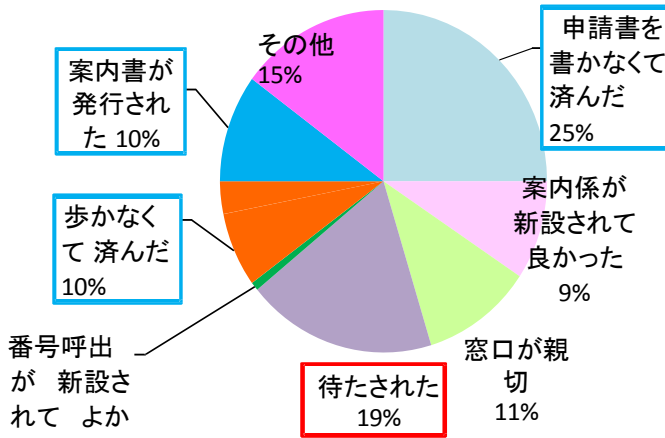
各窓口の処理時間



市民の声

負担軽減の理由

処理時間短縮の理由



- ・「各窓口対応数」「各窓口の負担割合」「各窓口の処理時間」の中で、『増えた』と回答しているのは、市民課の職員である。
- ・業務主管課は3分の1以上の職員が、業務が軽減されたと答えている。
- ・業務負担が軽減された主な理由は、『申請書を書かない』『市民対応の減少』『事前準備が可能』が80%を占めている。
- ・「市民の声」では、プラス意見が大半を占めているが、『待たされた』という意見もあった。
- ・『申請書を書かなくて済んだ』『歩かなくて済んだ』『案内書が発行された』は、コンセプトとして挙げている項目で、市民サービス向上の効果が得られた。

1 総合窓口【北九州市】

【ポイント】 市民(世帯)に応じた手続を自動的に抽出し、事務手順等のガイダンスを表示するプッシュ型支援システムを活用したワンストップ窓口

① 経緯

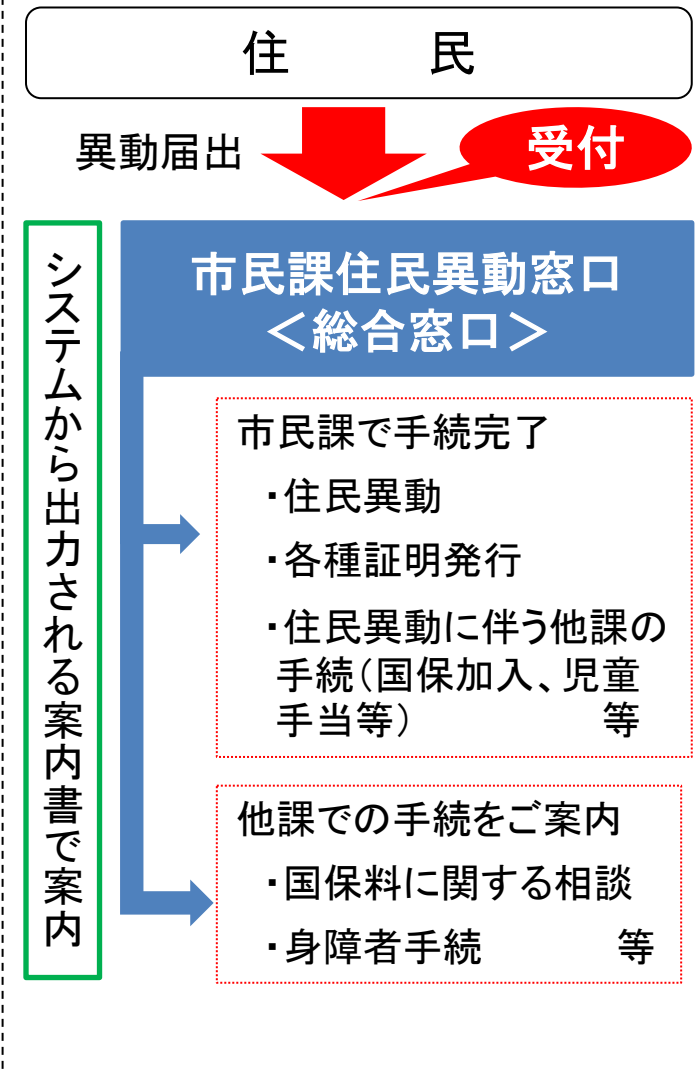
- ITの利活用による行政サービスの質の向上を目的として、平成18年から検討
- 平成22年のシステム更新にあわせて実施(平成23年全区役所で実施)(準備期間3~4年)

② 仕組み

- 住民異動や出生等ライフイベントにあわせて、必要な関連手続(国保年金課、保健福祉課等の業務)をシステムで抽出し、簡易なものについては市民課でワンストップで事務処理を行う。相談等が必要な業務については、案内書を交付し、担当課に案内して処理を行う。
- データ入力等の事務は小倉北区役所庁舎内に新設した区政事務センターに集約
- 市民の情報を一元化し、統合データベースに格納(個別システムからの連携)
- 受付状況、業務処理状況が画面で確認可能
- 区役所7カ所の市民課をワンストップ窓口(総合窓口)として設置

③ 効果

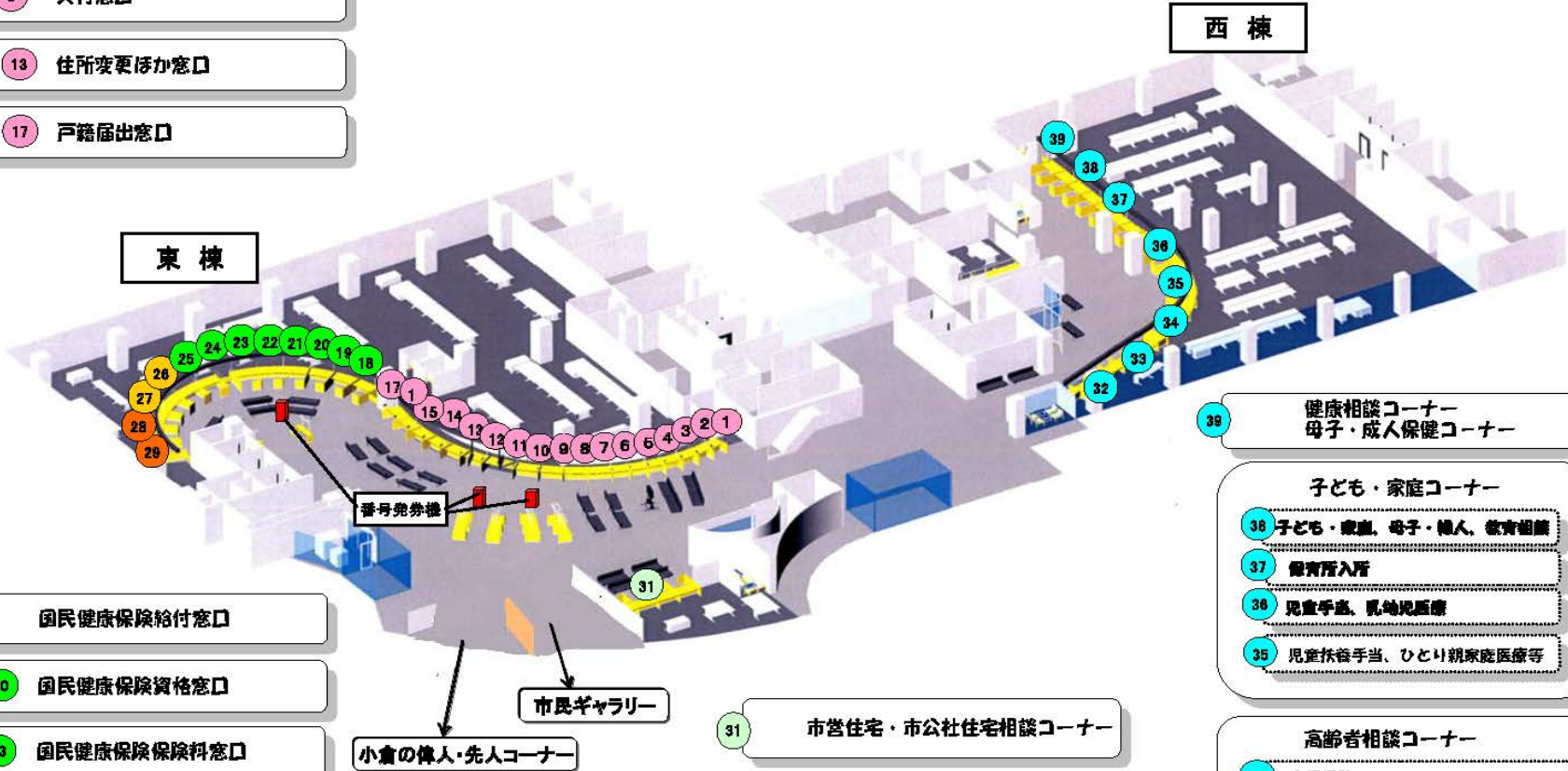
- 住民が区役所内の各課を回る手間を省き、待ち時間を短縮
- プッシュ型によるサービス案内



小倉北区役所 1階707案内図

- 1 ~ 6 証明書窓口
- 6 公的個人認証窓口
- 7 8 交付窓口
- 9 ~ 13 住所変更ほか窓口
- 14 ~ 17 戸籍届出窓口

- 18 国民健康保険給付窓口
- 19 ~ 20 国民健康保険資格窓口
- 22 ~ 23 国民健康保険保険料窓口
- 25 ~ 27 後期高齢者医療窓口
- 28 ~ 29 国民年金窓口



- 39 健康相談コーナー
母子・成人保健コーナー
- 子ども・家庭コーナー
 - 38 子ども・産産、母子・婦人、教育相談
 - 37 保育所入所
 - 36 児童手当、乳幼児医療
 - 35 児童扶養手当、ひとり親家庭医療等
- 高齢者相談コーナー
 - 34 介護保険
 - 33 赤いつ給付、訪問給食、緊急通報サービス
- 32 障害者相談コーナー

ワンストップサービスの具体例

父・母・小学校就学前の子が転入してきた場合

3つの窓口で4つの手続き

- 市民課 ・住民異動の手続き
- 国民年金課 ・国民健康保険の加入手続き
- 保健福祉課 ・乳幼児医療の受給申請手続き
・児童手当の請求手続き

子どもが生まれた場合

3つの窓口で4つの手続き

- 市民課 ・出生の届出
- 国民年金課 ・国民健康保険の加入手続き
- 保健福祉課 ・乳幼児医療受給申請の手続き
・児童手当の請求手続き

高齢者（75歳以上）が転入してきた場合

3つの窓口で4つの手続き

- 市民課 ・住民異動の手続き
- 国民年金課 ・後期高齢者の変更手続き
・国民年金の住所変更ハガキの交付
- 保健福祉課 ・介護保険の資格取得手続き

結婚した場合

2つの窓口で3つの手続き

- 市民課 ・婚姻の届出
・住民異動の手続き
- 国民年金課 ・国民健康保険の加入手続き

身体障害者手帳をお持ちの方が転入してきた場合

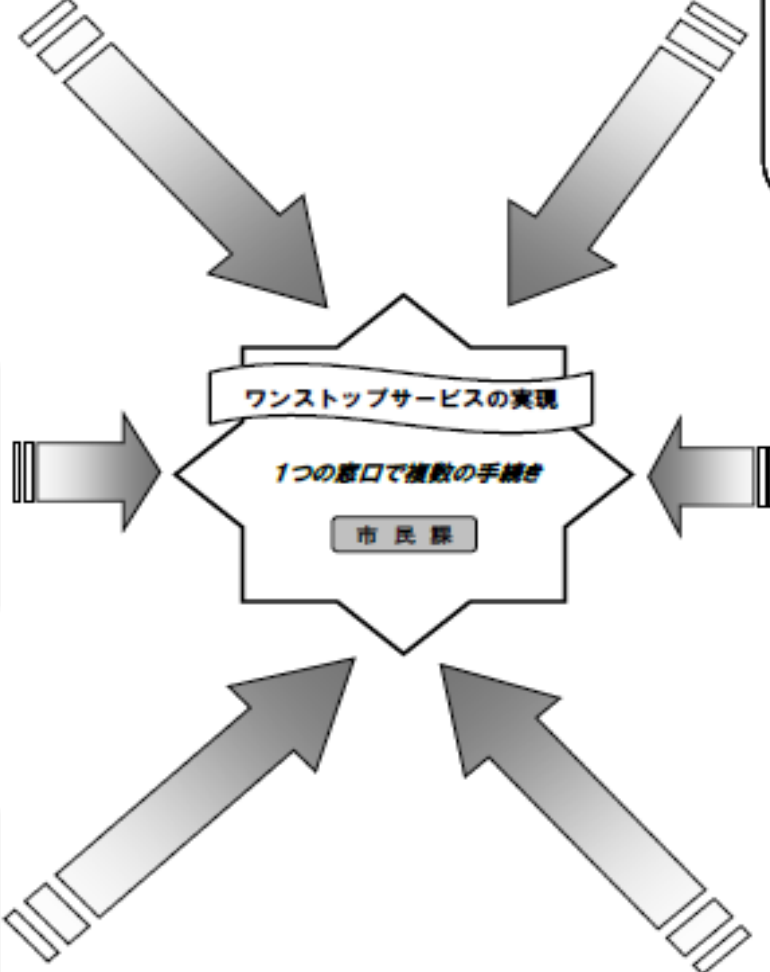
3つの窓口で3つの手続き

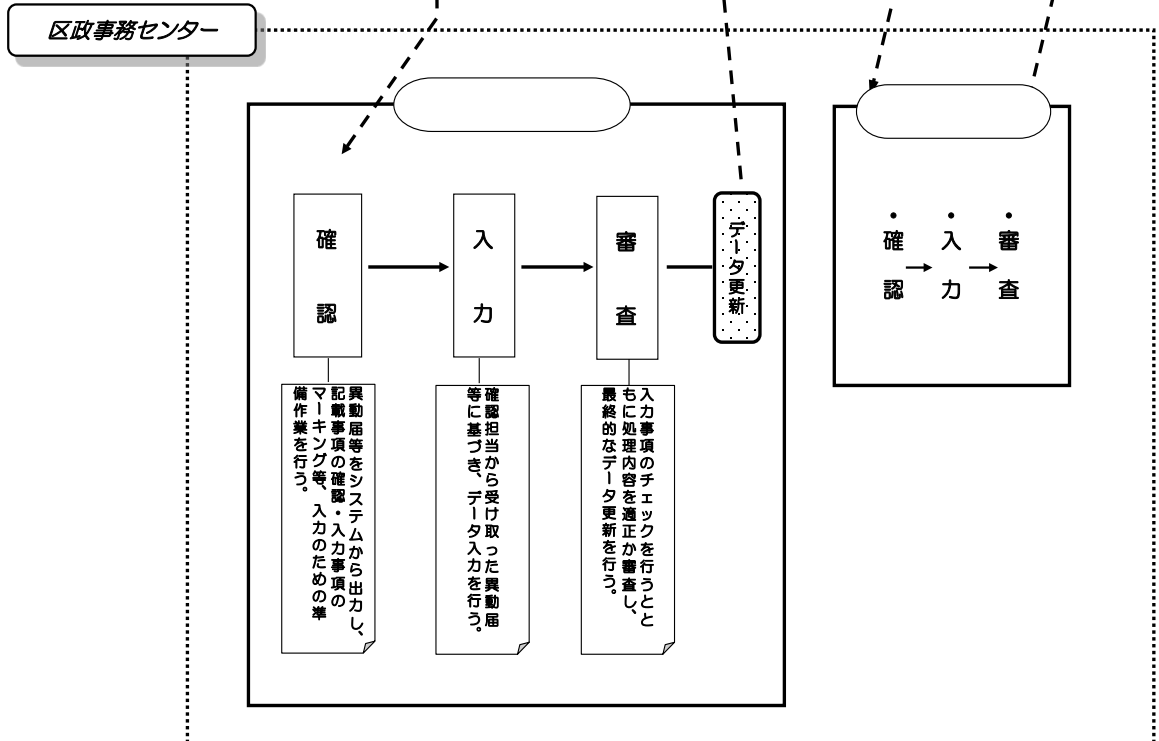
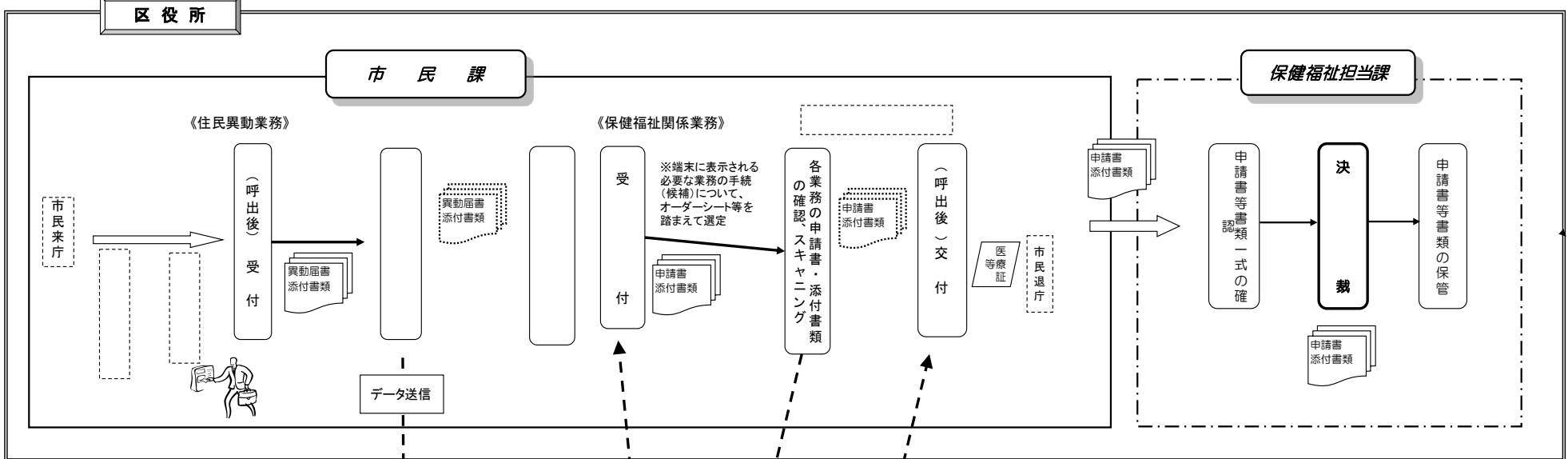
- 市民課 ・住民異動の手続き
- 国民年金課 ・国民健康保険の加入手続き
- 保健福祉課 ・身体障害者手帳の変更手続き

父・母・小学校就学前の子が転出する場合

3つの窓口で4つの手続き

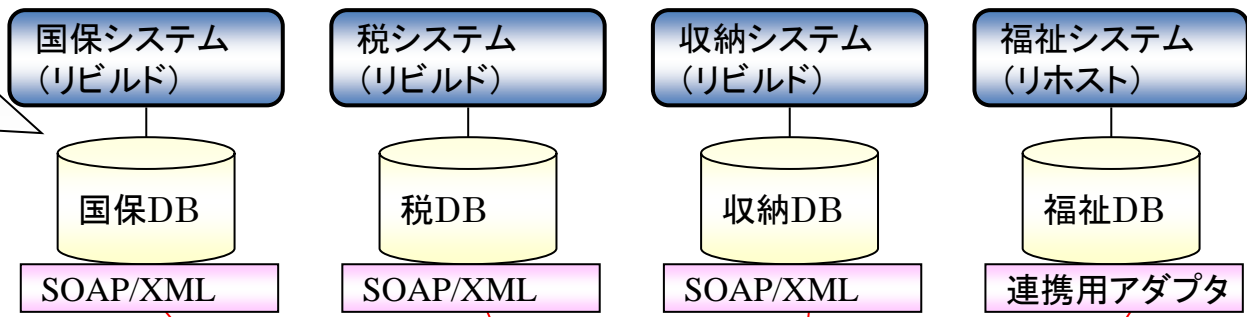
- 市民課 ・住民異動の手続き
- 国民年金課 ・国民健康保険の喪失手続き
- 保健福祉課 ・乳幼児医療証の返還
・児童手当の喪失手続き



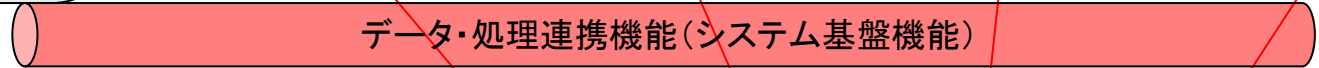


ワンストップサービスを実現する統合データベース

個別調達業務システムは、業務独自データを固有に持ち(正本)、連携用のデータ(地域情報PF仕様)と窓口サービスに必要となるデータを統合データベース(副本)へ送受信する。



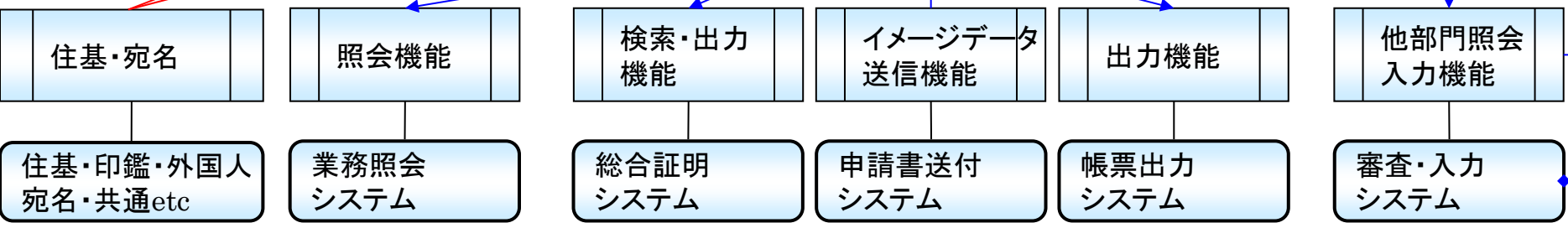
業務主管課 および 事務集中センター 利用システム



統合DB

宛名データ	住基データ	国保データ	税データ	収納データ	福祉データ
AAAAAA	JAAAAA	KAAAAA	ZAAAAA	SAAAAA	FAAAAA
BBBBBB	JBBBBB	KBBBBB	ZBBBBB	SBBBBB	FBBBBB

住基・住登外・外国人・法人等のデータは、統合DBが正本となる。



各業務パッケージの入出力機能を利用することも考えられる

1 総合窓口【各団体比較】

	粕屋町	三鷹市	甲府市	北九州市
人口	44,636人	180,194人	194,800人	981,891人
経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・町の現況(高い異動率、職員数の減少) ・住民サービスの向上を踏まえ検討 ・平成22年開始(準備期間2年間) 	<ul style="list-style-type: none"> ・耐震補強工事に併せて実施 ・職員提案がベース ・平成11年開始(準備期間2年間) 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎建替えに併せて実施 ・市長からのトップダウン ・平成25年開始(準備期間2年間) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ITの利活用による市民サービスの質の向上を目的として、システム更新にあわせて実施 ・平成23年全区実施(準備期間3~4年間)
特徴	業務	<ul style="list-style-type: none"> ・住民異動に伴う手続を市民課窓口で一括受付 ・他課での手続が必要なものは関係各課をご案内 ・様式を複写化し、他課の申請に活用 ・受付・入力・審査業務を分業化(受付・入力は委託) ・本庁・4ヶ所の市政窓口 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種手続を市民課窓口で一括受付 ・窓口業務をフロー化し、市民課窓口対応、各担当課対応として4つにパターン化 ・ヒアリングにより職員が申請書を作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民異動に伴う手続を市民課窓口で一括受付 ・窓口業務をフロー化し、市民課窓口対応、各担当課対応にパターン化 ・入力業務を集約
	システム	<ul style="list-style-type: none"> ・各種業務システムと連携したポータル機能と統合DBを整備 ・住民が利用可能なサービスを画面表示 	<ul style="list-style-type: none"> ・各担当課の申請に必要な帳票を市民課窓口で出力可能なシステムを構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内電子申請システムを導入し、各担当課と情報連携
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の待ち時間の短縮 ・各手続の対象者かの確認の手間軽減 ・手続漏れの防止 ・職員の意識向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の待ち時間の短縮 ・手続漏れの防止 ・職員の意識向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の待ち時間の短縮 ・申請書記入の手間軽減 ・手続漏れの防止 ・転出時の税収納勧奨 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の庁内異動の削減 ・待ち時間の短縮 ・手続漏れの防止

2 総務事務センター【横浜市】

【ポイント】 庶務事務のIT化、集中化及び外部委託化により、職員の業務量の軽減を実現

① 経緯

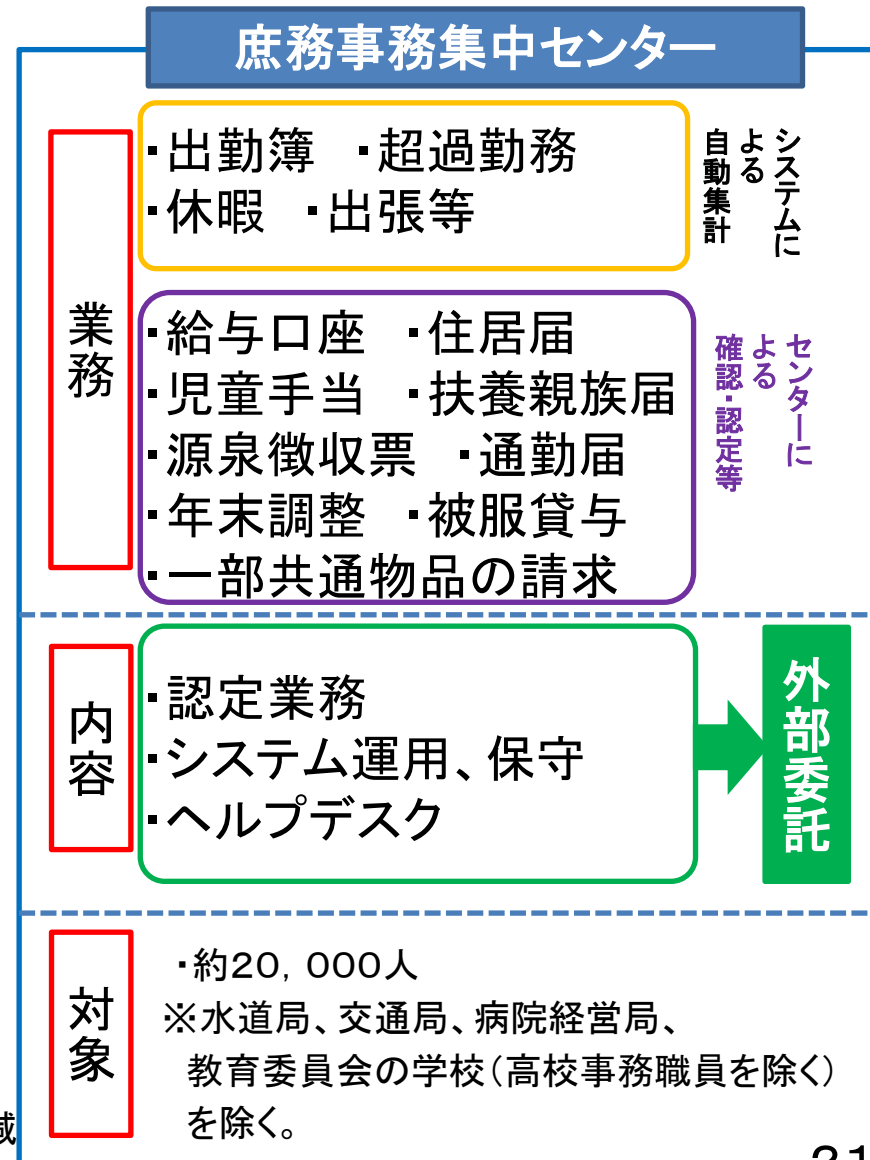
- 平成15年3月電子市役所推進計画に総務事務の集中化・アウトソーシングを位置づけ、検討を開始
- 平成19年11月庶務事務システム本格稼動(準備期間約4年半)
- 平成20年4月庶務事務集中センター稼働開始(準備期間5年)

② 仕組み

- 各職員が発生源入力
勤務関係→システムで自動集計
給与手当関係→センターで集中的に認定
- ITを活用し業務の集中化、セルフサービス化、外部委託化
- ライフイベントごとに関連手続きを一覧表示
- 対象職員約20,000人(水道局、交通局、病院経営局、教育委員会の学校(高校事務職員を除く)を除く)

③ 効果

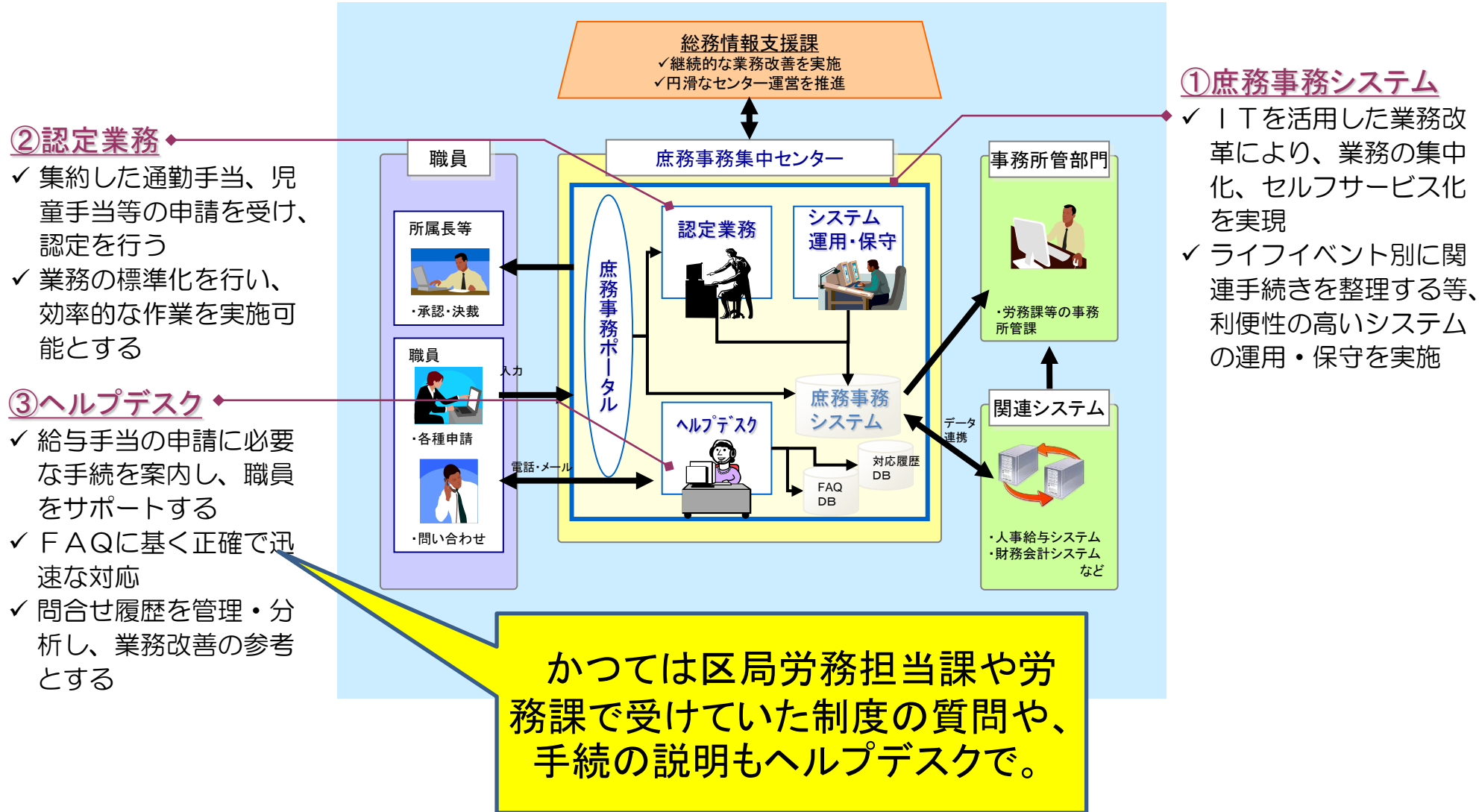
- 紙による申請業務の廃止、集計作業の自動化
- 各課の庶務担当者、区局労務担当者が担当していた中間経由事務を廃止
- 各種手当等の認定の精度が一定化
- 各種申請・申告をシステムで行うことにより、未記入箇所のチェックや縦計の単純計算ミスなどを事前に防止
- 平成25年度において、約198,000時間に相当する事務量を軽減



横浜市 庶務事務集中センターについて

1 横浜市 庶務事務集中センターの概要

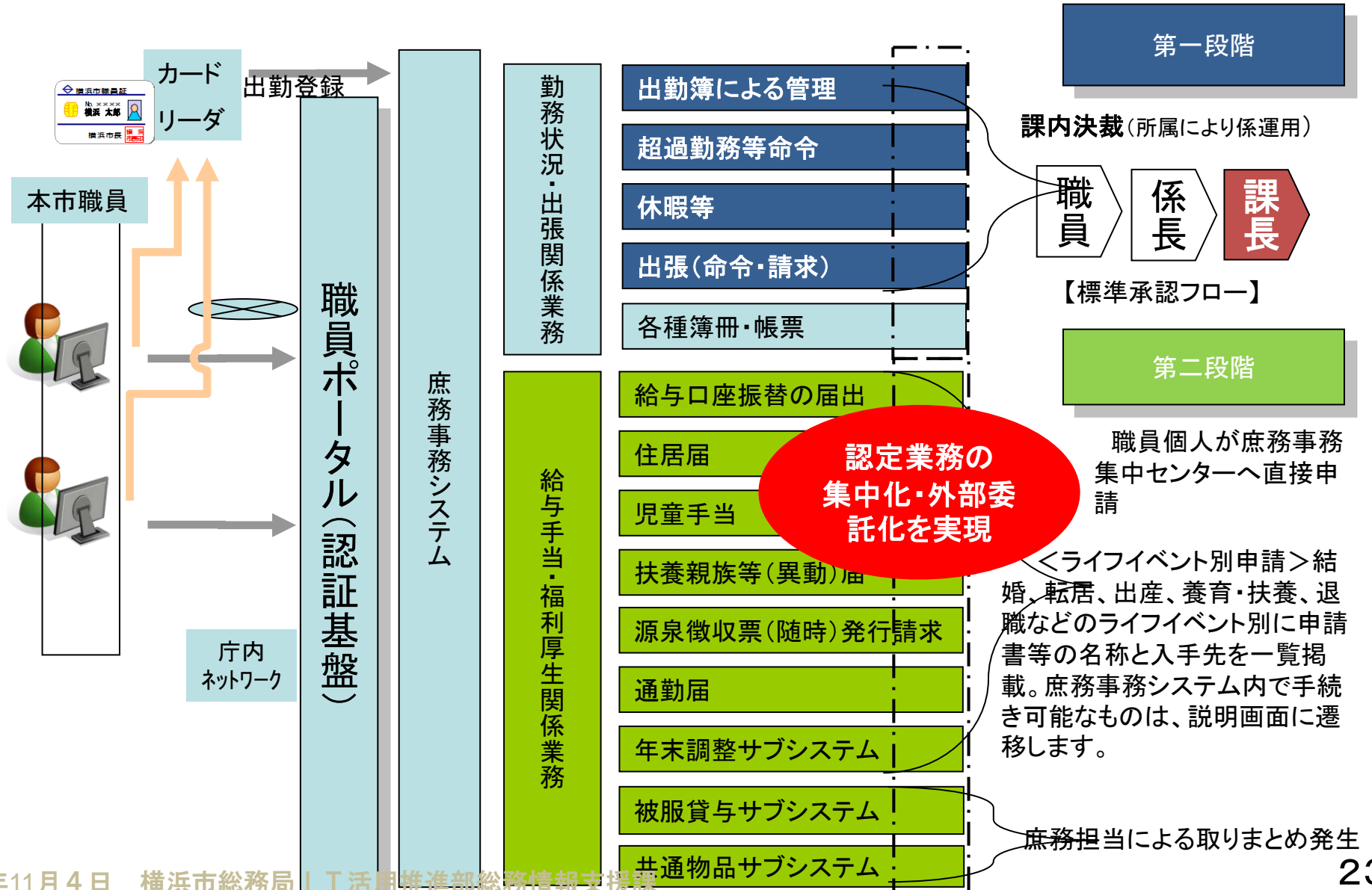
横浜市の庶務事務集中センターは、主に3つの機能を備えています。



横浜市 庶務事務集中センターについて

2 庶務事務システムの概要

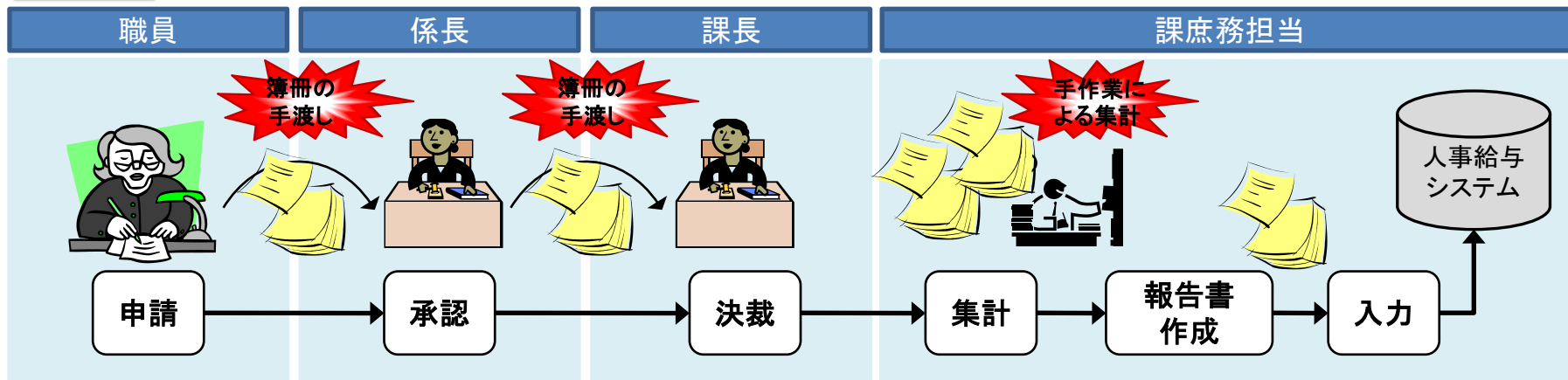
庶務事務システムは、庁内のネットワークを通じて利用することができます。



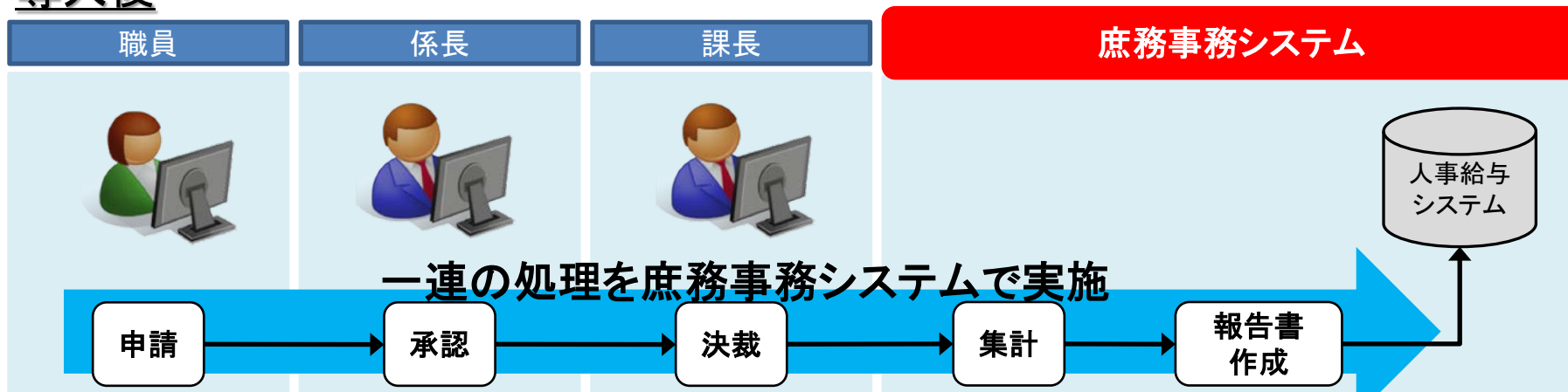
3 庶務事務システム導入後の業務(1/2) ~超過勤務手当の申請~

庶務事務システム導入により、煩雑になりがちな紙による申請業務の廃止、集計作業の自動化を実現することができました。

導入前



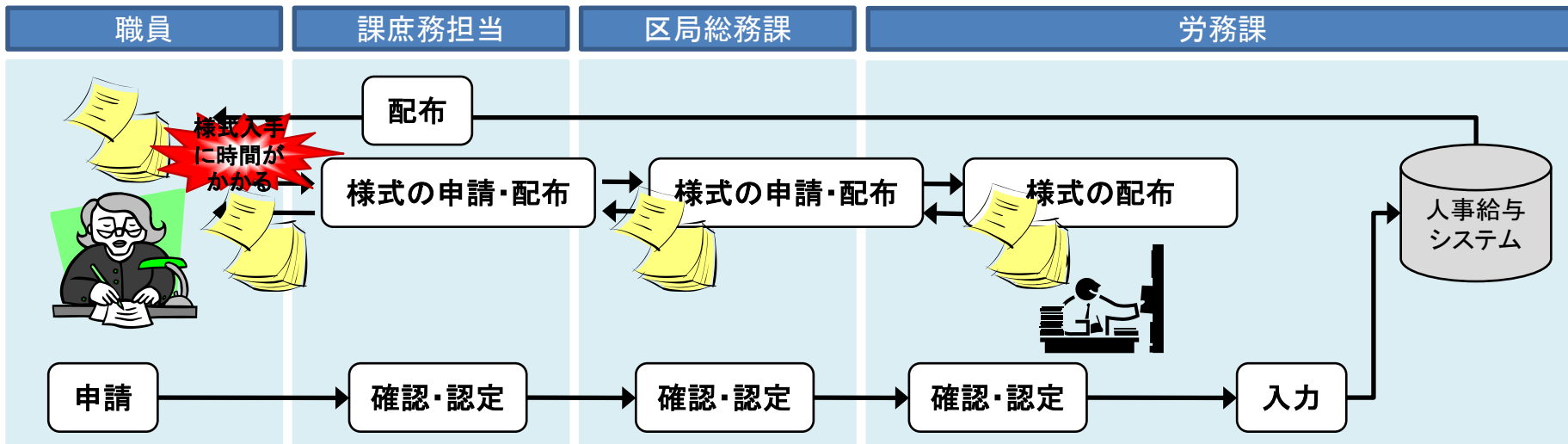
導入後



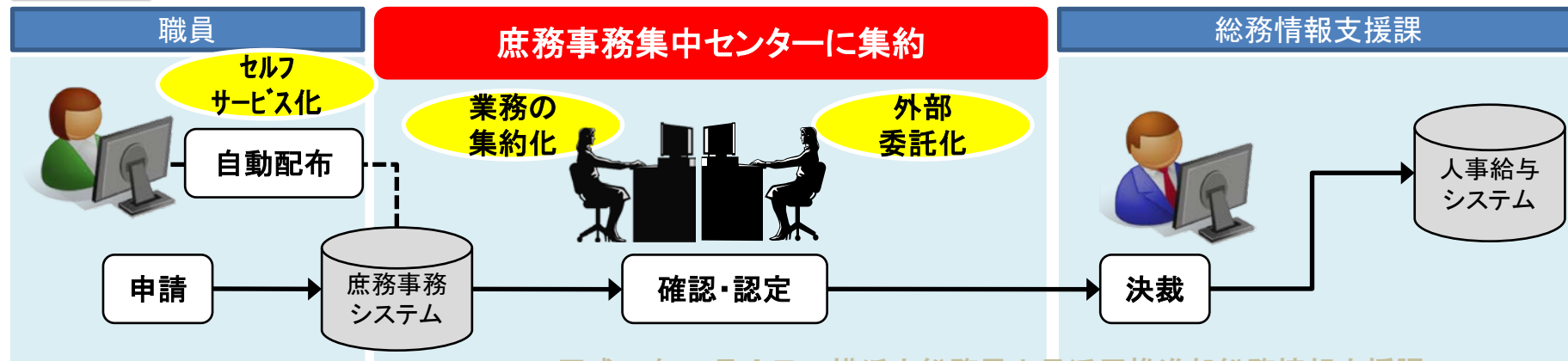
3 庶務事務システム導入後の業務(2/2) ~ 給与手当の申請 ~

庶務事務システム導入により、煩雑になりがちな紙による申請業務、また課庶務担当、区局総務課が担当していた中継業務を廃止することができました。

導入前



導入後



2 総務事務センター【静岡県】

【ポイント】 各種申請書を総務事務センターで受付
集中化と外部委託等により、17年間で97人、年3億円の削減効果

① 経緯

- 効率化と生産性の向上を目的に、平成10年度本庁部局内での集中化開始
- 平成14年総務事務センターを開設
- 20年度に総務事務集中化、アウトソーシングの完成(準備期間:開始まで6年、完成まで11年)

② 仕組み

- 各職員が電子又は紙ベースにより申請書等を総務事務センターに提出し、総務事務センターが入力
- 内容確認、入力、帳票作成等をアウトソーシング
- 対象職員約7,000人(正職員約6,000人、臨時職員約1,000人)

③ 効果

- 職員の効果的な配置と事務の効率化
- 人員削減 平成10年から平成26年まで97名
- 経費削減 毎年約3億円の削減・累計27.6億(H14~26)

総務事務センター

業務

- ・旅費 ・報酬等 ・給与
- ・年末調整 ・源泉徴収票
- ・福利厚生

内容

- ・相談、書類受付
- ・内容確認
- ・システムへの出入力
- ・支出帳票の作成
- ・認定・支出命令業務
- ・旅費システム管理
- ・総務事務改善

(人材派遣会社)
外部委託

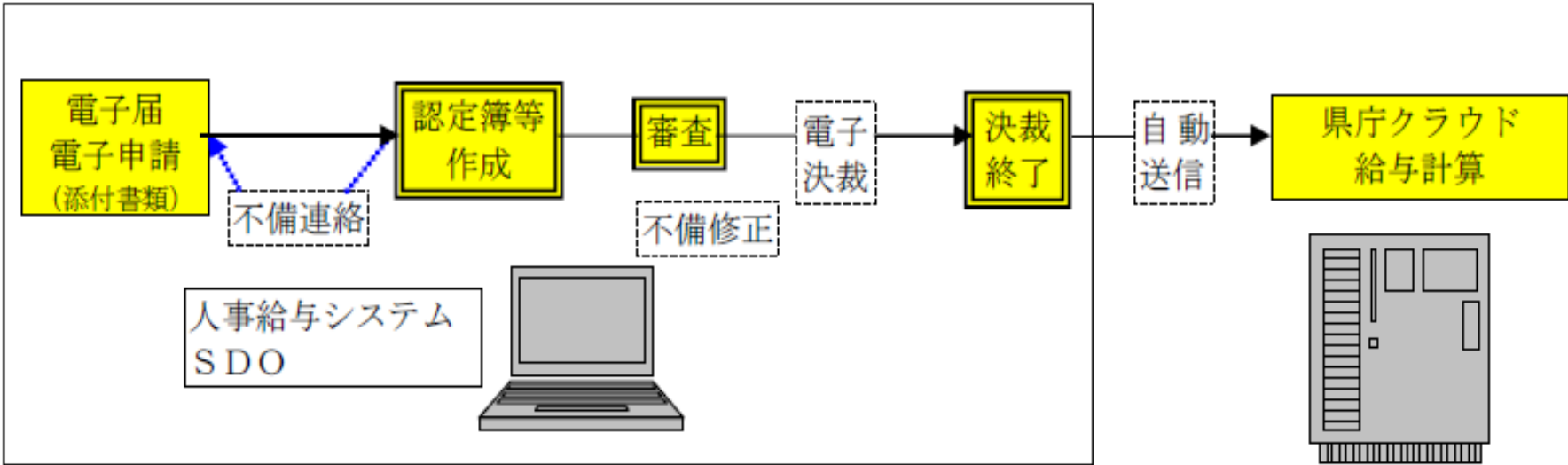
対象

- ・約7,000人

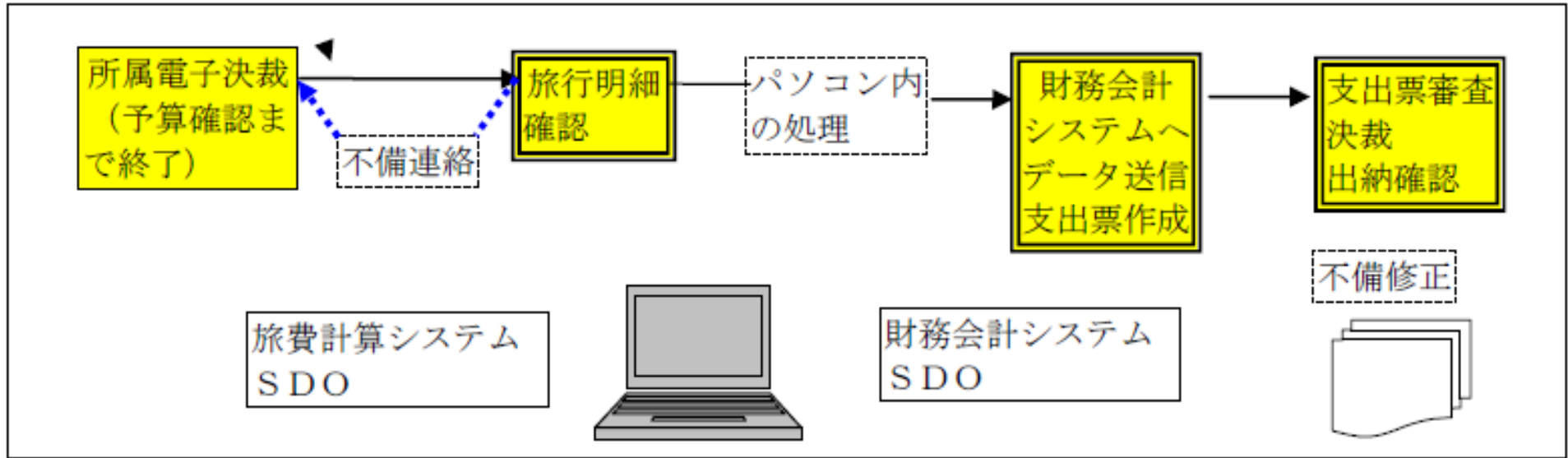
作業フローAタイプ	職員の電子届等により始まる作業であり、初期において条例規則等の適用により画面審査を受けた後に認定・額の決定の電子決裁で終了するもの。
作業フローBタイプ	データを受信することから始まる作業であり、データの内容を確認し、人事給与システムの連携データを作成するか、又は支出票の決裁・出納確認で終了するもの。
作業フローCタイプ	システム対応が出来ず、始めから終了まで手作業によるものであり、主に特例的なものであり、作業時間がかかる。

作業フローAタイプ

扶養手当 住居手当 単身赴任手当 児童手当 財形貯蓄 年末調整 等

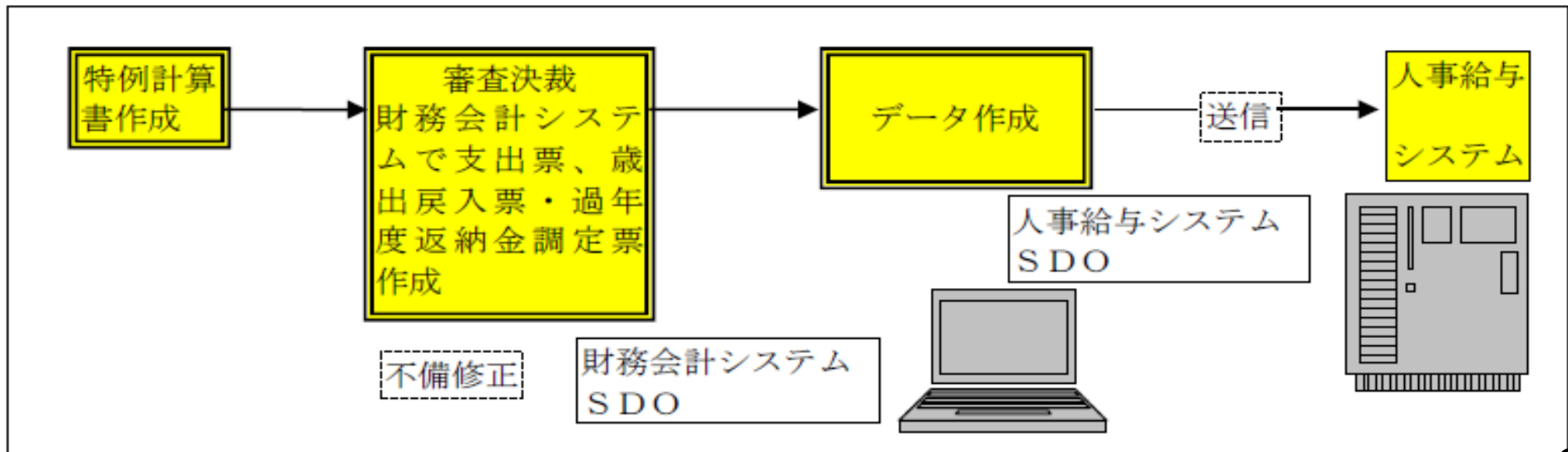


作業フローBタイプ 旅費



作業フローCタイプ

特例計算書の作成 (通常処理が不可能な給与計算) 等



2 総務事務センター【大阪府】

【ポイント】 総務事務のフローを整理し、総務サービス課を設置し事務処理権限の集中化と分散化を行うことにより、約400人の削減

① 経緯

- 組織のスリム化や電子府庁の実現を目指して、平成12年9月IT化推進チームを設置し検討開始
- 14年9月に委託契約(システム構築など)を統括し準備開始
- 平成16年4月総務サービスセンター開設(準備期間1年半)

② 仕組み

- 扶養、居住、児童手当の認定を総務サービスセンターに集中
- 通勤認定、経費支出権限及び審査権限を各所属に分散
- 人事給与、財務会計、物品調達を統合システムとして一括開発
- 発生源入力方式を採用し、必要手続きの案内を画面で表示
- コールセンターとシステム保守・運用を外部委託
- 対象職員約70,000人(知事部局 約15,000人、府立学校 約15,000人、市町村立学校 約40,000人)

③ 効果

- 事務処理権限の集中化と分散化による事務の効率化
- システムチェックによる入力ミス等の防止
- 約400人の削減(庶務担当者を他業務に配置転換)

総務事務センター

業務

- ・人事 ・給与 ・福利厚生
- ・財務会計 ・物品調達

内容

- ・問い合わせ、相談
- ・システム保守、運用
- ・給与支給、認定業務等

外部委託

対象

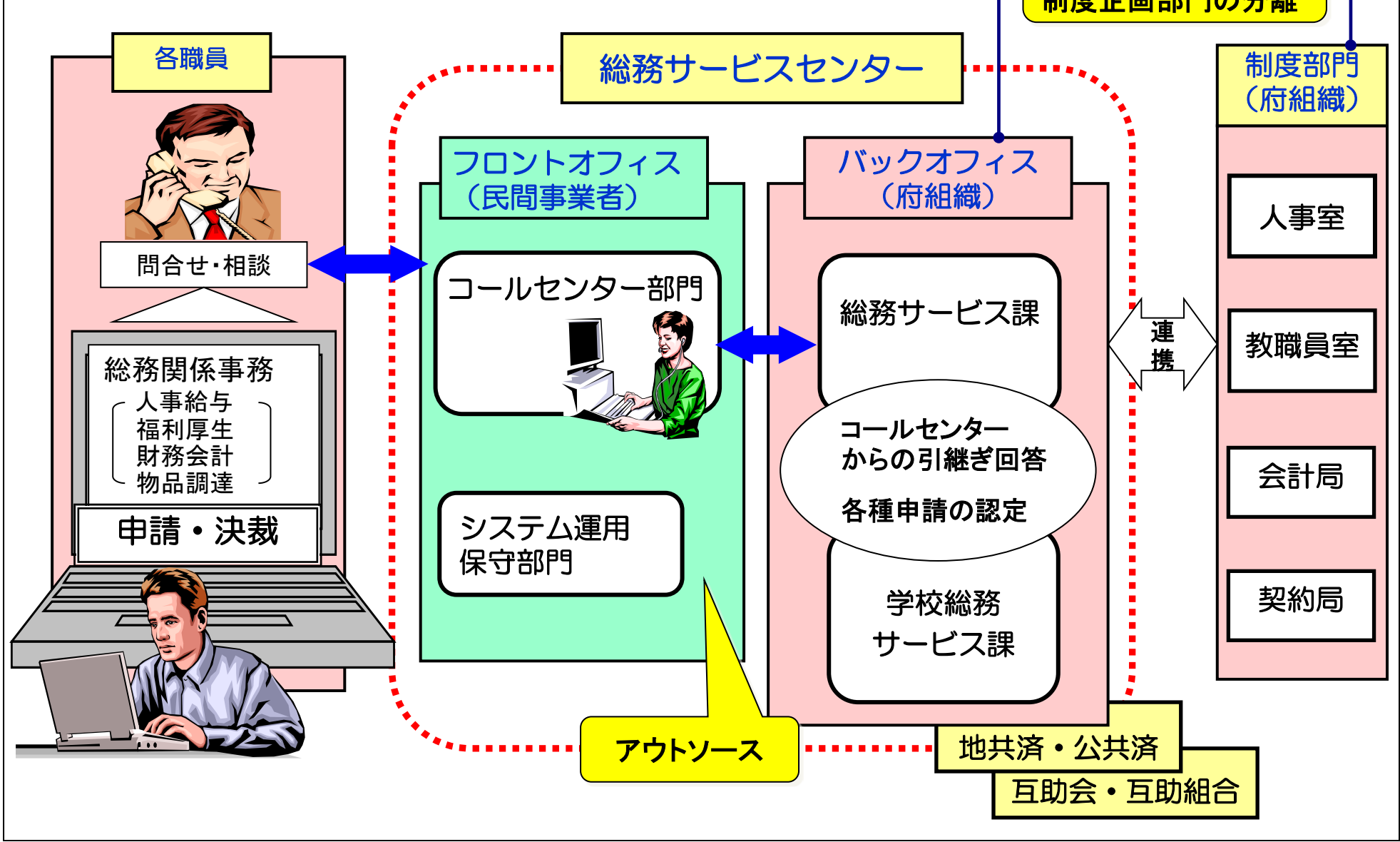
- ・約70,000人
(発生源入力対象:約30,000人)

各課に委譲

業務

- ・通勤認定権限
- ・経費支出権限及び審査権限

総務サービスセンターの基本構成



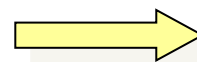
BPR（業務改革）

基本的な考え方

発生源入力

+

権限の集中と分散

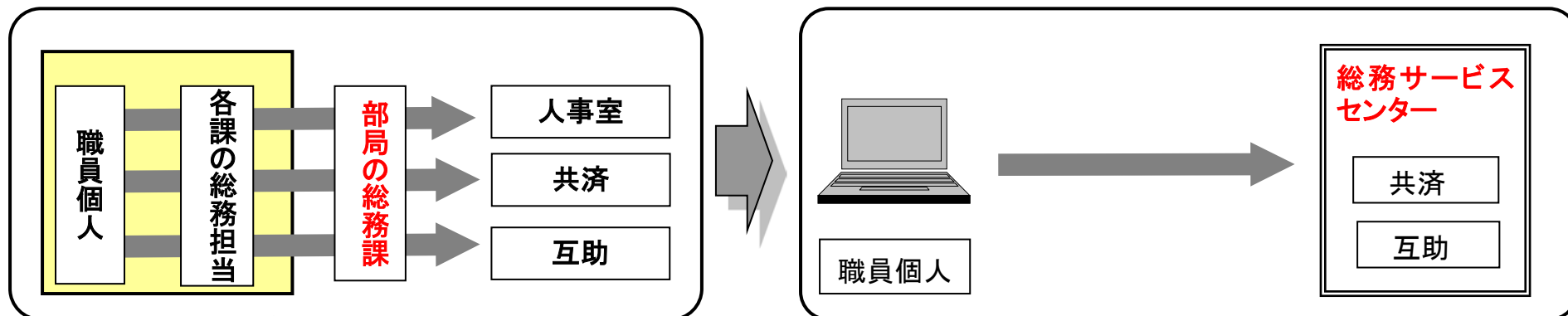


中間関与を省略
(約400人削減)

人事・給与・福利厚生業務のBPR

- | | |
|----------------|-----------------------------------|
| ①各職員が発生源入力 | 各職員の入力手続60種類、上司の電子決裁手続19種類 |
| ②自己情報等の閲覧、修正 | 人事給与情報等6情報 |
| ③紙による出勤簿の廃止 | 「カードリーダー」による出勤チェック、休暇等の電子申請と電子出勤簿 |
| ④事象別ナビゲーションの整備 | ワンストップ化:異動、転居、結婚、出産、扶養 |
| ⑤権限の分散と集中化 | |
| ●扶養・住居・児童手当の認定 | ⇒総務サービスセンターに集中 |
| ●通勤認定、育児休業の承認 | ⇒各所属に分散 |

■業務の改革集中例（各種職員手当等の申請：知事部局）



大阪府総務サービスセンター
(SSC)

財務会計業務のBPR

①各課・各グループの事業担当者が発生源入力

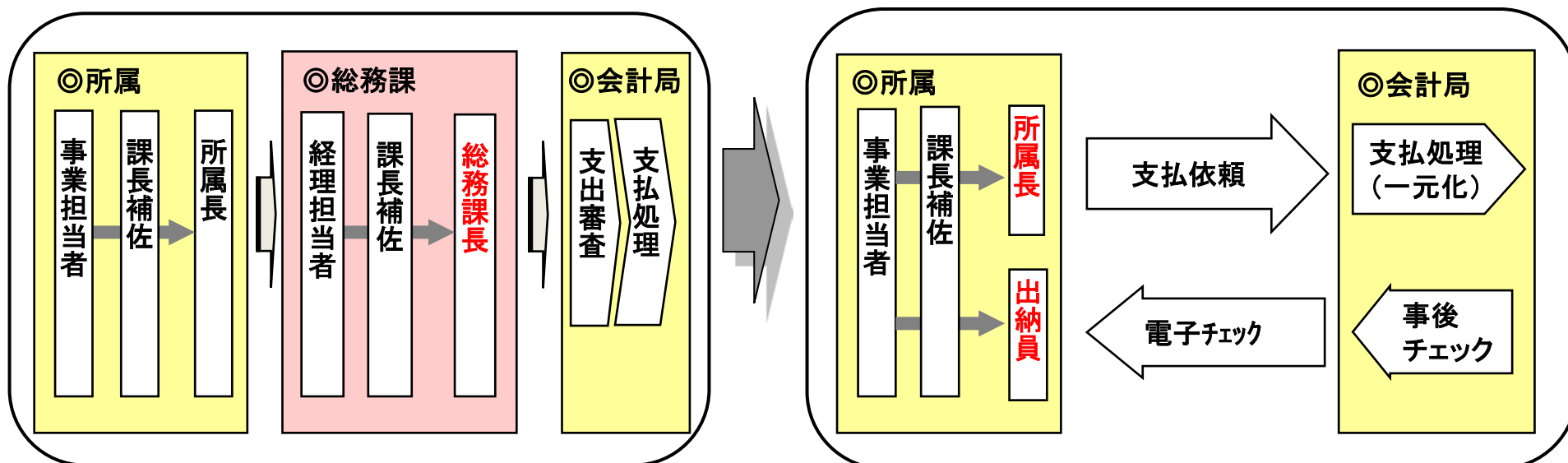
②権限の委譲

- 財務権限 ⇒各部総務課から支出命令などの財務権限を本庁各室課及び指定出先機関等に委譲
- 審査権限 ⇒会計管理者の職務権限である支出審査権を各所属の出納員に委任

③事務の効率化

- 支出伺い等、過去に登録された情報を複写・修正登録する事により、事務処理を促進
- 電子文書として保存された法定帳票の適時印刷等、電子データの効率的な活用

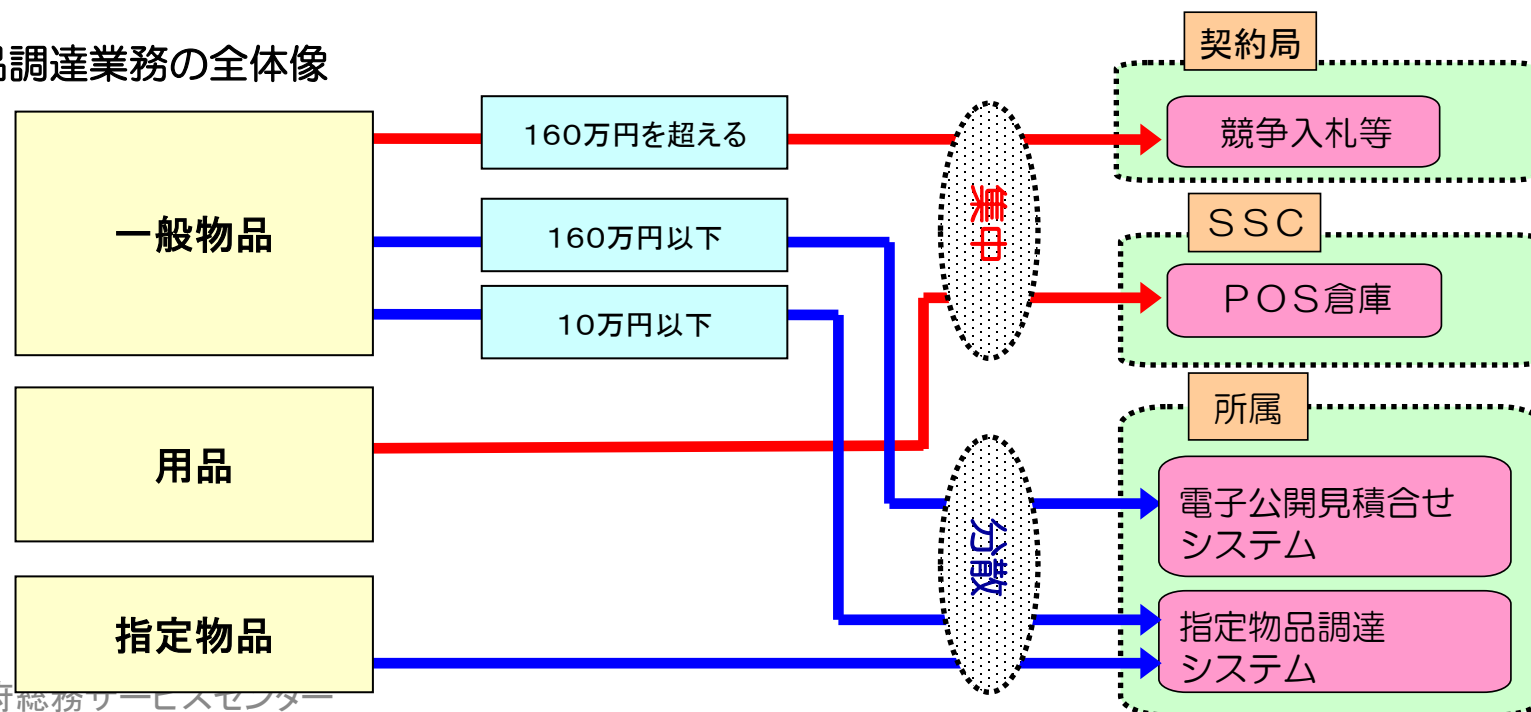
■業務の改革分散例（支出負担行為・支出命令伺）



物品調達業務のBPR

- ①各所属・各グループの物品担当者が発生源入力
- ②本庁と出先機関のルールの一統化（一般物品、用品、指定物品の3区分）
- ③権限の分散と集中化
 - 一般物品 一定金額(160万円)超(競争入札等)⇒契約局に集中
一定金額(160万円)以下(随意契約)⇒各所属に分散(電子公開見積合せ)
 - 用品 総務サービスセンターに集中(事務用消耗品)⇒POS倉庫の運営、出先機関への展開
 - 指定物品 各所属に分散(10万円以下の一般物品、単価契約締結物品等)
- ④物品管理の電子化 備品出納簿の電子化

■物品調達業務の全体像



2 総務事務センター【各団体比較】

	横浜市	静岡県	大阪府
人口	3, 714, 200人	3, 803, 481人	8, 878, 694人
経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・電子市役所推進計画に位置づけ ・平成20年開始(準備期間5年) 	<ul style="list-style-type: none"> ・効率化と生産性の向上が目的 ・平成14年総務事務センター開設 ・平成20年総務事務集中化完成(準備期間6年(開始まで)) 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成12年9月IT化推進チーム設置 ・平成16年開始(準備期間1.5年)
特徴	業務	<ul style="list-style-type: none"> ・各職員が電子又は紙ベースにより申請書等を総務事務センターに提出し、総務事務センターが入力 ・給与、旅費、福利厚生業務を対象 ・認定事務等以外(内容確認、入力、帳票作成等)を外部委託 ・対象職員約7, 000人(知事部局) 	<ul style="list-style-type: none"> ・申請項目は各職員がシステム入力 ・各種申請を課内決裁対応と総務サービスセンター対応に整理 ・人事、給与、旅費、福利厚生、物品調達、財務会計業務を対象 ・認定業務等以外(コールセンターとシステム保守・運用)を外部委託 ・対象職員約70, 000人(知事部局、府立・市町村立学校)
	システム	<ul style="list-style-type: none"> ・庶務事務システムを構築 ・ライフイベントごとに関連手続を一覧表示 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内LANにより各システムに連携 ・人事、給与、財務会計を統合システムとして一括開発 ・必要な手続の案内を一覧表示
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・紙申請廃止、集計作業の自動化 ・中間経由業務を廃止 ・各種手当等の認定精度が一定化 ・システムチェックによる入力ミス等の防止 ・約19万8千時間に相当する事務量を軽減(平成25年度) 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の効果的な配置と事務の効率化 ・平成10年から26年までで97名、毎年約3億円の削減(累計27.6億円) 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務の効率化 ・システムチェックによる入力ミス等の防止 ・約400人の削減(庶務担当者を他業務に配置転換)

3 自治体クラウド【神奈川県町村情報システム共同事業組合】

① 概略

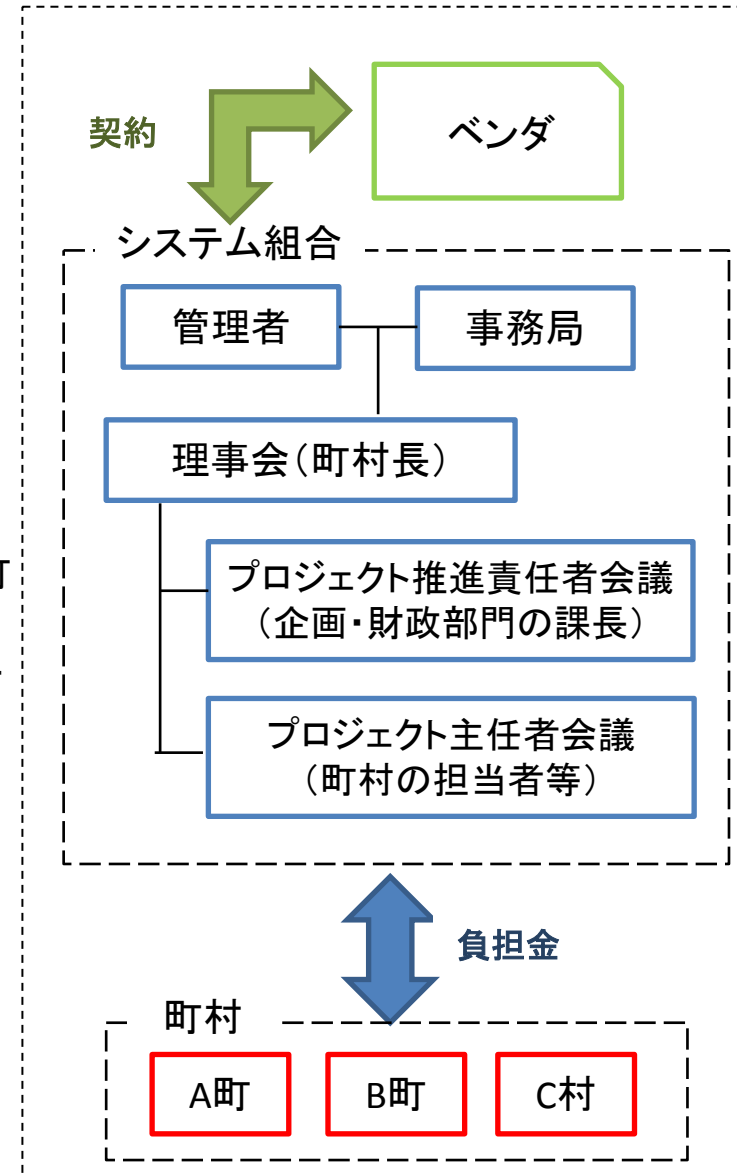
- 平成20年度末、神奈川県町村会において情報システムの共同化の検討を開始、一部事務組合を新たに設立し、神奈川県全14町村で情報システム共同化を実施。
- 平成23年9月より順次共同システムへ移行。(準備期間:約2年間半)

② 経緯・推進体制

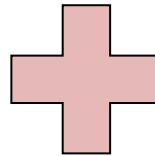
- 一組で様々な事業を実施しており(消防、介護認定、ごみ処理等)、共同で物事に取り組む土壌があった。
- 各町村がシステム改修経費の負担となっている中、開成町の町長が町村会にて情報システムの共同化を提案。
- 首長及び企画・財政部門の課長会議でコスト削減のための情報システムの共同化の方向性が決められた。

③ 効果

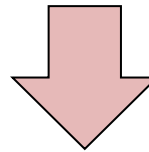
- 情報システム経費の削減(約30%の減)
- 町村における調達・契約事務の軽減(一部事務組合が実施)
- 共同アウトソーシングの実施(印刷、封入)
- 他の町村職員との交流により、情報共有等が可能となる関係を構築
- データセンターの活用による業務継続性の確保、セキュリティの強化



内容重視のプロポーザル方式（技術：価格→8：2）
パッケージ + EUC支援（カスタマイズ回避）



参加型の調達手続き
各町村業務主任者から業務別機能要件（約3400項目）
各町村業務主任者の投票によりデモ評価



決定事業者（日立情報システムズ※ 2011/10/1「日立システムズ」に名称変更）

基幹系業務システム（全46業務システム）をパッケージによりカバー
⇒ 各システムの利用町村増

EUCの活用

標準のデータ切り出しツール

チームEUC
5人の選抜チーム

- ・カスタマイズ要望から自分たちでできるものを選別、割り当て
- ・データ構造等を研究・勉強

使えるものは、
そのまま使用

- ・複雑な指定はマニュアルを作成、配布
- ・Accessの共通ツールを開発・配布
- ・標準搭載へのフィードバック

2

※EUC: end user computing

システム管理者ではなく、企業経営者や業務部門などのシステムサービス利用者が直接的・主体的にコンピュータを操作したり、システムの構築に関与し、経営や業務に役立てること。ここでは、情報処理を業務システムに全部行わせるのではなく、データを出力して加工する等により、一部を業務主管課の職員自身が行うこと。

3 自治体クラウド【埼玉県町村会】

① 概略

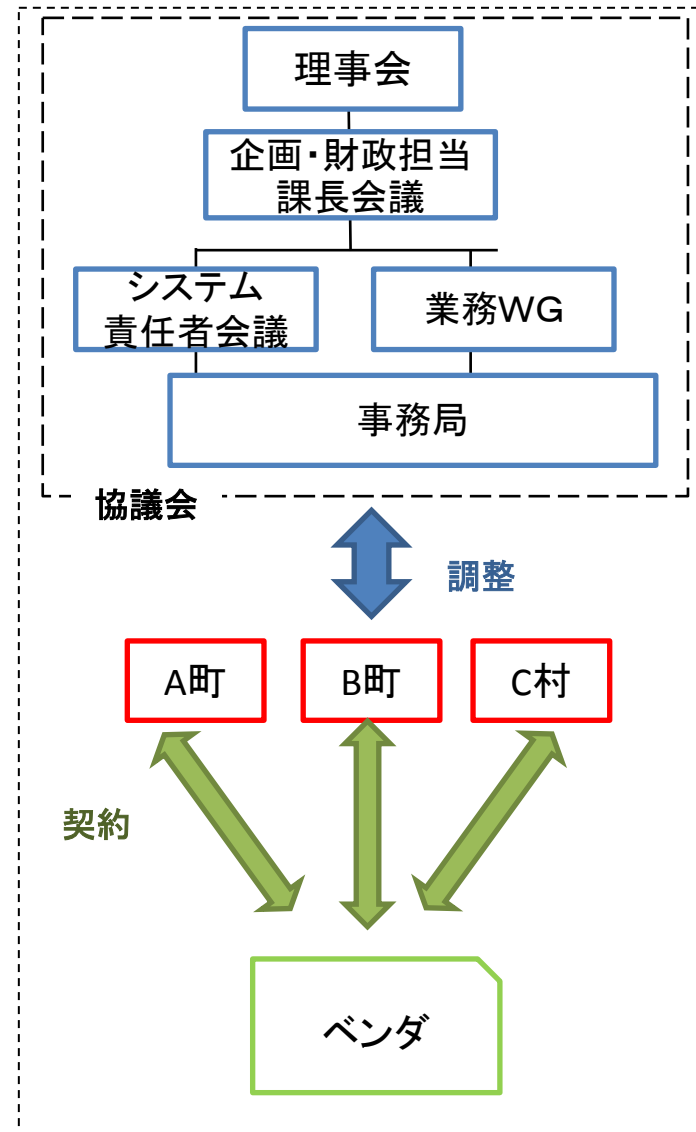
- 厳しい定員管理と限りある財源の中、住民ニーズの多種多様化等に応える必要がある中で、各町村それぞれの個別対応において、頻繁に行われる法改正への対応やセキュリティ対策、災害対応、関係経費の高騰化が課題となっていた。
- 各種調査を経て、平成25年5月に埼玉県情報システム共同化推進協議会を設立し、県内23町村のうち18町村で情報システム共同化を実施。
- 平成25年10月より順次共同システムへ移行。(準備期間:約2年間半)

② 経緯・推進体制

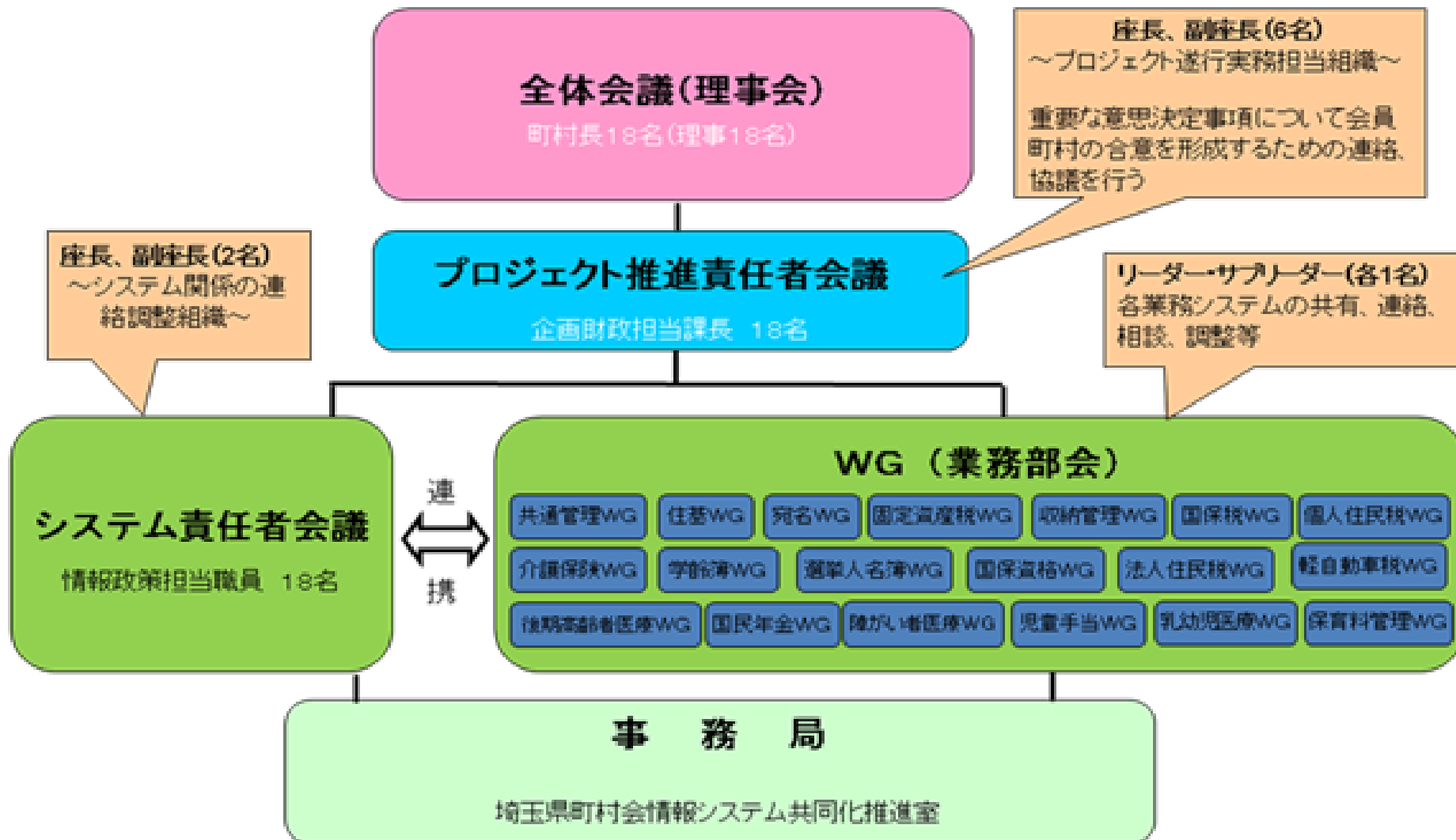
- 住民ニーズの多種多様化等に応える必要がある中で、各町村に共通した課題解決のために共同化を検討。
- 平成25年4月まで、各町村の情報システムの関係経費や費用削減効果を調査。
- トップダウン方式により早い段階から推進の方向性の確定
- 十分な機能を有するパッケージシステムに業務を合わせることを基本方針とした。
- 実績のあるコンサルタントを採用し漏れのない課題抽出を行い、精度の高いプロジェクト推進計画に基づき事業を実施。

③ 効果

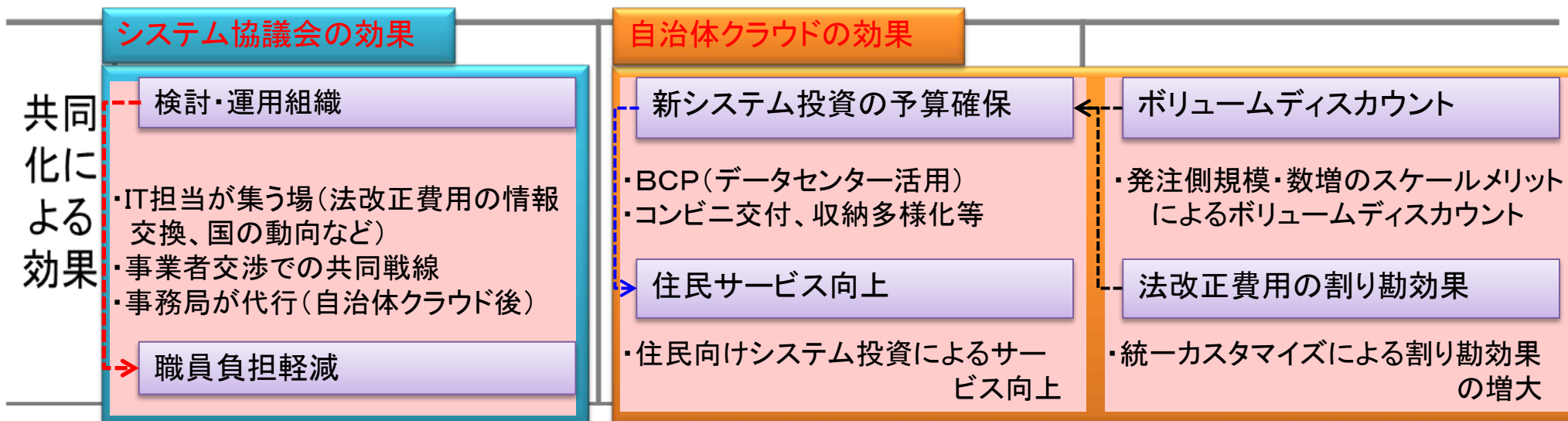
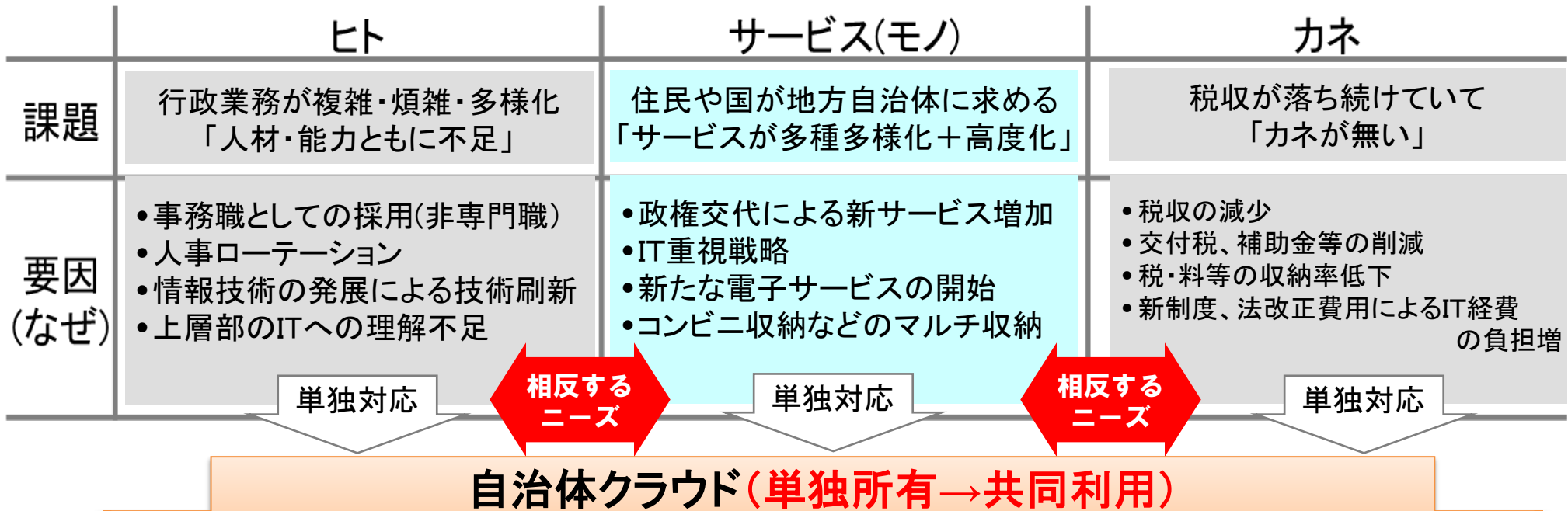
- 情報システム経費の削減(44.6%の減)
- データセンターの活用による業務継続性の確保、セキュリティの強化
- 総務省が公表した中間標準レイアウトを一部の業務で活用しベンダロックイン回避



推進体制



自治体クラウド導入による諸課題の解決



3 自治体クラウド【秋田県町村電算システム共同事業組合】

① 概略

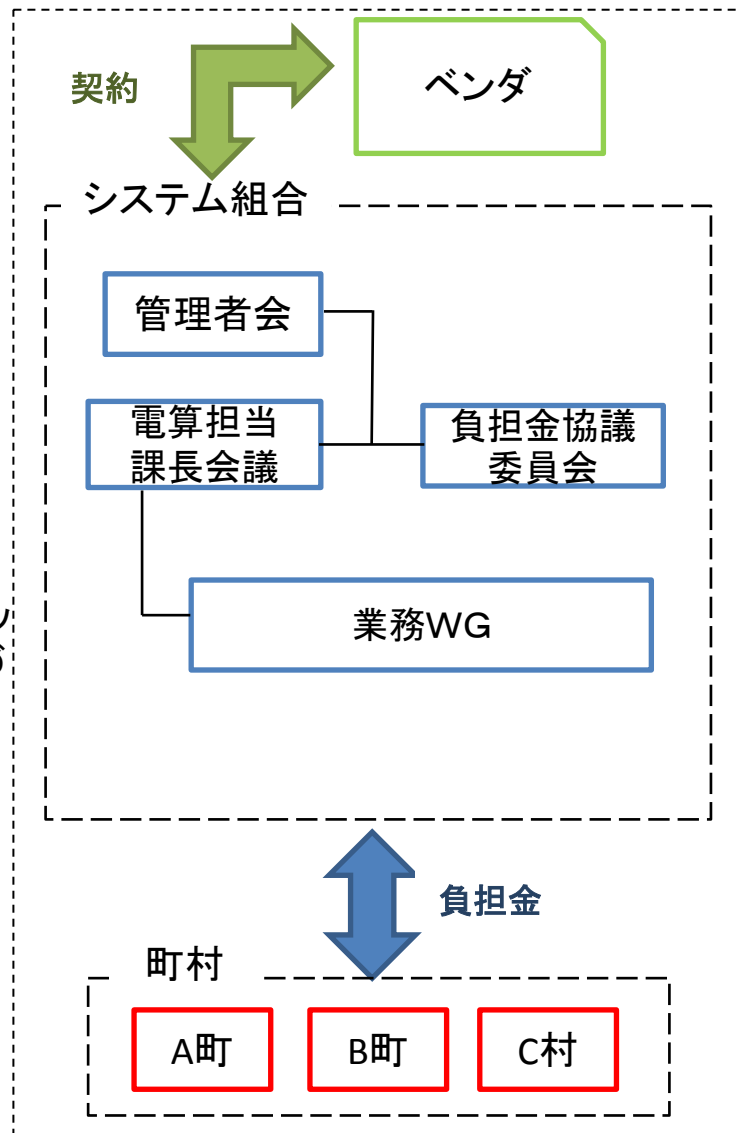
- 平成21年度、秋田県町村会において情報システムの共同化について調査研究を開始、平成23年度末にシステム共同化に取り組むことについて首長が合意。その後、一部事務組合を新たに設立し、秋田県の全12町村で情報システム共同化を実施。
- 平成25年9月より順次共同システムへ移行。（準備期間：約4年間）

② 経緯・推進体制

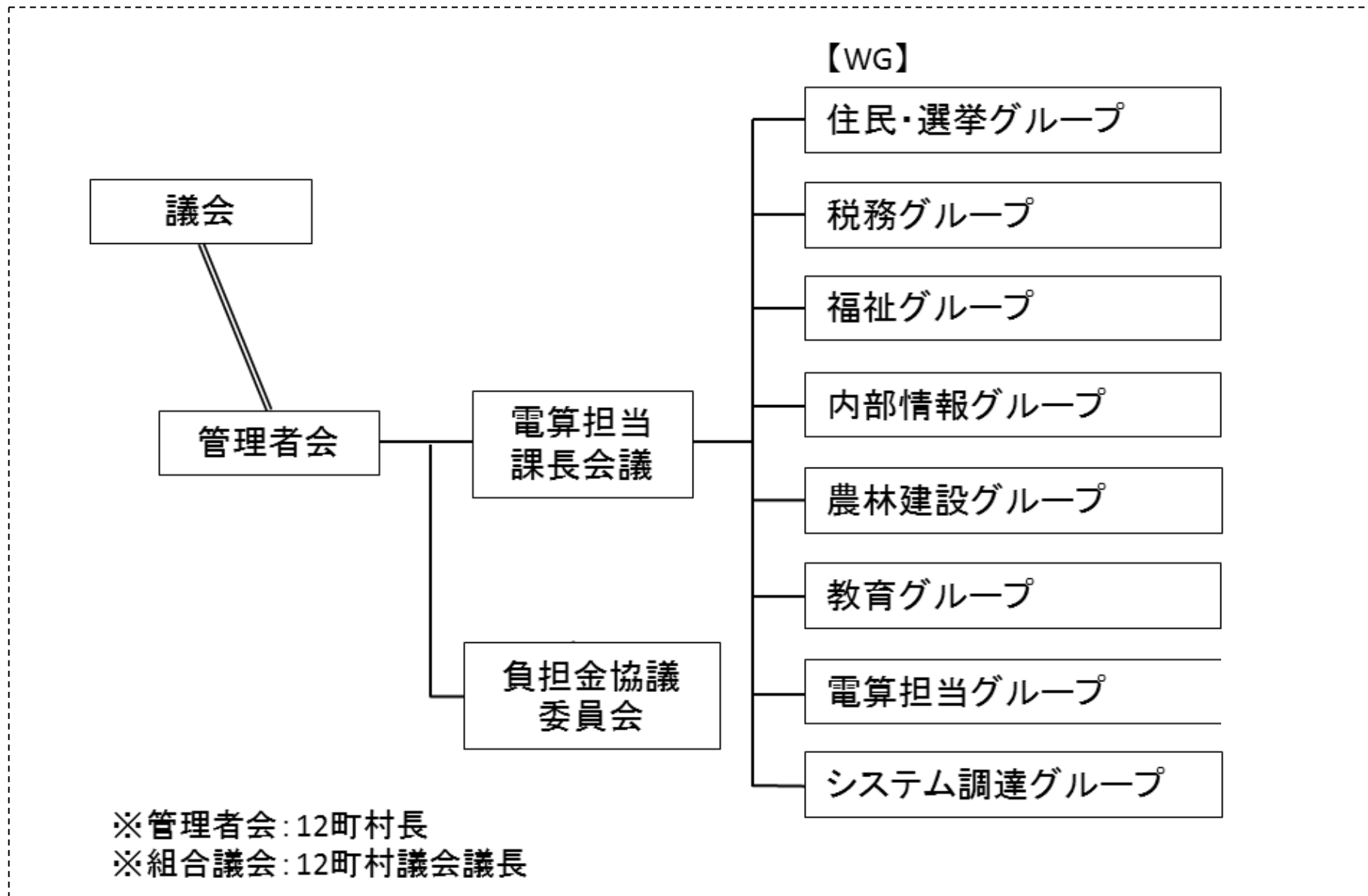
- 法改正等に伴う情報システムの改修・開発による財政負担の高まりにより、秋田県町村会理事会において電算システムの共同化の提案。
- 平成21年8月から先進事例の調査研究を実施すると共に、各町村のシステム、関係経費の調査を実施。
- 平成23年度末に、システムのカスタマイズを最小限に抑えること、パッケージ外の業務についても共同利用することなどの基本方針等に基づき、全町村での情報システムの共同化に取り組むことに合意。
- 各団体からの派遣職員に加え、他団体での共同化の工程管理などの経験を有する電算共同化アドバイザーを迎え推進体制を整備。

③ 効果

- 情報システム経費の削減（約30%の減（試算））
- データセンターの活用による業務継続性の確保、セキュリティの強化
- 町村における調達・契約事務の軽減（一部事務組合が実施）
- 他の町村職員との交流により、情報共有等が可能となる関係を構築



秋田県町村電算システム共同事業組合組織図



3 システム等共同化【京都府・府内市町村】

① 概略

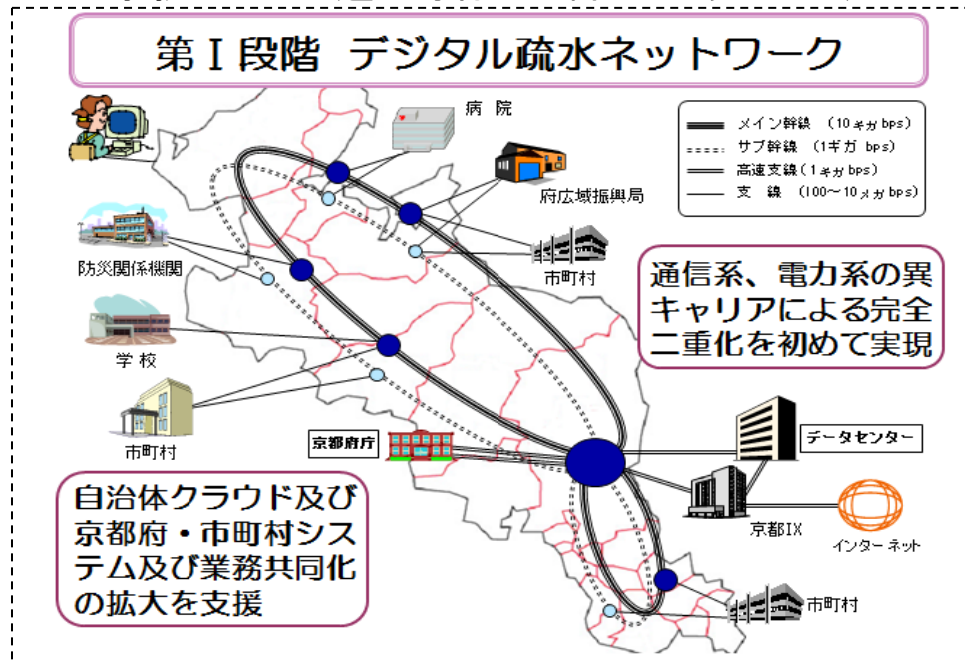
- 京都府・市町村共同化を推進する基盤の構築 平成15年度～ デジタル疎水ネットワーク
- 京都府・市町村によるシステム共同化 平成16年度～ 文書管理システム、統合型GIS、共同電子窓口サービス、基幹業務支援システム
- 京都府・市町村による業務共同化 平成19年度～ 税業務共同化

② 経緯・推進体制

- 京都府だけでなく、府内市町村が一緒になって業務改革に取り組むべきという知事の方針のもと、税を始めとした業務の共同化に取り組むため、その前段階としてネットワーク基盤の整備、システムの共同化を推進。
- システムの共同化については、人口規模の違い、市町村の事務フローの違い等様々な障壁があったが、実質的に府がリードして共同化を推進。
- 税務共同化の組織として広域連合を設立。(京都府と京都市以外の府内25市町村が参加)

③ 効果

- 市町村基幹業務支援システム 毎年3億円程度減
- 税業務共同化
 - ・業務改革効果 300人分の業務量の減
 - ・全税目でコンビ納税実施による納税チャネルの拡大(ただし、機構への移管分のみ)
- 戦略的アウトソーシングの実現



府内市町村



A市



Webブラウザ



B町



Webブラウザ



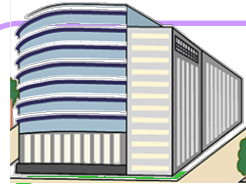
C村



Webブラウザ



デジタル縦書き疎水ネットワーク



データセンター

基幹業務支援システム

住民記録・税・福祉業務
(計25サブシステム)

市町村単位で
データベースを構成



運用管理
ヘルプデスク



大量印刷



コスト削減

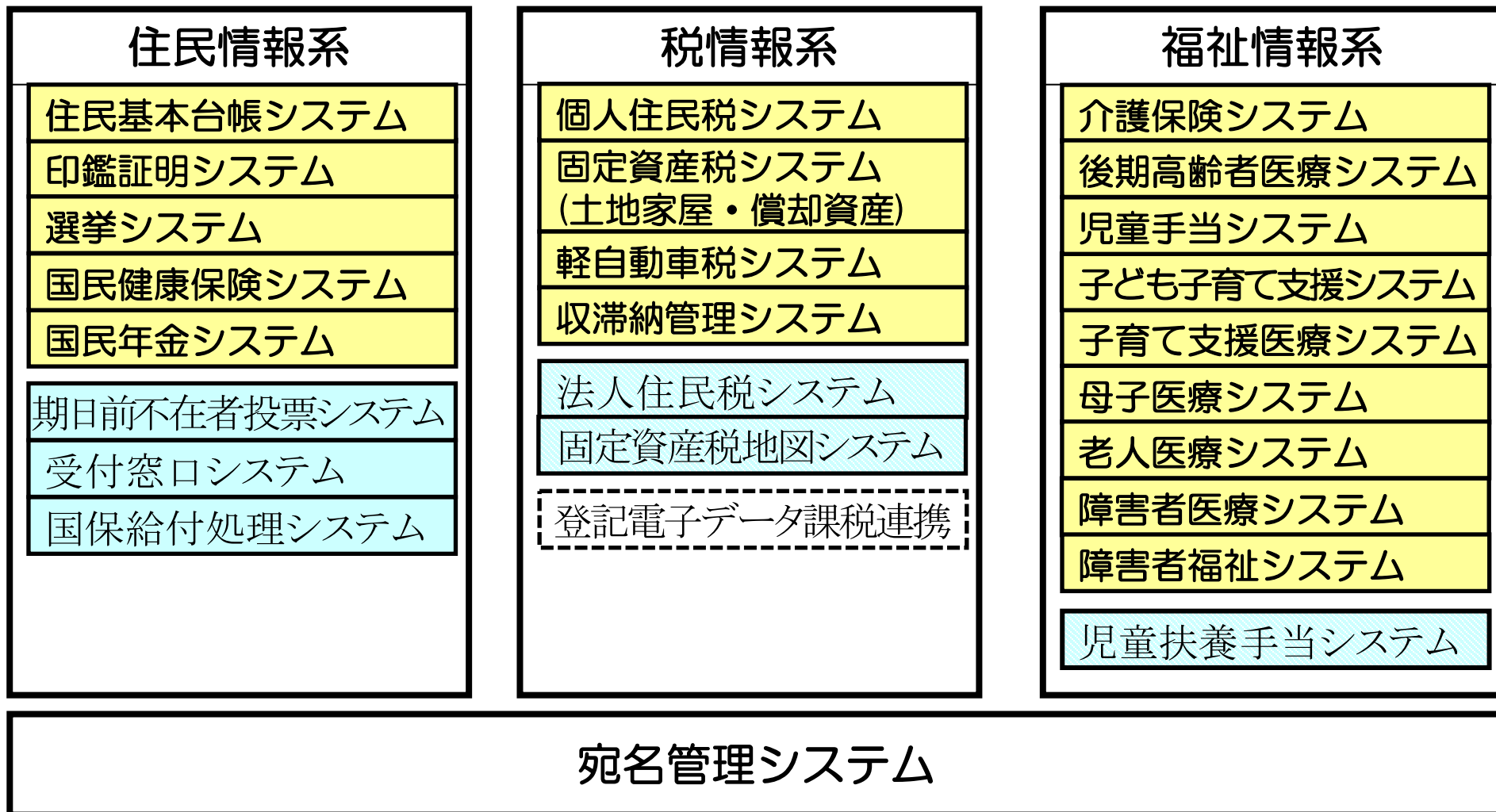
- ・システム導入、法制度改正対応等の経費を削減
- ・システム運用の共同化
運用保守管理、大量印刷、ヘルプデスク等

高度なセキュリティ対策

業務改革 新しい行政スタイルによる
住民サービスの向上

※自庁舎内設置の単独運用からクラウドへ、段階的な移行も可能

- 住民、税、福祉情報を中核とした住民生活に関わりの深いシステム群
- 宛名管理システムを基盤として連携するシステム群



各共同化グループの取組比較

	神奈川県システム組合	埼玉県町村会	秋田県町村会	京都	
団体数	14町村(県内全町村) ※基幹系システムの共同利用は13町村	18町村(18/23町村)	12町村(県内全町村)	クラウド利用5市 自庁舎運用12市町村 (17/26市町村)	
体制(協議会／一組)	一部事務組合	協議会	一部事務組合	協議会/広域連合(税業務共同化)	
基幹系システム導入分野 (住民、税、国保、年金、福祉系)	全分野を導入	全分野を導入	全分野を導入	全分野を導入	
具体的な調整方法	基本	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の内容や重要性などから共同で対応するものと各団体に委ねるものを選別。 ・システムが変更となる町村の職員の負担を軽減するため、運用安定まで1ヶ月程度ベンダの支援担当者を常駐させた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対面の会議を実施。 ・グループウェア(掲示板等)の活用により、対面会議の前に調整を実施。 	実質的に府がリードして、システム仕様の検討を始めとした調整を実施。	
	カスタマイズ(導入時)	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に、パッケージに含まれる機能を利用し、カスタマイズを極力行わない。(導入後も同様の方針) 	<ul style="list-style-type: none"> ・埼玉県の地方公共団体で導入実績があり、複数団体の利用を前提としたパラメータ設定方式(機能選択型)のパッケージを採用することでカスタマイズを抑制。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ノンカスタマイズという首長決定の下、各団体で調整。調整後もカスタマイズが残ったため、再度首長がノンカスタマイズの方針を確認し、カスタマイズを削減。 	原則としてカスタマイズをしない方針だが、住民ニーズ、行政ニーズの相違には対応してカスタマイズで対応。
	カスタマイズ(運用開始後)	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマイズ要望案件がパッケージ標準対応での機能追加が予定されている場合、除外するとともに、対応状況を事業者へ報告させる。 ・パッケージの標準対応が見込めないものでも、真に必要性が高いものは採用する場合がある。優先順位は業務WG内で決定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマイズについては基本的に全団体の要望するもの以外は実施しない方針だが、各団体の責任において個別のカスタマイズを実施可能とし、町村会はカスタマイズ抑制のアドバイス等を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・カスタマイズを極力減らして一度運用し、改善要望があれば、本当に必要な機能についてカスタマイズを検討する予定。 	費用対効果が十二分に成立する場合、一部合意でも強化が必要と判断される場合はシステムの機能強化として実施。
その他の特色	<ul style="list-style-type: none"> ・従来から一部事務組合で業務を処理することが多く、共同化の土壌があった。 ・協議会等の様々な方式を比較検討する中、契約主体となれる一組を選択した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・組織の設立・運営にコストのかからない任意協議方式とし、契約については協議会で作成・合意した雛形を利用して各町村において実施。 ・ICT部門の業務継続計画(ICT-BCP)の共同化を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの共同化は市町村合併と似た調整が必要だが、合併時における調整の経験は、システム共同化において役立つ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・税業務を共同化し、滞納処分等は広域連合で実施。課税権は、府・市町村に存することを前提に課税に関する事務作業を共同化 ・宇治市等比較的人口規模の大きな団体も参加。 	

業務の標準化・効率化効果の把握方法

目次

1. 業務の標準化・効率化効果の事例について
2. 業務の標準化・効率化効果の分析方法について
3. 業務の標準化・効率化効果の把握方法について

1. 業務の標準化・効率化効果の事例について

鳥取県①

概要

平成24～25年に、特に多くの職員が関わり、全庁的に大きな効果が生まれることが期待される3つの業務について、関係制度の見直しや業務システムの再構築も視野に入れた抜本的な業務見直しを実施。

【業務見直しを行った3つの業務】

- ①財務会計業務、②税務業務、③給与業務

検討状況

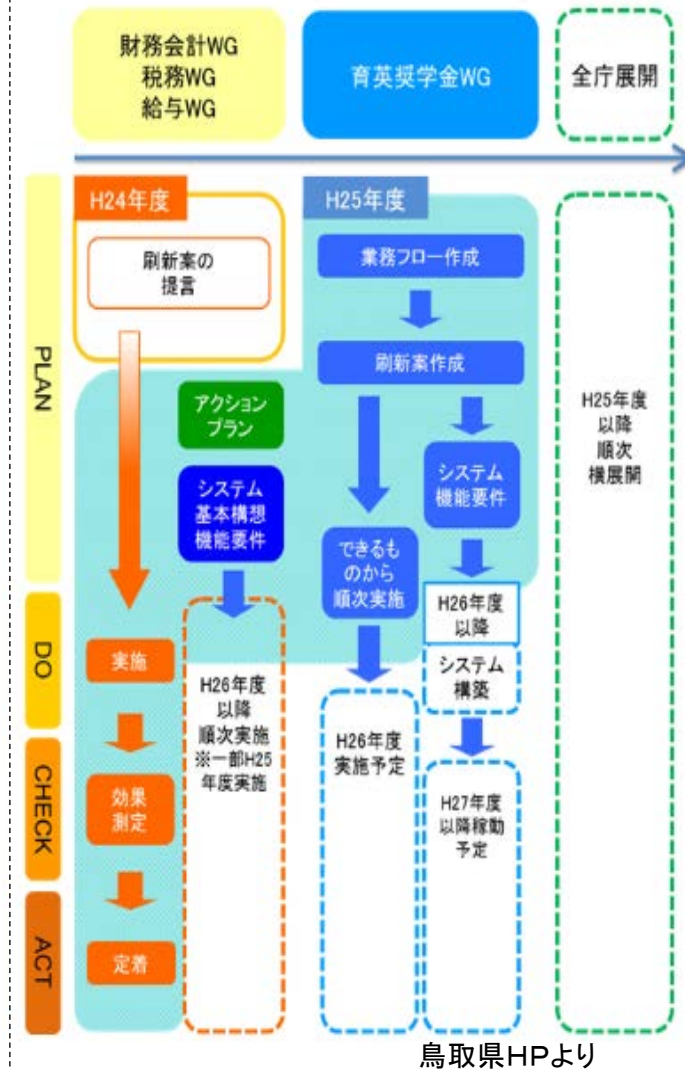
【検討体制】

各業務に精通した職員でWGを構成し、コンサルタントの意見を受けながら業務の見直しを実施。

【検討内容】

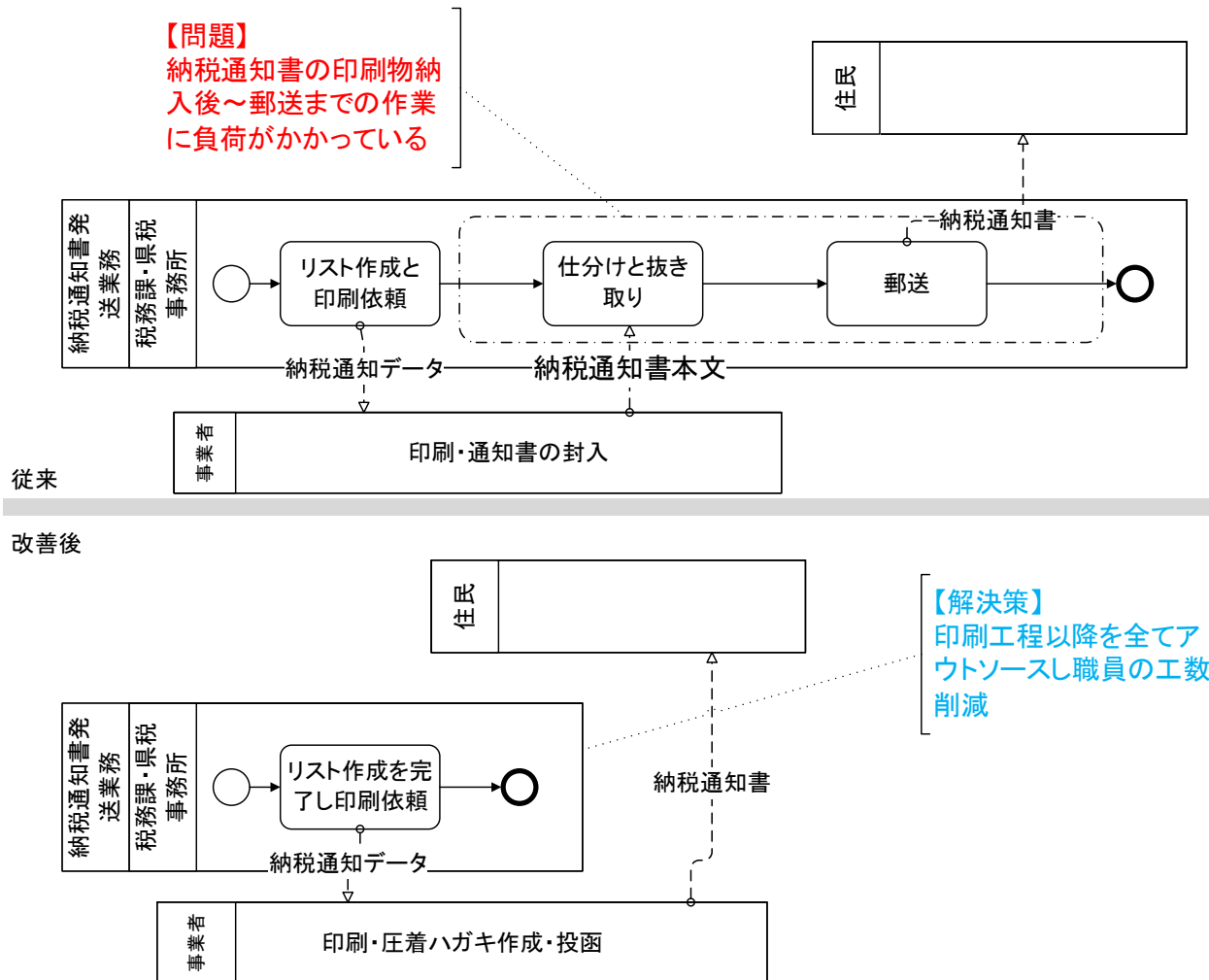
- ①現況業務のフロー図作成
- ②業務を行う上での問題点、問題点に係る真因の整理
- ③業務の在るべき姿の検討、在るべき姿を実現するための業務フロー図の作成
- ④在るべき姿を実現するための問題解決策の検討
- ⑤刷新案(提言)の策定

【ワーキンググループによる事業展開】



鳥取県②

■自動車税定期賦課納税通知書発送作業の外部委託



【職員の作業負荷軽減】

●問題点

納税通知書の印刷後に、住所別仕分け、送付しない納税通知書の抜き取り、封入封緘といった発送に係る作業が負担となっていた。

●改善方法

自動車税定期賦課納税通知書を圧着はがきに変更し、印刷から発送までを外部委託。

●改善結果

職員の作業時間が年間で660時間削減される見込み。

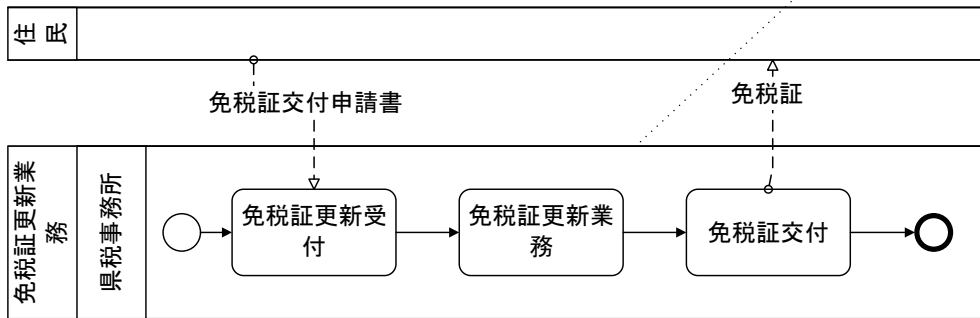
* 現在、番号制度の運用方法を注視しながら刷新案の取扱いを検討中。

鳥取県③

■ 軽油引取税の免税証有効期間の拡大

【問題】

免税証更新は、業種により半年と法定年数よりも短く、更新申請件数が法定の倍となり、業務負担となっている

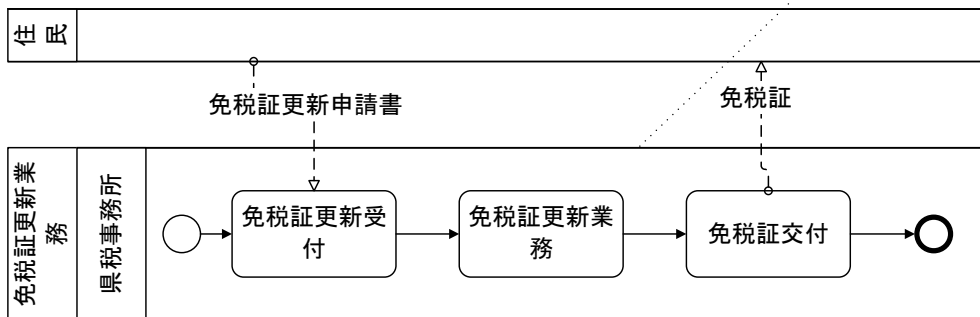


従来

改善後

【解決策】

免税証更新を1年とすることで、更新申請件数・業務負担が減少



*上記業務フローは、資料・電話ヒアリングに基づき作成

【職員の作業負担軽減】

●問題点

従来、免税証の有効期間を法定の最長期間1年に対して業種により半年にしていた。

●改善方法

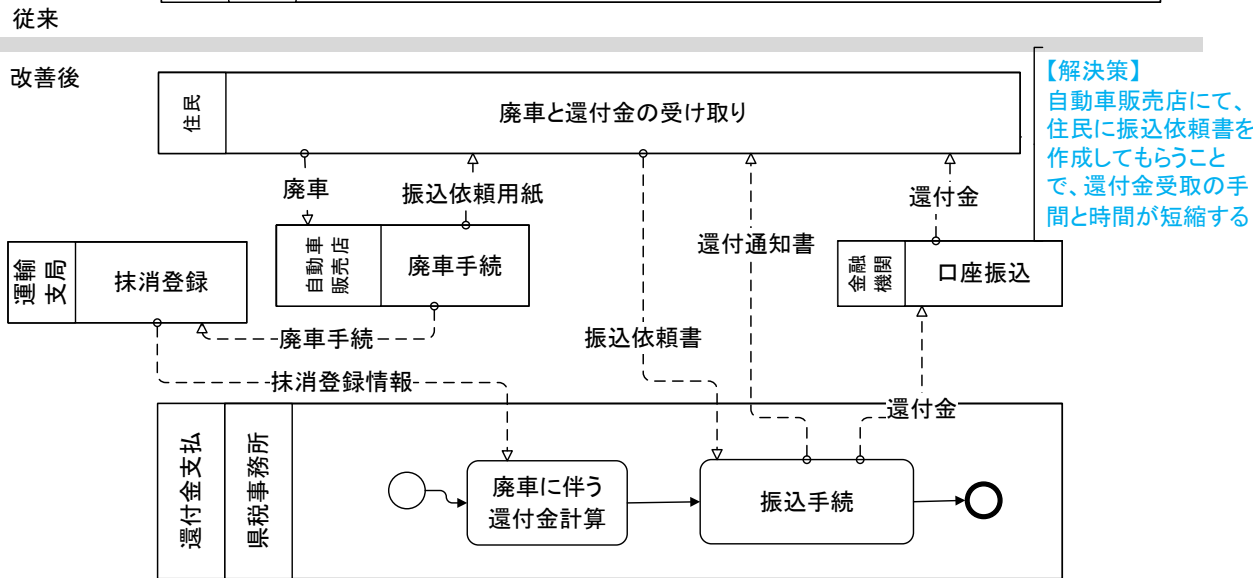
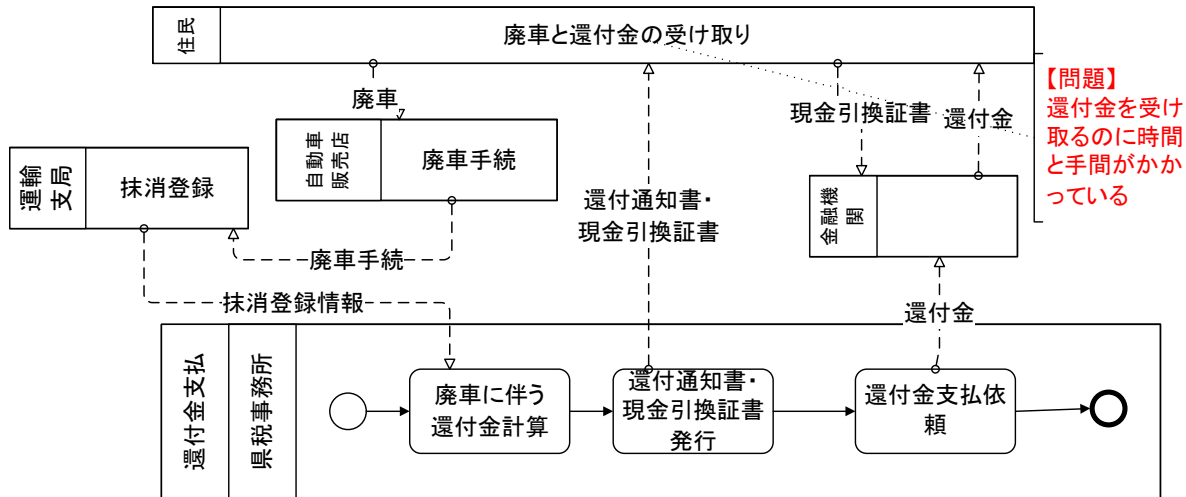
免税更新期間を、法定の最長まで延ばし、添付書類の省略、免税軽油の数量の算定方法の簡素化によって、住民の負担、業務負担を軽減。

●改善結果

窓口対応時間が年間で183時間削減、住民の来所回数も半減。

鳥取県④

■自動車税の還付金受取の口座振込の推進



【住民の利便性向上】

●問題点

従来は、自動車登録の抹消後に、県から住民に還付通知書、現金引換証書を発行、発送し、住民はこれを金融機関に提示することで還付金を受け取っており、住民の負担が発生していた。

●改善方法

住民が販売店に自動車登録抹消を依頼する際に口座振込依頼書を作成（あらかじめ自動車販売店に口座振込依頼書を配布）。

●改善結果

納税者は短期で確実に還付金を受け取ることが可能。

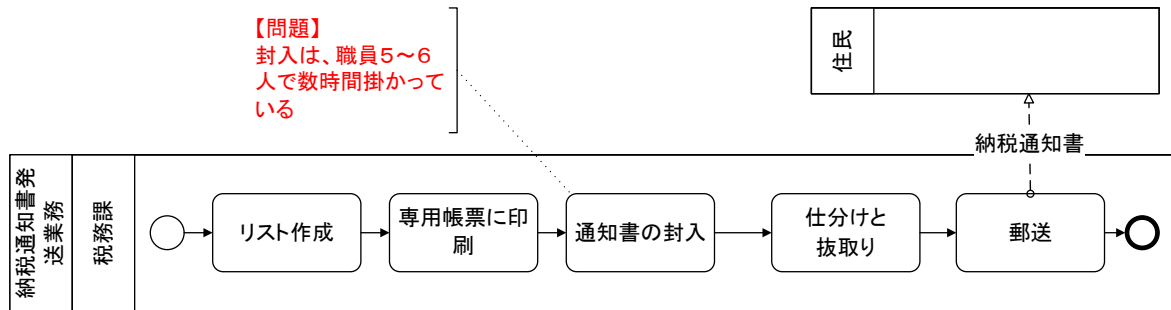
秋田県五城目町

■ 大量発送文書の印刷・封入のアウトソーシング

● 契機

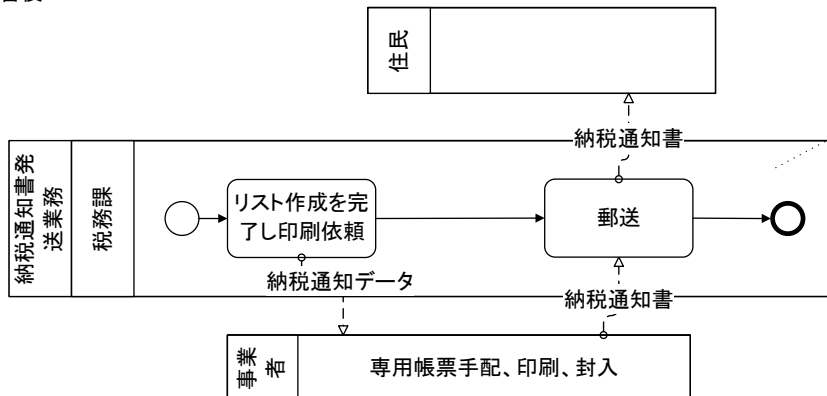
秋田県町村会の自治体クラウドに参加し、システムの刷新を推進。それに合わせ、町村会において各町村の大量印刷、文書発送の共同アウトソーシングを実施。

【問題】
封入は、職員5~6
人で数時間掛かっ
ている



従来

改善後



【解決策】
印刷から封入までを
アウトソースし工数
削減

【職員の作業負荷軽減】

● 問題点

年度当初の納税通知書など大量文書の発送を内部で実施。封入は、職員5~6人で数時間掛かっていた。

● 改善方法

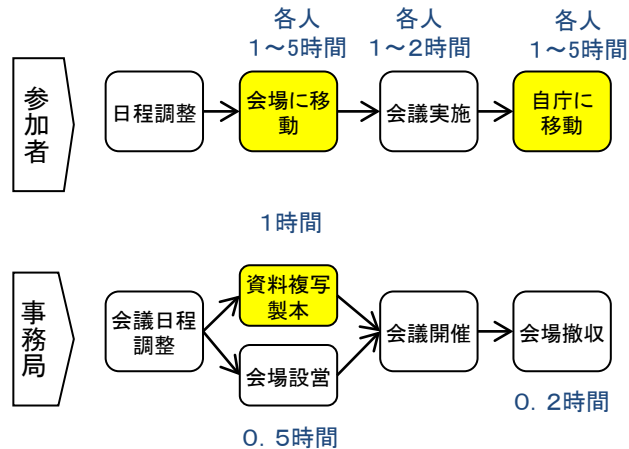
新システムの導入に合わせて印刷封入の共同アウトソーシングを実施。

● 改善結果

1業務当たり計10~20時間程度の業務時間の削減を想定。

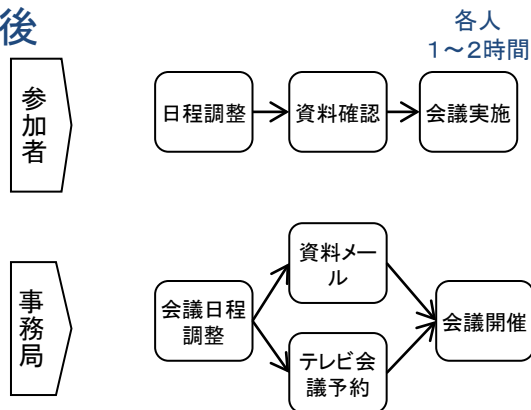
埼玉県町村会

■ 遠隔会議システムによる移動時間削減、合意形成促進



従来

改善後



【職員の作業負荷軽減】

●問題点

18町村が、会議のために数時間を掛けて移動。このため1回の会議に、移動も含めて1日かかり、会議日程の調整や臨時の会議開催が困難。さらに、会議への欠席も発生しやすく、意思決定に支障が発生。そのほか、会場の手配、紙資料の準備、会場設営・撤収などの作業負荷も発生。

●改善方法

遠隔会議システムを活用。

●改善結果

- ・移動時間の削減
- ・日程調整の簡素化
- ・会議の参加率向上
- ・臨時の会議開催が可能
- ・資料配布は、電子メールになったため、複写製本の手間が不要
- ・会議場所の手配、設営、撤収の手間が不要
- ・上記の効果により意思決定の障害回避
- ・各回の会議(参加42名)の総移動時間が170時間削減

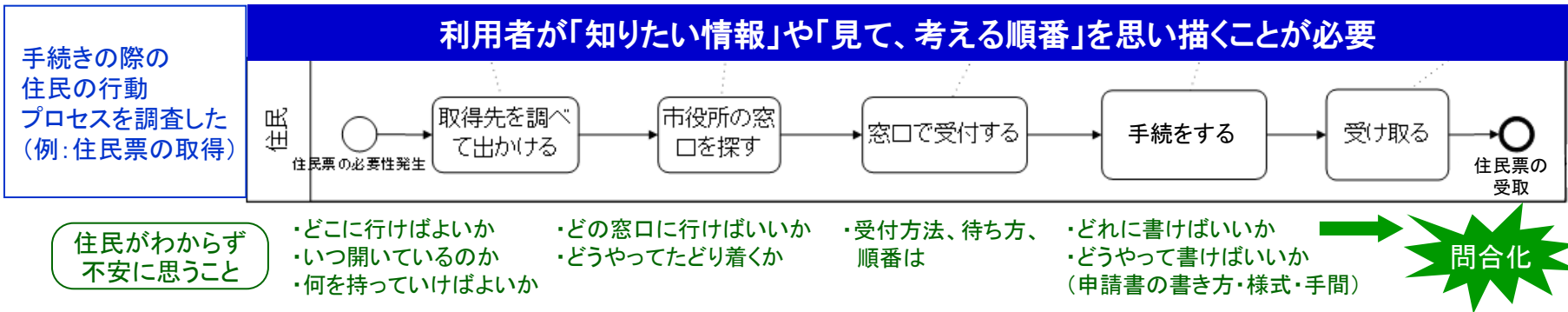
*上記業務フローは、資料・電話ヒアリングに基づき作成

北海道北見市①

・手続きの際の「住民の行動プロセス」を体験調査して改善策を実施

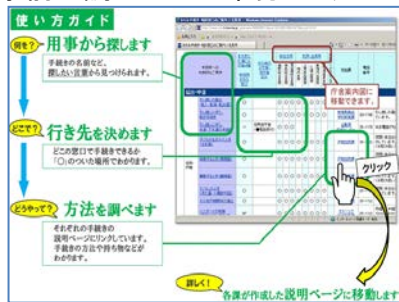
課題1: わからないと感じることや心理的不安の解消が必要とわかった
↓
効果1: 情報提供や案内を充実し、手続きの不安・手戻りを削減

課題2: 「申請書の記入」について簡略化が必要とわかった
↓
効果2: 「かんたん証明申請」で、住民の申請負担を削減



➤ 北見市の業務改善の取組事例

ホームページ「目的別の窓口案内」で事前に調べられる環境づくり



<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2013052300019/>

目的別の「手続きチェックシート」で必要な手続きや持ち物案内を標準化



<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014012000017/>

フロアマネージャーが窓口を案内

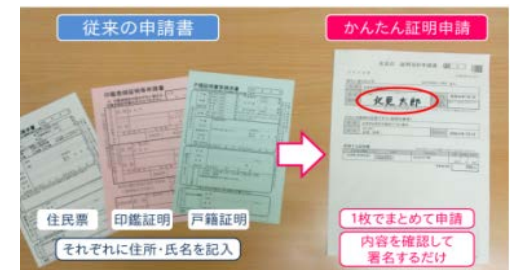


<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2013041800049/>

出典 北見市ワンストップサービス推進計画 (<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014050700047/>)

課題2への解決策

かんたん証明申請
⇒ 役所側がシステムで申請書類を作成。
申請者は内容を確認して署名し申請完了。
(申請書を共通化し内部の業務フローも変更)



<http://www.city.kitami.lg.jp/docs/2014081200042/>

北海道北見市②

・窓口サービス改善の取り組み経緯

- 北海道北見市
住民サービスの向上と
業務の効率化を目的に
業務改善に取り組中
※人口:約12万2千人



- 契機
市長の検討指示の下、窓口サービスの改善について、庁内にプロジェクト
チームを設置
- 平成24年度の取組の例
市民の目線から改善を行うために、市役所での手続を体験調査。
【手法】「申請方法に関する知識がない状態の北見市役所の新人職員
2人が住民票を申請する」という行動観察実験を行い、
作業部会で検討。



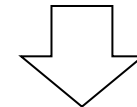
事例のポイント

目的: 2つの観点から

契機: ワンストップサービスの検討

調査の着眼点: 「市民目線」を
利用者のストーリーでイメージ

手法:
体験調査と職員チームによる検討



具体策:
「できることから改善」として順次実施

北海道北見市③

- 体験調査で感じたことを検討し、「できることから改善」として提案

＜住民票の申請＞

最初に窓口職員に聞いた
3種類の様式
書き方を教わりながら作成





申請書はどこですか？
申請者が選択
申請者が悩む

申請の方法が分からず、2人とも窓口と記載台を往復しながら申請書を完成

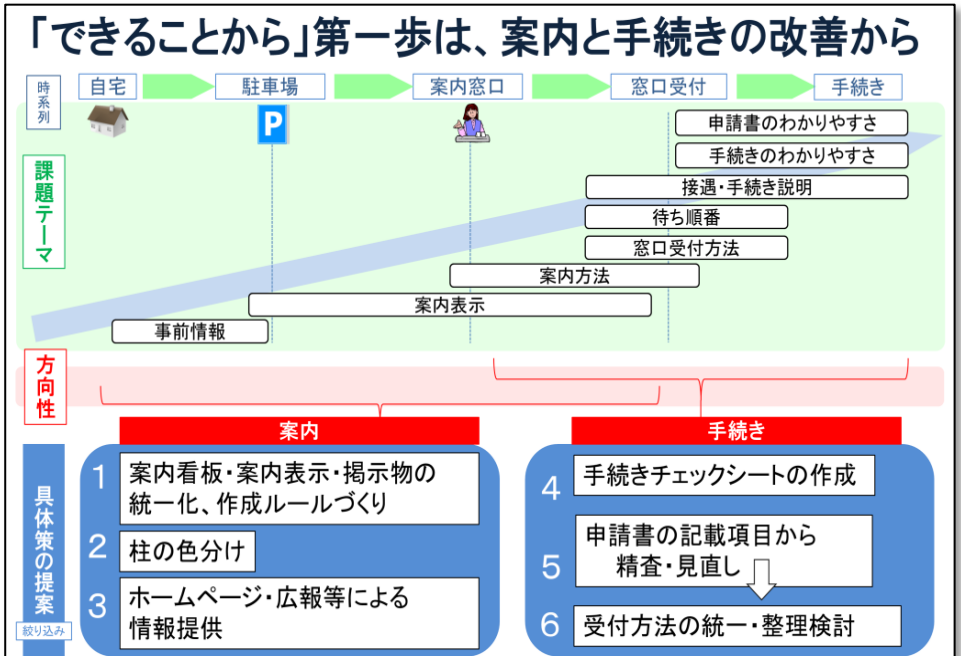


作業部会からプレゼン提案



＜窓口の場所や案内についての調査＞





2. 業務の標準化・効率化効果の 分析方法について

業務標準化・効率化効果の分析方法

■(出典)後藤玲子委員(2014)「業務の標準化の効果測定方法について 一般論とその若干の応用」総務省「業務の標準化・効率化に関する研究会」第6回会合資料 2、p.18から

(1) 事前-事後

標準化前後のデータがある場合の計測方法。シンプルな方法では、「外部効果がない」と仮定して、同じ効果測定指標が標準化前後でどのように変化したかを調べる。

(2) マッチング

標準化後のデータだけがある場合の計測方法。標準化を行った「実施グループ」と行わなかった「対照グループ」から属性の似たもの同士を取り出して、それぞれの平均を比較。

(3) 差の差

標準化前後のデータと対照グループのデータがある場合の計測方法。実施グループの実施前後の変化と、対照グループの同時期の変化の差を計算する。

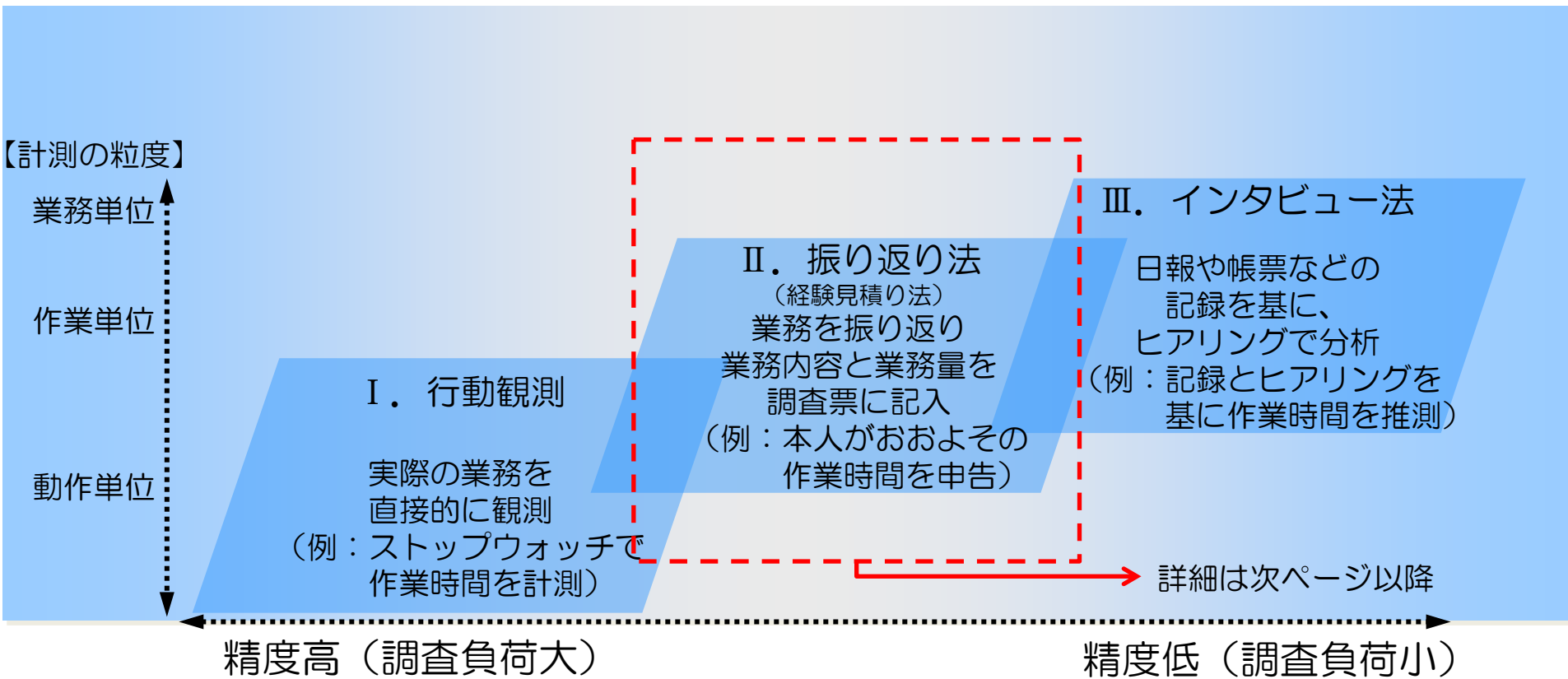
⇒ いずれも、まず現状等実際の業務量の把握が必要

3. 業務の標準化・効率化効果の 把握方法について

業務量調査の手法

■業務量把握方法の分類

業務量把握の種類は、一般的に、Ⅰ.行動観測、Ⅱ.振り返り法、Ⅲ.インタビュー法の三つに大別できるといわれている。



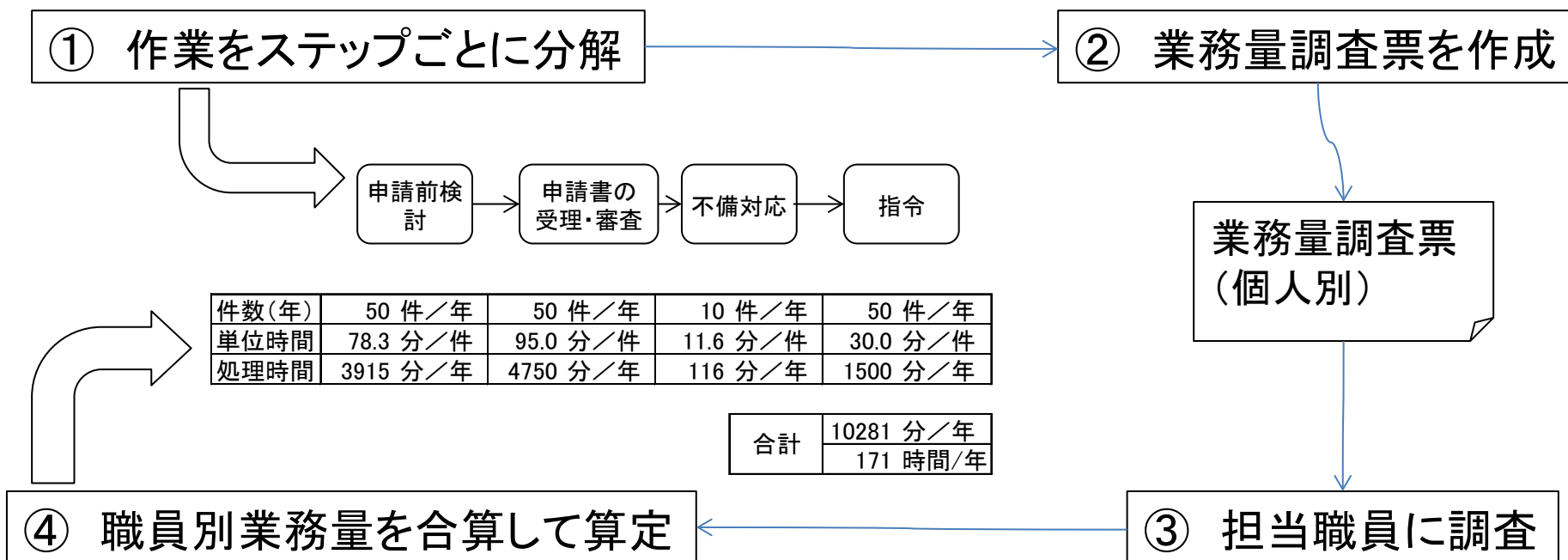
業務量調査方法・振り返り法について①

■業務量調査の具体的なイメージ

ある業務を作業（ステップ）ごとに分け、ステップごとに平均的時間、件数（例：〇件/月、〇件/年）を記入する業務量調査票を作成し、実際に業務を担当する職員に対し業務量について調査を行う。この結果を取りまとめ、業務1件当たりの単位時間と件数を把握する。業務量調査を改善前後等で実施することにより、標準化・効率化効果を把握することができる。

※業務量調査票のサンプルは次頁参照

●申請・審査業務の例



業務量調査方法・振り返り法②

● 業務量調査票 サンプル

業務量調査票は、個人別又はチームで作成する。個人で作成する場合はチームに合算する。

業務名：申請・許可

担当：〇〇 太郎

No.	業務ステップ(タスク)	現状					業務処理時間 (分)
		年間発生回数	単位時間 (分)	三点見積り			
				短い ケース	多い ケース	長い ケース	
申請前検討		50	78.3				3,915
1	申請前の事前協議	50	45.0	30	45	60	
2	打合せ記録の作成	50	21.7	10	20	40	
3	打合せ記録の回覧	50	5.8	5	5	10	
4	関係機関等への連絡	50	5.8	5	5	10	
申請書の受理・審査		50	95.0				4,750
5	申請書の受理	50	5.0	5	5	5	
6	申請書の審査	50	90.0	60	90	120	
不備対応		10	11.6				116
7	不備事項の指摘	10	5.8	5	5	10	
8	補正書類の審査	10	5.8	5	5	10	
指令		50	30.0				1,500
9	指令文案の作成	50	10.8	5	10	20	
10	決裁のための稟議	50	9.2	5	10	10	
11	指令文の交付	50	5.0	5	5	5	
12	台帳の記入	50	5.0	5	5	5	

合計 10,281

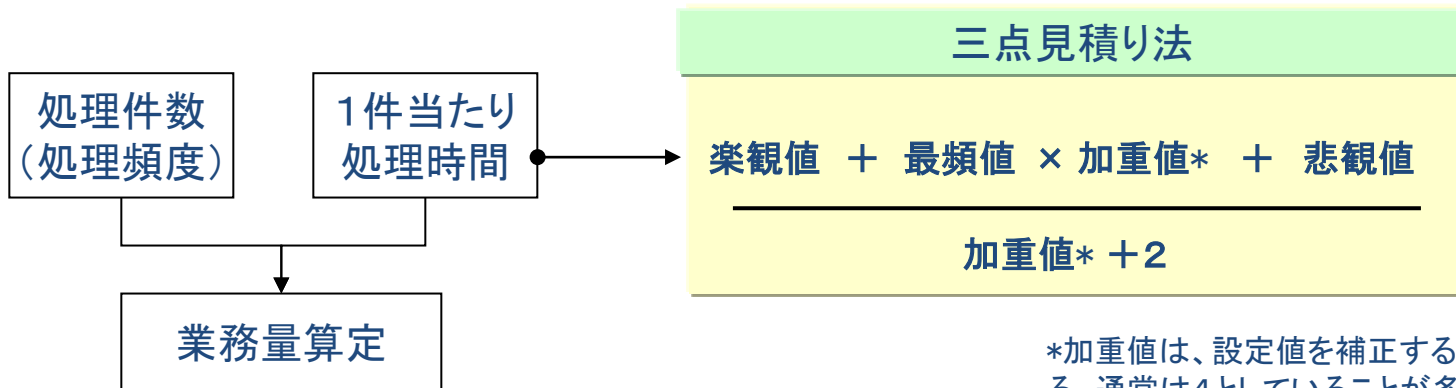
業務量調査方法・振り返り法について③

処理時間のバラツキを考慮した方法

○業務量算定は、処理件数×1件当たり処理時間で算定することが通例である。しかし、業務において、「1件当たり処理時間(単位時間)」にバラツキが生ずる場合には、これを考慮に入れた見積りが求められる。

○そこで、バラツキのある1件当たりの処理時間を、ある程度の妥当性(ある程度の正確性があり、現場の理解が得られる数値)をもって設定する必要がある場合の見積り方法として、PMBOKなどで「三点見積り法」が推奨されている。

○三点見積り法では、担当者の業務経験に基づき、「最も早く終わるケース(楽観値)」「最も頻度の多いケース(最頻値)」「最も遅い時間のかかるケース(悲観値)」の3ケースの所要時間を設定し、その加重平均を、業務量算定に使用する「1件当たり処理時間」として採用する。



*加重値は、設定値を補正するための係数である。通常は4としていることが多い

業務量調査方法・振り返り法について④

業務効率化算定フォームサンプル

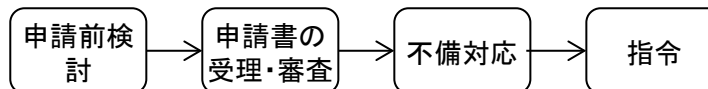
プロセス区分	No.	業務ステップ(タスク)	現状					改善案・効果	改善後						
			年間発生回数	単位時間(分)	三点見積り				業務処理時間(分)	年間発生回数	単位時間(分)	三点見積り			業務処理時間(分)
					短いケース	多いケース	長いケース					短いケース	多いケース	長いケース	
申請・許可		申請前検討	50	78.3				3,915	35	53.5				1,873	
	1	申請前の事前協議	50	45.0	30	45	60	事前チェック配布で、件数・工数3割減	35	31.5	21	32	42		
	2	打合せ記録の作成	50	21.7	10	20	40	フォーマットと記入例で効率化	35	15.2	7	14	28		
	3	打合せ記録の回覧	50	5.8	5	5	10	ワークフロー化で即完了	35	1.0	1	1	1		
	4	関係機関等への連絡	50	5.8	5	5	10	減らない	35	5.8	5	5	10		
		申請書の受理・審査	50	95.0				4,750	50	95.0				4,750	
	5	申請書の受理	50	5.0	5	5	5	減らない	50	5.0	5	5	5		
	6	申請書の審査	50	90.0	60	90	120	減らない	50	90.0	60	90	120		
		不備対応	10	11.6				116	3	11.6				35	
	7	不備事項の指摘	10	5.8	5	5	10	事前セルフチェックで、件数1/3へ	3	5.8	5	5	10		
	8	補正書類の審査	10	5.8	5	5	10		3	5.8	5	5	10		
		指令	50	30.0				1,500	50	24.0				1,200	
	9	指令文案の作成	50	10.8	5	10	20	文書パターンでの作成で時間1/2	50	10.8	5	10	20		
10	決裁のための稟議	50	9.2	5	10	10	減らない	50	9.2	5	10	10			
11	指令文の交付	50	5.0	5	5	5	自動作成	50	3.0	3	3	3			
12	台帳の記入	50	5.0	5	5	5	自動登録	50	1.0	1	1	1			
			合計					10,281	合計					7,858	
									削減時間					-2,423	
									削減率					-24%	

業務量調査方法・振り返り法について⑤

改善前後の比較サンプル

改善案が、作業の件数・単位時間に影響する量を算定して記述。

改善前



件数(年)	50 件/年	50 件/年	10 件/年	50 件/年
単位時間	78.3 分/件	95.0 分/件	11.6 分/件	30.0 分/件
処理時間	3915 分/年	4750 分/年	116 分/年	1500 分/年

合計	10281 分/年
	171 時間/年

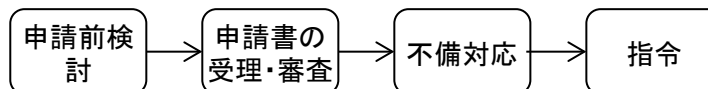
改善案

事前のセルフチェックを業者に配布し、申請前検討の件数、時間を削減。フォーマットの改善、ワークフロー活用で工数削減

業者に申請前にセルフチェックを依頼し不備の発生件数を1/3へ

改善効果(削減時間)
-40 時間
-24%

改善後



件数(年)	35 件/年	50 件/年	3 件/年	50 件/年
単位時間	53.5 分/件	95.0 分/件	11.6 分/件	24.0 分/件
処理時間	1873 分/年	4750 分/年	35 分/年	1200 分/年

合計	7858 分/年
	131 時間/年

業務特性と標準化・効率化を行う際の視点について

資料4

	業務特性	課題	標準化・効率化の視点	事例
定型的業務 部門内	<ul style="list-style-type: none"> ●部門内で仕事 が完結し、業務手 順、処理方法、 処理時間が固定 的な業務 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務の中に、不要な作業・ 動作や、統合可能、他の方式 への変更、単純化の余地が潜 在化 ●個人のバラツキが多く、業務 パフォーマンスが一定化しない 	<ul style="list-style-type: none"> ●作業・動作レベルの改善検討 ●バラツキを抑えるための標準化 検討（判断基準の明確化、例 外発生時の対応） 	<ul style="list-style-type: none"> ●軽油引取税の免税証有効期間の拡大（鳥 取県）
定型的業務 部門横断型	<ul style="list-style-type: none"> ●他の部門等との 間で、組織をまた いだ調整が必要 な業務 	<ul style="list-style-type: none"> ●組織をまたいだ業務のやり取 りの中で、修正や手戻りが発生 	<ul style="list-style-type: none"> ●部門間における業務内容の 明確化 ●調整サイクルの見直しによる 調整タイミングの明確化、調整 方式の事前設定 	<ul style="list-style-type: none"> ●総合窓口（三鷹市、粕屋町、甲府市、北九 州市） ●自動車税還付金の口座振込の推進 （鳥取県） ●遠隔会議システムの導入（埼玉県町村会） ●ワンストップサービス（北見市）
大量データ 専門型業務	<ul style="list-style-type: none"> ●業務を遂行する ために、専門的な 「知識」「情報」 「経験（知）」 「装置」等が必要 となる業務 	<ul style="list-style-type: none"> ●専門装置・機能・人材・知見 を有していないため、業務が非 効率 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務効率を向上させるために 有効なノウハウの設計 ●マニュアルを活用したノウハウの 共有 ●外部資源の活用 	<ul style="list-style-type: none"> ●大量印刷・封入のアウトソーシング（五城目 町） ●自動車税定期賦課納税通知書発送作業の アウトソーシング（鳥取県） ●総務事務センター（横浜市、静岡県、大阪 府）
プロジェクト型 業務	<ul style="list-style-type: none"> ●成果物、進め方 が決まっておらず、 着手時点で、企 画・計画等が必要 な業務 	<ul style="list-style-type: none"> ●納期や手順をあいまいなまま に進め、修正や手戻りが発生 （必要以上の時間を要する） 	<ul style="list-style-type: none"> ●過去の類似プロジェクトの実 績共有化と、成果物項目ごとの 実施手順、期限の明確化 ●プロジェクト管理業務など事前 に段取りが設定可能な業務の 標準化 	<ul style="list-style-type: none"> ●自治体クラウドの導入（神奈川県町村会、 埼玉県町村会、秋田県町村会）

参 考 資 料

(第1回・第2回研究会参考資料)

地方公共団体の主な役割分担の現状

(平成26年4月1日現在)

	(保健衛生)	(福祉)	(教育)	(環境)	(まちづくり)	(治安・安全・防災)
道府県	<ul style="list-style-type: none"> ・麻薬取扱者(一部)の免許 ・精神科病院の設置 ・臨時の予防接種の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育士、介護支援専門員の登録 ・身体障害者更生相談所、知的障害者更生相談所の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学校学級編制基準、教職員定数の決定 ・私立学校、市町村立高等学校の設置認可 ・高等学校の設置管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・第一種フロン類回収業者の登録 ・公害健康被害の補償給付 	<ul style="list-style-type: none"> ・都市計画区域の指定 ・市街地再開発事業の認可 ・指定区間の1級河川、2級河川の管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・警察(犯罪捜査、運転免許等)
指定都市	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障害者の入院措置 ・動物取扱業の登録 	<ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・県費負担教職員の任免、給与の決定 	<ul style="list-style-type: none"> ・建築物用地下水の採取の許可 	<ul style="list-style-type: none"> ・区域区分に関する都市計画決定 ・指定区間外の国道、県道の管理 ・指定区間の1級河川(一部)、2級河川(一部)の管理 	
中核市	<ul style="list-style-type: none"> ・保健所の設置 ・飲食店営業等の許可 ・温泉の利用許可 ・旅館業・公衆浴場の経営許可 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育所、養護老人ホームの設置の認可・監督 ・介護サービス事業者の指定 ・身体障害者手帳交付 	<ul style="list-style-type: none"> ・県費負担教職員の研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般廃棄物処理施設、産業廃棄物処理施設の設置の許可 ・ばい煙発生施設の設置の届出の受理 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外広告物の条例による設置制限 ・サービス付き高齢者向け住宅事業の登録 	
特例市				<ul style="list-style-type: none"> ・一般粉じん発生施設の設置の届出の受理 ・汚水又は廃液を排出する特定施設の設置の届出の受理 	<ul style="list-style-type: none"> ・市街化区域又は市街化調整区域内の開発行為の許可 ・土地区画整理組合の設立の認可 	
市町村	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村保健センターの設置 ・健康増進事業の実施 ・定期の予防接種の実施 ・結核に係る健康診断 ・埋葬、火葬の許可 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育所の設置・運営 ・生活保護(市及び福祉事務所設置町村が処理) ・養護老人ホームの設置・運営 ・障害者自立支援給付 ・介護保険事業 ・国民健康保険事業 	<ul style="list-style-type: none"> ・小中学校の設置管理 ・幼稚園の設置・運営 ・県費負担教職員の職務の監督、勤務成績の評定 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般廃棄物の収集や処理 ・騒音、振動、悪臭を規制する地域の指定、規制基準の設定(市のみ) 	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道の整備・管理運営 ・都市計画決定(上下水道等関係) ・都市計画決定(上下水道等以外) ・市町村道、橋梁の建設・管理 ・準用河川の管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・消防・救急活動 ・災害の予防・警戒・防除等 (その他) ・戸籍・住基

特別区

○ 住民基本台帳事務処理要領 様式例

○ ○ 市(町 村)長 殿

世帯番号	新	
	旧	

住 民 異 動 届

異動年月日	平 年 月 日	異動事由	1 転入 2 転居	3 転出 4 世帯変更	5 世帯主変更 6 30条の46転入	7 30条の47届出 8 続柄変更	
			同一世帯の全部又は一部が同時に転出する場合で、そのうちに住民基本台帳カードの交付を受けている者があるときは、転出証明書の交付を受ける必要がありません。この場合は、転入届の際に住民基本台帳カードの提示が必要となります。				
住所	新					世帯主	
	旧						

届出年月日 平成 年 月 日
 届出の任に当たっている者の氏名 _____ ㊟
 届出の任に当たっている者の住所 _____

※ 届出の任に当たっている者本人による署名の場合、押印は、必要ありません。

ふりがな氏名	生年月日	性別	続柄	住民票コード	住民基本台帳カード 有 無 記載事項変更	国籍・地域 ※3 ※3	在留資格 在留期間等 ※3 ※3	在留カード等の番号 在留期間の満了の日 ※3 ※3	選挙登録 有 無	国民年金		国保資格	後期高齢	介護資格	児童手当	摘要	職業	異 動 項 目					
										種別	基礎年金番号							戸籍	選挙	国保	高後齢期	介護	年金
1	明大昭平 ※1	男女	※2	有 無 記載事項変更	※3 ※3	※3 ※3	有 無	1 任	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無									
2	明大昭平 ※1	男女	※2	有 無 記載事項変更	※3 ※3	※3 ※3	有 無	1 任	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無									
3	明大昭平 ※1	男女	※2	有 無 記載事項変更	※3 ※3	※3 ※3	有 無	1 任	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無									
4	明大昭平 ※1	男女	※2	有 無 記載事項変更	※3 ※3	※3 ※3	有 無	1 任	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無									
5	明大昭平 ※1	男女	※2	有 無 記載事項変更	※3 ※3	※3 ※3	有 無	1 任	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無									
本籍	※4								筆頭者	※4								国保記号番号	資格証交付				
																		後期高齢番号	資格証交付				
																		介護番号					

- ※1 生年月日欄は外国人住民の方は西暦で記入しても差し支えありません。
- ※2 住民票コードは転入時のみ記載してください（住民基本台帳カードを提示する場合は記載の必要はありません。）。
- ※3 外国人住民の方のみ記入してください。
- ※4 日本人の方のみ記入してください。

(事 務 処 理 記 載 欄)

住民異動届

※太線のワク内をご記入ください。
 ※受付で身分証明書等を確認させていただきます。

■■■■ 殿

住民基本台帳カードの交付を受けている方が転出する場合は、住基ネットにて転出証明書情報を送信します。
 この場合、転入届の際に住民基本台帳カードを提示し、暗証番号を入力する必要があります。

届出年月日	平成	年	月	日
異動年月日	平成	年	月	日
届出人氏名				
届出人	本人 世帯主 同一世帯員 その他(代理人)			
代理の方は、住所及び続柄等をご記入ください。				
住所				
本人とのご関係(続柄等)				
本人への連絡方法(電話) 自宅・携帯・勤務先等				

新しい住所 (方書も住民票に必ず記載されます。)	番地 番 号	(フリガナ) 氏 名
方書 (マンション名・アパート名・部屋番号・様方等がありましたらご記入ください。)	新しい住所の世帯主	

※転入・転居の方は新住所の世帯状況について次の中から選んでください。
 1 既にある世帯に入る 2 異動者だけで新しい世帯をつくる (同居する別世帯が ある・ない)

いままでの住所	番地 番 号	いままでの 氏 名
方書	住所の世帯主	

本籍	番地 番	筆頭者
----	---------	-----

異動される方、全員をご記入ください。

番号	フリガナ名	生年月日	性別	続柄	住民基本台帳カード 住民票コード	国記号・番号	保 険 種 別	介護保険 被保険者番号	後期高齢 被保険者番号	国民年金 国記号・番号	公的年金	児童手当
1		明・大・昭・平	男・女		有・無 記載事項変更	有・無	一・退・被扶	有・無	有・無	有・無	1・任	船・共・厚 有・無
2		明・大・昭・平	男・女									船・共・厚 有・無
3		明・大・昭・平	男・女		有・無 記載事項変更	有・無	一・退・被扶	有・無	有・無	有・無	1・任	船・共・厚 有・無
4		明・大・昭・平	男・女		有・無 記載事項変更	有・無	一・退・被扶	有・無	有・無	有・無	1・任	船・共・厚 有・無
5		明・大・昭・平	男・女		有・無 記載事項変更	有・無	一・退・被扶	有・無	有・無	有・無	1・任	船・共・厚 有・無

外国人住民とは様式を分けている
 (国籍等の欄がない)

本人 世帯主
同一世帯員
法定代理人(確認書類)
任意代理人(委任状)
家族・同一住所者(写・別無取り)
その他
本籍及び筆頭者 世帯主
続柄 方書

備考	交付	A1	A4	A5	A6	A8	A9	AA	AB	AC	G1	G2	S1	S2	1 一部	資格証明書交付	有・無	住民課	支所
	住(全)× 住(-)× 印 ×	異動事由	転入	転出取消	住所設定	職権記載	転居	表示変更	世帯分離	世帯合併	転出	転入特例	転出特例	30条の46	30条の47	旧 世帯番号 新		受付	審査

本人確認 免 パ 保 要通知
 聞き取り その他 ()

【住民異動届】

Resident Change Notification

転入 Move-in 付記転入 転居 Change of address 転出 Move-out 付記転出 世帯変更(変更・合併・分離・主変更) 住所修正 転出取消 職権回復

全・一 [] 人

※転入、転居は新住所への引越しが完了していないと受付はできません。
 ※転出は転出予定の14日前から受け付けます。
 ※届出事項は、電子計算処理に記録されます。※電話番号は、他の業務で使用させていただくことがあります。
 ※この届出は、学校教育法施行規則(昭和22年文部省令第11号)第30条に基づき学齢簿の整備にも使用します。
 ※虚偽の届出をすると、法に基づき過料に処せられることがあります。

(あて先) []

届出日 Date
平成 年 月 日
Y M D

異動日 Date of change
平成 年 月 日
Y M D

届出に来られた方 Applicant
 本人 Myself
 世帯員 Member of household
 代理人 Proxy

氏名 Name
フリガナ []
氏名 []

電話番号 Phone number of applicant
[]

代理人の住所 Address of proxy(In case of proxy only)
[]

関係 Relationship
[]

※受付の際、届出に来られた方のご本人様確認をさせていただいております。※代理人の場合は委任状が必要です。代理人の住所もご記入ください。

旧 Altered from
住所 Address
都道府県 市郡 区町村 丁目 番 号
世帯主氏名 Name of head of household (フリガナ・マツヨシ名等)

新 Altered to
住所 Address
都道府県 市郡 区町村 丁目 番 号
世帯主氏名 Name of head of household (フリガナ・マツヨシ名等)

※次の場合は戸籍内容も記入してください。「海外から転入するとき」「最近1カ月以内に戸籍の届出をしたとき」「戸籍が転出証明書を表示と異なるとき」⇒ 月 日に()市区町村で届出

(新)本籍 (新)筆頭者 旧氏名

国民健康保険 記号番号 []

取得人数 人 取得事由 ()

取得区分 1全部 2一部

世帯状況 一般 擬制 退 混合 学あり 外国人 混成 世主生保

交付状況 交付 郵送 回収交付 本人確認 ()

保険証 []

高齢受給者証 備考 保険証受領印

旧世帯	新世帯	世帯主	入管法	住基法
			前住所記載があるカードで他市から転入	19条の9 22条
			前住所記載があるカードで市内転居	19条の9 23条
		世帯主	居住地記載なしのカードで国外から転入	19条の7 30条の46
			居住地記載なしのカードで他市から転入	19条の8 30条の46
			居住地記載なしのカードで新規住民登録	19条の8 30条の47
			法施行日以前から[]の住民票記載見込みだったが、法施行時点で記載されなかった場合	附則5条

特別永住者の異動は入管法にかわり、入管特例法10条の適用となる

■ 本枠内をすべて記入してください。

氏名 Name	生年月日 Date of birth	性別 Sex	※変更後の内容を記入ください。			転校	国保	後期年金	介護	児童	印鑑	I C	市力	軽自	30条の45区分		在留カード等の種類		国籍・地域	
			続柄 Relationship	国保加入 National health insurance	学校名(義務教育のみ) School										在留資格	在留期間等	在留期間等の満了日			
1 刀ガナ	明・大・昭・平 / 西暦(A.D.) 年 月 日 Y M D	男・M 女・F	世帯主 妻・子 []	あり・なし Y N	小 中 年 生	有・無	退本・退扶	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	中長期一時 特永証経過	在留一時 特永証経過	特永証 外登	年 月 日		
2 刀ガナ	明・大・昭・平 / 西暦(A.D.) 年 月 日 Y M D	男・M 女・F	世帯主 妻・子 []	あり・なし Y N	小 中 年 生	有・無	退本・退扶	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	中長期一時 特永証経過	在留一時 特永証経過	特永証 外登	年 月 日		
3 刀ガナ	明・大・昭・平 / 西暦(A.D.) 年 月 日 Y M D	男・M 女・F	世帯主 妻・子 []	あり・なし Y N	小 中 年 生	有・無	退本・退扶	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	中長期一時 特永証経過	在留一時 特永証経過	特永証 外登	年 月 日		
4 刀ガナ	明・大・昭・平 / 西暦(A.D.) 年 月 日 Y M D	男・M 女・F	世帯主 妻・子 []	あり・なし Y N	小 中 年 生	有・無	退本・退扶	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	中長期一時 特永証経過	在留一時 特永証経過	特永証 外登	年 月 日		
5 刀ガナ	明・大・昭・平 / 西暦(A.D.) 年 月 日 Y M D	男・M 女・F	世帯主 妻・子 []	あり・なし Y N	小 中 年 生	有・無	退本・退扶	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	中長期一時 特永証経過	在留一時 特永証経過	特永証 外登	年 月 日		

備考

国保 9 高齢者医療 (75歳以上) 10 介護 (65歳以上) 11 児童手当 乳幼児医療 43 予防接種 乳幼児健診 (産後) 教育以外-学務課 住コード有 裏へ

→O住変のみ 1:指定校 2:転入前指定校(手続済) 3:国立・私立 4:学務課手続

職員記入欄

連・バ・住B・在・外・身・愛・公 健保・介保・年金・住A・保護 学・社・診・キ・外・通・カ・聴
 経歴 (H24.4.1~) 他 他 他 間
 住居表示 続柄 別世帯 旧住定日 新住定日 期間経過 お知らせ 済 委任状・法定・登記
 確認事項 確認 あり 記入 No. 受付 入力 審査 在留カード 変更

パス転時 本籍 筆頭者 氏名 生年月日 性別
 確認事項 続柄 最終住居地 住コード 年金案内

○ 児童手当法施行規則 第2号様式

様式第2号（第1条の4関係）

（表面）

児童手当・特例給付 認定請求書															提出年月日		※3交付確認年月日						
般															平成 . .		平成 . .						
請求者	(ふりがな) 氏名 (法人名等)			職業			住所 (法人の主たる事務所の所在地)			電話 ()			支金 払融 希機 望関		名 称		口 座 番 号						
	性別	男・女	生年月日	明治 大正 昭和 平成	配偶者の有無	有・無	(ふりがな) 配偶者の氏名	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者	ア. 被用者 イ. 公務員 ウ. 被用者等でない者				
児童	氏名		続柄	生年月日	同居・別居の別	海外留学をしている場合の出国年月	住所	監護の有無	生計関係	※児童との関係で、該当する場合に○印	※3歳未満の児童○印	※3歳以上小学校修了前の児童○印	※小学校修了後中学校修了前の児童○印										
				平成 . .	同・別	平成 年 月		有・無	同一・維持	・未成年後見人 ・父母指定者 ・同居父母													
				平成 . .	同・別	平成 年 月		有・無	同一・維持	・未成年後見人 ・父母指定者 ・同居父母													
				平成 . .	同・別	平成 年 月		有・無	同一・維持	・未成年後見人 ・父母指定者 ・同居父母													
				平成 . .	同・別	平成 年 月		有・無	同一・維持	・未成年後見人 ・父母指定者 ・同居父母													
				平成 . .	同・別	平成 年 月		有・無	同一・維持	・未成年後見人 ・父母指定者 ・同居父母													
加入している年金等の 年金手帳、組合員証 又は加入者証の種類				ア. 厚生年金保険 イ. 私立学校教職員共済 ウ. 国家公務員共済				エ. 地方公務員等共済 オ. 国民年金 カ. その他 ()				譲渡所得の有無		有・無		認定・却下 年月日		支給開始年月		区分		手当月額	
												扶養親族等及び児童の数		人									
所得の状況		平成 年分所得額		円		円		円		円		円		円		円		円		円			
※ 審 査 在		平成 年分 所得の合計額		円		円		円		円		円		円		円		円		円			
		雑損控除額		円		円		円		円		円		円		円		円		円			
		医療費控除額		円		円		円		円		円		円		円		円		円			
		小規模企業共済等 掛金控除額		円		円		円		円		円		円		円		円		円			
		障害者・特 障人控除額		円		円		円		円		円		円		円		円		円			
		寡婦・寡夫・勤労 学生控除額		円		円		円		円		円		円		円		円		円			
		児童手当法施行令 第3条第1項による控除		円		円		円		円		円		円		円		円		円			
				円		円		円		円		円		円		円		円		80,000円			

◎ 裏面の注意をよく読んでから記入してください。 ※印の欄は、記入しないでください。字は、楷書（かいしよ）ではっきり書いてください。記入押印に代えて、署名することができます。

児童手当・特例給付 認定請求書

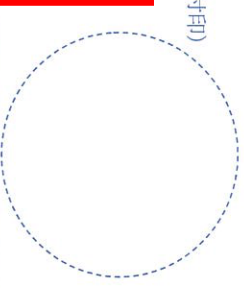
認定番号
変更認定番号
変更認定番号
変更認定番号

宛

(受付印)

次の事項に同意の上、請求します。

私及び生計同一の配偶者は、受給資格の確認のために、認定請求時以降継続して所得の状況及び住所等を、XXXXXXXXXXが保有する公簿(市民税の課税台帳や住民基本台帳等)により確認することに同意します。また、公簿で確認できない場合は関係書類を提出します。



提出年月日 生計を維持する程度が高いのは誰ですか 下記の児童について請求者以外が児童手当を申請している・申請していない

平成 年 月 日	請求者・配偶者・その他()	昭和 年 月 日	昭和平成	男・女	職業	被用者(会社員)イ公務員ウその他(エ無職)
請求者	住所	生年月日	性別	自宅携帯	勤務先名等	前居住地の転出予定日
転入前住所	転入前住所	電話	性別	携帯	勤務先名等	平成 年 月 日
平成 年 月 日	平成 年 11月1日時点の住所	1. XXXXXXXXXX 内	2. 他市区町村()	※2の場合は旧住所地での所得証明書(所得額、扶養親族数等が記載されたもの)が必要です		

配偶者	有・無	氏名	別居の場合のみ記入)	昭和平成	年 月 日	職業	被用者(会社員)イ公務員ウその他(エ無職)
別居	別居の住所	別居の住所	別居の場合のみ記入)	昭和 年 月 日	職業	被用者(会社員)イ公務員ウその他(エ無職)	別居の児童の住所(海外留学の場合の出国年月)
平成 年 11月1日時点の住所	1. XXXXXXXXXX 内	2. 他市区町村()	※2の場合は旧住所地での所得証明書(所得額、扶養親族数等が記載されたもの)が必要です				

氏名	生年月日	続柄	同居別居の別	監護の有無	生計関係	別居の児童の住所(海外留学の場合の出国年月)
1. XXXXXXXXXX	平成 年 月 日	同・別	同・別	有・無	同一維持	平成 年 月
2. XXXXXXXXXX	平成 年 月 日	同・別	同・別	有・無	同一維持	平成 年 月
3. XXXXXXXXXX	平成 年 月 日	同・別	同・別	有・無	同一維持	平成 年 月
4. XXXXXXXXXX	平成 年 月 日	同・別	同・別	有・無	同一維持	平成 年 月
5. XXXXXXXXXX	平成 年 月 日	同・別	同・別	有・無	同一維持	平成 年 月

振込先(請求者名義の口座)	金融機関名	支店名	支店番号	口座番号	口座名義(カナまたはローマ字)
請求者が加入している年金の種類	1. 国家公務員共済 2. 厚生年金保険 3. 私立学校教職員共済 4. 地方公務員等共済	5. 国民年金 6. その他 7. 未加入	所得等の状況	扶養親族等及び児童の数(うち老人控除対象配偶者及び老人扶養親族の合計数)	平成 年分所得額

備考

支給要件(同居父母・父母指定者・未成年後見人・留学) 健康保険証等 住民票

請求事由(出生・転入・請求者変更・その他) 銀行口座 所得証明書(請・配) 同意書 その他()

不足書類

不足書類(内容)の有無

健康保険証等の写し(請求者本人分) あり なし

住民票(省略のないもの) あり なし

銀行口座の写し(請求者名義) あり なし

所得証明書※所得額・扶養親族数等記載(請求者・配偶者) あり なし

その他() あり なし

この受付票は結果の通知があるまで大切に保管してください。

(受付印)

児童手当 特例給付 受付票 No.

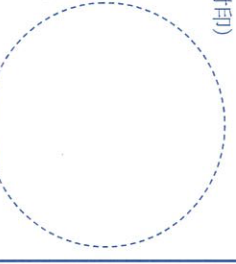
氏名 様

認定請求を受け付けました。

認定通知書又は却下通知書をもって結果を通知します。

お問い合わせ先

お問い合わせの際は、受付日・氏名・生年月日・Noをお知らせください。



※ 太枠内のみ記入してください。記名押印に代えて、署名することができます。

児童手当・特例給付認定(額改定)請求書

受付印

次のとおり、児童手当の認定を請求します。また、申請した事項に変更が生じたときは、届出を行います。

(あて先) []

提出年月日 平成 年 月 日

④振込先金融機関(新規のみ)

①請求者(保護者)	フリガナ	生年月日	S・H	年	月	日	性別	男・女
	氏名 (生計中心者)	電話番号	自宅 () 携帯 ()					
	住所	配偶者の有無 有・無						
②配偶者	フリガナ	生年月日	S・H	年	月	日	性別	男・女
	氏名	電話番号	()					

金融機関名	銀行 農協 信用金庫
店番号	支店・出張所 本店 本店営業部
口座番号	
口座名義 (カタカナ)	
振込先口座は①の請求者の口座を指定してください。	

- ※加入している年金の種別
- ア被用者
- 厚生年金
 - 私立学校教職員共済
 - 国家・地方公務員共済
 - その他の共済(独立行政法人等)
- イ非被用者
- 国民年金
 - 年金未加入
 - 生活保護受給

氏名	生年月日	続柄	同居・別居の別	監護の有無	生計関係	住所(申請者と別居の場合のみ記入してください。)
	S・H 年 月 日		同居・別居	有・無	同一・維持	
	S・H 年 月 日		同居・別居	有・無	同一・維持	
	S・H 年 月 日		同居・別居	有・無	同一・維持	
	S・H 年 月 日		同居・別居	有・無	同一・維持	

※対象○

⑤扶養親族等の数 人
うち16歳未満の児童 人

※児童手当・特例給付

※所得限度額
年度 千円
年度 千円

※控除後の所得
年度 円
年度 円

この申請等の事項は子育て支援課長において保管され、私の個人情報電子計算組織に記録されること、あわせて私と配偶者の所得の確認については、市民税課長が保管している課税台帳により、子育て支援課長が行うことに同意します。

※認定・却下

※他の申請関係	※不足書類	受領日	受領日	※備考欄
ア ⑩医療証	□所得証明書	年度 /	□年金加入証明書	
オ ⑪医療証	(父・母)	年度 /	□口座振替依頼書	
イ 児扶(特児)	□健康保険証の写し	/	□その他	
ウ 育成(障害)	□別居監護申立書・住民票	/	()	
エ ⑫医療証				

※受給開始月
年 月
□ 15日特例

※は記入しないでください。

①乳幼児医療費助成制度医療証交付申請書(兼現況届)

次のとおり、医療証の交付を申請します。また、申請した事項に変更が生じたときは、届出を行います。

(あて先) [REDACTED]

この部分が複写

		申請年月日		平成 年 月 日				④ 加入保険の内容		被保険者氏名				
① 申請者(保護者)	フリガナ	生年月日		S・H	年 月 日	性別	男・女	記号	番号	記号		番号		
	氏名 (生計中心者)	電話番号		自宅 ()				携帯 ()		資格取得日		年 月 日		
	住所	配偶者の有無				有・無		保険者名		1 健保組合 2 協会健保 3 共済組合 4 国保組合 5 [REDACTED] 国保		心身障害者医療・ ②医療費助成の有無		
② 配偶者	フリガナ	生年月日		S・H	年 月 日	性別	男・女	保険者番号				有・無		
	氏名	電話番号		()								生活保護の受給状況		
												有・無		
③ 養育する児童(18歳未満の児童(全員))	氏名	生年月日		続柄	同居・別居の別	監護の有無	生計関係	住所(申請者と別居の場合のみ記入してください。)		※対象○				
		S・H 年 月 日			同居・別居	有・無	同一・維持					⑤ 扶養親族等の数 _____人 うち16歳未満の児童 _____人		
		S・H 年 月 日			同居・別居	有・無	同一・維持							
		S・H 年 月 日			同居・別居	有・無	同一・維持					※所得限度額 年度 千円 年度 千円		
		S・H 年 月 日			同居・別居	有・無	同一・維持					※控除後の所得 年度 円 年度 円		
<p>この申請等の事項は子育て支援課長において保管され、私の個人情報電子計算組織に記録されること、あわせて私と配偶者の所得の確認については、市民税課長が保管している課税台帳により、子育て支援課長が行うことに同意します。また、保険者より付加給付(家族療養費)が支給された場合は [REDACTED] へ返還します。</p>													※ 認定・却下	
※他の申請関係			※不足書類			受領日			※備考欄			※ 受給開始日		
ア 児童手当	オ ②医療証		<input type="checkbox"/> 所得証明書		年度 /									
イ 見扶(特児)	カ その他		(父・母)		年度 /									
ウ 育成(障害)	()		<input type="checkbox"/> 健康保険証の写し		/									
エ ②医療証			<input type="checkbox"/> その他 ()		/									

※は記入しないでください。

㊦義務教育就学児医療費助成制度医療証交付申請書(兼現況届)

次のとおり、医療証の交付を申請します。また、申請した事項に変更が生じたときは、届出を行います。

(あて先) XXXXXXXXXX

この部分が複写

申請年月日 平成 年 月 日										④ 加入保険の内容 被保険者氏名 記号番号 資格取得日 保険者名 保険者番号		受付印			
① 申請者(保護者)	フリガナ	生年月日	S・H	年	月	日	性別	男・女	被保険者氏名					心身障害者医療・ ⑥医療費助成の有無	
	氏名 (生計中心者)	電話番号	自宅 ()		携帯 ()				記号			番号	有・無		
住所		配偶者の有無		有・無				資格取得日				年 月 日		生活保護の受給状況	
② 配偶者	フリガナ	生年月日	S・H	年	月	日	性別	男・女	1 健保組合 2 協会健保 3 共済組合 4 国保組合 5 XXXXXX 国保			有・無			
	氏名	電話番号	()						保険者番号		有・無				
③ 養育する児童(18歳未満の児童(全員))	氏名	生年月日	続柄	同居・別居の別	監護の有無	生計関係	住所(申請者と別居の場合のみ記入してください。)		※対象○		⑤ 扶養親族等の数 _____ 人 うち16歳未満の児童 _____ 人				
		S・H 年 月 日		同居・別居	有・無	同一・維持									
		S・H 年 月 日		同居・別居	有・無	同一・維持					※所得限度額 年度 千円 年度 千円 ※控除後の所得 年度 円 年度 円				
		S・H 年 月 日		同居・別居	有・無	同一・維持									
		S・H 年 月 日		同居・別居	有・無	同一・維持									
この申請等の事項は子育て支援課長において保管され、私の個人情報は電子計算組織に記録されること、あわせて私と配偶者の所得の確認については、市民税課長が保管している課税台帳により、子育て支援課長が行うことに同意します。また、保険者より付加給付(家族療養費)が支給された場合は XXXXXXXXXX へ返還します。													※ 認定・却下		
※他の申請関係 ア 児童手当 オ ⑥医療証 イ 児扶(特児) カ その他 ウ 育成(障害) () エ ⑥医療証			※不足書類 <input type="checkbox"/> 所得証明書 年度 / (父・母) 年度 / <input type="checkbox"/> 健康保険証の写し / <input type="checkbox"/> その他 () /			受領日		※備考欄					※ 受給開始日 年 月 日		

※は記入しないでください。

児童手当・特例給付 認定請求書



請求理由 1. 出生等 2. 転入 3. 保護者の変更		提出日	コード							
請求者	ふりがな 氏名	住所		職業	1. 被用者 2. 非被用者 3. 公務員					
	性別 男・女	生年月日 昭和 年 月 日	連絡先 自宅 () 携帯 ()	配偶者の有無 有・無	配偶者の同居・別居 同居・別居					
配偶者	ふりがな 氏名	生年月日 昭和 年 月 日	職業	1. 被用者 2. 非被用者、 3. 公務員 (職場の支給 (勤務先:) 有・無)	別居している場合、 別居先の自治体名 市・区 町・村					
児童	ふりがな 氏名	続柄	生年月日 平成 年 月 日	支給対象 同居 別居	海外留学 出国年月 平成 年 月	児童と別居している場合の児童の住所	監護有無 1. 有 2. 無	生計関係 1. 同一 2. 維持	児童との関係 未成年後見人 父母指定者 同居父母	
			平成 年 月 日	1. 同居 2. 別居	平成 年 月		1. 有 2. 無	1. 同一 2. 維持	未成年後見人 父母指定者 同居父母	
			平成 年 月 日	1. 同居 2. 別居	平成 年 月			1. 有 2. 無	1. 同一 2. 維持	未成年後見人 父母指定者 同居父母
			平成 年 月 日	1. 同居 2. 別居	平成 年 月			1. 有 2. 無	1. 同一 2. 維持	未成年後見人 父母指定者 同居父母
年金加入状況	10. 厚生年金保険 20. 私立学校教職員共済組合 41. 国家公務員共済組合 51. 地方公務員等共済組合 70. 国民年金 90. 未加入・不明 00. その他 ()	譲渡所得の有無 有・無	扶養親族等及び児童の数 人 (うち老人控除対象配偶者及び 老人扶養親族の合計数 人)	所得の状況 平成 年分所得額 円	11. 新規認定請求更新入力 21. 認定・却下更新入力 ※認定・却下 手当月額 円 認定・却下年月日 支給開始年月日 控除後の所得額 円 所得制限限度額 円 児童手当・特例給付	支払希望金融機関名 銀行 金庫 農協 本店 支店 その他 () 口座番号 請求者口座名義 (カナ) 普通・当座				
	認定に足りないもの 21. 印鑑 22. 記載不備 23. 請求者名義の口座未記入等 24. 請求者の年金加入証明または保険証等の写し 25. 所得課税証明書 26. 児童の世帯全員の住民票 27. 申立書 29. その他 ()									

◎裏面の注意をよく読んで記入してください。字は楷書(かいしょ)ではっきりと書いてください。
 ◎この申請に係る資格認定のため必要のあるときは、必要書類を提出すること、所得課税状況、世帯状況及びその他の児童手当・特例給付の認定に必要なことについて、官公署、関係人に調査、報告を求めることに同意します。(請求者及びその配偶者を対象としてこれらの調査・報告徴収を行うことに同意します。)

転出予定日	開始 月
-------	------

住民基本台帳ネットワークシステムの費用対効果

- 住民基本台帳ネットワークシステムの活用により、
- ① 事務・手続の効率化や郵送切手代等の削減による直接的な効果
約 160 億円
 - ② 年金の現況届の記入・投函の省略による住民の機会費用等間接的な効果
約 350 億円
- 全体として約 **510 億円** の費用対効果が見込まれます。

住基ネットの活用により効果をもたらした主な事項

- 行政手続における住民票の写しの添付の省略
(パスポートの受給申請、免許等の申請など) → **全国で約510万件**
- 年金受給権者の年金の現況届の提出を省略 → **全国で約4,000万人分**
- 転入通知のオンライン化 → **年間410万件**

(平成22年度数値)

① 事務・手続の効率化や郵送切手代等の削減による直接的な効果

- ・ 年金受給権者の現況届に要する郵送切手代等
- ・ 現況確認の通知・回収、住民票の写しの交付、転入通知の作成等事務処理

事務・手続の効率化等		郵送切手代等の削減	
住民側			約 20 億円
行政側	約 93 億円		約 47 億円
合計			約 160 億円

② 年金の現況届の記入・投函の省略による住民の機会費用等間接的な効果

- ・ 住民票の写しの交付を受けるために役所へ来庁する移動時間や交通費
- ・ 現況届の記入やポストへの投函

事務・手続の効率化等		交通費の削減	
住民側	約 330 億円		約 20 億円
合計			約 350 億円

主な帳票に関する法令等における規定レベル

○ 各帳票類の根拠規定等について、以下のとおり分類する。

届出義務等…赤 方法・要件・記載事項…青 様式等…緑

根拠法令	帳票	規定内容				(参考)独自のマニュアル等
		法律	政令	省令	通知	
住民基本台帳法	転入届等	○届出義務 ○届出事項 ・氏名 ・住所 等	○届出方法 ・記名 ・押印	—	○様式留意事項 ・複数の届出様式 を共通化可能 ○様式 (様式の例を示す)	例:住民記録の実務(東京都市町村戸籍住民基本台帳事務協議会)
戸籍法	出生届等	○届出義務 ○記載事項 ・氏名 ・住所 等	—	○記載事項 ・世帯主 ・同居年月 等 ○様式 (所定の様式によらなければならない)	—	
児童手当法	認定の請求書	○認定を受けなければならない旨	—	○様式 (所定の様式を提出することにより行わなければならない)	—	
国民健康保険法	資格取得届	○届出義務 ○記載事項(省令委任)	—	○記載事項 ・氏名 ・住所 等	○様式を廃止	例:国保担当者ハンドブック(国民健康保険中央会監修)
介護保険法	要介護認定の請求書	○認定の請求	—	○記載事項 ・氏名 ・住所 等	○様式 (所定の様式で申請を行うものとする)	
建築基準法	建築等の申請及び確認	○申請書提出義務 ○様式(省令委任)	—	○様式 (所定の様式とする)	—	

○ 住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)【抄】

(転入届)

第二十二條 転入(新たに市町村の区域内に住所を定めることをいい、出生による場合を除く。以下この条及び第三十條の四十六において同じ。)をした者は、転入をした日から十四日以内に、次に掲げる事項(いずれの市町村においても住民基本台帳に記録されたことがない者にあつては、第一号から第五号まで及び第七号に掲げる事項)を市町村長に届け出なければならない。

- 一 氏名
 - 二 住所
 - 三 転入をした年月日
 - 四 従前の住所
 - 五 世帯主についてはその旨、世帯主でない者については世帯主の氏名及び世帯主との続柄
 - 六 転入前の住民票コード(転入をした者につき直近に住民票の記載をした市町村長が、当該住民票に直近に記載した住民票コードをいう。)
 - 七 国外から転入をした者その他政令で定める者については、前各号に掲げる事項のほか政令で定める事項
- 2 略

(転居届)

第二十三條 転居(一の市町村の区域内において住所を変更することをいう。以下この条において同じ。)をした者は、転居をした日から十四日以内に、次に掲げる事項を市町村長に届け出なければならない。

- 一 氏名
- 二 住所
- 三 転居をした年月日
- 四 従前の住所
- 五 世帯主についてはその旨、世帯主でない者については世帯主の氏名及び世帯主との続柄

(転出届)

第二十四條 転出(市町村の区域外へ住所を移すことをいう。以下同じ。)をする者は、あらかじめ、その氏名、転出先及び転出の予定年月日を市町村長に届け出なければならない。

(届出の方式等)

第二十七條 この章又は第四章の三の規定による届出は、政令で定めるところにより、書面でしなければならない。

2・3 略

○ 住民基本台帳法施行令(昭和42年政令第292号)【抄】

(届出の方式)

第二十六條 法第四章又は法第四章の三の規定による届出は、現に届出の任に当たっている者の住所及び届出の年月日が記載され、並びに当該届出の任に当たっている者が署名し、又は記名押印した書面でなければならない。

○ 住民基本台帳事務処理要領(抄)

第4 届出

1 届出書の様式及び規格

届出書の様式及び規格は、法定されていないが、市町村ごとに届出書の用紙を備えつけておくこととするのが適当である。ただし、転入届の特例(法第24条の2第1項及び第2項の規定による住民基本台帳カードの交付を受けている者等に関する転入届の特例をいう。以下同じ。)の適用を受ける者からの転出届については、郵便等による届出を受理することが想定されていることから、所定の届出書以外の書式による届出も受理する必要がある。

なお、届出書の様式は、住民の利便及び事務処理の合理化の見地より、次の点に留意しつつ、合理的な様式について創意工夫されたい。

- (1) 届出人が記載しやすいように平易かつ簡明なものであること。
- (2) 一の事由に基づく届出その他の行為等については、この法律の規定による届出により行うものとされたもの以外の届出等についても、できるだけ一の届出書で足りるようにすること。
- (3) 事務処理の合理化のため届出書の写しを次のような方法に活用することを検討すること。
 - ア 本籍地および前住所地の市町村長への通知書として利用すること。この場合においては、その通知書となる届出書の写しの部分が官製葉書大(長さ14.8センチメートル、幅10センチメートル)となるように設計することが適当であること。
 - イ 転出証明書として利用すること。
 - ウ 委員会への通知その他の市町村内部における連絡のため利用すること。
- (4) 各種の届出ごとに異なった様式を用いることなしに、共通の様式を用いることも適当であろう。
なお、参考までに法の規定による届出についての様式の例を示せば、おおむね次のとおりである。

○ 戸籍法(昭和22年法律第224号)【抄】

(出生)

第四十九条 出生の届出は、十四日以内(国外で出生があつたときは、三箇月以内)にこれをしなければならない。

2 届書には、次の事項を記載しなければならない。

- 一 子の男女の別及び嫡出子又は嫡出でない子の別
- 二 出生の年月日時分及び場所
- 三 父母の氏名及び本籍、父又は母が外国人であるときは、その氏名及び国籍
- 四 その他法務省令で定める事項

3 略

(婚姻)

第七十四条 婚姻をしようとする者は、左の事項を届書に記載して、その旨を届け出なければならない。

- 一 夫婦が称する氏
- 二 その他法務省令で定める事項

(離婚)

第七十六条 離婚をしようとする者は、左の事項を届書に記載して、その旨を届け出なければならない。

- 一 親権者と定められる当事者の氏名及びその親権に服する子の氏名
- 二 その他法務省令で定める事項

(死亡)

第八十六条 死亡の届出は、届出義務者が、死亡の事実を知つた日から七日以内(国外で死亡があつたときは、その事実を知つた日から三箇月以内)に、これをしなければならない。

2 届書には、次の事項を記載し、診断書又は検案書を添付しなければならない。

- 一 死亡の年月日時分及び場所
- 二 その他法務省令で定める事項

3 略

○ 戸籍法施行規則(昭和22年省令第94号)【抄】

(出生)

第五十五条 戸籍法第四十九条第二項第四号の事項は、左に掲げるものとする。

- 一 世帯主の氏名及び世帯主との続柄
- 二 父母の出生の年月日及び子の出生当時の父母の年齢
- 三 子の出生当時の世帯の主な仕事及び国勢調査実施年の四月一日から翌年三月三十一日までに発生した出生については、父母の職業
- 四 父母が同居を始めた年月

(婚姻)

第五十六条 戸籍法第七十四条第二号の事項は、次に掲げるものとする。

- 一 当事者が外国人であるときは、その国籍
- 二 当事者の父母の氏名及び父母との続柄並びに当事者が特別養子以外の養子であるときは、養親の氏名
- 三 当事者の初婚又は再婚の別並びに初婚でないときは、直前の婚姻について死別又は離別の別及びその年月日
- 四 同居を始めた年月
- 五 同居を始める前の当事者の世帯の主な仕事及び国勢調査実施年の四月一日から翌年三月三十一日までの届出については、当事者の職業
- 六 当事者の世帯主の氏名

(離婚)

第五十七条 戸籍法第七十六条第二号の事項は、次に掲げるものとする。

- 一 協議上の離婚である旨
- 二 当事者が外国人であるときは、その国籍
- 三 当事者の父母の氏名及び父母との続柄並びに当事者が特別養子以外の養子であるときは、養親の氏名
- 四 同居を始めた年月
- 五 別居した年月
- 六 別居する前の住所
- 七 別居する前の世帯の主な仕事及び国勢調査実施年の四月一日から翌年三月三十一日までの届出については、当事者の職業
- 八 当事者の世帯主の氏名

2 略

(死亡)

第五十八条 戸籍法第八十六条第二項第二号の事項は、次に掲げるものとする。

- 一 死亡者の男女の別
- 二 死亡者が外国人であるときは、その国籍
- 三 死亡当時における配偶者の有無及び配偶者がいないときは、未婚又は直前の婚姻について死別若しくは離別の別
- 四 死亡当時の生存配偶者の年齢
- 五 出生後三十日以内に死亡したときは、出生の時刻
- 六 死亡当時の世帯の主な仕事並びに国勢調査実施年の四月一日から翌年三月三十一日までに発生した死亡については、死亡者の職業及び産業
- 七 死亡当時における世帯主の氏名

第五十九条 出生の届書は、附録第十一号様式に、婚姻の届書は、附録第十二号様式に、離婚の届書は、附録第十三号様式に、死亡の届書は、附録第十四号様式によらなければならない。

○ 児童手当法(昭和46年法律第73号)【抄】

(認定)

第七条 児童手当の支給要件に該当する者(第四条第一項第一号から第三号までに係るものに限る。以下「一般受給資格者」という。)は、児童手当の支給を受けようとするときは、その受給資格及び児童手当の額について、内閣府令で定めるところにより、住所地(一般受給資格者が未成年後見人であり、かつ、法人である場合にあつては、主たる事務所の所在地とする。)の市町村長(特別区の区長を含む。以下同じ。)の認定を受けなければならない。

2・3 略

○ 児童手当法施行規則(昭和46年省令第33号)【抄】

(認定の請求)

第一条の四 法第七条第一項の規定による児童手当の受給資格及びその額についての認定の請求は、様式第二号による請求書を市町村長に提出することによつて行わなければならない。

2・3・4 略

○ 国民健康保険法(昭和33年法律第192号)【抄】

(届出等)

第九条 被保険者の属する世帯の世帯主(以下単に「世帯主」という。)は、厚生労働省令の定めるところにより、その世帯に属する被保険者の資格の取得及び喪失に関する事項その他必要な事項を市町村に届け出なければならない。

2~14 略

15 前各項に規定するもののほか、被保険者に関する届出並びに被保険者証及び被保険者資格証明書に関して必要な事項は、厚生労働省令で定める。

○ 国民健康保険法施行規則(昭和33年省令第53号)【抄】

(資格取得の届出)

第二条 市町村の区域内に住所を有するに至つたため、被保険者の資格を取得した者があるときは、その者の属する世帯の世帯主は、十四日以内に、次に掲げる事項を記載した届書を、市町村に提出しなければならない。

一 被保険者の資格を取得した者の氏名、性別、生年月日、世帯主との続柄、現住所及び従前の住所並びに職業

二 資格取得の年月日及びその理由

三 その世帯に既に被保険者の資格を取得している者がある場合にあつては、その旨及び被保険者証の記号番号(その世帯の世帯主に被保険者証が交付されず、被保険者資格証明書が交付されているときは、その旨及び被保険者資格証明書の記号番号、その世帯主に被保険者証及び被保険者資格証明書が交付されているときは、その旨及び被保険者証の記号番号。以下同じ。)、その世帯に被保険者の資格を取得している者が不在の場合にあつては、その旨

四 市町村の区域内に住所を有するに至つたため、世帯主となつた者(当該市町村の区域内に住所を有するに至つた日の前日において、国民健康保険法施行令(昭和三十三年政令第三百六十二号。以下「令」という。)第二十九条の七第二項第九号イに規定する特定同一世帯所属者(地方税法(昭和三十五年法律第二百二十六号)の規定による特定同一世帯所属者を含み、以下「特定同一世帯所属者」という。)が属する世帯の世帯主であつた者に限る。)と当該特定同一世帯所属者が同一の日に当該市町村の区域内に住所を有するに至つた場合には、その旨

五 被保険者の資格を取得した者が、日本の国籍を有しない者であつて、入管法 別表第一の五の表の上欄の在留資格をもつて在留するものである場合にあつては、その旨及び本邦において行うことができる活動

○ 国民健康保険法施行規則の一部を改正する省令の施行について (昭和40年2月25日厚生省保険局長通知)(抄)

第一 届書及び申請書の様式に関する定め廃止について

1 改正の趣旨

保険者が事務処理の機械化等事務合理化を図るに当たり、文書の様式、規格をそれぞれの処理方式に適合したものとする必要があるので、今般、事務改善の円滑な実施に資するため、国民健康保険法施行規則においては、届書及び申請書の記載事項のみを規定することとし、その様式に関する定めは全て廃止することとしたこと。

なお、届書等の記載事項は、原則として従来の様式の各欄の記載事項によつたが、一部追加又は削除した事項もあること(別表参照)。

2 留意事項

(1) 前記1の趣旨にかんがみ、あらたに届書等の様式を定めるに当つては、事務合理化又は住民の利便の増進等の積極的目的に基づいて行なうこととし、漫然と内容の簡略化を図り事務処理に支障をきたすことのないよう留意すること。

(2) 従来の様式によることも差し支えないが、その場合は、記載事項に一部変更があるので従前の様式による用紙を適宜取り繕つて使用すること。

○ 介護保険法(平成9年法律第123号)【抄】

第二十七条 要介護認定を受けようとする被保険者は、厚生労働省令で定めるところにより、申請書に被保険者証を添付して市町村に申請をしなければならない。この場合において、当該被保険者は、厚生労働省令で定めるところにより、第四十六条第一項に規定する指定居宅介護支援事業者、地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設であつて厚生労働省令で定めるもの又は第百十五条の四十六第一項に規定する地域包括支援センターに、当該申請に関する手続を代わって行わせることができる。

2～12 略

○ 介護保険法施行規則(平成11年省令第36号)【抄】

(要介護認定の申請等)

第三十五条 法第二十七条第一項の規定により要介護認定(法第十九条第一項に規定する要介護認定をいう。以下同じ。)を受けようとする被保険者は、次に掲げる事項を記載した申請書に被保険者証を添付して、市町村に申請をしなければならない。ただし、当該被保険者が、第二十六条第一項の規定により被保険者証の交付を受けた第二号被保険者以外の第二号被保険者(以下「被保険者証未交付第二号被保険者」という。)であるときは、当該申請書に被保険者証を添付することを要しない。

一 氏名、性別、生年月日及び住所

二 現に要支援認定(法第十九条第二項に規定する要支援認定をいう。以下同じ。)を受けている場合には当該要支援認定に係る要支援状態区分及び当該要支援認定に係る第五十二条第一項に規定する要支援認定有効期間(以下この条において「要支援認定有効期間」という。)の満了の日

三 主治の医師があるときは、当該医師の氏名並びに当該医師が現に病院若しくは診療所を開設し、若しくは管理し、又は病院若しくは診療所に勤務するものであるときは当該病院又は診療所の名称及び所在地

四 第二号被保険者であるときは、その者の要介護状態の原因である特定疾病の名称

2～6 略

○ 要介護認定等の実施について(平成21年9月30日厚生労働省老健局長通知)(抄)

1 要介護認定等に係る申請

(1) 要介護認定(要支援認定)の新規申請及び更新申請

要介護認定(要支援認定を含む。以下同じ。)を受けようとする被保険者は、別添1—1に示す申請書に被保険者証を添付して市町村(要介護認定を実施する広域連合及び一部事務組合等を含む。以下同じ。)に申請を行うものとする。ただし、当該被保険者が介護保険法施行規則(平成11年厚生労働省令第36号。以下「規則」という。)第26条第1項の規定により被保険者証の交付を受けた第二号被保険者以外の第二号被保険者(以下「被保険者証未交付第二号被保険者」という。)であるときは、当該申請書に被保険者証を添付することは要しない。要介護更新認定又は要支援更新認定を受けようとする場合も同様とする。

(2) 要介護認定(要支援認定)区分変更申請

要介護状態区分又は要支援状態区分の変更の認定を受けようとする被保険者は、別添1—2に示す申請書に被保険者証を添付して市町村に申請を行うものとする。

(3) サービスの種類指定の変更申請

介護保険法(平成9年法律第123号。以下「法」という。)第37条第1項の規定に基づき介護給付等対象サービスの種類の指定を受けた被保険者が当該指定に係る居宅サービス、地域密着型サービス、施設サービス、介護予防サービス又は地域密着型介護予防サービスの種類の変更の申請を行う場合は、別添1—3に示す申請書に被保険者証を添付して市町村に申請を行うものとする。

(4) その他

(1)から(3)に係る申請について、別添1—1、1—2及び1—3に示す様式と異なる様式を使用することは差し支えないが、規則の各条に規定する申請書への記載事項に加え、別添1—1、1—2及び1—3に示す事項を含むものとする。

○ 建築基準法(昭和25年法律第201号)【抄】

(建築物の建築等に関する申請及び確認)

第六条 建築主は、第一号から第三号までに掲げる建築物を建築しようとする場合(増築しようとする場合においては、建築物が増築後において第一号から第三号までに掲げる規模のものとなる場合を含む。)、これらの建築物の大規模の修繕若しくは大規模の様替をしようとする場合又は第四号に掲げる建築物を建築しようとする場合においては、当該工事に着手する前に、その計画が建築基準関係規定(この法律並びにこれに基づく命令及び条例の規定(以下「建築基準法令の規定」という。))その他建築物の敷地、構造又は建築設備に関する法律並びにこれに基づく命令及び条例の規定で政令で定めるものをいう。以下同じ。)に適合するものであることについて、確認の申請書を提出して建築主事の確認を受け、確認済証の交付を受けなければならない。

-----中略-----

15 第一項の規定による確認の申請書、同項の確認済証並びに第十二項及び第十三項の通知書の様式は、国土交通省令で定める。

○ 建築基準法施行規則(昭和25年省令第40号)【抄】

(確認申請書の様式)

第一条の三 法第六条第一項(法第八十七条第一項において準用する場合を含む。第四項において同じ。)の規定による確認の申請書は、次の各号に掲げる図書及び書類とする。

-----中略-----

- 一 別記第二号様式による正本一通(中略)
- 二 別記第三号様式による建築計画概要書
- 三・四 略

その他必要な図面などが省令に規定