事例No.	1087
公表年度	R2
団体の属性	複数団体
団体名	愛媛県、今治市、宇和島市、新居浜市、四国中央市、西予市

事例区分	DX

タグ	・福祉・介護 ・教育・子育て ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	ICTによる効率化

事例内容・タイトル

①照会回答②介護保険住宅改修費給付③児童手当現況届におけるAI・RPA等を活用した業務プロセス構築

出典

令和２年度自治体行政スマートプロジェクト報告書

愛媛県（市）グループ

愛媛県今治市　　（人口150,783人）
愛媛県宇和島市　（人口　70,621人）
愛媛県新居浜市　（人口115,883人）
愛媛県四国中央市（人口　83,062人）
愛媛県西予市　　（人口　35,259人）

【対象業務】① 照会回答
② 介護保険　住宅改修費給付
③ 児童手当　現況届

【モデル】　市町村モデル

最終報告会 資料

目次

1　事業概要

１．１	事業の目的	Ｐ．５
１．２	検討内容	Ｐ．５
１．３	構成団体	Ｐ．６
１．４	事業推進体制	Ｐ．８
１．５	組織図及び事務分掌	Ｐ．９
１．６	全体スケジュール	Ｐ．１５

2　現状業務分析

２．１	スケジュール	Ｐ．１６
２．２	実施手順	Ｐ．１７
２．３	現状業務調査結果	Ｐ．１８
２．４	現状業務の可視化	Ｐ．２１
２．５	分析結果	Ｐ．２２
２．６	参加団体ごとのAI、RPA等のICT活用可能性 ブレインストーミング	Ｐ．２８
２．７	対象業務	Ｐ．２８
２．８	業務選定の考え方	Ｐ．２８

目次

３　団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討

３．１　スケジュール　Ｐ．２９

３．２　実施手順　Ｐ．３０

３．３　照会回答

３．３．１　団体間比較結果　Ｐ．３１

３．３．２　業務フロー比較　Ｐ．３３

３．３．３　申請書、帳票との比較　Ｐ．３４

３．３．４　団体間の課題整理、比較　Ｐ．３５

３．３．５　考えられるICTソリューション　Ｐ．３７

３．３．６　ベストプラクティスの検討　Ｐ．４１

３．４　介護保険　住宅改修費給付

３．４．１　団体間比較結果　Ｐ．４２

３．４．２　業務フロー比較　Ｐ．４３

３．４．３　申請書、帳票との比較　Ｐ．４４

３．４．４　団体間の課題整理、比較　Ｐ．４８

３．４．５　考えられるICTソリューション　Ｐ．５０

３．４．６　ベストプラクティスの検討　Ｐ．６２

３．５　児童手当　現況届

３．５．１　団体間比較結果　Ｐ．６３

３．５．２　業務フロー比較　Ｐ．６４

３．５．３　申請書、帳票との比較　Ｐ．６５

３．５．４　団体間の課題整理、比較　Ｐ．６７

３．５．５　考えられるICTソリューション　Ｐ．６８

３．５．６　ベストプラクティスの検討　Ｐ．７０

目次

４　AI、RPA等のICTを活用した業務プロセス構築
４．１　スケジュール　Ｐ．７１
４．２　実施手順　Ｐ．７２
４．３　照会回答
４．３．１　対象範囲の検討　Ｐ．７３
４．３．２　導入モデルの検討　Ｐ．７４
４．３．３　効果計測　Ｐ．７７
４．４　介護保険　住宅改修費給付
４．４．１　対象範囲の検討　Ｐ．８３
４．４．２　導入モデルの検討　Ｐ．８４
４．４．３　効果計測　Ｐ．８５
４．５　児童手当　現況届
４．５．１　対象範囲の検討　Ｐ．９２
４．５．２　導入モデルの検討　Ｐ．９３
４．５．３　効果計測　Ｐ．１０６

1　事業概要

1．1　事業の目的

今回の新型コロナウイルス感染症（以下、「コロナ」という。）の影響により、直接住民との接点となる市町村では不要不急の業務の見直しを通して住民の生活を守る活動の重要性が増してきている。政府が打ち出す経済対策、国民への生活の支援策のほとんどが住民接点を持つ市町村経由でなされることから、市町村業務のビジネス・プロセス・リエンジニアリング（以下、「BPR」という。）は待ったなしの状況にある。

本事業では、職員の改善意識が高まっていることを機ととらえ、アフターコロナのBCP対策も念頭に、民間のベストプラクティスなどを積極的に取り入れながら、業務可視化➡課題の明確化➡自治体の規模にあった最適な解決策➡標準化に取り組む。そして、「より一層少ない人手で、いつでも、どこでも、だれでも、合格水準のサービス提供ができる」業務遂行体制の構築を目指す。

その過程において、自治体間の業務フローや帳票類等の標準化を図ることで、周辺自治体と各施策を共同利用することや、共同でアウトソーシングする等の可能性を追求する。これにより、人口規模が小さな自治体においてもコストメリットのある解決策の確立が見込まれる。また、これを通じて作られた標準業務フローは、全国への水平展開も見込めるものとなるはずである。

1．2　検討内容

本事業では、図1.1の流れに沿って参加自治体それぞれで共通となる対象業務を選定、整流化・標準化を通して解決策を提案する。対象業務の選定に当たっては、今治市の全庁業務量データを軸に他の参加４市でも同様の全庁業務量調査を実施し、標準化するための比較検討を行い、課題点を明確にする。参加５自治体に共通して負荷の大きかった特定業務に関する最適化についてICTを活用も踏まえつつ実施する。併せて、業務整流化、標準化にあたっては、フィット&ギャップの手法を使いつつ、ECRS(Eliminate:なくすことができないか、Combine:合体できないか、

1　事業概要

1．2　検討内容

Rearrange:再編成できないか、Simplify:簡素化できないか)の視点で議論を重ね施策検討を行うと同時に、データに基づいた施策の具体的効果推定と継続的改善に向けたモニタリングの仕組みについて提言する。

同一の業務について自治体間でやり方に違いがあるため、効率的に改善するには、**業務/作業のルール化やパターン化といった標準化**が重要となる。また、業務における紙への依存度が高いことが、ノウハウの蓄積や業務の可視化を困難にし、更にICTを活用した施策の導入の障壁となっている。そこで、本テーマでは、標準化に加え、**内部事務を含めた一気通貫の電子化（データ化）**にもフォーカスし、業務量に基づき選定した３業務についてその重要性を検証していくこととした。

今回の取り組み概要

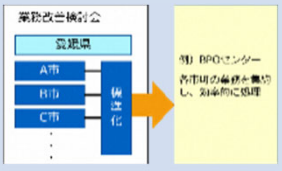
Phase１ 可視化	Phase2 標準化と最適化		Phase3 共同化
全庁業務量調査 / 対象業務選定	プロセス比較による課題明確化 / 業務最適標準モデル設定	実現可能モデル設定 ・施策実証	実証成果導入・ 効果最大化検討
• 全庁における業務と作業内容・処理時間の可視化調査を**同一基準・同一手法**で実施 • **共通で高負荷かつ改善が見込める**業務を選定 **【対象業務】** ①　照会回答 ②　介護保険 　　住宅改修費給付 ③　児童手当現況届	• 自治体間の**業務プロセス比較**を通じて、業務のあるべき姿と現状のギャップを分析し、**課題を明確化** • ECRSの観点から、**課題解決施策の方向性**ならびに**標準的な最適モデル(ToBeモデル)**を設定 	• あるべき姿実現を目指しつつ、現場の環境を鑑みた**実現可能なSTEPモデル（CanBeモデル）**を設定 • CanBe実現のための施策を具体化し、実証による**効果検証を実施**。 • **検討結果から見えた課題を整理**し、本格導入に向けた準備を整える ※令和2年度は、一部施策に限定。 	• 各自治体による**実証成果の本格導入検討**（単独実行） • 複数自治体の**共同化による費用対効果の増大**を検討 • 本取り組みを活かした**他業務への展開**（自治体間検討の継続） 

図1.1 検討範囲

1　事業概要

1．3　構成団体

団体名	人口 （R2.5.1 現在）
愛媛県	1,330,918人
今治市	150,783人
宇和島市	70,621人
新居浜市	115,883人
四国中央市	83,062人
西予市	35,259人

表1.1 構成団体人口

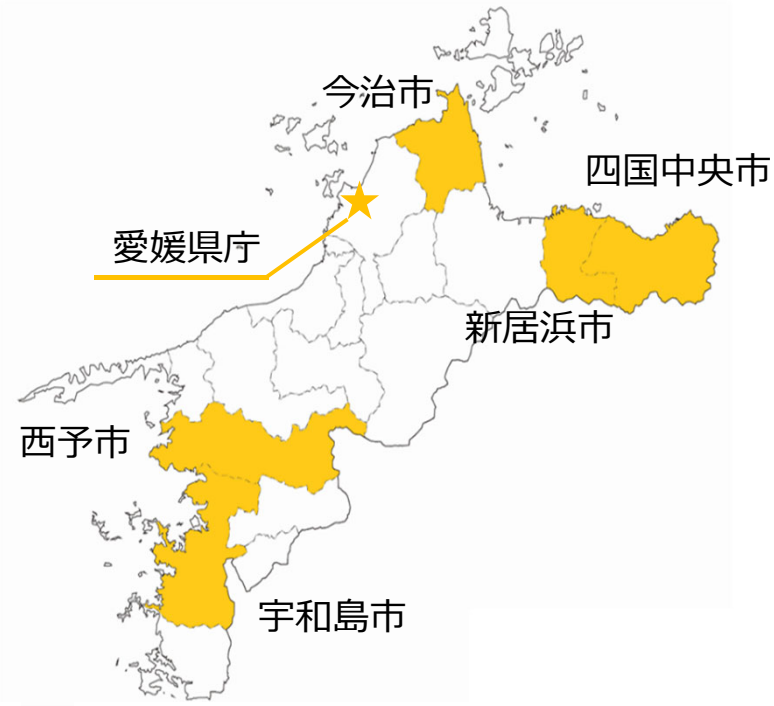


図1.2 構成団体地図

〈各参加団体の責任者及び担当者〉

1．愛媛県庁
　総務部長
　総務部 総務管理局 市町振興課長
　総務部 行財政改革局 行革分権課長及び担当者３名

2．今治市
　総務部 人事課長及び担当者１名
　企画財政部 行政経営課長及び担当者1名

3．宇和島市
　総務企画部長
　総務企画部 総務課長及び担当者４名

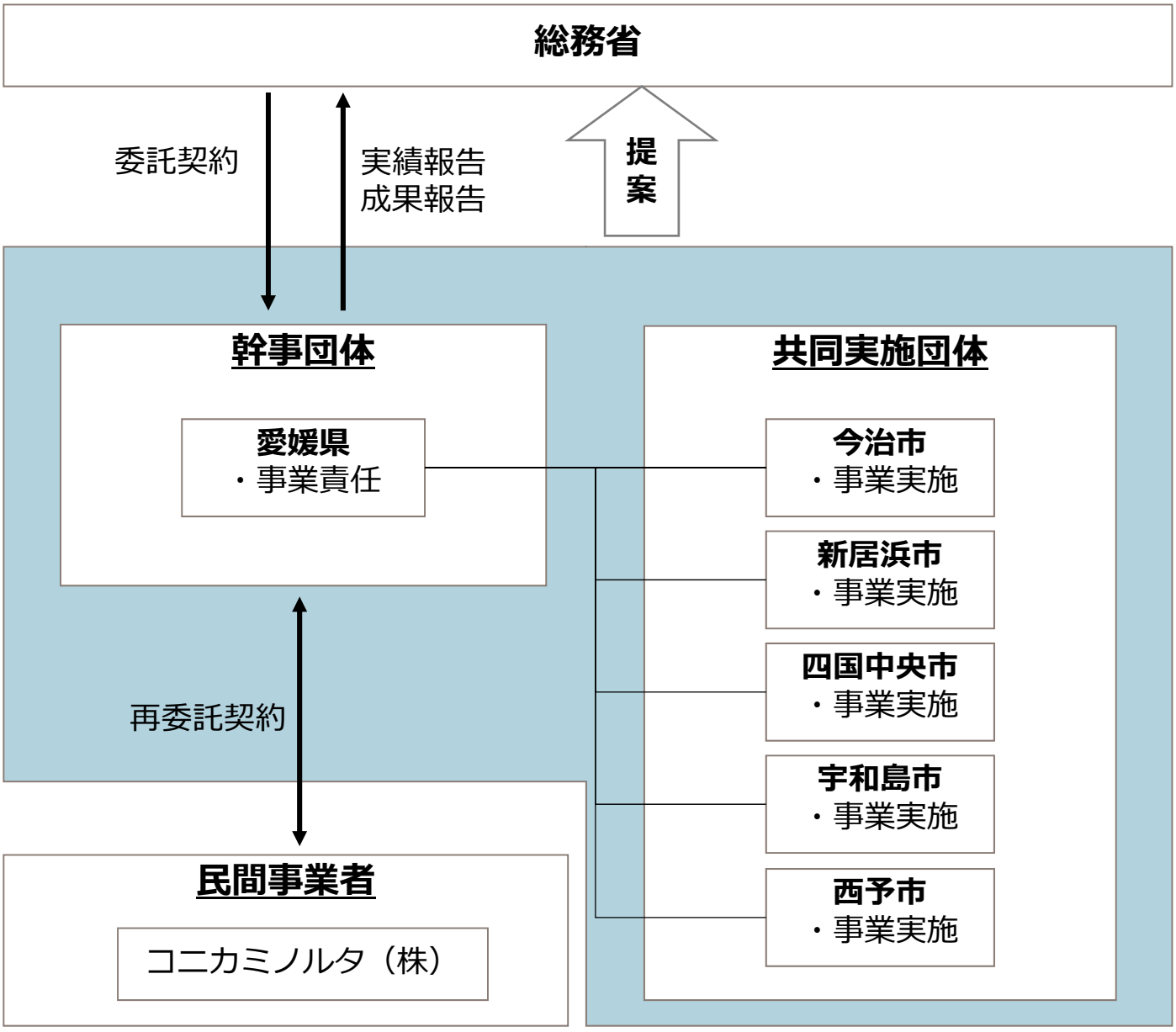
4．新居浜市
　企画部 総務政策課長及び担当者２名

5．四国中央市
　総務部 政策推進課長及び担当者２名

6．西予市
　政策企画部長
　政策企画部 政策推進課長及び担当２名

1　事業概要

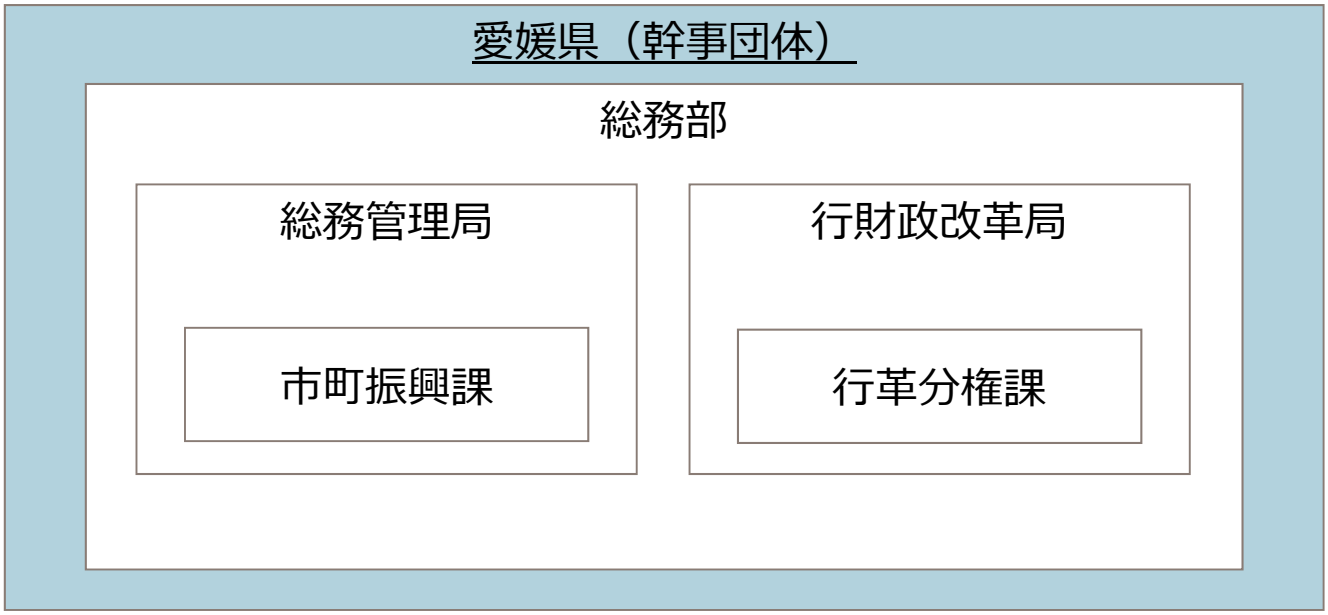
1．4　事業推進体制



1　事業概要

1．5　組織図及び事務分掌

〈愛媛県　組織図〉



〈愛媛県　市町振興課/行革分権課　事務分掌〉

市町振興課

1. 市町その他公共団体の行政、財政及び税政の総合的助言に関すること
2. 住民基本台帳に関すること
3. 行政手続における特定の個人を識別するための番号等に関すること（他の主管に属するものを除く）
4. 地方交付税（市町分）に関すること
5. 地方債（市町分）に関すること
6. 土地開発公社（市町分）に関すること
7. 市町村職員共済組合に関すること

8. 県及び市町の連携の推進に関すること

9. 選挙に関すること
10. 市町村合併に関すること
11. 市町との情報連絡に関すること

行財政改革局

1. 庁内働き方改革

1-1. テレワーク制度
1-2. 総務系事務改革

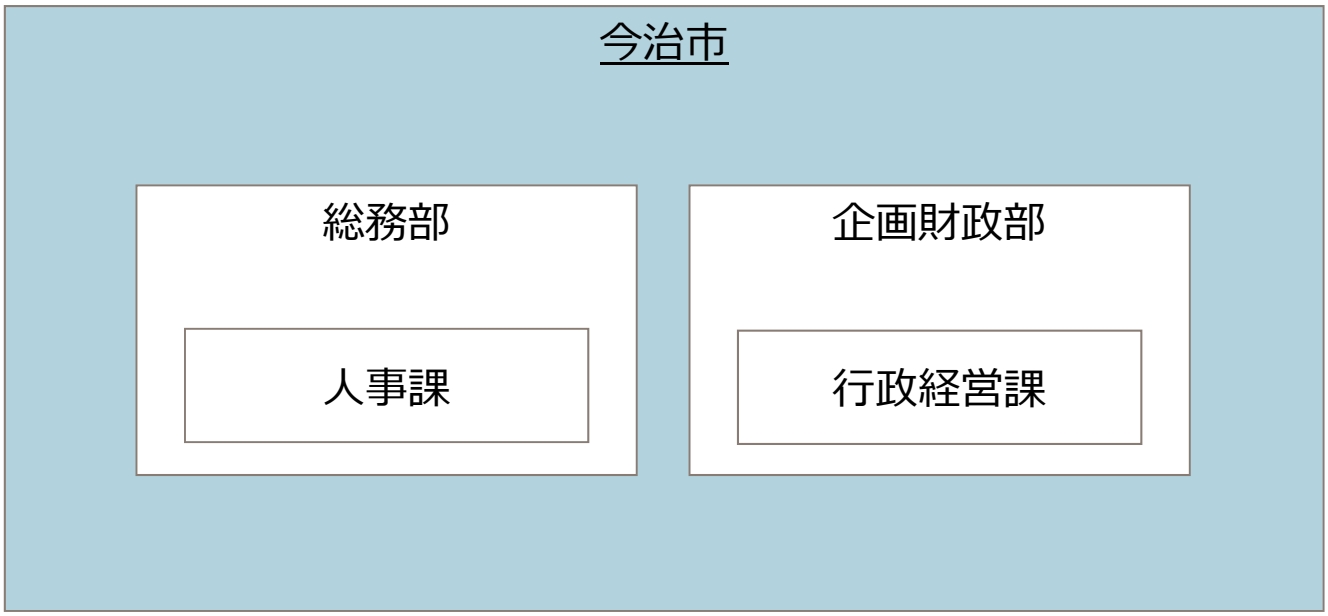
1-3. AI･RPA等活用による業務効率化

2. 超勤縮減対策の取組み
3. 指定管理者制度
4. PFI制度、地方独立行政法人

1　事業概要

1．5　組織図及び事務分掌

〈今治市　組織図〉



〈今治市　人事課/行政経営課　事務分掌〉

人事課

1. 職員の人事管理及び服務に関すること。
2. 職制に関すること。
3. 職員の給与に関すること。
4. 職員の旅費の算出基準に関すること。
5. 職員の福利厚生及び公務災害補償に関すること。
6. 職員の共済事務に関すること。
7. 職員の研修に関すること。

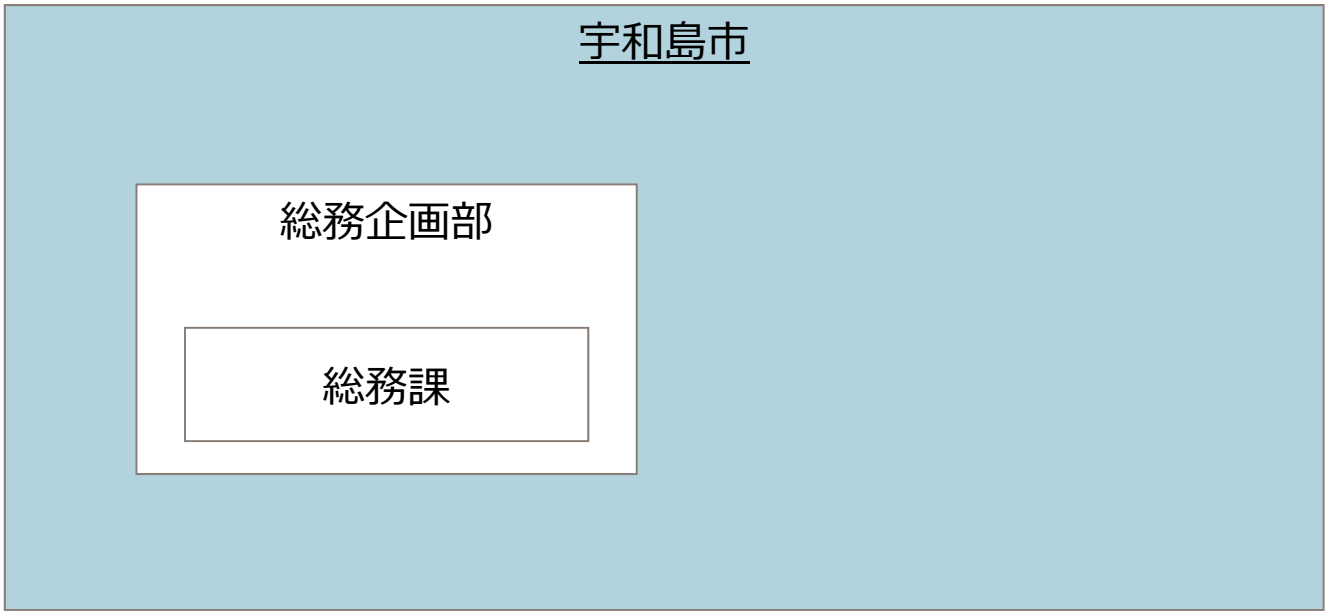
行政経営課

1. 行政改革の推進に関すること
2. 行政評価に関すること
3. 職員提案に関すること
4. 指定管理者制度等行政経営に関すること
5. ICTを活用した業務改善に関すること

1　事業概要

1．5　組織図及び事務分掌

〈宇和島市　組織図〉



〈宇和島市　総務課　事務分掌〉

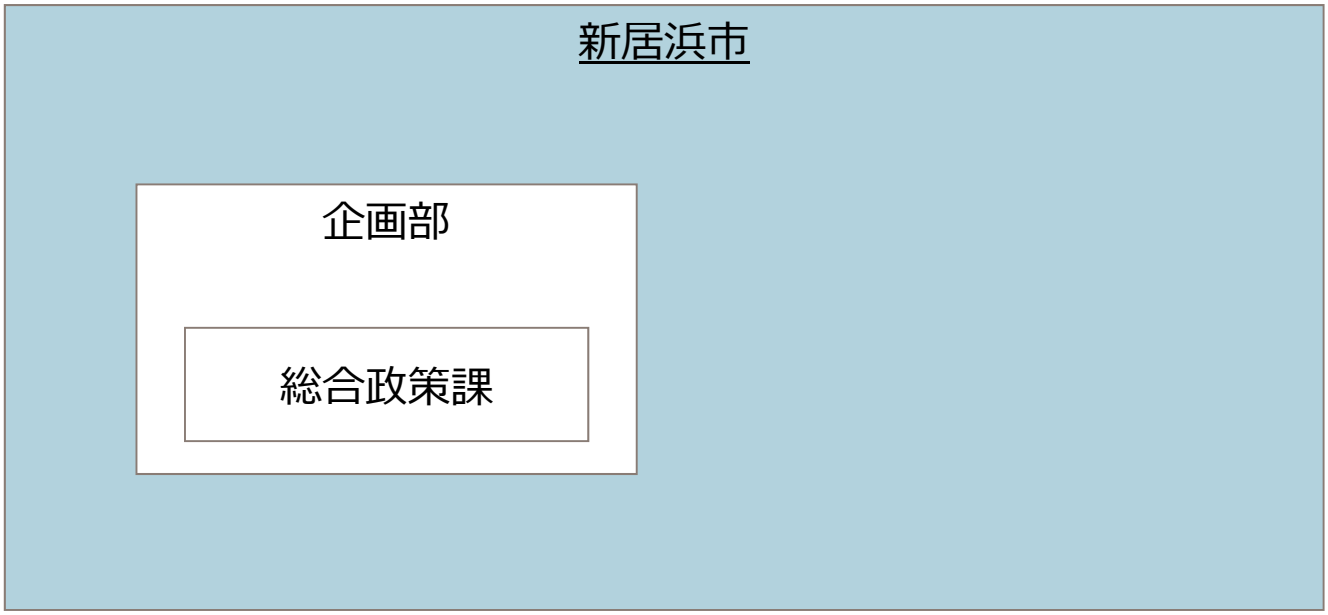
総務課（行政係事務分掌　一部抜粋）

1．訴訟、調停及び和解に関すること
2．事務事業に係る法律相談に関すること
3．審査請求に関すること
4．規則等の審査に関すること
5．議会調整に関すること
6．係の予算に関すること
7．業務効率化に関すること
8．行政経営改革プラン・アクションプランに関すること
9．職員チャレンジ制度に関すること
10．県・市町との連携一体行政、行革甲子園に関すること
11．地方分権の推進に関すること
12．指定管理者制度に関すること
13．補助金等に関すること
14．行政改革に関すること

1　事業概要

1．5　組織図及び事務分掌

〈新居浜市　組織図〉



〈新居浜市　総合政策課　事務分掌〉

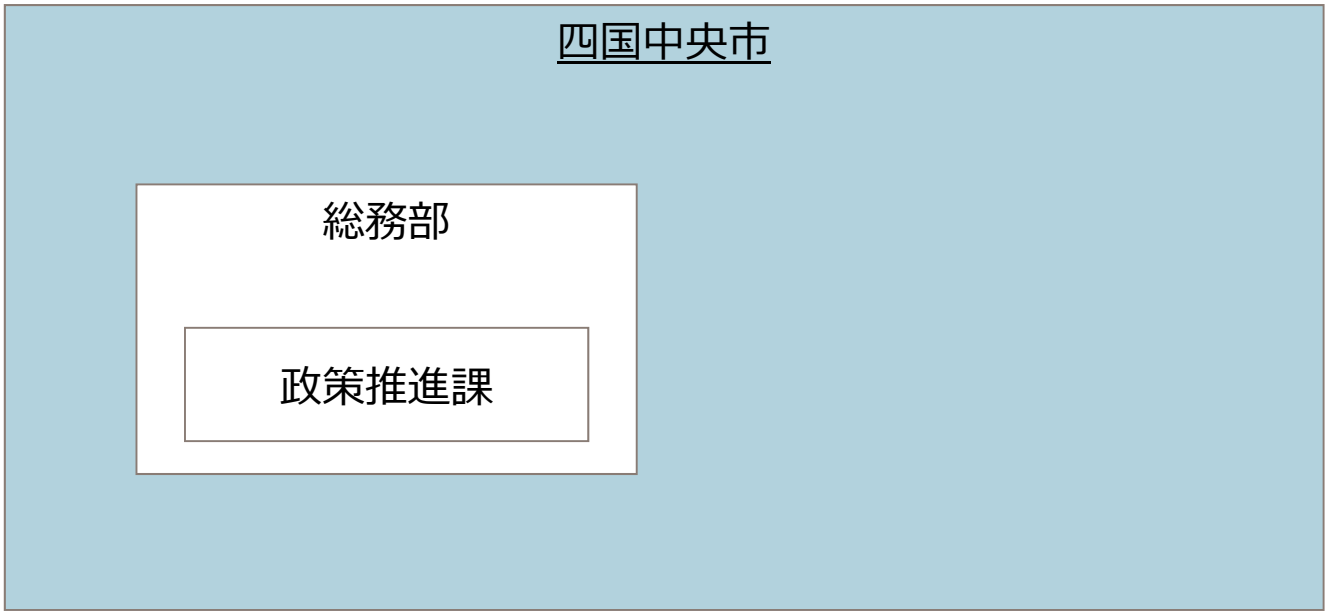
総合政策課

1．市政の基本方針及び重要施策の総合企画調整に関すること。
2．市政の調査研究に関すること。
3．市政執行方針の総合調整に関すること。
4．長期総合計画の調整及び進行管理に関すること。
5．過疎地域自立促進計画の調整及び進行管理に関すること。
6．政策資料の収集に関すること。
7．市域に関すること。
8．市議会に関すること。
9．離島振興事務に関すること。
10．荷内沖開発に関すること。
11．水資源開発に関すること。
12．公共用地跡地利用の総合調整に関すること。
13．基幹統計及びその他の統計に関すること。
14．行政改革に関すること。
15．行政評価に関すること。
16．規制改革に関すること。
17．総合教育会議に関すること。
18．部の庶務に関すること。

1　事業概要

1．5　組織図及び事務分掌

〈四国中央市　組織図〉



〈四国中央市　政策推進課　事務分掌〉

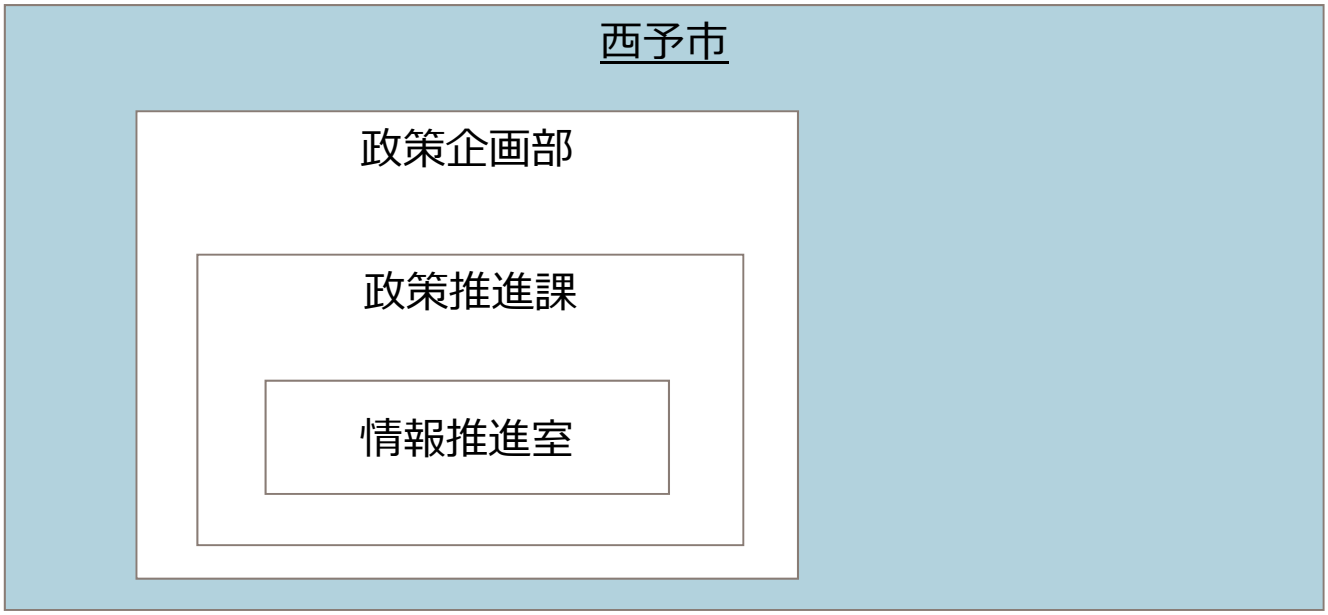
政策推進課

1．総合政策及び政策研究に関すること。
2．行財政改革の推進に関すること。
3．総合計画及び新規施策の総合調整に関すること。
4．国・県の政策に伴う総合調整に関すること。
5．県市町との連携に関すること。
6．政策要望活動の連絡調整に関すること。
7．新市建設計画に関すること。
8．ふるさと納税寄附金に関すること。
9．まち・ひと・しごと創生総合戦略の総合調整に関すること。
10．移住及び定住の推進に関すること。
11．広域連携に関すること。
12．公共施設等の総合的管理及び運用に関すること。
13．統計に関すること。
14．市勢資料の収集に関すること。
15．市勢要覧の編集に関すること。

1　事業概要

1．5　組織図及び事務分掌

〈西予市　組織図〉



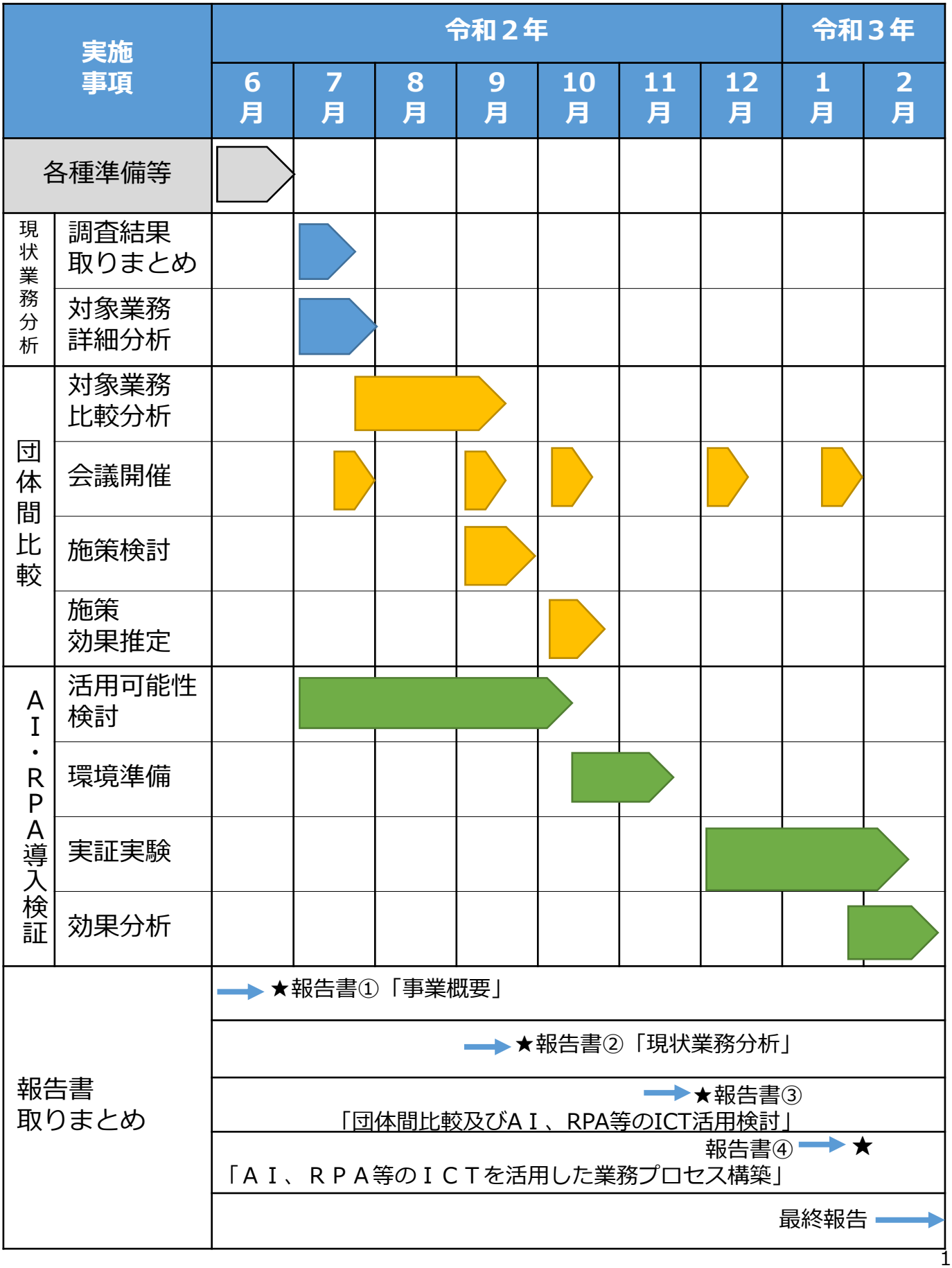
〈西予市　政策推進課/情報推進室　事務分掌〉

情報推進室

1．室内の統括に関すること
2．戦略的情報発信に関すること
3．情報システムの整備及び管理に関するガイドラインの運用に関すること
4．情報セキュリティ対策の総括に関すること
5．ICT施策の調整に関すること
6．オープンデータ･ビッグデータ活用に関すること
7．市政懇談会に関すること
8．知事との意見交換会に関すること
9．室内文書の収発･管理に関すること
10．室内物品の管理に関すること
11．室内の予算･決算の総括に関すること

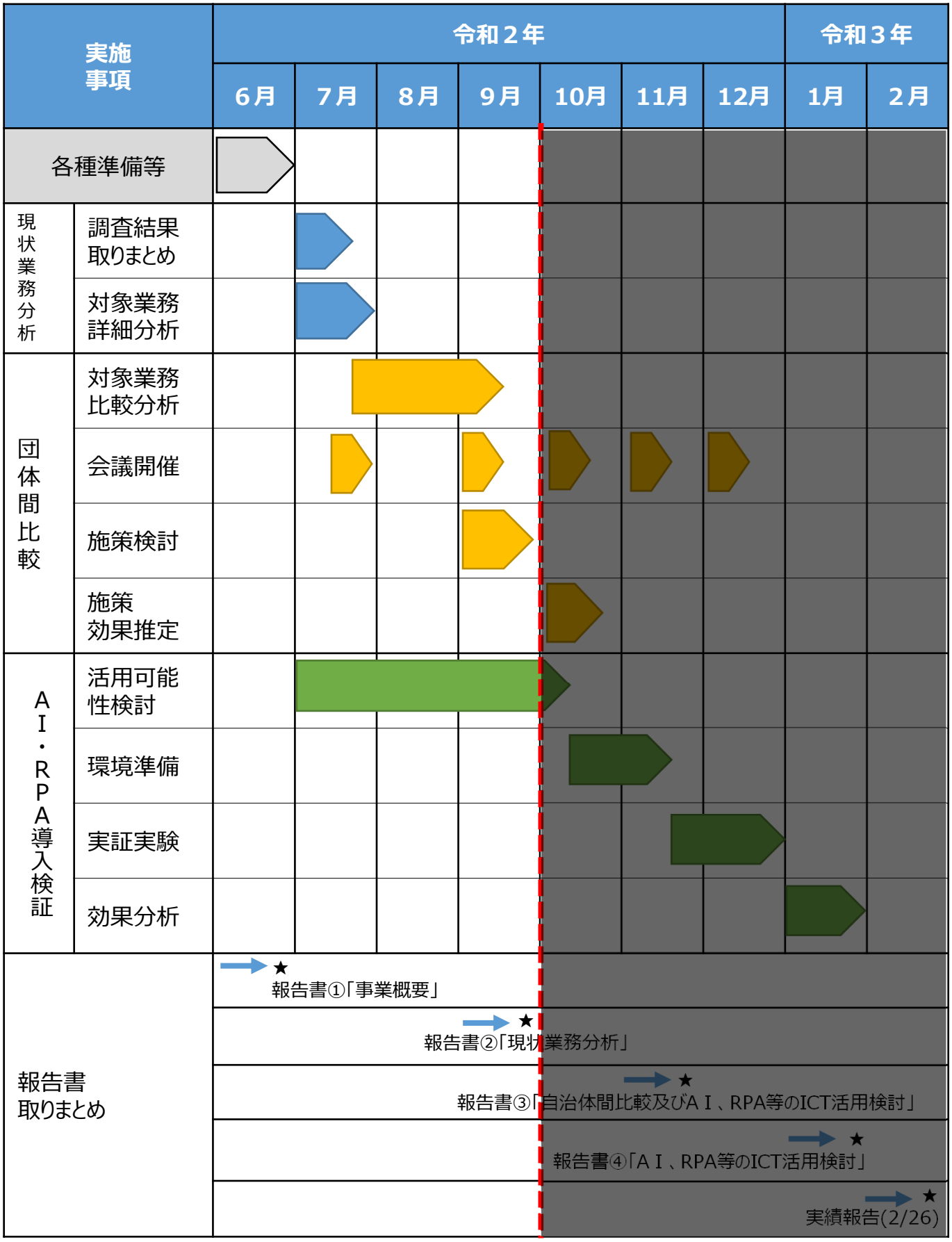
1　事業概要

1．6　全体スケジュール



2　現状業務分析

2．1　スケジュール



2　現状業務分析

2．2　実施手順

各市において、全庁業務量調査をそれぞれ実施（下図参考）。
実施結果について、共通した業務分類を用いることで自治体間横並びによるボリュームゾーンを探った。

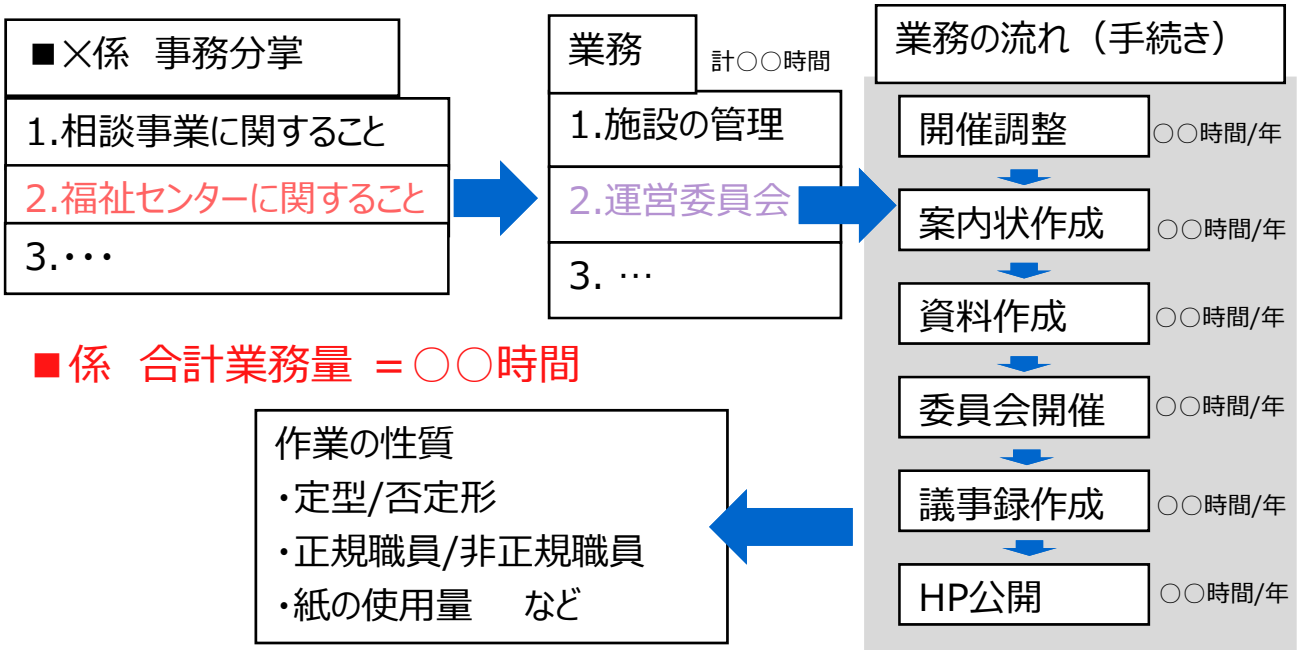


図2.1 業務量調査の調査事項

また、各課が所管する業務について、自治体間での業務毎の業務負荷の比較を容易にするため分類化をおこなった。※業務分類(大)として約80に分類。

表2.1 業務分類表（抜粋）

参考区分	No	業務分類大	説明
住民	1	住民基本台帳	転入届等の住民基本台帳に関する事務事業
	2	個人番号	マイナンバーに係る業務
	3	DV支援措置	DV支援措置に関する業務
選挙	8	選挙	定時登録、選挙事務に関する業務
税務	9	固定資産税	固定資産税の評価、賦課に関する業務
	10	個人住民税	個人住民税の賦課に関する業務
	11	法人住民税	法人住民税に関する業務

2　現状業務分析

2．3　現状業務調査結果

各市町における業務分類大(各業務を比較のために分類)毎の業務量TOP２０から共通のボリュームゾーン分野を抽出した。上位の業務分類の大多数は参加市町で共通しており、“庶務事務”、“健康管理”、“介護保険”、“子育て支援”、“固定資産税”、などの業務量が高い事が分かる。

今治市

業務分類大	割合
庶務事務	11.1%
農業	4.6%
子育て支援	4.0%
介護保険	3.9%
健康管理	3.7%
道路保全業務	3.6%
環境衛生	3.4%
企画	2.8%
滞納管理	2.5%

新居浜市

業務分類大	割合
庶務事務	6.4%
健康管理	5.8%
介護保険	5.7%
教育_学校教育	3.9%
子育て支援	3.6%
高齢者福祉	3.4%
固定資産税	3.2%
生活保護	3.1%
滞納管理	2.7%

四国中央市

業務分類大	割合
水道管理	6.1%
庶務事務	5.9%
高齢者福祉	5.2%
健康管理	5.1%
子育て支援	4.1%
介護保険	3.7%
財務会計	2.7%
企画	2.4%
総務	2.3%

宇和島市

業務分類大	割合
庶務事務	15.2%
農業	4.9%
総務	4.6%
健康管理	4.5%
高齢者福祉	4.3%
生活保護	3.8%
介護保険	3.8%
水道管理	2.2%
固定資産税	2.1%

西予市

業務分類大	割合
庶務事務	10.6%
農業	9.8%
介護保険	7.1%
健康管理	6.0%
防災	3.2%
林業	3.2%
スポーツ	2.9%
総務	2.6%
社会福祉	2.3%

図2.2 各市の業務分類毎の業務量割合（TOP10）

5 市共通
4 市共通

これらの結果から共通負荷の高い分類の中で、各市町共通して業務量の高い、具体的業務を抽出した。例として ”介護保険”の分野では”介護認定”,”給付管理”が各市共通して負荷の高い業務である。

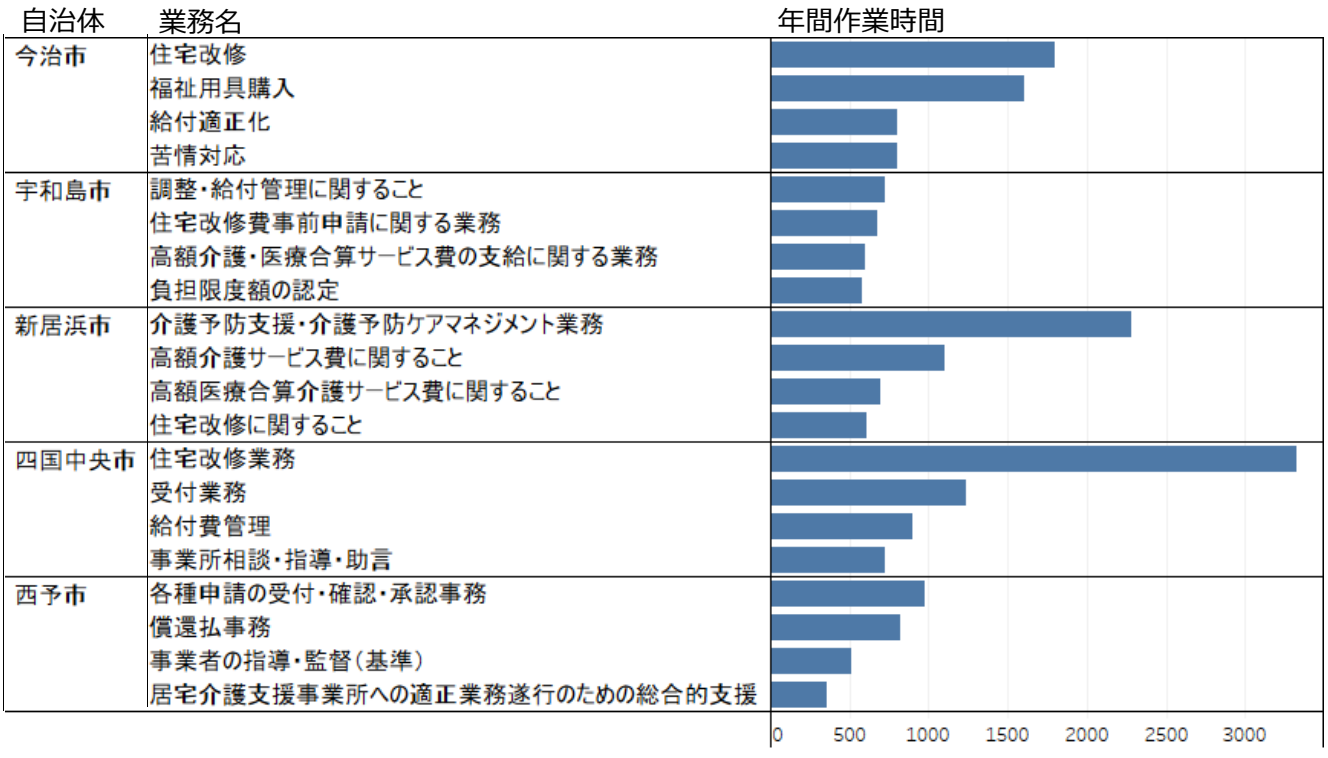


図2.3 介護分野における各市、各業務毎の業務量

2　現状業務分析

2．3　現状業務調査結果

各業務分類から対象業務候補を抽出するにあたっては全庁に波及効果が見込める作業を含んでいることも考慮し、改善対象となる作業を抽出した（表2.2）。

これらの候補業務の中から、取り組み対象とする業務について、各市へ希望調査を行った（図2.4）。１４の候補分野についてそれぞれ希望順位をつけて頂き、1位14点、2位13点・・・という方式で点数付けをした。希望順位３位にある各種健診業務については、すでに愛媛県手動での改善活動が進んでいたため、対象外とした。結果として①照会回答、②介護保険給付、③子育て支援の各種手当の３つの業務を対象とすることとした。

表2.2 候補業務と対象作業一覧

業務分類大	業務名	改善対象となる作業(例)
庶務事務	照会･回答	回答時データ入力･照会後の集計
	予算編成、決算処理	情報収集、算定、要望書作成
	予算執行･管理、支払事務	支出負担行為書、支出命令書作成、請求書情報入力
	郵便･文書収発管理	郵便(文書)収発、保管
子育て支援	各種手当（児童手当等）	申請受付、入力、審査
介護保険	介護認定	窓口受付･入力、訪問調査･記録、意見書作成依頼、照会、申請書の登録
	各種給付管理 (住宅改修補助等)	受付、申請、決裁
健康管理	各種健診（特定健診等）	周知･通知、申込受付、データ入力、抽出、日報･実績管理
固定資産税	課税客体把握（土地/家屋）	システム入力
	当初賦課	封入･封函･発送
個人住民税	賦課、更生	申告書受付、システム入力、エラーチェック、発送処理、情報照会
市民窓口関連	各種証明書交付	相談･問い合わせ対応、受付、システム入力、手数料支払い
	各種届出	相談･問い合わせ対応、受付、審査、システム入力、決裁
	各種資格移動	相談･問い合わせ対応、受付、システム入力

合計 / 希望ポイント

		今治市	宇和島市	新居浜市	四国中央市	西予市	総計
照会･回答	庶務事務	14	13	14	14	14	69
各種給付管理 (住宅改修補助等)	介護保険	12	9	10		13	44
各種健診（特定健診等）	健康管理	11		11	13		35
各種手当（児童手当等）	子育て支援	9	11	12			32
介護認定（申請、調査、審査会準備、認定）	介護保険	13	12				25
予算執行･管理、支払事務	庶務事務	10	14				24
当初賦課	固定資産税	8	10				18
郵便･文書収発管理	庶務事務	4		13			17
各種証明書交付	市民窓口関連	5				12	17
賦課、更生	個人住民税	6				9	15
総計		**92**	**69**	**60**	**27**	**48**	**296**

図2.4 取り組み対象希望調査結果

2　現状業務分析

2．3　現状業務調査結果

②介護保険給付及び③子育て支援各種手当について、より詳細に対象とする業務範囲を特定するために、それぞれの給付/手当の種別毎について参加団体へのアンケートを行った。その結果を踏まえ、②介護保険給付では住宅改修費給付、③子育て支援各種手当では児童手当現況届をより詳細な対象業務として選定した。なお選定にあたっては、共に業務改善を行う、愛媛県内の他の自治体の意見も取り入れ、幅広く汎用性が見込める業務として選定した。

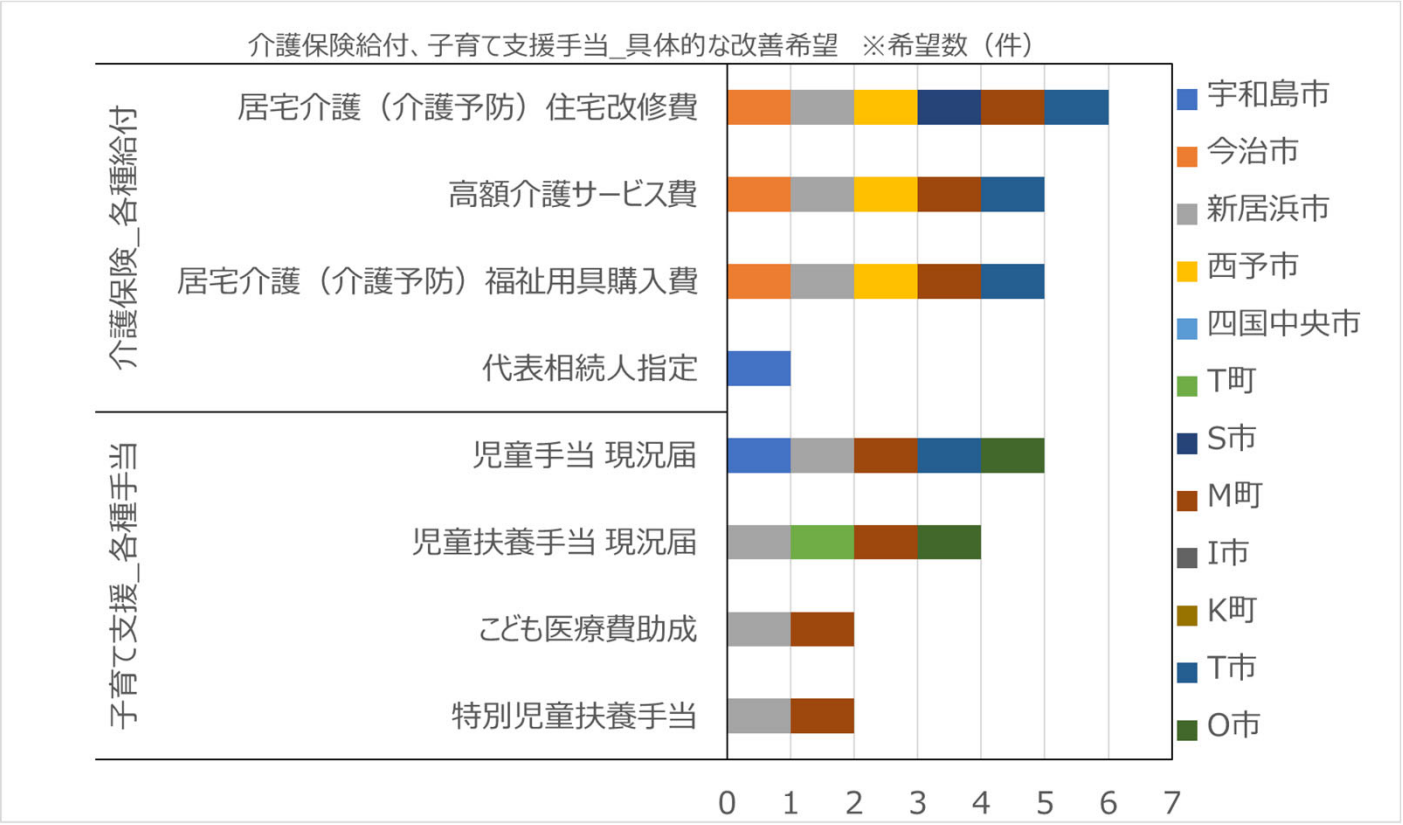


図2.5 詳細対象業務アンケート結果

2　現状業務分析

2．4　現状業務の可視化

各市で実施した業務量調査の結果をもとに対象業務のフローを仮説立てした上で、職員へヒアリングを実施。仮説立てした業務フローとの差異や、それぞれの自治体での課題について調査を実施した。

照会回答については自治体間での業務フローの差はなく、図2.6に示す業務フローで整理可能である。

住宅改修費給付及び児童手当現況届についての各市の業務フローについては別紙に詳細を添付する。

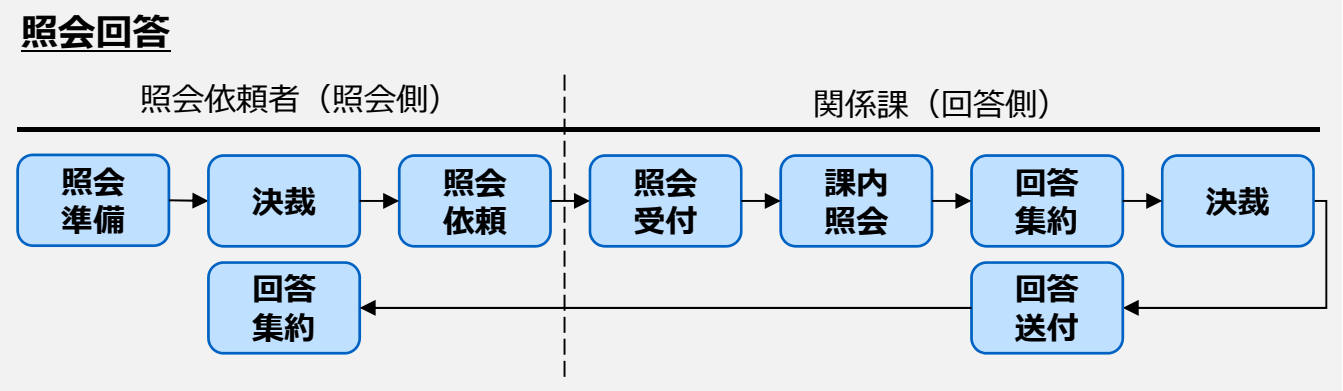


図2.6 照会回答の業務フロー

2　現状業務分析

2．5　分析結果

照会回答業務

各市の代表課へのヒアリング及び、アンケート結果より各市での年間の件数並びにプロセス毎の業務量を調査した。またヒアリングを通じて判明した問題点に関しても表2.4の通り整理した。

表2.3 各市の１件あたり業務量と推定年間業務量

自治体（カッコ内はヒアリング対象課）	1件当たりの業務量	推定年間業務量※1
今治市(人事課)	410分 (照会:300分、回答:110分)	24,606時間 (3,601件)
宇和島市(総務課)	482分 (照会:232分、回答:250分)	28,747時間 (3,578件)
新居浜市(総合政策課)	540分 (照会:320分、回答:220分)	32,087時間 (3,565件)
四国中央市(政策推進課)	340分 (照会:255分、回答:85分)	23,401時間 (4,130件)
西予市(政策推進課)	216分 (照会:180分、回答:36分)	13,624時間 (3,784件)

※1 各市毎の全庁業務量調査結果から「照会」、「回答」等のキーワードを抽出し試算した年間業務量
（カッコ内は1件当たりの業務量と、推定年間業務量から試算した全庁の照会回答件数）

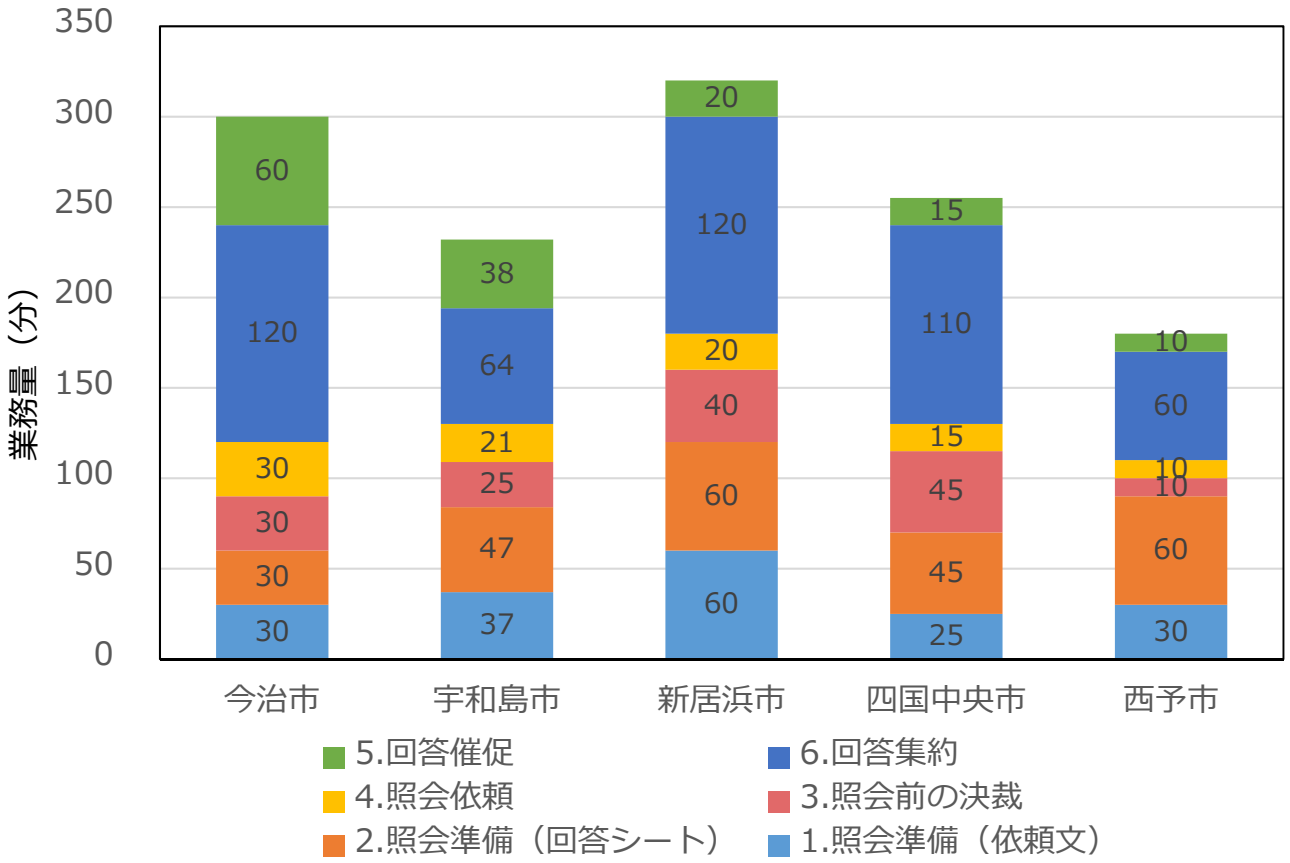


図2.7 １件当たりの業務量（照会側）

2　現状業務分析

2．5　分析結果

照会回答業務

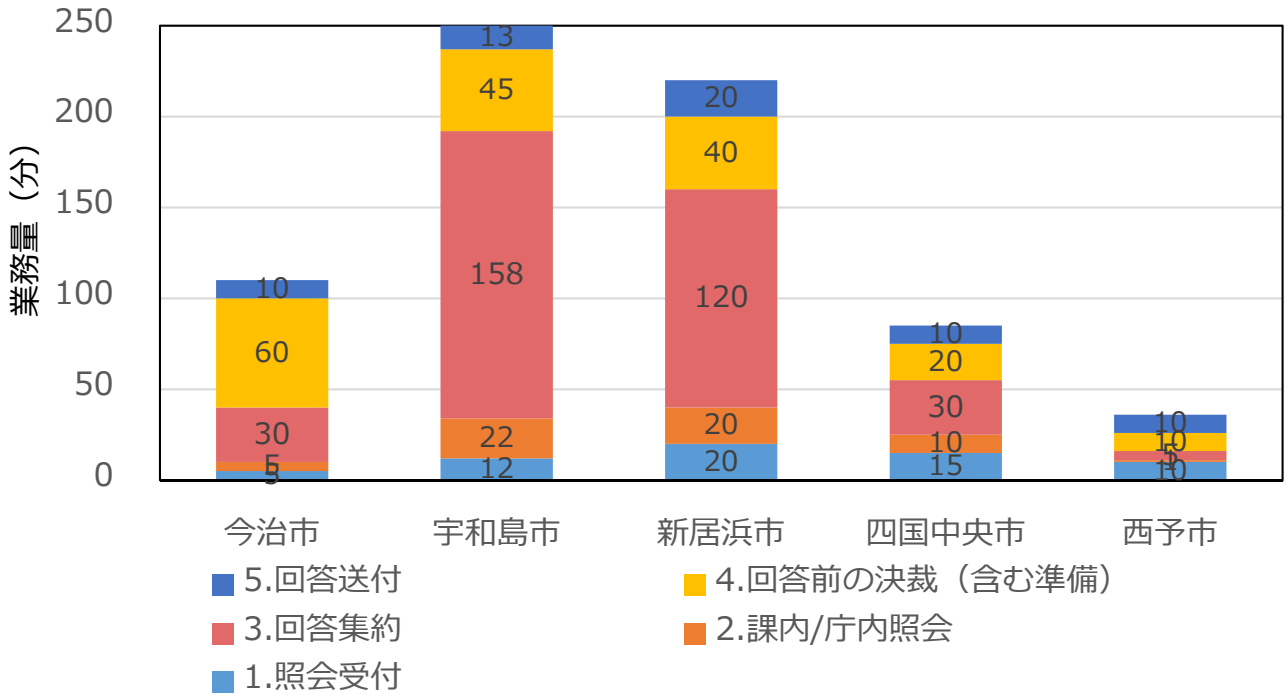


図2.8　1 件当たりの業務量（回答側）

表2.4 ヒアリングを通して抽出した課題

業務プロセス	現状業務の問題
照会全般	• 施策の進捗状況を確認するだけであっても照会が発生 • 健診/研修の募集など個人宛の意向/希望調査も各課を経由 • 簡易な照会も決裁準備や決裁が必要
照会準備 (照会側)	• 過去の照会内容や回答を探すのに時間がかかる • 照会依頼文や回答用シートの作成に時間がかかる
照会受付 (回答側)	• 照会内容の確認に時間がかかる（課内の庶務担当が内容を確認し、関連しそうなものを課内へ再展開）
回答 (回答側)	• 納期通りに回答できない（締め切りが短い/件数が多く回答が必要なものが埋もれてしまう） • 意見なし/該当なしや「決裁中」の意思表示の回答が必要
回答集約 (照会/回答側)	• 回答状況の確認に時間がかかる • 回答の集約に時間がかかる • 催促（電話、対面、メール）に時間/精神的負担がかかる

依頼文の作成や催促、決裁さらには回答の集約などの作業に時間を有していると共に、職員の精神的な負担も大きいことが伺えた。また本業務については全庁に渡り行われる業務であることから取り組みによる効果も大きい事が予測されるため、取り組みとしての優先度は高いと考えられる。

2　現状業務分析

2．5　分析結果

住宅改修費給付

各市の代表課へのヒアリング及び、アンケート結果より各市での年間の件数並びにプロセス毎の業務量を調査した。またヒアリングを通じて判明した問題点に関しても表2.6の通り整理した。

表2.5 各市の年間受付申請件数と業務量

	申請件数	年間業務量※	1件当たりの業務量
今治市	1,000件	1,564時間	94分
宇和島市	339件	485時間	86分
新居浜市	653件	1,134時間	104分
四国中央市	450件	2,592時間	346分
西予市	201件	1,113時間	332分

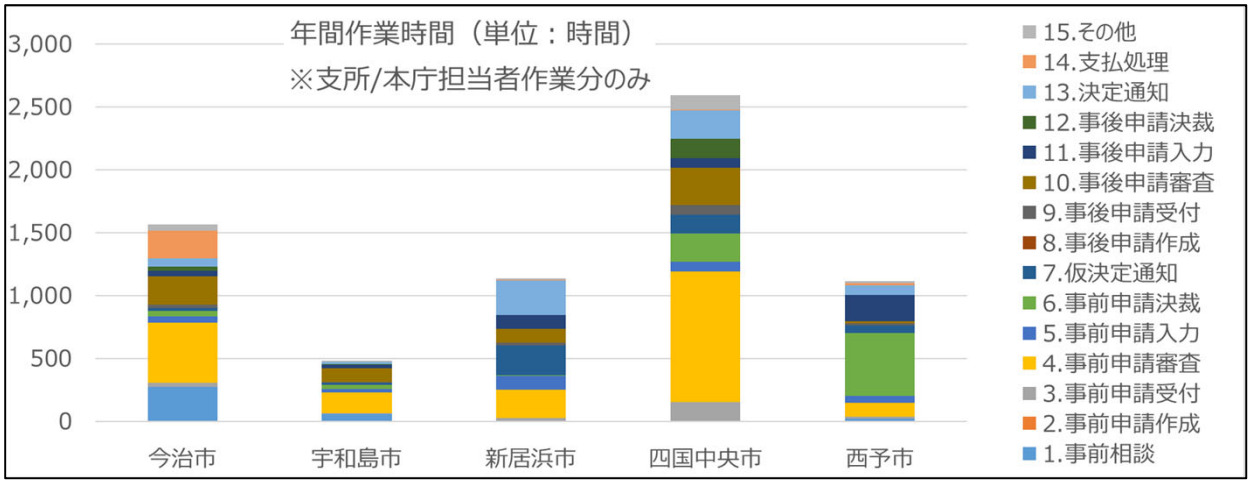


図2.9 年間業務量

2　現状業務分析

2．5　分析結果

住宅改修費給付

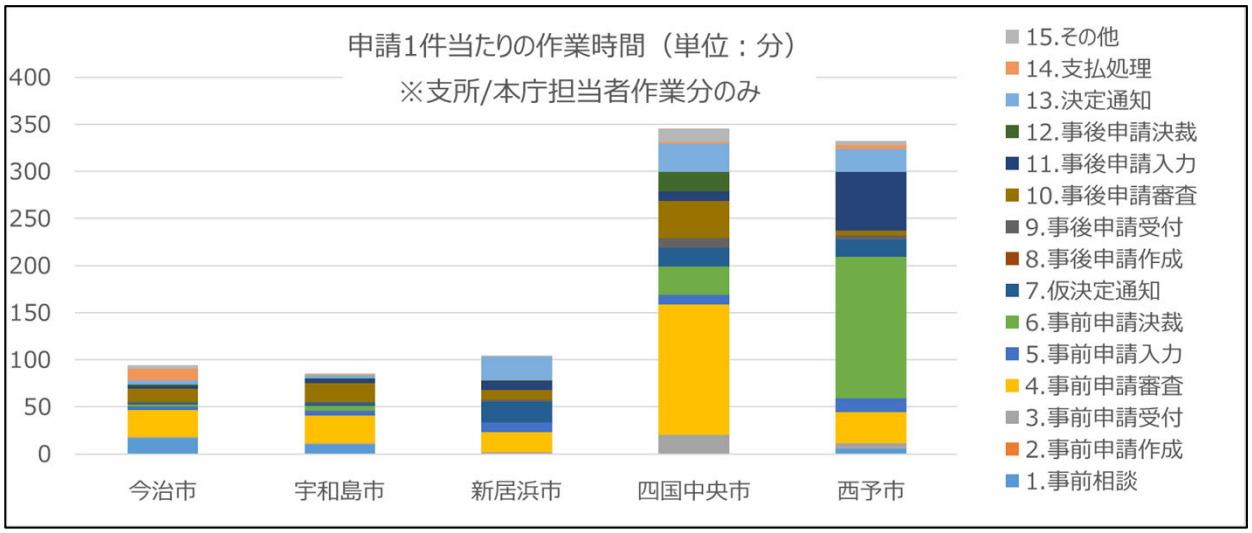


図2.10 申請１件あたりの業務量

表2.6 ヒアリングを通して抽出した課題

業務プロセス	現状業務の問題
事前相談	• 申請前にケアマネージャーからの相談対応に時間がかかる
事前申請審査	• 内容の確認/審査に時間（手間）がかかる （手書きの申請書もあり読むのに時間がかかる） • 申請内容に不備があり、差戻対応が必要で工数が発生 • 申請書だけでは内容が把握できず、ケアマネージャーへの問い合わせ確認が必要 • 支所と本庁でダブルチェックが発生
申請情報の登録/管理	• システムやExcel台帳への入力（手作業）に時間がかかる • Excel等で二重管理しており、入力作業が二度手間 • 書類は紙管理、五十音順などに並び替える作業が発生
事後申請審査	• 事前申請書類との整合確認に時間がかかる • 事後審査の結果等をシステムへ手入力 • 審査結果等の決裁が必要
支給決定～支給	• 支出命令書等の稟議書作成及び決裁に時間がかかる

自治体共通で「事前審査」及び「事後審査」に時間を要していることが分かる。特に事前申請審査においては内容のケアマネージャーへの確認などの本質的な問い合わせ行為以外にも、差し戻し対応やダブルチェック等も業務量が高くなっている要因である。また紙の申請データのシステムや台帳への転記作業においても一定の業務量が発生している。

2　現状業務分析

2．5　分析結果

児童手当現況届

各市の代表課へのヒアリング及び、アンケート結果より各市での年間の件数並びにプロセス毎の業務量を調査した。またヒアリングを通じて判明した問題点に関しても表2.8の通り整理した。

表2.7 各市の１件あたり業務量と推定年間業務量

	申請件数	年間業務量	1件当たりの業務量
今治市	9,600件	3,725時間	23分
宇和島市	3,700件	335時間	5分
新居浜市	8,200件	827時間	6分
四国中央市	5,250件	2,435時間	28分
西予市	1,717件	650時間	23分

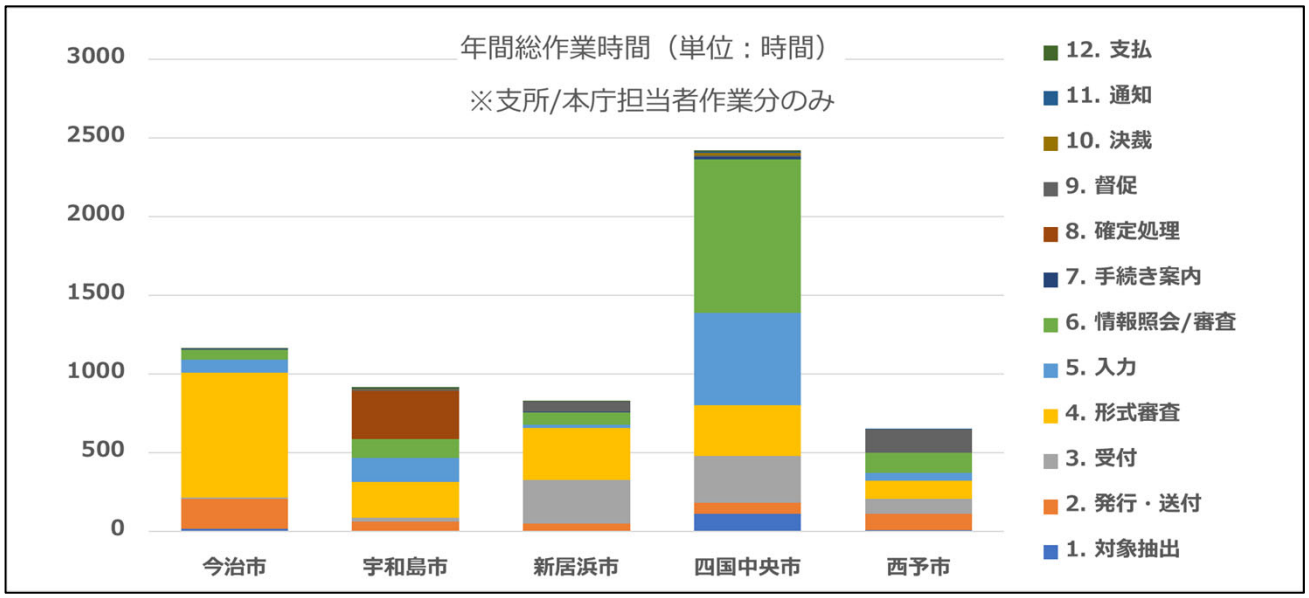


図2.11 年間業務量

2　現状業務分析

2．5　分析結果

児童手当現況届

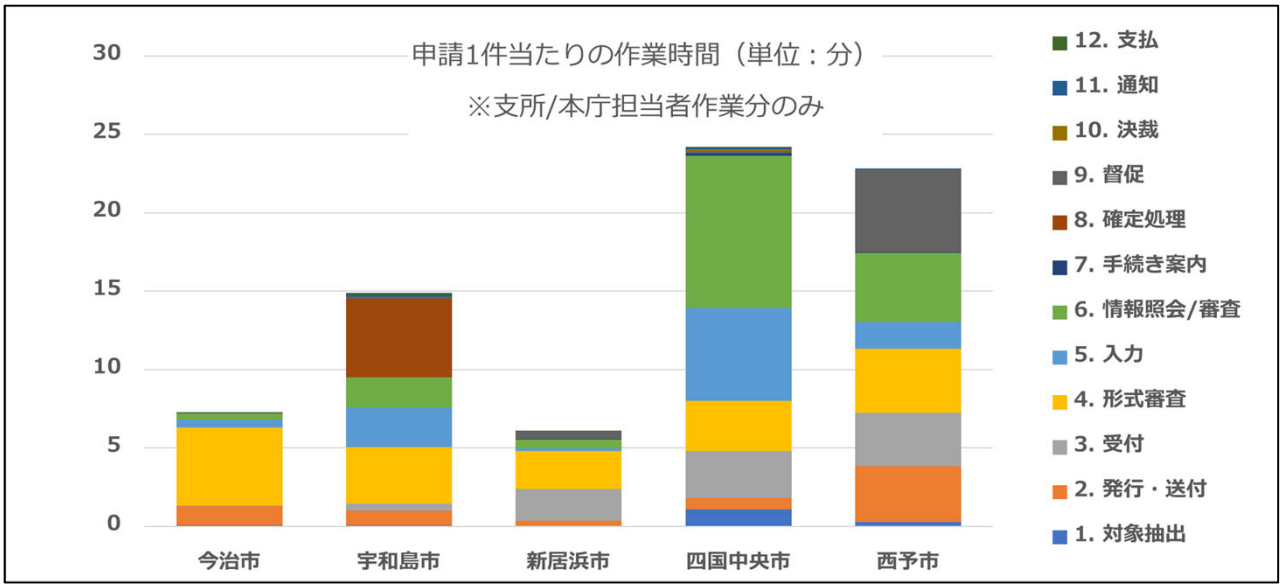


図2.12 申請１件あたりの業務量

表2.8 ヒアリングを通して抽出した課題

業務プロセス	現状業務の問題
(発行)通知	• 膨大な量の書類の準備、封入、発送作業が発生 • 封入時の宛先確認に時間がかかる
受付	• 書類受付時の不備対応（問い合わせ、返送等）に時間がかかる • 支所で受付した書類を本庁へ再送する必要がある • 未提出の方への催促に時間がかかる
(システム等への)入力	• 受け付けした書類の入力（転記）作業に時間がかかる
照合審査	• 世帯状況、税・住基・年金情報などの情報の照会、転記作業が発生

業務プロセス毎の業務比率を見ると、自治体共通で「照合審査」に時間を要していることが分かる。更には大量の数の書類の封入・封函業務に加え、宛名入りの書類が２種類あることにより本来不要な封入書類のダブルチェックの作業が発生している。

2　現状業務分析

2．6　参加団体ごとのAI、RPA等のICT活用可能性ブレインストーミング

これまでの現状調査結果及びヒアリングを通じ、各業務のプロセスにおいて負荷の高い作業を中心にAI、RPA等のICT活用の可能性について、整理した。また、各団体へのヒアリングの結果、想定される施策に自治体による差は見受けられなかった。

表2.9 ICT活用可能性の検討結果

業務分類大	業務名	改善対象となる作業(例)	想定施策(例)
庶務事務	照会・回答	回答時データ入力 照会後の集計 照会準備	フォーマット化・RPA、 共有フォルダの活用、 電子フォーム活用
介護保険	各種給付管理 (住宅改修補助等)	受付、審査、決裁 通知	電子申請/審査、AI-OCR ワークフロー管理
子育て支援	各種手当 (児童手当等)	申請受付入力、審査 発行、封入封函	電子申請、 RPA、AI-OCR

2．7　対象業務

ここまでの検討を踏まえ、下記業務を本事業の対象業務とする。それぞれの業務ついてこの時点で想定されるICTの利用検討ポイントについても記載する。

【照会回答業務】
（１）回答の集約におけるRPAや共有フォルダーの活用
（２）アンケートフォームの活用

【住宅改修費給付】
（１）電子申請/電子審査の導入

【児童手当現況届】
（１）電子申請の導入
（２）RPAによるシステムへの入力や情報照会の自動化

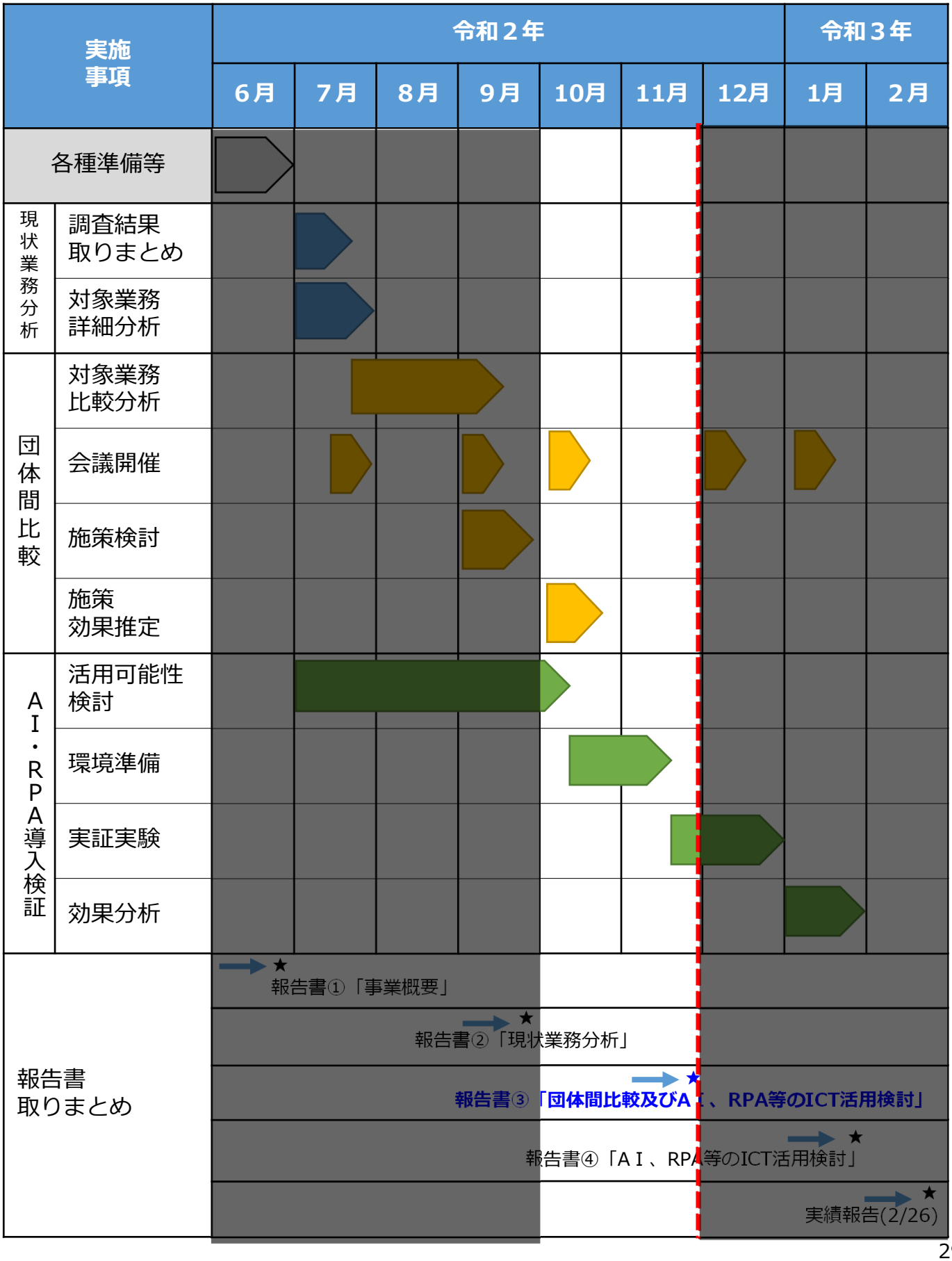
2．8　業務選定の考え方

上記業務の選定にあたっては下記を考慮した。

（１）全庁の業務量データに基づき、各市町で共通して業務量が高い業務であること
（２）単にICTを導入するだけではなく、業務フローをECRSの観点で見直すべき要素を含む業務であること
（３）他の自治体への水平展開が可能な業務であること
（４）作業性質として広域での共同化が見込まれるものを含む業務
（５）全庁への波及効果の高い業務であること（照会回答）

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

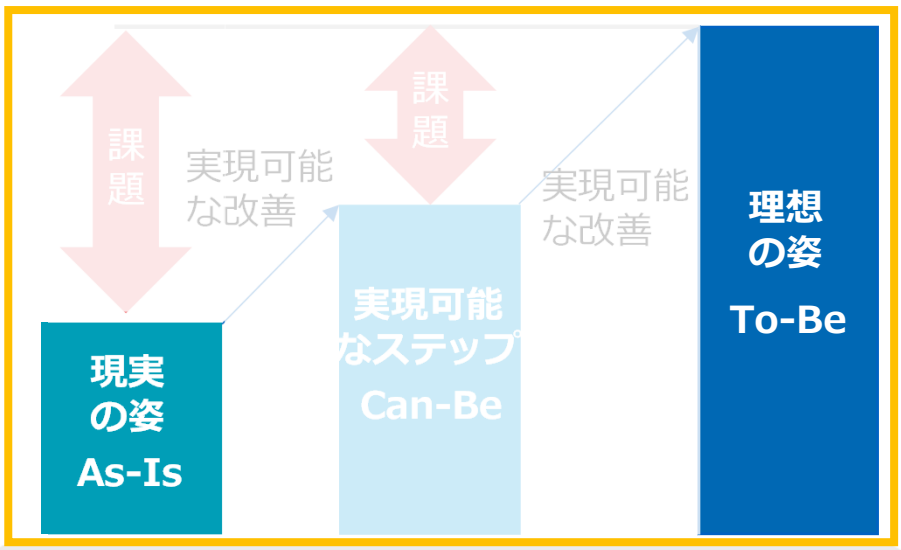
3．1　スケジュール



3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．2　実施手順

各市において実施したヒアリング結果をもとに、現在の**業務フロー（AsIsモデル）**を作成し、自治体間比較を通して**ベストプラクティス（ToBeモデル）を設定**した。具体的な実施手順は下記の通り。



STEP3-1
As-Is（現状）把握

- 各市に対し、As-Is及び、問題点等の把握のためのヒアリング（1~1.5h×1,2回）を実施

STEP3-2
問題点/課題点の抽出

- 各市でのヒアリング結果をもとに各自治体における問題点/課題点を抽出し、整理

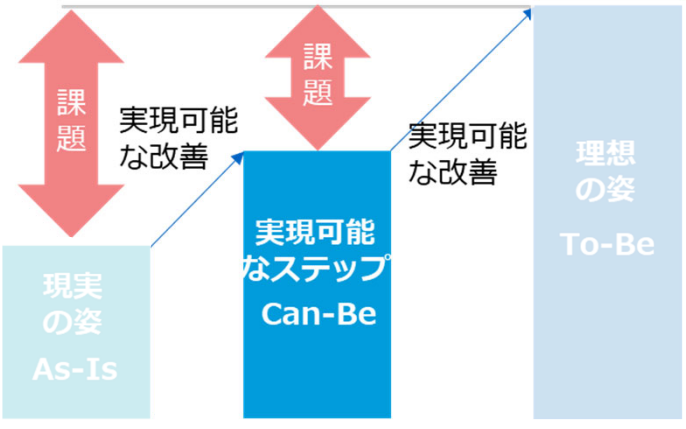
STEP3-3
To-Beモデルの設定

- 自治体間比較を通じて、現状の問題点等を解決する施策を検討し、To-Beモデル（ベストプラクティス）を設定

STEP4（4章にて実施）
実現可能なCan-Beモデルの設定

- 各自治体での問題点や現状を鑑みて、各自治体において実現可能なCan-Beモデルを設定

段階的かつ早期に成果を出していく手法（Quick win/Small start）を検討



3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．3　照会回答

3．3．1　団体間比較結果

各市における本業務に関する基礎事項について調査した結果を下記表にまとめる。照会手段は各自治体毎に異なっている。全庁への照会に際し、共有サーバーを用いて回答の集約等を行っているのは新居浜市と西予市のみ。いずれの自治体においても照会に対して回答する前に内部の決裁を行っている。

　また下図に示すように、対象課で受け付けた照会の照会元を層別したところ、市によっては**半数以上が「県や国などの庁外からの照会」**と外部要因も多分に含んでいることがわかる。

表3.3.1：照会回答業務における基礎事項まとめ

自治体	対象課	主な照会手段	共有サーバー活用 全庁：○ 課ごと：△	照会/回答の際の主な決裁手段	1件当たりの業務量	全庁における推定年間業務量※1
今治市	人事課	サイボウズ社 Garoon 回覧機能	△	紙	410分 照会:300分 回答:110分	24,606時間 (3,601件)
新居浜市	総合政策課	サイボウズ社 Garoon 掲示板機能	○	紙	540分 照会:320分 回答:220分	32,087時間 (3,565件)
四国中央市	政策推進課	ネオジャパン社 Desknet's 掲示板＋メール	△	紙	340分 照会:255分 回答:85分	23,401時間 (4,130件)
宇和島市	総務課	富士通社 Joy'n Do 掲示板機能	△	紙	482分 照会:232分 回答:250分	28,747時間 (3,578件)
西予市	政策推進課	サイボウズ社 Garoon メッセージ機能	○	紙＋電子決裁	216分 照会:180分 回答:36分	13,624時間 (3,784件)

※1 業務時間を全庁の業務量調査より抽出し、1件当たりの業務量で割ったものを推定件数とした。

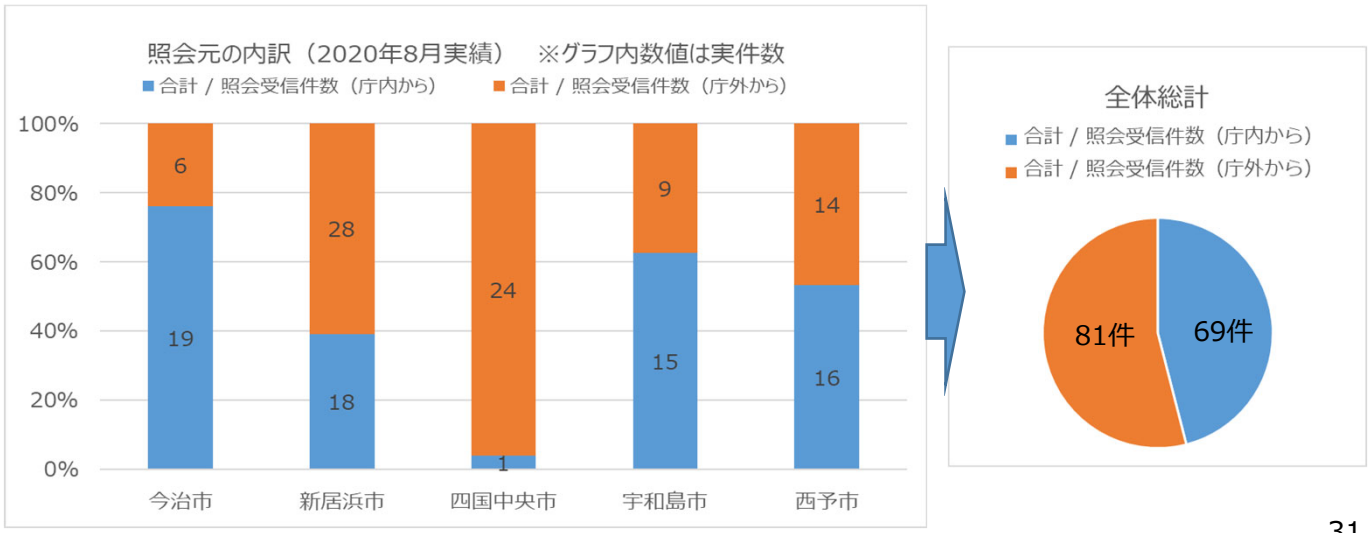


図3.3.1：令和2年8月中の照会案件の照会元内訳

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．3．1　団体間比較結果（照会回答）

2章でも触れた、各市における照会1件当たりに対する業務量についての結果を下図に示す。またこれら団体間比較の結果やヒアリングから見える問題点について表3.3.2にまとめる。

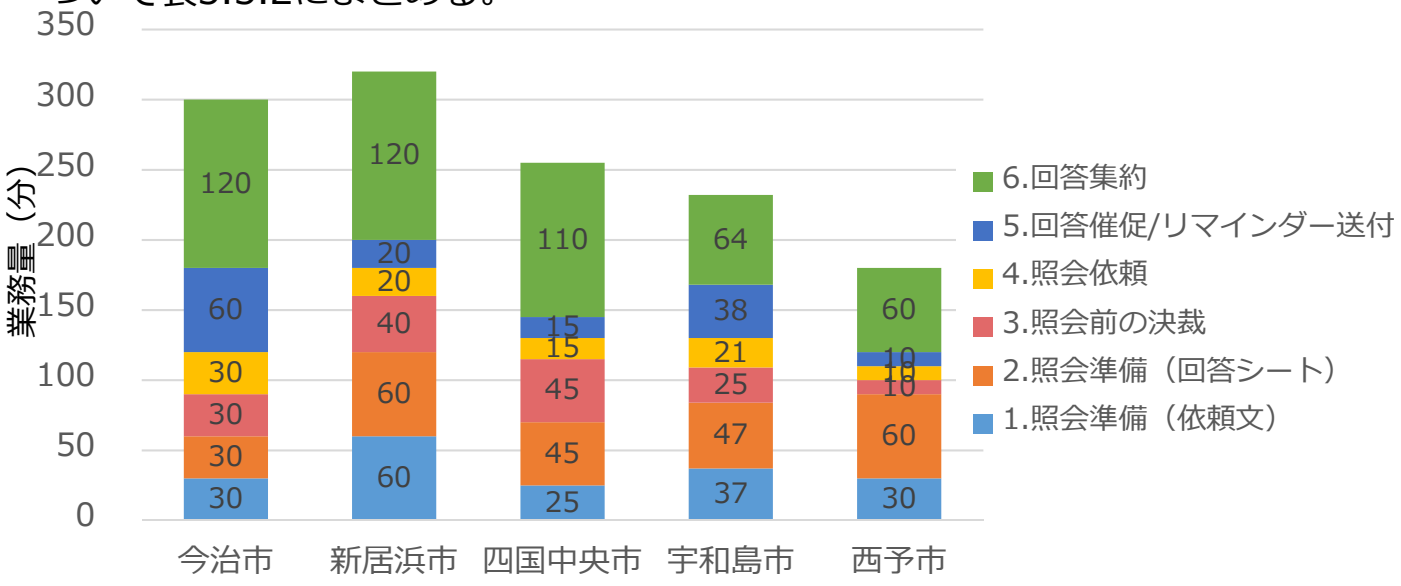


図3.3.2　1件当たりの業務量：照会側

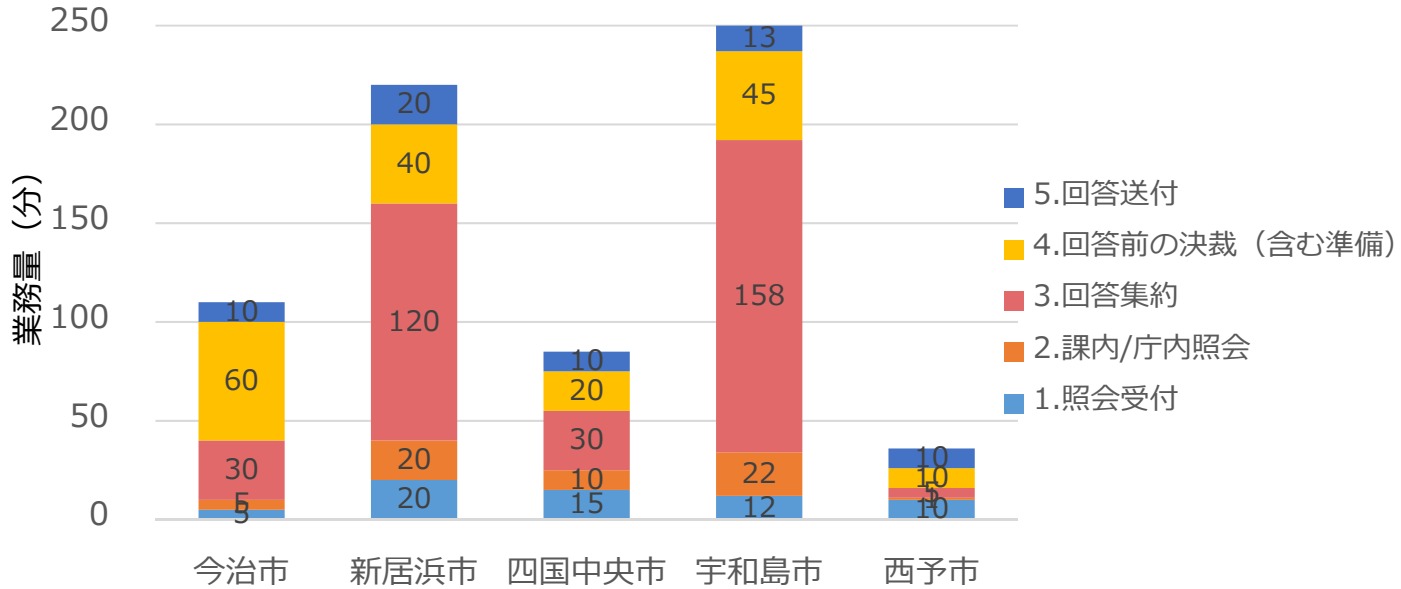


図3.3.3　1件当たりの作業時間：回答側

表3.3.2 基礎事項、業務量比較及びヒアリング等から見える問題点

照会側の問題点	・「照会準備（依頼分/回答シート作成）」、「回答集約」が占める割合が共通して高く、市によっては照会前の諸準備にも回答集約と同等の時間を要している。 ・照会前の決裁は西予市を除き基本的に「紙＋押印」のみで行っており、時間がかかる原因になっていると思われる。
回答側の問題点	・「回答集約（回答作成含む）」、「回答前の決裁」が占める割合が共通して高く、意見なし/該当なしの場合においても、「決裁中」との意思表示の回答が必要。 ・照会依頼側のフォーマットや依頼方式がバラバラであることも回答側の負担になっている。 ・庁外（主に県）からの照会も多く、同種の照会が県・国の違った所管課からくることもあり回答側の負担となっている。

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

3．3．2　業務フロー比較（照会回答）

各市の業務における特徴、差分を標準的な作業プロセスを元に下図の通り整理した。更に作業プロセス毎について考えられる問題点を下表にまとめる。

プロセス 照会側	プロセス 回答側	今治市 [3,601件/年]	宇和島市 [3,578件/年]	新居浜市 [3,565件/年]	四国中央市 [4,130件/年]	西予市 [3,784件/年]
照会準備						
決裁						一部電子決裁（ワークフロー機能）
照会依頼		グループウェアの回覧機能を活用	グループウェアの掲示板機能を活用	グループウェアの掲示板機能を活用	グループウェアの掲示板とメールを活用	課長＋管理職宛にグループウェアのメッセージ機能にて送付
	照会受付					漏れがある場合は受信側が関係課へ転送
	課内／庁内照会					
	回答集約					既読確認機能を活用し、回答無しは意見無し/該当無しとみなす
	決裁			・決裁に用いた資料は年度毎の共有フォルダで保管 ・一部課長回覧のみ		各課長を通した回答により決裁伺いを省略（決裁が必要な場合は一部電子決裁）
	回答送付					
回答督促				回答状況は共有フォルダ内の回答有無で確認		既読確認機能を活用し、回答無しは意見無し/該当無しとみなす
回答集約						庁内共有フォルダで回答収集

図3.3.4 照会・回答のプロセスと各市の特記事項

表3.3.3 プロセス毎の問題点

プロセス	主な問題点
照会全般	・情報が庁内/自治体間で共有化されず、他部署の情報/状況確認の照会が発生 ・研修募集など個人宛の意向/希望調査も各課を経由、照会件数・時間を要する
照会準備	・フォーマットがない/過去の照会実績が蓄積されていないため、依頼文や回答作成に時間を要する
照会前決裁/照会依頼	・依頼毎に伺書を作成、決裁作業が発生し時間を要する
回答集約（催促/リマインダー等）	・フォーマットが変更されるなどにより、集約や転記作業に時間を要する ・メールや回覧板コメント欄での回答受け付けは回答状況の確認がしづらい
照会受付/組織内照会	・庁外からは様式が統一されておらず、照会内容の確認後、改めて課内・庁内照会が発生
回答作成/回答集約	・フォーマットがない/過去の照会実績が蓄積されていないため、回答作成・集約に時間を要する
回答決裁/回答送付	・簡易な照会においても決裁作業が発生

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

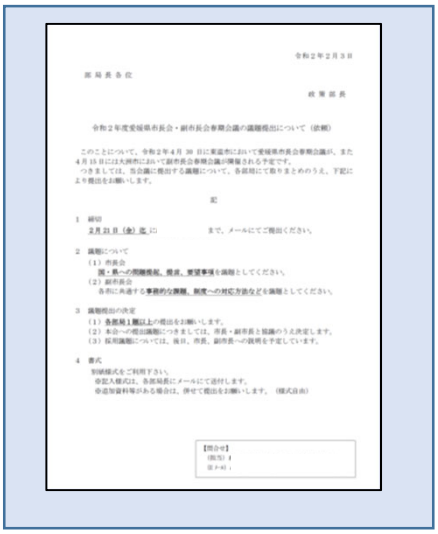
3．3．3　申請書、帳票との比較（照会回答）

各市の「照会回答の依頼文」の様式やルールを比較したが、照会の内容により、様式等も異なっており、帳票の比較から直接的な問題点は見出していない。

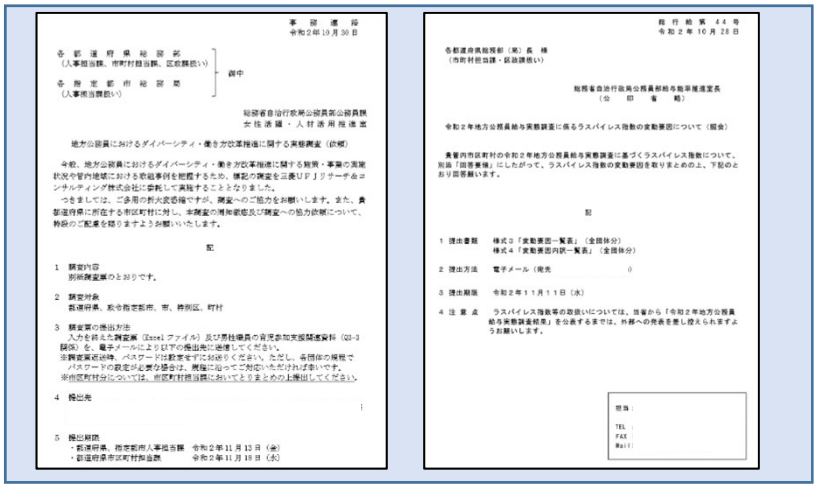
今治市



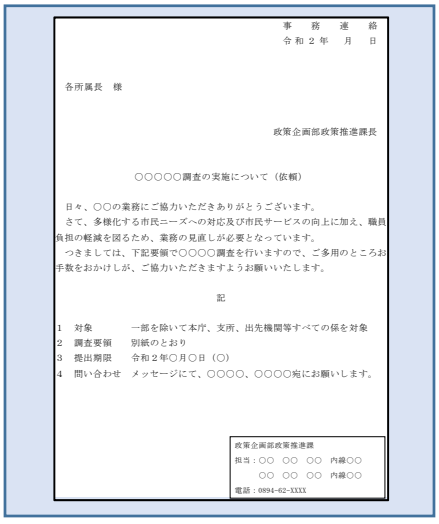
四国中央市



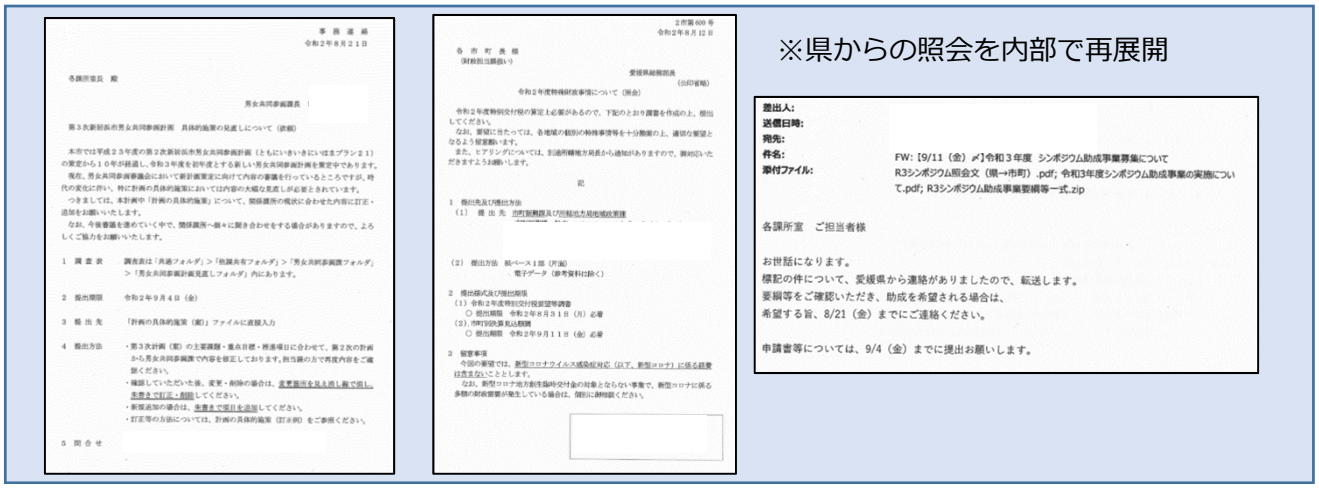
宇和島市



西予市



新居浜市



※県からの照会を内部で再展開

図3.3.5 各市の照会依頼の事例

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

3．3．4　団体間の課題整理、比較（照会回答）

上述の団体間比較結果から見出した問題点を作業プロセス毎にまとめ、
それらに対する各市ごとの対応状況を下記の通り整理した。

表3.3.4 団体間比較結果から見えた問題点まとめ

プロセス	問題点	
照会全般	個人宛の調査や他部署の情報/状況確認など必ずしも照会する必要がないものも発生している	S-1
	1件あたりの照会回答が全庁で平均約6時間要している	S-2
照会準備(照会側)	過去の照会実績が蓄積・活用できておらず、照会の依頼文や回答用シートの作成に時間を要している	S-3
照会依頼(回答側)	依頼毎に「紙＋押印」による伺書を作成し、照会前の決裁（決裁準備含む）に時間を要している	S-4
回答集約(照会側)	対象者の回答状況の確認に時間を要している	S-5
	1件ずつ回答の転記作業等により、回答集約の時間が発生している	S-6
照会受付(回答側)	メールなどの照会文が他に埋もれてしまい、照会内容の確認作業に時間を要する	S-7
回答(回答側)	庁外からの同種の照会も多く、回答作成・集約に時間がかかる	S-8
	簡易な照会においても決裁を必要とし、回答時の決裁に時間がかかる	S-9

表3.3.5 問題点に対する各市の対応状況

問題点	今治市	宇和島市	新居浜市	西予市	四国中央市
S-1	×	×	×	×	×
S-2	×	×	×	×	×
S-3	×	×	×	×	×
S-4	×	×	△	○	×
S-5	×	×	×	○	×
S-6	×	×	×	○	×
S-7	×	×	×	×	×
S-8	×	×	×	○	×
S-9	×	×	△	○	×

○・・・解決済み　△・・・検討中　×・・・未解決

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

3．3．4　団体間の課題整理、比較（照会回答）

問題事象と原因の分析に基づき、より改善が期待できる施策の方向性について以下のように整理した。具体的には、詳細を次ページで説明するように、まず照会の種類と回答の属性に着目して施策を選定した 。

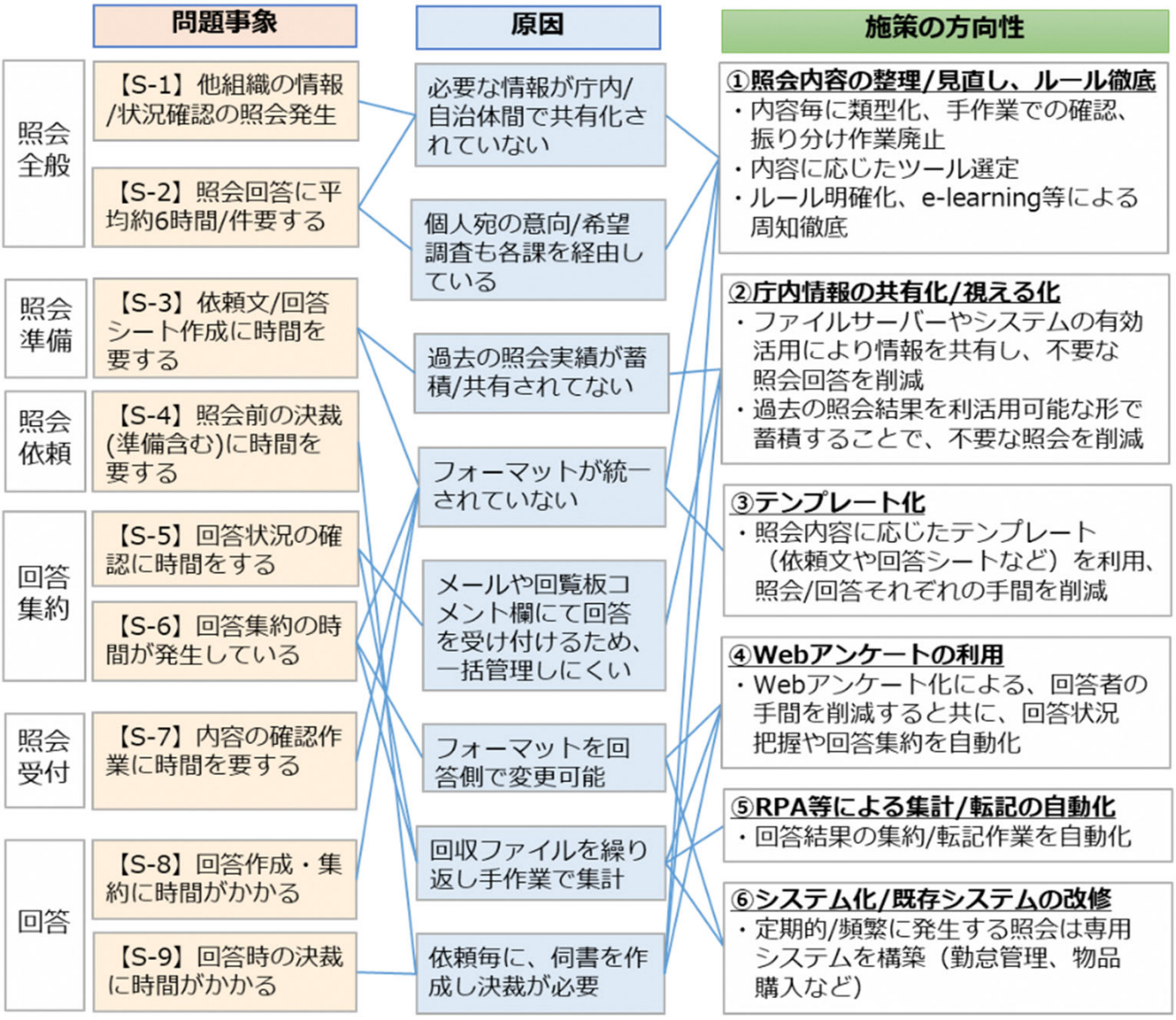


図3.3.6 各問題点とその原因、施策の方向性まとめ

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

3．3．5　考えられるICTソリューション（照会回答）

照会自体は多岐に渡るため、ICTソリューション検討の前に、施策の１つとして照会内容の整理を行うこととした。

施策の方向性①-1　照会内容の整理

照会回答事例から照会種類/回答属性を以下のように整理。照会内容のテンプレート化に活用するだけではなく、ケースに応じたTo-Be（あるべき姿）を設定することで、多岐に渡る照会回答作業の負荷を軽減を図る。※各団体へのヒアリングにより整理。

表3.3.6 照会種類と回答属性について

<table>
<tr><th colspan="2">照会種類</th><th>回答属性</th><th>ToBeが異なるケース</th></tr>
<tr><td>意見照会</td><td>施策/方針案等について、修正/追加意見がある場合に回答させる照会

・市/町長期計画の改定に係る追加・修正意見の照会
・市/町議会への提案議案に関する意見照会(パブリックコメント)　など</td><td>意見</td><td>ー</td></tr>
<tr><td rowspan="3">意向/希望調査</td><td rowspan="3">予算・行事の予定/計画など各課の意向や、検診/研修/募集等の希望を問う照会

・各種予算への提出予定案件一覧の照会
・ソフトウェアライセンスの新規・追加購入希望調査
・人間ドック検診等の受診対象者照会　など</td><td>予定/計画</td><td rowspan="3">個人の意向・希望を確認し、
組織としての回答が不要なケース
→回答者へ直接依頼</td></tr>
<tr><td>希望票/申請書</td></tr>
<tr><td>出欠/日程調整</td></tr>
<tr><td rowspan="5">状況照会</td><td rowspan="5">各種施策/対策等の取組状況・更新情報や、物品調達等の過去実績、庁内設備やIT資産の状況などを問う照会

・前年度実績の照会（物品調達実績、各種制度の利用実績等）
・課内で利用するソフトウェアの一覧管理表の提出依頼など</td><td>取組/進捗状況</td><td rowspan="5">過去実績/各所属整備情報を利活用できるケース
→情報を蓄積する仕組みを作成し、
照会件数自体を削減</td></tr>
<tr><td>備品/IT資産情報</td></tr>
<tr><td>人事情報</td></tr>
<tr><td>連絡体制/窓口情報</td></tr>
<tr><td>問い合わせ</td></tr>
</table>

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

3．3．5　考えられるICTソリューション（照会回答）

施策の方向性を踏まえた活用可能なICTソリューションとしては下記が考えられる。

施策の方向性①-2 ルールの明確化及び周知徹底

ツールの利用方法や、照会および回答の仕方についてルールを明確にし、各団体と共通の認識として拡がることで、庁内だけではなく庁外からの照会にもスムーズに対応が可能となる。また、ウェビナーやe-learningなどの動画研修を活用することで、効率的に職員に対する周知・徹底。

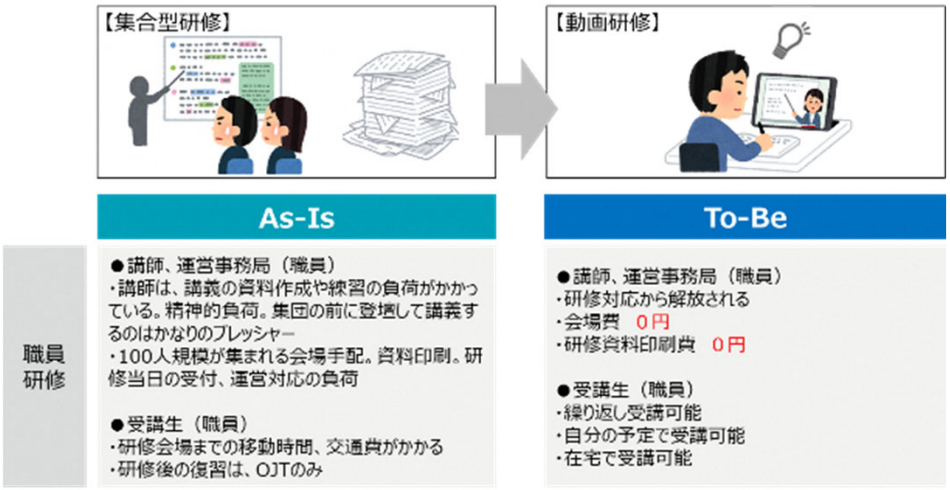


図3.3.7 ルール徹底ツール(動画研修)イメージ

施策の方向性② 庁内共有サーバーの活用

庁内の共有サーバーに回答シートを格納し、照会時に回答リンクを提示する。従来はメールや回覧板コメント欄から1件ずつ回答シートを集め、まとめる必要があるが、はじめから回答者が1つの回答シートに記載をすることで集計作業の手間を軽減することが可能となる。

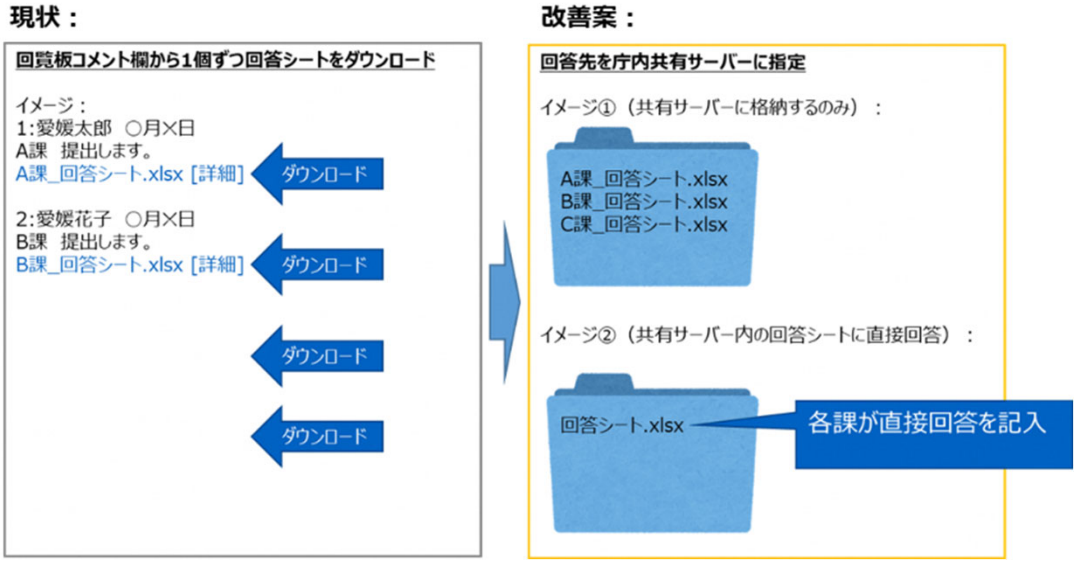


図3.3.8 共有サーバー活用イメージ

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

3．3．5　考えられるICTソリューション（照会回答）

施策の方向性を踏まえた活用可能なICTソリューションとしては下記が考えられる。

施策の方向性③ テンプレート化

直接的なICTソリューションではないが、照会時の依頼文や、回答シートのテンプレートを用意することで、照会側での記入漏れや誤記を抑制し、回答側での手間や見落としを軽減が可能。
テンプレートに関しては、「施策の方向性①」にてまとめる照会種類・回答属性により最適なものを用意することで更に効果があると考えられる。

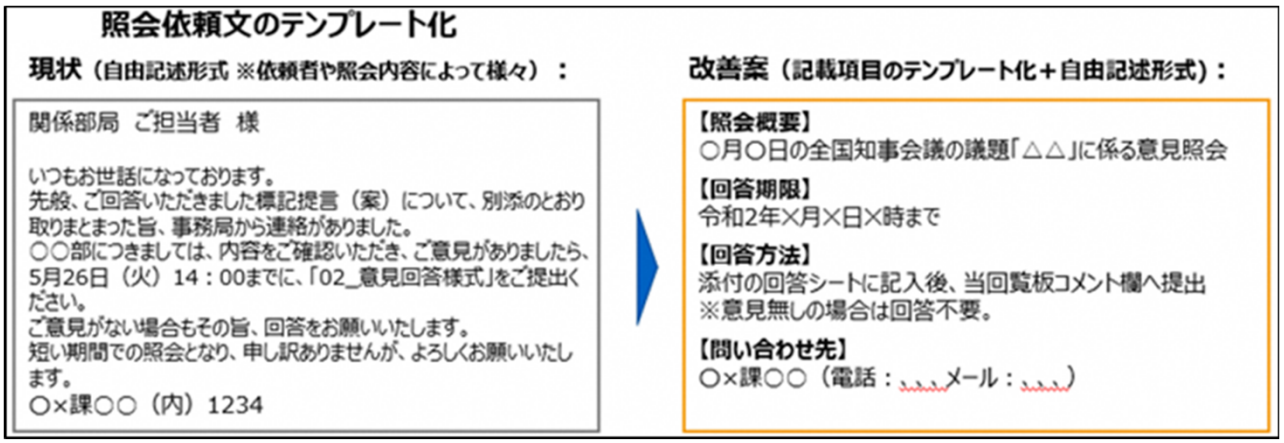
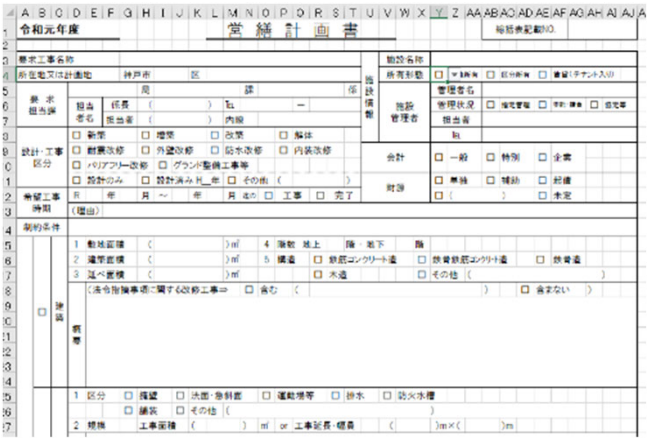


図3.3.9 照会テンプレートイメージ

施策の方向性④ Webアンケートの利用

LGWAN環境に対応しているWebアンケートを活用することで、主に集約/状況確認作業の負荷軽減が可能。また「施策の方向性③」のテンプレート化を行い流用することで、回答側（庁外からの照会）の集約簡素化にもつながる。
※Webアンケートの代わりに、他の施策である共有ファイルサーバーやRPAも可能だが、より簡便的に行えるメリットがある。

現状：



改善案：

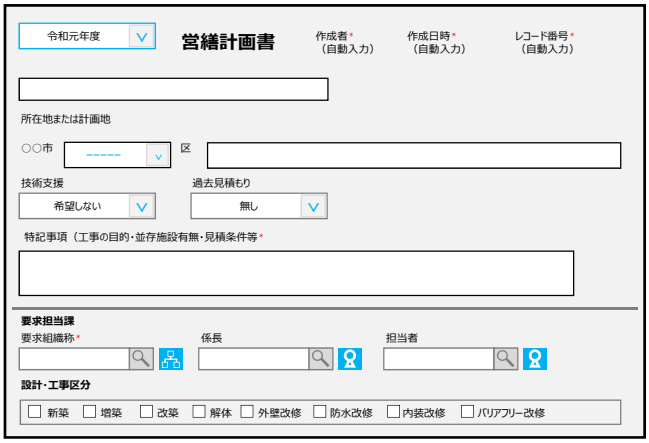


図3.3.10 Webアンケート活用イメージ

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

3．3．5　考えられるICTソリューション（照会回答）

施策の方向性を踏まえた活用可能なICTソリューションとしては下記が考えられる。

施策の方向性⑤RPA等による集計/転記の自動化

定型的、定期的な照会回答の回答集約や結果の転記作業をRPAを用いて自動化することで負荷を軽減。

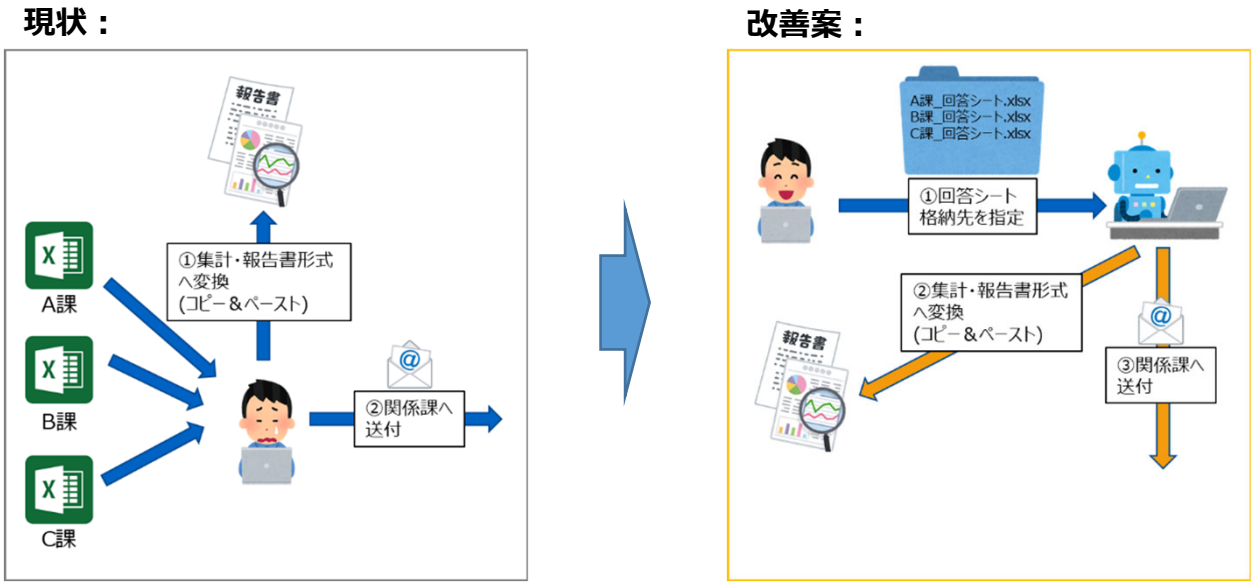


図3.3.11 RPAによる回答集約イメージ

施策の方向性⑥ システム（アプリ）の構築/改修

頻繁に発生する定型的な照会（物品購入希望の照会など）は専用システム（アプリ）構築やすることで、申請～決裁、実績管理までを電子化。
また、電子決裁システムを活用することでその他の照会も回答側とともに決裁時間を短縮。



図3.3.12 専用システム（アプリ）の構築イメージ

3　団体間比較及びAI,RPA等のICT活用検討

3．3．6　ベストプラクティスの検討（照会回答）

業務の構造見直し及びICTを活用により最適化した、ベストプラクティス（To-Beモデル）を下記に示す。業務プロセスにあまり変わりはないが、照会種類および回答属性に着目し、それらに応じた照会をしない仕組みづくりやテンプレート活用によるルールの徹底、ならびにWebアンケート等ツールを活用した回答集約効率化など全体的な負荷軽減を図る。

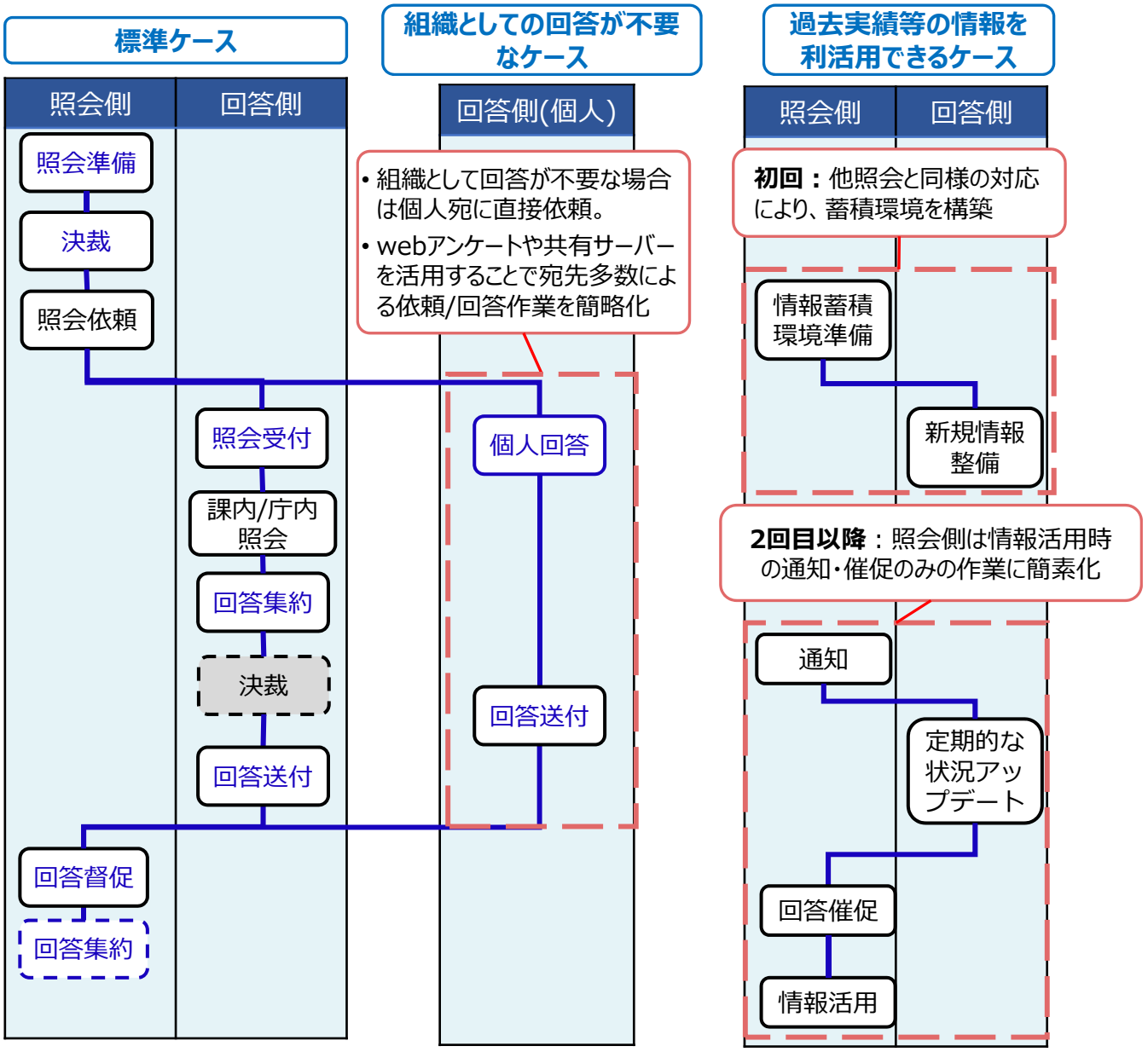


図3.3.13 To-Beモデル業務フロー

業務改善内容

・回答属性を考慮した依頼文や回答様式のテンプレート化により準備工数を短縮
・「表題に締切日を記載」等のルール化により回答側の受付時の見落としを軽減
・電子決裁を活用することで決裁時間を短縮
・「照会依頼先を決裁者に設定」等のルール化により回答側決裁を省略
・Webアンケート活用による集約/状況確認作業、回答側の負荷軽減
　※Webアンケートの代わりに、共有ファイルサーバーやRPAも活用可能。
・アンケートフォーマットの流用による内部回答集約の簡素化

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

３．４　介護保険　住宅改修費給付

３．４．１　団体間比較結果

各市における本業務に関する基礎事項について調査した結果を下記にまとめる。システムが異なる他、支所の役割、支払方式、申請書類の取り扱い方法などに差が見られる。また図3.4.1のように、いずれの自治体でも**事前申請審査**がボリュームゾーンとなっている。

表3.4.1 住宅改修費給付業務における基礎事項まとめ

自治体	年間申請件数	支所受付	支払方式	介護保険システム名	事前申請書類の返却有無
今治市	1,000件	有り（形式審査）	受領委任払い8割 償還払い2割	ライフパートナー	押印後コピーを返却
宇和島市	339件	有り	償還払い	RKK	無し
新居浜市	653件	無し	償還払い	ライフパートナー	無し
四国中央市	450件	有り（形式審査）	償還払い	MCWELL	無し
西予市	201件	有り	償還払い	ライフパートナー	コメント欄追記コピー返却

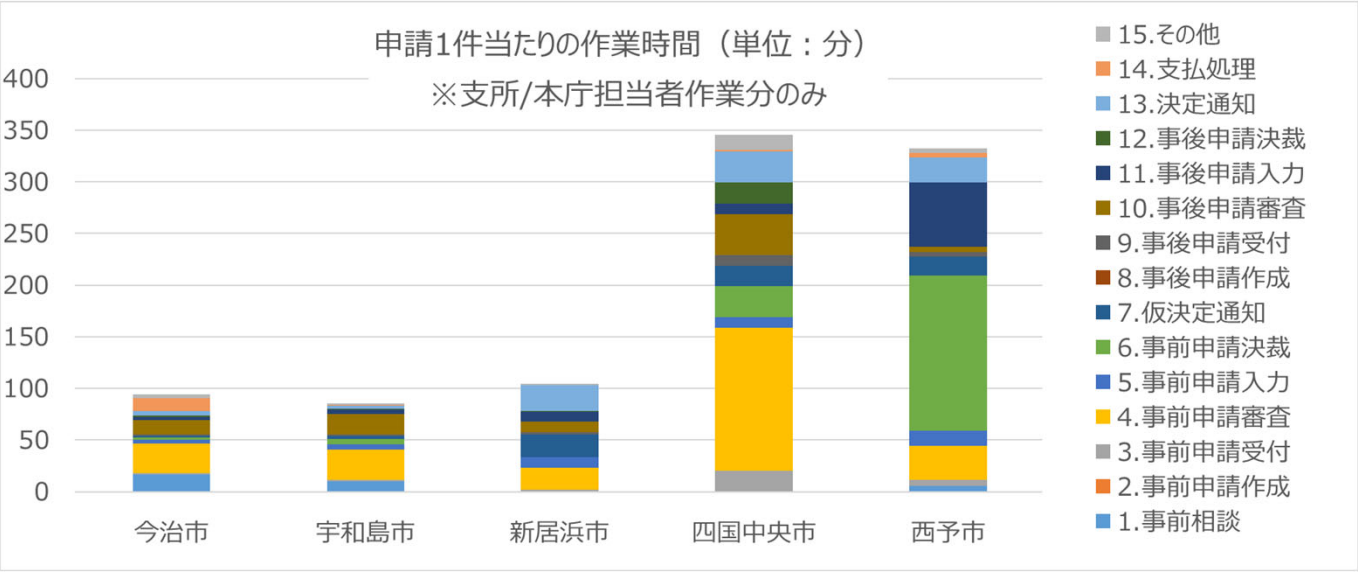


図3.4.1 業務量の比較

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．4．2　業務フロー比較（介護保険　住宅改修費給付）

各市の業務フローでの特徴、差を標準的なプロセスフローを元に整理した。また、プロセスを構成する作業毎について考えられる問題点を表にまとめる。

フロー 申請者	フロー ケアマネ－ 住宅業者	フロー 自治体	今治市 [1,000件/年]	宇和島市 [339件/年]	新居浜市 [653件/年]	四国中央市 [450件/年]	西予市 [201件/年]
相談							
	事前申請	事前申請受付	支所受付あり	支所受付あり	支所受付なし	支所受付あり	支所受付あり
		審査／入力	・各地管轄の支所が原則として窓口 ・形式審査を支所/本庁で共に実施 ・エクセル台帳とシステムへ入力	・支所は受付のみ ・システムのみに入力	システムのみに入力	・支所は受付のみ ・事前申請の審査時に、介護システム以外から情報収集する場合あり	・支所は受付のみエ ・クセル台帳とシステムへ入力
		決裁 仮決定通知	・支所受付分は支所内で起案決裁 ・理由書、申請書に決裁欄あり ・申請書のコピーに捺印し通知書を代用	文書管理で一日分をまとめて決裁	仮決定通知書で１～２週間分まとめて決裁	１件づつ決裁	文書管理で１件づつ決裁
	事後申請	事後申請受付	支所受付あり	支所受付あり	支所受付なし	支所受付あり	支所受付あり
		審査／入力					
		決裁 決定通知					最終支出前に係内の全正規職員に回覧し内容確認
		支払い 資料保管	・受領委任払い 8割 ・償還払い 2割	・受領委任払い 1割未満 ・償還払い 9割以上	・償還払い	・受領委任払い 1割未満 ・償還払い 9割以上	・受領委任払い 1割未満 ・償還払い 9割以上

図3.4.2 住宅改修費給付のプロセスと各市の特記事項

表3.4.2 プロセス毎の問題点

プロセス	主な問題点
相談・事前申請作成	・制度や明確な審査基準が周知されておらず(他自治体との違いも不明)、電話等での問い合わせが必要。
事前申請受付・審査・入力 仮決定通知 事後申請作成・受付・審査	・申請書類の記載項目（記述式）が多く、記入・審査共に時間が掛かり、手戻りも発生しやすい ・基準と判定方法が明確でなく、申請内容の確認/審査に時間が掛かる。 ・支所と本庁で２重の作業を行っている ・決裁のための書類作成が発生 ・決裁のタイミングが最適化できていない
登録/管理	・システムや台帳への入力作業に時間を取られている ・申請書類の並び替えや保管に時間を要している
通知	・通知のための書類作成が発生

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．4．3　申請書、帳票との比較（介護保険　住宅改修費給付）

住宅改修費給付の申請時に提出が必要な書類を5市で比較し、下記の通り整理した。チェックリストの有無や事後申請書の有無（ない場合は事前申請で兼ねている）等の細かい差分はあったものの、自治体ごとの大きな違いは見られなかった。

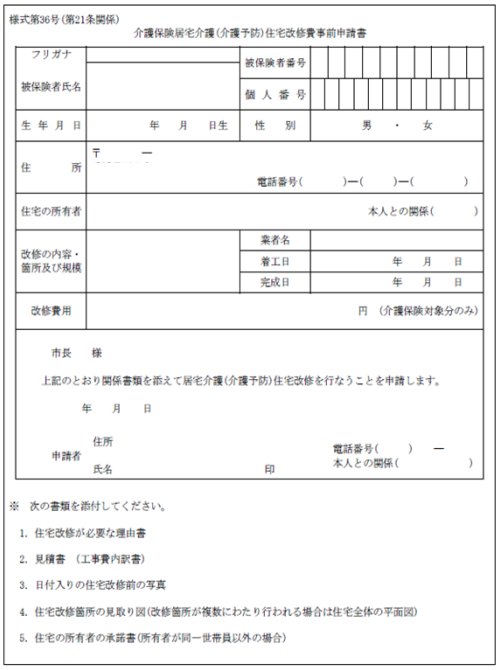
表3.4.3 申請時に必要な書類の団体間比較

自治体	事前申請時							事後申請時				
	理由書	事前申請書（計画書）	図面	見積もり書	内訳書カタログ等	写真（現状）	チェックリスト	事前申請書類一式	事後申請書	領収書	請求書	写真（工事後）
今治市	○	○	○	○	○	○	-	-	-	○ 5万円以上は印紙必要	○	○
宇和島市	○	○	○	○	○	○	-	-	○	○	○	○
新居浜市	○	○	○	○	○	○	-	-	-	○ 5万円以上は印紙必要	○	○
四国中央市	○	○	○	○	○	○	-	-	○	○	-	○
西予市	○	○	○	○	○	○	○	-	○	○ 5万円以上は印紙必要	-	○

帳票類の比較

上記の提出書類のうち、記入事項の多い「申請書」と「理由書」に関して、記載内容やレイアウトに関しての比較を行った。

申請書例


様式第36号（第21条関係）

介護保険居宅介護（介護予防）住宅改修費事前申請書

フリガナ		被保険者番号	
被保険者氏名		個人番号	
生年月日	年　月　日生	性別	男　・　女
住所	〒　－ 電話番号（　）－（　）－（　）		
住宅の所有者	本人との関係（　）		
改修の内容・箇所及び規模		業者名	
		着工日	年　月　日
		完成日	年　月　日
改修費用	円（介護保険対象分のみ）		

市長　様

上記のとおり関係書類を添えて居宅介護（介護予防）住宅改修を行なうことを申請します。

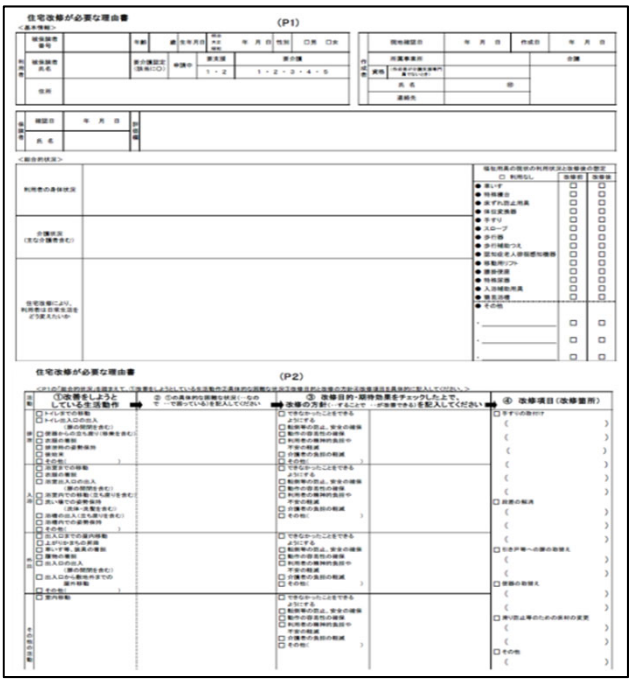
年　月　日

申請者　住所　　電話番号（　）－
氏名　　印　　本人との関係（　）

※　次の書類を添付してください。

1. 住宅改修が必要な理由書
2. 見積書（工事費内訳書）
3. 日付入りの住宅改修前の写真
4. 住宅改修箇所の見取り図（改修箇所が複数にわたり行われる場合は住宅全体の平面図）
5. 住宅の所有者の承諾書（所有者が同一世帯員以外の場合）

理由書例


住宅改修が必要な理由書

（P1）

（P2）

図3.4.3 申請書と理由書フォーマット例

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．4．3　申請書、帳票との比較（介護保険　住宅改修費給付）

申請書の比較

下記の通り、5市の帳票は3種類のレイアウトに分かれていることが分かる。ただし、記載内容に関しては自治体間差はほとんど見受けられなかった。一部（赤枠）、四国中央市のみ記入する必要のある項目があるが、他市では同時に提出する「理由書」に記載されていたり、庁内のシステムにて職員が確認できることから記入項目として挙げられていない。

宇和島市・今治市・西予市


介護保険居宅介護（介護予防）住宅改修費支給申請書

※上記申請書は宇和島市。
今治市、西予市とほぼ同じレイアウト

四国中央市


介護保険居宅介護（介護予防）住宅改修費支給申請書

新居浜市

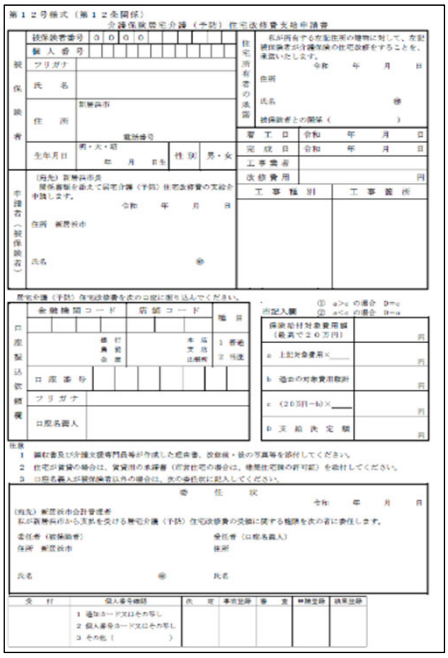


図3.4.4 各市の申請書フォーマット

表3.4.4 申請書記入項目の団体間比較

自治体	申請書記入項目																		
	氏名	生年月日	被保険者番号	個人番号	性別	住所	電話番号	要介護状態区分	住宅の所有者	申請日	改修内容・規模	業者名	着工日	完成日	居宅支援事業所	介護支援専門員名	改修費用	過去の受給歴	口座情報
今治市	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	×	○
宇和島市	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○ (選択式)	○	○	○	×	×	○	×	○
新居浜市	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○ (工事種別・工事箇所)	○	○	○	×	×	○	×	○
四国中央市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○ (選択式)	○	○	○	○	○	○	○	○
西予市	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	×	×	○	×	○

「理由書」に記入項目あり

庁内システムで確認可能

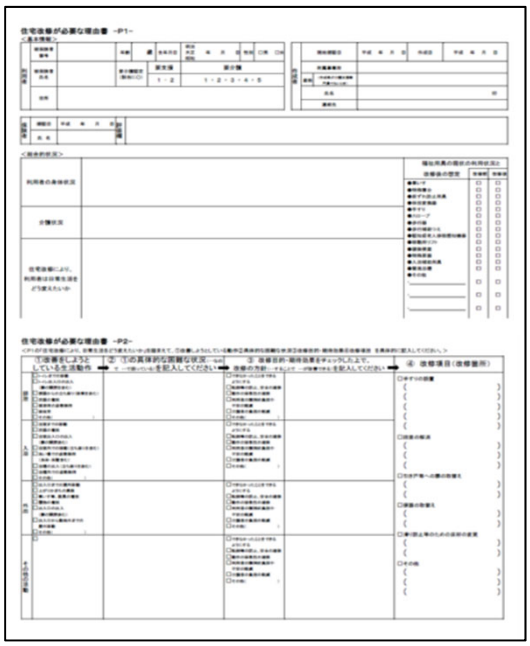
3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．4．3　申請書、帳票との比較（介護保険　住宅改修費給付）

理由書の比較

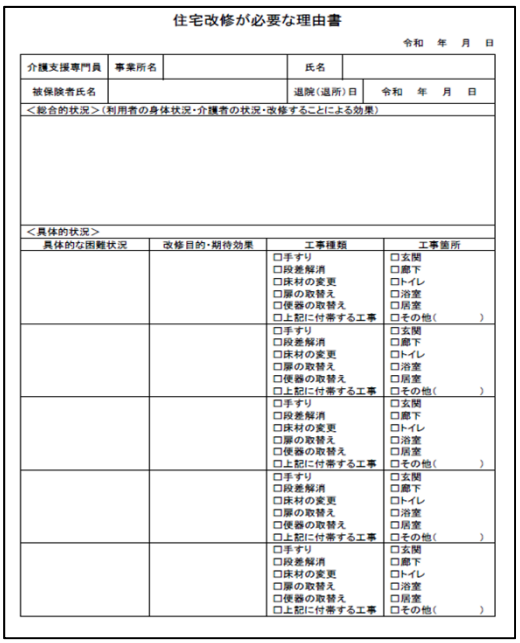
申請書同様に、下記の通り3種類のレイアウトに分かれているが、記載内容に関しては大きな差は見られなかった。

宇和島市・今治市・西予市



※上記理由書は宇和島市。今治市、西予市とほぼ同じレイアウト

四国中央市



新居浜市

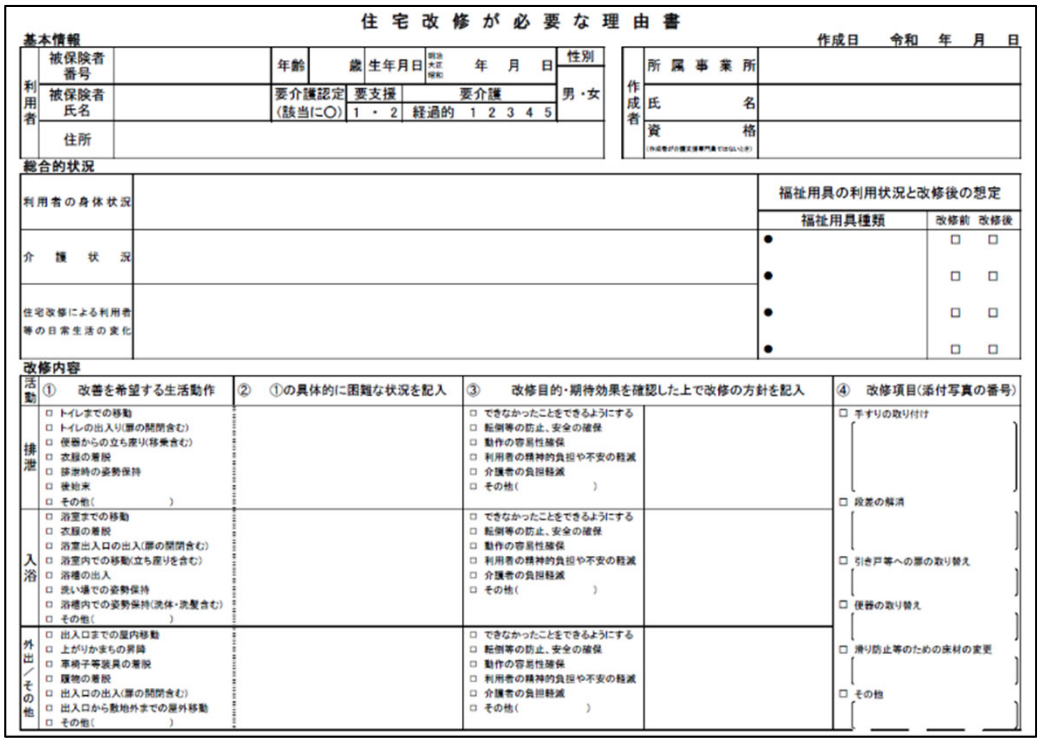


図3.4.5 各市の理由書フォーマット

３．４．３　申請書、帳票との比較（介護保険　住宅改修費給付）

理由書の比較

申請書同様に、下記の通り3種類のレイアウトに分かれているが、記載内容に関しては大きな差は見られなかった。

新居浜市は他の4市に比べ理由書にない項目が多くあるが、それら項目は他の添付資料に記載されている。また、5市とも記載がない項目（施工管理者名、電話番号）に関しては、同時に調査したその他の県内市町で記載されていた項目である。

表3.4.5 理由書記入項目の団体間比較

自治体	理由書記入項目						
	被保険者番号	年齢	生年月日	性別	被保険者氏名	要介護認定	住所
今治市	○	○	○	○	○	○	○
宇和島市	○	○	○	○	○	○	○
新居浜市	×	×	×	×	×	×	×
四国中央市	○	○	○	○	○	○	○
西予市	○	○	○	○	○	○	○

自治体	理由書記入項目							
	現地確認日	作成日	所属事業所	資格	氏名	連絡先	施工管理者名	電話番号
今治市	○	○	○	○	○	○	×	×
宇和島市	○	○	○	○	○	○	×	×
新居浜市	×	○	○	×	○	×	×	×
四国中央市	○	○	○	×	○	×	×	×
西予市	○	○	○	○	○	○	×	×

自治体	理由書記入項目										
	確認日	氏名	評価欄	利用者の身体状況	介護状況	利用者は住宅改善により日常生活をどのように変えたいか	福祉用具の現在の利用状況と改修後の想定	①改善しようとしている生活動作	②その具体的な困難な状況	③改善目的と期待効果及び改修の方針	④改修項目
今治市	○	○	○	○	○	○	○(選択式)	○(選択式)	○	○(選択式＋自由記述)	○(選択式＋自由記述)
宇和島市	○	○	○	○	○	○	○(選択式)	○(選択式)	○	○(選択式＋自由記述)	○(選択式＋自由記述)
新居浜市	×	×	×	○	○	×	×	×	○	○	○(選択式)
四国中央市	×	×	×	○	○	○	○	○(選択式)	○	○(選択式＋自由記述)	○(選択式＋自由記述)
西予市	○	○	○	○	○	○	○(選択式)	○(選択式)	○	○(選択式＋自由記述)	○(選択式＋自由記述)

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

３．４．４　団体間の課題整理、比較（介護保険　住宅改修費給付）

団体間比較結果より作業プロセス毎の問題点を抽出し、各市ごとの問題点に対する対応状況を下記の通り整理した。
これらの問題点に対する施策の検討を実施。

表3.4.6 団体間比較結果から見えた問題点まとめ

プロセス	問題点	
事前相談	電話等での問い合わせが必要	K-1
申請/審査/決裁	申請内容に不備があり、差戻対応が必要	K-2
	申請内容の確認/審査完了までに時間を要する。	K-3
	決裁のための書類作成が発生	K-4
登録/管理	システムや台帳への入力作業に時間を取られている	K-5
	申請書類の並び替えや保管に時間を要している	K-6
通知	通知の為の書類作成が発生	K-7

表3.4.7 問題点に対する各市の対応状況

問題点	今治市	宇和島市	新居浜市	四国中央市	西予市
K-1	×	×	×	×	×
K-2	×	×	×	×	×
K-3	×	×	×	×	×
K-4	×	×	×	×	×
K-5	×	×	×	×	×
K-6	○	○	×	×	○
K-7	○	○	×	×	×

○・・・解決済み　△・・・検討中　×・・・未解決

３．４．４　団体間の課題整理、比較（介護保険　住宅改修費給付）

問題点に対し、施策の方向性を下記の通り整理した。
これらの施策を元に、ベストプラクティスとなる業務フローを検討。

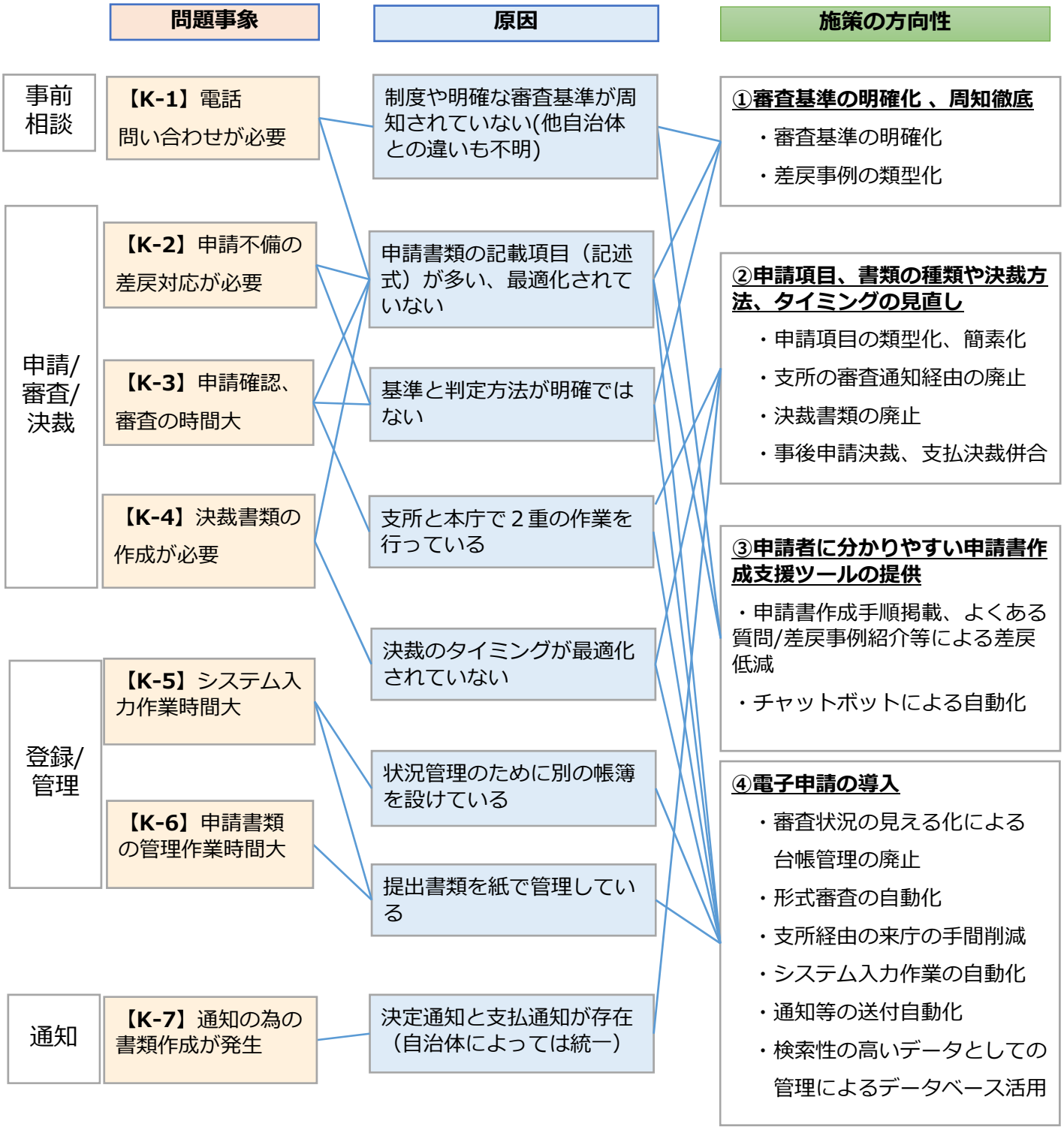


図3.4.6 問題点とその原因、施策の方向性まとめ

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

各施策の方向性に対する具体的な導入モデルを検討するにあたり、下記①～③を基本方針とした。

① ECRSの観点で極力業務プロセスを簡略化する
② 審査基準の明確化による負担軽減に向けて、まずは審査事例を記録するための仕組みを構築する
③ 紙で申請される場合も申請書を電子化することで入り口部分において電子に統一し、業務プロセス全体の整流化を図る

施策の方向性①　審査基準の明確化 、周知徹底（準備段階としての環境構築）

過去の申請について、却下（否認）された事案は資料一式を申請者に返却するため関連資料が残っていないことが多く、また、承認された事案についても、紙資料として保存されているため、新規の事案を審査するときに、過去の審査結果を参考にすることが難しく、審査のノウハウを蓄積・活用することができなかった。つまり、明確な審査基準に基づく審査を行えないとの課題があった。

審査基準の明確化を図るためには、審査を行うときに、過去の事案を簡単に参照・分析できる環境が必要となる。そこで、電子申請・電子審査システムを導入することにより、申請事案をデータベース化する仕組みを構築する。

審査基準の明確化

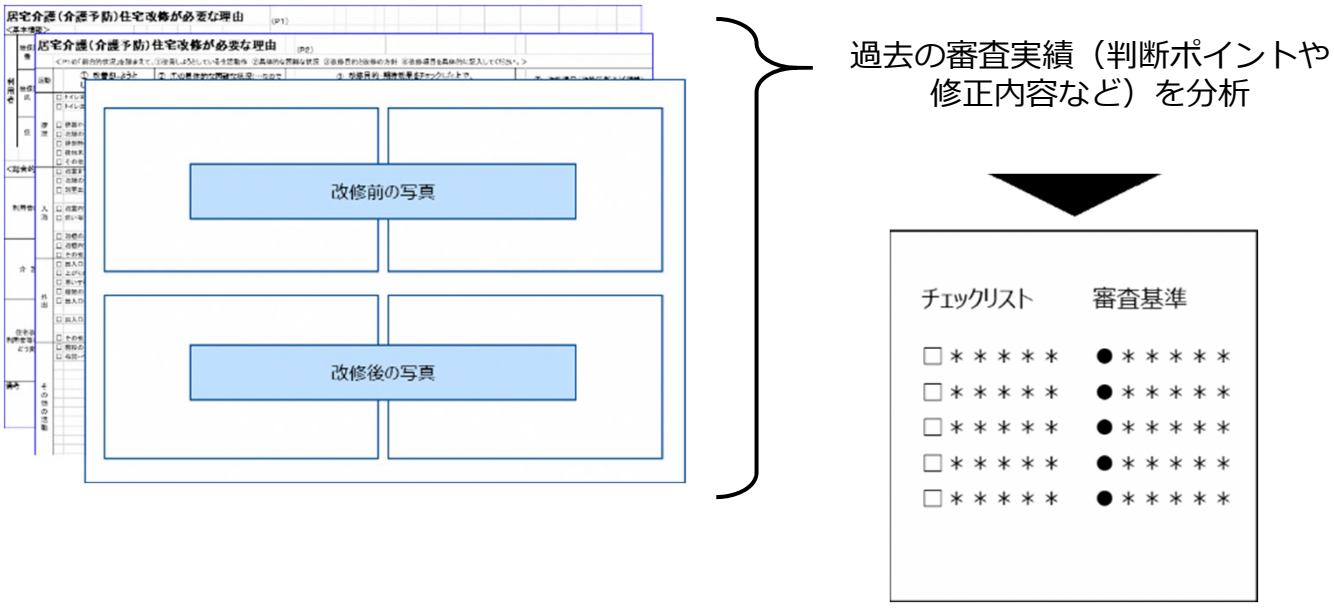


図3.4.7 審査基準の明確化

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

施策の方向性②　申請項目、書類の種類や決裁方法、タイミングの見直し

（１）申請項目の見直し

従来、申請者は、申請の一連の手続のなかで、住所や氏名といった情報を何度も記載しなければならないため、効率も悪く、且つ、精神的なストレスとなっていた。そこで、繰り返し記載していた項目について、一回の記載で済むように、申請者に記入させる項目の見直しを行った。

また、従来は自由記述（フリーテキスト）としていた項目について、予め入力候補（選択肢）を設け、申請者に選択させることにより、記入の手間を削減し、誤記の可能性を抑制した。

（２）書類の種類・決裁方法の見直し(実証対象外、机上での効果試算のみ)

現状、審査結果に対する決裁を得るためには、必要書類を決裁者に手渡し、必要に応じて口頭の説明をした上で、決裁完了を待つという流れとなっているが、電子決裁を利用することで、決裁書類を廃止できると同時に、決裁に関連する作業を軽減できる。

また、プロセスそのものの簡素化が図れる事項として、決裁タイミングに関連した事後申請決裁と支払決裁の併合を行うことで、同様に決裁に関する作業を軽減できる。

本実証では、電子申請・電子審査を優先し、実際には上記の取り組みは行わず、実現できた際の削減効果や想定される課題を机上で推定するに留める。

（３）申請書の共通化

５市でAI-OCRや電子申請、審査システムの共同利用を行うため、申請書の共通化を検討した。現状では、各市の申請書のフォーマットが異なるため、システム等の共同利用を行おうとすると、各市の申請書に応じてAI-OCRや電子申請、審査システムを構築する必要がある。そのため申請書の共通化を行い、共同利用を行うことで同じ設定のAI-OCR等が全自治体で使用可能となる。その結果、コストの削減と保守運用が容易になる。加えて、各市の審査内容の比較も容易になる。

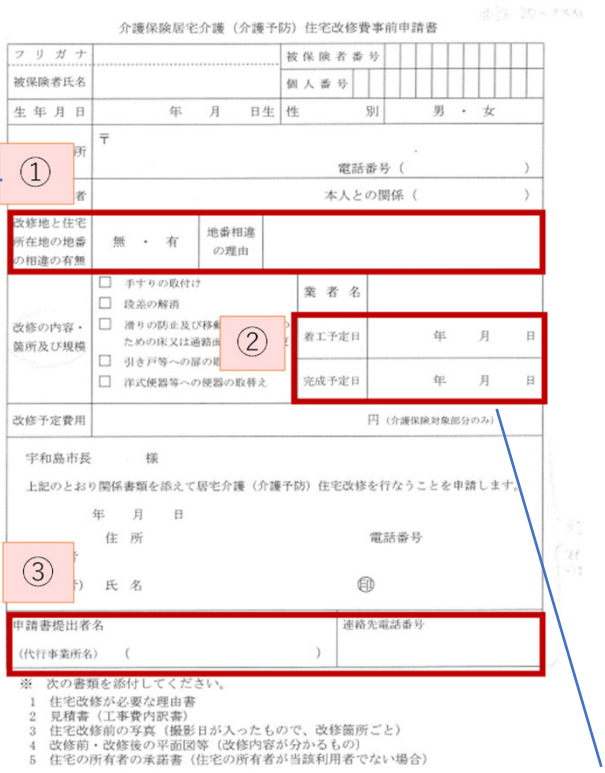
３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

（３）申請書の共通化

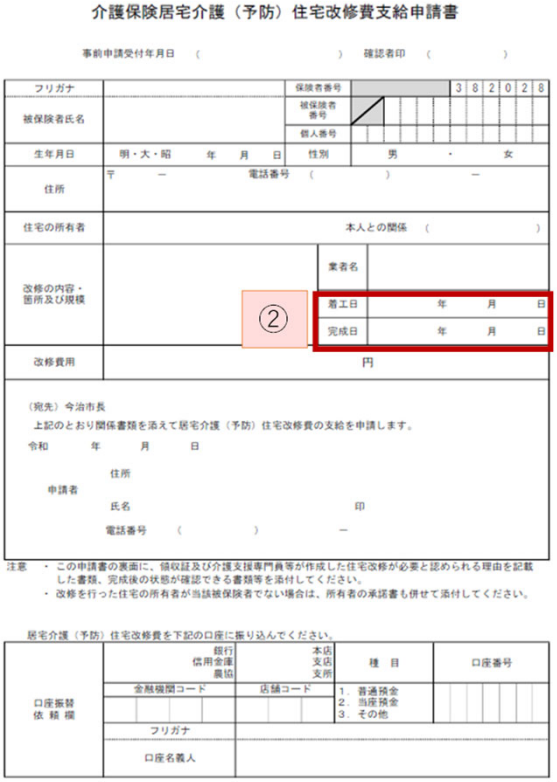
本業務における2市（今治市、宇和島市）の申請書の差分を調査した。
主な差分を以下に示す。

①改修地と住宅の地番の相違の有無
宇和島市：承諾書要否を確実に確認するのに必要　　今治市：不要

宇和島市　事前申請書　償還払い用



今治市　事前申請書　償還払い用



②着工日、完成日
宇和島市：最終確認として事後申請にも記載
今治市：事前申請時に予定日の記載のみで可

③ケアマネージャーの情報
宇和島市：何かあった際に迅速に作成者に確認を取るために必要
今治市：不要（別紙に記載の担当者に確認）

図3.4.8 事前申請書の比較

④事後申請書（住宅改修費支給申請書）の有無
宇和島市：受給者が事前申請後に死亡するなどの変更対応や最終確認のため必要。
今治市：必要に応じて確認するので不要

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

（３）申請書の共通化

各市の
申請書を各市共通の部分と異なる部分に分け、AI-OCRと電子申請、電子審査システムを共同利用する

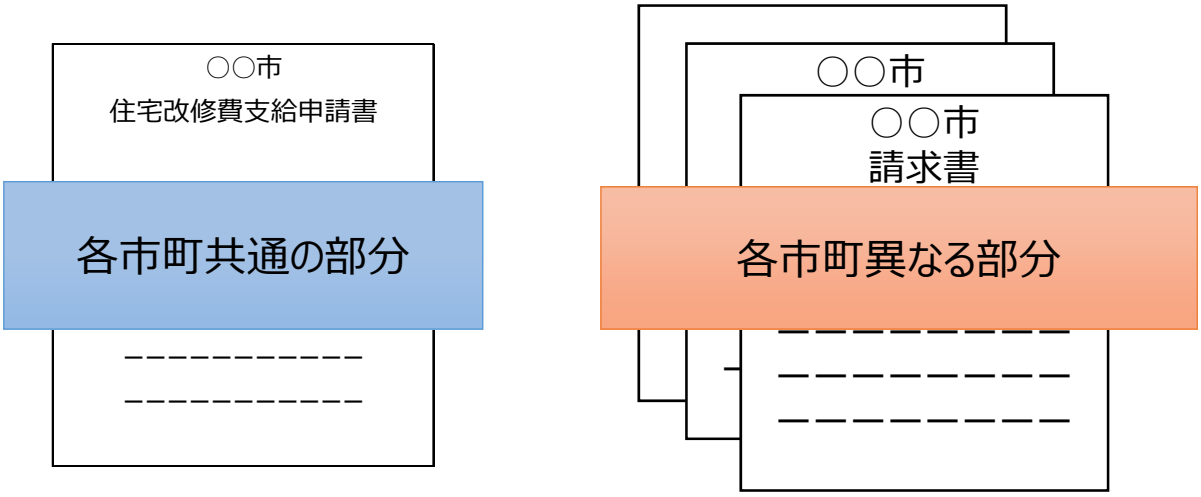


図3.4.9 共同利用する際の申請書イメージ図

内容（具体策）

事前申請書（住宅改修費事前申請書）と理由書の共通化を行う。
各市で差がでる申請書や項目は他の申請書に移動あるいは結合させ、電子申請時に添付ファイルの対象とし、添付ファイル側で差を吸収する。

各市町共通 ※電子申請時入力対象とする申請書	各市町異なる ※添付ファイルの対象となる申請書

事前申請
事前申請書
理由書

今治市	宇和島市
事前申請	
工事費内訳書	工事費内訳書
改修前後の写真	改修前後の写真
改修前後の平面図	改修前後の平面図
住宅改修の承諾書	住宅改修の承諾書
事後申請	
領収書	領収書
請求書	請求書
誓約書	受領委任払承認申請書
委任状	事後申請書

図3.4.10 各市共通にする申請書と添付ファイルとする申請書一覧

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

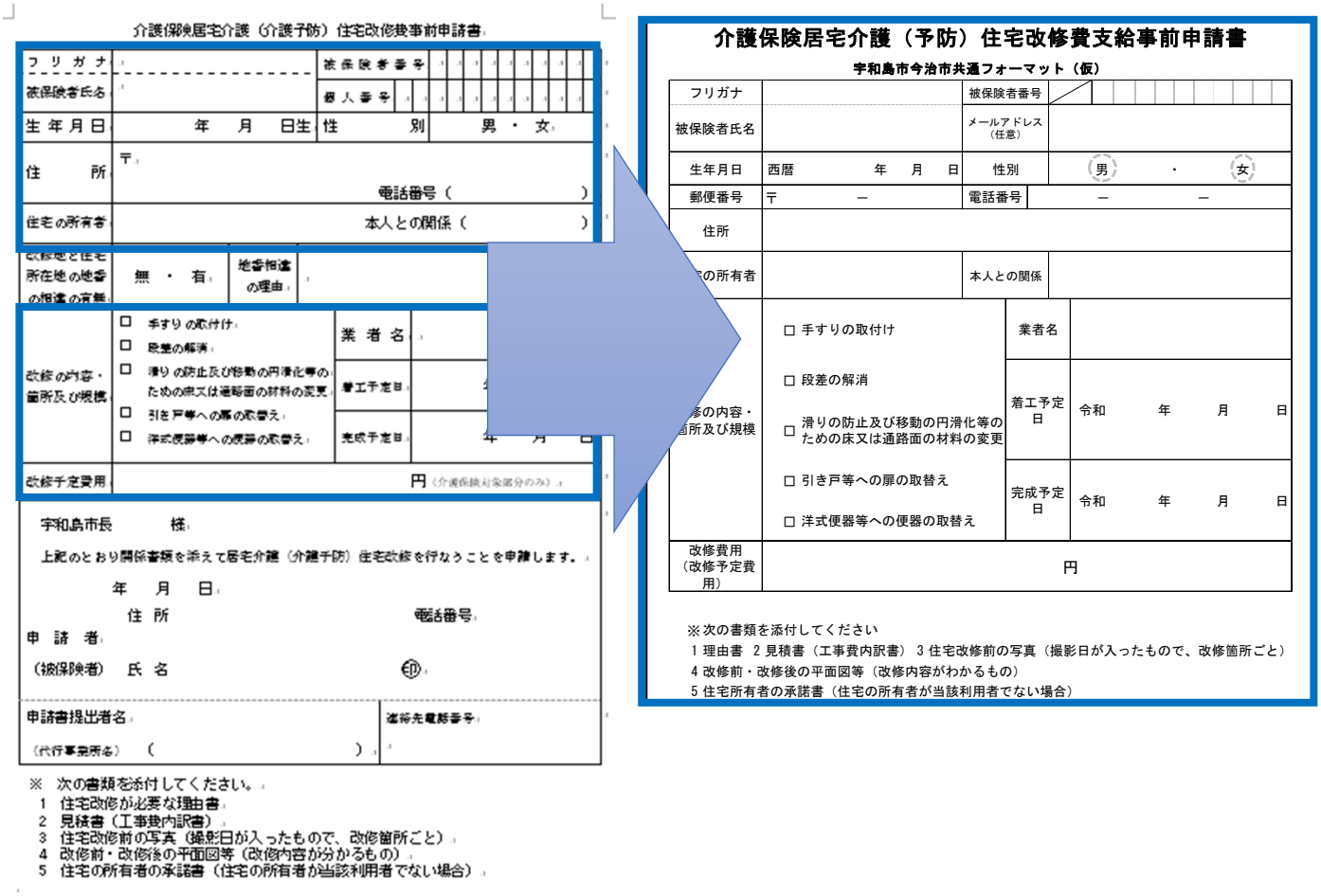
3．4．5　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

（3）申請書の共通化

各市町共通とした申請書の一例を以下に示す。
申請書の各市共通の項目のみを抽出した。

＜事前申請書　償還払い＞

Before	After
宇和島市　事前申請書	各市共通　事前申請書



介護保険居宅介護（介護予防）住宅改修費事前申請書

フリガナ		被保険者番号	
被保険者氏名		個人番号	
生年月日	年　月　日生	性別	男・女
住所	〒 電話番号（　）		
住宅の所有者	本人との関係（　）		
改修地と住宅所在地の地番の相違の有無	無・有	地番相違の理由	
改修の内容・箇所及び規模	□手すりの取付け □段差の解消 □滑りの防止及び移動の円滑化等のための床又は通路面の材料の変更 □引き戸等への扉の取替え □洋式便器等への便器の取替え	業者名 着工予定日 完成予定日	
改修予定費用	円（介護保険対象部分のみ）		

宇和島市長　様

上記のとおり関係書類を添えて居宅介護（介護予防）住宅改修を行なうことを申請します。

年　月　日

住所　　電話番号

申請者

（被保険者）　氏名　　㊞

申請書提出者名 （代行事業所名）（　）	連絡先電話番号

※　次の書類を添付してください。
1　住宅改修が必要な理由書
2　見積書（工事費内訳書）
3　住宅改修前の写真（撮影日が入ったもので、改修箇所ごと）
4　改修前・改修後の平面図等（改修内容が分かるもの）
5　住宅の所有者の承諾書（住宅の所有者が当該利用者でない場合）

介護保険居宅介護（予防）住宅改修費支給事前申請書

宇和島市今治市共通フォーマット（仮）

フリガナ		被保険者番号	
被保険者氏名		メールアドレス（任意）	
生年月日	西暦　年　月　日	性別	男・女
郵便番号	〒　－	電話番号	－　－
住所			
住宅の所有者		本人との関係	
改修の内容・箇所及び規模	□手すりの取付け □段差の解消 □滑りの防止及び移動の円滑化等のための床又は通路面の材料の変更 □引き戸等への扉の取替え □洋式便器等への便器の取替え	業者名 着工予定日 完成予定日	 令和　年　月　日 令和　年　月　日
改修費用（改修予定費用）	円		

※次の書類を添付してください
1 理由書　2 見積書（工事費内訳書）　3 住宅改修前の写真（撮影日が入ったもので、改修箇所ごと）
4 改修前・改修後の平面図等（改修内容がわかるもの）
5 住宅所有者の承諾書（住宅の所有者が当該利用者でない場合）

図3.4.11 申請書の共通フォーマット

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

（３）申請書の共通化

申請書の共通化によりAI-OCRの読み取り箇所と電子申請の質問事項など同じ設定で利用可能。電子審査システムにおいても以下のように共同利用が可能。

各市共通
電子申請時入力した項目を表示
※申請項目が異なるとそれぞれ設定する必要がある

各市異なる
添付ファイルの対象となる申請書を表示
※添付ファイルに関しては非共通でも同じシステムにて審査可能



事前申請
事前申請書
理由書

今治市	宇和島市
事前申請	
工事費内訳書	工事費内訳書
改修前後の写真	改修前後の写真
改修前後の平面図	改修前後の平面図
住宅改修の承諾書	住宅改修の承諾書
事後申請	
領収書	領収書
請求書	請求書
誓約書	受領委任払承認申請書
委任状	事後申請書

図3.4.12 共通フォーマットでの電子審査画面

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

施策の方向性③　申請者に分かりやすい申請書作成支援ツールの提供

チャットボットの導入による自動回答（準備のための環境構築）

これまで電話やメールで対応していた申請者からの相談対応について、チャットボットの仕組みを加えることで、申請者に気軽に相談させることができる。また、チャットボットはデータベースとの親和性も高く、受け付けた相談を自動的にデータベース化することができる。データベースに格納した相談内容に基づき、チャットボットの回答精度を向上させていくことも可能で、それにより、申請者にとってより分かりやすい支援ツールの提供が可能となる。

現時点では、過去の相談内容が蓄積されておらず、チャットボットを構築するための十分な情報が手元にない。今回導入する電子申請および電子審査の枠組みに、電話やメールで受け付けた相談を事案と関連づけて蓄積する機能を追加する。ある程度、相談内容が蓄積されれば、その情報に基づいてチャットボットの構築が可能となる。

上記状況を踏まえ、チャットボットは本実証の対象外とすることとした。

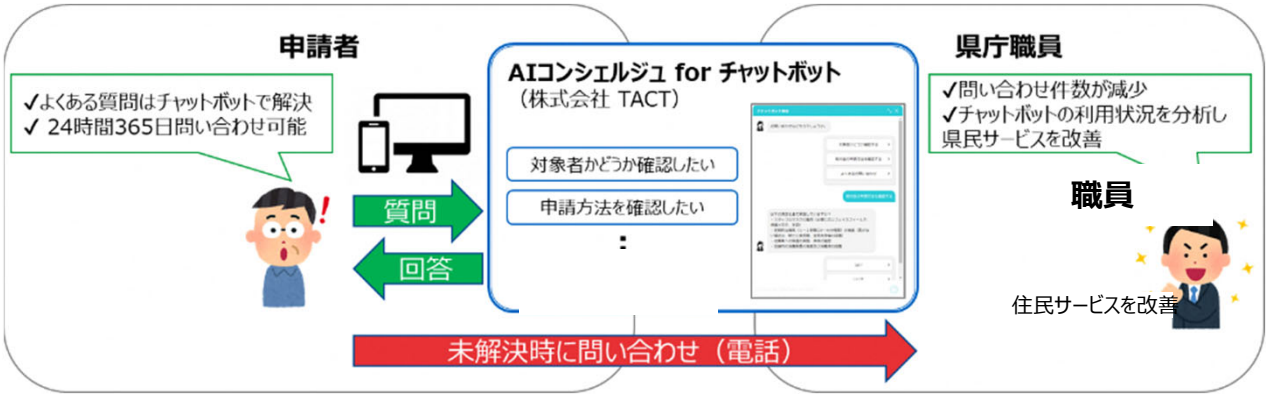


図3.4.13 AIチャットボットの活用イメージ（愛媛県庁活用事例）

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

施策の方向性④　電子申請の導入

申請内容・審査内容のデータベースを構築するための環境整備と、申請業務全体の電子化を図るために下記８つの機能について実装の検討を行った。検討の結果、(1)～(5)は実装及び効果検証を行い、(6)～(8)は実装は行わなかった。

(1) 電子申請
(2) AI-OCR
(3) 電子審査
(4) ワークフロー管理
(5) 事案検索
(6) 電子決裁
(7) 既存システムへの自動登録
(8) 関係者（ケアマネージャー）への自動通知

それぞれの施策について以下に説明する。

(1) 電子申請

申請内容を自動的にデータとして蓄積するために電子申請を導入する。また、記入漏れの検出や入力規則の設定など、誤記を抑制するとともに、申請者の手間を軽減する仕組みを採用した。申請者の誤記が減ることで、結果的に、誤記修正を行う自治体職員の負担も軽減される。

（採用した仕組み）
- 抜け・漏れ防止策：入力漏れがあった場合にエラーメッセージを表示
- 入力規則の設定：被保険者番号や郵便番号といった定形項目につき入力桁数を設定
- 選択式へ記入方法の変更：住所や銀行口座をプルダウンで選択できるよう設定
- 自動入力：郵便番号に応じて住所が自動で設定
- 事例表示：各項目につき記入事例を表示

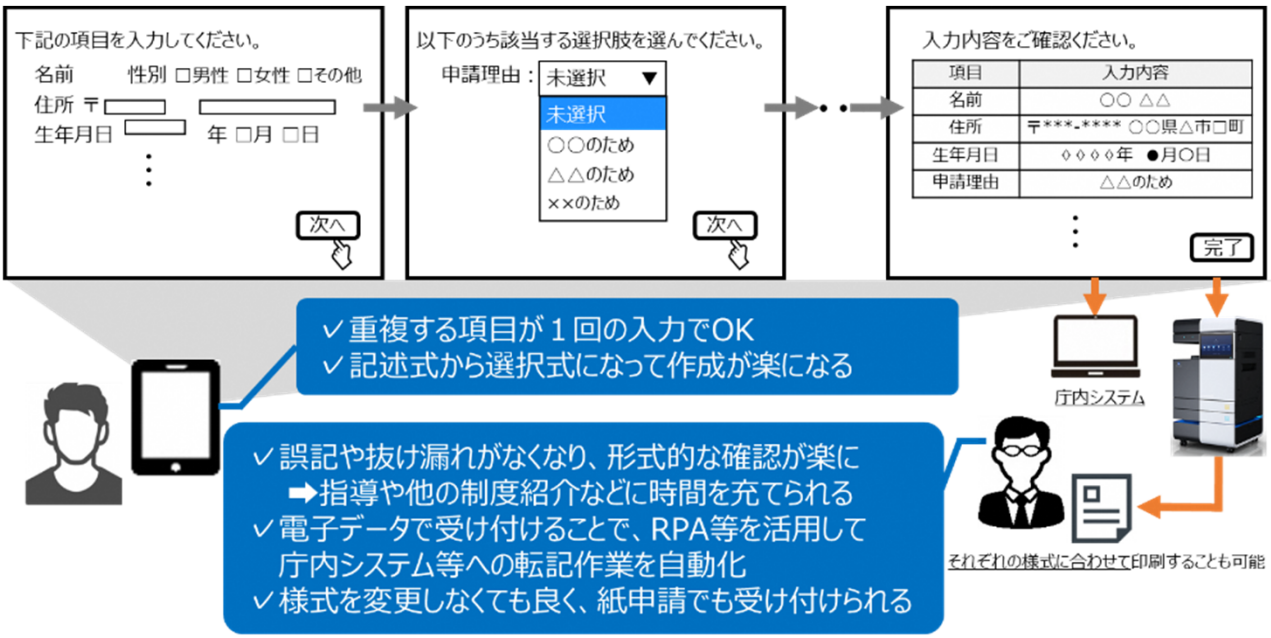


図3.4.14 電子申請

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

施策の方向性④　電子申請の導入

(2) AI-OCR

電子申請を導入したとしても、当面は紙による申請を受け付ける必要があり、紙で申請された内容をデータベースに蓄積するためにAI-OCRを導入する。

AI-OCRの導入により、①申請書の読取（スキャン）、②読取データのAI-OCRによる処理、③文字認識結果の目視確認といった追加作業が発生するが、追加作業による負荷の増大に比して、データベース構築および電子化による負荷の軽減の方が大きいと考えられ、申請に関する一連の作業全体として、十分な改善効果が見込める。

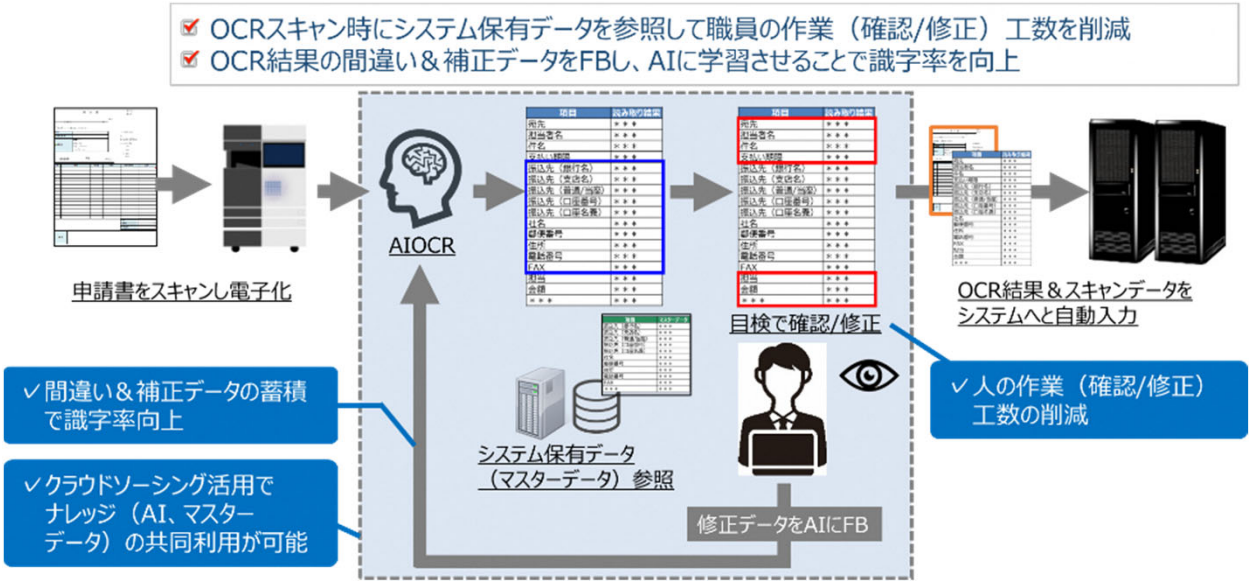


図3.4.15 AI-OCR概要

AI-OCRの文字認識結果確認のイメージ図を以下に示す。以下の例では、画面左側に読取画像の全体イメージが表示され、画面右側にそれぞれの認識対象領域について、読取画像と認識結果とが上限に並べて表示される。作業者は本画面に基づいて、正しく文字認識されたか否かを判断する。

・申請書の手書きデータ

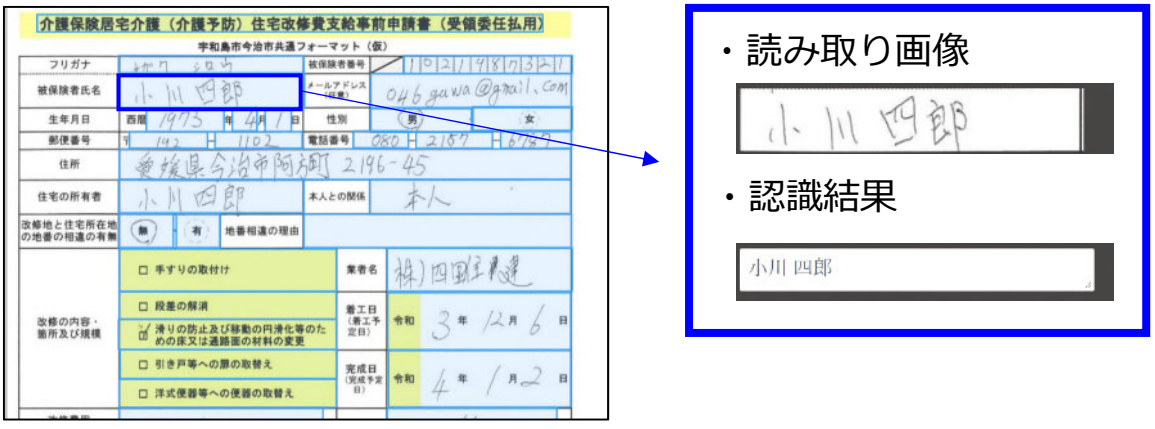


図3.4.16 AI-OCR文字認識結果の確認画面

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

施策の方向性④　電子申請の導入

(3) 電子審査

申請内容に加えて、審査内容もデータとして蓄積するために、電子審査を導入する。従来の紙を用いた審査と比較して作業効率を落とさない（むしろ向上させる）ことを狙い、職員のヒヤリング結果に基づき、操作性を検討した。

ヒヤリング時に職員から出された要望は下記の通り。

要望１：申請書や添付書類に書き込み（チェック）を入れたい
要望２：審査時に利用した関連情報を残したい
要望３：申請に関する複数の書類を同時に見比べて審査をしたい
　　例：左側：理由書　右側：図面、写真、見積書等

上記要望１～３に対応して設計した電子審査環境の画面は下記の通り。要望１に対してレ点や直線を書き込む機能、要望２に対して付箋機能、要望３に対して、複数画面（マルチペイン）機能を搭載した。



図3.4.17 申請一覧画面

今後は、実証実験を実施し、電子審査の操作を行っている職員の様子を撮影・分析することで、課題を明確化し、課題に対応した改善を行う。

3．4．5　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

(4) 審査のワークフロー管理

審査状況（進捗）を見える化するために、ワークフロー機能を設ける。これにより、作業者だけでなく、関係者全員について、申請がどの作業段階にあるかを確認できる。また、作業中の全ての申請（受付後の全ての申請）に関し、各作業段階に何件の事案があるかを一覧表示するため、適時に作業を進めることができる。



図3.4.18 業務フローの見える化

(５) 事例検索機能

申請ステータスやキーワードによる検索機能を設ける。これにより、作業者は所望の申請内容を容易に参照できる。処理対象の事案と、同一の申請者についての過去の事案とを比較する、または、処理対象の事案と類似事案とを比較することで、審査の負荷軽減が見込める。



図3.4.19 事例検索機能

３．４．５　考えられるICTソリューション(介護保険　住宅改修費給付)

施策の方向性④　電子申請の導入

(６) 電子決裁（実証対象外、机上での効果試算のみ）

現状、審査結果に対する決裁を得るためには、必要書類を決裁者に手渡し、必要に応じて口頭の説明をした上で、決裁完了を待つという流れとなる。ここで、電子決裁を導入すれば、決裁内容についてもデータベース化が可能になるし、申請に関する一連の作業（申請～審査～決裁）を電子化することで業務全体をワークフローとして管理することもできる。

本実証では、電子申請・電子審査を優先し電子決裁は本実証の対象外とした。

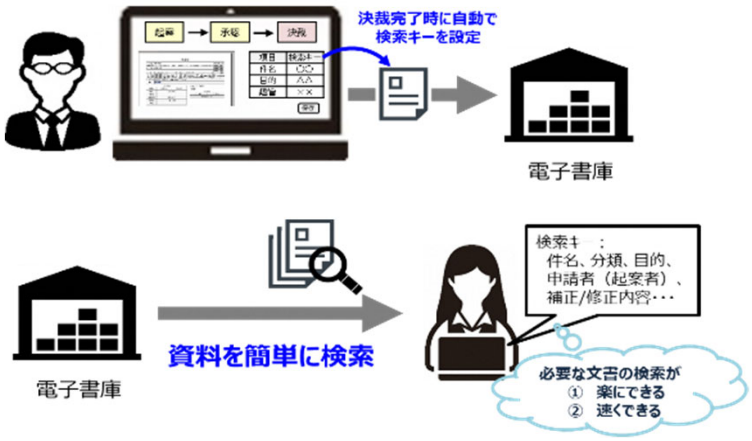


図3.4.20 電子決裁のイメージ

(７) 自動登録（実証対象外、机上での効果試算のみ）

運用上、申請内容を介護系の住基システムへ登録する必要があり、現状では作業者が手打ちで住基システムにデータを登録していた。ＲＰＡ等を採用することにより、上記手打ち作業を自動化できる余地があるが、そのためには、LGWANと住基ネットの間でデータを受け渡しする必要がある。

LGWANと住基ネットを結ぶためには、庁内における大掛かりな調整や、大規模な変更が必要になることから、本実証の対象外とした。

(８) 自動通知（実証対象外、机上での効果試算のみ）

現状、被保険者やケアマネージャーへの通知は、郵便や電話を利用して行っている。ワークフローのステップとして、Ｅメールによる自動通知を組み込むことで、郵便や電話による手間をなくすことができる。しかし、自治体における規定上、被保険者への通知書は郵便を用いることが必須となっていることから、仮にＥメールによる自動通知を採用したとしても効果が限定的となる。また、対象者（被保険者やケアマネージャー）がメールアドレスを所有していない可能性も低くなく、その場合にも効果が限定される。そこで、コスト対効果の観点から、本実証の対象外とした。

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．4．6　ベストプラクティスの検討（介護保険　住宅改修費給付）

- 各施策を導入したベストプラクティスを下記の通り示す。

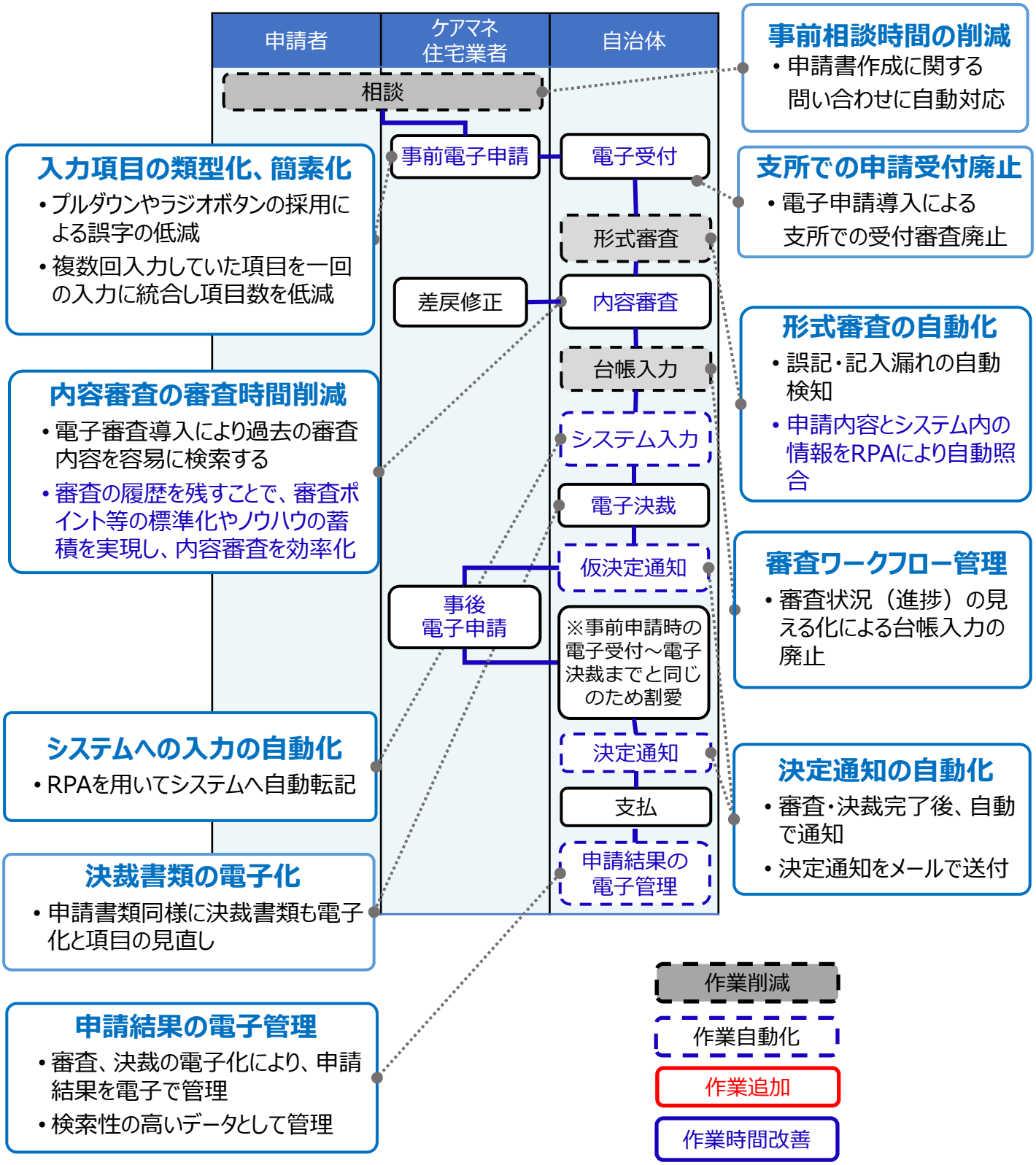


図3.4.21 ベストプラクティス（To-Beモデル）

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

３．５　児童手当 現況届
３．５．１　団体間比較結果(児童手当 現況届)

各市における本業務に関する基礎事項について調査した結果を下記にまとめる。システムが異なる他、結果通知送付の対象者等は各自治体毎に異なっている。提出方法に関しては、今年度コロナウィルスの影響もあり、例年窓口のみであった自治体も郵送を取り入れている。

また図3.5.1に示すように、いずれの自治体においても**形式審査・入力・照合審査（含む情報照会）**作業がボリュームゾーンとなっている。

表3.5.1 児童手当現況届業務における基礎事項まとめ

自治体	年間申請件数	本庁受付		支所受付		提出方法		結果通知送付	システム名
		郵送	窓口	郵送	窓口	例年	今年度		
今治市	9,650	9,300	300	-	50	窓口/郵送	窓口/郵送	全ての受給者	ADWORLD
新居浜市	8,200	6,100	2,100	-	-	窓口/郵送	窓口/郵送	変更者のみ	ADWORLD
四国中央市	6,000	4,900	350	-	750	窓口/郵送	窓口/郵送	変更者のみ	MCWELL
宇和島市	3,700	2,680	750	-	270	窓口のみ	窓口/郵送	全ての受給者	RKK
西予市	1,717	-	1,060	-	657	窓口のみ	窓口/郵送	変更者のみ	愛媛電算

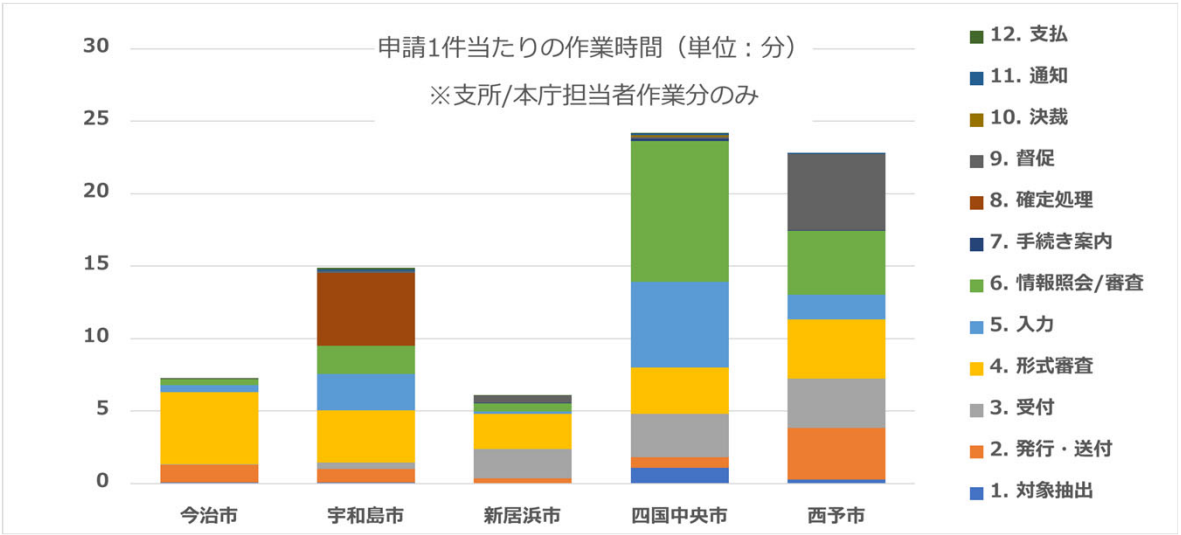


図3.5.1：児童手当現況届 作業別業務量 申請１件当たり時間

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．5．2　業務フロー比較（児童手当 現況届）

各市の業務フローでの特徴、差を標準的なプロセスフローを元に図3.5.2の通り整理した。また、プロセスを構成する作業毎について考えられる問題点を表3.5.2にまとめる。

フロー 受給者	自治体	今治市 [9,600件/年]	宇和島市 [3,700件/年]	新居浜市 [8,200件/年]	四国中央市 [6,000件/年]	西予市 [1,700件/年]
	対象者抽出	システム業者へ委託。児童の別居/同居確認も含む。	事前に受給者と配偶者の所得の逆転を確認	システム業者に委託。庁内で住登外や転入者の税や住所を照会		別居監護等の手続きが必要になりそうな受給者を事前に抽出
	書類発行/封入・封函	書類印刷、３つ折りはシステム業者へ委託。	宛名入りの通知文と現況届を封入するため気遣い作業になっている	システム業者立ち合いのもと印刷。		書類の宛先間違い防止のため３人で確認。
書類記入	郵便受付 窓口受付 形式審査	郵送、来庁どちらでも可。支所受付あり	本年度から郵送受付を開始 支所受付あり	郵送、来庁どちらでも可。本庁のみ	郵送、来庁どちらでも可 支所受付あり。支所受付分は支所で入力	来庁受付が基本（本年度のみ郵送受付）。支所受付あり 保険証の添付は今年度から不要とした。
	システム入力 台帳入力 形式審査	①受付入力 ②変更修正 ③各種情報照会 （年金以外は委託） ④確定処理	①受付入力 ②変更修正 ③各種情報照会 ④別居同居確認 ⑤内容確認 ⑥確定処理	①年金照会 ②受付入力 ③変更修正 ④各種情報照会 ⑤確定処理	①受付入力 ②変更修正 ③各種情報照会 ④確定処理	①受付入力 ②変更修正 ③各種情報照会 ④内容確認 ⑤確定処理
	決裁 認定通知書作成・送付 支払通知支払処理	全対象者に結果通知	全対象者に結果通知	認定区分変更者にのみ結果通知	認定区分変更者にのみ結果通知	認定区分変更者にのみ結果通知

図3.5.2 児童手当 現況届のプロセスと各市の特記事項

表3.5.2 プロセス毎の問題点

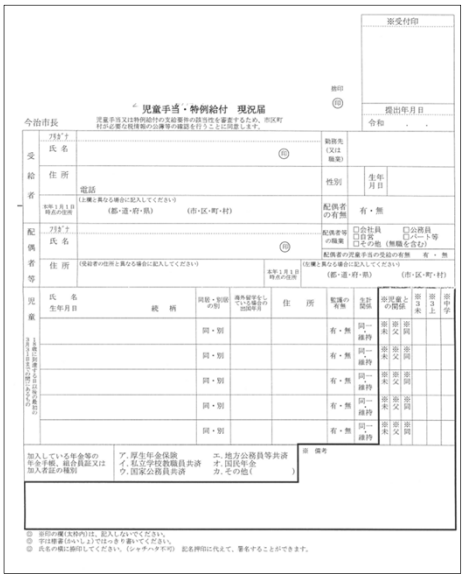
プロセス	主な問題点
対象者抽出	・個別書類が必要な受給者等のリスト管理を日々行っている
書類発行 封入・封函	・個人情報の記載がある書類が２種以上ある等、封入時の確認作業に時間を取られている
受付	・郵送だと提出状況が分からず不安を感じる。（受給者） ・郵送だと不備をその場で訂正できず効率の低下（自治体）
照合審査 催促	・郵送受付の不備（添付忘れ等）への対応に時間を要する ・年金の照会は、1件づつ処理、大量の件数の処理が困難
決裁・通知 支払処理	・現況届処理時と支払時に同様の内容の通知を２重で送付 ・現況届処理時と支払時の両方で決裁を行っている

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．5．3　申請書、帳票との比較（児童手当 現況届）

5市で現況届を比較し、フォーマット・記載内容等を下記の通り整理した。
（次ページ参照）

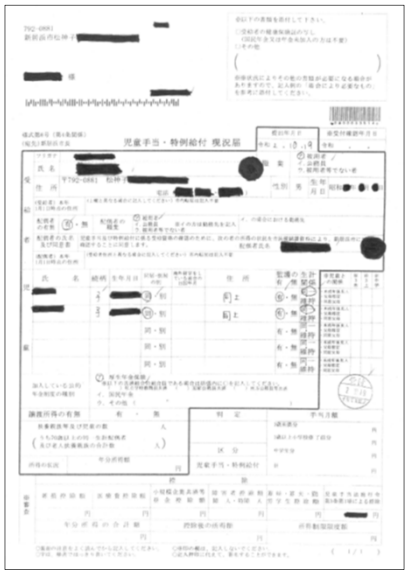
今治市



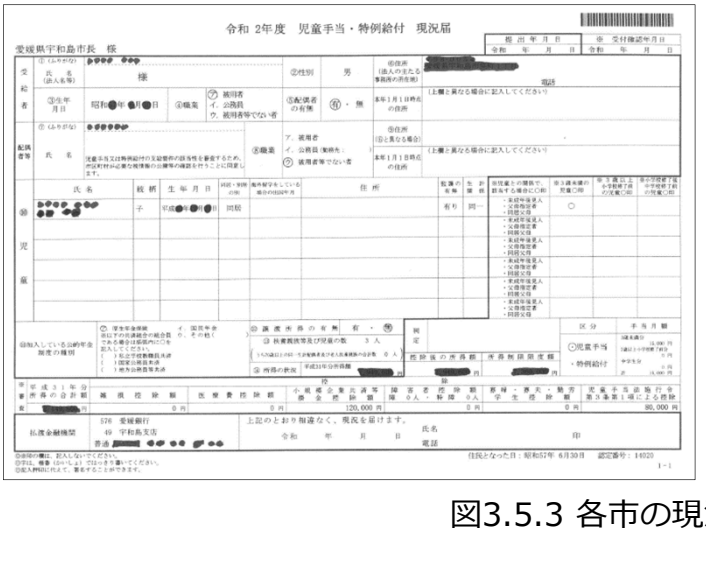
四国中央市



新居浜市



宇和島市



西予市

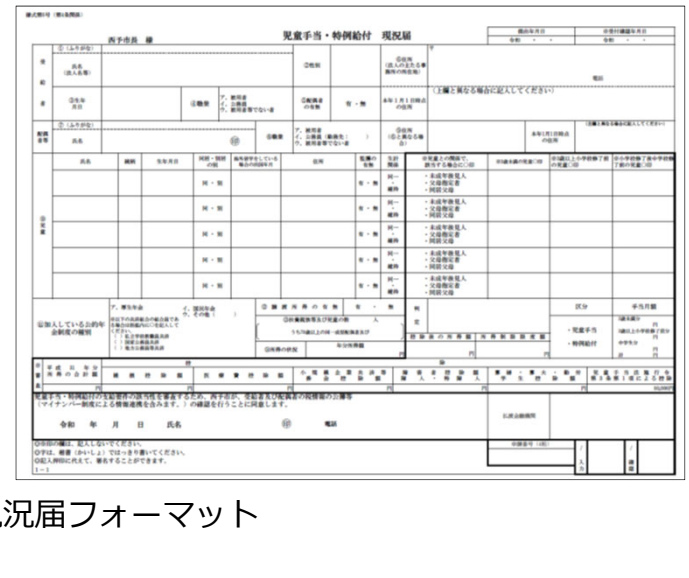


図3.5.3 各市の現況届フォーマット

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

3．5．3　申請書、帳票との比較（児童手当 現況届）

表3.5.3 現況届記載項目の団体間比較

自治体		今治市	新居浜市	四国中央市	宇和島市	西予市
受給者	氏名	○	○	○	○	○
	生年月日	○	○	○	○	○
	職業	○※１	○	-	○	○
	勤務先	○※１	-	○	-	-
	配偶者の有無	○	○	○	○	○
	性別	○	○	○	○	○
	住所	○	○	○	○	○
	電話	○	○	○	○	○
配偶者等	氏名	○	○	○	○	○
	生年月日	-	-	○	-	-
	職業	○	○	-	○	○
	勤務先	-	○※２	○	○※２	-
	住所	○	○	○	○	○
	児童手当受給有無	○	-	-	-	-
児童	氏名	○	○	○	○	○
	生年月日	○	○	○	○	○
	続柄	○	○	○	○	○
	同居･別居の別	○	○	○	○	○
	海外留学出国年月	○	○	○	○	○
	住所	○	○	○	○	○
	監護の有無	○	○	○	○	○
	生計関係	○	○	○	○	○
公的年金制度の種別		○	○	○	○	○
加入している健康保険		-	-	○	-	-
譲渡所得の有無		-	○	○	○	○
扶養親族等及び児童の数		-	○	○	○	○
所得の状況		-	○	○	○	○
振込先口座		-	-	-	○	○
提出年月日		○	○	○	○	○
受付印		○	-	-	-	-

※１：どちらか一方のみ　※２：公務員の場合のみ

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

３．５．４　団体間の課題整理、比較（児童手当 現況届）

団体間比較結果より作業プロセス毎の問題点を抽出し、各市ごとの問題点に対する対応状況を下記の通り整理した。これらの問題点に対する施策の検討を実施。

表3.5.4 団体間比較結果から見えた問題点まとめ

プロセス	問題点	番号
対象者抽出	対象者抽出に時間を要している	J-1
書類発行通知	封入時の宛先確認に手間がかかる	J-2
届出受付	郵送受付だと提出状況が分からず不安を感じ来庁してしまう。（受給者目線）	J-3
	書類受付時の不備対応（問い合わせ、返送等)に時間がかかる	J-4
照合審査	年金情報の照会は可能だが、1件づつ処理する必要があり、大量の件数の処理が困難	J-5
決裁･通知	現況届処理時と支払時に重複の作業が発生	J-6

表3.5.5 問題点に対する各市の対応状況

問題点	今治市	宇和島市	新居浜市	西予市	四国中央市
J-1	○	×	○	×	×
J-2	×	×	×	×	×
J-3	×	×	×	×	×
J-4	×	×	×	×	×
J-5	△	×	×	○	×
J-6	×	×	×	×	×

○・・・解決済み　△・・・検討中　×・・・未解決

3．5．5　考えられるICTソリューション（児童手当 現況届）

問題点に対し、施策の方向性を下記の通り整理した。
これらの施策を元に、ベストプラクティスとなる業務フローを検討。

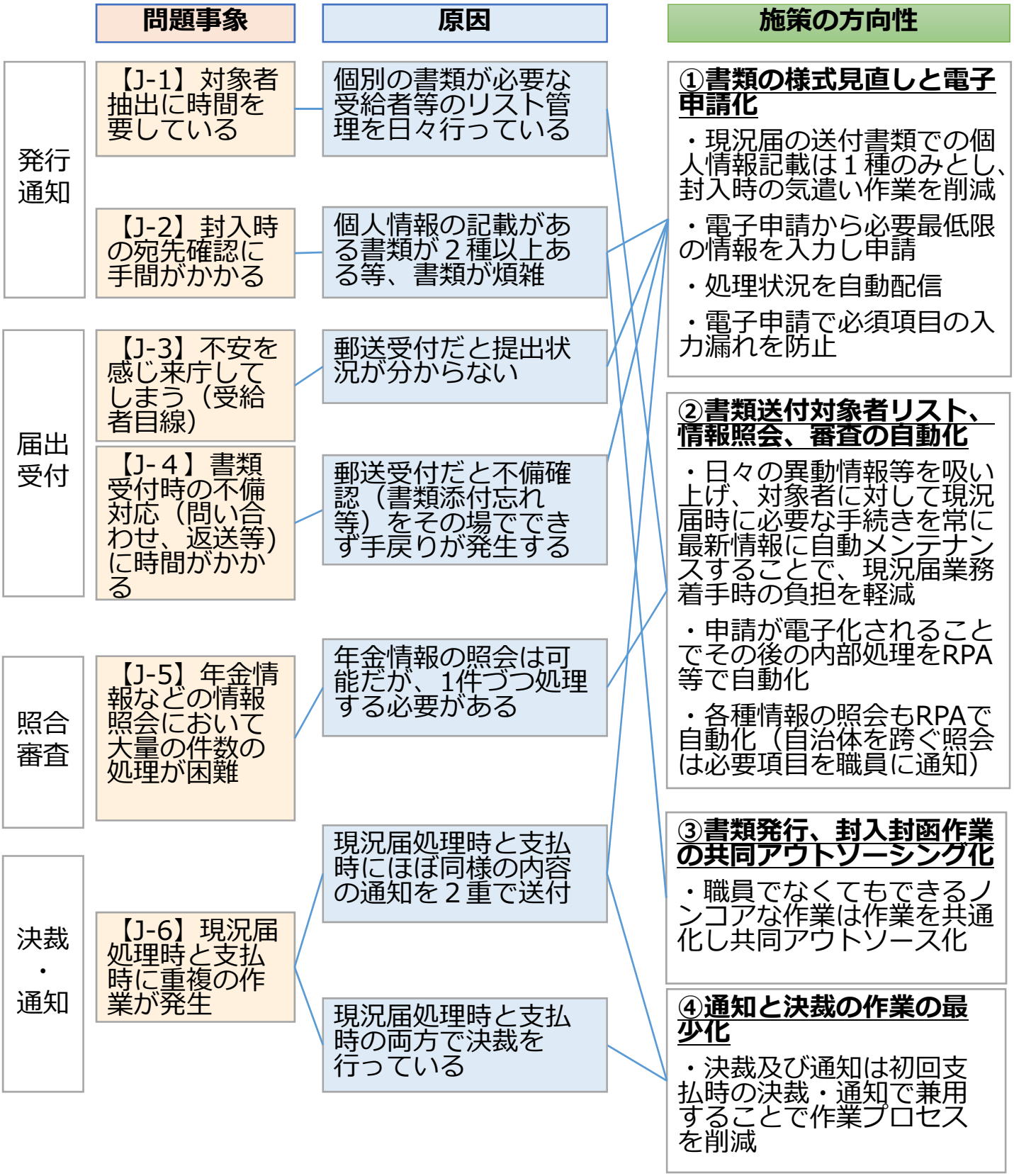


図3.5.4 問題点とその原因、施策の方向性まとめ

3 団体間比較及びＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴ活用検討

３．５．５　考えられるICTソリューション（児童手当 現況届）

施策の方向性を踏まえた活用可能なICTソリューションとして下記が考えられる。

施策の方向性①　書類の様式見直しと電子申請化

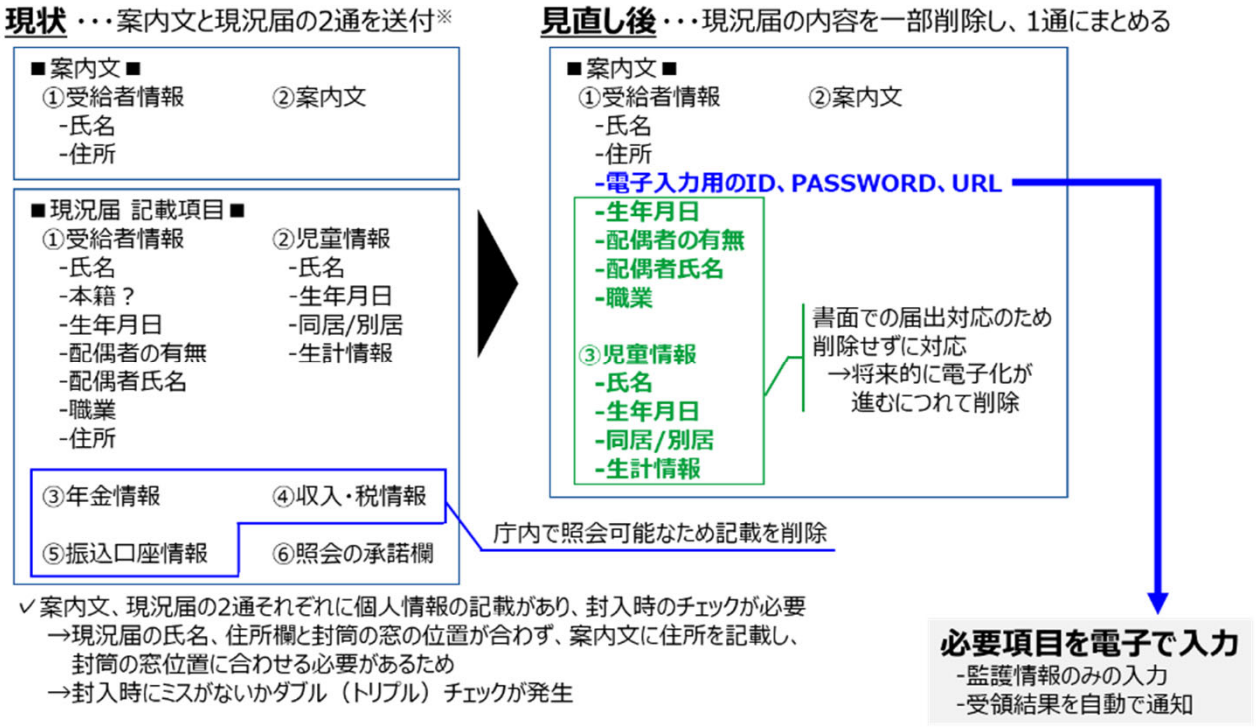


図3.5.5 電子申請化イメージ

施策の方向性②書類送付対象者リスト、情報照会、審査の自動化

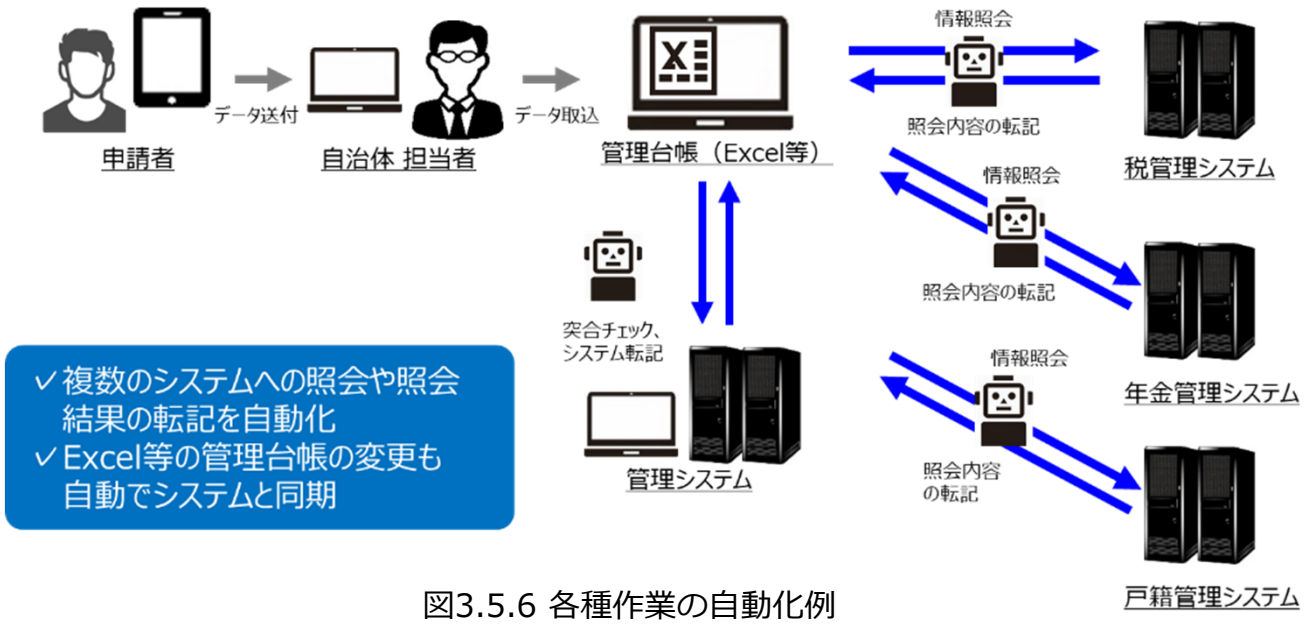


図3.5.6 各種作業の自動化例

3．5．6　ベストプラクティスの検討

施策の方向性①～④を基に、ベストプラクティス(To-Be)の業務フローを下記の通り検討した。

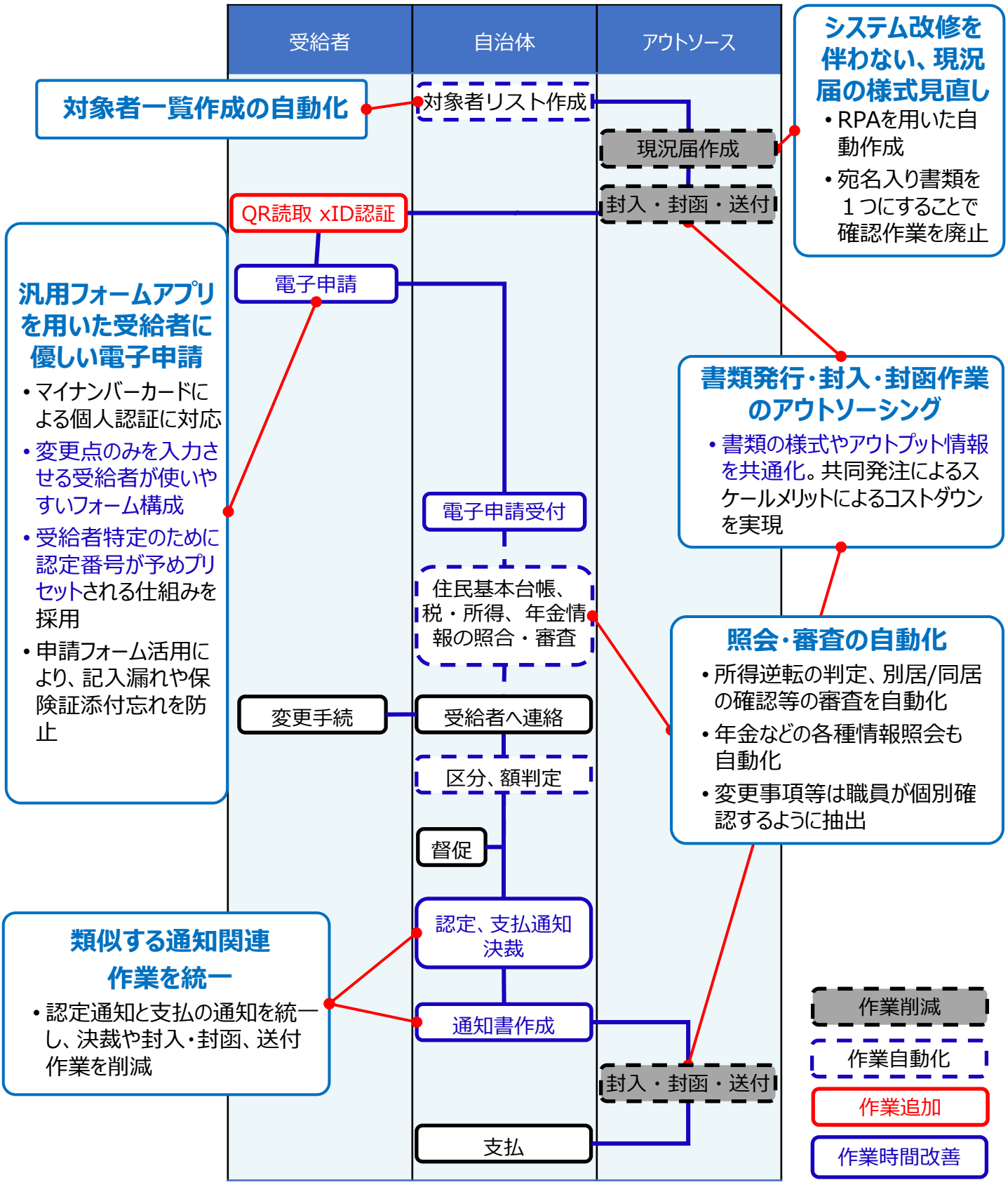
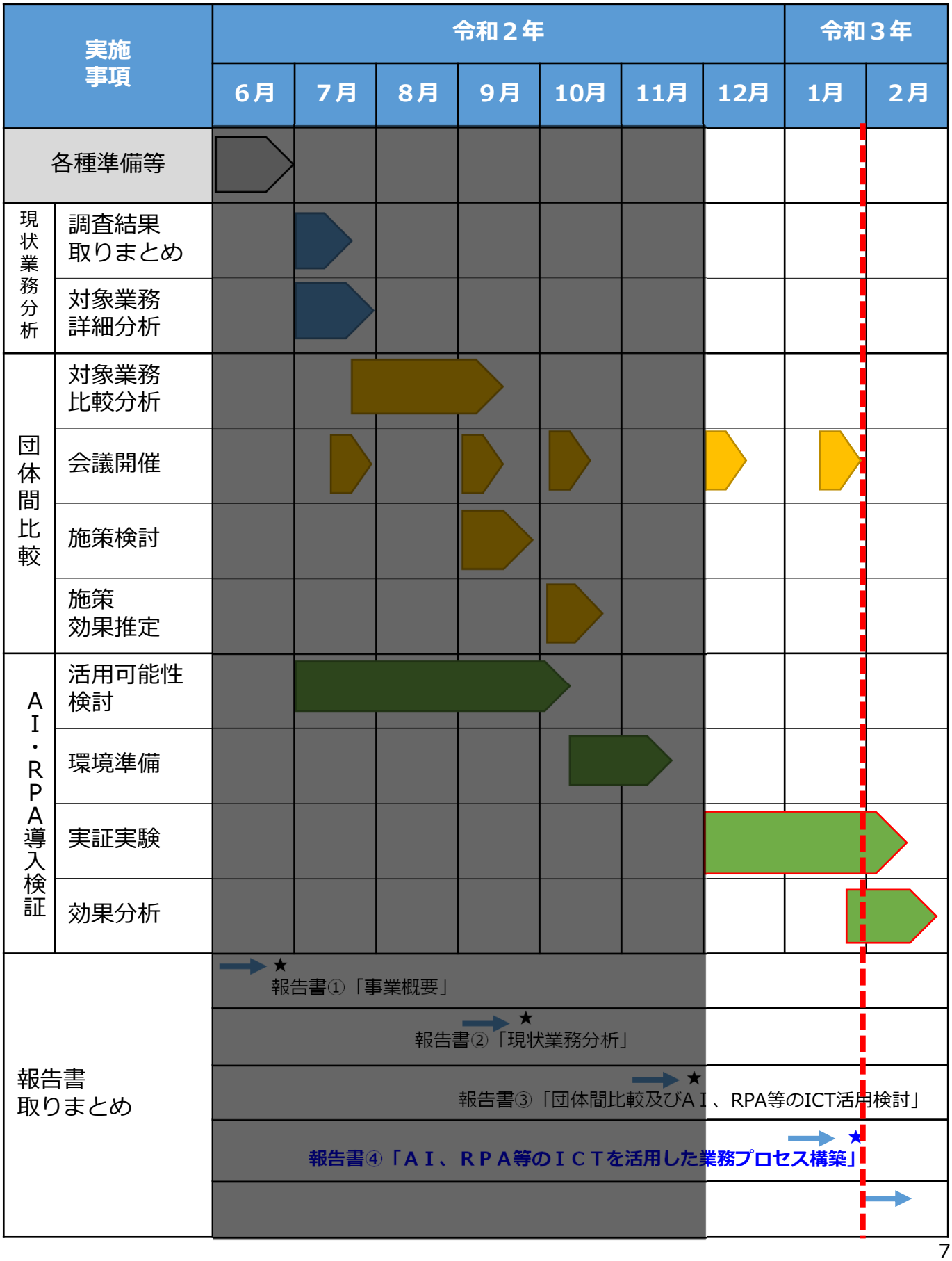


図3.5.7 ベストプラクティスにおける業務フロー

４　ＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴを活用した業務プロセス構築

４．１　スケジュール



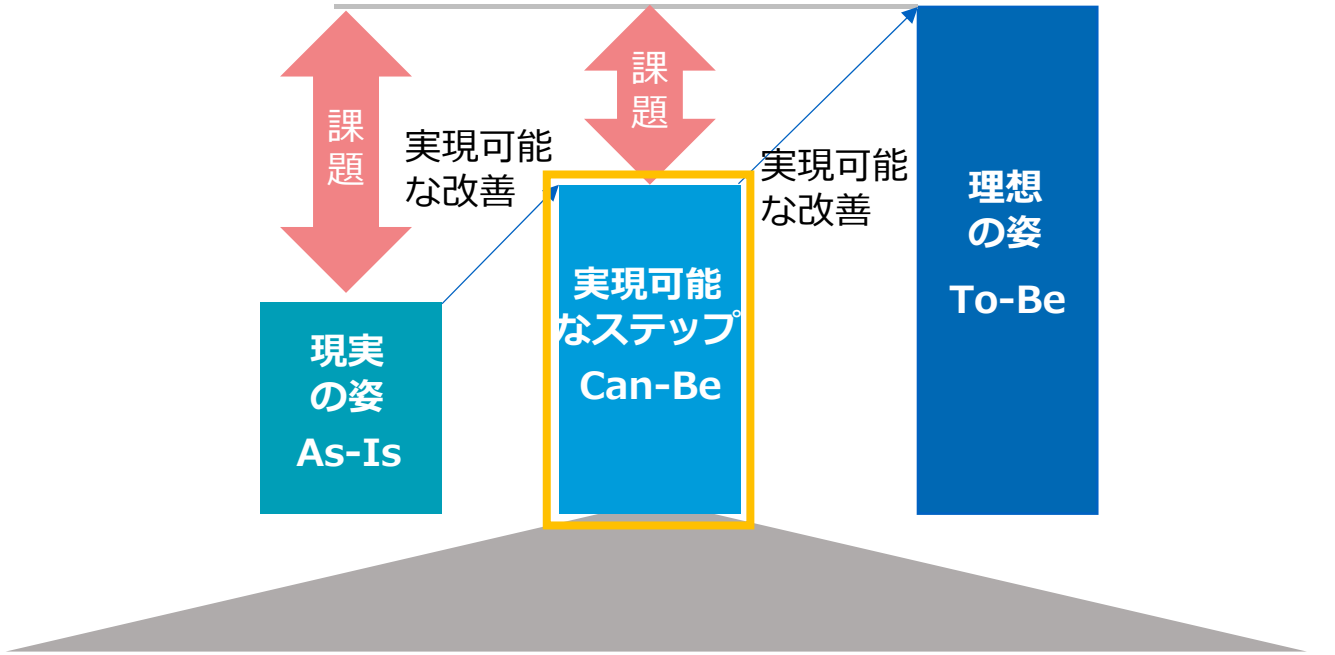
４　ＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴを活用した業務プロセス構築

４．２　実施手順

前回の報告（③団体間比較及びAI、RPA等のICT活用検討）で設定したTo-Beモデル及びCan-Beモデルをもとに、各自治体ごとに、実証実験の対象範囲と具体的内容について協議を行い、その結果に従って実証実験の環境を構築し、効果検証を実施した。

STEP4-1：対象範囲の決定

前回の報告で設定したTo-Beモデル及び、Can-Beモデルをもとに各自治体（今治市、宇和島市）と協議を重ね、それぞれの自治体においてPoCの対象範囲を決定した。



STEP4-2
PoC詳細検討/環境構築

- 各自治体の作業環境（既存システム、セキュリティポリシーなど）を考慮したうえで、PoCの詳細内容（RPAシナリオ等）を検討
- 各自治体でのPoC実施に向けてテスト環境を構築

STEP4-3
PoC実施、効果計測

- 今治市、宇和島市それぞれでPoCを実施し、定量/定性効果について施策導入前後の比較に基づき効果を計測
- PoCではダミーデータを利用し、実運用時の効果を試算

※照会回答は愛媛県にてPoC実施

STEP4-4
他自治体への展開試算

- 今治市、宇和島市でのPoC実施結果をもとに、PoCを実施していない自治体（新居浜市、西予市、四国中央市）においての効果を試算
- 自治体間での標準化（様式の統一、プロセスの標準化など）実施時の効果を試算

４．３　照会回答
４．３．１　対象範囲の検討

各施策の方向性に対し具体的な導入モデルを検討した。
なお全体を通して以下を施策検討にあたっての基本方針とした。

① ECRSの観点でICTソリューション以外の施策も積極的に検討する。
② 全庁に影響があるため、簡便な仕組みの施策を積極的に検討する。
③ 特に本グループの特色として県庁が参画していることを活かし、対象範囲は下図の通り、様々な方面の照会の内、県庁からの照会を施策実証の対象範囲とする。

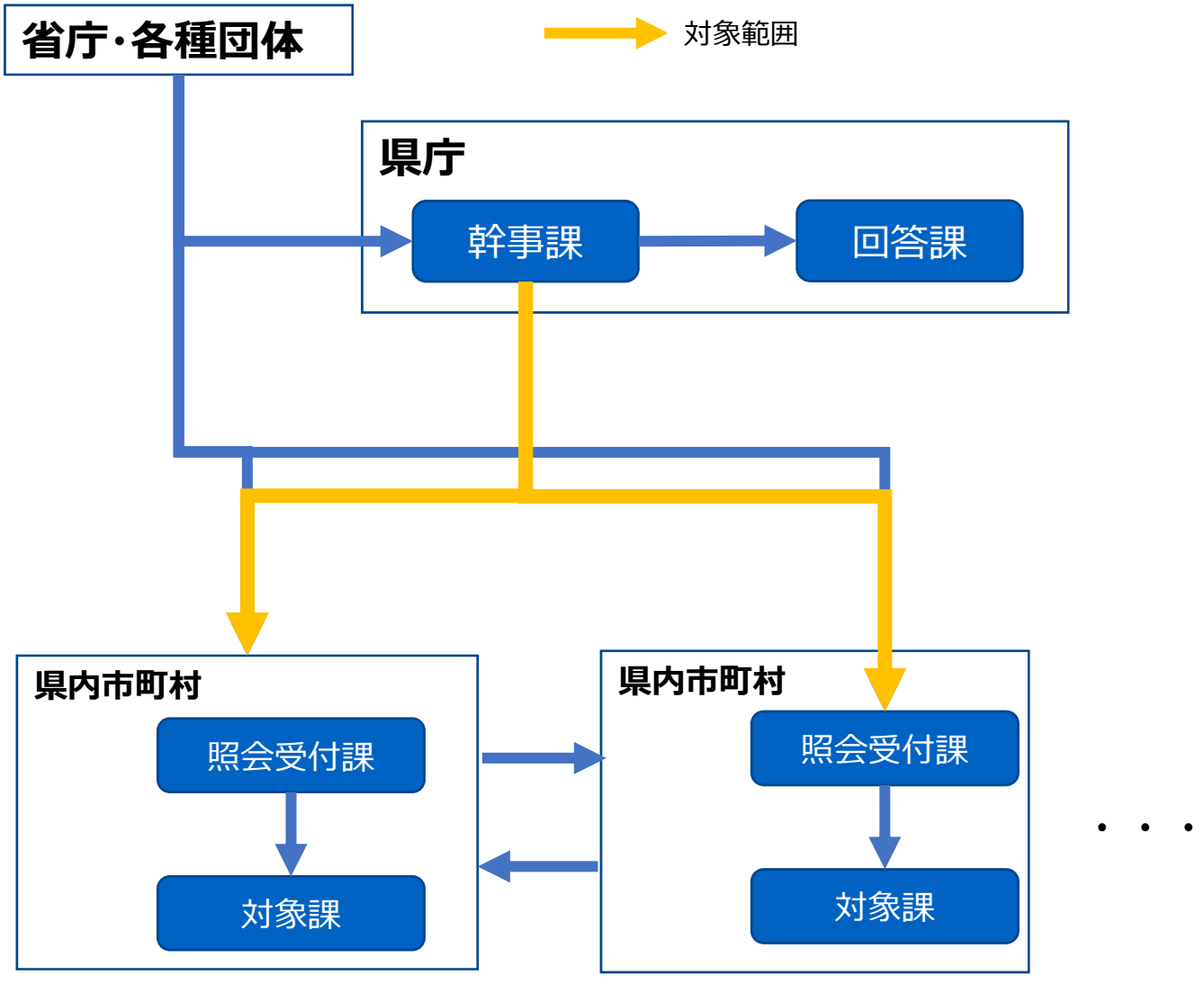


図4.3.1 検証対象となる「照会回答」の範囲

４．３．２　導入モデルの検討（照会回答）

それぞれの施策の方向性について、今回実証するにあたり具体的な導入モデルを以下のように整理した。

施策の方向性①-1　照会内容の整理

＜実施＞

前述の通り、照会回答事例から実態を把握し、照会種類/回答属性を整理。※照会行為そのものをなくしていくことが根本解決につながるが、照会内容は各部署がそれぞれ発出しており多岐に渡っている。今回は前述のケースのうち、まずは標準ケースに着目した導入モデルとする。

施策の方向性①-2 ルールの明確化及び周知徹底

＜一部実施＞

ルールのみ制定しても周知徹底をし使われないと風化していくことが懸念される。定着させていくためには利用者の意識とツール整備の両方が必要である。今回は周知徹底の前段階として、利用者が必要とするガイドライン案の制定への着手とWebアンケートによるツールの活用を照会種類/回答属性に応じて試行。

なお、e-learningなどの動画研修においても同様の理由から本実証においては検討対象外とする。

施策の方向性② 庁内共有サーバーの活用

＜未実施＞

回答集約や回答催促時に効果が見込める施策であり、既に実施している自治体もあるが、導入に向けては庁内サーバーの利用ルールを変えるなど、大がかりな調整が必要となるため、本実証においては検討対象外とする。

４．３．２　導入モデルの検討（照会回答）

それぞれの施策の方向性について、今回実証するにあたり具体的な導入モデルを以下のように整理した。

施策の方向性③ テンプレート化

＜一部実施＞

照会業務のテンプレートとして、ツールに依らない「照会文書」と、ツールに応じた「回答用シート」が考えられる。
今回は施策①のルール化同様に有効なテンプレート化の材料を揃えるため、照会種類/回答属性に対して行った実証内容をテンプレート案とする。

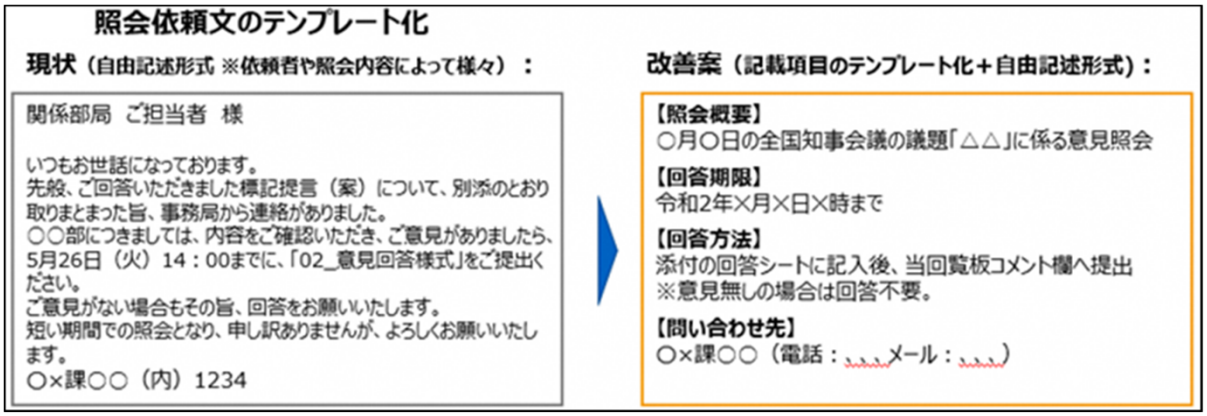


図4.3.2 照会テンプレートイメージ

施策の方向性④ Webアンケートの利用

＜実施＞

LGWAN上でWebアンケート機能を利用できるシステム(アプリ)を利用し、実際に県庁から発出される各照会種類の案件を対象に、効果検証を実施。
同様の効果が見込める施策として施策⑤，⑥があるが、費用面及び簡便に活用可能なWebアンケートの実証を優先的に行うこととする。

施策の方向性⑤RPA等による集計/転記の自動化

＜未実施＞

RPAを用いることで、回答の集約作業や結果の転記作業を自動化することができる。しかし、施策④のWebアンケートを採用すれば、集約や転記の必要性が低くなる、または無くなる可能性が高い。そこで、本実証では、Webアンケートの実証を優先して行い、その結果にも基づいてRPAの導入の要否を検討する。

４．３．２　導入モデルの検討（照会回答）

それぞれの施策の方向性について、今回実証するにあたり具体的な導入モデルを以下のように整理した。

施策の方向性⑥ システム（アプリ）の構築/改修

＜未実施＞

頻繁に行われる定型的な照会は、専用システム（アプリ）を構築することにより照会そのものをなくせるが、今回は実証期間等の関係上、施策④を優先実施することとした。実施後の課題を整理した上で、システムの要否を今後も検討していく。

各施策を踏まえた業務フロー(CanBeモデル)

To-Beモデルを目指しつつ、現場の環境を鑑みた実現可能なSTEPモデル（CanBeモデル）を下記に示す。併せて実証実験での検証範囲を赤字点線で示す。照会回答が発生する場合は、標準ケースにおいて業務フローが大きくは変わらず、それぞれの作業プロセス内にて、負荷軽減の施策を取り入れていく。

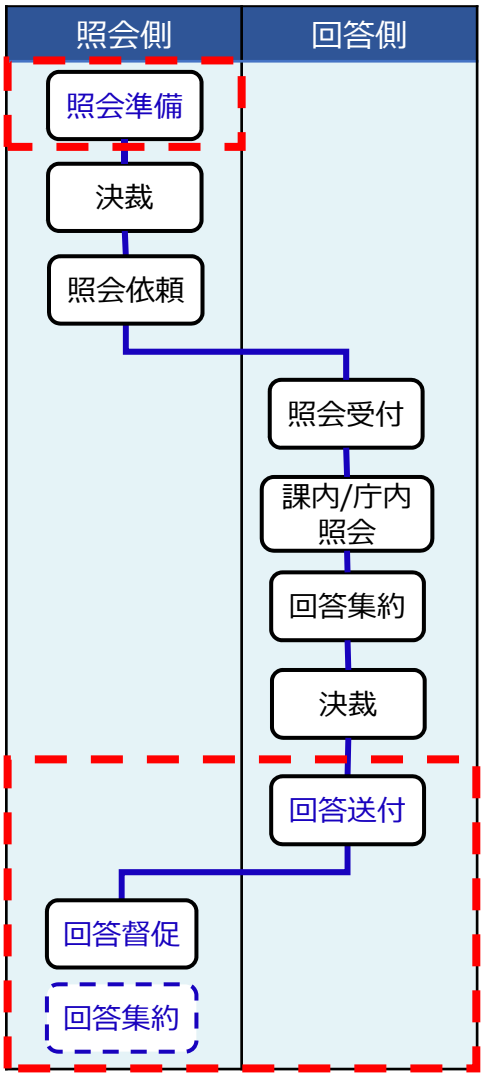


図4.3.3 本活動におけるCanBeモデル

４　ＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴを活用した業務プロセス構築

４．３．３　効果計測（照会回答）

Can-Beモデルを具現化し、現状（As-Is）からの業務量削減効果と付随する定性効果等を検証した。

実証実験前提条件

・県から市町へ発出される照会（3種類）を対象とした。
・回答側ではWebアンケートによる集約を用いず従来通り。

実証実験結果

対象①

照会種類	意見照会
対象名	行革甲子園アンケート
概要	例年実施している研究会に係る評価や課題などの意見を参加者から収集。
効果	・照会側1件当たり**44%**減少

対象②

照会種類	意向/希望調査
対象名	選挙啓もう冊子希望調査
概要	各市の選挙管理委員会に啓もう冊子の必要部数を例年希望調査を実施。
効果	照会側1件当たり**52%**減

対象③

照会種類	状況照会
対象名	住基ネット緊急時連絡網
概要	緊急時の連絡先を例年担当者に変更がない場合にも回答を依頼。
効果	照会側1件当たり**47%**減 ※実際の発出時期とは異なるため、デモ画面提示し算出

４．３．３　効果計測（照会回答）

Can-Beモデルを具現化し、現状（As-Is）からの業務量削減効果と付随する定性効果等を検証した。

実証実験結果

・照会の種類に依らず、照会側に関しては作業時間が約47%(1件あたり約40分)削減することを確認した。これは主に、回答集約作業が単純化されたことによる。実施した職員からは、コピー＆ペーストの作業がなくなり、肉体的/精神的な負荷が軽減されたとの意見があった。
※今回対象とした照会の発出文には、題目に締切日が記載してある等、回答者が見やすい配慮がされており、そのまま利用。

・回答側は「回答送付」時にメール送付の手間が軽減し、作業時間が約3%削減。
※照会の種類に依らないことを効果確認時のヒアリングにより確認。また、回答側でも照会のWebアンケートをそのまま流用できれば、効果が見込めると考えられる。

→「照会側の回答集約」が主な削減内容ではあるが、**簡易的な手法で効果を創出できることを確認。**

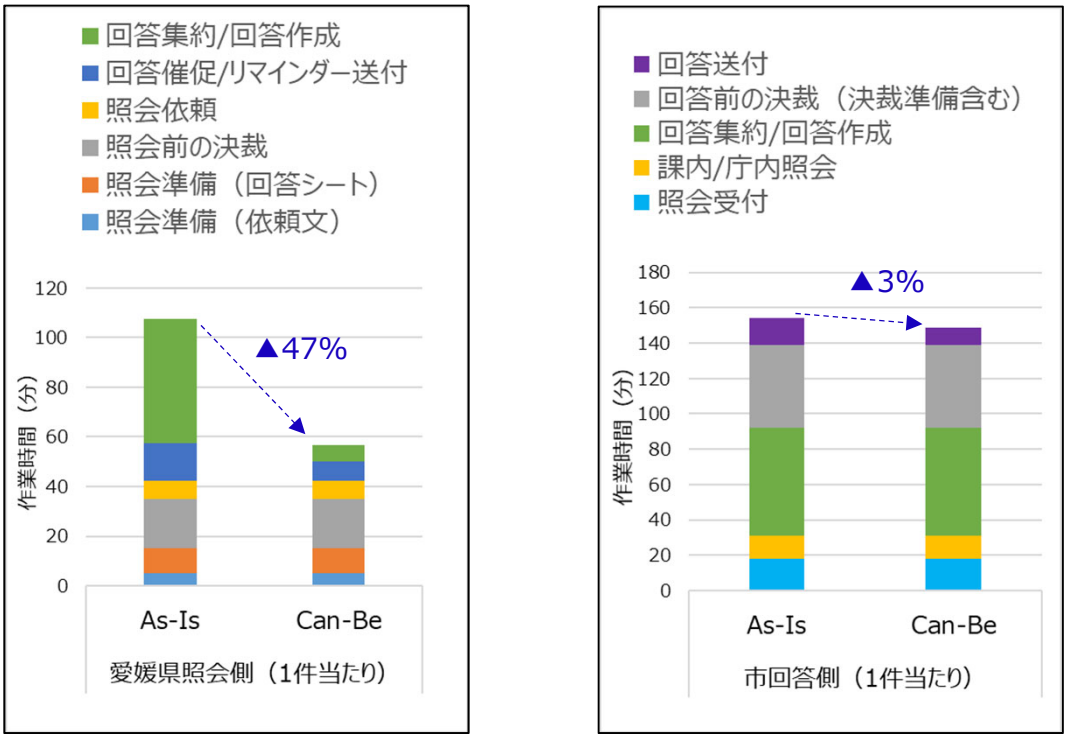


図4.3.4 実証結果による効果推移（照会3種類平均）

４．３．３　効果計測（照会回答）

Can-Beモデルを具現化し、現状（As-Is）からの業務量削減効果と付随する定性効果等を検証した。

各団体へのCan-Beモデルの適用

・実証結果を用い各団体の現状に対し、全庁の推定効果を算出。
※照会種類の内訳はサンプル課における1か月分の照会内容から試算。
※過去情報を参照する場合など、Webアンケートが適用不向き（今回の効果が適用されない）案件も存在することを考慮（全体の6割程度と試算）。

→各団体平均約11%(削減効果にして約2,670h)の推定効果となる。
本業務の特色として、全庁に波及して同様の作業を行っているため、推定効果を得るためには全庁に展開をしていく必要がある。
※Webアンケートを取り入れた団体もあり、一部効果も出始めている。

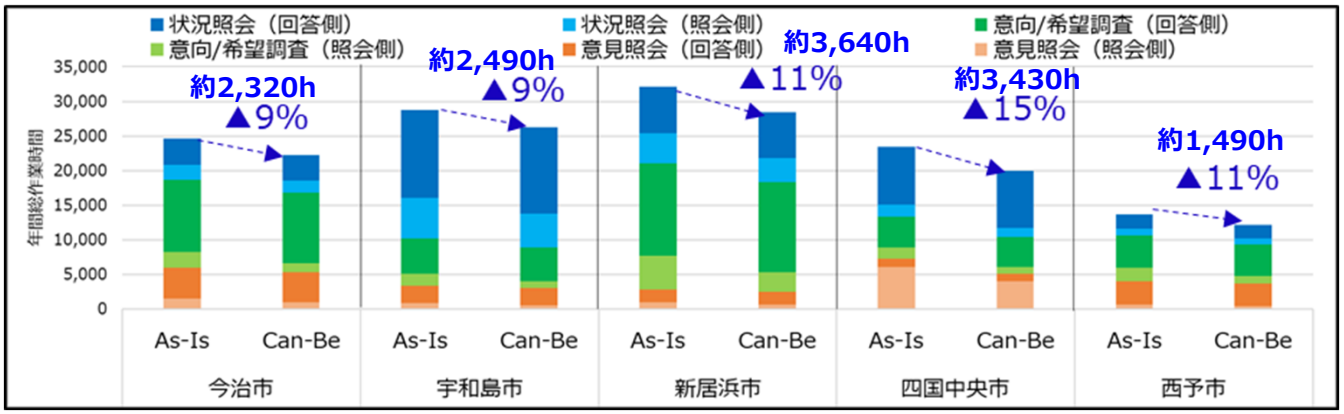


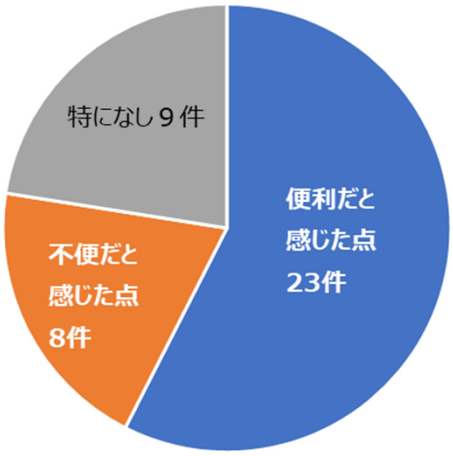
図4.3.5 実証結果に基づいた効果推定

４．３．３　効果計測（照会回答）

Can-Beモデルを具現化し、現状（As-Is）からの業務量削減効果と付随する定性効果等を検証した。

その他の効果

今回の実証において、WEBアンケートの利用回答者39名に対して意見を伺い、以下の結果が得られた。



便利だと感じた点	件数
メール送信の手間がなくなった	10
報告手順が簡素化された	5
入力しやすい	5
回答の保存がしやすい	2
集計作業がしやすい	1

不便だと感じた点	件数
決裁を取りにくい。	3
回答記録を残しにくい。	3
PCのネットワーク環境の切り替えが必要。	3

図4.3.6 アンケート結果（複数回答可）

課内周知や取りまとめ、照会元への報告が不要になった、電子メールでの誤送信の心配がなくなるなどの意見がある一方で、
不便に感じた点の一つに『内部決裁の取りにくさ』が挙げられている。
内部決裁が必要な場合は、「決裁者に回答集約の権限を設定し、各回答者に回答依頼する」など運用に工夫が必要である。
このように単純にツールを導入するだけではなく、「場合に応じた効果的な使用方法」など回答側が困らないようにしていくため為にも、ガイドラインといった共通指針が必要である旨が確認できた。

４　ＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴを活用した業務プロセス構築

４．３．３　効果計測（照会回答）

Can-Beモデルを具現化し、現状（As-Is）からの業務量削減効果と付随する定性効果等を検証した。

テンプレート化・ガイドラインについて

本検証を通じて得られた結果を活かして、「回答用シート」のテンプレートは、Webアンケートツールによっては機能として公開・流用が可能となっている。そのため、「照会文」のガイドラインとして、照会件名を統一することを明記し、周知させることで、テンプレートの選択を容易にすることが可能となる。今回はガイドライン完成には至っていないが、今後、まずは県内向けのガイドライン案を作成し、県内市町の意見を集約しながら、県市町共通の指針として仕上げることで県全域の照会負荷軽減につなげていく。その結果が、全国自治体にも展開可能となる見込みである。

０、本ガイドラインの位置づけについて
特定の県/市町に関わらず、職員が標準的に活用可能な情報のみを記載。

１、目的
現状、照会種類に関係なく、各業務担当者が、任意の様式で様々な依頼をしているため、照会の納期や内容がわかりにくいケース、指定した期日が守られず督促などに工数をかけているケース、回答が必要でない部署に問い合わせしているケースなどがある。また、照会依頼された各部署の庶務担当が部署内の回答を集計しており、照会側でも各部署の集計情報を再整理するなどの集計工数が発生している。
そのため、「照会」「回答」は全庁の業務負荷が高い結果となっている（令和元,2年度全庁業務量調査実施結果に基づく）。
本ガイドラインでは、照会の種類を整理した上で、ツールを含めて効率化手段を明示することで、照会に係る負荷軽減を図るものである。（現状把握結果を元に、照会の効率化意義と本目的を明記）

２、照会について（種類の整理）　（以降のテンプレートを紹介するために照会種類ついて明言）
部署に応じて照会回答の内容が異なるため、単一の最適な業務プロセスを決めることは難しい。その為、照会種類および回答属性に着目し、それらに応じた照会をしない仕組みづくりやテンプレート活用によるルールの徹底、ならびにWebアンケート等ツールを活用した回答集約効率化など全体的な負荷軽減を図ることが重要となる。

３、効率化手段について　※適宜見直すものとする
（ツールに依らない「照会文書」と、ツールに応じた「回答用シート」に分けて、テンプレート案を明記）

３-1、照会件名、照会本文フォーマットを統一
「照会件名」、「照会依頼文」は以下テンプレートを活用することで、照会側での記入漏れや誤記を抑制し、回答側での手間や見落とし軽減を図ります。
- 照会件名：記載順を統一し、回答側が内容を理解しやすい件名とする。
- 回答必要な照会の場合、件名の最初に【〆日時】、照会種類を記載すること
- 回答不要な照会の場合、【回答不要】、【参考送付】などわかるように記載すること

（具体的な事例を用いて紹介）

３-2、Webアンケートの利用
（具体的なアンケートツールと照会種類に応じたテンプレート案を明記）

図4.3.7 ガイドライン案（一部）

４．３．３　効果計測（照会回答）

全体を通じたまとめと今後の課題

今回の取り組みを通じて、下記の**成果を確認**することができた。

①　従来「照会」と一括りで扱われていた行為を、**照会の種類や回答の属性**という観点で分類したことで、照会行為そのものを減少させる方向性を見出すことができた。主に“状況照会”に関しては、検討を進めていけば照会件数自体を少なくすることが可能となる。※今後の課題としても明記。
　また、同じ施策であっても、**分類に応じた依頼文やテンプレートを使い分け**ることで、効率的にテンプレートを選ぶことができ、回答側もどのパターンかを即座に把握可能になるため、照会回答事務全般の負担軽減が見込める。

②　**Webアンケートを採用**することで、照会側の負担軽減、特に**集計作業の効率化**につながることを確認した。
　また、それが庁内の照会だけでなく**庁外からの照会（県→市町の照会）にも採用できる**ことを確認した。今後、自治体間でテンプレートの共通化を進めることで、回答側においても、照会事案の見落としの抑制や回答判断に要する時間の短縮などの効率化が見込める。
　そのような回答側効率化の結果、回答遅延が抑制され、照会側の催促の必要もなくなるため、照会側の負荷が一層軽減される。

今後の課題としては下記の事項が挙げられる。

①　Webアンケートを利用した照会回答についてのルールを確定させ、そのルールが全庁的に運用されるよう、e-learning等を活用した職員に対する啓もう活動を通じて、ルールの周知・徹底を図る必要がある。

②　県内における照会については、上記ルールの周知・徹底が進めば改善効果が期待できるが、国や他県など**県外からの照会はカバーされていない。**県外からの照会についての改善を行うためには、より広い観点での検討・調整が必要となる。

③　今回の実証実験では、照会そのものをなくすという検討は行わなかったが、一部の照会については、ICTを用いた自動化により、照会自体をなくすことができる可能性がある。今後、優先順位をつけて、照会をかけずとも情報が取得できる環境整備の検討を進める必要がある。

４　ＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴを活用した業務プロセス構築

４．４　介護保険　住宅改修費給付

４．４．１　対象範囲の検討

前回報告において提示したベストプラクティス（To-Beモデル）から現場の環境を鑑みた実現可能なSTEPモデル（CanBeモデル）を設定した。今回の実証実験ではCan-Beモデルを基に、施策の方向性①審査基準の明確化、③支援ツールの提供に関しては、それらを実現するための準備段階として、基礎データを収集するための環境構築を目指す。②申請項目等の見直しに関しては、項目数の低減、簡素化を検討する。④電子申請の導入に関しては、電子申請に加え、紙申請も電子化することで申請受付以降のフローを電子で統一するための施策を検討する。これにより、すべての申請の情報を電子データで残し、検索も容易になるシステムが構築できる。

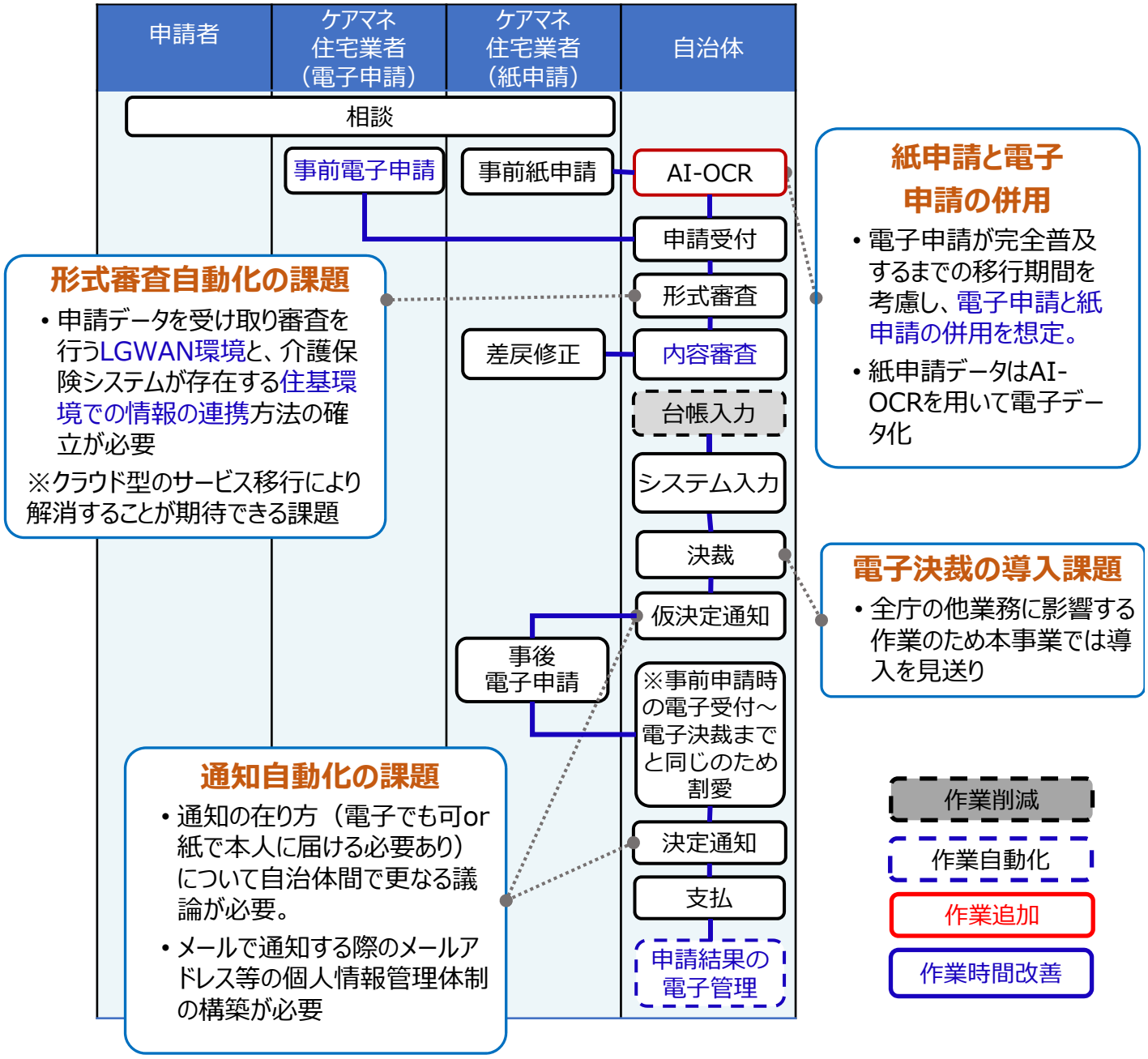


図4.4.1：Can-Beモデル

４．４．２　導入モデルの検討（介護保険　住宅改修費給付）

施策を反映させた業務フロー

下表において、従来の業務フローと、施策の方向性①～④で検討した施策（実証対象外の施策も含む）を盛り込んだ業務フローとを比較する。従来、紙をベースに行われていた作業が、業務全体にわたって電子化されることがわかる。また、電子申請された事案と紙で申請された事案について、審査以降の作業（フロー）が同一となっていることがわかる。

なお、施策導入後の記載において、**青字は実証を完了した項目**、**緑字は実証の対象外とした項目**、**黒字は特段の対応をしなかった項目を示す。**

作業	現状	施策導入後
事前申請書作成	紙に記入	電子申請（記入形式等精査） 紙に記入（項目精査）
事前申請書受付	申請書などを紙で受け取り	電子データで受け取り 紙の申請書を電子データ化
審査	紙で以下の項目を審査 ・抜け漏れ確認 ・誤字脱字確認 ・システム情報確認※1 ・改修理由、図面等 内容の審査	PC内で以下の項目を審査 ・抜け漏れの自動確認 ・誤字脱字の自動確認 ・システム情報自動確認 ・改修理由、図面等 内容の審査
決議	必要書類を決裁者に手渡し、決裁完了を待つ	電子決裁
登録/管理	手入力で登録	自動登録
通知	被保険者に通知書送付 ケアマネに電話等で連絡	自動通知
事後申請※2	請求書、申請書などを紙で受け取り	WEB登録（記入形式等精査） 紙に記入（項目精査）

※１．システム情報確認：介護系の住基システムの情報と申請情報が一致しているかを確認
※２．事後申請：工事後の請求書等の資料受け取り。事後申請書の有無は各市で異なる。

図4.4.2：施策導入後の業務フロー

４．４．３　効果測定（介護保険　住宅改修費給付）

POCの条件

下記条件でPOCを行い、定量評価・定性評価を実施する。

・実証環境　：インターネット環境
・申請データ：ダミーデータ
・申請形式　：従来の紙受付／紙のAI-OCR／電子申請
・申請種類　：償還払い／受領委任払い
・審査結果　：承認／非承認
・作業者　　：1名／2名

POCでの検証範囲

POCにおける、各作業についての検証範囲は下表のとおり。

作業	主な施策とPOCでの検証範囲
事前申請書作成	**申請項目精査** 申請書の項目を見直し、項目数を削減、簡素化を検討。 **電子申請** 電子申請フォームを作成、紙申請との差を検討。 電子申請時に入力規則、事例提示等、誤記低減策を検討。 申請者に対してアンケートを実施し、効果を検討。
事前申請書受付	**AI-OCR（紙申請時）** AI-OCRを導入し紙申請の電子化による効果、工数増の影響を検討。 **電子申請** 電子申請の受付による集計のしやすさ等、受付時の負担低減効果を検討。
審査	**電子審査** 電子審査システムを導入することで審査結果、審査内容のデータ化 従来審査と比べ、作業効率、審査のしやすさなどを検討。 **事例検索** 過去審査事例を検索するために必要な要件を検討。
決議	**電子決裁** 決裁起案書のみ紙で出力し、申請書、添付資料は 電子データでの閲覧、決裁を実施し効果を検討。
登録/管理	**自動登録** RPAによる自動登録は入力項目が少なく、LGWAN、住基ネット間のデータの 自動以降の難しさから費用対効果を考え今回自動化は見送り。 自動登録するための構成検討する。
通知	**自動通知** 被保険者に対しては郵送での通知が必須となることから、今回は見送り。 自動通知するための構成検討する。
事後申請	**電子申請** 事前申請と同じ項目に関しては電子申請時には入力せず、自動入力するよう検討。

図4.4.3：POC検証範囲

４．４．３　効果測定（介護保険　住宅改修費給付）

申請項目の見直し　項目数と自由記述の削減検討

申請項目の見直しを行った結果、今治市は12%、宇和島市は4%入力項目数を削減することができた。加えて誤記の抑制をするため自由記述の項目削減を検討した結果、電子申請の場合今治市は56%、宇和島市は51%自由記述の入力項目数を削減することができた。これにより、入力時間の削減と審査者の修正時間削減することができる。

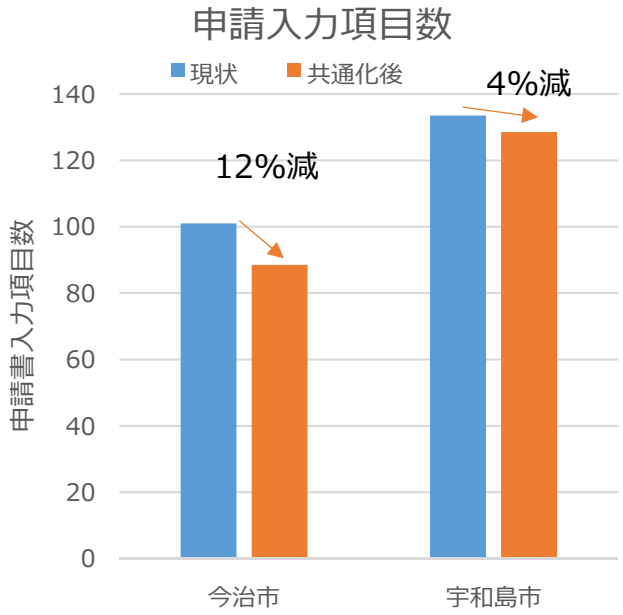


図4.4.4：申請項目の見直し結果

今治市では事前申請書の申請者の署名欄を削除できることで項目数を大きく削減することができた。
一方宇和島市では申請者の署名欄は本人死亡時等特例時の対応でも必要な情報である。各市町申請者の署名欄の役割が異なるため、削除できる項目が異っている。

※左記グラフは通例（本人死亡時等の特例が発生しない）時の申請項目数。
償還払いと受領委任払いの2種類の申請方法の平均値

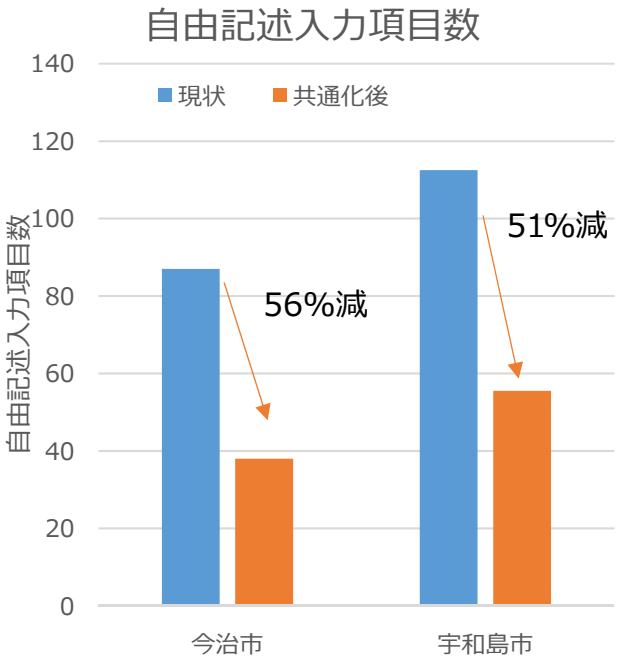


図4.4.5:自由記述の項目数削減数

自由記述の項目削減を検討した結果の一例を以下に示す。

・住所や銀行口座をプルダウンで選択できるよう設定

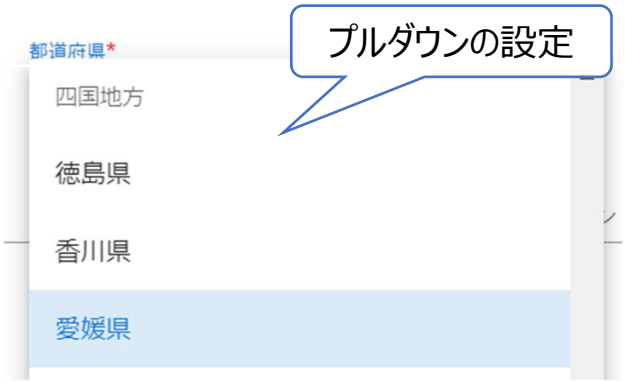


図4.4.6：記入事例

４．４．３　効果測定（介護保険　住宅改修費給付）

電子申請の導入

電子申請による効果を計測。申請者の立場では、書面への手書きに比べて**入力時間が38%短縮する**。それに加えて、市役所を訪問しなくてもリモートで申請手続が可能となるため、訪問に要していた時間が不要となる。申請者へのアンケート結果からもメリットとして手間の低減を上げる意見が多くあった。

一方、申請を受け付ける職員の立場としては、申請を受け付けていた時間が不要となる。また、電子申請により支所での作業時間低減にもつながる。

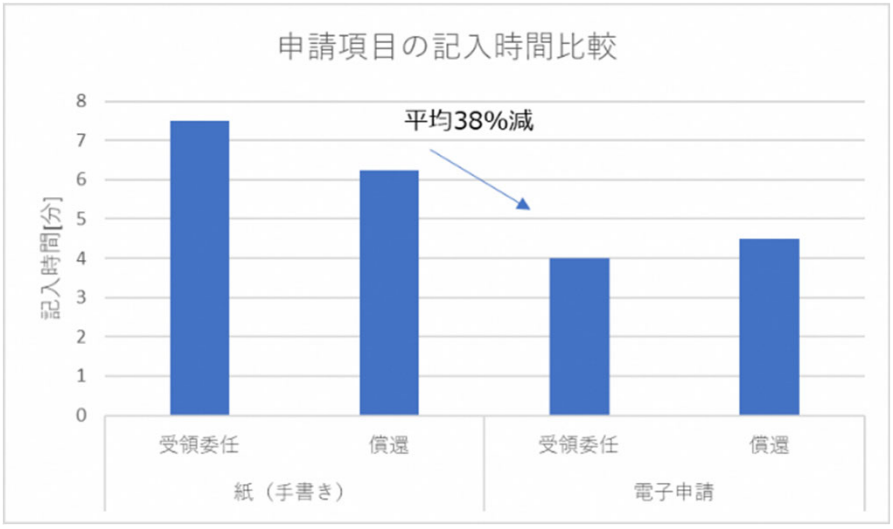


図4.4.7：申請項目の記入時間比較

○申請者へのアンケート結果（抜粋）
4事業所のケアマネージャーに電子申請を体験していただいた後に
アンケートに記入していただいた。

良かった点
・役所の閉庁日や時間に関係なくこちらの業務の都合で申請ができる。
・移動や作成の手間が減少し、業務改善、経費や時間の削減につながる。
・画面上での選択項目選択はわかりやすいと思った。
・直接市に赴くことなく効率が良くなると思う。
・何よりも時間のロス、申請受付時間や移動に対する時間を気にしなくてよい。

改善すべき点や要望
・申請後の確認が保険者と画面共有が出来るのであればスマートになる。
・極力、簡単な入力方法およびシステムでの運用をお願いしたいです。
・送信後の到着確認や既読メッセージに対しても確認できる方法をお願いします。
・その他の申請書の家族や事業所の捺印などは省略出来ればいいなと思います。
・見積書や写真添付の書類、理由書等の書式を標準のテンプレートとして記入し、申請ができるようにしてほしい。

４　ＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴを活用した業務プロセス構築

４．４．３　効果測定（介護保険　住宅改修費給付）

AI-OCR導入時の効果

AI-OCRで取り込んだデータを電子審査システムに取り込むことができるようにシステムを構築した。これにより、紙での保管が不要になるのに加えて、申請書受付以降のフローの統一化されることによりワークフロー管理が容易になった。

AI-OCR時の作業時間を測定した。結果、①紙のスキャンは1分、②OCRの読み込みは1分、③読み込み結果の確認は2分でAI-OCRにおける作業は1件あたり4分の作業が必要であった。

この時、読み込み結果の確認時に誤字確認等の形式審査を実施すると、次工程の審査時間を1分程度削減することが可能になるので1件あたりの負荷は3分程度となる。

このAI-OCRの作業に関して実証実験時に作業者の方にアンケートを実施した。「1件あたりの負荷はそれほど気にならないが、数が増えた際にどの程度の負荷になるかは不安」、「現在も一部申請をPDF化しているのであまり負荷に感じない」とそこまで大きい負荷とは感じていない様子であった。

電子審査システム導入時の効果

審査結果、審査内容を記録できるよう電子審査システムを検討した。実証実験において電子上の審査でも紙審査と同等以下の作業時間で審査が可能であることを確認した。今後、**各申請の審査履歴が蓄積され、内容審査の効率化に取り組む足掛かり**となる。また、従来紙で保存されていた過去の申請を検索するのにかかっていた時間は、電子化することで大幅に低減する。

電子審査システムの審査に関しても実証実験時に作業者の方にアンケートを実施。良い点としては、「審査履歴を見れるようになったのがすごく良かった。」「電子審査でも紙での審査と同様に審査できそう」「操作方法は慣れれば問題なさそう。」などの意見を頂いた。

また改善点としては「写真の縮小や拡大など一部の操作性を向上してほしい。」との意見を頂き、ここに関しては、システム改良により対応可能である。

４．４．３　効果測定（介護保険　住宅改修費給付）

業務全体における年間作業時間試算結果

実証実験の結果から年間作業時間を試算し、従来の作業時間と同等以下であることを確認した。
※今治市：1,656H ⇒ 1340H(▲19%)、宇和島市：486H ⇒ 480H(▲１%)
　今治市の効果が高いのは支所での作業が低減することによる効果である。

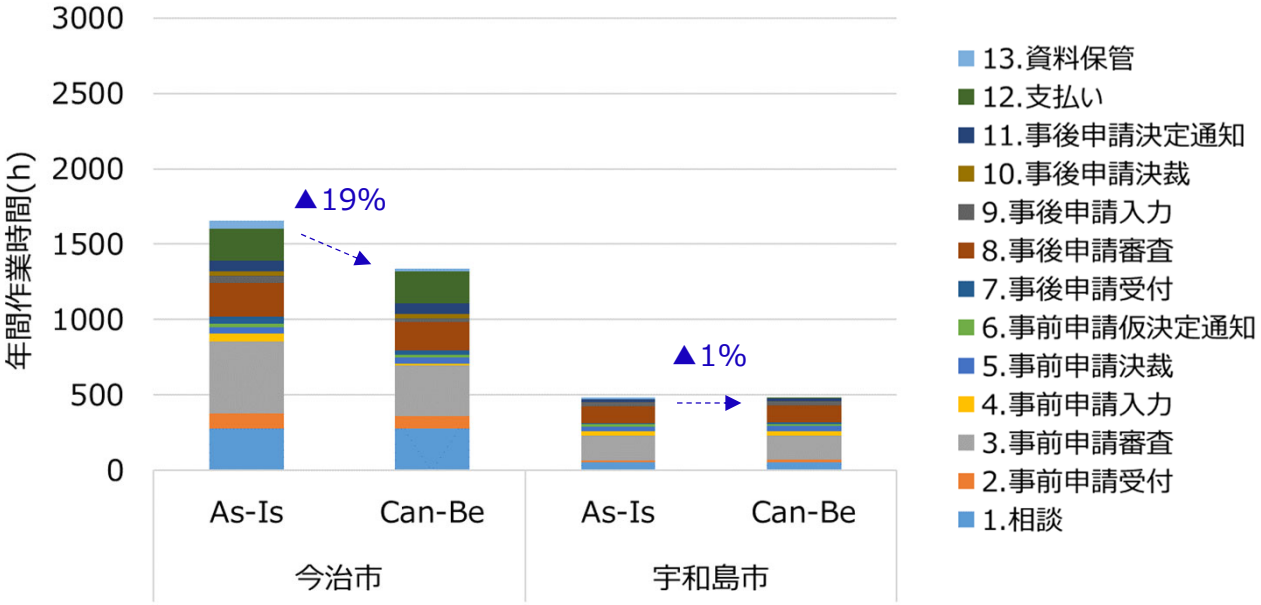


図4.4.8：実証実験を行った団体における効果試算

〇実証実験前提条件
　申請比率：電子申請6割、紙申請4割
　　※自治体毎の理由書の手書き比率の最大値を紙申請率に採用

〇従来からの変化点
・電子上の審査でも紙審査と同等以下の負荷で審査が可能
・電子申請により支所での作業時間低減
・紙の資料保管作業を廃止
・紙申請のAI-OCRの目検チェックにより受付時間増加
・ケアマネージャーや改修業者の来庁の手間がなくなる

４．４．３　効果測定（介護保険　住宅改修費給付）

他の団体へのCan-Beモデルの適用

今治市、宇和島市での結果を踏まえ他団体における作業時間の変化を推測。
いずれの団体においても、同等以下の作業時間となる見込み。
※新居浜市は支所を経由しておらず、電子申請化による作業時間の削減幅が小さい。

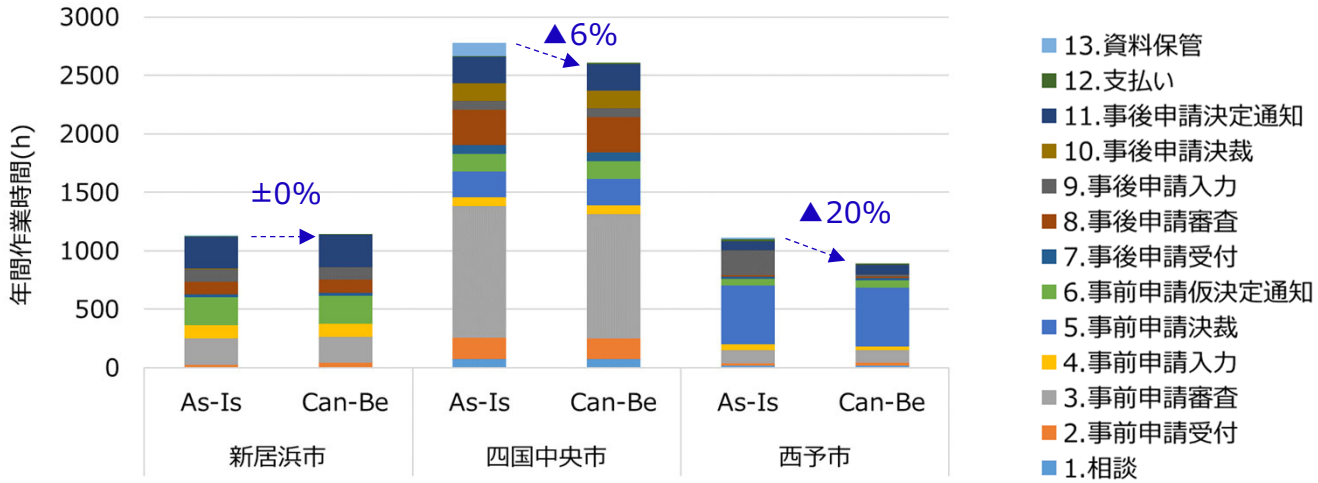


図4.4.9：他の団体における効果試算

To-Beモデルで期待される効果

今回業務全体を電子化することによる効果を検討することができた。
これにより今後、内容審査の標準化、ノウハウの蓄積が進み、同じ品質の審査をより効率的に行う事が可能になる。さらに、他の施策も導入することで、
入力や通知作業の自動化による作業時間の低減、チャットボット導入による事前相談への対応時間の低減等が期待される。

４．４．３　効果測定（介護保険　住宅改修費給付）

全体を通じたまとめと今後の課題

今回の導入モデルの検討や実証実験を通じて下記の事項が検証された

①ECRSの観点から、申請書、理由書等の項目数を低減した。これにより、申請時間を短縮するだけでなく、誤字脱字による修正時間の低減、審査時間の低減につながる。さらに、各市町での申請項目を共通化することで、各市町の審査事例との比較が容易になる。このように申請内容見直しにより、業務プロセスの電子化による効果をより高めることができる。
②電子データ化した申請内容に対して審査結果、審査内容を記録できるよう電子審査システムを検討した。今後、**審査記録を蓄積していくことで、審査基準の明確化による負担軽減**につながる。
③業務プロセス全体を電子化することでワークフロー管理も容易になることが確認できた。これにより複数人で分担した際の作業効率が向上する。加えて、
申請者側からも審査状況を確認することができるので利便性向上につながる。
このように申請者側にも電子申請のメリットを感じてもらえることが電子申請を普及するためには重要である。

今後の課題としては下記の様な事項が挙げられる。

①電子化によるメリットを最大限生かすために申請項目の共通化には各市町のこれまでのやり方や事情の違いからすべてを統一することは難しい。仮に一度共通化しても、今後の事例等から各市町で独自の項目が追加される可能性が有る。そこで申請、審査の結果に大きく係るところは共通化しつつ、添付資料の比較的審査結果に与える影響の小さい部分は非共通なまま運用するなどの柔軟な対応が必要である。
②電子申請のみに絞ることは難しく、紙申請との併用が必要となる。これにより、紙申請書の電子化、読み取り確認等これまでには無かった作業が増え、負担になってしまう。そこで他の作業を自動化するなど、業務全体で見た時に負担が低減するような施策が必要である。そのためにも業務プロセス全体を電子化することが重要である。
③今回の実証実験では、申請項目の自動審査、住基システムへの自動登録は実施できず、机上の試算のみとなった。原因としては、LGWANと住基ネット間のデータのやり取りが現状のシステムでは難しかったことが挙げられるはデータのやり取りが自動で出来るような施策が必要である。

４　ＡＩ、ＲＰＡ等のＩＣＴを活用した業務プロセス構築

４．５　児童手当 現況届

４．５．１　団体間比較結果(児童手当 現況届)

前回までの報告において、本業務の問題事象及びその原因とそれらに対する施策の方向性について下記の様にまとめた。

今回の実証実験において下記施策の内、**①書類の様式見直しを踏まえた電子申請化**、及び**②審査等の自動化**については、まずプロセス・様式の改善を行い、ICTを導入した際の効果検証を行う。ただし、電子申請について、本届出はぴったりサービスにおいてはマイナンバーでの認証を前提としているためその方針に従う事とした。現在の普及率を考慮すると、現実的には**電子の申請と紙の申請が併用されることを想定した業務フローを構築**せざるを得ない。

また**③共同アウトソース化**について、今回の実証実験では共通化された作業をそれぞれの自治体で実施するが、その作業時間を計測し、**共同発注によるスケールメリットの試算**をするものとする。**④現況届判定通知と支払通知作業の最少化**について、今回の実証実験では簡素化が図れるプロセスの削減は行わず、それぞれが実現できた際の削減効果を推定するに留める。

表4.5.1 施策の方向性一覧

施策の方向性	詳細
①書類の様式見直しと電子申請化	・現況届の送付書類での個人情報記載は１種のみとし、封入時の気遣い作業を削減 ・電子申請から必要最低限の情報を入力し申請 ・処理状況を自動配信 ・電子申請で必須項目の入力漏れを防止
②書類送付対象者リスト、情報照会、審査の自動化	・日々の異動情報等を吸い上げ、対象者に対して現況届時に必要な手続きを常に最新情報に自動メンテナンスすることで、現況届業務着手時の負担を軽減 ・申請が電子化されることでその後の内部処理をRPA等で自動化 ・各種情報の照会もRPAで自動化（自治体を跨ぐ照会は必要項目を職員に通知
③書類発行、封入封函作業の共同アウトソーシング化	・職員でなくてもできるノンコアな作業は作業を共通化し共同アウトソース化
④通知と決裁の作業の最少化	・決裁及び通知は初回支払時の決裁・通知で兼用することで作業プロセスを削減

４．５．２　導入モデルの検討

各施策の方向性に対し具体的な導入モデルを検討した。なお全体を通して以下を施策検討にあたっての基本方針とした。

① ECRSの観点で極力業務プロセスを簡略化する
② 現況届処理本来の実施事項に基づき、**各市町共通のデータセットとロジック**　で処理できる様な処理フローを構築する。これにより用いる**RPAの骨格シナリオを共通化**する。
③ 現況届の様式やその後の処理に必要なデータセットを統一化することで、書式の発行やAI-OCRによる情報の電子化/確認等の作業を共通化し、共同発注によるスケールメリットを生み出す。

施策の方向性①-1　書類の様式見直し

まず初めに各市町の現況届に記載されている項目とそれらの目的について表〇のように整理を行った。今回のヒアリングにより**下記の項目は手続き上不要**であることが判明したため、
今回の様式の見直しに当たって簡素化の対象とする。
※受給者本人の職業については、年金種別の確認において、情報連携により得られた情報を正として手続きを進めることで削減は可能であるが、一部の自治体からは、変更時 のみ照合確認をしたいという申し出があり、残すこととした。

表4.5.2 項目の見直し一覧

	分類	廃止項目	廃止理由
記入欄	受給者	譲渡所得の有無	システム上で確認可能
		扶養親族等及び児童の数	同上
		所得の状況	同上
		振込先口座	振込口座変更は別の手続きで実施
		印鑑	署名のみで可
	配偶者	児童手当受給の有無	配偶者職業変更時に直接確認している
記入欄外	児童との関係	3歳未満の児童	システム上で確認可能
		3歳以上小学校終了前	同上
		小学校終了後中学校終了前	同上
	審査	控除内訳	システム上で判定
	区分	児童手当/特別給付	同上
	手当月額	手当月額	同上
	被用区分変更	被用区分変更	同上
	確認	配偶者所得確認	同上
	判定	判定	同上

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性①-1　書類の様式見直し

上記の結果を踏まえて、現況届を下記の様に共通化を前提に見直しを行った。後述する通り、届出受理後の審査を自動化するためには**紙申請のデータを電子化する**必要がある。紙申請の場合、訂正事項を従来通り２重線取消で取消した上に訂正記述されると、AI-OCRでの読み取りが困難である。そこで、

１．全ての項目に訂正専用の欄を設けると届出の様式の項目が増え煩雑になる
２．上記を行うとAI-OCRでの読み取り項目が増え、ムダなコストが生じてしまう
３．現状として訂正がある割合は全体処理件数の1割程度、

であることを踏まえ、下記の様に**修正の有無のみを識別するチェック欄**を設け、変更事項の有無を自動化プロセスの中で判別できるようにした（変更事項がある場合は職員が従来通りマニュアルにて個別に対応する事とした）。またこれにより、AI-OCRでの読み取り事項も下記の必要最低限項目に抑えることが可能となった。

また、一部の市町ではシステムから出力される現況届の宛名の位置が窓付き封筒の窓の位置と一致しないがために、通知文に宛名を入れて、窓の位置に宛名が来るようにしている。此れがゆえに**現況届と通知文の宛名の照合**という本来**不要な作業**が封入時に発生している。今回の様式の見直しに当たっては、**現況届自体の宛名の位置を窓付き封筒の窓の位置に併せる**様式とし、上記問題を解消した。

表4.5.3 問題点に対する各市の対応状況

AI-OCR読み取り項目	用途
変更事項の有無	自動処理時に職員が個別に確認しなくては いけない届出書を抽出
受付日	自動処理時にシステムへ転記
受給者、配偶者の1/1時点での住所	情報連携による税情報照会時の課税地特定
受給者電話番号	変更時に本人への確認不要で情報を置き換えている ため、RPA処理時に自動で訂正入力する。

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性①-1　書類の様式見直し

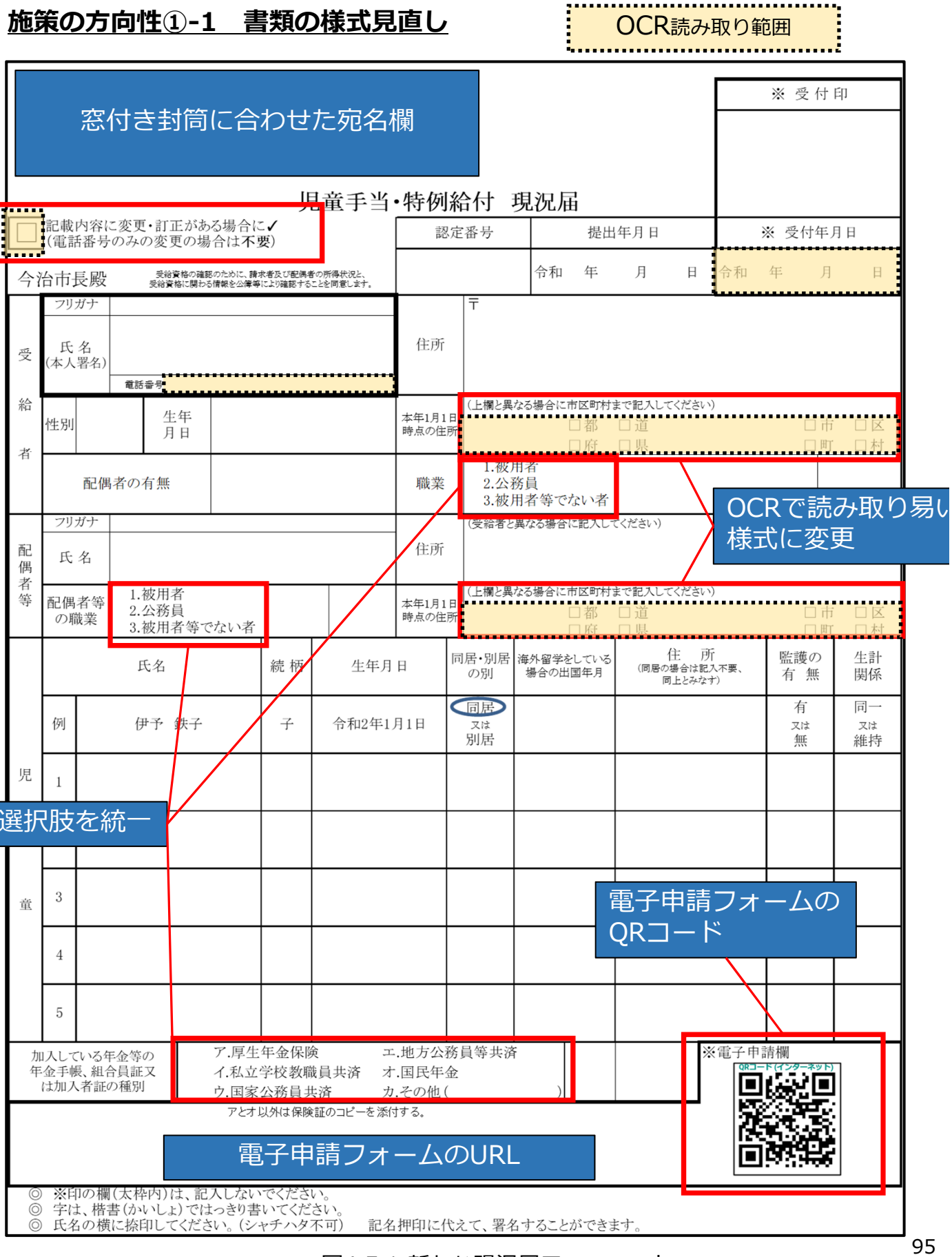


図4.5.1 新たな現況届フォーマット

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性①-2　電子申請化

現況届について、郵送や窓口申請に対する住民の利便性向上、及び形式的な記入漏れ等の不備を防ぐために申請の電子化を検討した。なお本業務についてはすでにぴったりサービス上のサービスとして存在しているが、下記の問題がある。①全ての項目が空欄の状態になっており、それら全てを受給者側で埋める必要があり、手続きとして、受給者の負担が大きく、また記入ミスの可能性が高い。②現状、情報連携で年金情報を取得できない種別の受給者が、保険証のコピーを添付する機能がないため、その様な受給者にとっては後で保険証コピーの提出が必要になる。③申請された情報の保管期間が短いため、都度情報をダウンロードして保管する必要がある（一定期間のデータを一括して処理できた方が効率がよいがそれができない）。
これら事情を踏まえつつ、下記の点にも配慮し、電子申請サービスを選定した

- ライセンス形態が自治体単位であり、他の申請業務と併用することで利用コストを大幅に抑えることが可能なこと。
- フォーム作成にプログラミングなどの特別なスキルを要さないこと。
- xID認証等を用い、マイナンバーカードによる個人認証が可能であること。
- 個人情報等を扱う申請のため、インターネット環境を介さずに自治体が回答を受け取れる環境があること。

今回構築したフォームの大まかな構成を下記に示す。基本的な構成としては、

- 自治体が各種情報の照会を行うことに対しての同意確認
- 年金機構への照会で情報を得られない各種共済年金については保険証の写真を添付
- 紙で届いた現況届の記載情報に対し変更事項のみを必要に応じて入力する

なお以降のロボットによる処理において受給者が正しく特定できている事が重要となるため、認定番号の入力においてはフォームのパラメーター入力機能により、予め認定番号がプリセットされる仕組みを活用する（詳細は後述）。

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性①-2　電子申請化

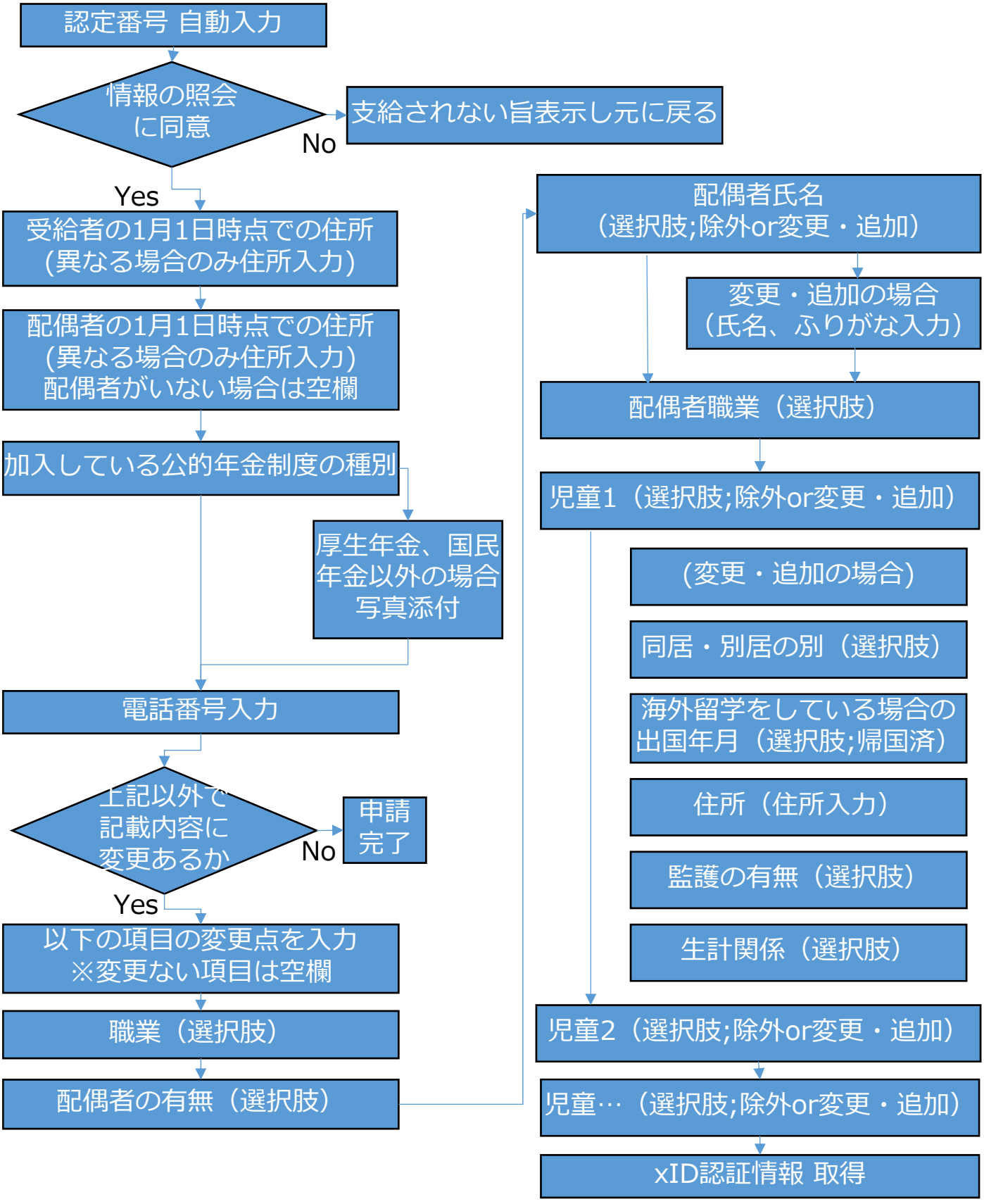


図4.5.2 構築フォームの構成

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性①-2　電子申請化

電子申請において申請した受給者を正しく特定するために下記のコンセプトで構築を行った。

①**受給者の特定は認定番号をもって行う。**

②電子申請時に認定番号が正しく入力されることを担保するため、本項目については**申請フォームを開いた時点で自動で入力**されることとする。

②を達成する手段として、フォームのパラメーター入力機能を用いた。

具体的な活用方法は下記の通り。

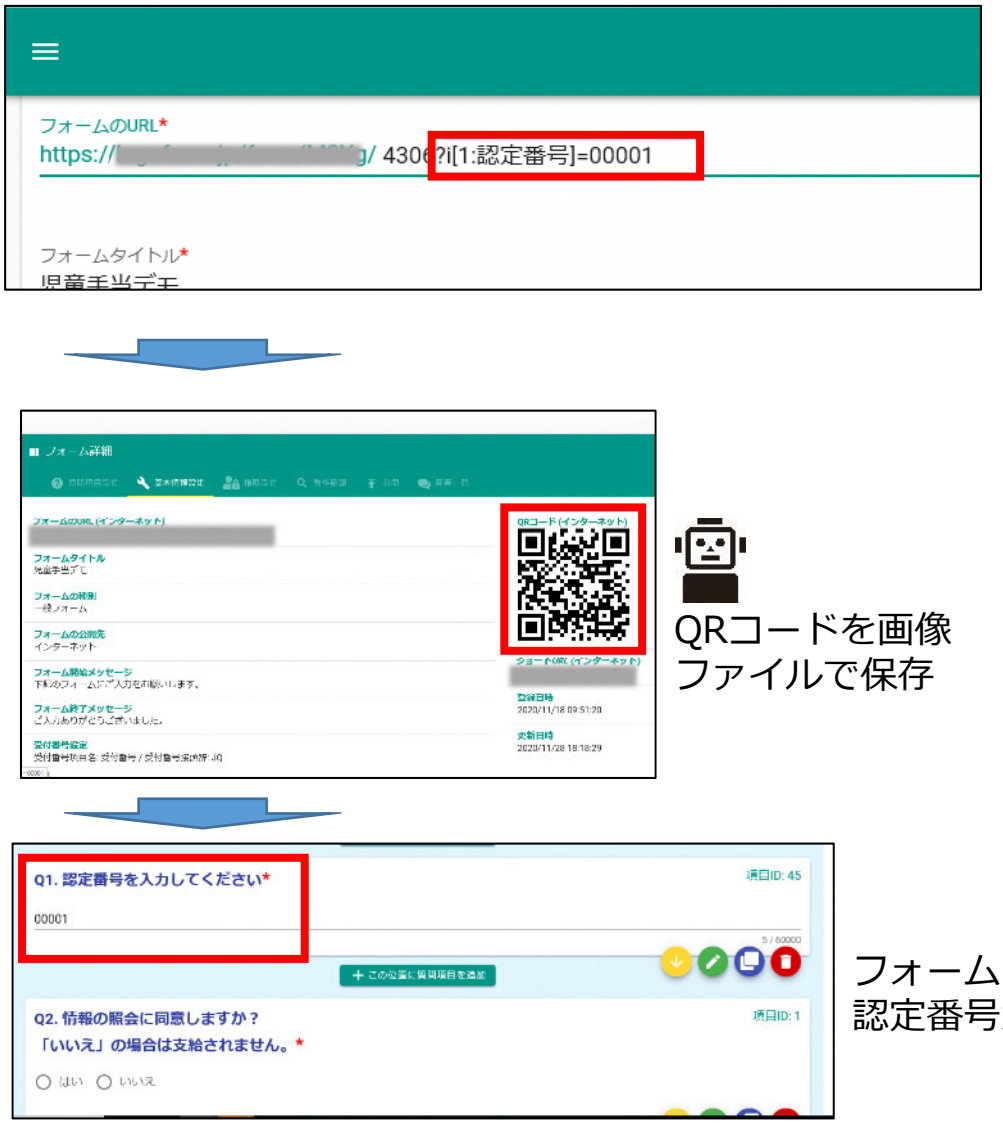


図4.5.3 構築フォームの構成

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性②-1　対象者抽出、書類発行の自動化

上記の通り、本モデルにおいては現況届にQRコードやURLなど電子申請につながる情報を付与する必要があるが、**現行のシステムでその様な現況届を発行するためには各自治体のシステムの改修が必要**となり、コストが高くなる。そこで、**RPAを用いて**現況届の作成に必要な**受給者毎の情報をシステムから抽出**し、受給者毎の**現況届の作成**を用いて行う。
受給者毎の現況届記載事項の情報の取得にあたり、システムが変っても基本的なRPAの構成を変更する必要がないように、システムのバッチ処理機能等に頼ることなく、**必要な情報を１つ１つ転記するシナリオ**として作成した。これにより、**システムが変ってもRPAのシナリオにおいて情報の特定先のみをシステムに合わせて変更**すればよく、**汎用性の高いシナリオ**となり**他市町への横展開を容易**することができる。
上記を踏まえてRPAのアプリケーションとしては、将来的なスケールメリットも鑑み下記の観点を踏まえた選定を行った。

・実行環境PCの影響を受けにくいRPA型（サーバー実行型）
・人間の目に見えないところで処理を行い、結果だけを出力するバックグラウンド処理
・ロボット数が増えた場合にコストが変動しにくい

また一部の市においては現況届の作成前に受給者と配偶者の所得逆転を確認している。そのため、この時点でそれぞれの所得情報を取り込み、所得の逆転が生じているかを判定するロジックも組み込んだ。逆転が生じていると判定される受給者については職員による確認及び受給者切り替え要否の判断を従来通り行う。

本工程におけるシステム図及び処理フローを次ページに記載する。

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性②-1　対象者抽出、書類発行の自動化

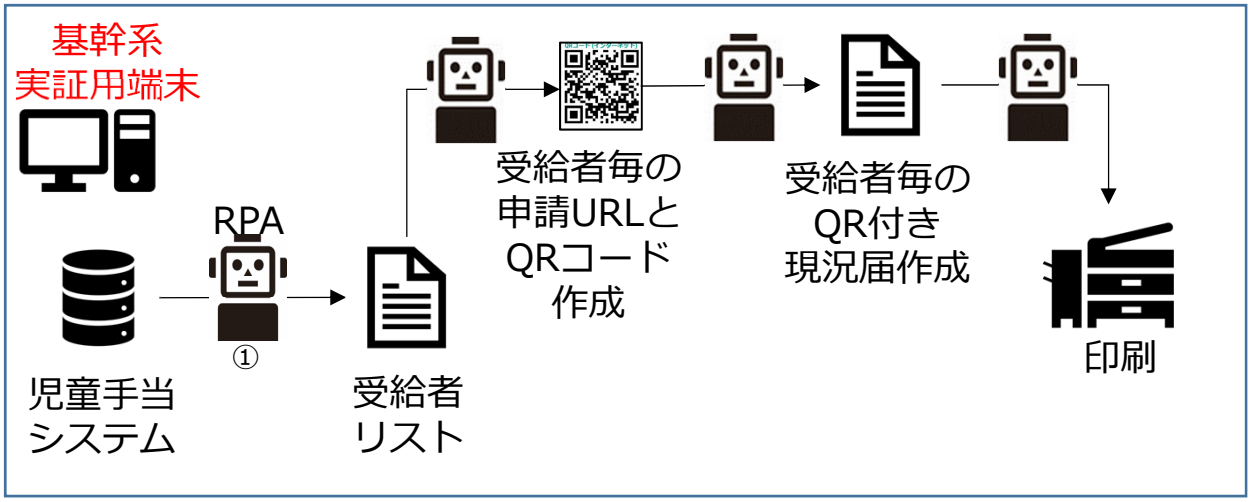


図4.5.4 導入モデル_システム図

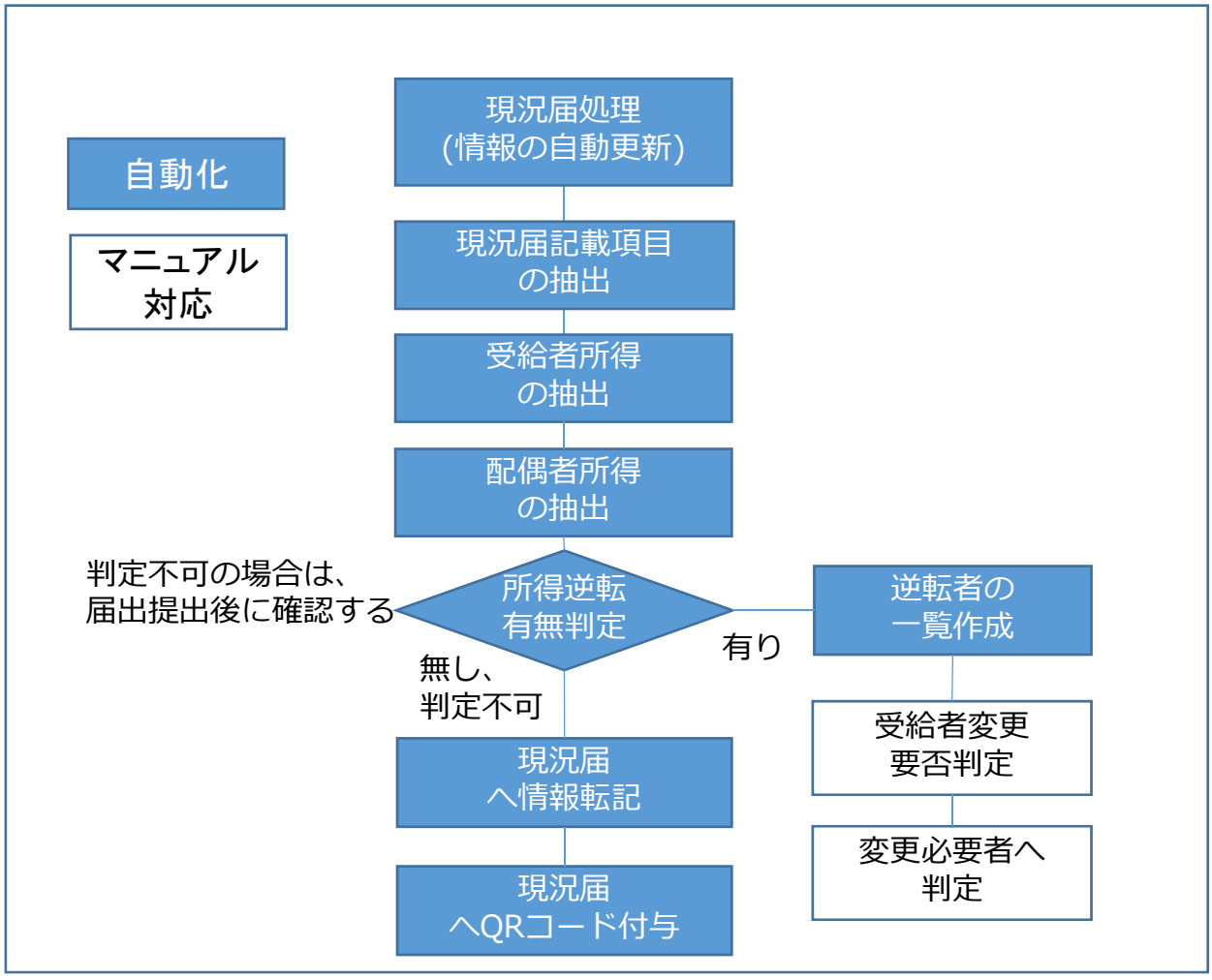


図4.5.5 導入モデル_フロー図

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性②-2　受付

本モデルにおいては**紙の申請と電子の申請の併用**を前提としている。次工程において審査の自動化を図るために、**紙の申請情報を電子化し、電子申請データと統合**する必要がある。
紙申請の情報の電子化を行う手法として**AI-OCRを活用**する。本来であれば本業務で取り扱う情報の機密性を考慮し、LGWAN-ASPサービスないしはオンプレミスでのアプリケーションの活用が好ましい。今回の実証実験においては利便性や導入スピードを重視し、インターネットクラウドサービスでのものを用いた。その際に、使用する現況届に記載される情報は全てダミーデータとして作成した。電子申請上から得られるデータ及び、紙申請から得られるデータは下記の通りであり、これらを１つの受付リストに統合する作業をRPAを用いて行う。

電子申請データ項目
認定番号
情報照会への同意確認
記載内容の変更有無
公的年金種別
電話番号
受給者情報(職業・住所等)
配偶者情報(職業・住所等)
児童情報(同居別居・住所等)

AI-OCRデータ項目
記載内容の変更有無
認定番号
氏名
受給者 1月1日時点での住所
配偶者 1月1日時点での住所



統合された受付リスト

認定番号	電子申請変更の有無	紙申請の有無	紙申請変更の有無	受給者			配偶者			児童１		児童２	・・・
				氏名(修正)	本年1月1日時点の住所	・・・	職業(修正)	本年1月1日時点の住所	・・・	同居・別居の別(修正)	監護の有無(修正)		
14020	無												
14021		有											
14022		有	有										
14023	有				○○県××市					同居			
14024		有											
14025		有											
14026	無												
14027		有											
14028		有											
14029		有	有				被用者						
14030		有											
14031	無												
14032		有											
14033	有												
14034		有									無		

図4.5.6 導入モデル_イメージ図

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性②-2　審査の自動化

本業務において全受給者に対して必ず審査しなくてはいけないポイントは下記３点である。

①受給者と配偶者の**所得の逆転有無**を確認し、**受給者切り替えの要否**を判断
②**年金の種別**の確認
③児童の**別居同居**に関して住民票上の表記と届出内容の一致を確認

これらを踏まえ、審査におけるロジックを下記の通り整理し、RPAによる自動処理モデルを構築した。昨今の児童福祉に関わる見直しにおいて、現況届業務の一部廃止も見込まれている。その状況も踏まえ、**それぞれのステップ毎にRPAを分割**する事で、部分的な順番の入れ替えや修正、場合によっては届出処理のみに関わる部分などの機能の取り出しが可能となるように設計した。
なお、**庁外の税情報や住民票情報、年金情報**については、**情報連携による情報照会**が必要となる。しかしながら、本実験を行う環境は、全て実証実験用のダミー環境であり、情報連携を行う事ができない。そのため、上記の情報連携については、**RPAによる操作が可能な事を確認**し、実際の環境においては自動処理が可能であるということを確認するにとどめる。

審査の結果は別途受給者毎に判定結果リストを用意し、1件づつ確認した結果を転記する。自動で確認しきれない情報については職員が従来通り確認し、その後の処理をマニュアルで行うこととした。審査全体のフローを次ページに示す。

認定番号	所得逆転の有無	年金種別確認	電子申請要確認変更事項有無	紙申請変更事項有無	別居/同居確認
14020	○	○	○		○
14021	○	○		○	○
14022	×	○		×	○
		○	×		×
		○		○	○
		○			
14026	○	○	○		
14027	○	○			
14028	○	○		○	○
14029	○	○		×	×
14030	○	○		○	○
14031	○	○	○		○
14032	×	○		○	○
14033	○	○	×		○
14034	○	○		○	○

“×”のない受給者：
確定処理実施

“×”が1つ以上ある受給者：
必要な手続きを案内

図4.5.7 判定リスト構成

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性②-2　審査の自動化

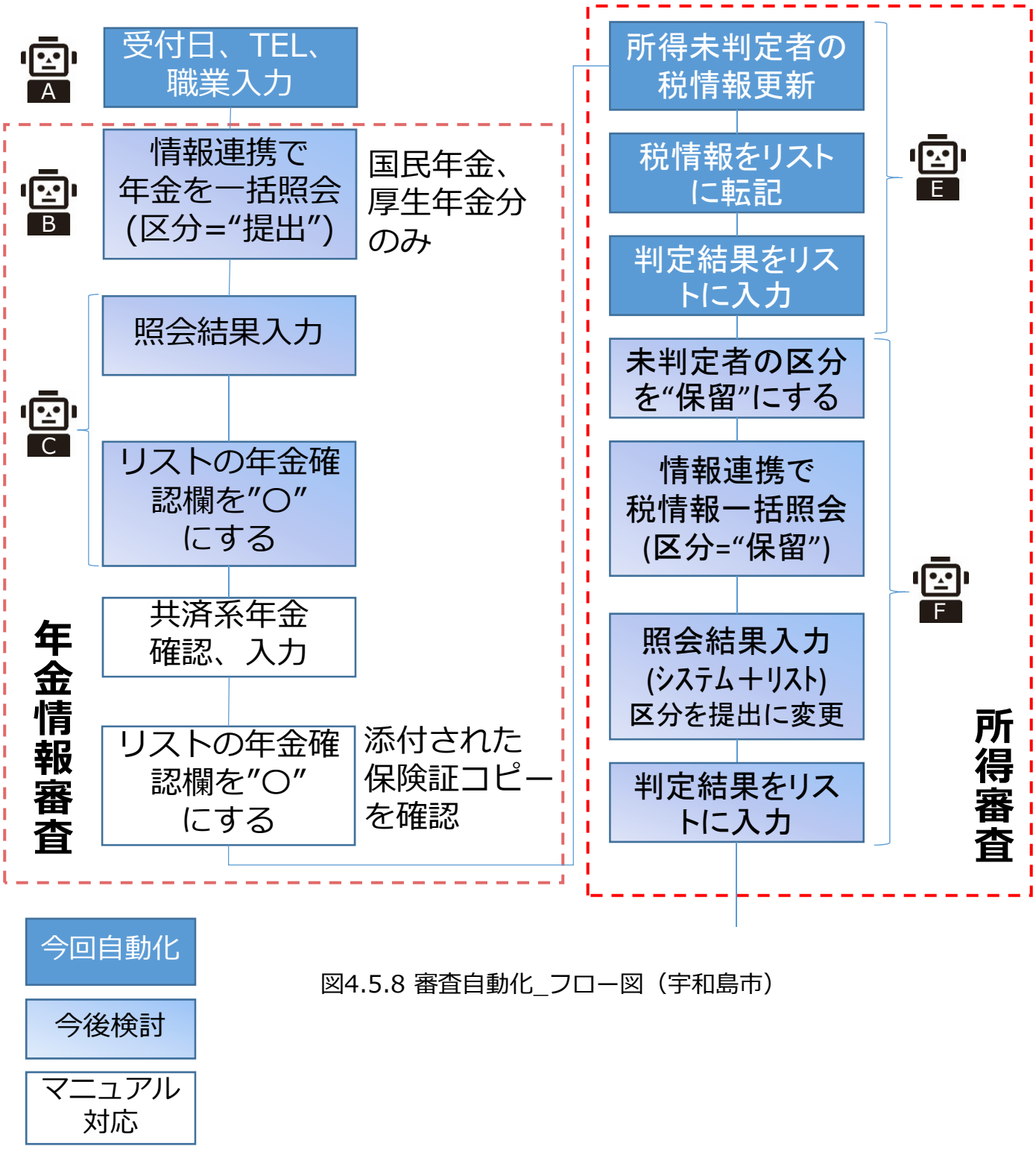
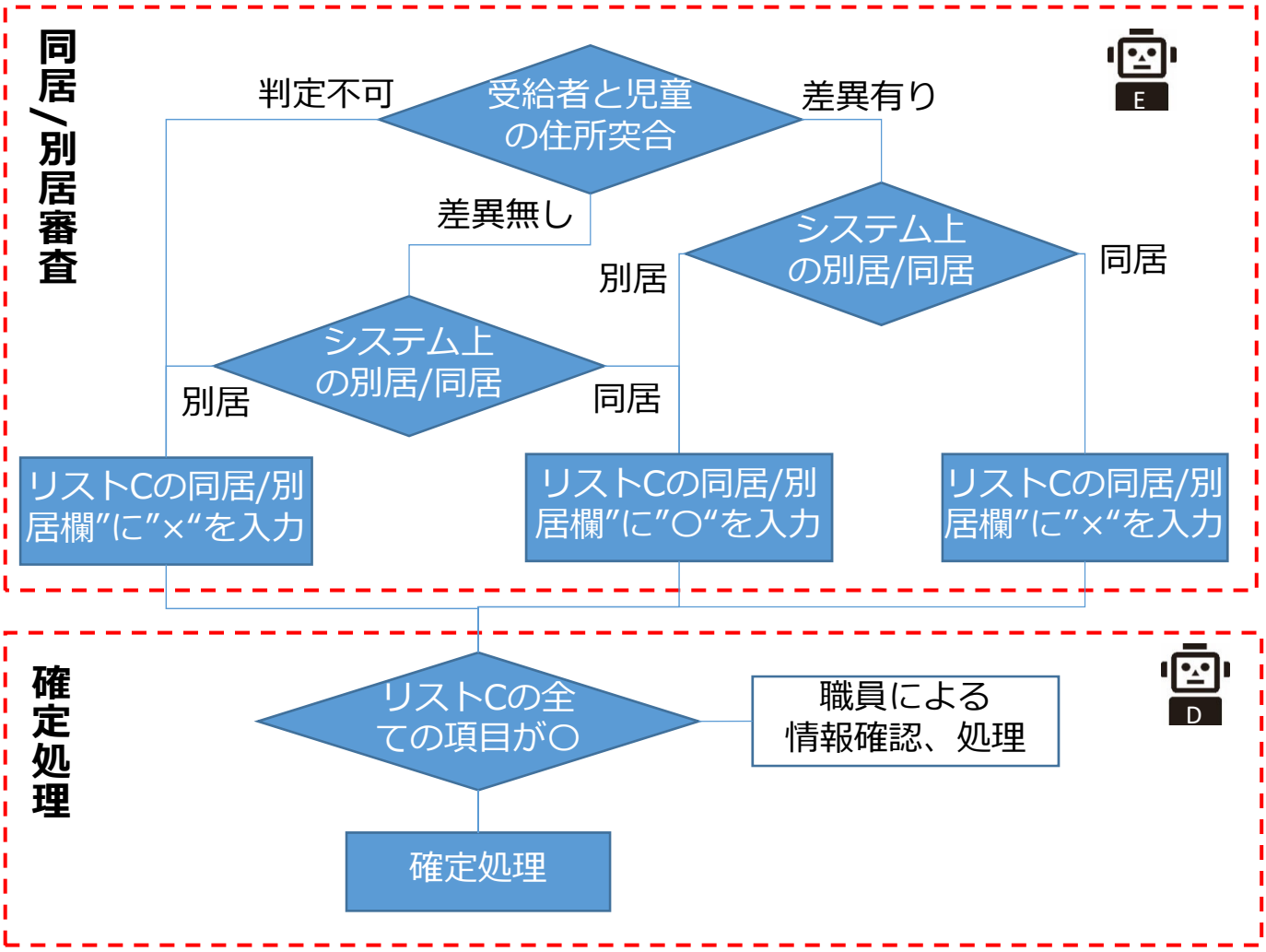


図4.5.8 審査自動化_フロー図（宇和島市）

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

施策の方向性②-2　審査の自動化



今回自動化

今後検討

マニュアル対応

図4.5.8 審査自動化_フロー図（宇和島市）

４．５．２　導入モデルの検討（児童手当 現況届）

全ての施策を踏まえた業務フロー

施策の方向性を踏まえた業務フローを記載する。

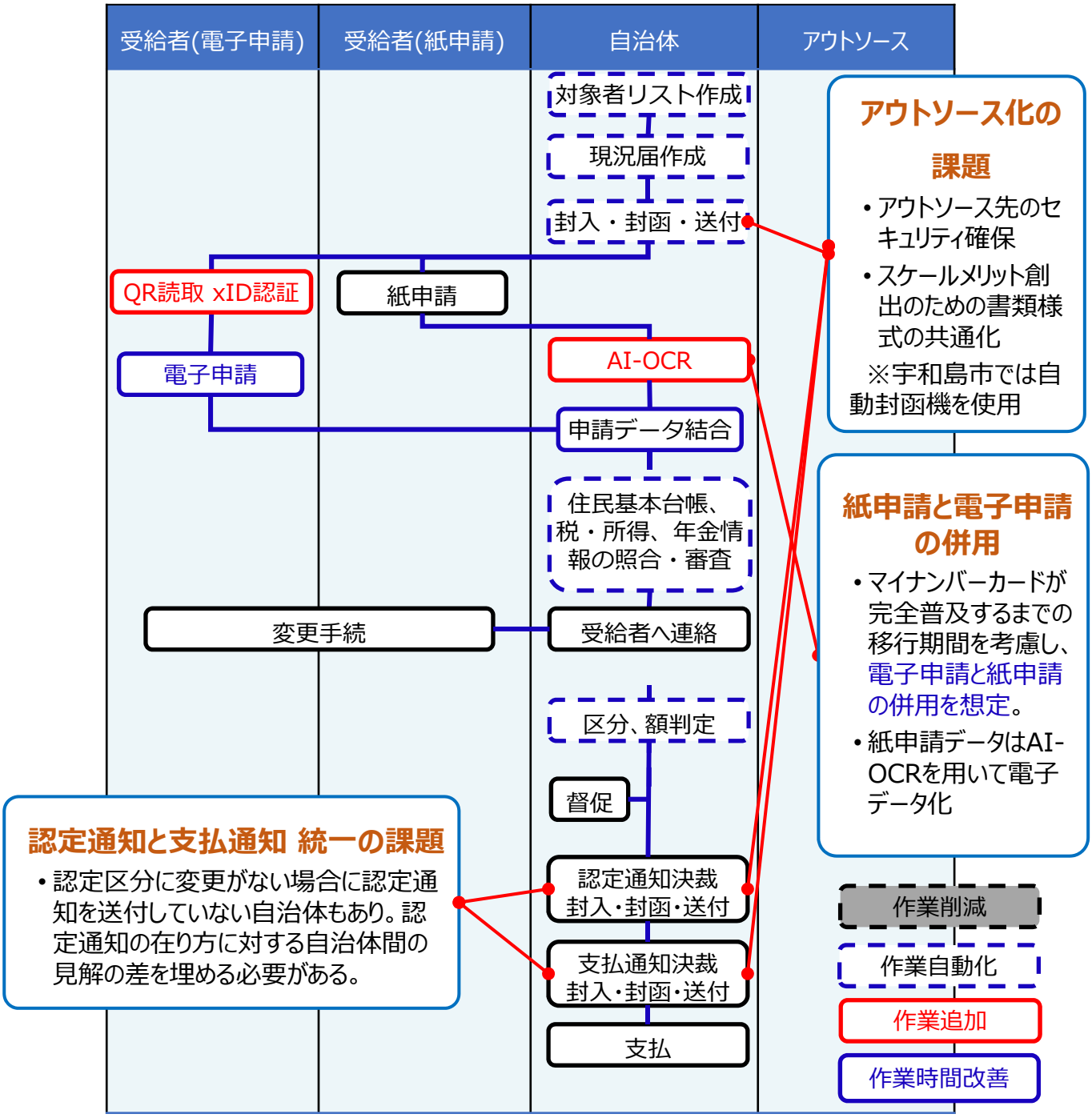


図4.5.9 Can-Be業務フロー

４．５．３　効果計測（児童手当 現況届）

業務全体における年間作業時間試算結果

今回の実証実験結果を踏まえた今治市、宇和島市における業務量削減効果を以下に示す。今治市においては、1,163Hから565Hとなり、約51%の業務時間削減が見込まれる。宇和島市においては、918Hから194Hとなり、約79%削減効果が見込まれる。

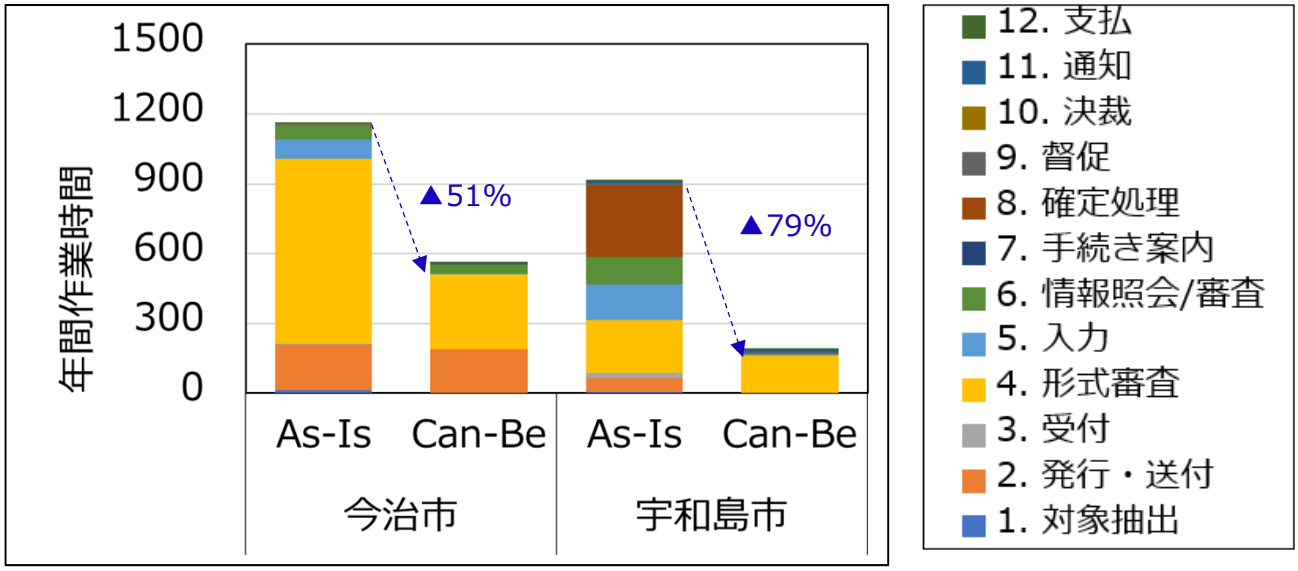


図4.5.10 改善効果確認結果（今治市、宇和島市）

〇実証実験前提条件

・申請比率：電子申請2割、紙申請8割
　※各市のマイナンバーカード普及率を使用
・情報連携による情報照会は実証実験環境で使用不可。
　本実証では、RPAで自動化ができることを確認した。
　(効果としては実現できたものとして試算)

４．５．３　効果計測（児童手当 現況届）

業務全体における年間作業時間試算結果

上記結果を用いて残り３市における施策の方向性①～②による削減効果を見積もった。
５市全体での削減効果は年間で約4,100時間となる。

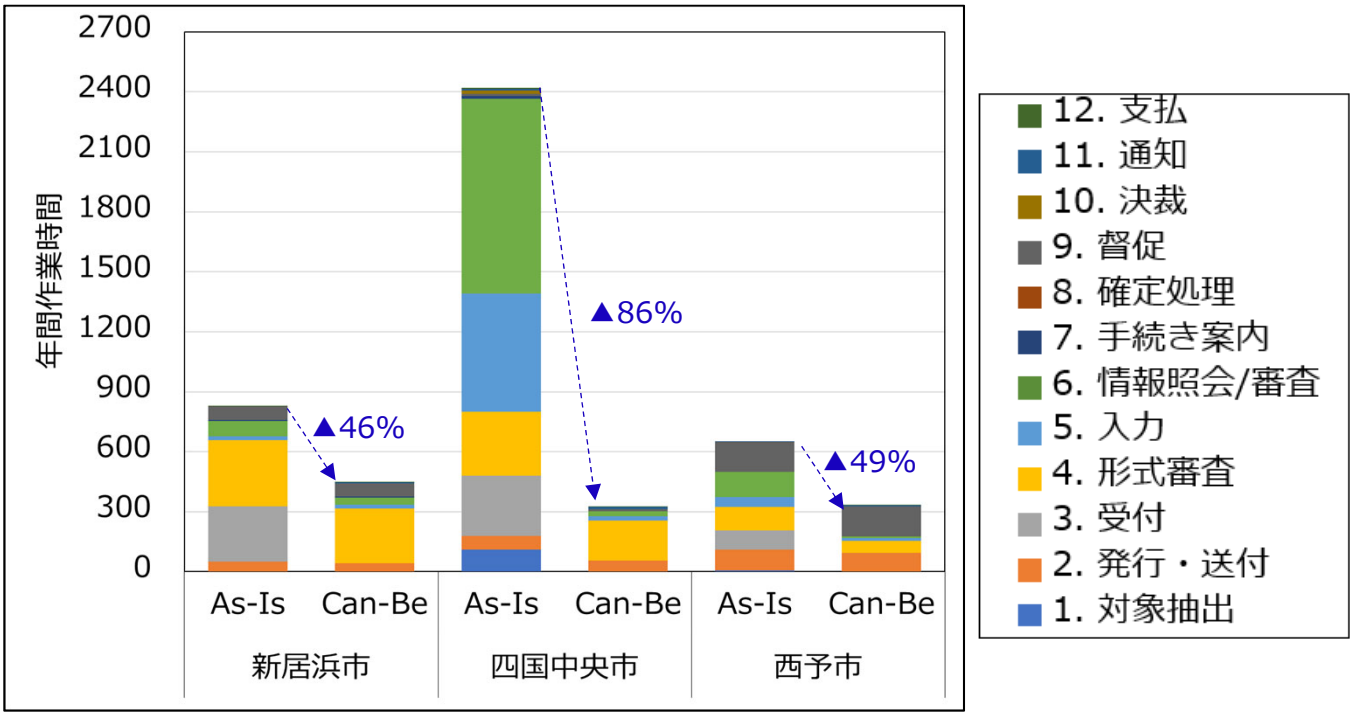


図4.5.11 改善効果推定（新居浜市、四国中央市、西予市）

４．５．３　効果計測（児童手当 現況届）

４．５．４　施策導入に要するコスト

今回の実証実験に要する施策の初期費用（導入＋構築費用）について、各団体がそれぞれで導入した場合と、５団体が連携して導入した場合で費用の差を検証した。業務フローや用いる情報を標準化したことで、RPAの基本仕様が統一され、シナリオ構築費を２団体目以降では約４割削減する事が可能となった（宇和島市での作成時間と今治市での作成時間の比から算出）。これを踏まえ、５団体共同の場合、全体の構築費用は、５団体それぞれが各自行う場合に比べて約18%削減可能であることが分かった。

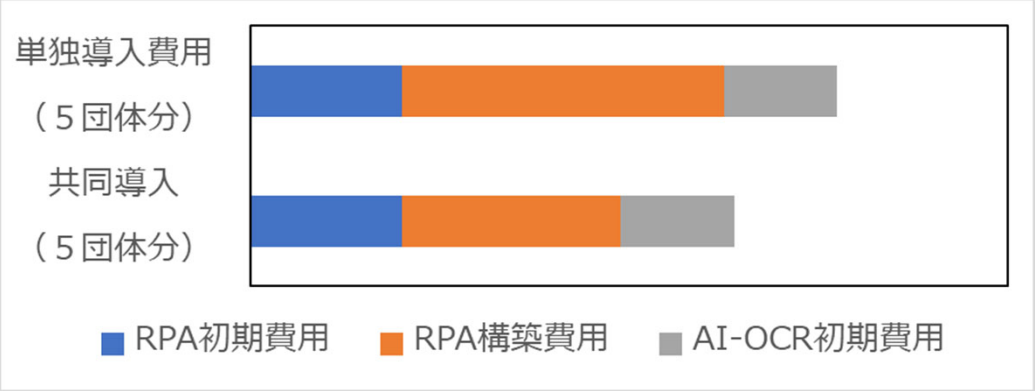


図4.5.12 単独導入時と共同導入時の初期費用差（５団体分）

更に施策③について共同で外注化できた際に要する外注コストは下記の通りである。
各自治体が単独で外注した際と比べ費用を約48%低減することができ、業務を標準化し、同一業務として発注するメリットは大きいと考えられる。

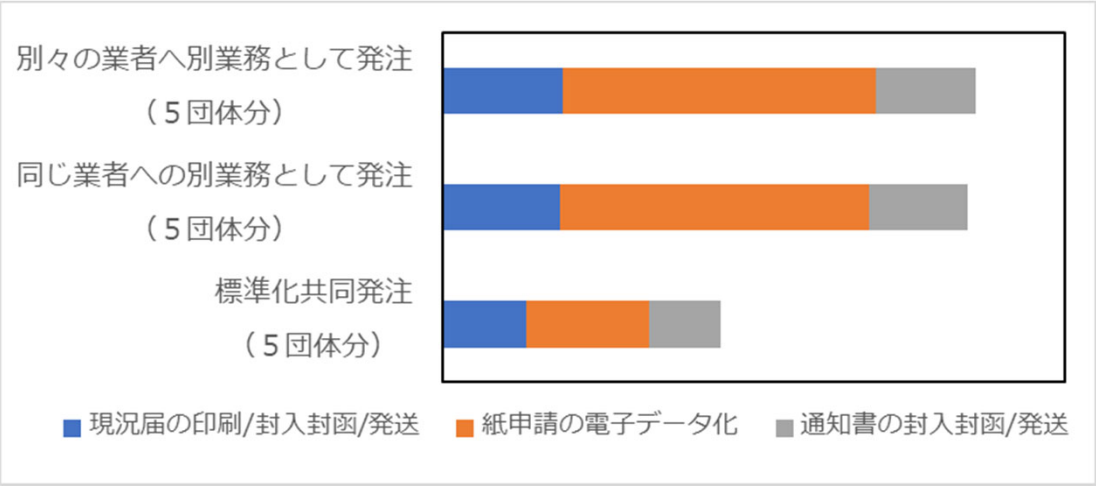


図4.5.13 業務標準化での外注コストメリットイメージ

４．５．３　効果計測（児童手当 現況届）

４．５．５　全体を通じたまとめと今後の課題

今回の導入モデルの検討や実証実験を通じて下記の事項が検証された

① ECRSの観点で作業そのものを廃止、もしくは他の作業と統一することが最も効果的且つコストもかからない見直しである。これを実現するために他市町との業務比較によって得られた気づきを、これまでの慣例慣習にとらわれずに思い切って取り入れてみることが重要である。
② マイナンバーでの認証が前提となり、紙での申請が残ることを想定した業務フローを構築する必要があった。この際に、受付後の工程にインプットする情報を明確にし、そこに紙申請のデータを併せこむ事で２つの申請様式が混在しても後工程において同様に処理が可能となる。
③ 各自治体で使用するシステムが違う中で、RPAやAI-OCRを共同で利用していくために　業務における必要最低限の確認事項及び、適切な確認タイミングを明確にし、処理プロセスの統一化を図ることが重要である。また様式も統一することで本業務における処理のロジックとそれに必要なデータセットを統一し、システムの処理に頼らない業務フローを構築することが重要である。（今回構築した業務フローでは従来のシステムはあくまでデータを蓄積するための箱としてのみ活用）
④ また上記を通じて様式や実施する処理が統一化できることで、初めて共通の作業に対する共同でのBPOが可能となる。特に人口規模の少ない自治体においては複数の市町でこのような検討を行っていくことが行政コストの削減に重要である。

今後の課題としては下記の様な事項が挙げられる。

① ぴったりサービスを使った電子申請を普及させるには住民側の申請の手間が紙での申請よりも増えないこと、誤記等を防ぐことをなどを踏まえ、“なるべく入力させない”工夫が必要であると感じる。
② 今回特に現況届の決定通知の廃止については、他自治体での実績があるにも関わらず、自治体独自の住民サービスの質への想いから容易には廃止できないという意見もあり、実証実験としては実施を見送ることとなった。このようないわゆる“お作法”に関わる判断は単独自治体で変えることは難しく、広域の自治体で足並みを揃えて決定していく必要がある。
③ 今回の現況届処理の実証実験において、情報連携を用いた照会の自動化を実験することができなかった。これは住基ネットワーク上のシステムでの実験はダミーの実証実験で行う必要があり、その環境における情報連携システム使用が難しいためである。今後、自治体業務のボリュームゾーンである、住基ネットワーク上での業務の実証実験や実装に向けた検証を行う上での大きな障壁となる。