

行政手続きオンライン化 ケーパビリティ

2022年6月10日

株式会社電通国際情報サービス
スマートソサエティセンター

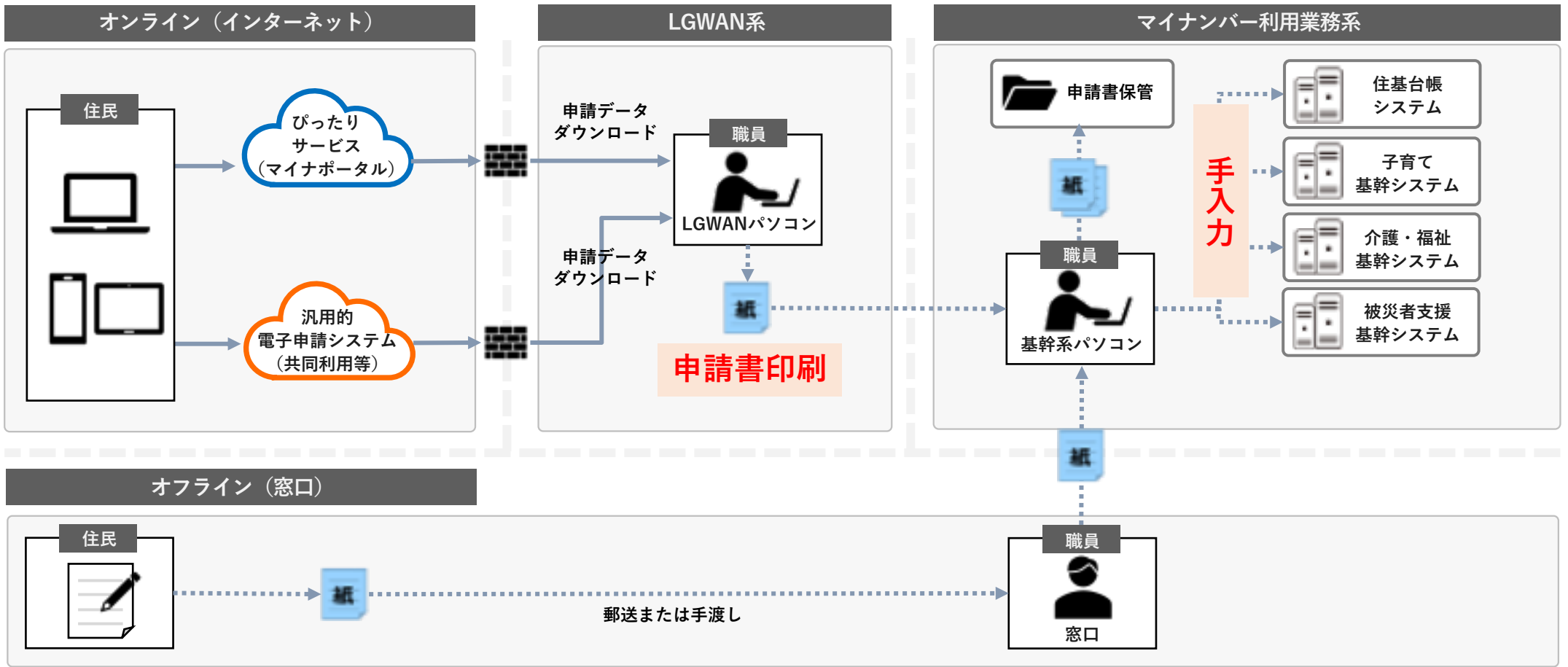
iSiD

- 01 行政手続きの事務処理の現状
- 02 行政手続きオンライン化に向けた課題認識
- 03 ISiDソリューションのご紹介

参考資料

01 行政手続きの事務処理の現状

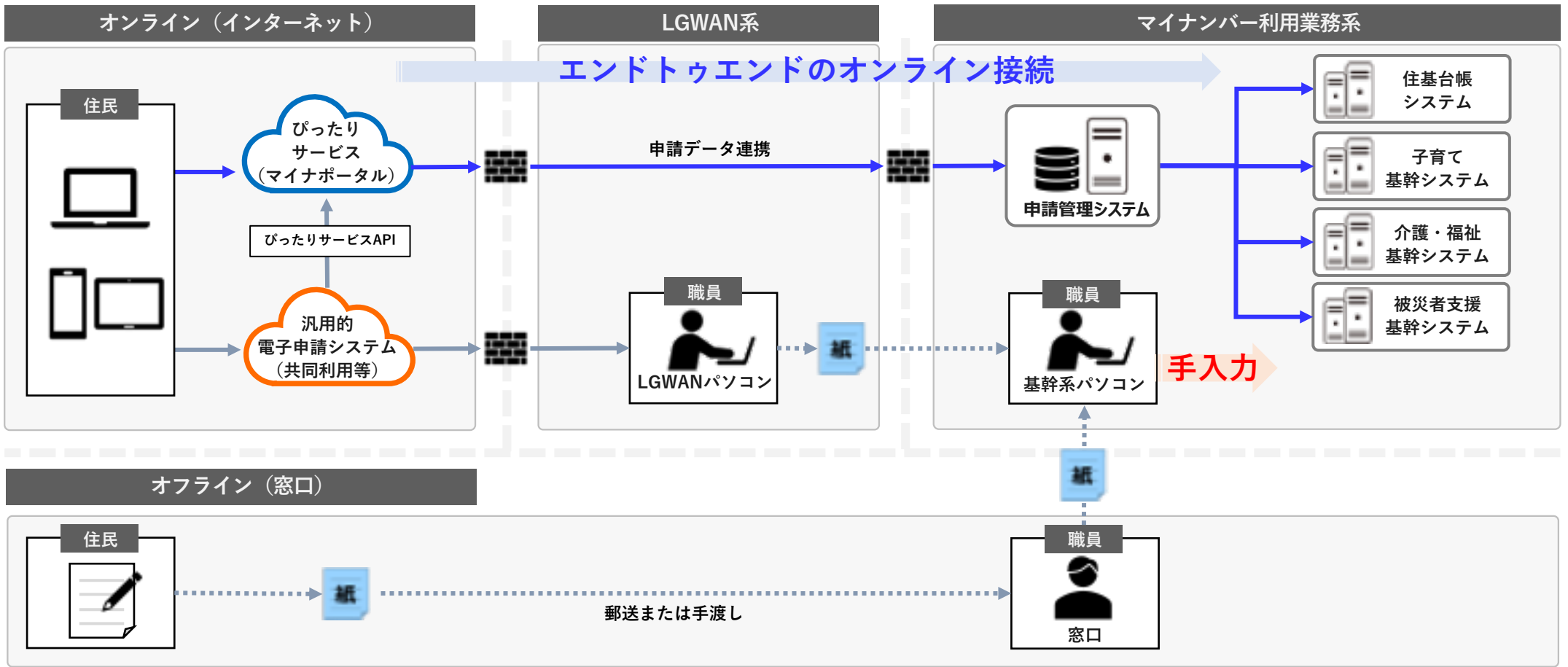
マイナポータルで電子申請されたデータは、各自治体で紙に印刷された後に基幹システムへ手入力で登録されています。申請の入り口しかデジタル化されておらず非効率な運用です。



※マイナポータルが自治体の基幹システムとオンライン接続されていないため。

01 行政手続きの事務処理の現状

総務省はぴったりサービスと基幹システム間のオンライン接続を推奨しています。対応に必要な手順と国の財政支援施策は既にDX推進手順書※に示されており、**対応は各自治体に任されている状態**です。



※引用：総務省「[自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書【第1.0版】](#)」より

自治体職員の負荷が増加

オンライン手続きが追加され、現場担当者の業務量が増える。

高齢者が多いため、住民のオンライン手続きに対するニーズが低い。

原課から行政手続きオンライン化の賛同が得られにくい。

システム標準化に向けた政府方針が不明確

政府から自治体システムの標準化仕様が開示されていないため、システム投資の判断ができない。

近い将来にガバメントクラウドが利用可能になるため、オンプレサーバを導入したくない。

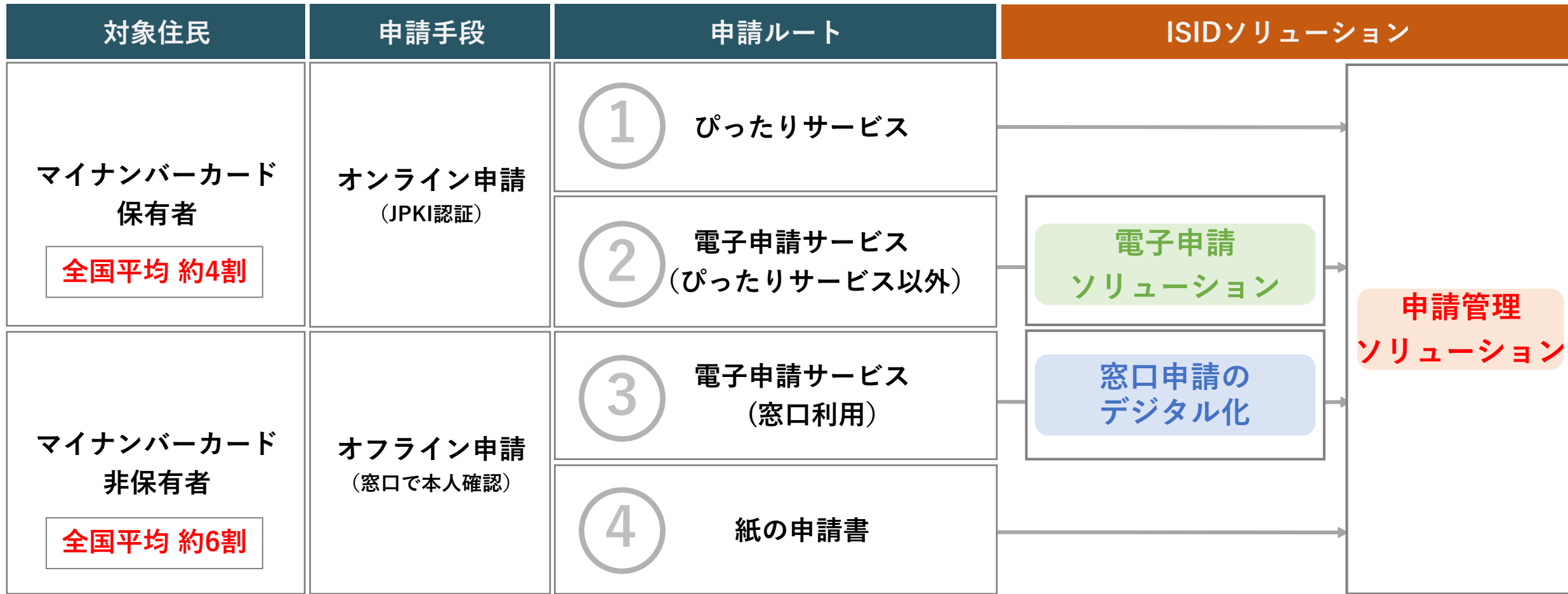
DX推進担当職員の不足

システム導入が不慣れであり、DX推進手順書だけでは進め方が分からない。

補助金申請の経験が乏しく、どのような手続きを行えばよいか分からない。

マンパワー不足等の理由により、基幹系ベンダーの提案に依存しており、正しい判断が出来ているか分からない。

誰一人取り残さない、行政手続きデジタル化を目指します。
 その実現のために、あらゆる申請パターンを網羅するソリューションを提供します。

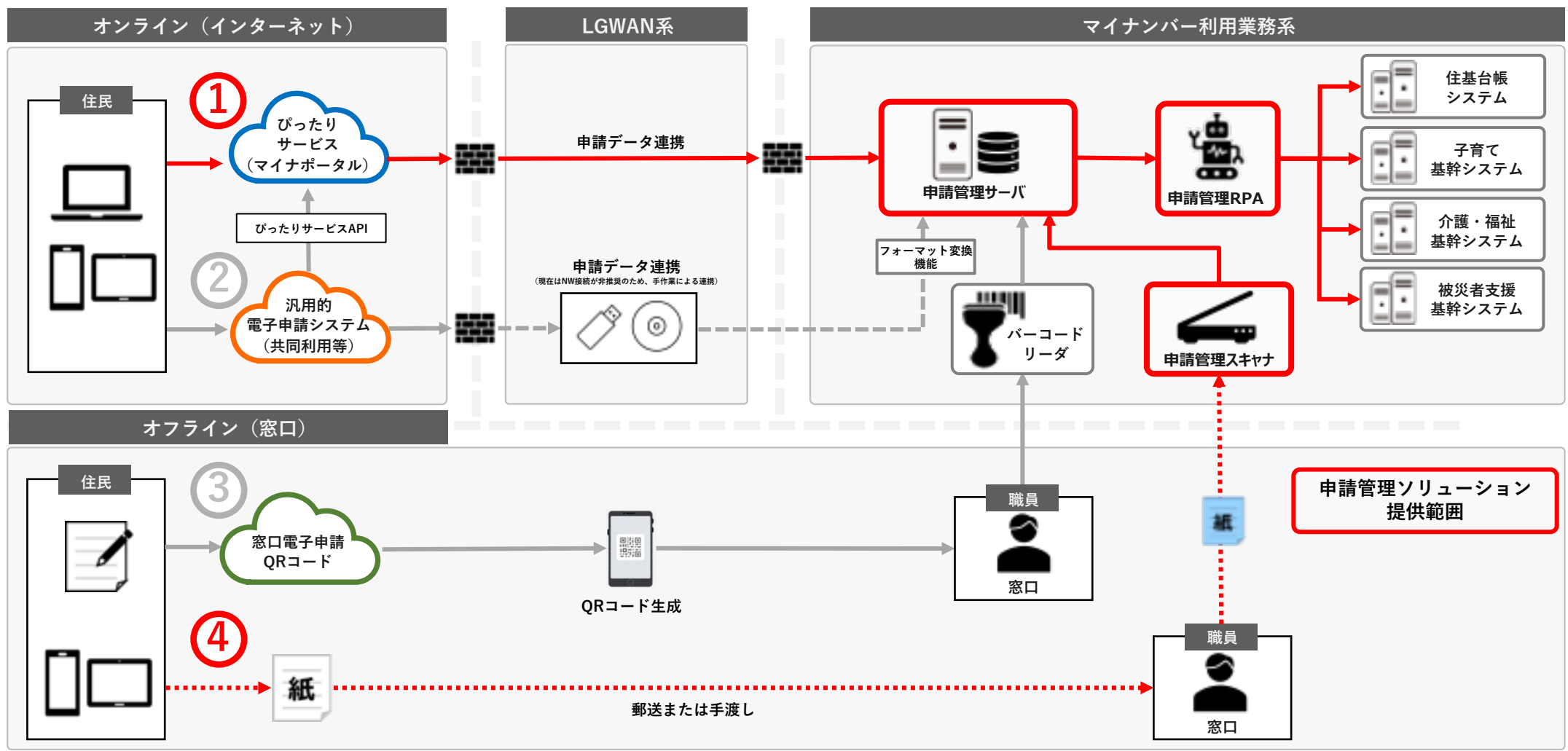


申請管理サービス

iSiD

03 申請管理ソリューション概要

あらゆる申請ルートの一元管理し、その情報をRPA経由で基幹システムに登録します。
紙の申請書をAI-OCRで取り込む機能※や、申請書の審査状況管理機能等の付加価値を提供します。



※AI-OCR機能は令和5年度以降のエンハンス対応にて具備予定。
初期提供サービスにおいては、スキャナ機能のみでOCR機能は付与されません。

窓口申請のデジタル化

iSiD

03 窓口申請のデジタル化ソリューション

役所では紙を多用、窓口申請での本人確認、行政手続きを紙から電子へ

◆ ソリューション概要

- ①申請者は、手書きの代わりにスマートフォンで必要項目（目的、氏名、住所、生年月日等…）を入力
- ②入力内容はQRコード化される（画像ダウンロード）
- ③読み取り機器（PC）でQRコードの情報を読み取り、申請書に沿って印刷する
- ④印刷された申請書の部分の情報をRPAを活用し、住民記録システムに自動入力される

◆ 事例 自治体通信 33号掲載（2021年9月発行）

住民の利便性向上と職員の業務効率化を同時に実現

職員業務のデジタル化は、市民サービスの向上と職員の業務効率化を同時に実現する重要な課題です。本自治体では、窓口申請のデジタル化を進め、市民の利便性を向上させると同時に、職員の業務効率化を図っています。

従来の窓口申請では、申請者が紙の申請書を作成し、窓口で提出する必要がありました。しかし、デジタル化により、申請者はスマートフォンで申請内容を入力し、QRコード化された申請書を印刷して提出します。このシステムにより、申請書の作成と印刷が自動化され、職員の業務負担が軽減されています。

また、印刷された申請書の一部はRPA（ロボティックプロセスオートメーション）によって自動的に住民記録システムに入力されます。これにより、データの転写ミスが防止され、業務の効率化が図られています。

「書かせない、待たせない」窓口が自治体DXを強力に推進する

行政におけるDX推進の機運が高まりを見せるなか、住民窓口サービスのデジタル化にも力を入れる自治体は多い。富田市（福岡県）もそうした自治体のひとつで、新たなシステムを構築し、住民に書かせず、住民を待たせない窓口を実現。さらにそのシステムは、職員の業務効率も高めるという。両市並みで、新たなシステムを構築した経緯や今後の運用方針などについて聞いた。

職員の業務効率化も実現してこそ窓口サービスのデジタル化は進む

富田市の窓口サービスは、従来の紙の申請書からデジタル化された。これは、住民の利便性を向上させるだけでなく、職員の業務効率化にも大きく貢献している。従来の窓口では、申請書の作成と印刷に多くの時間を費やしていたが、デジタル化後は、申請内容の入力とQRコードの生成が自動化された。これにより、職員の業務負担が大幅に軽減された。

また、印刷された申請書の一部はRPAによって自動的に住民記録システムに入力される。これにより、データの転写ミスが防止され、業務の効率化が図られている。富田市の窓口サービスは、住民の利便性と職員の業務効率化を同時に実現している。これは、自治体DXの成功の一例である。

住民窓口サービスのデジタル化

「書かせない、待たせない」窓口が自治体DXを強力に推進する

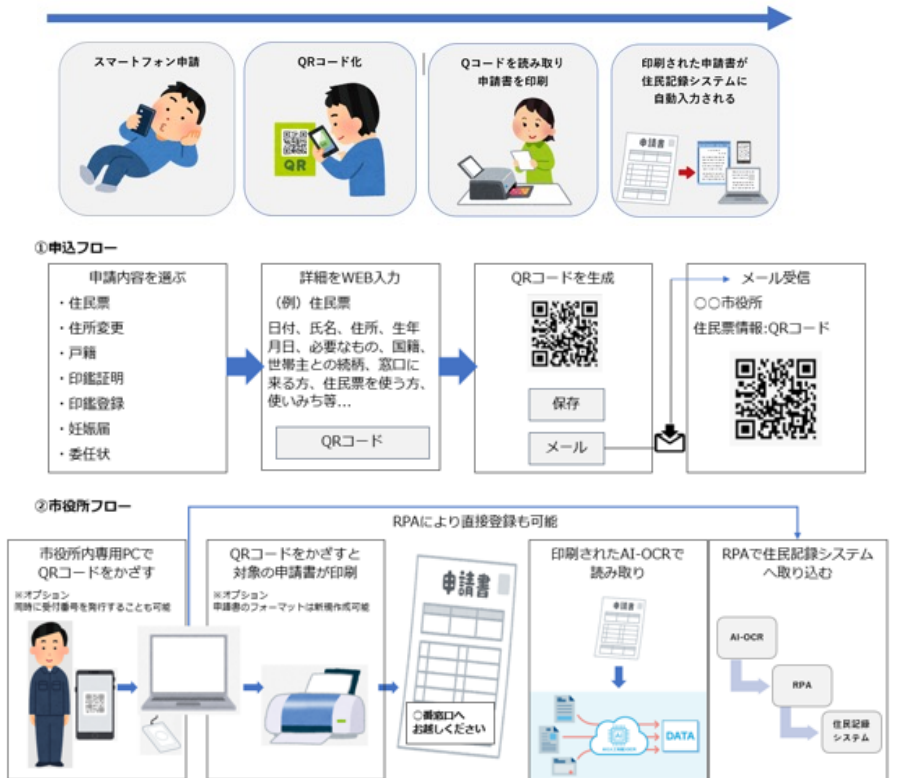
富田市は、住民窓口サービスのデジタル化を進め、住民の利便性を向上させると同時に、職員の業務効率化を図っています。これは、自治体DXの成功の一例である。

市長サービスももう一歩前進させる窓口へ

富田市 市長 吉田 哲也

富田市の窓口サービスは、従来の紙の申請書からデジタル化された。これは、住民の利便性を向上させるだけでなく、職員の業務効率化にも大きく貢献している。従来の窓口では、申請書の作成と印刷に多くの時間を費やしていたが、デジタル化後は、申請内容の入力とQRコードの生成が自動化された。これにより、職員の業務負担が大幅に軽減された。

また、印刷された申請書の一部はRPAによって自動的に住民記録システムに入力される。これにより、データの転写ミスが防止され、業務の効率化が図られている。富田市の窓口サービスは、住民の利便性と職員の業務効率化を同時に実現している。これは、自治体DXの成功の一例である。



電子申請ソリューション

iSiD

03 電子申請ソリューション (1/2)

ISiDは、住民向けの電子申請ソリューションとして株式会社グラファアのソリューションをご紹介します。ぴったりサービスで対応できない行政手続きの電子化については、本サービスの活用をご提案いたします。

株式会社グラファアについて

「Digital Government for the People」をかがげ、行政デジタル化・スマート化を専門に「市民や職員にとってメリットの高い」サービスを追求しています。



※2022年2月時点サービス利用団体

Graffer スマート申請
様々な手続きを容易に作成し、オンライン化できる
 庁内のあらゆる手続きを、マウス操作と簡単な文字入力で、簡単に作成できます。
 作成した手続きは、スマートフォンやタブレット、パソコンのWebブラウザすべてに対応しています。

申請フォーム作成 **フォームを公開**

自治体環境 利用者環境

Confidential ©Graffer, Inc. All Rights Reserved. No. 7

Graffer スマート申請 市民利用イメージ
分かりやすく、手軽につかえる
 マイナンバーカード読み取りアプリにより、専用リーダー不要で電子署名から決済までワンストップで行えます。
 基本情報（氏名・住所・生年月日）はマイナンバーカードから自動読み取りするため、入力の必要はありません。

入力 **署名** **決済** **申請**

Confidential ©Graffer, Inc. All Rights Reserved. No. 8

Graffer スマート申請 職員利用イメージ
運用になじみやすい
 現行の運用となじみやすく、導入のしやすさを意識した設計を行っています。
 申請データは職員専用画面からログインすれば一覧で確認ができ、データの利活用ができます。

LGWAN対応 **様式マッピング** **CSV一括ダウンロード**

LGWAN **東明** **CSV**

申請データの確認はLGWAN環境から行えます。LGWAN端末接続時のファイル無害化サービスは利用料に含まれます。

通常利用している様式に申請データをマッピングして印刷ができるため、紙運用と併用できます。

データはまとめてダウンロードできるため、現行システムとの連携もできます。

Confidential ©Graffer, Inc. All Rights Reserved. No. 9

Graffer スマート申請
多数の機能で様々な手続きに利用できる
 マイナンバーカード読み取りや決済など行政手続きに必要な様々な機能を設定できるため、各制度に沿って柔軟に申請フォームを作成できます。

マイナンバーカード読み取り対応 **クレジットカード決済**

公的個人認証が必要な手続きも対応できます。マイナンバーカードによる電子署名を、スマホアプリで簡単に済ませます。

決済が伴う手続きも設定できます。申請後に支払金額が決まるような手続きにも対応できます。

条件分岐設定 **入力例示**

市民の状況によって、回答してもらいたい項目や提出してもらいたい資料が異なる場合も、条件分岐を設定することで、市民の状況に合わせた画面表示ができます。

「プレースホルダー」と呼ばれる入力例示表記をできる機能を利用することにより、市民にどのように入力をしてほしいかを示すことができます。これにより、入力ミスを減らすことができ、後続処理の効率化につなげることができます。

Confidential ©Graffer, Inc. All Rights Reserved. No. 10

メリット①

紙申請書の
ペーパーレス対応

スキャナ・OCRによる紙
申請書のデータ化により、
全ての申請データを
一元管理します。

自治体職員の負荷を軽減

メリット②

変更に強い
システムの提供

申請書のフォーマットが
変更された場合に、
システム改修に係る
追加費用は不要です。

システム標準化の政府動向に柔軟に対応可能

メリット③

ガバメントクラウド
へ移行対応※1

将来的に
申請管理サービスを
ガバメントクラウドへ
移行します。
移行に係る追加費用は
不要です。

メリット④

業務整理や補助金申請
等の付随業務支援※2

システム導入だけでなく、
現行業務整理や
補助金申請業務に関する
付随業務支援も可能です。

PJ全体推進の支援

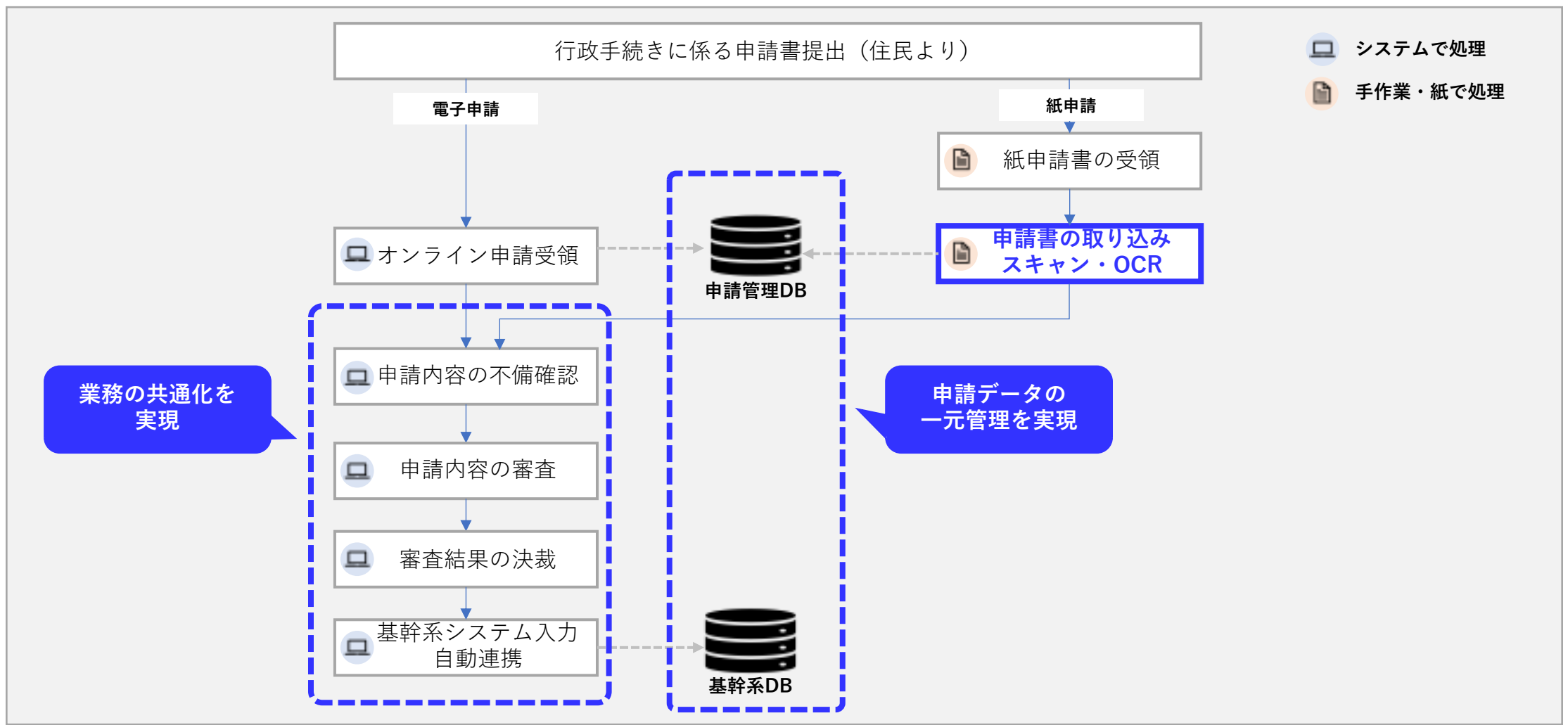
- ※1 ガバメントクラウドへの移行時期については、現時点は未定です。ガバメントクラウド本格稼働に関する政府動向を踏まえた上で方針を確定します。
※2 付随業務のご支援については、弊社作成した業務テンプレートおよび補助金申請テンプレートをサービス範囲内でご提供いたします。（FITGAP込み）
自治体様のご要望内容によっては、別途、追加費用が発生する場合がございます。

03 紙申請書の電子化対応について

メリット①

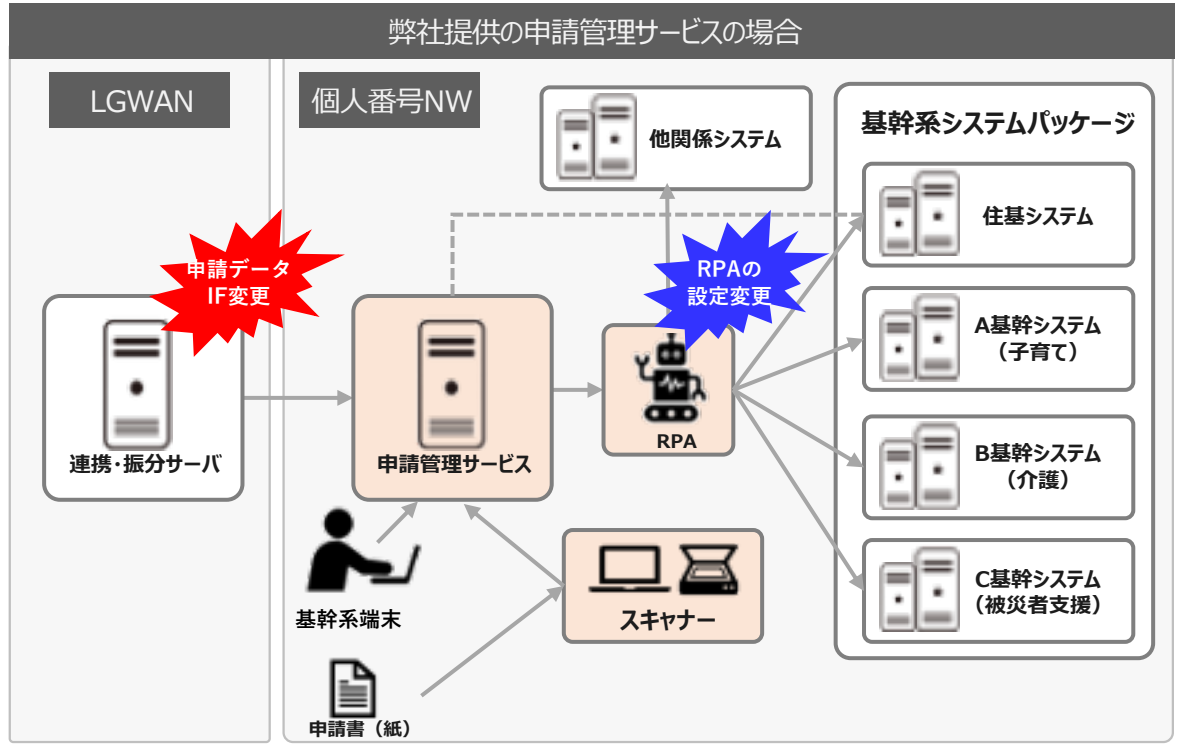
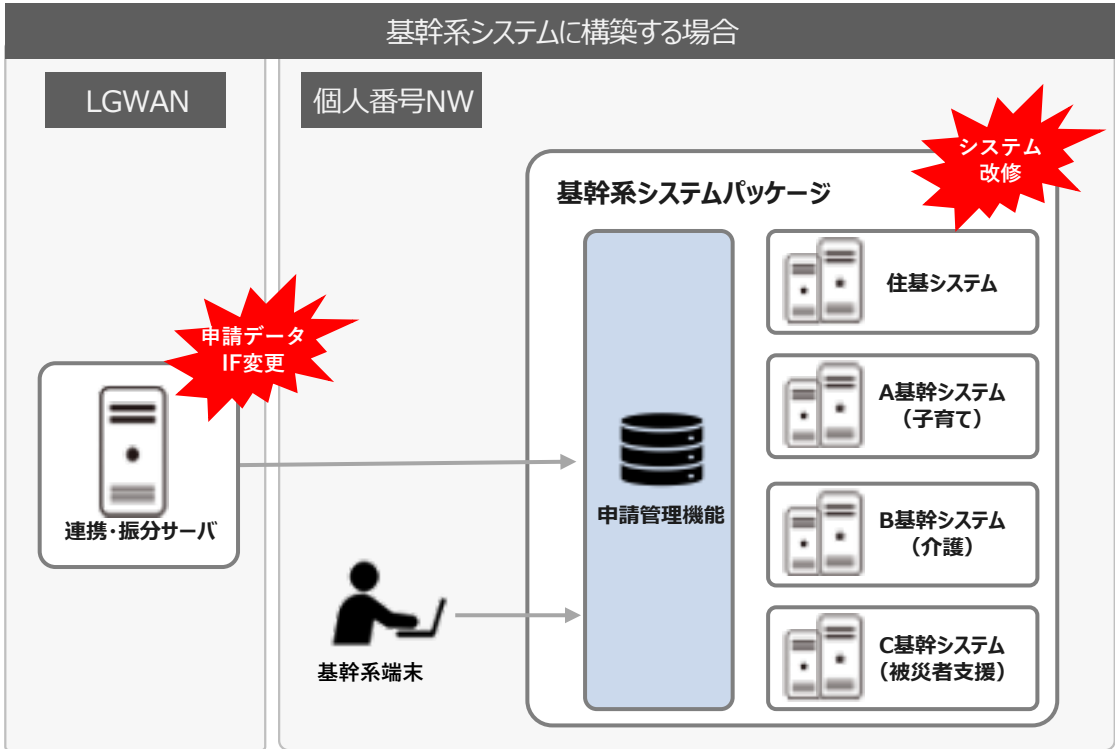


スキャナ及びOCRを活用し、紙申請書およびオンライン申請データを一元管理します。
申請データの一元管理の実現のみならず、業務共通化による効率化を実現いたします。



ISiD申請管理サービスは申請書項目変更はRPAの設定変更のみで対応可能です。設定変更を自治体にてご対応頂く場合は追加費用は発生いたしません。

申請項目変更時のシステム対応イメージ



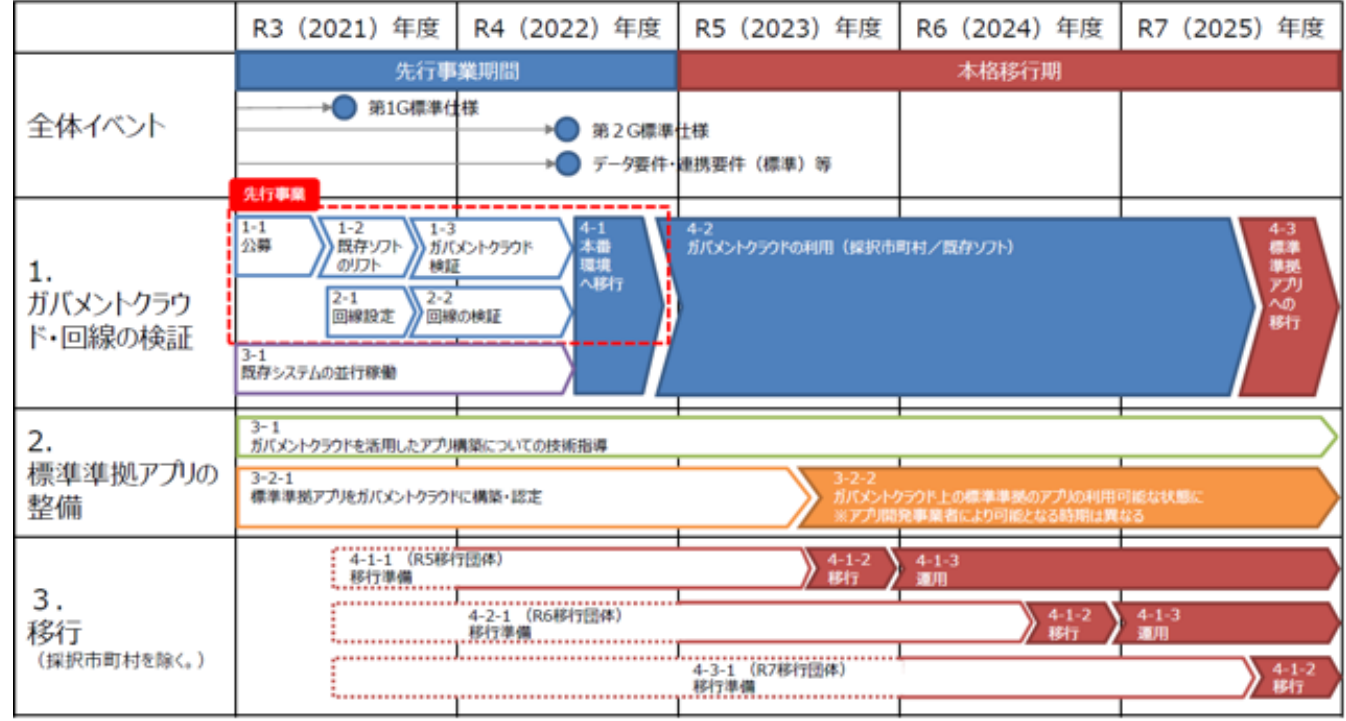
基幹系システムに申請管理機能を構築する場合、申請書項目変更にて基幹系システムの改修作業が発生します。一般的に基幹系システムの改修はコスト高になる可能性が高く、オンライン手続き運用に係る費用が高まります。

基幹業務以外の業務システムのうち、基幹業務に付属又は密接に連携する業務システムについては、ガバメントクラウドに構築することができることとされております。令和4年1月時点、政府から明確な方針は公開されておりませんが、将来的に申請管理システムはガバメントクラウド上に構築することが可能になると想定しております。

弊社提供の申請管理サービスについても、令和5年度以降に順次ガバメントクラウドへ移行する方針です。

また、移行対応の作業費用については年間ライセンス費用に含まれるものとします。

※自治体独自の移行対応が必要な場合は別途費用が発生いたします。



引用：内閣官房「地方自治体によるガバメントクラウドの活用（先行事業）について」
<https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/senkoujigyougaiyou20210831.pdf>

対象業務フローの整備からシステム導入時のあるべき業務フローの策定までご支援します。
また、システム導入に関する支援に限らず、補助金申請に関するノウハウも提供します。

ご支援の例

①現状調査

子育て・介護の対象手続きに関して、
現行業務内容の職員ヒアリングを実施

②業務要件整理

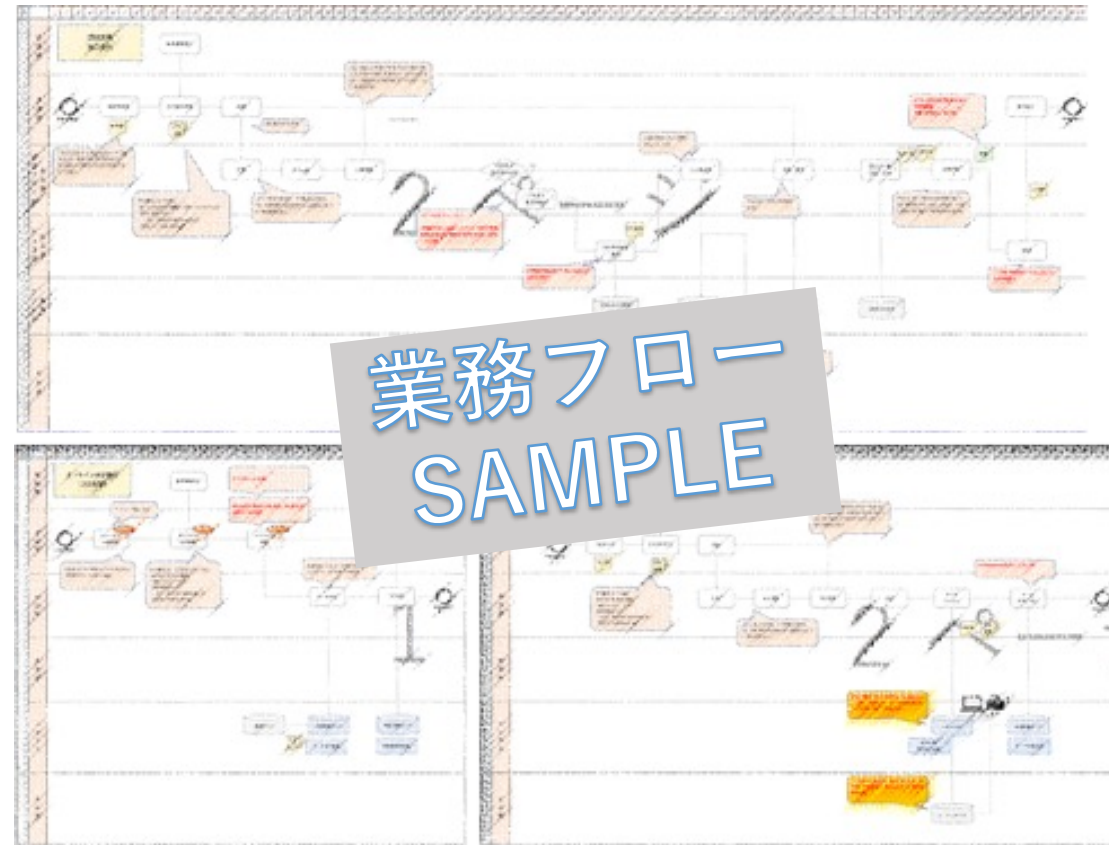
オンライン申請対応後の業務フロー案を弊社
にて提示し、業務要件をとりまとめ

③システム導入方針策定

業務要件に応じて、
弊社提供パッケージの導入方式を決定
(対象手続きやRPAの導入有無等)

④システム導入

システム導入から職員向け研修まで対応
補助金申請に係る支援については要相談



自治体DX推進手順書にて定義される子育て・介護関係の26手続きのオンライン化が必要です。これら全26手続きにおけるオンライン化後のTOBE業務フローを弊社にて策定済みです。本業務フローをご提示し、また、貴庁の現行業務とのFIT&GAPの分析をご支援いたします。

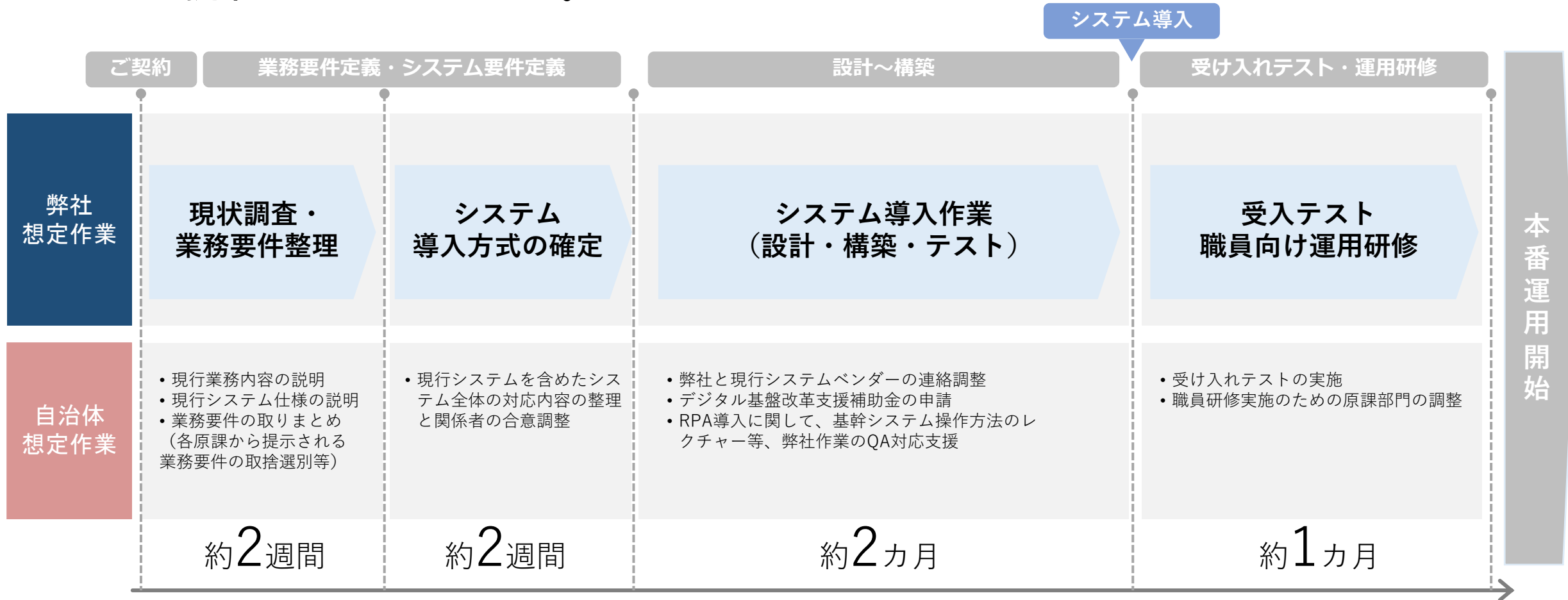
子育て関係 (15手続き) ※市区町村対象手続		介護関係 (11手続) ※市区町村対象手続		被災者支援関係 (1手続) ※市区町村対象手続	
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	保育施設等の利用申込	要介護・要支援認定の申請	高額介護(予防)サービス費の支給申請	被災証明書の発行申請	
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	要介護・要支援更新認定の申請	介護保険負担限度額認定申請		
氏名変更/住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請		
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請		
未支払の児童手当等の請求		介護保険負担割合証の再交付申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請		
児童手当等に係る寄附の申出		被保険者証の再交付申請			
児童手当に係る寄附変更等の申出					
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出					
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出					
児童手当等の現況届					
支給認定の申請					

**補助金を受領する上で
オンライン化は必須ではないため
対象外。**

※FIT&GAP分析のご支援内容については、別途、作業開始時にご調整させていただきます。

03 導入スケジュール例

標準的なスケジュールとして各自治体の現状調査からシステム導入まで約3か月間が目安です。
 なお、自治体の状況やご要望に応じて対応スケジュールは異なるため、現状調査・業務要件整理後に別途ご提案させていただきます。



※上記スケジュールは目安となります。正式なお見積もりを作成する際、ご要望に応じてスケジュールの見直しを実施させて頂く想定です。

補足資料：デジタル基盤改革支援補助金に関して

iSiD

補助金の概要

デジタル基盤改革支援補助金は、子育て（15手続）及び介護（11手続）を含む特に住民の利便性向上に資する手続のオンライン化に向け、マイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行うため、マイナポータルへの接続に当たっての機器設定、連携サーバ等の設置に要する経費に対して補助する。

なお、当補助金の活用にあたっては、子育て・介護 26 手続についてマイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続が完了することを必須要件としているが、これらの手続の一部について、オンライン接続を実施しない正当な理由があると地方公共団体情報システム機構及び総務省が認める場合は、この限りではない。

【事業期間】 令和 4 年度末まで

【補助率】 1/2 (令和 2 年度第 3 次補正予算:249.9億円) ※地方負担については普通交付税措置

【対象経費】

- ア 連携サーバ・FW設置費用・その他周辺機器改修
 - A) 連携サーバ
 - ・特定通信用プロキシサーバ等の構築
 - ・ホワイトリスト型にて宛先を制限
 - B) 連携サーバ用ファイアウォール
 - ・マイナンバー利用事務系から LGWAN への直接通信を不可とする設定等
 - ・連携サーバ経由での通信経路を設定
 - C) マイナンバー利用事務系NW機器(既存機器設定変更)
 - ・連携サーバ用セグメント向けルーティング追加
 - ・連携サーバ用ファイアウォール接続ポートの設定
- イ LGWANとマイナンバー利用事務系との接続に係る改修作業費用
 - A) LGWANファイアウォール(既存機器設定変更)
 - ・連携サーバからLGWAN向け通信ポリシーの設定追加
 - ・連携サーバ用ファイアウォール接続ポートの設定
- ウ 基幹システムの改修が必要な場合は、その改修作業費用
 - A) 各業務システムとの連携に係る費用
 - B) 申請管理システムの導入に係る費用

出典：総務省「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」
https://www.soumu.go.jp/main_content/000770545.pdf

ご清聴ありがとうございました。

詳細や費用感等についてはお気軽にお問い合わせください

CONFIDENTIAL

本文書は、株式会社電通国際情報サービスが著作権その他の権利を有する
営業秘密（含サプライヤー等第三者が権利を有するもの）です。
当社の許可なく複製し、利用すること、また漏洩することは「著作権法」「不正
競争防止法」によって禁じられております。