

目次

○業務一覧

○ICT等活用提案書

○課題・対応方針一覧

○実証実験報告書

○成果報告書（行政のデジタル化を踏まえた時代に即した区役所・支所機能や役割案）

本提案に係る留意事項

※本資料に記載の提案内容については、令和3年度の調査時の事業者提案。（市の方針として確定したものではない。）

※業務調査一覧についてはヒアリング等に基づき作成したものであり、業務時間等については概算値として算出。

※詳細資料の提供を希望する場合は当室まで電話連絡すること。

※公開資料・詳細資料についてはいずれもセンシティブ情報が含まれるため、本事業への応募以外の目的での利用禁止。

業務一覽

A. 業務一覧

組織名：市民窓口課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量(事務)
業務名	対応時間(割合)	事務名	対応時間(割合)	
戸籍届出(出生, 死亡, 婚姻, 離婚, 養子縁組等)	14%	戸籍異動処理	85%	4,255
		戸籍訂正(更正, 追完含む)(本人申請)	5%	250
		戸籍再製申請	5%	250
		戸籍訂正(職権訂正)	5%	250
埋火葬許可	1%	埋火葬許可証出力(死亡届・死産届出書)	100%	358
附票関連処理	5%	附票記載(戸籍届出)	40%	715
		附票記載(通知)	55%	983
		在外選挙人の登録	2%	36
		在外選挙人の抹消	3%	54
統計報告	2%	法務局 報告(戸籍事件表など)	100%	715
人口動態調査	3%	人口動態	100%	1,073
住民異動届出(増事由)	15%	転入	60%	3,218
		区間異動	20%	1,073
		回復, 転出取消	6%	322
		職権記載(届出, 申出, 調査によるもの)	7%	375
		職権記載(通知によるもの)	7%	375
住民異動届出(減事由)	3%	転出	80%	858
		特例転出(郵送)	10%	107
		職権消除(届出, 申出, 調査によるもの)	5%	54
		職権消除(通知によるもの)	5%	54
住民異動届出(増減無)	3%	転居	80%	858
		世帯変更等	10%	107
		職権修正(届出, 申出, 調査によるもの)	2%	21
		職権修正(通知によるもの)	2%	21
		改製処理	2%	21
		住民票コード変更	2%	21
		転入通知受信処理	1%	11
転入通知未着者処理	1%	11		
各種証明書の交付	16%	証明書交付(窓口交付)(印鑑登録証明書を除く)	98%	5,607
		証明書交付(らくらく窓口システム)	1%	57
		証明書交付(住民票広域交付)	1%	57
閲覧(住民基本台帳)	2%	閲覧申請(公用)	10%	72
		閲覧申出(個人又は法人)	90%	644
特別永住者事務	4%	特別永住者証明書更新申請受付及び交付	80%	1,144
		特別永住許可申請	2%	29
		在留管理事務	18%	257
電子証明事務(無料)	3%	電子証明事務(無料, 有料)	100%	1,073
就学事務	5%	就学事務(転入学通知書交付)	10%	179
		就学通知書発送	90%	1,609
印鑑登録	6%	即日登録	55%	1,180
		照会登録	15%	322
		印鑑登録廃止(亡失)	5%	107
		発行制御(抑止)	2%	43
		発行制御(解除)	2%	43
		登録削除(成年被後見人)	2%	43
		証明書・照会書交付, 発送	19%	408
相続税通知(相続税法58条)	1%	相続税通知(相続税法58条)	100%	358
民刑事務	5%	民刑事務	100%	1,788
本人通知制度	1%	本人通知制度	100%	358
DV等支援措置	5%	新規申出	90%	1,609
		変更申出(氏名変更等)	3%	54
		廃止申出(転出)	1%	18
		支援解除(申出)	1%	18
		支援解除(期間満了)	5%	89
その他事務(庶務)	5%	勤怠管理, 経費精算, 予算要求等	40%	715
		委託・派遣関係(契約, 管理, 支払)	20%	358
		照会・回答	40%	715
郵便請求(転出証明・廃棄証明等)	1%	転出証明書・廃棄証明等	100%	358

A. 業務一覧

組織名：健康長寿推進課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量(事務)
業務名	対応時間(割合)	事務名	対応時間(割合)	
高齢者支援	15.0%	会議主催	17.3%	1,184
		会議参加	5.8%	397
		高齢者虐待対応	43.2%	2,957
		高齢世帯個別対応	1.9%	130
		行方不明発見協力	1.0%	68
		老人ホーム入所事務	6.2%	424
		老人ホーム更新事務	12.0%	821
		日常生活用具給付	4.3%	294
		敬老記念品贈呈	4.4%	301
		緊急通報システム	2.9%	199
		老人福祉電話	1.0%	68
		検診事業	4.8%	がん検診
青年期健康診査	2.6%			56
健康事業	13.2%	健康づくり事業	50.2%	3,019
		歯科相談	16.6%	998
		栄養事業	33.2%	1,997
感染事業	4.4%	結核	85.7%	1,723
		感染症	14.3%	287
各種事業(健康長寿推進担当)	0.6%	森永七素ミルク中毒被害者対策事業	60.0%	177
		専門職会議	40.0%	118
介護保険(要介護認定)	4.9%	申請(新規・区分変更・更新)	60.0%	1,324
		介護認定審査会	40.0%	883
介護保険(資格)	4.8%	介護保険資格異動処理(住所異動, 死亡, 住所地特例等)窓口受付・職権処理	60.0%	1,303
		介護保険被保険者証交付(新規資格取得者・再交付・無効公告)	20.0%	434
		不現住者調査・送付先設定等	20.0%	434
介護保険(賦課)	6.7%	賦課処理・納入通知書発付(月次, 年次, 生活保護開始廃止処理)	45.0%	1,368
		年金特別徴収対象者処理	10.0%	304
		保険料減免	35.0%	1,064
		他市町村所得照会・回答	10.0%	304
介護保険(収納)	2.9%	市・区収入処理(財務会計システム・決算処理・過誤納金等)	65.0%	847
		口座振替	35.0%	456
介護保険(給付)	4.9%	介護保険給付関連申請書・申立書等(介護保険給付関連申請書・申立書等)	67.0%	1,490
		セルフケアプラン	5.0%	111
		京都市介護認定給付事務センターへの送付・連絡票作成	10.0%	222
		給付制限	5.0%	111
		事業者に対する苦情等への対応	5.0%	111
		事業者連絡会	5.0%	111
介護保険(滞納)	5.2%	滞納管理(督促状, 催告書発送・納付指導, 時効管理)	50.0%	1,173
		滞納処分	50.0%	1,173
京都市介護予防・日常生活支援総合事業	1.0%	京都市介護予防・日常生活支援総合事業(新総合事業)(基本チェックリストの実施他)	100.0%	434
老人医療	2.9%	老人医療(年度更新, 資格得喪失, 住所異動, 保険変更, 再交付等)	40.0%	521
		老人医療(医療費償還払)	50.0%	652
		老人医療(限度額適用認定証交付申請)	10.0%	130
敬老乗車証	2.3%	敬老乗車証交付申請, 負担金算定, 再交付等	100.0%	1,043
高齢者インフルエンザ・肺炎球菌予防接種	1.0%	高齢者インフルエンザ・肺炎球菌予防接種自己負担区分証明書発行等	100.0%	434
各種事業(高齢介護保険担当)	1.9%	家族介護用品	62.0%	539
		徘徊高齢者あんしんサービス	2.0%	17
		公営住宅優先入居	1.0%	9
		所得税法等の障害者控除対象者認定	30.0%	261
		おむつに係る費用の医療費控除	4.0%	35
		N T Tシルバーホン証明	1.0%	9
ひきこもり支援	3.2%	相談業務	30.0%	441
		ひきこもり支援調整会議	20.0%	294
		連携・調整	50.0%	734

A. 業務一覧

組織名：健康長寿推進課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量 (事務)
業務名	対応時間 (割合)	事務名	対応時間 (割合)	
地域あんしん支援員設置事業	1.4%	相談業務	60.0%	374
		会議	20.0%	125
		報告・連携・調整	20.0%	125
料金収納業務	0.2%	料金収納業務	100.0%	78
地域における見守り活動促進事業	0.1%	見守り活動同意書受付	10.0%	4
		見守り活動名簿交換	90.0%	35
団体業務	7.0%	民生児童委員（事務局事務，庶務事務）	60.0%	1,900
		老人福祉員（庶務事務）	5.0%	158
		保健協議会（事務局事務，庶務事務）	15.0%	475
		献血推進実行委員会（事務局事務，庶務事務）	15.0%	475
		老人クラブ（庶務事務）	4.0%	127
		地域保健推進協議会（庶務事務）	1.0%	32
統計調査	1.4%	国民生活基礎調査等（調査）	30.0%	188
		医師・歯科医師・薬剤師調査（調査）（2年に1回）	10.0%	63
		病院報告（患者票）（調査）	4.0%	25
		人口動態調査，疑義照会（調査）	25.0%	156
		衛生行政報告例（調査）	7.0%	44
		地域保健・健康増進事業報告（調査）	4.0%	25
		医療施設静態調査（調査）（3年に1回）	14.0%	88
		患者調査（調査）（3年に1回）	3.0%	19
その他事務	10.5%	受療行動調査（調査）（3年に1回）	3.0%	19
		庶務事務（労務・計理を除く）	18.0%	860
		労務事務	37.0%	1,768
		計理事務	45.0%	2,150

A. 業務一覧

組織名： 障害保健福祉課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量 (事務)
業務名	対応時間 (割合)	事務名	対応時間 (割合)	
手帳交付	20%	新規交付	59%	2,384
		更新、変更	40%	1,616
		返還	1%	40
自立支援医療（更生医療）	5%	新規認定，更新，変更	95%	960
		返還	5%	51
自立支援医療（精神通院）	5%	新規，更新，変更，償還払い	100%	1,010
特定医療費（指定難病）	3%	新規、変更、更新、償還払い	90%	545
		面接相談，関係機関連携	10%	61
障害者医療	5%	新規・変更申請	15%	152
		更新	40%	404
		支給申請（償還払い）	40%	404
		過誤調整，返還請求	5%	51
福祉サービス（地域生活支援事業含む）	39.9%	新規認定，更新，変更	85%	6,851
		障害区分認定	15%	1,209
難病施策	1%	在宅療養生活用機器貸出事業	10%	20
		重症難病患者一時入院事業	40%	81
		相談，関係機関連携，記録作成	50%	101
精神障害者支援	2%	ネットワーク事業	50%	202
		地域生活安定化支援事業	5%	20
		相談，関係機関連携，記録作成	45%	182
補装具	4%	支給認定	85%	601
		支払	15%	106
日常生活用具	4%	給付認定	90%	636
		支払	10%	71
手当等給付（特別障害者手当・経過の福祉手当、障害児福祉手当等） 外国籍市民重度障害者特別給付金	5%	新規認定，更新，変更，喪失	45%	455
		現況届	50%	505
		支払	5%	51
特別児童扶養手当	3%	新規認定，変更，喪失	50%	303
		所得状況調査	50%	303

A. 業務一覧

組織名： 障害保健福祉課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量 (事務)
業務名	対応時間 (割合)	事務名	対応時間 (割合)	
心身障害者扶養共済	0%	心身障害者扶養共済	100%	20
その他障害福祉業務	2%	緊急通報システム	6%	24
		自動車改造助成	1%	4
		市営・府営住宅優先入居（3障害対象）	1%	4
		有料道路割引	25%	101
		重度タクシー券交付	40%	162
		NHK受信料割引	20%	81
		情報バリアフリー化支援事業	1%	4
		点字図書給付事業	1%	4
		ヘルプマーク・カードの交付	3%	12
		成年後見市長申立	2%	8
その他事務	2%	関係事務（郵便物、交換便等管理、物品管理等）	70%	283
		庶務（勤怠管理、服務等）	30%	121

A. 業務一覧

組織名：生活福祉課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量(事務)
業務名	対応時間(割合)	事務名	対応時間(割合)	
生活保護(生活相談)	7%	各種相談業務(生活困窮者支援, ホームレス対応含む)	100%	3,393
生活保護(新規認定)	7%	相談受付~認定通知書送付	100%	3,393
生活保護(変更)	15%	収入認定, 扶助費・最低生活費変更	100%	7,272
生活保護(保護廃止)	5%	保護停止	30%	727
		保護再開	30%	727
		保護廃止	30%	727
		就労自立給付金	10%	242
生活保護(日常業務)	15%	援助方針策定	10%	727
		訪問調査	40%	2,909
		就労支援	25%	1,818
		関係機関との連携・調整	25%	1,818
生活保護(各種調査)	10%	法29条調査	25%	1,212
		課税状況調査	60%	2,909
		病状調査	10%	485
		暴力団照会	5%	242
生活保護(支給)	7%	保護費支給	85%	2,884
		一時扶助支給(業者払い)	15%	509
生活保護(医療扶助)	3%	医療券等交付	75%	1,091
		医療費支給(移送, 治療材料, 施術, 検診命令)	25%	364
生活保護(介護扶助)	3%	介護券等交付	85%	1,236
		介護費支給(日常生活用具, 住宅改修)	15%	218
生活保護(介護10割)	1%	認定依頼~介護券発行	100%	485
生活保護(教育扶助)	1%	給食費	50%	242
		教材費等	50%	242
生活保護(境界層判定)	1%	却下通知書交付	100%	485
生活保護(費用返還徴収)	7%	63・78案件の処理	100%	3,393
生活保護(債権管理)	1%	債権管理	100%	485
生活保護(遺留金品)	1%	遺留金品管理	100%	485
生活保護(年金担保)	1%	年金担保登録・消除	100%	485
生活保護(リバースモーゲージ)	1%	リバースモーゲージの検討	100%	485
生活保護(照会回答)	5%	本庁, 関係機関からの照会	100%	2,424
生活保護(統計)	1%	統計	100%	485
生活保護(監査)	5%	市監査, 巡回指導対応	100%	2,424
その他事務	1%	庶務事務	100%	485
緊急援護資金貸付	1%	貸付相談~貸付金収入	100%	485
戦没者遺族等援護事業	1%	特別弔慰金関係事務	85%	412
		各種戦没者追悼式の開催事務	10%	48
		遺族会事務局事務	5%	24

A. 業務一覧

組織名： 保険年金課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量(事務)
業務名	対応時間(割合)	事務名	対応時間(割合)	
国保(資格管理)	13%	資格異動(資格取得届、資格喪失届、住所変更届、世帯変更届等)	86%	5,318
		非自発的失業の届出	5%	309
		資格異動(実態調査)	1%	62
		資格異動(喪失勧奨)	1%	62
		退職該当・非該当	1%	62
		マル学・マル遠・住所地特例・介護適用除外管理	1%	62
		前期高齢者情報管理	1%	62
		負担割合判定	1%	62
		特定同一世帯所属者管理	1%	62
		緩和措置対象者管理	1%	62
		旧被扶養者異動	1%	62
国保(交付)	1%	被保険者証等発行(即時発行)	80%	381
		被保険者証等発行(一括発行)	10%	48
		被保険者証再交付申請	10%	48
国保(減免、減額等)	0.1%	基準収入額適用申請	100%	48
国保(その他)	0.1%	保険証無効通知作成	100%	48
国保(賦課情報管理)	2%	賦課根拠情報管理	90%	856
		特別徴収依頼	5%	48
		年金特別徴収停止	5%	48
国保(当初賦課)	1.5%	賦課計算処理	40%	285
		軽減処理	30%	214
		賦課額等シミュレーション	30%	214
国保(更正)	8%	減免、更正処理	100%	3,805
国保(通知)	0.1%	納入通知発行	50%	24
		通知再発行	50%	24
国保(返戻・公示)	0.1%	返戻・公示処理	100%	48
国保(調定)	0.1%	調定処理	100%	48
国保(交付)	0.1%	納付書等発行(再発行)	50%	24
		返戻・公示処理	50%	24
国保(その他)	0.1%	他自治体等からの照会	100%	48
国保(統計・報告)	0.1%	各種統計報告資料作成	100%	48
国保(証明・割引券等交付)	0.1%	納入証明書の交付申請	100%	48
後期高齢者医療(資格管理)	6%	資格異動(資格取得届、資格喪失届、住所変更届等)	30%	856
		住登外登録	5%	143
		障がい者認定	5%	143
		住所地特例	5%	143
		住基・住登外修正	5%	143
		適用除外確認	5%	143
		被保険者証交付	10%	285
		被保険者証再交付申請	5%	143
		送付先変更	5%	143
		返戻文書管理	5%	143
		相談対応	15%	428
後期高齢者医療(減額等)	2%	基準収入額適用申請	30%	285
		保険料の減額申請	70%	666
後期高齢者医療(賦課関連事務)	0.2%	所得・課税情報	100%	95
後期高齢者医療(収納管理)	0.2%	保険料情報反映(期割計算)	10%	10
		納付書作成・送付事務	30%	29
		特別徴収依頼	10%	10
		特別徴収停止	10%	10
		仮徴収額変更登録	10%	10
		口座振替申し込み	10%	10
		口座振替廃止受付	20%	19
後期高齢者医療(証明)	0.1%	納入証明書の交付申請	100%	48
その他相談等	0.1%	国保・後期高齢者医療保険料額の算定説明、郵戻り保険証の受理等	100%	48
国保(返戻・公示)	2%	返戻・公示処理	100%	951

A. 業務一覧

組織名： 保険年金課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量(事務)
業務名	対応時間(割合)	事務名	対応時間(割合)	
国保(収納)	0.5%	窓口徴収	20%	48
		コンビニ収納	40%	95
		特徴結果取込み	40%	95
国保(還付充当)	0.5%	還付充当関連帳票作成	100%	238
国保(滞納整理) ※後期高齢者医療含む	25%	延滞金処理	1%	119
		督促処理	10%	1,189
		催告処理	10%	1,189
		納付相談	20%	2,378
		財産調査処理	20%	2,378
		徴収(換価)猶予処理	1%	119
		分納処理	10%	1,189
		滞納処分処理	10%	1,189
		公売管理	1%	119
		執行停止処理	2%	238
		時効、不納欠損処理	5%	595
		被保険者証返還措置(資格証明書交付)判定処理	2%	238
		弁明通知書・被保険者証返還命令書処理	2%	238
		被保険者者証・資格証明書一斉更新時の交付判定処理	6%	713
国保(その他)	1%	他自治体等からの照会	5%	24
		調査・調整	95%	452
国保(統計・報告)	1%	各種統計報告資料作成	100%	476
国保(高額療養費支給)	3%	高額療養費支給対象計算	50%	713
		高額療養費支給申請, 支給	50%	713
国保(高額高額介護合算療養費支給)	1%	高額介護合算療養費支給対象計算	50%	238
		高額介護合算療養費支給申請, 支給	50%	238
国保(限度額適用認定証・標準負担額減額認定証発行)	3%	限度額適用認定証・標準負担額減額認定証発行	80%	1,142
		年度更新申請処理, 新証発行送付事務	10%	143
		特定疾病療養費受療証発行	10%	143
国保(療養費支給)	1.8%	柔道整復費受領委任払	25%	214
		療養費支給申請	25%	214
		鍼灸、マッサージ費支給(受領委任払)	25%	214
		特別療養費, 一般診療費	25%	214
		出産育児一時金支給申請	50%	238
国保(出産育児一時金・葬祭費支給)	1%	葬祭費支給申請	50%	238
		第三者行為による給付に関する届出	90%	43
国保(第三者行為求償・給付制限)	0.1%	給付制限	10%	5
		医療費通知発行	15%	71
国保(給付情報管理)	1%	振込口座管理, 振込不能対応	15%	71
		相続届申請勧奨, 支給処理	15%	71
		レセプト開示請求	15%	71
		オンライン資格確認連携(マイナンバーカード保険証利用)	15%	71
		傷病手当金請求相談	10%	48
		月報作成	15%	71
		一部負担金の減額・免除・徴収猶予申請	100%	48
国保(レセプト登録・審査)	1%	レセプト登録・審査	100%	476
国保(返納金処理)	2%	不当利得処理	100%	951
後期高齢者医療(高額療養費支給)	2%	高額療養費支給対象計算	50%	476
		高額療養費支給申請, 支給	50%	476
後期高齢者医療(高額介護合算療養費支給)	2%	高額介護合算療養費支給申請	50%	476
		高額介護合算療養費支給	50%	476
後期高齢者医療(限度額適用認定証・標準負担額減額認定証発行)	2.5%	限度額適用認定証・標準負担額減額認定証発行	60%	713

A. 業務一覧

組織名： 保険年金課

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量(事務)
業務名	対応時間(割合)	事務名	対応時間(割合)	
		年度更新処理, 新証発行, 送付事務	30%	357
		特定疾病療養費受療証発行	10%	119
後期高齢者医療 (一部負担金減免)	0.1%	一部負担金の減額・免除・徴収猶予申請	100%	48
後期高齢者医療 (第三者行為求償・給付制限)	0.1%	第三者行為による給付に関する届出	50%	24
		給付制限	50%	24
後期高齢者医療 (葬祭費, 治療用器具支給)	2%	葬祭費, 治療用器具支給申請	100%	951
後期高齢者医療 (給付情報管理)	2.3%	医療費通知発行	10%	109
		振込口座管理, 振込不能対応	40%	438
		相続届申請勧奨, 支給処理	45%	492
		オンライン資格確認連携 (マイナンバーカード保険証利用)	5%	55
重度障害老人健康管理費 (資格管理)	1%	重度障害老人健康管理費支給制度申請	60%	285
		年度更新処理, 新証発行, 送付事務	40%	190
重度障害老人健康管理費 (給付管理)	0.8%	未払い健康管理費申請, 支払い処理	50%	190
		振込口座管理, 振込不能対応	25%	95
		相続届申請勧奨, 支給処理	25%	95
重度障害老人健康管理費 (返納金処理)	0.1%	不当利得処理	100%	48
重度障害老人健康管理費 (第三者行為求償)	0.1%	第三者行為傷病に関する届出	100%	48
年金 (資格管理)	2%	資格取得 (加入届)	35%	333
		住所変更 (転入, 転出)	5%	48
		種別変更・確認	20%	190
		死亡喪失 (死亡)	5%	48
		資格喪失 (死亡以外)	10%	95
		付加登録 (付加加入)	20%	190
		付加登録 (付加辞退)	5%	48
年金 (免除管理)	3%	免除理由該当届 (法定免除)	10%	143
		免除・納付猶予申請 (一般免除・若年者納付猶予)	50%	713
		学生納付特例申請	40%	571
年金 (給付管理)	0.2%	受給年金登録	50%	48
		他年金登録	50%	48
年金 (照会・相談)	0.5%	資格状況照会	50%	119
		相談対応	50%	119
年金 (情報管理)	0.1%	情報提供依頼対応	100%	48
年金 (受給, 給付申請)	2%	障害, 老齢, 遺族基礎年金の請求	70%	666
		障害基礎年金現況届診断書受理	20%	190
		特別障害給付金請求	5%	48
		寡婦年金, 死亡一時金給付請求	5%	48
年金 (手帳再交付)	0.1%	手帳再交付申請	100%	48
年金 (追加・訂正・不在等)	0.1%	追加・訂正・不在等	100%	48

A. 業務一覧

組織名：子どもはぐみ室

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量 (事務)
業務名	対応時間 (割合)	事務名	対応時間 (割合)	
保育利用	11.893%	相談（一般）	10.0%	524
		新規認定申請（4月以外）広域利用（市外住所者）含む	15.0%	786
		変更申請	10.0%	524
		利用者負担額決定・変更通知に係る事務	5.0%	262
		利用者負担額の軽減・免除	1.0%	52
		広域利用（市民）	0.5%	26
		現況届事務	5.0%	262
		債権管理	1.0%	52
		保育料の還付・充当	1.0%	52
		新規申請（4月一斉申込み）	45.0%	2,357
		医療的ケア児童保育に係る事務	0.5%	26
		企業主導型保育	0.5%	26
		2歳児接続保育	0.5%	26
		統計報告	5.0%	262
教育・保育給付	2.282%	相談	5.0%	50
		新規・変更・異動に係る事務	25.0%	251
		新規認定（4月）	40.0%	402
		現況届事務	10.0%	100
		償還払い	20.0%	201
児童手当	3.029%	相談	10.0%	133
		進達	10.0%	133
		認定請求	30.0%	400
		額改定請求・変更・消滅・受給証明書発行申請	40.0%	534
		現況届事務	10.0%	133
児童扶養手当	2.233%	相談	15.0%	148
		新規認定請求（市外転入含む）	20.0%	197
		変更・喪失等異動事務	10.0%	98
		現況届事務	15.0%	148
		一部支給停止適用除外届事務	10.0%	98
		資格管理	10.0%	98
		債権管理	3.0%	30
		台帳管理	7.0%	69
		進捗管理	5.0%	49
		JR乗車券割引申請	2.0%	20
統計報告	3.0%	30		
ひとり親家庭等医療費助成	3.204%	相談	15.0%	212
		新規申請	15.0%	212
		変更・喪失申請	20.0%	282
		受給資格確認	15.0%	212
		償還払い	15.0%	212
		現況届事務	15.0%	212
		不備書類提出勧奨	2.0%	28
		債権管理	3.0%	42
母子・父子寡婦福祉資金貸付	1.650%	相談	40.0%	291
		新規申請	20.0%	145
		変更申請	10.0%	73
		納付書発送	10.0%	73
		貸付金明細等通知	10.0%	73
		通知等	10.0%	73
子ども医療費支給制度	3.981%	進達	10.0%	175
		新規申請	10.0%	175
		変更・再発行等申請	30.0%	526
		償還払い	50.0%	877
高校進学・修学支援金	0.670%	相談	10.0%	30
		進達	10.0%	30
		入学支度金	40.0%	118
		学用品購入助成金	40.0%	118
未熟児養育医療	0.621%	進達	5.0%	14
		新規申請	75.0%	205
		変更申請	10.0%	27
		不備書類提出勧奨	5.0%	14

A. 業務一覧

組織名：子どもはぐみ室

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量 (事務)
業務名	対応時間 (割合)	事務名	対応時間 (割合)	
		報告等	5.0%	14
自立支援医療（育成医療）	0.762%	進達	5.0%	17
		新規申請	45.0%	151
		変更申請	30.0%	101
		不備書類提出勧奨	15.0%	50
		報告等	5.0%	17
小児慢性特定疾病医療費助成	1.461%	相談	10.0%	64
		進達	5.0%	32
		新規申請	15.0%	97
		変更申請	20.0%	129
		償還払い	5.0%	32
		所得区分の届出	10.0%	64
		継続申請	20.0%	129
		不備書類提出勧奨	10.0%	64
		報告等	5.0%	32
不妊治療費助成（一般・不育・特定）	1.534%	相談	25.0%	169
		進達	5.0%	34
		新規申請	50.0%	338
		不備書類提出勧奨	20.0%	135
入院助産制度	0.825%	相談	40.0%	145
		新規申請	40.0%	145
		変更申請（医療機関の変更を想定）	10.0%	36
		債権管理	10.0%	36
自立支援教育訓練給付金制度	0.510%	相談	15.0%	34
		指定申請	35.0%	79
		支給申請	30.0%	67
		報告等	20.0%	45
高等職業訓練促進給付金等事業	0.413%	相談	20.0%	36
		指定申請	20.0%	36
		在籍確認等	30.0%	55
		支給申請	20.0%	36
		異動処理	5.0%	9
		その他	5.0%	9
ひとり親家庭等高等職業訓練促進資金貸付	0.267%	相談	40.0%	47
		新規申請	30.0%	35
		資格確認等	30.0%	35
ひとり親家庭等日常生活支援制度	0.485%	相談	10.0%	21
		新規申請	20.0%	43
		利用者負担金の調定等	0.0%	0
		変更申請（支援内容の変更を想定）	10.0%	21
		派遣日程等調整	30.0%	64
		現況届	20.0%	43
		債権管理	10.0%	21
ひとり親家庭等高等学校卒業程度認定試験合格支援事業	0.005%	申請受付	100.0%	2
着物等貸出事業	0.228%	申請受付	100.0%	100
公営住宅優先入居	0.427%	相談	70.0%	132
		申請受付	30.0%	56
新生児家庭ごみ有料指定袋の引換業務	0.888%	申請受付	80.0%	313
		在庫確認	10.0%	39
		発注	5.0%	20
		報告	5.0%	20
予防接種証明手数料	0.010%	予防接種証明手数料	100.0%	4
結核児童療育給付	0.005%	申請受付	100.0%	2
その他事務	5.733%	人事・労務（勤怠管理含む）	23.5%	593
		福利厚生・共済・安全衛生に係る事務等	5.0%	126
		照会回答（一般）	30.0%	757

A. 業務一覧

組織名：子どもはぐみ室

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量(事務)		
業務名	対応時間(割合)	事務名	対応時間(割合)			
		庁舎管理	20.0%	505		
		庶務	2.0%	50		
		広報	2.0%	50		
		研修	1.0%	25		
		案内(他部署)	10.0%	252		
		個人情報開示請求対応	0.5%	13		
		審査請求	0.5%	13		
		監査	2.0%	50		
		簿冊作成	2.0%	50		
		予算要求	1.0%	25		
		会議等へ出席(講師)	0.5%	13		
子ども・子育て支援事業計画	2.718%	事業計画・企画立案	100.0%	1,197		
ショートステイ(子育て支援施設短期利用事業)	0.971%	サービス利用申込	100.0%	428		
小児慢性特定疾病日常生活用具給付	0.291%	新規認定	100.0%	128		
予防接種	0.485%	無料券配付	10.0%	21		
		償還払い	10.0%	21		
		相談	10.0%	21		
		証明書発行	10.0%	21		
		予防接種手帳交付	60.0%	128		
健診・指導	11.117%	勧奨(全件通知、転入者)	5.0%	245		
		健診結果登録	1.0%	49		
		健診後フォロー	10.0%	490		
		未受診者フォロー	5.0%	245		
		母子保健訪問指導(出生連絡)	10.0%	490		
		母子保健訪問指導(里帰り)	2.0%	98		
		母子保健訪問指導(全戸訪問)	10.0%	490		
		妊娠届(母子健康手帳交付)	5.0%	245		
		ハイリスク妊婦対応(妊婦高血圧症候群対策)	9.0%	441		
		統計・報告	3.0%	147		
		セミナー等企画・実施(親子すこやか発達教室・ブックスタート)	20.0%	979		
		健康相談(乳幼児健康相談)	20.0%	979		
		母子生活支援施設入所	0.291%	母子生活支援施設への入所	100.0%	128
各種事業	4.417%	産後ケア事業	10.0%	195		
		プレママ・パパ教室	30.0%	584		
		育児支援ヘルパー派遣	20.0%	389		
		第3子以降等産前産後ヘルパー派遣	2.0%	39		
		先天性代謝異常検査無料券発行	1.0%	19		
		母子保健通訳派遣	1.0%	19		
		精密検査公費負担	1.0%	19		
		新生児家庭ごみ有料指定袋の引換業務	1.0%	19		
		不育・不妊相談	1.0%	19		
		中学3年生学習支援プログラム	1.0%	19		
		転入・転出届出	1.0%	19		
		すくすく子育て応援事業	1.0%	19		
		区民提案・共汗型まちづくり支援事業	30.0%	584		
		情報発信	2.466%	子どもはぐみ室だより・スマホアプリ・ホームページ・子育て情報誌・ネットワーク通信	100.0%	1,086
		関係機関連携	3.786%	親子で楽しむ健康教室	10.0%	167
				中学生等喫煙防止教育	10.0%	167
思春期健康教育	10.0%			167		
食セミナー	10.0%			167		
歯科相談	10.0%			167		
学区子育て支援連絡会	10.0%			167		
子育て支援ネットワーク(研修会含む)	20.0%			333		
子育て支援ネットワーク個別支援	10.0%			167		
発達支援部会	10.0%			167		
個別支援	16.748%			相談受付	20.0%	1,475
		支援方針・計画作成	20.0%	1,475		
		進行管理	5.0%	369		
		継続支援	48.0%	3,540		
		心理支援	5.0%	369		

A. 業務一覧

組織名：子どもはぐくみ室

本事業への応募以外での利用禁止

業務		事務		西京区役所における業務量 (事務)
業務名	対応時間 (割合)	事務名	対応時間 (割合)	
		居所不明児の調査	2.0%	148
児童虐待対応	5.243%	初期調査	30.0%	693
		相談対応	25.0%	577
		通告	5.0%	115
		送致	20.0%	462
		定例虐待判定会議の開催に係る事務	10.0%	231
		学校等情報提供書	10.0%	231
要保護児童対策地域協議会	5.874%	要綱策定・改定	5.0%	129
		代表者会議の開催に係る事務	10.0%	259
		実務者会議の開催に係る事務	20.0%	517
		要対協調整担当業務	10.0%	259
		個別ケース検討会議の開催, 参加	35.0%	905
		移管・情報提供に係る事務	20.0%	517
児童家庭相談システム	0.874%	端末管理	5.0%	19
		情報登録・記録	95.0%	366
事業実績報告	1.602%	相談担当の事業に係る事業実績報告	100.0%	705

ICT等活用提案書（概要版）

行政手続のデジタル化等を踏まえた 区役所・支所業務への I C T 導入 等の調査

I C T 等活用提案書 (概要版)

1. 業務改善方針／DX活用方針

1. 1. 基本方針

1. 2. 貴市窓口サービスの将来像

1. 3. 調査・分析の実施概要

1. 4. 業務量調査の分析結果

1. 5. 改善方針概要

2. 推進計画

2. 1. 推進スケジュール

2. 2. 推進体制

1. 業務改善方針／DX活用方針等

1. 1. 基本方針

- 業務改革の基本方針として、次の2点を掲げます。

1. 市民サービスのデジタル化（市民の行動変容）

- ✓ 利用者中心のサービスを提供、行かない・書かない・待たない行政サービスを実現
- ✓ ICTを活用しやすい分野に対して、先行してICTを活用（子育てや引越関係の手続き等）
- ✓ ICTに不慣れな市民に対してサポート体制を充実化

2. 行政内部のデジタル化（職員の行動変容）

- ✓ デジタルを活用した行政事務の徹底的な効率化
- ✓ 既存のリソースを最大限に活用して、新たな投資を要することなく早期の改革を推進
- ✓ 併せて、徹底的な働き方改革の推進
- ✓ これらの取組により創出されたリソースを活用して、職員にしかできない付加価値の高い業務に注力（福祉分野の相談等）

1. 業務改善方針／DX活用方針等

1. 3. 調査・分析の実施概要

本事業への応募以外での利用禁止

- モデル区である西京区役所の6課※1を対象に、現行業務調査を実施し、各課の現行業務のプロセスと業務量を可視化しました。
※1 市民窓口課、健康長寿推進課、障害保健福祉課、生活福祉課、保険年金課、子どもはぐみ室
- 現行業務調査結果について、作業分類毎の業務量の分析等を実施し（2.2章参照）、その分析結果を踏まえ、ヒアリング対象（課・業務）を選定しました。当該業務の所管職員にヒアリングを実施し、現行業務の課題を確認しています。
- 確認した個々の課題に対して改善策を検討し、貴市と協議の上、対応方針を取りまとめました（別紙「課題・対応方針一覧」参照）。

作業工程	作業詳細	実施時期																														
現行業務調査	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務所管課にて現行業務調査票の調査項目（業務プロセス・対応時間（割合）・業務特性等）を記入 <table border="1"> <thead> <tr> <th>業務名</th> <th>対応時間（割合）</th> <th>事務名</th> <th>対応時間（割合）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">戸籍届出（出生、死亡、婚姻、離婚、喪子届出等）</td> <td rowspan="4">14%</td> <td>戸籍異動処理</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>戸籍訂正（更正、追完含む）（本人申請）</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>戸籍再発申請</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>戸籍訂正（職務訂正）</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>埋火費許可</td> <td>1%</td> <td>埋火費許可届出力（死亡届・喪失届出済）</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">附帯届出処理</td> <td rowspan="3">5%</td> <td>附帯届出（戸籍届出）</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>附帯届出（通知）</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>在外選挙人の登録</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>在外選挙人の抹消</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	業務名	対応時間（割合）	事務名	対応時間（割合）	戸籍届出（出生、死亡、婚姻、離婚、喪子届出等）	14%	戸籍異動処理	85%	戸籍訂正（更正、追完含む）（本人申請）	5%	戸籍再発申請	5%	戸籍訂正（職務訂正）	5%	埋火費許可	1%	埋火費許可届出力（死亡届・喪失届出済）	100%	附帯届出処理	5%	附帯届出（戸籍届出）	40%	附帯届出（通知）	55%	在外選挙人の登録	2%			在外選挙人の抹消	3%	6～7月
業務名	対応時間（割合）	事務名	対応時間（割合）																													
戸籍届出（出生、死亡、婚姻、離婚、喪子届出等）	14%	戸籍異動処理	85%																													
		戸籍訂正（更正、追完含む）（本人申請）	5%																													
		戸籍再発申請	5%																													
		戸籍訂正（職務訂正）	5%																													
埋火費許可	1%	埋火費許可届出力（死亡届・喪失届出済）	100%																													
附帯届出処理	5%	附帯届出（戸籍届出）	40%																													
		附帯届出（通知）	55%																													
		在外選挙人の登録	2%																													
		在外選挙人の抹消	3%																													
業務量等分析	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 回答内容をもとに、現行業務の業務量等を分析 ✓ 分析結果を踏まえて課題を抽出 ✓ 上記の課題に対する改善方針を検討 	7～8月																														
ヒアリング対象の選定	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 上記の分析結果をもとに、「単純作業の多さ」「本来業務への注力状況」「負荷の高い特定作業の有無」の3つの基準を用いて、ヒアリング対象を選定 ✓ 貴市と協議し、区役所窓口部門の全課（市民窓口課、健康長寿推進課、障害保健福祉課、生活福祉課、保険年金課、子どもはぐみ室）をヒアリング対象とすることを決定 	8月																														
現行業務ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 上記の対象課に対して、現行業務の課題や改善方針（案）に関するヒアリングを実施（各1～2回） ✓ ヒアリングにて、分析結果の認識齟齬や現状の課題、課題に対する改善策の適用可否等を確認 	9～10月																														
改善策検討	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ヒアリング結果を踏まえ、現行業務の課題に対する改善策を精査、とりまとめ ✓ 貴市との協議および庁内調整の上、課題・対応方針一覧としてとりまとめ 																															

1. 業務改善方針／DX活用方針等

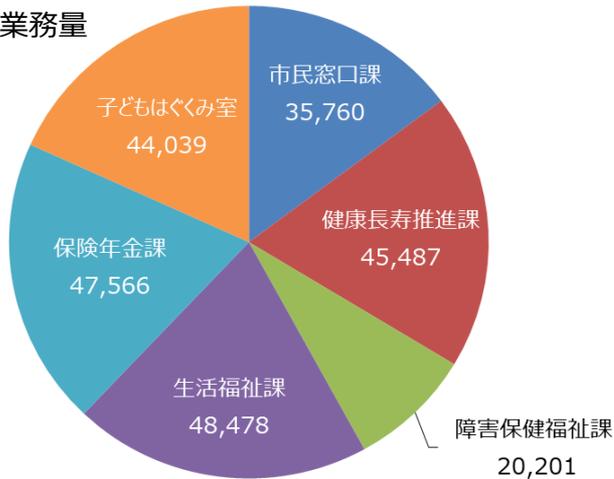
1. 4. 業務量調査の分析結果

①業務全体の概観

本事業への応募以外での利用禁止

本業務の調査対象における組織別業務量の割合※1

➤ 課全体の業務量



➤ 各課における職員 1 人当たりの業務量



業務所管課	業務概要
市民窓口課	戸籍、住民基本台帳、中长期在留者の住所地の届出、特別永住許可事務、電子署名等に係る認証業務、個人番号カード、人口動態調査、児童及び生徒の就学、埋火葬の許可、個人の印鑑登録・印鑑証明、証明書発行
健康長寿推進課	高齢者の福祉、介護保険の資格・賦課・収滞納、医療費の受給資格・支給、災害援護資金の貸付け、敬老乗車証の交付、生活環境解消条例による相談、高齢者保健福祉相談、生活困窮者自立支援、民生委員及び児童委員、福祉事務所、地域保健に関する思想の普及、人口動態統計・地域保健に係る統計、栄養の改善、歯科保健、地域住民の健康の保持・増進
障害保健福祉課	身体障害者・知的障害者・精神障害者の福祉、特別児童扶養手当、障害児福祉手当、特別障害者手当、福祉手当、心身障害者扶養共済事業、障害者の日常生活・社会生活支援、計画相談支援給付費、特例計画相談支援給付費、特定障害者特別給付費、特例特定障害者特別給付費、療養介護医療費、補装具費、自立支援医療費、障害者虐待の防止、地域生活支援事業、戦傷病者の援護措置
生活福祉課	生活に困窮する者に対する支援、生活保護法による助成金等の交付、戦没者遺族等の援護措置
保険年金課	国民健康保険の資格・賦課・給付、後期高齢者医療の申請・届出、国民健康保険の保険給付の一部負担金、国民健康保険料・後期高齢者医療保険料の収滞納、国民年金及び年金生活者支援給付金の支給、重度障害老人健康管理費制度の資格・支給
子どもはぐくみ室	児童手当、児童扶養手当、教育・保育給付認定、施設等利用給付認定、ひとり親家庭等医療費支給、母子・父子寡婦、自立支援医療費（育成医療）、保育費用、子ども医療費支給、学用品購入等の助成金・入学支度金、助産・母子保護、妊産婦及び児童の栄養の改善・歯科保健、母性及び乳幼児の保健、特定教育・保育施設の情報提供・相談

※1 業務量の算出方法

- ✓各組織の配置人数から年間業務量（単位：時間）を算出
- ✓時間外勤務も含む

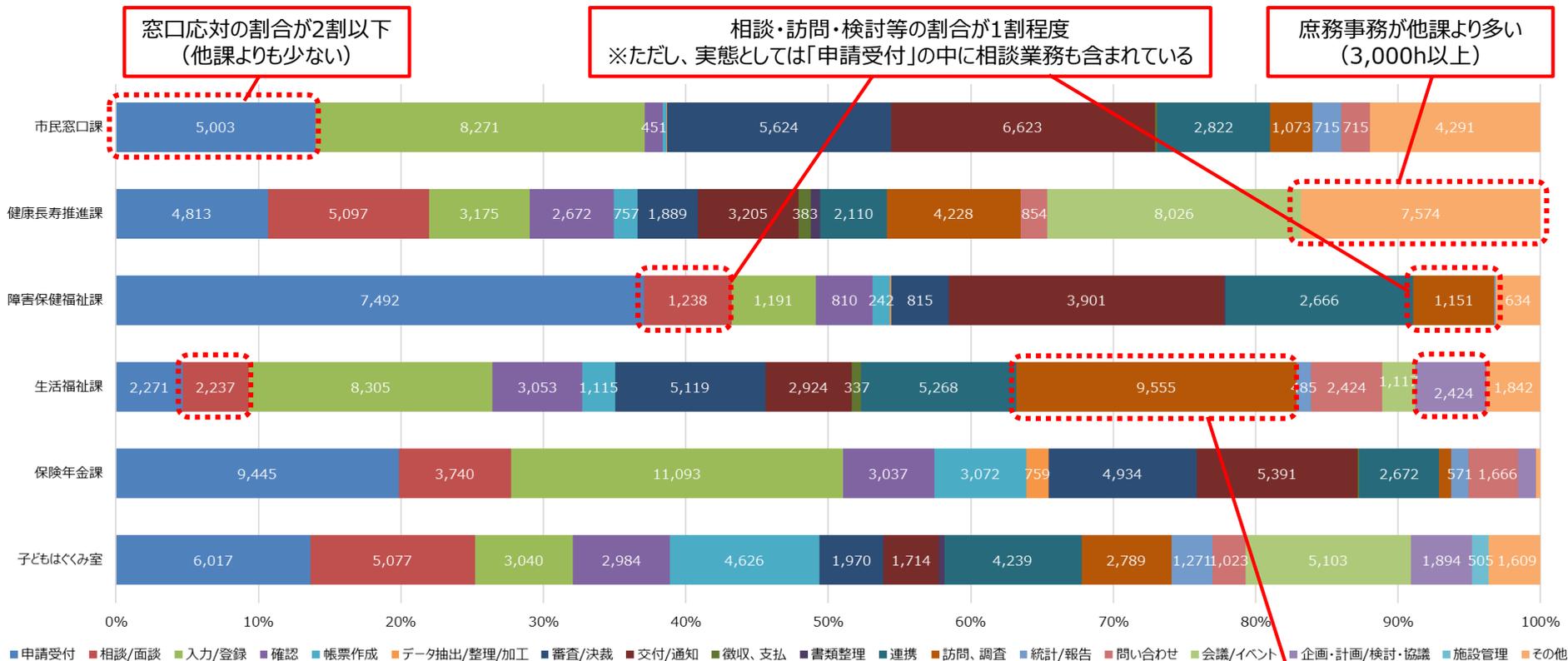
1. 業務改善方針／DX活用方針等

本事業への応募以外での利用禁止

1. 4. 業務量調査の分析結果 ②作業分類別業務量 ー課単位での作業概観ー

- 各組織の個々の作業について、作業分類ごとの業務量を分析した結果、手続き対応がメインとなる市民窓口課・保険年金課においては、窓口対応（受付や相談）にあたる割合よりも、「入力/登録」や「交付/通知」等の事務作業の割合の方が高い結果となっています。
- また、相談や訪問等が多い福祉部門（健康長寿推進課・障害保健福祉課・生活福祉課・子どもはぐみ室）においても、一般的にコア業務（本来注力すべき業務）とされる「相談」、「訪問」、「企画・検討」等は、多くの課で2割程度に留まっています（特に、障害保健福祉課においては、1割程度となっています。）

課別・作業分類別の業務量の割合



※数値：年間業務量（時間）

最も多いが、相談・訪問・検討を併せても3割弱

1. 業務改善方針／DX活用方針等

1. 5. 改善方針概要

本事業への応募以外での利用禁止

分類	改善方針	施策概要
窓口業務のデジタル化	①紙の台帳・様式での管理の廃止	<ul style="list-style-type: none"> 紙資料にて管理・保管している情報をデータ（Excel等）で管理することで、情報の確認・検索・連携・加工等の作業の効率化を図る。将来的には業務システムでの一元管理を目指す。
	②申請情報や添付書類のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> 窓口での手続きにおいて、タブレット端末を活用した申請の仕組みを導入し、申請情報のデジタル化を促進するとともに、確認・入力作業等の効率化・省力化を図る。 庁外からの手続きにおいて、ローコードツールを活用した簡易な入力フォームを作成し、手続きのオンライン化を推進するとともに、確認・入力作業等の効率化・省力化を図る。
	③相談業務のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> 区役所や支所等をモニター接続することで、職員との相談[※]を遠隔で実現。当仕組みによって、相談業務を集約し、事務を効率化。 ※申請書の記載指導、手続きに関する各種相談等
	④窓口徴収のキャッシュレス化	<ul style="list-style-type: none"> 窓口での手数料徴収について、現金の取り扱いをなくす（キャッシュレス化する）ことで、徴収作業や精算事務の効率化を図る。
	⑤問い合わせ対応の自動化	<ul style="list-style-type: none"> 市民からの問い合わせ対応においてチャットボット等を活用し、定型的な問い合わせに対する返答を自動化する。
共有・確認作業におけるデータの活用	⑥庁内における紙媒体での情報共有の廃止	<ul style="list-style-type: none"> 課内や本庁・区役所間等の庁内において、情報共有のための紙資料の配布や回覧を廃止し、メール送信や共通フォルダを活用した資料共有によって、印刷・配布等の手間を削減する。
	⑦Excelの関数等の活用による作業の効率化	<ul style="list-style-type: none"> データ（業務システム等）で管理されている情報について、作業の精度向上や効率化のため、手計算や帳票の手作成等を廃止し、Excelの関数等の活用（デジタル情報の有効活用）を促進する。
入力・登録作業の自動化	⑧RPAによる処理の自動化	<ul style="list-style-type: none"> 現行システムの入力データの取込機能やチェック機能が十分でなく、手入力や目視確認を行っているため、入力・確認負荷の軽減・精度向上のためにRPAの活用を検討する。
⑨事務の集約化、外部化		<ul style="list-style-type: none"> 各区役所で実施している事務について、各区の業務を標準化し、一箇所（拠点や本庁等）にて実施（集約化）することで、全体的な事務の効率化を図りつつ、区役所の作業負荷を削減する。 集約化した定型事務について、さらなる効率化のため、外部人材の活用を検討する。
⑩作業手順・単位、様式・媒体の変更		<ul style="list-style-type: none"> 作業の流れや単位、取り扱い情報の様式や媒体等を変更し、作業の効率化を図る。
⑪窓口対応の改善・統一		<ul style="list-style-type: none"> 同一手続きにおける窓口対応（案内や対応手順等）について、対応内容（最低限実施するものと、個人の裁量によって判断・対応する範囲）を明確化し、市民への提供サービス等を均一化する。
⑫庁外でも業務を実施できる環境の整備		<ul style="list-style-type: none"> 市民の自宅等の庁外において、情報の確認や入力作業ができるよう、モバイル端末を活用する。

2. 推進計画

2. 1. 推進スケジュール 1/2

本事業への応募以外での利用禁止

分類	改善方針	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
窓口業務のデジタル化	①紙の台帳・様式での管理の廃止		▼個人情報保護に関する国の統一基準			▼標準準拠システムへの移行完了
				生活保護情報の管理方針などの検討		
			紙台帳以外での管理様式作成	紙情報の移行		
	②申請情報や添付書類のデジタル化		運用ルールの見直し	運用開始		
		※タブレット端末、ローコードツールの導入については、庁内の手続オンライン化の動きに合わせて検討				
	③相談業務の非対面化	対象業務の精査	ICTツールの検討	総合受付兼セルフサービスコーナーの調達(予算要求含む)	▼運用開始	
			運用ルールの見直し			
④窓口徴収のキャッシュレス化				完全キャッシュレス化に向けた促進活動の検討		
⑤問い合わせ対応の自動化		チャットボット等の調達準備(庁内の実施主体について調整。全庁的に導入)				
共有・確認作業におけるデータの活用	⑥庁内における紙媒体での情報共有の廃止	共有方法・運用ルールの見直し		▼データでの共有の開始		
	⑦Excelの関数等の活用による作業の効率化	入力データの取得方法や庁内ルール等の確認		Excelの関数等の作成(デジタル情報の活用)		▼標準準拠システムへの移行完了

2. 推進計画

2. 1. 推進スケジュール 2/2

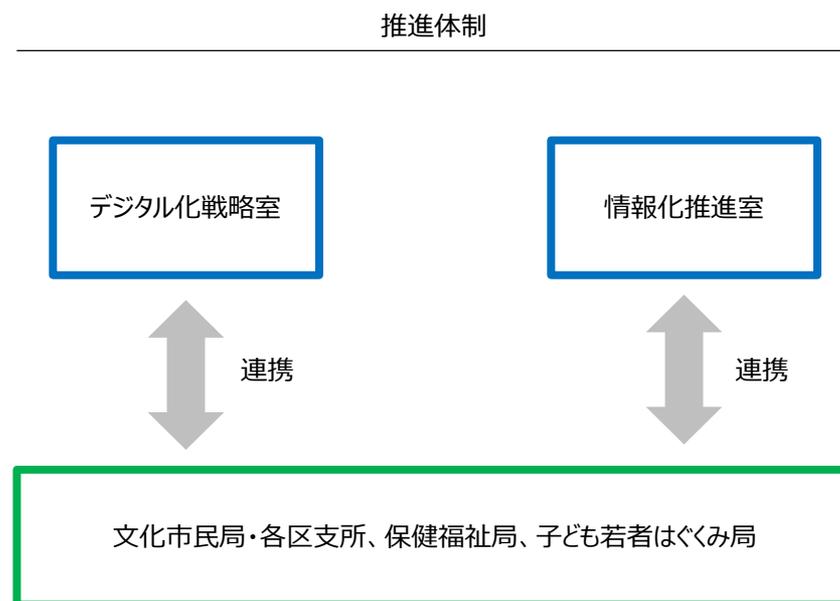
本事業への応募以外での利用禁止

分類	改善方針	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
入力・登録作業の自動化	⑧RPAによる処理の自動化	・標準化・共通化を見据えた基幹系システム等へのRPA作業の検討 ・基幹系システム以外の業務へのRPA活用について順次実施				
⑨事務の集約化、外部化			対象事務・作業の詳細検討、庁内調整	新たな運用手順の検討（各区事務の標準化）	業務マニュアルの作成	▼集約後の運用の開始 外部人材の活用の検討
⑩作業手順・単位、様式・媒体の変更		運用手順等の見直し（申請書の項目やレイアウトの見直し等）				
⑪窓口対応の改善・統一		窓口対応における対応内容の明確化	運用準備（説明用資料等の作成）	▼運用開始		
⑫庁外でも業務を実施できる環境の整備		庁外におけるモバイル端末の利用方法やルールの検討				
			庁内調整（予算要求含む）	調達、端末の設置・配付	▼運用開始	
その他		コンビニ交付の利用促進				

2. 推進計画

2. 2. 推進体制

- 次年度以降は今年度計画した内容を実行に移すフェーズとなるため、現行業務の見直し（新たな運用の検討）、セルフサービスコーナーの詳細検討、チャットボットの調達等を推進する体制が必要となります。
そのため、各種取組の実施主体となる区役所や、地域自治推進室をはじめとした業務統括課（本庁）だけでなく、デジタル化戦略室や情報化推進室といった部門との連携のもと、各種取組を推進していくことが有用です。



課題・対応方針一覧

No	所管組織	課題	対応方針（案）	対応時期（案）		
1	市民窓口課	証明書交付業務	証明書交付業務は、件数が多く業務量が多い。 作業としては難しいものも多く、戸籍証明は少し複雑なケースもあるが、戸籍証明以外は誰でも対応できる。入力項目も少なく、複雑なものではない。	・拠点化（事務の集約化） ・相談業務のデジタル化	窓口での証明書交付業務について、コンビニ交付に誘導する（窓口での案内や広報等で利用を促進させる）ことで、有人受付件数の総量を抑制する。 有人での受付については、特定の区役所に拠点化（1～4箇所程度想定）し、受付・交付業務を集約する。（将来的には区役所窓口での受付を取りやめる。） 拠点化以外の区役所において、遠隔モニター等による有人対応も費用対効果を見極めつつ検討。 ※第三者請求や古い戸籍などはコンビニ交付での対応不可 ※システム標準化に伴うBPRと一体的に検討が必要	令和4年度～5年度： コンビニ交付等の利用促進 長期： 拠点の設置・事務集約
2	市民窓口課	就学通知書の発送作業	教育委員会から通知（出力したものと窓あき封筒）を受領するため、その引き抜きや封入封緘の作業を行っている。 作業の時期としては、中学校と小学校で別れるため、年2回発生する。 区役所としては、作業時期が集中する（10日以内での対応が必要）ため負荷が高い。数日間、1名で対応している。	・事務の集約化	引き抜き・封入封緘作業を集約し、区での作業負荷を削減する。	中長期
3	市民窓口課	庁内の紙での情報連携	庁内の情報共有については、紙で行っている。 職員1人1台のPC端末がないため、メールや共有フォルダ等でデータを確認するのは難しい。	・庁内における紙媒体での情報共有の廃止	庁内の情報連携において、紙での共有・連携をやめ、タブレット端末等を活用したデータ共有とすることで、印刷・配布・紙管理の手間の軽減を図る。	令和4年度～5年度
4	市民窓口課	窓口での手数料等の徴収	窓口での手数料等の徴収において、レジの精算が手間となっている。 支払を自動化できればよい。 レジの精算においては、金額の確認や集計を行うために、出力したレシートの転記作業等を行っている。	・Excelの関数等の活用による作業の効率化 ・窓口徴収のキャッシュレス化	①今年度、CSVデータを出力できるレジ端末を新たに導入するため、精算事務の効率化（金額の転記作業を無くし、Excel等で自動集計する）については、キャッシュレス化を待たずに先行実施する。 ②窓口での手数料徴収事務を完全キャッシュレス化について検討する。	今年度： 精算事務の運用見直し 長期： 完全キャッシュレス化
5	健康長寿推進課	介護保険の賦課の決定通知書の発送作業	決定通知書（納入通知書）は、情報化推進室が出力したものを受け取って、引き抜き作業を行い、送付している。 引き抜き対象としては、住所変更のあった市民や亡くなった市民が対象である。	・事務の集約化	引き抜き・発送作業を集約し、区での作業負荷を削減する。 （なお、区にて対応が必要なものについては、区へ送付する対象リスト等を作成して、一斉発送からは引き抜き運用を想定。）	中長期
6	健康長寿推進課	通帳のコピー作業	当制度の要件が細かいため、受付時の制度説明に時間がかかっている。 また、口座情報と預金残高を確認するため、預金通知の原本またはコピーを提出してもらっているが、職員にてコピーをとることも多く、コピーする作業が手間になっている。 なお、負担限度額認定証の年度更新においても、同様に通帳のコピーを行っており、手間となっている。 （提出書類等は京都市として決定しているものであるため、省略可否は判断できない。）	・作業手順・単位、様式・媒体の変更	通帳のコピー作業について、コピーの取得を省略する（口座情報と残高を控えるのみとする）運用に変更できないかを検討。 （他課・他業務の運用方法を確認し、全庁的な対応を検討。） なお、通帳のコピー作業を省略できない場合は、窓口ハンディスキャナー等を設置し、その場でコピーがとれるようにし、スキャンした画像データを管理することで、保管する紙を削減する運用（バーパレス）を検討する。	令和4年度～5年度
7	健康長寿推進課	介護保険の督促状・催告書の発送作業	督促状（はがき）は情報化推進室から受領する。 毎日、収納データが連携されるため、入金のためもの引き抜きを行っている。 送付文に「行き違いがあった場合はご了承ください」といった文面は記載しているが、直前まで引き抜き作業を行っている。 催告書の出力も、督促状と同様に、情報化推進室から受領する。 催告書は送付することが法律で決まっているわけではないので、期間内に受付した人には送付しないようにしている。 催告書については、封入封緘作業も区で対応している。 4か月に1度程度発生し、毎回数百件発送する。1名が数日で対応している。	・事務の集約化	情報化推進室で印刷した督促状について、区への配布をやめ、封入・発送作業をまとめて委託することを検討。 （なお、区にて対応が必要なものについては、区へ送付する対象リスト等を作成して、一斉発送からは引き抜き運用を想定。） 督促状については、国保・後期と併せて検討できればよいが、業務量が少ないため、優先度は低め。 催告書については、要協議。	中長期

No	所管組織	課題	対応方針（案）	対応時期（案）	
8	健康長寿推進課	老人医療費の償還払いの受付における領収書のコピー・転記作業	申請受付の際、市民から領収書の原本を預かってコピーを行い、原本を返している。 領収書の金額情報については、Excel等への入力作業は無いが、計算表の紙の用紙に手書きして、保管している。 償還払いの金額（決定金額）については、業務システムへ入力している。 償還金の計算については、世帯合算の場合の案分処理等が発生するが、難しい計算式ではない。	紙の台帳・様式での管理の廃止 ・申請情報や添付書類のデジタル化 領収書の金額について、紙の計算表ではなく、Excel様式へ入力する運用に変更する。また、Excelの入力情報を活用することで、償還金の計算を効率化する。 領収書のコピー作業については、窓口ハンディースキャナー等を設置し、その場でコピーがとれるようにし、スキャンした画像データを管理することで、保管する紙を削減する運用（ペーパーレス）を検討する。	令和4年度～5年度
9	健康長寿推進課	窓口での申請	窓口での申請書の入力について、紙の様式だとわかりにくいところもあるため、タブレット画面で入力する部分等がわかりやすくなればよいかもしれない。 タブレットで申請できれば、その後の情報共有等においても便利になると思う。	・申請情報や添付書類のデジタル化 ・作業手順・単位、様式・媒体の変更 タブレット申請を導入し（入力項目やレイアウト等の見直しを含む）、入力時のエラーチェック等により、申請項目に対する説明負荷の軽減を図る。また、後処理（情報共有や入力作業等）を効率化する。	（庁内の手続オンライン化の動きに合わせて検討）
10	障害保健福祉課	手帳交付申請時の説明、紙等での情報管理	申請受付において、説明がかなり多い。 受付前の相談や付随するもの（手帳をもらうと受けられるサービス）の説明も多いが、申請書の書き方に関する質問への対応も多い。申請書はわかりにくいと感じる。 タブレット申請にすることで、入力する内容等がわかりやすくなればよいと思う。 また、申請受付情報（いつ誰から申請があったか）を管理しているが、手帳によってExcelや紙台帳等、管理媒体が異なる。 （精神障害者保健福祉手帳と自立支援医療についてはExcel、身体障害者手帳と療育手帳は紙。）	・申請情報や添付書類のデジタル化 ・作業手順・単位、様式・媒体の変更 手帳交付申請の受付においてタブレット申請を導入し（入力項目やレイアウト等の見直しを含む）、入力時のエラーチェック等により、申請項目に対する説明負荷の軽減を図る。また、後処理（申請情報の管理等）を効率化する。	（庁内の手続オンライン化の動きに合わせて検討）
11	障害保健福祉課	手帳交付時の説明	新規の手帳交付の場合は、交付時に手厚く説明を行っている。 等級によって、受けられるサービスが異なるため、その人の等級等を確認しながら説明している。 案内文書等を渡して、説明を簡略化できる人も、一定数いるかもしれない。 なお、案内自体はすでに渡しているが、冊子のため分量が多く、確認してもらえていない。	・窓口対応の改善・統一 手帳交付時の説明について、本当に必要な説明内容のみに絞るよう精査することで、窓口での説明対応にかかる業務量を軽減させる。 また、窓口での説明用資料（職員がチェックしながら説明するような様式）を作成し、職員による説明内容のばらつきを無くすことで、サービスを均一化する。	令和4年度～5年度
12	障害保健福祉課	手帳や自立支援医療制度の更新	手帳や自立支援医療制度の更新申請の件数も多く、業務量が多い。 更新時は説明等はあまり発生しない。 基本的に申請内容は変わらないため、過去の申請情報と変わらないという確認ができればよい。 タブレット端末上で、登録されている情報が表示されれば、申請がスムーズかもしれない。 現行は保険等の変更がないか等、端末や受給者証で確認している状況である。	・申請情報や添付書類のデジタル化 手帳交付や自立支援医療制度の更新申請の受付においてタブレット申請の導入を検討。 ただし、過去の申請情報の取得が前提となるため、その仕組み（業務システムとの連携等）の検討が必要。（中長期での取組み）	（庁内の手続オンライン化の動きに合わせて検討）
13	障害保健福祉課	更正医療の申請時の説明	更正医療の申請についても、手帳交付と大きな違いはなく、説明対応に時間を要している。 簡単な案内で終わる市民も多いかもしれない。 更正医療については、職員が良かれと思って説明しているケースも多いような印象を受ける。（病院からの説明が不十分なこともあり、後でトラブルになるケースがあるため、トラブル回避のために説明をしていることもある。）	・窓口対応の改善・統一 申請時の説明について、本当に必要な説明内容のみに絞るよう精査することで、窓口での説明対応にかかる業務量を軽減させる。 また、窓口での説明用資料（職員がチェックしながら説明するような様式）を作成し、職員による説明内容のばらつきを無くすことで、サービスを均一化する。	令和4年度～5年度
14	生活福祉課	面接記録の回覧	面接相談記録の回覧について、入力した記録情報を印刷して、回覧している。 席を立てている職員がいると回覧が滞ってしまうため、共有フォルダ等で共有ができるとうい。	・庁内における紙媒体での情報共有の廃止 面接相談記録の回覧方法について、紙文書の回覧ではなく、共有フォルダ等でデータ共有とすることで、各担当者が自由に確認できる運用とする。	今年度

No	所管組織	課題	対応方針（案）	対応時期（案）		
15	生活福祉課	生活保護情報の紙管理	生活保護費の計算は業務システムで実施しているが、生活保護のベースとなる情報（世帯ごとの保護受給者の情報）の管理は、全て紙の台帳で管理している。 生活保護費の計算の際に、保護費の根拠となる情報を紙台帳をめぐって探す必要がある。 保護費の算定（決裁処理）においても、システムでの計算結果を紙で出力し、紙の台帳と併せて処理を行う必要がある。 台帳は、本庁の示す紙様式があり、それに合わせたword様式で入力している。様式は統一されているが、入力したwordデータを印刷したもの（紙台帳）を正として管理している。 wordのデータは上書きしてしまうため、履歴データをもっているかどうかは担当者による。 本来なら、職員が対応すべき支援業務に注力し、紙媒体での事務を減らしていくべき。	紙の台帳・様式での管理の廃止 生活保護情報の管理媒体について、紙台帳ではなく、Excel等のデジタル媒体での管理へ移行する。将来的には業務システムにて一元管理していく。 まずは、現在wordで管理している情報を上書きする運用をやめ、Excelの様式（履歴を管理できる様式）への移行を行う。本庁にて管理様式を検討・作成し、区役所の各職員が自身の担当分の情報（アクティブな情報）を随時移行していく。 その後、新たに発生する情報については、当該様式へ入力する運用とする。 なお、現時点では、個人情報保護の関係で、Excelでの管理が困難。 令和5年度に個人情報保護に関する国の統一基準が示される予定のため、その動向を踏まえて検討を予定。または、基幹システムの標準化の取組みにおいて、当該情報が標準準拠システムで管理できるようになれば、システム移行のタイミングでデジタル化。	中長期（令和5年度以降）	
16	生活福祉課	扶助費の変更入力作業	扶助費の変更入力作業の業務量が多い。 対応として多いのは、過払充当削除の作業と介護保険料の変更による入力作業である。 過払充当作業は、過払いがあった場合に業務システムへ入力する作業である。1円でも異なる場合は訂正が必要となっている。 介護保険料の変更作業は、介護保険料の対象者リストが年に何回か連携されるため、それを見て介護保険料が変わっているものを手入力する作業である。 過払充当作業が集約できれば、「必要書類提出指示」および「扶助費変更入力」作業の業務量は25%程度削減される。 介護保険料の入力作業までなくなれば、40%程度の業務量は削減される。	・事務の集約化 過払充当作業と介護保険料の変更による入力作業について、確認・入力作業の集約・検討。	中長期	
17	生活福祉課	課税状況の紙調査 収入申告の受付	課税状況調査について、調査様式は紙であり、全区・支所統一の様式となっている。 Excelで収入申告額を12か月分入力して課税資料の金額と突合し、それを印刷して、紙の台帳と併せて決裁している。 給与明細を含めた提出資料がデジタル化されると、効率化できるようになる。 給与明細は原本である必要はないため、給与明細の画像データの収集と、タブレット端末への収入申告情報の入力できればよい。 給与明細の受付方法は窓口と郵送とがあるが、窓口に来られない市民もいるため、職員が出向ケースも多い。そういう時にタブレット端末があるとよい。	・申請情報や添付書類のデジタル化 ・紙の台帳・様式での管理の廃止 （※No.15参照）	収入申告の受付においてタブレット申請を導入し、課税状況調査等の処理（情報収集や紙調査等）を効率化する。 また、収入申告情報については、No.16で作成した管理様式（Excel等）にて管理することで、タブレット申請の情報（CSVデータ）の入力作業も効率化する。	今年度： 収入申告および生活保護の申請について、タブレット申請の実証実験を実施 令和4年度以降： （庁内の手続オンライン化の動きに合わせて検討）
18	生活福祉課	市民からの情報収集	生活保護業務の対象者としては生活に困っている人が多いため、スマホ等を持っていない、または持っていない人が一定数いる。 そういった市民からの情報をどうやって収集するかという点と、窓口ではなく家庭訪問の際に本人の情報をもらうプロセスをどうやって解決していくかが課題である。 タブレット端末が一定台数あって、書類の撮影や入力ができ、デジタルデータで連携することができれば、業務は効率化できる。 タブレット端末は1人1台持てると理想だが、運用に必要な最低限でいうと4～5台はほしい。	・庁外でも業務を実施できる環境の整備 ・紙の台帳・様式での管理の廃止 （※No.15参照）	家庭訪問等の日常業務（庁外）におけるタブレット端末の利用を検討。 また、書類等の撮影だけでなく、No.15で作成した管理様式（Excel等）を活用することで、庁外での事務（情報入力等）の実施を検討する。 なお、Excel等のデジタル媒体での管理については、基幹システムの標準化の動向を注視しつつ検討。	今年度： 庁外でのタブレット端末を活用した運用の実証実験を実施 令和4年度以降： 実証実験の結果を踏まえ、タブレット端末の導入を検討

No	所管組織	課題	対応方針（案）	対応時期（案）	
19	生活福祉課	保護費支給におけるバーコード読み取り作業	「支給情報確認」は、保護費現金支給の管理担当の業務であり、保護費の支給決裁後の作業となる。 業務システム入力後に出力した紙（保護費算定書）を決裁にまわすが、この紙にバーコードが印字される。 決裁済み支給情報について、データ確定のためにこのバーコードを読み取る作業がある。バーコードを読み取るとデータが確定される。 登録データに決裁の漏れがないかの確認のため、バーコード読み取りを行っており、全件確定済みでないと本庁が全区・支所のデータ更新作業ができない。	・作業手順・単位、様式・媒体の変更 バーコード読み取り作業について、以下の運用見直しの余地を協議。 決裁者が決裁印を押す代わりに、決裁者がバーコードを読み込む運用に変更できるかについて、決裁者のICT環境（業務システムやバーコード読み取り機の設置ができるか、決裁対象（読み取り画面）を容易に検索できるか等）を踏まえて検討。 ただし、決裁者の負荷が増えるため、デジタル環境での一般的な決裁プロセスに変えられるかがポイント。 なお、現行システムがバーコード読み取りが必要な仕様となっているが、今後、基幹系システムの標準化の取組みにおいて、標準準拠システムでどのような機能になるかを踏まえて検討。	中長期
20	生活福祉課	医療券の事後発行	医療券の交付については、作業ボリュームが多く、西京区ではアルバイト1名で対応できているが、大きい区だとアルバイト2名程度配置している。 本来、市民は窓口で交付された医療券を持って病院へ行くが、医療機関から事後（受診後）に請求があるケースがある。 その場合、毎月10日までに基金ヘレセプトと一緒に医療券を提出する必要がある。限られた期間（月末から7日くらいまで）で対応する必要がある。 件数としては、医療機関からの発券依頼の方が多い印象である（依頼と窓口交付は6：4程度。） また、調剤薬局については、調剤券を窓口提出する決まりが無いため、事後発券になる。その件数も多い。 医療機関や調剤薬局からの依頼はFAXや電話で依頼される。調剤薬局はほとんどがFAXである。	・申請情報や添付書類のデジタル化 ローコードツール等による入力（発券依頼）フォームの導入・活用を検討。 医療機関等に入力フォームにて、医療券の発行依頼情報を入力・送信してもらうことで、FAXや電話等での受付の煩雑さを解消し、発券作業（送付対象の整理等）の省力化を図る。	（庁内の手続オンライン化の動きに合わせて検討）
21	生活福祉課	指導結果に関する照会対応	本庁からの照会内容について、同様の様式で毎年照会されるものがほとんどである。本庁の回答様式（Excel・Word）に記入して回答している。 本庁から指導が必要な対象者のデータもらい、その指導結果を報告するための照会が多い。指導結果は紙台帳で管理している。 進捗管理（係長が対応）が大変であり、Excel等で進捗状況を管理している。	・紙の台帳・様式での管理の廃止 指導結果の管理媒体について、紙台帳ではなく、Excel等のデジタル媒体での管理へ移行することを検討する。（※No.15と併せて検討。） これにより、指導結果に関する照会対応（回答様式への入力作業）の省力化を図る。	中長期（令和5年度以降）
22	生活福祉課	申請書や決定書へのハンコの押印	医療券の交付の決裁にあたって、申請書に一枚ずつハンコを押している。 また、4月の基準改定、11月の冬季加算、12月の期末一時扶助（一斉処理）においても、全世帯（1,400世帯）の決定書を印刷して、ハンコを押している。 押印した決定書は、各世帯の紙台帳に挟み込んで管理している。	・作業手順・単位、様式・媒体の変更 決裁印・決定印について、鑑への一括押印等の運用に変更することで、押印作業の省力化を検討。	今年度
23	生活福祉課	通知書の発送作業	通知の発送事務に手が取られている。 一斉送付のタイミングとしては、11月・12月・4月の年に3回あり、4月は全国一斉の基準改定がある。 本庁が通知データを作成し、区・支所で印刷している。 月初に印刷して差し替える運用か、発送直前で本庁が再作成するデータを印刷する運用のいずれかで、各区・支所に対応している。全区の印刷作業等を集約することはできる。 4月の通知作業においては、お知らせ等の封入作業も区・支所に対応している。 全区で同じチラシを入れているため、スタンダードなチラシのみでよい世帯だけでも、作業を集約できるとよい。 15人のケースワーカーが担当世帯分の作業を行っている。作業時間としては、1人あたり2時間程度と思われる。	・事務の集約化 一斉通知業務について、区での印刷・封入・発送作業を集約し、区での作業負荷を削減する。 （なお、区にて対応が必要なものについては、区へ送付する対象リスト等を作成して、一斉発送からは引き抜く運用を想定。） 他の業務と併せて検討できればよいが、業務量が少ないため、優先度は低め。	中長期

No	所管組織	課題	対応方針（案）	対応時期（案）	
24	保険年金課	国保の資格異動	窓口対応において、本人確認書類のコピーをとっており、時間がかかっている。マニュアルでは、免許証の複写または番号を控えることとなっているが、番号の転写は手間でミスも発生するため、コピーをとっている。 なお、本人確認書類のコピーを見返すケースとしては、例えば、なりすましや詐欺があったときであり、こういった書類で確認を行ったかという証拠を示す必要がある。	申請情報や添付書類のデジタル化 窓口にハンディスキャナー等を設置し、スキャンした画像データを保管する運用に変更し、スキャンした画像データを管理することで、保管する紙を削減する運用（ペーパーレス）を検討する。 これに併せて決裁時の本人確認書類の紙ベースでの添付は不要とする運用見直しを実施。 （データ保存しているスキャン画像については有事の際（なりすまし事案等）の確認用のため、保存する位置付けとする）	令和4年度～5年度
25	保険年金課	国保・後期高齢の督促状の引抜作業	督促状について、送付直前まで引き抜き作業を行っており、手間がかかっている（5日間程度）。 督促状は情報化推進室で印刷しているが、その後区へ配布しているため、ロスタイムが発生している。区への配布をやめて、印刷したものをすぐに発送できれば、ロスタイムを理由とした引き抜き作業は不要となる。	事務の集約化 情報化推進室で印刷した督促状について、区への配布をやめ、封入・発送作業をまとめて委託することを検討。 （なお、区にて対応が必要なものについては、区へ送付する対象リストを作成して、一斉発送からは引き抜き運用を想定。）	中長期
26	保険年金課	国保・後期高齢の所得申告書の入力作業	所得申告書について、年度当初に郵送で提出してもらっている。 国保の所得申告の入力作業について、職員が申告内容を賦課資料票（紙帳票）に転記し、それを委託業者がパンチ入力したものを（CSVデータ）を業務システムへ取り込んでいる。 後期高齢の所得申告については、パンチ作業の委託はしていないが、紙の情報を手入力している。	紙の台帳・様式での管理の廃止 紙の賦課資料票への記入をやめて、業務システムへ職員が直接入力する運用への変更を検討する。 ただし、現行システムでは、区役所職員が入力できない仕様となっているため、今後の、基幹系システムの標準化（標準準拠システムへの移行）のタイミングで検討。	中長期
27	保険年金課	本庁からの文書の連携	連絡票等、紙の文書で本庁からもらっている。Excelデータ等を共有フォルダに格納してもらい、それを確認する運用でもよい。	庁内における紙媒体での情報共有の廃止 本庁から区へ共有する情報のうち、個人情報を含まない統計データ等について、紙文書ではなくデータでの共有とすることで、本庁側の印刷や配布の作業負担、および区役所側の紙管理の手間の軽減を図る。	令和4年度～5年度
28	保険年金課	療養費支給申請事務における帳票作成作業	療養費の支給決定事務において、支給決定や支出負担の文書やデータを手作成している。 支給決定の情報がデータ化できれば、支出負担、支出命令書、決定通知書等の後続の帳票・データの作成作業が効率化される。	Excelの関数等の活用による作業の効率化 業務システムから支給決定情報をCSVデータ等で出力し、それを活用することで、支給決定や支出負担等の帳票・データ作成作業を省力化する。 なお、支給決定情報の出力機能や各種帳票作成機能等については、基幹系システムの標準化（標準準拠システムの機能）の動向を注視しつつ検討。	令和4年度～5年度
29	子どもはぐみ室	面接について	一定の年齢（今年度コロナ影響により1歳児のみ）に絞って面接を実施しているが、件数等が多い。 また、中には聞く内容が形式的になるものもある。	その他、運用の見直し 相談業務のデジタル化 ①面接の総量抑制を目的として、面接を実施する基準を設け、基準に合致するものだけ面接する ②市民サービスの向上を目的として、遠隔相談ソリューションを用い非来庁での面接を実施する。	中長期
30	子どもはぐみ室	申請の受付について	10月4日から申請書配布をし、保育園では10月4日から10月11日まで受け付けている。園の所在する区役所では10月19日で締め切りとしている。 保育園持込分については本庁の事務センターに送付し入力を委託している。 区役所持込分については、一定期間はまとめて本庁の事務センターに送付しているが、直接入力している。	事務の集約化 システムへの入力作業については全て事務センターに集約し、区役所は、確認作業のみを行うこととする。	中長期

実証実験報告書（概要版）

行政手続のデジタル化等を踏まえた
区役所・支所業務への I C T 導入
等の調査

実証実験 報告書
(概要版)

1. 実証実験について

1. 1. 実施内容

1. 2. 参加者

2. 総合受付兼セルフサービスコーナー

2. 1. 将来像

2. 2. 実施内容

2. 3. アンケート取りまとめ結果

3. タブレット持ち出し

3. 1. 将来像

3. 2. 実施内容

3. 3. アンケート取りまとめ結果

1. 実証実験について

1. 1. 実施内容

- 総合受付兼セルフサービスコーナー（以下SSCとする）とタブレット持ち出しについて、実証実験を実施する。
- 当初検討していた市民参加型の実証実験については、ソリューションの導入前に、業務フローの変更など検討すべき事項が多く、今年度の実証実験では市民不参加の形式で、職員向けに操作体験並びにロールプレイングを実施することへ至った。それに伴い当初予定していた職員向けの操作研修は不要となった。
- SSCでは操作体験並びにロールプレイングを経て、デジタル技術を活用する際の効果や課題について、「市民サービスの向上・業務の効率化」「出張所業務の拡充」「SSC実現」の観点から検証し、次年度以降の検討につなげることを目的に実証実験を実施した。
- タブレット持ち出しでは、実運用時にはセキュリティ要件等の課題があることは前提に、操作体験を経て、デジタル技術を活用する際の効果や課題について、「業務の効率化」「タブレットに求める機能」「タブレット持ち出しの実現」の観点から検証し、次年度以降の検討につなげることを目的に、実証実験を実施した。

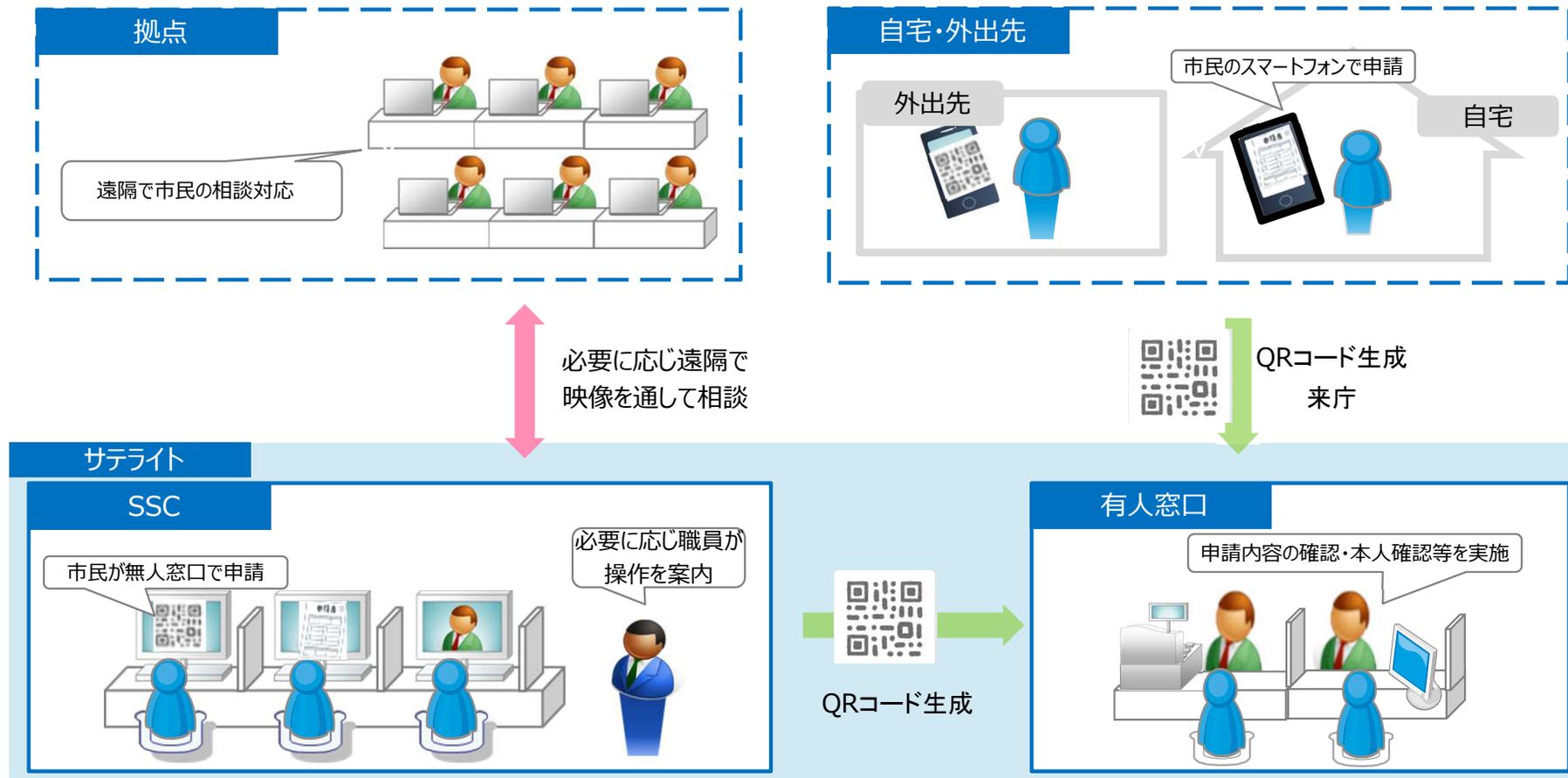
実施内容	想定業務	実証内容	利用システム
SSC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 転入手続き業務 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 西京区役所・本庁での遠隔相談を含めたロールプレイの実施 ✓ 操作体験 ✓ アンケート実施 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ LiveOn ✓ ゆびナビぷらす
タブレット持ち出し	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ケースワークの記録業務 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 操作体験 ✓ アンケート実施 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excel ✓ OneNote

2. 総合受付兼セルフサービスコーナー

2. 1. 将来像

- SSCは、無人・遠隔での総合的な受付及びセルフサービスでの手続きの実施による、区役所窓口業務全般のサービス向上が目的である。
- 現行の窓口業務では、市民が区役所等に来庁し窓口で申請するため、対面での業務を行うことが一般的である。
- 対面での窓口業務の削減と、入力情報の電子化によって業務の効率化が図れる。

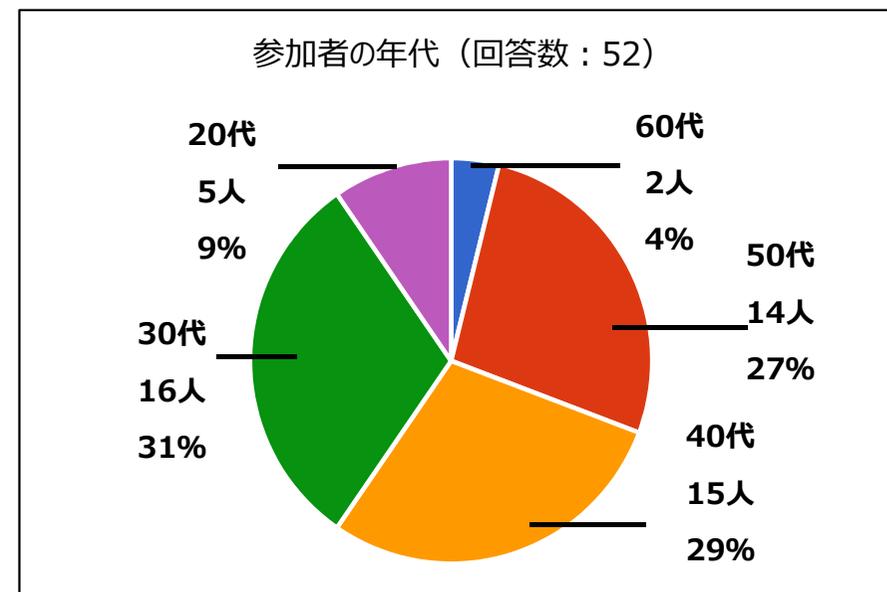
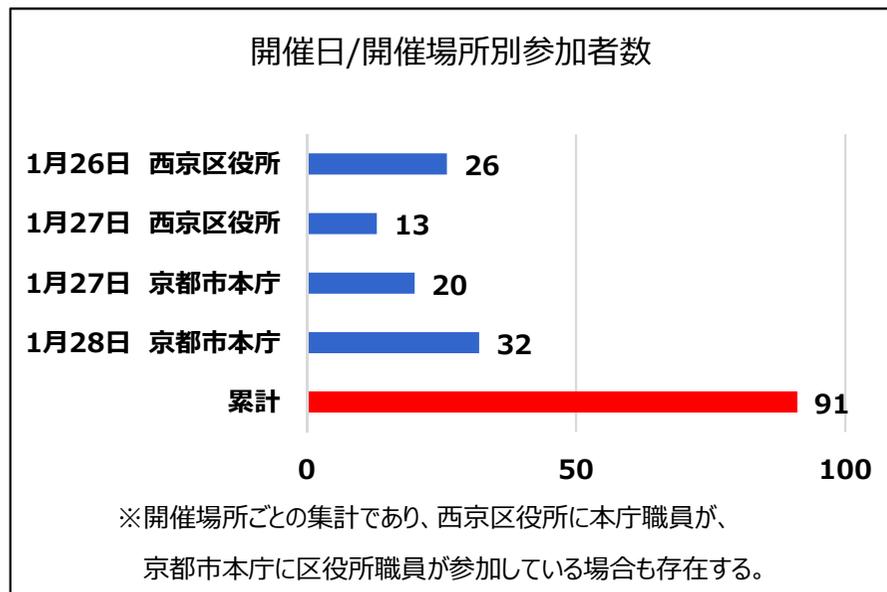
将来像のイメージ



1. 実証実験について

1. 2. 参加者

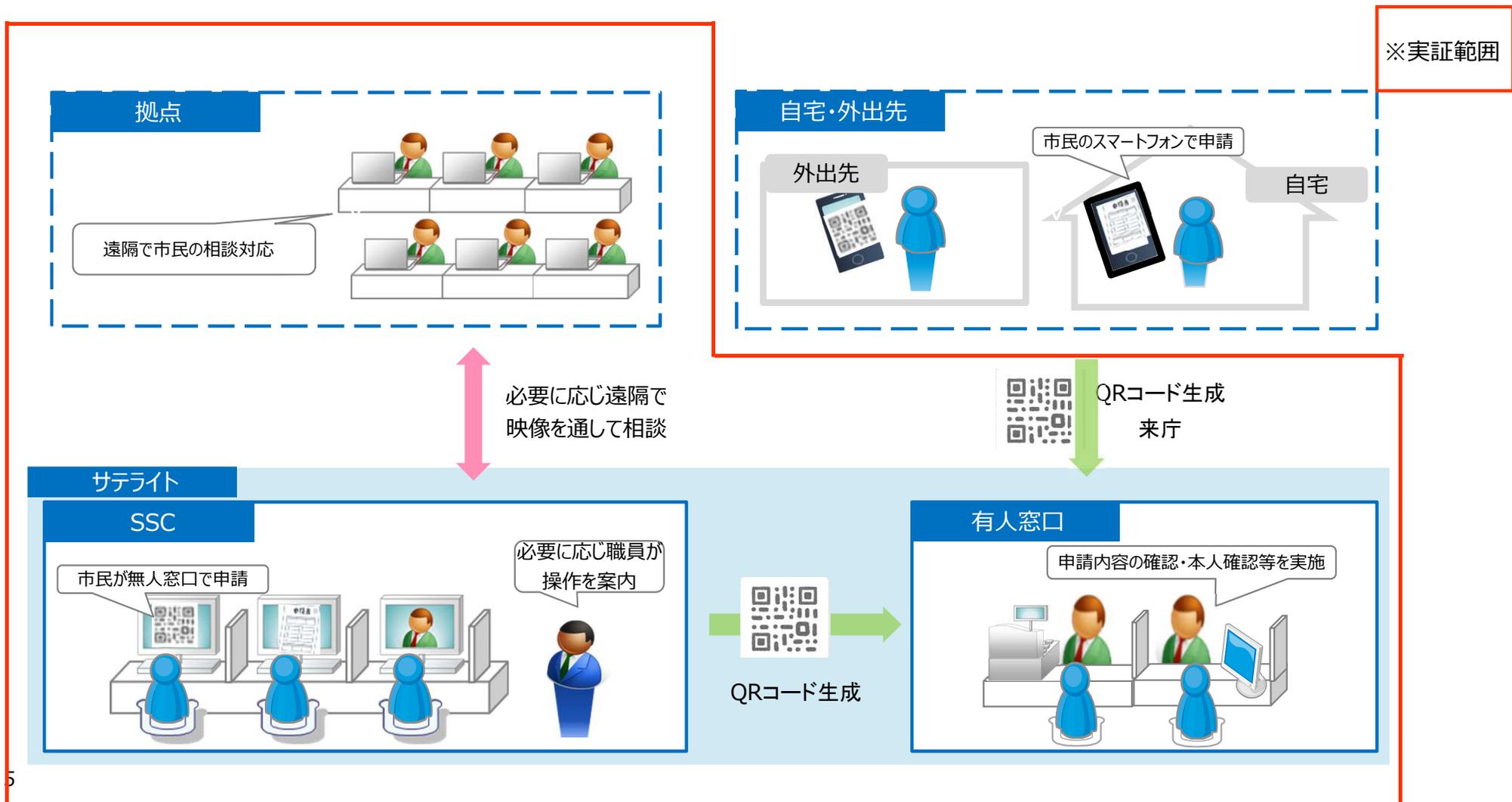
- 3日間に渡る実証実験には、係員から局長級まで幅広い職層の方が参加し、参加人数は延べ91名であった。
- 各職員の年齢層は、アンケートより下記の通りである。



2. 総合受付兼セルフサービスコーナー 2.2. 実施内容

- 実証実験目的：デジタル技術を活用する際の効果・課題について「市民サービスの向上」と「業務の効率化」の観点から検証し次年度以降の検討につなげる。
- 実施内容：窓口支援システムの「ゆびナビがらす」に、遠隔相談システムの「LiveOn」を組み合わせ、ロールプレイング・操作体験を実施した。ロールプレイングでは京都市への転入を想定し、無人窓口申請・遠隔で職員への相談・QRコードの生成までを実施し、操作体験では無人窓口での申請から有人窓口での対応及び、スマートフォンからの申請を想定した有人窓口での対応を実施した。

実施イメージ



2. 実施結果

2. 3. アンケート取りまとめ結果

■ SSCのアンケート回答結果について、下記に記載する。

40人回答

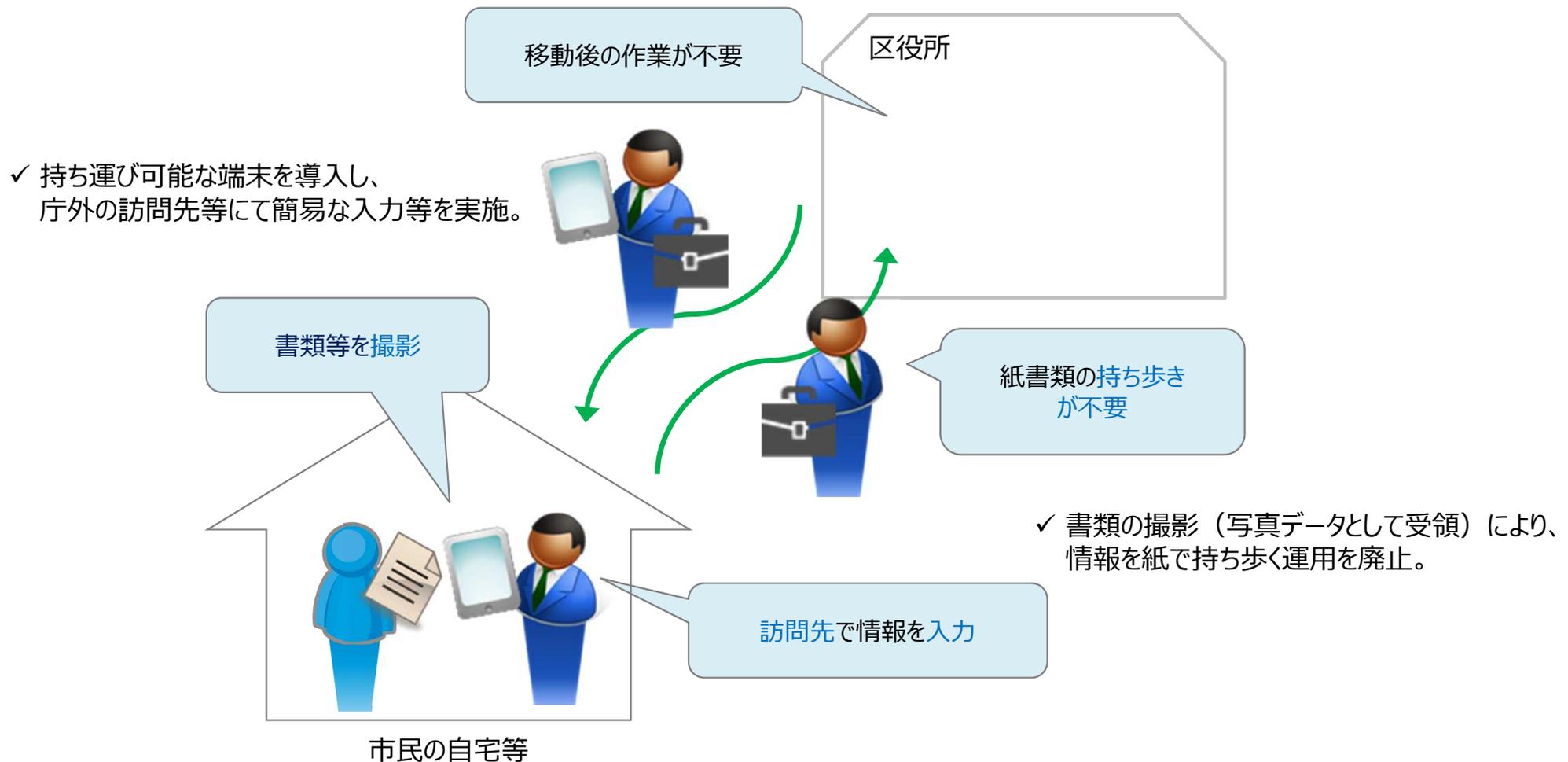
所属について	回答
③窓口業務の従事経験の有無	①現在従事している 15.4% ②従事したことがある 48.1% ③従事経験なし 36.5%
SSCについて	
①操作体験では、簡単に操作することができましたか。	①簡単に操作できた 97.5% ②操作できなかった 2.5%
②市民がより分かりやすく操作するためには、ヒアリング項目やヒアリング方法についてどのような工夫が必要だと考えますか。	①分かりやすい言葉を利用 11件 ②項目数が多い 3件 ③質問を短文にする 2件 等
③出張所に総合受付兼セルフサービスコーナーを設置することで、出張所（京北出張所を除く）で対応できる手続きの拡充が期待できると感じますか。	①拡充できると感じる 70% ②感じない 30%
④総合受付兼セルフサービスコーナーを設置することで、窓口業務の効率化が期待できますか。	①期待できる 95% ②期待できない 5%
⑤総合受付兼セルフサービスコーナーを設置することで、市民サービスの向上に繋がると感じますか。	①繋がると思う 95% ②繋がると思わない 5%
⑥総合受付兼セルフサービスコーナーに関して、ご意見がありましたら記載してください。	<ul style="list-style-type: none"> ・BPRを徹底しぜひ実現を ・証明書の発行までできれば、出張所において市民サービスの向上と業務の効率化が期待できる ・区民にとってわかりやすい親切なシステムになることを期待しています ・高齢者の利用を想定し画面や文字の大きさは留意 <p style="text-align: right;">等</p>

3. タブレット持ち出し

3. 1. 将来像

- タブレット持ち出しは、タブレットを活用した訪問先でのメモ等の作成による、ケースワーカーの訪問業務の効率化が目的である。
- 現行のケースワーカーの訪問業務では、市民の自宅で聴取事項をヒアリングし、紙媒体でメモをとり、庁舎に戻って再度入力情報を電子化している。
- 庁外でも情報の入力ができるよう持ち運び可能な端末（タブレット端末等）を活用することで二重入力の削減が図れる。

将来像のイメージ



3. タブレット持ち出し

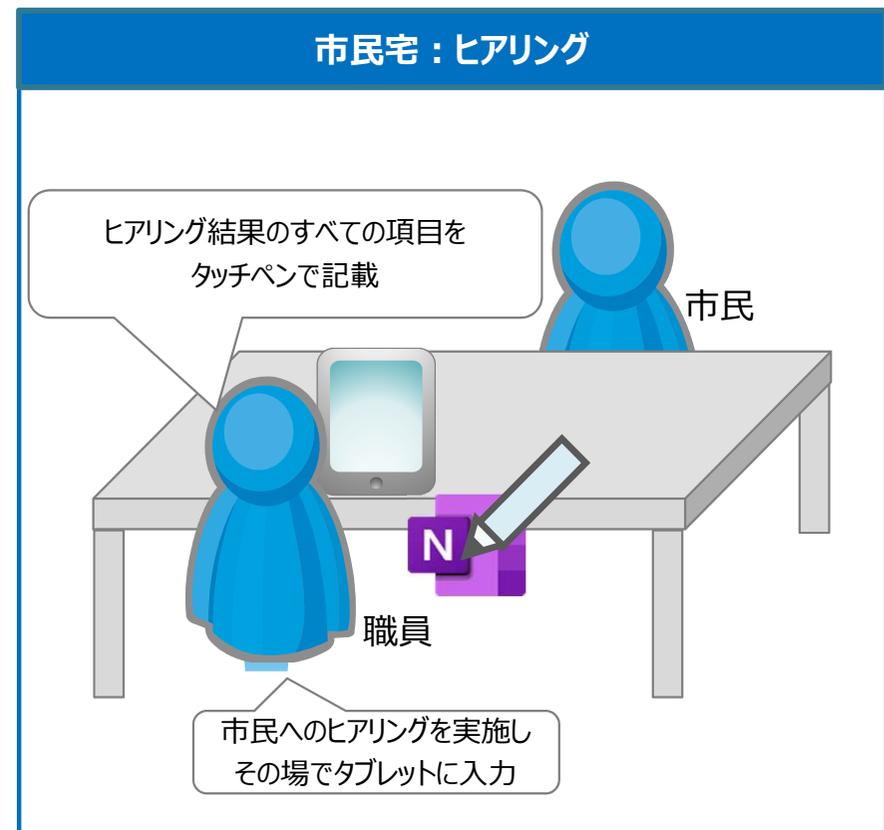
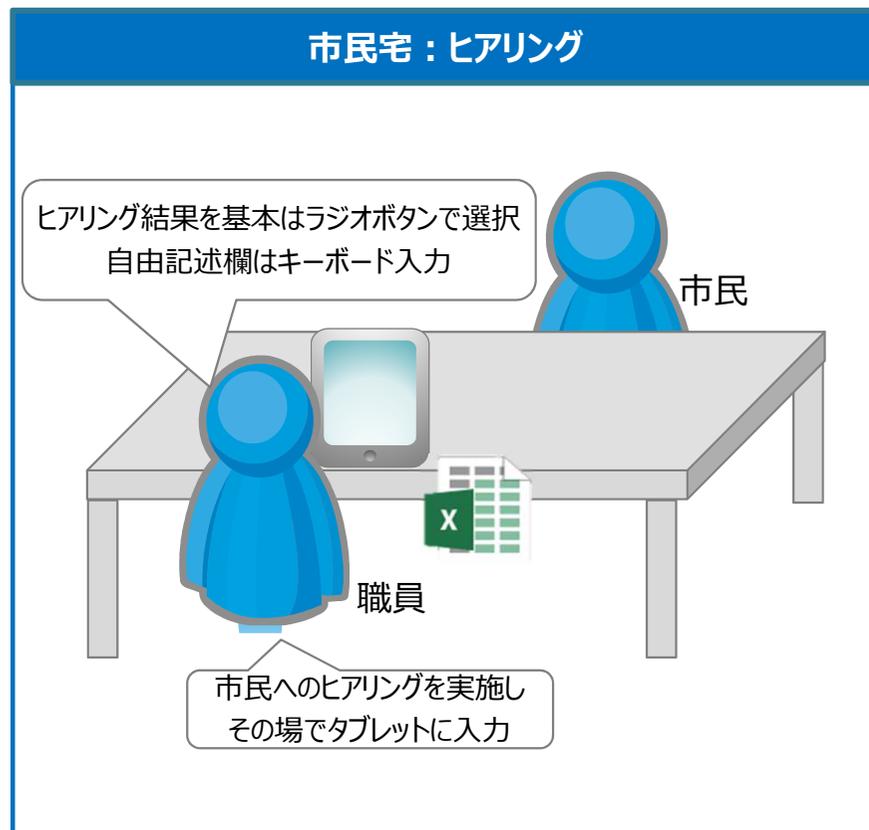
3. 2. 実施内容

- 実証実験目的：セキュリティ要件等の課題があることを前提として、デジタル技術を活用する際の効果や課題について、「業務の効率化」の観点から検証し、次年度以降の検討につなげる。
- 実施内容：OneNoteを活用しタッチペンでヒアリング結果を書き込む方式と、Excelを活用しヒアリング結果を選択式で入力し自由記述欄はキーボードを用いて入力する方式の2種類の操作体験を実施した。生活保護ケースワーカー訪問時の聴取事項を参考にし、ヒアリング項目のサンプルを作成し実施した。

実施イメージ

ラジオボタン（選択形式） + キーボードでの入力

タッチペンでの入力



3. タブレット持ち出し 3. 2. 実施内容

- 実証実験で利用したヒアリング項目のサンプルイメージを図示する。

生活保護ケースワーカー訪問時の聴取事項

ラジオボタンよりヒアリング結果を記載

◎ラジオボタン（選択形式）+キーボードでの入力イメージ 

 …キーボードでの入力

ヒアリング項目	ヒアリング結果			
(1)就労の有無	<input checked="" type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし		
ア 就労阻害要因の有無	<input type="checkbox"/> あり	<input checked="" type="checkbox"/> なし		
①求職活動状況				
・ハローワーク利用	<input type="checkbox"/> 月1回	<input checked="" type="checkbox"/> 月2回	<input type="checkbox"/> 月4回	
……				
イ 就労阻害要因有り				
①病気要因の有無	<input type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし		
・病名、症状	<input type="checkbox"/> うつ	<input type="checkbox"/> 不安神経症	<input type="checkbox"/> 適応障害	<input style="border: 1px solid red;" type="checkbox"/> その他
……				
その他				
・日常生活はどうか				
……				

◎タッチペンでの書き込みイメージ 

ヒアリング項目	ヒアリング結果			
(1)就労していない場合				
ア 就労阻害要因なし				
①求職活動状況				
・ハローワーク利用	月1回	月2回	月4回	
……				
イ 就労阻害要因あり				
①病気要因				
・病名、症状	うつ	不安神経症	適応障害	その他
……				
その他				
・日常生活はどうか				
……				

3. タブレット持ち出し

3. 2. 実施内容

本事業への応募以外での利用禁止

■ タブレット持ち出しのアンケート回答結果について、下記に記載する。

41人回答

所属について	回答
③訪問業務の従事経験の有無	①現在従事している 5.8% ②従事したことがある 44.2% ③従事経験なし 50%
タブレット端末を利用したケースワーク業務の省力化について	
①『①市民宅への移動→②市民へのヒアリング→③帰庁後のデータ取り込み』という一連の流れを想定した場合、タブレット端末に求める機能はありますか。	①カメラ 35件 ②メモ 31件 ③電子署名（タッチペン） 24件 等
②『①市民宅への移動→②市民へのヒアリング→③帰庁後のデータ取り込み』という一連の流れを想定した場合、タブレットのサイズ・重量は適切でしたか。	①適切だった 70.7% ②大きい 12.2% ③重い 12.2% ④大きくて重い 4.9%
③タブレットを持ち出すにあたり、紛失防止の取り組みとしてどのような機能が必要だと想定していますか。	①リモートアクセスサービスを利用する 29件 ②端末と所有者が離れるとアラーム通知 32件 等
④質問の選択項目について、ラジオボタンでの選択形式とタッチペンでの書き込み形式を比べた場合、どちらがより操作しやすかったですか。	①どちらも操作しやすい 43.9% ②ラジオボタン 29.3% ③タッチペン 22% ④どちらも操作しにくい 4.9%
⑤質問のフリー項目について、キーボードでの入力形式かタッチペンでの書き込み形式を比べた場合、どちらが操作しやすかったですか。	①どちらも操作しやすい 43.9% ②キーボード 17.1% ③タッチペン 34.1% ④どちらも操作しにくい 4.9%
⑥質問項目を定型化したことにより、ヒアリングの質は向上すると想定していますが、想定されるデメリットはありますか。	①ない 63.4% ②ある 36.6%
⑦訪問先でのヒアリングにタブレットを活用することで、帰庁後の書き写し作業の削減以外の観点で、どのような業務の効率化が期待できますか。	①ヒアリング内容の忘却を防ぐことができる 33件 ②ペーパーレスで管理が可能 31件 等
⑧市民の前でタブレットを用いてメモを取ることに抵抗はありますか。	①ない 85.4% ②ある 14.6%
⑨タブレット持ち出しに関して、ご意見がありましたら記載してください。	①セキュリティ対策の強化が必要 10件 ②紛失時・破損時の保証が必要 2件 ③音声入力で摘録を起こす機能が欲しい 2件

成果報告書

(行政のデジタル化を踏まえた時代に
即した区役所・支所機能や役割案)

本事業への応募以外 での利用禁止

成果報告書（行政のデジタル化を踏まえた時代に即した区役所・支所機能や役割）について

I 社会的背景

2019年12月に新型コロナウイルス感染症の発生が確認され、2020年3月11日には世界保健機関（WHO）がパンデミック宣言するに至った。

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、非接触・非対面による活動が可能なデジタル化があらゆる分野において必須となったことから、従来から進められていたデジタル化の取組がコロナ禍を契機に、様々な場面で急速に進展している。

例えば、有料動画配信サービスの利用率は、年々増加傾向にあったが、2020年は巣ごもり需要の影響もあってか、例年以上に利用率が伸長し、Netflix等の国内外のOTTは、世界中で加入者が大幅に増加している。

これらに加えて、FacebookがMetaに社名変更したことに代表されるAR/VRなどのデジタル空間での社会構築や、モノやサービスを共有するシェアリングエコノミーにおいてはUberやAirbnbといった企業がわずか数年で世界中に事業展開、クラウドストレージ等を利活用し、電子署名とタイムスタンプを施した電子契約サービスの普及など、デジタル化の取組は大きく進展している。

1 デジタル化社会

コロナ禍以前からデジタル化の取組は進めており、2016年（平成28年）12月に官民データ活用推進基本法が成立し、データ流通環境の整備や行政手続のオンライン利用の原則化など、官民データの活用に資する各種施策の推進が政府の取組として義務付けられた。

デジタル・ガバメント推進方針には、国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すことが示されている。

我が国の行政を取り巻く環境は、日々変化している。少子化や高齢化の進行や大都市圏への人口の集中、グローバル化の急速な進展に代表されるように、社会構造は大きく変化しており、これまでのような単一的な行政サービスでは、国民一人ひとりのニーズに応えることが難しくなっている。

一方で、近年の目覚ましいIT技術の進展や、マイナンバー制度の導入によって、我が国の様々な個人、法人を繋ぐ情報連携基盤の整備が進められている。各々の国民に最適化された行政サービスを提供し、国民一人ひとりに実質的なベネフィットを提供するための素地が整いつつある。

デジタル・ガバメントの実現に向けた取組を政府一体となって推進するため、規制改革推進会議における取組等、電子行政の推進に関連する政府部内の各種計画等と整合性を持った形となるよう、内閣官房及び関係府省は所要の調整を実施している。加えて、デジタル・ガバメントの推進に関する国際的な方針等と協調した形で取組を進めるとともに、国際連合の提唱する持続可能な開発目標（SDGs）等の国際的な目標にも資するものとしている。

しかしながら、こういった行政のデジタル化の取組は進めていたものの、スマートフォンの急速な普及をはじめとした、市民生活へのデジタル技術の急速な浸透に比して、行政側の取組は遅れていた。

本事業への応募以外

での利用禁止

とりわけ、令和2年度特別定額給付金の給付において、紙媒体での処理や、一気に通貫したデジタル化環境の未整備が原因となり、全国的に給付の遅さが問題となったことなどを契機として、国を挙げて「デジタル・ガバメント実行計画」を示すなど積極的なデジタル化推進に取り組んでいる。

※ 法令・国指針など

2016年（平成28年）12月 官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）成立

2017年（平成29年）5月 世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（平成29年5月30日閣議決定）策定

2017年（平成29年）5月 デジタル・ガバメント推進方針（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）策定

2019年（令和元年）12月 デジタル・ガバメント実行計画（令和元年12月20日閣議決定）策定

2020年（令和2年）12月 デジタル・ガバメント実行計画 改定

2020年（令和2年）2月 自治体におけるRPA導入ガイドブック 公表

2020年（令和2年）2月 自治体におけるAI活用・導入ガイドブック 公表

2 労働力人口の減少

国は統計結果などから、2040年には20歳～64歳までの労働人口が約1,000万人減少するとしており、京都市に限らず行政職員についても将来的な労働力不足に陥ると推察される。また、京都市では、2025年には高齢者（65歳以上）人口比率が2022年現在の約2倍の約27%となると推定されており、限られた労働力で高齢化社会を支え、また多様化する市民ニーズにスピーディーに対応していくためには、行政職員一人ひとりの生産効率の大幅な向上が欠かせない。

II 行政手続のデジタル化について

行政手続のオンライン化及び標準準拠システムの導入については、本事業の検討対象外であるが、行政手続のデジタル化の柱であることから、以下の内容を考察する。

1 行政手続のオンライン化

行政手続のオンライン化により以下の市民サービスの向上と業務の効率化が期待できる。（自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書【第1.0版】引用）

①住民の利便性の向上

- ・時間的・地理的制約なく手続可能
- ・入力チェック機能等の活用により記入漏れ等の二度手間防止
- ・マイナンバーカードの電子証明書を利用して申請することにより、本人確認用書類などの添付書類不要
- ・インターネットバンキングなど、支払い手段の増加
- ・基本4情報などの入力データの再利用・複数申請の同時実施による簡略化
- ・来庁者減少に伴う窓口の混雑緩和

本事業への応募以外

での利用禁止

などが考えられる。

②行政運営の簡素化・効率化

- ・基本 4 情報などの申請データの確認作業の機械化・自動化による業務負担軽減及び正確性向上

- ・来庁者減少に伴う窓口の混雑緩和（再掲）

などが考えられる。

2 標準準拠システムの導入

自治体情報システムの標準化・共通化は、国のガバメントクラウド上で提供され、各自治体はクラウドを通じて利用する形態となることから割り勘効果によって財政的負担が軽減される。

加えて、制度改正等に伴う、システム改修を自治体が個別に行う必要が無くなることから、人的負担の軽減にもつながるとともに、自治体の職員が高付加価値業務（＝行政職員にしかできない業務）へ専念できる体制構築にも資するものである。

その一方で、現行システムが市独自の機能で構成されている場合、標準化準拠システムでは処理できない業務が発生するため、システムに合わせた業務の再構築が必要となる。また、システムの標準化・共通化を業務効率化に繋げるために、標準準拠システムを補助するシステムの構築や AI・RPA 等の導入検討が必要となる。

Ⅲ 本委託事業での取組について

本委託事業では、Ⅱに記載の市民サービスの向上と業務の効率化の効果発現が令和 7 年度頃となることを踏まえ、短期的な取組（BPR など）と中長期的な取組について検討した。

また、取組を進めるに当たり、デジタル化後の区役所の窓口サービス・業務のイメージについて、たたき案を作成した。

なお、本委託事業では手順のオンライン化及び標準化そのものは検討対象外とし、それらが導入される令和 7 年度頃までに必要な取組について検討することとしている。

**本事業への応募以外
での利用禁止**

2 現状の課題と対応方針

業務量調査を基に、区役所職員や本庁業務統括課とヒアリングを実施し、現状の課題について分析した。

その結果、申請書など紙媒体で処理している業務の電子化、本庁と区役所間の役割分担の見直し、業務システム関わる各種規定（セキュリティポリシー等）や操作権限の見直しが必要であることが分かった。

（下表参照。なお、個別の業務の課題・対応方針については別紙参照）

これらの課題も含めて、様々な現場からのボトムアップのアイデアを改革・改善につなげ、成功事例を積み重ねることで、デジタル化推進に向けた全庁の熱量が高まっていく。

（課題と対応方針）

分類	改善方針	施策概要
窓口業務のデジタル化	①紙の台帳・様式での管理の廃止	紙資料にて管理・保管している情報をデータ（Excel等）で管理することで、情報の確認・検索・連携・加工等の作業の効率化を図る。将来的には業務システムでの一元管理を目指す。
	②申請情報や添付書類のデジタル化	窓口での手続きにおいて、タブレット端末を活用した申請の仕組みを導入し、申請情報のデジタル化を促進するとともに、確認・入力作業等の効率化・省力化を図る。 庁外からの手続きにおいて、ローコードツールを活用した簡易な入力フォームを作成し、手続きのオンライン化を推進するとともに、確認・入力作業等の効率化・省力化を図る。
	③相談業務のデジタル化	区役所や支所等をモニター接続することで、職員との相談 [※] を遠隔で実現。 当仕組みによって、相談業務を集約し、事務を効率化。 ※申請書の記載指導、手続きに関する各種相談等
	④窓口徴収のキャッシュレス化	窓口での手数料徴収について、現金の取り扱いをなくす（キャッシュレス化する）ことで、徴収作業や精算事務の効率化を図る。
	⑤問い合わせ対応の自動化	市民からの問い合わせ対応においてチャットボット等を活用し、定型的な問い合わせに対する返答を自動化する。
共有・確認作業におけるデータの活用	⑥庁内における紙媒体での情報共有の廃止	課内や本庁・区役所間等の庁内において、情報共有のための紙資料の配布や回覧を廃止し、メール送信や共通フォルダを活用した資料共有によって、印刷・配布等の手数を削減する。
	⑦Excelの関数等の活用による作業の効率化	データ（業務システム等）で管理されている情報について、作業の精度向上や効率化のため、手計算や帳票の手作成等を廃止し、Excelの関数等の活用（デジタル情報の有効活用）を促進する。
入力・登録作業の自動化	⑧RPAによる処理の自動化	現行システムの入力データの取込機能やチェック機能が十分でなく、手入力や目視確認を行っているため、入力・確認負荷の軽減・精度向上のためにRPAの活用を検討する。
⑨事務の集約化、外部化		各区役所で実施している事務について、各区の業務を標準化し、一箇所（拠点や本庁等）にて実施（集約化）することで、全体的な事務の効率化を図りつつ、区役所の作業負荷を削減する。 集約化した定型事務について、さらなる効率化のため、外部人材の活用を検討する。
⑩作業手順・単位、様式・媒体の変更		作業の流れや単位、取り扱い情報の様式や媒体等を変更し、作業の効率化を図る。
⑪窓口対応の改善・統一		同一手続きにおける窓口対応（案内や対応手順等）について、対応内容（最低限実施するものと、個人の裁量によって判断・対応する範囲）を明確化し、市民への提供サービス等を均一化する。
⑫庁外でも業務を実施できる環境の整備		市民の自宅等の庁外において、情報の確認や入力作業ができるよう、モバイル端末を活用する。

**本事業への応募以外
での利用禁止**

IV 行政のデジタル化を踏まえた時代に即した区役所・支所機能や役割

区の在り方について示した「京都市区役所事務分掌条例」において、区役所の役割として、身近な行政サービスの提供や、社会福祉など、区役所業務の大半を占める窓口サービスに加えて、まちづくりの推進や地域コミュニティの活性化、区に関する情報の収集及び提供などが掲げられている。

窓口サービスについては、ICT等活用提案書や、課題対応方針一覧（Ⅲ 2 記載）の内容を随時見直しながら、市民サービスの向上を目指した取組を進めると同時に業務の効率化に向けた取組を進め、複雑な制度等に関する窓口での相談などに行政職員が専念していくことが重要である。

また、まちづくりの推進や地域コミュニティの活性化なども、地域・社会のデジタル化による行政ニーズの大きな変化に対応し、取組内容の見直しが必要となる。

区役所・支所が時代に即した機能や役割を果たすため、デジタル技術を駆使し、市民サービスの向上と業務の効率化を実現しつつ、限られたリソースを効率的かつ効果的に高付加価値業務に投資していかなければならない。

同時に、コロナ禍以降、社会情勢が急速に変化しているため、高付加価値業務も変化の過渡期にあることから、その変化をしっかりと見極めつつ、当面は、以下のロードマップに基づき、令和7年度（スマート区役所の目標年度）を待たずして着手できる取組を進める必要がある。

(ロードマップ)

分類	改善方針	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
窓口業務のデジタル化	①紙の台帳・様式での管理の廃止		▼個人情報保護に関する国の統一基準 生活保護情報の管理方針などの検討	紙台帳以外での管理様式の作成	紙情報の移行	▼標準基盤システムへの移行完了 業務システムでの一元管理の検討
	②申請情報や添付書類のデジタル化		運用ルールの検討 できるものから順次、運用開始			
	③相談業務の非対面化	対象業務の精査	ICTツールの検討	総合受付兼 e1ファビココーナーの調達 (予算要求含む) 運用ルールの検討	▼運用開始	
	④窓口徴収のキャッシュレス化				完全キャッシュレス化に向けた促進活動の検討	
	⑤問い合わせ対応の自動化		チャットボット等の調達準備 (庁内の実施主体について調整。全庁的に導入)			
共有・確認作業におけるデータの活用	⑥庁内における紙媒体での情報共有の廃止	共有方法・運用ルールの見直し		▼データでの共有の開始		
	⑦Excelの関数等の活用による作業の効率化	インプットデータの取得方法や 庁内ルール等の確認		Excelの関数等の作成 (デジタル情報の活用)		▼標準基盤システムへの移行完了

**本事業への応募以外
での利用禁止**

分類	改善方針	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
入力・登録作業の自動化	⑧RPAによる処理の自動化	・標準化・共通化を見据えた基幹システム等へのRPA作業の検討 ・基幹系システム以外の業務へのRPA活用について順次実施				
⑩事務の集約化、外部化			対象事務・作業の詳細検討、庁内調整	新たな運用手順の検討（各区事務の標準化）	業務マニュアルの作成	▼集約後の運用の開始 外部人材の活用の検討
⑨作業手順・単位、様式・媒体の変更		運用手順等の見直し（申請書の項目やレイアウトの見直し等）				
⑪窓口対応の改善・統一		窓口対応における対応内容の明確化	運用準備（説明用資料等の作成）	▼運用開始		
⑫庁外でも業務を実施できる環境の整備		庁外におけるモバイル端末の利用方法やルールの検討	庁内調整（予算要求書等）	調達、端末の設置・配付	▼運用開始	
その他		コンビニ交付の利用促進				