

手続のオンライン化に伴うBPR実施手順書

Ver.1.0

令和6年3月

本手順書の趣旨

本手順書は市民向けの各種行政手続き等をインターネットによるオンラインで受付可能にする際、市民向けサービス向上と職員稼働の軽減を目指したBPRを同時に実施するための手順書です。

令和5年1月20日総務省 自治体DX全体手順書【第2.1版】より

<各団体において必要に応じ実施を検討する取組>

BPRの徹底

オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革(BPR)に取り組む。また、情報システムの整備に当たっては、情報システムの性質や目的に応じた利用者視点のKPIを設定した上で、行政サービス改革に取り組む

※本手順書に掲載している申請者情報は、全て架空の情報です。

本手順書を参照する対象者

本ガイドラインは、主にBPRを行う実務担当者向けの手法を記していますが、全ての職位の方がご確認いただくことを想定して作成しています。

幹部

- ・BPRを推進するための庁内風土を作る

管理者

- ・BPRの手法を理解し推進する環境を作る

本手順書

実務リーダー

- ・BPRを強く推進するために手段を知る

実務担当者

- ・BPRを実践する手段を知る

オンライン手続きおよびBPRの必要性・心得

オンライン手続きを導入することで**市民サービスの向上**を図り、**BPRにて職員の稼働削減を図る**ことを目的実施します。目的を果たさない取り組みにならないよう、注意が必要です。

■よくあるオンライン手続き導入しない理由

- ・デジタル弱者に配慮し実施しない
→デジタル活用できる市民の利便性向上を阻害
- ・すべての申請をオンライン手続きにできない
→**優先順位が高い**申請を抽出し取り組む
- ・イレギュラーな申請に対応できない
→**標準申請だけ対応**し、イレギュラーは個別対応

■BPRの取り組みに対する不安など

- ・業務改善は日々行っているの不要ではないか
→BPR=業務**“改革”**
“改善”では気づかない変化が生まれる
- ・委託先や関係機関があるので改善できない
→**今できること**と、**今後できること**

オンライン手続きおよびBPRの必要性・心得

今まで書面で受け付けていた手続きをオンライン化することで、利用者と職員双方が抱える問題を解消し、サービスの向上や業務の効率化を図ることができます。

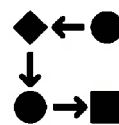
利用者視点



紙での受付



窓口に行かないといけない。



あちこち窓口を回らないといけない。



平日営業時間にしか手続きできない。



書類を書かないといけない。



オンライン申請



移動せず、自宅等どこからでも手続きでき、待ち時間もない。

複数の手続きをあちこち回らず、その場で完結できる。



夜間・休日でも、24時間手続きできる。



手書きをせずに済み、手続きによっては登録情報から自動入力ができる。

オンライン手続きおよびBPRの必要性・心得

オンライン化により、今の手続きでは、『どうしてもこうしないといけない』、『こうする必要がある』といったやりづらさを改善することができます。

職員視点



紙での受付



窓口対応が必要。



記入された内容の判読や確認が必要。



書類の内容をシステム等に入力。



書類のファイリング管理や作業にあたり書類を探す手間が発生。



手数料の現金管理が必要。



オンライン申請



窓口での対応が不要。



データのため読めない文字はなく、確認作業の負担が軽減される。



データとして受け取るため、書類からの転記入力が不要。



ペーパーレス化で印刷コスト等が削減でき、データ化で検索も容易になる。



電子決済で現金管理が不要。

BPRの流れ

手続のオンライン化は「**誰が**」「**どの程度**」「**オンライン化の恩恵を受けられるか**」を具体的に洗い出し、市民の利便性向上や職員の稼働削減につながるよう進めるよう心掛けてください。

各課の検討状況に合わせて**途中のみ(例:対象業務の現状分析のみ)**を活用することも可能です。

対象業務の選定(P8-10)

- ・ 申請件数、申請者の属性、実施難易度、稼働削減効果等を検証する

対象業務の現状分析(P11-24)

- ・ 現状の業務フロー、紙様式の記入内容、申請者の行動を丁寧に洗い出す

現状フローの作成(P24-32)

- ・ 申請者のペルソナを設定し、現状フローをフローチャートにして可視化する

業務フローの再設定(P33-42)

- ・ ECRSフレームワークをもとに、To-Be/Can-Beにて利便性向上、稼働削減につながるか確認しながら設定する

システム設定・テスト(P43-55)

- ・ 利用者が迷わないフォームを作成し、複数人で動作を検証を行う

市民周知(P56-60)

- ・ 申請者ペルソナに対して効果的な周知手段を実行する

運用開始(P61-64)

- ・ 運用の確認と合わせて市民や職員の変化を計測する

運用開始後の改善(P65-66)

- ・ 申請者や職員へのヒアリングを通じて「現状フローの作成」を繰り返す

対象業務の選定(業務選定)

手続のオンライン化およびBPRはすべての手続きで行うことが望ましいですが、現実的には順次取り組むことになるため、次の**4つの評価軸から優先順位をつけて**取り組む手続きを決定していきます。

手続きの処理量

- 申請件数が多くオンライン化の効果が大きい
(例:年間100件以上の申請を処理 など)
- 申請が集中し短期間に処理が必要

オンライン化の適正

- オンライン化の市民ニーズが高い
- 申請項目の記入が分かりやすく添付書類が比較的少ない

職員の緊迫度

- 注力政策で導入期待度が高い
- 職員の心理的負担が大きく改善が急務
- 年間を通じて業務負担が大きい申請があり、他業務を圧迫している
(例:年間数百時間、対象業務に割いている など)

組織のBPR期待値

- 前向きに取り組める周囲(上長・同僚)の環境が整っている
- 担当者に取り組の熱意がある

対象業務の選定(組織選定)

以下表の基準で選定可否を検討します。特に青色になっている部分は優先順位が高いと考えられます。
また、豊田市デジタル強靱化戦略に基づく、手続のオンライン化方針でターゲットと定める手続きは
効果の大小にかかわらず、オンライン化することが求められています。

検討 順序 ↓	基準1: 取組状況	オンライン化済み				オンライン化未実施(BPR未実施)				
	基準2: BPR状況等	BPR実施済 み	BPR未実施(オンライン化のみ)			オンライン化したいができない			オンライ ン化する 必要 性が低い	
	基準3: 想定効果	—	BPR効果大		BPR効果小	BPR効果大		BPR効果小	豊田市手続 のオンライ ン化方針に定 める手続	—
	基準4: 意欲・環境	—	やりたいが、 やり方がわ からない	環境が整っ ていない、 時間がない	—	やりたいが、 やり方がわ からない	環境が整っ ていない、 時間がない	オンライ ンのみ実施す るか判断	—	—
	アクション	改革の継続	伴走型支 援・成功事 例創出	BPRに対す る組織的な 理解の浸透	効果の出に くい原因を 明確化	伴走型支 援・成功事 例創出	BPRに対す る組織的な 理解の浸透	庁内支援で オンライ ン化のみ実施	伴走または 庁内支援で オンライ ン化	オンライ ンに 不向きな根 拠の明確化

対象業務の選定(選定例)

【選定例:公園緑地つかう課 公園占用／設置／行為許可申請】

検討 順序 ↓	基準1:取組状況	行為許可は オンライン化済み 、占用・設置許可は オンライン化未実施
	基準2:BPR状況等	占用・設置・行為許可いずれも BPR未実施
	基準3:想定効果	<ul style="list-style-type: none"> ・年間申請件数:240件程度(手続きの処理量多) ・申請受付後、Excelへの手入力などの作業がかなり負担 ・問合せ対応も多く負担 (効率化の余地が大きいと推察) → BPR効果大 の見込み
	基準4:BPR状況等	業務も俗人化しており、何とか効率化したい。→ BPRに意欲あり

BPRへの取り組み優先度が高いと判断(初めてBPRに取り組む場合、伴走型支援が有効)

対象業務の現状分析(進め方)

BPRでは現状分析が非常に重要です。同時にサービスデザインの観点から、「**市民はどんなことを臨んでいるのか**」というのをまずは実現可能性を問わず言語化しておく、取り組みがしやすくなります。

①理想を描く

市民が望む理想の申請画面を考える

②準備

現在の関係資料を全て準備する

③ヒアリング

役割を決めて模擬ヒアリングをする

④課題抽出

課題を具体化する

対象業務の現状分析 ①理想を描く

BPRは実施後に**市民が喜ぶ変化を生む**ように検討します。そのうえで、**職員も喜ぶ変化が生じる**ことで、BPRの効果が最大化します。職員だけ喜ぶ変化はBPR(業務改革)ではなく単なる業務改善です。

【市民目線で理想像を確認するチェックリスト】

- 市民がネットで申請できたらいいな、と思う申請であるか
- スマホで操作しやすいか
- 申請項目が適切であるか/1つの申請で5分が目安、最大でも15分程度で終わるか
- 何を入力すればよいか、文字を読んで理解できるか

対象業務の現状分析 ②準備

BPRを始める前に、必要なものを準備をしましょう。

マニュアルや申請書だけでなく、周知・問合せの観点でも準備します。

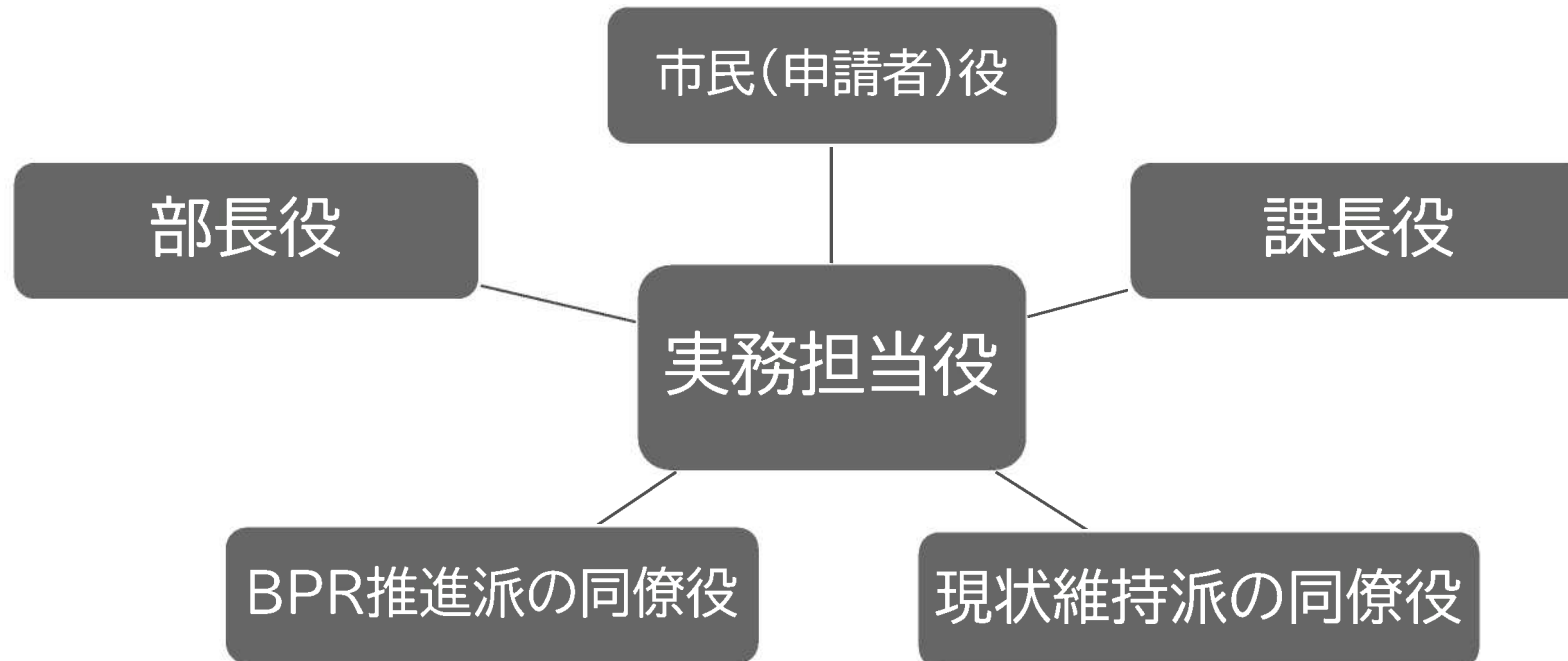
【事前準備チェックリスト】

- 現在の申請フォーマットの準備
- 既存の手順書や業務マニュアルの準備
- 利用システムの準備(画面操作ができるように)
- 市民への郵送物の準備
- 市民周知のチラシやポスターイメージの準備
- 市民周知用のホームページの準備
- 申請する人、申請で関係する人物や組織の把握(資料ではなく、事前にイメージしておく)

対象業務の現状分析 ③ヒアリング

現状分析は多角的に行う必要があります。

BPRに取り組む担当者が**それぞれの役割を演じる**ことでより効果の高い検討が可能になります。



対象業務の現状分析 ③ヒアリング(手順)

BPRを進める上で大切なのは関係者へのヒアリングです。

担当者2人で、聞き役・答え役となってヒアリングを実施し、業務の現状を洗い出しましょう。

【ヒアリング手順例】

1. 業務の目的・対象者・性質を聞く
2. “手順レベル”の粒度で業務フローを聞く
3. 業務手順・申請内容のうち、“よくあるパターン”を聞く
4. 情報(データ)の保存・管理方法を聞く
5. 手順に関する周知方法や、周知先(対象者)を聞く
6. “よくある問合せ”と、その回答の周知方法を聞く
7. 目的・対象者・受入度からみて“疑問に感じる点”を探す

業務手順に関すること

どちらかのみの実施も可

周知・問合せに関すること

課題感の把握

対象業務の現状分析 ③ヒアリング

1. 業務の目的・対象者・ 性質を聞く

まずは対象の業務・手続きが「何を目的としているか」等をおさえます。

【例:児童手当】

目的…子育て世代の生活を助けること

対象者…一部所得上限超過者を除き全て

性質…サービスを拒否する人は殆どいない

2. “手順レベル”の粒度 で業務フローを聞く

業務フローを「手順レベル」で聞いていきます。

【例】 受付する…受取→確認・チェック(→差し戻し)→受理の4手順

確認する…具体的に何をどう確認するか？

送る…誰に何をどれだけ送るのか？封入・封緘するのか？

相手ごとに仕分けしていないか？

決裁する…まとめて回すかor1件1件回すか？

添付資料・頭紙を印刷していないか？紙or電子か？

対象業務の現状分析 ③ヒアリング

3. 業務手順・申請内容のうち、“よくあるパターン”を聞く

業務フローのうち“よくあるパターン”を聞いていきます。

【例】

1番多いパターン…転入者。税情報を他市町村へ照会し、所得を手計算

2番目のパターン…在住者。税情報で所得が自動計算されるため、手計算不要

4. 情報(データ)の保存・管理方法を聞く

システムやExcelへの入力作業など申請受領後の処理を効率的に行うため、受け取った情報(データ)をどういった媒体・形式で保存・管理しているのか、聞いていきます。

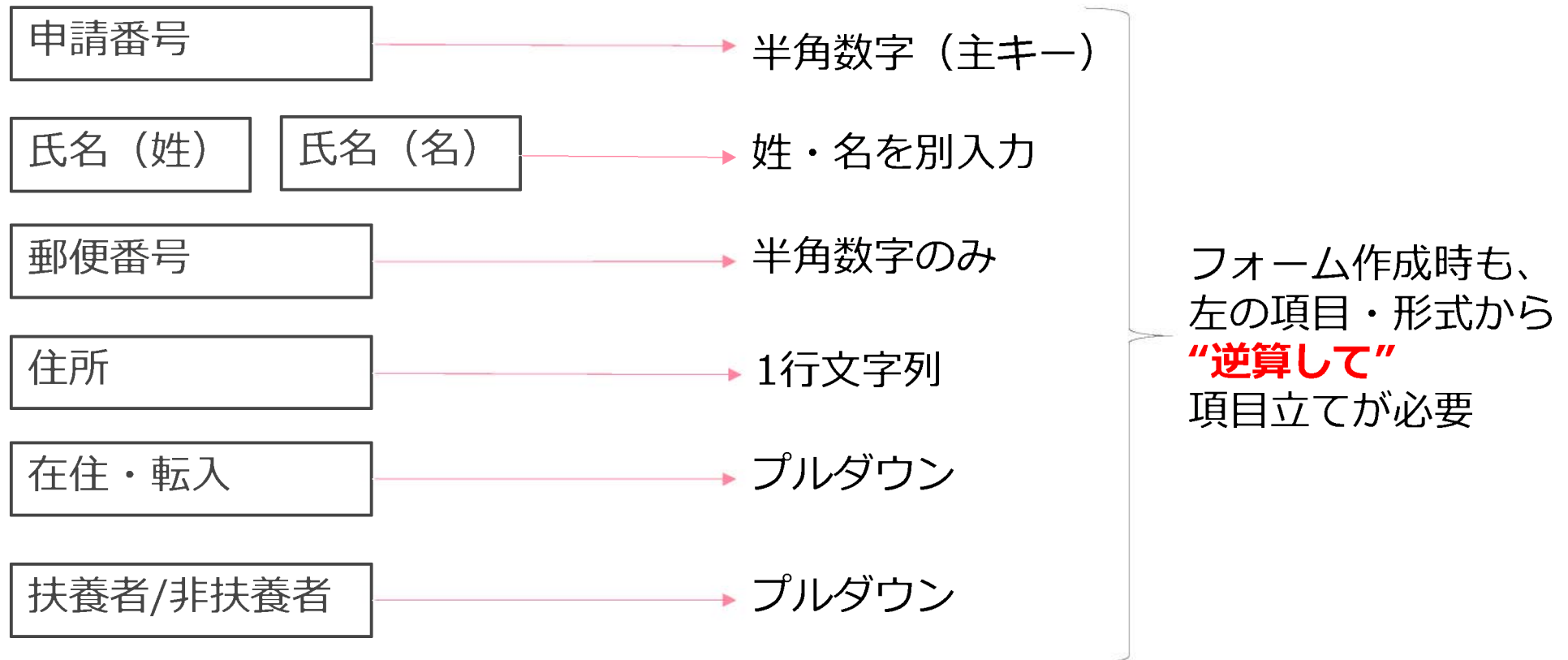
【例】

・紙での保存管理…受領後に回覧し、決裁後に受付順にファイルに綴じて、キャビネットに格納。

・データ入力実施…申請で受け付けたデータをシステムの入力方法に合わせて、転記入力。

対象業務の現状分析 ③ヒアリング

システム 入力項目（例）



対象業務の現状分析 ③ヒアリング

5. 手順に関する
周知方法や、
周知先(対象者)を
聞く

サービス・手続きをより使ってもらうための工夫として、
“どこに”“どのように”周知しているのか、
周知先に占める申請者の割合はどれくらいなのか、聞いていきます。

【例】

- ・子育て支援サービス…子育て教室で子育て世帯にチラシを配布
※QRコード等でどのWebページを案内しているか把握
- ・不動産関係サービス…宅建協会経由で土地家屋調査士に配布
※土地家屋調査士からの申請が全体の7割を占めるため

対象業務の現状分析 ③ヒアリング

Webページでの手続き案内については、
手続き方法など“**市民が一番知りたい**”情
報に**すぐアクセスできるか**チェックしま
しょう。【例】
他市での児童手当のWebページ掲載
※電子申請フォームのURLがかなり奥に
埋もれてしまっていて探しにくい。

トップページ・暮らしの情報・健康と子育て・妊娠・出産・赤ちゃんが生まれるから・
(現在の位置) 児童手当について・

児童手当について

ソーシャルメディアへのリンクは別ウィンドウで開きます [ツイート](#) [シェア](#) [このページを印刷する](#) 最終更新日：2023年10月4日
ページID 34404

ページの概要：児童手当について

児童手当制度のお知らせ

中学3年生までの子どもを養育されている方に対して児童手当が支給されます。
児童手当は申請されないと支給されません（申請月の翌月から支給されます）。
申請は、郵送による方法も可能です。出生・転入に伴う申請はオンラインによる方法も可能です。

児童手当制度の概要

(1)受給対象者

※中段までスクロール

添付ファイル

- 児童手当認定請求書 (PDF形式 86.12KB) 

児童手当の認定請求書（申請）の様式です。請求者本人以外が提出される場合は、委任状も必要です。

- 児童手当認定請求書記入例 (PDF形式 208.61KB) 

児童手当の認定請求書の記入例です。

- 児童手当増減認定請求書（届） (PDF形式 47.40KB) 

児童手当を増額または減額する際の請求書の様式です。

- 住所・氏名・年金・口座等変更届 (PDF形式 57.57KB) 

住所、氏名、年金、口座を変更したときの届け出の様式です。

- 児童手当消滅届 (PDF形式 52.51KB) 

児童手当の受給資格がなくなった際の消滅届の様式です。

- 口座振替申込書 (PDF形式 52.37KB) 

児童手当の振込口座を変更する際の申込書です。


- 委任状 (PDF形式 29.83KB) 

請求者本人以外の方が認定請求書を提出される場合は必要です。請求者の個人番号が記載できる書類（個人番号カードなど）や受任者の身元確認書類（運転免許証など）もあわせてお持ちください。

PDFファイルの閲覧には Adobe Reader が必要です。同ソフトがインストールされていない場合には、[Adobe Readerが5.00ダウンロード](#) [Adobe Readerをダウンロード](#)（無償）してください。 [外部リンク](#)

電子申請フォーム

電子申請一覧

- 児童手当認定請求（出生・転入用）(外部リンク) 

他の児童手当各種手続きについても順次対応予定です。

対象業務の現状分析 ③ヒアリング

6. “よくある問合せ”と、 その回答の周知方法を 聞く

業務フローの手順を聞いていくだけでは、BPRにつながらないことがあります。

特に申請件数の多い手続は問合せに忙殺されているケースが多いです。

“よくある問合せ”と、その回答がどのように周知されているのか、聞いていきます。

【手順例】

1. 対象業務の申請件数、1件あたりの処理時間を聞く
2. “よくある問合せ”を一定スパン(1～2週間程度)で統計をとる
(問合せの種類、件数)
3. “よくある問合せ”の回答の周知状況を調査し、課題が見える化する
(Webページへの掲載など)

対象業務の現状分析 ③ヒアリング

よくある問合せに対する回答や課題は、以下のように表で整理するのがおすすめです。
また、4と同様、Webページ上で探しにくくなっていないかも併せてチェックしましょう。

【例:児童手当】

区分	よくある質問	HPの周知方法	HP以外の周知方法	課題	解決策(案)	掲載HP	備考
離婚関係	<ul style="list-style-type: none"> 離婚前だけ別居していて、手当を変えたい。 ※住民票上の別居が大前提。 >離婚調停中。 >消滅届を夫が出した上で、面倒見ている親が申請。 >手当を自分に変えたい。どうしたらいいか ・(レア)子供を引き取るのがそれぞれの場合、どうしたらいいか 	未掲載	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す 	離婚時の対処方法が未掲載	<ul style="list-style-type: none"> ・対処方法だけが載ったシンプルなWebページを掲載する ・チャットボットで1問1答形式でシンプルに伝える ・導入ページに検索キーワードを設定する ・チャットボットの検索キーワードを導入ページに掲載・周知する。 		
転出関係	<ul style="list-style-type: none"> ・転出するときには手当がどうなるか ・転出するときにはどういう手続きを取ったらいいか 	豊田市から他の市町村に転出される方(受給者本人の転出)、公務員になった方、監護する児童がいなくなった方	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す 	転出される方がどうすればいいか一目で分かりづらい	〃	児童手当の申請手続 豊田市	
振込口座	<ul style="list-style-type: none"> ・振込口座を変えたい。どうしたらいいか 	受給資格について変更事項がある方	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す 	振込口座を変えるのにどうすればいいか一目で分かりづらい	〃	児童手当の申請手続 豊田市	
申請方法	<ul style="list-style-type: none"> ・手続の際の持ち物が知りたい ・自分・配偶者のマイナンバーが分からない。 ・所得が上限を下回ったので最新申請したい。 	初めて児童手当を申請される方(第1子の出生届を出された方) 第2子以降の申請(増額の届出)をされる方	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す 	手続の際の持ち物が一目で分かりづらい。 ※監護の有無など、チャットボットでより深く聞くか検討	〃	児童手当の申請手続 豊田市	
制度関係	<ul style="list-style-type: none"> ・自分って、所得制限に引っかかるのか? ・所得の計算方法が知りたい。 	所得制限限度額、所得上限限度額及び支給額	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す 	所得制限・上限額の計算方法が分かりにくい。	計算用Excelを公表する	児童手当の概要 豊田市	支払月に問合せ増
支給額関係	<ul style="list-style-type: none"> ・なぜ支給額が変わったのか? 	(2)支給額	<ul style="list-style-type: none"> 児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す 	制限・上限額と支給額の関係性が分かりにくい。	計算用Excelを公表する	児童手当の概要 豊田市	支払月に問合せ増

対象業務の現状分析 ④課題抽出

7. 目的・対象者・受入度 からみて“疑問に感じる 点”を探す

業務に初めて従事する職員や、サービスを利用する市民、
サービス提供の決裁をする課長級の立場になって考えてみましょう。

【例】

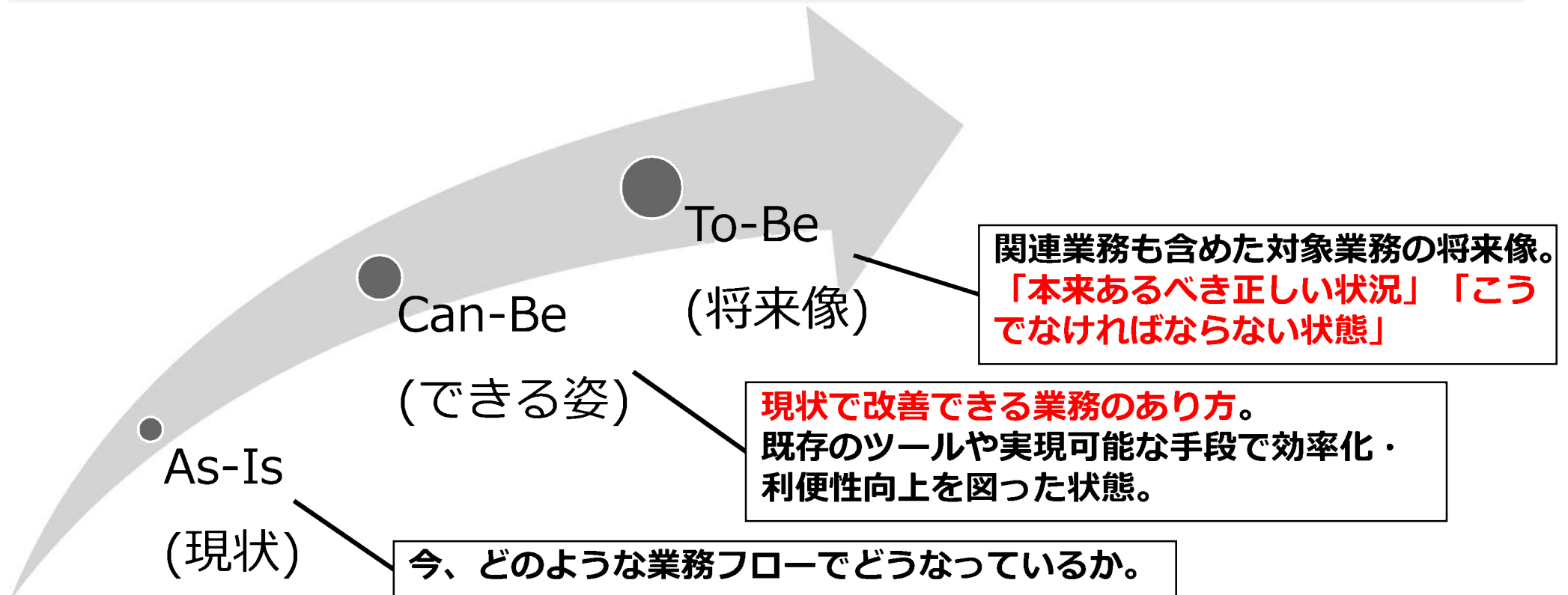
- ・サービス対象が子育て世代や事業者ばかりなのに、一律「紙」通知している
- ・判断基準・フローが明記・図示されていない。利用者向けに公開されていない。
(属人化している業務は、上記がされていないケースが多い)
- ・サービスを拒否する人は殆どいないのに、一律「申請主義」としている
(他の手続きと一緒に「ワンストップ」で受け付けることができるのではないか)

課題感の把握チェックリスト(例)

区分	内容	補足
全体俯瞰	業務の集約・再配置ができないか	例：入力前・後工程で両方チェックしたものを入力後に統合する、現場での入力作業を本庁に一括集約&自動化する
周知・問合せ	確認電話の回数が多くなっていないか	受け付けている内容がそもそも不十分な場合が多い
	どれくらいの人が電子申請してくれる見積か	
	「誰が」申請しているか	本人・家族・業者など、窓口で手続きする人の把握
	制度・手続きをよく使う方はどこの誰なのか	例：子育て教室…20代～40代前半、女性が多い など
	周知をどのように行っているか	例：市役所情報コーナーでチラシを配布、広報で周知 →SNSは？ほかの子育て教室での周知は？
	どんな問合せが良く来るか、どんな回答をどう周知しているか	Webサイトに載っているか、載っていても深すぎて理解が難しくないか よくある質問への回答がすぐに取得できる導線になっているか（チャットボットの利用など） 外国人への対応に不満が生じていないか（利用者側/職員側） （例：テキストでやり取りできているか（翻訳ツールの利用誘導）
システム入力	ワンストップ・ワンズオンリーを意識できているか	例：利用者に不利益のない手続きは他の手続きと合わせて意思確認し、ワンズオンリーで情報を取得する。期日が来たらワンストップで自動申請処理を行う など
	「申請する人にとって」頻度が多いか少ないか	
	データで来たものを紙で打ち出していないか	
システム入力	申請書への直接補記、手計算による確認など行っていないか	
	チェック作業を必要以上にやりすぎていないか	
	1番多いパターン、2番目に多いパターンは何か	多いパターンに対して対処策を優先的に考えるため
決裁	アウトプットが有効活用されているか	例：とりあえず慣例的に作っている集計データがある。「念のため」作っている（課長に言われた等）。電子でも紙でも閲覧している。
通知・発送	通知物を必要以上に「手厚く」送っていないか	例：A通知とB通知を別々に送ってよいのに、「気を使って」わざわざ仕分け・束にして送っている
	通知物に押印が本当に必要か	法令上本当に必要か。「何となく」押印していないか。（不要なら電子通知で郵送の手間が軽減）

現状フローの作成(業務のあり方の検討)

対象業務の今後のあるべき姿を考える手法として「As-Is/To-Be/Can-Be」の3つのあり方を検討していきます。あるべき姿を検討しつつ、既存のツールや法令等の制限を踏まえながら、今できることを考えていきます。

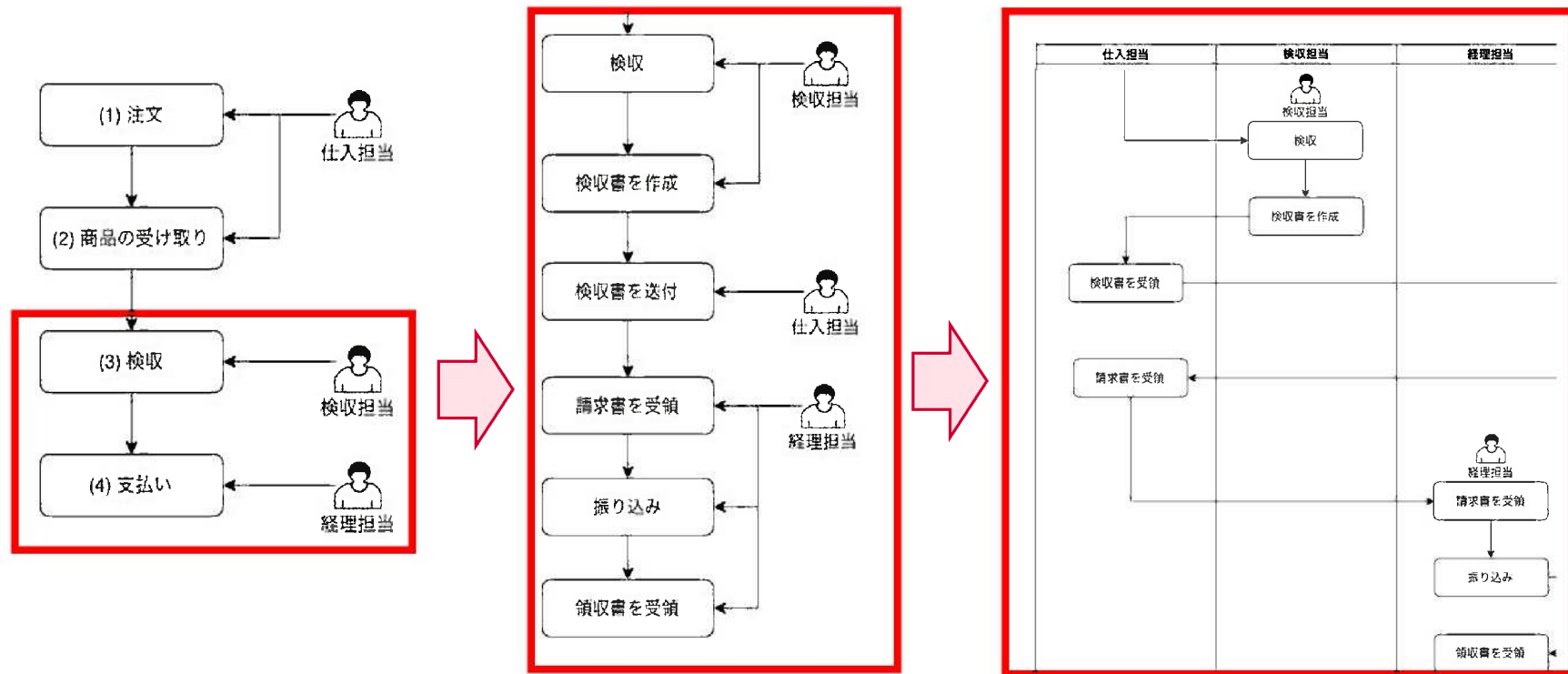


現状フローの作成(フローへの落とし込み)

●フローチャート作成手順

現状ヒアリングで、明らかにした業務手順を見える化することで効果的な分析が可能になります。ヒアリングした手順を図示したものが業務フローになります。

最初はラフなスケッチで構わないので何がどうなっているかを図示してみましょう。
手順の整理が進むごとに、**細分化、人物・組織ごとの区分**を行い、より詳細に作成していきます。



現状フローの作成(フローチャートの作成)

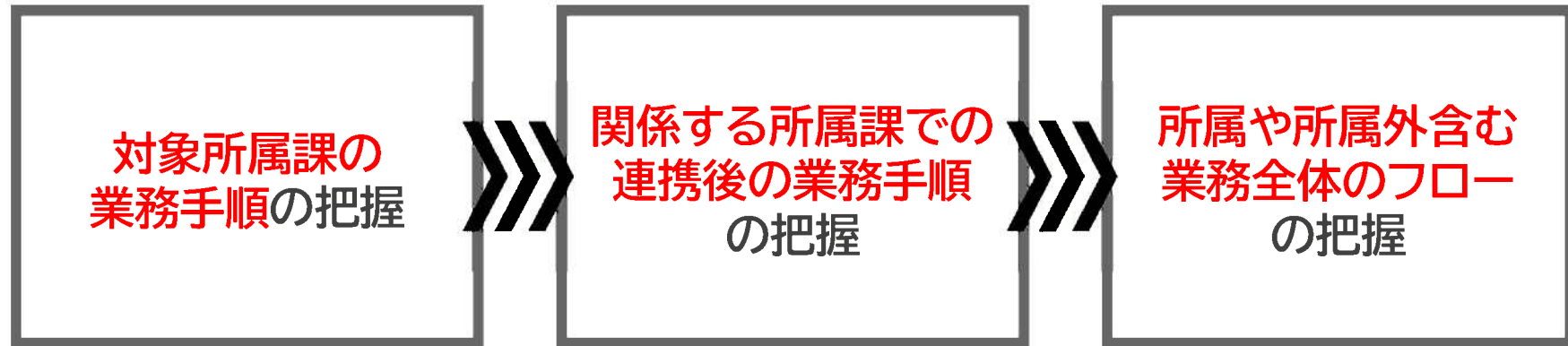
●フローチャートとは

“**仕事の内容や手順を図で表したもの**”のことを言い、業務を視覚化することで、文章で読むよりも分かりやすく、全体像を掴みやすいというメリットがあります。

作成におけるポイントとしては、

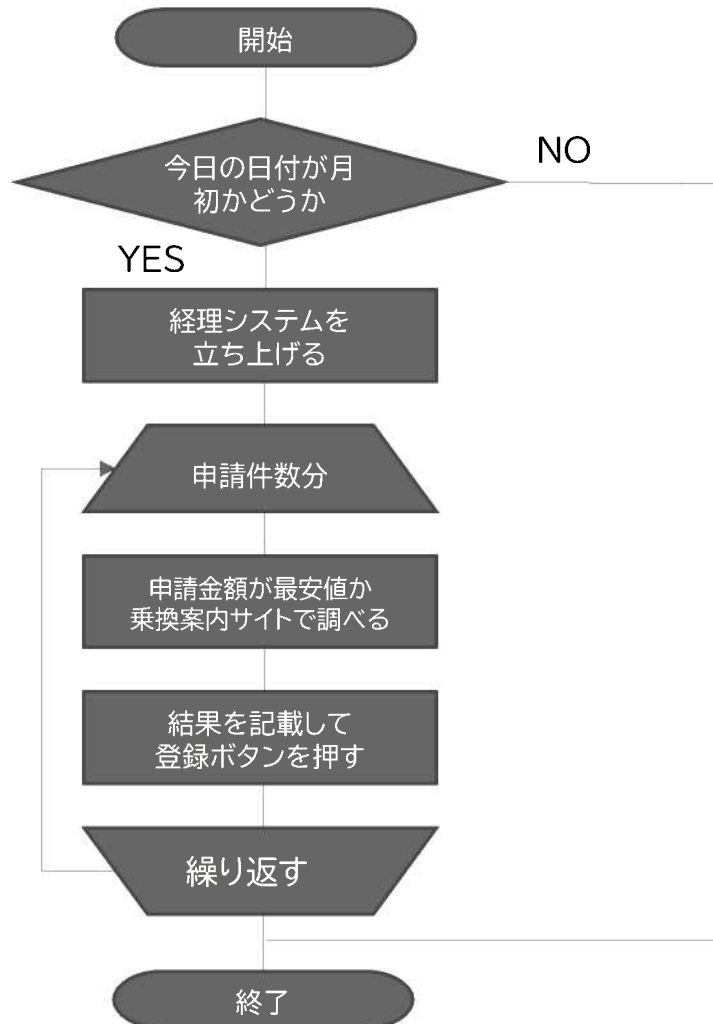
対象所属課の業務手順および**関係する所属課との関係を把握**した上で、業務全体のフローを把握することが必要です。

●フローチャート作成のための業務把握の手順



現状フローの作成(フローチャートの作成)

フローチャートのルール



業務の流れは「**左上から右下へ**」流れるように配置しましょう！



逆行するときは矢印をつけましょう！

図形と図形の間は一定の間隔をあけて見やすいようにしましょう！

各ステップに適した図形を使いましょう！

現状フローの作成(フローチャートの作成)

【参考】フローチャートで使う図形(記号)

図形(記号)	名前	用途	記載例
	開始・終了点	<ul style="list-style-type: none"> 業務の開始と終了を表す時に使用 開始と終了の間に処理を記載 	—
	業務の処理内容	<ul style="list-style-type: none"> 業務の処理内容を表す時に使用 図形(記号)の中に処理の内容を記載 	
	分岐	<ul style="list-style-type: none"> 条件によって業務の内容が変わる時に使用 条件を満たす場合(YES)は下へ、条件を満たさない場合(NO)は右へ進むよう記載 	
	繰り返し	<ul style="list-style-type: none"> 繰り返し行う業務の処理を表す時に使用 開始図形(記号)に繰り返し条件を記載 繰り返したい処理を開始図形(記号)と終了図形(記号)の間に記載 	

現状フローの作成(フローチャートの作成)

●フローチャート作成のコツ

フローチャートを作成する際には、以下のようなポイントを意識して作成すると、より有効に活用のできるフローチャートを作成することが出来ます。



開始条件を**明確に**記載する

その業務が何をきっかけに開始されるのかを分かるようにすることで、フローを見ていく取っ掛かりになり、スムーズに読み始められます。



分岐条件を**明確に**記載する

業務が分岐するきっかけを分かるようにすることで、業務にどのようなパターンがあるのかを把握することができます。



できるだけ細かくフローと分岐条件を記載する

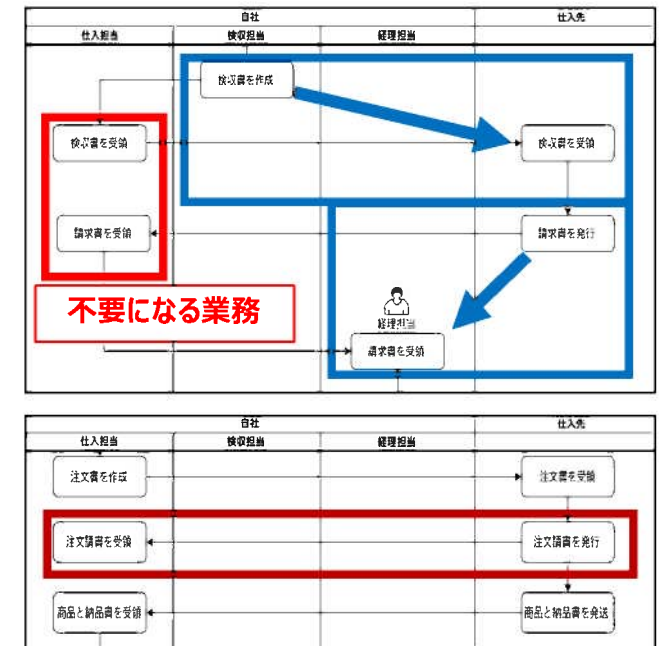
フローや条件をできるだけ細かく記載することによって、不要な業務を見つけ出しやすくなります。

現状フローの作成(詳細分析)

業務フローを再確認し、**作業ごとに手順や関係者などが洗い出し**できているか、さらに分析します。フローチャートを作成することで、より細かく手順や条件を洗い出すことができ、**不要な業務の発見**につながられます。

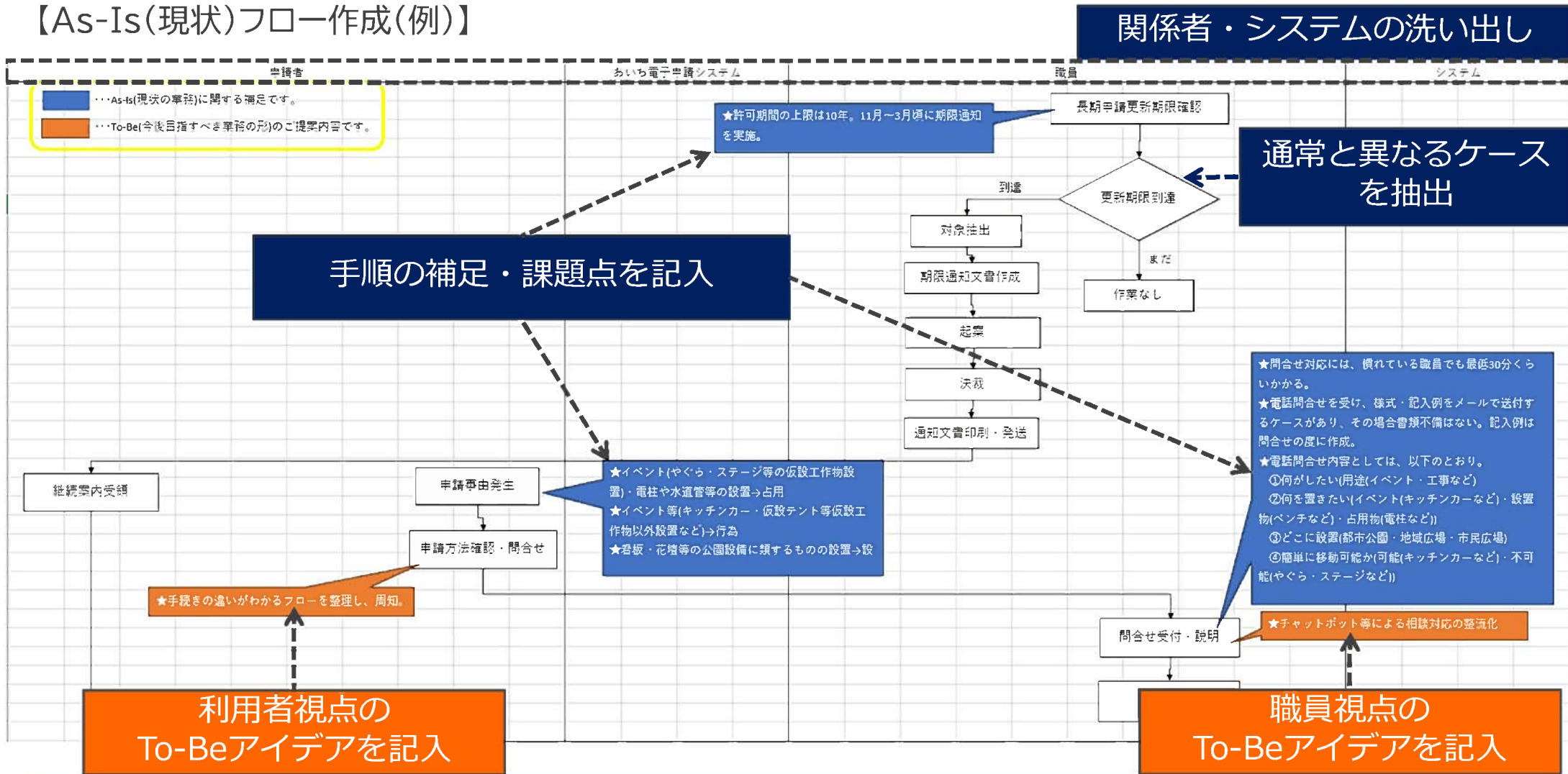
【洗い出しポイント】

- 関係部署等の登場人物や使用しているシステムは洗い出しできているか
- 利用者視点の改善事項(窓口対応時間の低減など)の見える化
- 職員視点の改善事項(稼働時間の削減など)の見える化
- 通常とは異なる対応を行うケースを洗い出しできているか
- 細かい手順がある作業をひとまとめの作業としていないか
(例:書類受領・確認後、システム入力を入力作業としていないか)



現状フローの作成(詳細分析)

【As-Is(現状)フロー作成(例)】



業務フローの再設定(To-Be/Can-Be)

詳細分析したAs-Is(現状)のフローをもとに、改善後のフローを作成していきます。

まずは、「To-Be(将来像)」から作成し、あるべき姿を可視化します。

その上で、現状での改善のあり方「Can-Be(できる姿)」を検討・フローの作成をしていきます。

●フローチャートの作成順



業務フローの再設定(課題解決の考え方)

洗い出した不要な業務に対する解決策を、E CRS(イクルス)という業務改善手法を用いて、検討していきます。E CRSの手法では、実践する目的を明確にしつつ、必要な内容まで排除しすぎないように進めることが重要です。

E CRSは「イクルス」と読み、

業務の課題を洗い出し、解決策を打ち出すための業務改善に用いられる手法です。

期待効果が大きい**E(排除)→C(結合)→R(変換)→S(簡易化)**の順で検討を行います。

項目	意味合い	検討内容	実施内容	効果
E = Eliminate 「除去する」	やめられないか	来庁手続きの廃止	電子申請	特大
C = Combine 「まとめる」	一緒にできないか	窓口の集約 入力業務の集約	ワンストップ窓口 事務センターの設置	大
R = Rearrange 「整理する」	再配置できないか	業務分担の変更	申請業務と相談業務の 役割分担	中
S = Simplify 「簡単にする」	単純化できないか	入力項目の削減	共通番号の導入	小

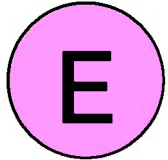
検討順

効果

業務フローの再設定(課題解決の考え方)

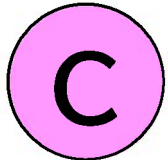
【ECRSの具体例】

大



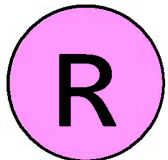
排除

通知物の同封作業廃止



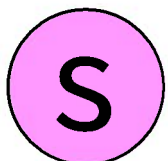
結合

補助申請と事前着手届を1つの申請フォームに集約し、受付。



変換

窓口での手続きも、書面ではなく、申請フォームで受付。



簡素化

支出負担行為入力処理をマクロRPAで自動化。

期待効果

小

業務フローの再設定(課題解決の考え方)

【ECRSの具体例】

E 排除

通知物の同封作業廃止

■ 同封ケース（例）…夫が海外赴任するため、受給資格を妻に変更したい

宛名：夫
消滅通知

宛名：妻
認定通知

同封作業

【課題】

- ・ 月数百件という大量の通知物を、**同封のために仕分ける作業が大変**
- ・ 同封相手を誤っていないかの**チェック作業が大変**
- ★ **市民のニーズから**同封作業の必要性を検討



市民の関心事…妻が受給資格を得ること
→ **夫の消滅通知への関心は無いのでは？**
(最悪、消滅通知が届かなくても妻の受給資格が分かれば構わない)

同封廃止

宛名：妻
認定通知

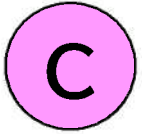
宛名：夫
消滅通知

同封せずに、1通ずつ郵送
⇒仕分け・チェック作業の削減(約36時間/年)



業務フローの再設定(課題解決の考え方)

【ECRSの具体例】



結合

補助申請と事前着手届を1つの申請フォームに集約し、受付。

現状

- 事前着手届は必ず提出してもらっている。
- 申請書と着手届の記入項目はほぼ同じ。

補助申請書

事前着手届

1つのフォームで
申請と事前着手届を受付

あいち 豊田市 電子申請・届出システム

プレビュー 【BPR】文化財保存会申請(20240131文化財保存共有用)

文化財保存事業補助金交付申請

文化財保存事業の実施にあたり、豊田市文化財保存事業補助金交付要綱第8条の規定により、補助金の交付を申請するフォームです。下記の必要事項を入力し、送信してください。

【注意】この申請で補助金の交付決定が確約されるものではありませんので、ご了承の上、申請をお願いいたします。

補助事業の種類(保存補助) **必須**

事前着手の届出 **必須**

事前着手年月日 **必須**

事前着手の理由 **必須**

事前着手届入力項目

業務フローの再設定(課題解決の考え方)

【ECRSの具体例】

R 変換

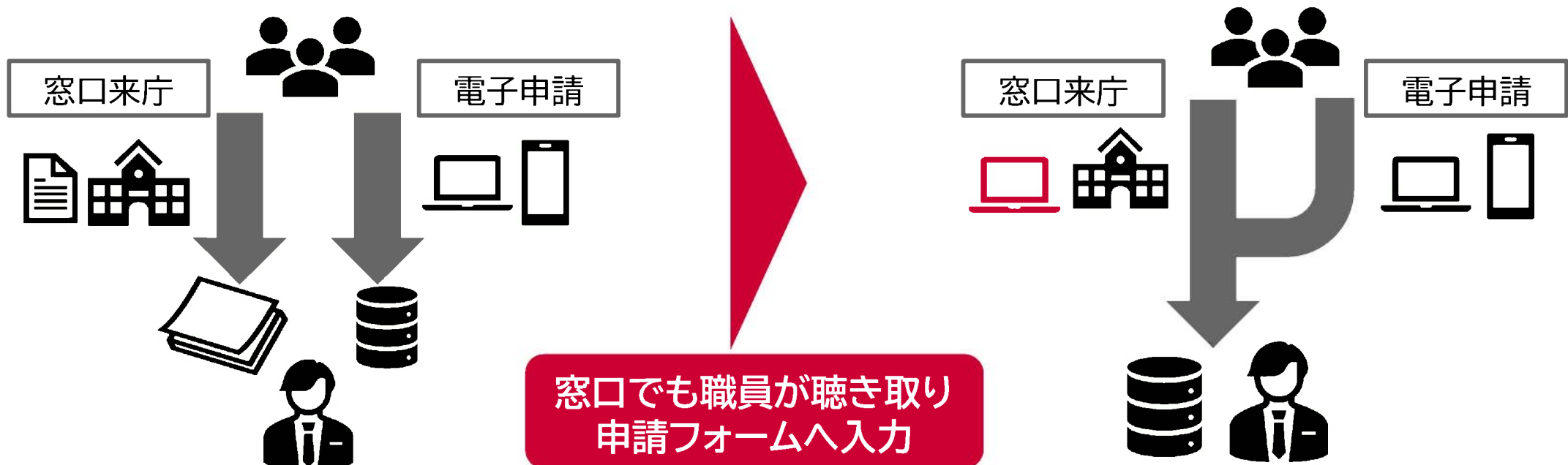
窓口での手続きも、書面ではなく、申請フォームで受付。

課題

- 紙とデータで受け付けた申請を2通りの方法で管理。
- 字が読みづらい場合など、内容を確認しないといけない。

効果

- ✓ 申請を一元管理。
- ✓ 不慣れな職員でも申請フォームの項目どおりにすれば、受付対応可能。
- ✓ 字が読みづらいなどで書き直し・補記が不要。



業務フローの再設定(課題解決の考え方)

【ECRSの具体例】

S 簡素化 支出負担行為入力処理をマクロRPAで自動化。

現状

- 書類やデータを見ながら、財務ONLINEへ手入力。
- 作業量が多かったり、入力ミスもあったりなどで、作業負担が大きい。



入力内容をExcelファイルに整理

行	郵便番号	所在地	団体名	属性	状態	支出負担行為金額	支出負担行為日	説明	種別番号
1			中町家母の山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
2			大洞山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
3			西町山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
4			高砂町山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
5			竹生町家母の山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
6			中町家母の山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
7			一社団体の山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
8			中町家母の山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
9			高砂町山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
10			平山町山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
11			志保町山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
12			百々山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
13			足助町山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
14			足助町山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	
15			足助町山車保存会					令和5年度有形民俗文化財保存維持事業補助金	



マクロRPAで入力自動化

業務フローの再設定(フローの再設定)

現状の業務手順をフローチャートにして見える化するだけでなく、**検討経過や改善策をCan-Beフロー上に明記**するとともに、As-Is/Can-Be/To-Beそれぞれの**概要フローを並べて見える化**することで、**目標に対してどのように改善していくか**を組織として検討していくことができます。

Can-Beフロー

できる姿での改善内容が見える化

- 現状・課題に対して、どう改善したかを見える化。
- Can-Beとして整理した業務手順に対して、将来的に改善できる点が見える化。

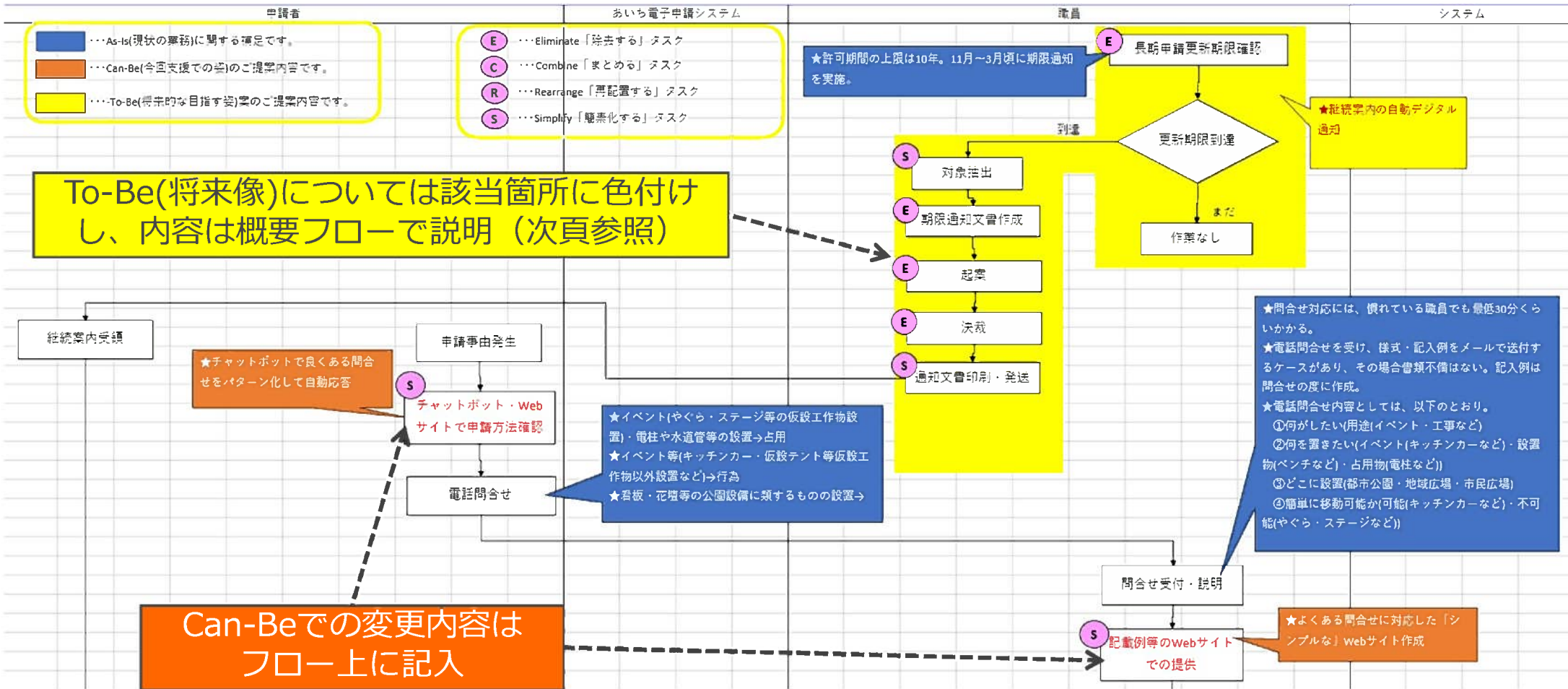
概要フロー比較

As-Is/Can-Be/To-Be概要フローの並列

- 並列で見比べることで目標に向けての検討経過が見える化。
- 検討状況を見やすくすることで、上長や関係部署との合意形成が取りやすくなる。
- 改善の経過を記録することで、前例踏襲感を予防。

業務フローの再設定(フローの再設定)

【Can-Be(できる姿)フロー作成(例)】



業務フローの再設定(To-Be/Can-Be)

【概要フロー作成(例)】

以下の狙い・目的のため、
As-Is・Can-Be・
To-Beを3列で見える化

- ・元々どんな業務だったか
- ・どんな課題があったか
- ・課題に対しどう変えたか
- ・将来的に目指す姿は何か
- ・上長・関係者との合意形成



システム設計・テスト(ツールの選定)

ツールの選定は、課題解決の上で極めて重要な要素となりますので、適切なツールを選び抜くことが必要です。To-Be/Can-Beを踏まえ、どのツールでオンライン化をすると、利用者の利便性が向上されるか、業務の効率化が図れるかを考え、適切なツールの選定を検討していきます。
ツールの選定時には、下記のようなポイントを踏まえて比較検討し、最良の選択肢を探します。

Point1

課題の解決に**必要な機能**がそろっているか

Point2

セキュリティの問題がなく、**信頼できる**ツールか

Point3

コストが適切であり、**費用対効果**は期待できるか

Point4

従業員にとって**使いやすい**ツールであるか

システム設計・テスト(ツールの比較)

豊田市で導入しているオンラインツールは以下のとおりで、それぞれに特徴があるため、オンライン化する手続きの申請者の属性やデータの運用を踏まえ、適切なツールを選択します。

	特徴	メリット	デメリット
あいち電子申請システム	電子収納(使用料)可能。 Excel形式で任意の帳票レイアウトが作成可能。	オンライン決済が可能。 双方向やり取り、データ修正が可能。	項目パーツの種類・機能が少なく、かゆいところに手が届かない。
ぴったりサービス	帳票様式をベースにフォームを作成。 マイナンバーの認証による個人認証が可能。	オンラインでの本人確認が可能。 現行の帳票様式をそのまま活用したフォーム作成が可能。	帳票様式をベースのため、業務の見直しがしづらい。 双方向やり取り、データ修正が不可。(別フォームでやる必要あり)
GovTech Express(LINE)	豊田市LINE公式アカウントのトーク画面から申請可能。	LINEから気軽に申請が可能。 チャット形式での申請ができ、入力ストレスが少ない。	項目数に上限があり、フォームの一元管理が必要 ファイル添付が必要な手続きには不向き。
Kintone「フォームブリッジ」	kintoneアプリをもとにフォームを作成。 市外部からアプリへのデータ登録が可能。	アプリへの直接入力でのデータの転記入力が不要。	項目の入力設定等で、他のプラグインがないと適切な設定が難しい場合がある。

システム設計・テスト(申請フォームの作成)

申請フォームを作成するにあたって、こういった項目を聞くべきかだけでなく、どのような作りだと利便性が良いか、こういった情報を得ると効率的な作業ができるかを考えることが重要です。

【作成のポイント】

- 入力・添付ミス防止するチェック機能などを設定できているか
- 後の処理とつながるようにできているか
- 項目はできるだけ選択形式になっているか
- 入力者の属性を考えた作りにできているか
- 利用者に不必要な項目を入力させていないか
- 別ページへのリンクを貼って、詳しい説明へ誘導するなど、わかりやすい説明ができているか
- 職員が訂正・処理しないよう自動算出される計算式になっているか



- ☆ 数字や漢字のみ入力可能、書類ごとにアップロード項目を作成。
- ☆ 日付入力は「日付」用の部品で項目を作成。
- ☆ 表記ゆれのないようリストやチェックボックス形式で項目を作成。
- ☆ 申請者が個人ならスマホ入力を、法人ならExcel提出を想定して作成。
- ☆ 対象ではない場合には、質問項目を非表示。
- ☆ どの書類のどこを見て入力するか説明をリンク先で画像と併せて表示。
- ☆ 申請処理のたびに手計算やチェックをしないように計算式を作成。

システム設計・テスト(申請フォームの作成)

【フォーム作成(例)-1】

様式第2号(第3条関係)
都市公園占用許可申請書
年 月 日
豊田市長 様

① 住所

氏名
電話() -

占用目的	
② 占用期間	年 月 日 ~ 年 月 日
占用場所	公園 (豊田市 地内)
占用物件の構造・数量等	
占用物件の管理の方法	
工事実施の方法	
工事の着手及び完了時期	年 月 日着手 年 月 日完了
公園の復旧方法	
その他	
添付書類	(1)設計書 (2)仕様書 (3)図面(位置図・構造図等)

紙様式

①

郵便番号・住所

郵便番号 **必須**

郵便番号 住所検索

住所(町名まで) **必須**

住所

住所(番地以降) **必須**

住所(ビル・アパート名・部屋号まで)

「番地」「ビル等」を項目分けし、記載漏れを抑止

②

占用開始日

本日から起算して15日以前の日付を選択してください。
緊急を要する場合は、下記の「緊急を要する場合」にチェックを入れて

20231109

占用終了日 **必須**

※あくまで希望日を入力願います。
最大10年まで

20231109

フォーム

システム設計・テスト(申請フォームの作成)

【フォーム作成(例)-2】

様式第2号(第3条関係)
都市公園占用許可申請書

年 月 日

豊田市長 様

住所
氏名
電話() -

占用目的	
占用期間	年 月 日 ~ 年 月 日
③ 占用場所	公園 (豊田市 地内)
占用物件の 構造・数量等	
④ 占用物件の 管理の方法	
工事実施の 方法	
工事の着手 及び完了時期	年 月 日着手 年 月 日完了
公園の復旧 方法	
その他	
添付書類	(1)設計書 (2)仕様書 (3)図面(位置図・構造図等)

紙様式

③

占用場所 **必須**

公園種別1

公園種別2

公園名

公園名は一覧化し、
検索&入力

④

占用物件の管理について **必須**

申請者が適切に管理を実施する

管理移管する場合はこちらに入力ください

将来の管理者を記入ください。

工事の実施方法 **必須**

地面を掘って基礎等を設置する場合は「申請者において適切に実施する」を選択してください。
例) 電柱、水道管の設置
それ以外の場合は「工事を必要としない」を選択してください。
例) ステージ、やぐらの設置

申請者において適切に実施する

工事を必要としない

フォーム

システム設計・テスト(申請フォームの作成)

【フォーム作成(例)-3】

様式第2号(第3条関係)

都市公園占用許可申請書

年 月 日

豊田市長 様

住 所

氏 名

電話() -

占用目的	
占用期間	年 月 日 ~ 年 月 日
占用場所	公園 (豊田市 地内)
⑤ 占用物件の 構造・数量等	
占用物件の 管理の方法	
工事実施の 方 法	
工事の着手 及び完了時期	年 月 日着手 年 月 日完了
公園の復旧 方 法	
そ の 他	
添 付 書 類	(1)設計書 (2)仕様書 (3)図面(位置図・構造図等)

紙様式

⑤-1：申請者が個人 スマートフォンでの完結を意識し、選択式で設定

 占用物件の構造 必須 選択肢の結果によって入力条件が変わります

選択してください

 占用物件の数量 必須 選択肢の結果によって入力条件が変わります

 単位 必須 選択肢の結果によって入力条件が変わります

例：平米(やぐら・ステージ)、m(水道管・ケーブル)、本(電柱)、基(テント)

選択してください

フォーム

⑤-2：申請者が法人 Excelにて別途提出&選択式で入力制限

	A	B	C	D	E
1	物件区分	物件名	占用物件	占用物件_詳細	使用数
2	その他		第2種電柱	第2種電柱	2
3	その他		電線地上	電線地上	2
4	その他		第2種電柱	地下	4
5			第2種電柱 電線地上		
6			電線地下		
7			その他のもの		
8			その他の電線		
9			支線・支線柱・支柱		
10			電柱柱		
11			電柱柱及び公衆電話所		
12					

Excel

システム設計・テスト(申請フォームの作成)

【フォーム作成(例)-4】

様式第2号(第3条関係)
都市公園占用許可申請書

年 月 日

豊田市長 様

住所
氏名
電話() -

占用目的	
占用期間	年 月 日 ~ 年 月 日
占用場所	公園 (豊田市 地内)
占用物件の 構造・数量等	
占用物件の 管理の方法	
工事実施の 方法	
工事の着手 及び完了時期	年 月 日着手 年 月 日完了
公園の復旧 方法	
その他	
添付書類	(1)設計書 (2)仕様書 (3)図面(位置図・構造図等)

⑥

紙様式

⑥

 位置図 **必須**

1000分の1の尺度で添付願います。
(とよたiマップリンク貼り付け)

 ファイルが選択されていません

 構造図 **必須**

アップロード前に申請書に記載のある数量と構造図の数量との差異がないか再度ご確認ください。
https://e-tumo.bizplat.asp.lgwan.jp/city-toyota-aichi-s/template/itemLayout_preview_99_nt

 ファイルが選択されていません

 現場写真 **必須**

3か月以内に撮影した占用予定の現場写真を添付してください。

 任意添付書類

添付ファイルは
項目ごとに分け、
添付漏れを抑止

フォーム

システム設計・テスト(申請フォームの作成)

【フォーム作成(例)-5】

様式第5号

令和5年度市県民税申告書

豊田市長様 年月日提出

住所

受付印

通知書番号 15 22

再配属 控配 扶養 障がい 未成年 勤医 専従 家内 選択 所
出特 配特 同老 一般 年同 他成 成ひ 学特 再配 他内 割択 調

個人番号を確認するため、個人番号カード等の写しを添付してください。 適用条文 普新 普更
個人番号 特更 部更
※申告者氏名(自署してください) 期割 指示 異動 理由
D

※生年 月 日 大 小 年 月 日
※日 月 年 小 大 年 月 日
※印のある項目は必ず記入してください。

前年中に収入がなかった人等は、裏面15通欄に記入してください。

項目	収入金額	必要経費	控除	所得金額
給与	171			
公的年金等				
雑 業 税	188			189
その他雑	183			184

15 通信欄 前年中収入がなかった人や収入のない期間があった人等は記入してください。(該当するものに○印を付けるか、又は記入してください。)

1 下記の人(家族等)の収入等で生活していた(申請者以外の名前を記入してください。)

氏名 申告者との続柄

住所

2 令和5年1月1日は豊田市以外に居住していた。

居住地
【居住期間(予定を含む)と理由を記入】
居住(予定)期間: 年 月 ~ 年 月 理由:

(国内かつ市外に居住している場合、当該市区町村に居住状況を連絡させていただきます。)

3 A 遺族年金・B 障がい年金・C 遺族恩給等で生活していた。(該当に○印)

4 雇用保険(失業保険)を受けていた。(期間: 年 月 ~ 年 月)

5 生活保護を受けていた。(期間: 年 月 ~ 年 月)

6 パート・アルバイトをしていた。
-給与があった期間(最終給与収入明細を記入してください。)

7 その他(どのように生計を立てていたかわかるように具体的に記入してください。)(A~Dに該当するものがあれば○印を付けてください。)

A: 貯金を取り崩して生活していた。 B: 児童扶養手当をもらっていた。
C: 預貯金をもらっていた。 D: 前年中は国外に居住していた。

⑦

どのように生計を立てていたか具体的に内容を入力してください。

該当する項目を選択してください。 必須

01_扶養または援助を受けて生活していた

申告者以外の方のお名前を入力してください。
家族等との生活状況

扶養または援助をしていた家族等の氏名 必須

試験 花子

扶養または援助をしていた家族等のフリガナ

全角

テスト ハナコ

申告者との続柄 必須

母

住所 必須

豊田市西町3-60

最初の質問で
どの対象かを
確認し、該当
する項目だけ
を表示

⑦

紙様式

フォーム

システム設計・テスト(申請フォームデータの活用)

フォームの大きなメリットは、“データで取得”できることです。

データで取得したら、データで処理できるようにExcel等で工夫しましょう。

【活用のポイント】

- データの持ち方は適切か ※一覧(+詳細)+マスタが基本です
- CSV を貼り付けるだけで手入力不要な形になっているか
- 金額計算・判断処理の自動化に必要な項目がフォーム等で取得できているか
- 金額計算・判断処理の自動化を行うためのパターンの洗い出しができていないか

システム設計・テスト(申請フォームデータの活用)

【データの持ち方(例)】 ※一覧(+詳細)+マスタが基本です

申請一覧シート

年度+許可番号	区分	整理番号	申込日時	法人・団体or個人	法人・団体	法人・団体役職	法人・団体代表者名	法人・団体	利用料(月割り)	利用料(月割り)徴収済チェック	利用料(2年目以降年割)
令和5豊つかう発第2663号	設置新規	#####	2023/12/15	法人・団体		代表取締役	豊田 太郎	565346621	1400		5600
令和5豊つかう発第2664号	設置新規	#####	2023/12/15	法人・団体		代表取締役	豊田 太郎	565346621	22500		
令和5豊つかう発第2665号	占用継続	#####	2023/12/15	法人・団体		代表取締役	豊田 太郎	565346621	750		
令和5豊つかう発第2666号	占用変更	#####	2023/12/15	法人・団体		代表取締役	豊田 太郎	565346621	2100		8400
令和5豊つかう発第2667号	占用変更	#####	2023/12/15	法人・団体		代表取締役	豊田 太郎	565346621	5107		8755

キーとなる値を設け、「一覧」と「詳細」を別管理

「詳細」の集計結果を「一覧」に反映

申請詳細シート

整理番号	団体名	占用物件_詳細	単位	単価	免除期間(月数)	適用期間(月数)	使用期間(イベント・資材(日)、持込置き場(月))	利用料(年割)	利用料(修正)	利用料(1年目月割り)	利用料(2年目以降)
令和5豊つかう発第2663号		第2停電柱	1本につき1年	1400	9	3		5600	5600	1400	5600
令和5豊つかう発第2663号		外径が0.1m~0.15m	長さ1mにつき1年	71	9	3		0	0	0	0
令和5豊つかう発第2664号		資材置き場		250	9	3	3ヶ月	22500	22500	22500	0
令和5豊つかう発第2665号		イベント資材		25	6	4	1日	750	750	750	0
令和5豊つかう発第2666号		第2停電柱	1本につき1年	1400	9	3		8400	8400	2100	8400
令和5豊つかう発第2666号		外径が0.1m~0.15m	長さ1mにつき1年	71	9	3		0	0	0	0
令和5豊つかう発第2667号		第2停電柱	1本につき1年	1400	5	7		8400	8400	1900	8400
令和5豊つかう発第2667号		外径が0.1m~0.15m	長さ1mにつき1年	71	5	7		355	355	207,0833333	355

団体名・物件別に単価のパターンを一覧化し連動

マスタシート

摘要例	占用物件	単位	単価
	第2停電柱	1本につき1年	1400
	電線地上	長さ1mにつき1年	8
	電線地下	長さ1mにつき1年	5
	その他のもの	専用面積1㎡につき1年	1600
	外径が0.07m~0.1m	長さ1mにつき1年	48
	外径が0.1m~0.15m	長さ1mにつき1年	71
	外径が0.15m~0.2m	長さ1mにつき1年	95
	電線・電線柱・支柱	長さ1mにつき1年	0

システム設計・テスト(申請フォームデータの活用)

【CSVの貼り付け(例)】 ※以下のように手入力不要な形で行いましょう

電子申請CSVデータは
不要な項目も含まれている

G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
様式名	申込日時	処理状況	備考	法人・団体法人・団体法人・団体法人・団	法人・団	法人・団体氏名	氏名(フリ	郵便番号	住所(町4住所(番					
【BPR】	#####	未処理		豊田 太郎	トヨタタ	5.65E+08	豊田 太郎	トヨタタ	4710025	愛知県豊E 6 0 番地				

必要なデータ項目を
見やすい配列に並び替える

E2 =CSV貼付シート_占用継続!L2 ←基本は単純な「=」で整形でOK

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
区分	整理番号	申込日時	法人・団体or団	法人・団体名	法人・団体役職名	雇用期間(日)	雇用期間(月)	雇用期間(2年目以降、年)	利用料(月割り)	利用料(2年目以降年割)				
占用継続	3.34514E+11	2023/12/15 11:25	豊田 太郎	5.65E+08	豊田 太郎	4710025	愛知県豊E 6 0 番地	0	5.65E+08	kou en -tsu				

管理用Excelに反映
電子申請と紙申請同じファイルで管理

関数で自動計算 (次頁参照)

Q	R	S	T	U	V	AO	AP	AQ	AR	AS	
区分	整理番号	申込日時	法人・団体or団	法人・団体名	法人・団体役職名	雇用期間(日)	雇用期間(月)	雇用期間(2年目以降、年)	利用料(月割り)	利用料(2年目以降年割)	
占用新規	#####				代表取締役	1日	1か月		0	265	1596
占用継続	#####				代表取締役	1日	1か月		0	933	5600

①CSV貼付



②CSV整形



③管理シート貼付

システム設計・テスト(申請フォームデータの活用)

【金額計算・判断処理の自動化(例)】

申請時の別添Excel

	A	B	C	D	E
1	団体区分	団体名	占有物件	占有物件_詳細	使用数
2	その他			第2種電柱	2
3	その他			電線地上	
4				外径が0.07m~0.1m	
5				外径が0.1m~0.15m	
6					
7					
8					

金額計算に必要な項目は
選択式で入力してもらう

項目を全て洗い出す

単価表マスタ

概要例

占有物件	単位	単価
第2種電柱	本につき1年	1400
電線地上	長さ1mにつき1年	8
電線地下	長さ1mにつき1年	5
その他のもの	専有面積1㎡につき1年	1600
外径が0.07m~0.1m	長さ1mにつき1年	48
外径が0.1m~0.15m	長さ1mにつき1年	71
外径が0.15m~0.2m	長さ1mにつき1年	95
支線・支線柱・支柱	長さ1mにつき1年	0

金額計算のパターンを
マスタ表に洗い出す

申請詳細シート

団体名	占有物件_詳細	使用数 (㎡、m、本、個)	減免百分	減免率	電子用占有物件	単位	単価
		2			第2種電柱	本につき1年	1400
					外径が0.1m~0.15m	長さ1mにつき1年	71

自動計算

システム設計・テスト(申請テスト・検証)

作成した申請フォームが正常に動作するかどうかだけでなく、申請者目線で入力しやすいか、また市側として、受け取る申請データが処理しやすい形式かどうか、申請後の流れも考えて、入力からデータ受け取りまでの流れをテスト申請で確認し、フォーム修正を行います。

申請者視点

- 表示不要な項目が出ていないか
- 画面が長くなりすぎて、入力疲れしそうな構成になっていないか
- 申請者に伝わりやすい説明がされているか
- スムーズに入力の誘導がされているか

職員視点

- システム等に入力する形式とデータ形式が同じか
- 帳票の印字は正しく表記されているか
- 入力漏れや異常値で申請されていないか
- 不要な項目や他に必要な項目はないか

市民周知(周知方法の検討)

オンライン化の活用が進まない原因の一つに、対象者に電子申請が認識されていないことがあります。
ただお知らせをするだけでなく、対象者へ確実に周知するために、対象者がどのように情報を取得するのか、どうしたらわかりやすいかを踏まえ、周知方法を検討します。

Point1

フォーム作成だけで終わらず、ちゃんと周知しているか

Point2

対象者の属性に合わせた周知ができているか

Point3

利用者がアクセスしやすい動線になっているか

Point4

Webサイト上で疑問に対する回答をすぐに取得できるか

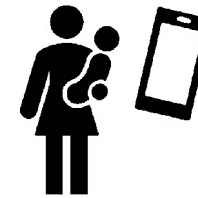
市民周知(対象者の属性把握)

手続きごとに、対象者の年代や環境は異なります。そのため、その手続きの対象者がどういった人物・団体かを確認し、対象者の属性に合わせた周知方法を検討する必要があります。

【検討のポイント】

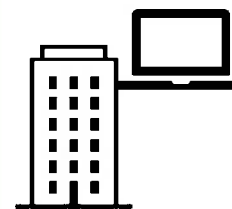
- 対象者は個人か企業・団体か
- 対象者が個人の場合、年代やライフステージはどうか
- 対象者が個人でも、業者が代理手続きをしているか
- 対象者が企業・団体の場合、規模や業態はどうか
- よく使用している端末はスマホかPCか
- 手続きに関する情報をどういった手段・場所で
手に入れているか

《子育て関連の手続き》



- ・子育て中の20～40代の女性
- ・PCはなく、スマホを使用。
- ・市の広報や通知文書で情報収集

《土地関連の手続き》



- ・不動産業者や土地家屋調査士
- ・業務用でPCを使用。
- ・商工会議所や土地家屋調査士会
の広報やチラシで情報収集

市民周知(利用者のための動線)

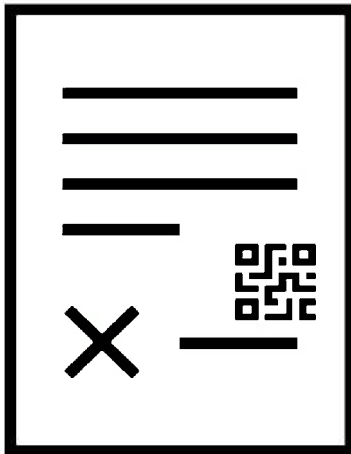
申請フォームへのアクセス方法がわからなかったり、複雑すぎてうまく見つけられずあきらめてしまったりしてしまい、電子申請の利用が進まなくなってしまう。

利用者が手続きを始めるきっかけが何かを確認し、そのきっかけに合わせた案内方法から申請フォームまでの動線を整理する必要があります。

きっかけ

市からの通知

イベントから



通知文書に二次元コードを記載し、スマホからすぐにアクセス可能に。



検索ワードで上位に該当ページが表示されるようタグ付け。


市民周知(Webサイトでの案内)

申請フォームへのアクセスが二次元コードだけで、スマホの画面上で申請フォームにアクセスできない。

下記のサイトから、画面に沿って回答を入力していただくことで、転居手続きに合わせて必要
また、手続案内の最後に表示される二次元コードを窓口でご提示ください。事前に入力し
で、原則申請書の記載は必要なく、手続時間を短縮することができます。



PDF形式のファイルをご利用するためには、「Adobe (R) Reader」が必要です。お持ちで
(無償)してください。[Adobeのサイトへ新しいウィンドウでリンクします。](#)

 ご意見をお聞かせください

質問：このページの内容はわかりやすかったですか？

わかりやすかった どちらともいえない わかりにくかった

質問：このページは見つけやすかったですか？

見つけやすかった どちらともいえない 見つけにくかった

送信

申請フォームへのリンク・バナー
を貼り付け

(2) LINE

[LINEで予約 \(外部リンク\)](#)



(備考) 事前に豊田市LINE公式アカウントを友だち登録する必要があります。
(備考) いつでも予約いただけます。

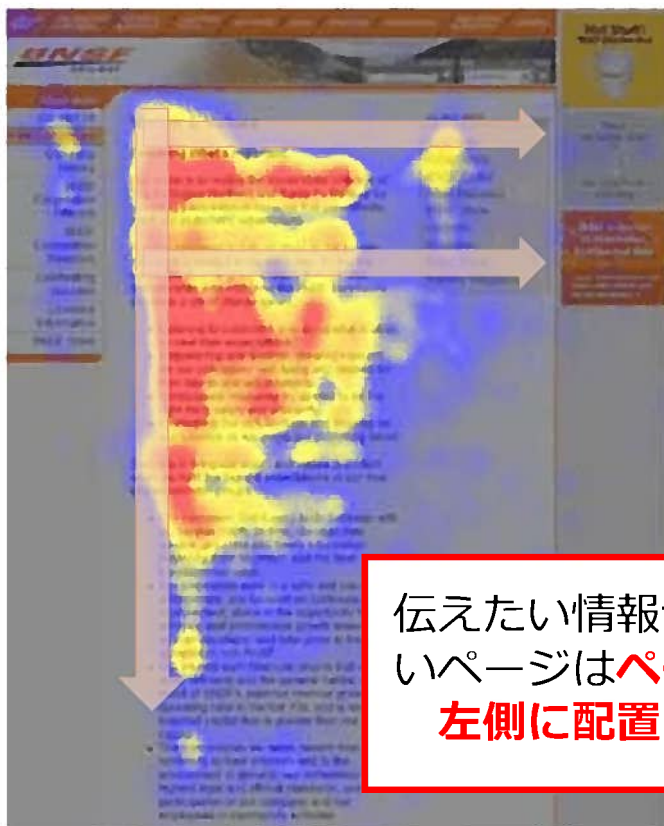
2. 以下の時間を指定してご予約ください。

(1) 午前9時～ (2) 午前10時30分～ (3) 午後1時30分～ (4) 午後3時～

市民周知(Webサイトでの案内)

■Fの法則

Webページ上での利用者の視線の動き方の法則です。



伝えたい情報や案内したいページは**ページ上部・左側に配置**します。

■クリックができるとわかるデザイン

ボタンは、クリックできることが分かるデザインにしましょう。

周りより目立つ色にすれば、ボタンの存在をアピールできます。

○ 良い例

お問い合わせはこちら 

✕ 悪い例

お問い合わせはこちら

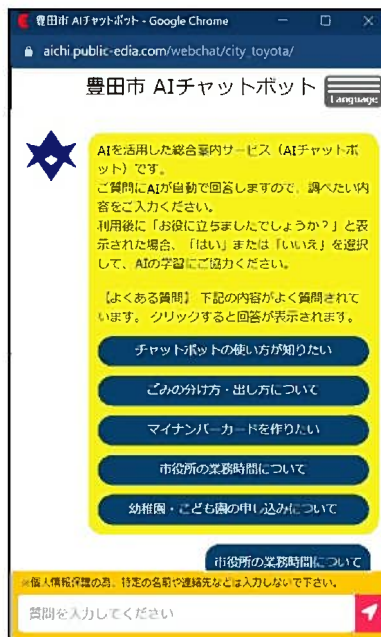
参照：ヤコブ・ニールセン博士の論文の原文より

運用開始(問合せ対応状況の確認)

利用者からどうやって手続きをしたらいいか、どういった手続きが必要かなどの電話問合せが多く負担が増えてしまっている場合があります。

どのような問合せが多いかを確認し、利用者に対して適切な回答手段を整理する必要があります。

チャットボットの活用




Webページの改善



運用開始(チャットボットの活用)

豊田市 AIチャットボット - Google Chrome
aichi.public-edia.com/webchat/city_toyota/

豊田市 AIチャットボット Language

 AIを活用した総合案内サービス (AIチャットボット) です。ご質問にAIが自動で回答しますので、調べたい内容をご入力ください。利用後に「お役に立ちましたでしょうか？」と表示された場合、「はい」または「いいえ」を選択して、AIの学習にご協力ください。

【よくある質問】 下記の内容がよく質問されています。クリックすると回答が表示されます。

- チャットボットの使い方が知りたい
- ごみの分け方・出し方について
- マイナンバーカードを作りたい
- 市役所の業務時間について
- 幼稚園・こども園の申し込みについて

市役所の業務時間について

※個人情報保護のため、特定の名前や連絡先などは入力しないで下さい。

質問を入力してください

入力された内容
に関連する回答
を表示。

豊田市 AIチャットボット Language

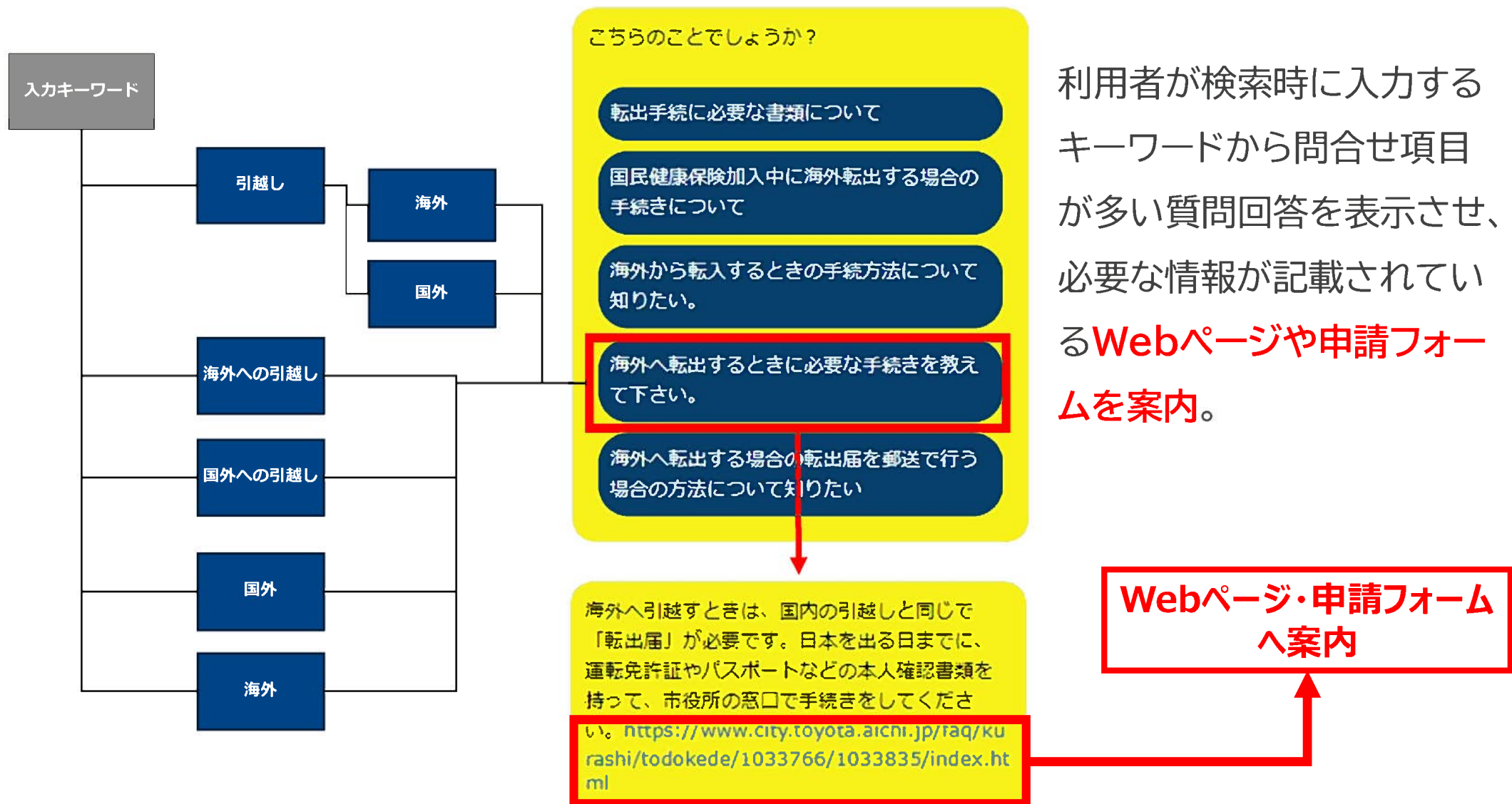
はい いいえ

引越し

「引越し」の情報が 9件見つかりました。さらに絞り込みますか？

- 引っ越しの助成金について
- 引っ越しした場合の要介護認定について
- 移住定住について
- 転入時に必要な手続きについて
- 転居時のペットの手続きについて
- 引越しする前の保育園の入園手続きについて

運用開始(チャットボットの活用)



運用開始(Webページの改善)

区分	よくある質問	HPの周知方法	HP以外の周知方法	課題	解決策(案)	掲載HP	備考
離婚関係	・離婚前だけ別居していて、手当を変えたい。 ※住民票上の別居が大前提。 >離婚調停中。 >消滅届を未が出した上で、面倒見ている親が申請。 >手当を自分に変えたい。どうしたらいいか ・(レア) 子供を引き取るのがそれぞれの場合、どうしたらいいか	未掲載	児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す	離婚時の対処方法が未掲載	・対処方法だけが載ったシンプルなWebページを掲載する ・チャットボットで1問1答形式でシンプルに伝える ・導入ページに検索キーワードを設定する ・チャットボットの検索キーワードを導入ページに掲載・周知する。		
転出関係	・転出するときに手当てがどうなるか ・転出するときにどういう手続きを取ったらいいか	豊田市から他の市町村に転出される方(受給者本人の転出)、公務員になった方、監護する児童がいなくなった方	児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す	転出される方がどうすればいいか一目で分かりづらい	〃	児童手当の申請手続上豊田市	
振込口座	・振込口座を変えたい。どうしたらいいか	受給資格について変更事項がある方	児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す	振込口座の手続き			
申請方法	・手続の際の持ち物が知りたい ・自分・配偶者のマイナンバーが分からない。 ・所得が上限を下回ったので最新申請したい。	初めて児童手当を申請される方(第1子の出生届を出された方) 第2子以降の申請(増額の届出)をされる方	児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す				
制度関係	・自分って、所得制限に引っかかるのか? ・所得の計算方法が知りたい。	所得制限限度額、所得上限限度額及び支給額	児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す	所得方法			
支給額関係	・なぜ支給額が変わったのか?	(2)支給額	児童手当の申請時にチラシを渡す(新規のみ) 母子手帳申請時にチラシを渡す	制			

児童手当のよくある質問

Xでポストする | シェアする 0 | LINEで見る

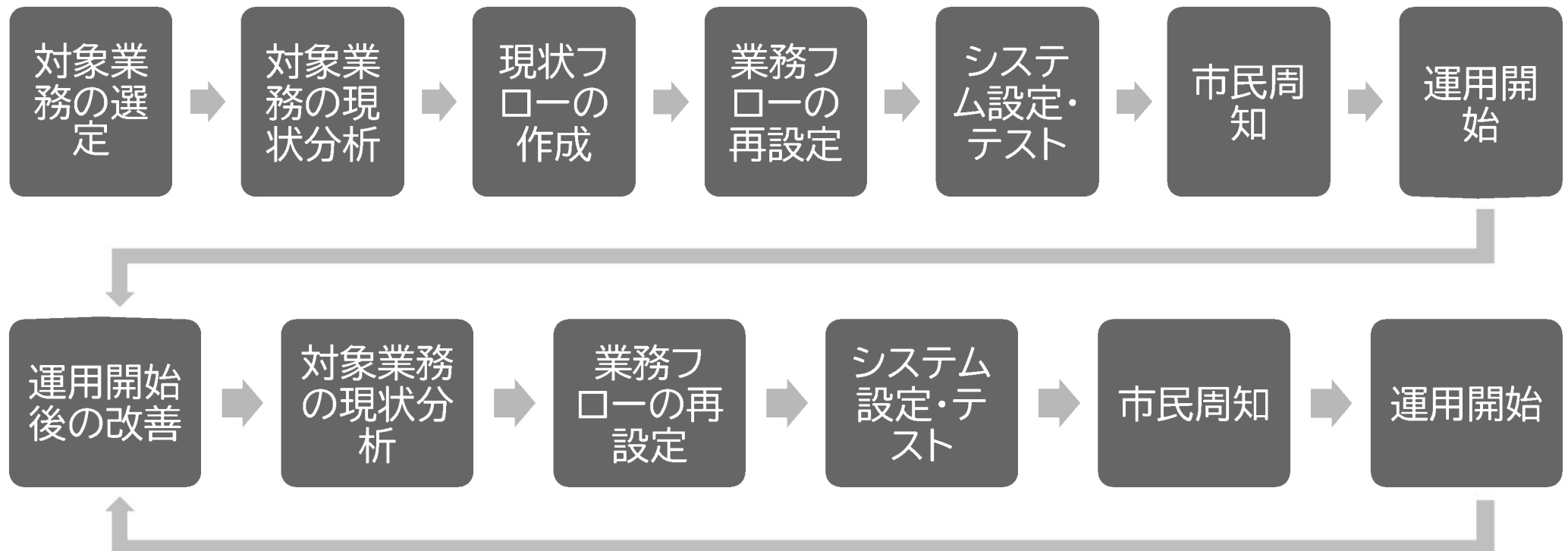
児童手当について、お問い合わせの多い質問をまとめました。

- ▶ [1. 児童手当の申請をしたいです。持ち物は何が必要ですか？](#)
- ▶ [2. 児童手当の請求者は、父母のどちらですか？](#)
- ▶ [3. 里帰り出産のため出生届を市外で出しましたが、児童手当はどうすればいいですか？](#)
- ▶ [4. 児童手当の支給日はいつですか？](#)
- ▶ [5. 児童手当の振込口座を変更したい場合どうすればいいですか？](#)
- ▶ [6. 市内で転居しますが、児童手当の手続きはどうすればいいですか？](#)
- ▶ [7. 市外へ転居しますが、児童手当の手続きはどうすればいいですか？](#)
- ▶ [8. 離婚を前提とした別居を考えていますが、児童手当はもらえますか？](#)

現状分析で整理したよくある質問を踏まえ、問合せが多い質問をよくある質問へまとめます。

運用開始後の改善

運用開始後、電子申請の利用件数が増えているか、利用者からの声はどうかを確認し、実際に運用をしてみて、**改めて見直すべき点や利用者の利便性をより向上させられる点がないか、検証**します。検証した結果を踏まえて再度業務を分析し、**To-Beに向けて随時見直し**をしていきます。



運用開始後の改善(検証ポイント)

【ポイント①_利用状況を踏まえた改善】

- 電子申請の利用件数は増えているか。
⇒増えていない場合:利用者への周知が不十分か。申請フォームへの動線がわかりづらいか。
- Webページのアクセス数を分析し、申請フォームまで離脱させずに誘導できているか。
- 電子申請に対する利用者アンケートで満足度は得られているか。

【ポイント②_問合せ対応からの改善】

- 問合せ対応の件数は減っているか。
- チャットボットのアクセス数から、どういった問合せをされているか分析できているか。
- チャットボットやWebページに利用者がほしい情報が、入手しやすいように表示されているか。
- 問合せ内容から、申請フォームに追加すべき項目はないか。