

引越しワンストップサービスの検証等に関する協力主体（自治体）公募要領
～マイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約の実現～

1. 本公募の背景

住民にとって大きなライフイベントの一つである引越しに際しては、行政機関や様々な民間事業者に対して、ほぼ同一の情報を個別に届け出る必要があり、その都度、事務負担が生じている。内閣官房では、「デジタル・ガバメント実行計画」（2020年12月25日閣議決定）に基づき、引越しに伴う電気・ガス・水道・金融機関等の民間手続及び自治体への転出・転入等の行政手続を、まとめて一つのポータルサイトからオンラインで行える「引越しワンストップサービス」の推進に取り組んでいる。

また、昨今の新型コロナウイルス感染症対策において、社会的距離（ソーシャルディスタンス）の確保の取組が必須とされている。従来、対面で行っていた手続についても、オンラインによる手続を前提とし、手続の性質上対面で行う必要がある手続は、予約の仕組みを導入することで、窓口で行列が生まれない体制を整備するなど、国民の新たな生活様式に合わせた取組を実施していく必要がある。

こうした状況を踏まえ、内閣官房では、マイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約の実現に向けて、今年度、自治体の協力の下、引越しワンストップサービスの自治体手続に関する検討会及び現地検証を行う。検討会及び現地検証を通じて、オンラインによる転出届・転入予約の効果、住民及び自治体職員の業務フローの確認及び実現に向けた課題等を把握し、「転出届・転入予約のオンライン化のとりまとめ案」等として各自自治体のシステム導入・設定および業務見直しに資する情報を提供することで、令和4年度からは全自治体においてマイナポータルを通じたオンラインによる転出・転入予約を実現することを目指している。

そのため、今回、①令和3年度引越しワンストップサービス（自治体手続）検討会に参加する自治体及び②令和3年度引越しワンストップサービス（自治体手続）現地検証に協力する自治体の公募を行う。

2. 検討会協力自治体、現地検証協力自治体の実施事項等

（1）スケジュール概要

5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	自治体の公募	サービス検証に向けた準備 事務フローの見直し等			現地検証	検証結果とりまとめ等				
	受注業者 者選定									
			★ 検討会				★ 検討会			

(2) 引越しワンストップサービス（自治体手続）の基本方針

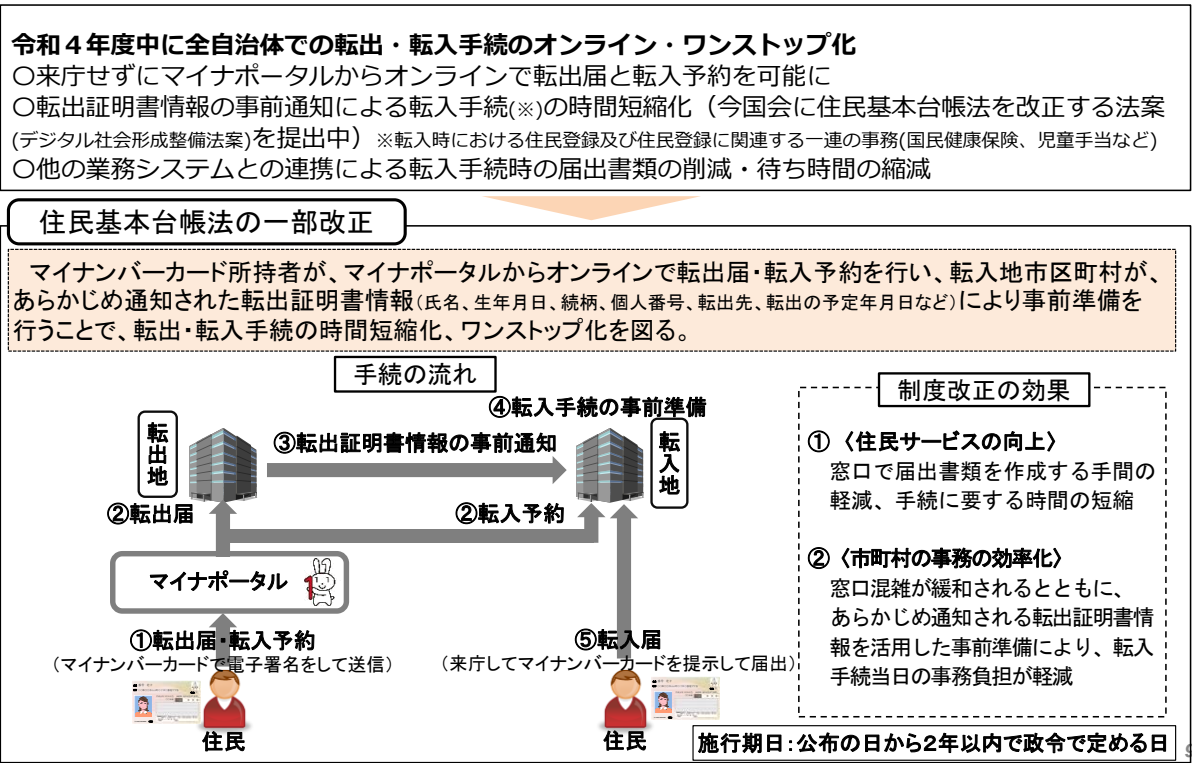
引越しワンストップサービスの検討会及び現地検証においては、引越しを行う住民の更なる利便性向上（転出・転入手続のワンストップ化、転入手続時の待ち時間削減、記入内容・添付書類の削減）及び自治体職員の業務負担軽減、対面対応でのデジタル活用等の効果創出に向けて、

- ・引越し関係の自治体手続の業務改善（業務フロー・体制の見直し等）
- ・引越し関係の自治体手続で利用する各業務システム（住民基本台帳システム・コミュニケーションサーバー（以下、CS という）・関係業務システム等）の見直し
- ・転出届・転入予約に係るマイナポータルUI・UXの改善
- ・引越しを行う住民のカスタマージャーニーの改善

等を検討することを目的とする。なお、検討会は2回開催し、参加者は自治体（20自治体程度）及び関係省庁（内閣官房、総務省）とし、オブザーバとして引越しポータル事業者とすることを予定している。

引越しワンストップサービス(自治体手続)の取組

自治体手続



図：引越しワンストップサービス（自治体手続）の取組

(3) 検討会・現地検証の対象範囲

【前提条件】

- ・令和4年度に実現を予定しているア) マイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約機能、イ) 転出証明書情報の転入先自治体への事前通知機能、が共に実装されている環境を前提に検討すること
- ・自治体手続の業務フロー改善、各種業務システムの見直し、マイナポータルのUI・UXの改善等については、内閣官房と契約する受注業者（以下、受注業者という）が基本となる事項について検討・作成を行い、検討会では、それをたたき台に各自治体が意見交換等を行う。現地検証に協力する自治体は意見交換等を踏まえ、各自治体における特徴、体制、情報システム、その他関係課との関わり等を加味した上で、各自治体の業務フロー・体制、各種業務システム等の見直しを検討すること。
- ・現地検証においては、現地検証に協力する受注業者と各自治体が協力し、各自治体を中心となり業務フロー・体制、各種業務システムの見直し結果等に基づいて、各種検討を実施すること。

【検討内容】

① 引越し関係の自治体手続の業務改善（業務フロー・体制の見直し等）検討

住民がマイナポータルを通じてオンラインで転出届・転入予約を申請することにより、転出元自治体から転入先自治体にあらかじめ転出証明書情報が事前通知され、転入先自治体において住民の来庁前に転出証明書情報をもとに、転入届に係る事務処理を一定程度進めておくことが可能になるため、住民の届出書類の削減、手続時の待ち時間の縮減が期待できる。各自治体は、受注業者と連携して、上記を前提とした転出・転入手続に関する業務フローの検討を行う。

また、転入時には、住民異動関連業務としてマイナンバーカードの記載事項変更届や署名用電子証明書の書換え（新住所情報での再発行）を行うことに加えて、国民健康保険の資格取得や児童手当の認定請求など、転入届（転居届）と同時に処理する手続がある。これらの手続も、今回検討するオンラインによる転出・転入予約と合わせて効率的に処理することで、住民が来庁した際、転入届（転居届）を受理する関係課だけでなく、その他手続の関係課においても手続の待ち時間の縮減が期待できる。そのため、住民異動関連業務にとどまらず、国民健康保険の資格取得や児童手当の認定請求などの他手続を所管する関係課と事前準備の内容・方法等についても協議し、連携するその他手続も含めた自治体内全体における業務フローの検討を行う。

② 引越し関係の自治体手続で利用する各種業務システム（住民基本台帳システム・CS・関係業務システム等）の見直し

①の検討を踏まえて、自治体内における各種業務システムの機能改善・追加や運用見直し等について受注業者と連携して検討を行う。

③ 転出届・転入予約に係るマイナポータルのUI・UXの改善

住民が転出届・転入予約をオンラインで行う際のマイナポータルのUI・UXに関し、受注業者と連携して、自治体手続を簡単に実施できるUI案、記入漏れ・ミス防止等可

能とするUXでの実現事項について検討し、意見・要望をまとめる。

④ カスタマージャーニーの改善検討への協力

住民のマイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約を起点とした一連の引越しイベントについて、ワンストップサービスをより一層効果的に進めるために、住民のカスタマージャーニーの観点からの改善方法を検討する。

(4) 検討会協力自治体の実施事項

① 検討会への参加

検討会参加自治体は、引越しワンストップサービス（自治体手続）検討会（2021年8月、12月の計2回（オンライン開催予定））に出席・参加すること。

第1回（8月頃）：引越しOSS自治体手続について意見交換

- ・オンラインによる転出届・転入予約の実現に向けた自治体業務フロー案

- ・現地検証計画案

第2回（12月頃）：現地検証の実施結果の報告、オンライン化等意見交換

- ・現地検証の実施結果

- ・自治体手続の業務フロー改善案、各種業務システム見直し案

- ・転出届・転入予約に係るマイナポータルのUI・UXの改善案

② 意見照会への協力

自治体手続の業務フローの改善、各種業務システムの見直し、住民のカスタマージャーニーの改善等について、検討会に加えて実施するeメール等による意見照会に対し、期限内に回答を行うこと。なお、意見照会については、計3回程度を予定している。

(5) 現地検証協力自治体の実施事項

① (4) 検討会協力自治体の実施事項の実施

② 現地検証への協力

10～11月に、住民がマイナポータルを通じてオンラインで転出届・転入予約を申請し、転出元自治体・転入先自治体において住民基本台帳システム・CS及び関連業務システムに必要な情報等を入力するまでの一連の処理を対象に、受注業者が主体となって、実行性や課題、オンライン化・デジタル化した場合の改善方法等の検証を自治体の現場で実施することを予定している。なお、現地検証は、マイナポータルのUI・UXはモックアップによる検証、住民基本台帳システム・CS及び関連業務システムでの処理は机上検証を予定している。

現地検証協力自治体は、①必要な資料・データ等の提供、②検討案（業務フロー・住民フロー等）に対する確認・見直し案の提示、③現地検証の実施支援（システム操作等）、④現地検証を踏まえた改善案の検討等について協力すること。

(6) その他

- ・ 検討会の資料及び現地検証の結果等については、当室のホームページにおいて公表する予定である。
- ・ 引越しワンストップサービスのサービス像や実現方策については、下記 URL に掲載されている資料も併せて参照すること。

「引越しワンストップサービス実現に向けた方策のとりまとめ」(2019. 4. 18)

- 本文 https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/20190418kettei_2-1.pdf

- 別添 https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/20190418kettei_2-2.pdf

「ワンストップサービス推進の取組」(2021. 3. 26)

https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/houkoku_hikkoshi210326.pdf

「引越しワンストップサービスこれまでの取組と今後の方針」(2020. 3. 17)

https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/senmon_bunka/dejigaba/dai11/siryou6.pdf

3. 応募要件・方法等

応募される自治体は、(1) 検討会への参加、又は(2) 検討会・現地検証両方に参加、のいずれかを選択したうえで応募すること。なお、(2) に応募して選定されない場合は、(1) として選定される可能性がある。

(1) 検討会参加自治体

① 応募要件

- ・ 転出・転入手続のオンライン化の検討会(8月、12月)の両方にオンライン参加できること(複数名で分担も可)
- ・ 転出・転入手続に関する意見照会に協力できること

② 募集自治体数

- ・ 20自治体程度

③ 選定方法

- ・ 応募自治体数が多数の場合は抽選により選定する可能性有

③ 応募方法

- ・ 資料1の参加申込書を2021年7月5日(月)17:00までに8.の提出先にメールまたは郵送で提出すること。

※メールでの提出を希望する場合は、送付先を連絡先に問い合わせること。

(2) 現地検証協力自治体

① 応募要件

- ・ 転出・転入手続のオンライン化の検討会（8月、12月）の両方にオンライン参加できること（複数名で分担も可）
- ・ 転出・転入手続に関する意見照会に協力できること
- ・ 転出・転入手続の現地検証（10～11月）に協力できる体制が構築できること。

② 募集自治体数

- ・ 3～5自治体程度

③ 選定方法

提出資料及び Web 会議によるヒアリング等により以下の実施体制等を評価し、選定を行う。なお、応募自治体数が多い場合は、自治体規模（人口）や地域バランスを考慮して決定する。

- ・ 転出・転入手続について、現状の業務フローに関する情報提供ができるとともに、マイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約を実現する際の業務フロー、各種業務システムの見直しについて、当室の案を確認の上具体的な見直し案を検討できること。現地検証の際には、当室で用意するマイナポータルのモックアップの操作を含めた各種検証が可能な体制を構築できること。
- ・ 転入届以外に2種類以上の住所変更に伴う自治体手続（例：マイナンバーカードの記載事項変更届、署名用電子証明書の書換え（再発行）申請等）を対象に、来庁前の事前準備に関する検証ができる体制を構築できること。
- ・ 国民健康保険の資格取得や児童手当の認定請求など、転入届を受理する課以外の関係課が所管する転入届と同時に処理する手続の検討等に係る協力を得られること。

※ 体制の構築は応募時点では見込みで構わない

④ 応募方法

資料2参加申込書と別添提案資料を作成の上、2021年7月5日（月）17:00までに8.の提出先にメールまたは郵送で提出すること。

※メールでの提出を希望する場合は、送付先を連絡先に問い合わせること。

⑤ヒアリング方法

- ・ ヒアリングの日時及び場所は以下を予定。

日時：2021年7月5日の週

手法：Web 会議（Teams または Webex） 会議 URL を別途連絡予定。

5. 実施期間

2021年7月～2022年3月（予定）

6. 実施スケジュール（予定）

2021年	6月～	7月	自治体の公募
2021年	7月～	8月	検討会・現地検証に向けた準備
2021年		8月	第一回検討会の実施
2021年	10月～	11月	現地検証の実施
2021年		12月	第二回検討会の実施
2022年	1月～	3月	結果とりまとめ等

7. 注意事項等

- ・ 検討会参加や現地検証参加にかかる費用（本公募への応募、検討会への参加費用を含む）は各自治体で負担すること。

8. 問合せ・提出先

内閣官房IT総合戦略室 大橋、向上、佐藤、横山、尾形
〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-3-1 東京虎ノ門グローバルスクエア17階
連絡先：070-7416-9906、または、070-7416-9900