

引越しワンストップサービス ワークショップ

2018年3月14日

内閣官房IT総合戦略室

ワークショップの目的

- デジタル・ガバメント実行計画において「引越しワンストップサービス」の推進を決定。
- 国民・民間事業者・行政それぞれの立場の現状を把握するとともに、今後の各府省等における住所変更に伴う手続の廃止やワンストップ化の検討に資する。

デジタル・ガバメント実行計画（抜粋）

A. 引越しワンストップサービス（◎内閣官房、関係府省）

a)現状と課題(As Is)

転居に際し、様々な行政機関や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、手続負担が生じている。また、転居する者が、住所変更手続をとるべき相手方を網羅的に把握できず、手続漏れが発生しやすい状況となっている。

一方、インターネットやモバイル端末等の急速な普及に伴い、従前、書面にて自宅に送られてきていたサービスの利用明細等が専用のWebサイト上で確認できるようになるなど、現住所に関わらず日常的にサービスを受けられる場面も増えており、転居する者にとって、住所変更手続を行う必然性が相対的に低下している。

b)実現したい状態(To Be)

転居時において、様々な場面で必要であった住所変更手続が、当事者が可能な限り意識することなく処理されるように、その回数が最少化されることにより、新しい生活をスムーズにスタートアップすることができる。

c)具体的な取組(To Do)

1)住所変更手続の廃止検討

各府省は、行政手続等の棚卸を通じて、転居に伴って発生する手続を特定し、当該手続に係る事務を遂行するに当たり、国民一人一人の現住所を把握・管理しなければならない理由を整理する。その上で、①現住所がなくても事務を遂行することができる手続、②バックオフィス連携によって現住所を捕捉できれば事務を遂行することができる手続を洗い出す。これらの手続については、内閣官房が整理する基本的な考え方を踏まえ、住所変更手続自体の廃止を検討し、その結果を各府省中長期計画に盛り込む。

内閣官房は、こうした取組を通じ、民間事業者の協力等を得て、民間事業者においても住所変更手続自体の廃止検討を促進する。

2)住所変更手続のワンストップ化

各府省は、個別に住所変更が必要と判断される手続について、原則として、手続をオンライン化するとともに申請機能に係るAPIを公開することとし、それに向けた検討結果を各府省中長期計画に盛り込む。

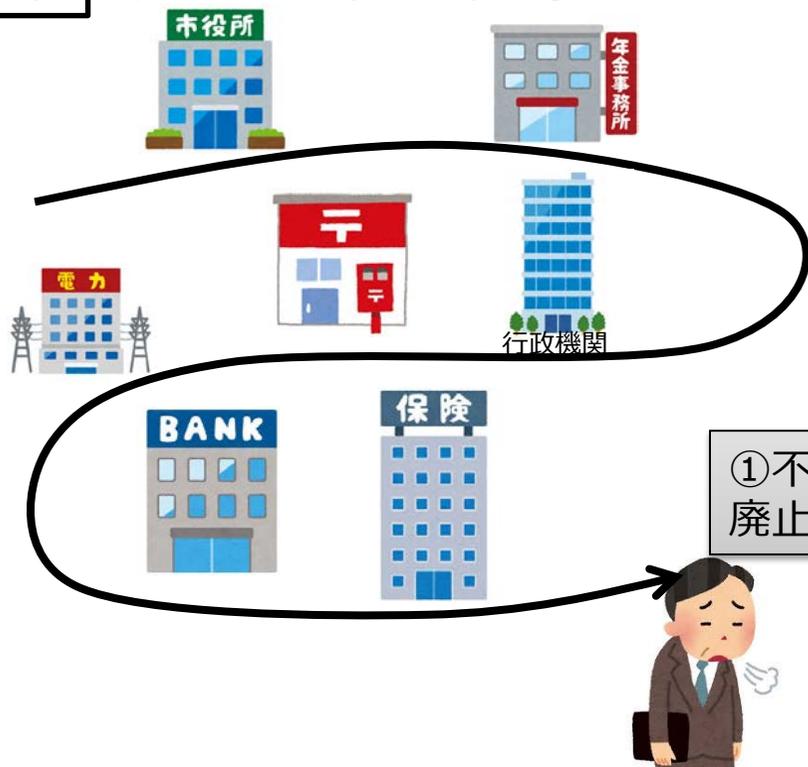
KPI：引越しに係る行政手続のうちAPIを公開しているものの数

KPI：引越しに係る手続のワンストップサービスの実現

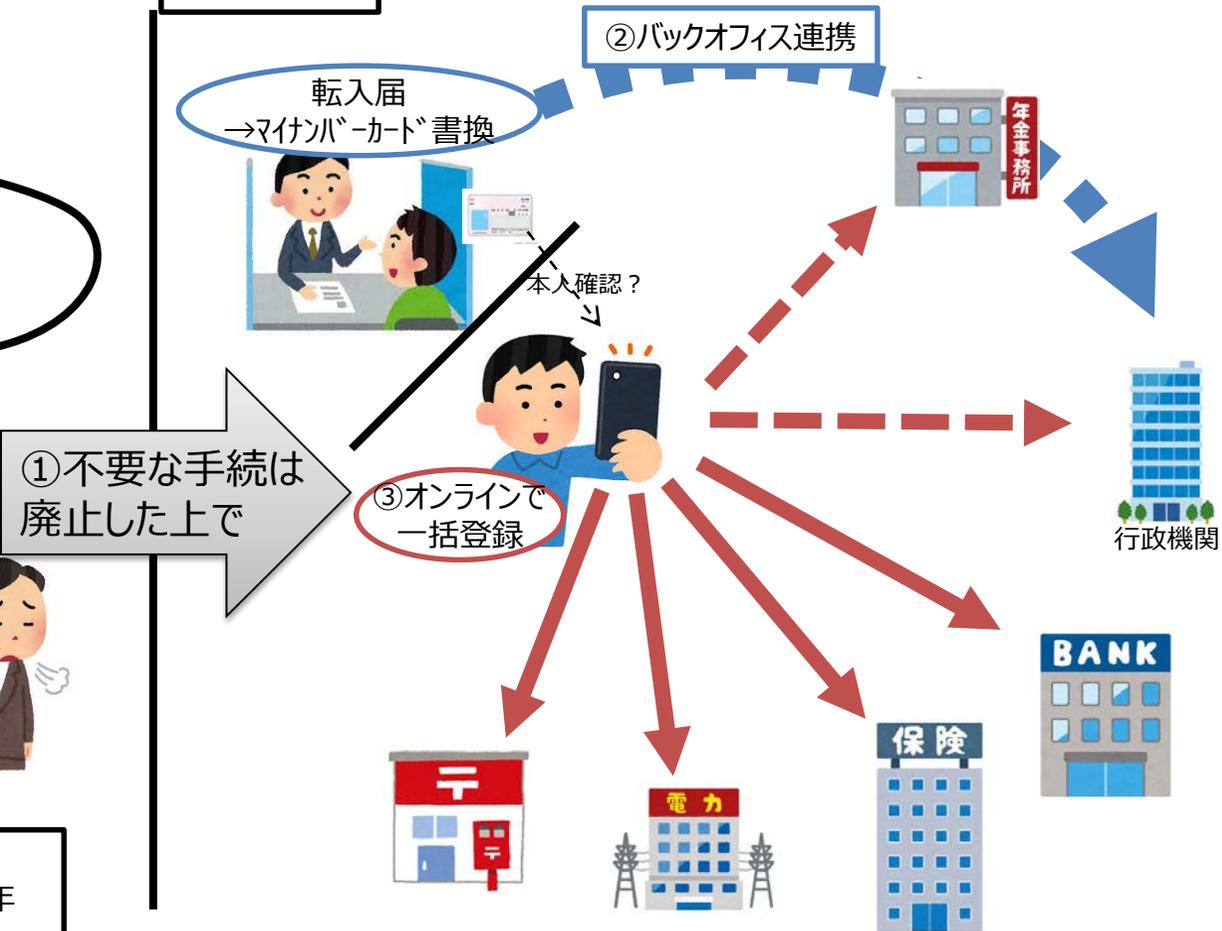
引越しワンストップサービス（イメージ）

- ①不要な住所変更に伴う手続を廃止（②バックオフィス連携による廃止を含む）。
- その上で、③オンラインで一括して手続が完了するための環境整備（APIの公開）。

現状 多くの機関で同じ手続を求められる。



あるべき姿 煩雑な手続を効率化。



<引越しに係る行政手続例>

- 国民健康保険の資格取得・喪失の届出：560万件/年
- 厚生年金保険被保険者住所変更届：280万件/年
- 自動車の変更登録：120万件/年

※このほか、民間事業者への住所変更手続も存在

※今後、国民・民間事業者・行政それぞれの立場の現状を踏まえ、不正を防ぎつつ全体の負荷を減らす仕組みを構築。

ワークショップの流れ

0. 事前準備（以下を事前共有）

- 本資料
- 引越しに伴う手続一覧（根拠法令・年間件数等）

1. イントロダクション（10分）

- 趣旨説明など

テーマ1

<Aチーム>

2. アイスブレイク（10分）

- 自己紹介など

3. 手続の現状把握（60分）

4. 発表（10分：5分×2チーム）

<Bチーム>

2. アイスブレイク（10分）

- 自己紹介など

3. 手続の現状把握（60分）

テーマ2

<Xチーム>

5. ToBeモデル案の提示（10分）

6. 手続負担軽減の仕組の 考察（40分）

<Yチーム>

6. 手続負担軽減の仕組の 考察（40分）

<Zチーム>

6. 手続負担軽減の仕組の 考察（40分）

7. 発表・全体講評（30分：7分×3チーム+9分）

テーマ1：手続の現状把握

□ WS参加者が所管している 住所変更に伴う手続について、以下の現状を説明してもらう。

- ① 手続のタイミング（例：引越し前／引越し後●日以内／…）
- ② 手続の目的（例：サービスの提供先を特定するため／本人確認のため／…）
- ③ 手続主体（例：本人から直接届出（委任状による代理が可能）／事業主が被用者の分を届出／…）
- ④ 手続の方法（例：対面／郵送／オンライン／…）
- ⑤ 手続の際の本人確認手法（例：本人確認書類の提示・送付／ID・パスワード／…）
- ⑥ 手続の際に求めている添付書類（例：住民票／戸籍謄本・抄本／印鑑登録証明書／…）
- ⑦ 把握している住所情報の件数（例：約●万件／…）
- ⑧ 住所情報の利用場面（例：毎年●月頃、把握した住所に●●を送付する／…）
- ⑨ 住所情報の利用頻度（例：世帯当たり年1回／直近●年で●回／…）
- ⑩ 把握している住所情報に誤りがあった場合の対応（例：電話で問合せ／…）
- ⑪ 現状の手続における課題（例：負荷の状況等）

□ 現状の負荷の状況や課題認識について理解を深める。

⇒各チームから発表

テーマ1：手続の現状把握（作業イメージ）

	引越し前	引越し当日	引越し後
	手続A		
手続の目的	・・・のため		
手続の主体	<input checked="" type="checkbox"/> 1 本人 <input checked="" type="checkbox"/> 2 本人の委任を受けた代理人 <input type="checkbox"/> 3 事業主 <input type="checkbox"/> 4 その他 ()		
方法	<input checked="" type="checkbox"/> 1 対面 <input checked="" type="checkbox"/> 2 郵送 <input checked="" type="checkbox"/> 3 オンライン <input type="checkbox"/> 4 その他 ()		
本人確認手法	<input type="checkbox"/> 1 本人確認書類の提示・提出 <input type="checkbox"/> 2 ID・パスワード <input type="checkbox"/> 3 その他 () <input checked="" type="checkbox"/> 4 特になし		
添付書類	<input type="checkbox"/> 1 住民票 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 その他 ()		
手続の受け手	●●市役所		
把握している住所情報の件数	約50万件		
住所情報の利用場面	・・・のため		
住所情報の利用頻度	世帯当たり年1回		
住所情報に誤りがあった場合の対応	・・・のため		
現状の課題	特になし		

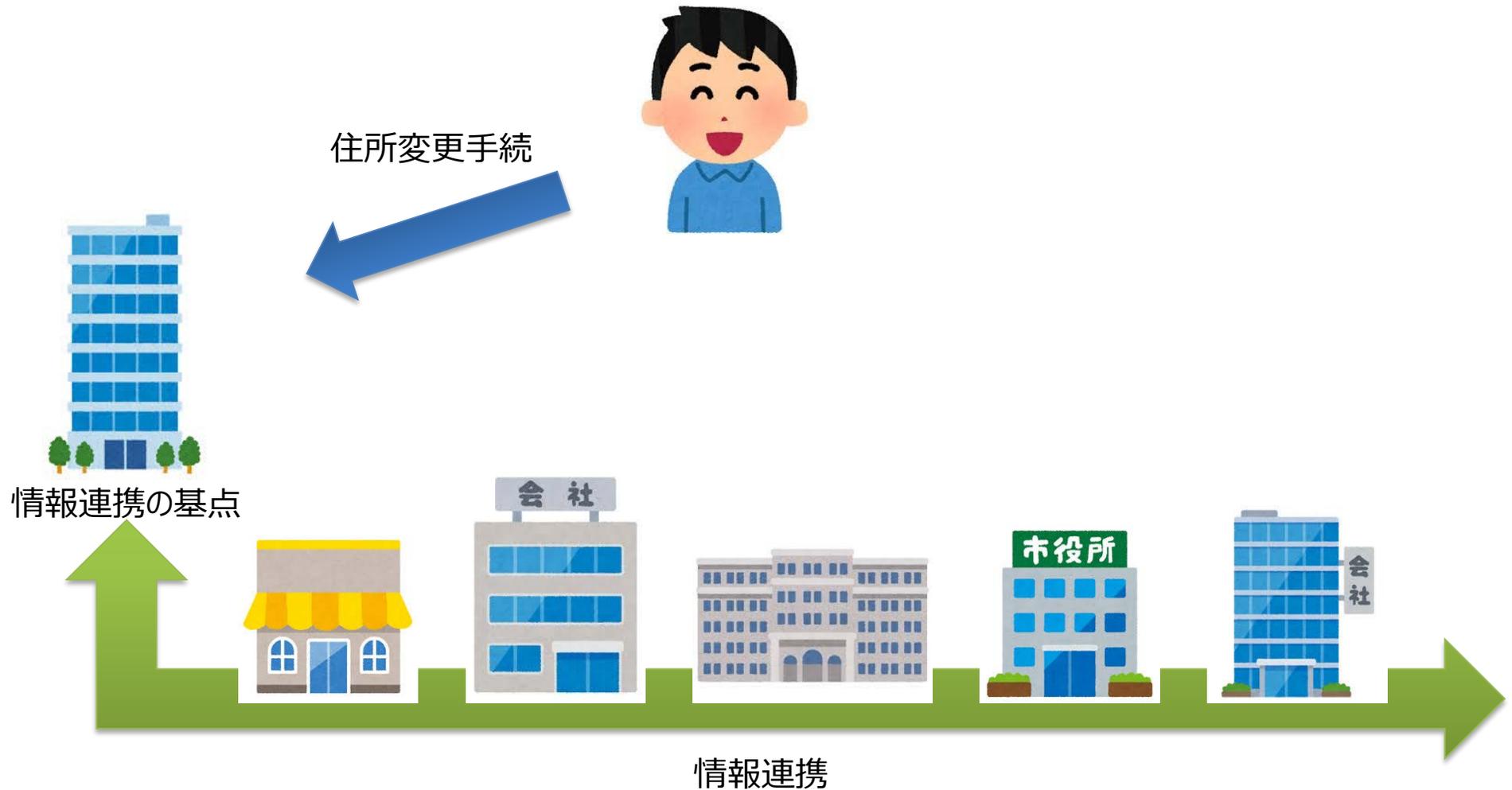
作業イメージ

- 縦長の短冊に各手続の実態を記入（赤文字部分）
- 記入した短冊を、順次模造紙に貼り、チーム内で説明
- チーム内の全手続について、一通り説明が終わった後、手続を横並びで見渡して、
 - ◆手続の主体や受け手にとっての負担の状況
 - ◆各手続に共通的な事項や特徴的な事項 等
 について意見交換
- これらの結果を、各チームから発表



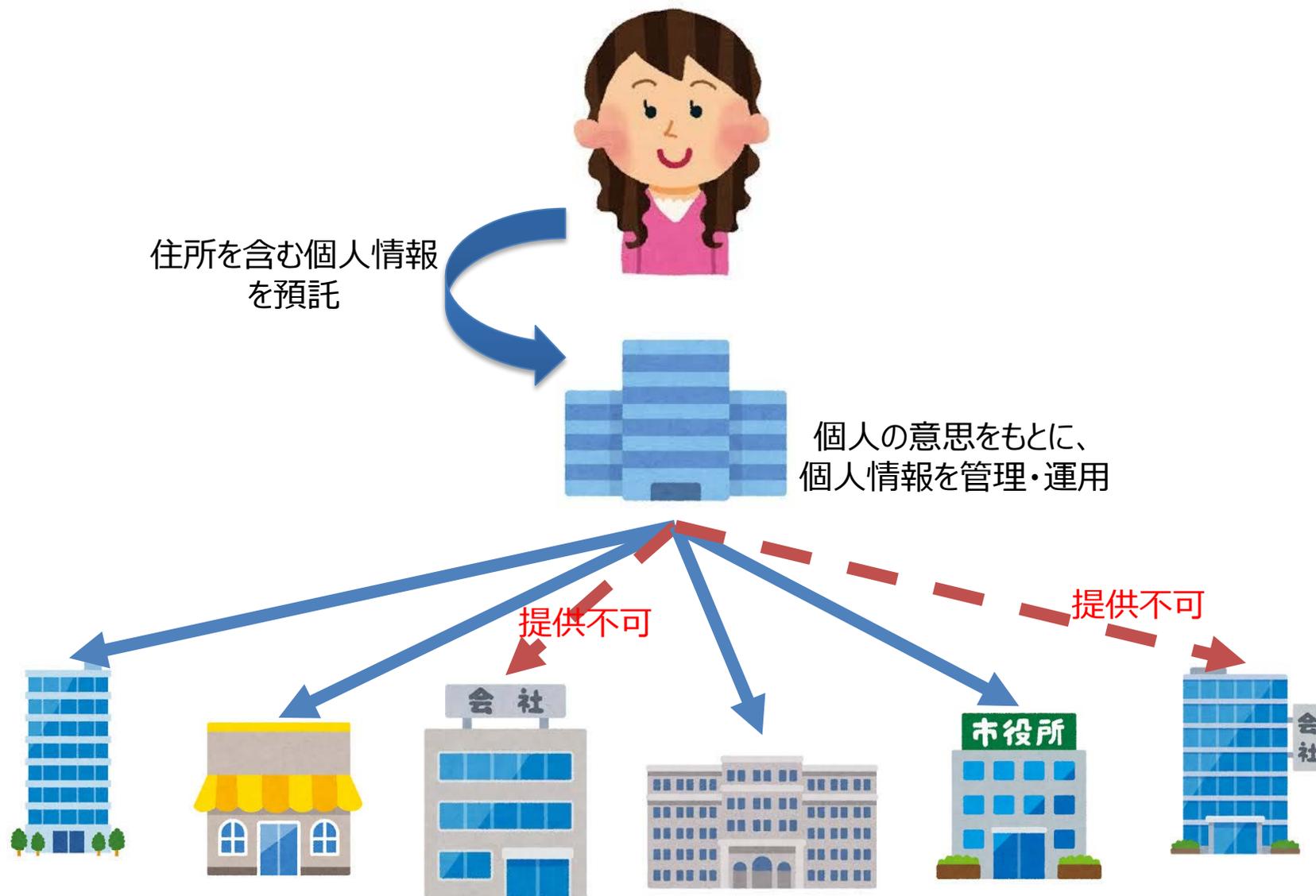
テーマ2： 手続負担軽減の仕組みの考察

ToBeモデル案1： 特定の機関が把握している情報を基点にした情報連携・・・Xチーム



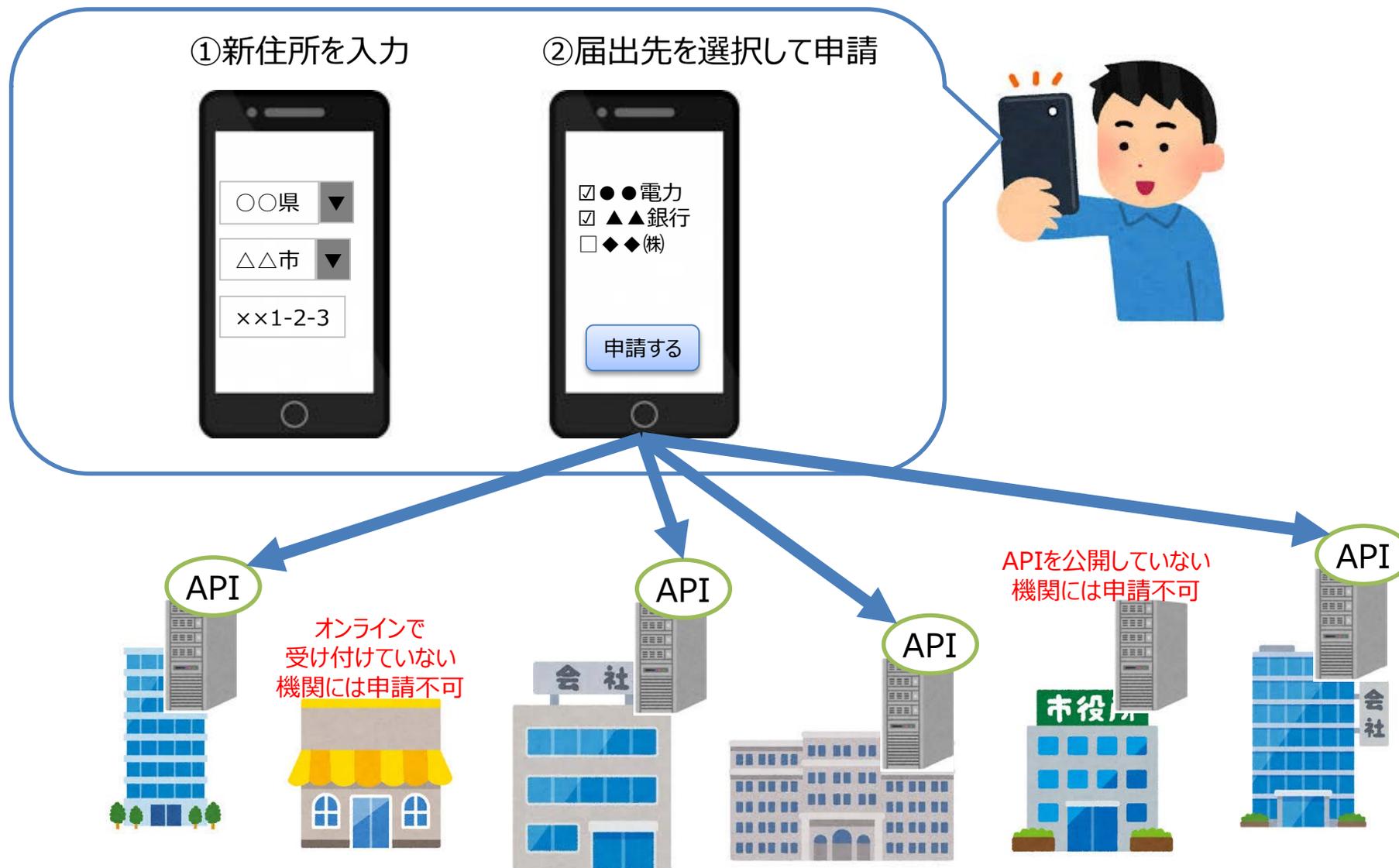
テーマ2： 手続負担軽減の仕組みの考察

ToBeモデル案2： 情報銀行・パーソナルデータストアを介した個人情報の流通・・・Yチーム



テーマ2： 手続負担軽減の仕組みの考察

ToBeモデル案3： API連携によるアプリ開発・・・Zチーム



テーマ2：手続負担軽減の仕組みの考察

- 提示されたToBeモデル案を参考にしつつ、以下のペルソナを想定した際の負担軽減の仕組みを検討。
(ToBeモデルの具体化、課題抽出等)

ペルソナ	田中家 祖母：昭子（70歳、要介護） 父：太郎（40歳、自営業） 母：和子（35歳、中学校教諭） 子：一郎（10歳、小学4年生）
転居の概要	<ul style="list-style-type: none">船橋市にバリアフリーのマイホームを購入し、一家そろって江戸川区のマンションから転居。住民票は移す。本籍地は変えない。
検討対象手続	<p><行政手続></p> <ul style="list-style-type: none">転出・転入届、健康保険、年金、自動車、転校、国家資格（教員免許）、運転免許、自動車保管場所 <p><民間手続></p> <ul style="list-style-type: none">電気、ガス、水道、銀行、保険、固定電話、携帯電話、郵便、インターネット回線 <p>※このほか、個人の経験から煩雑だった手続を適宜加える。</p> <p>たとえば、介護認定、児童手当、不動産登記、新聞、ケーブルテレビ…</p>

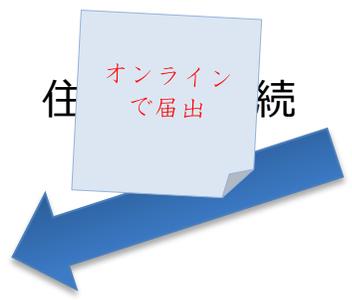
※各チームで適宜設定を追加して構わない。

⇒各チームから発表

テーマ2： 手続負担軽減の仕組みの考察（作業イメージ）

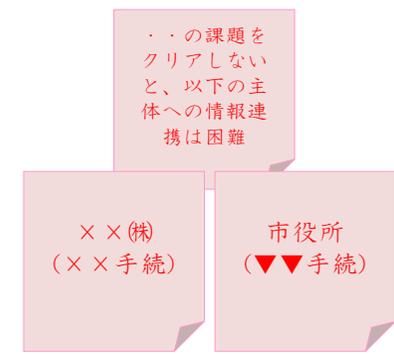
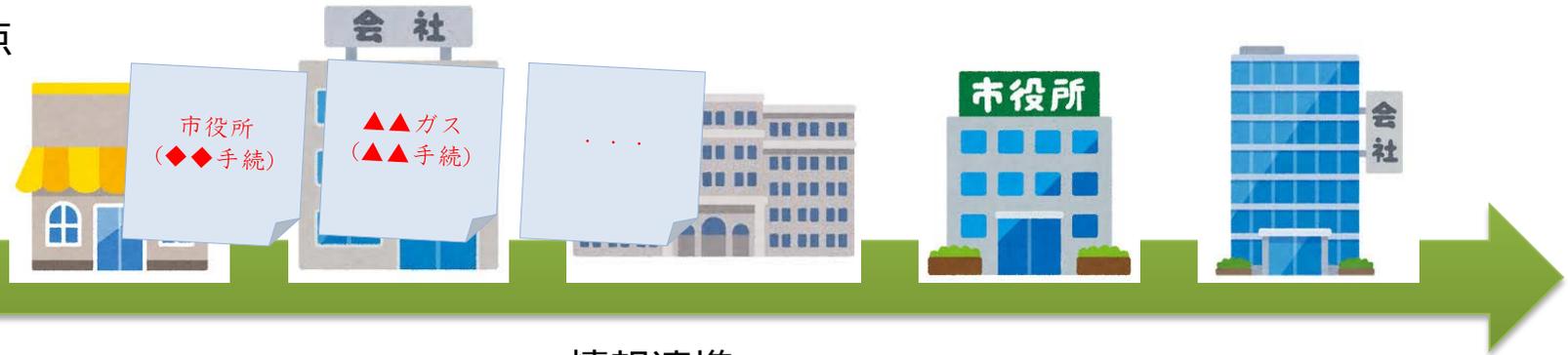
作業イメージ（図はXチームのイメージ。この他の方法でも可。）

1. ToBeモデル案をプレプリントした模造紙に
 - ◆モデルの具体化のアイデア
 - ◆モデル実現のための課題 等を貼り出して、意見交換
2. これらの結果を、各チームから発表



情報連携の基点

必要が生じたときのみ
基点に情報照会



テーマ2： 手続負担軽減の仕組みの考察（作業イメージ）

作業イメージ（図はXチームのイメージ。この他の方法でも可。）

1. ToBeモデル案をプレプリントした模造紙に
 - ◆モデルの具体化のアイデア
 - ◆モデル実現のための課題 等を貼り出して、意見交換
2. これらの結果を、各チームから発表

住所を含む個人情報を預託

個人にとってのベネフィットをどう確保するか

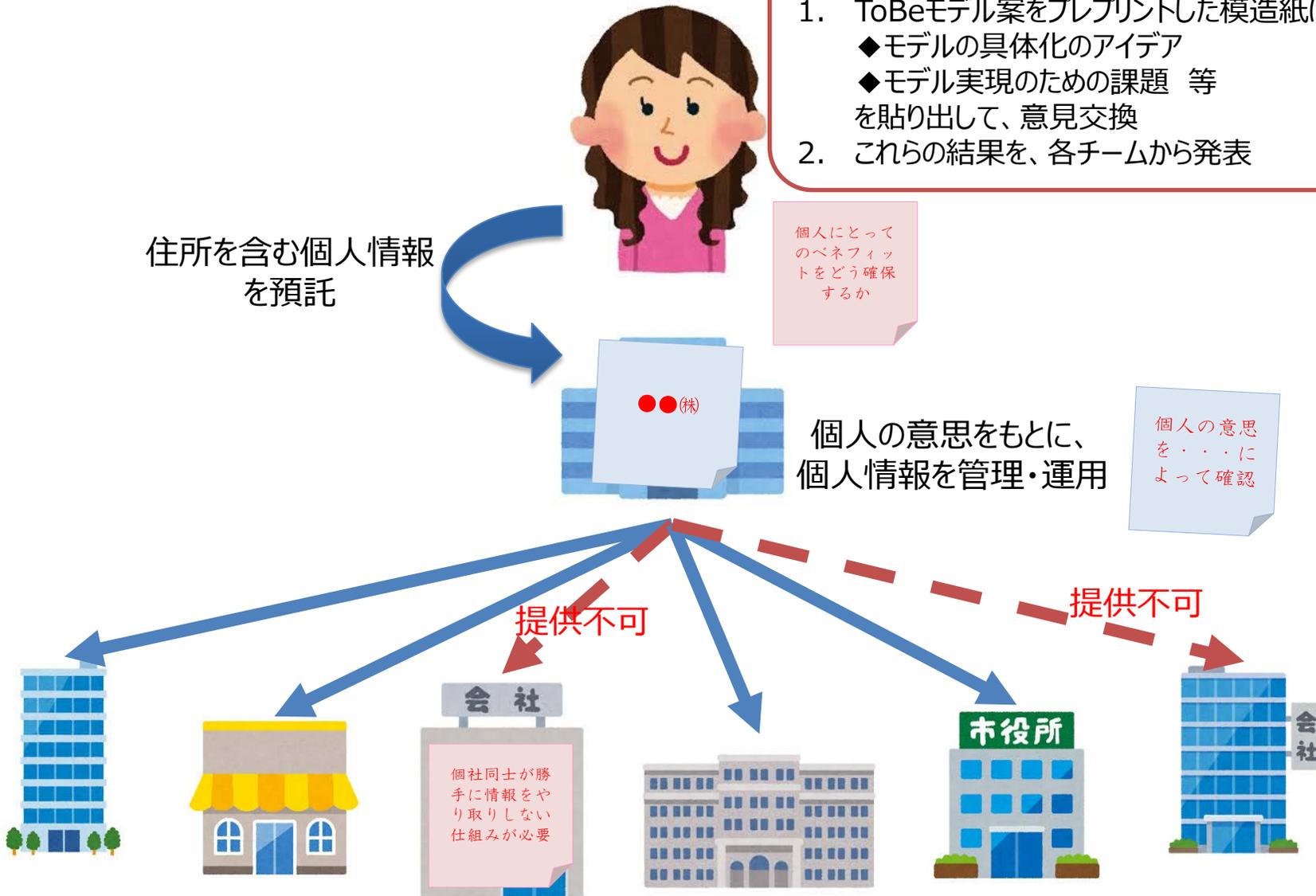
個人の意思をもとに、個人情報を管理・運用

個人の意思を・・・によって確認

提供不可

提供不可

個社同士が勝手に情報をやり取りしない仕組みが必要



テーマ2： 手続負担軽減の仕組みの考察（作業イメージ）

作業イメージ（図はXチームのイメージ。この他の方法でも可。）

1. ToBeモデル案をプレプリントした模造紙に
 - ◆モデルの具体化のアイデア
 - ◆モデル実現のための課題 等を貼り出して、意見交換
2. これらの結果を、各チームから発表



ビジネスモデルは・・・

データの標準化

