

LOVE VOICE, LOVE TOWN

私たちの声は世界を変える力を持っている

つくば市手続アセスメント結果概要

株式会社アスコエパートナーズ
北野菜穂・原田一弘
2022/03/28

つくば市手続アセスメント調査・結果概要

調査概要

調査期間	2021/11/04 ~ 2021/12/28
対象課数	85課
対象手続	対外的に行われる申請等（法定・独自含） （申請、届出その他の市の機関に対して行われる通知、提出等を指す）
調査工程	<ol style="list-style-type: none">1. 調査票・調査項目表の作成2. 各部局の調査実施3. 調査結果データのクレンジング4. 調査結果データの可視化

結果概要

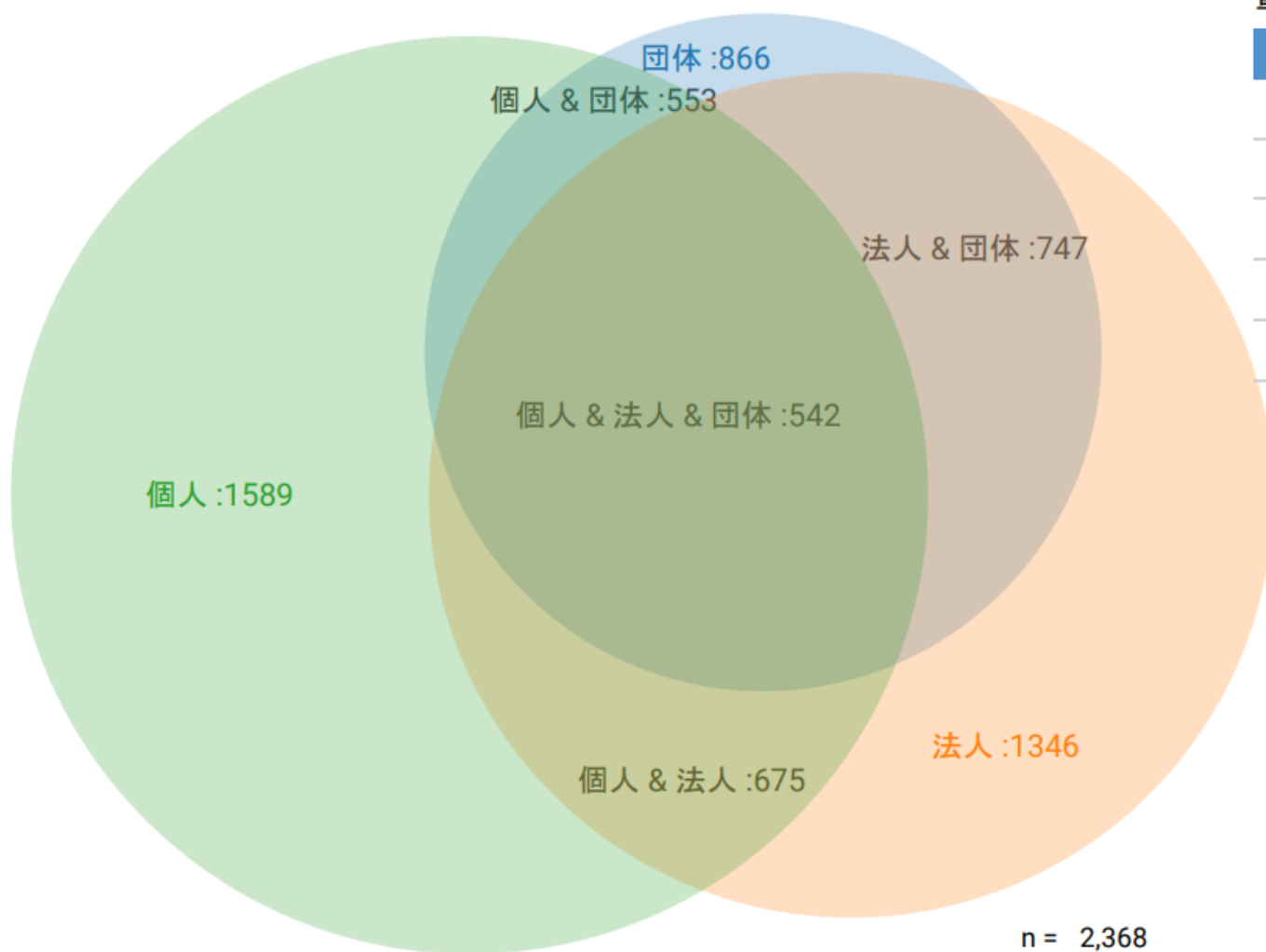
手続種類数	2,287種類
年間受付件数 （推定）	1,357,294件 （実数が入力されていない手続に関して推定値を使用）

つくば市 手続アセスメント概要

※公開版

1. 手続を行う対象者

全手続 **2,368種類**に対し、個人および法人が行う手続数は **675種類**、個人および団体が行う手続数は **553種類**
法人および団体が行う手続数は **747種類**。個人、法人、団体全てが行う手続数は **542種類**であった。※複数選択回答



単位 = 種類

個人	法人	団体	手続種...
対象	非対象	非対象	903
対象	対象	対象	542
非対象	対象	非対象	466
非対象	対象	対象	205
対象	対象	非対象	133
.....
総計			2,368

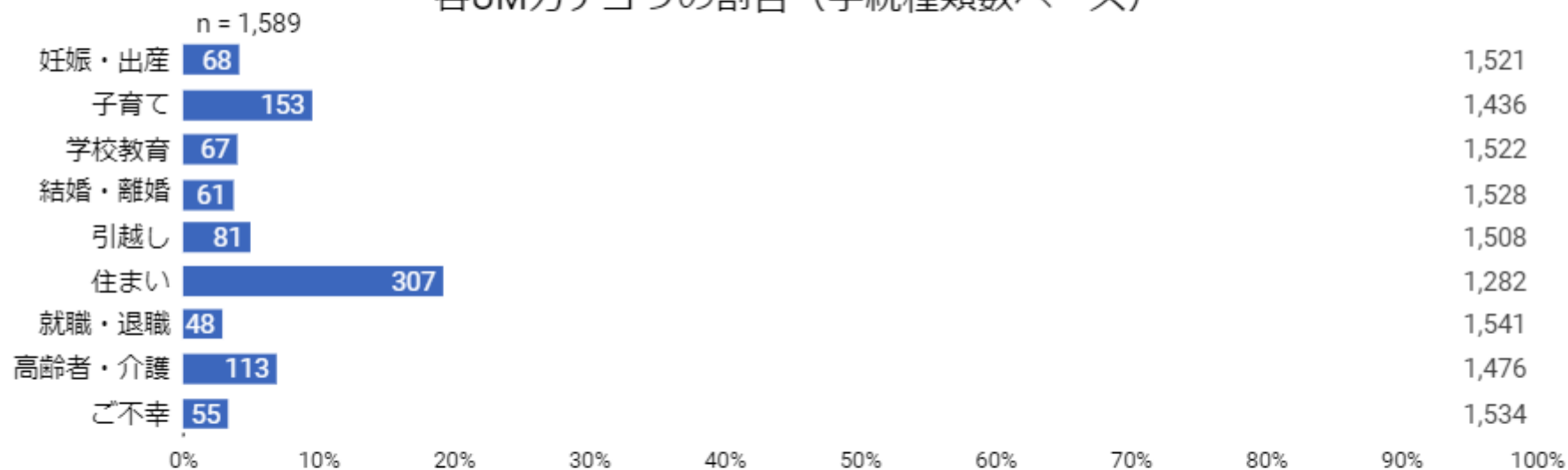
1-7/7 < >

2. 行政サービスカタログ カテゴリ (Universal Menu®) の割合

個人を対象とする手続 **1,589 種類**に対し、UMカテゴリ別の種類数は以下。

妊娠・出産	子育て	学校教育	結婚・離婚	引越し
68	153	67	61	81
住まい	就職・退職	高齢者・介護	ご不幸	
307	48	113	55	

各UMカテゴリの割合（手続種類数ベース）



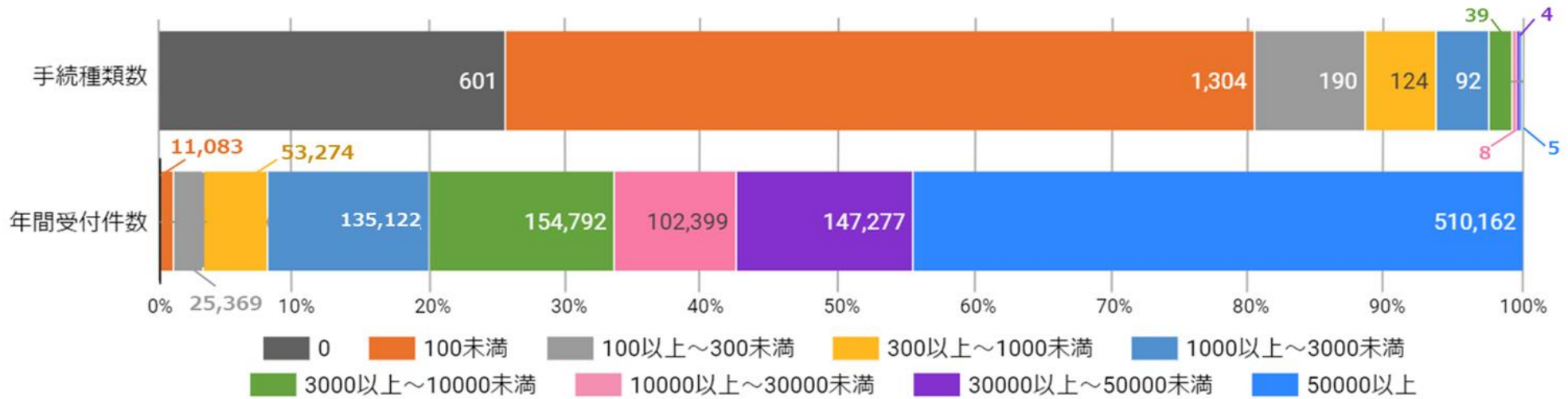
単位 = 手続種類数

カテゴリ	妊娠・出産	子育て	学校教育	結婚・離婚	引越し	住まい	就職・退職	高齢者・介護	ご不幸
対象	68	153	67	61	81	307	48	113	55
非対象	1,521	1,436	1,522	1,528	1,508	1,282	1,541	1,476	1,534

3. 年間受付件数 (推定) と手続種類数の関係性 その1

年間受付件数と手続種類数の関係

手続種類数 = 2,368
 年間受付件数 = 1,139,478



集計方法	0	100未満	100以上~300未満	300以上~1000未満	1000以上~3000未満	3000以上~10000未満	10000以上~30000未満	30000以上~50000未満	50000以上	総計
手続種類数	619	1,285	186	130	92	39	8	4	5	2,368
年間受付件数	0	11,083	25,369	53,274	135,122	154,792	102,399	147,277	510,162	1,139,478

■8手続き種類の内、未電子化手続きは以下5種類

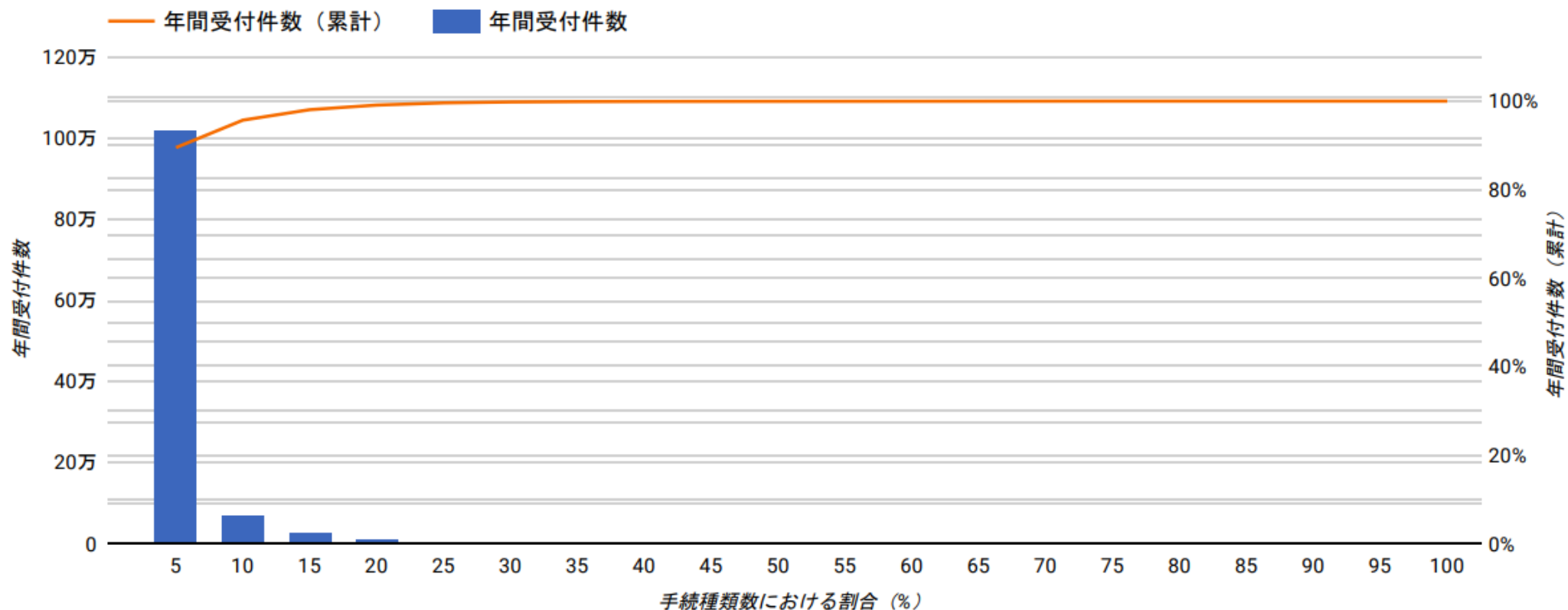
- ・ 軽自動車税納付
- ・ 体育施設許可申請
- ・ マイナンバーカード交付
- ・ 納入
- ・ 有料公園施設許可申請

上位
8手続きが
年間処理件数の
約50%を占める

4.年間受付件数（推定）と手続種類数の関係性 その2

- 棒グラフは、全手続 2,368種類を、年間受付件数が多い手続から順に20グループに分割し、各グループごとに年間受付件数を合計した値を示している。
- 折れ線グラフは、全 2,368手続の年間受付件数の合計値に対する、各グループごとに算出した年間受付件数の累計値の割合を示している。
- 以下のように、手続種類数ベースでは全体の 5%弱・120種類の手続が、手続件数ベースでは全体の 89.5%以上に相当していることがわかる。
※仮に受付件数ベースで 80% 以上をオンライン化しようとする場合、わずか 56種類（オンライン化済（注）の手続を除くと 34種類）の手続をオンライン化すればよいということがわかる。

（注）オンライン化済の手続：「オンライン手続件数」で1以上の入力があった手続、または「手続の受付方法」として「電子申請」が選択された手続

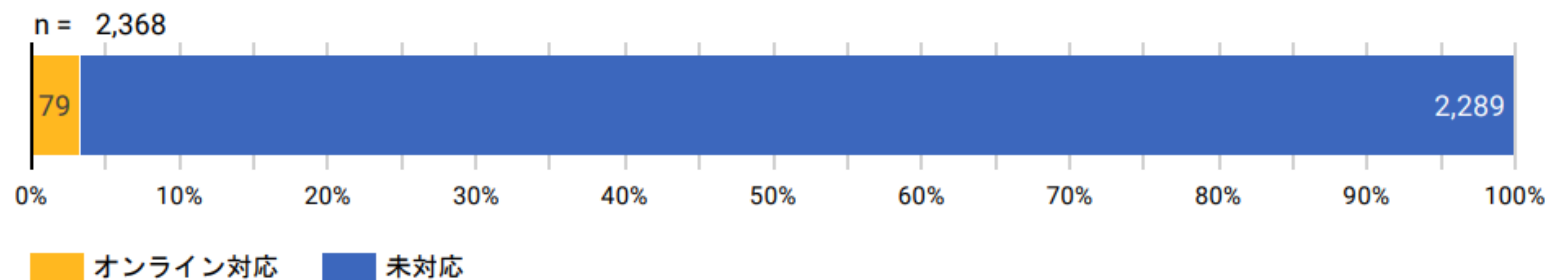


5. オンライン手続件数

全手続 2,368種類のうち、オンライン化している手続種類数（注）は 79種類、それ以外（オンライン化していない）の手続種類数は2,289種類であった。

（注）「オンライン手続件数」で1以上の入力があった手続および「手続の受付方法」として「電子申請」が選択された手続。

オンライン受付の対応状況（手続種類数ベース）



オンライン手続上位一覧

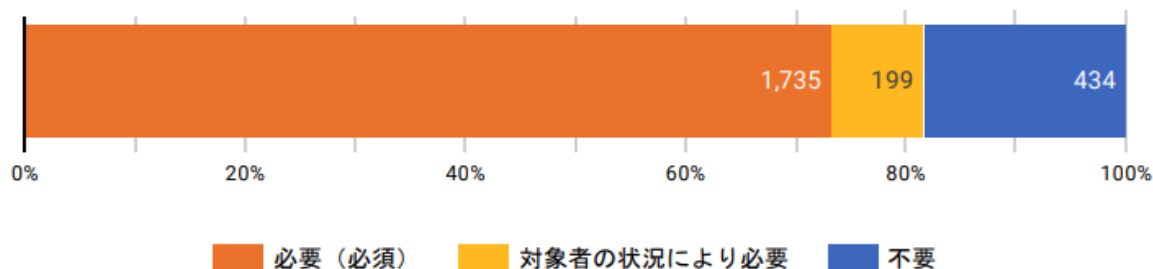
単位 = 件

手続名	部局名	担当課	手続推定件数	うち、オンライン件数
給与・年金支払報告書	財務部	市民税課	273,935	187,922
資料の予約申し込み	教育局	中央図書館	50,000	106,442
寄付金申込み（インターネット経由）	政策イノベーション部	持続可能都市戦略室	11,550	11,550
一般競争入札参加申請	総務部	契約検査課	6,000	8,000
資料のリクエスト・相互貸借の申込み	教育局	中央図書館	3,000	3,817
償却資産申告手続き	財務部	資産税課	7,769	3,245
入札(見積)	総務部	契約検査課	3,000	3,000

6. オンライン化の障壁：書面等の紙媒体提出要否/根拠

全手続 2,368種類のうち、書面等の提出について、紙媒体が必要である手続は 1,934 種類、不要 434 種類であった。
この、紙媒体での提出が必要な 1,934種類の手続について、書面等を求める根拠の内訳は以下のとおりである。

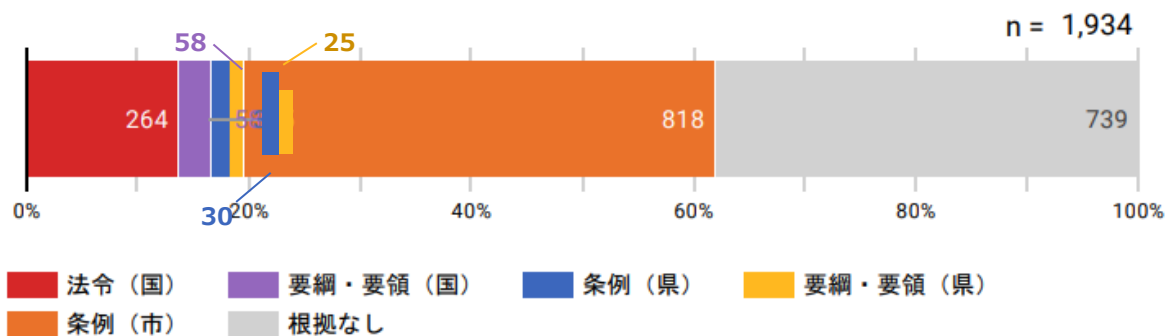
書面等の紙媒体での提出要否（手続種類数ベース）



書面紙要否	手続種類数
必要（必須）	1,735
対象者の状況により必要	199
不要	434
総計	2,368

1 - 3 / 3 < >

書面等を求める根拠（手続種類数ベース）



書面根拠	手続種類
法令（国）	264
要綱・要領（国）	58
条例（県）	30
要綱・要領（県）	25
条例（市）	818
根拠なし	739
総計	1,934

1 - 6 / 6 < >

18%
他市事例
40%

7.オンライン化の障壁：手数料・使用料の要否、納付方法

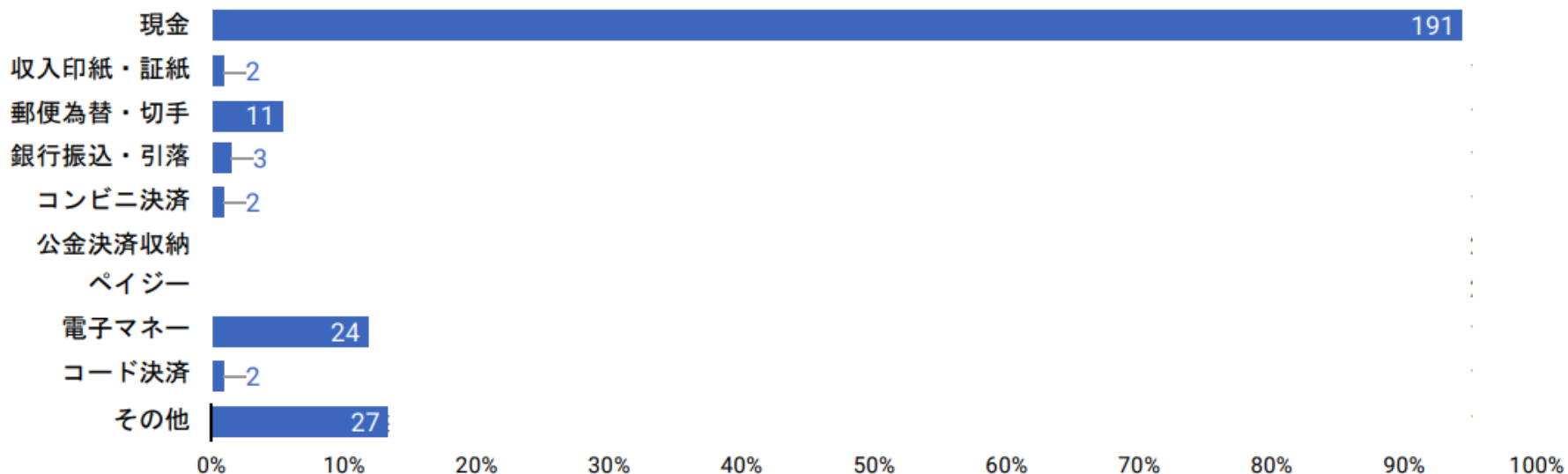
手数料または使用料を必要とする手続 **200種類**の納付方法は以下のとおり ※複数回答

現金（納付書・納入通知書）	収入印紙・収入証紙	郵便為替・切手	銀行振込・引き落とし	コンビニ決済
191	2	11	3	2
公金決済収納サービス	ペイジー	電子マネー	コード決済（paypayなど）	その他納付方法
0	0	24	2	27

他市
2手続

n = 200

手数料・使用料の納付方法（手続種類数ベース）



納付方法	現金	印紙	郵便	銀行	コンビニ	公金	ペイジー	電子マネー	コード決済	その他
該当	191	2	11	3	2	0	0	24	2	27
非該当	9	198	189	197	198	200	200	176	198	173

つくば市 手続アセスメント分析例

※公開版

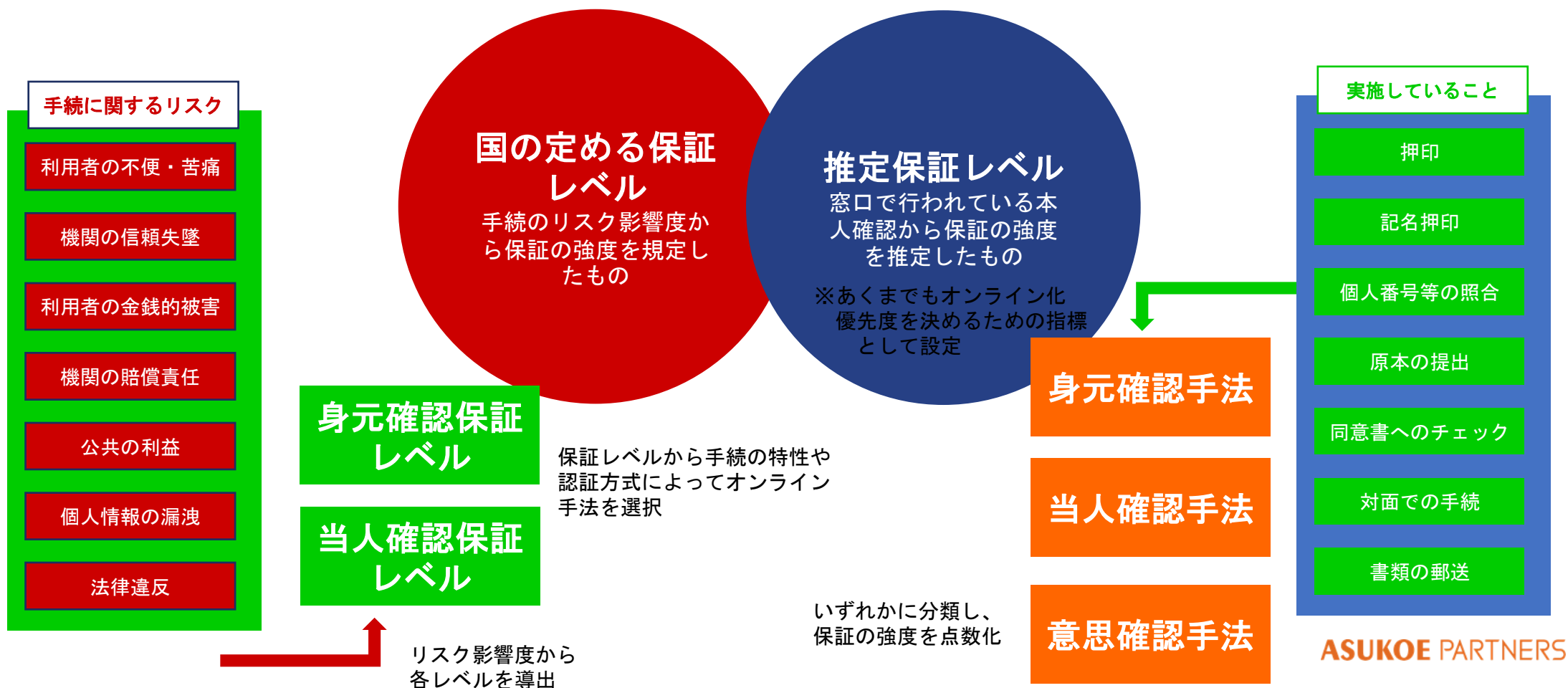
つくば市の行政手続対象者別比較分析

- つくば市住民による行政手続では、個人を対象とする手続、および法人を対象とする手続、ともに、年間100件以上の手続受付件数を有する手続は2.5割以下であった。
- 個人を対象とする手続では約7.5割、法人を対象とする手続では約8.7割の手続は、手続を実施する年間件数が100件未満であることから、手続オンライン化の費用体効果の指標として、オンライン化利用件数以外の指標を設計するとよい。
- 書面および対面を必要とする手続は、個人を対象とする手続に多い。
- 法人を対象とする手続の場合、対面が不要である手続が7割以上を占める。

	個人を対象とする手続	法人を対象とする手続
手続種類数	1589種類	1311種類
年間手続受付件数 100件以上	400種類 (25%)	180種類 (13%)
オンライン化済み (一部オンライン化含)	60種類 (4%)	30種類 (2%)
書面を必要とする手続	1223種類 (77%)	916種類 (70%)
添付書類のいる手続	701種類 (44%)	684種類 (52%)
対面の必要な手続	1374種類 (86%)	322種類 (24%)
推定保証レベルA・B (本人確認の強度が高い)	933種類 (59%)	544種類 (41%)

本人確認手法の推定保証レベル分析 その1

- ・推定保証レベルは実際に行われている本人確認の手法を元に国で定めている保証レベルに当てはめたものである。
※推定であるため、正確性は担保しません。
- ・行政手続きのオンライン化を進めるにあたり、認証方式は大きな課題となっている。
- ・国の保証レベルでは、個別手続ごとにリスク評価を実施し、その影響度から導出されるものであるため、実際に窓口等で行われている本人確認手法と直接結び付けることができない



本人確認手法の推定保証レベル分析 その2

つくば市福祉部高齢福祉課の事務のうち、事務対象が個人で推定保証レベルD「特筆した本人確認を求めない」事務の一覧は以下の通り

以下は、年間（推定）受付件数が多い事務の、本人確認の推定保証レベルを示した一覧である。「部局名」「担当課」「手続き対象」「推定保証レベル」については、以下のプルダウンメニューから一覧に表示する事務の条件を設定することができます。

部局名: 福祉部

(1) ▾

担当課: 高齢福祉課

(1) ▾

事務対象: 1: 個人

(1) ▾

推定保証レベル: D...

(1) ▾

事務名	部局名	担当課	対象者	推定保証レベル	事務推定件数 ▾
あん摩・マッサージ・指圧・はり及びきゅう...	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	1,000
高齢者タクシー運賃助成事業申請	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	1,000
在宅要介護高齢者等紙おむつ購入費助成事業...	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	1,000
高齢者日常生活支援事業（すけっとくん）申請	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	1,000
在宅高齢者布団丸洗い乾燥事業申請	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	100
ねたきり高齢者理美容料助成事業申請	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	100
つくば市地域密着型サービス運営委員会市民...	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	1
会計年度任用職員応募	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	1
つくば市高齢者福祉推進会議市民委員選考へ...	福祉部	高齢福祉課	個人	D: 特筆した本人確認を求めない	1

つくば市スマートシティアプリでの行政手続き情報提供推奨一覧

手続きの年間受付件数300件以上で、且つ、対象が個人である手続きの一例を以下に示す。

手続名	部局名	担当課
住民票の写しの交付請求（世帯全員・世帯一部）	市民部	市民窓口課
年度 軽自動車税(種別割)納付	財務部	納税課
つくば市体育施設使用許可申請	市民部	スポーツ施設整備室
マイナンバーカード 交付および暗証番号設定	市民部	市民窓口課
有料公園施設利用許可申請	建設部	公園施設課
印鑑登録証明書の交付申請	市民部	市民窓口課
児童手当現況	こども部	こども政策課
マイナンバーカード交付・電子証明書発行申請書の交付・受付	市民部	市民窓口課
上・下水道使用中止届	生活環境部	水道業務課
上・下水道使用開始申込	生活環境部	水道業務課
戸籍証明書の交付請求	市民部	市民窓口課
地域交流センター使用許可申請	市民部	文化芸術課
転入届	市民部	市民窓口課
寄付金申込み（インターネット経由）	政策イノベーション部	持続可能都市戦略室
転出届	市民部	市民窓口課
印鑑登録申請	市民部	市民窓口課
償却資産申告手続き	財務部	資産税課
医療福祉費受給者証交付申請	保健部	医療年金課
医療福祉費受給資格等変更届	保健部	医療年金課
戸籍証明書（除籍・改製原戸籍）の交付請求	市民部	市民窓口課
図書館資料等の複写申込み	教育局	中央図書館
マイナンバーカードの継続利用手続（転入時の住所変更）	市民部	市民窓口課
国民健康保険税過誤納金還付請求	保健部	国民健康保険課
キャンプ場使用許可申請	経済部	豊里ゆかりの森
国民健康保険税申告	保健部	国民健康保険課
介護保険 要支援更新認定申請	保健部	介護保険課
新年度入学（就学）に関する手続き	教育局	学務課
マイナンバーカード 記載事項の変更手続（住所・氏名の変更）	市民部	市民窓口課

手続名	部局名	担当課
軽自動車税(種別割)廃車申告	財務部	市民税課
資産税証明申請	財務部	資産税課
貸出登録申込み	教育局	中央図書館
施設等利用費請求	こども部	幼児保育課
納税証明申請	財務部	納税課
介護保険 要介護更新認定申請	保健部	介護保険課
資産税閲覧申請	財務部	資産税課
資料のリクエスト・相互貸借の申込み	教育局	中央図書館
国民健康保険高額療養費支給申請	保健部	国民健康保険課
電子証明書 新規発行/更新申請	市民部	市民窓口課
道路使用届	建設部	道路管理課
国民健康保険資格喪失届	保健部	国民健康保険課
教育・保育給付認定申請書兼教育・保育施設等利用申込	こども部	幼児保育課
国民健康保険資格取得届	保健部	国民健康保険課
転居届	市民部	市民窓口課
地域交流センター使用料免除申請	市民部	文化芸術課
健康増進計画（健康つくば21）アンケート	保健部	健康増進課
国民年金資格取得届	保健部	医療年金課
医療福祉費支給申請	保健部	医療年金課
パスポートの申請（5年用・10年用・子供用）	市民部	市民窓口課
ワンストップ特例申請受付	政策イノベーション部	持続可能都市戦略室
国民年金保険料免除・納付猶予申請	保健部	医療年金課
ふれあいプラザ使用許可申請	市民部	文化芸術課
介護保険料過誤納金請求	保健部	介護保険課
「いばらき kids club」カード交付申込	こども部	こども政策課
出生届	市民部	市民窓口課
建築計画概要書等の写し交付申出	都市計画部	建築指導課
つくば市給水装置工事設計審査申請	生活環境部	水道業務課
児童手当・特例給付 認定	こども部	こども政策課