

## 引越しワンストップサービス（自治体）検討公募要領 ～マイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入（転居）予約の実現～

### 1. 本公募の背景

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、手続負担が生じています。さらに、引越しに必要な手続は人によって異なり、引越し者自身が行うべきことについて網羅的に把握できずに、手続の漏れが発生しやすい状況にもあります。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おり、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、予約の仕組み等を導入することで、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ります。

こうしたことを踏まえ、デジタル庁では「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、関係省庁、民間事業者等と連携して、引越しに伴う電気・ガス・水道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ます。

2021年度は行政手続の取組として、転出証明書情報の事前通知に関する制度改正を踏まえ、マイナポータル等を通じたオンラインによる転出届・転入（転居）予約の実現に向けた検討会及び現地検証を実施し、その効果や利用者及び自治体職員のフロー、実現に向けた課題等を整理しました。また、民間手続の取組として、引越しワンストップサービスの更なる普及促進に向けて民間ポータル事業者と意見交換を実施し、その課題や今後の方針等に関して認識共有を図りました。

本年度は、令和5年2月を目途にマイナポータル等を通じたオンラインによる転出届・転入（転居）予約のサービスを全自治体で開始することを目指しております。本サービス開始に向けて、マイナポータルで転出届・転入（転居）予約を申請可能とするためのアプリケーション開発を行っています。また検討会を開催し、各自治体における引越しワンストップサービスを実施するための業務体制の素案、引越しワンストップサービス利用時の住民の利用フロー及び自治体職員の事務フロー等、全自治体での円滑なサービスインに向けて必要な事項をとりまとめ、「引越しワンストップサービス自治体向けガイドライン」としてお示しする予定です。

つきましては、今回、デジタル庁が主催する検討会等に参加し、「引越しワンストップサービス自治体向けガイドライン」の策定及び国民にとって利便性の高いマイナポータル上のアプリケーション開発に向けた意見・要望の提示等にご協力頂ける自治体の公募を行います。

## 2. 本年度の取組内容

### (1) 本年度の取組スケジュール

本年度、協力自治体と共に進める取組スケジュールは、以下の通りです。

#### (検討スケジュール)

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 公募		①マイナポータル AP への 意見・要望集約		②引越しワンストップサービス自治体向けガイドラインの作成 ガイドライン素案への自治体目線からの意見・要望の提示			③申請 データ受付 テスト、現地 検証の実施		▼2月頃 サービス開始	
	★ 第一回 検討会					★ 第二回 検討会		★ 都道府県・ 自治体向 け説明会		

#### <取組スケジュール>

令和4年	5月～6月	協力自治体の公募
	6月	第1回検討会
	7月～8月	マイナポータルアプリケーションに対する改善意見・要望の集約
	7月～11月	引越しワンストップサービス自治体向けガイドラインの作成
	11月	第2回検討会
	12月	申請データ受付テスト、現地検証の実施
令和5年	1月	都道府県・自治体向け説明会の開催
令和5年	2月	全自治体で引越し OSS 開始

### (2) 本年度の取組内容

#### ① マイナポータルアプリケーションへの改善意見・要望の集約

マイナポータルで転出届・転入（転居）予約を申請可能とするためのアプリケーションの開発を行っています。国民にとって利便性の高いUI/UXを実現するため、7月頃を目途に協力自治体の中から参加自治体を募り、モックアップ等を通じたUI/UX検証及び改善意見・要望の集約を行い、アプリケーション開発に反映させます。

#### ② 「引越しワンストップサービス自治体向けガイドライン」の作成

令和5年2月に全自治体が円滑にサービスを開始できるよう、「引越しワンストップサービス自治体向けガイドライン」を作成し、全自治体に発出する予定です。協力自治体から、デジタル庁から随時提示するガイドライン素案の内容をもとに、自治体目線から記載が必要な事項に関する意見・要望を提示いただき、それを反映させる形でとりまとめます。

#### ③ 申請データ（転出届・転入（転居）予約）の受付テスト及び現地検証の実施

本サービスの開始に向けて、令和5年1月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（転居）予約について全自治体での申請データの受付テストを予定しております。今回の協力自治体とは、12月頃を目途に受付テストについて先行して実施します。

また、協力自治体の中から数自治体を募り、申請データを活用して転出処理、転入事前準備、転入当日における案内までの一連の流れをロールプレイング形式で実施し、サービス開始に向けた最終確認を行います。

### 3. 検討会の内容

令和4年6月及び11月実施の検討会（オンライン開催）で説明を予定している主な内容は以下のとおりです。

#### 第1回検討会（6月）

- 1：引越しワンストップサービス 業務詳細、本年度の検討事項、実施スケジュール
- 2：協力自治体への依頼事項
- 3：（参考）引越しワンストップサービス利用時の To-Be 業務フロー（自治体・住民）
- 4：（参考）転出届、転入予約、転居予約及び各種届出のデータ項目・帳票（取消申請含む）

#### 第2回検討会（11月）

- 1：マイナポータルアプリケーション改善意見・要望踏まえた改善案
- 2：12月実施予定 協力自治体による申請データ受付テスト及び現地検証の詳細
- 3：引越しワンストップサービス自治体向けガイドライン案、住民基本台帳事務処理要領改定案

### 4. 各協力自治体が本年度実施する事項

2. 本年度の取組内容及び3. 検討会の内容を踏まえ、本年度、協力自治体に実施いただく事項は以下のとおりです。

#### (1) 【5～10自治体】マイナポータルアプリケーションへの改善意見・要望等の提示

協力自治体のうち最大10自治体に参加いただき、住民・自治体双方の目線からのマイナポータルアプリケーションへの改善意見・要望を提示いただきます。（実施時期：7月ごろ）

#### (2) 【全協力自治体】「引越しワンストップサービス自治体向けガイドライン」素案への自治体目線からの意見・要望の提示

「引越しワンストップサービス自治体向けガイドライン」について、デジタル庁が作成する素案に対し、自治体職員目線から記載が必要な事項等の意見・要望を提示いただきます。なお、意見・要望を提示する際はなるべく住民制度担当課の意見だけでなく、異動処理に関連する関係課、DXを推進する情報政策課などの職員からも意見・要望を収集するなど、自治体全体での意見・要望として提示可能な体制をご検討ください。

#### (3) 【全協力自治体】マイナポータル申請データ（転出届・転入（転居）予約）受入テストの実施

デジタル庁から提示するテスト観点、テスト内容案をもとに、各協力自治体でマイナポータル

等を通じてオンラインで申請された転出届・転入（転居）予約のデータが自治体側で確認・処理可能か、申請データの受付テストを実施いただきます。

### 【3～5 自治体】現地検証の実施

協力自治体のうち3～5自治体に参加いただき、上記で受付する申請データを活用し、自治体職員の事務処理、事前準備、住民来庁当日における案内等の一連の流れを、各自治体の現場にてロールプレイング形式で実施しサービス開始に向けた最終確認を行います。

## 5. 応募要件・方法等

### (1) 協力自治体

#### ① 応募要件

- (ア) 全2回開催の検討会（6月、11月）両方に参加できること。
- (イ) 2021年度引越しワンストップサービスにおける検討会及び現地検証の取りまとめ結果資料等を確認し、検討状況等を事前に把握しておくこと。（公募要領\_別紙1参照。なお、全量版はデジタルPMOで資料公開中）
- (ウ) 住民制度担当課だけでなく異動処理に関連する関係課、情報政策課など、自治体内全体で引越しワンストップサービスについて検討可能な体制を構築すること。

#### ② 募集自治体数

30自治体程度

なお、協力自治体の中から以下の数の団体にそれぞれの事項に協力いただきます。

- (7月) マイナポータルアプリケーションへの改善意見・要望等の提示 5～10自治体程度
- (12月) 現地検証 3～5自治体程度

#### ③ 応募方法

資料2の参加申込書を令和4年6月10日（金）12:00までに9.の提出先にメールで提出してください。

## 6. 実施期間

令和4年6月～令和5年3月（予定）

## 7. 注意事項

- ・検討会の資料や結果等については、当庁のホームページにおいて公表する予定です。
- ・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）は各自治体で負担していただきます。

## 8. これまでの引越しワンストップサービス検討状況

これまでの引越しワンストップサービス検討状況については、下記 URL に掲載されている資料を参照してください。

「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://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/12187388/www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/20190418kettei\\_2-1.pdf](https://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/12187388/www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/20190418kettei_2-1.pdf)

- 別添

[https://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/12187388/www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/20190418kettei\\_2-2.pdf](https://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/12187388/www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/cio/kettei/20190418kettei_2-2.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://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/12187388/www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/semon\\_bunka/dejigaba/dai11/siryou6.pdf](https://warp.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/12187388/www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/semon_bunka/dejigaba/dai11/siryou6.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](https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/houkoku_hikkoshi210326.pdf)

## 9. 問合せ・提出先

デジタル庁国民向けサービスグループ 尾形、小沼、横山、大橋

電話 : 03-6872-6381

メール : h\_oss\_gov@digital.go.jp