

# 新風

新 風(かぜ)  
松原泰道師揮毫



2024.4 vol. **134**

スマート行政 DX推進を支援する情報誌

2024年4月1日発行(年4回発行) 編集発行: 株式会社TKC

## 特集 インタビュー

# フロントヤード改革、はじまる

バックヤードと一体的な取り組みで、行政も住民ももっと便利に

総務省自治行政局  
行政経営支援室長 兼 地域DX推進室長  
君塚明宏 氏

## ユーザー事例

「変化をチャンスに、サービス・業務を進化」  
山形県尾花沢市／かんたん窓口+スマート申請  
「定期支払制度の導入で、支出伝票を自動化」  
千葉県習志野市／公会計システム

## TREND VIEW

「相続税法第58条通知の電子化」  
地方税共同機構 システム部開発グループ 酒井優志 氏

## スマート行政最前線

「システム標準化、最新動向と留意点」

## TKC Support Information

より便利に使いやすく内部事務のDX推進を支援／文書管理システム  
システム一つで多様な住民接点を創出／かんたん窓口システム

## ニュース

「マイナンバーカード交付予約・管理システム」刷新!

TASKクラウド

詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

# フロントヤード改革、はじまる

## バックヤードと一体的な取り組みで、行政も住民ももっと便利に

2023年秋の改定で、『自治体DX推進計画』重点取組事項のトップに掲げられた「フロントヤード改革」。

これまで取り組んできた〈行政手続きのオンライン化〉と一線を図す  
新たな住民と行政との接点の実現とはどういうものなのか——  
総務省自治行政局の君塚明宏室長に話を伺う。

総務省自治行政局  
行政経営支援室長 兼 地域DX推進室長  
君塚明宏氏

インタビュー 本誌編集人 飛鷹 聡



撮影：中島淳一郎

——自治体DXの新たなテーマとして、「フロントヤード改革」が注目されています。改めて、取り組みを推進する背景や狙いを教えてください。

**君塚** デジタル化による業務効率化ということでは、これまではバックヤード起点で取り組みが進められてきたと感じています。その一つの成果が「情報システムの標準化・共通化」です。これにより〈行政事務の効率化〉は進みますが、〈住民の利便性向上〉の点では効果が見えづらいですね。

住民の利便性向上ということでは、今、自治体の創意工夫のもとで書かない窓口やオンライン申請、リモート窓口、移動市役所など多様なチャネルを活用する動きも広がっています。しかし、現状を見ると〈書かない窓口だけ〉〈オンライン申請だけ〉といった部分最適な取り組みが多く、その進捗でも自治体間で大きな差が生じていると感じています。

総務省が実施した「窓口業務改革状況簡易調査」（2023年2月）では、指定都市や中核市では着実に窓口改革が進んでいるものの、それ以外の団体では10%程度にとどまっていることが

分かりました。ここは、全国の自治体が足並みを揃えて推進していくことが重要でしょう。

自治体DXの目的は、〈デジタルやデータを活用して仕事のやり方を変え、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていく〉ということです。

急速な人口減少による人材不足が深刻化する一方で、高齢化などにより行政需要は多様化・複雑化していきます。限られたリソースで、より質の高い行政サービスを持続可能な形で提供するには、相談対応や企画立案の業務に人的資源をシフトさせていくことが欠かせません。そのために、従来発想のデジタル化から一歩踏み出し、利用者起点で住民と行政の接点から仕事のやり方を総合的に変えていく——これが「総合的なフロントヤード改革」で目指すところです。

### フロント・バック改革は車の両輪

——従来の「行政手続きのオンライン化」とでは、何が違うのでしょうか。

**君塚** これまでの取り組みは、紙とデジタルの申請が混在したまま、住民と





● 君塚明宏（きみづか・あきひろ）

2000年自治省（現総務省）入省。  
岡山県財政課長、総務省自治財政局財政課財政企画官、  
高知県総務部長、総務省自治行政局公務員部応援派遣室長、  
大臣官房広報室長などを経て、23年7月に  
自治行政局行政経営支援室長に就任。9月から現職を兼任。

の接点だけを複数用意する「マルチチャネル」化だったといえます。これでは住民は便利になっても、職員の業務負担は逆が増えかねません。

一方、フロントヤード改革で進めようとしているのは、データ対応を前提とした「オムニチャネル」化です。マルチチャネルのように住民との接点を別々に考えるのではなく、チャネル全

体を一つのサービスとして融合していくというものです。

具体的には、マイナンバーカードを活用して、窓口やオンラインのほか、住民に最も身近な場所（支所や公民館、郵便局等）など、あらゆる接点からサービスを受けられるようにします。これにより住民の利便性向上はもちろん、バックヤード側の一連の業務まで、エ

ンドツーエンドでデジタル化することで、業務効率も格段に高まります。

その意味で、フロントヤード改革とバックヤード改革は、いわば「車の両輪」といえるでしょう。

フロントからバックまで一体的なデジタル化を進めることで、例えば申請データを活用して処理状況（処理件数・時間、待ち時間など）の把握・分析が可能となり、その結果をサービス品質の向上や業務改善に役立てることができそうです。そして、目指すべき最終ゴールは、住民も職員も負担を減らすと同時に、サービス

や業務の質が上がり、きめ細かな相談対応等がなされることで、「役所（役場）が変わった」と感じられるようにすることです。

——その推進に向けて、どのようなことに取り組まれているのでしょうか。

**君塚** 現在、「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」を進めています。これは、総合的なフロントヤード改革の実証支援を通じて、「住民の利便性の向上」と「業務の効率化」を実現する汎用性のあるモデルを構築し、全国へ横展開することを目的とするものです。令和5年度事業では53団体が応募し、12団体を採択しました。

自治体職員の皆さんと話をするとき、「必要性は理解しているが手が回らない」「何をすればいいかわからない」という声を多く耳にします。そこで人口規模別にさまざまな実践モデルを創出し、業務の見直しから実現までのプロセスを手順書で示すことで、「この通りにやれば窓口業務を改革できる」というものにしたと考えています。

そのためモデル自治体を選定する際にも、人口30万人以下の団体への横展開を意識し、離島や過疎地を抱えてい



る、あるいはベッドタウンであるなどの地域特性も加味して、多様な例を選定しました。さらに一歩先を行く先駆的モデルとして、高度なデータ分析による業務改善を目指す例や、周辺自治体との連携といったモデルが選ばれたのも今回の事業の特徴といえます。

——確かに、当社にもお客さまから「書かない窓口やオンライン申請について、優良事例の取り組みを教えてください」という声が数多く寄せられます。

**君塚** そこを埋めるのが今回の自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトだと捉えています。なお、総務省のYouTubeチャンネルにフロントヤード改革を紹介する動画「始めよう、進めよう。自治体フロントヤード改革」

を投稿していますので、ぜひ参考にしてみてくださいと思います。

また、自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトと並行して横展開のための仕掛けも準備しています。その一つが「自治体DX推進参考事例集」です。かねてよりホームページに掲載しているもので、継続して充実を図ります。今後はフロントヤード改革の事例が増えていくことになるでしょうね。

加えて、全団体の取り組み状況を見える化<sup>※</sup>する仕組みの調査研究にも着手します。

——それは、大きなインパクトをもたらしますね。

**君塚** そうですね。総務省では、毎年DXの概況調査を実施しており、その結果から団体ごとに「ダッシュボード」のイメージで取り組みの進捗状況を示し、団体間比較ができるようにしたいと考えています。横並びで見える化することで、自分たちの課題が把握しやすくなるとともに、手本となる団体を探して直接教えてもらうといった活用もできるのではないでしょうか。われわれとしても、これにより

政策がどの程度進んだのかが分かり、次の打ち手の検討にも役立てることができると期待しています。

## いつから取り組むのか

——中小団体では、1人情シス<sup>※</sup>も多く、標準化対応で窓口改革まで取り組む余裕がないという声も聞かれます。フロントヤード改革には、いつから取り組みばいいのでしょうか。

**君塚** この1～2年間でマイナンバーカードが広く普及し、オンライン手続きや書かない窓口などを進める素地は整いました。急かすつもりはありませんが、皆さんが標準化対応に取り組む一方で、できるだけ負担をかけずにフロントヤード改革を進められるよう手順書などを整備したいと考えています。フロントヤード改革は、ツールを導入すれば実現できるものではありません。まずは、紙によるアナログ処理を早くなくすよう意識することです。

例えば、書かない窓口を活用して、対面による手続きでも紙の申請書に記入するのではなく、職員が手伝いながらタブレット等で申請内容を入力してもらうことが挙げられます。このよう



始めよう、進めよう。  
「自治体フロントヤード改革」



にデータ対応の徹底により、事務処理の「ダブルトラック」を解消していくことが肝要です。

住民との接点やインターフェースの部分で一定期間、紙とデータが並存することはやむを得ないと思います。その場合でも、AI-OCR<sup>※1</sup>などを活用してバックヤード側の処理は全てデータ連携していかなければ、職員の業務が増えることになりかねません。

——データ連携ということでは、「公共サービスメッシュ」も25年度末までの実装が予定されています。標準化対応をゴールと考えず、その後を見据えた検討が必要といえますね。改革に取り組む自治体への支援では、他にどのようなことをお考えですか。

**君塚** フロントヤード改革には、大前提として窓口業務全体の見直しが必要とせません。これについて、政府では、「窓口BPRアドバイザー」<sup>※2</sup>の派遣など人的支援を行っています。さらに、財政面では「デジタル田園都市国家構想交付金」とも連携して横展開を進めていきたいと考えています。このようにモデル事業による先進事例の横展開と、必要な人的・財政的支援を

セットとした支援に取り組みます。

## いま、できることから始めよう

——今後の展望を教えてください。

**君塚** 昨年末に公表された『新経済・財政再生計画改革工程表2023』（経済財政諮問会議）では、総合的なフロントヤード改革に取り組む自治体数を26年度までに300団体とするというKPIを掲げました。取り組みはまだスタートしたばかりです。まずはフロントヤード改革のモデル事例を創出し、住民との接点の多様化・充実化やバックヤード改革、推進体制のあり方などを検討し、自治体への理解促進を図っていく考えです。

——当社としても、「役所が変わった」と感じられるよう、フロントとバックとの一体的な改革を積極的にご支援し



本紙編集人 飛鷹 聡

ていきます。

**君塚** いまフロントヤード改革という言葉が注目されていますが、〈デジタルを使った窓口の効率化〉は自治体にとって古くて新しいテーマです。

高齢者と子育て世代では求めることが異なります。自治体に求められているのは、そうした多様な住民ニーズに合ったサービスを選択できるよう、利用者目線で、手続きやサービスの対象者によって、接し方を変えていくということなのです。

デジタル化やDXは、あくまでも手段です。目指すのは、仕事のやり方や住民の方との接し方を変え、住民も行政も楽になり、サービスや業務の質を上げることです。まずは全庁でそうした意識を持つところからスタートしていただきたいと思いますね。

一気にフロントヤード改革を進めることは難しいと思いますが、今できることから一歩ずつ地道な取り組みを続けていくことが大切です。全国の自治体が足並みを揃えて取り組めるよう、ノウハウの紹介などを通じて、これからは伴走しながら皆さんを支援していきますので、ぜひご注目ください。□

※1 AI-OCR：AIの学習機能とOCRの読み取り技術を融合したもの。手書き文字をデータとして読み取るため、入力作業を効率化できる

※2 窓口BPRアドバイザー：デジタル庁が希望する市町村にアドバイザーを派遣し、オンライン・現地での支援を行うもの



# チャンスに、サービス・業務を進化

伊藤潤一郎 氏 / 主任 阿部竜也 氏 / 市民税務課 課長補佐 石山忠洋 氏 / 総務課情報統計係 係長 大類周平 氏

かんたん窓口＋スマート申請／山形県尾花沢市

— DXの推進状況を教えてください。

**阿部** コロナ禍を経て、いまやデジタル技術の活用は社会全体で実証から実装の段階へと移り変わりました。そうした変化を受け、将来にわたって持続可能なまちづくりを進めることを目的として、2023年3月に『尾花沢市DX推進計画』を策定しました。これは『第7次尾花沢市総合振興計画』と『尾花沢市行政改革プラン』をDXの側面から補完するものです。

推進計画では、その基本方針に「新しい時代の尾花沢らしい暮らしの確立」を掲げ、現在、①人・働き方DX、②暮らしやすさDX、③安全DX、④庁内DX——の四つの視点からさまざまな取り組みを進めています。

## — 県内初、「移動市役所」を実施

— 市民サービスの向上や業務の効率化の点では、どんなことに取り組まれているのでしょうか。

**伊藤** 市では、20年度に組織横断型の「スマート自治体推進プロジェクト」を立ち上げました。ここを母体として21年度に「押印省略」を検討し、22年度にはDX推進計画を策定し、各課が



写真左から石山課長補佐、伊藤係長、大類係長、阿部主任

今後取り組むべき事項を整理しました。この成果を踏まえて、23年度は「3ない（書かない・待たない・行かない）窓口」に取り組んできました。

このうち「書かない」窓口を実現するため、23年3月に「かんたん窓口システム」を導入しました。現在、転入転居や出生届の申請手続きで、職員が聞き取りを行いながらタブレットで住民異動届を作成しています。これにより、市民の方が申請書へ記入することが不要になるだけではなく、職員に

とつても対応時間の短縮につながっています。今後は、おくやみ関連の手続きへの利用拡大も計画しており、24年度末までのサービス開始を目指して準備を進めているところです。

**大類** 4月からは、「スマート申請システム」を活用してオンライン申請サービスをスタートする計画です。

『デジタル社会の実現に向けた重点計画』で優先的にオンライン化すべきとされたもののほか、庁内で実施した活用希望調査の結果を踏まえながら各種手続きのオンライン化を進めます。ただ、サービスの実施にあたっては一定のルール化も必要で、まずはモジュールスタートとして、各課と議論を重ねながらより使いやすいサービスへと進化させていきたいと考えています。

**石山** 「行かない」ということでは、

県内初の試みとして昨年12月に「移動市役所サービス」の実証にも取り組みました。これはマルチタスク車両へかんたん窓口システムを搭載して、市民がアクセスしやすい場所へ出向き、マイナンバーカードを活用した電子タクシー券の申請受付を行ったものです。

当初、利用者は100名程度と想定

## 山形県尾花沢市

住所 山形県尾花沢市若葉町1丁目2番3号

電話 0237-22-1111

面積 372.53平方キロメートル

人口 13,957人（2024年2月1日現在）

雪とスイカと花笠のまち、尾花沢市。真っ白な雪とガス灯のやわらかな灯りに包まれる「銀山温泉」の雪景色は、多くの観光客を魅了する。夏すいか生産量日本一の「尾花沢すいか」の産地としても知られる。雄大な自然と歴史に恵まれたまちでは、保存した雪を夏期の冷房に利用する「雪冷房システム」の導入などゼロカーボン実現の取り組みにも積極的だ。



写真は、市役所本庁舎



## 変化を

総合政策課政策企画係 係長

していたのですが、最終的に5地区の約40カ所で250名以上の方に利用いただきました。サービス時間は1カ所1〜2時間程度でしたが、あるときには20名ほどが順番待ちとなる状況でした。手書き申請ではとても対応できませんが、書かない窓口であれば1人当たり数分程度で手続きが完了できます。このスピード感には、市民の皆さんにも「便利さ」を実感していただけたようです。

今回の実証を通して、オンライン申請と移動市役所の二つの接点により、多様な市民に「行かない」窓口サービスを提供できることを実感しました。

——電子タクシー券のサービス導入にあたり、どんな準備をされましたか。

**石山** これまでタクシー券を利用されていた方（約1200名）へ郵送で案内するとともに、乗車時に精算を行うタクシー事業者向けに操作研修を実施しました。ドライバーには高齢な方も多く、端末操作に苦戦するケースもありましたが、電子タクシー券が普及・定着すれば、事業者にとっても精算処理の簡素化につながります。

## 必然となった業務改革

——今後の計画を教えてください。

**大類** まずは書かない窓口とオンライン申請のサービス拡充に努め、より一層の「市民の利便性向上」と「業務の効率化」を図りたいと考えています。

**阿部** また、せっかく導入したシステ

ムをフル活用してもらえよう研修などを拡充します。さらにDX推進では職員の意識改革が重要です。そこで24年度からはスマート自治体推進プロジェクトだけではなく、さまざまな会議体と連携した推進体制とする考えです。これにより、職務や役職を問わず全ての職員がDXを身近に考える機会を増やしていきたいですね。

——一歩ずつ着実に進めていますね。

**伊藤** 社会の変化は「従来の活動を見直す契機」だと考えています。社会全体で、アナログ（紙）からデジタルを前提とするサービスに移行し、キャッシュレスなども進む中で、行政も「仕事のやり方を変える」ことは必然です。とはいえ、市民との接点ではデジタル前提のサービスだけを考えることはできません。スマホ教室の開催などによりオンライン申請の利用を促進するだけでなく、移動市役所など「多様な接点で市民のニーズに幅広く応えていく」必要があります。デジタルでサービスや仕事のあり方を変え、自分たちも楽になる——これを原動力として今後も地道に取り組みを続けたいと考えています。

（伊藤祐輔）





# 払制度の導入で、支出伝票を自動化

▶ 会計課審査係 係長 **佐久間美樹** 氏、主査 **川上和葉** 氏、副主査 **三井宏昭** 氏  
 政策経営部財政課財政係 係長 **徳岡大地** 氏 / 総務部情報政策課ICT推進係 主任主事 **安西良平** 氏

——習志野市では、財務会計システムの更新と合わせて、2023年4月から定期支払制度をスタートされました。取り組みの狙いなどを教えてください。

**佐久間** 定期支払制度とは、市が年間を通じて定期的に支払うものについて、債権者からの申し込みによって請求書の授受を省略し、あらかじめ債権者が指定した口座へ定期日に支払いを行う、というものです。債権者と市の双方の〈事務の効率化〉を目的として、スタートしました。

定期支払制度の登録要件は、①支払い時期や支払い金額が契約によって確定している、②会計年度内の支払い回数が複数回——などです。対象分野としては、各種機器のリース料やシステムの利用料、清掃・警備業務の委託料の支払いなどが挙げられます。

市では制度開始にあたり、より多くの債権者に利用してもらえよう年2回以上の支払いを対象とし、年度途中からの利用も可能としました。また複数年にわたるリース契約等については、一度申し込めば翌年度から自動継続できるなど、債権者の利便性に十分配慮した制度設計としています。



写真左から安西主任主事、徳岡係長、佐久間係長、川上主査、三井副主査

——より便利な制度や業務を探求をされたのでしょうか。

**佐久間** 22年夏に、定期支払制度の先行団体である近隣市を視察しました。

ここで、制度運用の詳細に加え、登録申し込みから支払いまで業務の流れを確認したことで、自分たちの実務を具体的にイメージできるようになりました。

た。また、「こうすればもっと便利になる」といった気付きもありました。

そうした視察の成果はTKCにも共有し、システムの機能強化の参考としてもらいました。一例が「支出負担行為作成後の定期支払登録（年間の支払時期と金額を登録）」機能です。これにより、請求月の支出命令の起票漏れや入力ミスを防止できます。加えて、「請求月の支出命令伝票の自動起票」機能もそうしたやりとりから生まれました。準備として、財務規則の所要の改正や定期支払事務取扱要領の策定、また職員が制度をスムーズに利用できるように定期支払事務の手引きの作成を始めました。

23年3月には、職員への制度周知を行うとともに、並行して事業者への周知も実施。市のホームページで制度への登録案内をするともに、財政課や情報政策課など定期支払の対象となる支払い処理が多い部署に依頼し、積極的なPRを展開しました。その結果、24年2月22日時点で、121件の登録をいただいています。

——導入効果はいかがですか。

**川上** まだスタートしたばかりですが、



## 千葉県習志野市

住所 千葉県習志野市鷺沼2丁目1番1号  
 電話 047-451-1151  
 面積 20.97平方キロメートル  
 人口 174,850人(2024年1月末現在)



ラムサール条約登録湿地「谷津干潟」(写真左)や「谷津バラ園」(右)など都会のオアシスの顔も持つ習志野市。2018年に完成した新庁舎はグッドデザイン賞も受賞した。敷地高低差を生かした建物設計や、利用者視点で配置された窓口、庁舎内外をつなぐ“フェーズフリー”の空間などが評価された。2024年8月1日に市制施行70周年を迎える。



## 定期支

債権者からは「郵送にかかる手間・コストが削減でき、入金日も決まっているため入金確認が楽になった」という声をいただいています。

一方、庁内でも業務の効率化につながっていると感じています。例えば、原課では支出命令伝票が自動起票される、該当の請求書の添付が省略される、など職員の作業負担が軽減しています。

**三井** 会計課では、支出命令審査で支出負担行為との照合、あるいは請求書の記載要件の確認が不要になりました。これは大きな効果だと思います。

ただ、定期支払の登録を誤ると自動

起票に直結するため、十分な注意が必要です。そこで、定期支払を登録する段階で会計課職員2名体制による「ダブルチェック」を行い、その上で上司も確認するという具合に厳密なチェック体制をとっています。些細なことですが、後続作業の省力化のためにもこの点は手を抜けないですね。

## 着実に進む、業務働き方改革

——内部事務のDXという観点から、今後の計画を教えてください。

**安西** 情報政策課では「執務環境の改善」として庁内ネットワークの無線化を進めるほか、公用スマートフォンの導入を計画中です。

また「アナログ業務からの脱却」にも意識して取り組んでいます。その一つがペーパーレスの推進による資料等のデータ化、業務効率化、印刷コストの削減です。加えて、これまで紙やExcel等で作成・管理されてきた膨大なデータをノーコードツールで一元管理することも検討中です。

**徳岡** さらに、今秋をめどに財務会計業務でも「電子決裁」をスタートする計画です。これまでも文書管理シス

テムを導入して、文書の起案・收受から決裁、保存、廃棄までの電子化を進めてきましたが、財務会計の分野だけ「紙」が残っていました。今後は出張中やテレワーク中でも決裁可能となり、処理のスピードアップや一層のペーパーレスにつながると期待しています。

また現在、予算書や決算書はPDFで公開していますが、これをさらに進めた「デジタル予算書」の検討も必要でしょう。加えて、「電子契約」や「電子請求書サービス」、「デジタルインボイス(ペボル)」の動きにも注目しています。そこまで進めば本格的な働き方改革が可能となりますね。

そのためには、まずは電子決裁を整備し、その上で電子請求書などによる新たな業務改革へとつなげていきたいと考えています。

(伊藤有美子)

定期支払機能導入による定量的な効果

支出命令に係る作業工程	導入前	導入後
各課起案者 ・請求書受領 ・支出命令書作成 ・回議	約4分 (請求書情報の入力、確認など)	約2分 (PDF出力、印刷等)
会計課 ・証憑書類 確認 ・伝票内容 確認 ・承認	約2分 (請求書・業務完了報告書の確認、伝票突合など)	約1分 (業務完了報告書の確認など)

# の電子化

地方税共同機構 システム部開発グループ 酒井優志

令和4年度税制改正において、相続税法（昭和25年法律第73号）が改正されました。これを受け、令和5年度税制改正において、相続税法第58条第2項に規定する通知<sup>（注1）</sup>について、eLTAXを通じてオンライン連携が可能となりました。

本稿<sup>（注2）</sup>では、4月1日から運用が開始されるオンライン連携の概要と、これに伴う市町村の対応などについて紹介します。

## 1. 相続税法第58条の改正について

相続税法第58条の改正は、行政機関間の情報連携をオンライン化し、市町村および税務署における当該通知事務の効率化を図ることを目的としたものです。

改正法施行後は、現在書面により行われている市町村から所轄税務署への死亡情報の通知事務が廃止され、全国分の死亡情報を法務省から国税庁に一括で電子通知されることとなります。

市町村から所轄税務署への固定資産情報（改正相続税法第58条第2項に規定する通知事項）の提供は、引き続き行うこととなりますが、税務システム

標準化の取り組みと並行してオンライン連携できる仕組みを整備し、行政事務の効率化を図ることとしています。オンライン連携により、①戸籍担当から回付される死亡情報から1件別に固定資産情報を検索し名寄帳等を出力する事務、②通知書（書面）の作成事務、③税務署への郵送事務——などが不要となります。

なお、現状では市町村ごとに固定資産情報の提供様式や方法などが異なります。オンライン連携の開始に当たっては全国統一の対応が必要となることから、法定受託事務とするとともに、税務システム標準仕様書で標準化したファイル形式にすることとしました。

改正法施行後の運用イメージは、図表のとおりです。

①全国の死亡届の情報は、毎月、法務省から国税庁に電子通知されるため、市町村から税務署への死亡届の記載事項に関する通知事務を廃止

②市町村は、当該市町村に住民登録のある者が亡くなった場合、当該者が所有していた土地または家屋に関する固定資産情報を、その事務所の所



在地の所轄税務署に通知

③通知データをeLTAX経由で電子的に送付

④電子通知を導入できない期間は、固定資産税担当で死亡情報を把握の上、所轄税務署に通知（※システム改修が完了するまでの暫定的な対応方法）

## 2. オンライン連携への対応

オンライン連携に伴い、市町村では以下の対応が必要です。

### (1) 通知データの作成

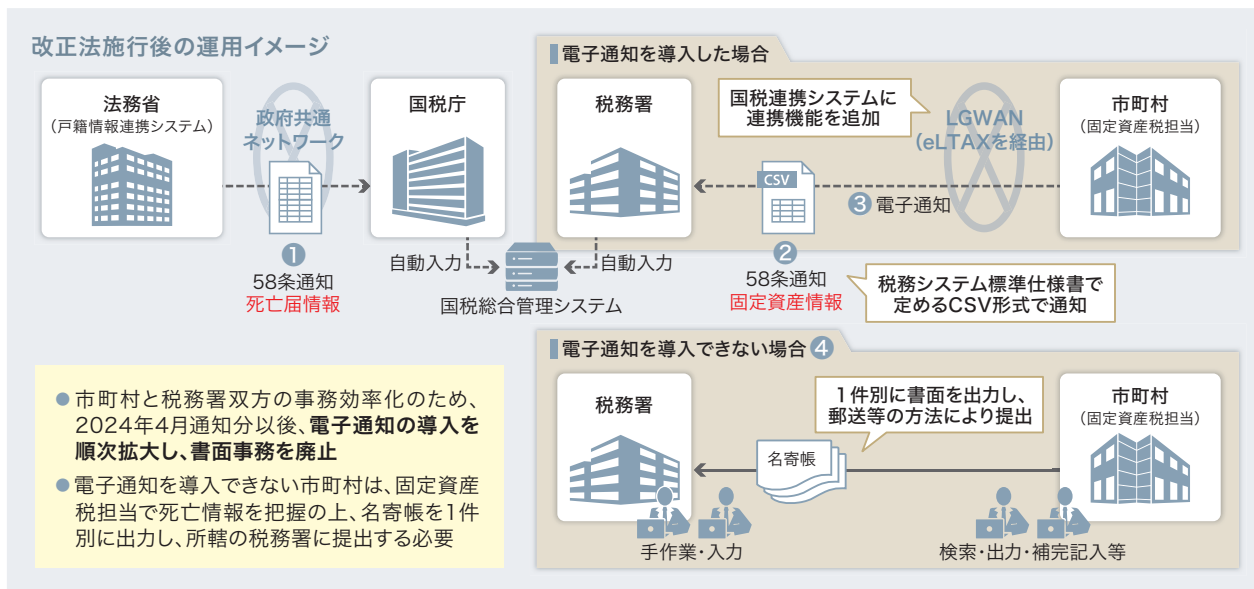
市町村は、『税務システム標準仕様書3・0版』に示された「相続税法第58条通知に係るCSVファイル」（58条通知データ）を、基幹税務システムで作成・出力することになります。そのため、58条通知データを作成できるようシステム改修などを行います。

### (2) eLTAXを介したデータ送信

市町村は、作成した58条通知データ



# 相続税法第58条通知



出典：国税庁資料「国税・地方税のデータによる情報連携の推進について」

を国税庁に送信します。具体的には、「国税連携クライアント」<sup>(注3)</sup>から58条通知データを登録すると、「国税連携システム」<sup>(注4)</sup>を経由して、国税庁に届く仕組みとなっています。

地方税共同機構では、2023年度に国税連携システムを改修し、58条通知データの送信機能を実装しました。これは、既存機能である「扶養

是正情報連携」の仕組みを基に開発したものです。これにより、eLTAXの改修費用を抑制するだけでなく、既に

市町村に配備されている国税連携クライアントから送信する運用となり、コストを抑えたオンライン連携の導入を実現しました。

### 3. 今後の予定

オンライン連携は、4月1日(24年3月1日以後死亡者分)の運用開始を予定してい

ます(3月の原稿執筆現在)。ただし、市町村における対応時期は、市町村によってシステム改修時期などが異なることから、4月以降順次進めていくこととされています。

『デジタル社会の実現に向けた重点計画』では、基幹業務システムを利用する原則全ての市町村が、目標時期である25年度までに標準準拠システムへ移行できるよう、その環境整備をすることとされています。

オンライン連携の対応時期は個々の実情に応じて判断いただくこととなりますが、今後、対応予定の市町村では、これらの背景を踏まえつつ円滑に準備を進めていただきますよう、よろしくお願いいたします。

(注1) 改正相続税法第58条第2項において、住民基本台帳に記録された死亡等をした者が有していた土地または家屋に関する固定資産課税台帳の登録事項等について、市町村長から所轄税務署長に通知することとなった

(注2) 本内容は国税庁課税部資産課税課の許可を得て、国税庁資料から一部を引用した(注3) 国税連携システムにアクセスするために配備されている端末(注4) 国税庁と地方団体間で課税情報等のやり取りを可能とするeLTAXのサブシステム

2月5日、総務省は『自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画 第2・3版』を公表し、七つの重点取組事項を示しました。「自治体の情報システムの標準化・共通化」は「筆頭」項目ではなくなったものの、依然、重要なテーマであり、新年度を迎えて、その対応は一段と加速していくことと思われます。

＊本内容は、2024年3月5日時点で公表されている情報に基づきます。

## 法制度改正が、移行の足かせに

昨年9月に改定された『地方公共団体情報システム標準化基本方針』において、〈移行の難易度が極めて高いと考えられるシステム〉は標準化期限後の移行を認める方針が示されました。

デジタル庁と総務省は、市区町村に「移行困難システムの把握に関する調査」を実施。その結果、市区町村の約1割で移行困難システムを抱えていることが判明しました。また、50団体・487システムが判定保留とされ、今後の精査でその多くが「移行困難」となることも想定されます。さらに今年になってから新たに移行困難を表明し

たシステム事業者もあるようです。

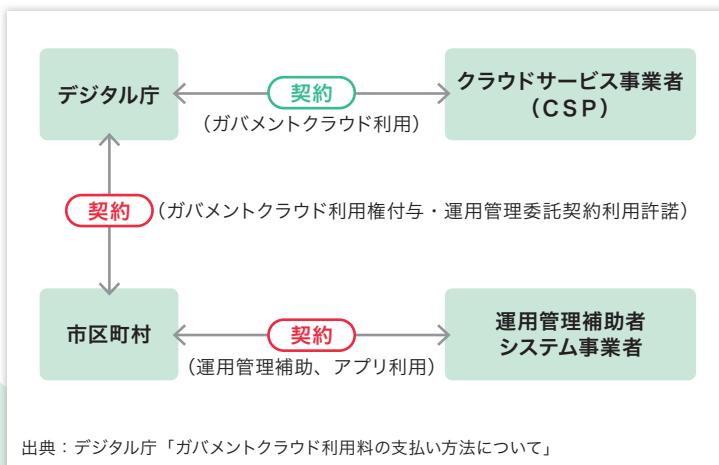
加えて、振り仮名の法制化や異次元の少子化対策など、政策上必要と判断される要件の追加・変更は、すでに相当量に上っています。これらの制度改正は、標準準拠システムだけでなく、現在稼働しているシステムの改修にも大きく影響します。こども・子育て支援金など大規模なシステム改修を伴う法制度改正が続くことで、事業者のリソース不足による「移行困難リスク」が一段と高まります。この問題はデジタル庁や総務省も認識しており、対策の検討も進んでいるようです。

## 契約も支払いもデジタル庁経由

今年1月に開催された「ガバメントクラウド利用料の支払い方法に関する説明会」では、デジタル庁からガバメントクラウド利用に関する契約の枠組み(図表1)と、利用料の請求プロセスの案が示されました。

これによれば、デジタル庁がAWS等のクラウドサービス事業者(CSP)と契約し、市区町村はデジタル庁からガバメントクラウドの利用権を付与されます。これに伴い、利用料の支払い

図表1 ガバメントクラウド利用契約の枠組み



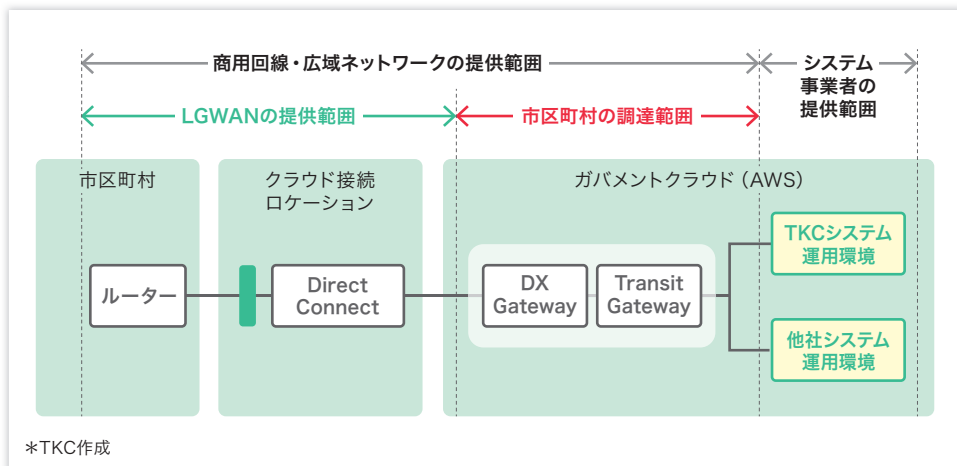
もデジタル庁へ行うため、市区町村ではCSPとの接点を持ちません。また、システム事業者もCSPと接することなく、市区町村との契約に基づいてガバメントクラウド上に環境を構築し、システムを運用します。

このようにデジタル庁が一括してCSPと契約することで、これまで示されていた利用料のボリューム・ディスカウントが実現するものと思われます。本件に関する意見照会では、団体や



# システム標準化、最新動向と

図表2 「ネットワーク構築・運用補助業務」イメージ (AWSの場合)



システム事業者からさまざまな意見・質問が寄せられました。これらについては、市区町村のガバメントクラウド利用料の負担開始を25年度以降に先送りし、今後1年間をかけて枠組みを固めていくことになります。

## ネットワーク運用補助に留意を

第五次LGWANは今年10月中旬の運用開始が予定され、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から技術仕様や費用など各種情報が発信されています。また、昨今ではガバメントクラウドへの接続回線として、ネットワーク事業者による商用回線の提案活動も活発となっています。

接続回線としてLGWANを検討する団体も多いと思いますが、その場合いくつかの留意点があります。

図表2に概要を示しました。

ガバメントクラウドへ接続するには、ネットワークの構築、運用・保守などを担う「ネットワーク構築・運用補助事業者」の調達が必要となります。商用回線・広域ネットワークを選択した場合、回線の提供事業者が全体をカバーして受託すると思われます。しかし、LGWANの場合は、J-LISが構築・運用・保守を担当する範囲と、システム事業者が担当する範囲の間に「隙間」が発生し、市区町村ではこの部分をカバーするネットワーク構築・運用補助事業者を別途調達する必要があります。

あります。

LGWANを検討する団体からは、「事業者が見つからない」といった声も聞かれ、複数事業者の参入が待たれるところです。

◇ ◇ ◇

なお、文字要件では大きな方針転換がありました。標準準拠システムが保持する文字セット「行政事務標準文字」（いわゆるM-J+）について、デジタル庁が「行政事務標準文字基本フォントファイル」を作成し、提供することになったものです。

行政事務標準文字は約7万文字あるため、複数のフォントファイルに分かれることが課題となっていました。デジタル庁が提供する基本フォントは業務システムで利用が見込まれない文字を削除して文字数を減らし、一つのファイルに収まるよう整備されます。また、英数字や記号などは等幅フォントで作成されるということです。

基本フォントは今年9月の提供が予定されています。そのため標準準拠システムに当初からの採用は難しいかもしれませんが、解決策が示されたことは大きな前進といえるでしょう。





## 文書管理システム



# より便利に使いやすく 内部事務のDX推進を支援

### 内

部事務のDX推進を支援するため、TKCでは市

町村の文書管理事務（文書受領・収受・起案・決裁・施行・保管・移管・廃棄）のデジタル化を図る「TASKクラウド文書管理システム」を開発しています。今春、パイロット団体での稼働を開始しました。

公文書管理法への対応に加えて、紙・電子文書の一元管理の実現、電子決裁による意思決定の迅速化やペーパーレス化など、文書事務全体の効率化が期待できます。

### 三つのメニュー構成で 迷わず効率的な管理を実現

文書管理システムでは、効率的な管理を実現するため職責に合わ

せたメニュー構成としています。

#### 【担当者向けメニュー】

文書の受領、収受、配布、起案、決裁、文書検索など事務の流れに合わせた担当者メニューを用意。利用者が「迷わない」配置としています。

#### 【文書主任向けメニュー】

各課で文書を管理する文書主任に特化したメニューを用意。「簿冊の管理（追加・修正・削除）」機能や「年度更新の支援」機能のほか、管理課を変更する（「移管」〈引き継ぎ〉）〈公文書館への引き渡し〉〈文書の廃棄〉などが行えます。

#### 【システム管理者向けメニュー】

文書番号や決裁ルート、簿冊管理で利用する分類基準表、保存期間、保存場所などを設定できます。

システムの特長的な機能は以下のとおりです。

#### 1 文書作成支援

作成中の文書の一時保存機能（複数案件可能）に加え、①作成済みの文書からの複写、②事前にシステムに登録した文例を選択して編集する——など文書作成にかかる負担軽減を図ります。

#### 2 電子決裁

回議先は、決裁区分に応じた決裁ルートの事前設定が可能です。また、案件に応じて決裁者の追加、削除、選択が容易に行えます。加えて、起案中の文書を「誰が、いつ」承認したのか進捗状況の確認も随時行えます。

#### 3 電子決裁ポータル

電子決裁基盤として「TASK

クラウド公会計システム」なども含めた統合管理を実現。「電子決裁ポータル」により、システムを横断した決裁案件の一覧表示・確認ができるほか、一覧表示からの一括決裁なども可能となります。

TKCでは、今後、起案前の資料を管理する機能や、情報開示請求対応機能などの強化を図っていく計画です。ご期待ください。

（大越涼史）

No.	選択	システム	件名	新着日	期限	概要	実行
001	<input type="checkbox"/>	文書管理	〇〇システム新着情報について（承認依頼）	令和6.09.05	令和6.09.12	令和6年総務課2号	
002	<input type="checkbox"/>	公費計	議員報酬（8月分）	令和6.09.05	令和6.09.09	令和6-000181:議員1名 5,000,000円	
003	<input type="checkbox"/>	公費計	コピー用紙代（8月分）	令和6.09.05	令和6.09.09	令和6-0001751:様〇〇文書 999,999円	

「電子決裁ポータル」での一覧表示 ※画面は開発中のもので、変更する場合があります。



## かんたん窓口システム

## システム二つで

## 多様な住民接点を創出

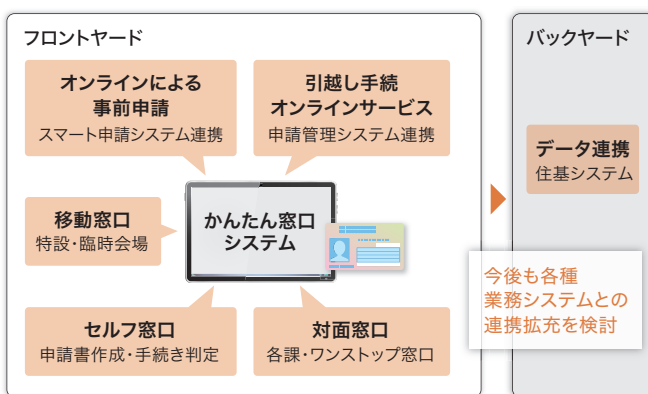


自治体DX推進計画」の重点取組事項に、自治体フロントヤード改革の推進が掲げられました。

「かんたん窓口システム」は、タブレット端末等でライフィベントに応じた手続き案内や申請書を作成するクラウドサービスです。

対象手続きを限定せず、用途に合わせて柔軟に利用できることが評価され、現在100団体以上に採用されています。フロントヤード改革の観点から、特に注目される特長をご紹介します。

〈住民との接点の多様化・充実化〉では、転出入届と関連する手続きに加えて、各課の「書かない窓口」も「接点」と捉え、さまざま



な場面でもシステムを活用することが重要と考えています。

かんたん窓口システムでは、職員が受付画面（手続きや入力項目、

作成する申請書）を自由に設定できます。例えば、単独事業として実施する高齢者向けの給付申請など、住民異動と連動しない申請も手軽に実現。申請データを出力し、バックヤードで活用するなどの運用も可能です。

また、各課窓口で対面による申請手続きに利用するだけでなく、システム一つで「多様な住民接点をかんたんに創出できるのも大きな特長です。一例が「ワンストップ窓口」です。この窓口運用では複数の手続きの専門知識が職員に求められますが、かんたん窓口システムの利用により、必要な手続きを判定でき誰でも容易に住民に案内、申請書の作成が行えます。最近では、証明書交付など（手

続き件数が多く、申請書の記載項目が少ない申請」で「セルフ窓口」を実現するケースや、本誌6〜7ページで紹介した尾花沢市の「移動市役所」のような活用例も登場しています。

## フロント&amp;バックを一体改革

昨年スタートした「引越し手続オンラインサービス」では、申請管理システムや住基システムとも連携。「スマート申請システム」との組み合わせで、対面が必要な手続きをオンラインで申請し、来庁時に転出入届と合わせてスムーズに各種手続きが行えます。このようにシステムを核として、フロントヤードからバックヤードまで、申請手続きにかかる業務全体の一貫したデジタル化が可能です。

TKCではフロントヤード改革を支援するため、システム標準化後のデータ連携や「公共サービスメッシュ」についても分析・検討を進めています。ぜひ、ご期待ください。

（大森明日香）

◆山形県尾花沢市役所を訪問し、移動市役所をはじめとしたDX推進計画について話を伺いました。社会の変化を改善の好機と捉えて、迅速に、そして全ての市民に寄り添いながら、DXを積極的に推進していこうという姿勢がとても印象的でした。そのご支援ができるよう担当システムの開発に邁進します。(伊藤祐)

◆今回、千葉県習志野市の取材を担当しました。「定期支払制度」の中でも特に自動起票機能が及ぼす内部事務の効率化と、DX推進に向けて市がいろいろな計画や工夫をされていることが印象的でした。取材を通して得られたお客さまの声が記事となり、さまざまな方々へ届けられることをうれしく感じています。(伊藤有)

◆2021年から始まった新型コロナワクチン接種が、3月31日で全額公費による接種を終了し、一つの区切りを迎えました。市区町村では対策室を設置するなど接種体制を確保され、国内での総接種回数は4億3,500万回を超えました。従事された全ての関係者の皆さまに敬意を表するとともに、感謝申し上げます。(鳥羽)

◆年度末は多くの案件を年度内に対応する必要がありますため、開発部門では毎年、大規模なプロジェクトが進行します。今年も例外ではなくさまざまな開発に追われていますが、品質を落とすことなく対応できるよう進めています。今後も、お客さまに安心してご利用いただけるシステムの提供を心がけていきます。(石原)

◆入社や異動など、新たな環境に身を置く方が増える季節となりました。新年度のスタートを機に、さまざまな目標を立てる方も多いのではないのでしょうか。新たな1年も取材を通じてお客さまの課題や取り組みなど学ばせていただき、皆さまに有益な情報をご紹介できるよう努めていきたいと思います。(金子)

新風 2024.4 vol.134  
2024年4月1日発行

発行人 飯塚真規  
編集人 飛鷹 聡  
編集室 石原隆佑/伊藤祐輔/伊藤有美子  
金子真弓/鳥羽直翔/大森明日香  
武長浩史/中川陽介/井村 薫  
編集委員 古澤 智/篠崎 智/田熊宏行  
河本健志/松山正男/石川家継  
取材協力 文狹英男(山形営業課)  
中條祥一/今田大介(千葉営業課)  
事例取材 明慶正範(営業企画部)  
フォトグラ 中島淳一郎  
発行所 株式会社TKC  
栃木県宇都宮市鶴田町1758番地  
TEL 028-648-2111(代)  
東京都新宿区塩場町2-1  
TEL 03-3235-5511(代)  
編集制作 株式会社TKC 地方公共団体事業部  
デザイン 株式会社 エス・プランニング  
榊 敏盛/根子 縁  
印刷製本 株式会社 TLP

## マイナンバーカード交付予約・管理システム刷新！

「マイナンバーカード交付予約・管理システム」は、カードの申請受付およびカード納品後の来庁予約から交付(廃棄)までの工程管理業務を、トータルで支援するクラウドサービスです。住民からのオンライン予約にも対応できるなど使いやすさが認められ、現在約170団体に利用されています。

これらの特長を引き継ぎつつ、標準準拠システムとの連携や予約機能の強化を図るため、システムをリニューアル。来春までに全てのお客さまのシステムを移行する計画です。

新たなシステムの、主な特長は以下のとおりです。

**1 申請書類イメージ管理の強化**  
申請に付随する書類のイメージ登録

機能を刷新し、保存年限経過後の削除など管理機能を拡充します。

**2 予約機能の強化**

職員側の予約カレンダー表示が、混雑状況をより把握しやすくなりました。住民が利用する予約機能についても、より分かりやすいものへと強化を図ります。

**3 標準準拠システムとの連携**

これまで提供してきた住基システムとの連携機能(オプション)に加えて、標準仕様の連携方式にも対応します。

**負担が増す証明書の更新業務**

マイナンバーカードの電子証明書は有効期限が5年で、市区町村では更新作業が年々増加することになります。

特にこの1〜2年は、マイナポイント事業やマイナ保険証(健康保険証との一体化)のスタートなどが追い風となつてカードの申請件数が急増したことから、更新作業は2026年〜27年にピークを迎えると予想されます。

こうした状況を踏まえ、デジタル庁は昨年末に「次期個人番号カードシステムフォース」を立ち上げ、オンライン更新など窓口の負担軽減策について検討を開始しました。

TKCでは、そうした市区町村を取り巻く環境変化をいち早く捉えながら、今後も継続してシステムの機能強化・拡充を図り、マイナンバーカード関連業務の効率化・最適化をご支援してまいります。

(大森明日香)

マイナンバーカード交付予約・管理システム											
1. 予約状況											
予約カレンダーの表示											
予約種別	申込日	受付日	予約日	受付日	予約日	受付日	予約日	受付日	予約日	受付日	予約日
標準予約	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
延長予約	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
合計	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
2. マイナンバーカード更新											
「22. カード更新の届出」機能を実行してください。											
申請状況	申請日	カード更新届出日	交付開始日	交付開始日	交付開始日	交付開始日	交付開始日	交付開始日	交付開始日	交付開始日	交付開始日
カード更新届出済	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
カード更新届出済	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
合計	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
3. 予約状況											
1ヶ月 - 予約状況											
2024.03.22	2024.03.23	2024.03.24	2024.03.25	2024.03.26	2024.03.27	2024.03.28	2024.03.29	2024.03.30	2024.03.31	2024.04.01	2024.04.02
08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08

