

# 月刊

新 風(かぜ)  
松原泰道師揮毫



2021.1 vol. **121**

デジタル・ガバメント対応を支援する情報誌

2021年1月1日発行(年4回発行) 編集発行:株式会社TKC

## 特集 座談会

# 行政も住民ももっと便利に 行政デジタル化の展望

会津若松市 健康福祉部高齢福祉課 課長 宮森健一郎 氏  
姫路市 総務局情報政策室 主幹 原 秀樹 氏  
船橋市 総務部情報システム課 課長補佐 千葉 大右 氏 ほか

### ユーザー事例

デジタル化で税務業務を効率化/申告受付支援システム、イメージ管理サービス・兵庫県神戸市  
カード普及へ、もっと便利で快適な窓口を実現/マイナンバーカード交付予約・管理システム・愛知県岡崎市  
デジタル化で一段上の住民満足度向上を/基幹系システム・静岡県長泉町

### TREND VIEW

情報セキュリティポリシーに関するガイドライン改定のポイント  
総務省自治行政局地域力創造グループ地域情報政策室 課長補佐 安達哲朗 氏

### デジタル・ガバメント ここがポイント!!

デジタル化の進化を發揮させるワンスオンリー原則

### TKC Support Information

待たせない・書かせない窓口へ機能強化/かんたん窓口システム  
相談支援業務の負担軽減へ機能強化/福祉相談支援システム

### ニュース

「地方自治情報化推進フェアオンライン」出展のご案内

 **TASKクラウド**

詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

# 行政も住民ももっと便利に 行政デジタル化の展望

価値観が180度転換し、一気に進み始めた行政デジタル化。

今秋にはデジタル庁の創設も予想され、市区町村でも対応検討が急がれる。

そこで、全国屈指のデジタル化推進団体において、最前線で取り組みを牽引する担当者の皆さんにいまの思いや現状の課題、今後の展望などを語っていただいた。

【参加者】(団体名50音順)

福島県会津若松市 健康福祉部高齢福祉課 課長

宮森健一朗 氏

兵庫県姫路市 総務局情報政策室 主幹

原 秀樹 氏

千葉県船橋市 総務部情報システム課 課長補佐

千葉 大右 氏

株式会社TKC 地方公共団体事業部  
システム企画本部新商品企画推進室 次長

篠崎 智

司会) 本誌編集委員 松下邦彦

—まず、それぞれの現在の取り組み状況について教えてください。

**千葉** 船橋市では、2018年2月から「書かない窓口」サービスを開始したほか、最近ではAIやRPAなど最新デジタル技術を活用し業務の効率化・標準化に取り組んでいます。また、市民サービス向上の観点では20年4月から「船橋市オンライン申請・届出サービス」を始めるとともに、防災や子育てなどの行政情報をプッシュ型で通知するスマートフォン専用アプリ「ふなっぶ」の配信も開始しました。

行政のデジタル化ということでは比較的手広く取り組んできたといえますが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で21年度から開始予定だった「第3次船橋市総合計画」の策定が1年延期され、現状ではまだ目の前の課題解決が中心となっています。

**原** 姫路市では20年7月に「姫路市官民データ活用推進基本計画」を策定したほか、オンライン手続きやAI活用など、さまざまな視点から行政デジタル化に取り組んでいます。

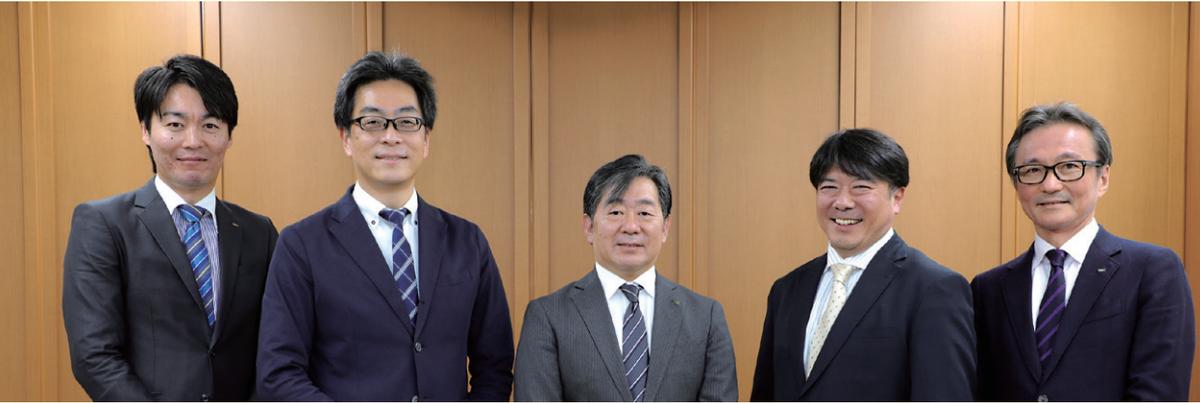
その中で特徴的な取り組みといえるのが「姫路市行政情報分析基盤」です。

いま多くの団体がオープンデータを推進していますが、姫路市では市が保有する住民情報などの業務データを分析して政策立案等に反映することにより、行政サービス向上や業務改革につなげる「EBPM(証拠に基づく政策立案)」を推進しています。また、この分析基盤により容易にデータ分析ができる環境を整備し、職員一人一人のマネジメント能力の向上につなげたいと考えています。

**宮森** 会津若松市は地方創生のモデル都市の一つとして、13年から国内唯一の公立ICT専門大学である会津大学などと産学官連携による「スマートシティ会津若松」に取り組んでいます。

これは健康や福祉、教育、防災、エネルギー、交通、環境などさまざまな分野でICTを活用し、力強い地域社会と快適な市民生活の実現を目指そうというものです。

そのうち二つを紹介すると、まず住民基本台帳に基づく最新の〈市民の居住情報〉をGIS上で管理し、要援護者支援やバス路線の見直しなどに役立っています。また、地域情報ポータル「会津若松+ (プラス)」で、本人同意



の下で個人の属性（年齢・性別・家族構成、趣味趣向など）に応じた行政や地域企業などの情報を提供しています。  
**篠崎** 昨今、市区町村の情報化を取り巻く環境は急劇な変化が続いています。

こうした変化にお客さまが迅速・的確に対応できるよう、TKCでは16年に新商品企画推進室を開設し、一歩先を行くシステム・サービスの調査、研究に取り組んでいます。本日は、行政デジタル化の最前線に立つ皆さんの話を伺う機会を得てわくわくしています。

### 「AIの活用」

——船橋市では、AIやRPAなどを積極的に活用し業務効率化を進めています。これに

ついて教えてください。

**千葉** 現在は比較的単純な業務での活用が主流です。例えば、AI議事録は41課77会議で幅広く利用されています。またAIOCRはバックオフィス的大量処理業務に活用していますが、適用範囲は3課6業務にとどまっています。要因は手書き文字の認識精度に限界があることで、実用化にはOCRに最適な申請書様式の改善など包括的なアプローチが必要ですが、なかなかそこまで踏み込めていないのが実状です。  
**篠崎** われわれもAIOCRの活用について調査・研究を進めていますが、手書き文字の読み取り精度は100%とはいかず、確認が必要です。データをすべて手で入力するのと比べて、削減効果はどの程度あるのでしょうか。  
**千葉** 定量的に効果を判断するのは難しいのですが、職員の作業時間は確実に縮減されたと感じています。また、AIは使い方次第で、市民サービスを飛躍的に向上させることにも役立つのではないのでしょうか。個人的には、コールセンターや窓口など住民接点の場で活用が広がっていくと考えています。とはいえAIについてはまだ理解不

足があり、意識改革も必要です。職員数が減少していく中でAIなどの活用は不可欠ですが、これによって「人が不要になる」ことはありません。これらにはあくまでも補助ツールです。AI導入を目的とせず、生産性が向上した分を職員でなければできない仕事に充てていくために、AIを何にどう活用するのかが考える必要がありますね。

**原** ほかに、ベテラン職員のスキルやノウハウを形式知化して持つAIが、職員の判断プロセスを支援することが考えられるでしょう。職員数の減少が懸念される中、そうした「AI職員」を今から成長させていく必要があると思います。「賢い」AI職員の育成にはより多くの学習データが必要となるため、全国の自治体が一緒になって考えていくべきですね。

また、大量処理を得意とするという点で期待しているものの一つに、保育所等の入所選考の判定があります。AIを活用することで職員の負担軽減に加え、これまで以上に複雑な市民の希望にも十分配慮した最適な判断が可能となり、提供サービスの質も向上するでしょう。本格的に業務で活用するに



●千葉大右 (ちば・だいすけ)

1994 (平成6) 年、船橋市役所入庁。住基システムの再構築やマイナンバー制度対応など長年、行政の情報化に携わり、20年4月より現職。総務省地域情報化アドバイザーも務める。NPO法人 Digital Government Labs 代表理事

はまだ高い開発費がかかります。そのため活用を考える上では、単にデジタル化の側面だけでなく、「住民満足の上」の側面から具体的にどんな課題を解決するのか、明確にイメージすることが大切です。

**宮森** AIは間違いもあります。それをどうチェックし、コントロールしていくかを考えることも重要ですね。

また、適用範囲としてはAIが得意とする〈大量データの分析〉にも注目しています。会津若松市は昨年、「福祉関係情報の集積・AI分析等による市民サービス高度化実証事業」(総務省)を実施しました。これは匿名化した福祉関係情報をAIで分析することで、DVや虐待など潜在的な要支援対象者を発見し支援に役立てられないか

検証したものです。最終的な検証結果はこれからですが、今後はこうした〈未知の状況での意思決定〉などこれまでとは少し視点を変えた使われ方も広がっていくだろうと考えています。

### 「データの利活用と個人情報保護」

――姫路市では、住民情報などのデータ分析に取り組んでいます。

**原** 人口減少社会では、ヒト・モノ・カネという限られた経営資源の効率的な投下が極めて重要です。その点、自治体が保有するビッグデータは、住民ニーズの変化やさまざまな行政課題を読み解く貴重な資源といえます。

取り組みの背景には市の地域特性があります。姫路市は約540平方キロメートルと面積が広く、北部には山間地域が広がる一方で瀬戸内海には大小40余りの群島があるなど、多様な「顔」を持っています。そのためデータ分析によって地域ごとの現状をしっかりと把握し、都市計画や生活基盤の維持管理、公共施設などの適正配置に役立てていくことが欠かせません。

分析に役立つデータは住民情報などに限りません。例えば、住基システム

のログ分析から〈市民がどこでどんなサービスを利用しているか〉〈事業活動量の推移〉などが把握でき、経営資源の最適化に役立てることも可能です。

**宮森** 市民の健康づくりという点でも、レセプト情報や健診データなどはまさに「宝の山」といえます。これを活用しないのはもったいないですね。

**篠崎** ただ、データを分析・活用するには高度なスキルが必要ですが、そのような人材はまだ少ない状況です。

**宮森** おっしゃるとおり、庁内で高度な分析まで行うのは困難で、やはり外部との連携が必要と考えています。

**原** また、データ利活用には非識別加工情報の取り扱いに不明確な点があるなど、まだ課題も多い。自治体における個人情報保護とデータ利活用の両立に向けて、国も全国的な共通ルールの検討を行っており、今後の動向に注目しています。

**千葉** データ利活用は、船橋市も今後進めていくべきテーマです。〈非識別加工情報・オープンデータとして社会全体で活用する〉(EBPMなど高度な分析で活用する)ことも重要ですが、同時にもう少し身近な世界でのデータ



●宮森健一朗 (みやもり・けんいちろう)

1986 (昭和61) 年、会津若松市役所入庁。長年、システム運用・管理に携わった経験を生かして市の「スマートシティ会津若松」を牽引。09年より現職。17年にレジリエンスジャパン推進協議会レジリエントな地域包括ケア普及WG委員



●原 秀樹 (はら・ひでき)

1987 (昭和62) 年、姫路市役所入庁。総合窓口を意識したC/S型福祉総合システムの設計・開発や教育ICT環境整備などICT施策推進に幅広く関わるほか、マイナンバーカードの多目的利用、EBPMなどを牽引。総務省地域情報化アドバイザー

利活用にも目を向けるべきでしょう。例えば、職員が来年度の待機児童数をシミュレーションしたいと思っても、必要なデータを得るために関係各課との調整作業が発生します。これは大変ですよ。まずは住民の基礎データだけでももっと手軽に活用できるように改善されるべきだと思いますね。また、紙で保管された情報はそのままでは分

析に利用できないため、デジタル化により、すぐに使える状態」としていくことも重要です。

**宮森** さらに、部門間連携という課題もあります。例えば、福祉では介護や障がい、生活保護などの情報が制度ごとに管理されていますが、関係課で共有されていません。情報が一元的に管理・共有できれば、複雑な課題を持つ住民の相談にもワンストップで対応できるようになります。そのためにも情報共有のあり方を考え、いろいろな視点で行政が保有するデータを活用する工夫が必要だと思いますね。  
**原** おっしゃる通りですね。包括的な相談体制の実現には、個人や世帯が抱える課題を関係課が共有できる仕組みが必要です。

**篠崎** 特に福祉相談の分野では、関係課の情報共有が重要です。TKCの福祉相談支援システムも「情報を一元的に管理・共有できる」点が評価されています。また、こうした関係課のデータ連携は、ほかにも引越しや子育てなどでも有効と考えています。  
**千葉** 近年、高齢や介護、障がい、生活困窮、子育てなど複数の課題を抱え

る世帯が増えており、制度や分野を超えた包括的な支援は必要不可欠ですね。船橋市でも、分野ごとに分かれていた業務システムの統合も視野に入れた検討を開始しました。

すでに葛飾区や海老名市が実施していますが、窓口は今後「住民総合窓口」と「福祉総合窓口」の二つに集約されていくと考えています。行政デジタル化が進む中で住民総合窓口は徐々に縮小しても、福祉相談業務に特化した窓口は最後まで残っていくでしょうね。

——会津若松十では、全国でも極めて珍しい、基幹システムの健康情報を活用したサービスを提供しています。

**宮森** 市の高齢化率は全国平均よりも高く、医療・介護費用の増加を抑制するには健康寿命の延伸が欠かせません。そこで、個人の健診や診療・投薬などの健康情報を集約して分析し、「健康偏差値」として会津若松十で閲覧できるようにすることで、市民の健康意識を高め健康管理や予防医療につなげる取り組みを進めています。

その一環として取り組んだのが、電子母子手帳「母子健康情報サービス」です。一般的な母子手帳アプリでは自



司会) 松下邦彦

ら記載する必要がありますが、市の母子手帳アプリであれば市が保有する乳幼児健診結果や予防接種の履歴を連携させることができます。利用者はスマートフォンなどから常に最新の情報を閲覧でき、受診状況に合わせて予防接種の案内なども受け取れます。

ヘルスケアのデジタル化は少子高齢・人口減少社会において注目される分野ですが、必ず個人情報保護の問題がついて回ります。これに対するわれわれなりの一つの答えが、〈本人同意を得て、利用者自身が登録した個人情報を活用する〉ということです。

**原** まさに、利用者がサービスなどを受けるために同意するオプトインの考え方で、そうしたニーズは今後高まると思います。行政デジタル化によって、個人情報をオンライン上で取り扱うことは確実に増えていき

ます。個人情報保護など情報セキュリティ面は極めて重要ですが、利用者視点でのサービス改革という点ではデータをいつでも安全に利用できる〈可用性〉

や〈利便性〉にも着目した議論を期待したいですね。

**千葉** データの活用という点で、会津若松+の取り組みは興味深いですね。

いま、多くの団体が創意工夫を凝らしたポータルサービスを提供し始めていますが、極論をいえば全国民共通のポータルが一つあればいいと考えています。どこに引越してもそこにアクセスすれば各種申請が行え、必要な情報も受け取れる——将来的にはマイナポータルがその役目を果たしていくのでしょうか。そうなれば、現状、個別に構築が進められている電子申請基盤なども、マイナポータルに集約されていくのかなと期待しています。

**宮森** おっしゃる通り「入口」としてマイナポータルがあり、そこから自治体ごとのサービスを利用できるのが理想ですね。

**原** そのためには、本人認証基盤を持つマイナンバーカードの普及拡大が必要です。姫路市では電子証明書を活用した全国初の試みとして16年から図書館カードに利用していますが、このようにカードを「普段遣い」できる場面をもっと拡大していかなければ。3月

には健康保険証での利用もスタートしますが、民間も含め便利なサービスがたくさん登場することが望まれます。

### 【今後の取り組み】

——今後の取り組みは。

**千葉** 個人的にはいろいろな思いがありますが、一つ挙げるとすればやはりマイナンバーカードの普及拡大です。これについては市役所全体で取り組んでいきます。ただ、「カードを持ちたい」という利用者の動機付けを図るには行政サービスだけは不十分で、民間サービスでの活用拡大に期待しています。そのために、当面の間は電子証明書の署名検証の費用を無償にするなど、国にはぜひ思い切った策を講じていただきたいですね。

**原** 私もやりたいことが多い。中でもデジタル・ガバメントの要と考えるデータとデータを安全に連携させるデータ連携基盤の強化拡充を図りたいと考えています。いま、現場ではオンライン申請の拡充やタブレットによる申請受付のデジタル化などが検討・計画されています。ただ、これでフロントが効率化されても、バックヤードの



篠崎 智

作業負担が増えるのでは本末転倒です。そのため、オンラインで申請されたデータを基幹システムへスムーズに連携できるようにしたい。加えて、時代に即したサービスを考える上では、基幹システムが持つ個人情報や安全にインターネット側に提供できる仕組みも必要でしょう。そのためには、データ項目や連携部分の標準化など検討すべき課題はまだたくさんあり、全国の自治体と一緒に、あるべき姿を考えていきたいですね。

**宮森** 高齢福祉課としては、引き続きヘルスケアのデジタル化に取り組みます。母子健康手帳サービスに次いで、20年度からは小中学生の健診情報をデータ化して活用を開始しました。これらは一つ一つが非常に時間のかかるテーマですが、ぜひ地域創生の成功モデルとして実現させていきたいと考えています。そこで必要となるのは、やはり個人情報の保護と、適正・効果的な活用を両立させるためのルールづくりです。これは自治体の条

例だけで対応できるものではなく、国の動きに注目しています。——そうした中でITベンダーに期待することは何でしょうか。

**千葉** 昨今、さまざまな電子申請システムが次々と登場していますが、カウターの「向こう」と「こっち」という境がなくならない限り、窓口で紙を渡しているのと状況は変わりません。そのためには、インターネット経由で市民から受け取った情報が、基幹システムへ「一気通貫」で連携されることが重要で、ITベンダーの皆さんの取り組みに大いに期待しています。

**原** 千葉さんの発言に一つ追加するとすれば、マイナンバーカードの利用拡大への期待です。TKCとは、以前からカード利活用の実証に取り組んできました。今後、カードの利用範囲はさらに拡大すると考えており、これまで培った知識やノウハウを生かして幅広く展開してほしいですね。われわれもぜひ一緒にアイデアを出しながら取り組んでいければと考えています。

**宮森** 少子高齢・人口減少に伴い生産年齢人口が減る一方で、自治体の業務は確実に増えていきます。しかも、情

報化にかかる事業予算は減っていくはずで、業務システムなどの標準化の動きも無視できません。その意味では、お互いに厳しい時代を迎えますが、そうした中でもITのプロとして「使いやすい」(業務の効率化)と「市民の利便性向上」に資するシステムの提供を期待しています。

**篠崎** 千葉さんのご指摘の通り、基幹システムとの一気通貫は重要ですね。TKCでもそれを基本として、スマート申請システムなどの開発に取り組んでいます。また、原さんにはカード利活用の実証を通じて、多くの知見をいただきました。その成果はすでに多くのシステムに生かされています。さらに、宮森さんが指摘されたデータの連携と利活用の問題は、行政デジタル化推進における大きなテーマです。われわれとしても皆さんの期待に応えられるよう努めてまいります。

——長時間、多岐にわたる議論となりましたが、デジタル化へ取り組む全国の自治体にとって参考となる、また大いに勇気付けられる内容になったと思います。本日は、ありがとうございました。



# デジタル化で税務業務を効率化

局税務部市民税課 個人市民税指導担当 係長 窪田奈々 氏 / 池内健志 氏 / 根本祐輔 氏

——神戸市が、システムを活用し税務業務の最適化に取り組まれた狙いは。

**根本** 昨今、地方税電子申告や国税連携など、税務業務の急速なデジタル化が進んでいます。これに対応するため、課税業務の最適化に取り組んだことがきっかけです。また、これまで多様なシステムを利用していたことから、運用が煩雑となり課税ミスや事務処理誤りが懸念され、税制改正のたびに多額の改修費もかかっていました。

そこで、eLTA Xデータを後続システムへ連携する「データ連携サービス」、紙の課税資料をスキャン、数値化されたデータを後続システムへ連携する「課税業務支援システム」、数値化されたデータの精査・合算を行う「申告受付支援システム」、課税資料イメージを管理する「イメージ管理サービス」、これらを組み合わせ「市民税サブシステム」を導入しました。

加えて、税務業務では①職員の退職や異動により事務知識を有する人材が減少、②システムの運用知識・技術の継承が困難、③多様化する住民ニーズへの対応——など対処すべき課題が山積しています。これら課題を解決し



写真左から根本氏、窪田係長、池内氏

サービス品質の維持・向上を図るため、2019年8月に9カ所の区役所に分散していた税務部門を新長田合同庁舎に集約。これに合わせて新システムを導入し、業務のあり方も見直しました。

## 100万件以上を自動連携

——業務はどう変わりましたか。

**根本** やはり、作業効率や格段に向上しました。第一に、データ連携サービスによりeLTA Xデータが申告受付支援システムに自動連携されることで

す。従来は職員が100万件以上のeLTA Xデータをダウンロードし、これを手動でシステムに取り込んでいました。特に、当初課税の時期はこれをほぼ毎日行っている状況で、手間がかかっていました。

第二に、申告受付支援システムにより経験が浅い職員でも迷わず正確に課税資料の精査・合算処理を行えるようになりました。また、グループ単位で精査・合算処理を進めています。それぞれの進捗状況が一目で分かるようになったことと、職員に配布するリストもシステムで簡単に抽出・作成できるようになりました。

さらに、全ての課税資料をイメージで管理することで、市民からの問い合わせへ速やかに対応できるようになったのも大きな効果だと考えています。

**池内** 合同庁舎に集約することでサービスが低下しないよう、各区役所にテレビ電話会議システムを設置して相談対応にあたっています。イメージ管理サービスはそこでも威力を発揮しています。加えて、業務の最適化という点で、住民税当初課税時期においては、進捗管理機能により約80名の職員の処

## 兵庫県神戸市

住所 神戸市中央区加納町6-5-1  
 電話 078-331-8181(代表)  
 面積 557.02平方キロメートル  
 人口 151万6,638人(2020年11月1日現在)

業務の効率化や事務の集約によるコスト削減を狙い、税務部門などを新長田合同庁舎に移転した神戸市。2020年秋には『行財政改革方針2025』を公表し、25年度末までに市民や事業者が行う申請・届出・報告等の行政手続きの7割について、Webサイトを通じて行えるよう「スマート化」する方針を打ち出すなど自治体DXに拍車をかけている。



理状況を把握しやすくなりました。

**根本** システム導入にあたって、最も重視したのはコスト削減です。従来は税制改正対応に数千万円の改修費が発生することもありました。感覚として半分以上削減できたのではないでしょうが、ほかにも業務の最適化・標準化を実現できること、あるいは災害時などの業務継続性の確保——などに留意しました。当初、掲げたこれらの目的はほぼ達成できたと実感しています。

**池内** 加えて、統計や分析が容易になりました。そうした情報は、今後、経営資源の効率的な配分などに役立つと

期待しています。

長年、「神戸仕様」のシステムを使ってきたので、正直、パッケージシステムに対する不安がありました。また、システムの操作に慣れていないこともありましたが、1年目で100万件以上のデータをほぼ問題なく処理できたことは大成功だったと考えています。

今回の反省点を踏まえて運用面を工夫するとともに、われわれの知見をシステムの機能強化に生かしてもらおう働きかけていきます。それによって、さらなる業務効率化につながるはずで、3年目には完成形といえるよう結果を出していきたいですね。

### 業務改革推進を一段と加速

——行政デジタル化や窓口業務改革など、今後の取り組みを教えてください。

**窪田** 2020年、税務部に業務改革推進本部が発足しました。ここでは、ICTの活用などによる利便性向上と業務の効率化を図り、「デジタル社会に対応した市民サービスの向上」と「税務職員としての業務に特化した体制」を目指して徹底したBPRへ取り組んでいます。

デジタル社会に対応した市民サービスの向上という点では、スマートフォンやパソコンからの申告・納税などができるよう検討しています。また、一つの業務フローを分析して、RPAなどによる自動化や事務の外部化・簡素化により、職員がコア業務に専念できる体制構築にも取り組みます。

2040年問題などもあり、かねてより業務改革の検討は進めてきましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大といえますね。この1年で、市民や職員の意識や行動は大きく変わりました。

今回、神戸市では税務部門の集約化に伴いテレビ電話会議システムを活用する形となりましたが、「市民を来庁させない」という点ではオンライン化やマイナンバーカードの普及拡大も重要な課題でしょう。また、申告時期など繁忙期には職員が区役所等に出向いて対応していますが、その見直しも考えなければなりません。もはや窓口改革は待ったなしです。自治体DXの推進により、職員も住民も便利な行政サービスの実現に取り組んでいきたいと考えています。

(松本真理恵) 

# 化で一段上の住民満足度向上を

課 課長 川口正晴 氏 / 企画財政課企画調整チーム 主事 緒方克也 氏 / 主事 木内瑞己 氏

— 2018年12月に、基幹系システムを見直されました。

**川口** 長泉町では、「町民に寄り添う」を全ての事業活動の軸に置いて展開しています。そうしたこともあり、以前は基幹系システムも（住民の利便性向上）を狙ったカスタマイズを重ねてきました。しかし昨今、さまざまな法改正への対応とそれに伴う改修費の増加、また急速に進むデジタル革新などの影響もあって、従来方式の継続は困難となってきました。

そこで、将来的な住民の利便性向上の視点から検討した結果、クラウド型のパッケージジシステムを導入することにしたのです。

長年使い慣れてきたシステムからの切り替えには戸惑うこともありましたが、本稼働から2年が過ぎ、いまでは日々の業務にすっかり定着しましたね。そうした中で生まれたコストや時間、労力などは、新たな取り組みに充てています。その一つが（行政デジタル化）の推進で、現在、AI・RPAなどを活用した「単純業務の自動化」や「窓口サービスのデジタル化」などを進めるとともに、はんこレスなどの申請手



川口正晴 課長

続きの電子化に向けた事務の洗い出しにも積極的に取り組んでいます。

## パッケージシステムの採用でコストや手間を削減

— システムの見直しにあたって留意された点は何だったのでしょうか。

**緒方** 「システムの改修・運用にかかるコスト削減」「業務の効率化・標準化」を図るため、システム調達の際には、パッケージシステムをノンカスタマイズで導入することを大方針に掲げました。その結果、最も自分たちに合うと選んだのが、「TASAKIクラウド」でした。

システムの見直しで当初想定した効果は、ほぼ実現できたと感じています。第一がコスト削減で、大規模な法制度改正に対応する場合でも、改修費は

国が示す基準額に収まるようになりました。これは、定量的に把握できる成果の一つと考えています。

第二が運用管理にかかる作業負担の軽減です。

クラウドを志向した理由の一つに「災害時のシステム稼働の安定性」や「障害復旧対応の円滑化」もありました。以前は、朝一番で担当職員がサーバーの稼働状況を確認し、何かトラブルが発生すればあちこちのベンダーと調整しなければならぬなど手間がかかっていました。それがいまではデータセンターがサーバーの管理や稼働状況の監視を行うため、こうした作業から開放されました。

— この機に業務プロセスも見直し、帳票の大量印刷をアウトソーシングするBPOにも取り組まれました。

**木内** そうですね。従来は庁内に大型プリンターを設置して、印刷から封入封かん、引き抜きなどの作業を行って来ました。当初課税の時期などは職員が数日間かかりきりな状況でした。これもTKCのアウトソーシングサービスを利用することで、この状況が改善され、職員は本来のコア業務に集中

# デジタル

▶ 企画財政



## City Data

### 静岡県長泉町

住所 静岡県駿東郡長泉町中土狩828  
電話 055-989-5500(代表)  
面積 26.63平方キロメートル  
人口 43,647人 (2020年12月1日現在)

民間企業の「街の住みよこちランキング」調査で県内No.1の長泉町。子育て支援など行政サービスへの評価も高く、県内屈指の人口増加率を誇る。“生活者視点”の取り組みは多岐にわたり、2020年5月には地域創生の一環としてスーパーテレワークの実証もスタートした。これによりコロナ禍の新たな働き方創出に貢献する考えだ。



できる環境が整いました。

**緒方** システム更新のタイミングが異なることもあって、仕組みとしては未完成な部分も残っていますが、できる限りTKCシステムに統一するなどにより人手を介さずデータを連携できる環境を整備し、業務の最適化を追求していきたいと考えています。

### 課題があればこそ サービスの進化につながる

—— 新型コロナウイルスでサポート形態も変容しつつありますが、いかがでしょうか。  
**緒方** 毎月（現在は隔月）、情報シス

テム部門とTKCとの間で定例会を開催するのに加え、年に1度、原課職員も交えた全体会議を実施しています。

ここにはTKCの開発担当者も参加するため、職員にとっては意見や要望を直接伝えることができる機会となっています。最近はWeb会議方式をとっていますが、そうした課題や情報共有できる場は大変貴重ですね。

—— 行政デジタル化に向け、今後の計画を教えてください。

**川口** 来年度から新たな総合計画がスタートしますが、その中でもデジタル化を重点事項に掲げて積極的に推進します。具体的には、会議システムを導入して会議資料のデジタル化を図るとともに、電子決裁や文書管理なども導入し、完全ペーパーレス化を図りたいと考えています。



緒方克也 主事

さらに、今後はマイナンバーカードの活用も重要となることから、先進団体に学びながら具体的なサービス導入を進めてまいります。

加えて、窓口サービスのデジタル化も推進します。その一環として、21年秋から「かんたん窓口システム」で書かせない・迷わせない「窓口サービスを開始します。また、来庁させない」ということでは行政手続きのオンライン化も検討しており、その前提として各種申請手続きの棚卸しや押印の要否などの整理を開始したところです。

解決すべき課題はつきませんが、課題があればこそ新たな仕組みの登場やサービスの進化につながります。これからも住民満足度の高いまちを目指して、行政デジタル化へ取り組みたいと考えています。（菅 正道）



木内瑞己 主事

# 及へ、もっと便利で快適な窓口を実現

課長 太田貴之 氏 / システム管理係 係長 小林大輔 氏 / マイナンバー係 主事 村松貴介 氏

——マイナンバーカード普及拡大の取り組み状況を教えてください。

**村松** 岡崎市では、市民の方がマイナンバーカードの申請や各種手続きをしやすくするような、さまざまな取り組みを進めています。本庁舎に対応窓口を6カ所設置し、会計年度任用職員や派遣職員など窓口担当者の増員を図り体制を強化したほか、仕事や学校などで平日に来庁できない方のために月2回土曜窓口も開設しています。

また、市内7カ所の支所・市民センターへ職員が外向き、写真撮影や申請書記載のサポートも実施しました。これに加えて、2020年度は市内47の学区市民ホームなどに期間限定で出張窓口も設置しました。

しかし、カード申請数が急激に増加したことで、市民が窓口で何時間も待つような事態が発生し、内部の管理業務も限界に達しつつあります。国は、22年度末までにほぼ全ての国民がカードを保有することを目指しており、われわれとしても体制強化は必須となっています。そのため、「次の一手」として期待するのが、「マイナンバーカード交付予約・管理システム」です。



太田貴之 次長兼務課長

## 「予約」交付の一括管理で業務改善

——このほど運用を開始されましたが、導入の効果はいかがでしたでしょうか。

**小林** 「市民サービスの向上」と「業務の効率化」の両面で導入効果があると考えています。

前者については何とんでも予約です。岡崎市では1カ月に約6600枚（20年10月実績）のカードを交付していますが、これまでは申請や交付の予約を受けておらず、混雑時には市民を長時間お待たせすることもありました。21年1月から予約受付を開始しますが、これにより市民を窓口で「待たせない」とともに、交付場所を市役所以外にも広げ、市民が予約時に場所を指定できるようになります。岡崎市では、1月から交付場所としてシヨッピ



小林大輔 係長

ングモール内にサービスコーナーを開設する予定で、これにより「利便性の向上」につながると考えています。

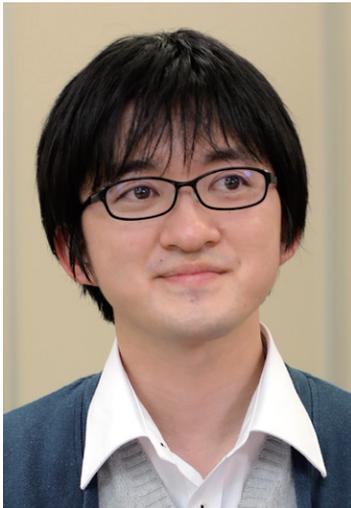
**村松** 業務の効率化の点では、まず「カード管理簿」の作成が楽になったことが挙げられます。これまでは国から届くカード発行一覧表のQRコードを一つずつ読み取り、情報が不足する分は職員がデータを入力していました。今では、カード発行一覧表とマイナンバーカードを、スキヤナで読み取るだけで管理簿が作成できます。読み取りにはAI-OCRを採用し、95%以上の読み取り精度を実現しています。

また、カード交付までの工程管理という点では、これまで個人的に作成したエクセルマクロを活用していたため、何かあるたびに私がメンテナンスする必要があり、手間や業務の属人化の面

## 愛知県岡崎市

住所 愛知県岡崎市十王町2丁目9番地  
 電話 0564-23-6000(代表)  
 面積 387.2平方キロメートル  
 人口 38万6,251人(2020年11月1日現在)

EBPMなど、これまでも行政経営にデジタル技術を活用してきた岡崎市。2021年度からスタート予定の行財政改革大綱案では、10年後に目指す姿として「スマートでスリムな行政運営」を掲げた。〈行政サービスの高度化〉と〈行政サービスの効率化〉に向けた取り組みが注目される。写真は徳川家康の生地として有名な岡崎城



村松貴介 主事

## カード普

▶ 市民課 次長兼務



で課題があると感じていました。

それがカードごとに交付までの工程をシステムで一元的に管理できるようなったことで、管理の非属人化に加え、業務の進捗状況も把握しやすくなりました。

——住民記録システムとの自動連携という点ではいかがでしょうか。

**村松** その点でも効率向上を期待しています。申請者の死亡や市外転出、あるいはカードを長期間受け取りに來ない場合などは、カードを廃棄する必要がありますが、これまではその管理も非常に大変でした。それが住民記録シ

ステムと連携したことで、例えば、亡くなった方のカードの抽出も容易になり、適切な廃棄管理が可能になると期待しています。さらに申請書や関連書類を15年間保管することを考えると、今後はイメージ管理も順次実施していきたいですね。

## 行政デジタル化へ動きを止めない

**村松** 今後については、〈カードごとに管理〉するというシステムの特徴を生かすことで、さまざまな相乗効果が生まれるのではないかと感じています。例えば、年代や地域別にカードの申請・交付状況を取得できれば、その情報を分析し、取得していない方への効果的なアプローチを検討することができるでしょう。これは当初予想もなかったプラスアルファの魅力です。

システムを利用する中で、「こんなことや、あんなことができそうだ」という多くの気付きがあります。汎用性があるシステムだけに、ぜひ、そうした現場の声を今後の機能強化に生かしていただきたいですね。

——ありがとうございます。行政デジタル化に向けて、やるべきことが山積みですね。

**太田** いまや窓口の業務改革は避けられないテーマです。岡崎市としても、比較的単純な業務はAIやRPAなどを有効に活用しながら効率化を図るとともに、手続きの簡素化などBPRも推進しようとしています。

また、窓口サービスは〈市民を待たせない〉ことに加え、行政デジタル化という観点で今後は〈市民を来庁させない〉ことも重要になっていきます。マイナンバーカードはその基盤に位置付けられるもので、健康保険証との一体化などもあつて普及は一段と加速していくことでしょう。そうした流れを止めることなく、同時に職員の負担も極力軽減しながら、市民サービスの充実に努めていきたいと考えています。

(深須雄太) □

# するガイドライン改定のポイント

総務省自治行政局地域力創造グループ地域情報政策室 課長補佐 安達 哲朗

総務省では、2015年の日本年金機構における個人情報流出事案を受けて、自治体に対して、いわゆる「三層の対策」を講じるよう要請を行いました。これにより、インシデント数の大幅な減少を実現した一方で、自治体からは、ユーザビリティへの影響を指摘する声があり、さらに、政府における「クラウド・バイ・デフォルト原則」などを受けたクラウド化、デジタル手続法の成立による行政手続きのオンライン化、働き方改革や業務継続のためテレワークなど、新たな時代の要請が日々増大しています。

そこで総務省では、19年12月から「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの改定等に係る検討会」（以下、検討会）を開催し、20年5月22日に検討結果の取りまとめとして『自治体情報セキュリティ対策の見直しについて』を公表しました。このたび、当該取りまとめに基づき、『地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン』（以下、ガイドライン）を改定します。本稿では、主な改定のポイントについて解説します。

## 1. マイナンバー利用事務系の分離の見直し

これまで、マイナンバー利用事務系と外部との通信の必要がある場合、特定通信を行う外部接続先も、インターネット等と接続してはならないとしていました。

今回の改定では、今後のオンライン手続きの増加などを見据えて、円滑に業務を遂行できる仕組みを構築するため、国等の公的機関が構築したシステムなど、十分に安全性が確保された外部接続先（例・eLTAx、びったりサービス）に限り、インターネット経由の申請等のデータの電子的移送を可能とし、その際に必要なセキュリティ対策を記載することとしています。

具体的には、①外部接続先とは連携サーバを介して通信を行い、マイナンバー利用事務系へのデータを転送すること、②ファイアウォールや連携サーバにより外部接続先との通信を制限（FQDN指定）し、通信先を限定すること、③マイナンバー利用事務系のサーバ・端末にウイルス対策ソフトを導入し、最新の定義ファイルを常時更

新すること——などを求めています。

## 2. 無害化通信の見直し

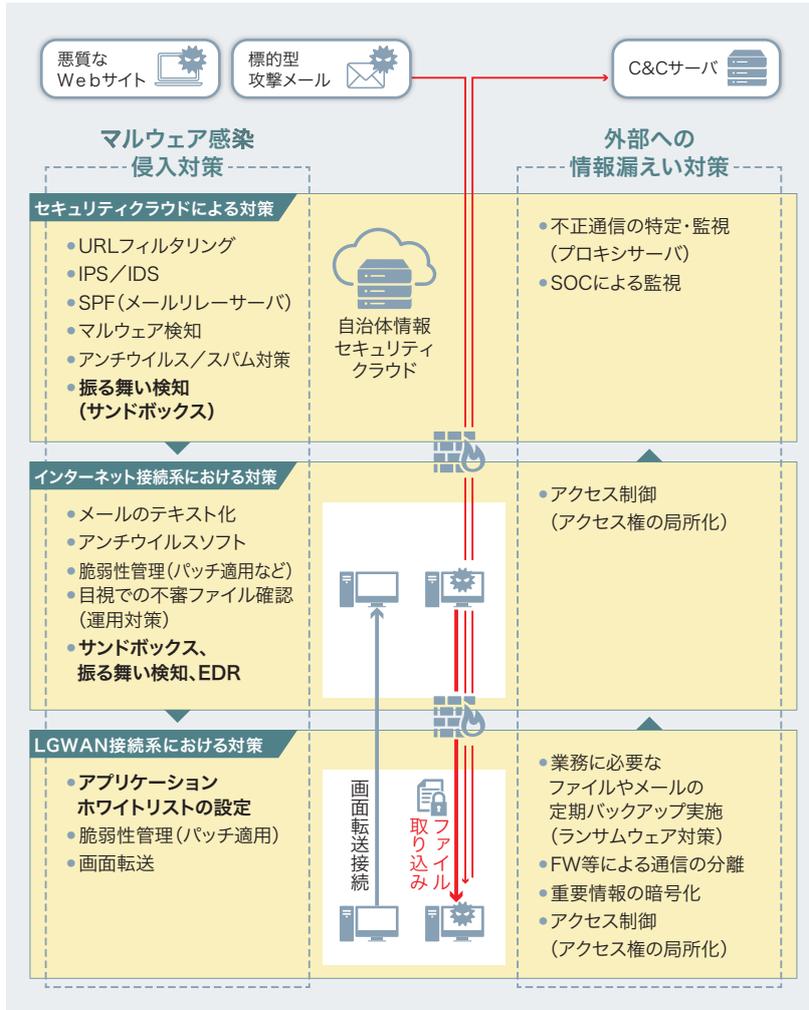
現行のガイドラインでは、「ファイル無害化」の手法としてサニタイズ処理等が示されていますが、今回新たな手法を追加するなど見直しを行います。

具体的には、インターネット接続系において内容を目視で確認するとともに、サンドボックス、振る舞い検知、EDRといった未知の不正プログラムの検知およびその実行を防止する機能を有するソフトウェアなどで、危険因子が含まれていないことを確認する手法を追記することとします。

また、複数の対策を組み合わせることで、複数の対策の有効性をより一層高めることが可能となることから、複数の手法による対策を推奨します。

さらに、これらの手法を実施した場合であっても、マルウェア等の除去が完全に保証されるものではないため、LGVAN接続系においても、OS等の修正プログラムの適時適用、アプリケーションホワイトリストの設定などの対策を行うことにより、マルウェア等の感染拡大の防止を図ります。

■無害化における複数の対策の組み合わせ（多層防御）のイメージ



### 3. LGWAN接続系とインターネット接続系の分割の見直し

効率性・利便性向上の観点から、特にLGWAN接続系とインターネット接続系との分割に関して課題があることが指摘されており、一部の自治体においては、インターネット接続系に業務端末・システムを配置するモデルが

既に導入・検討されている状況です。このため、今回の改定では、業務端末および人事給与、財務会計などの内部管理系のシステムをLGWAN接続系に配置する従来型の強靱化モデルに加え、効率性・利便性の高い新たなモデルとして、インターネット接続系に主たる業務端末・システムを配置する（βモデル）を提示しています。

ただし、βモデルの採用には、未知の不正プログラム対策（エンドポイント対策）、業務システムのログ管理などの技術的対策や、CSIRTなどの緊急時即応体制の整備、研修の受講等による個々の職員のリテラシー向上などの組織的・人的対策の確実な実施、その実施について外部による確認・監査を実施することを条件としています。

◆ 今回の改定では、既述の内容に加えて、クラウドサービスの利用、LGWAN接続系のリモートアクセス・無線LANの利用、情報の機密性に応じた情報資産および機器の廃棄等について、検討会において整理した内容を記載しています。

◆ 加えて、『政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準』の18年7月の改定を踏まえた内容を追記することとしています。

◆ なお、ガイドラインの改定に合わせて、『地方公共団体における情報セキュリティ監査に関するガイドライン』の改定も行っています。最新情報については、総務省のホームページでご確認ください。

# ワンスオンリー原則



デジタル・ガバメント  
ここが  
ポイント!!

株式会社TKC  
地方公共団体事業部  
システム企画本部 部長 松下邦彦

「ワンスオンリー」は、デジタル手続法に定められた行政手続きデジタル化3原則の一つです。

## 1 デジタルファースト

個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結する

## 2 ワンスオンリー

一度提出した情報は、二度提出することを不要とする

## 3 コネクテッドワンスストップ

民間サービスを含め、複数の手続き・サービスをワンスストップで実現する

3原則の中で、ワンスオンリーは得られるメリットがささやかに見えます。実は、このワンスオンリーこそが、行政手続きのデジタル化において、オンライン申請の使い勝手や自治体の業務効率を決する重要なものなのです。

## ワンスオンリーで実現されるもの

「一度提出した情報は、二度提出することを不要とする」というワンスオンリー原則には、大小二つのレベルがあります。

一つ目の小さなレベルは、行政機関の窓口におけるワンスオンリーです。

例えば、転入の場面を考えてみま

しょう。転入では、転入届だけでなく国民健康保険、児童手当、医療費助成といった手続きが必要となり、手続きごとに申請書を作成する必要があります。そのとき、住所、氏名、生年月日といった情報は、申請書ごとに何度も記入しなければなりません。こうした情報を一度入力すれば、複数の申請書に自動的に転記されることが窓口におけるワンスオンリーといえます。これは、すでにさまざまな窓口業務支援システムで実現されています。

二つ目の大きなレベルは、個別自治体の窓口だけでなく、全ての行政機関を対象とします。この大きなレベルこそがワンスオンリー原則が本来目指すものです。

「行政機関に一度提出した情報」は、行政機関の基幹系システムが保有しています。例えば転入であれば、氏名・住所・生年月日といった情報は基幹系システムにあり、本人が確認できればそもそも入力する必要がありません。また、世帯員、収入、国保の資格等の情報もすべて基幹系システムが保有しています。さらに、番号制度で構築された情報提供ネットワークシステムの

情報連携によって、他の行政機関が保有する情報を取得することも可能です。このように行政機関が保有する情報を活用すれば、オンライン申請で入力する項目を減らすことができます。

申請における入力が必要になるメリットは、住民が便利になるだけではありません。申請データを確認する作業も不要となり、自治体職員の業務効率を向上することが可能となります。

このように、住民サービスの観点でも、業務効率向上の観点でも、行政手続きのデジタル化によるメリットを十全に発揮させるには、ワンスオンリー原則が不可欠なのです。

## 実現の課題

ところが、基幹系システムの情報をオンライン申請で活用するにはいくつかの課題があります。まず、自治体の情報セキュリティ対策です。ネットワーク強靱化によってインターネットとマイナンバー利用事務系ネットワークは分離されています。

本号14〜15ページに、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン改定のポイン

# デジタル化の真価を発揮させる

ト」の記事が掲載されています。また、2020年12月にガイドライン改定案に対する意見が募集されました。改定案には、インターネットからマイナンバー利用事務系へのデータ移送は「国等の公的機関が構築したシステムなど十分に安全性が確保された外部接続先（例、eLATAx、ぴったりサービス）に限る」こと、および「片方向」とすることが明記されています。したがって、改訂後のガイドラインでも、基幹系システムの情報をインターネット上のオンライン申請システムに提供することはできません。

次に、マイナンバーです。マイナンバーには中間サーバーの情報を本人が取得する自己情報表示という機能が備えられており、外部のシステムからこれを利用するAPIも用意されています。これを使えば、基幹システムから中間サーバーに登録された情報を、本人の同意によってインターネット上のオンライン申請システムで利用することが可能です。

ところが、この自己情報機能には大きな制約があります。まず、基本的に取得できるのは本人に関わる情報だけ

であり、世帯員に関わる情報は取得できません。また、中間サーバーには世帯員の情報がなく、世帯員が誰であるかを検索できません。さらに、中間サーバーには、氏名・住所・生年月日・性別という基本4情報がありません。こうした制約によって、現時点のマイナンバーでワンスオンリー原則を実現することは不可能です。

## 今後の見通し

ワンスオンリー原則を実現することは国も重要な課題と捉えており、本稿執筆時点でデジタル・ガバメント閣僚会議のワーキンググループやタスクフォースでワンスオンリーを実現する仕組みの検討が進められています。

「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」では将来像として「公共サービスメッシュ」が提示されています。公共サービスメッシュには国や自治体のシステム、戸籍・住基、〈民間タックポイント〉等が接続され、民間タックポイントにおいて行政機関が保有する情報を活用してワンスオンリーを実現することが想定されています。

一方、「データ戦略タスクフォース」では「ベースレジストリ」の構築が検討されています。これは、「公的機関等で登録・公開され、さまざまな場面で参照される、人、法人、土地、建物資格等の社会の基本データであり、正確性や再申請が確保された社会の基盤となるデータベース」と定義されています。ベースレジストリが必要になる背景として、まさしく「行政手続でのワンスオンリーの実現」が明記されています。

こうした検討資料を見る限り、ワンスオンリーを実現する仕組み、すなわち、基幹系システムの情報をインターネット上のオンライン申請システムに提供する仕組みは、自治体個別ではなく、国が一括して整備する模様です。

当社は、総合的なオンライン申請システムとして「TASKクラウドスマート申請システム」を提供しています。業務システムを手掛ける事業者としての強みを生かし、ワンスオンリーによって住民が使いやすくなり、また、自治体の業務効率化が向上するという、行政手続きデジタル化の真価を発揮させるべく機能を強化してまいります。☑



## かんたん窓口システム



# 書かせない・待たせない窓口 機能強化でもっと便利に

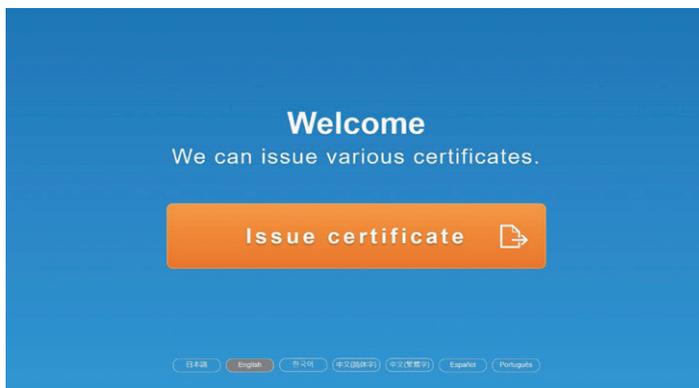
### 書

かせない・待たせない・来させない窓口サービスを実現する「TASKクラウドかんたん窓口システム」。このシステムは、住民票などの証明書交付申請を支援する〈証明書交付〉と、転入などのライフイベントに応じた行政手続きを案内する〈申請書作成支援・手続き案内〉の二つの機能で構成されています。2021年春以降、これらの機能を順次、強化します。

#### ① 証明書交付機能

##### (1) 多言語対応

コンビニ交付サービスと同様に、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、スペイン語、ポルトガル語に対応します。



これにより日本語に不慣れな外国人の方でも、かんたんに証明書を取得できます。

#### ② 申請書作成支援・手続き案内機能

##### (1) 他社基幹系システムとのデータ連携が容易に

かんたん窓口システムの申請データを、「CSV形式」で出力できるようにします。これにより、TKC以外の基幹系システムへのデータ連携が容易となります。なお、データ連携のレイアウト

や手法はTKCシステム連携基盤を活用した汎用的な仕組みで構築するため、コストも最小限です。

##### (2) 電子サインへの対応

申請書への本人自署について、タブレットを用いた「電子サイン」に対応します。電子サインは申請書PDFに合成されるため、PDFを原本として保管すれば「完全ペーパーレス」を実現できます。

## さらなる利便性向上へ

申請書作成支援・手続き案内機能では、複数のお客さまの協力を得て〈転出証明書のOCR読み取り〉の実証実験を進めています。

これは転出証明書を専用スキヤナで読み込んで地紋除去を行い、OCR処理で記載された情報をデータ化するものです。これにより、転入時に発生する世帯員情報の入力作業を支援するとともに、入力ミスも減り、職員の業務負担軽減が図れます。

この機能は実証実験の成果を踏まえて、システムに搭載する予定です。

かんたん窓口システムの役割は、窓口改革の支援にとどまりません。現在、大阪市の協力を得て開発を進める「スマート申請システム」と連携し、オンライン申請とデジタルデバイドの双方に対応する〈行政手続きの完全デジタル化〉も実現できます。かんたん窓口システムの進化にご期待ください。

(小暮英統)

## 福祉相談支援システム

相談支援業務の負担軽減へ  
システムを機能強化

i

## 相

談支援に携わる職員負担は、相談件数の増加や内容の複雑化により、今後も増大していくものと予想されます。

そこで、さらなる業務の負担軽減を目指して「TASKクラウド福祉相談支援システム」の大幅な機能強化を図ります。

なお、以下にご紹介するタイムラインで表示する「福祉相談支援システム、方法およびプログラム」は特許を取得（特許第6780144号）。また、「ジェノグラム上にエコマップを複数レイヤで描画する機能」は特許出願中です。

1 生活支援記録法<sup>※</sup>に基づく

## データ登録・表示

生活支援記録法（以下、記録法）

に定義された項目単位で、支援実績を登録できるようにします。また、項目の追加や入力済み項目の並び替えも可能とします。

記録法には、当面の対応予定を記載する項目「P（プラン）」があり、予定を立てれば、後日、その実施記録が発生します。これらの関連する経過記録をひも付けて時系列（タイムライン）に表示することで、相談支援の流れを容易に把握できるようになります。さらに、未実施のものについて対応予定もチェックできます。

また、タイムライン表示は長期にわたる伴走型支援や、世帯に対して複数の職員・機関が関わる複雑なケースでも全体像を分かりやすく表示できます。

## 2 ジェノグラム、エコマップ

## 作成機能の強化

「ジェノグラム」とは、支援を必要としている住民の家族構成を表現する際に用いる表記法のことです。また、「エコマップ」とは、住民を取り巻く関係者・機関とその関係性を表現する際に用いる表記法のことです。

相談支援業務の遂行には、ジェノグラムおよびエコマップの作成が不可欠です。今回の機能強化により、これらを作成する際に複数の層に分けて描画し、それらを重ねて表示できるようになります。

例えば、世帯員ごとにエコマップを分けて作成しておくことで、その世帯員の関係者のみに絞って確認できるようになります。この

ほかにも、アイデア次第でさまざまな使い方が考えられます。

TKCでは、蓄積された相談支援内容の活用も重要と考えており、これらのデータを分析して今後の施策検討に生かせる機能の研究も進めています。

また、2021年4月稼働で国が構築を進める「要保護児童等に関する情報共有システム」との連携にも対応します。

福祉相談支援システムは継続した機能強化により、今後も業務効率化と住民福祉の向上を支援してまいります。ご期待ください。

（位田隆史）

※生活支援記録法（FISOAIP）  
寫末憲子氏（埼玉県立大学准教授）らによって開発された項目形式の記録法。記録時間の短縮や多職種間での情報共有のさらなる円滑化等の実現が期待できる。



# 地方自治情報化推進フェアに出展

1月27日～2月19日に開催される

「地方自治情報化推進フェアオンライン」(主催・地方公共団体情報システム機構)に出展します。今回は、地方公共団体にとって喫緊の課題である「行政デジタル化」と「公会計の活用」

に焦点を当て、これを支援するTKCの各種ソリューションをご紹介します。

中でも、大阪市様にご協力をいただきながら開発を進める「スマート申請システム」は、今回が初披露となります。また、ベンダープレゼンテーションでは、本誌連載「デジタル・ガバメント」がポイント!!」の執筆者が最新動向や取り組みの留意点などを解説。さらに、全国270団体以上で採用いただく「公会計システム」は、公会

計情報の高度な活用方法などをご紹介します。

期間中は、いつでもどこでも動画を視聴いただけるほか、ご質問やご相談などはメールでお受けいたします。

## 【主な展示内容】

1. 行政サービス・デジタル化支援ソリューション

- (1) スマート申請システム  
申請・認証から決済、交付まで行政手続きプロセスのオンライン化を支援
- (2) かんたん窓口システム  
(書かせない・待たせない・来させない) 窓口サービスを支援
- (3) マイナンバーカード・交付予約管理システム

マイナンバーカードの申請受付から交付(廃棄)までの管理業務の効率化・最適化を支援

## 2. 公会計システム

財務会計と一体的な地方公会計システム。日々仕訳(リアルタイム仕訳)で公会計情報の活用も楽々

◆ ◆ ◆

なお、TKCでは行政デジタル化の取り組みをご支援するため、このほどWebサイトを拡充しました。先進団体へのインタビュー動画など、取り組みのヒントが満載です(一部コンテンツは地方公共団体の方限定公開)。掲載内容は随時拡充する予定で、地方自治情報化推進フェアと合わせ、ぜひご覧ください。(横山良)



## 編集後記

◆ あけましておめでとうございます。昨年は「新しい生活様式」をはじめ新型コロナウイルスの流行により、自治体も民間も変革を余儀なくされた1年でした。さまざまな催しが縮小される一方、効率化やデジタル化によってこれまでにない新たな可能性の拡大を感じています。変化の先頭に立つためにも、システム開発とその導入支援に全力を尽くさなければ! と使命をあらためて実感しています。(深須)

◆ 今年も1年間よろしくお祈りします。コロナウイルス感染症の拡大が始まってからほぼ1年が経過し、生活様式も大幅に変わりました。市区町村もデジタル化により窓口対応が見直され始め、今後は対面ではなくオンラインでのやりとりが主流になります。最初は戸惑いもあると思いますが、当社も行政デジタル化の支援を通じて、住民サービスのさらなる向上に向け日々対応してまいります。(菅)

◆ 「申告受付支援システム」と「イメージ管理サービス」のユーザー事例では、急速なデジタル化に対応した業務効率化の取り組みをご紹介します。デジタル化により便利になった反面、実際に業務を担う現場では運用の複雑化やシステム改修のコスト増加などに日々悩まされている実情をあらためて知りました。こうした課題の解決に向けて、私たちもより一層力を尽くしてまいります。(松本)

◆ 東日本大震災を機にクラウド化が一気に進んだように、新型コロナウイルス感染症でオンラインでのやり取りが当たり前になりました。こうした時代のうねりは一度起これば逆らえず、また元の価値観には戻りません。行政も例外ではなく行政サービス・デジタル化への対応が求められます。当社は引き続き研究を重ね、「行政サービス・デジタル化はTKC」と思っただけのよう取り組みます。(横山)

新風 2021.1 vol.121  
2021年1月1日発行

発行人 飯塚真規  
編集人 飛鷹 聡  
編集室 菅 正道/深須雄太/松本真理恵  
坂井淳徳/横山 良/井村 薫  
編集委員 河本健志/坂本宗俊/篠崎 智/松下邦彦  
古澤 晋/林 克己/松山正男  
取材協力 岡村英治(関西営業第二課)  
中村 洋(静岡営業課)  
事例取材 田熊宏行(首都圏・西日本営業部)  
フォトグラフ 大谷正憲  
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)  
東京都新宿区揚場町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



行政サービス・デジタル化支援サイト

