

風

新 風(かぜ)
松原泰道師揮毫



2021.4 vol. **122**

デジタル・ガバメント対応を支援する情報誌

2021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

『自治体DX推進計画』の意義 デジタル化で実現する 行政も、住民ももっと便利な社会

総務省 地域力創造グループ 地域情報政策室長 神門純一 氏

ユーザー事例

窓口改革へ、おくやみ手続き支援に先行着手／かんたん窓口システム・茨城県筑西市

TREND VIEW

寄稿 地方税関係手続きの電子化と基幹システムの標準化
地方税共同機構 理事長 加藤 隆 氏

REPORT

待ったなし! 行政デジタル化

デジタル・ガバメント ここがポイント!!

行政のデジタル化を加速する法改正

TKC Support Information

行政手続きのオンライン化支援へ、いよいよサービス開始／スマート申請システム
(標準仕様準拠対応) 次世代版システムを開発／TASKクラウド
『TASKクラウド機能強化プラン』発行

ニュース

コロナワクチン接種事業への対応



 **TASKクラウド**

詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

デジタル化で実現する 行政も、住民も もっと便利な社会

いま、社会のあらゆる局面でデジタル・トランスフォーメーション（DX）が加速している。行政分野も同様で、“誰一人取り残さない、人に優しい”デジタル社会の実現には、住民に身近な市区町村の取り組みが力ギとなる。そこで『自治体DX推進計画』をもとに具体的にいつまでに何をすべきか総務省地域力創造グループ地域情報政策室の神門純一室長に聞く。

総務省地域力創造グループ地域情報政策室長 神門純一氏

インタビュー 本誌編集人 飛鷹 聡

——昨年末に『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画』が公表されました。

神門 推進計画策定に至る経緯として、

三つの段階があったと考えています。

一つは〈電子自治体〉の流れです。

2001年に「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）」が施行されて以来、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）」「官民データ活用推進基本法」「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」などが相次いで制定され、国も取り組みを後押ししてきました。その結果、基幹系システムのクラウド利用は1,000団体以上となり、主な行政手続きのオンライン化は5割を超えています。

第二が、人口減少・少子高齢時代における〈スマート自治体〉の検討です。日本の高齢者人口は40年頃にピークを迎え、生産年齢人口も6,000万人を割り込むことが見込まれています。こうした現状を踏まえ、総務省「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの

活用に関する研究会」は、報告書の中でスマート自治体の実現に言及しました。報告書では〈行政手続を紙から電子へ〉など三つの原則が示され、その具体策の一つに〈システムの標準化〉が掲げられました。

このように、自治体のデジタル化は着実に進められてきましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が取り組みに拍車をかけました。新型コロナ対応において、地域・組織間で横断的なデータ活用が十分にできないなどの課題が明らかとなり、その反省点を踏まえて急浮上したのが〈自治体DX〉です。

『経済財政運営と改革の基本方針2020（骨太の方針）』では新たな日常の実現に向けた具体的施策の一つに〈国・地方を通じたデジタル基盤の標準化の加速〉を掲げました。これを受けて自治体が重点的に取り組むべき事項を具体化するとともに、総務省をはじめ関係省庁の支援策を取りまとめたのが『自治体DX推進計画』です。

——『骨太の方針』で、デジタル・ガバメントの構築を「一丁目一番地」の課題と明記したのは大変驚きました。

図表1 ▶ 『自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画』重点取組事項

重点取組事項	国の主な支援策など
1. 情報システムの標準化・共通化 目標時期を2025年度とし、「(仮称) Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国が策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行	●自治体の主要な17業務を処理するシステムの標準仕様を、デジタル庁が策定する基本方針の下、関係府省において作成 関係府省 ●自治体の情報システムの標準化・共通化を実効的に推進するための法律案を2021年通常国会に提出 総務省・内閣官房 ●国において「(仮称) Gov-Cloud」を構築 内閣官房 ●2020年度第3次補正予算において、クラウド活用を原則とした標準化・共通化に向けた自治体の取り組みを支援(国費10/10 1508.6億円2025年度まで) 総務省
2. マイナンバーカードの普及促進 2022年度末までに、ほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指して、「マイナンバーカード交付円滑化計画」に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実	●個人番号カード交付事務費補助金により、人件費の増や窓口の増設などに要する経費について支援 総務省 ●2020年度第3次補正予算において、出張申請受付等による申請促進や臨時交付窓口等の交付体制のさらなる充実に対する支援を実施(783.3億円) 総務省
3. 行政手続きのオンライン化 2022年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続き(31手続き)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きを可能に	●マイナポータルに自治体との接続機能等を実装 内閣府 ●マイナポータルのUI/UX改善 内閣府 ●2020年度第3次補正予算において、子育て、介護等の手続きについて、マイナポータルと自治体の基幹システムとの接続を支援(国費1/2 249.9億円2022年度まで) 総務省
4. AI・RPAの利用推進 1と3による業務見直しなどを契機に、『AI・RPA導入ガイドブック』を参考として導入・活用を推進	●『AI・RPA導入ガイドブック』の策定(2020年度中に作成・配付予定) 総務省 ●AI・RPA等のICTを活用した業務プロセスの標準モデルを構築(自治体スマートプロジェクト事業) 総務省 ●デジタル人材の確保・育成 総務省・内閣官房
5. テレワークの推進 テレワーク導入事例や『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』などを参考に、テレワークの導入・活用を推進 *1と3による業務見直しなどに合わせ対象業務を拡大	●テレワーク導入円滑化のための『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 総務省 ●LGWAN-ASPIによるテレワーク環境の提供 総務省 ●テレワーク導入事例等の提供 総務省
6. セキュリティー対策の徹底 『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』を踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策を徹底	●2020年に『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の改定』 総務省 ●自治体の標準化・共通化を踏まえ、「三層の対策」の抜本的見直しを含めた新たなセキュリティ対策の在り方の検討 総務省 ●2020年度第3次補正予算において、次期自治体情報セキュリティクラウドへの移行を支援(国費1/2 29.3億円2022年度まで) 総務省

*『自治体DX推進計画』をもとに作成

Profile

● 神門純一(こうど・じゅんいち)

1995(平成7)年、自治省(現、総務省)入省。浜松市企画部長・財務部長、内閣府企画官、岐阜県清流の国推進部長・副知事などを経て、19年7月より現職(同年9月よりマイナポイント施策推進室長を併任)。情報セキュリティ対策のほか、行政手続きのオンライン化、個人情報保護、マイナポイント施策の推進・広報などを担当。

神門 そうですね。これまでの自治体のデジタル化という「(効率化)や(コスト削減)」の視点で語られることが多かったのですが、『骨太の方針』からは「住民の利便性向上」に重点が置かれるようになりました。

これは大きな変化だと感じています。

昨年12月25日に閣議決定さ

れた『デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針』では、目指すべきデジタル社会のビジョンとして、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会——誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」が示されました。実現には、自治体の地域住民に寄り添った取り組みが極めて重要で、ここにDX推進の意義があると考えています。

計画的な実施が求められる
六つの重点取組事項

——推進計画では、DXの推進体制の構築や人材の確保・育成とともに六つの重点取組事項が掲げられています。

神門 推進計画では『デジタル・ガバメント実行計画』(20年12月25日閣議決定)で示された施策のうち、自治体を取り組むべき内容を六つに分類し重点取組事項としました(図表1)。ご覧のとおり、国としてもこれまでより踏み込んだ支援策を掲げています。

今後のスケジュールは図表2のとおりです。多くの業務に関わる取り組みを、限られた期間で行うことになるため、早々に推進体制を構築して計画的に実践することが望まれます。

——重点取組事項のうち、「情報システムの標準化・共通化」「マイナンバーカードの普及促進」「行政手続きのオンライン化」は、当社にも多くのお客さまから問い合わせが寄せられています。

神門 まず、システムの標準化・共通化については、「(仮称) Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、



それぞれの自治体において、25年度までに基幹系17業務システムについて標準仕様に準拠したシステムへ移行していただく計画です。その推進のため、今国会に「地方公共団体の情報システムの標準化に関する法案」を提出しました。

なお、小規模団体でも円滑にシステムを移行できるよう、今夏をめどに『(仮称)自治体DX推進手順書』を提供します。手順書では、推進計画を踏まえて業務プロセスの見直しや関連する業務システムの最適化、標準的な手順などを提示する予定です。

もう一つ、マイナンバーカードの普及促進と、行政手続きのオンライン化は密接不可分なテーマです。

私はマイナポイント施策推進室長を併任している立場でもあります。が、カードの普及と利用はまさに「鶏と卵」の関係だと思っています。22年度末までにほとんどの住民がカードを保有することを目指してカードの普及促進をはかるとともに、利用シーンの拡大策として今春から健康保険証利用をスタートします。そのほかにも、22年度中にスマートフォンへのカード機能の搭載を

目指すなど、さまざまな施策が講じられています。

その点では、行政手続きのオンライン化も利用者にカードの利便性を実感していただく機会の一つといえます。22年度末を目指し、全ての自治体で31の手続き（子育て、介護、被災者支援、自動車保有）をマイナポータルからマイナンバーカードを利用して手続きできるようにします。

その他の手続きについても、『地方公共団体におけるオンライン利用促進指針』を踏まえ、積極的にオンライン化を進める方針です。

——なるほど。

神門 利便性を実感するという点では、*「分かりやすい・操作しやすい」*なども重要です。

そのため、マイナポータルのUI（ユーザーインターフェース）／UX（ユーザーエクスペリエンス）を改善します。具体的には、①入力誤りのない、二度同じ項目を入力させない仕組みの構築、②スマートフォンでの操作に最適化したサービス——などで、可能なものから順次取り組みます。

同時に自治体側の利便性向上も必要

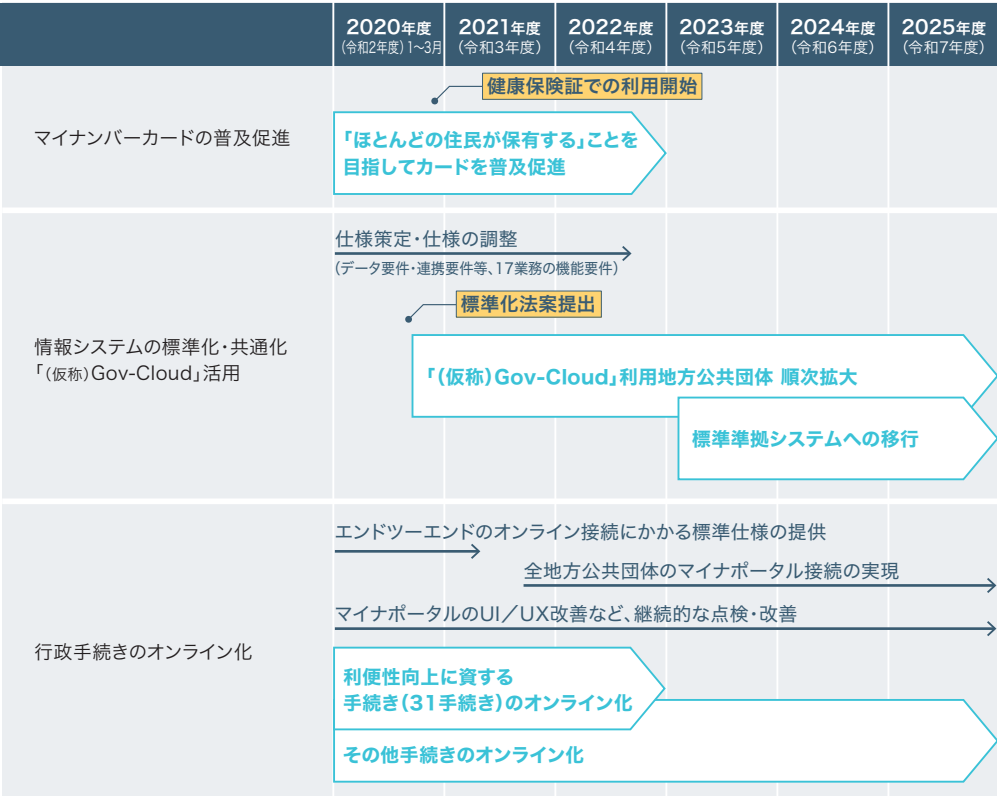
と考えており、フロント（申請受付）からバック（業務システム）まで「エンドツーエンド」でデジタル処理できるようにします。そのため、基幹システムとマイナポータルのびったりサービスとの接続にかかる標準仕様を作成し、夏頃までに提供する予定です。そのほかにもさまざまな支援策を計画しており、これらを通じて自治体の皆さんにもデジタル化のメリットを実感していただきたいと考えています。

——情報システムの標準化・共用化には、当社も積極的に対応する方針です。ところで、そのサービス基盤は、GovCloudの活用が必須なのでしょうか。

神門 GovCloudは「デジタル庁」（仮称）が構築・運用を担当し、自治体システムでの活用に向けた具体的な議論はこれからとなります。現時点で決定しているのは、主要な17業務システムの標準仕様を示し、それを利用してもらうことで、GovCloudの活用は努力義務となります。

ただ、特に支障がなければ、やはりGovCloudを活用していただくのが基本になると考えています。

図表2 ▶ 三つの重点取組事項に関する主な取り組みスケジュール



※『自治体DX推進計画』をもとに作成

——先進的な自治体では、すでに行政手続きのオンライン化を進めているところもあります。

神門 推進計画で行政手続きのオンライン化に取り組む最大の狙いは、小規

模団体でも円滑に対応できるようにすることです。そのためには、少なくともマイナポータルからの回線設備を通じて自治体のシステムにデータが流れる仕組みの整備が必要で、既存のオンライン手続きのシステムをどうするかは、その上で柔軟に考えていくことになると思います。

重要なのは全国体が足並みを揃えて取り組むこと

——市区町村にとっては、まさに「待ったなし」といえ、全力でデジタル化を加速させていく必要がありますね。

神門 今回の推進計画で首尾一貫しているのは、自治体全体で「足並みを揃えて」取り組むということです。

自治体のデジタル化ということで「自治体DX」と表現していますが、その目指すべきところは、新たな日常の原動力として、制度や組織のあり方をデジタル化に合わせて変革（トランスフォーメーション）していく、いわば社会全体のデジタル・トランスフォーメーションです。

デジタル化は手段に過ぎません。しかし、例えばデータ様式が統一され社

会全体で円滑な流通・活用が進むことで、新たな価値が創出され、ひいては日本の持続的発展や国際競争力の強化につながることを期待されます。そのためにも、これまでのように特定の分野・組織ごとにシステムや制度を最適化するのではなく、国が主導的に必要な統一化・共通化を図り、国と地方が一緒になってデジタル化に取り組む必要がある——ということをご理解いただきたいと思います。

この前例のない変化によって、短期的には市区町村の皆さんに多くの苦労をおかけするでしょうが、その先に実現される「デジタル社会」を見据え、協力をお願いします。

なお、推進計画で掲げた内容は、デジタル庁の発足など今後の国の施策等を踏まえながら適宜見直しを行います。また、推進にあたっては実際に現場で業務にあたる職員の皆さんの意見を伺い、一緒に取り組むことが重要と考えています。われわれとしてもできるだけ早期に情報を提供し、皆さんとしっかり共通理解を醸成しながら支援に努めてまいります。ぜひ、今後にご注目ください。



革へ、おくやみ手続き支援に先行着手

成川幸夫 氏／主事 野田英寿 氏／市民環境部 市民課 係長 奥田健一 氏／主任 米田香代子 氏

かんたん窓口システムを活用して、今年1月20日から「おくやみ手続き支援窓口」のサービスをスタートされました。その経緯を教えてください。

成川 筑西市では、2020年3月に『第4次筑西市行政改革大綱』を策定しました。ここで掲げた改革の一つの柱が「市民サービスマネジメント」で、デジタル技術を活用した行政手続きの簡素化などによる市民サービスの向上に取り組んでいます。このほど市民課に新設した「おくやみ手続き支援窓口」もその一つで、各種行政手続きのデジタル化（書かない窓口やオンライン申請など）の先陣を切ってサービスを開始しました。

死亡手続きは亡くなられた方によって必要となる手続きが異なるため、以前から「分かりづらい」という意見が寄せられていました。また、関係する課も多く、遺族は何度も同じ情報（氏名や住所など）を申請書に記入するなど、手続きに時間も手間もかかっていました。そこで遺族の負担を軽減するため、その方に必要な手続きを案内し、それらの申請書作成を補助する専門窓口を設置しました。

満足向上へ継続改善に取り組む

利用状況はいかがでしょう。

奥田 サービス開始から1カ月で70件の利用がありました。

窓口ではタブレット端末（かんたん窓口システム）を使って、手続きにいられた方に20項目ほどの質問に答えていただき、必要となる手続きの案内票と、あらかじめ氏名や住所などを印字した申請書をお渡ししています。現在、市民課の職員が対応していますが、システムの操作時間は平均で10分弱となっています。

また、利用者にはアンケート調査をお願いしています。まだ詳細分析ができるほどの回答数ではありませんが、これまでのところ「職員の説明・窓口対応」や「プライバシーへの配慮」などでは、おおむね満足していただいているようです。その一方で、手続きが多いことから「ワンストップサービス」を期待する声も寄せられています。

米田 これにより手続きにかかる時間がどの程度短縮されたか、単純比較が困難なため定量的な効果を示すことはできませんが、アンケート結果を見る



デジタル化の先陣を切ってスタートした「おくやみ手続き支援窓口」

と「全ての手続きにかかった時間は1時間半から2時間」との回答が多いことから、迷わずスムーズな手続きの実現には役立つのではないかと感じています。

——なるほど。サービス開始にあたり検討部会を組織されたと伺いました。

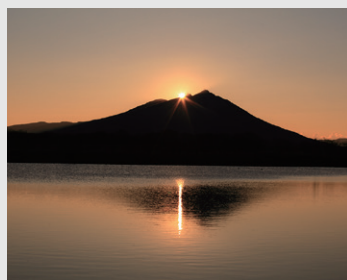
成川 そうですね。導入準備と継続的なサービス向上を図るため、「おくやみ手続き支援窓口検討専門部会」を発足しました。メンバーは関係各課の係長以上の職員で、ここでは「遺族が窓口を回りやすいよう手続き案内票の順番を工夫するほか、おくやみ手続き支援窓口の業務マニュアルの作成などにも取

City Data

茨城県筑西市

住所 茨城県筑西市丙360番地
電話 0296-24-2111
面積 205.3平方キロメートル
人口 99,812人（2021年2月1日現在）

筑波山の西側に位置し、風光明媚で豊かな自然環境に恵まれた茨城県西部の中心都市、筑西市。都心から近く平地が広いという地の利を生かし、農業・工業・商業がともに発展し続けているが、中でも農業産出額は全国有数で、特産の米や梨、こだますいかなどでは全国から高い評価を受けている。



窓口改

総務部 行政改革推進課 課長

り組みました。

野田 手続き案内のための質問項目の設計では、事前に関係する死亡手続きを調査し、それをもとに行政改革推進課が原案を作成して、関係各課がチェックする——という具合に連携して取り組みました。その質問内容も、できるだけ専門用語などを避け、市民に分かりやすい表現となるよう知恵を絞りました。

なお、アンケート調査で要望のあったワンストップ対応については、車椅子の利用者などフロアの移動に配慮が必要な方にはすでに実施しています。

スペースが限られるため現行では限定的な運用としていますが、アンケート結果など利用者の声を参考に専門部会で改善策を検討し、さらなる市民の満足向上へ取り組み計画です。

成川 死亡手続きは年間約1200件に達し、ご遺族の負担を少しでも軽減するためおくやみ手続支援窓口の拡充と並行して、市役所以外で必要とされる手続きまで分かる『おくやみハンドブック』の制作も進めています。

未来のために、いまだできる改革を

——市民サービス向上へ、今後もさまざまな取り組みを計画されています。

成川 筑西市では、各種証明書の交付申請にかかる市民の待ち時間・手続きを簡素化するため、20年1月からかんたん窓口システムを活用しています。このシステムが持つもう一つの〈手続き案内・申請書作成支援機能〉を活用して、おくやみ手続支援窓口のサービスを開始しました。

死亡手続きからの導入は少し難易度が高かったかなと感じていますが、この機能を活用して、いずれは転入転出、出生届などでも「書かない窓口」の実

現を期待しています。

ほかにも『第4次筑西市行政改革アクションプラン』では、各種申請手続きのデジタル化・オンライン化を計画しています。これに向けて現在、押印を必要とする手続きについて調査するほか、マイナンバーカードの普及・利用促進、手数料等支払い方法のキャッシュレス化などの準備を進めています。これらにより、さらなる市民サービスの向上へ取り組みます。

また、サービス提供に必要な事務処理の効率化という点では、業務フローの見直しを図るとともに、AI・RPAなどを活用して、働き方改革も推進します。今年度は三つの業務でRPAを導入しており、今後も活用範囲を拡大する計画です。

人口減少・少子高齢化、多様化する市民ニーズへの対応、厳しい財政状況などの課題を解決する特効薬はなく、行政改革は避けられないテーマです。持続可能な市民サービスを将来にわたって安定して提供し続けることができるよう、〈いまだできる改革・いまずべき改革〉へ積極的に取り組んでいきたいですね。

（松本真理恵）



TREND

化と基幹システムの標準化

地方税共同機構 理事長 加藤 隆

2020年12月に改定された『デジタル・ガバメント実行計画』では、地方公共団体の行政手続きのオンライン化を推進することとされ、同時に制定された『自治体DX推進計画』でも、自治体の情報システムの標準化・共通化が重点取組事項とされています。

計画では、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税の4分野について、21年夏までに標準仕様書を作成するとされています。

こうした手続きのデジタル化とシステムの標準化は、同時並行に進める必要があります。本稿では、地方税共同機構として課題にどのように取り組んでいく予定なのかを概説します。

1 地方税諸手続きの電子化推進

地方税共同機構では、21年度から全ての税務手続きについて電子化対応の検討を進める予定です。

現在、未対応の各税目について地方団体とともに順次検討していきますが、国税庁等との調整が必要な場合もあるため、実現するのは数年先になる見込みです（図表1）。

税務に関する手続きの電子化は、各

図表1 ▶ 「地方税の電子的な手続き」における今後の展望

現在、eLTAXで電子申告等が可能な税目

- 法人都道府県民税
- 法人事業税
- 特別法人事業税（地方法人特別税）
- 法人市町村民税
- 固定資産税（償却資産）
- 個人住民税
- 事業所税

将来的な電子化

- 地方税に関する全ての手続きの電子化
- （ ・たばこ税
・ゴルフ場利用税
・軽油引取税 など ）



団体が独自に進めることには限界があります。そこですでに地方税ポータルシステムを管理運営する地方税共同機構が中心となって実現を図るものです。団体が独自に定めている様式等もありますが、電子的に提出する場合には、共通様式等の利用を容認していただく方向で調整していきます。結果として、納税者も団体ごとに異なる様式を個別

に提出する必要はなくなっていくでしょう。

2 共通納税システムの活用

共通納税システムについても、21年度の税制改正大綱で示された固定資産税、（軽）自動車税等の4税目に限らず、全ての地方税について、利用可能となるよう検討を進めます。

また、納付方法もクレジット納付をはじめ全ての地方団体の地方税等について、各団体の個別の収納代行契約なしに、共通納税システムを通じてMPN、コンビニ収納、電子マネーなどを利用できるようにしていく予定です（図表2）。

3 標準化・共通化と機構の役割

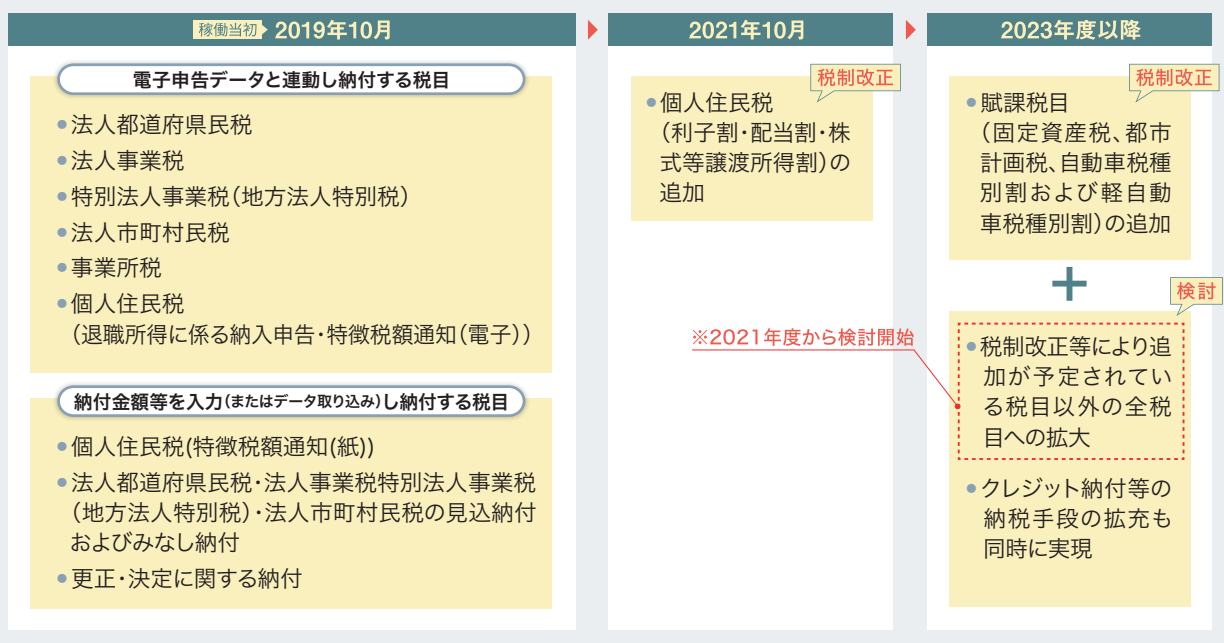
こうしたデジタル化を進めていくためには、地方団体の現場の業務、基幹システムとの調整が不可欠です。地方税共同機構では、基幹システムベンダーとの連絡会を設けており、各種調整に活用していきます。

また、申告する企業側の税務・会計システムとの連携も重要であり、税務システム連絡協議会（※）などを通じて、

（※）税務行政の効率化・省力化と納税者の利便性向上に向け、デジタル化の推進や適正な申告納税制度の確立に努めることを目的に、税務・会計システムベンダー等が参加する組織

地方税関係手続きの電子

図表2 ▶ 「共通納税システム」における今後の展望



APIを活用した機能の充実にも努める必要があります。

標準化への対応そのものは、基幹システムベンダーの役割と認識していますが、国が定める基幹システムの「標準仕様書」とそれに基づくシステム改修がどのような形になるか、現時点ではいささか不透明です。

地方税共同機構が「標準化」を直接的に管理することはできませんが、できる限り支援していきたいと考えています。

4 システムの統一化を目指す？

地方公共団体の基幹税務システムを統一して機構で管理運営できないかという意見はいただくことがあります。

しかし、残念ながら機構にそのような体力はありません。これまでと同様に複数のベンダーが競い合うことで、よりよいシステムの維持と利用環境の整備が図れるものと考えています。

とはいえ、適正な競争を確保しつつも、仕様の標準化、システム部品の共通化によって開発や維持管理のコストを下げることは、各ベンダーにとっても(ひいては地方団体にとっても)メリットになるものと考えます。

一方、帳票等の項目や、大まかな機能の流れが示されても、各システムの具体的な仕様は定まりません。また、今後も毎年税制改正は続き、電子化の流れが一段落してもシステムのメンテナンスは続けなければなりません。

将来の制度や業務をも見据えた共通の仕様を各ベンダーと連携して具現化し、継続的に維持管理できる体制をつくり上げることが肝要です。

基幹システムを提供するベンダーとの連携を充分に行い、納税者・住民へのサービスレベルの向上、使いやすいデジタル手続きの実現に合わせて、行政実務の合理化にも寄与できることを期待します。



いま、社会全体で急速なデジタル化が進んでおり、これに伴い自治体を取り巻く環境も大きく変化しています。

2019年に「デジタル手続法」が制定され、行政手続きは「オンライン化できる」から「オンライン化が原則」へと転換しました。地方公共団体等は努力義務とされましたが、基本的にはデジタル化を進めることが求められています。また、オンライン化を原則としながらも適用除外が設けられていることに留意が必要です。

したがって、行政サービスのデジタル化を進める上では「オンライン化対象の手続きか対象外か」〈窓口での相談が必要かどうか〉——などに応じてシステム対応を考える必要があります。

まず「オンライン化対象」の手続きであれば、オンライン申請システムを導入して対応します。

一方、「オンライン化対象外」の手続きは相談の有無に応じてシステムを適用します。「相談が不要な軽微な手続き」は窓口事務をサポートするシステムを導入しま

レポート

待ったなし！ 行政デジタル化

行政サービスのデジタル化に向け、全国の市区町村で推進機運が高まっている。そこで「地方自治情報化推進フェアオンライン」のTKCセミナー要旨をご紹介します。



す。また、転入に伴う手続きなど「オンライン化できない」ものについても、窓口のデジタル化で対応することになります。さらに、オンライン化対象の手続きであってもスマートフォンやパソコンに不慣れな方は窓口対応となるため、そのデジタル化も重要です。

このように自治体におけるデジタル・ガバメントの実現は、「オンライン申請」と「窓口のデジタル化」の二つの側面から取り組むことが鍵といえます。

目指すのは「3ない窓口」の実現

各種申請手続きについて、利用者のニーズとそれへの対応策を整理すると以下ようになります。

1. 必要な手続きをもなく案内してほしいⅡ手続きをお知らせする仕組みの導入

2. 氏名や住所など何度も申請書に記入するのが面倒Ⅱ申請書のデジタル化、書かない窓口の実現

3. 窓口での待ち時間を減らしてほしいⅡオンラインによる事前入力や来庁予約の導入

4. 窓口ごとに必要な本人確認を一度で済ませたいⅡ本人確認情報を共有する仕組みの導入

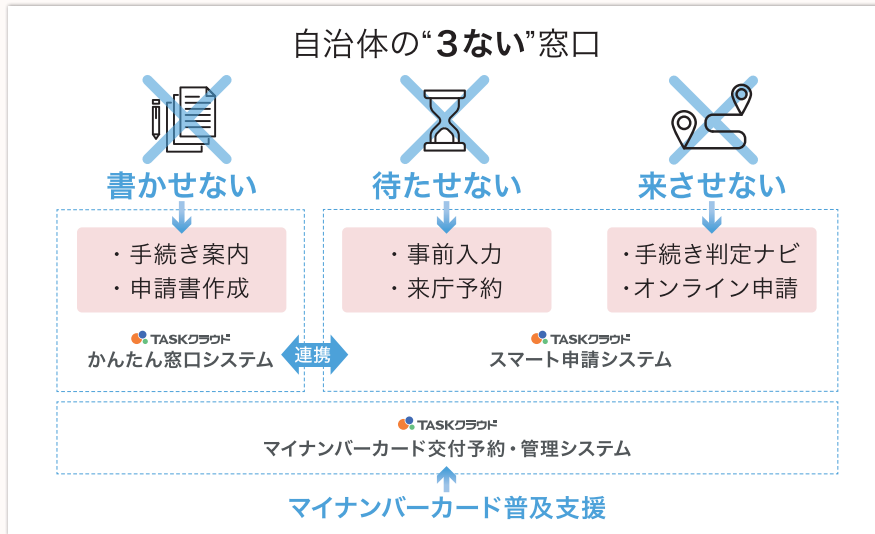
これらをひと言で示すと、行政サービスのデジタル化で目指すのは「3ない（書かせない、待たせない、来させない）窓口」の実現といえます。

TKCでは、こうした取り組みを支援するため、「TAS Kクラウドかんたん窓口システム」と「TAS Kクラウドスマート申請システム」を提供しています。これらを活用して、行政サービスのデジタル化を進める市区町村も続々と登場しています。

栃木県真岡市様では、かんたん窓口システムを活用して簡単な質問への回答結果から自動判定した「必要な手続きの案内」と、それら手続きの申請書作成を支援し「書かない窓口」を展開しています。また基幹システムとの連携により、住民サービス向上と業務効率化の双方を実現しています。

奈良県奈良市様では、書かない窓口に加えて「事前申請」による

待ち時間の削減に取り組んでいます。まだ実証段階のサービスですが、スマートフォンで申請書の内容を事前入力し、来庁時にはスマホに表示されたQRコードを、かんたん窓口システムへかざすだけで、住民は申請書と手続案内票を受け取ることができます。



大阪府大阪市様は、スマート申請システムで行政手続きをオンラインで完結する仕組みを構築されています。具体的には、手続き検索に加え、申請・認証から決済、交付まで一連の行政手続きプロセスをオンラインで完結することができます。この仕組みを利用して、

大阪市様では今年度中に200以上の手続きをオンライン化し、25年度末までには1500の手続きに対象を拡大する予定です。

なお、大阪市様では段階的にデジタル化を推進される計画です。ここでポイントとなるのは「業務改革」を前提としていることです。紙で運用している手続きをオンライン化するだけでは、事務の効率化や利用者の利便性向上にはつながりません。そのため行政サービスのデジタル化を進めるには、現在の業務を見直すことが大切です。

“一歩先行く”システム提供へ

TKCでは「スマート申請システム」と「かんたん窓口システム」により、「オンラインで完結する手続き」から「来庁が必要な手続き」まで行政サービスのデジタル化を計画的に推進できるようご支援しています。

この二つのシステムを継続して機能強化するとともに、住民サービス向上と行政効率の向上を目指して主に三つのテーマの研究・開発に取り組んでいます。

第一が、オンライン経由で受け付けた申請データを基幹系システム(TKC以外のシステムを含む)と連携することです。バックヤードの業務効率の向上には、この実現が不可欠なためです。

第二が、基幹系システムのデータを活用してワンスオンリー(一度提出した情報は再提出不要)を実現することです。行政機関が保有する情報(氏名、住所、生年月日、所属など)を活用して申請書記入の手間を軽減する、あるいは必要な手続きを案内する——など

の実現を目指します。

第三が、手続きの対象者へのプッシュ通知です。基幹系システムの情報を活用すれば、特定の方にその時点で必要な手続きを判定することが出来ます。その結果をお知らせすることで、住民の手続き忘れを防ぎ、必要な人に適切なサービスの提供を可能とします。

TKCでは“一歩先行くシステム”の提供に向けて、この他にもさまざまな最新デジタル技術を活用したシステムの研究・開発を進めています。

ぜひ、今後の取り組みにご注目ください。



法改正



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

昨年12月に『デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針』（以下、改革の基本方針）と『デジタル・ガバメント実行計画』が公表され、行政機関をデジタル化する具体的な工程が明らかになりました。また今年2月にはデジタル改革関連法案が閣議決定され、本誌の発行時点では国会で可決されていることでしょう。

デジタル改革関連法案は、基本方針を定めるデジタル社会形成基本法案や、デジタル庁の設置を定めるデジタル庁設置法案等の五つの新法と、既存の法律を改正する整備法から構成されます。整備法では従来の法律ではできなかった多くの事項が実施可能となります。本稿では、整備法によって実施可能となる事項の中で、特に自治体のデジタル化に関わるものを紹介します。

1 個人情報保護制度の見直し

現在、個人情報保護制度は国の行政機関、独立行政法人、民間事業者、さらに地方公共団体で別々に運用されています。

国の行政機関、独立行政法人、民間事業者にはそれぞれを対象とした個人

情報保護法が定められています。

また、地方公共団体やその関連機関は団体ごとに個別の個人情報保護条例を定めており、条例が規定する規律

や対象手続きは自治体ごとに異なっています。

これは「条例2000個問題」と呼ばれていま

す。また、個人情報保護制度を

所管する組織も、国の行政機関と独立行政法人は

総務省、民間事

業者は個人情報保護委員会、また地方公共団体は自団体となっています。

整備法により3本の法律が1本の法律に統合されるとともに、統合された

法律では地方公共団体に対して全国的な共通のルールが規定されます。地方

デジタル改革関連法案の全体像

デジタル社会形成基本法案

※IT基本法は廃止

デジタル社会の形成に関し、**基本理念**および施策の策定にかかる**基本方針**、国、地方公共団体および事業者の**責務**、**デジタル庁**の設置並びに**重点計画**の策定について規定

デジタル庁設置法案

強力な総合調整機能（勸告権等）を有する組織。基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備

デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律案

- マイナンバーを活用した情報連携の拡大
- マイナンバーカードの利便性の抜本的向上、発行・運営体制の抜本的強化
- 押印・書面の交付等を求める手続の見直し（48法律の一括改正）

公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律案

希望者において、**マイナポータル**からの登録および**金融機関窓口**からの口座登録ができるようにする

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律案

地方公共団体の基幹系情報システムについて、**国が基準を策定し、当該基準に適合したシステムの利用を求める**法的枠組みを構築

預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律案

本人の同意を前提とし、一度に**複数の預貯金口座への付番**が行える仕組みや、**マイナポータルからも登録**できる仕組みを創設

公共団体は、法律の範囲内で、必要最小限の独自の保護措置を設けることも可能です。また、整備法によって、個人情報保護制度全体の所管が個人情報保護委員会に一元化されます。

こうした個人情報保護制度の見直し

出典：政府デジタル改革関連法案資料をもとに作成

行政のデジタル化を加速する

によって、自治体でも手続き等におけるデータ活用が全国共通の仕組みで活発化することが期待されます。

2 情報連携の対象範囲拡大

マイナンバー制度の導入以降、行政機関は情報提供ネットワークシステムの情報連携によって、他の機関が保有する特定個人情報提供を受けることが可能になりました。整備法によって、自治体が所管する情報では**健康増進事業関係の情報**が連携対象に追加されます。これにより、がん検診や肝炎ウイルス検診等の情報を前の居住地から引き継ぐことができるほか、PHR（パーソナル・ヘルス・レコード）への展開などが期待されます。

3 カードの利便性の向上

マイナンバーカードは行政のデジタル化において、ネット上で本人を確認するために必須の仕組みです。カードの普及を進めることと、その利便性を向上することは両輪の関係にあります。

整備法によって、まずマイナンバーカードのICチップに格納される**公的個人認証（JPKI）電子証明書の発行や更新が郵便局で可能**になります。現在、JPKI電子証明書の事務は自

治体の窓口でしか受け付けられませんが、自治体が必要な手続きを実施すれば郵便局でも可能になります。

JPKI電子証明書については、スマートフォンに搭載することが可能になります。現状、スマートフォンでJPKI電子証明書を使ってログインする、あるいは電子署名を付与するには、マイナンバーカードをかざして読み取る必要がありますが、将来的にはログインや電子署名もスマートフォンだけで可能となります。本件については、総務省の検討会で実現方式や運用方法が討議されています。

また、**マイナンバーカードを使った転出入で転出証明書情報の事前通知が可能**になります。現在もマイナンバーカードを使うと転出証明書なしで転入できますが、転入先では転入届を提出した後でなければ転出証明書情報を受け取れません。転入前に受け取ることができれば、住民登録に要する時間を短縮できるだけでなく、国民健康保険や児童手当等の資格の有無を事前に把握し、転入時に必要となるこうした手続きに要する時間を減らすことも可能になります。

4 カードの発行・運営体制の強化

現在、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）は地方共同法人であり、自治体から委託を受けてマイナンバーカードを発行しています。『改革の基本方針』では、J-LISを国と地方公共団体が共同で管理する法人に転換し、国のガバナンスを強化することが示されました。

整備法では、**J-LISをカード発行主体として明確に位置付けるとともに、マイナンバーカードや電子証明書に関する事務について、主務大臣が目標設定、計画認可、実績評価を行うこと**が定められました。マイナンバーカードや電子証明書の発行、および、それに関わるシステム運用が強化されます。

◇ ◇ ◇
行政のデジタル化は、急ピッチで進められており、法改正も今回限りではなく、今後も状況に応じて実施されると見込まれます。自治体においても国の施策や法改正に基づいて自前のデジタル化を進める必要があり、TKCも動向を把握して適切かつ効果的なサービスを提供してまいります。





スマート申請システム

行政手続きをオンラインで完結 いよいよサービス開始へ

i

3 月末、「TAS Kクラウド
スマート申請システム」
の提供を開始しました。

これは申請・認証から決済、交
付まで、行政手続きにかかる一連
のプロセスをオンライン上で完結
できるクラウドサービス（L G W
A N A S P 対応）です。「地方自
治情報化推進フェアオンライン」
でも〈来させない・待たせない〉
サービスが実現できる——と多く
の方の注目を集めました。

正式提供を前にすでに5団体が
採用。これらの団体では、スマー
ト申請システムを活用して計画的
に行政サービスのデジタル化を図
り、利用者（住民・事業者）の利
便性向上と業務の効率化・最適化
に取り組んでいます。

来させない・待たせないを実現

スマート申請システムの主な特
長は以下のとおりです。

1 利用者が分かりやすく、使い
やすい

スマートフォンなどさまざまな
デバイスに対応。利用者が質問に
答えるだけで必要な手続きが自動
判定される「手続き案内ナビ」の
ほか、入力省力化・申請誤りの
防止、申請状況の見える化など、
利用者に分かりやすく、使いやす
い機能を備えています。

2 全ての行政手続きをオンライ
ンで完結

① 電子署名
マイナンバーカード（公的個人
認証）による本人確認のほか、経

済産業省が運営する法人共通認証
基盤「GビズID」と連携します。

② 電子決済

クレジットカードによるオンラ
イン決済が可能です（さまざまな
決済チャネルを追加予定）。

③ 電子交付

交付物は、システムが利用者の
申請内容から作成します。また、
交付物の様式設定もかんたんです。

④ コミュニケー
ション

「来庁予約」
の受付・管理が
できるほか、利
用者の条件に合
わせた「お知らせ通知」、過去
の申請履歴等に



基づく「申請勧奨通知」などが行
えます。

3 柔軟性と拡張性で将来も安心

利用者が申請したデータを基幹
系システムと連携できます。また、
「TAS Kクラウドかんたん窓口
システム」との連携により事前申
請サービスも実現します。

さらに〈柔軟性・拡張性の高い
システム構成〉と〈継続的な機能
強化〉により、将来にわたって行
政サービスの拡充が図れます。

◆ ◆ ◆
なお、TKCホームページでは活
用事例（動画）をご紹介している
ほか、今夏にはオンライン上でシ
ステムの無料体験も実施する予定
です。

TASKクラウド

標準仕様準拠などDX対応へ
次世代版システムを開発

T KCは、TASKクラウド

の次世代版の開発に着手しました。これは、地方公共団体におけるデジタル・ガバメントへの円滑な対応を支援するため、システムを再構築するものです。

次世代版システムでは、「業務システムの標準仕様」の完全準拠や（仮称）「GovCloud」への円滑な対応を図るとともに、行政デジタル化を支援する各種サービス等の強化拡充へも積極的に取り組む方針です。そのため、昨年10月1日付で次世代システム企画推進室を新設。今後、新製品の企画・開発を加速いたします。

なお、新システムへの切り替えは全ユーザーを対象に2024年度から順次実施する計画です。

取り組み加速へ専門組織発足

現行のTASKクラウドは、マイナンバー制度への円滑な対応を目的として14年に提供を開始したシリーズです。これまで継続的なレベルアップ・機能強化を図ってきましたが、昨今の急激な技術革新や市場ニーズなどの変化を踏まえ、当社では昨年夏から次世代版システムのあるべき姿の検討を行ってきました。

これと並行するように、国も昨年頃から「地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進」の議論を活性化させています。

そこで次世代版システムの開発では、TASKクラウドの強みである「基幹系システムと行政サ-

ビス・デジタル化支援ソリューションとのスムーズな連携」を-

機能強化プラン

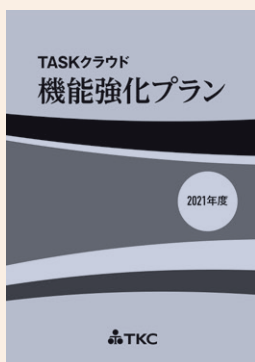
法制度改正への対応など紹介

こ のほど、2021年度版の『TASKクラウド機能強化プラン』を発行しました。4月中旬から、当社システムを利用されるお客さまへ限定配布いたします。

これは、「システムの継続的な進化」をお客さまと約束し、安心してご利用いただけるよう毎年発行しているものです。

今年度版では次世代版システムの開発コンセプトの紹介に加

え、今後の法制度改正等への対応、お客さまからのご要望のうち特に優先度の高い機能強化などの実施計画をまとめました。ぜひ、ご一読ください。



段と強化するとともに、国から示される標準仕様への完全準拠を目指します。これにより地方公共団体における一層の「行政の効率化」とそれによる「住民福祉の増進」の実現を支援してまいります。

次世代版システムの詳細は、今夏に開催予定のTASKクラウドフェアでご紹介する予定です。ご期待ください。

