

風

新 風(かぜ)
松原泰道師揮毫



2021.10 vol. **124**

デジタル・ガバメント対応を支援する情報誌

2021年10月1日発行(年4回発行) 編集発行: 株式会社TKC

特集 講演要旨

「TASKクラウドフェア2021オンライン」自治体DX先進事例 特別講演

大阪市行政手続き オンライン化推進事業

【講師】大阪市ICT戦略室企画担当(デジタル化推進グループ) 担当係長 小西来呼氏

ユーザー事例

「来庁しなくてもよい区役所」へカード普及に注力/マイナンバーカード交付予約・管理システム 東京都江戸川区
データ活用で、財政マネジメント強化へ挑む/公会計システム 神奈川県山北町

TREND VIEW

寄稿 QRコードの活用と共通納税システムの多目的利用
地方税共同機構 理事長 加藤 隆氏

デジタル・ガバメント ここがポイント!!

行政手続きオンライン化を実現する2つのシステム

TKC Support Information

EBPMをもっと身近に、行財政経営支援へシステム刷新/次世代公会計システム

ニュース

〈フェア開催報告〉DXで全国から注目集める

 TASKクラウド

詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

「TASKクラウドフェア2021オンライン」自治体DX先進事例 講演要旨

大阪市行政手続き オンライン化推進事業

「TASKクラウドフェア2021オンライン」(7月26日～8月31日)の特別講演で

大阪市ICT戦略室の小西来呼氏にご登壇いただいた。

担当者の視点で語られる推進の意義や全職員を巻き込む工夫などが反響を呼び

公開終了後も問い合わせが多数寄せられている。そこで、ここに講演要旨を紹介する。

【講師】

大阪市ICT戦略室企画担当(デジタル化推進グループ)

担当係長 小西来呼氏



本日は大阪市の行政手続きオンライン化推進事業について、これまでの取り組みや担当者として感じていること、今後の展望などをご紹介します。

大阪市では、2005年からオンライン上で簡易な手続きができる電子申請サービスを提供してきました。大きな転換点となったのが、橋本徹市長の就任(11年12月)です。新市長の指示で全庁的なICT活用を検討することとなり、15年には基本方針『大阪市ICT戦略(第1版)』を策定しました。また、業務の効率化など従来から取り組んできた「守り」のICT活用と、市民サービスや業務の改革につなげる「攻め」のICT活用をバランスよく進めるため、16年に市長直轄の「ICT戦略室」を発足するとともに、市長をトップとした「ICT戦略本部」を設置。18年5月には、『大阪市行政手続きオンライン化推進計画』を策定し、現在につながる行政手続きオンライン化推進事業がスタートしました。

最初に取り組んだのは行政手続きをオンライン化するのに必要なシステムの機能要件整理と、推進に向けた障害

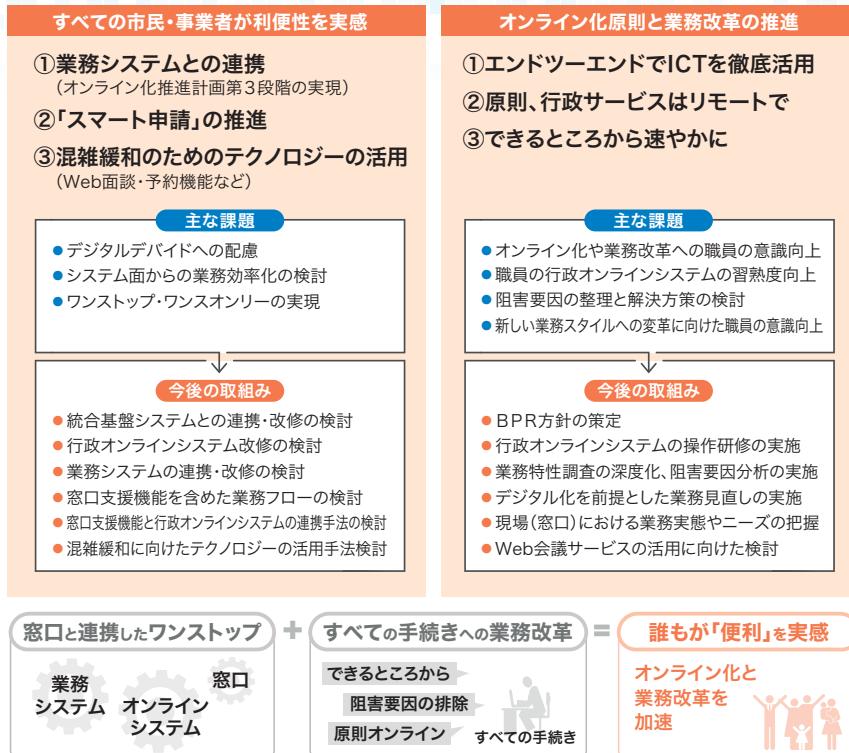
要因の洗い出しでした。ここで全ての手続きを棚卸しました。また、全庁的な意識共有を図るため市長から方針や優先基準を示していただくとともに、ICT戦略室から制度所管に具体的な実現イメージを提案するなど、トップダウンとボトムアップの両面からオンライン化を推進してきました。

現在の取り組み状況

そして、20年8月に従来の電子申請・オンラインアンケートシステムを刷新し、新たに「大阪市行政オンラインシステム」を稼働しました。現在、これを活用して、さまざまなオンライン申請サービスを提供しています。

その一つが、「感染拡大防止に向けた営業時間短縮協力金」で、最大のミツシヨンは申請から協力金の支払いまでいかに短時間で実現できるかでした。そこでオンライン申請を原則として、申請から審査フローまでの仕組みを確立しました。その結果、20年度には約4万7,000件のオンライン申請を受け付けました。この緊急事態へ迅速に対応できたことで、利用者(市民や事業者)に大阪市行政オンラインシス

図1 ▶ リモートでの行政サービスの実現に向けた取り組み



出典：『大阪市行政手続きオンライン化推進計画（別冊）』（2020年8月）を参考にTKC作成

テムを知っていたただけのに加え、職員がオンライン化の必要性を意識する機会となりました。

もう一つが「保育所等の利用申し込み」です。大阪市では保育所等の利用希望者に対して受付・面接を実施しています。昨年度、12区でオンライン予約を受け付けたところ、オンライン申

請が申し込み全体の約8割を占めました。また、利用者の平均待ち時間も前年比約7割減の19分にまで短縮され、コロナ感染拡大防止の点でも有効だったと考えています。

このように、子育て世帯はオンライン申請のハードルが低いといえます。また、驚くのはオンラインを利用する高齢者が意外と多いことです。ある手続きでハガキやFAXなどに加えてオンラインも利用できるようにしたところ、高齢者からオンライン申請に関する問い合わせが多数寄せられました。手続きが先着順だった影響もあると思いますが、これは利用者側の意識変化が分かる出来事でした。

さらに、オンライン申請が比較的進みやすいのが事業者向けの手続きです。必ずオンラインで申請しなければいけないため、スタート当初こそ多くの問い合わせがありました。今では週に数件程度と落ち着き、着実に浸透している様子が伺えます。

ところで、大阪市の取り組みについて多くの問い合わせをいただきましたが、常々感じるのが行政手続きの

オンライン化に対する誤解や理解不足です。

行政手続きオンライン化とは、単に紙による申請をオンライン上でもできるようにすることではありません。この点、大阪市では「行政サービスの提供のかたちを変える」と捉えています。そのため申請や一部の手続きだけではなく、全ての行政手続きを対象に「オンライン上で申請・手続きが完結できる」ことを目指しています。

取り組みの効果は、「市民の利便性向上」と「業務の効率化」です。申請が紙からデータになることで職員の業務も変わる——というだけでは、単なる業務改善です。重要なのは、行政サービスの提供のかたちを変えることで実現可能となる「新たな付加価値の創造」と考えます。それには従来からのBPRに加え、「DX」（デジタル・トランスフォーメーション）が欠かせません。そこで大阪市では昨年度、オンライン化にかかる業務改革担当部門もICT戦略室へ集約。今年度からは所属ごとに担当を決め、個々の運営方針等に沿ったICT活用を提案するなど支援体制を強化しています。



「手続き拡大へ、工夫重ねる」

大阪市では毎年オンライン化の実施状況を調査していますが、結果を見ると取り組みはまだ道半ばです。そこで対象手続きの拡大に向けて、システム操作研修の実施やオンライン化手引きの作成などに加え、行政オンラインシステムの触ってもらう「場づくり」に取り組んでいます。それが「手続きのテスト作成」と「一部からでもオンライン化」で、押印廃止も追い風となり一定の成果を上げています。

手続きのテスト作成とは、次年度以降の実施を検討する手続きについて試しに行政オンラインシステムで手続き情報や申請フォームを作成してもらい、その結果を教えてほしいと依頼したものです。これにより、各手続きのオンライン化可能ラインを把握したいと考えていたのですが、実際にシステムに触れてもらったことで職員の意識や行動の変化につながりました。

一方の一部からでもオンライン化は、できることから速やかにオンライン化しようというものです（図2）。その結果、申請を受け付ける現場主体で

取り組みが広がり、中にはオンライン申請のひな形として全庁に展開されるものまで登場しています。

また、これまでは部署や担当する業務によってオンライン化に対する意識にも差がありました。この点、全ての部署が関わる手続きとして「オンラインで

の請求書受領」の準備に取り組んだことで、全職員がオンライン化を身近な課題として認識する結果となりました。他にも、大阪市では手続き別のアクセス件数や検索キーワードのトップ100などの統計情報を毎月、庁内向けに公開しています。これは定期的な情報発信を通じてオンライン化を促進するとともに、統計情報をマーケティングやEBPM[※]等に活用する、ある

図2 ▶ 「一部からでもオンライン化」とは

	オンライン化のタイプ	該当例
タイプA	手続きの種類の一部からオンライン化 変更届や継続申請等、本人確認を一度行っているものや、対象者が特定され、提出書類や審査項目が少ないものなどからオンライン化する	●新規申請者は対面による本人確認が必須だが、継続申請者は身分証のオンライン確認でも可能なため、継続申請からオンライン化する ●事業主からの申請が多い手続きで、個人の申請も可能だがフローが複雑なため、法人の申請のみオンライン化する
タイプB	手続きの代表的・軽易なフローからオンライン化 手続き制度が複雑で、条件がさまざまに分岐する場合、最も一般的なフローや分岐の少ないフローからオンライン化する	●審査過程が1～3まであり、審査項目ごとに手続きが複雑に分岐するため、審査項目1～3をクリアできる申請からオンライン化する
タイプC	申請フローの一部からオンライン化 相談・指導、受付、申請、受領、審査、交付といった手続きの処理フローのうち、受付～受領までなどフローの一部分からオンライン化する	●法定による対面審査が必要な場合、本人確認を審査時に実施するため、受付～受領、審査面談日の予約までをオンライン化する ●申請はオンライン化できないが、申請者が手続きの対象者なのか確認できるよう、事前チェックをオンライン化する
タイプD	全てをオンライン化 手続きの全てのフローをオンライン化する	●新たに創設する手続きであるため、オンラインを前提に制度を作成する ●申請がこれまでなく、手続きフローをこれから作成するため、オンラインを前提として手続きフローを整理する

出典：TASKクラウドフェア2021オンライン 特別講演 配付資料から抜粋

今後の展望

いはDXの推進機運を高めることを狙い実施しているものです。なお、統計情報を見るといろいろな気づきがあり、これを参考に今後、業務改善につなげていくことも期待されています。

さて、大阪市では『大阪市行政手続きオンライン化推進計画（別冊）リポートでの行政サービスの実現に向けて』

※ EBPM：エビデンス（根拠や証拠）に基づく政策立案



●小西来呼（こにし・よりこ）

2002（平成14）年、大阪市役所入庁。市会事務局、総務局（人材育成／総務部門）を経て、17年にICT戦略室へ配属。20年より現職

（20年8月）を作成し、行政手続きのオンライン化を加速させる計画です。具体的には①業務システム連携、②優先手続きの選定、③スマート申請の検証・導入——などに取り組みます。

第一の「業務システム連携」は業務効率化の効果が期待できますが、実現には情報セキュリティポリシー上の制約など多くの課題があります。加えて、国が推進するシステム標準化も無視できません。これらの動きも見極めながら、各業務システムとの連携について引き続き検討します。

第二が「優先手続きの選定」です。DX推進計画に掲げられた31手続きはもちろん、その他の手続きについても申請件数の多いものなどから新たに優先手続きを選定し、システム連携の状況なども踏まえながらオンライン化のスケジュールを作成します。

第三が「スマート申請の検証・導入」で、全ての利用者が〈デジタルファースト〉を実感できることを目指します。その一つが、対面が必要な手続きを想定した「オンライン事前申請」の実現で、現在、複数の区役所と一緒にワーキンググループを立ち上げて検討を進めています。

加えて新たなデジタル技術が次々と登場する中、それらを柔軟に採り入れていくことも大切です。一例が今年6月から城東区でサービスを開始した「リモート相談窓口」です。これは窓口や電話に加えて、オンライン上でも保育・子育てコンシェルジュへの相談を可能としたものです。現場職員が「お子さんの寝ている時間を活用し、子育て世代の皆さんがコロナ禍でも安心して相談できるようにしたい」と考えたのがきっかけで、来庁しなくてもパソコンやスマートフォンからWeb会議システムを使って気軽に相談できる窓口の開設につながりました。

さらに、オンライン化を推進する中で〈上手くいく手続き〉の傾向も見えてきました。ポイントは利用者視点で手続きを分解して考えているかどうか

です。

オンライン化しない理由の一つに、「別途、紙で郵送するものがあれば二度手間になるため、紙でまとめて申請した方が利用者の手間がかからない」というものがあります。しかし、これは本当に正しいのでしょうか。私自身、申請時に最も面倒だと感じるのは書くことです。その点では〈オンライン申請＋郵送〉により、書かない、ことの方が便利といえ、オンライン化を進める上ではそうした利用者の心理や行動を想像しながら利用できるサービスをパズルのように組み合わせしていく。そして、サービスに縛られることのない柔軟性を持った活用を考えていくことで、本来の意味でのデジタル化が進んでいくのではないかと考えています。

◇ ◇ ◇

以上ご紹介したように、大阪市もいろいろと悩みながら行政サービスのオンライン化・デジタル化を進めています。デジタル変革の波を全国の自治体とともに乗り越えていくためにも、ぜひ皆さんと意見交換し相互の知見を共有させていただければ幸いです。

■ 本日はありがとうございました。

なくてもよい区役所」へカード普及に注力

ナンバー推進課 課長 **藤戸 潤** 氏 / 交付事業係 係長 **上村智亮** 氏 / 計画係 主査 **長谷川 乃** 氏

——江戸川区では、マイナンバーカードの交付体制強化に取り組んでいます。**藤戸** マイナポイントなどが追い風となりカードの取得申請数が急増しました。加えて、コロナ禍での混雑回避のためカード交付は原則、予約制としていることから、「窓口交付量の向上」と〈予約機会の拡大〉の両面での体制強化が急務となっていました。そこで交付窓口を新たに2カ所設置するとともに、「TAS Kクラウドマイナンバーカード交付予約・管理システム」を活用して今夏からカード交付のオンライン予約を開始しました。

これまではコールセンターで予約を受けていたのですが、受付体制を強化しても電話がつながりづらい状況が続いていました。また、システムを切り替えることで窓口業務が混乱することを避けたという思いもあり、交付予約機能に限定してスモールスタートしました。TKCさんに無理を言っただけで、初計画を1カ月以上前倒してシステムを稼働してもらいましたが、結果的に夜間・休日を問わずネット予約ができるようになり、区民の利便性は格段に向上したと感じています。

「江戸川区新方式受取」で専用窓口も設置

藤戸 江戸川区では現在、8カ所の交付窓口を設置しています。このうち新たに開設した船堀交付センターとイオン葛西店（期間限定の特設会場）では、本人確認と暗証番号の記入のみを行い、カードは後日簡易書留で郵送する方式を採用しました。こうした「本人限定受取（特例型）」の郵送受取専用窓口を設置する例は他団体でもありますが、多くの場合は必要な端末機や専門知識を持つ職員の不足を理由に郵送方式を導入しています。しかし、江戸川区で



写真左から、上村係長、藤戸課長、長谷川主査

は窓口の回転数を上げるための仕組みとして採用しました。そのため別に郵送事務センターを設け、そちらで暗証番号の入力や封入封緘作業をして郵送する——という独自スキーム（江戸川区新方式）も構築しました。

これにより通常20分程度はかかる窓口での交付手続きが10分以内で完了できるようになり、3倍程度のスピードアップを実現しました。その結果、お客さまをお待たせすることがなくなり、窓口当たりの交付量が増加し、より多くの予約を受けられるようになりました。ネット予約の効果もあいまって、バックオーダーとなっていた膨大なカードの交付にも見通しが立ちました。

——現在の利用状況は。

上村 現在の予約状況を見ると電話とネットが半々です。これまで予約機能に限定してシステムを利用してきましたが、予約管理はもちろん統計作業などでも重宝しています。次は、いよいよカード管理業務での活用ですね。

現在は、職員がExcel等で作成したシステムで管理しています。現場のニーズに合わせて構築したシステムのため使い勝手は非常にいいのですが、

東京都江戸川区

住所 東京都江戸川区中央1丁目4番1号
 電話 03-3652-1151
 面積 49.09平方キロメートル
 人口 692,492人（2021年9月1日現在）

都心部への交通アクセスのよさに加え、葛西海浜公園など自然に恵まれ特に若い世帯の多いベッドタウンとして発展してきた江戸川区。住民との協働によるまちづくりにも積極的で、区民とともに「みんなのえどがわ大会議」を立ち上げ共生社会実現に向けたビジョン策定に取り組んでいる。



「来庁し

▶ 生活振興部マイ

扱うデータ量が大きくなってきたこともあり、今秋をめどにマイナンバーカード交付予約・管理システムへ移行したいと考えています。これにより、管理業務においても効率化が図れると期待しています。ただ、移行にあたってはシステムに合わせて業務フローを見直すなど、プッチBPR[®]が伴うことから、TKCさんとも打ち合わせを重ねながら準備を進めているところです。

高品質で身近なサービス提供へ

江戸川区では、かねてから「区民に身近で便利な窓口サービスの実現」

を掲げ、情報化を推進されてきました。今後の展望をお聞かせください。

長谷川 行政サービスのデジタル化・オンライン化の推進は、全国の自治体にとって喫緊の課題となっています。

江戸川区では「来庁しなくてもよい区役所」として、これまでもコンビニ交付サービスやキャッシュレスなどへ取り組んできましたが、コロナ禍で一層拍車がかかっています。その延長線にはスマート窓口などがあるのだと思います。区民の利便性向上という点では、住民基本台帳に加え、国民健康保険や年金、介護などのサービスをワンスオンリーで実現していくことが重要でしょう。

これらについては、窓口改革のワーキンググループを発足し検討を進めていくこととなりますが、実現にはマイナンバーカードの普及が大きなカギを握ります。マイナポイント事業の終了で鈍化が見込まれる中、これから申請件数をいかに伸ばしていくかが大きな課題ですね。

藤戸 江戸川区では、誰もが安心して自分らしく暮らせるまち「共生社会」の実現に向け、「ともに生きるまちを

目指す条例」を7月1日に施行しました。また、来年4月には、2100年の未来を見据えた長期ビジョン『（仮称）江戸川区共生社会ビジョン』を策定する予定です。

さらに、今年5月にはSDGs未来都市に選定されました。SDGsが掲げる「誰一人取り残さない」という理念は区が目指す共生社会の考え方と重なるため、SDGsの達成に向けても積極的な取り組みを展開しています。

行政手続きのオンライン化やシステム標準化など「自治体DX」の推進が求められていますが、大局的に見ればそれらもSDGsや共生社会の実現手段の一つと言えるでしょう。だからこそデジタル化という大きな流れにただ流されるのではなく、他団体よりも一歩も二歩も先んじていけるよう意欲的に取り組み、区民の皆さんへ時代に応じた質の高いサービスを提供し続けていきたいと考えています。

TKCさんには、これからも信頼できるシステムやコンサルティング、各種情報などの提供を通じてわれわれの活動を支援していただけると嬉しいですね。

（深谷瞬）

活用で、財政マネジメント強化へ挑む

▶ 財務課 財政班 主幹 **加藤悦孝** 氏 / 財産管理班 副主幹 **中戸川雄司** 氏

山北町では日々仕訳方式をいち早く導入されました。

加藤 以前は、期末一括仕訳方式で処理していましたが、神奈川県内の町村が共同利用する「TAS Kクラウド公会計システム」へ移行したのを機に、2018年度の予算編成から日々仕訳方式に変更しました。最初に予算科目へ公会計上の勘定科目（仕訳）を設定する手間はかかりますが、後は予算執行を行うたびにシステムが自動で仕訳をしてくれる。財政担当の2名の職員はいずれも上下水道課で複式簿記を経験していたこともあり、もはや「日々仕訳を採用しない理由はない」と考えました。特に、山北町では伝票を起票する画面で仕訳を非表示としているため、職員は特に簿記を意識することなく日々の処理を行っています。

日々仕訳にしない理由はない

—— 予算科目の設定で苦労したことは。
加藤 TKCのサポートもあって設定作業自体は特別苦労しませんでした。資産と費用の考え方は悩ましかったです。それは運用後も同じです。

例えば、委託料など資産形成をなす

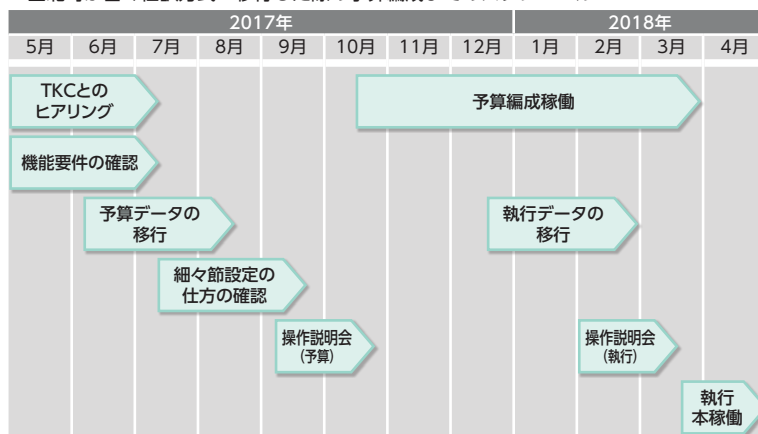
ものと、そうでないものが混在するケースがありますが、その場合は（現金を支出した後に、財産が増えるのか、何も残らないのか）という視点で区別しています。改修工事など判断が難しいこともあります。そうした場合は国のマニュアルが示す60万円を一つのラインとして、それ未満のものは資産価値を高めない修繕費として処理しています。

中戸川 システムの運用開始当初、固定資産の登録で少し手間取ったこともありましたが。各課にデータの登録作業で極力負担をかけないよう、必須項目以外の入力には強制せずに、「とにかく処分する時のことを考え、何十年後かにその資産がきちんと特定できるようにできる限りの情報を入力してください」とお願いしました。ただ、〈同じ時期に複数の購入を行った場合は、単価と数量を入力する〉など入力の仕方が徹底されていないものもあり、そうした場合は担当課に内訳を確認し、財務課が追加で登録しました。

—— 日々仕訳の採用で、業務はどう変わりましたか。

加藤 最も大きな変化は財務書類作成

■ 山北町が日々仕訳方式へ移行した際の予算編成までのスケジュール



の早期化です。以前のように1年分の伝票データの仕訳（資金仕訳）をまとめて行う必要がなく、出納閉鎖と決算統計が終わると速やかに現金取引以外の整理が行えます。期末一括では財務書類の作成に年度末ぎりぎりまで時間がかかっていましたが、昨年は10月にはほぼ完成し、12月議会に提出できました。年間の業務プロセスが最適化・効率化されたことで、いずれは9月議会への提出も可能かなと考えています。

神奈川県山北町

住所 神奈川県足柄上郡山北町山北1301番地4
 電話 0465-75-1122
 面積 224.61平方キロメートル
 人口 9,851人（2021年9月1日現在）

首都圏近郊にありながら豊かな自然に富む山北町。町の約90％は丹沢大山国定公園と県立自然公園などの山岳地帯で、町のほぼ中央にはダム湖100選に選ばれた丹沢湖が広がる。由緒ある温泉も多く、毎年多くの観光客が訪れる。2016年にはD52形蒸気機関車の動態化に成功し、日本で唯一の動くD52（デゴニ）が保存されている。



データ



また、以前は財務書類の作成を委託していましたが、その費用を削減することができました。限られた財源を賢く使うという点でも、日々仕訳の選別は正しかったといえますね。

中戸川 固定資産整理の業務も変わりました。移行当初は期末一括方式のスケジュールに慣れていたこともあり、固定資産の確定処理に着手するのが12月頃になってしまいました。そこで、翌年には年度内に処理してもらうようにしました。財産管理班の協力もあり、出納整理とほぼ同時に固定資産は「エラーなし」の状態となりました。

なお、現在は四半期ごとの確認を職員で分業し、確定できるものは確定する——など、業務プロセスの一層の最適化・効率化を図っています。

加藤 日々仕訳方式へのスムーズな移行が実現できたのは、TKCのヘルプデスクの存在も大きかったと感じています。システム操作などのサポートに加え、簿記に関するアドバイスをしてもらえました。また、仕訳用のマニュアルも「一般的なにはこんなやり方で行う」「こんな方法もある」——など実務を踏まえた具体例が示されているため分かりやすく、期末の整理作業のスピードアップにもつながりました。

財務データの分析・活用に注力

——公会計情報の活用という点では、事業別セグメント分析などにも積極的に取り組まれています。

中戸川 19年に総務省の研究会へ参加し、健診事業に関するセグメント分析を行いました。これは健診事業と拠点施設の維持管理までを含めたトータルコストを把握し「見える化」することで、今後の自己負担のあり方などの検討材料として考えたものです。

この時の成果を踏まえ、昨年度から図書館運営事業と庁舎管理事業の分析に挑戦しています。こうした経年比較はシステム上で簡単に行えますが、実際に事業を分析してみても悩んでいるのは事業効果をどう検証し、その結果を政策立案等へどう生かすかということです。

——他団体でも同じ悩みがあるようです。今後の展望はいかがですか。

加藤 人口減少が進展する中で、自治体には行政経営や財務マネジメントの強化、財政運営の質の向上が求められており、引き続き事業効果などの分析に注力していきたいと考えています。

山北町のように小規模団体でも、システムを利用すれば容易に財務データの分析が行えます。ただ、分析はあくまでも手段であり、大切なのは「何のために分析するのか」という目的を明確にすることです。

この点ではシステムの機能強化や処理面でのサポートだけでなく、会計のTKCの強みを生かして、会計事務所のアドバイスや他団体事例の共有などといった幅広い支援を期待しています。

（岡村さやか）



税システムの多目的利用

地方税共同機構 理事長 加藤 隆

2021年10月から金融所得に係る個人の道府県民税（利子割・配当割・株式等譲渡所得割）の電子申告・納入が始まりました（令和2年度税制改正）。また、23年度からは固定資産税・都市計画税、自動車税、軽自動車税について共通納税システムの利用を可能にすることとされました（令和3年度税制改正）。機構では、この4税目以外の全ての地方税についても、地方団体側で対応ができ次第、共通納税システムを利用できるよう準備を進めていきます。

収納方法については、これまでのダイレクト納付やATM、ネットバンキングなどを利用するマルチペイメントネットワーク(MPN)に加え、23年度にはクレジット納税やペイ払い等の電子マネーに対応する予定です。

さらには地方税等の収納に活用できるほぼ全ての納付方法にも、共通納税システムで順次対応していきたいと考えています。これが実現し、後述する税以外の公金も共通納税システムで取り扱えるようになれば、現在、各地方団体で個別に行っている収納代行契約等は不要となる見込みです。

QRコードの導入

21年6月に閣議決定された政府の

『規制改革実施計画』では、地方税用QRコードの統一規格を取りまとめ、23年度課税分から活用を開始できるようにするとしました。総務省は、「地方税におけるQRコード規格に係る検討会」の取りまとめ結果を受け、23年度以降の地方税の納付書等にQRコードを付し、納税手段の利便性の向上等を図るために活用する旨、全国の地方団体に向けて6月に通知したところです。

新しい共通納税システムでは、このQRコードも活用することとしました。地方団体の納付書には、現在コンビニエンスストア等で利用するバーコードが印刷されているものが多いと思われるます。この仕様は、民間の債権（公共料金や通販など）も利用しているため将来このバーコードがどのような取り扱いになるかは未定ですが、当分の間はQRコードとバーコードとを並存させることになります。

納付用データの作成と集約

これまで共通納税システムを利用し

■ 地方税統一 QR コードの表記イメージ (MPN 帳票)

77	四角県 納入済通知書	公	四角県民生活 税務事務所	角 印
加入者名 加入番号 収入税額 納付区分 令和3年度 納期	○○県出納員 口座番号 12345678901 12345678901234567890 令和3年度 令和3年5月31日	合計金額 45000 円 納付金額 654327 納付区分 678 四角県 自動車税事務所		
34 3201234567890100000045000248000000000000 34000000001234567890076543270000000000000000				
収入税額 納付区分 令和3年度 納期	収入税額 納付区分 令和3年度 納期	収入税額 納付区分 令和3年度 納期		
34 3201234567890100000045000248000000000000 34000000001234567890076543270000000000000000				
収入税額 納付区分 令和3年度 納期	収入税額 納付区分 令和3年度 納期	収入税額 納付区分 令和3年度 納期		

収入税額 納付区分 令和3年度 納期

収入税額 納付区分 令和3年度 納期

収入税額 納付区分 令和3年度 納期

収入税額 納付区分 令和3年度 納期

収入税額 納付区分 令和3年度 納期

収入税額 納付区分 令和3年度 納期

収入税額 納付区分 令和3年度 納期

収入税額 納付区分 令和3年度 納期

て納付できる税は、eLTAXで申告された法人関係税、事業所税および特別徴収に係る個人住民税等に限定されています。

賦課税目で共通納税システムを利用できるようにするためには、原則として納付情報が地方団体から提供される

QRコードの活用と共通納



QRコードを利用することで可能になる機能

- ✓ いわゆる「〇〇ペイ」と呼ばれる電子マネーによる納税
アプリによってQRコードを読み取り支払い
- ✓ 共通納税システム利用時の案件特定情報の入力等
キーボードからの入力に替えてQRコードの読み取り
- ✓ 金融機関の窓口納付の際の納付情報の特定および納入済情報の作成
納(付)入済通知書の回付の廃止が目的

必要があります。課税した地方団体や税目、税額情報を入力して納付する方法も可能ですが、チェックデジット機能が設けられていない場合、入力漏れや誤りをチェックすることが困難で誤納付の原因になります。

また、QRコードの読み取り機能を誤納付防止のツールとして使うことは一応可能ですが、それだけでは最新の納税状況が確認できないため、二重納付は防止できません。

今後の共通納税システムの機能拡張(口座振替処理や延滞金の自動計算等)

を考慮すると、賦課情報、納付書発行情報等の全てを共通納税システム用の中間サーバ/統一納付書マスタ(仮)にアップロードしていただくことが望ましいと考えています。納入状況を随時アップデートすることで、将来的に納税証明の代用などさまざまな活用が可能になります。

地方公金収納業務の合理化へ

今後、共通納税システムは、地方税をはじめとする全ての地方公金の収納に利用できるようにしたいと考えています。

共通納税システムを活用することで、納入済通知書(済通)の回付を廃止することを金融機関と検討していますが、将来的には(納税通知書の電子化を見据え)納付書そのものの廃止を目指します。既存の口座振替についても、(納期限、引き落とし口座、税額等の)必要な情報が共通納税システムにセットされていれば指定金融機関等を通さずに直接処理が可能となり、かつ共通納税システムのダイレクト納付に対応する全ての金融機関を利用できるようになります。収納手数料についても、規模

の利益により割安にできる可能性があります。

地方税だけでなく税以外の公金についても、収納手続等の合理化の動きは波及します。各種保険料、上下水道利用料、保育料などで共通納税システムを利用して収納する場合には、地方税と同様にQRコードを活用できます。

共通納税システムの納付情報ファイルを用いれば、税以外の公金についても、収納情報は済通の回付なしに地方団体へ届けられます。

共通納税システムには、納付情報の基幹システムへの自動連携機能だけではなく、納入済情報のテキストデータのファイルダウンロードや一覧表又は単票の印刷機能も用意されています。

件数が少ない公金の場合、システムの入れ替え時期までの暫定対応が必要な場合など、これらの機能を利用した手処理等も可能です。このように、いずれ全ての公金が同様に取り扱いをすることになることが想定されるため、各団体の納付書や会計システム、各業務の収入処理なども、今後の動向を見据えて対応の準備をしておくことが望ましいと考えます。



する2つのシステム



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

総務省が推進する自治体DX（デジタル・トランスフォーメーション）については、本年7月に推進手順書が公表されました。これは3部で構成され、その一つが『自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書』（以下、オンライン化手順書）です。本稿では、行政手続きのオンライン化を実現するための二つのシステムを説明します。

ぴったりサービス

オンライン化手順書では、国が提供している「ぴったりサービス」を利用することが前提となっています。国は自治体がぴったりサービスを容易に導入できるよう条件を整えています。

まず、全ての地方公共団体がぴったりサービスに無料で接続可能となりました。従来もぴったりサービスそのものは無料でしたが、サービスを利用するには、民間事業者が提供するLIGW AN接続サービスを別途契約する必要がありました。

次に、主要な手続きについて申請様式（入力画面）を国が準備します。『自治体DX推進計画』で「積極的・集中的にマイナポータルを活用したオンラ

イン化を進める」とされた子育てや介護など手続きの標準様式が定められ、ぴったりサービスにプリセットされます。これにより、自治体が個別に申請様式を作成する必要はありません。

ぴったりサービスを含む「マイナポータル」は国民向けポータルサイトの中核に位置付けられ、U（ユーザー・インタフェース）とUX（ユーザー・エクスペリエンス）の抜本的改善が図られます。昨年12月に公表された『デジタル・ガバメント実行計画』の別添には、Uの全面的な点検・改善、申請項目の自動入力機能の実現、マイナンバーカードによる利用者認証の追加、全ての住民向け手続きをスマートフォンから可能にすること等が記載されました。

改善事項には、業務システムとの連携処理も掲げられています。紙による事務を介在させずにフロント（申請受付）からバック（業務システム）まで一貫したデジタル処理を実現することは、自治体DXにおいて特に重要です。連携処理についてはオンライン化手順書に詳細が記載されています。

ぴったりサービスは基本的にイン

ターネット側の機能に特化しており、自治体側の機能は申請データのダウンロードに限られていました。オンライン化手順書では、自治体側で利用する機能を備えた申請管理システムの導入を求めています。この申請管理システムには、マイナポータルからの申請データ取り込み、申請内容を審査するための内容照会および審査状況管理、基幹システムとの申請データ連携等の機能を実装するとされています。

業務システムとの連携処理を実現するには、申請管理システムを導入するほかにもネットワークの整備、連携サーバーの導入、住民記録システムの改修、業務システムの改修が必要です。なお、これらの実現経費の2分の1が国費で補助されます。

汎用的電子申請システム

オンライン化手順書では「マイナポータルを利用することを推奨するが、それ以外の方法によるオンライン化を妨げない」とされ、ぴったりサービス以外のオンライン申請サービスは「汎用的電子申請システム」と定義されています。汎用的電子申請システムの中

行政手続きオンライン化を実現

には、ぴったりサービスと申請管理システムの組み合わせにはない機能を備え、手続きをオンラインで完結させることが可能なものがあります。

そうした機能の例を挙げます。

まず、審査で申請内容に不備がある場合には差し戻しや職権訂正が必要です。差し戻しや職権訂正は申請者に通知され、差し戻しの場合は過去の申請データを修正するだけで再申請できるようにすると利用者に便利です。

料金の支払いが必要な手続きについては電子決済が必要です。決済金額が申請時に確定している手続きと、審査時に初めて確定する手続きの二つのケースがあります。また、証や受験票等を電子的に交付することも必要です。電子的な交付物は、汎用的電子申請システムで作成することもあれば、ワープロソフトや外部システムで作成することもあると想定されます。

汎用的電子申請システムと窓口システムとの連携も必要です。オンライン化できない手続きや情報弱者のために窓口の電子化が求められるのに加え、申請内容をオンラインで来庁前に入力しそれを窓口システムに連携すること

で、待ち時間を減らすことも可能です。

今後、ぴったりサービスにこうした機能が実装される可能性はありますが、現時点でこれらを希望する自治体は、汎用的電子申請システムを採用する傾向にあります。

求められる双方向のデータ連携

オンライン化手順書には、ぴったりサービスから業務システムへの申請データ連携は記載されていますが、反対方向の連携についての記載はありません。これは、ネットワーク三層分離原則に基づき、『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』で「国が認めた特定通信に限り片方向の電子的移行のみが可能」とされているためです。また、業務システムからオンライン申請サービスへのデータ連携についての標準が定められていません。

片方向の連携のままでは、行政手続きのDX実現には不十分です。まず、業務システムで認定や支給等の業務処理が終わったことを利用者に自動的に通知できません。さらに、本連載で繰り返しお伝えしているように、利用者

の情報に基づいた手続き案内や申請様式の自動入力といったワンストップが実現できません。

国が提供している「ワクチン接種記録システム」(VRS)が注目されます。VRSは、オンライン申請サービスと同様にインターネット側と自治体側の双方にまたがるシステムで、接種対象者や接種記録といった情報が自治体の業務システムと手作業で連携されています。これは本来、自動的に連携されるべきでしょう。

今年3月に閣議決定された『デジタル社会の実現に向けた重点計画』には「自治体の三層の対策」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を行うとあります。また、今年8月に公表された『住民記録システム標準仕様書第2・0版』の改正概要には、「データ要件・連携要件についてデジタル庁を中心に検討する」と記載されています。手続きのオンライン化にかかる自治体DXを推進するには、オンライン申請サービスと業務システムの双方向の連携が必須であり、そのために二つの課題が解消されることを期待します。





次世代公会計システム



E B P Mをもっと身近に 行財政経営支援へシステム刷新

全 国280団体以上に利用
いただく「TASKクラ

ウド公会計システム」と、関連シ
ステム（固定資産管理や行政評価
契約管理、起債管理）を全面リ



直感的で使いやすくなった新システム（メニュー画面）

ニューアル。10月1日から提供を
開始いたします。

これは、財政状況の見える化で
持続可能な行政経営を支援すると
ともに、内部業務のデジタル・ト
ランスフォーメーション（DX）
推進を支援することを狙って、シ
ステムをいちからつくり直したも
のです。

新しい公会計システムでは中核
市（人口20万〜50万人）までを対
象に現行機能を強化するほか、①
「電子決裁」「電子請求書」「デジ
タル予算書」などDX推進、②「財
政マネジメントポータル」「会計
監査支援」など正確な財政状況の
見える化——を支援する各種機能
を搭載します。

これにより、市区町村の「生産
性向上」や「働き方改革」の実現

に加えて、「持続可能な地方財政
基盤の構築」を支援します。今号
では、新公会計システムの主な特
長をご紹介します。

“人にやさしく”進化

第一の特長として、日々仕訳や
固定資産台帳との完全連携など従
来のシステム特性を継承しつつ、
直観的で使いやすいユーザイン
ターフェースの実現など機能強
化・拡充を図ります。

1. EdgeやChromeなどの
各種ブラウザに対応。これによ
り、パソコンのほかタブレットや
スマートフォンなどでもシステム
が利用できるようになります。

2. 利用する端末の画面解像度に
応じて、表示される画面サイズを

自由に変更できます。特に、大型
のディスプレイなどを利用した場
合、一つの画面でより多くの情報
を参照でき、利用シーンに応じて
最適な画面サイズで業務ができる
ようになります。

また、複数の処理画面を起動し
て業務を行うことも可能です。

3. 処理の途中で他の画面に遷移
することなく、できるだけ一つの
画面上で処理ができるよう画面構
成を変更します。これにより、例
えば予算要求や伝票入力画面など
入力項目が多い処理でも網羅的な
入力作業が可能となります。

また、入力項目の配置や必須
マークの表示など、入力のしやす
さや処理漏れを防止するための機
能改善を図ります。

4. システムの入口として、新た
に「財政マネジメントポータル」
を提供します。

ここからシステムを起動できる
のに加え、ポータル画面では首長
から原課職員までそれぞれの視点
で、すぐに役立つ情報（財政指標
や予算・決算情報のグラフなど）
を表示します。また、「お仕事リ

スト（自分が処理すべき案件の一覧）「マイメニュー」を表示することで、処理忘れを防ぎ業務の効率化を支援します。

内部事務もDX推進

予算の編成・執行において、中核市が求める各種機能を強化・拡充するとともに、「電子決裁」や「電子請求書連携」など内部事務のDX推進を支援します。

1 予算編成の支援機能

(1) シーリング（予算上限設定）機能
これにより、①当初予算編成で財政主管課が事業または節・細節などの予算科目に予算上限額を設定し、各課担当者がその範囲内で予算を要求、②財政主管課が上限額と実際の要求額を確認——することができ、計画的な予算編成が可能となります。

(2) 出力できる予算書様式の拡充

第一表（歳入歳出予算）、第四表（債務負担行為）に加え、第二表（継続費）と第三表（繰越明許費）が出力できるようになるほか、今後、給与費明細書や継続費調書

にも対応する計画です。

将来的には、議会や住民に詳細情報を分かりやすく公開する「デジタル予算書」への対応も予定しています。

(3) 暫定予算編成への対応

当初予算が暫定予算となった場合、入力済みの本予算の内容はそのままで簡単かつ短期間で暫定予算の入力が可能となります。本予算が議決された後は容易に本予算への切り替えができ、暫定予算の執行内容もそのまま本予算に引き継ぎます。

2 予算執行の支援機能

(1) 「電子請求書サービス」連携機能
インボイス制度導入に伴い、支出負担行為兼支出命令などの伝票入力時に、該当する電子請求書を指定するだけで摘要や金額、債権者等が自動転記されます。これにより、データの入力誤りを防止するほか、伝票起票などにかかる作業時間を短縮できます。

(2) 「会計監査」支援機能

財務に関するリスク評価やモニタリングなどを支援する機能を提

供します。具体的には、伝票入力時のチェックや支払い漏れの防止、執行実績の分析などの機能を搭載し、適正な予算執行や会計課の検査・監査を支援します。

◆ ◆ ◆

その他にも、より使いやすく、業務効率の向上を支援するため以下の機能強化・拡充を図ります。
①パッケージシステムでありながら、それぞれの運用に合わせて伝票や納付書のレイアウトを柔軟・



見たい情報がひと目で分かる「財務マネジメントポータル」

容易に変更できます。

②入力途中の伝票を保存し、後から保存したデータ呼び出し再入力できるようにします。

③電子決裁システムの機能改善・拡充を図ります。

この他、固定資産管理、行政評価、契約管理、起債管理など関連するシステムも全面刷新します。生まれ変わった公会計システムに、ご期待ください。（渡辺秀行）



財務に関するリスク評価やモニタリングなど「会計監査」も支援

「ASKクラウドフェア2021オンライン」(7月26日～8月31日)が、無事に閉幕しました。

オンラインでの開催に加え、注目の

「行政デジタル化」が主要テーマだったこともあり、本フェアに初めて参加される方を含め、全国39都道府県から500名を超える自治体職員の皆さまにお集まりいただきました。

イベントでは、TKCのソリューションを紹介したほか、外部講師をお招きして行政デジタル化や公会計の活用に関する特別講演を実施しました。

8月7日には船橋市様、つくば市様、五霞町様の担当者にご登壇いただき、トークセッション(ライブ配信)を開催。「デジタル変革の大波をと共に乗

り越えよう！」というタイトルのとおり、現状や今後の展望などについて熱く語っていただきました。

注目度が高かった窓口業務改革

来場者の注目を最も集めたのは、やはり行政手続きのオンライン化と窓口サービスのデジタル化です。

視聴結果を見ると、大阪市様の特別講演のほか、堺市様と鶴ヶ島市様のオンライン視察による事例紹介が数多く視聴されたことが分かります。これに伴い、TKCシステム(スマートフォン申請システムやかんたん窓口システム)も注目され、中には一つの団体で50回以上もデモを視聴されたケースもありました。こうしたことから、全国の自治体においてオンライン化・デジタル化への取り組みが一段と加速している様子が伺えます。

また、イベントでは調査・研究中のシステム・サービスの成果報告も行いました。今回、ご紹介したのは「次世代システムの処理・判定自動化」と「バーチャル窓口(遠隔窓口)・セルフ窓口」の二つです。特に、窓口サービスの未来像を示した後者テーマへの関心度が高く、多くの意見が寄せられたほか、「実証事業をやる場合は、ぜひ参加したい」という声もいただきました。

初のオンライン開催ということでは慣れない点も多かったと思いますが、TKCでは今後もさまざまな取り組みを通じて、より一層の「住民福祉の増進」と「行政事務の効率化」の実現をご支援してまいります。(横山良)



推進担当者による「トークセッション」は60名を超えるライブ視聴があった(写真右は配信準備の様子)



テーマ:推進における担当者の悩みと対応策

編集後記

◆本号では、山北町様の日々仕訳の取り組みをご紹介しました。取材の中で特に印象的だったのは、日々仕訳を導入したことで業務が3カ月短縮できたという言葉です。私の担当は財務会計システムと連結財務書類システムの当初稼働に向けたデータ移行です。運用後の感想をうかがえる機会はほとんどないので、取材を通して日々の業務がお客さまの業務効率改善につながっていることを実感できました。(岡村)

◆本号より編集スタッフとなりました。入社以来、国民年金システムの開発を担当しています。入社後すぐに平成の大合併を経験しました。そして、システム標準化を控え、このほど厚生労働省の「地方自治体における国民年金情報システムの標準化に向けた調査研究事業」に協力し、ベンダー分科会の構成員として第1回会合に参加しました。標準化対応のシステム開発が楽しみです。(深谷)

◆本号より編集スタッフとなりました。よろしくお祈いします。今秋に予定される機能強化で、TASKシステムからアウトソーシングサービスの処理を指示できるようになります(従来はFAXなどでお受けしていました)。今回、初めてアウトソーシングサービスに関わる機能強化を経験しましたが、初めてだからこそ見えるシステム化の「タネ」もあり、客観的な視点の重要性を再認識しました。(狩野)

◆東京五輪では女子バスケットが銀メダルを獲得するなど日本の活躍に釘付けでした。ほかにもさまざまな最新技術に注目。例えば、360度配置されたカメラを処理し、まるで選手の視点かのような映像を届けるなどです。新しいテクノロジーと掛け合わせることで新たな体験や価値を創造できます。行政も同じで、「ゴン攻め」の発想と大胆な組み合わせが、新たな行政サービスの創造につながる気がします(横山)

新風 2021.10 vol.124

2021年10月1日発行

発行人 飯塚真規
編集人 飛鷹 聡
編集室 岡村さやか/狩野洋匡/深谷 瞬
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
吉澤 智/林 克己/松山正男
取材協力 草道光太郎(首都圏営業課)
加藤寿幸(神奈川県村サポート課)
事例取材 明慶正範(TASKクラウド推進部)
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)
東京都新宿区堀場町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
権 敏盛/根子 縁
印刷製本 株式会社TLP