



新 風(かぜ)  
松原泰道師揮毫



2022.1 vol. **125**

デジタル・ガバメント対応を支援する情報誌

2022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

# 自治体DXへ舵を切る! “住民も行政ももっと便利”な未来へ

〈出席者〉

埼玉県町村情報システム共同化推進協議会 会長/美里町長	原田信次 氏
埼玉県町村情報システム共同化推進協議会 副会長/川島町長	飯島和夫 氏
埼玉県町村会 情報システム共同化推進室長	本山政志 氏
本誌編集人/株式会社TKC 代表取締役専務執行役員	飛鷹 聡

TKCの対応方針

## DX推進を一体的に支援

ユーザー事例

市民一人ひとりにやさしい「デジタル窓口」へ/スマート申請システム・かんたん窓口システム 茨城県つくば市  
持続可能な財政運営へ、公会計情報を徹底活用/次世代公会計システム 栃木県鹿沼市

デジタル・ガバメント ここがポイント!!

自治体のDX推進計画

TKC Support Information

窓口業務の継続性確保へBCP対策支援を強化/住基システム  
地方自治情報化推進フェアで、DXなど支援システムを紹介

ニュース

DX支援へサポートや商品企画・開発を強化

# 自治体DXへ舵を切る！

## “住民も行政ももっと便利”な未来へ

いま、市区町村にはかつてないほど大きな変革が迫られている。  
中でも重要な課題が〈基幹業務システムの標準化〉と〈ガバメントクラウドへの移行〉だ。  
課題検証のため、デジタル庁は先行事業をスタートした。  
この実証に、埼玉県町村情報システム共同化推進協議会を代表して  
美里町と川島町も共同参画する。  
埼玉県から、全国へ——先駆者としてDX推進へ取り組む思いを聞く。

埼玉県町村情報システム共同化推進協議会 会長／美里町長  
埼玉県町村情報システム共同化推進協議会 副会長／川島町長  
埼玉県町村会 情報システム共同化推進室長  
本誌編集人／株式会社TKC 代表取締役専務執行役員

原田信次 氏  
飯島和夫 氏  
本山政志 氏  
飛鷹 聡



### 飛鷹

市区町村におけるDX推進は、「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（スマート自治体研究会）」をきっかけに本格検討が始まり、新型コロナウイルスの感染拡大で一気に加速しました。2020年には『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画』も策定され、全ての市区町村に対して足並みを揃えて「情報システムの標準化・共通化」や「行政手続きのオンライン化」などを実現することが求められています。

埼玉県町村情報システム共同化推進協議会では、これまでも自治体クラウドをはじめ積極的にデジタル化を推進されてきました。最近の取り組み状況はいかがでしょうか。

**原田** 埼玉県町村情報システム共同化推進協議会は12年5月に設立され、現在、県内21町村が参加しています。13年10月からは基幹業務システムの共同利用を行ってきました。

自治体DXの推進については、参加団体がそれぞれの実状に応じて取り組んでいるところで、協議会としても情

報交換や共有などを進めています。

**飯島** コロナ禍で、われわれも行政のデジタル化の遅れを痛感しました。

昨今、人々の価値観や暮らし方が多様化し、行政に求めることの幅も広がっています。人口減少を背景に人手不足がますます深刻化する中、限られた人員で社会や地域の諸課題をいかに解決していくか。それにはデジタル技術やさまざまなデータの活用により、生産性向上を図るとともに、業務改善の実施が不可欠です。

その結果、「住民の利便性」を向上し、業務の改善・効率化で浮いた人的資源を（住民一人ひとりに寄り添ったサービスの強化）につなげていく。そのために、組織の体質から変えたいと考えて、川島町では21年4月にDX推進室を新設しました。また、9月には『川島町DX推進計画』を策定し、現在、優先度の高いものから取り組みを進めているところです。

一例が、「マイナンバーカード普及率UPキャンペーン」です。行政手続きのデジタル化に不可欠なマイナンバーカードの普及率向上と地域経済の回復を目的とするもので、カードを申



●原田信次 (はらだ・しんじ)

1959年生まれ、東京農業大学農学部卒、81年美里町役場へ入庁、94年退職。民間会社勤務を経て、96年美里町議会議員に。08年から現職



●飯島和夫 (いじま・かずお)

1948年生まれ、東洋大学卒、66年埼玉県庁へ入庁、危機管理防災部長、産業労働部長など歴任、11年川島町副町長に就任。15年から現職



●本山政志 (もとやま・まさし)

1976年、川口市役所へ入庁、納税課等を経て、水道課ではGIS事業、情報政策課では自治体EA事業、各種システムの構築・運用やセキュリティ対策等に携わる。18年から現職

請した方へ地域商品券を交付していま  
す。今年度中に普及率50%を達成する  
という目標を立てていますが、すでに  
これを上回る申込件数となっています。  
**飛鷹** 美里町でも、カードの普及促進

を積極的に進めていると伺いました。  
**原田** そうですね。美里町でもカード  
の普及促進と地域経済の活性化を目的  
として、23年3月末までの対象期間中  
にカードを取得した方と、すでに取得  
している方を対象に、地元で使える商  
品券「みさと元気チケット」を差し上  
げています。

「自治体も変革を迫られている」と  
いう飯島町長のご指摘は、私もまった  
く同感です。住民のライフスタイルや  
価値観の多様化などの変化に加えて、  
今後はWi-Fiコロナにより新しい生  
活様式が急速に浸透していくでしょう。  
このように時代が大きく変化する中で、  
自治体も仕事のやり方や組織のあり方  
を積極的に変えていかなければ！業  
務を効率化して、住民に向かい合う、  
社会や地域の課題をどう解決・軽減す  
るかに知恵を絞る——そのための時間  
創出が急務と考えています。

## DX推進の先鋒として 2町で先行事業に挑む

**飛鷹** 美里町と川島町は、デジタル庁  
の「ガバメントクラウド先行事業」に  
共同提案し、応募総数52件のうち採択

された8グループの一つに選ばれまし  
た。公表結果を見ると、クラウド移  
行について、複数の方式を検討・試行  
し、費用、移行時間、品質、セキュリ  
ティ、作業負担等の観点から比較を行  
うことで、他団体が移行方法を検討す  
る際のモデル」となりうる提案内容で  
あることが評価されたようです。

計画では美里町が22年10月に、川島  
町が同年12月に、それぞれガバメント  
クラウド上で基幹業務システムの稼働  
を開始します。これは先行事業の採択  
団体の中で最も早いスケジュールです。  
当社も基幹業務システムの開発事業者  
として、〈最小限の職員負担で、安全・  
確実な移行方法、安定した運用の実現  
のための手法の確立〉に向けて協力し  
てまいります。

**本山** 今回の共同提案については、国  
も大いに注目しているようです。

私自身、以前は情報システムの担当  
職員として「地域情報プラットフォーム」  
へ取り組むなど、さまざまな先行  
事業を経験してきました。そうした施  
策でも標準化が進められてきましたが、  
残念ながらこれまでは広く普及するに  
は至りませんでした。しかし、今回は

違います。省庁横断で国・地方のデジタル化を担う「デジタル庁」を設置し、DXを強力に推し進めようとしています。実現には、住民に最も身近な行政を担う市区町村の役割が極めて重要です。全団体が足並みを揃えて取り組むためにも、システムの標準化は欠かせないテーマといえるでしょう。

この点、先行事業に関わることを誇らしく思う一方で、絶対に失敗できないとも感じていきます。

**飯島** DX推進の「先鋒」として皆さんの期待にしっかりと応えていきたいですね。いいものを創り上げ、その成果を全国の市区町村に広く活用していただくことを願っています。

**原田** ぜひとも、成功させたいですね。  
**本山** 同じ埼玉県内の町村でも、それぞれに自治体DX推進に対する考え方は異なります。協議会としては、原田会長、飯島副会長を中心にベクトルを合わせて、自治体クラウドグループとして「全国最先端のモデルケース」を目指したいですね。

**飛鷹** 当社にとっても、先行事業に協力させていただくのは非常に幸運なことと感謝しています。検証を通じてガ

バメントクラウドへの移行経験やノウハウを蓄積できるとともに、その成果をもって全国の市区町村のDX推進に貢献できる。これは当社社員のモチベーションアップにつながると確信しています。

一方、職員の皆さんにとっては標準化により業務の流れや仕事のやり方が大きく変わることも想定され、この点でもしっかりサポートしてまいります。

標準化は目的ではなく、あくまでも手段です。他にも喫緊の課題としてマインバーカードの普及促進や、行政手続きのオンライン化・デジタル化などがありますが、これらはデジタル社会の実現に必要な「基盤整備」であり、一体的な推進が不可欠です。当社は標準化を絶好の機会とし、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化により「住民も行政ももっと便利」の実現を支援したいと考えています。

**原田** 現在、標準化の対象となっていないのは17業務だけですが、実務面ではさまざまな業務システムが住民情報とデータ連携しています。われわれとしては、これらのデータ連携をいかに実



本誌編集人 飛鷹 聡

現していくのかも気になるところです。また、DXが進むと利用するシステムやツールなどが多様化し、複数メーカーの製品を組み合わせていくことも考えられます。さらに、デジタル技術はこれからも進化し、職員だけでそうした変化に追従していくのは、ますます難しくなっていくことでしょう。

そうした中で、TKCにはシステムの標準化対応やガバメントクラウドへの円滑な移行に加えて、さらに一段上の支援を期待しています。基幹業務システムと各種業務システムとのスムーズな連携は当然のこととして、他社製品も含めた多様な連携や、クラウド化による価値創出の提案など、まさにDX推進の「伴走者」として新たな共創関係を築けるといいですね。

**飛鷹** ありがとうございます。当社としても、ぜひ、職員の皆さんと一緒に

## City Data

### 埼玉県川島町

住所 埼玉県比企郡川島町大字下八ツ林870番地1  
電話 049-297-1811  
面積 41.63平方キロメートル  
人口 19,424人（2021年11月1日現在）

県のほぼ中央に位置し、荒川などに囲まれた立地を生かした農業が盛んな川島町。平成の森公園内のバラのトンネルは、日本一の長さを誇る。近年では、首都圏中央連絡自動車道のインターチェンジ開通で企業誘致も進んでいる。



## City Data

### 埼玉県美里町

住所 埼玉県児玉郡美里町大字木部323番地1  
電話 0495-76-1111  
面積 33.41平方キロメートル  
人口 11,022人（2021年11月1日現在）

県北西部に位置する自然豊かなまち、美里町。歴史が深く、長坂聖天塚古墳など文化財も多い。春から秋にかけてカタクリや蓮など季節の花が咲き乱れ、特産のブルーベリーの摘み取り体験にも多くの人が訪れる。



〈真のDX推進〉の実現に貢献していきたいと考えています。

## 成功の鍵は 職員の意識改革

**飛鷹** DXで期待することや推進の課題について、いかがお考えでしょうか。

**原田** いま、組織のトップとして重要課題の一つと考えているのが「ガバナンスの維持・向上」です。ご承知のとおり、地方公共団体の基本的な役割は住民の福祉増進を図ることです。その達成に向けて、行政サービスの提供など業務をいかに正しく効率的に遂行できるようにするか——これは自治体にとって不変のテーマでしょう。

例えば、うっかりミスの防止という点ではダブルチェックの徹底が有効ですが、それを行うのが人間である以上、ミスが発生する可能性をゼロにするとはできません。この点、システムの標準化によって事務処理が統一化されることで、業務の効率化や適正な執行にもつながっていくのではないかと期待しています。

また、新型コロナウイルスによって、多くの職員が「デジタル改革が大事だ」とい

う共通認識を持ったと思います。ただ、大切なのは「それで何をするのか」です。DXは、従来のIT化とは意味合いが全く異なり、「デジタルを活用して新たな付加価値を生み出すこと」です。そのためにも、職員は広い視野を持つことが必要でしょう。

そうしたスキルの育成には、協議会などを通じて多くの人と交流し、他団体や民間企業などの取り組みに接する中で、知見を深め、それを実現していくのが近道かなと考えています。黒船来航で日本人の意識が大きく変わったように、外部からいろいろな影響を受けることで、職員に気付きが生まれ、行動につながることを期待しています。

**飯島** 私も同感です。DXの成功には、職員の意識改革が欠かせませんね。

川島町がDX推進で目指すのは、①「いつでも・どこでも」利用可能な暮らしの利便性向上、②ICTを活用した行政手続きの効率化、③ICTを活用した社会課題の解決・新たな価値の創造——です。そのためには、これまでのやり方にこだわるのではなく、新しい時代に向かって職員が意識を変え、柔軟かつ能動的に行動することが重要

■写真左2人目から、原田町長、飯島町長、本山室長



です。そうした組織文化を醸成したいと考へDX推進室もつくりました。

その点では、システムの標準化も行政を変えていくための取り組みの一つと捉えています。いま町村は全国に

926団体あります。それぞれ抱えている課題が異なり、悩みや考えもいろいろですが、停滞は許されません。デジタルを梃子に自治体自身も変わっていかなければ！ 今回の先行事業への取り組みを通じて、原田町長とともに埼玉県から全国へ「みんなで変わっていく」と、メッセージを発信していきたいですね。

**本山** おっしゃるとおりですね。標準化対応や行政手続きのオンライン化など、DX推進で「やっかいな仕事が増えるな」と思っている職員もいることでしょう。しかし、これらはゴールではありません。その先どうするのか、が重要なのです。意識改革により困難を乗り

越え、未来への跳躍につなげてくれることを切に願います。

### 真のDX実現へ 困難の中でも跳躍を

**飛鷹** 市区町村の皆さんにとって、システムの標準化は法制化され期限内にやらなければいけない義務です。これについては、当社も基幹業務システムを提供する事業者の責務として、しっかりとご支援させていただきます。

そのため、21年11月1日付で自治体DX推進本部を新設しました。ここで標準化への円滑な対応を支援するとともに、真の自治体DX「実現へ、お客さまと一緒に新サービス創出に向けた研究・開発にも取り組む考えです。

**飯島** 今後の活躍を大いに期待しています。川島町でもマイナンバーカードの普及促進に加え、今後は手続きのオンライン化やICTを活用した災害対策などにより、住民サービスの一層の向上へ取り組みます。加えて、業務改善や効率化により、さまざまな変化に対応していきたいと考えています。

繰り返しになりますが、われわれが目指すのはへよりよいまちづくりや住

民の利便性の向上」であり、TKCにもその実現へぜひ力を尽くしていただきたいと思えます。

**原田** 自治体DXの実現には、まだまだ課題山積です。特に行政サービスの質の向上という点ではデータの活用が重要で、そのためにシステムやアプリケーションの垣根を越えてどのようにデータ連携を実現させていくか…。データ連携には多くのメリットがある反面、留意点も多く、ぜひITの専門家として一緒に取り組んでいただくことを期待しています。

**本山** 自治体にとっても、TKCさんをはじめ基幹業務システムの提供事業者にとっても、ここが正念場ですね。ぜひTKCさんには視野を広げてもらい、行政経営の全般を見据えて積極的に取り組んでいただきたい。

**飛鷹** 事業目的に「行政効率向上」と「住民福祉増進」を掲げる当社にとって、あらためて企業としての真価が問われていると感じています。「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現へ、職員の皆さんとともに挑戦し続けてまいりますので、今後ともよろしく願います。



# DX推進を一体的に支援 ——TKCの対応方針

『自治体DX推進計画』で、特に重要なのが「自治体の情報システムの標準化・共通化」「行政手続きのオンライン化」です。TKCではサービス提供とBPR推進により、これらの一体的な実現をご支援します。

標準化・共通化は、人的・財政的な負担軽減とともに、職員が住民の利便性向上に注力することが目的とされています。市区町村では、25年度までに標準仕様に準拠したシステムを国が提供するガバメントクラウド上に構築し、利用を開始する必要があります。

これに向けた課題検証のため、デジタル庁は先行事業を実施。検証団体の一つとして埼玉県美里町・川島町の共同提案が採択されました。本事業にはTKCも基幹業務システムの開発事業者として協力します。他団体へのモデルとなるべく検証を実施し、ガバメントクラウド上での最適で安全な移行・運用手法を確立します。

これに先立ち、現行システムの標準

化対応に着手しました。合わせて、次世代版TASKクラウドを構築する計画で、標準仕様書が公開されたものから一部設計・開発を進めています。

標準化対応は単なる機器の入れ替えではなく（業務フローの見直し）です。円滑に進めるには新旧システムの差異分析や業務間連携など、全庁的な調整・合意形成が必要となります。職員の皆さんにとっても大きな作業負担となることから、当社では総務省の手順書をもとに独自のドキュメントやツールを用意するとともに密な情報提供・共有などによりサポート体制を強化し、お客さまの円滑な対応をご支援します。

DX推進の目的は（行政効率向上）と（住民福祉増進）であり、当社では標準化対応のみならず未来を見据えた新システム・サービスの研究開発にも積極的に取り組みます。市区町村にはかつてないほどの変革が迫られています。住民も行政ももっと便利。デジタル社会の実現に向けて、ぜひ一緒に乗り越えましょう。（藤野潤）

## TKCの対応スケジュール

項目	2021年度(令和3年度)	2022年度(令和4年度)	2023年度(令和5年度)	2024年度(令和6年度)	2025年度(令和7年度)
国の動向	標準仕様 住基V2.0★ 第1GP★ データ連携、データレイアウト★	第2GP★	制定後も、継続して改版が行われる見込み		
	ガバメントクラウド	ガバメントクラウド先行事業		本番運用開始	
TKCの取り組み	標準準拠システム開発	住民記録システム開発	税務システム等(第1GP)開発	国保システム等(第2GP)開発	
	ガバメントクラウド先行事業	ガバメントクラウド先行事業 (移行手法、運用手法の検証)		検証結果を踏まえた 移行・運用手法の確立	
	各団体への移行業務支援	移行準備作業の支援		標準準拠システムへの移行支援 ガバメントクラウドへの移行支援	

(\*) 標準非機能要件は、2020年9月開示済み。ただし、ガバメントクラウド先行事業を踏まえて、今後改訂される可能性があります。

# 人ひとりにやさしい「デジタル窓口」へ

▶ 市民窓口課 課長 **中川伸一** 氏 / 課長補佐 **鯉河きよ江** 氏 / 係長 **野澤富美子** 氏 / 主任 **中島央樹** 氏  
主事 **上村雄太** 氏 / 情報政策課兼スマートシティ戦略室 係長 **家中賢作** 氏 / 情報政策課主任 **木村未和** 氏



写真左から、木村主任、鯉河課長補佐、家中係長、上村主事、中川課長、中島主任

「つくば市では、窓口のデジタル化を加速させていると伺いました。」

**中川** 市区町村にとって、いまやデジタル化推進は不可逆な時代の要請といえます。市でも『第2期つくば市戦略プラン』を策定し、さまざまな取り組みを進めているところです。その中で市民窓口課の重要テーマが、「書かない・待たない・行かないデジタル窓口」の実現です。これにより「住民の利便性」を向上するとともに業務の効

率化を図り、限られたリソースでも「住民に寄り添ったサービス」を提供できるようにしたいと考えています。

2021年2月に住民票の写しの交付請求ができるオンラインサービスを開始し、9月からは戸籍証明書にも対応しました。コロナ禍ということもありますが、現在1割程度がオンライン申請に切り替わっています。

また、10月には「TAS Kクラウドスマート申請システム」を活用した「つくば市オンライン申請システム」を公開し、引越に関する届出（転入届・転居届・転出届）の事前登録ができるサービスもスタートしました。

## 「書かない窓口」で引越越し手続き

——具体的に、どんなサービスですか。

**中島** 引越越しに関する届出について、スマートフォン等から「つくば市オンライン申請システム」（スマート申請システム）にアクセスし、住所や氏名など必要な情報を入力するとQRコードが発行されます。これを市役所の窓口でタブレット（かんたん窓口システム）にかざすと、届出書が作成され、

電子サインをすれば手続きが完了するというものです。この時に、就学手続きなど転入に伴って必要となる各種申請書類も同時に作成することができます。まさに「書かない窓口」ですね。これにより窓口の混雑緩和や待ち時間の縮減が期待されます。

サービスを開始してまだ1カ月程度ですが、すでに80件（全体の約7%）が書かない窓口を利用されており、転入転居が集中する3、4月に向けて利用率の増加を見込んでいます。

——導入の効果はいかがでしょう。

**野澤** 書かない窓口という点では、職員からも「入力作業が楽になった」「便利になった」という声が聞かれます。ただ、紙とデジタルが混在する「過渡期」にあるため、業務量という観点で見ると従来とさほど変わっていません。本格的な効果を実感できるのは、もう少し先のことかなと考えています。

**上村** 高齢者などタブレットやスマートフォンに慣れていない方の場合、入力にも時間がかかります。職員がある程度支援する必要があります。この点、システム側でもっとカバーできるといいなと感じています。

## 茨城県つくば市

住所 茨城県つくば市研究学園1丁目1番地1  
 電話 029-883-1111  
 面積 283.72平方キロメートル  
 人口 247,105人（2021年11月1日現在）

全国有数の研究学園都市、つくば市。住みたいまちランキングでも常に上位で、人口も毎年増え続けているが、直面する課題は多くの地方都市と共通する。産官学で進める『つくばスーパーサイエンスシティ構想』では、デジタルを活用してそれらの課題を解決し、誰もが安全、便利で快適に暮らせる持続可能な市民中心のまちを目指す。



## 市民一



**鯉河** 一方で、子育て世代など若い方はデジタルに慣れていきますので、事前に調べて「こんなサービスがあるならば使ってみよう」ということが多いようです。証明書の発行では、コンビニ交付サービスの利用が全体の15%を占めるまでとなりました。同様に、オンライン申請の利用も徐々に浸透すると考えています。

**木村** やはり、どう利用率を上げていくかが今後の焦点ですね。それにはデジタル窓口のPRが必要ですが、多くの市民に理解を深めてもらうためにはどんな方法が効果的か悩んでいます。

市民が実感できる  
サービスを模索

市では、多様な事業者とシステムを駆使してサービスを拡充しています。

**家中** つくば市は大学や研究機関などが数多く集まる「科学のまち」です。

しかし、そうした先端技術研究の成果が市民に還元されておらず、その恩恵を実感できるようにしたい——という思いがあります。そのため「行政手続きのデジタル化」は、『つくば市情報化推進計画』に加え、現在計画中の『つくばスーパーサイエンスシティ構想』でも重要テーマに位置付けられており、これまでも多くの実証事業にトライしてきました。

デジタル窓口も、そうした市民が実感できる社会実装の一つとして誕生しました。他の部署でも同様のニーズはあると思いますが、組織をまたいだ取り組みとなると調整に時間がかかるため、まずは利用者が多い市民窓口課からスタートしました。

——今後の展望を教えてください。

**家中** 今後は、福祉や税分野の手続きへの拡大も想定しています。ただ、デ

ジタル窓口の取り組みは緒に就いたばかりでクリアすべき課題も多いです。

一例が行政と市民の双方向利用です。市民からのオンライン申請を受け付けることはできても、行政から市民にお知らせをプッシュ通知しようとする多様な受け取り方への対応が必要です。また、UIなど使いやすさの点でもまだ改善の余地があります。これらの一つの解決策として、市では簡単な操作で申請でき、通知も受け取れるアプリ開発も構想しています。スマート申請システムやかんたん窓口システムなどとも連携させて、先端的サービスの実装を積極的に進めていきたいと考えています。

**中川** 転入転居が集中する時期には、バスで大人数が市役所に乗り付けてくるケースもあります。この点、スマート申請システムには予約機能があるので、来庁予約を積極的にPRすることなども検討したいですね。デジタル窓口では、まだまだ試行錯誤が続きます。TKCにはシステムの運用支援とともに、他団体での実践事例の紹介などを、これからも高付加価値のサポートを期待しています。

（深谷瞬）

# 能な財政運営へ、公会計情報を徹底活用

▶ 総合政策部 財政課 課長 **秋澤一彦** 氏 / 総合政策課 課長補佐兼政策係長 **能島賢司** 氏

——鹿沼市では独自の予算編成をしていると伺いました。

**秋澤** 鹿沼市では、シーリング（要求額の上限額設定）として、経常的経費の枠配分方式による独自の運用を行っています。

具体的には、臨時的経費や新規事業といった政策的経費以外の経常的経費を対象に予算事業ごとに要求上限額を設定しています。ただし、義務的経費は除外しています。各部局では、予算設定の枠内に収まるよう事業間で配分（予算配当額の調整）する——という方法です。

いまから10年ほど前、シーリングに取り組んだ当初は一律に5%減としていましたが、現在は、新規事業以外は前年度と前々年度の決算額をベースに算定しています。

——最近では予算に「メリハリ」をつける団体も目立っています。

**秋澤** 市では総合計画の期間に合わせて『財政健全化推進計画』（5カ年計画）を策定しており、その中で「選択と集中」によるメリハリある財政運営に取り組んでいます。一例として、今年度は団体補助金の見直しを行いました。

た。2021年4月に『補助金適正化ガイドライン』を定め、これに沿って所管部局が対象団体から提出された過去3年分の決算書を審査する形式となりました。その結果、来年度から事業補助に切り替える、あるいは慣例化していた少額補助の見直しにつながりました。これについては、今後も全ての補助金を対象に不断の見直しを行う計画です。

## 作業効率の向上と早期化を期待

——そうした中、次世代版「TASKクラウド公会計システム」のファーストユーザーとして、21年10月から次年度の予算編成業務がスタートしました。

**秋澤** これまでは期末一括仕訳方式を採用し、財務書類の作成ではアドバイザーとして外部事業者の支援も受けていました。しかし、実際に財務書類の作成に取り掛かれるのは決算確定後で、その後、担当者が各部署へ聞き取りをしながら固定資産台帳の異動情報を登録し、一括入力を行う——という具合で、出来上がるのは12月となっています。この時期には次年度の予算編成



2021年夏から一部業務を開始した鹿沼市新庁舎（23年3月完成予定）

が始まるため、このままの状態ではせっかく作った財務書類を分析する時間がなく、十分に生かせないという課題がありました。

今回、TKCシステムを採用したのを機に日々仕訳方式の切り替えを進めます。これにより、課題であった財務書類作成にかかる（職員の負担軽減）を図れるとともに、（作成の早期化）ができると期待しています。

もう一つの期待点が（公共施設マネジメント）への活用です。

現在、市が保有している施設の平均築年数は約25年で、今後20年ほどの間

## 栃木県鹿沼市

住所 栃木県鹿沼市今宮町1688-1  
 電話 0289-64-2111  
 面積 490.64平方キロメートル  
 人口 94,145人（2021年11月1日現在）

県中西部に位置し、関東随一の清流・大芦川をはじめ豊かな自然を有する、鹿沼市。見事な彫刻を施した屋台が20台以上も街を練り歩く「鹿沼秋まつり」は国指定重要無形民俗文化財、ユネスコ無形文化遺産にも登録される。昨今では全国有数の産地として「いちご市」を宣言し、さまざまなプロモーション活動も展開している。



# 持続可



に多くの施設が更新時期を迎えます。加えて、少子高齢化や人口減少などにより施設の利用状況の変化も予想されます。これに伴い、施設の実態をできる限り正確に把握し、持続可能なサービスを提供していけるよう公共施設の最適な配置が不可欠です。

そのためにも、今後はマクロとミクロの視点で施設の維持管理を考えていく必要があるでしょう。財政負担の平準化も加味しながら、「マクロの視点」で保有する全ての施設について今後どう活用していくのかを考える。その共通認識をベースに、「ミクロの視点」

で施設ごとに利用率向上や受益者負担の適正化を図り、また維持管理の点では計画的な予防修繕などによる修繕の効率化・長寿命化などを考える——ということですね。その過程では、施設の統廃合や利用料の見直しなどいろいろな判断が必要になると思いますが、そのための意思決定に事業・施設別セグメント分析など公会計情報を役立てたいと考えています。

### 情報共有と見える化で意識改革を図る

——まさにEBPM（証拠に基づく政策立案）ですね。固定資産台帳との連携により、グラフ化して施設ごとの横並び比較も可能です。

**秋澤** 市民や議会だけでなく、内部の職員に対しても「見える化」は重要です。少子高齢・人口減少を背景に、財政状況は今後ますます厳しさを増していきます。加えて、防災・減災対策の強化や新しい生活様式への対応、自治体DXの推進など新たな財政需要が次々と登場し、地域の課題は山積しています。それらを解決するには、職員一人ひとりが現状を「自分ごと」とし

て捉え、知恵を結集していかなければなりません。また、理想型としては原課がさまざまな情報をリアルタイムに把握して、日々の事業活動の中で活用していくことを目指したいですね。

——行財政改革について、今後の展望など教えてください。

**能島** これまでの反省点として、職員に「計画と予算は別」という認識があったと感じています。その意味でも職員の意識改革が重要で、この機に公会計情報を含めた情報の共有化と見える化をぜひ進めていきたいですね。

来年度からは『第8次鹿沼市総合計画』もスタートします。ポイントは「持続可能なまちづくり」です。やるべきことを厳選し限られた経営資源を効果的に配分するために、バックキャスト思考による中長期計画をまとめました。大局的な視点からまちの方向性を定め、政策や施策、事業の粒度を整理した上で目的、手段、成果を重視し、本場に必要などころに注力する——これにより「花と緑と清流のまち笑顔あふれるやさしいまち」の実現へ、さらに前進し続けたいと考えています。

（岡村さやか）

デジタル・ガバナンス  
ここが  
ポイント!!



株式会社TKC  
自治体DX推進担当部長 松下邦彦

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』に続いて、2021年7月に『自治体DX推進手順書』を公表しました。自治体がDXを推進すること——すなわち、デジタル技術によって業務を改革し、行政サービス向上と業務効率向上を推進することは喫緊の課題となっています。

『自治体DX推進手順書』の一部をなす『自治体DX全体手順書』では、DX推進の手順として以下を掲げています。

ステップ0 ▼ DXの認識共有・気運醸成  
ステップ1 ▼ 全体方針の決定  
ステップ2 ▼ 推進体制の整備  
ステップ3 ▼ DXの取り組みの実行

ステップ1では「ヘビジヨンと工程表で構成される「全体方針」を決定・広く共有」とあります。これはDX推進計画を策定してオーソライズすることにほかなりません。本稿では、自治体がDX推進計画を策定するにあたって留意するポイントを解説します。なお、DX推進計画は、情報技術を行政で活用するという点において従来の情報化推進計画等を継承するものになります。

## 総合計画との連携

自治体の基本的な運営方針は、一般に総合計画として策定されます。DXの推進は重要な施策であり、総合計画に記載する必要があります。推進手順のステップ0では「首長や幹部職員によるリーダーシップや強いコミットメント」を求めています。強いコミットメントは総合計画に記載されることによって自治体の内外に周知されます。

また、DX推進計画に記載する施策は、総合計画に記載された政策や施策と関連付ける必要があります。DX推進計画は、総合計画に記載された政策や施策をデジタル技術によって実現するための実施計画に位置付けられるからです。総合計画の政策や施策と関連付けておくことは、DX施策を実施する上での裏付けや根拠ともなります。

総合計画に記載された施策の中には、最初からDXを前提としたものもあれば、そうでないものもあるでしょう。情報部門は、総合計画の施策の中でデジタル技術が活用できるものについて担当部門を支援することが求められます。全庁的にDXを推進するには人材

の確保や体制強化も必要であり、これは首長や幹部職員のコミットメントがなければ実現できません。

なお、総合計画は5年または3年程度の期間にわたることが一般的です。DX推進計画の策定とタイミングが合わない場合は、重要な政策として総合計画を改定する必要があるでしょう。

## 自治体DXの施策

DX推進計画では、何を、いつまでに、誰が実施するかを記載し、工程表にまとめます。

国は、自治体DXについて六つの重点取組事項を定めています。

- 1 自治体の情報システムの標準化・共通化
- 2 マイナンバーカードの普及促進
- 3 行政手続のオンライン化
- 4 AI・RPAの利用推進
- 5 テレワークの推進
- 6 セキュリティ対策の徹底

この中で①は法律で義務とされており、②と⑥はDXを推進するにあたっての前提事項です。残る③④⑤の他にも、DXで推進する施策にはさまざまなものがあります。自治体DXで目指

# 自治体のDX推進計画

業務効率の向上と住民サービスの向上のどちらに関わるかに留意しながら、施策の例を掲げます。

## ● 行政手続きのデジタル化

手続きをデジタル化して住民サービスを向上するには、重点項目にある（行政手続きのオンライン化）だけでなく、庁内窓口のデジタル化も併せて推進する必要があります。手続きをオンライン化しても、情報機器の操作に不慣れた住民は来庁して窓口で手続きすることになります。また、転入やマイナンバーカードの記載事項変更のように、窓口に来庁しなければ手続きできないものもあります。

## ● デジタル技術を活用した業務改善

ICTツールを導入して主として業務効率の向上を図る施策です。重点項目の（AI・RPAの利用促進）もこれに含まれます。ICTツールは新しい技術に限りません。従来から一部の自治体で導入している文書管理や電子決裁といった内部管理系のシステムも、未導入の場合は検討に値するでしょう。

また、ノーコード／ローコードツールを導入すれば、現場職員が業務で必要とするアプリケーションを容易に作

成できます。ただし、RPAのシナリオと同様に、作成したアプリケーションを継続して利用するには、組織として運用し維持する仕組みが必要です。

## ● データ分析・活用

住民サービスを向上するには、データを分析してより効果的な施策を立案するEBPM（証拠に基づく政策形成）が求められます。介護予防のような特定分野での活用事例もあれば、基幹システムの情報をプライバシー保護に留意しながら分析するための基盤を構築した事例もあります。

## ● 地域課題の解決

住民サービスの向上については、住民一人一人にサービスを届けるだけでなく、デジタル技術を活用して地域全体の課題を解決するアプローチもあります。地域が抱える課題は多岐にわたるため、防災、防犯、地域振興、コミュニティ交通等のさまざまな事例があります。これは総合計画における各部門の施策と密接に関連するDX施策です。

## ● その他

業務効率の向上に寄与する施策として、電子契約や電子請求書の実現が近い将来に見込まれます。とくに電子請

求書については、消費税のインボイス（適格請求書）制度開始に伴って民間企業での導入が進展すると予想されるため、それに応じて自治体でも導入が求められるでしょう。自治体だけでなく、自治体と取り引きする民間企業の事務効率向上にもつながります。



自治体DXでは、まず法律に定められた義務としてシステムの標準化を実施しなければなりません。このためには、業務フローの見直しや外字の同定などさまざまな作業が必要となります。これは基本的には自治体内部のコスト削減をもたらすものであり、全国の自治体が横並びで実施するものです。

自治体DXを推進するにあたっては横並びを目指すだけでなく、自治体の状況や課題に応じて住民サービスの向上を目指すべきです。政府は「デジタル田園都市構想」を打ち出して検討に着手しました。今後、デジタルによって自治体の活性化を図る動きがますます強まります。当社はお客さまのシステム標準化をご支援するとともに、自治体がDXを推進するためのサービスを検討し提供してまいります。





住基システム



# 窓口業務の継続性確保へ BCP対策支援を強化

**先**

頃発生した住基システムの障害では、お客さまおよび住民の皆さまへ多大なご迷惑、ご心配をおかけしました。当社ではこの事態を真摯に受け止め、以下の再発防止に取り組みます。

**1 提供プロセスの強化**

人的ミスの予防・軽減策として、(1)作業工程の再構築、自動化による手作業の排除、チェック機能の強化

**2 BCP対策の強化**

(2)専任組織(2022年1月新設)によるシステムの出荷作業に対する統制、提供作業の一元化  
ハード・アプリケーションの双

方のトラブルに対処できるよう、BCP対策支援を強化します。

(1)照会発行サーバの改善

ネットワーク等の障害によりクラウドサービスが利用できなくなることを想定し、庁内に「照会発行サーバ」を用意しています。過去には台風被害による通信回線の途絶に見舞われたお客さまが、ネットワークが復旧するまでの数日間、これを活用して窓口業務を継続されたこともありました。

今回、照会発行サーバの仕組みを改善しました。具体的には住基システムとデータの同期を開始する時間を午前10時に変更するもので、仮に業務開始時に障害が発生しても前日の業務終了時点の環境で業務を継続できます。

(2)縮退運用システムの提供

クラウドサービスに加え、照会発行サーバも利用できない場合に備え、新たに「縮退運用システム」を開発・提供します。

これにより、当社の管理・統制が及ばない複合的な要因による障害が発生した場合でも、住民票の写しと印鑑登録証明書の発行業務を継続できます。22年3月から順次、お客さまの環境構築を進める予定です。

◇ ◇ ◇

D X推進により今後、システムリスクの多様化や新たなリスクの顕在化も想定され、リスク管理の高度化がますます重要となります。TKCでは、障害発生時の未然防止や早期検知・復旧、あるいは自

然災害等により緊急事態が発生した場合でもお客さまの業務への影響を極小化することに全社を挙げて取り組み、市区町村の「窓口業務の継続性確保」支援に貢献してまいります。  
(大門 芳久)

障害パターンごとの対策

障害パターン	対応方法	対応時期
1 ●データセンターとのネットワーク障害	照会発行サーバの提供 照会・発行業務を継続(30分間隔の同期時点)	対応済み
2 ●データセンターの機器等障害		対応済み
3 ●プログラム(システム)不具合	照会発行サーバへの適用時間の変更 住基システムとの同期時刻を午前10時に変更 仮に業務開始時に障害が発生しても、照会発行サーバで照会・発行業務を継続	対応済み
4 ●データセンターとのネットワーク間障害 ●庁内ネットワーク障害 ●照会発行サーバのハード障害 など、同時複合障害の発生時	縮退運用システム(クライアントアプリ)の提供 住民票、印鑑登録証明書のみ対応	2022年 3月～

## イベント出展

# 地方自治情報化推進フェア DXなど支援システムを紹介

**T** KCは、1月18日から開催される「地方自治情報化推進フェア2021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。

今回のフェアで最も注目されるのはDXの推進です。そこで、当社では「標準化対応」と「行政デ

ジタル化」を支援する各種システムをご紹介します。また、内部事務のDXとして、このほど全面リニューアルした「TASKクラウド公会計システム」を初披露します。

「行政も住民ももっと便利」を実現するシステム・サービスをお探しの方は、ぜひQRコードからフェアへ参加登録の上、TKCブースにお越しください。

## 【主な展示内容】

- 1 情報システム標準化・共通化**  
標準化対応を進める上でのポイントを解説するとともに、TKCが考える「真の自治体DX推進」についてご紹介します。
- 2 行政手続きのオンライン化**  
手続きのオンライン化の留意事

項を解説するとともに、オンライン申請と窓口のデジタル化を支援するシステム、先行事例をご紹介します。

## 3 マイナンバーカードの普及

カード交付・管理事務の改善ポイントを解説するとともに、業務効率や生産性向上を支援するシステム、先行事例をご紹介します。

## 4 財政状況の見える化・活用

正確な財政状況を「見える化」し、会計情報を事業評価や意思決定などに有効活用できる、新たな「地方公会計と一体となった財務会計システム」をご紹介します。

（横山良）

## DX推進セミナーを開催

11月30日、基幹業務システムのお客さま向けに「第1回自治体DX推進セミナー」をオンライン形式で開催し、300名以上に参加いただきました。

TKCでは自治体DXの実現に向け、「情報システムの標準化・共通化」と「行政手続きのオンライン化」を一体で支援します。セミナーでは、それぞれ

の最新動向を解説するとともに、当社の対応方針や今後の支援策をご説明しました。なお、本セミナーは今後も継続開催します。地方自治情報化推進フェアでは、セミナー内容を厳選してお届けする予定です。TKCでは、今後も積極的に情報発信に取り組み、お客さまの自治体DX推進を支援いたします。



## 地方自治情報化推進フェア オンライン2021

### 参加登録



来場者登録(QRコード)を読み取り、フォームに沿って必要事項をご記入いただくと、フェアへの参加登録が行えます。

◆本号では鹿沼市の持続可能な財政運営に向けた取り組みを紹介しました。紙面ではご紹介し尽くせませんでした。取材ではこの他にも財政担当としての業務上の課題や悩み、システムへの期待など多くの話を伺うことができました。新「TASKクラウド会計システム」では、お客さまの課題解決に貢献する機能の強化拡充を検討しています。ぜひ、ご期待ください。(岡村)

◆「国民年金システム標準化研究会」に続き、同研究会のバンダー分科会の第1回(10月)、第2回(11月)に参加しました。ここで行われた「標準仕様の構成(ツリ図)」「業務フロー」「機能要件」「帳票要件」の論点討議を経て、12月には標準仕様書の素案がまとめられました。2022年夏には、「国民年金システム標準仕様書」が完成します。(深谷)

◆新型コロナの感染拡大から2年が経過しようとしています。この間、「新しい生活様式」対応としてTKCでもテレワークを導入しました。在宅勤務を通じて、従来のオフィスワークでは見えなかったこと(よい面・悪い面)に気付いたこともありました。この状況がどこまで続くのかわかりませんが、今回の経験を活かしてよい働き方ができればと思います。(狩野)

◆仙台市で開催された「情報システム展示会」に出展しました。対面形式で行うイベントは久しぶりで、対面ならではのよさを実感する一方、オンラインイベントのメリットを再認識しました。1月18日から開催される「地方自治情報化推進フェアオンライン2021」は移動を伴わず、気軽に、さまざまなサービスを知ることができる絶好の機会です。TKCブースで、皆さまのご来場をお待ちしております。(横山)

新風 2022.1 vol.125  
2022年1月1日発行

発行人 飯塚貞規  
編集人 飛鷹 聡  
編集室 岡村さやか/狩野洋匡/深谷 瞬  
中川陽介/明慶正範/横山 良/井村 薫  
編集委員 河本健志/坂本宗俊/篠崎 智/田熊宏行  
松下邦彦/吉澤 智/林 克己/松山正男  
取材協力 福田 悟(埼玉県町村会サポート課)  
久保雄介(茨城営業課)  
大塚真史(栃木営業第二課)  
事例取材 森本克典(首都圏・西日本営業部)  
フォトグラフ 熊木富男  
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

## DX支援へサポートや商品企画・開発を強化



TKCは、お客さまの自治体DX推進を組織的に支援するため、このほど新たに「自治体DX推進本部」を発足しました。

国は、「誰一人取り残さない人に優しいデジタル化」社会の実現に向け、各種施策を推進しています。実現には、住民に身近な行政を担う市区町村の役割が極めて重要で、全団体に對して期限内に「情報システム標準化・共通化」や「行政手続きのオンライン化」(マイナンバーカードの

普及・促進)などに取り組むことを求めています。

こうした現状を踏まえ、お客さまへのサポート強化および新製品・サービスの企画、開発を一段と加速させるため、自治体DX推進本部の新設をはじめ大幅な組織改革を実施したものです。これにより、システム標準化への対応と行政デジタル化(行政手続きオンライン化や行政サービスのデジタル化)を一体で支援し、住民と市区町村の双方にメリットのある、真の自治体DXの実現を目指します。

自治体DX推進本部には、各種情報の収集・発信のほか、新たな商品や

### 自治体DXを組織的に支援

サービスの調査・研究、情報セキュリティ対策やお客さまのインフラ強化などに関係する各部門を集結。円滑なDX推進を組織的に支援します。

また、新組織では「TKCアウトソーシングサービス」のDX化にも取り組んでいます。一例が、処理指示書やデータ送付状のペーパレス化です。

現在、お客さまからいただく処理指示書は年間4・6万枚を超えており、この見直しに着手。単なる「電子化」ではなく、お客さまの業務改革・生産性向上につながるサービス改善を目指します。これによりコスト削減に加え、資源保護やゴミの減量という点でも貢献できると考えています。2023年度からの本格運用に向けて、パイロット

運用も開始しました。

◆ ◆ ◆  
なお、開発本部

には「標準仕様対応システム開発部」を新設。また、分離・独立した「ユーザ・インタフェース設計センター」では、UI/UXの継続改善に取り組みます。これらにより、標準化対応だけでなく、次世代システムの構築や新サービスの充実など、魅力ある製品開発の強化を図ります。

DX時代を迎え、TKCも変革に挑戦し続けます。その取り組みを通じて、お客さまの「住民サービスの向上」と「行政事務の効率化」の実現支援へ、一段と注力してまいります。

