



新 風(かぜ)
松原泰道師揮毫



2025.7 vol. **139**

スマート行政 DX推進を支援する情報誌

2025年7月1日発行(年4回発行) 編集発行: 株式会社TKC

特集

先進団体に聞く成功の秘訣 効果の出る「窓口DX」の進め方

事例1 神奈川県葉山町

「次の100年へ、窓口4課主体でサービス大改革」

事例2 東京都狛江市

「窓口改革、最終目標は“ブライダルサロン”化」

CIOに聞く

「変わることを恐れてはいけない」

狛江市副市長 最高情報責任者 平林浩一 氏

ユーザー事例

「申請・手続きのデジタル化で市民も職員も便利に」大阪府守口市／かんたん窓口+スマート申請

「市民サービス向上へ、カード交付・管理業務を変革」福岡県北九州市／マイナンバーカード交付予約・管理

「行政評価と財務会計の相互連携で、持続可能な行政経営を目指す」静岡県菊川市／行政評価

TREND VIEW

「国税庁が取り組む事業者の業務のデジタル化促進について」

国税庁 長官官房デジタル化・業務改革室長 菅沼哲矢 氏

TKC Support Information

安全・安心・便利なサービスへ支援体制を強化・拡充／システム標準化

DX推進の次の一手 電子署名導入の留意点／処分通知等のデジタル化

ニュース

「ペポルインボイス実証報告」

 **TASKクラウド**

詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

先進団体に聞く成功の秘訣

効果の出る「窓口DX」の進め方

いまや市区町村の3割以上にまで広がった「書かない窓口」へ住民の利便性向上や「業務の効率化」など成果を上げる団体がある一方、部署や手続きの利用拡大に悩むところも少なくない。そこで、「フロントヤード改革」を見据え、着々と窓口DXを進める2団体に成功のコツを聞く。

『自治体フロントヤード改革推進手順書 第1・0版』（2025年5月30日／総務省）によれば、市区町村の30・2%が「書かない窓口」を採用したようだ。

数字上は順調に普及しているが、全体的に小規模団体では取り組みが遅れている傾向が見られる。また、すでに書かない窓口のサービスを開始した団体でも、対象が一部窓口にとどまっていたり、業務フローの見直しなどが不十分なケースもある。

国は、いま「自治体フロントヤード改革」を推進している。その意義は、デジタル化による「住民との接点の多様化・充実化」と「窓口業務の効率化」だ。そのため総務省が「自治体フロントヤード改革支援事業」を立ち上げ、先進モデルの創出と全国の自治体への横展開に取り組む。一例が鹿児島県瀬戸内町だ（詳細は、小誌10月号で紹介予定）。書かない窓口は、フロントヤード改革に向けた「最初の一步」といえる。

さて本号では、さまざまな工夫で円滑に窓口DXを進める2団体を取り上げた。

神奈川県葉山町は、引越しワンストップサービスを機に導入した「書かない窓口」を全庁利用へと拡大した例だ。東京都狛江市は、当初から利用拡大を見据えた計画をたて市民課からスモールスタートした。推進スタイルは、それぞれとてもユニークだ。いずれにも共通するのは、①トップの強いコミットメントがある、②DXの担い手である原課主体で取り組むことで、利用者視点（住民・職員）のアプローチをとる、③システムデモやロールプレイングなどを通じ、全庁的に従来の価値観や慣習を見直す意識改革を促進している——ことだ。これらがDXを停滞させない礎となっている。

ここで特筆すべきは、いずれも次のステップとして、自治体フロントヤード改革が掲げる「手続きを原則オンライン化して、窓口での手続きを最小限とする」へフロント

／バックヤード連携による人手を介さない業務フローの実現」を志向していることだ。

また、外部機関やシステム提供会社を「パートナー」として有効活用し、DX推進の最大の課題である人材不足を補っている点も注目される。TKCでは、これまでもシステムを導入するだけでなくその後の円滑な運用支援に努めてきたが、今後はより強い関わりが求められることだろう。

『自治体DX推進計画』は今年度末に期限を迎えるが、これはゴールではない。

少子高齢・人口減少により行政資源の制約が進む一方で、住民の生活スタイルやニーズはますます多様化・複雑化していく。そうした中では、書かない窓口を一過性のブームで終わらせず、フロントヤード改革へと進化させ、「住民ニーズに沿った窓口の実現」と「職員の時間を生み出す業務改革」を果たすことが欠かせない。その挑戦は、これからまだまだ続くのである。



〈事例1〉神奈川県葉山町

次の100年へ、窓口4課主体でサービス大改革

福祉部子ども育成課課長 内藤丈裕氏／主事 沼尻康志氏／町民健康課主任 田中優輔氏

主事 中泰斗氏／税務課主事 辻多恵氏／福祉課主事 川島瑛里氏

町制施行100周年を記念して、窓口サービスを大幅にリニューアルされました。内藤 葉山町では、2024年12月から、



内藤課長（中央上段）と、推進チームの皆さん（左から、沼尻氏、川島氏、中氏、辻氏、田中氏）

4課（町民健康課、福祉課、税務課、子ども育成課）を対象に『はやまらくつと窓口』（番号発券機、証明書申請機、書かない窓口の愛称）のサービスをスタートしました。これに伴い、1階フロアから記載台を撤去して、新たに総合窓口を設置しました。書かない窓口は、現在約130の申請・手続きに対応しており、26年度末までに220へ増やす計画です。

書かない窓口は22年から協議を続けてきました。その後、記念事業の一環としての実施が決まり、導入に向けて本格検討を開始しました。先進団体への視察や実証実験などを経て、システムや運用面を検証した結果、最終的に「かんたん窓口システム」を採用しました。決め手となったのは、将来を見据えた基幹システムとの連携です。住民の利便性向上や職員の業務効率化へ、デジタル技術を活用して、どう取り組むの

か……。それを考え、実現していくのは、4課の若手職員で組織する「推進チーム」です。町長や幹部職員で構成される「推進本部」へのプレゼンも、彼らが担当しました。チームの運営を担う事務局も4課が毎年交代で務めています。

「組織の枠を超え、業務改善を模索

――事務局を持ち回りとした狙いは。

内藤 こうした取り組みは、全国的にも珍しいかと思います。自治体の場合、部署ごとに業務が分かれ、同世代の他部署職員と一緒に仕事をするのはあまりありません。そこで、組織の枠を超えた協力・連携を通じて、窓口DXを「自分事」として捉える職員を増やすことを狙ったものです。これにより、人事異動などによる窓口DX推進の停滞を防ぐ効果も期待できると考えています。

田中 今年度の事務局は子ども育成課が務めています。実際、窓口DXの推進を機に職員同士のチームワークは強まりました。

書かない窓口といっても、福祉課や子ども育成課ではさまざまな手続きに来る方が多いのに対し、町民健康課や税務課では証明書の交付に来る方が多いなど、課によって求めるものが異なります。自分たちがやっていることを共有し、他の部署から「こうしてはどうか」と意見をもらえるのは、こういう機会がなければできませんでした。

中 職員全体で、窓口DXの実現に向けて若い職員に経験を積ませようという雰囲気強くあり、課長同士も打ち合せてくれて、チャレンジがしやすい環境でした。

——活用効果や評価はいかがでしょうか。

沼尻 子ども育成課では、これまで子ども一人ひとりの申請書を記入する必要がありました。いまでは職員が聞き取りながらシステムに入力し、最後に内容を確認して間違いがなければ電子サインをもらう仕組みのため、町民が申請書の記載で迷うこともなく、申請手続きにかかる負担軽減につながっていると思います。一方、職員にとっても必要な情報を確認しながら処理できるため、ミスの軽減などにつながりました。

田中 転入手続きの場合、マイナンバー

カードから情報を読み取れるため、家族が多い方ほど楽になりました。また、想像以上に利用されているのが、「証明書申請機」（かんたん窓口システムの証明書発行機能）です。コンビニ交付サービスと同じく、マイナンバーカードで住民票などの交付申請が手軽に行え、町民・職員双方にメリットがあります。



「はやまrakuっと窓口」では、書かない窓口のほか証明書申請機(写真)も設置された

川島 福祉課の場合、窓口を訪れるのは高齢者や障がいのある方が多く、〈申請書に記入する〉ことが困難なケースもあります。書かない窓口で、そんな苦勞が少しでも解消されたらうれしいですね。また、職員が入力した内容を最後に一緒に確認することで、ダブルチェックにもつながっています。

辻 実際、税務課に来庁された方からは、「新しいサービスで、申請が楽になった」という声を多くいただいています。

町民視点でサービスを相互評価

——システム導入前には、ロールプレイングも複数回実施されました。その効果は。

田中 ロールプレイングでは町民役と職員

「はやまrakuっと窓口」実現までの取り組み概要

2022年	12月	町制施行100周年記念事業として窓口DXに取り組むことを決定 町民健康課と税務課2課での検討からスタート
2023年	8月	1階4課によるプロジェクト検証を開始
	10月	『葉山町DX推進基本方針』策定(2024年4月 第2版に改定) 庁内DX推進本部会議で、書かない窓口化事業プレゼンテーション実施
2024年	12月4日	プレスリリース 書かない窓口の愛称を「はやまrakuっと窓口」へ
	12月18日	「はやまrakuっと窓口」番号発券機 稼働
2025年	1月8日	「はやまrakuっと窓口」証明書申請機 稼働
	1月15日	「はやまrakuっと窓口」書かない窓口 稼働
	1月	本稼働から3月まで、はやまrakuっと窓口事務局を福祉課が担当
	4月	事務局を子ども育成課に移管

役に分かれ、お客さまの視点から、それぞれの部署の書かない窓口の運用状況を確認しました。実際の運用を想定して、いろいろな利用パターンも用意しました。体験を重ねるたびに多くの気付きがあり、それらをシステム設定や運用フローの見直しにつながりました。システム本稼働後も気付いた点があれば改善を続けています。

——具体的に、どんな課題がありますか。

辻 他の職員から教えてもらって、初めて

神奈川県葉山町

住所 神奈川県三浦郡葉山町堀内2135番地
電話 046-876-1111
面積 17.04平方キロメートル
人口 31,680人（2025年5月1日現在）

都心から50キロ圏内と、ベッドタウンと観光のまちの二つの顔を持つ葉山町。南北4キロにわたって砂浜と岩礁が交互に連なる美しい海岸線は、「日本の渚・百選」に選ばれ“近代ヨット発祥の地”としても知られている。葉山町と地球の将来のため、「環境の町」として、はやまエシカルアクションを推進中。



「こんな使い方もできる」と知るなど、まだ十分にシステムを使いこなせていないというのが実感です。

現在、税務課は3人の若手職員で対応しています。窓口立つことも多く、互いの知識・スキルを共有し切磋琢磨し合いながら、よりスムーズで効率的なサービスの提供につなげていきたいですね。

沼尻 民間企業では、顧客視点で商品やサービスを評価・改善するのは当たり前のことです。行政サービスもそうあるべきで、町民から「いいね!」と評価してもらうには、町民が手続きする際の窓口にかかる時間と負担を減らすという、町民目線の取り

組みと評価が大切です。

らくつと窓口により、窓口での申請手続きはこれまでよりも便利になりました。次は、「行かない窓口」です。子ども子育て関連の手続きでは、子ども連れの方に加え、育児の合間や仕事を休んで来庁される方も多く、〈家にいながら申請ができる〉のが理想でしょう。今後は、その方法も模索していきたいと考えています。

川島 行かない窓口は、高齢者や障がいのある方にとっても有効なサービスだと思います。一方で、じっくり相談したいから窓口に行けという方もいます。そうした〈利用者ニーズに沿った窓口〉を実現するためにも、DXで〈職員の時間を生み出す〉ことに引き続き取り組んでいきたいですね。

辻 来庁者には外国籍の方もいらっしゃいます。日本語を話せない方の場合、どうしても会話ができる職員に頼ってしまうことになり、サービス平準化の観点からも早急な改善が必要だと考えています。この点、現時点では番号発券機は多言語対応ですが、書かない窓口は日本語の申請書のみ登録しています。外国語の申請書登録を今後は検討していきたいです。

田中 行かない窓口については、先進事例を参考に研究を進めます。並行して証明書

のオンライン申請なども検討したいと考えています。また、書かない窓口の導入により、記載台で申請書に記入する時間がなくなった分、繁忙期には窓口の順番待ちが長くなるという課題もあります。これは町民にも職員にも心理的なストレスです。そのため住民自身がタブレットを操作するセルフサービス方式の導入も含めて、対応策を検討しなければと考えています。

——今後の展望はいかがでしょうか。

内藤 いまはまだ窓口DXの立ち上げ期であり、即効性のある効果は期待できません。デジタル技術を積極的に活用して〈町民がいつでも・どこからでも行政サービスが受けられる環境〉を整備すると同時に、町民への周知も重要です。「申請・手続きにはマイナンバーカードを持参する」「証明書交付はコンビニで」といったことが日常となる中で、より高い効果が得られるようになっていくだろうと期待しています。

田中 『葉山町DX推進基本方針』では、〈住民サービスの維持・利便性の向上〉として「フロントヤード改革」の推進も視野に入れています。今後も4課で協力しながら窓口DXを進め、限られた職員で持続可能で質の高いサービスの実現に努めていきたいと考えています。

（鳥羽直翔）



〈事例2〉東京都狛江市

窓口改革、最終目標は「ブライダルサロン」化

企画財政部 未来戦略室長 杉田 剛氏／市民生活部 市民課戸籍係主任 小澤正裕氏

——書かない窓口を導入した背景は。

杉田 市民課では、これまでも腰を落ち着けて相談できるようハイカウンターからローカウンターへの転換、発券機による待ち時間の見える化——など、常に市民サービス向上の観点から窓口改革を続けてきました。このうち申請手続きに着目したのが「書かない窓口」で、以前から先進団体への視察を行うなど検討をしていました。

そんな折、平林浩一副市長から市民課のDX戦略目標として「ブライダルサロン」の構想が掲げられました。ブライダルサロンでは、テーブルでお客さまを迎え、式場や衣装、引き出物の選定、招待状の印刷・送付など、結婚式に関する全ての相談がワンストップで行えます。市民課の窓口サービスもこれを目指そうというものです。

DXで、〈行かない〓証明書発行はコンビニで〉〈書かない〓記載台の廃止、タブレットの配置〉〈待たせない〓完全予約制〉を実現し、市民一人ひとりに丁寧に対応する快適な空間を創っていく——その未来像

を実現するための第一歩として、書かない窓口を導入することになりました。

「カギは、職員の巻き込みにあり」

——「かんたん窓口システム」を採用した理由は何だったのでしょうか。

杉田 各社の製品を比べると、職員目線で作られたシステムが多い中で、「かんたん窓口システム」はもともと市民が操作することを想定して作られていました。そのため、セルフサービス方式での活用を想定した場合でも市民が直感的に操作できそうだなと感じました。

また、市民課以外にもいろいろな手続きに利用できる汎用性も評価できました。ブライダルサロンのようなワンストップ窓口を実現するには、申請書を「書かない」だけではなく、基幹システムとの連携も必要です。そうした次の展開への広がりも期待できそうだと考え、かんたん窓口システムの採用を決め、2024年12月に運用を開始しました。

——導入を円滑に進めるため、どのようなことに取り組まれたのでしょうか。

杉田 システムは、あくまでもツールです。そもそも「窓口をどうしていきたいか」という目的がないままシステムを導入しても、十分な成果を得ることはできません。そこで、現状の窓口サービスのあり方や仕組みから徹底して見直すことに取り組みました。また、書かない窓口を市民課だけの取り組みとせず、段階的に他部署にも利用を広げていきたいと考え、組織横断でプロジェクトチームを設置しました。とはいえ、当初は市民課と他部署とでは取り組み意識に温度差があり、そのままでは横展開が難しい状況でした。そこで、書かない窓口の活用イメージを知ってもらおうと、全庁を対象にシステムデモを実施しました。

さらに市民課主体のためシステム導入をどう進めていけばいいか不安もありましたが、これについては、東京都デジタルサービス局と一般財団法人GovTech東京*の支援を受けることで乗り切りました。情

*東京都と都内62区市町村のDX推進を支援する都の外郭団体

東京都狛江市

住所 東京都狛江市和泉本町一丁目1番5号
 電話 03-3430-1111
 面積 6.39平方キロメートル
 人口 82,169人（2025年5月1日現在）

日本で2番目に面積が小さい市、狛江市。多摩川や武蔵野の面影を残す樹林地・屋敷林など豊かな自然を有し、将来都市像として「水と緑のまち狛江」を掲げる。“絵手紙発祥の地”としても知られ、市内各所に点在する「絵手紙街角ギャラリー」では季節ごとに作品を入れ替え、訪れる人々の目を楽しませる。



報システム部門や企画部門など庁内の協力に加えて、外部機関の伴走支援も得られたことで、今回のプロジェクトをスムーズに進めることができたと考えています。

小澤 目指すべき窓口のあり方を整理するには、現状のサービスの課題や改善点を発見することが重要です。そこで利用者のニーズや利用状況、現場の業務を詳細に把握・分析することを狙い、24年7月に各課職員が参加した窓口体験調査を実施しました。具体的には、ペルソナに2組の「転入してきた子育て世帯」を想定し、市民課から学校教育課、子ども若者政策課の順に一連の転入手続きの流れを体験しました。



左から杉田室長、小澤主任（撮影場所：小池邦夫ギャラリー）

いざ自分たちで体験してみると、何種類もの申請書に氏名や住所、生年月日、連絡先を何度も記入しなければならず、手続きに1時間半から2時間かかる。頭では分かっていたことですが、市民にとっていかに負担となっているか、あらためて実感しました。その結果、滞在時間の削減や記入手続きの簡素化に向けた改善策を考えようという意識が広がり、より多くの職員を巻き込むことにつながりました。

——効果的な成果を得るには、ペルソナ設

定で人物像の可視化がポイントになります。

小澤 以前から書かない窓口を検討していたため窓口体験調査の実施は想定しており、ペルソナも容易に設定できました。また、本物に似せたマイナンバーカードや転出証明書、印鑑登録証なども事前に用意し、擬似的に利用してなるべく実際のサービスに近い形で体験できる工夫もしました。

調査後には、プロジェクトメンバーと課題の分析・解決策を検討しました。申請手続きにかかる時間を減らすには、われわれの作業工程を減らすしかありません。そこで洗い出された課題を、①すぐに取り組めること、②1〜2年以内に取り組むこと、③中長期で取り組むこと——に分類し、見える化しました。

実は、以前から申請書の見直し・統一を考えていたのですが、これも書かない窓口の運用開始に合わせて実現できました。

「目指すのは市民も職員も」楽に

——システムの活用効果はいかがですか。

杉田 一番の効果は「サービスの平準化」です。これまでは、職員によって聞き方が異なり、聞き間違いや確認漏れなどによるサービスの偏りも見られました。いまでは、職員が持つスキルに関係なく、システムの

市民課におけるDX戦略目標：「ブライダルサロン」

「行かない、書かない、待たせない」⇒一人ひとりのお客さまに丁寧に対応する空間の創出



DXの力

- ・行かない: 焼き物(証明系)はコンビニ。
- ・書かない: 記載台の廃止。タブレットの配置
- ・待たせない: 完全予約制

資料提供: 狛江市

関連するお手続きの確認のため、あなたの状況を教えてください。
この中に、あてはまる内容がありますか？

1 健康保険 国民健康保険に加入していた/加入する予定がある	3 障がい 障害者手帳の交付を受けている	5 妊娠 妊娠中の方がいる
2 年金 年金を受給している	4 高齢・介護 介護認定を受けている	6 飼いだ 犬と一緒に引っ越ししてきた

取り組みの過程で、市民視点からさまざまなサービス改善の気付きが生まれた(図はヒアリング時の補助ツール・説明用シート)

「正直驚きました(笑)。試行錯誤しながらもここまで大胆に取り組めたのは、やはりトップの後押しが大きかったと感じています。仕事でも事業でも、何かをスタートするには「なぜ、それをやるのか」明確な目的を持つことが重要です。その意味では、より多くの職員を巻き込み、同じ目的に向けて、みんなが「自分事」として考えたことも、大きな成功要因として挙げられるのではないのでしょうか。」

— 今後の計画を教えてください。

「いま、職員たちは時間も気持ちも余裕のないまま目の前の作業に追われている状況で、その解消のためにも「業務改善・働き方改革」が喫緊の課題です。職員が本当に楽だと感じられるよう、これからも前向きに業務や行政サービスの変革に挑戦し続けたいと考えています。」

質問項目に沿ってヒアリングしていくだけで、誰でも市民に必要な案内を行うことができるようになりました。

当初、窓口業務を担っている委託職員には「システム導入で負担が増すのでは」という不安もあったようですが、何の問題もなくスムーズに運用できています。

小澤 導入過程では、さまざまなサービス改善の「気付き」を得ることができました。その一つが、窓口を訪れた市民にヒアリングする際の補助ツールとして「説明用シート」を用意したことです。カウンターに置かれたシート

を指差しながら、市民にヒアリングすることで、聞き間違いや確認漏れを防ぐこともつながっています。

また、市民課は2階にありますが、初めて市役所を訪れた人に「3階の●●課に行ってください」と案内しても分かりません。そこで、手続きが複数の部署にまたがる場合は、市民課で案内図を渡すようサービス改善を図りました。そうした工夫が生まれたことも、相乗効果だと考えています。

— ここまで順調に取り組みを進めてこられた秘訣は、何だとお考えでしょうか。

杉田 「戦略目標はブライダルサロン」と言われた時には、発想が飛躍し過ぎていて正直驚きました(笑)。試行錯誤しながらもここまで大胆に取り組めたのは、やはりトップの後押しが大きかったと感じています。仕事でも事業でも、何かをスタートするには「なぜ、それをやるのか」明確な目的を持つことが重要です。その意味では、より多くの職員を巻き込み、同じ目的に向けて、みんなが「自分事」として考えたことも、大きな成功要因として挙げられるのではないのでしょうか。」

— 今後の計画を教えてください。

今後、職員数が減っていく中で、行政サービスをどう維持するのか。社会環境の転換の中で、窓口サービスも変革が求められています。最終目標は市民も職員も楽になることです。実現までの過程は大変ですが、それを乗り切れば絶対に楽になる。その点では、標準化移行に基幹システムとフロントとの連携によるバックヤード改革も視野に入れています。

杉田 書かない窓口については、市民課での効果検証や課題把握・改善に取り組みます。また、福祉部門など他部署への横展開を進めていきたいと考えています。

さらに、『狛江市DX戦略』では目的別に①庁内のDX、②行政サービスのDX、③地域社会のDX、の三つの柱を掲げています。このうち行政サービスのDXでは「モバイル市役所」の実現を目指しており、市民課に限らず、市役所に来なくても手続きが完結できる環境整備に努めます。



CIOに聞く

変わることを恐れてはいけない

—— 狛江市副市長 最高情報責任者 平林浩一氏

狛江市では、目的別に「庁内」

「行政サービス」「地域社会」の
三つの柱を掲げ、DXを推進し
ている。中でも庁内のDXでは
デジタル技術を適切に活用し、
業務改善・働き方改革を進める
計画だ。

業務改善には、前段として手
続きの整理が欠かせない。これ
までの「当たり前」をそのまま
デジタル化しても、無駄が生じ
るだけだ。まずは「残すべきも
のは何か」という視点で現状を
見直そう。それ以外は全てなく
してもいい。

市では、新型コロナの感染拡
大への対応が一つの契機となっ
た。この時、現金・現物の給付
事業で「支給決定」の手続きを
例規上全て外し、配布までの期
間を短縮して迅速な市民の生活
支援に取り組んだのだ。些細な
ことだが、マインドセットを変
える上で価値のある出来事だっ

たと感じている。

DX推進は、あくまでも課題
改善のための手段の一つにすぎ
ない。重要なのは「これをやり
たい」と目的を明確にすること
だ。長々とした説明はいらない。
市では誰もがイメージできるよ



● ひらばやし・こういち
1959年生まれ、中央大法卒、82年狛
江市役所に入庁。企画財政部政策室
長、福祉保健部長、教育部長などを歴
任後、19年4月から現職

う、ビジョンを「紙一枚」でシ
ンプルに示している。一例が、
市民課のDX戦略目的「ブライ
ダルサロン」だ。

そのためには、さまざまなデ
ジタル技術を活用して、これま
でにないサービスの創出や新た
な価値を創造することが求めら
れる。

デジタルデバイスなどDXと

ともに取り組むべき課題はある
が、一方でいまや多くの市民が
SNSを日常的に利用している
現状にも目を向けよう。You
Tubeやnoteなど、情報
の伝達手段はどんどん進化して

いる。行政サー
ビスでも、市
民のニーズを
先読みし、利
用できるツ
ールは積極的に
活用していく
べきだろう。

例えば、LINEでコロナワ
クチン接種予約を受け付けた結
果、現在、公式アカウントの登
録者数は5万4000人超と全
人口の7割近くに達している。
この資産を生かし、粗大ゴミの
予約や公園・道路の不具合の通
報などを受けているが、今後は
プッシュ型での情報提供にも活

用していきたい。

私自身、職員時代には目の前
の困り事を解決するためにデジ
タル技術を大いに活用してきた。
この経験から職員がやりたいこ
とは積極的に応援する考えだ。
そのため火曜日の午後は、「よ
ろず相談」としてDXに関する
職員の相談や悩みを聞く時間
に充てている。職員と話す、み
んな真剣に考えていることが分
かり、多くの気付きもある。上
司が障壁となる例も見られるが、
課題解決へ組織を挙げた取り組
みとなるようリードしていただ
くことを望む。

若い職員たちによく話すのは、
「楽しよう」ということ。楽を
するためには汗をかく努力も必
要だ。その時には、他の職員や
システムベンダーを巻き込んで
楽しく汗をかこう。動機は何で
もいい。一人ひとりの力は微力
でも、それをきっかけに必ず「業
務改善・働き方改革」が進むと
信じている。

(談)

続きのデジタル化で市民も職員も便利に

推進課課長 **大下浩二** 氏／主任 **藤原良行** 氏／前川優樹 氏／総合窓口課課長 **渡邊 剛** 氏

——これまでのDXの取り組みの経緯について教えてください。

渡邊 守口市では、2021年にデジタル戦略課を設置するとともに「守口市DX推進特命チーム」を発足し、オンライン申請や窓口改革など四つのテーマ別にDXの推進に取り組んできました。その成果として、おくやみ手続きのワンストップ化や、行政手続きのオンライン化（25年1月末時点で214手続き／累計申請件数約5万5000件）があります。

これらを支えるのが、「スマート申請システム」と「かんたん窓口システム」です。選定の理由は、システムの機能面に加えて、両者を組み合わせる申請・手続きをデジタル化することで、市民の方にも職員にもさまざまなメリットがあると考えたものです。中でも、大きな活用効果を上げているのが「おくやみ窓口」と「母子健康手帳の交付」です。

システム連携で効果を最大化

藤原 ご遺族の不安や負担を少しでも軽減できるよう、22年10月におくやみ窓口を開設しました。現在、予約制と



左から、前川氏、藤原主任、大下課長、渡邊課長

してワンストップ窓口で対応しています。「守口市オンライン申請システム」（スマート申請システム）で来庁予約を受けた場合、「手続き判定ナビ」機能を使って来庁される方やお亡くなりになられた方の情報を把握します。この情報をもとに、予約日時に合わせて担当部署の職員が待機し、対応します。

これにより、市民の方からは「1カ所で手続きが完結でき、便利」と評価をいただいています。職員にとっても業務の分散・効率化につながり、またかんたん窓口システムを活用してヒアリングを行うことで手続きの漏れを防

ぐこともできます。

渡邊 スマート申請システムが持つ二つの機能を連携して効果を上げているのが、母子健康手帳の交付業務に関する申請です。これは守口市オンライン申請システムから来庁予約を受け付けると、予約完了メールでWeb版アンケートのURLを案内し、来庁時に記入してもらうアンケートにオンラインで事前回答することが可能となっています。さらに、入力していただいた情報は、妊娠届出書の裏面にそのまま印字されるため、市民の方は窓口での記入が不要で、印字された内容を確認して署名するだけでよいと、市民の方も職員も窓口手続きにかかる時間を大きく削減できます。

窓口担当の職員からは、「1人当たり約10分から15分の時間削減につながっている」との報告を受けており、『オンラインで申請したらこんなに手続きが早くなるんですね』という市民の方の反応が一番嬉しかった」といっていました。

——オンライン申請と窓口サービスとの連携で、展開が期待される分野は。

大下 可能性があるのは、子育て関連

大阪府守口市

住所 大阪府守口市京阪本通 2丁目5番5号
 電話 06-6992-1221
 面積 12.71平方キロメートル
 人口 140,868人（2025年3月末現在）

大阪平野のほぼ中央部に位置し、古くから大阪と京都を結ぶ交通の要衝として繁栄してきた守口市。大手家電メーカーの企業城下町として発展した〈都会的なまち並み〉と、江戸時代の暮らしをいまに伝える〈趣のある風景〉、淀川河川敷など〈豊かな自然〉が共存する。全国的に有名な「守口漬け」に使われる守口大根（写真）の発祥地としても知られる。



申請・手

▶ 行財政改革・DX

でしょう。ワンストップ窓口が実現すれば、市民にとって利便性の高いサービスになると考えています。

新制度でDXを一段と加速

——さまざまな分野でオンライン申請の利用拡大を続けるコツは。

前川 オンライン申請の利用促進を図るため、行財政改革・DX推進課が職員に寄り添った「伴走支援」に努めています。また、職員研修や相談窓口などで「こんなことができないか」という職員の声を積極的にキャッチアップし、「オンライン申請手続管理表」で

公開までの進捗を管理しています。その累計件数は、公開済みや庁内向けも含めて550件ほどになります。

オンライン申請に限らず、意欲的な取り組みにつながるには「これを使えば、こんなに楽になるんだ」と職員に実感してもらうことも大切です。そこで具体的な利用効果をイメージしてもらうため、こちらで申請フォーム案を作成・提案することもあります。そうした積み重ねによって、少しずつ推進機運を高めてきました。ただ、オンラインで可能な手続きがひと通り出揃ったことで、最近、推進の勢いが少し鈍化してきたかなとも感じています。

藤原 『守口市行政経営プラン』では、DXによる「市民サービスの向上」の筆頭に〈市民や事業者の利用率が高い行政手続きを26年度までに100%オンライン申請可能とする〉との目標を掲げています。

取り組みを一段と加速するには、伴走支援だけではなく全庁的な推進体制の整備が欠かせません。そこで、新たに「DX推進員制度」をスタートしました。これは各課のオンライン申請などを進めるための中心的な役割を担う

ものです。今後は、DX推進員と行財政改革・DX推進課が密に連携しながら、現場視点で現実的かつ効果的な業務改革を進めていく考えです。

——そのためにシステムに期待する点とは何でしょうか。

前川 後続処理のため、スマート申請システムで申請データを帳票に反映・出力しています。この機能は非常に優れていると思いますが、原課職員が容易に活用できるよう、もう少し分かりやすくなるといいなと考えています。また、窓口予約についても柔軟対応できるような機能強化を期待しています。

大下 これまでのオンライン申請や窓口改革の取り組みは、大きな変革に向けた第一歩にすぎません。システム標準化後には、フロントからバックヤードまでシームレスなデータ連携が確実に進むでしょう。「書かない・待たない・来る必要のない市役所」を目指して、これからも〈市民の希望に沿った窓口〉を実現するとともに、〈職員の時間を生み出す業務改革〉へ前向きに取り組めます。また、そこで得た成果を他の市区町村にも横展開していけるといいですね。

（太齋亨平）



ビス向上へ、カード交付・管理業務を変革

市民局市民部政推進課 戸籍住民係係長 **山内博子** 氏／主査 **村田国吉** 氏／江頭佳恵 氏

——システムを導入したきっかけは。

村田 北九州市では、七つの区役所でマイナンバーカードを交付するほか、夜間・休日の窓口として「マイナンバーカード特設コーナー」を設置し、利用者の多い二つの出張所とともに、予約を受けてカードを交付するなど、市民の利便性向上に努めています。

以前は、共有フォルダ上に各区役所が独自にエクセルの管理台帳を作成していました。区役所以外の窓口では、予約の情報からそのエクセル台帳を確認して該当者を探し出し、区役所にカードの配送依頼をする——という非常にアナログな処理でした。運用が非常に煩雑で、手間がかかる上にミスが発生するリスクもあり、限界を感じていました。

山内 市民のカード保有率が7割を超え、2025年度以降はカードや電子証明書の有効期限を迎える市民が急増します。市の試算では、電子証明書の更新だけで今後3年間で50万人超の更新対応が必要で、窓口の拡大など体制強化を図るためにも、システムを導入してカードの交付・管理業務の効率化・最適化が不可避となっていました。

決め手はシステムの柔軟性

——システム選定の決め手は。

村田 一番の決め手は台帳管理の機能が充実していたことです。特に、カードの区間移動や申請時来庁方式の運用に対応している点は大きなポイントでした。また、これまで各区役所が独自に台帳を作成していたためバラバラな管理項目となっていました。これを統一することで、市全体の運用が最適化できると感じました。



左から、江頭氏、山内係長、村田主査（背景は小倉城）

山内 もう一つの要因に、LGWA N-ASPサービスであったことが挙げられます。これにより、安全性を担保しながら、新たな拠点の開設や対応窓口の新設・増設が容易に行えます。

——活用効果はいかがでしたか。

村田 昨年10月からシステムの運用を開始しました。全区役所と三つの拠点で一斉に業務フローを変えたので一時的な混乱はありましたが、業務効率は格段に向上しています。以前は、カード交付の際に、予約者の情報から住基ネットや住民記録システムで対象者を特定した後、管理台帳を照合する——といった複雑な作業を行っていました。

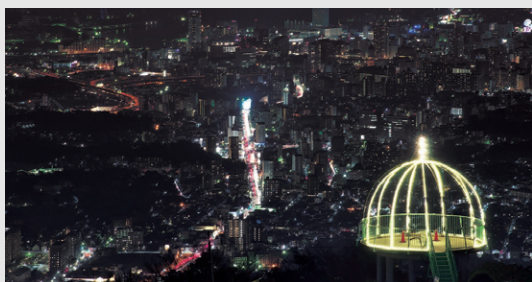
システム導入後は、全区役所のカード管理情報を一元的に確認でき、さらに予約情報とも連動するため、申請から交付までの一連のカードの状態が全拠点でリアルタイムに把握できるようになりました。これにより、区役所以外の窓口で行っていた台帳照合やカードの送付依頼などの業務が不要となりました。

さらに、カードの区間移動を行う場合も、これまでは台帳が複数あることによる「二重管理」が生じていました。

福岡県北九州市

住所 福岡県北九州市小倉北区城内1番1号
 電話 093-582-2107(市民部市政推進課)
 面積 492.5平方キロメートル
 人口 909,192人 (2025年4月末現在)

古くから九州の玄関口として栄えてきた北九州市は、福岡市とともに「北九州・福岡大都市圏」を形成し三大都市圏に次ぐ経済規模を誇る。九州屈指の観光地でもあり、明治から昭和初期の建物が残る「門司港」のほか、新日本三大夜景に選ばれた「皿倉山」から見る“100億ドルの夜景”の美しさは多くの人を魅了する。



市民サー

総務

が、システム上で全て完結できるため、業務の透明性が向上し、ミス発生リスクの軽減にもつながっています。

山内 システムは職員のほか、会計年度任用職員や委託事業者が利用します。この点、システムの導入を機に全体的な業務の標準化が進みました。

市内には九つの出張所があり、うち2カ所の出張所でシステム導入を機に予約交付を開始しました。運用フローが統一されたことで、今後は新設窓口へのサービス拡大も容易になると考えています。これも、従来の運用を続けていたら実現できなかったことです。

江頭 私は、国の制度改正による運用

の検討・案内を行うなど、市全体のカード交付・管理業務をサポートしています。最近では「特急発行」制度導入に伴う各窓口での再交付手数料管理について、システムの管理機能を活用して混乱することなく対応できました。このように、制度変更などにスムーズに対応できるのもクラウドサービスの強みだと感じています。

煩雑さを増す業務への備え

— 今後の取り組みや、システムに期待することを教えてください。

江頭 26年にも導入が予定される次期マイナナンバーカードは、デザインが刷新されるだけでなく、電子証明書の有効期限が5年から10年に延長されるなどの改定が見込まれています。加えて、外国人在留カードとの一体化の動きもあり、カードの交付・管理業務は今後ますます煩雑さが増すと想定されます。これらについては、国から発信される情報に注視しながら、迅速に対応していきたいと考えています。

山内 いまやマイナナンバーカードをめぐる潮流は「普及促進」から「利活用

拡大」へと移り変わりました。マイナナンバーカードは、デジタル社会の「キーデバイス」です。

今後、マイナ保険証などカードの利活用が急速に進むにつれ、有効期限を迎えるカードや電子証明書の更新手続きに加えて、暗証番号の再設定など、いろいろな要件で市民の方が窓口を訪れる機会は確実に増えていきます。これに備え、システムの申請予約機能を用いて、5月から小倉駅前の行政サービスコーナーで電子証明書の更新手続きの予約優先対応を新たに開始しました。また、今年度中に特設コーナーをもう1カ所増やすなど、今後も需要予測をもとに市民により便利な窓口へと強化・拡充を図る考えです。

デジタル化の進展、社会ニーズの高まりなど、さまざまな要因によって行政サービスも多様に変化していきます。マイナナンバーカードの更新・管理業務も、いま変革のときを迎えています。システムには、これからも自治体の動きにきちんとついてきてくれる、安心の存在であり続けてくれることを期待しています。(田崎沙由美／取材協力…株式会社NDKCOM)



財務会計の相互連携で、持続可能な行政経営を目指す

企画財政部 企画政策課 企画係 係長 石川公朗 氏 ／ 主任主査 赤堀文洋 氏

——行政評価への取り組み状況について教えてください。

赤堀 行政評価の体系としては、基本目標の下に「政策」「施策」「事務事業」の3段階があり、政策については部長級職員、施策については課長級職員、事務事業については係長級職員——が主体となつて評価を行っています。まず事務事業評価を実施し、その結果に基づいて施策の評価を実施。さらに施策の評価結果に基づき政策の評価を実施するという流れになっています。

システムの導入については、2018年に実施した財務会計システムのプロポーザル時に合わせて、行政評価システムの導入も要件化しました。そして選定の結果、TKCシステムを採用しました。「TAS Kクラウド公会計システム」については19年度から、また「行政評価システム」は翌20年度から運用を開始しています。

——システム導入の目的は。

赤堀 大きく3点あります。

一つ目は、総合計画の実現に向け、進捗管理を図ることです。

二つ目は、職員の意識改革も含めて「計画重視」から「成果重視」への転



左から、石川係長、赤堀主任主査

換を図ることです。私たち行政の視点では、どちらかというと「何をしたか」というところに重きを置きがちです。しかしながら、ヒト（人口、職員）、モノ（使える施設）、カネ（使える予算）といった資源が減少していく中で、これら資源を効率的に活用して事業を展開し、住民の生活の質の向上を図っていく必要があります。そのためには、「何をしたか」ではなく、「どのような成果を得たのか」という視点が重要になると考えています。

三つ目が、市民に対する説明責任の

向上です。当市では政策、施策、事務事業の評価結果を全てホームページ上で公開しており、これにより行政事務の透明化とともに市民への説明責任の向上を図っています。

——システム導入の効果は。

石川 システム導入以前は、エクセルを駆使して評価シート等を作成していました。特に事務事業評価シートに記載する定量的な情報については、各課で個別に集計し、シートに転記していましたが、今では「公会計システム」と「行政評価システム」が連携し、自動的に予算額や決算額が転記されるため、事務負担の軽減が図れています。

赤堀 システム活用については、事務事業評価を例に挙げると、年度末から5月にかけて評価をしてもらい、システムに評価結果を入力してもらっています。並行して、5～6月に実行計画の入力も各課で実施しています。

実行計画の入力にあたっては、前年度の評価結果を基にシステムに入力し、7～8月にかけてヒアリングを実施。

実行計画の査定結果を「公会計システム」の予算編成に連携しています。そして、年度末から事務事業評価を実施

静岡県菊川市

住所 静岡県菊川市堀之内61番地
電話 0537-35-0900(企画政策課)
面積 94.19平方キロメートル
人口 46,961人(2025年3月末現在)

菊川市は、静岡県の西部に位置し、商業施設や公共施設等がコンパクトにまとまり、東海道本線の駅や東名高速道路インターチェンジもあり、アクセスに恵まれている。基幹産業の茶業では、“深蒸し茶発祥の地”でもあり、広大な牧之原大茶園を擁する。写真は、JR菊川駅北側からの風景



行政評価と



するという流れでPDCAを回しているイメージです(図表参照)。

石川 事務事業評価については、より精緻なコスト分析を実現するため、各事業に携わった時間を基に人件費を算出しています。具体的には、毎日退庁時に各職員が各事業に要した時間を記録し、最終的に1年間積み上げた結果を集計して、事業ごとの人件費を算出するといった形です。

この取り組みは、21年度に試行し、改善を加えた上で翌年度から本格実施しています。ようやく浸透してきたかなという感覚です。

行政評価の意義、目的を再確認するため研修会を開催

市の取り組みを進めていく上での課題は何でしょうか。

石川 各評価の実施にあたっては、記載要領を一斉配付し、それを基に前述のスケジュール感で実施してもらっています。

そのため、評価シートに記載される内容や粒度が作成者によって異なり統一感がないこと、また、一概には言いきれませんが、評価シートを作成すること自体が目的となってしまうというなど、「なぜ、行政評価を実施するのか」というそもそもの意義・目的が希薄になりつつあることが課題と捉えています。

赤堀 そこで、今年4月に事務事業評価をメインで担当する係長級職員110名を対象に「行政評価に関する研修会」を開催し、作成者の理解度の向上と行政評価の意義目的の再確認を実施しました。いずれは範囲を拡げ、施策評価や政策評価を実施する課長級、部長級職員を対象とした研修についても実施したいと考えています。

— 今後の計画を教えてください。

石川 今年は『第2次菊川市総合計画』の最終年にあたり、26年度からはいよいよ『第3次菊川市総合計画』がスタートします。今まさに、9月議会へ基本構想の議案を提出していくスケジュール感で進めているところです。なお、新たな総合計画では、ウェルビーイングの視点での評価も実施していく考えです。より高い経営の視点を持ち、持続可能な行政運営の実現に向け、今後も取り組みを続けていきます。

(中川陽介)

行政評価・実行計画・予算編成の年間スケジュール

項目	n年度		(n+1)年度												(n+2)年度		
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
行政評価	n年度 評価仮確定		n年度 評価本確定			公表							(n+1)年度 評価仮確定		(n+1)年度 評価本確定		...
実行計画				(n+2)年度 入力		各部 ヒアリング	二役 レビュー									(n+3)年度 入力	...
予算編成						(n+1)年度下期見直し											...
								(n+2)年度当初予算編成									...

業務のデジタル化促進について

国税庁長官官房デジタル化・業務改革室長 菅沼哲矢

国税庁は、2023年6月に「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション―税務行政の将来像2023―」を取りまとめ、公表しました。本稿では、将来像2023で掲げた柱の一つである「事業者のデジタル化促進」と、その施策の中心となる「デジタルインボイスの普及」に向けた取組を紹介します。

1. 事業者のデジタル化促進

日頃行うバックオフィス業務（受発注、請求、決済、経理、申告、納付など）について、一貫してデジタルで処理することにより、事業者は単純誤りの防止による正確性の向上や事務の効率化による生産性の向上等の大きなメリットの享受が期待されます。

国税庁では、事業者のビジネスプロセス全体をデジタル化するとの視点に立ち、事業者のデジタル化促進に取り組んでいます。

具体的には、事業者に役立つデジタル関係施策の網羅的で分かりやすい周知・広報を推進するほか、関係団体や関係省庁等とも連携・協力してデジタル化の機運醸成に向けた取組を実施す

るなど、政府が目指す社会全体のデジタル化の方針に基づき、積極的に事業者のデジタル化を促進するための施策に取り組んでいます。

2. デジタルインボイスの普及

デジタルインボイスは、「事業者のデジタル化促進」に当たり重要な役割を果たすコンテンツであり、施策の中心に据えて積極的な推進を図っています。

23年10月のインボイス制度の導入に合わせて、デジタル庁が中心となりグローバルな標準仕様「ペポル」*をベースとした日本独自のデジタルインボイスの標準仕様（JPPINT）が定められました。

デジタルインボイスを利用することにより、決済や記帳の場面で請求書のデータを手作業で入力する必要がなくなり、データをシームレスに連携することが可能となります。

3. 国税庁調達でのデジタルインボイス利用

請求書のやり取りは事業者間（BtoB）の取引に限らず、政府の調達（BtoG）でも行う機会があります。ペ

ポルはもとも欧州でBtoG取引のために作られた経緯もあり、一般的に使われるようになるにはBtoG取引での利用を進めていく必要があります。そこで、まずは国税庁の調達で積極的な利用・推進を図っていききたいと考えています。

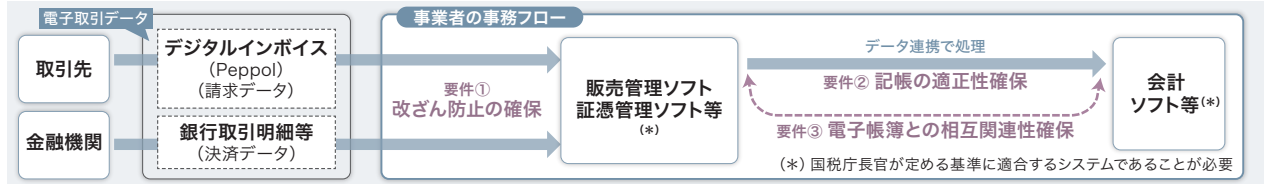
政府の調達手続き全体を見ると、電子入札の普及により入札の電子化は順調に推移しているものの、その後の契約や請求の段階では電子化・デジタル化について大きな伸びしろがある状況です。

すでに政府の調達では、GEPs（政府電子調達システム）においてデジタルインボイスの受け入れ環境が整っています。まずは電子化という考え方もありますが、デジタルによりシームレスな処理環境を構築し、人の手を介さずに一連の業務が行えるメリットを最大限生かすべく、デジタル化を積極的

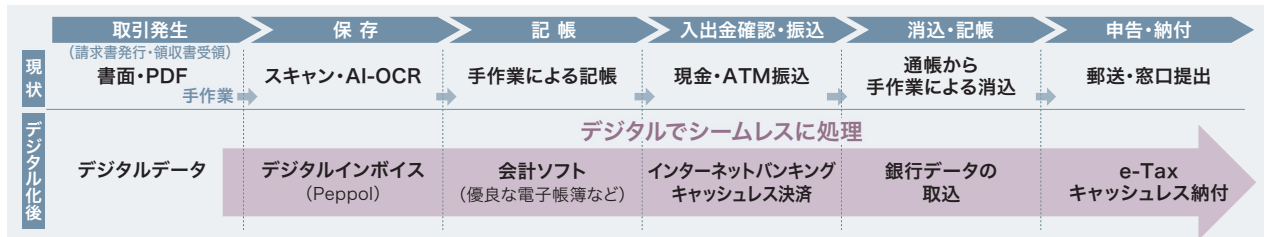
に推進することを検討しています。国税庁におけるデジタルインボイスの受け入れ実績はまだ数件程度ですが、受託者への積極的な働きかけ等を始めたところであり、これから受領件数を増やしていきたいと考えています。

国税庁が取り組む事業者の

図表1 新設された制度に対応した販売管理・会計ソフト等のイメージ



図表2 デジタルシームレスの効果



図表2出典：「第1回経済社会のデジタル化への対応と納税環境整備に関する専門家会合」財務省提出資料・一部加工

4. 電子帳簿等保存制度の見直し

デジタルインボイスを推進する上で、追い風となるのが、令和7年度税制改正による「電子帳簿等保存制度」の見直しです。

具体的には、請求書等の取引情報（電子取引データ）が変更等されず保存されるときともに、仕訳もデータ連携により記録される会計ソフトを使用して、一定の要件を満たして送受信・保存を行う場合、数字の改ざん等が事実上できなくなることから、その電子取引データに関する申告漏れ等について重加算税の税率軽減などの一定の措置が講じられました（図表1）。

措置の対象となるシステム機能要件として、以下のいずれかを有することが定められました。

- ・デジタルインボイスで請求データがやり取りできる機能
- ・金融機関からの銀行取引明細等の決済データが保存できる機能

国税に関する帳簿や書類をデータとして保存する際の取扱を定めた電子帳簿保存法において、デジタルインボイスを対象とした意義は、今後、事業者

のデジタル化を後押ししていく上で大きな一歩であると考えています。

5. その先にあるデジタルシームレス

デジタルインボイスは、請求の場面で活用されるものであり、いわゆるバックオフィス業務における「川上」部分をデジタル化するものです。これまで国税庁は、申告や納付などのデジタル化推進に尽力してきましたが、今後は請求段階を含め、川上（請求段階）から川下（申告・納税段階）まで一貫してデジタルデータでシームレスに処理される状態の普及を目指すこととしています（図表2）。

政府の調達におけるデジタルインボイスの利用は、事業規模を問わず、その受け皿を増やすための取組であり、電子帳簿保存法の改正を契機として、デジタルインボイスの普及に向けてさらなる推進を図りたいと考えています。地方公共団体の皆さまも国税庁の取組を理解いただき、事業者のデジタル化促進を支援いただくとともに、財務・会計システムの更新等にはデジタルインボイスの導入に協力いただけますようお願いいたします。





システム標準化

安全・安心・便利なサービスへ 支援体制を強化・拡充

i

ガ

バメントクラウドにおける情報システムの運用は、オンプレミスやプライベートクラウドとは異なる特性を持つため、慎重な管理と運用体制が求められます。

特に、システムの安定性や信頼性の確保は、住民サービスの継続に直結するため極めて重要です。さらに、ガバメントクラウドは従量課金であるという特性を踏まえ、クラウド利用コストの適切な管理も重要な要素となります。

1 業務継続性の確保

システムの安定性や信頼性を実現するためには、クラウド内で複数の可用性ゾーン（物理的に分離されたデータセンター）を活用し

た冗長構成が有効です。しかし、回線を含めた完全な二重化構成を組むとコスト高となるという課題があります。

そこで、コストと可用性のバランスを考慮し、クラウド側の構成に加えて、庁舎内に設置したサーバを活用した業務継続の仕組み（照会発行サーバと縮退運用システム）を提供しています。その特長は、もしもを想定した「二重の備え」としていることです。

照会発行サーバは、クラウド上のデータと定期的に同期を行い、万が一、クラウド側で広範な障害が発生した場合でも、重要な業務を庁舎内で継続できるように設計されています。

これに加えて庁内ネットワーク

で障害が発生した場合でも、縮退運用システムにより「住民にとって最小限必要な窓口業務」だけは継続することができます。

2 専門部隊による運用支援

標準準拠システムの安定運用を実現するため専門の運用部門を設立し、監視・保守・障害対応等を一元的に実施しています。これによりインシデントの早期発見と迅速な対応が可能となり、継続的なサービス提供を確保しています。

また、マネージドサービスを活用した監視機能を強化するほか、手順書の整備や定期的な訓練などにより、障害発生時にも柔軟かつ確実に対応できる運用体制を構築しています。

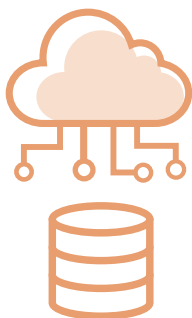
3 コストの最適化

ガバメントクラウドでは、地方公共団体が予算責任を負う一方で、実際のシステム設計・運用は運用管理補助業務を受託するベンダーが担い、コストの最適化に取り組む必要があります。

TKCでは、「マルチテナント（アプリケーション分離）方式」の採用により全国の利用団体間でのインフラ共有を進め、コストの大幅な削減を図っています。また、最新技術を活用したシステムのモダン化を推進することで、運用負荷やリソース使用量の最適化にも取り組んでいます。

◆ ◆ ◆
今後標準化や制度改正等の動向に柔軟に対応し、信頼性・安全性・経済性を兼ね備えたシステム運用を実現してまいります。

（横山大輔）



処分通知等のデジタル化

DX推進の次の一手
電子署名導入の留意点

SkyPDFの詳細はこちら



申 請・手続きに次いで今後、急速なデジタル化の進展が見込まれるのが「処分通知等」です。すでに東京都が全庁で活用を進めるほか、神戸市や徳島県では対象を絞って導入するなど、その動きは全国に広まっています。ここでポイントとなるのが「電子署名」です。

電子署名は「電子署名及び認証業務に関する法律」の下に運用されており、同法第二条で次のように定義されています。

- 当該情報が当該措置を行った者の作成に係るものであることを示すためのものであること
- 当該情報について改変が行われていないかどうかを確認すること

とができるものであること

つまり、電子署名とは電子文書が「誰によって作成され」かつ「電子署名以降、改変されていない」ことを証明するための仕組みです。電子署名を行うには電子証明書が必要です。地方公共団体職員が安全に電子文書をやりとりするため、電子証明書として、地方公共団体組織認証基盤（LGP K）が「職責証明書」を発行しています。

“有効期限切れ”に注意

電子署名が作成者の「本人性」と文章の「非改ざん性」を証明するのに対し、「いつ作成されたか」を証明するのが「タイムスタンプ」です。

一般に電子証明書の有効期限は

5年で、これを過ぎた場合、その電子署名は無効と判定されてしまいます。これを回避する仕組みが「長期署名」（PADES）です。電子文書に電子署名とタイムスタンプを「同時に付与」することで、電子文書が作成された時点ではその電子署名が有効であったことを10年間保証するため、有効期間のある処分通知等に有効です。



地方公共団体では日常的に膨大な量の処分通知等を発行しており、これがオンライン上で行えるようになれば住民・事業者の利便性向上はもちろん、職員の業務効率の面でも大きな効果が期待できます。TKCグループでは、安全・安心な処分通知等のデジタル化を支

長期署名(PAdES)の構造



援する「SkyPDF」(株式会社スカイコム/サービス詳細はQRコードから)を提供するほか、「TASKクラウドスマート申請システム」に「電子署名を付与した交付機能」を搭載する——などに取り組んでいます。サービスの詳細は、それぞれ提供会社までお問い合わせください。(スカイコム代表取締役社長 川橋郁夫)



ペポルインボイス実証報告

今春、兵庫県多可町の協力を得て、ペポルインボイス*活用に関する実証実験を行いました。これはペポルインボイスを財務会計システムに自動で取り込み、伝票への自動転記・起票、電子決裁から支払いにいたるデジタル完結の効果を検証したものです。

その結果、内部事務の効率化等の面で有効性を確認できた一方で、実務面では自治体特有の課題があり、その対応策についても検討しました。

想定される課題と対応策

「ペポル」とは、請求書などの電子文書をネットワーク上でやり取りするための国際的な標準仕様で、日本ではデジタル庁が日本版の標準仕様（J P

PINT）を公開しています。

ペポルインボイスを活用することで、請求書の送り手は紙の請求書を発行する必要がなくなり、受け手側では人の手を介することなく財務会計システム等にデータを容易に連携できます。

今回、対応策を検討した課題は3点です。

①請求書の宛名を「首長（市長、町長など）」宛にする必要がある

②請求書発行事業者の代表者の役職名、氏名を記載する必要がある

③担当課への振り分けをどうするか

①と②は、各団体が規定する規則等で請求書に必要な要件として定められているものです。また③については、請求書は（取引が発生した担当課宛）

に送付されますが、ペポルインボイスの宛先は「ペポルID」（法人番号もしくは適格請求書発行事業者の登録番号等）となるため、担当課への振り分け方法を考える必要があります。

なお、これら課題は検討の結果、JP PINTに規定された項目を適切に活用することで対応可能との結論に至りました。ただ、いずれの対応策も請求書の送り手（事業者）側で設定するものであり、自治体がペポルインボイスを受領するには、これらについて事業者へ事前提示等が必要になります。TKCでは、今回の結果も踏まえて公会計システムの機能を拡充し、来春にペポルインボイス対応サービスを提供する計画です。ご期待ください。



■ 想定される課題と対応策

	課題	対応策
1	請求書の宛名を「首長」宛に	JP PINTの項目「買い手連絡先」に〇〇市長／〇〇町長／〇〇村長を入力してもらう ※〇〇は団体名
2	請求書発行事業者の代表者役職名、氏名の記載が必要	JP PINTの項目「売り手連絡先」に代表者役職名と氏名を入力してもらう
3	担当課への振り分け	JP PINTの項目「買い手連絡先メールアドレス」に担当課のメールアドレスを入力してもらう

*TKCでは、ペポルネットワークで送受信するデジタルインボイスのことを「ペポルインボイス」と定義しています

編集後記

◆日本郵便が住所を7桁の英数字で表現するデジタルアドレスというサービスを開始しました。利用には「ゆうID」への住所登録が必要で、利用できる場面はまだ限られてはいますが、住所表記の複雑さが抱えている多くの課題を解消する一助となることを期待しています。（伊藤祐）

◆「TASKクラウド公会計システム」ではペポルインボイス対応を進めており、eL-QRの対応も予定しています。お客さまと、システムの機能強化や新サービス導入に向けた話をするのは楽しいです。今後もより便利で高品質なシステムを提供できるよう頑張ります。（石原）

◆令和の米騒動が続く中、それでも変わらず田んぼに立ち、お米を育ててくださる生産者の皆さんには、感謝の気持ちでいっぱいです。同時に、今こそ技術や知恵を生かし、より良い方向へ時代が変化していく時なのかなとも感じています。今年の豊作と穏やかな実りの季節となることを願うばかりです。（伊藤有）

◆編集後記を書いている6月は、寒暖差が激しく体調を崩される方も少なくないかと思います。夏一番を迎えるこれからは楽しい行事も盛りだくさん。私も夏休みを利用して、普段行けない場所へ行こうと考えていますが、皆さんも体調には気をつけてお過ごしください。（金子）

◆葉山町取材しました。住民の利便性向上と職員の意識改革を両立させた先進的な取り組みです。若手職員が中心となり、課を超えた連携で自分事としてDXを推進する姿勢が印象的でした。紙文化の見直しや多様な住民への配慮など、現場の声を反映した改善が随所に見られ、今後の自治体サービス進化に向けた大きな一歩になると感じました。（鳥羽）

新風 2025.7 vol.139
2025年7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／坂井淳徳／武長浩史
中川陽介／大森明日香／井村 薫
編集委員 古澤 智／篠崎 智／河本健志
松山正男／石川家継
取材協力 田代和之（神奈川県町村サポート課）
穴戸善満（首都圏営業課）
山本健太郎（関西営業第一課）
村井勝義（株式会社NDKCOM）
石田 卓（静岡営業課）
事例取材 吉田将之（首都圏営業部）
加藤寿幸（西日本営業部）
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
神 敏盛／根子 縁
印刷製本 株式会社 TLP

