

新風

新風(かぜ)
松原泰道師揮毫



2026年10月
『新風』は30周年を迎えます

2026.7 vol. **143**

スマート行政 DX推進を支援する情報誌

2026年7月1日発行(年4回発行) 編集発行: 株式会社TKC

特集1 レポート

システム標準化を終えて ——移行完了団体による振り返りと次なる挑戦

「当初賦課(課税)業務を取り巻く環境変化と今後の展望」

特集2 「フロントヤード改革」先進事例/兵庫県神戸市

オンライン申請とバックヤード連携 ——これまでの取り組みと今後の展望

ユーザー事例

「標準化完了、業務改革は次のステージへ」埼玉県神川町/基幹業務システム

「住民に便利で、職員が働きやすい市役所へ」愛知県西尾市/かんたん窓口+スマート申請

スマート行政最前線

「自治体にも広がるペポルインボイス」

TKC Support Information

新たな業務の“かたち”を描くシステム・サービスを検討/新商品検討プロジェクト

使いやすさはそのままに窓口DXaaSに対応/かんたん窓口システム

ニュース

「コンビニ交付の支援体制を強化」



詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

システム標準化を終えて

——移行完了団体による振り返りと次なる挑戦

〈全国1,741団体の基幹業務システムを標準仕様へ移行する〉という

かつてない取り組みが、今春、一つの区切りを迎えた。

今後、自治体DXは基盤整備から活用へとフェーズを移す。

そこで移行を完了した3市に協力いただき

これまでの振り返りとこれからのDXを展望する。



2026年3月末、自治体システム標準化は移行期限を迎えた。

しかし、今年2月に公表された『特定移行支援システムの該当見込み概要』（デジタル庁）によれば、25年12月末時点でまだ半数以上の団体が「特定移行支援システム」を有する状況だ。この状況を踏まえ、国も5年間の移行支援延長を打ち出したが、システム開発事業者のリソース不足や運用コストの負担増などを背景に、自治体では依然として厳しい状況が続く。

TKCでは、全てのお客さまにおいて、標準仕様対応システムへの切り替え／ガバメントクラウドへの移行を期限内に完了できた。そこで、標準化対応を振り返るとともに、〈標準化後初となる当初課税業務はどう変わったのか〉、〈今後の行政サービス・業務改革をどう展望しているか〉——について確認する。

これに伴い、茨城県笠間市、栃木県鹿沼市、埼玉県ふじみ野市の税務担当の皆さんにインタビューを行った。多忙な当初課税業務期間の真ただ中、ご協力いただいた3市には改めて感謝申し上げます。

標準化対応を振り返る

標準仕様対応システムへの切り替え／ガバメントクラウド移行の作業を振り返り、共通して語られたのが「通常業務との並行作業で、一時的に業務量が増加した」ということである。

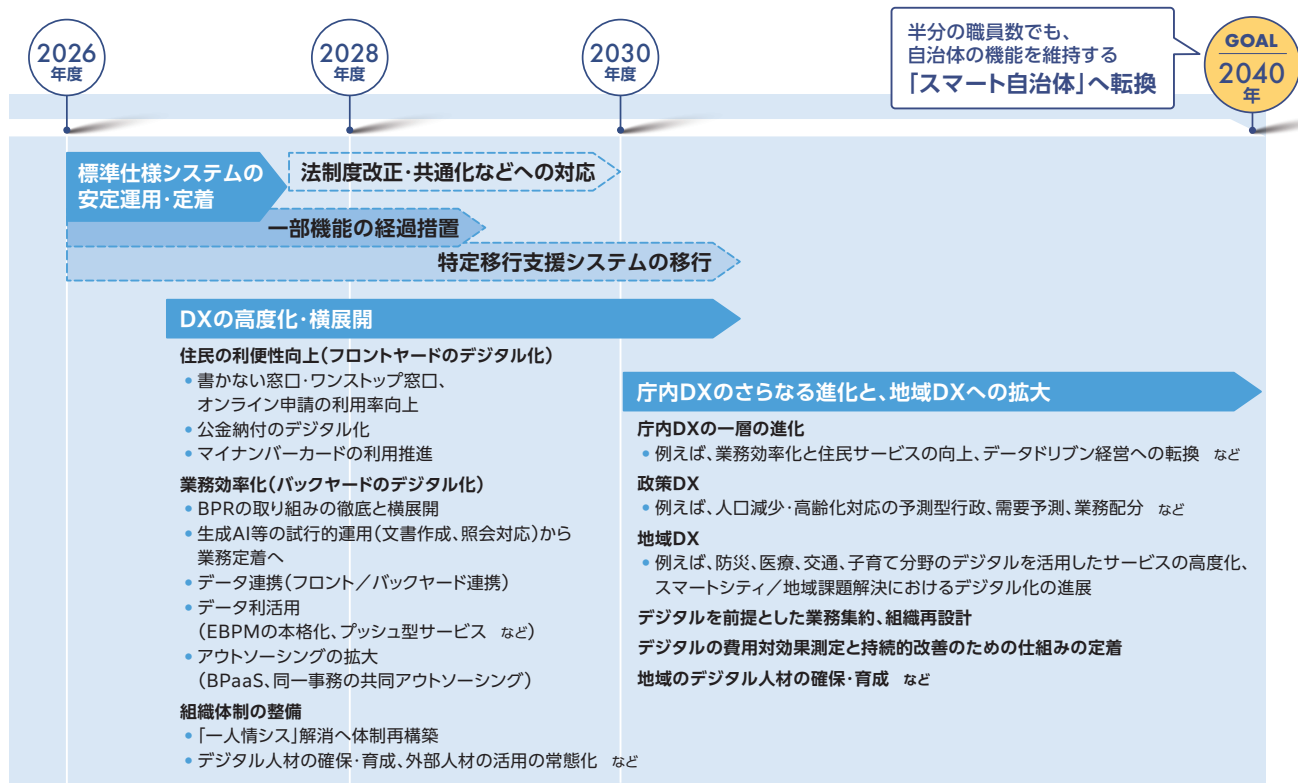
大変だった作業の一つが〈帳票等の確認〉だ。システム標準化に伴い、これまで自治体が独自に定めていた通知や様式など帳票のレイアウトも標準仕様で規定されるものに統一された。

3市の担当者たちは「納税者に直接影響を及ぼすため、慎重に確認した」と語る。また、市民からの問い合わせ増加も想定されたため、早い時期から広報誌やホームページで告知するとともに、変更点を説明するチラシを配布するなど納税者の不安・混乱の軽減に努めたという。その結果、いずれの団体でも「帳票の様式変更に関する問い合わせはほとんどない」そうだ。

標準化を機に、証明書の交付方式を見直したところもある。

鹿沼市では、住民税に関する4種類の証明書（課税証明書、所得証明書、非課税証明書、住民税決定証明書）を

図表 ▶ 自治体DX、今後の展望



※国の公表資料などをもとにTKC作成

統合した。そのため、「全庁で影響度調査を実施したほか、栃木県の福祉センターなど関係機関にも説明するなど、調整作業が大変だった」と話す。

ふじみ野市では、個々に交付していた土地と家屋の証明書を1枚とし、手数料条例も改正した。交付方法や手数料の考え方を整理・検討するにあたり、「公平性を期するため県内の全市町村に照会をかけた」という。

こうした標準化に付随した作業は他にもあったと思われるが、いずれのケースからも「困難を成長(住民の利便性向上や業務効率化)に変える」との意思が感じられた。

もう一つ大変だったのが「システムの検証」だ。当社が提供したチェックリストに沿って、膨大な量の項目を一つずつ確認する集中を要する作業が長時間続いた。笠間市では、「確認不足は課税誤りにつながる。チェックリストに加えて、2人体制で確認して見落としのリスクを軽減した」そうだ。

また、システムに関しては「従来との差異の確認が大変だった」という意見も聞かれた。「差異分析結果をじっくり見て、現場の意見が少しでも反映

されるよう努めた」(笠間市・鹿沼市)と、現場の高い意識がうかがえた。

一方、苦にならなかった点としては、〈プロジェクト管理ツール〉による作業の進捗管理が挙げられた。

今回、全てのお客さまに専用ツールを提供し、作業計画や進行状況を一元管理して双方の作業漏れや遅延防止に努めた。これについては、それぞれから「進捗状況や、次にやるべき作業が可視化されて助かった」、「優先順位を整理しながら対応できた」と評価の声をいただいた。この取り組みは、〈関係者間の認識のズレ防止〉や〈課題の早期発見・軌道修正ができる〉という点でも有用であろう。

新しい業務環境へスムーズに移行するための工夫としては、〈システム検証環境のフル活用〉が挙げられた。

システム検証とは、ガバメントクラウド上の検証環境を利用して、事前テストやデータ移行の確認などを行うものだ。本番運用に向けたデータ接続や他社製システムとの連携等を検証するほか、画面表示や操作方法の変更点などの確認を行った。

ここで、こだわったのは〈実務の現

場とは完全に切り離す」ことだった。

検証用パソコンを設置するために会議室などを長期間占有することにはなったが、その分、業務システムを誤操作するリスクがない状態で、新システムの操作性や業務フローをじっくり確認していただけたようだ。また、これを活用して「全ての職員が操作で戸惑わないよう手順書を作成した」（ふじみ野市）ほか、データ表示の不具合の発見・対応に役立てたケースもあった。

なお、検証環境はシステム稼働後も利用可能で、「今後は、異動してきた職員の研修や、データにエラーがないか事前確認でも活用したい」（鹿沼市）との意見も聞かれた。

当初課税業務はどう変わった？

26年度の当初課税業務は、標準化後のシステム運用における「最大の山場」といえる。3市によれば、当初課税に関わる業務の流れには大きな変更点は見られなかった。

なお、3市はともに納税通知書等の大量印刷を当社に委託している。標準化対応に伴い、帳票の出力要件や後加工要件の標準化・共通化を実施したが、

〈発送業務〉への影響という点では意見が分かれた。業務が効率化されたというのは、ふじみ野市と鹿沼市だ。

「固定資産税の納税通知書が課税明細書の枚数ごとに納品されたことで、送付物の重さを計量する件数が激減した」（鹿沼市）、「DV被害等支援措置の対象者分は別納品とされたことで、注意喚起の効果もあり、3人体制でしっかり確認できた」（ふじみ野市）。

一方、笠間市では「郵便区内特別の差出郵便局が合併前の3市町の地域に分かれるため、枚数別に課税明細書が納品されるようになったことでこの仕分け作業に手間がかかった」と、ミス防止・作業負担軽減の両面から業務プロセスの見直しを進めると語っている。

当初課税業務では、確認作業や通知書等の差し替え・引き抜きに多くの人手がかかることが長年の課題となっていた。職員をコア業務に集中させるためにも、今後はこうした発送業務でも外部委託の活用が一段と進むものとみられる。

なお、取材の中では標準仕様の課題についても言及された。以下に主な現場の意見を紹介する。

- 固定資産税の納税通知書には送付先の宛名はあるが、納税義務者が記載されなくなったため、市民から問い合わせがあった

- 納税通知書と課税明細書の文字が小さく、高齢者などには見づらい
- 共有物件課税確定通知書の名称が納税通知書に変更となり、「納税通知書が届いた」「納付書が入っていない」などの問い合わせが多数あった。職員も名称だけでは判別がつかず、電話応対に手間取った

今後の展望

標準化対応は、そもそも「自治体戦略2040構想研究会」が指摘した〈従来の半分の職員でも機能するスマート自治体〉の「基盤」として整備されてきたものだ。そのため、今後の焦点は「システムの切り替え」から「DX推進」へと移り変わる。

業務の効率化の面では、3市ともに〈データの自動連携〉に着目する。

「固定資産税システムでは登記済通知書のデータ取り込みが必須要件となる。職員の負担軽減につなげたい」（鹿沼市）と歓迎するほか、「RPAを活用

茨城県笠間市

住所 茨城県笠間市中央三丁目2番1号
 電話 0296-77-1101(代)
 面積 240.40平方キロメートル
 人口 69,881人(2026年5月1日現在)



豊かな自然と歴史・文化が息づくまち、笠間市。「笠間焼」や「稲田石」の産地として知られ、色鮮やかな絶景が広がる「笠間つつじ公園」や、日本三大稲荷の一つといわれる「笠間稲荷神社」など名所も多い。栽培面積・生産量日本一の「笠間の栗」を使ったスイーツは老若男女問わず多くの支持を集める。

【DX推進計画に基づく取り組み】

『第2次DX推進計画』に基づき、行政手続きのオンライン化をはじめ、最新技術を採用した業務のデジタル化、電子通知など市民サービスの向上に取り組む。生成AIの活用にも積極的で、2023年度の実証実験を踏まえて独自に「生成AI活用ガイドライン」を策定し本格運用を進めるなど、職員の業務負担軽減と行政サービスの質の向上を目指している。

栃木県鹿沼市

住所 栃木県鹿沼市今宮町1688-1
 電話 0289-64-2111(代)
 面積 490.64平方キロメートル
 人口 89,076人(2026年5月1日現在)



恵まれた自然と伝統が調和するまち、鹿沼市。彫刻屋台が華やかな鹿沼秋まつりで知られる「今宮神社」や、四季折々の風景が美しい「古峯神社」など名所・名跡も数多い。また、「鹿沼組子」や「鹿沼そば」、「いちご」など豊かな地域資源を有し、「いちご市」としても知られている。

【DX推進計画に基づく取り組み】

市民が主役のまちづくりの指針である『第9次鹿沼市総合計画』が、2026年4月からスタートした。まちづくりのテーマの一つが、〈みんなが情報を共有し必要な行政サービスを受けながら便利に暮らす「開かれたまち」〉——行政手続きのオンライン化などで“デジタル自治体かぬま”の実現を目指す。

埼玉県ふじみ野市

住所 埼玉県ふじみ野市福岡1-1-1
 電話 049-261-2611(代)
 面積 14.64平方キロメートル
 人口 114,599人(2026年5月1日現在)



都会の利便性と豊かな自然が共存する、ふじみ野市。都心まで約30分という“地の利”を生かし、商品流通業や首都近郊農業などが盛んなまちだ。四季折々に多彩な姿を見せる「新河岸川」(写真)や雑木林といった豊かな自然に、地元農産物を生かした「和紅茶」「スイーツ」などが、訪れる人々を楽しませる。

【DX推進計画に基づく取り組み】

2026年3月、ICTとDXを融合させた新たな情報化の指針として『ふじみ野市デジタル戦略計画(2026-2031)』を策定した。デジタル技術を市民中心の温かいサービスを提供するための“かけ橋”と位置付け、今後の主な取り組みとして「フロントヤード改革」「オンライン完結化の徹底」「パーソナライズされた情報発信」——などを掲げている。

*上から団体名50音順

用して、GISで計測した結果を固定資産税システムに自動入力することで、土地評価業務が年間70時間削減された」（ふじみ野市）という声も。

なお、業務変革では一般にデータ連携とともにデータ活用が注目されるが、この点、地方税法上の守秘義務が厳格に適用されることもあり行政保有データの活用には慎重な姿勢を見せる。

納税者の利便性向上では、「来庁や郵送の手間を軽減するため、オンライン申請の活用を検討中。家屋評価に必要な図面提出からスタートし、段階的に対象を拡大する」（ふじみ野市）など、デジタル化に期待する声が高い。

さらに、地方税のデジタル化はこれまでも国主導で進められてきたことから、「情報を収集しながら、国の動きに即して遺漏なく後手に回らないように対応していく」（笠間市）という意見も聞かれた。

「スマート自治体へ待ったなし」

取材では、当社の移行支援や標準仕様対応システムについては評価をいただいた一方で、当初課税業務ではシステム切り替えに伴う設定誤りなどが発

生したことも事実である。これについては現在、関係するグループ各社が連携して追加検証にあたっている。

また、運用コストが従来よりも増えたのに加えて、当社データセンターからガバメントクラウド環境に変わったことによる速度遅延・接続障害といった予期せぬトラブルも発生している。

運用コストの縮減やシステムの安定運用・定着に向けては、インフラの増強を図った上で、①コスト最適化に向けて利用状況を把握する、②稼働時間やシステム構成の見直しと処理状況を把握する——ことに取り組む。並行して、公共Saasの活用も検討中だ。

さらに、職員をコア業務に集中せるということでは、帳票印刷に加えて、課税準備や計算処理、納税通知書等の発送、発送後の問い合わせ対応など、当初課税業務を包括委託する形態（BPaaS*）の研究も進めている。

TKCではシステムの標準仕様への対応は完了したが、一部の機能については経過措置として段階的に適応していく。加えて、法制度改正などによる仕様変更への継続的な対応も必要だ。これについて、3市からは「システム

開発では、これからも実務担当者の意見や提案を積極的に採り入れてほしい」との要望が寄せられた。

標準化が完了し、いよいよガバメントクラウドの活用と業務変革が本格化する中で、多くの期待もいただいた。

「標準化で業務仕様の差異が縮小されたことで、好事例に学びやすくなった。先進事例の提供を」（ふじみ野市）

「市とTKCの担当者間での連絡体制を強化したことが、標準仕様への移行で非常に役立った。今後も継続し業務改善につなげたい」（鹿沼市）

「情報提供をはじめ、これからも業務効率化と市民サービスの向上へ二人三脚で取り組んでほしい」（笠間市）

持続可能な行政サービスの提供と住民満足度の一層の向上のために、スマート自治体への転換は「待ったなし」の状態だ。

当社ではかねてより「スマート行政DX」を掲げ、住民との接点から、職員の業務に至る業務プロセス全体を、デジタル技術で変革することに努めてきた。いまこそ、その積み重ねを成果につなげていかなければならない。

（特別取材班）

*BPaaS (Business Process as a Service)

外部事業者に、業務プロセス全体を丸ごと委託する手法のこと。

ITツールと業務の専門知識・人材を組み合わせたサービスをクラウド経由で利用できる

当初賦課(課税)業務を取り巻く環境変化と今後の展望

——株式会社TKC 自治体DX推進本部 武長浩史

TKCでは、標準化対応の
ゴールを2026年度の当初賦

課(課税)業務の完遂と位置付
けて、社内プロジェクトを発足
し取り組みを進めてきました。

特集記事でも触れたとおり、
標準仕様への対応に伴い、納税
通知書などの様式変更や封入・
封かんの処理方法にも変更が生
じています。

そこで、当社では例年以上に
長いテスト期間を設け、お客さ
まの協力の下に各種確認作業を
実施しました。その結果、一部
でシステム不具合などが発生し
たものの、全体としてはおおむ
ね順調に進捗しています。

この確認作業は、ガバメント
クラウド上に構築した検証環境
を活用して行いました。お客さ
まに標準仕様対応システムを事
前確認していただくため準備し
たのですが、今後は品質向上
に向けたシステム検証の場とす

るなど活用範囲の拡大も検討し
ています。

法制度改正も目白押し

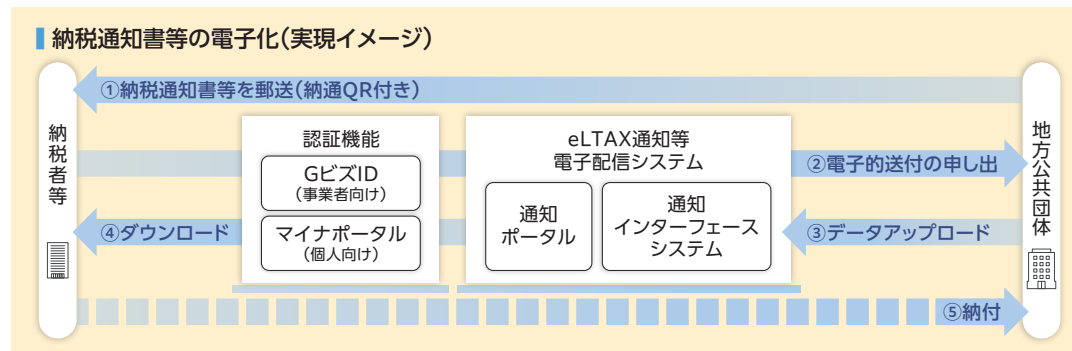
当初賦課(課税)業務では、
今後もさまざまな法制度改正が
予定されています。

特に、27年度は地方税以外の
公金における「地方税統一QR
コード(eLQR)」対応後、
初めての当初賦課となります。
これに伴い、多くの自治体にお
いて国民健康保険料、介護保険
料、後期高齢者医療保険料にか
かるシステム変更や帳票の見直
しが必要となります。

さらに、固定資産税、自動車
税・軽自動車税では「納税通知
書等の電子化」がスタートし、
27年度からは法人分、28年度か
らは個人分で納税通知書等の電
子の送付が予定されています。
対応にあたっては、「納税通
知書電子送付申出用QR」の印

字」などで、システムと様式の
変更が必要です。また、納税者
が電子的通知を希望した翌年度
からは納付書の送付が不要とな
るほか、電子的に送付される通
知は「副本」として取り扱われ
るため、紙と電子の併用を前提
とした運用への見直しも必要で
す。これらの対応も、標準化対
応と同様に、システム・運用の
両面から着実な準備が重要です。
こうした制度改正に加え、職
員数の減少を背景に国は「共同
BPO」の検討も進めています。
TKCでも、「BPaaS」
の研究を開始しました。

当初賦課(課税)業務におけ
る確認・修正、納税通知書等の
発送や問い合わせ対応など、業
務プロセス全体を支援すること
で、職員の業務負担軽減と時間
の創出を図り、さらなる行政
サービスの向上に貢献したいと
考えています。



オンライン申請と バックヤード連携

これまでの取り組みと今後の展望

行政手続きのオンライン化は全国に広まる一方で、多くの自治体が〈入口はデジタル化でも、その後の処理は未だにアナログ〉という壁に直面している。神戸市は、総務省の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」の一環として、バックヤード業務の効率化を見据えた実証に取り組んだ。これまでの取り組みと今後の展望を聞く。

企画調整局 デジタル戦略部

課長 高木智博氏 / 係長 今井丈二氏



「行政手続きのスマート化に挑む」

——オンライン申請への取り組み状況を教えてください。

高木 近年のICTの急速な進展により、社会全体にデジタル化・オンライン化が広く普及し、行政サービスにも変革が期待されています。

神戸市では、2020年に『行財政改革方針2025』を策定し、将来にわたって市民サービスの維持・向上を目指す「スマート自治体」の実現を掲げました。その重点項目の一つが「行政手続きスマート化」です。ここでの「スマート化」とは、各種申請・届出・報告等のオンライン申請のほか、郵送申請や申請内容の事前登録など、オンライン上だけでは完結しない手続きも含めて、市民の利便性向上を図る仕組みと定義しています。

方針では、達成すべき成果として「スマート化率70%」という数値目標を掲げました。これは、主体的にスマート化できる手続きの総処理件数（約1000万手続き・年間約290万件）のうち、200万件超に対応できる体制を整えるというものです。

特に影響度の大きい40手続きを選び、優先して取り組んできました。そのために、全庁へ方針を周知徹底するとともに手順書を策定し、さらには毎年度成果の検証・見直し・改善を図りながら取り組みの実効性を高めてきました。

——その手段の一つとして、TASKクラウドスマート申請システムを採用し「e-KOBE（神戸市スマート申請システム）」を構築されました。

高木 市民・職員双方の負担軽減には、オンライン申請の利用拡大が有効であると考え、21年7月に「e-KOBE」を構築しました。現在、各種行政手続きのオンライン申請や窓口予約、オンライン決済（手数料対応）、一部の電子交付に対応しています。

登録者数は、26年4月現在で個人が約47万6000人、法人は約3万7000法人に達しました。手続き数は個人と法人向けを合わせて約800万件を公開しており、子育て世代を中心に利用が定着しています。最近では、オンライン限定の手続きも登場し、例えば高校生の通学定期券代の補助制度では2万件以上の申請がありました。

とはいえ、地域社会全体で見るとま

行政が保有する住民データを活用したオンライン申請 実証実験の概要

実証実験の狙い ▶ 行政手続きの入口から審査をデジタルでつなぎ、市民・職員双方の負担を軽減する

市民：フロントヤード

自治体が保有する住民データの連携による2つの機能

・プレフィル機能

氏名・住所・資格情報等を自動表示し、市民の入力負担と誤記を削減

・申請ガイド機能

申請前に資格の有無を自動チェックし、対象外の場合は警告を表示して不備申請を防止

実証実験では、テストデータを使用し、職員が操作を体験

パーソナルデータ連携

マイナンバーカードによる 本人同意

利用規約への同意と
利用者証明用電子証明書により
安全なデータ連携を実現

職員：バックヤード

バックヤードの確認・
審査業務の負担を削減

パーソナルデータを用いることで
申請内容の正確性が高まり、
差し戻し処理を削減



期待される効果

Before 従来のアナログ処理

市民の入力



全項目を手入力
(誤記のリスク)

資格の確認



申請後に職員が
目視で確認

事務処理



申請内容誤りによる
差し戻し処理

After 実証実験(データ連携後)

市民の入力



パーソナルデータが
自動表示(正確)

資格の確認



申請前に
システムが自動で判定

事務処理



差し戻し件数の
削減

今後について ▶ 一部の手続きで本格運用を開始予定。そこで得た課題の検討・改善を行い、成功事例を横展開して全庁的な効率化へとつなげる

だ認知度は低く、24年度に実施した市民モニター調査では認知率が45%にとどまりました。一方で「対象手続きを増やしてほしい」という意見も聞かれ、オンライン申請の利便性への期待は高いようです。

これまでの取り組みで、方針に掲げた目標は達成できましたが、今後に向けては「市民にとって分かりやすい／使いやすい仕組みか」「機能は充足しているか」など、改めて検証・改善を図っていく考えです。

「より便利なオンライン申請へ」

「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に、神戸市の「データ連携等によるバックヤード業務効率化」が採択され、その一環として市が保有する市民データ(住所や氏名、各種資格情報など)実証実験では仮データを活用したオンライン申請の実証を行われました。これに取り組まれた背景は。

今井 24年度に、オンライン申請に伴うバックヤード業務の負担に関して庁内調査を実施しました。そこで浮上したのが、デジタルで申請を受け付け

ても、その後の処理にそのデータを活用できていない」ことでした。中には個別に最適化を進めている部署もありましたが、紙に印刷して目視確認するなどアナログ処理が数多く残っていたのです。試算では年間約145万時間、バックヤード業務に費やされており、この削減は喫緊の課題でした。

オンライン申請の利用拡大を進めるには、汎用的なモデルをつくり、横展開することが肝要です。そこで、全庁でデータ連携等によるバックヤード業務の効率化の検討に着手しました。

実証実験では、住所や氏名、各種資格情報といったパーソナルデータをe-KOBE(神戸市スマート申請システム)へ連携し、①オンライン申請の入力時に申請者に関する情報を自動表示、②申請可否の自動チェック——を行い、不備申請の低減や市民・職員双方の負担軽減効果を検証しました。

——実証に至るまでに、取り組まれたことはありますか。

今井 もともと本改革を進めるために、先述した庁内調査を実施していました。これは大変な作業でしたね。例えば、窓口・郵送の申請件数や電子申請の件

数、あるいは受け付けた申請内容の審査・入力・決裁など各工程別にかかる時間の算出——等々、正しい情報の把握が必要で、原課へのヒアリングなどを繰り返し行いました。調査への回答は時間がかかるため所管課は面倒に感じたと思いますが、この活動を通じてさまざまな課題点が整理できました。

そこで得られた課題や解決策を整理し、25年春に全庁に向けて説明会を実施。ここで協力してくれる所管課を募って、対象手続きを選定の上、具体的な検証作業に取り組みました。それぞれ課題意識を持つ職員が集まったとはいえ、やはり「自分たちの手続きの最適化」が最重要課題であるため、汎用的に使える部分だけを抽出して議論するなど、すり合わせには時間を要しました。

——今回の実証で得られた成果を教えてください。

今井 まず、複数の手続きを対象に検証したことで、導入にあたり何がハードルになるか幅広い論点整理が行えました。例えば、個人情報取り扱いや、関連する業務システムを持つ所管課との調整といった段取りが明確になりま



左から、今井係長、高木課長

した。また、手続きごとに自動表示や申請可否の自動チェックに必要なデータ項目の確認・整理ができたことも有益でした。

最大の成果は、〈市民・職員双方の時間削減と負担軽減〉が見込めると分かったことです。今回は仮データを使用し、職員が実証を行ったため、あくまでも参考値ですが、正確な情報をプレフィル（あらかじめ表示すること）することで、市民の申請入力にかかる時間が減り、職員の審査項目も減る、という結果となりました。

業務効率化へ、課題は山積み

——データ連携やバックヤード業務の効率化については、全国の市区町村が注目しています。推進する上での課題は何だとお考えでしょうか。

今井 第一に、手続きごとに異なる審査項目や連携仕様を整理することの難しさが挙げられます。これについては、神戸市でも引き続き、各課と検討していきます。

第二が、現時点ではデータ連携の範囲が限定的であることです。中長期的にデータ連携を考えるには、やはり標準仕様に準拠したシステムが大前提です。神戸市では標準化対応を進めながら、どのような情報を連携することで、より高い効果が得られるかについて検討していく考えです。

第三が、個人情報の取り扱いに関する整理です。同意の取得や目的外利用の整理といった点でも十分な検討が必要となるでしょう。

その他にも、データ連携にはさまざまな準備やシステム改修が必要で、保有する各種情報の利用承認や庁内調整など、乗り越えるべきハードルも少な

兵庫県神戸市

住所 兵庫県神戸市中央区加納町6-5-1
 電話 0570-083-330、
 078-333-3330(お問い合わせセンター)
 面積 556.93平方キロメートル
 人口 1,485,034人 (2026年4月30日現在)

開放的な景観と異国情緒で訪れる人々を魅了する港町、神戸市。メリケンパークではポートタワーや神戸海洋博物館、広がる海辺の風景を楽しめ、夜には美しい夜景が広がる(写真左)。市内各所に設置されているモニュメント「BE KOBE」は、〈神戸の魅力は人である〉という思いを表すシビックプライド・メッセージだ。



写真提供 神戸市

くありません。

解決すべき課題は山積みですが、オンライン申請の利用拡大は住民・職員双方に大きなメリットがあります。そのためには申請率の向上とともに、申請データをデジタルのまま連携・活用して効果を最大化することが不可欠です。われわれとしても積極的に取り組んでいこうと考えています。

——そうした中で、オンライン申請システムに期待することは。

今井 行政手続きは、多種多様です。マイナンバー利用事務に限られない手続きも多く、カード未保有者への対

応も欠かせません。その点、オンライン申請システムには、多様な行政手続きへ柔軟に対応できる汎用性が求められます。加えて、継続的な機能拡張に

加え、市民の体感としてのUI(システムの見た目や操作性)やUX(利用を通じて得られる体験や感情)の向上にも期待しています。

フロントヤード改革を進める上では、原則として〈業務はデジタル処理で自動化する〉方針で、今後はAPIの実によるシステム連携強化にも注目しています。申請から審査までデジタルで完結するには、申請管理やデータ連携を見据えたトータル設計が必要です。また、連携可能なデータ項目の拡充やプロフィール機能の強化という点でも、オンライン申請システムには常に進化し続けてほしいですね。

やめる・へらす・かえるで 職員も楽に

——今後の計画を教えてください。

今井 実証結果を踏まえ、今年度から一部手続きでプロフィール機能と申請ガイド機能の運用を開始する予定です。運用を通じて課題を抽出し、解決策の

検討や改善を重ね、27年度以降の展開につなげていく計画です。

高木 少子高齢化・生産年齢人口の減少により、職員数も減り続けることは明らかです。いずれの自治体においても、〈やめる・へらす・かえる〉の視点に基づく業務改革は避けられないテーマといえるでしょう。

これまで取り組んできた行政手続きの「スマート化」は、市民の利便性向上を中心に申請手続きのチャネル・機会の拡大を進めてきました。今後は、業務プロセスの「スマート化(デジタル化)」により職員の業務の効率化・スピード化も並行して実現していくことが欠かせません。

そのためには、これまで整備してきた基盤を生かしながら、使われる仕組みへと進化させていかなければなりません。今後は、AIOCRや申請管理システム、RPA等を組み合わせるバックヤード業務の自動化・最適化を図るほか、データに基づく業務の可視化、継続的な業務プロセスの見直し、などにより、市民・職員の双方に価値の高いDX推進を目指します。

(太田千晶) 

完了、業務改革は次のステージへ

▶ 総合政策課 課長 若林貴之 氏 / 主査 吉田拓二 氏 / 主任 岩井亮介 氏

— 神川町では、標準化（2026年2月本稼働）を機にTKCの基幹業務システムへ切り替えました。

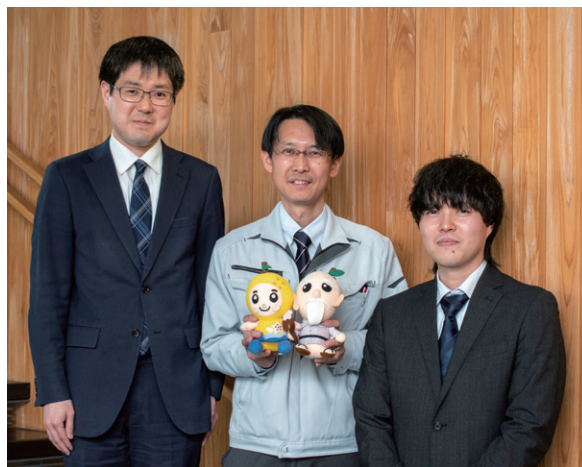
岩井 基幹業務システムの提供事業者が、標準仕様への対応を機に自社製品の販売を終了することとなり、神川町では業務環境の刷新を余儀なくされました。引き受けてくれる事業者がなかなか見つからず、情報収集にも苦労する中で、埼玉県町村情報システム共同化推進協議会にはいろいろと相談に乗っていただきました。

最終的に推進協議会が共同利用するTKCシステムの採用を決めたのは、協議会に参加する他団体との「連携」が容易なことから、何かあった時にも仲間に相談できる「安心感」でした。

標準化を機に共同利用を選択

— システムの切り替えと標準仕様への対応を振り返って、いかがですか。

吉田 25年度に担当職員2名が異動となり、新体制でシステム切り替えと標準仕様への対応に臨みました。無事に移行するまで大変な作業になるだろうと覚悟しました。総合政策課としてまず取り組んだのが、原課に聞きながら



左から、若林課長、吉田主査、岩井主任

「現状どういったシステムがあり、システム間・外部機関とどう連携しているのか」を整理することでした。

岩井 異動してすぐ移行を担当することになり、不安でした。最も心配だったのは、「新システムにデータが正しく移行されて、業務が滞らずに継続できるか」ということ。その点はスムーズにいき過ぎて、逆に大丈夫かなと思うほどでした。TKCには専任チームによる支援体制をとっていただき感謝しています。移行期間に開催したワーキングは100回・500時間を超え、「システムが変わることで操作や運用

がどうなるのか」という職員の不安に、一つひとつ丁寧に應對していただきました。

— 円滑に進んだ要因として、職員の皆さんの意識の高さが挙げられます。

岩井 システムの切り替え・標準仕様への対応は、原課職員に大きな負担がかかり、スムーズに進めるには庁内の意識醸成が重要です。

その点、神川町の場合、各課の職員が非常に協力的でした。その根幹には、「これまでとは環境が大きく変わり、しっかり取り組まないと業務が継続できなくなる」という危機感があったと考えています。実際にシステム単位で近隣団体へのヒアリングや視察を行うなど、原課主導でどんどん進められていきました。

ワーキングを通じて課題や業務フローの変更点などが明確になったことも「追い風」になったと思います。また、相乗効果として、業務フローや運用など長年放置されてきた「慣習」を見直すことにもつながりました。

総合政策課として工夫した点では、各課にパソコンを1、2台設置して職員が自由に新システムに触れる環境を

埼玉県神川町

住所 埼玉県児玉郡神川町大字植竹909
電話 0495-77-2111(代)
面積 47.4平方キロメートル
人口 12,636人(2026年5月1日現在)

埼玉県北西部に位置し、豊かな自然と歴史が息づく魅力的なまち、神川町。神流川(かなながわ)の清流と城峯山(じょうみねさん)に抱かれたまちは、特産品の梨などの栽培が盛んだ。日本武尊創建として有名な金鑽(かなさな)神社をはじめ、古墳群や伝統的なまつりのほか、春は桜、秋は冬桜(写真左)と紅葉など数々の花スポットも楽しめる。



標準化



用意したことが挙げられます。データ抽出からセットまでの本番移行前の検証期間も含め、システムに慣れてから本稼働を迎えたことで、混乱することなく新たな業務環境へスムーズに移行できました。

——本稼働日と衆議院選挙の日程が重なるという「番狂わせ」もありました。**岩井** その前に、本稼働日を一度変更していたこともあり再調整は困難で、そのまま乗り切ることを決断しました。期日前投票期間中にひやりとした瞬間はありましたが、選挙管理委員会の協力に加えて、選挙システム以外の移行

検証を投票日前日の土曜日に完了できたことで、投開票に影響することなくほっとしました。

——当社のサポートはいかがでしたか。

岩井 印象に残っているのは本稼働日前後の人の多さです(笑)。今回、システムの切り替えとガバメントクラウドへの移行はTKCでも唯一の事例とすることで、総出で支援していただきました。

運用開始後に質問が増えることを心配していましたが、継続したサポートもあり、職員が安心してシステムを利用できる環境となっています。

「いざフロントヤード改革へ

——以前と比べて、システムの操作性や業務はどう変わりましたか。

吉田 システムの操作に慣れていないため戸惑う場面はあるようですが、私自身は業務がやりやすくなったと感じています。また、業務上の大きな変化は、データ入力作業をアウトソーシングできなくなったことです。これについては、将来も見据えて運用フローの見直しなどの検討を進めています。

——今後の展望を教えてください。

岩井 標準化対応が完了し、次は「総合的なフロントヤード改革」を検討したいと考えています。特に重視しているのは基幹業務システムとの連携です。

書かない窓口を導入していますが、単体利用では紙がタブレットに変わっただけで、住民の利便性は向上しても職員の負担軽減には結び付いていません。これについては、フロント/バックヤード連携を進める考えです。

ただ、システムの運用経費は標準化前と比べて大幅に増えました。TKCには、引き続きコストの最適化に取り組んでもらうよう期待しています。

若林 人口減少が進む中で、多様な行政ニーズに対応し、行政サービスを継続して安定的に維持していくためには、デジタル技術の活用を進めていく必要があります。

があり、神川町としてもDX推進体制の強化に取り組んでいきたいと考えています。

大きな社会環境変化に直面するいま、推進協議会は大変心強い存在です。事務局や推進協議会に参加する県内町村と協力しながら、さらなる住民サービスの向上と業務の効率化を目指していきたいと考えています。(金子瑠海) 

便利で、職員が働きやすい市役所へ

総合政策部 情報政策課 主査 片桐大輔 氏

「窓口改革について、現在の取り組み状況を教えてください。」

片桐 西尾市では、『西尾市DX基本方針』（2026年4月改定）に基づき、今後、人員や財源などのリソース不足が見込まれる中でも持続可能な行政運営を実現するため、〈変革を前提としたデジタル化〉を推進しています。ここでは単なる行政手続きのデジタル化にとどまらず、業務プロセスや仕組みを抜本的に見直し、申請から手続き完了まで「デジタル完結」への完全転換を図っていく計画です。

並行して、フロントヤード改革も進めています。具体的には、デジタル窓口の強化やAIチャットボットの活用により、〈行かない・書かない・待たない〉窓口の実現を目指します。また、デジタルに不慣れな方への対話型支援や申請補助により、誰一人取り残さない行政サービスを実現したいと考えています。その一環として取り組んだのが、「らくっと窓口」（かんたん窓口システム）です。行政手続きにかかる市民の負担を軽減し、よりシームレスな申請の実現を狙って、24年2月よりサービスを開始しました。

シームレスな手続きを実現



左から、片桐主査、山口峻矢 主事／撮影場所：市役所前の「バラ色ポスト」

片桐 らくっと窓口は現在、市民課や保険年金課など本庁舎1・2階の窓口業務担当課に設置し、職員が聞き取りを行いながら申請情報を入力しています。これにより、手続きに不慣れな市民にも丁寧な聞き取りと手厚いサポートが可能となりました。

また、例えば住民異動手続きの場合、システムに入力した申請情報は、住民票の交付申請や印鑑登録申請など関連手続きにも活用できます。その結果、

市民の負担軽減に加えて、手続きの案内漏れの防止にもつながっています。

申請時には、マイナンバーカードや運転免許証などから基本4情報を読み取るほか、今年3月からはガバメントクラウド上のデータ連携基盤を活用して、基幹業務システムの宛名情報のほかに、資格情報の反映にも対応できることが確認できました。今後、データ入力にかかる職員負担の軽減や、申請内容の正確性向上へ有効に活用していきたいと考えています。加えて、RPAツールを活用して、事務処理時間の削減にも取り組んでいます。

運用上の課題はありますか。

片桐 らくっと窓口の導入で、トータルでは行政手続きにかかる時間短縮にはつながっていると思います。しかし、職員側では窓口対応の時間が増え、市民側でも①職員の聞き取り・入力に時間がかかる、②システム操作待ちで窓口が混雑する——など新たな「不満」も生じています。これを解決するため、25年10月から「事前申請連携機能」（スマートフォン申請システムの申請情報をかんたん窓口システムに連携する機能）と、「来庁予約機能」の利用を開始しました。

愛知県西尾市

住所 愛知県西尾市寄住町下田22番地
電話 0563-56-2111(代)
面積 161.22平方キロメートル
人口 168,705人 (2026年5月1日現在)

県中央部を流れる矢作川流域の南端に位置する“三河の小京都”西尾市。抹茶の有数な産地であるほか、バラの苗では日本一の出荷量を誇り、市内にはこれら特産品をイメージした郵便ポストも設置されている。アートの島・佐久島のほか、歴史的な史跡・名所が点在する豊かな自然と歴史・文化が調和するまちだ（写真は、三河一色大提灯まつり）。



住民に



これに伴い、らくっと窓口の運用フローも一部見直しました。具体的には、通常申請と事前申請で異なる運用フローの混在を避けるため、事前申請と同様に通常申請でも窓口に用意した二次元コードを使用して転入・転出・転居を受け付けるようにしました。

なお、窓口対応に時間がかかる一因として、手続きの案内漏れがないよう設問数が多くなっていることがあります。これについても、実務に即して内容を見直すなど効果的な方法を確立し、滞在時間の短縮や業務の平準化につなげていきたいと考えています。

利用促進・連携強化でDXを加速

——今後の計画を教えてください。

片桐 らくっと窓口は、市民課の業務からスマートフォンスタートして、対象窓口の拡大や事前申請・来庁予約など段階的にサービスを進化させてきました。

今後は対象業務のさらなる拡大と、庁内での利用浸透がポイントだと考えています。そこで、定例会や操作研修を通じて庁内に使い方を周知し、システム活用の定着を図ります。併せて「スマホ用電子証明書」対応も進めます。

また、行政手続きのデジタル完結化にも引き続き取り組みます。特に重視しているのが「行かない窓口」で、その延長線上にはオンライン上の「バーチャル市役所」の実現も視野に入れています。窓口に来なくてもできる手続きはまだあることから、まずは手続きの種類を拡大していきたいと考えています。

さらに、西尾市ではオンライン申請の入口としてLINEアプリを活用し、成人式のチェックインや道路損傷の通報などを受けています。こうした仕組みをうまく活用して、行政手続きのデ

ジタル完結につなげられないか検討する予定です。

その他、AI技術の利用拡大も計画しています。すでに利用中の市民向けAIチャットボットに加えて、窓口対応や案内業務、イベント作成支援などでの生成AIの活用を想定しています。これにより、職員数が減少する中でも行政サービスの維持・向上が可能になることを期待しています。

加えて、データ連携基盤の活用にも積極的に取り組みます。現在、国はマイナンバー制度を軸に庁内外システムのデータ連携を進めようとしており、その動きも踏まえながら市民の利便性を一層高めていきたいと考えています。

西尾市DX基本方針では、2040年に目指す理想像として、「市民にとって便利な市役所」「職員にとって働きやすい市役所」の実現を掲げています。これに向けてバックキャストイングを行い、着実に進めていきます。

そのためには、TKCには市民ニーズに応じた継続的な改善と誰にでも分かりやすいシステムへの進化、職員の一層の負担軽減につながる機能強化を期待しています。

(佐藤仁美) 

ンボイス

株式会社TKC 自治体DX推進本部

国は、政府機関・地方公共団体、民間企業のバックオフィス業務のデジタル化を進めるため、「デジタルシームレス」の実現を掲げ、そのピースとしてペポルインボイスの普及・定着を進めています。

市区町村に対しては、『令和6年度の地方財政の見通し・予算編成上の留意事項等について』（2024年1月22日／総務省事務連絡）でペポルインボイスの積極的な導入を要請されたほか、デジタル庁が発行する「ガバメントクラウド利用料の請求」においてペポルインボイスも選択できるなど、今後、その活用機運が急速に高まることが想定されます。

ペポルインボイスとは

「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のことで、日本ではデジタル庁がこれをベースにデジタルインボイスの標準仕様（JPPINT）を公開、管理しています。

この日本版標準仕様に基づき、かつ、インターネット上に構築されたペポルネットワーク上で送受信されるデジタル

インボイスをTKCでは「ペポルインボイス」と定義しています。

ペポルインボイスを活用することで、①送り手側…請求書の印刷・封入・投函にかかる作業負担や郵送コストを削減できる、②受け手側…人の手を介することなく財務会計システム等に請求データを容易に連携でき、保管・管理の手間も省けるなどバックオフィス業務を効率化できる——など、民間企業を中心に利用が広がっています。

ペポルの仕組み

ペポルインボイスは、送り手と受け手がそれぞれのペポルアクセスポイントを経由して電子メールのように送受信する仕組みで、双方が利用するシステムやアクセスポイントが異なっても、ペポルネットワークに参加する全てのユーザーとやりとりができます。また、ペポルインボイスには、ペポルID（適格請求書発行事業者の登録番号または法人番号）や取引先の名称、品名、単価、数量、取引金額など必要な情報が、構造化されたデジタルデータ（XML形式）としてセットされています。PDFなどのイメージデータ

図1 ▶ 紙の請求書、電子インボイス、デジタルインボイスとの相違点

	紙	電子インボイス (PDFやExcelデータのメール送付)	デジタルインボイス (XMLやCSVデータのシステム送付)	ペポルインボイス
送り手(事業者)	印刷や封入の手間	データで送れる	データで送れる	データで送れる
受け手(市区町村)	入力処理の手間	入力処理の手間	送り手と同じシステムの場合 自動処理が可能	送り手と同じシステムの場合 自動処理が可能
			送り手と異なるシステムの場合 入力処理の手間	送り手と異なるシステムの場合 自動処理が可能

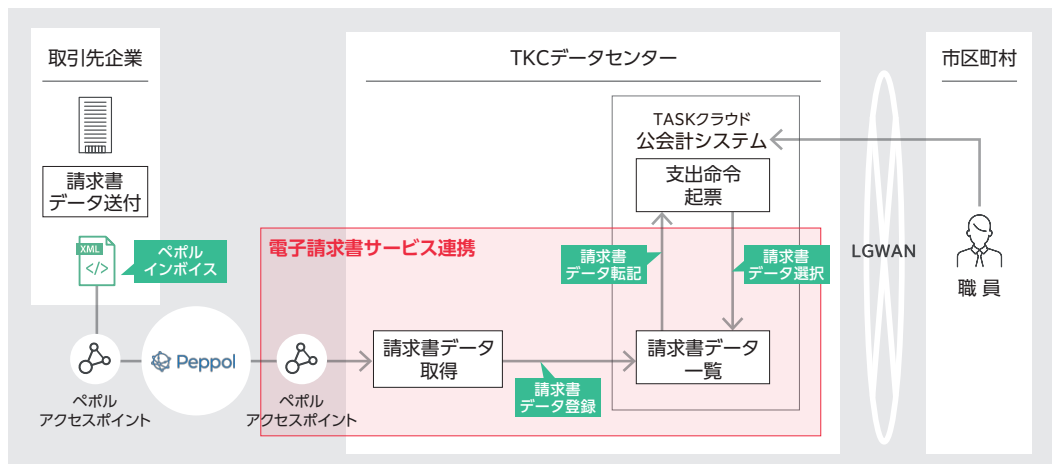
出典：国税庁HP「事業者のデジタル化促進」を参考にTKC作成

とは異なり、記載事項をコンピュータが直接読み込めるため、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。

市区町村がペポルインボイスを導入することで、送り手（事業者）側では請求書発行にかかるコストと手間を削減でき、受け手側（市区町村）は起票業務の効率化に加え、「紙」の請求書

自治体にも広がるペポルイ

図2 ▶ 公会計システムのペポルインボイス対応



を受領・保管・管理する必要がなくなり、市区町村と取引先事業者の双方で「デジタル完結」による業務の効率化や生産性向上につながります。

● ペポルインボイス導入の流れ

ペポルインボイスを導入するには、次の対応が必要となります。

1 対応システムの導入

ペポルインボイスの受信に対応した電子請求書サービスの導入や、財務会計システムの改修などが必要です。

加えて、導入サービスやシステムが接続するペポルアクセスポイントを確認します。アクセスポイントは、デジタル庁等の認定を受けたペポルサービスプロバイダーが提供しており、日本ではTKCを含め42社（26年4月24日時点）が認定されています。

2 ペポルIDの取得

ペポルサービスプロバイダーから「ペポルID」を取得します。ペポルインボイス導入の手続きの中で実施されます。

3 送受信の相手先の管理

ペポルネットワークの送受信では、ペポルIDをアドレスとして相手先とやり取りを行います。

ペポルインボイスを送受信する際には、事前に相手先のペポルIDを確認し、システムに登録しておく必要があります。

TKCの対応

TKCでは、今春、市区町村向け財務会計システム「TASKクラウド公会計システム」のオプション機能として、新たにペポルインボイス対応サービスの提供を開始しました。

本サービスでは、①受領したペポルインボイス（請求データ）を公会計システムに自動で取り込み、②支出命令起票時に必要な項目を請求データから自動転記、③その後の決裁（電子決裁）や支払い処理まで、請求・支払いに関する一連のプロセスをデジタルで完結できます。

また、ペポルインボイスの普及策の一環として、市区町村の取引先事業者がペポルインボイスを「かんたん」に送信できるサービスの提供も予定しています。

TKCでは、今後も電子決裁や電子請求書サービスとの連携などへ財務会計システムを起点とした内部事務DX推進サービスの提供を通じて、デジタル完結によるお客さまのバックオフィス業務の効率化をご支援してまいります。



新商品検討プロジェクト

新たな業務の“がたち”を描く システム・サービスを検討

i

T KCでは、毎年、組織横断によるプロジェクトを

組織し、〈行政効率向上と住民福祉の増進〉を支援する新たなシステム・サービスの研究を進めています。

今年には以下の二つのテーマに取り組んでいます。

1 フロント/バックヤード改革を支援するシステムの検討

住民との接点である〈フロントヤード〉と、申請に対する審査等を実施する〈バックヤード〉の業務改革は、一体的に考える必要があります。当社では、業務プロセス全体をデジタル技術で変革するために、システムはどうあるべきか検討を重ねてきました。

今年には特定の手続きを選び、フ

ロントヤードを担うオンライン申請システムや書かない窓口システムと、バックヤードを担う基幹業務システムが、どのように連携すれば理想的な業務フローを実現できるか研究しています。

そのためには、行政サービスの現場での多種多様な課題や運用の実態を踏まえる必要があります。そこで社内での議論にとどめることなく、お客さまへのヒアリング等も実施しています。

2 DX実現を支援するプラットフォームの研究

特定の業務を対象とするのではなく、職員の日々の活動をサポートするプラットフォームについて

研究しています。

コンセプトは、職員の皆さんが、「法改正対応」や「日々の業務運用」、「DX推進」など、それぞれの場面で迷わず最適な対応策をとるための「仕組み」の構築です。

研究にあたり、現在、職員の皆さんは二つの課題を抱えていると想定しました。

- (1) 法制度改正への対応情報に加え、業務進捗や各担当者が保有するノウハウ、各種サポート情報が部門・システムごとに分散し、欲しい情報の所在が分からない
- (2) 情報は見つかったても「自分が今何をすべきか」が分かりにくく、対応の遅れや改善機会の損失が生じている

研究中のプラットフォームでは、

これらの情報を一元的に把握・活用できる環境を目指します。

職員個々に合わせた情報を適切なタイミングで受け取り、即座に行動できるようにするには、どのような仕組みとすべきか——AI活用も見据えながら研究を進めています。

◇ ◇ ◇
「TASKクラウドフェア」では、これらの研究テーマに関するプロトタイプ版システム・サービスをご紹介する予定です。まだ研究途上のもですが、多くの皆さんからご意見を伺い、今後の研究活動にしっかりと反映していきたいと考えています。ぜひ、お立ち寄りください。(位田隆史)





かんたん窓口システム

使いやすさはそのままに 窓口DXaaSに対応

T KCは、令和8年度「自治体窓口DXaaS提供事業者」に認定されました。

これに伴い、今夏から「かんたん窓口システム」を窓口DXaaSとして提供します。

かんたん窓口システムは、手続き案内から申請書作成、申請デ

タ管理と基幹業務システムとの連

携まで、「窓口業務のデジタル化」をトータルで支援するクラウドサービスです。

その特長は、職員だけでなく、住民も操作可能な画面設計にあります。

住民自身が入力する「セルフ窓

口」はもちろん、「職員が案内しながら住民が入力」する場合でも職員が同じ画面を確認できるため、手続きの進行状況や入力内容を共有しながら対応できます。「どこまで入力が進んだか」、「ほかに何が必要か」などリアルタイムで把握し、適切な案内を実現します。

職員・住民双方が便利に

もう一つの特長が、「住民の負担軽減」と「窓口業務の効率化」の両立を意識した機能です。

一例が、基幹業務システムの情報を参照して住民に必要な手続きを判定し、複数の申請書を一括で作成する——というもの。

また、オンライン申請システムと連携した「事前申請」により、来庁前後を通じた手続きの連続性を確保し、窓口業務全体の効率化にも寄与します。

こうした、かんたん窓口システムの機能や業務フローはそのままに、提供基盤をガバメントクラウドへ移行します。

TASKクラウドかんたん窓口システム(窓口DXaaS版)の主な機能

あらゆる窓口の運用形態(ワンストップ型やリレー型など)に合わせた設定ができます。

01

本人確認証 読み込み

本人確認証をOCR処理し、基本4情報をシステムに反映します。

02

手続き 判定・案内

設問に回答することで必要な手続きを判定でき、案内票を作成できます。

03

電子サイン

作成した申請書に電子サインができます。

04

申請書の 一括作成

一度の入力で、複数の申請書を作成できます。

行政サービスを取り巻く環境は、いま大きな転換期を迎えています。TKCは、これまで培ってきた知見を生かし、引き続き職員と住民の双方が便利になる窓口業務のデジタル化支援に取り組んでまいります。
(大森明日香)

◆西尾市の取材で、「書かない窓口の導入で丁寧な窓口対応が可能となった一方で、窓口対応時間の増加など新たな課題も生じた」と伺いました。こうした現場の声に耳を傾け、システムをより便利に、より効果的に活用いただけるよう機能改善を重ねてまいります。(佐藤)

◆今号では、立ち上げをご支援した神川町の事例を紹介。基幹業務システム切り替えを検討する団体の参考となれば幸いです。標準化対応支援は庁内の取り組みや工夫を知る貴重な機会となりました。この経験をお客さまサポートや小誌編集活動に生かしてまいります。(金子)

◆担当する公会計システムで公金収納デジタル化対応を進めています。私自身も先日eL-QRで納付を経験し、その便利さを実感しました。住民の利便性向上につながる重要な施策へ携われることにやりがいを感じながら、開発に取り組んでまいります。(金井)

◆先日、操作研修の講師を務め「伝え方の難しさ」を改めて実感しました。言葉選びの大切さに気付く機会となり、相手の理解に寄り添う姿勢こそ日々の業務にも通じる大切な視点であると感じました。今後も伝える力を意識して磨き続けていきたいと思います。(青木)

◆今のお客さまの担当になって3年が経過。顔見知りの職員の方も増え居心地のよさを感じるとともに、担当者が変わった時にどう関係をつくらうかと考えます。地方自治体は異動も多い仕事。読者の皆さんは、新天地でどう人間関係を構築されているのでしょうか。(土屋)

◆近年、野生生物による農作物への被害や人身事故が増加し、多くの自治体職員の皆さんが対応に尽力されています。被害を防ぐために住民への注意喚起や関係機関との連携など、日常業務に加えて多忙を極めておられることと拝察いたします。どうかご自愛ください。(太田)



新風 2026.7 vol.143
2026年7月1日発行

発行人 飯塚真規
編集人 飛鷹 聡
編集室 青木直子/太田千晶/金井拓実/金子瑠海
佐藤仁美/土屋里緒/坂井淳徳/武長浩史
中川陽介/田嶋優樹/大森明日香/明慶正範
太齋亨平/田嶋沙由美/井村 薫
編集委員 古澤 智/篠崎 智/河本健志/石川家継
取材協力 石田 卓、稲葉慎太郎(茨城営業課)
黒崎将広、原田康弘(栃木営業課)
草道光太郎、田村真大(埼玉営業課)
中村 洋、木原智博(関西営業第二課)
小堀智久(埼玉県町村会サポート課)
中條祥一、安藤貴之(静岡営業課)
事例取材 森本克典(営業本部)
久保雄介(東日本営業部)
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 緑
印刷製本 株式会社 TLP

「コンビニ交付の支援体制を強化

「TASKクラウド証明書コンビニ交付システム」は、提供開始から15年目を迎え、現在、全国280団体に採用いただいています。

コンビニ交付サービスは、住民自身がいつでも・どこでも「証明書等」を取得できる行政サービスです。

マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ交付サービスの利用件数は年々増加し、窓口を上回る交付件数となった団体も登場しています。また、全国どこでも利用できる——という特性から、災害等で窓口業務が制限された場合の代替手段としても注目され、窓口改革の中核として強化・拡充を図る市区町村が増えています。

そこで、4月1日付で「証明書コン

ビニ交付システム移行推進部」を新設しました。これにより、現状分析から移行計画策定、データ移行、工程試験、稼働後の安定運用まで一貫して支援。お客さまの負担を最小限に抑えつつ、確実なシステム移行を実現します。

実績と専任体制で移行もスムーズ

TASKクラウド証明書コンビニ交付システムは、全国の市区町村と共同利用するクラウドサービスです。

基幹業務システムを問わずデータ連携が可能で、窓口と同じ字形で証明書を発行できます。また、証明書発行履歴の照会や個人別・証明書別の発行抑止といった運用管理業務も支援します。豊富な導入実績と長年蓄積したノウ

ハウに加えて、このほど専任チームによる支援体制を整備したことで、①移行作業にかかる職員負担の軽減、②サービス停止時間の極小化——を図り、スムーズなシステム切り替えを可能としました。

また、コンビニ交付システムと合わせて、「スマート申請システム」(オンライン申請)や「かんたん窓口システム」(書かない窓口など)も提供。これらのラインアップにより、住民の利便性向上はもちろん、窓口改革やデータの利活用など業務の効率化・高度化をトータルでサポートします。

スマート行政DX推進の一手として、ぜひコンビニ交付システムをご活用ください。(山本一貴)

