



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

2026.1 vol. **141**

スマート行政 DX推進を支援する情報誌

2026年1月1日発行(年4回発行) 編集発行: 株式会社TKC

特集 インタビュー

自治体DX、次の一手 総合的なフロントヤード改革

総務省自治行政局行政経営支援室長併任地域DX推進室長 村上仰志 氏

ユーザー事例

「窓口業務改革でサービス・業務の質向上へ」栃木県足利市／かんたん窓口+スマート申請
「フロント／バックヤード連携で窓口業務を効率化」大阪府泉南市／スマート申請+基幹システム

TREND VIEW

「5期eTAX更改、概要と今後の予定」
地方税共同機構システム部システム企画グループ グループリーダー 課長 原 崇宏 氏

スマート行政最前線

「DX、これからは『職員の時間確保』が軸に」

TKC Support Information

オンライン申請の簡略化へ拡張機能の運用検証スタート／スマート申請システム
内部事務のDX推進支援へシステムを機能強化／電子決裁

ニュース

「当初課税プロジェクトを発足」



 **TASKクラウド**

詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

自治体DX、次の一手

総合的な フロントヤード改革

2026年3月末、いよいよ『自治体DX推進計画』が期限を迎える。

今後、自治体DXはどんな方向へ向かうのか、

そこで市区町村がとるべき“次の一手”とは何か——

総務省の村上仰志行政経営支援室長併任地域DX推進室長に聞く。

総務省自治行政局行政経営支援室長併任地域DX推進室長 村上仰志氏

インタビュー 本誌編集人 飛鷹 聡

撮影 中島淳一郎



「なぜ、フロントヤード改革なのか」

——『自治体DX推進計画』が今年度末で期限を迎えます。

村上 『自治体DX推進計画』は、2020年12月に策定されました。しかし、わが国の出生数は当時の推計予想を上回るスピードで減少し続け、2040年代には深刻な労働力不足がより顕著になると予測されています。これは地方公共団体も例外ではありません。そうした行政資源の制約に対応するため、この5年間で地方行政のデジタル化や地方公共団体の相互連携のあり方などの議論が重ねられてきました。

これを受けてDX推進計画も改定されてきましたが、〈定型的な業務や事務作業はデジタルを活用して効率化を図り、政策の企画立案等の創意工夫を要する業務、相談業務等きめ細やかな業務に人的資源を集中して、質の高い行政サービスの提供体制を維持する〉という基本的な考え方に変わりはありません。

そうした中、23年の改定で重点取組事項へ新たに盛り込まれたのが「フロントヤード改革」です。

フロントヤード改革とは、オンライン申請や窓口対応など、行政と住民との接点部分を改善する取り組みを総称するものです。

それまで重点取組事項には「行政手続のオンライン化」が掲げられていましたが、自治体DXの議論が進む中、住民との接点（フロントヤード）からデジタル技術を活用して住民サービスの向上、効果的・効率的な行政事務の推進を図ることとされ、23年4月の経済財政諮問会議でその全体像が示されました。

これにより目指すのは、①住民目線に立った創意工夫によるフロントヤードの改革（オンライン申請、ワンストップ窓口、マイナンバーカードの利活用等）を通じた住民サービスの利便性向上、効果的・効率的な行政事務の推進、②創意工夫を要する業務等へのシフトによる人的リソースの最適配分やデータドリブンの意思決定による政策企画立案の向上——です。

総務省としても、これに沿ってフロントヤード改革の支援へ積極的に取り組んでいていくところです。

——現在の推進状況を教えてください。



●村上仰志（むらかみ・たかし）

2002年総務省入省、18年4月茨城県総務部長、21年7月内閣府野田聖子大臣秘書官（地方創生担当）、23年7月 総務省大臣官房広報室長などを経て、25年7月より現職

村上

オンライン申請や書かない窓口、リモート窓口など、住民との多様な接点を活用する動きは順調に広がっています。ただ、個別の取り組みにとどまっているものもあり、業務フローの見直しや業務全体の最適化、データ対応の徹底といった「総合的な改革」という点では不十分なケースも見受けられます。また、自治体間で進捗に大きな差が生じており、特に人口規模の小さな団体ではなかなか進まない現状があります。

総務省調査（いずれも4月1日時点）では、総合的なフロントヤード改革を実施しているのは、24年に195団体だったものが25年では262団体へと増加しました。これを人口規模別に見ると、10万～30万人の団体では51から67に増えていますが、1万人未満の団体では9から14と微増にとどまっています。小規模団体で取り組みが進まない要因には、「改革の必要性を感じつつも、どこから着手すればいいかわからない」などが挙げられます。

そこで総合的な改革を推進するため、昨年度から「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」事業を進めて

います。これは、人口規模別等の先進的なモデルを創出し、改革実現までのプロセスやその効果などを手順書に取りまとめ、先進事例の横展開を図るものです。

手順書では、行政改革・DX推進の担当部門だけでなく窓口業務担当部門にも参考となるよう、改革の進め方や実施手順、各工程での留意すべき事項などを示しています。

本編でさまざまなモデル団体の实例を紹介するほか、別紙「付録1・人口規模等に応じたフロントヤード改革の取組例」では人口規模別（1万人、5万人、20万人）に想定ケースを挙げ、取り組み内容や概算運用経費などを例示しています。これは自分たちの将来像を鮮明にイメージするのにも役立つと思われ、ぜひ参考としていただければと考えています。

「データ対応の徹底で職員も楽に

——システム標準化対応が一段落を迎え、今後は小規模団体でも取り組みが本格化すると想定されます。現状の課題は何でしょうか。

村上 これまでは、紙とデジタルの申

請が混在したまま住民との接点だけを複数用意する「マルチチャネル化」でした。しかし、最終的に目指すべきはデータ対応を前提とした「オムニチャネル化（住民との接点の多様化・充実化）」です。

書かない窓口を導入しても、申請書を一度紙で打ち出して、それを見ながら職員が基幹業務システムに入力する——というのでは、住民は便利になっても職員の業務負担は増えてしまいます。そのため、対面・非対面を問わずフロントヤードでの申請手続きはデータで受け、基幹業務システムとのデータ連携を徹底することで、バックヤードの業務効率化・集約化を進めることが大切です。

そこで、今年度のモデル事業では、フロント／バックヤード連携により人手を介さない業務フローを実現するなど、「住民の希望に沿った窓口の実現」と「職員の時間を生み出す業務フロー」に重点を置いた改革モデルの構築に取り組んでいます。人手を介さないことで人的コスト削減に加えて、人為的ミスを減らす効果も期待できるでしょう。これらモデル事業の成果を踏まえて

手順書も改定し、業務効率化の好事例として横展開を図る予定です。

——確かに、さらなる業務効率化にはデータ対応の徹底が不可欠ですね。

村上 また、昨年度のモデル事業の結果、最も費用対効果が高いのはオンライン申請であることが明らかとなりました。

書かない窓口の場合、どうしても窓口対応に人手がかかり、バックヤードとの連携もRPA等を活用するケースが多いです。この点、オンライン申請であれば、例えばマイナポータルの「ぴったりサービス」から基幹業務システムへ申請データが自動連携され業務効率化が図れます。そのため、これからは諸手続きをオンライン申請へ誘導していくことが肝要でしょう。

こうしたことから、今後、モデル事業では二つのテーマに取り組む方針です。一つがオンライン申請の原則化・認知度向上等を通じて、「バックヤードまでを含めたオンライン手続きの徹底による改革効果の向上を目指す」とです。

もう一つが、〈複数団体が同一の事務を共同でアウトソーシングする取り



本誌編集人 飛鷹 聡

組みの創出」です。これは中小規模団体の業務効率化を狙った共同BPO^{*}で、民間事業者などにバックヤードも含めた業務を委託し、自治体職員がそれを適正に管理するイメージです。複数団体が集まって一定の業務量を確保することで単独で委託するよりも費用対効果が高まり、業務効率化や住民サービスの向上なども期待できます。ただ、実現には業務フローの統一が不可欠で、ハードルは高いでしょうね。

なお、これらについては来年度のモデル事業での実施を見据えて補正予算案を提案しているところで、成立すれば速やかに全国の自治体に募集をかける予定です。

「人とデジタルが共生する未来へ

——今後、フロントヤード改革へ取り組む自治体が留意すべき点はありますか。

村上 自治体にとって、「住民サービ

^{*}BPO(Business Process Outsourcing／ビジネス・プロセス・アウトソーシング)：業務プロセスの一部を、外部の事業者等に委託すること



スの向上に向けた業務改革」は、いつの時代も変わらぬ普遍的なテーマです。そのためには、住民との多様な接点の拡充とともに、バックヤードの業務も含めて全体最適を図ることが大切です。例えば、人員配置の最適化により住民との対話・相談などきめ細かな対応が可能となります。その結果、住民から「役所・役場が変わった」と喜んでもらえることは、職員のやりがいにつながるでしょう。あるいは、バックヤードとのデータ連携により、申請データを活用して処理状況（処理件数・時間、住民の待ち時間など）の把握・分析が行えます。そこで発見した業務・サービス上の課題は、PDCAサイクルを回して継続的な改善を図る——など、データドリブンな行政経営にもつながります。

そのため、総合的な改革へ取り組む

自治体の裾野拡大に加えて、すでに推進中の自治体でも取り組みをブラッシュアップしながら全体最適を目指すようサポートしていく考えです。

さらに、中小規模団体では単独でデジタル人材の確保・育成が難しいという課題もあります。これについては、今年度末までに全ての都道府県において市区町村と連携した推進体制を構築し、その枠組みの中で取り組む予定です。そうした支援を通じて、全体の底上げにつながることを期待しています。

——自治体DXについて、今後の展望をお聞かせください。

村上 現在のDX推進計画は今年度末で終期を迎えますが、これまでの取り組みによって自治体DXの基盤は整いつつあります。よく「デジタルの導入は目的ではなく手段」といわれますが、同様にここまで取り組んできたDX基盤の整備はゴールではありません。ここから一歩踏み出すことでDXの成果を実感できる——そうした時期が到来したのです。

標準化・共通化されたバックヤードをベースとして、接点の多様化による住民の利便性向上、AI等の活用によ

る業務の効率化、データの活用によるデータドリブな意思決定を実現していく——これにより、自治体DXが漠然としたイメージから具体的な施策へと進化していくことでしょう。

持続可能な行政サービスの提供へ、デジタル活用による人的資源の代替や業務改革は待ったなしです。

デジタル技術はAIエージェントの登場など急速に進展しています。これにより、これまで考えられてきた人間とデジタルとの「役割」の線引きも曖昧となり、企画立案や創意工夫を要する業務、対人業務など人間の得意分野とされてきた業務でも、あくまでも人間の業務をサポートするという形ですが、デジタル技術が活用できる時代となりました。

人間とデジタルが共生する社会へ。すでに民間では、さまざまな分野で人間とデジタルの融合により新たな価値を創造する動きが始まっています。

そうした時代の流れの中で、自治体はDX基盤をもとにどのように新たな人的資源や価値を生み出していくのか、いま、不断の改革と挑戦が求められているのではないのでしょうか。



務改革でサービス・業務の質向上へ

副主幹 **三田 卓** 氏 / 行政管理課主任 **増居健也** 氏 / 生活環境部市民課主任 **津久井良旭** 氏

「推進は、大胆にして細心に！」

—— 窓口改革の取り組み状況は。

増居 足利市では、2021年5月に早川尚秀市長が就任したのを契機として、全庁を挙げてDX推進へと大きく舵を切ってきました。

将来にわたり「市民の視点に立った質の高い行政サービスを提供する」ために取り組んでいるのが、「デジタル技術を活用した窓口業務改革」です。22年度に「スマート申請システム」と「かんたん窓口システム」を導入し、「行かなくてもいい窓口・書かない窓口・待たせない窓口・分かりやすい窓口」を推進しています。

これにより目指すのは、「市役所に行かなくてもいい人」を増やし、「窓口では相談や手厚い支援が必要な方のためのサービス向上」に注力することです。そのため、オンライン申請や書かない窓口を個別施策と捉えず、総合的な観点から業務改革を進めています。

—— 円滑な推進のための工夫は。

増居 一つは職員の納得感を得ることです。例えば、書かない窓口の対象手続きを選定する際に、データ分析によ



左から、増居主任、津久井主任、三田副主幹

る効果の可視化を行いました。具体的には、各課から集めた「申請や届出の年間件数」や「受付・確認・審査・交付にかかる時間」などのデータをクロス分析し、高い効果が期待できるものから取り組むよう働きかけたものです。

三田 これまでのやり方を変えるのはとても不安ですが、やってみなければ便利さも分かりません。そこで、書かない窓口の推進では記載台を一齐に撤去し、「紙の申請書に記入する」という既成概念の払拭に挑みました。また、活用 の定着には職員への配慮など「細心」さも欠かせません。例えば、

導入準備では、デジタル戦略課と行政管理課が基本設定や申請フォームを作成し、各課に引き渡しました。DXや行政改革の推進担当者が率先してやってみせたことで、職員の行動変容を促す効果があったと感じています。

また、DX研修等を通じて、職員に「業務改革することだけではなく、改革により業務の質を上げることが重要だ」との意識付けも図っています。例えば「窓口で申請を受け付ける」業務でも、書かない窓口であれば、①市民の滞在時間を短縮できる、②電子データで申請を受けることでメタデータ※が蓄積され、それを有効活用できる、など業務の質向上につながりますよね。

サービス向上へデータ分析活用

—— 市民や職員の反応はいかがですか。

津久井 市民の皆さんからは「便利になった」と評価していただく一方、職員にとっては市民への氏名等の聞き取りなどの業務負担が増えています。業務改革をさらに進めていくためにも、フロント／バックヤード連携の早期実現が期待されます。

—— 今後の展望を教えてください。

栃木県足利市

住所 栃木県足利市本城3丁目2145番地
電話 0284-20-2222
面積 177.76平方キロメートル
人口 136,839人（2025年11月1日現在）

“東の京都・北の鎌倉”とも呼ばれる足利市。市の中心部を流れる渡良瀬川（写真右）の清流に加え、北部には緑の山なみが、南部には関東平野が広がる、自然豊かなまちだ。市内には日本最古の学校である日本遺産「史跡足利学校」（写真左）のほか、足利氏ゆかりの「饗阿寺（ばんなじ）」など歴史的遺産も数多く、近年では観光客数が急増している。



窓口業

行政経営部 デジタル戦略課



増居

政策立案の手法としてEBPM（証拠に基づく政策立案）が注目される中、足利市でもデータ分析を市民サービスの向上につなげる取り組みを進めています。

一例が、窓口受付時間を75分短縮し、9時～16時30分に変更（25年8月から試行運用）したことです。かんたん窓口で時間帯別の来庁者数を抽出したところ、受付時間を短縮しても9割以上の来庁者をカバーできることが分かりました。この時間を、政策立案や業務改善等の市民サービス向上のための業務に活用することとしました。なお、

短縮した時間については、活用方法の継続調査を全庁的に実施しており、その結果を効果の検証や改善点の把握に役立てたいと考えています。

また、データ分析は課題発見のきっかけともなります。例えば、23年度実績で各種証明書の交付通数は合計約18万件あり、約9割（約15・5万件）はコンビニ交付やオンライン申請で取得できるものでしたが、約12万件が市役所の窓口で取得されていました。このことから、コンビニ交付等の利用を促進することで「行かなくてもいい」有対応しなくてもいい窓口」の推進に大きく寄与することが判明しました。

そこで、窓口受付時間の変更と合わせて「各種証明書のコンビニ交付手数料10円キャンペーン」を実施しています。これを広く認知してもらうため、自動車販売店や金融機関、不動産会社など、証明書の提出先へも足を運び、お客さんにコンビニ交付の利用を勧めようという働きかけをしています。

津久井 市民課でも積極的に案内しており、窓口での申請件数は減少しつつあると実感しています。この機に市民にコンビニ交付の利用が定着すること

を期待したいですね。また、スマート申請で交付申請できる証明書もあるので、今後はこれらについても理解促進を図りたいと考えています。

三田 システム標準化によって、今後フロントヤード改革が本格的に動き出すと期待しています。バックヤードとのデータ連携も大きく進展すると想定され、それと合わせて業務改革を行い業務の質の向上にも取り組みます。

増居 そのため、今年度からフロントヤード改革推進専門部会で、各課とともにオンライン化等の推進について具体的な検討も開始しました。われわれのようにDXを推進する側が考えることが、現場の最適解とは限らないため、このような現場との対話の場を設けることは非常に重要だと考えています。

三田 オンライン化されていない申請手続きについても、どうすれば実現できるのかを一緒に考えるなど積極的に介入し、現場が困ったらサポートする――DXの定着にはそうした地道な努力が必要です。市民の視点に立った質の高い行政サービスの提供へ、これからも現場とともにチャレンジし続けたと考えています。（太齋亭平）



バックヤード連携で窓口業務を効率化

進一 氏／デジタル推進課主任 高浦優輔 氏／福祉保険部次長兼生活福祉課長 竜田寛之 氏／生活福祉課主任 根来允稔 氏

――DXの推進状況を教えてください。

岡崎 泉南市では、2023年3月に『泉南市DX推進計画』を策定し、市民・庁内双方の視点に基づく施策を「両輪」としてDXを推進しています。

市民向けでは、手続きにかかる時間の短縮や市民一人ひとりのニーズに合ったサービスをオンラインで提供できるように、「待たない・書かない・行かなくてよい市役所」を目指して、行政手続きのデジタル化に取り組んでいます。一方、庁内向けではAI議事録作成ツールや文書管理システム等の導入による業務の効率化を進めています。

推進体制の特徴としては「DX推進員」が挙げられます。これは原課の業務を知る職員に、デジタルを活用して、それぞれの部署に適した業務改善を考え、推進してもらうことを狙ったもので、26年度末までに100名の育成を目指しています。

DX推進員の意見や知見は次期のDX推進計画にも反映させる予定です。彼らの「横のつながり」により、課題・好事例の共有や協力体制を構築し、全庁的なDX推進につなげていきたいと考えています。

連携で支給処理期間を短縮

――給付金事業では、フロント／バックヤード連携にも取り組まれました。

竜田 給付金の支給事務は職員に大きな作業負担がかかり、また24年度の調整給付金事業の対象者は約1万人強と予想され、申請受付時には窓口が激しく混雑することが危惧されました。

そこで職員の負担軽減と窓口混雑緩和のため、「スマート申請システム」を活用したオンライン申請を導入しました。本事業では、最終的に申請件数全体の3割をオンラインが占める結果



左から、根来主任、竜田課長、岡崎課長、高浦主任

となりました。

根来 今回、申請フォームの作成では、TKCが提供するテンプレートを活用したことで、準備期間を大幅に短縮することができました。また、オンラインで受け付けた申請データは、バックヤードの「給付金システム」にデータ連携（CSV連携）しました。これにより、受付から審査完了まで数日を要する紙の申請書に比べ、処理にかかる期間を半分程度に短縮できました。

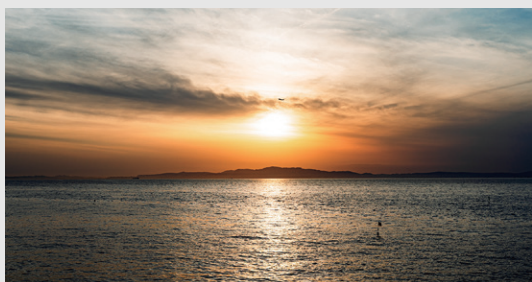
データ連携の成果としては、まず申請データを職員がシステムに入力する手間がなくなりました。加えて、申請内容の確認・審査にかかる時間が減ったことで、給付金支給までの期間が短縮され、市民サービス向上の面でも大きな成果があったと感じています。

竜田 今回の経験から、オンライン申請が窓口業務の改善に有効であることは確認できました。ただ、目的によって市民が求める行政との接点は異なります。例えば、対象者に高齢世帯が多い給付金の場合、オンライン申請はわずかで、窓口で直接相談・説明を受けることを希望する市民が多くなる傾向があります。このことから、市民との

大阪府泉南市

住所 大阪府泉南市樽井一丁目1番1号
電話 072-483-0001
面積 48.98平方キロメートル
人口 57,917人（2025年3月末現在）

アジアの玄関口「関西国際空港」の対岸に位置する泉南市。タリイサザンビーチ・マーブルビーチから空港を一望でき、「日本の夕日百選」（写真はマーブルビーチからの夕日）にも選定されている。隣接するSENNAN LONG PARKとともに海の景観を楽しめ、山手のバラ園・梅林が四季を彩る自然豊かなまちだ。



フロント

行政経営部デジタル推進課長 岡崎

接点の多様化と窓口業務改善を一体的に進めることが重要と考えています。

高浦 今回はCSV連携でしたが、フロント／バックヤードの自動連携が進むと一段と便利になります。その点では今後、TKCの基幹業務システムと、スマート申請システムを使っているメリットを、最大限に生かしていきたいです。

また、申請フォームのテンプレートが用意されていたことで、職員にとってはオンライン申請に対する心理的障壁を下げる効果もあったのではないのでしょうか。ぜひ、TKCにはテンプレ

トの充実と合わせて、他団体の事例や活用効果などを共有してもらうことも期待しています。

一方、デジタル処理とアナログ処理の混在により、職員の作業負荷が増加している現状もあります。これについては、オンライン申請やデータ連携の促進により業務改善を図るとともに、今後も残り続ける紙とどうつないでいくか、最適解を求めてぜひ一緒に検討していきたいと考えています。

DXを一過性で終わらせない

——フロントヤード改革は今後一段と加速することが見込まれます。泉南市の取り組みを教えてください。

岡崎 フロントヤード改革を全庁で進めるには、職員の意識改革が大前提となります。他団体では新庁舎建設計画を機にベクトルを合わせる例もありますが、そうした計画がない団体では地道な取り組みが欠かせません。

特に、今後はオンライン申請の推進がカギを握ると考えています。昨年、オンライン申請の利用状況を分析したところ、講座申し込みなど利用率が高い分野では確実に業務効率化につなが

ることが分かりました。なかでも給付金事業のオンライン申請は一つの成功例といえ、これをきっかけとして、さまざまな分野でオンライン申請が広がることを期待しています。

またオンライン申請の定着には、庁内の「理解者」を増やすことも大切です。一例として、スマート申請システムで何か手続きを作成したらグループウェアで全庁に共有してもらっており、好事例の横展開も少しずつ進み始めました。とはいえ、手続きを増やすことは主目的ではありません。一過性の取り組みとしないためにも、市民・職員の双方の視点から効果的な手続きを選別することもポイントでしょう。

さらに、TKCの基幹業務システムとフロント系ソリューションを一体で導入しているメリットを生かし、さらなる窓口業務改革への取り組みを進めていきたいと考えています。

これらはデジタル推進担当だけで実現できるものではありません。DX推進員と協力し、より多くの職員を巻き込みながら、これからも全庁的な業務改善・働き方改革に取り組んでいきたいと考えています。（田崎沙由美）



概要と今後の予定

地方税共同機構 システム部システム企画グループ グループリーダー 課長 原 崇宏

地方税ポータルシステム（eLTAX）は、地方税共同機構が構築・運用する地方税務手続きにおける共通の電子申告、電子納税の窓口となるシステムであり、利用者と全国1,788の全ての地方団体をつなぐ地方税の社会インフラとして機能しています。

本稿では、2026年9月のシステム更改に向けて、現在、当機構が開発を進める「第5期eLTAX」の概要と今後の予定について紹介します。

1. 利用者が申告・納税等をしやすい環境整備

第5期eLTAXでは、利用者がより申告・納税等をしやすい環境を整備するため、機能追加・機能改善を予定しています。

① サービス提供時間の拡大

共通納税における税目拡大や電子申告の手続き拡大など、近年のeLTAXで対応する業務の拡大や個人納税者など利用者の拡大による利用形態の変化を踏まえ、サービス提供時間を拡大します。

これにより、年末年始やメンテナンス等に伴う計画停止期間を除いて、基

国税・地方税連携の拡充

■ 2026年9月以降に予定される機能強化

eLTAXおよびe-Taxの次期更改時期（2026年9月以降）を見据えて、国税からeLTAXを通じて送付される申告書や法定調書等の連携対象情報のさらなる範囲拡大や、国税・地方税当局間での個別照会・回答業務のデジタル化を予定

〈現在〉



〈拡充後〉



■ 2026年9月以降の主な変更点

	現在連携している情報	連携拡充される情報(予定)
申告書情報 (所得税関係)	所得税確定申告書 源泉徴収義務者情報	●書面申告分も含めた所得税申告書 ※決算書等、計算明細書、添付書類を含む
申告書情報 (法人税関係)	法人税情報 (法人名簿情報・申告決議情報等)	●書面申告分も含めた法人税申告書 (適用額明細書を除く) ●申請書・届出書の一部
法定調書	給与所得の源泉徴収票 報酬、料金、契約書及び賞金の支払調書 利子等の支払調書 配当、剰余金の分配、金銭の分配及び基金利息の支払調書 公的年金等の源泉徴収票	●新たな帳票を連携予定

*上記様式等については現在調整中であり、今後、変更の可能性あり

定 型	準定型
①個人住民税、②固定資産税、③軽自動車税、④自動車税、⑤滞納情報 ※①～④は国税から地方団体への照会、⑤は双方に行う照会	所得税関係、法人税関係 (更正決議書・届出書等) ※地方団体から国税への照会

*イメージ図

本的に24時間365日、電子申告・電子納税手続きが可能となります。

② GビズIDログイン機能の実装

幅広い行政サービスに対応し、今後

も拡大が見込まれるGビズID（注1）によるログイン機能を実装します。

これにより、利用者は取得済みのeLTAX利用者IDとGビズIDを、

（注3）当機構が地方団体向けに提供する、主に国税当局と地方団体間で情報連携を可能とするeLTAXのサブシステム

（注5）当機構が地方団体向けに新たに開発する、主に地方団体間での情報連携を可能とするeLTAXのサブシステム

第5期eLTA X更改、

P C d e s k^(注2)上で一度ひも付ければ、以後、GビズID認証によりP C d e s kにログインすることが可能となります。

3 給与支払報告書提出手続きの利便性向上

27年1月以降、給与支払報告書の電子提出義務化の提出枚数がさらに引き下げられることや、源泉徴収票の提出方法が見直されることを見据え、給与支払報告書提出手続きの利便性向上を図ります。

具体的には、利用者が迷わず手続きを進めることが可能となるよう、ステップ式入力や入力補助サービスの導入によりUIの向上を図るほか、給与支払報告書の提出を含む個人住民税(特別徴収)にかかる一連の手続きがWEB上で完結するようP C d e s k(WEB版)に機能を集約します。

2 地方団体の業務効率化に資する情報連携の拡充

第5期eLTA Xでは、地方団体の業務効率化を進めるため、国税連携システム^(注3)を経由した国税当局との情報連携の拡充を予定しています。

なお、詳細については、eLTA X団体向けホームページで公開しているeLTA X5期更改にかかる仕様書をご確認ください。

1 国税・地方税の連携項目の拡充
(26年9月運用開始)

「所得税確定申告書等のデータ連携」で連携する帳票が拡充され、①書面により提出された申告書の決算書等、計算明細書、添付書類など、②eLTA Xにより提出された申告書では、別送で提出された申告書関係書類など——が連携対象となります。また、「法定調書等・源泉徴収義務者のデータ連携」では、「配当、報酬、利子等の資料」および「給与・年金の源泉徴収票」に加え、新たに連携する帳票が拡充されます。

これにより、実地における閲覧等の対応による国税・地方税当局双方の事務負担が軽減されます(法人税情報については「3. 今後の予定」を参照)。

2 税務照会業務のオンライン化
(27年5月運用開始)

地方団体と国税局・税務署間の税務照会業務が、オンラインで可能となる「国税・地方税問照会機能」が実装さ

れます。

照会および回答項目をCSVファイルレイアウトにより定義した定型照会では、①地方団体から国税局・税務署に対する滞納情報に関する照会業務、②国税局・税務署から地方団体への課税情報や滞納情報に関する照会への回答業務——がシステム上で可能となります。これにより、現在、書面や対面で行われている照会・回答業務において、国税・地方税当局双方の事務負担が軽減されます。

3 今後の予定

26年9月のシステム更改に向けて、地方団体においては4月より開始予定の団体連動試験^(注4)へ参加いただきますようご協力をお願いします。

また、27年9月には、地方団体間の情報連携の強化と国税当局からの法人税情報の連携の拡充を目的とする「地方税外部連携システム」^(注5)の稼働が控えています。今後、当機構のホームページや説明会等を通じて随時情報発信を行う予定ですので、引き続きこれらの動向に注目していただきますようお願いいたします。



(注1) デジタル庁が提供する全ての事業者を対象とした共通認証システム (注2) 当機構が利用者向けに無償提供するeLTA X対応ソフトウェア
(注4) 国税当局とのデータ連携に関する機能については、26年9月以降、段階的に運用を開始するため、試験日程や試験項目の詳細は別途案内します。

確保」が軸に

株式会社TKC 自治体DX推進本部 編集班

『自治体DX推進計画』の対象期間が3月末までとなる中、市区町村のDX推進は新たな局面を迎えています。

特集記事（2～5ページ参照）でも触れたように、書かない窓口やオンライン申請など「住民との接点の多様化」により住民の利便性が向上する一方で、職員の負担が増す例は少なくありません。しかし、総合的なフロントヤード改革で目指す「住民へのきめ細かな対応」の実現には、業務の効率化・人的配置の最適化により「職員の時間を確保」することが大前提となります。

そのため、今後の取り組みの方向性として、①バックヤードまでを含めたオンライン手続きの徹底、②共同BPO^{*1}の創出、の二つが示されました。

申請手続きはデジタル完結へ

第一が、「オンライン申請の原則化・認知度向上等を通じ、バックヤードまでを含めたオンライン手続きの徹底」で、すでに先進団体では取り組みが始まっています。一例として、今号では栃木県足利市や大阪府泉南市の事例を取り上げました。いずれもバックヤードも含めた業務改革に向け、オン

ライン申請など住民が窓口に行かない状況を実現し、職員の時間確保につながるよう努めているケースです。

足利市では、窓口受付時間の短縮と合わせて「行かなくてもいい」有人対応しなくてもいい窓口」の推進に取り組んでいます。例えば、コンビニ交付の利用拡大では住民への告知に加えて、自動車販売店や金融機関、不動産会社など証明書等の提出先も巻き込んだ認知度向上策をとっています。

泉南市では、給付金事業でオンライン申請に誘導するとともにバックヤード連携に挑戦。その結果、紙の申請に比べて受付・審査にかかる期間が半分程度となり、市民サービスの向上とともに職員の負担軽減を実現しました。これを成功例として効果が見込めるオンライン申請を拡大する考えです。

データ連携等によるバックヤード業務効率化は、今年度の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」でも重点テーマです。モデル団体の一つが兵庫県神戸市で、TKCは市の委託を受けて「パーソナルデータを活用したオンライン申請」の実証実験に協力。その成果は、今春以降に広く情報提供

される予定です。

第二が、「複数の自治体が同一の事務を共同でアウトソーシングを行う取り組み（共同BPO）の創出」です。

これは中小規模団体の業務効率化において、有効な選択肢の一つとして注目されます。実現には、業務フローの標準化や個人情報取り扱い、契約主体の整理など検討すべき課題が多くありますが、今後予定されるモデル事業に期待が高まります。

共同アウトソーシングの新潮流

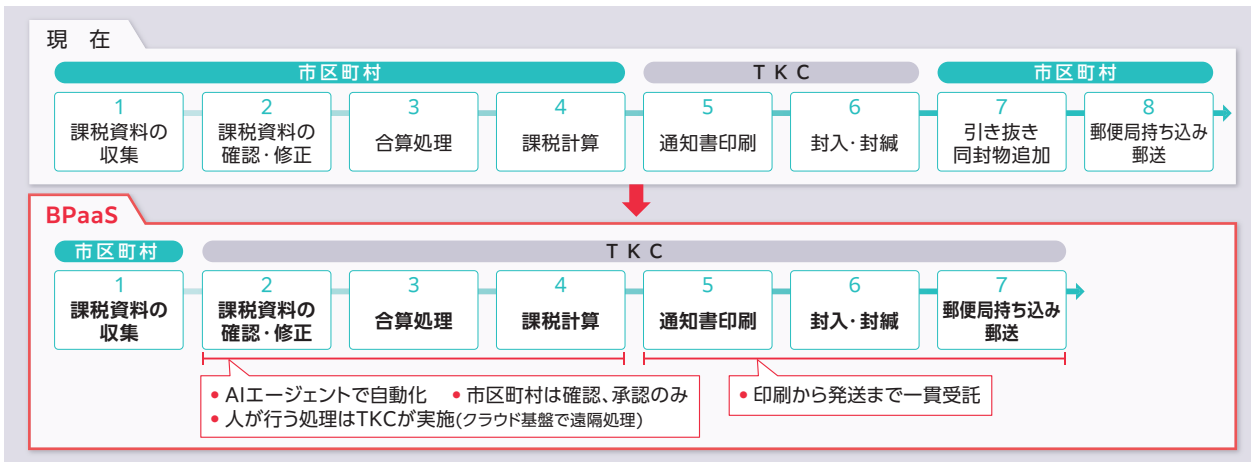
共同BPOとともに、利用が進むと考えられるのが「BPaaS^{*2}」です。

これはBPOとSaaS^{*3}を組み合わせたものです。BPOが職員の指示の下で外部事業者の「人」が業務を代行するものであるのに対し、BPaaSは標準化された業務プロセスの「クラウドサービス」を利用するという違いがあります。職員は既製の外部サービスを利用するため、業務フローが統一され、人為的ミスや属人化も防ぐなど効率化と品質向上を同時に実現できます。また、人員の確保に加えて作業用者のパソコン・執務スペースな



DX、これからは「職員の時間」

◆TKCのアウトソーシングサービスで想定されるBPaaSのイメージ



*上図の「賦課決定」などの公権力の行使にあたる業務は原則として業務委託ができないため、BPaaSを実現するにはこれらの課題解決が必要となります。

が必要となり、コスト削減効果も大きいといわれています。

TKCは、1980年に窓口専用システム「TAS K80」を提供することにも分散処理方式^{*4}を提唱。以来、お客さまの「行政効率の向上による住民福祉の増進」を支援するため、業務システムの提供とともに、大量一括印刷・封入封緘等のアウトソーシングサービスも手がけてきました。現在、基幹業務システムのお客さまの約9割が同サービスを利用しています。なお、こうした長年の実績と知見を生かし、当社も新たなサービスとしてBPaaSの検討を開始しました。

では、市区町村ではどのような活用方法が想定されるのでしょうか。例えば、住民票の写しの発行や申請受付をオンライン上で完結するほか、当初課税業務への活用も想定されます。

現在、地方税申告・申請手続きの多くで電子化が進む一方、市区町村では未だに受信した課税資料の確認・修正等をアナログで対応しています。これについて、複数団体の業務を一括で処理する仕組みやAI技術の活用により、職員の確認作業を最小限にします。

さらに、納税通知書等の電子化に伴い、市区町村では紙と電子の両方への対応が必要となります。その時、通知書発送や住民からの問い合わせ対応などプロセス全体をカバーするサービスとして活用できれば、職員の時間確保という点でも有効でしょう。

とはいえ、BPaaSもその実現には業務プロセスの整理や標準化、承認プロセスの決定など多くのハードルがあります。市区町村は、BPOとBPaaSのどちらを選ぶかではなく、業務内容や団体特性などに応じて適切に使い分けていくことになるでしょう。

TKCでは、国や民間の動向も見据えながら数年後のサービス実用化に向けた検討を進め、お客さまが限られた人的資源をよりコアな業務に集中できるように、積極的に関わっていきたいと考えています。

市区町村では5年の歳月をかけてDXの基盤を整備してきました。いま、業務効率化・人的配置の最適化に向けた新たな動きも始まったことで、総合的な改革が目指す「住民へのきめ細かな対応」実現への道筋がはっきりと見えてきたのではないのでしょうか。

*1 BPO: Business Process Outsourcingの略 *2 BPaaS: Business Process as a Serviceの略 *3 SaaS(Software as a Service) *4 分散処理方式: 日々の処理は業務システムで、大量一括処理はTKCのホストコンピュータで行い職員負担とコスト軽減を図る考え方



スマート申請システム

オンライン申請の簡略化へ 拡張機能の運用検証スタート

行

政手続きのオンライン申請は全国的に増加しており、当社ユーザでも受付件数が順調に伸びています。

背景には、窓口に行かずに手続きできる利便性が住民に浸透してきたことが挙げられます。

一方で、申請件数の増加に伴い新たな課題も顕在化しています。

特に多いのが、入力ミスや対象外申請による差し戻しです。これにより職員の確認作業が増加し、業務負担が軽減されないという現状があります。この課題を解決するため、当社では「TASKクラウドスマート申請システム」の拡張機能（プロトタイプ版）を開発し、このほど運用検証を開始しました。マイナンバーカードと基幹業務

システムのデータを活用し、次の2点の実現を目指しています。

1 申請前に申請可否を判断する

住民が申請フォームを入力する際に、システムが自治体内の住民データを参照して、申請要件を満たしているか自動的にチェックします。

2 自治体内の住民データを入力項目に自動反映する

申請フォームの入力項目のうち、基幹業務システムが保持している情報（住基情報や制度上の認定情報など）を初期表示します。

これにより住民の入力負担を軽減するとともに、誤入力を防止することで、職員の申請データ確認業務の効率化にもつながることが

期待できます。

〈申請要件の自動チェック〉や〈申請フォームの初期表示〉で使用するデータは、基幹業務システムから抽出し、オンライン申請システムが参照する専用データベースに格納します。また、自治体内の住民データの活用は、事前に同意した住民のみを対象とします。

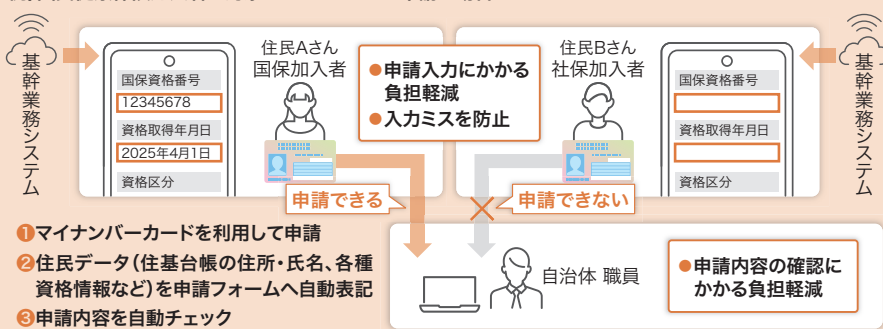
◇ ◇ ◇

現在、兵庫県神戸市で職員によるダミーデータを用いた効果検証を実施しています。

本検証は、総務省「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」において、神戸市が採択された「データ連携等によるバックヤード業務効率化」の一環として実施するものです。

今回の検証成果を踏まえて、より実務に適したフロント/バックヤード連携となるようスマート申請システムの機能強化・拡充を図り、2026年度中のサービス提供を目指します。（大森明日香）

例) 国民健康保険加入者を対象としたオンライン申請の場合



電子決裁

内部事務のDX推進支援へ
システムを機能強化

T KCでは、全国400団体
超で採用実績のある財務
会計システム「TASKクラウド
公会計システム」を核として内部
事務のDX推進を支援しています。

中でも電子決裁については、内
部事務DX推進の「第一歩」とし
て導入する市区町村が急増。当社
の公会計システムを利用するお客
さまにおいても、110団体以上
が電子決裁による運用を開始され
ています。

「電子決裁ポータル」で
システム横断決裁を実現

2026年春、さらなる内部事
務のDX推進支援を目指して、電
子決裁の機能について強化・拡充
を図ります。

一つが「電子決裁ポータル」の
提供です。

電子決裁ポータルでは、ログイ
ンしたユーザーが複数のシステム
を横断して承認、決裁を行えます。
同一の電子決裁基盤上で稼働する
公会計システムや、「TASKク
ラウド文書管理システム」など各
システムで決裁すべき案件をポー
タル上で一覧表示し確認できるた
め、決裁案件の見落としを防止で
きます。

また、件名や処理期限などを
キーにした検索・ソート、システ
ム単位での案件確認が行え、効率
的な決裁処理の実現を支援します。
今春提供予定の電子決裁ポータ
ルは、まず公会計システムと文書
管理システムに対応します。また、

同一の電子決裁基盤上で稼働する
「TASKクラウド固定資産管理
システム」、「TASKクラウド契
約管理システム」についても、順
次対応を予定しています。

ブッシュ型の通知にも対応

電子決裁の導入を進める上で課
題となるのが、日常的にシステム
を起動しないユーザーに対して、
承認・決裁案件があることをどう
気付かせるかです。

これについては、決裁者にメー
ルで承認依頼を知らせる「電子決
裁メール通知機能」（仮称）の提
供を予定しています。

この機能では、起案者が公会計
システム等で電子決裁の承認依頼
を実施した際に、自動で決裁者に

対してメールを発信。決裁者は通
知を受領することで迅速に対応で
き、決裁処理の早期化・効率化を
図ることが期待できます。

TKCでは、今後も内部事務の
DX推進を支援する機能として
「ペーリンボイスへの対応」な
ど、継続的に機能強化を図ってい
く計画です。ご期待ください。

（中川陽介）



※画面は開発中のもので、変更する場合があります。

◆2026年は、60年に一度しか巡ってこない、少し特別な「丙午（ひのえうま）」の年です。本誌の活動を通じて、情報や出会いの巡りを楽しみにしています。本年も、住民サービスの質を高め、業務の効率化を推進するために、より魅力的な情報発信に努めてまいります。（青木）

◆「TASKクラウド公会計システム」の採用団体数が400を突破しました。日々の仕事が多くのお客さまに届いていることをうれしく思います。今後予定するペパルインボイス対応など内部事務DXを支援する機能を通じ、より一層お客さまに貢献できるよう頑張ります。（金井）

◆標準仕様対応システムへの切り替えは、1月で一つの区切りを迎えます。利用するシステムに関わらず、標準化業務に関わる全ての職員の皆さんに感謝とねぎらいの気持ちでいっぱいです。当社としても、この成果を土台にさらに皆さまのお役に立てることが楽しみです。（土屋）

◆今号から編集スタッフを担当します。普段お客さまと直接話をする機会が少ないため、取材を通して自治体のさまざまな取り組みや職員の皆さんの思いを伺えることを楽しみにしています。取材した内容を皆さまに分かりやすくお伝えできるよう努めてまいります。（佐藤）

◆今号から編集スタッフとなりました。できるだけ多く現場の様子や工夫、声を届けていきたいと思っています。先行団体の稼働から気付けば1年が経過し、標準化移行も最終盤となりました。最後まで気を抜かず円滑な移行を全力でサポートしてまいります。（金子）

◆標準仕様対応システム移行も終盤を迎え、担当する栃木県内ではほぼ全団体が移行が完了しました。職員の皆さんの努力のたまものとして、大きな支障もなく本稼働を迎えられました。この事業で得た知見と感謝を胸に、今号より編集スタッフとして精励してまいります。（太田）

新風 2026.1 vol.141
2026年1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
太寧亨平／田嶋沙由美／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 黒崎将広（栃木営業部）

山本健太郎（関西営業第一課）

事例取材 坂本哲也（栃木営業部）

加藤寿幸（西日本営業部）

フォトグラフ 中島淳一郎

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

榊 敏盛／根子 縁

印刷製本 株式会社 TLP

当初課税プロジェクトを発足

標準仕様に対応した基幹業務システムの移行作業が大詰めを迎え、システムの切り替え／ガバメントクラウド移行を完了したお客さまは160団体（12月末予定）となりました。残る4団体についても、今年度末までの完了を予定しています。

TKCでは、個々の状況に合わせた移行計画の策定支援や「自治体DX推進セミナー」を通じた情報提供、作業手順の標準化——など万全な準備・対策により、お客さまの標準仕様への対応を支援してきました。

ゴールは2026年度の当初課税業務の完遂です。そこで、TKCグループの関係各社と関連部門の担当者によ

る「当初課税プロジェクト」を組織し、例年よりも早く活動を開始しました。

システムの標準仕様対応により、納税通知書などの様式も変更されました。これに伴って、封入・封緘の処理方法にも変更が生じます。このため、当社が提供するアウトソーシングサービスにおける一連のプロセスも見直しを行いました。

プロジェクトでは4税2料の業務ごとにワーキンググループを設置。法制度改正への対応に加え、従来との変更点等の整理とお客さまへの情報発信、スケジュールの調整・進捗管理などを行います。

これにより高品質・迅速なサービス提供に努め、お客さまが当初課税の繁

忙期を円滑に乗り切れるようご支援します。

また、システムを安心・安全に利用いただくため、現地での運用支援に加え、専門部門による運用監視・保守・障害対応、TKCカスタマーサポートサービス株式会社と連携した迅速な問い合わせ対応——などのサポート体制も拡充します。

さらに、総合的なフロントヤード改革への取り組みが一段と進むことから、業務プロセス全体の変革を支援するシステム・サービスの開発・機能強化を加速します。こうした取り組みを通じて、これからも市区町村における「行政効率の向上による住民福祉の増進」の実現に貢献してまいります。



お客さまに協力して、研修や運用後の動作確認など多くの社員が支援にあたった

