



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

2026.10 vol. **144**

スマート行政 DX推進を支援する情報誌

2026年10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

いざ、変革(X)を加速せよ!

——2040年を見据え、持続可能な自治体への道筋

武蔵大学 社会学部メディア社会学科教授 庄司昌彦氏

寄稿

自治体情報化30年を振り返る 「電子化」から「デジタル変革」へ

「フロントヤード改革」先進事例

“手続きを楽に”から“業務改革”へ 青梅市に学ぶ「書かない窓口」の定着と今後の展望／東京都青梅市

TREND VIEW

納税通知書等の電子化へ、今秋から準備が本格化

スマート行政最前線

源内AI・源内OSSが創る行政の未来——行政効率の向上を、住民福祉の増進につなげる

ニュース

2年ぶり開催のフェア好評のうちに幕

創刊30周年記念

座談会

DX推進の現場に寄り添い、課題をともに解決する

株式会社テクノラボ 取締役副社長 遠見広幸氏

株式会社鳥取県情報センター 専務取締役 奥田敏行氏

株式会社TKC 代表取締役専務執行役員 地方公共団体事業部長 飛鷹 聡
司会) 本誌編集委員 古澤 智

鼎談

東日本大震災発生、その時

——現地でお客さまを支援した3人が語る緊急対応

エクナ株式会社 公共営業部 アドバイザー 柏木直之氏

エクナ株式会社 執行役員 公共営業部統括部長 向井健一氏

株式会社TKC 地方公共団体事業部 営業本部副本部長 森本克典

「新風」創刊30周年に寄せて

TKCグループの自治体DX推進支援

表紙写真: 風が描き出した遠く地平線へと続く道と、その先に
広がる朝日は、未来への歩みと希望を象徴しているようだ。
これからもお客さまとともに歩み続けるという思いを込めて



詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

速せよ!

への道筋



撮影 中島淳一郎

標準化の目的は「移行」ではなく 自治体の「持続可能性」

庄司先生は、「自治体システム等標準化検討会」や「地方自治体のデジタルトランスフォーメーション推進に係る検討会」の座長を務められるなど、自治体DX推進に深く関わっておられます。これまでの取り組みを、どうご覧になっていますか。

庄司 『自治体DX推進計画』が最初に策定・公表されたのは、2020年12月25日で、すでに6年近く経過しました。これまでを振り返ると、マイナンバーカードの普及や行政手続きのデジタル化・オンライン化の進展など、一定の成果があったと考えています。マイナンバーカードは、22年度末までに〈ほぼ全ての国民が保有している〉ことを目指して取り組みが進められてきました。この目標はほぼクリアし、いまや対面・非対面を問わない厳格な本人確認手段として社会に普及しました。これは大きな進化ですね。特に、「マイナ保険証」はわれわれの生活にすっかり定着し、高齢者の方々を含め多くの方に利用されています。これに

より、「医療DX」など、将来に向けた応用の道が開かれたと考えています。

一方、自治体システム標準化に対しては、さまざまな意見があります。「意義は分かるが実現は困難」と否定的な意見もあった中、短い期間で〈全ての市区町村の20業務・約3万5000システムを標準化する〉という難題に挑戦し、期限までに約7割が標準仕様システムに移行されました。これは、自治体職員やシステム事業者の皆さんの血と汗と涙の末、成し遂げられた成果です。

そもそも、システム標準化は〈問題が大き過ぎて、全国規模では手をつけられなかった〉分野で、私は当初から「政府が本腰を入れたとしても、実現には10年かかる」と言ってきました。移行を終えていないシステムやさまざまな課題も残っており、実際にその通りとなっていますが、次代に向けた基盤が整い始めたという点では大きな進展といえるのではないのでしょうか。

ただ、現状を評価すると「60点」だと考えています。ぎりぎり合格点ですが、決して満点ではありません。移行を終えていないシステムも残っていま

いざ、変革(X)を加 ——2040年を見据え、持続可能な自治体

『自治体DX推進計画』がスタートして約6年。

この間、自治体を取り巻く環境は、マイナンバーカードの普及や行政手続きのデジタル化、システム標準化など大きく様変わりしてきた。

いま“導入促進”から“活用・定着”のフェーズを迎え、自治体に求められることとは？

これまでの総括と今後の展望を、庄司昌彦教授に聞く。

武蔵大学 社会学部メディア社会学科教授 庄司昌彦氏

インタビュー 本誌編集人 飛鷹 聡

すし、残りの40点が重要ですね。

——なぜ、60点なのでしょうか。

庄司 自治体システム標準化は、急激な人口減少社会への対応として、〈限られた人員でも質の高い行政サービスを持続的に提供できる〉ことを目指して取り組んできたものです。そのため、本来の評価軸は、標準化によって「自治体がどれだけ持続可能になったか」だと思います。

これまでは、この指標がなかったため本質的な部分からかけ離れた「期限に間に合ったか」「移行・運用費はいくらか」といった議論に矮小化されてしまいました。改めて、「われわれは標準化で何を目指していたのか」を考えるべきです。

現状は、システムが標準仕様に置き換わっただけで、効果を生み出していないのはこれからのことです。そのためにも、標準化によって「自治体がどれだけ持続可能になったのか」を評価し、次の取り組みにつなげていかなければ、これが残りの40点の部分です。

評価の際には、コストだけに着目するのではなく、効果も含めて検証することが重要です。

例えば、スマートフォンを〈電話〉と捉えれば、従来の携帯電話よりも月額使用料が高いと感じます。しかし、〈多くの価値を得られるツール〉と捉えれば、従来品よりもコストパフォーマンスが高いといえますよね。このように、分母（コスト）だけを見るのではなく、分子（住民サービスや業務改善の効果など）も含めて評価しなければなりません。

自治体の持続可能性についても同様で、評価の結果、「これはコスパが高かった」「これはメリットがあった」といった効果を明確に示すことが肝要といえるでしょう。

——おっしゃるとおりですね。自治体の持続可能性という点で、解決すべき課題は何だとお考えですか。

庄司 それについては、自治体の人材確保や人材育成をめぐる構造的な課題が挙げられます。一例が自治体職員の人事異動です。

近年、自治体を取り巻く環境は大きく変化し、デジタル技術の進化や複雑化する地域課題などを背景として、自治体職員には業務分野を問わず高い専門性が求められています。これまでの

いざ、変革(X)を加速せよ!

——2040年を見据え、持続可能な自治体への道筋

ように、数年で別の部署へ異動する、というやり方だけでは、時代環境の変化に対応するのは困難でしょう。すでに採用難や中堅・若手職員の離職増も起っており、これは自治体の持続可能性という点でも憂慮すべき事態です。

そのため、最近では外部人材の積極登用など、自治体ごとに組織的なキャリア形成の見直しも進んでいます。システムや業務の共通化が進めば、人材についても共同で確保・育成する仕組みを考えやすくなります。

標準化が実現したことで、こうした人材の問題についても、個々の自治体がそれぞれ対応するだけではなく、〈地方全体の問題として制度や組織体制を考える〉など構造改革へ取り組みやすくなるのではないだろうか。そうした本質的な議論ができるようになったのも、標準化の一つの効果といえますね。

変えるのは、「業務」ではなく自治体そのものだ!

——『自治体DX推進計画第5・1版』（26年1月30日公表）では、目標期限がなくなり、中長期にわたって継続し

て取り組む方針へと変更されました。また、重点取組事項の項目は従来と同じですが、その内容はこれまでの「導入促進」から「定着・運用」「フェーズへと前進しました。その中で今後、注目されることは何ですか。

庄司 地方自治法の改正（24年6月成立）により、全ての自治体に対して今年からサイバーセキュリティ対策の実施と方針策定が義務付けられ、3月には『地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン』も改定されました。また、バックヤード連携を含むフロントヤード改革等により、業務やサービスのデジタルシフトはさらに進みます。

こうした現状を踏まえると、自治体が負担するデジタル化関連コストは今後も確実に増大していくことでしょう。もはや、「自治体単独で取り組むには限界がある」ことを前提として、これまでの構造を変えるべき段階に入っているのではないかと考えています。

その点では、今後はシステムの共同利用だけでなく、事務や事業運営についても広域連携による共同実施など「共同化」の流れが一段と強まってい



本誌編集人 飛鷹 聡

くと見えています。その中で、共同窓口やバックオフィス業務の集約、広域連携BPO（業務プロセスの一部を一括して外部委託する手法）などの検討も本格化していくのではないのでしょうか。

——実際に、いま全国の自治体クラウドの共同利用組織から当社に対して「コスト最適化に向けた対応について話を聞きたい」という問い合わせが増えていきます。そうした中で、これから自治体が優先して取り組むべきことは何だとお考えですか。

庄司 それはDXの「X」だと思っています。つまり、「トランスフォーメーション」（変革）ですね。

最近では「DX」の発展形として「AX」（AIトランスフォーメーション）という言葉も登場していますが、AIはあくまでも手段です。いくら最先端のAIを導入していても、業務が依然



●庄司昌彦（しょうじ・まさひこ）

1976年、東京都生まれ。中央大学大学院総合政策研究科博士前期課程修了。国際大学グローバル・コミュニケーション・センター（GLOCOM）主幹研究員・准教授などを経て、19年より現職。「自治体システム等標準化検討会（住民記録・税務・選挙人名簿管理）」（総務省）や「地方自治体のデジタルトランスフォーメーション推進に係る検討会」（総務省）の座長など、多方面で活躍。

として、紙とハンコ」のままであればそれは変革とはいえませんが。

目指すのは、よりよい方向へ変えること」であり、その手段は最新のデジタル技術である必要はありません。例えば、〈業務システムで、これまでにない情報連携が可能となった〉や〈職員がWeb会議・テレワークができるようになった〉でもいい。極端に言えば、〈これまでやっていた業務をやめる〉のも立派なトランスフォーメーションです。

重要なのは、人口減少時代にも行政を持続していくために業務や制度、組織など自治体そのものを「変える」こと

とです。一部の部署や人が先進的なことに取り組むのではなく、さまざまな分野で幅広く、量的・質的な変革を積み重ねていくことが大切でしょう。

——庄司先生が参加されている「地方自治体におけるAートランスフォーメーションに関する研究会」（総務省、座長・須藤修東京大学名誉教授／26年7月発足）でも、AIを活用した業務や制度などの変革がテーマです。

庄司 そうですね。日本の高齢者人口がピークを迎える2040年まで、残すところ十余年しかありません。それまでに、自治体は従来の半分の人員でも本来担うべき仕事をこなせる「ス

マート自治体」へ転換しなければならぬ。いまの変化のスピードでは到底間に合わないでしょう。そんな中、まるで「切り札」のようにAIが登場したわけです。自治体でも有用に活用することが求められますね。

とはいえ、これまでの業務プロセスのまま単にツールとしてAIを導入するのでは不十分です。これを最大限活用することを前提とした〈新しい業務プロセスや組織・制度〉へと変える必要があります。そのためには、「こんな風になりたい」と具体的な未来の理想像から変革を設計するバックキャスト思考も欠かせません。

AIの活用で自治体職員に求められること

——AIは、作業時間の大幅な短縮や生産性向上が期待される一方で、活用に消極的な人も一定数存在します。背景には、ハルシネーション（もつともらしい誤情報）への不信任や、機密情報の漏えいなどへの不安などが挙げられます。今後、職員一人ひとりにはAIとどう向き合うべきでしょうか。

庄司 現状を見ると、個別の業務に特

いざ、変革(X)を加速せよ!

——2040年を見据え、持続可能な自治体への道筋

化して「AIをどう活用しようか」と考えられがちですね。しかし、そこまですくなく考えずに、まずは使ってみること。それがAIリテラシーを高める第一歩です。

AIの活用方法は、議事録の作成や文書の下書きなどに限りません。

例えば、身近なアシスタントに相談する感覚で、日常のちょっとした調べものを頼む、仕事の段取りや課題、頭の中にあるもやもやした考えやアイデアを整理してもらう——など。私自身も日頃そんな使い方をしています。住民情報や機密情報を扱わない範囲であれば、気軽に利用できますよね。

上手に付き合うコツは、AIを「完璧な答えを出してくれる魔法の箱」ではなく、「考えるためのさまざまなヒントをくれる優秀なアシスタント」として扱うことです。最後に判断するのは自分です。

AIの利活用を進める上では、団体固有のマニュアルやガイドラインなどを読み込ませ、独自の「RAG（検索拡張生成）」を構築して、それに沿った回答を生成できるようにする——といった専門的な知見に基づく基盤整備

も、もちろん大切です。

それと同時に、より多くの職員が日頃からざっくりとした質問・相談を重ねていくことも重要でしょう。AIの回答に対して、「それは行政ではできない」などとやりとりする中には、自治体職員としての業務知識や暗黙知が含まれています。そうしたやりとりを意識的に蓄積・整理し、AI活用の基盤に生かしていけば、回答精度の向上にもつながると考えています。

——おっしゃる通りですね。

庄司 一方で、AIの回答をそのまま信じるのではなく、「何かバイアスがかかっているのか」、「別の見方はないか」と問い返す力も必要です。また、何かアイデアがほしい場合にも、的確な回答を得るには「どう質問をすればいいか」を考えなければなりません。

これからの職員には、AIの回答を検証する力のほか、判断力や課題設定力、質問力などを磨くことも求められるでしょう。

——専門性とリベラルアーツの両方を備えることが重要だということですね。

庄司 そうですね。そのためには、AI活用を前提とした人材育成の検討も

必要だと考えています。

持続可能な自治体へ 創意工夫こそが力となる

——DX推進も新たな局面を迎え、いま自治体では「フロントヤード改革」や「公金収納におけるe-LQRの活用」、「マイナンバーカードの取得支援・利用の推進」への取り組みが、一段と加速してきたと感じています。

庄司 システム標準化やマイナンバーカードの普及によって、自治体DXの基盤はかなり整ってきました。これから問われるのは、その上で何を実現するかです。

また、システム標準化についても今後は時機に応じた見直しが行われ、それへの対応が必要となるでしょう。

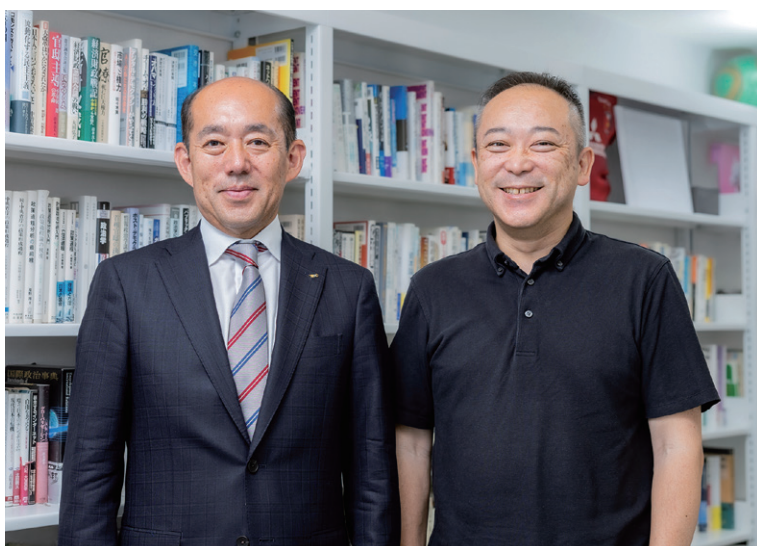
例えば「印鑑登録」です。法律はありませんが、各団体が個々に条例を制定して運用していることから、印鑑登録業務も標準化対象となりました。しかし、今後はさまざまな契約・手続きで、「紙と押印」ではなく「電子署名」が主流になっていくと想定されます。

これに伴い、印鑑認証という商習慣が見直され、いずれは印鑑登録業務自体

がなくなるかもしれません。

このように変革のスピードは、今後、一段と増していくことでしょう。自治体には、これまで以上に素早く・柔軟に「変化する力」が求められますね。その変革の効果は、自治体内部にとどまりません。

——小誌（20年7月号）にご登場いただいた際にも、「自治体のデジタル化は、地域社会の生産性向上に加え、新



たなビジネスや市民活動の促進にもつながるだろう。大きな視野で地域全体のデータ流通や業務プロセスの改革を進めることが求められる」と述べておられました。

庄司 その思いは、いまでも変わりません。私は、地域が元気になってこそ、日本全体の持続的で健全な発展につながると考えています。これまでは、『自治体DX推進計画』など国主導で大きな改革が進められてきましたが、国

ができることには限界があります。これからは、自治体に「行政サービスの提供者」としての役割とともに、「地域を元気にしていく取り組み」の強化が期待されます。

例えば、大企業だから給料が高く、福利厚生などに優れていて、社員の満足度も高いかというと必ずしもそうではありません。小さな企業でもすごく給料のいい会社とか、ヘルシーな働き方をしている会社、ユニークで手厚い制度を導入している会社がたくさんあります。社員の満足度が高い企業であるかどうかは、経営次第なんですよね。自治体でも、最近は税収が増えて

いるところや、小規模だけど人口が増えているまちが登場しています。人や産業が集まるまちになれるかどうか、自治体経営が左右します。多様な主体との連携による新規ビジネスの創出や、市民活動・地域コミュニティといった人と人とのつながりの形成など、それぞれの特性を生かした取り組みを進めることが肝要です。

コストパフォーマンスを考えれば、「ビッグ・テック」（世界市場で圧倒的な支配力を持つ巨大IT企業の総称）のプラットフォームも賢く活用しながら、その上でさまざまなデジタル技術を組み合わせて展開するのがいいのではないのでしょうか。地域SNSでどんな交流をするか、オープンデータやAIをどう活用するか——など、その答えは自治体ごとに異なります。

持続可能なまちづくりのために、デジタル技術を活用して地域課題を解決する「地域社会DX」の好事例が数多く登場してほしいと思いますし、地域同士の共創や競争にも大いに期待しています。

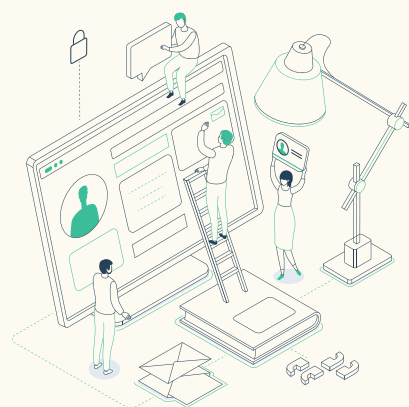
持続可能な地域をつくっていくために、まさにここからが勝負ですね。☑

自治体情報化30年を振り返る

「電子化」から「デジタル変革」へ

株式会社TKC 常務執行役員 地方公共団体事業部 営業本部長

吉澤 智



1996年10月、『新風』はデジタル社会の幕開けとともに創刊された。Windows 95の登場やインターネットの急速な普及により、自治体にもIT革命の波が押し寄せ始めた頃のことだ。以来、自治体の情報化は大きな変遷を遂げてきた。その歩みは単なるコンピュータの利用や事務の電子化にとどまらず、行政運営のあり方そのものを変える挑戦の連続だったといえる。

～2010年

自治体情報化の転換期

2000年前後は、電子自治体の基盤整備が進んだ時代だ。「IT基本法」の施行や『e-Japan戦略』策定を背景に、LGWANや住基ネットなど庁内外をネットワークで結ぶ仕組みが整備された。「電子自治体」という言葉も広がり、それまでの「事務の電算化」から、「行政サービス

全体を支える基盤整備」の局面を迎えたのである。

小誌02年9月号では、「所有から利用へ、変貌遂げる行政の情報化」と題し、クラウドサービスの可能性を紹介している。転機となったのが11年3月に発生した東日本大震災だ。それまでの価値観が180度転換。自治体が保有・管理していたデータや機器を民間のデータセンターに置き、ネットワークを通じてサービスを利用する、という考え方が一気に広まったのだ。その後、複数団体がシステムを共同利用する「自治体クラウド」も全国に拡大したのである。

その後、10年頃になると情報化の焦点は基盤整備から利活用へと移っていった。

住民サービスのオンライン化の先駆けとなったのが、地方税の電子申告だ。05年に「地方税電子申告システム（eLTAX）」の運用がスタートし、紙による申告、内容

確認・入力・保管の業務は、電子データを活用したものへと進化。国税連携や共通納税の拡大が実現されると、税務業務はさらに大きな変貌を遂げた。これを機に、情報化の効果は入力作業の削減にとどまらず、「業務プロセス全体の見直し」へ一歩踏み出すこととなったのだ。

2010年代後半～

デジタル社会の基盤整備始まる

13年に「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）」が公布され、デジタル社会の基盤づくりが大きく前進した。マイナンバー制度は、行政手続きや情報連携のあり方を根本から変えるものであり、小誌でも繰り返し制度導入の留意点や税務業務への影響などを取り上げている。

マイナンバー制度は、自治体情報化の目

自治体情報化30年の変遷

1990年代後半	2000年頃	2003年～2008年	2009年～2016年	2017年～2020年	2020年～
デジタル社会の幕開け、IT革命始まる 『新風』創刊 社会や国の動きなど	5年以内に「世界最先端のIT国家」実現を目標に、インフラ・制度を整備	ITインフラ基盤を活用した「国民の利便性・サービス向上」の取り組みスタート	経済失速・ITの急進展を背景に、「電子政府・電子自治体」の取り組みが加速	「世界最先端のIT国家」から「デジタル国家」へ転換	「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現へ
- Windows95登場 - インターネット普及	「e-Japan戦略」策定	「電子自治体推進指針」策定	東日本大震災発生	「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」策定	- 新型コロナウイルス流行 「自治体DX推進計画」策定
自治体情報化に関する主な出来事					
パソコンが職員1人1台に	- LGWAN運用開始 - 住基ネット稼働	- eLTA運用開始 - 電子政府・電子自治体 - 共同アウトソーシング - 利用者本位のワンストップサービス実現へ	- クラウドサービス利用急伸 - 自治体クラウド普及 - マイナンバー法施行 - コンビニ交付 - 統一基盤による地方公会計の整備促進	- マイナポータル運用開始 - 行政手続きのデジタル化/オンライン化加速 - 全団体が三層の対策に対応	- システム標準化・共通化 - フロントヤード改革 - バックヤード連携 - AIなど活用拡大

的をさらに広げたといえよう。それまでの行政内部の業務効率化やコスト削減だけでなく、住民の利便性向上を目的としたサービス改革がより明確なテーマとなったのである。この流れの中で、「証明書コンビニ交付」「書かない窓口」「行かない窓口（オンライン申請）」など、住民接点の多様化を支えるサービスも発展してきた。

ちなみに小誌創刊100号（15年10月号）では、官民データ活用社会の構築を取り上げている。この頃から、自治体情報化は個々の手続きの電子化から、データを活用し、手続きをつないで住民により便利な

サービスを提供する方向へと舵を切ったのである。

特に、新型コロナウイルス感染症の拡大は、行政手続きのオンライン化を一気に現実の課題とした。感染防止対応という制約の中で、来庁を前提とした紙による申請、職員の手入力に依存した処理は、自治体にとっても大きな負担となったのである。そのため、多くの自治体が書かない窓口やオンライン申請の導入に踏み切った。

そして現在、自治体DXの時代を迎えた。書かない窓口やオンライン申請により住民の利便性は向上したが、後続処理に手作業が残れば職員の負担軽減にはつながらない。今後はフロントヤードとバックヤードを分けて考えるのではなく、申請、審査、決裁、台帳処理、通知まで一連の業務を「デジタル完結」するよう見直しが重要となる。

そして、これから

人口減少・少子高齢化を背景に、いま国と地方が一体となったデジタル改革が進められている。特に、システムの標準化・共通化は、従来の「個別最適」の情報化から、より広い視点で「全体最適」を進めるための基盤整備といえる。情報化の歴史においてはゴールではなく、新たなスタートなの

だ。標準化で整えられた共通基盤をどう活用し、職員が住民対応や政策形成により多くの時間を使える環境をいかに実現するか。そこに自治体DXの本質がある。

30年の間には、TKCも法律や社会制度、ICT技術、自治体の価値観の変化に合わせてサービスを進化させてきた。これは単なる製品史ではない。自治体の業務が変わり、住民サービスへの期待が変わり、国の制度が変わる中で、変化を先取りし、自治体の実務を支えてきた証跡といえるだろう。

職員の減少に加えて財政難やサイバーセキュリティの脅威など、自治体情報化を取り巻く環境は今後一段と厳しさを増す。これに対応するため、AIなどデジタル技術の活用も広がるだろう。だが、求められるのは最新技術の導入ではなく、それを活用して持続可能な行政サービスを実現することだ。

自治体情報化の30年を振り返ると、制度改正や技術革新の歴史であると同時に、それを住民サービスの向上へ結び付けようとしてきた自治体の挑戦の歴史といえる。事業目的に「行政効率の向上を通じて、住民福祉の増進を実現する」を掲げ、お客さまとともに歩み続けてきた当社が目指すものは、これからも変わることではない。



“手続きを楽に”から“業務改革”へ

——青梅市に学ぶ「書かない窓口」の定着と今後の展望

「スマートローカル青梅」を掲げ、DXを進める東京都青梅市。

市民課を起点に各課が連携する〈書かない窓口〉は、

9課27業務・45手続きで利用され市民サービスの

向上につながっている。市の取り組みから、

運用定着や業務改革の実践的なヒントを探る。

企画部 DX推進課

課長 大塚瑞樹氏、主査 清水紘平氏

市民部 市民課 住民記録係

係長 大塚智恵氏、主事 三角 健氏



——青梅市では、全国的にも早い段階から「書かない窓口」を導入し、窓口サービスの向上に努めてこられました。

大塚 (D) 青梅市では、コロナ禍を機にDXへの取り組みを本格化し、2022年6月に青梅市DX推進方針『スマートローカル青梅』を策定しました。その第一歩として〈市役所へ来庁しなくても、各種申請ができるような環境づくりの実現〉を掲げ、「3つの変える（行政サービスを変える・市役所を変える・地域社会を変える）」に取り組んでいます。このうち〈行政サービスを变える〉取り組みの一つが、書かない窓口でした。

「市役所に来庁しない」を実現するため、市ではオンライン申請の拡充に注力しています。しかし、現実には多くの市民が来庁されます。そこで来庁する方にもよりよいサービスを提供するため、書かない窓口を導入しました。**三角** きっかけとなったのは、23年2月に開始した「引越しワンストップサービス」です。オンラインで入力された情報を基幹業務システムへ自動連携するため、「TASKクラウド引越しワンストップ支援サービス」を採用

しました。このシステムが「申請管理システム」と「かんたん窓口システム」で構成されていたことから、このタイミングで書かない窓口の導入も決断。手始めに市民課など6課で導入し、同年6月にはおくやみ支援窓口のサービスも開始しました。

現在では、市民課をはじめ、こども育成課や子育て応援課など、9課13窓口の27業務・45種類の申請でかんたん窓口システムを利用しています。

「書かない窓口」は9課27業務へ

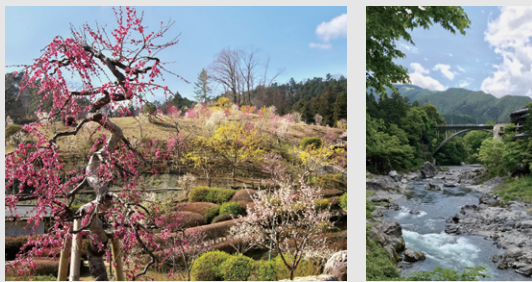
三角 市では窓口タブレット端末を設置せず、職員が使用するノートパソコンからかんたん窓口システムを利用しています。システムの利用により、案内が不慣れた職員でも窓口で対応できるようになりました。

運用形態としては、市民課で職員が対面で来庁者から聞き取った内容を入力し、異動届と手続き案内票を作成します。案内票には来庁者に必要な手続きと二次元コードが印字されており、各課ではそれのかんたん窓口システムがインストールされているパソコンのカメラで読み取ること、基本4情報

東京都青梅市

住所 東京都青梅市東青梅1丁目11番地の1
 電話 0428-22-1111
 面積 103.31平方キロメートル
 人口 128,311名（2026年8月1日現在）

首都・東京にありながら、多摩川や御岳渓谷など四季折々の豊かな自然を身近に感じられるまち、青梅市。都心へのアクセスも良好で、歴史ある宿場町として栄えた文化や地域コミュニティのつながりを大切にしながら、自然と都市機能が調和した暮らしやすいまちづくりを進めている。写真は梅の公園（左）と御岳渓谷（右）



があらかじめ印字された申請書が容易に作成されます。

これにより、市民課で完結する手続きは従来よりも多少時間がかかるケースもありますが、市民課に続き他課でも手続きをする場合は最大で10分程度の時間短縮につながっています。

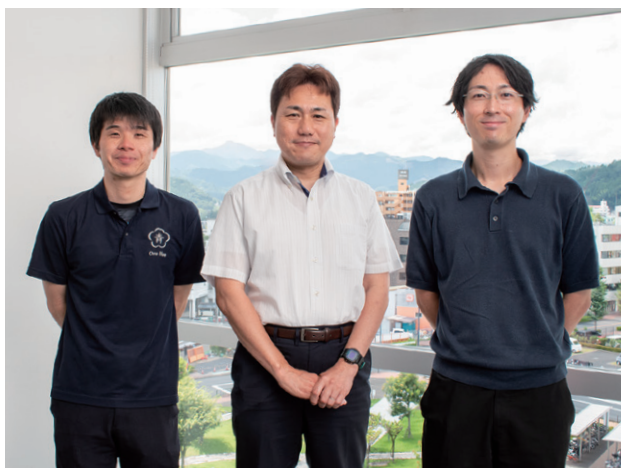
—— 部署間の調整は、どのように進められたのでしょうか。

大塚（市） まずは各課の課長で構成される「青梅市市民窓口サービス検討委員会」の場を通じて幹部職員に働きかけ、そこから組織全体に波及させました。並行して市民課から各課のキー

マンに声をかけ、実務者の視点で①導入範囲の決定、②連携課との調整・設間の作成、③申請書類の見直し、④窓口業務フローの作成——などに取り組みました。さらに、各課職員に具体的な運用をイメージしてもらうために、システムデモを実施するなど、役職や立場に合わせたアプローチを工夫して理解・浸透を深めました。

横展開の継続には課題も

——これまでの成果を教えてください。
三角 書かない窓口の導入は、これま



左から、碓井主事、大塚課長、清水主査

での手続きの流れや申請書のあり方を改めて考え直すきっかけとなりました。その一つが、記載台を4台減らし、待ち合いスペースを広く使えるようにしたことです。また、印鑑登録申請書と印鑑登録廃止申請書を一本化するなど申請書の見直しも図りました。

さらに、おくやみ支援窓口では、亡くなった方に関する申請手続きが必要な関係課に加えて、新たに収納課との連携も準備中です。これらは業務改革につながる成果と感じています。

「書かなくていい」ことは市民の方からも好評です。1対1で聞き取りをすることで、市民の安心感やサービスの質の向上につながっていると考えています。もう申請書を手書きする運用には戻せませんね。

—— 逆に運用上の課題はありますか。

大塚（市） どのように運用を継続・改善するかが課題と考えています。

運用継続に立ち上がる要因の一つが、担当者への異動です。市民課では業務フローの一部として書かない窓口の利用が定着していますが、各課では担当者の異動でノウハウが失われ、取り組み意欲が低下することがあります。

また、端末等の更改やレイアウト変更など、物理的な問題で運用が困難となる場合もあります。一例がシステム標準化で、帳票様式が変更されたことで既存のプリンターが利用できなくなり利用率が低下した部署もありました。こうした場合、現状では市民課職員が使い方やメリットを説明して利用を働きかけていますが、長期的には組織として運用継続・改善を図る仕組みづくりが必要でしょう。

業務改革へ、基幹連携も検討

——今後の計画を教えてください。

三角 次のテーマとして、基幹業務システムとの連携を考えています。

現在は、かんたん窓口システムから基幹業務システムへの連携は行わず、異動届の内容を住基システムに入力して異動処理を行っています。その理由は、「受付と確認の分離」と「段階的な承認」により、ミスなどを防止する運用ルールとしていたためです。この仕組みを変えるつもりはありませんが、将来に向けて業務プロセスの抜本的な改革は必要だと考えます。

また、システム標準化により、転出

証明書に二次元コードが記載されるようになりました。これを読み取ることによって転入手続きに必要な情報が自動的に反映され、入力ミスの軽減や作業の効率化、市民の待ち時間の短縮などが期待できます。近い将来、フロントヤード／バックヤード連携も現実のものとなるでしょう。こうした変化も踏まえながら、かんたん窓口システムを最大限に活用して、さらなる業務改善に取り組みたいと考えています。

大塚（市） 今年中をめどに、証明書類の郵送申請から手数料等の決済まで



左から、三角主事、大塚係長

の「オンライン完結」に取り組みます。「一緒にやりたい」という課もあり、現在調整を進めているところです。また、単にサービスを開始するだけでなく、実際に多くの方に使ってもらえるよう周知にも努める考えです。

大塚（D） DXやBPRの推進を図る上では、職員一人ひとりが将来を見通す視点を持つて行動できるように、意識醸成を図ることが重要です。そのため、23年度から職層別のマインドセット研修に取り組んできました。その結果、さまざまな部署で業務改革の機運が高まりつつあると感じています。

これまでの取り組みによりオンライン化した手続きの比率は高まりましたが、これはあくまで内向きの成果です。今後は「どれだけ利用されているか」に軸足を移して、質の拡充を図る計画です。その一環として、オンライン申請ができる手続きを一カ所に集約する準備も進めています。

〈市役所へ来庁しなくても、各種申請ができるような環境づくり〉は、まだまだ道半ば。「スマートローカル青梅」実現へ、これからも3つの変えるに挑み続けます。（土屋里緒）

推進担当者に聞く

自治体DXの本質は「職員の意識改革」だ

青梅市企画部DX推進課長 大塚瑞樹氏

青梅市では、2022年6月にDX推進方針『スマートローカル青梅』を策定し、組織変革に挑み続けている。「スマートローカル」とは、地域全体のデジタル化と山里や川などを有する地域における豊かな自然と共生したまちづくりを目指す——という意志を示すものだ。

この第一歩に位置付けたものが、〈市役所へ来庁しなくても、各種申請ができるような環境づくりの実現〉である。具体的には、①行政サービスを変える、②市役所を変える、③地域社会を変える——の三つの「変える」を軸にアクションプランを策定し、これまでさまざまな活動を展開してきた。

その一つが、〈行かない・来させない窓口〉を実現するオンライン申請の拡充だ。23年度から、全課を対象にオンライン申請が可能な手続きを定期的に調

査・把握し、手続きのオンライン化を進めてきた。その結果、25年11月時点で、実現可能な手続きのうち、オンライン化された手続きは8割を超えている。

また、いまBPRの推進にも注力している。22年度末に、全庁を対象として「業務可視化調査」を実施したところ、年間総作業時間が14万3844時間であることが判明した。単純計算で、職員1人当たり年間13カ月働かなければ処理できない規模である。この結果は、庁内に大きな衝撃を与えた。

失敗を恐れず動き出そう

少子高齢化・人口減少が進み、職員数は確実に減少していく。このまま何も手を打たなければ、やがて行政業務は立ち行かなくなることも予想される。持続可能な行政経営へ、BPRへの取り組みは急務であろう。

われわれも、最初は何から手をつければいいか分からず苦慮した。しかし、まずは行動しようとして、23年度に「1課1業務改善運動」に取り組んだ。これは各課が最低一つの業務について業務フローを見直し、作業時間短縮に努めたものだ。その結果、合計3524時間の削減を達成することができた。

翌年度からは「全庁BPR推進キャンペーン」と銘打ち、8月と12月の年2回、それぞれ2カ月間の集中的な改善活動に取り組んでいる。こうした活動を通じて、これまでに約2万5000時間の作業時間短縮を図ってきた。

総作業時間に見る削減率としては微々たるものだが、最初の一步として、職員に「やればできる」と気付きを与えられたのは大きな成果といえるだろう。目標とするのは、「毎年1万

時間の削減」だ。これにより、2040年には1人の職員が12カ月で処理できる年間総作業時間を目指したい。

「DXやBPRの推進」と言葉でいうのは簡単だが、実現には多くの困難を伴う。青梅市の場合も、これからの業務改革は、まさに「乾いた雑巾を絞る」に等しいと考える。実現には、職員一人ひとりの意識のあり方にかかっているといえるだろう。「DXをどう進めるか」と悩む自治体職員は多いと思うが、失敗を恐れずまずはやってみる姿勢が大切だろう。

青梅市では、今年、新たに『デジタル推シン・オウメースマートローカル青梅アクションプラン2026-2028』を策定した。これまでの取り組みを継承、さらに発展させ、『スマートローカル青梅』の実現に取り組んでいきたいと考えている。■

今秋から準備が本格化

株式会社TKC 自治体DX推進本部 武長浩史

固定資産税・都市計画税、自動車税種別割、軽自動車税種別割の納税通知書等について、eLTAXを経由して電子的に送付する仕組みが、2027年4月から始まります。

まず法人宛の通知から開始され、翌年4月からは個人宛の通知にも対象が広がる予定です。23年4月に始まった「地方税統一QRコード」(eLQR)による納付環境の整備に続き、税務手続きのデジタル化を前進させる取り組みといえます。

市区町村においては、今年10月から予定されている団体連動試験への対応を皮切りに、制度開始に向けた準備を本格化させる必要があります。本稿では、制度の概要と準備にあたって留意すべき点などを紹介します。

制度概要と準備のポイント

納税通知書等の電子化に伴い、納税者は、紙の納付書に印字されたeLQRや、新たに納税通知書に印字される「納税通知書電子送付申出用QR」(納通QR)を利用して電子通知希望の申し出を行います。

市区町村は、この申請情報を通知イ

ンターフェースシステムから取得し、基幹税務システムの宛名情報等と突合した上で、納税通知書等のデータをアップロードします。これにより、納税者は通知ポータルから電子的な納税通知書等を取得できるようになります。さらに、27年4月からは、納税者が電子的な納税通知書等を確認した後、そのまま納付手続きへ進むことが予定されています。これに伴い電子通知を希望した納税者に対しては、紙の納付書の送付が不要となります。

制度の円滑な開始に向けては、あらかじめ確認・準備しておくべき事項があります。ここでは、特に留意すべき事項を整理します。

①紙・電子併用を前提とした業務設計

この制度で特に留意すべき点は、電子的に送付される納税通知書等が当面、紙の納税通知書等の「副本」として取り扱われることです。

正本である紙の通知は引き続き送付されるため、市区町村では紙と電子が併存することを前提に業務を設計する必要があります。

②電子送付対象者の管理

電子通知希望の申し出は、納税通知書単位で行われます。市区町村では、申請情報に含まれる法人3情報や基本4情報、個人番号、団体別仮名識別子等を基幹税務システムの情報と突合し、電子送付の可否を適切に判断しなければなりません。電子送付対象者を正確に管理するための業務整備が重要です。また、電子通知希望の申し出は、取り消し申請がない限り翌年度以降も継続されます。そのため、市区町村では年度をまたいで電子送付対象者を管理する運用が求められます。

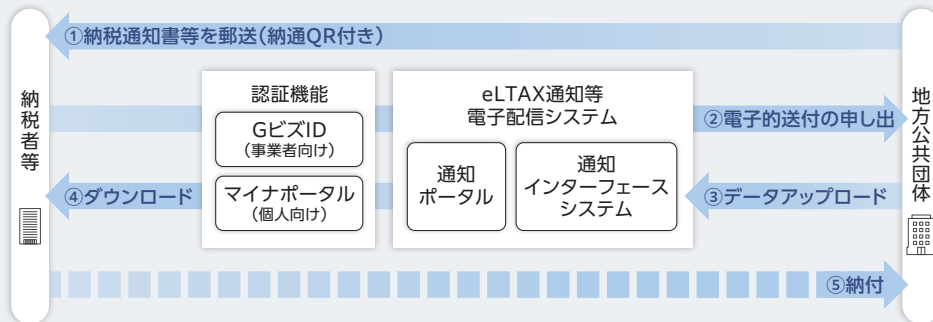
一方で、所有者や納税管理人の変更、固定資産の共有構成の変更などにより宛名情報が変わる場合には、電子通知の継続可否を改めて確認する必要があります。継続できない場合には紙の通知・納付書へ切り替えるなど、確実な送達を担保する運用を整備することが重要です。

③制度開始に向けた準備と庁内調整

制度開始に向けて、今年10月から来年2月にかけて団体連動試験が予定されています。市区町村においては基幹税務システムの改修だけでなく、通知インターフェースシステムへのログイ

納税通知書等の電子化へ、

■ 納税通知書等の電子化(実現イメージ)



■ 納税通知書等の電子化における留意点

基幹税務システムの改修

- 固定資産税・軽自動車税等の基幹税務システムにおいて、納税通知書等の電子化に対応するためのシステム改修が必要
 - 納税通知書電子送付申出用QRを印字
 - 電子通知希望申請の管理
 - 納税通知書等の連携機能
 - 当初課税業務における仕様変更への対応(山分けなど)
- 制度開始に伴い、団体運動試験への対応が見込まれる
- 制度開始後は、識別子と統合宛名の対応付けなど、電子的送付に必要なデータ整備も想定される

当初課税業務の見直し

- 紙と電子の併用: 納税通知書は紙(正本)と電子(副本)を併用するため、それを考慮した運用設計が必要。また、電子的送付の希望を受けた翌年度以降、納付書は電子データのみとなるためその点も考慮が必要
- 制度開始スケジュール: 法人は2027年4月、個人は2028年4月から開始
- 住民への周知方法: 制度開始に伴い同封物やホームページなどの検討が必要
- 山分けなど仕様見直し: 電子・紙それぞれの対象者に応じた山分けや、同封物の見直しが必要。あわせて、上記の制度開始スケジュール等を考慮した検討が必要

ンや税目利用設定、電子納税通知書等のアップロードなどを確認する体制を早期に整えておく必要があります。さらに、制度対応はシステム改修だけではありません。

当初課税業務における同封物やホームページでの周知方法の検討に加え、紙と電子の対象者の山分け、問い合わせ対応など、当初課税業務全体に影響が及びます。そのため、税務部門だけ

TKCの取り組み

でなく、情報政策部門や印刷・封入委託先を含めた関係者との調整を計画的に進めることが求められます。

TKCでは、納税通知書等の電子化を単なるシステムの対応ではなく、当初課税業務全体に影響する制度対応と捉えています。市区町村が円滑に準備を進められるよう、基幹税務システムの制度対応機能の整備、団体運動試験に向けた支援、当初課税業務の見直しに必要な情報提供などを進めます。

納税通知書等の電子化は、申告・申請、納付、通知という税務手続きの一连の流れをデジタル化し、「税務手続きのデジタル完結」を実現する最後のピースです。

市区町村には制度開始に向けた着実な準備が求められますが、その先には住民・事業者の利便性向上と行政事務の効率化という効果が期待されます。

TKCでは、お客さまの制度対応から業務の定着までをトータルでサポートし、これからの持続可能な税務行政の実現を支援してまいります。



行政の未来

つなげる

▶株式会社TKC 共通基盤開発センター 横山大輔

人口減少や少子高齢化が進む中、地方公共団体では限られた職員数で行政サービスを維持し、その質を高めることが大きな課題となっています。こうした状況を背景に、生成AIを行政の新たな基盤として活用する動きが本格化しています。その中で注目されるのが、デジタル庁の「ガバメントAI源内」と「源内OSS^{*1}」です。

源内は、政府職員が生成AIを業務で利用するための共通基盤です。特定のAIモデルを「源内」と呼んでいるわけではなく、複数のAIモデルや行政業務に特化したAIAプリケーションを組み合わせて利用できる基盤として整備されています。

デジタル庁では2025年から利用を進め、今年5月には全府省庁を対象とした大規模実証を開始しました。5月末時点で約10万人の政府職員が利用可能となり、今後はさらに約18万人まで対象を拡大する計画です。

利用用途は、文章作成や要約、翻訳などの一般的な利用に加え、法制度の調査、国会答弁の検索・作成支援、行政文書の確認など、行政特有の業務へ

の適用が進められています。すでに源内を利用して職員が作成した国会答弁案を、デジタル大臣が最終確認した上で答弁する事例も生まれています。

7月には国産クラウド上で基盤モデルを試用する取り組みも始まり、日本語への対応力強化を含め、その実用性を評価する動きが進められています。

一方、源内OSSは、源内AIで開発された仕組みの一部を、地方公共団体や民間企業などでも利用できるように一般公開したものです。

これは、単に「国が無料の生成AIを公開した」わけではありません。各団体がそれぞれ類似したAIシステムを一から開発すれば、全国で同じような開発投資が繰り返されることになりま

す。そこで国が開発した共通部分をOSSとして再利用し、サービス提供者がその上に業務特性に応じた機能を加えることで、重複開発の抑制やコスト低減、特定事業者への過度な依存の抑制が期待されています。

また、源内OSSは、4月の公開後も継続的に改良されています。8月14日には最新版となるV1.3.1が公開され、依存パッケージ^{*2}の更新や

チャット機能の改善などが実施されました。こうした継続的な更新が行われていることも、今後の利活用を考える上での重要なポイントです。

民間サービスとの違いと 源内OSS導入の留意点

地方公共団体向けの生成AI利用サービスは、すでに複数の民間企業から提供されています。中には多数の導入実績を持ち、行政データとの連携やRAG（AIが回答する際に、社内文書や外部資料から関連する情報を探し出し、その内容を参考にして正確な文章を組み立てる仕組み）の構築、LIGWANからの利用、研修・運用支援まで、幅広くサービスを展開する例もあります。

これに対して源内OSSは、国が実際に利用している仕組みをベースとしていることに加え、地方公共団体や民間企業が活用・拡張することで、行政AIの「共通部品」になり得る点に大きな特長があります。

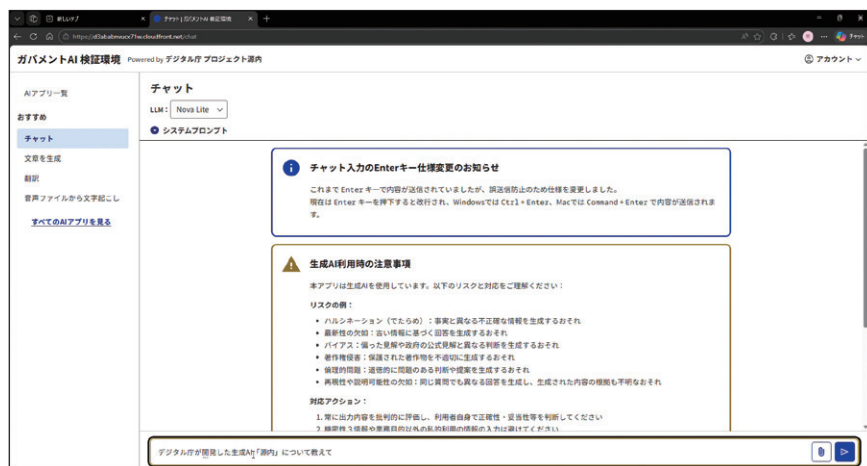
ただし、導入にあたっては注意も必要です。デジタル庁が運用する源内の安全性と、公開された源内OSSを利

*1 OSS (Open Source Software) : ソフトウェアの設計図であるソースコードが、無償で一般公開されているもの

*2 依存パッケージ : あるプログラムやソフトウェアを動かすために、前もってインストールや用意が必要となる別のプログラム(部品)のこと

源内AI・源内OSSが創る

——行政効率の向上を、住民福祉の増進に



「源内AI」画面イメージ

用して構築したシステムの安全性は同じではありません。源内OSSを採用する場合は、認証、ネットワーク、ログ、暗号鍵、バックアップ、AIモデルとの契約、脆弱性対応などについて、導入者側が責任を持って適切に設計・運用する必要があります。

「国が公開したOSSだから安全」

と考えるのではなく、行政システムに求められるセキュリティ、可用性、保守性、運用体制まで含め、システム全体として評価することが重要です。

AI活用による「行政改革」を

『デジタル社会の実現に向けた重点計画』（7月21日閣議決定）では、「AIの徹底活用」が掲げられました。政府だけではなく、地方公共団体のDX基盤強化も重要な政策として位置付けており、人口減少・人手不足を前提として行政のあり方そのものを変えていく方向が示されています。

地方公共団体においても、生成AIの活用対象は多岐にわたります。

例えば、国や都道府県から届く通知・事務連絡の整理、制度や法令の調査、議会対応資料の作成、庁内規程や過去資料の検索、住民向け文書の作成などです。現在、多くの時間を費やしている業務に、AIを活用できる余地があります。

ただし、本来の目的は「これらの業務を短時間で終わらせること」ではありません。AIによって生まれた時間を、住民相談、地域課題の分析、政策

立案、福祉、防災など、人が向き合うべき仕事へ振り向けることが重要です。つまり、行政効率の向上を「職員の作業時間削減」で終わらせず、「住民福祉の増進」へつなげることで、初めてAI導入の成果といえるでしょう。

源内AI・源内OSSは、行政におけるAI活用を大きく前進させ、職員の業務効率向上や住民サービスの充実につながる可能性を秘めています。しかしながら、現時点ではその効果を過大に評価すべき段階ではありません。

今後は、単なる利用回数・利用者数だけでなく、業務時間の削減、回答品質、費用対効果、自治体への導入実績など、具体的な成果を継続して確認することが重要です。

TKCとしても、こうした動向を注視し、安全性や実用性、継続的な運用を十分に見極めながら対応していく考えです。これまで培ってきた行政業務とシステム運用の知見に、新しい技術を取り入れ、これからも皆さんが安心して利用でき、その先の住民サービスの向上につながるシステムを提供してまいります。



2026年10月22日
TKCは60周年を迎えます



おかげさまで、『新風（かぜ）』は創刊30周年を迎えました。
これまで取材等でご協力いただいた皆さまへ、深く感謝申し上げます。



取材に協力いただいた
市区町村数

延べ **373** 団体

33都道府県 210団体を取材
*都道府県庁や共同化組織、
一部事務組合を含む

エリア別
掲載団体割合

北海道 **1%**

東北

15.2%

中部

15.2%

関東

46.7%

近畿

13.8%

中国

2.4%

四国 **0.5%**

九州・沖縄

5.2%



取材・寄稿に
協力いただいた方

延べ **648** 名・組織

合計294の著名人・組織が
取材や寄稿に協力



創刊号からの総ページ数

2,388 ページ



編集に関わった社員数

延べ **3,064** 名

毎号20名以上の社員が関わって編集

*発行人、編集人、編集委員・スタッフ、
インタビュアー、社内寄稿者

『新風』 創刊30周年に寄せて

自治体へ、これからも新たな風を届け続ける

株式会社TKC 代表取締役専務執行役員
地方公共団体事業部長

飛鷹 聡

おかげさまで、『新風』は本号をもって創刊30周年となりました。

この節目を迎えられましたのも、取材や寄稿にご協力いただいた関係省庁、地方公共団体、研究機関、民間企業の皆さま、そして日頃から本誌をご愛読いただいている皆さまのお力添えの賜物と、心より御礼申し上げます。

本紙は1996年10月の創刊以来、地方公共団体を取り巻くICT、法律や社会制度など環境の変化を見つめながら、行政事務のデジタル化や住民サービス向上に資する情報を発信してきました。その歩みを振り返ると、電子自治体の黎明期から自治体クラウド、マイナンバー制度、地方公会計改革、そして近年のデジタル・ガバメント、自治体システム標準化、自治体DXに至るまで、まさに地方行政の変革の歴史そのものと重なっています。

この30年間で『新風』が積み重ねてきた情報量や成果は、数字からも見てとることができます。創刊号から本号までの総ページ数は2388ページに達し、編集に関わった社員は延べ3064名に上ります。毎号の企画会議では、政府の重要施策やICTトレンド、全国の自治体の成功事例などを収集し、「何が地方公共団体にとって有益で、いま何が求められているのか」を議論してテーマを選定してきました。

また、取材・寄稿にご協力いただいた方は延べ648名・組織、全国33都道府県の延べ373の市区町村等を取材し、それぞれの地域が抱える課題や先進的な取り組みを紹介してきました。特に、自治体職員の皆さまには、業務で多忙を極める中でも快く取材に応じ、現場の生の声を聞かせていただいたことに深く感謝申し上げます。

本誌の名称には「行政情報化へ新し

い風を吹き込みたい」という願いが込められています。その思いは30年を経た今も変わりません。

人口減少や少子高齢化の進行、激甚化する自然災害への対応、地域経済の活性化、そしてAIやデータ活用を前提とした行政運営への転換など、地方公共団体が向き合う課題はますます高度化・複雑化しています。こうした時代だからこそ、本紙が果たすべき役割は一層重要になると考えています。

制度や好事例の紹介にとどまらず、その背景にある考え方や成功の要因、さらには課題や失敗から得られた教訓までを丁寧にお伝えし、「行政効率の向上による住民福祉の増進」に貢献する情報を発信し続け、自治体経営の維持・発展に資する「新しい風」を全国へ届けてまいります。

今後ともご協力、ご期待ください。ますますようろしくお願い申し上げます。☐

DX推進の現場に寄り添い 課題とともに解決する

人口減少・少子高齢化に伴い、自治体の職員不足は一段と深刻化している。小規模団体ではなおさらのこと。こうした現場を支えるのが、地域に根差したTKCアライアンスパートナー企業だ。さらなる自治体DXの推進支援へパートナー2社とともに現状や今後の展望を語り合う。

株式会社テクノラボ 取締役副社長

邊見広幸 氏

株式会社鳥取県情報センター 専務取締役

奥田敏行 氏

株式会社TKC 代表取締役専務執行役員
地方公共団体事業部長

飛鷹 聡

司会 本誌編集委員 吉澤 智

フォトグラフ:中島淳一郎

——本日は、基幹業務システムを中心に業務提携を結ぶパートナーの2社にお集まりいただきました。それぞれの事業概要をご紹介ください。

邊見 テクノラボ（本社・北海道札幌市）は、北海道全域を対象にICT事業を幅広く展開しています。

中でも自治体向けでは、①基幹業務、②内部情報、③行政サービスデジタル化、④インフラ・ネットワーク——の四つの専門チームを設置し、TAS Kクラウドサービスの導入・運用支援のほか、庁内インフラの構築・保守などのサービスを提供しています。

担当する北海道は、極めて広大です。面積では都道府県の面積順に小さい方から24都府県を積み上げた広さに匹敵します。また、距離では東西約750キロメートルと、これを例えるなら東京から鳥取県松江市までとなります。そうした広いエリアをカバーし、現在34団体にTAS Kクラウドサービスをご利用いただいています。

奥田 鳥取県情報センター（本社・鳥取県鳥取市）は、1969年に鳥取県と商工団体が県と県内市町村の電算業務の受託・支援を目的として設立した

公益財団法人を前身とし、09年4月に会社組織へ移行しました。現在、営業エリアは中国地方を中心に県外へ広がりましたが、自治体支援に特化するという点は創設以来変わっていません。

TAS Kクラウドサービスをはじめ各種業務システムの導入・運用支援のほか、「鳥取県情報ハイウェイ」の管理や情報インフラの提供、データセンターサービス、監視サービスなど自治体のICT全般を支えるのが当社の役割です。特に自社データセンターを拠点としたクラウドサービス（TAS Kクラウドを含む）は、全国約240団体にご利用いただいています。

“地域密着”サービスが 自治体支援の原点

飛鷹 TKCは現在、全国約1150団体のお客さまを支援しています。そのサービスを支えているのが、当社15カ所の営業拠点と、全国約50社のアライアンスパートナーの皆さんです。

行政情報システムの市場では、以前から自社製品・サービスの販売を外部のパートナー企業に委託するビジネススタイルが広がっています。当社でも



82年から、自社にない資源や強みを持つ企業とパートナー契約を締結し、直接販売ではサポートが行き届かない市区町村の皆さんにシステム・サービスをお届けしてきました。

その特長は、〈お客さまとパートナー企業、当社の三者がともに成長できる〉関係を大切にしていることです。そのため、パートナーが担当するエリアのお客さまとの契約や日常的なサポートは各社が主体となり、システムの開発元である当社は後方支援に徹しています。具体的には、パートナー各

社を支援する専門部署を設置し、各種システムの提供に加えて、最新情報やリソースの提供、ツール・ドキュメント等の共有、教育・トレーニングの実施、コールセンター（TKCカスタマーサポートサービス株式会社）による支援などを行っています。

このように、それぞれの役割分担を明確にすることで、地域の実情に合わせた質の高いサービス提供とサ

ポートの実現を後押ししています。

その最たる例がシステム標準化への対応といえるでしょう。TKCとパートナー各社それぞれが、担当する地域の枠を越え、技術や人的リソースの相互協力を行うなど、総力を結集して支援した結果、全てのお客さまにおいて、期限内に標準仕様システムへの切り替え／ガバメントクラウドへの移行を完了することができました。

——テクノラボと鳥取県情報センターでは、それぞれ地域に根ざしたサービスを展開されています。お客さまをサポートする上で大切にしていることを教えてください。

意見 地域密着企業の役割は、事業活動を通じて住民や地域の幸せな未来づくりに貢献することです。だからこそ、われわれは単なるシステム提供会社であってはいけないと考えています。職員の視点に立つて、業務効率化や住民サービス向上のための提案をすることは私たちの責務といえるでしょう。

そのため、一番大切にしているのは、「顔の見える関係」です。

システムの運用サポートでは一般に電話対応が中心となりますが、当社で

はできるだけ現場へ足を運ぶことを心掛けています。毎週の巡回訪問のほか、当初課税など重要なイベントの際には複数チームが連携して訪問支援を行うこともあります。こうした日々の支援を通じて、頼れるパートナーとしての信頼関係の構築に努めています。

奥田 当社では、「One Team for Partner」というスローガンを掲げています。

この言葉には、〈導入・運用、インフラ、セキュリティなど、各分野の担当者が組織の垣根を越えてワンチームとなり、真に喜ばれるサービスを提供し、お客さまを支える〉という当社の決意が込められています。

意見さんもおっしゃったように、われわれの役割は、システムを導入して正常に稼働すれば終わり——ではありません。それを活用して、いかに住民サービス向上や業務効率化につなげるかまで支援することが重要です。

ICTの専門知識と、長年の実績で培った行政業務への理解を強みとして、お客さまの課題を見極め、本場に価値のある最適なサービス・サポートを提供するよう心掛けています。

進捗が二極化するDX 小規模団体をどう支えるか

——システム標準化が一段落し、これからDX推進が本格化します。推進にあたっての課題は何で、その解決にどう貢献しようと考えていますか。

飛鷹 市場全体の問題として、まず運用コストの高止まりが挙げられます。当社では標準化対応にあたり、デジタ



株式会社テクノラボ 邊見広幸 副社長



株式会社鳥取県情報センター 奥田敏行 専務

ル庁が推奨する「共同利用方式／アプリケーション分離」（マルチテナント）方式を採用し、それぞれの団体にかかるクラウド基盤利用料の低減を実現しました。それでも、従来に比べて運用コストは上がっています。そのため、さらなるコストダウンを目指して検討を進めています。

もう一つがサイバーセキュリティの脅威です。特にAIの急速な進化は、これまでのセキュリティ対策のあり方を根底から覆すこととなりました。記憶に新しいのが、今春に登場した高性能AI「クロード・ミユトス」でしょう。開発会社が「悪用されたら危険」と製品の一般公開を見送るなど、世界中に大きな衝撃を与えました。

そうした中で、お客さまにこれからも安心してクラウドサービスを利用していただけよう、より高度な防御策や運用監視体制の構築について検討を開始しました。

奥田 視点を変えると、小規模団体の支援も重要な課題です。DXは持続可能な行政運営の前提条件といえますが、進捗状況を見ると団体規模による二極化が顕著となっています。これは全国

的にも同様の状況です。

例えば、鳥取県では19市町村のうち15団体は人口3万人以下で、いわゆる「一人情シス」も珍しくありません。

こうした市町村を支援するため、国はCIO（最高情報責任者）やCIO補佐官、地域情報化アドバイザーの派遣などに取り組んでいます。任期が限られ、なかなかノウハウなどが残りにくい状況です。地域密着企業として、われわれがどんな解決策を提供できるか、しっかりと考える必要がありますね。

小規模団体が限られた職員でも行政サービスを継続できるよう支援するには、システムやサービスの導入・運用に加えて、業務フローの可視化や優先順位付け、定着まで一貫して支える専門的なサポートが重要でしょう。その意味では、当社が行政と住民の中間的な存在として職員不足を補い、行政サービスの維持・向上を支えるようなことができないかと考えています。

邊見 北海道も同じで、道内179市町村のうち127は人口1万人以下の団体です。こうした小規模団体が動かなければ、国が進める自治体DXの成功はありえませんね。



DX推進の現場に寄り添い 課題とともに解決する

以前、民間シンクタンクが行った都道府県別自治体DXの進展状況の分析結果を見ると、北海道は低評価となりました。要因として、団体数が多く、そのほとんどが小規模で推進できる人材の不足などが挙げられています。個人的には効果が見えにくいことが大きな壁になっていると考えています。

例えば、コンビニ交付の場合、小規模団体では、①店舗がない・住民の利



本誌編集委員・吉澤



本誌編集人・飛鷹

用がさほど見込めない、②そもそも来庁者が少ないため、窓口の混雑緩和や業務軽減の効果が見込めない——など、メリットが生まれにくい状況です。しかし、公平性ということでは、どこに住んでいても同じ行政サービスを受けられるべきでしょう。地域を超えて、全国・広域規模での最適化という視点で、効果を捉えることも必要です。

地域間格差を解消するために、先進事例を積極的に横展開して、財政が厳しい団体でも取り組みやすい提案を行うことが、われわれの役割ですね。

飛鷹 おっしゃるとおり、小規模団体の支援はますます重要なテーマとなります。特に、職員の皆さんは数年で人事異動があるため、継続して運用を支援していかねば持続的な効果は期待できないでしょう。

この点、標準化によってシステムの仕様や業務フローが統一されたことで、サポートの質向上もしやすくなると考えています。一例が職員の皆さんが日々行う業務のサポートです。特定の業務ではなく、個々の職員に焦点を当てて円滑な業務遂行を支援する新たな仕組みの研究にも着手しました。

DX推進で広がり始めた 共同化・広域化の新潮流

——小規模団体のDX推進ということでは、都道府県による共同化・広域化の動きも注目されます。システム等の共同調達や共同利用のほか、業務の共同処理・アウトソーシングなども全国で広がり始めました。

邊見 北海道でも、道庁がハブとなつて市町村や民間と連携するDX推進体制の構築が進められています。業務ルールの共通化や合意形成の難しさもあって、未だ手探りの状態にあるように思います。業務の共同化ということでは、直面する課題を共有する近隣団体同士が自主的に取り組む方が、歩調も合わせやすく、比較的早いスピードで進むのではないのでしょうか。

その点では町村会の動きに注目しています。すでにシステムの共同調達や共同利用を行っているところも多く、町村会を中心に法定事務以外の共同処理などが進むことも期待されますね。

奥田 共同化・広域化は、確実に進んでいくでしょうね。これまでも、消防や下水道、ごみ処理などの運営で複数

団体が連携して業務の効率化やコスト削減を図る例がありました。最近では福祉業務分野でも共同化の動きが活発化しています。

例えば生活保護業務の場合、小規模団体は独自に福祉事務所を設置する義務がなく、都道府県へ事務を委任するほか、近隣自治体と共同処理を検討するケースもあります。そこでボトルネックとなるのが、業務システムです。従来のシステムは自治体ごとに利用することを前提としており、共同でやろうとすると途端に業務とシステムが追いつかない。「このギャップをどう埋めればいいのか」など共同化に関する相談も増えてきました。

飛鷹 当社にも、「基幹業務システムの共同利用について話を聞きたい」という問い合わせが増えています。また、一部に市町村合併の動きも見られますが、今後は「物理的」な合併ではなく、業務を全国や広域圏で共通化・共同運用するといった「仮想的・機能的」な統合が主流となっていくでしょうね。

TKCの基幹業務システムを利用する市町村にとって、納税通知書など大量一括処理のアウトソーシングは当然

り前のサービスとなっていますが、全国的にはまだ自庁処理を行っている例も少なくありません。その点では、われわれのお客さまはすでに「当初課税業務の処理を共同化している」といえます。ただ、5年先、10年先もこのまま同じサービス形態で十分だとは思っていません。

そのため、次代のアウトソーシングサービスとして、「BPaaS」（システムと専門人材による業務代行を組み合わせ、業務プロセスそのものを丸ごと外部委託するクラウドサービス）の検討も開始しました。

持続可能な行政運営へ これからも支え続ける

——DX推進について、今後の展望をお聞かせください。

邊見 いま「自治体DX」という言葉ばかりが先行していますが、ここで求められているのは「住民や地域社会も含めて、デジタルの恩恵を実感できる社会」をつくるための「日本DX」に取り組むことです。

道路や橋が地域社会を支えているように、デジタルも社会インフラとして

考えるべき時代になりました。行政サービスもデジタル基盤がなければ成り立ちません。そのインフラを守るのは、われわれのような地域密着企業です。デジタル化やDXというコストばかり注目されがちですが、そうではなく「長期的な行政サービスの持続可能性」といった、住民や地域社会が享受できる大きなメリットにも目を向けることが大切です。

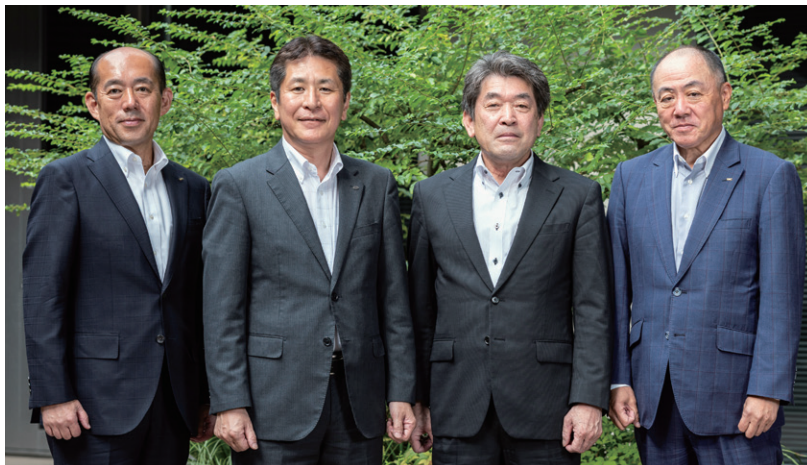
奥田 DX推進の支援は、当社としても大きなテーマと捉えています。

ロボットやAIなどデジタル技術はさらに進化し、活用の幅も確実に広がっていくでしょう。特に、AI活用では安全性重視のプライベートクラウドが再び注目されており、この点では自社データセンターを持つ強みを生かして、安全に利用できるAI活用基盤の構築などを目指したいと考えています。とはいえ、これらはあくまでも手段であり、目的は「自治体をいかに持続させるか」です。

自治体が抱える課題はそれぞれ異なり、それに対して当社が全ての解決策を持っているわけでもありません。ただ、一緒に考えることはできます。課



DX推進の現場に寄り添い 課題とともに解決する



左から、飛鷹、奥田専務、邊見副社長、吉澤

題整理や解決策の検討、AIなどのデジタル技術やデータをどう活用して業務改革につなげていくか——お客さまと同じ視点で取り組む。これからも、そういう存在であり続けたいですね。

ただでなく、同じ目線で一つのゴールを目指して、一緒に企画し、考え、実現していくことが必要でしょう。そのためには、われわれも成長しなければなりません。今、システムとセー
ルス、サービスの役割を兼ね備えた「スーパーエンジニア」の育成を計画しています。そして、お客さまに最適なICT環境の企画・提案、設計等を通じて、われわれも住民サービス提供の一員となることを目指します。

人口減少時代を迎え、DXは単なる効率化を超え、持続可能な行政運営に欠かせない生存戦略となりました。

特に「一人情シス」のような小規模団体では、何から始めればいいのか分からないと悩むところもあるでしょう。

まずは小さな一歩を踏み出すことが大切です。われわれのような事業者も含め、身近で力になってくれる存在は必ずあります。ぜひ、相談していただきたいですね。

奥田 おっしゃるとおりですね。

標準化によってDXを推進する基盤は整いました。これまでの標準化対応は、国が定めた標準仕様へいかに準拠するかに主軸が置かれてきましたが、

これからは、よりユーザー視点に立った使いやすいシステム・サービス、機能の提供が期待されるようになるでしょう。TKCとともに、われわれもリソースや技術、ノウハウなどを結集し、お客さまの期待に応えていきたいと考えています。

飛鷹 「行政効率の向上と住民福祉の増進を支援する」という、TKCとパートナー企業の役割はこれからも変わることはありません。

これまで、当社は四つの変化（法律の変化、社会制度の変化、ICTの変化、お客さまの価値観の変化）に着目して、イノベーションに挑み続けてきました。例えば、AIもICTの変化の一つであり、大いに活用して新たな価値を提供したいと考えています。

とはいえ、どれだけ技術や製品が進歩しても、最も大切なのは自治体職員の方々に寄り添い、サポートすることです。そのためには、より多くの仲間との連携を模索したいですね。そして、「持続可能な行政運営を支える」という高い視線を持って、これからもパートナー各社とともにわれわれの使命を果たしてまいります。



東日本大震災発生、その時

現地でお客さまを支援した3人が語る緊急対応

自治体の情報化において、一つのターニングポイントとなったのが東日本大震災だ。

東北地方を中心に各地へ甚大な被害をもたらした

庁舎や職員が被災して一時的に行政機能が失われる団体もあった。

あれから15年——当時、お客さまの業務継続・早期回復をどう支援したか振り返る。



柏木 地震発生時、私はエクナ本社のある盛岡市内にいました。車で移動中にちょうど信号待ちをしていた時のことで、停電で交通混乱も発生する中、急ぎ本社に戻りました。幸いなことにオフィスや社員に大きな被害はありませんでしたが、太平洋沿岸部を巨大な津波が襲う映像をニュースで見た時にはショックで言葉を失いました。

向井 私はたまたま仕事を休んで自宅にいました。震災直後は東北地方のほぼ全域で停電が発生したためテレビも見られず、ラジオを聞くだけではどこで何が起きているのか被害状況も全く分からない状況でした。

森本 当時、私は宮城営業課（大崎市／当時）の責任者で、お客さまと打ち合わせをしている最中にかつて経験したことのない激しい揺れに見舞われました。庁舎から外へ出た時に、いつも以上に大きなボタン雪が降っていたことを今でも鮮明に覚えています。東北地方では、その前から比較的大きな地震が相次いでいたため危機感を持っていました。一瞬でそれまでの日常を奪う自然の猛威の前に、何もできない無力さを痛感しました。

お客さま支援の現場では

森本 東日本大震災は、巨大地震と津波、原子力発電所の事故などが同時多発的に連鎖した未曾有の複合災害でした。当時、TASKシステムを利用するお客さまのうち、業務継続に支障を来す恐れがあったのは約30団体で、本社と営業拠点・パートナー各社が連携して緊急支援を行いました。

最も被害が甚大だったのが、御社がサポートする岩手県大槌町でした。携帯電話も通話規制がかかり、お客さまと連絡がとれない中で、どうサポートに動かれたのでしょうか。

柏木 お客さま支援のため、震災発生の翌日に岩手県庁へ緊急運行車両の申請に出向き、初めて大槌町の状況を知ることができました。そこから県庁職員の方と一緒に動き始めたのです。

大槌町を訪れると庁舎は壊滅的な状況にありました。それでも「データを救えるかもしれない」と一縷の望みをかけて、自衛隊の協力を得て建物内へ立ち入り、土砂の中からサーバー7台を回収しました（詳細は32ページ記事参照）。復旧のめどがついたのは発見

から1週間ほどたった頃のことです。その後、復元したデータを使って、TKCがシステムを再構築し、4月8日に当社が仮設庁舎へ仮サーバーを設置しました。住民情報と税は震災直前のデータを復旧できたものの、福祉系は履歴情報が一部喪失しており、県や



左から、向井統括部長、柏木氏、森本

福祉事務所から情報を集め約8カ月かけて復旧しました。

向井 データは復旧しても、当初用意できたのは古いサーバーで、Windowsを立ち上げるだけでも40分ほどかかりましたね。また、プレハブの仮設庁舎にはサーバー室もエアコンもなく、夏場は本当に大変でした。室温が40度ぐらいある中で、扇風機でサーバー周りの空気を循環させる応急処置で何とかサーバーを動かしました。

当時、私はSEとして大槌町をサポートしていました。震災後は約2年間、月曜から土曜まで毎日、盛岡市から大槌町へ通いました。8時半の開庁に合わせて行き、遅い時には夜12時を過ぎてから退室する状況でしたが、「大槌町の復興・再建を支援する」という強い気持ちが生じたため、辛いとは思いませんでした。

森本 震災直後の72時間は、人命救助や避難所運営、ライフラインの復旧が最優先されます。そのため、業務システムが本格的に必要なものは3、4日後からだったと記憶しています。その頃には被災者の生活再建支援が始まり、被災証明書を求める住民も増え、

宮城県内でも発行窓口は連日長蛇の列となっていました。

柏木 大槌町の場合、生活再建支援が本格的に動き始めたのは2週間ほど経ってからのことでした。それまでの応急対策業務では、職員は紙の住民情報リストを使って対応していました。

これは、TKC（宇都宮市）のホストコンピューターに保管されていた3月1日時点のデータから急きょ作成したものです。このリストをTKC保安サービスのトラックで宮城営業課へ運び、それを当社が受け取りに行つて、14日には大槌町へ提供しました。

森本 窓口業務を再開した後は、どういったサポートをされたのですか。

向井 震災後は、医療費や介護費・国民健康保険料等の全額免除や税金の軽減・免除など、さまざまな被災者支援策が講じられ、これらの処理が円滑に進むよう担当部署ごとに支援しました。一番大変だったのは、各地から派遣された自治体職員のサポートです。慣れないシステムに苦戦される方もいて操作説明には本当に苦労しました。

森本 宮城県内でも職員の方は不眠不休で被災者支援にあたっている状況で、

営業課の業務再開後も当面は携帯電話によるサポートが中心でした。東京電力管内では計画停電が実施され、課税準備期間ということも相まって、多くのお客さまが先行きに不安を感じていたと思います。そこで、当社ではお客さまごとに予定されていた業務を洗い出し、スケジュールを組み直すとともに、今後の留意事項をまとめて情報発信するなど、その時にわれわれができる最大限の支援に努めました。

教訓を風化させない

森本 震災を機に、お客さまの価値観は大きく変わりましたね。特に、クラウドサービスはこれがターニングポイントとなったといえます。当時はまだサーバーの庁内設置が主流でしたが、当社は震災前から基幹業務システムのクラウドサービスを提供していたので、



エクナ株式会社 向井健一 統括部長

全国から問い合わせが寄せられました。**柏木** 震災後、岩手県内の沿岸13市町村がワーキンググループを立ち上げてクラウドの共同利用を検討し、最終的に3町村（大槌町、普代村、野田村）がTAS Kクラウドサービスを導入しました。こうした動きは各地に広がり、

自治体クラウドが急速に進みましたね。震災を経験して思いを強くしたのは、

〈重要データを守り、業務継続性をいかに確保するか〉ということです。震災の記憶は薄れつつありますが、自然災害は今後も必ず発生します。この時の教訓を風化させてはいけません。

森本 クラウドサービスは、通信経路が確保できれば業務を継続できるという特性があります。特に、全てのユーザーが同一のアプリケーションを共同利用するTAS Kクラウドサービスでは、認証情報を組み込んだモバイル接続を活用し、被災団体の業務を協定都市等の施設で臨時窓口として継続することも可能です。実際、自治体クラウドの取り組みの中でこうした運用を提供した実績もあります。

ただし、これだけでは万全な策とはいえません。最大の課題は通信回線の

サーバー復旧へ挑んだ奇跡のリレー

東芝クライアントソリューション株式会社（本社・豊洲、2016年4月に東芝情報機器から商号変更）の受付の脇に、赤錆が浮いた1台のサーバーが保管されています。「津波からの生還」と記された、このサーバーは津波で倒壊した大槌町の庁舎で発見されたものです。そこには奇跡のリレーがありました。

T K Cシステムを利用されるお客さまのうち、最も甚大な被害を受けたのが岩手県大槌町（当時人口1万5000人）でした。津波により2階建ての庁舎は2階天井付近まで浸水し、サーバールームも水没。災害発生直後、市町村には人命救助と並行して住民の安否確認や被災者支援が求められ、それには住民情報などを管理するシステムの利用が欠かせません。大槌町では29の業務でT K Cシステムを利用していました。これがまったく使えなくなったのです。

T K Cでは、1980年代より日々の業務は庁内のシステムで行い、納税通知書の印刷など大量一括処理はT K Cのホストコンピュータが分担する「分散処理方式」という独自のアウトソーシングサービスを提供しており、大槌町の場合も3月1日時点のデータが保管されていました。

庁舎被災の第一報を受け、T K Cはホストコンピュータのデータから「住民情報」（CSV／PDF）を生成し、エクナ株式会社を通じて14日に大槌町へご提供しました。大槌町では、当初これを使って住民の安否確認や被災者支援を行ったのです。

並行して3月1日時点のデータでシステムを構築、提供するなかで、関係者に一つの疑問が湧きました。「庁舎にサーバーが残されているのではないか。そこからデータを復旧できないだろうか」と。

東日本大震災発生、その時

——現地でお客さまを支援した3人が語る緊急対応



株式会社TKC 森本



エクナ株式会社 柏木直之 氏

確保であり、不測の事態に備えた対策をあらかじめ講じておくべきです。この点、当社では業務継続のための「二重」の仕組みとして照会発行サーバーと縮退運用システムを提供しています。通信回線が途切れた場合、照会発行モードへ自動的に切り替わり、万一の際にも住民にとって最小限必要な窓口業務を継続できるようにしています。

向井 併せて、通信回線の多重化も不可欠でしょう。例えば、衛星通信サービスは能登半島地震の際も有効だったと聞いています。その他にも、複数キャ

リアに対応した閉域網（インターネットと物理的・論理的に分離された安全性の高いネットワーク）を、災害応急対応業務のためのバックアップ回線として備えておくことが挙げられます。

森本 また、いざという時にスムーズに行動できるよう訓練も必要だと考えています。地域によって想定されるリスクは異なりますが、クラウドサービスを利用する上では回線切断時の初動と業務継続・早期回復のプロセスの確認は欠かせません。訓練の実施をどう支援できるか、改めて社内でも検討したいと考えています。

柏木 東日本大震災では、職員自身も被災者でありながら過酷な状況下で住民支援の最前線に立ち続けました。われわれは、そうしたお客さまを支援する重要な仕事に就いていることを忘れてはいけませんね。お客さまのためになることは何か——それを常に意識しながら、今後もお客さまに寄り添い、支えていきたいと考えています。

大槌町をはじめ、各地で頻発する自然災害により被害を受けた皆さまに、心よりお見舞い申し上げるとともに、一日も早い復興をお祈りいたします。



3月25日、エクナの担当者が岩手県職員とともに庁舎へ入り、泥やがれきに埋もれたサーバーラックの中から基幹系システムのサーバー7台（総合福祉、住基・税、介護、照会発行、運用、財務会計）を発見・回収しました。しかし、発見時のサーバーは海水混じりの泥にまみれ、「データの復旧は絶望的にも感じられた」（柏木直之・エクナ株式会社取締役公共部長、当時）といします。

データ復旧へわずかな望みをかけて、エクナとTKCと東芝情報機器（当時）が連携し、サーバーを東芝の青梅工場へと運び込みました。交通網が一部寸断されている中で、サーバーを乾かさないうような慎重さとスピードが求められる搬送作業は大変だったようです。

受け取った東芝では、クリーンルームで分解・洗浄作業を繰り返し、データ復旧にあたりました。そして発見から約10日後、震災直前の住民情報と税、介護情報のデータが完全復旧したのです。そのデータを使ってTKCがシステムを再構築し、4月8日にエクナの手により仮設庁舎へ設置され、13日から住民票の発行などの業務が無事再開されました。

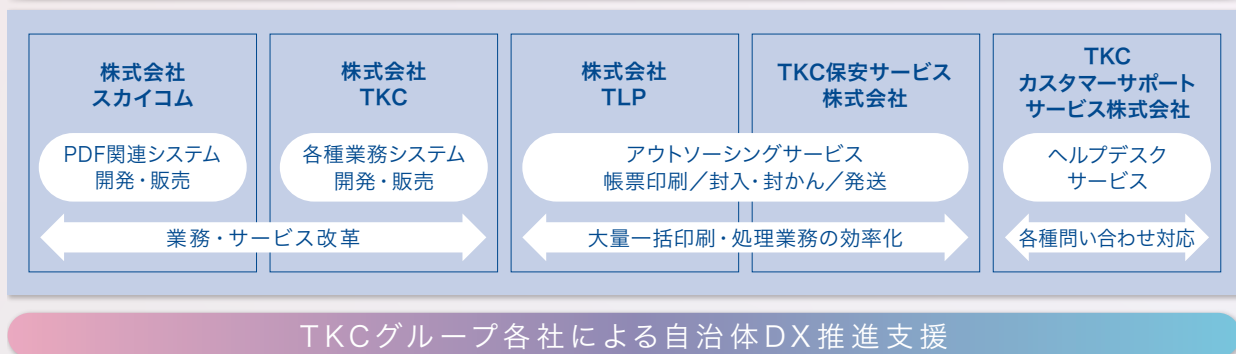
現在、保管されているサーバーの説明には、「あきらめる訳にはいかない」と当時の思いが記されています。それは、関係者みんなの思いでした。

（TKC創業50周年記念誌「ふると日本50」より転載）

支援

地方公共団体

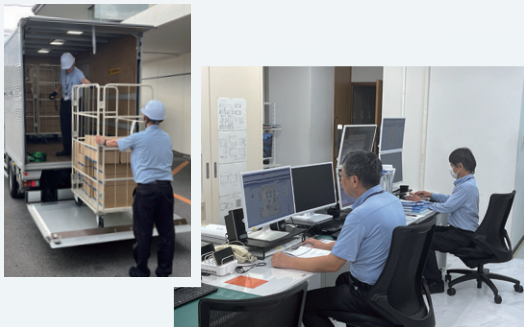
行政効率の向上による住民福祉の増進



TKC保安サービス株式会社

当社が担うのは、TKCが市町村から受託する納税通知書等帳票の「アウトソーシング関連業務」と、TKCが所有する「建物・設備等の維持管理業務」です。

前者のアウトソーシング関連業務は、プリンティング、圧着等の加工、品質検査、梱包、配送・発送で、これらの業務には当然のことながら「正しい内容」で「納期どおり」が求められます。この“当たり前”を実現するため、ISMSに準拠し、定められたルールどおりに業務を行うとともに、日々、業務改善に努め、品質向上に取り組んでいます。



TKCカスタマーサポートサービス株式会社



当社は、株式会社TKCが100%出資するコールセンターサービス専門の子会社です。十分な教育を受けた約300名の専門スタッフ（コミュニケーター）が、「正確・迅速・丁寧なヘルプデスクサービス」の提供をミッションとして、TKCシステムの操作方法や設定方法に関する問い合わせに丁寧に対応しています。

優れた対応品質は、外部機関からも極めて高い評価を受け、HDI-Japanによる格付けベンチマークでは最高評価の「三つ星」を5年連続で獲得しました。



TKCグループの自治体DX推進

TKCは、事業目的の一つに「行政効率の向上による住民福祉の増進」の支援を掲げ、これまで60年にわたって地方公共団体に専門特化したサービスを展開してきました。少子高齢化・人口減少の時代を迎えたいま、求められるのは単にシステムの開発や導入・運用支援だけではなく、身近なパートナーとして自治体とともに新たな価値や住民サービスを創り上げる「共創型DX推進」だと考えます。それぞれの専門性を生かしながら、自治体の業務改革を支えるTKCグループ各社の取り組みを紹介します。



株式会社スカイコム



最新の『デジタル社会の実現に向けた重点計画』では、AIを前提に意思決定や業務そのものを変革するAX/DXが掲げられています。

これからの電子文書には、人間だけでなくAIにも理解でき、真正性を担保できることが求められます。スカイコムは「Trusted Digital Document Infrastructure」のもと、人間にはPDF、AIには構造化データ、真正性は電子署名という考え方で、PDFを基盤とした新たな電子文書社会の構築に貢献します。



株式会社TLP



当社は、住民の皆さまにお届けする通知書・納付書などの帳票設計・作成から印字、封入封緘、一部は発送（投函）までを一気通貫かつ大量処理を可能とする人員と設備を備え、日々業務を遂行しています。

お客さまに安心してサービスを利用いただけるよう、大切な個人情報厳格に管理し、情報の外部流出を防いでいます。また、封入物の取り違えによる誤発送などを発生させないため、社員教育を徹底するとともに、最新設備と検査システムを活用した品質管理により、ミスの未然防止と早期発見可能な体制を整えています。



◆青梅市の取材に参加。業務改善や住民満足度の向上はシステムだけではなく、使ってくださる職員の皆さんの工夫や接遇と組み合わせさせて実現していることを実感しました。「庁内で一番便利さを知っていると自負している」という担当者の言葉がうれしかったです。(土屋)

◆システム開発の現場において、今やAIは日々の業務を支える欠かせない存在となっています。AI活用の幅をさらに広げながら、システムのさらなる利便性向上とサービス品質の向上に取り組み、今後も皆さまによりよいサービスを提供できるよう努めてまいります。(佐藤)

◆秋の澄んだ夜空に広がる花火は、夏とはまた違った趣があります。一瞬の輝きの裏には、多くの方々の努力と支えがあります。地域のつながりの大切さを改めて感じるこの季節、本誌が皆さまの業務や地域づくりを考えるきっかけとなれば幸いです。(太田)

◆自然災害が頻発する昨今、り災証明書の発行などでオンライン申請が広く定着しています。災害時にも、デジタル化は住民サービス向上と業務効率化を支える重要な役割を果たしています。今後も住民・職員双方の利便性向上に貢献できるよう取り組んでまいります。(青木)

◆記録的な大雨が各地で発生し、改めて防災体制の重要性を認識しています。地域を支える仕事に携わる方々の苦勞に思いを巡らせるとともに、日頃の備えの大切さを実感しました。忙しい毎日の中でも、非常用品の確認など、備えを積み重ねていきたいです。(金子)

◆自治体情報化の30年は、地方分権改革の歴史とも重なります。住民に近い存在として自治体に期待される役割は大きく広がりました。その変化に向き合い続けた皆さまに敬意を表します。私も開発者として、その挑戦を情報技術で支えられるよう努めてまいります。(金井)



新風 2026.10 vol.144
2026年10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／金子瑞海
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
太賀亨平／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 坂本哲也(首都圏営業課)
古西伸明、八木澤俊和、大和直紀、福田 悟
(アライアンス推進部)
川橋郁夫(株式会社スカイコム)
有野正明(株式会社TLP)
阿部和成(TKCカスタマーサポートサービス株式会社)
坂本宗俊(TKC保安サービス株式会社)
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
神 敏盛／根子 縁
印刷製本 株式会社 TLP

2年ぶり開催のフェア好評のうちに幕

全国16都市で開催した「TASKク
ラウドフェア」が、好評のうちに閉幕
しました。2年ぶりの開催となった本
イベントは、「標準化対応後の自治体
DXをとらえる場」として企画。
全会場を合わせて、1000名を超え
る自治体職員の皆さまにご参加いた
だきました。

各会場では、展示やセミナーを通じ、
今後のDX推進に関するさまざまなシ
ステム・サービスを紹介。すでにご
提供中の製品はもちろん、新商品検討
プロジェクトで調査研究中のサービス
も参考展示し、お客さまと意見交換を
行いました。

特に、参加者の関心を集めたのが、

フロントヤードからバックヤードまで
の「デジタル完結」を実現する仕組み
です。会場では、二つの手続きを対象
としてプロトタイプシステムを展示し、
皆さまに基幹業務システムとの連携に
よる「申請者の利便性向上」と「職員
のバックヤード業務の効率化」のメ
リットを体感いただきました。

デモを見た方からは、「バックヤ
ード連携を実現したい」、「書かない窓口
の横展開には、バックヤード連携が不
可欠」など期待する声が多く寄せら
れました。この結果から、申請後の審
査・決裁・処理を支えるバックヤード
連携が、窓口改革を次の段階へステッ
プアップさせるキーポイントであるこ
とを改めて確認できました。

バック連携に期待高まる

フロントヤード／バックヤード連携
については、兵庫県神戸市との実証事
業を踏まえ、今年12月に「TASKク
ラウドスマート申請システム」の機
能強化を予定。その他の関連システム
についても随時、機能強化を図る計画
です。また、職員の皆さんとの意見交
換で見えてきた新たな課題についても、
引き続き検討を進めます。

当社では、「スマート行政DX」を
コンセプトに掲げて、システム・サー
ビスの強化拡充に取り組んでいます。
「基幹業務システム」と「行政手続き
のデジタル化」(内部事務のデジタル
化)を一体で進め、それぞれを連携さ



撮影 中島淳一郎

せることで、今後もお客さまの業務改
革を支援してまいります。

(武長浩史)

