

新風

新 風(かぜ)
松原泰道師揮毫



2020.4 vol. **118**

デジタル・ガバメント対応を支援する情報誌

2020年4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

マイナポータルがひらく デジタル行政の世界

内閣官房 番号制度推進室 情報通信技術(IT) 総合戦略室
内閣府 大臣官房番号制度担当室
内閣参事官 笹野 健 氏

TREND VIEW

寄稿 地方公共団体における デジタル・ガバメントの推進
内閣官房 情報通信技術(IT) 総合戦略室 参事官補佐 小山里沙 氏

ユーザー事例

スマート自治体へ、デジタル行政を積極推進／基幹系システム・埼玉県坂戸市
公共施設マネジメントへ公会計情報をフル活用／公会計システム・福島県田村市

デジタル・ガバメント ここがポイント!!

四半期世紀前に構想された未来の自治体窓口像

TKC Support Information

スマート自治体の実現へ、関連システムを強化拡充／窓口業務改革支援
法制度改正への対応のほか新たな製品・機能を紹介／機能強化プラン

ニュース

TASKクラウドフェア、全国18都市で開催

 **TASKクラウド**

詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

マイナポータルがひらく デジタル行政の世界

2017年11月に本格運用をスタートしたマイナポータル。
子育てや介護保険に関する手続きのワンストップサービスなど、
次々とサービスを拡大してきた。
そして今、マイナポータルは新たな局面を迎えようとしている。
今後の展望について、内閣官房の笹野 健内閣参事官に聞く。

内閣官房 番号制度推進室
情報通信技術 (IT) 総合戦略室
内閣府 大臣官房番号制度担当室
内閣参事官 笹野 健氏
インタビュー 本誌編集人 湯澤正夫

——マイナポータルの概要について、
お聞かせください。

笹野 マイナポータルは、政府が運営する〈国民一人ひとりのポータルサイト〉です。マイナンバー法に「情報提供等記録開示システム」と記されているように、当初は、行政機関などが保有する自分の特定個人情報をもとに、どの機関がどのような行政事務のために照会・提供したのか、その履歴を確認できる仕組みとしてスタートしました。

最近では、〈厳格な本人認証〉ができるマイナンバーカードでログインする——というマイナポータルの特性を生かして、申請先へ正しい情報を安全・迅速に提供できるプラットフォームへと、その役割は大きく変化しています。

現在、マイナポータルでは、「サービス検索・電子申請機能（ぴったりサービス）」や「お知らせ」「もともとつながる（外部サイト連携）」などを提供しています。中でも、ぴったりサービスは子育てや介護保険に関する手続きをはじめ、さまざまな申請・届出をオンライン上で行えます。

利用者はまだ十分とはいえません

が、ぴったりサービスを有効に活用する自治体は着々と増えています。

利用拡大へ環境整備も着々

——『デジタル・ガバメント実行計画』（19年12月閣議決定）でも、デジタル・ガバメントの基盤としてマイナポータルの活用拡大を打ち出しています。市区町村でも、いよいよ行政手続きのオンライン化への取り組みが本格的に動き出しそうですね。

笹野 活用拡大には、「API提供の拡充」と「職員の負担軽減」の二つのポイントがあると考えています。

まず、マイナポータルのAPI（アプリケーション・プログラミング・インターフェース）提供とは、外部のWebサービスからマイナポータルにアクセスしてその機能を活用できるように、必要な仕様などを作成し、一定の要件の下で公開することです。行政や民間事業者が提供するさまざまなWebサービスと連携できるよう、各種APIの開発・提供へ取り組みます。

4月1日現在、〈サービス検索〉〈勤労証明書取得〉〈自己情報取得〉〈法人設立手続申請〉の四つのAPIを提供



● 笹野 健 (ささの・たけし)

1995(平成7)年、総務省(旧自治省)に入省。国土庁、総務省(自治税務局、公務員部、消防庁)に勤務。宮城県庁、新潟県庁のほか、東日本大震災発災直後から約5年間、宮城県石巻市役所に赴任。総務省給与能率推進室長を経て、2018年より現職。

しています。このうち自己情報取得APIは、マイナンバーカードによる本人確認と本人同意を前提として、行政機関等が保有する特定個人情報(自己情報)を、本人が閲覧する他のWebサービスが、マイナポータルを介して本人から取得できるようにするものです。行政や民間事業者は、このAPIを活用してマイナポータルと連携することで、自身のサービス利用者の自己情報を、利用者の負担をかけずに取得することが可能となります。

この場合のマイナポータルは、いわゆるWebサービスを支える「黒子」

です。これからは利用者が意識することなく、子育てや健康管理のアプリケーション、企業の会計システムなどの裏側で、マイナポータルの便利な機能が活用されていくのが理想ですね。

なお、20年度には、〈お知らせ情報取得〉〈民間送達サービス情報取得〉〈電子申請〉〈社会保険・税手続申請〉などのAPIの提供も計画しています。——20年10月から開始予定の年末調整手続きの簡便化も、マイナポータルが連携すると伺いました。

笹野 現状の年末調整は、書類へ扶養控除の対象や保険料の金額などを記入し、生命保険料等の支払いを証明する控除証明書を添付して、勤務先の給与担当部署へ提出し、給与担当部署ではそれをチェックして申告書を作成する——など、多くの手間がかかっています。加えて事業者では、従業員が提出した膨大な書類を7年間保管しなければなりません。

これが電子化されると、①保険会社や金融機関は控除証明書や年末残高証明書などの電子データをマイナポータルへ保存する、②利用者はマイナポータル経由で各種証明書をダウンロード

し、専用システムへ取り込んで年末調整書類を作成し、提出する——という具合に、一連の作業がデジタルで完結します。これに伴い、国税庁では「年末調整控除申告書作成ソフトウェア」を提供する予定と伺っています。

これにより、保険会社や金融機関などでは控除証明書の送付にかかる作業が不要となり、事業者・従業員にとっても申告書作成や書類保管にかかる手間の軽減につながります。

——われわれの身近な世界でも「デジタル化3原則」が進んできているということですね。

笹野 そうですね。マイナポータルで提供する機能を民間事業者等にもAPIとして提供することで、自己情報や検索機能を活用した新サービスの創出につながることを期待されます。そのため、APIの仕様は広く公開します。また、利用者が安心してサービスを利用できるよう、サービス接続事業者を認証する制度なども検討しています。

「職員の負担軽減」も重点課題に

——第二の「職員の負担軽減」についてはいかがでしょうか。

笹野 行政サービスのデジタル化という「住民の利便性」に目が向きがちですが、それと同じぐらい「職員の負担軽減」も重要だと考えています。

この点については、『デジタル・ガバメント実行計画』でも、「行政サービスの利用者と行政機関間のフロント部分だけでなく、行政機関内のバックオフィスも含めたプロセスの再設計」により、職員も含めた利用者中心の行政サービス改革を推進するとしています。ここである、バックオフィスの業務改革こそが職員の負担軽減の要といえ、取り組みの強化を図ります。

それには、やはり行政のあらゆるサービスが「最初から最後まで」デジタルで完結される「行政サービスの100%デジタル化」の推進が欠かせません。

——おっしゃるとおりですね。

笹野 一例として、内閣府の子ども・子育て本部児童手当管理室と連携した、「児童手当の現況届」のオンライン化の推進を挙げます。これは、実行計画の資料5「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」にも掲げられた重点テーマの一つです。

児童手当の現況届は受給者数が多く、市区町村でも受付・審査・認定・支給などの事務に大きな職員負担がかかっています。今年6月から始まる日本年金機構との情報連携により、児童手当受給資格者の年金情報が確認できるようになるため、健康保険証の写し等の確認作業が原則不要となります。

これに加えて、今後、庁内のデータ連携環境を整備し、住民から届いた電子データを基幹業務システムへそのまま取り込めるようにすることができれば、さらなる業務効率化に向けた好循環も生まれるのではないかと考えています。

——昨今、記録的豪雨が頻発するなど全国各地で自然災害の脅威が高まっています。そうしたことを背景に、ぴたりサービスを被災者支援に利用する自治体も登場してきました。

笹野 昨年の台風19号では実に多くの自治体が被災しましたが、この時、福島県内の団体がオンラインで罹災証明書の発行申請を受け付けました。全体の申請件数に占める割合は10〜20%程度だったものの、電子データで受け付けた効果を実感でき、現場の職員から

も好評だったという話を伺いました。

私自身、東日本大震災直後に被災自治体の一つ石巻市役所で勤務し、被災者の生活再建支援に携わる機会を得ました。極限状態の中での住民支援業務の苦労は想像を絶するもので、情報を正確に受け取り、事務処理をスムーズに行うこと自体が極めて困難でした。

そもそも住民は避難生活を余儀なくされ、容易に窓口へ出向くことができません。また、昼夜を分かたず危機対応に奔走する職員は、気力・体力ともに限界に達します。

全国から応援に駆けつけた他団体の職員も、住民窓口で懸命に対応してくれませんが、他団体の職員は地元の地理などに精通しているわけではなく、ローバーの職員並みに事務処理ができる



本誌編集人 湯澤正夫

地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続き

(住民のライフイベントに際し、多数存在する手続きをワンストップで行うために必要と考えられる手続きを抜粋)

子育て関係

- 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 氏名変更／住所変更等の届出
- 受給事由消滅の届出
- 未支払の児童手当等の請求
- 児童手当等に係る寄附の申出
- 児童手当に係る寄附変更等の申出
- 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
- 児童手当等の現況届
- 支給認定の申請
- 保育施設等の利用申込
- 保育施設等の現況届
- 児童扶養手当の現況届の事前送信
- 妊娠の届出



介護関係

- 要介護・要支援認定の申請
- 要介護・要支援更新認定の申請
- 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
- 介護保険負担割合証の再交付申請
- 被保険者証の再交付申請
- 高額介護(予防)サービス費の支給申請
- 介護保険負担限度額認定申請
- 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
- 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
- 住所移転後の要介護・要支援認定申請



被災者支援関係

- 罹災証明書の発行申請
- 応急仮設住宅の入居申請
- 応急修理の実施申請
- 障害物除去の実施申請
- 災害弔慰金の支給申請
- 災害障害見舞金の支給申請
- 災害援護資金の貸付申請



出典:『デジタル・ガバメント実行計画』(2019年12月閣議決定)をもとに作成

わけではありません。

「災害直後にデジタルなんて無用」というご意見は少なからず拝聴します。ただ、私は自らの自治体だけでは対応できないような大規模災害の発生時ほど、「デジタルにより業務を標準化・効率化する」ことが初動対応の巧拙を左右するのではないかと考えます。

先ほど述べた福島県内の団体のように、手元のスマートフォン等から罹災証明書の発行や仮設住宅の入居などのオンライン申請ができれば、被災者はまず申請自体をスムーズに済ませることがができます。そうしたことが、少しでも早い被災者の生活支援につながることでしょう。

そのためにも「被災者支援ワンストップサービス」が、より多くの自治体で利用されるようになることを切に願っています。

2020年を業務効率化元年に

——マイナポータルの利用拡大に向け、市区町村に対して期待することは何でしょうか。

笹野 最も期待することは、行政手続きのオンライン化の推進です。

ぴったりサービス以外にも、ベンダー各社が提供する汎用電子申請システムを利用することがあります。汎用電子申請システムを共同利用する場合には、総務省において特別交付税措置を講じられると伺っています。この機に、ぜひ積極的に進めていただきたいですね。

また、せっかくのオンライン申請も利用されなければ意味がありません。その点では、ぴったりサービスのQRコードをホームページや広報誌でアピールすることも大切です。

「紙」と「デジタル」が混在する状況は、もうしばらく続くと思いますが、デジタルネイティブ世代の職員が多くを占めるようになる前に、自治体も従来の〈対面&紙前提〉から〈デジタル前提〉へと転換する必要があると考えています。

業務改革は、現在の職員のためだけに行うではありません。スマート自治体を担う「未来」の職員に対する私たちの責務ではないでしょうか。その意味でも、2020年が業務効率化「元年」となるよう、努力してまいります。



デジタル・ガバメントの推進

内閣官房 情報通信技術 (IT) 総合戦略室 参事官補佐 小山里沙

2019年12月、政府は『デジタル・

ガバメント実行計画』（以下、新計画）を閣議決定しました。これは旧計画

（17年5月策定、18年1月改訂）を改訂したもので、19年5月に成立した「デ

ジタル手続法」に規定する情報システム整備計画としても位置付けられるなど、より取り組みを具体化しています。

デジタル・ガバメント実行計画は、国が実施する施策やプロジェクトについてまとめたものです。したがって、

地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進に関する部分についても、

〈国が行う施策〉が記載されています。また、新計画では「地方公共団体におけるデジタル・ガバメント推進」の章が設けられ、旧計画と比較して内容の充実・強化が図られました。

このうち、特に地方公共団体の皆さんに注目していただきたいのは、今回充実・強化された二つの部分です。

マイナポータルを活用を！

第一に、「11・1 地方公共団体の行政手続のオンライン化の推進」の記載が充実・強化されました。これは、デジタル手続法により、デジタル

ファースト原則の下で〈国に対する行政手続きのオンライン化〉が義務化され、〈地方公共団体に対する行政手続きのオンライン化〉も努力義務となったことが背景にあります。

新計画では、これまでのオンライン化とは異なり、〈デジタルファースト原則〉の下でのオンライン化として、
①バックオフィスも含めたデジタル化、
②対面でもオンライン（書かない窓口）、③添付書類の省略——などを推奨することとされています。

また、その基盤には、市区町村が利用できる汎用的電子申請受付システムとして国が用意したプラットフォームであるマイナポータルの「ぴったりサービス」を、共同利用等により活用することを推進する——とされました。さらに、総務省は汎用的電子申請受付システムの整備に対する地方財政措置を講ずることとしています。

市区町村の現場ではまだあまり知られていないかもしれませんが、ぴったりサービスは一度接続すれば市区町村に対するあらゆる手続きで活用できます。また、マイナンバーカード（公的個人認証）による〈本人確認を要しな

い手続き〉についても活用可能です。さらに今後、APIの開発等により民間サービスとの接続などの可能性も広がります。国と地方公共団体とがともにマイナポータルを育てながら、さまざまな手続きでの活用を推進していきたいと考えています。

なお、これまでは総務省がオンライン利用を促進すべき手続きについて推進指針を作成していましたが、新計画では、それらを整理した上で地方公共団体が優先的に取り組むべき手続きを別紙5で明示しました。これらは各省協議を経て閣議決定されたもので、政府全体で推進していくことを明らかにしたのも新計画のポイントです。

業務・システムの標準化にも注目

第二が、「11・2 地方公共団体における情報システム等の共同利用の推進」の「(2) 地方公共団体における業務プロセス・情報システムの標準化の推

政府CIOポータル
デジタル・ガバメント実行計画
<https://cio.go.jp/digi-gov-actionplan>

詳細はこちらから
ご覧いただけます。



地方公共団体における

進」です。ここでは標準化を進める対象となる業務や日程について、詳細に規定しています。

一般に、市区町村の情報システムは、パッケージシステムに対して各団体がカスタマイズを多く行っています。それらは個々の創意工夫の積み重ねの結果であり、これまでの努力を頭から否定すべきではありませんが、ご承知のように、カスタマイズは情報システム経費増嵩ぞうそうの原因となっています。同じ法令に基づき事務を執行しているのに、それを支えるシステムをカスタマイズしているということへの疑問も、これまで指摘されてきたところです。

そこで、制度を所管する府省庁と地方公共団体、ベンダーが協議しながら、業務プロセスを可視化し、人が行う作業とシステムが行う作業とを仕分け、システムが行う作業についてどのような機能が求められるのか等を規定した、いわゆる「標準仕様」の作成を政府全体で推進することになりました。

標準仕様を活用して調達を行うことで、複雑で負担となっている調達プロセスから市区町村の担当者を解放するとともに、カスタマイズをなくし、よ

り広域のクラウドサービスを進めやすくすることを企図しています。また、AI等の新しい技術を標準仕様に合わせて開発することにより、開発経費を引き下げていくことも狙いです。

現在、総務省が中心となって住民記録業務から業務プロセス・情報システムの標準化の議論が行われています。今回の新計画では、標準化の対象とする業務は住民記録業務だけでなく、地方税や社会保障の分野に広がっています。今後、これらの分野で標準化の議論が展開されていきますので、地方公共団体の皆さんも、新計画に掲載されているスケジュールを参照しながら今後の動向をしっかりと追っていただきたいと思っています。

取り組みはサービスデザイン思考で

もう一つ注目していただきたいのは11章の前文に当たる部分です。

” 地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進には、「サービス設計12箇条」に基づくサービスデザイン思考の要素が取りま

められた標準ガイドライン及び関連文書を参考に、サービスのフロント部分だけでなく、バックオフィスも含め、エンドツーエンドでデジタル化・業務改革(BPR)の取組を徹底することが必要である。その結果、住民の利便性向上及び行政の効率化を図るとともに、地方公共団体が「人材」と「財源」を自ら生み出し、限られた資源を地域の諸課題の解決に対し、効率的に活用していくことが期待される。

ここでは「国が行う施策」ではなく、国と同様に地方公共団体がデジタル・ガバメントを進める上での基本的な考えである「サービスデザイン思考」の重要性が簡潔に述べられています。

最終的に地方公共団体のデジタル・ガバメントを構築するのは国ではなく、地方公共団体の皆さん自身です。サービスデザイン思考を前提に、国として新計画に基づき、皆さんのデジタル・ガバメント構築の取り組みをしっかりと支えていきたいと考えています。❏

自治体へ、デジタル行政を積極推進

総合政策部情報政策課 課長 三谷良昭 氏 / 係長 齊藤 惇 氏

――2020年度から『坂戸市デジタル行政推進計画』がスタートします。

三谷 これは、従来の『坂戸市ICT推進アクションプラン』に続く新たな計画で、「官民データ活用推進基本法」に基づく市町村計画（策定は努力義務）を包含した計画としてまとめました。

具体的には、〈最先端のICTの活用〉や〈行政手続等のデジタル化への対応〉など六つの基本方針を掲げ、これに沿ってBPRの推進やマイナンバーカードの活用などの施策を推進します。なお、計画期間は5年間としましたが、技術革新のスピードを考慮し3年ごとに見直しを図る考えです。

――人口減前提に、発想を転換する

――計画のポイントは何でしょうか。

三谷 やはり、第一は〈スマート自治体への転換〉が挙げられるでしょう。

少子高齢社会を迎え職員数の確保も厳しさを増します。これまでの延長線ではなく、人口減少を前提に少ない職員数でも行政サービスを維持・向上できる体制の構築が急がれますね。その実現には、AIやRPAなど最先端のデジタル技術の活用が欠かせません。



三谷良昭 課長

また情報化というと、これまで〈行政事務の効率化〉に力点が置かれることが多かったですが、今後は〈市民サービス改革〉へも重点的に取り組みます。それが〈行政手続等のデジタル化への対応〉で、計画でも大きな柱となっています。

齊藤 坂戸市では現在、電子申請サービスを利用して住民票交付予約申請や児童手当にかかる手続きなどを行うことができますが、利用数はわずかという状態が続いています。

とはいえ、多くの市民がスマートフォン等を日常的に利用するようになったことで、今後、行政手続きのデジタル化へのニーズは確実に高まるでしょう。国も「22年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有すること」を想定し、さまざまな取り組み

を進めています。そこで、市民視点でサービスを再構築する方針です。

その一環として19年8月からAIチャットボットによる問い合わせ対応サービスを開始しました。また、20年度には証明書コンビニ交付サービスを開始します。さらにマイナポータル等を活用したデジタル手続きサービスの拡大も考えています。例えば、子育てワンストップサービスと合わせた形で各種手続きを充実させることで、若い世代への利用拡大が期待できるのではないのでしょうか。

――業務効率化も引き続きの課題です。

三谷 そうですね。さらなる業務の効率化の実現には、組織全体で業務の棚卸しや業務プロセスの改善などを進める必要があると考えています。これについては、関係部門と連携しながら最適解を検討することになるでしょう。

情報部門としては、システム周りの事務の効率化から考えていく方針です。その点で重視しているのが〈入力作業の省力化〉です。過渡期の問題とはいえ、しばらくはデジタル手続きと紙の申請書との並行期間が続くでしょう。これまで手書きの申請書をデジタルデー

City Data

埼玉県坂戸市

住所 埼玉県坂戸市千代田1-1-1
電話 049-283-1331
面積 41.02平方キロメートル
人口 100,976人（2020年2月1日現在）

埼玉県のほぼ中央に位置する坂戸市。清流・高麗川をはじめとする緑豊かな自然に加え、都心から45キロという地の利を生かし、最近では子育て世代を中心にまちの魅力を積極的に発信する。2001年に市制施行25周年を記念して開催された「坂戸よさこい」は、いまや関東有数の祭りとなった。写真右は越辺川沿いに続く約200本の安行寒桜の並木。



齊藤 惇 係長

「今後の課題は、行政データの活用」
齊藤 もう一つの大きな柱は「行政データの有効活用」です。これに先駆け、今春、統合型GISの更新に合わせ、住民情報がGIS上に日々反映される仕組みを導入しました。今後、地理情報をオープンデータとして公開するのに加え、各課の政策立案のための基礎資料としても有効に活用していきたいと考えています。

例えば、介護認定情報との連携により、災害時に支援が必要な住民の要介護度を地図上で確認するなどの活用が期待できます。また、年代や性別など条件抽出したデータをもとに約50メートルから250メートル四方のメッシュデータを作成し、他のさまざまなデータと組み合わせ、情報を見える化

することで、各課が新たな気付きを得られるものではないかと考えています。

——データ活用は今後の重要課題で、当社でも本格的な研究を開始しました。

三谷 GISは特に目新しいものではありませんが、どう活用するかはアイデア次第です。ぜひ一歩先行くデータ活用を実現していきたいですね。

20年1月からTAS Kクラウドが稼働を開始し、坂戸市の住民情報・税務情報等はT K Cのデータセンターへ日々蓄積されることになりました。そうした行政データは有効に活用されてこそ意味があります。有用なオープンデータを公開すれば、民間事業者がそれを活用して新しい事業やサービスの創出、地域活性化につなげることができます。また、庁内においてもデータの詳細分析により、社会課題の解決へ役立てることが可能となるでしょう。

データを分析し仮説を立て、何度も検証し、成果を世に出していくには、行政サービスの「現場の知見」とICTのコラボレーションが欠かせません。そうした研究でもT K Cと相互協力していけることを期待しています。

（菅 正道）



スマート

タに変換し、システムに入力するのは「人の手」でしたが、今後はできるだけ人手を介さずに済むようになります。

一例がRPAやAI・OCRの導入です。19年度に実証実験を行い効果を見通せたので、20年度は本格運用を進めていきたいと考えています。また、「TAS Kクラウドかんたん窓口システム」にも期待しています。タブレット端末から申請手続きが行えるため、住民は申請書に記入する手間から開放され、入力された情報は「TAS Kクラウド住基システム」へ連携されるので職員の作業も軽減できます。

設マネジメントへ公会計情報をフル活用

総務部財政課財政係長 鹿又 淳 氏 ／ 財政課財政管財係 主査 大山義友 氏

——日々仕訳方式を導入して3年目を迎えました。

鹿又 統一的な会計基準への対応では、〈仕訳時における職員の負担軽減〉と〈財務書類の作成業務の効率化〉が課題と考えていました。特に田村市では市町村合併に伴い、旧5町村が整備してきた471の公共施設を保有しています。その半数以上が建設後30年以上経過したもので、その維持更新費用が今後の財政運営や行政サービスに大きく影響するのも確実です。これを回避するには、中長期の視点による計画的・戦略的な公共施設の再編成・管理へ取り組む必要があったのです。

そこで、財務書類の作成で職員負担が少ない日々仕訳方式に対応し、かつ資産更新にかかる財務情報の集計やセグメント分析（施設別・事業別B/S、P/L）が可能な、TKCシステムを採用しました。

予算科目の設定段階では、特に施設ごとに経費を細分化するよう留意しました。これにより、以前は〈光熱費〉という大枠で把握していたものを、細々節のレベルで電気料や水道料などと細かく抽出できるようになりました。



鹿又 淳 係長

施設量や管理費用の適正化に期待

——施設の適正管理への財務情報の活用は、他団体でも関心が高い分野です。

鹿又 田村市では、2017年3月に『田村市公共施設等総合管理計画』を策定し、①施設量の適正化②既存施設の有効活用③効率的な管理・運営と市民ニーズに対応したサービスの提供、の三つの視点を重視した取り組みを進めています。こうした公共施設等のマネジメントを推進する上では、規模の縮小や統廃合、外部化などの検討が伴うため、受益者である市民の理解が必要で、その意思決定では財務データが非常に重要な判断材料となります。

大山 それには公会計情報を活用して、資産・負債といったストック情報（ある一時点の財政状態）の見える化や、

事業別・施設別のフルコストで見た財務分析が有用と考えています。

特に施設の適量化という点では現状、市民1人当たりの公共施設の延べ床面積は7・83平方メートルと全国平均（3・42平方メートル）を大幅に上回っています。そのため施設ごとの行政コスト分析を実施し、主要施設については「施設白書」を作成する計画です。

これに向けて、施設ごとの「固定資産台帳」「財務データ（人件費・維持保全費・使用料など）」「非財務データ（劣化度・地理など）」を整理しました。今後はこれらの情報に基づき、施設の統廃合・更新計画の策定や受益者負担金の適正化などの検討を進めます。

また、予防保全や長寿命化を図るには、ライフサイクルコストの視点も欠かせません。昨今、施設の付帯設備の老朽化に伴う予定外の修繕が増えています。大規模修繕になるほど費用も膨大となるため計画的な修繕・改良により財政支出の縮減、平準化を図ることが肝要です。つまり〈事後保全〉から〈予防保全〉への転換ですね。そのため、付帯設備も含めたライフサイクルコストの試算により、より精緻な情

福島県田村市

住所 福島県田村市船引町船引字畑添76番地2
 電話 0247-81-2111
 面積 458.33平方キロメートル
 人口 35,753人（2020年2月1日現在）

阿武隈高原に位置する田村市。高原特有の丘陵起伏が特徴で、豊かな森林環境は環境保全や防災機能、水源のかん養、保健・レクリエーションの場を提供する貴重な財産となっている。市として「SDGs(持続可能な開発目標)日本モデル」宣言にも賛同。〈誰一人取り残さない〉社会の実現を目指し、社会的課題の解決と持続可能な地域づくりへ取り組んでいる。写真は、3万本のつつじに彩られた高柴山。



大山義友 主査

り事業は細分化せずに施設の共通経費を正しく集計でき、20年度からは「個別施設計画」の策定も予定しています。**大山** 固定資産台帳の精緻化も進めています。その前提として、固定資産台帳の作成漏れや支出伝票と資産台帳の金額不一致を未然に防ぐため、伝票を入力するタイミングで台帳（公有財産台帳・備品台帳含む）も同時に作成するよう業務フローを変更しました。

とはいえ、資産登録にかかる伝票の確認、あるいは仮勘定から本勘定への振り替え時期・作業など実務面での課題はまだ残っています。さらなる業務効率化も必要でしょう。また、固定資産台帳にはさまざまな情報を登録でき、例えば、将来の修繕に備えて付帯設備の事業者情報などを記録しておけば便利なのですが、まだ完全とはいえませ

ん。これらの整備も今後の課題です。加えて、先述の〈予防保全〉では、職員が「自分事」として施設等の品質保持や機能改善へ取り組むことが大切だと思います。財務情報の見える化により、そうした職員の意識改革にもつなげていきたいですね。

鹿又 施設別・事業別のセグメント分析も進める予定で、それに向けた予算科目の見直しも検討しています。ただ、セグメント分析はあまり細かい単位で作成しても意味がありません。「施設別財務書類」や「事業別財務書類」を作成し、実施計画や事業事業評価に応じた単位での実施を考えます。

行財政運営上の課題は山積みです。昨年、田村市は台風19号により甚大な被害を受けましたが、そうした自然災害のリスクに備え、市民の生命・財産を守る防災・減災への取り組みも喫緊の課題です。しかも従来のように5年、10年という中期計画ではなく、さらに長期的な視点で考えなければなりません。将来にわたり〈持続可能なまちづくり〉を実現するために、これからも公会計を有効に活用していきたいと考えています。

（深須雄太）



公共施



報を把握したいと考えています。

職員の意識改革の相乗効果も

——今後の計画はいかがでしょうか。

鹿又 実は、これまで一部施設については予算との連動をしていませんでした。システム上で、集会所のような小規模施設まで予算を細分化すると、逆に全体像を把握しづらくなると考えたためです。そこで複数の小規模施設を管理する事業については、経費を伝票単位で各施設に配分できるよう機能強化を要望していたところ、このほどシステム対応が決まりました。これによ

来の自治体窓口像



デジタル・ガバメント
ここが
ポイント!!

株式会社TKC
地方公共団体事業部
システム企画本部 部長

松下邦彦

1994年といえはWindows 95の発売前年で、インターネットプロバイダーサービスがやっと始まった年です。携帯電話は普及しておらず、スマートフォンは影も形ありません。そんな時期にICTによって自治体窓口がどのように変わるのかを予想した論文^{*}があります。ここで描かれた未来像がどこまで実現できているのかを確かめてみましょう。

執筆者の一人である後藤省二氏は、三鷹市の福祉部門や情報部門に勤務された後、地域情報化研究所を設立するとともに、現在、地方公共団体情報システム機構の非常勤理事を務められています。氏は、執筆の背景について「当時、職員有志で市役所の未来像を検討し、さまざまな場で発表していたので、未来像はしっかりとでき上がっていた」と振り返ります。

論文では、市役所を訪れた住民が未来にタイムスリップし、未来の窓口で手続きする様を描いています。未来の窓口ではフラットディスプレイ、フル動画映像、広帯域のデジタル通信網、市民カード、エキスパートシステムと

いったICTが活用されています。

広帯域のデジタル通信網はBーISDNではなくインターネットとして実現され、市民カードは全国共通のマイナンバーカードになり、エキスパートシステムが主流だった人工知能(AI)は機械学習で花開きました。こうした多少の違いに加え、「スマートフォンというICTデバイスを多くの人が常に携帯するようになったのは、想定外」(後藤氏)だったものの、大筋では予想が現実のものになっています。

発展途上の窓口システム

では、未来の自治体窓口はどのようなと予想されていたのでしょうか。

まず、すべての手続きが本庁・支所を問わずどこでも受付可能となり、必要に応じて専門知識を備えた職員がテレビ電話で対応しています。この方式は一部の自治体で試行されているものの、未だ広く普及するには至っていません。後藤氏は「手続きを始めるときにコールするのではなく、担当職員の姿を常に映しておくなど、運用の工夫が必要でしょう」と語ります。

次に、来庁した住民への対応では、

職員が端末装置を操作して一人一人のニーズに応じて必要なサービスを案内する様を描かれています。これは、十数年前から〈総合窓口システム〉として実現されており、最近ではタッチパネルを操作する〈手続き案内システム〉が登場しています。とはいえ、必要となる手続きを判定するために住民に質問して回答を求める問診方式が主流であり、基幹システムとの連携は十分ではありません。基幹システムに格納されている世帯、所得、資格といった情報を活用すれば、大半の問診は不要となり案内の精度も高まります。

「申請から認定、サービス開始までの時間短縮も重要な視点」(後藤氏)です。

また、申請書の作成では、住民が手で記入しなくても必要な事項が記入された申請書が印刷されています。現時点で、複数手続きの申請書をまとめて印刷するシステムは登場していますが、ここでも基幹システムとの連携は不十分であり、氏名・住所等を端末に入力するか、もしくはマイナンバーカードから読み取って申請書に印刷するレベルにとどまっています。

さらに、申請書の提出では添付書類

未来は半世紀前に構想された

が不要で、自宅からの申請も可能となっています。添付書類の省略はマイナンバー制度によってすでに実現されました。オンライン申請は、施設予約や図書館予約は普及しているものの、子育てや介護といった主要な手続きについてはまさに導入が始まるうとしています。

94年に予想された自治体窓口の未来の姿は、20年現在で「実現されつつあるものの、まだまだ発展途上」（後藤氏）という状況です。

未来の窓口像の先にあるもの

論文に描かれた未来像は、明確な理念に基づいて構想されています。それは「本庁・支所ではなく分散・並立的なネットワーク型組織」とすることや、「市民生活のコーディネーターとしての自治体という新しい位置付けの下でのみ、こうした新しい窓口は機能する」といったものです。

この理念を追求すると、論文に描かれた窓口像も完成図ではなく、その先にあるものは「窓口そのものの消滅」とされています。ハードとしての窓口が消滅して住民は必要とすることを自

宅で解決できるようになるとともに、ソフトとしての窓口が住民との対応という意味で残ること。これが窓口行政の未来像の、さらにその先にあるものなのです。論文は「窓口——〈将来における窓口行政のあり方〉をとおして問われているのは、地方自治と市町村役場、そして職員のあり方である」という文章で締めくくられています。

四半世紀を経ても後藤氏の考えは変わっていません。今回のインタビューでも次のように述べていました。

「窓口業務で重要なのは、分かりやすく便利であることはもちろん、市民と向き合って市民が抱える問題解決を図ること。時代が変わればいろいろなことが変わります。住民をサポートする仕組みを考え続ける必要があります」

「窓口業務改革は、職員の作業を減らすことにもなります。これにより職員が市民に向き合う時間を増やせます」「自治体にはまだまだやれることがたくさんあります。国↓都道府県↓市町村というトップダウンだけでなく、実務を知る市町村からも提案・提言することができます」

「市民が感じる痛みを自分の痛みと

して共感できることがとても大切です。私はICT部門や窓口部門と同様に長い期間を福祉部門で勤務し、また自分自身も車いす生活を送ってきました。福祉は英語で *wellfare* (＝ *good living*) といいます。目指すべきものは市民の *well-being* ——すなわち幸福なのです」

実は、論文で設定された未来は2010年でした。すでに10年が経過して、まだ自治体窓口の未来像は発展途上にあります。自治体がこの未来像を実現し、さらにその先に向かうこと、これに貢献するサービスを提供することがTKCの務めである——と、論文と後藤氏の話から再認識しました。

＊「将来における窓口行政のあり方 二〇一〇年、未来への旅——その時、M市役所は」（1994年 日本加除出版『住民行政の窓増刊号 21世紀の市町村行政』所収）

●論文執筆者（敬称略／役職は掲載時）

後藤省一（三鷹市企画部情報化対策室主査）、小林真理子（同健康福祉部高齢化対策室主事）、高橋信幸（同健康福祉部高齢化対策室主査）、鈴木範子（同企画部企画調整室主事）



窓口業務改革支援



スマート自治体の実現へ 関連システムを強化拡充

〈行〉

政サービス100%デジタル化」を目指す「デジタル手続法」の施行、少子高齢、生産年齢人口の減少に伴う職員数の減少——など時代の変化を受け、先進的な市区町村では、スマート自治体への第一歩として、住民との重要な接点である窓口業務からICTを活用した業務改革が始まっています。

そこで、TKCではこうした取り組みを支援すべく、行政手続きの「デジタル化」を実現する各種サービスの強化拡充を図ります。

行政も住民ももっと便利に

窓口の業務改革を支援するソリューションの中で、特に注目していただきたいのが「かんたん窓口システム」です。

「かんたん窓口システム」と「スマート申請システム」(仮称)です。

①かんたん窓口システム

タブレット端末などを利用し、住民にとって便利な「書かない窓口」を実現します。

申請書の作成ではマイナンバーカードや運転免許証の本人確認情報などを活用することで、入力の手間を軽減します。また、申請データは基幹システムへ連携されるため、ある導入団体からは「窓口の対応時間が25%削減された」との声も寄せられています。さらに申請手続きの種類の問わないため、例えば「おくやみコーナー」において手続き案内や申請書作成に利用するところもあります。

さらなる機能強化を予定しています。その一つが、住民がスマートフォンから申請書を事前作成できる機能です。現在、実証実験を行っているところで、その結果を踏まえて製品化を進め2021年度の提供を予定しています。

②スマート申請システム(仮称)

行政手続きをオンラインで完結できる、次世代の申請サービスです。今夏提供に向け急ピッチで開発を進めており、TAS Kクラウドフェアでの披露を予定しています。システムの特長は以下のとおりです。

①分かりやすく、迷わせない
パソコンやタブレット端末、スマートフォンなど利用デバイスを

問わない柔軟な画面設計とします。

また、いくつかの質問に回答すると、その利用者に適した手続きを導き出す「手続ガイド機能」で、住民を迷わせないオンライン申請をサポートします。

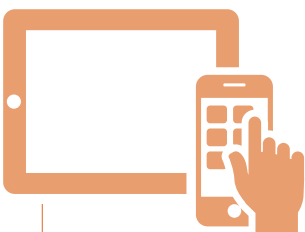
②オンラインですべて完結

手数料のオンライン決済のほか、通知書等のオンライン交付などを実現し、住民が来庁しなくても手続きが完結できるようにします。

また、職員との面談が必要な手続きも、来庁日時を事前予約できる機能を搭載する予定です。



行政も住民ももっと便利なデジタル行政の実現へ、TKCは今後関連ソリューションの強化拡充に努めます。窓口の業務改革を検討される市区町村の皆さま、ぜひご相談ください。(坂井淳徳) 



機能強化プラン

法制度改正への対応のほか 新たな製品・機能を紹介

T KCは、このほど2020年度版の『TASKクラウド機能強化プラン』を発行しました。4月中旬から、当社システムを利用されるお客さまへ限定配付します。

これは新製品の特長や提供時期の説明に加え、今後予定される法制度改正等への対応や、皆さまから寄せられたご意見・ご要望のうち特に優先度の高い機能強化の実

施計画について、主要なものを一冊にまとめて公表しているものです。ユーザーサポートの一環として毎年発行しています。

いわば、情報システム事業者としての「マニフェスト」であり、その公表を通じて「システムの継続的な進化」をお客さまとお約束し、安心してご利用いただけるようにしたいと考えています。

キーワードは

ICTを活用した「業務改革」

20年度には、「介護保険制度改正」や「大規模法人の電子申告義務化」など、さまざまな法制度改正が予定されています。これらへの対応を考える上で重要なキーワードと

なるのが「業務改革」です。機能強化プランでも、その実現を支援するさまざまな新製品・機能を紹介しています。

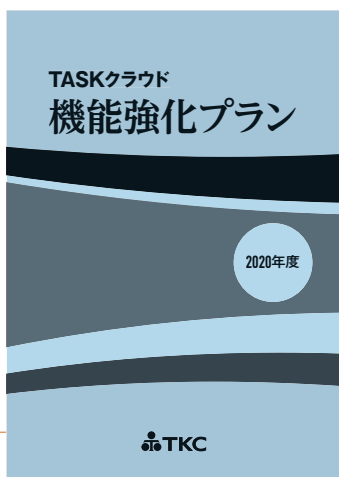
その筆頭が「TASKクラウドマイナンバーカード交付予約・管理システム」（5月提供予定）です。出張申請にも対応した「申請受付予約」に加え、カード交付時の「来庁予約」へカード管理簿の作成など一連の業務をサポートします。

また、社会構造や人々の暮らしの変化を踏まえ、市区町村では「地域共生社会」を目指したさまざまな施策が進められています。こうした社会課題の解決を支援するため、TKCでは福祉ソリューションの強化拡充に取り組んでいます。

例えば「TASKクラウド福祉相談支援システム」では、関係者間の円滑な情報共有を支援する〈生活支援記録法〉への対応——など大幅な機能強化を図ります。また、経済的事情による養育困難や児童虐待などの相談業務が増えている現状を踏まえ、昨年10月には「まずは児童相談からスモールスタートしたい」というご要望に応えた料金プランも新設。さらに、今秋には管理・集計機能の強化拡充も予定しています。

機能強化プランでは、その他にも「デジタル手続法・戸籍法」や「オンライン資格確認」「情報連携」などへの対応について説明しています。提供時期の確認だけでなく、ICTを活用した業務改革に向けた参考資料としてもぜひ役立てていただきたい一冊です。

TKCは、これからも一步先を行くシステム・サービスの提供を通じて、市区町村におけるより一層の「行政効率の向上」と「住民福祉の増進」の実現を支援してまいります。



◆日本は災害の多い国で、災害のリスクに備えて住民の生命・財産を守るための取り組みを欠かすことができません。そして、限りある財源を有効に利用するためには、EBPM(エビデンスに裏打ちのある政策立案)とともに適切な資産管理が必要不可欠です。連結財務書類作成システム担当として、財務書類や固定資産等の財務情報を活用し、市町村の意思決定を支援する機能の開発に努めてまいります。(深須)

◆全国各地でコロナウイルスの感染者が見つかり、日本全国で対応に追われています。その中で住民を支えるために、各自治体は休むことなく動き続けています。また、確定申告の期限延長や要介護認定申請の期間延長など、例年とは異なった運用を求められ、業務量も増加していると思います。少しでも事務負担軽減のために、正確かつ迅速に引き続き情報発信、サポート等させていただきます。(菅)

◆コロナウイルスの影響が、自分の思っていた以上に大きくなっています。さまざまな行事の中止や延期が報道されるたび、それらを準備してきた方のことを思うと、いたたまれない気持ちになります。自身の生活や業務においても、感染対策による影響や不自由さを痛感しています。ただ、今回の件をとらえて担当システムの課題も発見できたため、それらを分析し、今後のシステム開発に生かしていきます。(松本)

◆新型コロナウイルスの感染拡大は、イベント自粛や消費の落ち込みなど多方面に大きな影響を与えています。その中でICTを活用し、この難局を乗り越えようとする動きが活性化しています。例えば、休校になった生徒にオンラインで学べる教材を無償提供する、テレワークの普及により場所を問わず働ける環境が整うなど。きっかけはともかく、ICTの可能性に多くの人が気付いたのではないのでしょうか。(横山)

新風 2020.4 vol.118
2020年4月1日発行

発行人 飯塚真規
編集人 湯澤正夫
編集室 菅 正道/深須雄太/松本真理恵
坂井淳徳/横山 良/井村 薫
編集委員 飛鷹 聡/中村 浩/坂本宗俊
吉澤 智/松下邦彦/林 克己/松山正男
取材協力 穴戸善満(埼玉営業課)
國谷信太郎(福島営業課)
フォトグラフ 熊木富男
発行所 株式会社TKC
栃木県宇都宮市鶴田町1758番地
TEL 028-648-2111(代)
東京都新宿区堀場町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
榎 敏盛/根子 縁
印刷製本 株式会社TLP



TASKクラウドフェア開催

TKCとパートナー会社4社は、6月から9月まで、全国18都市において「TASKクラウドフェア2020」を開催いたします。

デジタル手続法の下、行政はデジタル化に向けて大きく舵を切りました。市区町村も例外ではなく、行政手続きのオンライン化による住民の利便性向上に加え、職員の業務効率化も重要なテーマとされ、その実現手段となるICTの活用は待ったなしの状態です。

そこで今年のフェアでは、行政のデジタル化を支援し、行政も住民ももっと便利になる各種サービスや、それらの導入事例をご紹介します。会場では、次世代のオンライン申請システムとして現在開発中の「スマー

ト申請システム」(仮称)を披露。このほか、窓口案内や申請書作成を効率化する「かんたん窓口システム」など、行政のデジタル化を支援する各種サービスを展示します。

また、「デジタル・ガバメント」や「財務書類の有効活用」などをテーマとした各種セミナーも開催します(会場により内容は異なります)。

参加対象は、地方公共団体の職員のほか地方議会議員など地方行政に関わる方(参加費は無料/事前登録制)。

参加申し込みは当社ホームページから。デジタル時代に対応した一歩先を行く行政サービスを検討の皆さま、ぜひ、課題解決のヒントを探しに会場ください。(横山良)

開催都市	開催日	会場名
盛岡市 ★	6月19日	岩手県自治会館
札幌市 ★	6月25日	札幌エルプラザ
東京都	6月30日	東京国際フォーラム
さいたま市	7月3日	ソニックシティ
千葉市	7月7日	ペリエホール
青森市 ★	7月10日	青森県観光物産館アスパム
仙台市	7月14日	トラストシティカンファレンス仙台
長崎市 ★	7月22日	ながさき市民生活便利館 長崎市民生活プラザホール
高崎市	7月28日	Gメッセ群馬(群馬コンベンションセンター)
宇都宮市	7月30日 ～31日	マロニエプラザ(栃木県立宇都宮産業展示館)
名古屋市	8月4日	ウインクあいち(愛知県産業労働センター)
つくば市	8月7日	EPOCHAL TSUKUBA(つくば国際会議場)
山形市	8月18日	ホテルキャッスル山形
横浜市	8月21日	横浜ワールドポーターズ
大阪市	8月25日	グランキューブ大阪(大阪府立国際会議場)
静岡市	8月28日	グランシップ(静岡県コンベンションアーツセンター)
郡山市	9月4日	郡山ビューホテル
中央市 ★	9月25日	山梨県流通センター

*★の地域はパートナー主催となります。
天候等の状況により開催内容が変更となる場合もあります。最新情報はホームページでご確認ください。

