

風行

新風(かぜ)
松原泰道師揮毫



2024.10 vol. **136**

スマート行政 DX推進を支援する情報誌

2024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

「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」で何がどう変わる？

見えてきた標準化後の未来

内閣官房 デジタル行財政改革会議事務局
参事官 浦上哲朗氏

ユーザー事例

「行かない! 書かない! スマート窓口を推進」 栃木県宇都宮市 / かんたん窓口+スマート申請
「ワンスオンリーから始める、窓口改革」 東京都清瀬市 / かんたん窓口
「新しい米百俵実現へ、市民視点の行政DXを推進」 新潟県長岡市 / かんたん窓口+スマート申請

レポート

講演録・公会計の活用「作業負担を軽減しつつ、活用を意識したデータを整備」
福島県田村市

TREND VIEW

「固定資産税 償却資産(知事・大臣配分資産、大規模償却資産)」申告の電子化
地方税共同機構 システム部開発グループ 柴山拓哉氏

スマート行政最前線

「迫るシステム移行、いまやるべきことは？」

TKC Support Information

本格的な普及へ、デジタルインボイスへの対応 / 内部事務のデジタル化
3ない窓口の強化・拡充で、フロント改革をサポート / 行政手続きのデジタル化

ニュース

「行政サービスと業務の“未来”を考える」

 TASKクラウド

詳しくは <https://www.tkc.jp/lg/>

国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針 **で何がどう変わる?**

見えてきた標準化後の未来

今年6月、『国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針』が閣議決定され、デジタル行財政改革は新たな局面を迎えた。これにより自治体DXの取り組みがどう変わるのか。内閣官房の浦上哲朗参事官に聞く。

内閣官房

デジタル行財政改革会議事務局

参事官 浦上哲朗氏

インタビュアー 本紙編集委員 篠崎 智

撮影：中島淳一郎

——『国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針』が決定した、背景を教えてください。

浦上 日本の生産年齢人口(15～64歳)は1995年(約8,700万人)をピークに減少へ転じ、2050年推計ではその4分の3の約5,500万人まで落ち込むことが見込まれます。これまで4人でやっていたことを3人でやらなければならない世界になる、と指摘する声もあります。近年、人手不足が深刻なことはわが国全体の共通認識となり、都市部の地方自治体からも職員を採用できないという声を聞きます。他方、人手不足だからといって供給者起点のロジックだけでもいけません。岸田文雄総理の強い問題意識から、「利用者起点」で行財政の在り方を見直すことを目指し、昨年10月に「デジタル行財政改革会議」(議長・岸田総理)が発足しました。これまでの行革は、人を減らすことが主眼でした。今回は、人が減る前提です。その中で「デジタルの力」を使っていかにサービスを維持向上するか。かつての状況と全く異なります。

皆さんは、デジタルの力をどのような

に考えていらっしゃるのでしょうか？

たくさん思い浮かぶと思いますが、私たちが正面から向き合う必要があるものの一つは、「同じシステムをみんなでも利用できる」という力でしょう。国も地方もシステム化の歴史は長く、それぞれが工夫を凝らしシステムをつくってきました。それ自体は糾弾すべきものではありません。ただ、技術が進歩し、いまや経済界ではSaaS利用が当たり前となりました。そのような大きな流れの中で、昨年2月に岸田総理の指示を受け、地方3団体の代表者を構成員として、皆さんの意見を聴きながら『国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針』(24年6月)を策定しました。

標準化と共通化、何が違うのか

——『国・地方デジタル共通基盤』とは、どのようなものなのでしょうか。

浦上 「共通SaaS」と「デジタル公共インフラ」の二つで構成されると理解していただければいいと思います。現在のクラウド技術を使えば、同じ

業務であれば同じシステムをみんなでも使うことができます。これが「共通S



●浦上哲朗（うらかみ・てつろう）

1999年、自治省（現総務省）入省。総務省自治行政局住民制度課専門官、行政課行政企画官などを経て、2016年に和歌山県総務部長。18年に内閣官房IT総合戦略室参事官、21年デジタル庁参事官、23年総務省地域DX推進室参事官を歴任。23年7月より現職。

「aaS」です。システムを構成する共通の機能を共有できるようにするのが「デジタル公共インフラ」です。例えば、マイナンバーカードを活用した公的個人認証や、事業者認証に用いられるGビズIDがこれにあたります。

こうした、国・地方デジタル共通基盤は将来的な姿です。現状から、そのような姿に向かうことを「共通化」と表現しています。共通化を進めるための枠組みを定めたのが、今回策定した基本方針ということですよ。

——その業務やシステムの共通化と、現在進行中の情報システムの標準化とはどう関わるのでしょうか。

浦上 言葉の上では、「標準化」は標準の仕様を整えることで、「共通化」は共通のシステムを利用することです。ご指摘の20業務の標準化については、もともと、例えば総務省が「自治体情報システムの標準化・共通化」と表現しているように、「標準の仕様を整え、その仕様に基づくシステムをみんなで使用」ことを目的としており、目指す考え方は同じと思っていただいていいと思います。

市町村が利用しているシステムは、20業務のシステムだけではありません。例えば、人口10万〜20万人の団体では120程度のシステムを利用しているといわれています。指定都市では300を超えるところもあります。その状況はさまざまですが、今回の基本方針の射程となっているのは、「20業務以外のシステムでも共通化を目指していきたいでしょう」ということです。

——基本方針について、市町村の受け止めは厳しいものがあるのでは？

浦上 議論を始めた当初は、地方3団

体からも多くの厳しい指摘をいただきました。「デジタル化が自己目的化している」「20業務の標準化やガバメントクラウドに課題がある」「新たな取り組みを考えるにしても、20業務の標準化をまず着実に完遂した上でなければならぬ」「やるにしても団体の規模や、事務の種類や内容に応じて、地方のニーズの把握に努めながら進めるべき」等です。

どれももつともな指摘だと思います。これらの意見をしっかりと受け止め皆さんと濃密な議論を重ねる中で、次第に共通化は、方向性としては共感しつつ、その進め方に工夫が必要であることが明確になっていきました。

基本方針にはこれらの議論を反映しています。例えば20業務の標準化との関係については、「①喫緊の課題である20業務に係る情報システムの標準化に引き続き注力し、②共通化すべき業務・システムの基準に合致するか検討を行った上で、基準に合致するものは、共通化を進めるとともに、③基準に合致しないものであっても、都道府県の共同調達による横展開の推進等に取り組んでいく」と記載しています。



最終的に、基本方針を決定する6月の「デジタル行財政改革会議」において、全国知事会長から「基本方針は大きなエポックになる」とのコメントをいただくと、期待されるものとなりました。担当参事官としては、その分プレッシャーですが……(笑)。

改革のカギは 国と地方の連携・協力

——今後、どのような業務やシステムが共通化されるのでしょうか。

浦上 基本方針には「共通化すべき業務・システムの基準」を記載していますので、ぜひご覧ください。特に、効果が高く、ニーズが高い取り組み対象の候補を絞り込むため、当面の具体的な視点として以下の三つが示されました。

1 新しい課題に対する業務・システムで導入団体が現状では少ないが、全国的に展開することが有意義なもの

2 制度改正に対応するための業務負担が大きい、または大きな制度改正がある業務・システム

3 データに基づく行政をタイムリーに行う必要がある業務・システムで、国への報告に手間を要しているもの

1 については、8月に実施した共通化の候補案について地方自治体からの提案募集や令和6年度地方分権提案、あるいは「デジタル田園都市国家構想」のタイプのSの取り組みが参考になると思います。**2** については20業務と密接に関連する業務・システムの中で該当するものがあるかどうか、**3** については經由事務や經由調査といわれているものがありますので、その中ではまず該当するものがあるか調査しています。

——今後のスケジュールは。

浦上 地方3団体の代表も参加する「国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会」を立ち上げ、その中で共通化の候補案を9月下旬に示す予定です。全ての地方自治体に意見照会を行った後に、その候補について、制度所管府省庁に、共通化推進方針案を年度末に策定してもらいます。その過程で制度所管府省庁には、実現可能性調査や共通化の効果等を精査してもらいます。

連絡協議会は、制度所管府省庁から推進方針案の協議を受け、その方針でよければ同意し、推進方針を確定させます。来年6月には推進方針を重点計画に盛り込めればと考えています。



本紙編集委員 篠崎 智

このように、国と地方がキャッチボールをしながら共通化を進めていくことが基本方針に記載されています。

なお、共通化の候補となったからといって、今年度中に共通SaaSの提供・利用を開始するというものではありません。共通化に至るプロセスやサービス提供時期は、対象となる業務やシステムによって異なります。推進方針の策定によりスケジュールが明確化するので、皆さんにとって予見可能性が高まるのではないかと思います。

市区町村に求められること

——気になるのは、いつから共通化に対応しなければならぬのかです。

浦上 人口減少社会やデジタル技術の進化を踏まえれば「対応しなければならぬ」ということなのかもしれませんが、国から言われたからやるというものではありません。共通化は原則と



出典：デジタル行財政改革会議 資料

して義務付けではなく、地方の主體的な判断により行われるものです。そのため制度所管府省庁から推進方針は示しますが、期限は限定せず、システムの更新時期なども考え合わせながら段階的に共通化を進めてもらうことを想定しています。

デジタル技術の活用は一朝一夕で実現できるものではなく、サービスの担い手不足が深刻化してから着手しては間に合いません。そのため一定のスピード感が必要ですが、重要なのは「い

つまでにやるか」よりは、「何のためにやるか」ということです。急がば回れで、国と地方自治体が共通認識を持ち、これまで以上に密接に連携・協力しながら、それぞれの役割を果たすことが、いい結果につながると考えています。

——なるほど。

浦上 国と地方自治体との連携・協力は簡単そうに見えて奥深いです。市町村の皆さんが「国がやってくれる」と思うなら、恐らくうまくいきません。また、利用する皆さんが「与えられた」と感じるシステムはやがて使われなくなるでしょう。他方で、自分の団体のことだけ考えてシステムをつくっても共通化が難しいでしょう。さらに個々の団体が共通化のための調整をするのも困難だと思います。では、国が「このシステムを使いなさい」と押し付けてうまくいくでしょうか？ それでは地方の現場とはかけ離れたものになってしまうでしょう。逆に、国が「それは地方の仕事」と無関心でも共通化のための調整は進まないと思います。

国も地方自治体の皆さんも同じ方向を向いて、「自分たちの業務システム

は自分たちでつくる」との意識を持つて議論し、みんなが「腹落ち」して共通化を進めるのが理想だろうと考えています。

ポイントは、都道府県の皆さんかもしれません。国に対してしっかりものを言うことができるということもあります。市町村には高い問題意識を持ってDXに積極的な方もいますし、DXに躊躇ちゅうちゅうしていたり、伴走支援が必要の方もいらっしやると思います。多くの方をうまく巻き込んでファシリテートできる存在は、都道府県なのではないかと期待しています。

—— 共通化で、自治体DXの取り組みも新たな局面を迎えます。

浦上 これから共通化を進める中で、新たに見えてくる課題もあるでしょう。その際には、基本方針のビジョンやコンセプトに立ち返りつつ、国と地方自治体が知恵を出し合いながら課題を乗り越え、将来世代に恥ずかしくないような国・地方デジタル共通基盤を残していきたいと考えています。共通化を着実に前進させ、積み重ねの中でノウハウを蓄積し、取り組みの精度を高めていきたいと思っています。

い！書かない！スマート窓口を推進

▶ 市民まちづくり部市民課 企画グループ 総括 **久保井伸明** 氏 / 証明グループ専任 **大岩和絵** 氏
総合政策部デジタル政策課デジタル活用グループ 総括 **小林俊平** 氏 / 主任 **川又誠大** 氏

— 行政手続きのデジタル化の取り組みを教えてください。

小林 宇都宮市では、2023年2月に『うつのみやデジタル共創未来都市ビジョン』を掲げ、これに基づき市が取り組むデジタル施策をまとめた『宇都宮市DX実現タスク』を策定しました。行政手続きのデジタル化も、その重点取組項目の一つです。これにより、①全ての市民がいつでも・どこでも・簡単に手続きが完結する「スマート窓口」の実現、②「業務のデジタル変革」の実現——を目指します。

その一環として21年度に「電子申請共通システム」を開始しました。4月末現在でオンライン手続き数は2580件となっており、昨年12月から本庁で「書かない窓口」を導入し、3月からは17の地域行政機関でもサービスを開始、7課47手続きで利用できます。推進体制としては、23年度に市長をトップとする「宇都宮市DX実現本部」を設置しました。DX実現本部の下にタスクの事業化を検討する推進チームを置き、実現に向けた課題などはワーキンググループで議論しています。

— 誰にでも優しいセルフ型

— 書かない窓口では、市民自身が操作するセルフ方式も導入されました。
久保井 市民課では、職員が市民に聞き取りを行いながら申請書を作成する〈対面型〉5台と、セルフ方式の〈記載台型〉4台を利用しています。記載台型を設置した狙いは、窓口の混雑緩和と職員の負担軽減につなげたいと考えたものです。

市民ができるだけ簡単に操作できるように、マイナンバーカードなどから基本4情報を読み取り、申請書に自動的に印字する利用形態をとっています。

川又 利用者をサポートするため、3〜4月の繁忙期に書かない窓口操作支援員（2名）を配置しました。こうした取り組みにより、記載台型は1日平均で20名ほどに利用されています。

支援員には記載台型を利用する市民の声を聞いてもらっていますが、名前などを手書きせずに申請できることで、特に高齢者や外国籍の市民から高い評価を受けています。

大岩 高齢者の中には、加齢や病気がさまざまな理由により手書きが困難



セルフ方式の「記載台型」

な方がいらつしゃいます。また外国人市民の場合、申請者欄にアルファベットで氏名を記入してもらいますが、申請を受け付ける職員はその確認に苦労していました。この点、在留カード等から情報を読み込み・印字すれば、市民と職員の双方に便利です。このように記入や確認の手間を軽減しつつ、手続きをスムーズに進められるのは大きな利用メリットだと感じています。

小林 市では、高齢者への外出支援として、地域の公共交通機関の乗車運賃に利用できる福祉ポイントを交通系ICカード「記名式ICカード」に付与する事業に取り組んでいます。この利

栃木県宇都宮市

住所 栃木県宇都宮市旭1丁目1-5
 電話 028-632-2222
 面積 416.85平方キロメートル
 人口 512,214人 (2024年5月1日現在)

世界遺産・日光東照宮など県内観光名所の玄関口となっている宇都宮市。まちの将来像として「スーパースマートシティ」を掲げ、「住めば愉快だ 宇都宮」をブランドメッセージに、さまざまな施策を展開中だ。その原動力となるのがデジタルで、行政をはじめ地域社会全体での活用を積極的に進めている。写真はJR宇都宮駅とライトライン



出典：宇都宮市



行かな

用申請でも書かない窓口の利便性を実証できました。地域行政機関からも前向きな意見が上がっており、今後の利用拡大に期待しています。

記載台型を多くの市民に利用していただくには、セルフレジのように「困った場合に支援を受けられる」など安心して利用できる環境が必要です。また、地域行政機関に設置しているのは記載台型のみとなりますが、今後は対面型の設置を含めて、それぞれの利用状況に合わせた柔軟な運用も考える必要があるでしょう。これらについては、今後の検討課題です。

全庁でDX推進

久保井 セルフ方式が浸透すれば、市民に輸入してもらった項目を増やすことも考えられますが、それによって記載台型が混雑することも想定されます。いかにスムーズな窓口サービスを提供するか、システム標準化も見据えながら引き続き検討が必要ですね。また、デジタルにまだ慣れていない職員に一歩目を踏み出してもらった後の押しも大切と考えています。

川又 そのためにも職員のデジタルリ



写真左から小林総括、川又主任、大岩専任、久保井総括

テラシーの向上が重要で、デジタル関係の職員研修の充実を図ったほか、今年3月には「DX実現に向けた取組事例集」(冊子・専用サイト)を公開し庁内で横展開がしやすいようにしました。

——今後の計画を教えてください。

小林 電子申請共通システムと書かない窓口の導入で、スマート窓口の実現に必要なツールは整いました。今後は、それをどう活用していくかです。

行政手続きのオンライン化では、27年度までに500手続きの達成を目指します。そのために昨年、オンライン手続き作成のガイドラインもまとめました。また、書かない窓口では各課の横連携や手続き案内などを検討する予定です。さらに電子申請共通システムで事前申請し、書かない窓口に連携することも考えていきたいですね。

DX推進では、現場の意見を積極的に吸い上げて意思決定することを大切にしていきます。トップダウン方式に比べると時間はかかりますが、職員の主体性醸成やわずかな環境変化にも柔軟に対応できる——このメリットを生かして、よりよいスマート窓口の実現を目指します。

(伊藤祐輔) 

ンスオンリーから始める、窓口改革

▶ 経営政策部 DX 推進課 課長 海老澤 悟 氏 / 係長 豊田永輔 氏 / 主事 傳 結香 氏

— 2023年11月から、書かない窓口を開始されました。

海老澤 清瀬市では22年6月に『清瀬市DX推進計画』を策定し、行政手続きのオンライン化を推進してきました。この利用が順調に広がる一方、行政手続きにはオンラインで完結できないものもあります。そこで対面が必要な住民異動関連の20手続きを対象に、かんたん窓口システムを活用した書かない窓口「らくらく窓口きよせ」をスタートしました。これにより窓口手続きの「ワンストップ」(*)を実現し、市民サービスの向上を図るものです。

検討のきっかけは、国の「引越し手続オンラインサービス」でした。住基システムとの連携で業務を効率化できるのではないかと、市民課から提案があったのです。これを受けて、22年度に住基異動の関係課が集まり、ワンストップ窓口のシステム導入検討部会を発足。先進自治体の視察も行い、清瀬市ではどう運用するかなど検討を進めていました。そんな折、東京都市長会の23年度実証事業テーマが窓口DXとなり、これに採択されたことで、導入に向けて一気に動き出しました。



写真左から豊田係長、海老澤課長、土屋功太 主任、小濱央子 主任、傳主事

職員の5割が、効率化を実感

豊田 らくらく窓口きよせは、各課の窓口が連携する運用となっています。また、住基システムと自動連携させているほか、関連システムについてもRPAツールを活用して入力作業を自動化し、業務の効率化を図っています。実証事業では、20業務を対象として、

主に①申請書の作成から受付・審査の所要時間、②受付後のデータ処理までの所要時間、の二つの観点から業務効率化の効果を検証しました。その結果、一定の業務効率効果は見られたものの、一部では課題が残りしました。一例を挙げると、介護手続きでは1件当たりの所要時間が19分減となりました。しかし、市民課では、後続課の手続きにひも付けるために市民への説明や聞き取り、審査を行ったことで、受付時間が増加したのです。これらの課題は今後継続して改善に取り組みます。

サービスの利用状況は。

傳 市民課では窓口タブレット端末を3台設置しています。サービスを開始したばかりだったこともあり、今春の繁忙期は紙の申請書と併用して対応しました。このため、23年11月から今年5月末までの累計で、らくらく窓口きよせの受付件数は、窓口の4,437件のうち2,555件(月平均365件)と約60%になりました。内訳は、転入が1,227件、転出が782件、転居が335件、出生が211件です。市民の反応は、実証事業の満足度調査では98%と高い評価となりました。

(*) 一度提出した情報は二度提出することを不要とするというもの

User Data

東京都清瀬市

住所 東京都清瀬市中里5丁目842番地

電話 042-492-5111

面積 10.23平方キロメートル

人口 74,952人 (2024年6月1日現在)

清瀬市は都心から25キロ圏内にありながら、水と緑に恵まれた豊かな自然環境を有し、都内1位の出荷量を誇る「にんじん」などの生鮮野菜を供給する都市農業が盛ん。多くの医療・福祉施設と関係高等教育機関も集積し、程よい快適性と利便性を兼ね備えたコンパクトシティだ。写真は「清瀬市ひまわりフェスティバル」(左)と「柳瀬川と桜」(右)



職員に関しては、今年4月に対象手続きの窓口対応に従事する職員にアンケートを行いました。その結果、半数の職員が「窓口の業務効率が向上した」と感じていることが分かりました。理由として申請書の入力・審査などの負担軽減のほか、高齢者に対応する場合「直接、確認しながら入力できる」ところが利点という意見もありました。

なお、アンケートでは改善点も聞いており、これらの意見は今後に生かしていく考えです。

豊田 導入や運用で留意されたことは、実証事業では、まず窓口業務の

BPRに取り組んだのですが、その検討はワークショップ方式で行いました。業務分析など職員にはかなり負担をかけましたが、この場が業務を見つめ直す機会となり、いろいろな気付きにもつながっているようです。

また組織横断で導入する場合は〈運用の統一〉が必要です。例えば、窓口によって〈職員が入力／市民が入力〉が混在すると市民は混乱します。そこで窓口の対応手順を整理し、それを運用マニュアルにまとめました。

市民・職員の利便性を探求

— 今後の計画を教えてください。

海老澤 市民サービス向上の観点では、対象手続きを拡大したいと考えています。特に、介護など申請手続きが煩雑な分野では時間削減効果が期待されることから、他課での利用についても検討を開始しました。

また、前提として職員に「書かない窓口は業務改善につながる」と認知してもらうことが欠かせません。そこで情報共有のための部会を開催し、成功体験の共有にも努めています。

業務効率化の観点では、市民課の受

付時間の削減が課題と捉えており、市民が「待たない」ためにも早急な改善が必要です。しかし、職員が応対する対面型の場合、タブレット端末の台数を増やすことでは解決できません。

その解決策の一つとして、市民自身が入力する「セルフ方式」の書かない窓口に注目しています。市民が入力した申請情報を、職員が確認し間違いがあれば修正する——ことで、受付時間の削減や職員の負担軽減につながるのではないのでしょうか。

市では、これまでも複写式の申請書を活用して「何度も書かない」手続きを志向するなど、市民の利便性向上を探求し続けてきました。その手段がアナログからデジタルに変わったということです。将来的には、フロントとバックオフィスの連携がさらに進み、市が保有するデータをもとに申請情報が自動的に入力され、市民は署名だけで手続きが完了できるようになるといいですね。理想は、市民が市役所に行かないで手続きできること。その実現に向け、まずは行政手続きのオンライン化と窓口のデジタル化を着実に進めていきます。

(伊藤有美子) □

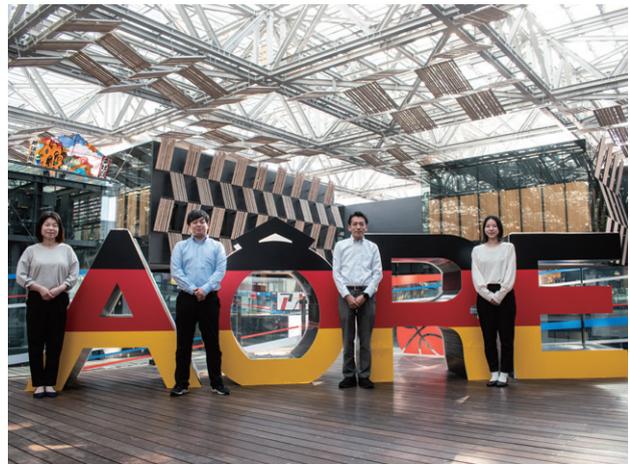
百俵実現へ、市民視点の行政DXを推進

係長 小森欣恵 氏 / 主査 根立友樹 氏 / 主事 大倉知佳子 氏 / DX推進部行政DX推進課 主任 武田竜大 氏

— 行政手続きのデジタル化について、取り組み状況を教えてください。

武田 長岡市では『長岡版イノベーション』を掲げ、市民生活の向上や行政事務の効率化などに取り組んでいます。その一環として、市政のあらゆる分野でデジタル技術の導入による変革に取り組み、〈誰にでもやさしいデジタル社会〉を目指すため、22年にDX推進部会を設置しました。最初に目指したのが、窓口のデジタル化でした。窓口は行政サービスにおいて市民に最も身近な接点であり、DXの効果をいち早く感じてもらえると考えたものです。

22年7月に、部局横断による窓口デジタル化ワーキングチームを発足。今後の進め方として、①行かない市役所、②書かない窓口、③知りたいことがすぐ分かる情報発信、④効率的で働きやすい窓口業務——の四つの視点を掲げた『窓口デジタル化ビジョン』を作成しました。そして、24年2月から転入・転居など36手続きで書かない窓口の利用を開始しました。繁忙期には一時的に紙の申請書での運用に戻したことで、利用件数は月に400件程度とまださほど伸びていません。



写真左から小森係長、武田主任、根立主査、大倉主事

ワンストップ窓口をデジタル化

武田 書かない窓口で手続きをされた市民に行ったアンケートでは、96%の満足度となりました。やはり「書かない」ことが便利と感じているようです。

根立 長岡市では、身近な手続きを本庁舎1階フロアに集め「総合窓口」を形成しています。また、総合窓口は11の窓口で構成され、さらに窓口名称も「市民視点」で目的別に分かりやすく表記しています。加えて、各種届出やおくやみに関する手続きの「ワンス

トップサービス」も提供してきました。このうち転入・転居などで書かない窓口を先行スタートしたのですが、これまでのワンストップによる窓口運用を極力踏襲したことで、システムへ落とし込むのに苦労しました。これについては各課で設問形式や手続き案内などを検討する中で、TKCの協力も得ながら自分たちのやりたいことを具現化していきました。

— 書かない窓口の導入で何か変化は。

大倉 窓口が空いている場合など、市民が窓口で申請書を記入することがあります。その場合、記入が終わるのを職員が待つ形となり、市民は心理的ストレスを感じていたと思います。この点、書かない窓口ではコミュニケーションを取りながら手続きを進められるため、お互いに心理的な負担が軽減されていると感じています。

根立 書かない窓口で転入届を受け付けたのですが、前住所と新住所などの情報が利用可能で、これは便利だなと感じました。また、システム操作に慣れてくれば、書かない窓口の方が早く処理できると思います。さらに、細かな運用などを職員自身が自分たちのタ

新潟県長岡市

住所 新潟県長岡市大手通1丁目4番地10

電話 0258-35-1122

面積 891.05平方キロメートル

人口 256,568人 (2024年6月1日現在)

市内中央を日本一の大河・信濃川が流れ、自然豊かなまち長岡市。まちづくりの方針に「長岡版イノベーション」を掲げ、人材育成と未来への投資を行う「新しい米百俵」実現へ市民生活の向上と行政事務の効率化などを展開する。本庁舎1階には総合窓口として身近な手続きを集約。11の窓口で構成され、各課名称も目的別に分かりやすい。写真は市役所などが一体となった複合型施設「アオーレ長岡」



新しい米

市民協働推進部市民課 窓口担当

イメージで柔軟に変えられる点も便利だと感じています。

■ 繁忙期対策で、事前申請を検討

— 今後の計画を教えてください。

小森 いま、書かない窓口の端末は窓口のみ設置していますが、その形態がベストなのか引き続き検討が必要でしょう。また、繁忙期対策として書かない窓口をどう活用できるのかも大きな課題です。これについては、いまスマート申請システムを活用した事前申請の導入を検討しています。その場合、自宅などから申請するだけでなく、窓

口で順番を待つ間にスマートフォンなどで事前申請してもらうことができないかと考えています。それにより、窓口対応の迅速化や混雑緩和が期待できるのではないのでしょうか。

武田 書かない窓口では、各課に実現できそうな手続きをピックアップしてもらい、まずは36手続きを対象にサービスをスタートしました。これに加えて、窓口デジタル化ワーキングでは、おくやみや出生関連の手続きでの活用検討も始めました。出生関連の書かない窓口が実現すれば、派生して福祉分野でもこんな活用ができるといったことにもつながっていくでしょう。まずは、そうしたできそうな手続きから徐々に広げていこうと考えています。

窓口デジタル化ビジョンの四つの視点で、一番大事なのは「行かない市役所」の実現です。そのため、オンライン申請ができる手続きを拡大します。また「情報発信」では、市民が利用できる手続きをオンライン検索できるようにすることも検討しています。〈効率的で働きやすい窓口業務〉では、やはり標準化後の基幹系システム連携がポイントといえ、公共サービスメッ

シユなどの動向にも注目しています。

武田 長岡市では、すべての市民のための「行かない」「書かない」「スムーズな」行政サービス推進事業として、全ての市民に「簡単・便利・親切」な窓口サービスを提供するため、オンライン申請サービスの機能拡充や書かない窓口、キャッシュレス決済の導入などを一体的に進めてきました。

根立 また、市民課独自の施策としてもオンラインで事前に受け付けた申請データをRPAツールで加工し、申請書や異動届の事前作成などに取り組みできました。今後、スマート申請システムでの事前申請に移行すれば、申請受付がよりスムーズになるだろうと期待しています。窓口も紙ベースの申請から徐々に移行している段階ですが、新たな環境に慣れればより多くの職員が活用効果を実感できるようになるでしょう。

武田 DXの取り組みはまだスタートしたばかりです。長岡版イノベーションに掲げた「新しい米百俵」実現を目指して、これからもデジタル化による市民生活の向上と行政事務の効率化へ取り組みます。

(金子真弓) 

「統一的な基準による地方公会計の整備促進について」（2015年1月、総務省大臣通知）を契機に、全国の市区町村で地方公会計改革の取り組みが本格的にスタートしました。

この時、田村市では財務書類の作成や固定資産台帳の整備にかかる職員の負担軽減を狙い、日々仕訳方式を採用。プロポーザルによりTKCシステムを導入し、17年度の当初予算編成から運用を開始しました。

現在、「財務会計システム」を核として、「固定資産管理」「起債管理」「人事給与」「源泉徴収管理」の各システムを利用しており、また年内稼働を目指して「行政評価システム」の導入準備も進めています。

システム相互連携で データ整備の負担軽減

総務省「今後の地方公会計のあり方に関する研究会」の第9回会合（24年6月25日開催）で示された、〈地方公会計情報にかかる整備状況〉によれば、多くの自治体

が本来目的である財務分析や方針検討ではなく、その準備段階であるデータの整備・加工に多大な労力と時間を要しており、この負担軽減が課題となっています。

田村市では、日々仕訳方式を採用するとともに、固定資産台帳システムと財務会計システムの連携



により、予算執行時に資産登録も行うことでデータ整備をワンストップ化。これにより職員の負担軽減に努めています。

まず日々仕訳を行うにあたっては、財務会計システムで細節の下に細々節を設定し、予算科目と仕訳が1対1となるようにしました。

作業負担を軽減しつつ 活用を意識したデータを整備

「今後の地方公会計のあり方に関する研究会」で、中長期的に目指すべき姿に例示された福島県田村市。TASKクラウドフェアの講演から、市の取り組みを紹介する。

この際、①伝票を起票した際に仕訳が完成する、②施設マネジメントや事務事業評価の財務情報にひも付けできる、ことを念頭に細分化。例えば委託料の場合、細節を〈工事関係〉〈システム導入・改修〉〈システムの保守管理〉〈施設管理〉〈その他〉の五つに分け、さらに細々節で取引種類別に15項目に細分化し、伝票起票の段階で仕訳が完成するようにしています。

また、固定資産管理システムには固定資産・公有財産・備品の三つの台帳システムが内包されており、資産の種類に応じて台帳が自動連携するようになっています。

例えば、工事請負費にかかる伝票を起票する際にメニューにある「財産入力」ボタンを押すと、財務会計システムから固定資産管理システムに切り替わり、ここで登録した財産は、固定資産台帳や公有財産台帳として同時に作成されます。これは備品でも同様です。

これにより、職員が意識することなく伝票起票と同時に台帳が整備され、処理の取りこぼしがなくなり、年度末に行っていた各課へ

の取引照会や、データ更新の作業が軽減されました。

公共施設マネジメントへ期待される公会計の活用

公会計の活用で期待されるのが「公共施設マネジメント」です。

〈施設の更新や複合化・集約化〉〈解体撤去などの方針検討〉〈利害関係者の理解を得るための客観的な根拠〉として、財務情報はキーファクターとなるでしょう。そのためにも、活用を見据えた粒度の高いデータを整備することが肝要です。

施設ごとに行政コストを把握するには、施設と予算の連携が欠かせません。そこで款項目の下に設けられた事業区分（大・中・小事



田村市 総務部 財政課 課長補佐 大山義友 氏

業）を活用し、庁舎や学校、公民館など主要施設については個々の執行額を把握するために中事業で対象施設を設定し、施設別に予算管理を行っています。一方、小規模施設（出張所や集会施設など）については大事業や中事業でまとめて予算を計上し、施設グループ別に執行額を把握しています。

公共施設マネジメントへの活用はまだ緒に着いたばかりです。理想とするのは、施設ごとの人件費などを含めたフルコストで財務分析できるようなデータを整備すること。この点でもシステムをもっと有効活用したいと考えています。

加えて、現在、導入準備を進めているのが行政評価システムです。財務会計システムで予算科目と仕訳が1対1になるよう設定したのと同様に、行政評価システムでも評価対象事業と予算をひも付け、事業コストを財務会計システムから取り込めるようにします。これにより、行政評

価の精緻化に加えて、評価シート作成にかかる作業も効率化できると期待しています。

市区町村には、公会計の一層の活用が求められています。そのためには、予算科目や資産にかかるデータを可能な限り細分化することが必要ですが、その分、情報の整理・更新などデータ整備にかかる負担は増加します。作業を単純化するには、システムを最大限活用することが欠かせません。

「付加価値を生まない重労働からの解放」——これはアマゾンウェブサービスが大切にしている概念で、ストレージサービスの特長を説明した言葉です。

公会計の活用に伴うデータ整備の作業は、まさに「付加価値を生まない重労働」といえます。この重労働を軽労働に変化させ、住民サービスの目的達成など多角的な視点で分析し、対応するなど、職員が本来、力を注ぐべき業務に集中できるような環境づくりの手段として、システムを活用すべきだと考えています。



特別講演が行われた郡山会場では、熱心にメモをとる参加者の姿が目立った

田村市ではシステムを導入して数年経過しましたが、まだ全てのメニューを十分に使いこなせているわけではなく、日々試行錯誤しています。今後もシステムへの理解を深め、最適なオペレーションを探索するとともに、他団体の皆さんやTKCと協力しながら公会計の活用による高付加価値の創出を目指したいと考えています。



申告の電子化



地方税共同機構 システム部開発グループ 柴山拓哉

令和5年度税制改正において、「償却資産（知事・大臣配分資産）」に係る固定資産税（※1）の申告について、2025年度分以後からeLTAXを通じて電子的に行うことができるようにするとされました。

これを受けて、地方税共同機構では「PCdesk Next」で知事・大臣配分資産に係る固定資産税の申告ができるよう、システムを構築してまいります。これと並行して「償却資産（大規模償却資産）」に係る固定資産税（※2）の申告についても、「PCdesk（DL版）」から行えるようにします。

本稿では、来年1月6日から開始される知事・大臣配分資産および大規模償却資産の電子化の概要と、今後の予定などをご紹介します。

1. 「知事・大臣配分資産」申告の電子化

PCdesk Nextは、電子申告等手続きの拡大へ柔軟に対応できるように開発されたWeb型の汎用的な申告システムです。23年10月16日から地方たばこ税等の4税目の申告・申請を開始し、24年10月28日からは軽油引取税に係る申告・申請の電子化にも対応

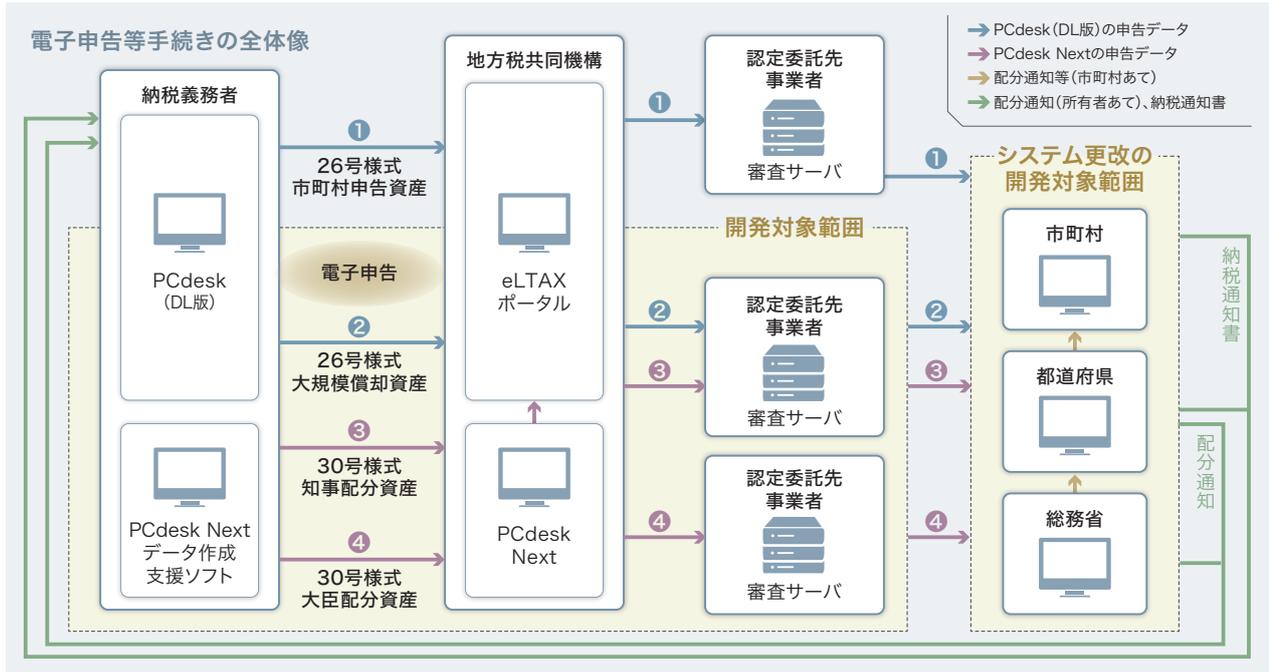
します。

図表に、納税義務者と団体の電子申告に係る手続きの流れを示しました。

図表のとおり、従来の市町村向けの固定資産税償却資産に係る申告はPCdesk（DL版）により行われます。一方、知事・大臣配分資産に係る申告の電子化では、PCdesk Nextの申告書等の作成をサポートする「データ作成支援ソフト」機能を活用することになります。

これは、納税義務者等が正確かつ容易に申告等データを作成できるように、①項目間の関連チェックが適切に行える、②操作が分かりやすい——ことに配慮したExcel形式のツールです。知事・大臣配分資産の全14業種それぞれの様式に合わせたものを提供し、これを活

用します。



「固定資産税 償却資産」

(知事・大臣配分資産、大規模償却資産)

用することで業種に対応した申告書等を容易に作成できます。なお、自社システム等で作成したデータについても、データ作成支援ソフトを通してチェックを行います。

また、データ作成支援ソフトの利用に当たっては、多くの業種において付属表で繰り返し記載が必要となる項目を事前にリストアップする「申告指示シート」や、資産ごとに明細形式で入力できる「申告詳細シート」を活用することで操作性が向上します。これにより、申告書本表および付属表の様式に合わせた成型が可能となり、複雑な申告書の作成が一段と容易になります。

さらに、この税制改正では「知事・大臣配分資産に係る配分通知（所有者あて）」^(※3)についても、所有者が電子申告を行う際に電子的に通知を受けられることを希望した場合、総務省や各地方団体はこれに応じなければならぬとされました。そのため、電子的通知の希望の有無を申告できるよう併せて対応しています。

2. 「大規模償却資産」申告の電子化

大規模償却資産に係る申告は、前述

の知事・大臣配分資産とは異なり、従来の市町村向けの固定資産税 償却資産に係る申告と同じ第26号様式に基づきます。そのため開発費用削減の観点から、市町村向けの固定資産税 償却資産に係る申告と同様にPCデスク(DL版)から行います。

市町村向けの固定資産税 償却資産に係る申告とほぼ同じ手順で申告書を作成でき、また申告書本表および種類別明細書は同一の様式としています。これにより、事業者は従来と同様に申告することができ、また、プレ申告データ^(※4)による申告も可能です(資産が所在する地方団体がプレ申告データを送付した場合のみ)。

3. 今後の予定と団体の対応

現在、地方税共同機構では、26年9月に「地方税ポータルシステム(eLTAX)」の更改を予定しています。

ここでは、納税義務者等の利便性向上を目的としたシステム改修や運用時間の見直し、地方団体間の情報連携業務、国税局・税務署との照会・回答業務の電子化等を予定しています。それらへの対応の中で、「知事・大臣配分

資産に係る配分通知(市町村あて)^(※5)についても電子化する方針としています。eLTAXホームページで、システム更改に係る見積参考資料を公開しています。地方団体においては、この資料を参照の上、予算措置など必要な対応をお願いします。

(※1) 地方税法第389条第1項等の規定による固定資産税。申告対象の償却資産が2以上の都道府県にまたがる場合は総務省、右記以外で2以上の市町村にまたがる場合は、都道府県に申告することとされている。

(※2) 地方税法第349条の4第1項等の規定による固定資産税。一の納税義務者が所有する償却資産で、一の市町村に所在するものの価額の合計額が課税定額(人口規模に応じて規定される金額)を超えるものをいう。大規模償却資産に市町村が課税しうる限度額を定め、その限度額を超える部分については道府県において課税することとされている。

(※3) 地方税法第393条第1項等の規定による固定資産税の課税標準となるべき価格等の通知。申告された情報は、総務省または都道府県にて配分作業を行い、所有者に「配分通知」として通知される。

(※4) 申告を行う際の参考となるよう、申告先の地方団体から納税者へ送付されるデータ。地方団体で保有する課税情報をもとに、申告データの一部の項目(納税者の名前等)があらかじめ設定されている。

(※5) 地方税法第389条第1項等の規定による固定資産税の課税標準となるべき価格等の通知。申告された情報は、配分作業を経て各市町村に「配分通知」として通知される。各市町村は、通知された情報をもとに納税通知書を作成、発送する。

いよいよ来年夏から、標準準拠システムへの移行が本格化します。本稿では、システム移行に向けてやるべきこと、留意すべきことを紹介します。

*本内容は、2024年8月30日時点で公表されている情報に基づきます。

1 本稼働日の決定

標準準拠システムの本稼働日について、市区町村とシステムベンダーによる調整が進んでいます。

基幹系システムの移行時期は、当初賦課など繁忙期を避けるため、一般的に7月から翌1月の約半年間に集中します。多くの団体がこの期間で稼働日を調整していると思われませんが、複数ベンダーのシステムを利用している場合は、できる限り各システムの稼働日を一致させた方がいいでしょう。

例えば、システム間でデータ連携している場合、連携元・連携先のシステムで本稼働日がずれると、どちらかが過渡期にしか使わない連携機能を実装しなければデータ連携できません。また、標準化によって文字コードやデータ項目の仕様が変わり、標準化前後のシステム間では適切に連携できないこ

とも考えられます。

とはいえ、どのベンダーも限られた期間で全てのユーザを移行するため、稼働日を分散して作業の平準化を図っています。移行スケジュールの自由度が低く、日程変更が難しいケースも少なくないでしょう。どうしても稼働日を一致させられない場合は、重要度の低いデータは過渡期の連携を諦める（手入力対応、連携元の画面や帳票で確認など）ことも選択肢の一つです。

なお、標準化対象外システムや外部機関とのデータ連携についても調整が必要です。特に標準化対象外システムは、ベンダーが標準化対応を想定していないことも懸念され、漏れなく調整するよう留意しましょう。

2 稼働日を踏まえたインフラ整備

現在、多くの団体がガバメントクラウドへの移行に向けて準備を進めていると思います。実態として、どのクラウドソリューションプロバイダー（CSP）を利用するかは、契約するベンダーあるいは運用管理補助者によって決まるケースがほとんどですが、ガバメントクラウド接続回線は団体に選択

の余地があります。

LGWANガバメントクラウド接続サービスを含むガバメントクラウド接続サービスは、提供ベンダーにより回線開通までに必要な準備期間が異なります。加えて、ネットワーク構築には、あらかじめガバメントクラウドのアカウント（GCASアカウント）の取得が必要で、そのための期間も踏まえて計画することが大切です。

なお、ベンダーによってガバメントクラウド接続が必要となる時期が異なります。例えば、TKCでは3カ月の移行準備期間を設定しており、本稼働日の4カ月前にはガバメントクラウドに接続いただくよう調整しています。移行準備期間として半年から1年を設定している例もあるので、それに合わせて準備する必要があります。

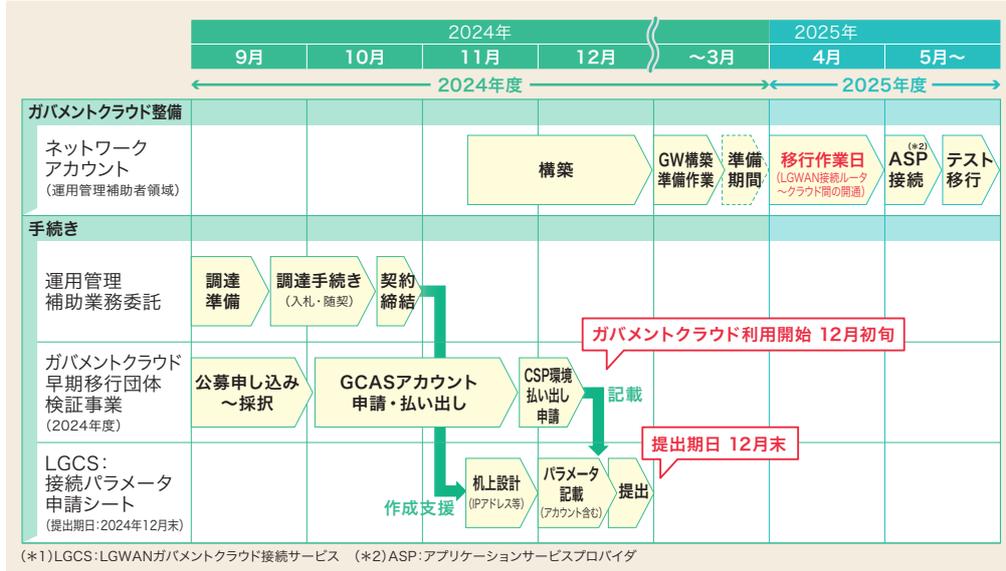
3 帳票や業務委託の確認・調整

業務・システムと標準仕様書との差異分析や、分析結果に基づくBPPRは、職員が業務多忙、あるいはベンダーから標準準拠システムに関する情報が十分に提供されない——などにより、うまく進んでいない団体もあるようです。



迫るシステム移行、いまやる

申請から開通までのスケジュール例 (LGCS^(*)で4月接続開始の場合)



出典: 地方公共団体情報システム機構総合行政ネットワーク全国センター資料

何から手を付けていいかわからない場合は、証明書や通知書など住民向けの帳票から確認を進めるといいでしょう。まず、現在使っているものが標準仕様書に定義されるどの帳票に対応する

のか確認します。対応する帳票がない場合、システムから出力できないことを事前に業務を見直す必要があります。一方、対応する帳票がある場合でも様式は変更になることがほとんどです。項目の過不足もあるでしょう。標準仕様書では、帳票によって様式の一部変更が認められていたり、任意の項目を自由に印字できるエリアが定められていたりするため、実際にシステムから出力される帳票サンプルを入手して確認を進めることが肝要です。

また、印刷業務をアウトソーシングしている場合、印刷会社との調整も早めに実施しましょう。特に注意が必要なのが、印刷物の後加工、いわゆる封入封かんを委託している場合です。帳票の様式やサイズ、通知書と納付書の組み合わせなどが変わるため、これまで通りに委託できるのか確認が必要です。機械封入に必要なコード類の印刷など、システム側の対応が発生する可能性もあり、

ベンダーにも早めに相談することをお勧めします。

4 コンビニ交付のサービス停止も

証明書のコンビニ交付サービスを実施している場合、証明書の様式変更に伴い実店舗試験などが必要となります。一定期間サービスを停止しなければならぬため、住民への周知も検討しましょう。納付書の様式が変更となる場合は、郵便局での様式審査や指定金融機関でのe-LQRの読み取りテスト、コンビニ収納のテストなども想定されます。テストの要否・内容・時期について関係機関との調整が必要です。

また、証明書などの様式を例規に掲載している場合はその変更も必要です。変更となる帳票を特定し、例規に掲載する帳票イメージを準備しましょう。その他にも、文字要件（行政事務標準文字）やアドレスベースレジストリへの対応、今後対応が必要となる法改正案件の整理（標準化前後どちらで何に対応するか）など、やるべきことは多岐にわたります。標準化期限まで残り1年半、時間を有効に使う準備を進めましょう。



内部事務のデジタル化

本格的な普及へ

デジタルインボイスへの対応

i

民

間企業を中心に普及が進む電子請求書サービス。

自治体にとっても利用メリットが期待され、導入の機運が高まっています。

しかしながら、電子請求書サービスを活用した本格的なデジタル化を進めるには、①システムにそのまま読み込み可能なデータである、②送り手、受け手双方が同一事業者のサービスを利用する必要がある、などの制約があります。そこで今、注目が高まっているのが「デジタルインボイス」です。

これは、国際的な標準仕様「ペポル」をベースとしたXML形式の電子インボイスのことで、デジタル庁が日本版の標準仕様（J-Peppol）を公開しています。

その送受信はインターネット上に構築されたペポルネットワークで行われます。ペポルネットワークには、ペポルサービスプロバイダーが提供するアクセスポイントを紹介して接続する形となります。

DX推進へ、浸透はじめた日本版ペポル

デジタルインボイスの利用メリットは、①請求書発行にかかるコストと手間を削減できる、②請求書の送り手、受け手それぞれが異なるサービス/システムを利用していても、ペポルネットワークに参加する全てのユーザーとやり取りできる、③XML形式のため、債権者名や品名、取引金額等のデータをそのまま財務会計システム

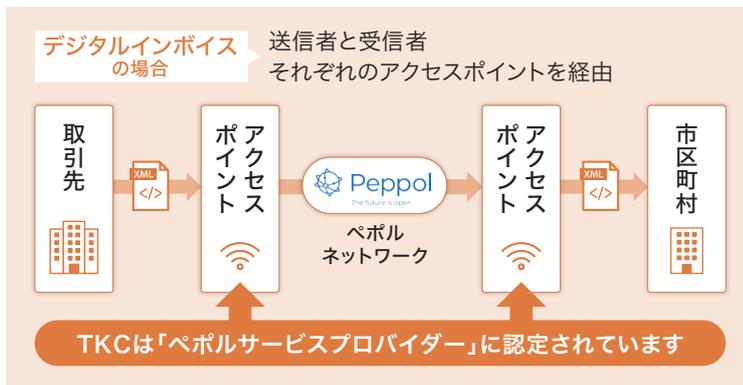
ムに取り込める——などです。

TKCでは、当社が発行する請求書についてデジタルインボイスへの切り替えを進め、請求書発行にかかる手間を大幅に削減していきます。また、ペポルサービスプロバイダーとして、アクセスポイントやデジタルインボイスに対応したシステムを民間企業向けに先行して提供。アクセスポイントのユーザー数は今年8月末時点で5000件を超えるなど、デジタルインボイス利用の裾野は確実に広まっています。

◇ ◇ ◇
デジタルインボイスは、「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）において積極的な導入が要請されるなど、自治体でも対応が求められています。

TKCは、自治体向けにもアクセスポイントの提供や、財務会計システム「TAS Kクラウド会計システム」のデジタルインボイス対応を進めており、今年度中に実証を行う計画です。今後にご注目ください。
（中川陽介）



行政手続きのデジタル化

3ない窓口の強化・拡充で
フロント改革をサポート

国 が進める自治体フロント
ヤード改革。この実現を

支えるのが、TKCの行政サービス
デジタル化支援ソリューション
です。「行かない・待たない・書
かない」の3ない窓口で、お客さ
まの取り組みを支援しています。

行政手続きを棚卸しすると、オ
ンラインで完結できる手続き（行
かない窓口）と、対面が伴う手続
きに分けられます。このうち前者
を支援するのが「スマート申請シ
ステム」、後者を支援するのが「か
んたん窓口システム」です。いず
れのシステムも「書かない」「こと
に加え、申請者に必要な手続きを
判定・案内する機能を用意し、案
内漏れのない住民接点づくりをご
支援します。

注目は、待たない窓口

本号では3市の先進事例を紹介
しました。それぞれ目指すところ
は異なりますが、いずれも「待た
ない窓口」に注力しています。

これは種類を問わず手続きにか
かる時間を分散する取り組みです。
特に注目されるのが「事前申請
」と「窓口予約」の二つです。

事前申請は、あらかじめオンラ
インで申請を受け付けるものです。
申請を受け付けた自治体では、そ
の内容を確認し、不備があれば差
し戻しや職権訂正を行うなど申請
者が来庁するまでに必要な準備が
行えます。工事や建築など事業者
向け手続きのほか、個人向けでは
待合室で順番を待つ間にスマート

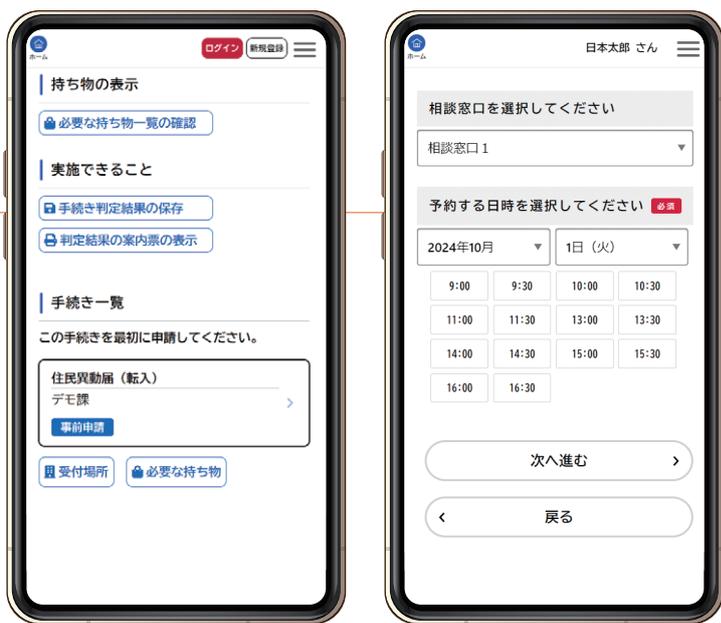
フォンから事前申請する活用法も
あります。窓口では、取得した二
次元コードを

「かんたん窓口
システム」にか
ざすだけで申請
内容が反映され、
住民・職員とも
に申請手続きに
かかる時間短縮
が期待できます。

また、窓口予
約は単なる時間
枠の予約ではな
く、申請内容か
ら応対にかかる
所要時間を計算
し、十分な時間
をとった予約を

実現するものです。これにより、
窓口の職員も余裕をもって対応す
ることが出来ます。

TKCではシステム標準化後を見据え、スマート申請システムと「公共サービスメッシュ」との連携など、関連製品のさらなる強化・拡充も検討中です。ぜひ、ご期待ください。（大森明日香）



スマート申請システムの「手続き判定結果確認」(左)と「窓口予約」(右)

◆TKCの財務会計システムを新たに導入されるお客さまが順調に増え、対応のため開発部門でも繁忙期が続いています。これに伴い、システムを操作するエンドユーザー(職員の皆さん)も広がっています。そうしたお客さまをサポートする最前線にも思いを馳せ、よりよいシステムを提供できるよう頑張ります。(石原)

◆生成AIを活用した開発業務の生産性向上について、社内で検証しています。予想を上回る効果を発揮するときもあれば、ダメなときもあり、安定した成果を得るのはまだ難しそうです。それでも最近の技術進化の速さを考えれば、すぐに業務になくはならないものになるようなそんな予感もしています。(伊藤祐)

◆本を購入する際の決め手は何でしょうか。私は最初にあとがきを読み、魅力的に感じた作品を選びます。あとがきには著者の想いや本のテーマが凝縮されています。ネット注文も便利ですが、たまには書店に足を運び、読みたくなる本を探してみたいかがでしょうか。意外な一冊に出会えるかもしれません。(鳥羽)

◆大谷翔平選手のMLB記録更新が連日注目されています。本号発行時には「50-50」の偉業を達成しているかもしれません。記録があることで、大谷選手のすごさをより感じます。記録更新には、新たなことに挑み続けることが前提です。記録を残すこと、また、継続することの大切さを感じました。(伊藤有)

◆10月には、国民健康保険システムでマイナンバーカードと健康保険証の一体化の法改正に関するシステム改修があります。皆さまから、法制度改正の内容やシステム改修について数多くの質問をいただいています。お客さまに安心してシステムをご利用いただけるよう、随時最新の情報を発信してまいります。(金子)

新風 2024.10 vol.136
2024年10月1日発行

発行人 飯塚真規
編集人 飛鷹 聡
編集室 石原隆佑/伊藤祐輔/伊藤有美子
金子真弓/鳥羽直翔/坂井淳徳/大森明日香
武長浩史/中川陽介/井村 薫
編集委員 古澤 智/篠崎 智/田熊宏行
河本健志/松山正男/石川家継
取材協力 坂本哲也(栃木営業部)
穴戸善満、日下陽平(首都圏営業課)
中原和俊(新潟営業課)/西野 剛(福島営業課)
事例取材 黒崎将広(栃木営業部)
森本克典(首都圏・西日本営業部)
大野木英人(関東信越営業部)
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)
東京都新宿区塩場町2-1
TEL 03-3235-5511(代)
編集制作 株式会社TKC 地方公共団体事業部
デザイン 株式会社 エス・プランニング
神 敏盛/根子 縁
印刷製本 株式会社 TLP

行政サービスと業務の「未来」を考える

TKCでは、常にさまざまなテーマに沿った調査・研究を行っています。その一つが本誌でもたびたび紹介する「遠隔窓口サービス」で、今冬には実用化に向けた運用テストも予定しています。

そして、いま最もホットなテーマが「業務効率化」です。急速に進むフロントヤード改革が、なぜ業務効率化につながらないのか? という問題意識から研究をスタートしました。

なぜ、効率化につながらないのか?

行政手続きのデジタル化の進展で住民の利便性は向上する一方、市区町村では申請データのチェックや内容の問い合わせといった新たな作業が発生。

業務効率化という点では、まだ多くの課題が残されています。

そこで、多くのお客さまの協力をいただきながら、業務効率化の観点からこれからのフロント/バックヤード連携はいかにあるべきか、その実現にはどんな仕組みや機能が必要か——などについて研究を進めています。これは開発や営業部門をはじめ、商品企画、技術基盤研究、マーケティングなど幅広い部門の役社員が関わっています。

活動の一端を紹介すると、あるお客さまをモデルケースとして行政手続きにかかる現行業務の調査・分析を行い、そこから見えてきた現状の課題やあるべき理想像を整理しました。また来春以降には、お客さまを交えた調査研究

へとステップアップすることも視野に入れていきます。

これらの成果として、数年後をめどに各種システムの機能強化や新サービスの創出につなげる考えです。

行政効率の向上と住民福祉の増進は、TKCが創業以来探求し続けるテーマで、その挑戦に終わりはありません。

自治体DXの推進は5年、10年と長期にわたる取り組みです。その過程では、社会・経済環境の変化やデジタル技術の進展に対応するための軌道修正も想定されます。その中でも、TKCは常に行政サービスと業務の未来を考え、それを実現するシステムやサービスの開発・提供、運用支援を通じて、これからもお客さまを支え続けます。



未来を見据え、活発な議論が行われる(写真は新商品検討プロジェクト成果報告会)

