

第1回 和歌山デジタル化推進検討会議 議事概要

日 時 令和3年5月13日(木) 13:30~15:30

場 所 和歌山県自治会館3階304会議室

出席者 満田成紀会長、吉田誠委員、中岡勝則委員、栗本宗彦委員、三木一弘委員、
平井正展委員、上野山量也委員、水間乙允委員、田村一郎委員、田村成準委員

【議事】

- 1 開会
- 2 会長選任
- 3 「和歌山デジタル化推進検討会議」について
- 4 意見交換
- 5 閉会

【概要】

2 会長選任

- 満田成紀委員を会長に選任

3 「和歌山デジタル化推進検討会議」について

事務局から下記の説明を行った。

- 「デジタル社会」への対応を進めるため、和歌山県では令和3年度新政策「2. 新しい世界への対応と挑戦」の中で3つの施策群を掲げており、この会議は3つの施策群のうち、「行政のデジタル化」の取り組みを進めようとするもの。
- 「行政のデジタル化」は、行政サービスの提供に当たって住民の方の利便性を向上させるとともに、業務の効率化を図ることが目的。デジタル化の議論は、従来からのIT化の延長にあるような「戦術的な議論」と、デジタル技術を使って事業や組織の在り方そのものを変えようとする「戦略的な議論」に大別されると考える。
- 和歌山県としては、住民の方の利便性向上ということを最優先に考え、できることからどんどんやっていこう、という姿勢。この姿勢からすると、当会議では「戦術的な議論」にやや重きが置かれることを想定している。
- 議論に当たっては、主に「住民の方の利便性向上」という観点から①申請手続の円滑化、②窓口業務の円滑化、③公金収納の円滑化、④公金給付の円滑化、主に「業務の効率化」という観点から⑤システムの標準化、という5つの問題意識に即して議論

を進めてはどうか、と考えている。

- ・ 住民が役所で各種申請を行う際、時間や場所の制約などがある。「①申請手続」では、各種申請のオンライン化に向けた対応等について、議論をいただきたい。
- ・ 県内では、タブレット端末を用いた手続案内や証明書交付、申請補助を開始した市町村もある。「②窓口業務」では、こういった事例を交えながら議論をいただきたい。
- ・ コロナの影響等もあり、今後、税や使用料・手数料についてのキャッシュレス決済を望む住民の声は増えていくと考える。「③公金収納」では、キャッシュレス決済を中心に議論をいただきたい。
- ・ 昨年度の特別定額給付金事業においては、申請手続において住民の方にも市町村職員にも大きな負担がかかった。こうした状況も踏まえ、国においては、マイナンバーと銀行口座の紐づけを行う法案が国会に提出され、昨日5月12日に成立したところ。「④公金給付」では、今後、給付金業務をどのように円滑化できるか、議論をいただきたい。
- ・ 「⑤システム標準化」については大きく、国が示す17の基幹的業務を処理するシステムを全国統一の標準仕様に準拠させることと、ガバメント・クラウドに移行することの2つの議論があると考えている。

- 当会議では、これら5つの問題意識に基づいて議論いただき、県内市町村がデジタル化を進めるにあたっての判断材料や実行する際の留意点等を示していきたい。また、議論した内容については、当会議以外でも、県の電子自治体推進協議会等の場も活用しながら、30市町村に周知していきたい。
- また、アフターフォローも重要である。本年度、「県内デジタル行政専門人材派遣制度」を創設した。デジタル化を進めるにあたり、こちらも是非活用していただきたいと考えている。

4 意見交換

各委員から下記の発言があった。

(議論の方向性)

- 行政のデジタル化については、単にデジタルに置き換えるのではなく、業務の進め方や、住民との関わり方を作り替えていくという面もある。特別定額給付金の給付を巡っては、市町村に多くの負担が生じ、行政のデジタル化の遅れが露呈した。これまでも行政のデジタル化を進めてきたわけだが、住民のため、行政の効率化という点でまだまだであり、進めていく必要がある。
- 首長からは、「デジタル化を進めなければいけないのは理解しているが、何をすればよいかわからない」といった声がある。首長・職員ともにデジタルに精通している方は多くなく、これまで、一部の精通した職員や事業者に頼ってきた背景もある。この会議では、議論を行う中で、どの部分が難解なのかなども共有しながら、議論を深

めていきたい。

- 事務局から「戦略」と「戦術」の話があった。まずは、「戦術」ということで、特に問題意識の①～④に近い部分になると思う。住民の方や市町村の職員にとって、まずは目に見えて成果を感じられるという点は重要である。
- デジタル化の本質は、「トランスフォーメーション」であり、行政の仕事をどのように変えるかということが本丸である。市町村が自身の地域をどのように変えていくのかという点を意識した上での戦術が必要。この会議では、「戦術」をどのように捉えれば、「戦略」として生かせるのかを示せればと思う。
- 和歌山県内の市町村が、国が示す戦略・戦術を自らが実現可能なかたちに「トランスフォーム」することも重要。そのためには、戦略・戦術の背景にある理念を共有することが必要だと考える。
- 県には、自治体の規模等を考慮した上で、旗振り役を担っていただきたい。業務の効率化(引継ぎ等の情報共有も含め)のためにも、デジタル化に取り組んでいきたい。
- 単なるデジタル化ではなく、本来のDXを皆さんと議論していきたい。

(申請手続)

- 今年度(令和3年度)、窓口業務について、オンラインで問合せ可能なシステムを構築予定。令和4年度については、電子申請が可能となる形までシステムを構築し、令和5年度の運用開始を目指している。
- 県内初のLINEによるワクチン接種の受付を実施した。受付開始後30分程度で予約は埋まったが、そのほとんどがLINEによる予約だった。
- 令和3年度、公共施設予約システムの構築を検討中。一方、現状は、紙媒体による運用に支障が生じているわけではなく、他市町村の事例も交えながら、担当課と調整を行っている。
- 住民票と印鑑証明書のコンビニ交付についても、令和4年4月から開始予定。将来的には、税の証明書の発行対応も検討。
- 特別定額給付金事業においては、マイナポータルでの申請受付も行ったが、実際は受付内容をプリントアウトして対応しており、郵送による提出とオペレーションはほぼ同じだった。また、規模の小さい自治体では、住民は役所に対し、窓口での丁寧な対応を求めることが多く、特別定額給付金についても、自宅訪問などにより書類の不備の対応を行ったこともあった。
- マイナポータルの活用の議論があるが、住民の方の転出入に係る手続についてもデ

デジタル化が進むと見込んでいる。基幹システムに異動の情報を連携するという点で力を入れていきたいと考えている。

(公金収納)

- 当団体では本年度、デジタル化推進のための組織を立ち上げ、他自治体の事例も参考にしながら、キャッシュレスなどの取組を始めたところ。
- 令和3年3月からPayPayを導入した。本庁における住民票や戸籍謄本など窓口の25種の手数料、税の7種、納税証明書の発行手数料の支払いに対応。今後は、支所や教育委員会への拡大を検討している。活用状況としては、3月は3.5%であったのに対し、4月は4.9%に伸びており、幅広い世代に活用されている様子。
- 税の収納については、平成31年4月からPayPayなどの電子マネーによる決済に対応。令和4年4月から税・公営住宅の使用料・上下水道料金はスマホアプリを使用した電子マネー、クレジットカード、ペイジーに対応予定。
- 日本は〇〇ペイが多い。自治体が全種類を導入するとなった場合、入金を一本化できるかどうかという点がポイントになると思う。他府県で事例はあるが、県内でどのように対応・導入するか、検討を行っている。

(システムの標準化)

- システムの標準化の対象となっている17業務の基幹システムについては、平成26年度に再構築を行ったところ。10年の運用を見込んでおり、今年度がちょうど折り返し時点。一方で、国は、2025年度(令和7年度)までのシステムの標準化を目指しており、国の動きを注視している。標準化に当たっては、費用面の問題もあり、この会議で意見交換できればと思う。
- 当団体の基幹系システムについては、令和元年度に7年契約で更新。システムの標準化については、「2025年度(令和7年度)までに」という点が自治体DX推進計画に示されているところであり、システムの乗り換えなどが課題。
- システムの標準化については、導入により現状のシステムからどのような変更が生じるのかが知りたい部分である。また、標準化は17業務が対象となっているが、標準化の対象となっていない業務システムとの間でデータの連携が行えるのかなど、懸念していることも多い。

(テレワーク・ネットワーク環境)

- テレワークを推進するため、令和2年度に80台の機器を調達し、一部の部署で試験的に実施した。職員からは、公文書の持ち帰りが不可である点がネックなどの声があった。庁内で議論を行っているところ。今後は、職員に対する活用の促進が必要と考えている。

- 当会議に参加されている自治体の中でもテレワークを実施されているところがあるが、働き方改革という文脈だけではなく、行政のデジタル化という文脈でテレワークについて議論することも有益と考える。
- 庁舎内に Wi-Fi を整備し、会議室などへの PC を持ち出しが可能となっている。幹部にも活用を促しており、幹部会議の際には、PC を持ち出し、ペーパーレス化にも貢献している。

(全般)

- マイナンバーカードについては、今後のデジタル化のキーになるものである。しかし、申請の手間や費用がかからないにも関わらず、なかなか普及が進まない状況。普及が進まない理由を市町村と共有しながら普及を促進したい。
- 令和 3 年度、県は県内デジタル行政専門人材派遣制度を創設した。きちんとした選定条件のもと、県内企業と協定を行い、希望する市町村にデジタル人材を派遣する予定。ぜひ活用を検討いただきたい。
- 情報システムに関する業務については、小規模な団体では専門職員がいなく一般事務職員が担当することになり、負担が大きいと感じている。
- 行政のデジタル化については、国からの情報の粒度もまだ低く、今後、色々と課題が出てくると考える。
- デジタル社会においては、ヒトの証明・モノの証明・コトの証明による「信頼」の担保が重要と考える。普及が進められているマイナンバーカードは、「ヒトの証明」の手段として重要。また、「モノの証明」については、これまで紙による原本証明が基本だったが、今は、紙をデジタル化し、原本であるという証明もできるようになっている。
- マイナンバーカードによる住民票等のコンビニ交付は便利であるが、マイナンバーカードで本人確認が完了しているにも関わらず、わざわざアナログの紙がプリントアウトされている状況というのは、DX の視点からは不完全なもの。本来であれば、マイナンバーカードで本人確認が完了した段階で、住民票の情報が手続に必要な相手方まで届いていなければいけない。