

行政のデジタル化に向けた 県内市町村の取り組むべき方向性

令和3年8月

和歌山デジタル化推進検討会議

目次

はじめに	1
1 県内市町村の一体的な取組事項	2
2 県内市町村での取組推奨事項	5
3 国への要望事項	9
委員名簿	11

はじめに

新型コロナウイルス感染症対応をきっかけとして、自治体におけるデジタル化の遅れが明らかとなった。

こういった状況を踏まえ、国は、「デジタル・ガバメント実行計画」の改定や「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」等を策定し、自治体における「行政のデジタル化」に向けた方針を示したところである。

県内市町村においては、電子申請やキャッシュレス決済の導入など、「行政のデジタル化」に向けた取り組みに着手している団体がある一方で、どの分野からどのように着手すればよいのか不明などとのことから、取り組みが進んでいない団体もある状況である。

県内市町村に対し、「行政のデジタル化」に向けた方向性を示した上で、「住民の利便性向上」と「市町村における業務効率化」を同時に実現し、様々な分野において、デジタル化を進めていく必要がある。

国は、令和元年に改正後の情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成14年法律第151号）を施行し、その中で、行政のデジタル化に関する基本原則として「デジタルファースト」などを掲げている。これらの原則のもと、従来の行政手続をデジタル技術で置き換えるのではなく、先にデジタル化が進む住民の暮らしの中に適切に行政サービスを再構築することを求めている。

和歌山デジタル化推進検討会議では、国が示した方針を踏まえながら、県内市町村が「行政のデジタル化」を進めるにあたっての課題等を整理するとともに、県内市町村が一体となって取り組むべき方向性について検討を行った。

検討にあたっては、「住民の利便性向上」と「市町村における業務効率化」の観点から以下の5テーマを選定し、議論を深めた。

- 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
- ⑤システムの標準化

今般、当会議においてこれまでの議論を重ねてきた5テーマについて、「県内市町村の一体的な取組事項」、「県内市町村での取組推奨事項」、「国への要望事項」の3つの切り口から整理を行うとともに、「行政のデジタル化」に向けた県内市町村の取り組むべき方向性を示すこととする。

1 県内市町村の一体的な取組事項

(1) ①申請手続の円滑化

【背景・現状】

県内市町村においては、これまでも行政手続のオンライン化に向け、電子申請の環境整備等に取り組んできたが、その対象手続は限定的なものとなっており、加えて、一部市町村では、電子申請の受付環境が整っていない状況である。

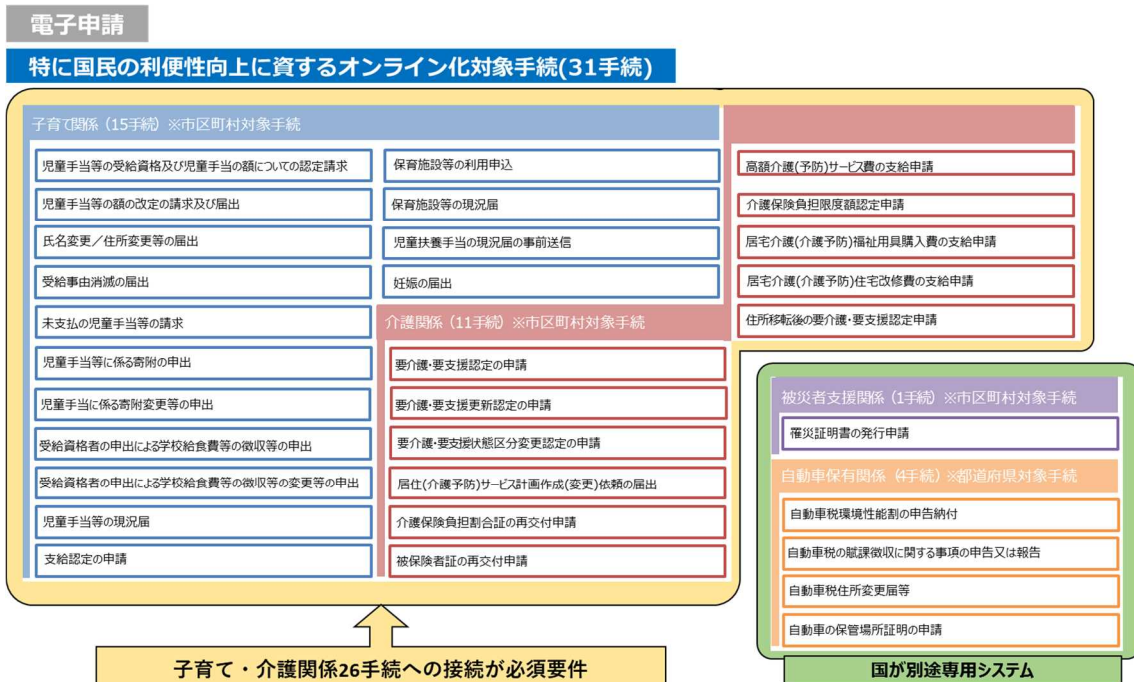
一方で、住民の利便性向上の観点から、住民が市町村窓口へ足を運ぶ必要がなく、また時間や場所の制約なく申請・納付等の手続が可能な「電子申請」の環境整備は急務となっている。

こういった状況を踏まえ、国は自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画において、「原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする」としている。

具体的には、下記31手続のうち、国が別途専用システムを整備する5手続(被災者支援・自動車保有関係)を除いた26手続(子育て・介護関係)について、自治体における電子申請の受付環境整備を進めているところである。

また、令和3年5月からLGWANに接続可能な環境があれば、費用負担なく申請書データのダウンロードが可能となっている。

デジタル基盤改革支援補助金の交付要件となる手続



(出典)「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」図表2対象手続一覧を基に作成

【方向性】

26 手続における電子申請の受付環境を整備するため、県内全市町村は、マイナポータル（ぴったりサービス）と LGWAN 及び基幹システムとの接続を行う。

また、26 手続に加え、住民票や課税証明書など各種証明書の交付申請手続等、市町村において申請件数の多い行政手続のオンライン化を推進する。

これらにより、住民は市町村窓口へ足を運ぶ必要性がなくなり、時間を気にせず、オンラインで様々な申請が可能となり、市町村においても、マイナポータルと LGWAN 及び基幹システムとの接続により、業務の効率化を図ることが可能となる。

（取組内容）

○ 県内全市町村において、マイナポータルと LGWAN・基幹システムを接続

LGWAN との接続

- ・接続により、住民からのマイナポータル（ぴったりサービス）を通じた電子申請が可能

基幹システムとの接続を推進

- ・接続により、データでの一気通貫した処理が可能となり業務が効率化
- ・「デジタル基盤改革支援補助金」（令和 4 年度まで、国庫補助 1/2）を活用
 - 国が示すオンライン化対象手続（31 手続）のうち、
 - 全 26 手続（子育て・介護関係）について、原則、基幹システムとの接続が必須
 - 残りの 5 手続（被災者支援・自動車保有関係）は、国が別途専用システムを構築

○ 申請件数の多い行政手続のオンライン化を推進

- ・国が推奨する手続に加え、申請件数が多く申請時の住民負担も大きい住民票や課税証明書等の交付申請手続（手数料徴収を含む。）をオンライン化
- ・対面手続と比べて手数料を減額することも視野（インセンティブ）

（2）⑤システムの標準化

【背景・現状】

自治体の情報システムは、これまで各自治体が独自に調達や開発等を行ってきた結果、システムの維持管理や制度改正による改修など個別に対応せざるを

得ず、自治体にとって大きな負担となっている。

この状況を踏まえ、国は「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年法律第40号。以下、「標準化法」という。）を制定し、自治体における情報システムの標準化を進めることとされている。

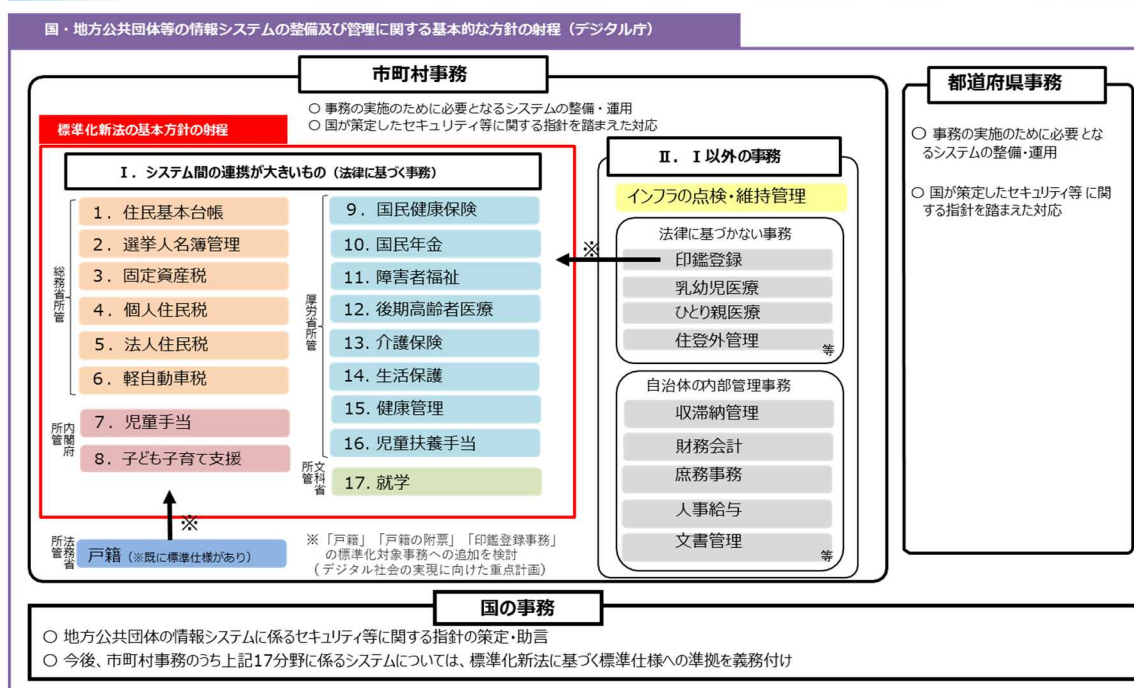
情報システムの標準化の対象となる事務（以下、「標準化対象事務」という。）は、政令で定めることとされているが、既にデジタル・ガバメント実行計画等において、以下の17事務が明示されており、令和4年夏までに各事務の情報システムに係る標準仕様書を作成することとされている。

また、原則、全自治体は、令和7年度までにガバメントクラウド上に構築された「標準仕様書等の基準に適合したシステム」へ移行することとされている。

なお、標準化対象事務は、17事務を基本に「戸籍」「戸籍の附票」「印鑑登録事務」の追加も検討されている。

システム標準化

地方自治体の情報システムと方針の射程



（出典）「デジタル改革関連法案ワーキンググループ」作業部会とりまとめ資料を基に作成

【方向性】

県内全市町村は、標準化対象事務のシステムについて、令和7年度までにガバメントクラウド上に構築されたシステムへ移行する。

また、標準仕様書において、当該事務に係る業務フローが示されることとなっているため、これを基に事務処理手順の見直しを行う。

これらにより、行政サービスの迅速化と行政手続の更なるオンライン化の進展が見込まれ、利便性向上が想定される。また、市町村における職員の負担軽減やコスト削減、行政運営の効率化などの効果も期待される。

(取組内容)

- 県内全市町村において、令和7年度までにガバメントクラウドに構築されたシステムへ移行
 - ・国の動向を注視しつつ、移行に向けた準備を進め、令和7年度までに移行完了
 - ・「デジタル基盤改革支援補助金」(令和7年度まで、国庫補助10/10)を活用
- 標準化対象事務の業務フローの見直し
 - ・標準仕様書において示される業務フローを基に事務処理手順の見直し
 - ・必要に応じて、標準化対象事務と関連する業務についても見直しを実施

2 県内市町村での取組推奨事項

(1) ②窓口業務の円滑化

【背景・現状】

電子申請の受付環境整備を進めることにより、住民の利便性向上と業務の効率化が見込まれるものの、転入手続など一部の手続については、窓口での手続を要する状況であり、また、住民の中には窓口対応を望む者も少なからず存在することから、市町村は電子申請と窓口業務を両立していく必要がある。

窓口業務においても、住民の利便性向上や職員の負担軽減、業務の効率化を行う必要がある。

【方向性】

窓口の混雑緩和と来庁者の待ち時間短縮によるサービス向上を実現するため、いわゆる「書かない窓口」の導入を推奨する。

「書かない窓口」

各種証明書発行や住民異動届などの申請を行う際、申請者が紙の申請書へ記入するのではなく、「マイナンバーカードを利用した申請書の自動作成」や「職員の聞き取りによる入力」などにより申請を支援するサービス

これにより、申請書作成の手間が省略されるほか、手続が必要な申請書が一括で作成されるため、住民サービスが向上するとともに、窓口の混雑緩和と来庁者の待ち時間短縮などの効果が期待できる。

また、申請書への記入漏れや、必要な手続の案内漏れ等も防止できるため、職員の負担軽減も図ることができる。

（取組内容）

- 各種証明書交付申請の電子化を推奨
 - ・ マイナンバーカードの電子証明書による本人確認により、タブレットのタッチパネル操作のみで住民票や印鑑証明書等の各種証明書の申請が可能（県内市町村の中には、コンビニ交付の基盤活用による導入事例あり）
 - ※コンビニ交付に対する地方財政措置：特別交付税 措置率 0.5（3年間）
 - ※対応証明書：住民票、印鑑証明、戸籍謄（抄）本、戸籍の附票、課税証明（住民税）
- 手続案内や申請書作成の電子化を推奨
 - ・ 端末で転入転出、介護、健康保険等の必要な手続を判定することにより、効率的な案内、手続が可能
 - ・ マイナンバーカードや運転免許証等の情報を読み取ることにより、複数の申請書に自動で氏名、住所、生年月日等の印字が可能

(2) ③公金収納の円滑化

【背景・現状】

デジタル化の進展に伴い、多様な決済手段が登場しており、中でもキャッシュレス決済は、利用者及び加盟店が大きく増加し、社会における認知が広がっている。

現状、市町村における決済手段は、現金が中心であるものの、社会変化に伴う住民ニーズに対応するため、公金収納のデジタル化に取り組んでいる市町村も増加している状況である。

国は、地方税の納税に活用できる QR コードの全国統一規格を決定し、令和5年度から固定資産税等の納付書に統一 QR コードを導入するよう求めている。

【方向性】

住民ニーズへの対応と多様な決済手段の確保等のため、納付書を活用した「地方税」のキャッシュレス化や、市町村窓口における「使用料・手数料」のキャッシュレス化を推奨する。

また、市町村窓口において申請件数の多い行政手続のオンライン化を推進し、電子申請におけるキャッシュレス化を図る。

これにより、住民は金融機関等へ出向く必要性がなくなり、時間を気にせず、どこでも支払いが可能となり、住民サービスの向上が図られる。市町村においても、現金を直接扱わないことにより、様々なリスクの低下を図ることができる。

(取組内容)

- 地方税のキャッシュレス化を推奨
 - ・ 納付書に全国統一 QR コードを付すことで、住民が全自治体の公金をキャッシュレスで 24 時間 365 日、指定金融機関等に問わずどこからでも支払いが可能
- 使用料・手数料のキャッシュレス化を推奨
 - ・ 窓口で支払う各種証明書（住民票、課税証明書等）の発行手数料や公共施設（体育館、文化施設等）の使用料にキャッシュレス決済を導入。既に導入済みの場合は、対象の拡大を検討
 - ・ 決済アプリを活用し、納付書に印刷されたバーコード等での納付にも対応

- ・ キャッシュレス決済は多様化している状況であり、導入経費や普及状況等も勘案しながら検討
- 申請件数の多い行政手続のオンライン化を推進【再掲】(P3)
 - ・ 国が推奨する手続に加え、申請件数が多く申請時の住民負担も大きい住民票・課税証明書等交付申請手続（手数料徴収を含む。）をオンライン化
 - ・ 対面手続と比べて手数料を減額することも視野（インセンティブ）

(3) ④公金給付の円滑化

【背景・現状】

令和2年度に実施された特別定額給付金を巡っては、電子申請の受付システムと給付金の給付を行うシステムが未接続であったことに加え、住民は申請状況を把握できず、市町村に対する申請状況の問合せ等が多数寄せられた。その結果、自治体の業務増加や住民の不満に繋がった。

こういった状況を踏まえ、国は、「公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律」（令和3年法律第38号。以下、「公金受取口座登録法」という。）を制定し、公的給付が円滑に行われるよう環境整備を図られた。

また、マイナポータルについては、令和3年度中にシステム改修を行い、申請処理状況の確認が可能となる見込みである。

【方向性】

まずは、公金給付の円滑化にあたり、電子申請の受付環境を整備する必要があるため、県内全市町村において、マイナポータルとLGWANとの接続を促進する。

また、令和3年度実装予定のマイナポータルにおける申請処理状況登録機能の活用を推奨する。

その上で、公金受取口座登録法の公布日から2年以内に施行することとされている「公的給付支給口座」登録の推進を行う。

これらにより、公的給付における申請から給付までの処理スピードが向上するとともに、二重申請の防止や問合せの減少等が図られ、職員の負担軽減につながる。

(取組内容)

- 県内全市町村において、マイナポータルと LGWAN との接続を促進【再掲】(P3)
 - ・ 接続により、住民からのマイナポータル(ぴったりサービス)を通じた電子申請が可能
- マイナポータルの申請処理状況登録機能の活用を推奨
 - ・ 自治体が処理状況を更新することで、住民へプッシュ通知され、処理状況の確認が可能
- 「公的給付支給口座」の登録を推進
 - (口座登録制度の施行日：公金受取口座登録法の公布日(R3.5.12)から2年以内)
 - ・ 口座登録がされることにより、様々な公的給付に利用可能
 - ・ 任意登録制であるため、口座登録を促進

3 国への要望事項

(1) ①申請手続の円滑化／④公金給付の円滑化

【背景・現状】

申請手続及び公金給付の円滑化を進めるにあたり、その鍵となるのが「マイナポータル(ぴったりサービス)」であるが、残念ながら、様々な点において、使い勝手の良いものではない状況である。

申請手続の円滑化を進めるためには、申請件数の多い行政手続のオンライン化を推進することは効果的であるが、手続の中には手数料など公金納付を伴うものもあり、電子申請から公金納付まで平易かつワンストップで完結するものが理想である。現状、マイナポータルは公金決済サービス機能を有しているものの、事務手続が非常に複雑なものとなっており、ワンストップにはなっていない状況である。

また、特別定額給付金における反省から、公金給付の円滑化を実現するためには、マイナポータルと自治体の財務会計システムが効率的に連携されている必要があるが、現状はなされていない状況である。

【国への要望事項】

- マイナポータルUI・UXの改善を継続し、常に利用者（住民・自治体）にとって使い勝手のよいものとする
- 現状、マイナポータルには公金決済機能があるものの、極めて複雑な手続きが必要であるため、申請受付から公金決済までスムーズに完結できる仕組みとするよう改善すること
- マイナポータルと自治体の財務会計システムを効率的に連携させるようにするなど、申請内容を給付手続きにそのまま反映できる方法を確立すること

（２）⑤システムの標準化

【背景・現状】

現状、県内市町村の多くは、標準化対象事務以外にも含むオールインワンパッケージシステム（民間クラウド）を利用している状況である。

標準化法では、標準化対象事務以外の事務を処理するにあたり、「一体的に処理することが効率的」と認められれば、「必要最小限度の改変・追加」が可能とされているが、その範囲は現時点において、不明確な状況である。また、国は、標準化対象事務に関連するシステムについては、ガバメントクラウドへ移行可能としているが、具体的な基準や、ガバメントクラウド上のシステムと移行できないシステム間の連携の仕組みなどは、示されていない。加えて、標準化対象事務に係るシステムのガバメントクラウドへの移行に伴い、関連するシステムの改修のほか、システム間連携の仕組みによっては、既存通信回線の補強を要する場合も想定されるが、その費用について、デジタル基盤改革支援補助金の対象となりうるか不明確な状況である。

【国への要望事項】

- 標準化法における「必要最小限度の改変・追加」が可能とされている範囲を明確にすること。また、ガバメントクラウドへ移行可能な標準化対象事務に関連するシステムの具体的な基準や、ガバメントクラウド上のシステムと移行できないシステム間の連携の仕組みなどを早期に提示すること
- 関連するシステムの改修費用や、システム間連携の仕組みによって生じる既存通信回線の補強費用など、システム標準化により派生する様々な自治体の負担に対し、全額国費によって措置すること

和歌山デジタル化推進検討会議 委員名簿

吉田 誠	和歌山市総務局総務部デジタル推進課長
中岡 勝則	橋本市総合政策部政策企画課長
栗本 宗彦	紀の川市企画部次長 兼 企画経営課長
三木 一弘	かつらぎ町企画公室長
平井 正展	広川町企画政策課長
満田 成紀 (会長)	国立大学法人和歌山大学 戦略情報室長 教授
上野山 量也	紀陽情報システム株式会社 公共システム本部長
水間 乙允	株式会社サイバーリンクス 執行役員 最高技術責任者
田村 一郎	和歌山県総務部長
田村 成準	和歌山県企画部情報政策担当参事