

## 第2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6月3日(木) 13:00~16:00

場 所 和歌山県水産会館4階大会議室

出席者 満田成紀会長(和歌山大学)、吉田誠委員(和歌山市)、中岡勝則委員(橋本市)  
栗本宗彦委員(紀の川市)、三木一弘委員(かつらぎ町)、平井正展委員(広川町)  
上野山量也委員(紀陽情報システム株式会社)、水間乙允委員(株式会社サイバーリンクス)  
田村一郎委員(和歌山県)、田村成準委員(和歌山県)

### 【議事】

- 1 開会
- 2 「申請手続の円滑化」について
- 3 「窓口業務の円滑化」について
- 4 閉会

### 【概要】

#### 2 「申請手続の円滑化」について

栗本委員から資料1について説明後、各委員から発言があった。

≪説明≫

- LINE を利用したワクチン接種予約システムのサポートツールとして、Liny を導入。Liny は、クラウドサービスであり、自前のサーバーを利用する必要がない。また、予約情報はすべて Liny で一元管理される。
- 導入の目的・経緯は、市民が予約から接種までをスムーズに行えるようにすること。Liny を導入したことで、その目的は達成できた。特別定額給付金の給付の際は、事務処理を自前で行ったため、かなりの労力を費やしてしまった。ワクチン接種においては、予約から接種までスムーズに行うため、旅行会社へ委託し、旅行会社の提案で Liny を導入するに至った。
- 5月24日時点での予約数は、LINE・WEB 予約と電話予約が半々ぐらいだが、予約開始日(4月5日)の予約数約1,000人のほとんどが LINE による予約だった。1回目の予約受付の際は、電話がつながらず、ほとんどが LINE での予約になってしまった。そのため、2回目の予約受付では、電話・LINE それぞれの申込枠を設けた。

- 導入効果について、高齢者の方にもデジタル化による利便性や迅速性を認識してもらうことができた。また、ワクチン接種予約は「紀の川市公式 LINE アカウント」を利用して行う形とした。その結果、アカウント登録者数が当初の 1,735 人から 11,423 人（人口の約 20%）になった。公式アカウント登録者数増加がデジタル化への大きな効果となった。
- 一部の情報が委託先である中国企業で閲覧可能となっていた LINE 問題が報道された際、各方面より LINE の活用についての安全性を確保できるのかといった旨の質問を受けたが、LINE はあくまで入口に過ぎず、個人情報を入力するシステムとは別であるため、安全であると判断した。
- 今回のワクチン接種予約でクローズアップされた課題は、高齢者のスマートフォンの不所持や、所持していても使いこなせないということ。紀の川市では公民館事業としてスマホ教室を開催しているが、今後は、高齢者向けのスマホ教室も開催予定。

《発言》

- 過去にスマホアプリの独自開発を検討したことがある。しかし、行政の広報ではなかなか行き届かない。そのため現時点において、最も使われている LINE が採用されているように感じる。本来であればマイナポータルの「ぴったりサービス」が LINE のように広く利用され、とても使いやすいものであれば理想的である。
- 現状、LINE が広く利用されており、広報しやすいことから、活用に至ったと思う。しかし、この先ずっと LINE のみを使用するべきではなく、その時々で最も効率の良い方法を選択していくべき。その時々状況において、一番コストをかけずにできる方法を選択できるような仕掛けづくりをしていく必要がある。

中岡委員から資料 2 について説明後、各委員から発言があった。

事務局から資料 3 について説明後、各委員から発言があった。

《資料 2 説明》

- 令和 5 年度からのオンライン申請開始を目標としている。目標に向けて、まずは電子窓口の機能の構築、次に、その窓口からの申請機能の構築といった、2 段階で取り組んでいく。
- 市民とのやり取りにおいて、現状、複数窓口への問合せや、市ホームページの複雑さ、開庁時間に合わせた日程調整など、市民にとって不便な部分がある。また、行政側においても、窓口業務における説明漏れ回避のための重複説明や、異動時の引継ぎ漏れリスクなど、業務

負担の軽減や効率化が求められている。そういった課題をオンライン化によって解消できると考えている。

- 令和3年3月に「電子窓口」「電子申請」の事業化を決定し、4月の臨時議会で849万円を予算化。また、令和3年4月から「行政手続き電子化検討部会」を立ち上げ、窓口業務を担当する若手職員15名程度が担当者目線での協議を重ね、様々な仕様について検討していく体制を整えた。令和3年度は、ライフイベントごとに必要な手続き、関係する窓口、必要書類、申請時の持ち物など、パソコンや携帯端末から事前に把握できる仕組みを構築していく。
- 子育て関係での申請は、母親と直接対面したいという担当課の思いが非常に強く、オンライン化を進めるうえで、担当課との意見調整が今後の課題。また、介護保険関係の手続きは、高齢者本人によるオンライン手続きが困難であることも課題。
- 現状としてマイナポータル「ぴったりサービス」は使いにくい。「ぴったりサービス」を利用しているが、電子申請が可能なもの（児童手当関連手続）においても利用実績が少ない。市民が手続きに必要なことをすべて把握でき、申請の入口から最後まですべてが完了できるような仕組みを持ったシステムを構築したいと考えている。

#### ≪資料3 説明≫

- マイナポータルの接続について、大きく3つの段階があると考えている。住民のPCやスマホによるマイナポータルへのアクセス、入力操作。マイナポータルとLGWANの接続。マイナポータルと基幹システムの接続。
- これまでは、マイナポータルとLGWANの接続のために各自治体がLGWAN-ASPサービスを個別に調達し接続を行っていた。現状、26団体が接続を完了している。しかし、令和3年5月からは、マイナポータル自体に自治体向けの申請データダウンロード機能が設けられ、自治体は、利用開始申請を行うことにより、ASPサービスの調達なしにマイナポータルとの接続が可能になった。5月24日現在、県内では4団体が申請済み。
- これまでは、LGWAN接続系で受付けた申請データは基幹システムにそのまま取り込めない団体が多かった。これからは十分にセキュリティが確保されていると国が認めた特定通信に限り、マイナンバー利用事務系へのデータ移動が可能となった。
- 基幹システムへのオンライン接続に際しては、連携サーバーの設置費用、LGWAN系とマイナンバー利用事務系との接続に係る改修費用、基幹システム自体の改修費用などの発生が

見込まれ、「デジタル基盤改革支援補助金」として国費による 1/2 補助がある。ただし、「特に国民の利便性向上に資するオンライン化対象手続」として掲げられた 31 手続きのうち、26 手続きについて、すべてオンライン化する必要がある。また、「デジタル・ガバメント実行計画」で示されたオンライン化推奨手続についても、26 手続きのオンライン化を前提として補助対象となる様子。

- 国の掲げるオンライン化推奨手続以外にも、住民票・戸籍関係証明・印鑑登録証明・税関係証明など、申請件数の多い手続をオンライン化していくことも選択肢である。しかし、これらの公金納付が伴う手続は、マイナポータルの使いにくさが理由で国の推奨手続に含まれていないと推測している。
- 全国の自治体では、独自のプラットフォームを利用して、手数料を徴収しつつ、住民票の写し等を交付している団体もある。福岡市や大阪府島本町では（株）グラファアのサービスを利用し、本人確認にはマイナンバーカードの署名用電子証明書を活用している。自治体によっては、オンライン申請の場合手数料を減額する制度も導入している。
- 特別定額給付金の経験等を基に、マイナポータルの改善点や、オンラインが望ましい手続と対面が望ましい手続の線引きがどこにあるのかといった点を踏まえ、オンライン申請をどのように機能強化していくのかといったことについて御議論いただきたい。

《発言》

- 自治体で独自にシステムを構築するコストや手間を考えると、マイナポータルを取り入れるのは良いことだと思う。しかし、不便で取り入れにくいという懸念がある。
- マイナンバーカードの制度が始まった後、日本年金機構の事件をきっかけに地方公共団体にネットワーク三層分離などのセキュリティ強化が行われた。しかし、あまりにもセキュリティが厳しすぎるので、国としても改善したいと考えているようだ。「ぴったりサービス」が使いやすいものになるまでは、場合によっては、「ぴったりサービス」を電子申請の入口とし、自前の電子申請システムで実際の電子申請を行うようにするなどの対応になるのではないかと。
- ぴったりサービスの使いづらさやマイナンバーカードの普及率の問題もあると思うが、利用率が低く、それを国が改善しようとしている中で、自治体が別のアプリケーションを使うという選択に至るのはなぜか気になるところ。
- 「ぴったりサービス」の利用件数は年に 1～2 回程度の状況。いざ使用しても、30 分費やしても申請が完了しない場合もある。

- 特別定額給付金のオンライン申請が始まった当初は、「びったりサービス」での入力には自由にできてしまう状況だった。結果、架空申請などが発生し、それに対する突合せの作業にかなりの労力を費やした。いっそのこと、あらかじめ印字し送付した紙媒体のみで行った方がよいのではないかと感じた。
- 国が推奨する 26 手続のうち 8 手続が電子申請できるようになっている状況。6 月 1 日からは、すでに可能となっている罹災証明書の発行申請等に加え、税・保険料の災害時減免申請もできるようになっている。今後も担当課と協議し、できるものから電子申請を始めたい。そのためには、「びったりサービス」の利便性を改善する必要がある。
- 「びったりサービス」で電子申請したがかなり使いづらい。このシステムを管理しているのは自治体ではない。管理している国に対し、現場の声として、改善してもらえよう声を上げていくしかない。また、「びったりサービス」は申請者側から自治体側への方向はあるが、自治体側から申請者側に流れる情報がない。これが非常に使いにくさを増長させているのではないか。
- マイナポータル利用率が低いことは知っている。ただ、基幹システムまでの接続に対する国からの補助が出るこのタイミングで、マイナポータルが使える基盤を作り上げてしまうのがいいのではないか。
- 自治体間では、マイナンバーとは異なる個人を特定する番号を利用し、J-LIS が運用管理している中間サーバーを介して福祉、税などの情報照会（情報連携）を行っている。セキュリティを担保すれば、やれることはあるのではないかと考えている。
- 保健師が直接対面して行ってきた業務をはじめ、窓口対応の方がオンライン申請よりも効率的に事務処理できるものがある。しかし、来庁できない方にとってオンライン申請は不可欠であるため、検討の必要がある。
- 市町村では、状況によっては窓口に来て申請して欲しい時がある。一方、利用者の中には、行きたくても行けない時もある。行けない時は電子申請、行ける時は窓口申請ができる仕組みづくりをしなければ、上手く回らない。
- 確かに窓口の方が楽というような人もいるとは思いますが、ほとんどの人は役所の開庁時間に縛られない自由な時間で申請ができた方がありがたいはず。現在よりも、10 年後、20 年後の利便性を考えていくのがデジタル化推進なのではないか。

- 対象者の多い児童手当と、家庭環境の問題を抱える人など対象者が少ない児童扶養手当・特別児童扶養手当など、手続きの種類などによって、電子申請と窓口申請を分けるのも考えの一つかと思う。
- コロナ禍でより身近になった、WEB 相談と電子申請を組み合わせるのも一つの案かもしれない。
- 今後、オンライン申請等を取り入れていくにあたり、先進的に取り組んでいる自治体や国の資料を参考にしたい。まずは、新型コロナのワクチン接種のうち、64 歳以下の住民を対象にした予約において WEB 予約を取り入れる予定。
- 窓口業務においては、手書きによる申請や、職員によるオペレーションが入ってしまうとタイムラグが生じ、円滑化につながらない。いかにタイムラグを減らしていくかというところを突き詰めていくことで、円滑化につながるのではないかと。
- デジタル化が進まない要因としては、県も市町村も人手不足と費用の問題があると考えられる。また、国の資料に 10 万人規模の自治体という見方をしている文言があったように、国と地方との考え方にギャップがある。

### 3 「窓口業務の円滑化」について

事務局から資料4、上野山委員から資料5-1及び5-2について説明後、各委員から発言があった。

#### ≪資料4 説明≫

- 新型コロナ感染防止の観点から、来庁者と職員との接触の削減や、混雑の緩和、電子申請導入後の窓口受付の継続といった観点から、いかに窓口業務を進化させていくかが課題。
- 紀美野町の取組として「書かない窓口」を導入。窓口に専用タブレットを設置し、紙による申請ではなく、端末への入力による申請受付を実施。内容としては、コンビニ交付の基盤を活用し、タブレットのタッチパネル操作のみで申請可能な「住民票等の各種証明書の交付サービス」。また、必要な行政サービスを判定・案内し、複数の申請書に自動で氏名・住所・生年月日等が印字される「手続案内・申請書作成サービス」がある。
- 窓口業務のデジタル化を行うことで得られるメリットがある一方、費用対効果をどのよう

に考えるのか御議論いただきたい。

≪資料5-1 説明≫

- 紀陽情報システムでは、自治体向けの窓口のシステムを作っている。窓口入力から基幹系システムへデータが送信されるものと考えており、今年度中に自治体にて実証実験を行う予定である。
- 紀陽銀行のデジタル戦略は「金融サービスのデジタル化」「行内業務のデジタル化」「地域社会のデジタル化」の3つが柱。
- 企業向けの様々なコンサルティング機能を強化しているが、特に IT コンサルティングに力を入れている。デジタル戦略を作る段階から、ベンダーの選定支援、基幹系の立案支援などを実施している。
- 店舗機能や体制の見直しにより適正化をはかっているところ。特に、アプリ機能の充実、WEB チャンネルの充実・窓口におけるタブレット端末の機能の拡充など、IT チャンネルに力を入れていきたいと考えている。
- スマホアプリ「キヨスマ!」は、毎月15万人が利用している。銀行に来店する顧客は7万人。従来は、銀行の窓口が顧客と行員の接点だったが、現在は「キヨスマ!」がその中心になっており、処理作業の効率化につながった。今後、情報発信や顧客のニーズ収集など、機能を充実していこうと考えている。
- かなり厳密な本人確認を必要とする融資取引は、顧客と対面してしなければならない。しかし、預金取引など、処理件数が多く、融資ほど厳密な審査を必要としないものは、できる限りネットで取引してもらえようようにしたいと考えている。
- 銀行では珍しいクラウド化を導入しており、これによって、顧客のシステム・自治体のシステム・他金融機関のシステムをつなげられるのではないかと考えている。

≪資料5-2 説明≫

- 独自に窓口業務用端末を開発。行員と顧客が双方でタブレット端末を受渡しながら行う「まどので」と、顧客が単独で使用する「セルフまどので」。いずれも最終的には1枚の紙出力で取引完了となる。待ち時間や処理時間の短縮に効果がある。

- コンセプトは、事務の効率化と顧客とのコミュニケーション強化の同時実現による顧客満足度の向上や従業員満足度の向上。効果としては、令和2年度の事務量の削減において、年間20人程度の人的コストを削減できるぐらいの削減効果が出た。
- 効果が大きく、障害時のリスクが小さい業務から順次構築し、できたものから試行を開始した。事務規定の見直しも含め、ある程度事務を割り切って考え、とにかくスピードを速めることを意識した。
- 企画段階ではタブレットの種類、文字の大きさなど、高齢者の使いやすさにも視点をおいて議論した。実装した結果、高齢者から高い評価を得た。

《発言》

- 官と民ではデジタル化に対するモチベーションに差がある。民間は競合に差をつけるということや、店舗統合に対するフォロー、顧客のデジタル化に対する求めなどがあるというところで、民のモチベーションは高いと感じる。
- デジタル化による費用対効果を求めるのは自治体では難しい。銀行でいう顧客満足度が、自治体における住民の満足になってくる。処理時間の短縮等がそれにつながる。
- 「まどので」を導入した結果、口座開設で30分かかったものを15分程度に時間短縮できた。また、顧客と行員が同じ画面を見ながら一緒に取引していくことが満足度につながっているとも感じている。
- 病院では、医師と患者と一緒に同じ画面で電子カルテを見ながら病状について話をする。こういった双方一体となって同じことをするという状態が満足度につながっていくと思う。しかし、自治体で導入するとなれば、窓口対応をする職員にもそのスキルが求められる。そのスキルがなければ、逆効果となり満足度が得られなくなる。
- システム導入にあたっては、直接業務に携わる担当者がそれを取り入れたいと思うようなものでなければいけない。住民のリクエストも多種多様なので、どこに重点を置いて考えていくかが難しい。
- 職員にいかにデジタル化の価値を理解させ、スキルアップさせられる仕掛けを作っていくかが大事なのではないかと。
- 自治体は、利用者の年齢層が幅広い。若年層はデジタル化に対応していけるが、高齢者は



難しい。しばらくは、従来の窓口対応や書面による手続は残っていくと思う。

- 利用する人の世代というのは一つの切り口でしかなく本質ではない。サービスの受け手の状況をどこまで汲み取れるかが大切。そういったところにどれだけ職員が気を配れる状況を作り出していけるかが課題。

《その他》

下記のとおり発言があり、「県内デジタル行政専門人材派遣制度」（県事業）における対象を「申請手続のオンライン化」とする方針を了承した。

- 今年度県において創設した「県内デジタル行政専門人材派遣制度」について、当会議での最終的な方向性が決まってからスタートと考えていたが、7月末の第4回会議を待ってからでは、遅くなる。県内28市町村では、専門の人材がない状態であり、デジタル化に向け、早く動き出したいと考えている。本日議論した電子申請（申請手続のオンライン化）を対象としたいが、いかがか。
- 専門家でなくてもデジタル化を進めていけるのであればいいが、そうでなければ人材派遣はいいことだと思う。
- 人材派遣を紀の川市が受けるかどうかというのは、まだ別の話ではあるが、この会議の中で先行して実施していくということであればいいと思う。
- それぞれの自治体がデジタル化を検討していく中で、その検討内容や実態を分かったうえで、アドバイザー的に民間から派遣されるものであるならばいいのではないか。