

(別紙)

総務委員会政策提言

I C T環境整備の加速化について

1 国の動向

新型コロナウイルス感染症拡大を受け、新しい生活様式が求められていることから、国は行政サービスのデジタル化に大きく舵を切った。役所に行かなくてもあらゆる手続きができる社会の実現やその推進役としてのデジタル庁の新設が上げられる。2025年度までに自治体の住民基本台帳の他に、地方税や年金、介護保険、児童手当などの17業務の自治体システムの標準化を新法案としてまとめ国会に提出する準備を進めている。

2 小平市の現状

小平市の業務の一つとして、証明書自動交付機を含む証明書発行件数、月平均1万9,000件のうち、市民課窓口においては、月平均1万件の証明書等の発行があり、転入転出と合わせると窓口業務に多くの時間が割かれている。

市民からも、市役所への来庁負担の声を聴くことが多い。

さらに、今般コロナ禍というかつてない状況に置かれている。感染拡大防止の観点から、公共施設が閉鎖され、これまで便利に利用してきた証明書自動交付機が利用できないなど、不便を強いられる状況が続いた。この新型コロナウイルスのもたらす影響は様々あるが各部署においてオンライン化(※1)が進むことを期待する声が多い。今後は、ウィズコロナ・ポストコロナとして新しい生活様式が求められることから、市として国の自治体システム標準化の動向と連動したI C T(※2)環境整備の加速化が求められる。

小平市のI C T化の取り組みの現状は、一定の実施は見られるが先進市の取り組み事例の情報収集活動に留まっている部分もあるため、参考事例を踏まえて総務委員会の提言とする。

3 I C T環境整備に求められるもの

I C T環境整備に求められるものは、以下のとおり。

- (1) 自宅や遠隔地にいても、各種申請や書類交付が可能
- (2) オンライン化されている行政サービスの拡充
- (3) 窓口で市民を待たせない転入転出手続き
- (4) ワンストップ型S N S(※3)照会サービス

(※1)オンライン化…端末機器が、通信回線などを使ってネットワークやホストコンピュータに接続されている状態をオンラインといい、この状態を実現すること。

(※2)I C T…Information & Communications Technology の略。情報通信技術。

(※3)S N S…Social Networking Service の略。インターネット上で友人を紹介しあって、個人間の交流を支援するサービス(サイト)。

- (5) オンライン上でダウンロードできる書類の種類を増やし、かつ分かりやすいものにする。
- (6) 適切で分かりやすいホームページ等での情報提供
- (7) 手書きの申請書に代わる申請を可能にする必要がある。
- (8) ICTに精通した職員の積極的採用と育成
- (9) 必要な情報を開庁時間に左右されず入手できる。

4 市民の利便性向上に資するサービス体制確立のために

これまでの議論の中から、次の観点から先進市の事業を取り入れるべきと考え提言する。

- (1) 来庁せずに手続き完了を目指す
- (2) 来庁時の待ち時間ゼロを目指す

5 来庁せずに手続き完了を目指す

- (1) オンライン上で行政手続きを終える仕組みの構築（持続化給付金の申請などを参考にする）

※ 別紙、参考資料にて示した「オンライン化できる用件」を参考とすること。

- (2) 一元的なオンライン窓口の導入
- (3) プッシュ型の通知(※4)やチャットボット(※5)機能付きなどのSNSの活用
- (4) 総務省が示すICT戦略の取り組み例などでは、推進本部など庁内横断的なセクションで市に適した体制づくりが必要と考える。本市でも遅れている部門も多く、市民のデジタル環境が整うことを待つのではなく、補完機能を充実させることで対策を行うこと。
- (5) 税金等のキャッシュレス支払いの推進

6 来庁時の待ち時間ゼロを目指す

- (1) 引越手続きのオンライン予約システムの導入
- (2) 窓口申請支援システムの導入
- (3) 書かせないソリューション(※6)
- (4) AI(※7)、RPA(※8)の計画的実施
- (5) 音声自動変換システムの導入
- (6) 独自のオンライン申請フォーマットの構築

※ 別紙、参考資料にて示した「先進市の事業例等」を参考とすること。

(※4)プッシュ型の通知…システム側が外部のサーバと連携して能動的に情報を取得してユーザーに通知する方式。

(※5)チャットボット…対話を意味する「チャット」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、AI（人工知能）を活用した自動会話プログラム。

(※6)ソリューション…課題、問題を解決すること。そのために提供される情報システム。

(※7)AI…人工知能。

(※8)RPA…Robotic Process Automationの略。ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化。

【参考資料】

○オンライン化できる用件

・小平市役所内で取り扱いの多い用件（東西出張所・動く市役所）

課	順位	用 件
市民課	①	住民票・戸籍・印鑑証明の発行
	②	転入・転出の手続き
税務課 (市民税)	①	課税・非課税証明の発行
	②	固定資産税評価証明
市民協働	①	東部出張所の集会室の申し込み
子育て支援課	①	児童手当・児童扶養手当の現況届
	②	乳幼児医療証・義務教育就学児医療証の交付申請
	③	学童クラブの入会申し込み(年1回 11月中旬～12月上旬)
	④	児童手当認定請求
保育課	①	保育園入園申請（11月に申し込み）
障がい者 支援課	①	ガソリン代金の申請
	②	タクシー代金の申請
健康推進課	①	がん検診等の各種検診の申し込み
	②	健康教室の申し込み
保険年金課 国民健康保険	①	加入手続き
	②	脱退手続き
	③	他市からの転入に伴う手続き
保険年金課 後期高齢者医療	①	医療証の紛失による再発行申請
	②	葬祭費の申請
保険年金課 国民年金	①	加入手続き
	②	免除申請
環境政策課	①	狂犬病予防注射済票の交付申請 (年に1回、狂犬病予防接種後の済票の受け取り)

・平成30年度の東西出張所・動く市役所の取扱い実績より、年間800件以上の取扱い実績のある課別の用件について、各課長にヒアリング（令和2年9月1日～3日）を行い内容を確認。

・小平市役所内で取り扱いの多い用件（本庁舎）

市民課		マイナンバー
税務課等		税務や保険料等の申告納付・還付
資源循環課		ごみ関連

・単純に「東京共同電子申請の一覧表」から該当した業務を色塗した。該当しない業務でも電子申請の可能性はあるかもしれない。

○先進市の事業例等

	参考自治体等	内 容	備 考
1	渋谷区	渋谷区では、住民票及び税証明書のオンライン申請を行っている。区民はLINEトーク上で表示される質問に回答するだけで、これらの申請をすることができ、手数料の支払いもLINE Payを通して行える。申請した書類は郵送で送付されてくるので、区民は区役所に出向かず必要書類の取得が可能である。	5 (2)の参考事例
2	総務省	総務省が派遣する「地域情報化アドバイザー」制度を利用したり、積極的に自治体CIO(※9)を育成したりすることによって、庁内のICT環境を充実させることが必要である。	5 (4)の参考事例
3	福岡市	福岡市では、「引っ越し手続きのオンライン予約」システムを採用している。 市民は、来庁する前にスマートフォン、PC等から入力フォーマットに従って来庁日時を予約をし、市役所から届く案内メールに従って来庁する。また、来庁前に自宅にて、転入転出に係る書類について事前に記入できる部分は事前に記入し申請しておく。(その際、福岡市ではチャットボットを採用して利便性を向上させている) 以上により、来庁時の待ち時間を最短にすることができる。	6 (1)の参考事例
4	枚方市	枚方市では、窓口の電子化の対応として、「窓口支援システム」について採用している。 「窓口支援システム」を導入することで、住民異動等に伴う手続きの簡素化により、市民、職員の負担の軽減を図り、「書かない」「迷わない」「待たない」をコンセプトとした窓口サービスの向上を図るシステムを導入することができる。	6 (2)の参考事例
5	渋谷区	渋谷区では、OCR(※10)技術を使った「書かせない」取り組みをしている。 転出届をOCRで読み込むことによって、転入届など住民異動に係る複数の届出書を自動で作成することができる。市民は、最終的にタブレット端末上でサインをするのみで、住所、氏名等同じことを何度も書かなくてもよくなり、所要時間の短縮を図ることができる。	6 (3)の参考事例
6	加古川市	コロナ禍での国の緊急施策であった「特別定額給付金」は、マイナンバーカードを活用したオンライン申請も可能だったが、本人確認はマイナンバーで行えるものの、申請内容の確認は自治体で行うこととなり、郵送との重複がないかどうかの確認も含めて、多大な稼働を要することとなった。 独自のオンライン申請フォーマットを作成し、申請書に印字するデータをそのままシステムに反映することで、迅速な給付と職員の稼働の軽減に成功したとのことである。 国から示された方法ではなく、業務アプリ(※11)開発プラットフォーム(※12)を使ってアプリを作成することで市民の利便性を大幅に向上させた好事例である。	6 (6)の参考事例

(※9) C I O…Chief Information Officerの略。経営戦略と情報通信戦略の統括・調整を担当する役員。

(※10) O C R…Optical Character Recognitionの略。書類などに書かれた手書きや印字文字を、コンピューター上に表示可能なテキストデータに変換する装置。

(※11) アプリ…文書の作成、数値計算など、ある特定の目的のために設計されたソフトウェア。

(※12) プラットフォーム…情報通信技術を利用するための基盤となるハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク事業等。また、それらの基盤技術。