

## 行政のデジタル化に関する指定都市市長会緊急提言

新型コロナウイルス感染症拡大により、デジタル化の必要性が改めて認識されたところであるが、その中でも、諸外国や民間と比較して、行政のデジタル化の遅れが強く認識されたところである。各指定都市として、これまでも行政のデジタル化に積極的に取り組んできたが、今後は、国と地方が一体となって、課題を認識し、高齢者等に対するデジタルデバイド（情報技術格差）に配慮しつつ行政のデジタル化をさらに加速させることで、日本全体における住民サービスの向上、業務の効率化や行政改革につなげることが重要である。

そのため、以下の点について提言する。

### 1 デジタル化による住民サービスの向上

行政のデジタル化による住民サービスの向上に当たっては、デジタル化はあくまでも手段であることを強く認識し、住民の行政手続に係る負担を最小化し、サービスを向上するという目的に向けてデジタル化に取り組むことが必要である。

#### (1) 行政手続のオンライン化の推進

行政において、住民との重要な接点の一つが行政手続であり、デジタル化による住民負担の最小化・サービスの向上のため、行政手続のオンライン化を進めることは欠かせない。

##### ア 行政手続

###### ○ 書面・押印・対面義務の原則撤廃

行政手続のオンライン化において障壁となるのが、書面、押印、対面の三つの義務である。これらの義務については、国において既に議論が開始され、見直しに取り組んでいるところであるが、地方自治体においても見直しの障壁となっていることから、原則撤廃とし、これらを求める場合が真にやむを得ない場合に限られるよう、徹底的に取り組むこと。

###### ○ オンライン手続を簡易にできる仕組みの実現

行政手続のオンライン化は、紙を前提とした手続を単にオンライン化すれば良いのではなく、住民にとってより使いやすくすることが必要である。そのため、まずは、申請書類等に記載・添付する情報についてデータ連携を主体とすることで、極力書類及び項目の削減を検討すること。

また、重複入力を防ぐほか、一つの行政手続を行った場合に、同時に必要となる行政手続についても案内する機能を設けるなど、住民視点に立った、デジタル化の恩恵が受けられるようなオンライン手続の実現について検討すること。

さらに、「ぴったりサービス」については、一つの手続の中であっても、利用者証明、署名、券面事項入力補助等を行うたびに、マイナンバーカードを読み取り、パスワードを入力する必要があるため、住民の負担となっていることから、一つの手続においては、一度の読み取りのみで済む仕組みを検討すること。

なお、地方自治体の実施する手続における押印等の義務については、法令等所管各府省における対応を明確にしたガイドライン等が発出されることとなっているが、オンライン化する手続についても電子署名や添付書類の取扱い等の具体的方針を事業毎に明示すること。

#### ○ オンラインで手続が完結する仕組みの構築

対面義務の撤廃に当たり、本人確認が目的であるものについては、公的個人認証機能を活用するとともに、面談が必要なものについては代替手段としてWEB会議などのオンラインによる実施方法を検討すること。

また、厳格な本人確認を必要としない行政手続や法人に係る行政手続のオンライン化に当たっては、民間電子認証サービスの利用を可能とすること等について、その基準を含めて検討すること。

さらに、行政手続に伴う印紙や証紙といった手数料等のオンライン決済についても併せて検討を行うこと。

#### ○ オンライン化できない行政手続の効率化

速やかにオンライン化できない行政手続については、デジタル化により窓口における住民負担を最小化すること。例えば、窓口滞在時間を最小化するため、事前に住民から手続に必要な情報をオンラインで提供できる仕組みや、住民異動における転出自治体と転入予定自治体との間の事前の情報共有など、住民が窓口に来る前に地方自治体が事前準備することができる仕組みを設けること。なお、オンライン化した行政手続についても、窓口での手続の負担軽減を図るため、窓口のデジタル化を推進すること。

### イ マイナンバーカード

#### ○ マイナンバーカードの更新手続のオンライン化

マイナンバーカードに格納される公的個人認証サービスにより、オンラインによる行政手続において本人確認を可能としているにもかかわらず、マイナンバーカードや電子証明書の更新については、当該サービスを活用してオンラインで行うことができない。セキュリティ上の課題等もあるため、まずは更新手続を可能とする場所を充実させるとともに、将来的には、オンラインによる更新手続を可能とすること。

#### ○ その他マイナンバーカードの在り方の検討

その他、マイナンバーカードと電子証明書の有効期限を統一することによる住民や窓口の混乱の解消や、住民異動のオンライン化に向けてマイナンバーカードの券面に住所を記載しないようにすること、生体認証などの暗証番号に依存しない認証の仕組みなど、マイナンバーカードの在り方についても継続的に検討すること。

また、マイナンバーカードの交付事務に係る住民の窓口滞在時間の最小化及び事務負担軽減のため、例えば、スマートフォン及びパソコン等での申請時に暗証番号を指定することができるようにするほか、電子証明書等の暗証番号を予め無作為に設定し、変更希望者は、マイナンバーカード交付後に市町村窓口又はスマートフォン等で変更が行えるようにするなど、マイナンバーカード交付に係る手続を簡素化

すること。なお、暗証番号のロック解除についても窓口での手続を行わずとも対応を図れる仕組みを検討すること。

#### ウ 公的個人認証

##### ○ 公的個人認証機能のスマートフォンへの搭載

行政手続のオンライン化を進めるに当たっては、現在、検討中である公的個人認証サービスで利用される電子証明書のスマートフォン（SIMカード）への搭載を早期に実現することで、住民の利便性の更なる向上を図ること。

#### (2) データ利活用の促進のための環境整備

行政のデジタル化による住民サービスの向上は、住民からの行政手続を簡便にすることに加えて、デジタル化によって、行政からの住民サービスそのものを向上することが重要である。

##### ○ 地方自治体が保有する住民情報の柔軟な利用を可能とする仕組みの導入

###### (住民情報を活用したプッシュ型行政サービスを実現するための仕組みの導入)

一般に、デジタル化によるサービスの向上は、これまでは容易にできなかったデータの分析などの利活用により実現するものであり、地方自治体においては、保有する住民情報を柔軟に活用することができれば、例えば、住民からの申請等を待たずとも、住民の状況を地方自治体内で横断的に把握し、適時に個々の住民に合った行政サービスを提供することも可能となる。しかしながら、各地方自治体の個人情報保護条例による取扱いの制限に加えて、税情報の活用など、国による運用により利活用が困難となっているものもある。そのため、現在、国において、地方自治体の個人情報保護制度に関して検討されているところであるが、個人情報の保護に留意しつつも地方自治体による住民情報の柔軟な利用を可能とすることについても検討すること。

##### ○ デジタル化された公的証明書を活用する仕組みの構築

行政のデジタル化においては、住民から行政への手続のオンライン化を進める一方、行政から住民への公的証明書等のデジタル化も重要となる。しかしながら、単に行政が発行する公的証明書等をデジタル化しても、当該公的証明書等を求める民間側がそれを利用できなければ、その効果は生じない。そのため、民間側でデジタル化された公的証明書等を入手し、活用できる環境の整備に向けて検討を進めること。

## 2 デジタル化による行政の効率化の実現

行政のデジタル化においては、住民サービスの向上を実現することに加えて、国・地方全体としての行政の効率化を図ることが重要となる。特に、人口減少社会において、公務員の数は横ばい又は減少することが想定される中、限られた職員数で住民サービスの維持・向上を図るためには、デジタル化による行政の効率化は欠かせない取組の一つとなる。

## (1) 効率的なシステムの整備

### ○ 標準準拠システムへの円滑な移行

国において、基幹系情報システムの統一・標準化等が議論されているが、標準仕様の作成に当たっては、行政区など指定都市特有の要件を踏まえるほか、システム間連携の仕組みや行政手続に係るシステムも含めた検討をすること。

併せて、業務プロセスの統一をしなければ、標準仕様をベースに各地方自治体における広範なカスタマイズの発生を許容することとなり、標準化による行政の効率化の効果が十分に発揮されないこととなる。そのため、システムだけでなく、業務プロセスの統一・標準化に向けた検討を併せて行うこと。

また、完全なデジタル化の実現までにおける AI-OCR や RPA の活用を考え、交付物や申請書等の様式の標準化もシステムの標準化に先駆けて実現すること。

さらに、国の資料によれば、令和7年度末までの移行スケジュールが示されているが、標準準拠システムへ移行する場合には、事業者による標準準拠システムの開発に加え、各地方自治体においても他システムとの連携を含むシステム開発が必要となり、実際に移行するまでに一定の期間を要する。事業者が全国の地方自治体に対して同時に対応できる範囲や、地方自治体においても職員の作業負担等に課題があり、同時に開発等を行うことができるシステム数にも限界があることから、事業者のシステム開発状況等について、適宜、各地方自治体に情報提供を実施するとともに、それらを踏まえ、移行期限について柔軟な対応を検討すること。なお、既に開発着手等している地方自治体に対しては一定程度の配慮をすること。

### ○ 住民記録や法定受託事務に係るクラウドサービスの提供

標準準拠システムではなく、国において、クラウドベースの全国共通のシステムを構築し、各地方自治体は当該システムを利用するのみとするのであれば、個々の地方自治体におけるシステム開発は最小化され、日本全体の行政の効率化につながる。また、各地方自治体においても、業務プロセスの標準化に注力することが可能となる。

特に住民記録のように、実態として国の通知等に基づいた取扱いが全国でなされているものや法定受託事務については、最終的にクラウドベースの共通システムへの移行を検討すること。

### ○ 国と地方の共通基盤の構築

行政と住民との重要な接点の一つである行政手続について、国においてマイナポータルに「ぴったりサービス」を整備していることを踏まえれば、住民の申請情報等をオンラインで業務システムに取り込む仕組みづくりなど、地方自治体の業務システムとの連携を視野に国と地方の共通基盤を構築することは有効であるため、検討を進めること。

また、そのような共通基盤を整備することにより、先般の特別定額給付金のように、突発的に日本全体で対応が必要となる場合にも、当該共通基盤上に、国においてクラウドベースのサービス基盤を構築することで、国と地方が連携して、迅速な対応を取ることが可能となるよう検討すること。

## (2) その他のデジタル化による効率化を実現するために必要な仕組みの検討

### ○ 氏名の読み仮名や文字を管理する制度の検討

現在、読み仮名に関する規定はなく、マイナンバーを柔軟に利用できない中では、行政サービスの申請者と銀行口座等の民間サービスの利用者との照合を含め、住民情報を突合するために氏名等の基本4情報が必要となるものの、漢字による突合は非常に困難となっている。国において、読み仮名の法制化について検討が進められているところであり、実務上想定される課題を踏まえ、その早期実現を目指すこと。

また、デジタル化に当たっては、システムであらゆる事務を処理できるようにする必要があるので、住民からオンラインで申請された情報の取り込みや業務システム間の情報連携を容易にすべく、住民基本台帳や戸籍などの文字コードを標準準拠システムにおいて統一し、汎用的なシステムで表示できない文字（いわゆる外字）については職権でシステム表示可能文字への置き換えを認めるなど、その在り方を検討すること。

## 3 デジタル化に係る国と地方自治体との意見交換の場の創設

行政のデジタル化に当たっては、国と地方が連携して、行政を効率化し、住民負担の最小化及びサービスの向上を実現するという目的が重要である。そのため、法律に基づいて地方自治体で事業詳細を決定し、実施している事業が多いことを考慮し、住民との接点が多くその現場となる市区町村の意見を反映することができるよう、国における行政のデジタル化の検討においては、地方自治体との意見交換の場を設けること。なお、様々な事情から本人による電子申請等を行うことが難しい住民にも配慮した環境の整備・仕組みも併せて、市区町村の意見を十分聞きながら検討すること。

また、行政のデジタル化の進展度合いは地方自治体ごとに異なることから、民間のデジタル人材を活用しやすくする公務員制度の検討のほか、各地方自治体の実情を踏まえた財政措置等、十分な支援を行うこと。

令和2年10月28日  
指定都市市長会