

地方自治体におけるデジタル完結型の 行政手続に向けた一考察（下）

—利用者視点の重視と現行法制との
整合性・方向性の整理—

株式会社日本政策総研理事長・取締役
（兼）東京大学先端科学技術研究センター客員上級研究員

若生 幸也

はじめに

地方自治体のより良いデジタル完結型の行政手続を指向するために利用者視点が重要であることは論をまたない。今後自治体DXの取組深化を背景に、様々な形で地方自治体におけるデジタル完結型の行政手続を指向する動きが出てくると見込まれる。本誌9月号掲載の（上）で

は、地方自治体のより良いデジタル完結型の行政手続を指向するためのライフイベント視点の重視という観点から、ライフイベントの考え方及びライフイベント関連手続間の相関係数を整理することでライフイベント総合化指数として整理した。結果として、ライフイベント関連手続が総合化されている順に介護・子育て・被災者支援と整理できた。また、国・地方自治体を通じた政策的重

点化が求められている子育て関係はまだまだ総合化途上にあり取組を加速すべきともいえることも明らかとなった。

今号では利用者視点の重視や現行法制との整合性確認・方向性検討などの観点を用いて、今後の地方自治体におけるデジタル完結型の行政手続に向けた考察を進めた。

1 利用者視点で重要なモデルケースの設定

これまでの行政のデジタル化がうまく浸透しなかった最大の理由は「提供者目線」の強さにある。このため、「利用者目線」からのデジタル完結型ライフイベント行政手続を構築するためには一定のモデルケース（家族像）を設定して検討することが有用である（図表1・2）。

モデルケースの設定の際は、実際によくあり得るパターンでの家族像を第一順位とする。余裕があれば複雑なパターンでの家族像を第二順位とする。前者は多くのパターンをスムーズに処理できるかを確認することを目的

図表1 転入モデルケース

家族構成	ライフイベント	年齢	特筆事項
祖父	転入	71	要介護者
父	転入	40	自営業
母	転入	42	専業主婦
児童	転入	10	小学生
幼児	転入	5	保育園
乳児 (飼い犬)	転入	1	

図表2 転出モデルケース

家族構成	ライフイベント	年齢	特筆事項
祖父	転出	71	
父	転出	40	滞納あり (市税・国保)
母	転出	42	
児童	転出	10	
幼児	転出	5	
乳児 (飼い犬)	転出	1	

としたモデルケースであり、後者は制約条件や課題を確認することを目的としたモデルケースである（図表1・2で示したモデルケースはどちらかといえば後者の要素が強いもの）。

2 現行法制との整合性・方向性の整理

現行法制との整合性で見直しの方向性を確認するためには、現行法制上の可否及び不可であればその根拠、そして見直しの方向性を整理する必要がある。一方、現行法制上可であっても普及していない場合の阻害要因、そして見直しの方向性を明らかにすることが求められる（図表3）。

ここでは、結婚や出産、子育て等のライフイベントに関わる行政手続を題材として、デジタル原則の考え方や自治体情報システム標準化等の動向も考慮しつつ、「デジタル完結」の観点から将来的な業務フロー等を検討し、その実現のために必要となる規制の見直しやBPR（業務の抜本的改革）を行うことが望ましい。

（上）でも言及したように、まず対象とするライフイベントを決定する必要がある、①転入、②転出、③転居、④出生、⑤子育て、⑥介護、⑦死亡、⑧相続、⑨婚姻、⑩離婚の10ライフイベントが選択肢となるだろう。

モデルケース（家族像）の設定は、実際の総合窓口導入時に活用されたモデルケースを活用することが有用で

図表3 不可の事象及び可能でも普及していない事象それぞれの根拠と見直しの方向性例

<p>(不可の事象)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 転入届の提出は現在もオンライン化が不可（総務省令） <p>(不可の根拠)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「転入情報は選挙権付与や課税の根拠となるため、本人確認を徹底する必要がある」と整理 <p>(見直しの方向性)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一方、研究は進められており、マイナンバーカードをスマートフォンや読み取り端末にかざして本人確認した上で、転入届をオンラインで提出する方法が検討。選挙時に特定の候補に投票することなどを理由に転入を偽ることを防ぐため、市区町村が転入先に住所確認のはがきを出したり、位置情報を確認したりして、引越先で転居したことを裏付ける方法も検討
<p>(可能でも普及していない事象)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 婚姻届・離婚届等の戸籍届出は平成16年4月からオンライン申請が可能 ・ なお、2004年当時は大手ベンダーの日立製作所でも「国内初、インターネットで戸籍手続を実現する「戸籍手続オンラインソリューション」を自治体向けに販売開始」というプレスリリース^(注)を打っており、4年間で500自治体に販売する目標 <p>(阻害要因)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン申請の場合、押印に代わる本人確認手段（電子署名・電子証明書）等も含めて整備することが地方公共団体に求められたため <p>(見直しの方向性)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在マイナンバーカードが普及し本人確認手段があるため、ベンダー対応が進めば普及する可能性あり

あろう。総合窓口化を具体的に検討したところのある地方自治体の場合であれば、それぞれのライフィイベントごとの行政手続も概ね洗い出しが完了しており、各行政手続フローも（対面を前提としたものであるが）概ね整理ができていくことが多いと考えられる。これらに基づき、現行政手続フロー案を作成する。

このフロー作成時にオンライン化実施済の手続及びオンライン化可能な手続、オンライン化不可の手続を整理する。その上で、完全デジタル化後の行政手続フロー案を作成する。ライフィイベント情報の活用程度によって、個人情報の基本となる氏名・性別・住所・生年月日といった基本4情報を使う程度なのか、それ以上の情報連携が可能か否かが変化すると考えられる。加えて情報システム標準化（データ連携）の動向によってもどの程度の手続要件となるかが変化すると想定される。

もちろん「ワンソースマルチユース」を徹底した行政手続フローを検討し、現行法制との整合性確認（可否・不可の場合の根拠・見直しの方向性と可の場合でも普及阻害要因・見直しの方向性など）を整理することが不可欠である。

実際に現行政手続フローと完全デジタル化行政手続フローを比較したイメージは以下図表4のとおりである。

おわりに

これまで地方自治体のより良いデジタル完結型の行政手続を指向するために、（上）と（下）に分けて考察を行った。（上）では、ライフィイベント視点の重視という観点から、ライフィイベントの考え方及びライフィイベント関連手続間の関係係数を整理することでライフィイベント総合化指数として整理した。

（下）では利用者視点の重視としてモデルケース（家族像）の設定の重要性・優先順位を指摘するとともに、現行法制との整合性確認・方向性検討において必要な事象・根拠・今後の方向性の整理観点などを考察した。自治体DXの本質的取組に結実するよう筆者も取組を進めているので気軽に相談してほしい。

（注）日立製作所 プレリリリース（2004年6月30日公開）
<https://www.hitachi.co.jp/Div/jkk/press/040630.html>

図表4 現行と完全デジタル化のフローの異同

ライフイベント：婚姻手続の原簿行政手続フローと完全デジタル行政手続フローのイメージ

