

連載 発注者からみた官公庁情報システムの現状と課題 第 20 回 官公庁と DX(3)DX で実現すべき UX の試案

神奈川県庁 岩崎 和隆

1 はじめに

先日、「いつまでも DX を掲げる企業は恥ずかしい、そんな看板は下ろし数値目標を語れ」^{※1}という記事を拝読しました。記事によると、変革しない DX は IT や OA にすぎない、DX の本質は変革であり、変革の成否を判断するためには、目標は定量的でないといけない、とのことです。全くそのとおりです。

そこで本稿では、官公庁、特に地方公共団体の DX で実現すべきと考える UX (ユーザーエクスペリエンス) の試案について論じます。

2 転居手続きの完全オンライン化

官公庁の DX で、市区町村の窓口に行かなくても、転居手続きができるよう、転居手続きの完全オンライン化の実現を図るべきと考えます。私が数年前に転居したとき、電気、水道、ガス、通信は WEB 等で手続きができましたが、住民票や戸籍の手続きだけは、市区町村の窓口に出向く必要がありました。これを、希望する方については、WEB で手続きが完結するようにすべきと考えます。そして、窓口での手続きを希望する方のために、従来どおりの手続きも残すべきと考えます。

以上のことは、UX として、すばらしいものとは言えませんが、今があまりにひどいので、現状と比べると、UX がある程度改善すると考えます。

なお、これを実現するにあたり、虚偽申請防止のための本人認証が課題になると考えますが、この点、私は専門でないので、専門家の方に検討を委ねたいと考えております。

また、実現にあたり必要であれば、法令を改正すべきと考えます。

3 申請主義から申請不要の給付への変更

先に引用した記事では、目標は一つに絞った方がよいとしていますが、官公庁は問題が多いので、もう一つだけ、目標を掲げたいと考えております。それは、申請主義から申請不要の給付への変更です。

官公庁は国民、住民に関する多くの情報を保有しているので、国民、住民に申請を促すのではなく、国民、住民が給付を辞退する意向を示さない限り、申請がなくても給付した方が、国民、住民に便利です。たとえば、児童手当は、官公庁の職員について勤務先からの支給をやめ、すべての住民について居住している市区町村からの支給に統一すれば、市区町村では子の有無、年齢、世帯主名、世帯の所得をすべて把握していますから、今後、行政が住民に給付するための給付金振込先口座の情報を把握するようにすれば、申請不要で

給付できるはずです。

夫婦が別居していて世帯主に給付することが適切でないなど、例外措置が必要なときだけ、最小限の申請を必要とする形に改めることは、可能と考えます。

また、官公庁が保有している情報だけでは、給付可否の判断ができないとき、たとえば、医師の診断書が必要なときなどは、国民、住民に追加情報の提供を促し、その情報の提供を受けたら給付すればよいと考えます。なお、医師の診断書について、偽造防止の視点から、国民、住民が医師に診断書の発行を求めるとともに発行費用を負担し、医師が直接官公庁に診断書を提供する形も考えられます。

こちらも、住民票、戸籍と同様、今のひどい UX の改善になると考えます。

4 フロント（申請受付）からバック（業務システム）までのオンライン化・デジタル処理の実現—電子申請システムの反省から

これらの UX の実現にあたり、自治体 DX 推進計画^{*2}でも触れていますが、フロント（申請受付）からバック（業務システム）までのオンライン化・デジタル処理の実現は必要と考えます。

今から 20 年近く前、電子申請システムにおいて、私はひどい経験をしました。県での勤務を開始し 8 年間、情報システムを担当した後、土木事務所に異動になり、道路や河川の許認可を担当していました。当時、県の土木事務所では、職員一人あたり年間約 300 件の許可申請を処理していました。新たに、電子申請システムを導入するにあたり、担当部署の職員が土木事務所に説明に来ました。そのときの電子申請システムは、フロントとバックが分断されていて、フロントの申請を職員が確認し、バックの業務システムに職員が入力するというものでした。

以下、私と担当部署の職員のやりとりです。（○：私、●：担当部署）

○：（フロントとバックが分断されている）システムでは、こちらの業務負担が増えてしまうが、それについてどのように考えているのか。

●：紙の申請のうち毎年 1%が電子申請システムの利用に切り替わることを想定している。そのため、業務負担は大きくない。

○：毎年 1%しか見込んでいないなら、電子申請システムをやる意味があるのか。

私の疑問に対し、納得のいく説明は、ありませんでした。

その後の状況は、皆様、ご存じのとおり、我が国の電子政府は、失われた 20 年と言われるようになりました。そもそも、手段であるはずの電子申請の実現が目的になってしまった杜撰な計画では、成功するはずがありません。

5 まとめ

官公庁の DX で実現すべき UX の試案として、転居手続きの完全オンライン化（WEB

での手続きの完結) と、申請主義から申請不要の給付への変更の実現を提案しました。そして、特に転居手続きの完全オンライン化にあたり、フロント (申請受付) からバック (業務システム) までのオンライン化・デジタル処理の実現が必要と考えます。

なお、必要があれば法令は適宜改正すべきです。

また、転居手続きについては、従来の窓口における手続きも残すのがよいと考えます。

6 おわりに

本稿の内容は、神奈川県の見解でなく、私の知見と記憶に基づくものです。

本稿へのご助言、ご異論、ご感想、ご質問や、今後取り上げるテーマのご要望をくだされば、大変幸いです。特に、ご異論やご助言は、私の考えをブラッシュアップして下さる、貴重なものです。心より、お待ち申し上げております。

※ 1) 甲元宏明, “いつまでも DX を掲げる企業は恥ずかしい、そんな看板は下ろし数値目標を語れ”, <https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/00868/040600175/>参照 2021-4-20, 日経 XTECH, テクノ大喜利、IT の陣, 2021.

※ 2) 総務省, “自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画”, https://www.soumu.go.jp/main_content/000726912.pdf 参照 2021-4-20, 2020.