

こどもDXベストプラクティス創出事業(出生関連手続のオンライン一括申請)

第二回意見交換会 議事要旨

日時:令和8年2月3日(木)16時から17時30分まで

場所:新宿 NSビル24階

議事:

- ・開会

- ・報告事項

東京都からのご報告

(資料に沿ってご報告)

参加自治体からのご報告

港区 企画経営部 デジタル改革担当課長 多田 伸也

今回の意見交換会では、所管課職員が「業務一般」ではなく「オンライン申請手続」に特化して他自治体と意見交換できたことが大きな収穫であり、所管課の意識変化にもつながったと認識している。

また、オンライン申請の環境整備はゴールではなくスタート地点であり、最終的には区民に実際に使ってもらうこと(利用促進)が目的だと認識している。

今後の重点は、オンライン化を「用意する」段階から「使われる」段階へ移すことであり、とりわけUI/UX(User Interface / User Experience)の改善が重要課題だと考えている。システムを作る側の論理と、利用者が迷わず使える導線設計が噛み合いにくい点が課題であるため、GovTech東京等の支援も得ながら、UX支援人材の投入も含めて、使いやすさの向上に取り組みたい。

加えて、手続が難しいという課題に対しては、生成AIの進展も踏まえ、オンライン申請の仕組みの中にチャットボット等を組み込み、利用者の入力支援・手続案内を行うことも検討していきたい。

以上を通じ、港区としては「オンライン化率」そのものよりも、利用者体験の改善を通じて実利用を最大化することを次の打ち手として位置付けている。

足立区 政策経営部 ICT 戦略推進担当課長 鈴木 孝昌

本取組を通じて他自治体の動向や先行事例を把握できたことは有益であり、今後の業務フロー見直し(BPR)の検討において、横展開の観点でも参考になると考えている。

一方で、戸籍住民課・親子支援関連に限らず庁内の関係部署をいかに巻き込むかが重要であり、システム連携が不十分なままオンライン化を進めた場合には現場負担が増す点が課題である。

運用面では、DV被害者や非嫡出子等の例外対応について整理が必要であり、併せて職員の意識醸成に向けて、早期にシステムを試せる検証環境を提示いただきたい。

また、問い合わせ対応の負荷低減に向けては、コールセンターに加え、チャットボット等の活用も含めた支援体制を検討する必要があると考えている。

江戸川区 経営企画部 DX推進課長 渡邊 良光

関係5部署による全庁的な勉強会を発足させ、他自治体との情報共有も踏まえつつ、課内プロジェクトとして業務改善の検討を開始している。申請フォームの書きにくさや誤りが生じやすい箇所を特定し、フォームの簡素化等の具体的な見直しに着手している。一方で、オンライン申請率の向上に伴い、手動でのデータ取り込み等のバックオフィス負荷が増大している点が課題である。また、一括申請とした場合には、申請者定義の違いにより案内漏れのリスクが生じ得ることや、誤り発生時の部署間調整ルールが未整備である点を懸念している。加えて、DX推進課のみではノウハウが不足しているため、GovTech東京等の外部推進力や支援メニューを活用し、費用対効果を見極めながら、体制整備と課題解決を段階的に進めていきたい。

八王子市 総合経営部 デジタル推進課長 高山 公男

国・東京都との連携により、現場の課題がマイナポータル申請管理の機能改善(補正機能、本人確認等)に反映された点を成果と捉えている。また、東京都がデジタル庁とのハブ機能を担うことは有効だと考えている。今後は、申請後の処理を含むバックヤードの業務フロー見直し(BPR)を進め、BPMN図(Business Process Model and Notation)の導入等により、業務全体の可視化と共通認識の形成を図っていく。令和8年度以降は、DX推進計画に基づき、次期ぴったりサービスへの対応や標準化も踏まえた申請管理システムの導入を計画的に進め、市民の利便性向上と職員の業務効率化の両立を目指している。国に対しては、予算・仕様確定に影響する次期サービスの移行・改定情報を早期に提示すること、ならびに「書かない窓口」における本人確認措置について統一見解を提示することを要望したい。

あわせて、自治体間の質疑や共通課題を共有できる場を整備すること、ならびに東京都による国・関係省庁との調整支援を継続いただきたい。

町田市 政策経営部 デジタル戦略室 クラウド化・標準化推進担当課長 摩尼 真
(代理出席:同室 統括係長 小沢 剛史)

フロントヤードのオンライン化が進む一方で、受付後の内部事務(バックヤード)における処理負担が増大していることを課題だと考えている。これに対しては、生成AIを活用した「業務アシストAI」というツールを検討しており、これにより申請内容の不備チェックや添付書類の整合性確認等の自動化を進め、フロントからバックヤードまで一気通貫のデジタル化を目指している。

あわせて、現場の「やらされ感」を払拭して主体的な取組を促すためには、自治体のデジタル部門だけでなく制度所管省庁とも密に連携して推進することが不可欠だと考えており、国・都に対しては、省庁連携を含むアプローチの検討を要望したい。

杉並区 政策経営部 情報管理課デジタル戦略担当課長 眞鍋 稔晴

法令上の制約があるものを除き、令和8年度末までに区の全ての手続をオンライン化する目標を掲げている。オンライン化の拡大に合わせて利用者が必要な手続にたどり着きやすくなるよう、デジタルサービスを集約したポータルサイトを令和8年度に構築する方針としている。バックヤードの効率化については、システムの標準化との整合を図りつつ、処分通知の電子化等も含めて検討を進めていきたい。

あわせて、現場ではDXに取り組むための時間的余裕や専門スキルが不足している点が課題であり、東京都による業務フロー可視化等の支援に期待している。また、子育て関連手続は利用者のメリットが明確でデジタルへの抵抗も相対的に小さい領域であるため、テーマを絞って推進することが有効だと考えている。

稲城市 企画部 ICT推進課長 稲垣 裕也

意見交換を通じて自市の立ち位置を客観的に把握できたことが、職員の意識向上や業務改善の契機として有意義だったと捉えている。オンライン化の進め方としては、まず手続数を増やしてカバー率を高め、その後に利用しやすさの改善を通じて申請率を高めるという二段階で進める方針としている。来年度の事業参加については、基幹系システムの標準化対応が遅れておりマイナポータル連携が困難であることから、現時点では慎重に検討している。

また、現場では操作性等の観点から既存ツールの利用が浸透しており、マイナポータルへの移行にはハードルがあると考えている。そのため国に対しては、次期オンライン申請サービスのメリットを職員・住民双方が理解できる形で、丁寧に説明いただくことを要望したい。あわせて都に対しては、すぐに実装に踏み切れない自治体も含めて先進事例を学べるよう、情報共有の機会を継続して提供いただきたい。

武蔵野市 総務部 情報政策課長 澤野 日出雄

今年度から計画名称を「総合情報化基本計画」から「DX推進計画」へ改め、DXに向けた機運を高めている。こうしたタイミングと本取組が重なったことは有益だったと捉えている。

来年度の窓口業務改革に向けては、今年度、出生・転入手続きに関する窓口体験調査を実施しており、その結果に加えて他自治体の事例も参照しながら、施策を具体化していきたい。また、フロントのインターフェースが改善されても、後続処理(バックヤード)で活用できなければ業務負荷は減らないと考えており、データ連携を前提とした設計が必要だとしている。これらを踏まえ、システムベンダー等とも開発状況を共有し、シームレスな連携が可能となる環境整備について、国・都に要望したい。

デジタル庁からのご報告
(資料に沿ってご報告)

・意見交換

内閣官房デジタル行財政改革会議事務局 参事官 岡井 隼人

本日の意見交換を通じ、フロントヤード・バックヤード双方にわたる現場課題を具体的に受け止めた。子育て・教育分野も含め、利用者起点・生活者目線を重視しつつ、自治体現場の課題感も踏まえた議論を深めたい。各省庁と連携し、取組を後押ししながら、内閣官房としてできることを引き続き検討していく。

デジタル庁 Chief Product Officer・Chief Strategy Officer 水島 壮太
前回に引き続き課題起点で解像度の高い意見交換ができ、特にバックヤードや原課の理解が最大のボトルネックであると認識した。国・都・自治体が横連携し、成功事例の横展開を進めつつ、マイナポータル機能改善と自治体側の取組の両面から、現場課題の解決を粘り強く進めたい。あわせて、手続の「見つけやすさ」(SEO等)を含むUI/UXの改善、デジタル認証アプリ等の基盤活用、AI利活用も取り込みながら、出生関連手続の一括申請の取組を次につながる成功事例として足並みを揃えて推進していく。

デジタル庁 戦略・組織グループ 調査・企画班 企画官 萩原 一博

本日の意見交換における、マイナポータル等に関するご意見を受け止め、改善点に向けて検討を進めていきたい。ただ、出生関連手続の一括申請は所管省庁ごとに異なる手続の調整を伴うものである。引き続き関係者間で協議を重ね、利用者にとって使いやすい仕組みの実現に向けて取り組んでいく。

デジタル庁 国民向けサービスグループ マイナポータル班 参事官 大塚 祥央
マイナポータルは、使いづらさ等の課題が残る一方、確定申告や旅券、離職票手続等、利用が進む手続も存在することから、成功事例を踏まえて、利用が進まない領域に反映し、オンライン申請率の向上を図る必要があると考えている。また、利用拡大にはバックヤード改善が不可欠であり、今年10月の切り替えに向けて改善を意識しながら取り組んでいきたい。さらに、予算制約を踏まえコスト効率化を重視し、デジタル庁内の共通機能を可能な限り活用していきたい。例えば、利用者の入力支援の論点があったが、総務省と連携して運用しているチャットボット(ガボット)の活用可能性などもあるのではないかと認識している。

町田市 政策経営部 デジタル戦略室 クラウド化・標準化推進担当課長 摩尼 真
(代理出席:同室 統括係長 小沢 剛史)
先ほど触れた「業務アシストAI」に関連し、町田市デジタル化推進委員会を2/10(火)に18:00から、オンラインで実施する。テーマは「AIエージェント時代のオペレーション改革」で、生成AIによる業務のフルデジタル化や生成AI利活用ガイドラインの改定について有識者3名と議論予定であり、業務の参考となり得る内容になると考えているので、是非ご視聴いただきたい(現在、市HPにて、アーカイブ動画と資料を公開中)。

八王子市 総合経営部 デジタル推進課長 高山 公男
本意見交換会で得られた知見は有益であり、今後もオンライン化と業務改革を一体で進めるため、東京都およびデジタル庁と継続的に協力させていただきたい。
また、オンライン手続に関連して議論されたPIA(特定個人情報保護評価)について、国主導の共通基盤・共通システムに対して自治体側の裁量が乏しいにもかかわらず、自治体が第三者委員会での審査等を実施しても実質的に意見反映が難しい点が課題だと考えている。特に、人口30万人超の自治体では、パブリックコメントや第三者委員会への諮問等の手続が必要となり負担が大きいことから、国主導システムにおけるPIAの実施方法(手続負担と実効性のバランス)を見直す余地があると考えている。

江戸川区 経営企画部 DX推進課長 渡邊 良光
町田市の指摘も踏まえ、DX起点とは異なるアプローチにも有効性があると考えている。また、同様の趣旨を国(厚生労働省等)の縦のラインから発信し、後押ししてもらえると議論や調整が進みやすいと感じており、改めて支援を要請したい。あわせて、標準化の前提条件にも関わるが、出生関連のオンライン一括申請に係るシステムの移行が遅延していることから、区として「やりたくてもできない」状態が生じ得る

点を懸念している。その上で、江戸川区として取組を進めていきたいと考えており、実現に向けた工夫や助言も得ながら前に進めていきたい。

足立区 政策経営部 ICT 戦略推進担当課長 鈴木 孝昌

他自治体の取組状況を踏まえ、自区より先行している部分があることに刺激を受けた。あわせて、足立区では保育入園のオンライン申請が進展しており、申請の約8割がオンラインとなっている。受付後の処理もデータ中心で完結して所管課の負担軽減につながっており、結果として職員削減にも一定の効果が出ている。その上で、本手続を足立区として開始する際は、「基本的に全てオンラインで対応する」前提で取り組まなければ、中途半端な運用が現場負担を増やすと考えている。このため、徹底したオンライン前提で注力していきたい。

港区 企画経営部 デジタル改革担当課長 多田 伸也

マイナポータルに関するデジタル庁資料には「詳細は自治体へ」「利用可否は各自治体」といった記述が多く、国と自治体が分断されて見え、利用者に冷たく受け取られかねない点を懸念している。UI/UXの観点では、最初の導線で「結局自治体へ」と感じさせると離脱につながると考えている。このため、自治体側の情報を先に入力させる設計や、案内ページへのリンク提示など、見せ方の工夫によって一体感を出す余地があると考えている。国・都・自治体が連携して一体的な仕組みを作っていることが利用者に伝わる表現・設計へ改善していきたい。

稲城市 企画部 ICT推進課長 稲垣 裕也

マイナポータルについては、以前の説明時点から有効性を高く評価しており、オンライン化の「質」を高めるために積極的に活用していきたいと考えている。一方で、現時点では標準化対応等の制約により、直ちに進めることが難しい状況もあると捉えている。その上で今後は、質向上のための重要なツールとして位置付け、活用を検討していきたい。

杉並区 政策経営部 情報管理課デジタル戦略担当課長 眞鍋 稔晴

本日の意見交換を踏まえ、サービス開始などの取組自体は外部から「見えやすい」一方で、投資に対してどれだけ効率化・効果が得られたかが「見えにくい」点を課題と考えている。また、区内部や区議会でも投資対効果に関する議論があるため、これについても情報交換ができれば、バックヤードをより意識したDX推進につながると考えているので、引き続きよろしく願いたい。

武蔵野市 総務部 情報政策課長 澤野 日出雄

本日の意見交換については、他自治体から出された意見と概ね同様の認識であり、それらの声がデジタル庁側にも既に伝わっている印象を持っているため、追加の発言は控える。最後に、会議開催への謝意を示したい。

一般財団法人 GovTech 東京デジタル戦略本部デジタル戦略本部長 土田 文紹
昨年10月の第1回意見交換会以降、グループ別ヒアリングやプロトタイプ検証等への自治体の協力に謝意を示したい。あわせて、本日の報告を通じて各自治体の取組状況や、オンライン化に向けた計画・課題について現場目線の率直な意見を得られたことは有益であり、今後の検討の参考になったと考えている。

これらの意見を制度設計に反映できれば、参加自治体にとどまらずベストプラクティスとして他自治体のオンライン化にも波及し、利便性向上と全体の底上げにつながることを期待している。

さらに、自治体・国・東京都の三者連携を前提に、GovTech東京として来年度の支援事業を通じ、外部(第三者)的な助言や方針提示が庁内調整の推進力になり得る点も踏まえつつ、技術面からの伴走支援を強化していく。あわせて、引き続きの協力を呼びかけていきたい。

東京都デジタルサービス局プロジェクト推進担当部長 福田 巖

昨年10月以降、出生関連手続のオンライン一括申請に向けて、自治体の協力のもと議論を重ね、課題整理と次期システム検討に資する知見共有が進んだことに謝意を示したい。あわせて、自治体の実情を踏まえた改善に取り組むデジタル庁等の関係者にも感謝している。

本日の意見交換を通じて、他自治体事例の共有によって所管部署の解像度が上がったことや、各自治体で出生関連手続の一括申請に向けた取組が具体化しはじめたことは、成果と捉えている。特にバックヤード面の要望が多かった点が重要な視点と感じている。

今後は、自治体・国・東京都の三者連携のもと、システムによる解決だけでなく各主体が課題を解消しながら前進していく必要があると考えている。東京都としては、成果の都内展開を進めるとともに、来年度の支援策がより良いものとなるよう検討していきたい。