



令和5年5月30日

総務企画局DX戦略部DX戦略課

市政担当記者 各位

第7回デジタル臨時行政調査会での発言要旨等について

高島市長が、5月30日に政府が主催する「デジタル臨時行政調査会」の第7回の会議に出席いたしました。

会議での発言要旨等について別添のとおりお知らせいたします。

(添付資料)

- ・ 会議提出資料
- ・ 別添1 高島市長発言要旨
- ・ 別添2 デジタル臨時行政調査会（第7回）を終えての市長コメント

【問い合わせ先】

総務企画局DX戦略部DX戦略課 安川

電話：080-1758-7652

092-711-4806（内線）1865

デジタル臨調の今後に向けて

福岡市長 高島 宗一郎

国民目線で運用面もすみずみまで点検を（アナログ規制の見直し）

●福岡市では「デジタル改善目安箱」を設置

●行政手続きのオンライン化率 **92.1%**
（令和4年度、総処理件数ベース）

＜市民の声の例＞

「マイナンバーカードの住所変更手続きに書面が複数必要」

→ 国の事務処理要領によって見直し困難

今こそ国と地方の関係をアップデート（国と地方の共通的な基盤の構築）

●自治体の窓口は問合せ電話**多数**

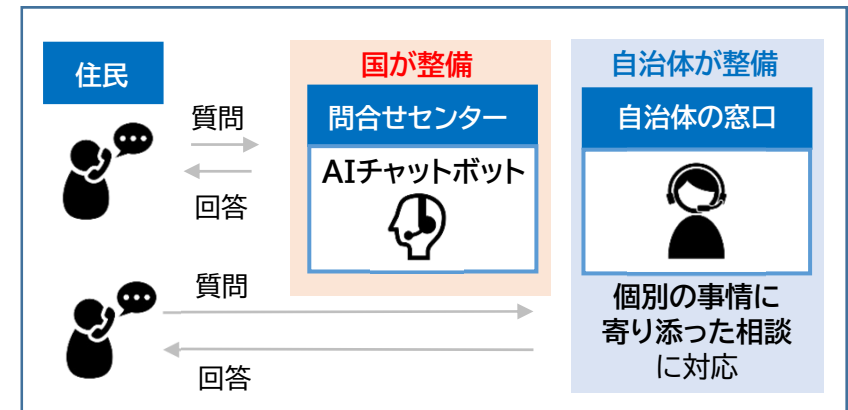
●全国共通の問合せは、コールセンターや
チャットボット等の共通の基盤を国で整備

地域特性を活かして実施

一律に効率よく実施

●自治体の事務には「**競争分野**」と「**協調分野**」

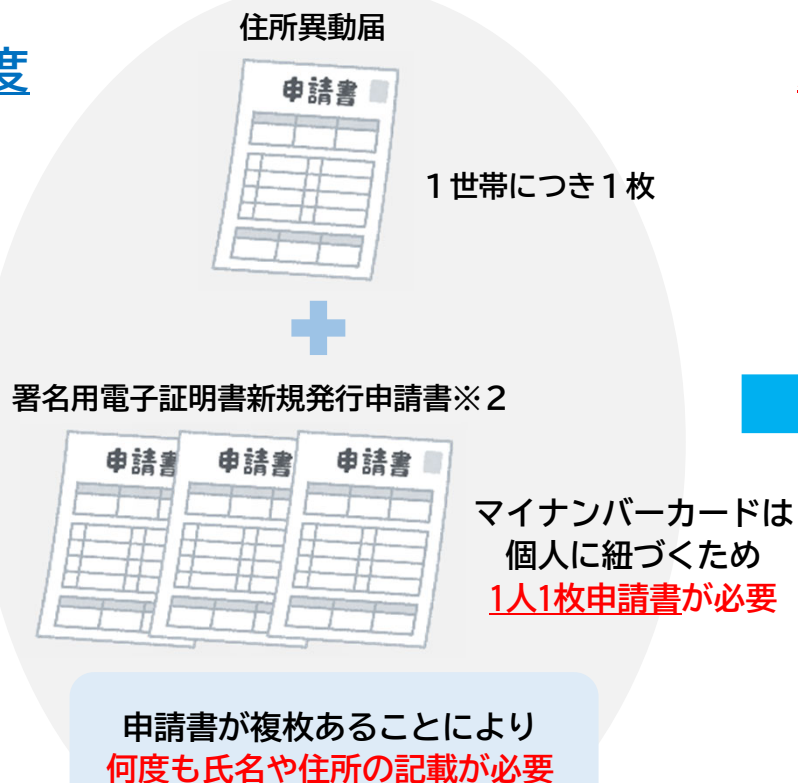
→ トータルコストの削減やサービスの高質化を図るために国で基盤整備を



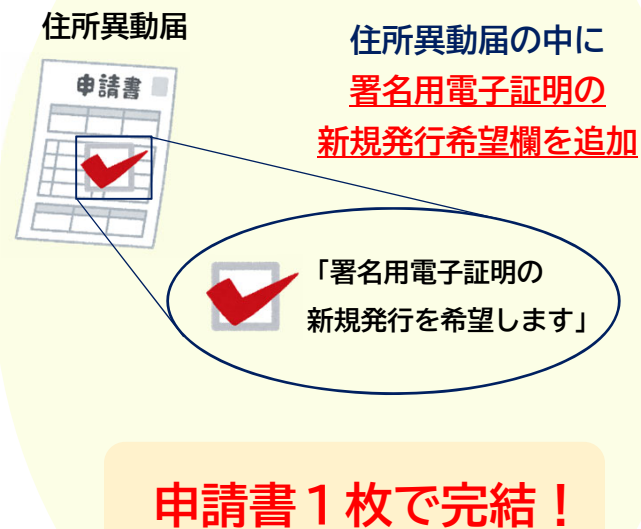
【参考】マイナンバーカードの住所変更手続き等について

- マイナンバーカードの住所変更により署名用電子証明書が失効し、証明書の再発行の手続きも必要となる。この申請書は、世帯ではなく一人一枚必要とされている。
- 全国民がカードを保有することを前提とした運用※1となっておらず、何度も氏名や住所の記載が必要で窓口混雑を助長している。

現行制度



見直し例



※1 個人番号カードの交付等に関する事務処理要領

※2 署名用電子証明は住所異動で失効するため再発行希望の場合は設定が必要

令和5年5月30日 第7回デジタル臨時行政調査会 高島市長発言要旨

◆市長発言要旨

(アナログ規制の見直し)

- 前回の綱川構成員の話を参考に、福岡市では「デジタル改善目安箱」を設置した。福岡市の行政手続きのオンライン化率は、92.1%（令和4年度総処理件数ベース）に達しているが、目安箱にはCD-ROMを取りに行くと言われる、という声もあったので、すぐ見直した。その中には、マイナンバーカードの住所変更手続きなど、国の実施要領等によって見直し困難なものもあり、国には引き続き国民目線で、運用面も含めて隅々まで点検を進めていただきたい。

(国と地方の共通的な基盤の構築)

- 今後の検討の方向性に賛同する。
- 自治体の窓口は、問合せの電話が多い。国の制度に基づく一般的な内容の問合せについては、コールセンターやチャットボット等の共通の基盤を国で整備し対応すれば、回答の精度も高まり、自治体は人的資源を個別の相談など人のぬくもりが必要な業務に充てられる。
- 自治体の事務には、地域特性を活かして実施すべき「競争分野」と、一律に効率よく実施すべき「協調分野」があると思う。トータルコストの削減やサービスの高質化を図る目的で、国で基盤整備を行うことは、最少の経費で最大の効果をとという地方自治の趣旨とも合致する。
- デジタル技術が向上し、マイナンバーカードが普及した今こそ、国と地方の関係をアップデートするべき時ではないか。

令和5年5月30日

デジタル臨時行政調査会（第7回）を終えての市長コメント

第7回は、アナログ規制の見直しの進捗のほか、デジタル臨調が今後取り組むべき検討課題について報告がありました。

国におけるアナログ規制の見直しに一定の目途がついたことは、規制改革、行政改革、デジタル改革の一体的な改革を進めるデジタル臨調の大きな成果であり、構成員として感慨深いものがあります。

福岡市からは、市のデジタル改善目安箱に寄せられた市民の声を添えて、国民の声を聞いて運用まで見直すことが大事であると伝えました。

また、今後の検討課題の一つとして挙げられた「国・地方のデジタル関係の基盤構築」に関しては、自治体の立場から一つご提案をさせていただきました。

自治体の窓口は、いつも問合せの電話に追われています。福祉などはほとんどが国の制度に基づくものですから、一般的な内容については、コールセンターやチャットボット等の共通の基盤を国で整備して対応すれば、自治体は人的資源を個別の相談など人のぬくもりが必要な業務にもっと充てられるのではないかと、デジタル技術が向上した今こそ、国と地方の関係をアップデートしていくべきではないかとお話ししました。

デジタルを前提とすれば、国と地方の関係はより最適化できると思います。これまで実施した給付金の給付業務もそうですが、各自治体と同じことを個別で行うより、国がまとめて実施したほうが良い施策もあると考えます。

河野デジタル大臣から、デジタル臨調は「マイナスをゼロにする取組」から「ゼロをプラスへ発展させる取組」へ舵を切るとの言葉がありました。デジタル臨調の次のステージでも、地方自治体の立場から、市民の声を届けていきたいと思います。

福岡市長 高島宗一郎