

(令和7年12月9日 午後1時43分 開始)

○議員（北原 輝隆議員） 一般質問通告にある川南町のDX推進関連について質問をいたします。

令和2年12月、政府においてデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして、デジタルの活用により一人一人のニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会、誰一人取り残さない人に優しいデジタル化というものが示されました。その中では、7つの重点取組事項が示されております。

1つ目が、自治体フロントヤード改革の推進。簡単に言いますと、デジタル技術を活用して窓口業務を改善するなどの取組ということです。

2つ目が、自治体情報システムの標準化・共通化。これは、住民サービス等に利用するシステムを全国どこの市町村でも共通に使えるようにする仕組みをつくるということです。

3つ目が、公金収納におけるeL-QRの活用。統一QRコードのことで、これを利用するとスマートフォンやパソコンからキャッシュレスで地方税を納入できるという、そういう仕組みづくりということです。

4つ目が、マイナンバーカードの普及・利用の促進。こちらは、もう御存じのとおりだと思います。

5つ目が、セキュリティ対策の徹底。

6つ目が、自治体のAI、RPAの利用推進。AIについては御存じだと思いますが、RPAというのは、人がパソコン上で行う操作手順を記録して、それを高速かつ正確に自動的に実行する技術ということです。

最後、7つ目ですが、テレワークの推進。

以上、7つの重点取組事項が示されております。

また、人的、財政的負担を軽減し、地域の実情に応じた住民サービスの向上に注力できるようにするとともに、新たなサービスの迅速な展開を可能とすることを目指し、地方公共団体情報システムの標準化の取組が、令和4年6月、デジタル社会の実現に向けた重点計画として閣議決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして改めて示されたという経緯があります。

このようなものを受けまして、川南町では、DX推進の重点取組事項の2つ目にある情報システムの標準化として、国が示す20業務のうち18業務のシステム標準化を行っています。

国が示します20業務とは、1つ目が住民基本台帳、2つ目、戸籍、3つ目、戸籍の附票、4つ目、固定資産税、5つ目、個人住民税、6つ目、法人住民税、7つ目、軽自動車税、8つ目、印鑑登録、9つ目が選挙人名簿管理、10個目が子ども・子育て支援、11個目が就学について、12個目が児童手当、13個目が児童扶養手当、14個目が国民健康保険、15個目が国民年金、16個目が障害者福祉、17個目が後期高齢者医療、18個目が介護保険、19個目が生活保護、そして最後20個目が健康管理、以上のうちの児童扶養手当と生活保護を除く18業務の標準化を川南では行っているということです。法務省のホームページには、この川南町の20業務のシステム標準化の完了率が72.9%であると示されております。

そこで、1つ目の質問です。システム標準化については、原則2025年度、令和7年度までに移行できるよう求められておりましたが、各地方公共団体における移行が芳しくなく、おおむねここ5年以内に移行できるよう国も支援するとされております。川南町の場合、どの業務が進んでいてどの業務が遅れているのか、また遅れている業務のシステム標準化を進めるに当たって、今後どれくらいをめどに移行を進めるのか、町長の考えを伺います。

あとの質問については、質問席からさせていただきます。

○町長（宮崎 吉敏君） 北原議員の質問にお答えいたします。

システムの標準化については、令和5年度から作業を開始し、令和7年度末までの移行を目標に、担当職員やベンダーに取り組んでいただいているところですが、一部機能について移行が間に合わないと思われるものや、令和7年度末までは移行が困難なものがあるようです。

詳細については、総務課長に答弁させます。

○総務課長（米田 政彦君） 町長の答弁を補足します。

年度内に完全に移行完了が見込まれるものは、住民記録、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、印鑑登録、戸籍の6業務です。一部機能について移行が間に合わないと思われるものは、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、就学、国民年金、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、障害者福祉、戸籍附票、子ども・子育て支援の11業務です。令和7年度末までの移行が困難なものは、健康管理のみです。

なお、令和7年度末までに移行が完了しないものについては、令和8年10月までの移行を目標としております。

以上です。

○議員（北原 輝隆議員） ありがとうございます。なかなか簡単にいかないということがうかがえます。

どのようなことが原因で間に合わないとお考えなのか、その点を伺いたいと思います。

○総務課長（米田 政彦君） ただいまの御質問にお答えします。

原因としては、国が定めた標準仕様書に対し、各自治体の行政システムの個別業務では装備されていない機能が多くあることから、ベンダーの開発に多くの時間を費やしている

ことが上げられます。

また、制度改正に伴う現行システムの改修が並行して行われていることもあり、開発スケジュールより優先して現行システムの改修を行わなければならなくなっていることも要因の一つとなっております。

以上です。

○議員（北原 輝隆議員） システムのほうの開発プラス改修、並行して行わなくちゃいけないということですね。そこが大変だということなんですけども。

ベンダーという言葉がありましたけれども、これらの自治体DX技術的に支える企業ってということでよろしかったですかね。そういう方々の力を借りながら、標準化・共通化を行っているということだと思いますけども。

業務によっては、共通システムの利用ができるものとそうでないものがあるようで、並行して進めなければならないということで、大変苦勞されていることが分かります。国が示す移行期間の延長では、12年度までが目安とされているようですが、川南町の場合は、令和8年度、来年度、10月までには18業務が標準化、もしくは共通化される見通しということですので、ある程度着実に進んでいるのではないかということがうかがえます。

一方、心配なのが、セキュリティの問題です。セキュリティ対策をしっかりやっていただいた上で、住民の皆さんの利便性向上、そして役場の職員の皆さんの仕事が効率よく進めることを期待したいというふうに思っております。

また、災害発生時、昨日も大きな地震が起きておりましたけども、ああいう発災時、電力供給問題等もあるかというふうに思っておりますが、この点について、また別の機会にお伺いさしていただきたいと思いますと思っております。

2つ目の質問に移ります。先ほど述べた7つの重点取組事項の4つ目に、マイナンバーカードの普及・利用の促進というのがありました。マイナンバーカードの人口に対する保有枚数率は、令和7年10月時点で80.9%と総務省のホームページのほうにありますけども、全国的にはそういう形になるということだそうです。

マイナ保険証との関連もあり、紙の保険証が12月1日で使用できなくなったということです。こういうことを考えますと、マイナンバーカードの保有率をもっと上げるべきではないかと考えますが、町長のお考えを伺いたいと思います。

また、保有率については、1月末時点で79.5%であったものが、10月末時点で80.9%と微増しております。保有率が伸びない理由をどのように分析しておられるのか、併せてお伺いしたいと思います。

○町長（宮崎 吉敏君） 北原議員の質問にお答えいたします。

保険証の機能を持ち合わせていることを考えますと、北原議員の御指摘のとおりと考えますが、全国の町村における保有率が、令和7年10月末現在で80.6%であることから、今後大きくは伸びないのではないかと考えます。

なお、補足説明及びこの後の質問につきましては担当課長からお答えいたします。

○町民健康課長（押川 明雄君） マイナンバーカードの所有につきましては、義務ではなく任意となっておりますので、その保有につきましては、寝たきりなど御自身で意思表示ができない方や外国人研修生の一部、そのほか個人情報漏えいなどへの不安を感じて御自身の意思で作らない方などが一定数おられると推測しておりますので、それが数字として現れているのではないかと考えます。

ただし、宮崎県内の市を除く町村のマイナンバーカード保有率が84.2%であることから、もう少し伸びる見込みがあるのではないかと考えております。

以上です。

○議員（北原 輝隆議員） 分かりました。

関連の質問です。残りの20%近くの町民の方にマイナンバーカードを取得していただくというのは、どのように進め、保有率を上げるのか、できれば具体策があればお聞かせ願えればと思います。

○町民健康課長（押川 明雄君） 北原議員の御質問にお答えします。

先ほど申し上げましたとおり、マイナンバーカードの取得はあくまでも任意であるため、持たないことを選択しておられる方々への配慮も必要と考えます。しかし、そうでない方々には、マイナンバーカードを取得していただくための働きかけが必要と考えます。

国では、マイナンバーカードのさらなる普及と利便性の向上を図るため、マイナ保険証のほか、運転免許証や在留カードとの一体化、スマホへのマイナンバーカード機能の登載などが進められています。マイナンバーカードを持つことのメリットを知っていただくことが保有率の向上につながると考えますので、今後も制度の周知に努めてまいります。

また、本町では、現在、マイナンバーカードに関する手続のため、毎月の最終月曜日に午後7時までの夜間窓口開庁を行っております。マイナンバーカードの作成や更新のために、日中の来庁が困難な方々がこれを利用されているケースも多いため、手続の機会を確保して保有率を上げる観点からも、当面はこれを継続していく考えです。

以上です。

○議員（北原 輝隆議員） ありがとうございます。答弁の中で、マイナンバーカードを持つことのメリットを知っていただくことが保有率の向上につながると考えるとのことでした。そのとおりだと私も思います。

現在、川南では、技能実習生を中心に外国の労働者の方々が増加の傾向にあると聞いております。いろいろな手続がマイナンバーカードを持つことで簡略化され、使いやすさが示されることは、これから先、訪日し、住民票を取得して働かれる外国の方々には、日本はデジタル活用により過ごしやすく、安心して暮らせる国であるという認識をしていただけるのではないかというふうに思うところでございます。

このデジタル化につきましては、グローバル化、つまり異国民が共に手を携えて生きる

世界の実現に一翼を担っているというふうにも言えます。できれば、全ての国民に普及して利用していただきたいというふうに考えますので、町としてもいろいろな工夫をしながら推し進めていただければというふうに期待するところでございます。

続きまして、3つ目の質問に移ります。前述のマイナンバーカードを使ってコンビニエンスストア等で発行可能な証明書が幾つかあるようです。その中で、住民票の写しですとか印鑑登録証明、各種税証明の3つについては、現在でもコンビニで発行可能ということだそうです。反面、住民票記載事項証明ですとか、戸籍、戸籍本籍地記載、それから戸籍の附票、戸籍の附票の本籍地記載等については未対応ということで聞いております。

県外の知人から、戸籍に関する証明を取ろうとしたところ、コンビニで対応していないために取得にちょっと苦労したっていう話を聞きました。他の町村では可能なのがあるのに、川南町はどうしてできなかったのかなと、改善を希望したいという声が聞こえました。

この現状についてどう思われるか、またコンビニで取得できるように改善できないものか、町長のお考えを伺います。

○町長（宮崎 吉敏君） 北原議員の質問にお答えいたします。

コンビニでのサービスっていうことでの質問だったと思います。町民に対するサービスの提供っていうことは、町としてもしっかりと考えていかなくちゃいけないかなと思いますが、今現在、コンビニでの利用っていうことに対しては非常に少ないっていうことに関しては、町民に対するサービスということと、それからサービスの提供に関して係る費用等も含めて、慎重に審議していかなくちゃいけないかなと思ってます。

以上です。

○町民健康課長（押川 明雄君） それでは、補足をさせていただきます。

まず、住民票記載事項証明書についてですが、国家資格等受検の受験票などの指定された様式を用いるケースについては、そもそもコンビニ交付では対応できません。また、コンビニ交付において住民票の写しを請求する際に必要な項目を選択することで足りると考えていますので、現時点での新たな取組は考えておりません。

次に、戸籍に関する証明書につきまして、コンビニ交付では、本人が記載された現在戸籍のみしか対応しておりません。そのため、令和6年3月に施行された戸籍法の一部改正によって、婚姻届などの各種届出への戸籍に関する証明書の添付が省略されたことで、ニーズは低くなっているものと考えます。さらに、同じ法改正で始まった広域交付により、それまで本籍地でしか取得できなかった戸籍に関する証明書が最寄りの市町村でも取得可能となったことから、さらにニーズは低くなっているものと考えます。

なお、戸籍に関する証明書を必要とされるお客様が、各種手続に必要な戸籍を具体的に把握されていることは多くはなく、そのほとんどが市区町村の窓口において職員に手続の種類や目的を告げて、相談しながら、併せて広域交付を利用しながら書類をそろえている

現状を鑑みますと、その必要性は高くないものと考えます。

このほか、このサービスを導入している幾つかの自治体に聴き取りをしましたところ、自治体の規模にもよりますが、利用件数が相当少ないと伺っております。サービスの導入に500万円以上もの費用が必要であることを考えますと、現時点での導入は難しいと考えております。

以上です。

○議員（北原 輝隆議員） 分かりました。特に、戸籍などについては窓口で説明を受けながら取得するというほうが間違いがないってことでよろしいでしょうか。あと、そういう利用するシステムをコンビニのほうに取り入れるとしても、現状利用数が少ない上に500万何がしのお金がかかるということで、費用対効果等考えるとあまり好ましくないとお考えということでよろしいでしょうか。ありがとうございます。分かりました。

川南町外の全国の役所で、マイナンバーカードを本人確認書類として活用して、公的証明書等を取得できることはとてもありがたいことです。ただし、役所につきましては時間外には利用できないということもありまして、コンビニストアでの交付ができるということは、必要な方にとっては非常に利便性の向上面でありありがたいことだというふうになります。

ただ、今御説明があったようなこと、それから、以前関係課のほうでの聴き取りの中で、証明書の種類によっては、戸籍に関わらず、証明書の種類によってはコンビニで取得することがスムーズに動かない要因にもなりかねない。また、費用対効果を考えると自治体の負担が増えたりすることが分かりました。ちょっと私も勉強不足だったと思います。

多面的な判断により、コンビニエンスストアでの取扱いを控えるケースもありますけども、やはり町民の大切な税金の有効活用や利便性等を考慮し、様々な取組をしていただいているということに頭が下がる思いです。今後も、町民のためになる行政、窓口業務等を推し進めていただき、住みよい川南をつくっていただければと思っております。

以上、私からの質問を終わります。ありがとうございました。

（ 午後 2 時08分 終了 ）