

2020.7 ブログ：「特別定額給付金一何が問題か、今後どう改善すべきか」を読んで、の詳細
(→ <http://www.1968start.com/M/blog/index2.html#2007b>)

「特別定額給付金一何が問題か、今後どう改善すべきか」を読んで

中所武司

■この本の読書のきっかけ

情報処理 Vol. 61 No. 8 (2020. 8) 特別解説

「特別定額給付金一何が問題か、今後どう改善すべきか」(798-802) は、
直近の下記のブログ 2 件と関係が深いので興味を持った。

- ・ 2020. 7 「国や地方の情報システムが個々ばらばら」との指摘は遅すぎ

<http://www.1968start.com/M/blog/index2.html#2007>

- ・ 2020. 6 マイナンバーによるオンライン申請の失敗の原因は？

<http://www.1968start.com/M/blog/index2.html#2006>

■断片的コメント

以下に、興味本位のコメントを述べる。

→★の部分は、私のコメント

【まえがき】

- ・自治体における特別定額給付金の処理で発生した問題に関して、なぜ日本全国で共通の業務システムをつくれなかったのか、なぜシステム化を図っている自治体においてさえ目視での確認が行われているのか、その背景について明らかにする。

【きわめて短期間に行われた事前準備】

- ・この電子申請システムは、既存のマイナポータル機能を改修して活用することにした。
- ・給付金支給の決定から電子申請の開始までに 2 週間ほどの期間しかなかったため開発は最小限の項目に絞って行い、数日おきに改修リリースを行う方式をとった。
- ・申請受付後の事務処理のために、申請データの一覧表と帳票を印刷する Excel マクロと被災者支援システムを元に構築した住民情報ファイルと受付データの突合ツールを提供。
- ・各自治体が導入している住民システムのパッケージにおける給付金事務対応は、これらとは別にリリースしたベンダが多いようだ。

→★国が住民情報ファイルと受付データの突合ツールを提供したにもかかわらず、
多くの自治体が独自の処理方法をとった理由が不明

【特別定額給付金の申請で問題と報じられたこと】

- ・報じられてきた代表的な問題として、下記のようなものがある。
*何度でも申請できてしまう

- ＊申請時の記入ミスが多く、内容の確認や修正のための連絡が煩雑
- ＊職員が申請内容と住民データを目視で照合する必要がある
- ・これらの課題は特別定額給付金に特有の課題ではなく、従前からの電子申請における課題が顕在化したと考えられる。

→★これらの問題が事前にわかっていながら放置されていた理由が不明

- ・システム上で何度でも申請できてしまう問題は、電子申請システム側で意図して排他処理を行わない仕様としていることに起因する。

→★排他制御を行わない仕様に関する説明が理解できない

- ・申請時の記入ミスは、電子申請システムが住民情報にアクセスできないために生じている

【処理の自動化に立ちはだかった氏名・住所・口座情報の表記揺れ】

- ・今回の給付金では予算措置のみで、番号法の別表が改正されなかったために、給付金の申請に個人番号を使うことは認められていなかった。
- ・そのため基本4情報（氏名・住所・生年月日・性別）の突合の手作業が発生。

→★番号法の別表が改正されなかった理由が不明

【給付金事務に必要な世帯情報は自治体が個別に管理】

- ・この電子申請システムは、既存のマイナポータル機能を改修して活用したが、この機能には、住民情報にアクセスする機能がなかった。その理由は、自治体の住民システムの情報にアクセスする一般的な方法が提供されていないから。

→★Webサービス連携を想定したインターフェースを実装しておくべきだった

- ・氏名・住所・生年月日、性別の基本4情報は、番号法別表2に記載された事務では、総務省の運営する情報提供ネットワークシステムを経由して情報連携ができる。
- ・12桁の個人番号を使うには番号法別表1、情報提供ネットワークシステムを使った情報連携には番号法別表2に書き込む必要があるが、今回の特別定額給付金の給付は予算措置として行われたため関連法令の改正は行われていない。

→★番号法の別表1と別表2が改正されなかった理由が不明

【効率的な事務分散が仇となった源泉徴収・年末調整】

- ・日本では所得税や社会保険料の処理について源泉徴収が行われ、還付についても企業の給与計算事務として分散処理されているため、国税庁が納税や税還付のために保有している住民の口座情報は一部にとどまる

【問題解決にはなにが必要か】

- ・あらかじめ給付先の口座を市区町村が把握していれば、迅速な給付を行うことができた。
- ・銀行口座と個人番号の紐付けは番号法で認められているが、紐付けは進んでいない。

【申請主義からの脱却とデジタル・ファーストが改革の鍵】

- ・2019年5月に成立したデジタル手続法では、行政機関間の情報連携によって入手・参照できる情報の添付を不要とすることが規定されている。
- ・市区町村が保有している世帯主や受給者の情報を住民本人に入力させていなければ、表記の揺らぎに悩まされずに、自動処理にかけることができた可能性がある。

→★そうしなかった理由が不明

- ・これまで電子申請の比率が高くなかったこと、
市区町村ごとに事務フローもそれを処理するシステムも異なること、
システム構築の前に様式が定まっていることから、
電子申請であっても紙の申請書と同様の項目で、
印刷すれば郵送申請と同様に処理できるように設計することが一般的だった。

→★電子申請の利用率については、因果関係が逆と思う。

電子申請を紙の申請書と同じインタフェースにするのが間違い。

これでは、申請用紙（PDF、WORD）のダウンロード機能と同じレベル。

Web化の利点を生かしたインタフェースで、使い勝手をよくすべき。

（例）記入欄を順次誘導したり、記入ミスを即時チェックするなどは当たり前。

- ・電子申請の比率が高まることを前提に自動処理で事務を効率化するためには、
あらかじめ自動処理に最適化されたかたちで業務の設計を行う必要がある。

→★この考えは、BPR（Business Process Re-engineering）という言葉とともに
20年以上前に常識化した業務改革の方法だが、そうになっていない理由が不明。
下記の拙著でも言及している。

■「ソフトウェア工学 オープンシステムとパラダイムシフト」朝倉書店(1997)
＜p.2の1.2.1項【情報の資源化】からの引用＞

『BPRは、情報技術を用いた業務革新により、顧客満足度を改善し、
自社の競争優位性を確保するものである』

- ・自動処理を前提として、汎用的に用いることができる住民情報を体系的に整備し、
検討段階からデジタル技術の活用と自動処理を前提に計画立案を行うなど、
制度検討のプロセスや、国と自治体との役割分担の在り方から見直す必要がある

→★要求分析段階で、利用形態を想定した使い勝手のよいインタフェースを設定し、
かつ、事後の想定外の機能追加を容易化するようなWebサービス連携機能を実装しておくべきと思う。

以上