

参 考 資 料

自治体DX推進手順書参考事例集【第1.0版】

1 DXの認識共有・機運醸成（ステップ0）

- ・DX推進基本方針の策定に向けた取組み【福島県】
- ・デジタル技術の活用ありきでない課題解決を目的としたDX【広島県】
- ・ワークショップを通じたDX機運の醸成【山形県酒田市】
- ・DX計画を若手職員が中心となり策定【山形県舟形町】
- ・各課に「DX推進員」を選任し、全庁の意識を改革【栃木県真岡市】
- ・組織の内外で共通認識を得るためのDX憲章の策定【千葉県市川市】
- ・とよなかデジタル・ガバメント宣言【大阪府豊中市】

2 DXの全体方針等（ステップ1）

- ・県と市町が協働して進める「チーム愛媛」のDX【愛媛県】
- ・デジタル化ファストチャレンジ【宮城県仙台市】
- ・ミッション、ビジョン、バリューを明示したDX推進計画【群馬県前橋市】
- ・行政デジタル化ビジョン【千葉県松戸市】
- ・サービスデザイン思考の徹底【神奈川県平塚市・長崎県佐世保市】
- ・ICT総合戦略の進行管理【神奈川県相模原市】

3 DXの推進体制（ステップ2）

（1）組織体制

- ・全庁一丸でデジタル変革をおこすための体制整備【福島県磐梯町】
- ・全庁的・横断的体制の構築【高知県高知市】
- ・DX推進担当部門の設置事例【奈良県橿原市・福島県西会津町・山形県舟形町・酒田市】
- ・各課で選定された「情報化リーダー」による各課のDXの推進【和歌山県御坊市】
- ・民間事業者への委託を含めた外部リソースの活用【佐賀県多久市】
- ・DXの取組み意識の高い部署におけるスモールスタートでの実証【熊本県御船町】
- ・各課から選定した職員をデジタル推進課に併任【鹿児島県肝付町】

（2）DX推進のための自治体職員の育成

- ・市町を巻き込んだDX推進に向けた職員研修【栃木県】
- ・フィールドワークを通じたスマート人材育成【三重県】
- ・業務改革を実践可能な職員育成のための研修【静岡県袋井市】
- ・DX推進に向けた人事戦略【兵庫県神戸市】
- ・連携中枢都市圏を構成する周辺団体に対して研修を提供【北海道札幌市】
- ・地元の大学と連携したDX人材の育成【高知県香美市】
- ・周辺自治体との連携会議等における交流【愛知県瀬戸市等・兵庫県芦屋市等】
- ・都道府県や市町村間における人事交流【長野県・静岡県藤枝市・山口県宇部市】

（3）DX推進のための人材の確保

- ・市町村DX支援業務を包括的に実施【大阪府】
- ・県が確保したICTの専門家を市町村へ派遣【宮城県・福島県・静岡県】
- ・外部人材の活用に応じた工夫【奈良県田原本町】
- ・資格を持つ応募者の優遇や民間での勤務経験を応募要件に設定【福島県福島市等】
- ・新卒及び中途採用ともに、試験区分に「デジタル」職を設置【神奈川県横浜市】
- ・県庁職員のOBを任期付職員として任用【山梨県甲府市】
- ・連携協定締結企業の社員を受入れ【島根県美郷町】

4 DXの取組みの実行（ステップ3）

（1）デジタル技術を活用した業務改善等

- ・電子決裁機能付き文書管理システムの導入【愛知県瀬戸市】
- ・プレミアム商品券の電子化による事務経費の削減【神奈川県平塚市】
- ・録画形式のデジタル面接の導入【宮崎県都城市】
- ・出勤簿廃止によるペーパーレス化とテレワークの促進【京都府】
- ・議事録作成支援システムの導入による議事録作成時間の削減【大阪府東大阪市】

（2）行政手続のオンライン化

- ・市町との共同による行政手続オンライン化システムの導入【滋賀県】
- ・行政手続棚卸調査の実施と「行政手続オンライン化構想」の作成【新潟県】
- ・業務の効率化による書かない窓口、ワンストップ窓口の実現【北海道北見市】
- ・段階的なオンライン化の取組み【千葉県船橋市】
- ・びったりサービス・汎用的電子申請システムの積極的な活用【東京都港区】
- ・学童保育関係手続のオンライン化【広島県呉市】
- ・びったりサービスと郵便局を活用した行政手続のオンライン化【栃木県小山市】
- ・びったりサービスと汎用的電子申請システムの導入【岐阜県飛騨市】

（3）デジタルデバйд対策

- ・条例において、デジタルデバйдの是正を行政の責務として明記【東京都】
- ・デジタルデバйд対策の専門部会を県・市町村の協議会において設置【岡山県】
- ・高齢者や障害者にiPadの使い方を教える地域人財を育成【青森県】
- ・デジタルの教え手となる高齢者を育成し、高齢者が高齢者を支援する仕組み【愛知県】
- ・地域おこし協力隊員による高齢者のデジタル活用支援【北海道留萌市】
- ・電子回覧板導入による持ち運びの負担軽減や周知効果の向上【宮城県仙台市】
- ・市内NPO法人に委託し、市民のスマホ・パソコン相談を実施【群馬県太田市】
- ・市町村が住民向けのスマホ講座を共同開催【群馬県渋川市・吉岡町・榛東村】
- ・高齢者向けの生活支援を行うシステムを提供【千葉県市川市】
- ・自治会長役員会をオンラインを活用して開催【栃木県那須塩原市】
- ・Society5.0 社会に適応する村づくり「村まるごとデジタル化事業」【高知県日高村】
- ・自治会長のデジタルスキル養成のための研修会の実施【熊本県熊本市】

マイナンバーカードの市区町村別交付枚数等について（令和3年11月1日現在）

1 団体区分別

区分	人口（R3.1.1時点）	交付枚数	人口に対する交付枚数率
全国	126,654,244	49,552,693	39.1%
特別区	9,572,763	4,141,527	43.3%
指定都市	27,549,061	11,343,492	41.2%
市（指定都市を除く）	78,865,174	30,318,200	38.4%
町村	10,667,246	3,749,474	35.1%

2 区分別交付率上位10団体

【特別区・市】

団体名	人口（R3.1.1時点）	交付枚数	人口に対する交付枚数率
石川県加賀市	65,307	46,153	70.7%
高知県宿毛市	19,895	13,659	68.7%
宮崎県都城市	163,571	110,382	67.5%
兵庫県養父市	22,824	15,351	67.3%
石川県珠洲市	13,700	8,465	61.8%
愛媛県大洲市	42,004	25,562	60.9%
高知県四万十市	33,333	19,009	57.0%
福岡県行橋市	73,045	41,128	56.3%
三重県いなべ市	45,401	24,620	54.2%
兵庫県三田市	110,863	58,964	53.2%

【町村】

団体名	人口（R3.1.1時点）	交付枚数	人口に対する交付枚数率
新潟県粟島浦村	344	261	75.9%
大分県姫島村	1,933	1,466	75.8%
静岡県西伊豆町	7,519	4,942	65.7%
兵庫県香美町	16,898	10,967	64.9%
長野県南牧村	3,162	2,006	63.4%
茨城県五霞町	8,385	4,994	59.6%
鹿児島県中種子町	7,775	4,545	58.5%
福島県桑折町	11,568	6,619	57.2%
福島県磐梯町	3,407	1,946	57.1%
岐阜県白川村	1,572	879	55.9%

マイナンバーカードの市区町村別交付枚数等について（令和3年11月1日現在）

3 都道府県別

都道府県名	人口 (R3.1.1時点)	交付枚数	人口に対する 交付枚数率
北海道	5,228,732	1,832,151	35.0%
青森県	1,260,067	425,223	33.7%
岩手県	1,221,205	409,149	33.5%
宮城県	2,282,106	879,594	38.5%
秋田県	971,604	356,061	36.6%
山形県	1,070,017	373,642	34.9%
福島県	1,862,777	639,654	34.3%
茨城県	2,907,678	1,086,582	37.4%
栃木県	1,955,402	711,200	36.4%
群馬県	1,958,185	644,916	32.9%
埼玉県	7,393,849	2,777,664	37.6%
千葉県	6,322,897	2,526,173	40.0%
東京都	13,843,525	5,902,244	42.6%
神奈川県	9,220,245	3,892,241	42.2%
新潟県	2,213,353	720,025	32.5%
富山県	1,047,713	420,282	40.1%
石川県	1,132,656	452,045	39.9%
福井県	774,596	291,335	37.6%
山梨県	821,094	296,083	36.1%
長野県	2,072,219	695,990	33.6%
岐阜県	2,016,868	743,919	36.9%
静岡県	3,686,335	1,456,094	39.5%
愛知県	7,558,872	2,951,283	39.0%
三重県	1,800,756	700,057	38.9%

都道府県名	人口 (R3.1.1時点)	交付枚数	人口に対する 交付枚数率
滋賀県	1,418,886	610,822	43.0%
京都府	2,530,609	1,006,301	39.8%
大阪府	8,839,532	3,582,802	40.5%
兵庫県	5,523,627	2,433,800	44.1%
奈良県	1,344,952	585,222	43.5%
和歌山県	944,750	327,946	34.7%
鳥取県	556,959	206,262	37.0%
島根県	672,979	256,926	38.2%
岡山県	1,893,874	726,459	38.4%
広島県	2,812,477	1,123,038	39.9%
山口県	1,356,144	558,019	41.1%
徳島県	735,070	281,965	38.4%
香川県	973,922	381,988	39.2%
愛媛県	1,356,343	529,143	39.0%
高知県	701,531	222,722	31.7%
福岡県	5,124,259	2,004,022	39.1%
佐賀県	818,251	313,609	38.3%
長崎県	1,336,023	505,072	37.8%
熊本県	1,758,815	671,623	38.2%
大分県	1,141,784	434,224	38.0%
宮崎県	1,087,372	551,420	50.7%
鹿児島県	1,617,850	594,351	36.7%
沖縄県	1,485,484	461,350	31.1%

自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書【第1.0版】 概要

1. 手順書の趣旨

- ▶「自治体DX推進計画」を踏まえ、デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、令和4年度末を目指して、国と自治体が協力して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえ、積極的にオンライン化を進める必要がある。
- ▶自治体の多様な状況を踏まえつつ、オンライン化の取り組みを着実に実施できるよう、手順を提示するもの。

2. オンライン化の必要性、メリット

- 必要性 → 令和4年度までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを想定し、マイナンバーカードを様々な手続をデジタルで行うための基盤と位置付けた取組を進め、今後、マイナンバーカードを保有するメリットを住民が最大限享受できるようにするため。
- メリット → 「住民の利便性の向上」、「行政運営の簡素化・効率化」

取組方針、手順等

3. 自治体における行政手続のオンライン化の取組方針

【特に国民の利便性向上に資する手続(31手続)】

○うち子育て関係・介護関係の26手続(市町村関係手続)

→原則、全自治体で、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン接続を検討（標準的なシステム構成例を参照）。

○うち罹災証明書の発行手続(市町村関係手続)

→①内閣府が整備するクラウド型被災者支援システムを導入、又は
②子育て関係・介護関係の26手続と同様の方法でオンライン化を検討

○うち自動車保有関係手続(都道府県関係手続)

→警察庁・総務省・国土交通省が提供する自動車保有関係手続のワンストップサービスによりオンライン化を検討。

【転出・転入予約(市町村関係手続)】

→転出・転入手続のワンストップ化推進のため、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン接続を検討（標準的なシステム構成例を参照）。

【その他の手続】

○マイナポータルを利用することを推奨するが、それ以外の方法によるオンライン化を妨げない。ただし、基幹系17業務に係る手続については、標準化を見据えて留意が必要。

具体的な進め方

4. 自治体における作業手順

～導入ステップ～

- 推進体制の構築
- オンライン化に取組む手続の検討
- 関係規定等の検討・整備
- 調達仕様作成、予算要求
- サービスの導入、運用

※運用開始後も、住民サービス向上のため、UI/UXを常に見直す必要がある。

5. 標準的なシステム構成例(自治体の基幹システムとぴったりサービスとのエンドトゥエンド接続)

- マイナンバーカードを保有するメリットを住民が最大限享受できるよう、マイナポータルからの申請データを、特定通信を通して申請管理システムに取り込み、格納する機能の構築等や、既存住基システム等の改修を行うことにより、オンライン手続の受付体制を整備することが必要。
- よりスムーズに手続を受け付けることを可能とし、行政運営の簡素化・効率化に資するよう、手続の処理件数等を勘案した上で、申請管理システムと基幹システムとの接続を行い、エンドトゥエンドのオンライン接続を実現させることを積極的に検討する。

6. 国の主な支援策等

- マイナポータルに関する国の取組（全自治体接続基盤の構築、UI/UX改善、ぴったりサービス申請APIの提供等）
- 財政支援（デジタル基盤改革支援補助金、特別交付税措置）

AIリアルタイム議事録（青森県）

- ✓ 職員の数や予算には限りがある中で、これらの効果的な活用に向けて、行政改革担当部署（行政経営課）において検討した結果、**特に会議の文字起こしに多くの時間を要している**ことに問題意識を持った。課題の解決策として、議事録作成業務へのAIの導入に至った。
- ✓ 県内でサポートを受けられる体制が整っていることを重視し、地元ベンダーの提案を採択した。その他、汎用性が高い点（文字起こし会場でリアルタイム表示や英語へのリアルタイム変換）、文字起こしの正確さ、**会議録以外への導入可能性の提案等についても考慮**した。

- **取り扱うデータ**：会議中の音声データ（専用PC端末から、インターネット環境経由）からテキストデータに変換される。事前の会議毎に、関連する文字列や単語の学習を行っておくことで文字起こしの精度を高める。
- **データの削除**：固有名詞など個人情報が残らないよう定期的にサーバーから議事録データの削除を行う。削除後はベンダ側も閲覧できないよう、データは完全消去される。

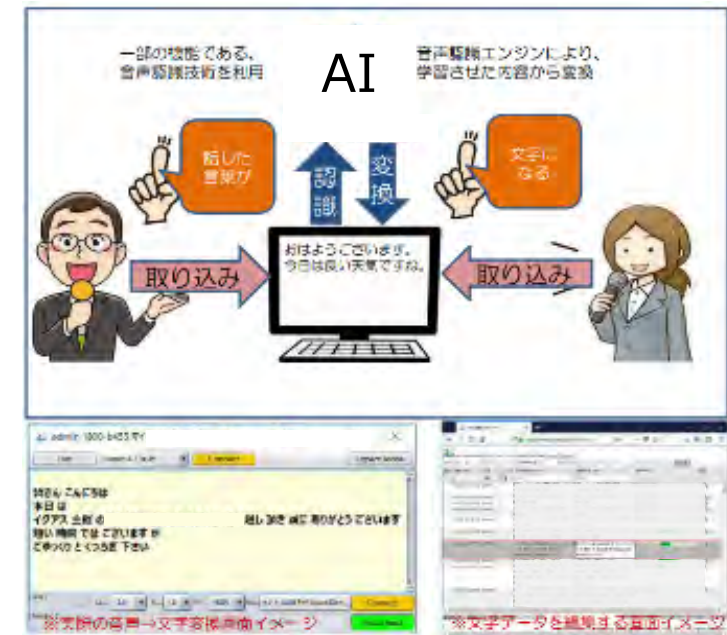
成 果

- ✓ 定量効果
職員の文字起こしの作業時間は**4割削減**できた。外注した場合の**委託費が削減**できた。
- ✓ 定性効果
職員からは音声認識の精度やリアルタイム性への評価が高い。
（発言者の追記や句読点などの修正は職員が作業するため、その点は今後の課題となる。）

今後の方向性

議事録作成だけでなく、聴覚障害のある児童生徒や職業訓練校での授業補助、外国語翻訳支援など県民に対するサービスや福祉の向上にも活用を目指している。

AIリアルタイム議事録のサービスイメージ



RPAによる業務プロセスの自動化（茨城県つくば市）

職員へのアンケート等をもとに、**定型的かつ膨大な作業量が発生する業務を抽出し、業務量・難易度・RPAの導入効果・汎用性の高さ**を勘案して選定した**市民窓口課・市民税課業務等**について、**RPAを活用した定型的で膨大な業務プロセスの自動化**をテーマに官民連携による共同研究を実施。

※入力・登録、確認・照合等の年間処理時間：**市民窓口課 9,024時間**、介護保険課 6,550時間、消防指令課4,000時間、国民健康保険課 2,411時間・・・

課 題

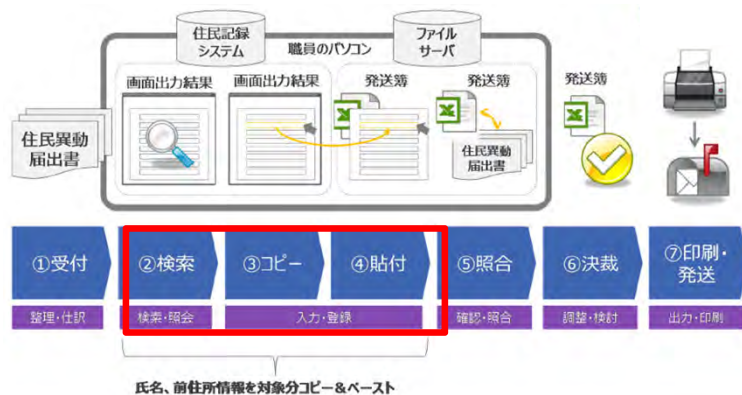
- 住民に最も近い距離にある基礎自治体の業務には、定型的かつ膨大な作業量を伴う基幹的業務が数多くある。これらの業務は、時期による業務量の変動が大きい上、劇的な効率化が難しく、人的リソースが割かれる業務として、処理に苦慮していた。加えて当市は、今後も人口増加が見込まれ、負担が増大して行くことが予想されていた。

取 組

例）市民窓口課での異動届出受理通知業務

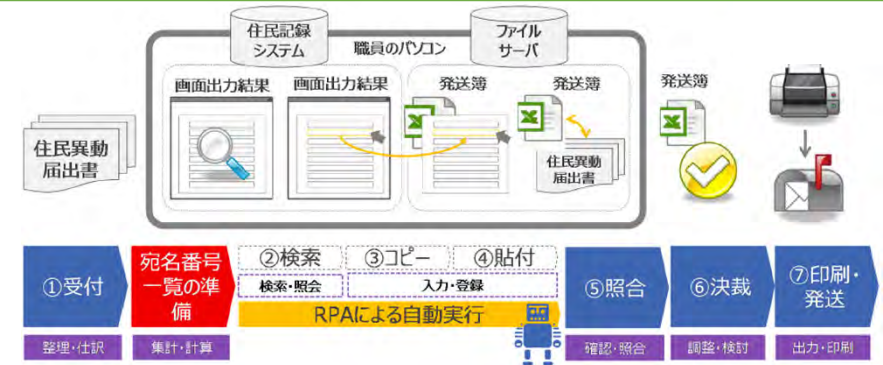
（住民からの届出に基づき住所変更の手続を行った際、本人確認書類が不足している届出者について、本人の意思に相違がない届出であるかを確認するため、変更前の住所地に「受理通知」を送付。年間約1,700件。住民異動が集中する3月中旬から4月中旬の繁忙期には大量の処理が発生。）

【これまで】職員が受付・**発送簿作成**・決裁・発送を実施。
年間**約85時間**を要した。



RPA導入

【実証後】**発送簿作成**をRPA化。
職員の作業時間は**約14時間に！（約83%削減）**



成 果

- ✓ RPA化により**入力ミスが減少**
- ✓ 単純作業をRPA化することにより**職員は住民サービスに集中**
- ✓ 研究結果を基に5課（平成31年1月現在）で導入
- ✓ 職員は業務時間の削減よりも「**操作ミスの削減**」、「**作業時間中に手を取られない**」効果をより実感し、**時間の有効活用**の点で高く評価