

# 自治体DXの推進について



総務省

令和3年11月15日

総務省  
地域情報化企画室  
デジタル基盤推進室  
マイナンバー制度支援室  
行政経営支援室  
地域通信振興課

# 自治体DXの推進について

## 背景

- 骨太の方針2020（R2.7.17閣議決定）では「総務省は、地方自治体のA I・R P A活用、セキュリティも踏まえた最適なクラウド化やデジタル人材不足の解消を中心にI C T化を抜本的に進める計画を年内に策定し、具体的なK P Iを設定して取組を加速する。」とされた。

## ➡ 「自治体DX推進計画」の策定（R2.12.25）

## 計画策定の趣旨

- 「デジタル・ガバメント実行計画」（R2.12.25閣議決定）における自治体情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、**国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要。**
- 「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、**自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」として策定するもの。**

## 計画の概要

1. 計画期間 R3.1～R8.3

### 2. 自治体におけるDX推進の意義

- ・ デジタル技術やデータを活用した住民の利便性向上
- ・ 業務効率化を図り人的資源を行政サービスの更なる向上につなげる
- ・ データ様式の統一化等を図りつつ、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出される

### 3. 自治体に取り組む施策等

- ・ 推進体制の構築（組織体制の整備やデジタル人材の確保・育成など）
- ・ 6つの重点取組事項
  - ①自治体情報システムの標準化・共通化
  - ②マイナンバーカードの普及促進
  - ③行政手続のオンライン化
  - ④AI・RPAの利用推進
  - ⑤テレワークの推進
  - ⑥セキュリティ対策の徹底
- ・ その他の取組事項 地域社会のデジタル化（デジタルデバイド対策を含む）など

## 自治体への支援

- 財政支援（デジタル基盤改革支援補助金（1,788億円（R2.3次補正））、地方交付税（地域デジタル社会推進費の創設）など）
- 自治体DX推進手順書（DX計画を踏まえて、DXに着実に取り組めるよう想定される作業やスケジュール等を示すもの）

# 自治体DX推進手順書（令和3年7月7日策定） 趣旨及び構成

## 趣 旨

- 総務省では、昨年末に、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」として策定。
- 自治体が、本計画を踏まえて、着実にDXに取り組めるよう、今般、自治体DX推進手順書を作成。
- 全国統一的な取組みとなる「自治体情報システムの標準化・共通化」及び「自治体の行政手続のオンライン化」については、作業手順を示す手順書を個別に作成するとともに、先行する自治体の事例をまとめた参考事例集も提供。

## 構 成

自治体DX全体手順書【第1.0版】	DXを推進するに当たって想定される一連の手順（DXの認識共有・機運醸成、全体方針の決定、推進体制の整備、DXの取組みの実行）を示すもの
自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書【第1.0版】	自治体情報システムの標準化・共通化の意義・効果や、自治体における作業手順等を示すもの
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】	自治体の行政手続のオンライン化の取組み方針や、自治体における作業手順等を示すもの
参考事例集【第1.0版】	DXの認識共有・機運醸成、推進体制の整備、個別のDXの取組み等について、先行する自治体の事例を集めたもの

※ 国の取組みの進捗等を踏まえて、適宜見直す。

# 自治体におけるDX推進体制の構築

## DX推進体制の構築

- ✓ DXを推進するに当たって想定される一連の手順を示す自治体DX全体手順書（令和3年7月7日）を策定。
- ✓ 主に、DX推進計画の「自治体におけるDX推進体制の構築」に対応し、先行的な自治体の事例等をもとに、各自治体がその実情に応じてDXを推進する際の参考となるようDX推進の手順等を記載。

## DX推進の手順

### ステップ0

#### DXの認識共有・機運醸成

- ✓ 自治体は、デジタル社会形成基本法の基本理念にのっとり、自主的な施策を実施する責務を有する
- ✓ DXの実現に向け、**首長や幹部職員によるリーダーシップや強いコミットメント**が重要
- ✓ 首長等から一般職員まで、**DXの基礎的な共通理解**の形成、実践意識の醸成
- ✓ 利用者中心の行政サービス改革を進めるとい、いわゆる「サービスデザイン思考」の共有

### ステップ1

#### 全体方針の決定

- ✓ DX推進の**ビジョンと工程表で構成される「全体方針」**を決定・広く共有
- ✓ 自治体DX推進の意義を参考にしつつ、地域の実情も踏まえて、自団体のDX推進のビジョンを描く
- ✓ デジタル化の進捗状況を確認し、自団体のDXの取組内容、取組み順序を大まかな工程表にする

### ステップ2

#### 推進体制の整備

- ✓ 全庁的・横断的な推進体制の構築。DXの司令塔として、**DX推進担当部門を設置し、各業務担当部門をはじめ各部門と緊密に連携する体制を構築**
- ✓ 各部門の役割に見合ったデジタル人材が配置されるよう、人材育成・外部人材の活用を図る
- ✓ 一般職員も含めて、所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定した**体系的な育成方針**を持ち、人事運用上の取組みや、OJT・OFF-JTによる研修を組み合わせる育成
- ✓ **十分な能力・スキルや経験を持つ職員の配置が困難な場合には、外部人材の活用も検討**

### ステップ3

#### DXの取組みの実行

- ✓ 関連ガイドライン等を踏まえて、個別のDXの取組みを計画的に実行。**「PDCA」サイクルによる進捗管理**
- ✓ 取組内容に応じて、「OODA※」のフレームワークを活用した柔軟で速やかな意思決定

※ 「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定プロセスを理論化したもの

# 外部人材の活用について

## 概要

- 自治体DXを推進するに当たって、CIOのマネジメントを専門的な知見から補佐するCIO補佐官等の役割が重要であるが、その人材確保が課題となっていることから、市町村が外部人材の任用等を行うための財政措置を令和3年度から創設するなど、市町村の取組を積極的に支援。

### (1) 市町村がCIO補佐官等として外部人材の任用等を行うに当たっての財政措置の創設

- ✓ 「自治体DX推進計画」では、自治体DXの各種取組みを推進するための組織体制として、役職ごとの役割を設定し、全庁的・横断的な体制整備に着手することが望ましい、としている。
- ✓ そこで、CIOのマネジメントを専門的知見から補佐するCIO補佐官等の役割が鍵となるが、市町村においては、適任者が見つけれないなどその人材確保が課題となっている。
- 令和3年度から、新たに、**市区町村がCIO補佐官等として、外部人材を特別職非常勤職員として任用する場合又は外部に業務委託する場合の経費について、特別交付税措置を講じる**

### (2) 市区町村の外部デジタル人材の募集情報の周知

- ✓ 外部人材を確保する手法として、公募、民間人材紹介会社の利用、ICT企業等の社員の派遣を受けるための連携協定の締結などがある。
- ✓ 公募の場合に、一自治体の情報発信の取組では、募集情報をデジタル人材や企業に十分届けることが難しい。
- 総務省では、市区町村における外部人材の確保を支援するため、**市区町村の外部人材の募集情報を収集し、総務省HPで公表するとともに、募集情報の更新について、情報提供を希望するデジタル人材・企業に対して随時情報発信**

# 自治体の情報システムの標準化・共通化について

---

# 自治体情報システムの標準化・共通化

## これまでの取組・現状

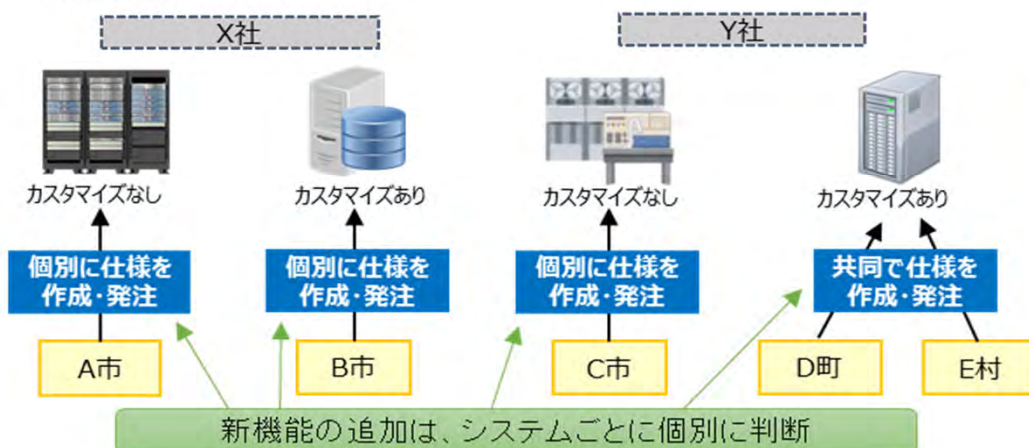
- 自治体ごとにおける情報システムのカスタマイズにより、
  - ・維持管理や制度改正時の改修等において、自治体は個別対応を余儀なくされ負担が大きい
  - ・情報システムの差異の調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まない
  - ・住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に全国へ普及させることが難しい 等の課題が発生。
- このような状況を踏まえ、地方公共団体に対し、標準化対象事務について、標準化基準に適合した情報システム（標準準拠システム）の利用を義務付ける「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立。

## 目標・成果イメージ

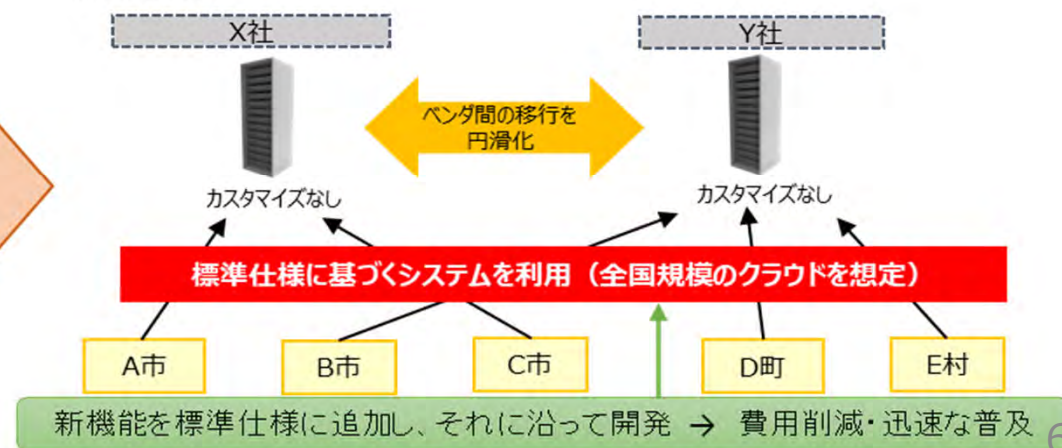
- 標準化・共通化の取組により、人的・財政的な負担の軽減を図り、自治体の職員が住民への直接的なサービス提供や地域の実情を踏まえた企画立案業務などに注力できるようにするとともに、オンライン申請等を全国に普及させるためのデジタル化の基盤を構築。
- 令和7年度までに、標準準拠システムへの円滑な移行を目指す。

## 情報システムの標準化イメージ

### 【標準化前】



### 【標準化後】



# 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）の概要

## 趣旨

国民が行政手続において情報通信技術の便益を享受できる環境を整備するとともに、情報通信技術の効果的な活用により持続可能な行政運営を確立することが国及び地方公共団体の喫緊の課題であることに鑑み、地方公共団体情報システムの標準化について、基本方針及び地方公共団体情報システムに必要とされる機能等についての基準の策定その他の地方公共団体情報システムの標準化を推進するために必要な事項を定める。

## 概要

### ① 情報システムの標準化の対象範囲

- 各地方公共団体における事務の処理の内容の共通性、住民の利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化の観点から、標準化の対象となる事務を政令で特定

※ 児童手当、住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理、児童扶養手当、子ども・子育て支援

### ② 国による基本方針の作成

- 政府は、地方公共団体の情報システムの標準化の推進について、基本方針を作成
- 内閣総理大臣、総務大臣及び所管大臣が、関係行政機関の長に協議、知事会・市長会・町村会等から意見聴取の上、方針案を作成

### ③ 情報システムの基準の策定

- 所管大臣は、①の事務の処理に利用する情報システムの標準化のための基準（省令）を策定
- 内閣総理大臣及び総務大臣は、データ連携、サイバーセキュリティ、クラウド利用等各情報システムに共通の事項の基準（省令）を策定
- 策定時に地方公共団体等の意見反映のための措置を実施

### ④ 基準に適合した情報システムの利用

- 地方公共団体が①の事務の処理に利用する情報システムは、③の省令で定める期間内に基準に適合することが必要
- ①の事務と一体的に処理することが効率的である場合に、基準に適合する情報システムの機能等について、①の事務以外の事務を処理するために必要な最小限度の追加等が可能

### ⑤ その他の措置

- 地方公共団体は、国による全国的なクラウド活用の環境整備の状況を踏まえつつ、当該環境においてクラウドを活用して情報システムを利用するよう努める。
- 国は、標準化のために必要な財政措置を講ずるよう努めるとともに、地方公共団体が基準への適合を判断するための支援等を実施

### ⑥ 施行期日等

- 令和3年9月1日
- 法律の施行後5年を経過した場合において、法律の施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずる



# 自治体情報システム標準化・共通化に向けた総務省としての主な取組

## 1. 仕様書の策定

標準化対象業務のうち、住民基本台帳など総務省所管の業務について、「自治体システム等標準化検討会」（R元年8月～）において、システムの機能や様式・帳票の標準仕様を策定。

住民記録システム  
印鑑登録システム  
戸籍附票システム

税務システム  
・固定資産税  
・個人住民税  
・法人住民税  
・軽自動車税

選挙人名簿管理  
システム

## 2. 手順書の公表

標準準拠システムへの円滑な移行に資するよう、標準化・共通化の作業手順等をまとめた手順書を策定。

<作業手順等>

（下線部は早期に実施可能と想定される作業）

計画立案フェーズ	①推進体制の立ち上げ、②現行システムの概要調査、③標準仕様との比較分析、④移行計画作成
システム選定フェーズ	⑤ベンダに対する情報提供依頼(RFI)資料の作成、⑥RFIの実施、⑦RFI結果分析及び移行計画の詳細化、⑧予算要求、⑨ベンダへ提案依頼(RFP) ⑩ベンダ選定・決定、⑪契約・詳細スケジュールの確定、⑫特定個人情報保護評価 (PIA)
移行フェーズ	⑬システム移行時の設定、⑭データ移行、⑮テスト・研修、⑯次期情報システム環境構築・NW、⑰条例・規則等改正

## 3. 財政支援

R7年度までに「(仮称)Gov-Cloud」上に構築された標準準拠システムへの移行に資するよう、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)に基金を設け、自治体の取組を支援。

<施策スキーム>



R2第3次補正予算  
1,509億円

<基金の主な用途>

- ・「(仮称)Gov-Cloud」上のシステムへの移行準備経費（現行システムの概要調査・比較分析、移行計画作成等）
- ・システム移行経費（データ移行、文字の標準化等） など

地方公共団体の意見を聞きながら、R7年度までに標準準拠システムへの移行を目指す。

# 自治体の行政手続のオンライン化について

---

# 自治体の行政手続のオンライン化

## 現状と課題

- 自治体の行政手続のオンライン化は、住民の利便性向上という観点から優先して行う必要があるが、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続（デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定））」とされている手続のオンライン利用率は未だ低い状況。
- オンライン化を行っている手続においても、利用者のニーズを理解した上でUI/UXを検討し、サービスの価値を高めなくては、住民の利便性向上には繋がらず、また、フロント部分だけでなく、バックオフィスも含めた業務改革の取組を徹底しなければ、行政運営の簡素化・効率化の実現は困難。

## 今後の方針

- 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ていることを踏まえ、マイナンバーカードを保有する住民が、そのメリットを最大限享受できるよう、令和4年度末を目指して、原則、全地方公共団体で、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。

## 総務省の取組

- 「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」（令和3年7月7日）を作成し、自治体が、「自治体DX推進計画」の内容を着実に実施できるよう、オンライン化に取り組むに当たっての手順を提示。
- 「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」（令和3年9月30日）を作成し、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に係る標準仕様書を提示。また、事業者に対しても周知を行い、システム開発について協力依頼を行っている。
- 令和2年度第3次補正により、自治体において必要となるシステム改修等の経費に係る補助金を確保。

<参考> 「デジタル基盤改革支援補助金」（令和2年度3次補正 うち行政手続のオンライン化：約250億円）

各自治体において、行政手続のオンライン手続等のデジタル基盤改革を計画的に取り組むことができるよう、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）内にデジタル基盤改革支援基金を造成し、子育て、介護等の手続について、マイナポータルと自治体の基幹システムとの接続を支援。

# 自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書 概要

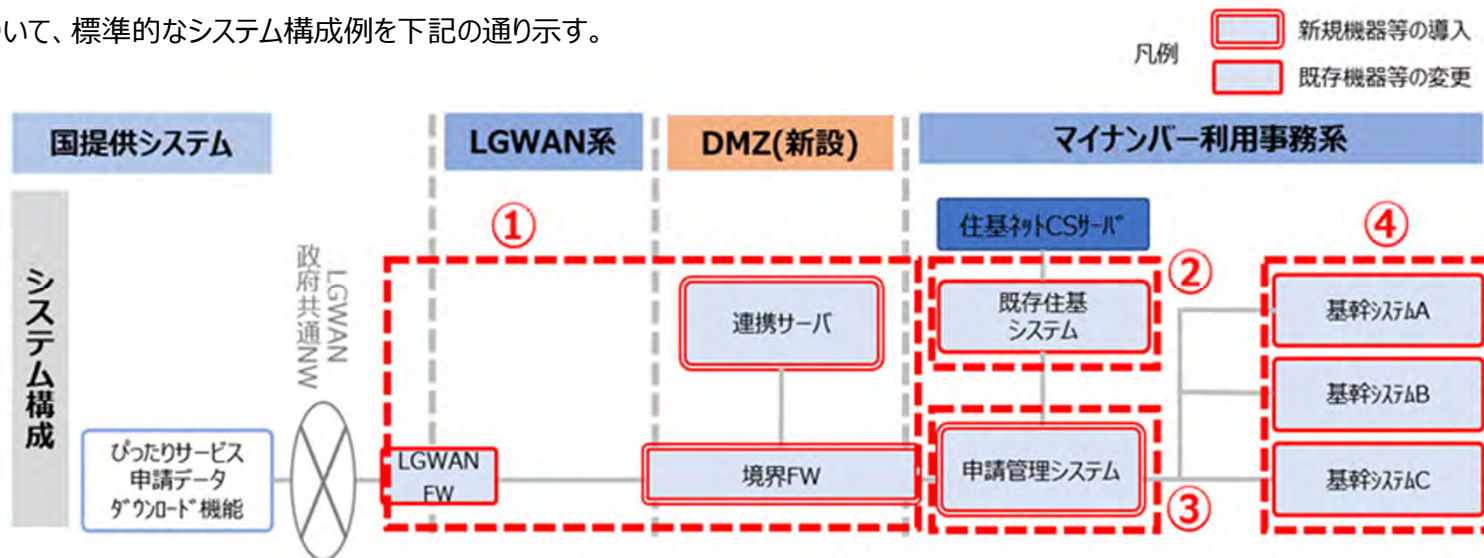
## 1. 仕様書の目的

▶ 令和2年12月の「地方団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改定においてマイナンバー利用事務系の分離の見直しを行ったことを受け、申請データの連携プロセスを一元化でき、コストや効率の改善が期待される「申請管理システム」を構築すること等を踏まえた、自治体の基幹システムとぴたりサービスとのエンドトゥエンド接続に係る標準仕様書を提供することにより、自治体の行政手続のオンライン化を推進するもの。

## 2、3. 標準的なシステム構成例、技術的要件整理

○ ぴたりサービス申請データの自治体への連携について、標準的なシステム構成例を下記の通り示す。

- システム構成
- ①ネットワーク等の整備
    - ①-1 境界FWの設置
    - ①-2 LGWAN-FW等の設定
    - ①-3 連携サーバの新規導入
  - ②既存住基システム等の改修
    - ②-1 シリアル番号の紐付情報管理
    - ②-2 番号付き紐付情報の提供機能
  - ③申請管理システムの新規導入
    - ③-1 申請データの取り込み
    - ③-2 申請データのデータベース格納
    - ③-3 シリアル番号による申請者特定
    - ③-4 申請内容照会とステータス管理
    - ③-5 基幹システムと申請データ連携
  - ④基幹システムの改修
    - 申請管理システムから申請データを取り込むための改修



○ 申請管理システムから基幹システムへの申請データの連携方式は、以下の4方式から決定する。

方式の内容		基幹システムの改修の要否
方式1	申請内容照会画面からの転記	不要
方式2	RPA等簡易ツールの利用	不要
方式3	入力画面に取込機能実装	必要
方式4	一括取込機能の実装	必要

## 4. 【付録1】申請受付事務フローの整理

▶ 行政手続のオンライン化に当たっては、自治体において、オンライン化前後の申請受付事務フローを整理する必要がある。自治体の事務の参考とするため、自治体DX推進計画に記載の「特に国民の利便性向上に資する手続」のうち、子育て・介護関係の26手続について、オンライン化前後の申請受付事務フロー例を整理し、提供する。

## 5. 【付録2】申請管理システムと基幹システムとの連携方法の検討について

▶ 申請管理システムから基幹システムへの申請データの最適な連携方式を判断するに当たっては、自治体ごとの事情を総合的に勘案することにより決定すべきである。自治体における事務の参考とするため、手続の処理件数や基幹システムの改修費用等を踏まえた費用対効果や、手続の特性に応じた最適な連携方式を判断するための検証方法の例について、ポイントを整理し、提供する。

# 自治体のAI・RPAの利用推進

---

# 自治体におけるA I・RPA活用に向けた支援

- 少子高齢化に伴う人口の減少・ベテラン職員の大量退職等
- 住民ニーズや地域課題は複雑化・多様化



- ✓ 人的・予算的な制約条件が厳しさを増す中効率的自治体経営と住民サービス向上を両立
- ✓ 地域におけるAI活用のリーダーとして地域社会のAI実装を自治体が先導

## 行政課題を解決する手段としてのAI・RPAへの期待

### 自治体AI・RPA実装の支援

- AI活用サービスの導入手順や留意事項等を含むAI導入ガイドブック（R3.6策定）、RPAを導入する際の検討の進め方や取組事例などを盛り込んだRPA導入ガイドブックを策定（R3.1策定）
- AI・RPA導入に関する経費につき特別交付税措置（措置率0.3）を講ずることとし、都道府県、市町村が協定の締結等をした上で共同調達を行う場合には措置率0.5とする。

（※システム標準化の対象となる事務は対象外）

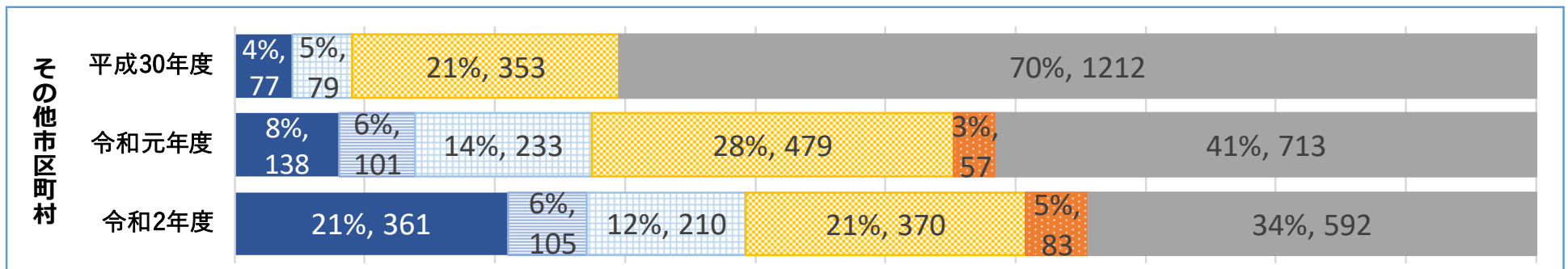
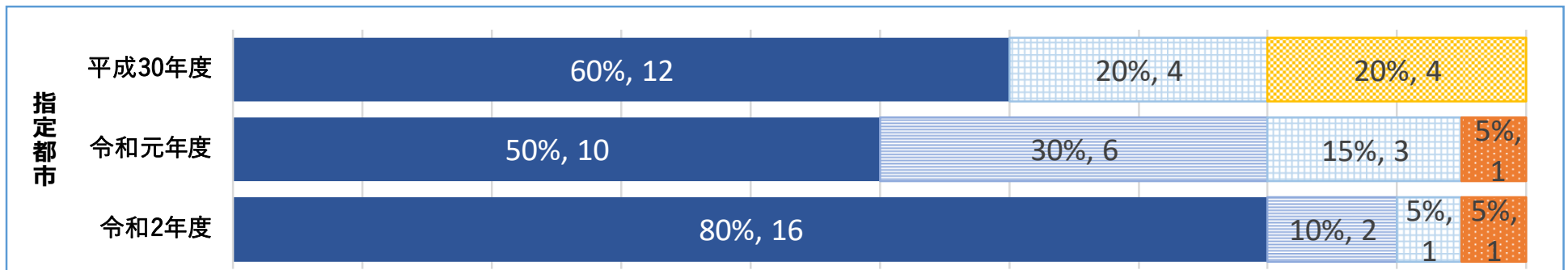
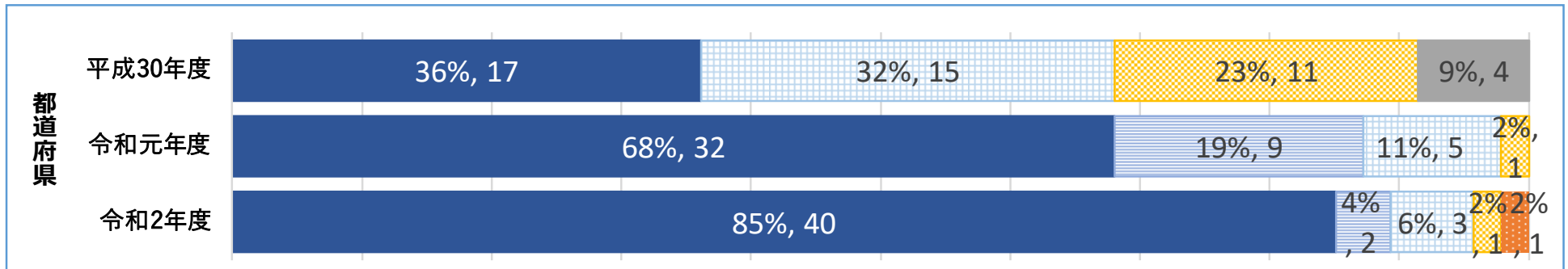
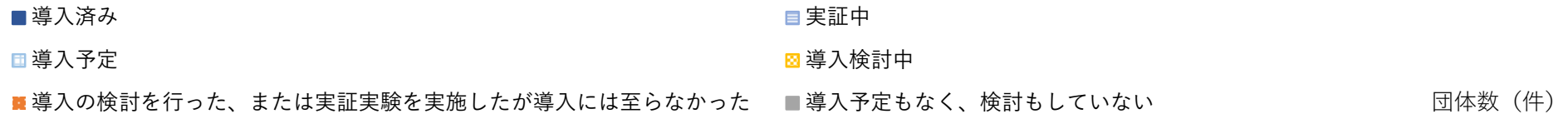
### 自治体における AI・RPAの共同 利用を一体的に 推進

### 外部人材による支援・人材育成

- 外部のデジタル人材のデータベースを整備。自治体による外部人材の活用を促進
- 「地域情報化アドバイザー」の派遣による助言
- AI・RPA等を活用したモデル事業を実施した自治体職員等の講師派遣

# 地方自治体におけるAI・RPAの導入状況（AI導入状況）

- 導入済み団体数は、都道府県・指定都市で8割以上となった。その他の市区町村は21%にとどまっているが、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約6割の自治体がAIの導入に向けて取り組んでいる。



※平成30年度の「導入済み」には「実証中」を含む

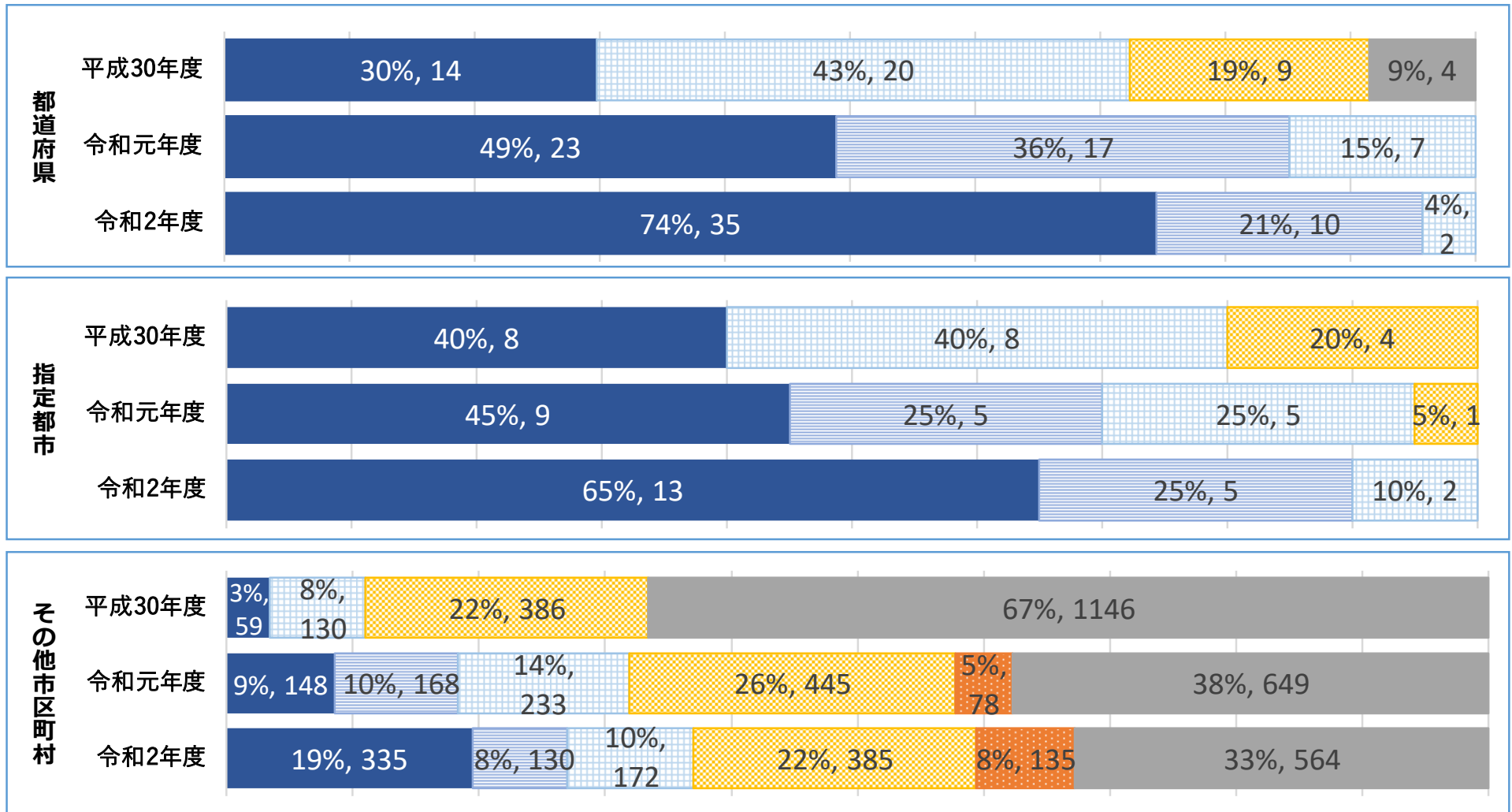
総務省自治行政局行政経営支援室「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（平成30年度11月1日現在）  
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（令和元年度2月28日現在）  
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（令和2年度12月31日現在）

# 地方自治体におけるAI・RPAの導入状況（RPA導入状況）

- 導入済み団体数は、都道府県が74%、指定都市が65%まで増加した。その他の市区町村は19%にとどまっているが、導入予定、導入検討中を含めると約6割の自治体がRPAの導入に向けて取り組んでいる。

- 導入済み
- 実証中
- ▨ 導入予定
- 導入検討中
- 導入の検討を行った、または実証実験を実施したが導入には至らなかった
- 導入予定もなく、検討もしていない

団体数（件）



※平成30年度の「導入済み」には「実証中」を含む

総務省自治行政局行政経営支援室「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（平成30年度11月1日現在）  
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（令和元年度2月28日現在）  
 総務省情報流通行政局地域通信振興課「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」（令和2年度12月31日現在）



# 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 社会に適應する村づくり「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。

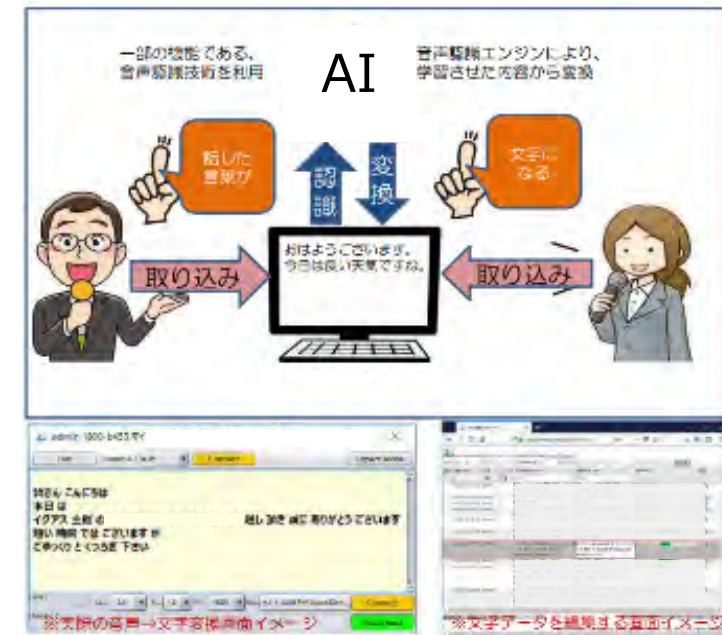
## 成果

- ✓ 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

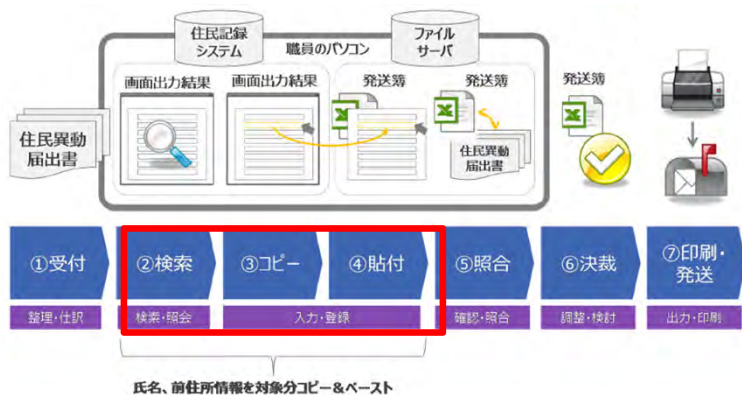
- 住民に最も近い距離にある基礎自治体の業務には、定型的かつ膨大な作業量を伴う基幹的業務が数多くある。これらの業務は、時期による業務量の変動が大きい上、劇的な効率化が難しく、人的リソースが割かれる業務として、処理に苦慮していた。加えて当市は、今後も人口増加が見込まれ、負担が増大して行くことが予想されていた。

## 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。)

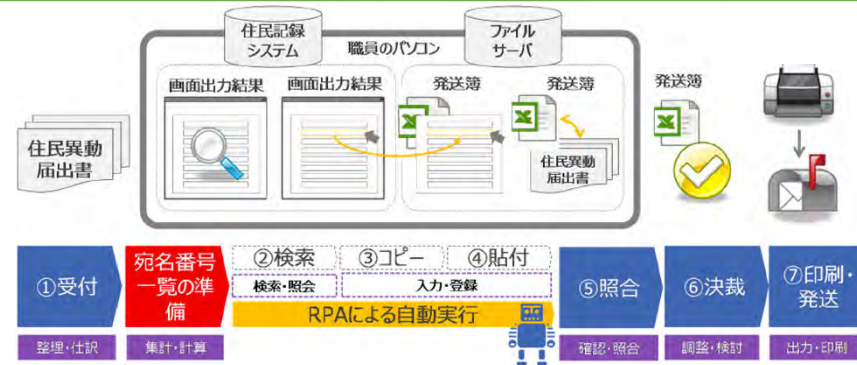
【これまで】職員が受付・**発送簿作成**・決裁・発送を実施。  
年間**約85時間**を要した。



氏名、前住所情報を対象分コピー&ペースト

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