

# 自治体DXの推進に向けた取組について

---

令和5年（2023年）11月14日  
第37回 国と地方のシステムワーキング・グループ  
総務省提出資料

# 地域におけるDXの推進

## 自治体行政におけるDXの推進

### 住民との接点（フロントヤード）の改革

#### オンライン申請の推進・強化

- ・ 転出届のオンライン化など  
マイナポータルの利活用拡大
- ・ 地方税の電子納付  
(eLTAX、統一QRコード)  
地方税以外の公金への拡大

#### 多様な窓口の実現

- ・ 書かない窓口
- ・ リモート窓口
- ・ ワンストップ窓口

#### マイナンバーカードの利活用の推進

- ・ 救急業務の迅速化
- ・ 避難所受付における利用
- ・ 地域公共交通における利用

住民目線に立った  
創意工夫による  
行政サービスの充実・深化

#### 対人業務

- ・ きめ細やかな対応
- ・ 相談窓口
- ・ アウトリーチ

#### 人的資源の最適配分

#### 創意工夫を要する業務

- ・ データドリブンな行政経営
- ・ 企画立案
- ・ 意思決定

✓ 独自施策アプリの共同利用や  
自治体間連携への環境整備

#### 内部事務（バックヤード）

- ・ フロントヤード改革を支える内部事務のシステム整備
- ・ 基幹業務システムの標準化・共通化
- ・ AI・RPAの活用

#### 各種データ等の収集

- ・ 基幹業務のデータ
- ・ 各種統計データ
- ・ 各業務分野のデータ

統計データなど  
様々なデータを  
利活用した分析

- ・ BIツール
- ・ AI

データ連携

抽出

## 地域社会におけるDXの推進

### ✓ 医療



マイナンバーカードを利用した医療・介護施設での患者データ確認、カードの共通診察券化  
(高知県宿毛市)

### ✓ 自動運転



高精細映像のリアルタイム伝送による自動運転バスの安全性向上(群馬県)

### ✓ ドローン



買い物弱者支援のためのドローンを活用した物流システムの構築(長野県伊那市)

住民に密着した  
様々な政策分野における  
地域社会課題の解決

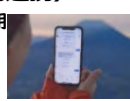
### ✓ 保育

マイナンバーカードにより園児の登降園を管理  
(高知県宿毛市)



### ✓ 観光（自治体間連携）

多言語翻訳AIチャットボットを活用した外国人への情報発信強化  
(北海道蘭越町・ニセコ町・倶知安町)



### ✓ 郵便局

郵便局における地域MaaSの支援  
(群馬県前橋市)



自治体間連携や多様な主体との連携を促進

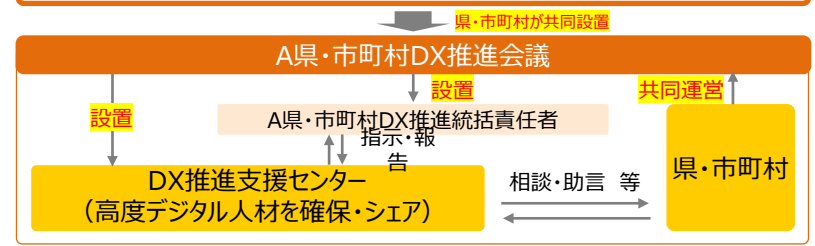
## 自治体におけるDX推進体制構築の促進

- 地域におけるDXの取組を全国津々浦々へ広げていくためには、都道府県と市町村等が連携した推進体制をつくり、各市町村に地域の実情に応じた支援を継続的に届けることが重要であり、先進的な取組事例を収集し、横展開を促進していく。

### [A県の例]

- ・ 知事と全市町村の首長による協働宣言に基づき、県・市町村DX推進会議を設置
- ・ 高度人材（統括責任者 + 5分野の専門官）による県・市町村のサポート

### 『A県・市町村DX協働宣言』（知事と全市町村の首長による協働宣言）



デジタル人材の確保・育成の推進

デジタルインフラ整備の推進

# 自治体DX推進計画等の概要

- 「デジタル・ガバメント実行計画」策定（令和2年12月）以降、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、自治体の取組を後押し（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）。
- 「経済財政運営と改革の基本方針2023（骨太の方針2023）」に、「推進計画※1に基づき、デジタル人材の確保・育成やデジタル技術の活用、住民との接点（「フロント」）の改革※2など、財政の効率化等につながるデジタル化の取組を推進する」旨が記載されたこと等をふまえ、随時改定を実施。

※1 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第2.0版】」（令和4年9月2日総務省策定）

※2 オンライン申請の推進・強化や多様な窓口の実現など。

## 自治体DX推進計画（2020.12.25策定、2023.11.7最新改定）

### ■自治体におけるDXの推進体制の構築

- ① 組織体制の整備
- ② デジタル人材の確保・育成
- ③ 計画的な取組
- ④ 都道府県による市区町村支援

### ■重点取組事項（自治体の業務システムの改革）

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
  - ・ 各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
  - ・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- ③ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ④ セキュリティ対策の徹底
- ⑤ 自治体のAI・RPAの利用推進、⑥ テレワークの推進

### ■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項

- ① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ② デジタルデバイド対策
- ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

## 自治体DX推進手順書（2021.7.7策定）

### ■自治体DX全体手順書（2023.1.20改定）

- ・ DXの推進に必要なと想定される一連の手順を0～3ステップで整理  
ステップ0：認識共有・機運醸成    ステップ1：全体方針の決定  
ステップ2：推進体制の整備        ステップ3：DXの取組みの実行

### ■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書（2023.1.20改定（2.0版）2023.9.29改定（3.0版））

- ・ 自治体情報システム標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示す

### ■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2023.1.20改定）

- ・ 自治体の行政手続のオンライン化の取組方針や作業手順等を示す

### ■自治体DX推進参考事例集（2023.4.28改定）

- ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DXに整理し、参考事例集としてまとめたもの

## 地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12.28策定、2022.9.4改定）

これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの

# 地方公共団体におけるデジタル人材の確保・育成の推進

- 情報システムの標準化・共通化の対応を含め、自治体DX推進計画の計画期間が令和7年度までとされているなど、地方公共団体におけるデジタル化は喫緊の課題。
- デジタル化の取組を進める上では、地方公共団体のデジタル人材確保が必要だが、市町村を中心にデジタル人材確保が進んでいない団体も多く、今後、外部からのデジタル人材の確保、庁内の中核を担う職員(DX推進リーダー)の育成が必要。
- こうした中、都道府県がデジタル人材を確保し市町村のデジタル化を支援する取組や各地方公共団体で中核を担う職員を指定し集中的に育成する取組を促進するため、以下の措置を講ずる。

## ①② 地方公共団体におけるデジタル人材の確保(①)・育成(②)に関する地方財政措置の創設

### 【対象経費】

- ① 都道府県等による市町村支援のためのデジタル人材の確保に要する任期付職員・非常勤職員等の人件費、民間事業者への委託費等  
※ これらの経費の一部につき市町村の負担金が生じる場合には当該負担金を含む。
- ② 地方公共団体におけるデジタル化の取組の中核を担う職員(DX推進リーダー)の育成に係る経費(研修に要する経費、民間講座の受講料等)

【事業期間】 令和7年度まで(自治体DX推進計画の計画期間と同様)

【地方財政措置】 特別交付税措置(措置率0.7)

※ 併せて、市町村が外部のデジタル人材をCIO補佐官等として任用する際の経費に係る特別交付税措置を拡充(措置率0.5→0.7)

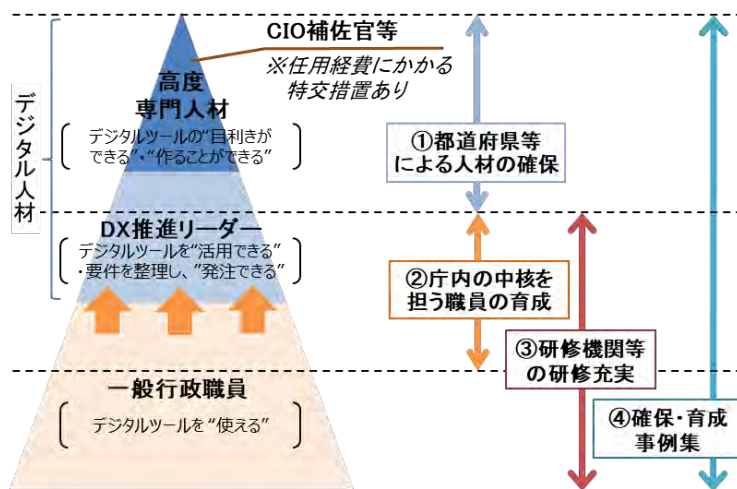
## ③ 地方公共団体におけるDX実現のための専門アドバイザーの派遣等

総務省・地方公共団体金融機構の共同事業である「経営・財務マネジメント強化事業」において、新たに、地方公共団体におけるDXの取組を支援するための専門アドバイザーを派遣するとともに、J-LIS(地方公共団体情報システム機構)・自治体大学校・市町村アカデミー・国際文化アカデミーにおける地方公共団体職員向けの研修を充実。

## ④ その他の地方公共団体向け支援策

「自治体DX推進手順書 参考事例集」をバージョンアップし、「人材確保・育成 参考事例集」等を新たに作成することで、先進団体における人材確保・育成に係る参考事例を横展開。

### <デジタル人材の確保・育成の全体像(イメージ)>



## 1 DXを推進する県・市町が参画する「DXShipひろしま」を構築【広島県】



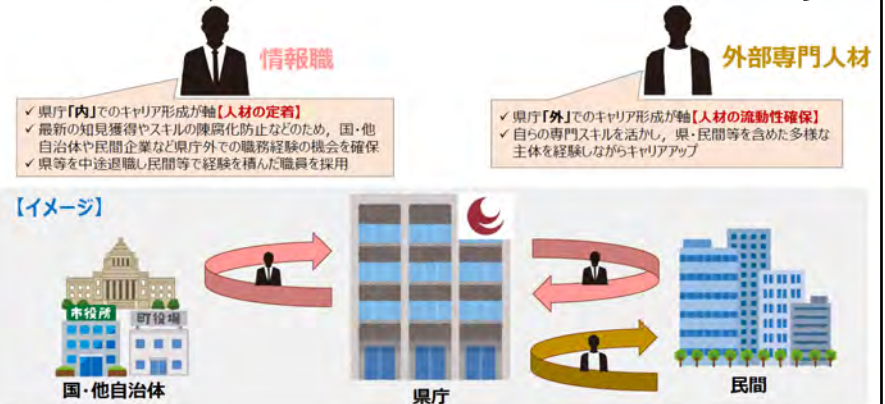
➤ 県全体のDXを効果的に進めるため、県・市町で協働してDXを推進し、デジタル人材を採用・育成・活用する枠組みとして、「DXShip (デジシップ) ひろしま」を構築



### 事業の概要

- 「県・市町情報人材研究会」の中間とりまとめに基づき、令和4年度、**県採用の情報システム人材の2市に対するシェア**の試行や、県・市町間でのDX推進に向けた意見交換を実施。
- **人材の確保・育成、情報共有、システム最適化等の課題に全県的に対応していくため**、令和5年度から「県・市町情報人材研究会」を発展改組し、(DXという希望の宙を共に航行する)「**DXShipひろしま**」を構築。
- 『DXShipひろしま』では、情報システム人材の採用・育成・活用について、以下の取組を実施していく。
  - ・ 単独で人材の確保が難しい市町における、県・市・町共同での人材の採用・配属等 (人材プール・シェア)
  - ・ 県・市町情報システム人材の育成
  - ・ 将来的な組織体制の発展 (法人化等) の研究

### 運用イメージ



出典元：広島県情報システム人材育成プラン

## 2 県と県内市町による高度デジタル人材シェアリング事業【愛媛県】

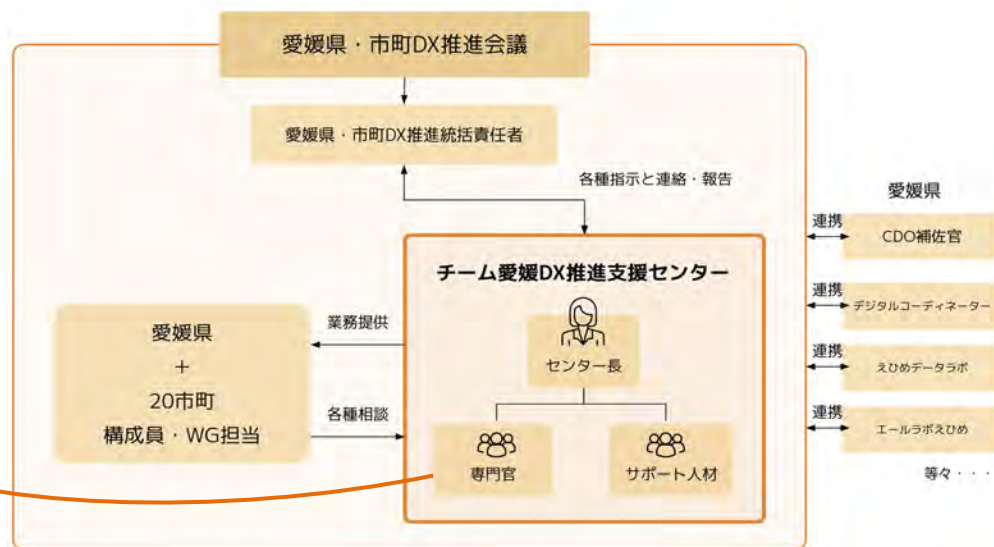
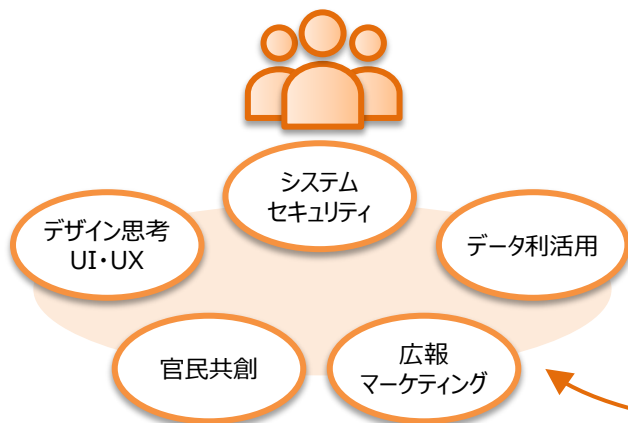


▶ 高度デジタル人材を確保し、県と市町でシェアする仕組みを構築することで、各市町の人的・財政的負担を抑えながら、質の高いDXを広域的に実現することを目指す

### 事業の概要

- デジタル人材は全国的にも限られ、県内全ての市町が個別に確保することは困難であることを踏まえ、「**愛媛県・市町DX推進会議**」（※体制編を参照）にて、確保した人材を県と市町でシェアする仕組みを構築。
- 高度デジタル人材を確保するだけでなく、多種多様なコミュニケーションの動線と連絡・調整を効率的かつ効果的に運用するため、「**チーム愛媛DX推進支援センター**」を設置・運営。

愛媛県・市町DX推進専門官の配置



【参考情報】 愛媛県人口：134.2万人  
関連URL：愛媛県・市町DX推進会議公式note (<https://ehime-pref.note.jp/>)  
愛媛県・市町DX協働宣言について (<https://www.pref.ehime.jp/h12110/h12110.html>)

※愛媛県のインタビュー欄は体制整備事例集に掲載しています。

# RPAによる業務プロセスの自動化（長野県塩尻市）

- 塩尻市では、保育園の入園申込受付に係る業務改革の一環としてRPAを導入。
- 電子申請による入口からの電子化や作業手順の変更等の抜本的な見直しを行い、業務時間削減だけでなく住民サービスの向上を実現。

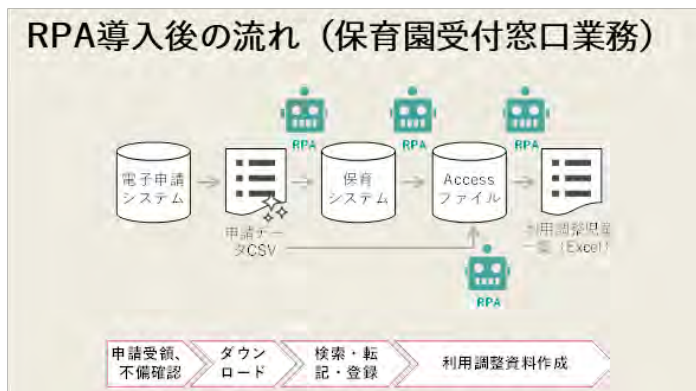
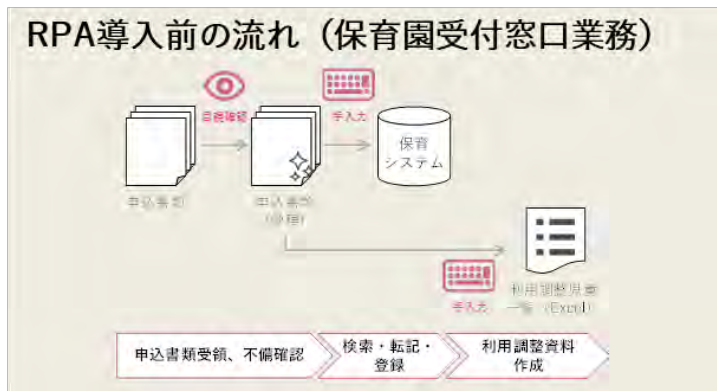
## 課題

当市では、業務の複雑化と業務量の増大が市役所全体の課題となっており、全庁的な業務改善が喫緊の課題になっていた。中でも保育園の入園申込受付から決定通知発送までの一連の窓口業務（保育園受付窓口業務）は、近年の保育ニーズの多様化に伴い業務負荷が特に増大しており、例年11月から2月の繁忙期には時間外勤務が圧倒的に増加していたため、職員の負担は限界に来ていた。

## 取組

令和元年度、実証事業で効果が見込まれた「入園申込書受付業務」と「保育園・児童館の臨時職員出退勤管理・賃金支払業務」へのRPAの本格導入を実施。

また、入園申込書受付業務の効率化は、電子申請の利用率が増えるほど効果が高まることから、利用者に対する案内文書や内部のマニュアルは電子申請を基本として全て見直しを実施。



## 成果

- ✓ 保育園受付窓口業務で年間2,090時間削減（削減率67.6%）
- ✓ 臨時職員出退勤管理・賃金支払業務で年間322時間削減（削減率79.1%）
- ✓ 抜本的な業務見直しと電子申請・RPAの活用により、受付から決定通知発送まで約3.5か月かかっていた業務期間を約2.5か月へと短縮（28.6%の削減）

# フロントヤード改革に関する政府方針

## ○デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）

### 第1 安全・安心で便利な国民の生活や事業者の活動に向けた重点的な取組

#### 3. 国・地方公共団体を通じたDXの推進

##### (4) 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」

マイナポータルや地方自治体独自の電子申請システムの利用によるオンライン申請の推進に加え、デジタルを前提とした業務改革（BPR）を通じて、従来の窓口業務を住民目線で利便性を向上させることで、デジタルに不慣れな方もその恩恵を受けられる、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を実現する。

その1つ一つとして、住民サービスの向上と自治体窓口業務の効率化を実現する「書かないワンストップ窓口」の取組の横展開を推進するため、ガバメントクラウド上で窓口DXaaSを提供することや、自治体窓口DXに精通した窓口BPRアドバイザーの派遣等を実施するなど、「書かないワンストップ窓口」を含めた「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」窓口を目的とする「フロント」改革を加速し、「バックヤード」改革や推進体制づくりを含む優良事例の横展開を促進する。

### 第3-1 戦略として取り組む政策群

#### 2. デジタル田園都市国家構想の実現

##### (3) デジタル田園都市国家構想の実現に向けた重点検討課題

地方公共団体による行政サービス分野においては、地方公共団体と住民との接点である「フロント」について、従来型の対面・紙申請から、非対面のオンライン申請へのシフトを進めるとともに、対面でも「書かないワンストップ窓口」を導入する等、総合的な取組を推進する。「書かないワンストップ窓口」については、デジタル庁が地方公共団体と連携して策定した共通仕様に基づく「窓口DXaaS」機能をガバメントクラウド上で提供し、「書かないワンストップ窓口」の導入に係る住民の利便性向上や自治体の負担軽減を図る。あわせて、地方公共団体の取組（BPRを含む。）に対する人的・財政的支援の充実を図ることで、「書かないワンストップ窓口」を含めた「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」窓口を目的とする「フロント」改革を加速し、「バックヤード」改革や推進体制づくりを含む優良事例の横展開を促進する。

## ○経済財政運営と改革の基本方針2023（令和5年6月16日閣議決定）

### 第2章 新しい資本主義の加速

#### 2. 投資の拡大と経済社会改革の実行

##### (2) グリーン・デジタル・AIの加速

##### (デジタル・AIの加速)

また、総務省は、推進計画に基づき、デジタル人材の確保・育成やデジタル技術の活用、住民との接点（「フロント」）の改革<sup>44</sup>など、行財政の効率化等につながるデジタル化の取組を推進する。

<sup>44</sup> オンライン申請の推進・強化や多様な窓口の実現など

## ○新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画2023改訂版（令和5年6月16日閣議決定）

### IV. GX・DX等への投資

#### 5. DX

##### (3) DX投資促進に向けた環境整備

##### ④ デジタルガバメントの推進

自治体の窓口業務・行政手続のデジタル化を進め、国民の利便性向上に向けた対応をさらに進める。

## ○第14回デジタル田園都市国家構想実現会議（8/3）総理ご発言（指示）

あわせて、尾身総務副大臣は、地域DX（デジタル・デジタル・デジタル）の全国展開に向け、マイナンバーカードを活用した自治体フロントヤード改革について強力に進めてください。



# 地方公共団体のフロントヤード（窓口）における創意工夫

○ 地方公共団体におけるフロント（窓口）改革は、住民に「行かせない」「迷わせない」「待たせない」「書かせない」ことを目的に、その実現方法は、職員が創意工夫をしており、多様。



## ① マイナンバーカードの活用で、住民との接点を多様化・充実化



- 住民視点に立って、自治体と**住民との接点を多様化**（オムニチャネル（※）化）し、マイナンバーカード1枚で、自宅(オンライン)、郵便局、庁舎窓口など様々な場所で手続きが可能に。
- **マイナンバーカードの利活用シーンの更なる拡大**で、住民との接点を充実化し、もっと身近で便利に。

※オムニチャネル：リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、両者のチャネルを境目なく運用すること（→多様な住民ニーズに対応可能）  
※フロントヤード改革の取組状況(R5.2月時点)：書かない窓口 304団体(17.5%)、総合窓口 272団体(15.6%)、リモート窓口 106団体(6.1%)、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き(59手続き)のR3年度オンライン利用率：55.0%（いずれもR4年度総務省調査結果）

## ② 紙ではなくデータで対応

- オムニチャネル化に伴う事務処理のダブルトラックを解消するため、対面であっても、紙ではなく、**データによる対応**を前提とした「End to End」のデジタル化を。
- 申請データ活用により**処理状況**（処理件数・処理時間・待ち時間等）**見える化**し、**窓口業務改善のきっかけ**に（データドリブン行政経営）。データ対応により、**バックヤードは集約化・効率化**（支所での事務処理を本庁に集約化等）。



## ③ 庁舎空間は、単なる手続きの場所から、多様な主体との協働の場へ

- **手続きは、早く、簡単に**。生み出した時間で、**相談・交流は、じっくりと、深く**。
- 記載台や事務専用カウンター等の削減で、手続きの場を減らし、**多様な主体が交流できる場**を確保。  
→ 住民や地域社会を担う様々な主体が集い、地域社会の変革に結びつける。



➔ 今後、このような**自治体フロントヤードの将来の姿**について**自治体の理解を促進する**とともに、**必要な人的・財政的支援**を通じて、**新たな自治体フロントヤード改革を強力に進めていく**。

## コンセプト

① マイナンバーカードの活用で  
住民との接点の多様化  
・充実化 (オムニチャンネル※)

② 紙ではなくデータ対応

③ 庁舎空間は、  
単なる手続きの場所から  
多様な主体との協働の場へ

※リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、境目なく運用すること

イメージ ~各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を~

### A 自宅で



- ・来庁せずにオンラインで手続き完結
- ・来庁したい時も自宅で簡単予約

#### i 自宅で予約

#### ii スマホからオンライン申請



- ✓ 困った時はチャット (有人・ロボット)で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認



### B 近場で

リモート窓口を活用し、  
行政手続き(オンライン申請)をサポート  
本庁職員とリモート相談も



郵便局



公民館

### C 庁舎で



### 住民スペースの拡大

住民が集う協働の場  
行きたい場所へ

- ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減
  - ✓ 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保
- 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ

### データ処理のための バックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化  
・BIツールで分析

データに基づく改善  
(データドリブンな行政運営)



各種ダッシュボード (統計情報)

紙ではなくデータ対応  
(対面でもタブレット活用)

### D 自治体と住民との接点の充実化 ← マイナンバーカードの更なる利活用シーンの拡大



(例)・避難所受付における利用  
・地域公共交通における利用

## 第20回専門小委員会（令和5年10月23日）

【資料1】ポストコロナの経済社会に対応する地方制度のあり方に関する答申（素案）P2～

### 第2 デジタル・トランスフォーメーションの進展を踏まえた対応

#### 2 DXによる地方公共団体の業務改革

##### (1) 行政と住民との接点（フロントヤード）のデジタル化

現在、自治体DX推進計画等の取組により、地方公共団体の手続のオンライン化が推進されている。マイナンバーカードの普及が進み、オンライン手続において本人確認を確実にできる基盤が整いつつあるとともに、国が運営するマイナポータルにおいて LGWAN との接続や電子申請の受付等の機能が実装されるなど、地方公共団体におけるオンライン手続の環境が整備されている。

また、行政資源が今後益々制約されていく中でも住民の利便性を維持・向上させるため、多くの地方公共団体において、各種行政手続などの住民との接点（フロントヤード）について、「行かない」オンライン手続に加え、「迷わない」「待たない」「書かない」ことを目的とした窓口業務の改革に取り組んでいる。

今後の地方公共団体の手続は、対面による紙の申請から、**①非対面のオンラインによるものにシフトし、②対面で手続等を行う場合であっても、タブレット等の活用により申請情報をデータで対応することで「書かない」場面を増やすことが求められる。**

多くのフロントヤードの手続において、直接データでやりとりすることにより、基幹業務システムの標準化による内部事務（バックヤード）に係るデジタル化と相まって、以下のような業務改善につなげていくこととすべきである。

まず、窓口対応において、住民に必要な手続を案内する機能等を活用して、複数の手続のワンストップ対応をしやすくなり、また、申請の処理時間等のデータをシステム上把握・分析可能となりうることから、こうしたデータに基づき業務改善につなげることが考えられる。業務改善により生まれた人的リソースについては、政策の企画立案、より手を差し伸べるべき方への相談業務やプッシュ型のサービス提供等のきめ細やかな業務にシフトすることが考えられる。

また、庁舎空間に関しては、それまで窓口の手続に使われていた空間を有効利用することにより、**庁舎空間は単なる手続の場だけでなく、住民や地域社会を担う様々な主体が集い、公共私で連携しながら地域課題を解決していく場**としても活用可能となる。

多様な住民ニーズに対応するためには、こうした窓口改革の取組の更なる推進とともに、地域公共交通や救急業務、避難所等において、マイナンバーカードを活用し、住民目線に立った公共サービスを提供することが求められる。

また、複数の地方公共団体に対して申請等を行う事業者にとっては、地方公共団体ごとに異なる申請書様式から生じる事務負担が課題となっている。地方公共団体が担っている事務の実態や地域事情等を十分把握しつつ、標準化・共通化が合理的と思われるものについては、地方公共団体や事業者等の意見も踏まえながら、国が必要な標準化や共通化を図るなどの施策やそのための支援を行うことが重要である。

※第13回専門小委員会（令和5年4月11日）において、「地方公共団体のフロント（窓口）のあり方とデジタル化」に係る論点を提示（参考【資料2】審議項目2関係資料P25～（[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000875751.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000875751.pdf)）

# 地方公共団体のフロントヤード（窓口）改革の取組状況

	書かない窓口 ※1 (令和5年2月現在)	総合窓口 ※2 (令和4年4月現在)	ライフイベント別 ワンストップ窓口 ※3 (令和5年2月現在)	リモート窓口 ※4 (令和5年2月現在)	移動窓口 ※5 (令和5年2月現在)	(参考) 団体総数
全市区町村	304団体 (17.5%)	272団体 (15.6%)	438団体 (25.2%)	106団体 (6.1%)	61団体 (3.5%)	1,741団体
指定都市	10団体 (50.0%)	8団体 (40.0%)	14団体 (70.0%)	5団体 (25.0%)	3団体 (15.0%)	20団体
特別区	7団体 (30.4%)	7団体 (30.4%)	8団体 (34.8%)	4団体 (17.4%)	0団体 (0.0%)	23団体
中核市	33団体 (53.2%)	25団体 (40.3%)	45団体 (72.6%)	10団体 (16.1%)	8団体 (12.9%)	62団体
指定都市・中核市 以外の市	192団体 (27.0%)	135団体 (19.0%)	238団体 (33.5%)	70団体 (9.9%)	39団体 (5.5%)	710団体
町村	62団体 (6.7%)	97団体 (10.5%)	133団体 (14.4%)	17団体 (1.8%)	11団体 (1.2%)	926団体

「導入している」と回答した団体（304団体）における、「書かない窓口」の種別  
(複数回答可)

本人がネットで事前入力	マイナンバーカードを用いて読み込み入力	本人が端末（タブレット等）に入力	職員が聞き取って端末に入力	自治体が保持しているデータを表示	その他
118団体 (38.8%)	115団体 (37.8%)	74団体 (24.3%)	142団体 (46.7%)	72団体 (23.7%)	59団体 (19.4%)

- ※1 書かない窓口：来庁者又は来庁予定者が行う手続きにおける各種申請書等への記入について、デジタル技術を用いて簡便化しているもの。
- ※2 総合窓口：住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。
- ※3 ライフイベント別ワンストップ窓口：出生、子育て、結婚、引越、お祝い等のライフイベント別に窓口があり、ワンストップで対応が完結する取組
- ※4 リモート窓口：本庁舎と支所・出張所等と間をオンラインでつなぎ、ビデオ会議システムを通じて相談業務等を行う窓口。
- ※5 移動窓口：通常は庁舎で行っている窓口業務を、市町村職員が車両等に乗って移動し、移動先で行う窓口。
- ※6 ( ) の割合は、団体の規模ごとの団体総数に占める割合

# 自治体フロントヤード改革支援事業について

## <課題>

これまで自治体において、窓口改革に取り組まれているが、現状では、

- ・個別の取組（オンライン申請システムの導入等）にとどまっている
- ・小規模自治体等で取組の進捗に差が生じている



- ・住民との接点の多様化（オムニチャネル化）等の事例の創出が必要
- ・人口規模別にモデルとなる事例の創出が必要

## <取組の方向性>

- ① 自治体フロントヤード改革をパッケージで推進し、業務プロセス全体の見直しを図る
  - I 住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化①～⑤⑧）
  - II データ対応・利活用（バックヤードの効率化・窓口業務改善⑥～⑧）
- ② 人口規模別に団体を伴走支援し、成功事例を創出
- ③ 総合的な改革のノウハウ等を提供し、横展開を促進
  - ・創出された改革の取組に係るプロセスや効果等をわかりやすく普及啓発
  - ・各団体の取組状況の見える化・団体間比較 等

→自治体フロントヤード改革の取組について、デジタル田園都市国家構想交付金とも連携し、強力に横展開を進めていく



## <事業イメージ>



①オンライン申請【自宅】	②書かないワンストップ窓口【庁舎】	③セルフ端末【庁舎・近場】	④予約システム【庁舎（自宅）】	...	⑤公民館・郵便局リモート窓口【近場】	⑥バックヤード効率化（BPR・集約化等）	⑦データ利活用（把握・分析等）	⑧総合的な改革の伴走支援・横展開
スマートフォン等で簡単に申請が可能なシステム	申請書に記入せずに、ワンストップで各種手続きが可能なシステム	庁舎等で自分で申請書や証明書の作成等ができるサービス	スマートフォン等で来庁時間等を予約し、待たせないシステム		身近な場所で、行政手続きの申請サポートやオンライン相談等を実施	データ対応の徹底により、バックヤード業務の集中処理を実施	申請関係データ（処理件数、待ち時間等）を把握し、業務改善	総合的な改革を計画的に相談・支援し、横展開を図るツールを検討

# I 活力ある地域社会の実現に向けた地方行財政基盤の確立、地域DX・地域活性化の推進

## 2 地域DXの推進

自治体DX（住民との接点（「フロントヤード」）の改革、自治体情報システムの標準化・共通化の推進）

### （1）自治体DX（住民との接点（「フロントヤード」）の改革、自治体情報システムの標準化・共通化の推進）

#### ①自治体フロントヤード改革

##### 1. 総合的な改革事例の創出や横展開に向けた支援

マイナンバーカードを活用した住民との接点の多様化やそのための環境整備などを通じて、住民の利便性向上と窓口業務等の改善を図る総合的なフロントヤード改革の取組を創出し、横展開を促進する。

##### 2. 自治体フロントヤード改革推進に向けた調査研究

総合的な改革のノウハウ提供や各自治体の取組状況等の団体間比較分析等を通じ、各自治体でのエビデンスベースの自主的な改革を促進する仕組み等について、調査研究を実施。



# マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」を設置 <北九州市（人口約92万人）ほか>

第33次地方制度調査会  
第13回専門小委員会 資料2

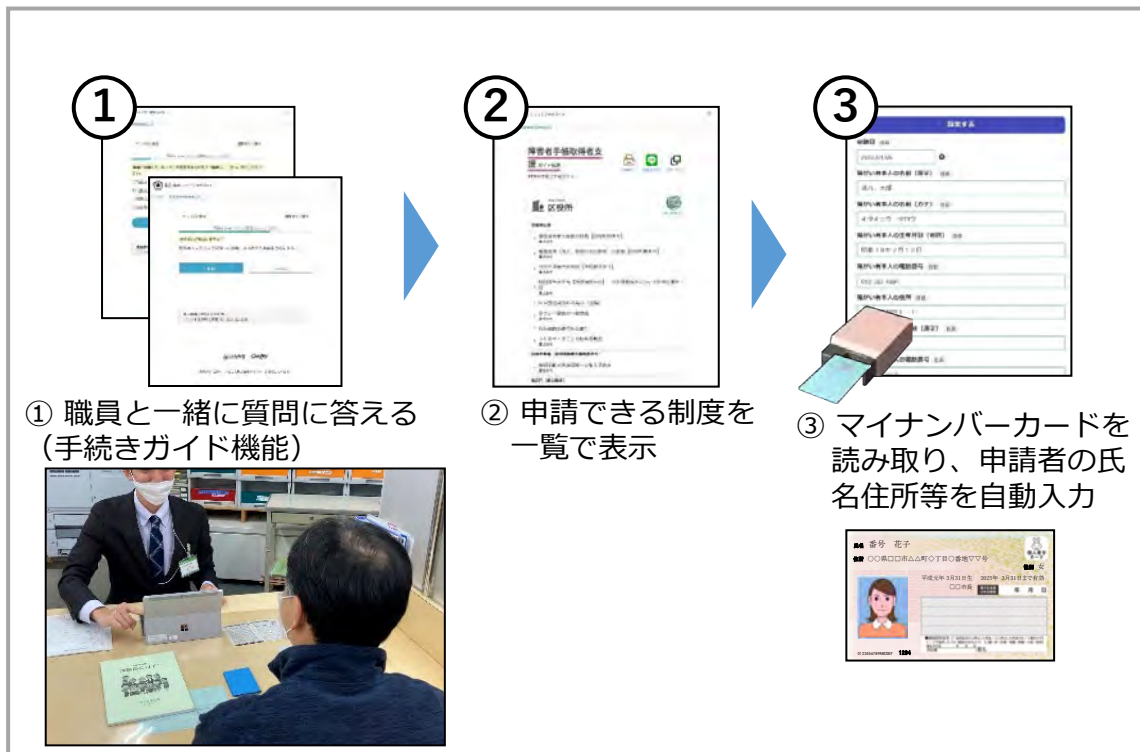
- 職員が住民と一緒に質問に答えながら、マイナンバーカードに記録されている4情報を読み取り、申請者に書類を書かせない、いわゆる「書かない窓口」を導入し、住民サービスの向上と職員負担の軽減をはかる。

## 課題

- 住民は、複雑な制度のうち、利用できるものが何かがわからない。また、氏名等を何度も書かされる。
- 職員は、多岐にわたる制度の要件を覚え、窓口で状況を適切に確認して、漏らさず説明する必要あり（訴訟リスクも）

## 取組

- 「書かない窓口」のシステムを段階的に導入。
  - ※ 身体障害者手帳の交付で実証をはじめ、現在は、死亡関係手続（おくやみコーナー）で使用。
- 右図のとおり、住民と一緒に質問に答えながら、手続きを進める。
- 氏名や住所等は、マイナンバーカードのICチップに記録されている4情報を読み取り。
- 現在は、申請書を印刷する形となっているが、今後は、標準化の進捗にあわせ、受け取ったデータを基幹システムと接続し、データを自動で流す仕組みを目指す。



## 成果

- 住民は、分厚い案内書を渡されるのではなく、多数の制度のうち、どの制度が使えるのか窓口で説明を受けた紙が手元に残るため、わかりやすい。
- 職員は、案内漏れによる訴訟リスクが低減し、市民への説明が効率的にできる（異動後間もない職員でも一定の対応可能）。
- 氏名や住所等の書き間違い等が減り、きれいなデータを取得できる。



- 本庁舎と出張所にテレビ会議システムを設置し、これまで本庁舎で対応していた相談業務を、出張所から本庁舎の職員とオンラインで相談できるようにすることで利便性が向上。

## 課題

- 出張所に相談に来られた方に対して、より専門的な相談を実施する必要がある場合は、本庁舎に出向かなければならなかった。
  - 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、接触機会を減らす形での行政サービスの提供が課題であった。
  - 高齢の方からの「職員の顔を見ながら相談したい」という要望や、福祉関係の職員からの「相談者の状況を把握するため表情を見ながら対応したい」という声があり、お互いの姿が見えることが課題であった。
- ⇒ 市民の方々が簡単に扱えるテレビ会議システムの導入へ

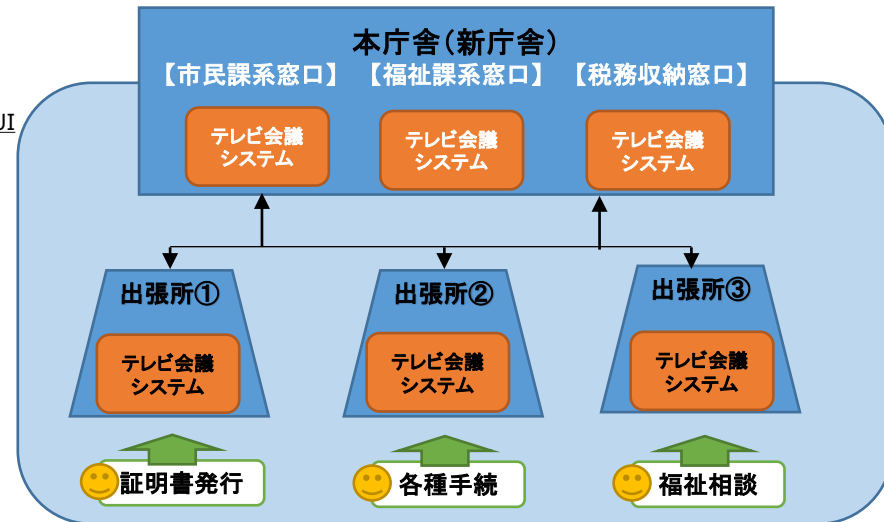
## 取組

- 全ての出張所（3ヶ所）と市役所本庁舎の保健、税、福祉、子育て分野の部署に、テレビ会議システム（結城市では「オンライン対面窓口」と呼称）を設置。
- 出張所には、専用のブースを設け、イヤホンマイクを配備することでプライバシーにも配慮。
- 利用を希望する住民の方は、出張所の職員に、リモート窓口の利用希望を伝え、職員が専用のブースに案内し、職員が接続のサポートを行う。

(参考 1) 結城市65.76km<sup>2</sup>  
 (参考 2) 本庁からの距離：江川出張所約 8 km、山川出張所約 8 km、結城出張所約 3 km  
 (参考 3) 「オンライン対面窓口」の利用方法 <https://www.youtube.com/watch?v=5ANQphUcxUI>

## 成果

- 本庁に出向かなければできなかった相談が、出張所からでも可能となり、本庁舎から遠方に暮らす住民の方の利便性向上に資することが出来た。
- これまで電話で対応していた相談業務も、画面越しに書類の目視確認等が可能となり、誤解を招くことなく説明できるようになった。
- 相互に表情を見ながらやりとりが可能になり、利用者からは「担当職員の顔が見れて安心感があって良い」との声があった。
- あわせて、三密が回避され、感染拡大防止にも繋がった。



# フロント（窓口）業務をデータドリブンで改革＜神奈川県川崎市（人口約154万人）＞

第33次地方制度調査会  
第13回専門小委員会 資料2

- 対面で申請を受け付ける場合においても、いわゆる「書かない窓口」のためのシステム等を導入することで、申請状況や処理状況を、自動でデータで把握することが可能になり、それらの状況の集計・分析により、フロント（窓口）業務の改革・改善を実施。

## 課題

- これまで、対面で申請を受け付ける場合は、紙の書類が前提となることから、紙の書類からシステムへのデータ入力を行う必要があり、入力やその確認に時間を要していた。
- また、各工程ごとの業務時間の可視化ができず、どの処理に時間を要しているかの把握が難しかった。

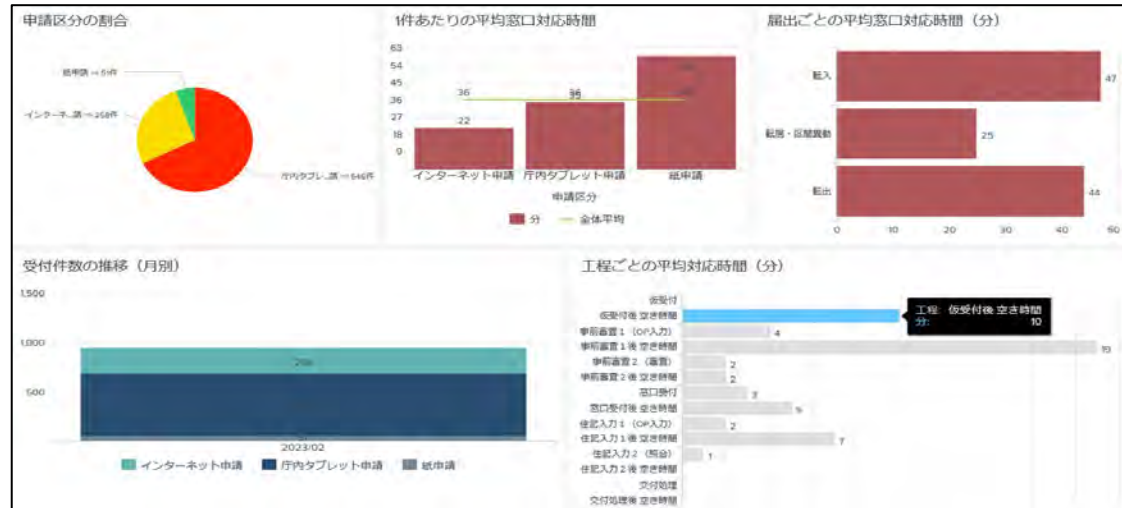
## 取組

- 対面で申請を受け付ける場合においても、いわゆる「書かない窓口」のためのシステム（インターネットからの事前入力や窓口でタブレットで入力等が可能な区役所フロントシステム）を導入することにより、受付、審査、窓口等の各工程の電子化や必要な情報をデータ化することで、システムへの手作業でのデータ入力を極小化した。
- また、受付、審査、窓口等の各工程に要している時間をデータ化し、各システムからのログやデータを横断的に自動集計できる分析ツールを導入して、処理時間を可視化した（右下図参照）。

## 成果

- 分析ツールを活用し、時間を要している工程の体制強化など、ほぼリアルタイムの証跡データに基づき、短いサイクルでの機動的かつ効率的な業務改善が可能となった。
- 業務改善の一環として、受付、審査、窓口対応といった処理工程を分業化したことで、年度切替時の職員教育の効率化につながった。

【参考】ある申請に係る申請区分や処理時間のダッシュボード



- 基幹業務システムのデータを、BIツール（※1）を活用してダッシュボードを内製し、データ収集・分析等に要する時間を大幅に削減。政策議論に、より多くの時間を費やせるようになった。
- 市長をはじめ幹部も重要な意思決定の場においてダッシュボード（※2）を活用し、データドリブンな行政経営を実践。

## 課題

※1：BIツール：BIとは、Business Intelligenceの略称。データの可視化など意思決定のためのアプリケーションソフトウェア

※2：神戸市は、全国の地方自治体が利用できるダッシュボードを公開しています。ご覧ください。<https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/data.html>

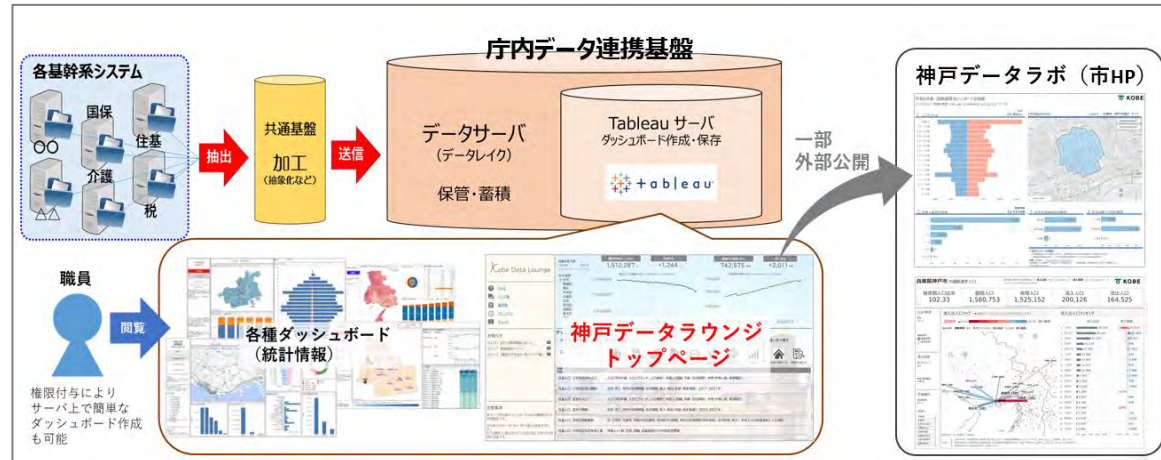
- 政策立案に必要なエビデンスの取捨選択に苦慮していたため、全庁的にデータに基づく政策形成、行政データの利活用が進んでいなかった。

## 取組

- 基幹業務システムの個人情報を特定できない形で抽出加工し、自動で蓄積する庁内データ連携基盤を構築。
- BIツールを導入し、専門知識を持たない職員でも直感的な操作でデータ分析ができるようにするとともに、作成したダッシュボードを安全に共有できる環境（神戸データラウンジ）を実現。
- 各局幹部等へのデモの実施や研修の実施により、職員の理解を深め、様々な政策議論でダッシュボードを利用。

## 成果

- データ分析の高速化で、より長い時間を政策議論に使えるようになり、政策議論がデータに基づくものに変容。



### （例）政策議論におけるダッシュボードの活用例

：今後、5年間で、面積が不足する学童施設はどこか（子ども青少年課）】

- 従来は都度、必要な表やグラフを作成。しかし、担当者ごとにファイルがバラバラで、できる分析が限定的。
- ⇒ 小学校区ごとの児童館の生徒数や登録数を集計し、現在の利用状況や人口予測から、ガイドラインや条例の基準と照合して面積が不足しそうな施設を予測するダッシュボードを作成し、予め対策を検討できるようにした。

- BIツールを使った分析が広がり、データの利活用や分析を内製化で推進しようとする機運が高まった。
- ⇒ 神戸データラウンジにおいて、33種類、93ダッシュボードを実装

※詳細は「神戸市HP（EBPM（エビデンスに基づく政策立案）の推進）」をご覧ください。<https://www.city.kobe.lg.jp/a47946/shise/kekaku/kikakuchosekyoku/ebpm/ebpm.html>

# マイナンバーカードを活用した自治体フロントヤードの充実事例

全国初!

## マイタク（前橋市）

夏のDigi田甲子園  
実装部門 準優勝

高齢者などの移動困難者を対象に、  
マイナンバーカードを活用してタクシー  
運賃を半額補助（最大1,000円）



○ 利用者  
利用券忘れ、紛失なし  
(利用登録者数 **約3万人**)



○ 事業者  
データ入力、確認工数削減  
(利用券1枚あたりの作業時間 **75%削減**)

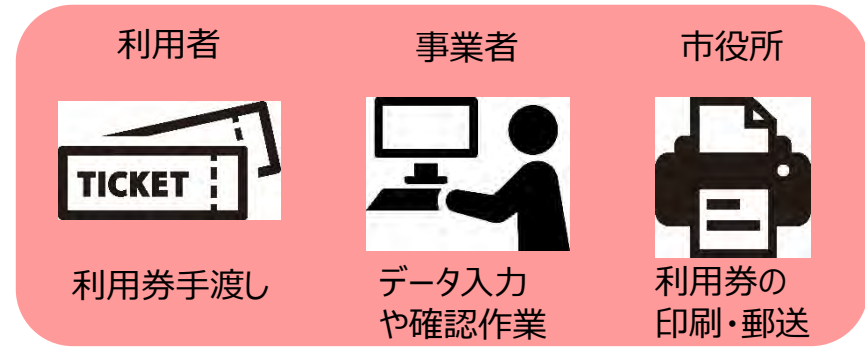


○ 市役所  
・年間30万枚の利用券の  
印刷郵送費 **100%削減**  
・作業スペースも削減



三  
方  
よ  
し

BEFORE



AFTER

