

# 自治体DXの推進について

令和6年（2024年）11月25日

第41回国と地方のシステムワーキング・グループ

デジタル庁提出資料

# 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」

令和6年（2024年）11月25日

第41回国と地方のシステムワーキング・グループ

デジタル庁提出資料

目指すところは、

## ○オンラインで60秒以内に行政手続が完結

- スマートフォンでオンラインで行政手続を完結
- 自宅や外出先など、どこからでも手続可能
- 住民利便の向上と行政効率化



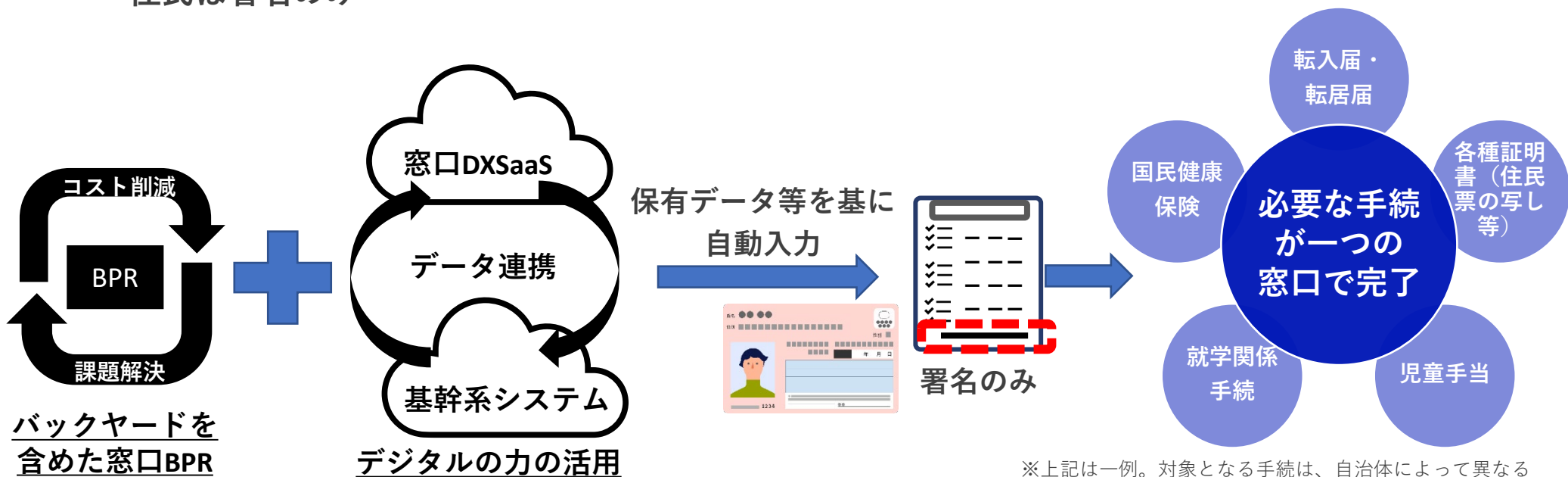
## ○窓口にお越しになる方へのサービス向上 職員の窓口負担軽減と働き方改革

- 書類記載の縮減（書かない）
- 待ち時間短縮（待たない）
- 必要な手続をワンストップサービス（回らない）
- 職員負担軽減等（経験の浅い職員でも対応可能）
- 窓口でもマイナンバーカードのメリットを実感

自治体窓口DX

# 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」の概要

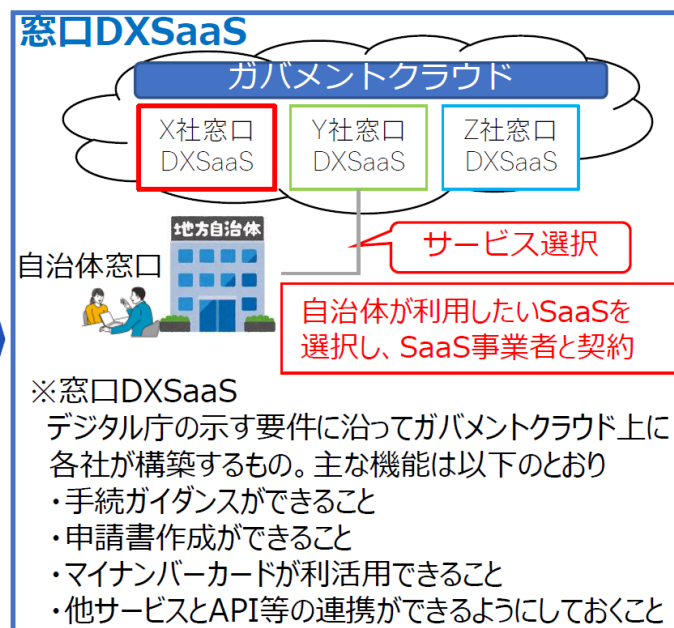
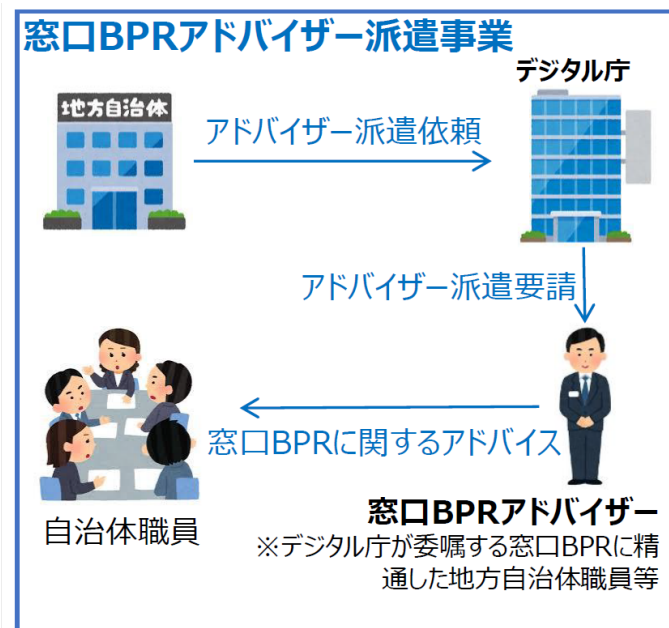
- 申請・届出書の作成に自治体が保有するデータを活用。本人の確認を経て、複数窓口で連携  
…必要な手続きが一つの窓口で完了
- 申請・届出書の住所等は、マイナンバーカードや自治体が保有する情報を基に自動入力  
…住民は署名のみ



## 事業概要

オンラインでの行政手続きができない住民や窓口対応に当たる自治体職員にもマイナンバーカードやデジタルの利便性・恩恵を享受していただけるよう、デジタル庁と先行自治体のノウハウを展開すべく、以下の取組を実施。

- ・デジタル化以前に必要な業務改革（BPR）の支援
- ・デジタルサービス導入の迅速化・円滑化に資するSaaSの提供



窓口BPRを窓口DXSaaS導入前に実施する事で、窓口DXSaaS利用のメリットを十全に得ることが可能

# 自治体窓口DXSaaSの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

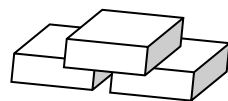
求められる、業務改革

職員間の縦割りと思考停止

窓口が縦割りでバラバラ



分厚いマニュアル



紙だらけ



窓口を回っている



窓口業務は、情報処理



業務改革 = BPR  
(フロント・バックヤード)



システム活用

▶ 窓口DX成功のカギ  
カギどころか、  
BPRなしでSaaS  
(システム) だけ  
利用しても無意味

## 業務改革（BPR）支援

デジタル庁は、窓口BPRにおける自治体の自走をサポートをする為にアドバイザーを自治体に派遣します。併せて新規アドバイザーの育成を支援することで全国の窓口DXの更なる加速化に取り組んでいます。

デジタル庁が提供する2つの事業

### 窓口BPRアドバイザー派遣事業

- 自治体が窓口BPRを自走するための「きっかけづくり」を目的とした、ノウハウ等を共有します
  - 窓口DXにおいてはシステム活用のみでは不十分であり、窓口の業務改革（BPR）が不可欠です。
  - 自治体が自発的にBPRに取り組めるよう、助言やサポート、他自治体の事例の共有等を行います。
  - 自治体は、助言やサポートを受けつつも、自らが主体的にBPRに取り組むことが求められます。

### 窓口BPRアドバイザー育成事業

- 自治体窓口のBPRの加速化に向けて、新たな窓口BPRアドバイザーを育成することで、自治体間でお互いに助け合い共創し合う環境作りを目指します
  - 自治体窓口のBPRの加速化には、自治体間で共創し合うことが不可欠です。
  - 自治体間の共創には窓口BPRアドバイザーによるサポートが重要ですが、アドバイザーの人数が不足している現状があります。
  - 窓口BPRに意欲のある自治体職員を対象に窓口BPRアドバイザーになる為に必要な研修を提供します。

## 自治体窓口DXSaaSとは

- デジタル庁が窓口DXに必要な機能を盛り込んだ仕様書を策定。
- 複数の事業者が「窓口DXに資する共同利用型のパッケージシステム」をガバメントクラウド上に構築し、サービスを提供。
- 自治体は複数事業者が提供する提供するサービスから、自団体に合ったサービスを「選ぶ」。
- 資金力や従業員規模が小さいため、対応できる自治体の数や地域が限られていた地方の事業者や新興事業者の参入により、自治体の選択肢が拡大。

# 自治体窓口DXSaaS活用による目指すべき窓口の姿

住民に  
やさしい

書かない

待たない

回らない

マイナンバーカードや公金受取口座登録のメリットも実感

職員に  
やさしい

職員負担の軽減

窓口とともに  
バックヤードも改革

サービス平準化

経験の浅い職員も  
窓口対応可能

例えば小規模自治体では・・・

多くの窓口・職員で対応



窓口を**集約・コンパクト**に  
(進めたい事業に力を注ぐ)

属人的な業務 (口頭での伝承)



業務が**標準化・自動化**され  
どの職員でも正確に事務処理

小規模  
自治体の  
活用

# (参考) 鹿児島市の書かないワンストップ窓口

## 記載不要になった手続き



届出	書かない 窓口対象	発券機件数と割合 (R4.4~R5.3)	
住民異動届	○	23,899	68.3%
印鑑登録	○	6,929	19.8%
戸籍届	×	4,183	11.9%

届出 約9割



証明	書かない 窓口対象	発券機件数と割合 (R4.4~R5.3)	
住民票	○	32,111	46.1%
印鑑証明	○	10,928	15.7%
戸籍証明	△	20,281	29.1%
その他 (税証明・除票等)	△	6,360	9.1%

証明 約8割

## 転入時の記載回数比較



転入時に繰り返し記入する必要があった氏名や住所などの負担が軽減  
(例) 5人家族(国保加入)で転入する場合(夫・妻・子ども3人)

手続き	記入項目	導入前	導入後
住民異動届等(印鑑登録、マイナンバーカード更新、住民票交付)	氏名	11	4
	フリガナ	10	0
	住所	4	0
	生年月日	8	0
市民課関係小計		33	4
国民健康保険関係	氏名	12	3
	フリガナ	8	0
	住所	3	0
	生年月日	8	0
子育て関係	氏名	7	2
	フリガナ	5	0
	住所	2	0
	生年月日	5	0
ワンストップ関係小計		50	5
合計		83	9

(出典：鹿児島市 デジタル改革共創プラットフォーム公開資料)

# (参考) 鹿児島市の書かないワンストップ窓口

## 導入前後の待ち時間の比較 (本庁)



	R5年繁忙期	R6年繁忙期	実績・効果
処理件数(平均)	274件	286件	5%
待ち時間(平均)	58分	23分	▲60%
待ち時間(最大)	3時間59分	2時間3分	▲49%

【最も待ち時間が長かった2日間の比較 (月曜日)】

	R5.3.27	R6.3.25	効果
処理件数	397件	420件	5%
平均待ち時間	1時間50分	43分	▲61%
最大待ち時間	3時間44分	1時間22分	▲75%

	R5.4.3	R6.4.1	効果
処理件数	378件	521件	37%
平均待ち時間	1時間41分	1時間5分	▲36%
最大待ち時間	3時間59分	2時間3分	▲49%

昨年度よりも処理件数が増加しているにもかかわらず、待ち時間は大幅に減少

## 導入前後の待ち時間の比較 (参考：本庁)



R5年	異動+印鑑	平均待ち時間	最大待ち時間
3/22(水)	282件	37分	1時間20分
3/23(木)	261件	22分	1時間14分
3/24(金)	273件	30分	1時間29分
3/25(土)	109件	5分	25分
3/26(日)	85件	3分	25分
3/27(月)	397件	1時間50分	3時間44分
3/28(火)	316件	49分	1時間36分
3/29(水)	324件	40分	1時間47分
3/30(木)	294件	34分	1時間45分
3/31(金)	326件	40分	2時間11分
4/1(土)	295件	2時間0分	3時間59分
4/2(日)	224件	1時間15分	3時間4分
4/3(月)	378件	1時間41分	3時間59分
4/4(火)	265件	56分	2時間21分

昨年までは混雑していた処理件数でもスムーズな受付が可能に

R6年	異動+印鑑	平均待ち時間	最大待ち時間
3/25(月)	420件	42分	1時間22分
3/26(火)	403件	12分	35分
3/27(水)	398件	25分	1時間3分
3/28(木)	383件	18分	52分
3/29(金)	414件	28分	1時間4分
3/30(土)	111件	3分	15分
3/31(日)	109件	10分	30分
4/1(月)	521件	1時間5分	2時間3分
4/2(火)	341件	21分	55分
4/3(水)	264件	6分	22分
4/4(木)	256件	3分	20分
4/5(金)	227件	3分	19分
4/6(土)	90件	3分	14分
4/7(日)	71件	2分	14分

(出典：鹿児島市 デジタル改革共創プラットフォーム公開資料)

# (参考) 鹿児島市の書かないワンストップ窓口

## 導入前後の待ち時間の比較 (谷山)



	R5年繁忙期	R6年繁忙期	実績・効果
処理件数(平均)	164件	142件	▲14%
待ち時間(平均)	44分	15分	▲64%
待ち時間(最大)	2時間33分	1時間30分	▲41%

【最も待ち時間が長かった2日間の比較 (月曜日)】

	R5.3.27	R6.3.25	効果
処理件数	212件	236件	11%
平均待ち時間	1時間33分	32分	▲66%
最大待ち時間	2時間29分	1時間25分	▲43%

	R5.4.3	R6.4.1	効果
処理件数	211件	269件	27%
平均待ち時間	1時間30分	45分	▲50%
最大待ち時間	2時間33分	1時間30分	▲41%



昨年度よりも処理件数が増加しているにもかかわらず、待ち時間は大幅に減少

## 導入前後の待ち時間の比較 (参考：谷山)



R5年	異動+印鑑	平均待ち時間	最大待ち時間
3/22(水)	200件	16分	50分
3/23(木)	172件	10分	30分
3/24(金)	171件	10分	31分
3/25(土)	61件	2分	12分
3/26(日)	81件	4分	22分
3/27(月)	212件	1時間33分	2時間29分
3/28(火)	187件	43分	1時間11分
3/29(水)	178件	45分	1時間27分
3/30(木)	163件	42分	1時間17分
3/31(金)	184件	1時間28分	2時間34分
4/1(土)	196件	1時間55分	3時間6分
4/2(日)	130件	21分	47分
4/3(月)	211件	1時間30分	2時間33分
4/4(火)	162件	12分	46分

R6年	異動+印鑑	平均待ち時間	最大待ち時間
3/25(月)	236件	32分	1時間25分
3/26(火)	200件	14分	51分
3/27(水)	198件	14分	38分
3/28(木)	177件	14分	38分
3/29(金)	193件	8分	28分
3/30(土)	59件	1分	11分
3/31(日)	68件	1分	10分
4/1(月)	269件	45分	1時間30分
4/2(火)	181件	16分	36分
4/3(水)	119件	3分	26分
4/4(木)	112件	1分	9分
4/5(金)	97件	4分	32分
4/6(土)	43件	1分	8分
4/7(日)	35件	1分	2分

(出典：鹿児島市 デジタル改革共創プラットフォーム公開資料)

# 地方公共団体の基幹業務システムの 統一・標準化について

令和6年（2024年）11月25日  
第41回 国と地方のシステムワーキング・グループ  
デジタル庁提出資料

# 地方公共団体情報システムの標準化の概要

## これまでの取組・現状

- 地方公共団体ごとの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、地方公共団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。

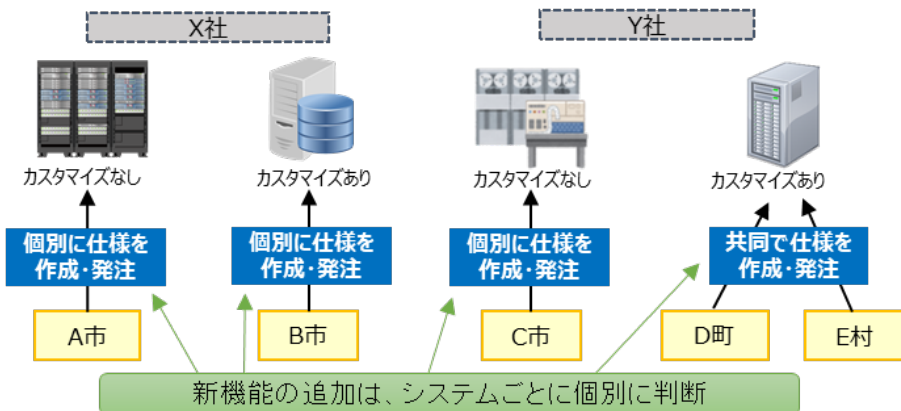
※ 2.0業務 (児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金)

## 目標・成果イメージ

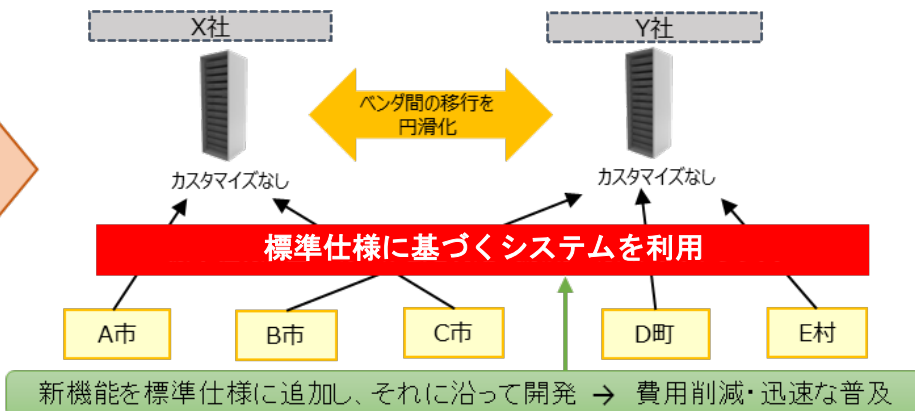
- 標準化の取組により、人的・財政的な負担の軽減を図り、地方公共団体の職員が住民への直接的なサービス提供や地域の実情を踏まえた企画立案業務などに注力できるようにするとともに、オンライン申請等を全国に普及させるためのデジタル化の基盤を構築。
- 原則、令和7年度(2025年度) ※までに、標準準拠システムへの円滑かつ安全な移行を目指す。  
※ 標準化基本方針(閣議決定)において期限を設定

## 情報システムの標準化イメージ

### 【標準化前】



### 【標準化後】



# 移行困難システムの把握に関する調査における調査結果の概要 (令和5年10月調査時点)

## 調査の概要

- 令和5年10月 **全団体に対し、移行困難システムの把握に関する調査**を実施。
- 令和5年11月～令和6年2月 デジタル庁・総務省において移行困難の申し出があった団体に係るヒアリング等を行った上で、結果の精査等を実施。

## 調査結果の概要

- 1,788団体・34,592システムのうち、現時点で、171団体（10%）・702システム（2%）が移行困難システムに該当する見込み。
- 上記の他、50団体・487システム（1%）については、現時点で移行困難システムに該当せず、判定を保留とし、引き続き状況を調査。
- 今後も調査を継続して行い、移行状況予定に変更が生じた時点で速やかに、各団体へ調査票の提出を求め、必要に応じてデジタル庁及び総務省においてヒアリングを実施する。

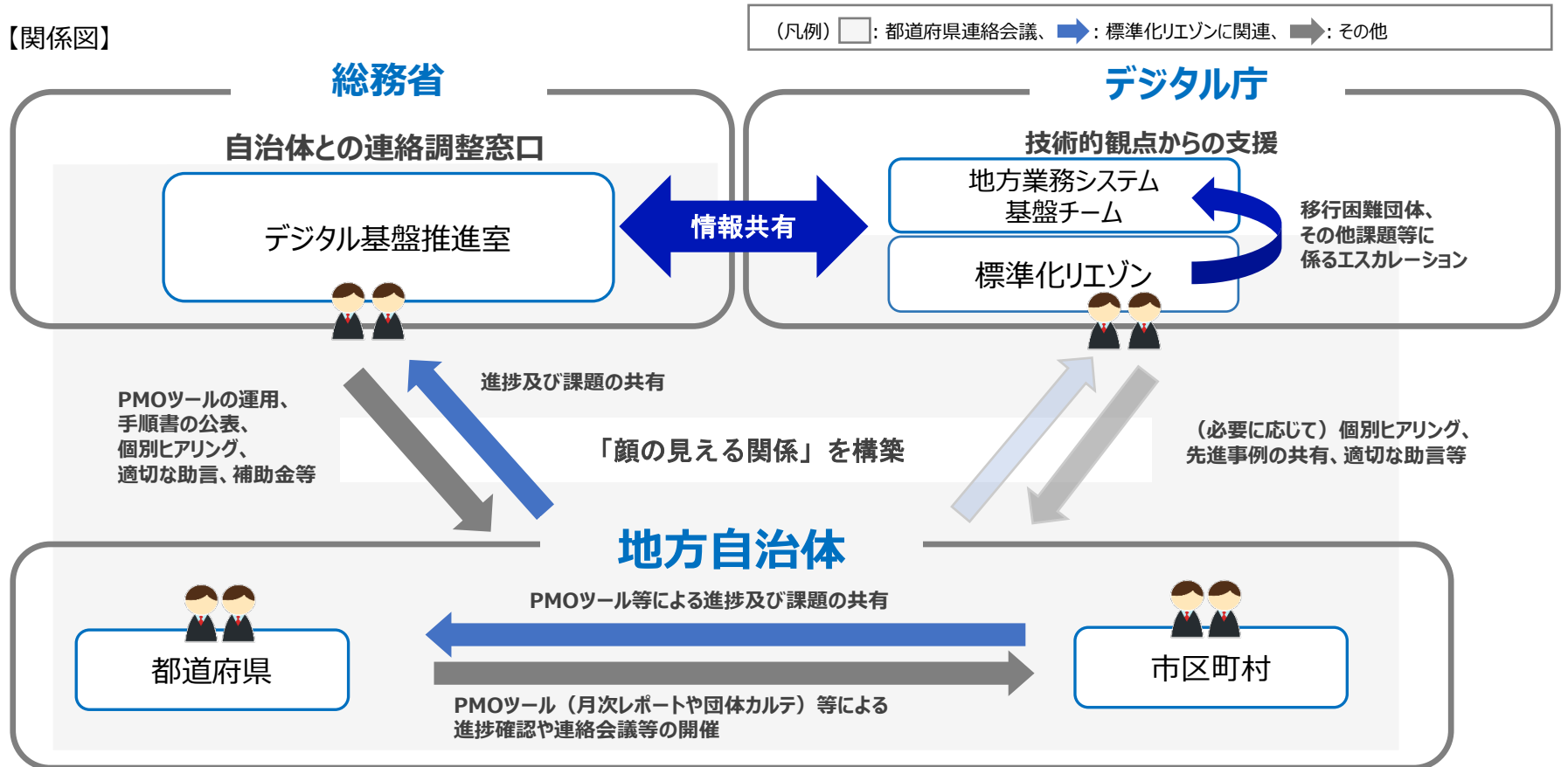
## 【現時点で把握している移行困難システムの内訳】

分 類			団体数	システム数
個別開発	事由1	現行システムがメインフレームで運用されているシステム	7	38
	事由2	現行システムがパッケージシステムではない個別開発システムで運用されているシステム	26	176
	事由2に準ずる事由のシステム		1	1
ベンダ撤退	事由3	現行事業者が標準準拠システムの開発を行わないとしているシステムであり、かつ代替システム調達の見込みが立たないシステム	78	163
	事由3に準ずる事由のシステム		97	324
合 計			171団体 <small>(重複排除)</small>	702システム

# 自治体に対する移行支援体制

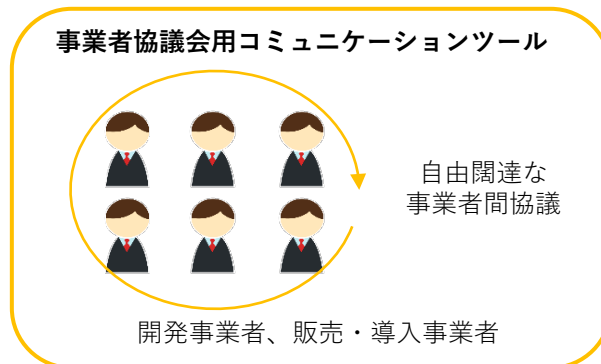
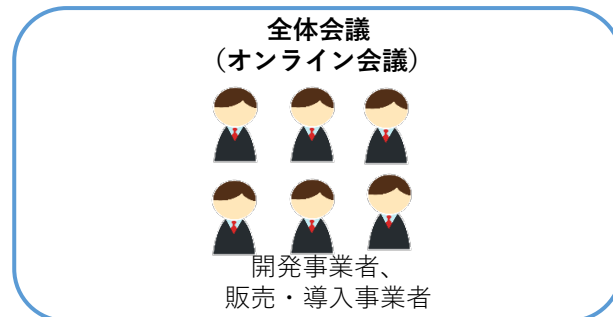
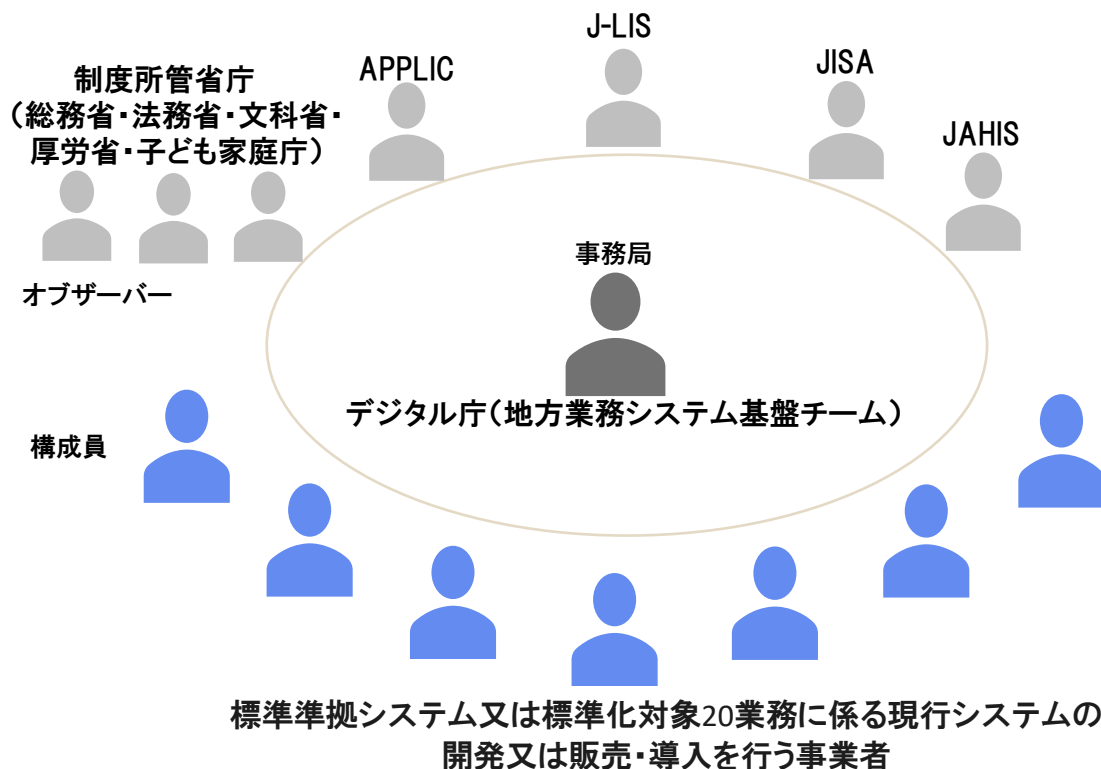
- デジタル庁においては、都道府県からの派遣職員等を、標準化リエゾンとして各都道府県に1名を原則として設置。
- 標準化リエゾンは、都道府県都道府県連絡会議等により、自治体と「顔の見える関係」を構築し、都道府県連絡会議等により得た情報に基づき、技術的観点からの移行困難支援についての橋渡しを担う。
- 自治体との連絡調整窓口は総務省が担当。

【関係図】



# 基幹業務システムの統一・標準化推進のための事業者協議会

- 設置目的：標準準拠システムの開発状況や移行に係る課題を把握し、円滑かつ安全な標準準拠システムへの移行を実現するための対応を協議する。
- 主催者：デジタル庁 デジタル社会共通機能グループ 地方業務システム基盤チーム
- 構成員：標準準拠システム又は標準化対象20業務に係る現行システムの開発又は販売・導入を行う事業者等  
(オブザーバー：制度所管省庁、一般財団法人全国地域情報化推進協会 (APPLIC)、一般社団法人情報サービス産業協会 (JISA)、一般社団法人保健医療福祉情報システム工業会 (JAHIS)、地方公共団体情報システム機構 (J-LIS))



(参考) 総事業者数：182社 (開発事業者：67社、サポート事業者：115社)

# 標準化対象事務に係る標準仕様書一覧 (令和6年11月6日時点)

業務	仕様書	所管府省	業務	仕様書名	所管府省
児童手当	児童手当システム標準仕様書【第2.0版】	こども家庭庁	就学	就学事務システム（学齢簿編成等）標準仕様書【第3.1版】	文部科学省
児童扶養手当	児童扶養手当システム標準仕様書【第2.0版】			就学事務システム（就学援助）標準仕様書【第3.1版】	
子ども・子育て支援	子ども・子育て支援システム標準仕様書【第1.1版】		総務省	健康管理	健康管理システム標準仕様書【第3.0版】
住民基本台帳	住民記録システム標準仕様書【第5.1版】	障害者福祉		障害者福祉システム標準仕様書【第4.0版】	
戸籍の附票	戸籍附票システム標準仕様書【第3.1版】	介護保険		介護保険システム標準仕様書【第4.0版】	
印鑑登録	印鑑登録システム標準仕様書【第3.2版】	国民健康保険		国民健康保険システム標準仕様書【第1.3版】	
選挙人名簿管理	選挙人名簿管理システム標準仕様書【第1.3版】			特定健診等システム標準仕様書【第1.0版】	
固定資産税 個人住民税 法人住民税 軽自動車税	税務システム標準仕様書【第4.0版】	後期高齢者医療		後期高齢者支援システム標準仕様書【第1.2版】	
		国民年金		国民年金システム標準仕様書【第1.2版】	
戸籍	戸籍情報システム標準仕様書【第4.0版】	法務省	生活保護	生活保護システム標準仕様書【第2.0版】	厚生労働省
	火葬等許可事務システム標準仕様書【第1.0版】	厚生労働省			
	人口動態調査事務システム標準仕様書【第1.0版】				

(備考)

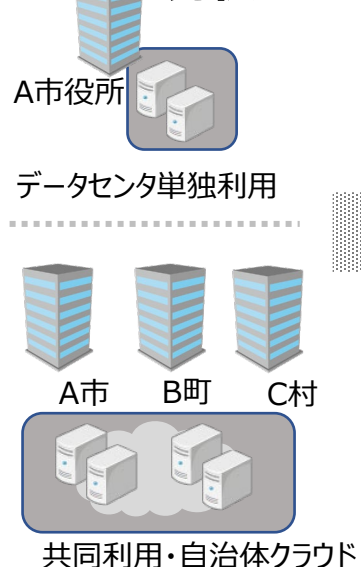
- 上表の他、デジタル庁において、共通事項の整備として、データ要件・連携要件標準仕様書【第4.1版】、共通機能標準仕様書【第2.4版】、非機能要件の標準【第1.1版】を作成している。

# ガバメントクラウド

- デジタル社会形成基本法に基づき、デジタル庁が調達するクラウドサービス環境

## ○ガバメントクラウドの目指す姿（全体像）

### 現状



### これから



大災害時でも大切な住民情報を  
守り、継続的にサービス提供

自治体内の情報連携で  
住民ニーズに応える  
サービスを素早く立上げ

最新で高度なセキュリティ  
対策をクラウド側が提供

自治体の好事例の横展開  
按分効果によるコスト削減

### 選定したクラウドサービス

#### Amazon Web Services

(2021年度～)  
(アマゾン ウェブサービス)

#### Google Cloud

(2021年度～)  
(グーグル クラウド)

#### Microsoft Azure

(2022年度～)  
(マイクロソフト アジュール)

#### Oracle Cloud Infrastructure

(2022年度～)  
(オラクル クラウド インフラストラクチャー)

#### さくらのクラウド

(2023年度～。ただし2025年度末までに全ての要件を  
満たす条件付き)  
(さくらインターネット株式会社)

- 国・地方公共団体のガバメントクラウドの利用状況 2023年度末 145システム → **2024年10月末 1,497システム**

- ガバメントクラウドへの移行については、高水準なセキュリティの確保や緊急時の迅速な行政サービスの提供、システム開発などにも柔軟に対応できる等の観点から推奨するところ。

- なお、システム共同化等で既に最適化している地方公共団体であって、ランニングコスト削減の対策をしてもなお費用増となる地方公共団体に対しては、ガバメントクラウドへすぐに移行しない場合であっても、将来の現行基盤の機器増設時やシステム更改時等に、改めてガバメントクラウド活用を検討できるよう助言していく。

# ガバメントクラウド先行事業（令和5年度）の検証内容

令和5年度ガバメントクラウドの先行事業（基幹業務システム）における調査研究 投資対効果の検証  
\_中間報告（令和6年9月6日公表）（抄）

- 本調査研究については、先行事業採択団体の「神戸市」「せとうち3市（倉敷市・松山市・高松市）」「盛岡市」「佐倉市」「宇和島市」「須坂市」「美里町・川島町」「笠置町」の8件11団体を検証対象としている。
- 本資料は**令和5年度のコスト評価の分析結果を中間報告として報告**するものである。

		令和4年度検証		令和5年度検証
		中間報告（令和4年9月公表）	中間報告（追加報告：令和5年12月公表）	中間報告（令和5年度追加報告）
コスト試算時期		令和4年度上半期	令和4年度末	令和5年度末
検証目的		課題等の検討に伴う要件の変更やその見直しによって <b>変化したクラウド構成</b> を踏まえたコスト試算を行い、 <b>ガバメントクラウドリフト時との差分を可視化</b> するとともに、 <b>どの要素がどの程度コストに影響を及ぼすか</b> 明らかにする。	<b>システムの構築等を通じて得られたノウハウ等を踏まえ、クラウド構成を変更することによるコストを試算し、先行事業における費用削減効果を明らかにする。</b> また、 <b>構築過程や検証作業を通じたシステム構成見直しによる、計画時との差分を可視化</b> する。	ガバメントクラウドへリフトしたシステムに対して、更に推奨構成※やシステム共同利用方式、ネットワーク共同利用方式（以下「推奨構成等」という。）を採用した場合の構成（せとうち3市（倉敷市・松山市）、須坂市、美里町・川島町、笠置町は、推奨構成等に加え、共同利用方式での団体間費用按分を適用した場合）を試算し、 <b>先行事業における更なる費用削減効果を明らかに</b> する。
検証方法		<ul style="list-style-type: none"> <li>各CSPが提供している試算ツール</li> <li>経費ヒアリングシート</li> <li>設計変更点記載シート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各CSPが提供している試算ツール</li> <li>経費ヒアリングシート</li> <li>設計変更点記載シート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各CSPが提供している試算ツール</li> <li>経費ヒアリングシート</li> </ul>
比較対象		<ul style="list-style-type: none"> <li>現行システム継続</li> <li>ガバメントクラウドリフト(計画時)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行システム継続</li> <li>ガバメントクラウドリフト(計画時)</li> <li>ガバメントクラウドリフト(令和4年度 机上計算値)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現行システム継続（コストA）</li> <li>ガバメントクラウドリフト及び推奨構成等採用し費用按分を適用した構成（コストB）</li> </ul>
		<b>公表済</b>		<b>今回報告対象</b>
コスト評価		現行利用中のシステム再構築又は継続利用を想定 コスト「A」	現行利用中のシステムをガバメントクラウドへリフト	令和5年度 コスト(B)

※本資料に記載した「推奨構成」とは、「ガバメントクラウド利用における推奨構成（各CSP版）」として公表した、標準準拠システムをガバメントクラウドへ移行することを検討している（又は移行している）地方公共団体の情報システム管理者、ガバメントクラウド運用管理補助者及びASP等を対象として、ガバメントクラウドの構成検討及び各運用管理補助者の責任分界の整理を行う際の参考情報を指す。

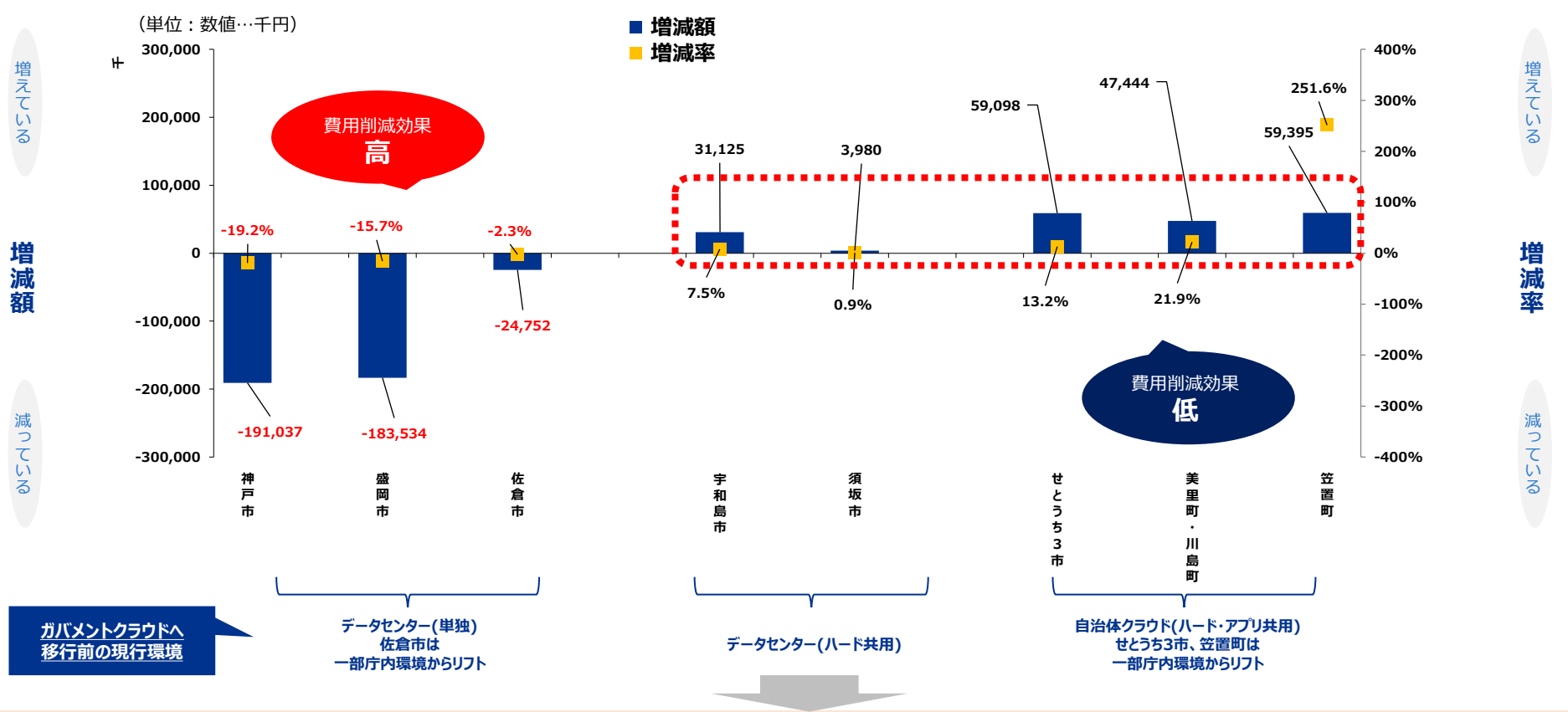
令和4年度の試算結果に対し  
推奨構成等の採用と共同利用時の費用按分の採用

# 令和5年度の検証における採択団体別の費用差分【増減額・増減率】

- 現行環境がデータセンターのハードを単独で利用する神戸市、盛岡市、佐倉市では、主に「ハードウェア借料」、「データセンター利用費」の減額によりランニングコストの削減。
- 一方で、現行環境がデータセンターにおいてハード部分のみ共用している宇和島市、須坂市、現行環境が自治体クラウドで、ハード・アプリともに共用しているせとうち3市、美里町・川島町、笠置町では、上記費用の減が限定的な一方で、主に「通信回線費」、「クラウド利用経費」、「ソフトウェア借料・保守料」の増によって、ランニングコストが従前を上回っている。

## ランニングコストの増減額と増減率を可視化

【グラフの内容】  
A（現行システムを継続した場合）と B（現行利用中のシステムをガバメントクラウドへリフトし、推奨構成等を採用した場合）の差分



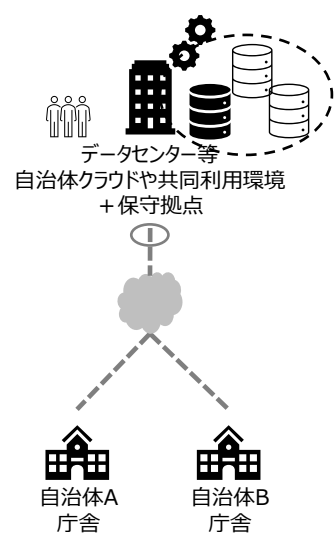
検証事業における試算の結果、ランニングコストが従前を上回っている団体について費用増加の詳細な要因分析を行い、費用逡減の対策案を検討。

# 令和5年度の投資対効果検証により把握された課題と対策案（概要）

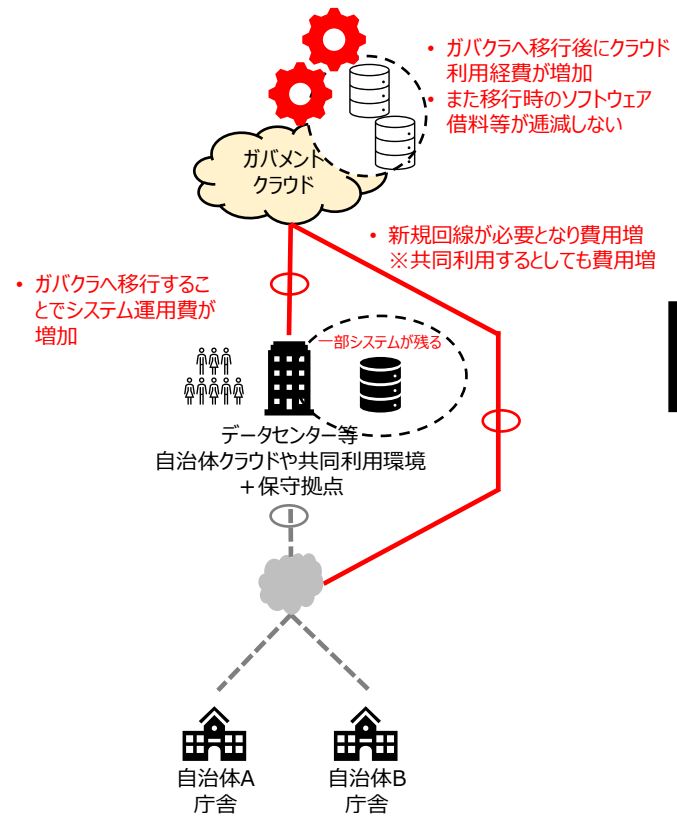
令和5年度ガバメントクラウドの先行事業（基幹業務システム）における調査研究 投資対効果の検証  
 \_中間報告（令和6年9月6日公表）（抄）

- ガバメントクラウドへ移行後に費用増加となる宇和島市、須坂市、せとうち3市、美里町・川島町、笠置町では、主に「通信回線費」、「クラウド利用経費」、「ソフトウェア借料・保守料」がランニングコストの増加要因。
- このことを踏まえ、以下の自治体クラウドの代表的構成を例に、主な費用増加の要因及び対策案を示す。

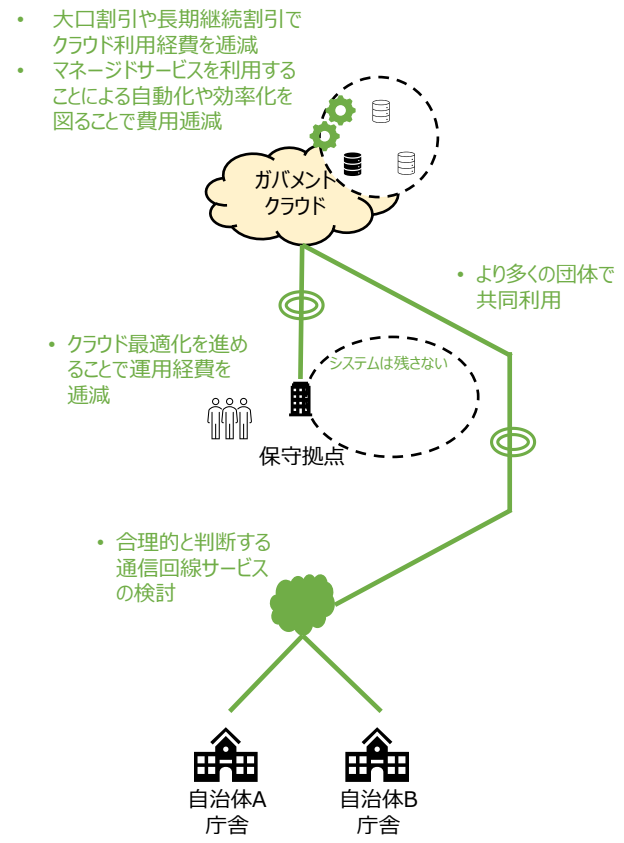
【コスト(A)の例】  
 ※自治体クラウドの代表的構成



【コスト(B)の例】  
 ※自治体クラウドからの移行例



【更なるコスト通減に向けた対策案】  
 ※自治体クラウドからの移行例



※デジタル庁にて代表的構成例を基に抽象化した例図であるため、個々の団体や利用サービスに応じて差異があることに留意

# 令和5年度の投資対効果検証により把握された課題と対策案

## 令和5年度の投資対効果検証により把握された課題

- 団体ごとに差はあるが、現行環境がデータセンター（ハード共用）、自治体クラウド（ハード・アプリ共用）では、主に、「通信回線費」、「クラウド利用経費」、「ソフトウェア借料・保守料」の増により、ランニングコストが従前を上回っている。
  - ・ 「通信回線費」：ガバクラへの接続回線（庁内からガバクラ、保守拠点からガバクラ）分の増
  - ・ 「クラウド利用経費」：現行利用中のシステム基盤とガバメントクラウドのサービスレベルも含めた価格差
  - ・ 「ソフトウェア借料・保守料」：クラウド最適化されていないことによる経費増（ミドルウェア、DBライセンス）

## 更なるコスト逓減に向けた対策案

- 従前を上回っている主な経費項目の逓減に向けては、「令和7年度末までに当面実施する対策」及び「令和8年度以降に実施する中期的対策」の確実な取り組みが重要。令和6年度の早期移行団体検証事業ではこれらの対策も重視し、ランニングコストの逓減の深掘りについて継続検証を行う。

### ①令和7年（2025年）度末までに当面実施する対策

- 「通信回線費」の逓減 ⇒ 地方公共団体が合理的と判断する通信回線サービス（LGWANを含む）の利用
- 「クラウド利用経費」の逓減 ⇒ 大口割引・長期継続割引の適用  
(デジタル庁) アプローチガイドに、仮想マシンのサイジングの他、見積、環境構築・運用について記載  
要請があった自治体に対する見積精査

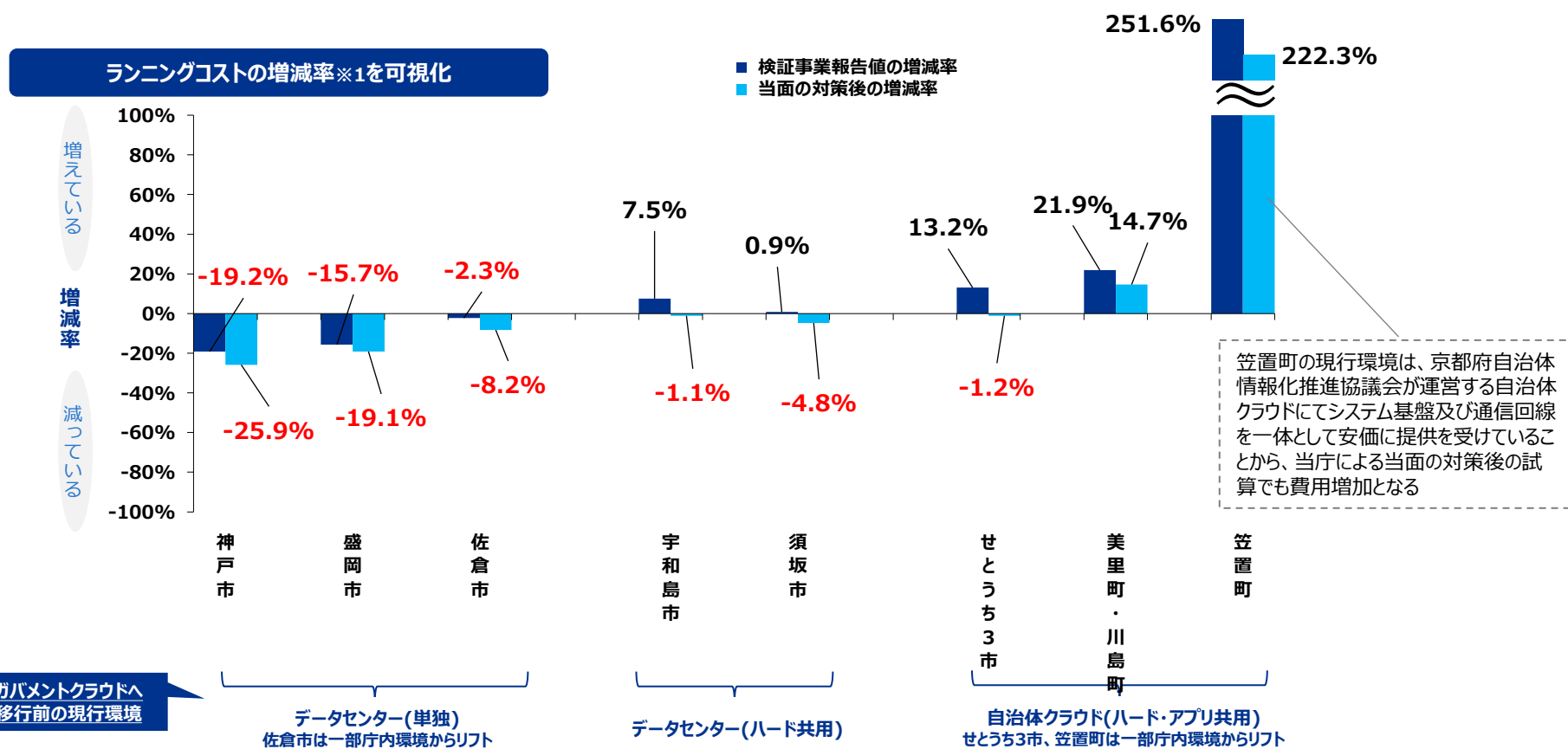
### ②令和8年（2026年）度以降に実施する中期的対策

- 「通信回線費」の逓減 ⇒ ガバメントクラウドへの基盤統合の検討
- 「クラウド利用経費」の逓減 ⇒ (デジタル庁) 複数年での長期割引制度の導入（1年→3年）
- 「ソフトウェア借料・保守料」の逓減 ⇒ マネージドサービスの活用、按分効果が働きやすいシステム構成などクラウド最適化  
(デジタル庁) アプローチガイド等に、ソフトウェアの適切な数量算定やマネージドサービスの活用について記載  
本番移行を行った自治体の運用経費や事務処理状況を好事例として横展開

# デジタル庁の試算による当面実施する対策後の推計値 ※1

令和5年度ガバメントクラウドの先行事業（基幹業務システム）における調査研究 投資対効果の検証  
 \_中間報告（令和6年9月6日公表）（抄）

- 現行システムからガバメントクラウドへリフト(推奨構成等を採用した構成)した場合の増減率について、「**検証事業報告値コストB**」とデジタル庁試算による「**令和7年度末までの当面の対策後**」の推計値を以下に示す。
- 検証事業では費用削減効果が見られなかった**宇和島市、須坂市、せとうち3市**においても、**検証事業報告値（見直し）**から**ランニングコストの削減が見込まれる。**



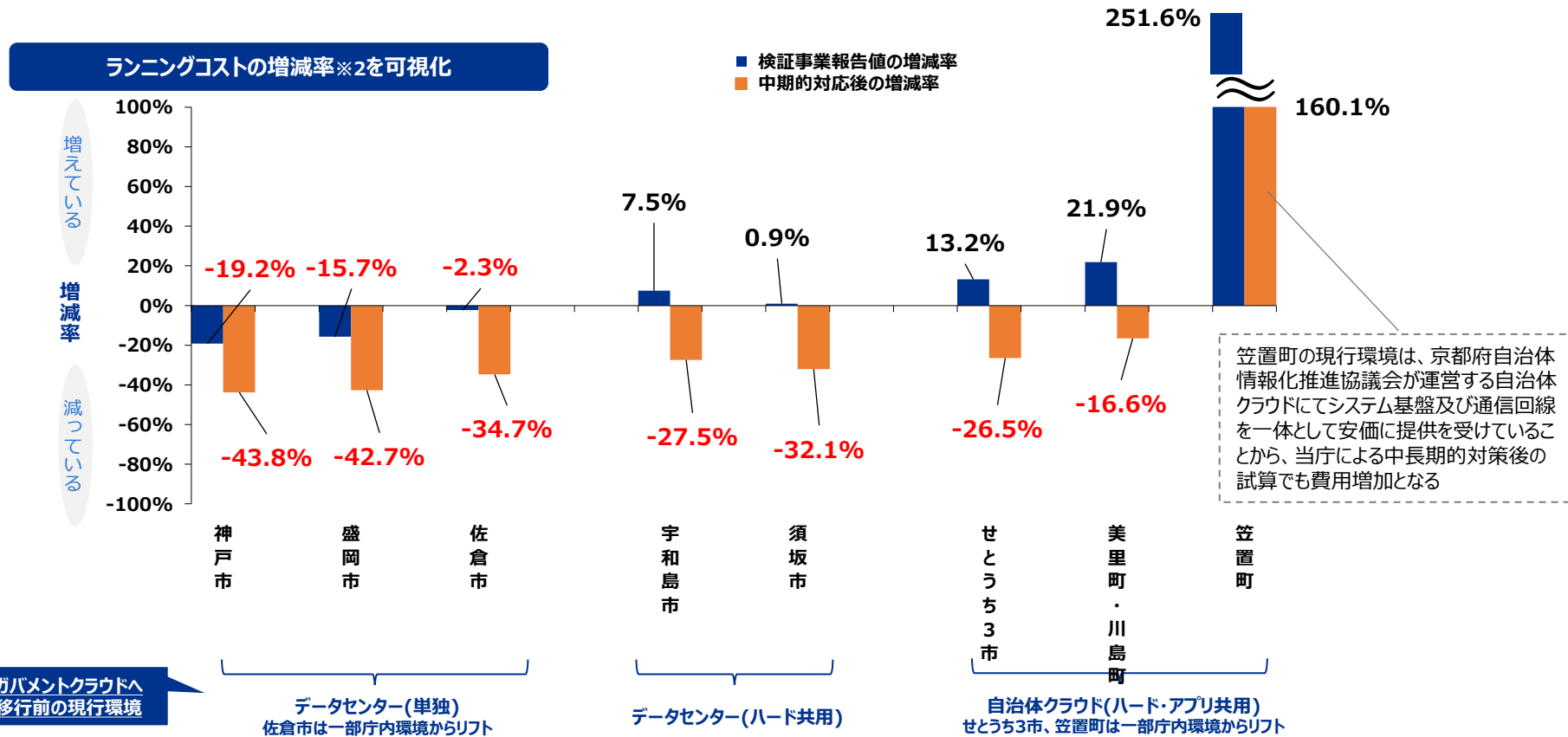
【当庁が想定した当面の対策の内容】

※1 検証事業において、「コストB」からの削減要素として以下を適用し試算したもの

- 通信回線について地方公共団体が合理的と判断する通信回線サービスへの見直す余地があるもの想定して、せとうち3市、美里町・川島町の通信回線費を20%減で試算
- 大口割引：AWSが目指す上限20%を適用
- 長期継続割引：地方公共団体のシステム構成要素のうち長期継続割引が適用可能な割合57.2%に対し、長期継続割引1年間、WINDOWS R1 21%を適用して試算

# デジタル庁の試算による中期的対策後の推計値 ※2

- 現行システムからガバメントクラウドヘリフト(推奨構成等を採用した構成)した場合の増減率について、「**検証事業報告値コストB**」とデジタル庁試算による「**令和8年度以降に実施する中期的対策後**」の推計値を以下に示す。
- 検証事業では費用削減効果が見られなかった**宇和島市、須坂市、せとうち3市、美里町・川島町**においても、**検証事業報告値（見直し）から最適化（モダン化）等**を図ることにより**ランニングコストの削減が見込まれる**。



【当庁が想定した中期的対策の内容】

※2 前頁の「当庁が想定した当面の対策※1」に加えてシステム最適化等として以下を適用し試算したもの

- 令和6年度予算の政府情報システムにおける運用等経費コスト削減率31%で試算
- ※1で計上した長期継続契約割引率を戻すとともに国の利用状況調査による長期継続割引が適用可能なシステム構成要素の割合15.9%に対し、長期継続割引3年、WINDOWS R1 33%を適用して試算
- 標準化に伴うパッケージ料金等の増については現存データがないため反映していない

# 【参考】ガバメントクラウドへの移行の必要性

- 少子高齢化社会が進み、急速な人口減社会に突入する中で、質の高い公共サービスを維持し、国民のニーズの多様化に柔軟に対応していくためには、**国と地方のデジタル基盤の共通化を推進することが重要**である。
- 地方公共団体の基幹業務の標準化及びガバメントクラウドへの移行は、まさにこの観点から取り組んでいるものであり、これにより、**地方公共団体情報システム全体のセキュリティレベルの高度化及び大規模災害対策（ディザスタリカバリ）が実現する他、従来システムに発生していた事務の効率化にも資する**。
  - （注）1. セキュリティ向上の例 ・デジタル庁が用意したセキュリティテンプレートの活用によるヒューマンエラーの回避 ・高度なセキュリティ対策をすべてのシステムに適用できることによるセキュリティレベルの均一化・高度化 等
  - 2. 大規模災害対策の例  
複数のリージョンにシステムとデータを保管し、大規模災害の発生を想定したシステムの可用性と業務継続性を保持 等
  - 3. 事務の効率化の例  
・テンプレートを用いた環境構築による複数環境の効率的構築、リソースの有効活用  
・システム更改の都度発生していた調達・契約関連事務の削減 等
- システム経費については、ガバメントクラウド移行初期において、ランニングコストが一時的に上昇する可能性は否定できないが、いわゆる**クラウド最適化を行うことにより、中長期的には、ほとんどのケースにおいてコスト削減が見込まれている**。
  - （注）コスト削減方策・移行経費に係る財政支援。
    - ・デジタル庁がクラウドサービス提供事業者と交渉したことによる大口割引、長期継続割引の適用。
    - ・回線に関して、地方公共団体が合理的と判断する通信回線サービスの検討。
    - ・サーバ構成、パッケージソフトの見直し 等
- ガバメントクラウドについては、海外クラウドサービス提供事業者が多くを占めているが、この点についても**デジタル庁がしっかり管理**している。
  - （注）ガバメントクラウドに関するデジタル庁の管理
    - ・ISMAPリストに登録されたクラウドサービスから選定するとともに、機能要件を設定。
    - ・データセンターは国内立地。
    - ・米国政府・裁判所から米国法に基づきデータ開示を求められた際は、速やかに日本政府に通知するとともに、クラウドサービス提供事業者が異議を申し立てること、主権免除の対象となることを米国政府に通知することを仕様書及び契約書に明記。 等

# 給付支援サービスについて

令和6年11月

デジタル庁国民向けサービスグループ

# マイナンバーカードは、これからの時代の本人確認ツール

ご参考資料

交付無料

## 対面での本人確認

- ✓ 顔写真付きの本人確認書類として
  - 市町村での厳格な本人確認 → 確かに本人であるという証
  - 顔写真があるのでなりすましができない
  - 公私での本人確認が可能

表



## 電子的な本人確認

- ✓ オンラインで安全・確実に本人を証明
  - 電子証明書により、スマホやパソコンで各種行政手続の申請等や民間サービスへの顧客申込等が可能
  - 全国のコンビニで住民票の写しなどを取得可能
  - 健康保険証や図書館カード等としての利用が可能
  - さらに、将来的にはAIその他の様々な先端技術の活用を実現

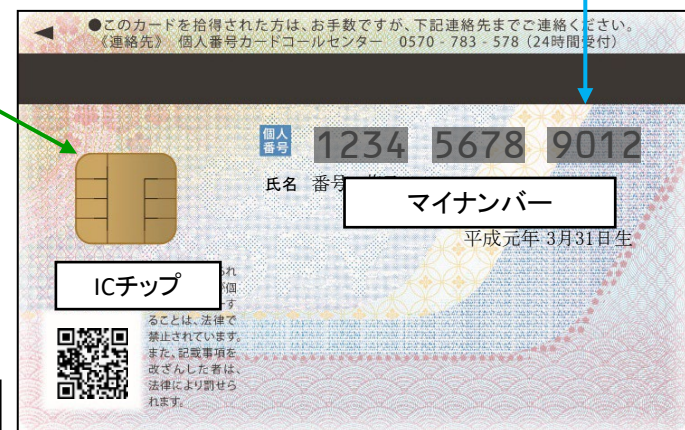
<例> 窓口のAI端末にカードをかざし、本人情報の自動入力やAIとの対話により、行政手続をスムーズに

➡ Society 5.0時代の必須ツール

## マイナンバーの提示

- ✓ このカードを提示することで、自分のマイナンバーを証明
  - 社会保障・税などの手続で、添付書類が不要に

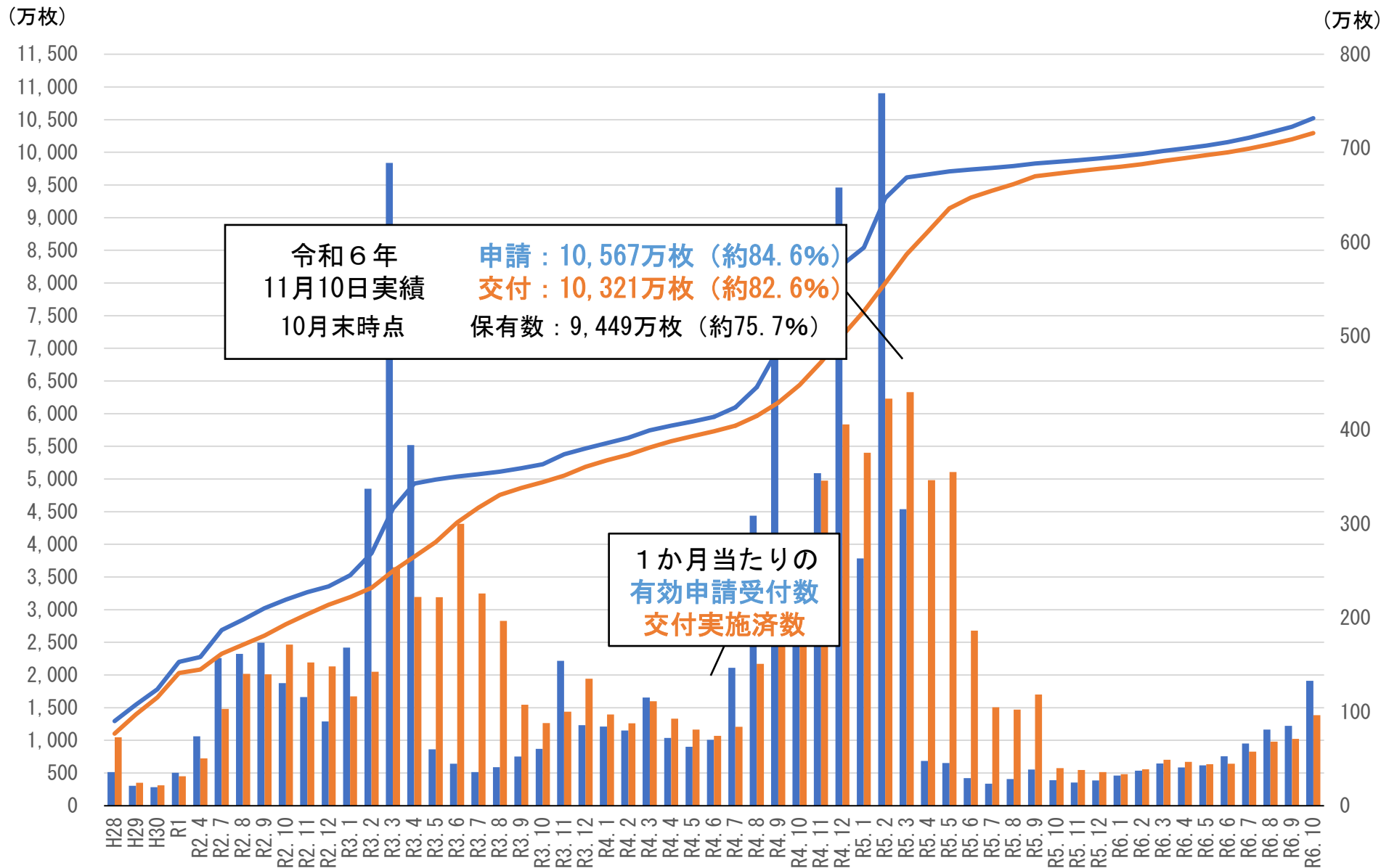
裏



# マイナンバーカードの申請・交付状況

ご参考資料

累計有効申請受付・交付実施済数



(H28~R1は年度当たりの平均値)

\* 保有数 : 現に保有されているカードの枚数 (交付枚数から死亡や有効期限切れなどにより廃止されたカードの枚数を除いたもの)

1か月当たりの有効申請受付・交付実施済数

### 健康保険証としての利用



- マイナンバーカードを**健康保険証**として利用できるオンライン資格確認の運用開始(R3.10~本格運用)
- カードリーダーにかざせばスムーズに医療保険の資格確認ができるほか、高額療養費の限度額認定証などの書類の持参が不要に
- 医療機関等で本人同意の下、**特定健診情報**や**薬剤情報**の閲覧等も可能に(R3.10~)

### マイナポータル



- 子育て関連手続きや**引越し**手続きを**オンライン申請**できるサービスを提供
- 行政機関などが保有する**自分の情報(世帯情報・税・社会保障等)の確認**が可能
- **パスポート申請・法人設立申請**など国の手続きのオンライン申請が可能

### コンビニ交付サービス



- コンビニ等で住民票の写しや戸籍証明書など**各種証明書が取得可能**(R6.10.15 対象人口:11,867万人)

### 民間サービスにおけるオンラインでの本人確認



- 各種オンライン決済サービスにおける口座登録、証券口座開設、住宅ローン契約等の際、マイナンバーカードを利用することで、**确实・簡便な本人確認が可能**に
- カードを利用した民間サービスの提供事業者は3年間で約5倍になるなど、**着実に普及**(R6.11.7現在、**民間事業者625社**がサービスを提供)

### 行政サービスにおける各種カードとしての利用等



- **図書館カード**等、自治体のサービスで利用できる
- 自治体の「**書かない窓口**」で活用され、申請書の自動入力が可能に
- **給付支援サービス**の申請にも利用が可能

### 職員証・社員証としての利用



- **国家公務員**(H28.4)、徳島県庁(H29.6)で導入
- 民間企業の**社員証**としての利用(TKC、NEC、NTTcom、内田洋行、NTTデータ、日本郵政グループ等が活用)

### マイナンバーカードを活用した各種カード等のデジタル化等

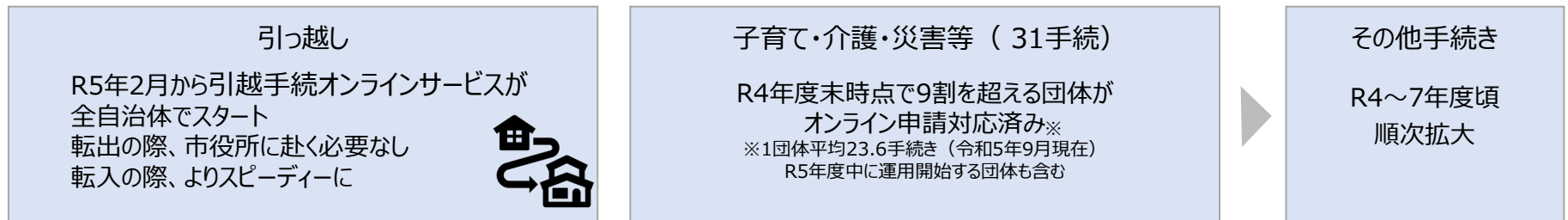
- マイナンバーカードの電子証明書等を資格等の情報に紐づけることにより、マイナンバーカードを各種カード等として利用  
⇒ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(R6.6.21閣議決定)に基づく工程表に沿って推進  
**運転免許証**(~R7.3までに実現)、**国家資格証**、**お薬手帳**、**介護保険被保険者証**、**障害者手帳**、**母子健康手帳**、**ハローワーク受付票**、**在留カード**等
- 救急隊がマイナンバーカードを活用して、**傷病者情報を正確かつ早期に把握することにより、救急活動を迅速化・円滑化**
- **電子処方箋**の運用開始(R5.1)。マイナポータル等で電子処方箋の情報閲覧が可能に
- マイナンバーカードの機能を**スマートフォンに搭載**(Androidスマホへの電子証明書の搭載をR5年5月に開始。iPhoneへの搭載はR7年春に開始予定。)

利活用シーンが拡大し、マイナンバーカード1枚で様々なことが可能な社会に

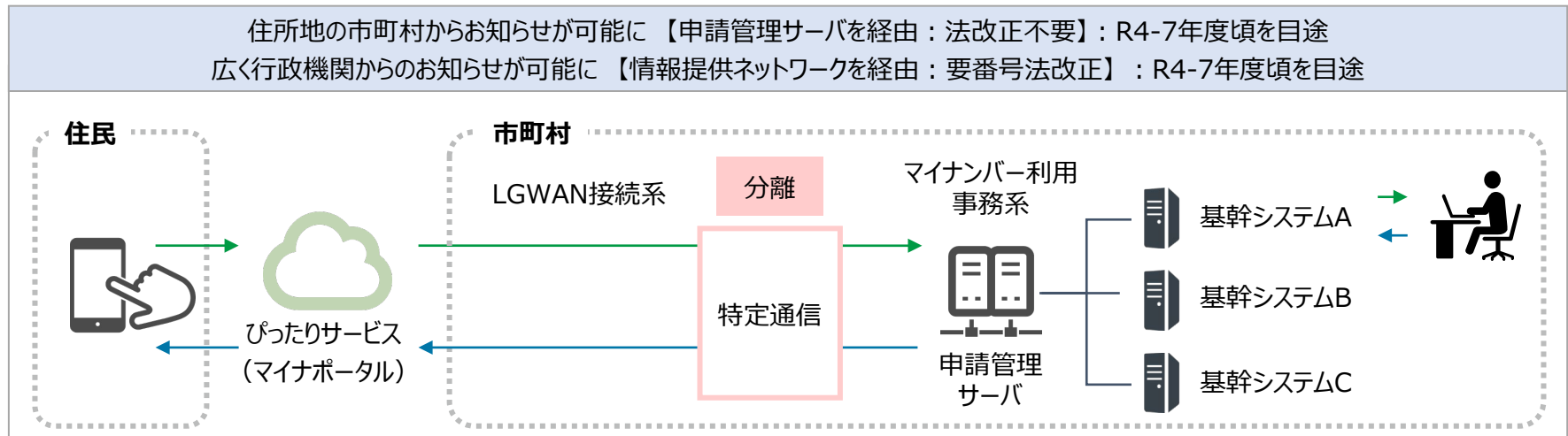
## カード利用シーン拡大構想 I : 「オンライン市役所サービス」構想

デジタル庁では、マイナンバーカードを基盤に、市役所に行かなくても良い、確実にサービスが届く社会をつくるために、まず、住民から市町村へ、オンライン申請できる基盤を構築し、さらに市町村から住民へ通知ができる仕組みをつくります

### 1 様々な手続きが、いつでも、どこでも、スマホでスピーディーにできる



### 2 スマホに、市政だよりや、本人向けのお知らせ (接種案内、昨年出場のマラソン大会など) が届く

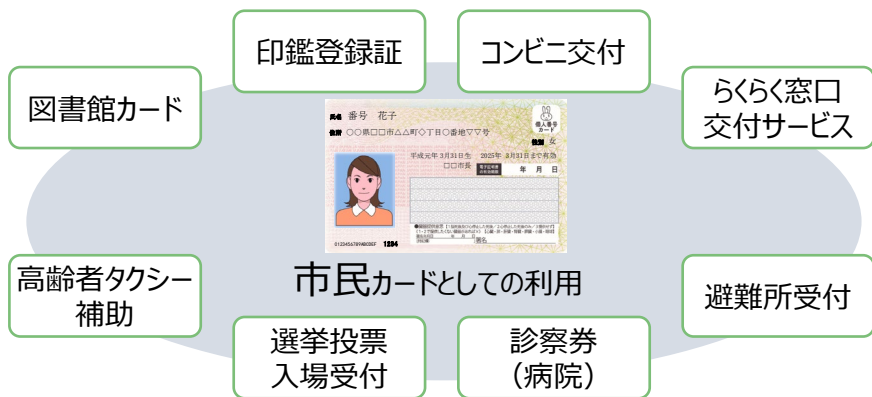


## カード利用シーン拡大構想Ⅱ：「市民カード化」構想

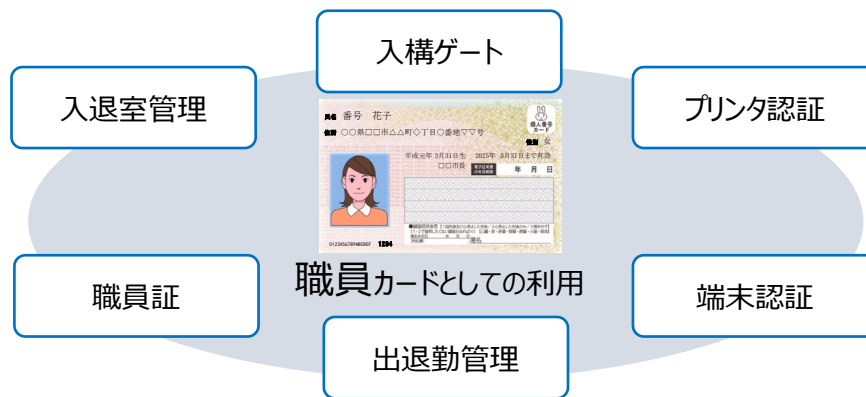
デジタル庁では、マイナンバーカード1枚で、様々な市役所サービスが受けられる社会をつくるために、デジタル田園都市国家構想交付金を活用した取組を支援していきます。なお、暗証番号なしでのマイナンバーカード利用も推進するほか、市町村の要望への対応や、メリットや利用方法の助言を行います

- 別途、マイナンバーカードを、健康保険証、運転免許証、在留カード、各種資格証明書等として利用できるようにする取組も、デジタル社会実現に向けた重点計画に基づき、推進する。

### 1 様々な市役所サービスを受けられるようにする



### 2 職員カードとして利用し効率よくセキュリティを高める



図書館カード 印鑑登録証	現在、取組は数十団体 →R4-7年度頃 全国的展開を目指す
コンビニ交付	現在、対象人口は1億人 →R4-7年度頃 更なる拡大を目指す
その他、避難所受付等、 様々な利用	現在、先進自治体の取組 →R4-7年度頃 更なる拡大を目指す

出退勤等、様々な利用	現在、取組は数十団体 →R4-7年度頃 全国的展開を目指す
------------	----------------------------------

## カード利用シーン拡大構想Ⅲ：「安全・便利なオンライン取引」構想

デジタル庁では、マイナンバーカードの、様々な民間サービス・場面での利用拡大を図ります

### 1 様々な民間サービス・場面で利用できる

銀行口座開設、生保契約  
、  
損保契約、信販契約など

現在：ネット証券の口座開設時の本人確認など、625の民間事業者が利用  
→R4年度から銀行口座開設、生保契約、損保契約、信販契約など様々な民間サービスでの利用を目指す

- 様々な顧客申込手続きが、スマホでスピーディにできる（厳格な本人確認等がスマホ上で可能）
  - 事業者は、顧客の変更後の住所等が把握できるようになる（R 5 年 5 月 16 日開始。本人同意が前提。）
  - カードが手元になくても、スマホだけで手続きができるようになる（Androidスマホへの電子証明書搭載。R 5 年 5 月 11 日開始）
- ※マイナンバーカードが持つ本人確認機能の民間ビジネスの様々な局面での利用を進めるため、電子証明書手数料を当面 3 年間無料にする。

### 例 メルペイの活用事例：銀行口座登録時の本人確認

ユーザーも事業者も早く、楽に、正確に手続きが可能



# デジタル庁

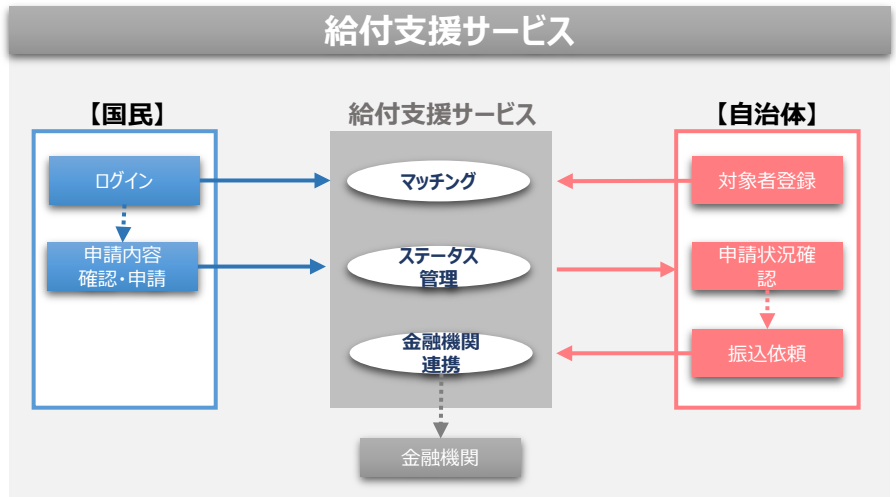
## 給付支援サービスのご紹介

- 給付の申請から振込までのプロセスをデジタル完結させ、迅速・効率的な給付を実現するサービスです。

### 【利用イメージ】

（自治体）対象者情報の抽出・登録をすれば、ステータス管理、審査（口座は公金受取口座を利用するため原則、審査不要）が可能となり、振込依頼も可能

（住民）自治体からの案内（2次元コード等）からスマホとマイナンバーカードを使って本人確認、公金受取口座情報取得を実施し、申請が可能



### 【令和6年度までの実績】

ユースケース	利用時期	自治体数
（実証実験）	令和5年7～9月	2
新たな経済に向けた給付金・定額減税	令和6年2月～11月	90
東京018給付	令和6年6月～	1
定額減税（算定ツール）	令和6年6月～	1,581
（実証実験）マイナポータル連携	令和6年7月～	6

### 【利用するメリット】 ※詳細次ページ

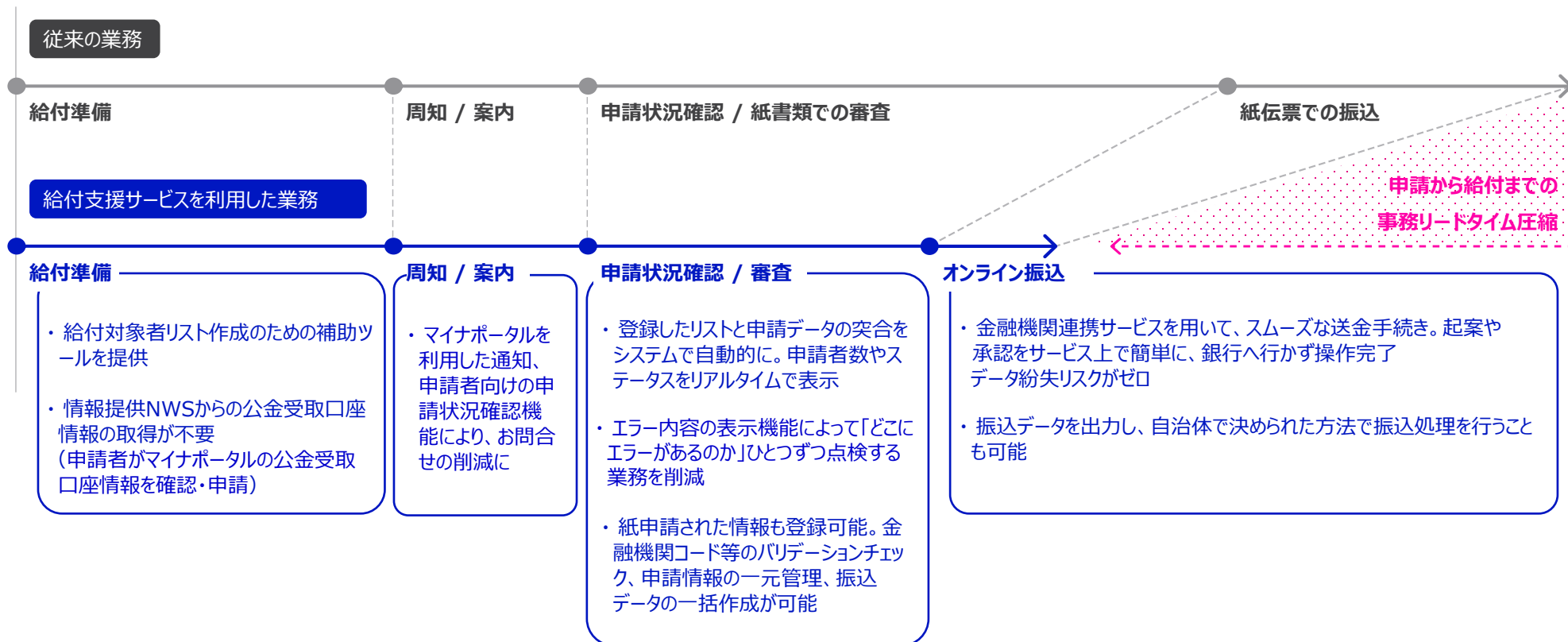
（住民）面倒な申請書類の記入が不要であり、通帳のコピー等添付書類も省略が可能

（自治体）オンライン申請のため、紙申請書の受理や転記・再確認、審査業務等の事務処理負担を最小限に抑えることが可能

# デジタル庁

## 給付支援サービスを利用いただくメリット（詳細）

- ・ 本人確認の自動化、公金受取口座の活用で審査時間の大幅な削減を実現します。



給付支援サービスの活用メリット

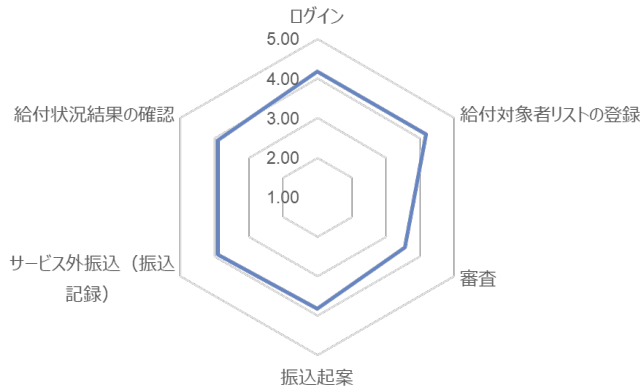
■自治体の評価

サービスの操作性やデザインは、給付業務全てにおいて高評価

<デザイン>

<選択肢>

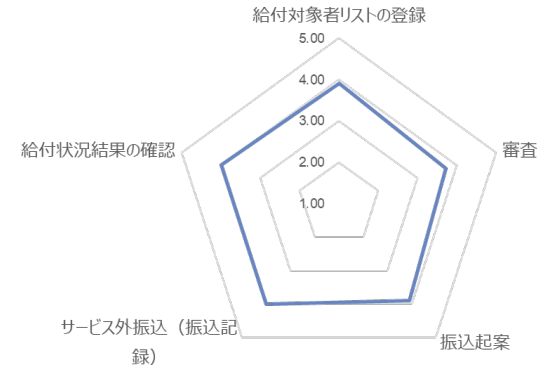
- 5:とても分かり易かった
- 4:分かり易かった
- 3:どちらともいえない
- 2:分かりづらかった
- 1:とても分かりづらかった



<操作性>

<選択肢>

- 5:とても分かり易かった
- 4:分かり易かった
- 3:どちらともいえない
- 2:分かりづらかった
- 1:とても分かりづらかった

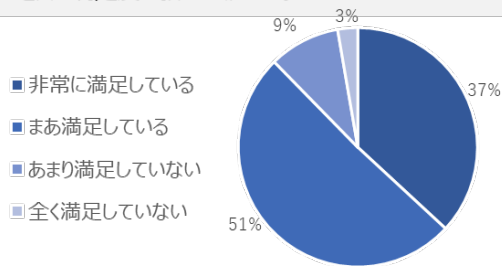


■申請者の評価

サービスの満足度は高く、全体の88%が手続きを10分以内に完了、「手続きの簡単さ」を評価する人が多い

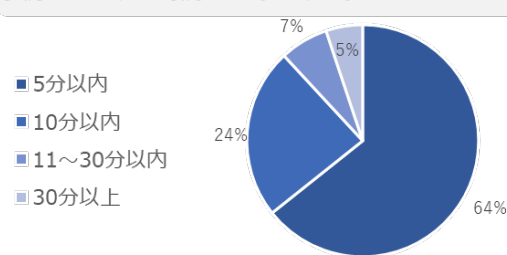
■質問1

サービスの満足度を教えてください。



■質問2

手続きにどのくらい時間がかかりましたか。



■質問3

良かった点をすべてお知らせください。



# デジタル庁

Digital Agency