

# 自治体DX推進手順書 概要



総務省

令和3年7月7日

# 自治体DX推進手順書 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」（2020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とりまとめ、「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DX全体手順書【第1.0版】 概要

## 1. 本手順書の趣旨

- ✓ 全体手順書は、DXを推進するに当たって、想定される一連の手順を示すもの
- ✓ 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作成

## 2. 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ふ、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

# 【参考】工程表のイメージ

取組事項		2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	【参考】 目標時期
BPRの取組みの徹底		大まかな取組内容					
目標時期等が設定されている取組み	自治体の情報システムの標準化・共通化	大まかな取組内容					令和7年度
	【参考】ガバメントクラウド						
	【参考】標準化						
	マイナンバーカードの普及促進	大まかな取組内容					令和4年度末
	自治体の行政手続のオンライン化	大まかな取組内容					令和4年度末 ※1
	【参考】標準仕様						
セキュリティ対策の徹底		大まかな取組内容					令和4年度末 ※2
その他の取組み	自治体のAI・RPAの利用推進	大まかな取組内容					-
	テレワークの推進						-
	地域社会のデジタル化						-
	...						-

※1 令和4年度末を目指して、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。

※2 自治体情報セキュリティクラウドについて、令和4年度末までに、都道府県の主導により、総務省が設定した高いセキュリティレベル（標準要件）を満たす民間のクラウドサービス利用型への移行を行う。

# (参考) 自治体DX推進のための人材育成・確保【ステップ2 概要】

## 1. 推進体制整備の基本的な考え方

### ○ 組織と人材の両面からDXの推進体制を整備することが必要

組織：DX司令塔として、DX推進担当部門を設置し、各部門との緊密な連携体制を構築

人材：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

## 2. DX推進のための人材育成

### ○ 体系的な人材育成方針

- ・ 中長期的な観点も含めて、DX推進のための人材育成を進めるため、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、経験等を設定したものとする

### ○ 人材育成の手法

- ・ 国等への職員派遣や情報担当と業務担当を交互に行き来する人事ローテーションなど人事運用上の取組、OJTによる応用力や課題解決力の習得、独自の研修の充実に加えてJ-LISなど研修機関の活用により、人材を育成

【参考】神戸市における庁内DX推進に向けた人事戦略

庁内のDX推進に向けて、「高度な専門人材の確保・育成」から「庁内のICTリテラシー向上の裾野を広げる取組」まで、多面的なアプローチでDX人材の確保・育成を図る。

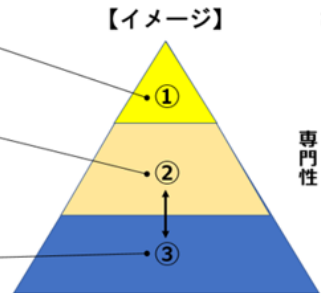
#### ① ジョブ型雇用の活用（デジタル化専門官）

#### ② ITリテラシーの高い職員の確保・育成

- 社会人採用試験（ICT/デジタル枠）
- 庁内公募による人材確保
- 所属による専門研修プログラムによる育成

#### ③ 庁内のITリテラシーの向上（人材育成等）

- DX研修ポータルサイト（仮）を設置し集約
- 民間企業（ICT関連）への派遣研修など



## 3. 外部人材の活用

### ○ 外部人材の活用にあたっては、次の観点から検討

- ・ 配置するポスト（CIO補佐官等を想定）と業務
- ・ それに見合ったスキルの明確化（業務経験、IPAのスキル標準等の活用）
- ・ 任用形態（地方公務員、業務委託）

	特定任期付職員 (フルタイム)	特別職非常勤職員
概要	高度の専門的知識経験等を有する者を一定期間活用することが特に必要な場合に任用可（5年以内）	専門的な知識経験等に基づき、助言、調査、診断等を行う（顧問、参与など）
身分	地方公務員 ※公平性・中立性の確保を前提として、民間企業等の従業員の地位を保有したまま任用可能	地方公務員 ※同左
給与	国の特定任期付職員を参考に 特別の給料表適用 + 特定任期付職員業績手当	職務の対価として、 個別の事情を勘案し 報酬額を決定
地方公務員法の適用	あり	なし
営利企業の従事等（兼業）	任命権者の許可が必要 ※職務の能率・公平性を担保する必要	制限なし
根拠法令	地方任期付職員法第3条第1項	地方公務員法第3条第3項第3号

### ○ CIO補佐官等の任用にあたっての注意事項

- ・ 特別職非常勤職員の場合は、地方公務員法の規定が適用外  
→ 要綱等で、服務等の任用規律を定める必要
- ・ 営利企業との兼務等がある場合、業務内容によっては、透明性・公正性確保のための措置（入札制限等）を講ずる必要

### ○ 外部人材の確保に対する国の財政支援

- ① 市区町村のCIO補佐官等の任用等に対する特別交付税措置
- ② 都道府県過疎地域等政策支援員（特別交付税措置）
- ③ 地域活性化起業人（特別交付税措置）

- 総務省においては、デジタル庁と連携し、市区町村のデジタル人材の募集情報を広く周知していく

# 市区町村の外部デジタル人材の募集情報の周知等（案）

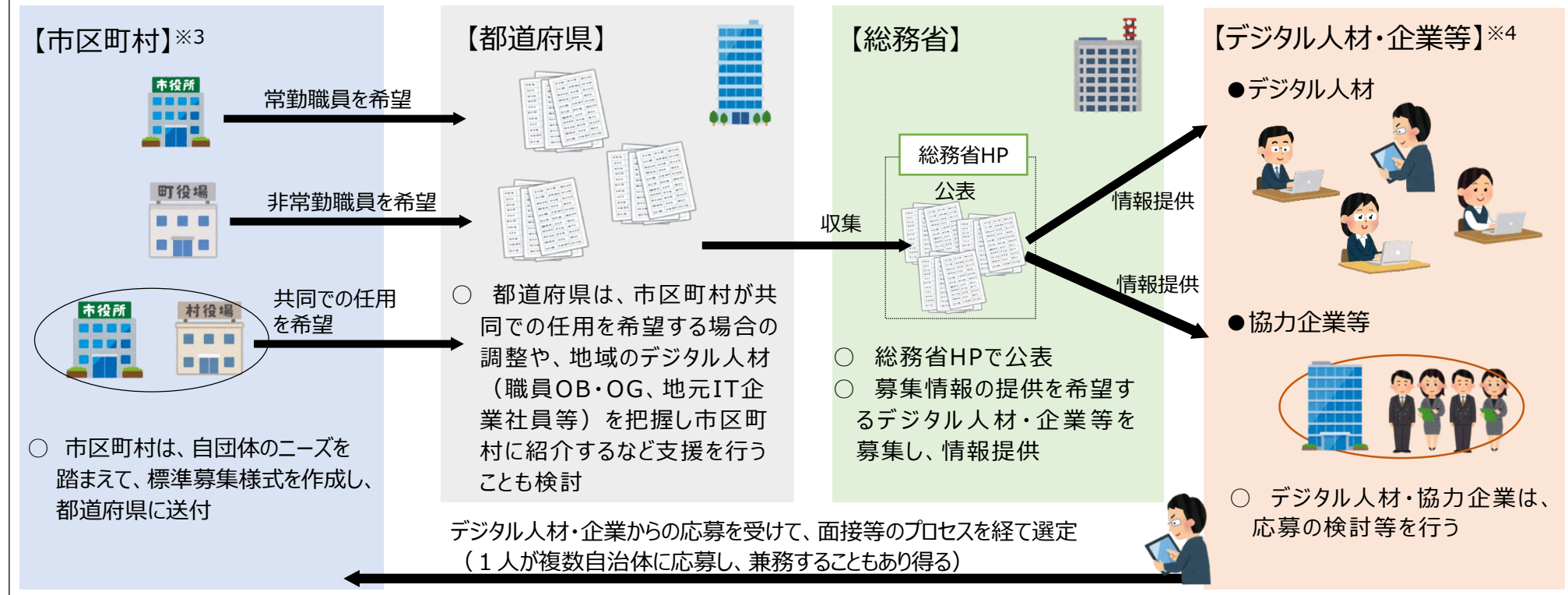
○ 総務省は、市区町村における外部デジタル人材の確保を支援するため、デジタル庁とも連携して、市区町村のデジタル人材の募集情報を次により広く周知する。

- ① デジタル人材・企業が市区町村を選定する際に必要となる情報を盛り込んだ標準的な様式（標準募集様式）を作成
- ② 都道府県を通じて、標準募集様式で市区町村の募集情報を収集し、総務省HPで公表
- ③ 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※1・企業に対して随時情報発信※2

※1 総務省では、デジタル人材に情報発信するため、デジタル人材の最低限の情報（メールアドレスを想定）のみ保有。

※2 総務省では、市区町村とデジタル人材・企業とのマッチングや、特定の人材を特定の市区町村に紹介する職業紹介は行わない。

## <イメージ>



※3 市区町村は、独自の募集活動（自団体のHP、民間の人材紹介会社の活用等）と組み合わせて、上記の仕組みを活用することも可能

※4 市区町村のCIO補佐官等の募集情報の提供を希望するデジタル人材・企業等は事前に総務省に登録

# 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】 概要

## 1. 手順書の趣旨

- 本手順書は、標準準拠システムへの円滑な移行に資するよう、自治体において共通して想定される標準化・共通化の作業手順等をまとめたもの。（なお、今後の標準仕様やガバメントクラウド等の検討を踏まえ、随時、手順書の改定を行うことを予定。）
- 各自治体は、本手順書も参考としつつ、自らのシステムの現状等を十分に把握の上、目標時期までの移行に向け計画的に取り組むことが求められる。

## 2. 必要性・メリット

- 自治体情報システムは、利便性等の観点から団体ごとにカスタマイズ等が行われてきた結果、「維持管理や制度改正時の改修等における個別対応・負担」「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の迅速な全国展開が難しい」等の課題がある。
- 標準化・共通化の取組は、こうした人的・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するもの。

## 3. 特徴・作業手順等

### ○ 標準化・共通化の特徴

標準化対象システムについて、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各ベンダが標準準拠システムを全国規模のクラウド基盤（ガバメントクラウド）に構築し、当該システムを各自治体が利用する姿を目指す。

- (1) 目標時期は令和7年度 (2) 全ての標準化対象事務(現時点で17事務)が対象 (3) 全自治体における短期的・集中的な取組  
(4) 国の動きと密接に関連（関係府省の標準仕様書、ガバメントクラウドへの移行等） (5) 標準仕様書に基づく業務フロー等の見直しの検討

→ **全庁的な体制整備、綿密な移行計画の作成が必要。早期着手により令和7年度までの事務負担の平準化が重要。**

### ○ 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

※ あわせて、自治体の標準準拠システムへの円滑な移行に向けて、デジタル基盤改革支援補助金（令和2年度第3次補正予算）による財政支援を行う予定。

# 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)



# (参考) 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】(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を行うための整備事項と標準的なシステム構成例は以下の通り。

## 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

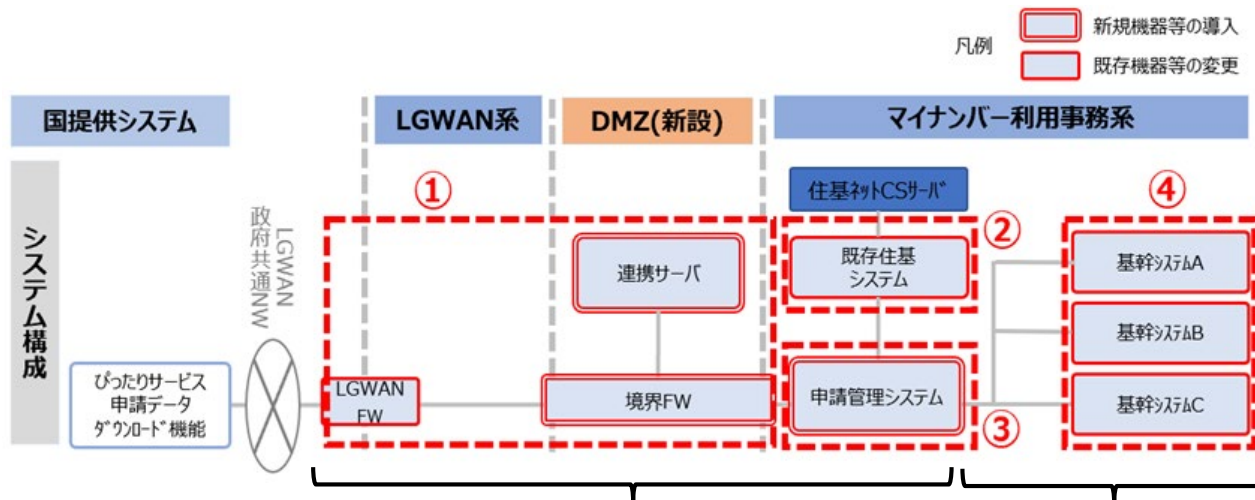
住基ネットCSから利用者証明書用電子証明書のシリアル番号を、各機関システムにおいて申請者を特定することができる番号へ変換するための機能を実装する改修

## 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



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。 (左記の★部分)

※ 「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」において、上記の標準的なシステム構成例を示しているところ、令和3年夏頃までに、標準仕様書を作成し、市区町村に提供する予定。

# 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】
- ・ ぴったりサービス・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】
- ・ ぴ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】
- ・ ぴ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】

<連絡先>

- 「全体手順書」、「オンライン化手順書」、「事例集」について  
総務省自治行政局地域力創造グループ地域情報化企画室  
TEL : 03 - 5253 - 5525
- 「標準化・共通化手順書」について  
総務省自治行政局デジタル基盤推進室  
TEL : 03 - 5253 - 5364