

自治体DXの取組状況



総務省

2023/12/8

自治行政局 地域DX推進室

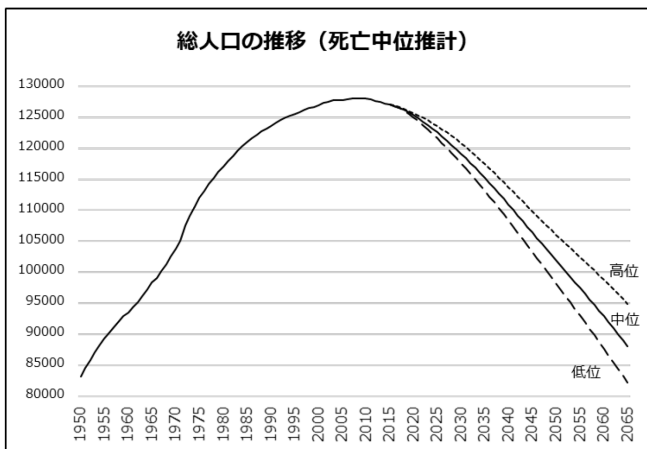
目次

1. 自治体DXの背景	…	2
2. 自治体DXの現状	…	7
3. 自治体DX推進のための総務省の取組		
①自治体DXの全体像	…	12
②フロントヤード改革やシステムの標準化	…	16
③デジタル人材の確保・育成の推進	…	26

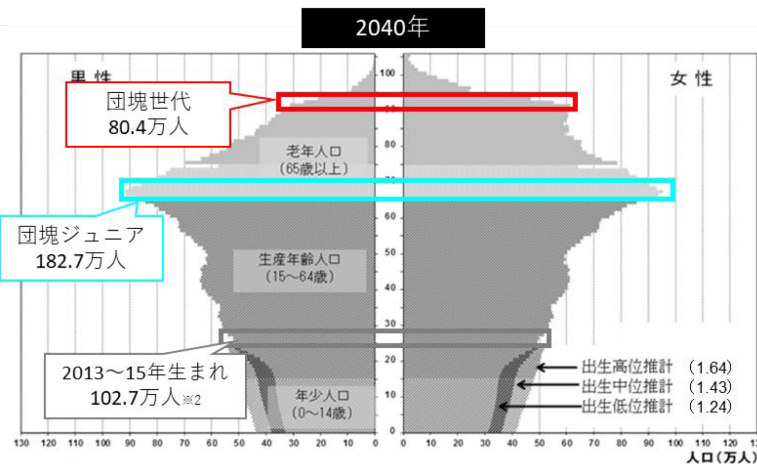
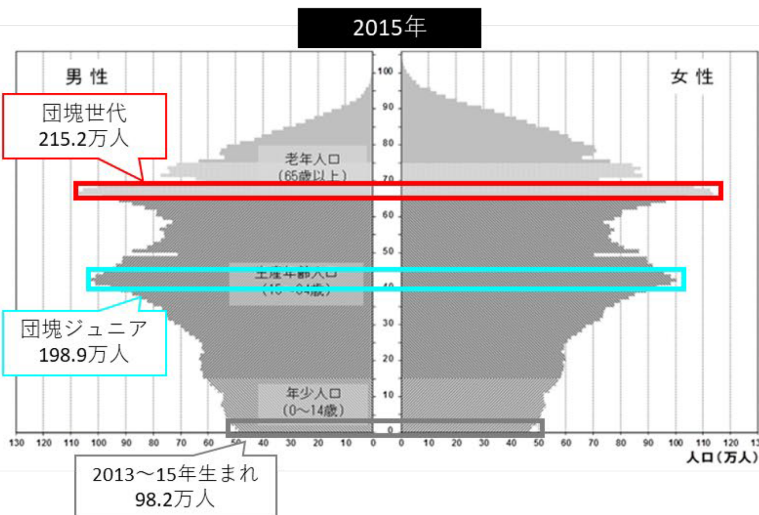
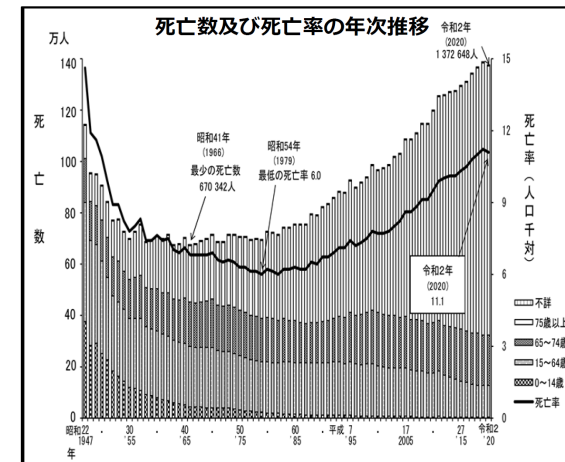
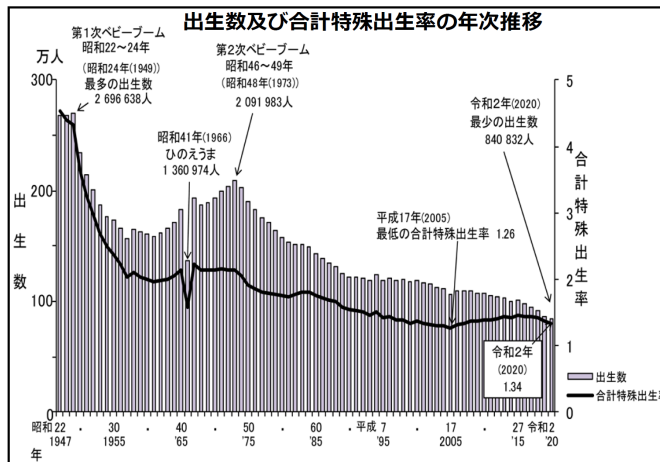
1. 自治体DXの背景

我が国の人口の動向について

- 我が国の総人口は、**2008年をピークに減少**に転じており、**今後も人口減少が加速**するものと推計されている。
- **出生数**は、**第2次ベビーブームをピークに一貫して減少**しており、**合計特殊出生率**についても、平成18年から**上昇傾向**にあったものの、平成28年から再び**低下基調**に転じている。一方、**死亡数及び死亡率**は、近年、概ね**一貫して増加傾向**にある。
- また、人口構造は、**2040年には、団塊の世代（出生数 260～270万人／年）及び団塊ジュニア世代（出生数 200～210万人／年）が高齢者**となる。全人口の3人に1人が高齢者となり、人口ピラミッドはいわゆる**棺おけ型**になる。



出典：「日本の将来推計人口（平成29年推計）」（国立社会保障・人口問題研究所）を一部加工



2040年頃までの自治体行政の課題

第32次地方制度調査会第1回専門小委員会（H30.7.31）
資料「2040年頃までに想定される行政各分野の課題等について」抜粋

人口減少が進む2040年頃には更に少ない職員数での行政運営が必要になる可能性がある。

定員回帰指標による定員数の粗い試算（規模別平均）

一般行政部門	2013年 職員数 (a)	減少率 (試算)※ (%) (b)	2040年 職員数 (試算) (c)=(a)×(b)	差分 (人) (d)=(c)-(a)	【参考】 人口減少率 (%)
都道府県	5,631	▲ 5.4	5,328	▲ 303	▲ 16.4
指定都市	4,600	▲ 9.1	4,181	▲ 419	▲ 9.2
中核市・施行時特例市	1,205	▲ 13.9	1,038	▲ 168	▲ 15.0
一般市（人口10万人以上）	616	▲ 13.4	534	▲ 82	▲ 16.7
一般市（人口10万人未満）	286	▲ 17.0	237	▲ 48	▲ 23.5
特別区	1,423	▲ 4.5	1,359	▲ 64	▲ 6.4
町村（人口1万人以上）	122	▲ 13.8	105	▲ 17	▲ 23.3
町村（人口1万人未満）	62	▲ 24.2	47	▲ 15	▲ 37.0

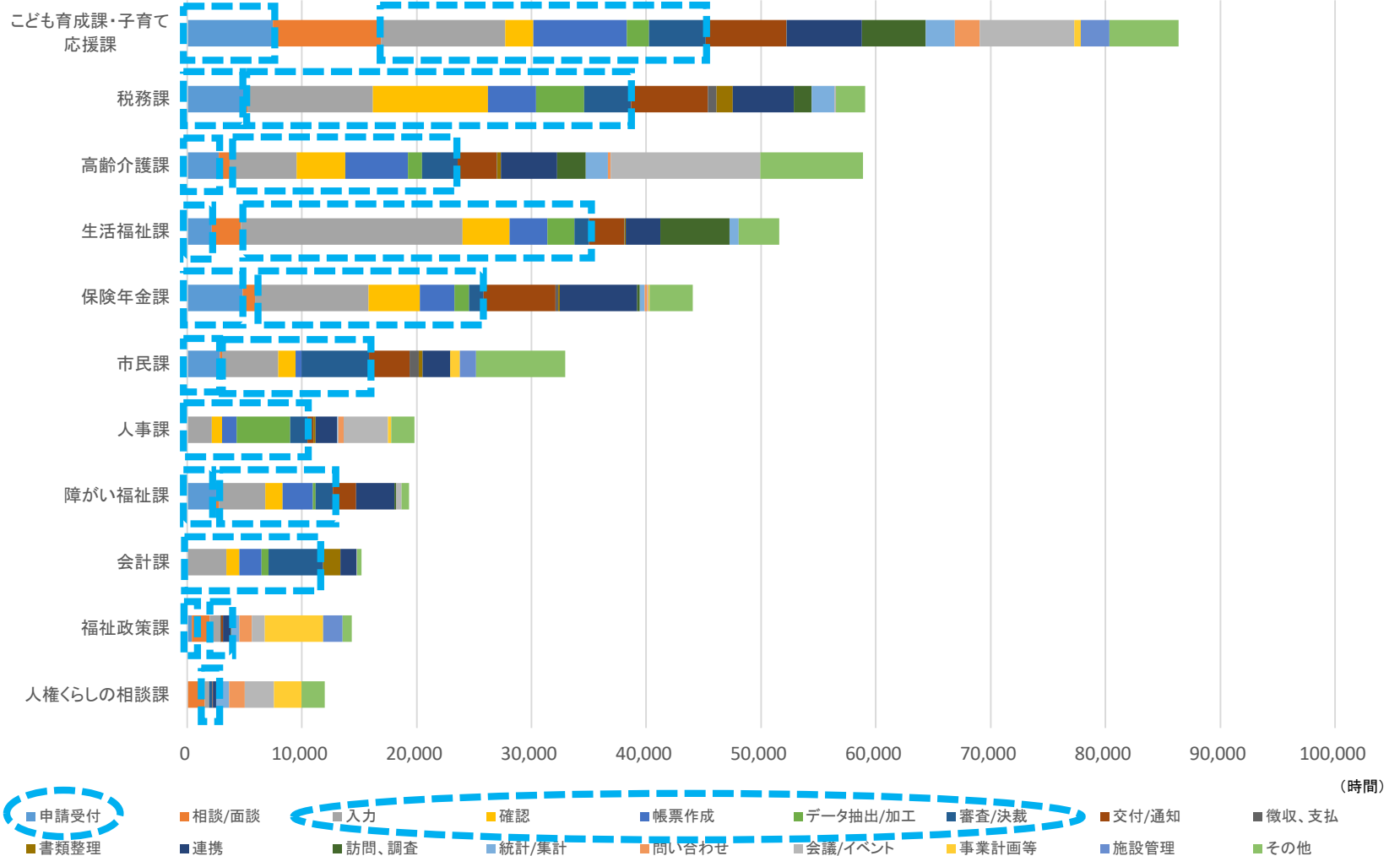
※「定員回帰指標」は、人口と面積のみを説明変数として、実職員数との多重回帰分析により職員数を参考指標として表すもの。今回の試算は、各団体の2013年人口(住基人口)と2040年の人口(推計値)を用いて、それぞれの職員数(参考数値)から想定減少率(表中(b))を算出したもの。人口規模別に平均を掲載。

※ 定員回帰指標は、都道府県は平成22年度、指定都市、中核市、施行時特例市は平成23年度、その他の市区町村は平成24年度に作成。

市町村における事務分類ごとの業務量

○ 大阪府泉大津市（人口約7万人、職員390名）の各課の個々の作業を、事務分類ごとの業務量で確認した結果、現状は、申請受付・入力・確認作業等の事務作業が半分程度と多く、一方で、相談、訪問、事業計画などは2割弱であった。

＜課別 事務分類ごとの業務量の割合（平成31年度調査）＞



新型コロナウイルス感染症拡大により浮き彫りとなったデジタル化への課題

- 我が国は、新型コロナウイルス感染症拡大により、社会が変容する中、多様な分野でデジタル化への課題が浮き彫りになった。

経済・生活

【影響】

- ・ サプライチェーンの一部断絶、物資不足
- ・ 工場、飲食店等の休業、イベント自粛



➡ オンライン手続の不具合、
国と地方のシステムの不整合 等

行政

【影響】

- ・ 感染症対応で初の緊急事態宣言の発動
- ・ 給付金や助成金等支援策に係る申請が膨大



➡ オンライン手続の不具合、
国と地方のシステムの不整合 等

働き方

【影響】

- ・ テレワーク増加、Web会議増加
- ・ テレワークが難しい業務の顕在化



➡ 押印手続等、テレワークの阻害要因の顕在化 等

医療

【影響】

- ・ 現場負荷増、現場要員不足、医療資材不足
- ・ 医療機関のクラスター化懸念
- ・ オンライン診療の時限的な拡大



➡ 陽性者報告のFAXでの申請などデジタル化の遅れ 等

教育

【影響】

- ・ 全国的な学校の臨時休業
- ・ 臨時休業等に伴い登校できない児童生徒の学習指導の必要性



➡ オンライン教育に必要な基盤、ノウハウの不足 等

防災

【影響】

- ・ コロナ感染拡大時における災害対応の可能性
- ・ 自治体等現場の負担増加



➡ マイナンバーカードによる罹災証明発行、
AI活用等による被災者・現場負担軽減の必要性 等

2. 自治体DXの現状

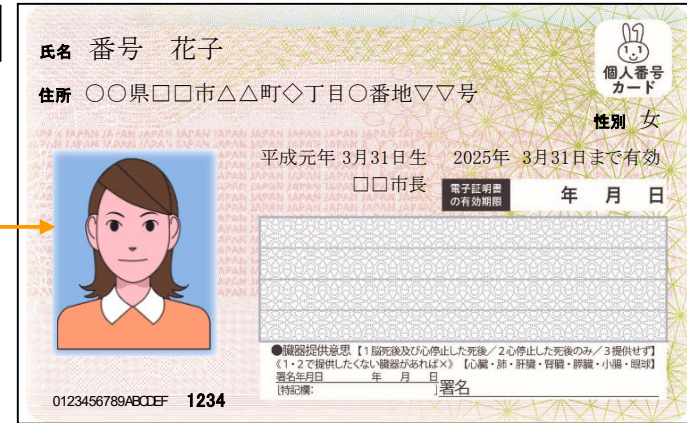
マイナンバーカードは、これからの時代の本人確認ツール

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

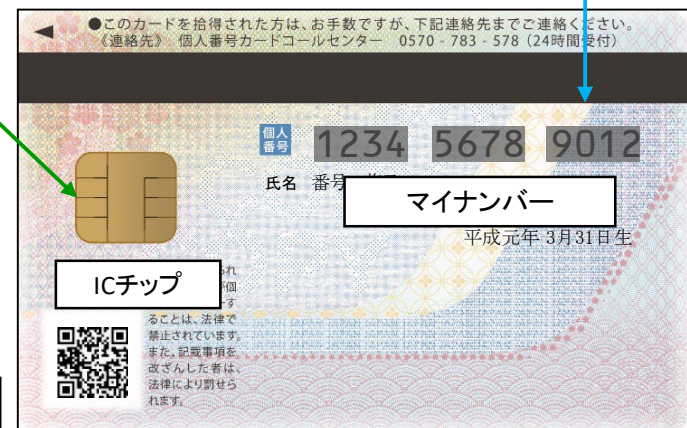
- 電子証明書により、スマホやパソコンで各種手続や契約が可能
- 全国のコンビニで住民票の写しなどを取得可能
- マイナポイントの取得や健康保険証としての利用
- さらに、将来的にはAIその他の様々な先端技術の活用を実現

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



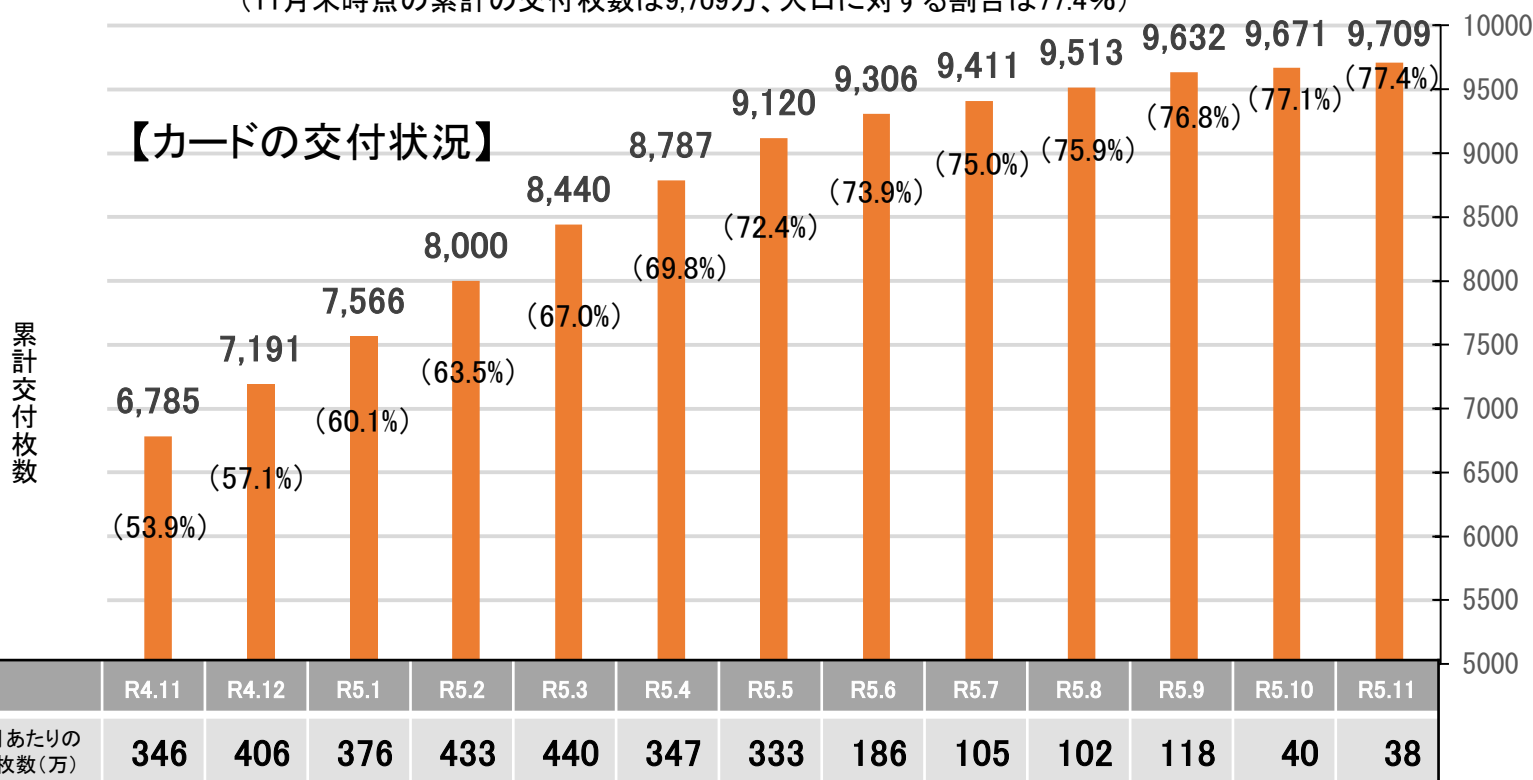
マイナンバーカードの申請・交付状況

- 12/1時点で累計の申請件数は約**9,900万**、人口に対する割合が約**79%**となっている。
- また、12/1時点で累計の交付枚数は**9,700万**、人口に対する割合は約**77%**を超えたところであり、着実に交付が進んでいる。

(12月1日時点)

	累計	人口に対する割合
有効申請受付件数	98,800,371	78.8%
交付枚数	97,108,660	77.4%

※ なお、11月末時点の保有枚数は**9,136万**、人口に対する割合は**72.8%**
 (11月末時点の累計の交付枚数は9,709万、人口に対する割合は77.4%)



マイナポータルについて

マイナポータルは、「マイナンバーカードをキーとした、わたしの暮らしと行政との入口」として、オンライン申請や、行政機関等が保有する自分の情報の閲覧・取得、お知らせの通知などのサービスを提供しています。

情報閲覧機能

わたしの情報

- ・税情報（所得等）
- ・世帯情報
- ・予防接種の履歴
などが確認できます

お知らせ

行政機関等から児童手当現況届や確定申告などのあなたに合ったお知らせが届きます

やりとり履歴

あなたの情報が行政機関でどのようにやりとりされたかチェックできます



オンライン申請機能

手続の検索・電子申請

引越し、年金、旅券など行政機関向けのオンライン申請ができます

※サービスの検索や一部の申請についてはマイナンバーカードがなくてもできます

シングルサインオン機能

もっとつながる

- ・e-Tax
- ・ねんきんネット など
外部サイトと連携し、スムーズなログインを実現します

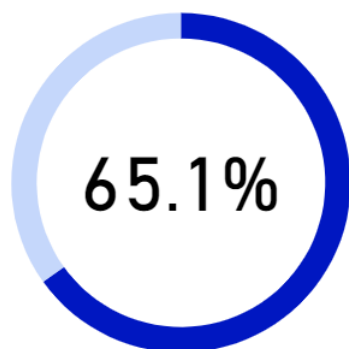
その他

公金受取口座の登録、マイナンバーカードの健康保険証利用申請もできます

マイナポータルにおける子育て・介護関係の26手続きのオンライン化取組状況

○ 特に国民の利便性向上に資する手続（31手続）のうち、市区町村手続きである子育て・介護関係手続（26手続）については、令和4年度末時点で1,133団体（全1,741団体の65.1%）が26手続全てで、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手続が可能となっている。

子育て・介護関係の全26手続をマイナポータルでオンライン手続できる自治体の割合



※自治体によっては、汎用的電子申請システムにより、オンライン手続が可能となっている場合があります。詳細は[データの定義](#)を参照ください。

オンライン化が完了した自治体数 / 全自治体数 **1,133 / 1,741**

凡例

都道府県名（オンライン化が完了した自治体数/全自治体数）

オンライン化が完了した割合（%）

- 青色：100%
- 薄い青色：80%以上100%未満
- 灰色：80%未満

北海道・東北	関東	中部	近畿	中国・四国	九州・沖縄
北海道(150 / 179) 83.8%	茨城県(25 / 44) 56.8%	新潟県(25 / 30) 83.3%	三重県(9 / 29) 31.0%	鳥取県(13 / 19) 68.4%	福岡県(36 / 60) 60.0%
青森県(22 / 40) 55.0%	栃木県(15 / 25) 60.0%	富山県(14 / 15) 93.3%	滋賀県(4 / 19) 21.1%	島根県(13 / 19) 68.4%	佐賀県(9 / 20) 45.0%
岩手県(29 / 33) 87.9%	群馬県(18 / 35) 51.4%	石川県(14 / 19) 73.7%	京都府(9 / 26) 34.6%	岡山県(19 / 27) 70.4%	長崎県(11 / 21) 52.4%
宮城県(16 / 35) 45.7%	埼玉県(28 / 63) 44.4%	福井県(15 / 17) 88.2%	大阪府(18 / 43) 41.9%	広島県(17 / 23) 73.9%	熊本県(38 / 45) 84.4%
秋田県(15 / 25) 60.0%	千葉県(54 / 54) 100.0%	山梨県(27 / 27) 100.0%	兵庫県(28 / 41) 68.3%	山口県(9 / 19) 47.4%	大分県(17 / 18) 94.4%
山形県(20 / 35) 57.1%	東京都(19 / 62) 30.6%	長野県(71 / 77) 92.2%	奈良県(22 / 39) 56.4%	徳島県(14 / 24) 58.3%	宮崎県(23 / 26) 88.5%
福島県(46 / 59) 78.0%	神奈川県(9 / 33) 27.3%	岐阜県(37 / 42) 88.1%	和歌山県(21 / 30) 70.0%	香川県(7 / 17) 41.2%	鹿児島県(10 / 43) 23.3%
		静岡県(22 / 35) 62.9%		愛媛県(19 / 20) 95.0%	沖縄県(17 / 41) 41.5%
		愛知県(33 / 54) 61.1%		高知県(26 / 34) 76.5%	

※ 2023年3月31日時点。デジタル庁HPで公表

3. 自治体DX推進のための総務省の取組み

①自治体DXの全体像

自治体行政における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

- ✓ 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

データ連携

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

抽出

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

創意工夫を 要する業務

- データドリブんな
行政経営
- ✓ 企画立案
- ✓ 意思決定

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

「自治体DX推進参考事例集」 概要

自治体におけるDXに向けた取組を着実に促進するためには、国が先進的な取組をとりまとめ、全国の自治体へ横展開する必要

- DXに向けた機運醸成や全体方針策定、体制構築等を定めた「自治体DX推進手順書」と同時に事例集策定（令和3年7月）
- 全国の自治体におけるDXの最新の取組状況を踏まえ、**バージョンアップ**（令和5年4月）
 - ・ **65事例掲載** ・ **3章立てに再構成**（①体制整備、②人材確保・育成、③内部DX）
 - ・ 各自治体の取組の経緯や工夫している点等の**インタビュー記事を新たに掲載**

構成と目次

1. 体制整備

- (1) 県が中心となって管内市町村とともにDXを推進する体制の整備
- (2) 若手や現場の職員の声をDX推進に取り入れる体制の整備
- (3) 外部デジタル人材の知見を積極的に取り入れながらDXを推進する体制の整備
- (4) 住民目線でのデザイン思考や職員の働き方改革に着目した全庁的な体制の整備

2. 人材確保・育成

- (1) 県・市町村の連携による広域的な人材確保や民間事業者との連携による人材確保
- (2) DXの取組の中核を担う人材の育成
- (3) 体系的に整理された計画・方針に基づく人材育成
- (4) 自治体ごとの創意工夫による人材育成

3. 内部DX

【フロントヤード（住民との接点）】

- (1) オンライン行政サービス
- (2) 窓口改革
- (3) メタバースの活用

【バックヤード（内部事務）】

- (4) 検査・点検・確認業務
- (5) 議会関連業務
- (6) 内部業務
- (7) Web会議・ビジネスチャット

イメージ（掲載事例抜粋）

<3. 内部DX> フロントヤード（住民との接点）①オンライン行政サービス

1 無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化【兵庫県神戸市】

KeyPoint > 市民税のオンライン申請導入と併せ、手作業が残る審査や登録業務等のバックヤード業務を完全自動化し、さらなる作業時間の削減を目指す

事業の概要

- 国民健康保険や介護保険など、市提供サービスには、無収入であることを条件とする様々な制度があり、それぞれの窓口で行っていた無収入申告を、すべて市民税の申告（0申告）に集約。
- オンライン申請データと課税システムのデータをデータ連携基盤上で突合し、本人情報確認と審査を自動化。
- 審査・登録作業の完全自動化と電子申請の推進により年間約660時間の削減、将来的に電子申請率の向上や、市民税の申告（0申告）への誘導による更なる削減（年間約7,300時間）を目指す。

【Step0】来庁または郵送申請（紙申請）（審査・システム登録はすべて手作業） <本事業のターゲット>

作業時間 約15,000分
現在の市民税における0申告の件数
国民健康保険等における手続（総額約100万円）の区分
約40,000件
約半分は所得がない市民からの申請の申込み

【Step1】オンライン申請導入（審査・システム登録はすべて手作業）

作業時間 8分/件
※自動審査システムの仕組み
○ 課税システムから
① 住民登録
② 年度ごとの課税台帳
③ 課税資料の有無
の各データを審査用

【Step2】審査・システム登録作業をすべて自動化

作業時間 0分
○ オンライン申請で市民かつ無収入で

※【Step1】R4年度完了済み、【Step2】R5年度実施

自治体の取組のポイントや概要をコンパクトに掲載

参照した団体が取組やすいよう、取組にいたった**経緯**や取組の**工夫**についてのインタビューや、各自治体の**担当部署**や**関連URL**も掲載

導入に至ったきっかけ・背景（導入前の課題）について教えてください。

国民健康保険や介護保険など、市が提供している行政サービスには、無収入であることを条件に受けられる様々な制度がありますが、市民をそれぞれの制度の適用を受けるためには、それぞれの窓口で個別に無収入であることの申告（簡易申告）をする必要がありました。

そこで、市民と窓口職員双方の負担軽減につながるよう、簡易申告等の受付を市民税課（市民税の0申告）に集約し、その情報を所得把握が必要な所管課のシステムに連携することを目指していました。

しかし、この実現にあたっては、0申告の申請受付後の業務フローが変更されないまま受付が集約されると、市民税課職員の負担が増大してしまうことが課題でした。

この課題解決のために、0申告の審査及びシステムへの登録を自動化する取り組みを試行的に実施します。

（※）当初課題と懸念事項によって業務フローは異なるが、0申告の審査や課税システムの登録に当たり、職員の手作業が一定必要

導入に当たり工夫している点やコストについて教えてください。

市民税の申告は、すでに一部はオンライン申請が導入されていたのですが、現状では申請部分だけが電子化されており受付後の職員の事務が手作業であり、市民の利便性は上がったも職員の負担はあまり変わっていませんでした。そこで、申告を受け付けた後の事務作業を自動化し、職員の作業負担を軽減できる仕組みづくりを意図しました。また、初期段階では、RPAによる効率化など、必要最小限の投資で、出来る限りの自動化を目指しました。なお、コストは全市で一統財源で下配っております。

	令和4年度実績	令和5年度（予定）
審査システム構築	約200万円	課税システム連携等 約2,000万円
課税システム登録RPA構築	約50万円	

今後の展望を教えてください。

令和4年度より実証実験を進めており、効果が見込めれば、システム改修を行い、0申告受付後の事務処理から課税システムへの情報連携までの完全自動化を目指します。

また、他の業務でもオンライン申請の導入は進んできており、今回の取り組みを模倣し、事務処理が自動化できる事例を増やしていきたいと考えています。

※担当：神戸市 企画調整局デジタル戦略部

【参考情報】 神戸市人口：151.8万人
関連URL：神戸市電子申請HP（<https://www.city.kobe.lg.jp/006814/kurashi/registration/application.html>）

2. 自治体DX推進のための総務省の取組み

②フロントヤード改革やシステムの標準化

自治体フロントヤード改革が目指すもの

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 (オムニチャネル化※)

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

イメージ

※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
～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・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



セルフ端末

集約化した
ワンストップ窓口

総合案内
予約システム

個別ブースで
丁寧な相談対応

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)



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

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 <small>(※1)</small> (令和5年2月現在)	総合窓口 <small>(※2)</small> (令和4年4月現在)	ライフイベント別 ワンストップ窓口 <small>(※3)</small> (令和5年2月現在)	リモート窓口 <small>(※4)</small> (令和5年2月現在)	移動窓口 <small>(※5)</small> (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

出典：窓口業務改革状況簡易調査（令和5年2月総務省）

総合窓口のみ地方行政サービス改革の取組状況等に関する調査等（令和4年4月総務省）

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>

- 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。

出張所にリモート窓口を設置 <結城市（人口約5万人）>

- 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。

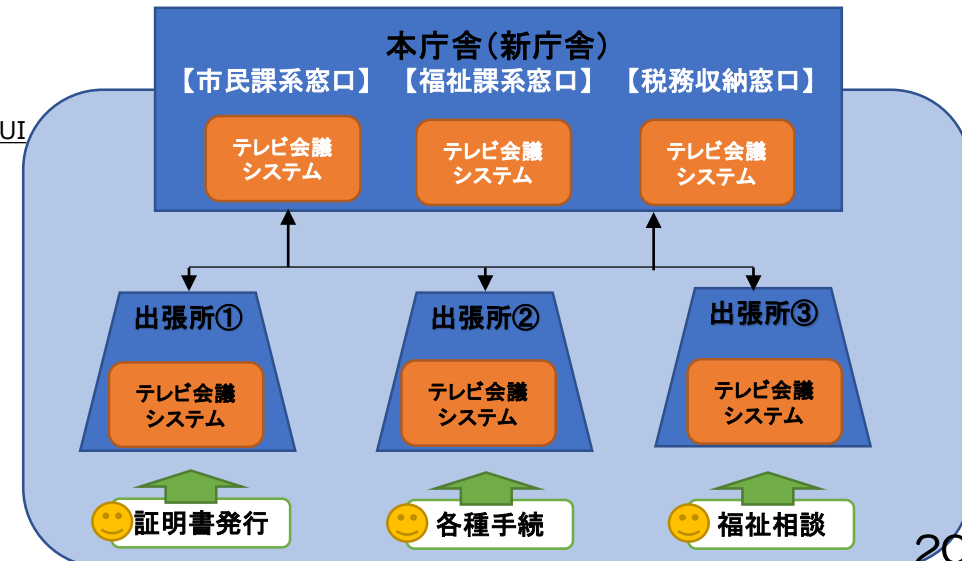
（参考1）結城市65.76km²

（参考2）本庁からの距離：江川出張所約8km、山川出張所約8km、結城出張所約3km

（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）>

- 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。

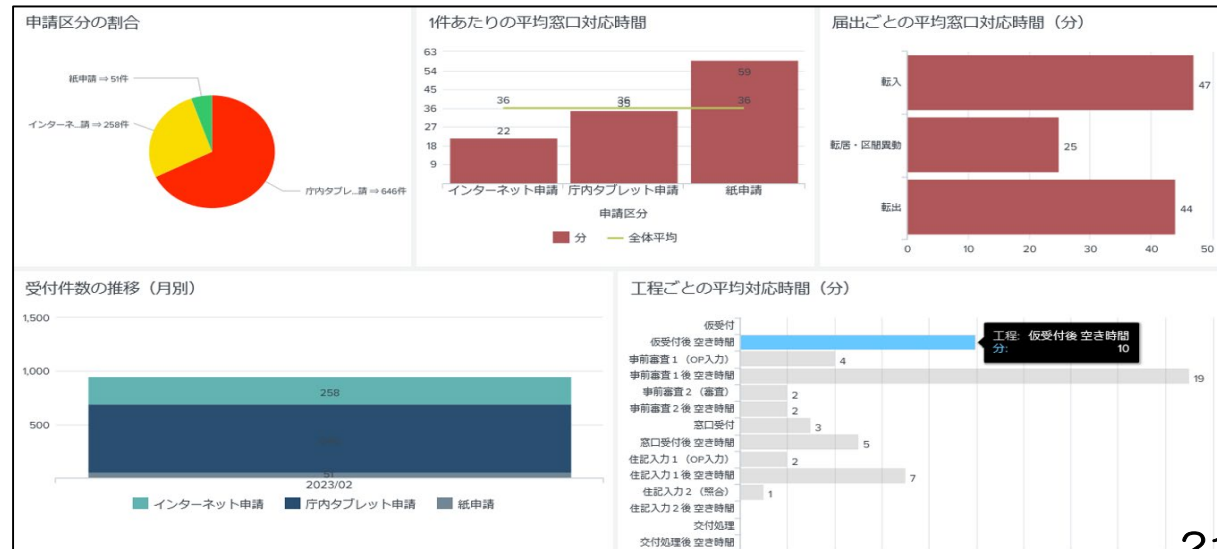
取組

- 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、年度交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



自治体フロントヤード改革支援事業について

R5補正予算案

【新規】自治体フロントヤード改革の
支援に要する経費 10.2億円

<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>

比較的普及

I オムニチャネル化

普及不十分

II バックヤード効率化・データ活用・行政経営改善

伴走支援
横展開促進

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

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。

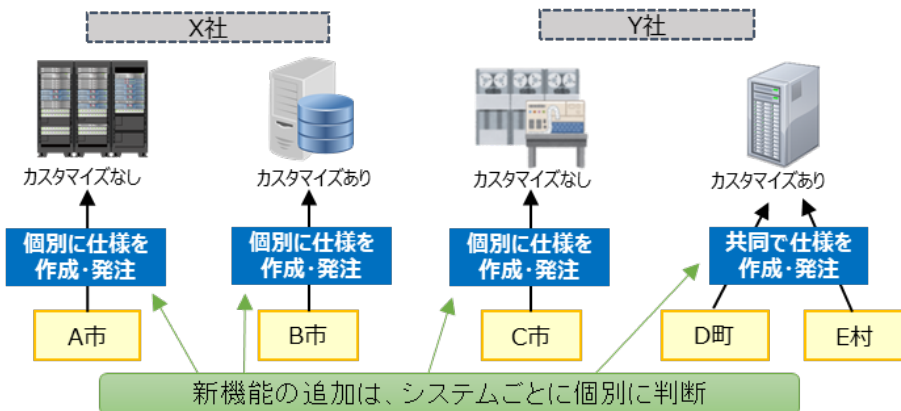
※ 20業務 (児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金)

目標・成果イメージ

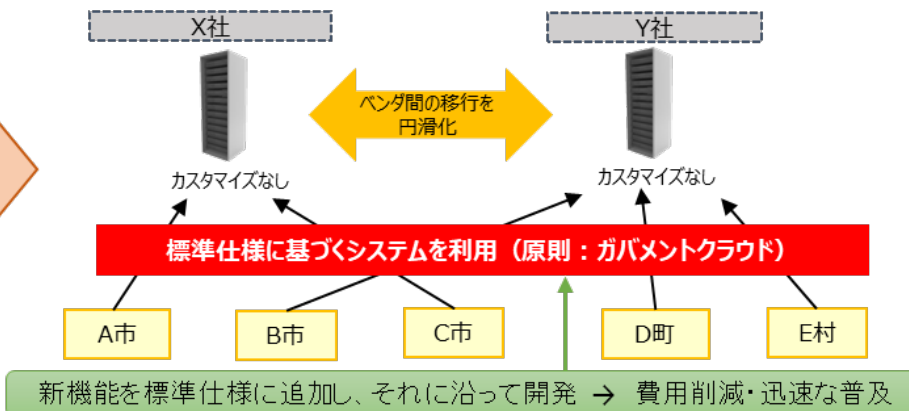
- 標準化・共通化の取組により、人的・財政的な負担の軽減を図り、自治体の職員が住民への直接的なサービス提供や地域の実情を踏まえた企画立案業務などに注力できるようにするとともに、オンライン申請等を全国に普及させるためのデジタル化の基盤を構築。
- 令和7年度(2025年度)までに、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの円滑かつ安全な移行を目指す。
※移行の難易度が極めて高いと考えられるシステムについては、所要の移行完了の期限を設定。(令和5年9月8日閣議決定)

情報システムの標準化イメージ

【標準化前】



【標準化後】



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. 仕様書の公表

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～）を開始し、システムの機能や様式・帳票の標準仕様を策定し、公表。

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し、公表。今後、適宜改定を予定。

<作業手順等>

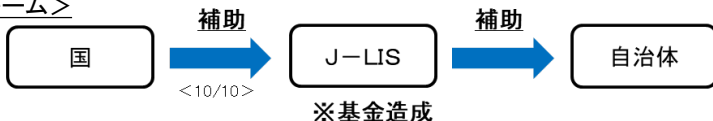
(下線部は早期に実施可能と想定される作業)

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、⑱運用開始

3. 財政支援

原則、R7年度までにガバメントクラウド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>



<基金の主な使途>

- ・ガバメントクラウド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(データ移行等) など

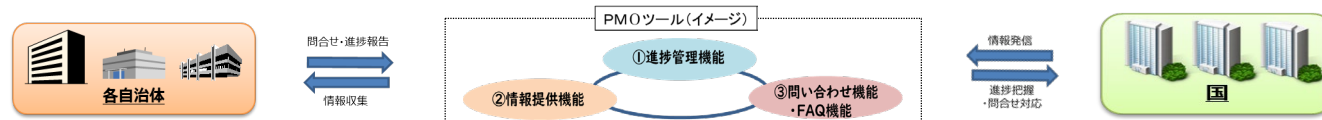
1,825億円*

〔 1,509億円 + 317億円 〕
(R2第3次補正予算) (R3第1次補正予算)

*四捨五入の関係上、合計額が必ずしも一致しない

4. 進捗状況の把握・情報提供等(PMO)

各自治体における移行作業の進捗状況等を把握するとともに、標準化・共通化に係る助言や情報提供等を体系的に実施。



5. アドバイザー派遣

地方公共団体金融機構が実施する「地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業」を活用し、移行準備等に関する技術的・専門的な支援を実施。(R5年度～)

課題対応アドバイス事業(市区町村向け)

標準化、マイナンバーカードの普及を契機として、先進的な業務の効率化や住民の利便性向上に取り組む団体に対する手挙げ型の支援

課題達成支援事業(市区町村向け)

R7年度までに、すべての地方団体が標準化に対応できるよう、事業進捗が遅れている団体に対するプッシュ型の支援

啓発・研修事業(都道府県向け)

都道府県が市区町村等の啓発のため支援分野の研究会・相談会を行う場合に、当該都道府県に対してアドバイザーを派遣する支援

自治体情報システムの標準化・共通化に向けた環境整備

- 標準化対象の20業務（※）に係る自治体の情報システムについて、原則として、令和7年度（2025年度）末までに標準準拠システムに移行するため、所要の移行経費（イニシャルコスト）を支援する。

※ 20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）

概要

R5補正予算案:5,163億円

※これまでの計上額 1,825億円

（R2第3次補正予算:1,509億円、R3第1次補正予算:317億円）

- 各自治体が、原則として、令和7年度（2025年度）までに標準準拠システムに円滑かつ安全に移行することを目指すため、標準化対象事務に係る基幹業務システムについて、移行のために必要となる経費を支援する（基金に計上）。

<施策スキーム>



<基金の造成先>

地方公共団体情報システム機構（J-LIS）

<基金の年限>

令和7年度まで（J-LIS法）

2. 自治体DX推進のための総務省の取組み

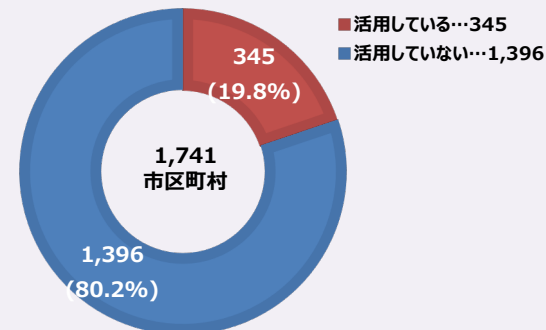
③ デジタル人材の確保・育成の推進

地方公共団体におけるデジタル人材の確保・育成の課題

<確保>

- **外部デジタル人材を活用している市区町村は19.8%**
- **最大の課題は「デジタル人材の役割やスキルの整理・明確化」**

回答	団体数	割合
外部デジタル人材に求める役割やスキルを整理・明確にすることができない	665市区町村	(51.1%)
活用について検討する余裕がない	153市区町村	(11.8%)
外部デジタル人材に支払う人件費が財政的に負担	70市区町村	(5.4%)



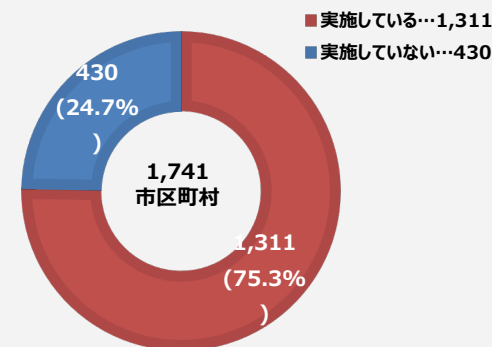
出典：令和4年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査（令和4年4月1日現在）
「DXを推進するための外部デジタル人材の活用」（単一回答）

出典：地方公共団体におけるデジタル人材の活用に関する調査（C調査）（令和4年9月1日現在）
「（活用していない1,302市区町村における）活用に向けた課題」（単一回答）

<育成>

- **24.7%の団体がDX推進に関する職員育成に取り組めていない**
- **73.6%の団体が「育成方針を立てることが困難」な状況**

回答	団体数	割合
育成方針を立てることが困難	1,283市区町村	(73.7%)
職員が研修を受講する時間を確保することが困難	153市区町村	(8.8%)
育成予算の確保が困難	70市区町村	(4.0%)



出典：令和4年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査（令和4年4月1日現在）
「DX・情報化を推進するための職員育成の取組」（単一回答）

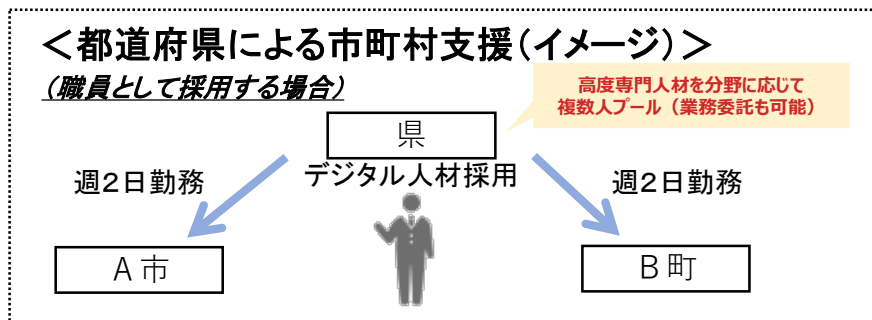
出典：地方公共団体における職員の育成に関する調査（B調査）（令和4年9月1日現在）
「DX・情報化に係る職員育成にあたっての課題」（複数回答）

デジタル人材の確保・育成には都道府県の関与も含む多角的なアプローチが必要

地方公共団体におけるデジタル人材の確保・育成の推進

①～③ 特別交付税措置の新設・拡充

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【新設】



② DX推進リーダー※の育成【新設】

※ デジタル化の取組の中核を担う職員

③ 外部デジタル人材をCIO補佐官等として任用

【拡充：措置率0.5→0.7】

④ 研修の充実や専門アドバイザーの派遣等

・ 研修機関※における地方公共団体の職員向け研修を充実

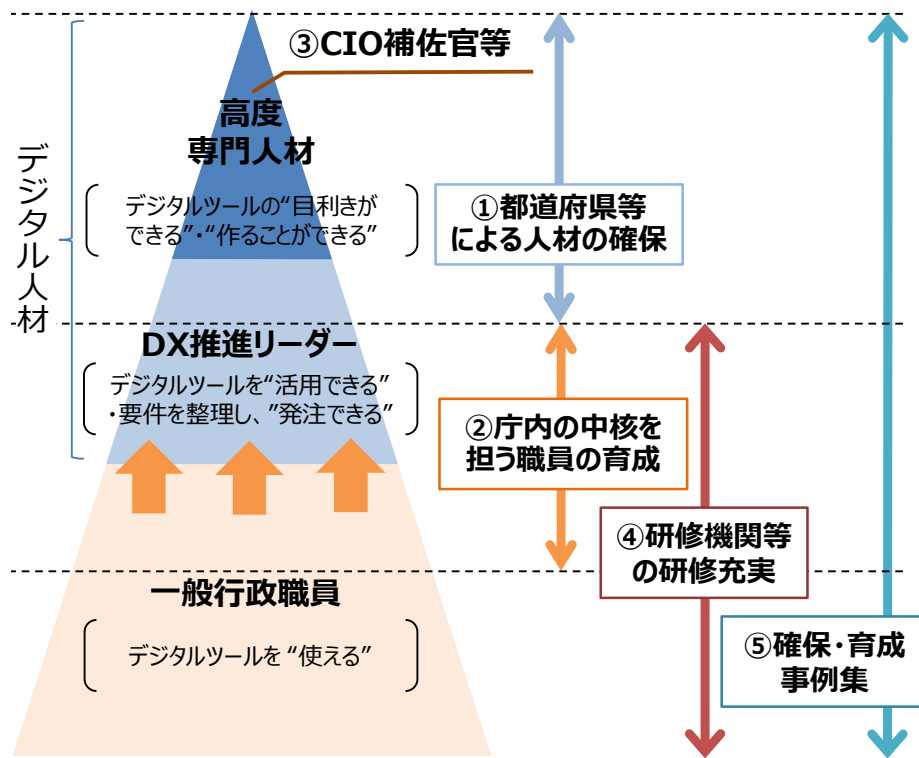
※J-LIS（地方公共団体情報システム機構）・自治大学校・市町村アカデミー・国際文化アカデミー

・ 総務省・地方公共団体金融機構の共同事業において、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 ※地域情報化アドバイザー（情報流通行政局とAPPLICが共同実施）と併用可能

⑤ 確保・育成事例集

・ 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 ※「体制整備」、「内部DX」を含む3部構成

＜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

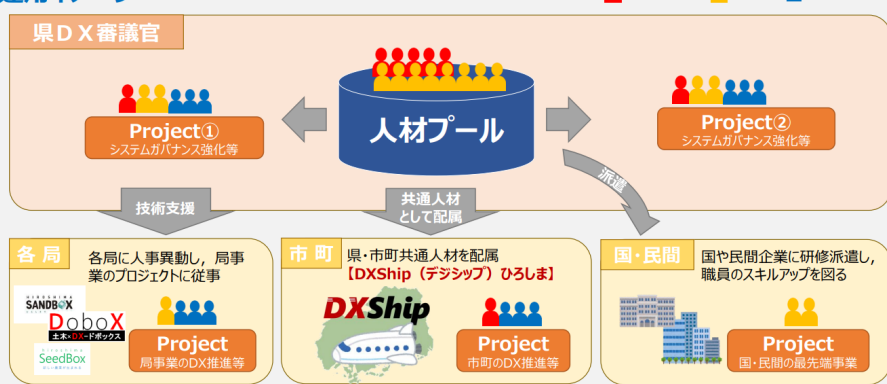


事業の概要

- 「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

外部専門人材 情報職 事業精通人材



情報職

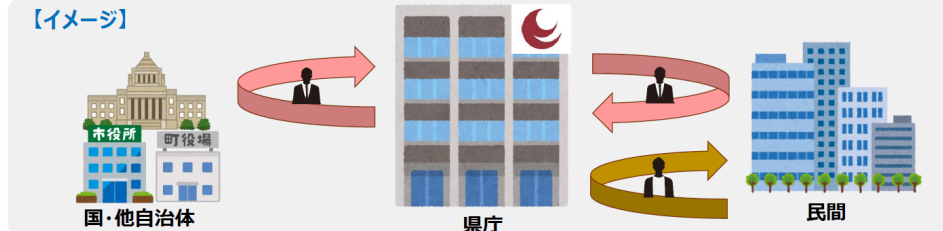
- ✓ 県庁「内」でのキャリア形成が軸【人材の定着】
- ✓ 最新の知見獲得やスキルの陳腐化防止などのため、国・他自治体や民間企業など県庁外での職務経験の機会を確保
- ✓ 県等を中途退職し民間等で経験を積んだ職員を採用



外部専門人材

- ✓ 県庁「外」でのキャリア形成が軸【人材の流動性確保】
- ✓ 自らの専門スキルを活かし、県・民間等を含めた多様な主体を経験しながらキャリアアップ

【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】

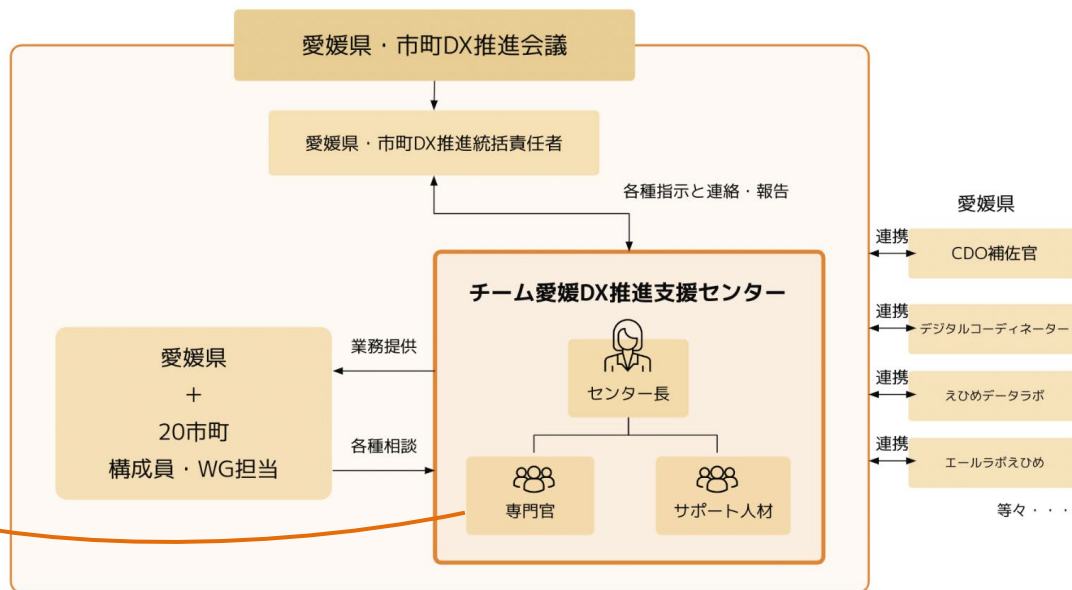
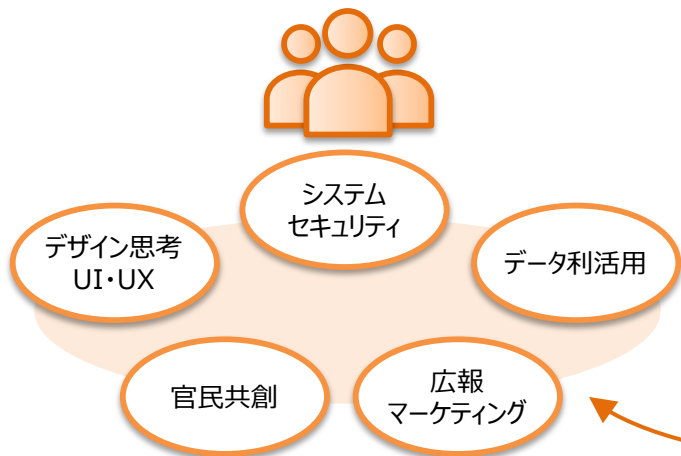


➤ 高度デジタル人材を確保し、県と市町でシェアする仕組みを構築することで、各市町の人的・財政的負担を抑えながら、質の高いDXを広域的に実現することを目指す

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。

デジタル化の取組の中核を担う職員育成の取組例(滋賀県)

- 多岐にわたる県の業務において、DXを進めていくため、業務をよく知る担当職員が業務効率化や行政サービス向上の取組を自律的に推進できる体制づくりをめざす。
- それぞれの部署に適したDXや働き方改革を推進するため、デジタル技術を主体的に活用できるDX推進チャレンジャーを育成

ポイント

- ・**全職員**がDXの基本的な知識を有し、基本的なICTツールを使いこなす
- ・デジタル技術の主体的な活用ができる**DX推進チャレンジャー**を育成
- ・**情報担当職員等**は、より専門的な立場から各所属のDXの推進を支援

研修計画

- ・階層別マインドセット研修（幹部、管理職、情報担当職員等、一般職員）
- ・DX推進チャレンジャー研修（実習形式中心）
- ・情報担当職員等向け外部専門研修

人材育成の方向性

- (1) 多岐にわたる県の業務において、DXを進めていくため、業務をよく知る担当職員が業務効率化や行政サービス向上の取組を自律的に推進できる体制づくりをめざす。
- (2) それぞれの部署に適したDXや働き方改革を推進するため、デジタル技術を主体的に活用できるDX推進チャレンジャーを育成する。

目指すべき姿

令和4年度から令和6年度までの3年間で、一般行政部門等の職員の10~15%にあたる**450人のDX推進チャレンジャー**を育成し、庁内におけるDXを強力に進めていく。

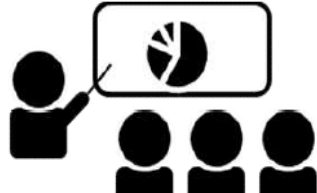
【現状と課題】

- ・デジタル人材がシステム部門に偏在
- ・庁内のデジタル人材の不足



【目指すべき姿】(令和6年度)

- ・全所属にデジタル人材が存在
- ・庁内のDX推進体制を構築



【目標】内製化したシステム数 100件
(マクロを含む)

DX推進体制

◆外部専門人材の活用

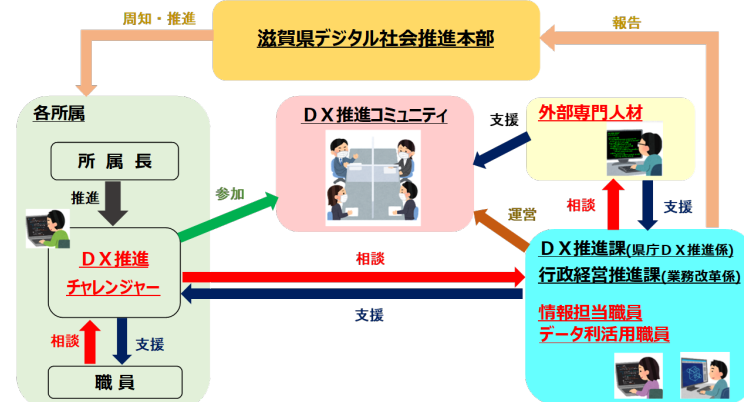
高度な専門性を有する分野等(RPA、ローコードツール等)については、外部専門人材を活用し、各所属の課題に対する支援体制を構築する。

◆DX推進コミュニティの設置

DX推進チャレンジャーと情報担当職員等が集まるコミュニティ

- ・定期的な勉強会の開催
- ・業務改革等の好事例の横展開

DX推進体制イメージ



7 デジタル行政推進リーダー育成と全職員への研修も実施【石川県金沢市】

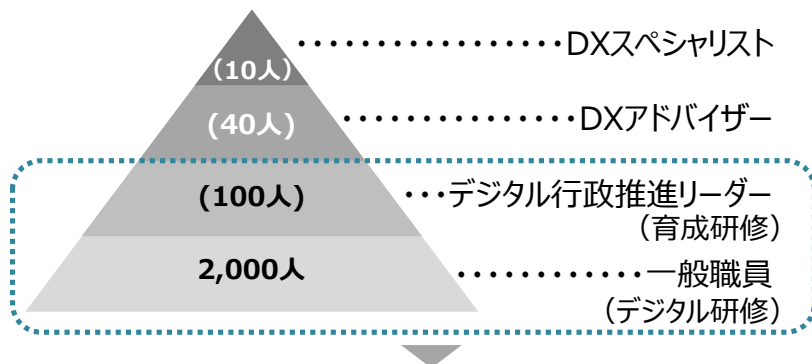


➤ 全職員の情報リテラシーを高めるための管理職を含む全職員への研修の実施に加え、デジタル化の中心となるリーダー職員を育成し、デジタル技術の活用を全庁に広める

事業の概要

- 令和3年より、**管理職を含むすべての一般事務職員約2,000人にデジタル研修**を実施。
- 令和3年5月より、デジタル化推進の中心となる職員（30代の職員20名が対象）の育成を開始。今後「**デジタル行政推進リーダー**」を計**100人**育成し、約**100ある全課への配置を目指す**。

<育成体制のイメージ> ※かっこ内は将来数

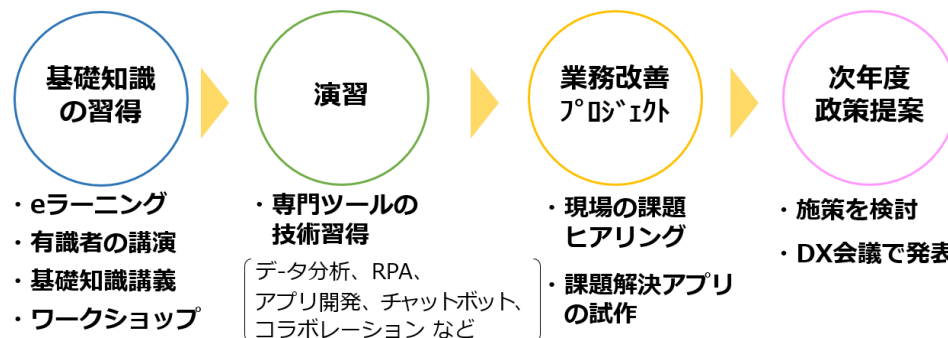


<令和4年度の具体的な取組> (別紙参考資料参照)

デジタル行政推進リーダーの育成	拡充
全職員向けデジタル基礎研修	拡充
管理職向けデジタル研修	実施
ICTリテラシー向上のための研修	拡充
職員のSNSを活用した広報発信力向上研修	実施

<デジタル行政推進リーダー育成研修>

対象者：概ね30代の職員、前向きに業務改善に取り組む意欲があること
 期間：5月～11月（約200時間）
 受講者：20名（平均年齢33歳、男性8人・女性12人）※令和4年



デジタルツールの習得や知識の獲得だけでなく、
市民目線での課題発見や解決に向けた「サービスデザイン思考」の習得に主眼を置いたプログラム