

# 官民**共創**で挑む プッシュ型行政サービス

発表 岐阜県下呂市

第8回企画小委員会  
2024年2月21日



下呂市役所  
長尾飛鳥

## 経歴

健康課（健診・畜犬）

医療対策課（救急医療）

水道料金課（料金全般）

市民課（窓口・マイナカード・給付係）

生活課（CATV・住宅）

企画課情報管理室（庁内ネットワーク）

## デジタル課（DX全般・2年目）

### 2023年度（講演・セミナー等）

処分通知等のデジタル化@東京ビックサイト

デジ田交付金の活用事例@ジチタイワークス主催

マイナカードを活用したデジタル通知@オンライン市役所

自治体のDX戦略@インテックス大阪

デジタル改革共創PFの活用事例@行政デジタル改革共創会議

スマートシティに関するパネルディスカッション@沖縄県名護市

## 従来の行政サービスではオンラインでの接点づくりがない

### 01 片道だけのデジタル化



自治体から住民への通知手段は **郵送**と**電話**のみ

### 02 住民がオンライン申請にたどり着けない



窓口に来た住民をデジタルにつなげる手法がない

### 03 マイナンバーカード利用の推進施策がない



**カードを使う機会が少ない**  
利用する頃にはパスワードを忘れてる

**個別配信**を可能としたデジタル通知



**圧倒的**な業務効率化

住民と行政との接点  
**（フロントヤード）**の強化

## 背景（国の動き）

### デジタル社会の実現に向けた重点計画（デジタル庁）

#### 第3-2 1. 国民に対する行政サービスのデジタル化②

##### マイナンバー制度の利用の推進

###### ① マイナンバー制度における情報連携の推進

- ・マイナンバーの利用範囲の追加等を含む「マイナンバー法等の一部を改正する法律」が成立。これにより、理念として社会保障制度、税制、災害対策分野以外の行政手続においてもマイナンバーの利用の推進を図る。具体的には、国家資格等や自動車登録、在留資格に係る許可に関する事務等でマイナンバーを利用することにより、各種行政手続における添付書類の省略等を可能とする。
- ・引き続き、各制度の所管省庁とともに、個々の制度等の業務の見直しを行い、今後もマイナンバーの利用や情報連携を促進する。

###### ② 特定公的給付制度の活用及び公金受取口座の登録・利用の推進

- ・特定公的給付制度を活用し、マイナンバーを利用した迅速な公的給付を実現。
- ・公金受取口座の更なる登録の促進によって給付事務での活用推進を図るため、2023年度（令和5年度）下期以降順次給付事由での登録受付の開始を目指すとともに、提出した行政機関経由登録の特例制度の施行・実施に向けて必要な取組みを進める。

##### マイナンバーカードの普及及び利用の推進

###### ① マイナンバーカードと健康保険証との一体化に向けた取り組み

- ・2024年（令和6年）秋の健康保険証との一体化に向けた申請・交付環境の整備

###### ② 運転免許証をはじめ、マイナンバーカードへの一体化に向けた取組

- ・運転免許証や在留カードとの一体化
- ・診察券や医療費助成券との一体化
- ・救急業務の迅速化・円滑化
- ・年金分野・労働分野・母子保健分野等での利用促進

###### ③ 「オンライン市役所サービス」の推進

- ・自治体のオンライン申請等・プッシュ通知の抜本的拡大

###### ④ マイナンバーカードの「市民カード化」の推進

- ・在外選挙人名簿登録申請手続におけるマイナンバーカードの活用
- ・国家資格デジタル化
- ・引越等の各種手続のオンライン・デジタル化
- ・デジ田交付金による利活用ケースの横展開
- ・暗証番号なしでの利用方法の規定の整備
- ・図書館等の市民サービスにおける利用の全国展開
- ・教育分野での利活用拡大

###### ⑤ 様々な民間ビジネスにおける利用の推進

- ・犯税法、携帯電話不正利用防止法に基づく本人確認手法の公的個人認証への原則一本化

###### ⑥ スマートフォンへの搭載等マイナンバーカードの利便性の向上

- ・スマホ用電子証明書の対応サービスの拡大
- ・在外公館でのカード交付等手続の実現
- ・成人以降のカード更新手続オンライン化の検討

###### ⑦ 次期マイナンバーカードの検討

- ・2026年（令和8年）中を視野に次期マイナンバーカードの導入を目指し、必要事項を検討

14

自治体のオンライン申請等・  
プッシュ通知の抜本的な拡大

オンライン申請を進めているが  
サービス認知の課題が顕在化  
利用すべき人に届かない

プル型行政  
電子申請

プッシュ型行政  
デジタル通知

# 自治体フロントヤード改革

## 背景（国の動き） 自治体DX推進計画（総務省）

### 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。

2023年12月改定

## 自治体フロントヤード改革の推進

新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現

プッシュ型行政サービス（デジタル通知）

#### 自治体DX推進計画（2020.12.25策定、2024.2.5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

- 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 公金収納におけるeLTAXの活用
- ④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ⑤ セキュリティ対策の徹底
- ⑥ 自治体のAI・RPAの利用推進、⑦ 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（2023.12.22改定）

- ・ DXの推進に必要と想定される一連の取組を3ステップで整理
- ステップ0：認識共有・意識醸成
- ステップ1：全体方針の決定
- ステップ2：組織体制の整備
- ステップ3：DXの取組の実行

##### ■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

## 申請等に基づく処分通知等をデジタルで通知



下呂市では「デジタル通知活用促進事業」が  
**デジタル田園都市国家構想交付金TYPEX**に採択  
2023年5月から子育て世代向けのデジタル通知をスタート

## マイナンバーカードをスマートに

マイナンバーカードに特化したデジタルIDを提供するGovtech企業  
総務大臣認定の公的個人認証サービスを提供

**xID**  
クロスアイディ







① 郵送の代替



郵送していた大量の通知物を  
デジタルに置き換え

② 申請への返信



申請の返答や決定通知を  
デジタル送達

③ 新規通知



これまでコストが理由で  
送れなかった通知に



プッシュ通知が簡単にできる

## デジタル化した通知サービス

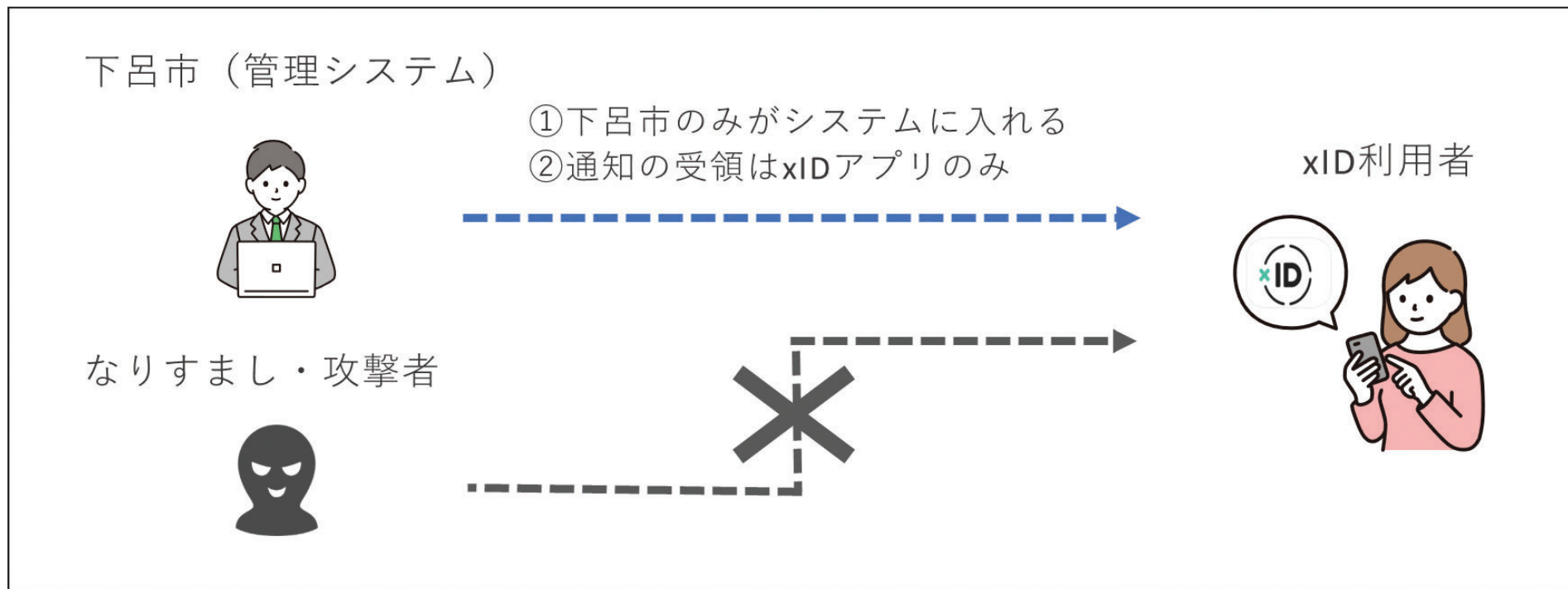
**保育料決定通知**/就学援助決定通知書/学校給食費納入計画（小中学生の保護者向け）/子育て世帯生活支援特別給付金/母子保健事業の年間スケジュール/乳幼児健診等の案内/子育て支援センター等からの案内/出産子育て応援交付金の給付通知/こども園入園手続きの案内//小中学生保護者への通知変更届の案内/妊婦へのアンケート通知/特別支援教育就学奨励費支給決定通知（学用品費・新入学児童生徒学用品費・修学旅行費/デジタル通知サービス電子ポイント通知/給食費決定（変更）通知書//学校災害共済給付金/国保特定健診未受診者勧奨通知/二十歳のつどいの案内/就学援助申請の案内（新入学児童生徒）/デジタル通知（体験用）/子育て世帯支援電子ポイント給付通知

郵送との平行利用が可能で**職員の業務負担が少ないことが重要**



信頼性の確保

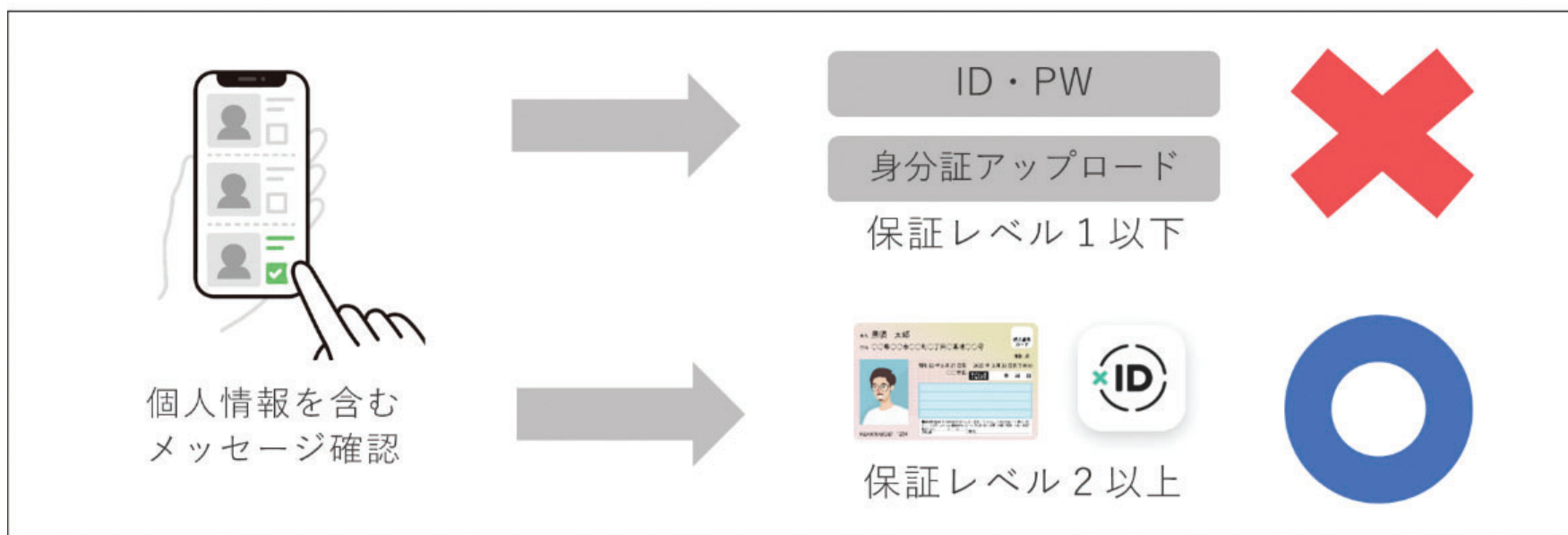
通知の発信者が居住自治体であることが担保されている



## デジタル通知のポイント

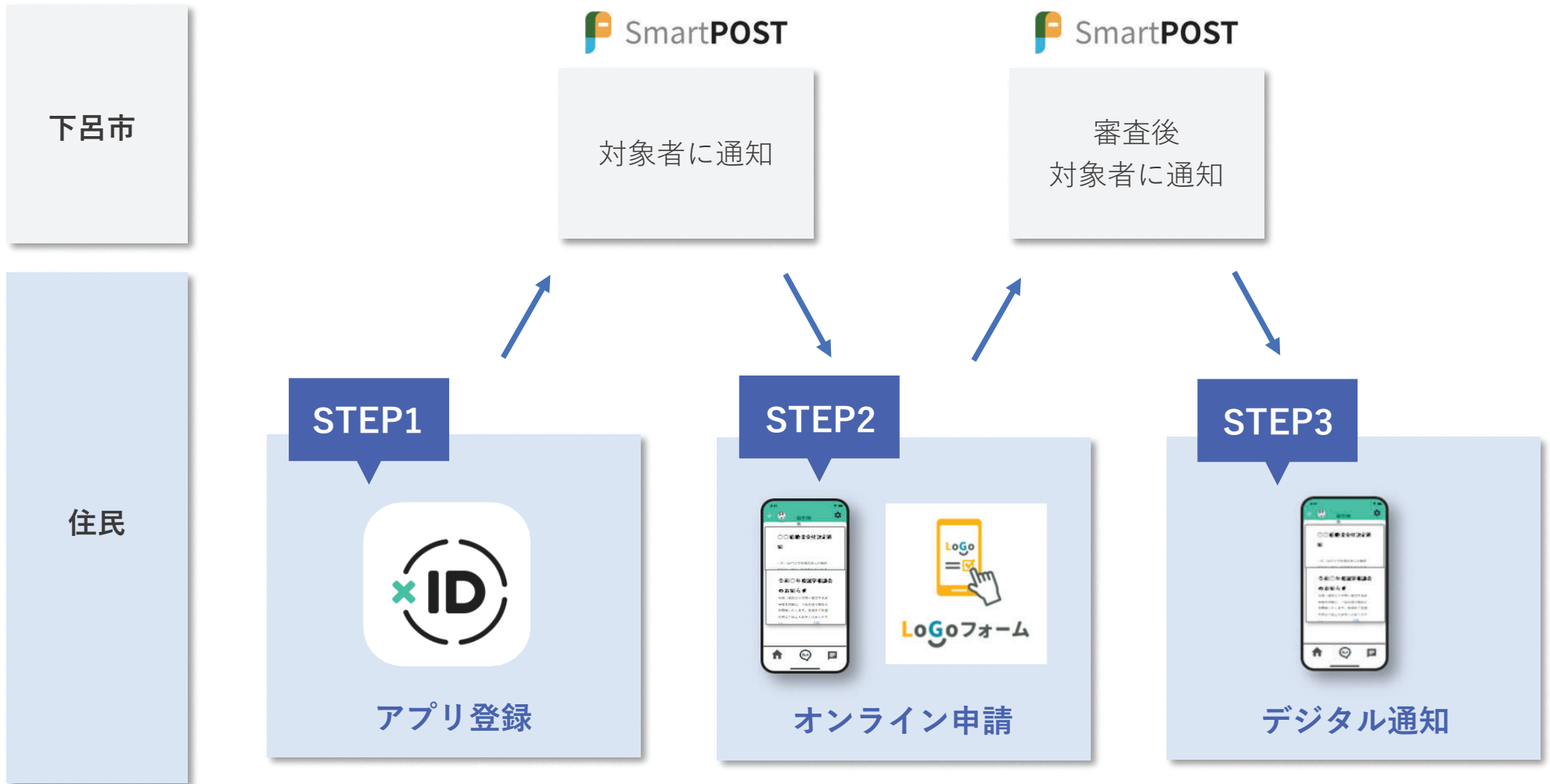
### 本人性・機密性

本人にのみ通知が届く・通知内容の漏洩が起こらない

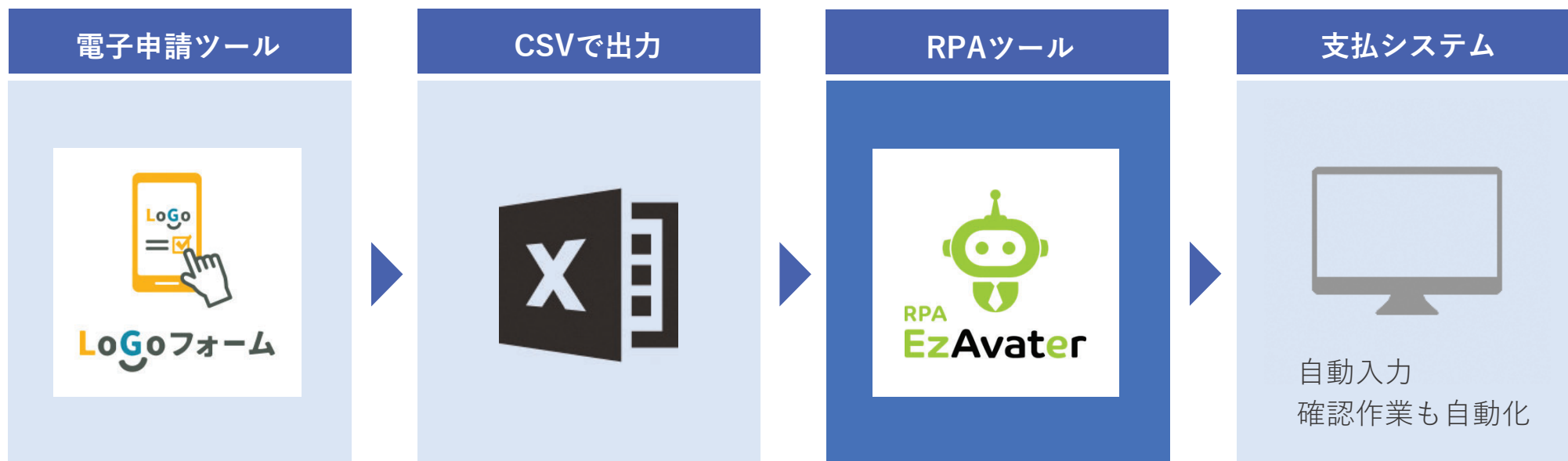


### 到達性

通知が対象住民に確実に届き、**受領が自治体側で確認できる**



## デジタル完結 + 業務自動化



## 第2 重点計画の基本的考え方

### 1. デジタルにより目指す社会の姿

#### 我が国が目指すデジタル社会

「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」

デジタル社会  
で目指す  
6つの姿

① デジタル化による成長戦略

② 医療・教育・防災・こども等の  
準公共分野のデジタル化

③ デジタル化による  
地域の活性化

④ 誰一人取り残されない  
デジタル社会

⑤ デジタル人材の育成・確保

⑥ DFFTの推進を始めとする  
国際戦略

### 2. デジタル社会の実現に向けての原則

#### 具体策を考える上で前提となる理念・原則

#### デジタル社会形成のための基本10原則

- ①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心
- ④継続・安定・強靭 ⑤社会課題の解決
- ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透
- ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献

#### 構造改革のためのデジタル5原則

- ①デジタル完結・自動化原則
- ②アジャイルガバナンス原則 ③官民連携原則
- ④相互運用性確保原則 ⑤共通基盤利用原則

#### 国の行政手続オンライン化の3原則

デジタルファースト  
ワンスオンリー  
コネクテッド・ワンストップ

#### 業務改革(BPR)と規制改革の必要性

サービス設計12箇条

#### クラウド・バイ・デフォルト原則

4



## キャッシュレス決済基盤と新たなデジタルデバйд対策?!

下呂市民限定  
デジタル完結  
キャンペーン  
9/4月 ▶ 2/29月

先着9,600名様

xIDアプリの登録と  
自治体のお知らせを設定すると  
5,000円分をプレゼント! 詳細はこちら

“市内の加盟店で使える  
下呂デジポイント”



### 地域通貨型の電子ポイント

インセンティブとして一定の効果  
事業者等のキャッシュレス決済導入

住民との対話 がデジタル化を進める

スマホでオンライン手続きを体験しよう

記事ID: 0025202 更新日: 2023年10月4日更新

オンライン手続きを体験しよう

さあ体験しよう。  
人にやさしい  
デジタルへ。  
下呂市役所 デジタル課

下呂市では市役所に行かなくてもスマートフォンで手続きができる取り組みを進めています。オンラインでの手続きは難し

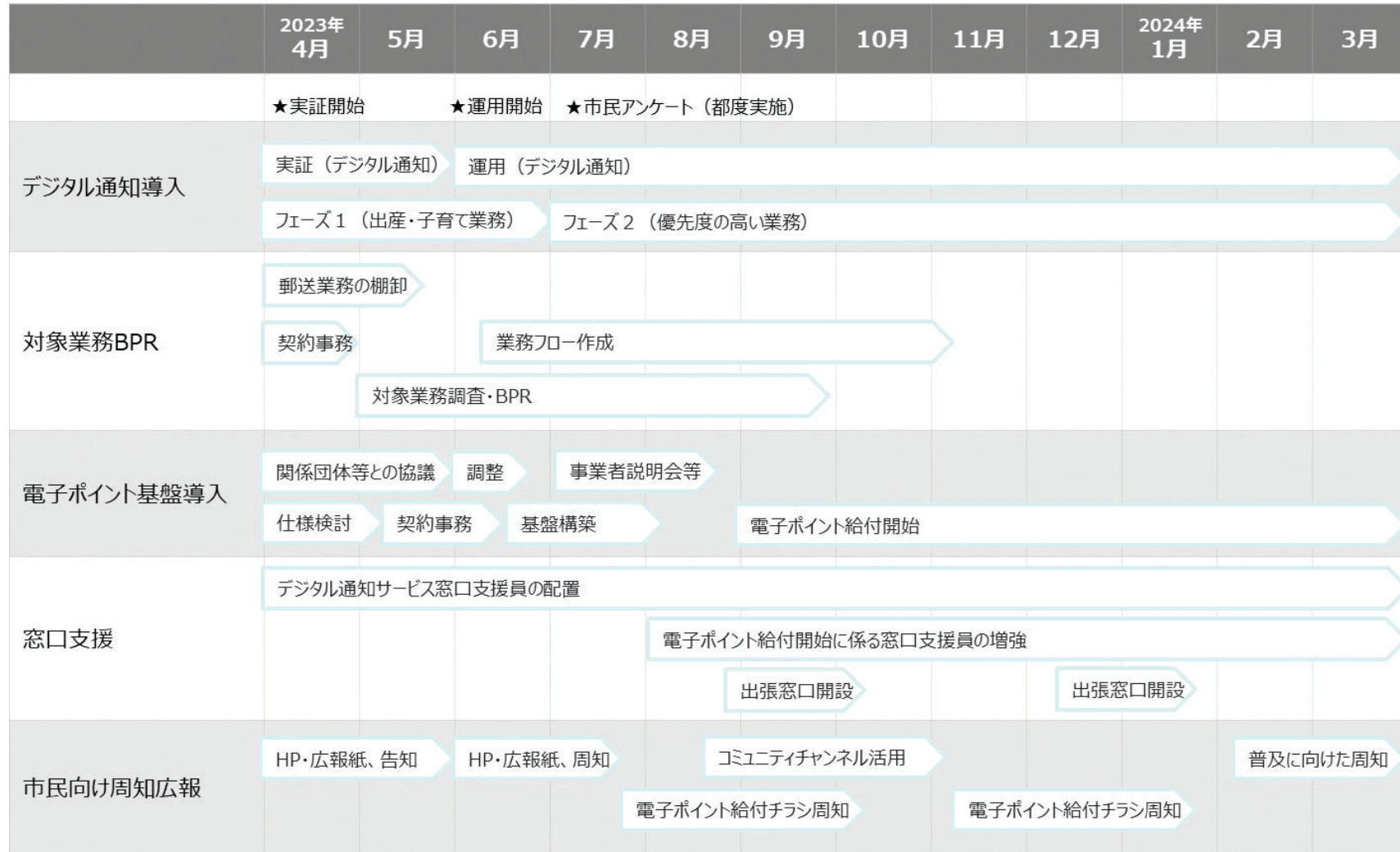
### デジタル手続きの体験

実際にスマホで **気軽に体験** できるサービスを開始  
人にやさしいデジタル

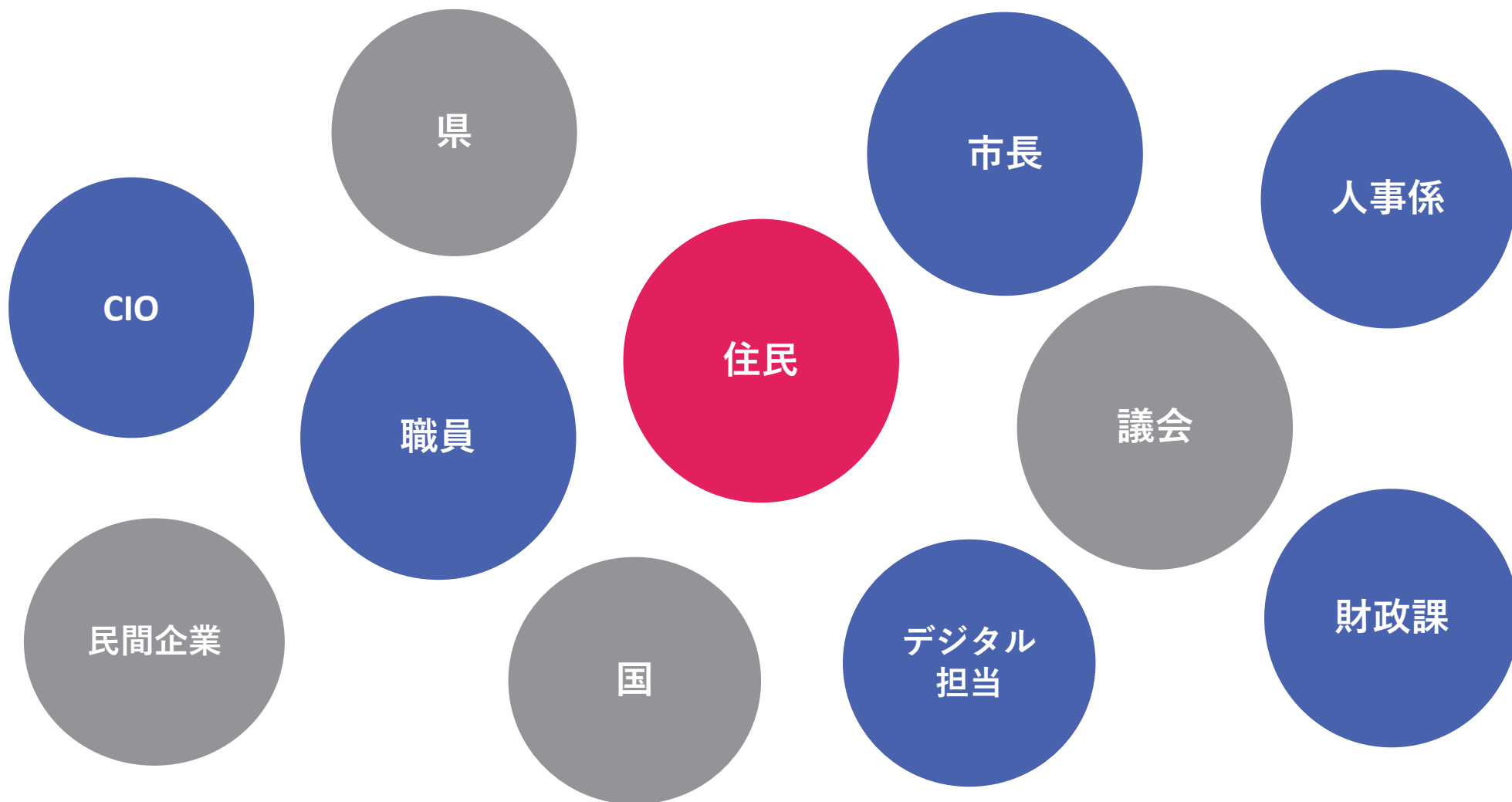
### UIUX (体験)

# スケジュール

参考：デジ田交付金提出資料



マルチステークホルダー

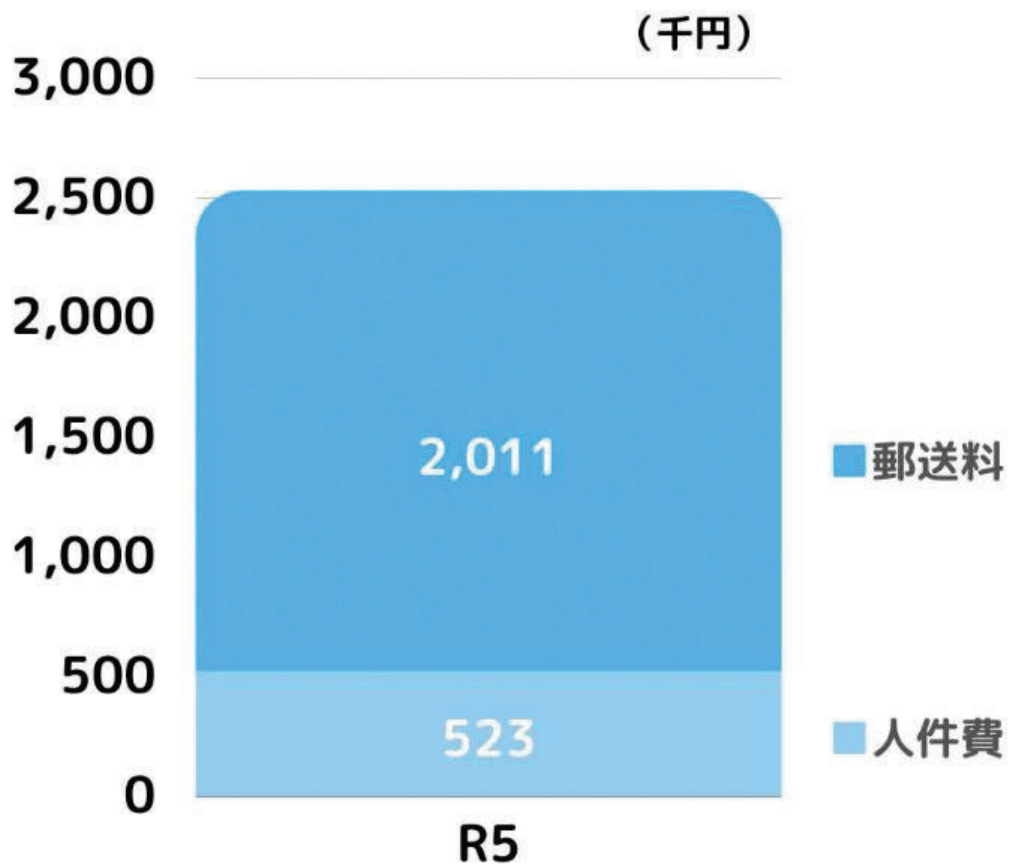


# デジタルコミュニケーションを体感



## 職場環境の整備

(チャットやクラウドサービス)



郵送業務のコスト  
(郵送料+人件費)

**2,534千円** を削減

## 業務効率化により生まれた時間をどう使う？

### 1 『住民のため』 を考えて一手間加える

アナログ・デジタルを問わず、住民本位でデザインする

### 2 仕組みや業務の **棚卸し** のキッカケ

デジタルが手段となる

### 3 担当課内での **横の連鎖**

デジタルがジブンゴトに

## RPA（ロボットによる業務自動化）

### ● 目的

定型業務の**作業時間を短縮**し、職員にしかできない**コア業務へのシフト**を図る

### ● 事業効果（2023年4月～2024年1月）

活用部署	導入効果（時間/年）	削減コスト（※）
税務課（重点部署）	297時間→19.3時間	866千円
教育総務課	500時間→0.2時間	1,559千円
企画課	144時間→0.4時間	448千円
こども家庭課	327時間→1.2時間	640千円
社会福祉課	13時間→0.05時間	40千円

（※）活用基準原価計算法に基づきコストを算出

◎自治体版活動基準原価52円（下呂市分間給与）

1,139時間（削減時間）

**3,555千円**（削減コスト）

**4,593千円**（年度末見込）

### ● 副次的効果

**庁内の業務改革の意識醸成**/繰返し作業や誤りの許されない作業の削減（**精神的負担の軽減**）/**入力ミスの軽減**/正確性の向上

## 改善(目的)の方向性を明確にする

01 業務効率化



行政内部の意見が  
多数

02 地域課題



住民が**幸せ**になる  
取組み



課題が業務効率化になっていることが課題

**デジタルを意識しないで** 課題を出してもらう



## デジタルで解決できる業務は **3割程度**

### **1** 業務改善・条例改正などで解決

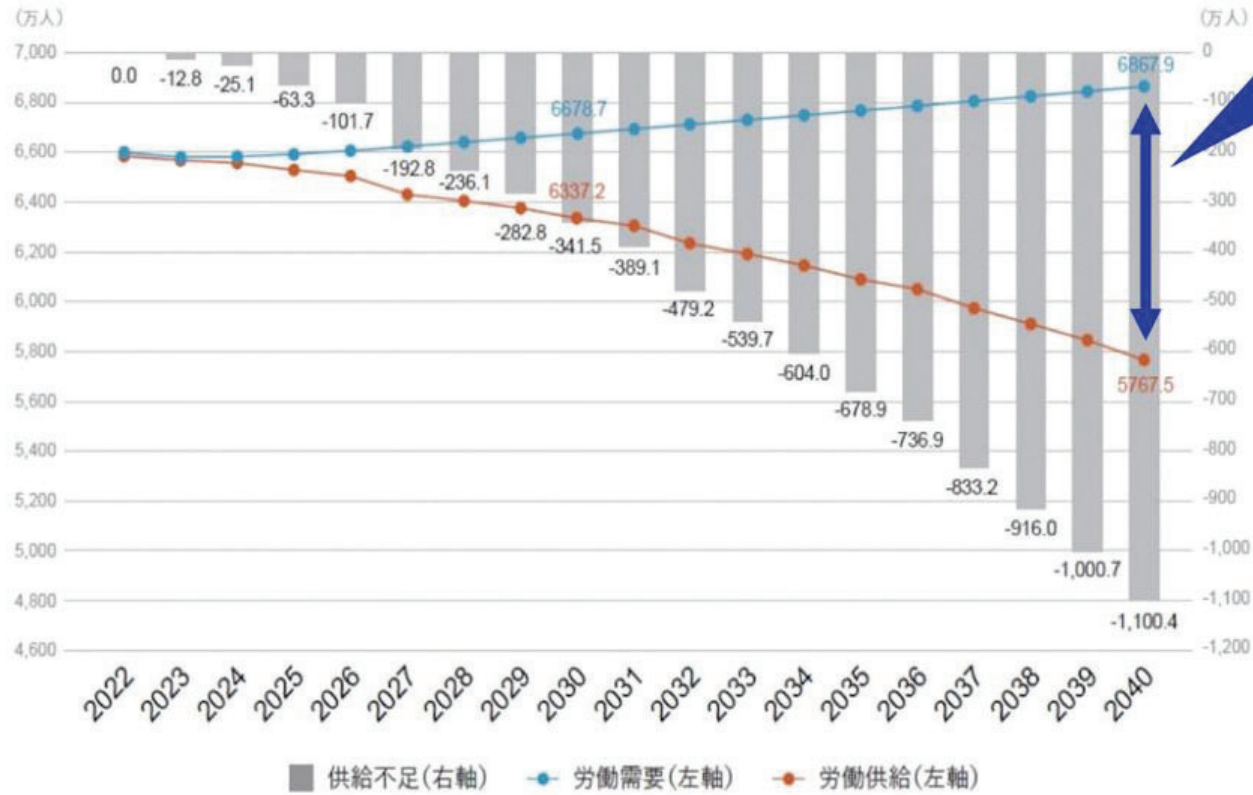
デジタル化の前に考えることが必要  
(本当に必要な業務なのか)

### **2** 課題解決策を原課に共有

原課と伴走するきっかけ

# 2040年問題

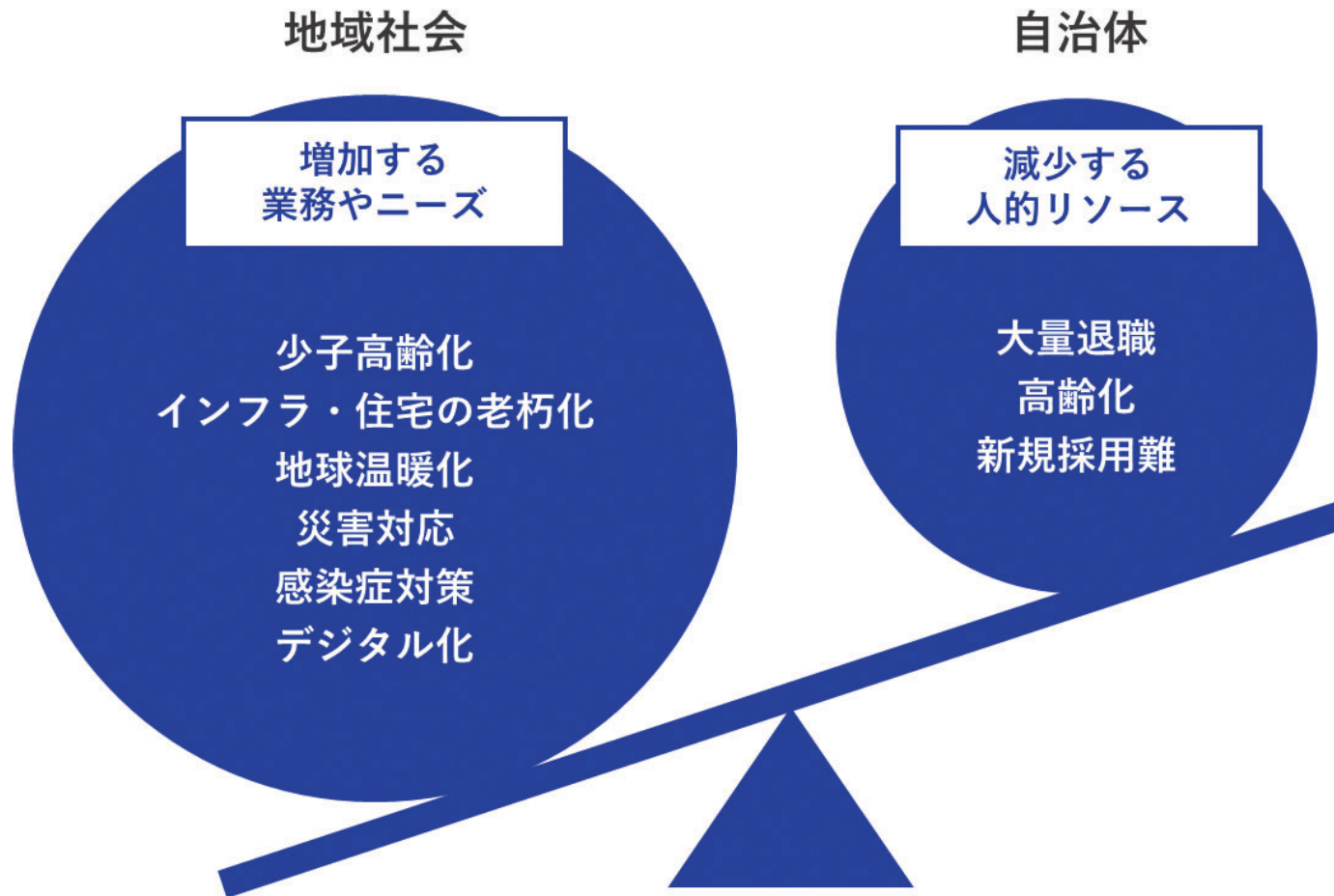
## 労働需給シミュレーション



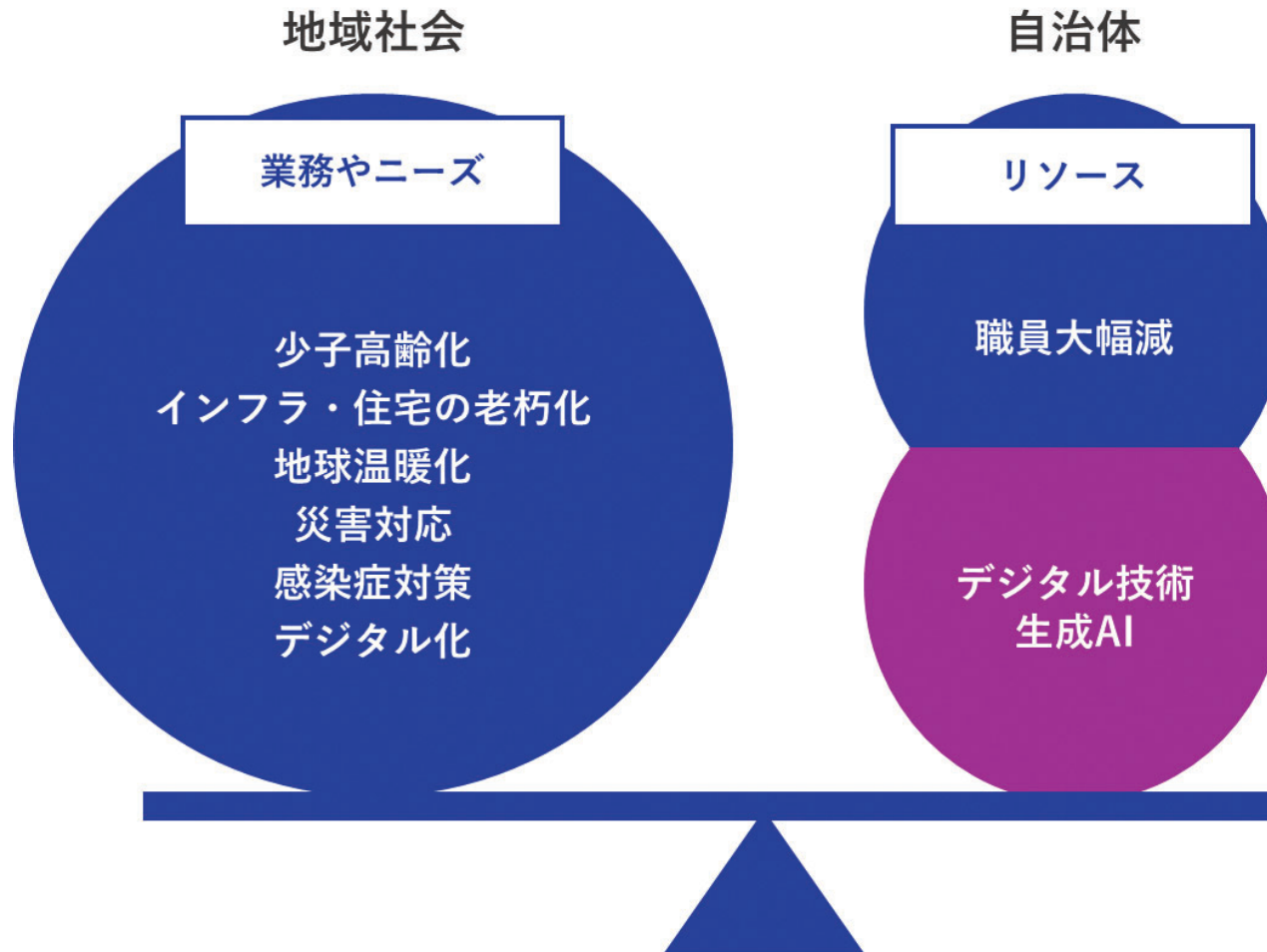
2040年  
1100万人不足!

労働力が著しく不足する

※ 出典 リクルートワークス研究所：未来予測2040



このシーソーをフラットにする必要がある



**デジタル技術やAIを前提**とした自治体・地域を目指す

積極的にDXの**情報発信**をする



職場内での**情報のシェア**

職員が**情報のシャワー**  
を浴びる環境整備  
(Googleアラートの活用)

下呂市デジタル課

2024.2.1

*Transformation*  
**DXnews**

---

**【行政DX】三重県桑名市、メタバース役所の実証**

DNPと桑名市がDXを推進し、バーチャル空間に「メタバース役所」を展開する実証事業を立ち上げる。電子申請や相談、市民交流を促進し、行政サービスの向上を図る。40自治体に展開予定で、アバター表現やXR技術を活用して地域課題解決とサービスの拡充に力化する。



<https://news.mynavi.jp/techplus/article/20240126-2879916/>

---

**【デジタル庁情報】Suicaで効率的な避難者支援**

他府県半島地震に対応して、デジタル庁が避難者情報をSuicaカードに登録し、カードリーダーで把握する取り組みを開始。1万8000枚のICカードと350台のリーダーを石川県内の1次避難所に配備し、支援物資の的確な配布を目指す。マイナナンバーカードの活用は見送られる。



<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20240126/k10014335921000.html>

---

**【県内情報】岐阜県で生成AIを試験導入**

岐阜県が生成AI（Microsoft Copilot）を試験的に導入し、約400人の職員が参加。文案作成や翻訳などに活用。利用ガイドラインでは個人情報の非入力や著作権の確認が必要。利用には所属長の承認と研修が必要。法令の遵守、適正な利用の指導・監督が求められる。



<https://www.pref.gifu.lg.jp/site/pressrelease/340811.html>

---

**【下呂市DX】ノーコード宣言シティーを宣言**

下呂市がノーコードツールを使い、プログラミング知識不要でウェブサイトやアプリを作成する取り組みを本格化。ノーコード宣言シティーとして認定され、表彰を受ける。東海3県初のノーコード宣言市となり、企業へのサービス紹介の検討を進める。



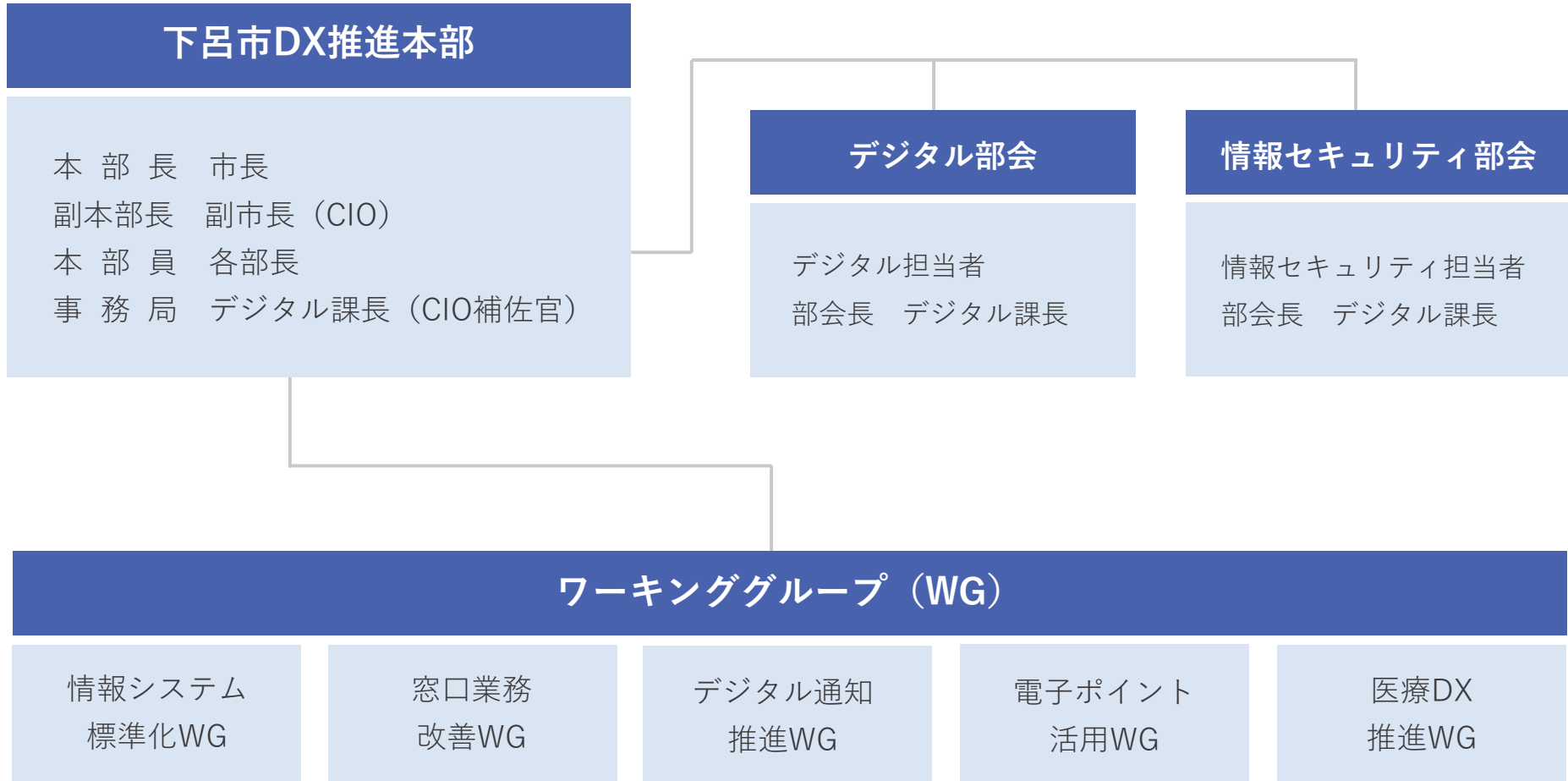
[https://www3.nhk.or.jp/news/gifu/20240117\\_3080012807.html](https://www3.nhk.or.jp/news/gifu/20240117_3080012807.html)

---

ヒトリゴト

行政は「アナログ・デジタル」を問わず  
住民本位でデザインしよう

※本文は「Googleアラート」と「生成AI」で作成



## 外部人材の登用



目的を明確にする  
自分たちだけではできない役割は何か

## 人事・研修部門と連携し、新規採用職員をデジタル人財に



### DXの基礎的な理解の形成

目的を日頃から意識してもらう

### ワークショップの実施

地域の実情も踏まえて、DX推進のビジョンを描く

### デジタルツールの研修

デジタル完結+業務自動化を1年目から体験する

デジタル人財の**発掘**も目的に



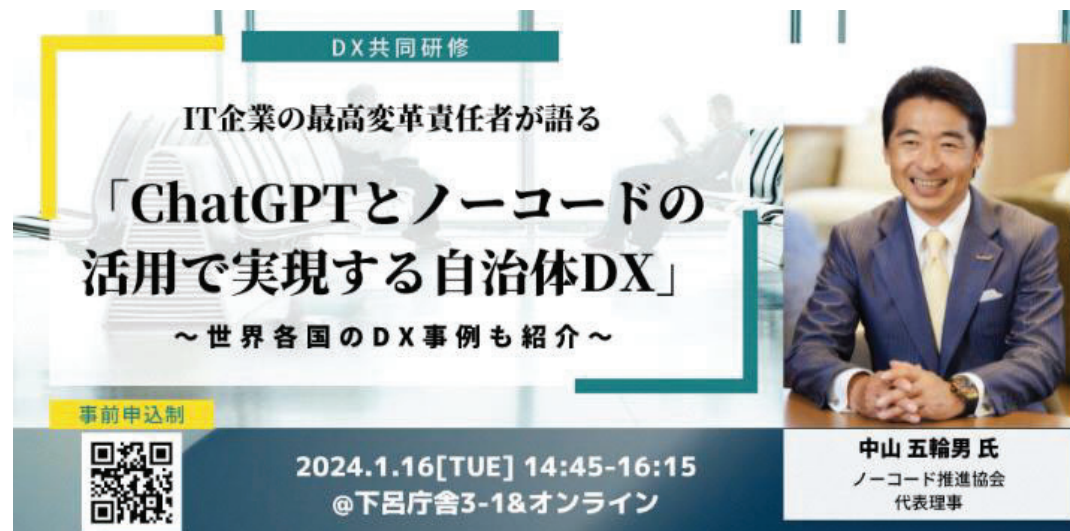
## xID株式会社と行政DXの連携協定を締結



ノーコード推進協会が推進している  
『ノーコード宣言シティ』を宣言

## 国・自治体連携

試験的に他自治体・団体との  
**DX共同研修**を実施  
市区町村間での連携を検討



DX共同研修

IT企業の最高変革責任者が語る  
「ChatGPTとノーコードの  
活用で実現する自治体DX」  
～世界各国のDX事例も紹介～

事前申込制

2024.1.16[TUE] 14:45-16:15  
@下呂庁舎3-1&オンライン

中山 五輪男 氏  
ノーコード推進協会  
代表理事

QRコード



デジタル改革のためには  
**官官共創**も必要

## デザイン ~~デジタル化する~~

01



~~官民共創~~  
~~官官共創~~  
~~住民共創~~

02



~~内部人財~~  
~~外部人財~~

対話の先に**共創**がある

## 住民と職員にやさしい窓口



慣習・業務プロセス・仕組みを**変革**させる（デジタル**も**活用）  
窓口業務の民間委託（大事な**手段**）

慣習や業務プロセスをそのまま**デジタル化**や**民間委託**を  
するべきではない

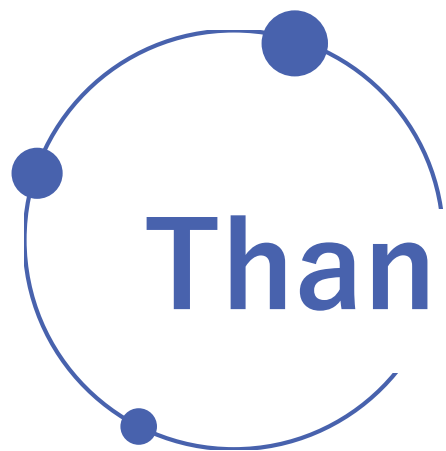
# 自治体DX



## 住民の幸福度 を考えること

**住民の幸福度を考えることが人口流出を防ぐ唯一の手段**

移住定住してもらうには自分たちの自治体は最高だと感じること  
そのためにデジタル化をやっている



Thank you !

## 脱DX

DXと言わなくても改革が進む次世代組織へ

岐阜県下呂市

