

第 35 回地方自治体のデジタルトランスフォーメーション推進に係る検討会
議事概要

○開催日時： 令和 7 年 3 月 12 日（水）10:00～12:00

○開催場所： オンライン開催

○出席者（敬称略）※全員オンライン参加

【座長】

庄司 昌彦 武蔵大学社会学部メディア社会学科教授

【構成員】

石川 恵子 日本大学経済学部教授

原 秀樹 CocreCo コンサルティング合同会社代表

原田 智 京都産業大学シニアディレクター（DX 推進担当）

正木 祐輔 神戸市デジタル監（企画調整局局長（DX 担当）、CDO、CIO）

藪内 伸彦 田原本町総務部総務課 ICT 推進室主幹

山口 功作 合同会社側用人代表社員（香川県 CDO 補佐官）【欠席】

大西 義紀 宇部市総務部デジタル推進課長

吉本 明平 一般財団法人全国地域情報化推進協会企画部担当部長

【幹事】

志賀 真幸 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長

君塚 明宏 総務省自治行政局市町村課行政経営支援室長

名越 一郎 総務省自治行政局住民制度課デジタル基盤推進室長

小牧兼太郎 総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室長

渡部 貴徳 総務省自治行政局公務員部女性活躍・人材活用推進室長

内藤 新一 総務省情報流通行政局地域通信振興課長【代理出席】

【オブザーバー】

川野 真稔 デジタル庁参事官（戦略・組織グループ）【代理出席】

吉浜 隆雄 デジタル庁参事官（デジタル社会共通機能グループ）【代理出席】

大瀧 洋 内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局参事官【代理出席】

大野 貴史 全国知事会調査第一部長

向山 秀昭 全国市長会行政部長

河野 功 全国町村会行政部長

渡邊 好隆 指定都市市長会事務局次長

【事務局】

総務省自治行政局地域 DX 推進室

【資料（非公表）】

- ・ 資料 1 令和 6 年度末の自治体 DX 推進計画等の改定概要（案）
- ・ 資料 2 改定案に係る主なご指摘事項と対応方針
- ・ 資料 3 改定案に係る意見・回答一覧
- ・ 資料 4－1 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 4.0 版】（案）（見え消し）
- ・ 資料 4－2 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 4.0 版】（案）（溶け込み）
- ・ 資料 5－1 自治体 DX 全体手順書【第 4.0 版】（案）（見え消し）
- ・ 資料 5－2 自治体 DX 全体手順書【第 4.0 版】（案）（溶け込み）
- ・ 資料 6 自治体フロントヤード改革推進手順書 概要（案）
- ・ 資料 7 自治体フロントヤード改革推進手順書（案）

○議事次第

1. 開会
2. 議事
 - ① 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の改定について
 - ② 自治体 DX 全体手順書の改定について
 - ③ 自治体フロントヤード改革推進手順書の作成について
3. 閉会

○議事概要

【①自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画の改定について・②自治体 DX 全体手順書の改定について】

- ・ 都道府県がプールした人材は、市町村において CIO 補佐官として活躍することも想定される。一方で、多くの自治体において、CIO に副市町村長を充てているため、CIO がデジタルに精通していないことがある。そのため、確保するデジタル人材は、必要に応じ、CIO にも意見できるような立場の人材であることが望ましい。
- ・ DX を進める上では、デジタル技術の活用ありきではなく、BPR による業務自体の見直しから進めることが重要である。BPR の推進に向けた助言ができるような人材を確保していくことが必要。

- ・ 自治体側のニーズと外部人材のスキルとのミスマッチを防ぐためには、外部人材にどのような役割を期待するのかについて各自治体においても十分に検討する必要がある。
- ・ 行政の知見を持ったデジタル人材は限られており、すべての基礎自治体が、常勤職員として、外部デジタル人材を雇用することは現実的に困難である。基礎自治体においては、まずは常勤・非常勤に関わらず外部人材を活用し、庁内業務に外部からの知見を取り入れることが必要である。
- ・ 現状、デジタル人材育成方針を策定していない市区町村が半数程度ある。人材は、自治体 DX のベースになるものであるため、引き続き、市区町村に対してデジタル人材育成方針の策定を促していただきたい。
- ・ 今後の自治体職員の減少を見据えると、業務量の削減は必須である。DX の費用対効果を説明する上でも、業務量の削減効果は重要な要素となる。業務量の削減に係る効果は数字で表すようにして、取組を進める必要がある。業務量削減の取組にあたっては、現場で住民対応を行う市町村と制度を所掌する総務省が、一緒に取り組む必要がある。また、豊島区の窓口アウトソーシングの取組は、標準化で業務が共通化することで拡大することが考えられるため、事例として取り上げてはどうか。
- ・ 自治体 DX の目的は、IT 予算の削減ではなく、業務量の削減であると考え。財政部門及び人事部門と、DX の目的について共通認識を持つとともに、必要な投資や費用対効果をどのように捉えるか、どのようなスパンで効果を測定するか等の合意形成を進める必要がある。

【③自治体フロントヤード改革推進手順書の作成について】

- ・ フロントヤード改革が職員の業務負担の軽減を目指す取組であることをより手順書で強調する必要があると考える。
- ・ 現状分析で職員が疲弊しないように配慮する必要があるため、窓口職員が無理のない範囲で、現状分析を行うことを明記していただけると、自治体職員の負担感がなくなるのではないかと。
- ・ バックヤードの改革はフロントヤード改革後に行われるものとして記載されているが、並行して改革を進めるべきものであるため、記載内容について検討していただく必要がある。

- ・ 窓口業務改善のためのデータ利活用を行うにあたっては、予め、分析したい内容やそのためにどのようなデータが必要になるかを検討する必要がある、その旨を明記する必要があるのではないかな。
- ・ 「脱人減らし」という考え方を記載してはどうか。業務改革をすすめようとする、財政部門や人事部門から何人減らせるのかという効果を求められる。予算を確保した事業年度から現場の人員を減らそうとすることもある。どこの地方自治体でも職員不足が深刻化しているため、各部署人材不足で悩んでおり、業務改革をするには一時的に人材や予算を集中させる必要があるため、財政部門や人事部門に理解を求める必要がある。
- ・ 手順書について、地域情報化アドバイザー等自治体の窓口業務改革に取り組まれている方に対しても意見を求めているかどうか。
- ・ 本手順書について、単にフロントヤード改革の進め方やメリットを記載するだけでなく、改革の失敗事例などにも触れていただき、有意義なものになっている。
- ・ オンライン申請導入時の業務フローのイメージ図について、理想の姿として、審査後に受理を行う図が示されているが、審査は受理後に行うものではないか。また、申請内容の形式審査等は機械が代替するのが理想の姿になるのではないかな。この業務フローの変化のイメージ図は、DX 部門と窓口職員とが、理想の姿について共通認識を持てるようにすることが重要であるため、窓口職員の負担が大幅に削減されることが図から読み取れるようブラッシュアップしていただきたい。
- ・ 自治体の庁舎内に、様々なポスター等が貼られていることが本当に多い。本当に行きたいところにたどり着くのに庁舎内の情報量が多すぎるので、ポスターやチラシを集約する取組は重要。
- ・ 窓口対応の中で、最も時間がかかるのは、申請書の作成であると感じている。自治体の実情に応じ、始められるところから取組を進めるべき。申請主義のため難しいが、そもそも申請書の作成自体を省略できないものかな。
- ・ フロントヤードの改革だけではなく、バックヤードの改革も進める必要があるため、その旨が伝わるような手順書を作成する必要があると考える。
- ・ 本手順書について精緻にまとめていただき、フロントヤード改革に取り組む自治体に

としては極めて参考になる資料だと考える。

- ・ 2040 年問題への危機感があるという前提で申し上げると、多くの基礎自治体にとって単独で取り組むことは困難である。標準化といった方向性からもばらばらな対応となることは必ずしも好ましくない。原則として、都道府県レベルで手法を整理して、基礎自治体はその手法に従うといった、全体の足並みを揃えて進めていくこと、そういったメッセージを出していくべきではないか。
- ・ デジタル行財政改革の流れから言うと、国からまず取組のスケジュールやマイルストーンを示したうえで、それに基づき各自治体において検討を進めていくといったメッセージが必要なのではないかと考える。
- ・ 各自治体が独自性を出してフロントヤード改革を進めることが望ましいかについては、検討する余地があると考え。人口減少社会を見据えると、都道府県単位で窓口業務を標準化する等の取組が必要になる可能性がある。
- ・ 現場の作業負担を軽減するため、モデル事業で実施された団体に調査結果、取組や効果を提供していただき、後続の団体は自身の調査結果等との差分を見て取組を行ってもらうことが効率的なので検討願いたい。
- ・ 第 5 章に記載されている「改革を進めるにあたっての留意事項」については取組における課題がまとめてあるが、まさに実際に上手く進んでいない場合の課題が記載されており参考になる。
- ・ 現場ではどのような取組やデジタルツールがあるのかわからないという声も聞くので、DMP やサービスカタログをはじめ、実際の先進導入事例など、改革のヒントを紹介していく必要がある。また、ツールを導入する段階から運用段階のことも考えて、マニュアル整備や職員研修を行うことの重要性にも触れていただきたい。

以上