

第36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5月29日（木）10:00～11:00

○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

大西 義紀 宇部市総務部デジタル推進課長

越智 祥浩 田原本町総務部参事 ICT 推進室長事務取扱【欠席】

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）

山口 功作 合同会社側用人代表社員（香川県 CDO 補佐官）【欠席】

吉岡 幹仁 神戸市企画調整局デジタル戦略部長

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【欠席】

【幹事】

君塚 明宏 総務省自治行政局市町村課行政経営支援室長（併任）地域 DX 推進室長

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（併任）サイバーセキュリティ対策室長【代理出席】

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

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【代理出席】

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【欠席】

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 内閣官房新しい地方経済・生活環境創生本部事務局参事官【代理出席】

富樫 誉 全国知事会調査第三部長

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】（資料 1 のみ公表）

- ・ 資料 1 自治体フロントヤード改革手順書（概要）
- ・ 資料 2 自治体フロントヤード改革手順書に対する主なご指摘事項と対応方針等
- ・ 資料 3 自治体フロントヤード改革手順書（原案）
- ・ 資料 3－1 様式 1 __窓口業務の業務量調査
- ・ 資料 3－2 様式 2 __窓口利用体験調査
- ・ 資料 3－3 様式 3 __カスタマージャーニーマップ
- ・ 資料 3－4 様式 4 __業務フロー・データフロー
- ・ 資料 3－5 様式 5 __ライフイベント別手続チェックシート
- ・ 資料 3－6 付録 1 __人口規模等に応じたフロントヤード改革の取組例

○議事次第

1. 開会
2. 議事
自治体フロントヤード改革に係る手順書の作成について
3. 閉会

○議事概要

【自治体フロントヤード改革に係る手順書の作成について】

- ・ 自治体フロントヤード改革による効果指標の例として、職員人件費の削減額が時間単位、単価でしか記載されていない。現場は新しい取組の効果を聞かれると、いつも「大して減らない」「少し時間が減るかどうかな」という答えしか返さないためこうなっていると思われるが、特に小規模自治体では削減額が小さくなり、費用対効果がないという批判が寄せられることを懸念している。例えばリモート窓口を JR 東日本の「話せる指定席券売機」のように運用すれば、直接の対応要員、交代要員を含めて、人単位で削減可能である。効果は自治体の運用次第で時間単位から人単位まで幅を持って変化するように記載されてはどうか。今後、人口減少に伴って職員数も減少せざるを得ないため、フロントヤード改革はシステムの標準化と両輪で、少ない職員でも事務を執行できるようにする基盤整備と位置付けて取り組まれてはどうかと考える。
- ・ 自治体フロントヤード改革の効果指標の一例として職員の人件費の総額の削減を挙げているが、現在の手順書の記載では、職員の給与を削減すると誤解されかねない。特に

小規模自治体の人材確保の妨げになることを懸念している。事務を効率化することで、より少ない職員で業務を遂行することができる、という記載の方が望ましいと考える。

- ・ 自治体フロントヤード改革は、住民と行政との接点全体を見直す取組だが、手順書は庁舎の窓口における取組が中心に記載されているため、「今後は庁舎空間の改革に注力すべき」という誤った解釈をされかねない。手順書には、全体最適を実現するためのリソースの振り分けの考え方を記載いただきたい。
- ・ 今後の改定に向け、なぜオンライン申請が住民に利用されないのか、オンライン申請を拡充できない団体はどのような阻害要因を抱えているのか、課題を分析する必要がある。
- ・ 「人口規模の割に面積が広く、交通の便が悪い」など、自治体ごとに様々な特性がある。手続オンライン化の優良事例だけでなく、リモート窓口の優良事例など、自治体フロントヤード改革の推進に有用な情報や事例を、幅広く紹介いただきたい。
- ・ 窓口での申請以外にも、郵送申請や電子申請などのチャンネルがあり、各チャンネルに対応するバックヤードがそれぞれある。庁舎の窓口の改革にだけ注力すればいいという誤ったメッセージが伝わらないようにしていただきたい。チャンネルごとの部分最適ではなく、自治体内での全体最適を目指さないと、かえって職員の負担が大きくなると考える。
- ・ 今後、自治体フロントヤード改革の優良事例を展開することになると考える。事例の展開にあたり、法定受託事務等多くの自治体に共通する事務をどのような体制で効率化しているかという情報を調査・共有いただけると、多くの自治体で参考になるのではないかと。他自治体と自団体の体制とを比較することで、業務の効率化に繋がる示唆を得られると考える。

以上