

第 39 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 8 年 5 月 19 日（火）10:00～12:00

○開催場所： オンライン開催

○出席者（敬称略）

【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】（※オンライン参加）

石 川 恵 子 日本大学経済学部教授【欠席】
碓 井 洋 寿 当別町企画部デジタル都市推進課主幹
布 橋 み ち る 高岡市産業振興部産業企画課長
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）
吉 岡 幹 仁 神戸市企画調整局デジタル戦略部長【欠席】
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】

福 田 直 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
中 野 秀 樹 総務省自治行政局住民制度課マイナンバー制度支援室理事官
小 牧 兼 太 郎 総務省自治行政局住民制度課デジタル基盤推進室長
松 葉 勇 志 総務省自治行政局住民制度課サイバーセキュリティ対策室課長補佐
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【欠席】
馬 場 智 子 総務省自治行政局公務員部女性活躍・人材活用推進室長
横 谷 勉 総務省情報流通行政局地域通信振興課課長補佐

【オブザーバー】

橋 尾 未 来 内閣官房地域未来戦略本部事務局参事官補佐
森 寿 貴 内閣官房デジタル行財政改革会議事務局参事官補佐
橋 清 司 デジタル庁戦略・組織グループ参事官
川 野 真 稔 デジタル庁デジタル社会共通機能グループ参事官
横 山 暁 全国知事会調査第三部参事
平 野 智 也 全国市長会行政部長
河 野 功 全国町村会行政部長

青柴 勝 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、資料 2－1、資料 2－3 のみ公表）

- ・ 資料 1 自治体DX推進計画における重点取組事項の進捗状況等
- ・ 資料 2－1 自治体フロントヤード改革推進手順書（第 1.1 版）の改訂概要
- ・ 資料 2－2 自治体フロントヤード改革推進手順書（第 1.1 版）に対する主なご指摘事項と対応方針等
- ・ 資料 2－3 自治体フロントヤード改革推進手順書（第 1.1 版）概要版（改訂案）
- ・ 資料 2－4 自治体フロントヤード改革推進手順書（第 1.1 版）全体版（改訂案）
- ・ 資料 2－5 自治体フロントヤード改革推進手順書（第 1.1 版）様式・付録（改訂案）
- ・ 資料 3 令和 8 年度自治体DX検討会のスケジュール（案）
- ・ 参考資料

○議事次第

1. 開会
2. 議事

自治体 DX 推進計画における重点取組事項の進捗状況等について

自治体フロントヤード改革推進手順書の改訂について

その他

3. 閉会

○議事概要

【自治体 DX 推進計画における重点取組事項の進捗状況等について】

- ・ 一つの重点取組事項が進んでいないことがボトルネックとなり、他の重点取組事項が進まないことがある。また、複数の自治体で共同事業を進める際に、自治体ごとの取組状況の相違がボトルネックとなり、事業が進まないこともある。重点取組事項を個別に推進するだけでなく、一体的に推進するモデルを示すことができるとよい。

（事務局説明）

- ・ 第 40 回自治体 DX 検討会に向け、ご意見を踏まえて検討する。
- ・ マイナンバーカード及びマイナンバーカードの電子証明書の更新需要の増加に自治体

が円滑に対応できるよう、臨時窓口の開設や民間委託等への国庫補助等の支援メニューがあるが、補助の対象となる施策はいずれも人が対面に対応することを前提とした施策である。特に地方部の自治体においては人手不足が顕著であり、人による対応には限界があるため、電子証明書の更新の次のピークである 5 年後までに、住民が窓口に来訪せずとも更新できるようにするための検討を進めるべきである。

- ・ 5 月 26 日からマイナンバーカードへの氏名の振り仮名の搭載が開始されるが、これにより、マイナンバーカードの更新に要する時間が 1 件あたり数倍になる見込みである。このような職員の負担を増大させる取組が増えると、それがボトルネックとなって各種の取組を推進できなくなってしまう。住民の利便性向上だけでなく、職員の業務負担の軽減にも目を向けるべきである。

（事務局説明）

- ・ マイナンバーカードは、対面でも非対面でも安全・確実な本人確認ができ、行政の効率化に資するものだが、それは交付時等に対面での厳格な本人確認を行うことが真正性の担保として重要であるため、ご理解いただきたい。一方で、事務負担の軽減は重要であり、令和 7 年度に WG を立ち上げて、その検討を進めた。既に電子証明書の暗証番号をコンビニで初期化できるアプリを開発したほか、現在、カードの交付前設定を J-LIS で集約することを検討中である。また、次期マイナンバーカードでは電子証明書の有効期限が 10 年に延長され、事務負担の軽減に繋がる見込み。振り仮名の記載も、既存のカードは振り仮名の記載がなくても有効とし、カード更新時には新しいカードには予め振り仮名が記載される。引き続き事務負担の軽減についても検討を進めていく。
- ・ 税に関する証明書のコンビニ交付の導入を進めようにも、ベンダのリソース不足により導入を進められない状況がある。ベンダのリソースがひっ迫しているという実態も踏まえた対応を検討する必要がある。

（事務局説明）

関係課室と情報共有を図りながら、どのような対応が可能かを検討する。

- ・ サイバーセキュリティと自治体の AI の活用推進の議論を一体的に行う必要があると考える。AI の活用の推進を検討する際、機密性や完全性に関する議論は多い一方で、可用性に関する議論は少ないと考える。今後、自治体業務が AI に依存するようになっていくことを考慮すると、可用性確保の取組は不可欠である。

（事務局説明）

令和7年度に「自治体における AI 活用・導入ガイドブック」を改訂した際、サイバーセキュリティの記載を拡充したが、ご指摘のとおり、可用性に関する記載は乏しい。今後の改訂に向け、検討を進める。

ご指摘のとおり、自治体での AI 活用が進むにつれ、可用性の確保が重要な論点になると考えられるため、検討を進める。

- ・ 各自治体が eL-QR の活用による公金収納のデジタル化に対応するために、財務会計システムの改修が必要な場合がある。財政的な支援はあるものの、自治体が個別に改修対応するには負担が大きい。国からもシステムが標準対応するようにベンダへ働きかけや、対応状況について自治体に情報提供を実施していただきたい。

（事務局説明）

ベンダへのヒアリングを実施する等により、実施可能な取組を検討する。

決済サービスを利用して公金を納付すると、領収書が発行されないため、別途納税証明書を取得しに行かなければならない、という話を聞いた。eL-QR を活用した公金収納のデジタル化の取組において、このような事態は発生しうるか確認いただきたい。

（事務局説明）

確認する。

- ・ 重点取組事項の推進状況が公表される際、「都道府県」や「一般市」、「町村」といった自治体区分で分類されている。例えば、一口に町村と言っても、地理的条件が悪い団体や害獣対策に追われる団体から、財政的に豊かな団体まで様々ある。自治体ごとの特性を汲んだ状況の調査やそれを踏まえた施策の検討を行う必要があると考える。

（事務局説明）

どの行政単位で対応すべきなのかという点について、例えば、令和7年度補正のフロントヤード改革モデル事業では、広域自治体が主導する形の共同 BPO の実証を行っており、今後その成果も手順書に反映していきたい。

- ・ 自治体職員が重点取組事項を積極的に推進する動機として、業務負担の軽減が挙げられる。施策設計において、この観点も重視いただきたい。

（事務局説明）

静岡県裾野市のフロントヤード改革の事例では、ダッシュボード化することで住民サ

ービスの向上に加えて継続的な業務省力化や職員のモチベーションにつながっており、そのような事例を周知していきたい。

- ・ 各自治体における重点取組事項の取組状況の調査について、制度の導入状況といった単純なアウトプットだけでなく、取組によるアウトカムについても把握・評価すべきではないか。テレワークを例にとると、テレワークを導入しているものの、利用できる職員が限られている等、導入による意義を達成できていないケースがあると聞く。取組の実効性を担保するためにも、成果を把握する必要があると考える。

（事務局説明）

今後の調査やヒアリング等の機会を活用し、状況の把握に努める。

【自治体フロントヤード改革推進手順書の改訂について】

- ・ 病院の窓口でマイナンバーカードを提示することが当たり前になり、高齢者も含めて窓口でマイナンバーカードを提示することが定着していると感じている。自治体の書かない窓口におけるマイナンバーカード読取機利用について、さらに積極的に推進してよいのではないかと考える。
- ・ DX による業務改革も、生成 AI 等の AI を活用した業務改革も、本質的には同じで、具体的に取り組む内容も大差はないと考えている。今後 DX の取組の文脈の中でも、AI の活用について積極的に取り込むよう検討いただきたい。
- ・ フロントヤード改革推進手順書の全編を通して、自治体職員の負荷を高める記載が多いと感じている。自治体の現場の声を聞きながら作成いただきたい。例えば、書かない窓口システムの入力内容を基幹系システムに連携するためのインターフェースがないため、やむなく RPA 等を介したデータ連携を行っているが、これは望む形ではなく、制度改正によるメンテナンス等、新たな職員負荷が発生するなどの実態がある。
- ・ KPI の達成は目的ではなく、KPI の達成状況を踏まえて計画の PDCA サイクルを回すべきである。そのため、達成状況に応じて KPI を見直すことも考えられるという旨の記載については、KPI を達成できなかった場合、いかに達成するかを考えるのではなく、そもそも計画自体に問題がなかったか見直す必要があるという趣旨の内容に修正いただきたい。
- ・ AI の利活用については自治体フロントヤード改革の文脈に限定せず、自治体 DX の全体的な検討課題として議論していく必要があると考える。

- ・ 自治体フロントヤード改革の文脈に限った話ではないが、システムや仕組みを導入することがゴールではなく、導入後に現場のニーズや現状に応じた見直しを継続的に行うことが重要であるという点を、今後の手順書改訂の際に打ち出していきたい。
- ・ バックヤードで基幹システムとのデータ連携がうまくできないことが懸念となり、フロントヤード改革の推進をためらう自治体もある。手順書には申請管理システムや窓口 DXSaaS が基幹系システムとデータ連携するフローにおいて、電子審査や電子通知機能を活用している事例が紹介されているが、今後、その効果や導入の必要性について示していきたい。
- ・ フロントヤード改革が一定程度進むと、逆説的に、窓口を不便・高額にしてでも、住民を来庁からオンライン完結へと誘導することが窓口業務のゴールになるのではないか。併せて、業務フローを見直すことがフロントヤード改革にとって肝要である。

(事務局説明)

- ・ 頂戴した意見について、事務局として検討し、今後の改訂に反映していきたい。

以上