

# 自治体DXの推進と総務省の取組



総務省

2024年7月18日

自治行政局 地域情報化企画室長

併任 地域DX推進室長

志賀 真幸

# 自己紹介

総務省 自治行政局

地域情報化企画室長 併任 地域DX推進室長

志賀 真幸



2002年（平成14年） 総務省入省

岡山県市町村課、総務省自治税務局市町村税課、  
徳島市財政局長、総務省大臣官房企画課、  
山形県財政課長、総務省自治行政局行政経営支援室、  
総務省自治財政局調整課・公営企業課  
総務省自治財政局財政課財政企画官

等を経て

2022年（令和4年） 4月 宮城県総務部長

2023年（令和5年） 7月 消防庁地域防災室長

2024年（令和6年） 4月 現職

# 目次

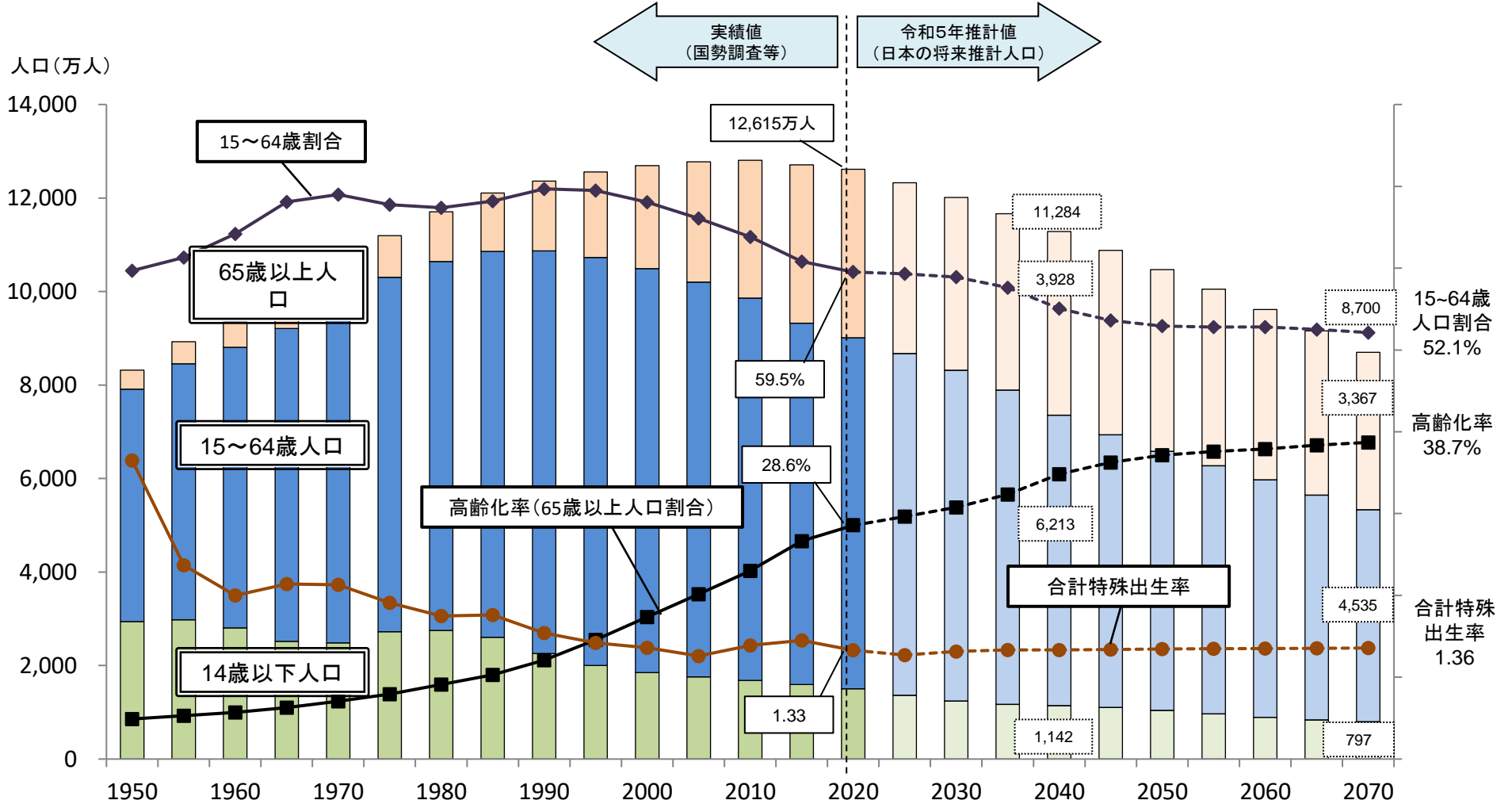
<b>1. 自治体DXの背景と目指す姿</b>	…	<b>3</b>
<b>2. 自治体DXの現状</b>	…	<b>13</b>
<b>3. 自治体DX推進のための総務省の取組</b>		
<b>①自治体DXの全体像</b>	…	<b>18</b>
<b>②フロントヤード改革</b>	…	<b>23</b>
<b>③自治体情報システムの標準化（バックヤード改革）</b>	…	<b>32</b>
<b>④デジタル人材の確保・育成の推進</b>	…	<b>35</b>
<b>⑤DX推進体制の構築</b>	…	<b>44</b>

# 1. 自治体DXの背景と目指す姿

---

# 日本の人口推移

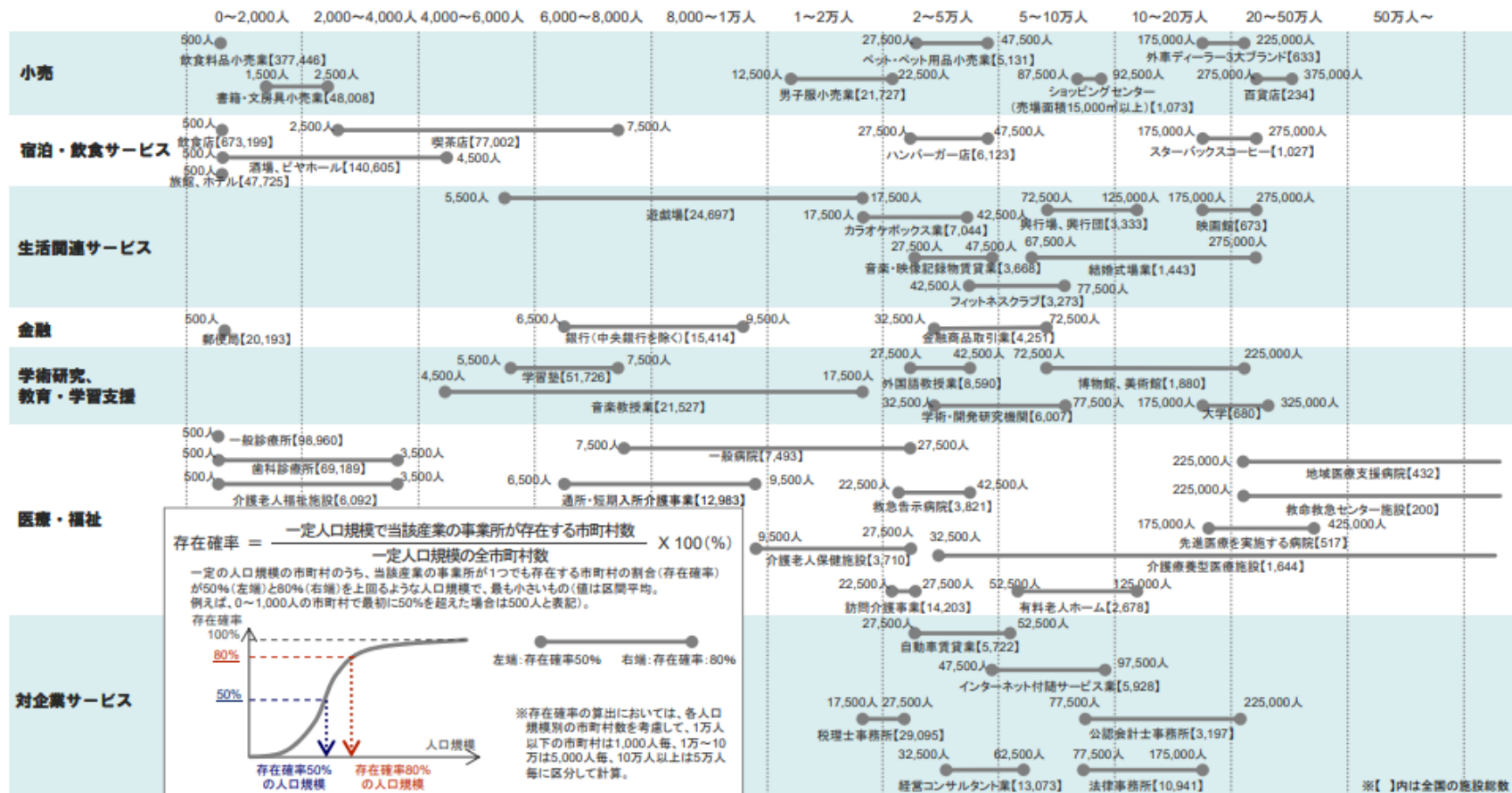
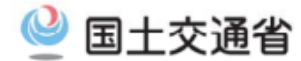
○ 日本の人口は2008年以降、減少局面を迎えており、少子高齢化がさらに進む中、2070年には総人口が9,000万人を割り込み、高齢化率は39%の水準になると推計されている。



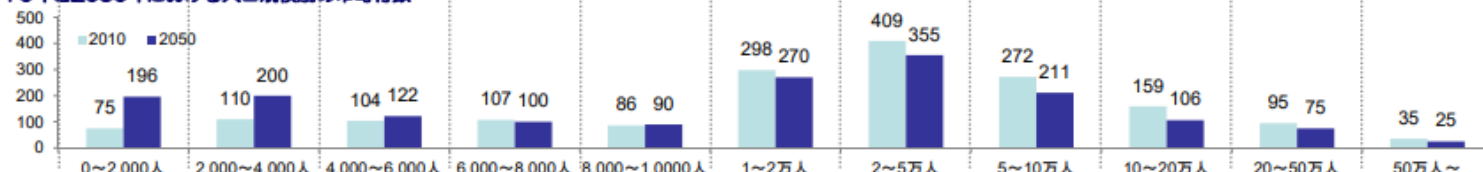
(出所) 2020年までの人口は総務省「国勢調査」、合計特殊出生率は厚生労働省「人口動態統計」、2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(令和5年推計)」(出生中位(死亡中位)推計)

# 人口規模による施設の立地可能性（国交省公表資料より）

## サービス施設の立地する確率が50%及び80%となる自治体の人口規模



（参考）2010年と2050年における人口規模別の市町村数



（注1）2050年の市町村別人口は、国土交通省国土政策局推計値

（注2）2010年、2050年ともに、人口規模別の市町村数は、平成22（2010）年12月1日現在の1,750市区町村を基準に分類

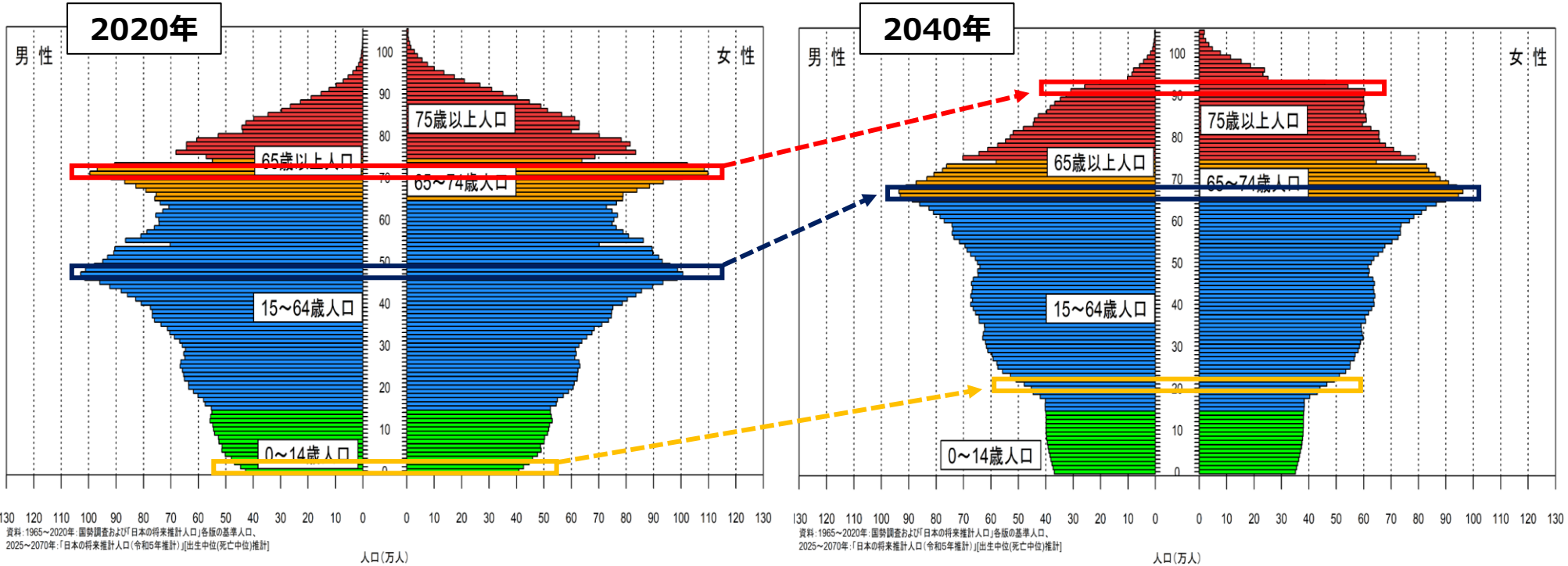
（出典）総務省「平成21年度経済センサス」、厚生労働省「医療施設調査 病院報告（平成24年10月）」、同「介護サービス施設・事業所調査（平成24年10月）」日本救急医学会HP、welles HP、日本ショッピングセンター協会資料、日本百貨店協会HP、メルセデスベンツ・フォルクスワーゲン・BMW各HP、スターバックスコーヒージャパン資料をもとに、国土交通省国土政策局作成

# 地域社会DXのイメージ



# 我が国の人口の動向について

- 2040年には、団塊の世代(出生数 約270万人/年)及び団塊ジュニア世代(出生数 約205万人/年)が高齢者となっており、我が国の人口ピラミッドはいわゆる棺おけ型になる。
- 近年の出生数は、年間100万人に満たない。2040年にはこの世代が20歳代となる。



## 出生数及び総人口の世代平均

	出生数/年	2020年時点*1	2040年時点*1
団塊の世代 1947~49生まれ	約268.6万人	約202.6万人 71~73歳	約79.2万人 91~93歳
団塊ジュニア 1971~74生まれ	約204.0万人	約199.4万人 46~49歳	約185.2万人 66~69歳
近年 2018~20年生まれ	約87.5万人	約87.5万人 0~2歳	約94.7万人*2 20~22歳

出典: 国立社会保障・人口問題研究所ホームページ  
(<https://www.ipss.go.jp/>)

2023年の出生数は**75.9万人**となり  
過去最少を更新 (2月27日厚生労働省発表)

\*1 2015年、2040年の年齢各歳別出生数及び総人口は年齢各歳の平均を記載。

\*2 日本の将来推計人口は、国籍に関わらず日本に在住する総人口を推計の対象としており、国際人口移動率(数)を仮定して推計を実施している。

出典: 出生数は厚生労働省「人口動態統計調査」から作成、  
2020年、2040年人口は「日本の将来推計人口(令和5年推計)」(国立社会保障・人口問題研究所)から作成



# 地方自治体における経営資源の制約

- 年齢別地方公務員数は団塊ジュニア世代が相対的に多く、山となっているが、2040年頃には団塊ジュニア世代が65歳以上となる一方、その頃に20代前半となる者の数は団塊ジュニア世代の半分程度にとどまる。
- 今後は、地方自治体が行政サービスを提供するための経営資源が大きく制約されることを前提として、多様な行政ニーズに対応できるよう、職員が自ら担うべき業務の範囲を見直すとともに、業務の徹底した自動化・省力化を図るなど、新たな行政サービスの提供体制を検討する必要がある。

図1

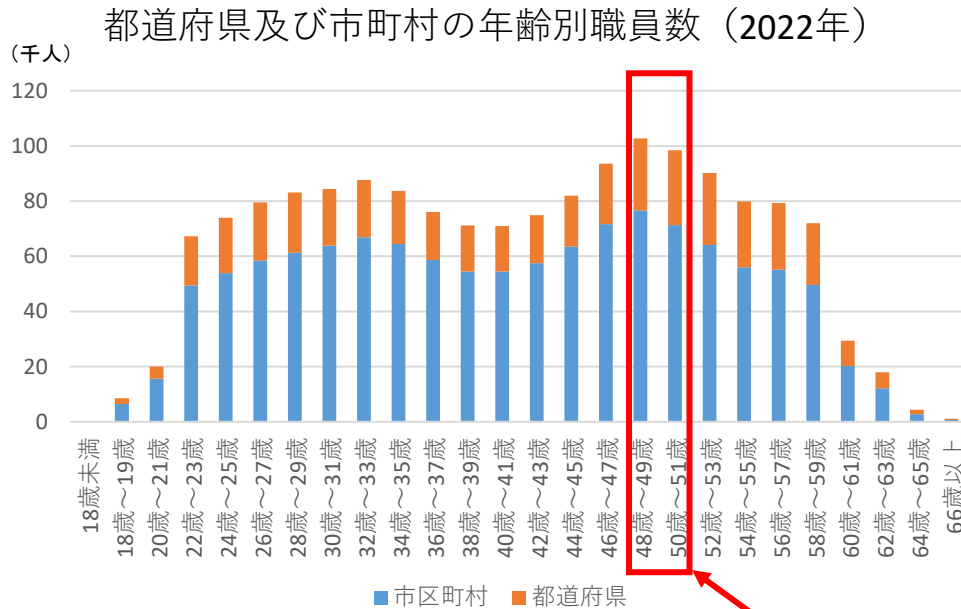
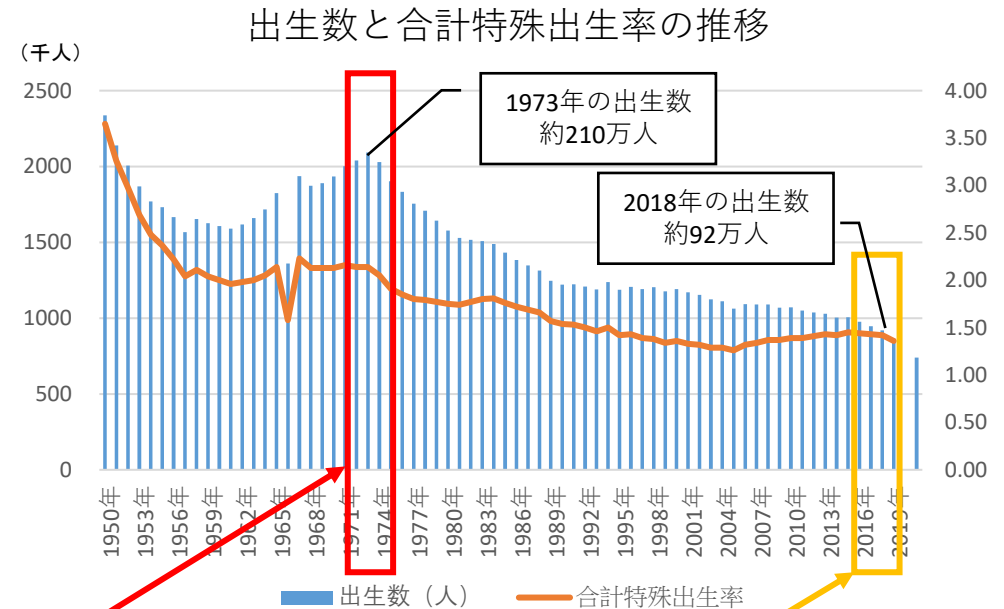


図2



団塊ジュニア世代

団塊ジュニア世代が定年退職する頃に20代前半となる層

出典（図1）：総務省「令和4年地方公務員給与実態調査」

出典（図2）：2019年までは厚生労働省「人口動態統計」、2040年の出生数は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」における出生中位・死亡中位仮定による推計値

# 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

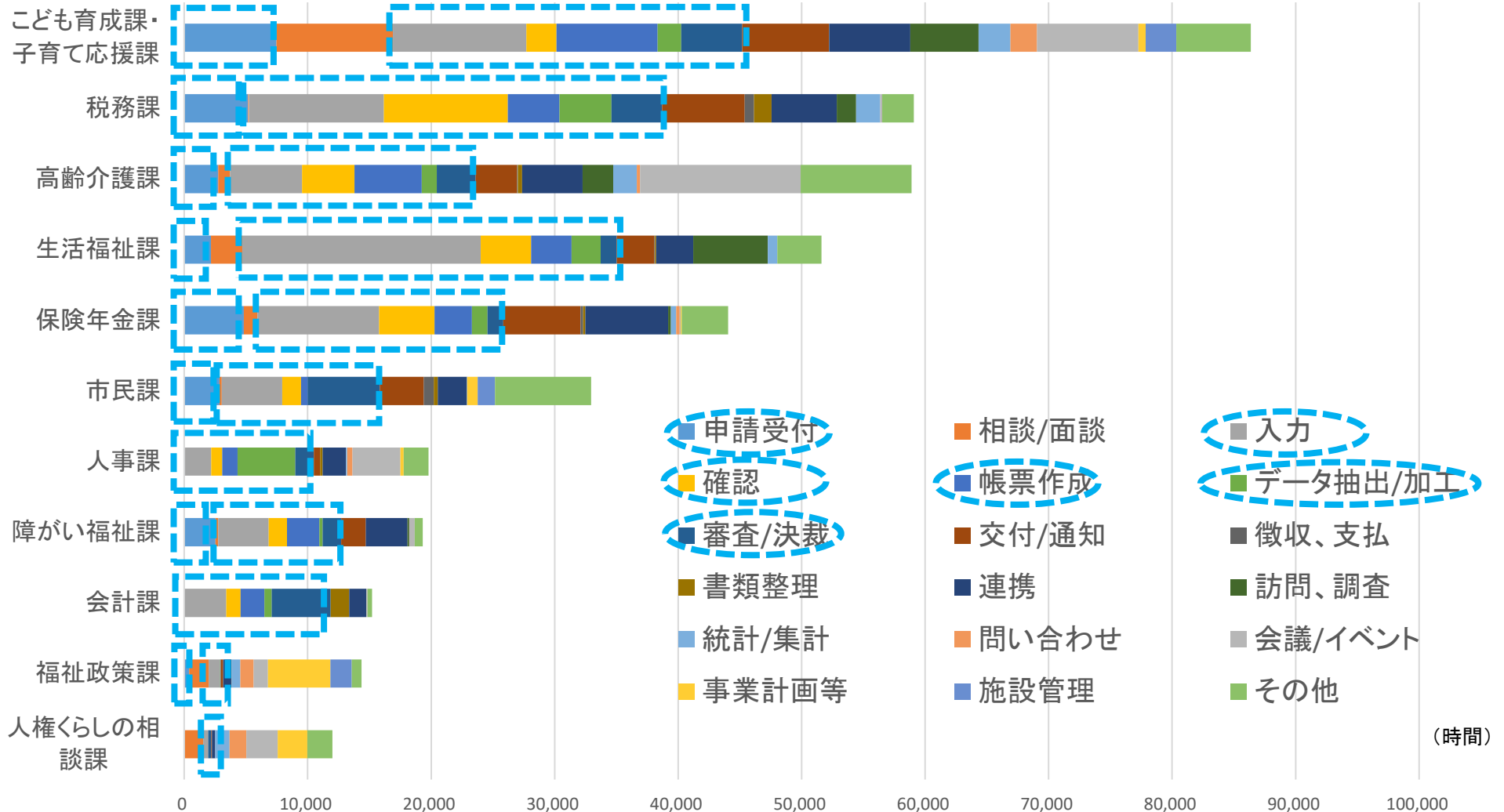


➡ マイナンバーカードによる罹災証明発行、  
AI活用等による被災者・現場負担軽減の必要性 等

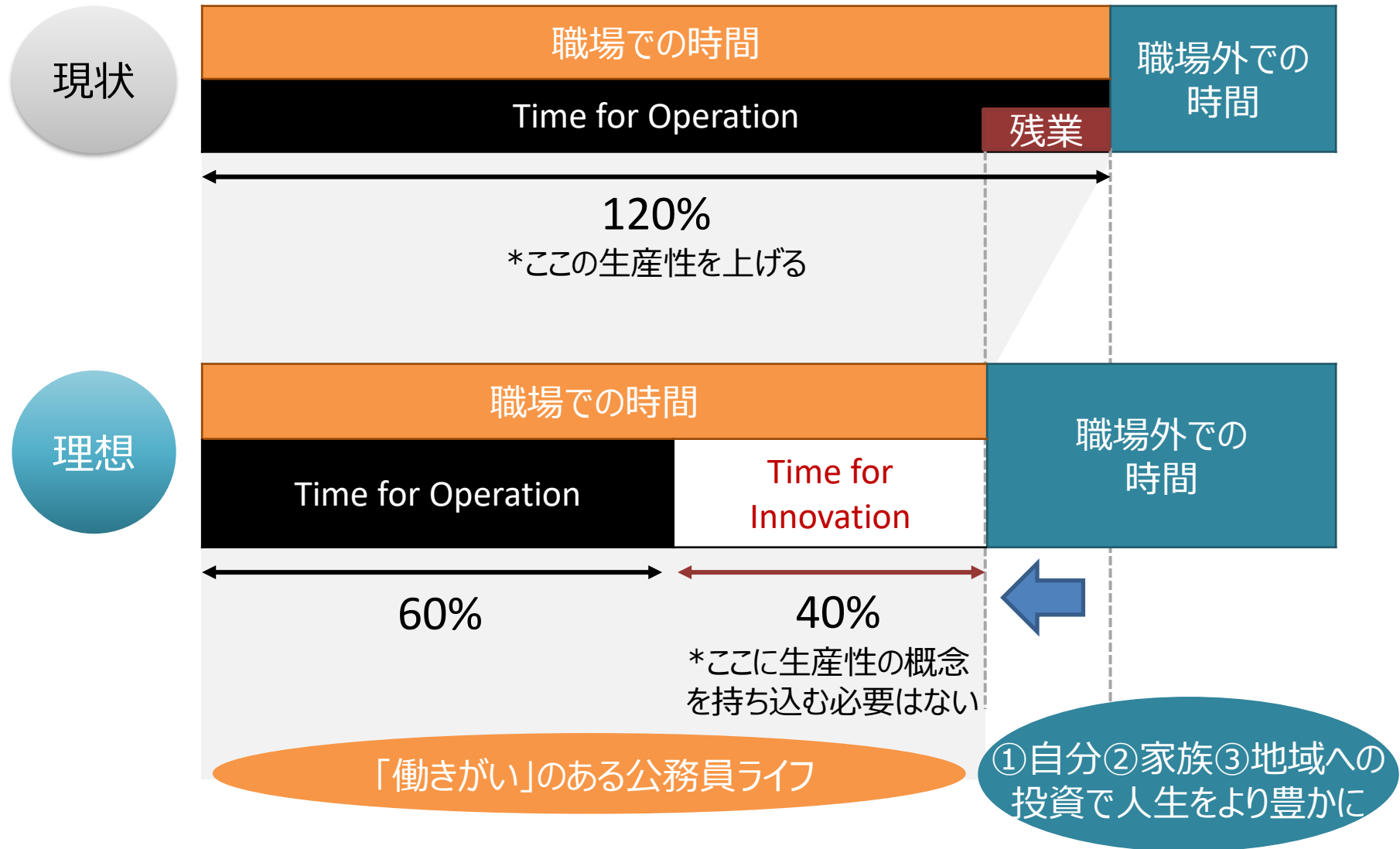
# 市町村における事務分量ごとの業務量

○ 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。(H30年度調査)

＜課別 事務分類ごとの業務量の割合＞

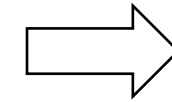


# 生産性向上で仕事と生活の質を上げる



## 【デジタル（ICT）化】

- 組織・業務の効率化を主な目的として、業務を情報通信技術に代替すること。

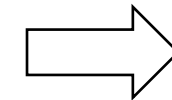


（視点）

業務本位

## 【DX（デジタル・トランスフォーメーション）】

- 住民サービスの向上を主な目的として、デジタル技術も用いて新しい価値を生み出したり、仕組みを変えること。



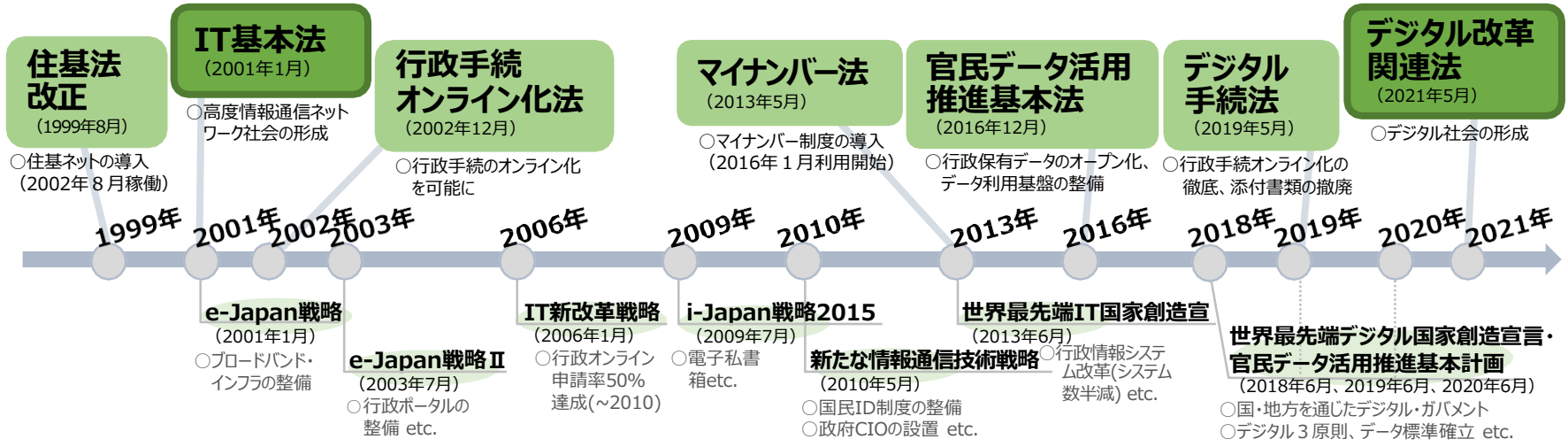
住民本位

## 2. 自治体DXの現状

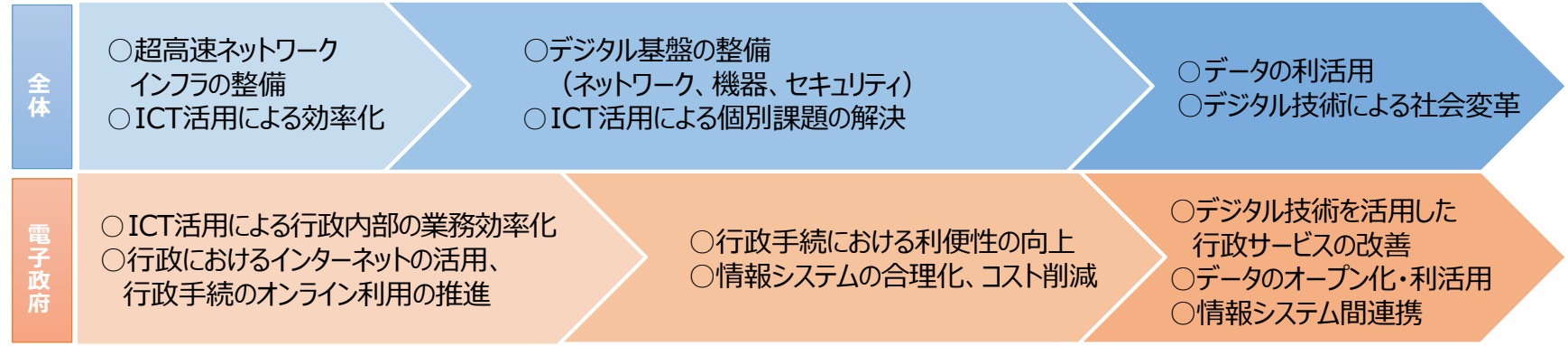
---

# 電子政府・電子自治体からデジタル・ガバメントへ

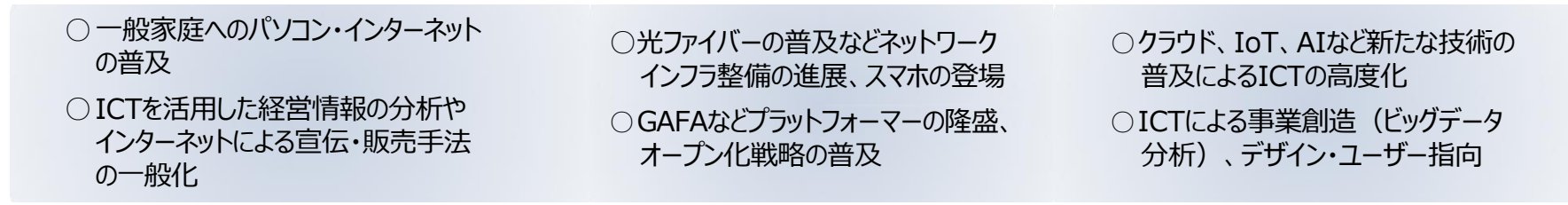
主な法改正



政府戦略の動向



背景・潮流



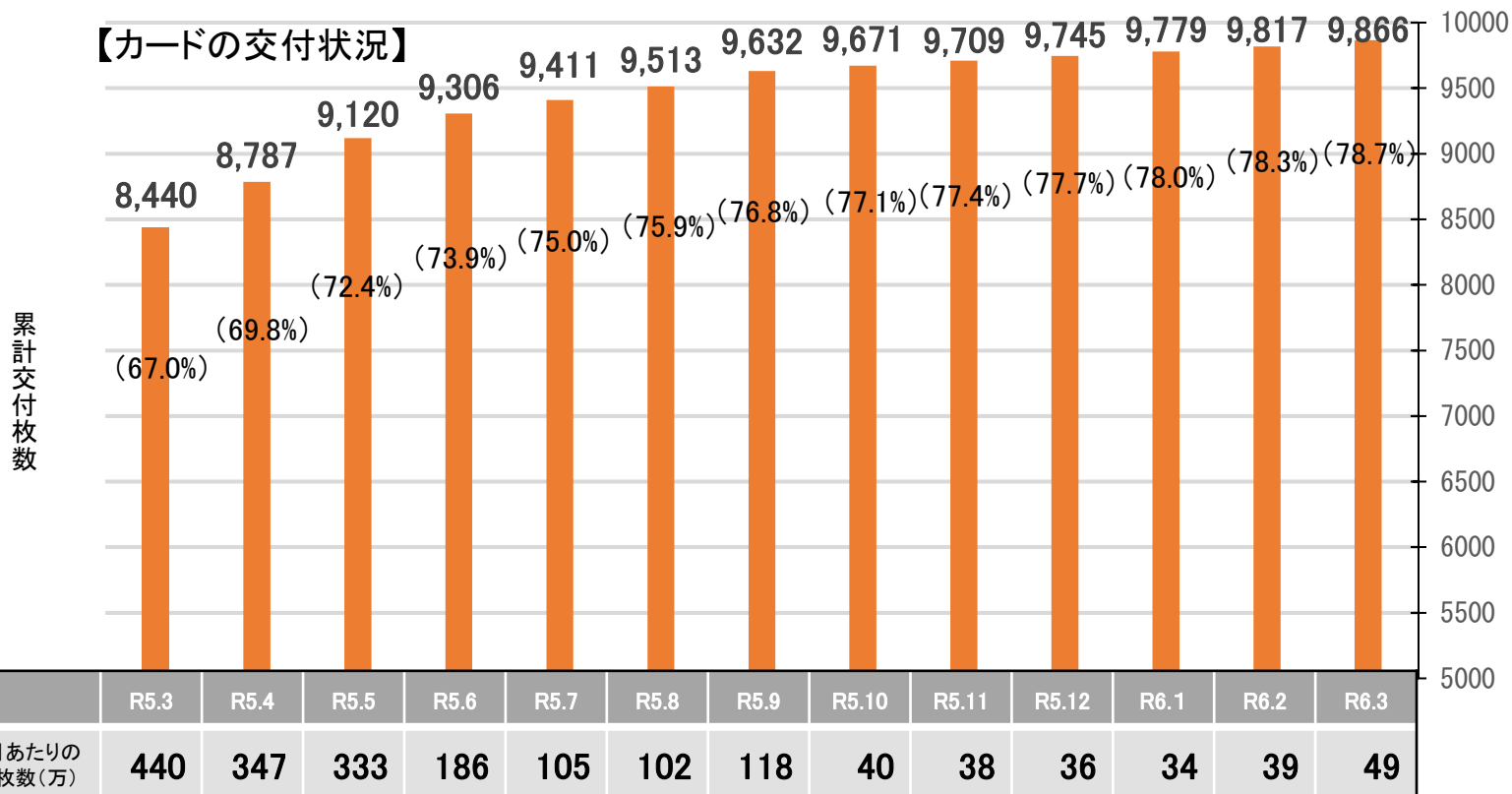
# マイナンバーカードの申請・交付状況

- 4/1時点で累計の申請件数は**1億件**、人口に対する割合が**79%**を超えた。
- また、累計の交付枚数は**9,800万**を超え、人口に対する割合は**78%**を超えたところであり、着実に交付が進んでいる。

(4月1日時点)

	累計	人口に対する割合
有効申請受付件数	100,224,436	79.9%
交付枚数	98,683,041	78.7%

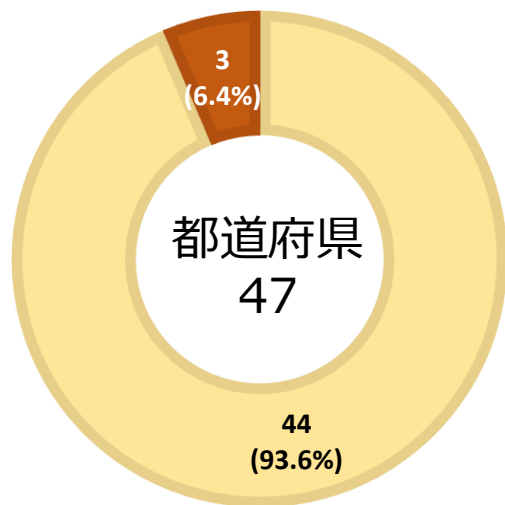
※ なお、3月末時点の保有枚数は**9,215万**、人口に対する割合は**73.5%**





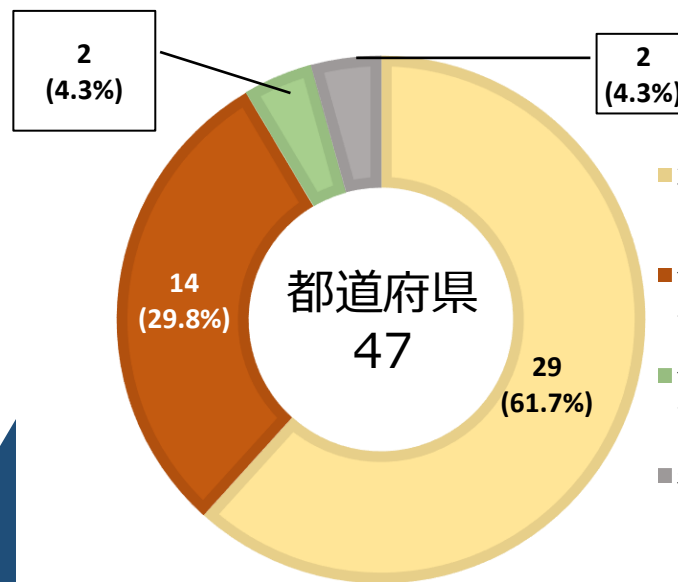
# DXを推進するための全体方針の策定

【令和4年度】

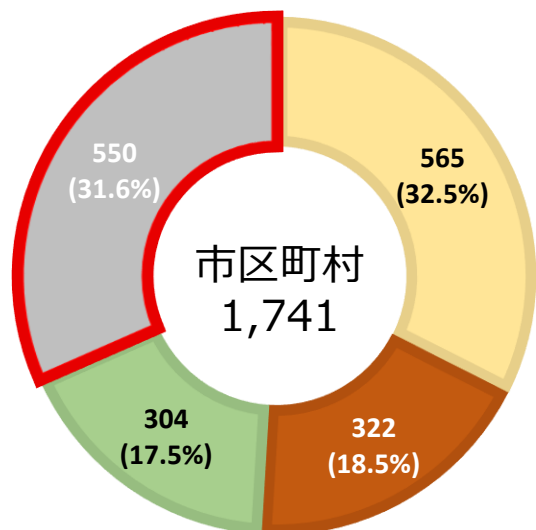


- 策定している…44
- 令和4年度中に策定を予定している…3
- 令和5年度以降に策定を予定している…0
- 未定…0

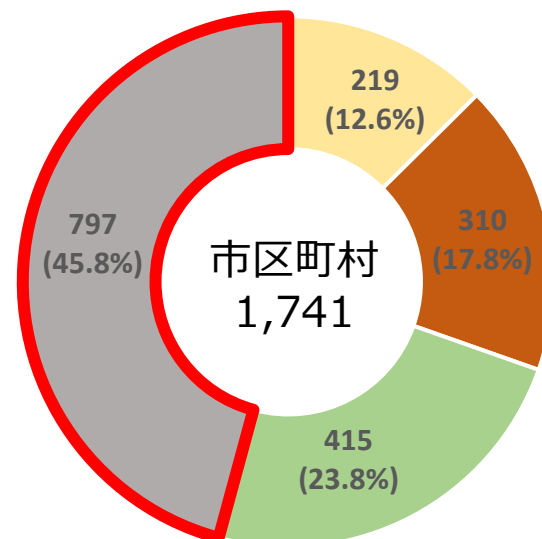
【参考：令和3年度】



- 策定している…29
- 令和3年度中に策定を予定している…14
- 令和4年度以降に策定を予定している…2
- 未定…2



- 策定している…565
- 令和4年度中に策定を予定している…322
- 令和5年度以降に策定を予定している…304
- 未定…550



- 策定している…219
- 令和3年度中に策定を予定している…310
- 令和4年度以降に策定を予定している…415
- 未定…797

※ 令和3年度及び令和4年度ともに4月1日時点。いずれも総務省自治行政局地域情報化企画室調査。

# 国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針の概要

## 1. 基本的な考え方

### 問題意識

急激な人口減少による担い手不足に対応するため、デジタル技術の活用による公共サービスの供給の効率化と利便性の向上が必要

### 目指す姿

- ① システムは共通化、政策は地方公共団体の創意工夫という最適化された行政
- ② 即時的なデータ取得により社会・経済の変化等に柔軟に対応。有事の際に状況把握等の支援を迅速に行うことができる強靭な行政
- ③ 規模の経済やコストの可視化及び調達の共同化を通じた負担の軽減により、国・地方を通じ、トータルコストが最小化された行政



**【タテの改革】**  
各府省庁による所管分野の国・地方を通じたBPRとデジタル原則の徹底

**【ヨコの改革】**  
DPIの整備・利活用と共通SaaS利用の推進

## 2. 取組の方向性

### 共通化すべき業務・システムの基準

- ① 国民・住民のニーズ（利用者起点）に即しているか
- ② 効果の見込みがあるか
- ③ 実現可能性があるか

共通化は、国と地方の協力の枠組みの下で進め、原則として地方に義務付けを行うものでなく、地方の主体的な判断により行われるもの。

(a)喫緊の課題である20業務の標準化に引き続き注力し、(b)基準に合致するものは共通化を進め、(c)基準に合致しないものであっても都道府県の共同調達による横展開の推進等に取り組む

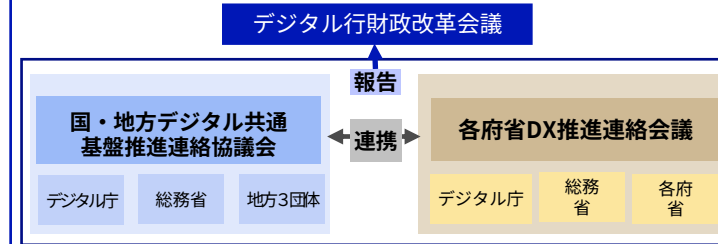
### 費用負担の基本的考え方

- i) 共通SaaS
  - ・ 国が共通化に関する調査、初期段階における実証、標準的な仕様書の作成等に要する費用を負担
  - ・ 地方公共団体が利用料等を負担することが原則
- ii) デジタル公共インフラ（DPI）
  - ※認証基盤（マイナンバーカード等）、ベースレジストリ等国が主導して開発・運用・保守を行うことが適当
- iii) 物理／仮想基盤（クラウド、ネットワーク）
  - ・ 原則として費用は整備主体が負担
  - ・ 利用者は、運用・保守費用等について応分の負担

### デジタル人材の確保

- i) 共通SaaS・DPIの整備・活用のための体制の強化  
デジタル庁を中心に、専門人材の確保や、各省と地方公共団体との調整を行う行政人材の配置を推進
- ii) 地方公共団体における人材確保
  - ・ 令和7年度中に、全ての都道府県で都道府県を中心に市町村と連携した地域DX推進体制を構築し、人材プール機能を確保
  - ・ 総務省において、都道府県間の連携も促進しながら、デジタル庁と連携し、支援を強化

## 3. 今後の推進体制



### 国・地方の連絡協議の枠組み

- ・ 「国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会」を開催
- ・ 共通化の対象候補の選定や、制度所管府省庁が策定する共通化を推進するための方針の案への同意等を実施

### 各府省DXの推進の枠組み

- ・ 今後5年間でDXの「集中取組期間」とし、国側の推進体制として「各府省DX推進連絡会議」を開催
- ・ 国民の利用者体験の向上に資するDXの取組を「国・地方重点DXプロジェクト」として指定し、国・地方デジタル共通基盤に係る各府省庁の取組を支援

## **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**

---

# 地域DXの推進

## 地域DXの推進

### 自治体DX

#### フロントヤード改革

- 「書かない窓口」など住民との接点の多様化・充実化
- データ対応の徹底による窓口業務の改善

等

#### バックヤード改革

- 基幹業務システムの標準化・共通化

等

#### マイナンバーカードの普及促進・利便性向上

- マイナンバーカード取得環境の整備
- 救急業務の迅速化・円滑化

等

#### データドリブンな行政経営

- 利活用しやすい統計データ等の整備
- データ利活用のノウハウ提供支援

等

⇒ **住民の利便性向上に加え、業務改革により人的資源を最適配分し、政策立案能力向上へ**

### 地域社会DX

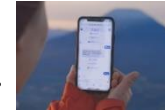
#### ドローン

買い物弱者支援のためのドローンを活用した物流システムの構築  
(長野県伊那市)



#### 観光 (自治体間連携)

多言語翻訳  
AIチャットボットを活用した外国人への情報発信強化  
(北海道蘭越町・ニセコ町・倶知安町)



#### 医療

マイナンバーカードを利用した医療・介護施設での患者データ確認、カードの共通診察券化  
(高知県宿毛市)



#### 保育

マイナンバーカードにより園児の登降園を管理  
(高知県宿毛市)



#### 自動運転

高精細映像のリアルタイム伝送による自動運転バスの安全性向上  
(群馬県)



#### 郵便局

へき地の郵便局でのオンライン診療  
(石川県七尾市)



⇒ **人口減少等による地域の担い手不足等をはじめとする全国各地域における地域課題解決を促進**

自治体における  
DX推進体制構築の促進

デジタル人材の  
確保・育成の推進

情報通信環境の整備

# 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

- ✓ 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

人的資源の  
最適配分

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

- データドリブンの  
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、取組を後押し（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）

## 自治体DX推進計画（2020.12策定、2024.4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
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
- 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йд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策定）

### ■自治体DX全体手順書（2024.4改定）

- ・ DXの推進に必要な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（2023.9改定）

- ・ 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（2024.4改定）

- ・ 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（2024.4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策定、2022.9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

## 事例集の策定・改定

- **フロントヤードにおけるDXの取組事例**をはじめとして、**幅広く事例を掲載**
- 取組の経緯や工夫点等のインタビュー記事に加え、**事業効果**や**活用したサービス**等、**自治体ニーズの高い情報を集約**

## 構成と目次

### 1. 体制整備

- (1) 県が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

#### 【バックヤード（内部事務）】

- (3) 内部業務
- (4) 検査・点検・確認業務
- (5) 議会関連業務
- (6) 広報・情報公開
- (7) 庁内コミュニケーション・テレワーク

## 令和6年4月の改定イメージ（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

2 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】

**VPoint** ▶ スマートフォンを利用し、各種証明書の郵送請求、ごみやリサイクルに関する申請、補助金等の交付申請が可能な「鏡野町電子申請・届出システム」を導入

#### 事業の概要

- マイナンバーカードとスマートフォン（Android、iPhone）を利用して、各種申請・届出や補助金等の交付申請がオンラインで可能に。来庁時にはタブレットにてマイナンバーカードを活用することで4情報を印字し申請書の印刷が可能。
- 証明書等の郵送請求にかかる手数料の支払いは、クレジット決済に対応。
- これにより、「役場窓口への来庁不要」、「キャッシュレスで決済」、「スマホで完結」、「手書き申請書の作成不要」のメリットを実現。電子署名付き電子帳簿として保存も可能。



<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 マイナンバーカードを利用した鏡野町電子申請・届出システム【岡山県鏡野町】

#### 事業効果

- 1年間あたり500時間の業務時間が削減された。
- 証明書等の郵送請求が担当課にオンラインで即時到達するため、手続き完了までの総日数が2日程度短縮された。
- 従前の郵送請求方法で手数料が不足した場合に生じる業務待ち日数が無くなった。

#### コスト

イニシャルコスト	26,700,000円	ランニングコスト(1年あたり)	875,000円
(内訳)	・ システム製作費 ・ タブレット端末・プリンター 他 3 式導入	(内訳)	・ 保守費用 ・ SSL証明書
	20,927,000円 273,000円 5,500,000円		840,000円 35,000円

(備考) 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用

#### スケジュール

から導入までの期間 13か月

#### スケジュールの内訳

予算獲得  
3.8 ヲロボータルシステム製作（12か月）  
事業開始

#### サービス提供事業者等

サービス提供事業者 株式会社RELATION  
サービス名 スマホメッセージングサービス（Push通知）支払・決済サービス（N°イ）ネット決済  
運用形態 パッケージ製品をオンプレミス環境で運用  
その他参画主体 一般社団法人岡山中央総合情報公社  
※町税等の滞納状況確認と債権者登録状況確認を自動的に行える仕組みの構築

取組のポイントに加え、**事業効果**や**活用したサービス**、**費用・スケジュール**等、**ニーズの高い情報を集約して掲載**

・記載内容を最新化  
・掲載事例を拡充  
※82事例掲載

## 3. 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

---





令和5年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトについては<https://www.soumu.go.jp/iken/fymodelr5.html>をご覧ください

# 地方公共団体のフロントヤード（窓口）改革の取組状況

- 自治体の規模で進捗に大きな差がある
- 個別の取組（個別最適化）にとどまり、総合的な改革（全体最適化）となっていない可能性

	自宅	自宅・庁舎	近場	庁舎	
	手続支援システム	予約システム	リモート窓口	ワンストップ窓口	書かない窓口
全市区町村	276団体 (15.9%)	306団体 (17.7%)	143団体 (8.3%)	485団体 (28.0%)	363団体 (20.9%)
指定都市	18団体 (90.0%)	14団体 (70.0%)	5団体 (25.0%)	11団体 (55.0%)	12団体 (60.0%)
特別区	9団体 (39.1%)	14団体 (60.9%)	4団体 (17.4%)	12団体 (52.2%)	11団体 (47.8%)
中核市	28団体 (45.9%)	34団体 (55.7%)	18団体 (29.5%)	39団体 (63.9%)	34団体 (55.7%)
指定都市・中核市以外の市	143団体 (20.3%)	184団体 (26.1%)	94団体 (13.3%)	244団体 (34.6%)	205団体 (29.0%)
町村	78団体 (8.5%)	60団体 (6.5%)	22団体 (2.4%)	179団体 (19.4%)	101団体 (10.9%)

「導入している」と回答した団体（363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	125団体 (34.4%)
マイナンバーカードを用いて読み込み入力	186団体 (51.2%)
本人が端末（タブレット等）に入力	115団体 (31.7%)
職員が聞き取って端末に入力	226団体 (62.3%)
自治体が保持しているデータを表示	137団体 (37.7%)
その他	20団体 (5.5%)

出典：令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査  
（自治体フロントヤード改革取組状況等調査に係る項目）

# 自治体フロントヤード改革が目指すもの

## 改革の 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

②データ対応の徹底で  
窓口業務等の改善

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 ～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



### 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)・地域公共交通における利用

# 自治体フロントヤード改革による効果の例

## 静岡県裾野市

### 取組概要

市民課窓口において、あらかじめ**来庁時間を予約できるシステム**及び**申請書内容の一部をオンラインで入力できるシステム**を導入

### 効果

- ✓ 繁忙期の待ち時間が**60分→15分に短縮**
- ✓ 手続の時間が**34分→15分に短縮（年間9,500時間削減）**
- ✓ 処理効率が上がり、さらなる**窓口業務改革の企画立案に時間を有効活用**



## 三重県志摩市

### 取組概要

- ・スマホアプリ「しまナビ」を使い、**事前に必要情報を入力**し、QRコードを窓口端末にかざすだけで申請書を発行できる仕組みを住民情報システムと連携し導入
- ・書かない窓口では、**マイナンバーカードを読み取って入力の負担を軽減**

### 効果

- ✓ 受付時点からデータで管理ができるため、**人為的なミスが軽減**
- ✓ 年間約36,000件の手続において、職員の作業時間を**1,950時間削減**
- ✓ 削減効果を活かし、交付時の本人確認等の**マイナンバーカード関連事務に職員を重点的に配置**



マイナンバーカードを活用した住民との接点の多様化・充実化、窓口業務の改善などを通じて、**住民の利便性向上**と**業務効率化**を図る自治体フロントヤード改革を推進するため、

- I 総合的なフロントヤード改革モデルの構築
- II フロントヤード改革の取組の横展開

を実施 【新規】予算額10.2億円

## I 総合的なフロントヤード改革モデルの構築

### 改革の 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

②データ対応の徹底で  
窓口業務等の改善

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

- ・人口規模別の総合的な改革モデル  
(①1万人未満、②5万人未満、③10万人未満、④30万人未満)
- ・先駆けとなる改革モデル  
(高度なデータ分析に取り組む事例、周辺市町村と共同でオンライン申請基盤を整備・運用する事例 等)

※住民利便性向上、業務効率化に関する成果指標を設定

### <イメージ>

#### 自宅

- ・スマートフォンで**オンライン申請**
- ・**来庁予約**



#### 近場

- ・郵便局等で**リモート相談**
- ・オンライン申請を**サポート**



#### 庁舎

- ・ライフイベント別等の**ワンストップ窓口**
- ・対面であっても**データ対応を徹底**
- ・分析データに基づく**業務改善・行政経営**
- ・記載台の削減等により個室ブースを設け**丁寧な相談対応**

### [窓口のイメージ]



## II フロントヤード改革の取組の横展開

- ・総合的な改革のノウハウ等を提供  
⇒モデル事業を通じた、改革のプロセスや効果等を普及啓発
- ・フロントヤード改革に関する取組状況の見える化  
⇒各団体の自主的な改革を促進
- ・効果的な成果指標の検討・分析  
⇒フロントヤード改革推進のための取組を進化

### [見える化のイメージ]

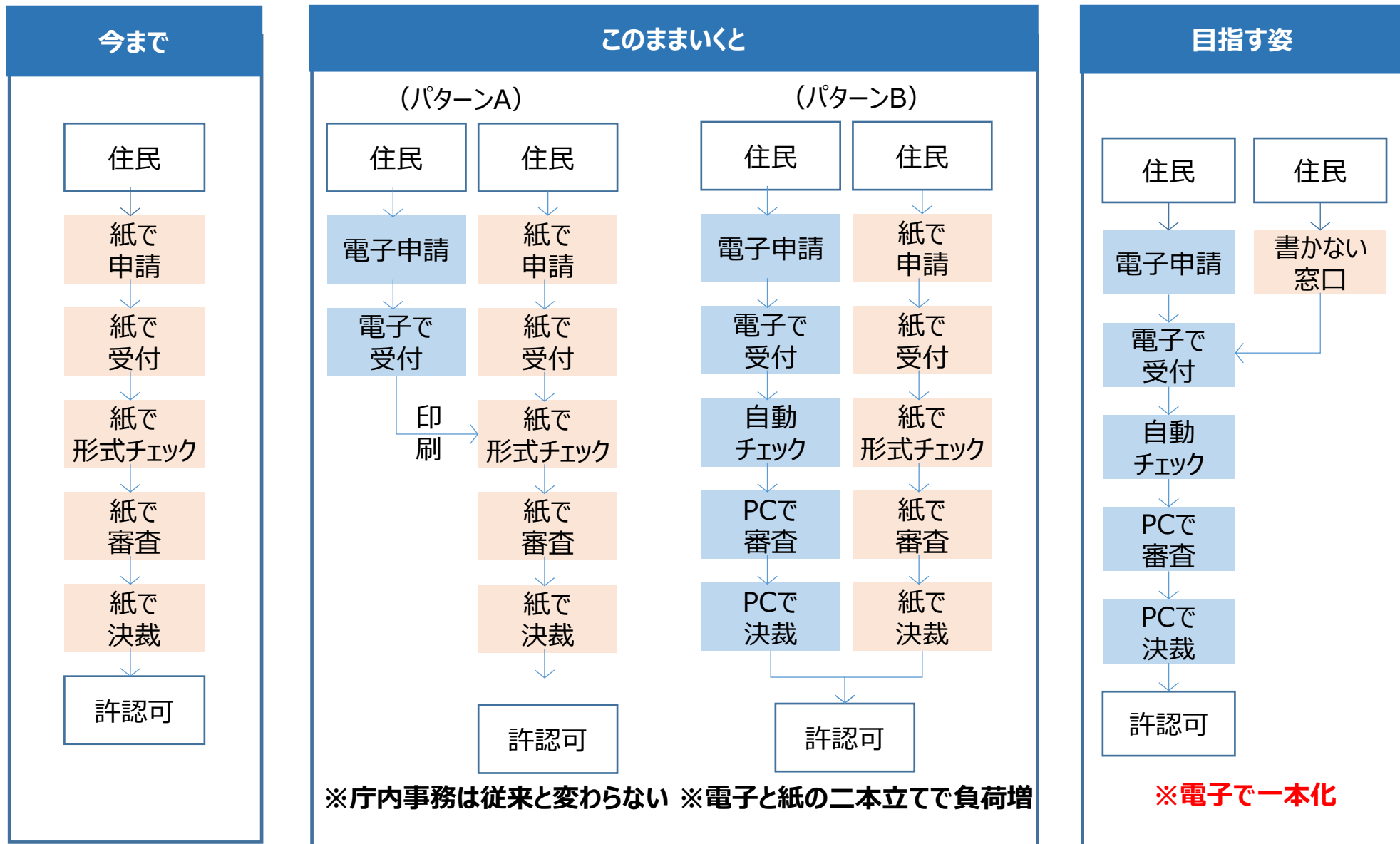


# フロントヤード改革モデルプロジェクト モデル自治体一覧

人口 ~1万人	北海道	上川町	0.3万人	○オンライン申請や窓口の統合、窓口案内システム等の導入により窓口職員を減らし企画業務等に振分け	
	鹿児島県	瀬戸内町	0.8万人	○オンライン申請やリモート窓口、郵便局への委託等により3つの有人離島でも行政サービスを提供	
人口 1万~5万人	三重県	明和町	2.3万人	○子育て世代をターゲットに行政手続をデジタル完結 ○徹底的なBPRによりバックヤード業務の20%削減を目指す	
	島根県	江津市	2.2万人	○オンライン申請、コミュニティセンターへのセルフ端末・リモート窓口設置により公共交通空白区域の利便性向上	
	鹿児島県	指宿市	3.8万人	○「ぴったりサービス」を「書かない窓口」にも応用することでデータ・システムを統一化し全体的な業務を効率化	
人口 5万~10万人	愛知県	みよし市	6.1万人	○汎用性の高いエンドツーエンド(申請~通知)のデジタル化 ○改革による余剰スペースの交流エリアへの活用にも取り組み	
人口 10万~30万人	青森県	八戸市	21.9万人	○書かない・待たない・来ない窓口サービスの導入で申請手続の40%をデジタル化し、将来的に連携中枢都市圏へ展開	
先駆的モデル	高度なデータ分析	山形県	酒田市	9.7万人	○システムから取得したデータのダッシュボード化・分析、多様なKPIの設定により継続的な業務改善プロセスを確立
		静岡県	裾野市	4.9万人	○システムの処理記録と市民の声のデータベース化、分析結果のダッシュボード化により日常的なサービス改善を実施
	周辺自治体との連携	三重県	紀北町	1.4万人	○窓口の多様化やバックヤードとのデータ連携、委託可能業務の外部委託の周辺自治体との共同運用・実施を目指す
	バックヤードの集約処理	東京都	八王子市	56.1万人	○支所機能を維持しつつ、データ対応・タスク管理により各支所に審査業務等を調整配分し仮想的に業務を集約化
		福岡県	北九州市	92.3万人	○事務集約処理センターを設置し定型・大量のバックヤード業務を1カ所で集約処理(業務量の多い福祉分野を対象)

# 【ポイント】ダブルトラックは解消し、対面もデータで！

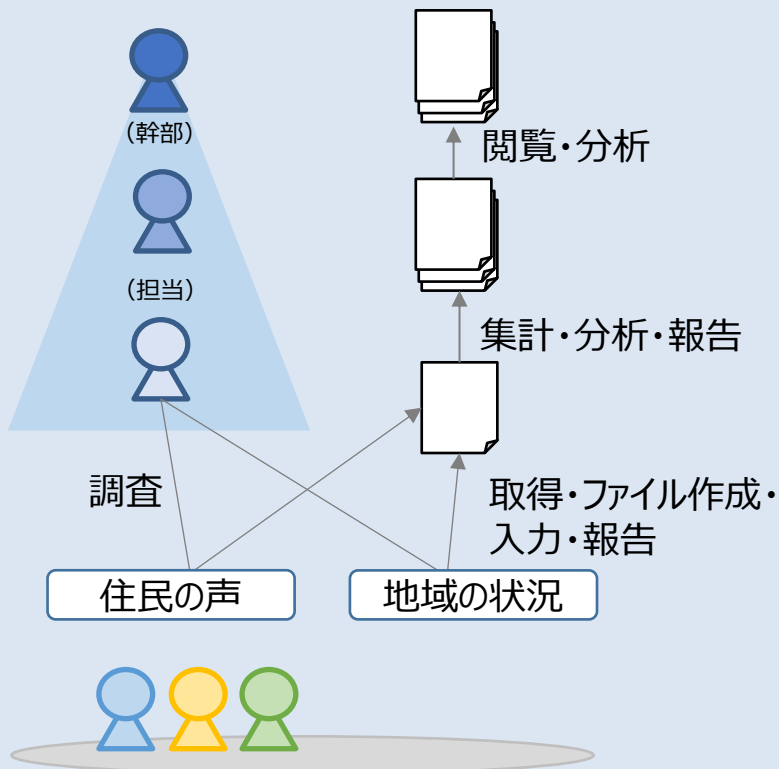
## ②データ対応の徹底で窓口業務等の改善



# 【ポイント】データに基づく行政経営

- 今後は、データ分析ツール（BIツール）等を活用することにより、勘と経験に頼りがちであった意思決定から、データにより、これまで顕在化しなかった事実を含め課題を発見し、適切な対応を行うように。
- 住民がデジタル技術を活用して、地方自治体と直接やりとりをすることで、地域の課題解決への参加意識を高めることにつながるように。

## 【これまで】（イメージ）



## ＜ダッシュボード＞ 【これから】（イメージ）





## **3. 自治体DX推進のための総務省の取組み**

### **③自治体情報システムの標準化（バックヤード改革）**

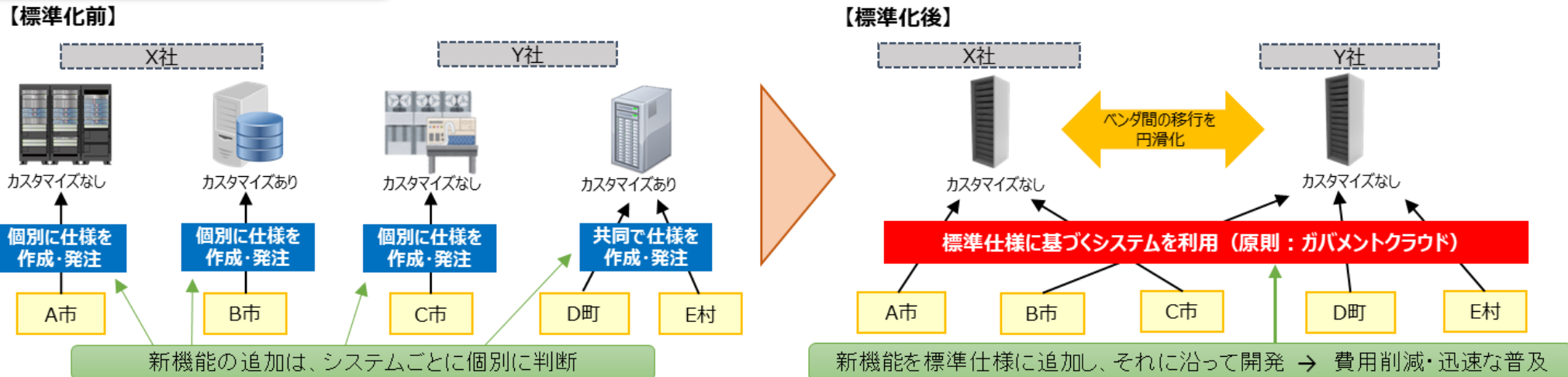
---

# 自治体情報システムの標準化・共通化

- 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
- 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)

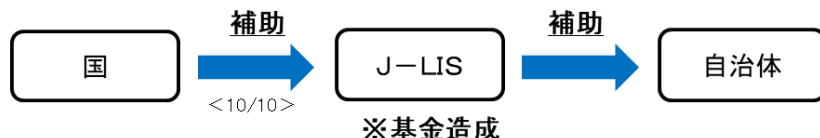
※ 20業務(児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金)

## 情報システムの標準化イメージ



## 財政支援

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



6,988億円  
(令和5年補正予算で5,163億円追加)

# 基幹業務システムの統一・標準化により期待される効果

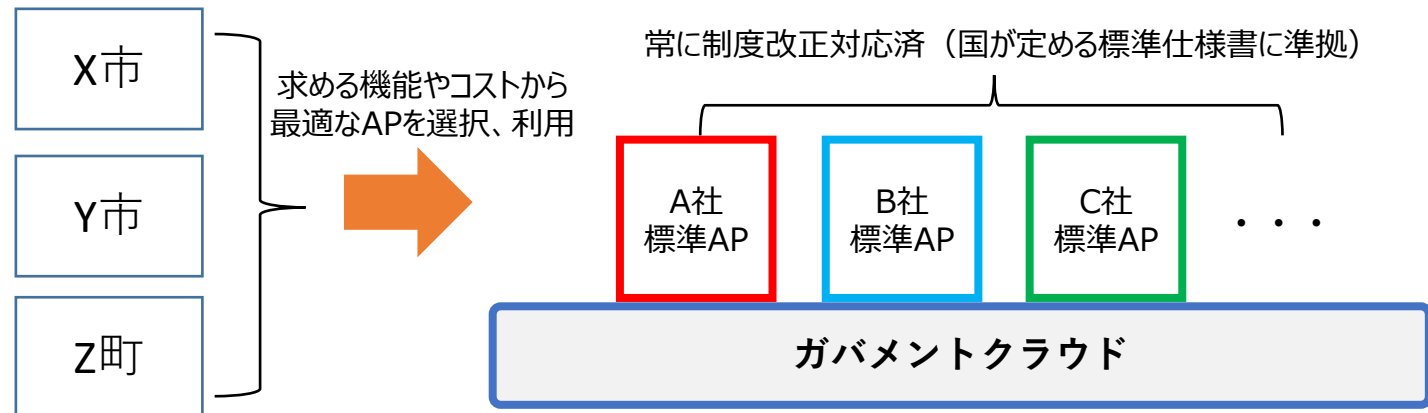
国民

- 全国の自治体でオンライン申請などの基盤が共通化。マイナンバーカードも活用しながら、**24時間365日スムーズに行政サービスへのアクセスが可能に！**



自治体

- **制度改正のたびに自ら行っていたシステム改修等は不要、ガバメントクラウド上の標準準拠アプリを選択することでスムーズに対応可能に！**
- アプリの**共同利用等により、運用経費を削減！**全国共通で使うシステム（申請管理等）もガバメントクラウドで提供し、更に**コストを抑えつつ、簡便に様々な行政サービスを展開可能に！**



国

- データが標準化され、同じ形式で扱えることから、**国・地方の様々なデータを活用した新たな施策やアプリのよりスピーディーな展開が可能に！**

## 3. 自治体DX推進のための総務省の取組み

### ④ デジタル人材の確保・育成の推進

---

# DX・情報関係業務担当職員数

○ **小規模団体**（人口5万人以下）**211**団体が「**1人情シス**」状態  
 （DX推進部局の担当者が1人以下）

【単位：団体】

		DX推進部局の担当者数（人）※1										
		0	1	2	3	4	5	6～10	11～20	21～50	51～	合計
団体規模 (人口) ※2	1万人以下	26	144	169	107	42	14	21	6	1	0	530
	1～5万人	10	31	143	173	145	84	84	10	5	0	685
	5～10万人	1	1	11	22	26	39	116	22	1	0	239
	10～20万人	0	0	4	5	4	6	70	58	1	0	148
	20～50万人	0	0	1	2	0	0	11	50	31	1	96
	50～100万人	0	0	0	0	0	0	4	2	18	0	24
	100万人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	11
	合計	37	176	328	309	217	143	306	148	60	9	1,733

※1 DX推進担当部署や情報政策担当部署がある場合にはそれらの部署の職員数、それらの部署がない場合は、部署名によらず、DX・情報関係業務を担当している職員数

※2 団体規模の人口は令和5年1月1日住民基本台帳人口を活用

※3 令和6年能登半島地震の影響により、石川県の8市町を除いて集計

出典：『自治体DX・情報化推進概要（令和5年度版）』（R6.4月）

# デジタル人材の確保・育成に係る方針の策定状況と課題

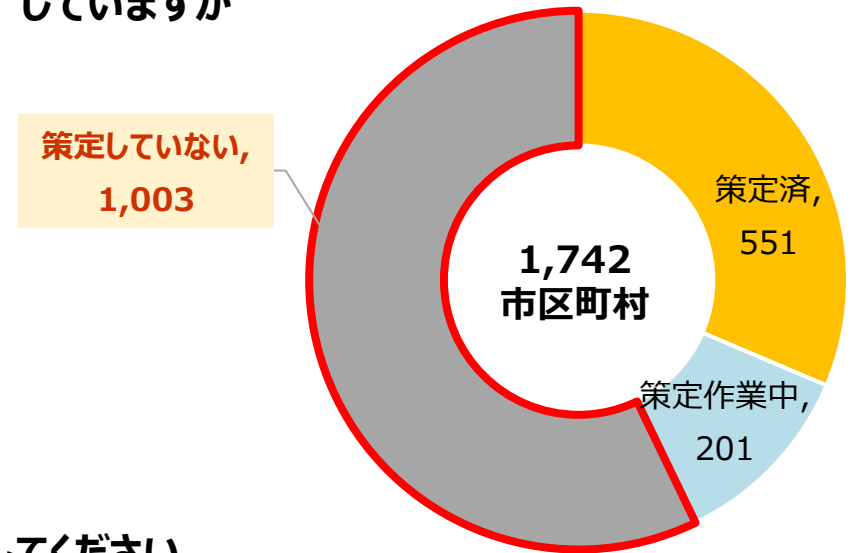
## <現状>

- **57.6%**の市区町村が、  
**デジタル人材確保育成の方針を策定していない**

## <課題>

- **最大の課題は、「人的余裕のなさ」や「役割やスキルの整理・明確化」**

Q : デジタル人材の確保・育成に係る方針を策定をしていますか



Q : 「策定していない」を選択した場合、その理由を選択してください。

回答	団体数	割合
方針策定等について検討する人的余裕がない	736	(73.4%)
求める役割やスキルを整理・明確にすることができない	648	(64.6%)
人事担当部局の協力が得られない	50	(5.0%)
首長・幹部の理解が得られない	44	(4.4%)

※ 「全庁的なDXの方針(目指す姿)が策定されておらず、何のための人材育成かを検討できない」という回答も

# 地方公共団体におけるデジタル人材の確保の現状と課題

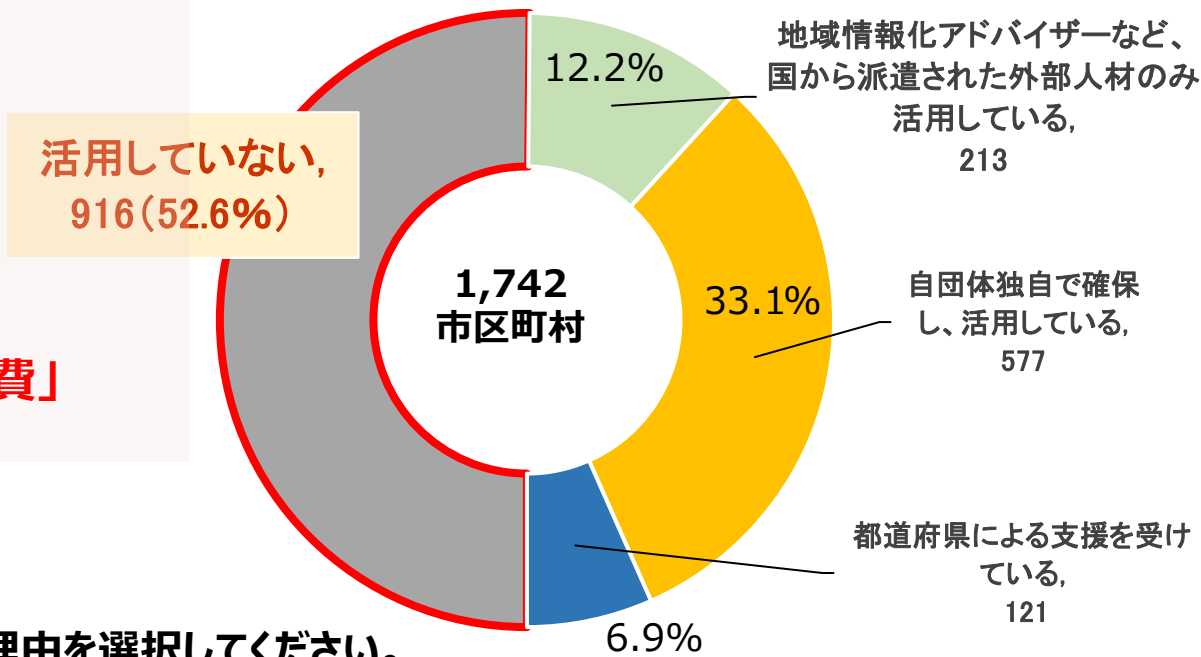
Q：外部デジタル人材を活用していますか。

## <現状>

- **52.6%の市区町村が、外部デジタル人材を活用していない**

## <課題>

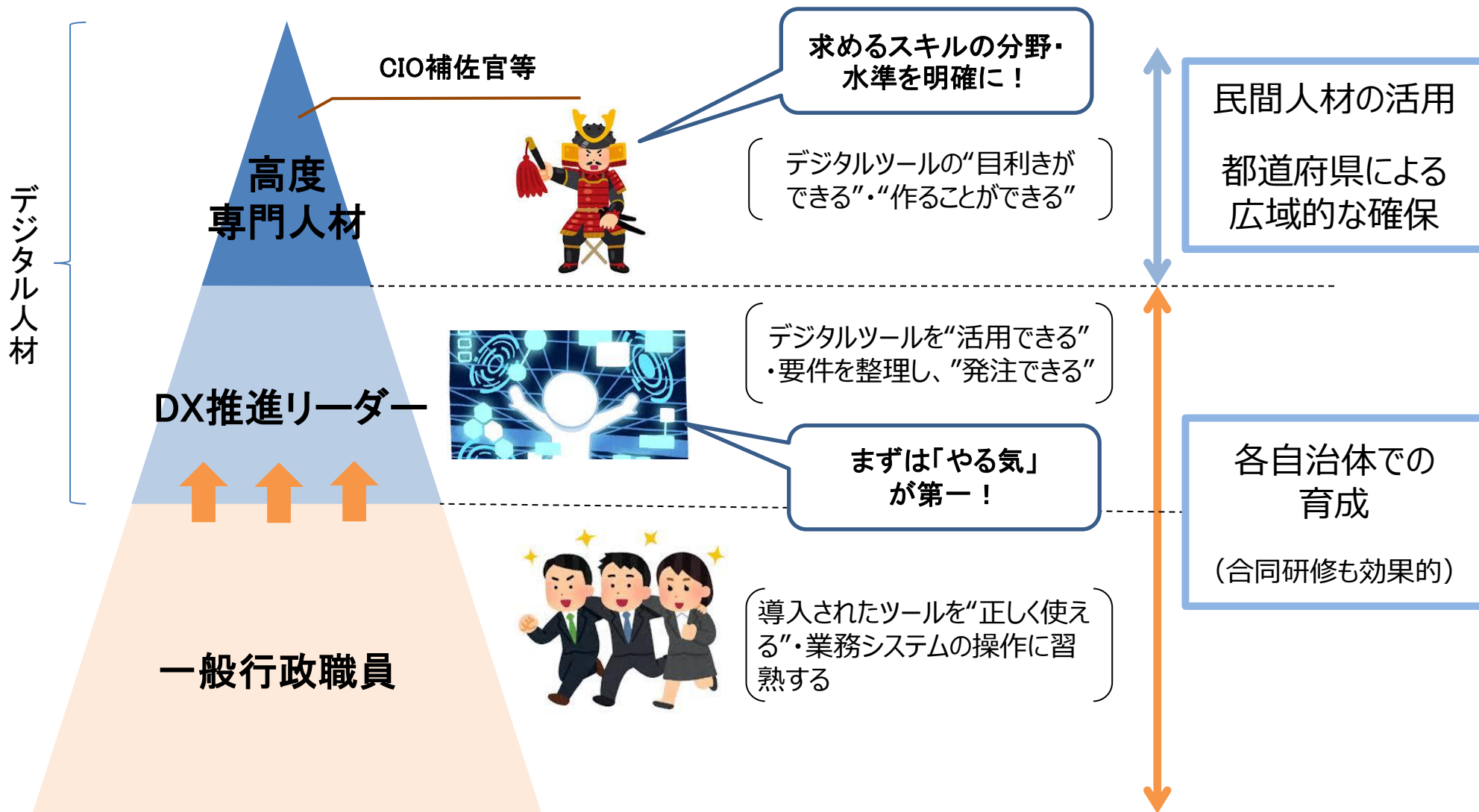
- **最大の課題は、「役割やスキルの整理・明確化」や「人件費」**



Q：「活用していない」を選択した場合、その理由を選択してください。

回答	団体数	割合
求める役割やスキルを整理・明確にすることができない	675	(73.7%)
人件費が財政的に負担	456	(49.8%)
効果的な募集方法が分からない	256	(27.9%)

<デジタル人材の確保・育成の全体像(イメージ)>





# 行政で活躍する「DX推進リーダー」

- DX推進リーダーは、デジタルに関する一定程度の知識と行政実務の知識と経験を兼ね備え、一般行政職員や高度専門人材と連携し、中核となって実務をとりまとめることができる人材を総称

【ポイント】：「**コミュニケーション人材**」であること

- ① 「デジタル」も「行政」も、どちらも分かる
- ② 新しい技術に興味・関心があり、行政実務に反映する発想ができる
- ③ 関係者を巻き込んで合意形成ができる
  - ・ 一般職員や高度人材との橋渡し・連携ができる
  - ・ 実務担当課とデジタル企業との橋渡しができる

# デジタル人材の計画的な確保・育成の推進

## ① デジタル人材像の明確化等【R5補正：0.2億円（新規）】

- 令和5年12月「人材育成・確保基本方針策定指針」を策定。その中で、デジタル人材の確保・育成に係る留意点を明示
- 令和6年夏頃に「デジタル人材確保・育成に係る参考書」（仮称）を策定予定（R5補正事業により先進団体の調査等の実施）

### <デジタル人材に係る留意点概要>

高度専門人材、DX推進リーダー、一般行政職員ごとに想定される人材像や役割を整理し、育成・確保を推進 等

- 職員のデジタル分野の知識・スキル等を把握の上で、求められる人材のレベルごとに育成・確保すべき目標を設定
- 人事担当部局とDX担当部局等の緊密な連携、首長等のトップマネジメント層のコミットメント等によるデジタル人材の育成・確保に係る推進体制の構築
- 自団体だけではデジタル人材の育成・確保が困難な市区町村に対する都道府県による支援
- デジタル分野の専門性・行政官の専門性を合わせて向上させながらキャリアアップを図ることができるキャリアパスの提示

## ②③ 地方財政措置の拡充 ※いずれも令和7年度までの特別交付税措置（措置率0.7）

### ② 市町村がCIO補佐官等として任用等に要する経費

⇒ 対象人数を1名から3名に拡充

### ③ DX推進リーダーの育成に係る経費

⇒ 対象経費に「資格取得のための受験料」を追加 ※1,2

※1 初歩的なものではなく、一定の専門的な資格試験を対象

※2 既存の対象経費：研修に要する経費、民間講座の受講料 等

- 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に要する経費に係る措置も継続

## ④ 都道府県等による人材確保伴走支援 【R6当初：0.8億円（継続）】

- デジタル人材の確保に意欲のある都道府県等を採用し、デジタル人材確保に向けた取組を伴走支援

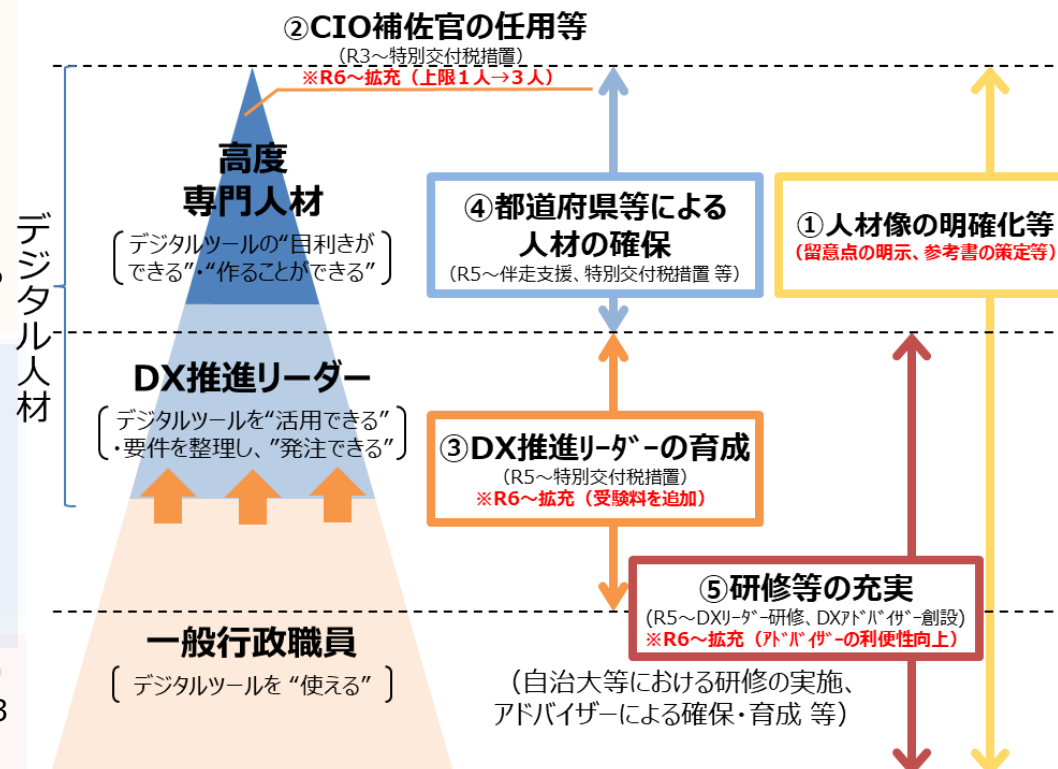
※ 令和5年度は2団体を採用

※ 令和6年2月に採択に向けた公募等を実施

## ⑤ 研修等の充実

- DX推進リーダー育成研修の実施のほか、DXアドバイザー ※3の支援分野としてデジタル人材の確保・育成を明確化するとともに派遣時間等を柔軟化

### <デジタル人材の確保・育成の全体像（イメージ）>



※3 総務省・地方公共団体金融機構の共同事業である「経営・財務マネジメント強化事業」

## 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】

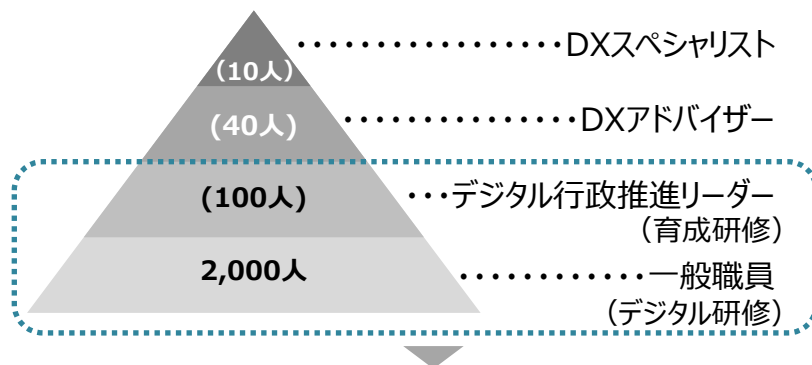


➤ 全職員の情報リテラシーを高めるための管理職を含む全職員への研修の実施に加え、デジタル化の中心となるリーダー職員を育成し、デジタル技術の活用を全庁に広める

### 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

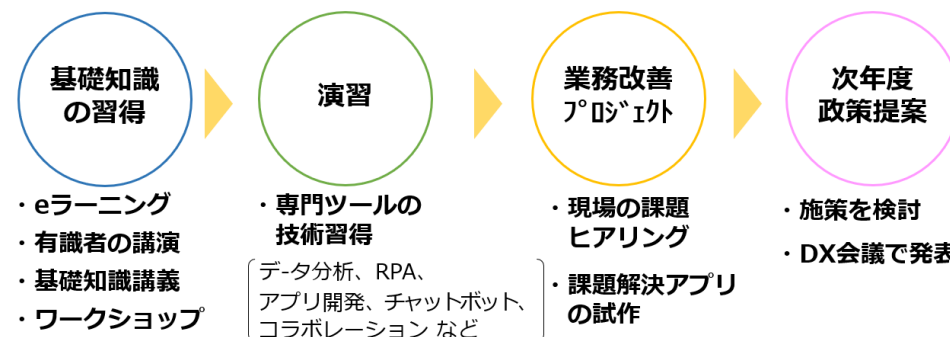


<令和4年度の具体的な取組> (別紙参考資料参照)

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**

# 令和6年度「地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業」

- 地方公共団体においては、人材不足等のため、経営・財務マネジメントに係る「知識・ノウハウ」が不足し、小規模市町村を中心に公営企業会計の適用やストックマネジメント等の取組が遅れている団体もある

➡ **地方公共団体の経営・財務マネジメントを強化し、財政運営の質の向上を図るため、総務省と地方公共団体金融機構の共同事業として、団体の状況や要請に応じてアドバイザーを派遣**

## 事業概要

### (1) アドバイザーを派遣する支援分野

- 公営企業・第三セクター等の経営改革

- ・ DX・GXの取組
- ・ 経営戦略の改定・経営改善
- ・ 公立病院経営強化プランの策定及び経営強化の取組
- ・ 上下水道の広域化等
- ・ 第三セクターの経営健全化

- 公営企業会計の適用

- 地方公会計の整備・活用

- 公共施設等総合管理計画の見直し・実行  
(公共施設マネジメント)

- 地方公共団体のDX**

- 地方公共団体のGX
- 首長・管理者向けトップセミナー

### (2) 支援の方法

個別市区町村に継続的に派遣（各都道府県市区町村担当課等と連携して事業を実施）

都道府県に派遣

課題対応アドバイス事業	課題達成支援事業	啓発・研修事業
市区町村・公営企業が直面する課題に対して、当該課題の克服等、財政運営・経営の改善に向けたアドバイスを必要とする場合に団体の要請に応じて派遣	上記の支援分野の実施に当たり、知識・ノウハウが不足するために達成が困難な市区町村・公営企業に、技術的・専門的な支援を行うために派遣	都道府県が市区町村・公営企業の啓発のため支援分野の研修を行う場合に派遣

※アドバイザーの派遣経費（謝金、旅費）は、地方公共団体金融機構が負担

### (3) 事業規模： 約6.5億円(約1,900団体・公営企業への派遣を想定)

## 3. 自治体DX推進のための総務省の取組み

### ⑤ DX推進体制の構築

---

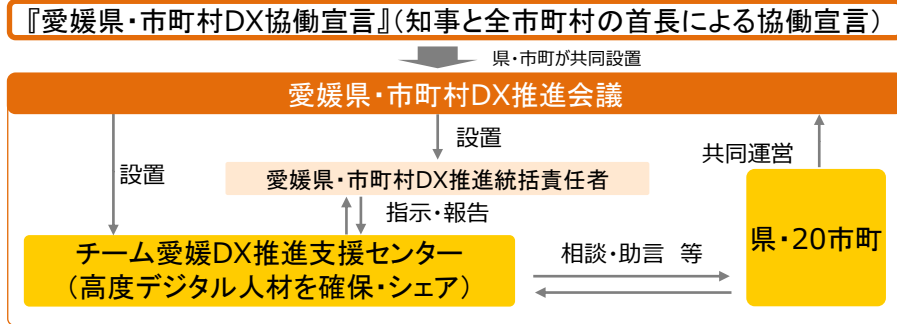
# 都道府県と市町村等が連携したDX推進体制の構築

## 都道府県と市町村等が連携したDX推進体制の構築とデジタル人材確保・育成

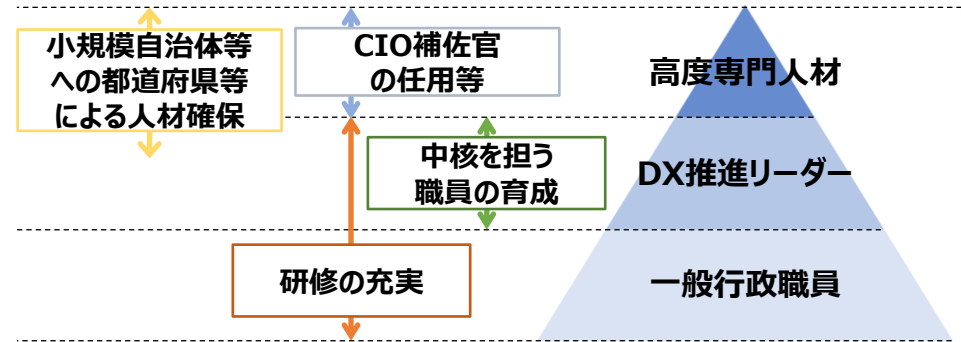
- 地域におけるDXの取組を全国津々浦々に広げていくため、**都道府県と市町村等が連携したDX推進体制を構築・拡充し、デジタル人材の確保・育成**にも取り組むことが必要。

### ～都道府県と市町村等が連携したDX推進体制～

※ 愛媛県・市町の取組事例



### ～デジタル人材の確保・育成の推進～



## 推進体制の構築・拡充の要請

- 令和6年1月19日に**都道府県知事・市町村長宛に大臣書簡及び通知を発出。各都道府県において、デジタル人材の確保・育成、情報システムの共同調達を始めとした推進体制の構築・拡充を要請。**
- R5補正予算（地域デジタル基盤活用推進事業）等により、**都道府県と市町村等が連携した地域DXの推進体制の構築・拡充を総務省が伴走支援**することで、地方公共団体が自立的にデジタル実装に取り組める持続的な支援環境を構築。

### ◆現状

都道府県と市町村との連携は一定程度進んでいるが、一部では効果的な推進体制になっていない可能性。

#### ✓ (市町村向け調査) 「都道府県と連携していますか？」

- ・管内市町村の**60%以上**が「**連携している**」と回答した都道府県：**22団体**
- ・管内市町村の**60%以上**が「**連携していない**」と回答した都道府県：**6団体**

### ◆好事例

推進体制を構築した上でニーズに沿った支援を展開

#### 【山口県】

- ・標準化対応の進捗把握
- ・外部人材による相談窓口設置
- ・アナログ規制の点検見直しの牽引
- ・デジタル実装推進事業等

#### 【熊本県】

- ・全市町村訪問による課題把握
- ・市町村DX研修（中核人材の育成）
- ・情報システムの共同調達
- ・オープンデータの取組支援等

## 都道府県と市町村が連携したDX推進体制の先進事例

### I 知事と全首長による協働宣言（愛媛県）

- ✓ 協働宣言に基づき「**愛媛県・市町DX推進会議**」を設置し、「**チーム愛媛**」として一体となってDXを推進
- ✓ 推進会議に設置した**統括責任者と県が各市町を訪問**し、**機運醸成**
- ✓ 推進会議で**5分野5人の専門人材**を確保し、**ニーズに応じ**市町を支援
- ✓ 事例共有等を兼ねた**合同研修**を年2回実施

#### 確保している人材（R5）

プロデューサー：1人  
プロジェクトマネージャー：1人  
サービスデザイナー：5人



### II 人材を県と市町で共同採用（広島県）

- ✓ 県全体でDXを推進し、**デジタル人材を共同で採用・育成・活用**する枠組みとして「**DXShipひろしま**」を構築
- ✓ デジタル人材を県と市町共同で採用し、単独では人材の確保が難しい市町に**当該市町の常勤職員として配属**
- ✓ 採用した即戦力人材については、**市町へ配属前に、行政の基礎的な知識や市町の取組状況に関する研修**を実施

#### 確保している人材（R5）

プロデューサー：2人  
プロジェクトマネージャー：2人  
サービスデザイナー：3人



### III 民間デジタル人材の派遣（熊本県）

- ✓ **地元企業等のデジタル人材**を活用し、市町村を伴走支援
- ✓ デジタル人材が**全市町村訪問**（**県職員が同行**する場合もあり）、ヒアリングを行い**ニーズに沿った支援**を実施
- ✓ 県で**週1回デジタル人材を対象に勉強会**を実施
- ✓ チャットツールを導入し、**県・市町村の職員が日常的に意見交換**

#### 確保している人材（R5）

プロジェクトマネージャー：3人  
エンジニア・サービスデザイナー：7人



### IV 市町村情報システムの共同調達（長野県）

- ✓ 全市町村で構成される**一部事務組合に県職員と市職員を派遣**
- ✓ 長野県市町村自治振興組合においてシステムの**共同構築、共同調達、共同運用**を行うことで、市町村の業務負荷を軽減

#### 確保している人材（R5）

プロデューサー：2名  
プロジェクトマネージャー：2名  
エンジニア・サービスデザイナー：5名

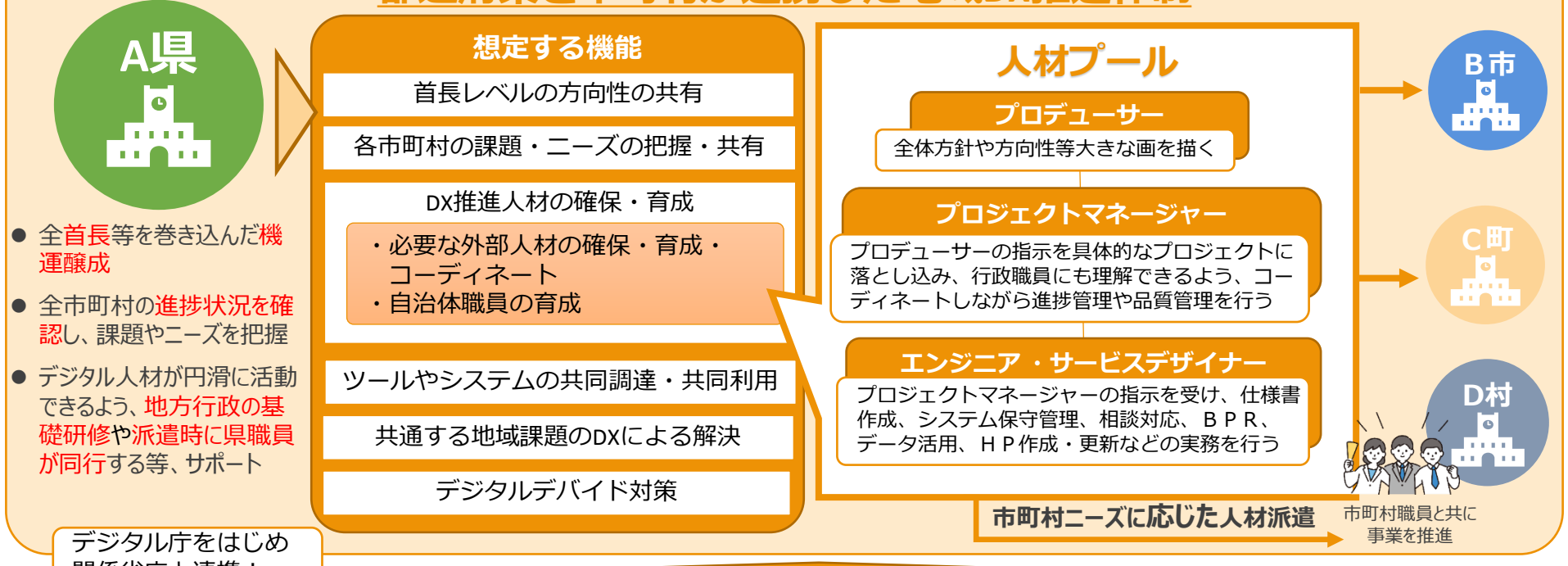


# 都道府県と市町村が連携した地域DX推進体制の構築・拡充による人材強化

- 全自治体が自治体DX推進計画の実現に向けて取組を進める中、特に小規模市町村においては、DXを進める人材の確保に苦慮。
  - 市町村のDX人材のニーズとしては、行政事務やマネジメントについて知見のあることが求められており、また、高度専門人材だけでなく、各部局の職員と連携し、自治体業務を継続的かつ直接的に実施できる人材など、多様な人材が求められている。
- ⇒ 都道府県と市町村が連携した地域DX推進体制の構築・拡充を加速し、令和7年度中にすべての都道府県で推進体制を構築し、その中で市町村の求めるDX支援のための人材プール機能を確保できるよう、総務省としての支援強化を図る。

※定住自立圏制度や連携中枢都市圏制度等も必要に応じ活用

## 都道府県と市町村が連携した地域DX推進体制



## 総務省の伴走支援

人材確保・育成のノウハウ提供 アドバイザー派遣 好事例の横展開 人材プール確保への財政措置 等



**ご静聴いただきありがとうございました**