

地方行革について

令和6年8月23日
行政経営支援室

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

人的資源の
最適配分

- ✓ 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

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

- データドリブンな
行政経営
- ✓ 企画立案
- ✓ 意思決定

自治体DX推進計画等の概要（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）

- 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
- 各自治体の取組について進捗状況の「見える化」を推進

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



紙ではなくデータ対応
(対面でもタブレット活用)

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・専用カウンターの削減
- ✓ 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)



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

- マイナンバーカード等を活用した自治体フロントヤード改革を推進するため、**令和6年度中に人口規模別の総合的な改革モデル**等を伴走支援しながら構築し、**横展開**を図る（R5補正予算額10.2億円）
 - **住民の利便性向上・業務効率化に関する効果を示しつつ**、円滑なデジタル実装が可能となるような**手順書を作成**取組状況の**見える化を推進**し、自主的な改革を促進

総合的なフロントヤード改革モデルの構築

<人口規模別の総合的な改革モデル>

- ① 1万人未満：北海道上川町、鹿児島県瀬戸内町
- ② 5万人未満：三重県明和町、島根県江津市、鹿児島県指宿市
- ③ 10万人未満：愛知県みよし市
- ④ 30万人未満：青森県八戸市

人口規模別団体数	
～1万人	529
～5万人	692
～10万人	239
～30万人	196
30万人～	85

<高度なデータ分析等の先駆けとなる改革モデル>

- 山形県酒田市、静岡県裾野市、三重県紀北町、東京都八王子市、福岡県北九州市

※住民利便性向上、業務効率化に関する成果指標を設定

事業概要（例）

※目標は令和8年度時点

上川町 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、窓口の職員を減らし（R5：9人→4人）企画業務やアウトリーチ業務に配置する

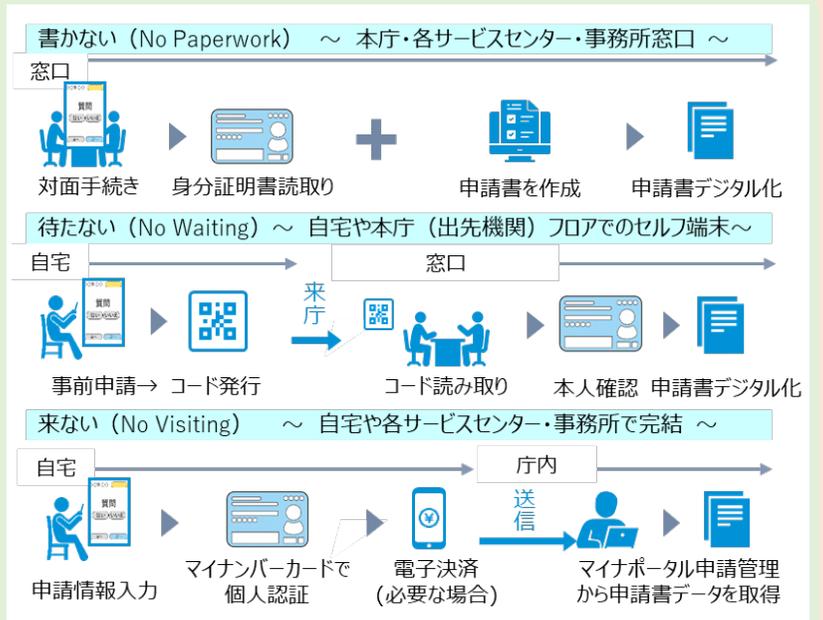
八戸市 書かない・待たない・来ない窓口サービスの導入で申請手続の40%をデジタル化し、来庁者待ち時間の40%削減、年間約16,600時間の業務削減を目指す

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
 - ⇒**手順書を作成し、改革のプロセス・効果等を普及啓発**
- 全国の取組状況の見える化
- 効果的な成果指標の検討・分析



[見える化のイメージ]



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**



(裾野市HPより)

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**



(志摩市HPより)

※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標

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%)

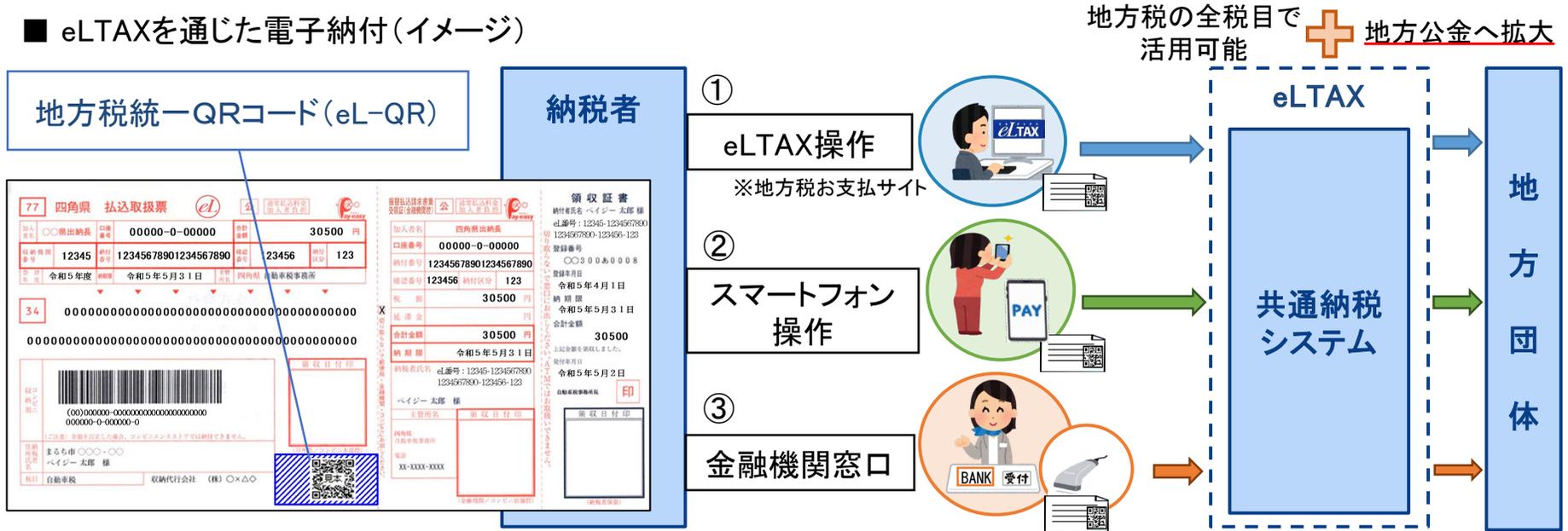
出典：令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査（自治体フロントヤード改革取組状況等調査に係る項目）

地方公金に係るeLTAX経由での納付

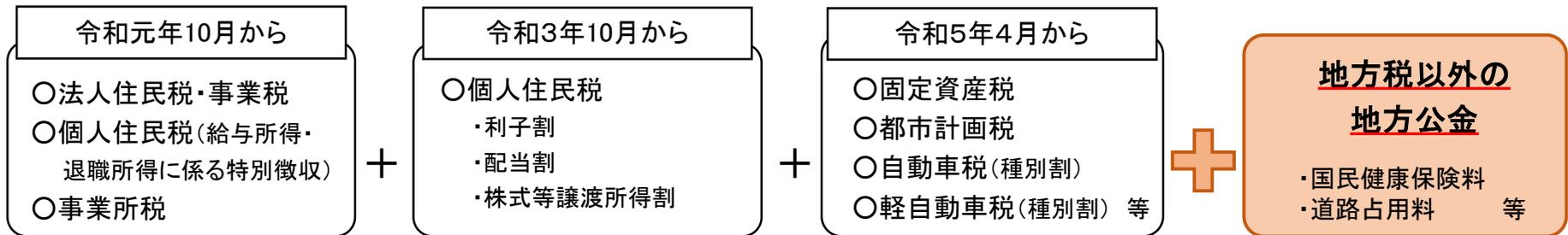
○ eLTAX(地方税のオンライン手続のためのシステム)を通じた電子納付の対象に地方税以外の地方公金を追加することとし、地方自治法の改正に併せて、地方税共同機構の業務に公金収納事務を追加する措置を講ずる。

※ 地方自治法の一部を改正する法律の施行の日から適用。

■ eLTAXを通じた電子納付(イメージ)



■ eLTAXを通じた電子納付の対象税目



※地方税法令上、全ての税目に拡大

公金収納のデジタル化（eL-QRの活用）

地方自治法の改正により、地方税統一QRコード（eL-QR）を活用した公金収納が可能に

デジタル化・キャッシュレス化の効果

住民・事業者

- 自宅でクレジットカードやスマートフォンアプリにより決済することが可能となるなど、**納付手段の多様化により利便性が向上**

指定金融機関

- 窓口における対面での取扱件数の減や、紙の領収済通知書の仕分け・送付が不要となることなどにより、**公金収納事務の効率化・合理化**

地方公共団体

- 納付情報や入金情報の電子的な処理により消込作業の効率が向上することなどにより、**公金収納事務の効率化・合理化**

対象となる公金

ア いずれの団体も相当量の取扱件数がある公金

（**国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料**）

イ その性質上、当該地方公共団体の区域外にも納付者が広く所在する、公物の占有に伴う使用料としての性質を有する公金（**道路占用料、行政財産目的外使用許可使用料、港湾法上の占用料等、河川法上の流水占用料等**など）

ウ 普通会計に属する全ての公金並びに公営事業会計に属する公金のうち水道料金および下水道使用料

⇒ eL-QRを活用した公金収納について、遅くとも**令和8年9月までに開始**を目指していることを踏まえ、全国的に共通の取り扱いとしてア・イへの対応を着実に進めるとともに、ウについても積極的に検討

郵便局を活用したマイナンバーカードの交付

背景

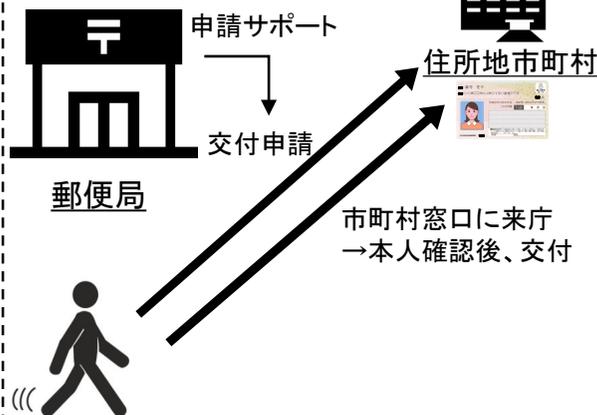
- 今後、マイナンバーカード(電子証明書を含む)の更新需要が急増する見込みであることを受け、カードの交付申請の受付や電子証明書の発行・更新申請の受付等を実施できる場所の拡充が必要
※電子証明書の更新需要は令和7年度に急増する見込み
- 現在、マイナンバーカードの交付等に関する事務については、市町村において実施しているが、あまねく全国に設置されている郵便局においても、マイナンバーカードの交付等の手続を行うことを可能に

郵便局事務取扱法の一部改正

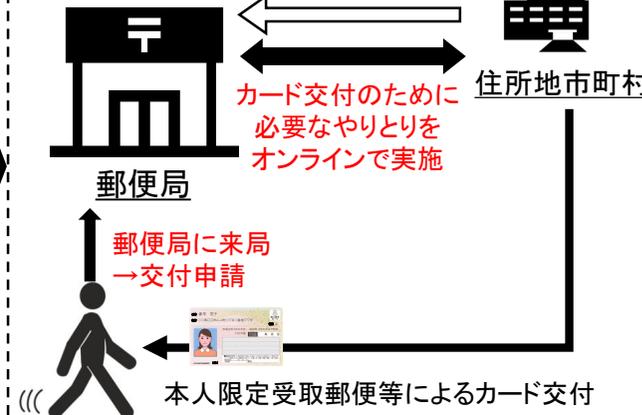
施行期日：公布日施行(令和5年6月9日(金))

地方公共団体が指定した郵便局において取り扱うことができる事務に、マイナンバーカードの交付申請の受付等の事務を追加する。

改正前



改正後



制度改正の狙い

- 国民の利便性向上
カードの取得等のために市町村の窓口ではなく、身近な郵便局で行うことも可能となり、負担が軽減
- 行政運営の効率化
市町村は、郵便局を活用して、申請受付等の窓口拡大が可能

マイナンバーカード関連事務の郵便局への事務委託状況

【電子証明書の発行・更新等】

○ 6月24日時点では、18団体50郵便局。電子証明書の更新需要は令和7年度に急増する見込みであり、特に令和5年度9月以降、委託団体数は増加傾向。

団体名	開始月日	委託郵便局数
① 宮崎県都城市	R4.5.10	1局
② 福島県南相馬市	R4.6.1	1局
③ 宮崎県西都市	R4.7.1	1局
④ 神奈川県平塚市	R4.10.3	1局
⑤ 茨城県石岡市	R4.10.3	2局
⑥ 宮崎県宮崎市	R4.12.12	1局
⑦ 静岡県裾野市	R5.3.1	5局
⑧ 島根県西ノ島町	R5.9.1	3局
⑨ 京都府京都市	R5.9.1	3局
⑩ 東京都品川区	R5.9.20	1局
⑪ 長崎県佐世保市	R5.10.2	7局
⑫ 熊本県熊本市	R5.10.2	2局
⑬ 三重県桑名市	R5.10.5	5局
⑭ 青森県中泊町	R6.2.1	2局
⑮ 静岡県藤枝市	R6.3.1	7局
⑯ 岡山県笠岡市	R6.3.1	1局
⑰ 北海道苫小牧市	R6.4.15	5局
⑱ 岐阜県中津川市	R6.6.24	2局

【カードの新規発行等】

① 宮崎県都城市	R6.2.21	1局
② 東京都府中市	R6.5.13	6局