

資料 2

総務大臣提出資料

地域DXの推進に係る取組について

～フロントヤード改革、推進体制、国・地方共通相談チャットボット～

令和6年4月22日

第5回デジタル行財政改革会議

松本総務大臣提出資料

自治体フロントヤード改革の横展開

○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する（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**効果を示しつつ横展開**を図る

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

＜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：
山形県酒田市、静岡県裾野市
- 周辺自治体との連携に取り組む事例：
三重県紀北町
- バックヤードの集約処理に取り組む事例：
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

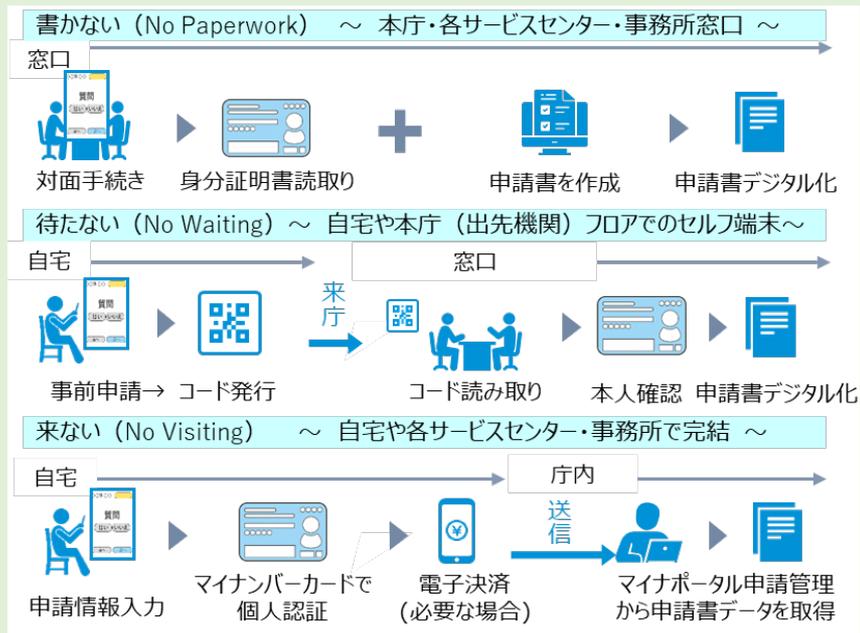
事業概要（例）

※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

明和町 子育て世代をターゲットに行政手続をデジタル完結し（オンライン申請率80%目標）、徹底的なBPRによりバックヤード業務の20%削減を目指す

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



自治体DXの推進

フロントヤード改革

データ連携

バックヤード改革等

(システム標準化により連携・利活用強化)

○人口規模別のモデル等構築、ノウハウ・効果を横展開

例1:来庁予約システム導入により、繁忙期の待ち時間が
60分→15分に短縮 (静岡県裾野市)

例2:書かない窓口や申請書の事前入力システム導入により、
作業時間を年間1,950時間 (48%) 削減 (三重県志摩市)

活用



マイナンバーカードの利便性向上

- 証明書コンビニ交付、引越し手続きオンラインサービス等を推進
- マイナンバーカードを活用した救急業務の迅速化・円滑化
67消防本部660隊による実証の結果を踏まえ、全国展開を推進



○自治体情報システムの標準化・共通化

(原則、令和7年度末まで)

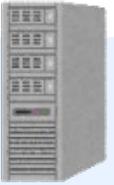
✓約7,000億円のデジタル基盤改革支援補助金を活用し、
円滑かつ安全な移行に向けた支援を実施

○サイバーセキュリティ確保のための方針策定を自治体に義務づけ

○地方税以外の公金納付にeLTAXを幅広く活用可能に

(令和8年9月までの開始を目指す)

✓地方自治法改正法案を今国会に提出



国・地方共通相談チャットボット (ガボット)

- R6.3に提供開始した「ガボット」について
利用者目線での機能改善や対象分野の拡充を推進



自治体DXの推進により、住民の利便性向上・人的資源の最適配分など、
質の高い行政経営を実現

✓利活用しやすいe-Statのデータ等の整備、データ利活用のノウハウ
提供支援により、データドリブンな行政経営を実現

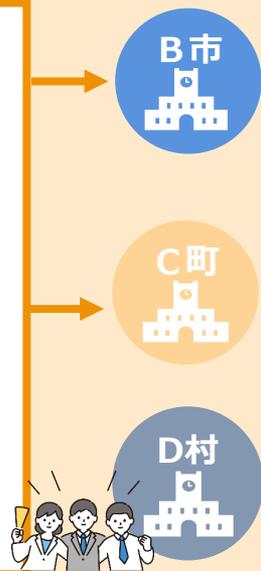
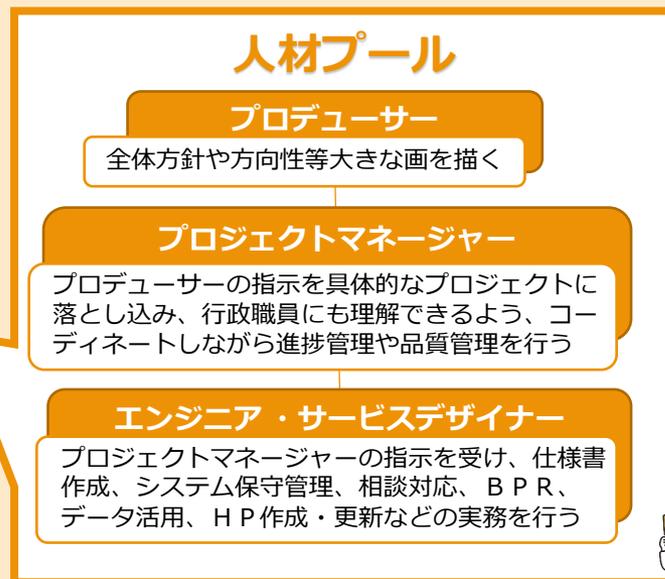
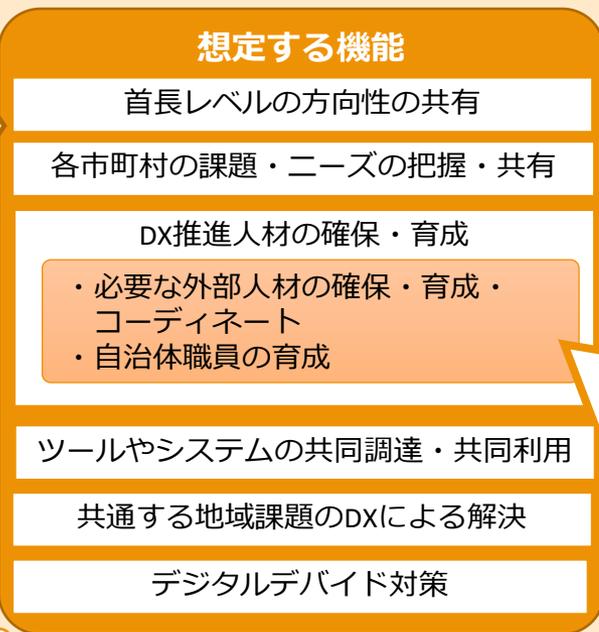
EBPMの
推進

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



市町村ニーズに応じた人材派遣

市町村職員と共に事業を推進

- 全首長等を巻き込んだ機運醸成
- 全市町村の進捗状況を確認し、課題やニーズを把握
- デジタル人材が円滑に活動できるよう、地方行政の基礎研修や派遣時に県職員が同行する等、サポート

デジタル庁をはじめ関係省庁と連携！

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

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



国・地方共通相談チャットボットについて

住民の利便性の向上、自治体の負担軽減等を図るため、国が一定程度統一的に回答できる質問に対応する「国・地方共通相談チャットボット」(Govbot)を整備

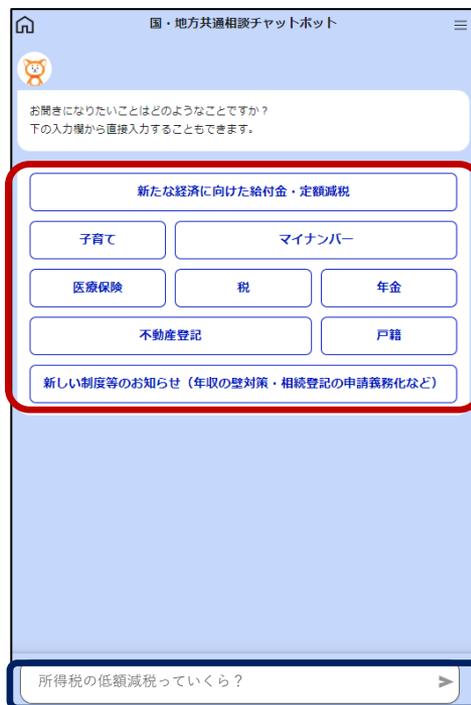
- ▶ 総務省とデジタル庁が連携し、各府省の協力を得て整備(令和6年3月26日提供開始)
- ▶ 【URL】 <https://www.govbot.go.jp> (マイナポータル、総務省HP等からアクセス。X、FacebookなどのSNSからもアクセス可能)



<トップ画面>



<チャット画面>



【主な機能】

- 住民からの問合せニーズが多い行政分野を中心に、国・地方ともに共通的に問われ、統一的に回答できるものを用意
- 給付金・定額減税の一体措置、年取の壁、森林環境税などの新たなトピックも掲載
- 質問を入力すると、AIがFAQの中から最も近いと思われる問いと回答を探し出し、会話型で表示

- <住民>
窓口に出向いたり、電話をかけなくても、好きな時間に知りたい情報を容易に入手
- <自治体>
住民からの相談や問合せに活用し、より迅速に対応

【今後の改善方針】

国民、自治体の双方により利便性を実感してもらえるよう改善を図る

- 機能改善、回答の精度向上、対象分野の拡充、問い・回答の追加等に取り組む
- 利用者からのフィードバック、自治体からの意見を踏まえ、自治体との連携を進める

