

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

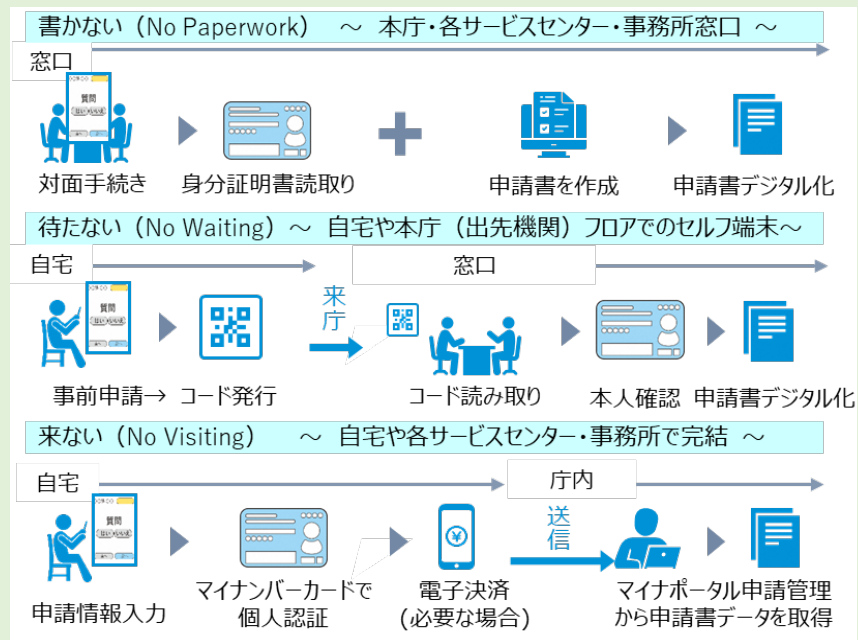
事業概要（例）

※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

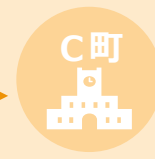
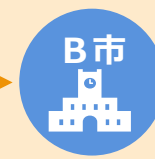
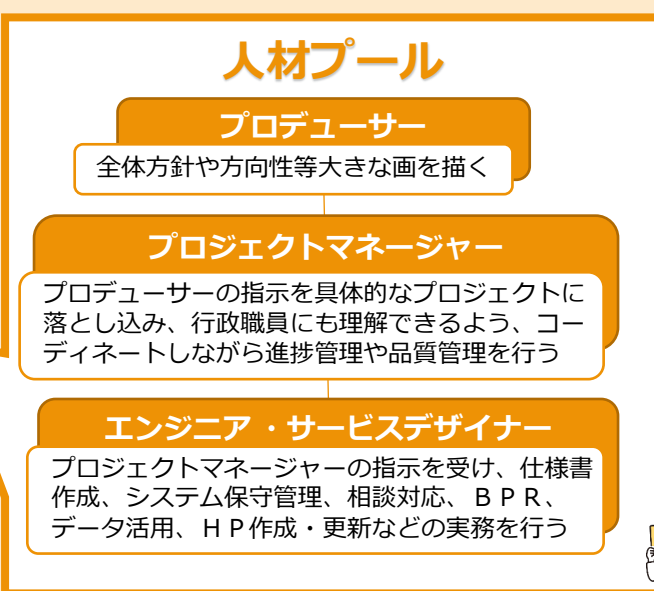
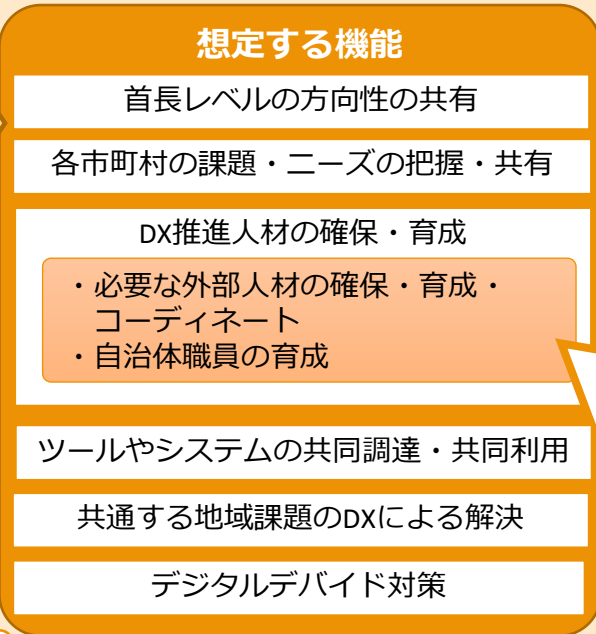
EBPMの
推進

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、各部署の職員と連携し、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

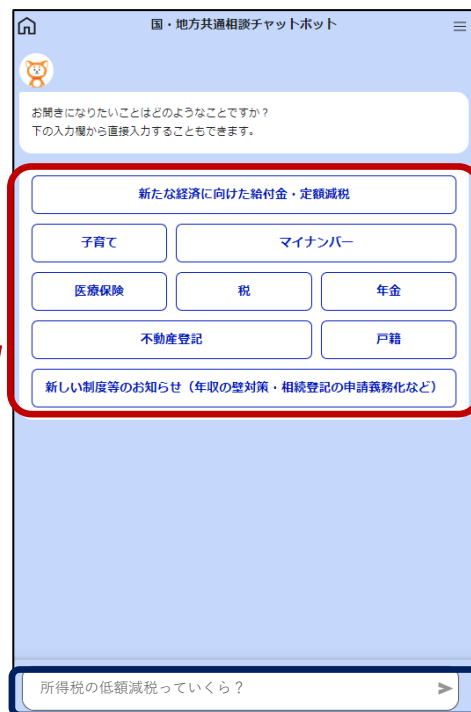
- ▶ 総務省とデジタル庁が連携し、各府省の協力を得て整備(令和6年3月26日提供開始)
- ▶ 【URL】 <https://www.govbot.go.jp> (マイナポータル、総務省HP等からアクセス。X、FacebookなどのSNSからもアクセス可能)



<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

