

利用者目線の行政サービス実現に向けた トータルデザインの検討について

2022年3月17日

デジタル庁

1. これからの行政サービス体験の考え方

2. 実現に向けた方向性（案）

①自治体内で保有する情報活用

②他の機関が保有する情報活用

1. これからの行政サービス体験の考え方

2. 実現に向けた方向性（案）

- ①自治体内で保有する情報活用
- ②他の機関が保有する情報活用

トータルデザインにかかる今後の検討

- 『デジタル社会の実現に向けた重点計画』において、国・地方公共団体・民間を通じたアーキテクチャの将来像について、今夏までに具体的方向性の結論を得ることとされた。
- 検討にあたっては、「スマートフォン60秒で手続きが完結」等の利用者目線を徹底することが必要。

『デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年12月閣議決定）』抜粋

① トータルデザインで目指す姿

品質・コスト・スピードを兼ね備えた行政サービスに向けて、アーキテクチャ設計の在り方を根本から見直す。具体的には、「スマートフォンで60秒で手続きが完結」「7日間で行政サービスを立ち上げられる」「民間並みのコスト」とともに、データの分散管理やセキュリティ、個人情報保護、災害等に対する強靱性を確保することも含め、国・地方公共団体・民間を通じたアーキテクチャの将来像を整理し、令和7年（2025年）を当面の実装ターゲットとして検討する。

行政サービスの将来像の検討にあたっては、利用者目線を徹底する必要がある。（略）

② 実現に向けた技術及び制度の検討

このような行政サービスの将来像を見据えながら（略）、令和4年（2022年）夏までに具体的方向性について結論を得る。具体的には、地方公共団体等の実務の現場で抱える課題を踏まえ、アプリケーション、情報連携基盤、ネットワークやクラウド等のインフラについて、それぞれ以下の観点から、トータルデザイン実現に向けた制度的・技術的検討を進める。（以下略）

「スマホ60秒で手続き完了」実現に必要な情報活用

- 手続き簡素化や自治体の業務BPR等とともに、住民情報を住民サービスに活用できることが重要。
- 自治体内で保有する情報には、多数の手続きで利用されるものが多く含まれる（個人や住基世帯の基礎情報、個人の各種資格情報など）。

1. 自治体内で保有する情報

- (例) ・ 個人の基礎情報（生年月日、住所、性別等）
・ 住基世帯の基礎情報（世帯構成員等）
・ 個人の資格情報（児童手当、国保等）

→ 多数の手続きで利用

※いずれも、当該自治体に住民登録している住民にかかるもの

2. 他の機関（他自治体、国、準公共等）で保有する情報

- (例) ・ 医師が発行する出生証明書 → 出生届で利用
・ 在学中の学校が発行する在学証明書 → 転校手続きで利用
・ 納税情報や健康保険、年金情報 → 転職手続きで利用 等

情報活用にかかる今後の検討のステップ

- ・ 「スマートフォン60秒で手続きが完結」に向けて、まず自治体内で保有するデータを住民サービスに活用するための仕組みの検討が必要ではないか。
- ・ この検討もふまえて、次のステップとして、他の機関（他の自治体、国、準公共等）が保有するデータの活用について検討してはどうか。

1. 自治体内で保有する情報の活用

- (例)
- ・ 個人の基礎情報（生年月日、住所、性別等）
 - ・ 住基世帯の基礎情報（世帯構成員等）
 - ・ 個人の資格情報（児童手当、国保等）

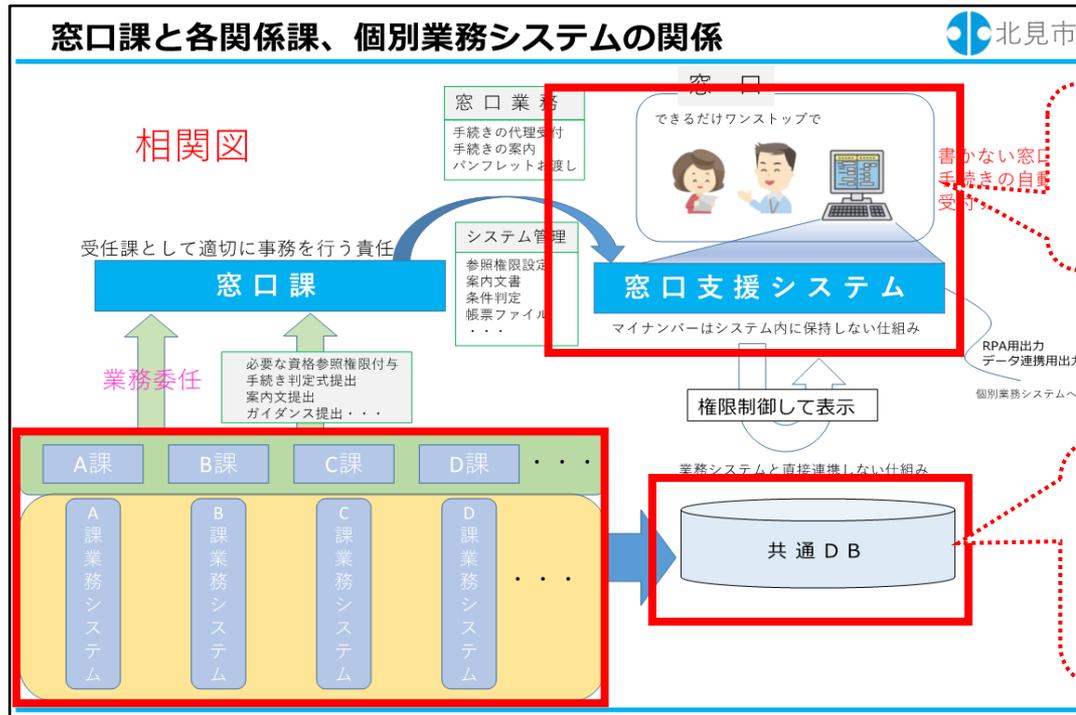
※いずれも、当該自治体に住民登録している市民にかかるもの

2. 他の機関（他自治体、国、準公共等）が保有する情報の連携・活用

- (例)
- ・ 医師が発行する出生証明書 → 出生届で利用
 - ・ 在学中の学校が発行する在学証明書 → 転校手続きで利用
 - ・ 納税情報や健康保険、年金情報 → 転職手続きで利用 等

自治体内の情報を活用した先進事例：北見市の窓口サービス

- 北見市では、保有する住民情報等を活用し「漏れない・書かない・回されない」を実現。
- 実現にあたっては、各業務システムが保有する住民情報を、窓口サービスで統合的に活用するための共通DBと庁内ルールを整備。フロント側システムで市民のデータを取得・活用している。



フロントサービス側で、住民データを取得・活用し、「漏れない」「書かない」等を実現。

部署間で手続きに関する業務委任、業務フローを整理
共通DBから、各課が保有する住民データを活用可能

※北見市資料「窓口サービス改善の取り組みについて」より抜粋

漏れない

ライフイベント等に応じて、一連の手続きが案内される。

書かない

入力・書類添付が最小限、意思表示だけで申請等ができる。

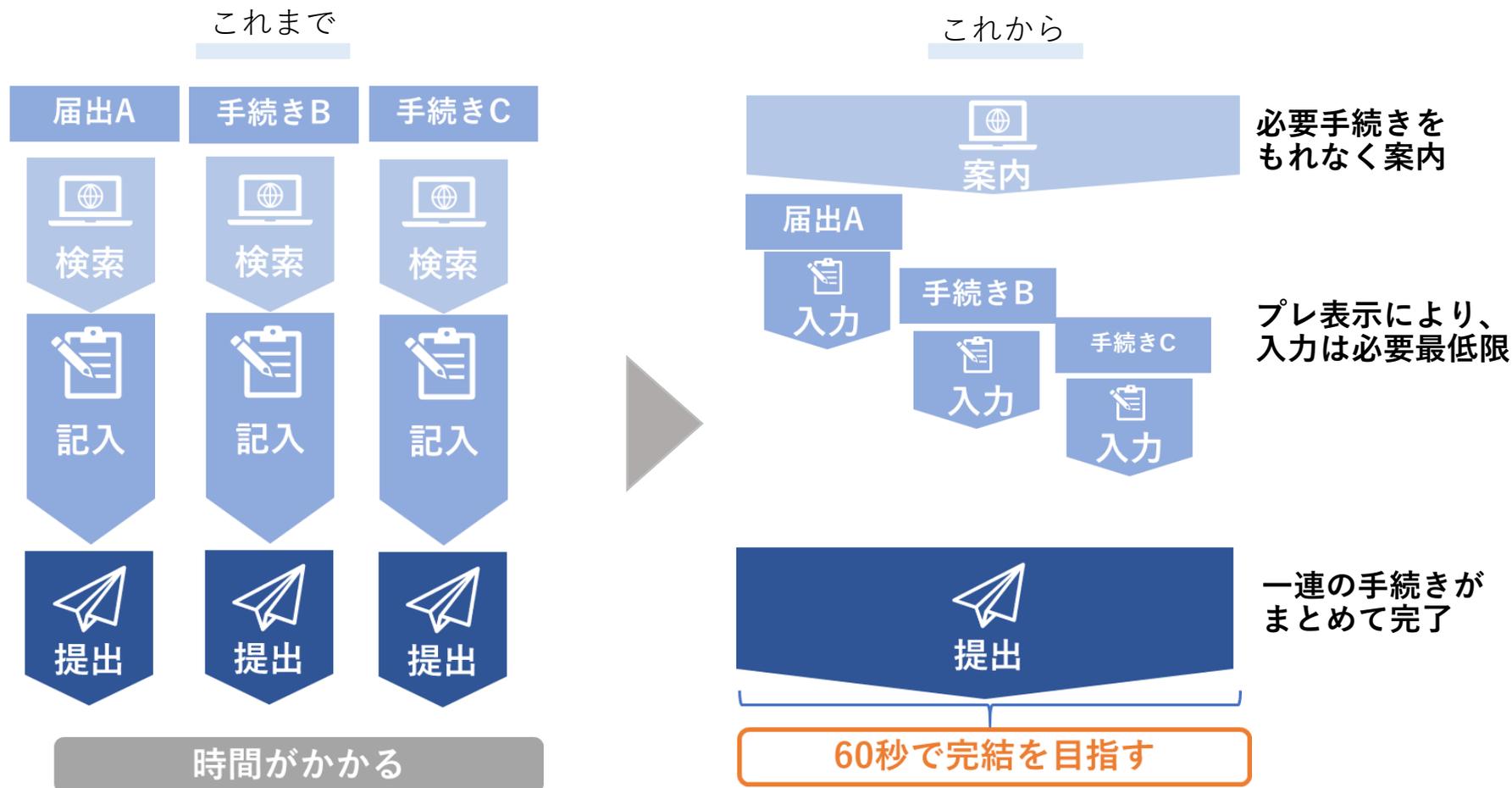
回されない

必要な各種手続きが、一回で終わる（ワンストップ）。

(参考) 手続き体験の変化のイメージ

(例) 自治体内の情報活用等によってできること

- ① **案内**： 申請者情報等に基づき、ライフイベントに応じた届出や関係する手続き等が案内される。
- ② **入力**： 各手続で、自治体内の情報がプレ表示（生年月日、住所等）、入力は必要最低限に。
- ③ **提出**： 届出等に伴って発生する一連の手続きが、まとめてオンラインで完了。



1. これからの行政サービス体験の考え方

2. 実現に向けた方向性（案）

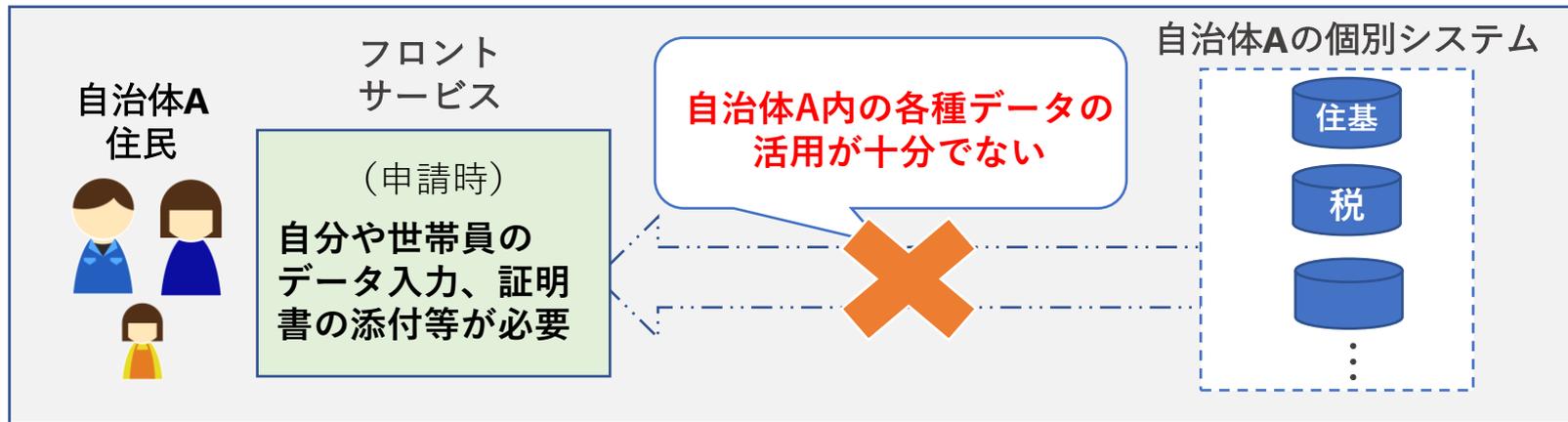
①自治体内で保有する情報活用

②他の機関が保有する情報活用

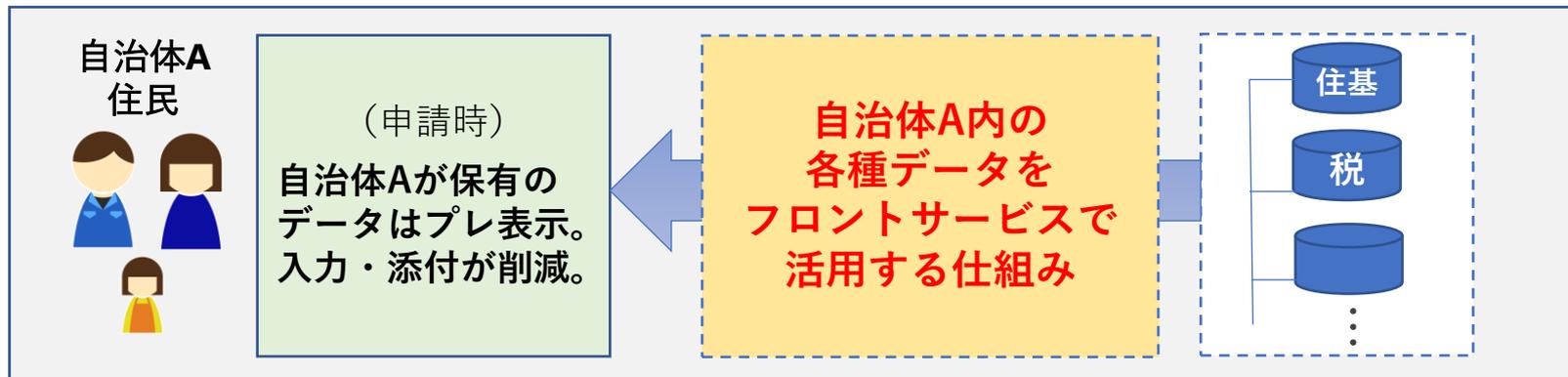
行政サービスにおける自治体内情報の活用：現状の課題と必要な仕組み

- 自治体内で保有するデータ活用にかかる状況は自治体ごとに様々であり、各自治体において各業務システムで保有するデータを、住民向けフロントサービスで活用するための仕組みの整備が必要。

現状の課題

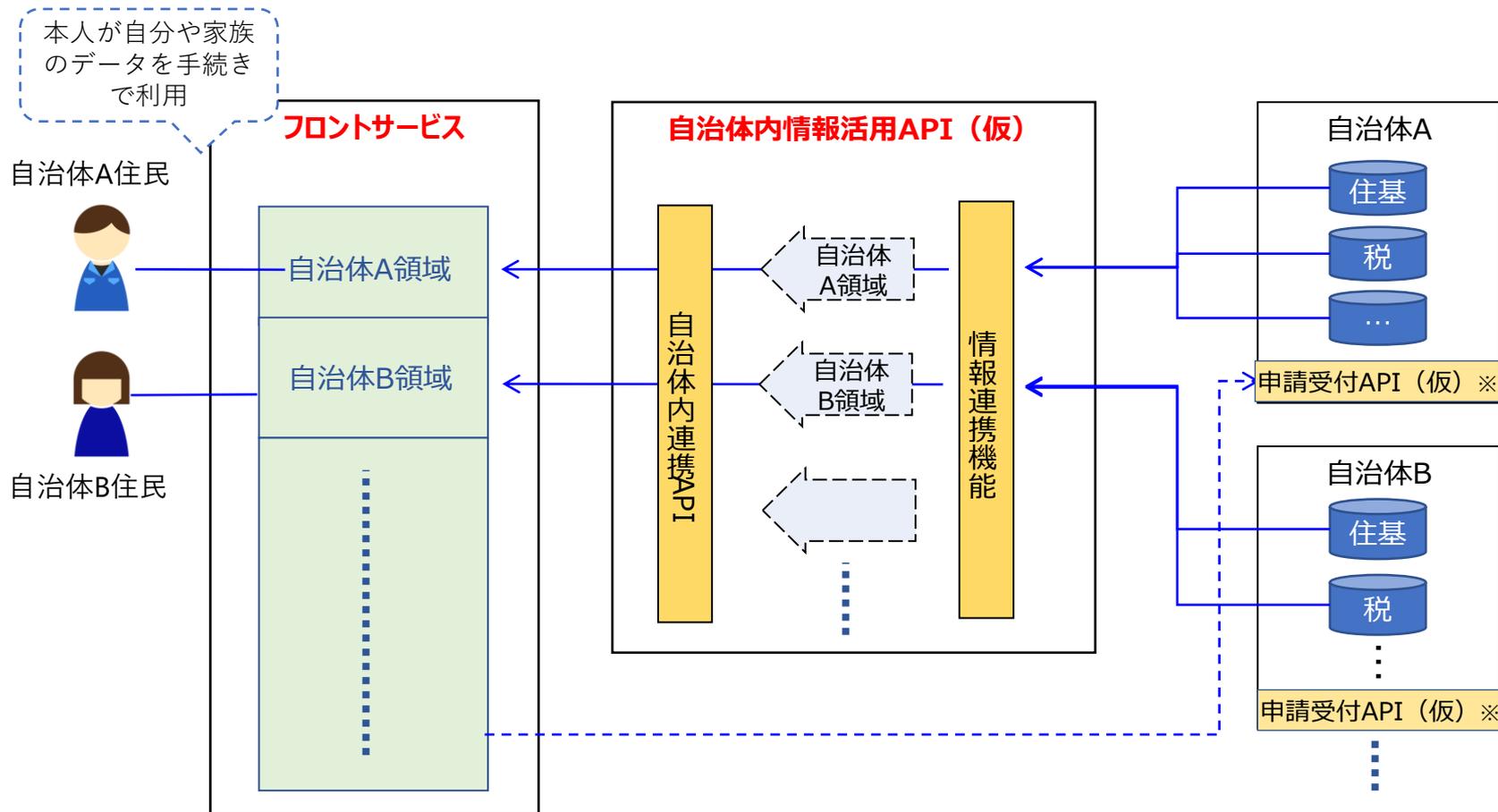


必要な仕組み



行政サービスにおける自治体内情報の活用：具体的な取り組み事項（案）

- 既存の各種機能等を踏まえつつ、**自治体内で保有する情報を住民向けサービスで活用するための共通インフラ**の検討が必要ではないか。
 - 自治体内の各システムで保有する情報等を、当該自治体が統合的に活用する仕組みを提供
 - 取得したデータを活用し、利便性の高いフロントサービスを提供



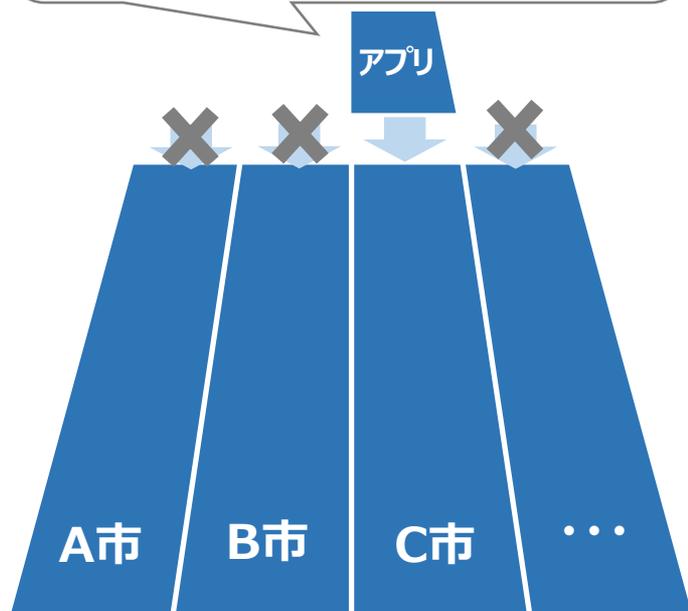
※申請管理システム等の現行の取組みを踏まえて今後検討

自治体基幹業務システム標準化等を踏まえた行政サービスの利便性向上

- 自治体内データ活用の共通インフラ整備とあわせて、自治体の基幹業務システムの統一・標準化（データの標準化やガバメントクラウドの活用等）を進めることで、
 - 各自治体による自らのデータを活用した先進的なサービスの導入・横展開がより容易に。
 - 制度的な整理等を前提として、他自治体や民間などのデータも活用した、より利便性の高いフロントサービス実現に向けた検討を進める。

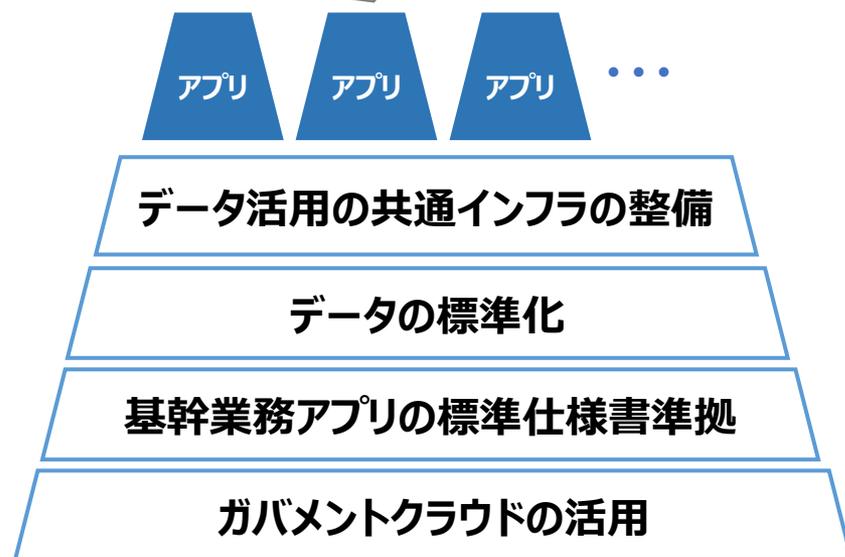
これまで

- 自治体ごとに業務システム等が異なり、各々でインフラ整備が必要であるため、先進的な住民サービスの導入・横展開が困難。



これから

- 自治体間で、先進的な住民サービス・アプリの導入・横展開が容易に。
- 民間サービスも含め、国民は多様なUI/UX（アプリ）が選択可能に。



1. これからの行政サービス体験の考え方

2. 実現に向けた方向性（案）

①自治体内で保有する情報活用

②他の機関で保有する情報活用

情報活用にかかる今後の検討のステップ

- 「スマートフォン60秒で手続きが完結」の実現に向けて、自治体内で保有していない情報については、他の行政機関や準公共分野、民間から情報を利用することが考えられる。

1. 自治体内で保有する情報の活用

- (例)
- ・ 個人の基礎情報（生年月日、住所、性別等）
 - ・ 住基世帯の基礎情報（世帯構成員等）
 - ・ 個人の資格情報（児童手当、国保等）

※いずれも、当該自治体に住民登録している市民にかかるもの

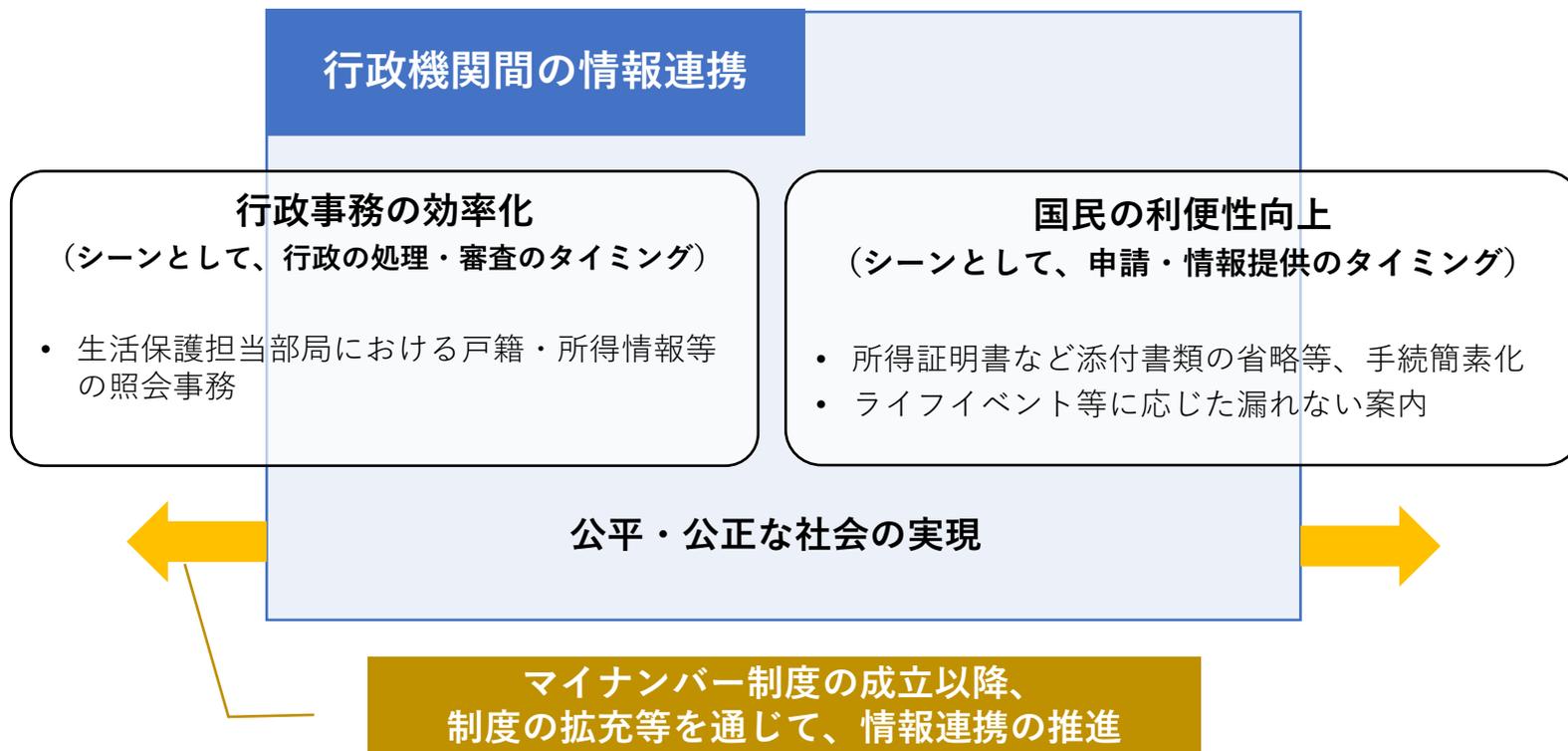
2. **他の機関（他自治体、国、準公共等）**が保有する情報の連携・活用

- (例)
- ・ 医師が発行する出生証明書 → 出生届で利用
 - ・ 在学中の学校が発行する在学証明書 → 転校手続きで利用
 - ・ 納税情報や健康保険、年金情報 → 転職手続きで利用 等

これまでの情報の活用：マイナンバー制度に基づく情報連携

- マイナンバー制度の成立以降は、社会保障制度や税制等において、公平・公正な社会を実現しつつ、国民の利便性向上、行政事務の効率化を目的に、行政機関間における情報連携が実現。
- 同制度により、行政機関間のバックヤードでの情報連携が実現する。
- これは、国民視点で見れば、行政手続（申請など）の際に、「添付する書類が不要となる」（手続き時の対応が簡素化する）という効果。

情報活用のための枠組み（これまで）



デジタル社会の進展と社会環境の変化

- マイナンバー制度に基づく「行政機関間のバックヤードでの情報連携」の推進が行われている一方、デジタル社会の進展に伴って、以下のような社会環境の変化が生じているのではないか。

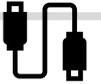
① 自らの情報のデジタル活用の広がり



- ✓ デジタルサービス普及に伴い、自らの情報を事前に登録し、入力の手間が省略される、サービスのおすすめを受けるなど、自らのデータを活用し、利便性の高いサービスを受けることが広く普及。

(例：スマホを通じたインターネットショッピング、オークション、決済、音楽・動画配信サービス)

② データ連携する関係主体の多様化



- ✓ デジタルサービスの利用にあたり、行政機関や民間サービスなど、自らのデータを活用する可能性のある主体や、その連携範囲が多様化。

(例：金融機関やクラウドソーシングサービスと連携した会計サービス)

③ デジタルデータの活用環境の進展



- ✓ マイナンバーカードの普及拡大により、行政機関等に限らず、民間サービスも含め、オンラインで本人確認を受ける手段が拡大。
- ✓ マイナポータルの運用などとあわせて、行政に対する申請等、デジタルデータ等を提供するための環境整備が進んでいる。

④ 個々人の多様なニーズへの対応



- ✓ 民間サービスと同様、行政サービスのデジタル活用による更なる利便性の向上が期待される。
- ✓ 一方「自らの情報を用いて、いつ、どんな行政サービスを受けたいか」など、自らの情報の活用に関する個々人のニーズも多様。

個人のデジタルデータにかかる取扱い（第1回WG有識者提出資料等より抜粋）

【穴戸委員】

- 観念的には、データを「本人のもの」と考えて、まずはデータをガバメントクラウド上の本人専用の「置き場所」に戻し、その置き場所の提供責任は国が一元的に負うが、そのデータの取扱い権限と責任は各種法令に基づき適切かつ柔軟に国・地方公共団体に分配すると考えることも、「分散管理」の一種と位置付けることができるのではないかと考える。
- むしろ、個人が「官民協創のエコシステム」において積極的に価値の実現に参画しそれを享受するという地位にもあるという位置づけを強く打ち出した上で、各論的課題の検討に当たってはその視点を意識するべきと考える。
- 今後のデジタル社会に求められる「データ基本権」の内実としては、①「データからの自由」（消極的意味でのプライバシーの確保）、②「データへの自由」（自己情報コントロールなど）に加えて、③「データによる自由」（自らデータを用いて、あるいは他者にデータを用いさせて、適切な利益やサービスを受ける）が考えられる。この観点からは、「官民協創のエコシステム」はこの①②③を同時に調和的に実現するための装置としても考えられるべきであり、とりわけ③の視点を意識すべきものとする。
- 民間サービスアプリとガバメントクラウドなどの連携に際しては、本人による個人データのコントロールビリティを高める仕組みを実装することも、「データへの自由」と「データによる自由」を同時に高めるものとして検討に値すると考える。

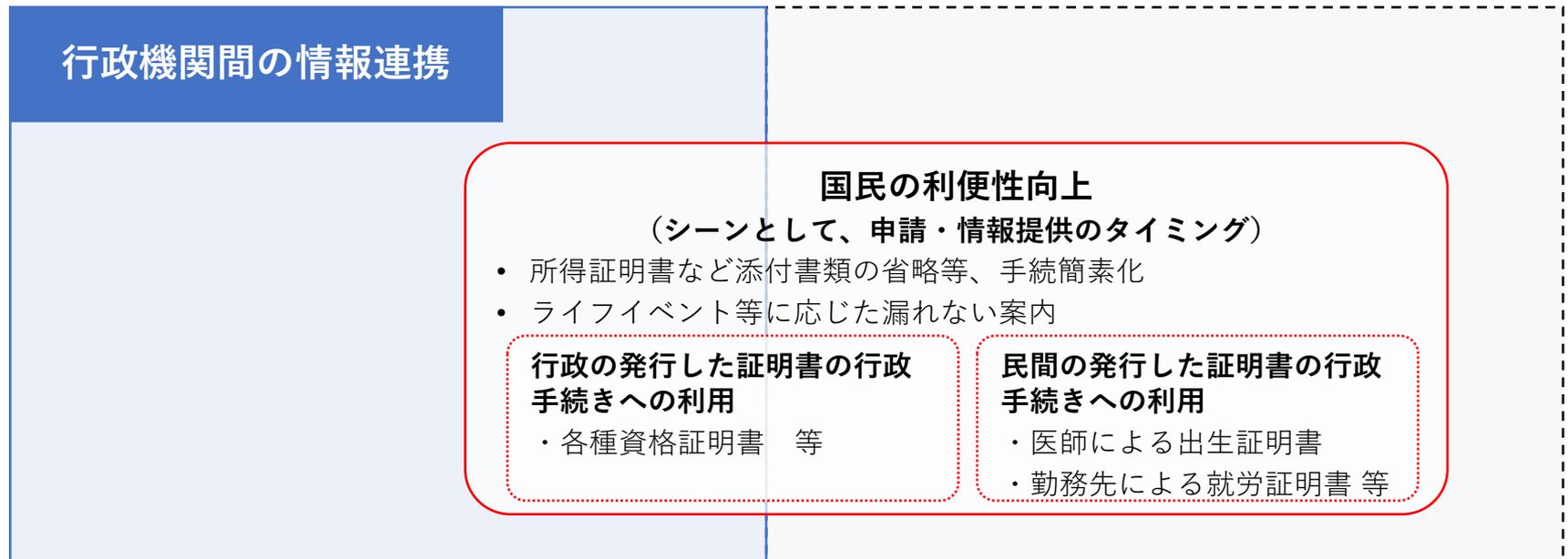
【上原委員】

- 公共サービスメッシュ等の検討にあたって、セキュリティの確保のための対策は重要であるが、個人情報保護については「プライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドライン」において示されている個人参加の原則の実現も重要。

これまでの情報の活用：現在マイナンバーを利用していない範囲

- 現在マイナンバー制度の利用範囲となっていない行政の事務として、様々な行政手続において、多様な添付書類を求めており、デジタルですべてを完結するため（デジタル完結原則）には、従来と比較にならないほど、多数の行政機関とデジタルでの情報連携をする必要がないか。
- さらに、民間とも連携しつつ対応すべきシーンも存在することが考えられないか。

情報活用のための枠組み（これまで）



※一部では、民間から行政機関に証明書等をマイナポータル経由で確定申告で使えるようにするといった取組みも進められている。

(参考) 現行の行政手続きで求められる多様な添付書類の例

- 法制度に基づき行政機関等に対して行う手続きにおいて、当該行政機関以外の主体（民間主体を含む）が発行する証明書を含め、多様な主体が発行する書類・情報の提出が求められている。

多様な行政機関、民間機関が保有する情報・添付書類が必要とされる（例）

出産にかかる手続き（出生届や関係手続きの申請等）

- 出生証明書、健康保険証の写し、通帳やキャッシュカードの写し 等

死亡にかかる手続き（死亡届や関係手続きの申請等）

- 死亡診断書・死体検案書、年金証書 等

保育認定申請にかかる手続き

- 就労証明書、母子健康手帳の写し、在学証明書 等

引越しに伴う小・中学校の転校にかかる手続き

- （公立学校の場合）在学証明書、教科書給付証明書、転入学通知書 等
※私立学校の場合、転学照会書、在学証明書、成績証明書など学校によって必要な書類は異なる

転職に伴う手続き（入社時など）

- 雇用保険被保険者証、扶養控除等申告書、健康保険被扶養者届 等

国家資格登録申請・免許申請にかかる手続き

- 工事担当者の場合：建設業法第27条第1項の規定による技術検定にかかる合格証明書の写し 等
- 小型船舶操縦士の場合：海技免状の写し、無線従事者免許証及び船舶局無線従事者証明書の写し、乗船履歴の証明書、筆記試験合格証明書、筆記試験科目免除証明書 等

※「行政手続等の棚卸結果等（令和2年度調査）」等をもとに作成
※なお、記載の添付書類等は、申請者の状況等によって求められる範囲が異なる。