

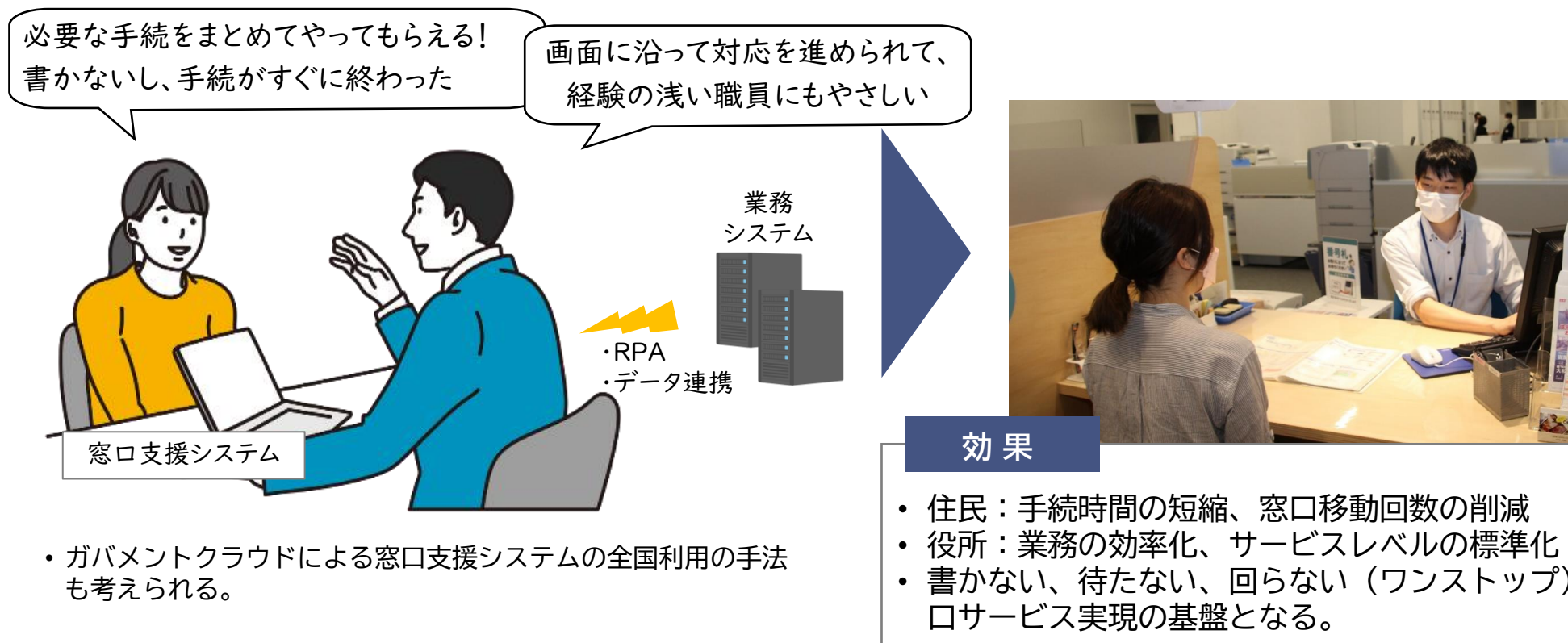
# 自治体窓口D X（書かないワンストップ窓口） に関する取組状況説明

**デジタル庁**

# 北見市をはじめ、複数の自治体において窓口DXが進み始めています

- 業務改革(BPR)とシステム活用による「書かないワンストップ窓口」を北海道北見市が先行。
- 既に令和4年度デジ田交付金を活用して約70自治体が窓口DXに取り組み中。
- デジタル庁ではガバメントクラウドを活用し、先行優良自治体の取り組みの全国展開を検討中。

## 事例 北海道北見市、岩見沢市、埼玉県深谷市「書かないワンストップ窓口」



— 窓口DXにおいては「業務改革(BPR)」と「システム活用」の2つをセットで取り組む必要があります

業務改革  
(フロント・バックヤードのBPR)

▶ 窓口DX成功のカギ



システム活用

# 特に業務改革（BPR）はシステム導入の前準備として必須です。

（共創PFで配布中の北海道北見市「書かないワンストップ窓口」導入手順書より抜粋）

何を解決したいのか、ありたい姿、どういう窓口にしたいのか。  
本来の目的に立ち返ってからシステム化を。

「DX」 = 「業務改革」 = BPR

業務を変えずにツールありき型（調達先行）で進めると・・・？

- ・このシステムがほしい！
- ・業務は変えたくない！
- ・うちの部署だけほしい！



- ・こんなの何に使うの？
- ・思ったのと違うかも。
- ・部署ごとに異なるシステムが導入？



※業務を変えないでツールだけ導入すると・・・

- ・やりたいことができない
- ・一部の機能しか使われない
- ・フロントのみの「デジタル化」



じっくり議論して課題解決型（BPR）で進めると・・・

- ・この課題を何とかしたい
- ・こんな風に業務を変えたい
- ・こんなことできたらいいな



- ・こんな機能がほしい
- ・こんな使い方がしたい
- ・みんなでBPRしようよ！

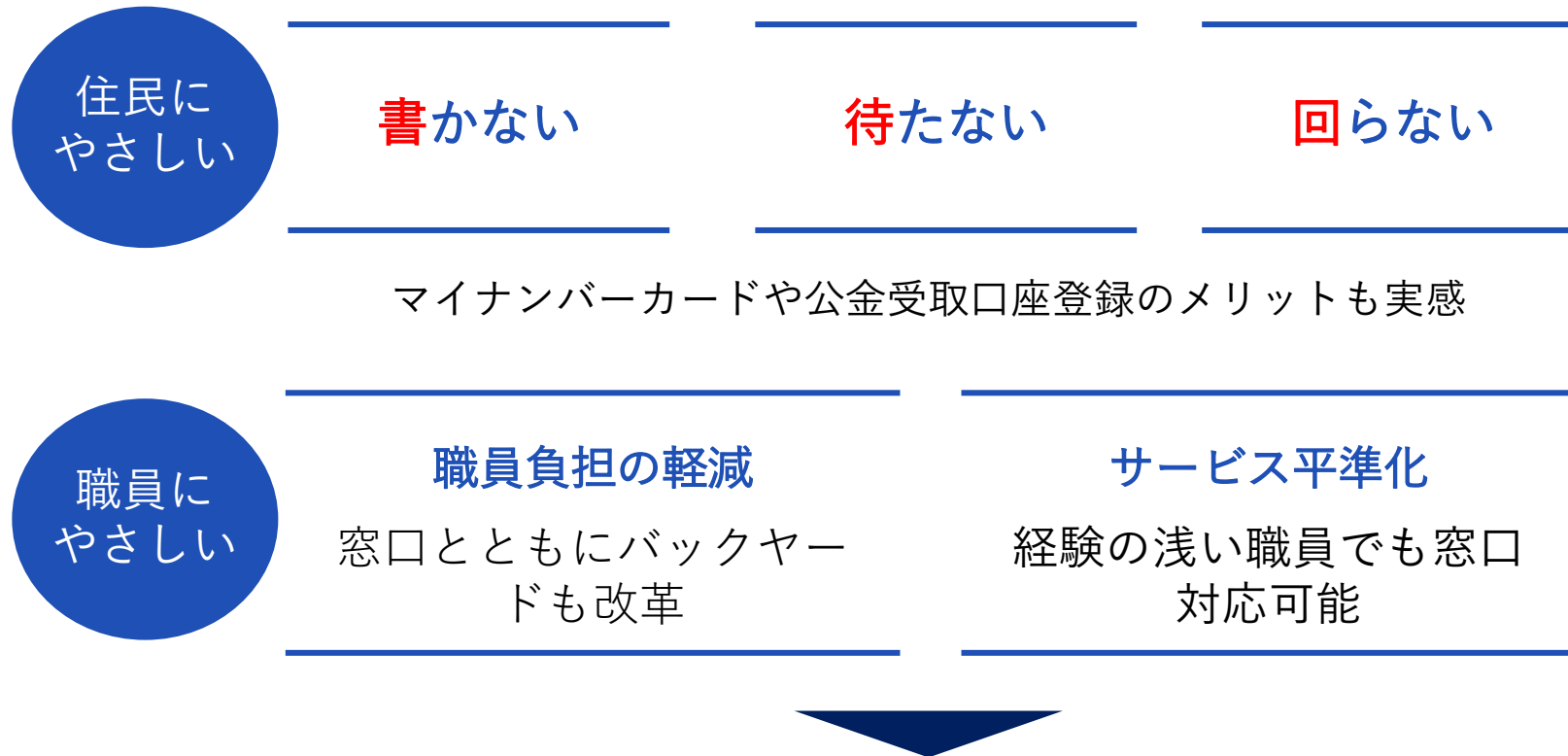


目的に見合った機能のものが  
手に入って、みんなHAPPY



# デジタル庁は令和5年夏頃を目途に、“書かないワンストップ窓口”を実現させる「窓口DXSaaS」をサービスインする予定です

## 窓口DXSaaSのコンセプト



あなたのまちも、デジタル庁と共に窓口DXを目指してみませんか？

# 「窓口DX SaaS」でデジタルが目指すもの

デジタル庁がセキュリティを担保した「窓口DXSaaS」を自治体の皆様と共に共創することで、“書かないワンストップ窓口”の全国展開を加速します

## ■ アーキテクチャの整備

- 業務システムなどバックオフィスで取り扱う情報の活用や、OCRによる記載内容のデータ化により、申請書の自動作成や関連手続きの自動判定、ナビゲーションによる受付業務の平準化を実現。
- マイナンバーカード取得のメリットを住民に窓口で実感していただける。
- 業務システム標準化のメリットを職員に実感していただき、住民に還元する。
- 「住民目線」「職員目線」の両方を重要視することで“誰一人取り残されない”窓口を目指す。

## ■ セキュリティの担保

- ガバメントクラウドを活用することで、リスク管理の高度化を実現（例：主権免除、バックアップも含めて国内でデータ管理、一切の紛争は日本の裁判所が管轄、データポータビリティの確保、第三者監査の実施、セキュリティやネットワーク設定等の重要な設定を共通横断的に適用、仮想化ネットワーク活用で安全な専用WANを構築等）。
- BYOK（暗号化の秘密鍵を独自に設定すること）により各自治体でリスク管理も可能。

## ■ 自治体との共創

- デジタル庁が提供する窓口DXSaaSは、利用予定の自治体の皆様と連携をしながら作成。

# 「窓口DXSaaS」を自治体の皆様と共創し、順次全国展開を目指します

## 全国展開に向けたイメージ

### R4年度までに窓口DXに取り組んでいる自治体

既に窓口DXに取り組んでいる先行自治体(R4年度デジ田交付金事業 (R3補正予算) の活用団体を含む)の更なるBPRやクラウド対応等を支援することで窓口DXの高度化、全体の底上げを支援。

### 実証協力団体 (R4～)

R4年度デジ田交付金事業 (R3補正予算) として、窓口DX先行自治体のシステムをガバクラ上で実装し、システムのマルチテナント化・デジ庁SaaS提供に向けた運用実証を行う。

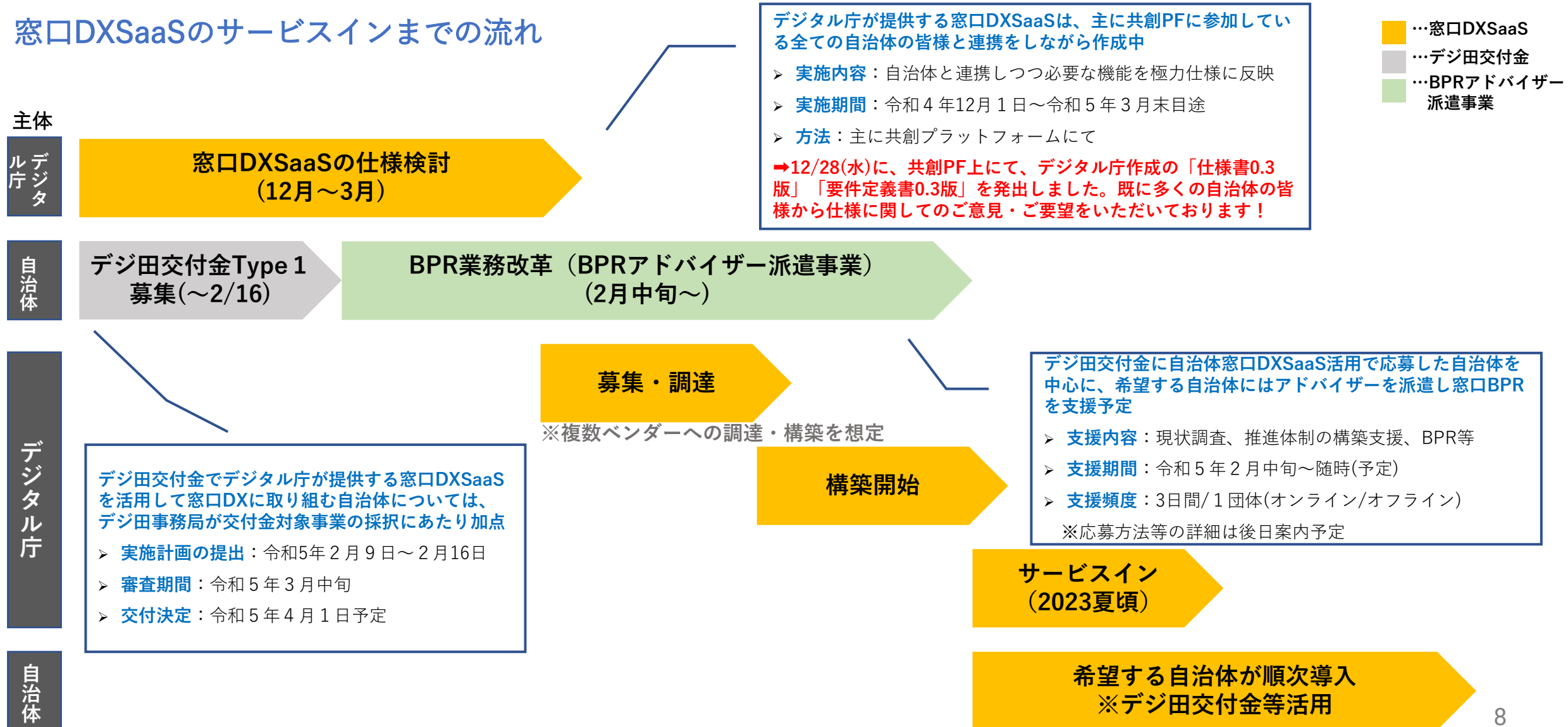
### R5年度以降窓口DXに取り組む自治体 (R5～)

R5年度デジ田交付金事業として採択された団体を中心に、ガバクラ上で窓口DXSaaSを提供。自治体業務のBPR、窓口DXSaaSの仕様決定、SaaSを活用したサービス実装などを自治体の皆様と共創。

全国展開へ加速  
(R6～)

# 窓口DXSaaSを自治体の皆様と共創し、R5夏ごろ目途にサービスインを目指します

## 窓口DXSaaSのサービスインまでの流れ





# 窓口DXSaaSの機能イメージ

## • ナビゲーション機能

- ▶ 必要な手続きや手順等を住民や職員に示してくれる機能

## • マイナンバーカードによる券面記載事項の読み取り機能

- ▶ マイナンバーカードをかざすだけで4情報等の自己情報を申請書に自動入力ができる機能

## • 申請書作成機能

- ▶ バックオフィスにあるデータを活用して申請に必要な情報を入力して表示する機能

## • 他サービスとAPI連携ができる機能

- ▶ 国や事業者が提供する他のデジタルサービスと連携ができる機能

等

# 【仕様書に関する共創PFでの意見募集状況】

# 自治体窓口業務改革\_行政手続オンライン化 ▾ 2,451

+ 関連ページを追加する

██████████ (デジタル庁) (digital.go.jp) 12:46 2022年12月28日 ▾ ⇐12/28(水)：共創PF上で、窓口DXSaaSの仕様について、デジタル庁から皆様にご提案しています

【窓口DXSaaSについて、現時点での検討状況のご報告 & ご意見を募集します！】

いつもお世話になっております。██████████です。  
これまでの皆様からのお問い合わせ内容やご意見を踏まえまして、窓口DXSaaSの調達に向けた資料（下記4点）を作成しましたので、年末年始でお忙し大変恐縮ですが、是非一度ご覧いただくえ、ご指摘・コメント頂けますと幸いです。  
※いずれも途中経過ですので、タイトルのみの箇所や、「検討中」となっている箇所も多々ございます。

【添付資料と、コメントをいただきたい観点】

- ① 自治体窓口DXSaaS（自治体&ベンダー向け）v0.5.3.pptx
  - ・このプロジェクトを進めていくための骨子（目的や前提条件）となるもので、自治体の皆様、及びベンダーとの目線を合わせるために作成しています。
  - ・まだまだ検討中の箇所がありますが、現時点で内容に違和感ございましたらご指摘ください。
- ② 調達仕様書\_0.3版.docx
  - ・窓口DXSaaSを調達するときの仕様書案です。（0.3版という事で、まだまだ途中経過です）。
  - ・何を課題と捉え、何を解決するために、どのような仕組みを実現するかを表現する事が資料の目的です。
  - ・他に盛り込むべき項目（アウトライン）や内容は無いが、現在の内容に違和感がないか等についてコメント頂けますと幸いです。
- ③ 要件定義書\_0.3版.docx
  - ・窓口DXSaaSを調達するときの要件定義書です。（0.3版という事で、こちらもまだまだ途中経過です）
  - ・調達仕様書に記された仕組みを実現するために必要とする主な機能について記すもの（主な機能を体系的に書くもの）です。
  - ・他に盛り込むべき項目（アウトライン）や内容が無いかについてコメント頂けますと幸いです。
- ④ 窓口DXSaaSの必須機能、及びオプション機能の案一覧（たたき台）
  - ・こちらは機能要件一覧（主な機能を実現するために実装する細かな機能や実装上のロジック、決めごと）を今後作成するにあたって、あくまでたたき台となる資料です。
  - ・オプション機能については、各ベンダーが競争領域として創意工夫しながら自由に搭載を検討する部分ではありますが、まずは自治体様のニーズを把握しベンダーに伝えるために、「こんな機能があると良い」「これを実現するなら、こういったやり方も考慮してほしい」等のコメントを自由に頂けますと幸いです。（まずは思いつく限り発散していただくイメージです）

ポジティブなコメントも、ネガティブなコメントもどうぞ遠慮なく頂けると幸いです！  
（一度、1/9（月）目途までにご意見募集したいと思います！）

#11月のデジ田説明会以降、本チャンネルにて大変貴重になるご意見をたくさんいただき、大変ありがとうございました。まだまだ始まったばかりのプロジェクトであり、今後も皆様から学ばせていただく事も多いかと思いますが、来年も引き続きよろしくお願いたします！  
（自治体窓口DXチーム一同）（編集済み）

5個のファイル ▾

自治体窓口DXSaaS（自治体&ベンダ...

調達仕様書\_0.3版 .pdf

要件定義書\_0.3版 .pdf

既に多くの自治体の皆様から仕様に関してのご意見・ご要望をいただいております！



●●という機能があると良いと思います！

私の自治体では〇〇が大きな課題となっています！

▲▲という案に私も賛成です！！



# 共創プラットフォームへのご参加お待ちしております！ デジタル庁HPの申請フォームよりご登録下さい(所要時間：約5分)

※当面、窓口DXSaaSについては「#自治体窓口業務改革\_行政手続オンライン化」チャンネルでやりとりをさせていただきます

## 登録方法

### 【ご入力事項】

- 1.メールアドレス
- 2.自治体職員／政府機関職員の別
- 3.全国地方公共団体コード
- 4.氏名
- 5.部課名

16:14 4G

自治体職員×政府機関職員 | デジタル改革共創PF (α版) への招待申請フォーム

(2021.11.2版) 自治体職員×政府機関職員 | デジタル改革共創PF (α版) への招待申請フォームです。ご利用希望者は以下をご入力の上、送信ください。

本申請から招待メールの到着まで1～4 開庁日程を要します。あらかじめご了承ください。

...

\* 必須

1. メールアドレスをご入力下さい。\*

- ・lg.jpもしくはgo.jpドメインのメールアドレスを入力ください。

hoge@city.kakkogawa.lg.jp

2. ご所属先の区分をご回答ください。\*

自治体職員

政府機関職員



16:16 4G

3. ご所属自治体の全国地方公共団体コード (6桁) をご入力ください。\*

- ・6桁の先頭が「0」の場合、0が省略され5桁になりますが、そのままご入力下さい。
- ・全国地方公共団体コードがわからない方は以下をご参照ください。  
<https://www.soumu.go.jp/denshijiti/code.html>

11001

4. 氏名をご入力下さい。例) 括弧次郎 ※ 姓と名の間にスペースは不要

括弧次郎

5. 部課名を入力ください。例) 政策課\*

- ・表示の都合上、数文字程度と長くないものをお勧めいたします。
- ・サービス内部の表示名は以下ようになります。括弧次郎 (括弧川市政策課) (city.kakkogawa.lg.jp) ※氏名「括弧次郎」かつ部課名「政策課」の場合

政策課



16:16 4G

括弧次郎

5. 部課名を入力ください。例) 政策課\*

- ・表示の都合上、数文字程度と長くないものをお勧めいたします。
- ・サービス内部の表示名は以下ようになります。括弧次郎 (括弧川市政策課) (city.kakkogawa.lg.jp) ※氏名「括弧次郎」かつ部課名「政策課」の場合

政策課

送信

パスワードを記載しないでください。不正使用を報告する

【申請フォーム】  
<https://forms.office.com/r/E7A93w4ygJ>

もしくは右のQRコードより  
モバイルからもアクセス可能  
Microsoft Formsを使用、インターネット環境からのみ



# 是非自治体の皆様と一緒に、全国の窓口DXを推進していきましょう！

## 窓口DXSaaSの活用

デジ田交付金を活用して窓口DXを行う場合は、デジタル庁が提供予定の窓口DXSaaSの活用をご検討ください  
(令和5年夏ごろ提供予定)

デジ田交付金：実施計画書のイメージ

The image shows a screenshot of a project plan form. The top section is titled '事業概要【要約】' (Project Summary) and includes fields for '実施地域' (Implementation Area) and '事業費' (Project Cost) of 0,000 million yen. Below this is the '事業計画(実施計画・運営計画)' (Project Plan) section, which contains a Gantt chart showing the implementation schedule from September to February. The Gantt chart is divided into three main phases: 'A) システム構築' (System Construction), 'B) システムの導入' (System Introduction), and 'C) 住民向け周知広報' (Resident Awareness). Each phase has specific tasks and a timeline. A large 'Image' watermark is overlaid on the Gantt chart.

## BPR事業

①自治体のBPR支援を目的とした、アドバイザー派遣事業の活用をご検討ください

- **支援内容**：現状調査、推進体制の構築支援、BPR等
- **支援期間**：令和5年2月頃～
- **支援頻度**：3日間/1団体

※詳細は後日公表

②BPR講師育成事業への応募をご検討ください

- **実施内容**：将来のBPR講師の育成を目的として、既存アドバイザーが研修やOJTを提供します
- **期間**：令和5年2月頃～
- **支援頻度**：1～3日間/1人(仮)

※詳細は後日公表