

自治体窓口DXSaaS概要説明

【本資料の対象】

- 自治体のみなさま
- ガバクラ上にパッケージシステムをセットアップし、サービスとして窓口DXの機能を提供していただく事業者のみなさま

2.0版

2024/01/26 戦略・組織グループ 窓口DX推進チーム

目次

- 1. 窓口DXSaaSとは
- 2. 窓口DXSaaSプロジェクトの目的
- 3. 窓口DXSaaSが想定しているこれからの自治体窓口の姿
- 4. 窓口DXSaaSの形態、運営方法
- 5. 自治体窓口における解決すべき課題とソリューションのあり方
- 6. SaaSとしての実装イメージ
- 7. 窓口DXSaaSで提供を想定しているサービスの機能
- 8. 窓口DXSaaSのサービス調達方法（デジタル庁）
- 9. 窓口DXSaaSの申請及び利用にかかるプロセス（自治体向け）
- 10. 窓口DXは業務改革(BPR)とシステム導入作業がセット
- 11. デジタル庁による窓口BPR支援事業について（自治体向け）
- 12. 全体工程表
- 13. 事業者向け情
- 14. 窓口DXSaaS先行実証自治体
- 15. 窓口DXSaaS利用に向けた参考情報
- 16. 共創PFでの情報共有

目指すところは、

○オンラインで60秒以内に行政手続が完結

- スマートフォンでオンラインで行政手続を完結
- 自宅や外出先など、どこからでも手続可能
- 住民利便の向上と行政効率化



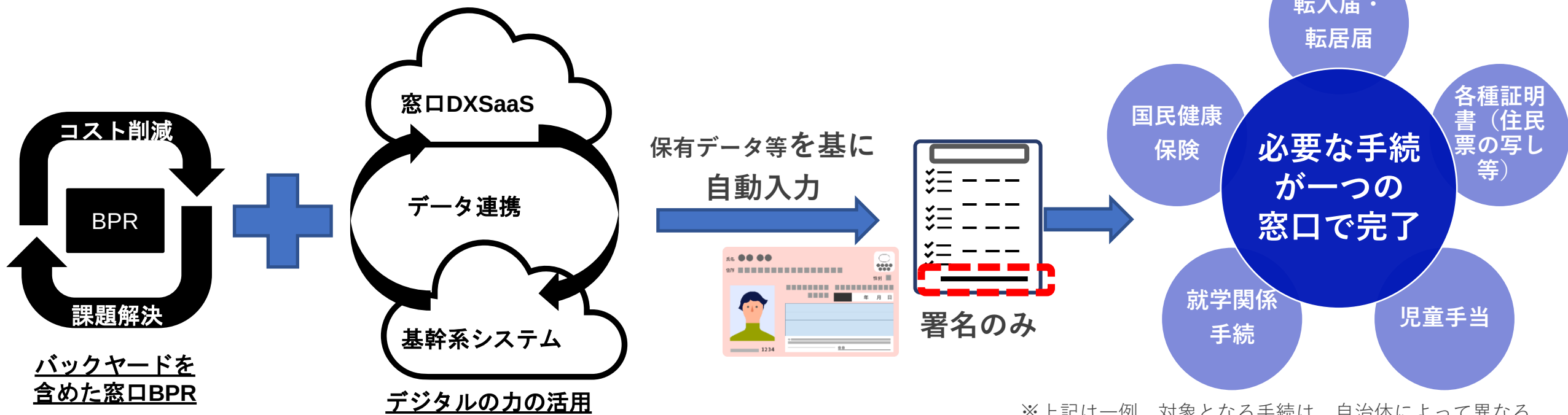
○窓口にお越しになる方へのサービス向上 職員の窓口負担軽減と働き方改革

- 書類記載の縮減（書かない）
- 待ち時間短縮（待たない）
- 必要な手続をワンストップサービス（回らない）
- 職員負担軽減等（経験の浅い職員でも対応可能）
- 窓口でもマイナンバーカードのメリットを実感

→ 自治体窓口DX

自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」の概要

- 申請・届出書の作成に自治体が保有するデータを活用。本人の確認を経て、複数窓口で連携
…必要な手続きが一つの窓口で完了
- 申請・届出書の住所等は、マイナンバーカードや自治体が保有する情報を基に自動入力
…住民は署名のみ



※上記は一例。対象となる手続は、自治体によって異なる

DX = デジタル + トランスフォーメーション

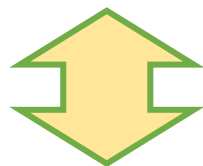
課題発見・課題設定

解決すべき
課題

フロント・バックヤードの
業務改革 (BPR)
(デジタルはあくまでツール)

ゴール
(課題解決後の将来像)

例えば、
職員間の縦割りと思考停止
分厚いマニュアル
紙だらけ など



庁内で共有

デジタル庁は、

- ・ 先行する自治体のノウハウの横展開 (窓口BPRアドバイザー派遣事業、共創プラットフォームの活用)
- ・ 窓口DXに取り組まれる自治体の人材育成支援 (アドバイザー同行研修の受け入れ)
- ・ 窓口DX SaaS をガバメントクラウド上で提供
などを通じて、自治体窓口改革の加速を支援

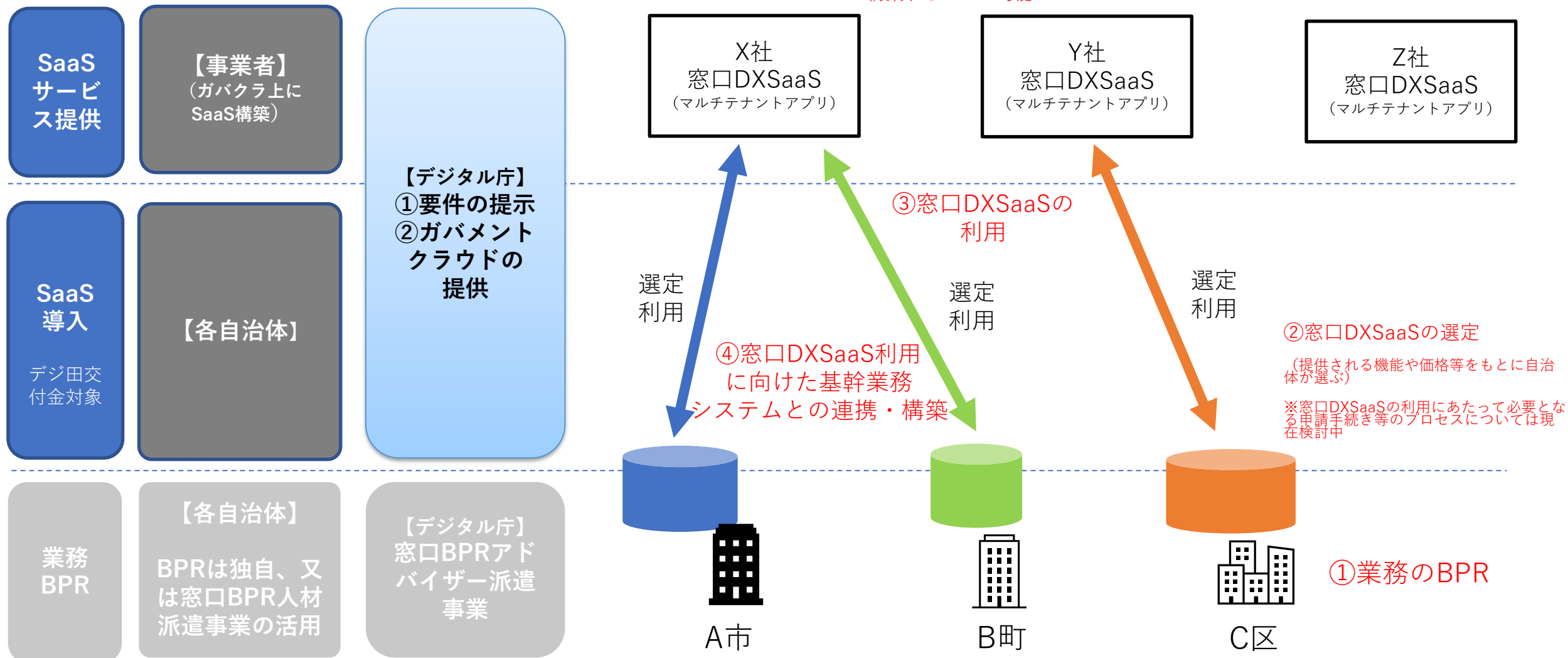
1. 窓口DXSaaSとは

窓口DXSaaSとは

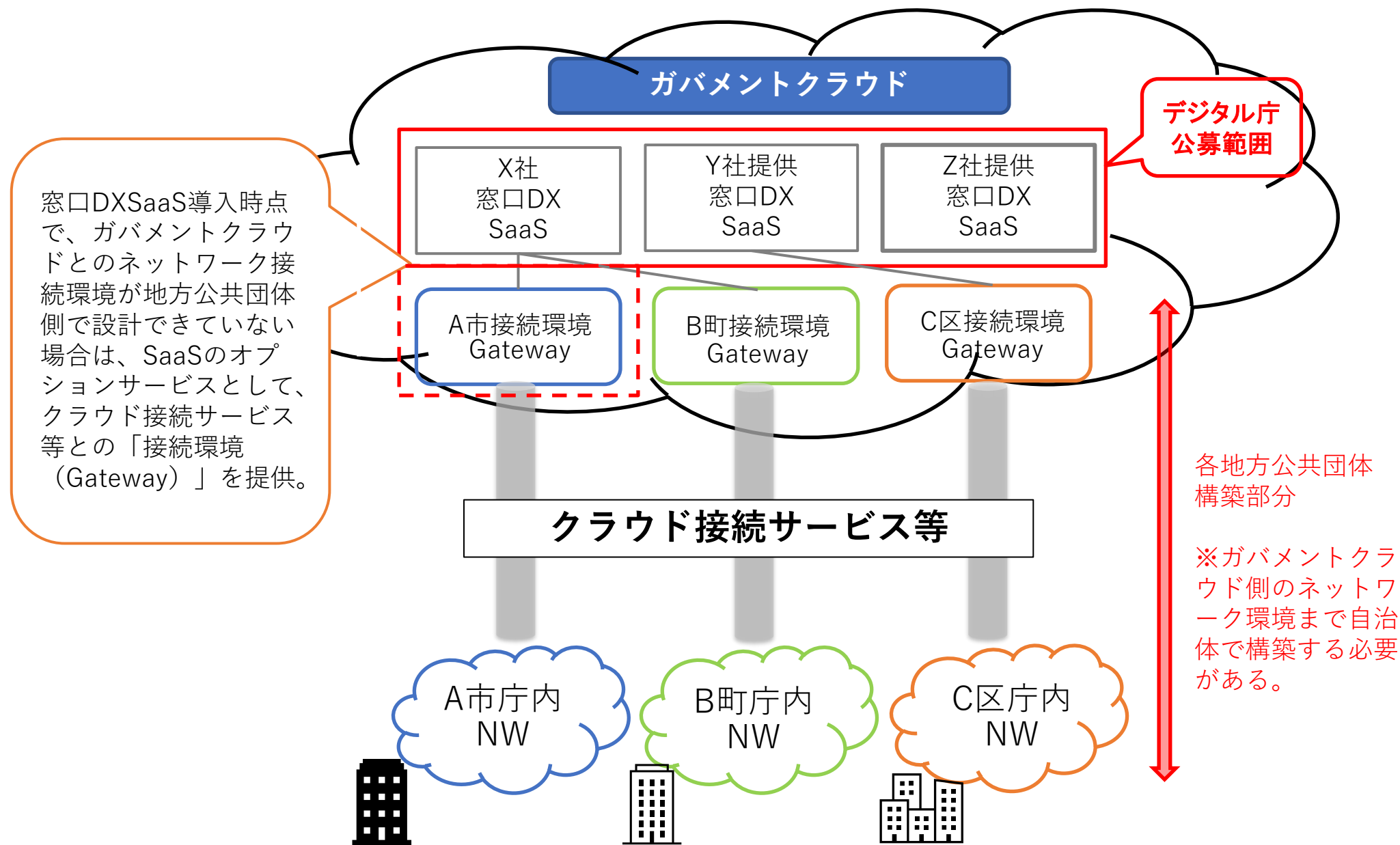
- デジタル庁が窓口DXに必要な機能を盛り込んだ仕様書を策定。
- 複数の事業者が「窓口DXに資する共同利用型のパッケージシステム」をガバメントクラウド上に構築し、サービスを提供。
- 自治体は複数事業者が提供する提供するサービスから、自団体に合ったサービスを「選ぶ」。
- 資金力や従業員規模が小さいため、対応できる自治体の数や地域が限られていた地方の事業者や新興事業者の参入により、自治体の選択肢が拡大。

窓口DXSaaSのイメージ

※デジタル庁が示す要件を満たす場合は、全てガバメントクラウド上に構築することが可能



《補足》調達範囲



2. 窓口DXSaaSプロジェクトの目的

なぜSaaSなのか

- SaaS＝ガバメントクラウド上に展開された様々なサービスに接続し、セットアップすることでサービスが利用できる環境を用意する。
- 住民、職員の双方の課題の解決を目指す窓口業務改革の取り組みを迅速に全国に広げるため、SaaSという形態を活用。
- 優良な先行事例の業務改革プロセスとそれをサポートするサービスの横展開をガバメントクラウドの活用により加速度的に進めていく。

※このSaaSの仕組みは選択肢のひとつであり、自治体に導入の義務を課すものではありません。

※SaaSサービスを導入すること自体が目的でもありません。目的はあくまで窓口DXです。

3. 窓口DXSaaSが想定している これからの自治体窓口の姿

【要注意】

「自治体窓口はこうでなくてはならない」というつもりはありません。
自治体ごとに目指す窓口の姿が様々なことも当然です。
ここで想定している「これからの姿」は、あくまでそのなかのひとつの姿です。

窓口改革でユーザーの体験を変えたい

ユーザーとは、
住民だけでなく、**自治体の職員**も含まれる。

窓口DXSaaSが想定している自治体窓口の姿

住民に
やさしい

書かない

待たない

回らない

マイナンバーカードや公金受取口座登録のメリットも実感

職員に
やさしい

職員負担の軽減

窓口とともに
バックヤードも改革

サービス平準化

経験の浅い職員も
窓口対応可能

これからの窓口

利便性の向上 × 職員の業務の効率化



- 「住民の負担を減らす」と「職員の業務負荷を減らす」の両立を本気で目指す。
- オンライン化（行かない窓口）が進み、窓口に来る人が将来減るからこそ、窓口はコンパクトに。
- デジタルのチカラを最大限活用して自治体の準備や運用をラクに。
- デジタル3原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③ワンストップ）が実現する社会の先鞭に。

アプローチ例：「手書き」を減らし効率化

- 紙申請でなく **データ** で受付
- 基幹システムと窓口支援システムの **データ** を **双方向** で活用
- 職員向け手続き **ガイダンス機能** で受付を **平準化**
- マイナンバーカードを使って情報を転記し **事務ミス** を削減

将来、スマホなどからのオンライン申請や住民向けナビゲーションとの連携も。

etc



(埼玉県深谷市資料より引用、改変)

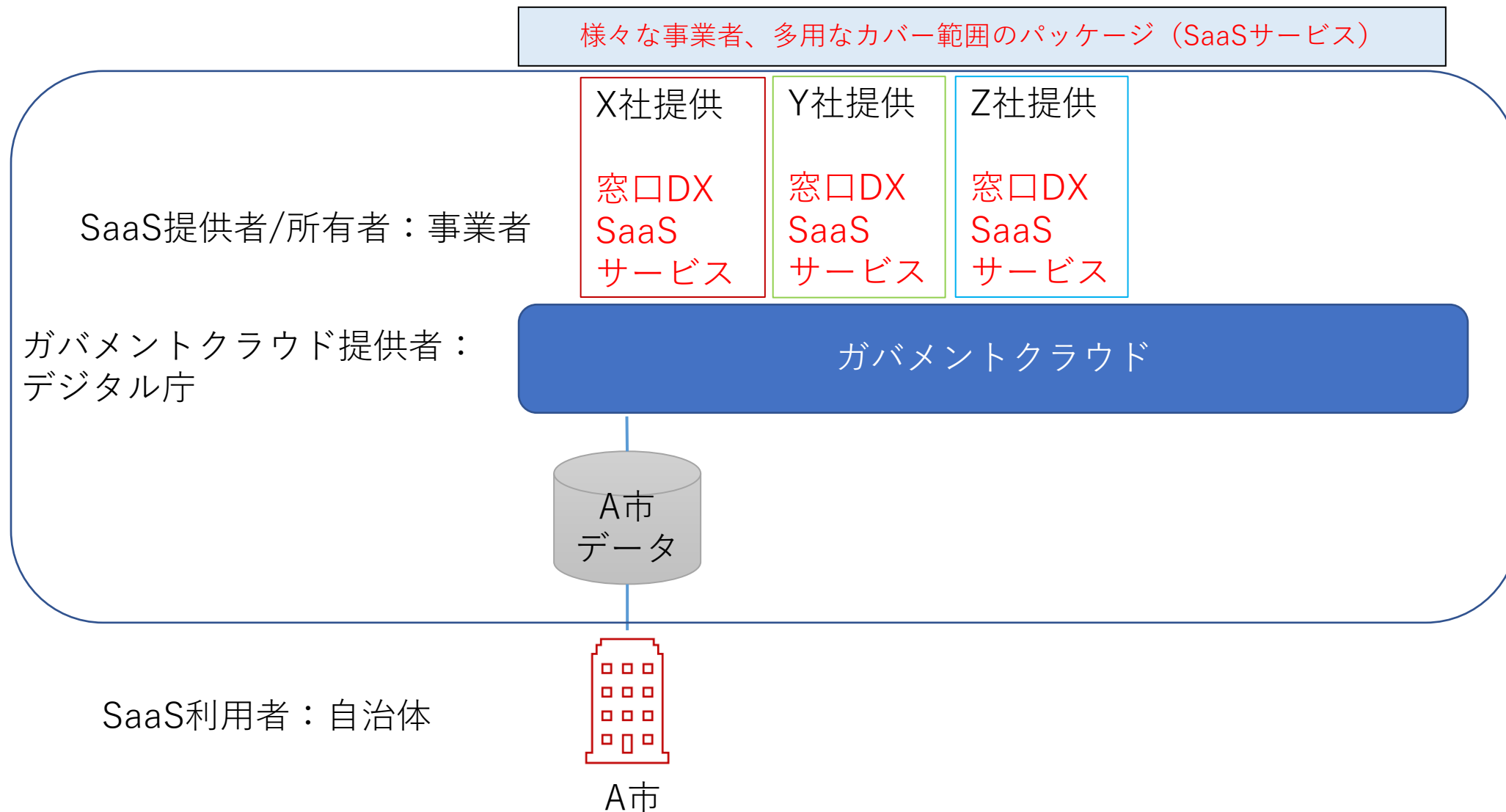
4. 窓口DXSaaSの形態、運営方法

窓口DXSaaSの形態、運営方法

- SaaSの利用者：自治体
- SaaSの提供者（運営者）：事業者（複数）
- SaaSの所有者（オーナー）：事業者
- SaaSを提供するクラウドプラットフォーム：ガバクラ
- ガバメントクラウドの提供者：デジタル庁

事業者がガバメントクラウド上に SaaS 環境を構築するのにあたり、対応する CSPのユーザーアカウントをデジタル庁（メンバーアカウントオーナー）において用意し、これへのアクセス権を事業者に付与します。

窓口DXSaaSの形態、運営方法のイメージ



ポイント

- 自治体は、ラインナップされた複数の窓口DXSaaSの中から、自らが解決したい課題や思い描く将来の窓口の姿にあわせたサービスを選定することができる。

（自治体が新規にシステムを作る必要はなく、短期間で窓口DXに着手可能）

- 事業者は、自らの提供するSaaSが自治体に選ばれるために、創意工夫によりパッケージの機能やサービスを充実させ、またアジャイルで改善していく。

5. 自治体窓口における解決すべき課題 とソリューションのあり方

自治体窓口における解決すべき課題の事例

《住民側》

- 手続きに必要な届出書や申請書等のすべてに氏名や住所等多くの項目を記入する必要があり、手続きに手間がかかっている。
- サービスを受けるのにどんな種類の申請や書類が必要なのかわからない。
- 自分が受けられるサービスがどんなものがあるかわからない。
- いろんな窓口に行かなければならず、そのたびに番号札を取って待たされる。
- 待ち時間が長い

《職員側》

- 届出書等毎に記入方法の説明、記入内容のチェック作業が必要であるため、職員の事務負担が大きい。
- 対応する窓口職員の判断が複雑化し、経験が長い職員でないと対応が難しいなど、業務が属人化している。また、新人職員教育の負担が大きい。
- 届出書等の内容確認後にシステム入力を行い、入力内容の確認も必要であるため、1つの届出で複数の確認（審査）が必要となり、工数がかかる。
- 対応する職員の判断が複雑化し、業務の属人化や待ち時間を含めた窓口対応時間の長期化が課題。

課題に対応したソリューションの事例

《住民側》

- 手続きに必要なとなる届出書や申請書等のすべてに氏名や住所等多くの項目を記入する必要があり、手続きに手間がかかっている。
→申請書作成支援
→マイナンバーカードを使った転記
- サービスを受けるのにどんな種類の申請や書類が必要なのかわからない。
→手続きのナビゲーション（住民側）
- 自分が受けられるサービスがどんなものがあるか分からない。
→手続きのナビゲーション（住民側）
- いろんな窓口に行かなければならず、そのたびに番号札を取って待たされる。
→総合窓口（ワンストップ）機能
- 待ち時間が長い
→複数の窓口DX機能の組み合わせにより短縮

《職員側》

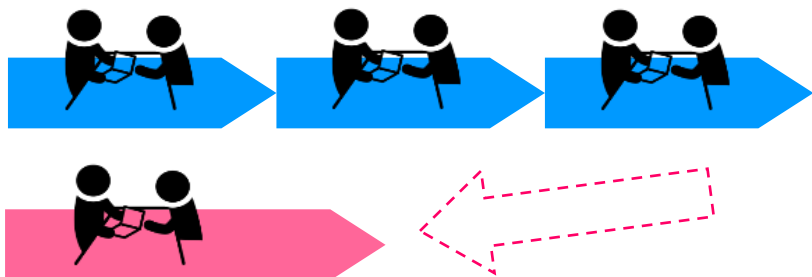
- 届出書等毎に記入方法の説明、記入内容のチェック作業が必要であるため、職員の事務負担が大きい。
→手続きのガイダンス
→申請書作成機能
- 対応する窓口職員の判断が複雑化し、経験が長い職員でないと対応が難しいなど、業務が属人化している。また、新人職員教育の負担が大きい。
→手続きのガイダンス
- 届出書等の内容確認後にシステム入力を行い、入力内容の確認も必要であるため、1つの届出で複数の確認（審査）が必要となり、工数がかかる。
→手書きを減らし受付からデータで処理し基幹系業務システムに連携する機能
- 対応する職員の判断が複雑化し、業務の属人化や待ち時間を含めた窓口対応時間の長期化が課題。
→複数の窓口DX機能の組み合わせにより短縮

課題解決の実例①

(北海道北見市資料より引用)

フロント業務改革

「書かない × ワンストップ」

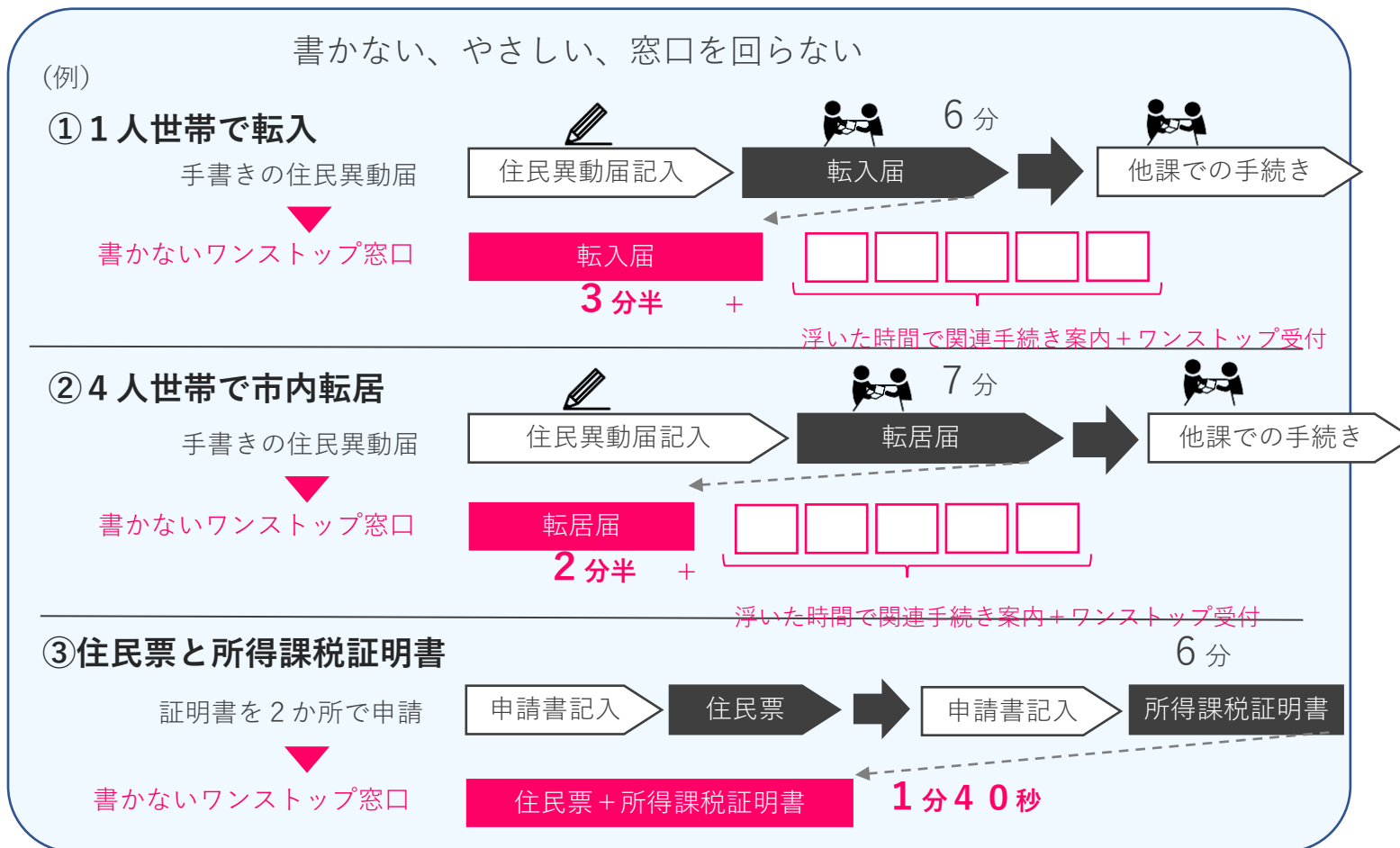


バックヤード業務改革

「RPA連携 & ライフイベントワンストップ」



■ 「書かない × ワンストップ」 による受付時間の時間短縮イメージ (北海道北見市)



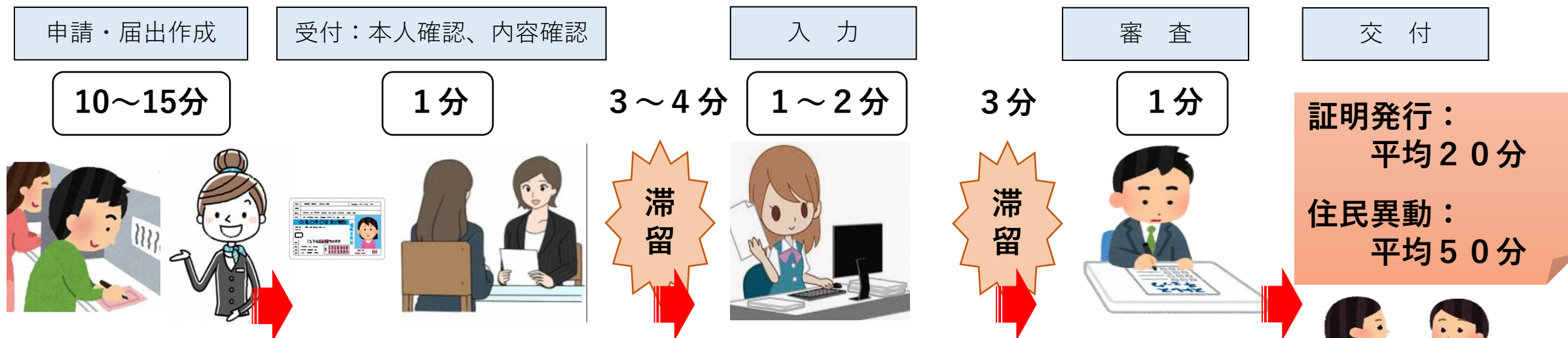
※上記はいずれも、手続きの受付にかかる時間を表す。受付をシステム化したことで、このあとの事後処理も高速化される。

課題解決の実例②

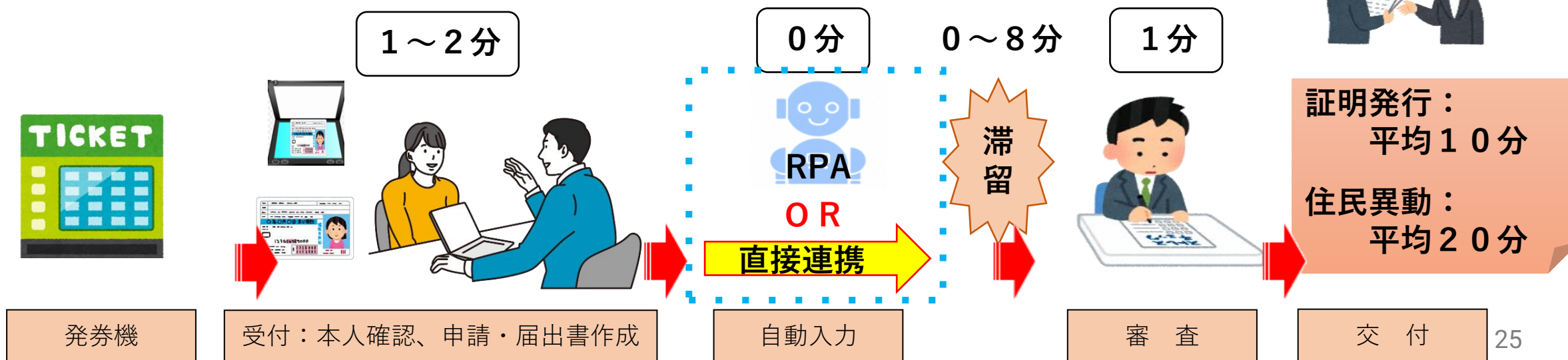
フロント業務改革
「書かない×データ連携」

証明書：平均10分 住民異動：平均30分削減！！

旧

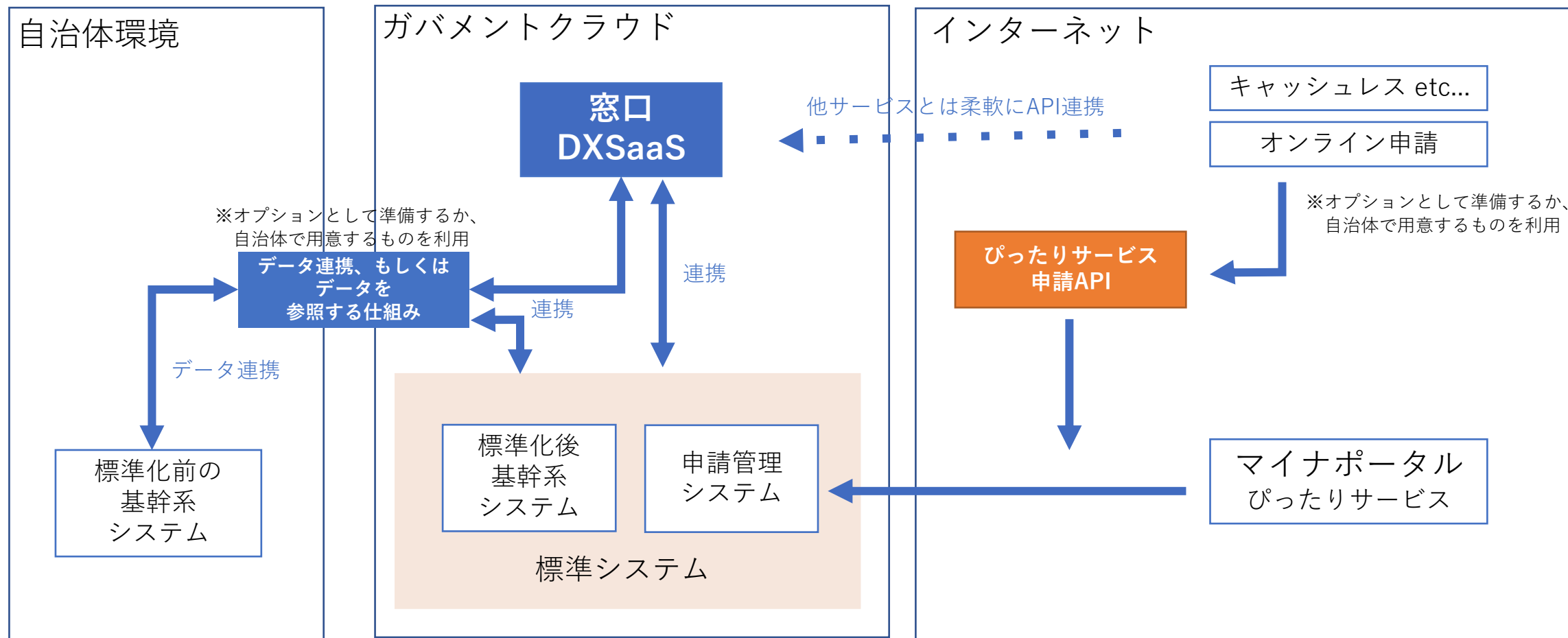


現在



6. SaaSとしての実装イメージ

構成イメージ（案）

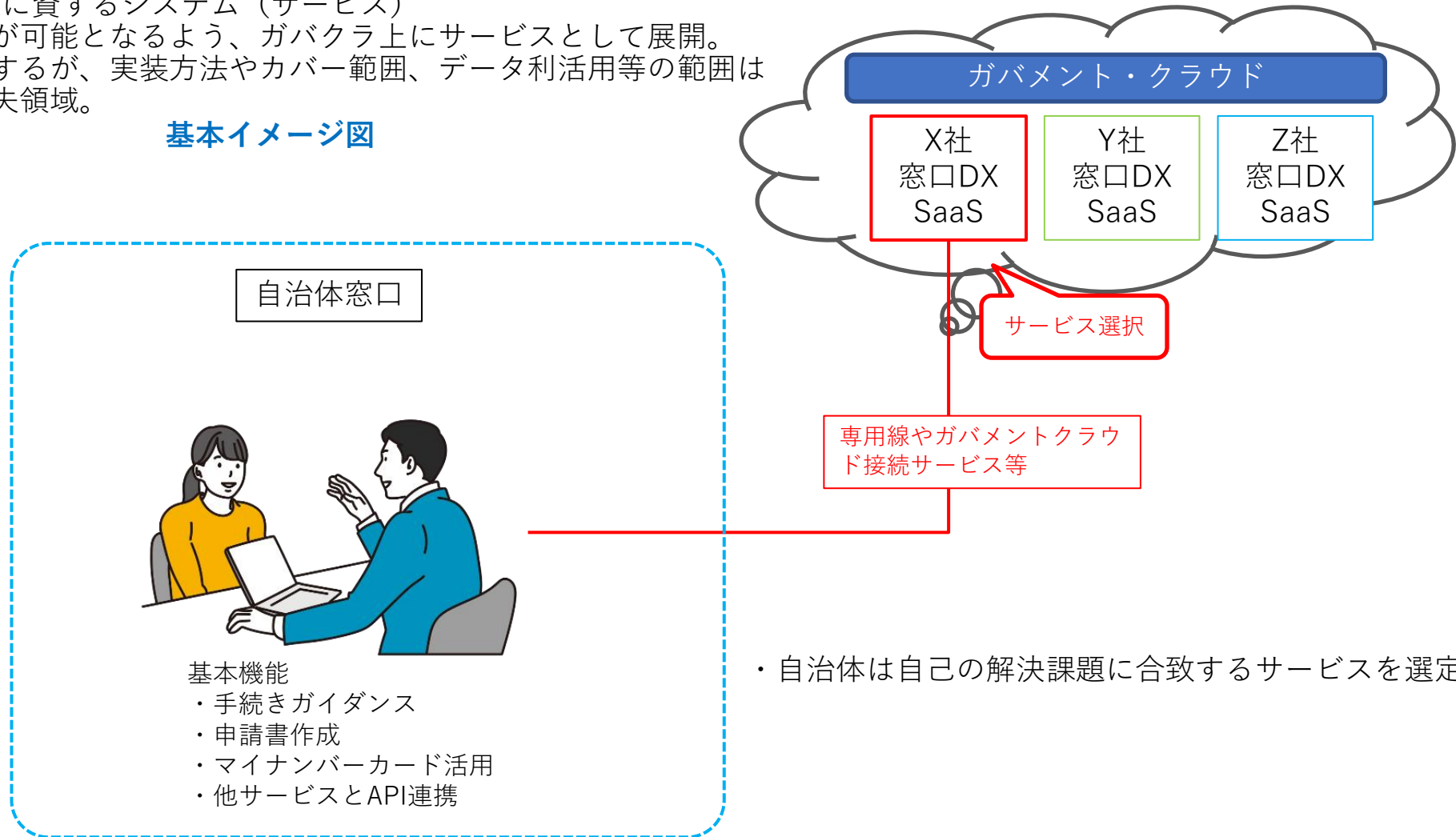


- ・ 窓口DXSaaSは標準化関連業務として、基幹系システムと連携して利用する想定。
- ・ 各システムとは疎結合を基本とし、データ連携はファイル連携またはAPI連携が考えられる。
- ・ データ連携により、基幹系システムと異なる事業者の窓口DXSaaSにすることも想定される。
- ・ 標準化前の基幹系システムとの連携については共通データベースやRPA、ファイル連携等の活用により対応することが想定される。

窓口DXSaaS

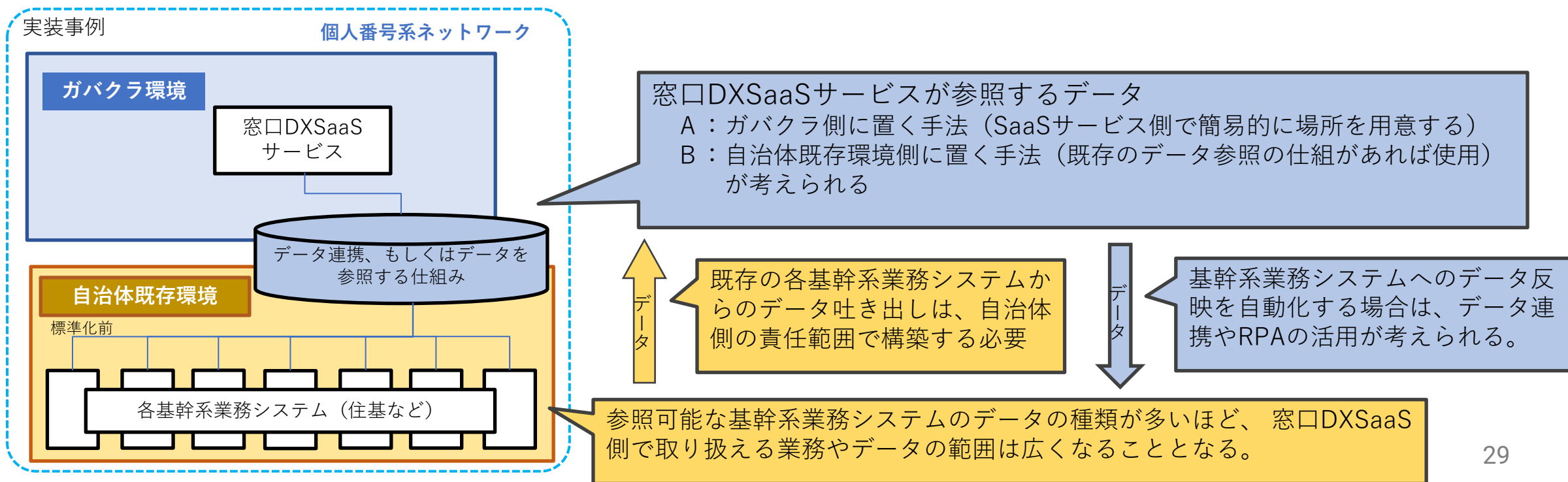
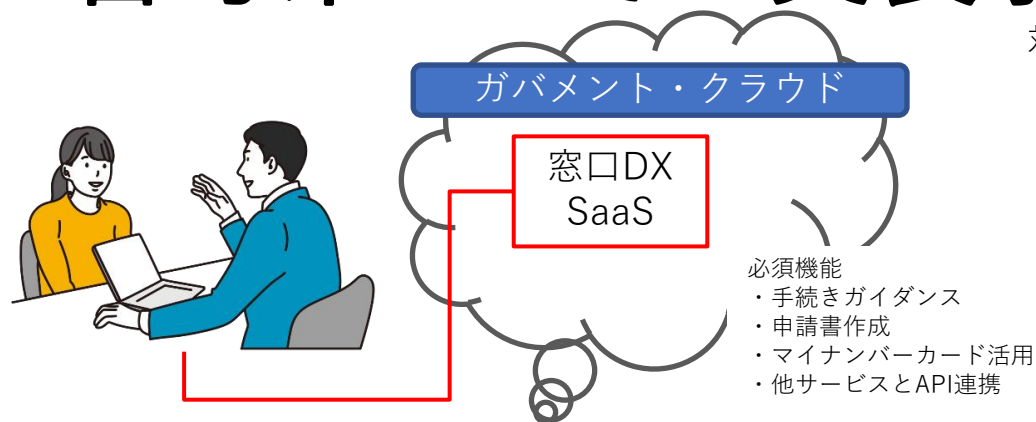
- ・自治体の窓口DXに資するシステム（サービス）
- ・迅速な利用開始が可能となるよう、ガバクラ上にサービスとして展開。
- ・基本機能は指定するが、実装方法やカバー範囲、データ利活用等の範囲は事業者の創意工夫領域。

基本イメージ図



番号系NWでの実装事例と範囲（標準化前）

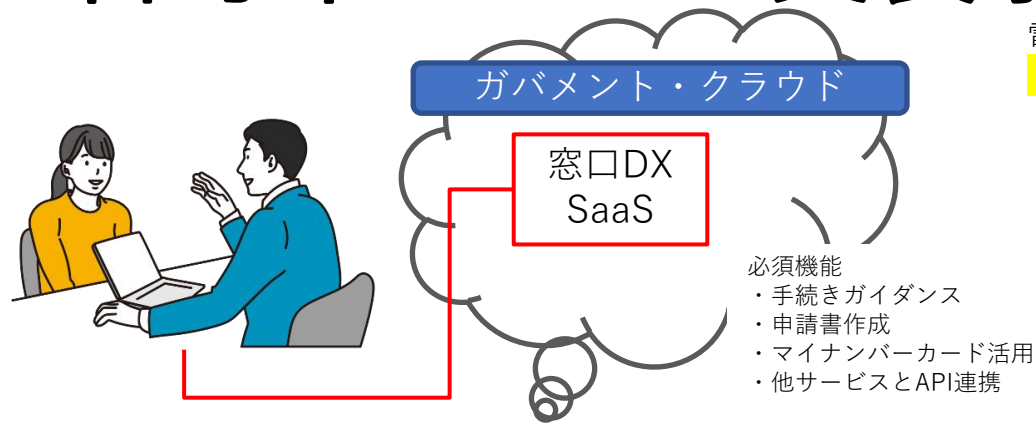
対面窓口を支援するシステムを、個人番号系ネットワークにて運用するケースの実装例



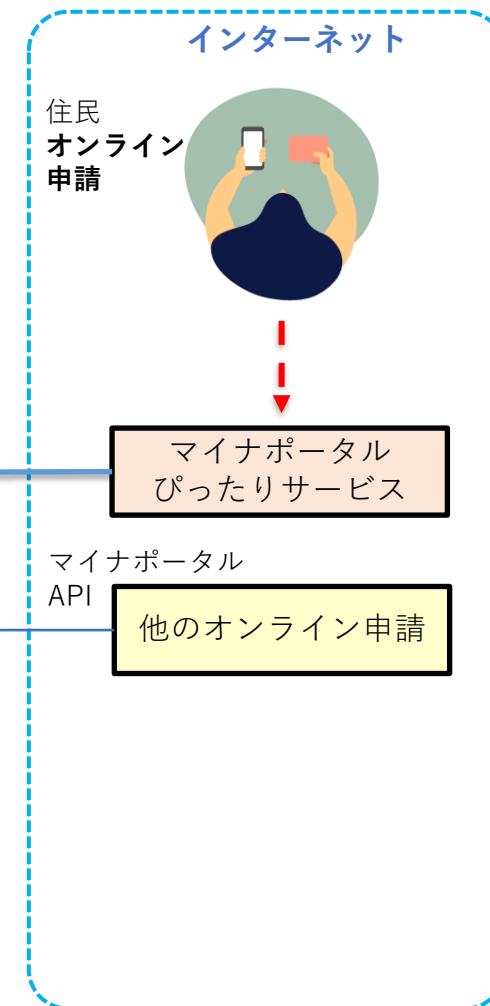
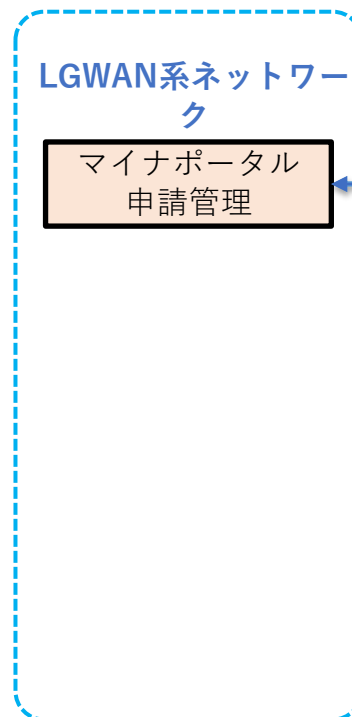
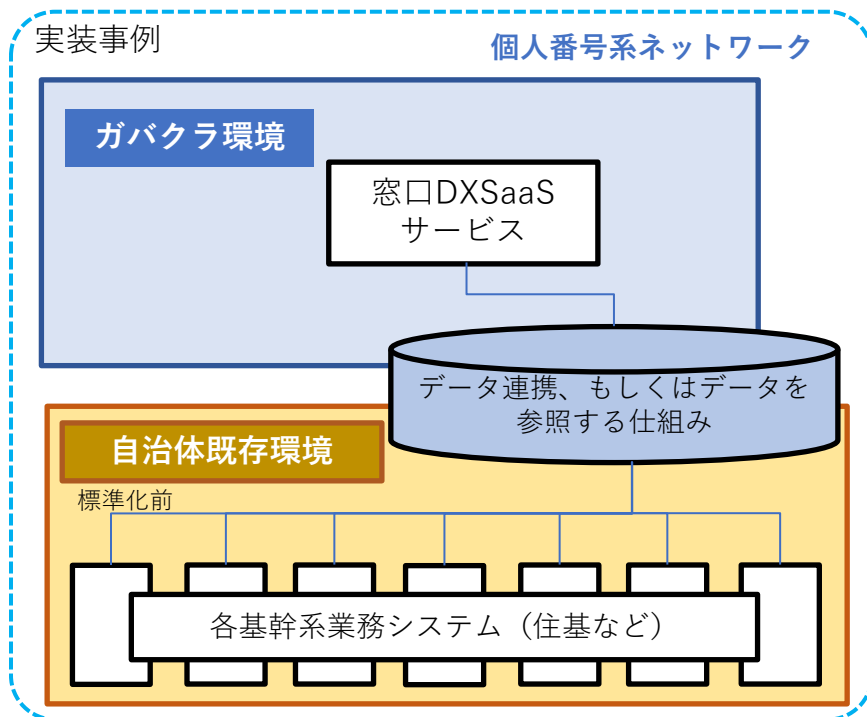
番号系NWでの実装事例と範囲（標準化前）

電子申請との組み合わせは必須要件ではないが、実装が期待される。

（データ参照・オンライン申請等連携ありタイプ）



・インターネット側については、各事業者によって大きく異なる、創意工夫の範囲かと思われます。



標準化前後でのデータ連携方法の例示

連携頻度		標準化前	標準化後
データ参照	定時処理	・ 共通DB等 ・ ファイル連携 → 既存の他システム連携 用ファイルを活用	・ 共通DB等 ・ ファイル、API連携 → 「データ要件・連携要件標準 仕様書」の独自施策システ ム 等連携仕様に従って連携
データ入力	リアルタイム	データ転記→RPA 帳票出力 →RPA	データ転記→RPA・API 帳票出力 →RPA

- 標準化前の基幹系システムの改修を抑える方法の例
 - EUC機能、中間サーバ向けのデータ標準レイアウト、コンビニ交付用連携ファイル等の活用
 - RPAによるデータ入力
- 窓口DXSaaSで取り扱う業務範囲、連携するデータの種類・項目の整理は必要
 - 標準化前に連携手法やデータの整理をすることで、標準化後の連携がより円滑にできる
 - 標準化後もデータを参照する仕組み（共通DB等）やRPAの活用は想定される

7. 窓口DXSaaSで提供を想定しているサービスの機能

窓口DXaaS 前提条件

- ガバメントクラウド上でサービスを提供すること。
- 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もらえること。
- 窓口の手続をデジタルを活用して改善すること。
- デジタルを活用することで、住民だけでなく、地方公共団体の職員のユーザー体験（UX）も変革し、職員の業務負担と心的負担を軽減すること。
- 地方公共団体の保有する住民の情報（基幹系業務システムのデータ）を利用すること。
- 他サービスやシステムと連携ができること。
- SaaS間の乗り換えに対応できること。

窓口DXSaaS 必須要件（4つ）

1. 手続きガイダンスができること（職員対面向け用を想定）

- 職員が住民対面で手続きをする際に、ライフイベントに合わせて漏れなく手続きができること
- 基幹系業務システムのデータを活用して、申請者の状況に合わせた窓口受付やガイダンスの判定等ができること。
- 運用に合わせて柔軟に業務フローが設定できること

2. 申請書作成ができること

- 基幹系業務システムのデータ及び手続きガイダンス機能で入力した内容を利用して申請書が作成できること
- 運用に合わせて、サービスを利用する職員が柔軟に申請書のフォーマットを変更できること
- 申請書の出力方法について、紙への印刷やタブレット端末への出力等、柔軟性を持たせること

3. マイナンバーカードが利活用できること

- マイナンバーカードから読み取った4情報等の自己情報を申請書に自動入力ができること
- マイナンバーカードに搭載されているアプリケーションや電子証明書、**公的個人認証サービス**、ICチップの空き領域等の利活用を検討すること

4. 他サービス*とAPI等の連携ができるようにしておくこと

- 他のシステム・サービスと連携が可能となった際に、柔軟に連携できるサービス設計となっていること
- ※ 他システムやサービスとはマイナポータルや公共サービスメッシュ等が想定される

窓口DXSaaS 必須要件以外の機能の例示

(事業者が自社のSaaSの差別化、競争力向上のために創意工夫を凝らして任意で機能を実装)

★あくまで一例★

- 煩雑な申請内容の審査を自動化
- 審査結果の電子交付
- 証明書交付事務については、根拠法令等を参照できる
- 「書かない」を外国人でも対応
- 店舗等の「有人レジ」と「セルフレジ」のように導線を分ける
- 音声案内によるガイダンス
- 窓口やオンライン申請での支払いのキャッシュレス決済
- 窓口と住民をオンラインでつなぐ（リモート窓口）
- 窓口対応の統計情報のレポート …etc

オプションとして実装するかしないのか、実現方法も含めて事業者次第

そして、魅力的と感じた自治体がオプションも含めて選択できる

8. 窓口DXSaaSのサービス調達方法 (デジタル庁)

窓口DXSaaSのサービス調達方法（デジタル庁）

- 窓口DXSaaSを準備（構築）する「場所」は、デジタル庁がガバメントクラウド上に用意する。
- 窓口DXSaaSは、デジタル庁が基本的な要件を示し、窓口DXSaaSによるサービス提供を希望する事業者（複数）に公募で調達する。
- 仕様の内容は、共創PFでデジタル庁と自治体でブラッシュアップする。
（※関心のある自治体職員からフィードバックをお願いするもの。）

9. 窓口DXSaaSの申請及び利用にかかる プロセス（自治体向け）

窓口DXSaaSの申請及び利用にかかるプロセス（自治体）

ラインナップの公開の際に、以下のものを自治体に公開をするため、これらを参考に各自治体で調達を実施することを想定している。

- 操作性やサービスを利用した業務フロー等を事前に確認することを目的としたモックアップ環境
- 必須要件の実装方法及びオプション等の創意工夫領域を含めたサービスメニューの一覧が記載されているサービス紹介資料
- SaaS利用に必要な費用を明記した「料金表」
※料金表は比較しやすいように、ベースとなる様式は提示
- 自治体で別途用意する必要がある機材等の明示
(例：PC、カードリーダー、プリンタ、RPAツール等)

10. 窓口DXは業務改革(BPR)とシステム 導入作業がセット

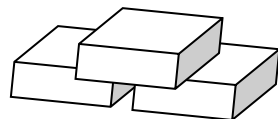
窓口DXの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

求められる、業務改革

窓口が縦割りでバラバラ



分厚いマニュアル



紙だらけ



窓口を回っている



窓口業務は、情報処理



業務改革 = BPR
(フロント・バックヤード)



システム活用

▶ 窓口DX成功のカギ

カギどころか、
BPRなしでSaaS
(システム) だけ
利用しても無意味

— 窓口DXは、業務改革のためにシステムを活用すること

システム導入が目的ではない！

「DX」＝「業務改革」＝BPR

何を解決したいのか、自分たちの自治体の窓口をどのような場所にしたいのか。
ありたい姿と本来の目的に立ち返ってシステムの活用を。

業務を変えずにシステムありき型（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！



調達

- ・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」



自分たちの自治体内で、関係者が集まって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！



業務改革
&
システム導入

業務改革の目的に見合ったシステムを使って業務改革



（北海道北見市資料より引用、改変）

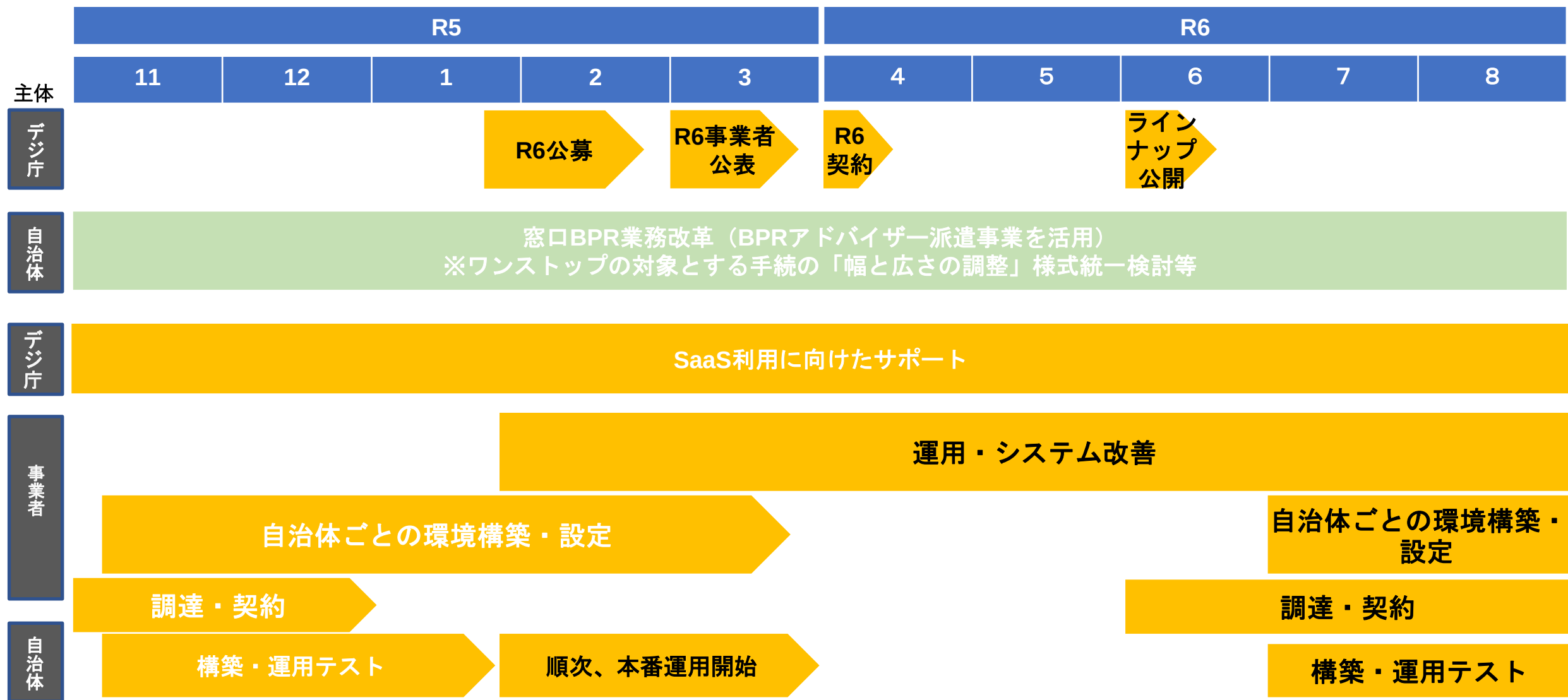
11. デジタル庁による窓口BPR支援事業 について（自治体向け）

「窓口BPRアドバイザー派遣事業」を参照

12. 全体工程表

(参考) 自治体窓口DXSaaSの今後のスケジュール案

■ ...窓口DXSaaS
■ ...BPRアドバイザー派遣事業
 黒字記載：今後実施
 白字記載：実施済or中



※R5年度は5月公募、6月初旬事業者公表、7月下旬にサービス紹介資料・料金表等を自治体に公表

窓口DXSaaSの利用から稼働までの流れ

- 庁内の推進体制の整備、課題の整理、「自分たちが目指す窓口の姿」を目指してBPRを進める。
- 窓口DXSaaSを利用する意識決定をした場合、**ガバメントクラウドへの接続回線を準備**
 - 各自治体で回線事業者にご相談
- 「自分たちが目指す窓口の姿」にマッチする**窓口DXSaaSを選定し契約**。
 - 自治体のルールに則って調達手続を実施
 - サービス紹介資料、料金表を共創PF及びDMPに掲載予定
 - モックアップ（デモ）環境の利用申し込みや見積については、各事業者に連絡
- ガバメントクラウド内に**Gateway環境を構築**
 - ガバメントクラウドのアカウント申請は、所定の手続きにて実施
 - 提出時期は、窓口DXSaaSの構築スケジュールにあわせて調整。（事前にご相談ください。）
 - 既にGateway環境がある自治体は窓口DXSaaS用のGateway環境の構築やアカウント申請は不要
 - Gateway環境は、標準化でのガバメントクラウドの利用を見据えつつ、どの事業者に構築・運用補助支援を依頼するか自治体判断
- 窓口DXSaaSの**セットアップ**を事業者と進める。
 - 基幹システムとの連携については、情報システム部門との緊密な連携が必要。
 - 別途用意する必要がある機材（PC、カードリーダー、プリンタ、RPAツール等）がある場合は、調達を行う。
- 必要に応じて**PIA**を実施

13. 事業者向け情報

調達・構築スケジュール予定

- 6月上旬のラインナップの公開を目標として調達を実施
 - 1月下旬 : 公募開始
 - 3月上旬 : 事業者選定（複数）
 - 4月 : 契約
 - 4月～6月 : ガバメントクラウドのアカウントの払い出し、モックアップ環境の作成
 - 6月 : モックアップ環境、サービス紹介資料、料金表の公開
 - 7月下旬 : ガバメントクラウド上に窓口DXSaaSの展開準備が完了
ダッシュボード・報告書をデジタル庁に提供

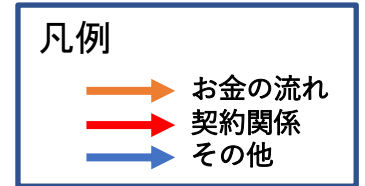
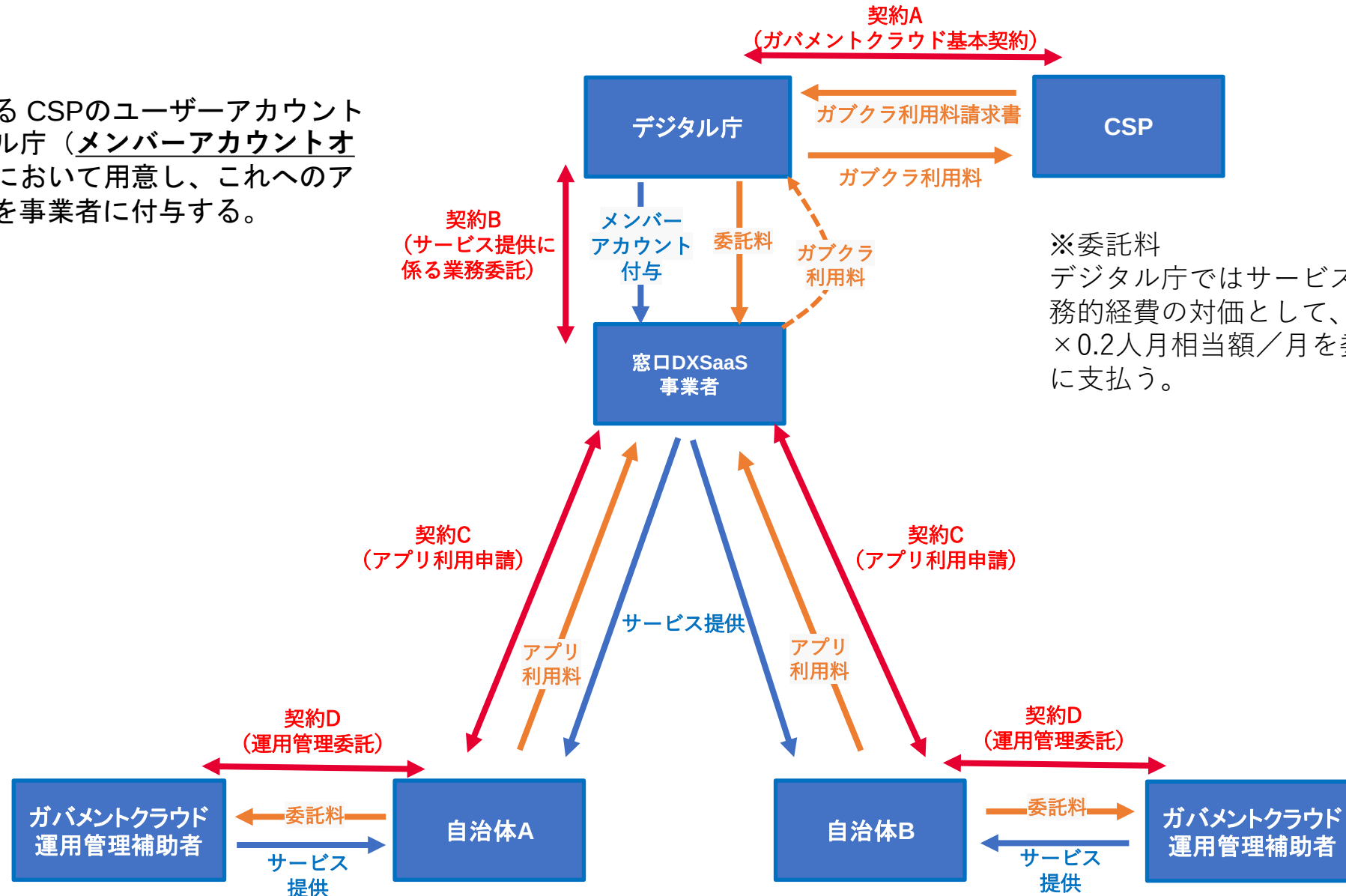
※前回採択された事業者が継続して採択された場合は、払い出し済みのアカウントで4月から継続してサービスを提供

自治体窓口DXSaaSの非機能要件・SLA

- ・ 総務省とデジタル庁で公開している「地方公共団体情報システム非機能要件の標準」をベースとなる。
- ・ クラウドサービス自体のサービスレベルは、各CSPが定めるSLAに準拠する。クラウドサービス標準のSLAを参照しつつ、各システム自体の可用性や業務継続性の確保は、各サービス提供事業者において、十分に技術的対応策を検討すること。
- ・ ガバメントクラウドを利用するにあたり、各テンプレートが用意されるため、それらが適用される。
- ・ セキュリティは、SCPと自動適用テンプレート、必須適用テンプレートが適用される。アプリ側の脆弱性対策は各サービス提供事業者で実施すること。
- ・ ガバメントクラウドへの接続は、各自治体において準備する。

窓口DX SaaSの契約・支払い形態（案）

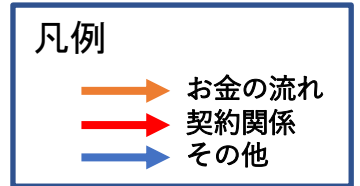
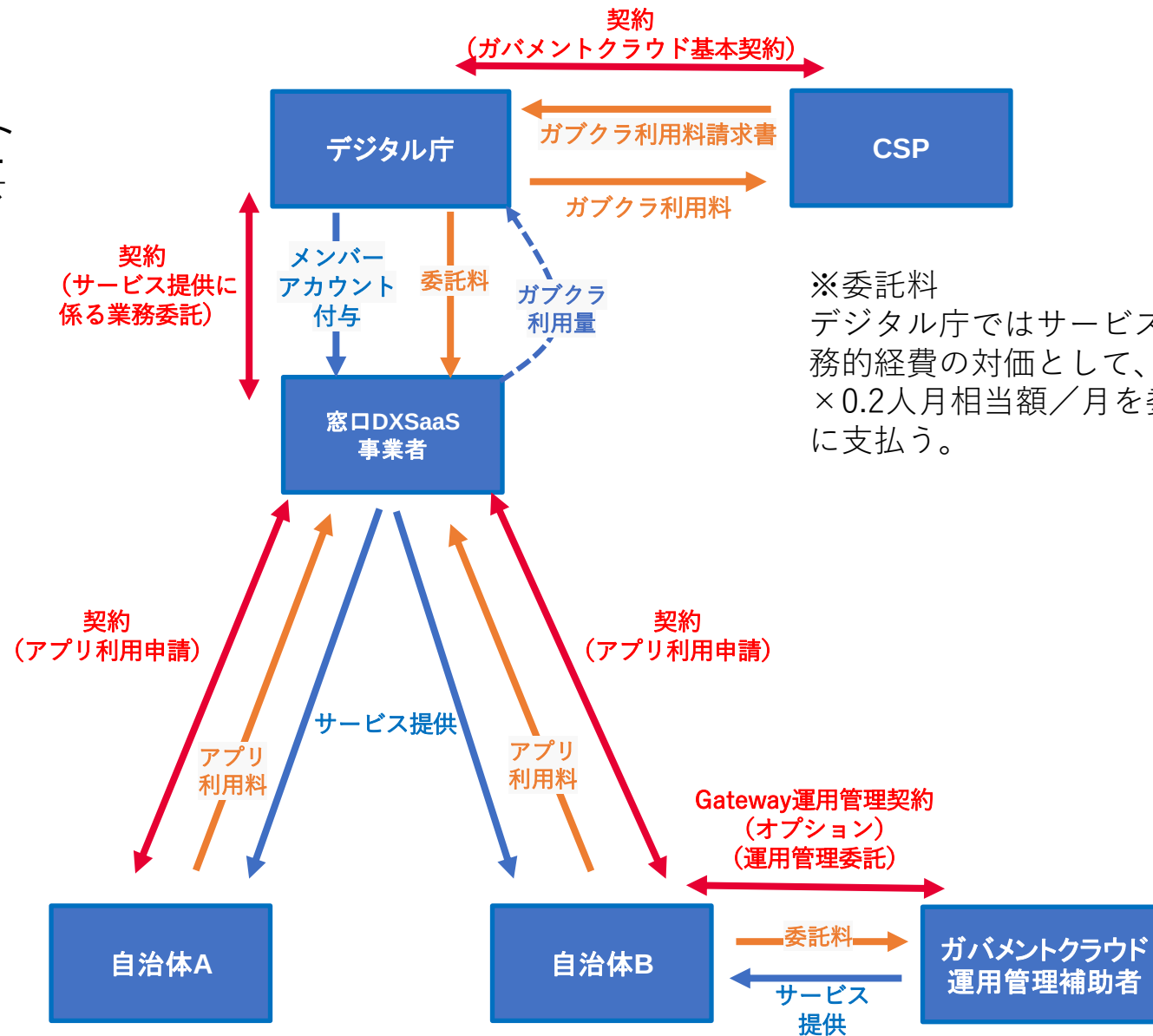
※対応する CSPのユーザーアカウントをデジタル庁（メンバーアカウントオーナー）において用意し、これへのアクセス権を事業者が付与する。



※委託料
デジタル庁ではサービスの運用保守実績に係る事務的経費の対価として、システム管理技術者×0.2人月相当額／月を委託料としてSaaS事業者を支払う。

窓口DX SaaSの契約・支払い形態（デジ庁負担）

※対応する CSPのユーザーアカウントをデジタル庁（メンバーアカウントオーナー）において用意し、これへのアクセス権を事業者が付与する。



※委託料
デジタル庁ではサービスの運用保守実績に係る事務的経費の対価として、システム管理技術者×0.2人月相当額／月を委託料としてSaaS事業者を支払う。

自治体及びデジタル庁と一緒に構築いただける事業者を募ります

- 窓口業務の改善は積年の課題です。デジタル社会の実現に向け大きく2つの視点で取り組みます。
- 自治体の窓口業務は、令和7年度を目処に進められている基幹系業務システムの統一・標準化後も残ります。今回、構築される窓口DXSaaSでは、マイナンバーカードを利用した住民が、手続きの所要時間が大幅に短縮されたことを実感でき、いままでの先入観まで払拭されることと、窓口対応する自治体職員も、業務時間の短縮が実感できるツールの構築と一緒に目指します。
- ガバメントクラウドの利用は開始されたばかりです。今後、マイナンバーカードを利用した様々な業務改善ツールの開発が加速すると考えられています。窓口DXSaaS構築参画事業者においては、技術者のスキルアップや新たな事業展開の検討だけでなく、ガバメントクラウド上で自治体業務効率化に資する新たなSaaS開発に向けて、住民や自治体との共創が、促されることを目指しています。

資格要件等

公募にあたり以下の資格要件等を求める

- 令和4・5・6年度全省庁統一資格の「役務の提供等」のA、B、C又はD等級に格付けされ、競争参加資格を有する者であること。なお、共同事業体（JV）による提案は想定していない。

[統一資格審査申請・調達情報検索サイト | ホーム \(geps.go.jp\)](https://geps.go.jp)

- ガバメントクラウド上で窓口DXSaaSを提供可能な事業者。
 - パブリッククラウド環境のモダンアプリケーション技術に明るい事業者であること。（モダン技術への明るさの基準）
 - SaaSの開発・運用体制に、想定するCSPの上級資格保有者を含んでいること。（本業務の専任であることは求めない。）
 - 有資格者が環境構築等のインフラ作業に関与すること。
 - 例）AWSの場合：Solution Architect Professional
 - GCPの場合：Professional Cloud Architect
 - Azureの場合：Azure Solutions Architect Expert
 - OCIの場合：Oracle Cloud Infrastructure xxxx Certified Architect Professional
- 情報セキュリティに係る以下のいずれかの認定・認証を取得していること。
 - プライバシーマーク付与認定
 - 最新のJIS Q 27001（ISO/IEC 27001）を基準とした情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の適合性に関する認証

【窓口DXSaaS導入に向けた参考情報（現時点）】

- 準備時：令和6年6月予定のラインナップの公開からガバメントクラウド上での窓口DXSaaSのサービス提供に当たっての環境を提供します。
※R6年度のサービス提供準備に係るガバメントクラウド利用料はSaaS事業者には発生しないようにする予定
- 運用時：自治体が窓口SaaSを利用する際のガバメントクラウド利用料は、
 - ・ R6年度：自治体にもSaaS事業者にも発生しないようにする予定
- デジタル庁ではサービスの運用保守実績に係る事務的経費の対価として、システム管理技術者×0.2人月相当額／月を委託料としてSaaSベンダーに支払うことを想定。

14.窓口DXSaaS先行実証自治体

■ 実証事業の概要・目的

- R5年夏頃の窓口DXSaaSの提供に向けて、ガバメントクラウド上でのシステムのマルチテナント化や、標準化前の基幹システムとの連携、システムのモダン化等にかかる運用実証を実施する。

■ H市を選択した理由

- R3年度補正デジタル田園都市国家構想交付金のタイプ1において、窓口業務改革(窓口DX)事業として採択済みの団体であった。（計70団体が採択）
- 上記70団体のうち、パブリッククラウドに関連システムを構築する計画であった基礎自治体であり、本実証の趣旨に賛同いただけたため。

■ 対象とした手続

- 戸籍、住基、印鑑、税、国保、介護、後期高齢、児童手当、学齢簿

■ 評価

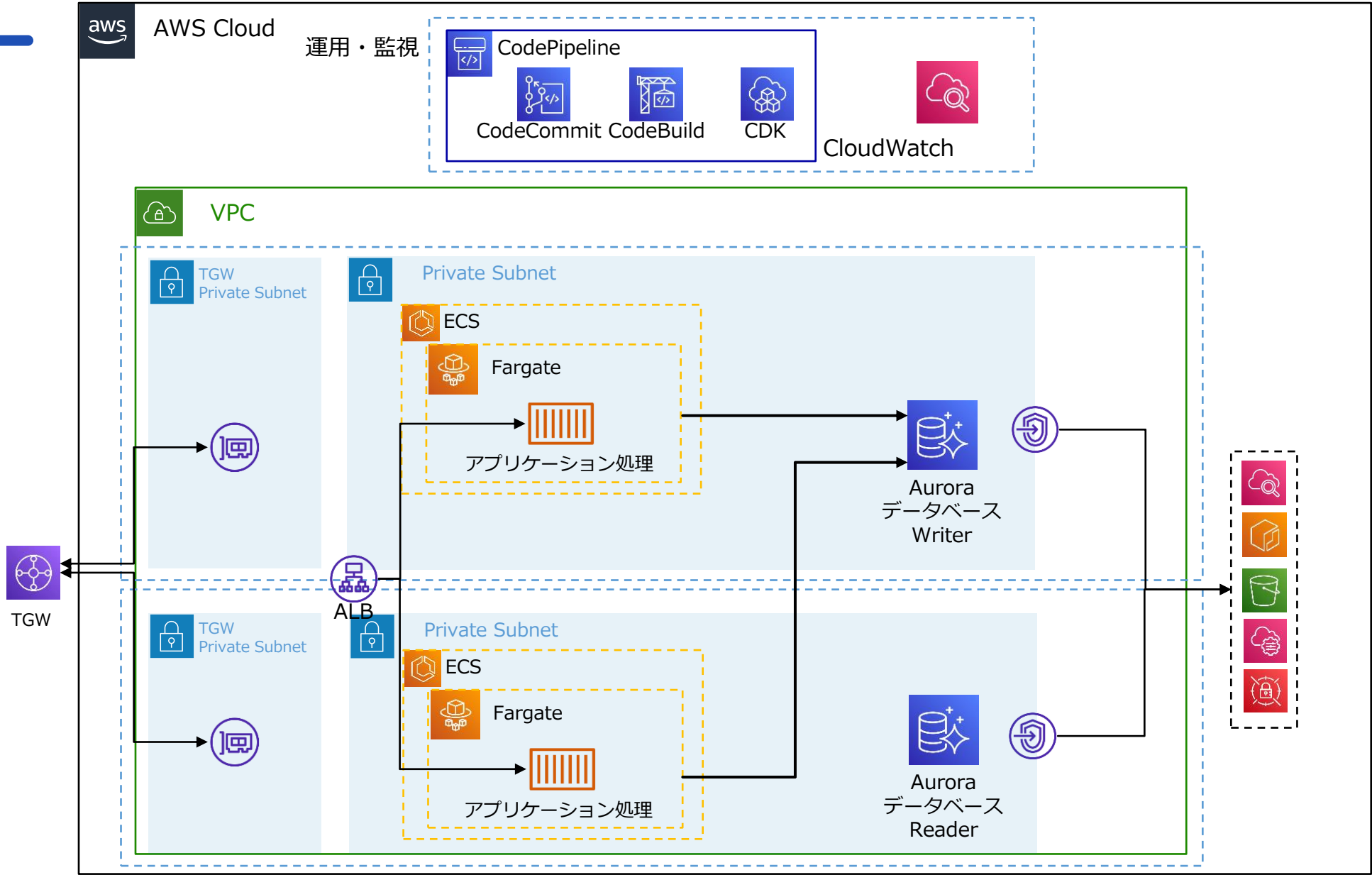
- R4年度11月～1月の3ヶ月間でモダン化した検証環境と本番環境が構築でき、基幹系システムとの連携テストを含めて完了。総合テストの結果、性能も十分であると判断できた。

（参考）実証協力団体(H市)の例

- R4.3 デジ田交付金タイプ1 採択
- R4.4 庁内プロジェクトチーム設置
- R4.4 北見市視察（6名）
- R4.5 深谷市視察（6名）
- R4.7 窓口DXシステム調達公告（WTO）
- R4.9 契約締結
- R4.10 要件定義等基本設計
- R4.11 システム構築環境をガバクラに変更
- R5.1 本番環境構築完了、基幹系システムとの連携開始
- R5.2 操作研修、総合テスト、2/24本稼働（証明のみ）
※7区役所 + 51出先施設 = 58窓口（証明29手続）
- R5.6 届出業務開始予定

先行実証団体ガバクラ環境 参考構成図

*サービス名称先頭のAmazon or AWSは省略



Icon	役割	サービス名称*
	不正アクセス対策	GuardDuty
	セキュリティダッシュボード	Security Hub
	変更管理	Config
	APIログ	CloudTrail
	コンテナのリポジトリ	ECR
	コンテナ管理、実行環境	ECS/Fargate
	データベース	RDS/DynamoDB
	モニタリング	CloudWatch (Dashboard)
	ログ収集・検索	CloudWatch logs
	保守アクセス、運用ツール	Systems Manager
	ストレージ	Amazon S3
	脆弱性Scan	Inspector
	鍵管理	KMS
	証明書管理	ACM
	イベント処理	Event Bridge
	CI/CDワークフロー	CodePipeline
	コードのBuild	CodeBuild
	認証情報管理	Secrets Manager
	メール通知	SNS

（参考）実証協力団体(H市)でのポイント①

- ① いちばん大事だと思ったのは「自分たちはいったいどういう窓口にしたいのか」というイメージ（ゴール）の共有。
（企画系の職員ではなく窓口の職員を数多く先行団体に視察で受け入れてもらえたのがとてもよかった）
- ② ゴールさえ決まれば、「そのためになにが必要か、なにを変えなければならないか」を考えた。
（例えば、ワンストップで行う手続きの範囲や深さの決定、様式の調整、本人確認書類の統一、窓口や事務室のレイアウト変更や発券機やサイネージの位置など、必要な変化の大半はアナログの改革だった）
- ③ アナログ改革に行き詰まったり、困ったときは、すぐに先行団体に相談した。
（オンラインツールは便利。迷惑だったろうけど、実際毎日毎日連絡して相談した）

（参考）実証協力団体(H市)でのポイント②

- ④ システムは「ゴール」に必要な要件を仕様を書いて調達した。
（WTOだから調達期間が長くてつらかった。そのせいで、本稼働までのスケジュールが苦しかった）
- ⑤ 基幹系システム→窓口DXシステムとの連携方法は、標準化前に基幹系システムを改修したくなかったので、簡易な方法とした。
（いわゆるファイル連携。基幹系システムからは新規ファイルの吐き出しはせず、これまで中間SVやコンビニ交付など他システム連携用のファイルを転用。連携用に渡されたファイルの中から必要なデータ項目だけを窓口DXシステム側でピックアップして取り込み。連携頻度は、DVなど極力即時連携が必要なファイルは5分間隔）
- ⑥ 窓口DXシステム→基幹系システムとの連携方法も、標準化前に基幹系システムを改修したくなかったので、RPAで入力。

（参考）実証協力団体(H市)のガバクラ感想

- ガバクラは、最初怖かった。でも実際は「お膳立て」がされていて、結果的に早かった。

デジ庁から実証の打診があったときは、ガバクラなんて自分たちも初めてだし、契約してた事業者も初めて（ガバクラどころかパブリッククラウドが初めて）だったから、とても不安だった。でも実際ガバクラの自動適用テンプレートを走らせたら、デジ庁が決めたセキュリティ環境、いわば「ガードレールがある状態」があったという間に準備されて、リモートですぐに作業がはじめられて、事業者も「なんてことはなかったです」と言っていた。

- 結果的に、11月～1月の3ヶ月間でモダン化した検証環境と本番環境が構築でき、基幹系システムとの連携テストを含めて爆速で完了できた。
- 総合テストの結果、十分すぎる性能が確認できたので、これから繁忙期と閑散期のデータを取ってさらに効率的なクラウドの運用を検討していく。

15. 窓口DXSaaS利用に向けた参考情報

自治体窓口DXSaaSの利用にかかるデジ田交付金の補助対象経費について（R6年度）

ガバメントクラウド

①-1
BPRに伴い生じる物
品や役務
見積：自治体で判断
※デジ田交付金対象

ガバメントクラウドへの接続NW

庁舎

ルータ

ONU

アクセス回線

CSP接続

AWS
Direct Connect

GCP
Partner Interconnect

Azure
ExpressRoute

OCI
Fast connect

③-1
庁内LANの設定変更
見積：庁内ネットワ
ーク保守事業者
※デジ田交付金対象
（条件有）

③-2-1
接続回線（イニシャルコスト）
見積：回線事業者に相談
※デジ田交付金対象（条件有）

③-2-2
接続回線（ランニングコスト）
見積：回線事業者に相談
※対象外

ゲートウェイ環境

④-1
GW構築費用
※デジ田交付金対象
（条件有）

④-2
GW運用保守費用
見積：SaaS事業者、庁内
ネットワーク保守事業者、
基幹系業務システム事業者
等
※対象外

④-3
GW環境のガバメントクラ
ウド利用料
見積：CSP
※対象外
（R6はデジタル庁負担）

窓口DXSaaS

②-1、②-2
アプリ使用料
見積：SaaS事業者
※デジ田交付金対象

②-3
ガバクラ利用料
※対象外
（R6はデジタル庁負担）

標準準拠システム

住基システム

税システム

福祉システム

〇〇システム

条件：窓口DXSaaSで必要な場合に限る

⑤ A、B、C
基幹系業務システムとの連携
見積：SaaS事業者、基幹系業務システム事業者
※デジ田交付金対象

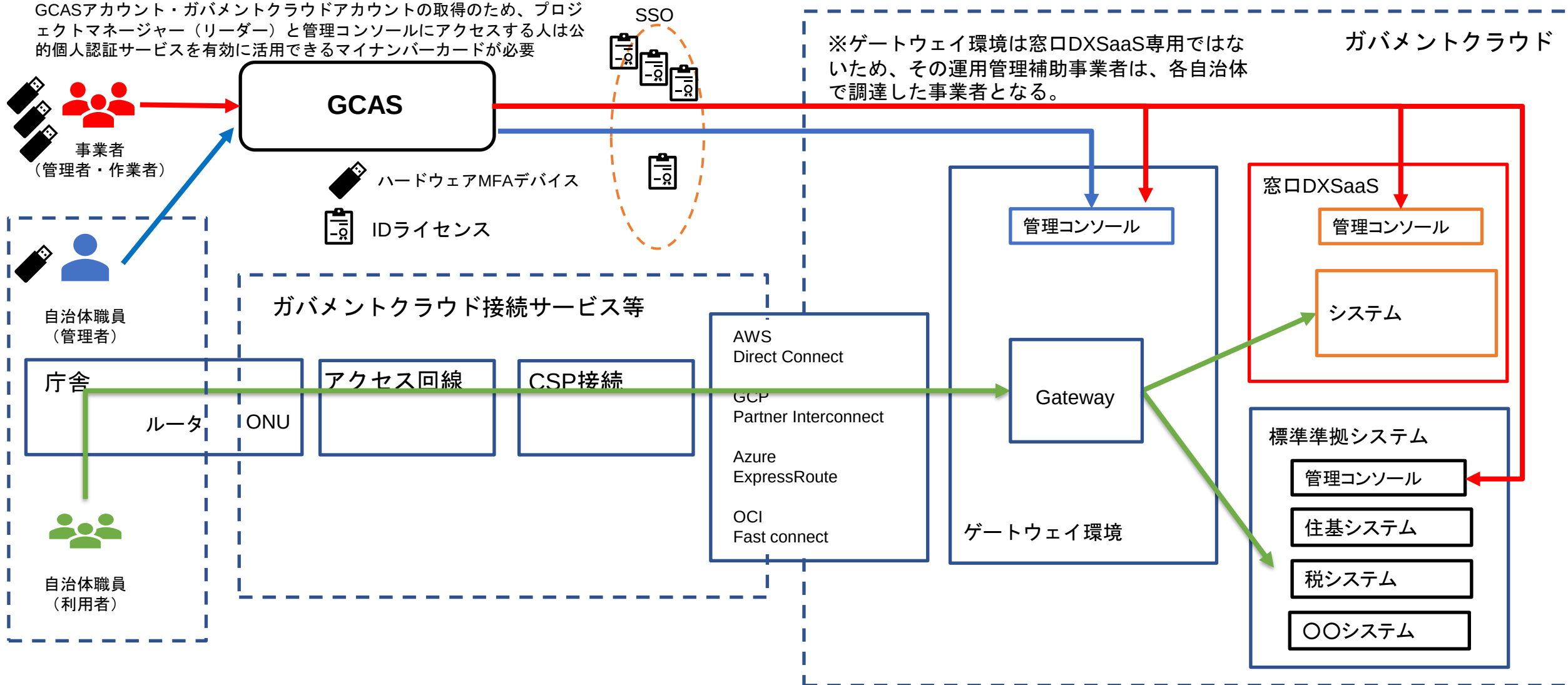
自治体窓口DXSaaSの利用にかかるデジ田交付金の補助対象経費について（R6年度）

					見積依頼先
大項目	コスト分類	小項目	詳細	交付金対象の別	
①サービス実装のためのBPRに伴い生じる物品や役務	イニシャルコスト ランニングコストが発生する場合もあり	①-1	例：発券機、待合席、案内板やサイネージ、レイアウト変更（電源、電話、ネットワーク工事）、机や椅子やパーティションや棚などの什器類、PCやプリンタの増設、記載台の撤去処分等	○	自治体で判断
②窓口DXSaaS利用	イニシャルコスト	②-1	SaaS利用料 準備（要件定義、セットアップ、テスト、マニュアル作成、研修、本番稼働立ち会い、プロジェクト管理等）	○	SaaS事業者
	ランニングコスト	②-2	SaaS利用料	○	SaaS事業者
		②-3	ガバクラ利用料	※	※R6年度はデジタル庁負担
③ガバクラへの接続ネットワーク	イニシャルコスト	③-1	庁舎内ネットワーク設定変更に係る費用	△	庁内ネットワーク保守事業者
		③-2-1	ネットワーク初期費用	△	回線事業者
	ランニングコスト	③-2-2	ネットワーク利用料	×	（回線事業者）
④ゲートウェイ環境	イニシャルコスト	④-1	構築費用	△	SaaS事業者、庁内ネットワーク保守事業者、回線事業者、基幹系業務システム事業者等
	ランニングコスト	④-2	運用保守	×	（④-1と同じ）
		④-3	ガバクラ利用料	※	※R6年度はデジタル庁負担
⑤基幹系業務システムとの連携 ※連携方法により、選択肢が異なる	イニシャルコスト ランニングコストが発生する場合もあり	⑤-1	主に以下の選択肢あり A. RPA利用の場合、RPAライセンス、PRAシナリオ作成 B. 基幹システムが窓口DXSaaS用に連携ファイルを吐き出す経費、吐き出されたファイルをSaaS側が成形して取り込む経費 C. 密結合（直接連携）の場合、システム改修（SaaS側と基幹システムの両方）	○	SaaSベンダー、基幹系業務システム事業者

△：DXSaaSでイニシャルの整備が必要であれば対象

R6以降における窓口DXSaaSの利用にかかるMFAデバイスやIDライセンスのイメージ

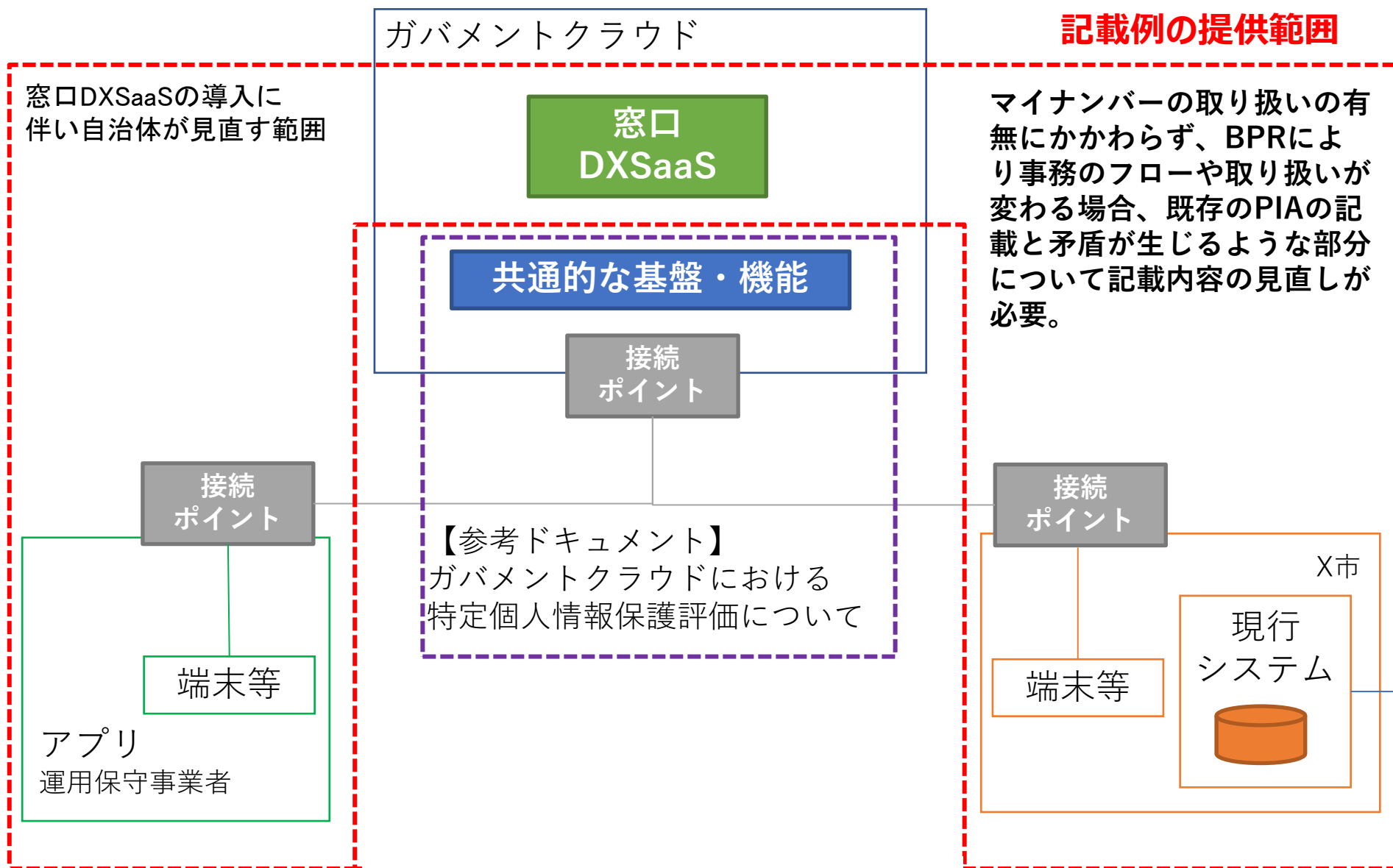
GCASアカウント・ガバメントクラウドアカウントの取得のため、プロジェクトマネージャー（リーダー）と管理コンソールにアクセスする人は公的個人認証サービスを有効に活用できるマイナンバーカードが必要



特定個人情報保護評価の前提

- 窓口DXSaaS導入に伴い、窓口DXSaaSにてマイナンバーを取り扱う場合や自治体にて処理する事務の範囲・フローのBPRにより既存のPIAの記載と矛盾が生じるような部分については、評価書の内容の見直しが必要
※例えば、これまで紙媒体のみで特定個人情報を入手していた場合、特定個人情報の入手方法や本人確認の方法に変更が生じる可能性があります。
- 項目については別途提供する記載例を参考に、具体的な実装部分等はサービス事業者と調整のうえ記載してください。
- 窓口DXSaaSの機能で、電子申請データの受付・連携を利用する場合は、「ぴったりサービスによる電子申請の実施に係る特定個人情報保護評価の見直しに関する情報の提供について」及び「申請管理システムによる電子申請の実施に係る特定個人情報保護評価の見直しに関する情報の提供について」を参考に必要な見直しを実施してください。

特定個人情報保護評価の整理



記載例の提供範囲

オンライン申請も組み合わせて利用する場合に見直しが必要な範囲

【参考ドキュメント】
ぴったりサービスによる電子申請の実施に係る特定個人情報保護評価の見直しに関する情報の提供について

電子申請

申請管理

【参考ドキュメント】
申請管理システムによる電子申請の実施に係る特定個人情報保護評価の見直しに関する情報の提供について

16.共創PFでの情報共有

デジタル改革共創プラットフォームでの情報共有

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
情報交換・意見交換を行っています。

※本チャンネルの利用が、窓口BPRアドバイザー派遣事業の必須要件にもなっております。

より多くの自治体職員に参加いただきやすく、
活発な意見交換の場となるようLGWANからの接続にも対応
(2023年3月7日)

※接続手順書は、調査・照会（一斉調査）システムで2023年3月7日に次の名称でご案内

【事務連絡】デジタル改革共創プラットフォームのご案内及びLGWAN環境からの接続について

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)

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、ご送信ください。

本申請から招待メールの到着まで1〜4 開庁日程度を変更します。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

(スクロール)

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

(スクロール)

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

[デジタル改革共創プラットフォーム | デジタル庁 \(digital.go.jp\)](https://www.digital.go.jp/get-involved/co-creation-platform#manual)

<https://www.digital.go.jp/get-involved/co-creation-platform#manual>

デジタル庁
Digital Agency