

自治体窓口DXaaS

【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を準備し、サービスとして窓口DXの機能を提供してくれるベンダーのみなさま

v0.5.4

デジタル庁

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のサービス利用方法（自治体）
- 10. 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. 窓口BPR支援事業への参加方法（自治体向け）
- 13. 窓口DXSaaSのサービス構築工程表
- 14. 全体工程表
- 15. ベンダ向け情報
- 16. トータルデザインの中での「窓口DX SaaS」の位置づけ
- 17. Q&A
- 18. 事業スローガン

1. 窓口DXSaaSとは

窓口DXSaaSとは

- デジタル庁のガバメントクラウド上に、複数のベンダーに「窓口DXに資する様々なパッケージ」を準備（構築）してもらい、そのシステムの機能を「サービスとして自治体に提供してもらう」ことで、自治体が窓口DXに取り組む際のハードルを「ちょっとでも簡単にしよう」という企画です。
- 自治体は、自分たちでシステムを用意する必要はなく、自分たちに合ったサービスを選択肢の中から「選ぶ」イメージです。

窓口DXSaaSのイメージ

内容

SaaS
サービス
提供

主体

デジタル庁
機能要件を提示
↓
提供事業者
ガバクラ上にSaaS構築

提示

SaaS
仕様要
件定義

構築

デジ田交
付金対象
範囲？

各自治体

標準仕様(案)はデジ
庁が提示する。
各自治体は標準仕様
(案)を参考にして既
存の基幹システム等
との連携させる仕様
を作成して発注する。

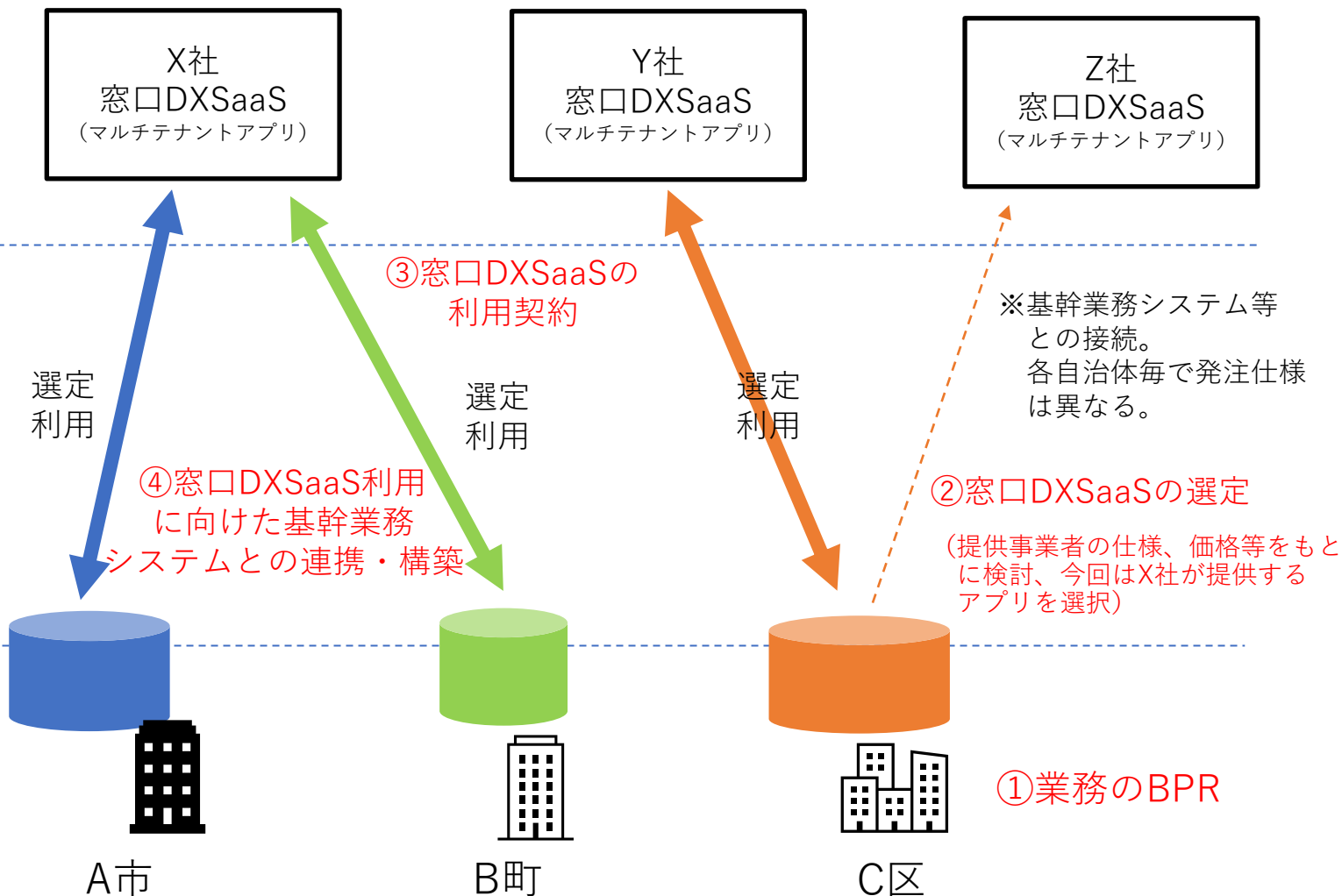
標準仕
様書
(案)

業務
BPR

各自治体

BPRは独自、又は窓口BPR人材派
遣事業の活用

※デジタル庁が示す機能要件を満たす場合は、全てガバメントクラウド上に
構築することができる



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ない。

※SaaSサービスを導入すること自体が目的ではない。

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】

ただし、「こうでなくてはならない」なんてことでは決してない。
いろんな窓口の姿があって当然。
あくまでひとつの姿でしかない。

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が想定している来年度の自治体窓口の姿

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 **標準化**
- 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



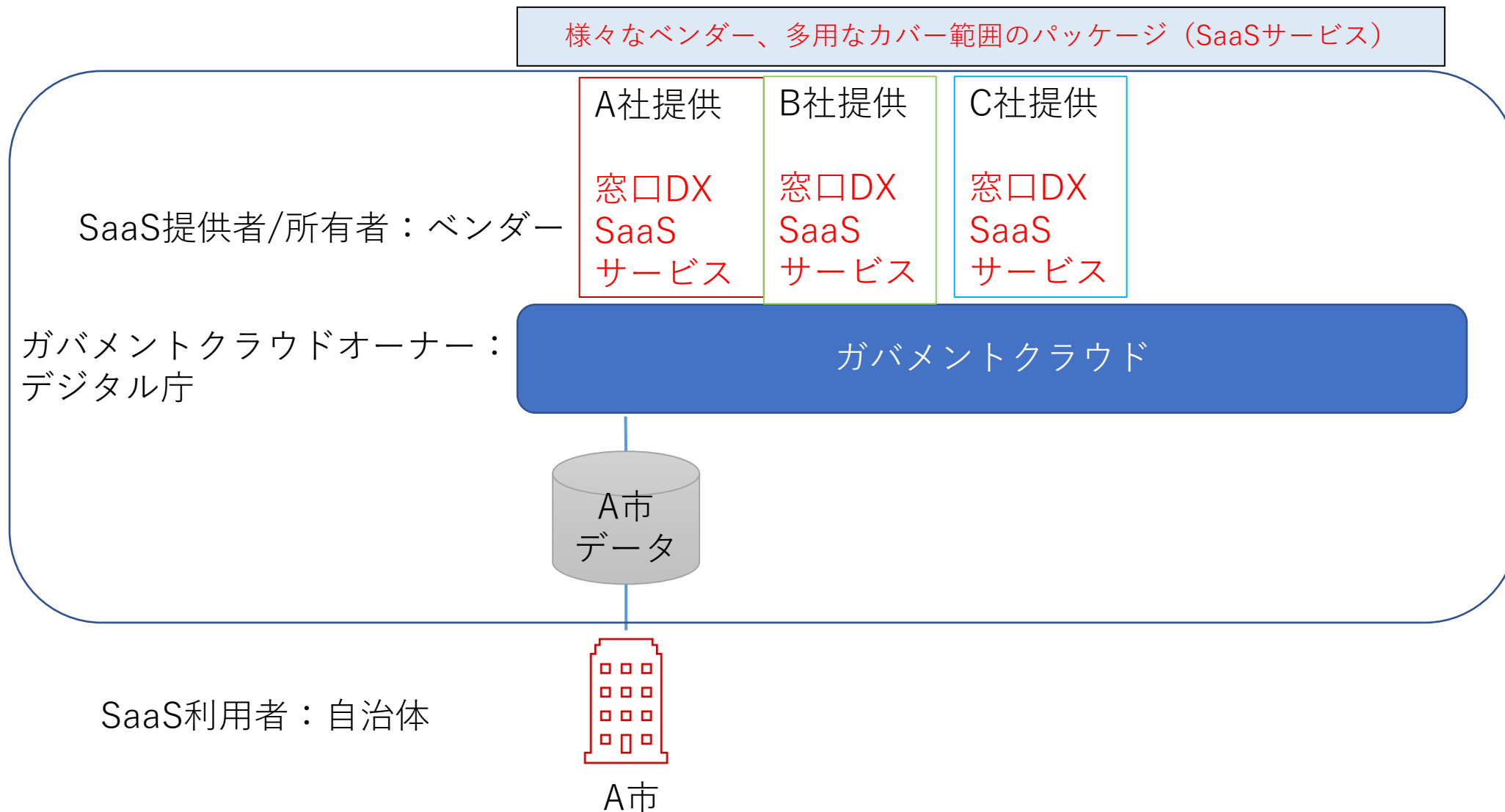
(埼玉県深谷市資料より引用、改変)

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）：ベンダー（複数）
- SaaSの所有者（オーナー）：ベンダー
- 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所有者（オーナー）：デジタル庁

窓口DX SaaS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）

- ベンダーは、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。
- 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分からない。
- 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。
→申請書作成機能
→マイナンバーカードを使った転記の機能
- 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。
→ナビゲーション機能（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。
→ナビゲーション機能（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》

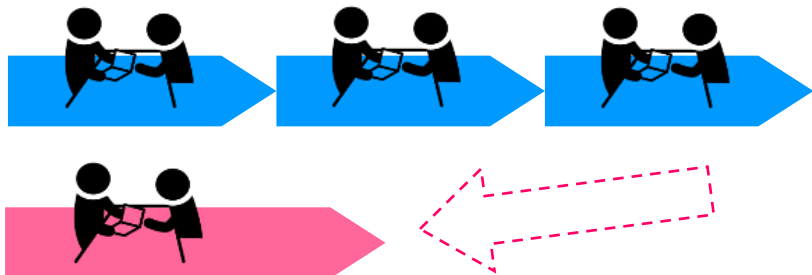
- 届出書等毎に記入方法の説明、記入内容のチェック作業が必要であるため、職員の事務負担が大きい。
→ナビゲーション機能
→申請書作成機能
- 対応する窓口職員の判断が複雑化し、経験が長い職員でないと対応が難しいなど、業務が属人化している。また、新人職員教育の負担が大きい。
→ナビゲーション機能
- 届出書等の内容確認後にシステム入力を行い、入力内容の確認も必要であるため、1つの届出で複数の確認（審査）が必要となり、工数がかかる。
→手書きを減らし受付からデータで処理し基幹システムに流す機能
- 対応する職員の判断が複雑化し、業務の属人化や待ち時間を含めた窓口対応時間の長期化が課題。
→複数の窓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

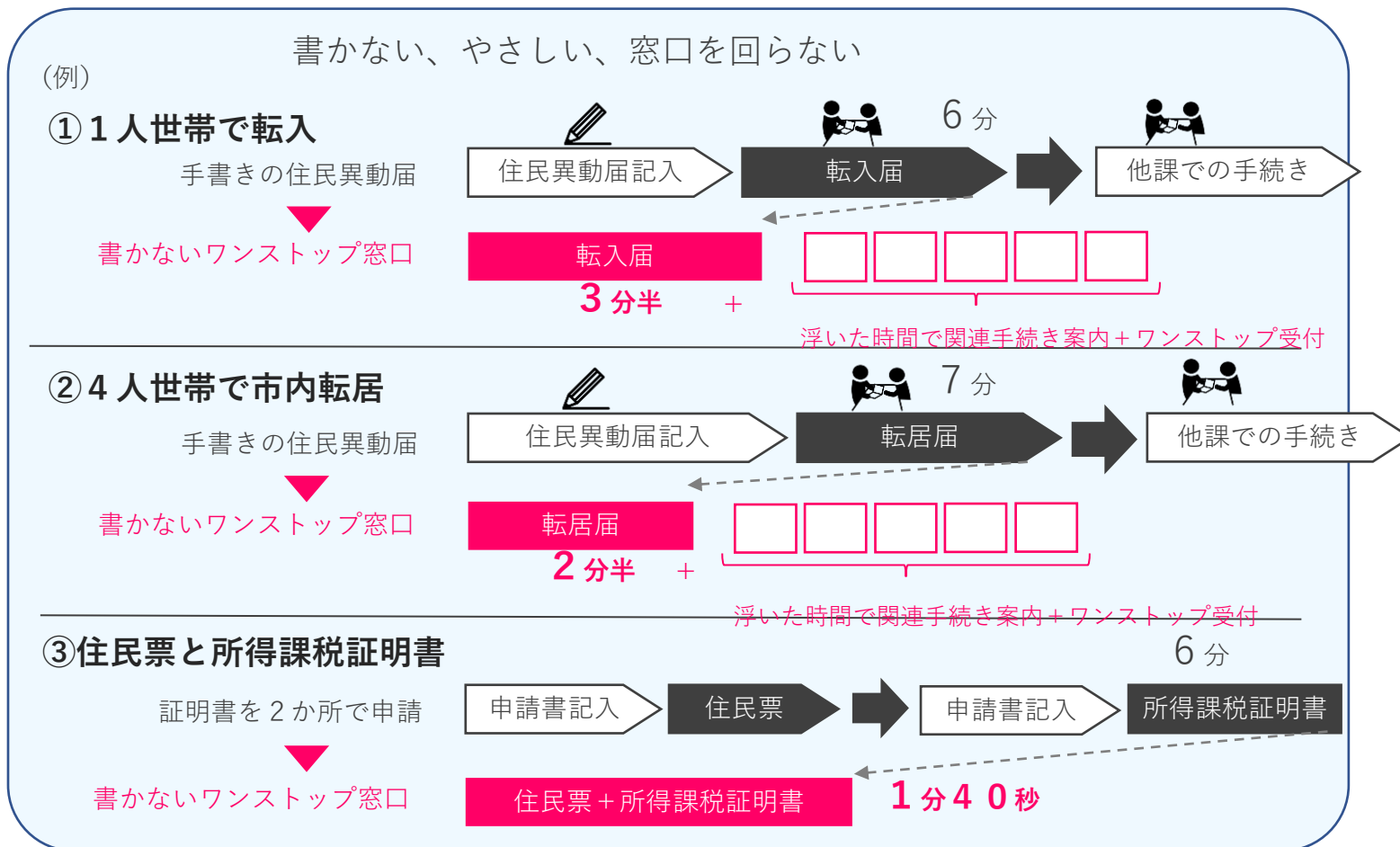


バックヤード業務改革

「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)

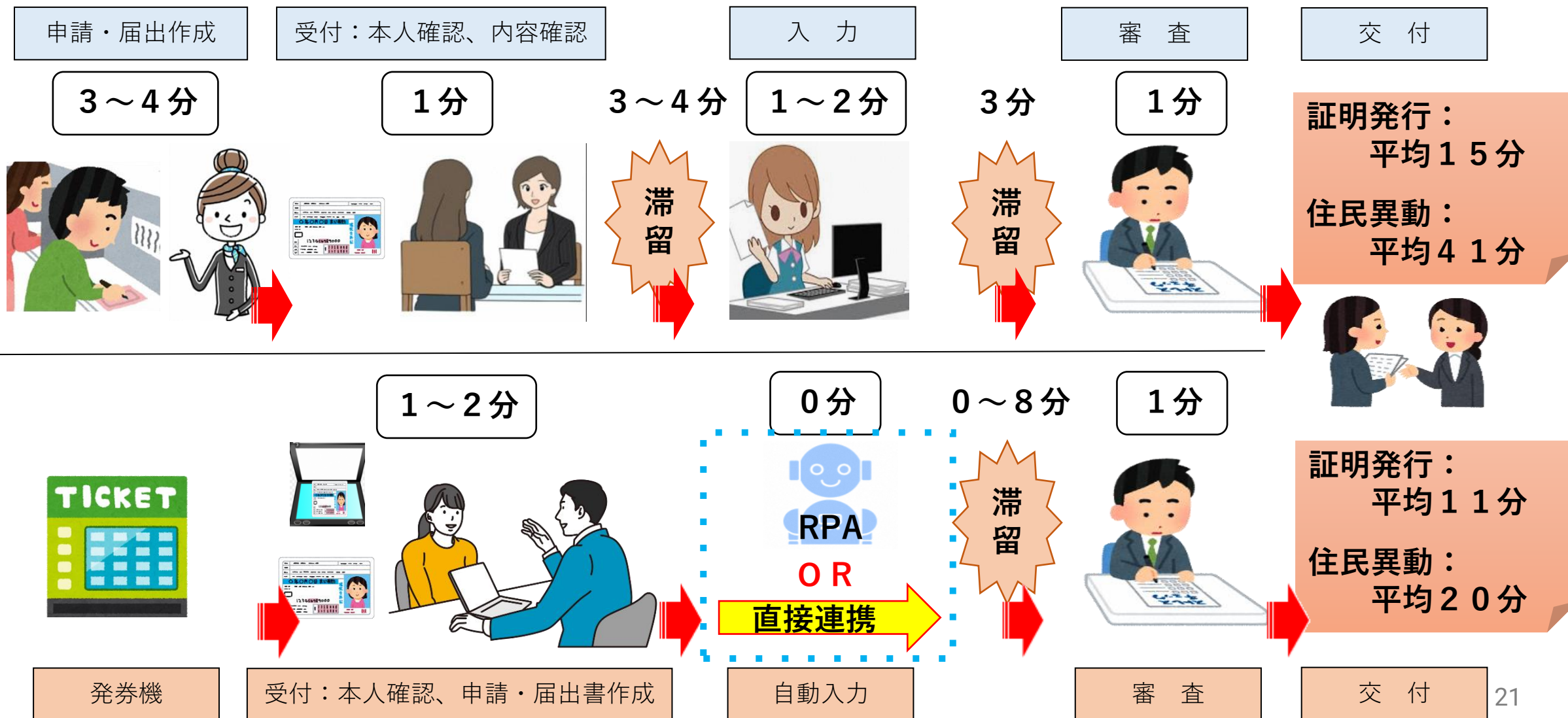


※上記はいずれも、手続きの受付にかかる時間を表す。受付をシステム化したことで、このあとの事後処理も高速化される。

課題解決の実例②

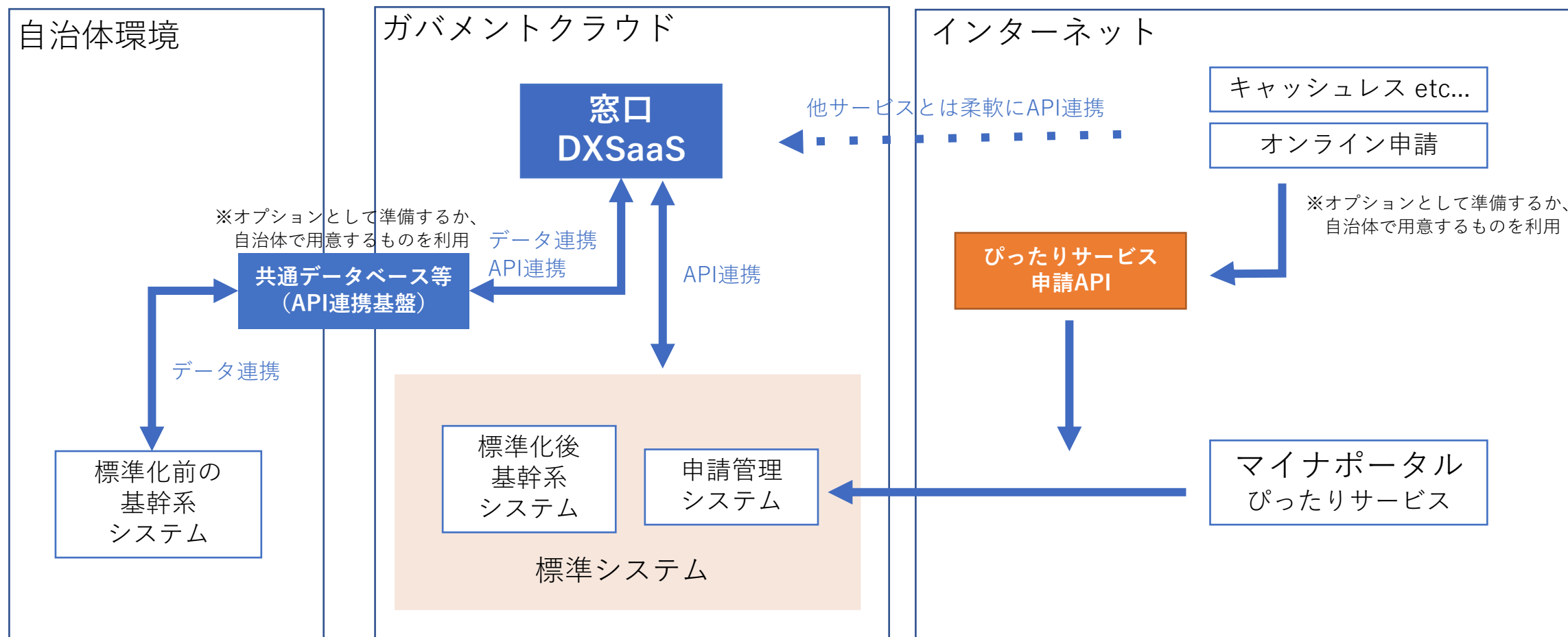
フロント業務改革
「書かない×データ連携」

証明書：平均3分 住民異動：平均21分削減！！



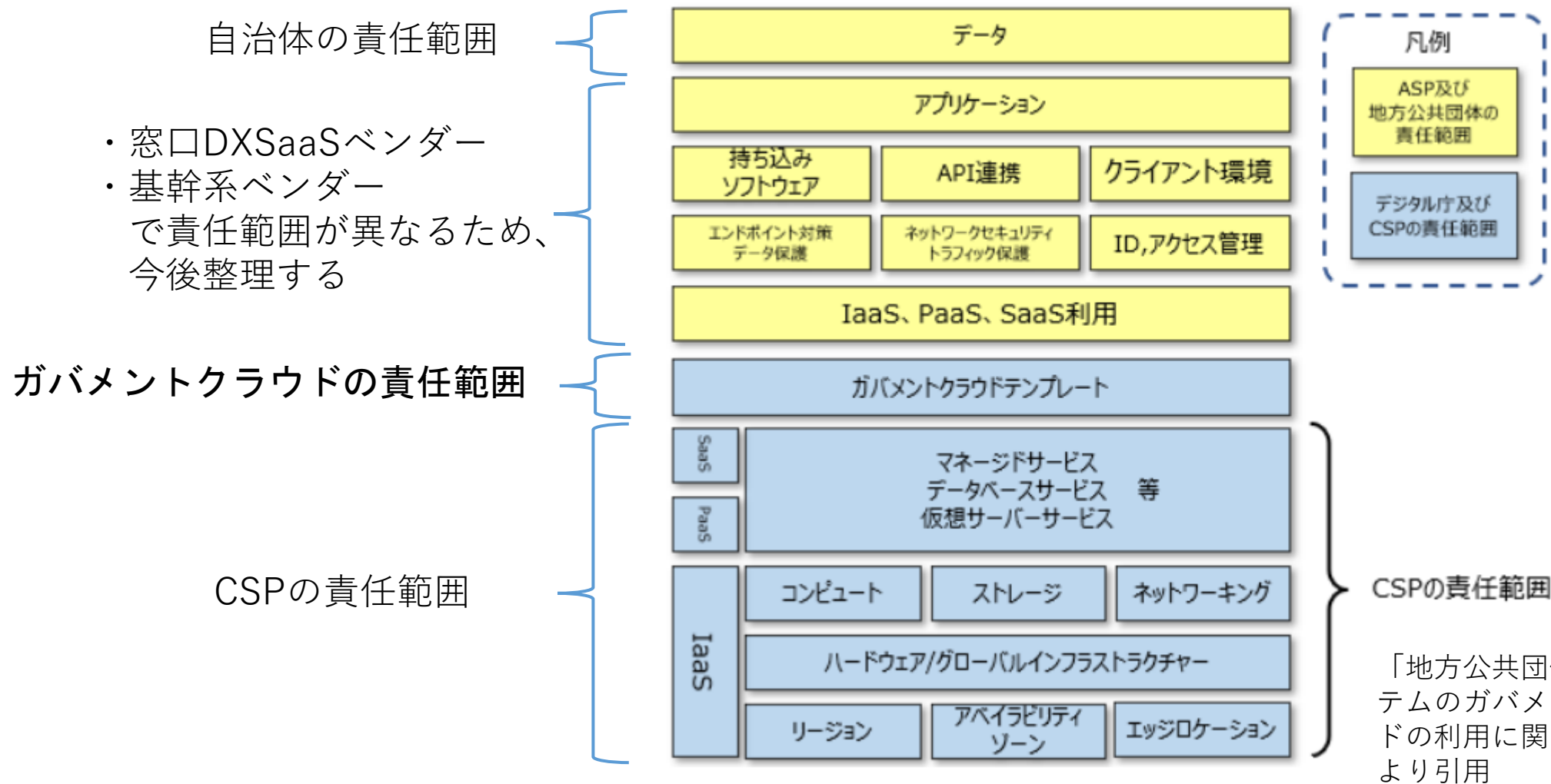
6. SaaSとしての実装イメージ

構成イメージ（検討中）



- ・ 窓口DXSaaSは、システム標準化の対象外の位置づけ（標準化の外側であり、義務ではない）
- ・ 各システムとは疎結合とし、データ連携はAPIを基本。
- ・ データ連携により、基幹系システムと異なるベンダーの窓口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。

システム管理上の責任分界



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
- 窓口（対面、郵送、電話、オンライン）の手続をデジタルを活用して改善できること
- 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
- 他サービスやシステムと連携できること
- SaaS間の移行（乗り換え）が容易にできること

窓口DXSaaS 必須要件（4つ）

①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

②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

③マイナンバーカードによる表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

④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

- これらの機能の具体的な実現方法は、ベンダーがそれぞれ検討し、創意工夫を凝らしてSaaSに実装し、サービスとして提供する。（競争領域）
- 上記4つは必須要件としつつ、その他の機能もオプション機能として各ベンダーが追加する事が可能（競争領域）
- 自治体は、それぞれのベンダーを比較しどの窓口DXSaaSにするかを「選ぶ」。

■ 窓口DXSaaS 必須要件以外に考えられる機能（オプション）の例

（ベンダーが自社の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
- 「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
- 音声案内によるナビゲーション
- 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、実現方法も含めてベンダー次第

そして、それを魅力的と感じて選ぶかは自治体次第

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、デジタル庁がガバクラ上に用意する。
- 窓口DXSaaSのサービスは、デジタル庁が基本的な調達仕様書を示し、窓口DXSaaSによるサービス提供を希望するベンダー（複数）から調達する。
- 調達仕様書の内容は、共創PFでデジタル庁と自治体でブラッシュアップする。（※丸投げではなく、デジタル庁で案を作るので、関心のある自治体職員からフィードバックをもらうイメージ。）

9. 窓口DXSaaSのサービス利用開始方法 (自治体)

- 検討中

10. 窓口DXは業務改革(BPR)とシステム 導入作業がセット

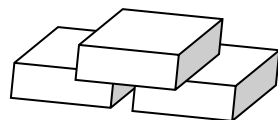
窓口DXSaaSの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

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



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）

人材派遣事業の目的

- アドバイザーがBPRを実施する → ×
- アドバイザーは自治体によるBPRの自走をサポートする → ○

➡ その他詳細は 1 月 目途に公開

12. 窓口BPR支援事業への参加方法 (自治体)

- 作成中（1 月中に案内予定）

13. 窓口DXSaaSのサービス構築工程表

「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～)

14. 全体工程表

工程表（検討中）

	2022年度			2023年度												2024年度		
項目	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月・・・・
仕様検討・確定																		
共創PF（仕様作成）	→	→	→															
共創PF（そのほか）	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
GovCloud利用調整	→	→	→	→	→	→	→	→										
調達																		
公告・開札	-	-	-	-	-	▶	→	→										
事業者による構築							→	→	→	→	→	→	→	→				
サービスイン																		
利用開始																		

— 15. ベンダ向け情報

ベンダー向け情報

- 窓口DXSaaSサービス提供事業者の役割・構築範囲
 - デジタル庁、CSP、自治体、サービス提供事業者、各自治体基幹ベンダとの契約・商流スキーム
 - 整理中。CSPの調達と同じようなイメージを想定。
- 仕様
 - 機能要件（4つの機能要件、その他の機能要件）
 - 4つは必須だが、それ以外は自治体に選ばれるための機能を実装
 - CSP、接続するNW方式
 - 指定しない
 - 非機能要件
 - 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」がベース
- 調達・構築スケジュール
 - 7月末サービスインを目標として、それに間に合うスケジュールで調達を実施

自治体窓口DXSaaSの非機能要件・SLAの例示

- 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、利用システムの責任において、十分に技術的対応策を検討する。

• 可用性

- サービス提供時間 : 24/365(計画停止除く)
- サービス稼働率 : 99.9%以上
- 計画停止予定通知 : 事前通知 7 日前
- 冗長化 : 負荷分散等を有する

• 信頼性

- 障害発生通知 : 30分以内
- 復旧回復時間 : 12時間以内
- データリカバリポイント
 - アプリケーション障害 : 障害が発生する直前までのデータ
 - データベース障害 : 障害が発生する直前に実施したデータベースのバックアップ

• 性能

- オンライン応答時間 : 平均 3 秒以内
- バッチ処理時間 : 業務開始前に終了すること

• 情報セキュリティ

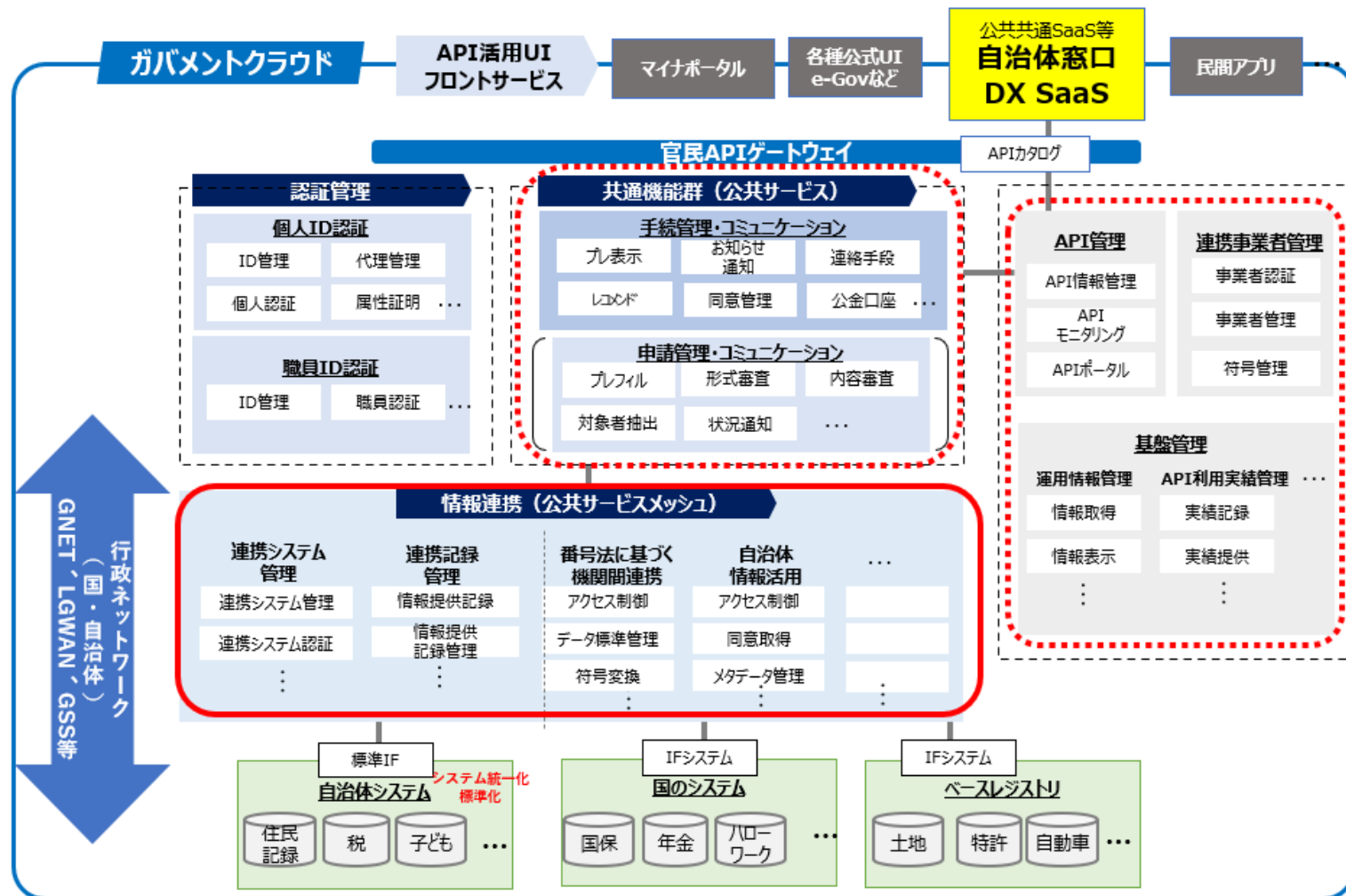
- ログ :
アクセスログ、操作ログ、エラーログ、通信ログ、DBログ、APPログのログを取得
- ウイルスチェック対応 : 速やかに適用
- セキュリティパッチの適用 : 速やかに適用
- 暗号化 : 全てのデータを暗号化

16. トータルデザインの中での「自治体 窓口DX SaaS」の位置づけ(TOBE)

トータルデザインにおける「自治体窓口DX SaaS」の位置づけ(TOBE)

「自治体窓口DX SaaS」はガバクラ上の公共サービスメッシュメッシュにおける住民との接点となる

公共サービス
メッシュ



— 17. Q&A

- 別途共有

18. 事業スローガン

事業スローガン

再掲

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で
窓口業務改革、はじめてみませんか？