

自治体窓口DXSaaS

【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ベンダーのみなさま

令和5年2月6日

デジタル庁

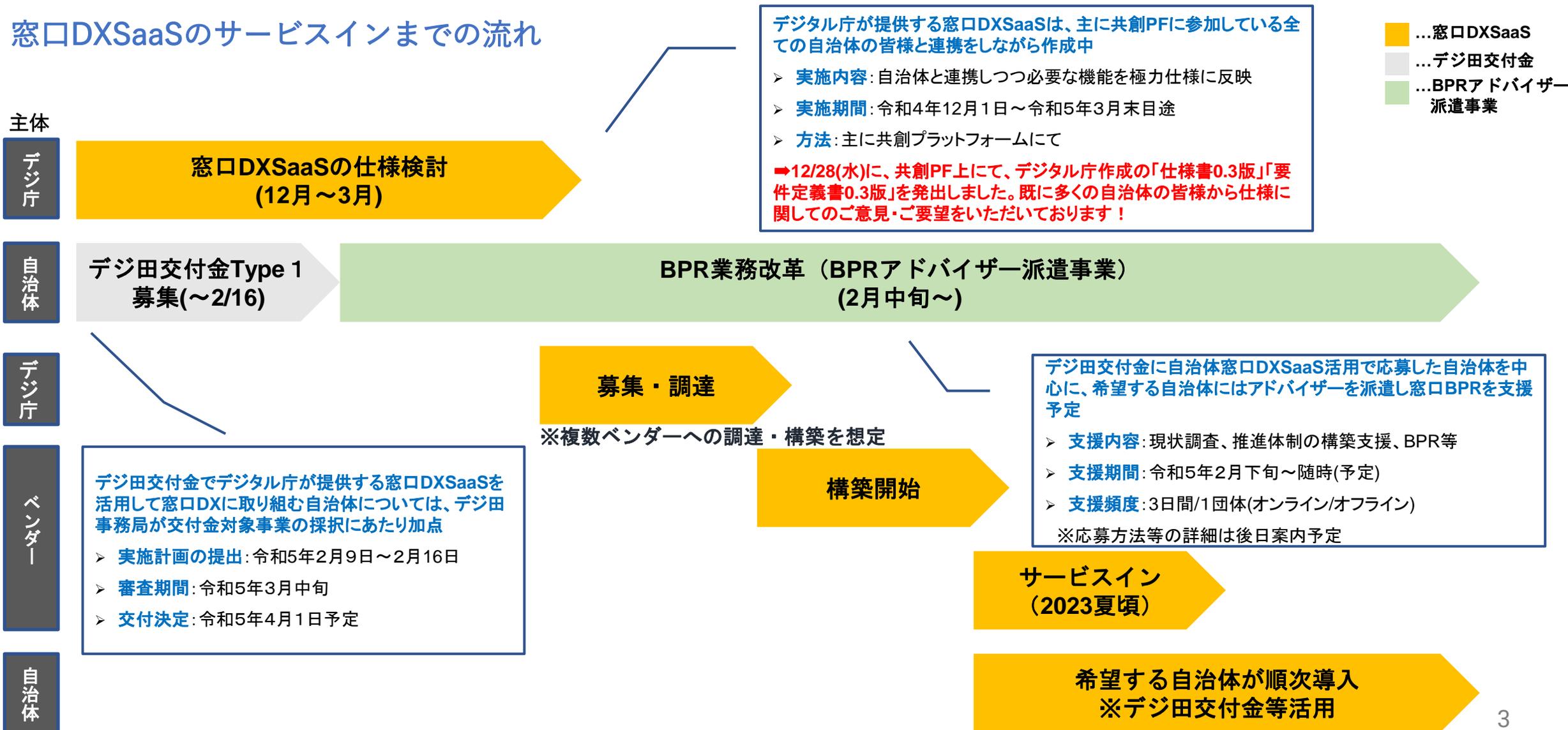
v0.6.0

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
- 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のサービス準備工程表
- 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

窓口DXSaaSを自治体の皆様と共創し、今年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



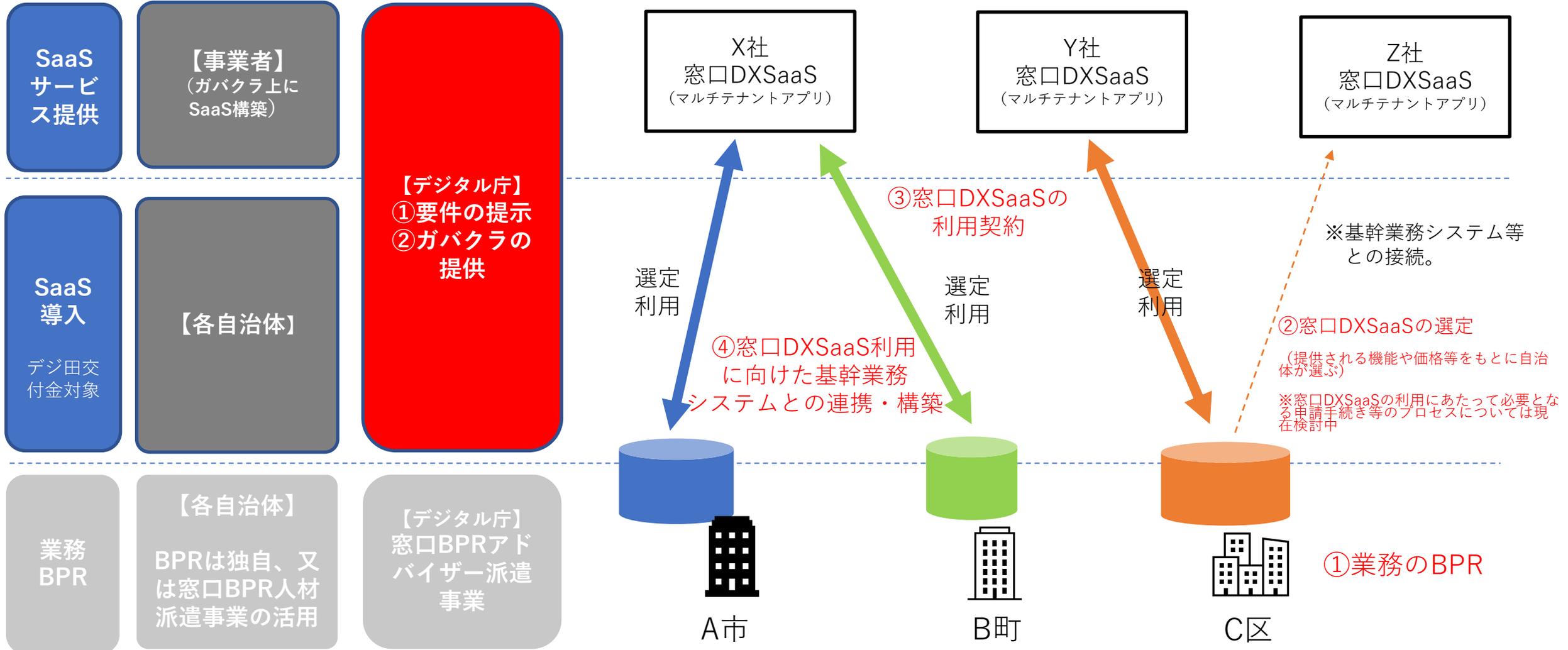
1. 窓口DXSaaSとは

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に資するパッケージシステム」を支度していただき、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たい」というの試みです。
- 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

※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



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



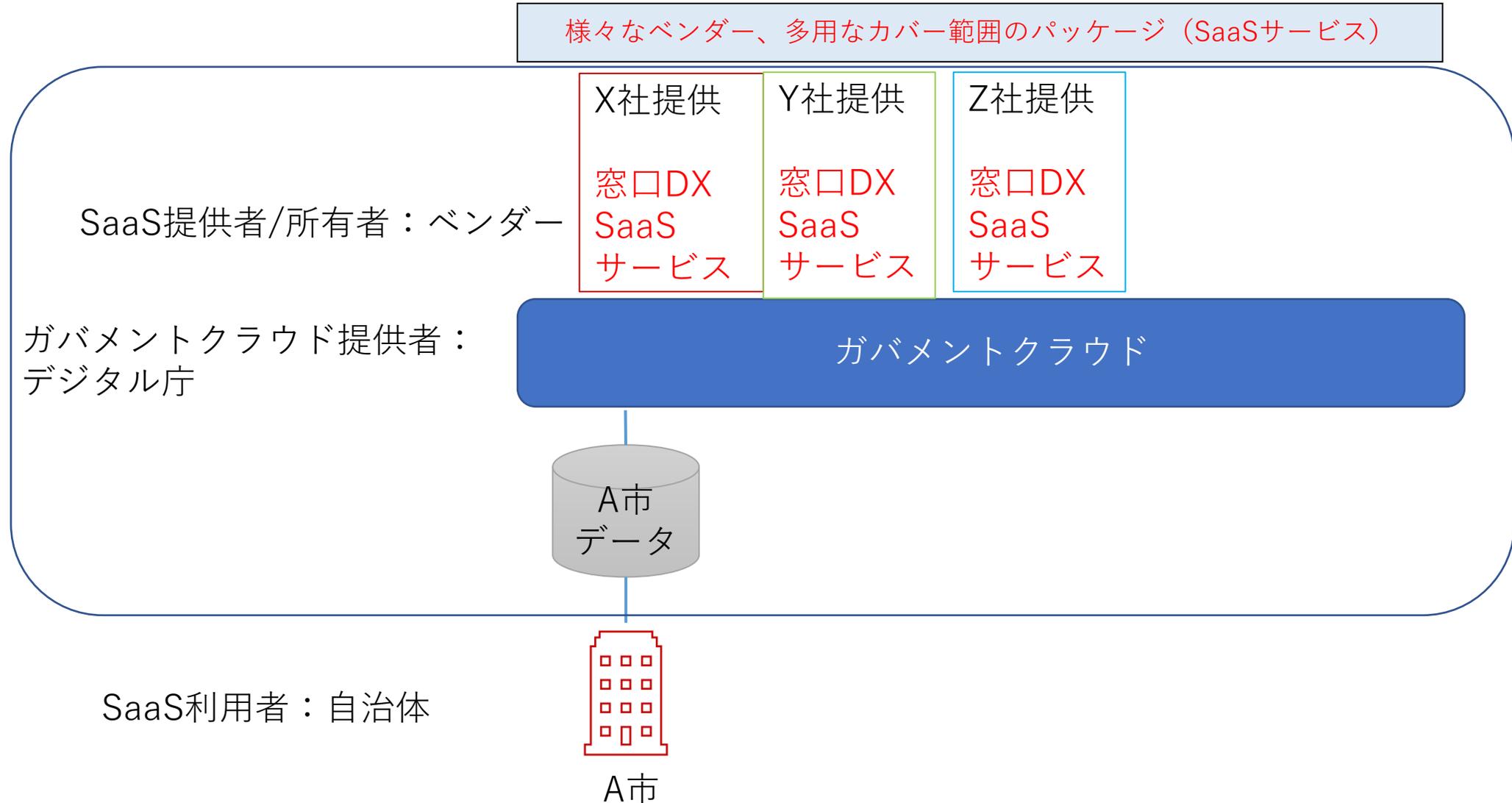
(埼玉県深谷市資料より引用、改変)

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提供者：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わからない。
→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

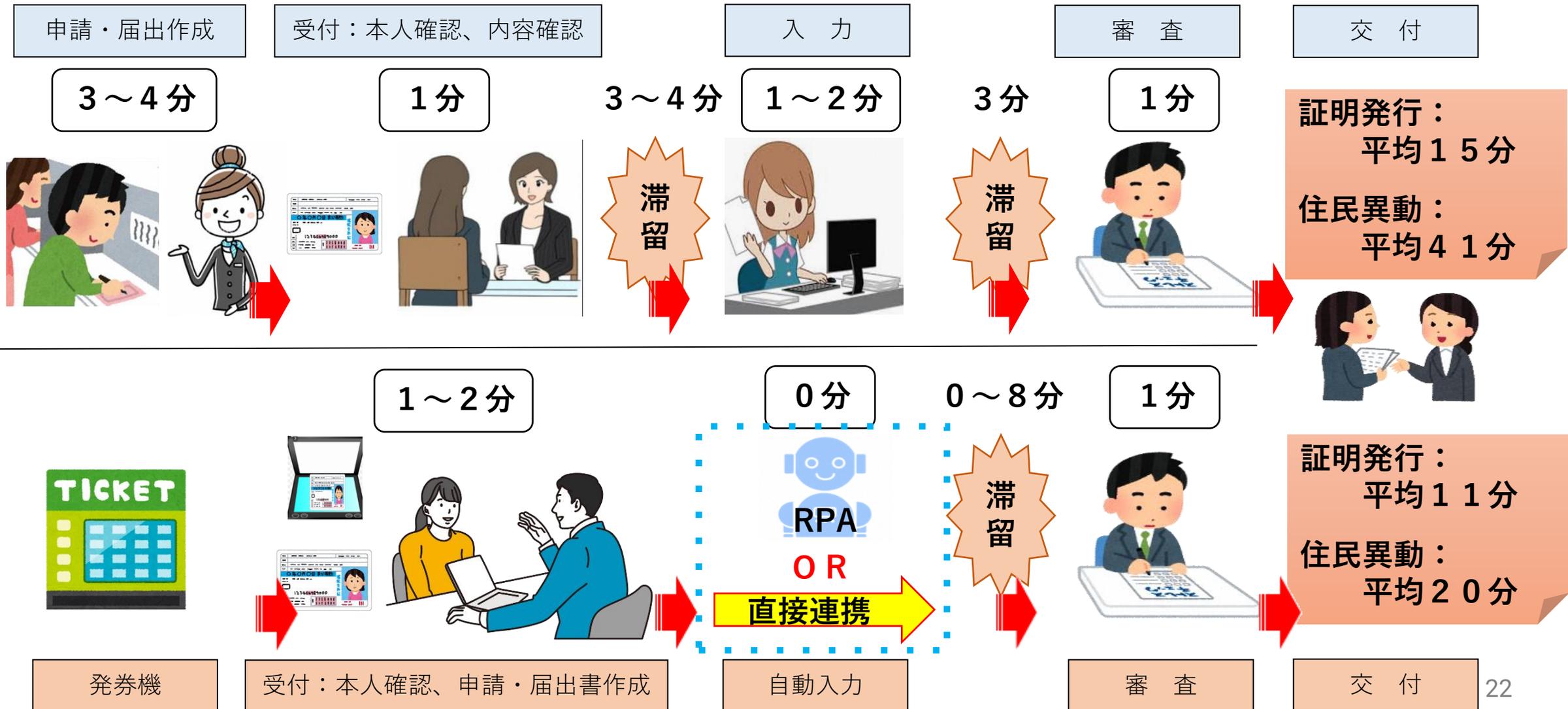
《職員側》

- 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

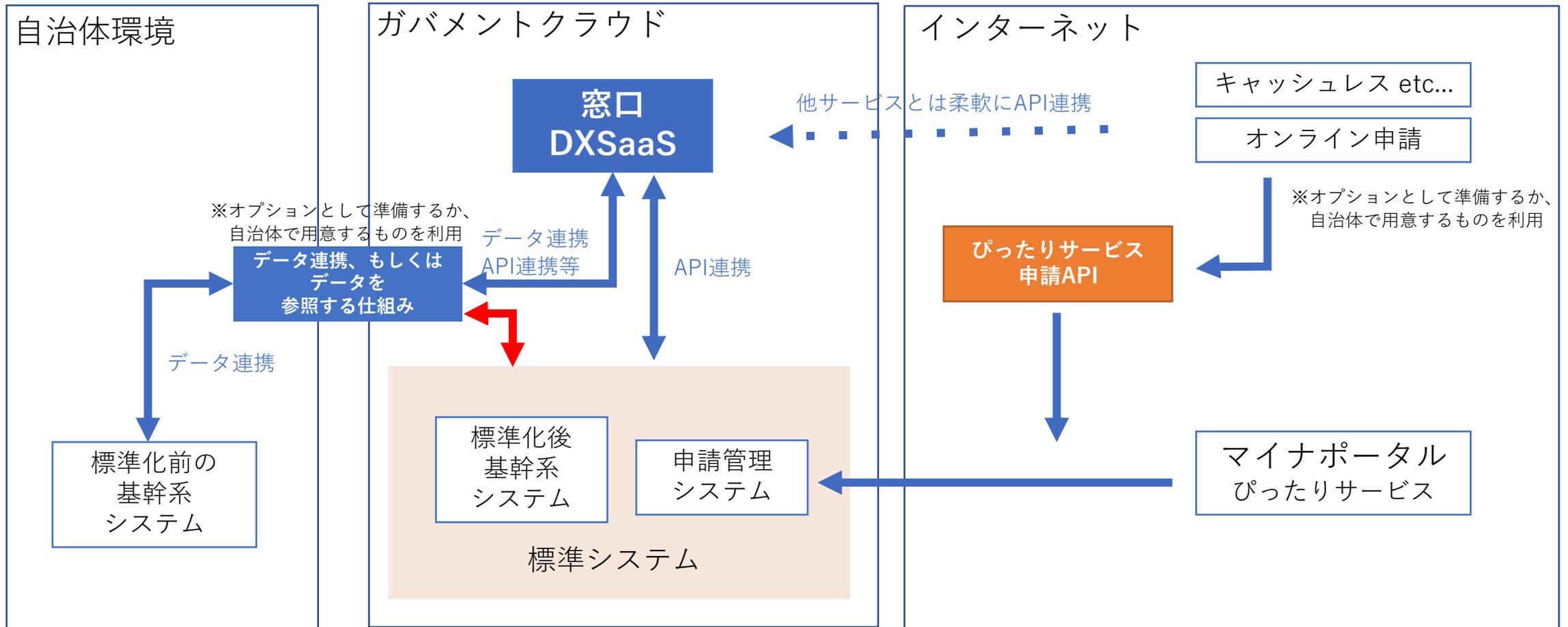
フロント業務改革
「書かない×データ連携」

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）



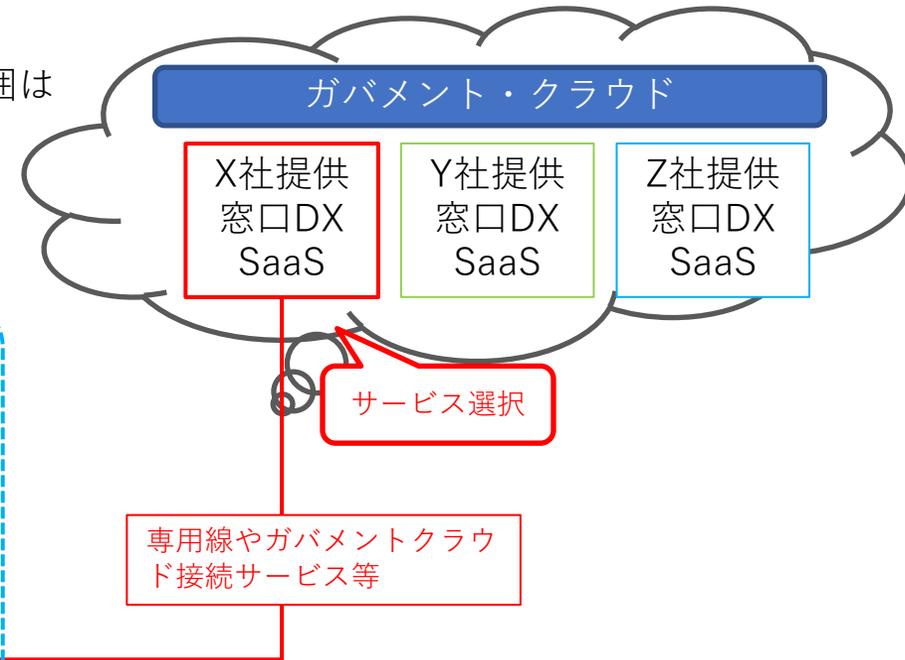
- ・ 窓口DXSaaSは標準化関連業務として、基幹系システムと連携して利用する想定。
- ・ 各システムとは疎結合を基本とし、データ連携はファイル連携またはAPI連携が考えられる。
- ・ データ連携により、基幹系システムと異なるベンダーの窓口DXSaaSにすることも想定される。
- ・ 標準化前の基幹系システムとの連携については共通データベースやRPA、ファイル連携等の活用により対応することが想定される。

New

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ベンダーの創意工夫領域。

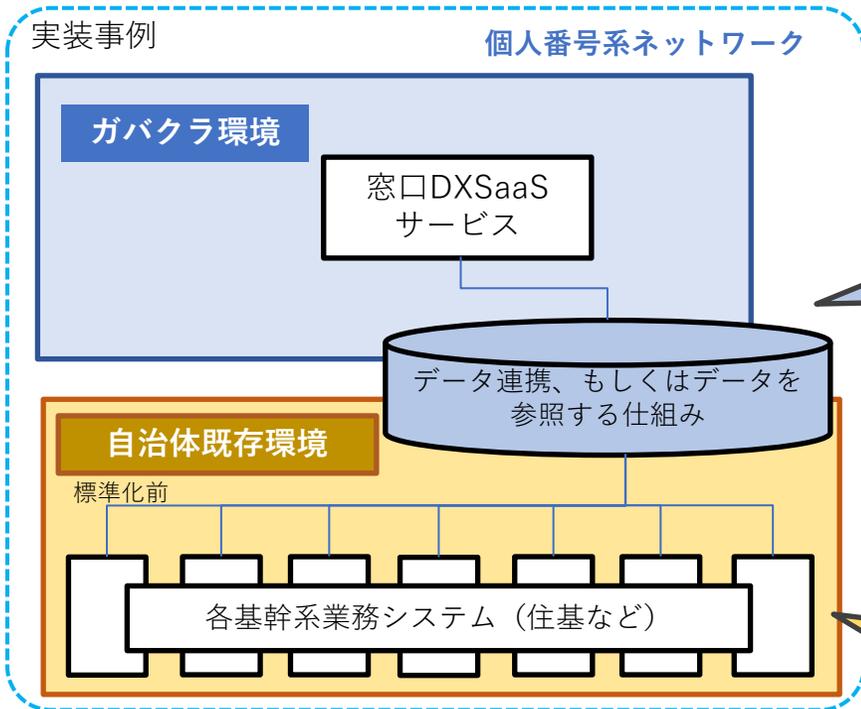
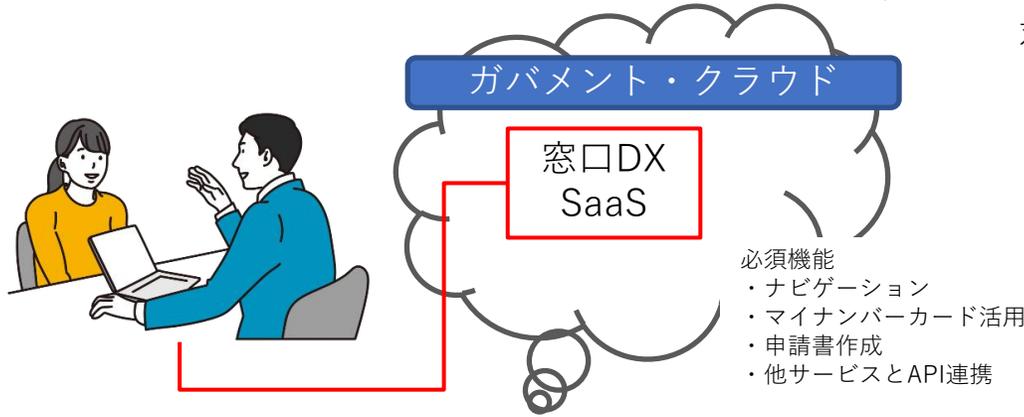
基本イメージ図



- ・自治体は自己の解決課題に合致するサービスを選定

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



窓口DXSaaSサービスが参照するデータ

A：ガバクラ側に置く手法（SaaSサービス側で簡易的に場所を用意する）

B：自治体既存環境側に置く手法（既存のデータ参照の仕組みがあれば使用）が考えられる

↑ データ

既存の各基幹系業務システムからのデータ吐き出しは、自治体側の責任範囲で構築する必要

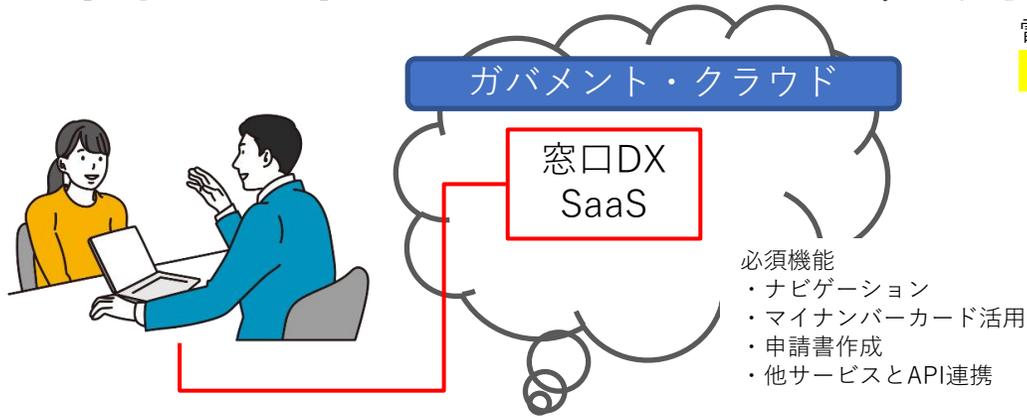
↓ データ

基幹システムへのデータ反映を自動化する場合は、データ連携やRPAの活用が考えられる。

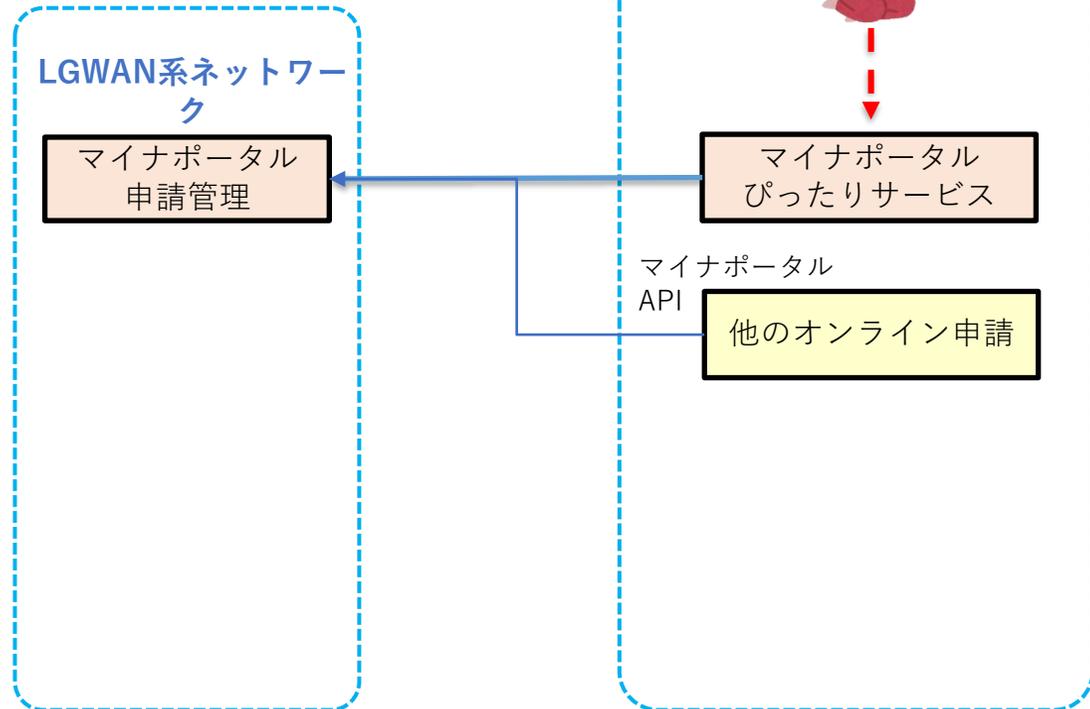
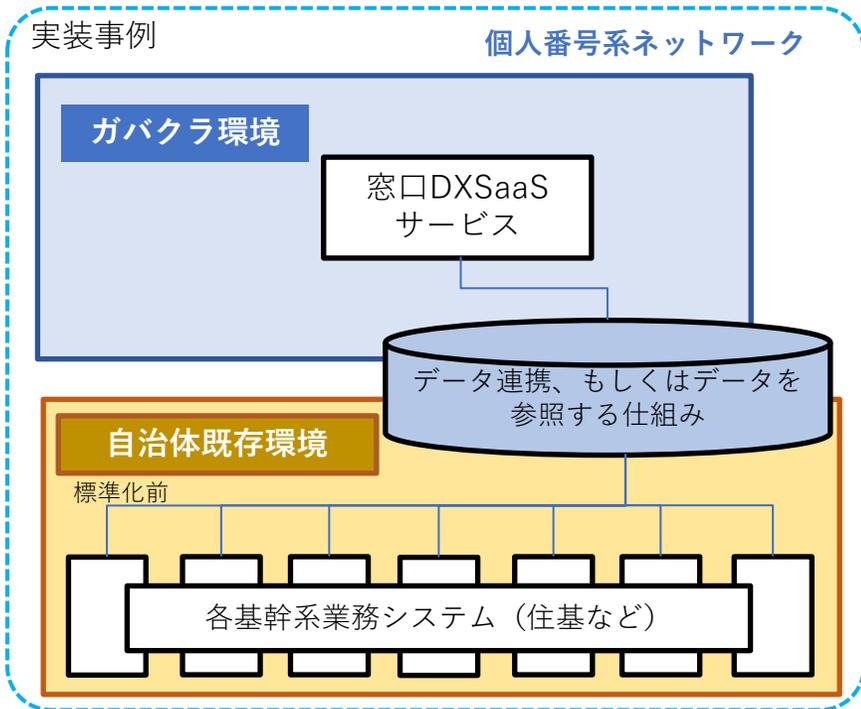
参照可能な基幹系業務システムのデータの種類の多いほど、窓口DXSaaS側で取り扱える業務やデータの範囲は広くなることとなる。

番号系NWでの実装事例と範囲（標準化前）

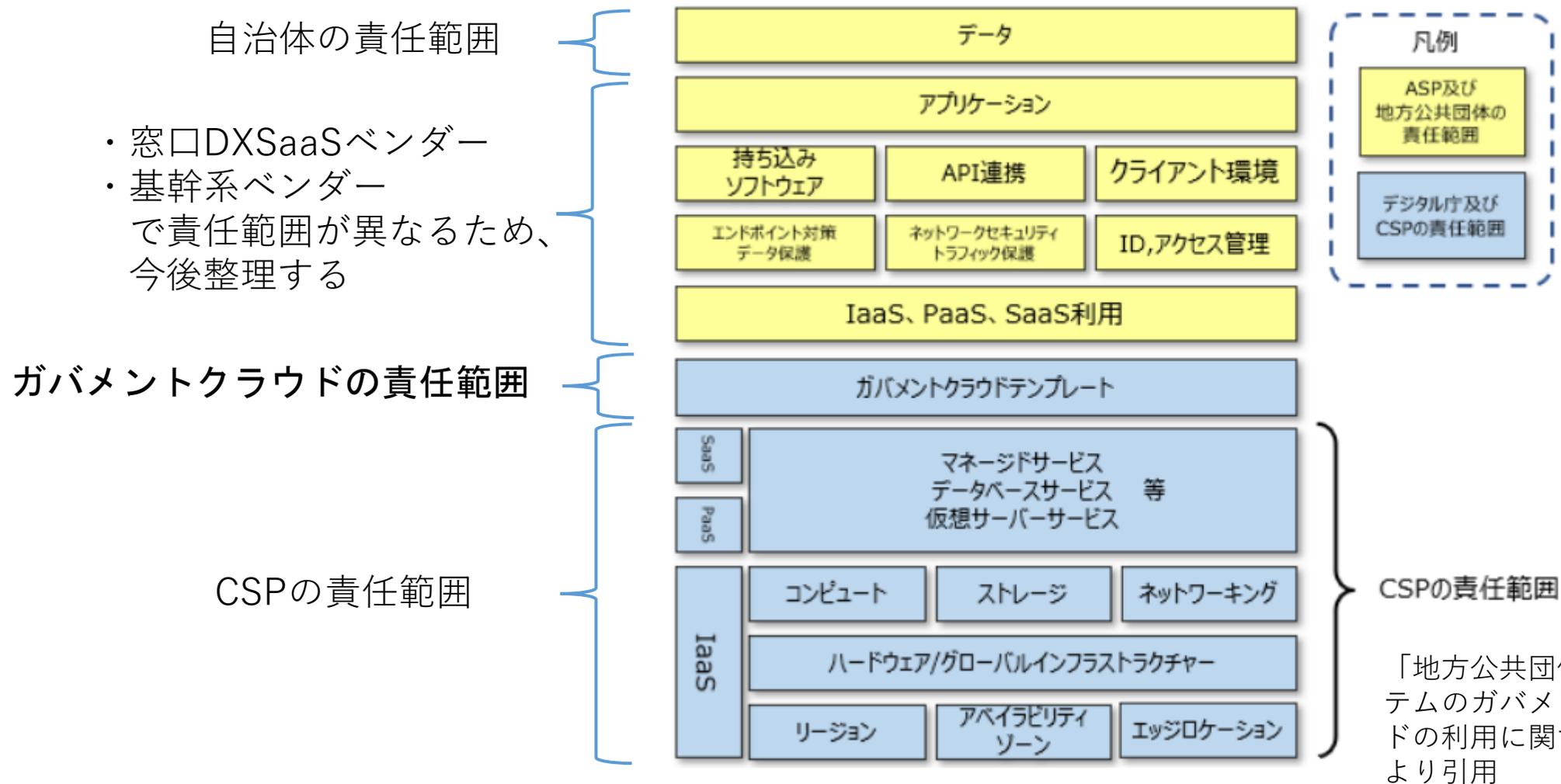
電子申請との組み合わせは必須要件ではないが、実装が期待される。
(データ参照・オンライン申請等連携ありタイプ)



・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。



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DXSaaS 前提条件（メリット）

- 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）

- **手続きナビゲーションができること**（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
 - ・ 基幹システムのデータの活用ができること
 - ・ 運用に合わせて柔軟に業務フローが設定できること
- **申請書作成ができること**
 - ・ ナビゲーション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
 - ・ 基幹システムのデータの活用ができること
 - ・ 運用に合わせて柔軟に申請書に記載される内容の設定できること
- **マイナンバーカードが利活用できること**
 - ・ 活用方法は自由（カード搭載のICチップの活用等が考えられる）
- **他サービス*とAPI等の連携ができるようにしておくこと**
 - ・ 基幹システムとの連携は疎結合であること
 - ・ 標準化後は各種自治体標準システムと連携できること
 - ・ 他サービスとの連携が可能となった時点で速やかに対応できるような設計となっていること。

※他サービスはマイナポータル等が想定されるが、現時点の連携は必須ではない

窓口DXSaaS 必須要件以外の機能の例示

(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
- 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、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要件を示し、窓口DXSaaSによるサービス提供を希望するベンダー（複数）に依頼する。
- 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。
（※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)

- 調整中

10. 窓口DXは業務改革(BPR)とシステム導入作業がセット

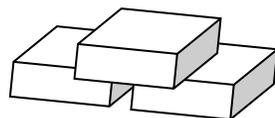
窓口DXSaaSの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

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）を進めると・・・？

- ・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）を進めると・・・

- ・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）

- 調整中

12. 窓口BPR支援事業への参加方法 (自治体)

- 調整中

13. 窓口DXSaaSのサービス準備工程表

「窓口DXSaaS」を自治体のみなさまと共創し、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。

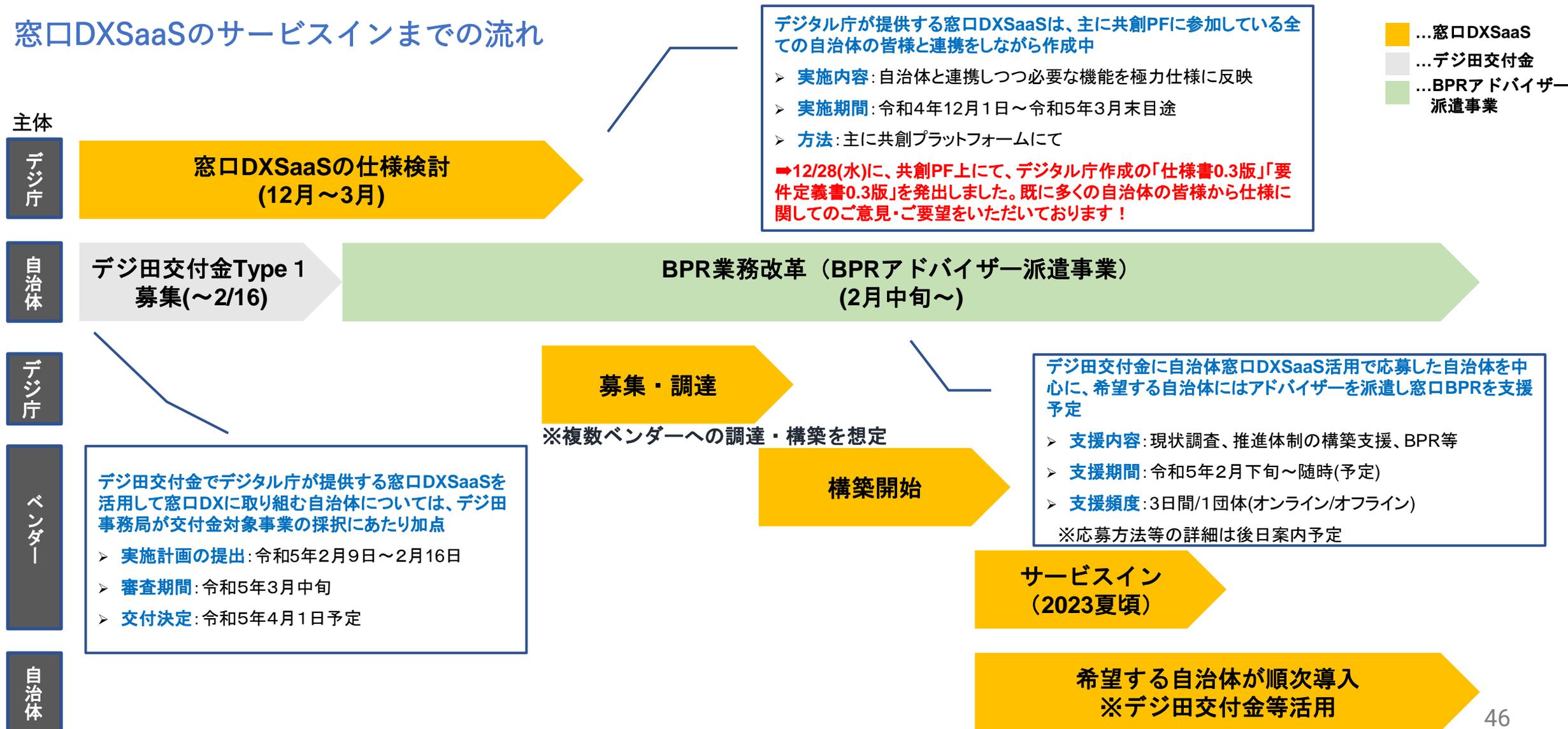
R5年度以降窓口DXに取り組む自治体 (R5～)

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～)

【再掲】 窓口DXSaaSを自治体の皆様と共創し、今年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



14. 全体工程表

工程表（検討中）

項目	2022年度			2023年度												2024年度			
	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）	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
ガバメントクラウド利用調整	→	→	→	→	→	→	→	→	→										
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
 - マルチテナントでの自治体へのサービス提供を想定しているが、実現方法については整理中。
- 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

- 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方法は、ガバメントクラウド接続サービス等があるが、特に指定はしない。

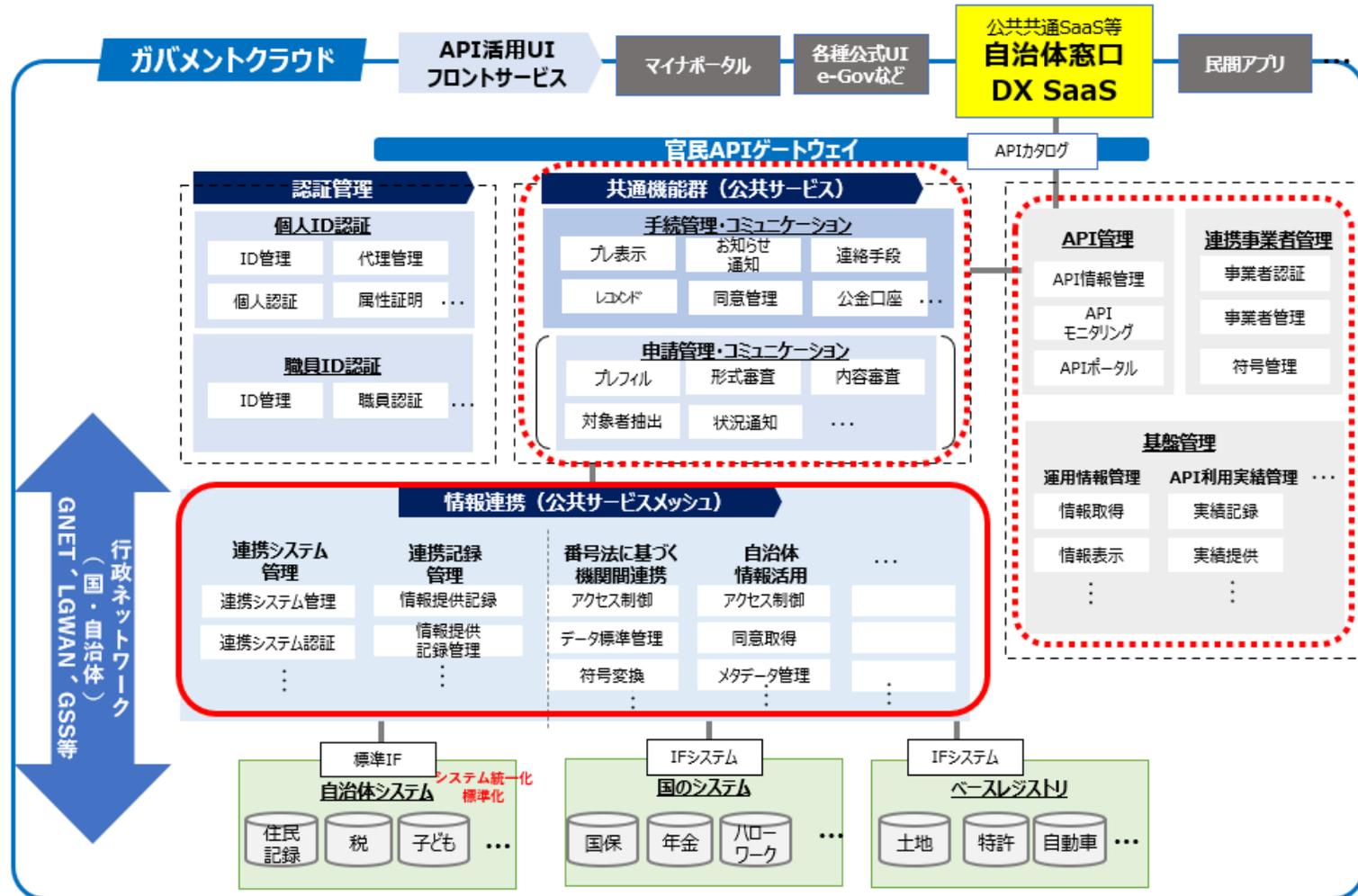
- **可用性**
- **信頼性**
- **性能**
- **情報セキュリティネットワーク要件**
- **CSPに係る要件**
- **ユーザービリティ及びアクセシビリティ要件**
- **拡張性事項**
- **完全性要件**
- **バックアップ方法等**

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)案

「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

- 後日共有予定

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。

窓口業務改革、はじめてみませんか？