

マイナンバーカードの普及・利用に関するお役立ち情報をお届け

マイナンバーカード・インフォ（自治体向け） vol.97

○マイナンバーカードを活用した行政サービスの導入事例

マイナンバーカードを活用した窓口DXSaaS『NEC スマート行政窓口ソリューション 窓口DXSaaS』について

デジタル庁 国民向けサービスグループ マイナンバーカード担当
令和7年12月12日

マイナンバーカードを活用した行政サービスの導入事例

マイナンバーカードを活用した窓口DXSaaS『NEC スマート行政窓口ソリューション 窓口DXSaaS』について

日本電気株式会社が提供するマイナンバーカードを活用した窓口DXSaaS（※）『NEC スマート行政窓口ソリューション 窓口DXSaaS』について紹介します。

詳細につきましては、次ページ以降の別添をご覧くださいませようお願いいたします。

【別添】日本電気株式会社提供資料

※窓口DXSaaSは、デジタル庁が認定した複数の事業者がガバメントクラウド上で提供している、窓口業務の効率化やワンストップサービスを支援するシステムです。窓口DXSaaSの導入効果を十分に発揮するためには、窓口業務のBPRを実施することが重要です。

マイナンバーカード・インフォでは、国の施策や民間事業者の事例紹介など、マイナンバーカードの利用促進に関するお役立ち情報をお届けしております。

デジタル庁のマイナンバーカード・インフォ（自治体向けお役立ち情報）において、これまで発出した全てのマイナンバーカード・インフォを掲載していますので、ぜひ、マイナンバーカードの利用検討にお役立てください。

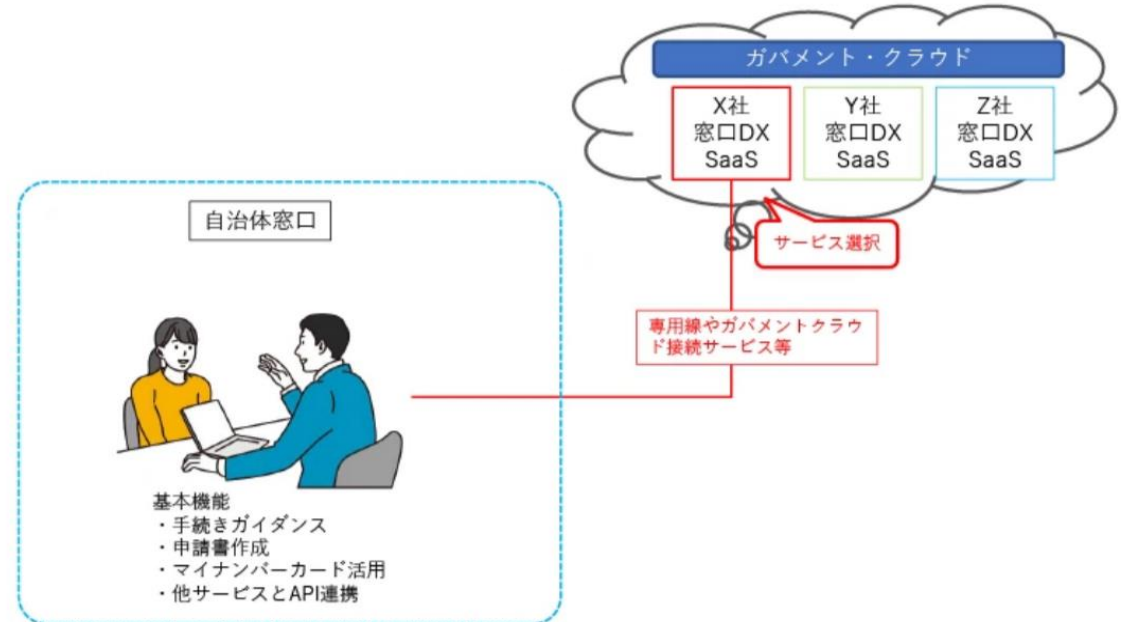
[マイナンバーカード・インフォ（自治体向けお役立ち情報）](#)

窓口DXSaaSとは

自治体窓口DXを推進しやすくするための機能をSaaSとして提供することで、地方自治体における「書かないワンストップ窓口」の実現を支援します

- デジタル庁が用意するガバメントクラウド上に、自治体の窓口DXに資するパッケージシステムが複数提供される
- 自治体は、抱えている課題やBPRを通じて描いた目指す窓口の在り方に合ったシステム（サービス）を選択、利用する
- コンセプト：
「書かない」「待たない」「回らない」ことで住民に優しい。業務改革を行うことで職員にも優しい。小規模の自治体にもご活用いただける

基本イメージ図



※ デジタル庁ウェブサイト (<https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx/dxsaas>)、
デジタル庁note (<https://digital-gov.note.jp/n/n54f3241091f4#b6669bd1-11ed-4c70-a54b-255c8ddfdfb5>) よりNEC作成

弊社サービス（窓口DXSaaS）のコンセプト

『住民と職員の課題を解消し、全体最適化された窓口DXSaaS』をコンセプトとしてサービス提供します



住民の課題を解消

住民が感じる負担や不満を減らします

1. 申請書は手で記入せず、署名をするだけで手続きが完了
2. 職員が必要な手続きを案内してくれるので迷わない
3. 手続きにかかる時間を短縮できる



職員の課題を解消

職員の業務負担や心的負担を減らします

1. 必要な手続きはシステムがサポートしてくれるので案内を間違えない
2. マイナンバーカードや基幹系システムの情報を活用してスピーディーに申請書作成
3. 窓口DXSaaSから基幹系システムへ自動でデータの入力ができる



全体最適化

効果的に他システムとつながります

1. 基幹系システムのデータやマイナポータルからの申請等を窓口DXSaaSで活用できる
2. 将来的な拡張性を持ち、様々なサービスとつながることにより最適な窓口運用を実現

弊社サービス（窓口DXSaaS）が備える要素

デジタル庁による「窓口DXSaaS公募」に求める要件をベースに、弊社として「住民・職員の利便性」や「窓口改革を推進」に資する要素を加えて、サービスを整備しています

窓口対応機能

来庁した住民をスムーズに窓口対応できるように職員をサポートする機能を提供します

【主な機能（抜粋）】

マイナンバーカード読み取り

運転免許証、在留カード等も対応

手続きナビゲーション

異動内容や資格情報等から手続きを自動判定

データ入力補助(申請書作成)

データ引用、各種データベース参照で入力を効率化

電子サイン

ペンタブレット活用によりペーパーレス化を実現

データ連携・取込機能

基幹システムとのデータ連携を実現。また、各種データの取込に係る機能も提供します

【主な機能（抜粋）】

基幹システムデータ連携

前方連携（基幹システム→窓口DXSaaS）、後方連携（窓口DXSaaS→基幹システム）を実現

各種データ連携

ぴったりサービスの申請データ、特例転出の転出証明書データ等を取り込む機能を実装

二次元コード読み込み

標準化後の転出証明書や事前申請システム（オプション機能）の申請データ等の二次元コード読み込みが可能

窓口サービス拡張・機能拡張

窓口DXSaaS単体ではなく、様々なサービスへ機能の連携を広げていきます

【主な機能（抜粋）】

事前申請システム

住民が来庁前にWEBで手続きの確認・申請書の事前入力を行うことで、役所での滞在時間を削減

窓口予約システム

住民が来庁前にWEBで来庁時間を予約することで、待ち時間の削減と、混雑緩和を実現

キオスク事前申請

庁内に設置したキオスク端末を利用して、窓口対応前に申請者登録や手続きを確認

弊社サービス（窓口DXSaaS）導入 Before/After

来庁して行政手続きを行う際の住民の課題と、手続きの受付を行う職員の業務負担軽減を実現します

■ 現状の運用による課題（Before）

| | 記載台 | 受付窓口 | 他課への案内・受付 | バックヤード処理 |
|----|---|---|---|---|
| 住民 | <ul style="list-style-type: none"> 氏名・住所を何度も手書きする 必要な申請書を自分で選択する必要がある | <ul style="list-style-type: none"> 記載した申請書の不備等で、やり直しが必要になることがある | <ul style="list-style-type: none"> 必要な手続きを行うため、他課の窓口へ庁内を移動する 移動先で再度申請書を書く必要がある | <ul style="list-style-type: none"> 審査が必要な場合な場合等、職員のバックヤード処理を待つ必要があり、滞在時間が長くなる |
| 職員 | <ul style="list-style-type: none"> 記入時のサポートを実施する職員が必要となる | <ul style="list-style-type: none"> 手書きされた視認性の悪い申請書を確認するため、時間がかかる | <ul style="list-style-type: none"> 手続き案内のノウハウによりサービスの差が生じる 他課の窓口で再度申請書の確認が必要となる | <ul style="list-style-type: none"> 手書きの申請書を見ながら職員が手動で基幹システムに情報入力するため、時間や負担がかかる |

■ サービス導入により期待できる効果（After）

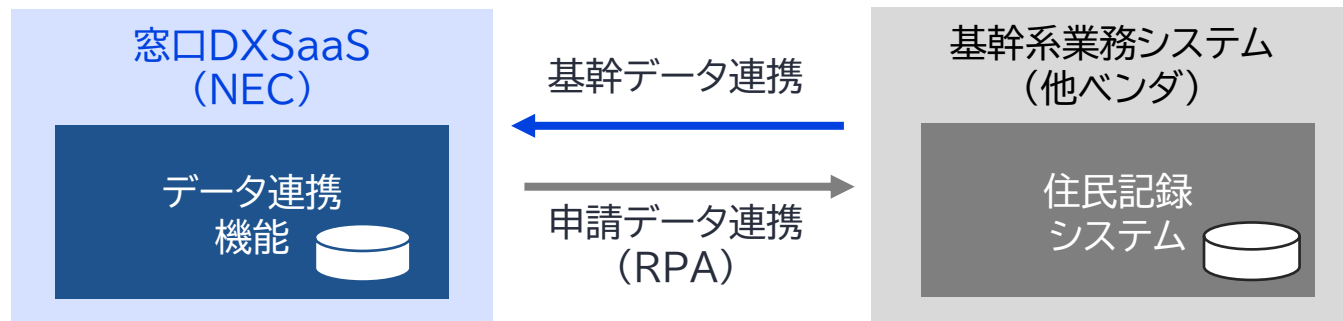
| | 記載台 | 受付窓口 | 他課への案内・受付 | バックヤード処理 |
|----|---|---|---|--|
| 住民 | <ul style="list-style-type: none"> 窓口で職員が聞き取りにより申請書を作成するため、書く必要がなくなる 申請書を自分で選択する必要がなくなる | <ul style="list-style-type: none"> 本人確認書類（マイナンバーカード等）の提示、職員からのヒアリング事項に回答し、署名するだけで申請書が作成される 必要な手続きは職員から案内される | <ul style="list-style-type: none"> システムから発行される案内書を見ながら他課へ移動することで迷わない 他課での申請書の記入が不要となる | <ul style="list-style-type: none"> バックヤード処理の効率化により、庁内滞在時間の短縮につながる |
| | 住民が書かない窓口 | 手続きナビによる迷わない窓口 | 庁内滞在時間の短縮 | |
| 職員 | <ul style="list-style-type: none"> フロア案内の人員を窓口対応にまわすことができ、人員配置の最適化が行える | <ul style="list-style-type: none"> 本人確認書類（マイナンバーカード等）の券面情報、住基データの活用によりスムーズな受付ができる | <ul style="list-style-type: none"> 来庁者に必要な手続きは、システムにより的確にナビゲートされる 一度入力した事項は他課に引継ぎができ、入力の手間がなくなる | <ul style="list-style-type: none"> 手書き文字の誤認識を防止できる 申請データのRPAによる自動入力でのバックヤード処理の負担を軽減できる |
| | データ活用でスムーズな受付 | 職員の経験によらないサービス | 手入力の手間削減・時間短縮 | |

弊社サービス（窓口DXSaaS）の導入事例

2023年度は3団体、2024年度は12団体、2025年度には6団体（導入対応中含む）導入いただいています
以下には、福島県南相馬市様の導入事例を記載しています

窓口対応機能

- 2024年3月27日より弊社の窓口DXSaaSの利用を開始
- 他ベンダ製の基幹系業務システムとの連携を実施



システム導入効果

- 手続き時間を住民の方・職員様ともに**45%削減**
(南相馬市様試算例)
- 来庁者の窓口での申請書記入等の負担軽減と総手続き時間の短縮を実現しています
- 申請書等の記入漏れや記載誤りを防ぎ、紙の申請書等を電子化することにより、職員様の業務効率化を実現しています

住民の方/職員様の声



- ✓ 複数の申請書類に同じ内容を記載する必要がなくなった！職員が聞き取って申請書作成してくれるので助かる！

- ✓ 基幹データの参照、引用により住所、氏名等の複数の申請書に複写でき、受付時間の短縮になっている！受付から事務完了までのトータル時間短縮につながった！



弊社サービス（窓口DXSaaS）に関する問い合わせ先

お問合せはこちらから

モックアップ利用申込に関するお問合せ、及びその他資料請求・詳細説明のご依頼等は以下のフォームよりお送りください。モックアップ環境の利用申込についても以下フォームにて受け付けております。



【受付時間】 24時間365日

【対応時間】 平日 9：00～17：00

【回答方法】 フォームにご記入いただくメールアドレス宛に
弊社担当より2営業日以内にご回答します。

最新機能や、強化予定機能の詳細情報を知りたい方は
ぜひ左記のFormsからお問合せください。
詳細情報について、弊社よりご案内いたします。

<https://forms.office.com/r/TJ18HDmGRY>