

「誰一人取り残さない 人に優しいデジタル化」のために

～自治体におけるアプローチ手法のご提案～

※本資料に記載の内容は、各団体の資料等を参考に提案者が独自にまとめたものであり、提案者の所属する団体の公式な意見ではありません。

自治体職員有志チーム

私たちの課題意識

- 現在、行政手続のオンライン化が急務となっていますが、オンラインだけでなく**従来の窓口を進化させることや、身近な接点の拡充を合わせて進める**ことが、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現に不可欠だと思います。
- オンラインを使える方には積極的に使っていただき、サポートが必要な方には寄り添い、機会を提供する。
デジタルを活用して多様な選択肢を示すことが、「誰一人取り残さない」ということではないでしょうか。
- そうすることで、利便性の向上にとどまらず、業務の効率化で職員の負荷を低減し、より付加価値の高い業務への注力にもつながります。
- 国と自治体の**知恵を集めて**、効果的な手法を**共に創る**ことが求められていると考えます。

手法 1

対面窓口のデジタル活用（本庁舎・支所等）

概要

- 役所の対面窓口業務を、業務ノウハウを搭載したシステムで支援する仕組み（窓口支援システム）
- 職員が住民データを使って必要な手続の申請書を作成。申請データは、各業務の後方処理へ。

必要な手続をまとめてやってもらえる！
書かないし、手続がすぐに終わった

画面に沿って対応を進められて、
経験の浅い職員にもやさしい



- ガバメントクラウドによる窓口支援システムの全国利用の手法も考えられる。

事例

【北見市】書かない窓口 (ワンストップサービス)



効果

- 住民：手続時間の短縮、窓口移動回数の削減
- 役所：業務の効率化、サービスレベルの標準化
- ワンストップ、ワンスオンリー実現の基盤となる。

手法 2

身近な拠点でのサービス拡充（支所・公民館・郵便局等）

概要

- 出先窓口と担当部署を遠隔でつなぐ仕組みにより、従来対応ができなかった業務を含め、身近な窓口でより多くの手続や相談が可能になる。

身近な窓口で手続や
相談ができるから便利

スマホやパソコンは使えないけど、
担当者の顔も見えるので安心

担当部署



遠隔相談システム

- 出先窓口だけではなく、公民館や郵便局での活用可能性

事例 【神戸市】 リモート窓口（税部門）



効果

- 住民：役所との接点の拡大
- 役所：職場に居ながら遠隔で対応可能に

訪問時（ケースワーカー・保健師等）

手法 3 その場で窓口（効率的な機会提供）

概要

タブレット等を活用し、電子申請やリモート窓口を組み合わせることで、訪問の際に手続きができるようにする。

訪問のついでに
手続きをサポート

インターネット
電子申請

訪問した
ケースワーカーや
保健師など



リモート窓口



自宅

手法 4 非対面手続きでの本人確認手段

概要

オンライン手続き以外の本人確認手段を確立することで、非対面でも個人情報を含む手続きや相談を可能とする。

窓口に行かなくても
相談ができるから便利



JPKIによる本人確認

リモート窓口や
コールセンター



電話や
Zoomなど

- 対面義務により窓口への来庁を強いている手続きや面談を緩和し、オンラインでの完結につながる可能性

今後の進め方（全国的な発展・実装に向けて）

① 国と自治体が共同で発展させる仕組み

- 全国の**チャレンジする気持ちのある自治体**が、**すばやくスモールスタートできる**仕掛けと環境が必要
- 全自治体が**迅速かつ安価に使える仕組みの導入**が、先行事例のスピーディーな横展開に必要
- そのためには、**全国の自治体での共用を前提としたサービス形態**と導入ノウハウの整備が重要
例) 自治体アプリストアを作り、調達の簡素化を図る。
- 例えばデジタル庁の共創PFで関心を持つ自治体を募り、国と自治体の職員をメンバーとしたチームを構成し、最適な環境づくりと横展開に向けて**ナレッジを積み上げ、共有**する。
- これにより、「**国と自治体が、共に考え、共に創る**」という、デジタル時代に相応しい**新しいカタチ**を実現

② ガバメントクラウド・標準仕様書への反映

- 事例によってはガバメントクラウドと連携して横展開を図ることも考えられる。
- 必要に応じて自治体システム標準化の標準仕様書に反映させることも考えられる。

参考

シビックテックとオープンソース

- デジタル時代に相応しい新しいカタチを実現していくうえで、認識しておきたいことのひとつに、昨年大きな成果を上げた「シビックテック」がある。

東京都新型コロナウイルス感染症対策サイト

東京都
新型コロナウイルス感染症対策サイト

Lang: 日本語

2021年12月1日の状況

感染状況	
新規陽性者	21人
うち65歳以上	2人
死亡者数	1人
都外からの持込検体による陽性数	0
検査数 (2021年11月30日参考値 (3日間移動平均))	5,044件

- ※ 300名の市民が開発に参加
- ※ オープンソースとして公開



⋮

- 自治体公式・公認サイトだけでも20サイトが公開された。
- 自治体が自ら開発したほか、市民団体との協働や、市民団体単独での開発も行われた。
- 市民団体はCODE for JAPANのほか、各地のシビックテック団体が参加した。

可能性

- 例えば、給付金のわかりやすい情報発信や、プッシュ型行政に資するアプリの開発などが考えられる。
- そうした活用に必要なデータセットを、あらかじめ国で定義しておくこともあり得るのではないか。