

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

令和5年3月30日

デジタル庁

0.8版

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. ベンダー向け情報
- 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
- 19. 窓口DXSaaS利用に向けた参考情報

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

主体

デジタル庁

窓口DXSaaSの仕様検討
(12月～3月)

自治体

デジ田交付金Type 1
募集(~2/16)

BPR業務改革 (BPRアドバイザー派遣事業)
(3月～)

デジタル庁

募集・調達

※複数ベンダーへの調達・構築を想定

構築開始

ベンダー

デジ田交付金でデジタル庁が提供する窓口DXSaaSを活用して窓口DXに取り組む自治体については、デジ田事務局が交付金対象事業の採択にあたり加算

- 実施計画の提出: 令和5年2月9日～2月16日
- 審査期間: 令和5年3月中旬
- 交付決定: 令和5年4月1日予定

自治体

ラインナップ公開
(2023夏頃)

希望する自治体が順次導入
※デジ田交付金等活用

デジタル庁が提供する窓口DXSaaSは、主に共創PFに参加している全ての自治体の皆様と連携しながら作成中

- 実施内容: 自治体と連携しつつ必要な機能を極力仕様に反映
- 実施期間: 令和4年12月1日～令和5年3月末日途
- 方法: 主に共創プラットフォームにて

➡12/28(水)に、共創PF上にて、デジタル庁作成の「仕様書0.3版」「要件定義書0.3版」を発出しました。既に多くの自治体の皆様から仕様に関してのご意見・ご要望をいただいております！

- ...窓口DXSaaS
- ...デジ田交付金
- ...BPRアドバイザー派遣事業

デジ田交付金に自治体窓口DXSaaS活用で応募した自治体を中心に、希望する自治体にはアドバイザーを派遣し窓口BPRを支援予定

- 支援内容: 現状調査、推進体制の構築支援、BPR等
- 支援期間: 令和5年2月下旬～随時(予定)
- 支援頻度: 3日間/1団体(オンライン/オフライン)

※応募方法等の詳細は後日案内予定

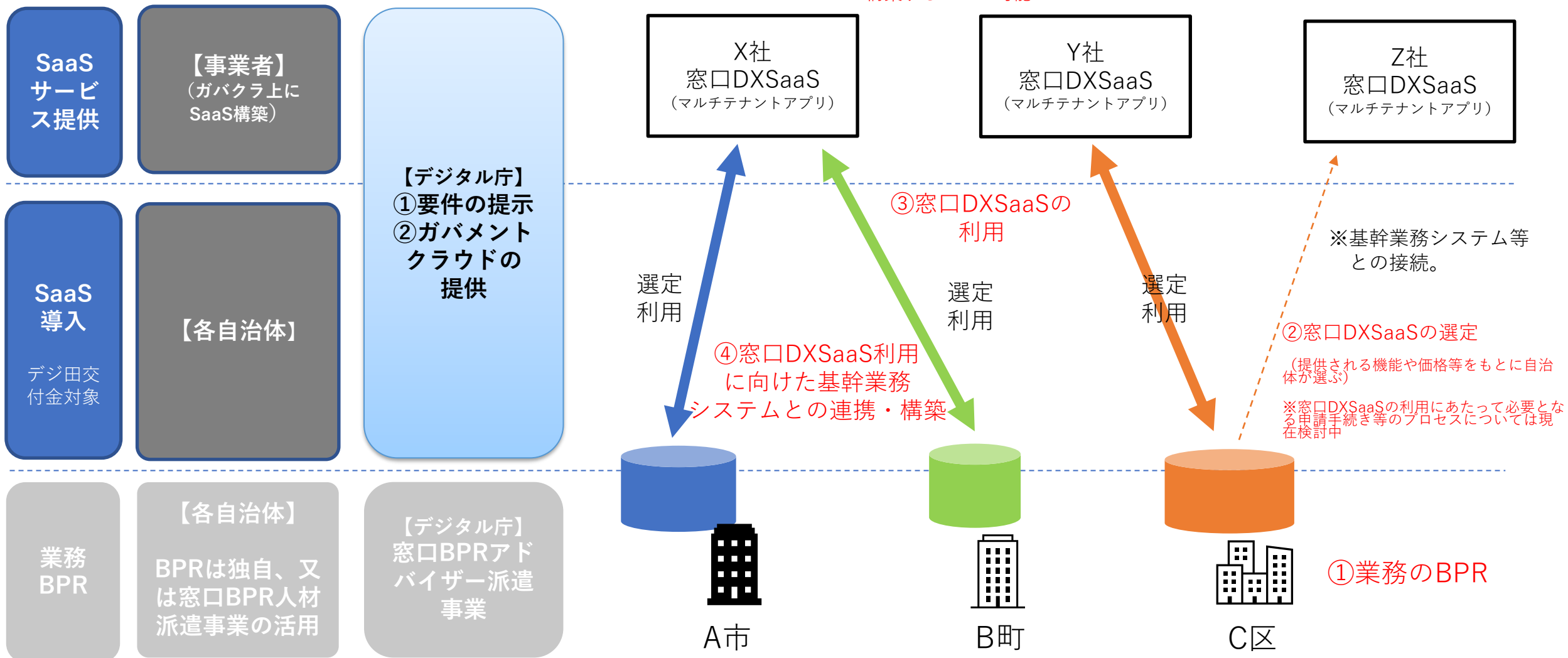
1. 窓口DXSaaSとは

窓口DXSaaSとは

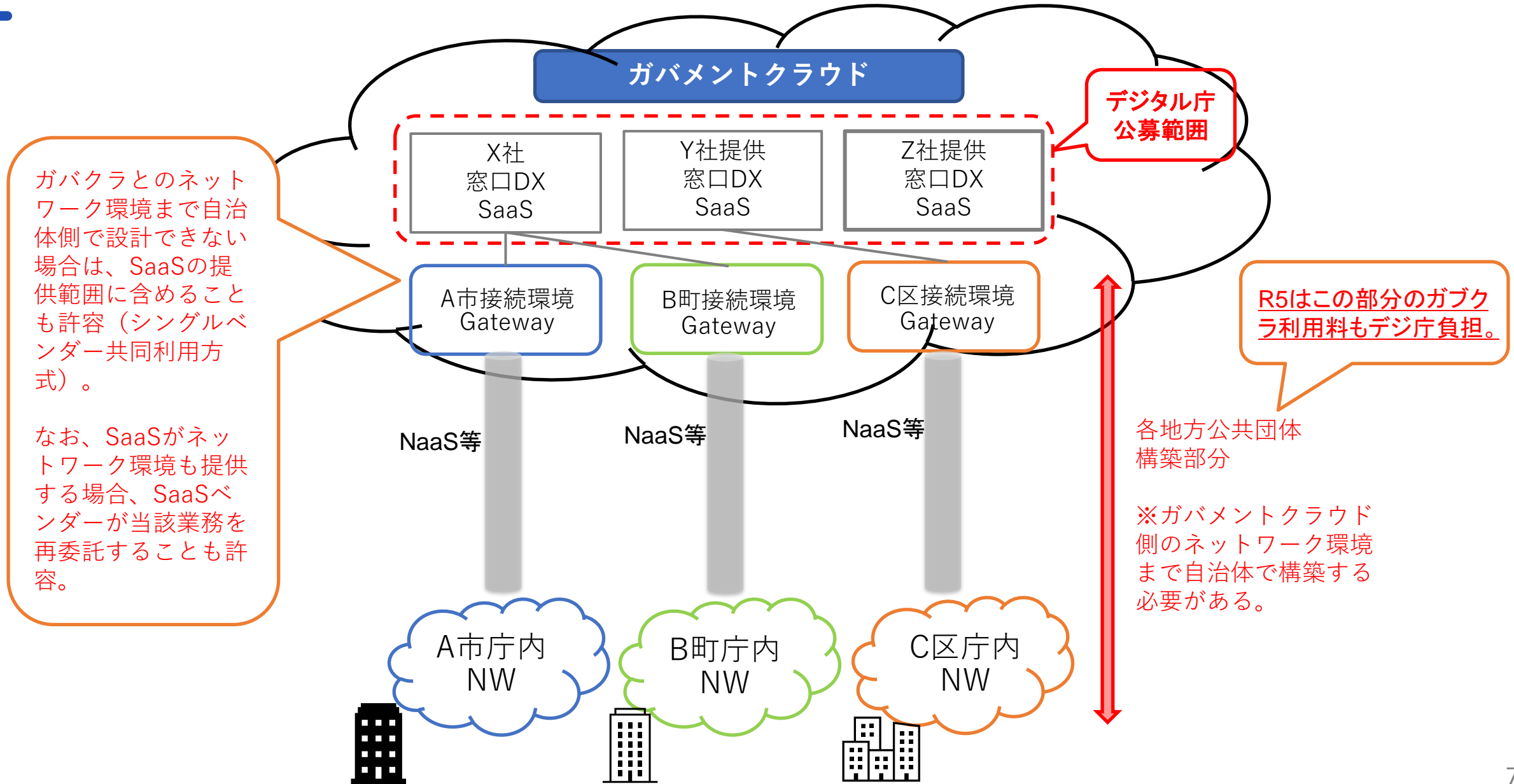
- デジタル庁のガバメントクラウド上に、複数のベンダーに「窓口DXに資するパッケージシステム」を支度していただき、そのシステムの機能を「サービスとして自治体に提供してもらう」ことで、自治体が窓口DXに取り組む際のハードルを「ちょっとでも簡単にしたい」というの試みです。
- 自治体は、自分たちでシステムを用意する必要はなく、自分たちに合ったサービスを選択肢の中から「選ぶ」イメージです。

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



《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



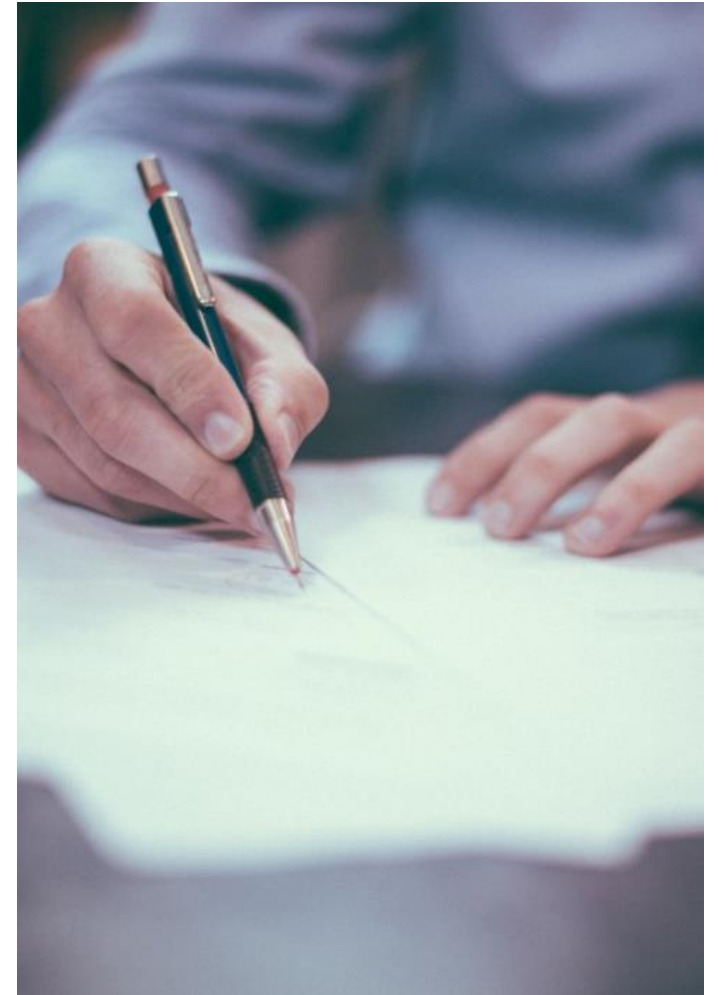
- 「住民の負担を減らす」と「職員の業務負荷を減らす」の両立を本気で目指す。
- オンライン化（行かない窓口）が進み、窓口に来る人が将来減るからこそ、窓口はコンパクトに。
- デジタルのチカラを最大限活用して自治体の準備や運用をラクに。
- デジタル3原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③ワンストップ）が実現する社会の先鞭に。

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)

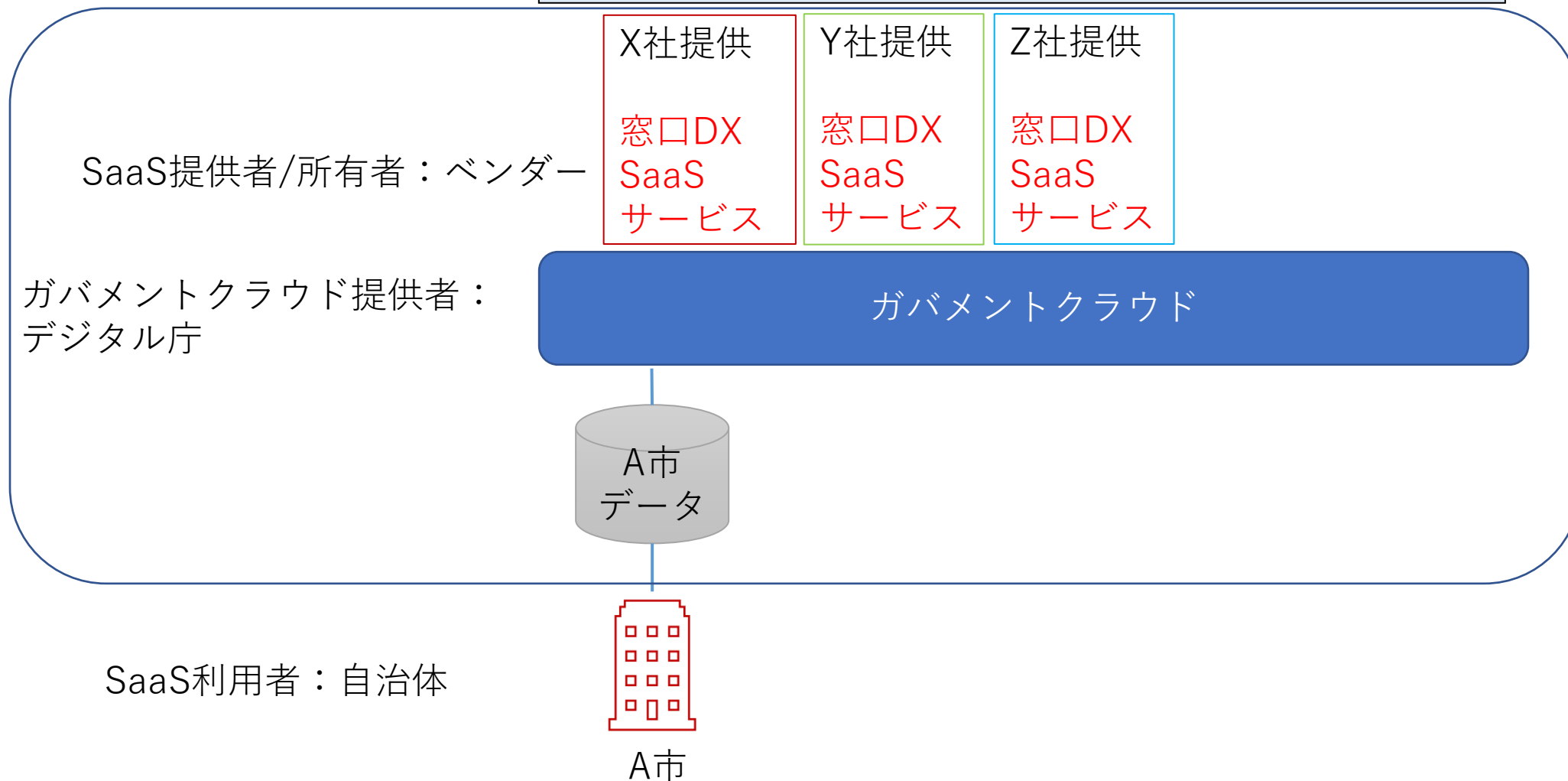
4. 窓口DXSaaSの形態、運営方法

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）：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

様々なベンダー、多様なカバー範囲のパッケージ (SaaSサービス)



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》

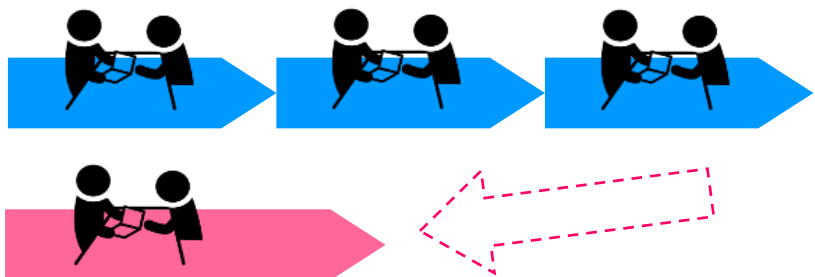
- 届出書等毎に記入方法の説明、記入内容のチェック作業が必要であるため、職員の事務負担が大きい。
→ナビゲーション機能
→申請書作成機能
- 対応する窓口職員の判断が複雑化し、経験が長い職員でないと対応が難しいなど、業務が属人化している。また、新人職員教育の負担が大きい。
→ナビゲーション機能
- 届出書等の内容確認後にシステム入力を行い、入力内容の確認も必要であるため、1つの届出で複数の確認（審査）が必要となり、工数がかかる。
→手書きを減らし受付からデータで処理し基幹システムに流す機能
- 対応する職員の判断が複雑化し、業務の属人化や待ち時間を含めた窓口対応時間の長期化が課題。
→複数の窓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



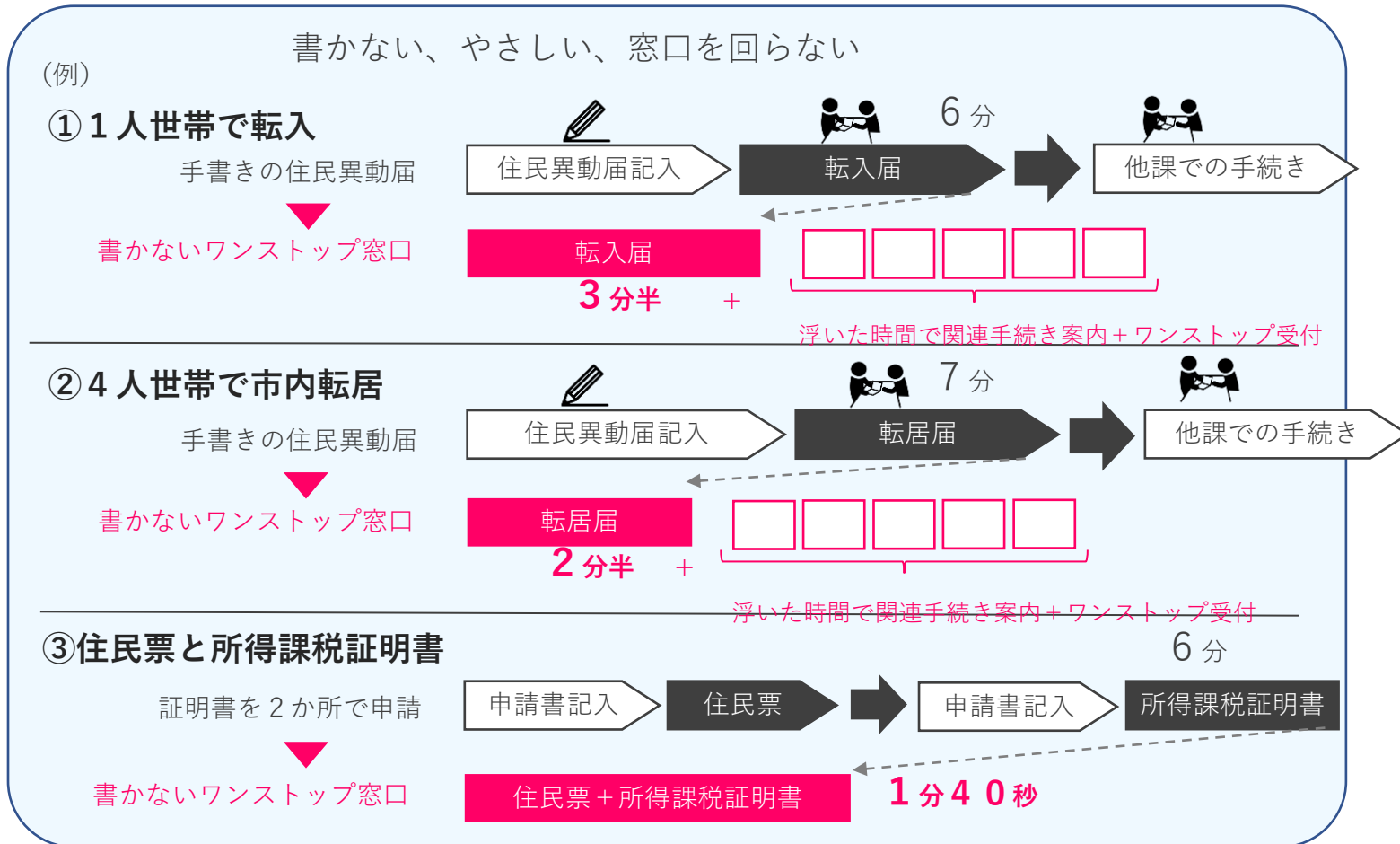
複数の手続きが1つの窓口で完了



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)



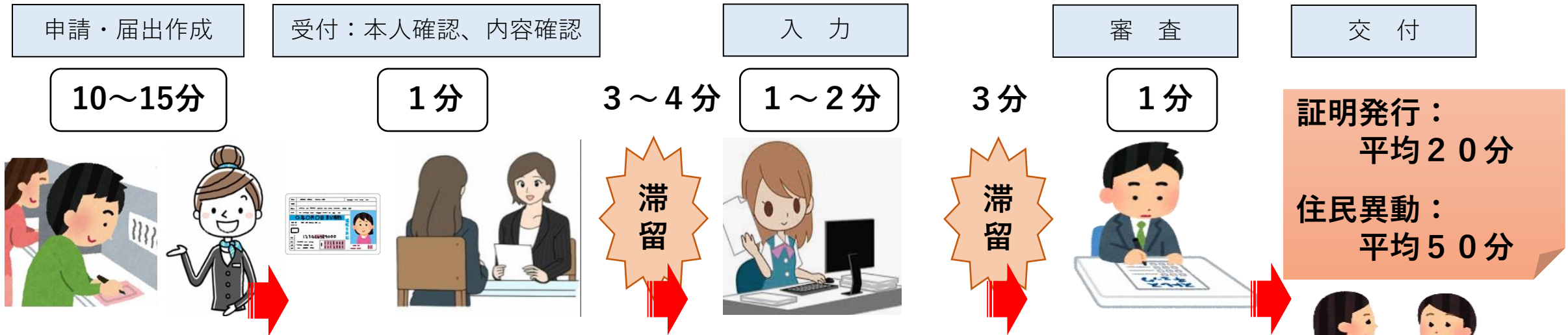
※上記はいずれも、手続きの受付にかかる時間を表す。受付をシステム化したことで、このあとの事後処理も高速化される。

課題解決の実例②

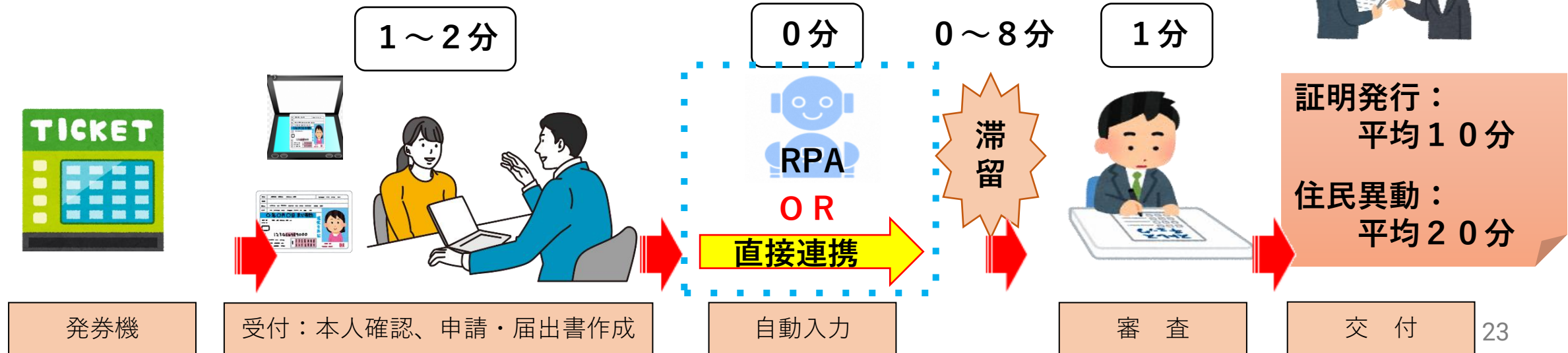
フロント業務改革
「書かない×データ連携」

証明書：平均10分 住民異動：平均30分削減！！

旧

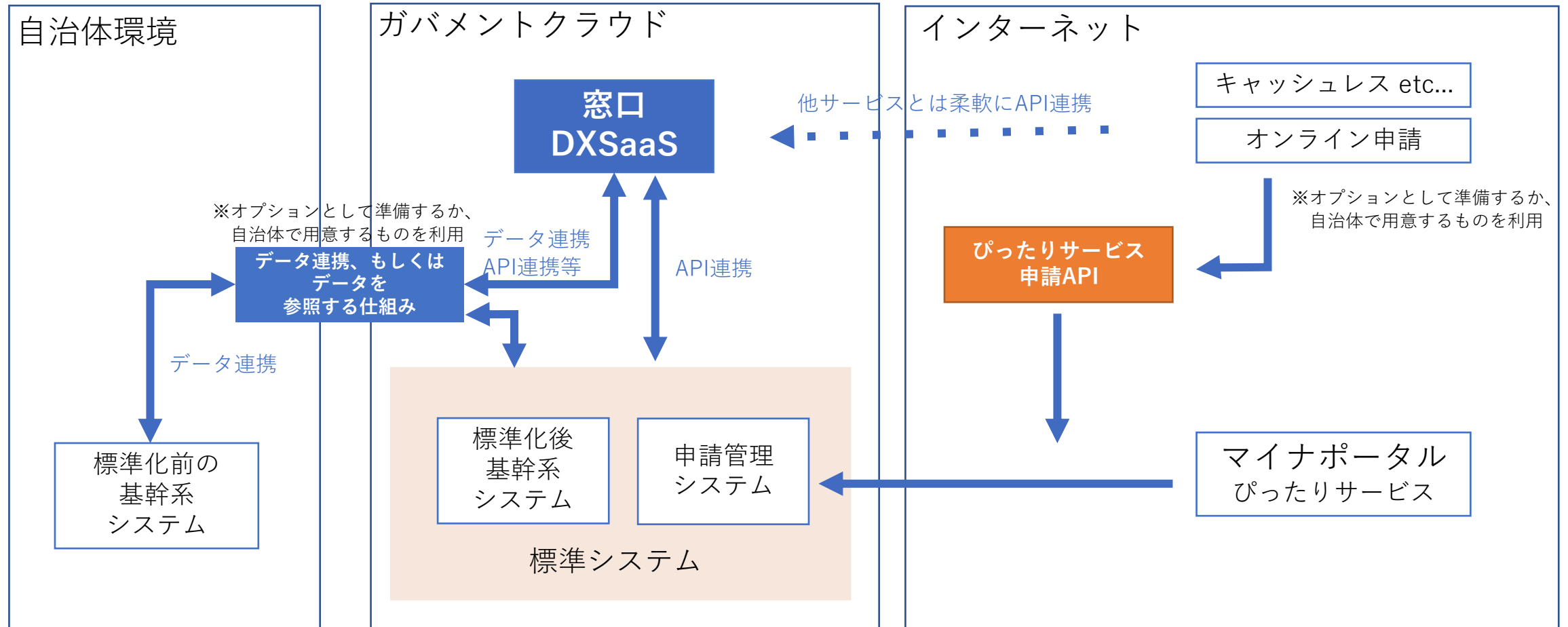


現在



6. SaaSとしての実装イメージ

構成イメージ (案)

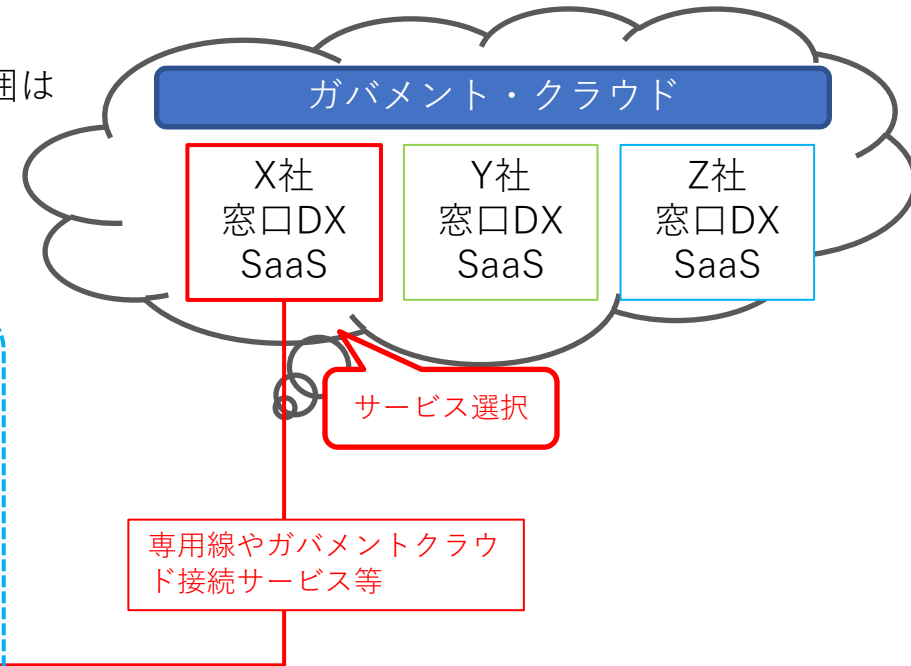


- ・ 窓口DXSaaSは標準化関連業務として、基幹系システムと連携して利用する想定。
- ・ 各システムとは疎結合を基本とし、データ連携はファイル連携またはAPI連携が考えられる。
- ・ データ連携により、基幹系システムと異なるベンダーの窓口DXSaaSにすることも想定される。
- ・ 標準化前の基幹系システムとの連携については共通データベースやRPA、ファイル連携等の活用により対応することが想定される。

窓口DX SaaS

- ・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。

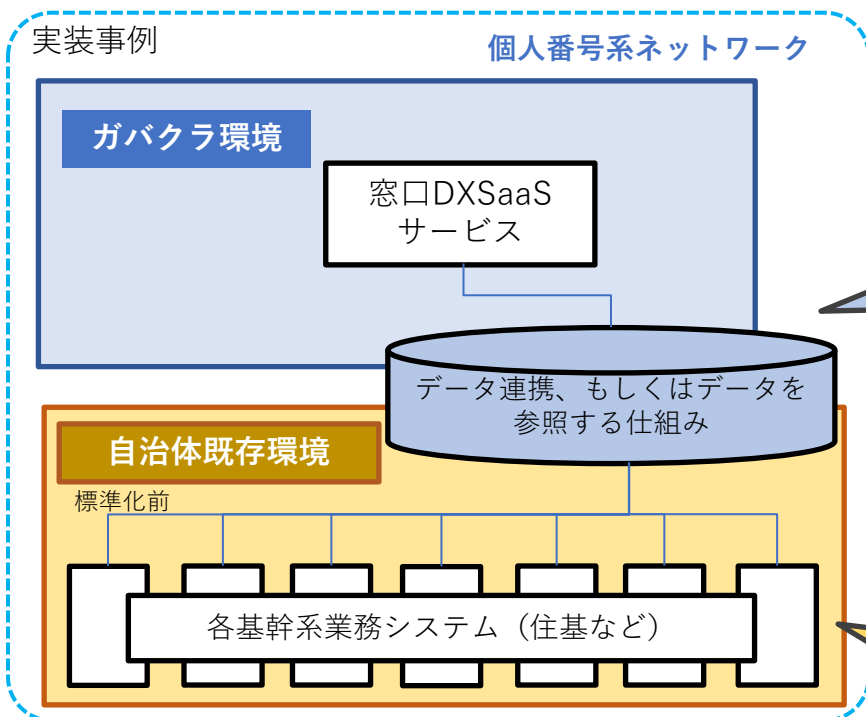
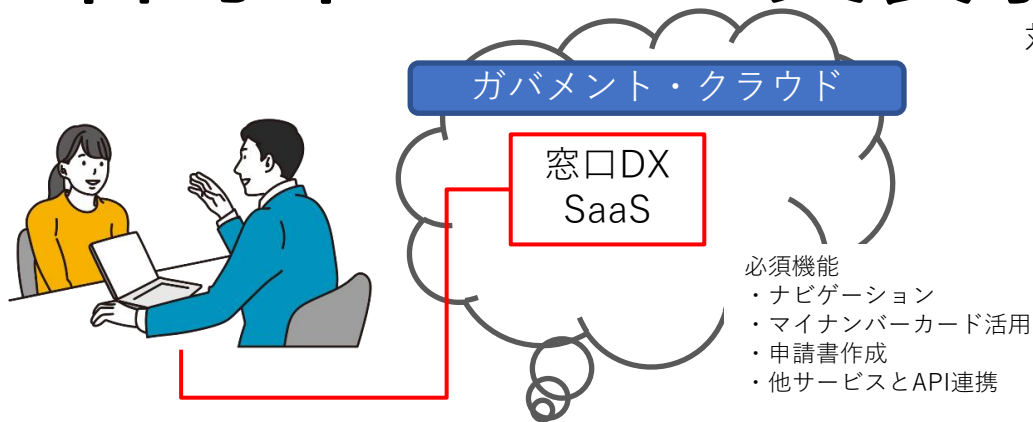
基本イメージ図



- ・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

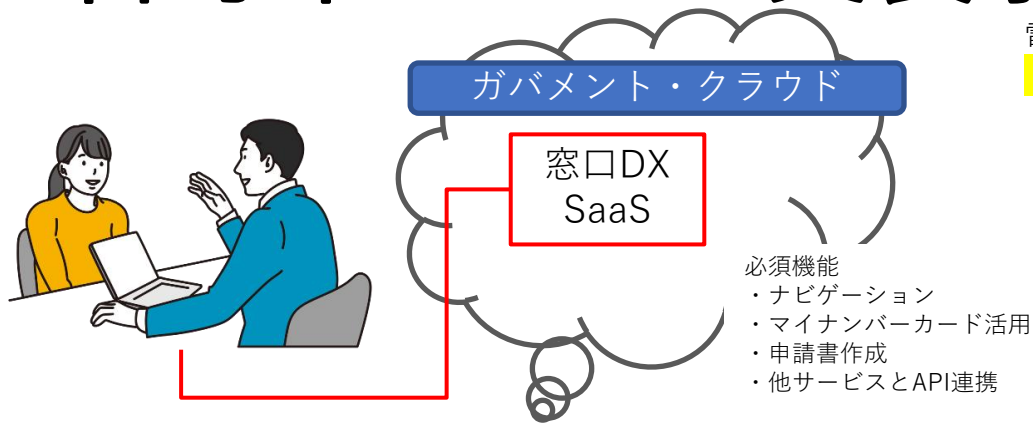
基幹系業務システムへのデータ反映を自動化する場合は、データ連携やRPAの活用が考えられる。

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。

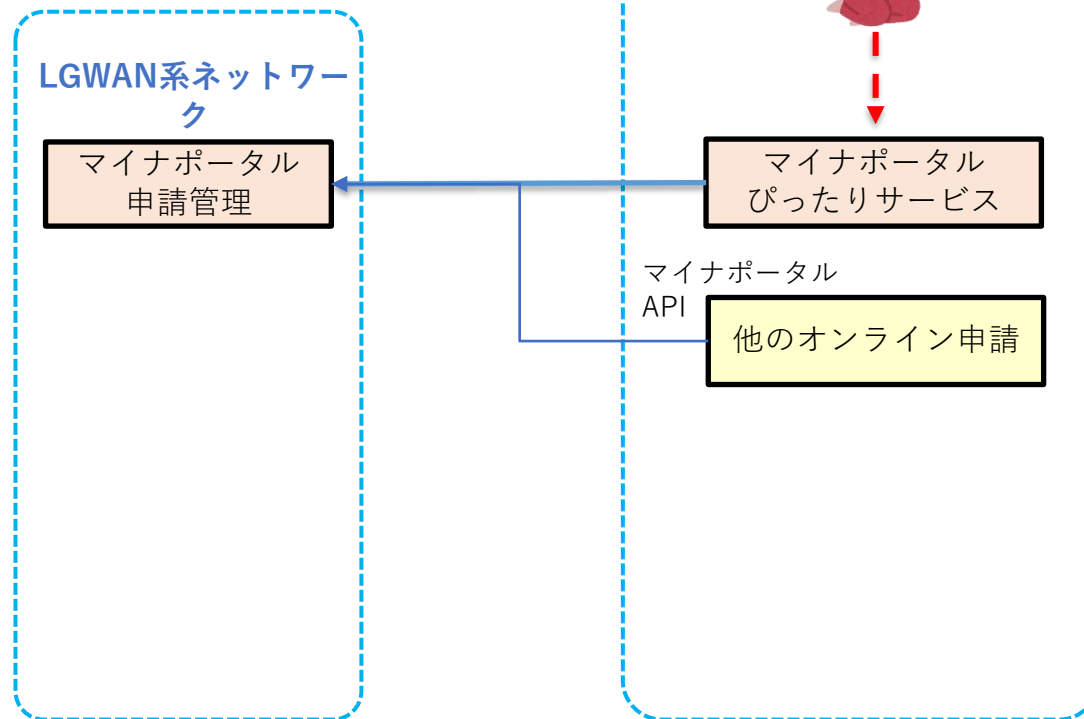
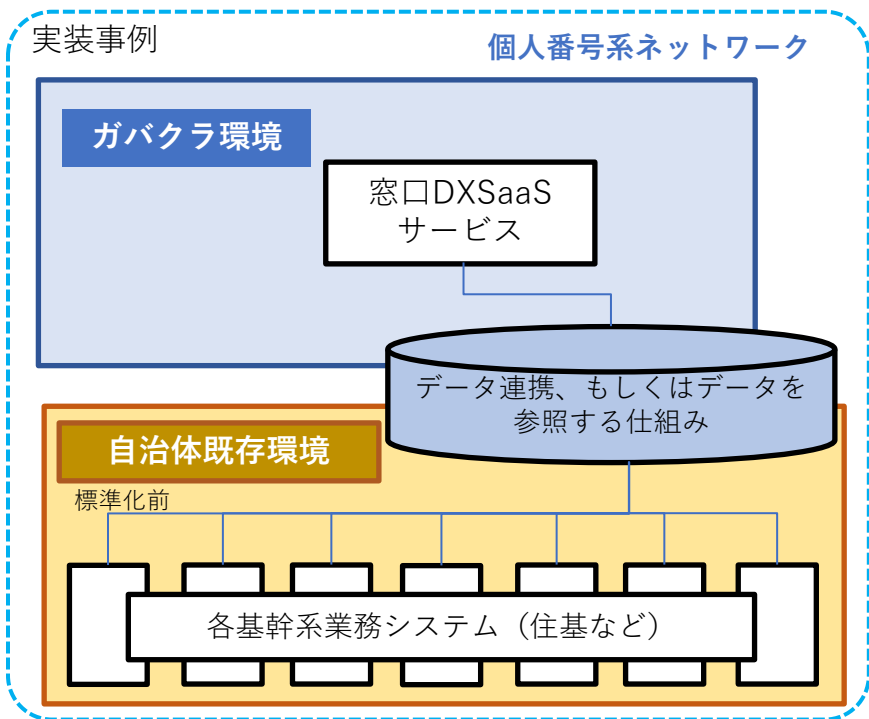
番号系NWでの実装事例と範囲（標準化前）

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。



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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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DXSaaS 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. 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
- 基幹系システムのデータを活用して、窓口受付やナビゲーション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
- 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、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

(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。
（※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）

7月のラインナップの公開の際に、以下のものを用意または提示をするため、これらを参考に各自治体で調達を実施する想定

- 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てモックアップ環境
- 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」

※利用申請や具体的なプロセスは調整中

10. 窓口DXは業務改革(BPR)とシステム導入作業がセット

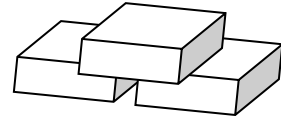
窓口DXの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

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）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



（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__概要説明資料」を参照

12. 窓口BPR支援事業への参加方法 (自治体)

「窓口BPRアドバイザー派遣事業__概要説明資料」を参照

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。

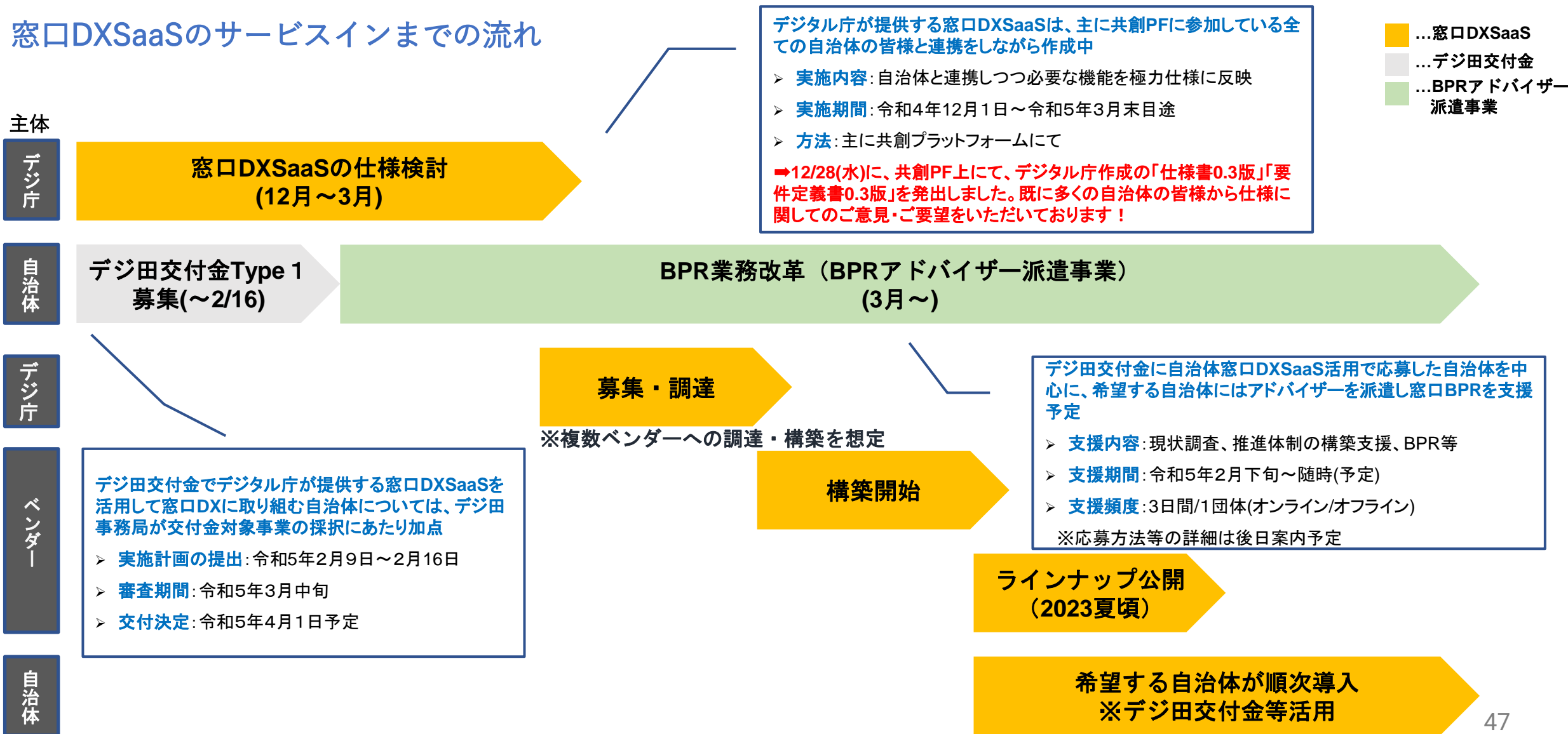
R5年度以降窓口DXに取り組む自治体 (R5～)

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～)

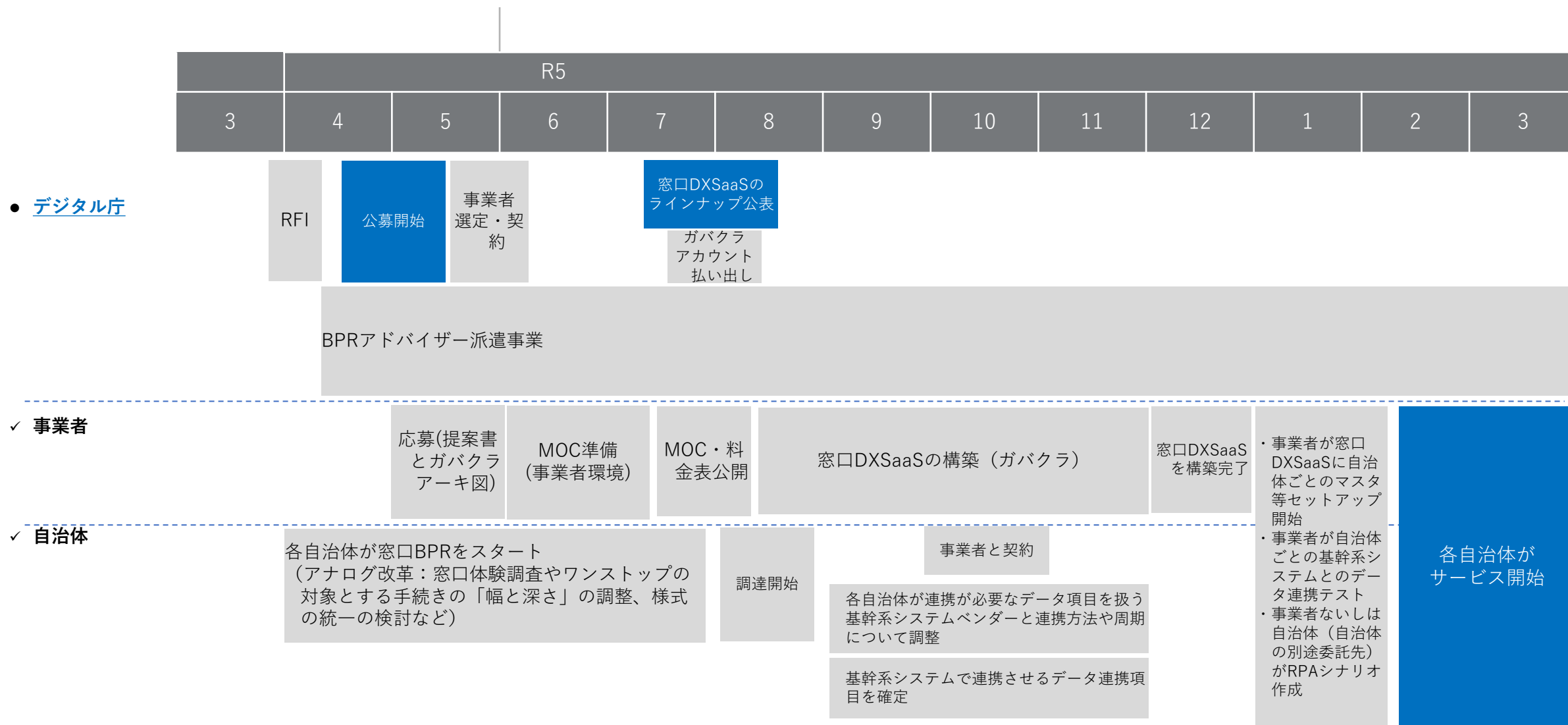
【再掲】 窓口DXSaaSを自治体の皆様と共創し、今年夏ごろ目途にサービスインを目指します

窓口DXSaaSのサービスインまでの流れ



14. 全体工程表

窓口DXSaaSのサービスインスケジュール



15. ベンダー向け情報

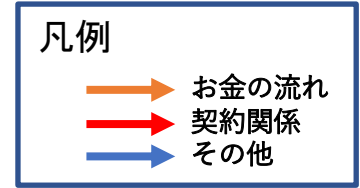
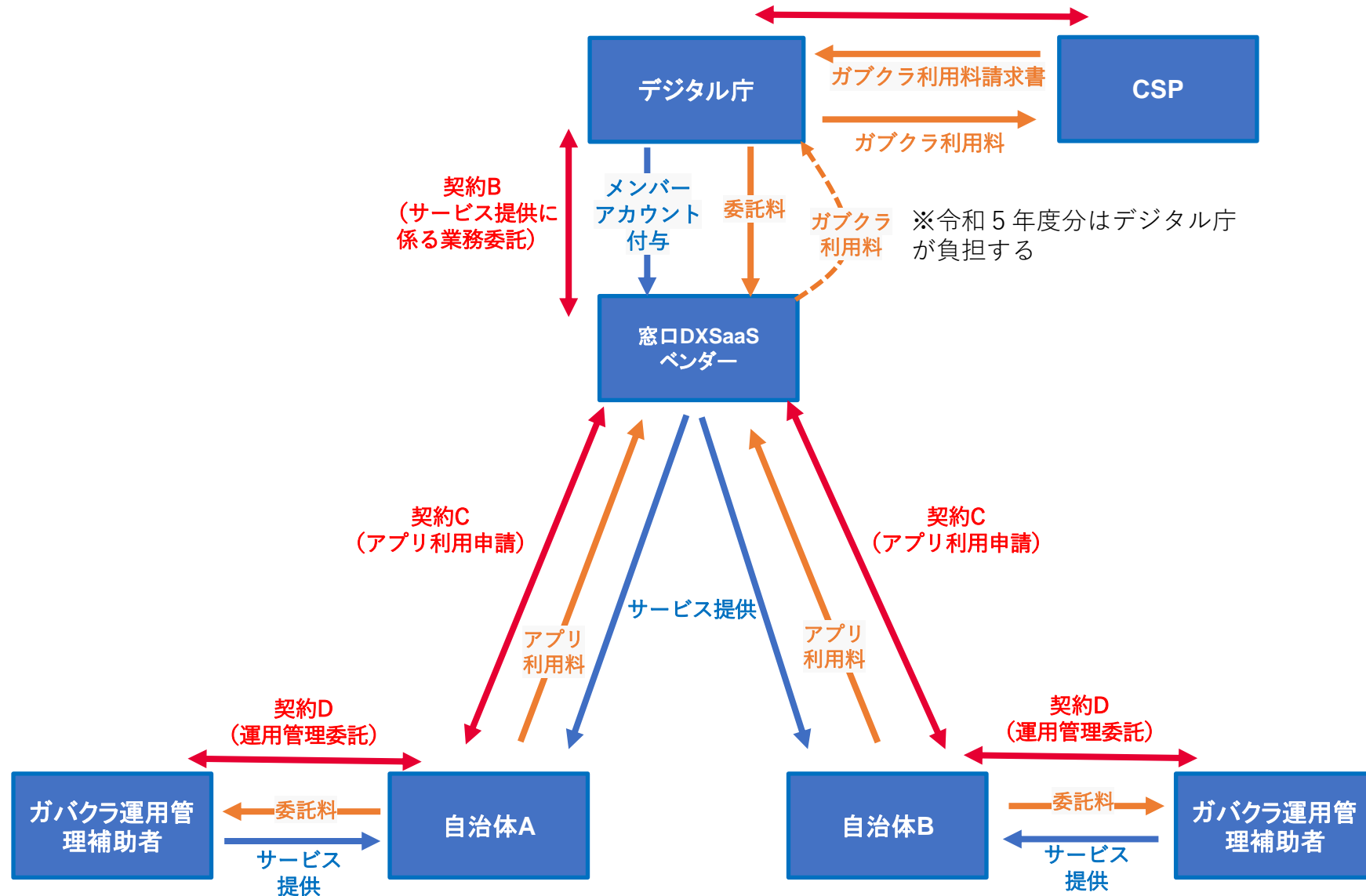
調達・構築スケジュール

- 7月末にラインナップの公開を目標として、それに間に合うスケジュールで調達を実施
 - 4月下旬：公募開始
 - 6月上旬：事業者選定（複数）
 - 7月中旬：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：ラインナップの公開、ガバメントクラウドのアカウントの払い出し
 - 8月～ ：各自治体で窓口DXSaaSの調達

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。

窓口DX SaaSの契約・支払い形態



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予定

- 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。または、モダンアプリケーション技術を用いてシステムを実装し、本番稼働させた実績があること。なお、本業務の専任であることは求めない。
 - 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
 - クラウドリソースのスケールイン／アウト等、クラウド環境での運用実績・ノウハウを有している事業者であること。
- 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
 - ISO/IEC27001認証（国際標準規格）
 - JIS Q 27001認証（日本工業標準規格）

【窓口DXSaaS導入に向けた参考情報（現時点）】

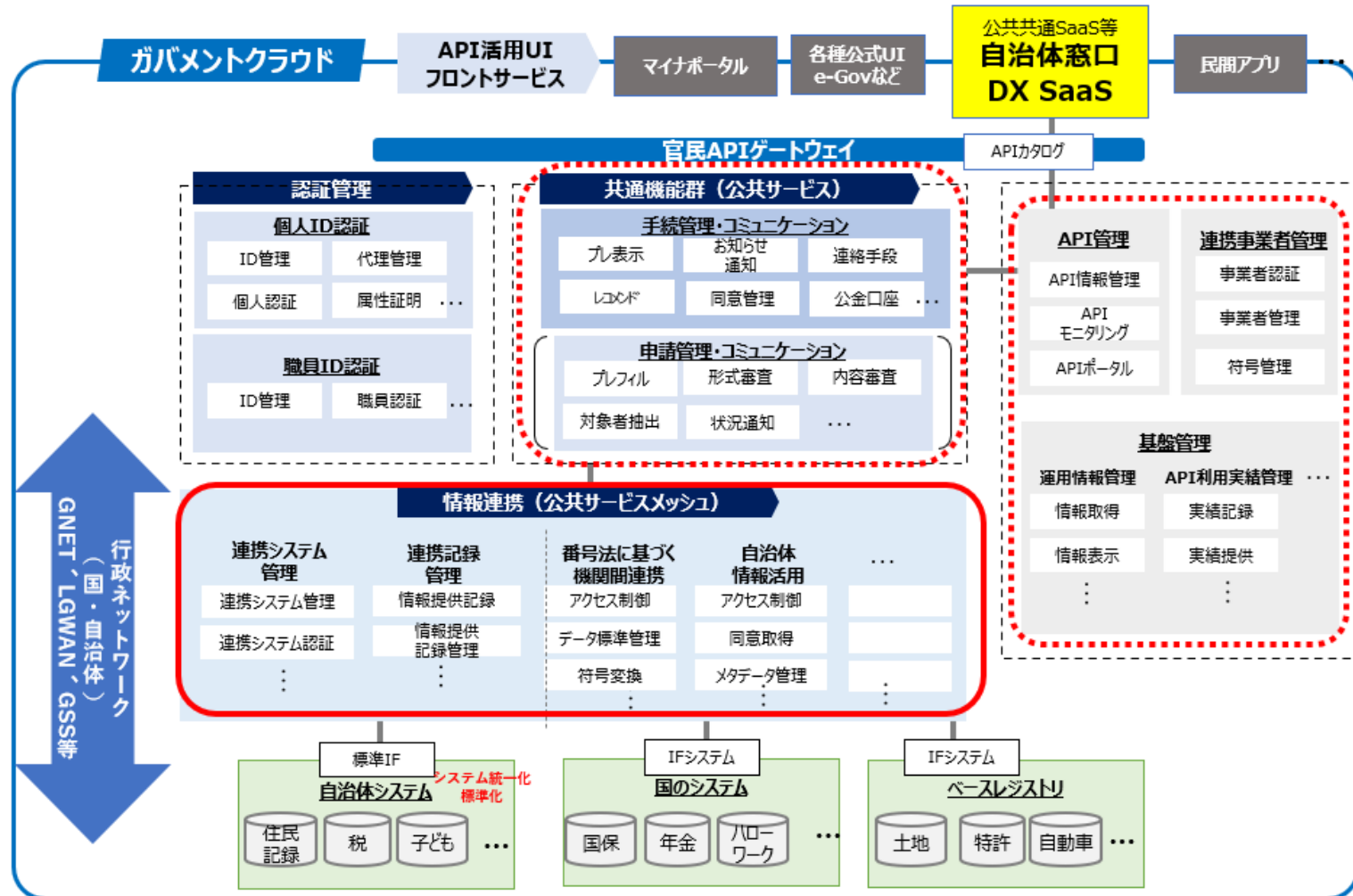
- 準備時：令和5年7月予定のラインナップの公開からガバメントクラウド上での窓口DXSaaSのサービス提供に当たっての環境を提供する予定です。
※R5年度のサービス提供準備に係るガバメントクラウド利用料はSaaS構築ベンダーには発生しないようにする予定です。
- 運用時：自治体が窓口SaaSを利用する際のガバメントクラウド利用料は、
 - ・R5年度：自治体にもSaaSベンダーにも発生しないようにする予定です。
 - ・R6年度以降：自治体が負担する予定。※窓口DXSaaSの利用料は自治体が負担する。
- デジタル庁ではサービスの稼働状況報告に係る事務的経費の対価として、システム管理技術者×0.2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予定。

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

- 別途ホームページに掲載

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。

19. 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のため。

■ 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

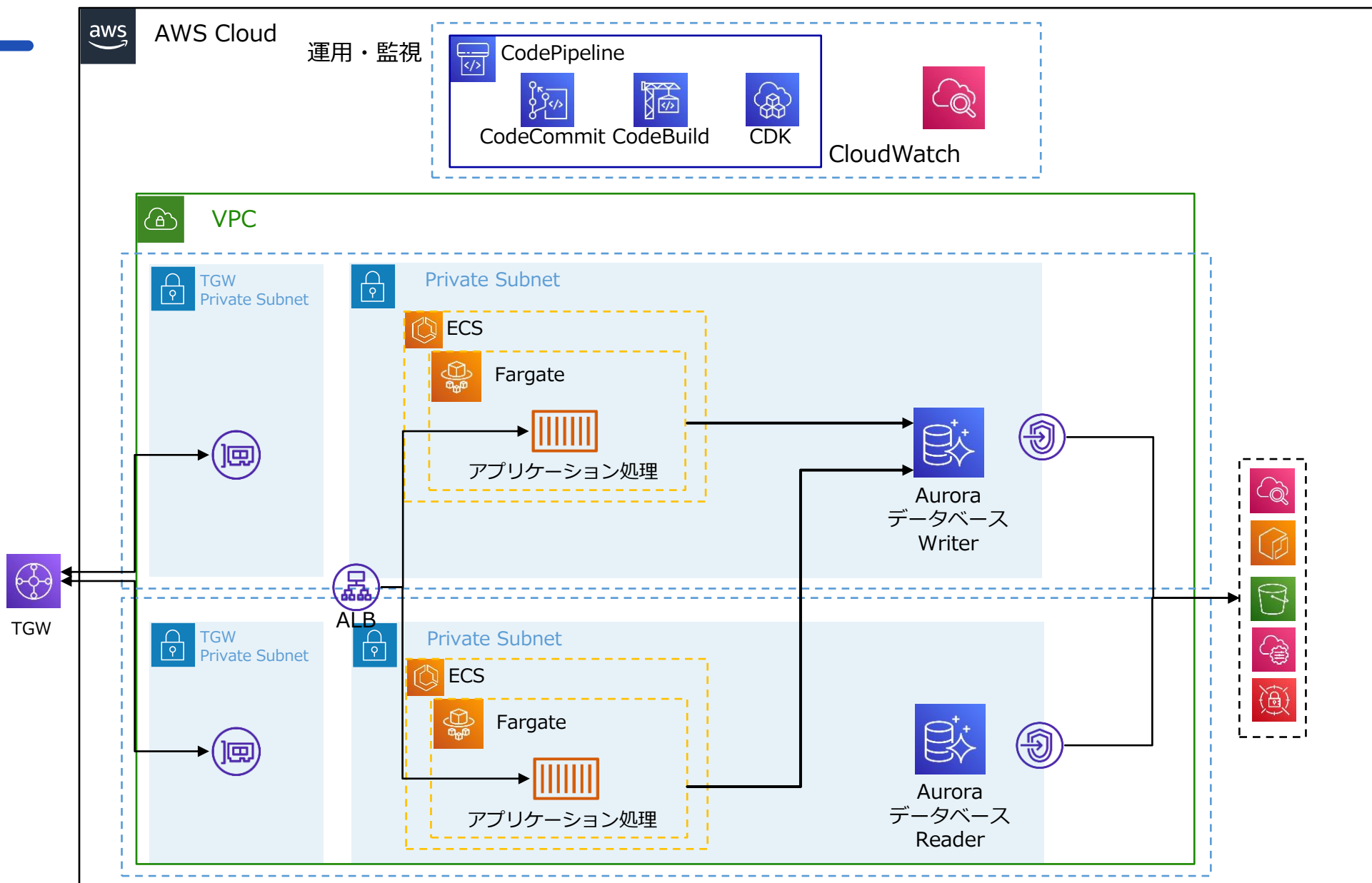
- R4年度11月～1月の3ヶ月間でモダン化した検証環境と本番環境が構築でき、基幹系システムとの連携テストを含めて完了。総合テストの結果、性能も十分であると判断できた。

（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本稼働予定（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っ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）

② (参考) 実証協力団体(H市)でのポイント

- ④ システムは「ゴール」に必要な要件を仕様書に書いて調達した。
(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、契約してたベンダーさんも初めて（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、ベンダーさんも「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。

20.窓口DXSaaS利用に向けた参考情報

【仕様書に関する共創PFでの意見募集状況】

自治体窓口業務改革_行政手続オンライン化 ▾ 2,451

+ 関連ページを追加する

██████ (デジタル庁) (digital.go.jp) 12:46 2022年12月28日 ▾ ⇐12/28(水) : 共創PF上で、窓口DXSaaSの仕様について、デジタル庁から皆様にご提案しています

【窓口DXSaaSについて、現時点での検討状況のご報告 & ご意見を募集します】

いつもお世話になっております。██████です。
これまでの皆様からのお問い合わせ内容やご意見を踏まえまして、窓口DXSaaSの調達に向けた資料（下記4点）を作成しましたので、年末年始でお忙し大変恐縮ですが、是非一度ご覧いただくえ、ご指摘・コメント頂けますと幸いです。
※いずれも途中経過ですので、タイトルのみの箇所や、「検討中」となっている箇所も多々ございます。

【添付資料と、コメントをいただきたい観点】

- ① 自治体窓口DXSaaS（自治体&ベンダー向け）v0.5.3.pptx
 - ・このプロジェクトを進めていくための骨子（目的や前提条件）となるもので、自治体の皆様、及びベンダーとの目線を合わせるために作成しています。
 - ・まだまだ検討中の箇所がありますが、現時点で内容に違和感ございましたらご指摘ください。
- ② 調達仕様書_0.3版.docx
 - ・窓口DXSaaSを調達するときの仕様書案です。（0.3版という事で、まだまだ途中経過です）。
 - ・何を課題と捉え、何を解決するために、どのような仕組みを実現するかを表現する事が資料の目的です。
 - ・他に盛り込むべき項目（アウトライン）や内容は無いか、現在の内容に違和感がないか等についてコメント頂けますと幸いです。
- ③ 要件定義書_0.3版.docx
 - ・窓口DXSaaSを調達するときの要件定義書です。（0.3版という事で、こちらもまだまだ途中経過です）
 - ・調達仕様書に記された仕組みを実現するために必要とする主な機能について記すもの（主な機能を体系的に書くもの）です。
 - ・他に盛り込むべき項目（アウトライン）や内容が無いかについてコメント頂けますと幸いです。
- ④ 窓口DXSaaSの必須機能、及びオプション機能の案一覧（たたき台）
 - ・こちらは機能要件一覧（主な機能を実現するために実装する細かな機能や実装上のロジック、決めごと）を今後作成するにあたって、あくまでたたき台となる資料です。
 - ・オプション機能については、各ベンダーが競争領域として創意工夫しながら自由に搭載を検討する部分ではありますが、まずは自治体様のニーズを把握しベンダーに伝えるために、「こんな機能があると良い」「これを実現するなら、こういったやり方も考慮してほしい」等のコメントを自由に頂けますと幸いです。（まずは思いつく限り発散していただくイメージです）

ポジティブなコメントも、ネガティブなコメントもどうぞ遠慮なく頂けますと幸いです！
（一度、1/9（月）目途までにご意見募集したいと思います！）

#11月のデジ田説明会以降、本チャンネルにて大変貴重になるご意見をたくさんいただき、大変ありがとうございました。まだまだ始まったばかりのプロジェクトであり、今後も皆様から学ばせていただく事も多いかと思いますが、来年も引き続きよろしくお願いたします！
（自治体窓口DXチーム一同）（編集済み）

5個のファイル ▾

自治体窓口DXSaaS（自治体&ベンダ... 調達仕様書 0.3版 .pdf 要件定義書 0.3版 .pdf

既に多くの自治体の皆様から仕様に関してのご意見・ご要望をいただいております！



●●という機能があると良いと思います！



私の自治体では〇〇が大きな課題となっています！



▲▲という案に私も賛成です！！



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)

※当面、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」チャンネルでやりとりをさせていただきます

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 開庁日程を要します。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

【申請フォーム】

<https://forms.office.com/r/E7A93w4yqJ>

もしくは右のQRコードより
モバイルからもアクセス可能

Microsoft Formsを使用、インターネット環境からのみ

