

地域DXの推進に向けた取組について

令和5年8月3日

第14回デジタル田園都市国家構想実現会議

総務省提出資料

地域におけるDXの推進

自治体行政におけるDXの推進

住民との接点（フロントヤード）の改革

オンライン申請の推進・強化

- ・ 転出届のオンライン化など
マイナポータルへの活用拡大
- ・ 地方税の電子納付
(eLTAX、統一QRコード)
地方税以外の公金への拡大

多様な窓口の実現

- ・ 書かない窓口
- ・ リモート窓口
- ・ ワンストップ窓口

マイナンバーカードの利活用の推進

- ・ 救急業務の迅速化
- ・ 避難所受付における利用
- ・ 地域公共交通における利用

住民目線に立った
創意工夫による
行政サービスの充実・深化

対人業務

- きめ細やかな対応
- ✓ 相談窓口
- ✓ アウトリーチ

人的資源の 最適配分

創意工夫を 要する業務

- データドリブンな
行政経営
- ✓ 企画立案
- ✓ 意思決定

✓ 独自施策アプリの共同利用や
自治体間連携への環境整備

内部事務（バックヤード）

- フロントヤード改革を支える内部事務の
システム整備
- ✓ 基幹業務システムの標準化・共通化
- ✓ AI・RPAの活用

各種データ等 の収集

- ✓ 基幹業務のデータ
- ✓ 各種統計データ
- ✓ 各業務分野のデータ

- 統計データなど
様々なデータを
利活用した分析
- ✓ BIツール
- ✓ AI

抽出

データ連携

地域社会におけるDXの推進

✓ 医療



マイナンバーカードを利用した医療・介護施設での患者データ確認、カードの共通診察券化
(高知県宿毛市)

✓ 自動運転



高精細映像のリアルタイム伝送による自動運転バスの安全性向上
(群馬県)

✓ ドローン



買い物弱者支援のためのドローンを活用した物流システムの構築
(長野県伊那市)

✓ 保育



マイナンバーカードにより園児の登降園を管理
(高知県宿毛市)

住民に密着した
様々な政策分野における
地域社会課題の解決

✓ 観光（自治体間連携）

多言語翻訳RAIチャットボットを活用した外国人への情報発信強化
(北海道蘭越町・二セコ町・倶知安町)

✓ 郵便局

郵便局における地域MaaSの支援
(群馬県前橋市)

自治体間連携や多様な主体との連携を促進

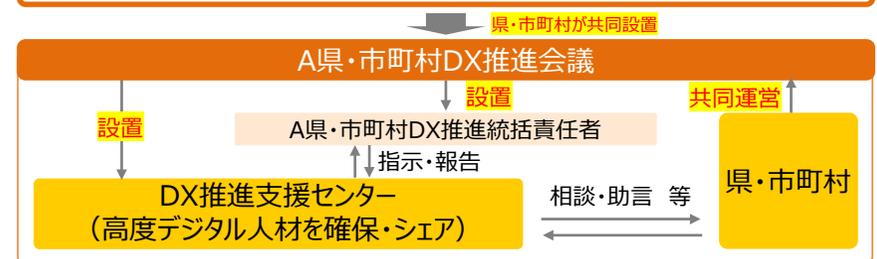
自治体におけるDX推進体制構築の促進

- 地域におけるDXの取組を全国津々浦々へ広げていくためには、都道府県と市町村等が連携した推進体制をつくり、各市町村に地域の实情に応じた支援を継続的に届けることが重要であり、先進的な取組事例を収集し、横展開を促進していく。

[A県の例]

- ・ 知事と全市町村の首長による協働宣言に基づき、県・市町村DX推進会議を設置
- ・ 高度人材（統括責任者 + 5分野の専門官）による県・市町村のサポート

『A県・市町村DX協働宣言』（知事と全市町村の首長による協働宣言）



① マイナンバーカードの活用で、住民との接点を多様化・充実化



- 住民視点に立って、自治体と**住民との接点を多様化**（オムニチャネル（※）化）し、マイナンバーカード1枚で、自宅（オンライン）、郵便局、庁舎窓口など様々な場所で手続きが可能に。
- **マイナンバーカードの利活用シーンの更なる拡大**で、住民との接点を充実化し、もっと身近で便利に。

※オムニチャネル：リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、両者のチャネルを境目なく運用すること（→多様な住民ニーズに対応可能）

※フロントヤード改革の取組状況（R5.2月時点）：書かない窓口 304団体（17.5%）、総合窓口 272団体（15.6%）、リモート窓口 106団体（6.1%）、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続き（59手続き）のR3年度オンライン利用率：55.0%（いずれもR4年度総務省調査結果）

② 紙ではなくデータで対応



- オムニチャネル化に伴う事務処理のダブルトラックを解消するため、対面であっても、紙ではなく、**データによる対応**を前提とした「End to End」のデジタル化を。
- 申請データ活用により**処理状況**（処理件数・処理時間・待ち時間等）**が見える化し、窓口業務改善のきっかけに**（データドリブン行政経営）。データ対応により、**バックヤードは集約化・効率化**（支所での事務処理を本庁に集約化等）。

③ 庁舎空間は、単なる手続きの場所から、多様な主体との協働の場へ



- **手続きは、早く、簡単に**。生み出した時間で、**相談・交流は、じっくりと、深く**。
- 記載台や事務専用カウンター等の削減で、手続きの場を減らし、**多様な主体が交流できる場を確保**。
→ 住民や地域社会を担う様々な主体が集い、地域社会の変革に結びつける。

今後、このような自治体フロントヤードの将来の姿について**自治体の理解を促進する**とともに、**必要な人的・財政的支援**を通じて、**新たな自治体フロントヤード改革を強力に進めていく**。

コンセプト

① マイナンバーカードの活用で
住民との接点の多様化
・充実化 (オムニチャネル化※)

② 紙ではなくデータ対応

③ 庁舎空間は、
単なる手続きの場所から
多様な主体との協働の場へ

※リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、境目なく運用すること

イメージ ~各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を~

A 自宅で



- ・来庁せずにオンラインで手続き完結
- ・来庁したい時も自宅で簡単予約

i 自宅で予約

ii スマホからオンライン申請



- ✓ 困った時はチャット (有人・ボット)で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認



B 近場で

リモート窓口を活用し、
行政手続き(オンライン申請)をサポート
本庁職員とリモート相談も



郵便局



公民館

C 庁舎で



住民スペースの拡大

住民が集う協働の場
行きたい場所へ

- ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減
- ✓ 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保
- 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ

データ処理のための バックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化
・BIツールで分析

データに基づく改善
(データドリブンな行政運営)



紙ではなくデータ対応
(対面でもタブレット活用)

D 自治体と住民との接点の充実化

マイナンバーカードの更なる利活用シーンの拡大



- (例)・避難所受付における利用
・地域公共交通における利用

自治体フロントヤード改革が目指すもの

[マイナンバーカードを活用した自治体フロントヤードの充実事例]

全国初!

マイタク (前橋市)

高齢者などの移動困難者を対象に、マイナンバーカードを活用してタクシー運賃を半額補助 (最大1,000円)



夏のDigi田甲子園
実装部門 準優勝

○ 利用者

利用券忘れ、紛失なし
(利用登録者数 **約3万人**)



○ 事業者

データ入力、確認工数削減
(利用券1枚あたりの作業時間 **75%削減**)



○ 市役所

・年間30万枚の利用券の印刷郵送費 **100%削減**
・作業スペースも削減



三
方
よ
し

BEFORE

利用者



利用券手渡し

事業者



データ入力や
確認作業

市役所



利用券の
印刷・郵送



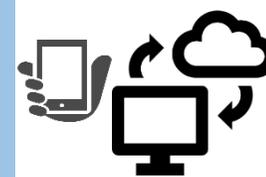
AFTER

利用者



利用券
不要

事業者



データ入力や
確認作業
省力化

市役所



利用券の
印刷・郵送
不要

地域DXの全国展開

自治体DXの推進

- ✓ **フロントヤード改革**
(カード利活用、オンライン申請、書かない窓口等の多様な窓口 等)
- ✓ **バックヤード改革**
(基幹業務システムの標準化・共通化、AI・RPAの活用 等)
- ✓ **データドリブンな行政経営**

地域社会におけるDXの推進

✓ ドローン

買い物弱者支援のためのドローンを活用した物流システムの構築
(長野県伊那市)



✓ 保育

マイナンバーカードにより園児の登降園を管理
(高知県宿毛市)



✓ 観光 (自治体間連携)

多言語翻訳AIチャットボットを活用した外国人への情報発信強化
(北海道蘭越町・二セコ町・倶知安町)



住民に密着した様々な政策分野における地域社会課題の解決

✓ 自動運転

高精細映像のリアルタイム伝送による自動運転バスの安全性向上
(群馬県)



✓ 医療

マイナンバーカードを利用した医療・介護施設での患者データ確認、カードの共通診察券化
(高知県宿毛市)



✓ 郵便局

郵便局における地域MaaSの支援
(群馬県前橋市)



切れ目のない伴走型支援

全国における地域DXの推進に向けた体制構築

都道府県・市町村

- ・ 様々な課題に対応できるよう連携して推進体制を構築

✓ 知事と市町村長の連携・協働

✓ 自治体間の連携、地域の多様な主体との連携

✓ 高度デジタル人材の確保・シェア

✓ 自治体内部のデジタル人材の確保・育成

総務省

- ・ 地域課題解決に向けたデジタル実装プロジェクトの実施を支援しながら、都道府県と市町村が連携した地域DX推進体制の構築を促進

✓ 技術的支援
実装のための計画策定支援 等

✓ 人的支援
DXのアドバイザー、地域活性化起業人 等

✓ インフラ整備等への支援
実装のための経費補助

✓ 情報提供
取組事例の紹介 等

総務省の施策を活用した総合的なサポート

- デジタル田園都市国家構想を支えるデジタル基盤である5Gや光ファイバなどのデジタルインフラについて、デジタル田園都市国家インフラ整備計画に基づく取組を着実に推進。

インフラ整備状況

➤ 固定ブロードバンド（光ファイバ）

光ファイバの世帯カバー率

- 2023年3月末時点で、**99.80%**
（未整備世帯約12万世帯）（推計値）
（目標：2028年3月末までに99.90%（未整備世帯約5万世帯））

➤ ワイヤレス・IoTインフラ（5G等）

5Gの人口カバー率

- 2023年3月末時点で、**96.6%**
⇒2024年3月末目標の95%を前倒しで達成
（目標：2031年3月末時点で99%）

- **地域協議会**を通じて、地元ニーズのきめ細かい具体化など、自治体、通信事業者、社会実装関係者との**デジタル実装とインフラ整備のマッチングを推進**。
- **地域の実情を踏まえた支援**により、条件不利地域等において、**着実なインフラ整備を促進**。

地域協議会における取組状況

- **全国各地（11地域）に設置された地域協議会において、インフラ整備に向けた取組が進行中。**

（取組事例）

- ・光ファイバ未整備地域の解消、携帯電話不感地域の解消のためのインフラ整備、地域課題の解決のためのデジタル実装に向けたマッチングが進行中。
- ・公設光ファイバの民設移行に向けた相談が進行中。
- ・自治体所有の施設への5Gアンテナ基地局整備を支援するため、ワンストップ窓口の設置・公表。
- ・5G基地局設置の候補となりうる土地、建物の一覧をデータベース化し公開・共有することにより、通信事業者と施設管理者間の調整の円滑化を促進。

- **地域協議会における優良事例の横展開・共有等を進め、活動を活性化**



本年7月7日に総合通信基盤局に新たに設置した「**基盤整備促進課**」が司令塔となり、優良事例の共有等を通じて、「**地域協議会**」を一層活性化するとともに、デジタルインフラの整備と地域課題に対するソリューションの社会実装を関係省庁とも連携し促進。