

地方行政経営について

令和7年 1月24日
行政経営支援室

自治体DX推進計画等の概要（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）

- 自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、取組を後押し
- 各自治体の取組について進捗状況の「見える化」を推進

自治体DX推進計画（2020.12策定、2024.4改定）

■ 自治体におけるDXの推進体制の構築

- ① 組織体制の整備
- ② デジタル人材の確保・育成
- ③ 計画的な取組
- ④ 都道府県による市区町村支援

■ 重点取組事項

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
- ③ 公金収納におけるeLTAXの活用
- ④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ⑤ セキュリティ対策の徹底
- ⑥ 自治体のAI・RPAの利用推進
- ⑦ テレワークの推進

■ 自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項

- ① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ② デジタルデバイド対策
- ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

自治体DX推進手順書（2021.7策定）

■ 自治体DX全体手順書（2024.4改定）

- ・ DXの推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理
ステップ0：認識共有・機運醸成 ステップ1：全体方針の決定
ステップ2：推進体制の整備 ステップ3：DXの取組みの実行

■ 自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書（2023.9改定）

- ・ 標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示す

■ 自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2024.4改定）

- ・ 行政手続のオンライン化の取組方針や作業手順等を示す

■ 自治体DX推進参考事例集（2024.4改定）

- ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DXに整理し、参考事例集としてまとめたもの

地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12策定、2022.9改定）

これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの

自治体フロントヤード改革が目指すものと総務省の取組

- マイナンバーカードを活用した自治体と住民との接点（フロントヤード）の多様化・充実化、窓口業務の改善などを通じて、**住民の利便性向上**と**業務効率化**を図る
- 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

次期モデルが 目指すもの

①住民の希望に沿った窓口の実現

原則オンライン、
窓口手続は最小限

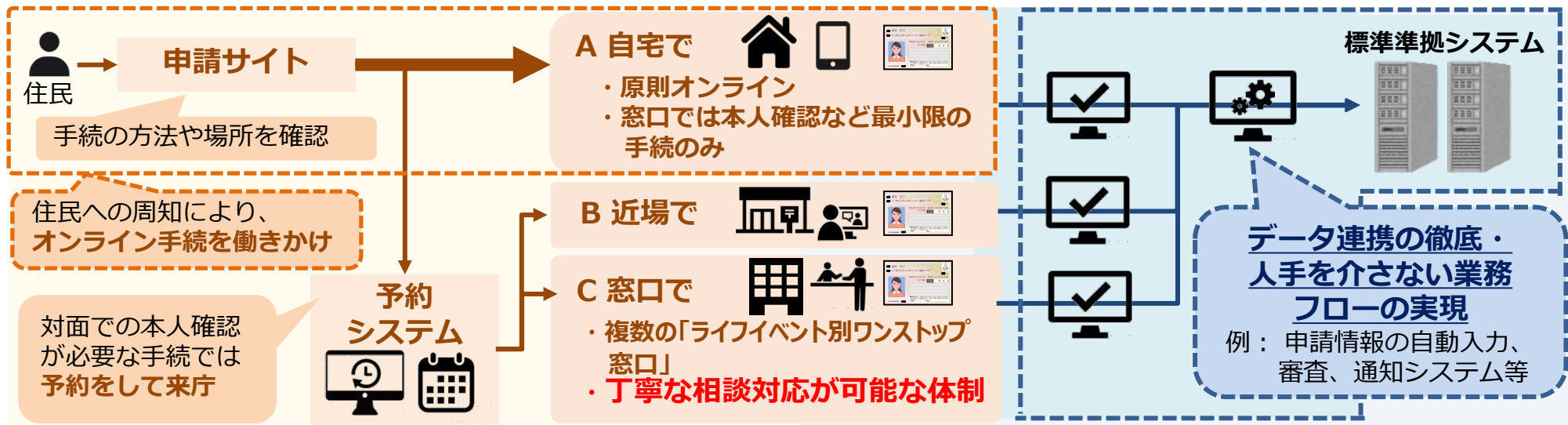
丁寧な窓口対応を希望
する住民に寄り添える
体制の構築

②職員の時間を生み出す業務フロー

フロントヤード
⇄バックヤードの
データ連携強化

データ分析の活用による
窓口業務の改善・
企画立案業務の充実

<イメージ>



【自治体フロントヤード改革支援事業】（令和6年度補正予算：10.1億円）

I 総合的なフロントヤード改革モデルの構築

- ・人口規模別のモデル（①～1万人、②～5万人、③～10万人、④～30万人）
- ・先駆けとなる改革モデル（住民情報等の匿名加工 等）

※住民利便性向上、業務効率化に関する成果指標を設定

II 調査研究

- ・手順書等により、総合的な改革のノウハウ等を提供
- ・取組状況の見える化
- ・効果的な成果指標の検討・分析

地方公共団体のフロントヤード（窓口）改革の取組状況

第1回 持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会（2024年11月21日）事務局提出資料抜粋

- 各地方公共団体においてフロントヤード改革に取り組んでいるが、**団体の規模によって進捗に大きな差**がある
- また、個別の取組（個別最適化）にとどまり、総合的な改革（全体最適化）となっていない可能性がある

	自宅				近場	庁舎		
	汎用的電子申請システム	マイナポータルを活用した電子申請サービス※	手続支援システム	予約システム	リモート窓口	ワンストップ窓口	書かない窓口	
全市区町村 (1,741団体)	1241団体 (71.3%)	1434団体 (82.4%)	278団体 (16.0%)	385団体 (22.1%)	150団体 (8.6%)	503団体 (28.9%)	528団体 (30.3%)	自宅等で 本人がネットで 事前入力 176団体 (33.3%)
指定都市	20団体 (100.0%)	16団体 (80.0%)	18団体 (90.0%)	15団体 (75.0%)	4団体 (20.0%)	10団体 (50.0%)	12団体 (60.0%)	窓口で本人が 端末に入力 206団体 (39.0%)
特別区	23団体 (100.0%)	23団体 (100.0%)	12団体 (52.2%)	19団体 (82.6%)	6団体 (26.1%)	13団体 (56.5%)	13団体 (56.5%)	窓口で職員が 住民の情報を 聞き取り端末 に入力 362団体 (68.6%)
中核市	61団体 (98.4%)	56団体 (90.3%)	35団体 (56.5%)	40団体 (64.5%)	18団体 (29.0%)	38団体 (61.3%)	36団体 (58.1%)	窓口以外で 本人が庁内に 設置されている 端末に入力 62団体 (11.7%)
指定都市・ 中核市以外 の市	643団体 (90.6%)	666団体 (93.8%)	169団体 (23.8%)	252団体 (35.5%)	100団体 (14.1%)	266団体 (37.5%)	304団体 (42.8%)	
町村	494団体 (53.3%)	673団体 (72.7%)	44団体 (4.8%)	59団体 (6.4%)	22団体 (2.4%)	176団体 (19.0%)	163団体 (17.6%)	その他 40団体 (7.6%)

※引越し手続
サービスを除く

出典：令和6年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査
（自治体フロントヤード改革取組状況等調査に係る項目） ※速報値

自治体フロントヤード改革の重点取組事項

「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」等の改定について (令和6年4月24日付け総行推第18号総務省大臣官房地域力創造審議官通知(抜粋))

2 自治体DX重点取組事項

①自治体フロントヤード改革について(DX計画:3.1(1)関係)

- ・住民との接点の多様化・充実化によって、業務の効率化と住民利便性の向上を図る取組(フロントヤード改革)を積極的に進めていただきたいこと。
- ・現状取組を始めている団体においては、全庁的・部局横断的な推進体制の構築とともに、平成30年度業務改善モデルプロジェクトの報告書等も参考に、1①に掲げるアドバイザー派遣なども活用したBPR実施による業務フローの見直しの検討や準備を進めていただきたいこと。
- ・また、既に取り組を始めている団体においては、各種システム・ツール導入による効果見込み(成果指標)の設定、自治体情報システムの標準化後を見据えたデータ連携の検討、改革を進めている行政分野以外への展開の検討などの取組を進めていただきたいこと。
- ・なお、フロントヤード改革手順書(仮)作成に向け、令和6年12月に、令和5年度補正予算を活用した令和5年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト(モデル事業)の中間報告を予定しており、これを踏まえた対応を進めていただきたいこと。

その他の自治体フロントヤード改革に活用可能な国による支援等

< 人的支援 >

① 窓口 BPR アドバイザー派遣・育成事業【デジタル庁】

窓口 DX を推進する地方公共団体に対して、デジタル庁が委嘱した窓口 DX に深い知識と経験のある地方公共団体職員等による支援を行い、地方公共団体の窓口 BPR の「自走」を目的とした、「きっかけづくり」のためのノウハウを提供する。

また、窓口 BPR に係る取組の中核を担う地方公共団体職員を育成し、窓口 DX に係る地方公共団体間の共創の輪を拡大することで、地方公共団体の窓口 DX を促進する。

② 地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業（地方公共団体の DX 関係）【総務省】

「地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業」において、地方公共団体の DX に係るアドバイザーの派遣を行い、地方公共団体の DX 推進に係る財政運営・経営の質の向上を図る。

③ 地域情報化アドバイザー派遣制度【総務省】

情報通信技術（ICT）を地域の課題解決に活用する取組に対して、自治体等からの求めに応じて、ICT の知見、ノウハウを有する専門家（「地域情報化アドバイザー」）を派遣し、助言・提言・情報提供等を行うことにより、地域における ICT 利活用を促進し、活力と魅力ある地域づくりに寄与するとともに、地域の中核を担える人材の育成を図る。

※そのほか、令和7年度から令和5年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト実施団体の担当者を説明者として派遣する事業を実施予定。

< 財政的支援等 >

① 新しい地方経済・生活環境創生交付金【内閣府】

窓口入力支援システム（書かない窓口）やオンライン申請、リモートでの窓口対応、コンビニ交付の導入などのフロントヤード改革に資する個別の取組も推進する。

② 証明書自動交付サービスの導入に係る特別交付税措置【総務省】

郵便局やコンビニなどにおける証明書自動交付サービスの導入に要する経費に対する特別交付税措置を令和7年度まで講ずることとしている。

③ デジタル活用推進事業債（仮称）【総務省】

オンライン申請システムや書かない窓口システムなどの地方公共団体が負担する住民サービスの提供に必要なシステム導入費等について、令和7年度より対象とすることとしている。

- 人口減少が進み、地域の担い手確保が困難となる中、市町村においては住民窓口機能をはじめとしたサービスの持続性が課題となっている
- 過疎地における行政サービス等の持続性を確保するため、市町村が窓口業務を含む行政サービス、住民生活支援サービスを郵便局等に委託する際の初期経費に係る特別交付税措置を創設

1. 対象自治体

郵便局事務取扱法等^{※1}に基づき、戸籍謄本等公的証明書の交付事務等を過疎地^{※2}に所在する郵便局等に委託する市町村

※1 公共サービス改革法第34条に基づく委託も含む。

※2 日本郵便株式会社法施行規則第4条第2項第3号(離島、奄美、山村、小笠原、半島、過疎地域、沖縄離島)。

2. 対象経費

窓口事務を含む行政サービス、住民生活支援サービスの委託に伴う初期経費

※ 別に財政措置されているものを除く。

(具体的な対象事業の範囲(例))

○行政サービス(市町村への申請サポート、オンライン相談等)

システム整備費、回線・機器整備費、レイアウト変更経費、広報経費

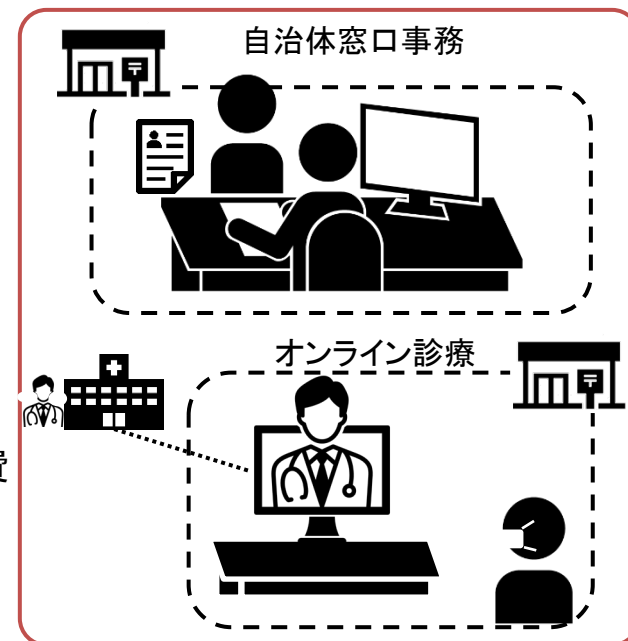
○住民生活支援サービス

・買い物支援のためのシステム整備費、備品購入費、広報経費

・オンライン診療のためのシステム整備費、回線・機器整備費、レイアウト変更経費

3. 地方財政措置

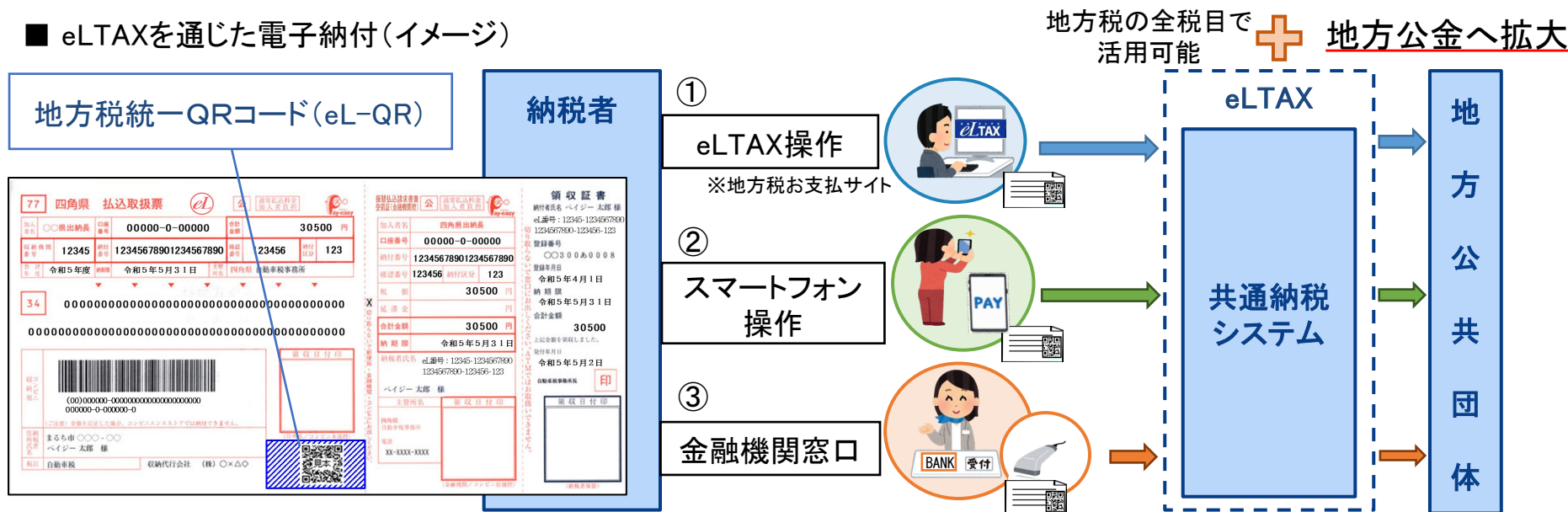
特別交付税措置(措置率0.5)



地方公金のeLTAX経由での納付

- eL-QRを活用し、令和8年9月以降、公金の電子納付が可能に
→ 住民や事業者の利便性向上に加え、地方公共団体・金融機関の業務効率化を目指す
- 地方税共同機構、地方公共団体、金融機関、関係省庁と連携して準備を進めているところ
- eL-QRを活用した公金収納のデジタル化に対応するための財務会計システム等の改修にかかる経費について、令和7年度より新たに創設するデジタル活用推進事業債(仮称)の対象とする

■ eLTAXを通じた電子納付(イメージ)



eL-QRを活用した公金納付の対象

- ア いずれの団体も相当量の取扱件数がある公金
(国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料)
- イ その性質上、当該地方公共団体の区域外にも納付者が広く所在する、公物の占有に伴う使用料としての性質を有する公金 (道路占用料、行政財産目的外使用許可使用料、港湾法上の占用料等、河川法上の流水占用料等)
- ウ 普通会計に属する全ての公金 (歳入歳出外現金のうち、普通会計と同一の口座において受け入れられる公金を含む。)並びに公営事業会計に属する公金のうち水道料金および下水道使用料

地方公共団体における対応事項

検討段階

導入段階

運用段階

R6年度～

Step
1

- 全庁的な対応公金をとりまとめる担当課を設定し、体制を構築
- 対応する公金の範囲を検討（保険料、道路占用料など）
- 関連システムの改修費用を予算化

R7年度～

Step
2

- 関連システムをeL-QR対応のために改修
- 納付書の金融機関審査

R8年度～

Step
3

- eLTAXとの連動テスト
- eL-QR活用範囲拡大を検討（土地賃貸料、各種手数料など）

サービス開始

順次、eL-QR活用範囲の拡大を検討

民間委託・指定管理者に対する物価高騰対策に関する最近の動向

【資材価格の高騰、賃金上昇等に係る民間委託等の運用の留意点について

(令和6年12月5日総行経第35号)(抜粋)】

総合経済対策においては、「重点支援地方交付金」について、引き続き、地域の実情に応じて、困難な状況にある者をしっかり支えるとの観点から、「取組を継続しつつ、これから厳冬期を迎えることを念頭に灯油支援のメニューを新たに追加するなど、推奨対象を拡大した上で、「重点支援地方交付金」の更なる追加を行う。その際、地方公共団体発注の公共調達における労務費を含めた価格転嫁の円滑化にも対応する」ことが決定され、物価高対策として特に必要かつ効果的であって広く実施されることが期待される事業について重点的な活用を推奨するとされており、引き続き、「重点支援地方交付金」を活用して適切に対応いただくようお願いします。(中略)なお、「重点支援地方交付金」は、これまで地方公共団体が運営する直接住民の用に供する施設においても活用が可能であるほか、交付金による支援の効果が物価高騰の影響を受けた生活者等に直接的に及ぶ事業であれば、例えば契約の途中でエネルギー価格や食料品価格、労務単価等の価格変動が生じた場合における、契約金額の変更や受託事業者への支援などが対象となっていました。この点に関して、地方公共団体発注の公共調達における労務費(実質的な賃上げにつながるもの)を含めた価格転嫁の円滑化のための活用も可能であるとされていますので、ご留意ください。

【自治体施設の光熱費・施設管理の委託料の増加への対応について

(令和7年1月8日総行経第52号)(抜粋)】

資材価格の高騰、賃金上昇等に係る民間委託等の運用については、令和6年12月に「資材価格の高騰、賃金上昇等に係る民間委託等の運用の留意点について」を発出したところですが、今般、令和7年度地方財政対策において、別添のとおり、学校、福祉施設、図書館、文化施設など自治体施設の光熱費の高騰や、ごみ収集、学校給食など自治体のサービス・施設管理等の委託料の増加を踏まえ、一般行政経費(単独)に1,000億円を計上(前年度比+300億円)し、普通交付税の単位費用により措置することとされましたので、引き続き、適切に対応いただくようお願いします。