

# 市町村行政DXの共同目標

(令和5年12月26日時点案)

※P2～3は新規で追加した項目を抜粋

## <共同目標の位置づけ>

- 全ての県民がデジタルの恩恵を受けられる社会を目指し、県民に身近な行政を担う各市町村が、住民目線でデジタルにより行政サービスの向上を図るため、各団体の最小限の取組について、以下のとおり申し合わせ、各団体の取組の目安とする。
- 各市町村は、必要に応じて計画に位置づけるなど、団体内で共有するとともに、実行性のある組織で進捗管理する。
- 県は、これらの取組が県民の利便性向上に繋がることから、その推進のため、外部人材の活用支援や電子申請フォームの提供、県のノウハウの提供などの支援を行う。

### 3 施設のオンライン予約対応

#### (1) オンライン予約のメリット

- ①住民の利便性向上（24時間予約、オンラインで空き時間の確認等が可能）
- ②管理の効率化（予約電話対応や予約情報入力作業の軽減）

#### (2) 国の状況

- ・5年6月9日 デジタル社会の実現に向けた重点計画において、「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」に「文化・スポーツ施設等の利用予約」を位置づけ

#### (3) 県内市町村の状況

- ・大分都市広域圏構成8団体が、オンライン予約システムを共同利用（大分市、別府市、臼杵市、津久見市、竹田市、豊後大野市、由布市、日出町）
  - ・4団体が、オンライン予約システムを単独利用（中津市、杵築市、国東市、玖珠町）
  - ・2団体が、県とオンライン予約システムを共同利用（佐伯市、九重町）
- ※その他団体の中にも、導入に向けた検討を開始している団体あり
- ・窓口キャッシュレス対応は、スポーツ施設、公民館、研修施設、キャンプ場、入浴施設等の一部で実施



予約状況	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	予約状況
研修室 1	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	研修室 1
研修室 2 + 3	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	研修室 2 + 3
研修室 4	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	研修室 4
研修室 5	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	研修室 5
研修室 6	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	研修室 6
視聴室	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	視聴室

### 3 施設のオンライン予約対応

#### (4) 共同目標

- ①共同目標：各市町村は、最小限の共同目標として、下記の②の施設について、令和7年度まで（指定管理施設で次期更新が8年度以降の場合は、更新時まで）に施設予約システムの運用開始を目指す。
- ②対象：（i）スポーツ施設 （ii）中央公民館・会館等の会議室 （iii）キャンプ場  
ただし、①今後、施設の建替や改修、あり方の検討を行う施設、②施設の立地により安定的なインターネット環境が利用できない施設、③特殊な予約制度の施設のため、技術的に利用できるオンライン施設予約がない施設、④離島にあるため地元住民以外の利用がない施設は除く。  
※その他、各市町村は必要に応じて、オンライン予約の利用が多く見込まれる施設について、導入する対象施設の目標を、各自で追加
- ③キャッシュレス対応：各市町村は、②の施設について、施設窓口での使用料のキャッシュレス納付に可能な限り対応する。また、施設予約システムを利用できる施設については、使用料のオンライン納付についても、可能な限り対応する。
- ④推進体制：市町村は、自団体の計画に位置づけ、組織の目標として共有するとともに、関係所属で構成する推進組織を立ち上げ、実行性のある取組とする。
- ⑤県の支援：県は、小規模団体を中心に要望を聞きながら、県利用システムの共同利用のあっせんやキャッシュレス収納への対応に関する標準的なマニュアルの提供などにより、市町村の取組を後押しする。また、市町村が、施設管理の負担軽減のためスマートロック導入を検討する場合にも、情報提供などの支援を行う。

令和7年度までに施設予約システムの運用開始を目指す市町村施設の状況（指定管理施設で次期更新が8年度以降の場合は、更新時まで）

	大分市		別府市		中津市		日田市		佐伯市		臼杵市		津久見市		竹田市		豊後高田市		杵築市		宇佐市		豊後大野市		由布市		国東市		姫島村		日出町		九重町		玖珠町		合計	
スポーツ施設	22	22	15	8	23	23	20	0	42	0	11	11	2	2	7	0	9	0	16	16	18	1	32	25	14	12	21	18	0	0	8	7	7	7	2	2	269	154
中央公民館・会館	2	2	1	1	0	0	1	0	1	0	2	0	1	0	1	0	1	0	3	0	1	0	2	0	3	0	2	1	0	0	3	3	1	1	1	1	26	9
キャンプ場	0	0	1	1	3	3	4	1	6	4	0	0	0	0	2	2	1	1	1	0	1	1	3	3	1	0	2	0	1	0	1	0	2	2	2	1	31	19
合計	24	24	17	10	26	26	25	1	49	4	13	11	3	2	10	2	11	1	20	16	20	2	37	28	18	12	25	19	1	0	12	10	10	10	5	4	326	182

※各団体の左の数値は対象施設の数、右の数値はうち令和5年11月末現在でオンライン施設予約を利用できる施設の数。※由布市は、令和6年4月に県から移管される庄内屋内競技場を含む。

※次頁以降は、令和5年10月～11月に実施した県民意見募集により、ご意見を反映した共同目標です。

## 0 これまでの経緯と進め方

### (1) 全国の動き

- ① デジタルガバメント実行計画（令和2年12月）（現：デジタル社会の実現に向けた重点計画）
- ② 自治体DX推進計画（令和2年12月）（計画期間：R3.1～R8.3）
  - ・ 自治体におけるDXの推進体制の構築（組織体制の整備、都道府県による市町村支援など）
  - ・ 重点取組事項（自治体情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続の電子化、AI・RPAの利用促進、セキュリティ対策の徹底など）

### (2) 県内市町村の行政DXの進め方

- ① 目的
  - ・ マイナンバーカード申請率 8割 → 今後はカードの利便性を実感できる仕組みが必要
  - ・ 誰もがデジタルの恩恵を受けられる → 県民に身近な市町村の行政サービスをデジタルで向上
- ② 方針
  - ・ マイナンバーカードの利用シーンを増やす
  - ・ 最小限の共同目標の設定 ← 市町村で異なるデジタル行政サービスの底上げの仕組みづくり（特に、人員確保の厳しい小規模団体への支援）
  - ・ デジタル田園都市国家構想交付金を積極的に活用 ← 有利な財源
  - ・ 副市町村長会議で進捗を管理 ← トップダウンで複数所属に跨がる取組の推進力を強化
  - ・ 取組期間=令和7年度まで ← 国の自治体DX推進計画に合わせる
- ③ 県が支援する理由
  - ・ 県が調整し、全市町村が共同で目標を設定することで、県民が等しくデジタルの利便性を享受
  - ・ 県が電子申請フォーム等を一括調達することで、市町村の負担を軽減し、効率的にデジタル化
  - ・ 県のこれまでの行政手続電子化やキャッシュレス対応等の取組のノウハウを活用できる

# 1 行政手続の電子化

## (1) 行政手続の電子化の必要性

- ①住民の利便性向上・負担軽減（平日休みをとって役所に出向く→24時間365日いつでも、どこにいても申請可能）
  - ②行政運営の簡素化・効率化（申請データの連携による入力作業の省力化、ペーパーレス）
- ※マイナンバーカードの本来の目的は、オンライン手続での本人確認

## (2) 国の取組

- ・3年7月7日 総務省が「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」を公表
- ・3年9月30日 総務省が「自治体の行政手続のオンライン化に係る申請管理システム等の構築に関する標準仕様書」を公表
- ・4年10月11日 行政機関への公金受取口座の登録口座情報の提供開始
- ・5年2月6日 全国の市町村で、転出・転入予約のオンライン申請受付開始（マイポータルサービス）
- ・5年3月末まで 全国の市町村で、子育て、介護、被災者支援にかかる27手続のオンライン申請受付開始（マイポータルサービス）
- ・6年3月以降 戸籍情報のマイナンバー制度における情報連携が可能になる予定 → 添付書類省略へ

## (3) 県内の状況

- ・4年2月 県が「行政手続の電子化に関する工程表」を公表（6年度までに行政手続を100%電子化）
- ・4年4月 県と市町村で構成する電子自治体推進協議会が、汎用電子申請システムを共同調達（Graffer:県・大分市、LoGoフォーム:17市町村）
- ・県内市町村では、汎用電子申請システムやマイポータルサービス等を活用し、一部手続を電子化



# 1 行政手続の電子化

## (4) 共同目標

- ①共同目標：各市町村は、最小限の共同目標として、下表のとおり22事務について概ね6年度又は7年度までに、計画的に電子化することを目指す。
- ②対象手続：各市町村は、①の事務に関し、今後利用が多く見込まれる主要な手続を各団体で選定し、電子化を進める。（22事務以外にも、各市町村で必要と考える事務を併せて電子化する。）
- ③推進体制：市町村は必要に応じて、自団体の計画に位置づけるなど、組織の目標として共有するとともに、推進組織を立ち上げ、実行性のある取組とする。
- ④県の支援：小規模団体等の声を踏まえ、汎用電子申請システムの電子申請フォームの市町村への計画的な提供、電子申請に関する標準的なマニュアルや研修動画の提供などで、市町村の取組を後押し。  
（※基幹システムへの情報連携を視野に、マイポータルで申請フォーム提供がされた後は、マイポータルを利用）
- ⑤その他：各市町村は、行政手続の電子化に合わせて、業務の見直しにも取り組む。

分類	事務	概ねの電子化目標年度	分類	事務	概ねの電子化目標年度	分類	事務	概ねの電子化目標年度	
総務	職員採用	7年度	健康・医療	国民健康保険	7年度	衛生	上下水道	7年度	
	選挙	7年度							
	財産管理	7年度	福祉	生活保護	7年度		建設	狂犬病予防	7年度
証明書	証明書	7年度		介護保険	7年度				
				引越	引越	7年度	高齢者医療	7年度	道路占用
税	税(住民税)	7年度					障害者福祉	7年度	
			税(固定資産税)	7年度	子育て	児童手当	6年度		
						税(軽自動車税)	7年度	子育て支援	6年度
			税(その他)	7年度	子ども預かり			6年度	

※団体によっては、所掌していない事務もある。また、外部委託している事務については、目標には含まない。  
※今後、電子化の具体的な作業を進める上で、技術的理由等で、対象事務から除外となる場合もある。



## 2 公金収納のキャッシュレス対応

### (1) キャッシュレス対応の必要性

- ①民間でのキャッシュレス利用の拡大
- ②現金取扱いコスト（手書き領収書・現金出納簿の作成、違算の発生など）の削減
- ③電子申請におけるオンライン決済のニーズ（手数料の支払までの一連の手続をオンラインで完結）
- ④地域のインバウンド対応を牽引

### (2) 国の取組

- ・5年4月18日 先行自治体（都城市）がマイナポータルで除籍・改製原戸籍の発行手数料支払開始

### (3) 県内の状況(6年1月時点)

- ・公金収納窓口で、6団体が各種証明書手数料のキャッシュレス対応（大分市、別府市、日田市、臼杵市、宇佐市、日出町）
- ・電子申請システムで、3団体が各種証明書手数料のオンライン決済対応（大分市、中津市、佐伯市）



我が国のキャッシュレス決済額及び比率の推移（2022年）



出典：経済産業省HP



## 2 公金収納のキャッシュレス対応

### (4) 共同目標

- ①共同目標：各市町村は、最小限の共同目標として、②（i）（ii）について未導入の場合は、令和7年度までの公金収納キャッシュレス対応開始を目指す。
- ②対象：（i）行政手続の電子化に合わせて、電子申請システムでの手数料等のオンライン納付に対応  
（ii）窓口本所や支所等の1階窓口を中心に、申請件数の多い箇所の各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書、納税証明書等）手数料のキャッシュレス納付に対応  
※その他、各団体は、キャッシュレス納付の対象窓口や対象手続の目標を、独自に追加
- ③推進体制：市町村は、令和5年度中に自団体の計画に位置づけ、組織の目標として共有するとともに、関係所属で構成する推進組織を立ち上げ、実行性のある取組とする。
- ④県の支援：県は、小規模団体を中心に要望を聞きながら、キャッシュレス収納への対応に関する標準的なマニュアルの提供などにより、市町村の取組を後押しする。

※導入するキャッシュレスサービス・端末は、利用者のメリット・費用対効果等を踏まえ、各団体で選定

#### ①キャッシュレスサービス比較

	クレジットカード	電子マネー	コード決済
利用方法	カードを差し込む又はカードでタッチ	カードやスマホ等でタッチ	スマホのアプリで表示したバーコードの読み取り、又は店舗のバーコードをスマホで読み取り
主なサービス	VISA、MASTERCARD、JCB、AMEXなど	WAON、nanaco、楽天Edyなど	PayPay、d払い、楽天Pay、auPAY、LINEペイ、メルペイなど

#### ②キャッシュレス端末等比較

	キャッシュレス端末	POS	自動釣銭機	QRコード
機能	クレジットカード、電子マネー、コード決済を処理する端末	キャッシュレス端末に連動させ、複数手続の収納情報を管理 レシート印刷も可能	POSに連動させ、現金受入と残高を管理 違算を防止	決済事業者が配付するプラスチックのカード コード決済種別毎に設置
コスト	初期費用、運用保守費、決済手数料が必要	初期費用、運用保守費が必要	初期費用が高額 運用保守費が必要	初期費用、運用保守費は不要 決済手数料が必要

## 4 窓口サービスの向上

### (1) 窓口サービス向上の目的

- ①申請者の負担軽減（面倒で時間のかかる手書き作業を省力化、必要な手続の申請漏れを防ぐ）
- ②行政事務処理の効率化（手書申請書をシステムに入力する作業の省力化、必要な手続の申請漏れを防ぐ）

### ※参考：自治体窓口DXとは

- ・自治体の窓口業務をデジタル化し、業務の効率化や住民サービスの利便性向上を目指す取組
- ・デジタル庁は、「書かない、待たない、回らない、ワンストップ窓口」を自治体と目指すとしている

### (2) 国の動き

- ・デジタル庁が、自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」を推進  
窓口DXaaS（ガバメントクラウド上に、複数事業者による窓口DXに資するアプリを提供し、地方自治体はその機能を選択して利用することで、自治体窓口DXを取り組み易くする）

### (3) 県内の動き（5年10月時点）

- ・窓口支援システム導入を3団体が導入（日田市、臼杵市、由布市）
- ・お悔やみワンストップを6団体が導入（Excel：別府市、竹田市、宇佐市      LoGoフォーム：中津市、津久見市  
kintone：豊後大野市）

※その他団体の中にも、導入に向けた検討を開始している団体あり

### (4) 共同目標の検討状況 ※継続協議

- ①共同目標：現在、各団体で検討組織立ち上げ・調査システムの調査段階。
- ②主な論点：（i）記入支援・一括申請など、申請者の負担軽減をどのような手法で図るか  
（ii）どのシステムを利用するか（現状は、利用できる窓口支援システムは、各ベンダーでは開発段階。Excel等を活用しコストを抑制する手法もある。）



## 5 県の支援

- ①県に、市町村支援のためのデジタル人材(非常勤職員)を配置し、行政手続の電子化に必要な電子申請システム(LoGoフォーム)の申請フォームを調達、市町村に提供 (R5～7)
- ②行政DXを進めるためのデジタル人材が不足する市町村に対し、外部人材の確保を支援(民間事業者の確保、補助金)(R5～7)
- ③行政手続の電子化等に関する標準的マニュアルの作成・配付、研修動画の提供(R5～6頃)

## 6 これまでの検討経緯

- R5. 5. 11 第1回市町村行政DX推進会議 (各副市町村長、県総務部長)
- R5. 5. 30 第1回作業部会 (各市町村電子自治体担当課長、県電子自治体推進室長)
- R5. 8. 4 第2回作業部会
- R5. 9. 13 第3回作業部会
- R5. 10. 6 第2回市町村行政DX推進会議
- R5. 10. 30 知事と市町村長との意見交換会
- R5. 10. 31 パブリックコメント (～R5. 11. 30)
- R5. 12. 14 第4回作業部会
- R5. 12. 25 第3回市町村行政DX推進会議
- R5. 12. 26 パブリックコメント (～R6. 1. 25)