

自治体窓口DXSaaS概要説明資料

【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

-R8年度公募版-

2025/10/24 デジタル社会共通機能グループ 窓口DX推進チーム

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分からない。
- 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。

目指すところは、

○オンラインで60秒以内に行政手続が完結

- スマートフォンでオンラインで行政手続を完結
- 自宅や外出先など、どこからでも手続可能
- 住民利便の向上と行政効率化



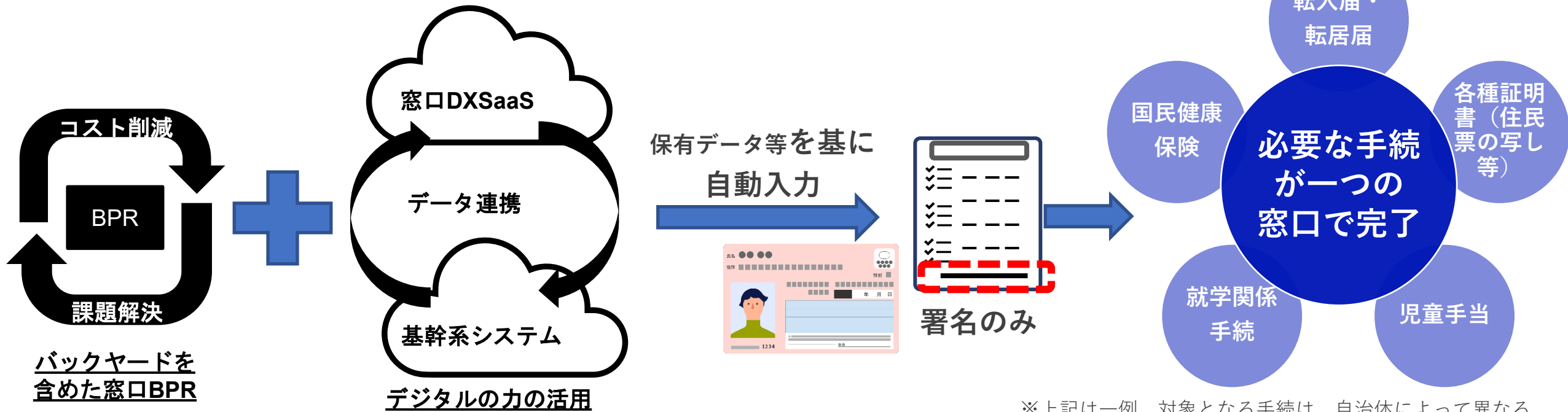
○窓口にお越しになる方へのサービス向上 職員の窓口負担軽減と働き方改革

- 書類記載の縮減（書かない）
- 待ち時間短縮（待たない）
- 必要な手続をワンストップサービス（回らない）
- 職員負担軽減等（経験の浅い職員でも対応可能）
- 窓口でもマイナンバーカードのメリットを実感

→ **自治体窓口DX**

自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」の概要

- 申請・届出書の作成に自治体が保有するデータを活用。本人の確認を経て、複数窓口で連携
…必要な手続きが一つの窓口で完了
- 申請・届出書の住所等は、マイナンバーカードや自治体が保有する情報を基に自動入力
…住民は署名のみ



※上記は一例。対象となる手続は、自治体によって異なる

窓口DXSaaSとは

- デジタル庁が窓口DXに必要な機能を盛り込んだ仕様書を策定。
- 複数の事業者が「窓口DXに資する共同利用型のパッケージシステム」をガバメントクラウド上に構築し、サービスを提供。
- 自治体は複数事業者が提供するサービスから、自団体に合ったサービスを「選ぶ」。
- 資金力や従業員規模が小さいため、対応できる自治体の数や地域が限られていた地方の事業者や新興事業者の参入により、自治体の選択肢が拡大。

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

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)

これからの窓口

利便性の向上 × 職員の業務の効率化



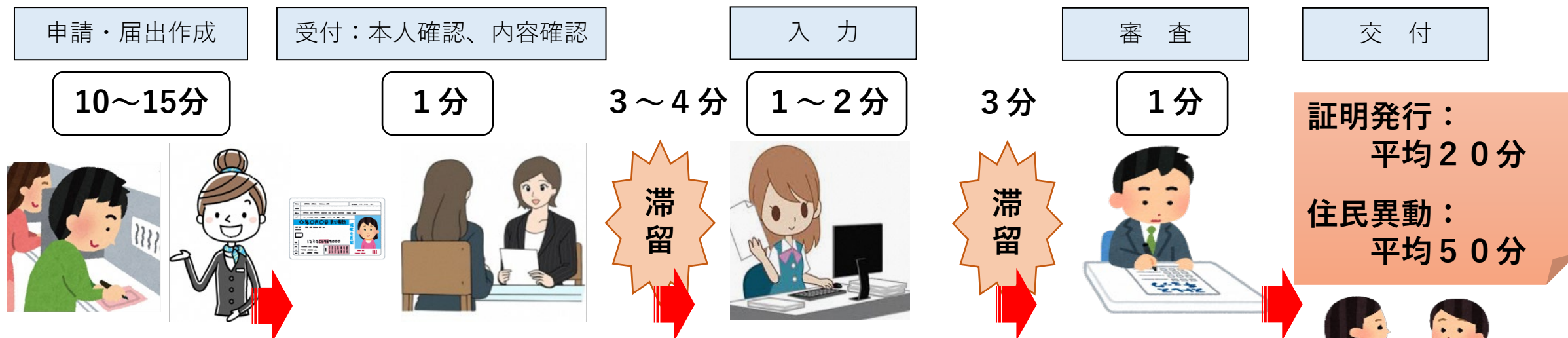
- 「住民の負担を減らす」と「職員の業務負荷を減らす」の両立を本気で目指す。
- オンライン化（行かない窓口）が進み、窓口に来る人が将来減るからこそ、窓口はコンパクトに。
- デジタルのチカラを最大限活用して自治体の準備や運用をラクに。
- デジタル3原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③ワンストップ）が実現する社会の先鞭に。

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

