

自治体フロントヤード改革について



総務省

2026年2月

自治行政局行政経営支援室

目次

| | | |
|----------------------|---|----|
| 1. 自治体フロントヤード改革推進の背景 | … | 2 |
| 2. 自治体フロントヤード改革とは | … | 7 |
| 3. モデルプロジェクト | … | 11 |
| 4. 自治体フロントヤード改革推進手順書 | … | 27 |
| 5. 今後の方向性 | … | 43 |

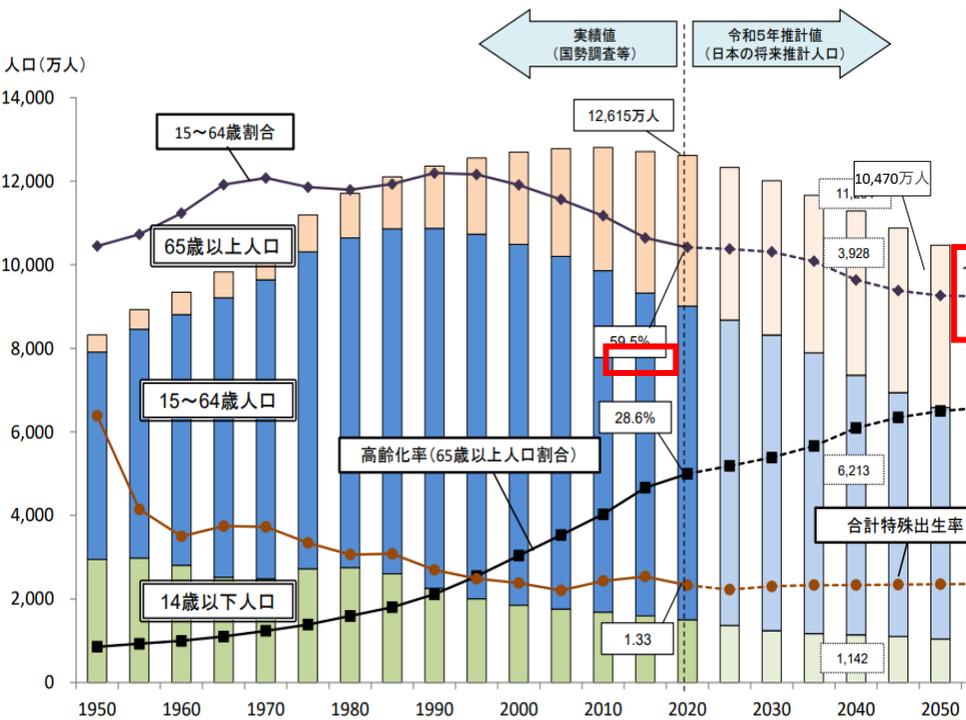
1. 自治体フロントヤード改革推進の背景

将来の人口推計

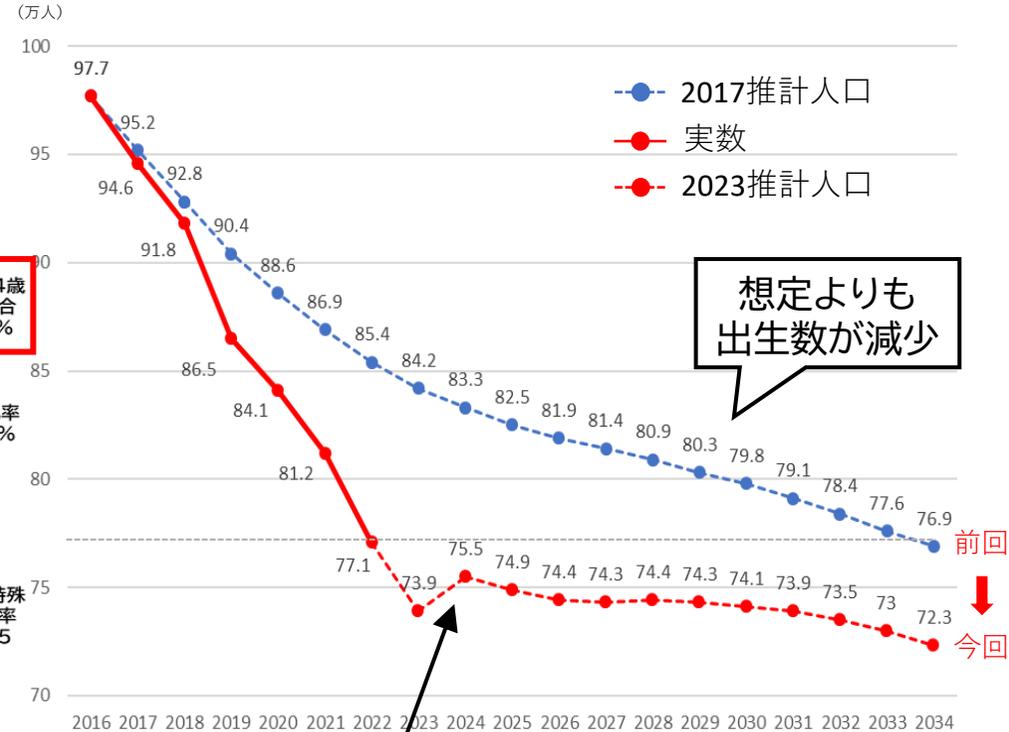
- 日本の人口は、2023年時点の推計で、2020年(12,615万人)から**2050年(約10,470万人)**にかけて約**2,150万人減少**する見込みであり、生産活動を中心となって支える**15~64歳の人口割合は、約7%減少し52.9%**となる見込み。
- **出生数は想定を上回るペースで減少**しており、今後、**労働の中核的な担い手が急速に減少**することが見込まれる。

■日本の将来人口推計(実績と推計)

■日本の出生数の動向(実績と推計)



(備考)「第3回社会保障審議会年金部会」資料を一部加工



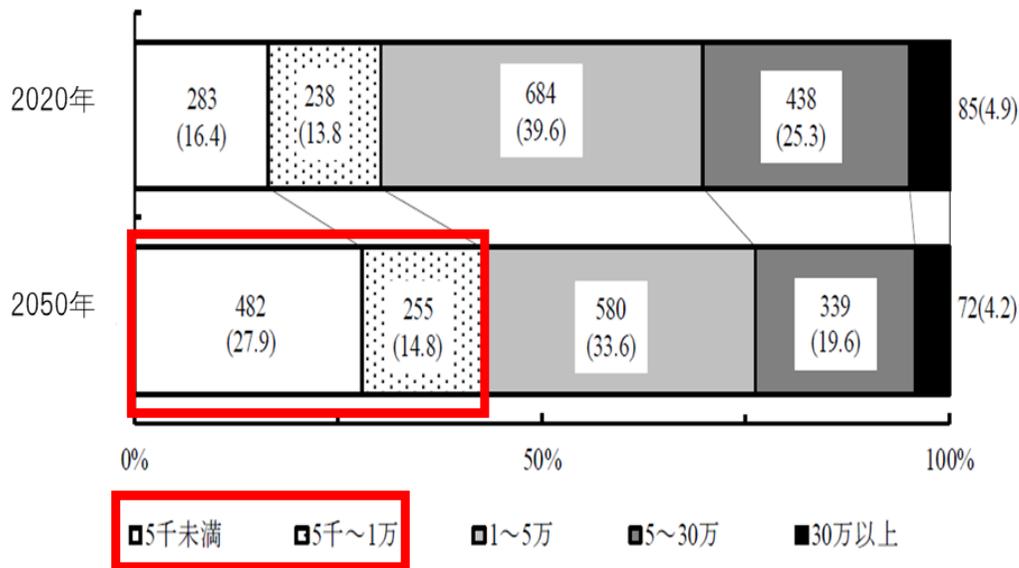
2024年の日本人の出生数は約69万人となり、**2023年推計を下回った**

(備考)国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成29年推計)」「日本の将来推計人口(令和5年推計)」、厚生労働省「人口動態統計」に基づき事務局作成

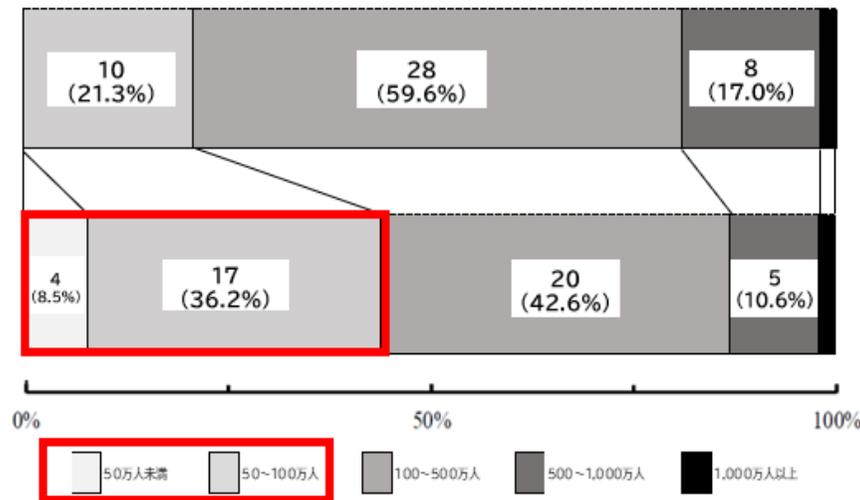
地方公共団体の将来の人口規模

- 30年後の2050年には、**人口1万人未満**の市区町村が約13%増加し、**40%を超える見通し**。
- また、都道府県のうち**半数近くの21県**で、総人口が**100万人未満**になり、うち**4県は50万人未満**になる見通し。

◇ 2020年と2050年における総人口の規模別にみた市区町村数と割合



◇ 2020年と2050年における総人口の規模別にみた都道府県数と割合



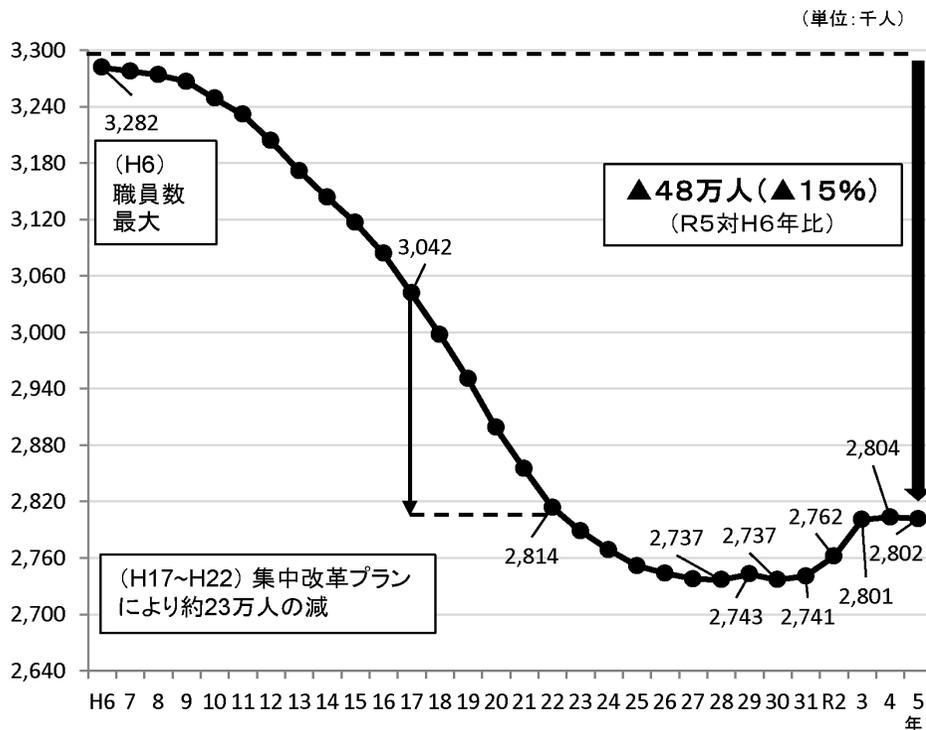
(出典)国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(2023年推計)」

(備考)国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(2023年推計)」に基づき事務局作成

地方公共団体の職員数の推移

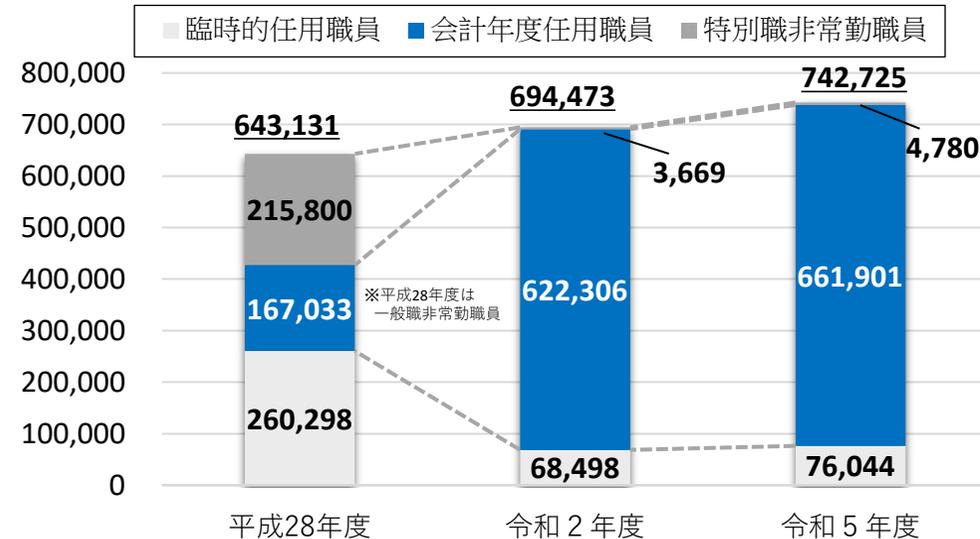
- **常勤の職員数**は、平成6年の約328万2千人をピークとして、**平成28年まで一貫して減少**。その後、微増し、**令和5年度は、約280万2千人**。
- 一方で、**会計年度任用職員を含む臨時・非常勤職員**については、総務省調査によると、平成28年度の64万3千人から令和5年度の74万3千人へと、**7年間で10万人(15.5%)増加**している。

■ 常勤の職員数の推移(平成6年～令和5年)



※ 各年度の4月1日現在

■ 臨時・非常勤職員数の推移



※ それぞれの年度の4月1日が調査時点

※ 任用期間が6ヵ月以上(見込みも含む)かつ1週間の勤務時間が常勤職員の半分以上の職員が対象

地方公共団体における行政需要の多様化・複雑化等

○ 近年、地方公共団体においては、**人口減少に対処するための事務が増大**しているほか、**社会情勢の変化**等に伴い、**行政需要が多様化・複雑化**している。

■人口減少に対処するための事務の増大

- ・少子化対策(保育サービスの充実等)
- ・移住・定住対策
- ・空き家対策
- ・地域交通の維持・確保対策
- ・商業施設の撤退に伴う買い物難民対策

<近年新たに策定に関する条項が追加された計画等の例>

- ・こども基本法(R5.4施行)に伴う都道府県・市町村こども計画
- ・プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律(R4.4施行)に基づく再商品化計画
- ・食品ロスの削減の推進に関する法律(R元.10施行)に基づく食品ロス削減推進計画
- ・共生社会の実現を推進するための認知症基本法(R6.1施行)に基づく都道府県・市町村認知症施策推進計画

■社会情勢等の変化に伴う行政需要の多様化・複雑化

- ・カーボンニュートラル、公共施設のゼロカーボン対策
- ・ヤングケアラーへの支援
- ・不登校児童・生徒の増加に伴う対策
- ・単身高齢者等の増加に伴う孤独・孤立対策、認知症対策
- ・訪日外国人の増加に伴うインバウンド受入施策
- ・在住外国人との多文化共生施策
- ・高度経済成長期に整備したインフラの老朽化対策

(注)地方公共団体への聞き取り等による

■計画等の策定に関する条項数の推移



(出典)効率的・効果的な計画行政に向けて(令和5年2月20日)地方分権改革有識者会議

2. 自治体フロントヤード改革とは

自治体DX推進計画等の全体像

- 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、2025.12改定）

■ 各自治体においてDXを進める前提となる考え方

- ① BPRの取組の徹底
- ② 自治体におけるシステム整備の考え方
- ③ オープンデータの推進・官民データ活用の推進

■ 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 都道府県と市区町村の連携による推進体制の整備

■ 自治体DXの重点取組事項

2023.11の改定で
位置付け

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
- ② 地方公共団体情報システムの標準化
- ③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- ④ 公金収納におけるeL-QRの活用
- ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底
- ⑦ 自治体のAIの利用推進
- ⑧ テレワークの推進

■ 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

- ① 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（2025.3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（2024.9改定）

- ・ 標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示すもの

■ 自治体フロントヤード改革推進手順書（2025.5策定）

- ・ 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト採択団体の取組等に基づき、改革の各段階でやるべきことや留意点を示すもの

■ 自治体DX推進参考事例集（2025.6改定）

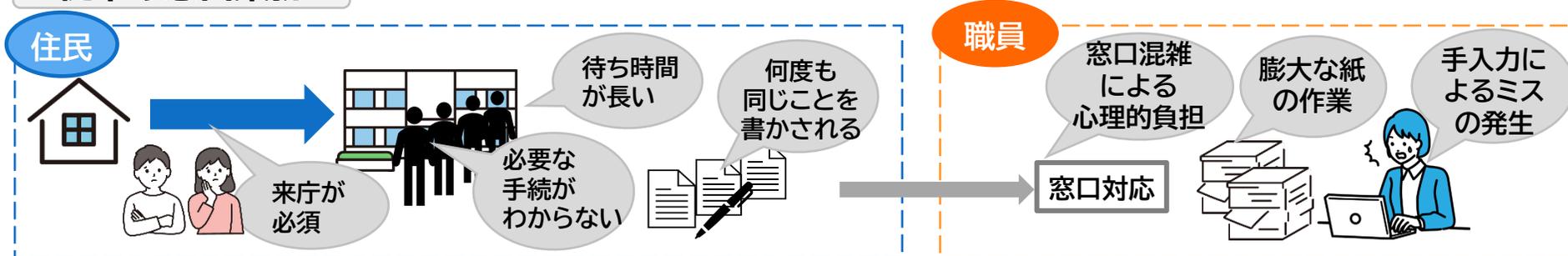
- ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DX、④共同調達に整理し、参考事例集としてまとめたもの

地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12策定、2025.6改定）

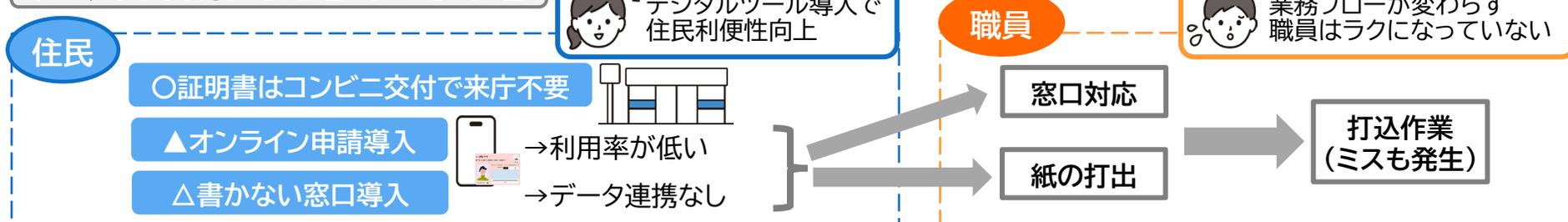
これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの

自治体フロントヤード改革の概要(イメージ)

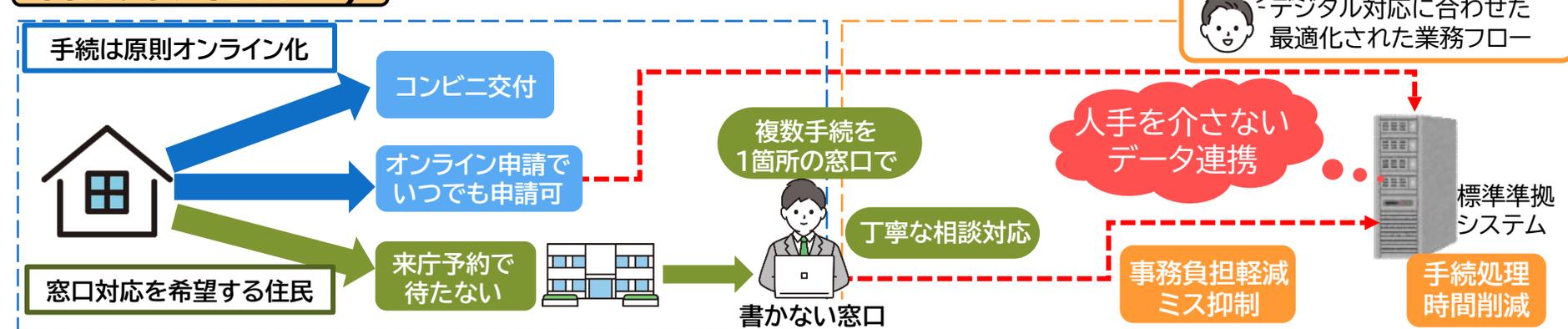
従来の窓口業務



多くの自治体で起きていること



目指す姿 (窓口DX)



住民利便性向上

職員業務効率化

人的リソースを企画立案業務や相談業務等にシフトより質の高い行政サービスを持続可能な形で提供

地方公共団体のフロントヤード(窓口)改革の取組状況

- 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 | | | 「導入している」と回答した団体(691団体)における、「書かない窓口」の種別(複数回答可) |
|----------------|---------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------|---|
| | 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) | 1336団体(76.7%) | 1488団体(85.5%) | 340団体(19.5%) | 444団体(25.5%) | 164団体(9.4%) | 529団体(30.4%) | 691団体(39.7%) | 自宅等で本人がネットで事前入力 | 179団体(25.9%) |
| 指定都市 | 20団体(100.0%) | 18団体(90.0%) | 18団体(90.0%) | 16団体(80.0%) | 4団体(20.0%) | 11団体(55.0%) | 16団体(80.0%) | 窓口で本人が端末に入力 | 260団体(37.6%) |
| 特別区 | 23団体(100.0%) | 23団体(100.0%) | 15団体(65.2%) | 15団体(65.2%) | 6団体(26.1%) | 13団体(56.5%) | 16団体(69.6%) | 窓口で職員が住民の情報を聞き取り端末に入力 | 471団体(68.2%) |
| 中核市 | 61団体(98.4%) | 57団体(91.9%) | 45団体(72.6%) | 47団体(75.8%) | 18団体(29.0%) | 36団体(58.1%) | 38団体(61.%) | 窓口以外で本人が庁内に設置されている端末に入力 | 99団体(14.3%) |
| 指定都市・中核市以外の市 | 674団体(94.9%) | 674団体(94.9%) | 198団体(27.9%) | 281団体(39.6%) | 113団体(15.9%) | 286団体(40.3%) | 387団体(54.5%) | その他 | 46団体(6.7%) |
| 町村 | 558団体(60.3%) | 716団体(77.3%) | 64団体(6.9%) | 85団体(9.2%) | 23団体(2.5%) | 183団体(19.8%) | 234団体(25.3%) | | |

※引越し手続サービスを除く

出典：令和7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)
※令和7年4月1日時点(速報値)

3. モデルプロジェクト

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
マイナポータルの利活用拡大
- ・ 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

- ✓ 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

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

データ連携

抽出

自治体フロントヤード改革の横展開

○マイナンバーカード等を活用した自治体フロントヤード改革を推進するため、**令和6年度中に人口規模別の総合的な改革モデル**等を伴走支援しながら構築し、**横展開**を図る（R5補正予算額10.2億円）

→ **住民の利便性向上・業務効率化**に関する**効果を示しつつ**、円滑なデジタル実装が可能となるような**手順書を作成**
取組状況の**見える化を推進**し、自主的な改革を促進

総合的なフロントヤード改革モデルの構築

<人口規模別の総合的な改革モデル>

- ① 1万人未満：北海道上川町、鹿児島県瀬戸内町
- ② 5万人未満：三重県明和町、島根県江津市、
鹿児島県指宿市
- ③ 10万人未満：愛知県みよし市
- ④ 30万人未満：青森県八戸市

| 人口規模別団体数 | |
|----------|-----|
| ～1万人 | 529 |
| ～5万人 | 692 |
| ～10万人 | 239 |
| ～30万人 | 196 |
| 30万人～ | 85 |

<高度なデータ分析等の先駆けとなる改革モデル>

- 山形県酒田市、静岡県裾野市、三重県紀北町、
東京都八王子市、福岡県北九州市

※住民利便性向上、業務効率化に関する**成果指標を設定**

事業概要（例）

※目標は令和8年度時点

上川町 オンライン申請や窓口の統合、窓口案内システム等の導入により、窓口の職員を減らし（R5：9人→5人）企画業務やアウトリーチ業務に配置する

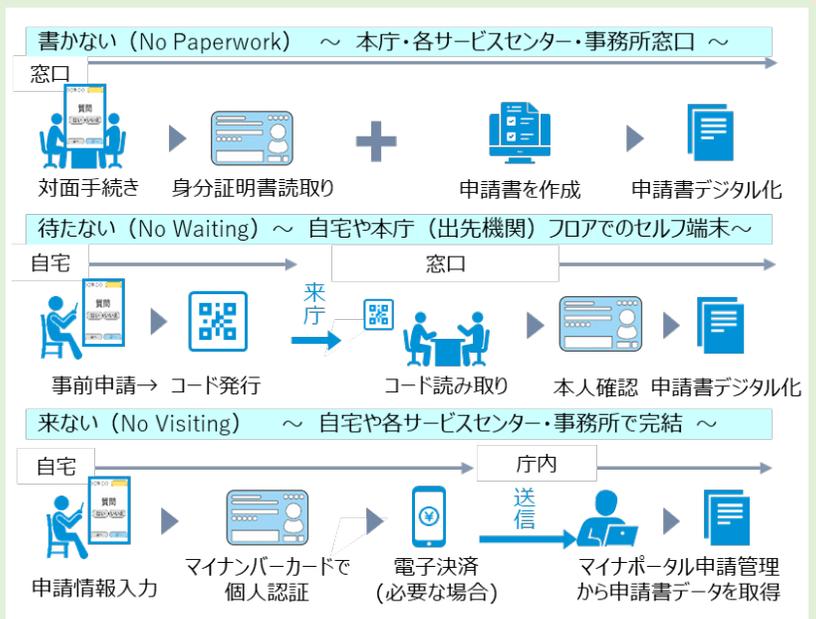
八戸市 書かない・待たない・来ない窓口サービスの導入で申請手続の40%をデジタル化し、来庁者待ち時間の40%削減、年間約16,600時間の業務削減を目指す

フロントヤード改革の取組の横展開

- 総合的な改革のノウハウ等を提供
⇒**手順書を作成し、改革のプロセス・効果等を普及啓発**
- 全国の取組状況の見える化
- 効果的な成果指標の検討・分析



[見える化のイメージ]



フロントヤード改革モデルプロジェクト（令和5年度補正予算） モデル自治体一覧

| | | | | | |
|----------------|-------------|------|--------|--|--|
| 人口 ~1万人 | 北海道 | 上川町 | 0.3万人 | ○オンライン申請や窓口の統合、窓口案内システム等の導入により窓口に拘束される職員を減らし企画業務に振り分け | |
| | 鹿児島県 | 瀬戸内町 | 0.8万人 | ○オンライン申請やリモート窓口、郵便局への委託等により3つの有人離島でも行政サービスを提供 | |
| 人口 1万~5万人 | 三重県 | 明和町 | 2.3万人 | ○子育て世代をターゲットに行政手続をデジタル完結 ○徹底的なBPRによりバックヤード業務の20%削減を目指す | |
| | 島根県 | 江津市 | 2.2万人 | ○オンライン申請、コミュニティセンターへのセルフ端末・リモート窓口設置により公共交通空白区域の利便性向上 | |
| | 鹿児島県 | 指宿市 | 3.8万人 | ○「ぴったりサービス」を「書かない窓口」にも応用することでデータ・システムを統一化し全体的な業務を効率化 | |
| 人口 5万~10万人 | 愛知県 | みよし市 | 6.1万人 | ○汎用性の高いエンドツーエンド(申請~通知)のデジタル化 ○改革による余剰スペースの交流エリアへの活用にも取り組み | |
| 人口 10万~30万人 | 青森県 | 八戸市 | 21.9万人 | ○書かない・待たない・来ない窓口サービスの導入で申請手続の40%をデジタル化し、将来的に連携中枢都市圏へ展開 | |
| 先駆的モデル | 高度なデータ分析 | 山形県 | 酒田市 | 9.7万人 | ○システムから取得したデータのダッシュボード化・分析、多様なKPIの設定により継続的な業務改善プロセスを確立 |
| | | 静岡県 | 裾野市 | 4.9万人 | ○システムの処理記録と市民の声のデータベース化、分析結果のダッシュボード化により日常的なサービス改善を実施 |
| | 周辺自治体との連携 | 三重県 | 紀北町 | 1.4万人 | ○窓口の多様化やバックヤードとのデータ連携、委託可能業務の外部委託の周辺自治体との共同運用・実施を目指す |
| | バックヤードの集約処理 | 東京都 | 八王子市 | 56.1万人 | ○支所機能を維持しつつ、データ対応・タスク管理により各支所に審査業務等を調整配分し仮想的に業務を集約化 |
| | | 福岡県 | 北九州市 | 92.3万人 | ○事務集約処理センターを設置し定型・大量のバックヤード業務を1カ所で集約処理（業務量の多い福祉分野を対象） |

セルフ端末の例（八戸市）

課題

○特に混雑時における窓口の待ち時間の長さ

対応策

○セルフ端末で入力した内容を保存したQRコード付きレシートを窓口を持参することで、手続きに係る時間を短縮する。

記載台

① 手続きガイダンスに沿ってタブレットに入力

「はい」「いいえ」の簡単な質問に順番に回答



- 簡単な質問で必要な手続きがすぐにわかる
- 補助係がサポート

② 申請書作成

マイナンバーカード読取またはカメラOCR機能で申請書を自動作成



- マイナンバーカード・運転免許証等から自動転記
- 直接入力も可能

③ QRコード印刷（レシート）

申請書入力が完了したらレシートプリンタでQRコードを印刷



- レシートを持参し申請窓口へ

窓口

④ 確認・署名・申請完了

タブレットへ署名
申請内容確認



- 法令上、紙への署名が必要な場合は、申請用紙を印刷して署名を依頼

次の窓口へ

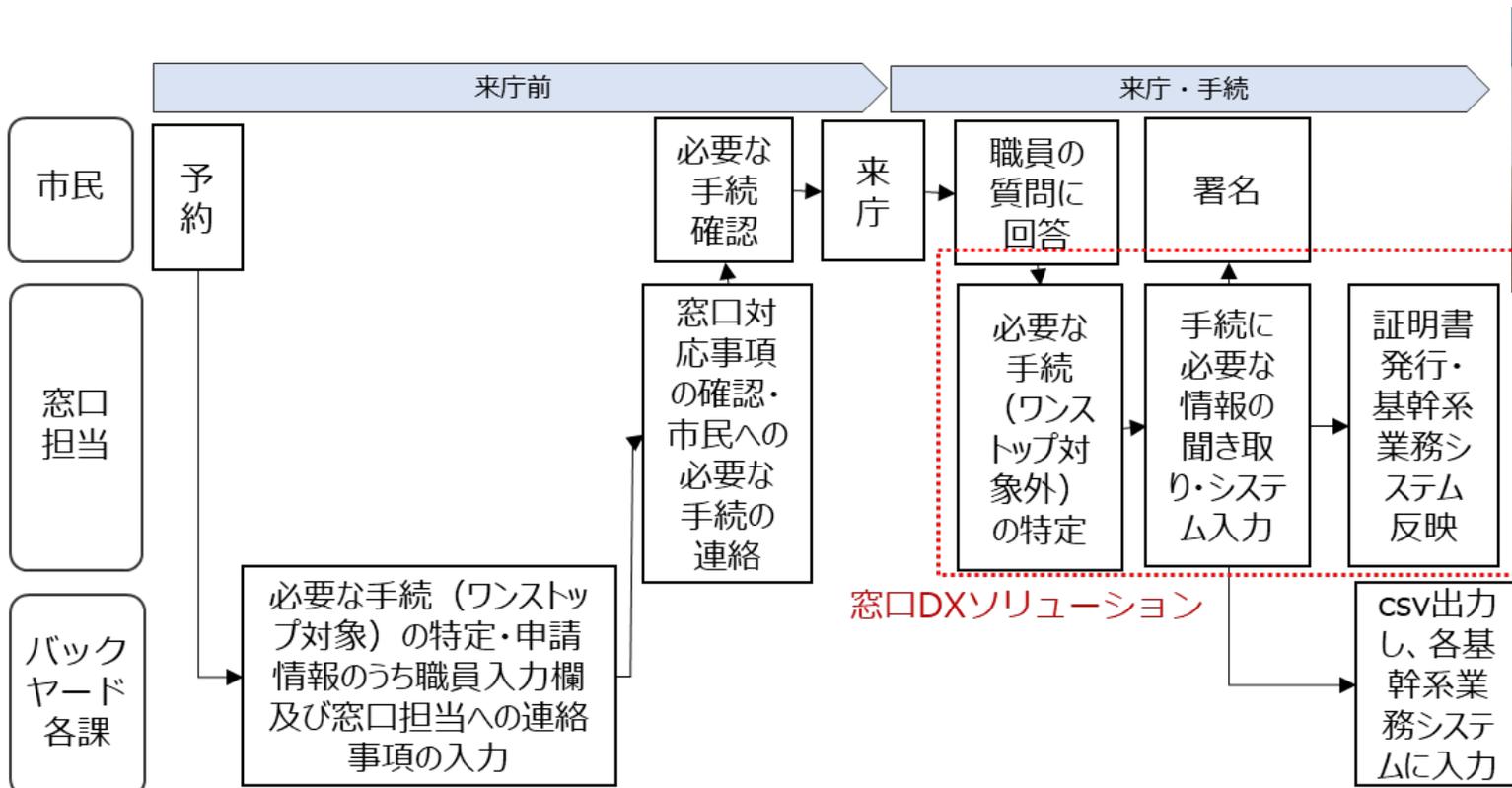
書かないワンストップ窓口（酒田市）

課題

- 窓口体験調査・市民インタビュー・アンケートにより以下の課題が判明
 - ・氏名を書いた数33回、住所を書いた数19回、生年月日を書いた数33回
 - ・立ち寄った課の数4課、本人確認回数4回

対応策

- おくやみ/出生に関する各課の申請情報を一つのデータベースで管理する。（審査等は各課で行う）
- 申請書の入力項目を職員入力欄と市民入力欄に分け、予約がある場合は職員入力欄を来庁までに埋めておく。また、来庁時には書かない窓口になっており、市民入力欄を窓口職員が聞き取りオンラインフォームに入力することで書かないワンストップ化を図る。



来庁予約システムの例（裾野市）

課題

○令和4年5月の繁忙期（ゴールデンウィーク期間中の開庁日）には、市民課窓口の待ち時間が1時間を超えた

対応策

○予約システムにより、手続きごとに予約枠（手続き対応時間枠）を設定し、待ち行列を管理
 ・事前にウェブサイトからオンライン予約することで、当日はほぼ待ち時間ゼロを実現。
 オンライン予約割合の向上が課題

自宅で予約

チェックイン



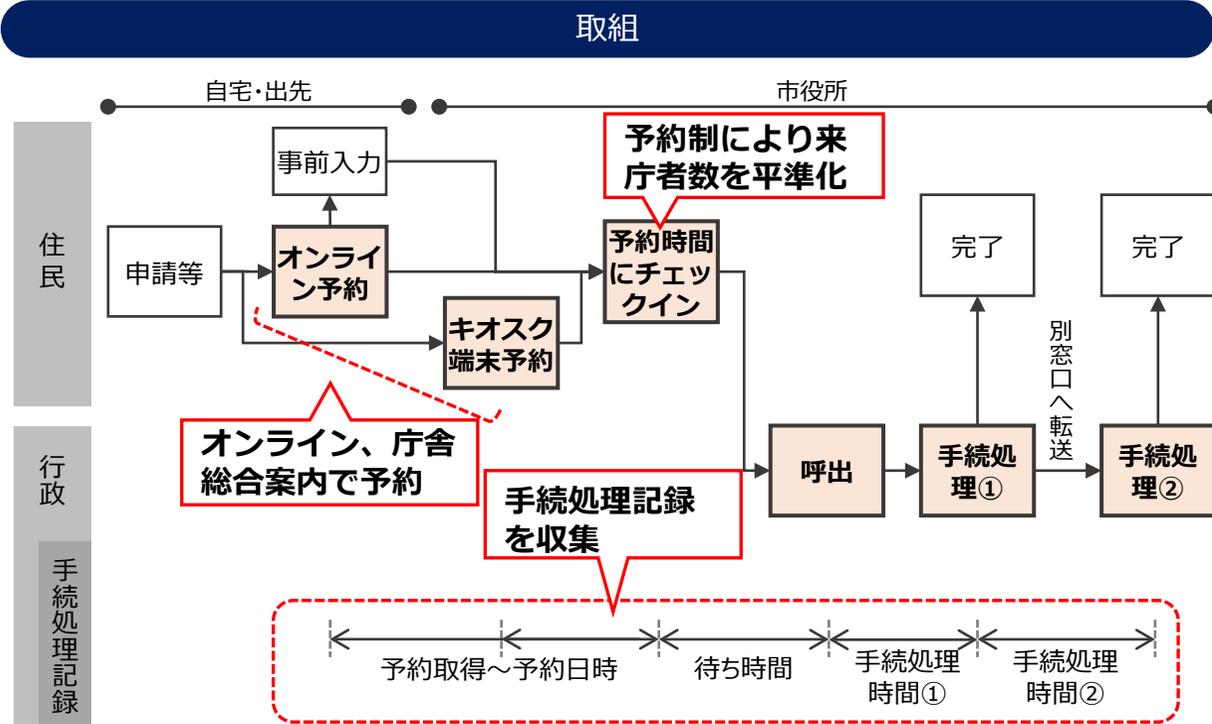
呼び出し



スマホでカンタン

- ・来庁者は、窓口を利用する際、事前にウェブサイトから来庁時間をオンライン予約し、当日は待たずに手続きが可能に
- ・予約をせずに来庁した場合も、庁内に設置している端末から予約をすることが可能

取組



データ活用による窓口業務の改善の例（裾野市）

対応

「次の時には改善されている」ためのデータ活用

取組のポイント

○持続的なデータ活用のため、簡単にデータを取得して次に生かすことを念頭に、日々業務の執行状況をデータで確認

（活用するデータ）

● 手続処理データ

予約・発券システムで記録する各手続のプロセスにおける処理時間

● 市民の声・VOR (Voice of Residents) データ

窓口サービス利用者への満足度調査アンケートや職員の気付き等

○職員のデータ活用環境の整備

（データ活用環境）

● ダッシュボード

職員が日々の業務の執行状況を確認する体温計

● データベース

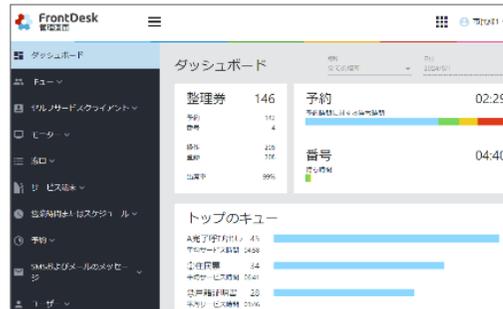
関係する職員が分析・活用しやすいように整形と整理を行った上で共有

○継続的なサービス改善のためのアンケート
（窓口サービスアンケートの実施）

- 来庁者に満足していただくことが大事なことなので、市民の声を継続的に聞いて改善する仕組みをつくること、本当に市民のニーズにあった窓口サービスを生む

活用するデータ

手続処理データ



- 予約率
- 窓口稼働状況
- 待ち時間や手続処理時間 等

VORデータ

裾野市 窓口サービスアンケート

あなたの性別を教えてください
女性 男性 答えたくない

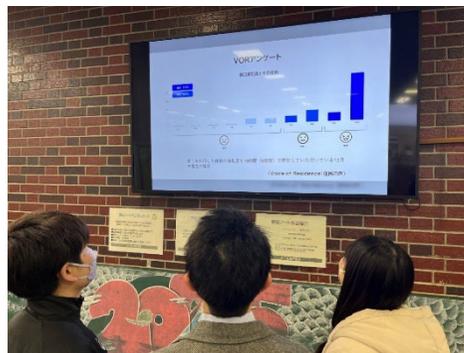
あなたの国籍を教えてください
日本 日本以外

あなたの年代を教えてください
10歳代 20歳代 30歳代 40歳代
50歳代 60歳代 70歳代 80歳以上

今回の来庁目的を教えてください
マイナンバーカード

- 窓口サービス満足度
- 窓口での声（お問い合わせ、ご意見）
- 職員の気付き

ダッシュボード



目標というよりは、体温計のように自分たちの接遇の状況を確認

窓口サービスアンケート



多くの来庁者に回答いただけるよう設置したボタン式アンケート

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（R6補正予算額10.1億円）
- 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

目指す姿

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



人的資源の
最適配置

都道府県と管内
市町村が連携して、
システムの共同
利用・調達



各種データを
分析・活用
した企画立案



申請データ等の分析・活用により
処理状況・課題の「見える化」



窓口業務の改善

(例) 来庁者の多寡に応じた職員配置や来庁者数の実態を踏まえた
受付時間の変更などによる業務ミーティングの時間確保等



自治体フロントヤード改革モデル事業（令和6年度補正予算）モデル団体一覧

| | | | | | |
|------------------|----------------------|------------|-------------|--|--|
| 人口 1万人未満 | 山形県 | 西川町 | 0.5万人 | <ul style="list-style-type: none"> ○9割近いマイナンバーカード保有率を活かした、オンライン申請・デジタル通知の推進・導入 ○高齢者対応を意識した職員が移動するワンストップ窓口 | |
| 人口 1万人から5万人 | 佐賀県 | 嬉野市 | 2.5万人 | <ul style="list-style-type: none"> ○コンシェルジュ（職員）配置やリモート窓口等により庁舎統合で縮小される庁舎の窓口機能を維持・向上 ○R5年度モデルを発展させた汎用性の高い改革モデル | |
| 人口 5万人から10万人 | 大阪府 | 河内長野市 | 9.9万人 | <ul style="list-style-type: none"> ○オールドニュータウンを抱える団体のデジタルディバイド対策（申請書作成をサポートする書かない窓口の導入等） ○予約システム・セルフ端末の充実による業務効率化を実現 | |
| 人口 10万人から30万人 | 宮崎県 | 延岡市 | 11.4万人 | <ul style="list-style-type: none"> ○デジタルネイティブ世代が多い出産・子育て手続きを対象に、申請から通知までを一気通貫でデジタル化 ○住民の声を収集・反映させるサイクルを徹底 | |
| | 島根県 | 出雲市 | 17.3万人 | <ul style="list-style-type: none"> ○中山間地域住民や高齢者の移動負担、外国人住民の言語課題を複数デジタルツールで解消 ○データ対応の徹底によるダブルトラックの解消 | |
| 先駆的モデル | 他自治体等との連携 | 山口県 | 宇部市 | 15.8万人 | <ul style="list-style-type: none"> ○県内自治体との事務の共同委託を見据えたりリモート窓口・DXコールセンターの導入 ○地元高専と連携したデータ分析による業務改革 |
| | データ連携等によるバックヤード業務効率化 | 兵庫県 | 神戸市 | 149.3万人 | <ul style="list-style-type: none"> ○年間約145万時間に及ぶバックヤード業務のボリュームゾーンを捉えてフロント・バックを一気通貫で効率化 ○申請情報の自動入力・審査、起案文書の自動登録等を導入 |
| | 住民情報の活用に向けたシステム開発 | 茨城県 静岡県 | つくば市 浜松市 | 26.0万人 78.5万人 | <ul style="list-style-type: none"> ○行政課題（公共施設の最適配置、保育施設の需要分析等）に対応するため、保有データを庁内で活用できるよう抽象化するシステムを開発（共同提案） |

【人口1万から5万人程度の団体モデル】

佐賀県 嬉野市

(人口 2.49万人 人口密度 197人/km²)

高齢化

庁舎機能集約

移動手段小

- 新庁舎建設を契機とした自宅・本庁舎・支所等における住民接点の多様化により「行かない窓口」「書かない窓口」「回らない窓口」の実現
- 【自宅】マイナンバーカードを活用し、自宅からできる手続きの拡大
- 【庁舎で】書かないワンストップ窓口の実現と待ち時間の有効活用
- 【近場で】リモート窓口を活用し「誰一人取り残さない」窓口サービスの提供

自宅からできる手続きの拡大

自宅

1 自宅からできる申請・手続きの拡充



“誰一人取り残さない”窓口サービスの提供

塩田庁舎

5 市民に寄り添った窓口サポート



6 リモート窓口を活用した窓口サービスの提供



嬉野庁舎

2 ライフイベント別ワンストップ窓口の構築



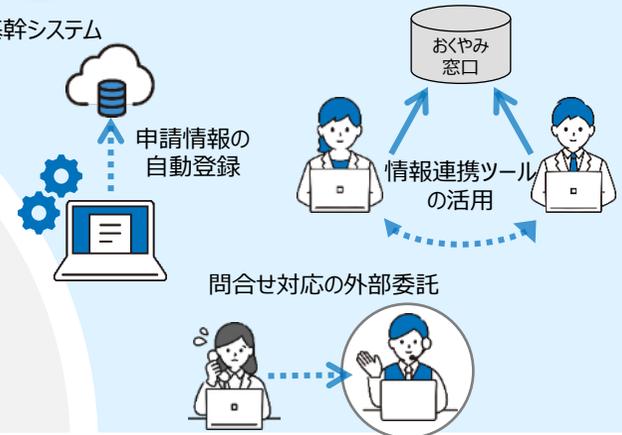
書かないワンストップ窓口の実現

3 待ち時間の有効活用



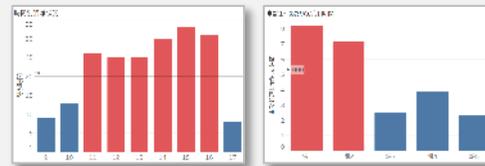
4 バックヤード業務の集約と効率化

基幹システム



7 窓口の利用データの分析・効果測定と改善検討

窓口の待ち時間、申請時間の可視化・分析
→継続的に効果測定・改善検討



自宅からできる手続きの拡大：子ども子育て分野の手続き（放課後児童クラブの入所・退所、各種助成事業の申請など）
書かないワンストップ窓口の実現：ライフイベント別ワンストップ手続き（引越に関する各種申請、おやみに関する各種申請など）
“誰一人取り残さない”窓口サービスの提供：オンライン申請・リモート相談に該当する手続きなど

【人口10万人から30万人】

宮崎県 延岡市

(人口 11.4万人 人口密度 132.4人/km²)

市域広

山林多

過疎

離島有

- 申請者がデジタルネイティブ世代であり、職員業務負担が大きい、**出産・子育て**を対象に、「申請」→「事務処理」→「通知」まで**一気通貫にデジタル化**
- オンライン化、ワンストップ化による住民の利便性向上と、データ連携等による職員業務効率化・事務処理ミスの防止を図る
- オンライン申請を行ったアンケート回答者には、地域通貨のポイントを付与し、**住民の声を収集・反映させるサイクルを徹底**

事業概要

① 住民との接点のオムニチャネル化

<フロントヤード>

書かない窓口(庁舎)



申請データ作成時の
住民データ利活用

オンライン手続・相談(自宅)



申請ツールのオムニチャネル化
住民データ活用でさらにスムーズに

② 業務効率化と事務処理ミスの防止 改革に住民の声を反映

<バックヤード>

様々な経路の申請データを一元管理
職員負担も軽減

オンライン
書かない
窓口
紙申請

電子審査
システム
申請データ
一元化

基幹系
システム
内部事務系
システム

オンライン
申請

アンケート
回答

地域通貨P
のべおが
COIN

フロントヤード改革に関する住民の
声を改革に反映

③ 申請から通知まで 一気通貫の業務効率化

<フロントヤード・バックヤード>

フロントヤード

バックヤード

検索・申請

申請の電子化
受領・審査

結果受領

自動審査
基幹連携
結果通知

ポータルアプリ
に集約

電子審査に
集約

フロントヤードからバックヤードまで
一気通貫で業務を効率化

郵便局の活用

本事業で活用するマイナンバーカードについては、令和7年度以降に約5万件の電子証明書やカードの更新が見込まれているため、複数の郵便局に業務を委託するほか、カードの更新に関しては業務効率化により生み出された時間を活用し、職員を派遣して本人確認等を実施

主なK P I (～R 9年度末)

① オンライン対応手続数 100手続 (R6 44手続)

② オンライン申請利用率 80% (R6 28%)

③ バックヤード処理時間の減少率 ▼70%

④ 利用者満足度 80%以上

【先駆け（データ連携等によるバックヤード業務効率化）】

兵庫県 神戸市

（人口 149.3万人 人口密度 2,680人/km²）

指定都市

大都市

区役所等多数

- 年間約145万時間に及ぶバックヤード業務を、全庁調査や個別ヒアリングに基づき、業務のボリュームゾーンを捉えて、フロントからバックヤード業務までを一気通貫で最適化・効率化
- 申請情報の自動入力・審査、起案文書の自動登録等を汎用性のある仕組みで構築

事業概要

2023年度の
総申請数
約583万件



⇒計年間約145万時間
(その他9万時間含む)

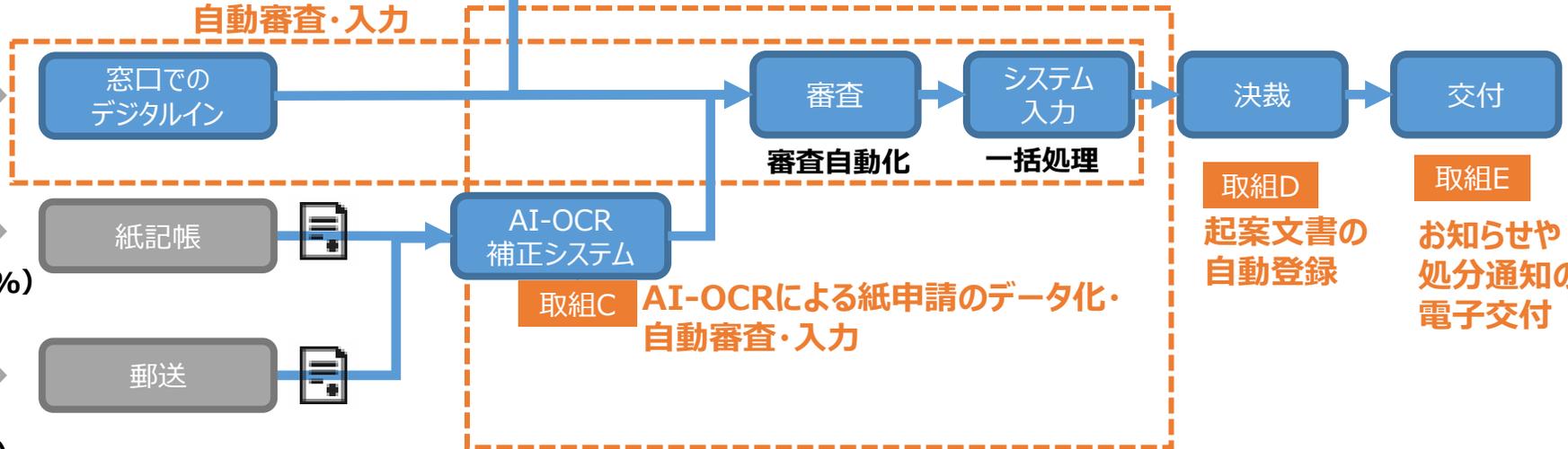
自宅等

142万件 (24%)



窓口

269万件 (46%)



郵送

172万件(30%)

令和7年度
検証実施手続き

- ①収入申告（生活保護）
- ②自衛消防訓練届出

- ③がん検診無料受診券
- ④営業許可・営業届出（飲食店等）

- ⑤住民票の写し等の発行

自治体フロントヤード改革による効果の例

静岡県裾野市

取組概要

市民課窓口において、あらかじめ**来庁時間を予約できるシステム**及び**申請書内容の一部をオンラインで入力できるシステム**を導入

効果

- ✓ 繁忙期の待ち時間が**60分→15分に短縮**
- ✓ 手続の時間が**34分→15分に短縮（年間9,500時間削減）**
- ✓ 処理効率が上がり、さらなる**窓口業務改革の企画立案に時間を有効活用**



三重県志摩市

取組概要

- ・スマホアプリ「しまナビ」を使い、**事前に必要情報を入力**し、QRコードを窓口端末にかざすだけで申請書を発行できる仕組みを住民情報システムと連携し導入
- ・書かない窓口では、**マイナンバーカードを読み取って入力の負担を軽減**

効果

- ✓ 受付時点からデータで管理ができるため、**人為的なミスが軽減**
- ✓ 年間約36,000件の手続において、職員の作業時間を**1,950時間削減**
- ✓ 削減効果を活かし、交付時の本人確認等の**マイナンバーカード関連事務に職員を重点的に配置**



※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標

費用対効果の検証（指宿市）

【1年目】 ※職員人件費の算出 = 年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）

(改革前)対象業務の職員人件費
 5,364時間 × 1,972円
 ≒ **1,058万円**

(改革後)対象業務の職員人件費
 3,311時間 × 1,972円
 ≒ **653万円**

職員人件費削減額
 2,053時間 × 1,972円
 ≒ **405万円**

年間業務量（業務：9.効果検証に記載の対象手続および転入、出生）
 = 合計作業時間/5日（1日当たり）×248（年間平日数）

職員の人件費単価：指宿市
 職員平均給与をもとに試算

【主に削減した業務】

- ・証明書発行事務…改革前1,071時間 → 改革後640時間
- ・市民課各種届出…改革前436時間 → 改革後166時間

職員人件費の削減額
 = **405万円**

ツール導入・運用経費
 初期経費 + 初年度運用経費
 = **288万円**

費用削減効果
117万円

【ツール導入・運用経費の内訳】

- ・らくらく証明書交付サービス 初期約30万円/ランニング0円
- ・窓口タブレット申請システム 初期30万円/ランニング約15万円・月
- ・タブレット（10台分） 初期0円/ランニング4万円・月

※導入経費については、単費での導入の場合の試算。国費（新地創交付金等）や地財措置（デジタル活用推進事業債等）は考慮していない

【2年目以降】☆はKPI達成時の試算

職員人件費の削減額
 = **405万円**
 (☆437万円)

ツール運用経費
 = **228万円**

費用削減効果
177万円
 (☆209万円)

※2年目以降は業務の熟度が上がることや、KPI達成に向けて取り組むことにより、さらに削減される業務時間が増える可能性もあり

【ツール運用経費内訳】

- ・らくらく証明書交付サービス ランニング0円
- ・窓口タブレット申請システム ランニング約15万円・月（12か月稼働）
- ・タブレット（10台分） ランニング4万円・月（12か月稼働）

主な定性的な効果等

<住民にとっての効果に関するもの>

- ・オンライン申請やリモート窓口により「船で窓口まで行く負担が減った」、「市役所窓口に行くまでの時間と費用(片道60分、バス約1,000円)が削減された」(住民の声)
- ・オンライン申請をした86%が土日又は夜間といった閉庁時間の申請で、「仕事を休む必要がなくてよかった」(住民の声)
- ・書かない窓口での手続で記入項目が最大66%減少(96回→33回)
- ・職員が聞き取って申請書を作成するので、「子供を抱っこしたままの申請が容易になった」(住民の声)
- ・実証期間中、全54,126の手続件数のうち確認されたクレームは4件のみ

<職員にとっての効果に関するもの>

- ・予約システムにより「いつどの手続で来庁するかわかるため準備ができ、案内しやすい」(職員の声)
- ・オンライン申請により来庁する申請者が減り、窓口対応していた時間を他の業務へ活用する等、職員作業時間を生み出すことが可能に。また、来庁した申請者に対し、寄り添った相談対応等を行う体制を構築
- ・職員が、市民の声を日々確認できる環境を整備したことにより「市民アンケートによって自分たちが行っていることの肯定感に繋がっている」(職員の声)など職員のモチベーション向上に寄与

4. 自治体フロントヤード改革推進手順書

自治体フロントヤード改革推進手順書の構成

全国の自治体の総合的なフロントヤード改革を推進するため、自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト採択団体の取組等に基づき、自治体の人口規模等を考慮し、改革の各段階でやるべきことや留意点が見える手順書を策定

手順の構成

記載概要

第1章 背景・取組意義

自治体フロントヤード改革の背景や取組意義を庁内の意思決定権者に説明できるように、国の動向や改革の必要性、全国自治体の取組状況等について記載

第2章 改革の進め方

自治体フロントヤード改革の全体像や進め方を庁内に説明できるように、改革実施の流れや取組の概要、進め方のポイントについて記載

第3章 改革の準備

全庁をあげた推進体制の構築、目指す姿の設定、現状分析により抽出された課題を踏まえた取組・手続の選定等ができるように、全庁的・横断的な推進体制の重要性やプロジェクトチームの構成例、具体的な現状分析の手法、取組・手続選定、成果指標の考え方等について記載

第4章 改革の実施

既存業務の見直しの重要性、適切な仕様書の策定、改革の効果検証、スケジュール作成等を行うことができるように、デジタルツールの導入方法の検討や仕様検討のポイント、効果検証の観点等について記載

第5章 改革を進めるに あたっての留意事項

改革を進めるにあたり陥りやすい失敗・支障事例と対応策を記載

第6章 国の取組・情報提供等

自治体がフロントヤード改革を進める上で利用可能な国の支援策や情報提供等を記載

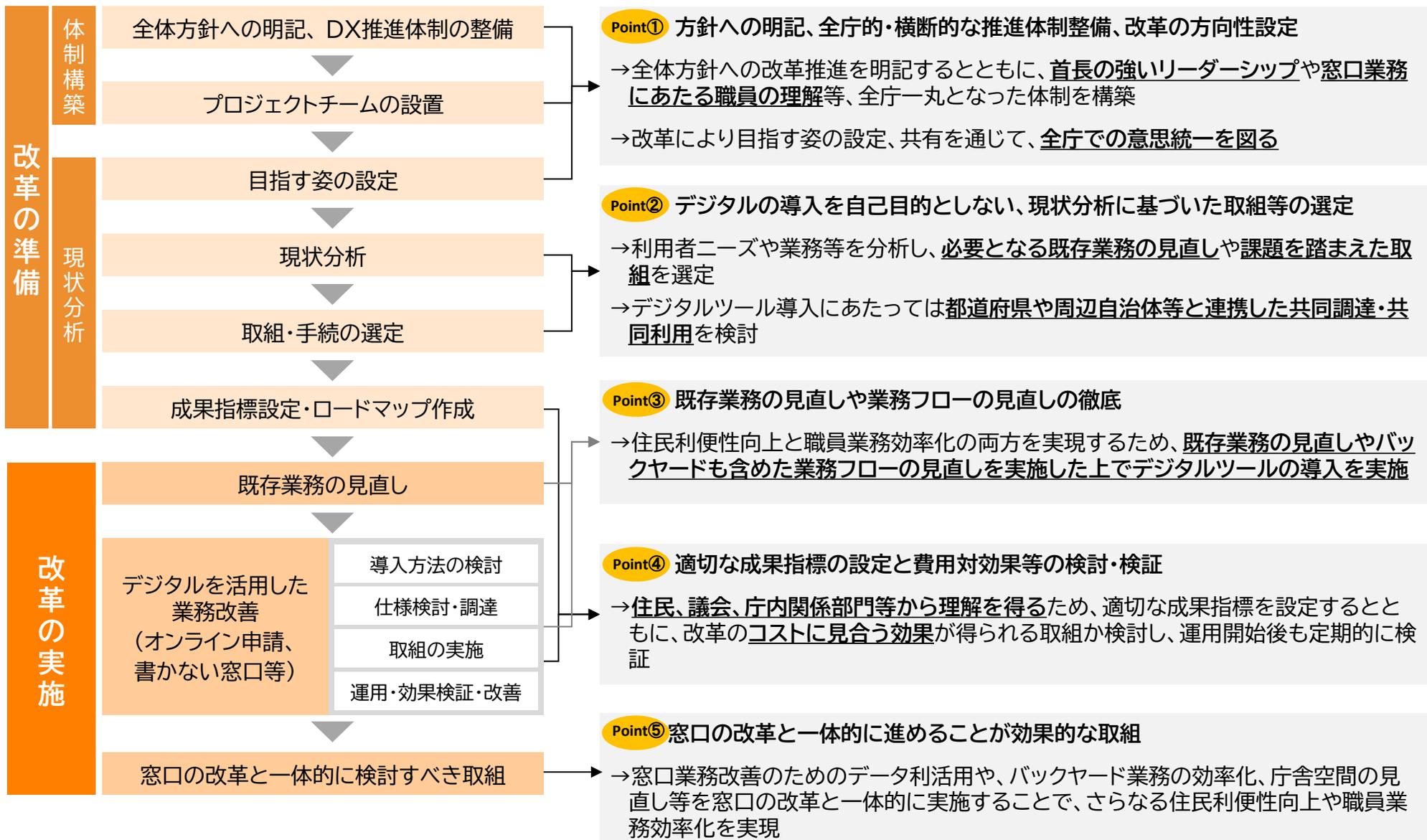
第7章 様式・付録

現状分析等で使用する調査票の様式や人口規模等に応じた取組例を提示

自治体フロントヤード改革の進め方とポイント

改革の進め方

改革のポイント



- 全体方針にフロントヤード改革の推進を明記し、**改革に取り組む姿勢を庁内外に示すことが重要**。また、限られた予算の中、組織の壁を越えて、フロントヤード改革を推進するためには、**全庁的・横断的な推進体制の構築**が重要
- **首長のリーダーシップ、現場最前線で窓口業務にあたる職員の協力**等が重要であり、全庁的なDX推進体制の配下に、**各部門の職員が協働できる体制としてプロジェクトチームを設置**することが必要
- 目指す姿、すなわち、改革により実現したい行政サービスの在り方の設定、共有を通じて、**全庁での意思統一を図り、改革の方向性を設定**

進め方

3.1 全体方針への明記 (P.17~)

- DXを推進するための全体方針にフロントヤード改革の推進を明記
- 改革を進めるにあたっては、一時的に人的・財政的リソースを集中させることも必要

3.2 DX推進に向けた 組織体制の整備 (P.18~)

- DXの司令塔としての役割を果たす**DX推進担当部門**を設置した上で、**各部門と緊密に連携する体制**を構築

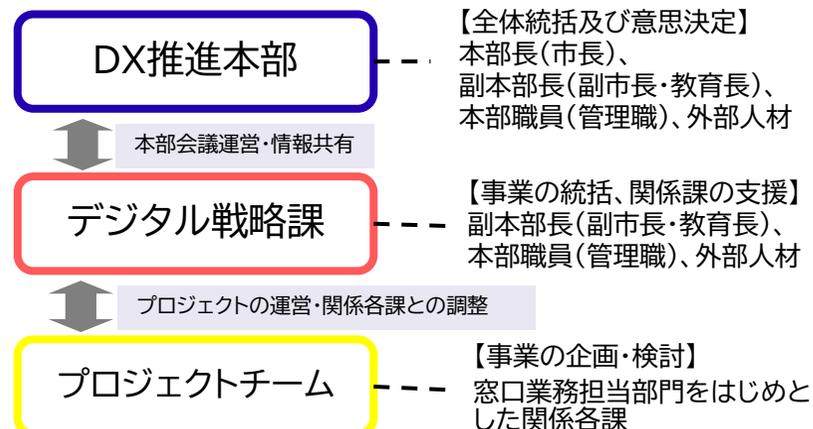
3.3 プロジェクト チームの設置 (P.18~)

- 首長のリーダーシップの下で改革を進めるため、全庁的なDX推進体制の配下に**プロジェクトチーム**を設置し、**関係各課と協働できる体制**を構築
- プロジェクトチームが形骸化しないよう、定期的な会議開催や、上位会議体において改革の進捗状況の報告等を行うことが重要

3.5 目指す姿の設定 (P.23~)

- 庁内での意思統一を図るために、**改革により実現したい行政サービスのあり方(目指す姿)**を設定
- 関係各課への意見照会や首長への説明を行った上で、全庁的に共有
- 設定した目指す姿は、現状分析の結果を踏まえ、必要に応じ見直しを実施

【参考】全庁的・横断的な推進体制の整備(指宿市)



【参考】目指す姿の設定(裾野市)

市民の皆さんに提供する価値・目指すゴール

“頼りになる窓口”

オンライン申請を広げるとともに、来庁いただいた場合には手続きがスムーズに終わり、悩みごとがあれば安心して相談・解決できる窓口

“頼りになる窓口” 5つの要素

- | | | | | |
|-----------|------------|-------------|------------|---------------|
| ①行かなくても済む | ②行ってもすぐ終わる | ③待っても苦にならない | ④安心して相談できる | ⑤次の時には改善されている |
|-----------|------------|-------------|------------|---------------|
- オンラインや出先等、来庁しなくても済む
来庁しての証明発行や手続きは迅速に完了
仮に待っても、快適に過ごせる庁舎空間
安心して相談できる
相談体制・窓口
- 継続的なサービス改善により成長し続けるフロントヤード

- デジタルツールの導入が自己目的とならないように、**利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等**に立ち返って、**利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務を詳細に把握・分析**(外部デジタル人材の活用も有効)
- 現状分析で明らかになった**課題を踏まえた取組の選定**が重要であり、デジタルツール導入にあたっては**都道府県や周辺自治体等と連携した共同調達・共同利用**を検討
- 改革を行う**手続は効果が高いものから選定**。スモールスタートでの実施や段階的に手続範囲を拡大することも有効

進め方

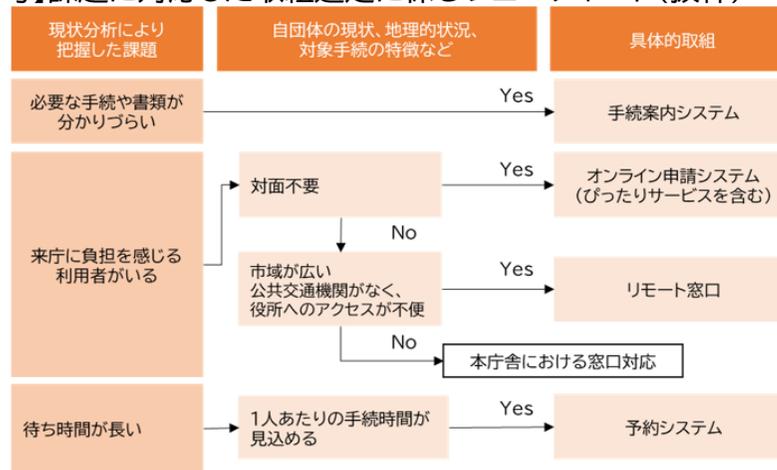
3.6 現状分析 (P.26~)

- 本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返り、**利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務を詳細に把握・分析**
- 現状分析の手法例
 - ・窓口業務の業務量調査
 - ・利用者アンケート調査
 - ・窓口利用体験調査
 - ・カスタマージャーニーマップ
 - ・業務フロー分析
- 現状分析と併せて、窓口業務担当部門の職員が日々の業務の中で気になる点や改善したい点を職員目線で洗い出すことも重要
- 国等が準備するアドバイザーを活用することや任期付職員・非常勤職員としてデジタル人材を採用すること等、外部デジタル人材の活用も有効

【参考】窓口利用体験調査の結果(八戸市)

| 項目 | 数 |
|---------------|--------------------|
| 立ち寄った課の数 | 12 (再度訪問した分も含む) |
| 対応職員の数 | 15 |
| 氏名を書いた数 | 61回 |
| 住所を書いた数 | 33回 |
| 生年月日を書いた数 | 37回 |
| 書いた書類の数 | 24枚 |
| もらった番号札の数 | 3 |
| もらったペーパーや冊子の数 | 21 |
| 退庁までにかかった時間 | 3時間56分 |

【参考】課題に対応した取組選定に係るフローチャート(抜粋)



3.7 取組・手続の選定 (P.42~)

- 現状分析で明らかになった**課題を踏まえて取組・手続を選定**し、真に必要なデジタルツールを導入することが重要
- 都道府県や周辺自治体等と連携した共同調達・共同利用によるコスト削減、ノウハウ共有の検討も有効
- 現状分析で抽出された課題や住民の属性等を踏まえ、改革の効果が高いことが見込まれる手続から選定。段階的实施やスモールスタートも有効

- 住民の利便性向上と職員の業務効率化の両方を実現するためには、デジタルツールの導入を見据えて、**アナログ手法を含む既存業務の見直し**に取り組むことが重要
- 既存業務の見直しをせずに、**単にデジタルツールを新規に導入するだけでは、住民の利便性が向上したとしても、職員の負荷が大きくなる**ことから、職員による改革効果の実感のためには、必ず既存業務の見直しの着手が必要

進め方

4.1 既存業務の見直し (P.51~)

- デジタルツールの新規導入ではない、既存資源を活用した業務改善
 - ・**庁舎内の整理・整頓**
→窓口の表示を手続名にする、広報物を集約する、案内表示のデザインを統一する 等
 - ・**住民導線の見直し**
→住民導線に合わせて什器や機器を配置
 - ・**職員導線の見直し**
→対象手続の業務フローに沿った座席配置
 - ・**手続チェックシートの作成**
→ライフイベントに係る手続を起点に必要な手続や持ち物、手続場所を整理。HPや窓口で住民に周知
 - ・**アナログ規制の見直し**
→書面規制、押印、対面規制等の見直し
- 既存業務の見直しをせずに、単にデジタルツールを新規に導入するだけでは、職員の負荷が大きくなるため、必ず既存業務の見直しの着手が必要
- 解決すべき課題によっては、デジタルツールを新規導入しなくても、既存業務の見直しにより十分な効果を得られる場合があります

【参考】庁舎内の整理・整頓(指宿市)



ポスターやチラシを集約し、窓口周辺は手続に必要な情報に絞る

【参考】手続チェックシート(転入)の記載内容例(八戸市)(抜粋)

年金、国保、後期高齢者医療、介護、高齢者、子ども、障がい者、税、市営住宅、上下水道関係の手続について整理

| | 対象 | 手続内容 | 必要なもの |
|----|--|---|--|
| 年金 | <input type="checkbox"/> 国民年金・厚生年金を受給している方※届出が必要な場合があります | ●住所変更 | <input type="checkbox"/> 基礎年金番号が分かるもの |
| 国保 | <input type="checkbox"/> 国民健康保険に加入する方 | ●加入 ※保険証は交付日の翌営業日にご郵送します。すぐに確認された方は、加入証明書を交付します。 | <input type="checkbox"/> 退職した方は健康保険の喪失日または退職日が分かる書類 <input type="checkbox"/> 個人番号を確認できるもの <input type="checkbox"/> 本人確認書類 <input type="checkbox"/> 妊娠している方は母子健康手帳 |

○ 紙の申請書を前提とした業務フローのまま、デジタルツールを導入すると、業務フローが煩雑になることから、**改善前後の業務フローを作成し、バックヤードまで含めた最適な業務フローを入念に想定しておくことが必要**

進め方

4.2.1 導入方法 の検討 (P.55~)

- 改善前後の業務フローを作成し、**改善前の課題発生箇所を明らかにするとともに、改善後の業務フローでデジタルツール導入による効果等を確認**
- 過渡的には、紙と電子で一部ダブルトラックとなることはやむを得ないが、徐々にデータでの対応に移行し、**データ対応の徹底を図ることが重要**
- 業務フローの作成にあたっては、現場に即した実現可能な業務フローとする必要があることから、**窓口業務担当部門と十分な協議が必須**

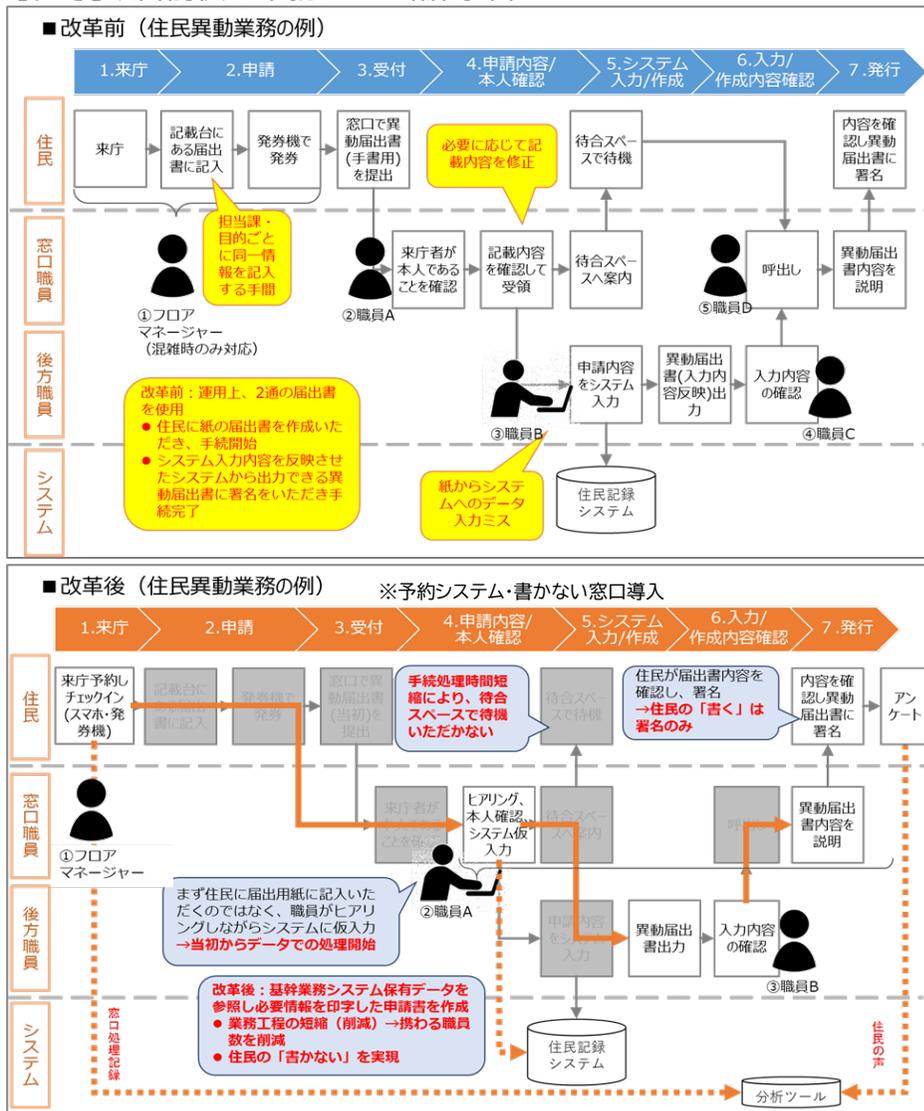
4.2 デジタル を活用した 業務改善 (P.55~)

4.2.2 仕様検討 (P.62~)

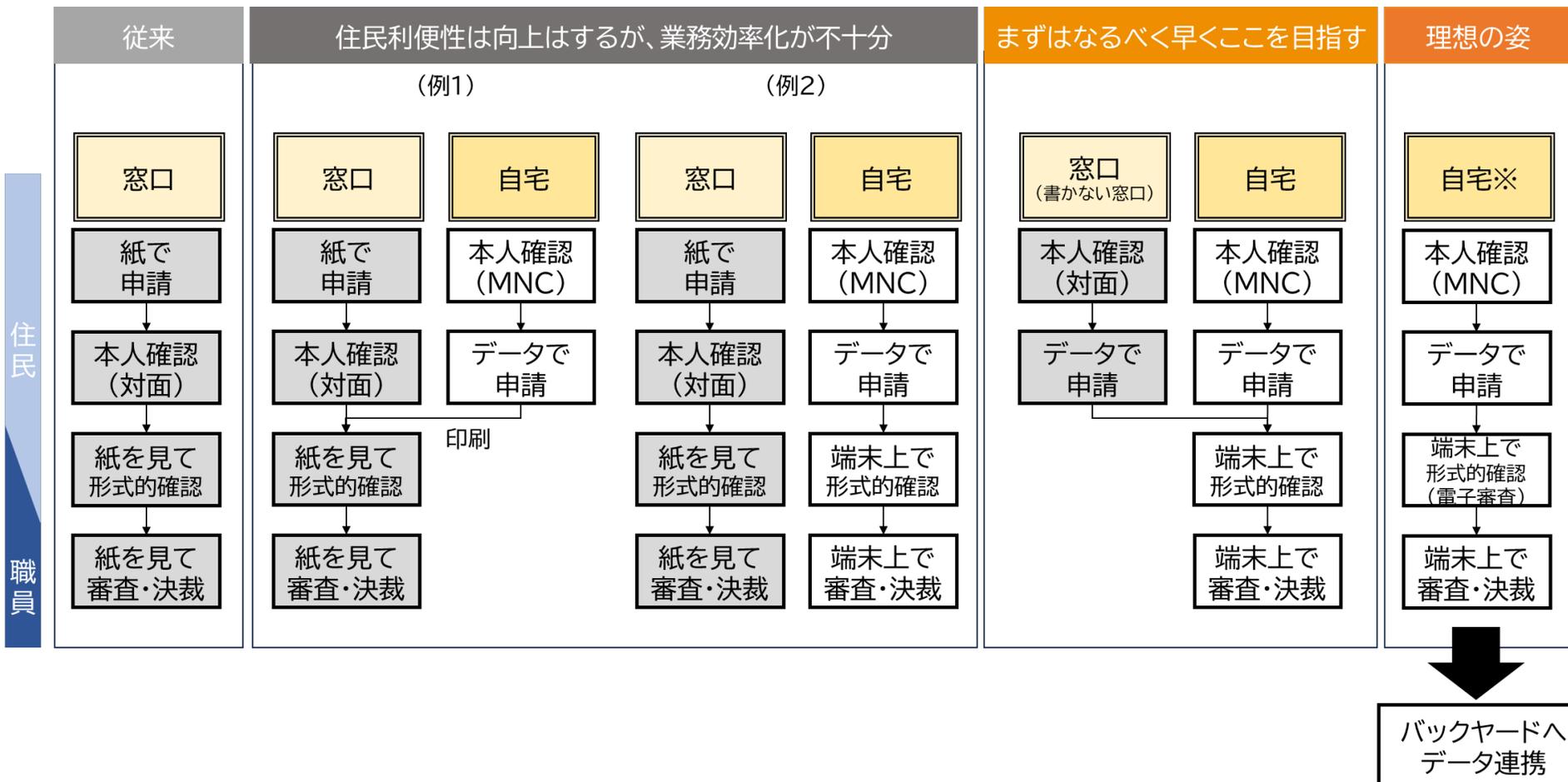
- デジタルツール調達に向けた仕様検討にあたっては、手順書の機能要件例を参考にすることが可能
- 【本手順書で示すデジタルツール】
- ・ 手続案内システム
 - ・ オンライン申請
 - ・ 予約システム
 - ・ 書かない窓口(聞き取り方式、住民入力方式、ワンストップ型、リレー型)
 - ・ リモート窓口
 - ・ データ連携
 - ・ 電子審査
- 各手続の事務運用マニュアルの整備や研修、勉強会の実施も有効
 - 住民に広く活用してもらうため、様々な媒体による住民への広報を強化し、認知度を高める取組が非常に重要。デジタルツール体験イベントはデジタルに不慣れな方の利用促進につなげられる

4.2.3 取組の実 施(P.68~)

【参考】改善前後の業務フロー(裾野市)



手続: 児童手当等の認定請求



※自宅からの手続が難しい住民には窓口(書かない窓口)で丁寧な対応

- (例1) オンライン申請を導入し、住民側は申請書記入の負担がなくなったが、データで受け付けても、紙で形式チェックを行うため、印刷する手間が発生し、業務負担が増加
- (例2) 申請から審査までデータで対応した業務フローができたが、紙の業務フローが残っているため、業務負担が減少しない

○ 改革を進めるにあたり陥りやすい失敗・支障事例と対応策

①「窓口業務担当部門とのコミュニケーション不足」

・窓口業務担当部門とのコミュニケーション不足により、窓口の現状や実態に即したデジタルツールの調達ができなかったため、同部門の職員の協力が得られなくなってしまい、改革が滞ってしまった

→フロントヤード改革は窓口業務の改革を行うものであることから、現場である窓口業務担当部門の職員の意見を取り入れながら改革を行うことが必要。意見を取り入れることが難しい場合は、丁寧にその理由を説明し、実現可能な改革に向けて協議を重ねることが重要

→先行団体の事例調査や当該団体の職員を講師とする研修会の開催等により、窓口業務担当部門の職員との間で、改革の意義や取組の道筋、成果のイメージを共有することが必要

②「事業者の提案を鵜呑みにデジタルツールを導入」

・事業者からの「便利になる」という言葉を鵜呑みにしてデジタルツールを導入。現場のニーズに即したものではなかったため、導入したデジタルツールの利用が進まなかった

→先行で導入した自治体の状況や導入した場合の活用見込み、得られる効果等を調査・分析し、自団体に本当に必要な提案内容なのかをよく見極めて調達することが必要

③「現状分析不足」

・デジタル化自体が目的となってしまう、実際の利用件数を丁寧に分析せずにデジタルツールを導入した結果、効果に見合わないオーバースペックなデジタルツールの導入となってしまった

→現状分析を行い、課題を抽出した上で、その課題解決に資するよう業務フローを見直しながらデジタルツールを導入することが必要。また、改革の効果が得られやすい件数が多い手続等から改革に着手することが必要

④「職員が使えないデジタルツールの機能」

・オンライン申請システムの申請様式作成手順が難解であるため、職員による申請様式の作成が進まず、オンライン申請に対応する手続が増えなかった

・タブレットを使用した書かない窓口を導入したが、申請様式を紙からタブレット用にデータ化する作業が煩雑で、原課が対応できなかった

→デジタルツール運用時のことを想定して仕様検討することが重要。また、マニュアルを作成することや事業者による研修会の開催などを仕様書に盛り込むことも有効

⑤「職員が管理できないデジタルツール」

・RPAを導入し、シナリオの作成を委託したが、職員のRPAに対する理解が進んでおらず、シナリオを管理することができなかったため、業務の運用を変更する度にシナリオ変更についても事業者に発注しており、コストがかかっていた

→事業者や担当職員のみがそのデジタルツールを熟知している状態とならないよう、勉強会等を定期的実施し、実際にデジタルツールを活用する現場の職員に知見やノウハウを蓄積していくことが必要

国の支援策

■ 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト等説明者派遣事業【総務省】

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト等に選定された団体の担当職員を派遣し、モデル団体のノウハウ等を共有する。

■ 窓口 BPR アドバイザー派遣事業【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、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

■ 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

■ 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、専門家を派遣し、助言・提言・情報提供等を行うことにより、地域における ICT利活用促進や、活力と魅力ある地域づくり、地域の中核を担える人材の育成を図る

■ 新しい地方経済・生活環境創生交付金【内閣府】

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

■ 市町村におけるCIO補佐官等としての外部人材の任用等に係る地方財政措置【総務省】

市町村がCIOのマネジメントを専門的知見から補佐するCIO補佐官等として、外部人材の任用等を行うための経費に対して特別交付税措置を適用

■ 市町村支援のためのデジタル人材の確保に係る地方財政措置【総務省】

都道府県等が市町村支援のためのデジタル人材の確保に要する経費に係る特別交付税措置。

また令和7年度からデジタル人材としての一定のスキル・経験を有し、市町村支援業務を行う常勤職員について、普通交付税措置

■ 地方公共団体におけるデジタル化の取組の中核を担う職員（DX推進リーダー）の育成に係る地方財政措置【総務省】

計画的なデジタル人材の育成が喫緊の課題であることを踏まえ、DX推進リーダーの育成に係る経費に係る特別交付税措置

■ デジタル活用推進事業債【総務省】

書かない窓口システムやオンライン申請システムの導入又は改修のほか、書かない窓口やオンライン申請などで受け付けたデータを基幹業務システムへ連携するために必要となる当該システムの改修・申請管理システムの導入など、住民に対して提供するサービスに係る業務において当該住民の利便性の向上のために必要な情報システムの導入又は改修について対象とするもの

※その他環境支援として自治体窓口DXaaS、デジタルマーケットプレイス等も掲載

都道府県による支援例

県と県内市町村がデジタルツールを共同調達し、導入コスト削減や事務負担の軽減、導入自治体間でのノウハウ共有を図った事例を紹介

様式・付録

窓口業務の業務量調査、窓口利用体験調査、カスタマージャーニーマップの作成、業務フロー・データフローの作成を実施の際に活用できる調査票やフォーマットを様式として用意。付録についてはP.20～21参照

人口規模等に応じたフロントヤード改革の取組例①

○ 人口20万人程度の団体においては、**窓口の混雑の解消と処理件数が多いバックヤード業務の効率化に向けて、全体最適化を図る多様な取組**を実施することが重要

A市(人口20万人程度)

現在の姿

<地域特性>

- ・庁舎への交通の便が良い
- ・子育て世代が多い

<職員の体制>

- ・DX担当職員は10名前後
- ・住基担当職員は30名程度

<窓口の現状>

- ・繁忙期はかなり混雑し、長時間滞在する住民も見られる
- ・子育て世帯から、オンライン申請の使い勝手が良くないとの声が寄せられた
- ・住基担当職員は窓口以外の業務に充てられる時間を確保できていない

<その他>

- ・部署ごとの個別事務のデジタル化に留まり、全庁的な改革は行われていない
- ・各分野の業務フロー全体を最適化する観点での改革は行われていない
- ・多くの部署で封入封緘作業等のノンコア事務に職員の手間がとられている

改革を取り巻く状況

- ・窓口担当課職員は忙しいが、改革の必要性を強く感じており、協力は得やすい
- ・DX担当職員には、個別ツール等のデジタル化の知見等はあるが、全庁的な改革推進、業務フローの全体最適化の経験がない
- ・手続件数が一定量あり、効果が数値として表れやすいため、かけられる費用・時間が比較的大きい

改革の実施

取組の方針

- ・改革推進に外部人材を活用(全庁を見渡してDXを指揮できる人材、業務フロー全体の最適化をサポートできる人材)

- ・住民の実際の行動等を分析するほか、定量的なデータに基づき課題を把握

- ・既存業務の見直しによる住民が迷わない庁舎・案内の整備

- ・自宅等から申請ができる環境を整備し、窓口に来なくても一人で申請ができる来庁者を極力減少

- ・待合スペースに滞留する住民を減少

- ・住民1人あたりの窓口での手続き時間を減少

- ・バックヤード業務を効率化

取り巻く状況を踏まえた具体的な取組例

- ・任期付き外部デジタル人材(CIO補佐官)★

- ・窓口利用体験調査★
- ・窓口業務の業務量調査★
- ・窓口関連システムのログ等を活用したデータ分析★

- ・庁舎の整理整頓★
- ・住民の導線の検証と見直し★
- ・手続チェックシートの作成・公表★
- ・フロアマネージャーの配置★

- ・手続案内システム★
- ・オンライン申請(申請率向上に向けた周知啓発、UIの改善などを強力に推進)★

- ・予約システム★

- ・書かない窓口(リレー型・住民入力方式(セルフ端末や来庁前の事前入力))★

- ・データ連携や電子審査等による受付から審査・通知まで一貫したデータ対応★
- ・事務集約センター設置によるノンコア事務の集中処理★

【周辺自治体との共同調達・共同利用を中心都市として波及】

※「★」の取組を実施した場合の年間の概算運用経費とその取組により得られる効果の例はP.21へ

人口規模等に応じたフロントヤード改革の取組例に係る概算運用経費と効果の例

「★」の取組を実施した場合の年間の概算運用経費とその取組により得られる効果の例は以下のとおり想定される。
 【各運用コストについては自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに選定された団体の取組を参考に試算】

※外部人材の任用等に係る
特別交付税措置適用時の負担額

| | A市(人口20万人程度) | | B市(人口5万人程度) | | C町(人口1万人程度) | |
|-------|---------------------|-------------------|-------------|-------------------|---|-------|
| 運用経費例 | デジタル人材採用 | 15万円 [※] | デジタル人材採用 | 15万円 [※] | 都道府県で共同調達している オンライン申請システム (窓口でも活用し、実質的に書かない 窓口を実現) | 30万円 |
| | システム等のログ等を活用したデータ分析 | 32万円 | | | | |
| | 手続案内システム | 84万円 | オンライン申請 | 158万円 | ※びったりサービスの活用の場合は0円 | |
| | オンライン申請 | 158万円 | | | リモート窓口 | 5万円 |
| | 予約システム | 178万円 | 証明書自動交付サービス | 220万円 | | |
| | 書かない窓口 | 896万円 | 書かない窓口 | 225万円 | | |
| | データ連携・電子審査・電子通知 | 455万円 | | | | |
| | 合計 | 約1,818万円 | 合計 | 約618万円 | 合計 | 約35万円 |

| | 職員 | 住民 | |
|--------|---|--|--|
| 定量的効果例 | <p>■オンライン申請: 4,533時間削減(約952万円^{※1}削減) (年34,000件×8分削減/件(手続時間))</p> <p>■書かない窓口: 6,200時間削減(約1,302万円^{※1}削減) (年124,000件×3分削減/件(手続時間))</p> <p>■電子通知: 約785万円^{※2}削減 (年71,330件×110円/件)</p> <p>※1 職員の1時間あたりの給与を約2,100円として換算 ※2 郵送費1通あたりの金額を110円として換算</p> | <p>■オンライン申請: 1,133時間削減(約238万円^{※削減)} (年8,500件×8分削減/件(手続時間))</p> <p>■証明書自動交付サービス: 507時間削減(約106万円^{※削減)} (年7,600件×4分削減/件(手続時間))</p> <p>■書かない窓口: 1,550時間削減(約326万円^{※削減)} (年31,000件×3分削減/件(手続時間))</p> <p>※職員の1時間あたりの給与を約2,100円として換算</p> | <p>■オンライン申請: 170時間削減(約36万円^{※削減)} (年1,700件×6分削減/件(手続時間))</p> <p>■書かない窓口: 310時間削減(約65万円^{※削減)} (年6,200件×3分削減/件(手続時間))</p> <p>※職員の1時間あたりの給与を約2,100円として換算</p> |
| | <p>■オンライン申請: 30,600時間削減 (年34,000件×54分削減/件(移動片道27分×2))</p> <p>■書かない窓口: 4,133時間削減 (年124,000件×2分削減/件(手続時間2分))</p> <p>■予約システム: 1,550時間削減 (年124,000件×45秒削減/件(待ち時間45秒))</p> | <p>■オンライン申請: 7,650時間削減 (年8,500件×54分削減/件(移動片道27分×2))</p> <p>■証明書自動交付サービス: 4,560時間削減 (年7,600件×36分削減/件(移動片道18分×2))</p> <p>■書かない窓口: 1,033時間削減 (年31,000件×2分削減/件(手続時間2分))</p> | <p>■オンライン申請: 1,530時間削減 (年1,700件×54分削減/件(移動片道27分×2))</p> <p>■書かない窓口: 207時間削減 (年6,200件×2分削減/件(手続時間2分))</p> <p>■リモート窓口: 36時間削減 (年60件×36分削減/件(移動片道18分×2))</p> |

その他の効果例

- オンライン申請により休日や夜間などいつでも申請が可能になった。
- 予約システムの導入により職員側の事前準備や窓口体制確保が可能になった。
- 聞き取り型やリレー型の書かない窓口の導入により、申請書の記入誤りや住民の手続漏れがなくなった。
- 電子通知の導入により封入・封緘作業の手間も削減された。
- 申請・届出等業務の効率化や窓口業務の集約・窓口カウンターの共用化により、各課窓口職員が連携して来庁者に寄り添う意識が醸成された。

自治体 フロントヤード改革

- 動画で知る
- 全国の取組状況を知る
- 事例を知る
- 手順書を見る
- モデルプロジェクトを見る
- 支援策一覧を見る



自治体フロントヤード改革ポータルは、自治体のフロントヤード改革推進を支援する情報プラットフォームです。
先進的な取組事例や実践的な手順書、各自治体の進捗状況など、フロントヤード改革に必要な情報を一元的に提供しています。
自治体職員の方々や関係する民間事業者の皆様、改革推進のためのヒントと知見をお届けします。

アクセスはこちらから→



PHASE I 自治体フロントヤード改革を知る

動画で知る

[自治体フロントヤード改革](#) > 動画で知る

「フロントヤード改革とは?」「どんなメリットがあるのか知りたい!」という方へ。
フロントヤード改革のことが簡単に分かる動画をご用意しています。

▶ 自治体フロントヤード改革PR動画



始めよう、進めよう。自治体フロントヤード改革 (ショート)



始めよう、進めよう。自治体フロントヤード改革 (フル)



自治体フロントヤード改革のメリット
ト
「住民利便性向上編」



自治体フロントヤード改革のメリット
ト
「職員業務効率化編」

専用サイト開設(ダッシュボード)

自治体フロントヤード改革の取組状況 (市区町村)

都道府県で絞り込む 市区町村で絞り込む 市区町村分類で絞り込む

総務省

[< 都道府県一覧に戻る](#)

| 分類 | 場所 | 項目 | 長野市 | 松本市 | 上田市 | 岡谷市 | 飯田市 | 諏訪市 | 須坂市 | 小諸市 | 伊那市 | 駒ヶ根市 | 中 |
|------|----|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|---|
| 体制構築 | - | 全体方針へのフロントヤード改革の明記 | - | ● | ● | ● | - | - | - | ● | ● | ● | - |
| | | フロントヤード改革の体制構築 | ● | - | - | - | - | - | - | ● | ● | - | - |
| 取組状況 | 自宅 | マイナポータルを活用した電子申請サービス | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |

自治体フロントヤード改革の取組状況 (都道府県)

取組項目

総務省



2024年4月1日時点の数値

PHASE I 自治体フロントヤード改革を知る

全国を取組状況を知る

フリーワード検索

AND検索 OR検索

検索

検索結果：89件

条件を選択すると自動で検索を行い、何も指定しない場合は全件表示されます。

キーワード検索

- 体制整備
- 人材確保・育成
- オンライン申請
- リモート相談
- キャッシュレス化
- 電子契約
- フロントヤード改革
- AI・RPA活用
- ローコード・ノーコード
- ペーパーレス化
- ダッシュボード
- 検査・点検・確認業務
- 議会のデジタル化
- 広報・情報公開
- 庁内コミュニケーション
- GIS
- マイナンバーカード
- 現状分析
- 共同調達・共同利用
- 書かない窓口

地域別検索

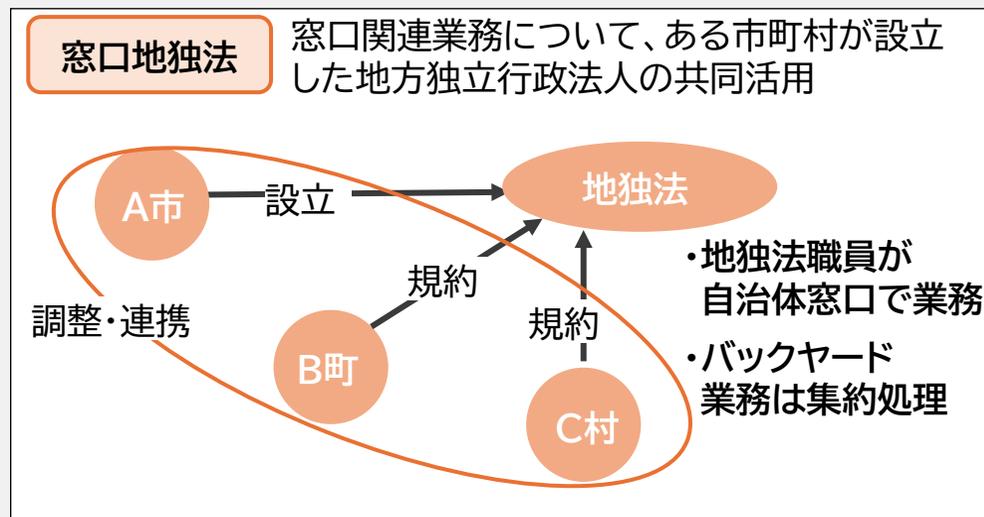
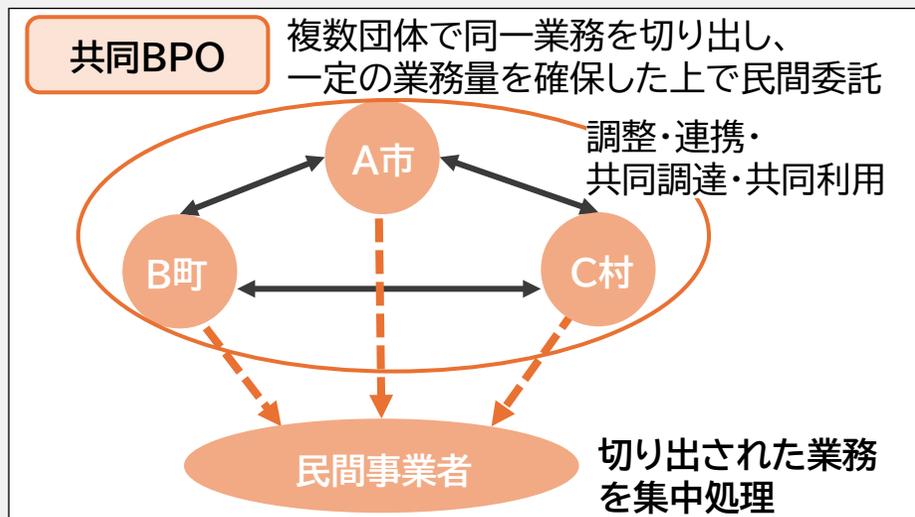
5. 今後の方向性

フロントヤード・バックヤードの一体的な改革の推進・横展開

R7補正予算額7.0億円

- ① オンライン申請（書かない窓口における申請も含む）ができる手続数の充実、申請から通知までをオンラインで完結する仕組みの導入やUIの工夫・広報の強化等により、**バックヤードまで含めたオンライン手続の徹底による改革効果を向上**
- ② 共同での事務委託に適した手続や業務の選定、自治体間での業務フローや申請様式の統一化の検討、共同での事務委託に適した業務フローの作成・実施等により、**中小規模団体においてもアウトソーシングによる業務効率化を実現**

複数の自治体による同一事務の共同アウトソーシングの取組例



BPO: Business Process Outsourcingの略。
業務プロセスの一部を外部の事業者に委託すること。

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト(令和7年度補正予算)採択団体一覧

| | | | |
|-----------------------------|------------|--|---|
| オンライン手続の徹底による改革効果の向上を目指すモデル | 北海道 | 旭川市 | <ul style="list-style-type: none"> ○生成AIを活用した多機能のオンラインコンシェルジュ機能を構築し、オンライン申請への誘導による住民の利用率・利便性向上 ○審査業務自動化によるバックヤード処理の効率化 |
| | 山形県 | 大石田町 | <ul style="list-style-type: none"> ○子育て関係の手続をメインに申請から通知までのオンライン化を徹底 ○窓口においてもオンライン申請をサポート |
| | 愛知県 広島県 | 岡崎市 東広島市 | <ul style="list-style-type: none"> ○申請から通知までのエンドツーエンドでのデジタル完結 ○マイナンバーカードによるデジタル認証の仕組みを活用したID管理基盤等の導入によるプッシュ型行政サービスの実現 ○2市の共同利用による運用コスト等の削減 |
| 共同BP0モデル | 長野県 | 佐久市 小諸市 高森町 松川町 | <ul style="list-style-type: none"> ○2市によるこども関連業務、2町による健康管理業務に係る共同BP0 ○10万人未満の市町村による業務の標準化、バックヤード業務の効率化等を実現する汎用性の高いモデルを構築 |
| | 京都府 | 京都府・福知山市 舞鶴市・綾部市 宮津市・亀岡市 八幡市・京田辺市 京丹後市・井手町 精華町・京丹波町 | <ul style="list-style-type: none"> ○既存の協議会の枠組を活用した府がリードする共同BP0 ○府内11市町のバックヤード業務（申請の受付、形式審査、基幹系システムへのデータ連携、通知の発送まで）を集約し、共同でアウトソーシングすることで、職員の負担の軽減及び住民の利便性を向上 |
| | 鳥取県 | 米子市 境港市 | <ul style="list-style-type: none"> ○保育業務を対象とした紙と電子のハイブリッド通知センターの実現 ○共同BP0によるスケールメリット等を活用し、職員の負担を解消、運営コストの削減を実現する小規模団体でも導入しやすいモデルを構築 |
| 申請等関係事務処理法人活用モデル | 沖縄県 | 宜野湾市 石垣市 名護市 | <ul style="list-style-type: none"> ○同一の申請等関係事務処理法人（「窓口地方独立行政法人」）を複数自治体が利用する全国初の取組 ○複数団体の窓口関連業務の標準的なフローの実現等による業務の効率化 |

【共同BPOモデル】

| | |
|------|---|
| 京都府 | (人口 250.7万人 人口密度 559人/km ²) |
| 広域 | 南北に長い 人口が都市に集中 |
| 福知山市 | (人口 7.4万人 人口密度 140人/km ²) |
| 中丹地域 | 自然と都市の調和 |
| 舞鶴市 | (人口 7.4万人 人口密度 235人/km ²) |
| 中丹地域 | コンパクト都市 |
| 綾部市 | (人口 3.0万人 人口密度 92人/km ²) |
| 中丹地域 | 田園都市 |

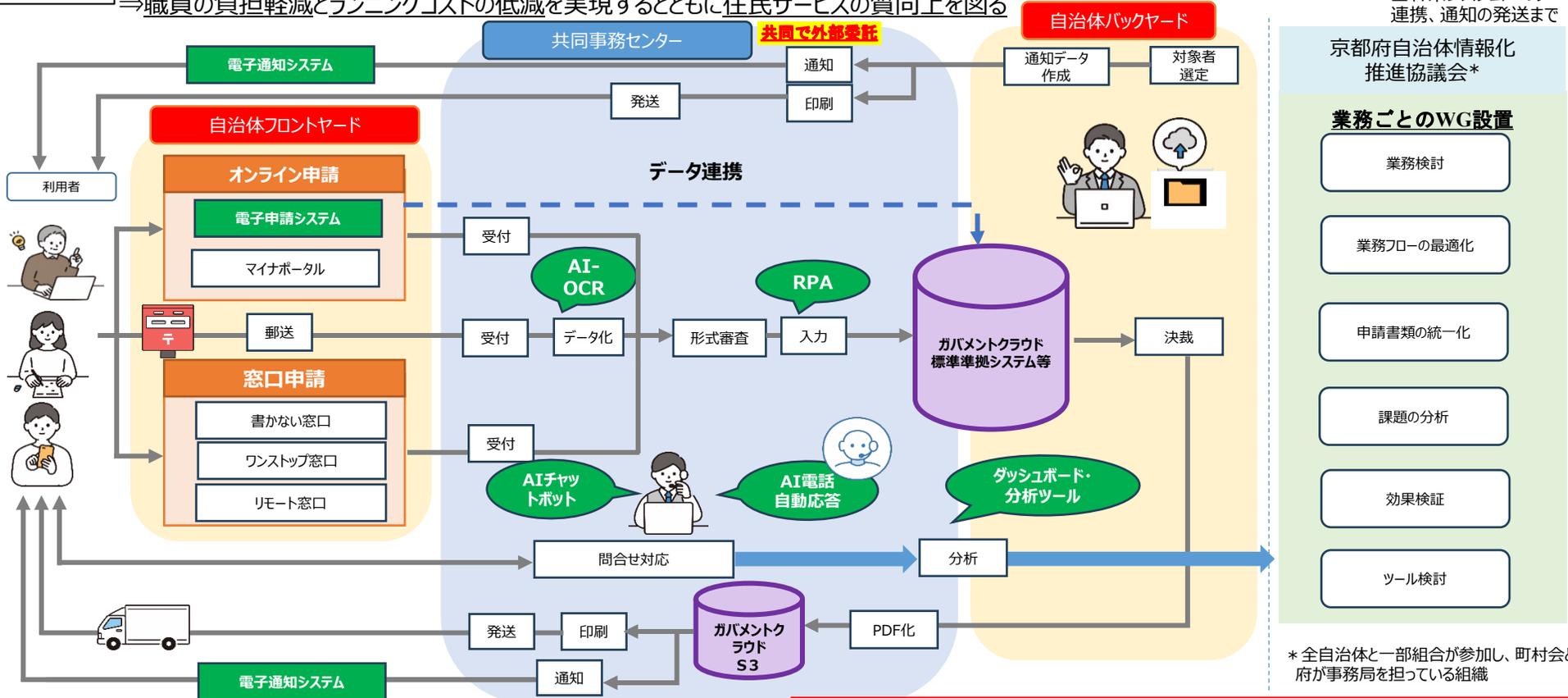
| | |
|------|---|
| 宮津市 | (人口 1.5万人 人口密度 97人/km ²) |
| 丹後地域 | 中山間地域 |
| 亀岡市 | (人口 8.4万人 人口密度 383人/km ²) |
| 南丹地域 | 農林業 |
| 八幡市 | (人口 6.8万人 人口密度 2,893人/km ²) |
| 山城地域 | 交通至便なまち |
| 京田辺市 | (人口 7.5万人 人口密度 1,718人/km ²) |
| 山城地域 | 人口増加 |

| | |
|------|---|
| 京丹後市 | (人口 4.6万人 人口密度 101人/km ²) |
| 丹後地域 | 中山間地域 |
| 井手町 | (人口 0.7万人 人口密度 410人/km ²) |
| 山城地域 | 人口が都市に集中 |
| 精華町 | (人口 3.5万人 人口密度 1,410人/km ²) |
| 山城地域 | 学術研究都市 |
| 京丹波町 | (人口 1.1万人 人口密度 43人/km ²) |
| 南丹地域 | 80%が森林 |

事業概要

○京都府と府内11自治体が連携し、バックヤード業務*を集約し、共同で民間事業者[※]にアウトソーシングする「共同BPO」を実施
 ⇒職員の負担軽減とランニングコストの低減を実現するとともに住民サービスの質向上を図る

*申請の受付、形式審査、基幹系システムへのデータ連携、通知の発送まで



*全自治体と一部組合が参加し、町村会と府が事務局を担っている組織

主なK P I (～R10年度末)

- ① アウトソーシングする手続数 25手続
- ② 業務削減時間数 3万7500時間/年
- ③ オンライン申請率 20%
- ④ 平均処理日数の短縮率 10%

ポイント

- ① 府と人口数千人～十万人弱までの幅広い人口規模の11団体での共同実施
- ② 協議会という都道府県と市町とが連携した既存の枠組の活用
- ③ 共同調達している電子申請システムを活用してフロントヤード改革と一体的に実施

都道府県と市町村の連携による自治体システムの共同調達の推進

- 国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針（令和6年6月21日閣議決定）に基づき、地方公共団体の間で業務の共通性の高いアプリケーションについては、できる限り広域又は全国的な規模で共同して利用していく必要がある。
- このため、令和7年度中にすべての都道府県で構築することとされている市町村と連携したDX推進体制における検討項目の一つとして、システム等の共同調達も想定されており、DX推進体制を活用して共同調達を進めることが有効。

<都道府県と市町村の連携による共同調達の主な効果>

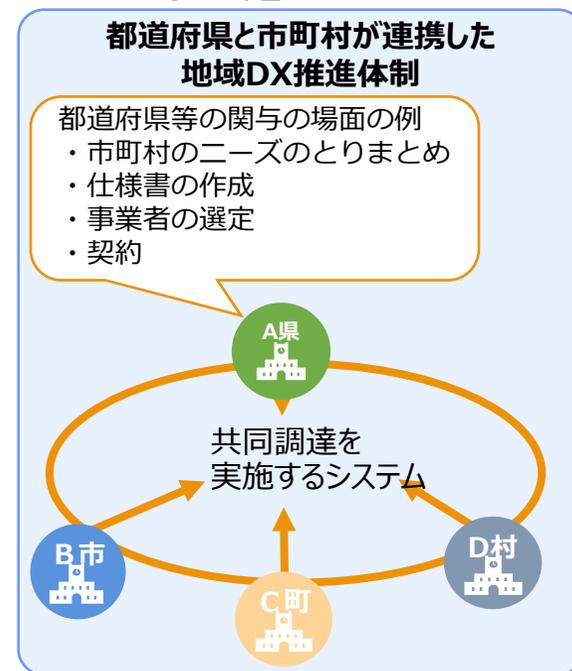
- | | |
|--|---|
| ① 自治体職員の負担軽減 ・ 事務作業を集約化することにより、 <u>調達業務の負担軽減</u> | ② 小規模自治体におけるDXの推進 ・ 個別調達が難しい小規模市町村におけるシステム調達の容易化によるDXの推進 |
| ③ 調達コストの低減 ・ <u>スケールメリット</u> を活かし、 <u>個別調達よりも必要経費を軽減</u> | ④ システム導入後の情報共有の容易化 ・ 参加団体間でマニュアルや効率的な運用方法、トラブル対処法等のノウハウを共有することにより、業務効率化 |

※ **都道府県と市町村の連携によるシステムの共同調達に係るシステム導入経費は、「デジタル活用推進事業債」の対象となっている。**

【参考】共同調達の実績がある主なシステムの種類

- | | |
|---------------|-----------------|
| ● 電子申請・納付システム | ● ビジネスチャットツール |
| ● 施設予約システム | ● 入札関連・電子調達システム |

共同調達のイメージ図



デジタル活用推進事業費の創設

- 担い手不足が急速に深刻化するおそれがある中、デジタル技術を活用した行政運営の効率化・地域の課題解決等に向けた取組をしていくため、「デジタル活用推進事業費」を創設。地方財政法の特例を設け、情報システムや情報通信機器等の整備財源に活用できるデジタル活用推進事業債の発行を可能とする

1. 対象事業

デジタル活用推進計画（デジタル活用による効率化の効果等を記載）に位置づけて実施する以下の事業

※地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づく標準化のために必要な経費を除く

(1) 行政運営の効率化・住民の利便性向上を図る自治体DXの推進

① システムの導入（初期経費）

- ア 住民サービスの提供に必要なシステムの導入
- イ 共同調達によるシステムの導入

② 情報通信機器等の整備

- ア 住民利用の情報通信機器、住民サービスの提供に必要な職員利用の情報通信機器の購入
- イ 公共施設のネットワーク環境の整備

(2) 地域の課題解決を図る地域社会DXの推進

地方団体及び公共的団体等による地域の課題解決に資するシステムの導入及び情報通信機器等の整備

（地域の課題解決）

- ・ 医療、交通等日常生活に不可欠なサービスの確保
- ・ 農林水産業、観光など地域産業の生産性向上 等

（書かない窓口）



（オンライン申請）



（インフラ点検用ドローン）



（水道スマートメーター）



（オンライン診療）



（スマート農業）



※公営企業が実施する事業については、一般会計からの補助を対象とするほか、公営企業債（資金手当）も発行可能とする

2. 地方財政措置

地方債充当率：90% 償還年限：5年

交付税措置率（地方単独事業）：50%

※国庫補助事業の地方負担や一部の地方単独事業を除く

3. 事業期間

令和11年度までの5年間

4. 事業費

1,000億円

ご清聴ありがとうございました
