

自治体フロントヤード改革に関する 個別取組事例集

総務省行政経営支援室

令和5年11月

はじめに

- 今後、多くの地方公共団体において、少子高齢化・人口減少が進み、行政資源が益々制約されていく一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」など、**住民と行政との接点（フロントヤード）の改革**を進めていく必要があります。これらにより、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要です。
- 具体的には、多様な住民ニーズに対応するためには、デジタル手続法の基本原則（①デジタルファースト、②ワンストップ、③コネクテッド・ワンストップ）に則って、デジタルツール等を有効に活用し、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、庁舎はもとより、自宅に加え、支所や公民館、郵便局といった住民に身近な場所でも対応可能とするなど、**住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化※¹）**を図る必要があります。また、対面で手続等を行う場合であっても、紙ではなく、**データによる対応**を前提とすることで、住民の利便性向上を図るとともに、業務効率化による業務改善に繋げることが求められます。これらの改革を通じて、庁舎空間が単なる手続の場から様々な主体が集う地域課題の解決の場として活用されていくことも期待されます。
- 他方で、フロントヤード改革については、現在、地方公共団体の創意工夫のもと、デジタル田園都市国家構想交付金等も活用しつつ、様々な取組が行われているものの、**個別の取組に留まっていることや自治体間で取組の進捗に差が生じていること※²**などの課題があります。これらの課題を解消するためにも、今後、意欲ある地方公共団体において、総合的なフロントヤード改革を実践していただき、「住民利便性の向上」と「業務効率化」を実現する汎用性のある**人口規模別の改革事例（モデル）**を創出していくとともに、そのモデルの**横展開**を図っていく必要があります。
- これらの認識に立ち、総務省では総合的なフロントヤード改革を推進することとし、次頁に示す「**自治体フロントヤード改革が目指すもの（将来の姿）**」及びその実現に向けて有効な取組事例をまとめた事例集を作成しました。各自治体のフロントヤード改革に取り組むに当たっての一助になることを期待します。

※1 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）

※2 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)

※3 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第2.1版】を参照 https://www.soumu.go.jp/denshijiti/index_00001.html

自治体フロントヤード改革が目指すもの（将来の姿）

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 データ対応の徹底

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

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

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）

【A自宅で】オンラインでの申請書の事前入力 p.5

【A自宅で】予約システム p.6

【B近場で】リモート窓口 p.7

【B近場で】移動窓口 p.8

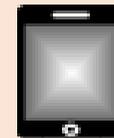
【C庁舎で】集約化したワンストップ窓口 p.9

② データ対応の徹底

データに基づく改善（データドリブンな行政経営） p.11

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。



住民との接点の多様化・充実化：【A自宅で】オンラインでの申請書の事前入力

自宅等で申請に必要な情報を、オンラインで事前に入力できる仕組み

時間 **隙間時間で簡単入力**ができ、窓口の滞在時間が減少！

正確性 **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！

本人がネットで事前記入 (書かない窓口)	導入している
全市区町村	118団体 (6.8%)

引用元：窓口業務改革状況簡易調査結果（令和5年6月30日公表）

取り組み事例

スマホアプリを活用した事前申請 <三重県志摩市>

- ✓ 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。
- ✓ 住民は、職員からの聞き取りや申請書の記載なく、印字された申請書に**署名するだけ**で証明書発行が完了するため、窓口滞在時間が緩和。
- ✓ 書かない窓口システムと併せて当該アプリを導入した結果、年間約36,000件の手続きにおいて、**職員の作業時間1,950時間削減**。



書かない窓口及びしまナビ（QRコード作成アプリ）について（志摩市HP）
<https://www.city.shima.mie.jp/kakuka/shiminseikatsubu/shiminka/1644312452609.html>

※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

住民との接点の多様化・充実化：【A自宅で】予約システム

自宅等で来庁したい時間を、オンラインで予約できる仕組み

時間 来庁してから**スムーズに手続きができる！**

行政経営

来庁者予測が立てやすく、**計画的な人員配置・業務が可能！**

→待合スペースの混雑が解消し、庁舎空間の有効活用

予約システム	導入している (実証実験中含む)
全市区町村	231団体 (13.3%)

引用元：窓口業務改革状況簡易調査結果（令和5年6月30日公表）

取り組み事例

予約のオンライン化 <静岡県裾野市>

- ✓ 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を導入**し、当日は待たずに手続きができる仕組みを構築。

効果：窓口で呼ばれるまでの時間 60分→**15分**

※令和4年と令和5年の繁忙期での比較

- ✓ また、予約システムと併せて、窓口で記載してもらった申請書の内容の一部をオンラインで入力できるように整備することで、一層の住民の手続き時間の短縮へ。

自宅で予約

住民票・戸籍等

日 2023年11月7日(火曜日)

10:48 3 予約可能時間	10:50 3 予約可能時間
10:55 1 予約可能時間	11:00 2 予約可能時間
11:05 2 予約可能時間	11:10 2 予約可能時間
11:15 1 予約可能時間	11:20 2 予約可能時間
11:30 3 予約可能時間	11:40 4 予約可能時間

チェックイン

☆

モバイルチェックイン及びキャンセルページ

市役所に到着しましたら、下のボタンからチェックインしてください。

オンライン入力をされていない場合、先に申請書を記載いただきますと、手続き時間が短縮できます。

✓ チェックイン

🔄 予約キャンセル

スマホでカンタン

呼び出し

A-S25 → 3番
A-D33 → 4番
B-F40 → 3番
J-Z36 → 2番
B-W34 → 8番
H-B92 → 7番

市民課の窓口予約ができます(裾野市HP)

<https://www.city.susono.shizuoka.jp/soshiki/2/2/5/1/17472.html>

住民との接点の多様化・充実化：【B近場で】リモート窓口

郵便局や公民館などの窓口と担当部署をビデオ会議システムでつなぎ、行政サービスを提供する仕組み
※ 郵便局におけるマイナンバーカードの交付申請や更新時の引渡しにも対応可能

時間 住民が庁舎に訪問したり、専門職員が遠隔地に出向く **時間が削減！**

場所 **バックヤード業務の集約化**や柔軟な人員配置が可能に！

リモート窓口	導入している (実証実験中含む)
全市区町村	138団体 (7.9%)

引用元：窓口業務改革状況簡易調査結果（令和5年6月30日公表）

取り組み事例

郵便局におけるリモート相談窓口 <栃木県日光市>

- ✓ 住民サービスの向上のため、一部郵便局において、市の包括的な行政事務の委託を開始。
- ✓ これに合わせ、市のタブレット端末を郵便局の窓口を設置し、郵便局員では対応が困難な住民からの問合せに対しても **テレビ電話方式で行政相談が可能に。**
- ✓ 市の担当者が **タブレット端末を通じて迅速かつ正確に対応できる。**
- ✓ 令和4年度では、郵便局で190件の事務が取り扱われ、出張所の業務負担が軽減。



窓口業務案内(日光市HP)
<https://www.city.nikko.lg.jp/shimin/guide/todokede/madoguchi/index.html>

住民との接点の多様化・充実化：【B近場で】移動窓口

本庁舎とオンラインでつなげた車両で出張し、行政サービスを提供する仕組み

時間

住民が庁舎に訪問したり、専門職員が遠隔地に出向く**時間が削減！**
→高齢者をはじめとする移動手段に困っている方に寄り添う対応が可能

場所

バックヤード業務の集約化や柔軟な人員配置が可能に！

移動窓口

導入している
(実証実験中含む)

全市区町村

69団体
(4.0%)

引用元：窓口業務改革状況簡易調査結果（令和5年6月30日公表）

取り組み事例

移動窓口による行政サービスの提供 <福島県いわき市・新潟県妙高市>

- ✓本庁舎・支所・出張所から離れた地域に住む方や移動手段に困っている方に、**自治体職員が、本庁舎とオンラインでつなげた車両で出張し、行政サービスの提供、各種相談等を実施**
- ✓住民は、市役所から遠隔地であっても身近に窓口サービス等を享受できるため利便性が向上。

〈利用者からの実際の声〉

「市役所が格段に**身近な存在**になった。」

「今まで市役所の窓口まで出かけなければ利用できなかった**相談や手続きが気軽に**できて、高齢者にとってもありがたい。」



出張行政サービス「お出かけ市役所」(いわき市HP) ※写真上段
<https://www.city.iwaki.lg.jp/www/contents/1681178978453/index.html>
市役所窓口が地域におじゃまします(妙高市HP) ※写真下段
<https://www.city.myoko.niigata.jp/activity-group/information/34106.html>

住民との接点の多様化・充実化：【C庁舎で】集約化したワンストップ窓口

担当部署が異なる手続きを集約化し、ワンズオンリー・ワンストップで対応できる仕組み

時間 ワンズオンリーなので、**複雑な用件でもスムーズな対応**が可能！

場所 ワンストップなので、**庁舎内の移動の負担軽減！**

ライフイベント別
ワンストップ窓口

導入している
(実証実験中含む)

全市区町村

450団体
(25.8%)

引用元：窓口業務改革状況簡易調査結果（令和5年6月30日公表）

取り組み事例

書かないワンストップ窓口 <北海道北見市>

- ✓ 引越しや婚姻、出生などのライフイベントに関連する手続きのうち定型的なものを**ワンストップで受付**（年間約8,700件の関連手続きをワンストップで処理）
- ✓ 自治体が保有するデータを活用し、必要な手続きの自動判定を行う窓口支援システムの導入により、**職員のスキルに左右されない**一律な対応が可能。
- ✓ 住民は印刷された書類の確認と署名のみで手続きが完了。
- ✓ おくやみ手続きも書かないワンストップで実施。手続きを集約することで**住民の負担だけでなく、職員の負担軽減にもつながっている。**

従来：（市内転居）45分⇒**書かないワンストップ窓口：10分**

（4人世帯：転校と児童手当、医療費助成手続きを行う想定）



北見市役所の窓口サービス改善の取り組み経過（北見市HP）

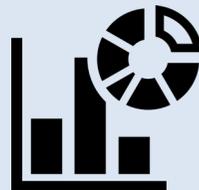
<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/town/detail.php?content=7237>

日本DX大賞2023

<https://www.youtube.com/watch?v=00TFec5X-eI>

② データ対応の徹底

- チャンネルの複数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）。



データ対応の徹底：データに基づく改善（データドリブンな行政経営）

End to Endのデジタル化を行うことで、申請処理に係る時間等をデジタルデータとして把握

行政経営

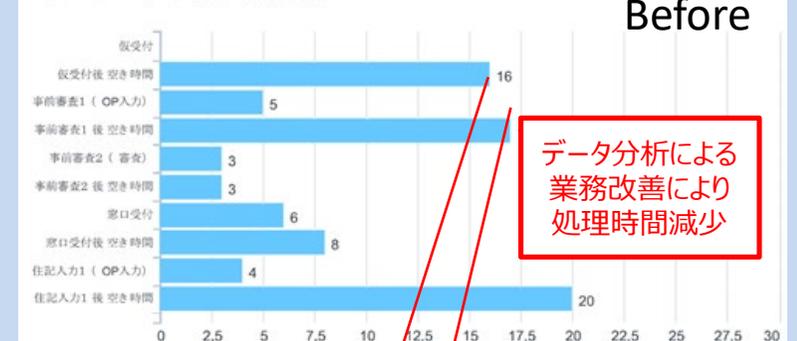
取得したログデータ等をもとに、BIツール等を用いて簡易にデータ集計・分析を行い、エビデンスに基づいた**業務改革及び人員配置が可能に！**
さらにデジタルで把握した住民満足度をもとに、**住民の視点に立った業務改善へ！**

取り組み事例

窓口（フロント）業務のデータドリブン改革 <神奈川県川崎市>

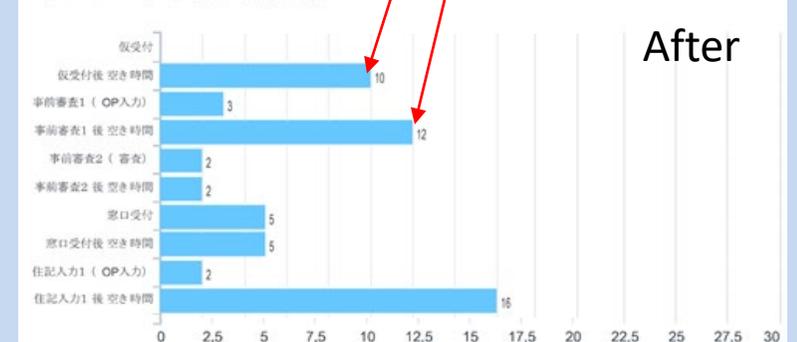
- ✓ 転出入等の異動手続きについて、インターネットからの事前入力や来庁後のタブレット入力可能なシステム（フロントシステム※）を導入することで、**受付、審査、窓口等の各処理工程の電子化と各種情報のデータ化を実現。**
- ✓ フロントシステム及び住民記録システム等のログデータを横断的に**自動集計、分析できるBIツールを導入し処理時間等を可視化。**
- ✓ 時間を要している工程を踏まえた迅速な体制見直しなど、**証跡に基づいた短いサイクルでの機動的かつ効率的な業務改善が可能。**

工程ごとの平均対応時間（分）



データ分析による
業務改善により
処理時間減少

工程ごとの平均対応時間（分）



參考資料

自治体DX推進計画等の概要

- 「デジタル・ガバメント実行計画」策定（令和2年12月）以降、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、自治体の取組を後押し（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）。
- 「経済財政運営と改革の基本方針2023（骨太の方針2023）」に、「推進計画※1に基づき、デジタル人材の確保・育成やデジタル技術の活用、住民との接点（「フロント」）の改革※2など、財政の効率化等につながるデジタル化の取組を推進する」旨が記載されたこと等をふまえ、随時改定を実施。

※1 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第2.0版】」（令和4年9月2日総務省策定）

※2 オンライン申請の推進・強化や多様な窓口の実現など。

自治体DX推進計画（2020.12.25策定、2022.9.2改定）

■自治体におけるDXの推進体制の構築

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

■重点取組事項（自治体の業務システムの改革）

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
 - ・ 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）を実現
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
 - ・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- ③ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ④ セキュリティ対策の徹底
- ⑤ 自治体のAI・RPAの利用推進、⑥ 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йд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（2021.7.7策定）

■自治体DX全体手順書（2023.1.20改定）

- ・ DXを推進に必要な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（2023.1.20改定（2.0版）2023.9.29改定（3.0版））

- ・ 自治体情報システム標準化・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（2023.1.20改定）

- ・ 自治体の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（2023.4.28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

地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12.28策定、2022.9.4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DX推進計画における重点取組事項「フロントヤード改革」について

デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）

地方公共団体と住民との接点である「フロント」について、従来型の対面・紙申請から、非対面のオンライン申請へのシフトを進めるとともに、対面でも「書かないワンストップ窓口」を導入する等、総合的な取組を推進する。

【取組方針】

住民との接点の多様化・充実化
(オムニチャネル化)

データ対応の徹底

改革による人的・空間的リソースの
最適配置

- ① 引き続き、行政手続きのオンライン化を推進
- ② マイナンバーカードも活用し、自宅・近場での手続き、来庁時の予約システム・セルフ端末・書かない窓口等、対面・非対面を適切に組み合わせ
- ③ フロントヤードの手続きのデータ対応の徹底を図ることでバックヤードを効率化・集約化
- ④ 処理に係るデータ（処理時間・待ち時間等）の把握・分析によりデータに基づく業務改善（データドリブン行政運営）
- ⑤ 業務改善により生まれた人的リソースの最適に配置し直し、相談業務等にシフト
- ⑥ 窓口空間の再整理で住民スペースが拡大し庁舎空間を相談・交流の場に変革

【国の主な支援策等】

- 1 総合的なフロントヤード改革の事例創出と横展開のための支援【総務省】
- 2 人的支援
 - ① 窓口BPRアドバイザー派遣事業【デジタル庁】
 - ② 窓口BPRアドバイザー育成事業【デジタル庁】
 - ③ 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】
 - ④ 地域情報化アドバイザー派遣制度【総務省】
- 3 財政的支援
 - ⑤ デジタル田園都市国家構想交付金【内閣府】
- 4 環境支援
 - ⑥ 自治体窓口DXaaS【デジタル庁】

ポストコロナの経済社会に対応する地方制度のあり方に関する答申（素案）

第2 デジタル・トランスフォーメーションの進展を踏まえた対応

2 DXによる地方公共団体の業務改革

(1) 行政と住民との接点（フロントヤード）のデジタル化

- 現在、自治体 DX 推進計画等の取組により、地方公共団体の手続のオンライン化が推進されている。マイナンバーカードの普及が進み、オンライン手続において本人確認を確実にできる基盤が整いつつあるとともに、国が運営するマイナポータルにおいて LGWAN との接続や電子申請の受付等の機能が実装されるなど、地方公共団体におけるオンライン手続の環境が整備されている。
- また、行政資源が今後益々制約されていく中でも住民の利便性を維持・向上させるため、多くの地方公共団体において、各種行政手続などの住民との接点（フロントヤード）について、「行かない」オンライン手続に加え、「迷わない」「待たない」「書かない」ことを目的とした窓口業務の改革に取り組んでいる。
- 今後の地方公共団体の手続は、対面による紙の申請から、①非対面のオンラインによるものにシフトし、②対面で手続等を行う場合であっても、タブレット等の活用により申請情報をデータで対応することで「書かない」場面を増やすことが求められる。
- 多くのフロントヤードの手続において、直接データでやりとりすることにより、基幹業務システムの標準化による内部事務（バックヤード）に係るデジタル化と相まって、以下のような業務改善につなげていくこととすべきである。
- まず、窓口対応において、住民に必要な手続を案内する機能等を活用して、複数の手続のワンストップ対応をしやすい、また、申請の処理時間等のデータをシステム上把握・分析可能となりうることから、こうしたデータに基づき業務改善につなげることが考えられる。業務改善により生まれた人的リソースについては、政策の企画立案、より手を差し伸べるべき方への相談業務やプッシュ型のサービス提供等のきめ細やかな業務にシフトすることが考えられる。
- また、庁舎空間に関しては、それまで窓口の手続に使われていた空間を有効利用することにより、庁舎空間は単なる手続の場だけでなく、住民や地域社会を担う様々な主体が集い、公共私で連携しながら地域課題を解決していく場としても活用可能となる。
- 多様な住民ニーズに対応するためには、こうした窓口改革の取組の更なる推進とともに、地域公共交通や救急業務、避難所等において、マイナンバーカードを活用し、住民目線に立った公共サービスを提供することが求められる。
- また、複数の地方公共団体に対して申請等を行う事業者にとっては、地方公共団体ごとに異なる申請書様式から生じる事務負担が課題となっている。地方公共団体が担っている事務の実態や地域事情等を十分把握しつつ、標準化・共通化が合理的と思われるものについては、地方公共団体や事業者等の意見も踏まえながら、国が必要な標準化や共通化を図るなどの施策やそのための支援を行うことが重要である。