

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書

令和7年3月

三重県紀北町

【先駆けとなる改革に取り組むモデル：周辺自治体との連携】

目次

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. 事業概要 | 2 |
| 1.1 事業の目的 | 2 |
| 1.2 事業の内容 | 3 |
| 1.2.1 住民窓口多様化モデルの構築 | 4 |
| 1.2.2 サービスモニタリングの仕組み構築（各種ダッシュボード化） | 5 |
| 2. 目指す姿・改革全体の KPI | 6 |
| 2.1 フロントヤード改革により目指す姿 | 6 |
| 2.2 改革全体の KPI | 7 |
| 3. モデルプロジェクトのスケジュール | 7 |
| 4. 庁内の推進体制 | 10 |
| 5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定 | 11 |
| 6. 業務フロー（BPR） | 19 |
| 6.1 BPR の進め方と成果物 | 19 |
| 6.2 業務フロー（共通） | 24 |
| 6.3 業務フロー（児童に関する業務の例） | 29 |
| 6.4 業務フロー（妊娠の届出に関する業務の例） | 30 |
| 6.5 業務フロー（介護に関する業務の例） | 31 |
| 6.6 業務フロー（証明発行に関する業務の例） | 34 |
| 7. 課題解決に向けた取組の選定 | 36 |
| 8. データフロー | 51 |
| 9. 効果検証 | 54 |
| 10. KPI の達成状況 | 59 |
| 11. 費用対効果の検証 | 61 |
| 12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討 | 63 |
| 13. 今年度の取組における課題、今後の見通し | 66 |
| 13.1 紀北町における課題、今後の見通し | 66 |
| 13.2 周辺自治体との連携における課題、今後の見通し | 69 |

1. 事業概要

地方公共団体における住民と行政との接点（フロントヤード）について、「創意工夫を活かした複数の改革を前提として、取組全体の最適化」を図る総合的な実証支援を通じて、「住民利便性の向上」と「業務の効率化」を実現する汎用性のある人口規模別のモデルを構築するとともに、その横展開を図ることを目的としたフロントヤード改革が総務省にて推進されている。

本事業は、当該事業を受託した三重県紀北町（以下、本町）が令和6年度に実施した自治体フロンヤード改革モデルプロジェクト（先駆的モデル_周辺自治体との連携）である。

1.1 事業の目的

本町は、三重県南部に位置し、面積は256.55k㎡である。平野部が少なく、町の総面積の9割近くを森林が占めている。平成17年に紀伊長島町と海山町が合併し、紀伊長島側に本庁、海山側に海山総合支所があり、窓口業務は両施設で受付可能である。また出張所は5カ所あり、出張所でも基本的な業務は受付可能である。本町は、リアス式海岸で有名な熊野灘に面しており、集落が山で分かれて点在しているため、出張所等の町の機関まで車が必要な集落も多い。

デジタル化に対応すべく令和4年度にデジタル社会推進係を新設し、庁舎内および地域のデジタル化を推進している。令和4年度にはデジタル田園都市国家構想交付金Type2を取得し、広域連携のデジタル化を推進した。令和5年度には、デジタル田園都市国家構想交付金Type3を取得し、前年に構築した広域連携のプロジェクトを推進している。また、紀北町LINE及び施設予約システムを構築し運用を開始している。広域および地域でのデジタル化は徐々に進んでいるが、役場本来の業務である様々な申請業務や庁舎内のシステムについては、デジタル化があまり進んでいない状態である。ぴったりサービスや汎用申請フォーム（Logo フォーム）を利用し、オンライン申請が可能な業務を増やしているところである。

本町では令和6年度4月時点で、オンライン申請で18手続を整備しているが、以下の課題がある。検討および実証評価を行うことが本事業の目的の一つである。

- 紙の申請が非常に多く、オンライン申請の利用率が0.5%にとどまる
- 導入した仕組みを住民に活用してもらい、利用率を高める必要がある
- 対象が一部の手続のみであり、対象手続の拡大が必要である
- 住民視点では、ライフイベントに伴う一連の手続のうち、一部の手続だけが書かない窓口やオンライン申請で対応されていても、残りの手続は従来どおり他課の窓口に行き、類似の書類を紙で記入して申請する運用になっている
- 一連の手続を迷うことなく、抜け漏れなく、負担を極力抑えて行えるようにする必要がある
- 職員数の減少により要員確保が難しくなるため、少ない人員で窓口業務を行えるようにする必要がある

今回の事業では単なるツール導入ではなく、徹底的な共通化・効率化を図るため、ボトルネックとなり時間がかかる処理や、ミスが多い作業・手続毎の件数・処理時間に応じた効果的な役割分担・人員体制等を実現していく。

また、三重広域連携スーパーシティ推進協議会に参画する6町での共同運用を目指して、職員自らが対象手続の拡大、そのための業務改善、業務分析を継続して行うための仕組みを確立していく。そのために、業務フロー等を管理する仕組み、他団体の業務改善事例、同一のオンライン申請ツールの活用・設定事例等を活用することで改善サイクルを加速させ、デジタル化範囲を拡充していく。

1.2 事業の内容

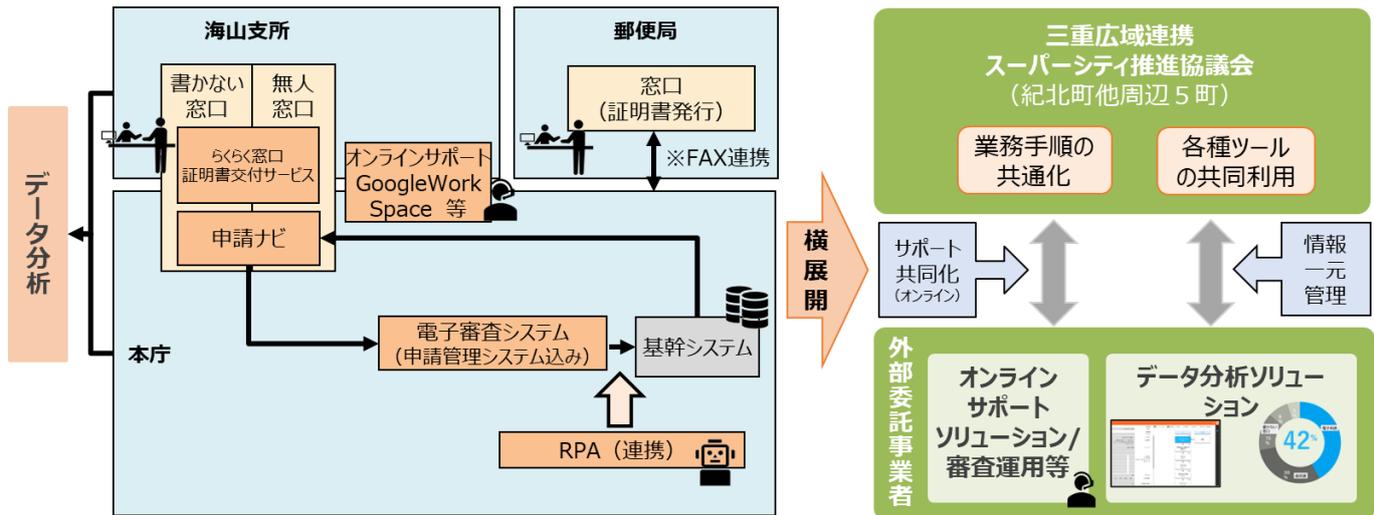
本町では、フロントヤードのデジタル化としてオンライン申請の充実を進めてきた。利用率を上げるとともに、さらなるフロントヤードの改革により住民の利便性を高めていく必要がある。また、現在はオンライン申請で受け付けた後、紙で審査業務に回し、基幹システムに結果を手入力する運用がメインとなっており、今後オンライン申請率が増加した場合に、紙の申請とデジタルの申請が混在することで、職員の負荷が高くなることが想定される。さらに、出張所の数、配置等をより効率化するため、業務の整理と在り方の見直しが求められている。

そこで、本事業では申請から審査までをエンドツーエンドでデジタル化する仕組みを導入し、フロントヤードのオムニチャネル化による充実とともに、バックヤード業務のデジタル化・効率化の両立に取り組む。

本事業の主なポイントは以下のとおりである。

- (1) 本庁・支所に書かない窓口を導入
- (2) 本庁・支所間をオンラインでつなぐ仕組みを構築
- (3) 郵便局に証明書発行のための窓口を設置
- (4) 業務手順の共通化、共同アウトソーシング、各種ツールの共同利用を検討

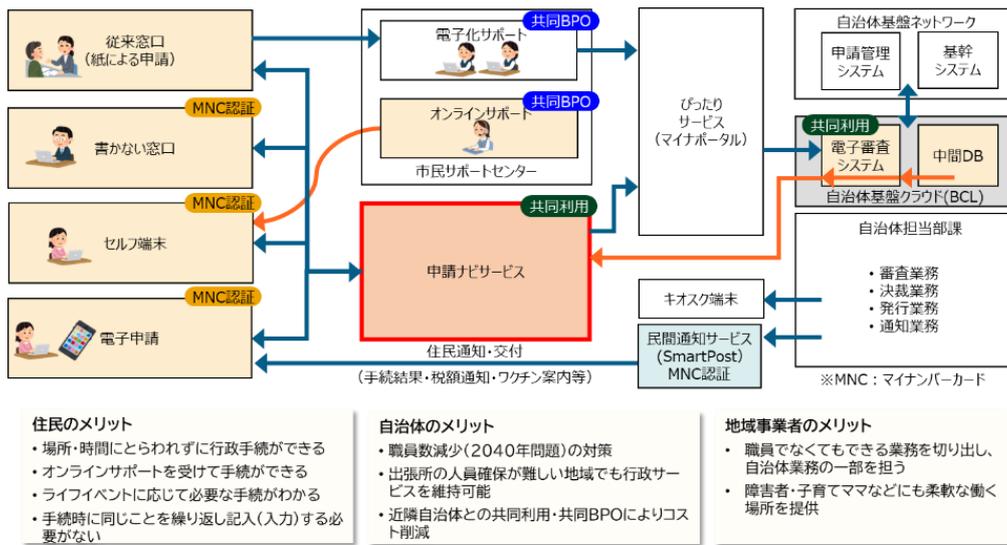
⇒三重広域連携スーパーシティ推進協議会を通じ、周辺自治体において将来的に共同利用・運用を目指す。



図表 1 事業イメージ

1.2.1 住民窓口多様化モデルの構築

本事業のベースとなるシステム全体像について説明する。



図表 2 住民窓口多様化モデル

本システムは、事業者が他自治体で構築した仕組みをベースとしている。本事業では、システム標準化時に基幹システム側の改修が必要であることが想定されるため、基幹システムへのデータ連携部分は一部のみ RPA を構築し、フロントからバックヤードまで電子データで流れる仕組みを導入し、基幹システムベンダがシステム標準化対応可能となる令和 9 年以降に基幹システム連携によるさらなる業務効率化を目指す。

基幹システムで管理されている住民情報をバックヤードで連携して「中間 DB」として J-LIS が提供

する自治体基盤クラウドシステム(BCL)に保持し、「電子審査システム」、「申請ナビサービス」で利用できるようにしている。これにより、すでに自治体で保有している住民情報について、再度住民が記入・申請することなくサービスを受ける事ができる仕組みである。それぞれのシステム・サービス詳細については、7. 課題解決に向けた取組の選定に記載する。

1.2.2 サービスモニタリングの仕組み構築（各種ダッシュボード化）

集約した申請データを活用し「住民の利用状況を把握し、適切な利用促進策の実施」、「業務処理状況を把握し、更なる効率化・品質の向上」につなげる。これらの運用を継続的に実施するために BI ツール(PowerBI)を利用したダッシュボードを用意する。本事業後も継続して、収集データを分析し、住民の電子申請の利用率を上げるための施策を検討する。また、職員が収集データを分析し、業務改善策を継続的に検討・活用する。



図表 3 ダッシュボード画面イメージ

2. 目指す姿・改革全体の KPI

2.1 フロントヤード改革により目指す姿

本町が目指すフロントヤード改革は、住民の利便性向上と行政の効率化を両立させることである。窓口サービスの多様化とバックヤードとのデータ連携を推進し、既存の対面手続を維持しつつ、デジタル技術による省力化を図る。今回のプロジェクトでは、このデジタル化による省力化を重点目標とし、将来的には、全ての手続をオンラインで完結できることを目指す。また、長期的には、委託可能な業務について、周辺自治体との共同運用・実施を視野に入れている。

フロントヤード改革の目標を達成するために、以下の点を重視する。

- 利用者の混乱を避け、手間をかけずに申請ができるシステムを構築し、窓口での待ち時間や手続の手間を大幅に削減することを目指す。
- 内部の事務効率化を図るため、申請からシステム登録までの業務フローを整理し、スムーズなプロセスを実現する
- オンライン申請の対象手続を徐々に増やしていく
- 本事業の推進ポイントと成果物および構築したシステムを活用し、周辺自治体との共同運用・実施に向けた取組みを加速化させる

ただし、誰一人取り残さないデジタル化を目指すため、従来の紙媒体での申請も継続し、住民の状況に合わせて緩やかにデジタルシフトしていく。現状では、高齢者にとってはシステムの活用が難しい場合もあるため、紙の申請を完全に廃止することはできないと認識している。

2.2 改革全体の KPI

改革全体の KPI は以下のとおりである。主な KPI の達成状況は後述する。

| KPI | 目標 | 改革前 | 設定の背景 |
|------------------------|---|-------------|---|
| オンライン申請可能手続数 | 50 (R8末) | 18 (R4末) | オンライン化58手続きを参考にして設定する。 ※町の申請でないものも含まれるため、目標は50と設定。 (参考) 総務省HP 令和2年度地方公共団体における行政手続のオンライン利用の状況 (R4/3/29公表) P2参考 【58手続き一覧】 https://www.soumu.go.jp/main_content/000857235.pdf (参照20241202) |
| オンライン申請利用率 (児童関係手続) | 50% (R8末) | — (R4末) | 現状はぴったりサービスで運用 (R5末) しているが、実情として利用率が0%であるため、本事業で構築したモデルにより半数のオンライン申請を目指す。 |
| 申請者満足度 | 4.5 (R8末) | — | 現状の紙運用方式において、住民の満足度が高い傾向にあるため、本事業のモデルを運用した場合においても高い数値を設定する。 ※アンケート結果はP22に記載 |
| フロント～バックヤードの連携数 | 10 (R9末) ※標準化がベンダ都合によりR8に実施できないため、R9で設定 | 0 | オンライン申請可能手続数の20%で設定する。 対象手続は、特に申請件数が多く、データ連携により業務効率化の効果が見込めるものを選定していく。 |

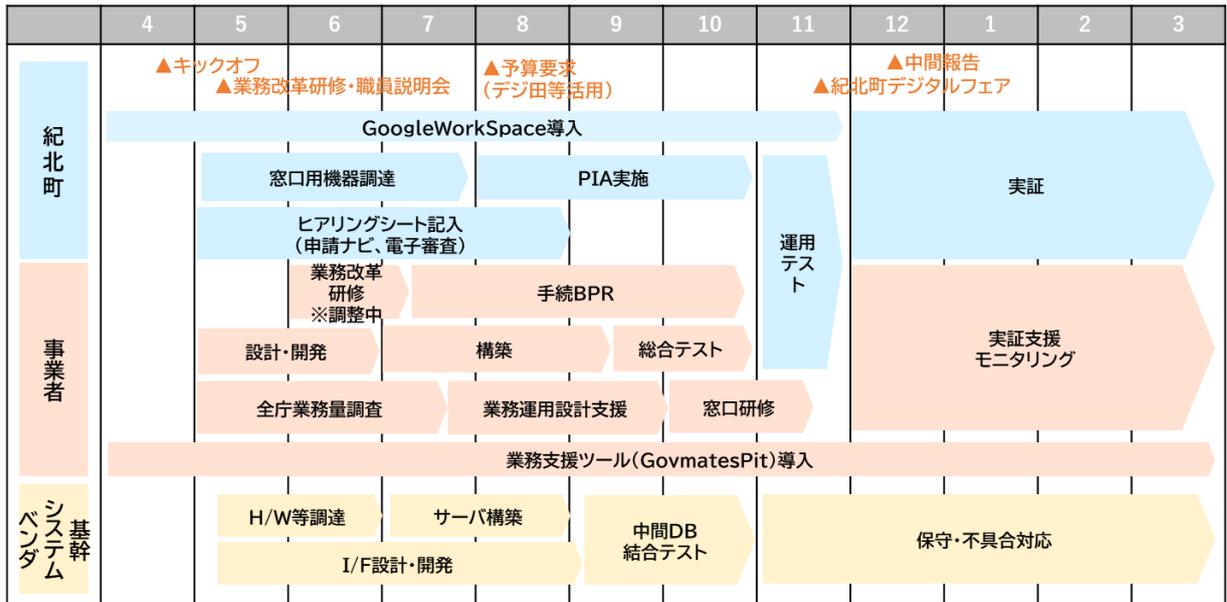
3. モデルプロジェクトのスケジュール

本事業は BPR、システム開発・導入を並行して進めるスケジュールで推進した。大きなマイルストーンの予実と実際のスケジュールは以下のとおりである。

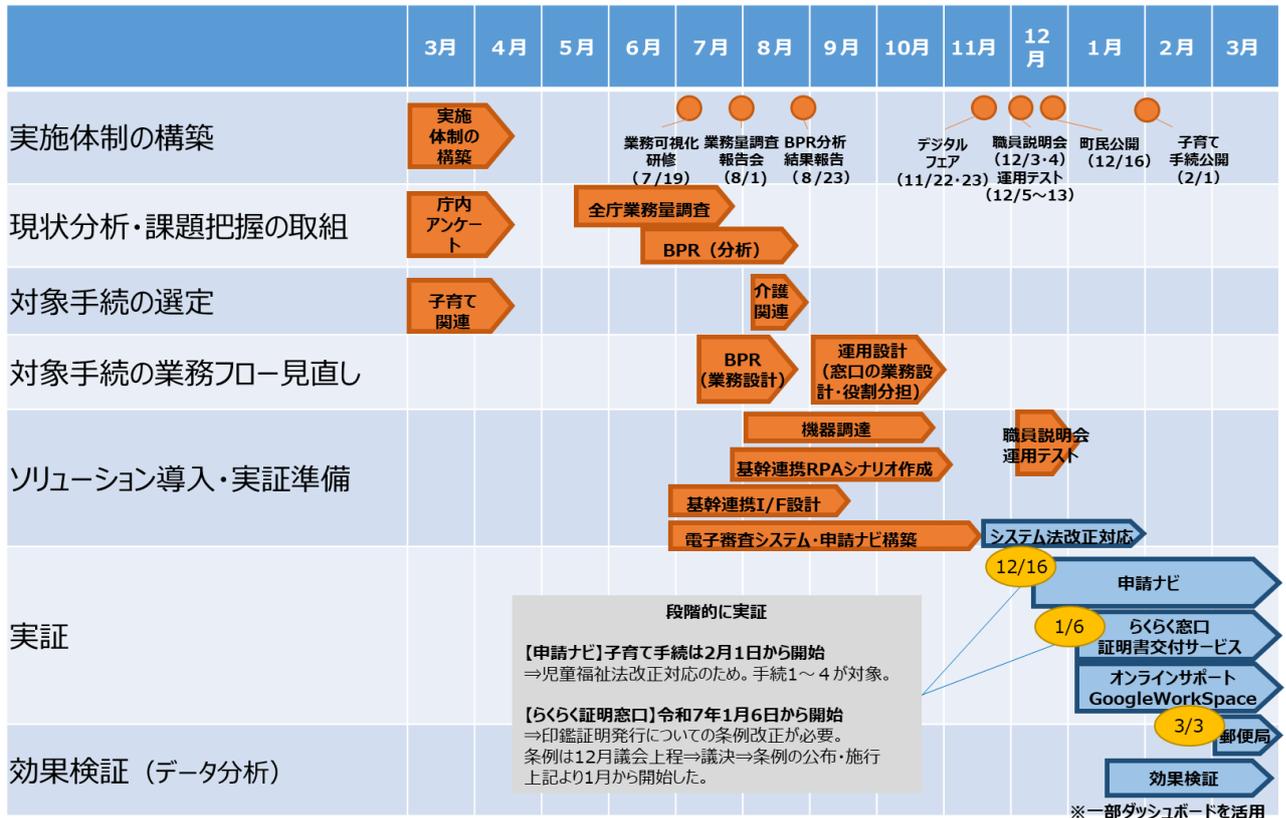
【マイルストーン】

- 対象手続の選定 : (予定) 令和6年4月末、(実績) 令和6年8月末 (手続追加)
- BPR (現状分析・業務フロー見直し)
: (予定) 令和6年10月末、(実績) 令和6年8月末 (2ヵ月前倒し)
- 運用設計 : (予定) 令和6年9月末、(実績) 令和6年10月末 (1ヵ月遅れ)
- テスト完了 : (予定) 令和6年10月末、(実績) 令和7年1月末 (3ヵ月遅れ)
- 実証開始 : (予定) 令和6年11月、(実績) 令和7年12月 (1ヵ月遅れ)

※テストおよび実証については、段階的に開始した。



図表 4 実施スケジュール (予定)



図表 5 実施スケジュール (実績)

当初予定では、子育て関係の手続のみを対象とされていたが、BPRの結果、保育・介護関係、妊娠の届出を追加した。現状分析・課題把握、対象手続の業務フロー見直しについては、他自治体のソリュ

ーション導入後業務フローとのFit&Gapにより効率的かつ手続主管部門の職員にあまり負担なく実施ができたことにより、その後のソリューション導入までの段階を円滑に進めることができた。

テストから実証については、児童手当法改正によるシステム改修対応により、段階的に開始することとなった。

【事業推進のポイント】

- 事業当初に他自治体のソリューション導入後フローとのFit&Gap手法等を用いた効率的なBPRを実施し、関係する職員に業務改善の意義と効果をイメージしてもらうことで、フロントヤード改革の機運を醸成することが望ましい
- 法改正対応等によるシステム改修が発生することを念頭に置き、対象手続は複数選定しておく

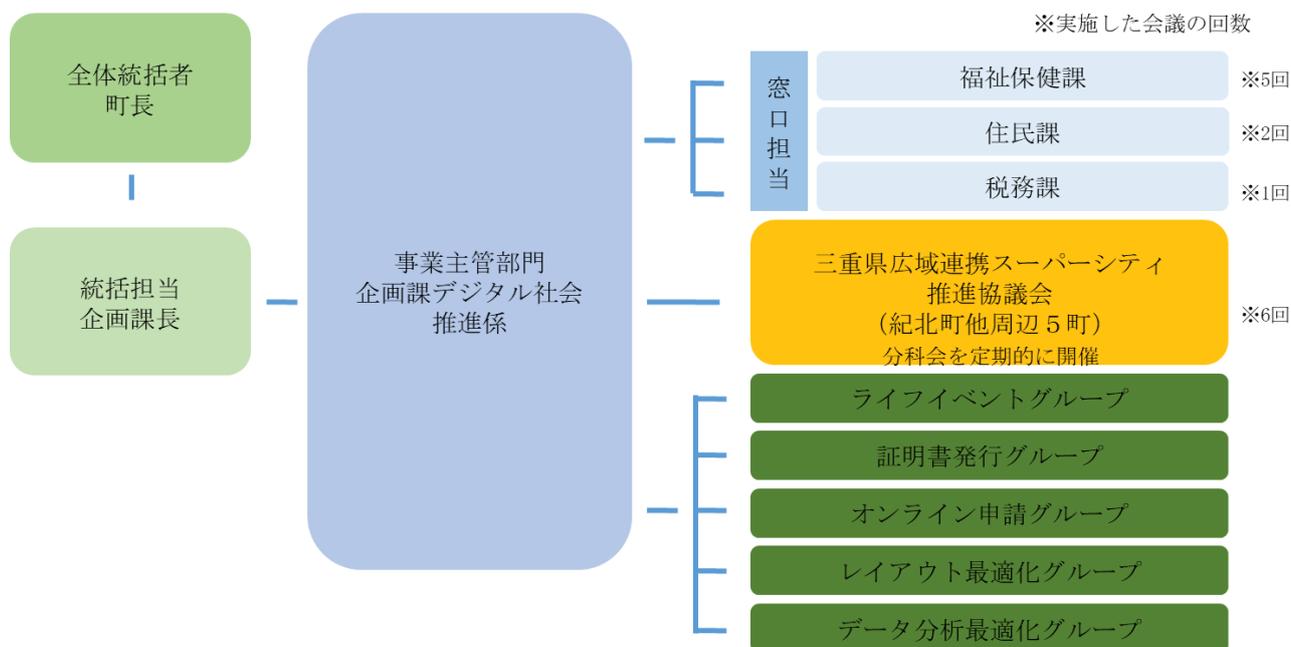
4. 庁内の推進体制

本事業の推進体制は以下のとおりである。窓口業務改革プロジェクト会議を新設し、下部組織として業務毎のワーキンググループを編成した。

- A) ライフイベントグループ
- B) 証明書発行グループ
- C) オンライン申請グループ
- D) レイアウト最適化グループ
- E) データ分析最適化グループ

※各課担当者で構成、全 5WG、15 課 2 室、述べ 214 名

また、三重県広域連携スーパーシティ推進協議会にて分科会を定期的に行い、本事業における課題や取組の成果を共有した。



図表 6 推進体制図

5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

現状分析・課題抽出の取組としては以下の3つを実施した。

業務改革 (BPR)

自治体の行政手続オンライン化の子育て関係に加えて、保育・妊娠の届出・介護関係を含めた26手続の分析およびソリューション（申請ナビ・電子審査システム）適用フローを検討した。分析手法については、6.業務フロー（BPR）に記載する。

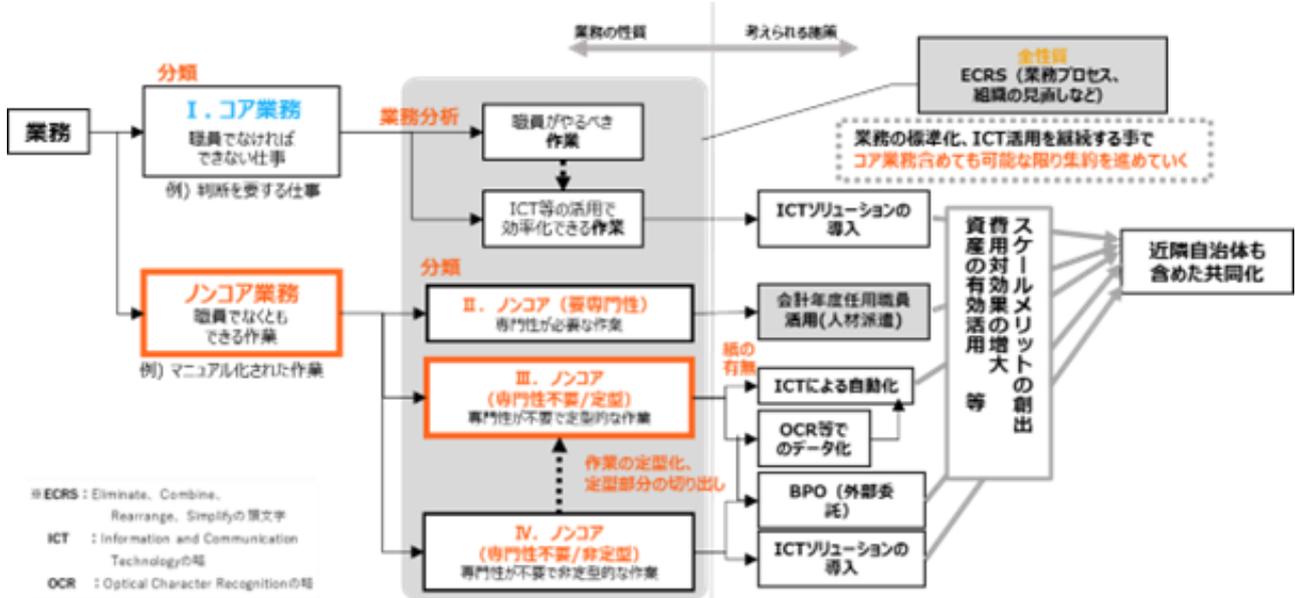
BPRの対象手続は以下のとおり。

| 手続番号 | 手続名 |
|--------|------------------------------|
| 1 | 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 |
| 2 | 児童手当等の額の改定の請求及び届出 |
| 3 | 氏名変更/住所変更等の届出 |
| 4 | 受給事由消滅の届出 |
| 5 | 未支払の児童手当等の請求 |
| 6 | 児童手当等に係る寄附の申出 |
| 7 | 児童手当等に係る寄附変更等の申出 |
| 8 | 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出 |
| 9 | 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出 |
| 10 | 児童手当等の現況届 |
| 11, 12 | 教育・保育給付認定兼保育施設等の利用申込 |
| 13 | 保育施設等の利用に係る現況届 |
| 14 | 児童扶養手当の現況届 |
| 15 | 妊娠の届出 |
| 16 | 要介護・要支援認定の申請 |
| 17 | 要介護・要支援更新認定の申請 |
| 18 | 要介護・要支援状態区分変更認定の申請 |
| 19 | 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出 |
| 20 | 介護保険負担割合証の再交付申請 |
| 21 | 介護保険被保険者証の再交付申請 |
| 22 | 高額介護（予防）サービス費の支給申請 |
| 23 | 介護保険負担限度額認定申請 |
| 24 | 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請 |
| 25 | 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（住宅改修前） |
| 25 | 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（住宅改修後） |
| 26 | 住所移転後の要介護・要支援認定申請 |

図表 7 対象手続一覧（BPR）

業務量調査

本事業で構築したソリューションの横展開を見据えて、職員の業務負荷の高い業務を把握するために実施した。



図表 8 コアとノンコアの考え方

① 分析の観点 (コアとノンコア)

本調査では、主に以下の業務性質に応じて、職員でなければできない仕事 (コア) と職員でなくともできる作業 (ノンコア) の観点から層別して分析した。調査結果に対して、継続的な取り組みを行うことで「住民サービス向上」、「職員の負担軽減」、「行政コストの削減」に貢献するものとする。

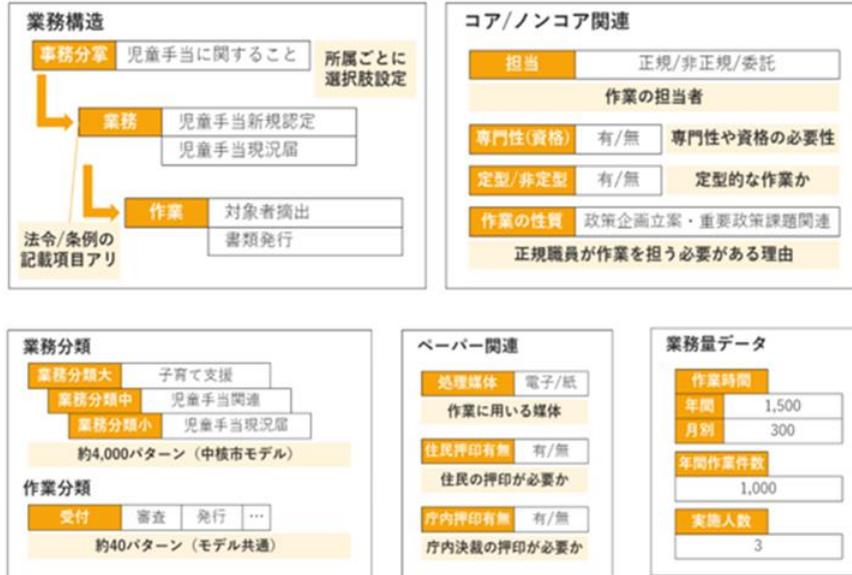
ノンコア業務は、「集約」および「ICT 利活用による自動化」などデジタル化により徹底的な効率化を目指す。コア業務は、業務の標準化・手順化により、可能な限りノンコア業務にシフトさせる。

② 業務量調査の概要

以下の特徴により職員に過度な負担をかけず、傾向把握を行った。調査票は、事業者にて全国の自治体で利用実績のある調査票を用いた。

<調査票の特徴>

- 組織の最小単位である担当ごとに、あらかじめ「事務分掌」を選択肢としてセットした状態で調査票を作成する。
- 各職員に「事務分掌」に基づいた「業務」、さらに「作業」まで掘り下げて年間作業時間を回答してもらうことで、業務内容・量が明確化される。
- 調査項目の半数が選択式であり、記入する職員の負担を最小限に抑える。



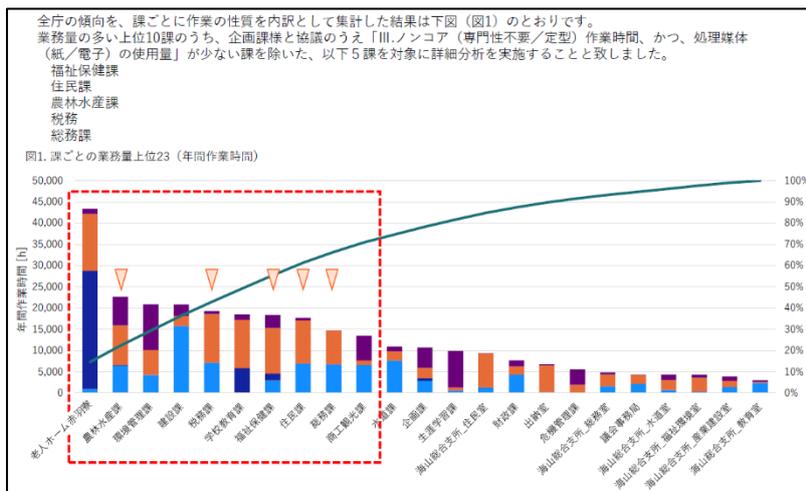
図表 9 調査項目

③ 調査結果

部門別で集計結果を分析することにより、業務量の多い部門やその詳細な分析結果（コア/ノンコア比率など）を整理した。課・係単位で全庁の負荷傾向を把握できるほか、所属ごとに着目し具体的に負荷の高い業務や作業を把握することが可能となった。特に、コア/ノンコア業務量をもとに分析することで、業務の従事制限等の法的制約の有無や、定型性・専門性などの特性を把握できたため、将来の業務量増減を見越した体制の見直しに向けた参考資料とすることができた。

今後は、作業分類から施策適用範囲（業務・所属）の絞り込みを行い、DX化や外部委託化が適用可能な所属/業務の当たりをつけていく。ノンコア作業分析により、各業務における効率化（廃止、簡素化、統合を含む）、外部委託、デジタル化、役割分担の見直しの参考資料とする。

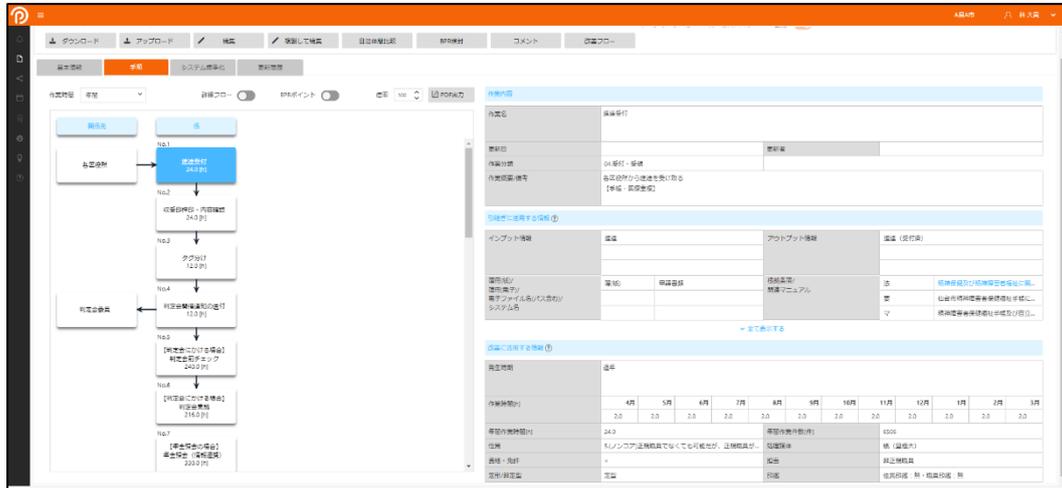
次年度以降は、正規職員がデータ入力等の内部事務に従事している時間が長い手続を優先的にオンライン化の対象として取り上げることで、費用面でも高い改善効果が見込まれる業務を見極めていく



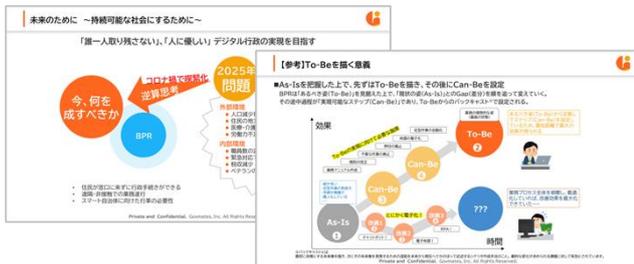
図表 10 業務量調査結果イメージ

業務可視化研修

業務量調査データと別途本町にて調達している業務可視化支援ツールを活用し、ワーキンググループに所属する職員を中心に、「業務改革 (BPR)における可視化の意義を学ぶ」「現状業務の可視化 (業務フロー化)」を目的に研修を実施した。本研修は三重県広域連携スーパーシティ推進協議会もオブザーバーとして参加した。



図表 11 業務可視化支援ツール_業務フロー画面イメージ



業務改革・DXの理解



業務可視化支援ツールを使用して担当業務フローを作成



研修受講の様子

〈参加職員コメント〉

- 業務可視化の必要性、手法を理解することができた
- 業務を可視化することで課題が浮き彫りになったため、どう乗り越えるか協議していきたい

各取組により抽出された課題と対応は以下のとおり。

【抽出された課題】

- ① (事業開始前) 本庁および支所において、関連の申請が多く手段が煩雑になることや、住所・氏名など個人情報を何度も書く必要がある
- ② ソリューションを活用して業務を効率化する風土が全庁に波及していない
- ③ 介護業務について、町内外からの住民(家族)からの「問合せ対応」が生じている
- ④ 全庁的にシステム入力作業等の「データ処理」の作業負荷が高い
- ⑤ 紙の使用量が多い ⇒紙と電子の二本立ての処理による、負荷が生じている

【課題への対応】

- ① マイナンバーカードの個人認証を活用して、基幹システムの情報(今年度は住基情報のみ)を呼び出し、電子申請時に個人の情報がプリセットされる仕組みを構築。また、本庁・支所間は Web 会議システムで繋ぐことにより、職員間のサポート体制を整備する
- ② ソリューション勉強会を実施し、各職員がソリューションを活用することによる、業務改善効果を職員自ら検討する風土を醸成する
- ③ 申請ナビゲーションにより、HP 等の庁外や庁内の住民と行政の接点(フロントヤード)において、手続案内を充実させることにより、住民が制度を簡単に理解できるようにする
- ④ 子育て 3 手続については、基幹システムへの RPA による自動入力を実証し、庁内の他手続へ横展開を検討する
- ⑤ 書かない窓口やオンライン申請利用の促進と、バックヤードでは審査工程の電子化を行い、内部事務をデータ対応に一本化する ※紙の電子化(OCR)は別事業にて検討する

【対象手続】

事業当初は、「自治体の行政手続オンライン化」を参考にし、担当と係長および課長が実証に理解を示した子育て関係の手続を対象としていたが、業務分析の結果、保育・介護関係、妊娠の届出についても、中長期でのソリューション導入効果が見込まれるため対象手続に加えた。

- 児童関係 6 手続
- 保育関係 2 手続
- 妊娠の届出 1 手続
- 介護関係 12 手続

児童関係手続の一部申請処理実績のない手続はシステム構築対象外とした。導入ソリューションにおける対象手続は以下のとおりである。

| 手続番号 | 手続名 | 備考 |
|--------|------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 児童手当等の受給資格および児童手当の額についての認定請求 | 基幹連携 RPA を構築 |
| 2 | 児童手当等の額の改定の請求および届出 | 基幹連携 RPA を構築 |
| 3 | 氏名変更/住所変更等の届出 | |
| 4 | 受給事由消滅の届出 | 基幹連携 RPA を構築 |
| 5 | 未支払の児童手当等の請求 | 申請処理実績がないため、本事業におけるシステム構築対象外とする |
| 6 | 児童手当等に係る寄附の申出 | |
| 7 | 児童手当等に係る寄附変更等の申出 | |
| 8 | 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出 | |
| 9 | 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出 | |
| 10 | 児童手当等の現況届 | |
| 11, 12 | 教育・保育給付認定兼保育施設等の利用申込 | |
| 13 | 保育施設等の利用に係る現況届 | |
| 14 | 児童扶養手当の現況届 | |
| 15 | 妊娠の届出 | |
| 16 | 要介護・要支援認定の申請 | 審査以降の内部処理は紀北広域連合が担っているため、受付対応業務のみ |
| 17 | 要介護・要支援更新認定の申請 | |
| 18 | 要介護・要支援状態区分変更認定の申請 | |
| 19 | 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出 | |
| 20 | 介護保険負担割合証の再交付申請 | |
| 21 | 介護保険被保険者証の再交付申請 | |
| 22 | 高額介護（予防）サービス費の支給申請 | |
| 23 | 介護保険負担限度額認定申請 | |
| 24 | 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請 | |
| 25 | 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（住宅改修前） | |
| 25 | 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請（住宅改修後） | |
| 26 | 住所移転後の要介護・要支援認定申請 | |

図表 12 対象手続一覧（導入ソリューション）

【事業推進のポイント】

- 事業開始前より勉強会や意見交換会などを定期的を開催し、目指す方向や事業の目的、達成すべきKPI、導入ソリューション機能の庁内理解を段階的に高めることで、事業開始時点で庁内および事業者が共通理解のもと効果的な手続選定を進めることができる
- 対象手続の選定には庁内および事業者と合意形成と意思決定を進めることが重要である
- 選定時においては第一段階とし業務量調査等による全庁的な情報を用いて大きな基準で振り分け、その後に各課で選定を行った上で、最終的には事業担当課が目指す方向や事業の目的、達成すべきKPI等を考慮して候補を選定することが必要である
- 最終的に BPR により分析した課題と導入ソリューションの適用効果を鑑みて、優先度を決定したうえで手続を選定する

6. 業務フロー（BPR）

6.1 BPR の進め方と成果物

現状の紙申請の業務をそのまま書かない窓口又はオンライン申請に置き換えるのではなく、他自治体のソリューション適用後フローを活用した Fit&Gap 形式による BPR を実施し、業務フロー・申請項目・添付書類・審査業務等を見直したうえで、デジタルへの置き換えを図る取組みを行った。

対象手続について、現状の業務フローを確認したうえで、住民・自治体職員双方の視点から課題を抽出した。また、ひと手続の業務フローだけでなく、類似業務の業務フローを俯瞰して共通的な課題および施策を検討し、手続き間で業務、帳票等を統合等も検討することで部分最適にとどまらない全体最適視点での業務改善を推進した。BPR の基本的な考え方は以下の図表のとおり。



図表 13 BPR の基本的な考え方

BPR を進める上での成果物として、業務フロー以外にも申請に必要な一覧情報や帳票、添付書類の情報等も整理した。

業務フロー視点だけでなく、今後継続的に BPR を実施する上で、申請情報において不要または追加が必要な項目がないか・帳票を統合できないか等の視点でも情報を整理した。

具体的な成果物は以下のとおりである。

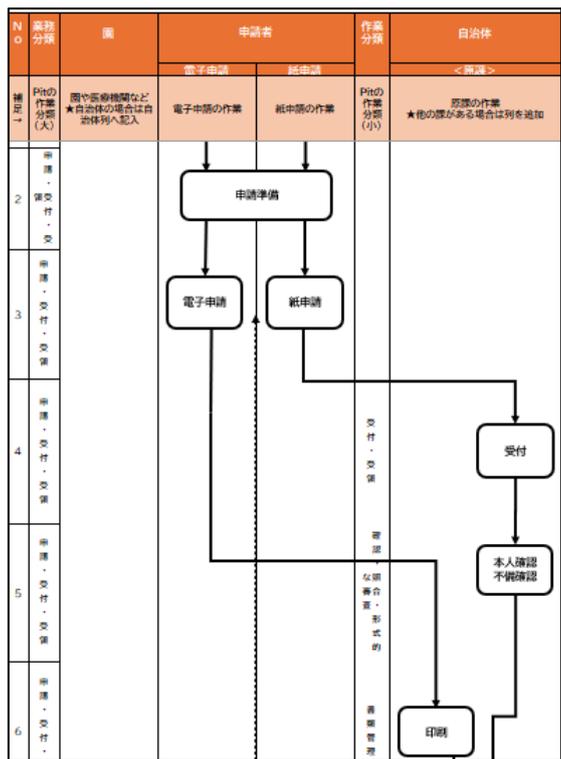
| No | 成果物 | 主な情報 |
|----|------------|---|
| 1 | 業務概要 | 手続名、対象要件、申請できる方、添付書類、特記事項、関連する法令、条例 |
| 2 | 添付書類・持ち物一覧 | 添付書類と持ち物名、必要条件、種別、用途、様式、電子化状況、紙申請・オンライン申請時の要否 |

| | | |
|---|---------|---|
| 3 | 現行業務フロー | 業務・作業分類、フロー、利用システムやツール、利用帳票/ファイル、作業内容、作業時間、イレギュラーケース、コア/ノンコア、資格、定型/非定型 |
| 4 | 申請情報一覧 | 情報、記入・選択、選択肢、必要目的、記入・選択者、オンライン申請時の情報 |
| 5 | 帳票 | 現行帳票、新帳票 |
| 6 | 新業務フロー | 業務・作業分類、フロー、利用システムやツール、利用帳票/ファイル、作業内容、作業時間、イレギュラーケース、コア/ノンコア、資格、定型/非定型、現行との差異 |
| 7 | 想定効果予測 | 定性効果、定量パラメータ、定量効果 |

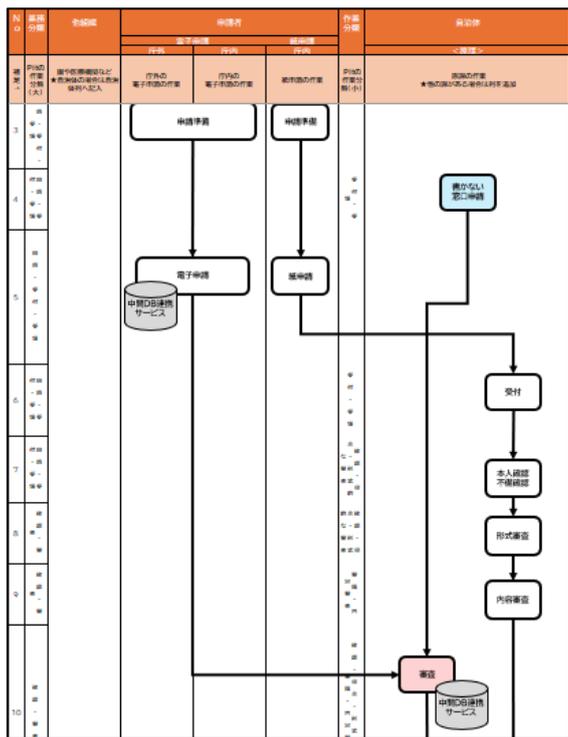
図表 14 成果物一覧

| | |
|-------------|--|
| 手続き名 | 01 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 |
| システム標準化対象 | 対象 |
| びったりサービス対象 | 対象 |
| 各省庁資料 | |
| 概要 | 児童手当等を受給するために、受給資格および児童手当の額について、住所地の市区町村長の認定を受ける。 |
| 対象要件 | 新たに受給資格を得た人で、具体的には次のような例があります。 <ul style="list-style-type: none"> - お子さんが生まれた - 市外から転入した - 公務員を退職した - 養子縁結をした(再婚による配偶者のお子さんとの養子縁結含む) - 単身赴任で海外に赴任していたが、帰国してお子さんを監護するようになった - 施設や里親に入所・措置されていた支給対象児童を監護するようになった - 海外で暮らしていたお子さんが転入し監護するようになった - 離婚をして支給対象児童と共に現在受給している人と別世帯になった(離婚協議中の別居含む) - 現在受給している人が受給できなくなったため新たに受給資格者となった(逮捕・拘禁や行方不明、亡くなったなど) - 配偶者からの暴力のため支給対象児童と共に現在受給している人と別居したなど |
| 添付資料 | <ul style="list-style-type: none"> ● 児童手当・特別給付 別居監護申立書 ● 住民票の写し ● 留学先の在学証明書と翻訳書 ● 父母指定者であることを証明できる書類と父母指定者指定届受領証 ● 協議離婚申し入れに係る内容証明郵便の原本、又は調停期日呼び出し状の写し、又は家庭裁判所における事件保釈証明書、又は調停不成立証明書 ● 対象者の健康保険証 |
| 手続きにおける特記事項 | - 手続き期限 誕生日や転入した日(異動日)の翌日から15日以内 児童手当等は、原則、申請した月の翌月分から支給されます。ただし、誕生日や転入予定日(異動日)が月末に近い場合、申請が翌月になっても異動日の翌日から15日以内の申請であれば、申請月から支給します。 申請が遅れると、遅れた月分の手当を受けられなくなることがあります。 |
| 申請できる人 | - 保護者(母または父) - 母または父に代わって児童を養育している人 |
| 関連法令 | 児童手当法、児童手当法施行令 |
| 関連条例 | なし |
| 関連指針等 | 児童手当法施行規則 |

図表 15 業務概要イメージ



図表 16 現行業務フローイメージ



図表 17 新業務フローイメージ

| N | 必要条件 | 種別 | 資料名 | 用途 | 様式の発行元 | 電子化済み | 電子入手先 |
|---|--|------|---|--|----------|----------|----------|
| 1 | 必須 | 申請書 | 児童手当・特例給付認定請求書 | 請求の手続き | 国 | 対応済み | 国のHP |
| 2 | お子さんが申請者と異なる市区町村に居住している場合 | 添付資料 | 児童手当・特例給付 別居監護申請書 | 別居している児童を監護し、かつ、生計を同じくしている又は生計を維持していることを確認する | 国 | 未対応 | 未対応 |
| 3 | お子さんが申請者と異なる市区町村に居住している場合 | 添付資料 | お子さんの属する世帯全員分の住民票の写し | 別居監護のため | -(申請者準備) | -(申請者準備) | -(申請者準備) |
| 4 | 支給要件児童のうち日本国内に住所を有しないお子さんがいる場合 | 添付資料 | 留学先の在学証明書と翻訳書 | 児童が留学中であること、生計を同じくしていることを確認する | -(申請者準備) | -(申請者準備) | -(申請者準備) |
| 5 | お子さんが国内にいて、父母が海外にいる場合、代わりの父母役をする人などが申請する場合 | 添付資料 | 父母指定者であることを証明できる書類と父母指定者指定届受領証 | 父母指定者であることを確認する | 国 | 未対応 | 未対応 |
| 6 | 申請者が離婚等により別居している父または母で、支給要件児童と同居している場合 | 添付資料 | 協議離婚申し入れに係る内容証明郵便の謄本、又は調停期日呼び出し状の写し、又は家庭裁判所における事件係属証明書、又は調停不成立証明書 | 離婚協議中等で別居していることを確認する | -(申請者準備) | -(申請者準備) | -(申請者準備) |
| 7 | 必須 | 添付資料 | 対象者の健康保険証 | 対象者が加入している年金の種別を確認する | -(申請者準備) | -(申請者準備) | -(申請者準備) |

図表 18 添付書類・持ち物一覧

| 項目1 (大分類) | 項目2 (中分類) | 項目3 (項目) | 自由記述 / 選 | 選択数の項目名 | 備考 | 目的1 | 目的2 | 目的3 | 目的4 | 目的5 | 目的6 | 目的7 | 記入先 | 発行年 |
|--------------|--------------|-------------|-------------|---------|----|-------------|-------|--------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|--------------|--------------------|-------------|
| No | | | | | | 本人確認 に使用 | 審査に使用 | 職員の 確認に使用 | 本人・審査 職員の 確認対象 | システム やツール へ入力 する | 入力する システム やツール 名 | その他の 利用目的 | 申請者・ 職員・ その他 | 発行帳票 に存在 |
| 1 | 提出先（機関の長） | 自治体名 | | | | ● | ● | - | 申請書 | - | - | - | 申請者 | ● |
| 2 | 提出年月日 | 提出年月日 | | | | ● | ● | - | 申請書 | - | - | - | 申請者 | ● |
| 3 | 請求者の基本情報 | 氏 | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | ● |
| 4 | 請求者の基本情報 | 名 | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | ● |
| 5 | 請求者の基本情報 | 氏（カナ） | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | ● |
| 6 | 請求者の基本情報 | 名（カナ） | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | - |
| 7 | 請求者の基本情報 | 性別 | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | - |
| 8 | 請求者の基本情報 | 生年月日 | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | ● |
| 9 | 請求者の基本情報 | 郵便番号 | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | ● |
| 10 | 請求者の基本情報 | 住所 | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | ● |
| 11 | 請求者の基本情報 | 電話番号 | | | | ● | ● | - | 申請書 | - | - | - | 申請者 | ● |
| 12 | 請求者の基本情報 | 個人番号 | | | | ● | ● | - | 児童手当 システム | ● | ● | - | 申請者 | ● |

図表 19 申請情報一覧イメージ

図表 20 帳票イメージ

図表 20 は「児童手当・特例給付 認定請求書」の様式を示しています。表の上部には「現行との差(廃止・追加項目)」とあり、赤い枠で囲まれた項目が変更点を示しています。表の下部には「職員記載欄 入力済み」の印があります。

表の構成は以下の通りです：

- 申請者情報：氏名、性別、年齢、生年月日、住所、電話番号、個人番号。
- 児童情報：氏名、性別、年齢、生年月日、住所、電話番号、個人番号。
- 申請理由：別居監護、海外留學、父母指定、協議離婚等。
- 収入情報：世帯収入、児童手当受給状況。
- 申請期間：申請開始日、申請終了日。
- 備考欄：自由記述欄。

表の下部には「職員記載欄」があり、申請書の受付状況や処理状況を確認できます。

| No | サービス | 業務分類 | 職員or住民向け | 導入効果(定性) |
|----|------|----------|----------|---|
| 1 | 申請ナビ | 相談・問い合わせ | 申請者 | 来庁しなくても自分が申請可能な手続きを確認することができ、申請者の利便性が向上 |
| 2 | 申請ナビ | 相談・問い合わせ | 申請者 | ナビゲーション機能の活用により、支所で受けられる手続きを拡大し、申請者の利便性が向上 |
| 3 | 申請ナビ | 相談・問い合わせ | 申請者 | 住民データをプリセットすることで、手続きを案内するための質問数を削減し、申請者の利便性が向上 |
| 4 | 申請ナビ | 相談・問い合わせ | 職員 | 来庁する申請者が減り、窓口の相談や問合せ対応していた時間を他の業務へ活用可能 |
| 5 | 申請ナビ | 申請・受付・受領 | 申請者 | 申請ナビで案内された手続きをそのまま電子申請することができ、申請者の利便性が向上 |
| 6 | 申請ナビ | 申請・受付・受領 | 申請者 | (中間DB連携サービスあり) 電子申請の入力フォームに基幹システムのデータをプリセットすることで、申請者の入力の手間やミスを削減 |

図表 21 想定効果予測 (定性効果)

| No | 種別 | 項目 | 値 |
|----|------|------------|--------|
| 5 | 現状時間 | 窓口申請受付作業時間 | 10.0 分 |
| 6 | 現状時間 | 電子申請の印刷時間 | 1.0 分 |
| 7 | 現状時間 | 形式審査の作業時間 | 5.0 分 |

図表 22 想定効果予測 (定量パラメータ)

| サービス | 業務分類 | 職員or住民向け | 作業時間増 | 導入効果(定量) | 算出ロジック | 現状 | 削減時間 | 削減率 |
|------|----------|----------|-------|---|--------------------------------------|---------|--------|-----|
| 申請ナビ | 相談・問い合わせ | 申請者 | - | 申請者が市役所へ来庁し手続きをする時間の削減 | (申請件数)×(来庁率)×(来庁時間)×(申請ナビ利用率) | 11.3 時間 | 5.7 時間 | 50% |
| 申請ナビ | 相談・問い合わせ | 職員 | - | 窓口での案内や申請書の受付対応に係る職員の作業時間を削減 | (相談・問合せ件数)×(現状の相談・問合せ対応時間)×(申請ナビ利用率) | 2.5 時間 | 1.3 時間 | 50% |
| 申請ナビ | 申請・受付・受領 | 申請者 | - | マイナンバーカードと連携し申請者情報がプリセットされることで、申請者の申請書作成時間を削減 | (申請件数)×(現状の申請書作成時間)×(削減率) | 2.8 時間 | 0.7 時間 | 25% |
| 申請ナビ | 申請・受付・受領 | 申請者 | - | 窓口で申請する申請者が減り、窓口での待ち時間が削減 | (申請件数)×(来庁率)×(現状の窓口での待ち時間)×(申請ナビ利用率) | 0.0 時間 | 0.0 時間 | - |
| 申請ナビ | 申請・受付・受領 | 職員 | - | 電子申請の利用率が増え、窓口での受付作業時間が削減 | (申請件数)×(来庁率)×(現状の申請受付作業時間)×(申請ナビ利用率) | 5.7 時間 | 2.8 時間 | 50% |

図表 23 想定効果予測 (定量効果 (個別))

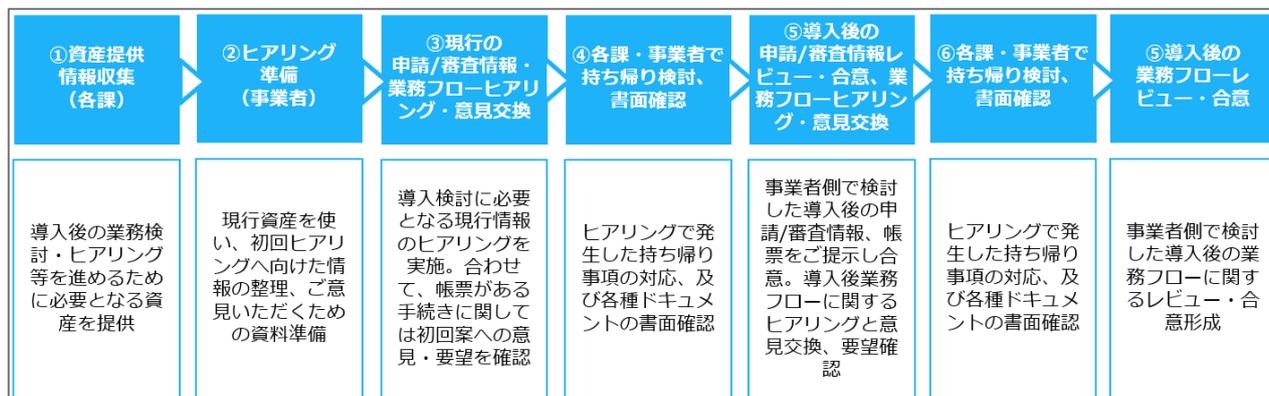
| | | 現状作業時間(年間) | 削減時間(年間) | 削減率 | |
|------------|----------|------------|------------|----------|-----|
| 全体業務時間への効果 | | 58.9 時間 | 26.8 時間 | 45% | |
| 適用業務への効果 | | 43.1 時間 | 26.8 時間 | 62% | |
| No | 業務分類 | 職員or住民向け | 現状作業時間(年間) | 削減時間(年間) | 削減率 |
| 1 | 相談・問い合わせ | 職員 | 0.0 時間 | 1.3 時間 | - |
| 2 | 申請・受付・受領 | 職員 | 6.2 時間 | 2.8 時間 | 45% |
| 3-1 | 確認・審査 | 職員 | 2.8 時間 | 2.0 時間 | 70% |

図表 24 想定効果予測 (定量効果 ※サマリー)

対象手続のBPRを進める中で、事業者が有する他自治体フロー等を用いて担当課職員とのヒアリングや検討会、意見交換等を行った。まず、担当課から事前に対象業務のマニュアルや現行帳票、現行業務フロー等を提供してもらい、それらの情報を各成果物にインプットしてBPRを検討するための成果物作成を進めた。必要な情報がない場合は、事業者が持つナレッジを活用し、担当課との会議でゼロからの

ヒアリングにならないように取り組んだ。

各会議後は、担当課と事業者が必要に応じて持ち帰り検討・確認を行い、次回の会議で結果や変更点等を共有・決定した。一方で、すべてを対面会議で行うのではなく、作業の進捗状況や担当課の業務状況も考慮し、必要に応じてメールや Web 会議ツールなどの遠隔・オンラインコミュニケーションも活用して効率化を図った。



図表 25 担当課との BPR の進め方概要

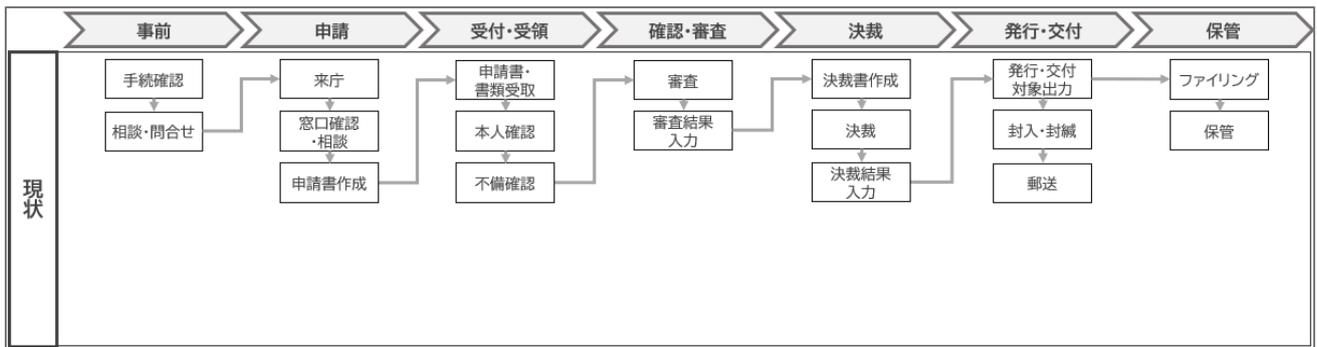
また、本事業はフロントヤード改革事業の特性から導入するシステムやサービスが決まっていたため、システムやサービスの機能を考慮しながら短期間で BPR を進める必要があった。BPR 本来の業務の統合や簡略化の検討を進める一方、書かない窓口やセルフ端末など住民の利便性を向上させるサービス導入や導入に伴う職員業務の追加検討も進めた。

6.2 業務フロー（共通）

前述の BPR の基本的な考え方で述べた通り、各対象手続を個別最適するだけでなく全体最適視点でも業務改善を図るため各対象手続で共通的に発生している作業の BPR を進めた。

各対象手続により作業のありなしは存在するが、申請前の事前作業（手続確認や相談問合せ等）から始まり、申請、受付・受領、確認・審査、決裁、発行・交付、保管の工程が共通的に存在している。本事業で導入するシステムやサービスの主な効果対象である事前作業、申請、受付・受領、確認・審査、保管作業における共通的な課題に取り組むことで、各対象手続だけの個別最適ではなく今後の対象手続の拡大や横展開を可能とする全体最適を図った。

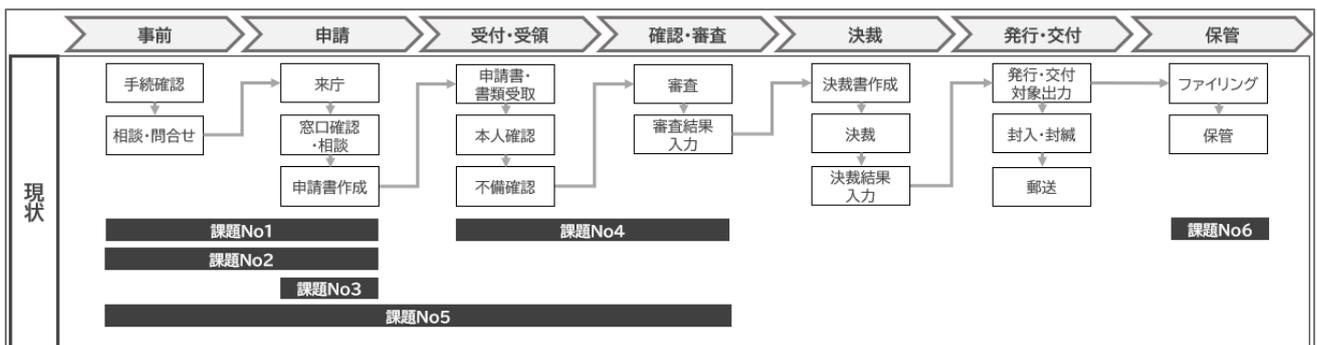
可視化した共通的な業務フローは以下図表のとおりである。



図表 26 現状業務フロー（共通）

一部で郵送対応は行っているものの、オンライン申請が準備されていないために申請者は来庁による申請が多くを占めており、職員においても多くの申請を窓口で対応しなくてはならない現状がある。また、紙を前提としているため申請者はすべての情報を自ら手書きする必要があり、職員が不備確認をしなければならず、紙により負担が大きくなっていることも課題であった。

本事業での BPR および導入するシステムやサービスでは、特に事前作業～審査までの共通的な課題への対応を進めた。具体的な課題と施策は以下のとおりである。

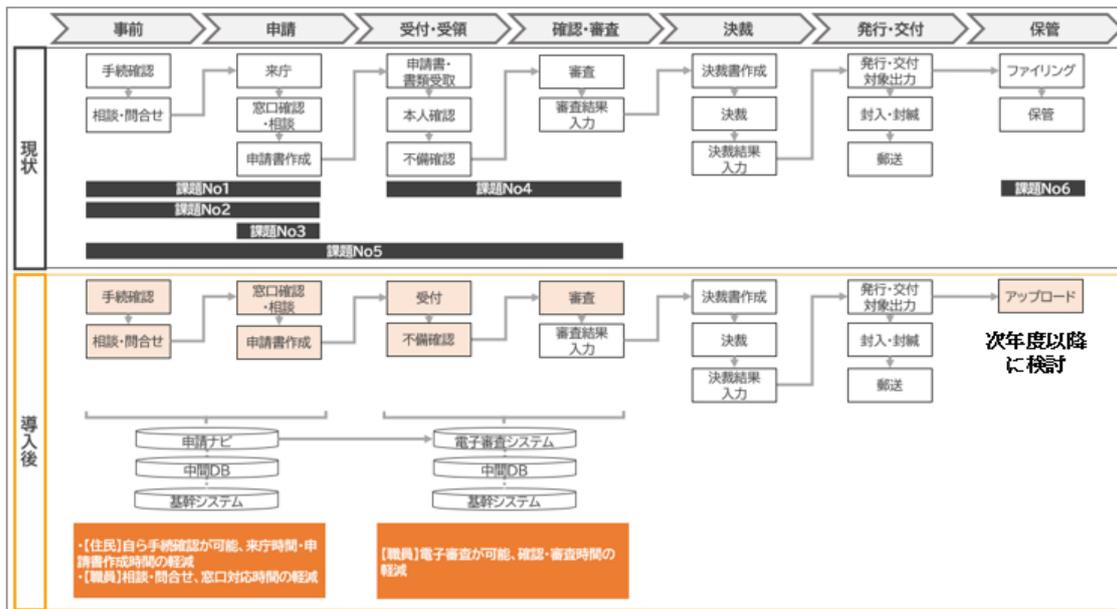


| | | |
|---|---|--|
| 1 | 申請者はどの手続が必要かの判断が難しく職員は相談・問合せ負担もある | ライフイベントの質問に答えることで必要な手続の特定や添付書類・持ち物等の確認が可能とする仕組みを構築し、申請者の利便性と職員負担を軽減（実現するシステムやサービス：申請ナビ） |
| 2 | 主な申請手段が来庁による紙申請であり申請者は開庁時間帯に時間の確保、職員は窓口対応時間が必要である | オンライン申請できる仕組みを構築し、申請者の来庁時間負担と職員の窓口対応時間を軽減（実現するシステムやサービス：申請ナビ） |
| 3 | 申請書は申請者が記入する必要がある | マイナンバーカードの券面情報の読み取りおよび基幹システムと連携したプリセット機能を構築し申請書作成負担を軽減。また、申請者の状況により職員が書かない窓口でオンライン申請を支援し、住民の負担を軽減（実現するシステムやサービス：申請ナビ、中間 DB 連携） |

| | | |
|---|--|--|
| 4 | 不備確認や審査時に紙や基幹システムを目視確認している | オンライン申請情報を電子で確認・審査できる仕組みを構築し、基幹システムとの連携で不備確認と審査作業を軽減（実現するシステムやサービス：電子審査システム、中間 DB 連携） |
| 5 | 申請および審査の情報を紙で管理することが多く、基幹システムへの結果入力 hands 転記している | オンライン申請システム・申請管理システムと連携する電子審査システムで、オンライン申請から電子審査、基幹システムへの自動連携を実現するための仕組みを構築する（実現するシステムやサービス：申請ナビ、中間 DB 連携、電子審査システム、RPA） |
| 6 | 申請書や添付書類を紙で管理しており、検索性が低い、かつ執務スペースも圧迫している | 紙申請書を AI-OCR で電子化し電子審査システムでデータを一元管理。電子化後のベリファイ（データ補正）はアウトソーシングし職員の負担を軽減。（実現するシステムやサービス：AI-OCR、電子化サービス（紙申請の電子データ化）、電子審査システム） ※本事業では対象外であるが別途検討するもの |

図表 27 課題と施策（共通）

前述の施策を実施する新業務フローは以下図表のとおりである。手続確認や相談・問合せ、審査等の作業を軽減させる。



図表 28 新業務フロー（共通）

BPR およびシステム、サービス導入における定性・定量効果の予測は住民と職員双方において分析した。職員の効果予測をする上では業務フローの各作業を6つに分類し、評価パラメータをインプットとすることで各対象手続間の効果予測が統一的となるよう進めた。定量効果も各手続で6つの分類別に算出している。

【職員：6分類】

- 相談・問い合わせ
- 申請・受付・受領
- 確認・審査
- 起案・決裁
- データ処理・管理
- 発行・交付

住民の効果予測においては、3つの観点で効果予測を整理した。

【住民：3分類】

- 来庁申請時間
- 申請書作成時間
- 窓口待ち時間

上記共通的な新業務フローと分類を前提とした職員、住民別の効果は以下の図表のとおりである。

| No | 対象 | 業務分類 | サービス | 導入効果(定性) |
|----|----|----------|------------|--|
| 1 | 職員 | 相談・問い合わせ | 申請ナビ | 来庁する申請者が減り、窓口の相談や問合せ対応していた時間を他の業務へ活用可能 |
| 2 | 職員 | 確認・審査 | 電子審査システム | 審査のステータスをリアルタイムで把握することで、進捗管理の手間や抜け漏れを削減 |
| 3 | 職員 | 確認・審査 | 電子審査システム | 形式審査(自動化できる審査)項目が自動でOK、NG判定されるため、職員の作業時間とミスを削減 |
| 4 | 職員 | 確認・審査 | 電子審査システム | 内容審査(自動化できない審査)項目をシステム上の設問として設定することで、マニュアル参照時間や俗人的な審査対応を削減 |
| 5 | 職員 | 確認・審査 | 電子審査システム | 審査の結果(NGの理由など)をシステムに記録することで、審査ノウハウを蓄積し職員間で共有可能 |
| 6 | 職員 | 確認・審査 | 電子審査システム | 審査状況を職員間で共有できるため、担当していない申請者からの問い合わせにも対応可能 |
| 7 | 職員 | 確認・審査 | 電子審査システム | 審査結果を職員間で共有する(いつでも確認できる) |
| 8 | 職員 | 確認・審査 | 中間DB連携サービス | 形式審査(自動化できる審査)項目が自動でOK、NG判定されるため、職員の作業時間とミスを削減 |

図表 29 職員定性効果 (共通)

| No | 対象 | 業務分類 | サービス | 導入効果(定性) |
|----|----|----------|------------|--|
| 1 | 住民 | 相談・問い合わせ | 申請ナビ | 来庁しなくても自分が申請可能な手続きを確認することができ、申請者の利便性が向上 |
| 2 | 住民 | 相談・問い合わせ | 申請ナビ | 住民データをプリセットすることで、手続きを案内するための質問数を削減し、申請者の利便性が向上 |
| 3 | 住民 | 申請・受付・受領 | 申請ナビ | 庁外庁内から電子申請が可能となり、申請方法の選択肢が増える また、庁外から電子申請した場合は、転入時を除いて来庁不要となる |
| 4 | 住民 | 申請・受付・受領 | 申請ナビ | 申請ナビで案内された手続きをそのまま電子申請することができ、申請者の利便性が向上 |
| 5 | 住民 | 申請・受付・受領 | 申請ナビ | 電子申請の入力フォームに基幹システムのデータをプリセットすることで、申請者の入力の手間やミスを削減 |
| 6 | 住民 | 申請・受付・受領 | 中間DB連携サービス | 電子申請の入力フォームに基幹システムのデータをプリセットすることで、申請者の入力の手間やミスを削減 |

図表 30 住民定性効果（共通）

【更なる業務改善へ向けた課題と施策】

共通的な BPR および本事業で導入するシステムやサービスの効果により、申請、受付・受領、確認・審査、保管作業における課題は大きく改善されると考えられる。しかし、より高い効果を得るためには以下3つの事項が必要である。

(1) プリセット、自動審査範囲の拡大

申請情報プリセットおよび自動審査を実現する基幹システム連携が住民基本台帳のみとなり、効果の範囲が限定的である。他の基幹システムとのインターフェースを追加することで効果を高めることができるため、システム標準化後に検討が必要である。

(2) 決裁業務の効率化とペーパーレス化

申請から審査までの電子化は実現されたが決裁については、紙による人の作業が多く残っている。今後は紙申請をデータ化し、電子決裁システム等の導入および連携の検討や業務の見直しが必要である。

(3) システム入力作業の効率化

今年度は、書かない窓口およびオンライン申請のデータを電子審査システム（申請管理システム）に取り込み、一部の手続のみ基幹システムまで RPA でデータ連携しているが、その他手続については基幹システムまでの連携までは実現できていない。システム標準化と並行して基幹システムへの連携手続の拡大について検討を進める必要がある。

本章では対象手続の共通的な BPR について記載した。以降の章では各対象手続の取組みを抜粋して報告する。

6.3 業務フロー（児童に関する業務の例）

本事業実施前は、オンライン申請によりデータで受領した場合も印刷をして審査をする運用となっていたが、基幹システムへの入力業務を RPA により自動化し、受付からシステム入力のバックヤードの処理を整流化することにより職員の業務削減を図った。

【課題】

〈住民観点〉

- ・ 申請における制度が理解できないことがあるため、職員に確認を取りながら進める必要がある
- ・ 申請書を記入する際、他申請も含めて何度も同じ情報を記載する必要がある

〈職員観点〉

- ・ 来庁時は相談・問合せから受付後の処理すべてを対応する必要がある
- ・ オンライン申請受付数が増えることにより、紙と電子のダブルトラック状態となり、職員負担が増える可能性が高い

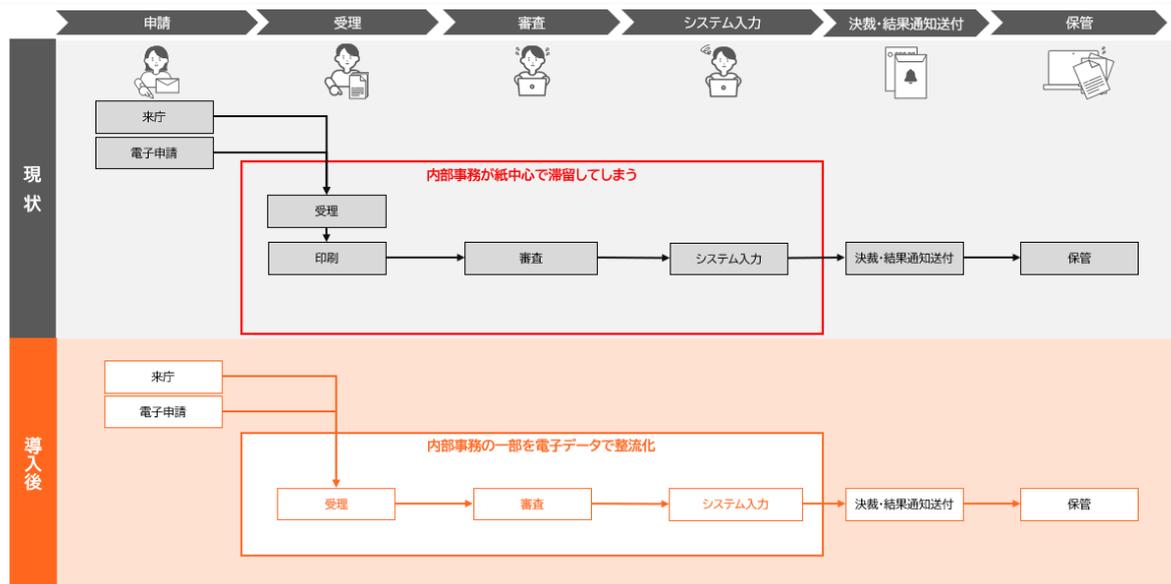
【新業務フローにおけるメリット】

〈住民観点〉

- ・ HP や LINE 等から申請ナビにアクセスすることで、ナビゲーション機能により自身に必要な手順内容を事前に把握することができる
- ・ マイナンバーカードを活用することで、マイナンバーカードの券面情報や基幹システムで保有している情報がプリセットされるため、記載量が減る

〈職員観点〉

- ・ 住民が事前に制度情報を把握することにより、問合せ対応の負担減少が期待できる
- ・ 新たに配属された職員においても、書かない窓口でナビゲーション機能を活用することにより制度案内が容易となり、属人化の防止と業務の平準化が図れる
- ・ オンライン申請については、一部審査とシステムへの入力が自動化されることで、業務時間を削減できる



図表 31 業務フローの整理

6.4 業務フロー（妊娠の届出に関する業務の例）

本手続は申請者との面談が必要であり、全てをオンラインにする仕組みは確立し難い。また、本町では申請書とアンケートが同一の様式となっているため申請項目も検討する必要があった。

【課題】

〈住民観点〉

- ・ 申請における制度が理解できないことがあるため、職員に確認を取りながら進める必要がある
- ・ 申請書を記入する際、他申請も含めて何度も同じ情報を記載する必要がある

〈職員観点〉

- ・ 来庁時は相談・問合せから受付後の処理すべてを対応する必要がある。稀に住民が急に来庁することにより、準備ができずに初期対応に時間を要する場合がある
- ・ 申請書兼アンケートの内容を基にアセスメントシートを作成し、その後はエクセルと紙の両方で台帳を管理しているため、複数の記載・入力と管理の手間が生じている

【新業務フローにおけるメリット】

〈住民観点〉

- ・ HP や LINE 等から申請ナビにアクセスすることで、ナビゲーション機能により自身に必要な手続内容を事前に把握することができる
- ・ （書かない窓口及びオンライン申請が整備されることにより）マイナンバーカードを活用することで、マイナンバーカードの券面情報や基幹システムで保有している情報がプリセットされ

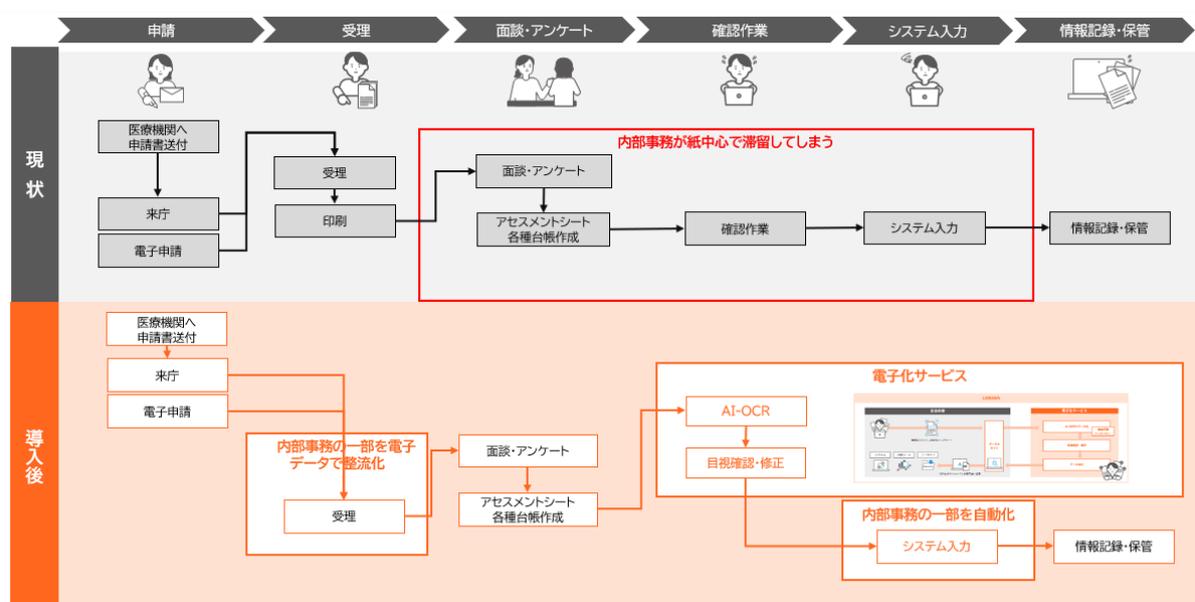
るため、記載量が減る

〈職員観点〉

- ・ 住民が事前に制度情報を把握することにより、問合せ対応の負担減少が期待できる
- ・ 新たに配属された職員においても、書かない窓口でナビゲーション機能を活用することにより制度案内が容易となり、属人化の防止と業務の平準化が図れる
- ・ オンライン申請の仕組みを整備することにより、事前に住民の情報を整理して面談を迎えることで、面談時の確認や案内を更に充実させることができる

【継続検討】

- オンライン申請を受付け、面談を案内するまでの業務運用の整備
- 別途検討する電子化サービス（紙の電子データ化）を含めた、管理台帳作成およびシステムへの自動入力までの申請データ活用による内部事務の効率化



図表 32 業務フローの整理

6.5 業務フロー（介護に関する業務の例）

本町では、介護業務について受付以降は広域連合で処理をする流れとなっている。

【課題】

〈住民観点〉

- ・ 申請における制度が理解できないことがあるため、職員に確認を取りながら進める必要がある
- ・ 申請書を記入する際、他申請も含めて何度も同じ情報を記載する必要がある

〈職員観点〉

- ・ 申請における制度が複雑であり、遠方に在住する家族からの電話問合せや、制度を把握できていない住民が急に来庁することにより、突発的な対応で業務が止まってしまう
- ・ 受付した申請書類は広域連合に郵送する運用になっており、現状は申請情報を管理していないため、事前に確認することができない

【新業務フローにおけるメリット】

〈住民観点〉

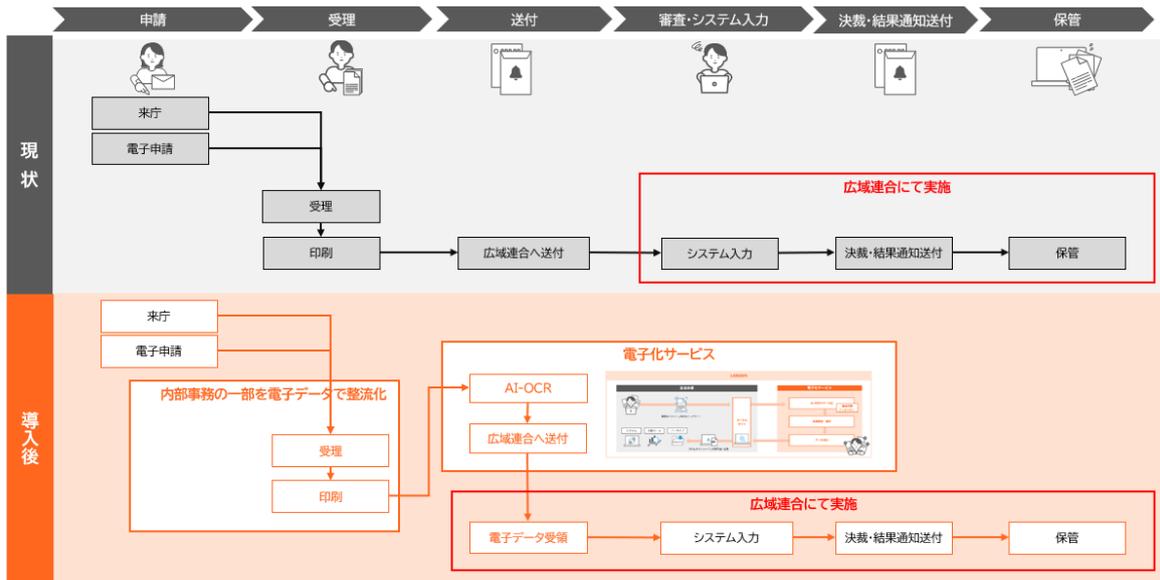
- ・ HP や LINE 等から申請ナビにアクセスすることで、ナビゲーション機能により自身に必要な手順内容を事前に把握することができる
- ・ マイナンバーカードを活用することで、マイナンバーカードの券面情報や基幹システムで保有している情報がプリセットされるため、記載量が減る

〈職員観点〉

- ・ 住民が事前に制度情報を把握することにより、問合せ対応の負担減少が期待できる
- ・ 新たに配属された職員においても、書かない窓口でナビゲーション機能を活用することにより制度案内が容易となり、属人化の防止と業務の平準化が図れる
- ・ 書かない窓口およびオンライン申請で受付けた場合は、電子審査システムで申請情報を管理することができる
- ・ 自治体側でも申請情報を電子で保有しておくことが可能となり、問合せ対応等の事前準備への活用が期待される

【継続検討】

- 遠方に在住する家族も申請ナビを活用できるように、周知方法と継続的に制度案内の内容を見直す
- 紀北広域連合へデータ連携できる仕組みの検討する

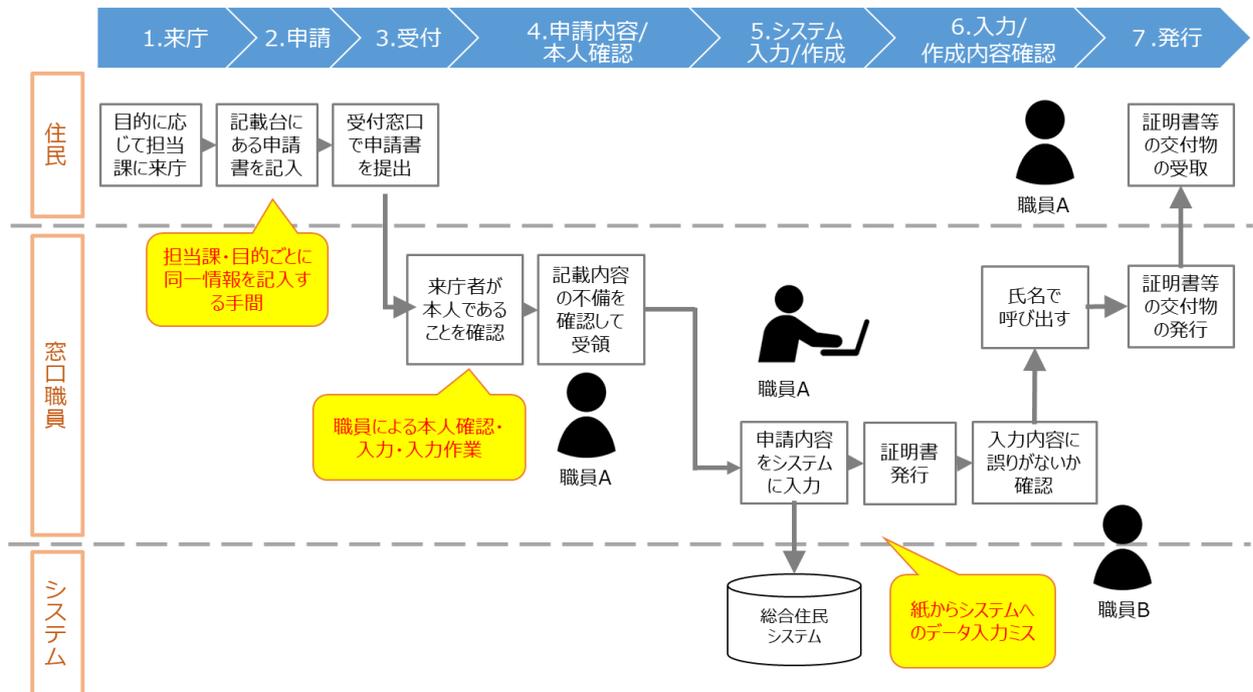


図表 33 業務フローの整理

6.6 業務フロー（証明発行に関する業務の例）

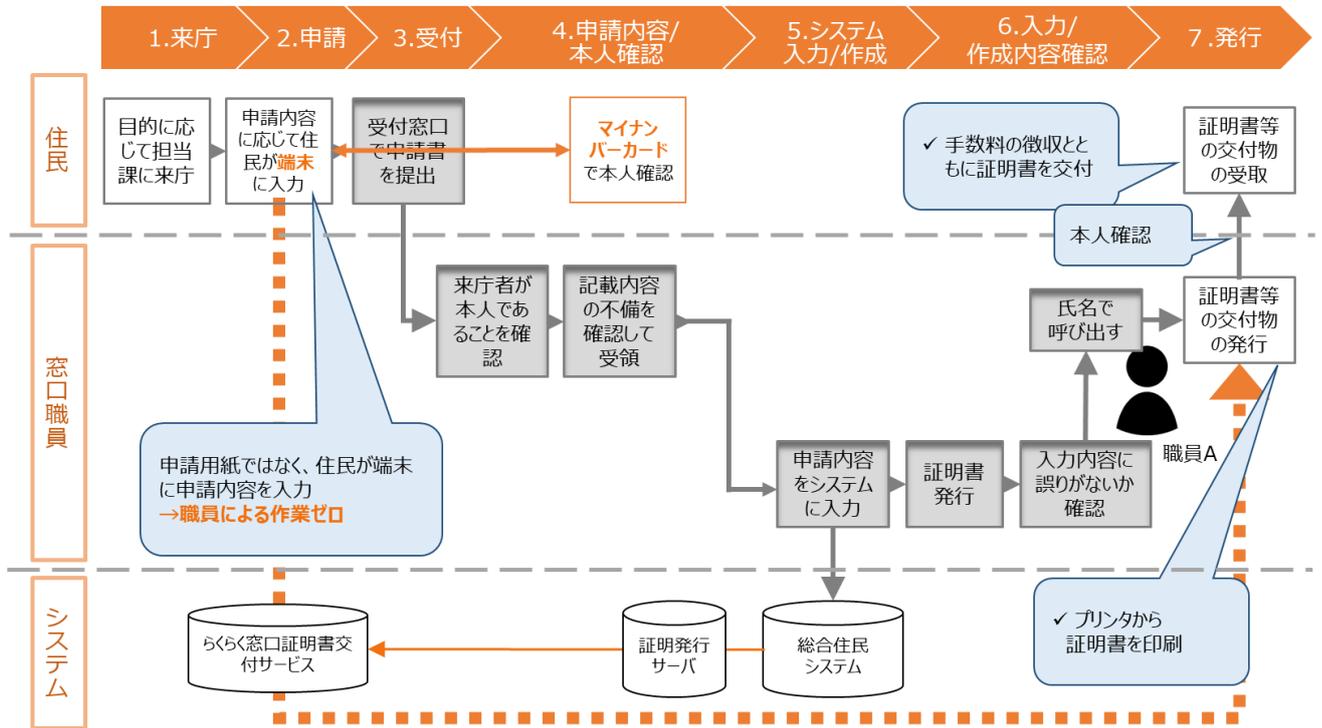
証明発行系の業務については、後述するらくらく窓口証明書交付サービスを導入することにより、証明書発行作業における省力化を実現した。

■ 改革前（証明発行業務の例）



図表 34 改革前業務フロー

■ 改革後（証明発行業務の例）



図表 35 改革後業務フロー

7. 課題解決に向けた取組の選定

課題解決に向けて実施した取組と導入ツールを以下に示す。

【申請ナビ】

| | |
|------|--|
| 概要 | 手続案内 |
| 対象手続 | ライフイベントによる手続 |
| ツール | 申請ナビ 初期¥1,500,000/ランニング¥900,000 |
| 課題 | ライフイベントによる来庁者は複数の申請が必要であり、熟練した職員が聞き取りのうえ案内している。聞き取りの項目も多く、世帯情報や税情報など様々な要因が絡むため、職員の育成が課題である |
| 対応策 | マイナンバーカードによる情報連携により質問を削減し、不慣れな職員でも案内できるようツールを導入する |

申請ナビは「手続ナビ」と「申請サポートプラス」という2つの機能を組み合わせたサービスである。

ライフイベント（引越、結婚、出産、離婚、死亡）に合わせた質問に回答することで、ライフイベントに紐づく必要な手続を住民自ら特定することができる。また、手続の内容や申請に必要な添付書類等の情報も確認できる。また、基幹システムと連携した中間DB連携サービスを活用して住民に必要な手続を案内する際の質問省略を実現している。

申請サポートプラスでは、本事業で電子審査システムに対応した手続は申請ナビから直接申請することが可能であるほか、ぴったりサービスやオンライン申請へのリンクを手続案内に掲載することで、各種オンライン申請サイトへの誘導も可能である。

手続の流れ

来庁者が申請ナビで、ライフイベントを選択する。その際、マイナンバーカードをかざすことにより、基幹システムと連携し、システム側から取得できる情報*で質問や回答を省力化する。本事業で書かない窓口として対応する手続はそのまま申請することが可能となる。インターネット環境であるため、対面を必須としない手続であればオンライン申請が可能となる。

*本事業では、システム標準化後の対応を見据えて、住民基本台帳の情報のみを連携する。

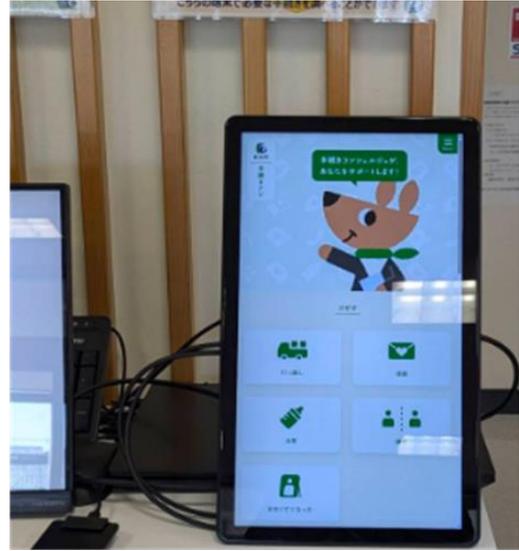


※手続ナビゲーション：平易な質問に回答することにより、申請者に必要な手続が分かる機能。

図表 36 手続ナビゲーションイメージ



図表 37 手続ナビゲーションイメージ



設置状況

【電子審査システム】

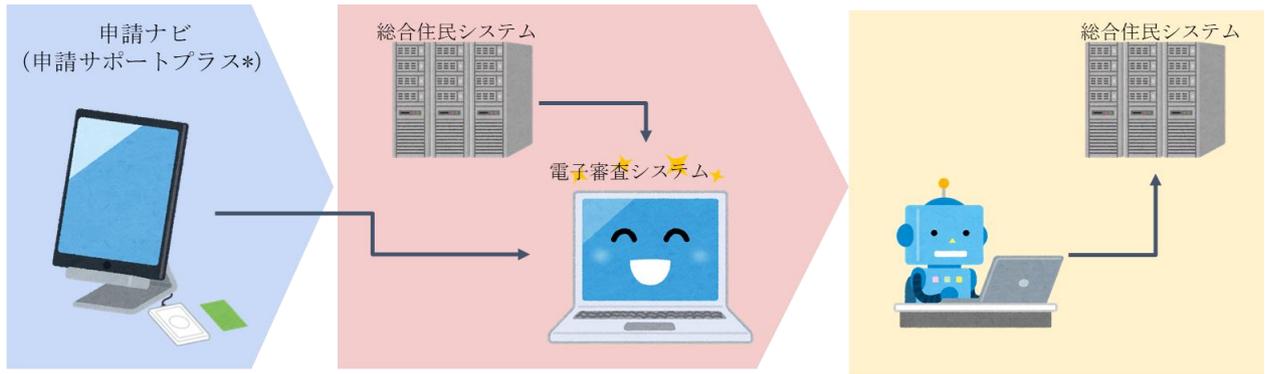
| | |
|------|---|
| 概要 | 申請ナビによる申請・電子審査システムによる書類審査 |
| 対象手続 | 子育て・介護関係手続 |
| ツール | 電子審査システム（minnect 申請管理） 初期¥14,466,000 ※中間 DB 構築費含む ランニング¥3,260,000 ※中間 DB 利用料、連携 AP 保守、端末保守、保守対応含む。 ※申請部分は申請ナビと同ソリューションを活用 |
| 課題 | 紙による申請であるため、形式審査に時間がかかる。また、システム入力においてはミスが起こる可能性がある |
| 対応策 | 紙による申請を書かない窓口運用に切り替える。また、形式審査では、総合住民システムからのデータを活用することで、一定の項目が自動で審査できるシステムを導入する |

書かない窓口およびオンライン申請（びったりサービス含む）の申請情報を一括して管理することが可能である。住民からの申請情報を扱うため、J-LIS が管理している自治体基盤クラウド（BCL）上（特定の事業者にのみ接続を許可）に構築されており、LGWAN 経由で接続することで申請内容の確認や審査を電子で行うことが可能である。審査が完了したデータは申請管理システムへと連携され、連携が可能な手続は基幹システムへと登録される。

中間 DB 連携サービスを利用することで、形式的な審査（基幹システムとの突合など）を自動化することができる。また、自動化できない審査項目についても、審査内容や基準を明文化した「設問」を設定することが可能である。

手続の流れ

来庁者が申請ナビを利用して申請を行う。インターネット環境のため、オンライン申請も可能である。申請内容は基幹システム内の情報がある場合は、自動で突合し審査される。審査事項が明確であるため、属人化や抜け漏れを防止できる。また、過去情報の参照や NG 事例のデータベース化にもつながる。さらに、一部の手続は RPA により基幹システムへのデータ入力を自動化することで、入力時のミス・作業時間の削減を図る。



※申請サポートプラス：申請ナビから、そのままオンライン申請を実施できる機能。

図表 38 申請ナビによる申請・電子審査システムイメージ

The screenshot shows the 'minnect' application overview page. The page title is '申請一覧' (Application Overview). The main content is a table titled '保育施設等の現況届' (Childcare facilities status report). The table has columns for '通し番号' (Serial Number), '受付番号' (Receipt Number), 'ステータス' (Status), '取込日時' (Ingestion Date/Time), '申請者' (Applicant), '最終更新者' (Last Updated By), and '最終更新日時' (Last Updated Date/Time). The table lists several applications with their respective statuses and details.

| 通し番号 | 受付番号 | ステータス | 取込日時 | 申請者 | 最終更新者 | 最終更新日時 | 申請種別 |
|------|-----------------|---------|-----------------|---------------------|-------|-----------------|------|
| 0256 | 990808000010256 | 自動審査中 | 2023/3/30 13:00 | さとう たろう 佐藤 太郎 | | | |
| 0255 | 990808000010255 | 内容確認待ち | 2023/3/30 12:12 | たなか のりこ 田中 典子 | | | 電子 |
| 0254 | 991001001677783 | 内容確認待ち | 2023/3/3 12:34 | えひめ はなこ 愛媛 花子 | | | 電子 |
| 0253 | 990808001618220 | 内容確認待ち | 2023/3/2 11:44 | えひめ たろう 愛媛 太郎 | | | 紙申 |
| 0252 | 990808000010252 | 内容確認待ち | 2023/3/2 11:44 | えひめ たろう 愛媛 太郎 | | | 紙申 |
| 0251 | 990808000010251 | データ連携済み | 2023/3/25 07:14 | きくち かずひこ 菊池 和彦 | 公共 三部 | 2023/3/25 13:12 | 電子 |
| 0250 | 990808000010250 | データ連携済み | 2023/3/25 03:47 | わたなべ けんじ 渡辺 賢治 | 公共 次郎 | 2023/3/25 13:12 | 電子 |
| 0249 | 990808000010249 | データ連携済み | 2023/3/25 03:46 | いがらし けんいち 五十嵐 健一 | 公共 三部 | 2023/3/25 13:12 | 紙申 |
| 0248 | 990808000010248 | データ連携済み | 2023/3/25 02:56 | あらかわ しゅうじ 荒川 秀治 | 公共 次郎 | 2023/3/25 13:12 | 電子 |

図表 39 電子審査システム_申請一覧画面イメージ

【民間委託】

| | |
|------|--|
| 概要 | 郵便局による窓口の増加 |
| 対象手続 | 戸籍謄抄本の交付、住民票の写しの交付等 |
| ツール | FAX（即時交付用） 初期¥1,056,000 ランニング 1,312,000円+318円/件 or 360円/件 ※手続により変わる |
| 課題 | 町内の出張所（5カ所）を運営している ・基本的に受付業務であるため、来客が少ない時間帯が多く、無駄が多い ・出張所1カ所あたり1人の職員が勤務しているため、その職員が休暇を取得した際は、本庁や支所が対応している。本庁や支所の職員も限られているため、休暇が重なると対応に苦慮している |
| 対応策 | 郵便局（8カ所）に下記手続を委託し、窓口の数の増加 |

申請書の受付のほか、交付業務は次のとおりである。住民が最寄りの郵便局窓口で申請書を提出し、郵便局が役場へFAX送信する。役場は申請書に基づき証明書を作成し、郵便局へFAX送信、住民が郵便局窓口で証明書を受け取るという流れである。この事業により、窓口が5カ所から8カ所へ増加し、住民はより身近な場所で申請書を提出することができ、また証明書等の交付が受けることができるため、住民の利便性向上に大きく貢献している。

また、出張所の維持管理にかかる費用、出張所に配置する会計年度任用職員の人件費が不要となり、委託料を考慮しても大幅に削減できる見込みである。

手続きの流れ

郵便局における窓口増加に伴う手続きの流れは、以下のとおりである。

まず、住民は最寄りの郵便局に赴き、必要な住民票や印鑑証明等の証明書発行を申請する。この際、郵便局職員は申請者の本人確認を厳密に行い、申請書類に不備がないかを確認する。次に、確認が完了した申請書は、役場へとFAX送信される。役場では、受信した申請書の内容に基づき、迅速に証明書を作成する。作成された証明書は、再び郵便局へとFAXで送信される。最後に、郵便局では受信した証明書と申請書類を照合し、問題がなければ申請者本人に証明書を交付する。この際、郵便局職員は交付と同時に、所定の手数料を徴収し、領収書を発行する。これらの手続きを通じて、住民は、身近な郵便局で各種証明書を取得することが可能となる。



図表 41 郵便局による窓口連携イメージ

委託手続は以下のとおり。

- 戸籍謄抄本等の交付
- 戸籍の附票の写しの交付
- 住民票の写しの交付
- 印鑑証明書の交付
- 所得証明書の交付
- 課税証明書の交付
- 非課税証明書の交付
- 納税証明書の交付
- 完納証明書の交付
- 国民健康保険料納付額証明書交付申請書の受付
- 後期高齢者医療保険料納付額証明書交付申請書の受付
- 介護保険料納付額証明書交付申請書の受付
- 水道の開栓申込書の受付
- 水道の名義変更申込書の受付
- 水道の閉栓申込書の受付

【らくらく窓口証明書交付サービス】

| | |
|------|--|
| 概要 | 証明書発行の自動化 |
| 対象手続 | 対象証明書 |
| ツール | らくらく窓口証明書交付サービス 初期¥1,059,400 ランニング¥0 |
| 課題 | 申請書を書くのが大変な住民(高齢者や目が見えにくい人)への対応。申請書を書くのが面倒との声がある |
| 対応策 | 住民がマイナンバーカード使用して、端末で入手したい証明書を選択することで出力されるツールの導入 |

利用者が、窓口付近に設置したパソコンを操作することで、証明書を自動作成するサービスである。これにより、住民を待たせすることなく、証明書交付作業が円滑に行える。コンビニ交付の基盤を活用することで、安価に導入・運用が可能である。

導入メリットは以下のとおりである。

手続きの流れ

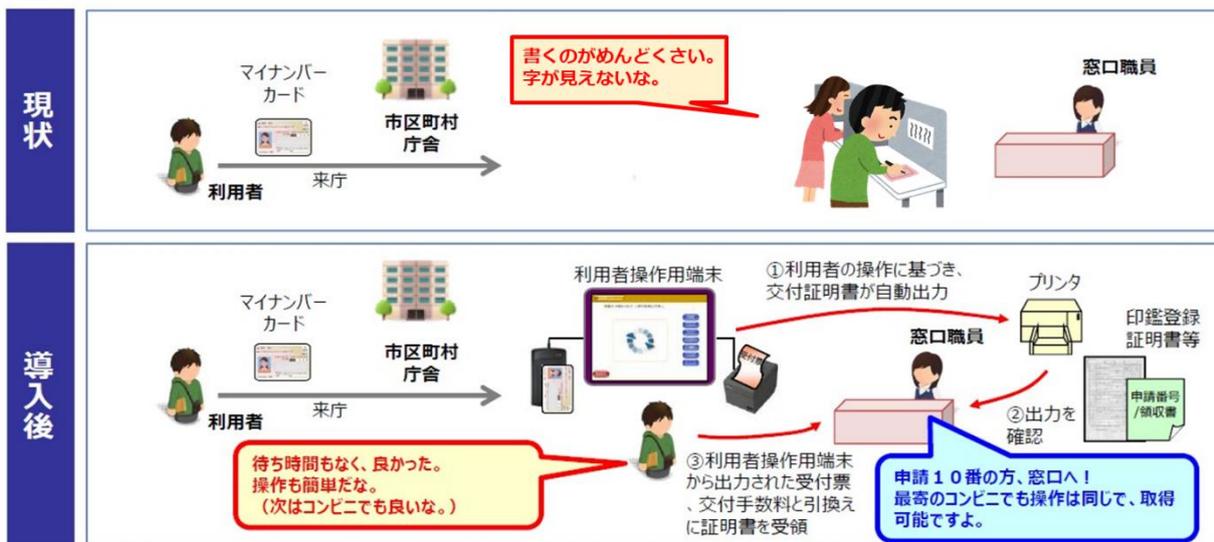
住民は窓口付近に設置された専用のパソコンを操作し、必要な証明書の種類や部数などの情報を入力する。入力が完了すると、その場でレシートが発行される。次に、住民は発行されたレシートを窓口を持参する。住民がパソコンを操作すると同時に、バックヤードに設置されたプリンタから必要な証明書が自動的に印刷される。

窓口では、職員が住民の身分確認を行い、手数料を徴収する。最後に、印刷された証明書を住民に渡し、手続きは完了となる。

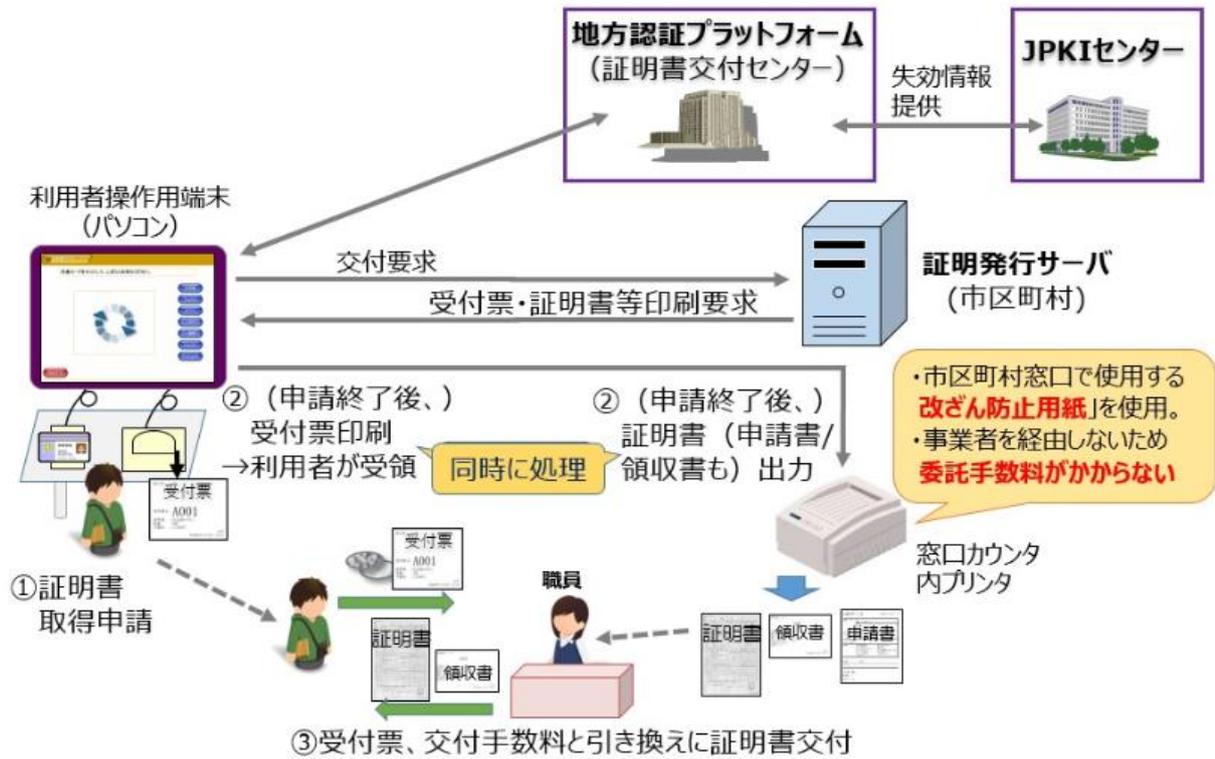
コンビニ交付への誘導

このサービスは、単なる窓口業務の効率化に留まらず、コンビニ交付への誘導を目的とした戦略的な側面も有する。

本サービスの操作画面は、コンビニ交付端末と類似したインターフェースを採用しているため、利用者は実際のコンビニ交付を模倣した操作体験が可能となる。これにより、住民は事前に操作に慣れることができ、次回以降はコンビニエンスストアで証明書を取得する心理的なハードルが大きく低下する。つまり、本サービスは窓口での利便性向上に加え、住民に対してコンビニ交付の簡便性を体感してもらい、積極的に利用してもらうことを促す役割も担っている。住民のデジタル行政サービスへの抵抗感を軽減し、より身近なコンビニエンスストアでの証明書取得を促進することで、行政サービスの利便性向上に繋げることを目指す。



図表 42 らくらく窓口証明書交付サービス（オプションサービス）利用イメージ



図表 43 らくらく窓口証明書交付サービス (オプションサービス) 利用イメージ

(参考) J-LIS 地方公共団体情報システム機構 HP

https://www.j-lis.go.jp/rdd/card/convinikoufu/cms_93099520_1.html (参照 20250303)

対象証明書

住民票の写し/住民票記載事項証明書/印鑑登録証明書/各種税証明書/戸籍証明書/戸籍の附票の写し

【Google Workspace】

| | |
|------|--|
| 概要 | オンライン窓口相談 |
| 対象手続 | すべての窓口 |
| ツール | Google Workspace 初期¥13,442,000 ランニング¥5,600,000 |
| 課題 | 本庁とは別に 20km 程度離れた海山総合支所がある。海山総合支所にも職員は配置しているが、専門的なことには答えられないことが多い。また、相談対応等の場合、本庁から海山総合支所に移動して受け付ける場合があるため、効率的ではない。海山総合支所の職員が担当を受け持っている場合もあり、その場合は海山総合支所から本庁に移動する運用になっている |
| 対応策 | 全職員に Google Workspace を導入し、海山総合支所に住民が使用できるテレビ会議システムを導入する。住民から相談がある場合、海山総合支所の受付職員が担当者に連絡し、テレビ会議システムと担当者の自端末を接続し説明を行う |

来庁者は、受付で来庁目的を相談する。受付職員は必要に応じて他職員と対応を検討する。単独では対応不可と判断した場合、対応可能な職員に連絡し判断を仰ぐ。電話でのやり取りでは伝えきれない場合、オンライン会議システムで、担当者と住民が相談や説明を行う。

支所と本庁を繋ぐことにより、支所で解決できず本庁の職員が対応すべき業務についてもオンラインで相談することが可能となり、今後も住民サービスの向上が期待できる。

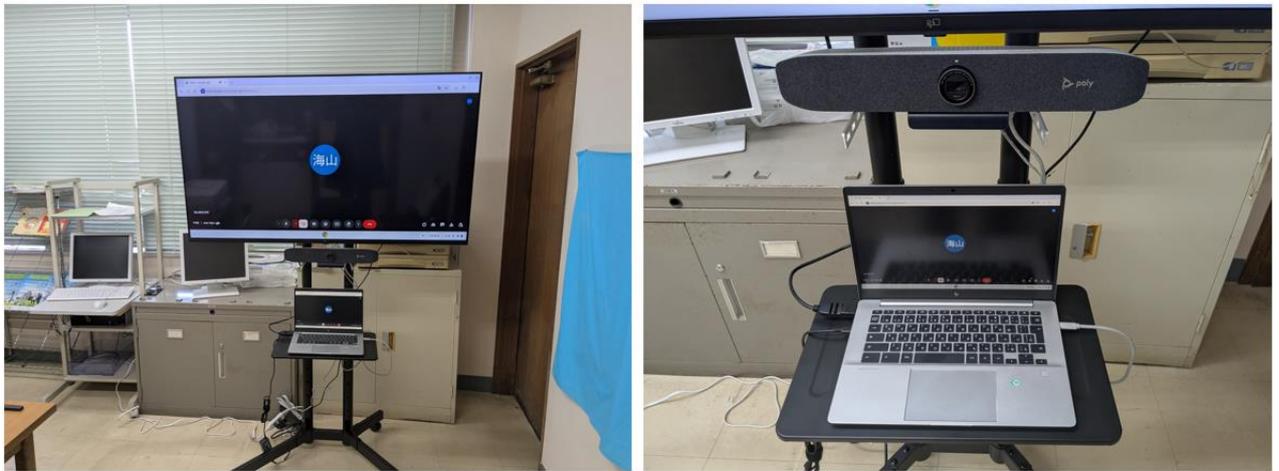
また、今後は、住民がオンラインで申請する際にも、自宅から直接担当と相談できるようにできるよう運用の仕組みを検討していく。

手続の流れ

オンライン相談窓口における手続の流れは、以下のとおりである。まず、住民は海山総合支所の窓口を訪れ、相談内容を職員に伝える。海山総合支所の職員は、住民からの相談内容を詳細に聞き取り、庁内で対応可能かどうかを検討する。もし、海山総合支所内に適切な対応が可能な職員がいない場合、職員は速やかに本庁の担当職員に連絡を取り、状況を説明する。その後、海山総合支所の職員は、オンライン相談窓口として設置された専用機器を操作し、本庁の担当職員とのオンライン接続を確立する。具体的には、チャット機能を活用して本庁担当職員に接続要求を送り、必要に応じてビデオ通話を開始する。これにより、住民は海山総合支所の窓口にいながら、専門的な知識を持つ本庁の担当職員から直接アドバイスを受けることが可能となる。



図表 44 オンライン相談窓口利用イメージ



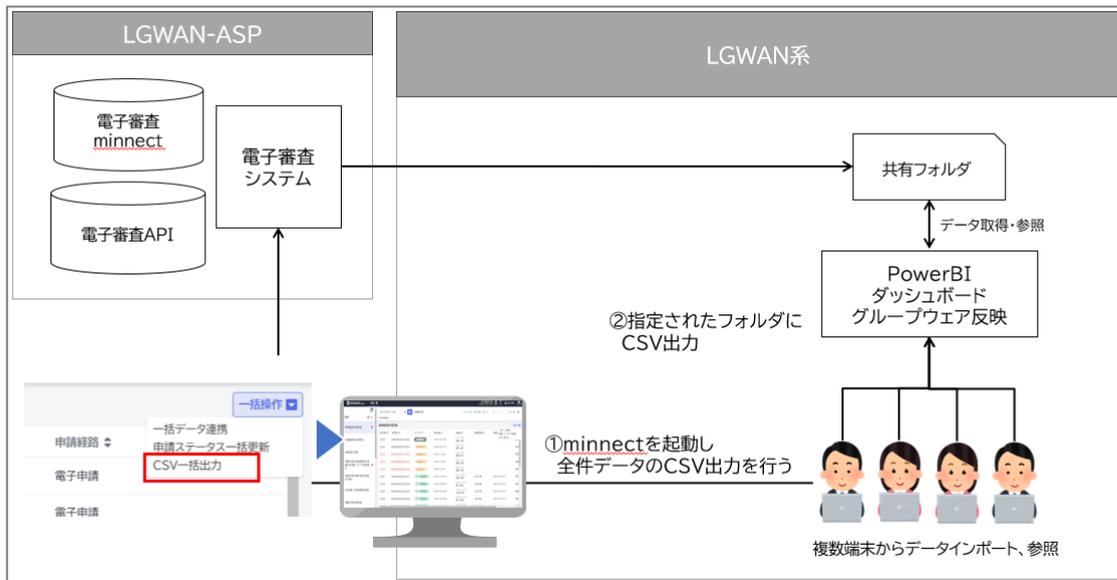
設置状況

【Power BI】

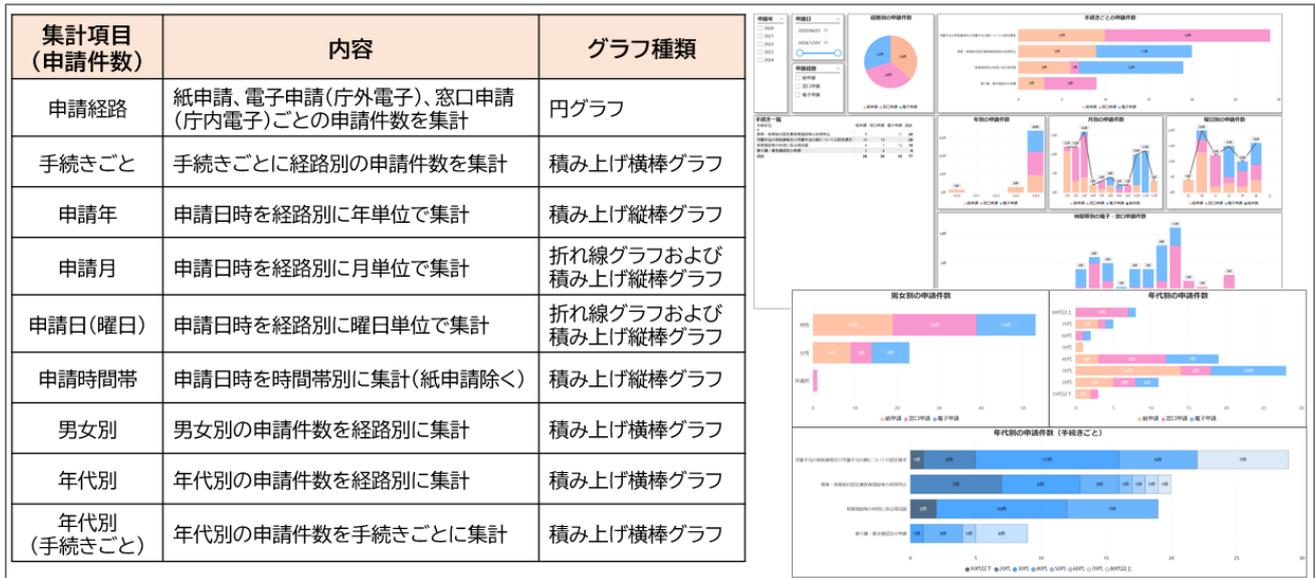
| | |
|------|---|
| 概要 | ダッシュボード |
| 対象手続 | 本事業の対象手続 |
| ツール | Power BI 初期¥6,000,000 |
| 課題 | 申請データはあるものの、データ分析に必要なデータを可視化するツールがなく、職員による整理や可視化作業が必要となっている。分析前の準備が非効率的であり、分析、その後の改善施策検討に注力できていない |
| 対応策 | 申請情報を取り込むだけでデータを可視化できるツールを導入することで、いつでも職員自ら分析できる環境を提供する |

ダッシュボードのデータは LGWAN-ASP 上に構築されている電子審査システムの申請データを可視化する実装としている。各職員端末にインストールされているツールから共有フォルダのデータを参照することで、申請データが可視化された状態で閲覧できるようになる。

電子審査システムはオンライン申請データを一元管理しているため、データを可視化することができる。申請データは申請経路、手続ごと、申請年、申請月、申請日（曜日）、申請時間帯、男女別、年代別（経路別）、年代別（手続ごと）で分析できる仕様となっており、職員はダッシュボードの情報を課題発見や施策検討に活用していく。



図表 45 ダッシュボード全体概要図



図表 46 ダッシュボードの取得項目と画面イメージ

ソリューション勉強会

導入ソリューションを継続的に活用するために、「各ソリューションの概要の理解」、「担当業務(作業)」で当てはまるソリューションが推定できる」ことを目的として勉強会を実施した。



どんな作業分類にどのソリューションが当てはまるかの理解を深める



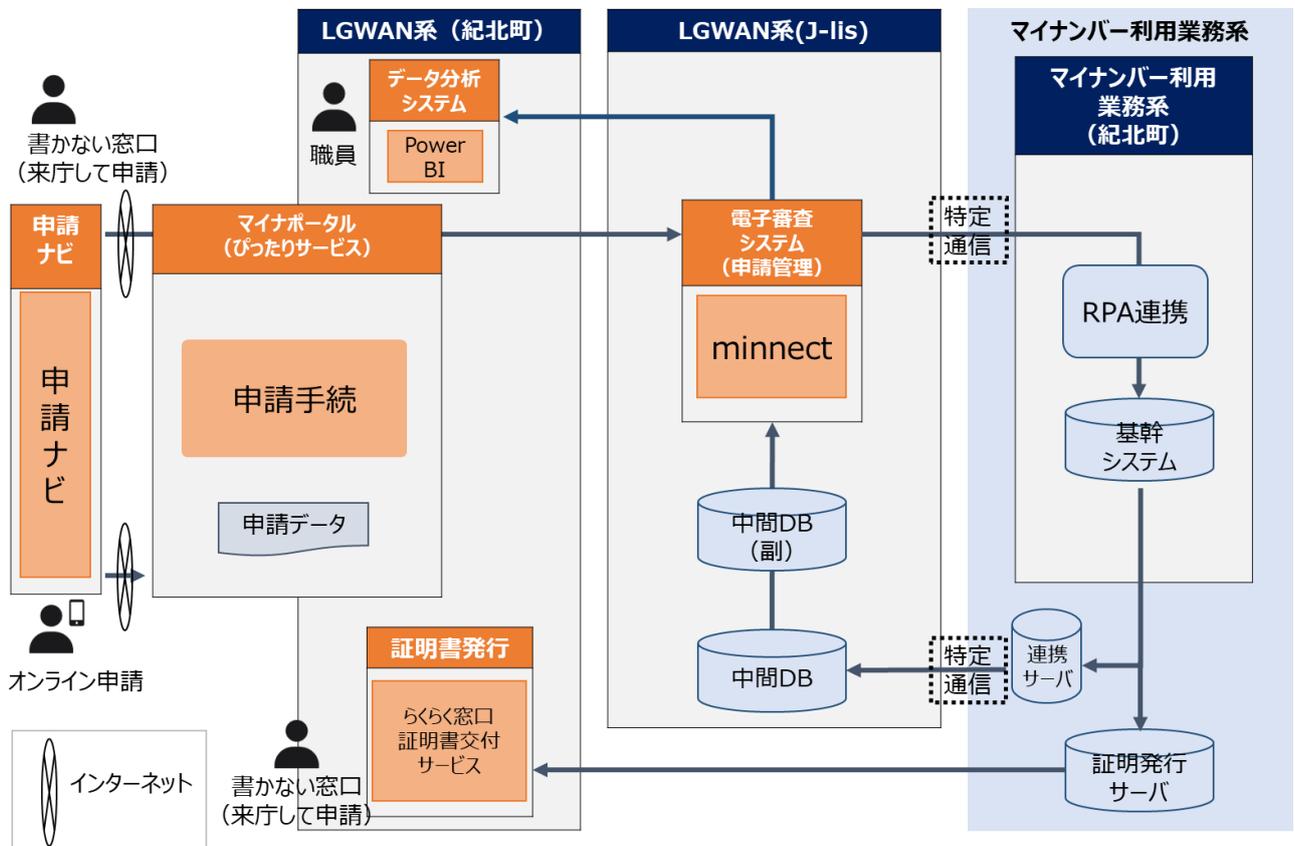
業務フローを作成し、作業改善に繋がるソリューションを紐づけ
※業務可視化研修で作成した業務フローを活用

〈参加職員コメント〉

- 業者に任せるだけでなく、自治体側でフローを整理し議論するまでがセットであるべきと感じた
- 業務改善に利用できるソリューションが分かり、今後は少し明るくなった
- (所管部門) ソリューションを自分事として捉えてもらうという意味でとても意義のある研修になった

8. データフロー

本事業において構築したソリューションのデータフローは以下のとおりである。



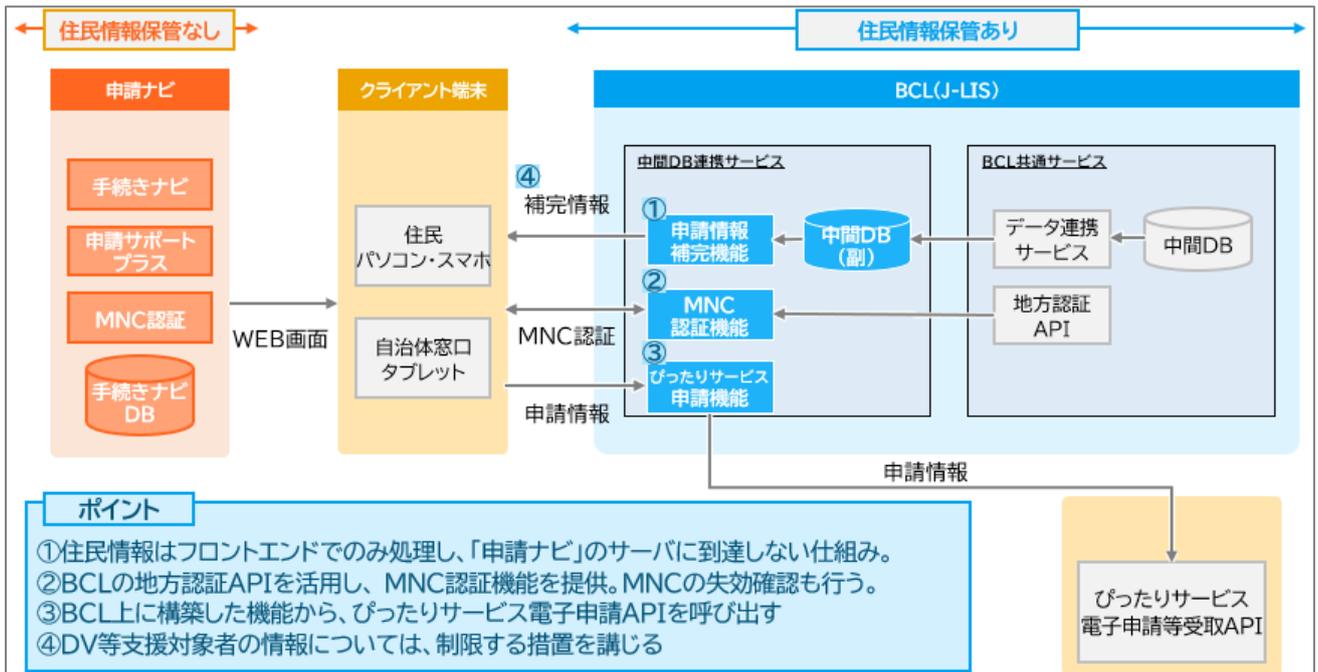
図表 47 データフローイメージ

基幹システムから連携 AP サーバを経由し、BCL 環境の中間 DB へ住民情報を連携する。

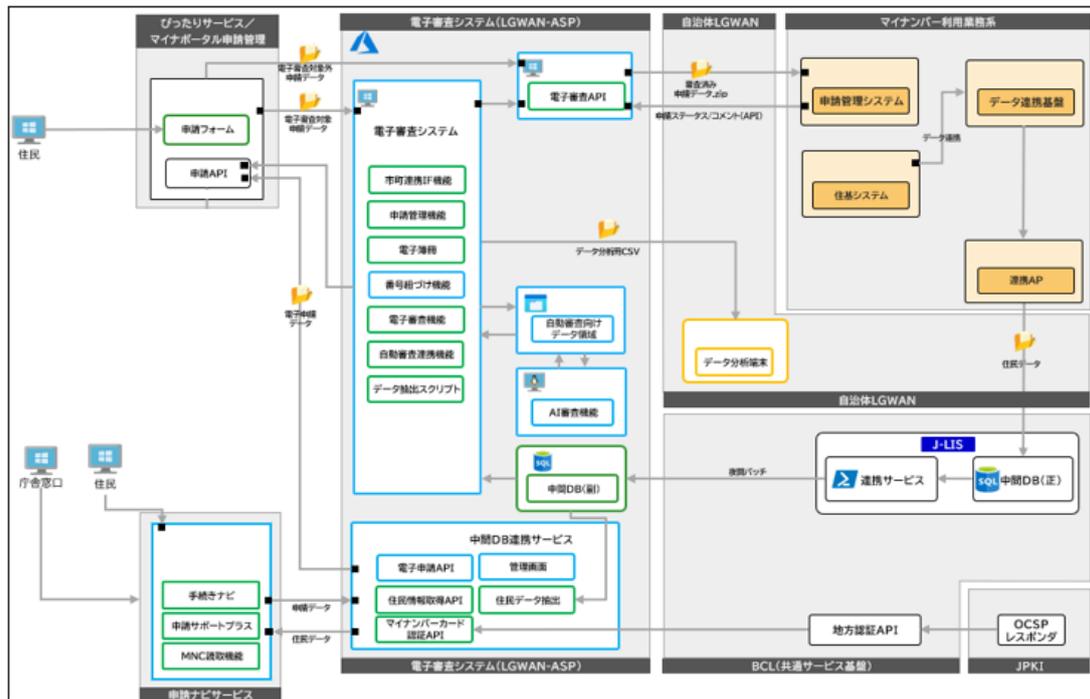
連携したデータは中間 DB (副) に格納され、前述した、申請ナビのライフイベント質問の省略、申請項目の画面プリセット・電子審査システムでの申請情報との突合に利用する。電子審査システムで審査実施後は、対象となる手続は RPA で基幹システムへの自動連携を行う。また、申請情報を活用し、ダッシュボードにより分析を行う。

本事業では、自治体が保有する基幹システムのデータを利用することで職員の業務効率化および住民サービスを向上するワンスオンリーを実現した。

なお、インターネットを経由する申請ナビで住民情報を取り扱う機能についてはセキュリティが確保された BCL 環境上に構築するとともに、「ID/PW およびアクセス元 IP アドレスによる事業者認証」、「マイナンバーカード認証（MNC 認証）による本人認証」の 2 つの認証を必要とするセキュリティ対策を施している。



図表 48 申請ナビの住民情報利用時におけるセキュリティ対策全体像



図表 49 システム構成概略図

9. 効果検証

本町では、フロントヤード改革の取り組みについて、以下の KPI に基づき効果検証を実施しており、今後も継続的に測定を実施する。

〈住民の利便性向上〉

● 住民満足度（アンケート調査等による）

本町における窓口サービスの住民満足度は、フロントヤード改革以前から高い水準にある。長年にわたる継続的な業務改善の成果が表れていると言える。特に、紙媒体での申請手続きに関しては、職員の熟練した対応により、住民からの信頼と高い評価を得てきた。

今回のフロントヤード改革では、デジタル技術の導入による利便性向上を目指しているが、既存の窓口サービスの質が高いことから、劇的な満足度向上は見込みにくいと考えられる。むしろ、デジタル化に伴う新たな課題や住民の不安が生じる可能性も考慮する必要がある。

したがって、本改革における住民満足度に関する目標は、現状の高い水準を維持することとする。具体的な取り組みとして、定期的に窓口利用者に対してアンケートを実施し、満足度を測定する。このアンケート調査を通じ、住民満足度の現状を把握し、必要に応じて業務フローの見直しや職員研修を実施する。また、デジタル機器の利用が難しい高齢者が多いことから、しばらくはデジタルと紙での申請を共存させ、急激な変化を行わないよう考慮する。

〈職員の業務効率化〉

● 職員満足度（アンケート調査等による）

● 時間外勤務時間の削減

本町のフロントヤード改革では、デジタル技術の導入による住民の利便性向上と並行し、職員の業務効率化と負担軽減を目指す。職員満足度は、改革の成否を測る重要な指標の一つであり、以下の観点から効果検証を行う。

改革初期においては、紙媒体とデジタル媒体の両方に対応するため、職員の業務負荷が増加し、一時的に満足度が低下する可能性がある。特に、デジタルツール操作の習熟や、住民からの問い合わせ対応など、新たな業務負担が生じることが想定される。この初期段階においては、新たな業務フローへの適応や、システム操作の習得に時間を要するため、時間外勤務時間の増加につながる可能性がある。

しかしながら、デジタル化が進むにつれて、データの利活用やバックヤードシステムとの連携が実現し、業務効率が大幅に向上することが期待される。例えば、オンライン申請データの自動処理等によりデータ入力や書類作成などの事務作業が自動化され、職員の作業時間が大幅に軽減される。これにより、職員はより創造性の高い業務や、住民への丁寧な対応に注力できるようになり、業務に対する達成感や満足度が向上すると考えられる。また、業務効率化が進むことで、時間外勤務時間も減少すること

が期待される。

本改革における職員満足度の目標は、改革初期における業務負荷の増加を最小限に抑え、満足度の急激な低下を防ぐこと、デジタル化による業務効率化を推進し、時間外勤務時間を削減すること、職員が働きやすい職場環境を整備し、長期的な満足度向上を目指すこととする。

効果検証の結果に基づき、研修の実施、デジタル化に適した業務フローの再構築、職員が安心して業務に取り組めるサポート体制の整備、職員間の意見交換会を定期的に行い、課題の共有や改善策の検討を行う。

職員満足度の効果検証においては、部署や職種によって業務内容や課題が異なるため、複数の職員からの意見を収集し、偏りのない評価を行うことが重要である。業務負荷だけでなく、デジタル化に対する不安や、役割の変化によるストレスなど、心理的側面も考慮した評価を行う必要がある。効果検証は一度きりではなく、継続的に実施し、職員の意見や状況変化に合わせて改善策を見直していくことが重要である。

〈取組毎の KPI〉

各取組についても、以下の KPI を設定し効果を検証する。

- オンライン申請
 - オンライン申請利用率
 - オンライン申請可能手続数
- 申請ナビ
 - 申請ナビ利用者数
- リモート窓口:
 - リモート窓口利用者数
- らくらく窓口証明書交付サービス:
 - らくらく窓口証明書交付サービス利用率

オンライン申請については、紙媒体での申請からオンライン申請への移行を促進することが重要な目標となる。そのため、オンライン申請利用率を KPI として設定し、その数値を継続的に測定することで、オンライン化の進捗状況を把握する。また、オンライン申請が可能な手続数を増加させることも重要な KPI となる。オンライン申請可能な手続と紙媒体での申請が必要な手続が混在すると、住民は手続のために来庁する必要があるため、できる限り多くの手続をオンラインで完結できるようにすることで、住民の利便性を高める。

申請ナビについては、住民が目的の手続にスムーズにたどり着けるよう、その利用状況を把握することが重要である。申請ナビ利用者数を KPI として設定し、その数値を測定することで、申請ナビの利用状況と住民への浸透度を評価する。また、申請ナビの内容を定期的に精査し、より分かりやすく、使いやすいものに改善するとともに、その利便性を積極的に告知していくことで、更なる利用促進を図る。

リモート窓口については、今回、本庁-海山総合支所間で運用を開始した。この運用により、使用感を検討し、最終的には、住民と職員が直接コミュニケーションをとれるようにしていくことを目指す。リモート窓口利用者数を KPI として設定し、その数値を測定することで、サービスの利用状況を把握

する。利用状況や住民からのフィードバックを分析し、必要に応じて窓口数の追加や、住民と職員がより円滑にコミュニケーションを取れるような仕組みを検討する等、サービスの拡充と質の向上に努める。

らくらく窓口証明書交付サービスについては、窓口での証明書交付手続きの効率化と、住民の利便性向上を目指す。らくらく窓口証明書交付サービス利用率を KPI として設定し、その数値を測定することで、サービスの利用状況を把握する。また、このサービスは、コンビニ交付と同様の操作感で利用できるため、らくらく窓口証明書交付サービスの利用促進が、コンビニ交付の利用率向上にも繋がることを期待し、両サービスの連携を強化していく。

これらの KPI を定期的に測定し、分析することで、各取組の効果を客観的に評価し、必要に応じて改善策を講じていく。

〈検証方法〉

効果検証にあたっては、以下の手法を用いる。

- 利用者アンケート：窓口利用者へのアンケートを実施し、満足度や改善点を把握する
- 職員アンケート：職員へのアンケートを実施し、満足度や改善点を把握する
- 利用率調査：申請数や利用者数を調べ、利用率を把握する

まず、窓口利用者へのアンケート調査を実施する。この利用者アンケートでは、窓口サービス全般に対する満足度や、デジタル化された手続きに関する評価、改善を求める点などを把握することを目的とする。アンケートは、窓口利用直後の住民を対象とし、手続きの分かりやすさ、職員の対応、待ち時間など、具体的な項目について評価を求める。アンケート結果は、窓口サービスの現状を把握し、今後の改善策を検討するための基礎資料として活用する。

次に、職員アンケートを実施する。この職員アンケートでは、改革による業務負荷の変化、業務効率化の効果、働きやすさ等について評価を収集する。アンケートは、改革の各段階において定期的を実施し、職員の意見や要望を把握することで、改革の進捗状況や課題を把握する。アンケート結果は、研修の実施や業務フローの見直し等、職員の負担軽減や満足度向上に向けた施策を検討するための基礎資料として活用する。

さらに、各取組の利用率調査を実施する。この利用率調査では、オンライン申請の申請数、申請ナビの利用者数、リモート窓口の利用者数、らくらく窓口証明書交付サービスの利用率など、各サービスの利用状況を定量的に把握する。利用率調査の結果は、各サービスの普及状況や住民の利用傾向を分析し、サービスの改善や利用促進のための施策を検討するための基礎資料として活用する。

これらの検証方法を組み合わせることで、住民と職員双方の視点から改革の効果を総合的に評価し、今後の改善に繋げていく。

〈改善〉

効果検証の結果に基づき、以下の改善策を実施する。

- 業務フローの見直し
- 職員研修
- 住民への周知

本町のフロントヤード改革では、効果検証の結果に基づき、継続的な改善策を実施することで、住民サービスの向上と職員の業務効率化を図る。

具体的には、利用者アンケートや職員アンケート、利用率調査などの結果を分析し、明らかになった課題や改善点を踏まえて、業務フローの見直しを行う。例えば、住民の待ち時間短縮や手続きの簡素化、職員の負担軽減などを目指し、業務の手順や役割分担、情報共有の方法などを最適化する。

また、職員研修も継続的に実施する。デジタルツール操作の習熟や、住民対応スキルの向上、新たな制度や手続に関する知識習得など、職員の能力開発を支援する。これにより、職員のモチベーション向上とサービス品質の向上を図る。

加えて、住民への周知活動は継続して行う。デジタル化された手続きや窓口サービスに関する情報を、広報誌やウェブサイトなどを活用して発信する。

これらの改善策を継続的に実施することで、フロントヤード改革の効果を最大限に引き出し、住民サービスの向上と職員の働きやすい環境づくりを目指す。

本事業におけるモデル事業共通の効果検証指標取得状況は以下のとおり。

| 1 手続あたりの 来庁から手続完了 までの時間 | 改革前 閑散期 | | 改革後 閑散期 | | 改革前 繁忙期 | | 改革後 繁忙期 | |
|-------------------------------|--------------------|------------|--------------------|------------|--------------------|-----|--------------------|--|
| 対象手続 | 住民票・戸籍等証明 書発行手続 | | 住民票・戸籍等証明 書発行手続 | | 住民票・戸籍等証明 書発行手続 | | 住民票・戸籍等証明 書発行手続 | |
| 総サンプル数 | 18 | | 12 | | 45 | | 12 | |
| 平均待ち時間 (申請書記入 ～待ち時間) | 137 秒 | | 147 秒 | | 96 秒 | | 115 秒 | |
| 平均手続時間 | 167 秒 | | 147 秒 | | 145 秒 | | 125 秒 | |
| 住民 満足度 | 改革前 閑散期 | 改革後 閑散期 | 改革前 繁忙期 | 改革後 繁忙期 | 職員 満足度 | 改革前 | 改革後 | |
| 住民満足度 (10点満点) | 8.8 | 9.2 | 9.8 | 9.2 | 職員満足度 (10点満点) | 6.3 | 6.9 | |
| 手続時間 (5点満点) | 4.0 | 4.5 | 4.3 | 4.7 | 処理時間 (5点満点) | 3.2 | 2.7 | |
| 手続の簡便さ (5点満点) | 4.4 | 4.5 | 4.7 | 4.6 | 事務の簡便さ (5点満点) | 3.4 | 2.6 | |

図表 50 効果検証・改革による効果

10. KPI の達成状況

本事業における主な KPI の達成状況は以下のとおりである。

他の KPI について以下に抜粋して記載する。全体・個別 KPI については別紙に示す。

| KPI | 改革前 | 本年度 | 目標 | 達成に向けた取組 | |
|------------------------|-------------|--------------------------------------|---|--|--|
| | | | | 本年度の取組 | 次年度以降の取組 |
| オンライン申請可能手続数 | 18 (R4末) | 33 (R7.2月時点) | 50 (R8末) | ・本事業にて、21手続を申請ナビからのオンライン申請を可能とした ・その他様々な手続きについて随時オンライン申請を追加していく | ・R7中にR6構築手続きの運用実績から拡張手続を検討 ・その他様々な手続について随時オンライン申請の対象として追加していく |
| オンライン申請利用率 (児童関係手続) | — (R4末) | 0% (R7.2月時点) | 50% (R8末) | ホームページ掲載、広報誌掲載、庁内案内版設置 | ・ホームページ掲載、広報誌掲載、庁内案内版にて継続的に周知 ・窓口にてオンライン申請できるよう改修 |
| 申請者満足度 | — | 4.5 (R7.2月時点) | 4.5 (R8末) | ・申請ナビの申請後確認画面でアンケート実施 ・窓口利用者への5段階評価アンケートを実施 | ・申請ナビの申請後確認画面でアンケート実施 ・窓口利用者への5段階評価アンケートを実施 |
| フロント～バックヤードの連携数 | 0 | 3 (R7.2月時点) | 10 (R9末) ※標準化がベンダ都合によりR8に実施できないため、R9で設定 | 本事業にて、児童3手続をオンライン申請⇒電子審査システム⇒基幹システムへ連携可能とした | ・標準化後を見据えて保育2手続の運用を検討 ・本事業構築外の連携効果が高い手続きへ横展開する |
| BPR取組数 | 0 | 26手続 | 50 (R8末) | 対象となる21手続（児童関係・保育関係・妊娠の届出・介護関係）を対象として、システム導入後自治体とのFit&GapによるBPRを実施 | オンライン可能手続数増加の対象候補業務について、業務の可視化及びソリューション適用時の効果推定を実施する |
| セルフ端末の利用者数 | — | 19.1% (R7.1月末時点) ※R.7.1月6日より開始 | 25% (R8末) | ホームページ掲載、広報誌掲載、庁舎案内版設置、庁舎内での声掛け ※紙（従来）81.9%、コンビニ交付14.5% | マイナンバーカードを持ち歩くメリットについて、ホームページ掲載、広報誌掲載、庁内案内版にて継続的に周知、来庁者へ次回以降の利用を案内 |

KPI の達成状況については、令和8年度（一部令和9年度）の目標数値に向けて、現段階での進捗状況を報告する。各施策の目標と実績を比較し、順調に進捗している項目と、目標達成に向けて課題が残る項目を明確に区分することで、今後の取り組みの方向性を定める。

〈順調に進捗しているもの〉

- オンライン申請可能手続数
- 申請者満足度
- BPR 取組数
- セルフ端末の利用者数

【事業推進のポイント】

これらの項目については、現時点において目標値を上回る、または目標値に向けて順調に推移しており、これまでの取り組みが成果を上げていると考えられる。

オンライン申請可能手続数の増加は、住民の利便性向上に貢献しており、申請者満足度の高さは、以前と同様に高い水準で推移している。また、BPRの取り組みは、業務効率化と行政サービスの質の向上に繋がっており、セルフ端末の利用者数の増加は、窓口業務の効率化に貢献している。

これらの項目については、今年度の事業を継続して推進することで、更なる成果の拡大を目指し、住民サービスの向上と行政運営の効率化を更に推進していく。

〈目標達成に向けて課題が残るもの〉

- オンライン申請利用率（児童関係手続）
- フロント～バックヤードの連携数

【事業推進のポイント】

これらの項目については、現時点において目標値を下回る。法改正によるシステム改修の影響や、システム標準化対応の影響を受けるものではあるが、目標値に向けて進捗が芳しくない状況であり、今後の取り組みにおいて長期的な対策が必要となる。

オンライン申請利用率（児童関係手続）について

今年度は法令改正に伴う様式改訂の影響で、サービス開始が遅延し、繁忙期を過ぎての利用開始となったため、利用率が伸び悩んだ。来年度以降は、広報活動を強化し、オンライン申請の利便性を積極的に周知する。また、自宅からの申請に加えて、役場窓口においてもタブレット端末を活用したオンライン申請を可能とするシステム改修を行い、利用者の選択肢を広げることで、利用率向上を図る。

フロント～バックヤードの連携数について

令和8年度に予定されているシステム標準化に伴うシステム改修を見据え、現時点での新たな連携システムの構築は控える。システム標準化後には、RPA連携からシステム連携への移行を検討し、より効率的な連携体制を構築する。

これらの課題を踏まえ、各項目において具体的な改善策を実施することで、KPIの達成を目指す。

11. 費用対効果の検証

費用対効果の検証内容を以下に記載する。

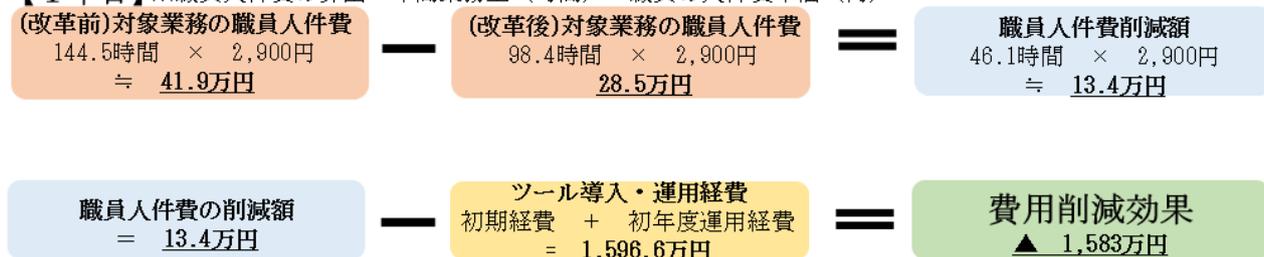
効果試算の条件

効果試算においては、本事業にて構築した仕組みにおいて、基幹システムへの自動連携までが含まれることによりソリューションの適用効果が一番大きくなる児童3 手続を試算の対象とする。

また、本検証においては職員人件費削減の観点で算出する。

介護関連業務のように、「手続ナビゲーションにより住民が事前に手続の内容を理解して窓口を訪れることにより、突発的な問合せが生じる負担が軽減される」等の定性効果があるものは含めないものとする。

【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）



〈年間業務量〉

以下対象手続の年間業務量（時間）の合計値とする。各手続の削減時間は、本事業における、相談問合せ・受付・審査・データ処理の削減時間の合計。各削減時間と削減率は別紙に記載する。

【対象手続】

- ・No 1_児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求

令和5年度処理件数：34 件

現状作業時間（年間）：58.9 時間

削減時間（年間）：26.8 時間

- ・No 2_児童手当等の額の改定の請求及び届出

令和5年度処理件数：16 件

現状作業時間（年間）：18.4 時間

削減時間（年間）：5.6 時間

- ・No 4_受給事由消滅の届出

令和5年度処理件数：18 件

現状作業時間（年間）：67.2 時間

削減時間（年間）：13.7 時間

〈職員の人件費単価〉

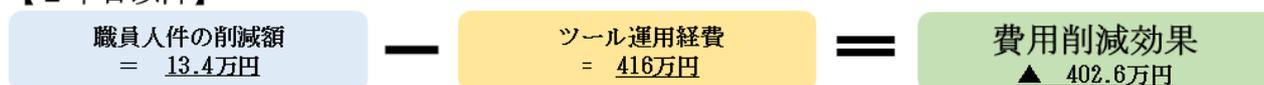
「紀北町_令和3年度給与・定員管理等について」に示す一人あたりの給与費と年間作業時間の目安（1,950時間）をもとに試算

〈ソリューション毎の内訳〉 ※初年度の運用経費は導入経費に含まれる。

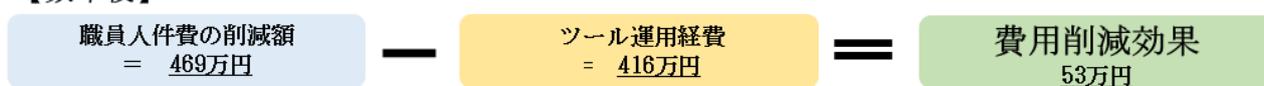
- 申請ナビ（オンライン申請、書かない窓口） ⇒ 初期経費 1,500,000 円/運用経費 900,000 円
- 電子審査システム※連携 AP 構築費含む ⇒ 初期経費 14,466,000 円/運用経費 3,260,000 円

※導入経費については、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）についても考慮する必要あり。

【2年目以降】



【数年後】



※標準化後に基幹システムへの自動連携対象手続を拡大した場合を想定

数年後に本事業における児童手続相当（フロント～バックヤードの連携）の効果がある手続を 105 に拡張した場合として試算している。実際には、より職員作業時間が長くかかっており、申請数の多い手続の選定や電子決裁への連携等の機能拡張を検討・周辺自治体との共同利用の取組等を推進することで KPI の加速度的な達成を行う必要がある。

費用対効果の課題と解決に向けた取組は、13. 今年度の取組における課題、今後の見通しに記載する。

12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

本町におけるフロントヤード改革では、以下の効果があった。

〈改革による効果〉

- 手続ナビにより来庁しなくても申請可能な手続を確認でき、申請者の利便性が向上したほか、職員による手続の案内漏れがなくなった
- 申請ナビからの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業務へ活用する等、職員作業時間を生み出すことが可能となった。また、来庁した申請者が丁寧な窓口対応を希望する場合は、寄り添った相談対応等を行う体制を構築した
- 改革の対象業務の担当職員は、BPR やソリューション利活用に理解を示し、取組に対し意欲的に参画できるようになった
- マイナンバーカードと連携し申請者情報がプリセットされることで、申請者の申請書作成時間を平均 20%削減した(構築手続全体)
⇒例) 手続 01_児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 年 2.8 時間⇒2.1 時間 約 25%削減を想定
- 基幹システムのデータプリセットや自動審査で、職員の審査時間を削減した
⇒例) 手続 01_児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 年 2.8 時間⇒0.8 時間 約 70%削減を想定
- 自動審査システムを扱っている職員より、申請内容とともに審査項目及び突合結果の OK、NG が 1 画面で表示されるため、紙の申請書よりも確認がしやすく、手間やミスの軽減にも繋がっているとの声があり、バックヤード業務の効率性、確実性の向上に寄与している
- 基幹システムへの RPA によるデータ連携により、極力職員の手を介さないフローを実現した

本町における今回の改革による効果を検証し、以下の課題を抽出した。

- オンライン申請の利用率が低い
- マイナンバーカードの所持率が低い
- システム連携が不十分なため、バックヤード業務の効率化が限定的である
- 庁舎間の連携に課題がある

各課題については以下の取組みを実施する。

オンライン申請の利用促進

- 広報活動の強化
- 申請ナビのオンライン申請へのリンク追加と案内の強化
- オンラインで可能な手続の拡充

これらの施策により、オンライン申請の利便性に関する住民の認知度は向上した。広報活動の強化をまた、申請ナビにより、オンライン申請へのアクセスが容易になり、手続き方法に関する案内も充実したことで、住民が安心してオンライン申請を利用できる環境が整備された。

これらの取り組みは、オンライン申請の利用促進に向けた重要な一歩であり、今後の利用件数増加に繋がる基盤を構築することができた。今後は、これらの施策の効果を継続的に検証し、更なる改善を図ることで、オンライン申請の利用促進を加速させ、住民サービスの向上と行政の効率化を推進していく。

マイナンバーカードの普及促進

- 広報活動の強化
- マイナンバーカードを利用した申請の拡充

マイナンバーカードは、これまでの取り組みによりかなり普及していると思われる。しかしながら、普及率の向上に加えて、マイナンバーカードの利活用を促進することが重要である。現状では、マイナンバーカードは広く普及しているものの、日常生活における携帯率は必ずしも高いとは言えない。

この状況を踏まえ、今後は、マイナンバーカードをより積極的に活用してもらうための取り組みを強化する必要がある。また、マイナンバーカードの安全性や利便性に関する情報を、より分かりやすく、かつ継続的に発信することで、住民の理解を深め、安心してマイナンバーカードを利用できる環境を整備することも重要である。

システム連携の強化

- RPA 連携による入力自動化ができる手続の増加
- 基幹システムとの連携強化

RPA を活用し、これまで職員が行っていた基幹システムへの入力作業を自動化し、入力ミスを大幅に削減するとともに、作業時間を短縮することができた。

これにより、職員はより創造性の高い業務に集中できるようになり、行政サービスの質の向上に繋がった。

一方、基幹システムとの連携強化については、令和 8 年度に予定されているシステム標準化によるシステム改修を待っている状況である。標準化完了後には、API 連携等を活用し、基幹システム間でのデータ連携を円滑化することで、更なる業務効率化と住民サービスの向上を目指す。

庁舎間の連携強化

- オンライン会議システムの活用

海山総合支所において、専門職員が常駐していない場合や担当職員が不在である場合、オンライン会議システムを通じて本庁の担当者と住民が直接対話できる体制を構築した。

これにより、住民は必要な情報を迅速かつ正確に得ることが可能となり、待ち時間の短縮や利便性の

向上が期待される。また、顔を見ながらのコミュニケーションは、安心感を与え、住民の満足度向上にも繋がる。例えば、複雑な手続きや専門的な相談が必要な場合でも、オンライン会議システムを通じて本庁の担当者が直接対応することで、住民は支所にいながらにして、必要な支援を受けることができる。

【さらなる業務改善の検討】

- システム標準化後の基幹システム連携までを見据えた書かない窓口及びオンライン申請の対応手続数を増加させるため、候補業務の詳細なBPRを実施する
- ダッシュボードの情報から、オンライン申請を増やすべきターゲット住民層を分析した上で、ターゲットに合わせたホームページ案内やLINE通知、広報等を打ち出し、オンライン申請者数増加を図る
- オンライン申請について、ダッシュボード分析により利用率が高い世代を割り出し、当該世代への他の業務について電子申請を進める
- 来庁者に対しては、書かない窓口で申請してもらうことで、業務フロー全体を電子化できるよう検討していく
- 今後は近隣自治体を巻き込みながら、共通の業務の効率化を進めていくほか、三重広域連携スーパーシティ推進協議会で情報交換をしながらツールの共同利用検討を行う

これらの取り組みを通じて、住民の利便性向上と職員の業務効率化をさらに進め、費用対効果の高いフロントヤード改革を実現していく。また、周辺自治体との連携も視野に入れ、共同利用可能なツールやソリューションを検討していく。

【結論】

本町におけるフロントヤード改革は、住民と職員の双方に効果をもたらし、業務改善の意識向上にも大きく貢献した。窓口サービスの効率化、オンライン申請の推進、システム連携の強化など、多岐にわたる施策を展開した結果、住民の利便性向上、職員の負担軽減、そして行政サービスの質の向上を同時に実現できた。

これらの取り組みを通じて、住民は手続きの簡素化を実感し、職員はより創造性の高い業務に集中できるようになった。

今後は、これらの成果を維持しつつ、マイナンバーカードの利用率向上やオンライン申請利用率の更なる向上など、残された課題解決に向けた取り組みを継続する。また、令和8年度のシステム標準化を見据え、更なるシステム連携の強化を推進することで、より効率的で質の高い行政サービスを提供していく。

13. 今年度の取組における課題、今後の見通し

13.1 紀北町における課題、今後の見通し

取組における課題は以下のものが明らかになった。

| | |
|-------------|--|
| デジタルへの慣れ | <p>本町のフロントヤード改革において、デジタル化の推進は重要な柱であるが、住民のデジタルリテラシーには差が見られる。高齢者や不慣れな住民にとって、オンライン申請やセルフ端末の利用は困難であり、デジタルサービスの拡大が懸念される。また、デジタルに不慣れな住民へのサポート体制も十分とは言えない。</p> <p>さらに、職員のデジタルスキルにも差が見られ、書かない窓口やオンライン申請の処理を積極的に推進できない職員もいる。</p> <p>今後は、住民向けのデジタル講座や個別相談窓口の設置、職員向けの研修プログラムの充実など、デジタルリテラシー向上に向けた取り組みを強化する必要がある。</p> |
| オンライン申請の推進 | <p>オンラインで完結できる手続きの種類が限定的であるという課題がある。住民は、自身が行いたい手続きがオンラインで対応可能かどうかを事前に確認する必要がある。しかし、オンラインで手続きができるかどうかを容易に判断することができない。</p> <p>結果として、多くの住民は、オンラインでの手続きを試みるよりも、確実な対面での手続きを選択する傾向にある。特に、複雑な手続きや専門的な知識が必要な手続の場合、オンラインでの手続きに対する不安感から、とりあえず来庁するという行動に至りやすい。</p> <p>このような状況を改善するためには、オンラインで完結できる手続の種類を拡充するとともに、オンライン申請に関する情報提供を強化し、申請手続の簡素化や操作性の向上を図る必要がある。</p> |
| システム標準化への対応 | <p>システム標準化は、業務プロセスや利用ツールの見直しが必要である。システム標準化によって既存のシステムが変更されるため、業務フローや手続きをシステムに適合させる必要がある。また、現在利用しているツールの変更や職員のスキルアップも求められる。</p> |
| 周辺自治体との連携 | <p>本町で導入したツールに対する周辺自治体の関心は高いが、予算の確保状況、行政課題の優先順位などが異なるため、進め方について調整が難しい。</p> <p>これらの課題に対応するためには、周辺自治体との間で定期的な情報交換や意見交換の場を設け、各自自治体の状況やニーズを十分に理解することが重要である。</p> |

| | |
|-------|--|
| 費用対効果 | <p>三重広域連携スーパーシティ協議会では、課題の共有や導入事例などを紹介している。周辺自治体との連携は、行政資源の有効活用や住民サービスの向上に貢献する可能性があり、情報交換の場を有効に活用していく。</p> <p>本事業は試験的に選定した業務もあり、申請者の来庁までの移動時間・記載における負担軽減や、職員のシステム入力時のミス防止等、経費として計上しにくい部分も改善されているが、小規模自治体では申請件数が少なく保守費用が割高になることから現状のままであれば費用対効果は見込めない。</p> |
|-------|--|

課題解決に向けた取組は以下のとおりである。

【実証期間中に解決できたもの】

- 現状分析・課題把握によるソリューションを活用した支援体制の整備

対象手続の業務フローについて、受託事業者が有する他自治体事例（As-Is フローおよび To-Be フロー（システム導入後））を用いて、他自治体のソリューション導入後フローとの差分確認（Fit&Gap）を実施することにより、子育て・介護関連を担当する職員の支援体制を整備した。
- ソリューション勉強会等の研修実施

本事業にて構築したソリューションを含めて複数のソリューション活用を自発的に実施する機運を醸成した。
- ナビゲーション機能の充実

申請ナビによるナビゲーション内容を精査し、住民が庁舎まで来なくても自身に必要な手続を把握できる仕組みを構築した。 ※継続的なアップデートが必要

【次年度以降に解決する見込みのもの】

| | |
|----------|---|
| 職員への周知徹底 | <p>次年度以降においては、ソリューションの活用促進、オンライン化の推進、ソリューション活用業務の拡大を重点的に取り組む。まず、職員がソリューションの活用を自発的に行う機運を醸成するため、ソリューション勉強会やAI勉強会等を開催する。次に、今後のオンライン化推進に向けて、各課とのコミュニケーションを図る。具体的には、職員から効果が高いと思われる手続きを聞き取り、順次オンライン化を進め、最終的にすべての手続きをオンライン化することを目指す。また、ソリューション活用業務の拡大に向けては、作業負荷の高い業務でソリューションが活用できそうな業務について聞き取り、対応策を検討する。この際、すでに整備済みの業務量調</p> |
|----------|---|

| | |
|--------------------|--|
| | <p>査データに基づき、作業負荷の高い業務を特定する。これらの取り組みを通じて、職員への周知徹底を図り、改革の推進力を強化していく。</p> |
| <p>オンライン申請の推進</p> | <p>オンライン申請の推進は、行政サービスのデジタル化において重要な柱であり、住民の利便性向上と行政効率化に大きく貢献する。次年度以降は、オンラインで可能な申請の種類を大幅に拡大することで、住民がオンライン申請を積極的に利用する環境を整備する。大部分の手続がオンラインで申請可能となれば、住民もまずはオンライン申請ができるかどうかを確認する習慣が根付き、窓口来庁の抑制に繋がることが期待される。</p> <p>システムの改善においては、申請ナビの案内内容を継続的に精査し、より分かりやすく、かつ最新の情報を提供できるよう改善を図る。特に、オンライン申請に不慣れな住民でもスムーズに手続を進められるよう、専門用語を避け、平易な言葉遣いを心がける。また、オンライン申請の仕組自体を改善し、更なる利便性向上を目指す。例えば、添付書類の自動チェック機能や、入力項目の自動補完機能などを導入することで、住民の入力負担を軽減し、手続時間の短縮を図る。</p> <p>これらの取り組みを通じて、オンライン申請の利用率を飛躍的に向上させ、住民サービスの更なる向上と行政の効率化を推進する。</p> |
| <p>システム標準化への対応</p> | <p>システム標準化と並行して、オンライン化構築済および候補手続きの業務見直しを図り、今年度の仕組みを組み合わせることで、更なる業務改善を進める。システム標準化によって業務プロセスが変化する可能性があるため、標準化後の業務フローに合わせた最適な仕組みを構築することが重要となる。</p> <p>また、RPAによるデータ連携を実現している業務についても、システム標準化後の環境において、RPAではなく、より効率的なシステム連携ができないかを検討する。API連携などを活用することで、データ連携のリアルタイム性を高め、業務処理の迅速化と正確性の向上を目指す。</p> |
| <p>周辺自治体との連携</p> | <p>本町が導入したソリューションの運用状況や効果について、継続的に情報発信するとともに、周辺自治体向けの見学会などを開催し、横展開の可能性を探る。各自治体が抱える課題やニーズを踏まえ、導入効果や運用ノウハウを共有することで、周辺自治体における導入検討を支援する。</p> <p>また、共同利用が可能な事務について模索する。例えば、共通性の高い事務について、システム等を共同で利用することで、コスト削減や業務効率化を図る。共同利用にあたっては、各自治体の業務プロセスやシステム環境を十分に考慮し、円滑な連携体制を構築することが重要である。</p> |

| | |
|-------|--|
| 費用対効果 | <p>ソリューションの効果適用範囲拡大、標準化対応を念頭にいれ、書かない窓口及びオンライン申請の対応手続数を増やしていく。対象となる手続は職員作業時間の観点でも検討する。</p> <p>また、最終的に周辺自治体との共同利用によりツール運用経費を下げることを目指す。</p> |
|-------|--|

これらの取り組みを通じて、住民の利便性向上、職員の負担軽減、業務効率化を図り、持続可能なフロントヤード改革を実現していく。将来的には、すべての行政手続をオンラインで完結できる社会を目指し、誰一人取り残さないデジタル化を推進していく。

13.2 周辺自治体との連携における課題、今後の見通し

本事業においては、三重県広域連携スーパーシティ協議会の6町と取組内容を共有し、今後の連携内容を検討した。

周辺自治体との連携は、行政サービスの広域化や効率化に繋がる重要な取り組みであるが、連携を進める上でいくつかの課題が存在する。

まず、原課職員から取り組みに対する賛同を得づらいという課題がある。これは、取り組みの効果や実際の使用イメージが十分に伝わっていないことが原因と考えられる。この課題に対しては、周辺自治体の窓口担当職員を含めた紀北町でのソリューション見学会を実施し、実際の利用状況や窓口職員の声などを共有することで、理解を深めてもらう。

次に、一部職員の理解に留まり、全庁的に広げ難いという課題がある。これは、職員全体の意識向上が不足していることが原因と考えられる。この課題に対しては、職員全体の意識向上のため、他自治体事例や業務改革の意義を学ぶ研修を実施し、機運醸成を図る。具体的には、事例共有や共同研修会などを実施する。

また、一気に変えるのではなく、導入が容易で効果が得られやすいソリューション（ツール）から取り組みたいというニーズがある。このニーズに対しては、電子化サービス（紙の電子データ化）の共同検討を行う。本事業中に抽出した課題から別途検討するものとして、紙申請は残るため、データ化による後続業務（データ入力・台帳作成等）への活用について、予防接種予診票や就労証明書等の、共通して取り組める帳票を選定し実施する予定である。

さらに、全庁展開できるかが不明瞭であり、予算計上がしづらいという課題がある。小規模自治体では現状業務運用上、現場が課題を感じていない場合もある。この課題に対しては、改革の定性・定量効

果について継続的に共有する（KPI の取得状況）。

これらの課題に対して、具体的な対策を講じることで、周辺自治体との連携を円滑に進め、広域的な行政サービスの向上と効率化を目指す。

実証期間中の効果は以下のとおりである。

- ソリューションありきの業務改善ではなく、導入前の BPR（業務フロー整備）の必要性について共通認識をもつことができた
- 三重県広域連携スーパーシティ協議会（分科会）で本事業の取組共有（検討方法・分析手法・課題 等）

本事業により、他団体において検討の解像度が上がったことで以下検討中である。

- ・ FY 改革推進検討
 - ・ らくらく窓口証明交付サービス導入検討
 - ・ ソリューション勉強会の合同開催検討
- その他 分科会内のとどまらず県内他市町村からの問合せがあった。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

周辺自治体との共同利用・運用について、2カ月に1回実施中の分科会にて、導入後の効果の共有・窓口担当職員も含め共同利用を見据えたソリューションの見学会等を実施し、共同利用に向けた協議を進める。

その際に本事業における以下の成果物を活用して、本格運用を目指す。

【共同利用を検討する成果物およびツール】

| | |
|-----|--|
| 成果物 | <ul style="list-style-type: none">・ オンライン化手続の BPR 検討フロー・ 連携 AP サーバ構築手順書・ ソリューション運用課題・要望管理表・ ダッシュボード 等 |
| ツール | <ul style="list-style-type: none">・ 申請ナビ・ 電子審査システム（内部審査の BPO 化）・ （追加検討）電子化サービス（紙申請の電子データ化） |