

# 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

## 報告書（概要版）

### 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

# 1.事業概要（紀北町）

【先駆け（周辺自治体との連携型）】

## 三重県 紀北町

（人口 1.4万人 人口密度 56.9人/km<sup>2</sup>）

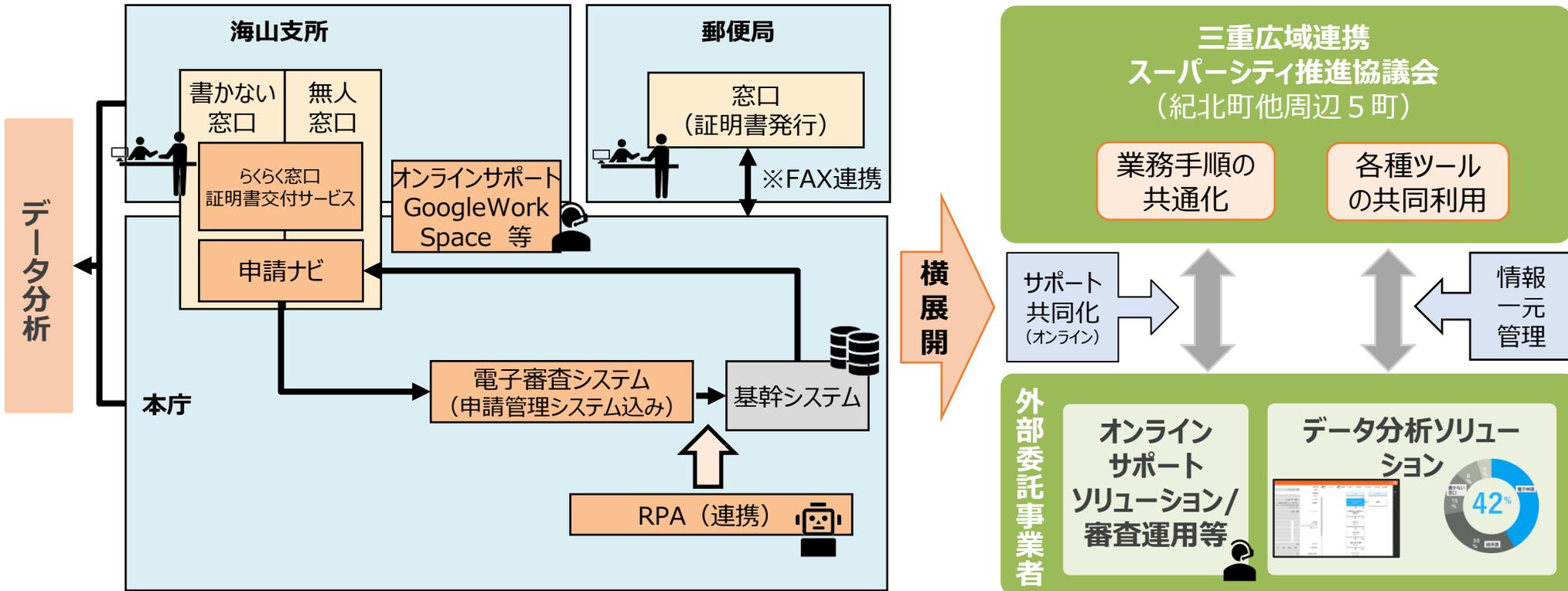
過疎

山林多

○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

- ①本庁・支所に書かない窓口を導入。本庁・支所間をオンラインで繋ぐ仕組みを構築。郵便局は証明書発行のための窓口を設置。
- ②業務手順の共通化、共同アウトソーシング、各種ソリューションの共同利用を検討→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。

### 事業概要



【対象手続】

特に国民利便性の向上に資する行政手続のうち、子育て・介護関係の26手続 ※次頁に一覧を記載

# 1.事業概要（紀北町）

## 申請ナビ対象手続

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	基幹連携RPAを構築
2	児童手当等の額の改定の請求及び届出	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	
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	

手続5～9については、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

## 2. 目指す姿、改革全体のKPI（紀北町）

### 目指す姿

○窓口の多様化やバックヤードとのデータ連携をし、既存の方法を残しつつデジタル技術で省力化

### 重点項目

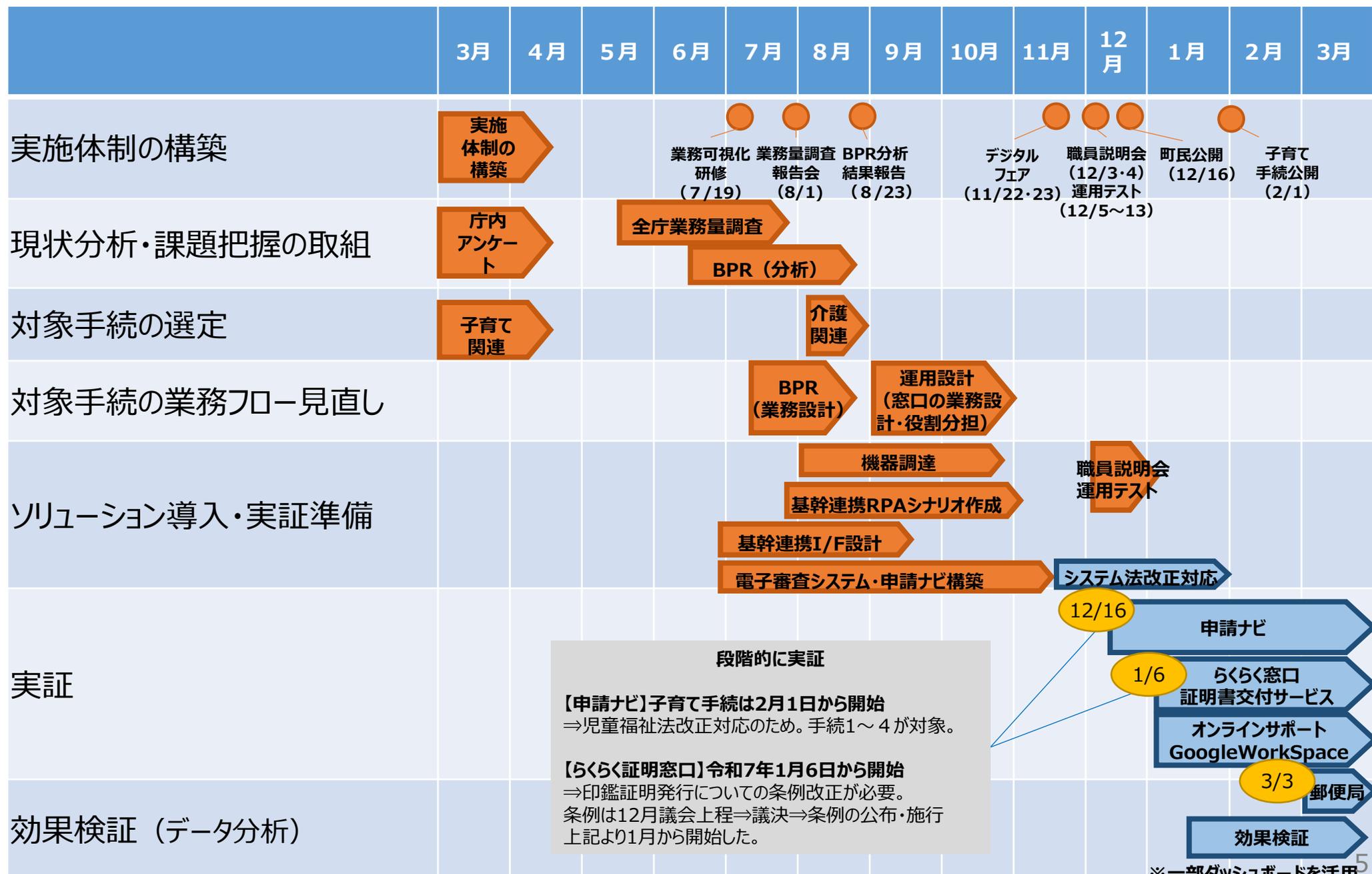
○委託可能業務の外部委託の周辺自治体との共同運用・実施

- 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。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。

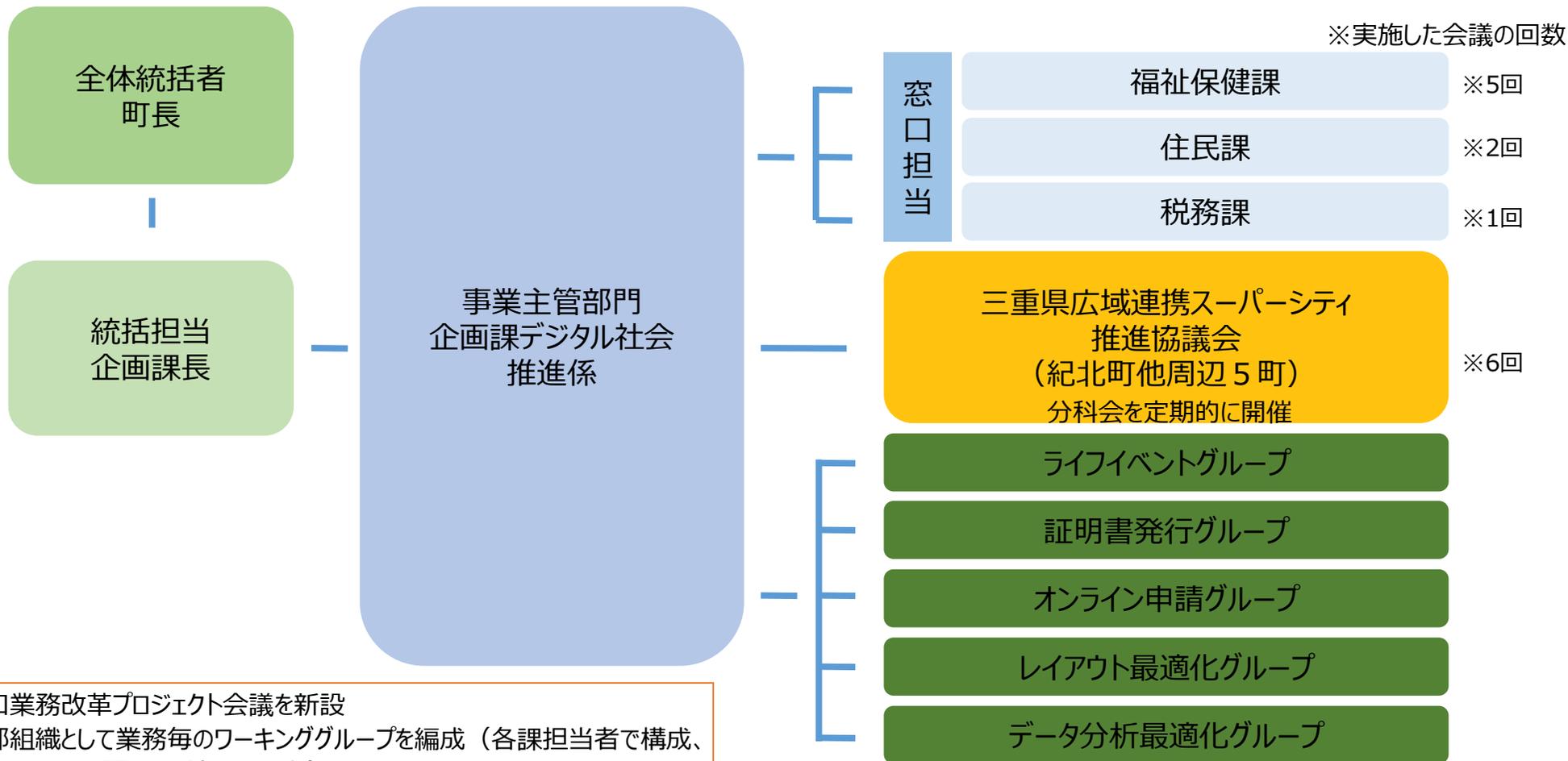
C	目標	改革前	設定の背景
オンライン申請可能手続数	<b>50 (R8末)</b>	18 (R4末)	オンライン化58手続きを参考にして設定する。 ※町の申請でないものも含まれるため、目標は50と設定。 (参考) 総務省HP <a href="#">令和2年度地方公共団体における行政手続のオンライン利用の状況 (R4/3/29公表)</a> P2参考 【58手続き一覧】 <a href="https://www.soumu.go.jp/main_content/000857235.pdf">https://www.soumu.go.jp/main_content/000857235.pdf</a> (参照20241202)
オンライン申請利用率 (児童関係手続)	<b>50% (R8末)</b>	— (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	<b>4.5 (R8末)</b>	—	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	<b>10 (R9末)</b> ※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（紀北町）



# 4.庁内の推進体制図（紀北町）

庁内体制の整備～窓口業務改革プロジェクト会議・ワーキンググループの設置



窓口業務改革プロジェクト会議を新設  
下部組織として業務毎のワーキンググループを編成（各課担当者で構成、全5WG、15課2室、述べ214名）

- 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

# 5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（紀北町）

## (1)現状分析、課題抽出の取組

### 【取組内容】

#### ■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手続の分析及びレビュー（申請ナビ・電子審査システム）適用フローを検討。

#### ■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実施。

#### ■業務可視化研修 ※P8にイメージを記載

⇒業務量調査データを活用し、業務フローの可視化ノウハウを習得。  
（別途調達した業務可視化支援ソリューションを活用）

### 【抽出された課題】

- ①（事業開始前）本庁及び支所において、**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⇒対象手続へ追加。**  
※介護業務は紀北広域連合が担っているため、受付対応業務のみ。
- 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。
- ②ソリューション勉強会の実施 ※P20にイメージを記載  
各職員がソリューションを活用することによる、業務改善効果を自身で検討する風土を醸成。
- ③申請ナビにより、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。
- ⑤書かない窓口やオンライン申請利用を促進と、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

## (2)対象手続選定

### 【手続】

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

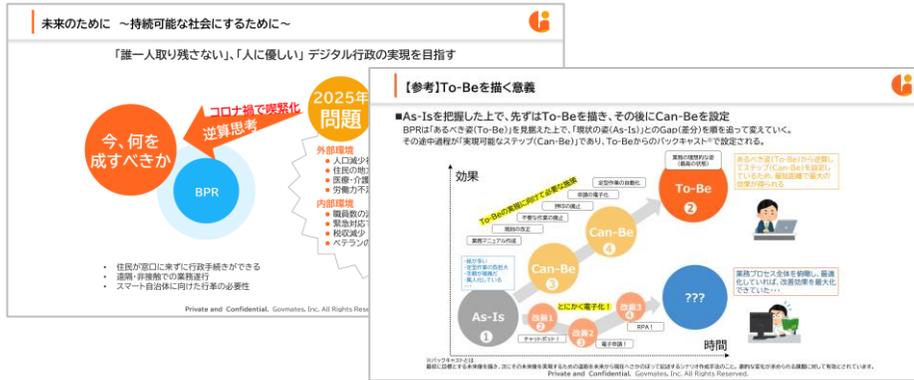
### 【選定の理由】

事業当初は、「自治体の行政手続オンライン化」を参考にし、担当と係長及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た。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。

# 5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（紀北町）

## 業務可視化研修

「現状業務の可視化（業務フロー化）」、「業務改革（BPR）における可視化の意義を学ぶ」ことを目的に勉強会を実施



業務改革・DXの理解



研修受講の様子



業務可視化支援ソリューションを使用して担当業務フローを作成



三重県広域連携スーパーシティ協議会のオブザーバー参加

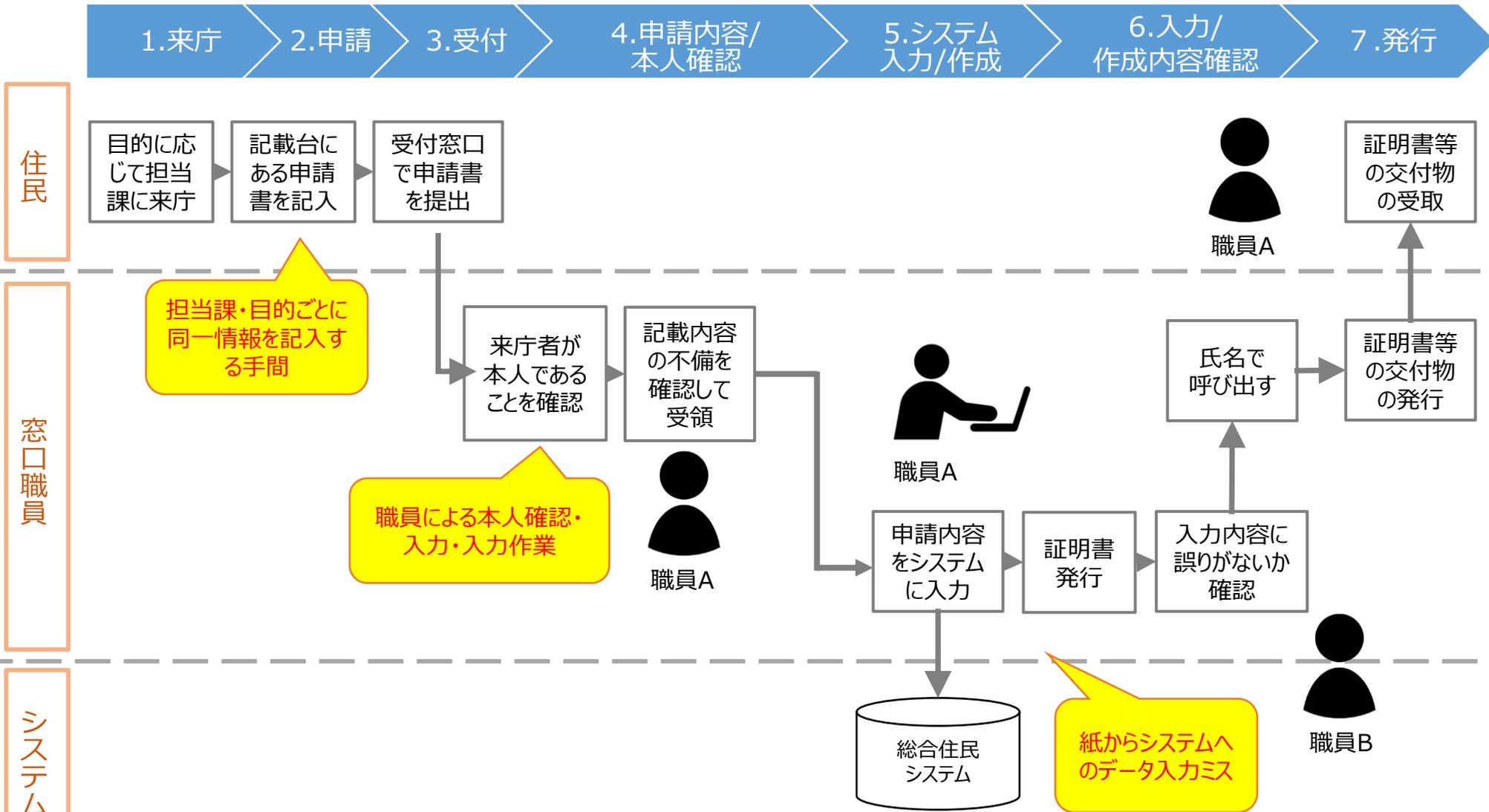
### 【職員コメント】

- 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

# 6.業務フロー-(BPR) (紀北町)

場所	本庁舎、海山総合支所 住民課窓口	取組	セルフ端末_らくらく窓口証明書交付サービス
		手続	証明発行系

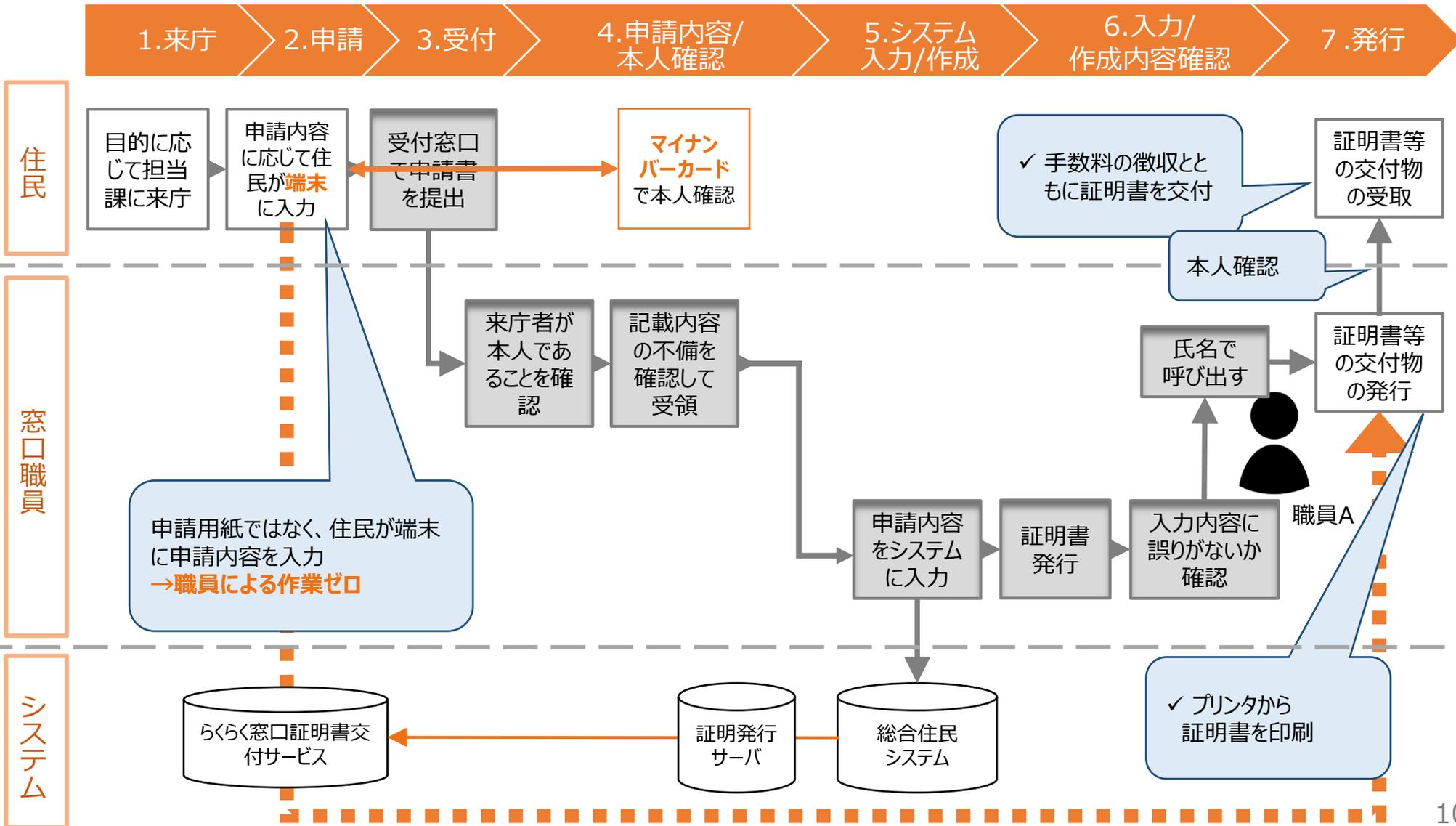
## ■ 改革前 (証明発行業務の例)



# 6.業務フロー-(BPR) (紀北町)

場所	本庁舎、海山総合支所 住民課窓口	取組	セルフ端末_らくらく窓口証明書交付サービス
		手続	証明発行系

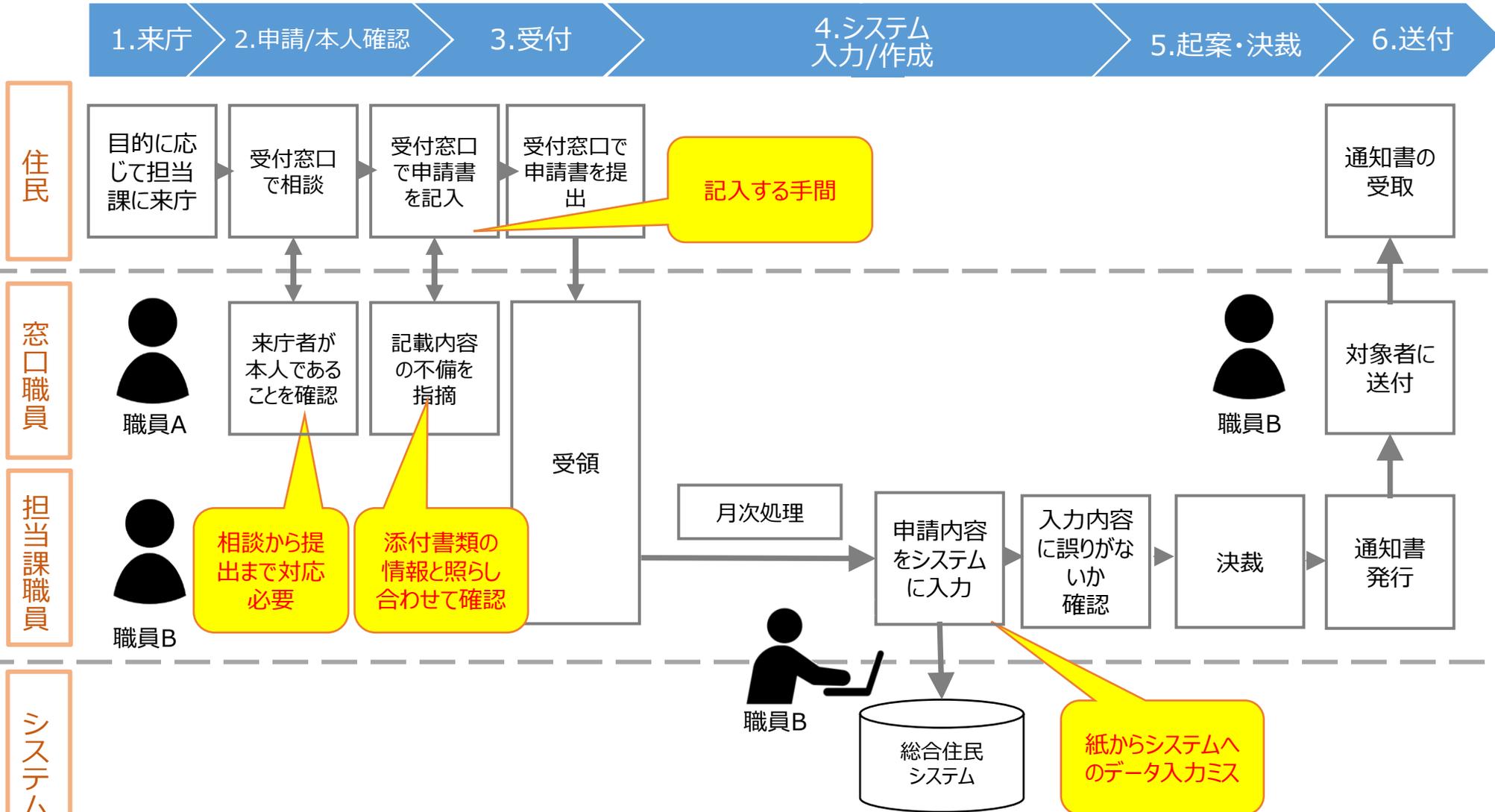
## ■ 改革後 (証明発行業務の例)



# 6.業務フロー-(BPR) (紀北町)

場所	住民課窓口、福祉保健課窓口、支所福祉環境室窓口	取組	申請ナビ
		手続	児童関係手続

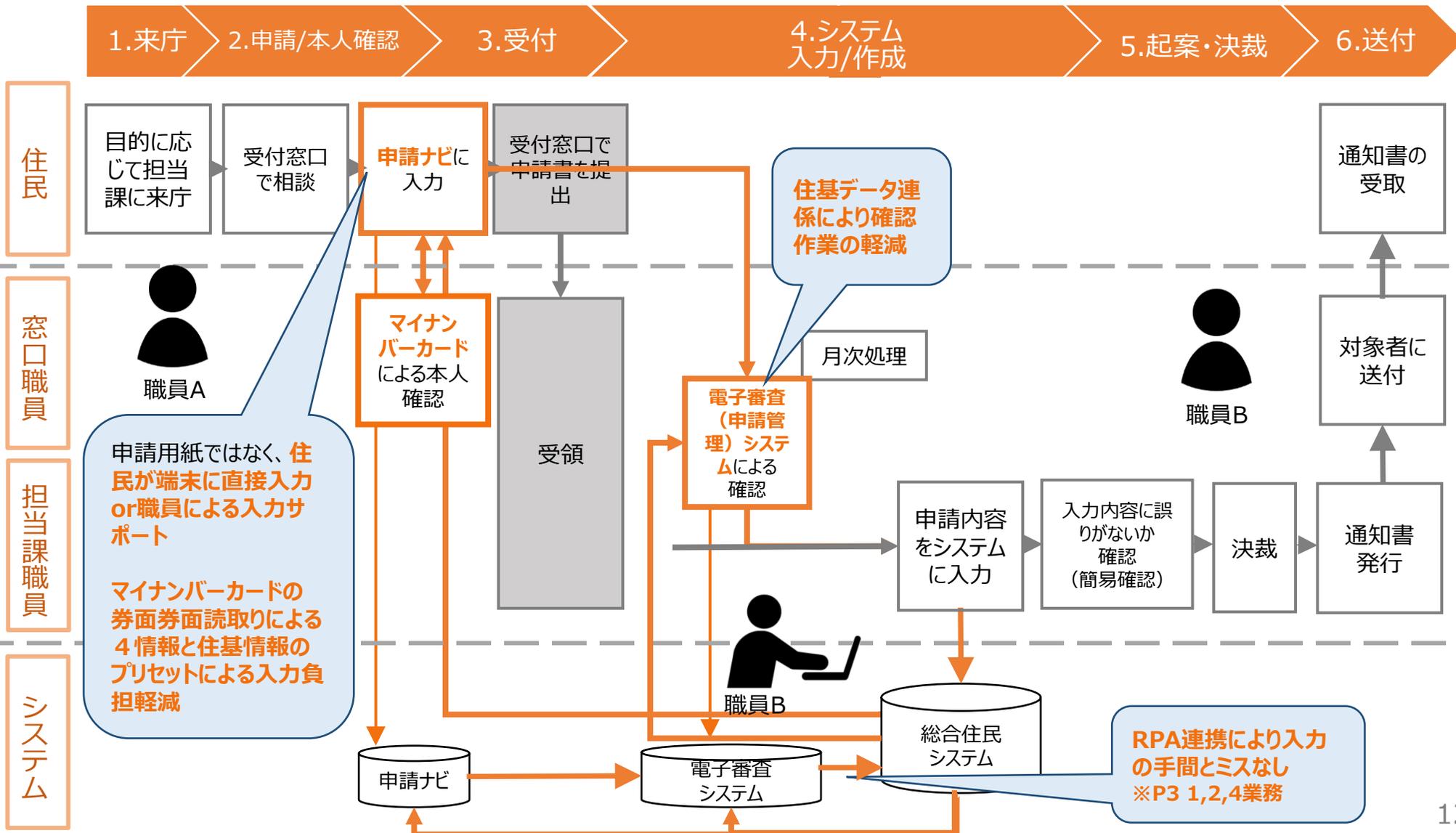
## ■改革前 (児童手当業務の例)



# 6.業務フロー(BPR) (紀北町)

場所	住民課窓口、福祉保健課窓口、支所福祉環境室窓口	取組	申請ナビ
		手続	児童関係手続

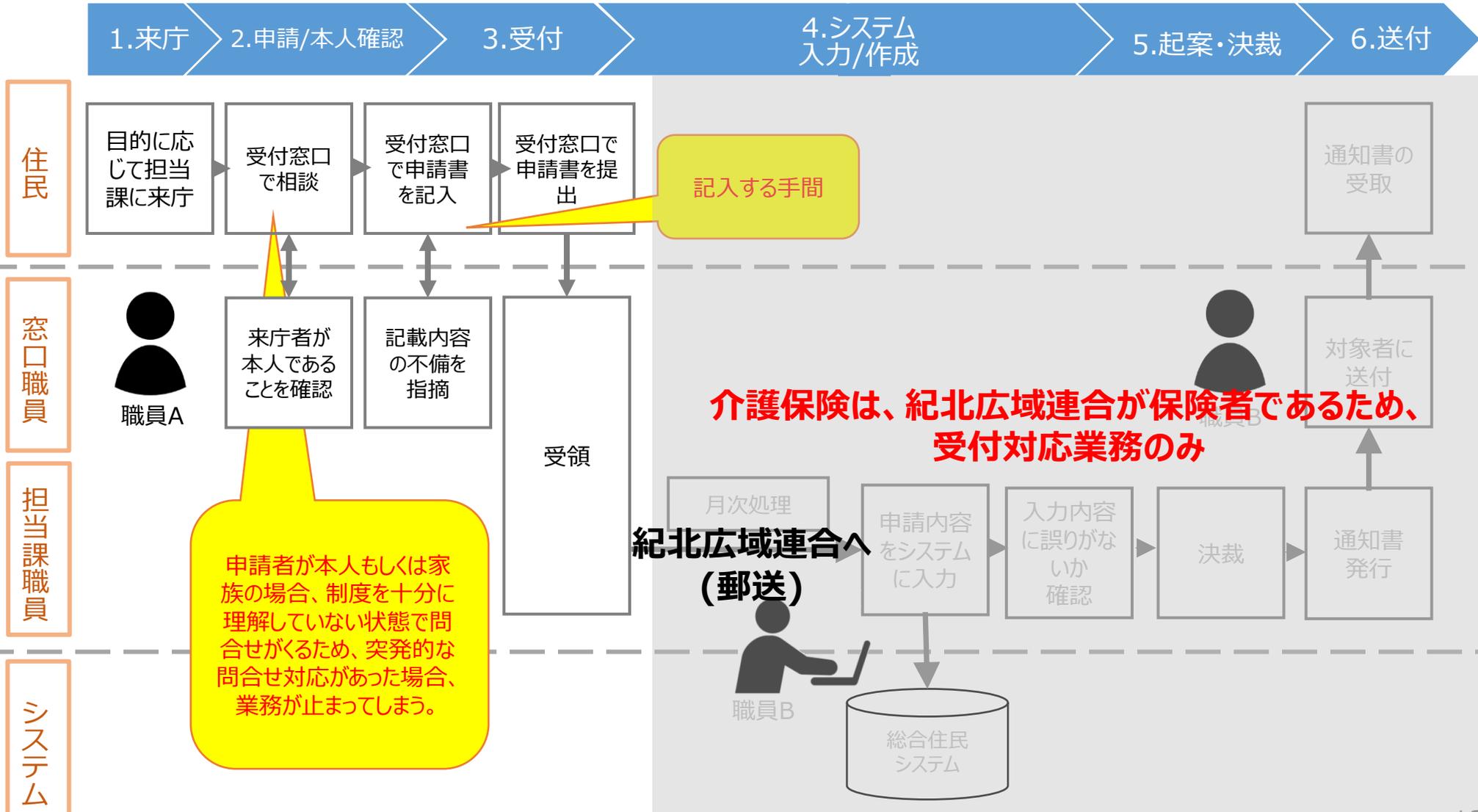
## ■改革後 (児童手当業務の例)



# 6.業務フロー(BPR) (紀北町)

場所	住民課窓口、福祉保健課窓口、支所福祉環境室窓口	取組	申請ナビ
		手続	介護関係手続

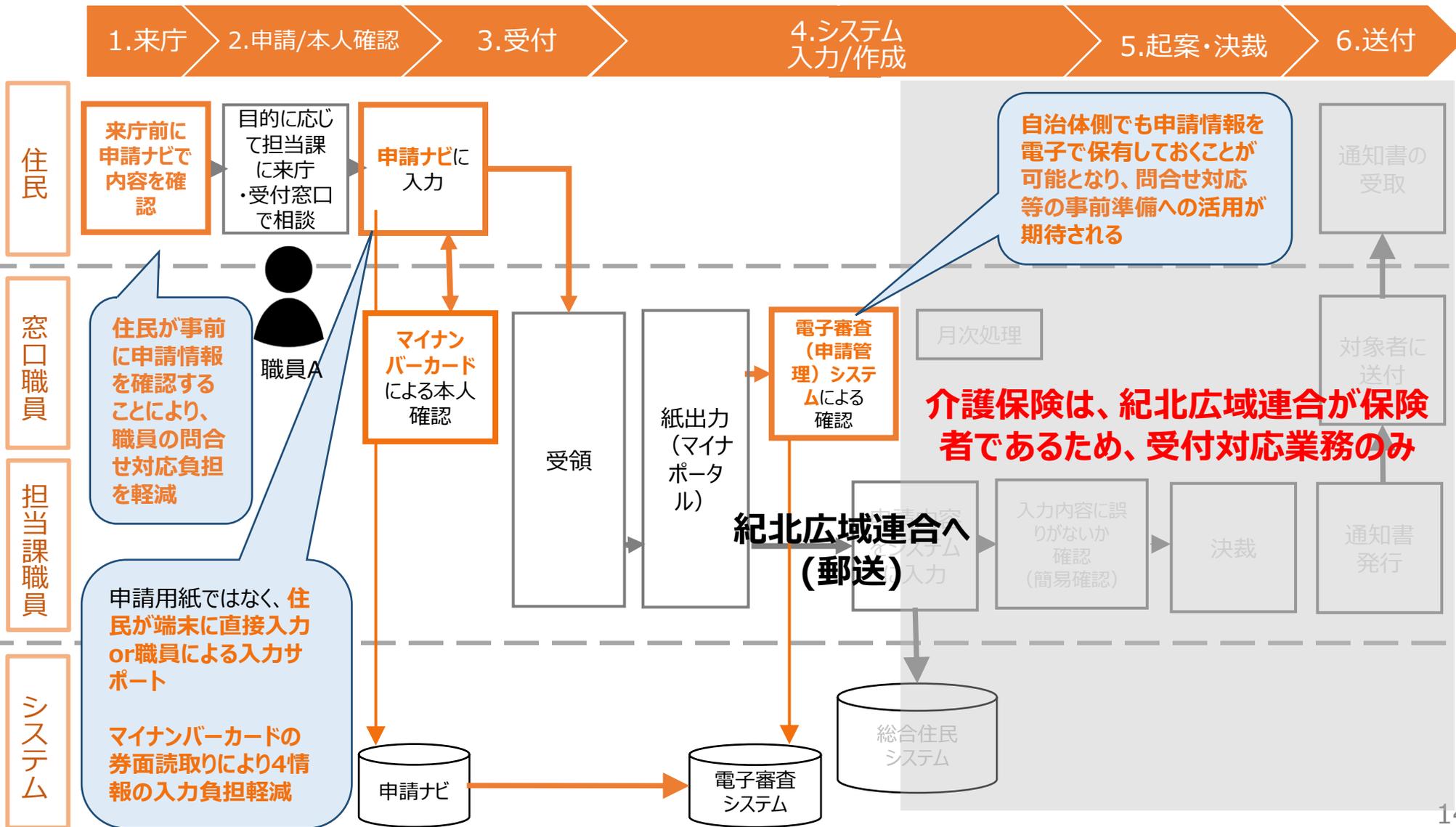
## ■改革前 (介護関係手続の例)



# 6.業務フロー-(BPR) (紀北町)

場所	住民課窓口、福祉保健課窓口、支所福祉環境室窓口	取組	申請ナビ
		手続	介護関係手続

## ■改革後 (介護関係手続の例)



# 7.課題解決に向けた取組の選定（紀北町）

概要	手続案内	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への案内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ソリューションを導入する		

申請ナビ  
(手続ナビゲーション\*)



来庁者が申請ナビで、ライフイベントを選択

質問の絞り込み（手続ナビゲーション機能）



マイナンバーカードをかざすことにより、総合住民システムと連携し、システム側から取得できる情報（本事業では住民基本台帳が対象）で質問や回答を省力化

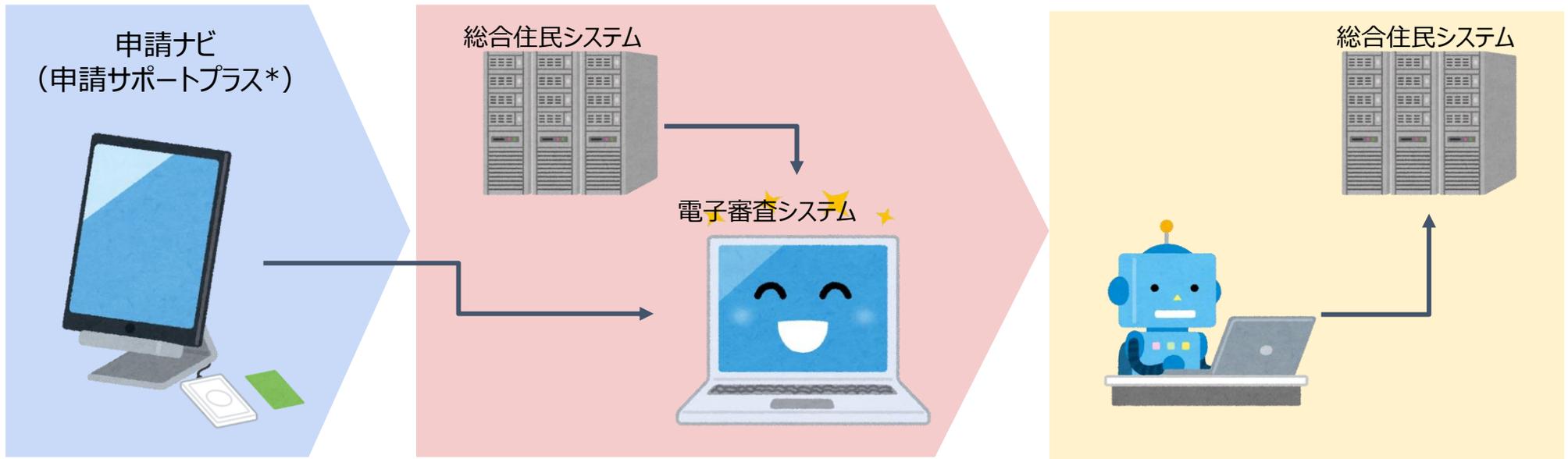


本事業で対応する手続はそのまま申請。  
その他の手続は、窓口申請やオンライン申請をすすめる

\*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

# 7.課題解決に向けた取組の選定（紀北町）

<b>概要</b>	申請ナビによる申請・電子審査システムによる書類審査	<b>手続</b>	子育て・介護関係手続
<b>ツール</b>	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。 ※申請部分は前項の申請ナビと同ソリューションを活用		
<b>課題</b>	○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		
<b>対応策</b>	○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		



来庁者が申請ナビで申請  
 ※インターネット環境であるため、  
 オンライン申請も可能

- ・基幹システム内の情報と自動で突合
- ※本事業では住民基本台帳が対象
- ・審査事項が明確なため属人化・漏れ防止
- ・過去情報参照やNG事例のデータベース化

RPAによるデータ入力での自動化及びミス削減

※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

# 7.課題解決に向けた取組の選定（紀北町）

<b>概要</b>	郵便局による窓口の増加	<b>手続</b>	戸籍謄抄本の交付、住民票の写しの交付等
<b>ツール</b>	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		
<b>課題</b>	○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		
<b>対応策</b>	○郵便局（8カ所）に下記手続きを委託し、窓口の数の増加		

## 交付業務

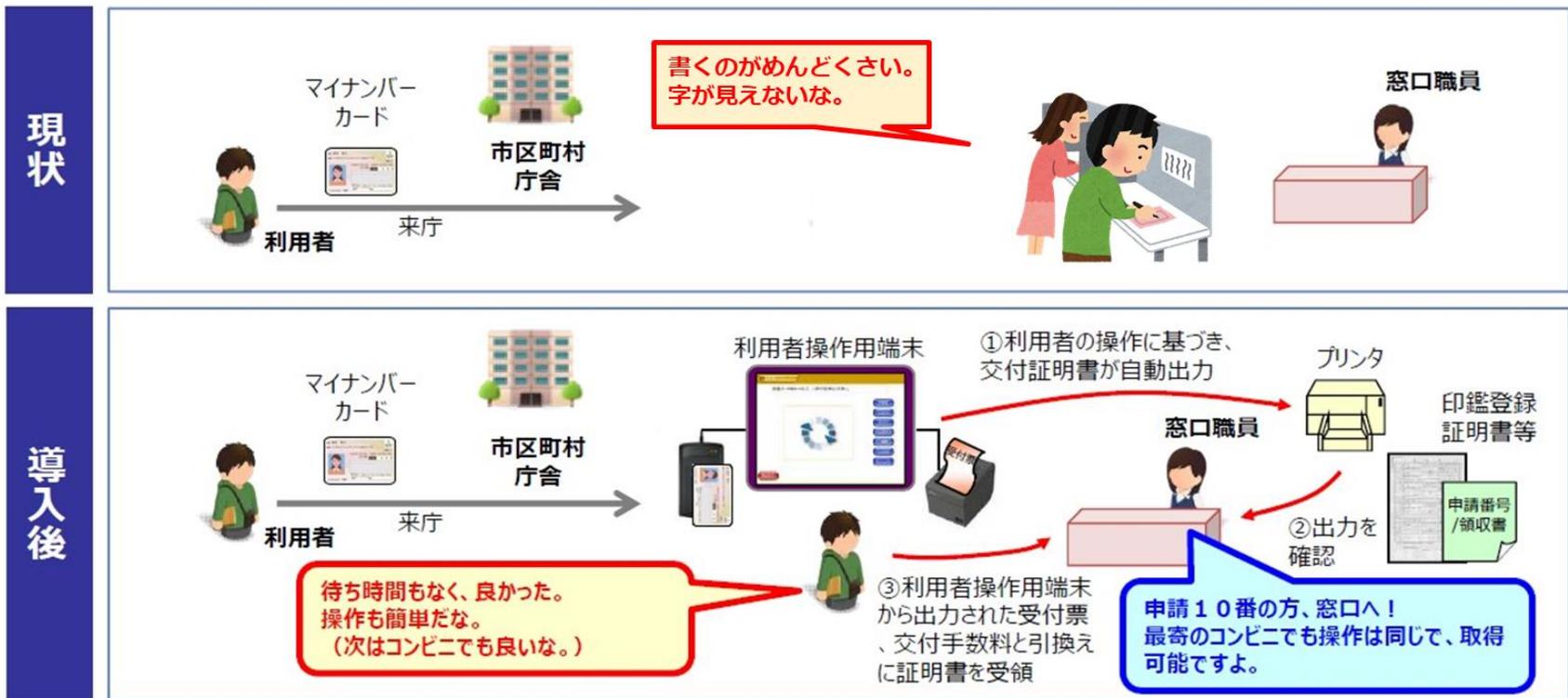


## 委託手続

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	印鑑登録証明書の交付	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	以後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

# 7.課題解決に向けた取組の選定（紀北町）

概要	証明書発行の自動化	手続	対象証明書参照
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（職員側）されるソリューションの導入		



(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](https://www.j-lis.go.jp/rdd/card/convinikoufu/cms_93099520_1.html) (参照20241202)

## 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

# 7.課題解決に向けた取組の選定（紀北町）

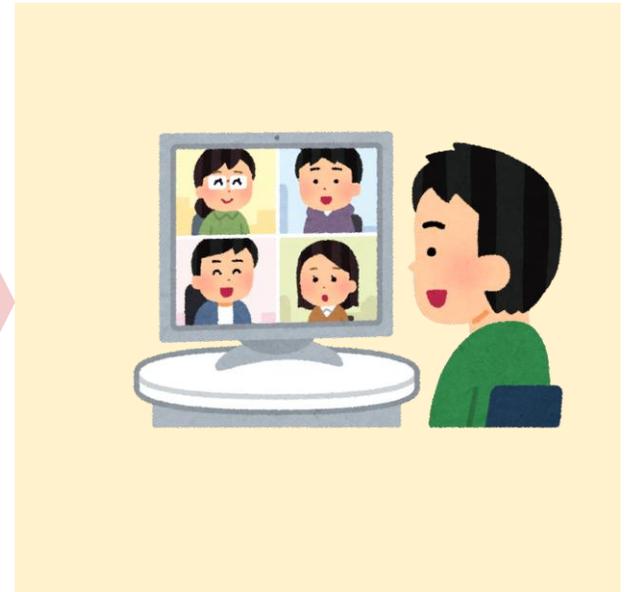
概要	オンライン窓口相談	手続	全ての手続
ツール	Google Workspace 初期 ¥ 13,442,000/ランニング ¥ 5,600,000		
課題	○本庁とは別に20km程度離れた海山総合支所がある。海山総合支所にも職員は配置しているが、専門的なことには答えられないことが多い。また、相談対応等の場合、本庁から海山総合支所に移動して受け付ける場合があるため、効率的ではない。海山総合支所の職員が担当を受け持っている場合もあり、その場合は海山総合支所から本庁に移動する運用になっている		
対応策	全職員にGoogle Workspaceを導入し、本庁及び海山総合支所に住民が使用できる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



受付で、来庁目的を相談する。受付職員は、他職員と対応を検討する



対応不可と判断した場合、対応可能な職員に連絡。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、担当者住民が相談や説明を行う

# 7.課題解決に向けた取組の選定（紀北町）

## ソリューション勉強会

「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」ことを目的に勉強会を実施

**（電子化サービス）②利用可能な機能**

■主に以下の機能が利用できます。

- 目視確認・修正作業も自動化（外部人員がチェック実行）
- システム連携（後続のデジタルツールと連携）

**（AI文字起こし）②利用可能な機能**

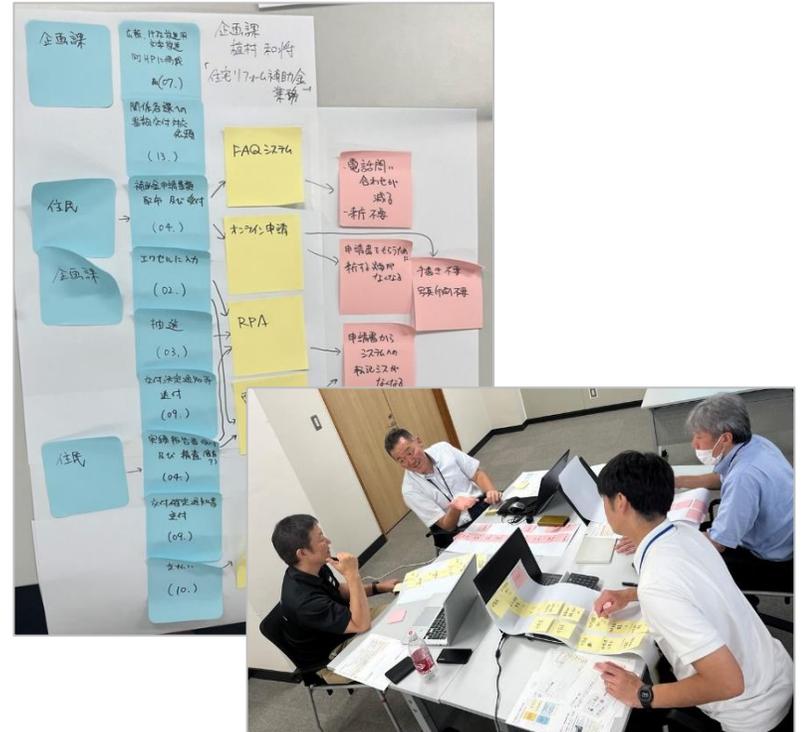
■主に以下の機能が利用できます。

- 会議中リアルタイムで文字起こし（会議中も編集可能）
- AI実行（ChatGPTを活用して補正・要約）
- セキュリティ保護（クラウド保存で、ICレコーダーより安全）
- 対面会議・WEB会議 両対応

### 各ソリューションの概要理解

■作業性質をもとに、作業とソリューションを紐づけます。  
⇒1つのソリューションが複数に当てはまる可能性もあります。出来そうなものは数多く結びましょう

〇〇申請対応業務	作業分類	ソリューション
問い合わせ対応	23.相談・問い合わせ	FAQ対応
申請書受付	04.受付・受領	オンライン申請
形式審査	05.確認・照合・形式的な審査	電子化サービス
システム入力	02.データ入力・登録・集計	RPA
証明書発行	09.発行・交付	
証明書交付	09.発行・交付	
書類保管	21.書類管理	



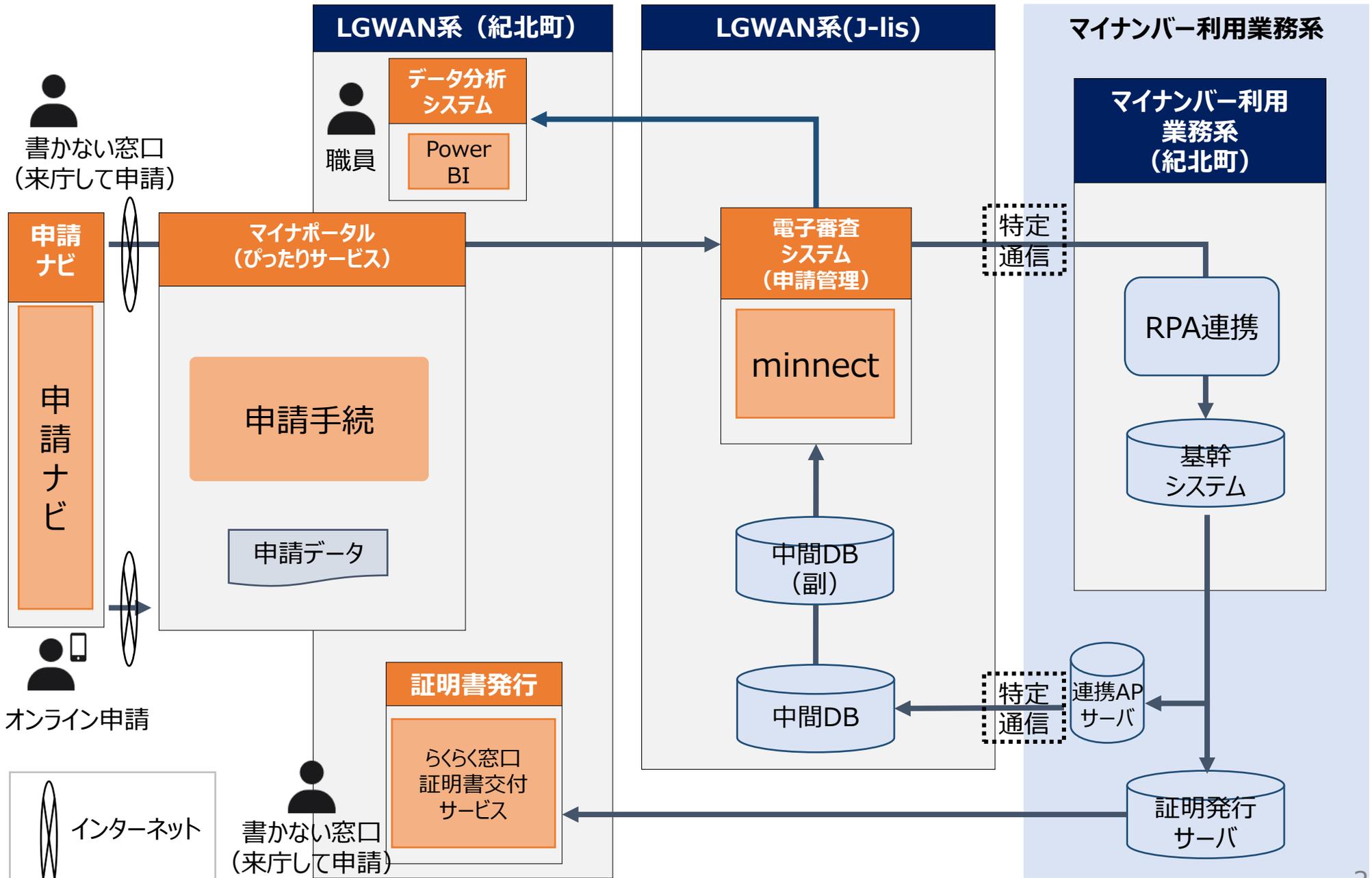
業務フローを作成し、作業改善に繋がるソリューションを紐づけ  
※業務可視化研修で作成した業務フローを活用

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

### 【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、今後が少し明るくなった
- 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 (紀北町)



# 9.効果検証・改革による効果（紀北町）

## モデル事業共通の効果検証指標取得状況

1 手順あたりの 来庁から手順完了 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

# 10. 主なKPI達成状況（紀北町）

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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R7中にR6構築手続きの運用実績から拡張手続を検討</li> <li>・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</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・窓口にてオンライン申請できるよう改修</li> </ul>
申請者満足度	—	4.5 (R7.2月時点)	4.5 (R8末)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請ナビの申請後確認画面でアンケート実施</li> <li>・窓口利用者への5段階評価アンケートを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請ナビの申請後確認画面でアンケート実施</li> <li>・窓口利用者への5段階評価アンケートを実施</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準化後を見据えて保育2手続の運用を検討</li> <li>・本事業構築外の連携効果が高い手続きへ横展開する</li> </ul>
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	—	21.6% (R7.2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、庁舎案内板設置、庁舎内での声掛け ※紙（従来）78.4%、コンビニ交付17.2%	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

# 11.費用対効果の検証（紀北町・1.4万人モデル）

## 効果試算の条件

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**。※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、突発的な問合せの負担軽減等の定性効果があるものは含めない。

【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

144.5時間 × 2,900円  
≒ **41.9万円**

(改革後)対象業務の職員人件費

98.4時間 × 2,900円  
**28.5万円**

職員人件費削減額

46.1時間 × 2,900円  
≒ **13.4万円**

年間業務量：対象児童3手続1件あたり作業時間  
(相談問合せ～申請書保管) × 年間処理件数

職員の人件費単価：「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

職員人件費の削減額

= **13.4万円**

ツール導入・運用経費

初期経費 + 初年度運用経費  
= **1,596.6万円**

費用削減効果

▲ **1,583万円**

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

【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）

●電子審査システム ※連携AP構築費含む

⇒初期経費 1,500,000/運用経費 900,000

⇒初期経費 14,466,000/ランニング 3,260,000

【2年目以降】

職員人件費の削減額

= **13.4万円**

ツール運用経費

= **416万円**

費用削減効果

▲ **402.6万円**

※ 2年目以降は業務の熟度が上がることにより、さらに削減される業務時間が増える可能性もある。



数年かけて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、費用削減効果が見込める。これは、当事業のKPIを達成した後、さらに手続を拡張した数字で、費用対効果をプラスとするにはこれだけ必要となる。実際には、よりく職員作業時間が長かかっており、く申請数の多い手続の選定やく電子決裁への連携等の機能拡張を検討・周辺自治体とのく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。

【数年後】

職員人件費の削減額

= **469万円**

1617.2時間 × 2,900円

ツール運用経費

= **416万円**

費用削減効果

**53万円**

# 12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（紀北町）

## 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

## 更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

# 13.今年度の取組における課題、今後の見通し（紀北町）

## 取組の中で生じた課題

- デジタルに不慣れな住民へのサポートや支援体制が未だ十分ではない。また、職員にもデジタルスキルの差があり、書かない窓口での対応やオンライン申請の処理を進めるのが難しい職員もいる
- オンラインで完結できる手続の種類が限られており、住民がオンラインでできるものかどうかを調べる必要があるため、とりあえず来庁する人が多い
- システム標準化に合わせた業務及びソリューションの見直しが必要になる
- 周辺自治体と連携するにあたり、自治体毎に予算取得状況やフロントヤード改革の進め方が異なるため調整が難しい

### 〈費用対効果における課題〉

- 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

## 課題解決に向けた取組

### 【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フロー及び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）を実施し、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

# 13.今年度の取組における課題、今後の見通し（紀北町）

## 課題解決に向けた取組

### 【次年度以降に解決する見込みのもの】

#### ・ 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フロー及び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）を実施し、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

### 〈費用対効果における取組〉

#### ・ 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

※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る

#### ・ 職員作業時間が長い業務を選定する

#### ・ 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

# 13.今年度の取組における課題、今後の見通し（紀北町）

## 周辺自治体との連携

### 取組の中で議論した各市町の課題/分科会における今後の活動

- **原課職員より取組に対する賛同を得づらい**

⇒取組の効果や実際の使用イメージを把握する必要がある。

✓ **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実施（利用状況・窓口職員の声の共有）**

- **一部職員の理解に留まり、全庁的に広げ難い**

⇒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が必要である。

✓ **事例共有や共同研修会を実施し機運醸成を図る**

- **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**

✓ **電子化サービス（紙の電子データ化）の共同検討**

⇒本事業中に抽出した課題から別途検討するもの。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予定。

- **全庁展開できるかが不明瞭であり、予算計上がしづらい。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**

✓ **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）**

# 13.今年度の取組における課題、今後の見通し（紀北町）

## 周辺自治体との連携

### 課題解決に向けた取組

#### 【実証期間中の効果】

- ・ 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）

⇒本町の導入により、他団体における検討の解像度があがったことで以下検討中。

✓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 分科会内にとどまらず県内他市町村からこの事業全体やらくらく窓口証明書交付サービスについて問合せがあった。

#### 【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・運用の本格運用

⇒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。

**共同利用検討成果物・ツール**は以下のとおり。

〈成果物〉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〉申請ナビ/電子審査システム（内部審査のBPO化）

（追加検討）紙の電子データ化