

令和5年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト (補正予算関係)に係る提案事業 募集要領

令和5年11月13日
総務省自治行政局行政経営支援室

1. 趣旨

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る。これにより、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ある。

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、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などの課題がある。

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に則り、デジタルツール等を有効に活用して、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）を図る必要がある。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る。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る。

以上の観点から、今般、意欲ある地方公共団体において、「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」を図る総合的なフロントヤード改革の実証支援を通じて、「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て、本モデル事業を実施する。

※ 本募集は、令和5年度補正予算の成立後、速やかに事業を開始できるようにするため、予算成立前に募集の手続きを行うものである。したがって、予算の状況によっては、今後、内容に変更があり得ることに留意されたい。

2. 募集する事業

(1) 委託事業の内容

住民利便性の向上と業務効率化を実現する適切な目標と成果指標等を設定した上で、複数のデジタルツール（オンライン申請や予約システム、書かないワンストップ窓口等）を用いた創意工夫を活かした取組により、住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）を図ること。

加えて、導入したデジタルツール等を通じて把握可能なデータ（設定した指標等に関するデータに加え、処理件数・処理時間・待ち時間・満足度その他窓口等での手続において生じる各種申請処理に係るデータ等も含む。）を取得のうえ、その見える化等を図ることにより、指標改善に向けた課題や事務処理上の課題を分析し、その対応策（更なる業務改善）

を検討すること。

課題に対応する更なる業務改善の実施や、改革に応じた窓口空間のあり方の再整理を通じて、住民利便性と業務効率化の向上を実現する汎用性のある改革を実現すること。

主に想定される取組である、Ⅰ 住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）、Ⅱ Ⅰを通じて得られたデータの収集及び分析、Ⅲ Ⅱの分析結果に基づく業務改善や庁舎空間のあり方の再整理についての検討の内容は以下のとおり。

Ⅰ 多様な住民ニーズに対応するため、デジタルツールを適切に複数組み合わせ、本庁舎はもとより、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、以下に例示する取組を通じて住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）を図る。

（住民利便性の向上と業務効率化を実現する取組であれば、以下の例示以外の取組（移動窓口等）も提案可とする。）

※事業の実施にあたっては、取り組む改革の全体像を見据えた総合的な企画立案を行うとともに、あらかじめ複数のツールの組み合わせを前提としたBPRにより、全体の業務体系や業務フローの最適化を図ること。

※民間事業者の知見を生かした伴走支援（コンサルティング業務等の再委託）を利用する場合にあっては、各取組における導入検討（BPR等）はもとより、上記の総合的な企画立案や全体の業務体系・フローの最適化についても、連携を密に取り組むこと。

※導入ツールによる多様なデータの把握とそれを活用した効果的なKPIを複数設定するとともに、単なるツール導入にとどまらず、住民利便性の向上と業務効率化に関する成果指標等の向上に資する創意工夫を活かした取組が複数含まれること。

例① 住民が利用しやすいオンライン申請環境の整備

マイナンバーカードの活用等により申請手続きの拡大を進め、住民がスムーズに申請できるサービスの導入を通じて、行政手続について、まずはオンライン申請に誘導し、住民が役所に行かなくてもよい窓口を目指す。

（想定されるKPIの例）

住民利便性：オンライン申請可能手続数、オンライン申請件数、オンライン申請率、オンライン申請からの離脱率、住民満足度 等

業務効率化：オンライン申請可能手続数、オンライン申請件数、オンライン申請率、離脱率、デジタル完結度を測る指標（例：申請管理システムでの受付可能手続数＋RPA構築済の手続数） 等

（創意工夫の取組例）

- ・オンライン申請可能手続数の増（年間申請件数が〇件以上の手続をカバー等）
- ・オンライン申請率の向上に繋がる工夫（申請フォームの最適化、添付資料の簡略化、住民認知度向上への取組等）

- ・対面での手続が必要な場合でも、事前のオンライン上の対応により、対面と非対面を組み合わせたスムーズな手続を可能とすること
- ・住民のオンライン申請をサポートする仕掛け（ガイド機能、チャットボット、リモート相談等）の構築
- ・多様なデータの把握とデータ連携の向上（申請管理システム・基幹システムとの連携、RPA等の活用等）等

例② マイナンバーカードの活用等による書かないワンストップ窓口の整備

マイナンバーカードの活用等により来庁者が申請書に記入せずに、各種証明書の発行や住民異動届などの手続ができるようにするとともに、ワンストップで手続きが済むようにすることで来庁者が窓口を回る数を削減する。

（想定されるKPIの例）

住民利便性：ワンストップで可能な手続数・受付件数、一件あたり平均手続時間、住民満足度、データによる申請件数・データ取扱率、データ連携度合いを測る指標（マイナンバーカード等によるプレ入力可能手続数、基幹システムとのデータ連携可能手続数等）等

業務効率化：（データ連携により効率化された）ワンストップ手続数・受付件数、一件あたり平均処理時間（住民退庁後含む）・平均処理費用、申請データ取扱件数・取扱率、デジタル完結度を測る指標（例：電子申請から対面手続の場合のデータ連携可能手続数、基幹システムとのデータ連携可能手続数等）、時間外勤務削減時間・削減率等

（創意工夫の取組例）

- ・ワンストップで可能な手続の種類を増
- ・BPRの徹底（申請様式の簡素化等の見直しや設問の工夫等を含む）
- ・データ対応の徹底への工夫（ダブルトラックを回避するため、紙申請をデータで対応するための方策（RPA等の活用）等）
- ・住民の申請や職員の処理をサポートする仕掛け（ガイド機能等）の構築
- ・多様なデータの把握とデータ連携の向上（申請管理システム・基幹システムとの連携、RPA等の活用等）等

例③ 多様な場所へのセルフ端末の設置

コンビニ、郵便局、公民館、支所、出張所や本庁舎等多様な場所にセルフ端末を設置し、マイナンバーカードの活用等により証明書発行や申請書の作成等を住民がセルフで行えるようにする。

（想定されるKPIの例）

住民利便性：セルフ端末設置数・設置密度、端末経由の申請件数・稼働率、取扱

可能手続数、住民満足度 等
業務効率化：端末経由の申請件数・稼働率、取扱可能手続数 等

(創意工夫の取組例)

- ・住民ニーズに即した多様な地域・施設への端末の設置
- ・対応可能な手続・証明書類の種類を増
- ・申請者がセルフでの対応に困った際のサポート（体制・機能）
- ・多様なデータの把握やデータ連携の向上 等

例④ 住民が行政手続きのための来庁予約をできるシステムの導入
来庁者を待たせないようにするとともに職員側の業務負担を軽減・平準化するために、スマートフォンや発券機等で来庁予約をできるシステムを導入する。

(想定されるK P Iの例)

住民利便性：予約件数、予約率、予約可能手続数、予約時事前入力可能手続数、予約者来庁時の待ち時間、住民が希望する時間に予約をできるようにする指標 等

業務効率化：予約件数、予約率、予約可能手続数、予約時事前入力可能手続数、業務負荷の平準化を測る指標（来庁者平均待ち時間、平均取扱件数（月別・日別・時間別）、時間外勤務時間等） 等

(創意工夫の取組例)

- ・予約可能な手続の種類を増
- ・住民の待ち時間や職員の業務負担の減少に繋がるオペレーション上の工夫
- ・予約時に、来庁時のスムーズな手続に繋がる工夫（事前情報入力・QRコード等）
- ・必要な手続をもれなく案内・予約できる仕掛け（ガイド機能、チャットボット、リモート相談等）の構築
- ・多様なデータの把握やデータ連携の向上 等

例⑤ 公民館・郵便局でビデオ会議システム等を用いたリモート窓口
支所・出張所をはじめ公民館・郵便局等で、行政手続きの申請サポートやオンライン相談等が実施できるようにする。

(想定されるK P Iの例)

住民利便性：リモート窓口設置数・設置密度、リモート窓口経由の申請件数・稼働率、取扱可能手続数・相談可能業務数、申請サポート対応窓口数、事務受託郵便局数、住民満足度 等

業務効率化：リモート窓口経由の申請件数・稼働率、事務受託郵便局数 等

(創意工夫の取組例)

- ・住民ニーズに即した多様な地域・施設における窓口の設置
- ・対応可能な手続・相談業務の種類を増
- ・事務委託等を通じた郵便局との積極的な連携（マイナンバーカード交付申請受付事務委託（新制度）や包括的事務委託等を含む。）
- ・リモート窓口におけるサポート体制（現地支援・遠隔支援等）
- ・多様なデータの把握やデータ連携の向上 等

II 上記 I の取組に際して導入したデジタルツール等を通じて、データ対応の徹底を図るとともに、得られたデータの有効な利活用（分析等）により、課題解決や指標改善に向けた対応策（更なる業務改善）を検討する。

① デジタル技術を用いて多様なデータを取得

(想定される K P I の例)

業務効率化：新たに取得したデータ数（デジタル手法／アナログ手法） 等

(創意工夫の取組例)

- ・設定した成果指標等に関するデータを精緻に把握・算定（これまで未把握だったデータ（件数・オンライン化率 等）を把握する手法の検討等）
- ・申請処理に係るデータ（処理件数・処理時間・待ち時間・満足度その他窓口等での手続において生じる各種申請処理に係るデータ等も含む。）の把握
- ・データを把握するための工夫（基幹システム等からのログ抽出に係る事業者との調整等） 等

② 得られたデータの見える化等を図り、指標改善に向けた課題や事務処理上の課題を分析し、その対応策（更なる業務改善）を検討

(想定される K P I の例)

業務効率化：分析・検証を行った手続数、分析結果のダッシュボード化した数、対応方策（更なる業務改善）の提案数 等

(創意工夫の取組例)

- ・成果指標の改善に寄与する因子についての相関分析
- ・データ対応による遠隔処理の可能性等を踏まえた、バックヤード業務の集約化の検討
- ・申請処理データを活用した、ワークフロー分析（処理工程を細分化し、待ち時間等の分析による事務処理上の課題の抽出等）
- ・得られたデータの分析に当たって、BI ツール等を用いた見える化による分析の実施
- ・分析・検証結果のダッシュボード化等により、対応方策（更なる業務改善）に関するわかりやすい資料の作成・発信 等

Ⅲ 上記Ⅱの取組により得られた対応方策（更なる業務改善）の実施や、改革に応じた窓口空間のあり方の再整理

① 更なる業務改善の実施

（想定されるKPIの例）

業務効率化：業務全体の更なる最適化の実施数、バックヤード業務集約化等実施数 等

（創意工夫の取組例）

- ・フロントヤード業務全体の体系や業務フローの最適化の再検討及び実施（生み出された時間や人的リソースを有効活用し、相談業務等のきめ細やかな対応が必要な業務にシフト 等）
- ・バックヤード業務の集約化（支所での事務処理を本庁に集約化等） 等

② 窓口空間のあり方の検討

改革に応じて生じる効果（記載スペース及び手続専用カウンター並びに待合スペースの必要性の低下等）や、更なる対応の必要性が高まる業務に応じた設備（きめ細やかな相談のための個室相談スペースの設置等）などの、窓口空間・庁舎空間のあり方について検討する。

※Ⅰの取組に応じた庁舎空間への影響が明らかである場合は、別途、Ⅰの取組とあわせて必要な整備を行うことも可。ただし、本事業の対象経費（（5）経費）を参照。）に留意すること。

（2）募集モデル

- ・人口1万人未満の団体モデル
- ・人口1万人以上5万人未満の団体モデル
- ・人口5万人以上10万人未満の団体モデル
- ・人口10万人以上30万人未満の団体モデル
- ・先駆け※となるようなフロントヤード改革に取組むモデル

※例えば、高度なデータ分析や分析に基づく意思決定に比重を置く事例、他団体との共同的な取組やデータ対応の高度化 等

（3）対象業務

- ・住民基本台帳分野、税務分野をはじめとした窓口業務
（総合案内業務やライフスタイル別ワンストップ窓口も可）

(4) 委託額

1 団体当たりの委託額の上限は、原則として 1 億 2 千万円とする。ただし、提案内容や全体の応募状況等により調整を行う場合がある。

なお、契約上の委託額は、必ずしも提案書に記載した希望額と一致するものではない。

また、事業の実施に係る経費は、事業実施後に納入された報告書を検査した後精算払にする。

(5) 経費

本事業の委託期間は、契約日から令和 7 年 3 月 31 日（月）までとし、契約期間内に本事業実施のために発生した経費のみ計上可能である。

主な経費の例は以下のとおり。

- ・対象事業の業務分析・進行管理等に係る外部識見の活用に必要な経費
- ・委託事業の実施に直接必要なデジタルツール活用に係る外部識見の活用に必要な経費
- ・委託事業の実施に直接必要なデジタルツール活用の実証実験に係る以下の経費

原則として、ネットワーク機器などの物品の購入費用は対象外とする。ただし、以下に該当する②消耗品や③リースなどで調達できない物品の購入経費のうち、実証事業の実施にあたり必要不可欠なものなどは対象経費として認める。

支援対象経費	備考
①ネットワーク／ソリューション機器など 実証に必要な物品のリース経費 (機器のサブスク型サービスを含む。)	実証期間内に発生した経費のみが対象
②取得単価が税込 10 万円未満又は使用可能期間が 1 年未満の物品の購入経費	「使用可能期間が 1 年未満」とは、一般的に消耗性のものと認識され、かつ、平均的な使用状況などからみて、その使用可能期間が 1 年未満であると認められるものをいう。
③リースなどで調達できない ネットワーク／ソリューション機器など 実証に必要な購入経費	リースなどで調達できない理由及び継続利用の計画を記した理由書（様式任意）の提出が必須
④その他	実証に係る通信運搬費・光熱費・旅費など

※ 地方公共団体の職員の人件費、提案団体の通常の運営経費、提案事業の実施に直接に必要な経費以外の経費、委託期間の間に実施されない取組に係る経費、国等により別途、補助金、委託費等が支給されている取組に係る経費、実装経費は対象とならない。

(6) 事業実施期間

本モデル事業で実施する取組は、委託契約の日から令和 7 年 3 月 31 日（月）までに実施可能なものとする。ただし、事業期間終了後、2 年間はフォローアップに協力するものとする。

(7) 実施体制

本事業を円滑に実施していくため、提案団体において事業規模に適した実施体制を構築

すること。特に全体総括責任者（首長を含む提案団体幹部）のフロントヤード改革への推進方針に加え、デジタル改革担当部局及び企画・行革担当部局並びに取組予定業務の主幹部局（窓口担当部局）等におけるそれぞれの主体的な役割に基づく推進体制や相互の連携・支援体制（各階層への研修や部局横断会議体等を含む。）についても十分な検討がなされていること。

また、民間事業者と連携する場合には、適切な役割分担のもと効率的に事業を実施すること。さらに、提案団体（提案団体と連携して事業を実施する民間事業者を含む。）は、必要に応じて、総務省及び総務省が別途指定する者と連携して事業を実施すること。

なお、事業の全部又は事業内容の決定、事業運営方針の決定、進行管理等、本事業の根幹に係る業務を一括して委託し、又は、請け負わせてはならないこととする。

3. 募集期間・提案方法

（１）募集期間

令和5年11月13日（月）～12月8日（金）17:00

（２）提案書類

応募に際しては、次の様式に具体的かつ簡潔・明瞭に記入の上、提出することとする。

ア 様式1（Word形式）：事業提案書（概要）

イ 様式2（Word形式）：事業内容・実施体制書

ウ 様式3（PowerPoint形式）：事業概要図・取組全体の体系図

エ 様式4（PowerPoint形式）：計画工程表

オ 様式5（Excel形式）：概算見積額

カ 補足資料（様式自由）：その他提案を補足する資料があれば、添付することができる。

※既に策定済みの各種計画（DX推進計画等）等で窓口業務改革等が位置付けられている場合は当該計画等を必ず提出すること。その他、すでに窓口業務改革等の取組（BPR等の準備）を行っている場合は可能な限り、補足資料として添付すること。

（３）提出方法

提案書類については、電子メールにより提出すること。その際の件名は「【団体名】：自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト応募」とすること。容量の関係で送付できない場合は相談すること。

《提出先》

総務省自治行政局行政経営支援室

担当：干場係長、森下官、小川官

電話：03-5253-5519

E-mail：gyoukaku_atmark_soumu.go.jp

※迷惑メール防止のため、@を「_atmark_」と表示している。

メールを送る際には、「_atmark_」を@に直すこと。

4. 選定方法・評価基準

(1) 選定方法

外部有識者を交えた選定委員会を開催し、その結果に基づいて決定する。なお、評価に際し、提案者に対して追加資料の提出又はプレゼンテーション等を求める場合があるので、提案者は、これらの求めがあった場合には協力すること。

(2) 評価基準

以下の点を踏まえ、総合的に評価する。

ア 事業の執行実現可能性

- ・令和6年度中にモデルの構築ができるよう実効性ある執行スケジュールが提案されているか。
- ・提案団体において、既に策定済みの各種計画（DX推進計画等）で窓口業務改革等が位置付けられている又はBPRがなされているなど、一定の準備ができていないか。
- ・提案団体において、本事業を実施するために必要な庁内の実施体制を適切に構築することとされているか。
- ・全体総括責任者（首長等）の推進方針のもと、行政改革担当課、情報政策担当課、窓口業務担当課等の間で課題の共有がなされ、綿密に連携する体制が確保されているか。
- ・目標とする業務改革を達成するために連携すべき適切な民間事業者が選択されているか。この際、BPRや個別のシステム等環境整備など、それぞれの業務改革において適切と考えられる複数の民間事業者を選択・役割分担させることも、有効となり得る手法として、検討の熟度を評価する。
- ・提案団体と民間事業者が適切な役割分担のもと、効果的に連携することが見込まれているか。
- ・民間事業者の知見やBPRの手法を活用しつつも、提案団体の職員自らが業務の棚卸しや業務分析を実施し、最適な業務フローを構築することとされているか。
- ・提案団体の職員自ら利用者（住民）ニーズの把握・分析に主体的に取り組むこととされているか。

イ 総合的な企画立案（取組全体を通じた最適化）

- ・当該団体が目指すフロントヤード改革の姿が明確であるか。
- ・当該団体が目指す姿及び事業内容が、単なるツールを導入するだけの取組ではなく、取組全体を見据えた総合的な企画立案がなされ、その計画が具体的に示されているか。
- ・複数ツールの組み合わせを前提としたBPRを行うことを想定し、その計画が具体的に示されているか。
- ・事業内容が、単に取り組みやすい分野に取り組むということではなく、適切に自治体業務上の課題やボリュームゾーンを捉え、本事業の実施により、住民サービスの向上や職員の負担軽減等に大きな効果があることが見込めるか。
- ・改革全体を通じて、デジタル手続法の基本原則（①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結、②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要、③コネクテッド・ワンストップ：複数の手続・サービスをワンストップで実現する）に即した取組の工夫がなされているか。

ウ 適切な成果指標の設定と達成に向けた創意工夫の取組

- ・当該団体が目指すフロントヤード改革の姿を実現するために適切な成果指標（K P I）が設定されているか。
- ・設定したK P Iが住民利便性向上と職員の業務効率化に資するものになっているか。
- ・設定したK P Iがデジタルツール等により大きな負担なく定量的に把握可能又は把握できる見込みがあるものとなっているか。
- ・創意工夫の取組が設定したK P Iの目標達成に直接的に繋がる実効性ある具体的な提案となっているか。
- ・創意工夫の取組がモデル事業実施期間内に実現可能な内容となっているか。
- ・業務効率化に関するK P Iの設定については、デジタルツールの導入と創意工夫の取組による処理時間の減等を通じて、手続に従事するコスト（時間・費用）を縮減することが具体的に示されている、又は見込まれているか。

エ モデル事業としての継続性・普遍性・汎用性

- ・事業終了後も、本事業において構築した実践モデルの実現に向けて継続的に取り組むこととしており、その計画が具体的に示されているか。
- ・全国の人口規模が同程度の団体等でも同様に取り組むことができるよう当該団体専用カスタマイズするのではなく、広く横展開可能な実践モデルを構築することが期待できるか。
- ・マイナンバーカードを効果的に活用する等、汎用性の高いモデルの構築が期待できるか。
- ・事業内容が先行事例を踏まえたものとなっているか。とりわけ本要領「6. その他」で示す先進自治体の取組について一通り把握した上での提案となっていることが求められる。

オ モデル事業としての先進性等

- ・既に確立された取組だけでなく、全国的には取組実例が乏しいものの、改革により高い効果が見込まれる取組（例：他団体との共同的な取組やデータ対応の高度化（詳細分析による業務改善・バックヤード集約化等））が含まれるなど、先進性等を有する取組が含まれている場合は、その内容を考慮する。

（3）提案内容の確認・修正

選定は提出された提案書に基づいて行うが、必要に応じて、追加資料の提出等を依頼し、又は、ヒアリング等を実施することがある。

また、委託先候補の決定後、必要に応じて契約締結時までに総務省と委託先候補との間で調整のうえ、提案内容について修正等を行うことがある。

（4）国の取組との協力

本モデル事業は、その実施過程において、国における会議資料において検討状況を報告する等、国の取組と協力することも想定されることや横展開に資する素材等を作成するための協力（撮影やヒアリング等）も想定されることに留意されたい。

これらの取組とあわせて想定される国による調査研究との連携（国と協働して取り組む民間事業者との連携を含む。）に協力いただくことに留意されたい。

5. 募集期間後のスケジュール・納入成果物

以下に示すスケジュールに従い、報告書を提出すること。

時期（目安）	内 容
令和5年12月8日(金)	提案募集締切
令和6年1月	外部有識者を交えた選定委員会（提案団体によるプレゼンテーションを行う場合あり）、採択団体公表
令和6年2月～3月	契約締結・事業開始（採択団体の予算成立後）
令和6年12月頃	中間報告及び中間報告書提出
令和7年3月中旬	最終報告及び最終報告書提出 実績報告書提出

- ※ 事業期間中は中間報告を想定している。また、報告書はその都度採択団体間で共有することとする。なお、中間報告書及び最終報告書については、総務省において確認後、修正を指示することがある。
- ※ その他、事業実施中に不明点があれば、随時、総務省と協議すること。

6. その他

本事業への応募及び取組にあたっては、以下の先進自治体の取組等を参考とすること。

○自治体フロントヤード改革に関する個別取組事例集

https://www.soumu.go.jp/main_content/000911653.pdf

7. 問い合わせ

総務省自治行政局行政経営支援室

担当：干場係長、森下官、小川官

住 所：〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2

TEL：03-5253-5519

E-mail：gyokaku_atmark_soumu.go.jp

※迷惑メール防止のため、@を「_atmark_」と表示している。

メールを送る際には、「_atmark_」を@に直すこと。