

自治体フロントヤード改革が目指すもの

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



紙ではなくデータ対応
(対面でもタブレット活用)

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)



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