

令和6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6年11月29日
総務省自治行政局行政経営支援室

1. 趣旨

今後、多くの自治体において、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。

これまで自治体における窓口業務改革は、個別ツールの導入にとどまり、業務フローの見直し（BPR）、全体最適化、住民との接点の多様化やデータ対応の徹底が不十分であるケースがあるほか、小規模自治体等を中心に取組の進捗に差が生じている。

このため、総務省では現在、自治体の総合的なフロントヤードの改革の取組を支援する観点から、令和6年度中にマイナンバーカードを活用したオンライン申請や「書かないワンストップ窓口」を始めとしたフロントヤードの多様化・充実化等を図る人口規模別の総合的な改革モデル等を構築し、横展開を図ることとしている。

総合的なフロントヤード改革をさらに進めるためには、手続のオンライン化を図り、窓口での手続を本人確認など最小限にすることや丁寧な窓口対応を希望する住民に寄り添える体制を構築することによる「住民の希望に沿った窓口の実現」及び、フロントヤードとバックヤードのデータ連携の強化や申請データ等の分析・活用による窓口業務の改善により実現される「職員の時間を生み出す業務フロー」に重点を置いた取組が求められる。また、各種データを活用した企画立案業務の充実や他の自治体との共同での取組など、自治体の創意工夫に基づく先進的な取組も必要である。以上の観点から、今般、意欲ある自治体において、本趣旨に沿った汎用性のある人口規模別のモデルや先進的な取組を行う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6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

①住民の希望に沿った窓口の実現

住民利便性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。

オンライン申請（書かない窓口における事前申請も含む）ができる手続数の充実やUIの工夫・広報の強化により、オンライン申請利用率の向上を図り、窓口で行う手続を最小限に

するための検討を行うこと。

窓口業務の改善等に伴う人的資源の最適配置により、住民との丁寧な相談対応が可能となる体制構築の検討を行うこと。

②職員の時間を生み出す業務フロー

改革により導入する各ツール（フロントヤード）と標準準拠システム（バックヤード）とのデータ連携により、可能な限り人手を介さない業務フローを実現すること。

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、住民利便性の向上と業務効率化を実現する汎用性のある改革を実現すること。

①②の実現に向けて、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。

※事業の実施に当たっては、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 オンライン申請の原則化に向けた申請環境の整備

マイナンバーカードの活用等によるオンラインでの申請手続数の拡大を進め、住民がスムーズに申請できるサービスの導入を通じて、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K P I 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 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）
- ・ B P Rによる手続の簡略化（添付資料の削減や申請情報のプリセット等）
- ・ 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
- ・ 本人確認などにより窓口対応が必要な手続でもオンライン上で事前入力、事前予約できる仕組みを構築
- ・ 特定の住民をターゲットにした集中的な広報の実施
- ・ 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・基幹業務システムとの連携、R P A等の活用等） 等

例② 住民が行政手続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が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 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・Q R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③ 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・出張所や公民館・郵便局等で、行政手続の申請サポートやオンライン相談等を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、リモート窓口での年間手続件数・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：リモート窓口での年間手続件数・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・相談業務の種類の増
- ・市内の複数の郵便局へ包括的な事務委託を行い、市役所窓口に行かなくて良い環境を構築
- ・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

例④ 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K P I 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・証明書類の種類の増
- ・申請者がセルフ端末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⑤ マイナンバーカードの活用等による複数のライフイベント別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、転入や出生などそれぞれのライフイベント別に、ワンストップで手続ができる窓口を整備することで来庁者が回る窓口の数を削減する。

（想定されるK P I の例）

住民利便性：各ワンストップ窓口で申請可能な手続数・受付件数、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、基幹業務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）、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、基幹業務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による申請様式の簡素化、設問内容の見直し
- ・マイナンバーカードの読み取りにより住民の申請や職員の処理をナビゲーションする機能等、窓口業務の経験年数が少ない職員でも対応できる環境を構築
- ・多様なデータの把握とデータ連携の向上（基幹業務システムとの連携、自動審査等） 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。

例① バックヤードとのデータ連携

フロントヤードで受け付けた申請内容のデータを標準準拠システムに連携し、可能な限り人手を介さない業務フローの実現を図る。

（想定されるKPIの例）

業務効率化：デジタル完結度を測る指標（例：標準準拠システムとの連携可能手続数）、改革対象手続のうち一貫してデータで処理を完結した割合、自動審査の対象手続数 等

（創意工夫の取組例）

- ・オンライン申請や書かない窓口で受け付けたデータのデータ連携による基幹業務システムへの入力自動化
- ・自動審査システムの導入

例② デジタル技術を用いた多様なデータの取得

（想定されるKPI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（基幹業務システム等からのログ抽出に係る事業者と

の調整等) 等

例③ 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、分析結果を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、B I 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

例① 更なる業務改善の実施

(想定されるK P I 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実施数等

(創意工夫の取組例)

- ・来庁者数の実態を踏まえた受付時間の変更などによる業務ミーティングの時間確保
- ・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

例② 住民に寄り添える体制の構築

記載台の撤去や予約システム導入による待合スペースの縮小により相談スペースを拡充するとともに、データ対応の徹底等により効率化された手続時間を活用し、高齢者等の支援が必要な住民への対応を丁寧な扱う体制を構築

(想定されるK P I の例)

住民利便性：相談スペース設置数、相談スペース利用件数 等

例③ 窓口空間のあり方の検討

改革に応じて生じる効果(記載台及び事務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1万人程度までの団体モデル
- ・人口1万人から5万人程度の団体モデル
- ・人口5万人から10万人程度の団体モデル
- ・人口10万人から30万人程度の団体モデル
- ・先駆け※となるような改革に取り組むモデル

※例えば、住民情報等の匿名加工・統計データ化を行い、データを企画立案等に活用する取組(別添の参考資料参照)、共同での委託等によるバックヤードの集約化・効率化の取組等

(3) 対象業務

①人口規模別フロントヤード改革モデル

- ・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)

※本事業で取り組む手続の基幹業務システムは、実証開始までに標準準拠システムへの移行を完了し、標準準拠システムと窓口業務システム等を連携できるようにすること。

②先駆けとなるような改革に取り組むモデル

- ・フロントヤード改革やバックヤードの集約化に取り組む場合は、①に同じ
- ・データを企画立案等に活用するなどその他の改革に取り組む場合は、対象業務の限定はなく、基幹業務システムの標準準拠システムへの移行が完了していなくても構わない。
(標準準拠システムとの連携を想定した仕組みであることが望ましい。)

(4) 委託額

1団体当たりの委託額の上限は、原則として1億2千万円とし、複数団体による共同提案の場合は1グループ1億5千万円とする。
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いする。

(5) 経費

本事業の委託期間は、契約日から令和8年3月31日(火)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要する経費

- ・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要する経費
- ・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

※ 自治体職員の人件費、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

本事業で実施する取組は、委託契約の日から令和 8 年 3 月 31 日（火）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6年11月29日（金）～12月20日（金）

(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：田川係長、中山官、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7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るか。

- ・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、B P R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B P R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。
- ・データ連携を行う基幹業務システムの標準準拠システムへの移行スケジュールは、本事業の実証期間を十分確保できるものとなっているか。

イ 総合的な企画立案（取組全体を通じた最適化）

【人口規模別モデル】

- ・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B P R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。
- ・基幹業務システムとのデータ連携等により可能な限り人手を介さない業務フローが構築されているか。
- ・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。

【先駆けとなるような改革に取り組むモデル】

（住民情報等の匿名加工・統計データ化を行い、データを企画立案等に活用する取組の例）

- ・データの活用方法・活用目的が示されているか。（新たな施策の検討、過去の施策の効果検証、オープンデータ化など）
- ・データの活用目的に応じたシステムを構築するなどの取組が具体的に示されているか。
- ・個人情報の取り扱いに関する考え方や取組方針が示されているか。

（共同での委託等によるバックヤードの集約化・効率化等の取組の例）

- ・複数団体で事務フローの共通化を行い、共同利用が可能なシステムの開発・導入を行い、横展開の円滑化を図る取組が行われているか。
- ・ノンコア業務を切り出して、共同での民間委託を行うことでバックヤードの集約化及び効率化を図る取組となっているか。

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、ツール導入のイニシャル費用及びランニング費用を考慮の上、当該団体専用に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（フロントヤードとバックヤードのデータ連携による申請の簡素化を図る取組、操作ログを活用した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

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、取組内容に関する報告資料を作成するなど、国の取組に協力することも想定される。また、取組の様子を撮影した写真の提供、各種広報記

事の執筆、ヒアリング等への対応など、横展開に資する素材等を作成するための協力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、想定される国におけ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6年12月20日（金）	提案募集締切
令和7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7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7年12月頃	中間報告及び中間報告書提出
令和8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当たっては、以下の自治体フロントヤード改革に係る取組等を参考とすること。

（自治体フロントヤード改革）

- 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）

<https://www.soumu.go.jp/iken/fymodelr5.html>

- 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/000944773.pdf

（地方公共団体における行政改革の優良事例）

- (1) フロントヤード改革（対面での手続における窓口業務改革（書かない窓口の導入等））

https://www.soumu.go.jp/main_content/000944772.pdf

- (2) フロントヤード改革（(1)以外の取組）

https://www.soumu.go.jp/main_content/000944773.pdf

（自治体フロントヤード改革PR動画）

- フル

<https://www.youtube.com/watch?v=f0mo-P2ipIY>

- ショート

<https://www.youtube.com/watch?v=Q0NC0oap00U>

7. 問い合わせ

総務省自治行政局行政経営支援室

担当：田川係長、中山官、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：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。

**自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト
事業提案書（概要）**

団体名	
人口	※ 提案団体人口を記載
高齢化率	
職員数	
支所・出張所数	支所：○ 出張所：○
概況・環境等	※ 面積、人口密度、立地環境（中山間地域等）、生活環境（生活利便施設の状況）等について簡潔に記載
提案モデル	※ 以下の選択肢から選択して記載 人口 1 万人程度までの団体モデル、人口 1 万人から 5 万人程度の団体モデル、人口 5 万人から 10 万人程度の団体モデル、人口 10 万人から 30 万人程度の団体モデル、先駆けとなるような改革に取り組むモデル
対象業務	※ 以下の選択肢から選択して記載 ①住民基本台帳業務（窓口業務・バックヤード等）、②税務業務（個住／法住・軽自動車税・固定資産税・収滞納整理等）、③福祉業務（介護保険・高齢者福祉・障害者福祉・児童福祉等）、④その他
事業名称	
事業概要	※ 「1 事業内容」を要約し、数行程度で簡潔に記載
事業期間	※ 令和 8 年 3 月 31 日を超えない期間を記載
事業費	※ 概算見積額（様式 5）の合計額を記載
担当者 連絡先	※ 提案団体の担当者連絡先を記載 団体名： 〈担当者〉 所属： 職名・氏名： 電話番号： Eメールアドレス：

注)「事業提案書（概要）」は 1 枚にまとめること。

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト 事業内容・実施体制書

1 事業内容

事業内容	※ 事業内容を詳細かつ具体的に記載 ※ 導入するツール名及びサービス名を具体的に記載（提供するベンダー名も記載） ※ 本事業内容に合わせて、「様式3 事業概要図」を必ず作成
事業目的 （経緯・背景 ・課題認識）	※ 事業に取り組むこととした背景・課題認識・当該課題に取り組むことの重要性・優先性について、具体的に記載
対象となる基 幹システム・ベ ンダー	※ 事業の対象となる基幹システムの種類（住民基本台帳、国民健康保険など）及びシステムベンダー名を記載
対象業務の 選定理由	※ 様式1で記載した対象業務を選定した理由（当該業務に取り組む有効性・優先性等）について具体的に記載
実現したい 将来像	※ 提案団体がフロントヤード改革や先駆けとなるような改革に取り組むことにより、実現したい将来像を具体的に記載
住民利便性の 向上の説明	※ 提案する事業内容が、どのように住民利便性向上に資するか具体的に記載

職員の業務効率化の説明	※ 提案する事業内容が、どのように職員の業務効率化に資するか具体的に記載
これまでの窓口業務改革等に関する取組実績	※ 既に策定済みの各種計画（DX 推進計画等）での窓口業務改革等の位置付けや、今年度までに実施した BPR 等の取組実績を具体的に記載 ※ 既に策定済みの各種計画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、既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 ※ 先駆けとなる改革のうち、住民情報等の匿名加工・統計データ化を行い、データを企画立案等に活用する取組（以下「住民データ利活用モデル」という。）の場合は、データ利活用に関連する取組実績を記載
汎用性の説明	※ 提案する事業内容が、人口規模が同程度の他の自治体でも活用可能となるような汎用性の高いモデルといえる理由を記載 ※ 応募団体の個別課題ではなく、広く共通する課題への対応であり、その対応方法も特殊な手法ではなく全国的に横展開可能な手法であることに留意
全体最適化の説明	※ 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ろうとするものであること（総合的な改革であること） ※ 取組全体の最適化への工夫（各取組間の関係、各取組をまたぐフローやデータ連携・活用の内容、連携データを活用した分析の方向性等）を具体的に記載 ※ 取組全体の体系図等については、様式 3 別紙に記載
デジタル手法基本原則への対応	※ 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）の実現に向けた取組の工夫を具体的に記載

全体 KPI (目標値・現状値)	※ 本取組で設定する KPI の詳細を可能な限り明確に記載 ・ 定義 (算定に用いるデータの定義、算定式等を記載) ・ 区分 (Ⅰ 住民利便性向上に資する指標/Ⅱ 業務効率化に資する指標+①アウトカム/②アウトプットのそれぞれが漏れなく設定されていること) ・ 目標値 (事業開始後 3 年以内を目処) ・ 現状値 (最新のデータ。現時点で未把握の場合は想定値又は記載しない) ・ KPI 設定の考え方 (設定理由、把握方法 (デジタル or アナログ的計測がわかるように記載)、現時点で未把握の場合に把握方針) <table><tr><th>指標名 (定義)</th><th>区分 (Ⅰ / Ⅱ /両方)</th><th>目標値 (時期)</th><th>現状値 (時点)</th><th>設定の考え方・把握方法等</th></tr><tr><td>〇〇 (=〇/〇)</td><td>Ⅰ ①、Ⅱ ②</td><td>〇〇 (R9 末)</td><td>〇〇 (R6. 4)</td><td>．．．</td></tr><tr><td></td><td>Ⅰ ②</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Ⅱ ①</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Ⅱ ②</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	指標名 (定義)	区分 (Ⅰ / Ⅱ /両方)	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等	〇〇 (=〇/〇)	Ⅰ ①、Ⅱ ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．		Ⅰ ②					Ⅱ ①					Ⅱ ②			
指標名 (定義)	区分 (Ⅰ / Ⅱ /両方)	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等																						
〇〇 (=〇/〇)	Ⅰ ①、Ⅱ ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．																						
	Ⅰ ②																									
	Ⅱ ①																									
	Ⅱ ②																									
コスト削減効果の試算	※ 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、事務に従事するコスト (時間・費用) の縮減について、どの程度見込み又は目指して取り組んでいくかを記載 (全体 KPI に記載する内容と同一でも可) ※ 住民データ利活用モデルについては、データの匿名加工や分析・利活用に要するコスト (時間・費用) の縮減について、どの程度見込み又は目指して取り組んでいくかを記載																									

I 住民との接点の多様化・充実化

個別の取組①
(個別 KPI・個別 PDCA)

※ 個別に導入予定の取組名に加え、導入予定/済のデジタルツールの提供事業者名及びサービス名も記載し、その選定理由も具体的に記載

※ 取組概要を簡潔に記載すると共に、導入するツール及びサービスについて、参考とした他の類似の取組等があればその概要 (URL 等) を、類似例がなく先進的取組と考える場合はその要点を、具体的に記載

※ 目標 (KPI 達成に向けた独自の創意工夫の取組 (計画段階) と PDCA の方法 (執行段階)、把握データの分析による改善があればその内容) を具体的に記載

※ 本取組で設定する KPI の詳細を可能な限り明確に記載

・ 定義 (算定に用いるデータの定義、算定式等を記載)

・ 区分 (Ⅰ 住民利便性向上に資する指標/Ⅱ 業務効率化に資する指標+①アウトカム/②アウトプットのそれぞれが漏れなく設定されていること)

・ 目標値 (事業開始後 3 年以内を目処)

・ 現状値 (最新のデータ。現時点で未把握の場合は想定値又は記載しない)

・ KPI 設定の考え方 (設定理由、把握方法 (デジタル or アナログ的計測かわかるように記載)、現時点で未把握の場合に把握方針)

※ 既に導入済みのツールでも総合的なフロントヤード改革の一環として位置付けて取り組む場合は「導入済」を選択の上、必ず記載すること

(導入済ツールに新機能を付加する経費やデータ分析経費等は支援対象)

(記載例)

・ 個別の取組名・ツール：汎用電子申請システムの導入

・ マイナンバーカードの利活用：有・無

・ サービス提供事業者・サービス名：〇〇社・〇〇サービス

・ 当該サービスの選定理由 (有効性・優位性等)：

.....

・ 導入状況：新規導入・導入済 (〇年に導入)

・ 取組概要：.....

・ 参考とした他の類似の取組等：有・無・先進的取組

.....

URL:〇〇〇

・ 目標達成に向けた創意工夫の取組 (計画段階)：

①.....

②.....

③.....

・ 目標達成に向けた PDCA (データ分析含む) の方法 (執行段階)：

.....

指標名 (定義)	区分 (Ⅰ / Ⅱ /両方)	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等
オンライン申請率 (=〇/〇)	Ⅰ ①、Ⅱ ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6.4)	

	I ②			
	II ①			
	II ②			
I 住民との接 点の多様化・充 実化 個別の取組② （個別 KPI ・ 個別 PDCA）	・ 個別の取組名・ツール： ・ マイナンバーカードの利活用： ・ サービス提供事業者・サービス名： ・ 当該サービスの選定理由（有効性・優位性等）： ・ 導入状況：新規導入・導入済（〇年に導入） ・ 取組概要： ・ 参考とした他の類似の取組等：有・無・先進的取組 ・ 目標達成に向けた創意工夫の取組（計画段階）： ・ 目標達成に向けた PDCA（データ分析含む）の方法（執行段階）：			
	指標名 （定義）	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 （時期）	現状値 （時点）
	〇〇 （=〇/〇）	I ①、II ②	〇〇 （R9 末）	〇〇 （R6.4）
		I ②		
		II ①		
		II ②		

I 住民との接点の多様化・充実化 個別の取組③ (個別 KPI・個別 PDCA)	・ 個別の取組名・ツール： ・ マイナンバーカードの利活用： ・ サービス提供事業者・サービス名： ・ 当該サービスの選定理由（有効性・優位性等）： ・ 導入状況：新規導入・導入済（〇年に導入） ・ 取組概要： ・ 参考とした他の類似の取組等：有・無・先進的取組 ・ 目標達成に向けた創意工夫の取組（計画段階）： ・ 目標達成に向けた PDCA（データ分析含む）の方法（執行段階）： <table border="1" data-bbox="405 658 1342 987"> <thead> <tr> <th>指標名 (定義)</th> <th>区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）</th> <th>目標値 (時期)</th> <th>現状値 (時点)</th> <th>設定の考え方・把握方法等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇〇 (=〇/〇)</td> <td>Ⅰ ①、Ⅱ ②</td> <td>〇〇 (R9 末)</td> <td>〇〇 (R6. 4)</td> <td>．．．</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅰ ②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅱ ①</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅱ ②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	指標名 (定義)	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等	〇〇 (=〇/〇)	Ⅰ ①、Ⅱ ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．		Ⅰ ②					Ⅱ ①					Ⅱ ②			
指標名 (定義)	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等																						
〇〇 (=〇/〇)	Ⅰ ①、Ⅱ ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．																						
	Ⅰ ②																									
	Ⅱ ①																									
	Ⅱ ②																									
I 住民との接点の多様化・充実化 個別の取組④ (個別 KPI・個別 PDCA)	・ 個別の取組名・ツール： ・ マイナンバーカードの利活用： ・ サービス提供事業者・サービス名： ・ 当該サービスの選定理由（有効性・優位性等）： ・ 導入状況：新規導入・導入済（〇年に導入） ・ 取組概要： ・ 参考とした他の類似の取組等：有・無・先進的取組 ・ 目標達成に向けた創意工夫の取組（計画段階）： ・ 目標達成に向けた PDCA（データ分析含む）の方法（執行段階）： <table border="1" data-bbox="405 1588 1342 1917"> <thead> <tr> <th>指標名 (定義)</th> <th>区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）</th> <th>目標値 (時期)</th> <th>現状値 (時点)</th> <th>設定の考え方・把握方法等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇〇 (=〇/〇)</td> <td>Ⅰ ①、Ⅱ ②</td> <td>〇〇 (R9 末)</td> <td>〇〇 (R6. 4)</td> <td>．．．</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅰ ②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅱ ①</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅱ ②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	指標名 (定義)	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等	〇〇 (=〇/〇)	Ⅰ ①、Ⅱ ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．		Ⅰ ②					Ⅱ ①					Ⅱ ②			
指標名 (定義)	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等																						
〇〇 (=〇/〇)	Ⅰ ①、Ⅱ ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．																						
	Ⅰ ②																									
	Ⅱ ①																									
	Ⅱ ②																									

I 住民との接 点の多様化・充 実化 個別の取組⑤ （個別 KPI ・ 個別 PDCA）	・ 個別の取組名・ツール： ・ マイナンバーカードの利活用： ・ サービス提供事業者・サービス名： ・ 当該サービスの選定理由（有効性・優位性等）： ・ 導入状況：新規導入・導入済（○年に導入） ・ 取組概要： ・ 参考とした他の類似の取組等：有・無・先進的取組 ・ 目標達成に向けた創意工夫の取組（計画段階）： ・ 目標達成に向けた PDCA（データ分析含む）の方法（執行段階）：																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>指標名 （定義）</th> <th>区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）</th> <th>目標値 （時期）</th> <th>現状値 （時点）</th> <th>設定の考え方・把握方法等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇〇 （=〇/〇）</td> <td>Ⅰ①、Ⅱ②</td> <td>〇〇 （R9 末）</td> <td>〇〇 （R6.4）</td> <td>．．．</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅰ②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅱ①</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ⅱ②</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					指標名 （定義）	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 （時期）	現状値 （時点）	設定の考え方・把握方法等	〇〇 （=〇/〇）	Ⅰ①、Ⅱ②	〇〇 （R9 末）	〇〇 （R6.4）	．．．		Ⅰ②					Ⅱ①					Ⅱ②		
指標名 （定義）	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 （時期）	現状値 （時点）	設定の考え方・把握方法等																									
〇〇 （=〇/〇）	Ⅰ①、Ⅱ②	〇〇 （R9 末）	〇〇 （R6.4）	．．．																									
	Ⅰ②																												
	Ⅱ①																												
	Ⅱ②																												

Ⅱ データ対応の徹底
(KPI・PDCA)

※ 取組名に加え、導入予定/済のデジタルツール（BI ツール等）の提供事業者名及びサービス名も記載し、その選定理由も具体的に記載

※ 取組概要を簡潔に記載し、参考とした他の類似の取組等があればその概要を、類似例がなく先進的取組と考える場合はその要点を、具体的に記載すること。目標(KPI)達成に向けた独自の創意工夫の取組と PDCA の方法を具体的に記載

※ 利活用を予定するデータ（想定も可）について、具体的に記載

※ 本取組で設定する KPI の詳細を可能な限り明確に記載すること

・ 定義（算定に用いるデータの定義、算定式等を記載）

・ 区分（Ⅰ 住民利便性向上に資する指標/Ⅱ 業務効率化に資する指標＋①アウトカム/②アウトプットのうち、Ⅱ①とⅡ②は必ず設定すること）

・ 目標値(事業開始後 3 年以内を目処)

・ 現状値(最新のデータ。現時点で未把握の場合は想定値又は記載しない)

・ KPI 設定の考え方（設定理由、把握方法（デジタル or アナログ的計測かわかるように記載）、現時点で未把握の場合に把握方針）

※ 既に実施済みの取組を総合的なフロントヤード改革の一環として位置付けて取り組む場合は「導入済」を選択の上、その内容を必ず記載すること

（導入済ツールに新機能を付加する経費等は支援対象）

（記載例）

・ 個別の取組内容：基幹システムの操作ログを活用したワークフロー分析等

・ サービス提供事業者・サービス名：

①書かない窓口システム／基幹システム：〇〇社〇〇サービス／〇〇社〇〇

②分析ツール：〇〇社・〇〇サービス

・ 当該サービスの選定理由（有効性・優位性等）：・・・・・・・・・・

・ 導入状況：新規導入・導入済（〇年に導入）

・ 利活用するデータ：書かない窓口システム／基幹システムの操作ログ（処理件数、処理時間、待ち時間等）

・ 取組概要：基幹システムの操作ログを活用したワークフロー分析とそのダッシュボード化による、更なる業務全体の改革(BPR)の検討（バックヤード業務の効率化）

・ 参考とした他の類似の取組等：有・無・先進的取組

・・・・・・・・・・・・・・・・

URL:〇〇〇

・ 目標達成に向けた創意工夫の取組（計画段階）：

①・・・・・・・・

②・・・・・・・・

・ 目標達成に向けた PDCA の方法（執行段階）：・・・・・・・・

指標名 (定義)	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等
デジタル手法 で取得した データ数	Ⅱ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6.4)	・・・

	分析した 手続数	Ⅱ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．
	タッシュホー ド作成数	Ⅱ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．
Ⅲ 更なる業務 改革の実施 (KPI・PDCA)	・ 個別の取組内容：バックヤード業務の集約化の検討 ・ サービス提供事業者・サービス名： ①オンライン申請システム（再掲）：〇〇社・〇〇サービス ②リモート窓口システム（再掲）：〇〇社・〇〇サービス ③書かない窓口システム（再掲）：〇〇社・〇〇サービス ④セルフ端末システム（再掲）：〇〇社・〇〇サービス ・ 当該サービスの選定理由（有効性・優位性等）： ．．．．． ・ 導入状況：新規導入・導入済（〇年に導入） ・ 利活用するデータ：各ツール・サービスによる申請データ（〇〇手続、〇〇手続、〇〇手続 等） ・ 取組概要： オンライン申請はもとより、〇〇支所における窓口やセルフ端末での申請データを本庁に一括で集約して、集中処理するためのフロー検討（BPR やその実現可能性を検証し、実証的な取組を実施する。 ・ 目標達成に向けた創意工夫の取組（計画段階）： ①．．．．． ②．．．．． ・ 目標達成に向けた PDCA の方法（執行段階）： ．．．．．				
	指標名 (定義)	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等
	バックヤード 集約化数	Ⅱ①	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．
	BPR 取組数	Ⅱ②	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．
	更なる業務 改革（全体 最適化）の 取組数	Ⅱ①	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．

IV 窓口空間のあり方の検討
(KPI・PDCA)

- ・取組概要：
- ・当該取組の実施理由（有効性・優位性等）：
- ・目標達成に向けた創意工夫の取組（計画段階）：
- ・目標達成に向けた PDCA（データ分析含む）の方法（執行段階）：

指標名 (定義)	区分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等
新たな窓口 空間整備に 係る提案数	I ①	〇〇 (R9 末)	—	．．．
個 室 相 談 ス ペ ース 設置数	I ①	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	．．．

V 住民情報等の匿名加工・統計データ化を行い、データを企画立案に活用する取組の実施 (KPI・PDCA)	※ 先駆けとなるような改革に取り組むモデルのうち、住民データ利活用モデルに取り組む場合の記載例 ※ 取組名に加え、導入予定/済のデジタルツール（仮名加工・匿名加工システム、BIツール等）の提供事業者名及びサービス名も記載し、その選定理由も具体的に記載 ※ 取組概要を簡潔に記載し、参考とした他の類似の取組等があればその概要を、類似例がなく先進的取組と考える場合はその要点を、具体的に記載 ※ 目標(KPI)達成に向けた独自の創意工夫の取組と PDCA の方法を具体的に記載 ※ 利活用を予定するデータ（想定も可）及び活用目的について、具体的に記載 ※ 本取組で設定する KPI の詳細を可能な限り明確に記載すること ・ 定義（算定に用いるデータの定義、算定式等を記載） ・ 目標値（事業開始後3年以内を目処） ・ 現状値（最新のデータ。現時点で未把握の場合は想定値又は記載しない） ・ KPI 設定の考え方（設定理由、把握方法（デジタル or アナログ的計測かわかるように記載）、現時点で未把握の場合に把握方針） ※ 既に実施済みの取組を本事業で行う改革の一環として位置付けて取り組む場合は「導入済」を選択の上、その内容を必ず記載すること （導入済ツールに新機能を付加する経費等は支援対象） （記載例） ・ データの活用目的：〇〇システムから抽出したデータを企画立案に活かす ・ 個別の取組内容：複数のデータを集計、分析し、新規施策の検討や既存施策の検証を行う ・ サービス提供事業者・サービス名： ① 仮名加工システム／〇〇社〇〇サービス ② 分析システム：〇〇社・〇〇サービス ・ 当該サービスの選定理由（有効性・優位性等）：・・・・・・・・・・ ・ 導入状況：新規導入・導入済（〇年に導入） ・ 利活用するデータ： ・ 取組概要：・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ・ 参考とした他の類似の取組等：有・無・先進的取組 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ URL: 〇〇〇 ・ 目標達成に向けた創意工夫の取組（計画段階）： ① ・・・・・・・・ ② ・・・・・・・・ ③ ・・・・・・・・ ・ 目標達成に向けた PDCA（データ分析含む）の方法（執行段階）： ・・・・・・・・・・・・・・・・ <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">指標名 (定義)</td> <td style="width: 16%;">目標値 (時期)</td> <td style="width: 16%;">現状値 (時点)</td> <td style="width: 35%;">設定の考え方・把握方法等</td> </tr> <tr> <td>分析に活用するデータ数</td> <td>〇〇</td> <td>〇〇</td> <td>・・・</td> </tr> </table>	指標名 (定義)	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等	分析に活用するデータ数	〇〇	〇〇	・・・
指標名 (定義)	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等						
分析に活用するデータ数	〇〇	〇〇	・・・						

		(R9 末)	(R6. 4)	
	クロス集計結果を活用し 説明資料を作成するため に使用するツール数	〇〇 (R9 末)	〇〇 (R6. 4)	・ ・ ・
R 6 年度補正 予算事業化に よる執行実現 可能性	※ 国の R 6 年度補正予算に前倒しになったことを踏まえ、各団体の R 6 年度中の予算措置・事業着手及び、R 7 中の完了予定の取組内容の実現性について記載すること ※ 特に「I 住民との接点の多様化・充実化」における新たなツールの導入等については、R 7 年度中に確実に完了が見込まれる取組であることに留意すること			
事業終了後の 取組継続及び 更なる展開に 関する計画 (事業開始か ら 3 年間は必 須記載)	※ 事業終了後、本事業で形成したモデルをどのように継続的に実施していくか、資金計画や人的体制を含めて記載すること。また、本モデル事業の取組に加えて、更なる展開を予定する場合はその内容を記載すること ※ 事業開始から 3 年間はフォローアップを予定するため、当該期間の内容については必ず記載すること			

注)「1 事業内容」は枚数制限なし。ただし、ポイントを押さえて簡潔に記載すること。

「デジタル手続法基本原則への対応」及び「I 住民との接点の多様化・充実化」～「V 住民情報等の匿名加工・統計データ化を行い、データを企画立案に活用する取組の実施」の KPI・PDCA については、取組に該当がある場合のみ記載すること。

2 実施体制

(1) 提案者

1	団体名	※ 提案団体の名称を記載
	人口	
	代表者名	※ 提案団体の代表者の氏名・役職を記載
	提案責任者 (所属・役職・氏名)	
	担当者 (所属・役職・氏名)	※ 「様式1 事業提案書(概要)」の「提案団体担当者連絡先」と一致させること
	所在地	〒
	電話番号	
	Eメールアドレス	

(2) 庁内の推進体制

- ※ 図等を用いて事業推進のための実施体制・役割分担を明確に記載すること
 ※ PowerPointでの提出でも可

実施体制図

【関係者の役割・推進方針】

※ 1～4は必須。各関係者が主導的に果たすべき役割・推進方針と相互の連携・支援体制について、具体的に記載

1 全体統括者（首長の主導・推進方針を含む）

- ・ 役割：
- ・ 推進方針：

2 統括担当課（行政改革担当課・企画担当課等）

- ・ 役割：本事業の全体統括、窓口担当課のBPR・PDCA（業務改革検討）支援
- ・ 推進方針：
- ・ 関係者と連携・支援：

3 情報政策・DX 推進担当課

- ・ 役割： デジタルツール活用支援、データ連携・把握・分析支援
- ・ 推進方針：
- ・ 関係者と連携・支援：

4 窓口担当課①（住民基本台帳業務担当課）

- ・ 役割：
- ・ 推進方針：
- ・ 関係者と連携・支援：

5 窓口担当課②（税務業務担当課）

- ・ 役割：
- ・ 推進方針：
- ・ 関係者と連携・支援：

6 窓口担当課③（福祉業務担当課）

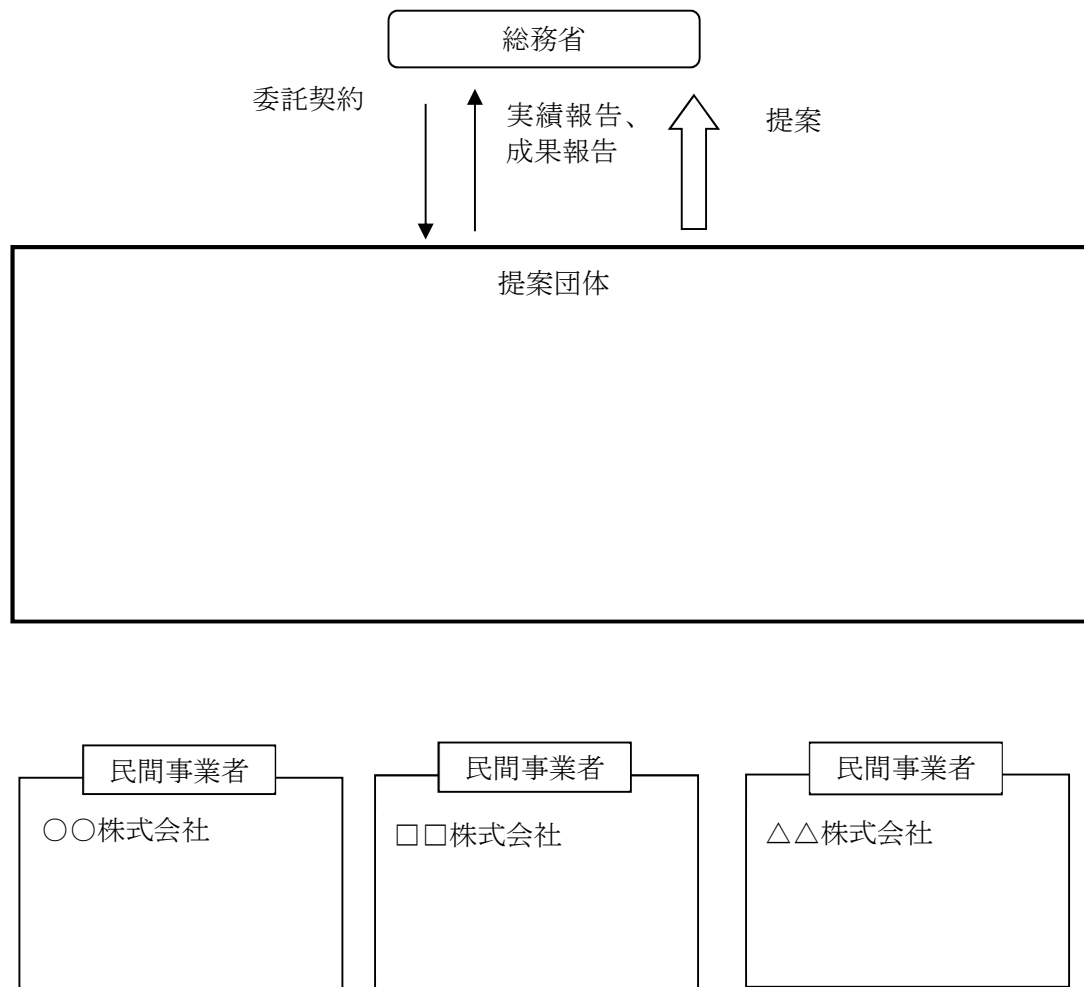
- ・ 役割：
- ・ 推進方針：
- ・ 関係者と連携・支援：

(3) 実施体制（庁外を含む全体）

※ 図等を用いて事業推進のための実施体制を明確に記載すること（下記実施体制図及び役割等はいくまでも例示）

※ 連携する民間事業者については予定でも可

※ PowerPoint での提出でも可



【役割】

1 〇〇市

.....

2 △△株式会社

.....

3 □□株式会社

.....

4 〇〇株式会社

.....

(4) 連携・伴走支援を行う民間事業者

事業者名①	※ 本欄の記載内容については、予定でも可 ※ 未定の場合は、事業者の選定方法、選定にあたっての考え方等について詳細に記載
事業者の所在地	
業務の範囲	※ 連携する民間事業者が担当する事務の範囲等について記載 ※ 伴走支援を行う民間事業者を予定する場合は、可能な限りその支援内容を具体的に記載

事業者名②	※ 本欄の記載内容については、予定でも可 ※ 未定の場合は、事業者の選定方法、選定にあたっての考え方等について詳細に記載
事業者の所在地	
業務の範囲	※ 連携する民間事業者が担当する事務の範囲等について記載 ※ 伴走支援を行う民間事業者を予定する場合は、可能な限りその支援内容を具体的に記載

※ 連携する民間業者全てについて記載すること。記載欄が足りない場合は、適宜追加すること。

3 その他特記事項

※ 必要な場合のみ記載

【人口〇〇万から〇〇万人程度モデル】

〇〇県 〇〇市

(人口 〇〇万人 人口密度 〇〇人/km²)

...

...

...

〇
〇
〇

事業概要

※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）採択団体の事業概要（<https://www.soumu.go.jp/iken/fymodelr5.html>）を参考に作成してください。

※図を用いる等により、事業内容についてわかりやすく示してください。
（1枚に収めること）

主なK P I（～R9年度末）

①

③

②

④

「事業の名称」 <提案団体名(人口)>

取組全体の体系図等

※図を用いる等して、取組全体の体系等についてわかりやすく示してください。
※特に各取組（各ツール）間の関係を整理（各取組をまたぐフローやデータの連携・活用等を含む。）し、取組全体でどのように最適化を図っていくかを記載してください。
（できるかぎり 1 枚に収めること）

内容	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R7 1月	2月	3月
1 企画・検討 (1) 実施体制の構築 (2) 目指すべきFYの姿 (3) 現状の課題把握 (4) 取組・手続の選定 (5) KPI設定（見直し含む）	→	→											
2 オムニチャネル化 (1) 導入サービスに向けた運用方法の検討（BPR含む） (2) サービス①：オンライン申請の導入 ①仕様検討・調達 ②導入・提供準備 ③運用テスト・マニュアル作成 ④実証 (3) サービス②：ワンストップ窓口の導入 ①仕様検討・調達 ②導入・提供準備 ③運用テスト・マニュアル作成 ④実証 (4) サービス③：……の導入 ①仕様検討・調達 ②導入・提供準備 ③運用テスト・マニュアル作成 ④実証 (5) サービス④：……の導入 ①仕様検討・調達 ②導入・提供準備 ③運用テスト・マニュアル作成 ④実証					→	→	→	→	→	→	→	→	→
3 データ分析 (1) 分析内容の検討（取得データの把握、KPI達成に向けた分析） (2) 実証（データ取得期間） (3) データ分析 (4) 業務改革の検討						→	→	→	→	→	→	→	→
4 基幹業務システムの標準化 改革の対象手続に係る基幹業務システムの標準化システムへの移行					● 住基	● 国保	● 児童手当						

※一枚に収めること。
※必要に応じて、行・列を追加頂いても構いません。

〇〇県〇〇市 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト事業スケジュール

様式4

※先駆けとなるような改革に取り組むモデルのうち、住民情報等の匿名加工・統計データ化を行いデータの企画立案等への活用に取り組む団体はこちらの様式を使用すること。

内容	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R7 1月	2月	3月
1 企画・検討													
(1) 実施体制の構築													
(2) 現状の課題把握													
(3) K P I 設定													
(4) 匿名加工・統計データ化の対象の設定													
(5) 個人情報の取扱について整理													
(6) データ利活用のイメージ検討													
2 匿名加工・統計データ化													
(1) 基幹業務システムからのデータ抽出													
(2) 匿名加工システム・データ分析システムの導入													
①仕様検討・調達													
②導入・提供準備													
③運用テスト・マニュアル作成													
④実証（企画立案への活用）													

※一枚に収めること。

※必要に応じて、行・列を追加頂いても構いません。

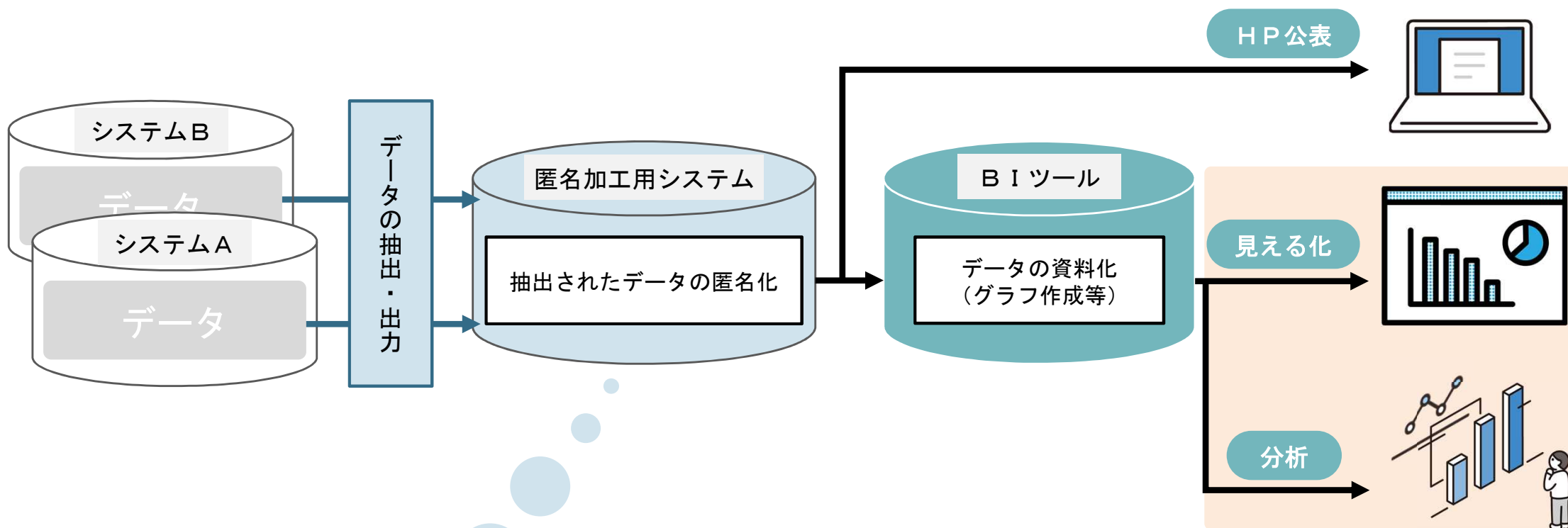
自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに係る提案事業 概算見積額

提案団体名	
-------	--

区 分	算定根拠	金額(円)	備 考
(例)委託料			
・			
・			
(例)調査費			
・			
・			
(例)会議費			
・			
・			
(例)消耗品費			
・			
・			
(例)報告書作成費			
・			
・			
(例)その他経費			
・			
・			
・			
・			
・			
・			
・			
合 計		0	

(壹円未満は端数切捨)

※ 必要に応じて記入欄の大きさの変更、行の追加等をして差し支えない。



匿名加工のイメージ

住民コード	氏名	生年月日	住所	大字コード
1234567890	総務 太郎	1988/1/20	東区 1-1	98765432
1234567891	自治 花子	1995/7/8	西区 2-2	23456789

住民コード	氏名	生年月日	住所	大字コード
5432109876		1988/1/1		98765432
1987654321		1995/7/1		23456789

所得\年齢	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69
100~199	65	51	39	35	49
200~299	...	...	...	...	...
300~399	...	...	...	...	...
400~499	...	...	...	...	...
500~599	...	...	...	...	...
600~699	...	...	...	...	...
700~799	...	...	...	...	...

**企画立案等の
行政経営に
活用**

個人情報と紐づくデータ・
特異なデータは
削除／非表示