

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）

愛知県みよし市

5万人以上10万人未満の団体モデル

1.事業概要（愛知県みよし市）

【人口5万人以上10万人未満】

愛知県 みよし市

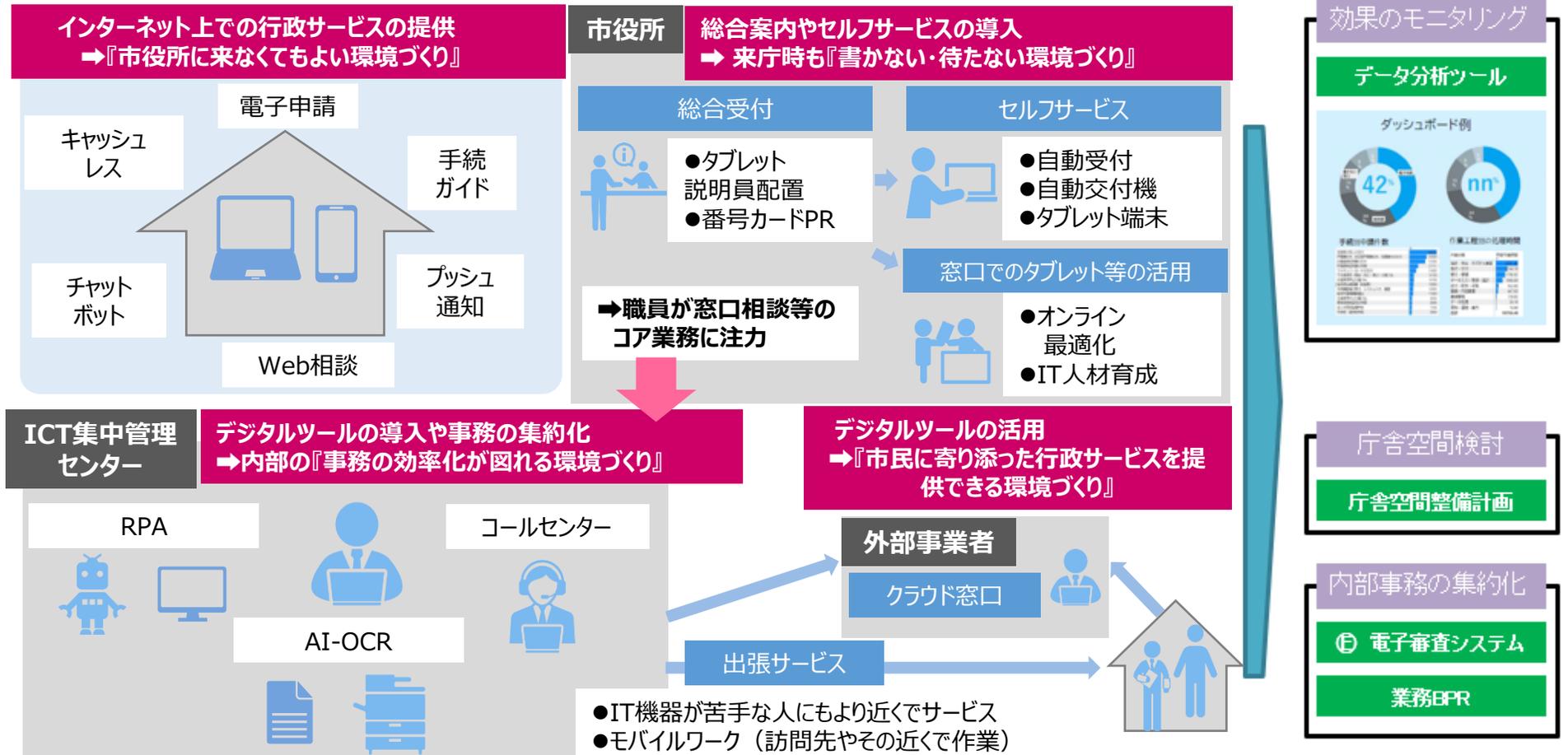
(人口 6.1万人 人口密度 1924.6人/km²)

市域広

ベッドタウン

- 書かない窓口・申請ナビ・電子化サポート（紙申請の電子化）・オンライン サポート・電子審査を総合的に組み合わせ
→ 汎用性の高いエンドトゥエンド（申請～通知）のデジタル化を導入
- フロントヤード改革を行う中で、庁舎空間整備計画を策定し、その一部について 先行的に着手

事業概要



※対象手続は次頁に記載

1.事業概要（愛知県みよし市）

対象手続

No	担当課	手続
01	市民課	マイナンバーカード電子証明書更新
02	保険健康課	後期高齢者医療高額療養費支給申請
03	保険健康課	後期高齢者医療療養費等支給申請
04	保険健康課	後期高齢者医療送付先変更・変更解除申請
05	保険健康課	子ども医療費受給者証の申請
06	保険健康課	医療費受給者証再交付申請（こども）
07	保険健康課	医療費受給者証再交付申請（障がい）
08	保険健康課	医療費受給者証再交付申請（ひとり親）
09	保険健康課	医療費受給者証再交付申請（後期高齢者）
10	保険健康課	予防接種の申請
11	こども相談課	乳幼児健康診査等受診票の交付申請
12	こども相談課	妊婦健康診査受診票の交付申請
13	こども相談課	出産・子育て応援給付金の申請
14	こども相談課	乳幼児家庭全戸訪問（赤ちゃん訪問）の相談
15	こども相談課	子育て見守り訪問の相談
16	こども相談課	乳幼児健診の相談

2.目指す姿、改革全体のKPI（愛知県みよし市）

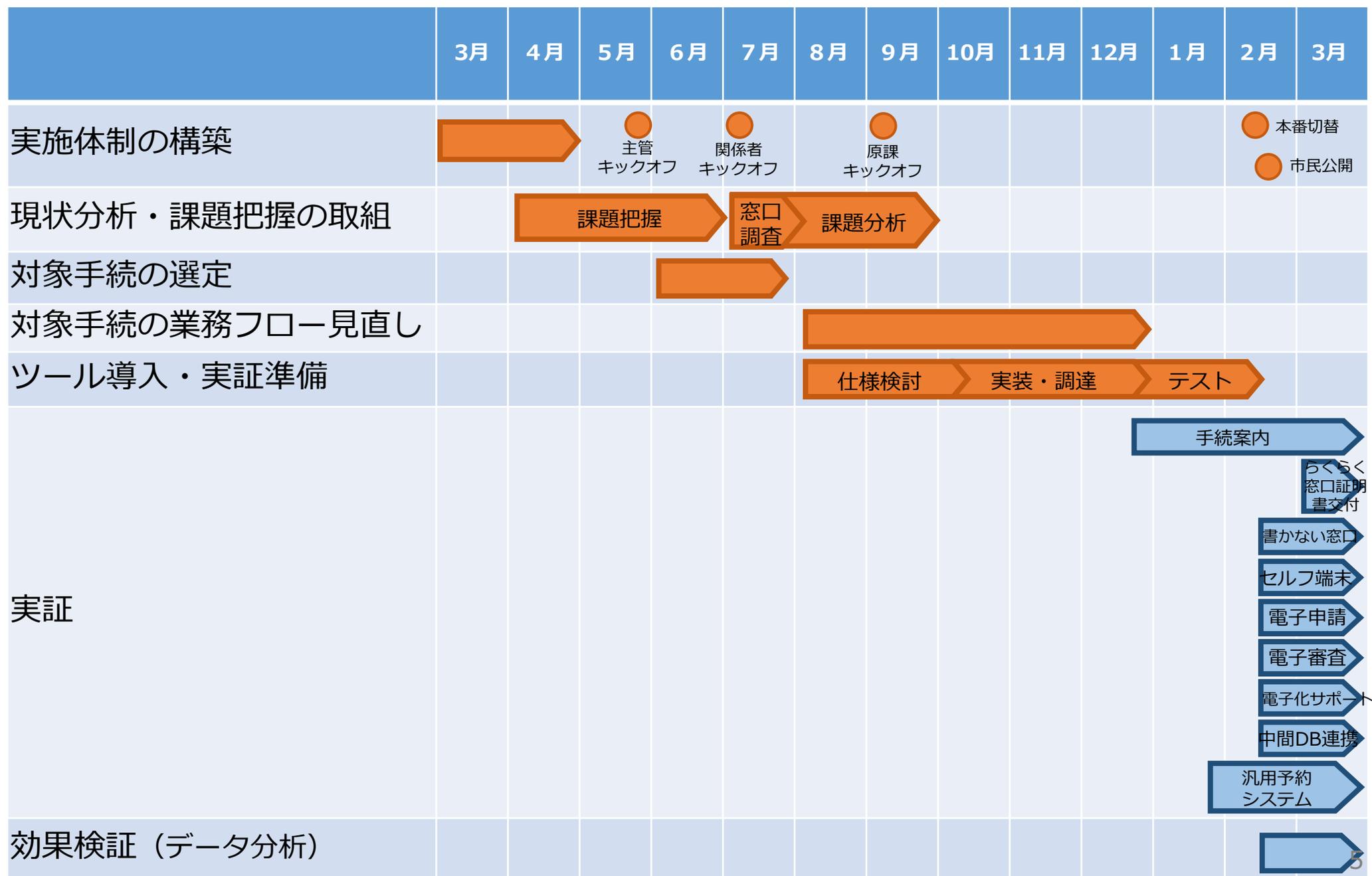
目指す姿

「行かない、書かない、待たない、回らない、迷わない」窓口

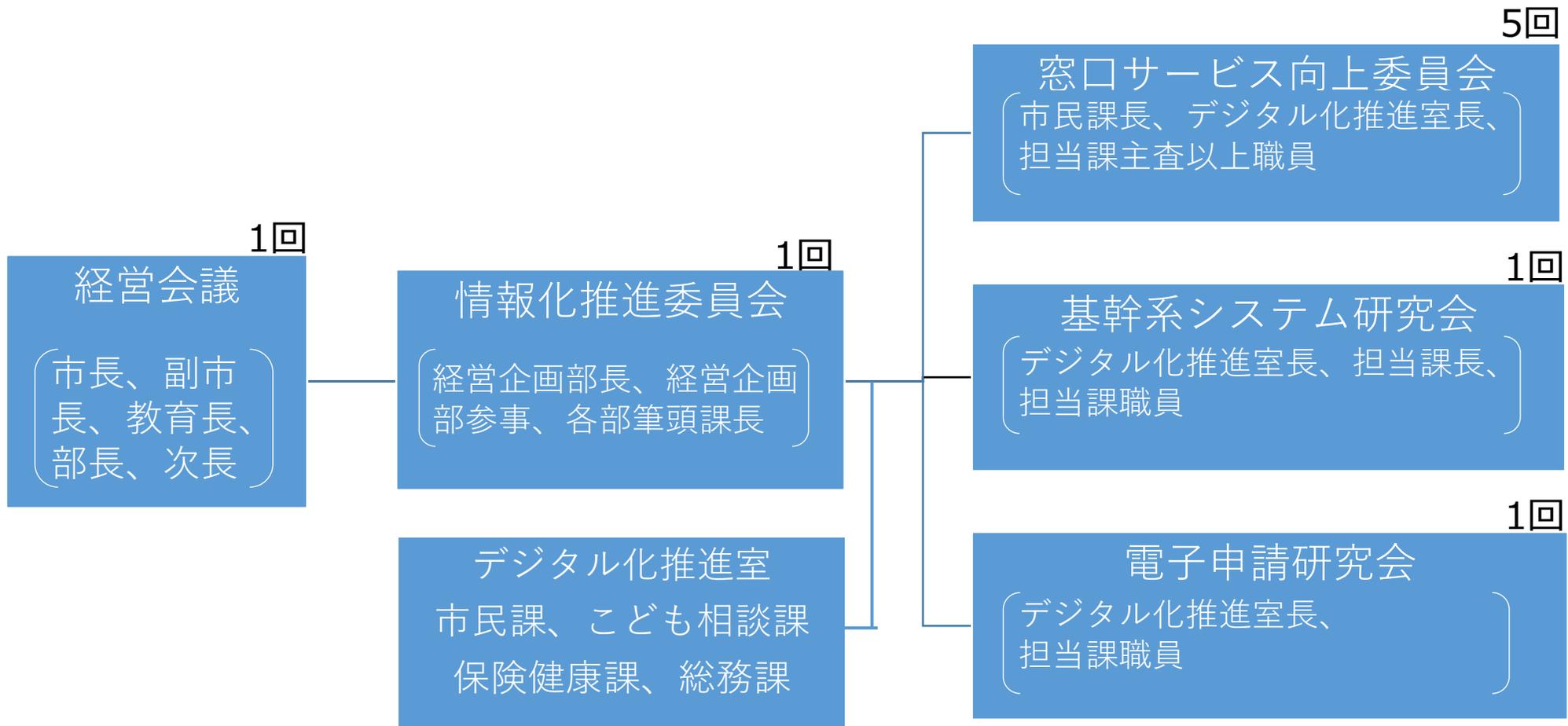
- ① インターネット上で行政手続、問い合わせを完結させることで「市役所に来なくてもよい環境づくり」
- ② 総合案内やセルフサービス導入により来庁時に「書かせない・待たせない環境づくり」
- ③ デジタルツールの導入や事務の集約化による内部「事務の効率化が図れる環境づくり」
- ④ 職員がデジタルツールを活用しながら、「市民に寄り添った行政サービスを提供できる環境づくり」

KPI	目標	改革前	設定の背景
オンライン申請可能手続数	1,554 (R8末) ※全手続	35 (R4末)	みよし市オンライン化方針（HPで公開）で対象としている手続数
オンライン申請件数	200,000 (R8末) ※R4末の2倍を目標	111,949件 (R4末)	総務省自治体DX・情報化推進概要（地方公共団体における行政手続等に係るオンライン利用状況調査結果）参照（「デジタル社会の実現に向けた重点計画」地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続）、県電子申請システム件数
サービス利用者の満足度	4 (R8末)	—	現在の住民満足度が10点満点で7.9となるため、5点満点計算では上回る4を設定
フロントーバックヤードの連携数	18 (R8末)	0	16手続を電子審査システムへ連携したため、標準化完了後のR8に今年度から20%の手続数増加を設定

3.モデルプロジェクトのスケジュール（愛知県みよし市）



4.庁内の推進体制図（愛知県みよし市）

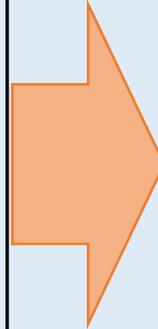


5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（愛知県みよし市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ・令和5年7月、令和6年7月に窓口体験調査を実施
- ### 【抽出された課題】
- ・市民が必要な手続や持ち物が分からない
 - ・転入時や死亡時など30回程度氏名や住所を申請書に記入している
 - ・電子申請を進めると紙とデータの取扱いが複雑化
 - ・市民がどこの課に行けばいいのかわかりにくい
 - ・職員の事務処理動線が重なっている



【課題への対応】

- ・ホームページで必要な手続や持ち物を検索できるようにするとともに、同じところからオンライン申請ができる仕組みを導入
- ・紙と電子申請のデータは**電子審査システム**で審査、管理を行い、**基幹系システムに取り込む仕組み（自動連携は標準化後）**を導入
- ・庁舎全体のサインや事務室内の配置などを検討し、**庁舎整備計画を策定**

(2)対象手続選定

【手続】

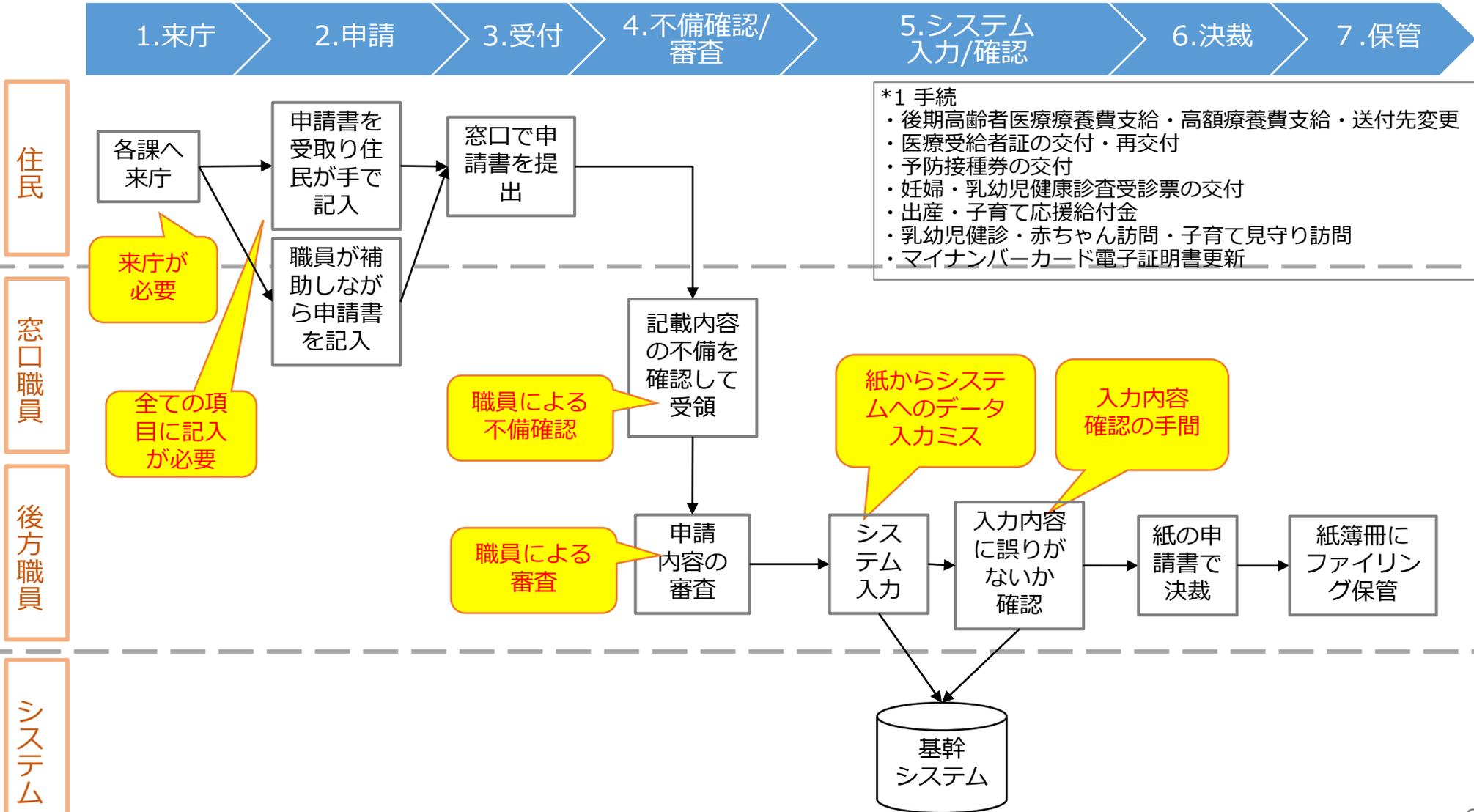
- ① マイナンバーカード電子証明書更新
- ② 後期高齢者医療療養費支給・高額療養費支給・送付先変更
- ③ 医療費受給者証の交付・再交付(子ども・障がい・ひとり親・後期高齢)
- ④ 予防接種券の交付
- ⑤ 妊婦・乳幼児健康診査受診票の交付
- ⑥ 出産・子育て応援給付金
- ⑦ 乳幼児健診・赤ちゃん訪問・子育て見守り訪問

【選定の理由】 子供を持つ世代は、手続が電子化されたり新たなアプリを導入したりしても即座にほぼ100%対応ができており、その世代が関わる手続を中心に選定

今後3年で10倍以上の増加が見込まれるため
対象者の来庁の手間、記入への手間を削減するため
市役所への来庁が難しいこと（時間・手段）が多いため
乳幼児を持つ親が対象となることから市役所に来庁が難しいこと（時間・手段）が多い、また、電子申請への技術的・心理的な障壁が少ないことから、その対象者が関わる申請を中心に選定した。

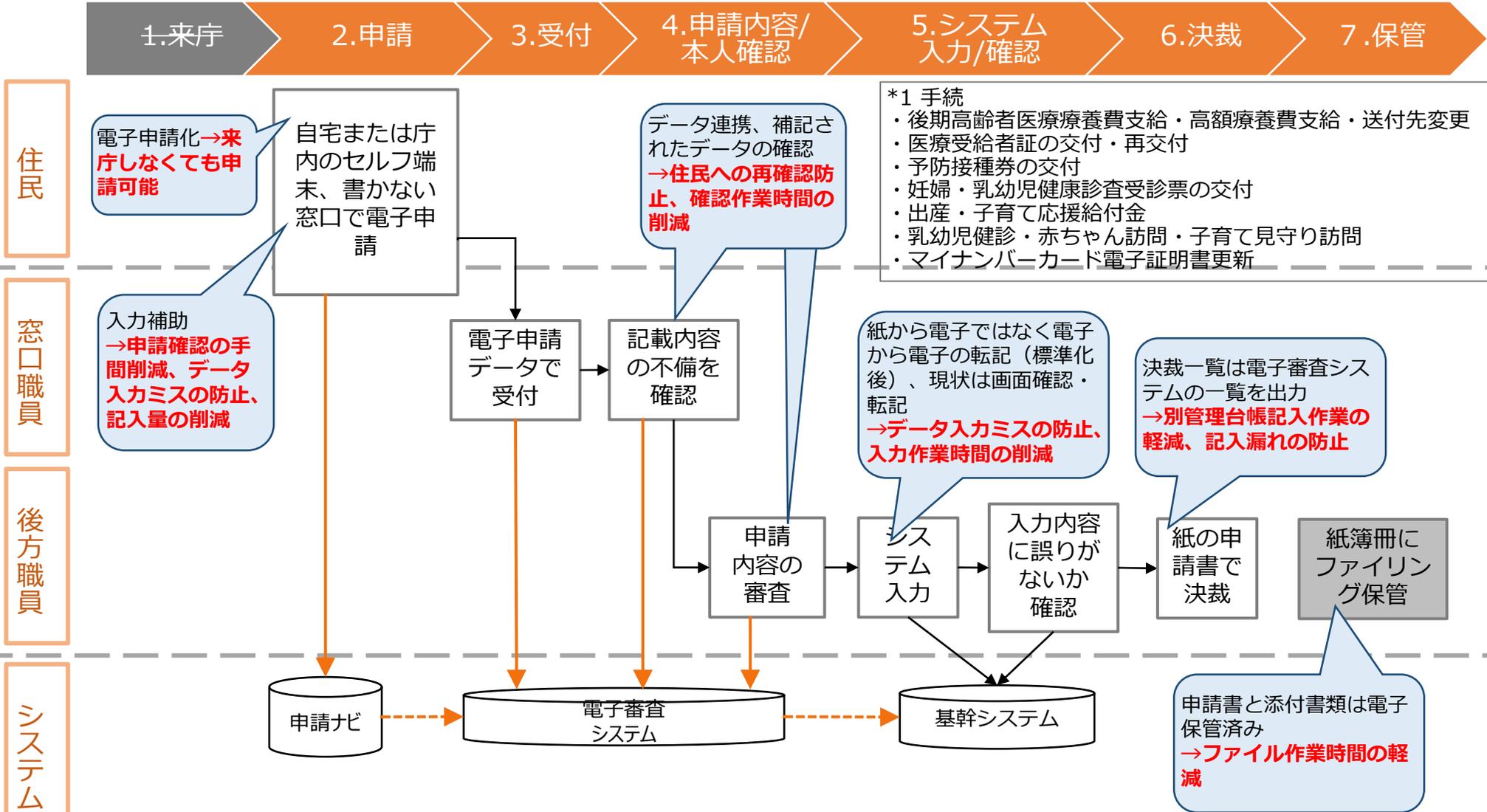
6.業務フロー(BPR) (愛知県みよし市)

場所	本庁舎 保険健康課・こども相談課	取組	申請ナビ、セルフ端末、書かない窓口、電子審査システム、基幹システム連携
■ 改革前		手続	*1参照



6.業務フロー-(BPR) (愛知県みよし市)

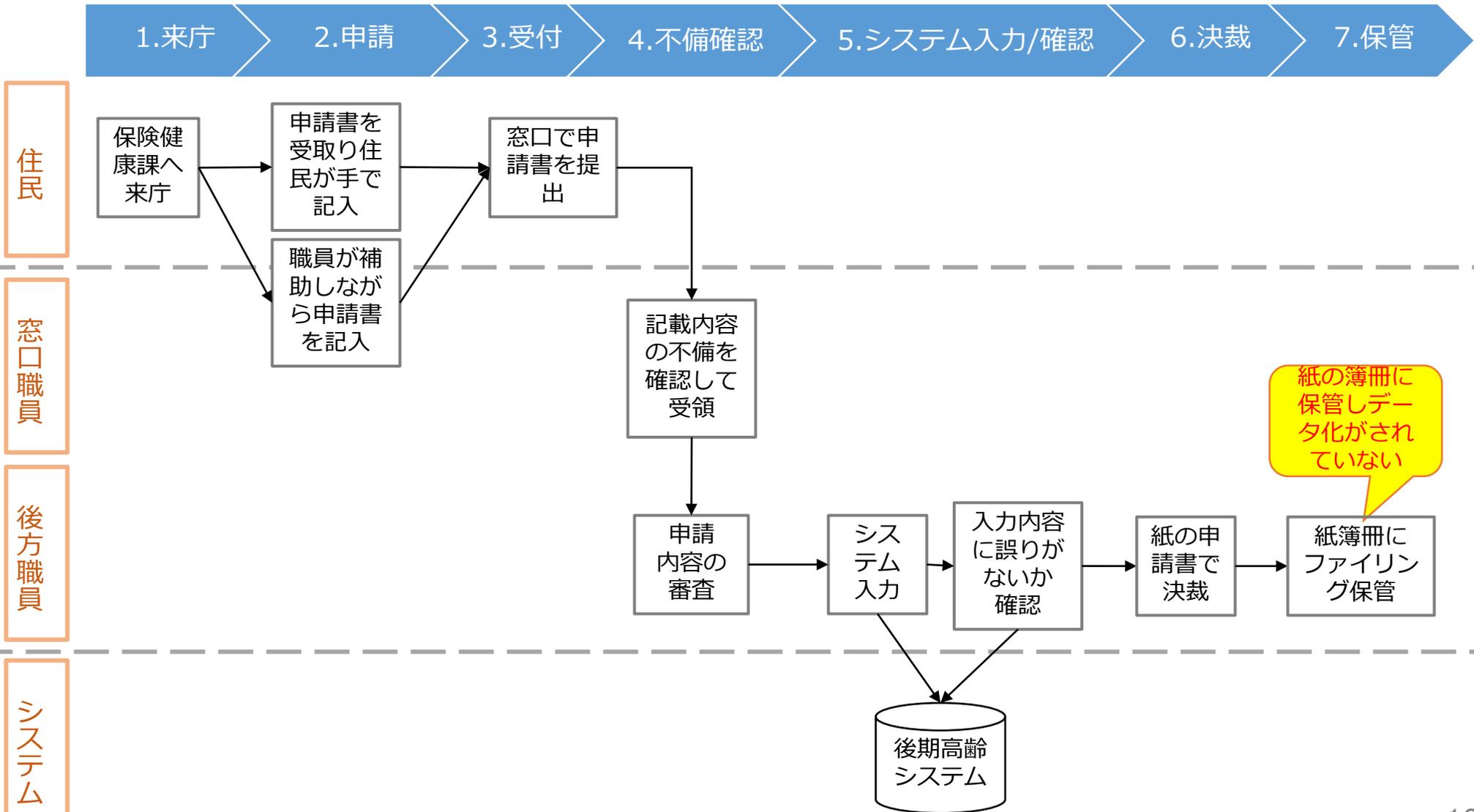
場所	本庁舎 保険健康課・こども相談課	取組	申請ナビ、セルフ端末、書かない窓口、電子審査システム、基幹システム連携
■ 改革後		手続	*1参照



6.業務フロー-(BPR) (愛知県みよし市)

場所	本庁舎 保険健康課	取組	AI-OCR・データクレンジングセンター、電子審査システム
		手続	医療受給者証の再交付申請(子ども・障がい・ひとり親・後期高齢)

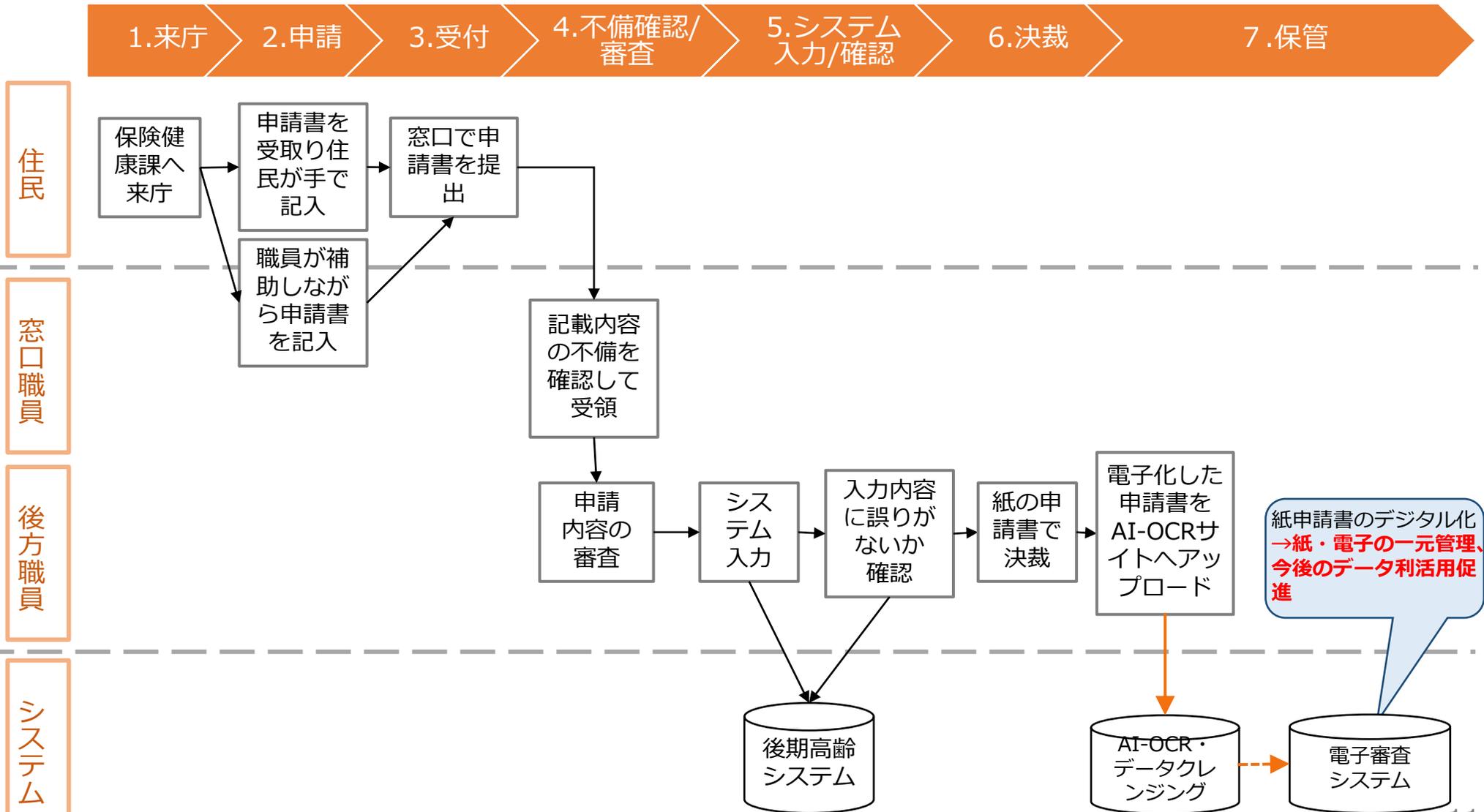
■改革前



6.業務フロー-(BPR) (愛知県みよし市)

場所	本庁舎 保険健康課	取組	AI-OCR・データクレンジングセンター、電子審査システム
		手続	医療受給者証の再交付申請(子ども・障がい・ひとり親・後期高齢)

■改革後



7.課題解決に向けた取組の選定（愛知県みよし市）

概要	手続案内	手続	ライフイベントに合わせた手続
ツール	申請ナビ（アスコエ） 初期 ¥ 1,500,000/ランニング ¥ 1,600,000		
課題	○住民のライフイベントに合わせて職員が聞き取りの上必要な手続を案内することが必要だが、聞き取り項目が多く、また世帯情報等の確認もあり、熟練した職員による対応が必要である。		
対応策	○マイナンバーカード認証によるデータ連携で必要な手続を案内できるツールを導入する。データ連携により質問を削減しつつ、聞き取り項目を表示することから経験の少ない職員でも案内できる。		

① ライフイベントを選択する

手続きコンシェルジュが、あなたをサポートします!

さがす

- 引っ越し
- 結婚
- 出産
- 離婚
- 家族が亡くなった
- 子育て

つくる

- 窓口サービス課 引っ越しに関する手続き
- こども給付課 子育てに関する手続き

ライフイベントに合わせた必要な手続の特定ができる

② 質問に対して回答を選択

ひとつ戻る

0.2

どちらからどちらへの引っ越しですか

ナビゲーション質問数 11質問→3質問

- 年金加入状況
- 手当受給状況
- 公務員か
- ひとり親か
- ... etc.

住民データ

マイナンバーカード認証することで、基幹システムと連携し質問や回答を省力化

③ 手続を案内（一覧表示）

あなたにあった手続きが

5件あります

オンラインで作成可能 がついている手続きはオンラインで申請書を作成することができます。オンラインで作成する場合は、画面下の「窓口サービス課に提出する申請書を作成する」ボタンまたは「こども給付課に提出する申請書を作成する」ボタンより、課ごとの申請書作成ページへお進みください。なお、二つのボタンが表示された場合、両方で申請書作成してください。

結果を印刷 結果をコピー

結果をコピーする際は、ブラウザはEdge、SafariまたはChromeをご利用ください。

オンラインで作成可能

転居届

引っ越し後14日以内

必要な手続を案内し一覧出力も可能。電子申請対象手続はそのまま電子申請が可能

7.課題解決に向けた取組の選定（愛知県みよし市）

概要 セルフ端末・書かない窓口 **手続** ライフイベントに合わせた手続

ツール 申請ナビ（アスコエ） 初期 ¥ 1,500,000/ランニング ¥ 1,600,000

課題 ○住民が電子申請できる環境を持っていない。また、PCやタブレット端末等による電子申請に不慣れな場合や操作が不安な場合、電子申請が難しい。

対応策 ○庁内に住民自ら電子申請できるセルフ端末を設置する。また、PCやタブレット端末等の操作に不慣れな住民向けとして職員が聴き取りを行いながら電子申請を可能とする書かない窓口を設置する。

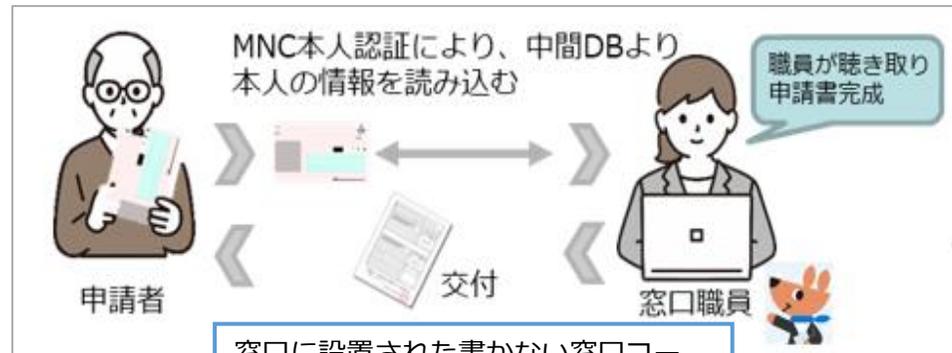
セルフ端末



申請者

庁内に設置されたセルフ端末で住民自ら電子申請

書かない窓口



窓口を設置された書かない窓口コーナーで職員が聴き取りを行いながら電子申請

質問項目の絞り込みや申請項目のプリセット機能で申請作業を簡略化



7.課題解決に向けた取組の選定（愛知県みよし市）

概要	基幹システムとデータ連携された電子申請と電子審査システム	手続	ライフイベントに合わせた手続
ツール	申請ナビ（アスコエ） 初期¥1,500,000/ランニング¥1,600,000 minnect（電通総研） 初期¥5,045,000/ランニング¥1,800,000 AI-OCR+DCC（ガバメイツ） 初期¥119,000/ランニング¥800,000		
課題	○申請書の記入量が多く申請に時間がかかり記入漏れやミスも発生。審査においても熟練度や経験値が必要な場合がある。 ○申請情報が一元管理されておらず、可視化や一元管理ができていないため分析や参照がしにくい。		
対応策	○住民データと連携させた電子申請に切り替える。また、審査においても基幹システム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（申請ナビのと基幹システムを連携した入力プリセットも活用）。 ○紙申請データはAI-OCRで読み取り、電子審査システムで一元管理する。 ○電子審査システムへ取り込んだデータは、ダッシュボードで可視化し分析に活用する。		

①電子申請



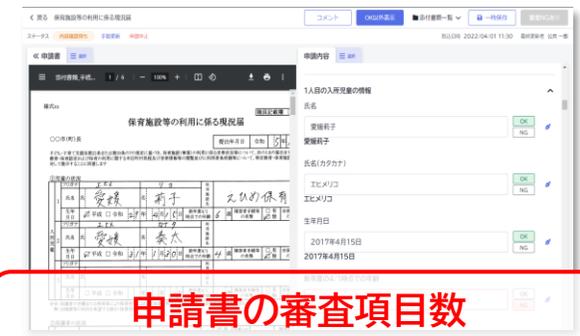
**申請書の入力項目数
60項目→12項目**

- ・4情報
- ・所得
- ・… etc.

住民データ

電子申請により基幹システムと連携することで、入力作業を省力化できる

②形式審査



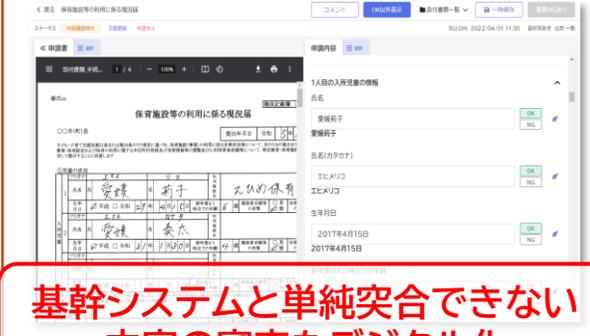
**申請書の審査項目数
20項目→10項目**

- ・4情報
- ・所得
- ・… etc.

住民データ

対象基幹システムの情報と自動突合することで、審査の省力化、属人化・漏れ防止ができる

③内容審査



**基幹システムと単純突合できない
内容の審査もデジタル化**

審査データ

基幹システムと単純な自動突合はできない内容もデジタル化することで、過去情報参照やNG事例のデータベース化に活用できる

7.課題解決に向けた取組の選定（愛知県みよし市）

概要

庁舎空間整備計画（1階窓口レイアウト全体構想の検討と結果）

-窓口サービス向上委員会メンバーによるワークショップと窓口担当職員へのアンケート結果から、市民にわかりやすく、職員は効率よく的確なサービス提供ができる1階窓口エリアのあるべき姿を検討。

課題

- 1階窓口エリアの窓口分散による移動の不便さと混雑時の待合場所の不便さ。
- プライバシーに配慮したカウンター機能の不足。
- 案内の効率及び的確性に影響するバックオフィスの狭い通路と非効率な動線。

対応策

- 窓口業務の効率性と的確性実現のため、カウンターから二線・三線のレイアウトを検討。
- 北側の市民課を、福祉課・長寿介護課・保健健康課と同じ南側エリアに移設することにより、申請相談窓口を1箇所にとまとめることが可能と検証できた。
- 北側エリアは、待合兼カフェや交流スペースを設え、市民職員共に多用途活用が可能なエリアを創出。

ワークショップの様子(状況写真) 第2回 2024年10月8日(火)
2回目は新たな申請窓口と人数を確保して、レイアウトによりワークを行いました。人数が増えること、さらに混雑が定着してワークが実施できなくなるといった、懸念も出てきました。



ワークショップを結んで

今回のワークショップでは、みよし市職員がワークショップの目的や課題を共有し、検討事項を洗い出し、ワークを行いました。また、市民課の移設や申請相談窓口の集約など、具体的な検討事項を洗い出し、今後の検討事項として取り上げました。

【窓口ワークショップまとめ】

みよし市 今後のワークショップにより検討されることについて

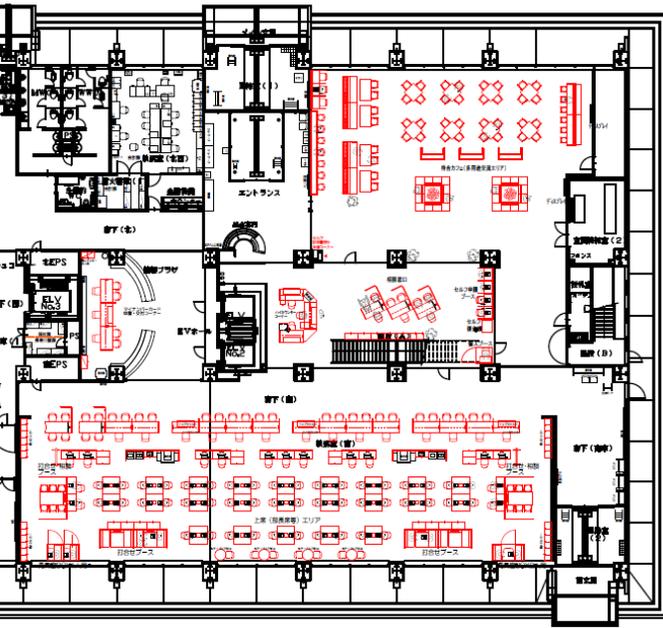
働き方	意識	場
運用 制度	意識 醸成	オフィス環境 ツール等
・業務内容 ・スキル向上 ・業務の効率化	・職員一人ひとりの 意識 ・市民サービスの向上	・レイアウト ・照明 ・空調 ・家具 ・ITツール

3. 考察・まとめ

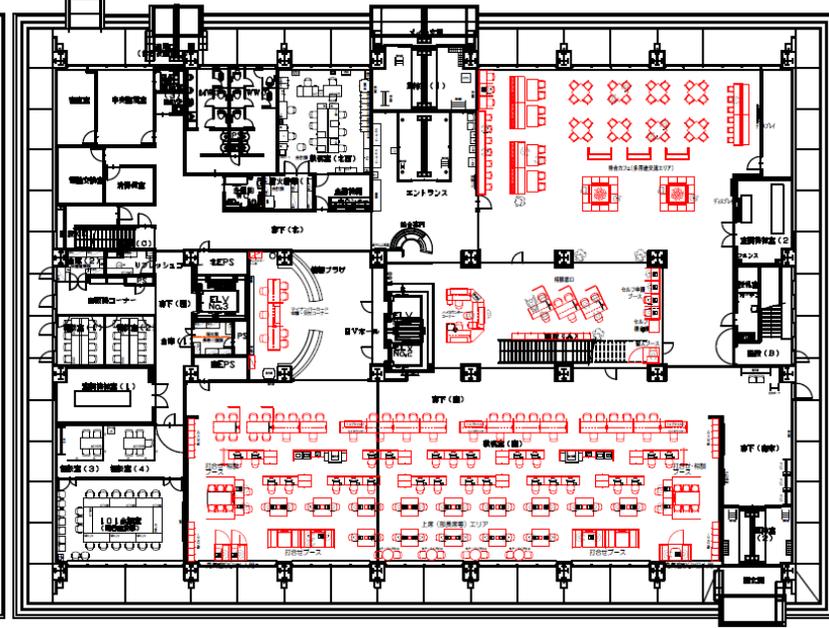
● 窓口空間の「行為行動」機能性リストにおけるアンケート対象部全体の回答集計
アンケート対象部全体の回答数を各機能ごとに合計・集計しました。
ODは「来客エリア」と「職員オフィス」で回答数が多かった上位3位までの結果を示しています。

機能	来客エリア	職員オフィス	合計
受付	10	10	20
待合	10	10	20
相談	5	9	14
申請	6	6	12
その他	5	4	9

【窓口アンケートまとめ】



【窓口二線方式検討レイアウト（案）】



【窓口三線方式検討レイアウト（案）】

7.課題解決に向けた取組の選定（愛知県みよし市）

概要

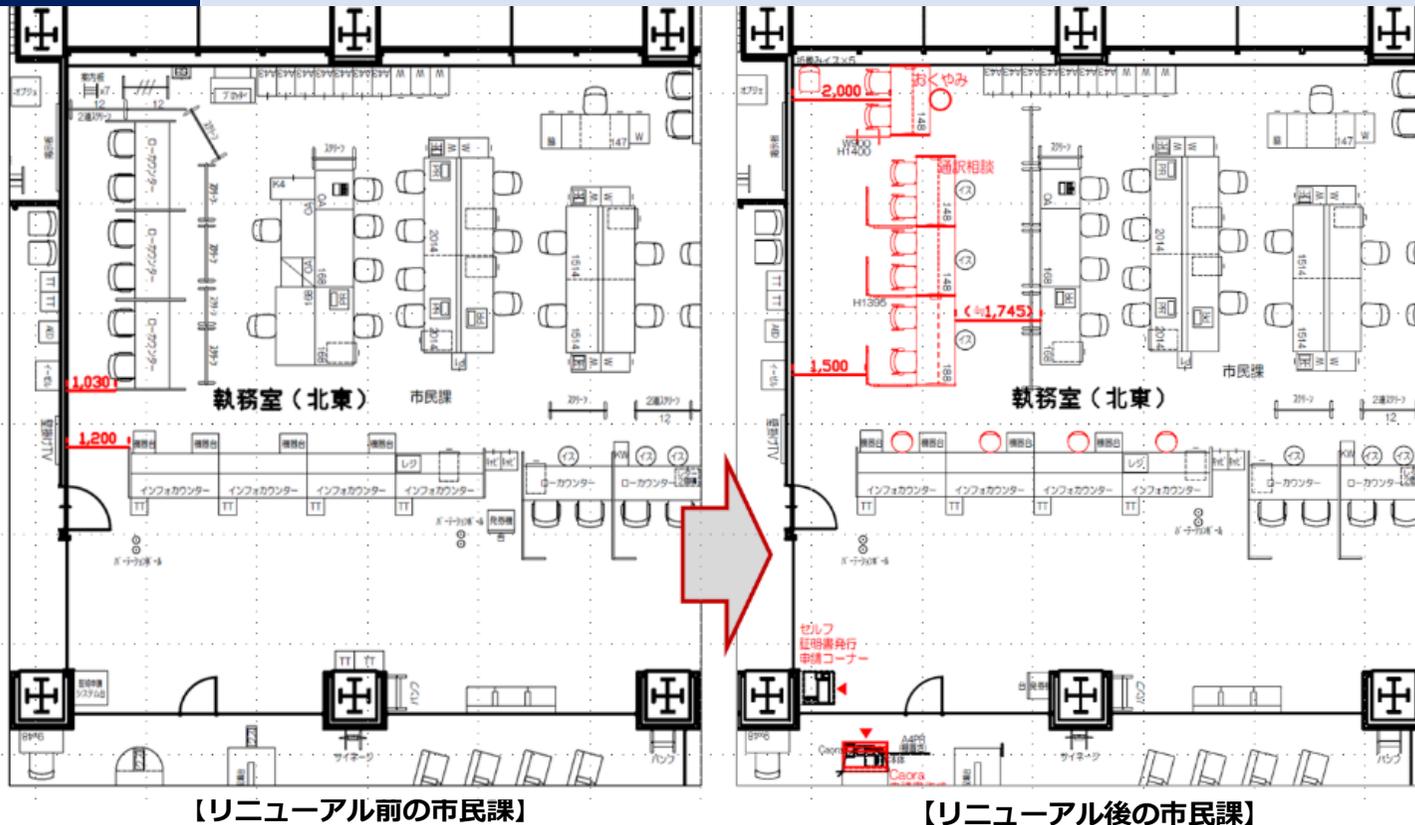
庁舎空間整備計画（1階市民課レイアウトリニューアルの実施内容）

課題

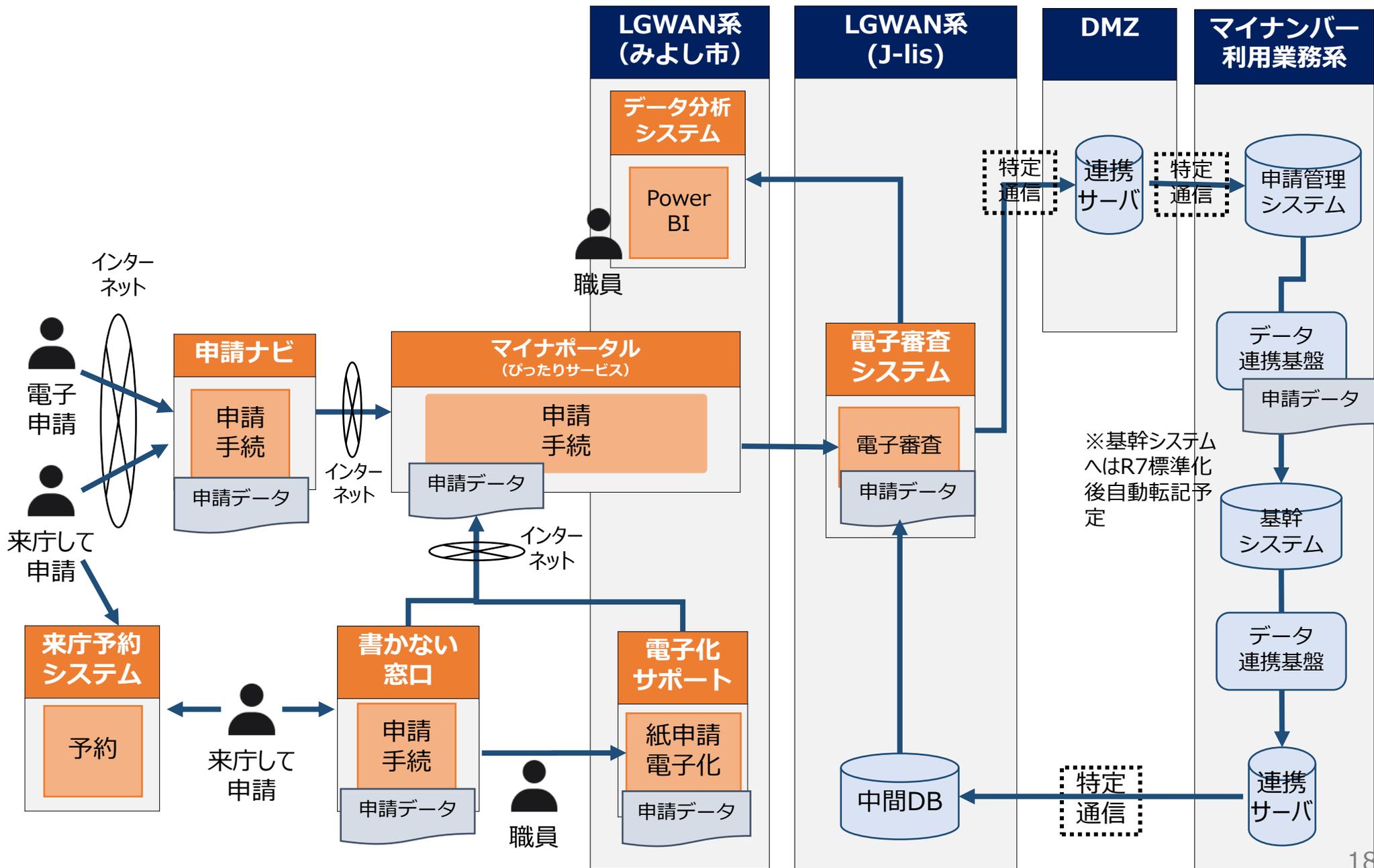
○市民課ではコア業務と窓口業務が隣接しており、申請処理の対応苦慮と職員動線が輻輳している。

対応策

- 市民課窓口の動線向上とプライバシーに配慮した個別ブースの増設。
- 市民の待ち時間短縮や身体的・心理的な負担を軽減。
 - 窓口の動線効率化を目指し、第1線（受付）担当者を明確化するために、受付で待機できるカウンター椅子を導入。
 - 座って手続きできることと、プライバシーに配慮した個別ブースを増設。
 - 従来はお悔やみ窓口として3ブース配置していたが4ブースに増設し、別途設置していた外国人相談窓口とマイナンバー窓口にもフレキシブルに利用できる環境を整えた。



8.データフロー（愛知県みよし市）



9.効果検証（愛知県みよし市）

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

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	転入届、こども医療手続、 高齢受給者証手続、福祉 医療住所変更等	転入届、こども医療手続、 高齢受給者証手続、福祉 医療住所変更等	転入届、こども医療手続、 高齢受給者証手続、福祉 医療住所変更等	転入届、国民健康保険 手続、児童手当手続等
総サンプル数	9件	11件	10件	4件
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	266秒	241秒	253秒	286秒
平均手続時間	3,147秒	3,687秒	3,522秒	3,203秒
平均後処理時間	302秒	343秒	387秒	315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 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
住民満足度 (10点満点)	8.10	8.57	7.97	8.45	職員満足度 (10点満点)	5.13	4.50	5.49	4.55
手続時間 (5点満点)	3.14	2.46	3.14	2.36	処理時間 (5点満点)	3.28	3.88	3.43	3.91
手続の簡便さ (5点満点)	2.67	2.32	2.66	2.14	事務の簡便さ (5点満点)	3.59	3.75	3.39	3.91

10. 主なKPI達成状況（愛知県みよし市）

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	35手続 (R4末時点)	90手続 (R6末時点)	1,554手続 (R8末時点) ※全手続	<ul style="list-style-type: none"> 職員自らオンライン申請可能手続の拡大に取り組み（操作研修、伴走支援、進捗管理）90手続をオンライン化 フロントヤード改革事業としてフロントーバックヤードまでをつなげるオンライン申請可能手続を拡大させ、16手続をオンライン化 	<ul style="list-style-type: none"> R8の目標へ向けて、「みよし市オンライン化方針」に掲げる件数や難易度により4段階に分類した第3弾（206手続）、第4弾（1,223手続）に取り組む オンライン申請ができない障壁（第4弾手続きで例規改正・決済手段準備等必要）を解消するためにアナログ規制改革に取り組む。
オンライン申請件数	111,949件 (R4末時点) ※国資料+ 県電子申請 利用件数	121,266件 (R6末時点) ※国資料 (一部前年 実績数字) +県電子申 請利用件数 (3/4時 点)	200,000件 (R8末時点) ※R4末の2 倍を目標	<ul style="list-style-type: none"> オンライン申請可能手続数を35手続から90手続に増やし、ホームページの動線を整理）職員がオンライン申請可能手続の拡大に取り組み、9,317件増加 フロントヤード改革事業としてフロントーバックヤード（申請管理システム）をまでつなげるオンライン申請可能手続を15手続追加（P3：対象16手続の内、マイナンバーカード電子証明書更新を除く手続き） 	<ul style="list-style-type: none"> 基幹系へのデータ連携が不要かつ申請件数の多い手続を対象に、ぴったりサービスによる申請件数増加の取組を行う 基幹系へのデータ連携が必要な手続は、申請件数が多くかつ来庁不要なものを中心に、今年度導入した申請ナビの仕組みを活用してオンライン申請件数増加へ取り組む
サービス利用者の満足度	—	4.2点 (R6末時点)	4点 (R8末時点) ※5点満点	<ul style="list-style-type: none"> 来庁せず申請可能な手続の拡大と、書かない窓口とバックヤードの連携により住民情報を転記する仕組みを作ることにより、満足度の向上を図った 市民課窓口の相談スペースの拡張や設備の拡充など、満足度向上につながる取組を行った 	<ul style="list-style-type: none"> オンライン申請可能な手続を継続的に拡大し、住民が来庁不要となるサービス向上に取り組む 来庁する住民向けには、申請を1つの窓口で対応できること（書かない窓口・ワンストップ化）や市役所内で迷わないようなサインの検討に取り組む
フロントーバックヤードの連携数	0手続 (R4末時点)	15手続 (R6末時点)	18手続 (R8末時点)	オンライン申請（申請ナビ）、電子審査システム、基幹システム連携の仕組みを構築し、15手続で導入（P3：対象16手続の内、マイナンバーカード電子証明書更新を除く手続き）	R7標準化以降、フロントーバックヤードをつなぐオンライン申請可能手続の20%増加に取り組む

11.費用対効果の検証（愛知県みよし市 5万人以上10万人未満モデル）

効果試算 の条件

- ・ 本事業で導入したソリューションの適用効果は、基幹システムとの連携で効果が大きくなるため、**基幹システムと連携している15手続を対象とする（マイナンバーカード電子証明書更新は除く）**
- ・ 年間業務量（時間）は、相談・問合せや決裁以降の業務も含む手続時間と後処理時間の合計時間とする

【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）

(改革前)対象業務の職員人件費

1,446時間 × 3,581円
≒ **518万円**

(改革後)対象業務の職員人件費

1,190時間 × 3,581円
= **426万円**

職員人件費削減額

256時間 × 3,581円
≒ **92万円**

年間業務量：
= 全手続作業時間×年間処理件数

職員の人件費単価：みよし市における実施計画（各年度事業が総合計画に沿った事業となるように3年分の事業を毎年度見直しを行い公表している計画）で定義されている人件費単価

職員人件費の削減額

= **92万円**

ツール導入・運用経費

初期経費 + 初年度運用経費
= **1,273万円**

費用削減効果

▲ **1,181万円**

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り

ツール毎の内訳：オンライン申請、書かない窓口の導入ソリューション（初年度は運用経費なし）、汎用予約（初年度運用経費あり）

- 申請ナビ：初期経費 150万 / 運用経費 160万
- 電子審査システム minnect：初期経費 505万 / 運用経費 180万
- AI-OCR+DCC：初期経費 12万 / 運用経費 80万
- 中間DB連携：初期経費 580万 / 運用経費 30万
- 汎用予約：初期経費なし / 運用経費 26万

※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

【2年目以降】

職員人件費の削減額

= **92万円**

ツール運用経費

= **476万円**

費用削減効果

▲ **384万円**

本事業は試験的に選定した業務もあり、現状のままであれば費用対効果は見込めない想定であるが、ソリューションを最大限に活用する以下の施策を進めることで費用対効果を得られる可能性がある。KPI達成後に得られる費用対効果は次ページで説明。

- ✓ 本事業でデータ化された申請情報を自動で基幹システムや電子決裁システムへ連携する（R7以降）
- ✓ 対応手続数を増やしていく（手続数に対する運用経費を抑える）
- ✓ 職員作業時間が長い業務を選定する

本事業は、職員側メリットだけではなく、市民の来庁時間、待ち時間、申請書作成時間など削減することができる。市民の機会損失を防ぐ効果もある。

11.費用対効果の検証（愛知県みよし市 5万人以上10万人未満モデル）

効果試算 の条件

※オンライン申請
手続の取組全体
を踏まえた
場合の試算

- ・令和8年末時点でオンライン申請件数がKPIの200,000件に達した場合で試算
- ・今年度オンライン申請化する手続も含め試算（令和6年：90手続追加[実績]、令和7年[予定]：206手続追加、令和8年[予定]：1,223手続追加）
- ・令和5年度の実績（111,949件）と令和6年度の実績（121,266件）から令和7年度、令和8年度のオンライン申請増加件数を試算（令和6年：9,317件増加[実績]、令和7年[予定]：24,877件増加、令和8年[予定]：53,857件増加）
- ・1件当たりの削減時間は、今年度対象手続の年間申請件数3,854件と削減時間256時間から算出（1件当たりの削減時間＝0.066時間(約4分)）

【R6年度】職員人件費の削減額＝オンライン申請増加件数（9,317件）×1件当たり削減時間（0.066時間）×職員の人件費単価（3,581円）

職員人件費の削減額
＝ 220万円
(削減時間：619時間)

ツール運用経費
＝ 476万円

費用削減効果
▲ 255万円

【R7年度】職員人件費の削減額＝オンライン申請増加件数（24,877件）×1件当たり削減時間（0.066時間）×職員の人件費単価（3,581円）

職員人件費の削減額
＝ 588万円
(削減時間：1,652時間)

ツール運用経費
＝ 476万円

費用削減効果
112万円

【KPI達成（令和8年度末）後】

職員人件費の削減額＝オンライン申請増加件数（53,857件）×1件当たり削減時間（0.066時間）×職員の人件費単価（3,581円）

職員人件費の削減額
＝ 1,272万円※
(削減時間：3,577時間)

ツール運用経費
＝ 476万円※

費用削減効果
796万円※

※
・令和8年度に原課（窓口担当部署）の意見を取り入れて窓口DXSaaSを導入する可能性があり、その際は、導入した分のツール運用経費が増加するものの、窓口DXSaaS導入による職員人件費の削減効果も出てくるため、費用削減効果が変化する。
・職員人件費削減額よりはツール運用経費の増額分の方が大きく、費用削減効果は796万円より下がる見込み。

12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（愛知県みよし市）

改革による効果（見込）

- 来庁せずとも申請可能手続の確認と申請が可能となり、住民の滞在時間の削減や利便性が向上
（例：出産・子育て応援給付金の申請 年769時間⇒385時間 約51%削減）
- 基幹システムの情報をプリセットすることで入力の手間が軽減し、住民の申請書作成時間を削減
（例：後期高齢者医療送付先変更・変更解除申請 年32時間⇒9時間 約73%削減）
- 事前のオンライン申請により来庁者が減り、かつ事前の電子審査システムによる審査で窓口の待ち時間が削減
（例：妊産婦・乳児健康診査・新生児聴覚検査受診票および妊婦・産婦歯科健康診査受診票の交付 年37時間⇒19時間 約50%削減）
- オンライン申請を利用することで来庁する申請者が減り、窓口対応していた時間を業務改善推進に活用できることや、来庁される住民に対するこれまで以上に寄り添った相談対応等が可能
（職員の声：市民の入力ミスが多い。⇒ミスが起きないように案内文を改善するなど申請フォームを見直すことでより審査時間の削除が可能）
（職員の声：添付書類での修正が多い。⇒正確に添付書類から転記してもらえるように申請フォームを見直すことでより審査時間の削除が可能）
- 導入ツールやBPRに合わせた職員動線の見直し、および事務室内のレイアウト変更など職員が働きやすい環境を改善することにより職員の業務効率を向上
- 基幹システムのデータ活用や自動審査を行うことで申請者の入力の手間や職員の審査時間を平均28%削減
（例：子ども医療費受給者証の交付申請 年114時間⇒43時間 約38%削減）
- 申請ナビ、電子審査システムの活用で1手続の職員窓口対応時間（相談/問合せ/申請/受付/受領）を平均39%削減
（例：後期高齢者医療高額療養費支給申請（相談・受付作業） 年55時間⇒39時間 38%削減）

更なる業務改善の検討

- R7標準化後に基幹システムとの自動連携を行い、特に職員のシステム入力作業削減を図る
- R7導入予定の電子決裁システムと電子審査システムとの連携を検討し、決裁のペーパーレス化や作業時間の削減を図る
- 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、広報誌等による周知を行いオンライン申請者数増加を図る
- BPR研修での学びや業務可視化ツールを活用し、職員が自発的に業務改善を進めることで、自ら更なる業務効率化の施策を検討できる体制を整備する
- 今年度導入したシステムやサービスの勉強会を全庁的に開催し、対象手続や利用拡大へ向けた意見交換を行うことでより効果のある追加手続を検討する

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（愛知県みよし市）

取組の中で生じた課題

- 実証開始の遅れにより各手続の導入後の効果測定とKPI達成へ向けた取得計画に遅れが生じ、実際の取得データでの詳細分析が困難になった。
- オンラインや書かない窓口で申請された申請書を電子審査しているが、基幹系システムには手入力のため、担当者は業務改善効果を実感できていない。
- 今回導入した手続きについて入力及び記入不要としたため市民の利便性向上は図られたが、一部の窓口担当部署からは、選定したソリューションでは職員の窓口対応時間削減につながらないとの指摘があり、導入を断念せざるを得ない状況となった。
- オンライン申請の事務処理動線は今後も必要であるが、来庁した市民の利便性向上と職員の窓口対応時間削減を両立できるソリューションを検討していく中で、基幹系システムへの取込みが別々の動線にならないような仕組みの検討が必要となった。
- 対象手続を選定するにあたり、手挙げとしたため、件数が少ない手続きも含まれたことから、取得データの分析や業務改善効果の実感に影響が出た。
- R7.4に文書管理システム運用開始で、紙文書がどこまで削減できるか職員に実感がない中で庁舎空間整備計画を策定する必要があった。

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

- 導入後の効果測定とKPI達成へ向けた取得計画の遅れ、実際の取得データでの詳細分析が困難
⇒BPR後の業務フローと事業者が有する他自治体の実績を用い、職員作業の時間削減の効果予測を算出しKPI達成計画を策定。今年度対象手続の実証結果は住民目線の効果が大きいため、次年度以降に追加検討する手続は、より職員に効果の高い手続の検討が必要
- 庁舎空間整備計画の策定
⇒全庁的な計画と窓口部門の計画を分けてアンケートや、机上個別の意見徴収を実施しイメージを共有した
⇒全庁的な計画を令和8年度以降に段階的に実施するため、実施スケジュールの検討、検討資料の作成、参考品番での見積り作業を進めた

【次年度以降に解決する見込みのもの】

- ⇒標準化で変更となる業務フローへの適合、アップデートを図りながら職員の業務効率化と住民サービスの向上を進める
- 電子申請から電子審査までをつなぐ対象手続きの拡大へ向けた手続選定
⇒より効果が高い手続の選定基準を明確にした上で、原課とソリューション勉強会や選定へ向けた意見交換会を行い、しっかりと合意形成を図りながら拡大を進める
- 市民の利便性向上と職員の窓口対応時間削減を両立できるソリューションの検討、オンライン申請の事務処理と窓口申請の事務処理からの審査済みデータについて基幹系システムへの取込みが別々の動線にならないような仕組みの検討
⇒原課の意見を取り入れて導入を検討している窓口DXSaaSなどの他ソリューションと今年度ソリューションとの連携検討を進める
- 庁舎空間整備計画の庁内合意、実施スケジュール
⇒窓口部門の配置（総合窓口、3線化など）について合意形成を行い、可変性の高いサイン導入や市民・職員の動線、空きスペース活用、職員の働き方に資する機能配置などの検討を進め、予算要求事務を進める