

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書

令和7年3月

鹿児島県指宿市

【人口1万人以上5万人未満の団体モデル】

目次

1. 事業概要	3
1.1 事業の背景・目的	3
1.2 事業概要	3
2. 目指す姿・改革全体の KPI	6
2.1 フロントヤード改革により目指す姿	6
2.2 改革全体の KPI	7
3. モデルプロジェクトのスケジュール	11
4. 庁内の推進体制	14
5. 現状分析・課題抽出の取り組み、対象手続の選定	16
6. 業務フロー（BPR）	17
6.1 業務フロー（住民票・各種証明書発行のオンライン化）	17
6.2 業務フロー（住民票・各種証明書発行の窓口対応）	18
6.3 業務フロー（各課の申請手続きの窓口対応）	20
6.4 業務フロー（ライフイベントの複数申請）	22
7. 課題解決に向けた取り組みの選定	24
7.1 ①住民票・各種証明書（オンライン・窓口）	24
7.2 ②各課の申請手続き（オンライン）	26
7.3 ②各課の申請手続き（窓口）	28

7.4 ③ライフイベントの複数申請	29
8. データフロー	32
9. 効果検証	33
10. KPI の達成状況	35
11. 費用対効果の検証	40
12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討	40
13. 今年度の取り組みにおける課題、今後の見通し	42
13.1 ①住民票・各種証明書（オンライン・窓口）	42
13.2 ②各課の申請手続き（オンライン・窓口）	44
13.3 ③ライフイベントの複数申請	45

1. 事業概要

1.1 事業の背景・目的

本市においては、令和5年3月に策定した「指宿市DX推進ビジョン」に基づき、オンライン申請や窓口のデジタル化を検討してきたが、導入・運用にあたり、複数のチャンネルで異なるシステムを導入することで、以下の2つの課題があると認識している。

- ・イニシャルやランニングといったコスト面での負担が大きい点
- ・申請様式など登録・設定がシステムごとに異なるため、データの取得や保守、法令改正などの対応をそれぞれ実施する必要がある、チャンネルを増やすことで職員負荷が増加してしまう点

以上の課題に対し、オムニチャンネル化により、来庁者を減らし、加えて窓口フロアの改善やバックヤードの見直しをすることで、全体最適な自治体フロントヤードの「あるべき姿」を模索する。

1.2 事業概要

申請のオムニチャンネル化の推進として、オンライン申請の拡充と窓口のデジタル化の2点を中心に取り組む。その中でオンライン申請と窓口のデジタル化等の間でデータの流れの複雑化、手続きの保守作業の重複などが課題として考えられる。今回は、各チャンネルにおいて、申請データの統一や手続きの保守の一元化を行い、住民利便性とバックヤード運用の改善を目指す。

前提として、住民が市役所に来庁するケースは大きく「申請届出」・「証明書交付」・「ライフイベント」・「相談」の4つに分かれる。それぞれにおいて、運用の流れや課題は異なる、そのため、大きく3つのテーマを選定し、実証を進める。

テーマ①「オムニチャンネル化（オンライン申請と窓口のデジタル化）におけるデータ・システムの統一による、バックヤード業務を含めた全体効率化の実証」

○解決したい課題：

オムニチャンネル化にともないオンライン申請や窓口などで複数のシステムを導入した場合、データの取得・変換や運用保守の負荷が増大すること。

○実証で達成したいこと：

複数のチャンネルで申請データやシステムの統一を行うことによる職員負荷の軽減。

【申請届出】の来庁について

[自宅で] オンライン申請の拡充

(→国の電子申請システム (びったりサービス))

[窓口で] タブレットを活用した窓口申請のデジタル化

(→TOPPAN(株) 窓口タブレット申請システム)

[バックヤード] データの統一による後続業務の効率化

[バックヤード] 通知のデジタル化

(→TOPPAN(株) Speed Letter Plus)

【証明書交付】の来庁について

[自宅で] オンライン申請 (キャッシュレス決済) の拡充

(→国の電子申請システム (びったりサービス) の決済機能の活用)

[近郊で] コンビニ交付 (※実装済)

[窓口で] 庁舎で書かない証明書交付

(→地方公共団体情報システム機構 らくらく窓口証明書交付サービス)

[バックヤード] システムの統一による後続作業の効率化

テーマ②「国の電子申請システムを活用したライフイベントのワンストップ運用の実証」

○解決したい課題：

ワンストップ窓口を検討すると、民間事業者のサービスや、基幹系システムの改修など、どうしてもコストが高くなってしまうこと。

○実証で達成したいこと：

ワンストップ運用において、国の提供している電子申請システムをうまく活用することでコストを軽減する。

【ライフイベント】の来庁について

〔自宅〕 転入予約（※実装済）

（→国の電子申請システム（びったりサービス）の活用）

〔窓口〕 ワンストップ窓口で必要書類の一括作成

（→TOPPAN(株) 窓口タブレット申請システム）

〔バックヤード〕 複数申請の運用の業務改善（BPR）

テーマ③「本庁・支所間のデータ共有による利便性向上の実証」

○解決したい課題：

オンライン決済が出来ないため、オンライン申請が自宅などで完結しない申請がある。また、窓口において一部のキャッシュレスしか対応していないため、住民ニーズに応えられていない。それらの住民ニーズに応えようとすると、会計事務のチャネルが増え事務が煩雑になる。

○実証で達成したいこと：

会計事務におけるキャッシュレス化やオンライン化を統一の POS システムにより行うことで、住民利便性や業務効率化を達成する。

【内容】

〔自宅などで〕 オンライン決済による支払いの実現

（→国の電子申請システム（びったりサービス）、→モバイルクリエイイト(株) POS システム）

〔窓口〕 キャッシュレスによる支払いの効率化

（→モバイルクリエイイト(株) マルチマネーキャッシュレス決済端末 PT-750）

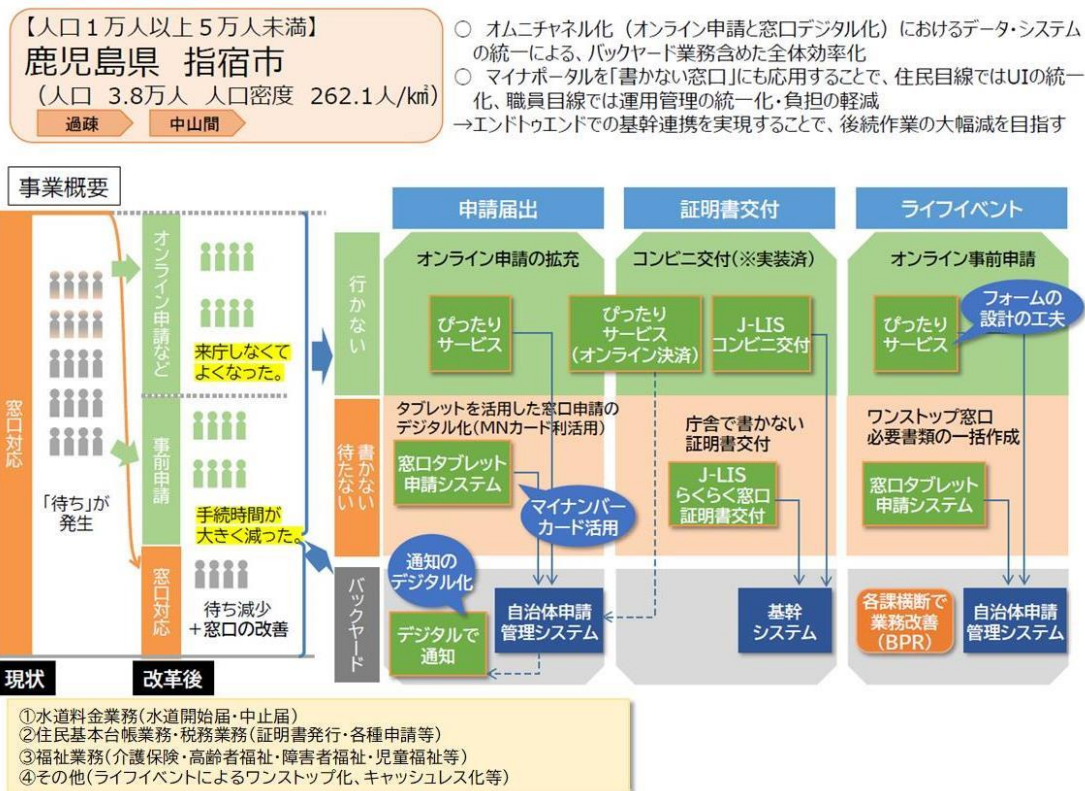


図1：実施内容の概要

2. 目指す姿・改革全体のKPI

2.1 フロントヤード改革により目指す姿

目指す姿

市民にとっても職員にとっても
簡単に手続きが行える市役所

図2：目指す姿

フロントヤード改革にて、住民サービスの向上や業務効率化が図れるように、「わざわざ行かなくていい市役所」、「書かない・待たない市役所」、「バックヤード」の全体最適化を行うことで、「市民にとっても職員にとっても簡単に手続きが行える市役所」を目指す。

2.2 改革全体の KPI

改革全体の詳細な KPI は、以下のとおりである。

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 対応手 続き数	Ⅰ ①、Ⅱ ①	100 手続 (R8 末)	24 手続 (R5. 4)	ぴったりサービス掲載手続き数
窓口のデ ジタル化 対応の窓 口数・手 続き数	Ⅰ ①、Ⅱ ①	6 窓口、 30 手続き (R7. 2)	0 窓口、0 手続 (R5. 4)	窓口のデジタル化を導入している窓口数及び手続 数を計上する
オンライン 申請前 後の窓口 来庁者の 変化率	Ⅰ ②	80% (導入後 R6 年度)	未把握 100% (導入前 R5 年度)	オンライン申請の推進にともない来庁する住民が 減少するという仮定のもと定義 導入前を 100% とし、導入後と比較する。
実証利用 住民に対 するアン ケート	Ⅰ ②	6 割が高 評価	未実施	オンライン申請、窓口のデジタル対応の実施後 に、住民に対して簡便なアンケートを実施し回答 を得る
施策前後 における 職員の後 続業務時 間の減少 率	Ⅱ ②	80% (導入後 R7. 5)	未把握 100% (導入前 R6. 5)	チャネル・住民接点が増えることにより後続作業 時間が増加することが考えられるが、業務改善な どをすることにより作業時間として「時間が削減 された」を目指す。 導入前の令和 6 年 5 月を 100% としたときと導入 後の令和 7 年 5 月を比較
ワンスト ップ対応	Ⅰ ①、Ⅱ ①	2 (出 産・転	0	基本ライフイベント (出産・結婚・離婚・死亡・ 引っ越し) のうち、デジタルを活用した事前申請

のライフ イベント		入) (R8 末)	(R5. 4)	や総合窓口で対応可能になったものの数
ワンスト ップの利 用者人数	I ①、II ①	20 件/月 (R8 末)	0 件/月 (R5. 4)	ワンストップ窓口利用者数の 1 年間の平均人数

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
施策実施 の前後の 住民滞在 時間の変 化率	Ⅰ②	90% (導入後 R6. 11)	未把握 100% (導入前 R6. 7)	ワンストップ窓口により来庁した住民の対応がい ままでより早くなると仮定、総合窓口受付から最 後の申請の受理完了までの時間を計測し、導入前 の令和6年7月と導入後の令和6年11月を比較
施策前後 の職員の 説明の業 務時間等 の減少率	Ⅱ②	80% (導入後 R6. 11)	未把握 100% (導入前 R6. 7)	ワンストップにより住民に必要な手続きが事前に 判明できていることで、職員ヒアリングや説明の 時間がどれだけ削減されるかを計測し、導入前の 令和6年7月と導入後の令和6年11月を比較
窓口キャ ッシュレ ス決済回 数	Ⅰ②、Ⅱ ②	732 件/年 (R6 年度)	488 件/年 (R4 年 度)	1 年間の窓口キャッシュレス決済取扱件数 (150% に増)
デジタル手 法で取得 したデー タ数	Ⅱ②	100 (R7. 2)	0 (R5. 4)	ノーコードツールで構築したデータ数 アプリ内に入っている全データ量を集計する
一元化す るデー タ数	Ⅱ②	25 回/月 (R8. 4 ~ R8. 11)	12. 1 回/月 (R5. 4 ~ 11)	ぴったりサービスで取り扱ったデータ (オンライン +窓口) 数の月平均 (200%に増)
会 計 事 務 処 理 時 間 の削減	Ⅱ①	80% (導入後 R6. 11)	未把握 100% (導 入 前 R6. 5)	レジスター日報作業にかかる平均時間を令和6年 5月を100%としたときと導入後の令和6年11月 との比較
バックヤード 集約化数	Ⅱ①	3 業務	0	フロントヤード改革に伴い、バックヤードで集約を 行った業務数

		(R7. 3)	(R5. 4)	
BPR 取組数	Ⅱ②	3 業務 (R7. 3)	(R5. 4)	BPR に取り組んだ業務数
更なる業務改革(全体最適化)の取組数	Ⅱ①	2 取組 (R7. 3)	0 (R5. 4)	ライフイベント別の取り組んだ数

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	Ⅰ②、Ⅱ②	2 (R7. 2)	0 (R5. 4)	実証に基づき、得た知見から新たな空間整備に係る提案数をカウントする
窓口ロールプレイの実施後の改善提案数	Ⅰ②、Ⅱ②	3 (R7. 2)	0 (R5. 4)	職員が住民役となって一連の手続き行う検証手法として、窓口ロールプレイを実施し、その後の改善提案数

表 1 :KPI 一覧

3. モデルプロジェクトのスケジュール

モデルプロジェクトのスケジュールは以下のとおりである。

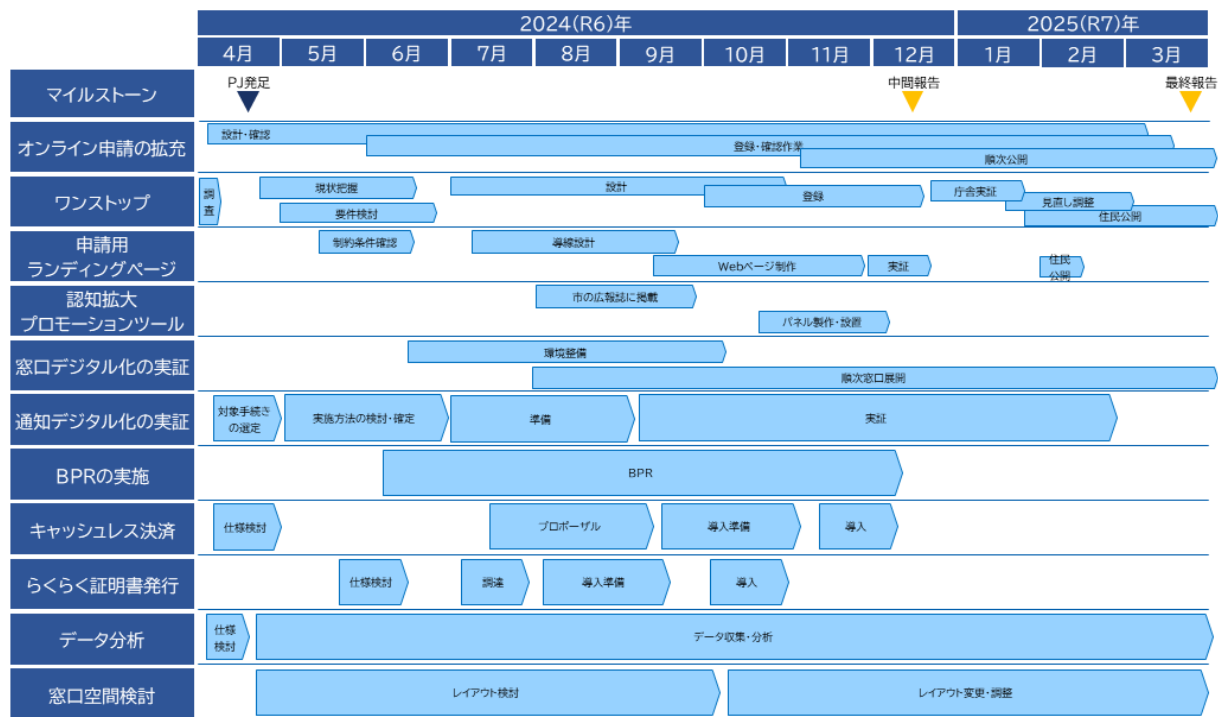


図3：プロジェクトのマスタースケジュール

実施期間である令和6年4月から令和7年3月にかけて、11テーマに分類し進行した。

各テーマの進行に関しては、以下のとおりである。

(1) オンライン申請の拡充

プロジェクト開始の4月当初より順次、各課よりオンライン化希望の手続きをリストアップし、ぴったりサービスの設計・登録を行った。住民向け公開に際しては、11月以降、申請受付後の業務整理等が準備できたものから順次公開した。

(2) ワンストップ（ライフイベント）

窓口タブレット申請システムを活用し、転入及び出生のワンストップ手続きが行える「書かない窓口」を構築した。関連する課・手続きの多さから、登録着手までに長期を要したが、12月末にはびったりサービスへの登録が完了し、以降、庁内実証・住民への部分公開を行いながら微調整を行い、2月中旬ごろより本運用となった。

(3) 申請用ランディングページ

びったりサービスに掲載した、各種証明書発行手続きについて、適切に住民誘導を行うために、住民のマイナンバーカード所有状況などに応じて最適な手続き方法を誘導するランディングページを作成・公開した。各手続きの公開及び市 Web ページへの掲載ができた2月よりページを公開した。

(4) 認知拡大プロモーションツール

10月に市広報紙にて取り組み概要を告知した。また、らくらく窓口証明書交付サービスの導入後、来庁者への認知促進を行うために、人型のパネルを作成し窓口を設置した。

(5) 窓口デジタル化の実証

窓口タブレット申請サービスを活用し、「書かない窓口」を構築した。先行で8月より水道課で運用を開始。以降、手続きがびったりサービスに登録でき、運用が整理できた課から順次導入した。

(6) 通知デジタル化の実証

民間事業者の電子通知のシステム（Speed Letter Plus）を使用し、市で実施している健幸ポイントプロジェクトの参加者に対し通知物のデジタル化を行った。8月下旬よりプロジェクト参加者向けに登録の案内通知を発送し、11月及び3月に通知物の配信を行った。

(7) BPR の実施

今回実証する取り組みにより、作業手順などが大きく変わるオンライン及び窓口での証明書発行と書かない窓口・ライフイベントの2つについてBPRを実施した。

(8) キャッシュレス・オンライン決済

導入に当たってプロポーザルや庁内調整が必要になることから4月に仕様検討を行い、7～9月にかけてプロポーザルを実施、10月より導入準備を行い、12月からサービスを開始した。

(9) らくらく窓口証明書交付サービス

5～6月にかけて仕様検討後、7月に調達、8～9月に導入準備、10月からサービスを開始した。

(10) データ分析

繁閑それぞれの時期にて調査をするため、令和6年3月、7月、令和7年1月、3月の計4回窓口調査を実施し、順次分析を行った。

(11) 窓口空間検討

各種施策と合わせた窓口空間の在り方について検討を行った。令和7年度以降に、窓口配置などが大幅に変わる計画があることから本年度は、掲示物の整理等の軽微な変更を行った。

4. 庁内の推進体制

市長を CX0（最高変革責任者）とする「指宿市 DX 推進本部」が全体統括及び意思決定を行い、プロジェクトの進行はデジタル戦略課が取り仕切り、各課からメンバーを選出し『行政手続最適化』プロジェクトチームを設立し、本プロジェクトの推進を図った。

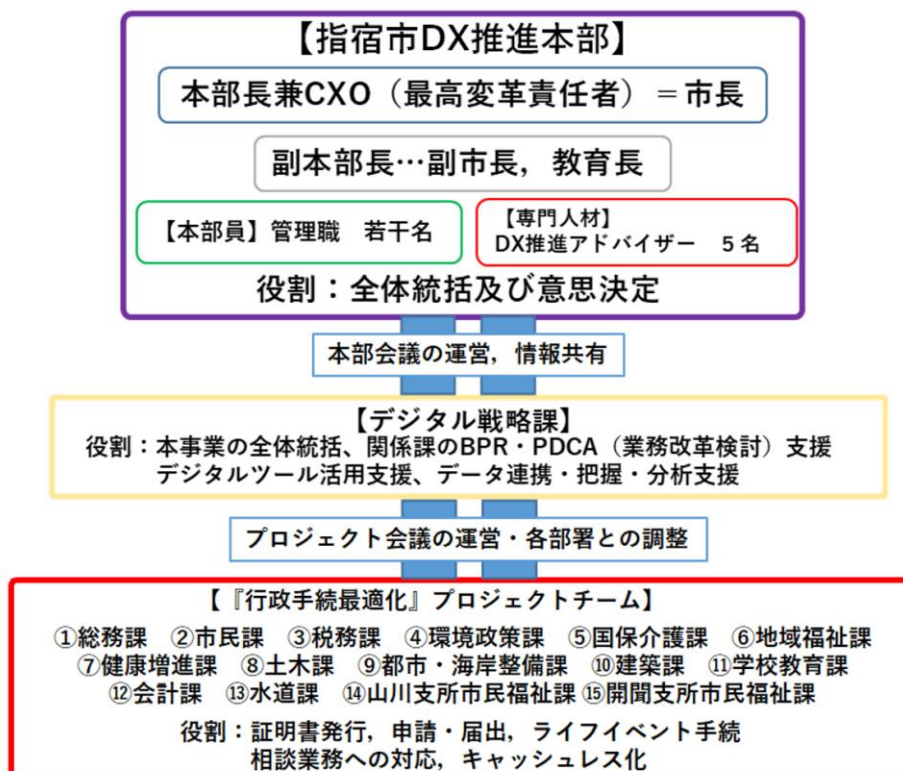


図4：指宿市 DX 推進における体制図

【関係者の役割】

(1) 全体統括者（指宿市 DX 推進本部長兼 CX0（指宿市長））

全体統括及び意思決定における最高責任者

(2) 統括担当課（デジタル戦略課）

本事業の全体統括、関係課の BPR・PDCA（業務改革検討）支援、プロジェクトチームの運営、進捗管理、全体統括者との連絡調整

(3) 情報政策・DX 推進担当課（デジタル戦略課）

デジタルツール活用支援、データ連携・把握・分析支援、連携企業と関係課システムに関する調整

(4) 業務改善所管課（総務課）

業務改善に関する庁内調整、関係課との連携、運用方法の変更への対応

(5) 窓口担当課その 1（市民課、税務課）

証明書発行、申請・届出、ライフイベント手続、相談業務への対応、キャッシュレス化に関する業務への対応、関係課との連携、運用方法の変更への対応

(6) 窓口担当課その 2（国保介護課、地域福祉課、健康増進課、環境政策課、土木課、建築課、

都市・海岸整備課、学校教育課、水道課）

申請・届出、ライフイベント手続、相談業務への対応、関係課との連携、運用方法の変更への対応

(7) 支所担当課（山川支所市民福祉課、開聞支所市民福祉課）

証明書発行、申請・届出、ライフイベント手続、相談業務への対応、キャッシュレス化に関する業務への対応、関係課との連携、運用方法の変更への対応

(8) 会計事務担当課（会計課）

キャッシュレス化に関する業務への対応、関係課との連携、運用方法の変更への対応

5. 現状分析・課題抽出の取り組み、対象手続の選定

指宿市 DX 推進ビジョンに基づき、「各種行政手続きのオンライン化」や「窓口手続きのデジタル化」の取り組みを推進していたが、窓口 DXaaS をはじめ、システム利用に関する費用が課題となっていた。

抽出された課題は、以下のとおりである。

- ① 窓口 DXaaS は、導入に多額な費用がかかり、財政面の負担が大きい。
- ② 紙で行っている申請を電子化するための手続き登録を行う職員にかかる事務負担が大きい。
- ③ オンライン化と窓口デジタル化のそれぞれに職員が対応しなければならない。

課題への対応は、以下のとおりである。

- ① 窓口デジタル化のシステムにぴったりサービス API を活用したサービスを用いることで安価で導入することができるようにする。
- ② 利用者が使いやすいようなシステム構築をぴったりサービス上でできるように、職員への勉強会を複数回開催し、一定の習熟をした職員に対して「ぴったりサービスマイスター」認定証を付与する。
- ③ 「行政手続きのオンライン化」と「窓口デジタル化」とともにぴったりサービスを活用することで、職員の手続き登録にかかる負担を軽減する。ぴったりサービスで受け付けたデータの後続処理をスムーズに行うために、基幹系システム内の申請管理システムを活用する。

(2)対象手続選定

【手続】

【対象業務】

- ①水道料金業務(水道開始届・中止届)
- ②住民基本台帳業務・税務業務(証明書発行・各種申請等)
- 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(ライフイベントによるワンストップ化、キャッシュレス化等)

【選定の理由】

国の用意するマイナバーカード及びマイナポータルぴったりサービスをオンライン申請だけでなく、書かない窓口でも利用することで、住民目線ではUIの統一化、職員目線では運用管理の統一化により、負担軽減が見込まれる。令和5年度に先行してぴったりサービスを活用していた水道料金業務から窓口タブレットを導入した。また、既に実装しているコンビニ交付サービスを市役所窓口にも展開することで、証明書発行にも統一化によるメリットを創出しやすいため。その他、キャッシュレス・オンライン決済の環境整備によるデータ一元管理を行うことで業務効率化も実現できる。

図5：対象手続きの選定について

6. 業務フロー（BPR）

6.1 業務フロー（住民票・各種証明書発行のオンライン化）

改革前の住民票・各種証明書発行に関する郵送請求のフローは、以下のとおりである。

住民は、自身で申請書をダウンロードし記載する必要がある。また、郵便小為替を購入し、同封して郵送しなければならない。また、市職員は、申請書の不備対応以外に、送付された郵便小為替の金額差異があった場合は、過不足金額の精算の手間が発生していた。

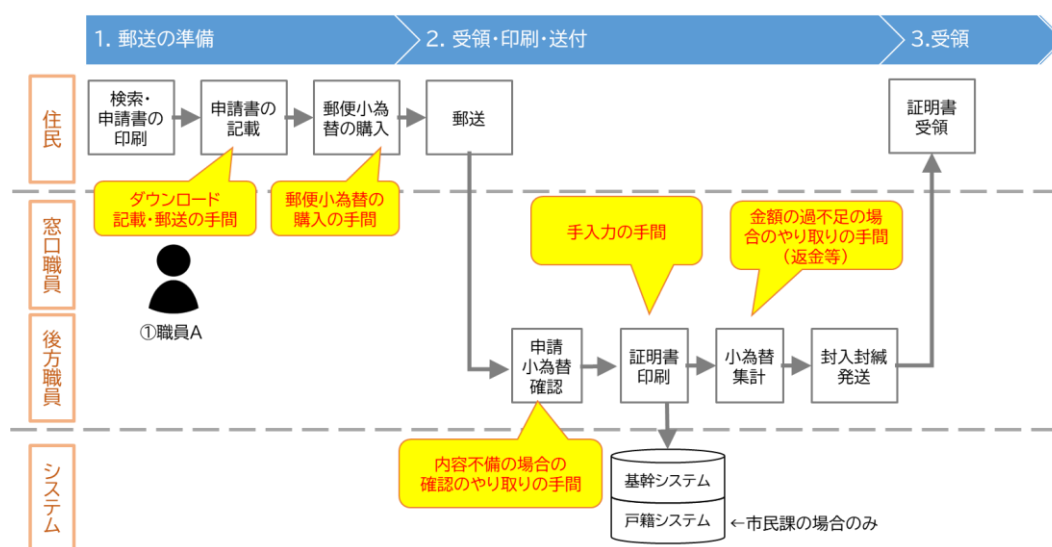


図6：住民票・各種証明書発行のオンライン化の業務フローと各所の課題

改革後の住民票・各種証明書発行に関するオンライン請求のフローは、以下のとおりである。

オンライン申請に誘導する前に、住民のマイナンバーカード所有に関する状況を確認し、条件を満たす場合はコンビニ交付を推奨し、職員の対応が必要な申請件数を削減する。オンライン申請を行った住民に対しては、金額決定後、住民に決済用の URL を送付する。住民がその URL にアクセスしオンライン決済をすることで、郵便小為替の購入や差額精算など住民・市職員双方の手間を削減できる。

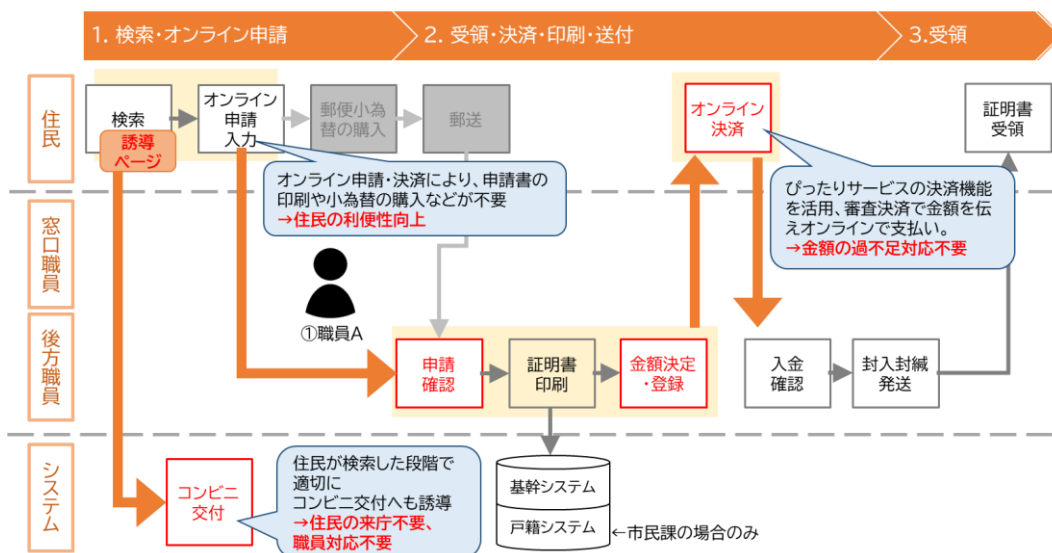


図7：住民票・各種証明書発行のオンライン化の業務フロー（改革後）

6.2 業務フロー（住民票・各種証明書発行の窓口対応）

改革前の住民票・各種証明書発行（コンビニ交付サービスで発行可能な手続き）の窓口対応フローは、以下のとおりである。

住民が記載台で申請書を記入後、窓口職員が本人確認を行った後、システムに入力を行い、証明書発行を行っている。

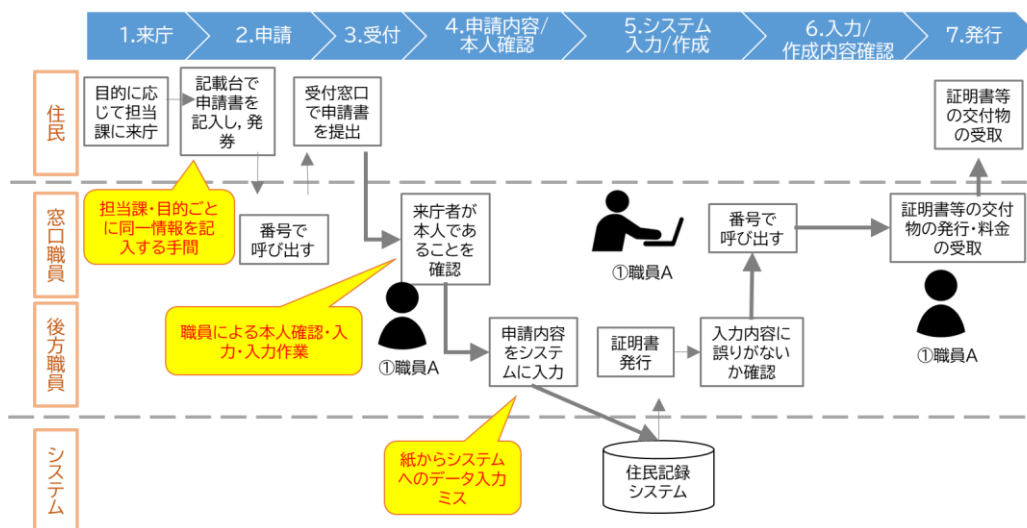


図8：住民票・各種証明書発行の窓口対応の業務フローと各課題

改革後の住民票・各種証明書発行の窓口対応フローは、以下のとおりである。

住民は申請書への記入が不要となり、マイナンバーカードを使用したセルフ端末での操作のみとなる。これにより職員は、発行された証明書の受け渡しと料金の受け取りのみとなった。POS システムを使用するため料金の集計作業なども簡略化され、職員の業務負荷の軽減につながった。

本施策で使用するセルフ端末は J-LIS（地方公共団体情報システム機構）が提供する「らくらく窓口証明書交付サービス」を使用している。

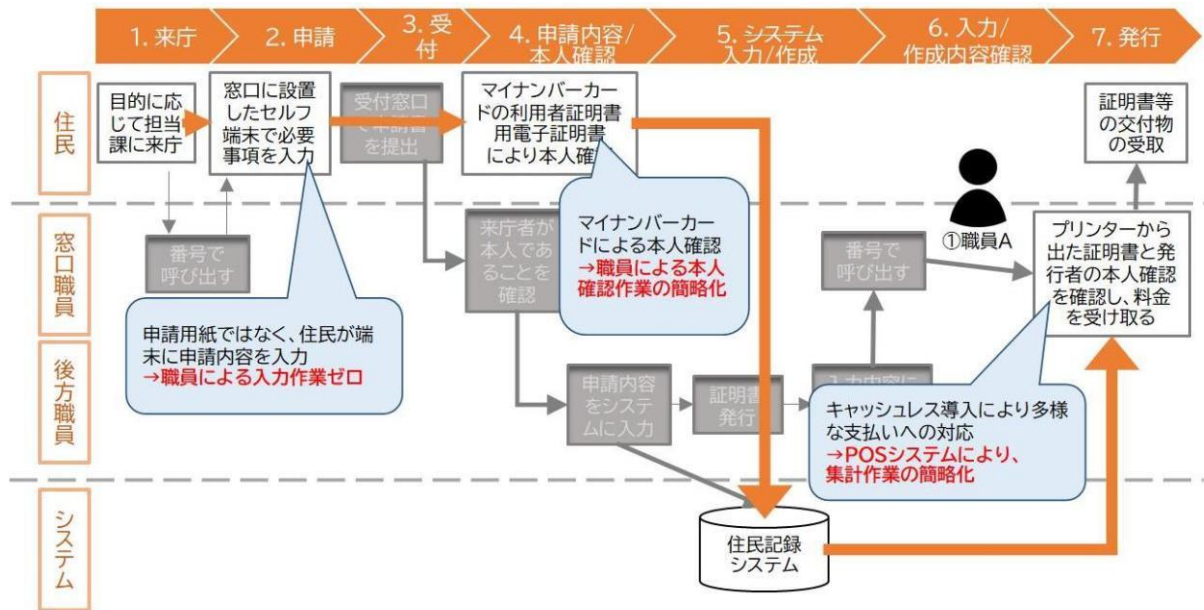


図9：住民票・各種証明書発行の窓口対応の業務フロー（改革後）

らくらく窓口証明書交付サービスの端末を設置した後、その端末が何のための端末かが住民に分かりにくい・住民からして端末の場所が分かりにくいなどの課題があったため、分かり易い人型のパネルを新設して改善した。



写真1：窓口の設置イメージ（設置当初・改善後）

6.3 業務フロー（各課の申請手続きの窓口対応）

改革前の各課の申請手続きの窓口対応フローは、以下のとおりである。

窓口で必要な申請書を渡し、住民が手書きで記入する。記入された申請書を職員が確認し、必要に応じて申請内容をシステムに入力する。しかし、確認の際に職員が不備を見落とす可能性や、手書きのため記入した内容が読みとれない、またはシステムへの入力時のミスが発生する可能性がある。

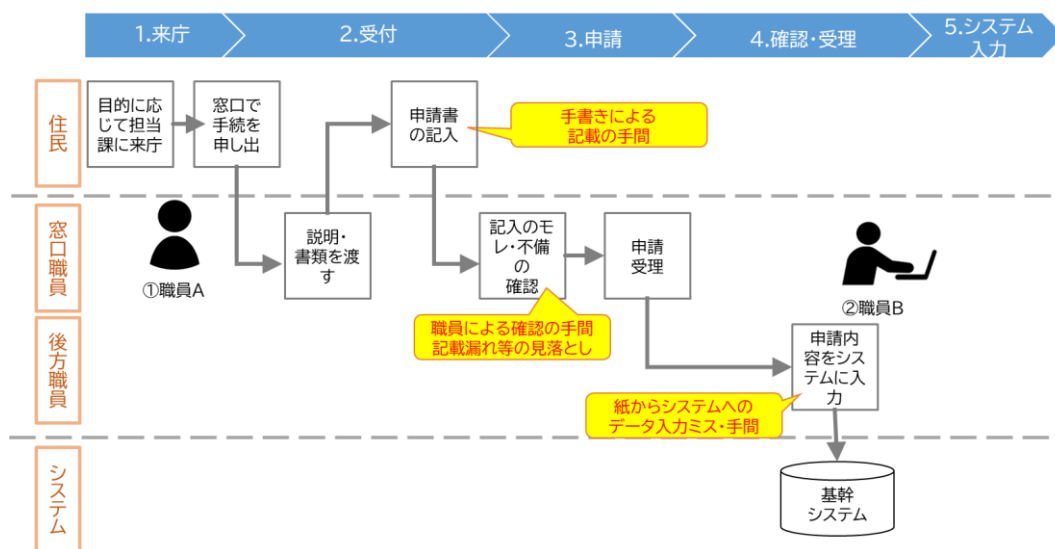


図10：各課の申請手続きの窓口対応の業務フローと各課題

改革後の各課の申請手続きの窓口対応のフローは、以下のとおりである。

住民に申請書を渡す代わりに、入力フォームが表示されたタブレット端末を渡し、住民は画面上で入力を行う。マイナンバーカードや免許証を使用した券面の撮影・入力補助（OCR 入力）ができることや必須項目のチェック機能などがあることで住民の入力負担を抑えるだけでなく、入力後の職員確認の手間も削減ができる。また、入力内容は CSV データで取得できるため、後続処理の改善検討も行いやすい。

本施策で使用するタブレット端末では TOPPAN(株)が提供する、「窓口タブレット申請システム」を使用している。また、フォームや入力データは、ぴったりサービスと連携している。

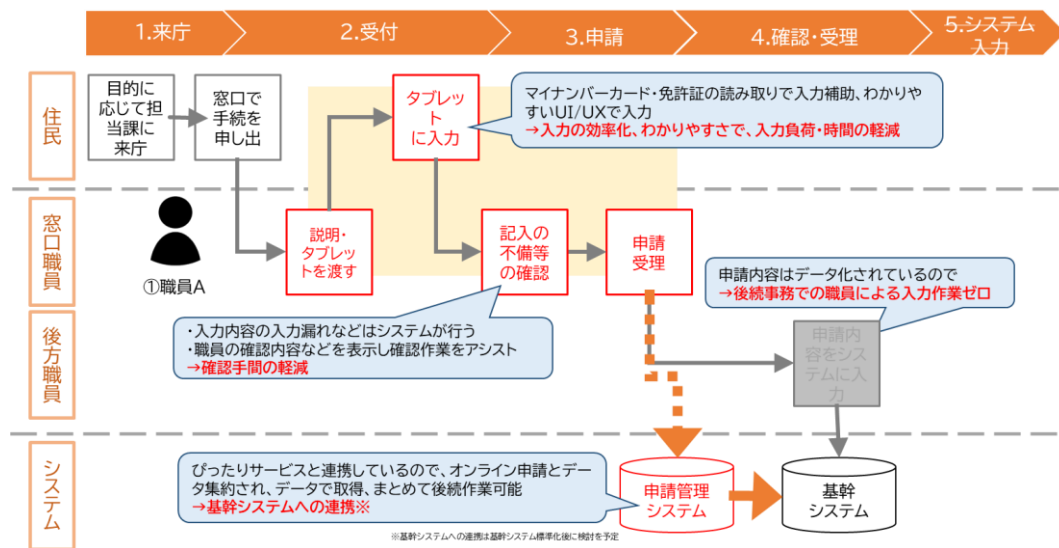


図 11：各課の申請手続きの窓口対応の業務フロー（改革後）

タブレットの入力については、住民から聞き取りを行いながら職員が代理入力することも可能である。また、タッチキーボードでの入力だけでなく、フリック入力、手書き入力、外付けキーボードでの代行入力など、利用シーンに応じて柔軟な対応が可能である。

また、タブレット端末自体は専用機器ではなく、汎用的なタブレット端末を使用するため、入力に使用しない時間帯は、各課のお知らせなどを表示するサイネージ端末として活用することもできる。

水道課での利用状況



未使用時は、サイネージとしても活用



写真 2：水道課での利用イメージ

6.4 業務フロー（ライフイベントの複数申請）

改革前のライフイベントの複数申請のフローは、以下のとおりである。

転入手続きや出生手続きの際には、複数の課で複数の手続きを行う必要がある。システムの連動がないため、一つ一つ窓口を訪問して必要な申請書の記入が必要となるが、氏名や住所など共通して記入する必要がある項目も多く、何度も記入することは住民にとっての負担となっている。

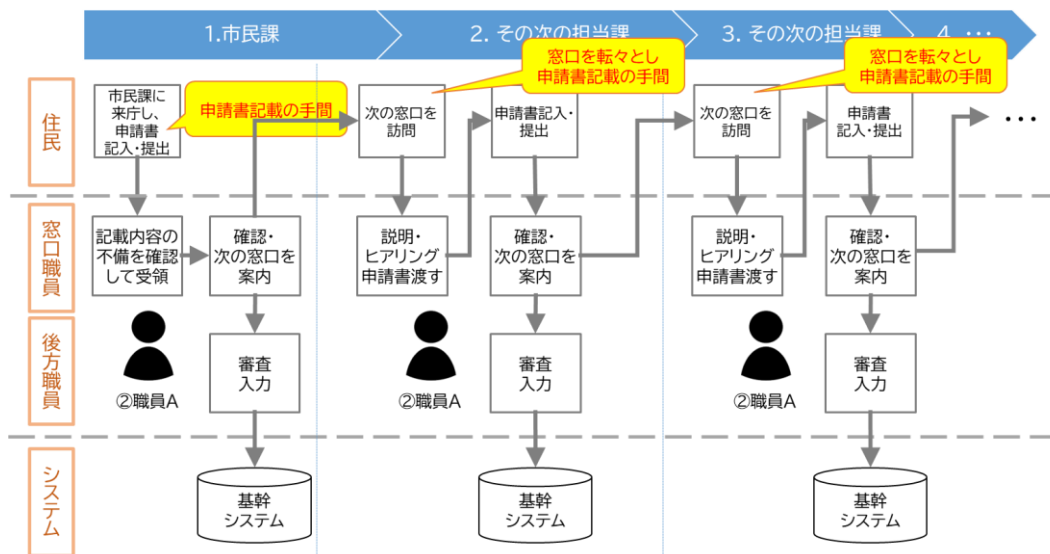


図 12：ライフイベントの複数申請の業務フローと各課題

改革後のライフイベントの複数申請のフローは、以下のとおりである。

最初に訪問する市民課の窓口で、タブレット端末を使用した入力を行う。入力は複数の申請書に反映

される内容だけでなく、いくつかの質問項目も含んでいる。入力が終わると質問項目の回答に応じて、必要な手続きが何か、どの窓口に行けばよいかのチェックリストが出力されるのと合わせて、氏名や住所など、各申請書で共通する項目が印字された状態が出力される。これにより、住民はくり返し入力する手間を削減することができ、効率よく各手続を行うことができるようになる。

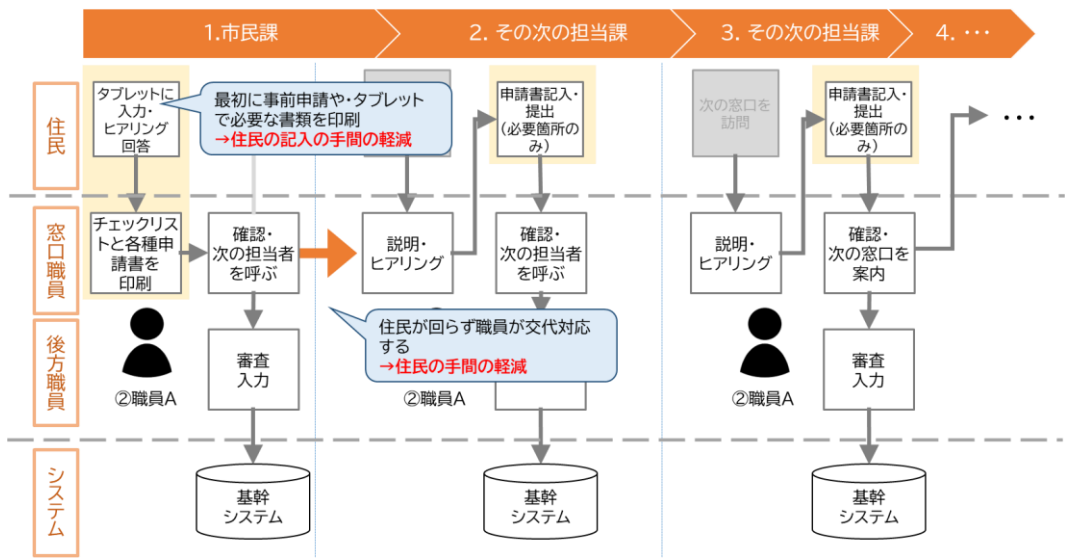


図 13：ライフイベントの複数申請の業務フロー（改革後）

7. 課題解決に向けた取り組みの選定

課題解決に向けては、特性の異なる3種類の申請手続きに対して、オンラインと窓口のチャンネルに分けそれぞれにおいて、取り組みを選定した。大きな方向性として、オンライン申請はぴったりサービスを活用しサポートしつつ職員の自走化を目指し、窓口のデジタル対応は、窓口 DXaaS ではなくぴったりサービスを活用したシステムで低コスト導入を目指す。

各手続き・チャンネルにおける取り組み施策に関しては以下のとおりである。

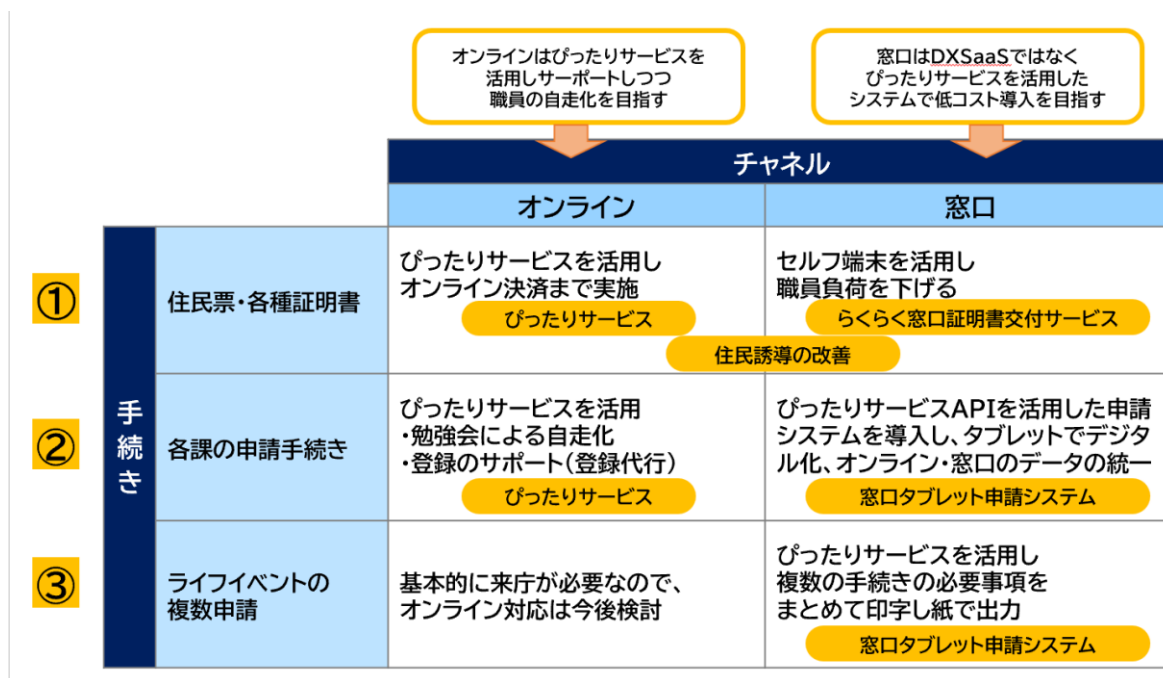


図 14：課題解決に向けた取り組み施策の全体像

7.1 ①住民票・各種証明書（オンライン・窓口）

概要	証明書等のオンライン化と誘導改善
手続	住民票、戸籍、税証明など
ツール	ぴったりサービス 初期 0 円/ランニング 0 円 コンビニ交付 初期約 900 万円/ランニング約 570 万円・年※変動あり らくらく証明書交付サービス 初期約 30 万円/ランニング 0 円

	※別途誘導ページ作成
課題	郵送の場合は郵便小為替が必要、コンビニ交付を知らずに来庁してしまう
対応策	オンライン決済を活用、コンビニ交付やオンライン申請に誘導する

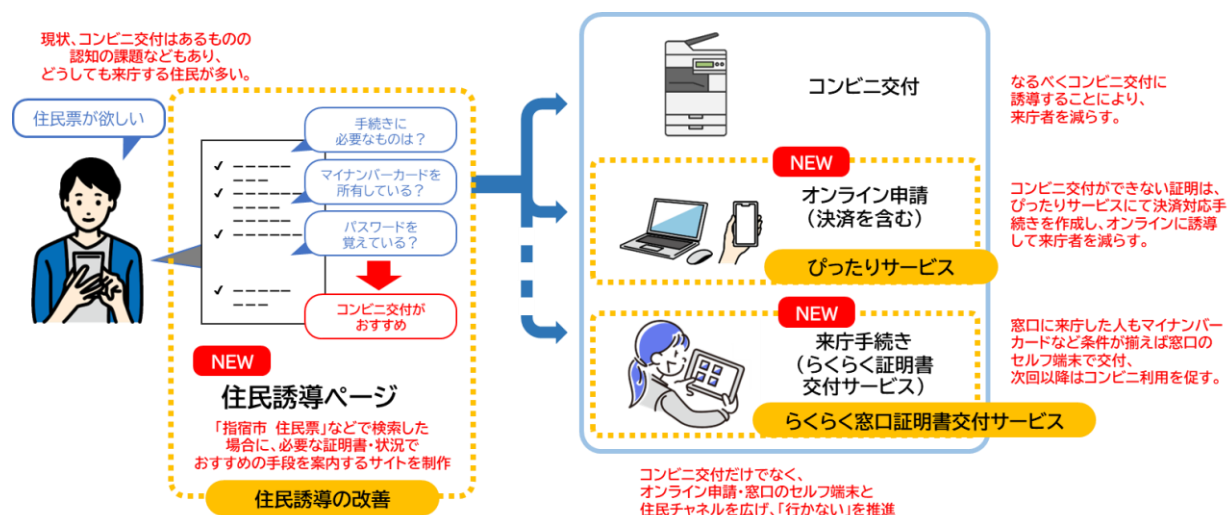


図 15：住民への周知やサービス利用を促す取り組み

今回の改革において各種証明書発行のチャネルは、①窓口（セルフ端末）、②オンライン申請、③コンビニ交付と、複数の手段が可能になるが、住民利便性（来庁することなく、証明書の受領に時間を要さない）と、職員の業務効率化（後続業務の軽減）を考慮すると、可能な場合はコンビニ交付の利用を拡大することが、双方のメリットとなるため、住民の状況に合わせて適切な手段を案内するナビページ（<https://www.city.ibusuki.lg.jp/navi/>）を作成した。

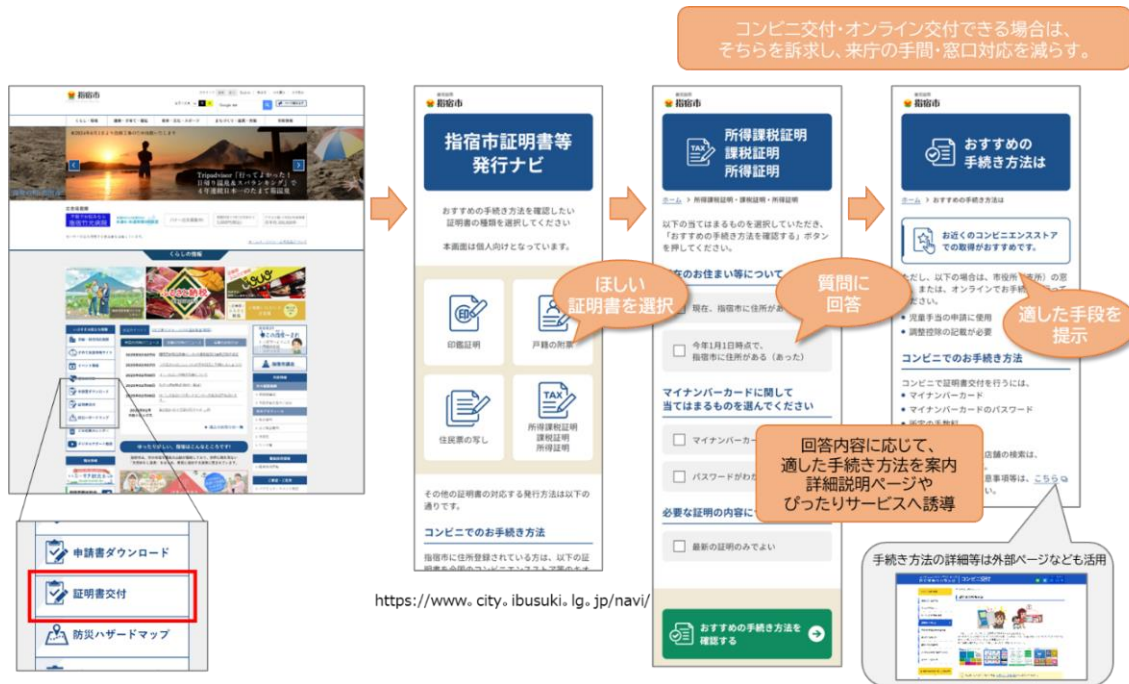


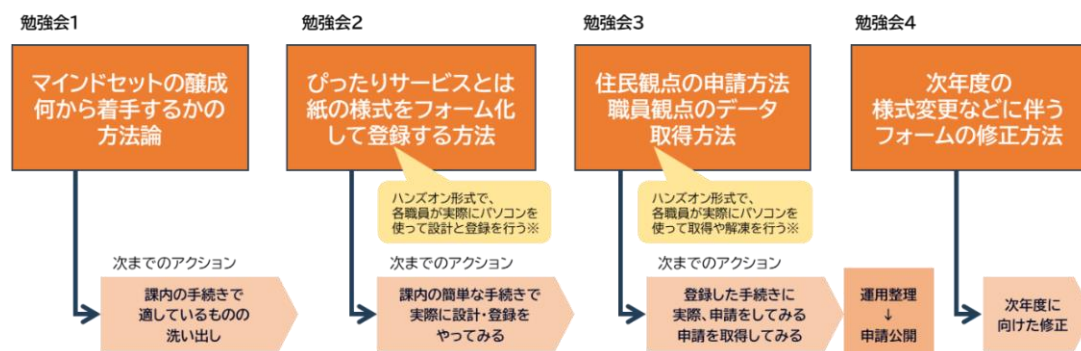
図 16：指宿市証明書等発行ナビページのイメージ

7.2 ②各課の申請手続き（オンライン）

概要	オンライン申請の拡充
手続	各課、合計 48 手続き（令和 7 年 3 月時点）
ツール	ぴったりサービス 初期 0 円/ランニング 0 円
課題	窓口関連手続きにおいて来庁が必要 職員による登録などが煩雑で、対応手続きが伸び悩んでいた状態
対応策	各課に向けた勉強会を実施、単純な登録方法だけでなく、対象選定や後続運用検討もサポートし機運醸成を図る

オンライン申請拡充においては、最終的に各課の職員が自走できることを目標とし、複数回の勉強会を実施し、マインドセットの醸成から、基礎的な設計・登録方法、取得方法、複雑な条件分岐や年度が替わる場合の様式等の変更に伴う更新作業など、一連の流れのレクチャーを1年間にわたって実施した。また、複数回の勉強会に参加し一定の技能を習熟したものには「ぴったりサービスマイスター」の認定を実施した。

■各回の勉強会のテーマと次回までのアクションについて



■勉強会風景

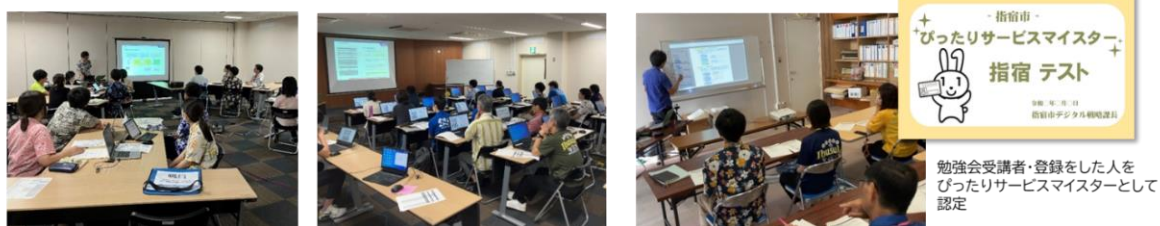


図 17：各勉強会のテーマと実施風景

7.3 ②各課の申請手続き（窓口）

概要	窓口デジタル化の実証
手続	オンライン拡充した手続きから順次検討
ツール	ぴったりサービス 初期 0 円/ランニング 0 円 窓口タブレット申請システム 初期約 30 万円/ランニング約 15 万円・月 タブレット（リース：10 台分） 初期 0 円/ランニング約 4 万円・月
課題	オンライン申請を進めても窓口では紙申請で、データ処理のダブルトラックが発生
対応策	窓口ではタブレット申請を活用することで、データ・後続業務の集約化が可能に

窓口のデジタル化に関しては、TOPPAN(株)が提供する「窓口タブレット申請システム」を使用した。本システムはぴったりサービス申請 API を活用することにより、オンライン申請で登録した手続きが活用でき、また、申請されたデータは、オンライン申請と同じくマイナポータル申請管理にて同じデータ形式で管理できるので、後続の申請データの一元化ができる。

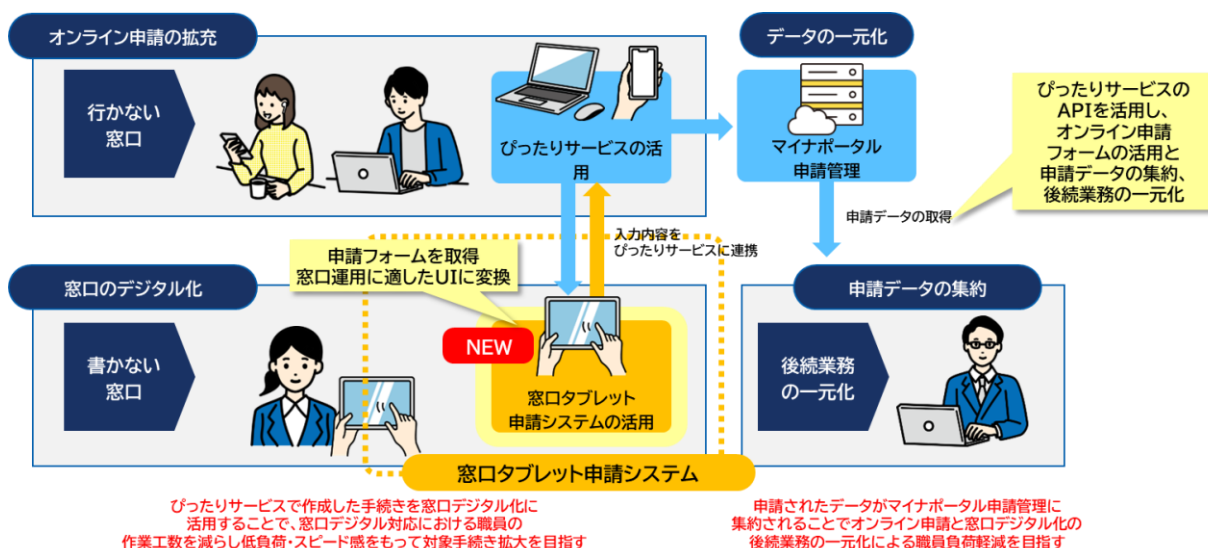


図 18：オンライン申請と窓口デジタル化の関係性

■窓口タブレット申請システムの利用の流れ



図 19：窓口タブレット申請システムの利用の流れ

7.4 ③ライフイベントの複数申請

概要	ライフイベントの複数申請
手続	転入・出生に関連する手続き
ツール	ぴったりサービス 初期 0 円/ランニング 0 円 窓口タブレット申請システム 初期約 30 万円/ランニング約 15 万円・月 タブレット（リース：10 台分） 初期 0 円/ランニング約 4 万円・月
課題	複数の窓口で申請書を沢山書く必要があり、名前や住所を何度も書かなければならない 窓口利用体験調査（ロールプレイ）により以下の課題が判明 申請書の枚数：14 枚、 各記載の回数：氏名 36 回、住所 25 回、 電話番号 16 回、生年月日 19 回 ※転入：三世代家族 家族 7 人+ペット 1 匹の転入（児童手当・子ども医療・介

	護・障害・水道・犬・印鑑登録など）の場合
対応策	名前や住所を何度も書かなくていい、何を申請すればいいかわかる

ライフイベントの手続きに関しては、窓口 DXaaS などとは利用せず、ぴったりサービスの条件分岐の機能を活用した。単一の手続きフォームへの回答内容をもとに、申請者が必要な手続きを判断し、各種手続きの要不要、訪問すべき窓口のチェックリストや申請に使用する様式のみが出力されるようにフォームを設計・作成した。

ぴったりサービスのフォームの構造 出力されるもの

単一の手続きフォームへの回答内容をもとに、申請者が必要な手続きを判断し、各種手続きの要不要・訪問すべき窓口のチェックリストや、申請に使用する様式のみが出力されるようにフォームを設計・作成。
手続き要不要の判定には、ぴったりサービスの条件分岐の仕組みを活用。

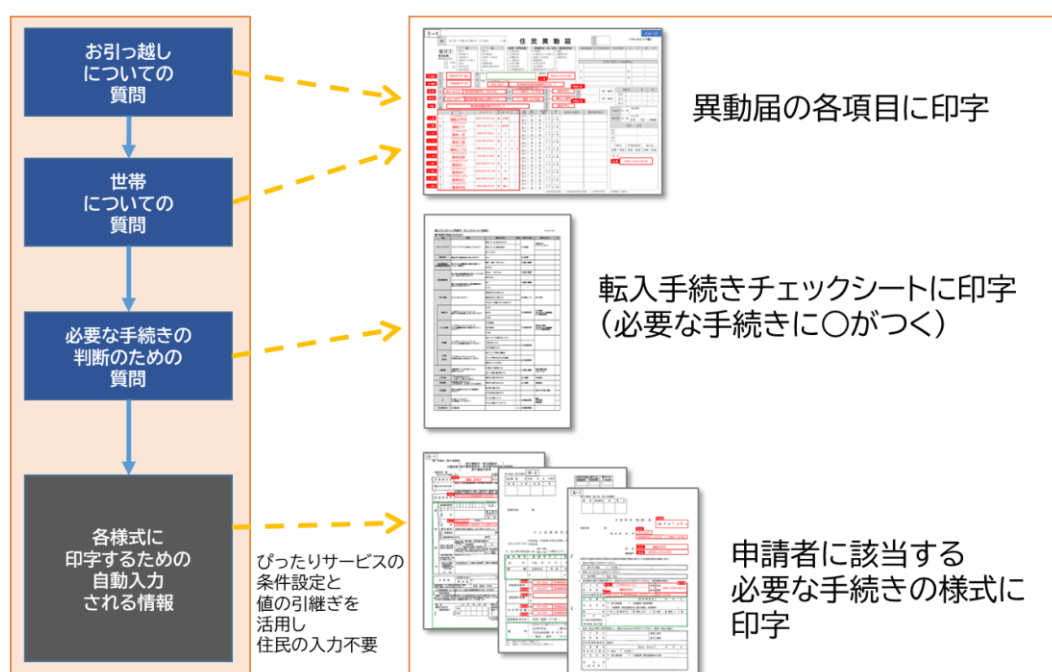


図 20：複数申請に対応させたぴったりサービスのフォーム構造

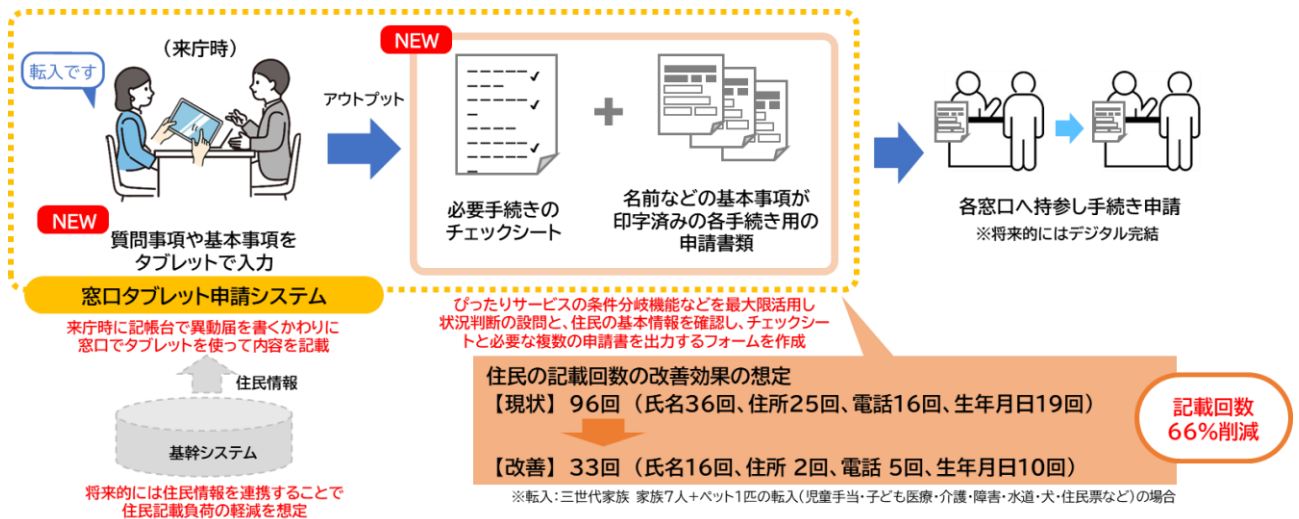


図 21：ライフイベント申請時の対応の流れ

現状は、複数申請の様式が印字される形であり、結局入力の手軽減には繋がっていない。そのため将来的には、住民記載の内容を二次元コードで連携し、各窓口にてデジタル対応することで、後続業務のデジタル化も検討していきたい。

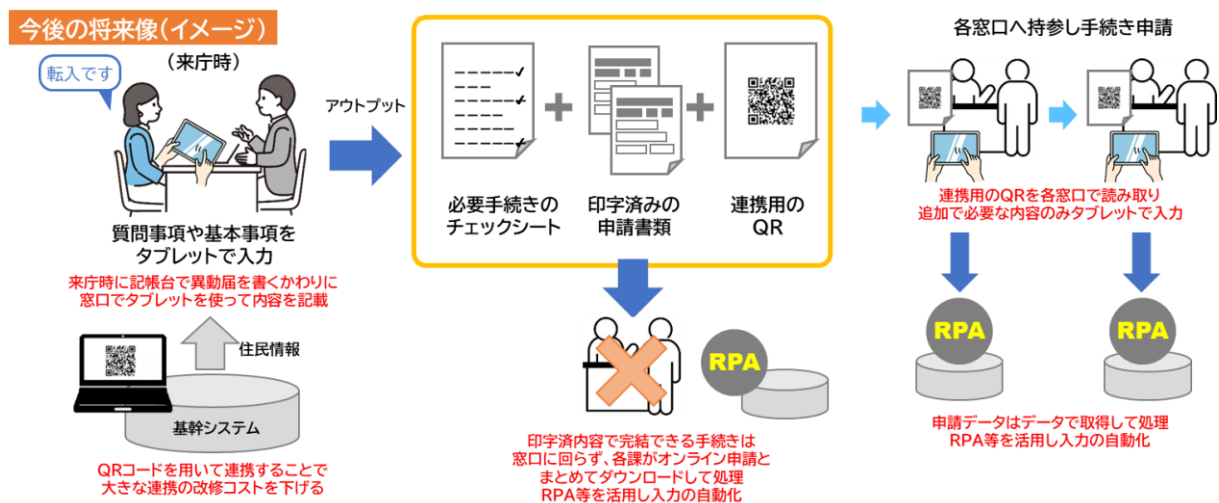


図 22：ライフイベント申請の将来像（イメージ）

8. データフロー

住民がぴったりサービス上でオンライン申請を行った申請データは、マイナポータル申請管理に蓄積され、自治体内部のネットワーク内にある申請管理システムにダウンロードされる。必要に応じて基幹システム内の各業務メニューに職員が手入力を行うが、一部業務では自動連携をしているものもある。

一方、来庁して手続きを行う場合には、前述の「窓口タブレット申請システム」を用いて申請を行うが、このシステムではデジタル庁が提供する「ぴったりサービス申請 API」を使用しているため、ぴったりサービス上で手続きを行った申請データと同様に、マイナポータル申請管理に蓄積される。つまり、オンライン申請されたデータと来庁して手続きを行ったデータを一元的に管理・運用することが可能となる。

また、「窓口タブレット申請システム」は、二次元コードを使用した入力補助機能を備えている。所定の形式でデータが格納された連携用二次元コードを申請時に読み込むことで入力項目に必要なデータを連携入力することが可能となる。

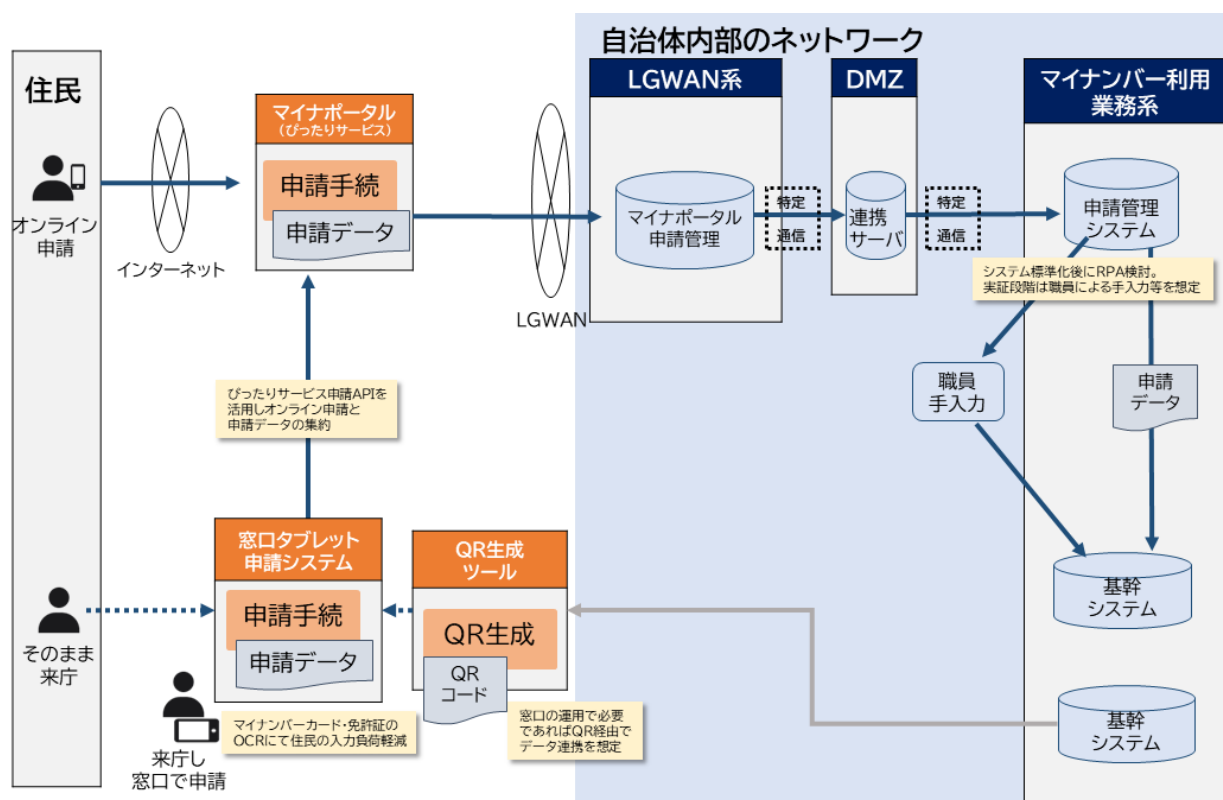


図 23：全体のデータフロー

9. 効果検証

(1) 実施方法

下記実施時期のうち5日間において、各課の窓口の「住民による申請書記入開始時刻」、「窓口開始時刻」、「窓口終了時刻」、「職員による後続処理終了時刻」を記録し、同時刻から各時間を計測した。

(2) 実施時期

閑散期（改善前）：令和6年7月（改善後）：令和7年1月

繁忙期（改善前）：令和6年3月（改善前）：令和7年3月

(3) 検証結果

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	住民票、印鑑登録証明書、転出、所得課税証明書、所得証明書		住民票、印鑑登録証明書、転出、所得課税証明書、所得証明書		住民票、印鑑登録証明書、転出、所得課税証明書、所得証明書		住民票、印鑑登録証明書、転出、所得課税証明書、所得証明書		
総サンプル数	372		246		574		338		
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	152秒		119秒		180秒		59秒		
平均手続時間	367秒		409秒		443秒		369秒		
平均後処理時間	—		5秒		—		13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)	9.07	8.78	9.31	8.70	職員満足度 (10点満点)	5.32	5.14	5.05	5.59
手続時間 (5点満点)	3.76	3.60	3.90	3.91	処理時間 (5点満点)	2.79	2.78	2.73	2.87
手続の簡便さ (5点満点)	4.12	4.08	4.32	4.17	事務の簡便さ (5点満点)	2.67	2.63	2.61	2.66

表2：効果検証の結果 その1

以上の結果から、らくらく窓口申請書交付サービスなどを活用することで申請書記入時間が削減され、全体の住民滞在時間が短縮されることが確認された。なお、改革後閑散期においては、キャッシュレス端末を新も導入したばかりであったため、操作が不慣れな職員も多く手続時間が長くなってしま

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	転入	転入	転入
総サンプル数	紙	19	4	70	0
	タブレット	—	9	—	5
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	紙	19秒	600秒	237秒	—
	タブレット	—	560秒	—	408秒
平均手続時間	紙	2,485秒	3,570秒	3,451秒	—
	タブレット	—	3,353秒	—	2,616秒
平均後処理時間	紙	—	—	—	—
	タブレット	—	—	—	—

った。

また、転入や出生といった手続きにおいても、窓口タブレット申請システム導入後の間もない改革後閑散期では、タブレット端末を活用したフローに不慣れな状況に加え、従来から行っている転入予約とのすみわけが定まらないこともあり、全体の時間がかかってしまうケースもあった。しかしながら、同一期間内の紙で行う場合とタブレットで行う場合を比較すると、各窓口で申請書を記入する負担が軽減している影響もあり、タブレットの方が早くなるケースも多々あった。

表 3：効果検証の結果 その 2（転入）

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		出生	出生	出生	出生
総サンプル数	紙	1	1	3	0
	タブレット	—	3	—	2
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	紙	3秒	0秒	236秒	—
	タブレット	—	760秒	—	180秒
平均手続時間	紙	1,500秒	3,420秒	3,000秒	—
	タブレット	—	4,300秒	—	2,880秒
平均後処理時間	紙	—	—	—	—
	タブレット	—	—	—	—

表 4：効果検証の結果 その 3（出生）

10. KPI の達成状況

各 KPI においては最終的な達成時期は令和 8 年などのものもあるが、現状値での状況は下記のとおり。

指標名	改革前 (時点)	改革後 (時期)	目標値 (時期)	設定の考え方・把握方法等
オンライン 対応手 続き数	24 手続 (R5. 4)	48 手続 (R7. 3)	100 手続 (R8 末)	ぴったりサービス掲載手続き数
窓口のデ ジタル化 対応の窓	0 窓口、0 手続 (R5. 4)	8 窓口、32 手 続き	6 窓口、30 手 続き	窓口のデジタル化を導入している 窓口数及び手続数を計上する

口数・手 続数		(R7. 3)	(R7. 2)	
オンライン 申請前 後の窓口 来庁者の 変化率	2, 831 人 100% (導入前 R6 年 度)	2, 278 人 80. 4% (導入後 R6 年 度)	2, 264 人 80% (導入後 R6 年 度)	オンライン申請の推進にともな い来庁する住民が減少するとい う仮定のもと定義 導入前を 100%とし、導入後と比 較する。
実証利用 住民に対 するアン ケート	未実施	高評価率 73. 9% (R7. 3 アンケ ート)	6 割が高評価	オンライン申請、窓口のデジタ ル対応の実施後に、住民に対し て簡便なアンケートを実施し回 答を得る
施策前後 における 職員の後 続業務時 間の減少 率	127 秒 100% (導入前 R6 年 度)	113 秒 89% (導入後 R6 年 度)	101 秒 80% (導入後 R6 年 度)	チャネル・住民接点が増えるこ とにより後続作業時間が増加す ることが考えられるが、業務改 善などを行うことにより作業時 間として「時間が削減された」 を目指す。 令和 6 年度の導入前と導入後 を比較する

指標名	改革前 (時点)	改革後 (時期)	目標値 (時期)	設定の考え方・把握方法等
ワンストップ対応のライフイベント	0 (R5. 4)	2 (出生・転入) (R7. 3)	2 (出生・転入) (R8 末)	基本ライフイベント（出産・結婚・離婚・死亡・引っ越し）のうち、デジタルを活用した事前申請や総合窓口で対応可能になったものの数
ワンストップの利用者人数	0 件/月 (R5. 4)	34 件/月 (R7. 1 と R7. 3 の 2 週間ずつ)	20 件/月 (R8 末)	ワンストップ窓口利用者数の 1 年間の平均人数
施策実施の前後の住民滞在時間の変化率	2, 432 秒 100% (導入前 R6 年度)	3, 444 秒 142% (導入後 R6 年度)	2, 189 秒 90% (導入後 R6 年度)	ワンストップ窓口により来庁した住民の対応がいままでより早くなると仮定、総合窓口受付から最後の申請の受理完了までの時間を計測し、令和 6 年度の導入前と導入後を比較する ※導入前は、申請書記入時間を計測できなかったため、改革後の時間が伸びたもの
施策前後の職員の説明の業務時間等の減少率	2, 368 秒 100% (導入前 R6 年度)	2, 686 秒 113% (導入後 R6 年度)	1, 894 秒 80% (導入後 R6 年度)	ワンストップにより住民に必要な手続きが事前に判明できていることで、職員ヒアリングや説明の時間がどれだけ削減されるかを計測し、令和 6 年度の導入前と導入後を比較する
窓口キャッシュレス決済回数	488 件/年 (R4 年度)	650 件/年 (R6. 4～R7. 3. 17)	732 件/年 (R6 年度)	1 年間の窓口キャッシュレス決済取扱件数（150%に増）

デジタル手法で取得したデータ数	0 (R5. 4)	1, 647 (R6 年度)	100 (R6 年度)	ノーコードツールでデータ集計に活用したデータ数
-----------------	--------------	-------------------	----------------	-------------------------

指標名	改革前 (時点)	改革後 (時期)	目標値 (時期)	設定の考え方・把握方法等
一元化するデータ数	12.1回/月 (R5.4～11)	30.4回/月 (R6.4～ R7.3.17)	25回/月 (R8.4～R8.11)	びったりサービスで取り扱ったデータ（オンライン＋窓口）数の月平均（200%に増）
会計事務 処理時間 の削減	52分 100% (導入前 R6 年度)	45分 87% (導入後 R6 年度)	52分 100% (導入後 R6 年度)	レジスター日報作業にかかる平均時間を計測し、令和6年度の導入前と導入後を比較する
バックヤード集約化数	0 (R5.4)	1業務 (R6.12)	3業務 (R7.3)	フロントヤード改革に伴い、バックヤードで集約を行った業務数 ・キャッシュレス決済手数料事務
BPR 取組数	0 (R5.4)	3業務 (R7.3)	3業務 (R7.3)	BPR に取り組んだ業務数 ・出生 ・転入 ・らくらく窓口
更なる業務改革 （全体最適化）の 取組数	0 (R5.4)	2取組 (R6 年度)	2取組 (R6 年度)	ライフイベント別の取り組み数 ・出生 ・転入
新たな窓口空間整備に係る提案数	0 (R5.4)	2 (R6.11)	2 (R7.2)	実証に基づき、得た知見から新たな空間整備に係る提案数をカウントする
窓口ロールプレイの実施後の改善提案数	0 (R5.4)	4 (R6 年度)	3 (R6 年度)	職員が住民役となって一連の手続きを行う検証手法として、窓口ロールプレイを実施し、その後の改善提案数

表 5：KPI の達成状況

11. 費用対効果の検証

費用対効果については、以下のとおりである。

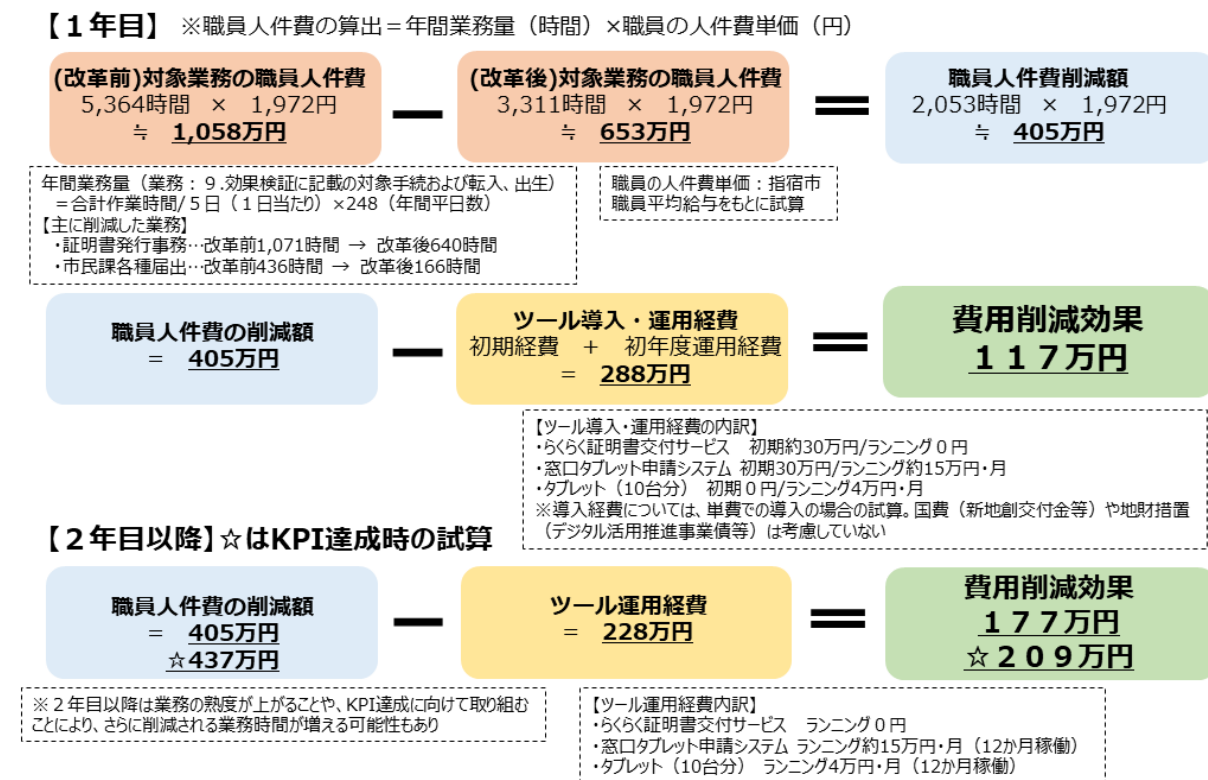


図 24：費用対効果の積算

12. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

改善の効果については、下記のようなものが挙げられる。

- 申請ランディングページ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、同ページの誘導で最優先にしているコンビニ交付の利用件数が、前年同月比 130% となった。（住民票の写し及び印鑑証明発行件数：令和6年1～2月 540件 → 令和7年1～2月 702件）
- オンライン申請で休日や夜間に申請可能となったことにより住民サービスが向上した。特に妊娠の届出では、日中仕事をしている世代が多いことから、オンライン申請をした86%が土日または夜

間といった閉庁時間の申請であり、申請者からは「仕事を休む必要がなくてよかった」という声もあった。

- (3) 書かない窓口での手続において、氏名、住所、電話番号、生年月日を記入する項目が最大 66%減少した。(96 回→33 回)

住民満足度の向上とともに、職員の改善の取り組みも加速している。手続き処理記録や住民満足度をこまめに職員が確認することで、業務へのモチベーションにつなげるサイクルが生まれつつある（ただし、集中的に業務改善に取り組んでいるため、職員満足度がやや低下している）。

また、今後の更なる改善の検討に関しては以下のとおり。

- (1) オンライン申請について、令和 7 年度に登録手続き数向上のための勉強会を開催し、目標の 100 手続き登録を実現する。また、令和 6 年度に認定した「ぴったりサービスマイスター」を周知し、職員の人材育成も同時に行っていく。
- (2) キャッシュレス・オンライン決済の活用を促進するため機会を捉えて広報を行う。

例：行政書士や司法書士に送付する書類の中に「オンライン決済が可能になりました。」というチラシを同封して利用を促す。

- (3) デジタル庁の次期オンライン申請システムの実証を通じて、新サービスでも窓口タブレットが活用できるように検討を行っていく。



図 25：オンライン決済促進用チラシ

13. 今年度の取り組みにおける課題、今後の見通し

13.1 ①住民票・各種証明書（オンライン・窓口）

住民票・各種証明書（オンライン・窓口）では、システム標準化後の効率化、対象の証明書の拡大、コンビニ交付の周知・誘導拡大による工数減、「分かりやすい窓口」となるようなレイアウトの検討が課題となった。

今後の取り組みとしては、システム標準化後にデータ連携による自動化、対象の証明書の拡大、コンビニ交付の周知・誘導、組織再編も踏まえた上での検討を見通している。

また、根本的な課題として、システム標準化に伴うデータ連携の具体的な姿が見えていない状態では後続業務の自動化・効率化の検討は難しく、ベンダーと連携したいが標準化対応でリソース不足で対応できない状態となっている。

今後は、令和7年3月以降にデジタル庁と共に次期オンライン申請システムの実証を行う中で、標準様式下で「理想のデータ連携」（e-Gov 審査システム→基幹システムなど）を検討していきたい。

① 住民票・各種証明書(オンライン・窓口)

オンライン

びったりサービスを活用し
オンライン決済まで実施
→住民票・税務証明から

窓口

セルフ端末を活用し
職員負担を下げる
→住民票・税務証明から

取組の中で生じた課題

BPR・選定の課題

1. 庁内レイアウトや設置機器の位置の変更など早急な対応が難しい。

導入・実証の課題

2. 会計事務の課題(制度・集計・役割)
3. (セルフ端末)庁舎内、窓口における案内・誘導の課題

継続・運用の課題

4. 今後の運用の効率化(標準化)
5. 対応する証明書の拡大
6. コンビニ交付の周知による負荷軽減

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

2. 会計課との調整、運用の整理
3. わかりやすいPOPの掲示等による案内の改善(P12)
6. HP等にて適切にコンビニ交付・オンライン申請への誘導ページの作成(P21)

【次年度以降に解決する見込みのもの】

1. フロアレイアウトを含めた改善の実施
4. システム標準化後にデータ連携の検討
5. 対象となる証明書等の継続拡大
(申請件数ベースで手続き80%のカバーを目指すなど)
6. らくらく窓口の利用の更なる周知

実証での気づき・考察

窓口件数の多い住民票・各種証明書だが、「郵送請求+郵便小為替」の代替としての「オンライン申請+キャッシュレス」は必要。しかし、住民・職員利便性を考えると、コンビニ交付&窓口セルフ端末の利用をいかに増やすかがポイント。また、らくらく証明書交付サービスを活用した市民の多くは、「コンビニで住民票の写しを取得できるとは知らなかった」や「次からはコンビニに行きたい」というコメントがあった。

自治体では解決しにくい課題・将来の期待

住民票の写しなどが紙ゆえにオンライン申請の場合、どうしても郵送となり、郵送日数・職員作業など双方ともに手間がかかる。住民票の写しの電子化などが実現でき、オンライン申請→デジタル交付などがワンストップで完結できると理想的。

図 26：住民票・各種証明書における取り組みの中で生じた課題と解決に向けた取り組み

本実証を通して、住民票・各種証明に関しては、窓口件数の多い住民票・各種証明書だが、「郵送請求＋郵便小為替」の代替としての「オンライン申請＋キャッシュレス」は必要。しかし、住民・職員利便性を考えると、コンビニ交付&窓口セルフ端末の利用をいかに増やすかがポイント。ということが気づきである。

また、本実証を通じて、自治体単体では解決しにくい課題なども見えてきた。住民票の写しなどが紙ゆえにオンライン申請の場合、どうしても郵送となり、郵送日数・職員作業など双方ともに手間がかかる。住民票の写しの電子化などが実現でき、オンライン申請→デジタル交付などがワンストップで完結できると理想的だと思われる。

13.2 ②各課の申請手続き（オンライン・窓口）

各課の申請手続き（オンライン・窓口）では、各課の対象手続きの拡大、システム標準化後の後続作業の自動化、ぴったりサービスの今後の動向が不透明、現状の窓口数に対してタブレット端末がいきわたっていないことが課題となった。

また、根本的な課題として、本格的にオンライン申請を拡充する場合、法定受託業務の標準様式の提供が少ない、自治体業務の登録の職員負荷が大きいことも挙げられる。

今後の取り組みとしては、年間登録手続き数をDX推進ビジョンの目標管理シートに盛り込み、継続した対象手続きの拡大、システム標準化後にデータ連携による自動化、実証を踏まえた施策検討、タブレット端末の調達、設置を見通している。

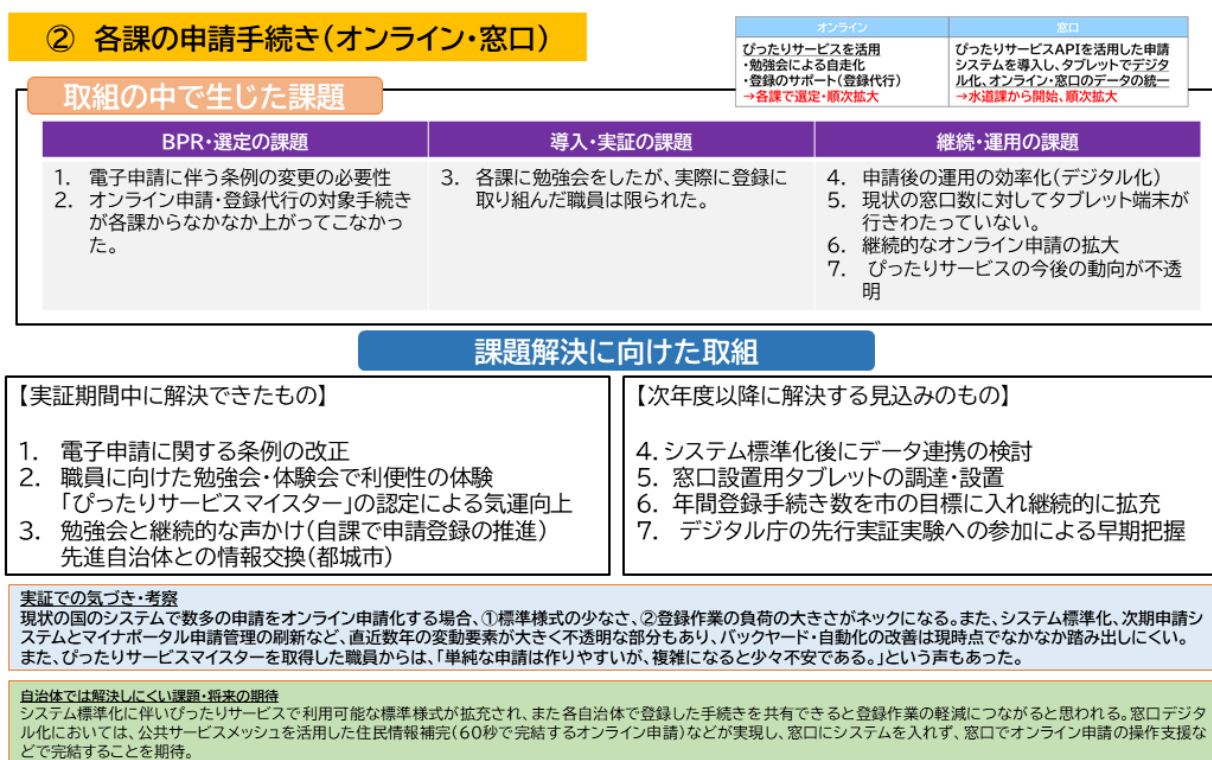


図 27：各課の申請手続きにおける取り組みの中で生じた課題と解決に向けた取り組み

本実証を通して、各課の申請手続きに関しては、現状の国のシステムで数多の申請をオンライン申請化する場合、①標準様式の少なさ、②登録作業の負荷の大きさがネックになる。また、システム標準化、次期申請システムとマイナポータル申請管理の刷新など、直近数年の変動要素が大きく不透明な部分もあり、バックヤードの改善は現時点で踏み出しにくい。ということが気づきである。

また、本実証を通じて、自治体単体では解決しにくい課題なども見えてきた。システム標準化に伴いぴったりサービスで利用可能な標準様式が拡充され、また、各自治体で登録した手続きを共有できると登録作業の軽減につながると思われる。窓口デジタル化においては、公共サービスメッシュを活用した住民情報補完（60 秒で完結するオンライン申請）などが実現し、窓口にシステムを入れず、窓口でオンライン申請の操作支援などで完結することが理想的な方法だと感じている。

13.3 ③ライフイベントの複数申請

ライフイベントの複数申請では、ぴったりサービス上で実現するゆえにフォーム設計が複雑になる、住民情報連携による入力軽減、後続のデジタル対応（現状は紙）、特例転入の場合、オンラインで住民基本台帳業務と連動して手続きが行えるので便利である一方、それ以外の転入に関する手続（児童手当や介護、犬の登録、水道業務等）は、完了しないことから、再度、窓口タブレットに情報を入力するか、各窓口で個別に申請する必要があるため、その対策が課題となった。

今後の取り組みとしては、職員の労力をなるべく削減できる形での二次元コードを介した基幹情報の連携の実現、二次元コードを介した初回入力内容の連携、特例転入とのすみわけを見通している。

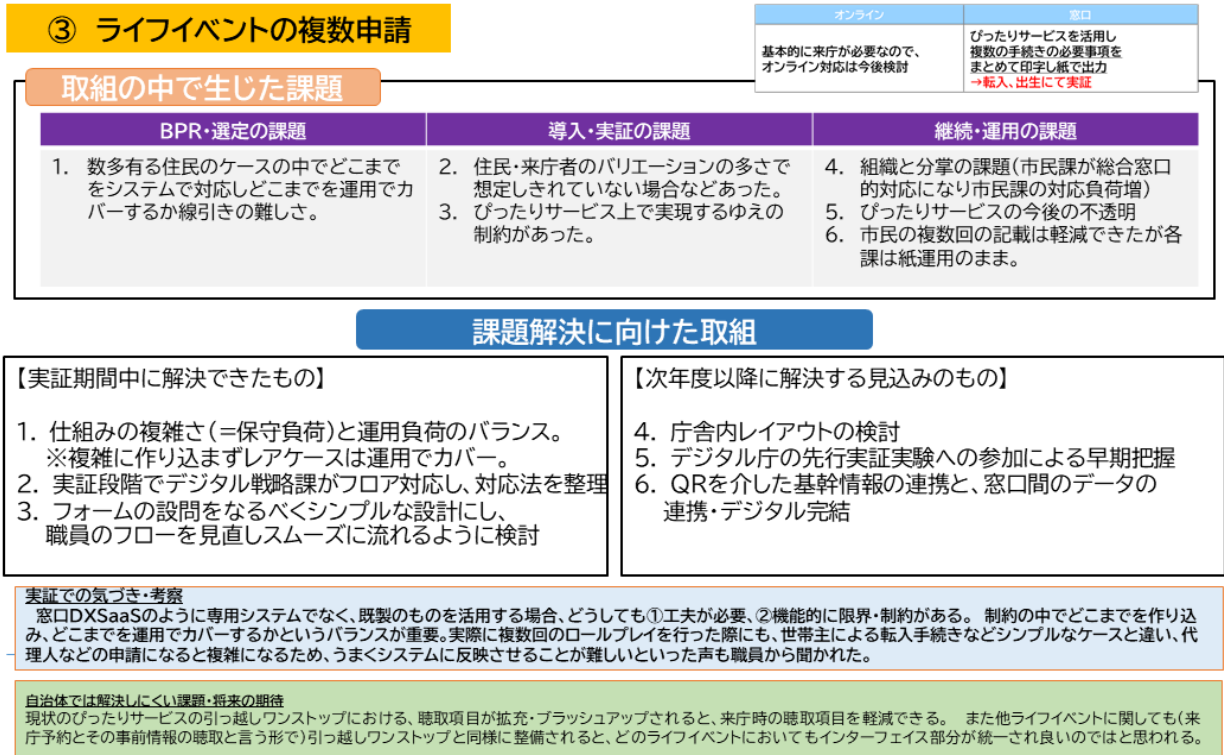


図 28：ライフイベントの複数申請における取り組みの中で生じた課題と解決に向けた取り組み

本実証を通して、複数申請のワンストップに関しては、窓口 DxSaaS のように専用システムでなく、既製のものを活用する場合、どうしても①工夫が必要、②機能的に限界・制約があり、制約の中でどこまでを作り込み、どこまでを運用でカバーするかというバランスが重要。ということが気づきである。

また、本実証を通じて、自治体単体では解決しにくい課題なども見えてきた。現状のぴったりサービスの引っ越しワンストップにおける、聴取項目が拡充・ブラッシュアップされると、来庁時の聴取項目を軽減できる。また、他ライフイベントに関しても（来庁予約とその事前情報の聴取と言う形で）引っ越しワンストップと同様に整備されると、どのライフイベントにおいてもインターフェイス部分が統一され良いのではと思われる。