

# 人口規模等に応じたフロントヤード改革の取組例①

○ 人口20万人程度の団体においては、**窓口の混雑の解消と処理件数が多いバックヤード業務の効率化に向けて、全体最適化を図る多様な取組**を実施することが重要

## A市(人口20万人程度)

### 現在の姿

- <地域特性>
- ・庁舎への交通の便が良い
  - ・子育て世代が多い
- <職員の体制>
- ・DX担当職員は10名前後
  - ・住基担当職員は30名程度
- <窓口の現状>
- ・繁忙期はかなり混雑し、長時間滞在する住民も見られる
  - ・子育て世帯から、オンライン申請の使い勝手が良くないとの声が寄せられた
  - ・住基担当職員は窓口以外の業務に充てられる時間を確保できていない
- <その他>
- ・部署ごとの個別事務のデジタル化に留まり、全庁的な改革は行われていない
  - ・各分野の業務フロー全体を最適化する観点での改革は行われていない
  - ・多くの部署で封入封緘作業等のノンコア事務に職員の手間がとられている

### 改革を取り巻く状況

- ・窓口担当課職員は忙しいが、改革の必要性を強く感じており、協力は得やすい
- ・DX担当職員には、個別ツール等のデジタル化の知見等はあるが、全庁的な改革推進、業務フローの全体最適化の経験がない
- ・手続件数が一定量あり、効果が数値として表れやすいため、かけられる費用・時間が比較的大きい

### 改革の実施

取組の方針	取り巻く状況を踏まえた具体的な取組例
・改革推進に外部人材を活用(全庁を見渡してDXを指揮できる人材、業務フロー全体の最適化をサポートできる人材)	・任期付き外部デジタル人材(CIO補佐官)★
・住民の実際の行動等を分析するほか、定量的なデータに基づき課題を把握	・窓口利用体験調査★ ・窓口業務の業務量調査★ ・窓口関連システムのログ等を活用したデータ分析★
・既存業務の見直しによる住民が迷わない庁舎・案内の整備	・庁舎の整理整頓★ ・住民の導線の検証と見直し★ ・手続チェックシートの作成・公表★ ・フロアマネージャーの配置★
・自宅等から申請ができる環境を整備し、窓口に来なくても一人で申請ができる来庁者を極力減少	・手続案内システム★ ・オンライン申請(申請率向上に向けた周知啓発、UIの改善などを強力に推進)★
・待合スペースに滞留する住民を減少	・予約システム★
・住民1人あたりの窓口での手続き時間を減少	・書かない窓口(リレー型・住民入力方式(セルフ端末や来庁前の事前入力))★
・バックヤード業務を効率化	・データ連携や電子審査等による受付から審査・通知まで一貫したデータ対応★ ・事務集約センター設置によるノンコア事務の集中処理★

【周辺自治体との共同調達・共同利用を中心都市として波及】

※「★」の取組を実施した場合の年間の概算運用経費とその取組により得られる効果の例はP.4へ

# 人口規模等に応じたフロントヤード改革の取組例②

○ 人口5万人程度の団体においては、窓口の混雑状況や庁舎への交通アクセス等、**自治体を取り巻く状況・課題等を踏まえて、住民・職員のニーズとコストのバランスを考慮した取組**を実施することが重要

## B市(人口5万人程度)

### 現在の姿

- <地域特性>
- ・市域が広く、本庁舎への来庁に時間がかかる住民が多い
- <職員の体制>
- ・DX担当職員は3名前後
  - ・住基担当職員は12名前後
- <窓口の現状>
- ・通常、来庁者が途切れることはあまりないが、混雑する程ではない
  - ・繁忙期には混雑することもある
  - ・住基担当職員は窓口以外の業務に充てられる時間を十分に確保できていない
  - ・窓口業務は受付、入力、審査を別の職員で分業しているが、それぞれの担当職員の動きを意識した執務スペースになっていない

### 改革を取り巻く状況

- ・地域特性や窓口の現状等から課題が明確であり、首長や職員からの改革の理解や協力が得られやすい
- ・改革したくともDX担当職員には、その進め方についての知見やノウハウがない
- ・手続件数が多くなく、改革の効果が大きな数値として表れにくいいため、かけられる費用・時間に一定の制約がある

### 改革の実施

取組の方針	取り巻く状況を踏まえた具体的な取組例
・改革推進に外部人材等を活用（ノウハウが不足している取組のサポートを行う人材等）	・任期付き外部デジタル人材(CIO補佐官)★ ・国や都道府県のアドバイザー ・民間事業者による伴走支援
・住民の実際の行動等を分析し、課題を把握	・窓口利用体験調査★ ・カスタマージャーニーマップの作成★
・既存業務の見直しによる住民が迷わない庁舎・案内の整備	・庁舎の整理整頓★ ・住民の導線の検証と見直し★ ・手続チェックシートの作成・公表★ ・フロアマネージャーの配置★
・自宅等から申請ができる環境を整備し、住民の移動の負担を減少	・手続案内システム ・オンライン申請★
・支所等の近場で手続・相談ができる環境を整備し、住民の移動の負担を減少	・リモート窓口(オペレーターによる1次対応導入) ・証明書自動交付サービスの設置★
・申請書への記入漏れや記載ミスを減少	・書かない窓口(ワンストップ型・聞き取り方式)★
・バックヤード業務を効率化	・職員の導線の検証と見直し★ ・データ連携や電子審査等による受付から審査・通知まで一貫したデータ対応

【必要に応じて**周辺自治体との共同調達・共同利用**を実施。都道府県による支援も積極活用】

※「★」の取組を実施した場合の年間の概算運用経費とその取組により得られる効果の例はP.4へ

# 人口規模等に応じたフロントヤード改革の取組例③

○ 人口1万人程度の団体においては、**限られた人的・財政的なリソースの中でも**、先行団体の知見の活用や周辺自治体との共同調達・共同利用の実施等により、**実現可能性や継続性に留意した取組**を実施することが重要

## C町(人口1万人程度)

### 現在の姿

#### <地域特性>

- ・中山間地域が多く、集落が点在
- ・公共交通機関が少なく、本庁舎へのアクセスが不便
- ・高齢者が多い

#### <職員の体制>

- ・DX担当職員は1名のみ
- ・住基担当職員は5名前後で少人数

#### <窓口の現状>

- ・来庁者が少なく、繁忙期でも庁舎が混雑することはない
- ・窓口が分からない住民から声を掛けられることが多く、業務が中断しがち
- ・申請書記入に誤りがよく見られ、住民のサポートを行う場面が多い
- ・窓口業務は受付から入力、審査まで職員1名で対応している

先行団体の一連の取組をセットで取り込むことが有効

### 改革を取り巻く状況

- 住民サポートに時間をかけたいが・・・
- ・住基担当職員が少なく、業務全体の見直しに取り組む機運が乏しい
- ・DX担当職員も含めて職員全体に、改革に関する詳細の知見が十分でない
- ・財政力が弱く、改革に活用できる予算が乏しい
- ・手続件数が少なく、改革の効果が数値として見えにくいいため、かけられる費用・時間が限られる

### 改革の実施

### 取組の方針

- ・改革推進に外部人材等を活用(参考とすべき先行団体の取組内容に基づく助言や、機運醸成から取組実施まで継続的なサポートを行う人材、システム導入・管理等の実務を担う人材等)
- ・日常の窓口業務の延長線上で現状分析を実施(取り組みやすい手続に絞って実施)
- ・既存業務の見直しによる住民が迷わない庁舎・案内の整備
- ・自宅等から申請ができる環境を整備し、住民の移動の負担を減少
- ・ダブルチェック体制を整備
- ・支所等の近場で手続・相談ができる環境を整備し、住民の移動の負担を減少
- ・申請書への記入漏れや記載ミスを減少

### 取り巻く状況を踏まえた具体的な取組例

- ・国や都道府県のアドバイザー★  
(・必要に応じて民間事業者による伴走支援)
- ・都道府県が確保したデジタル人材(実務を担う人材)▶本手順書6.1.1 3③参照
- ・窓口利用者へのアンケート調査★
- ・庁舎の整理整頓★
- ・住民の導線の検証と見直し★
- ・手続チェックシートの作成・公表★
- ・ぴったりサービスを活用
- ・都道府県で共同調達しているオンライン申請システム★
- ・オンライン申請件数の増加に伴う職員の配置見直し(受付職員の配置を減らし、バックヤード業務の体制を強化)★
- ・リモート窓口(本庁舎職員による対応)★
- ・証明書自動交付サービスの設置
- ・職員による定期的な支所等への出張(業務効率化に伴い生じた時間を活用)
- ・オンライン申請システムをそのまま窓口で活用して申請サポート(窓口でも活用し、実質的に書かない窓口を実現)★  
【類例※】ぴったりサービスを活用した書かない窓口(聞き取り方式)▶本手順書4.2.2(2)コラム参照

【周辺自治体との共同調達・共同利用を積極的に実施。都道府県による支援も積極活用】

※マイナンバーカードを活用した簡易な申請書記入サポート機器を導入する事例もある

※「★」の取組を実施した場合の年間の概算運用経費とその取組により得られる効果の例はP.48



# 人口規模等に応じたフロントヤード改革の取組例に係る概算運用経費と効果の例

「★」の取組を実施した場合の年間の概算運用経費とその取組により得られる効果の例は以下のとおり想定される。  
【各運用コストについては自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに選定された団体の取組を参考に試算】

※外部人材の任用等に係る  
特別交付税措置適用時の負担額

	A市(人口20万人程度)		B市(人口5万人程度)		C町(人口1万人程度)	
運用経費例	デジタル人材採用	15万円※	デジタル人材採用	15万円※	都道府県で共同調達している オンライン申請システム (窓口でも活用し、実質的に書かない窓口を実現)	30万円
	システム等のログ等を活用したデータ分析	32万円	オンライン申請	158万円		
	手続案内システム	84万円	証明書自動交付サービス	220万円	リモート窓口	5万円
	オンライン申請	158万円	書かない窓口	225万円		
	予約システム	178万円	合計	約618万円		
	書かない窓口	896万円				
	データ連携・電子審査・電子通知	455万円				
	合計	約1,818万円				

定量的効果例	職員	■オンライン申請: <b>4,533時間削減(約952万円※<sup>1</sup>削減)</b> (年34,000件×8分削減/件(手続時間)) ■書かない窓口: <b>6,200時間削減(約1,302万円※<sup>1</sup>削減)</b> (年124,000件×3分削減/件(手続時間)) ■電子通知: <b>約785万円※<sup>2</sup>削減</b> (年71,330件×110円/件) ※ <sup>1</sup> 職員の1時間あたりの給与を約2,100円として換算 ※ <sup>2</sup> 郵送費1通あたりの金額を110円として換算	■オンライン申請: <b>1,133時間削減(約238万円※削減)</b> (年8,500件×8分削減/件(手続時間)) ■証明書自動交付サービス: <b>507時間削減(約106万円※削減)</b> (年7,600件×4分削減/件(手続時間)) ■書かない窓口: <b>1,550時間削減(約326万円※削減)</b> (年31,000件×3分削減/件(手続時間)) ※職員の1時間あたりの給与を約2,100円として換算	■オンライン申請: <b>170時間削減(約36万円※削減)</b> (年1,700件×6分削減/件(手続時間)) ■書かない窓口: <b>310時間削減(約65万円※削減)</b> (年6,200件×3分削減/件(手続時間)) ※職員の1時間あたりの給与を約2,100円として換算
	住民	■オンライン申請: <b>30,600時間削減</b> (年34,000件×54分削減/件(移動片道27分×2)) ■書かない窓口: <b>4,133時間削減</b> (年124,000件×2分削減/件(手続時間2分)) ■予約システム: <b>1,550時間削減</b> (年124,000件×45秒削減/件(待ち時間45秒))	■オンライン申請: <b>7,650時間削減</b> (年8,500件×54分削減/件(移動片道27分×2)) ■証明書自動交付サービス: <b>4,560時間削減</b> (年7,600件×36分削減/件(移動片道18分×2)) ■書かない窓口: <b>1,033時間削減</b> (年31,000件×2分削減/件(手続時間2分))	■オンライン申請: <b>1,530時間削減</b> (年1,700件×54分削減/件(移動片道27分×2)) ■書かない窓口: <b>207時間削減</b> (年6,200件×2分削減/件(手続時間2分)) ■リモート窓口: <b>36時間削減</b> (年60件×36分削減/件(移動片道18分×2))

その他の効果例	■オンライン申請により休日や夜間などいつでも申請が可能になった。 ■予約システムの導入により職員側の事前準備や窓口体制確保が可能になった。 ■聞き取り型やリレー型の書かない窓口の導入により、申請書の記入誤りや住民の手続漏れがなくなった。 ■電子通知の導入により封入・封緘作業の手間も削減された。 ■申請・届出等業務の効率化や窓口業務の集約・窓口カウンターの共用化により、各課窓口職員が連携して来庁者に寄り添う意識が醸成された。
---------	---