

令和7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7年11月28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」等、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た。

このため、総務省では、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年度には、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。さらに、令和7年度には、フロントヤードの多様化・充実化に加え、手続のオンライン化等による「住民の希望に添った窓口の実現」やデータ連携の強化等による「職員の時間を生み出す業務フロー」に重点を置いた人口規模別の総合的な改革モデル等を構築しているところ。これらのモデル実証を通じて得られた知見や効果等を踏まえ、改革の進め方やポイントをまとめた自治体フロントヤード改革推進手順書を作成し、取組の横展開を図っている。

今後、総合的なフロントヤード改革をさらに進めるためには、これまでのモデル構築の過程で確認ができたオンライン申請における費用対効果が高い点に着目し、オンライン手続の徹底に係るシステム又はツールの共同調達・共同利用の取組による導入経費・運用経費の低減のほか、オンライン申請の原則化・認知度向上等を通じ、バックヤードまで含めたオンライン手続の徹底による改革効果の向上を目指す。また、自治体を取り巻く今後の担い手不足への対応として、複数の自治体が同一の事務を共同でアウトソーシングを行うことにより、例えば対象となる手続数が少ない小規模団体でも複数自治体と共同でのアウトソーシングであればスケールメリットが働き、ランニングコストの低減による業務効率化を見込めるようになることを目指す。

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7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バックヤードまで含めたオンライン手続の徹底

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、オンライン申請の原則化・認知度向上を図る創意工夫を活かした取組を行うこと。

具体的には、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、利用率向上のための効果的な手法について検証し、窓口で行う手続を最小限にするための検討を行うこと。

また、オンライン申請利用率向上等を見込んだ体制構築の検討も併せて行うこと。

オンライン手続の徹底に係るシステムやツールについて、他自治体と共同調達・共同利用することは、導入経費や運用経費の低減にもつながる魅力的な取組であり、必要に応じて検討を行うこと。

②複数の自治体が同一の事務を共同でアウトソーシング

共同での事務委託に適した手続や業務を選定し、自治体間で業務フローや申請様式の統一化の検討を行い、共同での事務委託に適した業務フローを作成・実施（※）すること。

※事業年度中の実施が困難な場合は、翌年度のいつまでに開始をするかを明記すること。

共同での事務の切り出しを行う場合の検討の流れを整理するとともに、作成した新しい業務フローに基づき、業務効率化の効果の検証や事務処理上の課題を分析し、その対応策を検討すること。

原則、実際に共同での事務委託先において切り出した業務を開始して効果検証を行うこととするが、申請等関係事務処理法人の共同活用に向けた準備等に時間を要する場合などのやむを得ない理由により、開始が事業年度の翌年度になることが見込まれる場合には、翌年度のいつまでに開始するかを明記した上で、想定される業務フローに基づき、業務効率化の効果や事務処理上の課題を分析することとする。

※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、一連の業務プロセスの見直し（BPR等）はもとより、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。

※効果的なKPIを複数設定するとともに、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を行うこと。

（想定されるKPIの例）

①バックヤードまで含めたオンライン手続の徹底

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、オンライン申請利用率、オンライン申請からの離脱率、住民満足度 等

業務効率化：一件当たり平均処理時間、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

②複数の自治体が同一の事務を共同でアウトソーシング

住民利便性：審査決定までの所要日数、住民満足度 等

業務効率化：アウトソーシングした手続数、一件当たり平均処理時間、時間外勤務削減時間・削減率、再配置した職員数

（２）募集モデル

- ・オンライン手続の徹底による改革効果の向上を目指すモデル
 - ・共同ＢＰＯモデル
 - ・申請等関係事務処理法人活用モデル
- ※共同ＢＰＯモデル及び申請等関係事務処理法人活用モデルは２団体以上での共同提案を必須とする。

（３）対象業務

- ・住民基本台帳分野、税務分野をはじめとした窓口業務及び窓口業務に関連するバックヤード業務

（４）委託額

１ 提案当たりの委託額の上限は、原則として以下のとおりとする。

- ・オンライン手続の徹底による改革効果の向上を目指すモデル：１億円
- ・共同ＢＰＯモデル：１億７千万円※
- ・申請等関係事務処理法人活用モデル：１億円※

※共同ＢＰＯモデル及び申請等関係事務処理法人活用モデルについては、２団体以上での提案を必須とするが、３団体以上で提案を行っても１グループ当たりの上限額は一定とする。

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９年３月３１日（水）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
- ・試行期間中のアウトソーシングに要する経費
- ・住民サービスの向上や歳出効率化の効果分析に要する経費等、提案のあった業務改革の実施及びそれに資する効果的なプロセスの検討に要する経費
- ・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、実証事業の実施に当たり必要不可欠なもの等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	実証期間内に発生した経費のみが対象

(機器のサブスク型サービスを含む。)	
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リース等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	リース等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 9 年 3 月 31 日（水）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 7 年 11 月 28 日（金）～12 月 19 日（金）17：00

(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 (D X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、既に窓口業務改革等の取組 (B P R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、寺本官、岡野官

電話: 03-5253-5519

E-mail: gyokaku_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8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 (D X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B P Rがなされているなど、一定の準備ができていないか。
- ・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BPR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。

イ 業務の最適化を図る企画立案

- ・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。
- ・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。
- ・オンライン手続の徹底に取り組む場合には、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。

（オンライン手続の徹底による改革効果の向上を目指すモデルの取組例）

- ・関連する手続のオンライン化や添付書類の見直しにより、住民がオンライン申請しやすい環境の構築が図られているか。
- ・オンライン申請の原則化・認知度向上等に向けた取組が行われているか。
- ・住民への通知も含めてデジタル化が図られているか。
- ・データ連携によりバックヤードまで含めたオンライン化を行い、職員業務の効率化が図られているか。
- ・オンライン手続の徹底に係るシステムやツールの共同調達・共同利用の取組等による導入経費・運用経費の低減が図られているか。

（共同BPOモデル・申請等関係事務処理法人活用モデルの取組例）

- ・課題を踏まえた手続や業務の選定を行った上で、提案団体間で様式や事務フローの共通化を行い、効果的・効率的に業務を切り出す取組となっているか。
- ・業務を切り出すに当たり、BPRやデジタルツールの活用により、最適な事務フローを検討する取組となっているか。
- ・共同での事務委託によりランニングコストの低減による業務効率化を進め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（KPI）が設定されているか。
- ・設定したKPI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KPI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KPI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や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、ツールを導入する場合には、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。
- ・共同B P Oモデル・申請等関係事務処理法人活用モデルに取り組む場合には、自治体間の合意形成に向けた推進体制構築や業務手順の標準化が行われているか。
- ・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は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。

これらの取組と併せて、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。）や本モデル事業の横展開のための講演依頼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7年12月19日（金）17:00	提案募集締切
令和8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8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8年12月頃	中間報告及び中間報告書提出
令和9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）

○自治体フロントヤード改革ポータルサイト

https://www.soumu.go.jp/frontyard_portal/index.html

（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

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、寺本官、岡野官

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。