
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

報告書（概要版）

山形県西川町

人口1万人未満の団体モデル

1.事業概要（西川町）

【人口1万程度モデル】

山形県西川町

（人口 0.46万人 人口密度 11.8人/km²）

高齢化率47.3%

豪雪隠れNo1

総面積9割森林

- 全世帯配布タブレットの更なる活用（全町民参加型デジタル化計画）
- 職員を介さない手続（完全オンライン化、セルフ端末、デジタル通知）
- 回らないワンストップサービス（職員による対話型受付、リモート窓口）

事業概要

フロントヤード（オムニチャネル化）

バックヤード（業務効率化とデータ連携）

①窓口業務・バックヤード系業務

行かない窓口

自宅

コンビニ、郵便局

○オンライン申請

自宅居ながらしてオンライン上で申請手続ができる

○キオスク端末

マイナンバーカード活用

来庁することなくマイナンバーカードを利用して証明書を取得できる



RPAによるバックヤード業務の効率化

○電子審査（RPAによる形式審査）

健康福祉課の各種申請に対して、住基システムのデータを基にRPAで突合審査

全戸配布
タブレット
（つながるくん）



②郵便発送業務

送らない窓口

○デジタル通知

マイナンバーカード活用

郵便業務のデジタル化により、住民はマイナンバーカードに紐づくデジタル通知を受け取ることができる

書かない窓口

庁舎

回らない窓口

庁舎

○申請書セルフ作成支援の拡充

マイナンバーカードとタブレットで窓口での申請手続の利便性が向上

マイナンバーカード活用

○相談申請リモート窓口

- ・個別ブースでビデオ通話による相談や申請
- ・タブレットにより対話形式で申請受付

③その他相談業務

○庁舎空間の見直し

- ・サインージでフロア案内や動画による情報提供
- ・個別ブースやコミュニティスペース設置



基幹システム

- ・証明書発行の無人化業務の自動化
- ・家族健康診断案内と申込手続の自動化
- ・ふるさと納税業務の自動化
- ・妊婦のための支援給付金受給申請業務の自動化
- ・デジタル通知業務の自動化
（妊婦のための支援給付金受給、任意予防接種費用助成金など）
- ・サインージ来庁者向け会議・催事案内業務の自動化 など

対象手続

- ・オンライン申請拡充：妊婦のための支援給付金受給申請、任意予防接種費用助成金申請、後期高齢者高額療養費
- ・キオスク端末設置追加：住民票、印鑑登録証明書、所得（課税）証明書
- ・申請書セルフ作成支援の拡充：印鑑登録証明交付申請書、戸籍・住民票等交付申請書、税務証明書・地籍成果図面等交付申請書
- ・デジタル通知：妊婦のための支援給付金受給決定通知、任意予防接種費用助成金受付決定通知
- ・RPAによるバックヤード業務の効率化：家族健康診断案内と申込手続、ふるさと納税業務

2. 庁内の推進体制図（西川町）

- 町長をトップとするDX推進本部でフロントヤード改革モデルプロジェクト事業の**全庁的な意思決定**を行う。
- 全庁展開するためのハブとして各課のDXリーダーにより構成するDX推進会議を設置。
調査・ヒアリングへの参加や課内で展開すべき情報共有を行う。

DX推進本部

構成：町長を本部長とし、各課の課長級以上で組織
役割：総合的な意思決定を行う。

全体統括

町長

CIO

副町長

CIO補佐官（外部人材）

DX推進会議

構成：各課から1名ずつDX推進員（担当）を選出
役割：DX推進リーダーとして研修・調査・ヒアリングに参加。課内への展開、調整を行う。

事業責任者

総務課長

統括（事務局）
総務課デジタル推進係

取組

主担当課

副担当課

行政手続のオンライン拡充	総務課	町民税務課
キオスク端末設置場所追加	町民税務課	健康福祉課
申請書セルフ作成支援の拡充	町民税務課	総務課
庁内証明書発行の無人化対応	町民税務課	総務課
RPAによるバックヤードの効率化	総務課	総務課
デジタル通知	町民税務課	健康福祉課
相談申請リモート窓口	町民税務課	総務課
コミュニティスペース	総務課	町民税務課

総務課

企画財政課

つなぐ課

町民税務課

みどり
共創課

かせぐ課

観光課

建設水道課

議会事務局

農業委員
会事務局

会計室

健康福祉課

まなぶ課

町立病院

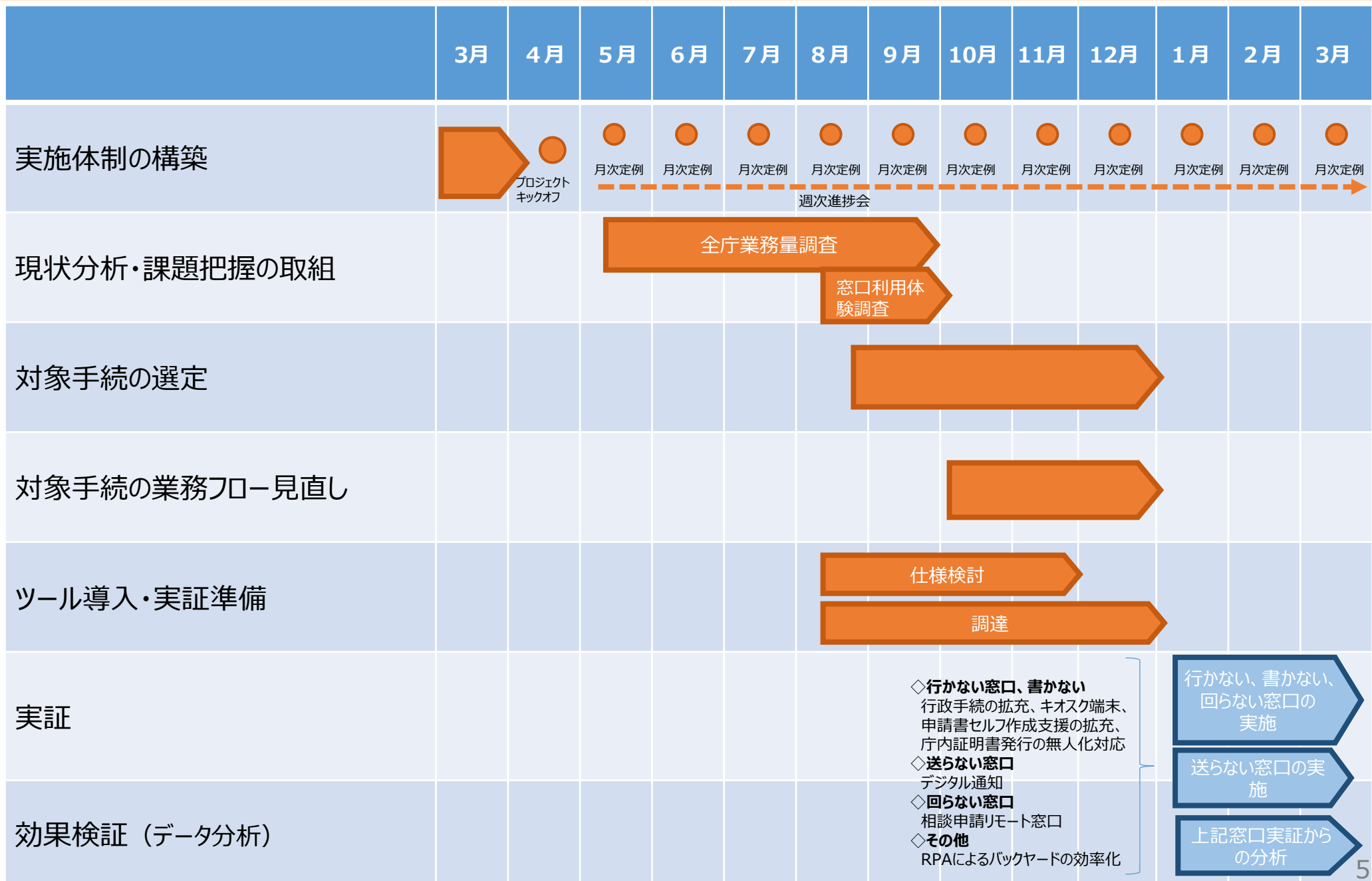
3.目指す姿、改革全体のKPI（西川町）

目指す姿

町民が役場に行くことなく基本的な手続きが可能な「行かない窓口」「書かない窓口」「送らない窓口」「回らない窓口」を設計し、“すべてのひとに寛容なデジタル化”を実現する

対象業務	KPI	目標	改革前	設定の背景
①窓口業務・バックヤード系業務	キオスク端末利用率	30% (R9末)	—	現状、全ての窓口業務が職員の手を介しているため、当該端末へ誘導することで職員負担を軽減する $5,800\text{件（総手続数/年）} \times 30\% = 1,740\text{件/年}$
	RPA連携数	100本 (R9末)	—	シナリオ作成数の合計
②郵便発送業務	デジタル通知利用者率	30% (R9末)	—	高齢者（47.2%）を除く、残りの層の約半数をカバーしたいと考え、以下の通り算出 $4,634\text{人（全人口）} \times (100\% - 47.2\%) \times \frac{1}{2} = 1,223\text{人（26.4\%）}$
③その他相談業務	相談ブース 年間利用者数	2,400人 (R9末)	—	$10\text{件/日} \times 240\text{日（開庁日）} = 2,400\text{件/年}$
	相談ブース 利用者満足度	70%	—	利用者アンケートによる

4.モデルプロジェクトのスケジュール（西川町）



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（西川町）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

窓口体験調査及び役場の全ての手続について全庁業務量調査を実施した上で、各担当課とDX推進メンバーにて課題を抽出。

【抽出された課題】

- ①②来庁までに時間がかかる地域がある。特に冬は雪により、来庁負担が大
きい。手続によっては、役場でしか行えないものがある。
- ③届出時に何度も同じ内容を記入することが多く、記入の負担が大
きい。手続の拘束時間が長くなる。
- ④住民票等手数料の釣銭が手渡しである等、職員業務の負担がある。
- ⑤職員が複数業務を抱えており、バックヤード業務の負担が大
きい。
- ⑥郵送業務の職員業務負担が大
きい。郵便コスト負担も課題。
届いているかわからない。
- ⑦庁舎間の距離が遠く、住民の移動負担が高い（特に冬は負担増）。
- ⑧手続の場所がわからない、待ち時間が手持ち無沙汰。
プライバシーが保てない、子どもも一緒だと手続しづらい。

【課題への対応】

- ①**オンライン申請の拡充**及び②**キオスク端末の設置**により、住民の
来庁の負担を軽減し、合わせて来庁者数減少により、職員業務
の負担を軽減される。
- ③**申請書セルフ作成支援の拡充**により、記入を減らし住民負担を
軽減でき、職員業務の負担が軽減される。
- ④**証明書発行の無人化**により、職員業務の負担が軽減される。
- ⑤**RPA導入**により、窓口対応業務のバックヤード業務負担が軽減
される。
- ⑥**デジタル通知**により、住民の利便性の向上や職員の業務負担の
軽減、郵送コストの削減を行う。
- ⑦**相談申請リモート窓口**により、手続のための移動がなくなり、住民
の負担が軽減される。
- ⑧**庁舎空間の見直し**により、庁舎内案内の改善や個別ブースにより
プライバシーを確保した住民の利便性が向上される。

(2)対象手続選定

対象業務	取組み	手続	選定理由
①窓口業務・バックヤード系業務	行政手続のオンライン拡充	妊婦のための支援給付金受給申請、任意予防接種費用助成金申請、後期高齢者高額療養費	業務量調査結果及び各担当課の希望、やる気を加味して選定
	キオスク端末設置場所追加	住民票、印鑑登録証明書、所得(課税)証明書	既に設置済（コンビニ）のキオスク端末のサービス拠点を増強するため
	申請書セルフ作成支援の拡充	妊婦のための支援給付金受給申請、任意予防接種費用助成金申請、後期高齢者高額療養費	オムニチャネル化のため、オンライン申請と同様の手続を選定
	庁内証明書発行の無人化対応	住民票、印鑑証明、納税証明	職員が対応しているノンコア業務で目づ負担が高いため選定
	相談申請リモート窓口	転入(子育て医療書)	住民が本庁舎と検診センターの2か所を移動する必要のある手続のため
	RPAによるバックヤードの効率化	家族健康診断案内と申込手続、ふるさと納税業務	職員が複数業務を抱えており業務負担が多いことと、職員の改善意識が高い業務を選定
②郵便発送業務	デジタル通知	妊婦のための支援給付金受給決定通知、任意予防接種費用助成金受付決定通知	業務量調査結果と各担当課の希望、やる気を加味して選定
③その他相談業務	コミュニティスペース	デジタルサイネージ、庁内案内サイネージ、個別ブース、ワーキングスペース	窓口体験調査の結果、住民の利便性向上や満足度向上のため選定

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（西川町）

窓口体験調査の様子

窓口体験（転入）



庁舎入口



検討会（課題整理・施策検討）

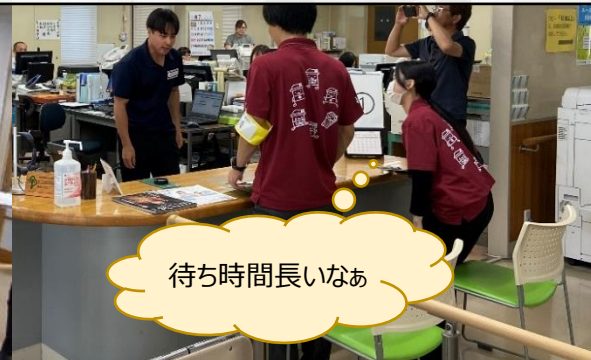
ワークショップの様子



町民税務課窓口

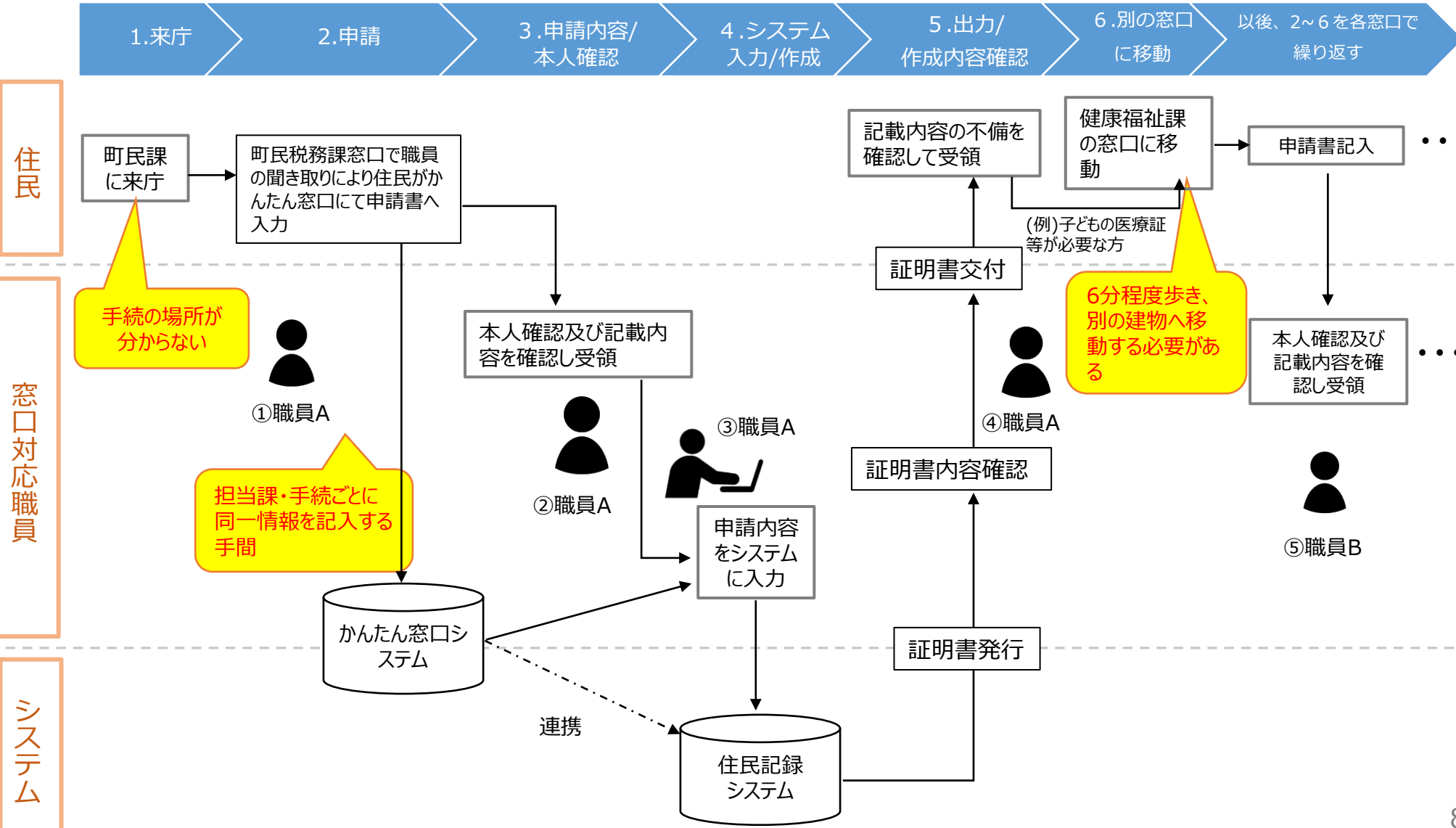


健康福祉課窓口



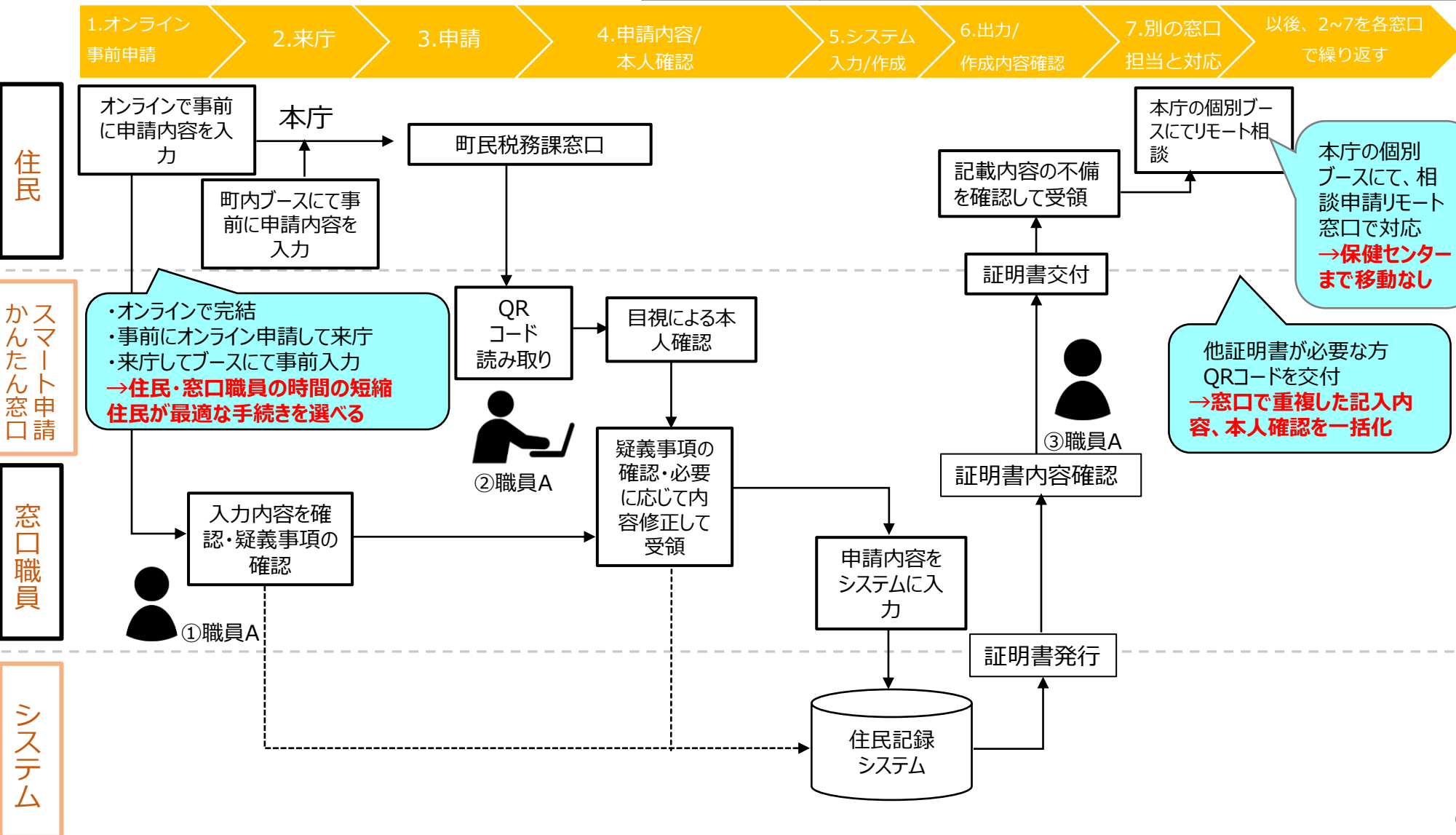
6.業務フロー-(BPR) (西川町)

場所	本庁舎 町民税務課、保健センター健康福祉課	取組	オンライン申請、キオスク端末、申請書セルフ作成、RPAバックヤード効率化、リモート窓口、証明書発行無人化
■改革前		手続	転入



6.業務フロー-(BPR) (西川町)

場所	本庁舎 町民税務課、保健センター健康福祉課	取組	オンライン申請、キオスク端末、申請書セルフ作成、RPAバックヤード効率化、リモート窓口、証明書発行無人化
■改革後		手続	転入



6.業務フロー-(BPR) (西川町)

場所	本庁舎 町民税務課	取組	庁内証明書発行の無人化対応
		手続	住民票の写し、印鑑登録証明書、課税証明書

■改革前

1.来庁

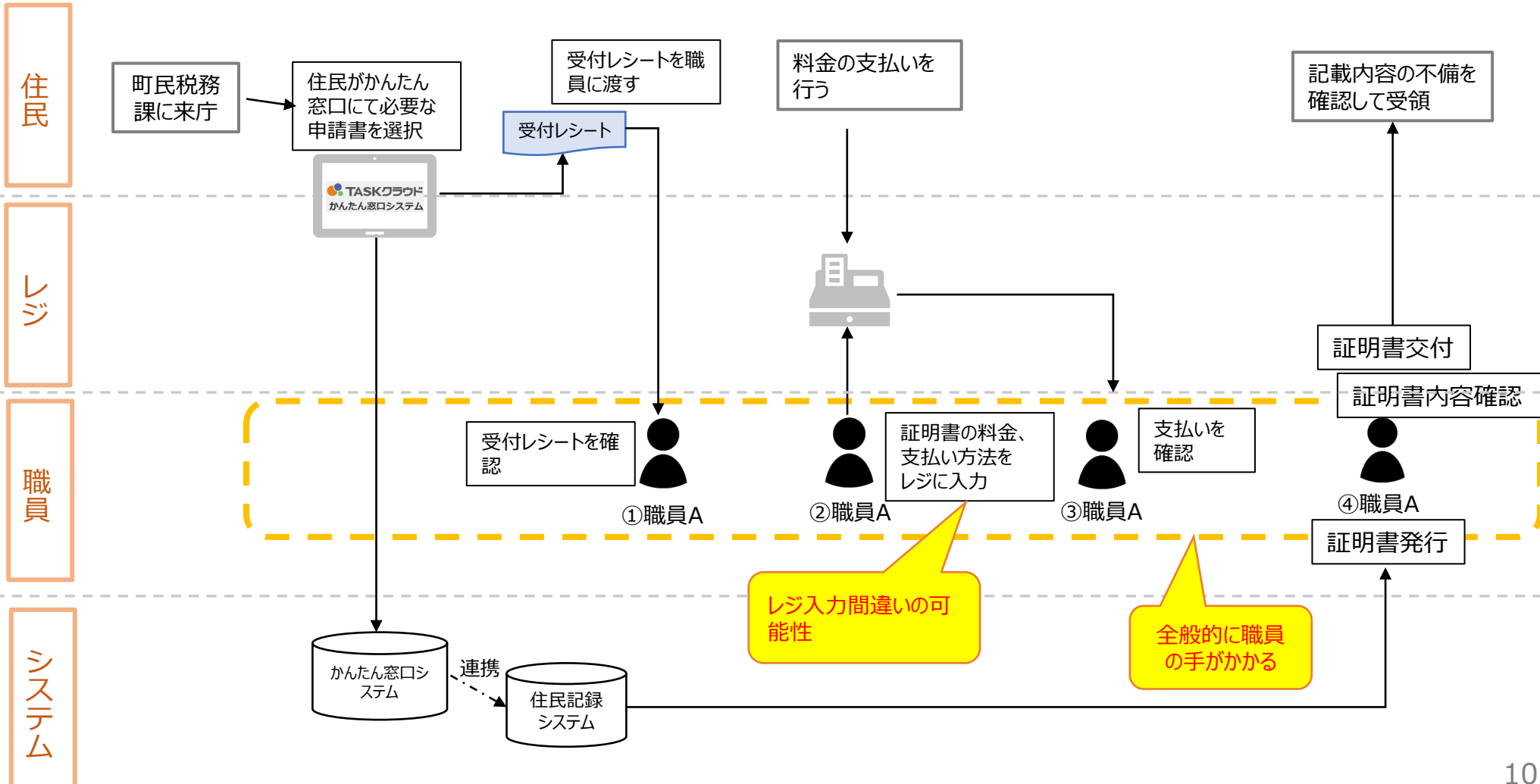
2.本人確認/
申請

3.申請内容
確認

4.支払い料金
入力/支払い

5.支払い確認

6.証明書交付



6.業務フロー-(BPR) (西川町)

場所	本庁舎 町民税務課	取組	庁内証明書発行の無人化対応
		手続	住民票の写し、印鑑登録証明書、課税証明書

■改革後

1.来庁

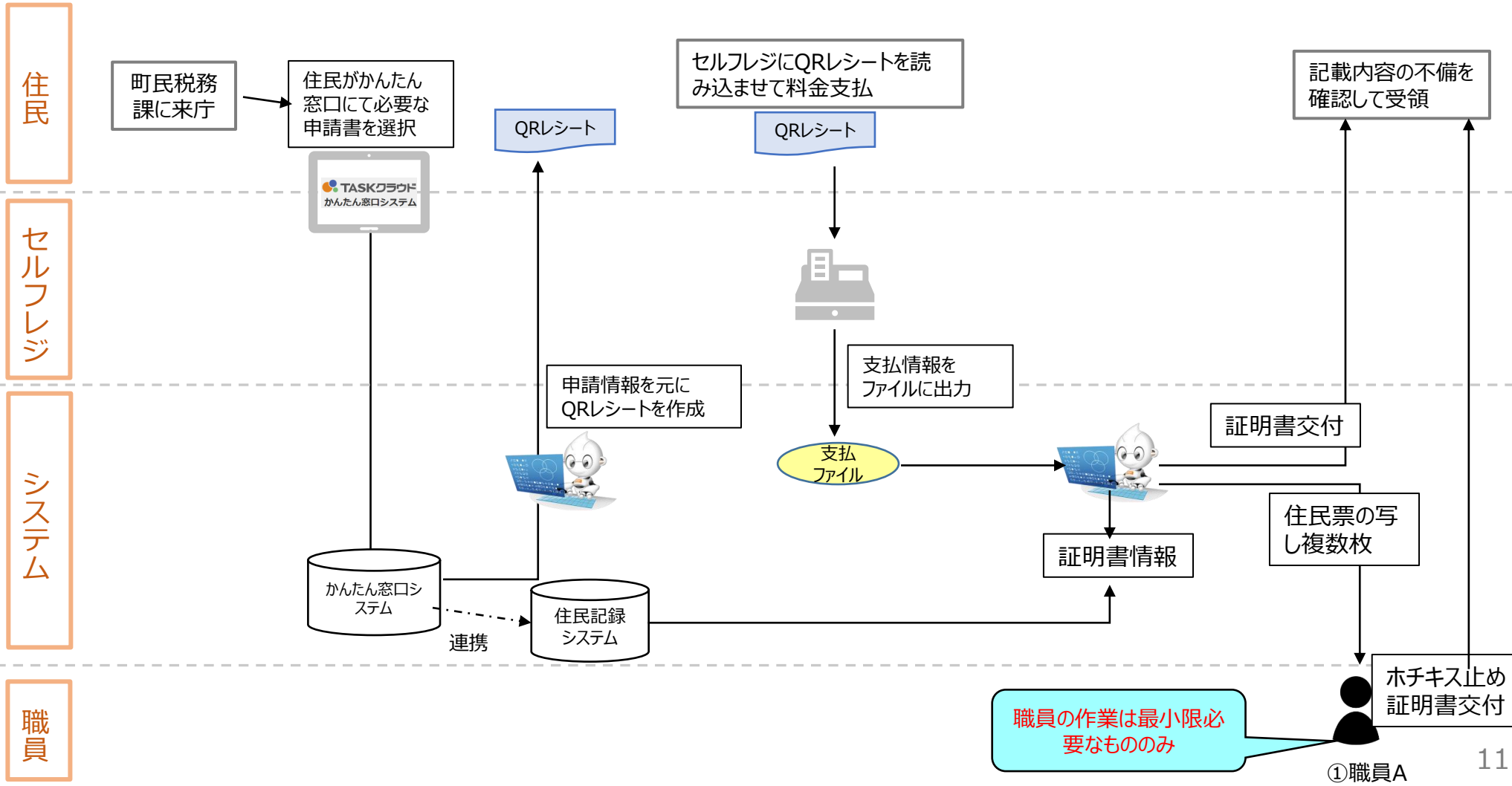
2.本人確認/
申請

3.申請内容
確認、QRレシート発行

4.支払い料金
入力/支払い

5.支払い確認

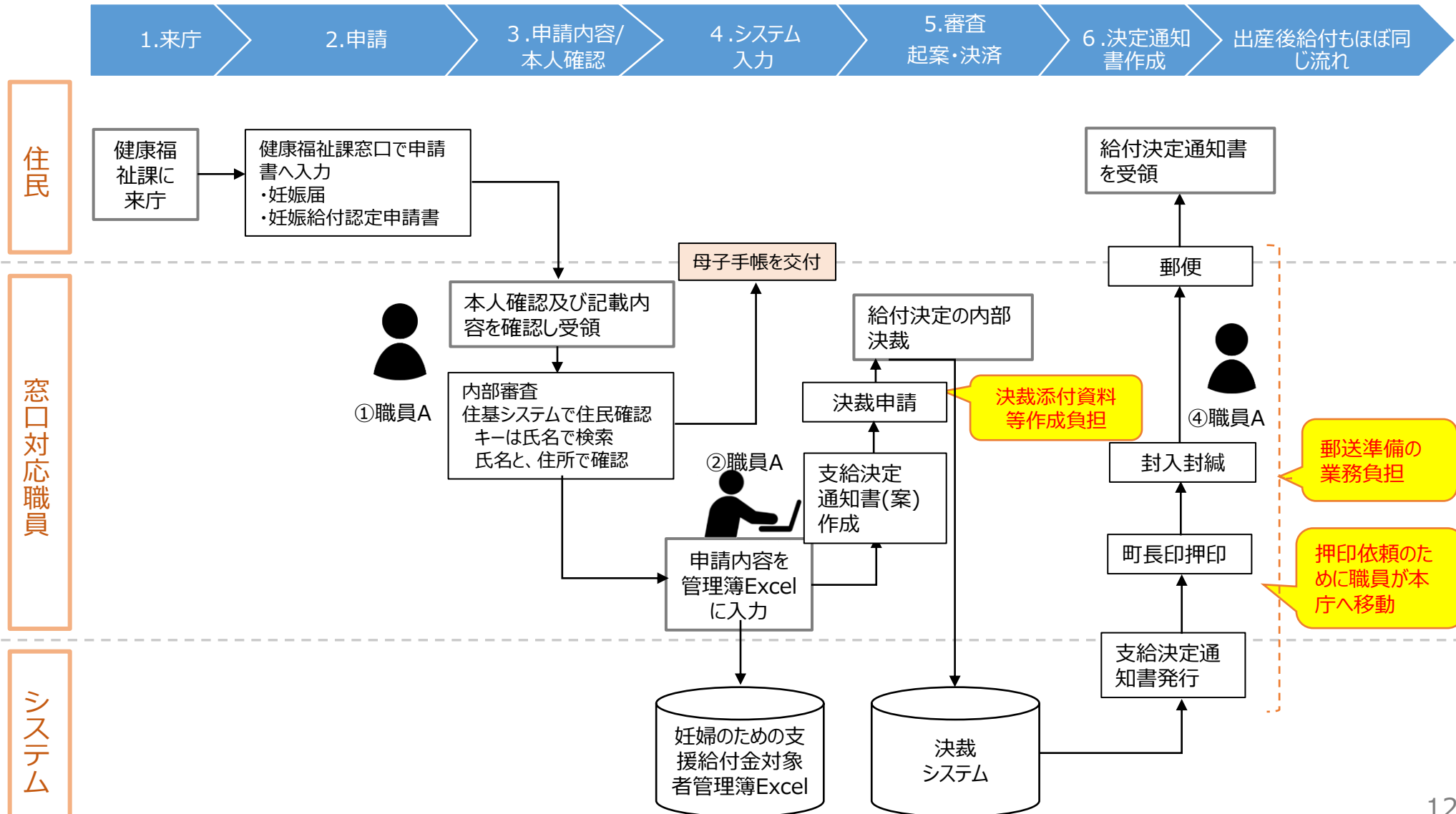
6.証明書交付



6.業務フロー-(BPR) (西川町)

場所	保健センター健康福祉課	取組	デジタル通知、RPAバックヤード効率化
		手続	妊婦のための支援給付金受給決定通知

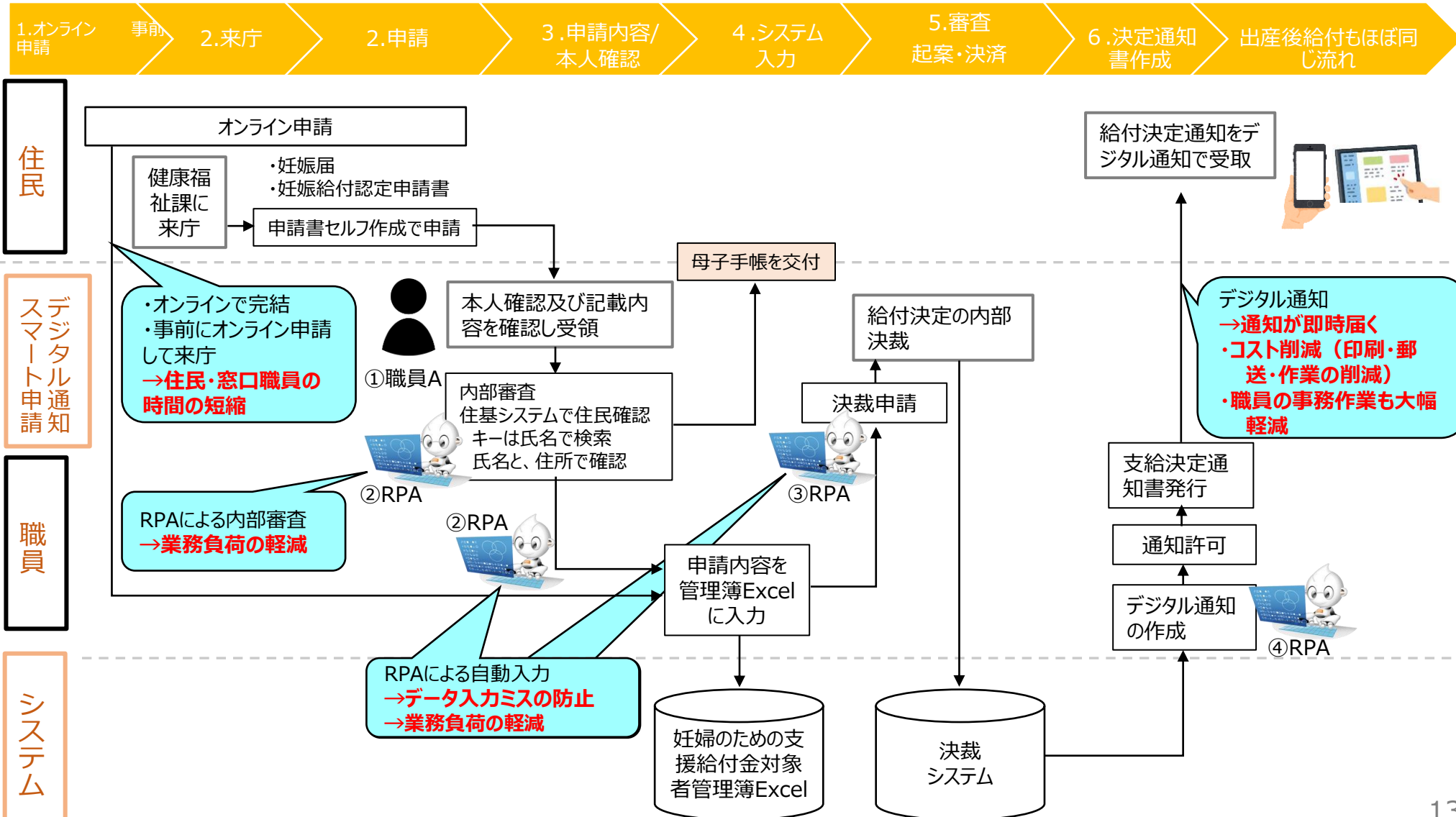
■改革前



6.業務フロー-(BPR) (西川町)

場所	保健センター健康福祉課	取組	デジタル通知、RPAバックヤード効率化
		手続	妊婦のための支援給付金受給決定通知

■改革後



7.課題解決に向けた取組の選定（西川町）

概要

行政手続のオンライン拡充

手続

妊婦のための支援給付金受給申請、任意予防接種費用助成金申請、後期高齢者高額療養費

ツール

TASKクラウド スマート申請システム（株式会社TKC）

既存システム

課題

- ・町民や事業者の利便性が低く、高齢者の来庁負担が大きい。
- ・役場窓口に行かないと手続ができない。
- ・業務プロセスが紙ベースで非効率であり、職員の業務負担が大きい。
- ・オンライン申請数が少ない。

対応策

オンライン申請手続の拡張により、さらに町民の利便性の向上を図る

行かない窓口

完全オンライン申請 オンライン上で申請手続を完結



事前申請して来庁 オンライン上で申請して来庁して手続を完了

出展：スマート申請システム（株式会社TKC）概要

行政手続のオンライン申請フォームの追加拡充

【オンライン手続できるフォーム】

既存：個人向け 6手続 事業者向け 5手続

（国民健康保険 加入の手続き、国民健康保険 喪失の手続き、住民票・戸籍等の交付申請、所得・課税・非課税証明書の交付申請、西川町専用栓使用（開始・休止）届、転出の手続き）

新規：個人向け 3手続（決定通知はデジタル通知）

（妊婦のための支援給付金受給申請、任意予防接種費用助成金申請、後期高齢者高額療養費）

Before（紙・窓口）

- ・窓口へ来庁が必要
- ・紙の申請書を手書き
- ・待ち時間が発生する
- ・誤記入により差し戻しが多い
- ・職員が紙の内容を手入力

After（オンライン申請）

- ・24時間どこでも申請可能
- ・オンラインで入力・添付
- ・窓口に行かず待ち時間ゼロ
- ・自動チェックでミス減少
- ・審査、確認業務の効率化

7.課題解決に向けた取組の選定（西川町）

概要	キオスク端末設置追加	手続	住民票、印鑑登録証明書、所得(課税)証明書
ツール	TASKクラウド 証明書コンビニ交付システム（株式会社TKC）		初期¥3,900,000/ランニング¥950,000年
課題	高齢者の来庁負担が大きい。 役場窓口に行かないと手続ができない。		
対応策	大井沢郵便局に証明書交付用のキオスク端末を新たに設置することにより、マイナンバーカードを利用して、住民票、印鑑登録証明書、所得(課税)証明書の自動交付機での取得が可能となる。平日時間内に来庁が難しい町民の利便性の向上とマイナンバーカードの利用促進を図る		

行かない窓口



※西川町 大井沢湯便局 設置の状況

大井沢郵便局に証明書交付用のキオスク端末を新たに設置

【発行できる証明書】

- ①住民票
- ②印鑑証明
- ③課税（所得）証明



12/1(月) 郵便局での「マイナンバーカードの電子証明書関連事務」等の取扱開始式

Before（導入前）

- ・手書で申請
- ・長い待ち時間
- ・必要書類が分かりにくい
- ・開庁時間内に来庁必要
- ・職員は定型業務に多く従事

After（導入後）

- ・キオスク端末で即時発行
- ・待ち時間の大幅短縮
- ・端末が必要書類を案内
- ・時間外利用も可能
- ・職員は相談・審査など高度業務へ集中

7.課題解決に向けた取組の選定（西川町）

概要

申請書セルフ作成支援の拡充

手続

妊婦のための支援給付金受給申請、任意予防接種費用助成金申請、後期高齢者高額療養費

ツール

TASKクラウド かんたん窓口システム（株式会社TKC） 初期¥1,263,500/ランニング¥1,200,000/年

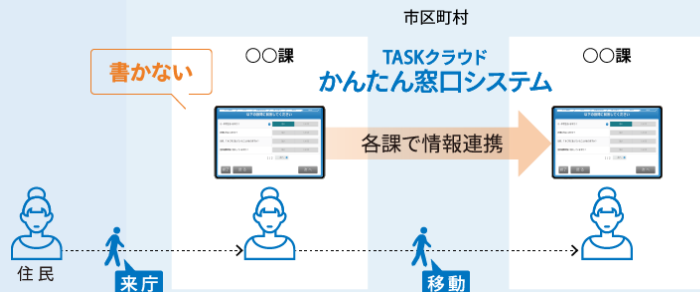
課題

申請時に何度も同じ内容を記入することが多く、記載の負担も、滞在時間も長くなる。

対応策

マイナンバーカードとタブレット端末を活用することで窓口での申請手続をデジタル化し、町民の利便性向上と職員の業務負担の軽減を実現する

書かない窓口



申請書セルフ作成支援（かんたん窓口）の拡充

【対象手続】

妊婦のための支援給付金受給申請
任意予防接種費用助成金申請
後期高齢者高額療養費

Before（導入前）

- ・窓口で手続内容を口頭で説明
- ・必要書類が分かりにくい
- ・案内カウンターが混雑
- ・職員が説明に追われ本業に集中できない

After（導入後）

- ・タッチ式で手続内容を自動案内
- ・必要書類・持ち物を端末が即時表示
- ・来庁者が自分で受付→職員負担軽減
- ・職員は審査・相談業務へ集中

7.課題解決に向けた取組の選定（西川町）

概要

庁内証明書発行の無人化対応

手続

住民票写し、印鑑登録証明書、所得(課税)証明書

ツール

BCPOS（株式会社ビジコム） 初期 ¥ 1,500,000/ランニング ¥ 178,000
BizRobo! Lite（オープン株式会社） 初期 ¥ 300,000/ランニング ¥ 1,200,000

課題

- 証明書の発行、支払業務において以下課題が挙げられた
- ・申請内容の確認、金額のレジへの入力、支払窓口への案内など全般的に職員の手がかかる
- ・レジの打ち間違いなどによる、住民への不利益の可能性や、職員の負荷軽減

対応策

- コンビニでの証明書交付と同等の機能を現在導入しているシステムにて実現することで、職員は必要最小限の業務のみ対応を行うこととなり、窓口業務負荷の改善が期待される。

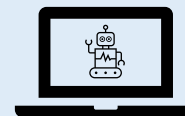
書かない窓口

BCPOS
(ビジコム)



証明書の申請内容、料金情報のQRを読み込んで、住民の方がセルフで支払う仕組みを実現。
(飲食店と同様のQR読取型自動支払いを実現)

BizRobo!
(オープン)



RPAツール。
かんたん窓口の申請状況の常時監視や、支払QRの作成～支払いの検知～証明書の自動発行を実現

AS IS



来庁者



① 申請



② 印刷



③ 会計



職員

現状の課題

- ・印刷後に会計をするため、コンビニ交付サービスの手順と乖離している（町民への混乱）
- ・会計時に職員の手間を要する（職員負荷の増加）
- ・本庁以外にも展開していきたい

TO BE



来庁者



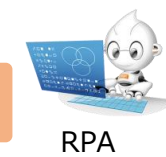
① 申請



② 会計



③ 印刷



RPA

実現したい構成

- ・申請⇒会計⇒印刷とコンビニ交付サービスの手順に準拠する（次回以降のコンビニ交付への誘導）
- ・セルフ申請の実現（職員負荷の軽減）

7.課題解決に向けた取組の選定（西川町）

概要 RPAによるバックヤードの効率化 **手続** 家族健康診断申込手続

ツール RPA: BizRobo! miniガバメント（オープン株式会社） 初期¥8,100,000/ランニング¥1,500,000
BizRobo! OCRガバメント（オープン株式会社） 初期¥200,000/ランニング¥1,200,000

課題 職員が複数業務を抱えているので、申請受付のバックヤード業務負担が大きい

対応策 AI-OCR（LGWAN）の活用により、届出書、申請書のデジタル化の職員負担を軽減する
RPAにより行政システムへの入力・転記作業などバックヤード業務を効率化

RPAによるバックヤード業務の効率化

RPA BizRobo!
（オープン）

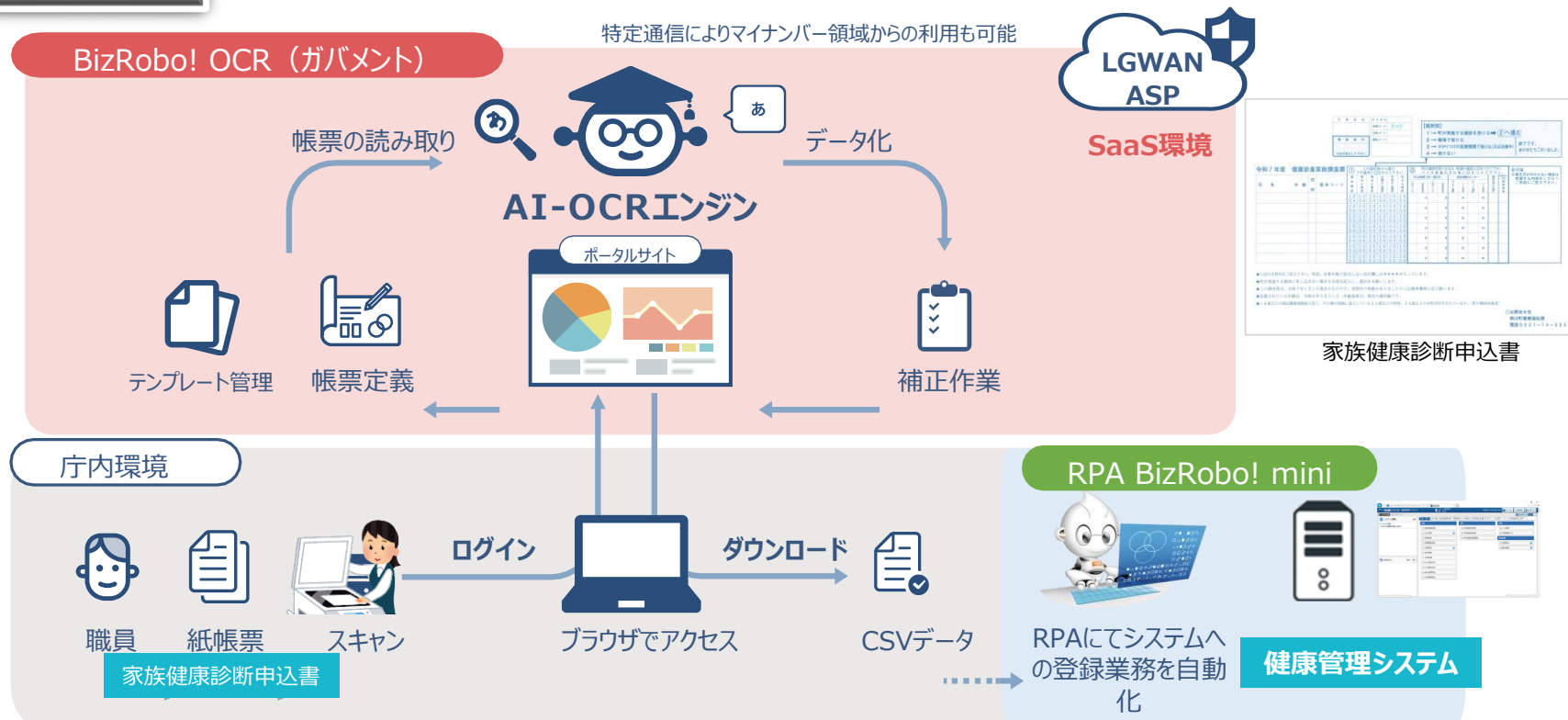


RPAツール
家族健康診断申込
の健康管理システム
への登録業務の自動
化を実現

BizRobo!
OCRガバメント
（オープン）



AI-OCRサービス
家族健康診断申込
書(紙媒体)をAI-
OCRにて文字を読み
取り、自動でデジタル
データ化



7.課題解決に向けた取組の選定（西川町）

概要

デジタル通知

手続

妊婦のための支援給付金受給決定通知、任意予防接種費用助成金受付決定通知

ツール

SmartPOST（xID株式会社） 初期¥3,880,000/ランニング¥360,500年
 BizRobo! Lite（オープン株式会社） 初期¥4,800,000/ランニング¥1,800,000年

課題

- 通知発行、郵送業務において以下課題が挙げられた
- ・郵便のタイムラグや届いているかは確認できない。
- ・郵送業務に職員負荷や郵便料金の増加。

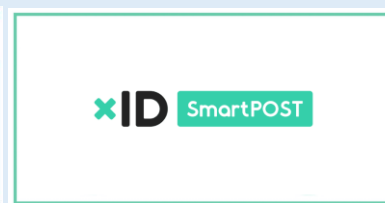
対応策

- デジタル通知により、マイナンバーカードに紐づくデジタル郵便／通知サービスを実現する。対象町民の「手続負担の軽減」「申請漏れの防止」「支援施策の認知向上」など住民サービス向上が期待できる。
- 郵送業務のデジタル化により、郵便料金なし、作業時間で個人宛の通知を実現できる。

送らない窓口

SmartPOST
(xID株式会社)

デジタル通知により、「本人しか見られない」安全性と確実な到達、住民側の利便性向上、業務効率化 & コスト削減を実現する



郵便

発送対象者作成 → 通知作成 → 承認・決裁 → 押印 → 印刷 → 封入・封緘 → 通数確認 → 郵便局へ → 住民受取

デジタル通知

デジタル通知対象分の作業最小化

通知対象者作成 → 通知作成 → 承認・決裁 → 通知発信 → 住民受取

RPA

7.課題解決に向けた取組の選定（西川町）

概要 相談申請リモート窓口 **手続** 転入に伴う子育て医療書発行申請等

ツール HIGH RATE CLIMB（株式会社PROMPT-X） 初期 ¥ 4,965,000/ランニング ¥ 1,400,000
BizRobo! Lite（オープン株式会社） 初期 ¥ 300,000/ランニング ¥ 1,200,000

課題

- 窓口体験調査により以下課題が挙げられた
- ・窓口機能が複数の庁舎に分散しており、手続によっては庁舎間を移動する必要があり不便
- ・そもそも平日の日中に役場で手続しなければならないのが負担

対応策

- 本庁舎の職員とつながるビデオ通話ができる環境を構築することで、庁舎を移動することなく手続をすることができる。手続によっては対話内容を録画（録音）することで、HIGH RATE CLIMBの要約機能とBizRobo!を組み合わせることでシステムへの転記までの業務効率化を図ることができる。

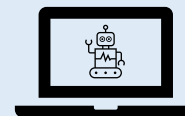
回らない窓口

HIGH RATE CLIMB
(PROMPT-X)



ビデオ通話で本庁舎の職員による遠隔支援が可能。通話終了後、AIによる要約、議事録、内容を行うことで、記録漏れ・聞き漏れを防ぎつつ職員の業務効率化を図る。

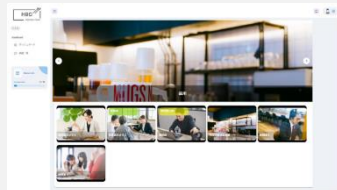
BizRobo!
(オープン)



RPAツール。
町民との対話の内容をもとに、システムへの自動転記をすることで、職員の入力漏れ・入力ミスを防ぎつつ、業務効率化を図る。



職員側



一括監視画面にて待機中の画面を選択し、1対1の通話を開始する。

職員側で通話を開始



町民側



操作は一切不要。
画面の前で待機し、案内を待つ。

AIによる
要約・議事録・内容チェック



事前に設定したプロンプトに応じて、対話内容を出力し、職員にて内容を確認する

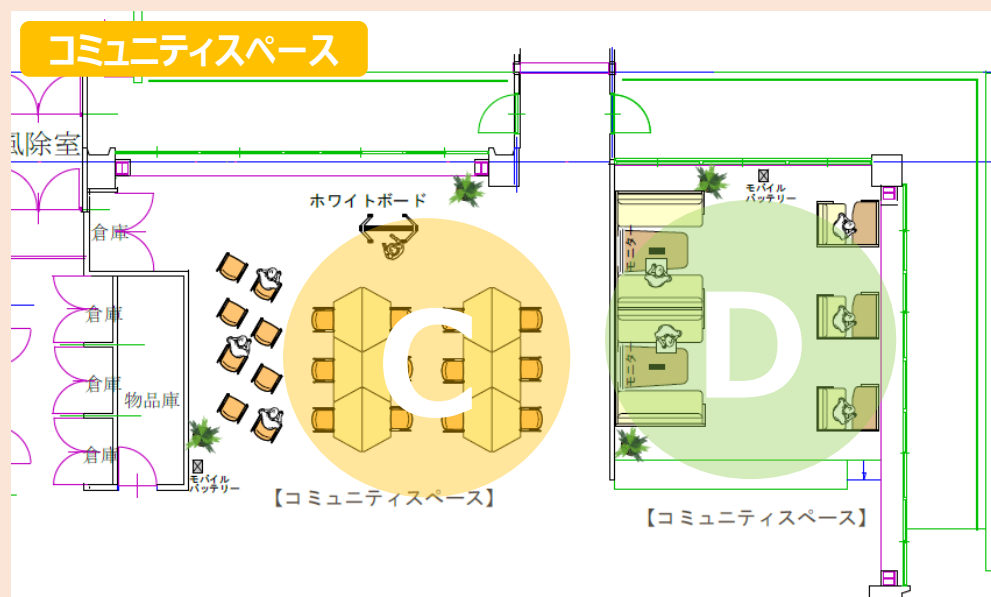
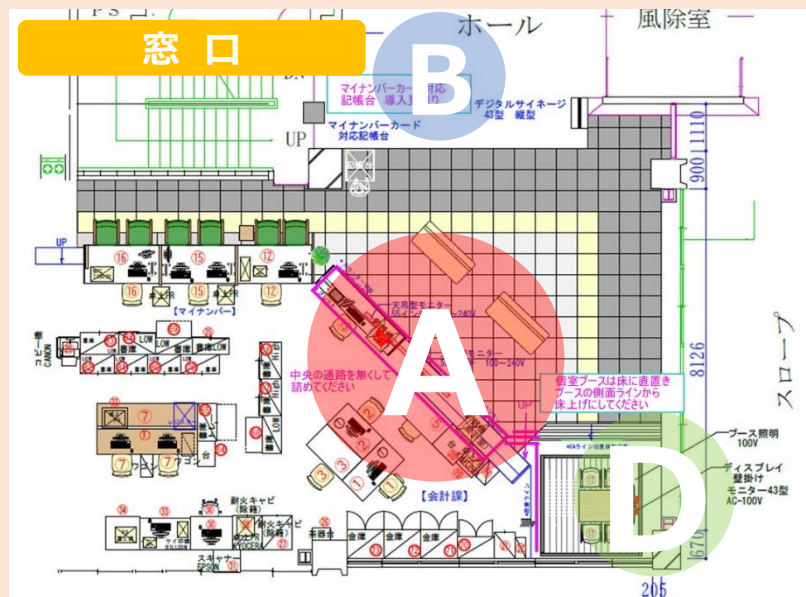
RPAによる
各種システム連携



対話内容をもとに、RPAを活用して、後続システムへ自動で連携する

7.課題解決に向けた取組の選定（西川町）庁舎空間の見直し

- A** 待ち時間に来庁者に見てもらえるよう、**吊下げサイネージ**を導入し、**町の案内、観光情報などを発信**
- B** 入口に**デジタルサイネージ**を設置し、**手続きごとや担当課ごとに案内**できるようにした。
- C** 来庁者の一時待機スペースとしてだけでなく、**人・情報・活動・行政をつなぎ、地域のつながりと活力を生む場**として整備。
- D** 手続きごとに各課、他庁舎へ移動せず、**ワンストップで手続き**ができるよう、また**プライバシーに配慮し個別ブース**等を設置した。



窓口

改革前



- ・入口の情報が多すぎて、欲しい情報にたどり着かない
- ・手続きごとにどこへ行けばいいかわからない
- ・誰に声をかけていいのかわからない

改革後

- ・入口のデジタルサイネージで、案内できるように
- ・待ち時間に来庁者、吊下げサイネージで町の案内、観光情報などを発信



コミュニティスペース

改革前

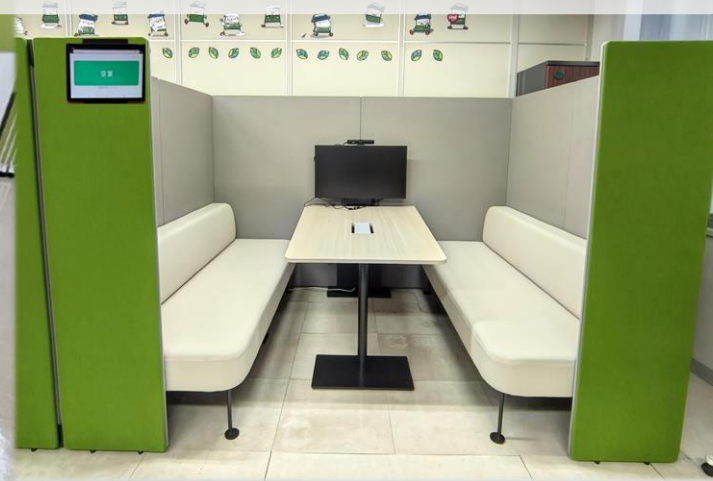


- ・隣の仕切りがなくプライバシーが保てない
- ・子どもがいる等、別の場所で待機できる場所がない
- ・待ち時間が手持ち無沙汰

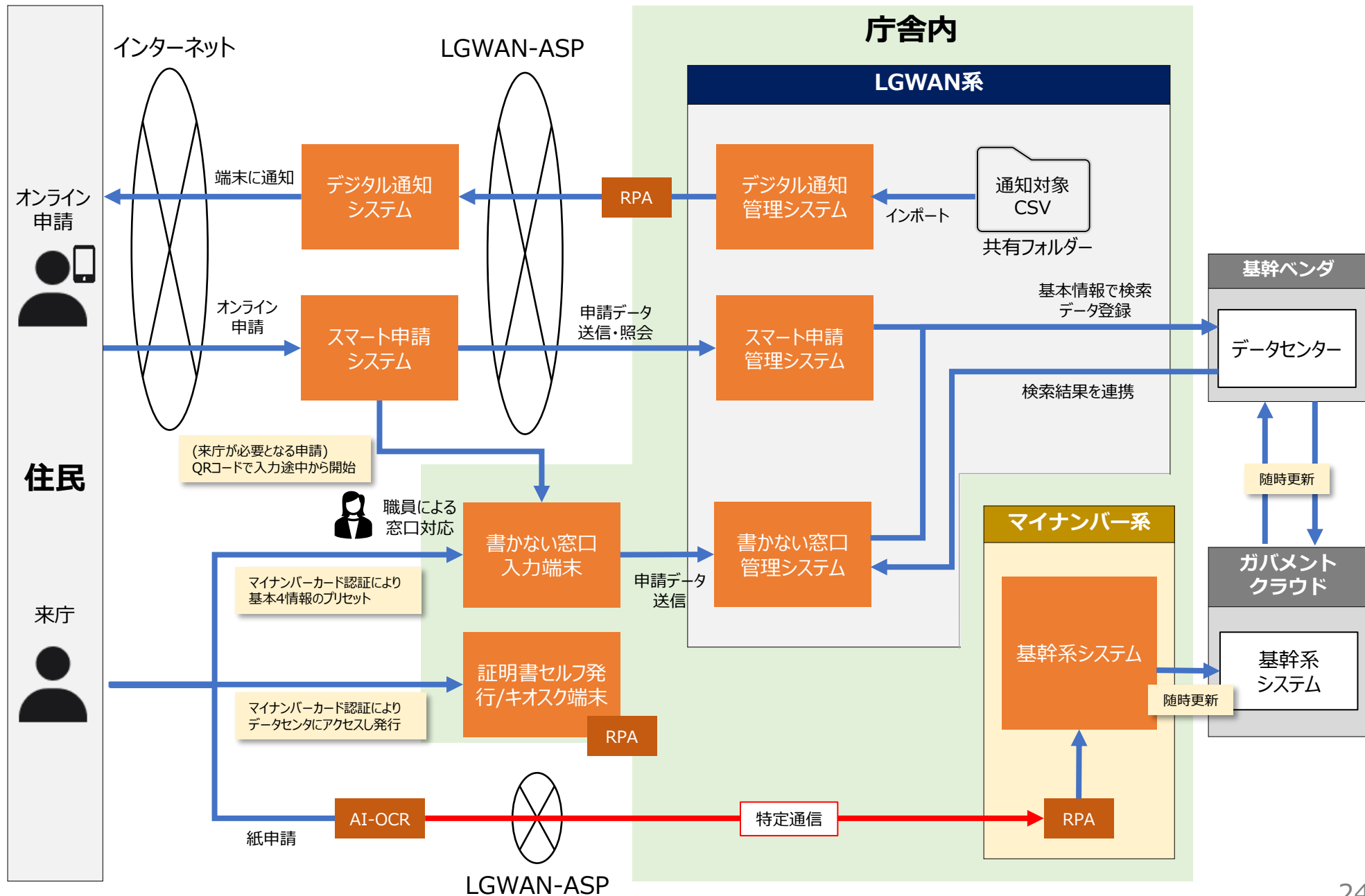
改革後



- ・来庁者の一時待機スペース、地域のつながりと活力を生む場
- ・プライバシーに配慮し個別ブース等を設置



8.データフロー（西川町）



9.費用対効果向上に向けた工夫（西川町）

利用率増加のため、多様なチャネルや利用対象者との接点を確実に捉えた周知・広報活動を展開する。

全戸配布タブレット（つながるくん）での周知

タブレットのお知らせ配信機能を利用し周知、目的の画面へ誘導



役場に行かなくてもOK！引越し手続きはスマホで完結

進学・就職の季節になりました。引越しの手続きは、ぜひスムーズに。スマート申請なら待ち時間ゼロ！スマホやPCから簡単に済ませたい方にもおすすめ。便利で安心なスマート申請をぜひご利用ください。オンライン申請は以下のURLからお進みください。

<https://lgpos.task-asp.net/cu/063223/ea/residents/portal/hog>

問合せ：町民課 74-4118(木村)



西川町公式LINE活用、HP

身近なコミュニケーションツール「LINE」を活用、HPも含め動画など簡単に理解できる仕組みで、利用促進を図る



小規模自治体の強みを生かした出前講座

地域の高齢者が集まるミニデイサービスに出向き、スマート申請やデジタル通知の説明会を行う



広報紙での周知

全戸に配布され高齢者も手に取りやすい広報紙を利用して周知、利用促進を図る



10.効果検証・改革による効果（西川町）

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

1 手続きあたりの 来庁から手続き完了 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	住民票抄本発行、印鑑証明 書発行	住民票抄本発行、印鑑証明 書発行	住民票抄本発行、印鑑証明 書発行	住民票抄本発行、印鑑証明 書発行
総サンプル数	3	16	1	5
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	180秒	54秒	180秒	52秒（短縮）
平均手続時間	160秒	28秒	300秒	32秒（短縮）
平均後処理時間	120秒	71秒	60秒	52秒（短縮）

住民 満足度 ※効果向上に対する評価	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 ※効果向上に対する評価	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)	6.86	8.82	6.20	8.42	職員満足度 (10点満点)	6.75	8.42	6.63	8.08
手続時間 (5点満点)	2.72	4.26	2.80	4.28	処理時間 (5点満点)	4.88	4.60	3.62	4.25
手続の簡便さ (5点満点)	4.00	4.26	3.60	4.42	事務の簡便さ (5点満点)	3.00	3.81	3.31	4.08

11. 主なKPI達成状況（西川町）

	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
①窓口業務・バックヤード系業務	キオスク端末利用率	—	483件 (R7末時点)	861件 (R9末)	・なぜキオスク端末を利用しないか町民へのヒアリングを定期的実施 ・周知徹底（HP/LINE/町報/動画、本庁デジタルサイネージ、全戸配布のタブレットに定期的に周知）	・過去3年度では増加しているが、更なる利用促進のために、アンケート結果での購読率の高い、広報誌、タブレット、LINEで定期的に周知する（第一段階は四半期ごと） ・リアルなコミュニティミニデイでの説明の実施
	RPA連携数	—	44件 (R7末時点)	100件 (R9末)	・迅速化のために、DX推進メンバーを中心に、業務量調査結果、他自治体事例から窓口業務で定量負担、定性的負担等選定し対応 ・RPAの習熟をはかるため、職員研修を実施	・DX推進メンバーにてRPA化を計画し、月次推進会議にて、課題の共有を実施して確実に達成を目指す ・毎年、RPA研修を実施してRPA化できる職員を増やす
②郵便発送業務	デジタル通知利用者率	—	6名 (R7末時点)	1000名 (R9末)	・周知徹底（HP/LINE/全戸タブレット/町報/動画、本庁デジタルサイネージ等） ・啓蒙活動：使い方教室の開催、HP順動画 ・デジタル通知の拡充、インセンティブ検討 ・全職員手順習得のための体験会	・町在住の職員への100%導入 ・全職員が住民に円滑に利用説明できるように職員勉強会などを実施する ・第一段階は、子育て世代に向けて定期検診等の記載に、説明体験を実施することで利用者率を底上げする ・利用促進のためにポイント制などインセンティブの検討 ・対象業務を拡張する
③その他相談業務	相談ブース年間利用者数	—	200件 (R7末時点)	2,400件 (R9末)	・周知徹底（HP/LINE/全戸タブレット/町報/動画、本庁デジタルサイネージ等） ・啓蒙：HPに利用便利動画掲載	・アンケート結果での購読率の高い、広報誌、タブレット、LINEで定期的に周知する（第一段階は四半期ごと） ・簡単に仕組みを理解できる動画をHPに掲載し、利用促進を図る
	相談ブース利用者満足度	—	86% (R7末時点)	70%	・利用者アンケートの実施 ・改善事項の抽出と対応	・ブース利用表示タブレットにて満足度アンケートの設問項目を増やす ・アンケート結果を分析して改善を継続する

12.費用対効果の検証（西川町・1万人未満モデル）

【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
1,700時間 × 2,617円
＝ 444万円

(改革後)対象業務の職員人件費
500時間 × 2,617円
＝ 132万円

職員人件費削減額
1,193時間 × 2,617円
＝ 312万円

住民票1100件×9分＝165時間
印鑑証明書862件×10分＝144時間
キオスク対象証明書（職員が対応した場合）
468件×10分＝78時間
セルフ証明書発行・支払い対象手続き3,356件×10分＝559時間
ふるさと納税240日×60分＝240時間
ほか

住民票1100件×2分＝37時間
印鑑証明書862件×2分＝29時間
キオスク対象証明書468件×0分＝0時間
セルフ証明書発行・支払い3,356件×0.5分＝28時間
ふるさと納税240日×30分＝120時間
ほか

職員人件費の削減額
＝ 312万円

ツール導入・運用経費
初年度運用経費
＝ 2,924万円

費用削減効果
▲2,612万円

キオスク端末：390万円 庁内証明書発行無人化：180万円
RPAによるバックヤード効率化：830万円 デジタル通知：868万円
リモート窓口：525万円 書かない窓口：131万円（増設2台分のみ）
※スマート申請は改革前に導入したため、計上していない。

【2年目以降】

職員人件費の削減額
＝ 464万円

ツール運用経費
＝ 998万円

費用削減効果
▲533万円

※このほかデジタル通知により郵便料削減の見込み。

【KPI達成（令和9年度末）後】

職員人件費の削減額
＝ 1,091万円

ツール運用経費
＝ 983万円

費用削減効果
108万円

効果試算の条件

- ・住民票は9分が2分に、印鑑証明書は10分が2分に、キオスク端末発行可能な証明書（住民票、印鑑証明書、所得（課税）証明書）は10分が0分に短縮したものと試算。
- ・RPAはふるさと納税業務が1月あたり20時間が10時間に短縮、健診調査は年間130時間が77時間に短縮したものと試算。
- ・2年目以降の職員人件費の削減額は改革前との比較。

13.改革の効果・さらなる業務改善の検討（西川町）

改革による効果

- ・ オンライン申請の拡充により、来庁せずに申請可能な手続きが増えて、住民の利便性が向上し、職員業務の負担も軽減
- ・ キオスク端末の設置拡充により、来庁せずに証明書取得が可能になり、住民の利便性が向上し、職員業務の負担も軽減
(住民の声60代：片道30分かけて本庁に行かずに証明書を取得できてありがたい)
- ・ 申請書セルフ作成支援の拡充により、記入を減らし住民の負担を軽減でき、職員業務の負担も軽減
- ・ 証明書発行の無人化により、職員業務の負担を軽減
(職員の声：全体の業務量は低下したが、マイナンバー暗証番号忘れや電子証明書期限切れ、印刷タイムラグ対応など完全無人には時間がかかる)
- ・ 相談申請リモート窓口により、庁外への移動がなくなり住民の負担が軽減
- ・ デジタル通知により、住民は必要な通知をタイムリーに受け取れて利便性が向上、職員の業務負担も軽減、郵送コストも削減
(住民の声40代：児童手当支給通知：スマホでの操作は簡単、郵便だと紙なので探したり紛失の可能性もあったが、スマホで確認出来るので便利になった)
- ・ RPA導入により、職員の入力、転記、繰り返し業務などバックヤード業務の負担を軽減
(家族健康診断案内と申込手続、ふるさと納税業務 年524時間⇒197時間 約62%削減)
- ・ 迷わない案内看板の設置とプライバシーに配慮した個別ブースの設置による住民満足度の向上
(個別ブース満足度：約84% (利用者数：約230名)、住民の声40代、70代、80代：きれいになった、予約なしで使えるのが便利、とても良いスペースだ)

更なる業務改善の検討

- ・ オンライン申請の手続き数を拡充を図る。その上で、ターゲット住民層に合わせたホームページや全戸配布タブレット(つながるくん)通知、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
- ・ デジタル通知の通知数拡充を図る。その上で、利用率向上に向け、動画配信や住民接点での体験的な啓蒙活動の計画を図る
- ・ マイナンバーカード活用施策の拡充を図る
- ・ 業務手順書の庁内標準化・共通化を図る
- ・ 業務量調査結果をもとに、職員が自発的にBPR手法に基づき業務改善を進めて、自らでRPAロボットの作成により業務効率化を実施
- ・ 導入したシステムの勉強会をDX推進メンバーを中心に全庁的に実施して、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等を検討する
- ・ 相談ブース利用率向上に向けて、アンケート結果から使い方の説明をわかりやすく明示することで、利用しやすくする

14.今年度の取組における課題、今後の見通し（西川町）

取組の中で生じた課題・要因・解決策

①オンライン申請の利用者が増えない

要因：広報周知のみでは利用まで至らず、実際の操作体験が不足している 理解していない職員も多い

対応策：体験会・操作説明会の実施、実際に触れてもらう機会を増やす 対象申請書の追加

②証明書セルフ発行時のホチキス止め対応

要因：複数枚の証明書（2枚以上）の場合、物理的な綴じ作業が必要となるため完全無人化が難しい

対応策：現時点では職員対応であり、複数枚の証明書の場合にはパトライト点滅で職員に通知

③デジタル通知でのマイナンバーカード認証

要因：つながるくんタブレットにNFC機能がなく、カード情報を直接読み取れない

対応策：外付けカードリーダーの導入、NFC対応端末への更新はコスト面で断念、QRコード読込はスマホが必要

④デジタル通知における公印規定の整理

要因：紙文書前提の公印規定が残っており、電子文書との整合が取れていない

対応策：電子公印や電子署名の運用整理、関連規程の見直し、電子証明書の位置付けの明確化

⑤RPAロボット作成スキルの不足

要因：職員のRPA開発スキルやノウハウが十分でない

対応策：RPA研修の実施、テンプレートや共通ロボットの整備、推進担当者による支援体制の構築

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

①③紙と電子による広報周知（広報誌、HP、全戸配布タブレット、LINE）に加えて、オンライン申請とデジタル通知の説明を実施した。

②住民票写しの証明書が複数枚（2枚綴り以上）になる場合にはパトライト点滅で職員に知らせる仕組みをRPAで実現

③デジタル通知利用につながるくんタブレット利用実証により、手間がかかるため実現性がなしと判断した

④該当のデジタル通知対象通知に限り公印省略とした

⑤第一段階としてDX推進会議メンバーがRPAハンズオン研修を受講、ロボット作成スキルを習得した

【次年度以降に解決する見込みのもの】

①広報周知と説明会による利用者増加の取組は継続

③デジタル通知利用者率向上に向けて、ツール導入支援

④公印規定公的証明書の整理と見直し

⑤DX推進人材養成研修、RPA研修の実施

・追加の取組事項

相談ブース年間利用者数増加に向けた広報周知（広報誌、全戸配布タブレット、LINEでの定期的な周知）とブース利用者アンケートに基づく改善