

# 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

(令和6年度補正予算)

## 報告書

令和8年3月

山形県西川町

【人口1万人未満の団体モデル】

## 目次

1. 事業概要	1
2. 庁内の推進体制	2
3. 目指す姿・改革全体の KPI	3
3.1 フロントヤード改革により目指す姿	3
3.2 改革全体の KPI	4
4. モデルプロジェクトのスケジュール	5
5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定	6
5.1 窓口体験調査	6
5.2 業務量調査	11
5.2.1 健康福祉課の結果	11
5.2.2 町民税務課の結果	13
5.3 対象手続の選定	14
6. 業務フロー（BPR）	15
6.1 業務フロー（転入に関する業務の例）	15
6.2 業務フロー（庁内における住民票等の証明書発行に関する業務の例）	16
6.3 業務フロー（妊婦のための支援給付金受給決定通知に関する業務の例）	17
7. 課題解決に向けた取組の選定	18
7.1 課題解決に向けた取組の選定（行政手続のオンライン拡充）	18
7.2 課題解決に向けた取組の選定（キオスク端末設置追加）	19
7.3 課題解決に向けた取組の選定（申請書セルフ作成支援の拡充）	19
7.4 課題解決に向けた取組の選定（庁内証明書発行の無人化）	20
7.5 課題解決に向けた取組の選定（RPA によるバックヤードの効率化）	21
7.6 課題解決に向けた取組の選定（デジタル通知）	22
7.7 課題解決に向けた取組の選定（相談リモート窓口）	22
7.8 課題解決に向けた取組の選定（庁舎空間の見直し）	23
8. データフロー	24
9. 費用対効果向上に向けた工夫	25
10. 効果検証	25
10.1 1 手続当たりの時間分析	25
10.2 住民満足度調査	26
10.3 職員満足度調査	26
11. KPI の達成状況	27
12. 費用対効果の検証	28
13. 改革の効果・さらなる業務改善の検討	29
14. 今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し	30

# 1. 事業概要

山形県のほぼ中央に位置する西川町は、総面積 393.19 ㎩、人口密度 11.79 人/㎩の町です。東北の名峰である月山の麓に広がり、町域の大半を森林が占め、清流寒河江川が流れるなど、豊かな自然環境に恵まれています。一方で、過疎地域・辺地、豪雪地帯、山村振興地域に指定されており、地理的・気象的条件の厳しさと向き合いながら行政運営を行っている自治体です。

町内には保育園、小中学校、町立病院が整備され、町営バスも運行されるなど生活基盤は確保されていますが、国道 112 号沿いに集落が点在し、地区によっては役場まで車で 45 分を要します。特に冬季は豪雪により移動負担が大きく、行政手続のために平日日中に来庁することが大きな制約となっています。また、高齢化率は 47% を超え、県内で最も高い水準にあり、窓口では職員による丁寧なサポートを必要とするケースが多く見られます。



※出典：月山朝日観光協会 <https://www.gassan-info.com/access>

本町では、書かない窓口やオンライン申請システムの整備を進めるとともに、2年前から BPR 研修を実施し、業務効率化と住民満足度向上に取り組んできました。しかしながら、オンライン手続の利用は想定ほど伸びておらず、窓口機能が複数庁舎に分散していることや、手続によって庁舎間を移動する必要があることなど、住民にとっての負担が依然として残っています。

一方で、マイナンバーカード保有率は 87.1% と全国的にも高水準であり、デジタル活用の素地は整

っているものの、カードを活用した町独自のサービスは限定的であり、取得による利便性を十分に実感できていない状況です。さらに、郵便物の到達日数の増加や郵便料金改定による発送コストの上昇、封入封緘作業を職員が手作業で行っている現状は、人的資源の非効率な配置や誤発送リスクといった課題を抱えています。

こうした状況を踏まえ、本町では「行かない窓口」「書かない窓口」「送らない窓口」「回らない窓口」の実現を掲げ、フロントヤード改革を一体的に推進します。

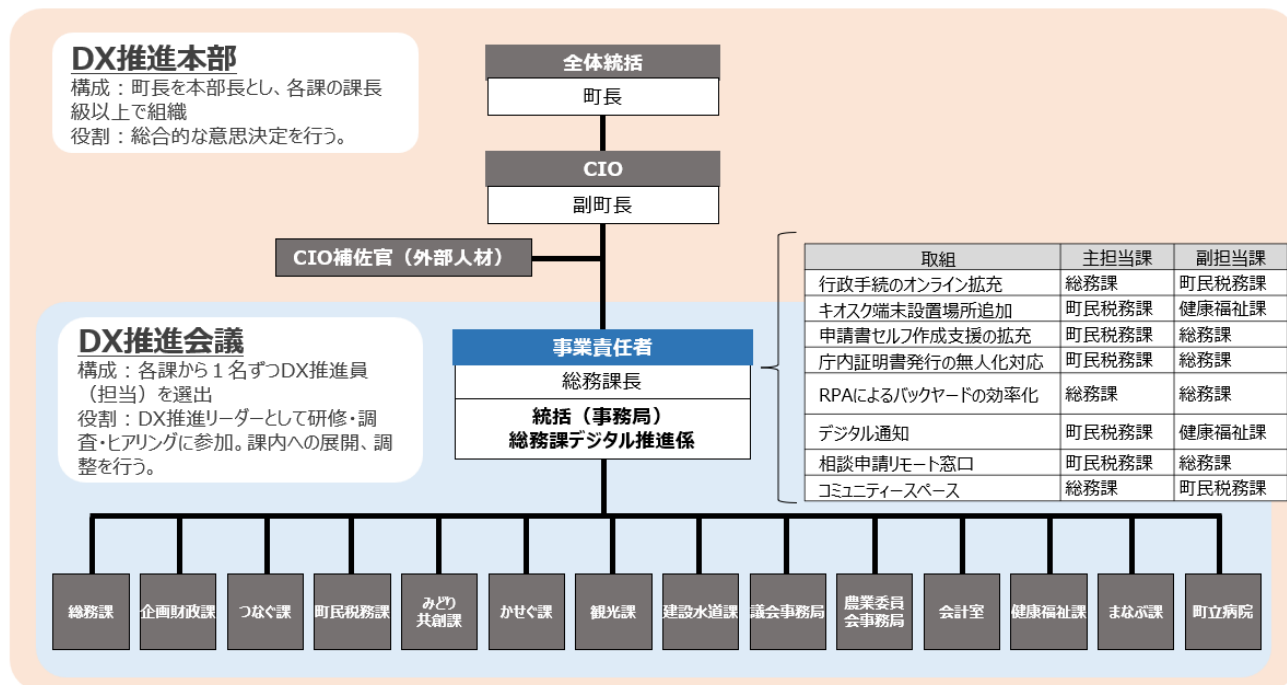
## 2. 庁内の推進体制

DX 推進本部では、町長を本部長とし、各課の課長級以上で組織しています。また CIO 補佐官からの提言等により、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います。

また、DX 推進本部の配下に、各課から 1 名ずつ選出して組織した DX 推進会議を設けることで、各担当者には DX 推進リーダーとして研修・調査・ヒアリングに参加し、課内への展開・調整を行えるよう体制を構築しています。

### 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。



### 3. 目指す姿・改革全体の KPI

#### 3.1 フロントヤード改革により目指す姿

町民が役場に行くことなく基本的な手続が可能な「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」を実現します。

### 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/km<sup>2</sup>)

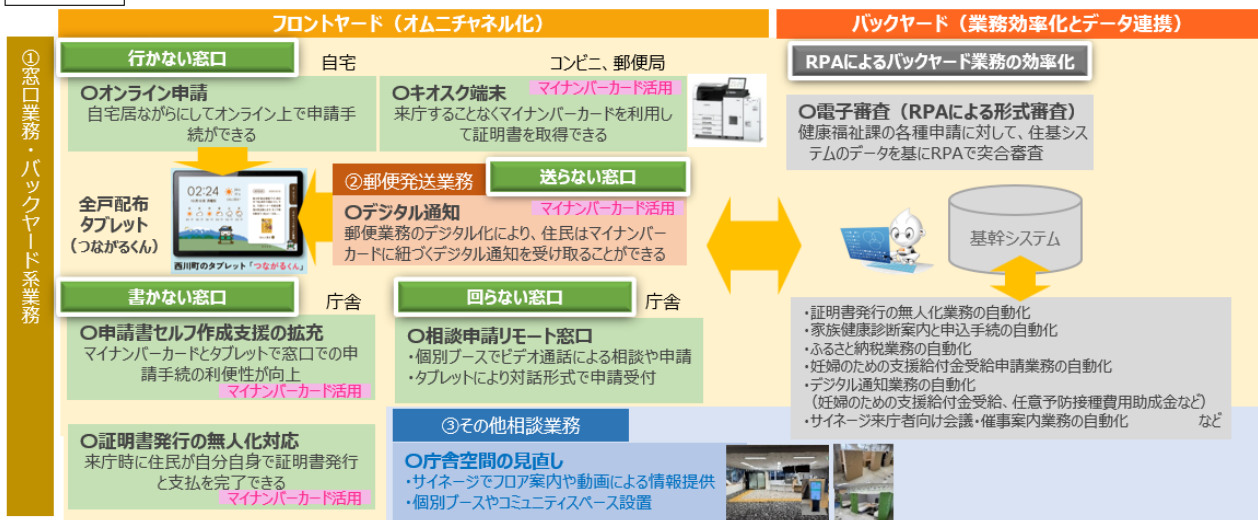
高齢化率47.3%

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



### 3.2 改革全体の KPI

本プロジェクトにおいて、利用者の方が実感できる行政サービスの向上を目指すとともに、業務効率化を図ることを目的としているため、利用者及び職員の満足度を重視することが、より質の高いサービス提供に繋げることができると考え、下記を「改革全体の KPI」として設定しました。

対象業務	KPI	目標	改革前	設定の背景
①住民基本台帳	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 件(総手続数/年)×30%= 1,740 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 利用者数	30% (R9 末)		高齢者率 47.2%を除く、残りの層の約半数をカバーしたいと考え、以下の通りに算出 4,634 人(全人口)×(100%-47.2%) × $\frac{1}{2}$ =1,223 人(26.4%)
③その他相談業務	相談ブース 年間利用者数	2,400 (R9 末)		10 件/日×240 日(開庁日)=2,400 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

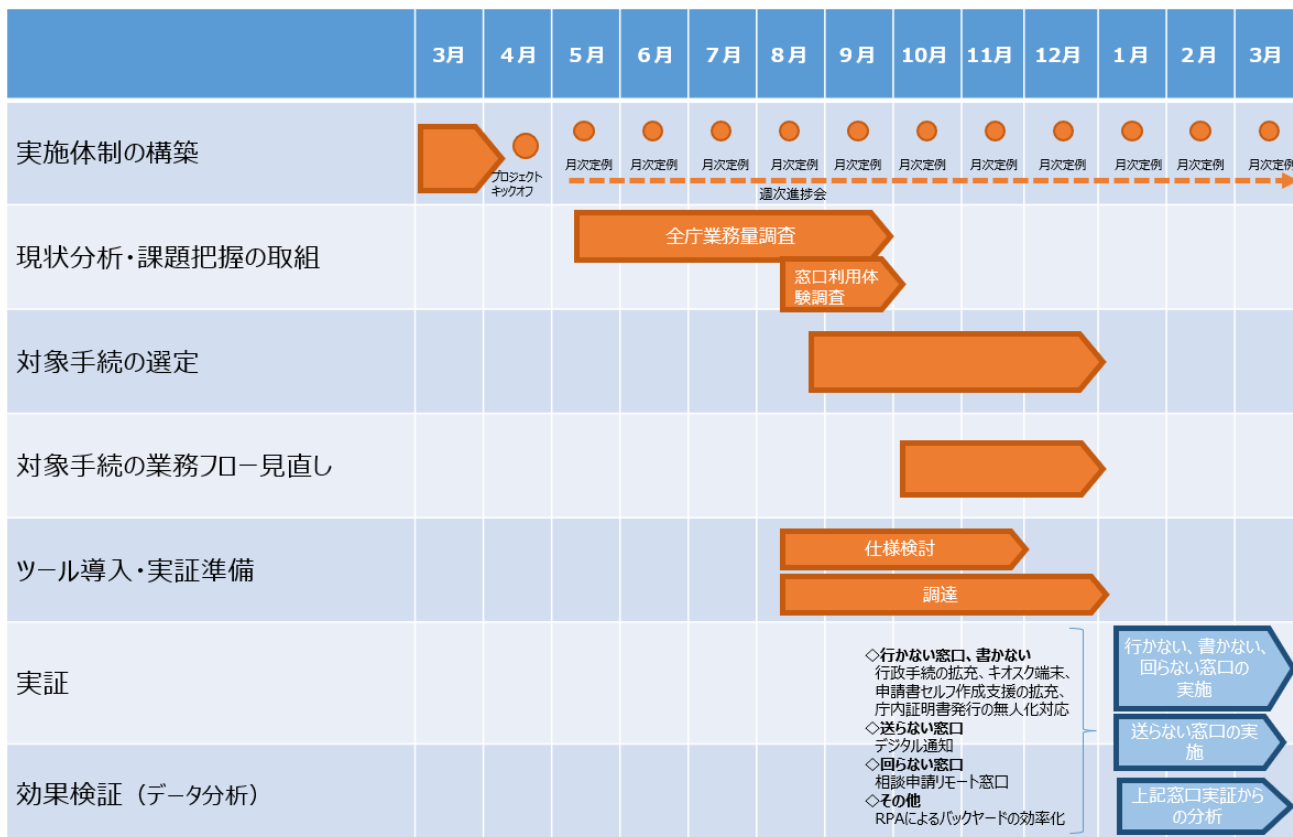
本モデルプロジェクトは、実施体制の構築、現状分析・課題把握、対象手続の選定、業務フローの見直し、ツール導入・実証準備、実証、効果検証の流れで進めました。

まず、4月にプロジェクトキックオフを実施し、以降は週次進捗会及び月次定例を通じて進行管理を行う体制を構築しました。あわせて、5月頃から現状分析及び課題把握の取組として、全庁業務量調査を実施するとともに、窓口利用体験調査を行い、窓口業務の実態把握を進めました。

その後、調査結果を踏まえて8月頃から対象手続の選定を進め、あわせて対象手続の業務フローの見直しを実施しました。並行して、ツール導入及び実証準備として仕様検討を行い、その内容に基づきツールの調達を実施しました。

これらの準備を踏まえ、年度後半に実証を実施しました。実証では、「行かない窓口、書かない窓口」の実現に向けた取組として、行政手続の拡充、キオスク端末、申請書セルフ作成支援の拡充、庁内証明書発行の無人化対応等を対象としました。また、「送らない窓口」ではデジタル通知、「回らない窓口」では相談申請リモート窓口の取組を実施し、その他の取組としてRPAによるバックヤード業務の効率化も実証しました。

実証の結果については、年度末にかけてデータ分析を行い、上記窓口実証の効果について検証を行いました。



---

## 5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

窓口体験調査及び全庁的な業務量調査を実施し、役場で取り扱うすべての手続を対象に現状把握を行いました。その上で、各担当課と DX 推進メンバーが連携し、調査結果をもとに課題の抽出と整理を行いました。

### 5.1 窓口体験調査

調査の目的として、職員が利用者（住民）になりきり、利用者がどのように行動し、何を見て、何を思うかを追いかけるとともに、それに対する職員側の事務処理がどのようになっているかについても調査し、窓口業務における課題や改善点を探ることとしました。

○対象手続：転入

○ペルソナ

- ・夫の母が昨年亡くなり、夫の会社の西川営業所へ転勤を希望して、昨日（7月7日）引っ越してきた
- ・夫の実家は、西川町大字海味35番地。昨年までは両親（父：76歳、母：70歳）の二人暮らしだった
- ・家族の本籍は仙台市太白区
- ・長男、長女の学校（西川中学校、西川小学校）については、既に教育委員会、学校に相談済み
- 7月30日（水）に小学校、中学校挨拶に行くこととしている
- ・教育委員会、学校へ提出する書類等については、学校訪問時に聞くことになっている
- ・夫の父（浪平）は健康体、介護サービスは受けていない、元社員で年金以外の収入はなし
- ・水道開栓の手続が必要
- ・銀行口座は引越前の地銀口座のみ。地元銀行にいずれ変更する予定
- ・乗用車2台（夫・妻）、軽自動車1台（祖父）所持
- ・夫は本日一日だけ休みなので、できるだけ本日中に転入に関連する役所手続を終わらせたい
- ・子どもたちを実家に預けてきており、できるだけ早く帰りたい

## 家族構成

【父】西川 浪平（76歳）  
・後期高齢、介護適用無し



【世帯主】太郎（42歳）  
・社保



【妻】花子（40歳）  
・社保



【長男】一郎（13歳）  
・中学生1年生  
・社保



【長女】あおい（8歳）  
・小学校2年生  
・社保

ポチ4歳



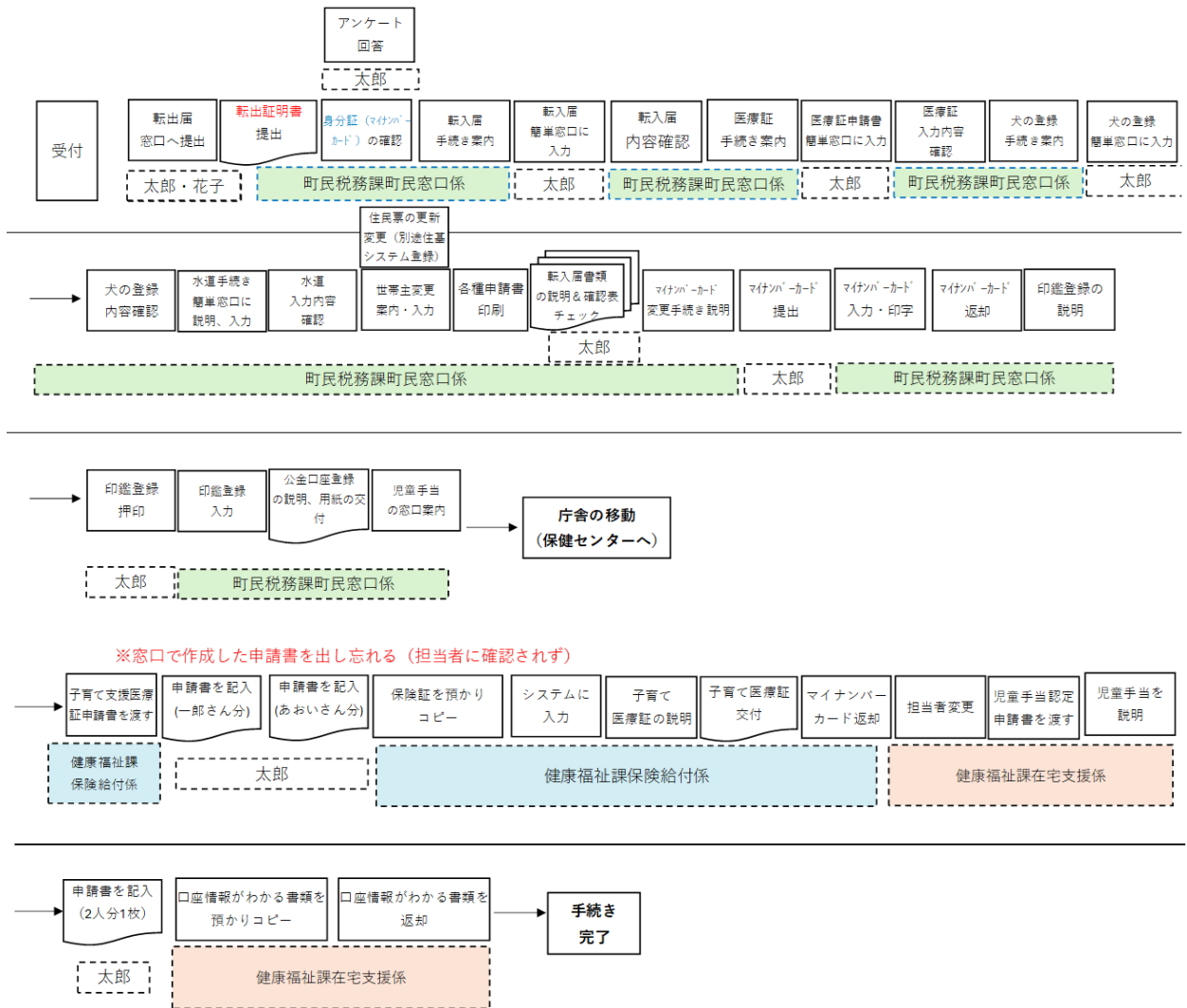
【来庁者】西川 太郎・花子の2名  
【転入前住所】仙台市太白区長町1-2-3-305  
【転入後住所】西川町大字海味35番地  
【転出届出日】令和7年7月7日（月）  
【転入届出日】令和7年7月8日（火）

調査は2日間かけて行い、1日目にオリエンテーションと現地調査、2日目にグループワークを行い、現状のワークフローの可視化、課題の抽出・原因分析・あるべき姿をディスカッションし、各施策の検討及びアクションプランの検討を進めました。

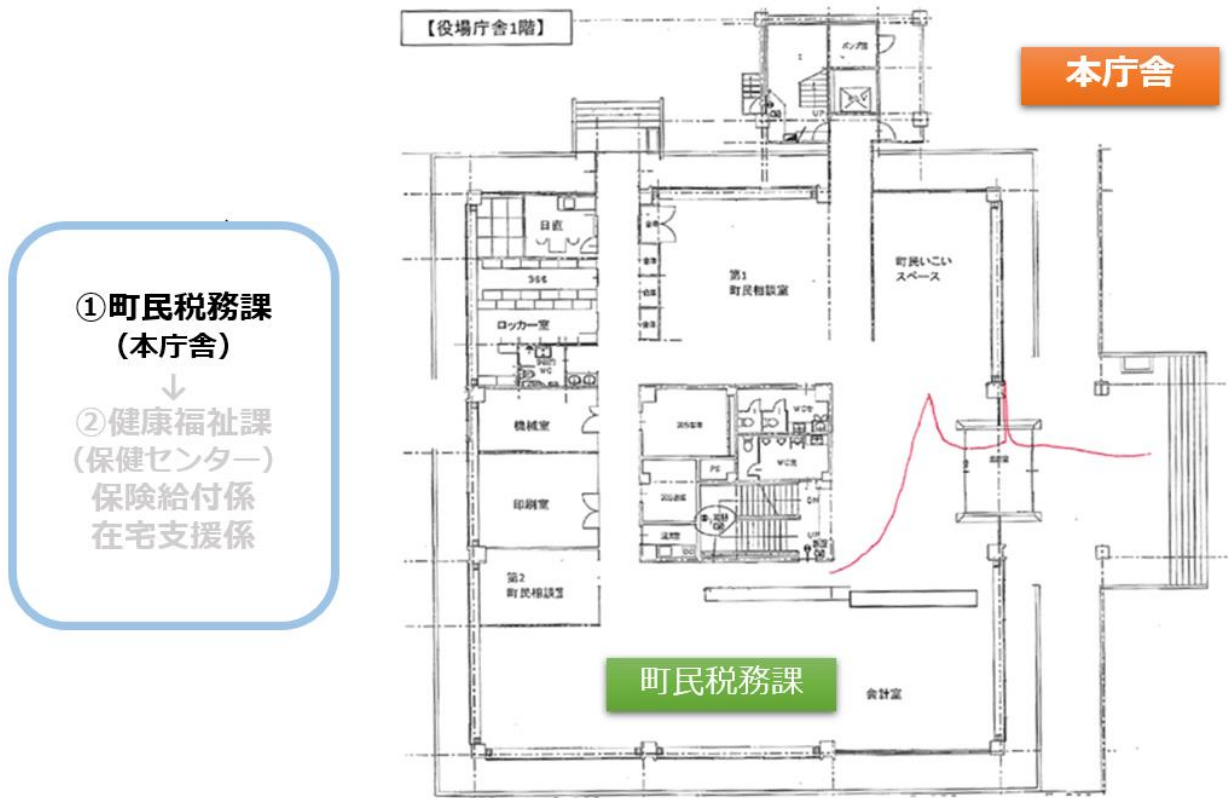
○現地調査及びワークショップの様子



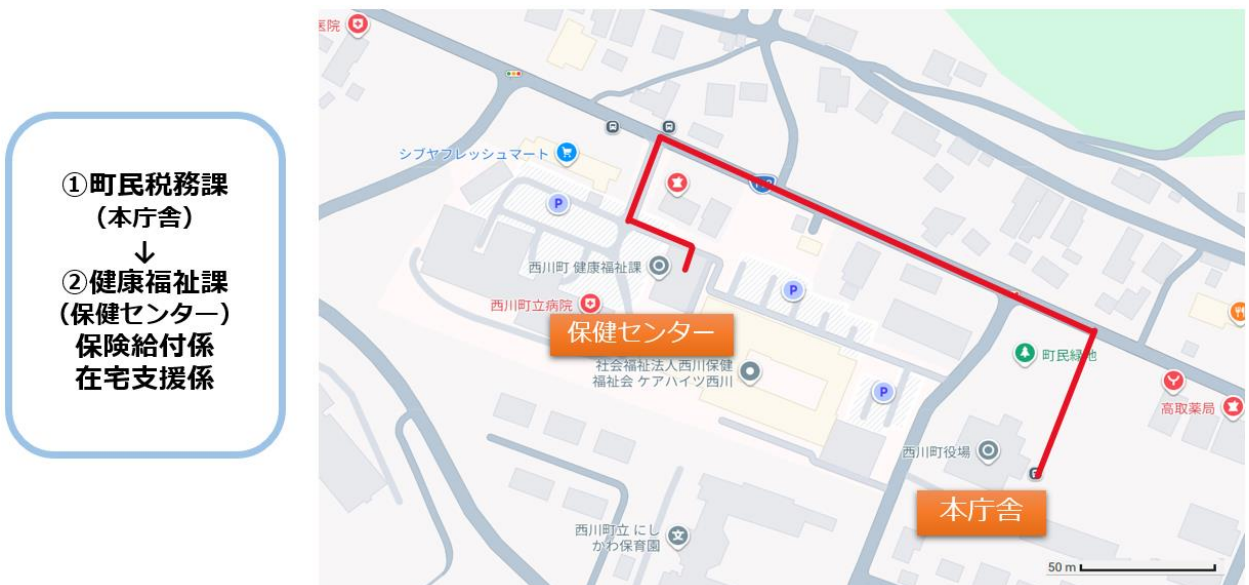
○手続に係る処理の流れ



○利用者導線（本庁舎）



○利用者導線（庁舎間移動）



○手続にかかった時間、書類、記入回数等

窓口		本庁舎（町民税務課）								小計	保健センター		小計
書類の種類		1	2	3	4	5	6	7	8	9	9と重複	10	
書類		転入届	アンゲート	犬の変更届	水道開栓申請	公金口座依頼書 (希望者の)	マイナンバーカードの手続き	世帯主変更	印鑑登録	子育て支援 医療証	子育て支援 医療証 申請書	児童手当認定請求書	
媒体		簡単窓口	紙	簡単窓口	簡単窓口	紙	電子	省略		簡単窓口	手書きの場合	簡単窓口	
時間	説明・案内	1:33-5:44 (4分11秒)		5:08-5:40 (31秒)	8:34-9:18 (44秒)	3分	2分	1分	1分	17:29-18:35 (1分6秒)	30秒	1分	
	待ち時間				9:18-11:27 (2分9秒)		13分	2分	4分		2分	5分30秒	
	記入時間	10:24-17:29 (7分5秒)	5:33-7:09 (1分36秒)	5:40-8:34 (2分54秒)		5分				18:35-22:43 0:00-5:08 (9分16秒)	6分	8分	
	移動時間											6分	
回数	立ち寄った窓口の数	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0
	対応職員の数	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	記入した書類の数	1	1	1	0	1	0	0	0	0	4	2	1
	氏名を書いた数_漢字	3	0	1	0	2	0	1	0	4	11	8	4
	氏名を書いた数_かな	3	0	0	0	1	0	0	0	0	4		4
	住所を書いた数	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	2	1
	生年月日を書いた数	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	4
	持ち帰った書類の数	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4	6	2
持ち帰った書類					住民控え	マイナンバー				医療証交付 申請書・ 保険証※子 供1人1部	医療証	後日通知？	

調査の結果、まず地理的条件に起因する来庁負担の大きさが明らかになりました。地域によっては役場まで時間を要し、特に冬季は積雪により移動負担が増大しています。また、手続によっては役場でしか完結できないものもあり、住民の時間的・身体的負担が課題となっています。加えて、庁舎間の距離が離れていることから、手続内容によっては建物間の移動が必要となるケースもあります。

窓口運用面では、届出時に同じ内容を複数回記入する必要があることから住民の記入負担が大きく、手続全体の拘束時間が長くなる傾向が見られました。

○具体的な課題と改善案

項目	考えられる理由	改善案	実行する時期
① 自宅（事前）スマート申請ができない	・スマート申請自体を知らなかった ・広報が足りない、職員も知らない	・既存ツール（スマート申請）の活用 ・職員への周知、広報の強化	今後
② マイナンバー情報の記入	・マイナンバーの情報が電子的に連携されていない	・既存ツール（スマート申請・かんたん窓口）の活用	今後
③ 別の建物に移動（保健センター）	・複数の庁舎に部署が分散、窓口が異なるから	・リモート窓口の活用 ・かんたん窓口の設置（保健センター）	今期モデル事業
④ タブレット入力の負担・紙への記載	・入力項目が多い ・マイナンバーカード連携していない ・不要な情報も入力していない	・既存ツール（スマート申請・かんたん窓口）の活用	今後
⑤ 入口の案内・部署の配置図がない	・案内図が見づらい、分かりづらい ・入口がごちゃごちゃしている	・コミュニティスペース（庁舎案内・サインエージ）の改善	今期モデル事業
⑥ 一つの窓口で完結できない	・マイナンバーの手続きが2セットしかない ・予算、設置スペースの問題 ・事前に誘導する策を考える必要	・コミュニティスペースレイアウト変更 ・リモート窓口&テレキューブの活用	今期モデル事業
⑦ 保健センターでプライバシーを守る仕切りがない	・設置するスペースが少ない ・来る人が少ない ・個別で対応する部屋がある	・パーテーション設置 ・リモート窓口&テレキューブの活用 ・かんたん窓口の設置（保健センター）	今期モデル事業
⑧ 保健センターと本庁の机（大きさ）が使えない	・お客様目線でない ・コロナの名残で奥行きがある ・机の上に置かなければならない機材が多い	・カウンター変更、ブース新設（コミュニティスペース変更）	今期モデル事業

## 5.2 業務量調査

フロントヤード業務やバックヤード業務の見える化を通じて、改善すべき業務領域や有効な改善手法を整理、プロセスの見直しをする目的として「業務量調査」を実施しました。

本調査の具体的な目的は以下の3点になります。

- ・行政事務の業務量・業務構造を定量的に把握すること
- ・業務の特性（定型性、コア・ノンコア等）を整理し、改善余地を可視化すること
- ・今後の業務改革・フロントヤード改革・RPA等の検討に向けた基礎資料を整備すること

対象職員課長補佐職以下の職員（94名）を対象に、Excelの調査票に業務内容を入力する手法で実施しました。

### 5.2.1 健康福祉課の結果

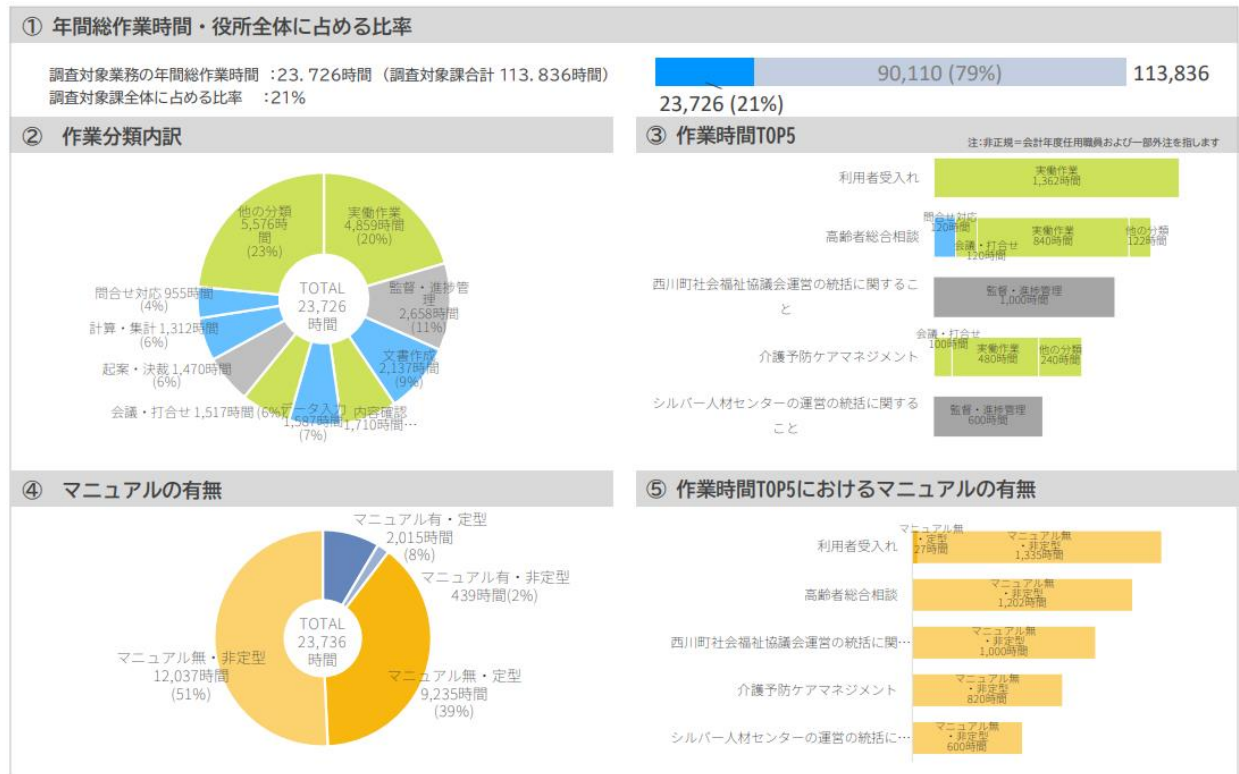
健康福祉課の年間作業時間は23,726時間であり、調査対象業務全体の約21%を占めていることから、同課は住民対応を中心とした業務負荷が大きい組織であるといえます。業務の内訳としては、利用者受付や各種相談対応、連絡調整、データ入力等が中心であり、対人対応を伴うものや、状況に応じた判断を要する業務が多くを占めております。

特に、作業時間の上位には、利用者受入れや高齢者総合相談、各種センター運営の統括、介護予防ケアマネジメントといった業務が位置しており、これらはいずれも継続的な対応が求められるとともに、制度や関係機関との調整を伴うなど、専門性及び調整負荷の高い業務であることがうかがえます。

また、課全体としてはマニュアル未整備の業務が過半を占めており、特に相談・調整系業務においては個別性が高く、定型化が難しい状況にあることから、業務の標準化や効率化が進みにくい要因となっていると考えられます。

さらに、WordやExcel等の基本的なツールは一部業務で活用されているものの、電子決裁や業務システム、Teams等の活用は限定的にとどまっており、業務全体としてのデジタル活用は途上段階にあると考えられます。このような状況から、今後は業務の標準化とあわせてデジタルツールの活用を推進することで、業務負担の軽減及び効率化を図る余地があると考えられます。

## ○健康福祉課の作業詳細



## ○健康福祉課の主要業務の業務量と業務特性

**⑥ 主要業務の業務量と業務特性（定型性・デジタル利用状況など）の一覧**

課	係	業務名	作業時間(h)	定型比率	ノンコア比率	マニュアル有無	紙帳票使用有無	押印有無	現金使用有無	Word利用有無	Excel利用有無	業務システム利用有無	電子メール利用有無	Teams利用有無	その他システム利用有無
健康福祉課	子育て世代包括支援センター	利用者受入れ	1362.2	2.0%	98.0%	0.0%	100.0%	0%	0.0%	×	○	×	×	○	×
健康福祉課	地域包括支援センター係	高齢者総合相談	1202.0	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	○	×	×	×	×
健康福祉課	統括事項（課付）	西川町社会福祉協議会運営の統括に関すること	1000.0	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0%	0.0%	×	○	○	×	○	○
健康福祉課	地域包括支援センター係	介護予防ケアマネジメント	820.0	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	×	×
健康福祉課	統括事項（課付）	シルバー人材センターの運営の統括に関すること	600.0	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0%	0.0%	×	○	○	×	○	○
健康福祉課	統括事項（各課連携等）	統括担当	590.0	100.0%	0.0%	16.3%	83.7%	4%	0.0%	×	○	×	×	○	○
健康福祉課	健康推進係	予診票の入力	420.0	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	43%	42.9%	×	○	×	×	×	×
健康福祉課	統括事項（課付）	福祉諸団体及び関係機関・団体との連絡調整に関すること	400.0	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0%	0.0%	×	○	○	×	○	○
健康福祉課	地域包括支援センター係	委託事業（通所型サービスA・C）開始前の準備	386.4	17.3%	82.7%	99.6%	0.4%	0%	1.1%	×	○	×	×	○	○
健康福祉課	在宅支援係（課長補佐）	保険料賦課	364.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	○	○	×	×	×	×
健康福祉課	にしかわ保育園（園長）	出欠確認	363.8	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0%	13.3%	×	×	×	×	×	×
健康福祉課	保険給付係	国保資格管理	319.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	41%	41.4%	×	○	×	×	×	×
健康福祉課	在宅支援係（課長補佐）	介護保険事業計画は3年毎策定	310.0	52.6%	47.4%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	○	○	×	×	○	○
健康福祉課	在宅支援係	改選期による手続き等	300.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	○	○
健康福祉課	在宅支援係	各種相談（電話）	281.5	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	×	×
健康福祉課	地域包括支援センター係	介護保険サービス事業所、医療機関等関係機関との連絡調整	264.0	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	○	×	×	×	×
健康福祉課	子育て世代包括支援センター	安全・衛生管理	250.0	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	×	×
健康福祉課	在宅支援係	各種相談（来庁）	250.0	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	×	×
健康福祉課	在宅支援係	敬老事業に関すること	240.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	12.5%	○	○	×	×	○	○
健康福祉課	保険給付係	高額療養費の支給	216.0	5.6%	94.4%	100.0%	0.0%	22%	0.0%	×	○	×	×	×	○

## 5.2.2 町民税務課の結果

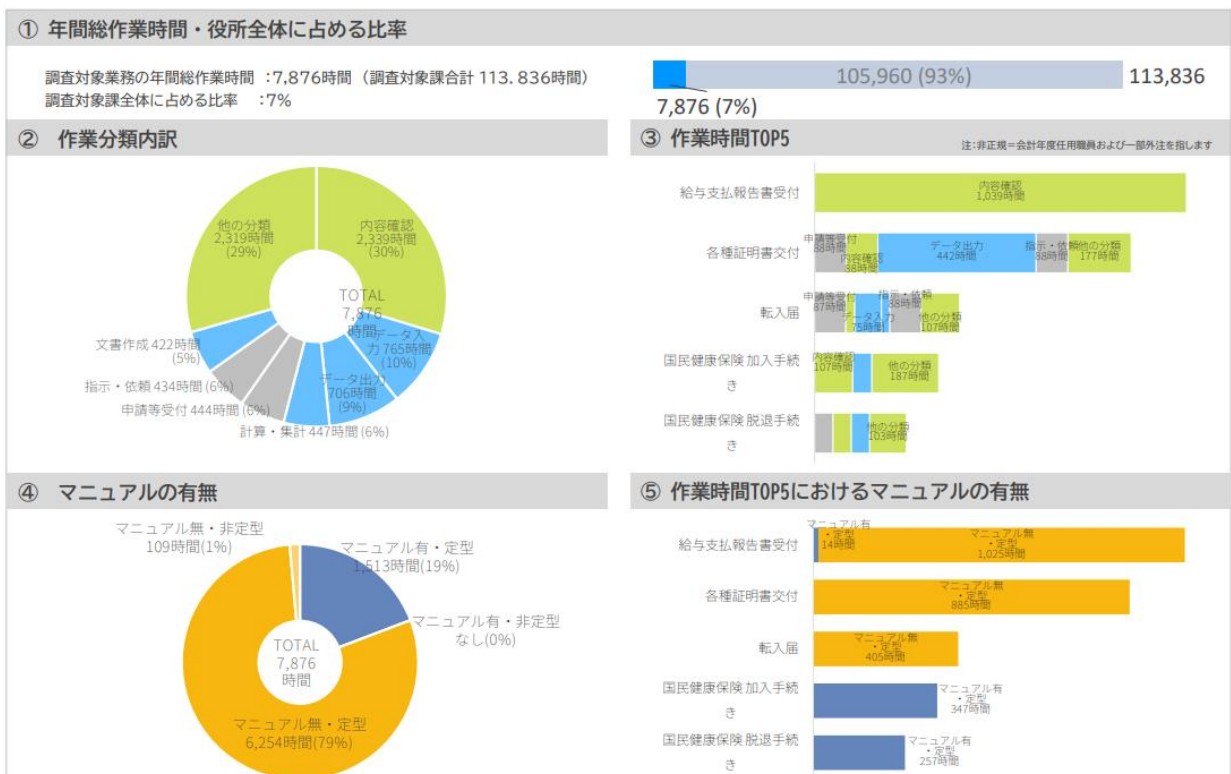
町民税務課の年間作業時間は 7,876 時間であり、調査対象業務全体の約 7%を占めていることから、他課と比較すると対象業務は限定的である一方、住民に身近な窓口業務が集中的に含まれている点が特徴であるといえます。業務の内訳としては、内容確認、申請受付、データ入力、各種証明書発行等が中心であり、制度に基づく定型的な処理と窓口対応が組み合わさった業務構成となっております。

特に、作業時間の上位には、給与支払報告書受付、各種証明書交付、転入届、国民健康保険の加入・脱退手続といった業務が位置しており、これらはいずれも特定の時期に処理が集中しやすい大量処理型業務であることがうかがえます。

また、課全体としてはマニュアルが整備されている業務の割合が高く、作業時間の約 8 割が定型業務となっていることから、標準化が進んだ業務構造であると考えられます。

さらに、Word や Excel 等の基本的なツールや業務システムは一定程度活用されているものの、電子申請や Teams 等の活用は限定的にとどまっており、デジタル活用は主に内部処理にとどまっている状況と考えられます。このような状況から、今後は外部向け手続のデジタル化やオンライン化を推進することで、さらなる利便性向上及び業務効率化を図る余地があると考えられます。

### ○町民税務課の作業詳細



## ○町民税務課の主要業務の業務量と業務特性

⑥ 主要業務の業務量と業務特性（定型性・デジタル利用状況など）の一覧

課	係	業務名	作業時間 (h)	定型比率	ノンコア 比率	マニ アル有 無	紙帳 票使 用有 無	押印 有無	現金 使用 有無	Word 利用 有無	Excel 利用 有無	業務 シス テム 利用 有無	電子 メー ル利 用有 無	Teams 利用 有無	その他 シス テム 利用 有無
町民税務課	税務係	給与支払報告書受付	1039.2	100.0%	0.0%	61.2%	38.8%	0%	100.0%	○	○	×	×	×	×
町民税務課	町民窓口係	各種証明書交付	884.7	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	50%	10.0%	×	○	×	○	×	×
町民税務課	町民窓口係	転入届	405.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	29%	6.2%	×	○	×	×	×	×
町民税務課	町民窓口係（課長補佐）	国民健康保険 加入手続き	346.7	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	15%	30.8%	○	○	×	×	×	×
町民税務課	町民窓口係（課長補佐）	国民健康保険 脱退手続き	256.7	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	20%	20.0%	○	○	×	×	×	×
町民税務課	町民窓口係	手数料の受払	247.2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	○	×	○	×	×
町民税務課	町民窓口係（課長補佐）	死亡届	188.8	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	35%	21.2%	○	○	×	×	×	×
町民税務課	町民窓口係	郵送請求対応	183.7	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	17%	41.4%	×	○	○	○	×	○
町民税務課	町民窓口係	転居届	172.1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	28%	5.4%	×	○	×	×	×	×
町民税務課	税務係	月次決算	168.2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	○	○
町民税務課	町民窓口係	日々業務	140.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	86%	14.3%	×	×	×	×	×	×
町民税務課	町民窓口係	死亡後の手続き	119.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	11.9%	×	○	×	○	×	×
町民税務課	町民窓口係	未支給年金請求	110.9	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	36.4%	×	○	×	×	×	×
町民税務課	税務係	家屋敷課税	105.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	77.8%	×	×	×	×	○	○
町民税務課	税務係	年金支払報告書受付	85.2	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	100.0%	○	○	×	×	×	×
町民税務課	生活環境係	ごみ処理基本計画（計画期間10年）	80.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	×	×
町民税務課	生活環境係	分別収集計画（計画期間5年）	80.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	×	×
町民税務課	生活環境係	災害廃棄物処理基本計画	80.0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	0.0%	×	×	×	×	×	×
町民税務課	町民窓口係（課長補佐）	公用交付請求事務	79.8	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	53%	0.0%	×	○	×	×	×	×
町民税務課	町民窓口係（課長補佐）	成年被後見人異動等確認	78.8	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0%	98.9%	○	○	×	×	×	○

### 5.3 対象手続の選定

本取組における対象手続の選定は、窓口体験調査及び業務量調査の結果を踏まえ、各担当課及び DX 推進メンバーによる課題整理を通じて実施しました。

調査の結果、来庁に時間を要する地域が存在し、特に冬季には積雪の影響により住民の来庁負担が大きいことや、一部の手続が役場でしか行えない点が課題として明らかとなりました。また、届出時に同一内容を繰り返し記入する必要があることによる住民負担の増大や、手続に要する時間の長期化も課題として挙げられました。

さらに、証明書発行時の現金取り扱いに伴う職員負担や、複数業務を抱えることによるバックヤード業務の逼迫、郵送業務に係る作業負担及びコスト増加、到達確認ができない点も課題として整理されました。加えて、庁舎間の距離による移動負担や、手続場所の分かりにくさ、待ち時間の有効活用ができていないこと、プライバシー確保の不十分さといった窓口環境面での課題も確認されました。

これらの課題を踏まえ、オンライン申請の拡充やキオスク端末の設置、申請書作成支援の導入、証明書発行の無人化、RPA の活用、デジタル通知の導入、リモート窓口の整備、庁舎空間の見直しといった対応策により、住民の利便性向上及び職員業務負担の軽減が期待される手続について、優先的に対象として選定しました。

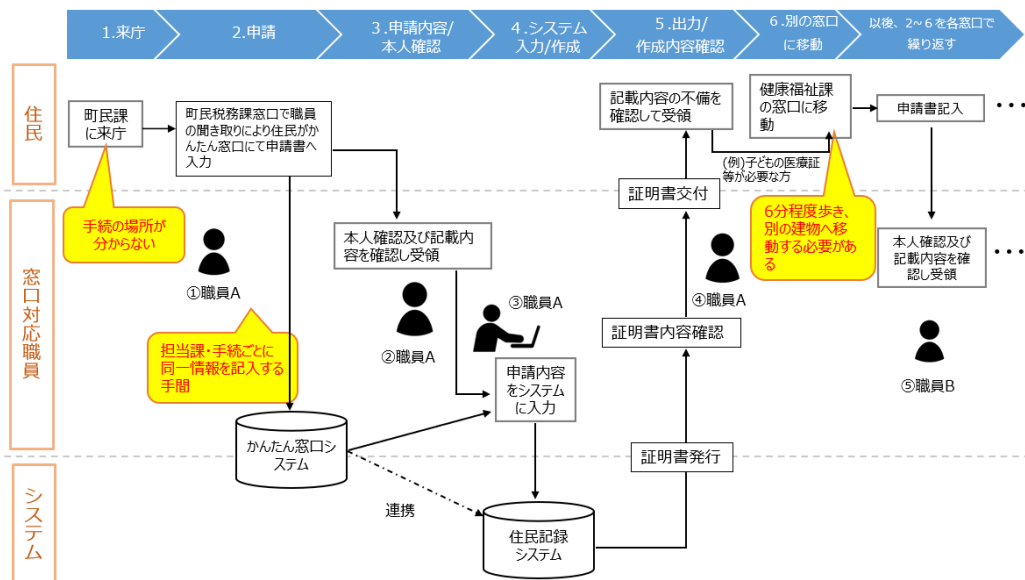
このように、住民負担及び職員負担の双方の観点から効果が見込まれる手続を対象として選定することで、効率的かつ効果的な DX の推進を図る方針としています。

対象業務	取組み	手続	選定理由
①住民基本台帳業務（窓口業務・バックヤード等）	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	業務量調査結果と各担当課の希望、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	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	オムニチャネル化のため、オンライン申請と同様の手続きを選定
	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付負担が高いため選定
	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、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	相談申請リモート窓口	転入(子育て医療費)	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
	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

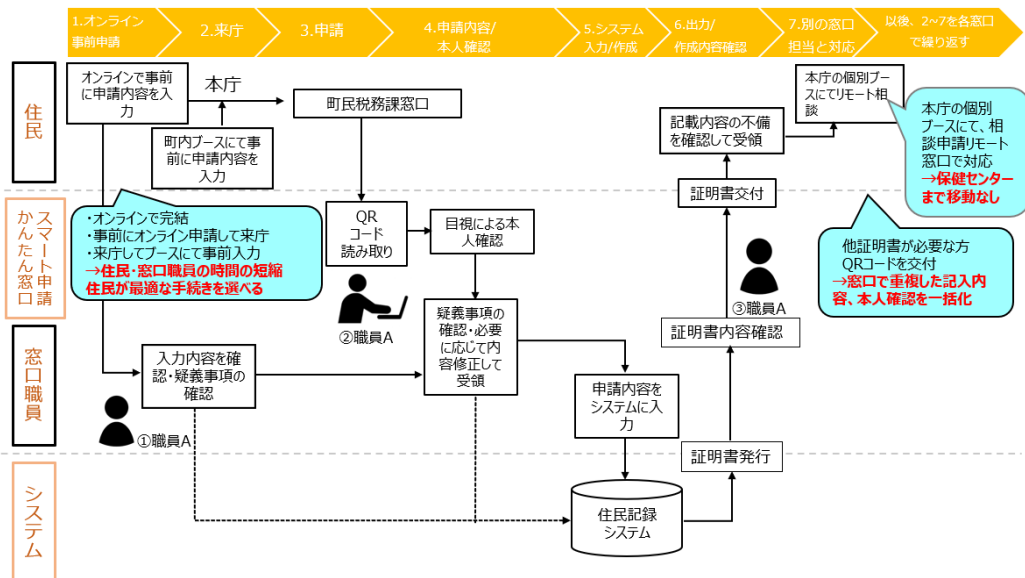
## 6. 業務フロー（BPR）

### 6.1 業務フロー（転入に関する業務の例）

<改革前>

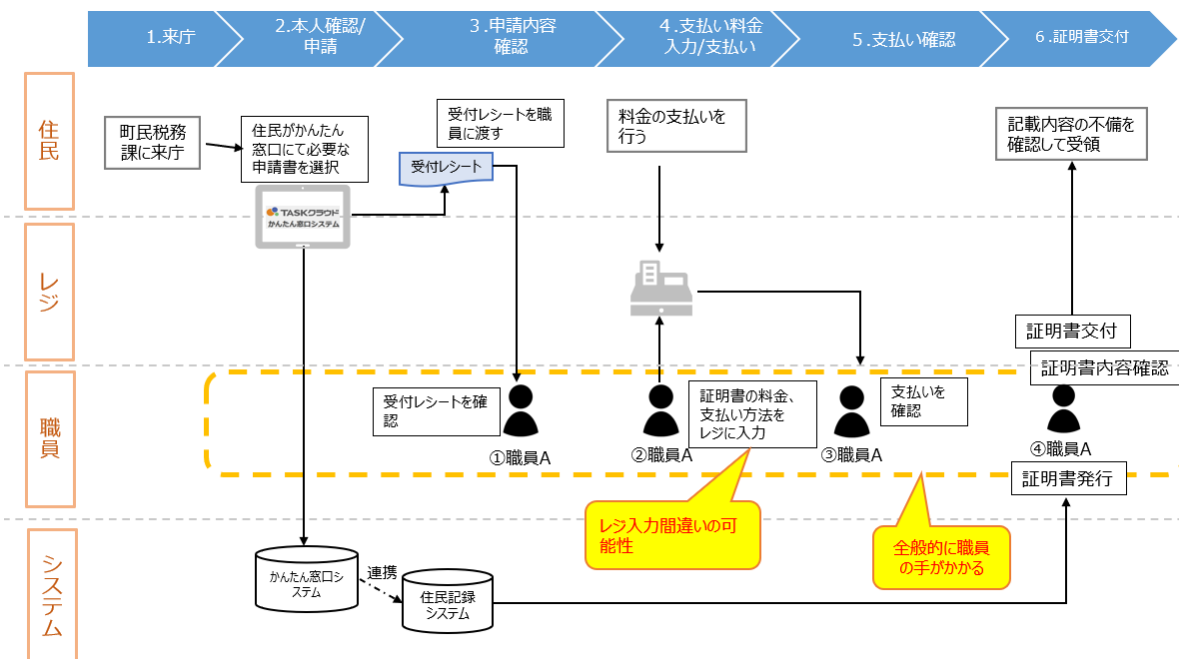


<改革後>

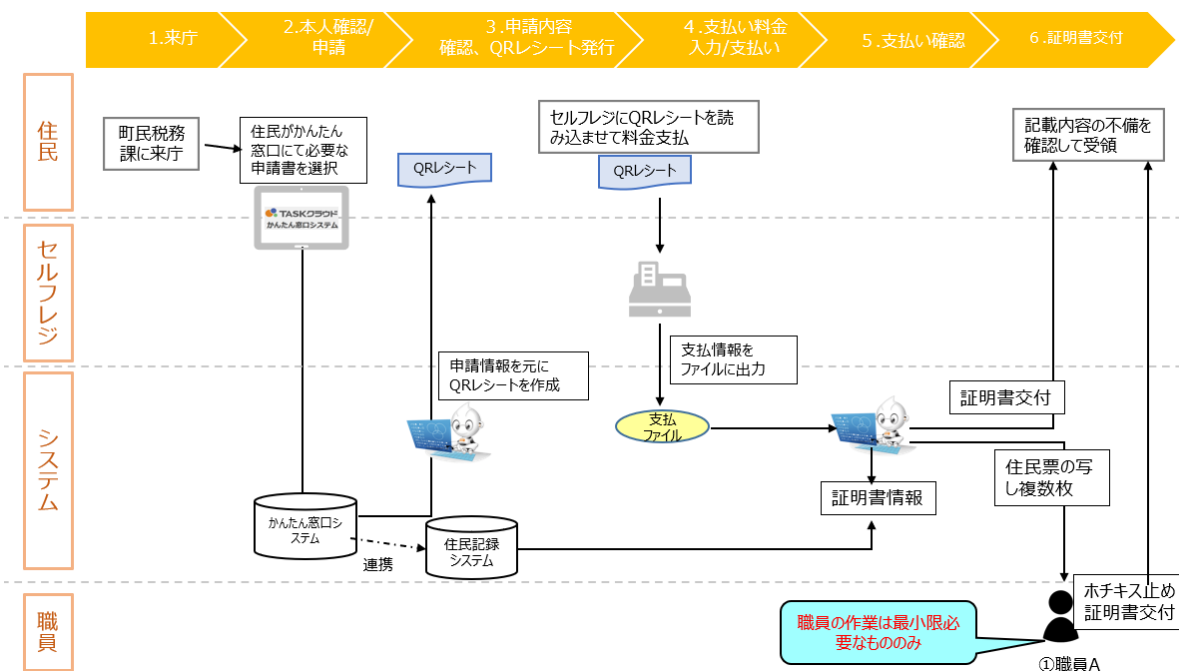


## 6.2 業務フロー（庁内における住民票等の証明書発行に関する業務の例）

<改革前>

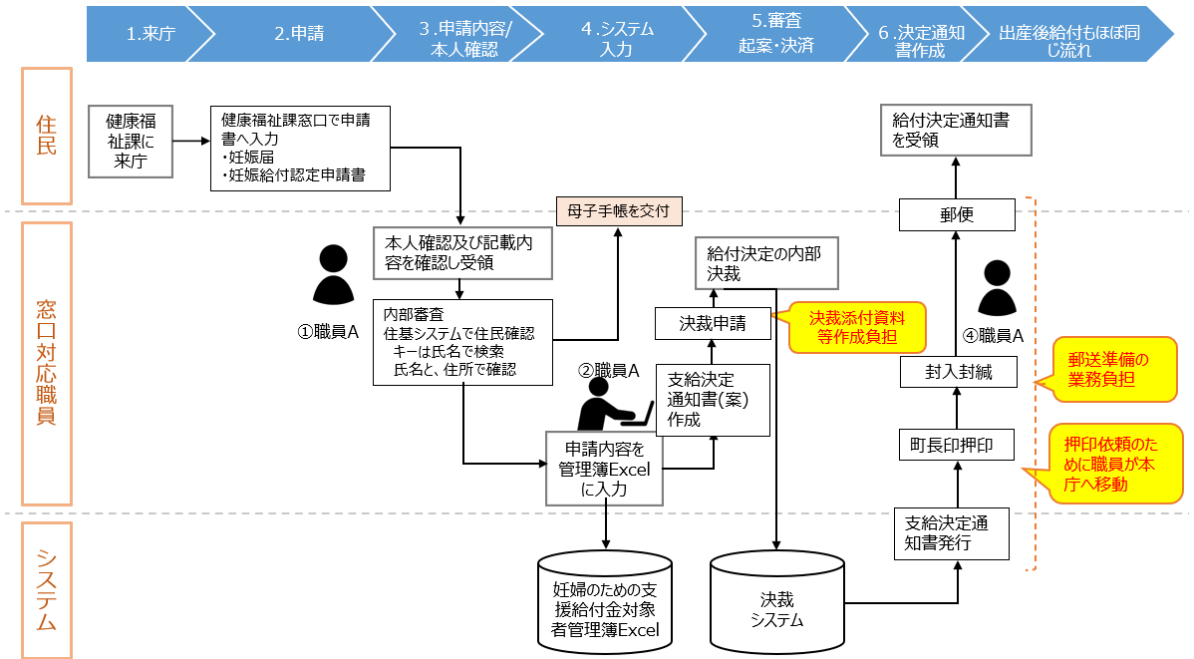


<改革後>

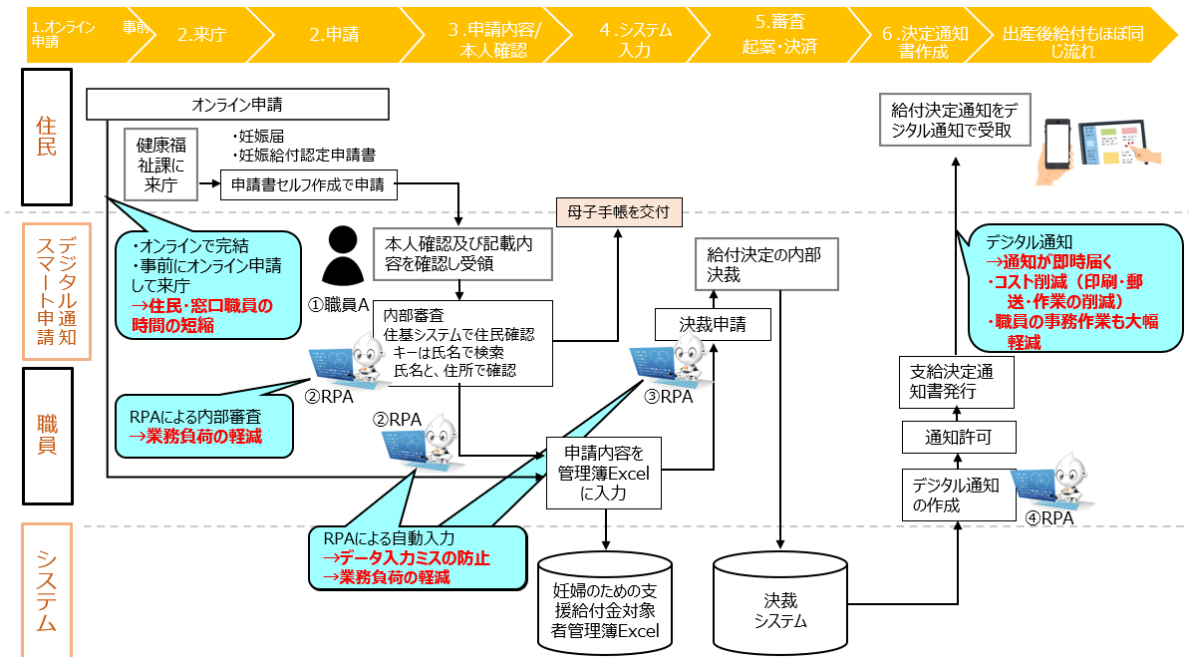


### 6.3 業務フロー（妊婦のための支援給付金受給決定通知に関する業務の例）

<改革前>



<改革後>



## 7. 課題解決に向けた取組の選定

### 7.1 課題解決に向けた取組の選定（行政手続のオンライン拡充）

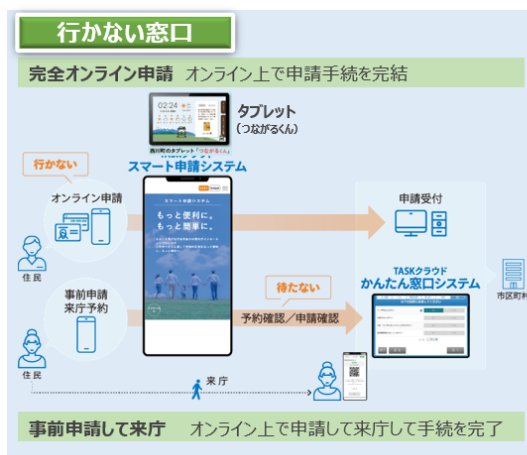
- ・ 手続：妊婦のための支援給付金受給申請、任意予防接種費用助成金申請、後期高齢者高額療養費
- ・ ツール：TASK クラウド スマート申請システム（株式会社 TKC）
- ・ 課題：

町民や事業者にとって行政手続の利便性は十分とは言えず、特に高齢者にとっては来庁による手続の負担が大きい状況です。また、多くの手続が役場窓口での対応を前提としており、来庁しなければ手続ができない場合もあります。さらに、業務プロセスが紙ベースで運用されているため、手続処理が非効率となり、職員の業務負担も大きくなっています。加えて、オンライン申請の利用も十分に進んでおらず、申請数が少ないことも課題となっています。
- ・ 対応策：

オンライン申請手続を拡張し、これまで窓口での手続が中心であった各種行政手続について、オンラインで申請できるフォームを追加・拡充します。これにより、町民や事業者は 24 時間いつでも自宅等から申請が可能となり、来庁の負担や待ち時間の解消につながります。

また、申請時にはオンライン上で必要事項の入力や書類の添付が可能となるため、紙の申請書の手書きや窓口での記入が不要となります。これにより、誤記入や差し戻しの削減が期待できるほか、職員による紙情報の入力作業も減少し、審査・確認業務の効率化を図ることができます。

さらに、事前にオンラインで申請を行ったうえで来庁する仕組みや、完全オンラインで手続を完結できる手続を拡充することで、「行かない窓口」「待たない窓口」の実現を目指し、町民の利便性向上と職員の業務負担軽減の両立を図ります。



#### 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、西川町専用控使用（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

## 7.2 課題解決に向けた取組の選定（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）
- ・ 課題：役場窓口に行かないと手続ができず、特に高齢者にとって来庁の負担が大きい状況です
- ・ 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）証明書を自動交付機で取得できる環境を整備します。これにより、これまで役場窓口で手書き申請を行い長時間待つ必要があった手続について、キオスク端末から即時発行が可能となり、待ち時間の大幅な短縮につながります。

また、端末が必要書類を案内することで手続の分かりにくさを解消するとともに、時間外でも利用できる環境を整備することで、平日の開庁時間内に来庁が難しい町民の利便性向上を図ります。あわせて、マイナンバーカードの利活用を促進するとともに、職員は定型的な証明書発行業務から解放され、相談対応や審査業務等の高度な業務に注力できる体制を構築します。

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）	After（導入後）
<ul style="list-style-type: none"><li>・手書で申請</li><li>・長い待ち時間</li><li>・必要書類が分かりにくい</li><li>・開庁時間内に来庁必要</li><li>・職員は定型業務に多く従事</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・キオスク端末で即時発行</li><li>・待ち時間の大幅短縮</li><li>・端末が必要書類を案内</li><li>・時間外利用も可能</li><li>・職員は相談・審査など高度業務へ集中</li></ul>

※西川町 大井沢郵便局 設置の状況

## 7.3 課題解決に向けた取組の選定（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）
- ・ 課題：

申請時に何度も同じ内容を記入することが多いことから、町民の記入の負担が大きくなり、結果的に滞在時間も長くなっている状況です

- ・ 対応策：

マイナンバーカードとタブレット端末を活用し、窓口での申請手続のデジタル化を推進します。具体的には、申請書セルフ作成支援（かんたん窓口）を拡充し、来庁者がタブレット端末の案内に従って必要事項を入力することで、申請書を簡単に作成できる仕組みを整備します。これにより、手続内容や必要書類、持ち物等を画面上で分かりやすく案内できるため、来庁者自身で受付まで進めることが可能となります。

また、職員が窓口で一から説明する負担を軽減するとともに、案内カウンターの混雑緩和や

待ち時間の短縮を図ります。さらに、職員は説明業務から解放され、審査や相談対応等の本来業務により集中できるようになります。これらの取組により、町民の利便性向上と職員の業務負担の軽減を実現します。



出展：かんたん窓口システム（株式会社TKC）概要

#### 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

## 7.4 課題解決に向けた取組の選定（庁内証明書発行の無人化）

- ・ 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）、BizRobo! Lite（オープン株式会社）
- ・ 課題：

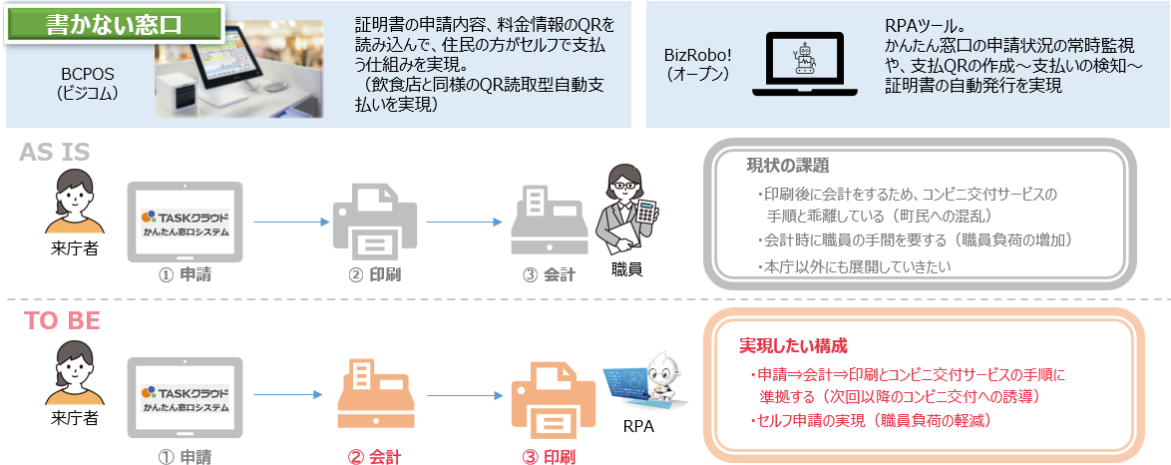
証明書の発行及び支払業務においては、いくつかの課題が挙げられます。まず、申請内容の確認や手数料額のレジへの入力、支払窓口への案内等、一連の対応に職員の手作業が多く発生しており、業務負担が大きくなっています。

また、レジ入力の打ち間違いが発生した場合には、住民に不利益が生じる可能性があるとともに、修正対応等により職員の負担が増加する恐れがあります。これらのことから、正確性の確保とあわせて職員の業務負担軽減が課題となっています。

- ・ 対応策：

現在導入しているシステムを活用し、コンビニでの証明書交付と同等の仕組みを窓口業務に取り入れることで、申請から支払い、証明書の発行までの一連の手続をできる限りセルフで完結できる環境を整備します。具体的には、申請内容や料金情報をQRコードで読み取り、住民自身が支払いを行う仕組みを導入するとともに、RPA等を活用して申請状況の確認や支払情報の連携、証明書発行までの処理を自動化します。

これにより、職員は最終確認等必要最小限の対応のみを行う運用となり、窓口での手作業や会計処理の負担を軽減することが可能となります。その結果、窓口業務の効率化と職員の業務負担の改善が期待されます。

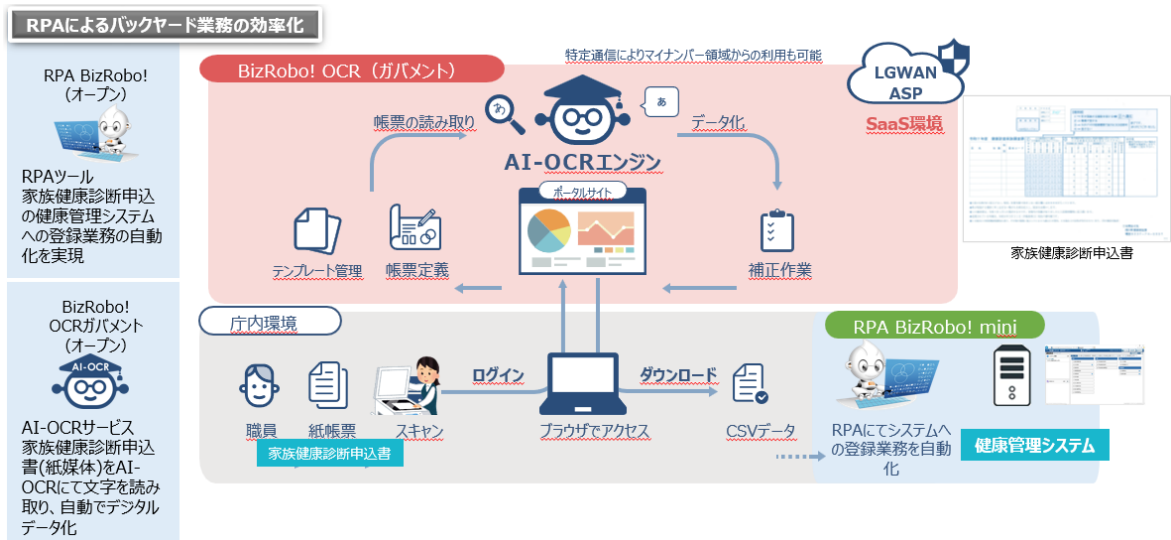


## 7.5 課題解決に向けた取組の選定（RPAによるバックヤードの効率化）

- ・ 手続：家族健康診断申込手続
- ・ ツール：BizRobo! mini ガバメント及び BizRobo! OCR(ガバメント)（オープン株式会社）
- ・ 課題：職員が複数業務を抱えているため、申請受付のバックヤード業務の負担が大きい状況です
- ・ 対応策：

AI-OCR (LGWAN) を活用することで、届出書や申請書に記載された内容を自動でデータ化し、これまで職員が手作業で行っていた入力作業の負担を軽減します。これにより、書類のデジタル化に伴う作業時間の削減と業務効率の向上を図ります。

また、RPA を活用することで、デジタル化されたデータを行政システムへ入力・転記する作業を自動化し、バックヤード業務の効率化を進めます。これにより、職員の単純作業を削減し、より付加価値の高い業務へ注力できる環境を整備します。



## 7.6 課題解決に向けた取組の選定（デジタル通知）

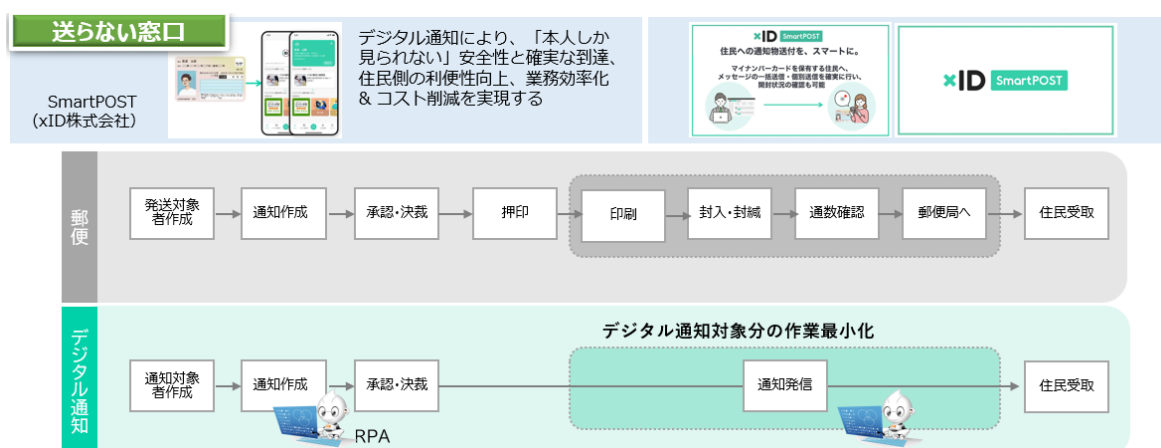
- ・ 手続：妊婦のための支援給付金受給決定通知、任意予防接種費用助成金受付決定通知
- ・ ツール：SmartPOST（xID株式会社）、BizRobo! Lite（オープン株式会社）
- ・ 課題：

通知の発行及び郵送業務において、いくつかの課題が挙げられました。まず、郵送による通知では配達までに時間がかかるためタイムラグが生じるほか、相手方に確実に届いているかを確認することが難しいという課題があります。さらに、郵送物の作成や発送作業等の業務が職員の負担となっていることに加え、郵便料金の増加も課題となっています。

- ・ 対応策：

デジタル通知の導入により、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します。これにより、対象となる町民の手続負担の軽減や申請漏れの防止、支援施策の認知向上等、住民サービスの向上が期待できます。

また、郵送業務をデジタル化することで、郵便料金をかけることなく、作業時間のみで個人宛での通知を行うことが可能となります。これにより、職員の業務負担の軽減と業務効率化を図ることができます。



## 7.7 課題解決に向けた取組の選定（相談リモート窓口）

- ・ 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）、BizRobo! Lite（オープン株式会社）
- ・ 課題：

窓口体験調査の結果、窓口機能が複数の庁舎に分散しているため、手続の内容によっては庁舎間を移動する必要があり、住民にとって不便であることが課題として挙げられました。

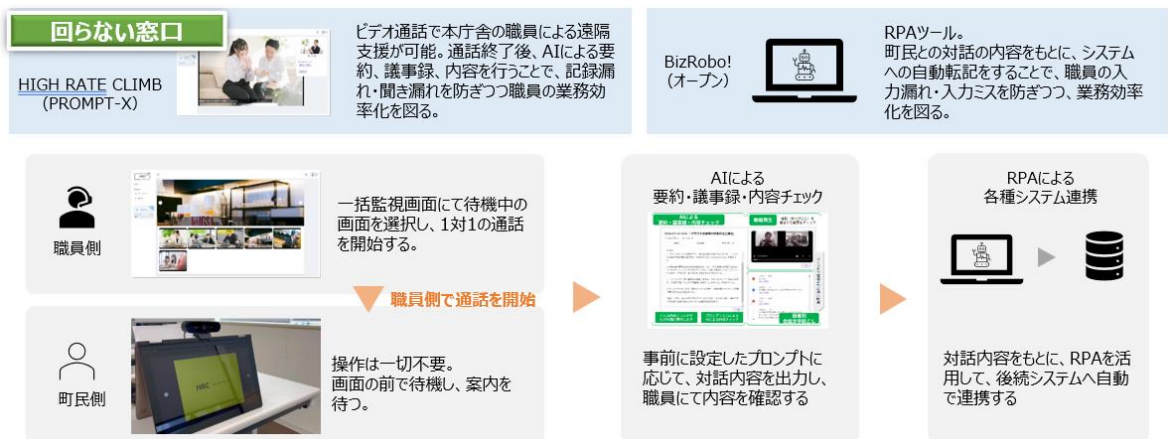
また、手続を平日の日中に役場で行わなければならないこと自体が、住民にとって負担となっていることも課題として指摘されました。

- ・ 対応策：

本庁舎の職員とビデオ通話でつながることができる環境を構築することで、住民が庁舎間を移動することなく手続を行えるようにします。これにより、窓口機能が分散していることによる移動の負担を軽減し、円滑な手続対応を可能とします。

また、手続の内容によっては対話内容を録画・録音し、HIGH RATE CLIMB の要約機能を活用することで、通話終了後に AI が要約や議事録を作成します。これにより、記録漏れや聞き漏れを防ぎながら、職員の記録作成業務の効率化を図ります。

さらに、BizRobo! (RPA) を活用し、町民との対話内容をもとに行政システムへの自動転記を行うことで、職員の入力漏れや入力ミスを防止するとともに、バックヤード業務の効率化を実現します。これらの仕組みを組み合わせることで、窓口対応からシステム入力までの一連の業務の効率化を図ります。



## 7.8 課題解決に向けた取組の選定（庁舎空間の見直し）

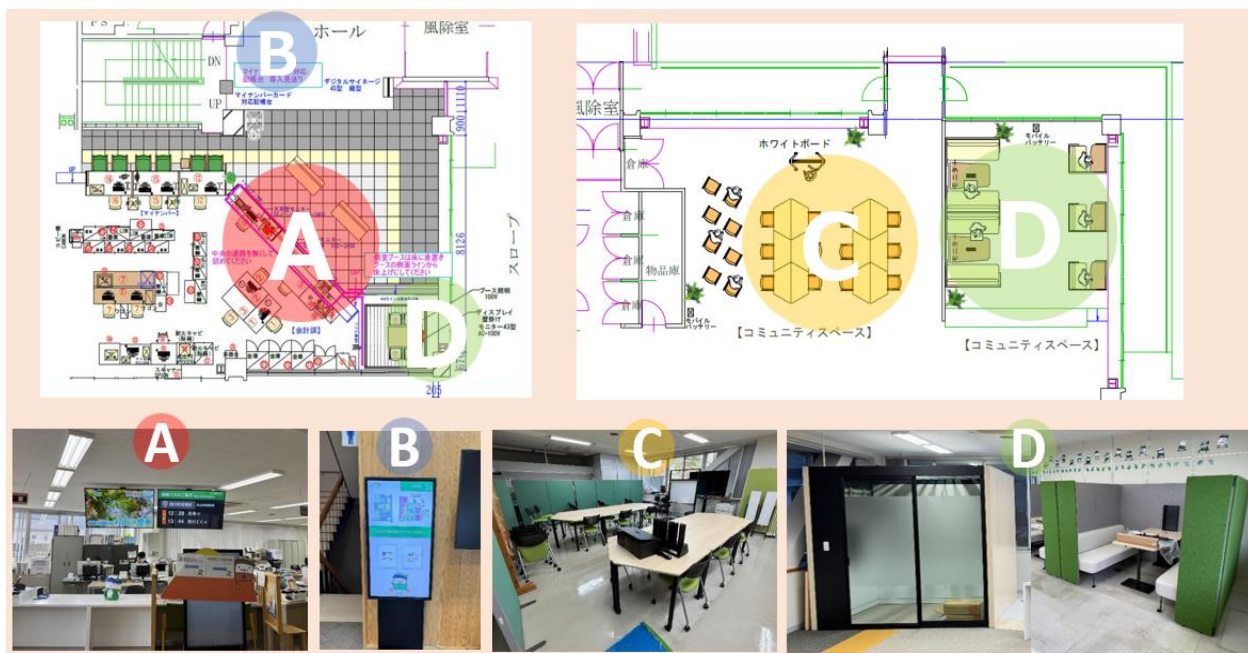
- ・ 課題：

### ○窓口

窓口周辺では、入口付近に多くの情報が掲示されているため、来庁者が必要な情報を見つけにくい状況が見受けられました。また、手続の内容ごとにどの窓口へ行けばよいのかが分かりにくく、来庁者が迷う場面があることが課題として挙げられました。さらに、窓口付近において誰に声をかけてよいのかが分かりにくい状況も見られ、来庁者が最初の案内を受けにくい点も課題となっています。

### ○コミュニティスペース

コミュニティスペースでは、隣席との仕切りがないため、会話内容が周囲に聞こえるなどプライバシーが確保しにくい状況が見受けられました。また、子ども連れの来庁者等が別の場所で待機できるスペースが不足しており、利用者の状況に応じた待機環境が十分に整っていない点が課題として挙げられました。さらに、待ち時間を有効に過ごすための工夫が少なく、来庁者が手持ち無沙汰となる状況も見受けられました。



- ・ 対応策：
  - A：待ち時間に来庁者に見てもらえるよう、吊り下げサイネージを導入し、町の案内や観光情報等を発信します
  - B：入口にデジタルサイネージを設置し、手続ごとや担当課ごとに案内できるように整備します
  - 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します
  - D：手続ごとに各課、他庁舎へ移動せずワンストップで手続ができるよう、またプライバシーに配慮し個別ブース等の設置をします

## 8. データフロー

導入したシステムの利用データフローについては、オンライン申請と来庁申請の大きく 2 つのルートがあります。

オンライン申請に関して、個人のデバイス等及び全戸配布のタブレットから「スマート申請システム」を活用し、申請を行います。申請データは、LGWAN 環境下の「スマート申請管理システム」に格納され、職員の確認作業後、基幹ベンダのデータセンターに連携されます。また、個人のデバイス等及び全戸配布のタブレットに対して「デジタル通知システム」から適宜対象の情報を通知しています。こちらは職員が LGWAN 環境の「デジタル通知管理システム」にて通知を作成しておき、通知の期間になった際に RPA にて通知指示が行われるよう管理しております。

来庁申請に関して、「書かない窓口」にて対応できる申請に関しては職員による対応を行います。来庁時にはマイナンバーカードを認証することで、データセンターにて検索をかけ、該当する情報を書かない窓口へ連携します。マイナンバー系の基幹系システム及びガバメントクラウドの基幹系システム

は随時反映されており、ガバメントクラウドの基幹システムと基幹ベンダのデータセンターも随時更新が行われるため、最新の基幹情報で窓口対応が可能です。申請にあたっては、自宅等で途中までオンライン申請している情報も窓口で引き継ぐことが可能で、申請データは職員の確認作業後、データセンターに連携されます。「書かない窓口」で対応できない申請に関しては、紙での申請を受け付けており、内部での処理後、OCR 及び RPA を活用し、基幹系システムへと連携します。また、一部証明書等の発行に関しては、マイナンバーカード認証により、データセンターにアクセスし情報を取得し、セルフで発行ができるように管理しています。

## 9. 費用対効果向上に向けた工夫

費用対効果の向上に向けては、サービスの利用率を高めることが重要であることから、多様なチャネルを活用し、利用対象者との接点を確実に捉えた周知・広報活動を展開します。

具体的には、全戸に配布しているタブレット「つながるくん」のお知らせ配信機能を活用し、住民へ直接周知を行うとともに、目的の画面へスムーズに誘導できる仕組みを活用します。また、西川町公式LINEやホームページを活用し、身近なコミュニケーションツールであるLINEを通じた情報発信や、動画等を用いて分かりやすく説明することで、利用促進を図ります。

さらに、小規模自治体の強みを生かし、地域の高齢者が集まるミニデイサービス等に出向いて出前講座を実施し、スマート申請やデジタル通知の説明会を行うことで、直接的な理解促進と利用拡大につなげます。加えて、全戸に配布され高齢者にも手に取られやすい広報紙を活用し、制度やサービスの周知を行うことで、幅広い住民への利用促進を図ります。

これらの取組により、複数の媒体や機会を通じて住民への情報発信を行い、サービスの利用率向上と費用対効果の向上を図ります。

## 10. 効果検証

モデル事業における成果を検証するため、「改革前閑散期」「改革後閑散期」「改革前繁忙期」「改革後繁忙期」の4つ時期で、利用者の「平均待ち時間」「平均手続時間」「平均後処理時間」、そして「住民・職員のシステム導入に係る満足度」調査を実施し、改革前後の比較分析を行いました。

### 10.1 1 手続当たりの時間分析

対象手続は、「住民票抄本発行」「印鑑証明書発行」の2手続としました。

#### ●平均待ち時間（申請書記入～待ち時間）

	改革前(閑散期)	改革後(閑散期)	改革前(繁忙期)	改革後(繁忙期)
待ち時間	180 秒	54 秒(短縮)	180 秒	52 秒 (短縮)

- ・改革前（閑散期）：180 秒
- ・改革後（閑散期）：54 秒（▲70%の短縮）
- ・改革前（繁忙期）：180 秒
- ・改革後（繁忙期）：52 秒（▲71%の短縮）

●平均手続時間

	改革前(閑散期)	改革後(閑散期)	改革前(繁忙期)	改革後(繁忙期)
手続時間	160 秒	28 秒(短縮)	300 秒	32 秒(短縮)

- ・改革前(閑散期)：160 秒
- ・改革後(閑散期)：28 秒(▲82%の短縮)
- ・改革前(繁忙期)：300 秒
- ・改革後(繁忙期)：32 秒(▲89%の短縮)

●平均後処理時間

	改革前(閑散期)	改革後(閑散期)	改革前(繁忙期)	改革後(繁忙期)
手続時間	120 秒	71 秒(短縮)	60 秒	52 秒(短縮)

- ・改革前(閑散期)：120 秒
- ・改革後(閑散期)：71 秒(▲40%の短縮)
- ・改革前(繁忙期)：60 秒
- ・改革後(繁忙期)：52 秒(▲13%の短縮)

## 10.2 住民満足度調査

「住民の満足度」は、10 点満点で評価され、「手続時間」と「手続の簡便さ」は、5 段階評価(1. 満足～5. 不満)で評価し、以下のような結果となりました。

●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)
満足度	6.86	8.82	6.20	8.42
手続時間	2.72	4.26	2.80	4.28
手続簡便	4.00	4.26	3.60	4.42

## 10.3 職員満足度調査

「職員の満足度」は、10 点満点で評価され、「処理時間」と「事務の簡便さ」は、5 段階評価(1. 満足～5. 不満)で評価し、以下のような結果となりました。

●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)
満足度	6.75	8.42	6.63	8.08
処理時間	4.88	4.60	3.62	4.25
事務簡便	3.00	3.81	3.31	4.08

## 11. KPI の達成状況

目指す将来像の実現に向け、各施策において KPI を設定しましたので、その達成状況について報告いたします。

まず、「プロジェクト全体の KPI」として、住民基本台帳業務における「キオスク端末利用率 30%」、「RPA 連携数 100」、郵便発送業務において「デジタル通知利用者率 30%」、その他相談業務として「相談ブース年間利用者数 2,400」を、令和 9 年度末までを期限として掲げております。

今年度の達成状況につきましては下記の通りです。

### ●キオスク端末利用率（目標：30%※R9 年度末）

キオスク端末利用率は、改革前は未計測であり、本年度は 27%となり、初年度目標の 20%を上回る結果となりました。

本年度の取組として、『なぜキオスク端末を利用せずに窓口を利用するか』について、定期的にヒアリングを行いました。

また、周知を積極的に行いました。媒体としては、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を活用しました。

### ●RPA 連携数（目標：100 ※R9 年度末）

RPA 連携数は、改革前は未計測であり、本年度は 44 件となり、単年度目標の 33 件を上回る結果となりました。

本年度の取組として、RPA 実装の迅速化を図るために、DX 推進メンバーを中心に業務量調査の結果からノンコア業務×定型業務を優先的に選定、窓口業務で定量的負担がある業務の他自治体事例の活用及び定性的負担業務の選定を短サイクルで行い、実装を進めました。

また、今後の内製化を図るために職員研修を実施し、職員の RPA 習熟を進めました。

### ●デジタル通知利用者率（目標：30%※R9 年度末）

デジタル通知利用者率は、改革前は未計測であり、本年度は 0.4%となり、初年度目標の 10%を下回る結果となりました。

本年度の取組として、町民に対してデジタル通知をより認知・活用してもらうための周知の徹底（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等）及び啓蒙活動として、町民に対しての使い方教室の開催や HP に手順動画を掲載しました。

また、全職員の習得を図るために職員向けの体験会も実施しました。

### ●相談ブース年間利用者数（目標：2,400 件 ※R9 年度末）

相談ブース年間利用者数は、改革前は未計測であり、本年度は 200 件となり、初年度目標の 150 件をやや上回る結果となりました。

本年度の取組として、周知の徹底（HP、LINE、町報、動画、本庁デジタルサイネージ、全戸配布のタ

ブレット等）及び啓蒙活動として、HP に利用促進動画を掲載しました。

●相談ブース利用者満足度（目標：70%）

相談ブース年間利用者満足度は、改革前は未計測であり、本年度は86%となり、目標の70%を上回る結果となりました。

本年度の取組として、利用者に対して定期的にアンケートを行い、改善事項の抽出と改善対応を行いました。

---

## 12. 費用対効果の検証

効果試算の条件として、効果検証（改革前閑散期及び改革後閑散期）の結果から、

- ・住民票抄本発行手続1件あたりの作業時間は、改革前9分から改革後2分
- ・印鑑証明書発行手続1件あたりの作業時間は、改革前10分から改革後2分
- ・キオスク端末による証明書発行手続1件あたりの作業時間は、改革前10分から改革後0分
- ・セルフ証明書発行・支払い対象手続1件あたりの作業時間は、改革前10分から改革後0.5分
- ・ふるさと納税業務の1日あたりの作業時間は、改革前60分から改革後30分

年間処理時間については、令和6年度実績値（住民票抄本発行165時間、印鑑証明書発行144時間、キオスク端末による証明書発行78時間、セルフ証明書発行・支払い対象手続559時間、ふるさと納税業務240時間）としています。

なお、導入経費については、単費での導入の場合の試算であり、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）は考慮していません。

結果としては、小規模自治体がデジタルツールの導入を行った場合、初期費用等を考えると、短期間で費用対効果はなかなか出づらいついものになりましたが、きちんと拡がりを進めていくことで、長期間での費用対効果は見込めることがわかりました。

【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）1,700時間（対象業務の作業時間）×2,617円（職員の時間賃金平均）≒444万円

（改革後）500時間×2,617円≒132万円

→職員人件費の削減額 312万円

初期経費 2,924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）

→費用削減効果 312万円－2,924万円＝▲2,612万円

【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 464万円－998万円＝▲533万円

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ると

考えられます。

【令和 9 年度以降 (KPI 等達成時)】

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 1,091 万円－983 万円＝108 万円

KPI を達成すると、全体合計において費用対効果はミニマムで満たすことは可能ということが分かりました。一方、窓口業務においては対応件数が少なく、システム単体での費用対効果は見込めませんでした。ただこの点において、職員にヒアリングを行ったところ、費用対効果以上に、職員の精神負担を取り除くことができていることがわかりました。小規模自治体では一人の職員が複数業務を兼任するケースが多く、個人の負担が大きい傾向があります。よって、費用対効果は目指しつつ、職員の負担を軽減する定性効果にも着目して、この取り組みを継続して進めていく必要があると考えられます。

---

### 13. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

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が増えたことで、住民の利便性が向上するとともに、窓口対応に要する職員の業務負担の軽減にもつながりました。また、キオスク端末の設置を拡充したことで、来庁せずに証明書を取得できる環境が整い、住民の利便性向上と職員の業務負担軽減の双方に効果が見られました。申請書セルフ作成支援についても対象を拡充したことで、住民が記入する項目を減らすことができ、申請書作成時の負担軽減につながるとともに、窓口での確認や修正にかかる職員業務の軽減にも寄与しています。さらに、証明書発行の無人化を進めたことにより、これまで職員が対応していた発行業務の一部が自動化され、職員の業務負担軽減につながっています。

相談申請リモート窓口の導入により、これまで必要であった庁外への移動が不要となり、住民の移動負担が軽減されました。また、デジタル通知の活用により、住民が必要な通知をタイムリーに受け取ることが可能となり、利便性の向上につながっています。加えて、郵送による通知業務が一部削減されたことで、職員の業務負担の軽減と郵送コストの削減にも効果が見られました。さらに、RPA を導入したことで、職員が行っていた入力作業や転記作業、繰り返し実施するバックヤード業務の自動化が進み、業務効率化と負担軽減につながっています。庁舎空間についても見直しを行い、庁舎内の案内を分かりやすく改善するとともに、個別ブースを設置することでプライバシーを確保した相談環境を整備し、住民の利便性向上を図りました。

今後のさらなる業務改善に向けては、オンライン申請の対象手続の拡充を進めるとともに、ターゲットとなる住民層に応じたホームページでの案内や、全戸配布タブレット (つながるくん) による通知、LINE 通知、広報誌等を活用した周知を行い、オンライン申請の利用者数の増加を図ります。また、デジタル通知についても通知対象の拡充を進めるとともに、利用率向上に向けて動画配信や住民との接点における体験型の啓発活動を実施することを検討しています。さらに、マイナンバーカードを活用した施策の拡充を図るとともに、業務手順書の庁内標準化・共通化を進め、業務の効率化と品質の均一化

を目指します。

加えて、業務量調査の結果を踏まえ、職員が自発的に BPR の手法に基づく業務改善に取り組み、自ら RPA ロボットを作成することでさらなる業務効率化を進めていきます。また、導入したシステムに関する勉強会を DX 推進メンバー中心に全庁的に実施し、対象手続や利用拡大に向けた意見交換を行うことで、より効果の高い追加手続等の検討を進めます。さらに、相談ブースの利用率向上に向けて、アンケート結果を踏まえた分かりやすい利用方法の説明を明示するなど、住民が利用しやすい環境づくりを進めていきます。

---

## 14. 今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し

今年度の取組の中で生じた課題としては、まずオンライン申請の利用者が想定ほど増えなかった点が挙げられます。要因としては、広報誌やホームページ等による周知のみでは実際の利用まで至らず、住民が操作を体験する機会が不足していたこと、また職員の中にも仕組みを十分に理解していない者がいたことが考えられます。このため、体験会や操作説明会を実施し、実際にツールに触れてもらう機会を設けるとともに、対象となる申請書の追加を進めました。

次に、証明書のセルフ発行において、複数枚の証明書（2枚以上）が発行される場合にはホチキス止めなどの物理的な綴じ作業が必要となり、完全な無人対応が難しいという課題が生じました。この点については、現時点では職員による対応を基本とし、複数枚の証明書が発行される場合にはパトライトを点滅させて職員に通知する仕組みを整備しました。

また、デジタル通知の実装にあたっては、マイナンバーカード認証に関する課題も生じました。つながるくんタブレットには NFC 機能が搭載されておらず、マイナンバーカードの情報を直接読み取ることができないため、外付けカードリーダーの導入を検討しました。一方で、NFC 対応端末への更新はコスト面の課題があり、QR コード読み取り方式についてもスマートフォンが必要となることから、実証の結果、つながるくんタブレットによるデジタル通知利用は実現性が低いと判断しました。

さらに、デジタル通知における公印規定についても整理が必要であることが明らかになりました。従来の公印規定が紙文書を前提としているため、電子文書との整合が十分に取れていない状況がありました。このため、該当するデジタル通知については実証期間中は公印を省略する形で運用しつつ、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等、制度面の整理を進めていく必要があります。

また、RPA の活用を進めるにあたり、職員のロボット作成スキルやノウハウが十分でないという課題もありました。この点については、第一段階として DX 推進会議メンバーが RPA のハンズオン研修を受講し、ロボット作成スキルの習得を進めました。今後は RPA 研修の継続実施やテンプレート・共通ロボットの整備、推進担当者による支援体制の構築を通じて、職員による活用を広げていく予定です。

今後の見通しとしては、オンライン申請の利用促進に向けた広報周知や説明会の取組を継続するとともに、デジタル通知の利用者率向上に向けたツール導入支援を進めていきます。また、公印規定や公的証明書の整理・見直しを行い、電子文書を前提とした運用の確立を図ります。あわせて、DX 推進人材養成研修や RPA 研修を通じて職員のスキル向上を図るとともに、相談ブースの年間利用者数増加に向けた広報周知を進めます。さらに、ブース利用者アンケートをデジタルで取得し、その結果を分析して改善を継続することで、今後の取組の高度化につなげていきます。

---