
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）

宮崎県延岡市

人口10万人以上30万人未満の団体モデル

1.事業概要（延岡市）

【人口10万から30万人程度モデル】

宮崎県 延岡市

（人口 11.4万人 人口密度 132.4人/km²）

市域広

山林多

過疎

離島有

事業概要

① 住民との接点のオムニチャネル化

<フロントヤード>

書かない窓口(庁舎)



申請データ作成時の
住民データ活用

オンライン手続・相談(自宅)

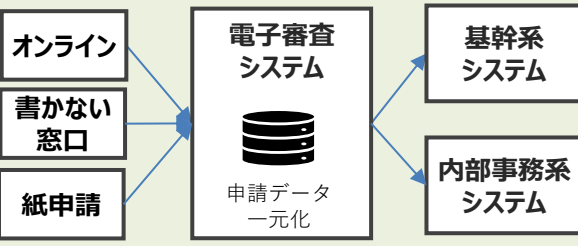


申請ツールのオムニチャネル化
住民データ活用でさらにスムーズに

② 業務効率化と事務処理ミスの防止 改革に住民の声を反映

<バックヤード>

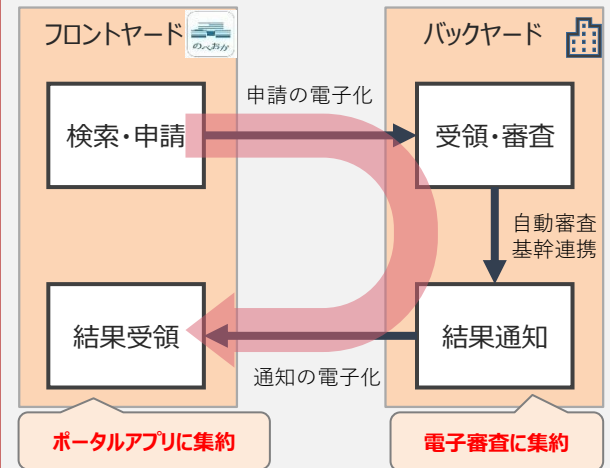
様々な経路の申請データを一元管理
職員負担も軽減



フロントヤード改革に関する住民の
声を改革に反映

③ 申請から通知まで 一気通貫の業務効率化

<フロントヤード・バックヤード>

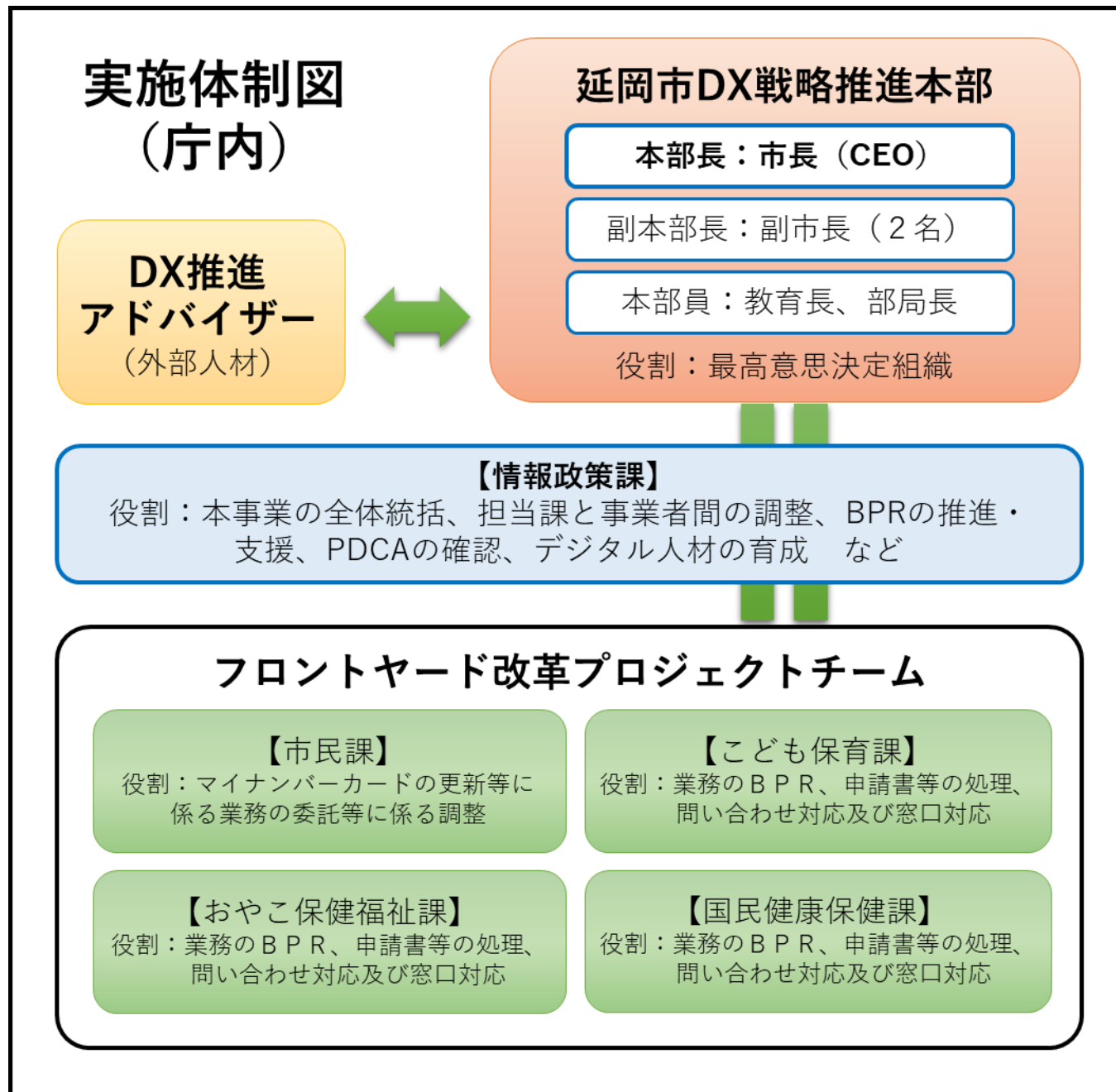


フロントヤードからバックヤードまで
一気通貫で業務を効率化

対象手続

- ①児童手当認定請求 ②児童手当の額の改定の請求及び届出 ③児童手当の現況届 ④子ども医療費受給資格証交付申請
⑤児童扶養手当の認定請求 ⑥児童扶養手当の現況届 ⑦ひとり親家庭等医療費受給資格証交付申請 ⑧ひとり親家庭等医療費助成の
現況届 ⑨妊婦のための支援給付 ⑩保育施設等の利用申請 ⑪児童クラブ加入申請 ⑫出産育児一時金

2.庁内の推進体制図（延岡市）



3.目指す姿、改革全体のKPI（延岡市）

目指す姿

～市民と取組むフロントヤード改革～

申請手続のオムニチャネル化による住民の利便性向上を図るとともに、データの一元管理や電子審査システム等の導入により、職員負荷の軽減を図ることで、職員が企画立案や相談業務等のコア業務へ注力することが可能な環境構築を目指す。

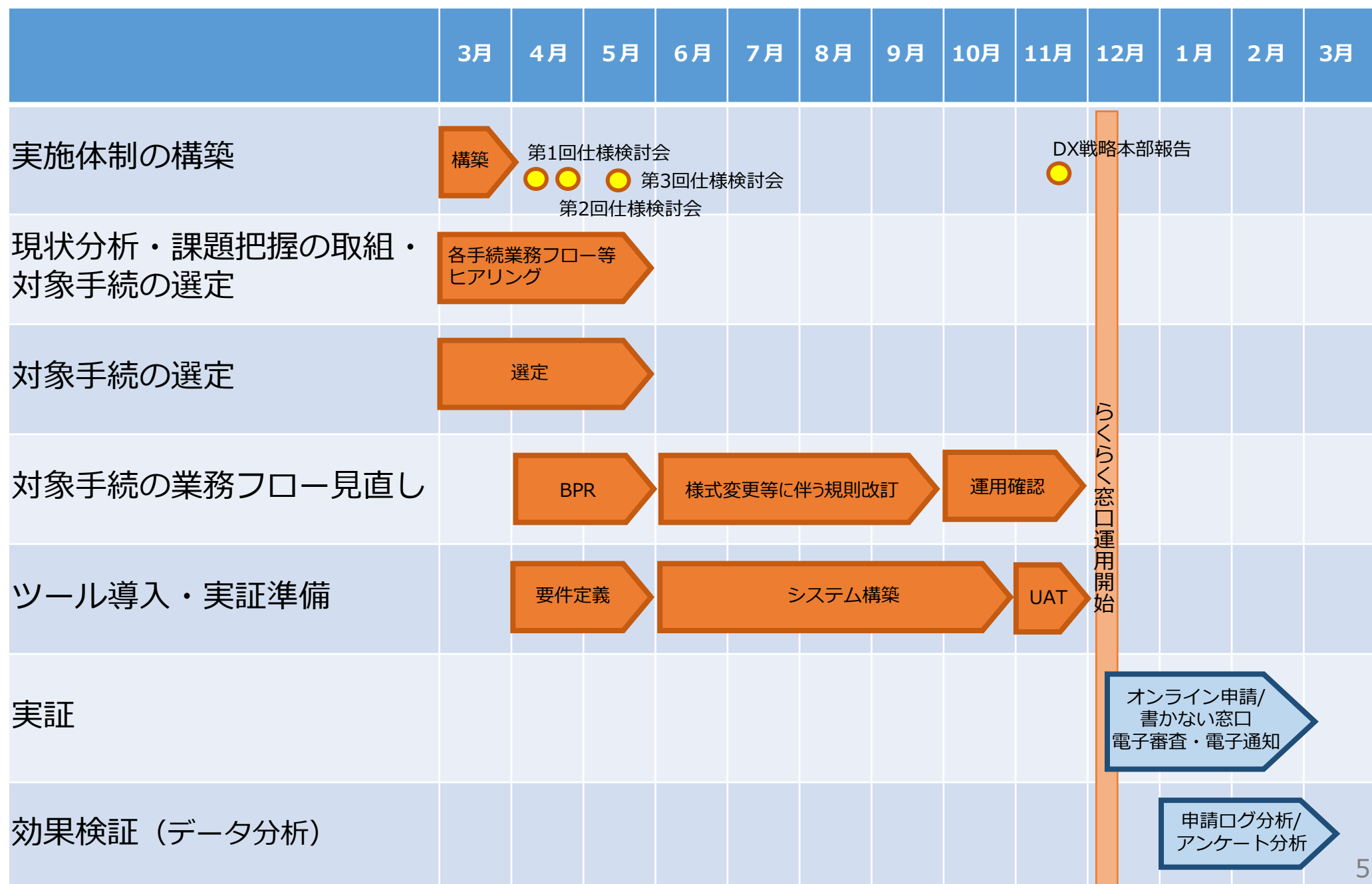
あわせて、対象業務を順次拡大し、住民サービス関連業務だけに留まらず、システム標準化以降はデジタル行財政改革に記載された事業者からの申請手続をはじめとした各種手続においても活用する。

また、改革に係るPDCAサイクルを循環させるため、窓口業務に関する市民アンケートを継続的に収集する仕組みを構築し、これを改革に反映させることでよりよい窓口サービスの実現を目指す。

※利用者の声を効率的に収集するため、本市の地域通貨を活用した回答者へのインセンティブ付与を実施する。

KPI	目標	改革前	設定の背景
オンライン 対応手続数	100手続 (R9末)	44手続 (R6.11)	本事業において構築した仕組みを庁内で幅広く展開する際にぴったりサービスの活用は必要不可欠であるため。
オンライン 申請利用率	80% (R9末)	28% (R6.11)	オンライン申請率の上昇は住民の利便性向上と職員負荷の低減につながるため。
利用者 満足度	満足度 80%以上 (R9末)	未実施	利用者満足度を計測することで、住民ニーズの把握や改善が可能となるため。
バックヤード 処理時間の 減少率	▼80% (R9末)	平均15分/件 (R6.11)	処理時間の短縮により、職員負荷の低減を把握することが可能となるため。

4.モデルプロジェクトのスケジュール（延岡市）



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（延岡市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ・延岡市情報政策推進本部によるフロントヤード改革の検討
- ・過年度に実施した業務量調査の内容精査の実施
- ・対象手続の業務フローの見直し
- ・申請様式の見直し

【抽出された課題】

- ・「紙」と「電子」それぞれの申請によるバックヤード処理の煩雑化
- ・福祉部門における定型業務の割合が高いことが判明
- ・複数人の確認を要するバックヤード処理フローが判明
- ・不必要な申請項目が存在することが判明

【課題への対応】

- ・ **バックヤード処理の一元化**
電子審査システムを活用し、オンライン申請も紙申請も同様の処理フローとなる仕組みづくり
- ・ **自動審査の導入**
複数人で行っていた審査を自動化する仕組みづくり
- ・ **申請様式の変更**
申請項目を見直し、審査業務の効率化を検討

(2)対象手続選定

【手続】

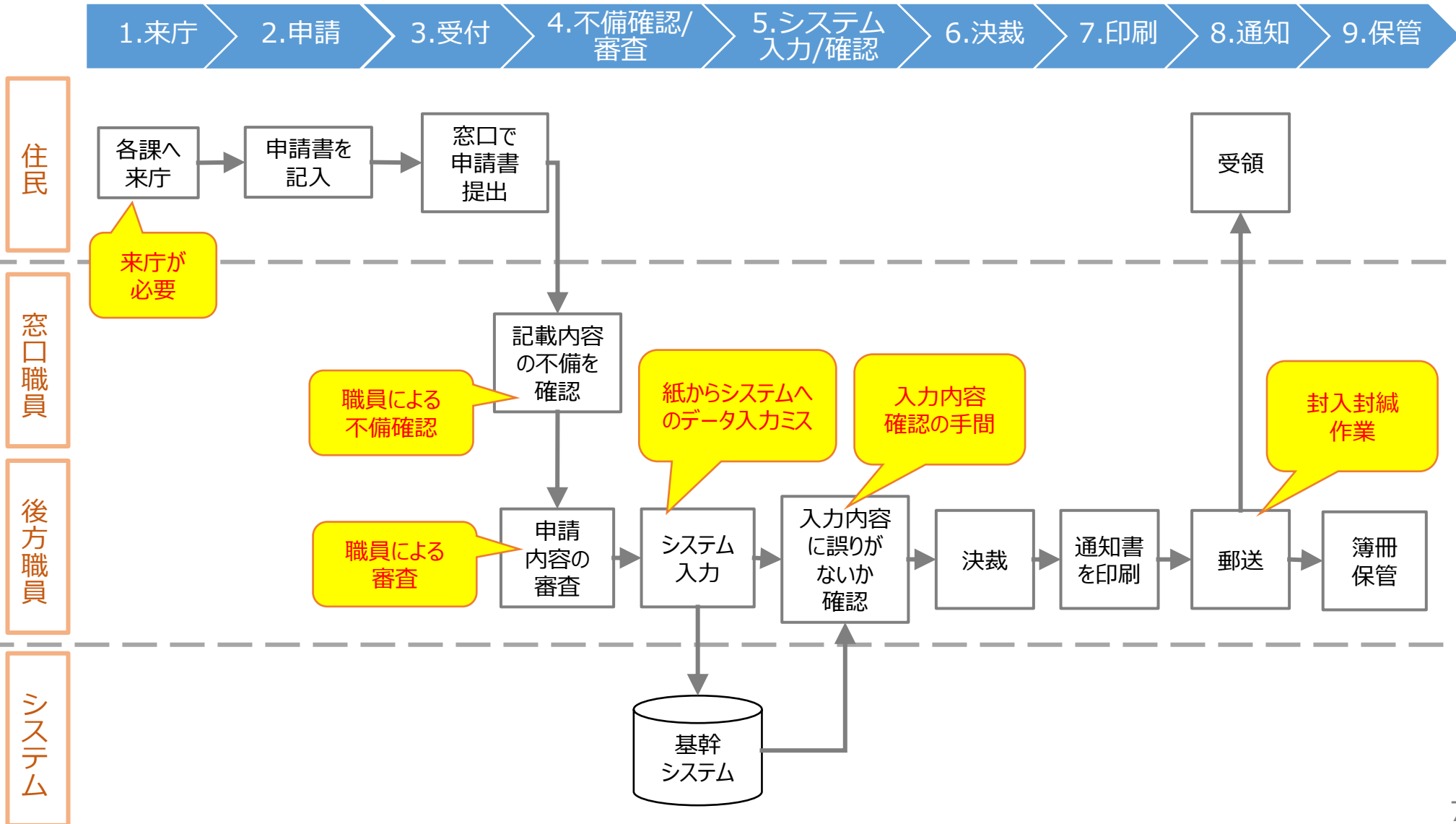
- ①児童手当認定請求 ②児童手当の額の改定の請求及び届出
- ③児童手当の現況届 ④子ども医療費受給資格証交付申請
- ⑤児童扶養手当の認定請求 ⑥児童扶養手当の現況届
- ⑦ひとり親家庭等医療費受給資格証交付申請
- ⑧ひとり親家庭等医療費助成の現況届 ⑨妊婦のための支援給付
- ⑩保育施設等の利用申請 ⑪児童クラブ加入申請
- ⑫出産育児一時金

【選定の理由】

- ・過去に実施した業務量調査により、出産・子育て分野を所管する健康福祉部は業務数・作業時間がともに多く、定型業務の比率が高いという結果となっている。
- ・対象手続の主たる申請世代は、多くがデジタルネイティブであり、事業効果が期待される。

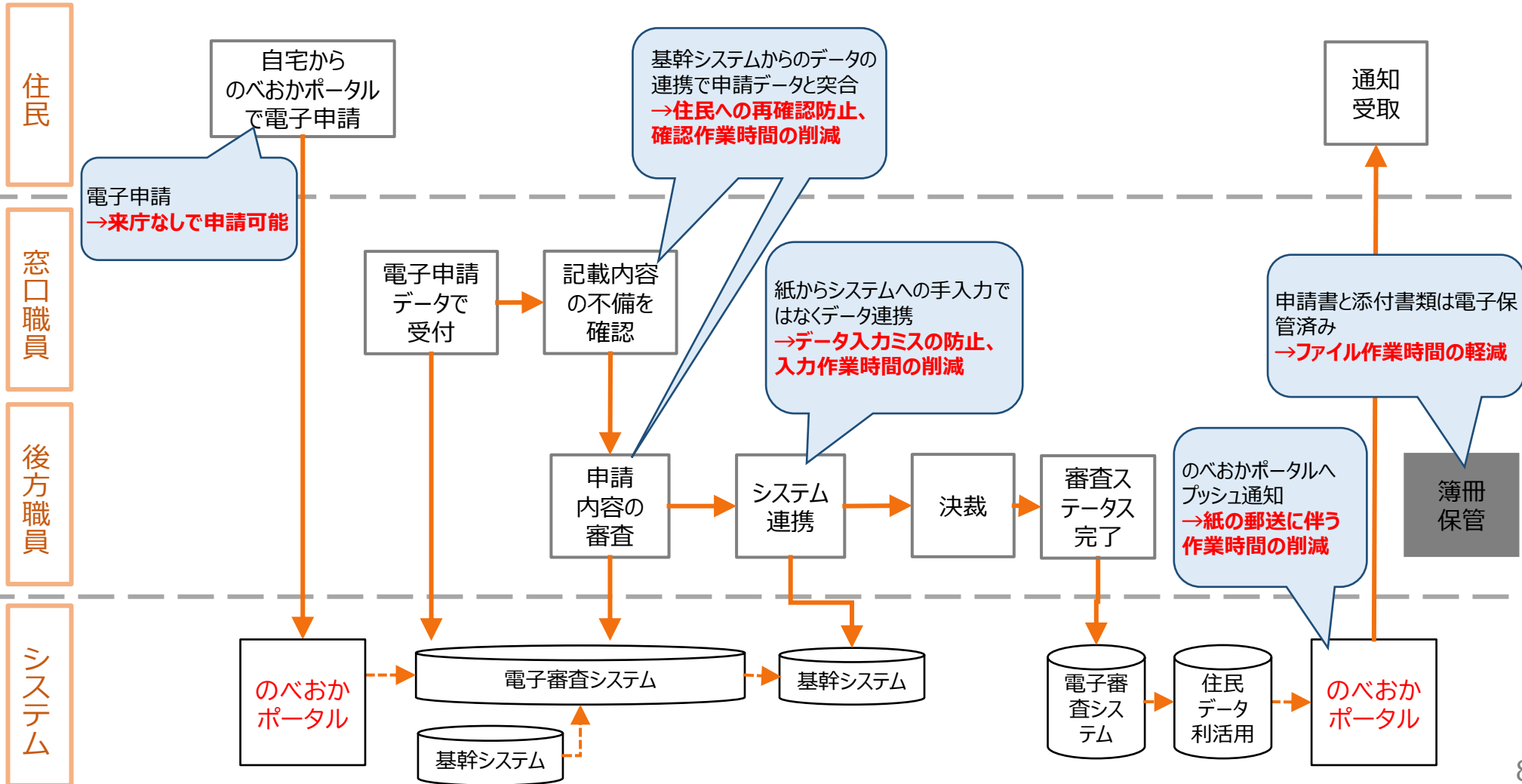
6.業務フロー(BPR) (延岡市)

場所	本庁舎	取組	申請ツールのオムニチャネル化、申請データの一元管理、フロントヤードからバックヤードまで一気通貫
■ 改革前		手続	子ども医療費受給資格証等 計12手続



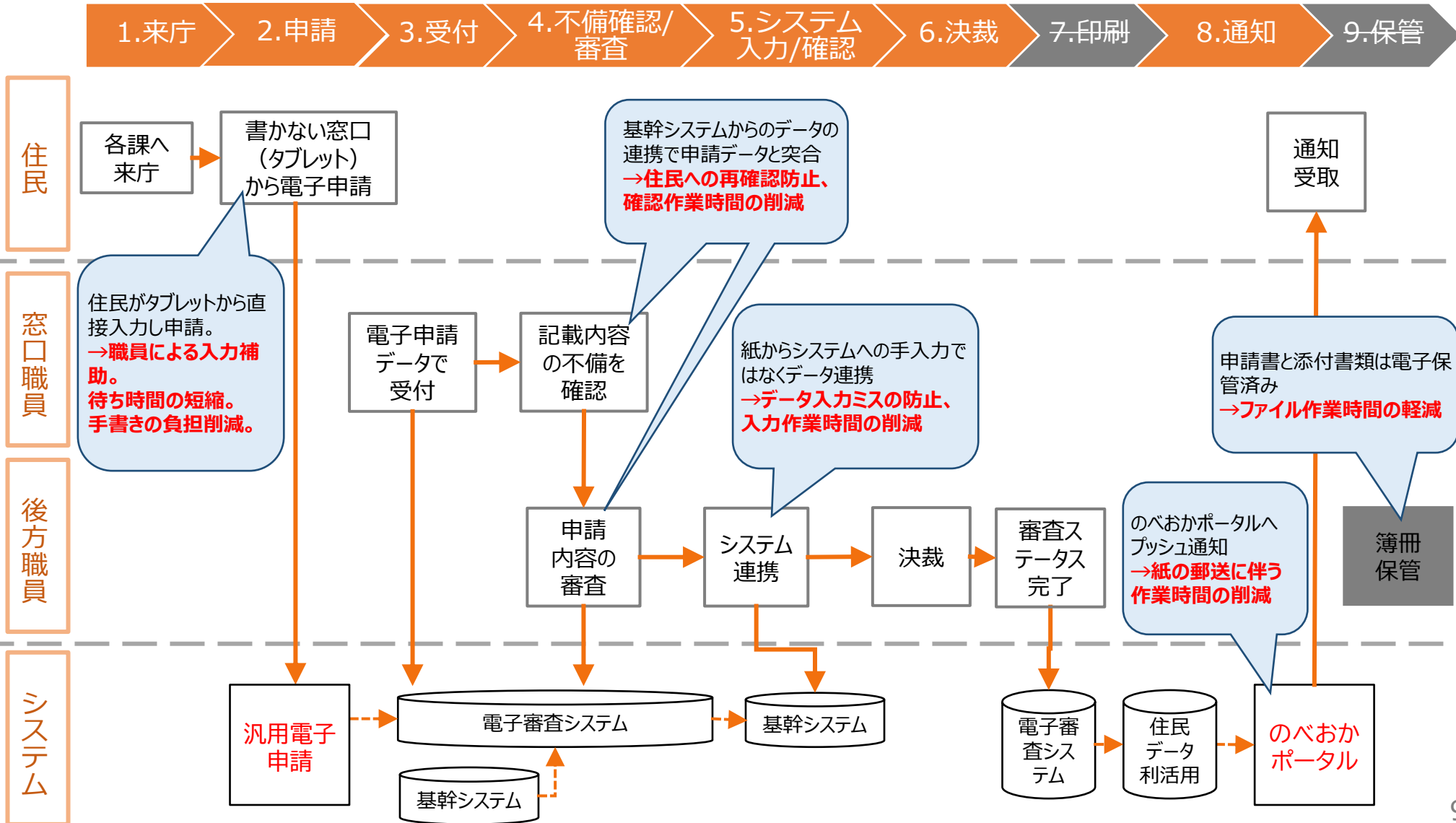
6.業務フロー(BPR) (延岡市)

場所	本庁舎	取組	申請ツールのオムニチャネル化、申請データの一元管理、フロントヤードからバックヤードまで一気通貫
■ 改革後		手続	子ども医療費受給資格証等 計12手続



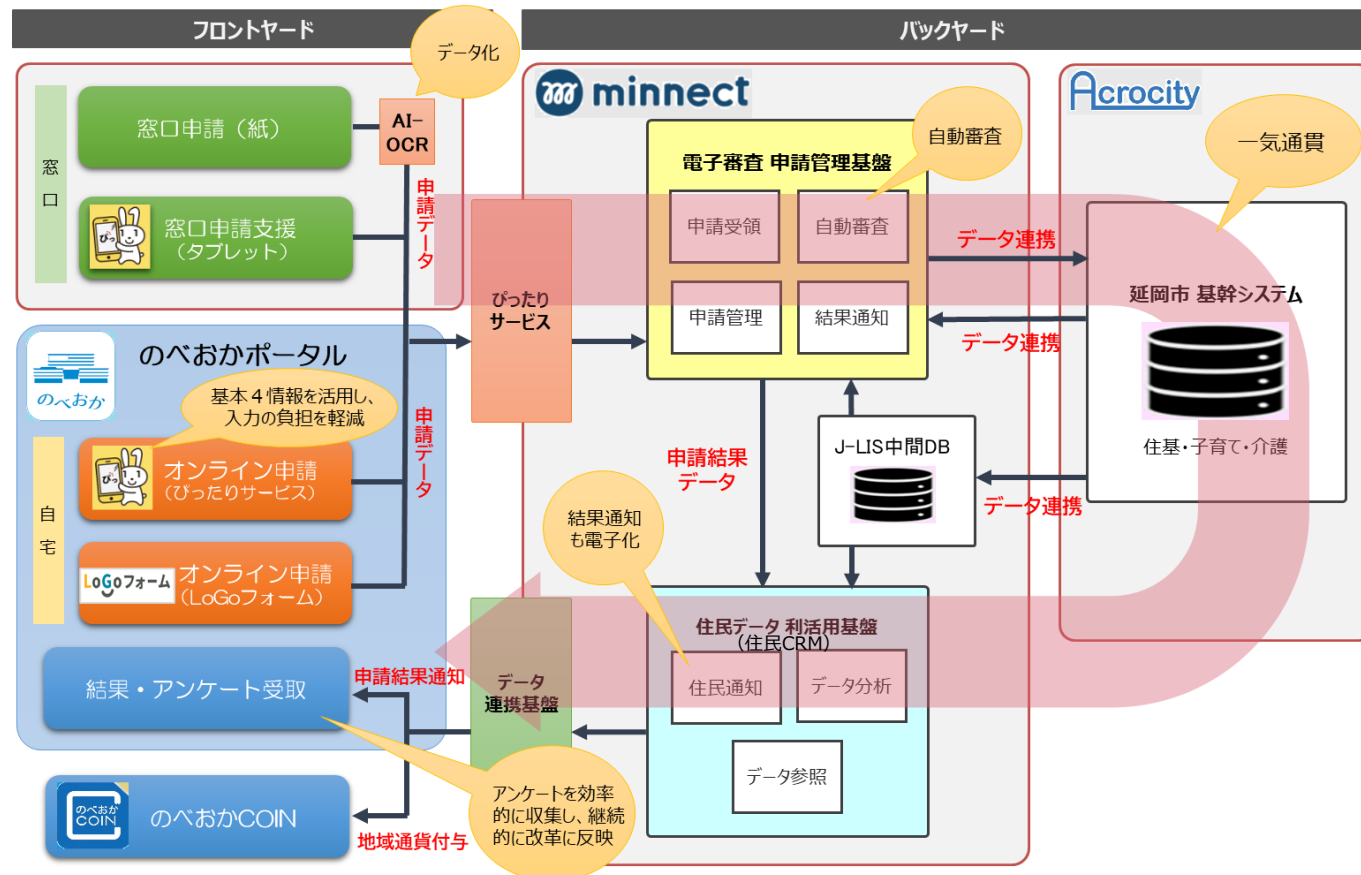
6.業務フロー(BPR) (延岡市)

場所	本庁舎	取組	申請ツールのオムニチャネル化、申請データの一元管理、フロントヤードからバックヤードまで一気通貫（書かない窓口）
■ 改革後		手続	子ども医療費受給資格証等 計12手続



7.課題解決に向けた取組の選定（延岡市）

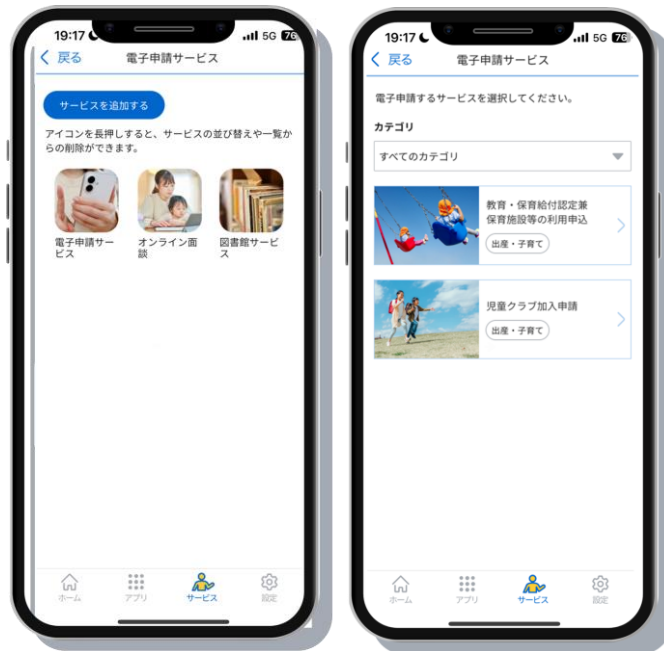
ツール名	事業者名	機能
①のべおかポータル	JAPANDX	住民からの申請、結果通知受領
②LoGoフォーム	トラストバンク	申請フォーム
③minnect 電子審査	電通総研	申請内容の自動審査
④BCL	J-LIS	中間DB（副）との連携による住民情報利用
⑤minnect cBase	電通総研	住民CRM（電子通知作成）
⑥CIVILIOS（データ連携基盤）	電通総研	共通ID管理、地域通貨付与



7.課題解決に向けた取組の選定（延岡市）

概要	オンライン申請	手続	子ども医療費受給資格証等 計12手続
ツール	①のべおかポータル（JAPANDX） ※過年度構築済 ②LoGoフォーム（トラストバンク） ※過年度構築済		
課題	○ぴったりサービスのみの活用であると、申請者の申請条件により必要/不要項目の選択表示ができず、表示される項目が大量になるため、ユーザーインターフェースが損なわれることが課題		
対応策	○本市公式アプリ「のべおかポータル」からLoGoフォームに遷移し、申請を行えるようにすることでユーザーインターフェースの向上を実現		

①「のべおかポータル」にて 申請メニューを選択



②「LoGoフォーム」にて申請



7.課題解決に向けた取組の選定（延岡市）

概要

電子審査

手続

子ども医療費受給資格証等 計12手続

ツール

③minnect 電子審査（電通総研） 初期費用：38,324,000円 / ランニングコスト：3,300,000円
④BCL（J-LIS） 初期費用：0円 / ランニングコスト：2,376,000円

課題

○申請内容を1項目ずつ職員が目視で確認していく必要があるとともに、確認漏れなどのリスクが内在し、事務処理ミスが発生

対応策

○電子審査により、「申請された内容」と「基幹システムに格納された住民情報」を機械的に突合（自動審査）することで、確認に要する時間及び確認漏れを防止
電子審査システムへの住民情報連携は中間DB（副）を経由して連携

The screenshot shows the 'minnect 電子審査' (minnect Electronic Review) interface. It features a top navigation bar with buttons like 'コメント' (Comment), 'OK以外表示' (Show except OK), '全体一括OK' (Batch OK for all), '添付書類一覧' (List of attachments), '一時保存' (Save temporarily), and '審査NGあり' (Review NG exists). Below this, there's a section for '申請内容' (Application content) with a '選択' (Select) button. The main area displays '申請者情報' (Applicant information) with fields for '氏名' (Name), '基幹システムの値' (Value from base system), '氏名(フリガナ)' (Name in katakana), '郵便番号' (Postal code), and '住所' (Address). Each field has a corresponding 'OK', 'NG', and '適用' button. The example data shows '延岡 太郎' (Taro Nagaoka) for name and address, and '1790081' for postal code.



申告された値

延岡 太郎

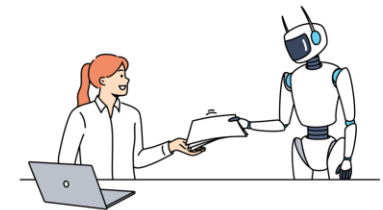
延岡市東本小路 1-1



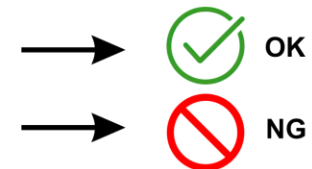
基幹システムの値

延岡 太郎

延岡市東本小路 2-1



自動審査の結果



7.課題解決に向けた取組の選定（延岡市）

概要 電子通知+地域通貨付与 **手続** 子ども医療費受給資格証等 計12手続

ツール ⑤minnect cBase<住民CRM>（電通総研） 初期費用：16,296,500円
ランニングコスト：4,950,000円
⑥CIVILIOS<データ連携基盤>（電通総研） ※過年度構築済

課題 ○オンライン申請を実施した場合でも、結果通知等を「紙」で送る必要があり、オンラインで受け付けるメリットが減少し、事務の効率化や事務処理ミスの防止効果が低い

対応策 ○オンラインで受付した申請について、結果通知等を電子で送付
申請者は所有するスマートフォンで、電子で送付された結果通知等を確認

①「minnect cBase」に通知データをアップロード

②「のべおかポータル」に通知

③「のべおかポータル」上で、いつでも確認

minnect cBase

通知データ登録・送信

Upload テンプレート選択 テンプレート編集 CSV 送信対象CSV 通知送信

送信日時設定

送信日時を指定してください。

2025/11/11 13:52

※送信不可時間帯(21:59~9:00)を指定すると自動的に次の送信可能時刻に降り下げられます。

確定して送信 キャンセル

検索結果

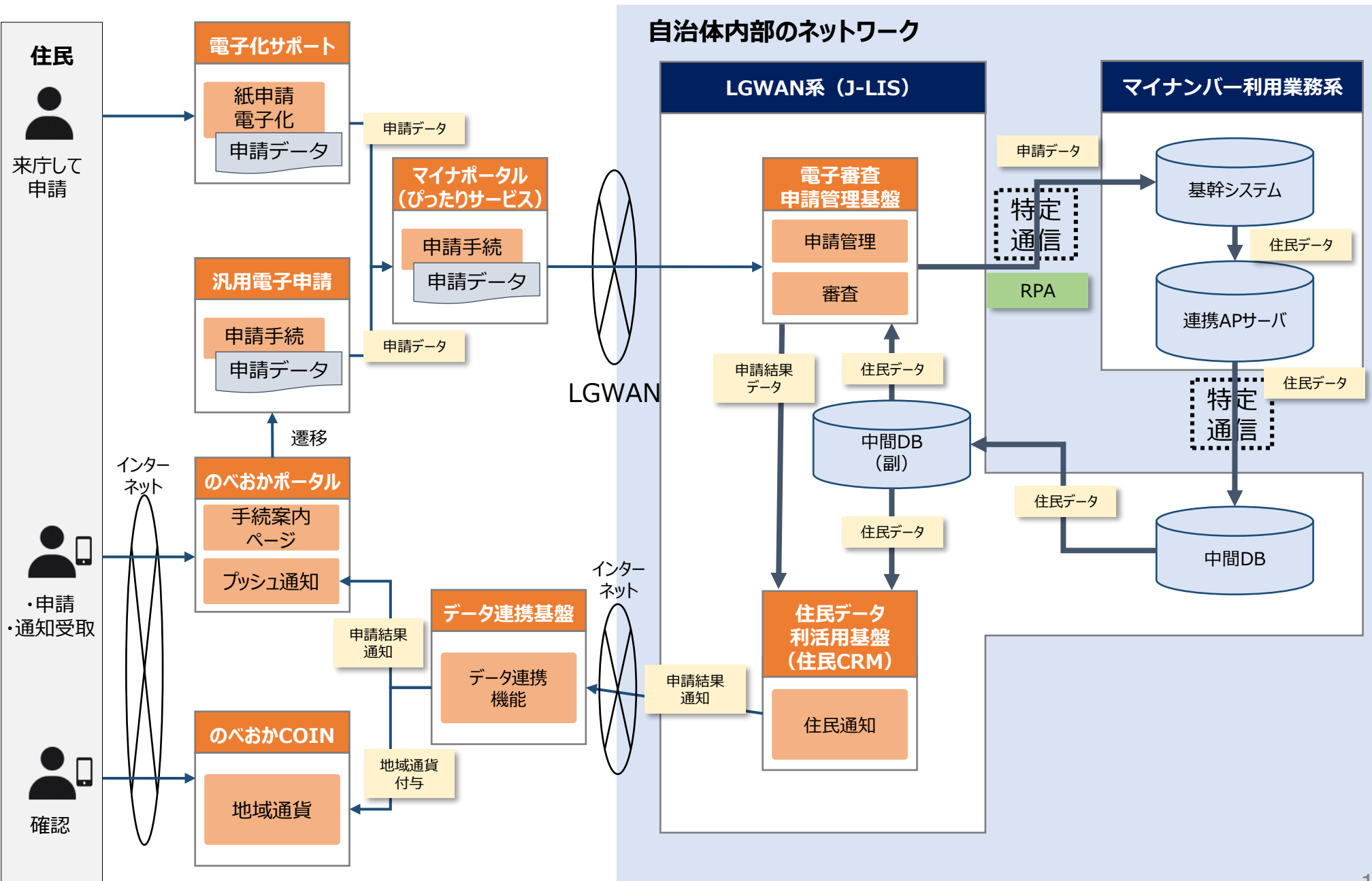
	メッセージID	通知ステータス	閲覧ステータス	CSVアップロード日時	宛番番号	タイトル	通知送信予定日時	通知送信実行日時	リンク
☐	詳細	M-20251105-508	未送信	未読	2025/11/05 10:11:34	6000000000000003	子ども子育て支援制度支給認定証		
☐	詳細	M-20251105-507	未送信	未読	2025/11/05 10:08:20	6000000000000003	施設等利用給付認定取消通知書		
☐	詳細	M-20251105-506	未送信	未読	2025/11/05 10:06:21	6000000000000003	施設等利用給付認定通知書		
☐	詳細	M-20251105-505	未送信	未読	2025/11/05 10:02:09	6000000000000003	送附通知書		
☒	詳細	M-20251105-504	未送信	未読	2025/11/05 09:56:42	6000000000000003	特定教育・保育施設等給付費(給付費)免除通知書		
☐	詳細	M-20251105-503	未送信	未読	2025/11/05 09:52:34	6000000000000003	特定教育・保育施設等給付費(給付費)徴収通知書		
☐	詳細	M-20251105-502	未送信	未読	2025/11/05 09:42:54	6000000000000003	利用者負担額変更通知書		
☐	詳細	M-20251105-501	未送信	未読	2025/11/05 09:38:12	6000000000000003	利用者負担額決定通知書		

1 / 23 ページ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 23 1-10件 / 222件

削除



8.データフロー（延岡市）



9.費用対効果向上に向けた工夫（延岡市）

利用率増加に向けた工夫

取組概要

利用率増加を図るため、多様なチャネルや利用対象者とのタッチポイントを的確に捉えた周知・広報活動を展開する。

📰 広報紙やHPでの周知

全戸配布される広報紙への記事掲載やチラシの配布・動画配信を行うことで、周知・広報を図る

- ✓ 特設ページによる分かりやすい解説
- ✓ QRコード添付による紙媒体からデジタルへの移行促進

🏠 乳幼児健診会場での案内

子育て世代が必ず参加する健診の機会を捉え、ターゲットを絞った効果的なアプローチを実施する

- ✓ 漫画風のチラシ配布による認知度向上
- ✓ 職員による直接的な声かけ案内

📱 延岡市公式LINE活用

市民にとって最も身近なコミュニケーションツールを活用し、利用促進を図る

- ✓ PUSH通知により認知度向上を図る
- ✓ リンク掲載により、アプリインストールを促進

👤 母子手帳交付時の案内

子育て関連手続きの起点となる母子手帳交付時に、オンライン申請への移行を案内

- ✓ QRコード付き案内チラシの配布
- ✓ アプリインストール及び操作支援

想定効果

📞 接触頻度の向上

日常的に利用するツールへの通知により、情報への接触頻度が高まり、利用ハードルが低下

🔄 持続的な情報提供

紙媒体とデジタル媒体の両方を活用し、段階的な理解促進と利用定着を支援

🌐 網羅的なアプローチ

複数の広報チャネルの活用や住民とのタッチポイントを捉えたオンライン申請の利便性を周知

9.費用対効果向上に向けた工夫（延岡市）

職員作業時間削減に向けた工夫

取組概要

作業時間削減を図るため、窓口対応・審査・通知の3つの側面から効率化を図る。

対面对応時間の削減

⬇️ 現状（Before）

- ・市民が窓口に来庁し、書類を確認
- ・対面での対応に多くの時間を要する

⬆️ オンライン化後（After）

- ・市民は時間や場所を問わず申請可能
- ・職員の対面对応時間がほぼ不要に

窓口での手続きが減少し、対面对応に要する時間を大幅に削減

審査内容の自動審査

⬇️ 現状（Before）

- ・職員が全ての申請書類を目視で確認し、基準と照合する作業が必要

⬆️ オンライン化後（After）

- システムが申請データを自動チェック
- 職員は判断が必要な項目のみ確認

申請データの自動審査システムを導入し、定型的な項目のチェックを自動化

処分通知の電子化

⬇️ 現状（Before）

- 結果通知書を印刷し、封筒に入れて郵送する手間のかかる作業

⬆️ オンライン化後（After）

- 管理画面から簡単なボタン操作でポータルアプリ（のべおかポータル）に個別通知が可能

審査結果の通知を電子化し、印刷、封入、発送などの手作業を大幅に削減

想定効果

処理速度の大幅向上

申請から審査、結果通知までの全プロセスを効率化し、市民サービスの即時性を実現

正確性と一貫性の確保

自動化によるヒューマンエラーの削減と、処理の一貫性確保による品質向上

コスト削減と環境負荷軽減

紙の使用量と郵送コストの削減、また職員の時間的余裕を創出し付加価値業務に注力

10.効果検証（延岡市）

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	保育所入所申請、児童ク ラブ加入申請等	保育所入所申請、児童ク ラブ加入申請等	保育所入所申請、児童ク ラブ加入申請等	保育所入所申請、児童ク ラブ加入申請等
総サンプル数	143件	107件	4,512件	3,523件
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	900秒	600秒	1,020秒	610秒
平均手続時間	600秒	360秒	720秒	360秒
平均後処理時間	840秒	480秒	960秒	540秒

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)	6.4	6.8	5.7	7.2	職員満足度 (10点満点)	5.1	5.8	4.7	5.8
手続時間 (5点満点)	2.3	3.0	2.1	3.2	処理時間 (5点満点)	2.2	3.8	2.0	3.6
手続の簡便さ (5点満点)	2.3	2.8	2.2	3.1	事務の簡便さ (5点満点)	2.0	2.5	2.0	2.5

11. 主なKPI達成状況（延岡市）

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
オンライン 対応手続 数	44手続 (R6.11)	57手続 (R8.3)	100手続 (R9末)	・フロントヤードモデルプロジェクトにあたり、職員と協力企業が共同で業務のBPR等を実施し、12手続をオンライン化 ・本年度オンライン化した12手続においては申請、審査、通知までを一貫して処理 ・次年度以降の庁内横展開に向けて、本年度構築したシステムについて全庁説明会を開催	・令和7年度に構築したフロントヤードシステムの庁内における横展開に取り組む ・窓口業務におけるBPRを実施し、オンライン申請に適した業務の調査・導入に取り組む
オンライン 申請利用 率	28% (R6.11)	78% (R8.3)	80% (R9末)	・関係施設におけるオンライン利用の周知や子育て世代を対象としたイベントにおける広報活動を実施 ・オンライン申請に不安がある方を対象とした休日申請支援窓口を開設	・継続して関係施設や市内イベントにおける広報活動を展開する ・職員研修により、来庁者へのオンライン移行を案内するとともに、操作に不安がある方の支援に取り組む
利用者 満足度	未実施	70%	満足度 80%以上 (R9末)	・申請者に対し、申請フォームのUIや利便性等に関するアンケートを実施 ・アンケート回答者に対し、インセンティブとして地域通貨を付与することでアンケートの回答率向上を図った	・アンケートの回答を分析し、UIの改修や申請項目の削減等に取り組む ・令和7年度に引き続き、インセンティブの付与によるアンケート改修を行い、利用者の声をシステムに反映する
バックヤード 処理時間 の減少 率	平均15分/ 件 (R6.11)	▼43%	▼70% (R9末)	・申請内容を自動審査するシステムを構築 ・RPAによる申請データの基幹システム入力を実施 ・電子通知を実施するための住民CRMを構築	・自動審査が申請内容の形式審査のみに留まるため、生成AIと連携した添付書類の内容審査を試行し、審査時間の更なる短縮を図る

12.費用対効果の検証（延岡市）

【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
4,518時間 × 2,475円
＝ 1,118万円

(改革後)対象業務の職員人件費
2,575時間 × 2,475円
＝ 637万円

職員人件費削減額
1,943時間 × 2,475円
＝ 481万円

15分（1件当たりの平均バックヤード処理時間）×18,072（R6年間申請件数）

8.5分（改革後平均バックヤード処理時間）

職員人件費の削減額
＝ 481万円

ツール導入・運用経費
初期経費 ＋ 初年度運用経費
＝ 11,934万円

費用削減効果
▲ 11,452万円

①のべおかポータル改修：25,003,000円 ②電子化サービス：9,262,000円
③電子審査システム：38,324,000円 ④住民CRM：16,296,500円
⑤データ連携基盤：27,043,500円 ⑥ID管理：3,410,000円

【運用経費比較（2年目以降）】

職員人件費の削減額
＝ 481万円

ツール運用経費
＝ 825万円

費用削減効果
▲ 344万円

①電子審査システム：3,300,000円
②住民CRM：4,950,000円

【KPI達成時】 平均バックヤード処理時間：▼80%

職員人件費の削減額
＝ 895万円

ツール運用経費
＝ 825万円

費用削減効果
＝ 70万円

1件当たりの平均バックヤード処理時間：平均15分→平均3分 年間処理件数：18,072件（R6）
バックヤード年間処理時間：3分×18,072件＝903時間
903時間×2,475円＝223万円 1,118万円－223万円＝895万円

13.改革の効果・さらなる業務改善の検討（延岡市）

改革による効果

- 来庁せずに申請が可能となり、住民の利便性が向上
(例：保育所入所申請に係る申請時間帯 開庁時間帯申請割合：44.8% 閉庁時間帯申請割合：55.2%)
→特に20時～22時が全体申請の約27%を占めたことから、利用者のニーズにマッチしたと推察される
- 結果通知を電子化したことで、郵送料を削減
(例：保育所入所申請に係る結果通知：▼242,000千円（2,200件×110円）)
- 電子審査を導入したことで結果通知までのリードタイムを大幅に短縮
(例：保育所入所申請に係る入所決定通知時期：R6-3月 R7-1月（2カ月短縮）
※保育施設においても入所人数を例年よりも大幅に前倒して、受入児童数を把握することができるようになったため、施設における職員の体制や人員調整が可能となり、結果として適正な保育環境の確保にも寄与した。
- 電子審査、自動入力、電子通知を導入したことにより職員の作業時間が47%削減
(例：保育所入所申請：28分/件 → 15分/件)

更なる業務改善の検討

- 基幹システムとの連携をRPAからファイル連携等にするすることで、システム入力作業の更なる削減を図る
- R8.4稼働予定の電子決裁システムと電子審査システムを有効利用することで、決裁のペーパーレス化や作業時間の削減を図る
- アンケートを分析することで、構築したシステムの改善ポイントや運用の見直しを行い、更なる利便性の向上と業務の効率化を推進する
- 令和7年度に引き続き、BPR研修を開催し、フロントヤードモデルプロジェクトで得られた知見等を共有することで、職員が自主的に業務改善に取り組める環境を整備する
- 庁内において本プロジェクトの成果報告会等を開催し、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を検討する
- 生成AIと自動審査システムを連携することで、添付書類の内容審査も自動で行えるよう検討・実証を行う

14.今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し（延岡市）

取組の中で生じた課題・要因・解決策

【課題】

- ①申請フォームにおける誤入力（前年度申請した内容がわからない）
- ②業務フローの整理不足による事務処理における職員の混乱

【要因】

- ①-1 行政用語を使用しており、申請者にとってなじみがない文言は何を入力していいかわからない
- ①-2 マイナンバーの基本4情報のみが自動入力であり、その他の情報においては申請者が手入力する必要がある
- ② システム導入前の事務フローが十分に整理されておらず、BPRが一部不十分となったことで、システム稼働後に運用方法を検討する場面の発生

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

①電子審査において、誤入力が多い項目や申請者へのアンケートにおいて、「わかりにくい」等の意見が寄せられたものについて、項目名の見直しや補足を追記するなどの対応を行うことで、より簡便に申請ができるよう修正を行った。

②運用方法を早急に検討し、新たな事務フローを構築した。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

①-1 アンケート結果を反映した入力項目の見直し引き続き、申請者からのアンケート結果や誤入力が多い項目をを分析し、入力項目の見直しを行う。

①-2 自己情報取得APIの導入検討
マイナンバーカードの自己情報取得APIの実装を検討しており、保険情報の取得等の簡略化を図る。

①-3 前年度申請情報の表示検討
前年度の申請情報を表示することを検討し、誤入力を防止を図る。