

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

宮崎県延岡市

【人口10万人以上30万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	3
3. 目指す姿・改革全体の KPI	5
3.1 フロントヤード改革により目指す姿	5
3.2 改革全体の KPI	6
4. モデルプロジェクトのスケジュール	7
5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定	9
6. 業務フロー（BPR）	11
7. 課題解決に向けた取組の選定	14
8. データフロー	16
9. 費用対効果向上に向けた工夫	17
10. 効果検証	18
11. KPI の達成状況	19
12. 費用対効果の検証	20
13. 改革の効果・さらなる業務改善の検討	21
14. 今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し	23

1. 事業概要

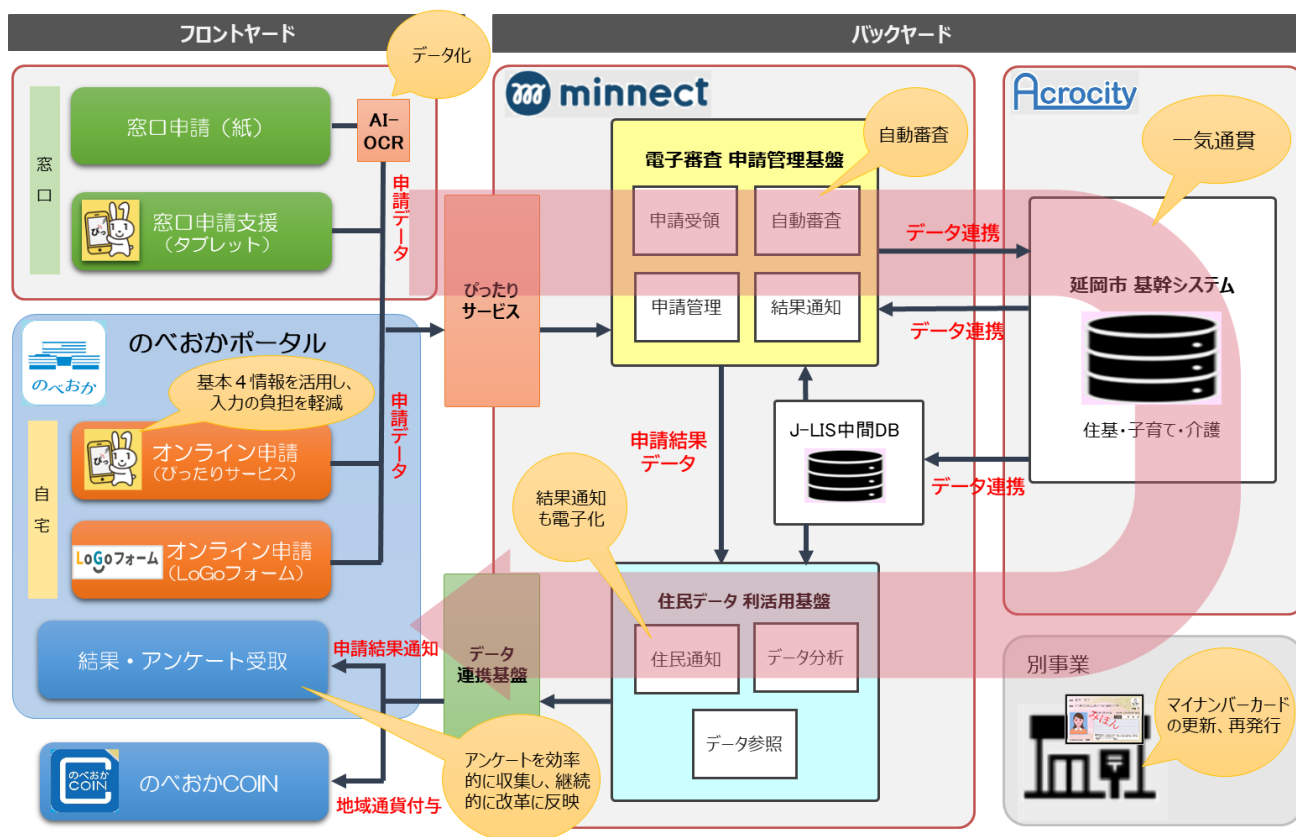
本市は、九州で2番目の広大な市域（868.02 km²）を有し、山林が多く、中山間地域・過疎地域・離島を抱える自治体である。令和6年12月時点の人口は114,078人、高齢化率は35.44%に達しており、人口減少・少子高齢化が急速に進行している。広大な市域に対して人口密度は132.4人/km²と低く、住民が行政窓口に来庁するための移動負担は大きい。こうした地理的・社会的条件の下、行政サービスの非効率化および行政コストの高止まりが懸念されている。

このような現状を踏まえ、本市では令和6年度補正予算に基づく「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に参画し、「市民と取組むフロントヤード改革事業」として、子育て分野を中心とした行政手続のデジタル化・ワンストップ化を推進することで市民サービスの向上と行政事務の効率化を図ることとした。

本事業の概要は図表1の通りであり、主要な取組は以下の3つの柱から構成される。

なお、対象として選定した手続きは図表2のとおりである。

【図表1 事業全体概要図】



【フロントヤードの改革】

住民が申請を行う「フロントヤード」においては、申請ツールのオムニチャネル化を図り、自宅からのスマートフォン・PCによるオンライン申請、来庁時のタブレット端末（「書かない窓口」）による申請、さらには郵便局窓口での申請受付など、住民がライフスタイルや状況に応じて最適な申請チャネルを選択

できる環境を整備した。また、マイナンバーカードの基本4情報（住所・氏名・生年月日・性別）を活用することで、申請時の入力負担を大幅に軽減した。申請後には、市が開発した住民向けアプリ「のべおかポータル」を通じて、審査の進捗状況確認や処分結果の受領が可能となっている。

【バックヤードの改革】

職員が担う「バックヤード」においては、電子申請データを一元管理する仕組みを整備するとともに、電子審査システム（minnect）を導入し、住民基本台帳・基幹システムとのデータ連携による審査の自動化を実現した。これにより、従来の職員による手作業での目視確認・手入力・封入封緘作業が大幅に削減され、事務処理ミスの防止と処理時間の短縮が図られた。審査完了後の通知についても電子化（プッシュ通知）を実現し、申請から通知までを一気通貫でデジタルに完結する仕組みを構築した。

【住民の声を活かした継続的改革】

本事業の特徴的な取組として、オンライン申請を行った住民がアンケートに回答した際に、地域通貨「のべおかCOIN」のポイントを付与する仕組みを設けた。これにより、住民にとって申請しやすいUI・UX改善のためのフィードバックを継続的に収集し、PDCA サイクルを回しながら窓口改革を推進する体制を構築した。

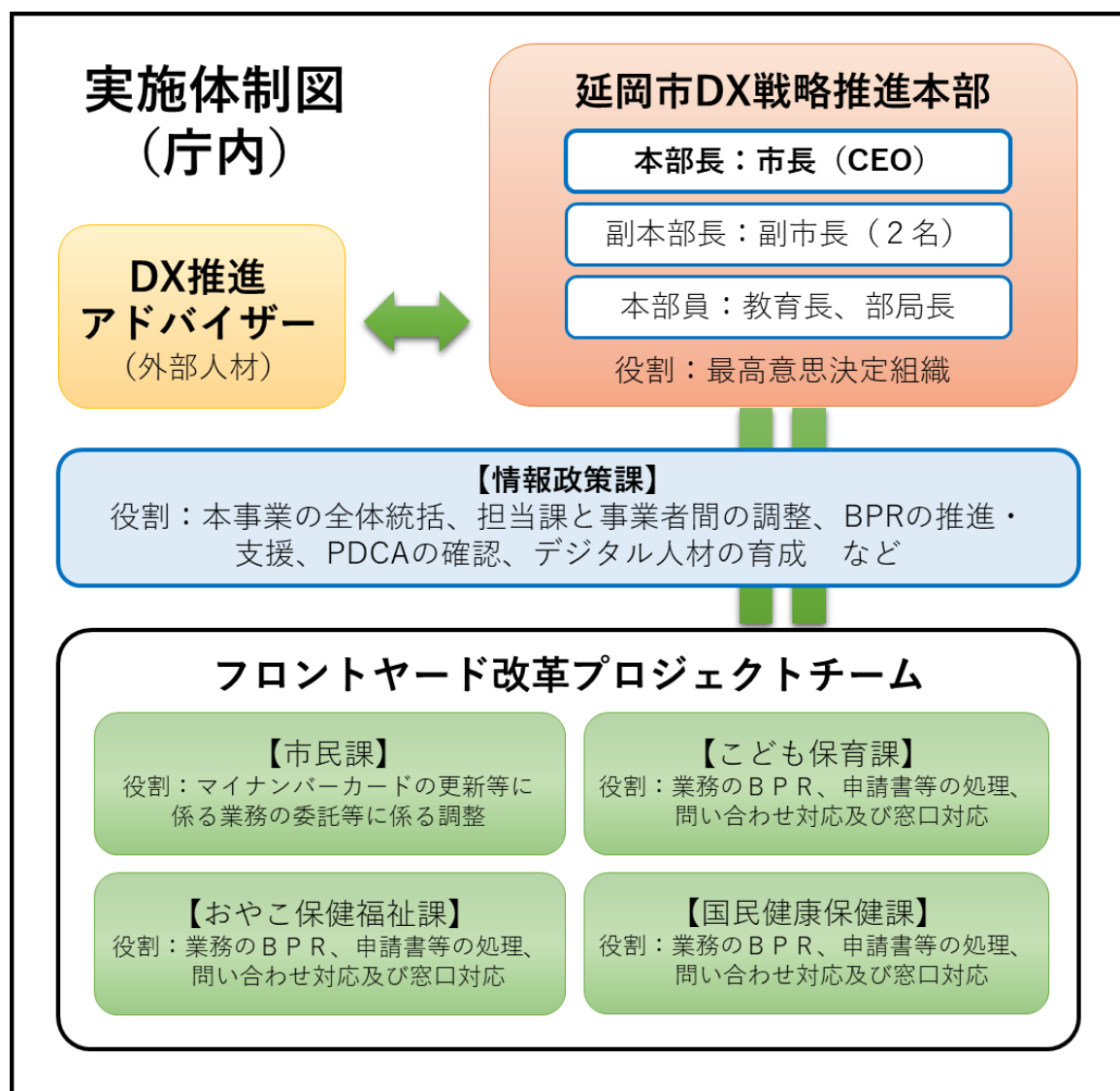
【図表 2 対象手続一覧（12 手続）】

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

2. 庁内の推進体制

本事業を効果的に推進するため、図表3の通り庁内の推進体制を構築し、事業に取り組んだ。

【図表3 庁内推進体制】



【関係者の役割・推進方針】

1 全体統括者（延岡市DX戦略推進本部長（延岡市長））

- ・役割：意思決定における最高責任者であり、「延岡市情報政策推進計画」において整備された「DX戦略本部」の本部長として本市全体におけるDX戦略を統括する。
- ・推進方針：本申請書並びに「延岡市情報政策推進計画」に記載した方針に沿って取り組みを推進する。

2 統括担当課（情報政策課）

- ・役割：本事業の全体統括、担当課と事業者間の調整、BPRの推進・支援、PDCAの確認デジタル人材の育成
- ・推進方針：本事業の趣旨及び提案内容に沿って、担当課との調整や本市DX戦略本部への報告を行い

事業を推進する。

- ・関係者と連携・支援：全体進捗状況について定例会を開催し、遅滞なく事業を推進する。
担当課における BPR の支援を行う。

3 情報政策・DX 推進担当課（情報政策課）

- ・役割：デジタルツール活用支援、データ連携・把握・分析支援
なお、情報政策課へ本市 DX 推進アドバイザーが助言等の支援を行う。
- ・推進方針：統括担当課を兼ね事業におけるデジタルツールの導入等に係る調整、担当課へのデジタル面での支援を事業趣旨及び提案内容に沿って推進する。
- ・関係者と連携・支援：関係事業者及び担当課とシステム導入等のデジタルに係る面について連絡・調整を行う。

4 窓口担当課①（市民課）

- ・役割：マイナンバーカードの電子証明書の更新等に係る業務について郵便局への委託等に係る調整を行う。
- ・推進方針：本事業の趣旨と提案内容に沿って事業を推進する。
- ・関係者と連携・支援：統括担当課である情報政策課と連携し、郵便局と調整を行う。

5 窓口担当課②（おやこ保健福祉課）

- ・役割：本提案において改革に取り組む業務の BPR、申請書等の処理、利用者からの問い合わせ対応及び窓口対応を行う。
- ・推進方針：本事業の趣旨と提案内容に沿って事業を推進する。
- ・関係者と連携・支援：統括担当課である情報政策課と連携し、BPR を進めるとともに、システム導入における仕様確認を行う。

6 窓口担当課③（こども保育課）

- ・役割：本提案において改革に取り組む業務の BPR、申請書等の処理、利用者からの問い合わせ対応及び窓口対応を行う。
- ・推進方針：本事業の趣旨と提案内容に沿って事業を推進する。
- ・関係者と連携・支援：統括担当課である情報政策課と連携し、BPR を進めるとともに、システム導入における仕様確認を行う。

7 窓口担当課④（国民健康保険課）

- ・役割：本提案において改革に取り組む業務の BPR、申請書等の処理、利用者からの問い合わせ対応及び窓口対応を行う。
- ・推進方針：本事業の趣旨と提案内容に沿って事業を推進する。
- ・関係者と連携・支援：統括担当課である情報政策課と連携し、BPR を進めるとともに、システム導入における仕様確認を行う。

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

本市が「フロントヤード改革」を通じて目指す姿は、「住民が時間・場所を問わず行政手続を簡単・安心・便利に完結でき、職員はコア業務（相談・企画立案・課題解決）により注力できる行政サービスの実現」である。

① 住民にとっての価値向上

本市は広大な市域に加え、中山間地域・過疎地域・離島を抱え、交通手段を持たない高齢者や子育て世代が行政窓口へのアクセスに困難を感じている現状がある。改革後は、スマートフォン 1 台で自宅から夜間・休日でも手続が完了できる環境を整備することで、来庁に伴う移動時間・待ち時間の大幅な削減を目指す。特に子育て世代（デジタルネイティブ世代）については、利便性の高い電子申請が標準的な申請手段となることを目指す。

② 職員の業務効率化・高度化

定型業務（紙の審査・手入力・封入封緘作業等）をシステムで自動化することで、職員が住民対応・施策立案・相談業務などのコア業務に注力できる環境を整備する。これにより、限られた職員リソースをより付加価値の高い業務に振り向け、行政サービスの質を向上させる。

③ 住民の声を活かした継続的改善の仕組み

地域通貨を活用したアンケートにより、住民が「行政サービスの共創パートナー」として改革に参画する仕組みを構築する。住民フィードバックを継続的に収集・反映させることで、常に住民ニーズに即した行政サービスを維持・向上させる PDCA サイクルを確立する。

3.2 改革全体の KPI

本事業において設定した全体の KPI およびその目標値・達成状況は図表 4 のとおりである。

【図表 4 改革全体の KPI 一覧】

KPI	改革前 (R6. 11)	R8. 3 時点 (実績)	最終目標 (R9 末)	設定の背景
オンライン対応手続 数	44 手続	56 手続	100 手続	本事業における対象 12 手続をすべてオンライン化するとともに、庁内他部署への横展開を進め、令和 9 年度末までに 100 手続の実現を目指す。
オンライン申請利用 率	28%	78%	80%	デジタルネイティブ世代が主たる申請者である子育て分野を起点に、来庁申請からオンライン申請への移行を促進し、住民の 80% がオンライン申請を選択することを目指す。
利用者満足度	未実施	70%	80%以上	地域通貨を活用したアンケートで継続的に測定し、住民の声を反映した改善を重ねることで、80%以上の満足度を目指す。
バックヤード処理時 間の 減少率	平均 15 分/ 件	▼43%	▼80%	電子審査システムによる自動化で、職員の手作業処理時間を 80%削減し、限られた人員を高付加価値業務へ振り向けることを目指す。
のべおかポータル ダウンロード者数	5,665 人	10,294 人	20,000 人	子育て世代を中心に普及させ、市内人口の約 17%に相当する 2 万人へのポータル普及を目指す。
窓口滞在時間の 減少率	15 分	▼45%	▼50%	オンライン申請率の向上により、窓口滞在時間(待ち時間+手続時間)を 15 分から 7.5 分以下へ短縮することを目指す。
DX 人材育成数	－	18 人	100 人	BPR・DXに係る職員研修を通じて、庁内に 100 人の DX 人材を育成し、改革を担う内部人材の確保を図る。

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、令和7年3月から令和8年3月までの約1年間にわたって実施した。各工程については図表5のとおりである。

【図表5 プロジェクトスケジュール表】

内容	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	R7 1月	2月	3月
1 企画・検討													
(1) 実施体制の構築（再確認）	→												
(2) 事業スケジュールの作成	→												
(3) 現状の課題把握（再確認）	→												
(4) 目指すべきFYの姿・KPI設定（再確認）	→	→											
(5) モデル事業の対象範囲の設定（再確認）	→	→											
(6) 業務改善のイメージ検討	→	→											
(7) 各創意工夫の取り組みの実施		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
2 市民参加型フロントヤード・バックヤード改革													
(1) 導入サービスの対象手続きの業務標準化（BPR含む）		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
① 関係団体等との協議・対象手続きの選定			→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
② 対象手続きのBPR・業務標準化				→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
④ 導入パラメータ設計（申請項目等）					→	→	→	→	→	→	→	→	→
(2) のべおがポータル開発		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
① 仕様検討・調達		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
② 導入・提供準備							→	→	→	→	→	→	→
③ システム導入テスト・運用テスト									→	→	→	→	→
④ リリース										→	→	→	→
⑤ 実証											→	→	→
(3) 電子審査システムの導入		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
① 仕様検討・調達		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
② 導入・提供準備							→	→	→	→	→	→	→
③ システム導入テスト・運用テスト・マニュアル作成									→	→	→	→	→
④ 実証										→	→	→	→
(4) 電子化サービスの導入		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
① 仕様検討・調達		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
② 導入・提供準備							→	→	→	→	→	→	→
③ システム導入テスト・運用テスト・マニュアル作成									→	→	→	→	→
④ 実証										→	→	→	→
(5) 住民データ活用サービスの導入		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
① 仕様検討・調達		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
② 導入・提供準備							→	→	→	→	→	→	→
③ システム導入テスト・運用テスト・マニュアル作成									→	→	→	→	→
④ 実証										→	→	→	→
(6) データ連携基盤の改修		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
① 仕様検討・調達		→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→	→
② 導入・提供準備							→	→	→	→	→	→	→
③ システム導入テスト・運用テスト・マニュアル作成									→	→	→	→	→
④ 実証										→	→	→	→
3 データの収集及び分析													
(1) 分析内容の検討（取得データの把握、KPIに向けた分析）									→	→	→	→	→
(2) 実証（データ取得期間）										→	→	→	→
(3) データ分析（アンケート含む）												→	→
(4) 業務改革の検討													

フェーズ1（令和7年3～5月）：実施体制構築・現状分析・対象手続選定

事業開始に際し、延岡市DX戦略推進本部に本プロジェクトの推進体制を位置付けるとともに、情報政策課を中心に関係各課とのプロジェクトチームを設置した。現状分析においては、過去に実施した業務量調査データを再分析し、各課の手続件数・処理時間・課題等を整理した。この分析結果を踏まえ、子育て分野12手続を優先的な対象として選定した。

フェーズ2（令和7年6～8月）：BPR・要件定義・システム構築

仕様検討会を計3回実施し、各主管課・外部パートナーとともに業務フローの抜本的な見直し（BPR）を行った。改革前後の業務フローを可視化・比較しながら、システム要件・画面設計・データ連携仕様を確定させた。この期間に並行して、各システムの開発・構築も進めた。

フェーズ3（令和7年9～11月）：UAT・実証準備・規則改訂

構築したシステムのユーザー受け入れテスト（UAT）を実施し、動作確認・不具合修正を行った。また、電子申請・電子通知の法的根拠を整備するため、関係する規則・様式等の改訂作業を行った。

フェーズ4（令和7年11月～令和8年3月）：実証・効果検証

令和7年12月上旬より、「のべおかポータル」を活用したオンライン申請・電子審査・電子通知の実証を開始した。実証期間中はシステムの安定稼働を確認しながら、住民アンケート等により効果測定を実施し、令和8年2～3月に効果検証のとりまとめを行った。

5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

（１）現状分析の取組

本市では、フロントヤード改革の対象となる業務を選定するにあたり、過去に実施した庁内業務量調査のデータをもとに、全部局における手続件数・処理時間・現在の電子化率・非効率さ等を多角的に分析した。

業務量調査の結果、健康福祉部（おやこ保健福祉課・こども保育課等）においては、全庁的に見て業務数・年間総処理時間がともに上位を占めており、かつ審査・入力・通知等の定型業務の比率が特に高いことが明らかとなった（図表 6 参照）。一方で、これらの手続においては電子化率が低く（オンライン申請利用率：28%）、大半の住民が来庁または郵送により申請を行っている状況にあった。

【図表 6 業務量調査の概要（健康福祉部関係）】

指標	現状値（令和 6 年度）
年間申請総件数（対象 12 手続）	約 12,000 件
平均処理時間/件（改革前）	約 28 分
年間総処理時間	約 1,032 時間
オンライン申請率	28%（令和 6 年 11 月時点）
紙申請・来庁率	72%
定型作業割合	約 70%

（２）課題の抽出

現状分析の結果、以下の 3 つの主要課題（図表 7 参照）が抽出された。

課題 1：複数申請チャネルの混在によるバックヤード処理の煩雑化

本市では既に一部手続においてオンライン申請（マイナポータル「ぴったりサービス」）を導入していたが、紙申請・窓口申請・オンライン申請が混在しており、職員は申請ごとに異なるフローで処理を行う必要があった。これにより、バックヤード処理が煩雑化し、職員の負担増加・処理ミスリスクが生じていた。

課題 2：申請データ・紙書類の混在による管理の複雑化

電子申請で受け付けたデータと、紙で受け付けた申請書が混在して管理されており、審査・保管・検索の各工程で非効率が生じていた。また、結果通知のために基幹システムへの手入力が必要であり、入力漏れ・ミスのリスクが常に存在していた。

課題 3：職員習熟度による事務処理ミスの発生リスク

審査業務の多くは職員が目視でチェックする方式であり、担当者の経験・習熟度によって処理精度にばらつきが生じていた。特に繁忙期（年度始め等）は処理件数が急増し、確認漏れや入力ミスが発生しやすい状況にあった。

【図表 7 現状の課題整理】

課題	発生箇所	影響
複数チャネルの混在	バックヤード（受付～処理）	処理フローの複雑化・職員負担増
申請データと紙書類の混在	バックヤード（審査・保管）	手入力ミス・保管管理の非効率
職員習熟度によるミス	バックヤード（審査）	繁忙期における処理精度のばらつき
来庁負担（住民側）	フロントヤード（申請）	遠方住民・就労者の利便性低下
紙通知の郵送	バックヤード（通知）	郵送費・封入封緘作業の発生

（３）対象手続の選定

抽出した課題・分析結果をもとに、以下の選定基準を設けて選定を行った結果、図表 8 の 12 手続きをモデルとして事業に取り組むこととした。

【選定基準】

- ・年間申請件数が多く、改革効果が大きい手続であること
- ・審査内容が比較的定型的であり、電子審査システムへの親和性が高いこと
- ・申請者が主にデジタルネイティブ世代（子育て世代）であり、オンライン化の受容性が高いこと
- ・基幹システムとのデータ連携が技術的に実現可能であること

上記基準に基づき、出産・子育て関連 12 手続を対象として選定した。これらの手続は、年間の申請総件数が多く、かつ基幹システムに保有するデータを活用した電子審査の実現可能性が高い業務群である。また、申請者の多くが 30 代を中心とする子育て世代（デジタルネイティブ）であることから、スマートフォンを活用したオンライン申請の普及が見込まれた。

【図表 8 対象手続】

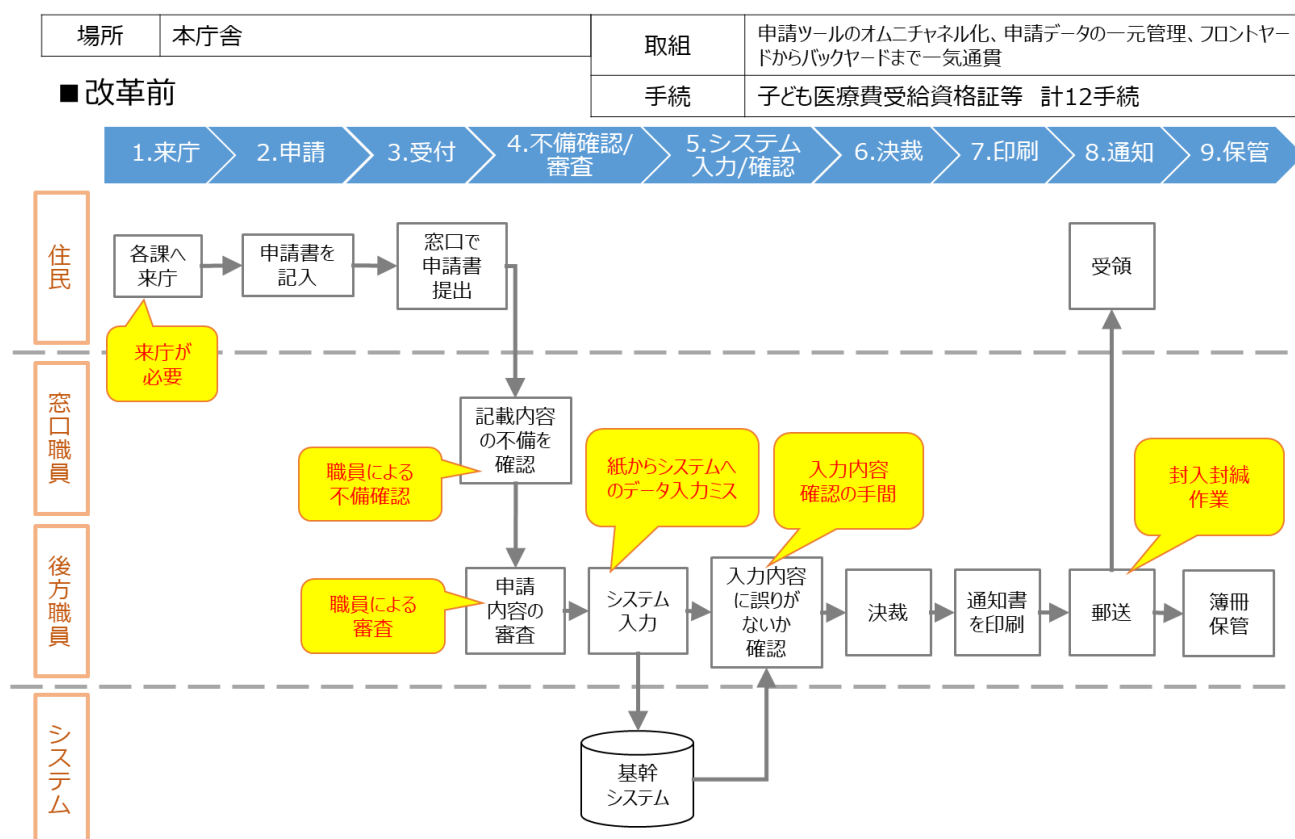
番号	手続名	所管課
①	児童手当認定請求	おやこ保健福祉課
②	児童手当の額の改定の請求及び届出	おやこ保健福祉課
③	児童手当の現況届	おやこ保健福祉課
④	子ども医療費受給資格証交付申請	おやこ保健福祉課
⑤	児童扶養手当の認定請求	おやこ保健福祉課
⑥	児童扶養手当の現況届	おやこ保健福祉課
⑦	ひとり親家庭等医療費受給資格証交付申請	おやこ保健福祉課
⑧	ひとり親家庭等医療費助成の現況届	おやこ保健福祉課
⑨	妊婦のための支援給付	おやこ保健福祉課
⑩	保育施設等の利用申請	こども保育課
⑪	児童クラブ加入申請	こども保育課
⑫	出産育児一時金	国民健康保険課

6. 業務フロー（BPR）

■ 改革前の業務フロー

改革前の業務フローは図表9のとおりである。住民は市役所・支所の窓口に来庁し、紙の申請書に必要事項を記入して提出し、職員は申請内容の審査を目視で行った上で、必要なデータを基幹システムに手入力していた。入力後は紙による決裁、通知を実施。

【図表9 改革前業務フロー】



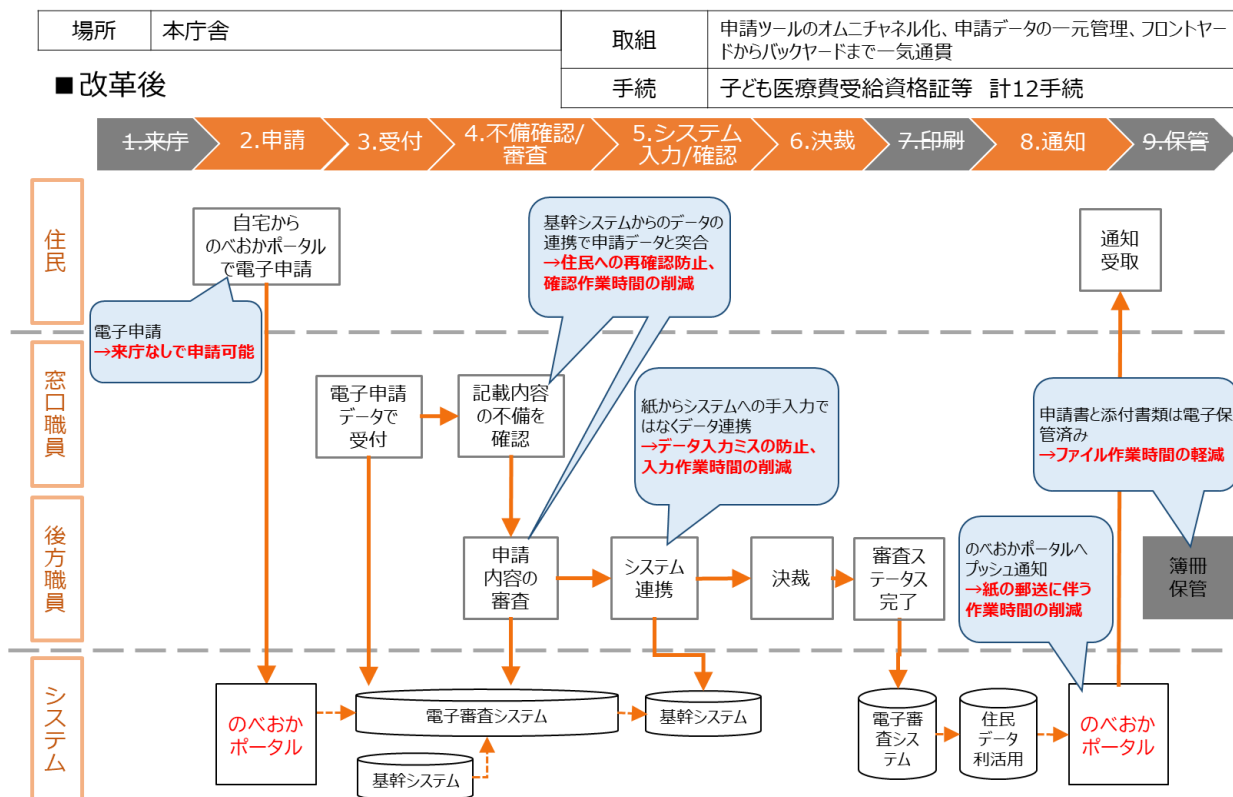
この業務フローにおける主な課題は次の4点である。

- ①住民は大半の場合、窓口へ来庁する必要がある、就労等により日中の来庁時間確保が困難な子育て世代にとって負担が大きかった。
- ②申請書の記入ミス・添付書類の不足等による不備返却が頻発し、複数回の来庁が必要になるケースがあった。
- ③職員が申請書の内容を基幹システムと手作業で照合・入力する工程で、入力ミスが発生するリスクがあった。
- ④通知書の印刷・封入・封緘・発送に多大な事務作業時間が費やされていた。

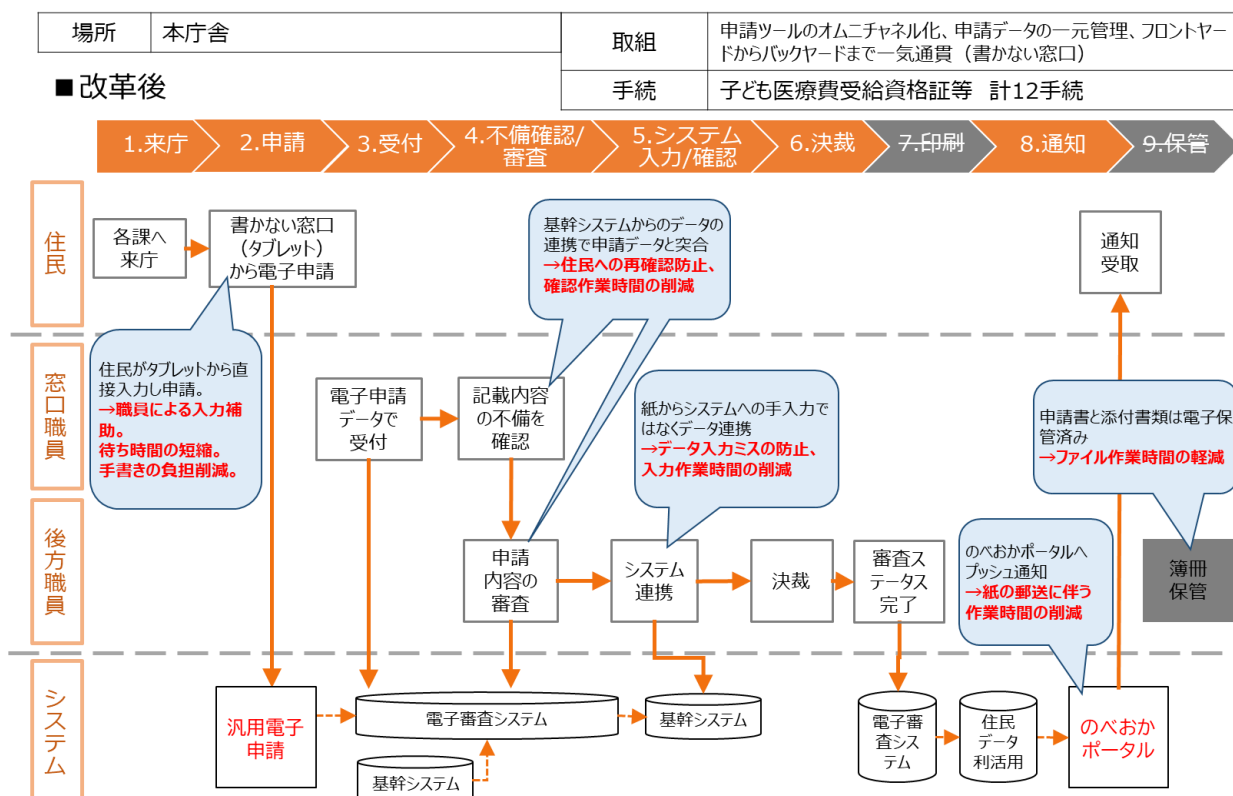
■ 改革後の業務フロー

改革後は、図表 10 及び 11 のとおり、「のべおかポータル」を活用した電子申請を標準とし、電子審査システムとの連携により大幅な業務改善を実現した。

【図表 10 改革後業務フロー（オンライン）】



【図表 11 改革後業務フロー（来庁）】



この業務フローにおける主な改善点は次の7点である。

- ①住民がオンライン申請により時間や場所の制約を受けることなく、自らの都合の良い時間に申請を行うことができるようになったことで、「来庁」という負担を低減した。
- ②来庁して申請する場合においても窓口を設置したタブレットを活用することで従来よりもスムーズな申請を可能とした。
- ③申請項目の制御を行うことで、記載漏れや添付書類漏れを大幅に低減し、申請者の手戻りを大きく削減した。
- ④申請内容を自動審査することで職員が審査に要する時間を大幅に削減した。
- ⑤基幹システムへの入力に RPA を活用することで、誤入力の防止や作業時間が削減された。
- ⑥通知を電子としたことで、通知書の印刷・封入・封緘・発送に係る時間や郵送費が削減された。
- ⑦通知書の紛失や汚損がなくなり、再発行等に係る事務が削減された。

7. 課題解決に向けた取組の選定

第5章で抽出した課題に対し、本プロジェクトでは図表12のとおり取組を選定・実施した。

【図表12 課題と対応する取組の対応関係】

課題	選定した取組	導入ツール
住民の来庁負担	オムニチャネル化	のべおかポータル
	(オンライン申請・書かない窓口)	びったりサービス
		LoGo フォーム
申請書記入のわかりにくさ・ミス	申請フォームのUI改善	LoGo フォーム
	(マイナンバーカード自動補完、入力ガイドダンス)	マイナンバーカード (基本4情報)
複数チャネルの混在・処理煩雑化	電子申請データの一元管理・	minnect 電子審査
	電子審査システムの導入	
手入力ミス・照合の手作業	基幹システムとのデータ自動連携・自動照合	BCL (J-LIS 中間DB連携)
		minnect 電子審査
紙通知書の郵送コスト・作業	電子通知 (アプリプッシュ通知)	cBase (住民CRM)
	への移行	のべおかポータル
住民フィードバックの収集・反映	地域通貨インセンティブ付きアンケートの実施	のべおかCOIN (地域通貨)
		データ連携基盤 (CIVILIOS)

取組①：申請ツールのオムニチャネル化

住民の属性・状況に応じた多様な申請チャネルを整備した。具体的には、次の①～③のとおり。

- ①スマートフォンから「のべおかポータル」経由のオンライン申請
- ②来庁時のタブレット端末（書かない窓口）による申請
- ③従来通りの紙での申請の3つのチャネルを用意し、どのチャネルで申請してもバックヤードではすべて電子審査システムに連携し、同一の電子申請データとして処理される仕組みの構築

取組②：マイナンバーカードの活用

マイナンバーカードの基本4情報（住所・氏名・生年月日・性別）との連携により、申請フォーム上でこれらの項目が自動入力される機能を実装した。これにより、住民の申請時の入力負担を軽減するとともに、本人確認の徹底を実現した。

取組③：電子審査システムの導入

電子審査システム（minnect）の導入及びJ-LISが提供するBCLを活用し、申請データと基幹システムが保有する住民情報のデータを自動照合する仕組みを構築した。定型的な審査項目（氏名・住所・世帯構成、各種手当の受給状況等）はシステムが自動判定し、職員は例外事項・要確認事項のみ対応する運用とした。これにより、審査の標準化・迅速化と確認漏れによる人的ミスの防止を実現した。

取組④：一気通貫の電子化（電子申請→電子審査→電子通知）

申請から審査・通知までの全工程を電子化し、「一気通貫」のデジタル完結を実現した。審査完了後は、住民 CRM（cBase）から「のべおかポータル」へのプッシュ通知により、住民はアプリ上で結果を確認できる。これにより、通知書の印刷・封入・封緘・郵送という工程が不要となり、郵送費の削減と職員の作業時間を削減した。

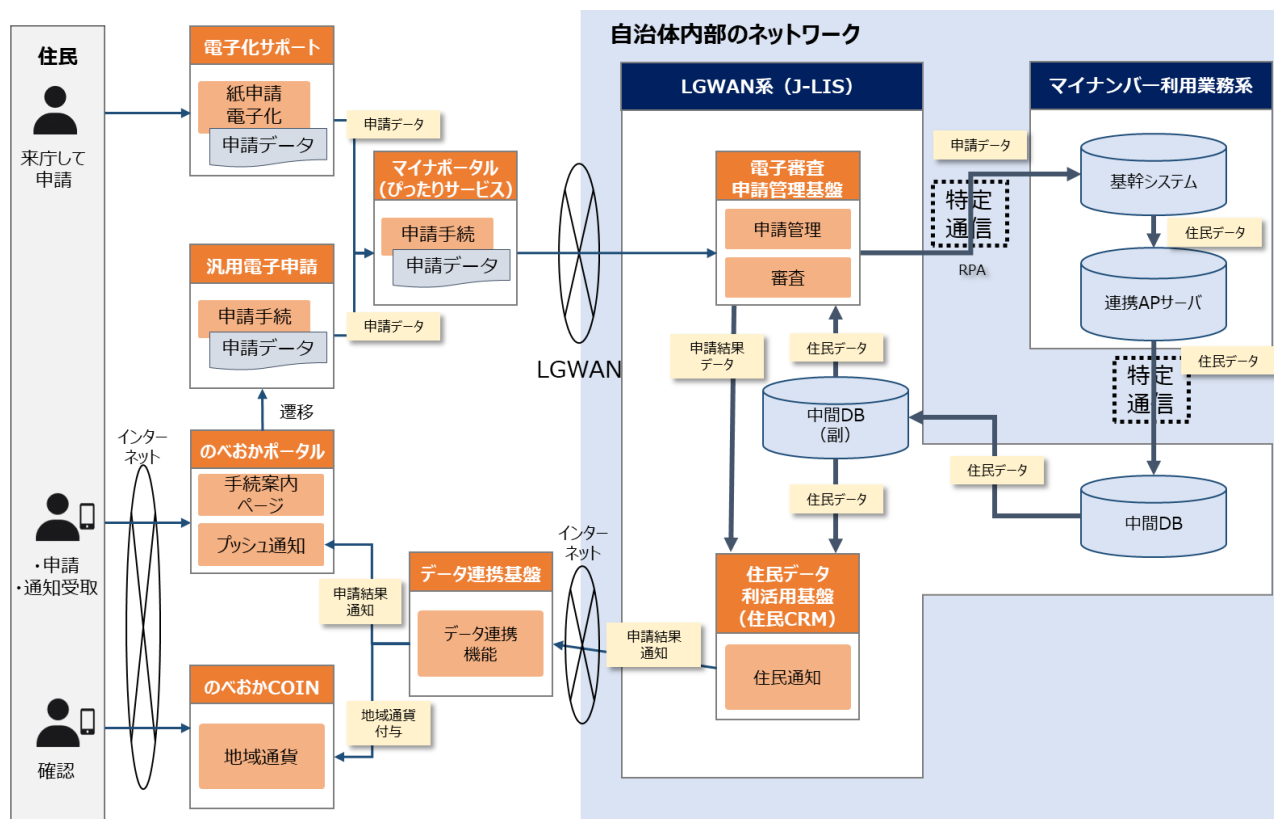
取組⑤：地域通貨を活用した住民参画型 PDCA サイクルの構築

結果通知時に添付されるアンケートに回答した住民に対し、延岡市の地域通貨「のべおか COIN」のポイントを付与する仕組みを実装した。このアンケートでは、申請フォームの使いやすさ・改善要望等を収集しており、結果を定期的に分析して UI 改善・業務改善に反映させる PDCA サイクルを確立した。

8. データフロー

本事業で構築したシステムのデータフローは図表 13 のとおりである。インターネット系と LGWAN 系を分離しつつ、ぴったりサービスを活用することで、住民の申請データが電子審査システムへ安全かつ確実に連携される仕組みとなっている。また、審査データの基幹システム入力においては RPA を活用している。

【図表 13 各ツール・システムの役割一覧】



セキュリティ面では、インターネット系と LGWAN 系の分離しつつ、適切な認証・暗号化処理を実施することで、住民の個人情報を安全に取り扱う設計とした。また、住民が「のべおかポータル」からマイナンバーカードで認証する際には、J-LIS の認証基盤を活用することで、本人確認の確実性を確保している。なお、共通 ID とデータ連携基盤を活用することで地域通貨の付与においても厳密な本人確認を行っている。

9. 費用対効果向上に向けた工夫

本事業では、単にシステムを導入するだけでなく、住民への利用促進・普及活動に注力することで、投資に対する費用対効果を最大化するための工夫を行った。

（１）オンライン申請利用率向上のための広報活動

オンライン申請のメリット（来庁不要・24 時間申請可能・結果のアプリ受領等）を住民に広く周知するため、以下の多角的な広報を実施した。

【図表 14 広報活動一覧】

広報手段	内容
広報紙（のべおか）	広報紙において、本事業で構築したサービスの利用を周知
公式 LINE	市公式 LINE アカウントから「のべおかポータル」登録案内・利用案内を配信
乳幼児健診会場	健診時に担当職員が保護者に直接「のべおかポータル」のダウンロードと申請方法を説明
母子手帳交付時	母子手帳交付の機会を捉え、関連する電子申請手続の案内チラシを配布
漫画風チラシ	操作方法をわかりやすく伝える漫画形式のチラシを作成し、関係施設・窓口・健診会場等で配布
公式 HP	市公式 HP でイメージ動画による利用啓発を実施

これらの広報活動の結果、保育所入所申請及び児童クラブ入所申請においては令和 8 年 3 月時点でオンライン申請利用率が 78%（改革前 28%）に達し、最終目標 80%まで残り 2 ポイントに迫る成果を上げた。

（２）地域通貨を活用したインセンティブによる利用促進

オンライン申請後にアンケートを完了した住民に対し、地域通貨「のべおか COIN」のポイントを付与する仕組みを導入した。地域通貨ポイントは市内の加盟店舗での購買に利用できるため、住民にとっての申請インセンティブとして機能するとともに、地域経済の活性化にも貢献する。この仕組みにより、アンケートの回収率が向上し、UI 改善のための有効なフィードバックデータを継続的に収集できる仕組みを構築した。

（３）段階的な対象範囲の拡大

初年度は出産・子育て関連 12 手続に集中して取り組み、システム構築・運用ノウハウの確立を図った。令和 8 年度以降は、本事業で構築したシステム基盤・運用モデルを活用して対象手続を段階的に拡大する計画である。対象が広がるほど、システムの固定費に対する効果が逡増するため、費用対効果の向上が見込まれる。

（４）郵便局との連携によるオムニチャネル化

本事業で構築した仕組みはマイナンバーカードの利用が必須である。本市ではマイナンバーカードの更新が最盛期を迎えており、窓口の混雑緩和として、日本郵便株式会社と連携し、郵便局窓口でもマイナンバーカードの電子証明の更新が可能となる体制を整備した。自宅近くの郵便局で手続の一部を行うことができ、市役所の窓口混雑緩和と住民の利便性向上を同時に実現した。

10. 効果検証

令和7年12月上旬からの実証開始後、令和8年3月末時点での効果検証の結果は図表15のとおりである。

【図表15 効果検証】

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	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	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. KPI の達成状況

事業着手時に設定した KPI の達成状況は図表 16 の通りであった。目標値の達成時期を令和 9 年度末としており、概ね順調に推移している。

【図表 16 KPI 達成状況（令和 8 年 3 月末時点）】

No.	KPI	単位	現状値 (R7. 3月末)	R7年度 (R8. 3末)	目標値 (R9年度末)
1	のべおかポータルダウンロード者数	人	5,665	10,294	20,014
2	オンライン対応手続数	手続数	44	57	100
3	実証対象手続のうち一貫してデータ処理が完結した割合	完結割合 %	0	76	70
4	オンライン申請利用率	利用率 %	28	78	80
5	郵便局での手続き処理件数	件	40	53	4,000
6	書かない窓口対応窓口数	窓口	1	3	10
7	窓口滞在時間数の減少率	減少率 %	100	-45	-50
8	利用者満足度	満足度 %	未実施	70	80
9	来庁予約対応手続数	手続数	2	2	10
10	窓口来庁者の減少率	減少率 %	100	-20	-50
11	バックヤード処理時間の減少率	減少率 %	100	-43	-70
12	職員満足度	満足度 %	未実施	58	80
13	B P R 取組数	業務数	5	50	35
14	データ取得数	件	4	33	75
15	通知等の電子化による郵送料の削減率	削減率 %	100	-1	-50
16	フロントヤード改革に係る職員研修会への参人数	人	未実施	管理職：80 一般職：109	管理職：100 一般職：650
17	D X 人材育成数	人	0	18	100

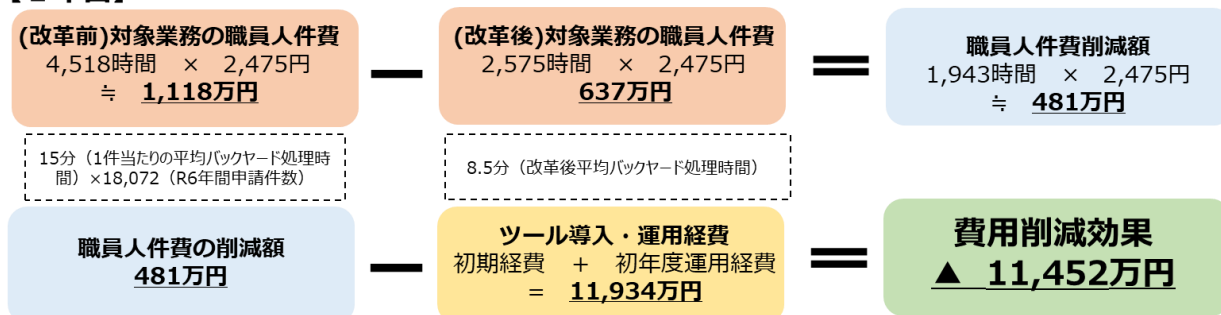
12. 費用対効果の検証

本事業における費用対効果は下記の通りである。

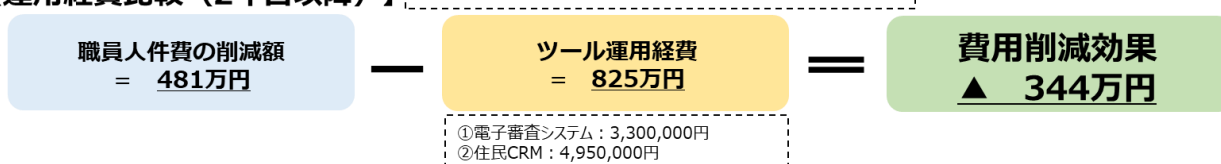
① 職員人件費の削減効果

【図表 17 職員人件費の削減効果】

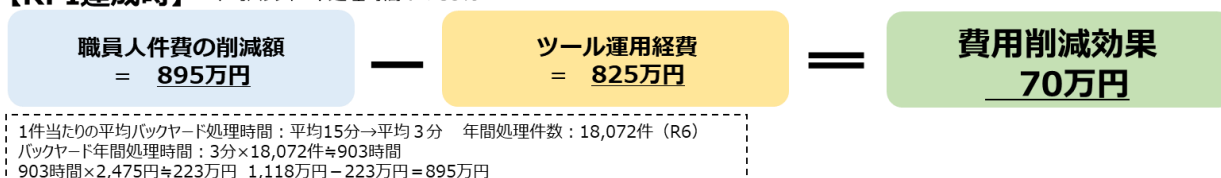
【1年目】 ※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）



【運用経費比較（2年目以降）】



【KPI達成時】 平均バックヤード処理時間：▼80%



令和8年度以降、対象手続を拡大するとともに、バックヤード処理時間の削減率が目標（▼80%）に近づくことで、職員人件費削減額は増加する見込みである。また、対象手続の拡大に伴う郵送費削減効果の増大、システム運用コストの按分縮小により、令和8年度以降は費用削減効果がシステム運用コストを上回り、黒字化が見込まれる。

② 郵送費の削減効果

システム稼働後、繁忙期を迎えた「保育所入所申請」及び「児童クラブ加入申請」においては結果通知を電子化したことにより、約42万円の郵送費削減を実現した。令和8年度以降、全12手続・2万件規模で実施することで、さらなる郵送費削減が見込まれる。

13. 改革の効果・さらなる業務改善の検討

（１）住民側の効果

① 来庁負担の大幅軽減

オンライン申請が普及したことで、住民が子育て関連の行政手続を行うために市役所・支所へ来庁する必要がほぼなくなった。手続きに伴う住民の移動時間の削減及び待ち時間を削減。

② ライフスタイルに合わせた申請の実現

実証データより、全申請の 55.2%が閉庁時間帯（17 時以降）に実施されており、就労中の子育て世代が業務時間外に手続を完結させていることが確認された。従来の「平日昼間に窓口へ来庁しなければならない」という制約が撤廃され、住民のライフスタイルに合わせた行政サービスが実現した。

③ 通知の早期化

保育所入所申請における入所可否通知について、電子通知の導入と審査処理の効率化により、これまで 3 月に発送していた通知書を 1 月に前倒しすることが実現した。保護者にとって、就職活動・育休復帰計画を早期に立てられるメリットは非常に大きい。

④ 利用者満足度の向上

令和 8 年 2 月時点の利用者満足度は 70%（目標 80%）に達しており、申請フォームの操作性・通知の速さ・窓口待ち時間の短縮等について、おおむね好評価を得た。一方で、「入力項目の意味がわかりにくい」「添付書類のアップロードが難しい（ファイル容量）」といった意見も寄せられており、引き続き改善が必要な点も明らかとなった。

（２）職員側の効果

① 業務効率化と事務処理ミスの防止

電子審査システムの導入により、職員の手作業による審査・入力作業が大幅に削減された。処理時間は平均 28 分/件から 15 分/件へ 47%削減され、年間約 481 万円相当の人件費削減が実現した。また、システムによる自動照合により、入力ミスの発生リスクが抑制された。

② 繁忙期の業務平準化

保育所申請の繁忙期においても、電子申請・電子審査の導入により、窓口への申請集中が緩和され、職員の業務負荷が平準化された。これにより、繁忙期における超過勤務時間の削減が見込まれる。

（３）さらなる業務改善の検討

① 対象手続の拡大

本事業で構築したシステム基盤・業務フロー・ノウハウを活用し、対象手続を順次拡大する。拡大対象として、住民異動や公金還付等を想定している。

② 自動審査可能範囲の拡大（マイナンバーカード自己情報取得 API の実装）

現時点では基幹システムに保有しない情報（保険証情報や公金受取口座等）の自動取得ができないため、一部の審査項目は職員による確認が依然として必要である。令和 8 年度以降、マイナンバーカードの自己情報取得 API（健康保険証情報等）を実装することで、自動審査可能な範囲を拡大し、バックヤード処理時間の削減目標（▼80%）達成を目指す。

あわせて、生成 AI と自動審査システムを連携することで、形式審査のみに留まらず、添付書類に係る内容審査について検討を進める。

③ システム間連携の強化

現在、基幹システムとの連携を RPA にて実施しているが、完全な自動連携を目指し、ファイル連携等を検討する。

④ アンケート結果の分析・反映

市民からの利用者アンケートを分析し、分析結果を UI 等に反映させることで更なる利便性向上と業務の効率化を目指す。

⑤ 職員研修の実施

令和 7 年度に引き続き、職員に対する BPR 研修や本プロジェクトの報告会を開催することで、組織内における業務改善の機運醸成を図る。

⑥ 他自治体との連携・情報共有

本プロジェクトで得られた知見・ノウハウを、同規模の自治体（人口 10 万人以上 30 万人未満）と積極的に共有し、共同で取り組むことでシステム開発に係る費用や共同利用によるランニングコストの低廉化を目指す。

14. 今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し

(1) 課題・要因・解決策

本年度の取組を通じて顕在化した課題と、その要因・解決策は図表 18 のとおりである。

【図表 18 課題・要因・解決策の整理】

課題	要因	解決策	実施時期
申請フォームの入力項目がわかりにくい	行政用語を用いた項目名・説明文が住民にとって難解	アンケートで収集した意見に基づく UI 改善（ガイドンス文・入力例の充実）	令和 8 年度以降、随時
一部住民のオンライン申請への対応	スマートフォン操作に不慣れな住民がオンライン申請を利用できない	操作説明動画の制作・窓口におけるタブレット端末の活用促進、操作支援窓口の設置を検討	令和 8 年度以降
職員の BPR マインドセットの醸成	長年の慣行に基づく業務フローへの依存、変化への抵抗感	DX 人材育成計画の策定・推進（庁内研修、BPR 事例共有、DX 推進員の設置）	令和 8 年度以降
基幹システム外情報の自動取得	保険証情報・公金受取口座等の一部データを基幹システムが未保有	マイナンバーカード自己情報取得 API（保険情報・公金受取口座等）の実装	令和 8 ～ 9 年度
バックヤード処理時間削減目標（▼80%）の達成	現状のバックヤード処理時間が▼43%にとどまる	自動審査可能範囲の拡大・研修等を通じた新たな業務フローへの慣れによる効率化	令和 8 年度以降

(2) 今後の見通し

【短期的見通し（令和 8 年度）】

令和 7 年度に構築したシステム基盤を安定稼働させながら、対象手続の拡大（12 手続→30 手続程度）を推進する。また、アンケート結果に基づく申請フォームの改善を継続的に実施し、利用者満足度の 80%達成を目指す。DX 人材育成研修を実施し、庁内の業務改革推進体制を強化する。

【中期的見通し（令和 8 ～ 9 年度）】

マイナンバーカード自己情報取得 API の実装により自動審査範囲を拡大し、バックヤード処理時間削減率▼80%の達成を目指す。令和 9 年度末の KPI 最終目標（オンライン対応手続数 100 手続・オンライン申請利用率 80%）の達成を目指す。また、対象手続の拡大に伴い、費用削減効果をシステム運用コストが上回る「黒字化」を実現する。

【長期的展望】

本事業で構築した仕組みを市内へ幅広く横展開する。住民がほぼすべての行政手続を自宅から電子的に完結できる環境整備を進め、市民・職員双方にとって価値ある行政サービスの実現を目指す。また、本プロジェクトの成果・ノウハウを積極的に発信し、人口 10 万人以上 30 万人未満規模の自治体モデルとしての役割を果たしていく。
