
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）

島根県出雲市

人口 1 0 万人以上 3 0 万人未満の団体モデル

1.事業概要（出雲市）

【人口10万人から30万人】

島根県 出雲市

（人口 17万人 人口密度 276.7人/km²）

中山間

外国人多

市域広

事業概要

申請業務のサービス提供における 様々な課題


高齢者
高齢化率30%


外国人
人口約17万人中
約5000人


中山間地域住民
時に行政サービスが
行き届かない

さらに 現状「紙申請」と「オンライン申請」の
申請フローが2本走っており職員負荷増大

少子高齢化の時代に職員数の減少から、
課題に対応し、且つ今の行政サービスを
今後も提供し続けることは実質的に困難

- 中山間地域住民や高齢者の移動負担の軽減を図る「自宅」や「近場」からの手続きや、外国人住民の言語課題の軽減を図る手続きガイド、リモート窓口における多言語対応により課題を解消
- 受付から入力・審査までをデータで一元管理することで、ダブルトラックを解消し業務効率化

多様な住民接点を創る



窓口

自宅

近隣施設

書かない窓口
(窓口DXSaaS)

オンライン
申請

リモート
窓口

住民は様々な手段で申請を行ったり
サポートを受けることができる

解決策

受付から入力・審査まで
従来の処理プロセスを
デジタルに代替

申請フローを一本化
データで全て処理

取得したデータを蓄積し
BIツールにて分析

分析から業務改善案を導き
常に業務改善を行い続ける

成果

住民サービス課題の解消

移動困難者課題・言語課題等を解消し
場所・時間に囚われない窓口が
つくられる

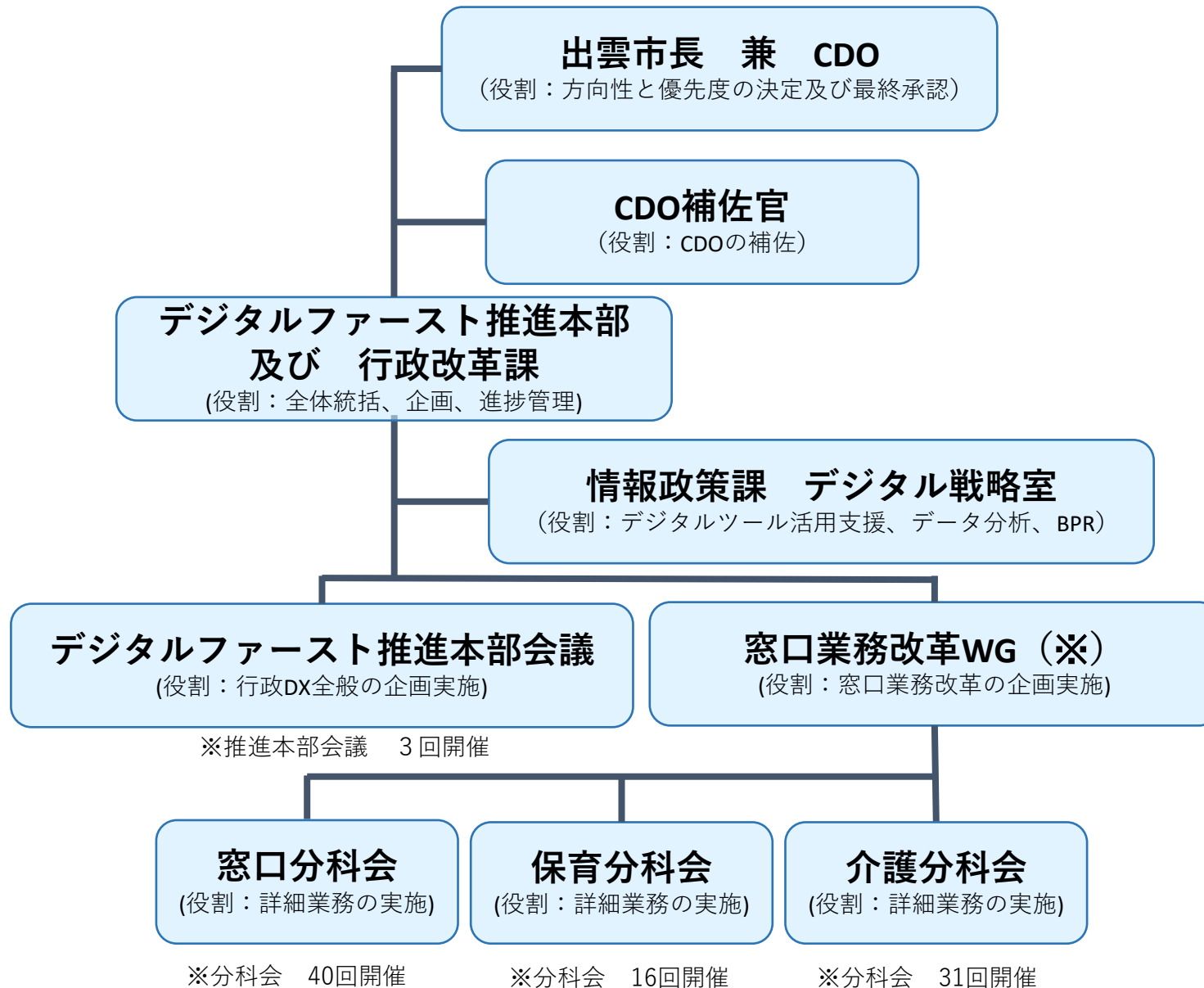
業務課題の解消

業務時間の短縮や属人的業務の廃止など
職員の業務環境の改善につながり
職員が本来在るべき業務に注力できる

PDCAスキームの組み込み

システムやサービスの一時的な
導入に止まらず、必要とされるサービスの
在り方や業務環境が常に改善され続ける

2.庁内の推進体制図（出雲市）



※市民課、子ども政策課、福祉推進課、保険年金課、環境政策課、高齢者福祉課、上下水道局、行政改革課、文化国際室、保育幼稚園課、健康増進課、市民税課、資産税課、各行政センター、情報政策課の課長・担当者

3.目指す姿、改革全体のKPI（出雲市）

目指す姿

“デジタル”と“ご縁”で創るスマートシティ出雲を目指し、市民一人ひとりがそれぞれのニーズに合ったサービスを選択でき、多様な幸せを実現することを目的に、市民中心の優しいデジタル化が進行している。

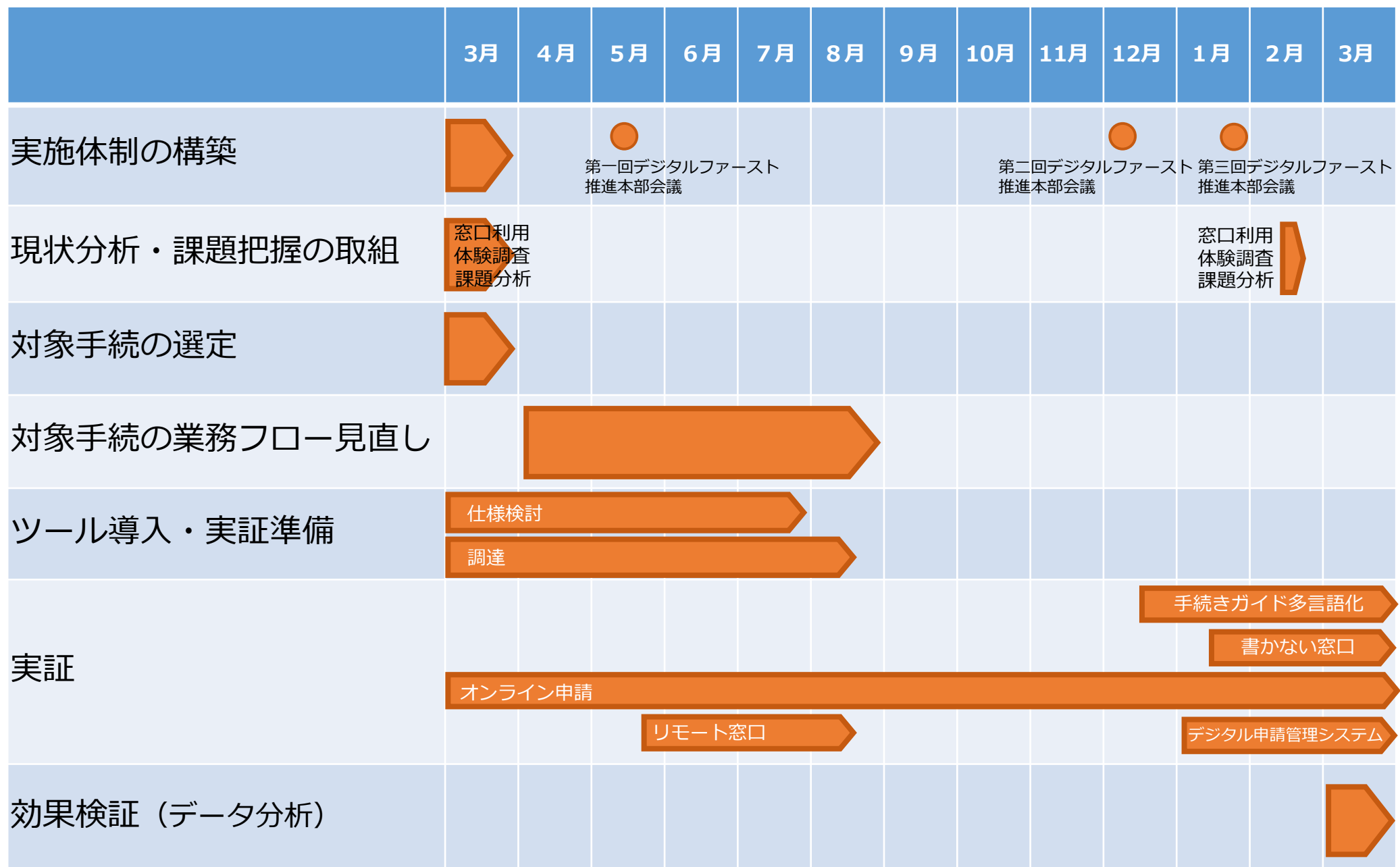
この市民中心の考え方では、居住地、年齢、性別、国籍、障がいの有無など、さまざまな属性を持つ全ての市民が利便性を享受できる環境が整っている。サービスの利用は、時間や場所を問わずにオンラインで行いたい人にはデジタルサービスを提供し、対面でのコミュニケーションが必要な人には窓口で対応するなど、一人ひとりのニーズに合わせた形態でサービスを設計している。

さらに、職員にとっても、データの一元管理による業務効率の向上により、多様な働き方が可能となり、ワークライフバランスの向上が実現されている。

これにより、市民と職員の双方にとって、快適で満足度の高い「スマート&スマイル」な窓口が提供されている。

KPI	目標	改革前	設定の背景
来庁者数	20%減 (R5比)	76,992人 (令和6年3月末時点)	発券機の記録より、令和5年度年間の来庁者数を現状値に設定する。オンライン申請の拡充・デジタル申請システムへの登録後の値と比較し、削減率を算出する。
住民満足度	4点／5点 (80%)	現状値なし	窓口・オンラインでの申請時に住民アンケートを実施する。
ライフイベント 窓口対応時間	50%減 (R6比)	ライフイベント 平均 80分 (令和6年10月)	令和6年10月の窓口体験調査時の結果を現状値と仮定し、ライフイベントワンストップ窓口の開始時に、同様の窓口体験調査を行い、測定値とする。
マニュアル作成数	370項目	0	マニュアルの様式も含め、本市のテンプレートを作成するとともに、窓口DXSaaSもしくは、デジタル申請管理システムに登録された手続については、マニュアルを新規に作成し、業務の平準化を目指す。

4.モデルプロジェクトのスケジュール（出雲市）



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（出雲市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ・先進地視察 R 5：加古川市、益田市
R 6：北見市
R 7：山口市
- ・窓口体験調査の実施
- ・窓口改革ワーキンググループを組織
- ・窓口改革ワーキングの開催
- ・窓口改革3か年計画の策定

【抽出された課題】

- ・住民サービス課題
移動困難者課題、言語課題
- ・業務課題
業務時間増大、職員数の減少、業務の属人化
ダブルトラックの発生

【課題への対応】

- ・多様な住民接点の整備
- ・オンライン申請の拡充
- ・手続ガイド多言語化
- ・BPRによる業務整理、効率化
- ・書かない窓口（窓口DXSaaS）の導入
- ・オンライン申請と紙申請の一元管理

(2)対象手続選定

【手続】

- ・介護保険関連手続（リモート窓口）
- ・ライフイベントごとの手続きガイド（多言語化）
- ・転入、転出、転居等の市民課手続（窓口支援システム（らくまど）、番号発券機（フロアマネージャー配置））
- ・証明等（POSレジ・キャッシュレス決済端末）
- ・保育所関連手続（デジタル申請管理システム）

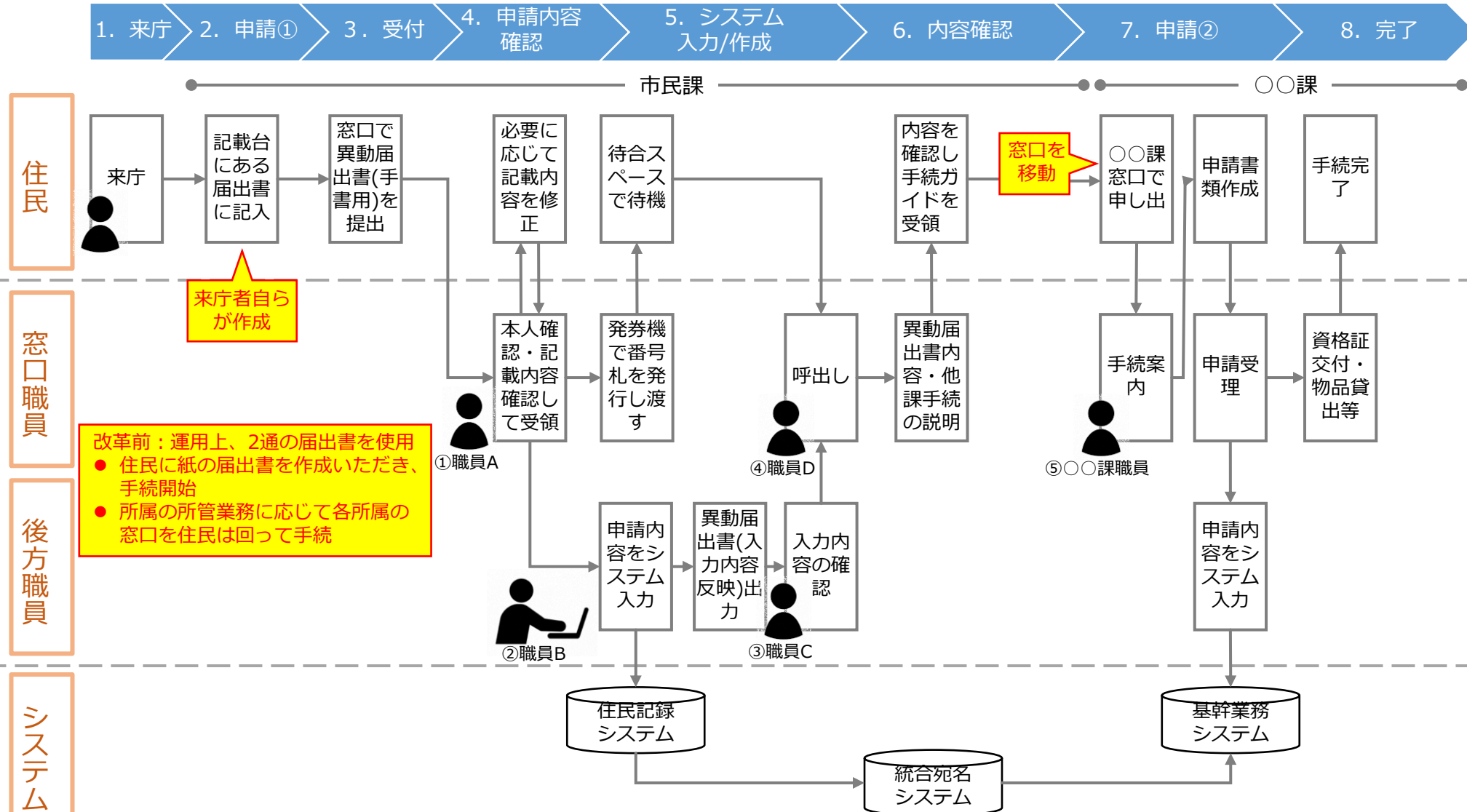
【選定の理由】

- ⇒市内事業者等の施設にリモート窓口を設置可能。
- ⇒外国籍住民の手続負担を軽減できる。
- ⇒手続件数が多く、住民の手続負担・待ち時間の軽減、職員の業務効率化の効果が高い。
- ⇒収納件数が多く、住民の決済多様化と職員の業務効率化を図れる。
- ⇒平日の来庁が困難な子育て世代が対象のため、オンライン申請との融和性が高い。ダブルトラックの解消を図れる。

6.業務フロー-(BPR) (出雲市)

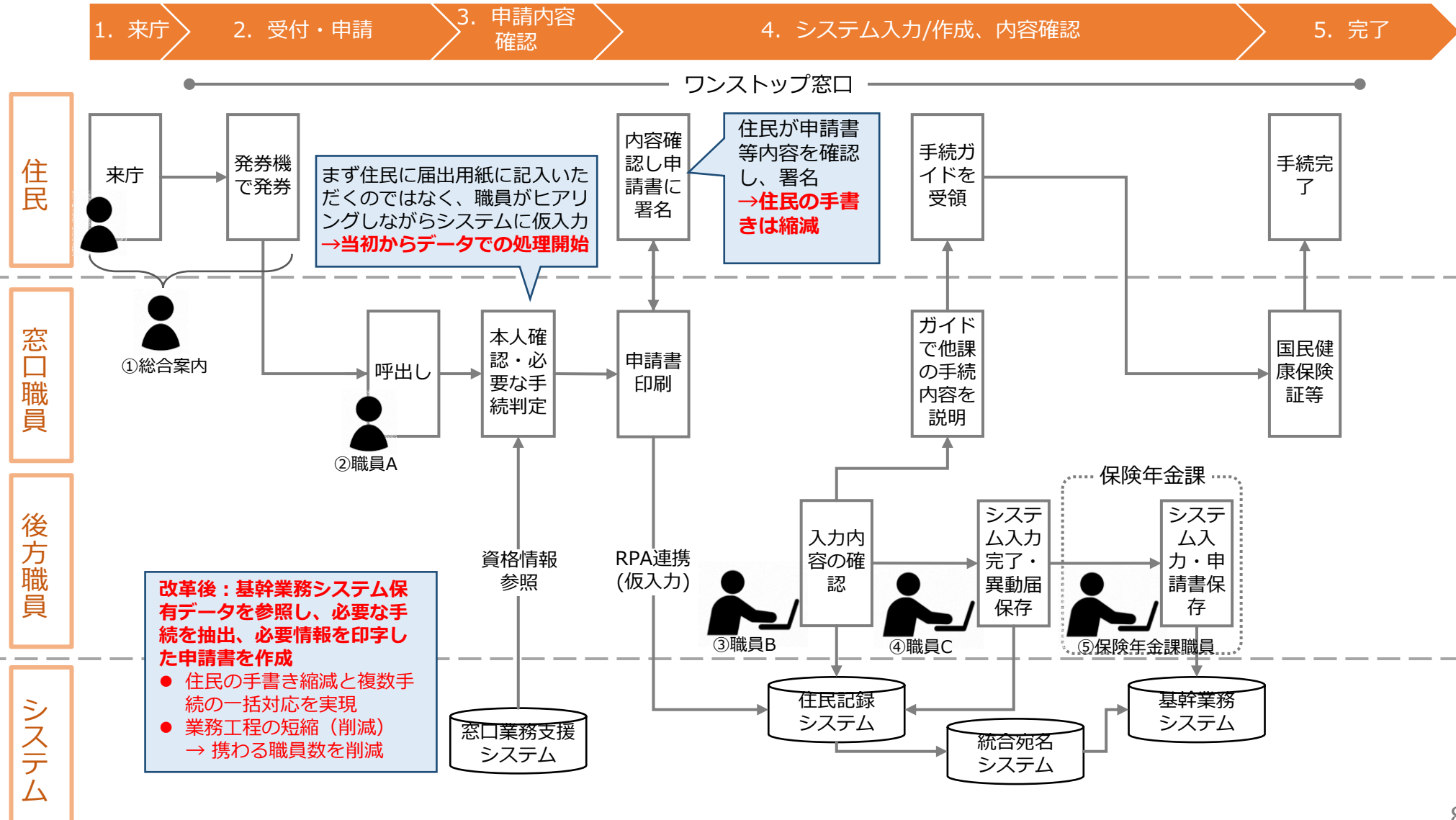
場所	本庁舎 市民課窓口 ほか	取組	書かないワンストップ窓口の導入
		手続	住民異動（転入、住基付帯事務、その他手続等）

■ 改革前（住民異動業務の例）



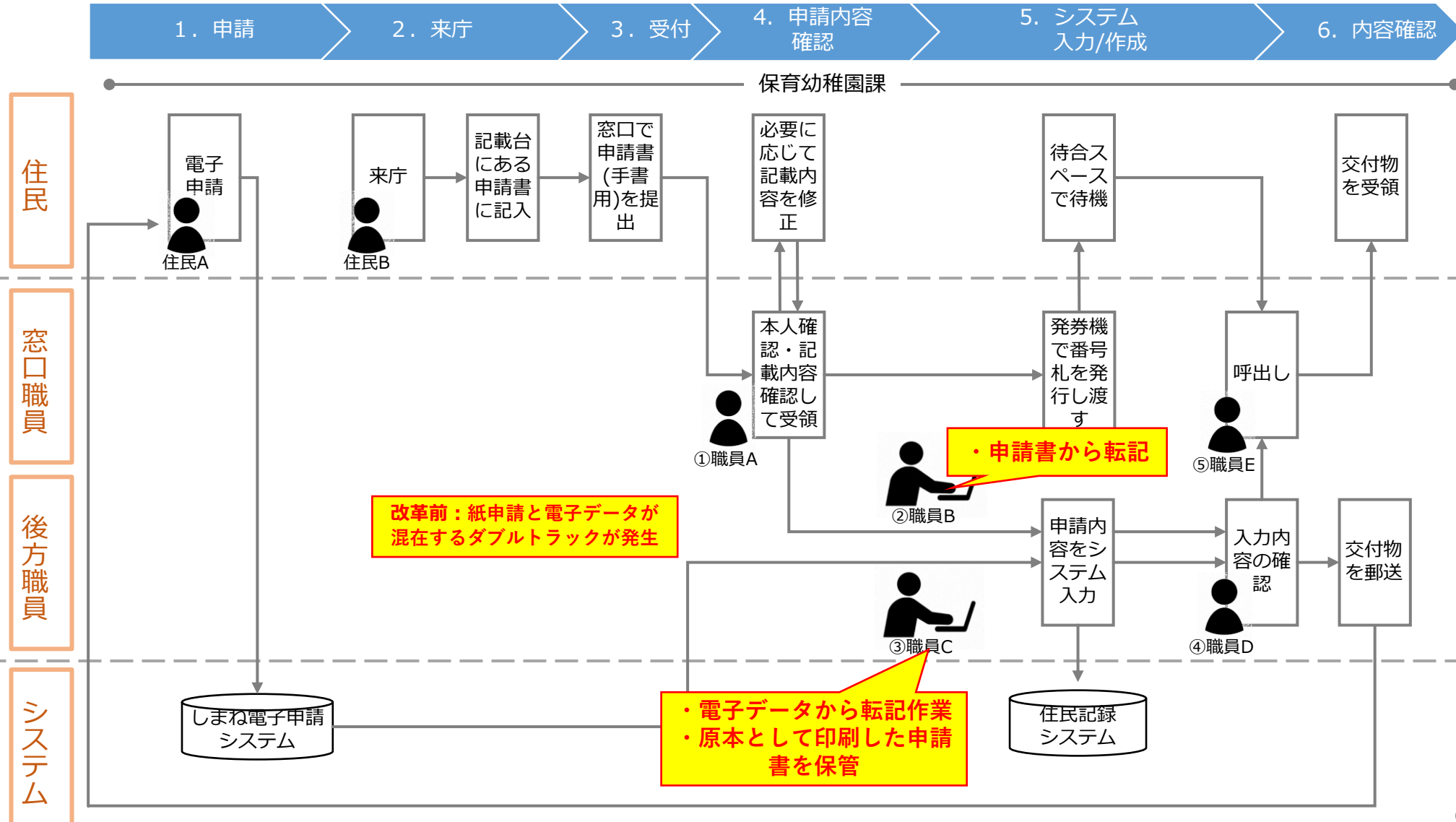
6.業務フロー(BPR) (出雲市)

場所	本庁舎 市民課窓口 ほか	取組	書かないワンストップ窓口の導入
■ 改革後 (住民異動業務の例)		手続	住民異動 (転入、住基付帯事務、その他手続等)



6.業務フロー-(BPR) (出雲市)

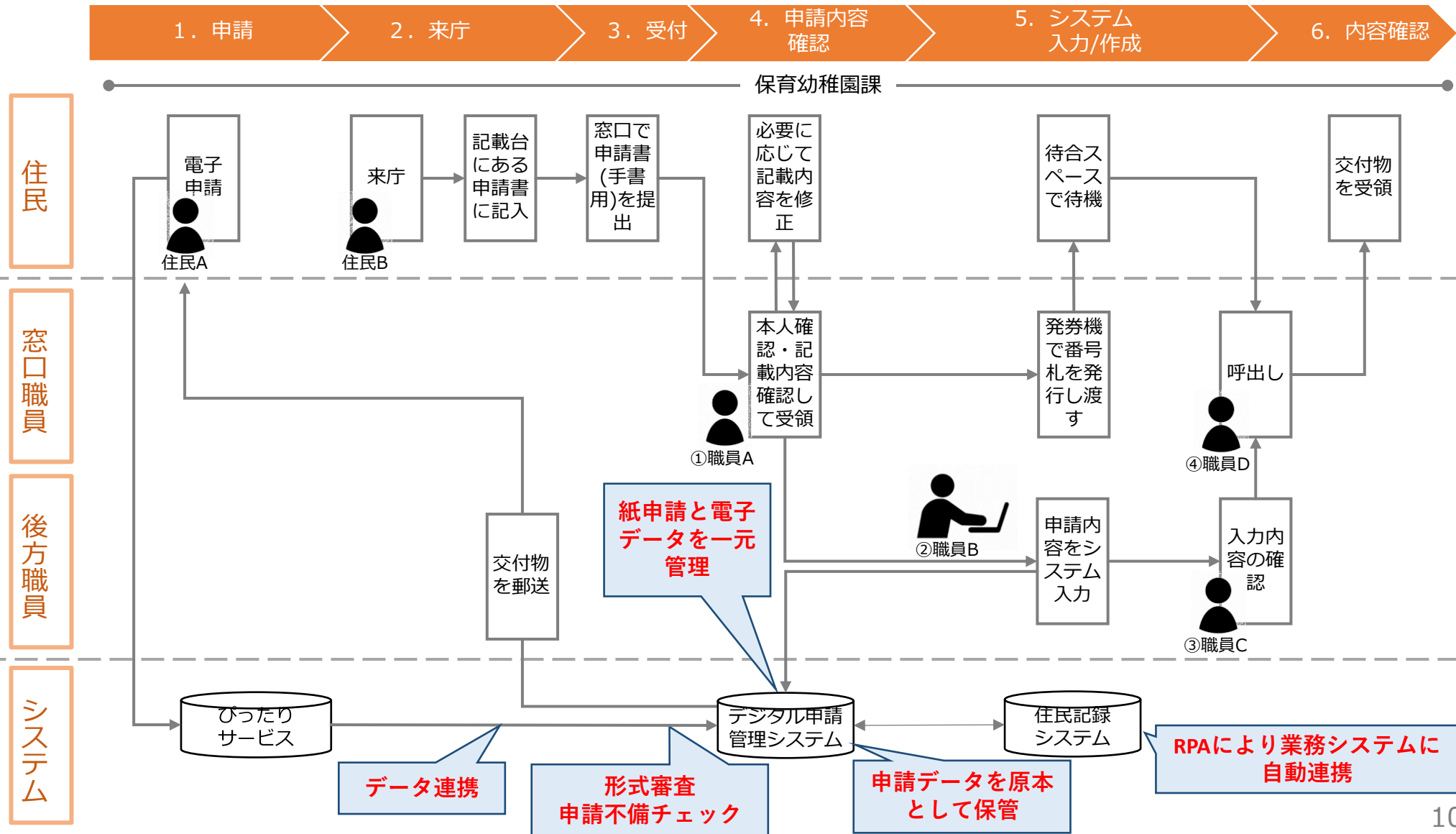
場所	本庁舎 保育幼稚園課窓口 ほか	取組	デジタル申請管理システムの導入
■ 改革前 (保育所業務の例)		手続	保育所入園手続 ほか



6.業務フロー(BPR) (出雲市)

場所	本庁舎 保育幼稚園課窓口 ほか	取組	デジタル申請管理システムの導入
		手続	保育所入園手続 ほか

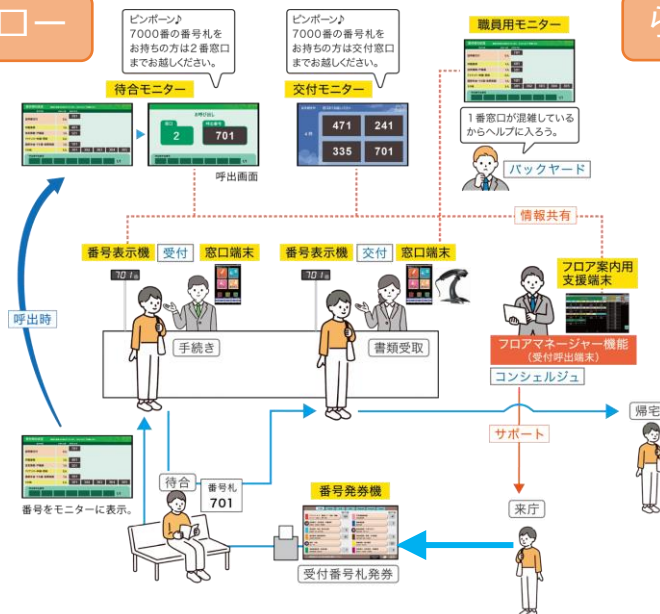
■改革後（保育所業務の例）



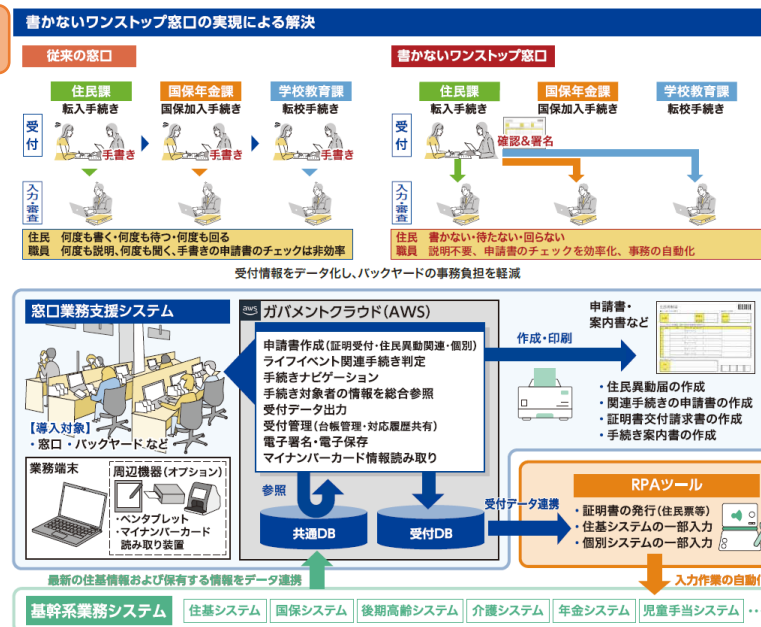
7.課題解決に向けた取組の選定（出雲市）

概要	窓口支援システムを用いた書かない窓口	手続	市民課手続（８０業務）等
ツール	らくまど（㈱北見コンピュータ・ビジネス） 番号発券機（表示灯㈱）	初期 ¥ 29,180,250/ランニング ¥ 12,441,000 初期 ¥ 6,235,570/ランニング ¥ 1,056,000	
課題	○窓口体験調査により以下の課題が判明 ・来庁者が立ったまま列を作って受付待ちをしなくてはいけない。 ・申請書の作成で記載内容を迷ってしまう。 ・複数種類の証明書を取得しようとする、申請書ごとの内容記載と住所・氏名の記入が必要になる。		
対応策	○番号発券機の導入 ・番号発券機の導入により、来庁者は列に並ばず手続ごとの待合スペースで座って待つことができる。 ○書かない窓口の導入 ・職員が聞取りにより申請書を作成することにより、来庁者の手続に対する様々な不安を解消できる。また、申請書の統合等を行うことで、署名等の記入を極力減らす。		

番号発券機フロー



らくまどイメージ



7.課題解決に向けた取組の選定（出雲市）

概要

オンライン申請と紙申請の一元管理

手続

保育所入所手続等

ツール

デジタル申請管理システム（TOPPAN(株)） 初期 ¥ 25,890,700/ランニング ¥ 8,300,000

課題

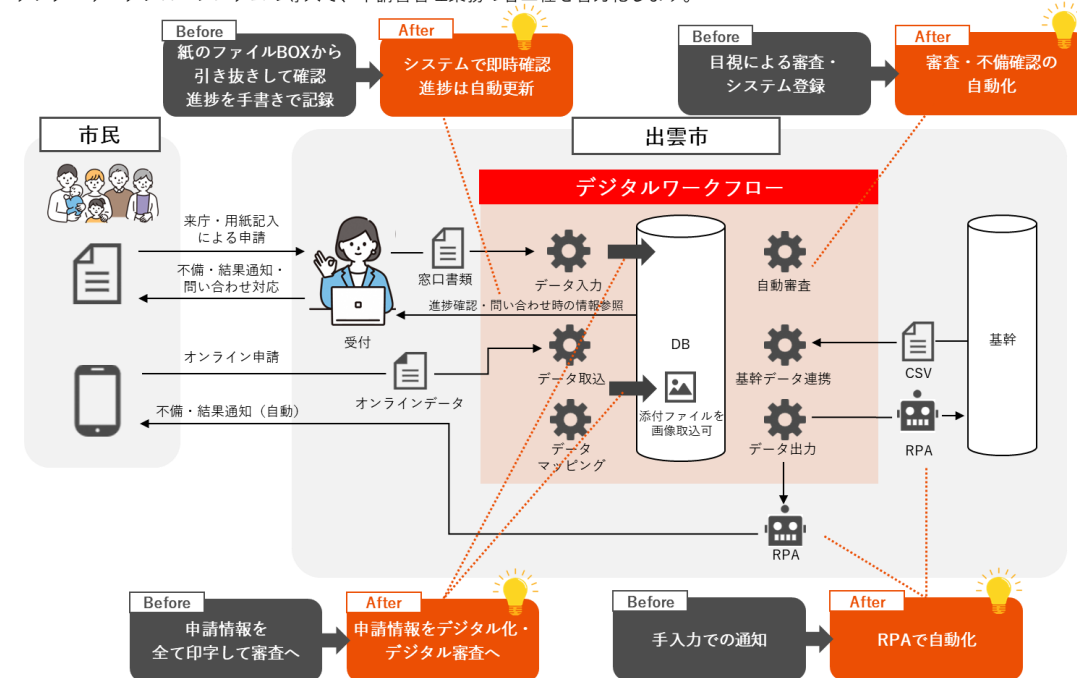
- オンライン申請と紙申請の二つの業務フローが混在することでの業務の煩雑化
 - ・ダブルトラックの発生による業務量の増加がオンライン申請の普及の妨げにもつながっている。
- オンライン申請の不備修正に係る業務量増加
 - ・オンライン申請の不備修正のため、住民とのやり取りが発生し事務量の増加につながっている。

対応策

- デジタル申請管理システムの導入
 - ・電子データでの一元管理によるダブルトラックの解消
 - ・オンライン申請の形式審査・不備確認自動化、基幹システムへのRPAによるデータ連携

DWFによる業務フロー

デジタルワークフローシステムの導入で、申請書管理業務の各工程を省力化します。



7.課題解決に向けた取組の選定（出雲市）

概要

外国籍住民のための事前手続ガイド

手続

転入、転居、転出

ツール

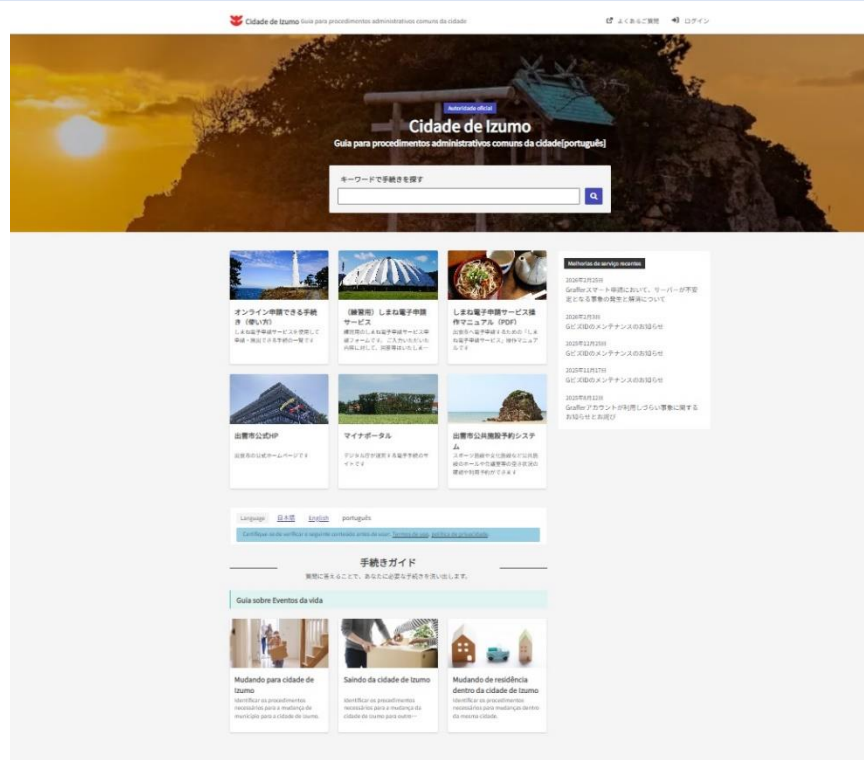
手続きガイドシステム（TOPPAN(株)、(株)グラフアー） 初期 ¥ 1,722,000/ランニング ¥ 792,000

課題

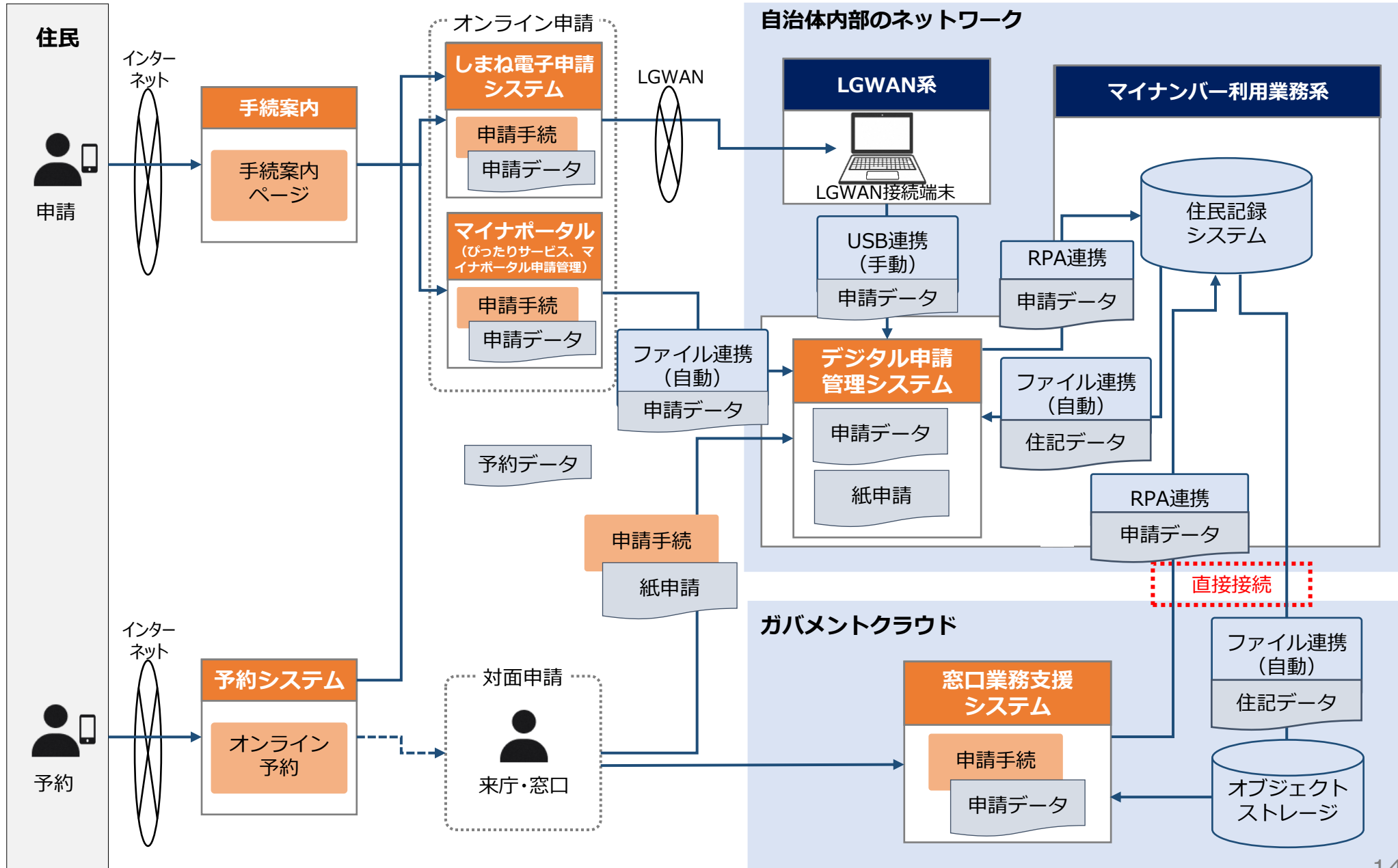
- 外国籍住民の手続後の再来庁
 - ・外国籍住民の方が住所異動等の手続をする際、事前の情報不足により来庁時に手続ができず、再来庁するケースがある。

対応策

- 手続ガイドの多言語版の構築・導入
 - ・転入、転出、転居に係る対象窓口や持参品を、簡単な質問に答えるだけで把握することができる手続ガイドの英語、ポルトガル語版を構築する。これにより外国籍住民の手続に関する不安を解消し、手続不備等による再来庁を減らす。



8.データフロー（出雲市）



9.費用対効果向上に向けた工夫（出雲市）

- オンライン申請増加に向けた取組
 1. 電子申請サービスの共同調達
 2. オンライン申請フォームの拡充
 3. 広報
 4. バックヤード効率化による職員負担の軽減

● オンライン申請増加に向けた取組（出雲市）

1. 令和5年度 ユーザーインターフェース（住民側、職員側）の優れた電子申請サービスを共同調達にて採用

- ・島根県、県内全市町村の共同調達でグラファー電子申請サービスを利用

○職員側フォーム作成画面

The screenshot shows the 'Grafra 出雲市' staff form creation interface. It includes a sidebar with navigation links like '基本情報', '申請フォーム', '認証', '決済', '通知', '申請数の上げ', '事務処理の設定', and '帳票レイアウト'. The main area is titled 'フォーム設定' and contains sections for '申請者の情報' (Applicant Information) and '名前' (Name). The '申請者の情報' section has a 'ラジオボタン' (Radio Button) for '個人' (Individual) and a '行テキスト' (Text Field) for '名前' (Name). The '名前' section has a '名前' (Name) label, a '説明文' (Description Text) area, and a 'プレースホルダー' (Placeholder) field. There are also buttons for 'プレビュー' (Preview) and '更新する' (Update).

○住民側ポータル画面

The screenshot shows the '出雲市 しまね電子申請サービス' (Outuyama City e-application service) portal. It features a header with the city logo and navigation links. The main content area has a search bar with the text 'キーワードで手続きを探す' (Search for procedures by keyword). Below the search bar, there are four featured services: '（練習用）しまね電子申請サービス' (Practice e-application service), 'しまね電子申請サービス操作マニュアル（PDF）' (e-application service operation manual), '出雲市公式HP' (Official city website), and 'サービスについてのお知らせ' (Notice about the service). The footer contains a list of recent notices.

○住民側申請画面

The screenshot shows the '入力フォーム' (Input form) for '申請者の情報' (Applicant information). It includes a progress bar at the top showing '33%'. The form has sections for '名前' (Name), '郵便番号' (Postal code), and '住所' (Address). The '名前' section has a '名前' (Name) label and a '名前（カナ）' (Name in Kana) label. The '郵便番号' section has a '郵便番号' (Postal code) label and a '郵便番号から住所を入力' (Enter address from postal code) button. The '住所' section has a '住所' (Address) label. There are also buttons for '入力方法やサンプルはこちら' (Click here for input method and sample) and '戻る' (Back).

● オンライン申請増加に向けた取組（出雲市）

2. 令和6年度 業者委託にて204手続の電子申請フォームを拡充

・フォームの選定は以下の分析を基に決定

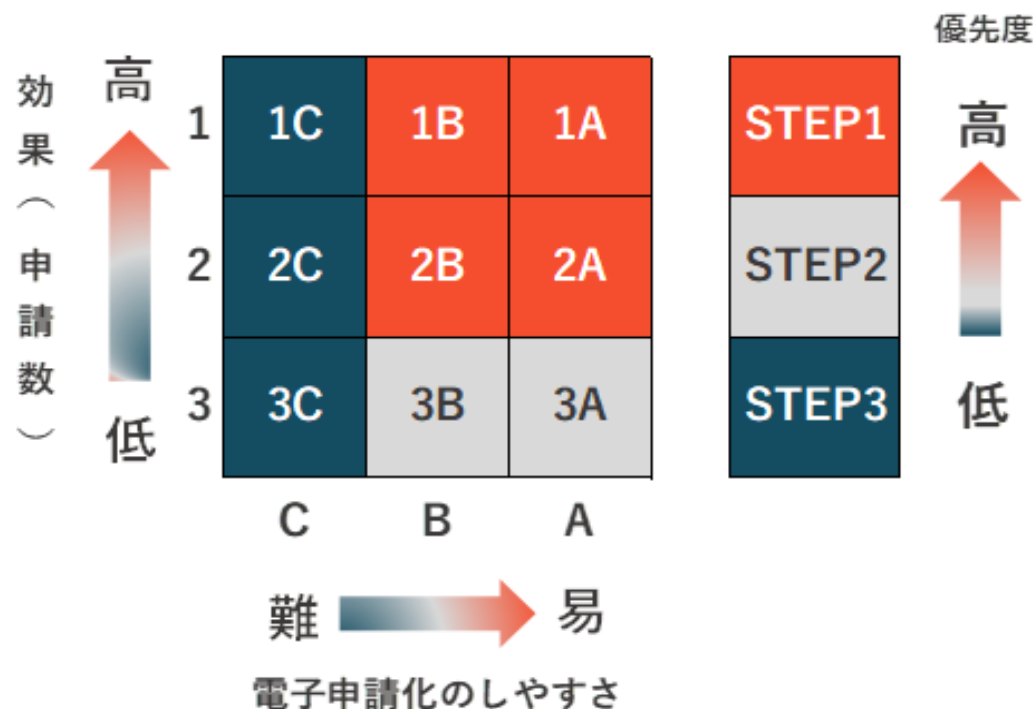
○「申請数」と「電子化のしやすさ」（電子化をするための阻害要因）を以下の基準で9つに区分し、STEP1（1A、1B、2A、2B）の手続を電子化する。

【申請数の基準】

- レベル1 1000件～
- レベル2 100件～999件
- レベル3 0件～99件

【しやすさの基準】

- | | |
|-----------------|---|
| ○以下に該当しないもの | A |
| ○本人確認があるもの | B |
| ○添付書類があるもの | B |
| ○手数料等の受領があるもの | B |
| ○交付物があるもの | B |
| ○押印・署名が必要なもの | C |
| ○対面での確認が必要なもの | C |
| ○添付書類が電子化できないもの | C |



● オンライン申請増加に向けた取組（出雲市）

3. チラシ、ポスター、ショート動画による広報（1/2）

○チラシ、ポスター

市役所での各種手続きが、ご自宅のパソコンやスマートフォンからインターネットで行えるようになりました！

市役所での各種手続きは
ネットで簡単に！

もう貴重な休日や休み時間をやりくりして窓口まで行かなくてもいいんです！

オンライン申請で暮らしがもっと便利に！

来庁不要！
メリット1 24時間いつでも申請OK
来庁不要で、深夜や早朝でも、スマホやパソコンから申請できます。仕事や育児で忙しい人も、ご自身の都合の良い時間に手続きが可能です。

交通費不要！
メリット2 自宅で完結、移動時間ゼロ
市役所までの往復時間や交通費が不要です。天候に左右されことなく、自宅に居ながら各種手続きができます。

待ち時間なし！
メリット3 スムーズな手続き
窓口での順番待ちがありません。必要事項を入力して送信するだけで、申請が完了します。混雑時間を気にせず、スムーズに手続きができます。

まずは一度練習してみましょう！

練習用のオンライン申請サイト

はじめてのオンライン申請が不安な方のために、練習専用サイトをご用意しています。上記の二次元コードからアクセスして何度でも練習ができます！気軽にお試しください。

オンライン申請の使い方

- ①市ホームページ内で、オンライン申請を検索（右下の二次元コードから）
- ②オンライン申請の専用サイトへ移動
- ③個別の申請を選択
- ④申請フォームに必要事項を入力
- ⑤データ送信で申請完了！

※オンラインでの申請が可能な手続きの種類等については、出雲市のホームページでご確認ください。

お問い合わせ 出雲市 情報政策課デジタル戦略室 TEL 21-6527

○広報記事

いつでも、どこでも！

スマホを利用して手続きがもっと便利になります！
市役所での各種手続きや公共施設の予約がパソコンやスマートフォンから行えるようになりました。

こちらの二次元コードからアクセス

オンラインでの各種手続きサービス
(出雲市しまね電子申請サービス)
市役所窓口に出かけることなく各種手続きができます

(利用可能な手続きの例)
・住民票の写しなどの各種証明書の取得申請
・子育て関係の各種届出
・各種学習講座等への参加申込
その他、さまざまな手続きに対応しています。

公共施設の予約・空き状況閲覧サービス
(出雲市公共施設予約システム)
利用予約や空き状況の確認が24時間いつでもできます
市内のスポーツ、文化、教育等の各種公共施設で利用できます。
※一部未対応の施設があります(今後、随時追加予定)。
※予約には、利用者登録が必要です。

一度見てみて

スマホに不慣れな方へ
8月以降、初心者向けスマホ教室を次のコミュニティセンターで開催します。
(全3回のステップアップ式の講座で、主にLINEや詐欺防止などの内容です)

開催	8月 1日(金)	8月 8日(金)	8月29日(金)	14:00~15:30	TEL 53-5635
出雲	8月 4日(月)	8月18日(月)	8月25日(月)	10:00~11:30	TEL 62-5033
窪田	8月 5日(火)	8月12日(火)	8月19日(火)	10:00~11:30	TEL 85-2585
久木	8月29日(金)	9月 5日(金)	9月12日(金)	10:00~11:30	TEL 72-7474
大津	9月 2日(火)	9月 9日(火)	9月16日(火)	10:00~11:30	TEL 21-0172
荒木	9月 5日(金)	9月12日(金)	9月26日(金)	10:00~11:30	TEL 53-5440
通樺	9月10日(水)	9月17日(水)	9月24日(水)	14:00~15:30	TEL 53-5529
国富	9月11日(木)	9月17日(水)	9月29日(月)	14:00~15:30	TEL 63-1372

※参加費は無料、参加申込は各コミセンにご連絡ください。
※10月以降の教室については、別途お知らせします。

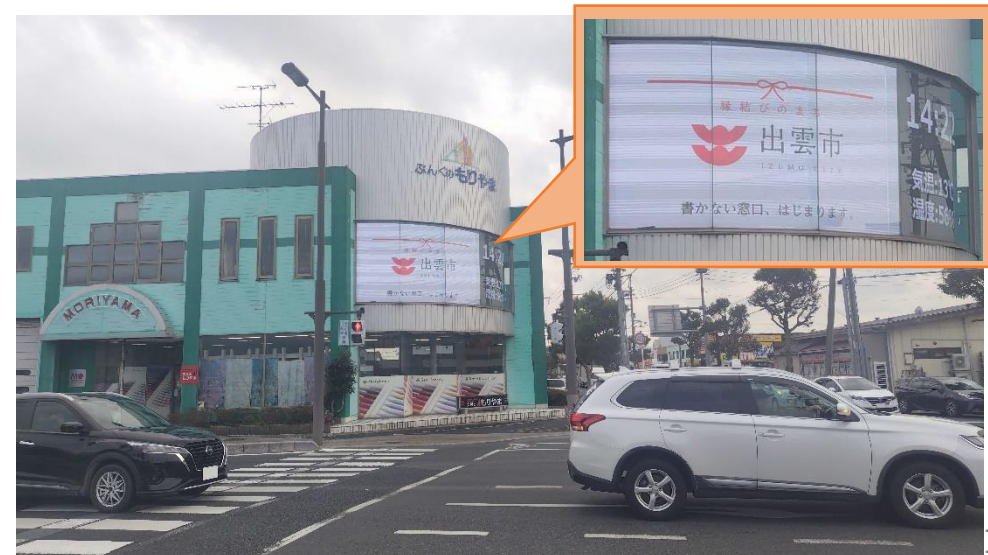
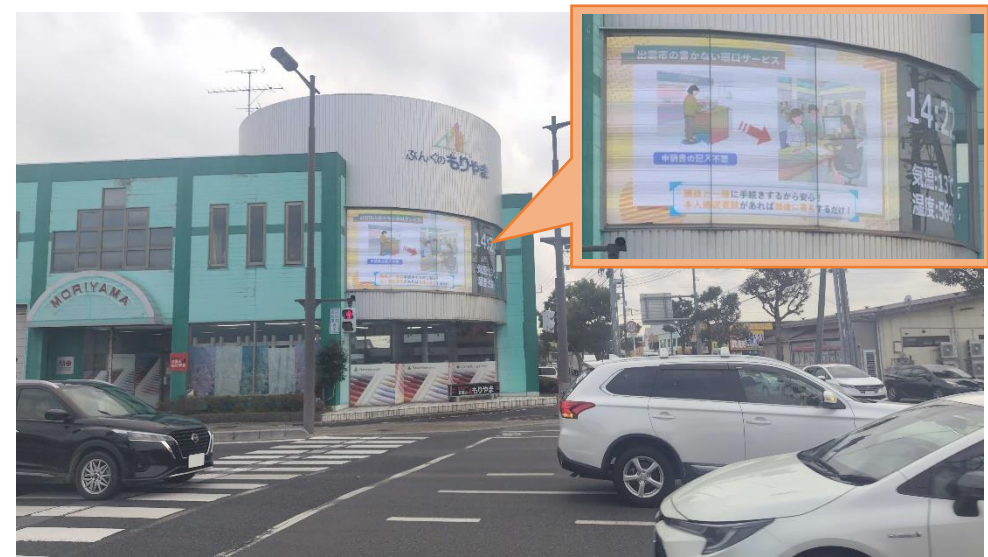
おたすね / 情報政策課デジタル戦略室 TEL 21-6527

2025.7.18 広報いずみ 5

● オンライン申請増加に向けた取組（出雲市）

3. チラシ、ポスター、ショート動画による広報（2 / 2）

○デジタルサイネージ

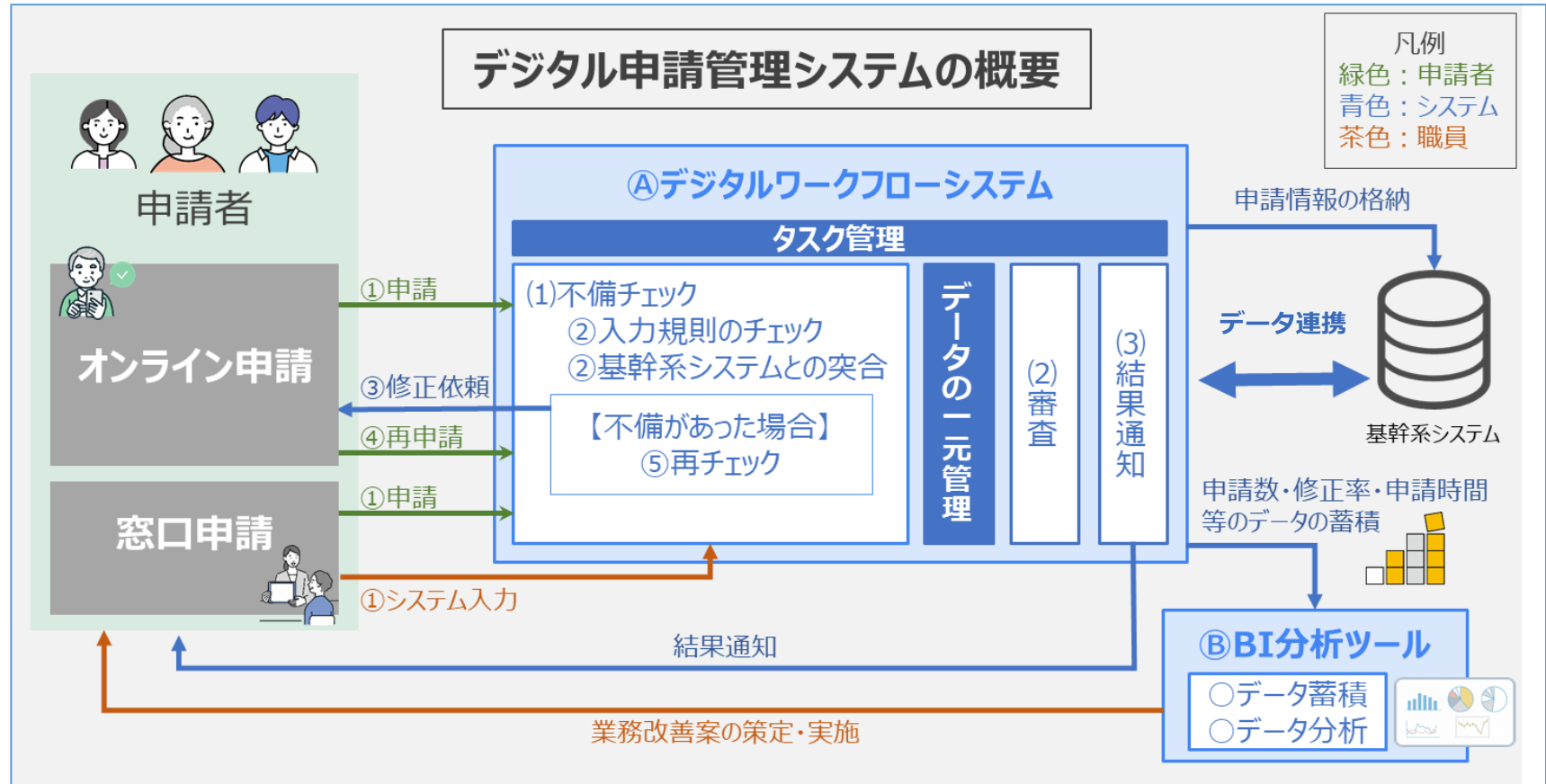


● オンライン申請増加に向けた取組（出雲市）

4. 令和7年度 バックヤードの効率化による職員負担の軽減

○デジタル申請管理システム導入

- ・オンライン申請と窓口での紙申請を電子データとして一括管理、処理



10.効果検証・改革による効果（出雲市）

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	転入届	転入届	転入届	転入届
総サンプル数	23件	20件	20件	20件
平均手続時間	2,332秒	2,040秒	2,184秒	2,310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)	8.89	8.00	8.90	8.90	職員満足度 (10点満点)	4.67	6.90	4.58	6.90
手続時間 (5点満点)	2.21	2.55	2.10	2.60	処理時間 (5点満点)	1.33	2.60	1.50	2.60
手続の簡便さ (5点満点)	2.58	3.00	2.65	3.55	事務の簡便さ (5点満点)	1.50	2.80	1.42	2.80

11. 主なKPI達成状況（出雲市）

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
来庁者数	76,992人 (令和6年3月末時点)	72,019人 (令和8年2月末時点)	20%減 (R5比)	コンビニ交付の促進・オンライン申請の拡充を行うことにより「行かない窓口」を実現する。	・継続的に、コンビニ交付の促進を行う。 ・デジタル申請管理システムの横展開を行い、付随するオンライン申請の拡充を行う。
住民満足度	値なし	4.0点 (5点満点中)	4点／5点 (80%)	書かない窓口を導入しバックヤードの連携により住民情報を転記する仕組みを作ることにより、満足度の向上を図った。	・書かない窓口を市民課以外の課にも展開する。 ・ワンストップ窓口の拡大を行いさらなる住民利便性の向上を図る。
ライフイベント窓口対応時間	ライフイベント 平均80分	平均 80分	50%減 (R6 80分)	書かない窓口の導入に併せて、業務分析を行い「おくやみワンストップ」のブラッシュアップを行った。	出生届等のライフイベントのワンストップ手を拡充させていく。
マニュアル作成数	0	80	370項目	・書かない窓口の導入に併せて、市民課手続きの分析を行い、各手続きのフローを明らかにしたうえでマニュアルを作成した。 ・デジタル申請管理システム導入手続きのマニュアルを作成した。	デジタル申請管理システム他課への横展開を行い、付随するマニュアルを整備していく。

12.費用対効果の検証（出雲市）

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

デジタル申請管理システム
導入による削減効果

2,130時間 × 2,011円
＝ 4,28万円

＋

窓口支援システム
導入による削減効果

10,000時間 × 2,173円
＝ 2,173万円

＝

職員人件費削減額
2,601万円

人件費単価は該当課の業務従事者の平均時間単価で試算
保育幼稚園課・高齢者福祉課：2,011円 市民課：2,173円

職員人件費の削減額
＝ 2,601万円

－

ツール導入・運用経費
初期経費 ＋ 初年度運用経費
＝ 5,507万円

＝

費用削減効果
▲ 2,906万円

・窓口支援システム 2,918万円
・デジタル申請管理システム 2,589万円

【2年目以降】

職員人件費の削減額
＝ 2,601万円

－

ツール運用経費
＝ 2,074万円

＝

費用削減効果
527万円

デジタル申請管理システムに係る電子申請
利用率の増加で削減額増の見込み

・窓口支援システム 1,244万円
・デジタル申請管理システム 830万円

効果試算の条件

- ・デジタル申請管理システム全体 1件当たりの削減時間 5分 × 年間申請件数 24,000件 ＝ 2,000時間で試算。
- ・電話対応 改革前15分 改革後7分 削減8分 1日あたり5件×年間開庁日（約200日）＝ 約130時間で試算。
- ・市民課証明発行手続 1件あたり削減時間（窓口体験調査の結果から）4分 × 年間証明発行件数約150,000件（R6発行実績）＝ 10,000時間で試算。

13.改革の効果・さらなる業務改善の検討（出雲市）

改革による効果

- 基幹システムの情報を窓口支援システムにプリセットすることで申請者の申請書記載時間を削減
（申請書記載時間 改革前 5～15分 改革後 0分）
- オンライン申請を利用することで来庁する申請者が減り、窓口対応していた時間を業務改善推進に活用できることや、来庁される住民に対するこれまで以上に寄り添った相談対応等が可能
- 導入ツールやBPRに合わせた職員動線の見直し、および事務室内のレイアウト変更など職員が働きやすいよう環境を改善することにより職員の業務効率を向上
- オンライン申請受付時に、基幹システムのデータ活用や自動審査を行うことで申請者の入力の手間や職員の審査時間を1手続あたり約5分短縮。また、紙の申請をデータ化しオンライン申請データと一元管理することで問い合わせへの対応時間を短縮。（15分→10分）
- 外国語手続ナビ閲覧件数（30件/月あたり 人口あたり利用率は日本人の2倍 外国人0.6% 日本人0.3%）

更なる業務改善の検討

- 現在、ライフイベント手続を行う際、来庁者が複数の階（1階～5階）を回るケースがあるため、できるだけ1階だけで手続を終えられるような課の配置を検討する。
- ライフイベント手続のワンストップ化を進めていき、最終的には一つの課で手続を完了できるよう検討していく。

14.今年度の取組における課題、今後の見通し（出雲市）

取組の中で生じた課題・要因・解決策

- 【課題】 ①デジタル申請管理システムを構築したが、発送業務については紙を郵送する形で残っており、費用面、業務効率面で課題がある。
②デジタル申請管理システムの費用対効果を上げる必要がある。
③住民接点の多様化を行ったが、中山間地域へのケアがいきとどいていない。
- 【要因】 ①データの収集・管理までは電子化できていたが、以降の業務が紙処理のまま残っている。
②デジタル申請管理システムを利用する手続数が不足しており費用対効果が低い。
③オンライン申請の導入だけでは利用が広がらず、地理的な障害解消には至っていない。
- 【解決策】 ①電子データを用いた住民への電子通知を行う仕組みの導入。
②デジタル申請管理システムのサーバを利用し、他課へ横展開を図り手続数を増やす。
③リモート窓口を導入することによりオンライン申請への不安や抵抗を取り除く。

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

- ・現在構築中のリモート窓口について、特定事業者での利用を念頭に実証実験、機能改善を行った。
- ・導入したBIツールによる分析、課題抽出を行った。

【次年度以降に解決する見込みのもの】

- ・リモート窓口について、今後は一般住民向けへの利用拡大を検討するため、実証実験を行う。
- ・デジタル申請管理システムで管理される電子データを用いて、住民へ電子通知を行う仕組みを構築する。
- ・今回導入したデジタル申請管理システムのサーバを利用し、他課へ横展開を図る。
- ・BIツールにより抽出された課題を基に業務改善を行う。