

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

島根県出雲市

【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
1.1	出雲市について	1
1.2	本事業について	1
2.	庁内の推進体制	2
3.	目指す姿・改革全体の KPI	2
3.1	フロントヤード改革により目指す姿	2
3.2	改革全体の KPI	3
4.	モデルプロジェクトのスケジュール	4
5.	現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定	4
5.1	現状分析	4
5.2	これまでの取組	5
5.3	抽出された課題	5
5.4	対象手続の選定	6
6.	業務フロー（BPR）	7
6.1	業務フロー（住民異動に関する業務の例）	7
6.1.1	改革前	7
6.1.2	改革後	8
6.2	業務フロー（保育所入所手続に関する業務の例）	9
6.2.1	改革前	9
6.2.2	改革後	10
7.	課題解決に向けた取組の選定	11
7.1	窓口支援システムを用いた書かない窓口	11
7.1.1	課題	11
7.1.2	対応策	12
7.2	オンライン申請と紙申請の一元管理	13
7.2.1	課題	13
7.2.2	対応策	13
7.3	外国籍住民のための事前手続ガイド	14
7.3.1	課題	14
7.3.2	対応策	14
8.	データフロー	15
8.1	書かない窓口のデータフロー	15
8.2	デジタル申請管理システムのデータフロー	16
9.	費用対効果向上に向けた工夫	16
9.1	電子申請サービスの共同調達	16
9.2	オンライン申請フォームの拡充	17

9.3	広報	18
9.4	バックヤード効率化による職員負担の軽減	19
10.	効果検証	19
10.1	手続時間	19
10.2	住民満足度	20
10.3	職員満足度	20
11.	KPI の達成状況	21
12.	費用対効果の検証	21
13.	改革の効果・さらなる業務改善の検討	23
13.1	改革の効果	23
13.2	さらなる業務改善の検討	23
14.	今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し	24
14.1	課題・要因・解決策	24
14.2	今後の見通し	25

1. 事業概要

1.1 出雲市について

出雲市は、2 度の合併により、2 市 5 町が統合され、東西約 30km、南北約 39km という広大な面積を有し、そのうち約 2 割の市民が中山間地域に居住している。合併以降、人口は緩やかに減少する一方、高齢化率は約 25%から 30%を超えるまで上昇し、約 52,000 人に達している。また、生産年齢人口は約 60%から 56%まで減少している。さらに、外国人の割合は近年約 3%（約 5,000 人）にまで増加している。

<図表 1 出雲市概要>



1.2 本事業について

本市では、市民と職員の双方にとって快適な窓口サービスの実現を目指し、職員が手続をスムーズに進められるようにサポートする「書かない窓口システム」を導入した。このシステムにより、転入や出生などの手続をワンストップで行えるようにし、さらにキャッシュレス決済に対応することで、手続の効率化を図った。

また、オンラインで申請可能な手続を拡充し、全体の申請数の 9 割をオンライン化する準備を行った。併せて、マルチコピー機の設置、リモート窓口の実証など、市民の利便性を追求したサービスを提供した。

これらの申請窓口は「デジタル申請管理システム」で一元管理され、BI 分析ツールを用いて業務の可視化を行い、継続的な改善を進めていく。

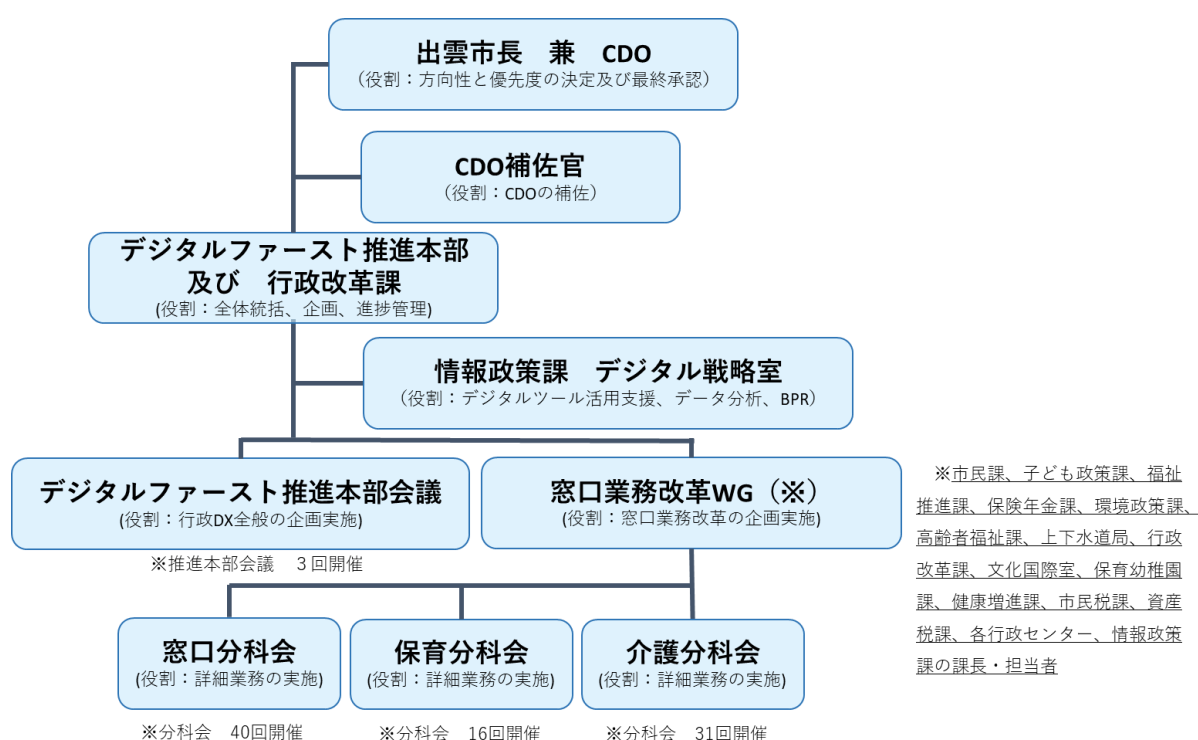
この取り組みを通じて、市民との接点を多様化・充実させるとともに、職員の業務効率を向上させ、市民に寄り添う時間を創出した。

2. 庁内の推進体制

全体統括者（出雲市長兼 CDO）を事業実施責任者とする体制を構築した。また、庁内全部局が参加するデジタルファースト推進本部を置き、定期的に会議を開催し、窓口業務改革の進捗状況の確認や、関係各部局との連携を図った。

実務レベルでは、窓口ワーキンググループを組織し、業務分野ごとの分科会を設置し、書かない窓口の導入、デジタル申請管理システムの導入のための業務分析等を行った。

<図表 2 推進体制図>



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

“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を進めた。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を整えた。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設計した。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た。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」な窓口が提供された。

3.2 改革全体の KPI

窓口を訪れる来庁者数、訪れた窓口来庁者の満足度、またライフイベント対応時間を KPI に設定した。また、職員側の指標として、導入するシステムおよび各業務のフロー等を整理したマニュアルの作成数を KPI に設定した。

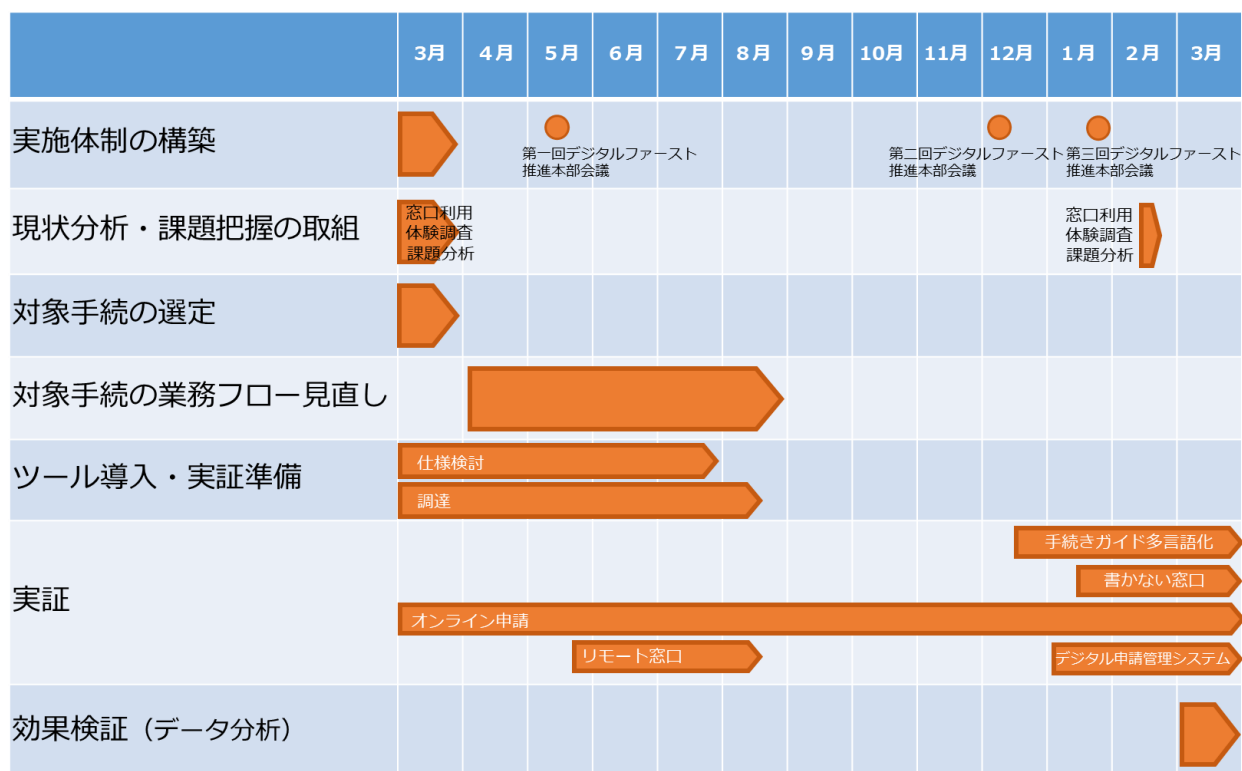
<図表 3 主な KPI 一覧>

指標名 (定義)	目標値 (時期)	現状値 (時点)	設定の考え方・把握方法等
来庁者数減 (測定値/現状値)	20%減 (R10.3)	76,992 人(枚)	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 (住民アンケート 5 段階評価)	5 段階中 4 以上の評価 80%以上 (R10.3)	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減(測定値/現状値)	50%減 (R10.3)	ライフイベント 平均 80 分	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 (R10.3)	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きについては、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

本事業は次の工程表のとおり進行した。（図表 4）

＜図表 4 モデルプロジェクトのスケジュール＞



5. 現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定

5.1 現状分析

本市は東西約 30km、南北約 39km という広大な面積を有し、そのうち約 2 割の市民が中山間地域に居住しており、人口は緩やかに減少する一方、高齢化率は約 25%から 30%を超えるまで上昇し、約 52,000 人に達している。また、生産年齢人口は約 60%から 56%まで減少している。さらに、外国人の割合は近年約 3%（約 5,000 人）にまで増加している。

令和 6 年 7 月に発生した豪雨災害では、県道が寸断され、一部地域が陸の孤島状態に陥り、一般車両が通行できるようになるまでに約 2 ヶ月を要した。

このような背景から、市民が行政サービスを享受できる環境において、移動手段の有無、言語支援の必要性、デジタルリテラシーの向上など課題が存在しており、多様な住民との接点の確保の重要性が増している。また、その行政サービスを担う職員数も年々減少しており、行政サービスの維持に影響を及ぼす可能性がある。

5.2 これまでの取組

現状分析などの状況を踏まえ、本市はデジタルの力を最大限に活用し、市民サービスの最適化と市民の利便性向上などを目指す「出雲市デジタルファースト推進計画」を令和3年3月に策定した。さらに、令和4年3月にはこの推進計画を実現するための施策集であるロードマップを策定した。このロードマップでは、オンライン申請の拡充や窓口のワンストップ化などによるフロントヤード改革を計画しており、これを市の重要施策と位置付けていた。

フロントヤード改革の実現のため先進地視察を積極的に行った。令和5年度には兵庫県加古川市、島根県益田市を、令和6年度には北海道北見市を、事業開始後の本年も山口県山口市への視察を行い多くの知見を得ることができた。

また、課題を抽出するための取組として、令和6年10月に窓口体験調査を実施した。この調査により、来庁者の視点から見える課題、職員の視点から見える課題を明らかにすることができた。特に、来庁者の4情報（住所、氏名、生年月日、性別）記入回数の多さが際立っていたこと、移動距離の多さについての気づきがあった。

窓口体験調査のあとには、参加者によるワークショップを開催し、気づきの共有を行ったうえで、あるべき窓口の姿を話し合い、窓口改革の機運醸成を図った。

＜図表5 窓口体験調査＞



ライフイベント	手続対象 課数	市民側				職員側			総時間
		4情報 記入回数	本人確認 回数	後日提出 書類数	もらった ペーパー	移動歩数	印刷回数	コピー 回数	
おくやみ	6	27	2	1	3	ブースから 執務室の往復	4	4	1時間21分
出生	3	19	2	0	24	219	7	1	1時間16分
離婚	3	44	1	1	3	384	13	0	1時間24分
特例転入	3	25	1	2	9	402	13	2	1時間3分
通常転入	4	19	5	1	8	554	—	—	1時間41分
証明発行	2	15	3	0	5	—	5	0	39分

5.3 抽出された課題

以上の取組を踏まえ令和6年度に窓口改革計画書を策定した。その中で以下のとおり課題の抽出を行った。

(1) 住民サービス課題

・移動困難者課題

市町村合併により面積が大きくなったこと、また、中山間地域を多く抱えるという地理的な条件もあり、市役所への来庁が困難な住民がいる。

・言語課題

外国籍の住民比率が約3%（約5,000人）あり、比較的多くの外国籍住民の来庁があるため、言語を要因とする多くの課題がある。

(2) 業務課題

・業務時間増大

時間中の窓口業務への集中により、それ以外の業務を閉庁後に行わざるを得ないため、結果として残業が増え、業務時間が増大している。

- ・職員数の減少

市役所業務全体の多様化により、職員個人が担当しなければならない業務量が増大しているため、結果として、職員数が不足している。

- ・業務の属人化

窓口業務の一部は、特定の職員の知識や経験で処理されるものもあり、結果として業務の属人化を招いている。

- ・ダブルトラックの発生

オンライン申請と紙による申請が混在すると、それぞれの業務フローを別々に処理する必要が生じる（ダブルトラック）。結果として、業務量の増大を招くことになり、担当する職員がオンライン申請の普及に後ろ向きになるという悪循環に陥る。

5.4 対象手続の選定

抽出された課題を基に、以下の手続を選定した。

＜図表 6 選定手続一覧＞

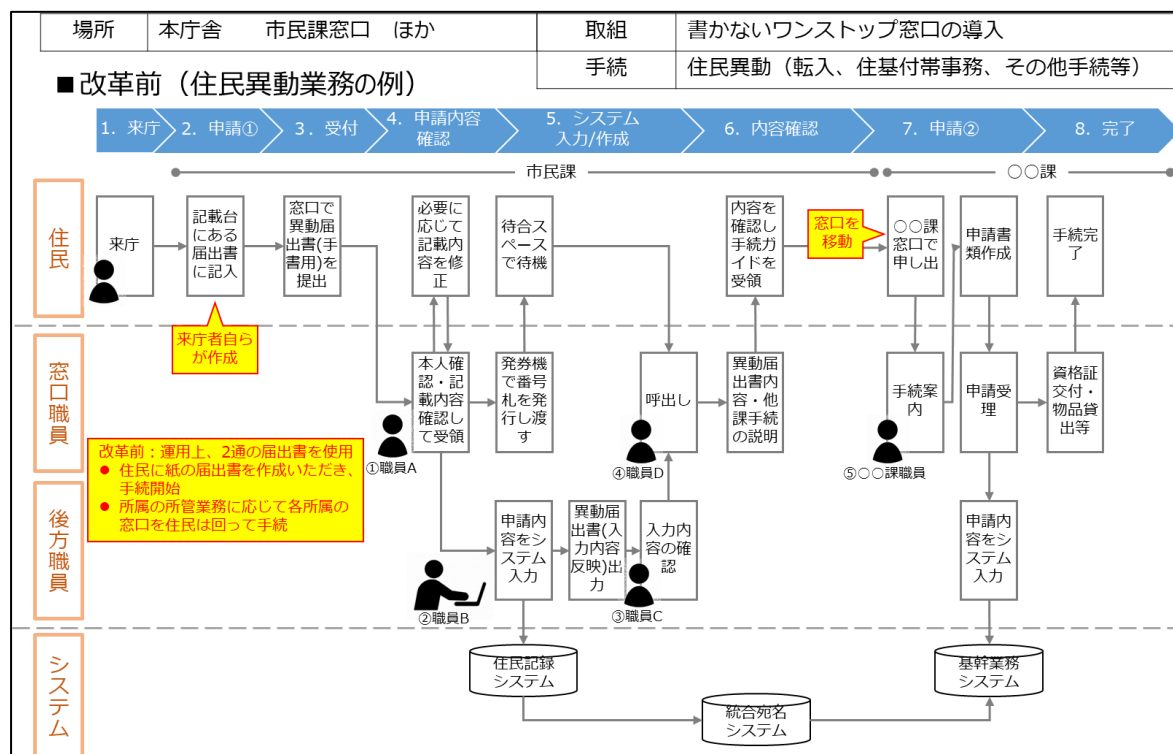
手続名称	仕様ツール	選定理由
介護保険関連手続	リモート窓口	市内事業者等の施設にリモート窓口を設置可能。
ライフイベントごとの手続ガイド	多言語版手続ガイド	外国籍住民の手続負担を軽減できる。
転入、転出、転居等の市民課手続	窓口支援システム 番号発券機	手続件数が多く、住民の手続負担・待ち時間の軽減、職員の業務効率化の効果が高い。
証明発行等	POS レジ キャッシュレス決済端末	収納件数が多く、住民の決済多様化と職員の業務効率化を図れる。
保育所関連手続	デジタル申請管理システム	平日の来庁が困難な子育て世代が対象のため、オンライン申請との融和性が高い。 ダブルトラックの解消を図れる。

6. 業務フロー（BPR）

6.1 業務フロー（住民異動に関する業務の例）

6.1.1 改革前

<図表 7 住民異動業務フロー（改革前）>



【住民】

- (1) 来庁した市民は記載台で設置してある申請書を取り、自ら申請書の記載を行う。複数の手続がある場合は、それぞれの申請書の記載が必要。
- (2) 申請書記載後、受付窓口で申請書を提出する。その際、前に来庁者がいる場合は列に並ぶ。
- (3) 受付窓口で申請書の内容確認等が行われ、問題がなければ発券された番号札を受取り、交付窓口付近の待合スペースで座って待つ。
- (4) 職員によるバックヤードでの処理終了後、交付窓口からの呼び出しを受け、交付窓口で手続内容の確認を行う。その際に市民課以外の課で行う必要がある手続についての説明を受け、必要があればそれぞれの手続課を訪れて手続を行う。

【職員】

- (1) 受付窓口で待機して、市民の申請書提出を待つ。来客が無い場合も受付窓口で待機する。
- (2) 市民からの申請書の提出後は、内容を審査し、修正等があればその場で依頼する。この際、住民記録システム等の閲覧ができないため、作成された申請書が正しいという前提で処理を行う。審査後、発券機で番号発券（2枚セット）を行い、1枚を市民に渡したうえで交付窓口付近の待合スペースで待機するよう伝える。発券された番号札のもう1枚は、申請書と一緒にバックヤードへ回付する。
- (3) バックヤードの職員は、回付された申請書を基に住民記録システムへの異動処理を行う。

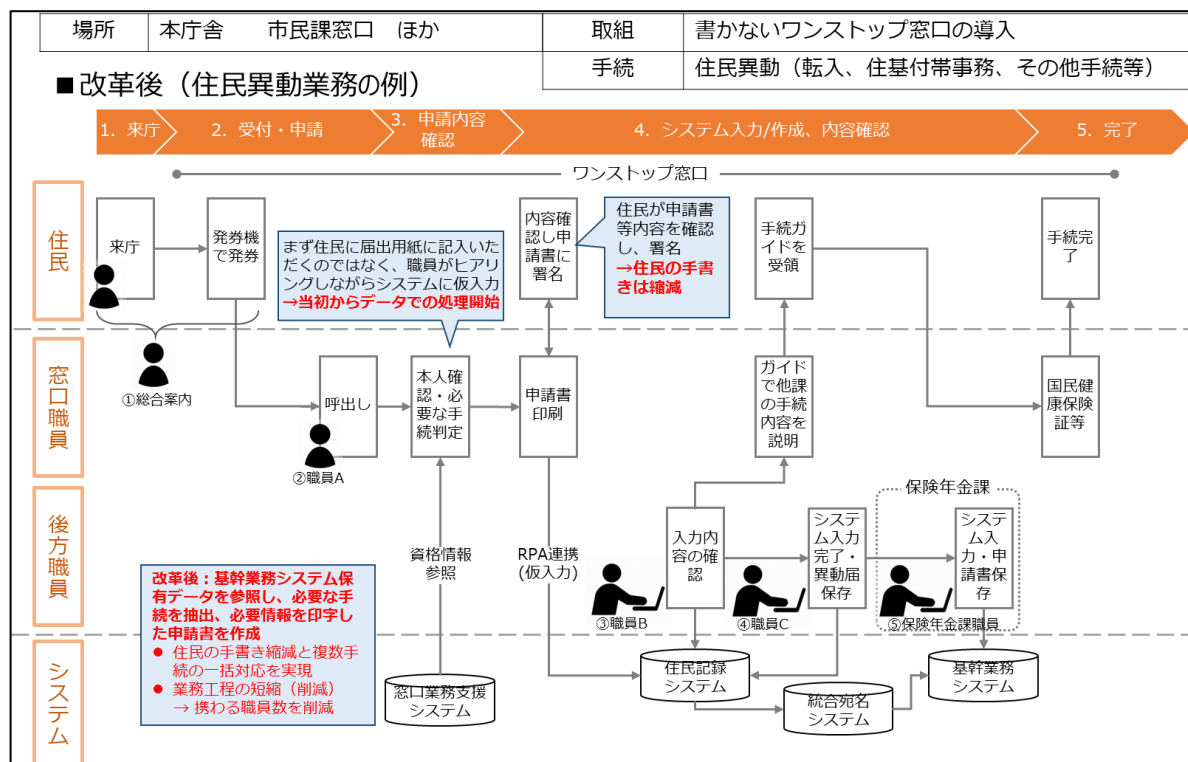
その際、受付で把握できなかった記載誤り等があれば、再度、住民を呼び出し修正の依頼を行う。

(4) 異動処理後、交付窓口から住民を呼び出し、異動内容、他課での手続の説明を行う。併せて、他課での手続について記載されたガイドを渡す。

(5) 他課の職員は市民課から訪れた来庁者に対し、それぞれの課毎の手続を行う。

6.1.2 改革後

<図表 8 住民異動業務フロー（改革後）>



【住民】

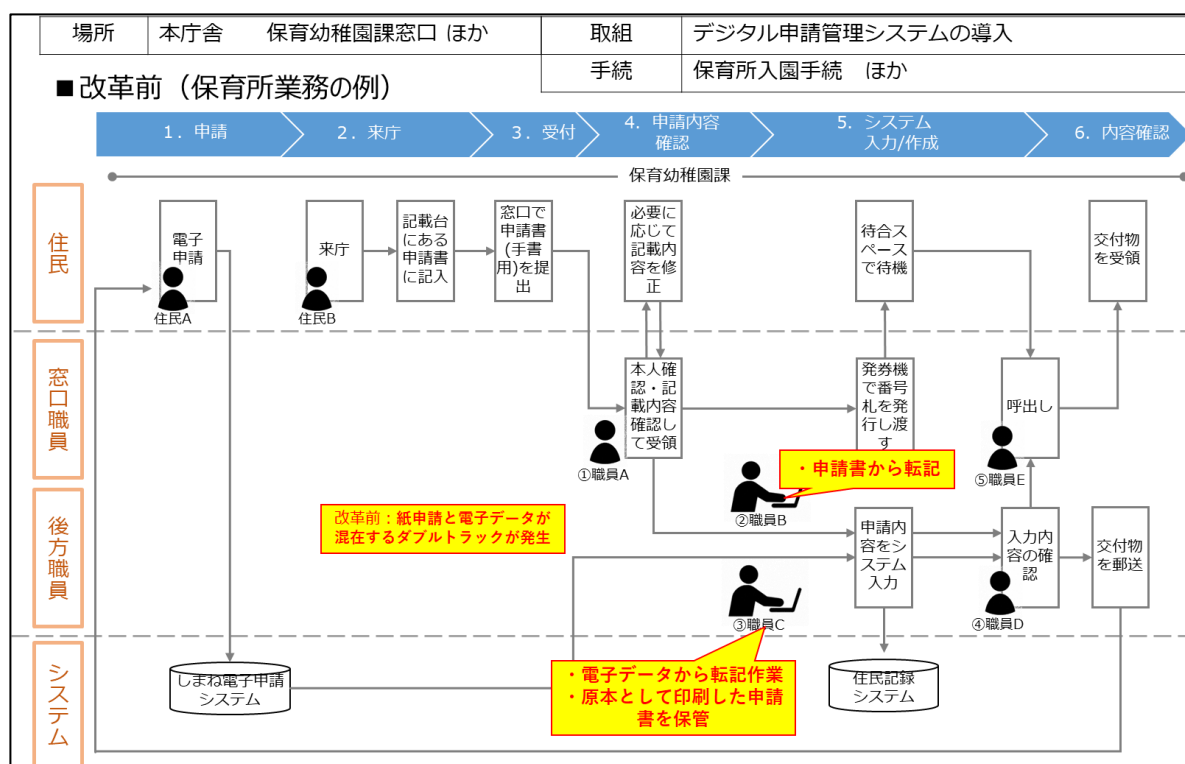
- (1) 来庁した市民は番号発券を補助する案内係に要件を伝え、案内係が発券した番号札を受け取ったあと、案内された待合スペースで座って待機する。
- (2) 受付窓口からの呼び出しを受け、受付を行う。本人確認書類提出後、職員の聞取りにより申請書を作成してもらう。
- (3) 作成された申請書の内容を確認し、問題が無ければ署名を行う。
- (4) 番号札を受け取り、交付窓口付近の待合スペースで座って待つ。
- (5) 職員によるバックヤードでの処理終了後、交付窓口からの呼び出しを受け、交付窓口で手続内容の確認を行う。その際に市民課以外の課で行う必要がある手続についての説明を受け、必要があればそれぞれの手続課を訪れて手続を行う。

【職員】

- (1) バックヤードで待機して、市民の来庁があった場合は、番号発券機と連動した職員側のディスプレイで市民の大まかな要件を確認したうえで、受付窓口から呼び出しを行う。
- (2) はじめに本人確認書類の提出を受け、本人確認を行い、窓口支援システムで該当者を検索する。

- (3) 聞取りを行い、必要な申請書の作成を行う。証明発行がある場合はその申請書も併せて作成を行う。証明発行の申請書は 1 つの様式に統一されており、複数の証明をひとつの申請書で取得できる。申請書の作成と同時にバックヤードでは RPA が動作し、住民記録システムへの仮異動入力、証明発行が行われる。
- (4) 市民に申請書の内容を確認してもらい、問題が無ければ署名をしてもらう。
- (5) 番号札の半券を市民に返し、交付窓口付近の待合スペースで座って待機するよう伝える。番号札のもう 1 枚は、申請書と一緒にバックヤードへ回付する。
- (6) バックヤードの職員は、回付された申請書と RPA によって出力された仮異動票、証明等を確認し、審査を行ったうえで住民記録システムに更新処理を行う。
- (7) 異動処理後、交付窓口から住民を呼び出し、異動内容、他課での手続の説明を行う。併せて、他課での手続について記載されたガイドを渡す。
- (8) 他課の職員は市民課から訪れた来庁者に対し、それぞれの課毎の手続を行う。

6.2.1 改革前



- (1) オンライン申請
- ①PC、スマートフォンからオンライン申請を行う。
 - ②eメールで内容等の修正の依頼があれば修正を行い再申請する。
 - ③後日、郵送されてくる交付物を受領する。
- (2) 窓口への来庁

- ①申請書の記載を行い、本人確認を行ったうえで、窓口申請書を提出する。
- ②申請内容の確認を受け、必要があれば修正を行う。
- ③番号の発券を受け、待合スペースで座って待機する。
- ④職員からの呼び出しを受け、窓口で交付物を受領する。

【職員】

(1) オンライン申請

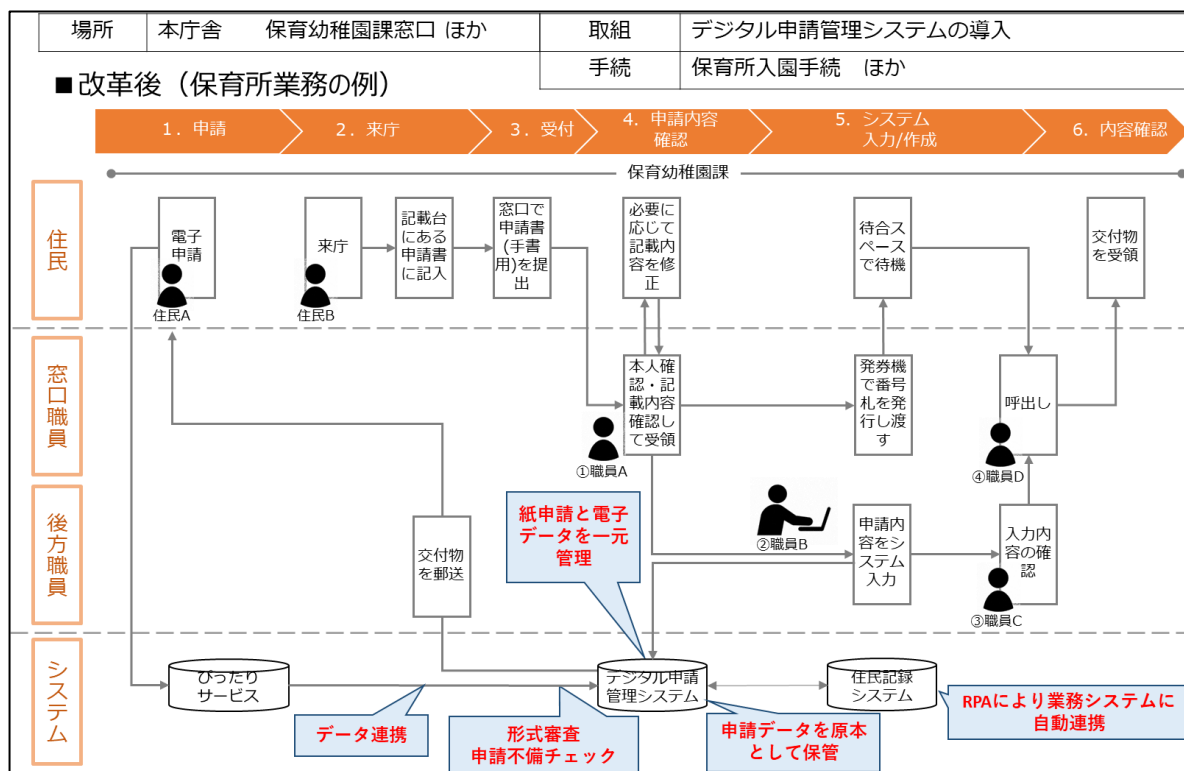
- ①届いたオンライン申請のデータをダウンロードし、内容を住民記録システムに入力する。
- ②住民記録システムから出力された帳票を原票として保管する。
- ③入力された内容を確認し、問題がなければ交付物を出力する。
- ④交付物を郵送で住民に送付する。

(2) 窓口への来庁

- ①受付窓口で待機し、来庁があった場合は、本人確認を行い、窓口で申請書を受領する。
- ②申請書の内容を確認し、修正があれば来庁者に依頼する。
- ③申請書に問題がなければ、発券機で番号発券（2枚セット）を行い、1枚を市民に渡したうえで交付窓口付近の待合スペースで待機するよう伝える。発券された番号札のもう1枚は、申請書と一緒にバックヤードへ回付する。
- ④バックヤードの職員は、回付された申請書を基に住民記録システムへの異動処理を行う。受付で把握できなかった記載誤り等があれば、再度、住民を呼び出し修正の依頼を行う。
- ⑤異動処理後、交付窓口から住民を呼び出し異動内容の説明を行ったうえで交付物を渡す。

6.2.2 改革後

＜図表 10 保育所入所手続業務フロー（改革後）＞



【住民】

(1) オンライン申請

- ①PC、スマートフォンからオンライン申請を行う。
- ②e-メールで内容等の修正の依頼があれば修正を行い再申請する。
- ③後日、郵送されてくる交付物を受領する。

(2) 窓口への来庁

- ①申請書の記載を行い、本人確認を行ったうえで、窓口申請書を提出する。
- ②申請内容の確認を受け、必要があれば修正を行う。
- ③番号の発券を受け、待合スペースで座って待機する。
- ④職員からの呼び出しを受け、窓口で交付物を受領する。

【職員】

(1) オンライン申請

- ①届いたオンライン申請のデータをダウンロードし、デジタル申請管理システムに取り込む。デジタル申請管理システムは住民記録システムと連動しており、取り込んだデータについては、システムで形式審査が行われる。審査の結果、不備があれば修正依頼を行う。
- ②審査に問題がなければ、RPAによって住民記録システムに入力される。
- ③入力された内容を確認し、問題がなければ交付物を出力する。
- ④交付物を郵送で住民に送付する。

(2) 窓口への来庁

- ①受付窓口で待機し、来庁があった場合は、本人確認を行ったうえで、窓口で申請書を受領する。
- ②申請書の内容を確認し、修正があれば来庁者に依頼する。
- ③申請書に問題がなければ、発券機で番号発券（2枚セット）を行い、1枚を市民に渡したうえで交付窓口付近の待合スペースで待機するよう伝える。発券された番号札のもう1枚は、申請書と一緒にバックヤードへ回付する。
- ④バックヤードの職員は、回付された申請書を基にデジタル申請管理システムへの入力を行う。その際、受付で把握できなかった記載誤り等があれば、再度、住民を呼び出し修正の依頼を行う。入力後、RPAによって住民記録システムに入力される。
- ⑤入力処理後、交付窓口から住民を呼び出し、異動内容の説明を行ったうえで交付物を渡す。

7. 課題解決に向けた取組の選定

7.1 窓口支援システムを用いた書かない窓口

7.1.1 課題

令和6年10月に実施した窓口体験調査、ワークショップにより多くの気づきがあり、様々な課題が判明した。その中でも特に以下の3点について、住民に負担をかけているという声が

多かった。

- (1) 来庁者が立ったまま列を作って受付待ちをしなくてはならない。
- (2) 申請書の作成で記載内容を迷ってしまう。
- (3) 複数種類の証明書を取得する際、申請書ごとの内容記載と住所・氏名の記入が必要になる。

7.1.2 対応策

前述の課題に対して以下の2点の対応策を用いた。

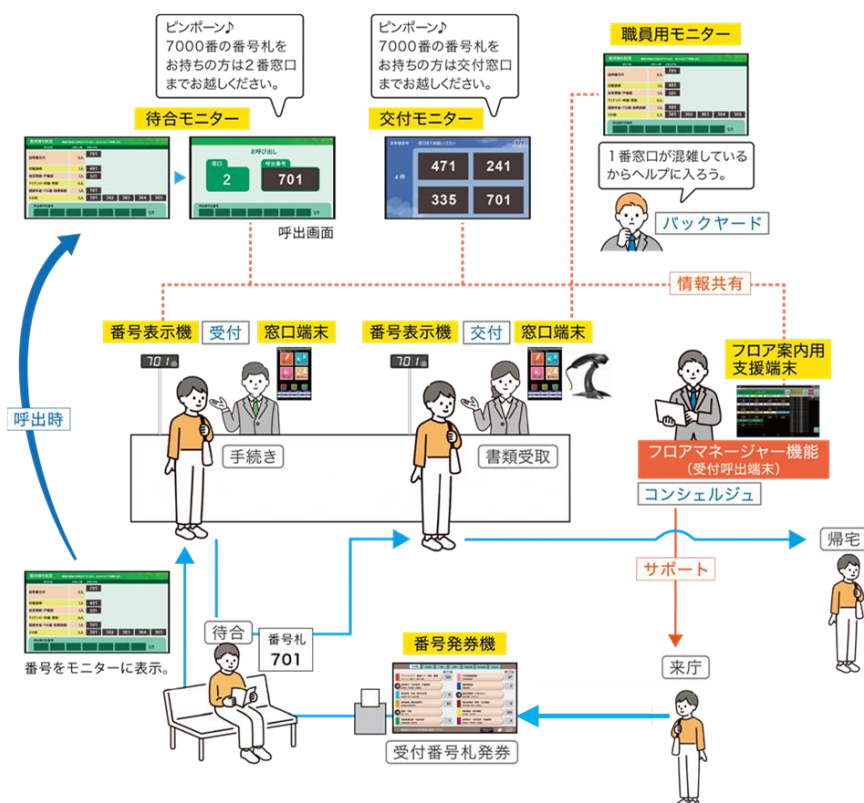
(1) 番号発券機の導入

(表示灯棚 初期経費 ¥6,235,570/ランニング経費 ¥1,056,000)

市民が来庁した際、はじめに番号発券を受けることにより、窓口から呼び出されるまでの間、待合スペースで座って待つことができるようになった。また、SMSでの通知により大まかな待ち時間を把握することができるようになり、不安の解消と時間の有効活用ができるようになった。

職員側については、はじめの発券によりどのような要件で市民が来庁したのかを職員用モニターで把握することができるようになり、効率的な対応が可能になった。

<図表 11 番号発券機イメージ図>



(2) 書かない窓口の導入

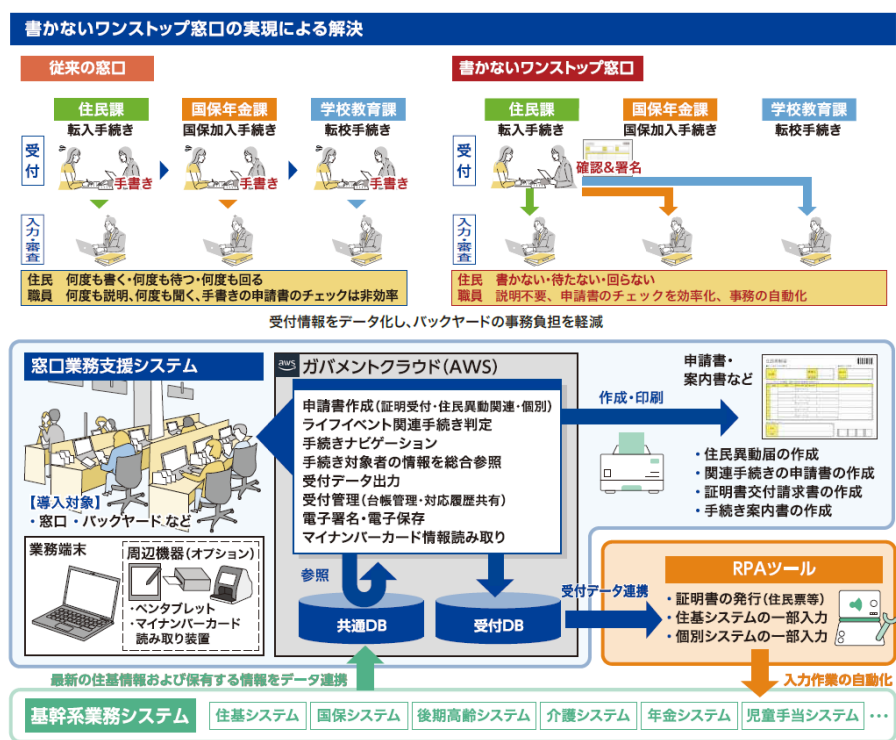
(㈱北見コンピュータ・ビジネス 初期経費¥29,180,250/ランニング経費¥12,441,000)

職員が聞取りにより申請書を作成することで、来庁者の「どの申請書を使えばよいのか」、

「申請書はどのように記載すればよいのか」といった手続に対する様々な不安を解消できた。また、証明発行に関する申請書の統合を行ったことで、ひとつの申請書に1回署名をすることで複数の証明の発行を受けられるようになり大きな負担軽減になった。

職員側については、住民記録システムとデータを連携している窓口支援システムを用いて受付を行うことができるため、来庁者の情報を把握したうえでの対応が可能になった。これにより受付後の申請書の修正が大幅に少なくなり、大きな時間短縮につながった。また、窓口支援システムで申請書を作成すると、自動的に RPA が動作し、住民記録システムへの異動入力や証明発行が行われるようになったため、時間と労力の大きな削減につながった。

＜図表 12 書かない窓口イメージ図＞



7.2 オンライン申請と紙申請の一元管理

7.2.1 課題

オンライン申請の普及を行っていく中で、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が発生していることが明らかになった。この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と考えられた。

また、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するため事務量の増加につながっていることも課題であることが明らかになった。

7.2.2 対応策

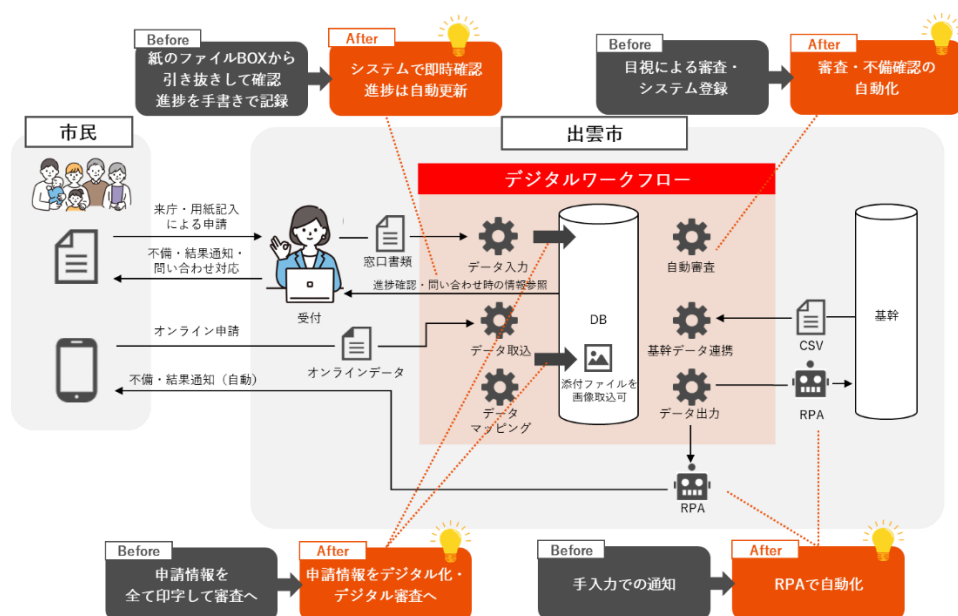
前述の課題に対して以下の対応策を用いた。

デジタル申請管理システムの導入

(TOPPAN(株) 初期経費¥25,890,700/ランニング経費¥8,300,000)

オンライン申請と紙の申請を電子データとして一元管理することでダブルトラックの解消を図った。また、デジタル申請管理システムと住民記録システムを連携することにより、オンライン申請の形式審査・不備確認の自動化を行った。住民記録システムへの RPA による入力についても実装し、職員の省力化を図った。

<図表 13 デジタル申請管理システムイメージ図>



7.3 外国籍住民のための事前手続ガイド

7.3.1 課題

市内に多く在住する外国籍住民について、転入、転居、転出等の住所異動の手続をする際、手続に関する事前の情報が不足していることが原因で、来庁時に手続が完了できず、後日、再来庁するケースがある。日本人向けにはライフイベント（戸籍届出、住所異動）に関する手続ガイドの Web サイトが準備されているため、外国籍の住民向けの手続ガイドの構築の必要がある。

7.3.2 対応策

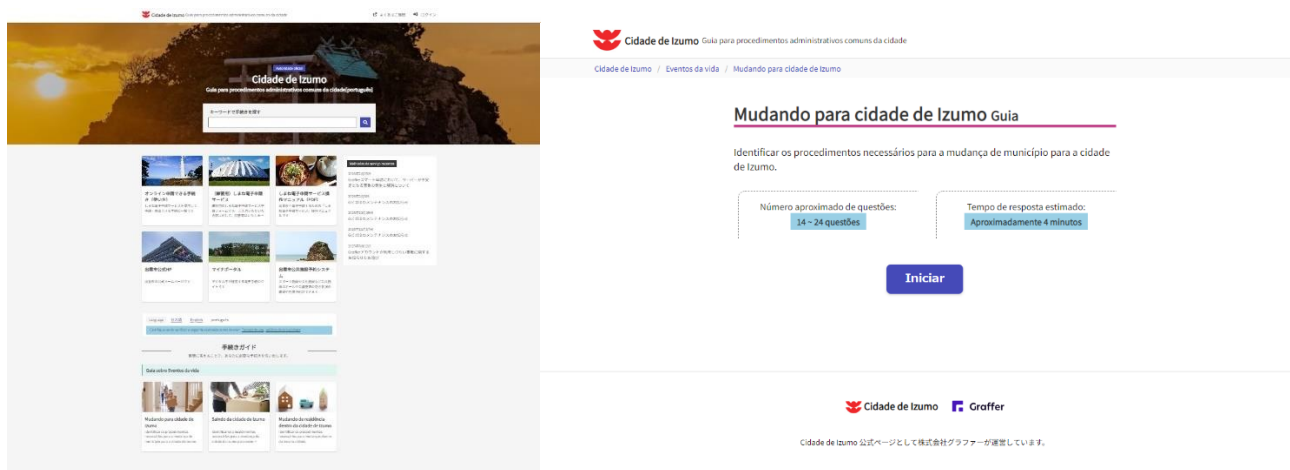
前述の課題に対して以下の対応策を用いた。

多言語版手続ガイドの構築

（TOPPAN(株)・(株)グラファ― 初期経費¥1,722,000/ランニング経費¥792,000）

転入、転出、転居という住所異動に係る手続について、来庁時の対象窓口や手続の際に必要な持参品を、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した。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ことができるようになった。

<図表 14 多言語版手続ガイドイメージ図>

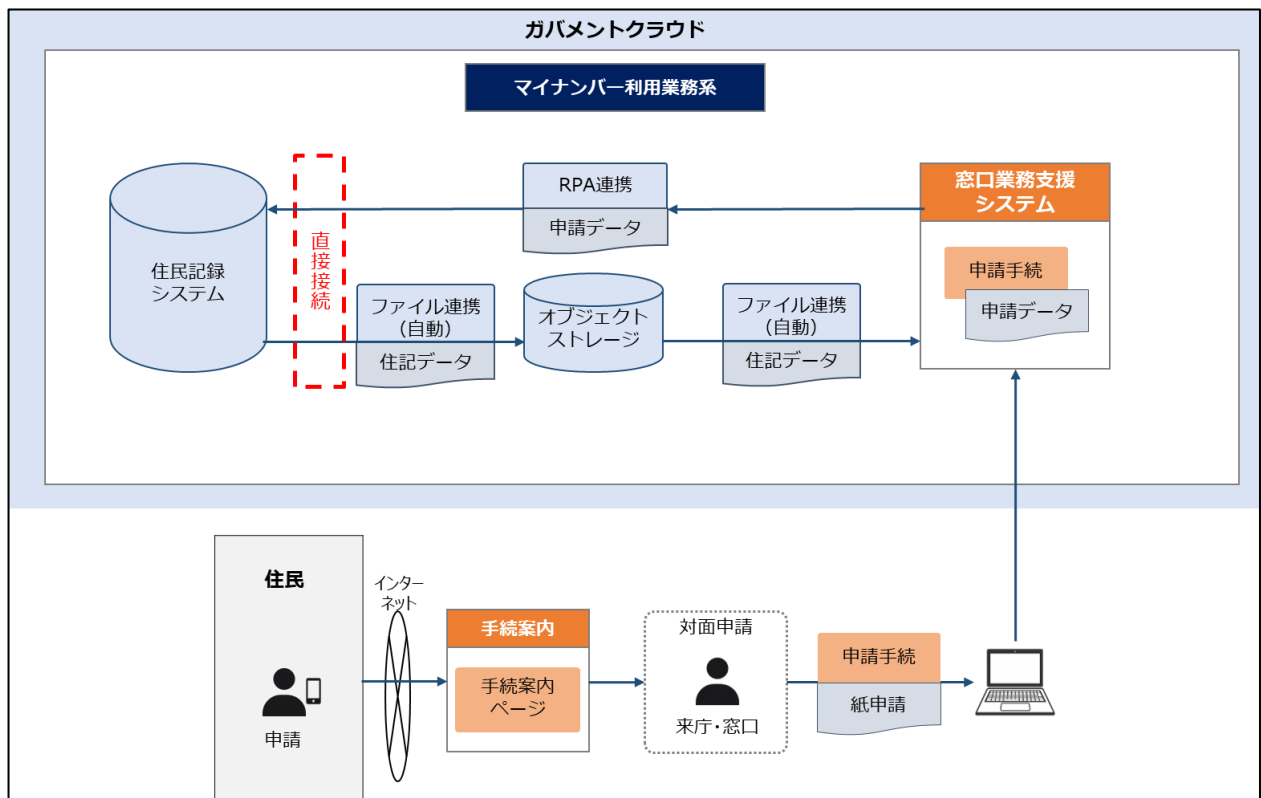


8. データフロー

8.1 書かない窓口のデータフロー

市民はインターネット系を用いて手続案内ページを閲覧し事前に手続情報を入手する。来庁時には職員が窓口支援システムに情報入力を行うことで、申請データを作成する。作成された申請データはRPAにより住民記録システムへと入力される。また、住民記録システムの情報は、オブジェクトストレージを経由することで、随時または日次のタイミングで窓口支援システムへと連携される。

<図表 15 書かない窓口データフロー図>



8.2 デジタル申請管理システムのデータフロー

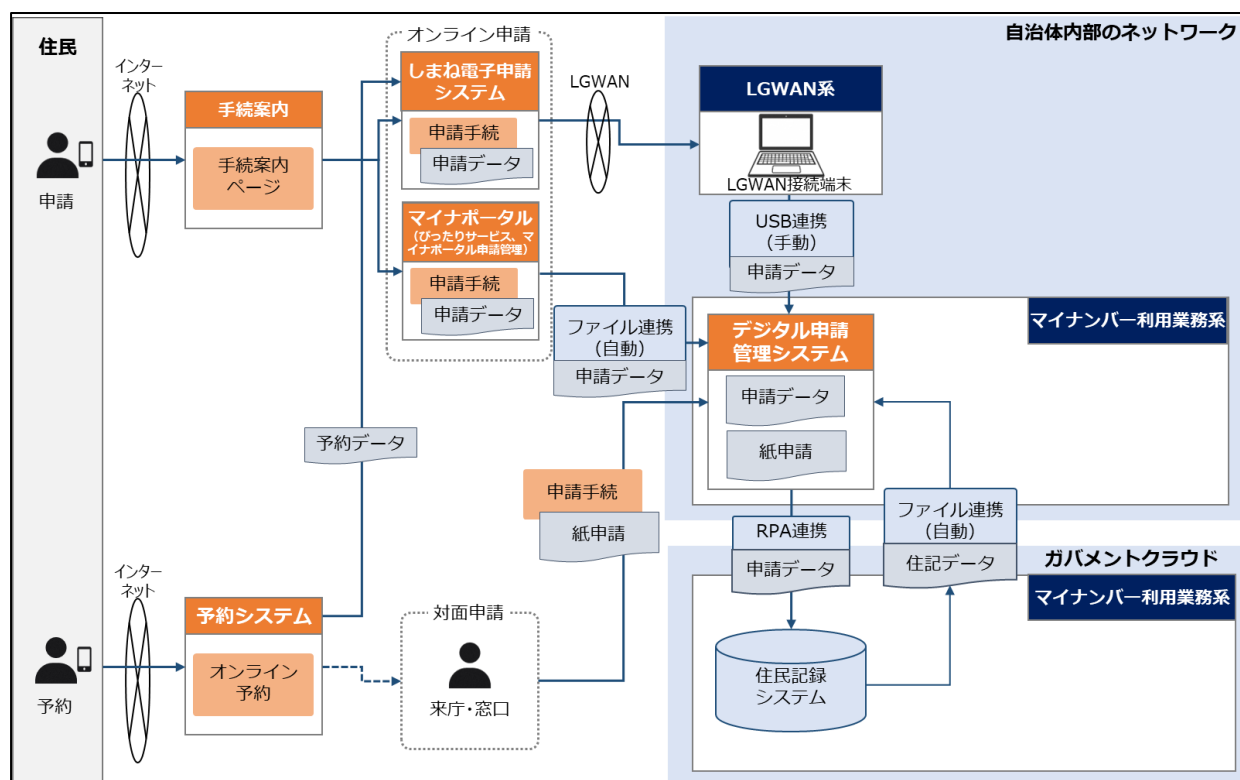
オンライン申請を行う市民は、インターネット系を用いてオンライン申請を行う。しまね電子申請システム（㈱グラファー）で行われた申請は、LGWAN 系の端末でデータをダウンロードされ、USB を用いた手動連携でデジタル申請管理システムへ取り込まれる。ぴったりサービスで行われた申請はファイル連携により自動的にデジタル申請管理システムへ取り込まれる。

窓口での紙による申請情報もデジタル申請管理システムに入力することにより、全ての申請情報が電子データとして一元管理される。

デジタル申請管理システムに取り込まれたデータは審査、判定等の業務に利用されるほか、市民からの電話問い合わせの際にも利用される。

処理の終わったデータについては、RPA により住民記録システムへ入力され、必要な帳票の出力等に利用される。

＜図表 16 デジタル申請管理システムデータフロー図＞



9. 費用対効果向上に向けた工夫

費用対効果向上に向けた取組として、オンライン申請増加に向けた以下の4つの取組を行った。

9.1 電子申請サービスの共同調達

令和5年度に、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島根県内の全市町村共同で調達した。県内の個々の市町村での調達に比べ、スケールメリットによる費用対効果を上げることができた。また、住民としても、共通のIDにより県および複数市町村に対し

てオンライン申請を行うことができるというメリットもあった。

<図表 17 オンライン申請イメージ図>

・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

○住民側申請画面

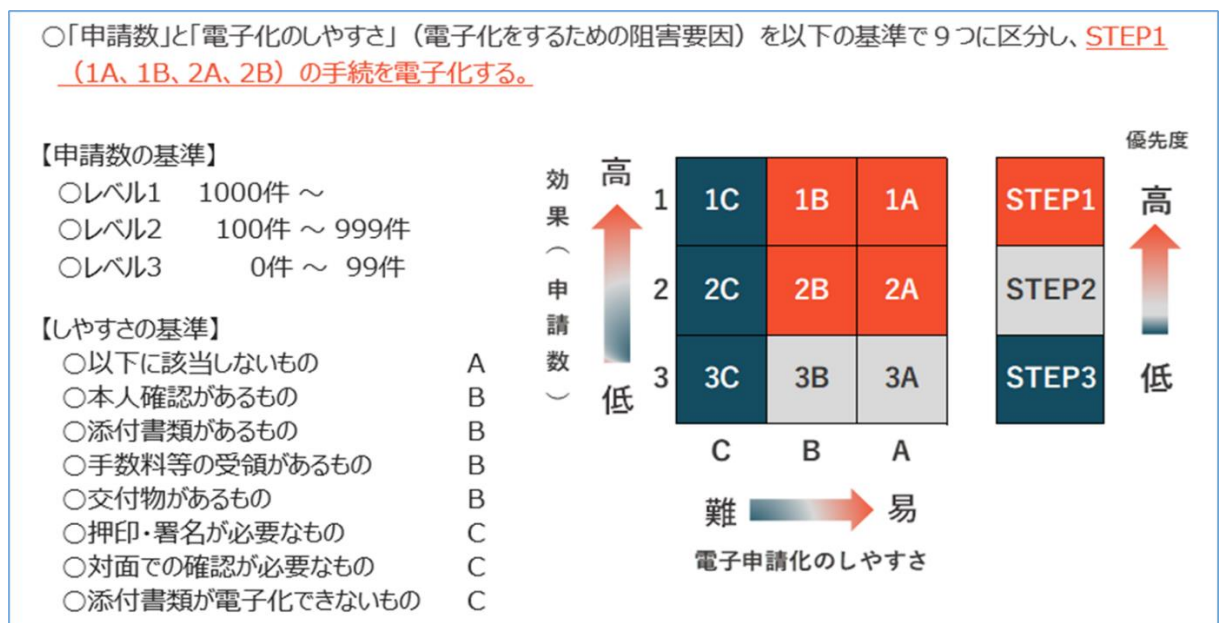
○住民側ポータル画面



9.2 オンライン申請フォームの拡充

令和 6 年度に、業者委託により 204 手続のオンライン申請フォームの拡充を行った。効果（申請数）と電子申請化のしやすさという 2 つの指標に基づいて手続の分類を行い、導入効果の高い手続を選択した。

<図表 18 オンライン申請拡充のための手続分析>



9.3 広報

オンライン申請の周知のために、チラシ、ポスターの作成を行った。また市広報記事への掲載のほか市内デジタルサイネージでの広告動画の放映を行った。

＜図表 19 オンライン申請広報内容＞

○チラシ、ポスター

市役所での各種手続が、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！

まずは一度練習してみましょう！

オンライン申請で暮らしがもっと便利に！

メリット1 24時間いつでも申請OK

来庁不要！
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申請が可能です。

メリット2 自宅で完結、移動時間ゼロ

交通費不要！
市役所までの往復時間や交通費が不要です。天候に左右されることなく、自宅に居ながら各種手続ができます。

メリット3 スムーズな手続き

待ち時間なし！
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。選定時期を気にせず、スムーズに手続ができます。

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。

練習用のオンライン申請サイト

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（※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がもっと便利になります！

市役所での各種手続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サービス
(出雲市しな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ができます

(利用可能な手続の例)

- ・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、さまざまな手続に対応しています。

公共施設の予約・空室状況閲覧サービス
(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)

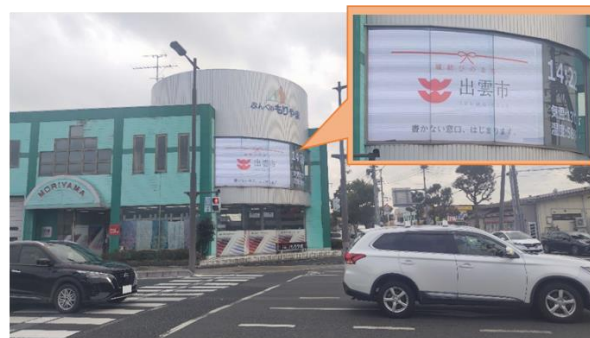
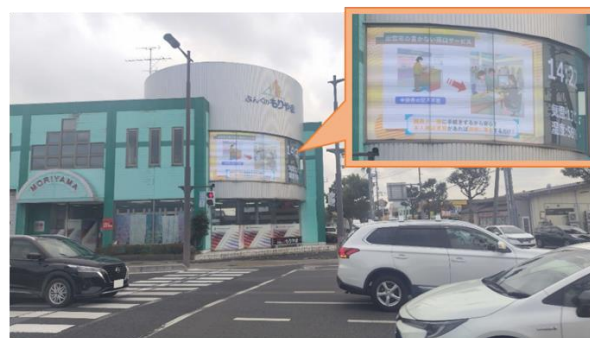
開催	8月 1日(金)	8月 8日(金)	8月29日(金)	14:00~15:30	TEL 53-5635
出雲	8月 4日(月)	8月18日(月)	8月25日(月)	10:00~11:30	TEL 62-5033
窪田	8月 5日(火)	8月12日(火)	8月19日(火)	10:00~11:30	TEL 85-2585
久木	8月29日(金)	9月 5日(金)	9月12日(金)	10:00~11:30	TEL 72-7474
大津	9月 2日(火)	9月 9日(火)	9月16日(火)	10:00~11:30	TEL 21-0172
荒木	9月 5日(金)	9月12日(金)	9月26日(金)	10:00~11:30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

※参加費は無料、参加申込は各コミュニティセンターにご連絡ください。
※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

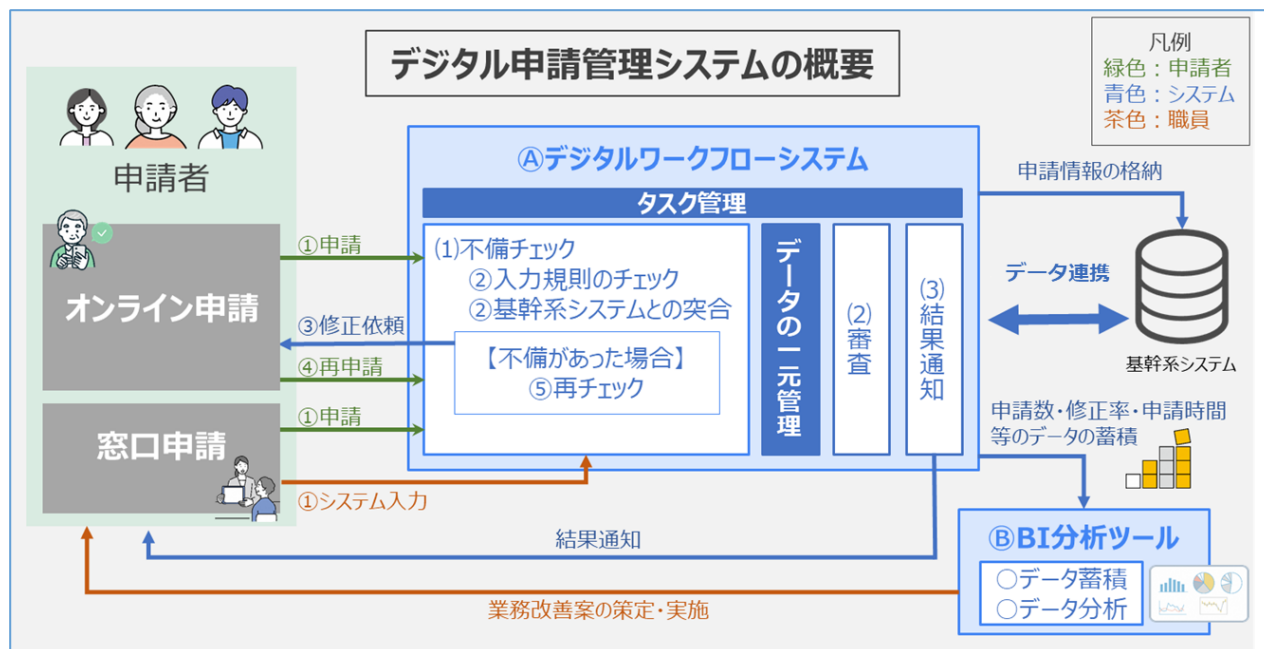
○デジタルサイネージ



9.4 バックヤード効率化による職員負担の軽減

前述のデジタル申請管理システムの導入により、ダブルトラックの解消を図ることで職員のオンライン申請へのネガティブなイメージを払拭し、職員側からの積極的なオンライン申請拡充を図った。

<図表 20 デジタル申請管理システム概要>



10. 効果検証

10.1 手続時間

転入手続について、閑散期、繁忙期ごとの改革前後の平均手続時間を計測した。

閑散期では改革前後で多少の時間短縮が見られた。これは、日本人の特例転入届における RPA の効果が大きいと考えている。書かない窓口については、来庁者が記載台で費やしていた時間を受付窓口で吸収することになるため、受付時間が増えるものの、その時間を差し引いても RPA の効果が大きかったのではないと思われる。

一方で、繁忙期については改革前後で手続時間の増加が見られた。これは、RPA を用いることができない外国籍住民の転入や紙の転出証明を持参される転入が原因ではないかと考えている。紙の転出証明を持参される転入については、今後、全国の市町村の標準準拠システムへの移行が進むにつれ、データによる転出証明情報の取得ができるようになることにより手続時間が短縮されていくと思われる。

<図表 21 転入手続の改革前後比較>

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	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

10.2 住民満足度

住民満足度については、転入手続のために来庁された市民に対して、手続全体としての満足度（10 点満点）、手続時間（5 点満点）、手続の簡便さ（5 点満点）についてのアンケートを行った。

全体の住民満足度については改革前後とも比較的高い点数となっている。手続時間については閑散期、繁忙期とも改革後の方が高い点数となっている。前述の平均手続時間のとおり、手続全体の時間は大きく変わっていないが、市民の体感での時間の改善がみられていると思われる。また手続の簡便さについても、閑散期、繁忙期とも改革後の方が高い点数となっている。住民自ら申請書の記載をすることがなくなったことが大きな要因ではないかと思われる。

<図表 22 住民満足度の改革前後比較>

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
住民満足度 (10点満点)	8.89	8.00	8.90	8.90
手続時間 (5点満点)	2.21	2.55	2.10	2.60
手続の簡便さ (5点満点)	2.58	3.00	2.65	3.55

10.3 職員満足度

職員満足度については、手続全体としての満足度（10 点満点）、処理時間（5 点満点）、事務の簡便さ（5 点満点）についてのアンケートを行った。

職員満足度については全体の満足度、処理時間、事務の簡便さすべてにおいて閑散期、繁忙期とも改革後のほうが高い点数となっている。書かない窓口の導入効果があったと思われる。一方で、住民満足度とくらべると、全体としての点数が低い傾向がみられるため、引き続きワンストップ手続の拡大等の事務改善を続けていく必要があると考える。

<図表 23 転入手続の改革前後比較>

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
職員満足度 (10点満点)	4.67	6.90	4.58	6.90
処理時間 (5点満点)	1.33	2.60	1.50	2.60
事務の簡便さ (5点満点)	1.50	2.80	1.42	2.80

11. KPI の達成状況

設定していた KPI の達成状況は以下のとおりであった。

＜図表 24 主な KPI 達成状況＞

KPI	改革前	本年度	目標値
来庁者数	76,992 人 (R6.3 末時点)	72,019 人 (R8.2 末時点)	20%減 (R5 比)
住民満足度	値なし	4.0	4 点/5 点 (80%)
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
マニュアル作成数	0	80	370 項目

来庁者数については、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」の実現を目指した。年々来庁者数は減少してきているが、本年度はマイナンバーカードの更新による来庁者数が多かったため、想定していたよりも多くの来庁者があった。継続的に、コンビニ交付の促進を行い来庁者の削減につなげていきたい。また、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っていく。

住民満足度については、書かない窓口を導入しバックヤードと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。今後は、書かない窓口を市民課以外の課にも展開することや、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っていく。

ライフイベント窓口対応時間については、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が、全体としては現状大きな時間削減にいたっていない。引き続き出生届等のライフイベントのワンストップ手続を拡充させていきたい。

マニュアルの作成数については、書かない窓口の導入に併せて、市民課手続の分析を行い、各手続のフローを明らかにしたうえでマニュアルを作成した。また、デジタル申請管理システム導入手続のマニュアルを作成した。今後は、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きたい。

12. 費用対効果の検証

本事業の費用対効果について、デジタル申請管理システムおよび窓口支援システムの導入に関して検証を実施した。費用対効果の算出方法として、本事業による改革での職員の人件費削減額を算出し、ツール導入にかかる費用や運用経費を差し引き、費用削減効果を算出した。

デジタル申請管理システムについて、ツール導入によるシステム入力負担の削減時間として、実測値 1 件当たり 5 分を用いた。当該申請の年間申請件数が約 24,000 件あることから 2,000 時間の削減

減効果を算出した。またデータの一元管理による電話対応の効率化として、改革前には1件あたり平均15分かかっていた対応時間が、改革後は平均7分程度に削減できていることから、8分の削減時間を算出した。1日あたり5件程度の問い合わせがあり、年間開庁日を200日として計算を行い、約130時間の削減時間を算出した。人件費については当該業務に従事する職員の平均時間単価2,011円を用いた。結果として、2,130時間×2,011円≒428万円の削減効果となった。

窓口支援システムについては、市民課での証明発行手続の削減時間を、窓口体験調査の結果から4分とした。令和6年度の実績値として年間証明発行件数が約150,000件あることから、4分×15万件=10,000時間を削減時間とした。人件費については当該業務に従事する市民課職員の平均時間単価2,173円を用いた。結果として、10,000時間×2,173円≒2,173万円の削減効果となった。

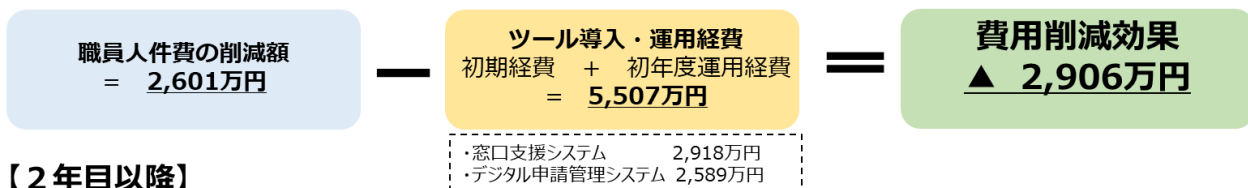
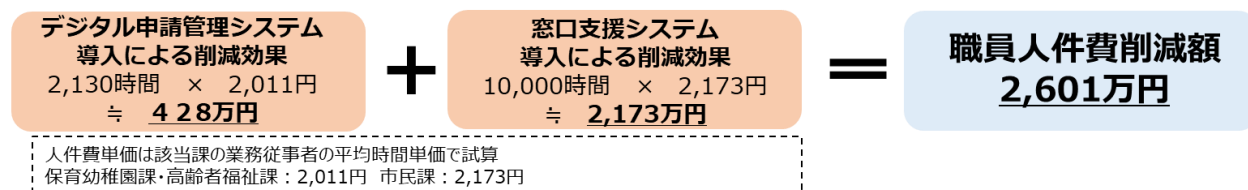
以上の計算から、両システム導入による職員人件費削減額は2,601万円となった。

ツール導入、運用にかかる経費は初期経費と初年度運用経費を合わせて5,507万円かかるため、初年度としては、職員人件費削減額(2,601万円)からツール導入・運用経費(5,507万円)を差し引くと、2,906万円の費用増加となった。

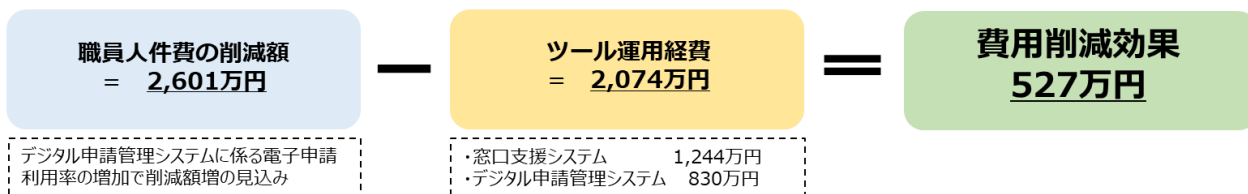
2年目以降については、職員人件費削減額(2,601万円)からツール運用経費(2,074万円)を差し引いた、527万円の費用削減効果となり、5～6年で費用対効果を得ることができると試算した。

<図表 25 費用対効果の検証>

【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）



【2年目以降】



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

13.1 改革の効果

本業務の改革の効果として以下の5点を挙げる。

- (1) 住民記録システム情報の窓口支援システムへのプリセットによる申請書記載時間削減
住民記録システムと窓口支援システムを連携することで書かない窓口を実現した。これにより改革前の市民の申請書記載時間（5～15分）を改革後は0分とすることができた。
- (2) オンライン申請の拡充による職員業務時間の創出
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、結果として、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になった。
- (3) 事務室レイアウト変更による業務効率向上
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が向上した。
- (4) データの一元管理による時間削減
オンライン申請受付時に、住民記録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分短縮できた。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約8分短縮できた。
- (5) 外国語手続ナビ閲覧件数
1か月当たり約30件の閲覧があった。人口あたり利用率は日本人の2倍に相当する。
（外国人0.6% 日本人0.3%）

13.2 さら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。また、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。

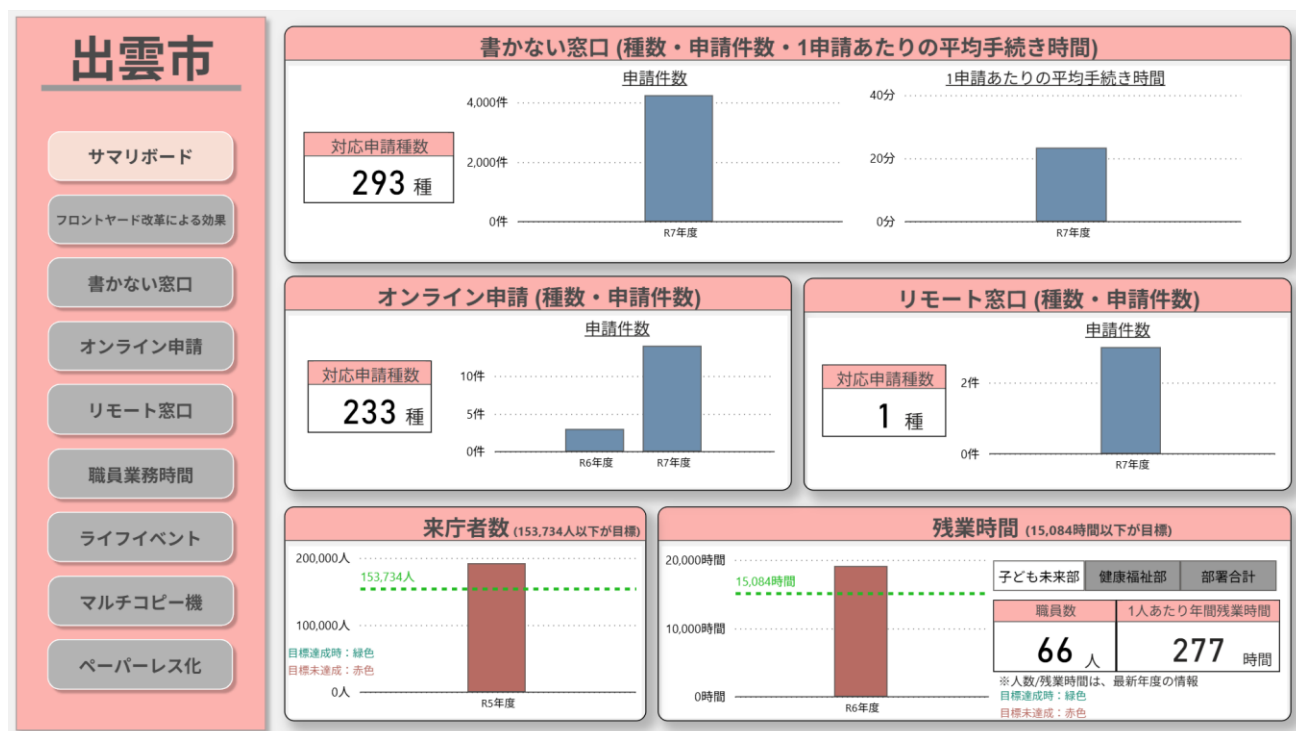
本業務では業務改善につなげるための情報を可視化するBIツールの構築も行った。BIツールに取り込むデータは以下のとおり。

- (1) デジタル申請管理システム関連データ
- (2) 来庁者数
- (3) マルチコピー機利用実績
- (4) 窓口課の時間外勤務実績
- (5) リモート窓口関連データ
- (6) 窓口支援システム関連データ
- (7) コピー機利用実績
- (8) オンライン申請利用実績

- (9) 満足度アンケートデータ
- (10) 窓口体験調査データ
- (11) 部署別職員数

これらの情報を BI ツールで複合的に可視化し、今後の業務改善につなげる基礎資料にするとともに、分析結果を庁内に公開することで改革の機運醸成へとつなげていきたい。

<図表 26 BI ツールサマリ画面>



14. 今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し

14.1 課題・要因・解決策

今年度の取組の中で以下に示す 3 点の課題が生じた。

- (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。

この課題の要因としては、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ことが挙げられる。そのため、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等を考慮する必要がある。

- (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。

この課題の要因としては、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

効果が低いことが挙げられる。そのため、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。

この課題の要因としては、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ことが挙げられる。そのため、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ことを進めていきたい。

これらの課題に対して、本実証期間中に以下の2点について改善を行った。

- (1) 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。
- (2) 導入したBI ツールによる分析、課題抽出を行った。

14.2 今後の見通し

次年度以降は以下の取組を行い、引き続き課題解決へ努めていきたい。

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) BI ツールにより抽出された課題を基に業務改善を行う。

<図表 27 リモート窓口イメージ図（仮）>

