

# 自治体フロントヤード改革推進手順書 改訂概要【第1.1版】

## 手順書について

全国の自治体の総合的なフロントヤード改革を推進するため、自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト採択団体の取組等に基づき、自治体の人口規模等を考慮し、**改革の各段階でやるべきことや留意点**がわかる手順書として、令和7年5月30日に策定したもの(自治体DX検討会を開催(書面開催及びオンライン開催))。自治体フロントヤード改革専用Webサイトにて公表中。

## 改訂概要

○ 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)における**各モデル団体の取組内容のポイント**を手順書に反映する。

### 【主な反映内容】

- ・**データ連携等に係る記載の充実** 電子審査・電子通知等の導入によるバックヤード業務効率化の取組の紹介
- ・**データ利活用に係る記載の充実** AI等を活用したデータ分析による窓口業務改善やデータを活用したEBPMの取組の紹介
- ・**住民ニーズへの対応に係る記載の充実** 効率的な周知やシステムの多言語化等の更なる利便性向上に向けた取組の紹介

○ 併せて、掲載資料の時点更新等を行う。

人口規模別のモデル			先駆けとなる改革に取り組むモデル		
人口 1万人未満	山形県 西川町	○9割近いマイナンバーカード保有率を活かした、オンライン申請・デジタル通知の推進・導入 ○高齢者対応を意識した職員が移動するワンストップ窓口	他自治体等との連携	山口県 宇部市	○県内自治体との事務の共同委託を見据えたりモート窓口・DXコールセンターの導入 ○地元高専と連携したデータ分析による業務改革
人口 1～5万人	佐賀県 嬉野市	○コンシェルジュ(職員)配置やリモート窓口等により庁舎統合で縮小される庁舎の窓口機能を維持・向上 ○R5年度モデルを発展させた汎用性の高い改革モデル	データ連携等によるバックヤード業務効率化	兵庫県 神戸市	○年間約145万時間に及ぶバックヤード業務のボリュームゾーンを捉えてフロント・バックを一気通貫で効率化 ○申請情報の自動入力・審査、起案文書の自動登録等を導入
人口 5～10万人	大阪府 河内長野市	○オールドニュータウンを抱える団体のデジタルディバイド対策(申請書作成をサポートする書かない窓口の導入等) ○予約システム・セルフ端末の充実による業務効率化を実現			
人口 10～30万人	宮崎県 延岡市	○デジタルネイティブ世代が多い出産・子育て手続を対象に、申請から通知までを一気通貫でデジタル化 ○住民の声を収集・反映させるサイクルを徹底	住民情報の活用に向けたシステム開発	茨城県 つくば市 /静岡県 浜松市	○行政課題(公共施設の最適配置、保育施設の需要分析等)に対応するため、保有データを庁内で活用できるよう抽象化するシステムを開発(共同提案)
	島根県 出雲市	○中山間地域住民や高齢者の移動負担、外国人住民の言語課題を複数デジタルツールで解消 ○データ対応の徹底によるダブルトラックの解消			

# 自治体フロントヤード改革推進手順書の構成と改訂内容

## 現行

## 改訂内容

### 手順の構成

### 記載概要

#### 第1章 背景・取組意義

自治体フロントヤード改革の背景や取組意義を庁内の意思決定権者に説明できるように、国の動向や改革の必要性、全国自治体の取組状況等について記載

#### 第2章 改革の進め方

自治体フロントヤード改革の全体像や進め方を庁内に説明できるように、改革実施の流れや取組の概要、進め方のポイントについて記載

#### 第3章 改革の準備

全庁をあげた推進体制の構築、目指す姿の設定、現状分析により抽出された課題を踏まえた取組・手続の選定等ができるように、全庁的・横断的な推進体制の重要性やプロジェクトチームの構成例、具体的な現状分析の手法、取組・手続選定、成果指標の考え方等について記載

#### 第4章 改革の実施

既存業務の見直しの重要性、適切な仕様書の策定、改革の効果検証、スケジュール作成等を行うことができるように、デジタルツールの導入方法の検討や仕様検討のポイント、効果検証の観点等について記載

#### 第5章 改革を進めるに 当たっての留意事項

改革を進めるに当たり陥りやすい失敗・支障事例と対応策を記載

#### 第6章 国の取組・情報提供等

自治体がフロントヤード改革を進める上で利用可能な国の支援策や情報提供等を記載

#### 第7章 様式・付録

現状分析等で使用する調査票の様式や人口規模等に応じた取組例を提示

### データ連携・バックヤードの効率化

- 「3.7.1 課題解決に向けた取組の選定」に業務改善の取組例として**電子通知**を追加（延岡市・西川町）
- 「4.2.1 導入方法の検討」に掲載の業務フロー作成例に**電子審査の業務フロー**を追加（延岡市）
- 「4.3.4 バックヤード業務の効率化」に、事例として**一気通貫したデータ連携による効率化**の取組を掲載（神戸市）

### データ利活用

- 「4.3.5 窓口業務改善のためのデータ利活用」に、事例として**宇部市の生成AIを活用したデータ分析**の取組を掲載（宇部市）
- 併せて、「**データを活用した企画立案手法**」として**データを活用したEBPM等**の取組を掲載（つくば市・浜松市）

### 更なる利便性向上

- 「4.2.3 取組の実施」に、住民周知の事例として**来庁予約システム周知**の取組（河内長野市）、**「デジタルデバйд対策」**の記載を拡充し**住民向け出前講座**の取組を掲載（西川町）
- 「4.3.2 電話対応の効率化」を新設し、**電話対応の外部委託の作業手順等**を掲載（嬉野市）
- 「4.3.3 ツールの多言語対応等」を新設し、外国人住民向けの取組事例として**システムの多言語化等**を掲載（出雲市）

- 「1.3.全国の取組状況」等を自治体フロントヤード改革取組状況等調査結果を基に時点更新