

市民と取り組むフロントヤード改革事業

事業概要

1. 委託事業の概要

住民と行政との接点であるフロントヤードの総合的な改革を進めるため、「住民の希望に沿った窓口の実現」と「職員の時間を生み出す業務フロー」に重点を置いた汎用性のある人口規模別のモデルや先進的な取組を行うモデルを構築するとともに、その横展開を図ることを目的として実施する。

- ・委託額上限：1団体あたり1億2千万円
- ・事業期間：契約日より令和8年3月31日まで

2. 事業概要

本事業においては、児童手当、出産・子育て応援交付金、出産一時金、子ども医療費、児童クラブ、児童扶養手当、ひとり親医療費、保育所入所の手続に係る「申請」から「事務処理」を経て「通知」までの一連の手続きを、オンラインで一気通貫して行える仕組みを構築するとともに、「市民参画」によって市民の声を反映した改革を推進し、継続的なフロントヤード改革を展開する。

整備事業費：119,339千円（全額国が支援し、市の一般財源による負担はありません）

※詳細は別紙参照

※整備後の運用費用は今後精査します（概ね800万円程度を想定していますが、変動する可能性があります。）

3. 取組内容

【申請】

住民からの各種申請については、オンライン申請や書かない窓口、オンラインによる面談を活用し自宅等からの手続きを可能とするほか、来庁が必要な手続きにおいても来庁予約や窓口における申請支援等を行うとともに、郵便局の窓口を利用した申請受付など複数の申請方法を整備することで利便性の向上を図る。

また、複数の申請を一度に行うことができるよう申請様式の見直し等も同時に行うほか、マイナンバーカードを活用した氏名等の基本4情報の入力省略や申請に関する相談をオンラインで受け付けるなど、住民目線での改革を推進する。

【事務処理】

申請手法に関わらず、申請されたものを一元的にデータ化するとともに、電子審査システムによって審査を自動化することで、職員の負荷軽減を図る。

また、事務処理の進捗状況を可視化することで、事務処理の遅延やミスの防止を図る。

あわせて、本事業で収集する申請件数や処理時間、市民満足度等の各種データを分析・可視化することで、事務処理に時間を要している部分を的確に捉えて、業務の効率化を図る。

【通知】

申請結果について、住民への通知を従来の紙から電子に移行することで、住民がいつで

も通知を確認できる環境を整え、書類の紛失や毀損のリスクの低減を図るとともに、誤送付等の事務処理ミスを防止する。

この通知にあたっては、本市が既に整備している住民向けスーパーアプリである「のべおかポータル」を活用し、住民は手続きの進捗状況を確認できるほか、行政は住民側の開封状況の確認やアンケートを収集することが可能となり、住民の声を反映させた継続的な改革に繋げる。

なお、アンケートの収集結果は自動で可視化できる仕組みとなるため、集計等に係る職員負荷は低減し、市民の声を迅速に業務改善に反映させることが可能となる。

【市民参画】

本事業の実施にあたっては、市民がオンライン申請等へ移行することにより、窓口来庁者数や窓口滞在時間の減少による利便性の向上、バックヤード（職員の事務処理）における処理時間の短縮等による行政事務の効率化が期待される。

従って、市民が参画することによるオンライン申請へのシフトや市民目線での改革の推進等により、改革の効果が最大化されるため、オンライン申請への誘引や市民の声を効果的に業務改善に反映させるためのアンケート収集に、本市の地域通貨をインセンティブ（動機付け）として活用する。

これらの枠組みを構築し、行政と市民とが協働してフロントヤード改革に取り組むことで、効果的・効率的な行政運営サイクルを生み出すことを目指す。

【郵便局の活用】

本事業の推進にあたっては、マイナンバーカードの利用が必要不可欠であるが、本市においては、令和7年度以降に約5万件の電子証明書やマイナンバーカードの更新等が見込まれているため、庁舎から距離があり、人口の多い地区に位置する複数の郵便局に業務を委託するほか、マイナンバーカードの更新に関しては職員を派遣して本人確認等を行うことで、より市民に近い行政サービスの提供へとつなげる。