

【人口10万人から30万人】

宮崎県 延岡市

(人口 11.4万人 人口密度 132.4人/km²)

市域広

山林多

過疎

離島有

事業概要

- 申請者がデジタルネイティブ世代であり、職員業務負担が大きい、**出産・子育て**を対象に、「申請」→「事務処理」→「通知」まで**一気通貫にデジタル化**
- オンライン化、ワンストップ化による住民の利便性向上と、データ連携等による職員業務効率化・事務処理ミスの防止を図る
- オンライン申請を行ったアンケート回答者には、地域通貨のポイントを付与し、**住民の声を収集・反映させるサイクルを徹底**

① 住民との接点のオムニチャネル化

<フロントヤード>

書かない窓口 (庁舎)



申請データ作成時の
住民データ利活用

オンライン手続・相談 (自宅)



申請ツールのオムニチャネル化
住民データ活用でさらにスムーズに

② 業務効率化と事務処理ミスの防止 改革に住民の声を反映

<バックヤード>

様々な経路の申請データを一元管理
職員負担も軽減

オンライン

書かない
窓口

紙申請

電子審査
システム



申請データ
一元化

基幹系
システム

内部事務系
システム



オンライン
申請



アンケート
回答



地域通貨 P

フロントヤード改革に関する住民
の声を改革に反映

③ 申請から通知まで 一気通貫の業務効率化

<フロントヤード・バックヤード>

フロントヤード

検索・申請

結果受領

結果受領

ポータルアプリ
に集約

ポータルアプリ
に集約

バックヤード

受領・審査

結果通知

結果通知

電子審査に
集約

電子審査に
集約

申請の電子化

自動審査
基幹連携

通知の
電子化

フロントヤードからバックヤードまで
一気通貫で業務を効率化

郵便局の活用

本事業で活用するマイナンバーカードについては、令和7年度以降に約5万件の電子証明書やカードの更新が見込まれているため、複数の郵便局に業務を委託するほか、カードの更新に関しては業務効率化により生み出された時間を活用し、職員を派遣して本人確認等を実施

主なKPI (～R9年度末)

① オンライン対応手続数 100手続 (R6 44手続)

② オンライン申請利用率 80% (R6 28%)

③ バックヤード処理時間の減少率 ▼70%

④ 利用者満足度 80%以上

「市民と取組むフロントヤード改革」 <延岡市（11.4万人）>

取組全体の体系図等

