

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

【市民と取組むフロントヤード改革】

- フロントヤードでは、申請ツールをオムニチャネル化し、マイナンバーカードの基本4情報やオンライン相談を活用することで、入力負担の軽減を図る。
- バックヤードでは、申請データを一元管理し、電子審査システムを導入することで、職員の負担軽減と事務処理ミスの防止を図るほか、本人等への審査結果の通知を電子化し、一気通貫の業務効率化を図る。
- 住民の声を反映させた窓口改革を継続的に行うため、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する。

【対象手続】

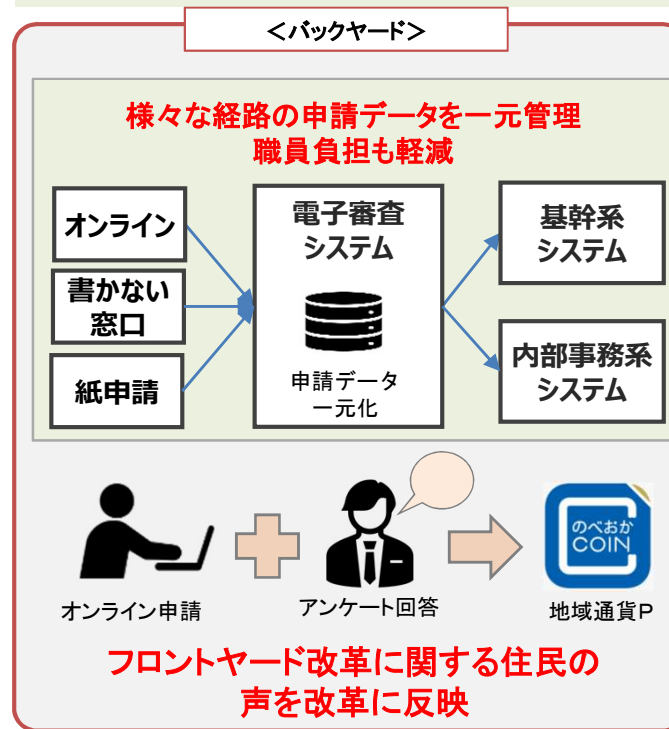
- ①保育所入所 ②児童クラブ ③児童手当 ④子ども医療費 ⑤児童扶養手当 ⑥ひとり親医療費
- ⑦出産・子育て応援交付金 ⑧出産一時金

事業概要

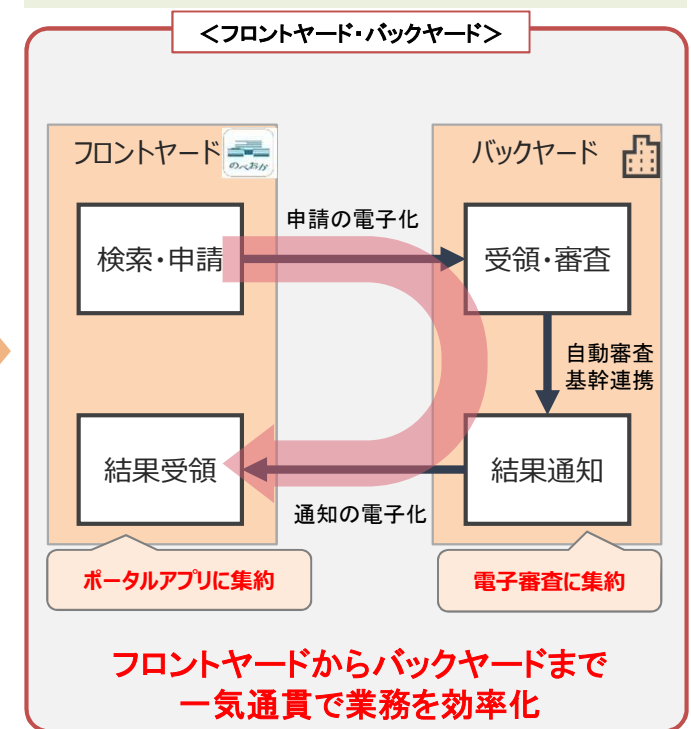
① 住民との接点のオムニチャネル化



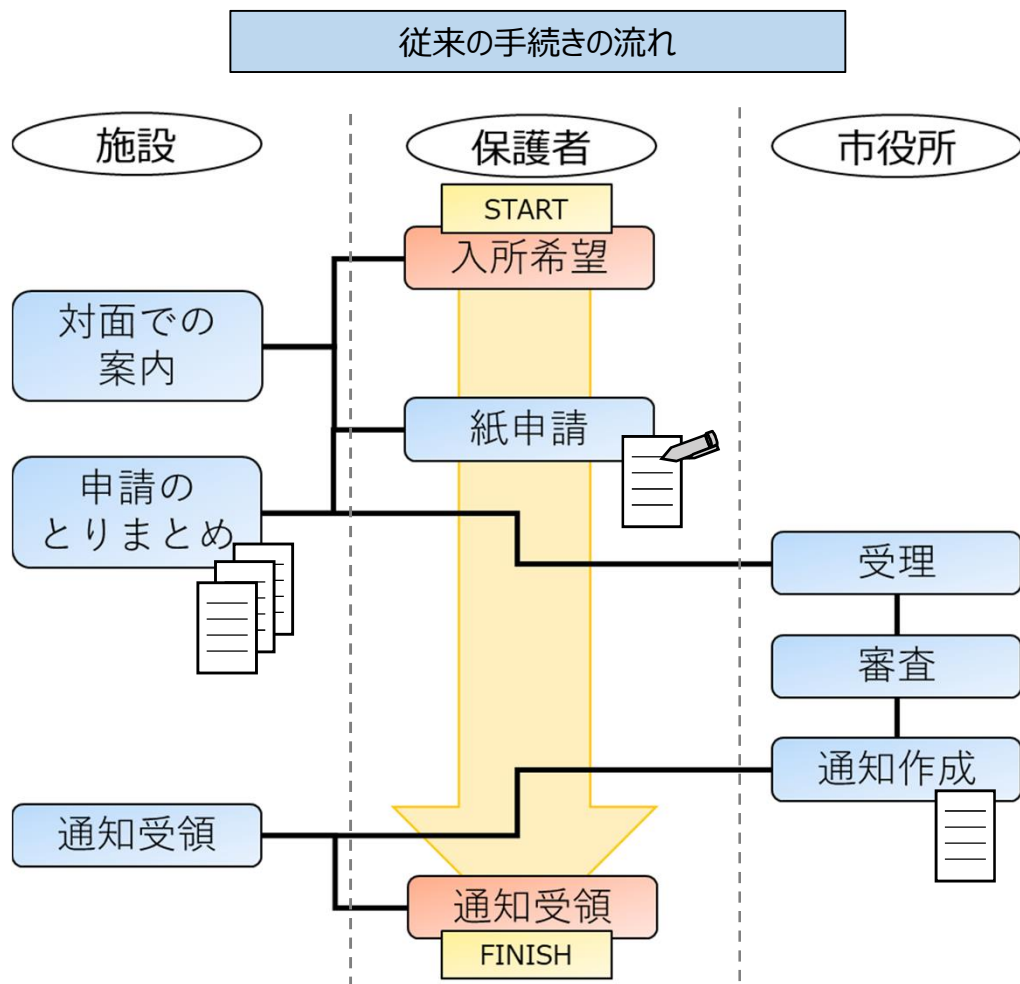
② 業務効率化と事務処理ミスの防止 改革に住民の声を反映



③ 申請から通知まで 一気通貫の業務効率化

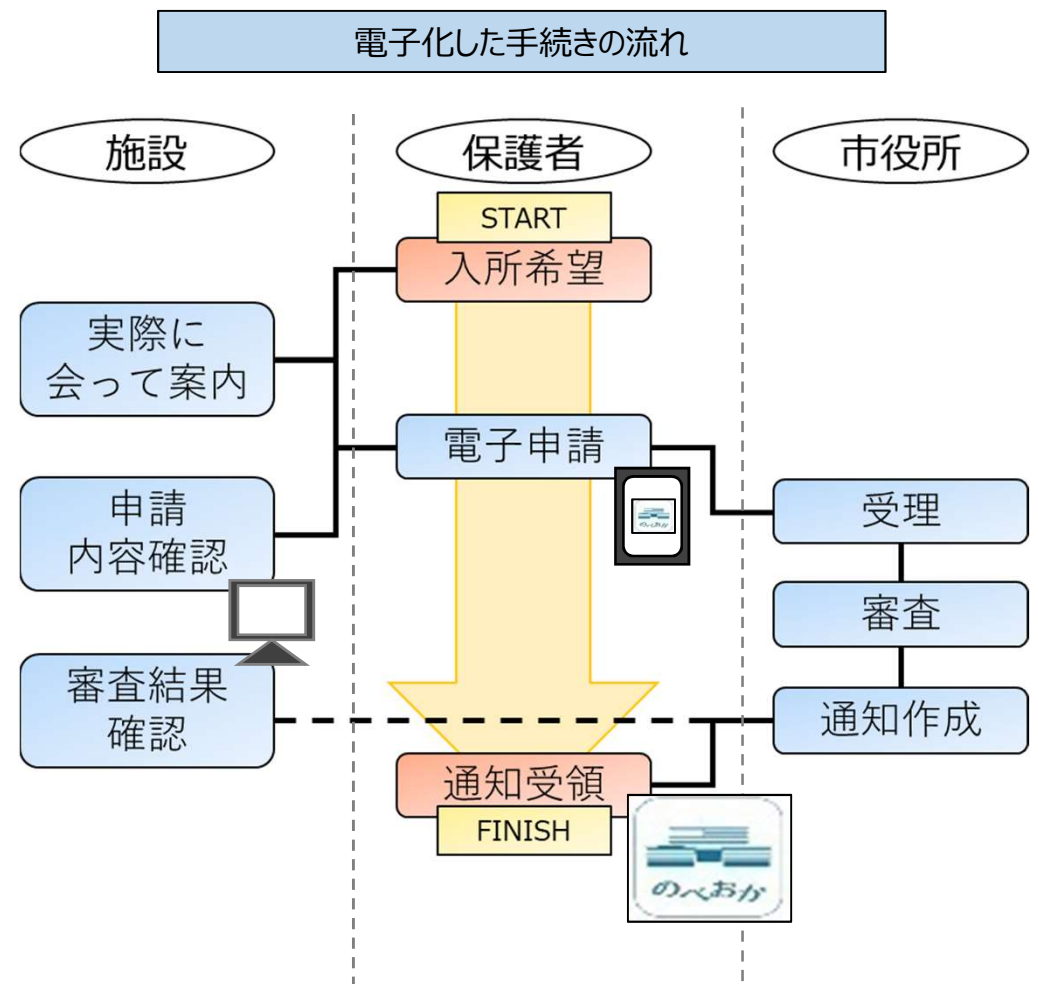


【例】保育所等入所手続き



- ◆紙申請による非効率
- ・申請情報の手書き
 - ・システムへの手入力
 - ・通知の紛失等

本プロジェクトで
電子化することで・・・



- ・マイナンバーを活用して、基本4情報（氏名、住所、生年月日、性別）を自動入力
- ・申請間違いが減少するような入力ガイダンスを導入し、利便性向上
- ・申請内容のデータ化によりシステムへの自動取込を行い、業務の効率化や事務処理ミスを低減
- ・電子通知がスマホに届き、いつでも内容を確認できるなど利便性が向上