

宇和島市フロントヤード改革指針 概要

➤ 策定の趣旨

■背景と取組状況

本市では、少子高齢化を伴う人口減少の急速な進展をはじめ本市が直面する課題に対応する上で、D X（Digital Transformation）の推進が極めて重要であるという認識から、2022年度から2024年度までを計画期間とする「宇和島市D X推進計画」を2022年2月に策定し、「行政デジタル化」をはじめ、市民サービスの向上や行政運営の効率化に積極的に取り組んできました。

■フロントヤード改革の必要性

一方で、今後さらに自治体の行政資源が制約されていく中でも、多様化する住民の生活スタイルやニーズに対応した持続可能な行政サービスの提供が求められています。このため、2025年度から2027年度までを計画期間とする「第2期宇和島市D X推進計画」において、フロントヤード（住民と行政との接点）となる窓口業務の改革を重点取組項目として位置付けました。

■進むべき方向性

このような背景から、これまでの行政手続のオンライン化にとどまらず、「書かない窓口」の推進など、窓口の多様化・充実化を図るとともに、業務プロセスの見直し（BPR）によるバックヤード（内部事務）の効率化を図るため、目指すべき"フロントヤード"と"バックヤード"の姿を定める「宇和島市フロントヤード改革推進指針」を策定するものです。

➤ 指針の位置づけ

本指針は、「第2期宇和島市D X推進計画」において重点取組事項として掲げている「自治体フロントヤード改革の推進」にあたり目指すべき方向性を示すものです。

第2期宇和島市D X推進計画（2025-2027）

➤ 重点取組項目

1

地域社会におけるデジタル活用の浸透

誰もがデジタル化による利便性と可能性を実感できるように、地域におけるデジタル活用の浸透を図ります。

2

行政 デジタル化のさらなる推進

総務省「自治体D X推進計画」における重点取組事項等を推進し、住民サービスの向上と行政事務の効率化を進めます。

3

X（変革）を重視したD X 推進基盤の強化

地域社会や行政における中長期的なD X（デジタル変革）の推進や関連施策の充実を図るため、デジタルだけでなく変革にも取り組む人材を育成するなど推進基盤を強化します。

■具体的な取組事項

①自治体フロントヤード改革の推進

- ②マイナンバーカードの普及促進・利用推進
- ③自治体情報システムの標準化・共通化
- ④データ利活用の推進（E B P M）
- ⑤セキュリティ対策の徹底
- ⑥公金収納におけるeLTAXの活用
- ⑦自治体のA I・R P Aの利用推進
- ⑧テレワークの推進

宇和島市フロントヤード
改革推進指針
(2025-2027)

➤ 目指すべき姿

これまでの行政手続のオンライン化にとどまらず、「書かない窓口」の推進など、フロントヤード（住民と行政との接点）の多様化・充実化とともに、バックヤード（内部事務）の効率化を図ります。

