

宇和島市フロントヤード改革指針

令和7年3月
企画政策部デジタル推進課

目次

1 策定の趣旨 (P3)

2 指針の位置づけ (P4)

3 目指すべき姿 (P5)

4 取組方針と実施手段

- ①オンライン申請 (P6-7)
- ②書かない窓口 (P8)
- ③オンライン窓口 (P9)
- ④バックヤード (P10)

5 KPIの設定

- ①アウトプット指標 (活動指標) (P11)
- ②アウトカム指標 (成果指標) (P12)

6 Appendix

- 自治体フロントヤード改革が目指すもの (P14)
- デジタル手続法 (P15)
- 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべきとされた手続 (P16-17)
- オンライン化すべき手続の優先順位の検討方法 (P18)

01

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、DX（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DX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DX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。



02

指針の位置づけ

本指針は、「第2期宇和島市DX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DX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DX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DX推進基盤の強化

地域社会や行政における中長期的なDX（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（EBPM）
- 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AI・RPA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）

03

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。

➤ フロントヤード

①オンライン申請



手のひら市役所

As-Is

- 手のひら市役所開設（2023年4月）

Action

- 対象手続きの拡充
- 申請者のUX向上

To-Be

- ✓ 利用率の向上

②書かない窓口



As-Is

- 窓口(市民課)開設（2022年3月）
- 窓口・手続き拡充（2024年11月）

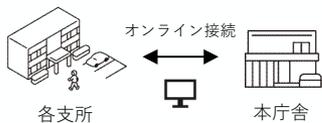
Action

- 保有データ等の活用
- 対象手続きの拡充

To-Be

- ✓ 所要時間の短縮

③オンライン窓口



As-Is

- 窓口開設（2025年1月）

Action

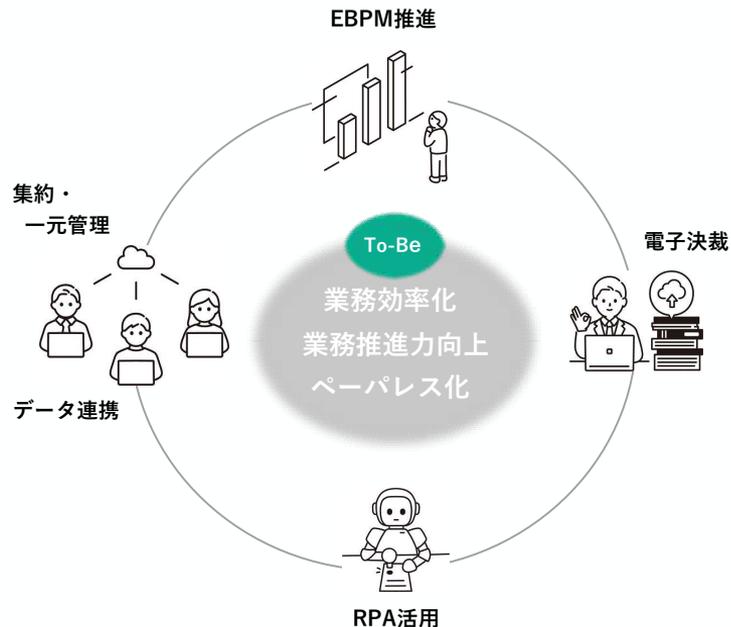
- 対象手続きの拡充

To-Be

- ✓ 移動負担の軽減

デジタルin

➤ バックヤード



誰もが迷わない・迷わせない窓口

To-Be

身近で短かな窓口

取組方針と実施手段－①オンライン申請



◆ 取組方針

これまでの「宇和島市行政手続等オンライン化推進指針（2022-2024）」を本指針に引継ぎオンライン申請の推進を図る。

1. 対象手続きの拡充

- 本人確認や添付書類の提出がオンライン上で可能な手続で、対面・現物確認や通知・交付物がなく、金銭納付を要しないなど、オンライン化に向けた課題がないものについては、速やかにオンライン化を実施する。
- オンライン化に向けた課題がある行政手続等については、課題の解消を検討し、オンライン化を推進する。
- オンライン化にあたっては、申請者をはじめとする手続関係者の利便性の向上、行政の効率化の観点から、業務プロセスの見直しにより手続の簡素化及び事務処理の迅速化を図る。

2. 申請者のUX向上

- オンライン化実施済の手続のうち、オンライン利用率が低い手続については、年間処理件数の多いものや同一の申請者から繰り返し提出される可能性が高いものなどを優先して、オンライン利用率の向上を図る。

➤ BPRのポイント

✓ 本人確認、対面・現物の確認

- ・ 最小限の範囲
- ・ 公的個人認証サービスの活用

✓ 添付書類

- ・ 必要最小限の添付
- ・ デジタル化

✓ 入力事項

- ・ 必要最小限の入力項目
- ・ 誤入力防止のための入力補助

04

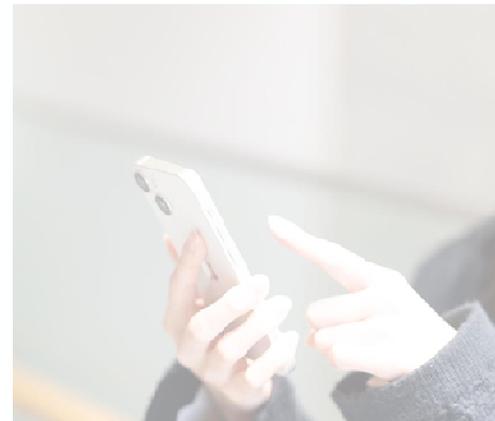
取組方針と実施手段－①オンライン申請

◆実施手段

- オンライン化に必要な情報システムの整備にあたっては、迅速かつ柔軟な整備が可能なクラウドサービス（ぴったりサービスや市で統一した汎用的な電子申請システム）の利用を原則とし、その他の情報システムを整備・利用する場合（クラウドサービスの利用契約によりシステムを導入する場合を含む。）は、事前にデジタル推進部署と調整を行いサービスの乱立を防止
- 手続の性質上、オンライン上で本人確認を要する行政手続等（例：紙申請において署名が求められているもの等）については、添付書類の削減及び手続の簡素化を図る観点からマイナンバーカードを用いた公的個人認証サービスを優先的に活用

【参考】

オンライン申請にあたり、宇和島市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例第3条第4項並びに同条例施行規則第4条第3項及び第15条第1項において、原則、マイナンバーカードを用いた公的個人認証サービスの利用を義務づけている。



✓ 情報システム利用に関する基本的な考え方

情報システム	利用対象となる行政手続等
ぴったりサービス	国の法令等に基づく行政手続や地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第2条第1項に規定する標準化対象事務に関わる行政手続
デジタル推進課で導入の汎用的な電子申請サービス	「ぴったりサービス」を利用しない行政手続等
上記以外のサービス	(※サービスが乱立しないよう、デジタル推進部署を中心に整備・利用を検討)

04

取組方針と実施手段－②書かない窓口



◆ 取組方針

1. 保有データ等の活用

- 基幹業務システムや窓口支援システムなどが保有する申請者の情報を利用して、氏名・住所等の基本情報を申請書等においてあらかじめ印字する。
- マイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類を利用して、申請書等において氏名・住所等の基本情報をあらかじめ印字する。

2. 対象手続きの拡充

- 年間受付件数の多いもの（一連の手続きを含む。）や同一の申請者から繰り返し提出される可能性が高いものなどを優先して対応する。

➤ BPRのポイント

✓ 記入事項

- ・ プレ印字された申請書類の作成
- ・ 必要最小限の記入項目（様式の見直し）

◆ 実施手段

- ① RKKCS社製総合行政システムで取り扱う業務：帳票を出力する際に氏名や生年月日等をプレ印字
- ② 上記①以外の業務：市で統一した窓口支援システムの活用

04

宇和島市フロントヤード改革推進指針

取組方針と実施手段－③オンライン窓口



◆ 取組方針

1. 対象手続きの拡充

- 支所に担当者が配置されていない業務や専門性の高い手続・相談を中心に、市民ニーズに沿って優先的に対応する。

➢ BPRのポイント

✓ 対面・現物の確認、受付方法

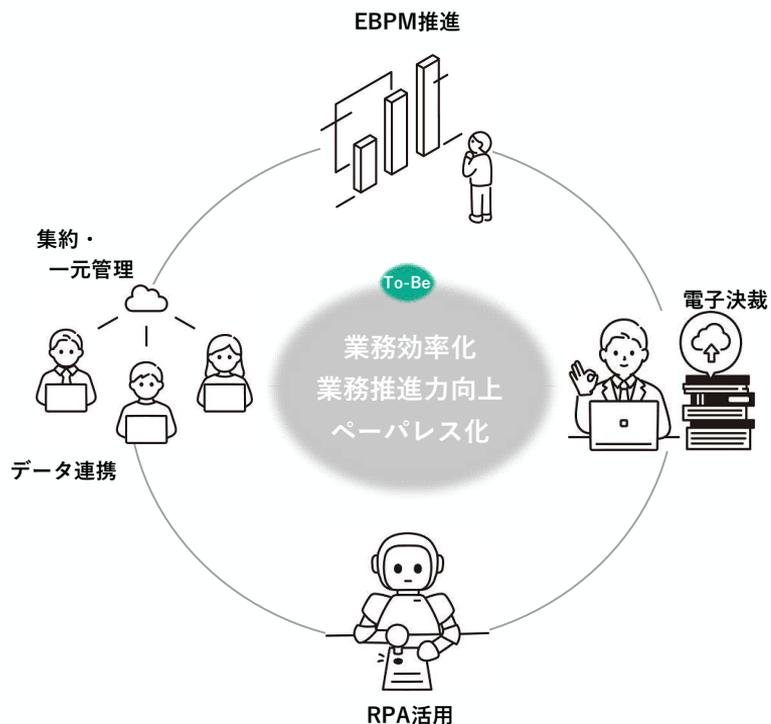
- ・ 最小限の範囲
- ・ 受理時の確認範囲（形式審査の在り方）

◆ 実施手段

- デジタル推進課が調達した「オンライン会議用デバイス」および「ビデオ会議システム」を活用

04

取組方針と実施手段－④バックヤード



◆ 取組方針

フロントヤード改革の推進により入り口から電子化されたデータを活用し、「業務効率化」、「業務推進力向上」および「ペーパレス化」を図る。

◆ 実施手段

- クラウドサービスの活用：データの集約・一元管理および連携
- RPAの活用：定型業務の自動化
- 電子決裁の推進：ワークフローおよび文書管理のデジタル化
- EBPMの推進：有効性を高める施策の立案

➤ BPRのポイント

- ✓ フロントヤードからバックヤードまで一気通貫のデジタル化
 - ・ 既存業務プロセスの可視化と再構築
 - ・ 電子化されたデータの利活用

05

宇和島市フロントヤード改革推進指針

KPIの設定－①アウトプット指標（活動指標）

KPI①-1	オンライン申請利用率	区分	オンライン申請
KPIの概要	デジタル社会の実現に向けた重点計画（デジタル庁所管）において地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべきとされた手続のうち、本市が管理する手続におけるオンライン利用率		
	2025年度末	2026年度末	2027年度末
	2027年度末までに <u>70.0%以上</u>		
KPI①-2	住民異動届出時のシステム利用率	区分	書かない窓口
KPIの概要	住民異動届（転入・転出・転居（引越ワンストップサービス対象手続き））において窓口支援システムで処理した割合		
	2025年度末	2026年度末	2027年度末
	2027年度末までに <u>95.0%以上</u>		
KPI①-3	事前申請サービスの利用件数	区分	書かない窓口
KPIの概要	事前申請サービス（手続きナビゲーションシステム）を利用して作成された申請書の件数		
	2025年度末	2026年度末	2027年度末
	300件	500件	550件
KPI①-4	オンライン窓口利用件数	区分	オンライン窓口
KPIの概要	オンライン窓口の利用件数		
	2025年度末	2026年度末	2027年度末
	120件	240件	300件

05

宇和島市フロントヤード改革推進指針

KPIの設定－②アウトカム指標（成果指標）

KPI②-1	窓口手続き（転入）に係る時間の短縮	区分	書かない窓口
KPIの概要	窓口支援システムを用いた窓口での手続きに要する時間（※「窓口体験調査」による計測）		
	2025年度末	2026年度末	2027年度末
	2027年度末までに <u>90分未満</u>		
KPI②-2	窓口手続き（おくやみ）に係る時間の短縮	区分	書かない窓口
KPIの概要	窓口支援システムを用いた窓口での手続きに要する時間（※「窓口体験調査」による計測）		
	2025年度末	2026年度末	2027年度末
	2027年度末までに <u>50分未満</u>		
KPI②-3	転入届の処理の効率化（1件あたりの削減時間）	区分	書かない窓口
KPIの概要	バックヤード処理の煩雑が増す転入届における窓口での処理に要する1件あたりの削減時間		
	2025年度末	2026年度末	2027年度末
	窓口支援システム導入前と比較して <u>▲20分を維持</u>		

※「窓口体験調査」：窓口サービスの改善点を見つけることを目的に職員が市民になりきって実際の手続きを体験するもの。

Appendix

自治体フロントヤード改革が目指すもの「出典：総務省HP」

コンセプト

①マイナンバーカードの活用で
住民との接点の多様化
・充実化（オムニチャネル化）

②データ対応の徹底

③庁舎空間は、
単なる手続きの場所から
多様な主体との協働の場へ

イメージ

～各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を～

A 自宅で



- ・来庁せずにオンラインで手続き完結
- ・来庁したい時も自宅で簡単予約

i 自宅で予約



ii スマホからオンライン申請

- ✓ 困った時はチャット（有人・ボット）で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認



B 近場で

リモート窓口を活用し、
行政手続き（オンライン申請）をサポート
本庁職員とリモート相談も



郵便局



公民館

C 庁舎で



住民スペースの拡大

住民が集う協働の場
行きたい場所へ

- ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減
 - ✓ 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保
- 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ



紙ではなくデータ対応
（対面でもタブレット活用）

データ処理のための バックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化
・BIツールで分析

データに基づく改善
（データドリブンな行政運営）



D 自治体と住民との接点の充実化



マイナンバーカードの更なる利活用シーンの拡大



- （例）・避難所受付における利用
・地域公共交通における利用

デジタル技術の活用により、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図ることを目的として制定されたもの。

デジタル手続法案※の概要①

※正式名称：情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律案（仮称）

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、

- ①行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、
- ②行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずる。

①行政のデジタル化に関する基本原則等（行政手続オンライン化法の改正※）

※法律名を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（デジタル行政推進法）に変更

情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則

- ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

行政手続の原則オンライン化のために必要な事項

行政手続における情報通信技術の活用

行政手続のオンライン原則

- 行政手続（申請及び申請に基づいた処分通知）について、**オンライン実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- 本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

添付書類の撤廃

- 行政機関間の情報連携等により省略可能となる添付書類について、**法令上省略可能とする規定を整備**（登記事項証明書（2020年度情報連携開始予定）や本人確認書類（電子署名による代替）等を想定）

デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための**情報システム整備計画、データの標準化、API（外部連携機能）の整備**

デジタル・デバイドの是正

- 情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

民間手続における情報通信技術の活用の促進

- 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、**オンライン化を可能とする法制上の措置を実施**

情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律第5条第4項において、地方公共団体においては、行政手続のオンライン化の推進について**努力義務**が課されている。

***** 第5条第4項 *****

国の行政機関等以外の行政機関等（＝**地方公共団体**）は、国の行政機関等が前三項の規定に基づき講ずる措置に準じて、**情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該行政機関等の情報システムの整備その他の情報通信技術を活用した行政の推進を図るために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。**

06

Appendix

自デジタル社会の実現に向けた重点計画（デジタル庁所管）において地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべきとされた手続（本市管理分）

（1）処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続

- 1) 図書館の図書貸出予約等
- 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約
- 3) 研修・講習・各種イベント等の申込
- 4) 地方税申告手続（eLTAX）
- 5) 水道使用開始届等
- 6) 港湾関係手続
- 7) 道路占用許可申請等
- 8) 建築確認
- 9) 犬の登録申請、死亡届
- 10) 職員採用試験申込
- 11) 入札参加資格審査申請等
- 12) 入札
- 13) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求

自デジタル社会の実現に向けた重点計画（デジタル庁所管）において地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべきとされた手続（本市管理分）

（2）住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

➤ 子育て関係

- 1) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
- 2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 3) 氏名変更／住所変更等の届出
- 4) 受給事由消滅の届出
- 5) 未支払の児童手当等の請求
- 6) 児童手当等に係る寄附の申出
- 7) 児童手当に係る寄附変更等の申出
- 8) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- 9) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
- 10) 児童手当等の現況届
- 11) 支給認定の申請
- 12) 保育施設等の利用申込
- 13) 保育施設等の現況届
- 14) 児童扶養手当の現況届の事前送信
- 15) 妊娠の届出

➤ 転出・転入手続関係

- 1) 転出届
- 2) 転入予約

➤ 介護関係

- 1) 要介護・要支援認定の申請
- 2) 要介護・要支援更新認定の申請
- 3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 4) 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
- 5) 介護保険負担割合証の再交付申請
- 6) 被保険者証の再交付申請
- 7) 高額介護（予防）サービス費の支給申請
- 8) 介護保険負担限度額認定申請
- 9) 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
- 10) 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
- 11) 住所移転後の要介護・要支援認定申請

➤ 被災者支援関係

- 1) 罹(り)災証明書の発行申請
- 2) 応急仮設住宅の入居申請
- 3) 応急修理の実施申請
- 4) 障害物除去の実施申請
- 5) 災害弔慰金の支給申請
- 6) 災害障害見舞金の支給申請
- 7) 災害援護資金の貸付申請
- 8) 被災者生活再建支援金の支給申請

06

Appendix

オンライン化すべき手続の優先順位の検討方法

オンライン化の優先順位付けにあたっては、「宇和島市行政手続等オンライン化推進指針（2022-2024）」で定めた以下の考え方を参照する。

<優先順位の付け方>

次の4つの要因について数値化し、その合計値が大きい手続について優先的にオンライン化に取り組む。

要因A 手続き件数

- 年間1000件以上 : 4
- 年間600～999件 : 3
- 年間300～599件 : 2
- 年間100～299件 : 1
- 年間0～99件 : 0

要因B 優先方針

- 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続 :
YES=1 / NO=0
- 住民がマイナンバーカードを用いた申請手続が想定される手続き :
YES=1 / NO=0

要因C 手続きの難度

- 押印 : あり=0 なし=1
- 対面要否 : 必要=0 不要=1
- 書面提出 : 必要=0 不要=1
- 手数料/使用料 : あり=0 なし=1

要因D サービス提供

- 経済的サービス : 2
- 時間空間的サービス : 1
- なし : 0 (届出のみなど)

*注) オンライン化の対象とはならない手続 (例: 対面による確認を求めている手続、原本を書面により求めている手続など)
手続全体をオンラインにより行うことが不適当な手続として、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律第10条及び宇和島市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例第7条の規定により、情報通信技術の利用に関する規定の適用が除外されているものはオンライン化の対象外とする。