

令和 6 年 1 月 19 日

酒田記者クラブ加盟社 各位

令和 5 年度自治体フロントヤード改革モデル プロジェクト（総務省）に採択されました

総務省が地方公共団体を対象に公募を行っていた令和 5 年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに本市の提案事業が採択されました。

つきましては、取材等に関し特段のご配慮を賜りますようお願いいたします。

◆ポイント

○自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトは、地方公共団体における住民と行政との接点（フロントヤード）の総合的な改革を通じて、「住民利便性の向上」と「業務効率化」のモデルを構築し、横展開を図ることを目的に総務省が地方公共団体に委託して実施するプロジェクトです。

○酒田市は、本プロジェクトに応募し、「先駆けとなるようなフロントヤード改革に取り組むモデル」として採択されました。なお、募集モデルは以下のとおりです。

- ・人口 1 万人未満の団体モデル
- ・人口 1 万人以上 5 万人未満の団体モデル
- ・人口 5 万人以上 10 万人未満の団体モデル
- ・人口 10 万人以上 30 万人未満の団体モデル
- ・先駆けとなるようなフロントヤード改革に取り組むモデル

○本市の提案は、「市民も喜び、職員にも優しい窓口」の実現を目指し、「来庁不要」「手続きがすぐ終わる」「窓口で迷わない」「窓口で書かない」「やるべき手続きが漏れない」ことをキーワードとした改革を行うものです。

○提案内容は、令和 6 年度中に実現する予定です。

提案事業の概要は、別添資料をご確認ください。

【参考】総務省報道発表ページ（本日 1 月 19 日発表）

https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei04_02000120.html

<https://www.soumu.go.jp/iken/fyodelr5.html>

●お問合せ／デジタル変革戦略室 小林、大沼

TEL 43-8336 Eメール dx@city.sakata.lg.jp

「ユーザー中心かつ効率的なフロントヤード改革事業」 <酒田市>

事業概要

ユーザー中心の考え方に立ってフロントヤードのサービスデザインを実践し、市民も喜び、職員にも優しい窓口を実現する。

改革の狙い

- ・人口減少
- ・市民ニーズ多様化
- ・職員減少

理想状態…市民も喜び、職員にも優しい窓口

- 来庁不要
- すぐ終わる
- 迷わない
- 書かない
- 漏れない

・効率化して生まれた時間・空間を丁寧な相談対応や支援のために充てる

理想状態実現に向けた取組

継続的な改善プロセス

ペルソナに基づく
ジャーニー設計

オムニチャネル

ユーザー体験の流れ

ユーザー中心の
サービスデザイン

フロントヤード

バックヤード

市民へのインタビュー
職員の窓口体験等

！ユーザー中心達成
のためのポイント

出生・おくやみ手続等

デジタルリテラシー高

低

福祉相談等

高

低

自宅

コミュニティ
センター

来庁

来庁

自宅

コミュニティ
センター

来庁より便利なオンライン申請

- 手続検索
- オンライン申請
- リモートサポート

職員の支援を受けつつ、自分でオンライン申請

- 手続検索
- オンライン申請
- リモートサポート

オンラインで事前申請・来庁予約し、スムーズかつ書かない来庁申請

- 手続検索
- 窓口予約

電話やオンラインで来庁予約し、スムーズに来庁申請、マイナカードで記入簡略化

- 手続検索
- 窓口予約
- 書かない窓口

オンラインで予約し、オンライン相談

- 相談予約
- オンライン相談

電話やオンラインで予約し、支所で職員の支援を受けつつ、オンライン相談

- 相談予約
- オンライン相談

空間・組織の最適化も検討

徹底的なBPR

システムへの入力や
審査が自動で行われる

RPA

基幹系システム
内での審査情報の照会・審査

バックオフィス機能の集約化
(支所-本庁間)

定期的なモニタリング

取得データのダッシュボード化・分析
プロセスマイニングツール
RPAツール

更なる改善方法
の検討

BPR（業務・IT・組織・空間）の実施

ペルソナの追加・修正

カスタマージャーニーマップの追加・修正