

自治体フロントヤード改革の推進・横展開



総務省

2025年 1月24日

自治行政局 行政経営支援室長

君塚 明宏

持続可能な地方行財政のあり方に関する研究会

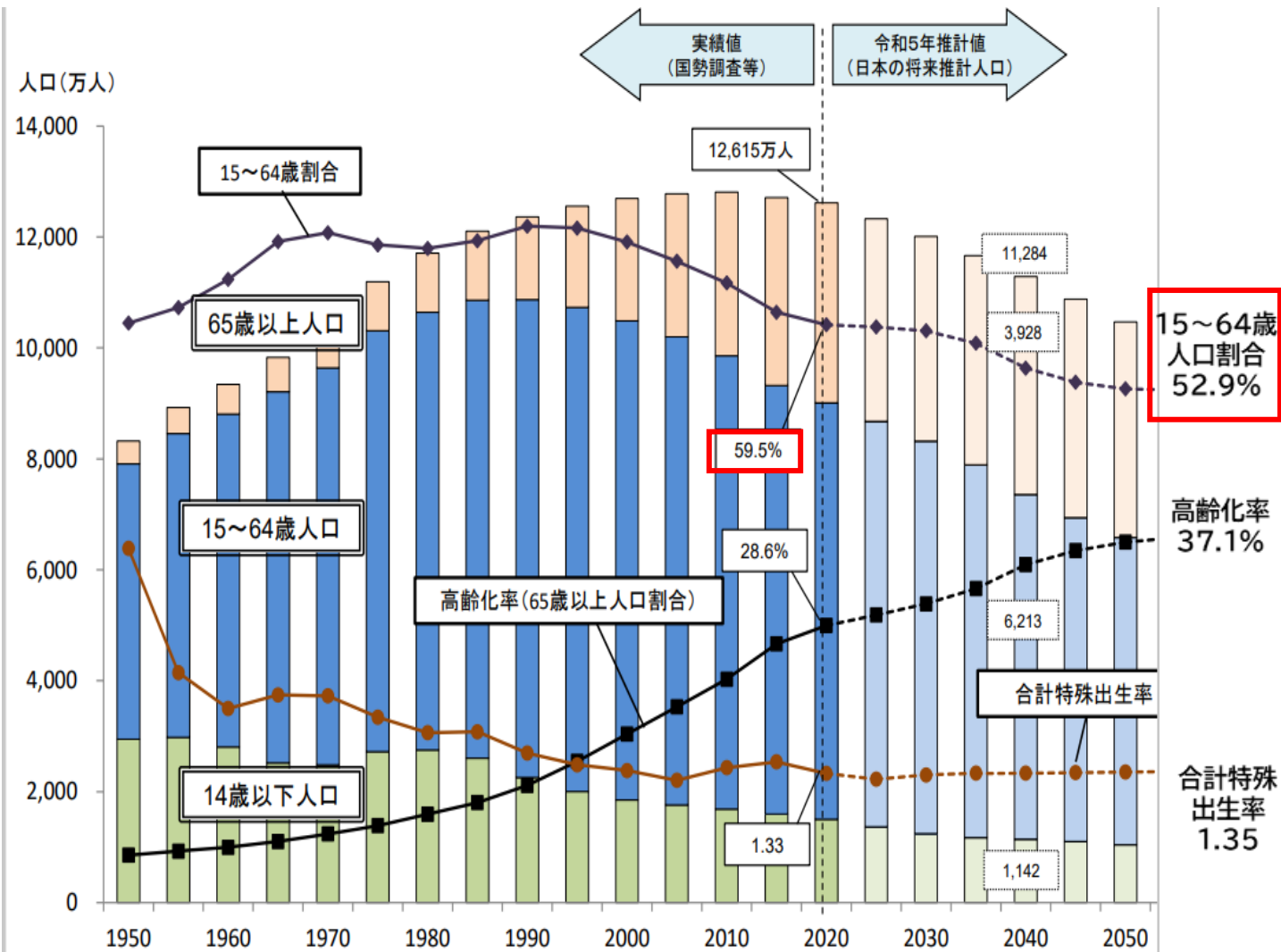
- 人口減少下において、地域の担い手を含めた資源の不足や偏在が深刻化する中で、自治体の行財政を持続可能なものにしていくため、具体的な課題の整理、対応のあり方の検討を行う。(R6. 11～)

主な検討内容

- 人口減少や東京一極集中が進む中、人材不足等の資源のひっ迫が全国でどのように生じているか整理
- 人材不足等が自治体の事務の執行にどのような課題を生じさせているのかを分析
- 介護や保育、インフラ管理など、具体的な分野ごとに、どうすれば事務処理を持続可能なものにしていけるか対応の方向性を検討
(例：デジタル技術の活用、多様な主体との連携、自治体間の水平連携・垂直補完等)
- 国・都道府県・市町村の役割分担の見直しの必要性についても検討
- 以上の対応を行った上で必要な公務人材をどのように確保していくのか方策を検討
- 地方議会議員のなり手不足等の現状・課題を整理し、対応方策を検討
- これらの検討の際に、自治体間の税財政の状況やそれに基づく行政サービスの実情・持続可能性のあり方等についても整理・検討

将来の人口推計

■日本の将来人口推計(実績と推計)



(備考)「第3回社会保障審議会年金部会」資料を一部加工

○日本の人口は、2023年時点の推計で、2020年(12,615万人)から**2050年(約10,470万人)**にかけて**約2,150万人減少**する見込み

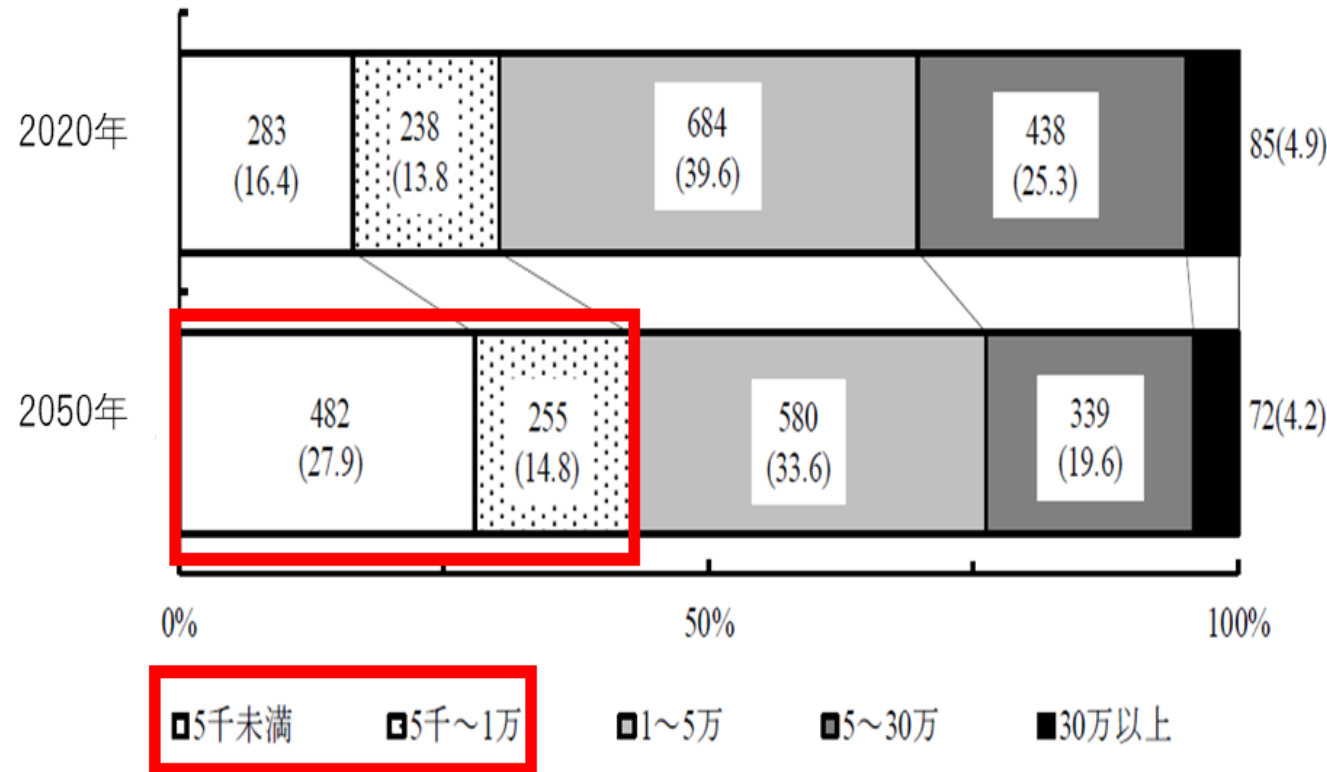
○生産活動を中心となって支える**15~64歳の人口割合は、約7%減少し52.9%**となる見込み

○**出生数**は2023年以降も**想定を上回るペースで減少**しており、今後、**労働の中核的な担い手が急速に減少**することが見込まれる

地方自治体の将来の人口増減

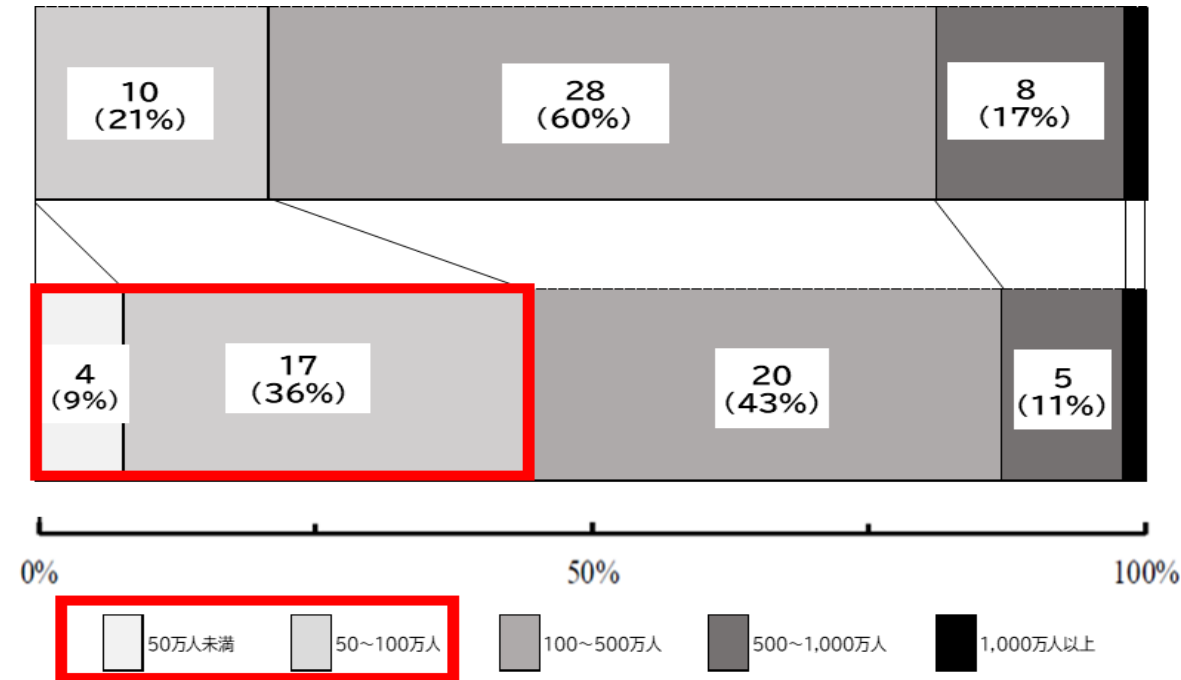
- 30年後の2050年には、**人口1万人未満**の市区町村が12.5%増加し、**40%を超える見通し**
- また、都道府県のうち**半数近くの21県**で、総人口が**100万人未満**になり、うち**4県は50万人未満**になる見通し

◇ 2020年と2050年における総人口の規模別にみた
市区町村数と割合



〔出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(2023年推計)」〕

◇ 2020年と2050年における総人口の規模別にみた
都道府県数と割合



（備考）国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(2023年推計)」に基づき事務局作成

自治体フロントヤード改革が目指すもの

改革の 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

②データ対応の徹底で
窓口業務等の改善

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

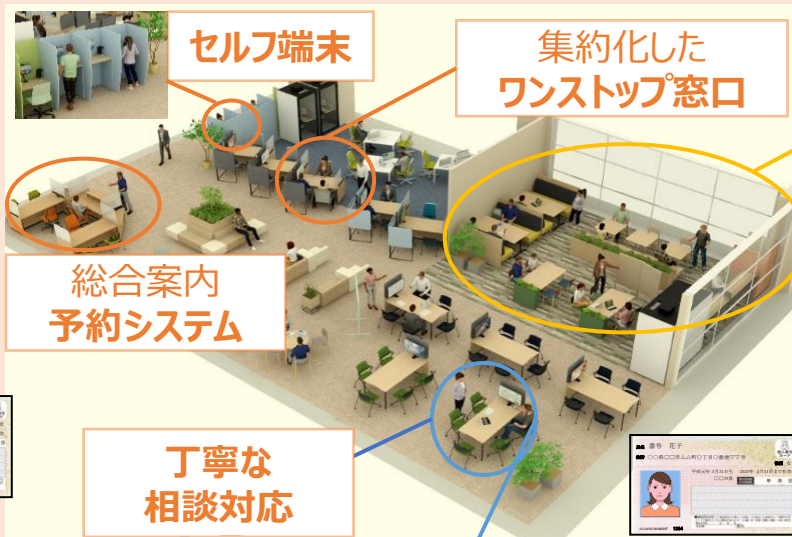


郵便局



公民館

C 庁舎で



丁寧な
相談対応



紙ではなくデータ対応
(対面でもタブレット活用)

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

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)



フロントヤード改革モデルプロジェクト（令和5年度補正予算） モデル自治体一覧

人口 ～1万人		北海道	上川町	0.3万人	○オンライン申請や窓口の統合、窓口案内システム等の導入により窓口に拘束される職員を減らし企画業務に振分け
		鹿児島県	瀬戸内町	0.8万人	○オンライン申請やリモート窓口、郵便局への委託等により3つの有人離島でも行政サービスを提供
人口 1万～5万人		三重県	明和町	2.3万人	○子育て世代をターゲットに行政手続をデジタル完結 ○徹底的なBPRによりバックヤード業務の20%削減を目指す
		島根県	江津市	2.2万人	○オンライン申請、コミュニティセンターへのセルフ端末・リモート窓口設置により公共交通空白区域の利便性向上
		鹿児島県	指宿市	3.8万人	○「ぴったりサービス」を「書かない窓口」にも応用することでデータ・システムを統一化し全体的な業務を効率化
人口 5万～10万人		愛知県	みよし市	6.1万人	○汎用性の高いエンドツーエンド(申請～通知)のデジタル化 ○改革による余剰スペースの交流エリアへの活用にも取り組み
人口 10万～30万人		青森県	八戸市	21.9万人	○書かない・待たない・来ない窓口サービスの導入で申請手続の40%をデジタル化し、将来的に連携中枢都市圏へ展開
先駆的モデル	高度なデータ分析	山形県	酒田市	9.7万人	○システムから取得したデータのダッシュボード化・分析、多様なKPIの設定により継続的な業務改善プロセスを確立
		静岡県	裾野市	4.9万人	○システムの処理記録と市民の声のデータベース化、分析結果のダッシュボード化により日常的なサービス改善を実施
	周辺自治体との連携	三重県	紀北町	1.4万人	○窓口の多様化やバックヤードとのデータ連携、委託可能業務の外部委託の周辺自治体との共同運用・実施を目指す
	バックヤードの集約処理	東京都	八王子市	56.1万人	○支所機能を維持しつつ、データ対応・タスク管理により各支所に審査業務等を調整配分し仮想的に業務を集約化
		福岡県	北九州市	92.3万人	○事務集約処理センターを設置し定型・大量のバックヤード業務を1カ所で集約処理（業務量の多い福祉分野を対象）

令和6年度モデルプロジェクトが目指す姿

目指す姿

①住民の希望に沿った窓口の実現

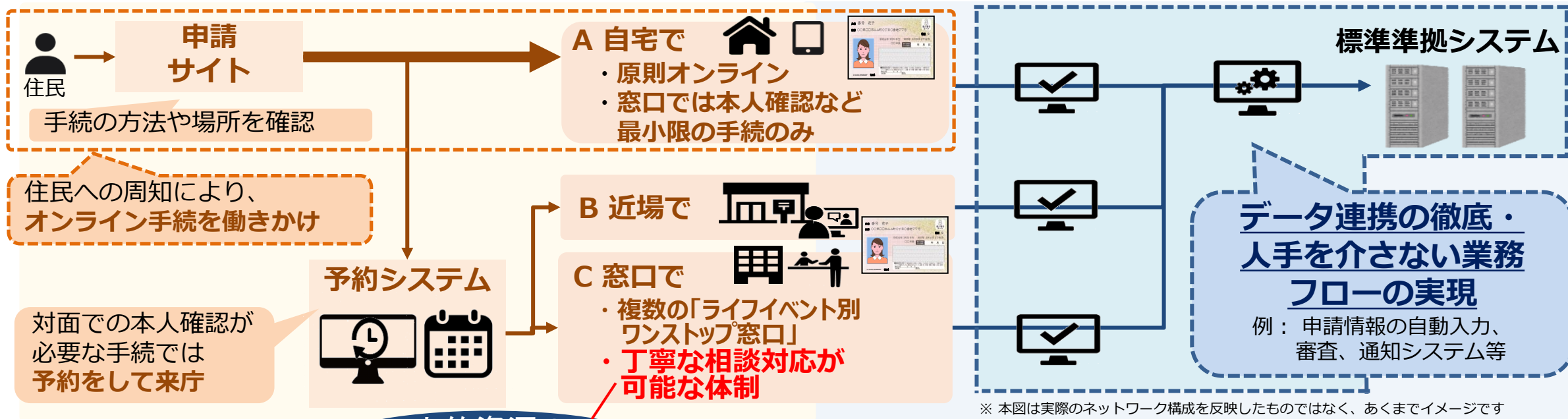
原則オンライン、
窓口手続は最小限

丁寧な窓口対応を
希望する住民に
寄り添える体制の構築

②職員の時間を生み出す業務フロー

フロントヤード
⇄バックヤードの
データ連携強化

データ分析の活用による
窓口業務の改善・
企画立案業務の充実



人的資源の
最適配置

都道府県と管内
市町村が連携して、
システムの共同
利用・調達

各種データを
分析・活用
した企画立案

申請データ等の分析・活用により
処理状況・課題の「見える化」

窓口業務の改善

(例) 来庁者の多寡に応じた職員配置や来庁者数の実態を踏まえた
受付時間の変更などによる業務ミーティングの時間確保等

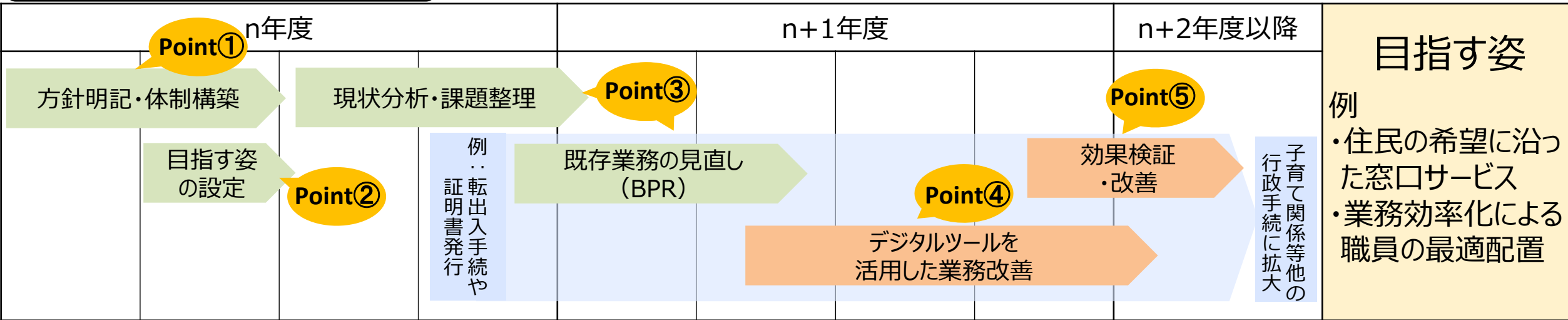
自治体フロントヤード改革モデル事業（令和6年度補正予算）採択団体一覧

人 口 1万人未満		山形県	西川町	0.5万人	○9割近いマイナンバーカード保有率を活かした、オンライン申請・デジタル通知の推進・導入 ○高齢者対応を意識した職員が移動するワンストップ窓口
人 口 1万人から5万人		佐賀県	嬉野市	2.5万人	○コンシェルジュ（職員）配置やリモート窓口等により庁舎統合で縮小される庁舎の窓口機能を維持・向上 ○R5年度モデルを発展させた汎用性の高い改革モデル
人 口 5万人から10万人		大阪府	河内長野市	9.9万人	○オールドニュータウンを抱える団体のデジタルディバイド対策（申請書作成をサポートする書かない窓口の導入等） ○予約システム・セルフ端末の充実による業務効率化を実現
人 口 10万人から30万人		宮崎県	延岡市	11.4万人	○デジタルネイティブ世代が多い出産・子育て手続きを対象に、申請から通知までを一気通貫でデジタル化 ○住民の声を収集・反映させるサイクルを徹底
		島根県	出雲市	17.3万人	○中山間地域住民や高齢者の移動負担、外国人住民の言語課題を複数デジタルツールで解消 ○データ対応の徹底によるダブルトラックの解消
先駆的モデル	他自治体等との連携	山口県	宇部市	15.8万人	○県内自治体との事務の共同委託を見据えたリモート窓口・DXコールセンターの導入 ○地元高専と連携したデータ分析による業務改革
	データ連携等によるバックヤード業務効率化	兵庫県	神戸市	149.3万人	○年間約145万時間に及ぶバックヤード業務のボリュームゾーンを捉えてフロント・バックを一気通貫で効率化 ○申請情報の自動入力・審査、起案文書の自動登録等を導入
	住民情報の活用に向けたシステム開発	茨城県 静岡県	つくば市 浜松市	26.0万人 78.5万人	○行政課題（公共施設の最適配置、保育施設の需要分析等）に対応するため、保有データを庁内で活用できるよう抽象化するシステムを開発（共同提案）

自治体フロントヤード改革推進手順書（仮称）

自治体の改革工程イメージ

◎ 改革の各段階でやるべきことや留意点がわかる手順書を作成



改革のポイント

①全体最適化の見地から、**全庁的・横断的な推進体制を構築、機運醸成**

- **首長・幹部の強いリーダーシップ**・関与が必要
- DX担当課や行革担当課のみならず、住民との接点の現場である窓口所管課との協力が重要

②住民利便性向上と職員業務効率化を実現する**改革のあり方を設定**

- **業務効率化により職員を相談対応業務などヘシフトし、住民の希望に沿った窓口の実現**（デジタル・ディバイド対策としても重要）

③デジタルツールを導入することが目的とならないよう、**現状分析・課題整理、導入前のBPRの徹底**

④**人口規模等に応じたデジタルツールの導入**

⑤デジタルツール導入後は、**定期的に効果検証（費用対効果等）**を行い、**更なる業務改善**を実施

2025年（令和7年）5月公表予定

1. 対象事業

デジタル活用推進計画（デジタル活用による効率化の効果等を記載）に位置づけて実施する以下の事業

（1）行政運営の効率化・住民の利便性向上を図る自治体DXの推進

① システムの導入（初期経費）

- ア 住民サービスの提供に必要なシステムの導入
- イ 共同調達によるシステムの導入

② 情報通信機器等の整備

- ア 住民利用の情報通信機器、住民サービスの提供に必要な職員利用の情報通信機器の購入
- イ 公共施設のネットワーク環境の整備

（2）地域の課題解決を図る地域社会DXの推進

地方団体及び公共的団体等によるシステムの導入及び情報通信機器等の整備

（地域の課題解決）

- ・ 医療、交通等日常生活に不可欠なサービスの確保
- ・ 農林水産業、観光など地域産業の生産性向上 等

2. 地方財政措置

地方債**充当率**:90% 償還年限:5年

交付税措置率（地方単独事業）:50%

※国庫補助事業の地方負担や一部の地方単独事業を除く

3. 事業期間

4. 事業費

（書かない窓口）



（オンライン申請）



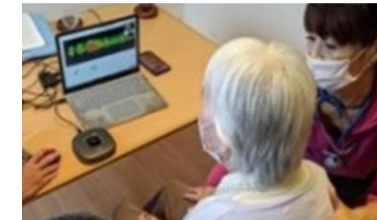
（インフラ点検用ドローン）



（水道スマートメーター）



（オンライン診療）



（スマート農業）



令和11年度までの5年間

1,000億円