

**株式会社ガバメイツ 愛知県みよし市、三重県紀北町の
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を受託**

株式会社ガバメイツ（本社：愛媛県松山市、代表取締役社長 別府幹雄、以下 ガバメイツ）は、総務省が推進する令和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採択された2自治体（愛知県みよし市、三重県紀北町）の支援事業を受託しましたのでお知らせします。

本事業では、ガバメイツがSaaS型業務改革支援サービスとして愛媛県今治市・静岡県袋井市・宮崎県阿久根市で2023年に導入された、「住民窓口を多様化し、申請から審査・通知などのバックヤード処理までをエンドツーエンドでデジタル化するモデル」について、人口規模別の自治体課題を踏まえたさらなるサービス拡張を行います。本サービスは愛知県、三重県内の自治体で初めて導入します。

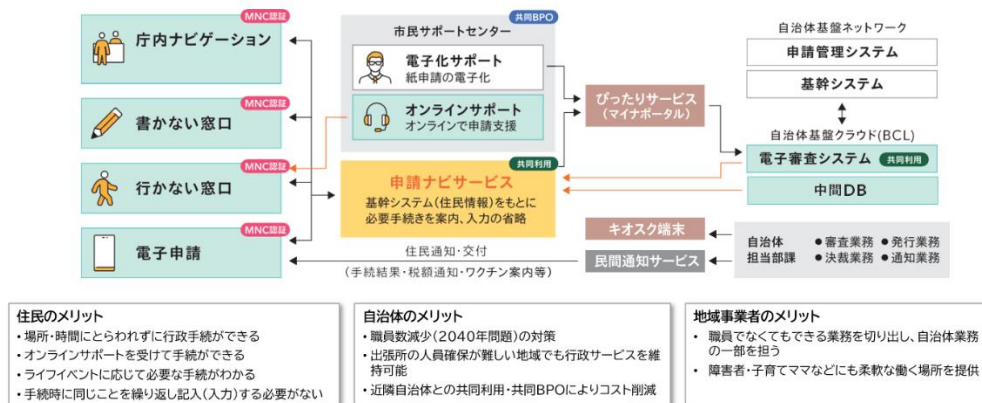
■背景

本事業は、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）について、「創意工夫を活かした複数の改革を前提として、取組全体の最適化」を図る総合的なフロントヤード改革の実証支援を通じて、「住民利便性の向上」と「業務の効率化」を実現する汎用性のある人口規模別のモデルを構築するとともに、その横展開を図ることを目的として実施されます。

[「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HP）

[「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」の公募の結果](#)（総務省HP）

- ・ 誰一人取り残されないための住民窓口の多様化
- ・ End to Endでのデジタル化・バックヤードの効率化
- ・ 複数の自治体連携による行政事務の標準化、システム共同利用、共同BPOの推進



■取り組み概要

【愛知県みよし市（人口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」と評価され選定。「市民にも職員にも優しい市役所のデジタル化」を目指し、申請から通知までのエンドツーエンドでデジタル化する仕組みとして、書かない窓口・申請ナビ・電子化サポート（紙申請の電子化）・オンラインサポート・電子審査を組み合わせた仕組みを導入し、フロントヤードのオムニチャネル化・バックヤードの効率化に取り組む。また、フロントヤード改革を行う中で庁舎空間整備計画を策定し、余剰スペースの交流エリアへの活用検討なども行う。

【三重県紀北町（人口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」ことを評価され「先駆的モデル」として選定。

LGWAN回線のない郵便局に申請手続きの窓口を増やす。また、単独自治体ではボリュームが少なく実現が難しいが、周辺自治体との業務標準化・共通化により共同BPO（アウトソーシング）を目指す。

具体的には海山支所をフィールドとし、「本庁・外部センター」からオンラインサポートを得ながら実施する「無人窓口」を軸に取り組む。これらの取り組みを「三重県スーパーシティ協議会で使えるモデルとして、構築をしていく。

■今後の取り組み

今後は既に一部手続きを実装済みの子育て、介護、国民健康保険分野に加え、あらたに住民記録や障がい者福祉などの分野へ対象手続きを拡大し、住民及び自治体職員のさらなる利便性向上に取り組む。また、対象手続きの拡大と併せて、引っ越しや結婚、出産など住民のライフイベントに合わせたワンストップ・ワンスオンリーの実現に向け機能を拡張し、自治体職員の内部事務効率化や更なる住民サービス向上の貢献に努める。

本件の問い合わせ先：

株式会社ガバメイツ お客様共創本部

メールアドレス：info@govmates.jp

本件の取材に関する問い合わせ先

株式会社チェンジホールディングス 広報担当：宗形

Email: shin_munakata@change-jp.com