

# 令和7年度 DX期末報告資料

令和8年2月20日

総務課 DX推進室

1	導入（経緯・背景）	p. [1]
2	総論：R7年度 取組全体像	p. [2]
3	各論1：FY改革（目指す姿・ロードマップ）	p. [3]
4	各論2：BPR 総括	p. [10]
4-1	BPR：みどりの戦略課／こども未来課	p. [14]
4-2	BPR：企画振興課／住民税務課（難事例）	p. [25]
5	各論3：徹底的なオンライン化	p. [33]
6	各論4：デジタル郵便	p. [35]
7	総括：次年度に向けて	p. [37]

# 1 導入 (経緯・背景)

- 令和7年度の主な取り組みは年度当初にお示しした以下の三本柱  
⇒ 1階東側フロントヤード改革検討  
⇒ 各種手続き等の徹底的なオンライン化  
⇒ デジタル郵便サービス「SmartPOST」
- 取り組み主体は以下のとおり
  - ① フロントヤード改革：新会議体 + 県伴走支援 + DX推進室  
BPR：各担当 + 県伴走支援 + DX推進室
  - ② 各種手続き等の徹底的なオンライン化：各担当 + DX推進室
  - ③ デジタル郵便サービス：各担当 + DX推進室

## 令和7年度主な取り組み

総務課 DX推進室

- ① 1階東側フロントヤード改革検討
- ② 各種手続き等の徹底的なオンライン化
- ③ デジタル郵便サービス「SmartPOST」

## 人材派遣による支援内容



本人材派遣事業では、ご担当者様との協議を踏まえ、持続可能な行政運営の実現に向け、業務量調査結果や既存ツールを活用し、業務課題の解決に向けた改善モデルの型化の支援を実施します。その上で、住民との接点である窓口業務の課題解決に向け、現状把握と実行計画の策定支援を行います。

### 支援コンセプト 庁内の既存資源と職員WGを活かした改善事例の創出

#### 支援希望・課題感

- 活用が進まない調査データと分析ツール(4年前に実施した業務量調査結果及び本年度より運用外開始したガバメイツピット)
- WG参加職員のモチベーション低下、DX推進部門との意識乖離
- レイアウト変更を含めたフロントヤード改革の規模感が大きく、今後の進め方が不透明

#### 支援内容

- ① 業務量調査を活用した業務改善モデルの創出  
「時間のかかっている業務」を中心に4年前に実施された業務量調査結果を再分析し、対象業務の選定から改善策の実行までを伴走型で支援します。また、庁内各課への横展開(自走化)を意識し、既存資源を活用したBPRの型化をサポート。
- ② フロントヤード改革支援  
フロントヤード改革の実行に向けて、現状把握・分析及びロードマップ作成を支援します。

総論：次世代型やさしい役場の実現に向けた取組を実施  
～書かない・待たせない・迷わせない、住民と職員の双方に「やさしい」環境の構築～

各論1：フロントヤード改革 

各論2：BPR（業務改革） 

各論3：徹底的なオンライン化 

各論4：デジタル郵便 

**総論：次世代型やさしい役場の実現に向けた取組を実施**  
～書かない・待たせない・迷わせない、住民と職員の双方に「やさしい」環境の構築～

**各論1：フロントヤード改革** 

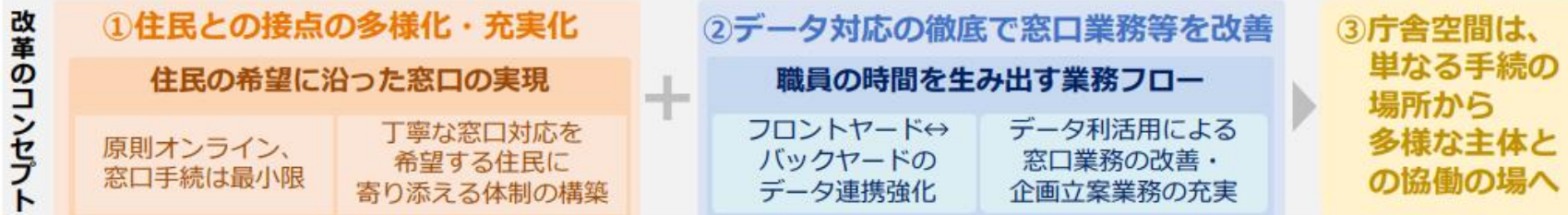
各論2：BPR（業務改革） 

各論3：徹底的なオンライン化 

各論4：デジタル郵便 

## 2 各論1：FY改革とは（前提共有）

### FY改革が目指すもの 質の高い行政サービスの提供体制の確保



#### A 自宅で

- ・来庁せずにスマホからオンライン申請（マイナンバーカードで本人確認）
- ・来庁する時も自宅で簡単予約
- ・手続案内システムで必要な手続や書類などを確認



#### B 近場で

- ・リモート窓口を活用し、行政手続（オンライン申請）をサポート
- ・本庁職員とリモート相談も
- ・コンビニなどのキオスク端末で証明書を発行



#### 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・交流や企画立案等きめ細やかな対応へ

人手を介さない業務フローの実現・  
バックヤードの集約化

処理状況をデータで見える化  
・BIツールで分析

窓口業務改善のための  
データ利活用



紙ではなくデータ対応・  
標準化後の基幹業務システム  
とのデータ連携

マイナンバーカードの利活用シーンの拡大でさらに接点を充実化



(例)・地域公共交通における利用

## 2 各論1：FY改革の進捗



R7県事業（外部人材）を活用し、目指す姿及びロードマップを策定。

R7県事業（外部人材）を活用し、一部窓口業務のBPRを実施。  
※詳細については各論2にて説明

## 3-1 各論1：FY改革の目指す姿

- まずは1階東側に重点を置き新会議体を中心に担当者目線で部署横断的に改革を進める
- 新会議体の設置
- 新会議体での先進地視察
- 新会議体で「目指す姿」の検討、町長レクのうえ以下のように設定
- R8～R10の「ロードマップ」を設定

### 目指す姿

### 「やさしい窓口」

- 行政手続きや、相談をしたいあらゆる立場の方、業者の方、事務をする職員等すべての人に「やさしい」ことを目指し続けます。
- 「迅速であること」「簡易であること」「じっくり話せること」「時間を選ばず行かなくても手続きできること」「寄り添って対面で手伝ってくれること」「子ども連れでもゆっくり相談できる環境があること」等々、「やさしい」の意味は、人によって多様です。箕輪町では、あらゆる人に「やさしい」ことを目指す姿として、接点となるフロントヤードを改革していきます。

#### 行かなくても済む

- 相談を必要としない場合や申請するだけ、証明書を取得するだけといった場合に役場へ行かなくても済む環境を整備します。

#### 行ってもすぐ終わる

- 各課の窓口をまわらずにワンストップで手続きが完了する姿を目指します。
- 住所や氏名などの記入や入力は最小限にとどめます。

#### 安心して相談できる

- 窓口へ来られた方や相談が必要な方に対してはより丁寧に、プライバシーに配慮した対応を実施します。

#### 待つことに配慮されている

- 極力お待たせしない仕組みを構築します。
- お待たせしてしまった場合でも、余裕があり安心して滞在することができる庁舎空間を創出します。

#### 進化し続ける

- 現場起点の継続したBPRで手順を標準化し、RPA等の活用で照合作業を自動化。迅速かつ正確な対応で、住民満足度の向上と職員負荷軽減を追求し続けます。

「やさしい」に、正解はない。だから、箕輪町は変わり続ける。

忙しい人には、一歩も動かさず終わる「速さ」を。  
困っている人には、膝を突き合わせる「時間」を。

ある人にとってのやさしさは、デジタルで完結すること。  
別の人にとってのやさしさは、目を見て話を聴いてもらうこと。

箕輪町が目指す窓口は、画一的なサービス窓口ではありません。

徹底的なBPRとデジタル技術（あくまで手段）で「事務」を削り、  
生み出した時間で「人」にしかできない温もりを届けたい。

窓口は、町に住む方々との接点（フロントヤード）。  
その場所を、この町でいちばん「やさしい」場所に変えていく。

## 3-3 各論1：FY改革の目指す姿（解説）

### 目指す姿

### 「やさしい窓口」

キャッチフレーズであり、  
今後の取組の判断基準でもある  
→やさしいか、やさしくないかの  
シンプルなものさし

- 行政手続きや、相談をしたいあらゆる立場の方、業者の方、事務をする職員等すべての人に「やさしい」ことを目指し続けます。
- 「迅速であること」「簡易であること」「じっくり話せること」「時間を選ばず行かなくても手続きできること」「寄り添って対面で手伝ってくれること」「子ども連れでもゆっくり相談できる環境があること」等々、「やさしい」の意味は、人によって多様です。箕輪町では、あらゆる人に「やさしい」ことを目指す姿として、接点となるフロントヤードを改革していきます。

#### 行かなくても済む

- 相談を必要としない場合や申請するだけ、証明書を取得するだけといった場合に役場へ行かなくても済む環境を整備します。

#### 行ってもすぐ終わる

- 各課の窓口をまわらずにワンストップで手続きが完了する姿を目指します。
- 住所や氏名などの記入や入力是最小限にとどめます。

#### 安心して相談できる

- 窓口へ来られた方や相談が必要な方に対してはより丁寧に、プライバシーに配慮した対応を実施します。

#### 待つことに配慮されている

- 極力お待たせしない仕組みを構築します。
- お待たせしてしまった場合でも、余裕があり安心して滞在することができる庁舎空間を創出します。

#### 進化し続ける

- 現場起点の継続したBPRで手順を標準化し、RPA等の活用で照合作業を自動化。迅速かつ正確な対応で、住民満足度の向上と職員負荷軽減を追求し続けます。

窓口の5つの要素  
(住民に提供する価値)

# 3-4 各論1：FY改革のロードマップ

取組分野	取り組み	取り組みの具体	R8年度	R9年度	R10年度	目指す姿
フロント ヤード 改革	【実証】 1階東側レイ アウト変更 (空間確保)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民係カウンター一部更新</li> <li>・レイアウト検討変更(あわせてペーパーレス化を完了)</li> </ul>				 <b>やさしい 窓口</b>
バック ヤード 見直し	手続き オンライン化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きの徹底的なオンライン化</li> <li>・窓口でのオンライン申請活用</li> </ul>				<b>行っても すぐ終わる</b> <b>安心して 相談できる</b> <b>待つことに配慮 されている</b> <b>進化し 続ける</b> <b>行かなく ても済む</b>
	デジタル郵便	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各課1業務開始</li> <li>・各係1業務開始</li> <li>・効果がありそうな全業務実施</li> </ul>				
	BPR	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的なBPR</li> </ul>				
役場CX (カスタ マー・エク スペリエ ンス) 向上	掲示DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスプレイ設置により整然とした庁舎へ</li> </ul>				
	接遇力向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な研修等</li> </ul>				
	窓口体験調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁者目線での体験</li> </ul>				



## 4 各論2：BPR（業務改革）

**総論：次世代型やさしい役場の実現に向けた取組を実施**  
～書かない・待たせない・迷わせない、住民と職員の双方に「やさしい」環境の構築～

各論1：フロントヤード改革 

各論2：BPR（業務改革） 

各論3：徹底的なオンライン化 

各論4：デジタル郵便 

# 4-1 各論2：BPR解説①

## 定義

ビジネスプロセス・リエンジニアリング (Business Process Re-engineering) とは、プロセスの観点から業務フローや組織構造、情報システムなどを再構築し、業務改革することを意味します。

総務省 自治体DX推進計画5.0版 (R7.12.17改定) にも搭載されている。

自治体DX推進計画等の全体像 参考資料

- 自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、
- 各自治体の取組について進捗状況の「見える化」を推進

今回改定

自治体DX推進計画 (2020.12策定、2025.12改定)

- 各自治体においてDXを進める前提となる考え方
  - ① BPRの取組の徹底
  - ② 自治体におけるシステム整備の考え方
  - ③ オープンデータの推進・官民データ活用の推進
- 自治体におけるDXの推進体制の構築
  - ① 組織体制の整備
  - ② デジタル人材の確保・育成
  - ③ 計画的な取組
  - ④ 都道府県と市区町村の連携による推進体制の整備
- 自治体DXの重点取組事項
  - ① 自治体フロントヤード改革の推進
  - ② 地方公共団体情報システムの標準化
  - ③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
  - ④ 公金収納におけるeL-QRの活用
  - ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
  - ⑥ セキュリティ対策の徹底
  - ⑦ 自治体のAIの利用推進
  - ⑧ テレワークの推進
- 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組
  - ① デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
  - ② デジタルデバッド対策
  - ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

自治体DXの推進体制の構築

- 自治体DXの推進体制の構築
- 自治体DXの重点取組事項
- 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

自治体DX推進参考事例集 (2025.6改定)

- 自治体DX推進参考事例集 (2025.6改定)
  - ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DX、④共同調達に整理し、参考事例集としてまとめたもの

地域社会のデジタル化に係る参考事例集 (2021.12策定、2025.6改定)

これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの

## ■各自治体においてDXを進める前提となる考え方

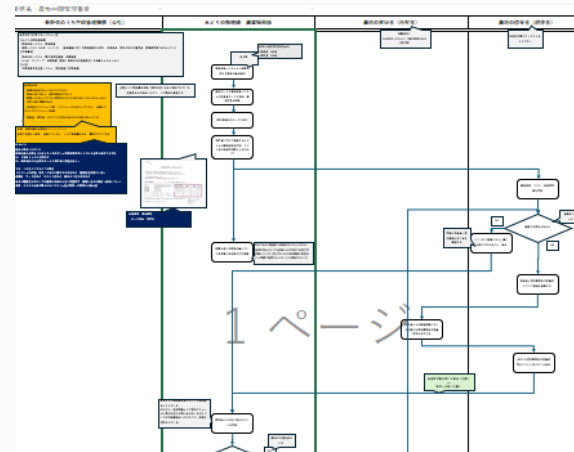
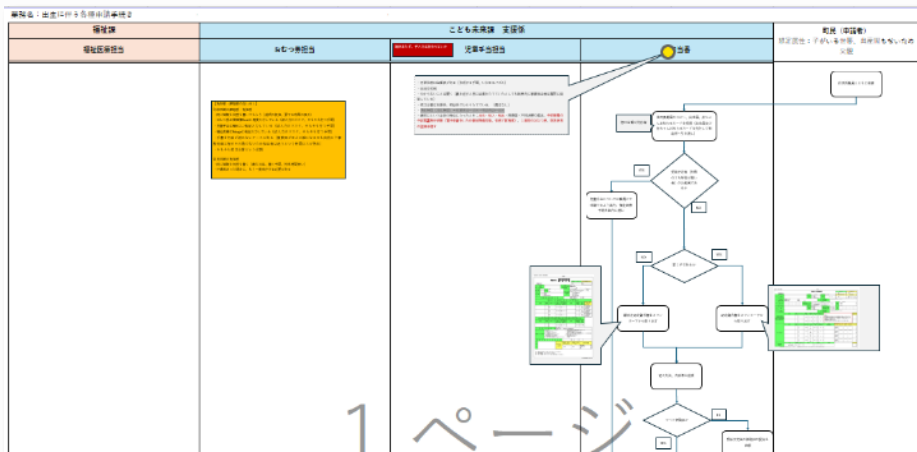
### ①BPRの取組みの徹底

### ②自治体におけるシステム整備の考え方

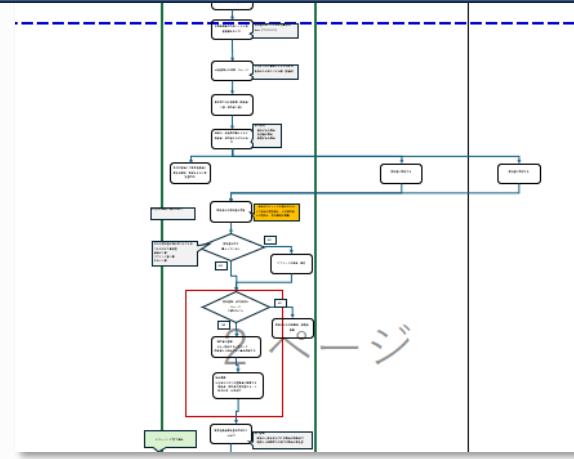
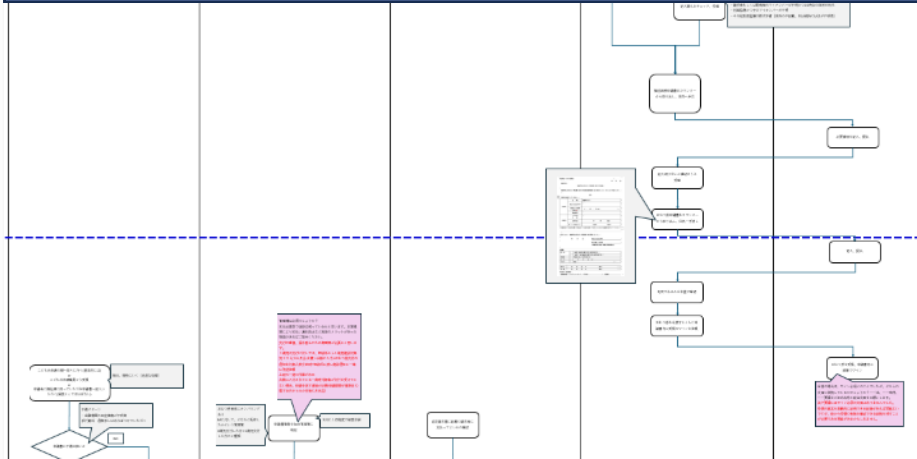
### ③オープンデータの推進、官民データ活用の推進

## 実施方法

Excelにて業務担当者とともに『現状の業務の流れ』を可視化。問題点や課題感を明確化させ、改善に向けた検討を重ねた。



**【通称 As-Isフロー】**  
 検討において立ち返る場所になり、地図の役割となる。



参考 ことども未来課

参考 みどりの戦略課

## 4-1 各論2：BPR こども未来課（出生に伴う各種申請手続き）

出生に伴う3つの手続き（児童手当、おむつ券、福祉医療）

### As-Is（現状）



#### 【住民目線】

##### ①重複記載

最大3枚の申請書に、氏名・住所・生年月日・口座情報等の同じ情報を何度も手書きする。 おむつ券については受領のサインも必要。

##### ②再来庁のリスク

手書きによる不備や添付書類の不足があった場合、後日改めて来庁を求められる。

#### 【職員目線】

##### ①転記入力作業（紙からシステム・Excelへ）

紙申請書をもとに全てが手作業の転記であるため入力負担あり。また、誤入力のリスクもある。住民が急いで書いた文字が読めない場合、判読や電話照会というロスタイムが発生する。

##### ②物理的処理

紙の申請書の受領、編綴、保管といったアナログな事務管理コストが発生し続けている。

##### ③Excel管理簿の作成

申請情報について、別途Excel管理簿を作成している。

##### ④事務が課またぎであるがゆえのひと手間

受付はこども未来課だが、福祉医療事務自体は福祉課にある。棚を見に行く・こども未来課職員に確認するといった手間もあった。

##### ⑤郵送コスト

決定通知等で郵送代が発生。当然だが、郵送物の印刷・パッキング・郵送処理の手間もある。

##### ⑥不備時の対応

不備時に再度窓口対応が必要。アポどりなどの調整コストも発生。

## 4-1 各論2：BPR こども未来課（出生に伴う各種申請手続き）

### Can-Be（今回の見直し）



#### 【主要施策】

#### ①運用・実情を踏まえた電子申請フォームの作成（ツール：ながの電子申請）

最大3つ申請手続きが一元的な可能なフォームを作成。

また、おむつ券受領についてもサインではなく受領フォームを作成。

基本的に、全て電子申請の回答内容があるため手入力・判読は不要（コピペ対応）。

#### ②再来庁不要へ、Excel管理簿も廃止（ツール：ながの電子申請）

ながの電子申請にて、不備連絡を実施。申請者もながの電子申請にて不備修正を対応。

再来庁の調整及び窓口対応からの解放。当然だが、住民も対応不要となり、時間場所を問わず対応可能となる。

本申請の回答データが自動で蓄積されることで管理簿の代わりとなる（Excel管理簿順次廃止）。

#### ③不要な課またぎコミュニケーションをカット（ツール：ながの電子申請）

受付担当課ではないが、受理後処理対応が必要な福祉課にも電子申請の回答通知が届き、直接アクセスが可能。これにより、棚の確認や受付課であるこども未来課職員への問合せも原則不要となる。

#### ④起案のためのスキャン作業からの脱却（ツール：ながの電子申請）

申請書兼おむつ券の受領証（サイン）について、スキャンのうえ收受起案していたが、電子起案の良さを半減させているため、受領フォームの回答データに替える。

## 4-1 各論2：BPR こども未来課（出生に伴う各種申請手続き）

3種類の申請を、1回に  
(タブ切り替えで入力)

共通項目(名前、住所等)  
を1つのタブにまとめ、  
繰り返しの入力を無くす

フォームで記録し、  
Excel管理簿を廃止

プレビュー 769 児童手当+福祉医療+おむつ券  
No. 769 児童手当+福祉医療+おむつ券

基本情報 児童手当 福祉医療 おむつ券

各申請の共通情報を記入してください。

提出年月日 **必須**  
令和 8 年 2 月 16 日

申請者の氏名(フリガナ)を入力してください。 **必須**  
氏 名

申請者の氏名を入力してください。 **必須**  
氏 名

申請者の性別を選択してください。 **必須**  
 男性  
 女性  
選択解除

申請者の生年月日を入力してください。 **必須**  
カレンダー

申請者の郵便番号を入力してください。 **必須**  
郵便番号 住所検索

申請者の住所を入力してください。 **必須**  
住所

申請者の電話番号を入力してください。 **必須**  
電話番号

申請者個人番号 **必須**  
申請者の個人番号を半角数字12桁で入力してください。

申請フォーム  
(出生に伴う各種申請手続き)

ながの電子申請サービス(箕輪町)

プレビュー (テスト)箕輪町乳幼児おむつ用品購入券 受領  
フォーム(No.772)

(テスト)箕輪町乳幼児おむつ用品購入券 受領フォーム(No.772)

受領日を入力してください。 **必須**  
20260216 カレンダー

申請者を入力してください。 **必須**  
申請者の氏名または、法人名を入力してください。  
氏 名

申請者との続柄を選択してください。 **必須**  
 本人  
 夫  
 妻  
 子  
 その他  
選択解除

受領したおむつ券開始No.を入力してください。 **必須**

受領したおむつ券終了No.を入力してください。 **必須**

申請フォーム  
(おむつ券受領)

## 4-1 各論2：BPR こども未来課（出生に伴う各種申請手続き）

### To-Be 1（理想）



#### 【福祉医療受給者証の電子化】

将来像としては、PMH（Public Medical Hub：自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システム）※を活用し、これまでの「紙のカード」に依存した運用から、「マイナンバーカード一枚で完結する医療受診」への転換が望ましい。



※PMH：自治体を持つ助成資格情報と医療機関の窓口をつなぐデジタル基盤

参考：[自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システム（Public Medical Hub：PMH）](#) | デジタル庁

#### 【電子申請回答csvの各種システムへの直接取込またはRPAによる自動転記】

電子申請回答を、コピペで各種システムに貼り付けるのはでなく、csvデータ取込かRPAによる自動転記によって、真にシステム入力作業から脱却したといえる。費用対効果を論点に継続検討が望ましい。

#### 【認定通知（紙）の郵送廃止（ツール：xIDアプリ）】

決裁後に申請者に必要な通知を紙からアプリ内通知に変更。認定通知が紙であることの有用性なし。

## 4-1 各論2：BPR こども未来課（出生に伴う各種申請手続き）



郵券料・人件費・紙代を削減し、迅速な発送が可能

xIDアプリによる通知

## 4-1 各論2：BPR こども未来課（出生に伴う各種申請手続き）

### To-Be 2（理想）



#### 【そもそも論として来庁のトリガーとなっている出生届のオンライン化】

本ケースは、元々電子申請フォーム自体は作成済みであったが、「出生届で来庁するのであるから電子申請は馴染まないのではないか」という考えが根底にあった。今回のBPR取組（電子申請フォームの見直し）の効果を最大化させるためには、出生届自体の来庁不要の検討が必要と思われる。

参考：[マイナポータルから、出生届のオンライン提出ができる機能をリリースしました | デジタル庁](#)

ただし、

## 排除しすぎないようにする

工程を削減すればするほど業務効率改善ができそうだと思うかもしれませんが、**必要な内容まで省いてしまうことは問題です**ので、排除の過程で**取り除きすぎないように**しましょう。

例えば、本ケースでは、こども未来課における滞在時間は以下の構成となっている。

滞在時間(対応時間) = 支援係(申請手続き)10～15分 + **相談係（今後の手続説明）20～30分**

**母子保健の観点**など、本来目的を明確にしておくことで適切なBPRを実施する必要あり！

## 4-1 各論2：BPR みどりの戦略課（利用権設定農地の更新業務）

農地の貸し借りに関する取りまとめ業務（農地中間管理事業）



### As-Is（現状）

#### 【住民目線】

そもそも制度理解が難しく、耕作に集中している（手順の優先順位が低い）

農地を借りたい人（受け手）と農地を貸したい人（出し手）が主体となるはずだが、制度理解が追いつかない。案内通知に気づかない、通知に気づいたが読む時間がない、耕作が忙しく失念している、役所から電話がかかってきたが耕作中であった、などといった状況が想像される。

#### 【職員目線】

##### ①事務スケジュールの組みづらさ

更新対象者に通知をしているが、返送がないとその後の対応にそもそも進めない。

##### ②通知内容の準備負担

各対象者ごと農地情報や登記上の面積を記載している。

##### ③契約書作成のための情報収集負担

最大で以下5種類の情報を収取・確認が必要。

登記簿（抵当権、仮登記、取得時期、所有者）、地域計画、相続人（登記名義人死亡の場合）、口座情報（賃貸借の場合）、賃借料（算出含む）

##### ④収取した情報の電子上の管理先がない

農地台帳システムに仕様上入力できない（データ管理・蓄積できない）。よって、印刷した農地台帳に③で収集した情報をメモし、その内容を中間管理帳票作成ツールに手入力している状況。

##### ⑤受け手と出し手双方分の契約書を完成させる負担

事務終盤の契約書作成工程であったとしても、双方の契約書が課が設定した期日までに集まるパターンが全体の5割程度しかない。残りは、遅延が1割、リマインド後に到達が3割、到達せず事務が完結しないが1割。連絡調整負担大。

### Can-Be（今回の見直し）



#### 【主要施策】

- ①「地域計画の説明会」等で行政が（少しずつでも）主導権を握る（ツール：不要）  
既存の催しに中間管理事業の説明を追加。耕作者らに手続きの重要性・必要性を理解していただく。R9年には地区単位での説明とする予定なため、より耕作者に密接な催しとして説明していく見込み。
- ②主体的に動いていただきたい登場人物の設定、必要情報の絞り込んだチラシの作成（ツール：生成AI）  
耕作者（農地の受け手であり担い手）をターゲットに設定し、今後の説明会や更新予定の記入票等に同封可能な周知チラシを作成。チラシ用画像生成ではAIを使用。
- ③確認通知の作成事務効率化（ツール：Excel）  
従来手作業で行っていた、耕作者（受け手）および所有者（出し手）のデータ突合、および確認通知作成工程にExcelマクロを導入。  
業務の自動化により、事務処理負担の軽減と事務精度のさらなる向上を実現した。

# 4-1 各論2：BPR みどりの戦略課（利用権設定農地の更新業務）

現状：網羅的がゆえに情報過多⇒制度理解が追いつかない

新チラシ（案）：耕作者向けに情報をそぎ落とす  
 ⇒まず『手続きが必要』であることの気づきを促す

地域計画に基づく農地の賃借は、  
 農地中間管理事業に一本化されました！



■農地の貸し借りはどのように変わりましたか？

これまで

- ① 農地中間管理事業
- ② 利用権設定等促進事業（相対事業）
- ③ 農地法第3条



令和5年4月1日～

- ① 農地中間管理事業
- ② 農地法第3条

●市町村が実施している「利用権設定等促進事業（相対事業）」は、「農地中間管理事業」に統合されました。

●これにより、農地の権利移動の手法は、「農地中間管理事業」と「農地法第3条」の二つに集約され、今後は、「地域計画」に沿って賃借が行われます。

注1：利用権設定等促進事業（相対事業）は、地域計画が公告されていない地域について、令和7年3月末まで利用が可能  
 注2：契約期間中の利用権設定等促進事業（相対事業）は、契約期間終了まで権利設定は継続



■農地中間管理事業ってどんな事業ですか？

知事が指定する農地中間管理機構が、農地を貸したい人から借り受け、地域計画（目標地図）に位置付けられた受け手に対して、まとまりのある形で貸付する事業です。  
 長野県では、公益財団法人長野県農業開発公社が知事の指定を受けています。



リクイア  
 規模の小  
 不在地主



規模が大  
 業化  
 新規転入

地域計画

- 地域計画とは、地域の話し合いを基に市町村が作成する地域農業の将来の在り方を明らかにする計画です。
- また、新たに10年後に目指す地域の農地利用を示した地図（目標地図）を作成します。
- 長野県農地中間管理機構は、この地域計画に示される農地利用の姿に基づき農地の賃借をすすめます。



- まずはお問い合わせ先へご連絡ください。
- または長野県農業開発公社へご相談ください。
- 本所 公益財団法人長野県農業開発公社（長野県農地中間管理機構）  
 〒380-0826 長野市大字南長野北石室町 1177-3 JA 長野県ビル 11 階  
 TEL 026-217-7167 FAX 026-217-7973 E-Mail nagano@n-nouchi.net
- 事業所（県合同庁舎地域振興局農業農村支援センター内）

地域	場所	TEL	地域	場所	TEL
佐久	佐久市勝部 65-1	0267-63-3161(直)	木曽	木曽郡木曽町福島 2757-1	0264-24-2211(代)
上田	上田市材木町 1-2-6	0268-23-1260(代)	松本	松本市大字島立 1020	0263-47-7800(代)
諏訪	諏訪市上川 1-1644-10	0266-53-6000(代)	北787	大町市大町 1058-2	0261-23-6546(直)
上伊那	伊那市荒井 3497	0265-76-6814(直)	長野	長野市大字南長野南園町 686-1	026-234-9509(直)
南信州	飯田市追手町 2-678	0265-23-1111(代)	北信	中野市大字鹽田 955	0269-22-3111(代)

大切なお知らせ

農地を借りている方は、  
 今後**手続きが必要**です！



手続きが必要な方には、農業委員会より  
 あらためて**個別に案内**をお送りします。

以下がお手続きのご支援窓口です。

箕輪町役場

長野県農地中間管理機構

TEL :

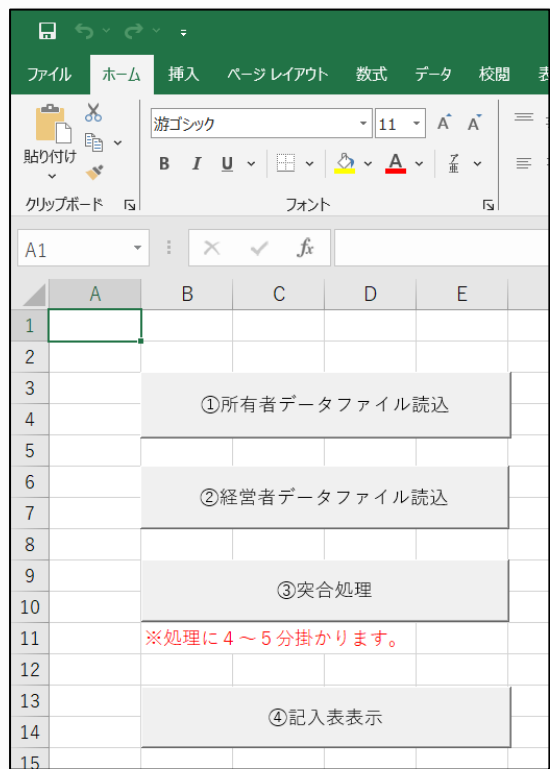
TEL :

# 4-1 各論2：BPR みどりの戦略課（利用権設定農地の更新業務）

## ③確認通知の作成事務効率化（ツール：Excel）

農地台帳システムより抽出した耕作者（受け手）、所有者（出し手）の情報をExcelマクロに取り込むことで自動的に突合処理を実施。

突合が完了したデータに基づき、ボタン一つで「確認通知書」を自動生成・出力する機能を実装することで、事務処理負担の軽減と事務精度の向上を図り、担当職員が本来注力すべき現場確認や相談対応に時間を割ける環境を整備した。



大字中箕輪 様

利用権設定農用地の一覧、更新予定の記入表

農地所有者と新たな権利設定の期間、賃料等を所有者とご相談のうえ、下記にご記入ください。  
この用紙の返信をもって、役場で正式な契約書を作成し、所有者様、耕作者様双方に送付いたします。

ご記入のうえ、箕輪町役場9番窓口みどりの戦略課内農業再生協議会まで提出をお願いいたします。

借受者 携帯電話番号 ※日中ご連絡がつく電話番号をご記入ください。

所在地	登記地目	登記面積	水張面積	農地所有者等	電話番号	新たな契約期間 (年数に○をつける)	10a当たり 賃借料	1筆の 賃借料	更新しない (○をつける)
大字中箕輪	田	926	910			5年・10年			
大字中箕輪	田	543	480			5年・10年			
大字中箕輪	田	535	480			5年・10年			
大字中箕輪	田	875	730			5年・10年			
大字中箕輪	田	335	0			5年・10年			

大字中箕輪	畑					5年・10年
大字中箕輪	畑					5年・10年
大字中箕輪	畑					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	畑					5年・10年
大字中箕輪	畑					5年・10年
大字中箕輪	田					5年・10年
大字中箕輪	畑					5年・10年

## 4-1 各論2：BPR みどりの戦略課（利用権設定農地の更新業務）

### To-Be(理想)



#### 【電子による回答受付を目指す】

現状の契約内容を記載した個別の回答フォームを用意し、更新にまつわる協議依頼とともにを耕作者へ通知。個人で回答可能な方はそのまま回答フォームにて対応いただきつつ、高齢耕作者等のデジタル対応が困難な方には職員が聞き取りのうえ代理入力することで電子受付率を増やす。また、この中間管理事業によって、契約終期の時期を特定の時期に集中させることが可能であれば、催し形式でその場で申請完結型の取組を実施する可能性もあると思われる。

以上により、事務担当者の「追加郵送・督促事務・転記事務」の消滅とスケジュールコントロールの効果が想定される。

#### 【農地台帳システムに中間管理事業等で必要な実態管理機能をもたせる】

現状は紙媒体にメモという形で情報収集及び管理をしているが、農地台帳当の基幹システムにて管理可能とさせることが望ましい。

ただし、

### 個別最適になりすぎないように注意する

農政分野は複数の事業が並走している一方で、同一情報のやり取りが発生している可能性大。

また、個別最適な見直しは、システム乱立・システムまたぎの苦労がかえって増えるリスクがあるため、中間管理事業としての検討ではなく、関連事業も踏まえた俯瞰的な視点が必要。

さらに、農政分野以外の情報取り寄せも多く発生しているため、課またぎの全体最適の考えが必要となる可能性あり。

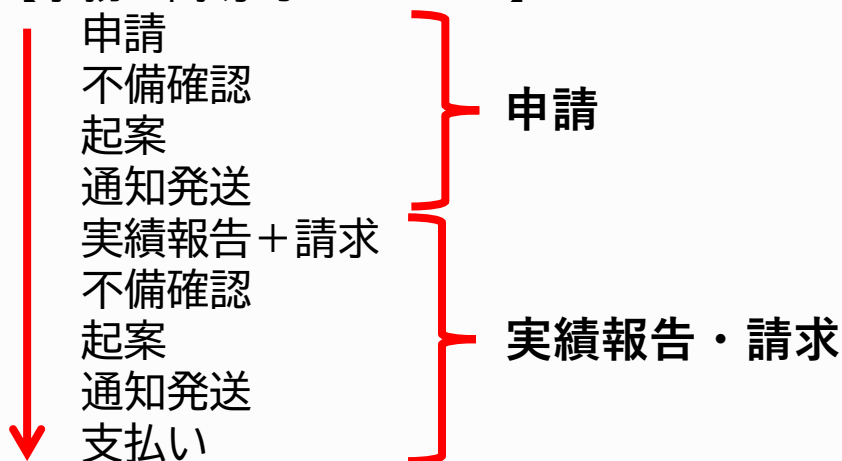
## 4-2 各論2：BPR 企画振興課（奨励金業務）

若者・子育て世帯定住支援奨励金

As-Is（現状）



【事務の簡易的なステップ】



【住民目線】

### ①来庁の負担

申請するために平日に来庁し、不備があった場合は再来庁しなければならない

### ②申請の負担

「申請」と「実績報告・請求」の2段階の申請が必要

【職員目線】

### ①不備確認の負担

申請書の不備確認に時間を要し、不備があった場合は住民に連絡・説明

### ②起案の準備

添付資料を全てスキャンし、データ化する手間

## 4-2 各論2：BPR 企画振興課（奨励金業務）

### 若者・子育て世帯定住支援奨励金

#### 【主要施策】

### Can-Be（今回の見直し）

#### ①業務フローの見直し

オンライン申請原則+従来の2回の申請を、**1回**で済むように変更

#### ②申請フォームの作成

「申請+実績報告」の申請フォームを作成し、請求書を添付できるようにする

#### ③要綱を改正

「**申請書**」「**実績報告書**」の様式を統合し、実績報告書を削減

#### 【効果】

#### ①来庁の手間が減る

オンライン申請が基本になることで、**申請時、修正時の来庁の手間が減る**

#### ②不備が減る

「必須項目」「入力制限」を設定することで、申請時の**不備が大幅に減る**

#### ③データで受け取れる

オンライン申請により、最初から**データで受け取れる**（スキャンの手間なし）

#### ④業務が減る

1回の申請で完結するため、**業務が減る**

#### 【BPR後のフロー】

申請  
不備確認  
起案  
通知発送  
↓  
支払い

#### BPRで

「**申請(実績報告)→不備確認→起案→通知発送**」  
が丸々削減！



# 4-2 各論2：BPR 企画振興課（奨励金業務）

## BPR前

申請書



実績報告

請求書

## BPR後

様式を統合！

申請兼実績報告

請求書

# 4-2 各論2：BPR 企画振興課 (奨励金業務)

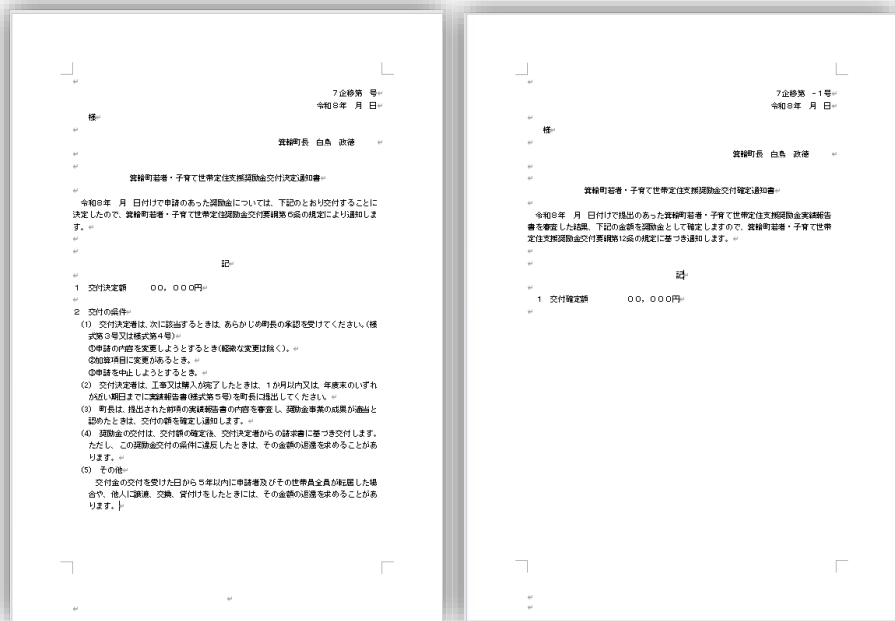
## 若者・子育て世帯定住支援奨励金

### To-Be 1 (理想)



#### 【通知をデジタル郵便で発送し、全デジタル化】

現状は交付通知を紙で郵送する想定だが、通知発送もデジタル的に処理できるのが望ましい。  
「xIDアプリ」を活用することで、**申請から通知発送まで、全てデジタル的に処理できる。**  
(「xIDアプリ」に登録するフローをどう入れ込むかという課題あり)



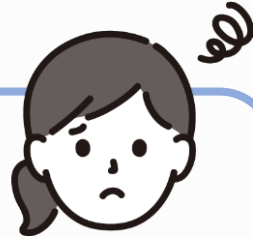
紙での通知



xIDアプリ

## 地籍図の写しの交付申請に対する対応

## As-Is（現状）



## 【事務の簡易的なステップ】年間200件弱

ステップ1 受付：住民から地番（例：中箕輪10298番地）の申請を受ける。

ステップ2 台帳探索：書庫から120冊の土地台帳のうち、該当の1冊・1ページを特定する。

ステップ3 照合：ページ内の記号番号を控え、住民系の柱に貼られている一覧表にて記号番号に対応する図面番号を確認する（記号番号を図面番号へ変換）。

ステップ4 図面抽出：キャビネットから現物の地籍図を引っ張り出し、該当番地をコピーする。

ステップ5 交付・復元：コピーを渡し、台帳・図面を元の場所へ厳重に戻す。

## 【住民目線】

①ただのコピーだが思ったよりも待ち時間がかかる

②来庁がマスト

## 【職員目線】

①純粋な「探す」という負担

120冊の台帳⇒柱の一覧表⇒4つのキャビネット⇒地籍図のうち該当場所をコピーという「検索の多重構造」が特徴的な業務である。

②身体的負担と場所の制約

大型文書庫やキャビネットへの往復、重い簿冊の取り出しは、身体的な負担あり。また、物理保管に依存した現運用は、今後の配置換えやフロントヤード改革時に制約・障壁となる。

## 検討・調査を要する理由



以下の打ち手仮説が想定される一方で、『そもそも論』の検討が先立つため。

**Can-Be：紙はそのまま検索だけデジタル化**

「地番：地図番号（A100等）：簿冊番号」の対応表をExcelで作成。柱に貼ってある一覧表の内容もすべてシートに転記。

**【実務フローのイメージ】**

住民が地番を言う→ 職員がPCでスプレッドシートをCtrl + Fで検索即座に「キャビネットA、図面100番、台帳40巻」と表示。迷わず取りに行く。

**To-Be：図面・台帳の完全デジタル化**

## ・ 図面のスキャン・GIS連携

120冊の台帳と図面をすべてスキャン。庁内GIS（地図情報システム）に取り込む。

## ・ 窓口セルフ化

住民向け端末（タッチパネル）を置き、自分で検索・印刷していただく。年200件弱なら共用PC1台で十分と思われる。

**いずれの改革案も予算と人手を要する取組である・・・**

## 検討・調査すべき事項

本件ヒアリングにて、法務局による同一事務の存在が示唆されたことから以下を事項案として提案。



## 1. 法務局（登記所）への確認事項

目的：役場の図面と法務局の公図・地図の「同一性」と「代替可能性」を確認する

## 2. 庁内関連課（固定資産税担当・GIS担当）への確認事項

目的：庁内での利用実態と、デジタル化に向けた既存資産の有無を確認する

## 3. そもそも論として、基礎自治体が当該業務を担う根拠の確認

目的：法務局への案内強化（誘導）や事務廃止の根拠を整理する

## 4. 申請者の属性洗い出しと用途の確認

目的：そもそも各申請者らがどのような用途で利用しているのかの確認をする

カテゴリー	用途	備考
住民	～～	
事業者	～～	
他課職員 (建設課 etc)	～～	

## 4-2 BPRにおける有用な考え方（参考情報）

### 【参考】ECRS（イクルス）フレームワーク

業務の課題を洗い出し、解決策を打ち出すための業務改善に用いられる手法。期待効果が大きいE(排除)→C(結合)→R(変換)→S(簡易化)の順で検討を行うことで、効率的にBPRを行っていくことが可能。

項目	意味合い	検討内容	実施内容	効果
<b>E = Eliminate</b> 「除去する」	やめられないか	来庁手続きの廃止	電子申請	<b>特大</b>
<b>C = Combine</b> 「まとめる」	一緒にできないか	窓口の集約 入力業務の集約	ワンストップ窓口 事務センターの設置	<b>大</b>
<b>R = Rearrange</b> 「整理する」	再配置できないか	業務分担の変更	申請業務と相談業務の 役割分担	<b>中</b>
<b>S = Simplify</b> 「簡単にする」	単純化できないか	入力項目の削減	共通番号の導入	<b>小</b>

検討順

効果

住民税務課（地籍図写し交付業務）の事例のように、そもそも『やめられないか』から慎重な検討が必要な場合もある。

⇒裏を返せば、検討順を誤ると無用な予算・人件費投資のリスクが生じる。

## 5 各論3：徹底的なオンライン化

**総論：次世代型やさしい役場の実現に向けた取組を実施**  
～書かない・待たせない・迷わせない、住民と職員の双方に「やさしい」環境の構築～

各論1：フロントヤード改革 

各論2：BPR（業務改革） 

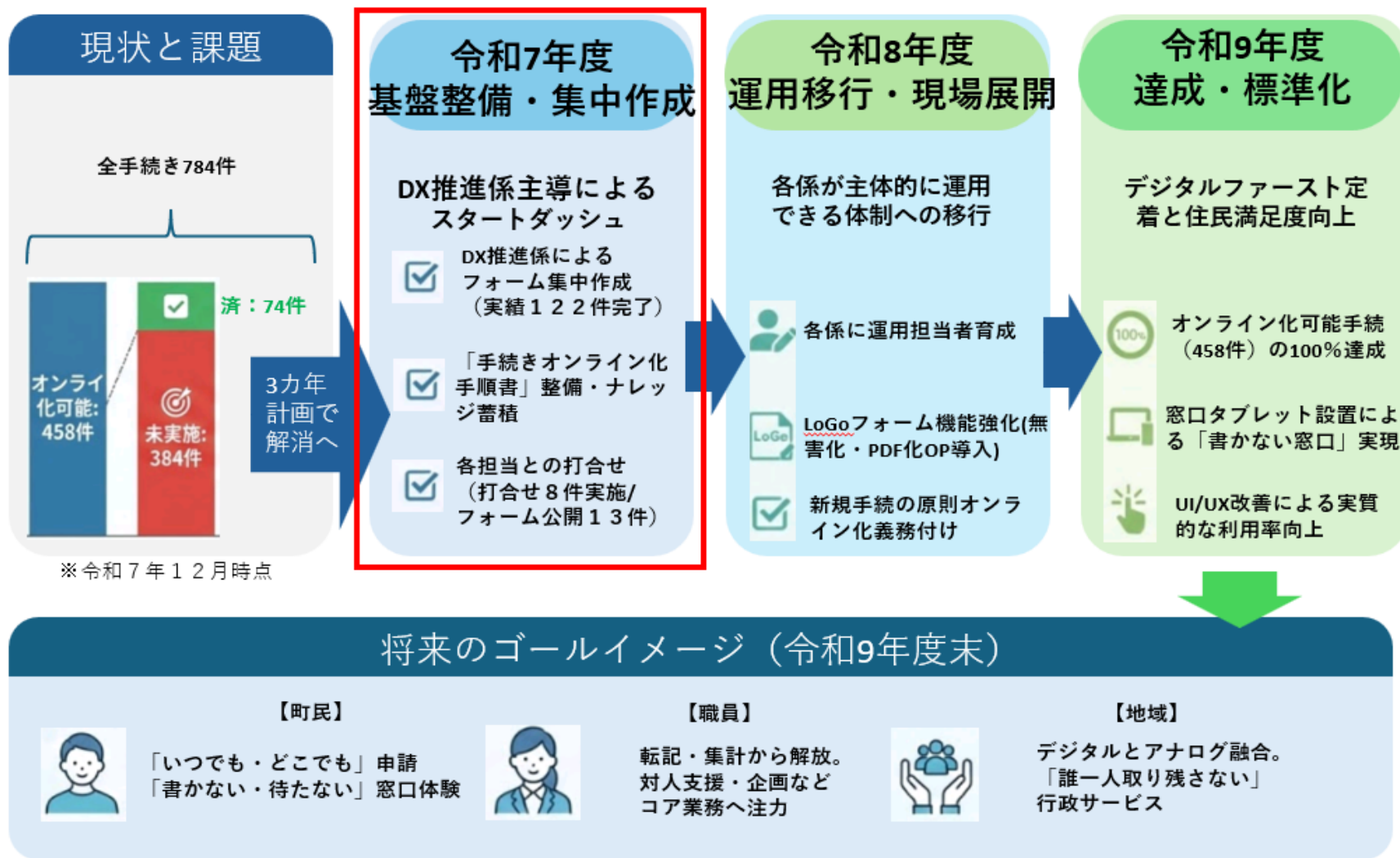
各論3：徹底的なオンライン化 

各論4：デジタル郵便 

# 5 各論3：徹底的なオンライン化

## 箕輪町 行政手続きオンライン化の進捗と今後の展開

住民に寄り添う「やさしい窓口」と業務効率化を目指して



## 6 各論4：デジタル郵便

**総論：次世代型やさしい役場の実現に向けた取組を実施**  
～書かない・待たせない・迷わせない、住民と職員の双方に「やさしい」環境の構築～

各論1：フロントヤード改革 

各論2：BPR（業務改革） 

各論3：徹底的なオンライン化 

各論4：デジタル郵便 

## 6 各論4：デジタル郵便（本年度実績）

### 1 こども未来課の通知で実証

- 「妊婦のための支援給付」にて、**デジタル郵便の実証開始**
- 78人の住民にご案内  
➡20人登録(2/13時点)
- 「在宅保育応援手当」年度内に実証予定

### 2 郵送業務量調査

- 郵送業務に関する全課調査を実施  
➡課題を明確化
- 郵送業務数：319業務
- 郵送料：**2,575万円/年**
- 全職員に結果共有

### 3 手順書等の策定

- 運用の基準となる「手順書」、  
「ルール」を作成
- 3か年の「ロードマップ」を作成
- 全職員に展開

### 4 新年度各課1通知運用開始

- 職員にアプリ登録からチュートリアル実施までを依頼
- **各課にデジタル化する通知の選定を依頼**
- 管理者権限付与
- 「個別相談会」（計2回）を開催
- 「基礎操作説明会」（計8回）を開催



令和7年度残り

- **「基礎操作説明会」「個別相談会」**を継続的に実施
- 個別に相談受付

## 7 総括：次年度に向けて

### ▶▶ 次年度計画

次年度の重点テーマ

# 『一歩ずつ』!!

- ・手続きの徹底的なオンライン化の地道な継続
- ・デジタル郵便各係1つ+可能な範囲で適用拡大（今年度中に各課1つ）
- ・住民係カウンターの一部更新（ハイカウンター→ローカウンター+衝立設置）
- ・庁舎1階東側レイアウト変更の本格的な検討開始

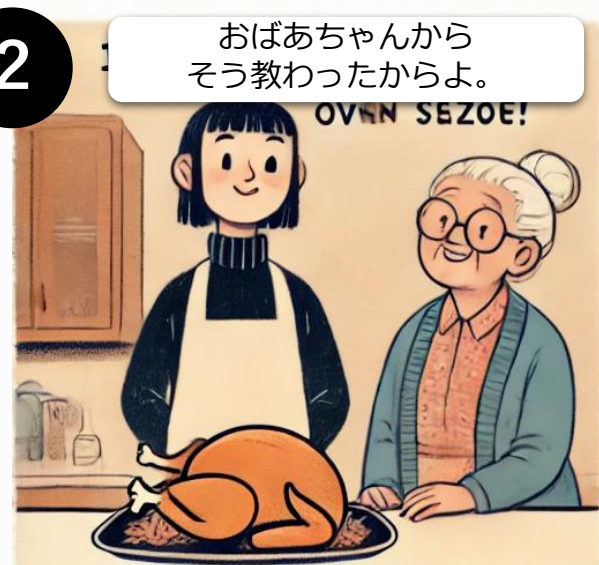
※BPR実施時の業務フロー作成は、表現方法に幅がありかつ利用料のかからないExcelを活用する。  
ガバメイツピット（R7年度より契約）は他市フロー等確認用とする。



### 庁内へのお願い

- ①引き続きDX推進室の職員が伴走します。  
積極的に取り組みたい課、係からぜひお知らせください！
- ②庁舎1階東側について、スペースの確保、住民、職員の導線見直し、  
バックヤードの処理を含め、本格的にレイアウト変更の検討に入ります。  
積極的にご意見をいただければと思いますのでよろしくお願いいたします！

## 7 総括：外部人材より



### 【教訓】 習慣ややり方に対する 疑問を持ち、その理由 を探ることの大切さ

昔は七面鳥を焼くときにオーブンが小さすぎたために、どうしても尻尾と頭を切らざるをえなかった・・・というのが真相。  
オーブンが大きい場合は、わざわざ尻尾と頭を切る必要はない、ということです。

“トヨタには、たくさんの「七面鳥の話」が転がっていました。おそらく日本の会社にも、たくさん転がっていると思います。”

野地秩嘉著「トヨタに学ぶカイゼンのヒント71」新潮社刊 2020年