

マイナンバーカードの普及・利用に関するお役立ち情報をお届け

# マイナンバーカード・インフォ（自治体向け） vol.117

## ○マイナンバーカードを活用した行政サービスの導入事例

マイナンバーカードを活用した窓口DXの導入事例～宮崎県延岡市『らくらく窓口』～

デジタル庁 国民向けサービスグループ マイナンバーカード担当  
令和8年3月13日

# マイナンバーカードを活用した行政サービスの導入事例

## マイナンバーカードを活用した窓口DXの導入事例～宮崎県延岡市『らくらく窓口』～

株式会社電通総研が提供するminnect電子審査システムおよび株式会社JAPANDXが開発したのべおかポータルを活用した、マイナンバーカードによる窓口DXの導入事例として、宮崎県延岡市が推進するフロントヤード改革事業『らくらく窓口』の事例について紹介します。

詳細につきましては、次ページ以降の別添をご覧くださいませようお願いいたします。

【別添】株式会社電通総研、株式会社JAPANDX提供資料

マイナンバーカード・インフォは、マイナンバーカードの利用促進に関するお役立ち情報を随時、いち早く、自治体・民間事業者向けにわかりやすくまとめて、配信しています。

マイナンバーカードの活用事例や国の施策など、カテゴリーに分けて、わかりやすく掲載していますので、ぜひ、マイナンバーカードの利用検討にお役立てください。

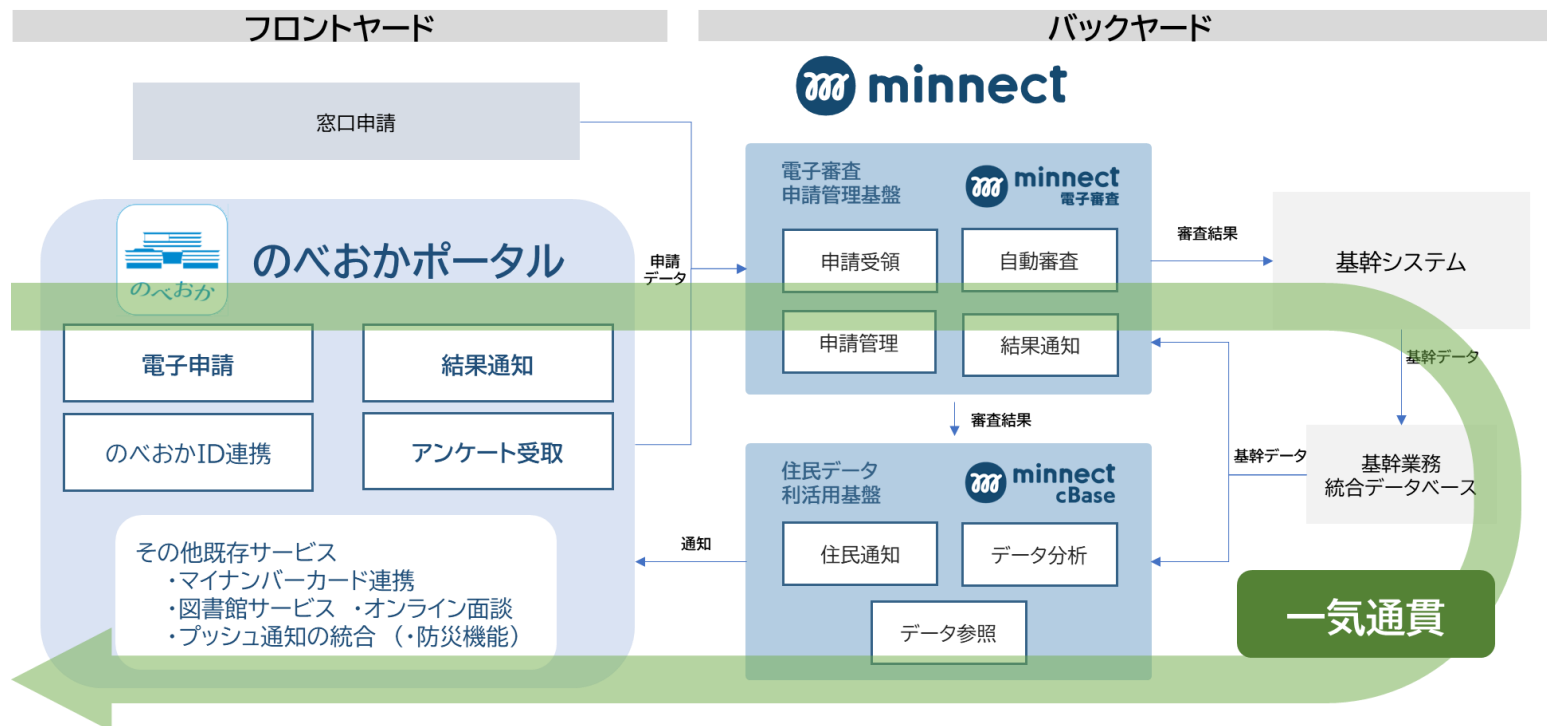
[マイナンバーカード・インフォ（自治体向け情報）](#)

# フロントヤード改革モデルプロジェクト概要

のべおかポータルを活用したフロントヤード改革に加え、バックヤードではminnect電子審査システムを導入して職員の業務効率化を図り、事務処理のミスを防止します。さらに、住民に対するパーソナライズされたプッシュ通知を行い、フロントからバックまで一気通貫したDXの仕組みを実現しています。

## システム図

## ポイント



### 1. 住民利便性の向上と業務効率化を両立

マイナンバーカードを活用し、「のべおかポータル」からの子育て関連12手続きのオンライン申請を実現。住民は時間・場所を問わず申請でき結果の受取もアプリで完結。行政は統一フローで業務効率化と人的ミス削減を実現。

### 2. 申請から通知までを一気通貫で処理

基幹システムと連携し、申請から審査、登録、通知まで一気通貫で処理。「minnect電子審査」で自動審査を実現し、「minnect cBase」によるデジタル通知で郵送コスト削減と業務負担軽減を実現。

事例概要（延岡市「らくらく窓口」）

# 住民は「のべおかポータル」で申請・結果通知の受け取りが可能となり、職員は自動審査と電子通知による業務効率化を実現

## イメージ図

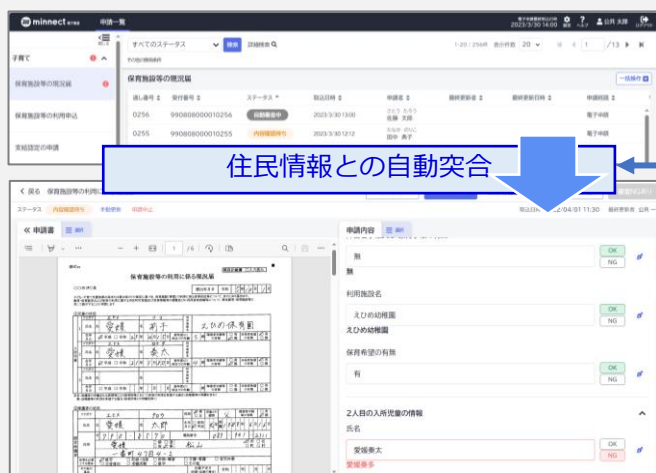
### のべおかポータル



申請



1. 申請データ一覧から対象を選択
2. 未審査項目の審査・訂正



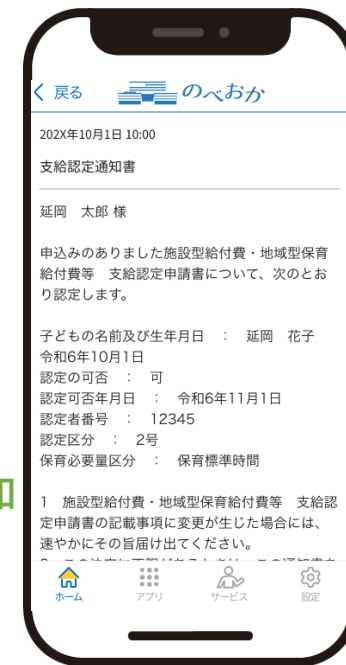
住民情報



住民情報と自動突合された結果が表示され訂正項目の大幅減少が可能

庁内システム

### のべおかポータル



結果通知

一覧画面から送信日時の設定や過去の送信履歴の確認が可能

通知データ登録・送信

Upload   テンプレート選択   テンプレート一括印刷   検索対象CSV   送信対象CSV   通知提供

検索   詳細検索

送信日時を設定してください。  
送信日時: 2025/10/20 09:35

※送信不可時間帯(21:59-9:00)を設定すると自動的に次の送信可能時刻に繰り下げられます。  
確定して送信   キャンセル

検索結果	前を表示	次を表示	2 / 13 ページ	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 13 11 - 20件				
<input type="checkbox"/>	詳細	M-20250922-340	送信済み	未読	2025/09/22 13:25:46	6000000000000002	タイトル	通知送信予定日時
<input type="checkbox"/>	詳細	M-20250922-341	未送信	未読	2025/09/22 13:25:46	6000000000000003	出産育児一時金給付決定通知書_子宅	15:51:00

自治体独自アプリでの通知のため発信元が明確であることから電子署名の省略も可能に

オンライン申請をデフォルトにすることで効果を最大化

# 取組前後の職員の声

## Before

### ・ 現行業務の課題点

- ・ 審査業務における二重三重のチェックが必要であり、**職員数にも限り**があるので大変。（こども保育課）
- ・ 他の業務と並行して行うため、**時間外勤務**などが増えて、大変。（おやこ保健福祉課）
- ・ 事務処理ミスが発生していたが、**効果的な改善手法**が見出させていなかった。（おやこ保健福祉課）

### ・ 改革に取り組むことへの印象（期待・不安感等）

- ・ **業務負担が減る**のではないかと。
- ・ **システムに不慣れ**なので、システムが稼働している具体的なイメージがわからない。（おやこ保健福祉課、こども保育課、国民健康保険課）



## After

### ・ システム活用後の課題に対する変化

- ・ 審査項目が一目でわかるようになり、**習熟度のばらつきが減った**。（こども保育課）
- ・ 一定数の**業務量が減少**した、**処理速度が上がった**。（おやこ保健福祉課、こども保育課、国民健康保険課）

### ・ 改革に取り組んで感じたこと

- ・ **複雑な操作が必要ない**ので、使いやすい。
- ・ **BPR**等を同時に行ったが、その**重要性**を感じた。
- ・ 慣れれば**更なる業務改善**が見込めそう。（おやこ保健福祉課、こども保育課、国民健康保険課）



# 導入効果（保育入所申請1,700件の事例 ※集計期間約1ヶ月）

## ① 審査業務

### 定性効果

- ✓ 審査項目が整理され、経験の浅い職員でも対応可能
- ✓ 複数職員で画面共有しながら相談・共同作業が可能
- ✓ データ化により検索性が向上
- ✓ 備考メモ機能により、判断理由・コメントを記録可能なため、作業引継ぎが容易
- ✓ UI・UXが良く、職員の引継ぎ・教育が容易

### 定量効果

※保育入所申請（約1,700件）の場合

作業期間	2か月	→	4日
作業時間	180時間	→	30時間
人件費	約36万円	→	約6万円

約30万円のコスト削減

## ② 通知業務

### 定性効果

- ✓ 郵送費・発送関連コストの削減
- ✓ 通知業務オンライン化により、職員の心理的負担が軽減
- ✓ 既読管理が可能
- ✓ 「誰に・何を送ったか」を履歴として一元管理
- ✓ 発送業務の外注が不要に

### 定量効果

※通知書類発送作業外注の場合

リードタイム 2週間 → 即日

約100万円のコスト削減

（郵送費・外部委託費含む）

# お気軽にお問い合わせください。

株式会社電通総研  
スマートソサエティセンター  
minnect 担当者

株式会社JAPANDX  
事業部  
営業担当



スマートソサエティセンターHP

<https://smart-society.dentsusoken.com/>

会社HP

<https://www.dentsusoken.com/>



お問い合わせフォーム

<https://www.dentsusoken.com/request/cSmartSocietyCenter?id=cSmartSocietyCenter>



会社HP

<https://japandx.co.jp/>



お問い合わせフォーム

<https://japandx.co.jp/contact/>

お問い合わせメール

[contact@japandx.co.jp](mailto:contact@japandx.co.jp)