

各位

2025 年 12 月 1 日

株式会社エルテス

(証券コード：3967 東証グロース)

【JAPANDX】宮崎県延岡市の「フロントヤード改革」を支援 ～住民満足度と業務効率化を両立する次世代行政モデルを構築～

「安全なデジタル社会をつくり、日本を前進させ続ける。」をミッションと掲げる、株式会社エルテス（本社：東京都千代田区、代表取締役：菅原貴弘、証券コード：3967、以下「エルテス」）を中心としたエルテスグループの一員である株式会社 JAPANDX（本社：東京都品川区、代表取締役：三川剛、以下「JAPANDX」）は、宮崎県延岡市が推進する「フロントヤード改革」事業を株式会社電通総研（本社：東京都港区、代表取締役社長：岩本浩久、以下「電通総研」）と協働で受託し、延岡市は 2025 年 12 月 1 日（月）より「らくらく窓口」の本格稼働を開始しました。



■背景

延岡市では、行政手続のオンライン化や「書かない窓口サービス」の導入を通じて、住民の利便性向上を推進しています。しかし、複数の申請チャネルを導入した結果、バックオフィス業務が複雑化し、申請書データと紙媒体の管理が併存することで情報管理体制も煩雑化しており、職員の業務負担が増大していました。さらに、業務に関する職員の習熟度にばらつきがあることから、事務処理ミスも発生しており、早急な対応が求められていました。

■概要

本事業は、行政窓口における住民サービスの利便性向上と、職員の業務効率化を同時に実現する全国的にも先進的な取り組みです。

「らくらく窓口」は、窓口申請（紙）・オンライン申請など多様な申請手段を一元管理し、申請受付から審査、結果通知までのプロセスをデジタル化、自治体の既存システムと連携することで、申請から通知までを一気通貫で処理できる仕組みです。さらに、住民データの利活用やアンケート結果の反映により、サービス改善と地域活性化を推進します。

＜運用開始日＞

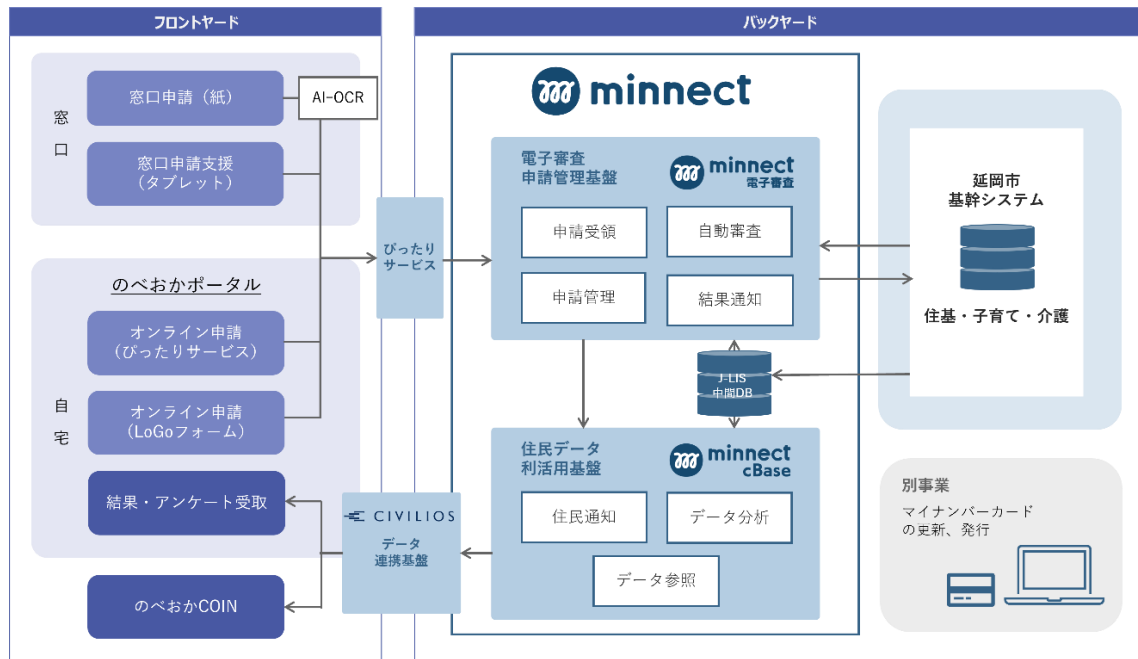
2025 年 12 月 1 日（月）

＜対象の 12 手続き＞

手続き	担当課
児童手当	おやこ保険福祉課
子ども医療費	
児童扶養手当	
ひとり親家庭等医療費	
妊娠・出産	
保育所入所	こども保育課
児童クラブ加入	
出産	国民健康保険課

※申請内容や状況によっては、来庁による手続きが必要となる場合があります。

■サービスの特徴



＜住民利便性の向上と業務効率化を両立＞

JAPANDX の開発したのべおかポータルと連携することで、マイナンバーカードを活用して子育て関連の 12 手続きの申請を新たにオンラインで行えるようになりました。これにより、住民は時間や場所の制約を受けずに手続きを完了でき、行政サービスの利用機会が拡大します。

また、バックオフィス業務においては、各種申請を統一されたフローで処理することが可能となり、業務効率の向上および人的ミスの低減を実現します。

<申請から通知までを一気通貫で処理>

本システムは、基幹システムと連携し、申請から電子審査、データ登録、住民通知まで一気通貫で処理することが可能です。電通総研が開発したデータの一元管理と自動審査機能を有する「minnect 電子審査」を導入し、事務処理の迅速化と精度向上を実現。加えて、住民への通知は住民 CRM 機能を有した「minnect cBase（ミネクト シーベース）」を活用することで、デジタル通知を実現し、郵送コストの削減と業務負担の軽減を図ります。

<市民参加型の改善サイクル>

今後はアンケート結果を業務改善に反映する仕組みや、回答者へは、従来から利用しているデータ連携基盤「CIVILIOS」を利用することで、のべおか COIN ヘポイント付与ができるインセンティブ設計を導入し、住民参加型のサービス改善と地域経済の活性化を目指します。

延岡市は、今回の取り組みを皮切りに、今後は子育て関連以外の行政手続きや内部事務への横展開を計画しており、JAPANDX、および電通総研はその推進を継続的に支援します。

<今後の見通し>

本取り組みが業績に与える影響は軽微であります。来期以降の見通しについて大きく影響を与える場合は、速やかに開示してまいります。



■株式会社電通総研

電通総研は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」という企業ビジョンの下、「システムインテグレーション」「コンサルティング」「シンクタンク」という3つの機能の連携により、企業・官庁・自治体や生活者を含めた「社会」全体と真摯に向き合い、課題の提言からテクノロジーによる解決までの循環を生み出し、より良い社会への進化を支援・実装することを目指しています。テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation(クロスイノベーション)」を推進し、これからも人とテクノロジーの力で未来を切り拓き、新しい価値を創出し続けます。

名称：株式会社電通総研

代表取締役社長：岩本浩久

本社所在地：東京都港区港南 2-17-1

設立：1975 年 12 月 11 日

URL：<https://www.dentsusoken.com/>





[エルテスグループ関連サイト]

デジタルリスク対策サービス一覧 : <https://eltes-solution.jp/>

採用情報 : <https://eltes.co.jp/recruit>

公式オウンドメディア「エルテスの道」 : <https://eltes.co.jp/ownedmedia>

公式 X (旧 Twitter) : https://x.com/eltes_irpr

お問い合わせ先

エルテス PR 事務局 : 奥村、島津

Tel : 03-6550-9280

E-mail: pr@eltes.co.jp