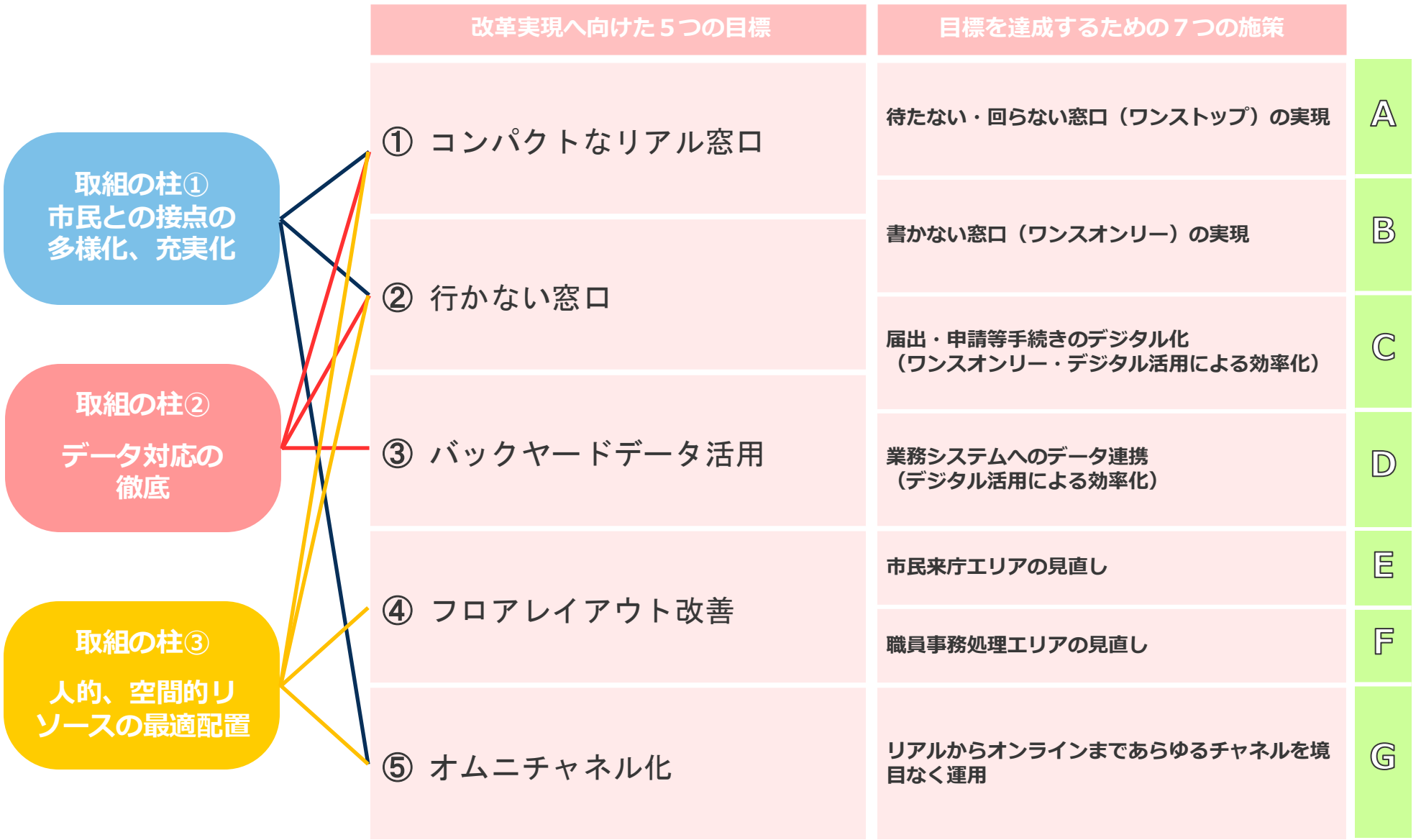


窓口フロントヤード改革計画

R7年度活動状況報告

令和8年2月24日 窓口フロントヤード改革計画推進WG



BPR実践検討WG 市民課・介護保険課・こども支援課・国民健康保険課・学務管理課・情報政策課

コンパクトなリアル窓口

課題を深掘り、丁寧なBPRによる最適な窓口の在り方を探る

A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

具体的な取組及びその内容	成果	今後の進め方（展望）
<p>1 本市の窓口サービスの課題を把握し、理想や解決策の検討</p>		
<p>2 具体的なケースを基に事務処理手順の可視化、課題の洗い出し、解決策の検討</p>	<p>市民課起点「こども子育て」関連手続き（①子連れ世帯の転入②離婚後、ひとり親となる転居③出生）について下記手順により検討</p> <p>(1) WGメンバーが担当業務フローを付箋で並べて説明</p> <p>(2) メンバー間で業務フローについて質問し、業務内容を理解するとともに、見えていない業務フローを可視化</p> <p>(3) 出された業務フローに対する課題や解決策を付箋で並べる</p>	<p>①「高齢世帯の転入」や「おくやみ相談」についても手順の可視化、課題の洗い出しを実施し、窓口フロントヤード改革の対象手続き全体の業務量を把握</p> <p>②本市窓口フロントヤード（バックヤード）の具体的な在り方（ワンストップ、ワンズオンリー、データ連携）を提示（複数パターン）</p> <p>↓推進委員会において優先順位を検討、予算化及び組織整備へつなげる</p>
<p>3 来庁者向け手続きチェックシート導入</p>	<p>出生届チェックシート様式案作成</p>	<p>窓口フロントヤード改革の守備範囲（戸籍異動・住所異動起点の手続き）明確化につながる作業として、他の手続きも含めて継続</p>
<p>4 本人確認証の検討、来庁者情報共有</p>	<p>本人確認済証書式案作成、運用方法の整理・検討</p>	<p>ワンズオンリー実現の1ツールとして位置付け、検討を進める</p>

BPR実践検討WG 市民課・介護保険課・こども支援課・国民健康保険課・学務管理課・情報政策課

コンパクトなリアル窓口

課題を深掘り、丁寧なBPRによる最適な窓口の在り方を探る

A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

◆来庁者向け手続きチェックシートの検討

出生届チェックシート様式案

子どもが生まれたら、まずは、次の3つの手続きをしてください。

出生届

持ち物 届出入の本人確認書類
 出生届
 母子手帳

窓口 市役所1階 8番窓口
(市民課 戸籍係)

⚠️ 出生日を含めて**14日以内**。

■マイナンバーカードの特色発行
 ■住民票の交付
 ■国民健康保険への加入

➡️ これらが必要な場合は、出生届の際に申し出てください。

児童手当 の受給申請

持ち物 申請者のマイナンバーカード
 受給者名義の通帳のコピー

窓口 市役所2階 25番窓口
(こども支援課 子育て給付係)

⚠️ 出生月の末日まで、間に合わない場合は、出生日の翌日から数えて**15日以内**。

⚠️ 受給者が公務員の場合は、市役所ではなく、**勤務先での手続きとなります**。

WEB上でも申請できますので、是非ご利用ください。

福祉医療費 の受給申請

持ち物 申請者の本人確認書類
 子の健康保険の資格確認書、または、マイナ保険証(※)

窓口 市役所2階 24番窓口
(国民健康保険課 福祉医療係)

⚠️ **子の健康保険への加入が前提**となりますので、そちらがお済みになってから申請してください。

WEB上でも申請できますので、是非ご利用ください。

※ マイナ保険証とは、健康保険証の利用登録がされたマイナンバーカードのことです。

その他の手続き・・・

保育所の入所関係

健診・予防接種

市営住宅の同居手続き

◆本人確認証の検討

本人確認証様式案

本人確認済証

市民課・国民健康保険課・こども支援課 共通

有効日：_____年__月__日
(当日限り有効)

氏名(カタカナ)：_____

生年月日：_____年__月__日

確認書類：運転免許証 マイナンバーカード その他_____

確認済印

← 前橋市の日付印を押印

※再利用不可・コピー無効

※手続きによっては別途本人確認が必要な場合があります。

デジタルツール実装WG 市民課・介護保険課・こども支援課・国民健康保険課・学務管理課・情報政策課

コンパクトなリアル窓口

行かない窓口

バックヤードデータ活用

"みんなにやさしい"オムニチャンネル化に向けたデジタルツールの実現

B 書かない窓口（ワンスオンリー）の実現

C 届出・申請等手続きのデジタル化

D 業務システムへのデータ連携

具体的な取組及びその内容	成果	今後の進め方（展望）
<p>1 「マイナピット」の横展開の検討</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市民課マイナンバーカード係で導入済の「マイナピット」について、市民課以外の所属での利用実現に向けた検討を行い、窓口手続での効果検証を行う 	<p>税証明窓口での横展開を行い、効果検証（令和8年2月から準備、4月から2ヶ月間の予定で試行）</p>
<p>2 オンライン手続の利用拡大の検討（手続きのオムニチャンネル化）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 既存オンライン手続に対して申請率が伸びない現状について、具体的な深掘り（原因・解決策）を行う <ul style="list-style-type: none"> ① Logoフォーム活用の検討 ② DX推進計画における行政手続オンライン化の位置づけ確認 	<ul style="list-style-type: none"> ① LoGoフォーム・マイナポータル連携機能を活用した手続きの検討 ② 国保加入手続きについて、マイナポータル連携を活用したLoGoフォームの検討 ③ マイナポータル連携関連手続きの横展開の検討
<p>3 現行業務運用における個別課題の検討（個別最適化の検討）</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現行業務において抱える課題・問題点を洗い出し、スモールステップとして個別最適化の検討を行う 	<p>個別最適化観点（意識）醸成</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ 出来るところからの個別最適化実現による職員のモチベーションUP ↓ 本市窓口フロントヤード（バックヤード）の在り方（ワンストップ、ワンスオンリー、データ連携）検討の加速につなげる
<p>4 ワンストップ・ワンスオンリー・データ連携実現に向けた窓口受付支援ツールの検討</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「書かない窓口」、「窓口DXSaaS」等窓口受付支援ツールの情報収集 	<p>BSNアイネット、行政システムからデモを踏まえた情報収集</p>

書かない窓口（ワンスオンリー）を実現するデジタルツールの研究を継続

- ↑ 税証明窓口横展開による書かない窓口（ワンスオンリー）の効果検証
- ↑ 検証を踏まえ、今後のマイナピットのさらなる有効活用方法を検討

円滑なデータ連携（基幹系システムへの取り込み）を実現するデジタルツールを研究

- ↑ 対象手続きの業務フロー整理、市民周知の方法を研究し、オンライン申請率向上に向けた策を加速
- ↑ 市民にとって分かりやすく、使いやすいオンライン手続きの実現

個別最適化観点（意識）醸成

- ↑ 出来るところからの個別最適化実現による職員のモチベーションUP
- ↓ 本市窓口フロントヤード（バックヤード）の在り方（ワンストップ、ワンスオンリー、データ連携）検討の加速につなげる

事業者との協働を模索し、最適な窓口フロントヤードの在り方（ワンストップ、ワンスオンリー、データ連携）を実現するデジタルツールを研究

- ↑ 本市の計画進捗に伴い予想される振幅に囚われずに研究を進める

デジタルツール実装WG 市民課・介護保険課・こども支援課・国民健康保険課・学務管理課・情報政策課

"みんなにやさしい"オムニチャネル化に向けたデジタルツールの実現

◆住居表示申請のlogoフォームを活用したオンライン申請

入カフォーム案

住居表示申請 (仮)

📄 入カフォーム

1 入力
2 確認
3 完了

下記のフォームにご入力をお願いします。

住居表示申請

住居表示実施地区で建物を新築（建て替えを含む）する場合に、その建物に対して新しい住所を設定するために必要な届出です。申請をしておらず、住居番号が付いていない建物には、住民票を置くことはできませんので、ご注意ください。

本申請で旧建物に付番されていた住居表示の廃止申請も行います。

※申請は、上棟等が終了し、建物の出入口の位置が確定した後に行ってください。

※申請は建物1軒につき1件です。繋がっていない複数の建物を一度に申請することはできません。

※住居番号の付定まで7営業日かかります。お急ぎの場合はQ25「その他」にその旨ご記入ください。

Q1. 届出者（法人の場合、法人名は氏に、担当者名は名に入力してください。）

- B 書かない窓口（ワンスオンリー）の実現
- C 届出・申請等手続きのデジタル化
- D 業務システムへのデータ連携

コンパクトなリアル窓口

行かない窓口

バックヤードデータ活用

◆「転居された方へ」をサンプルに紙ベース案内の見直し


利用者（市民）目線の見直し→ワンストップ・ワンスオンリーを実現するデジタルツール検討のベースとなる整理

転居

市役所内関連手続き

以下に必要な手続きや当てはまる項目がある場合は、転居届の他に各窓口で手続きが必要です。

前橋市役所
市民課 R8.4発行
〒371-8660
群馬県前橋市大手町二丁目12番1号
027-224-1111



市民課手続き 他課手続き

(1)すぐ手続きできます。 (2)処理完了後お呼びします。 (3) (2)の後お手続きください。



市民課手続き

- マイナンバーカード券面更新（住所変更）
- 【必要な方】住民票取得
- ※マイナンバーカードを更新して24時間経過すると、住民票等はコンビニで取得可能になります。

他課手続き

表の見方		●：できない手続きできない持ち物	○：なくても手続きできる場合がある持ち物
●：本人確認書類 様々な事柄で本人確認書類が必要です。運転免許証、顔写真付きマイナンバーカード、在留カードなどもお持ちください。	○：なくても手続きできる場合がある持ち物 郵送・Web：「Web」でも手続き可能	変：S：④印がある申請書は変所、S Cでも可能	
※現在 ご相談	本人以外が申請する場合は、委任状が必要なことがあります。詳細は各担当窓口までお問合せください。		
※他課 市役所以外の手続き	各事務局に相談したご場合は各担当窓口です。お気料にお申し付けください。		
	市役所以外で必要な書類は載せておられません。それぞれに確認をお願いします。		

カテゴリー	手続き	窓口	必要書類（本人確認書類以外）	対象者	備考	変S	郵送Web
マイナンバーカード等	マイナンバーカードの券面更新	市民課	●マイナンバーカード ●顔写真（4角顔写真） ※顔写真が写りきれない場合は、マイナンバーカードとは別の本人確認書類が必要です	マイナンバーカードをお持ちの方（顔写真が写りきれない場合は同一世帯の方でも手続き可）			-
	署名用電子証明書の新規発行	市民課	●マイナンバーカード ●顔写真（4角顔写真） ※顔写真が写りきれない場合は、4角顔写真の顔写真が必要です	マイナンバーカードをお持ちの方（顔写真が写りきれない場合は同一世帯の方でも手続き可）			-
年金	在留カード・住民基本台帳カード（顔写真つき）・特別永住者証明書（みなし証明書）の住所変更	市民課					-
	各種年金の住所変更	市民課					-
国民健康保険	国民健康保険証	変所					-
	国民健康保険	世帯主変更	介護保険課				-
	医療福祉費支給制度（マル福）	受給者証住所変更					-
子ども	児童手当	連携先市・町区 児童課					-
	医療福祉費支給制度（マル福）	受給者証住所変更	こども支援課				-
	小中学校/義務教育学校	学区外転学・転学 転学届	学務管理課				-
その他	医療福祉費支給制度（マル福）	受給者証住所変更	介護保険課				-

※下部記載の申請書は、先読みの申請書と併せて提出してください。変更届も二重線で訂正してお申し込みください。
※住民票簿の更新申請は、変更届も二重線で訂正してお申し込みください。

フロアレイアウト検討WG 市民課

フロアレイアウト改善

“迷わない・困らない”窓口を目指して

E 市民来庁エリアの見直し F 職員事務処理エリアの見直し

具体的な取組及びその内容	成果	今後の進め方（展望）
1 フロアマネージャーの検討	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者が迷わずスムーズに手続きを進めることを目的として、案内機能の強化と人的サポートの在り方を検討 ①課内アンケートの実施（発券機配置、フロアマネージャーについて） ②他市町村宛て照会 ③窓口出戻（書類不足、発券間違い）件数調査 ④窓口対応件数実績の整理 	R8年度当初予算に、フロアマネージャー2人配置（派遣契約）を要求し計上 ①フロアマネージャーの立ち回り整理 ②フロアマネージャー業務仕様書及びマニュアルの作成 ↑対象手続き（戸籍・住所異動起点の手続き）を明確化 ↑BPR実践検討WGにおける「手続きチェックシート」及び「本人確認証」導入へ向けた整理を活用
2 案内表示の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・誰もが直感的に理解できる案内表示を整備し、来庁時の不安や混乱の軽減を図る 	市民課窓口フロアにおいて、デジタルサイネージの活用及び従来の案内板表示改善によるハイブリッド型案内表示を実現 ①最小限の費用負担による案内表示改善策の効果検証 ②効果検証を踏まえた市民課窓口フロア以外への改善策横展開
3 窓口の利便性・待合の快適性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・繁閑に応じた柔軟な窓口運用や多言語等への対応による快適な待合環境を整えることで、利用しやすい窓口を実践 	①窓口共有実現へ向けた戸籍及び住民異動手続き窓口でのチャレンジ&アジャイル実施 ※窓口共有 従来の手続き別窓口の位置付け（窓口番号）は残したまま、混雑の状況に応じて柔軟に窓口を活用 ②対象手続き窓口におけるポケットトーク活用による多言語対応実施 利用者（市民）の利便性を主眼におき、職員の働きやすさも考慮に入れたABWを実践 ↓ポケットトーク活用へ向けた整理を契機に市民課以外の所属も検討に取り込む ↓資産経営課の総合コールセンターの検討とも連携を図る

フロアレイアウト検討WG 市民課

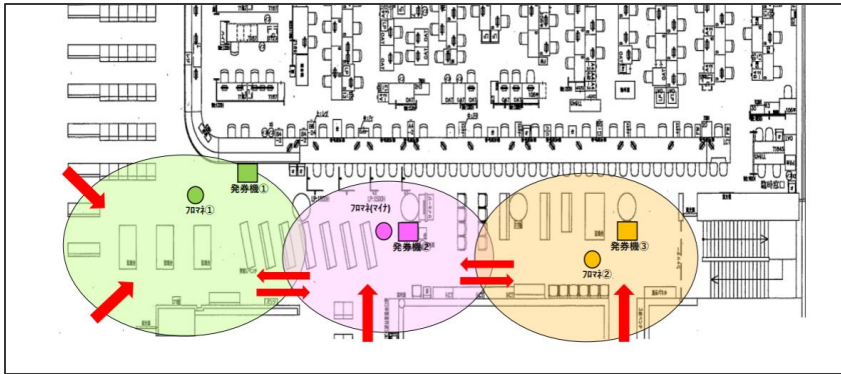
フロアレイアウト改善

“迷わない・困らない”窓口を目指して

E 市民来庁エリアの見直し

◆フロアマネージャーの検討

北・南・中央の各職員がお互いをハブとして連携し、「どこから入ってきても迷わせない」動線を想定。



発券機	窓口	受付内容	主な手続き	詳細	書類の事前記入	予約	担当係
3	2番	証明申請	住民票、戸籍謄本等の証明書取得	No.1	○	—	証明交付係
	3番	登録型本人通知制度交付・改葬許可申請		No.2	—	—	
4	4番	マイナンバーカード	カードの交付	No.3	—	○	マイナンバーカード係
	5番	住所変更	転出入・転居・転出	No.4	○	○	
	6番	引越しワンストップ(マイナポータルで転入・転居予定連絡)	転入・転居	No.5	—	—	
	7番	印刷登録	実印の登録・廃止	No.6	—	—	
5	8番	おくやみ窓口	市民の遺族が行う市役所内手続きの案内	No.7	—	—	住民係
	9番	特別永住者証明	特別永住者証明書の更新の手続き	No.8	—	—	
6	6番	印刷登録	実印の登録・廃止	No.6	—	—	住民係
	7番	おくやみ窓口	市民の遺族が行う市役所内手続きの案内	No.7	—	—	
	8番	戸籍の届出	出生・婚姻・離婚・死亡等の届出	No.9	○	○	
7	9番	国民年金	国民年金の各種届出、免除等申請	No.10	—	—	年金係
	共通	発券機マニュアル	発券機の使用法	No.11	—	—	

対象手続きの起点を明確にできる案内用マニュアルの整備

◆案内表示見直し取組

市民課フロア案内については、手続きごとの発券機に容易にたどり着けるように、発券機と案内表示を視覚的に分かりやすいマークにより紐づけるなど工夫

【デジタルサイネージの活用】

← 1F

市民課

- 発券機 2番 証明申請
- 3番 登録型本人通知制度改葬許可申請
- 4番 マイナンバーカード
- 5番 住所の変更
- 6番 印刷登録
- 7番 おくやみ窓口
特別永住者証明
- 発券機 8番 戸籍の届出
- 9番 国民年金

↑ 2F

国民健康保険課

- 21番 国保資格・国保賦課課
- 22番 国保給付・国保医療費
- 23番 後期高齢者医療
- 24番 福祉医療
- 25番 児童手当窓口
- 26番 ごみ政策課
- 27番 環境政策課
- 28番 廃棄物対策課
- 37番 介護保険課

2Fフロア案内にも配慮

【従来の案内表示の改善】



最小限の費用負担による改善



フロアレイアウト検討WG 市民課

フロアレイアウト改善

“迷わない・困らない”窓口を目指して

F 職員事務処理エリアの見直し

◆ 窓口共有の取組① 窓口周辺整理



+



窓口間にあった棚の撤去し、窓口共有に向け、移動のしやすさを改善

プリンタ上部にあった棚の撤去し、どの業務でも使用できるよう窓口付近を整理し、共有しやすさを改善

◆ 窓口共有の取組② 書類BOXの作成



→



各窓口に備え付けしていた棚を撤去→書類BOXを作成し、BOXを持ち運ぶことによる窓口共有が可能に

◆ ポケットークの導入



各種手続きや制度説明等を行う際の外国人への多言語案内、高齢者及び聴覚障がい者対応

- 市民課 3台
→需要のある他所属への貸出し等も柔軟に対応
- こども支援課 1台
→保健センター、保健所部署にも必要時貸出
- 収納課 1台
→本庁2階（国保・介護）にも必要時貸出
- 粕川支所 1台
→近隣に日本語学校がある等、需要高



使用言語確認シート



A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

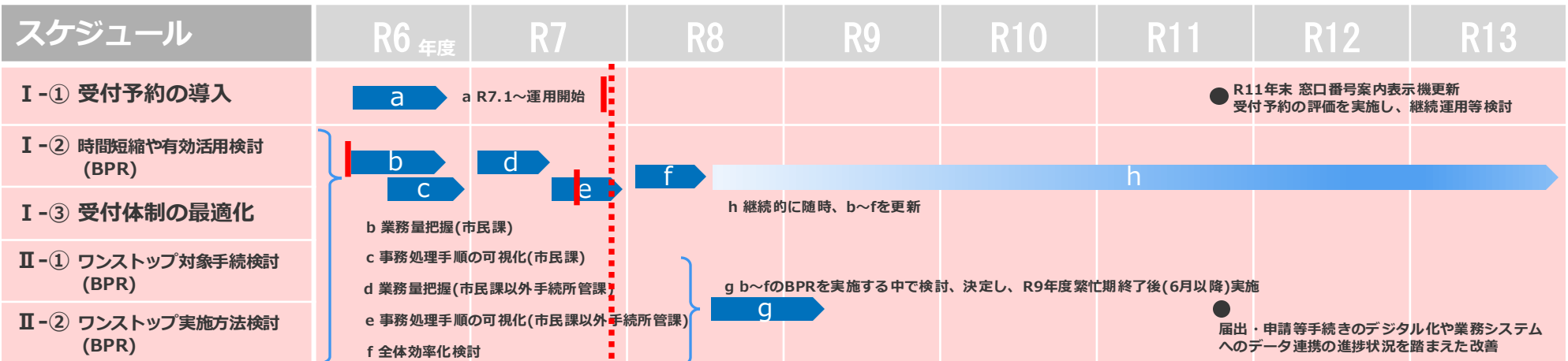
コンパクトなリアル窓口

施策のポイント及びKPI

施策のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフイベント（住民異動、戸籍異動）を起点とした手続きに絞ってスタート ・ワンストップの対象はR元～3年度行革における検討をベース 	KPI	手続別窓口数 来庁から退庁までの滞留時間 来庁者の満足度
----------------	---	------------	------------------------------------

検討工程

I 待たない窓口	①受付予約の導入	※関係所属（想定） 市民課
	②来庁→受付→交付等までの時間短縮や有効活用の検討（BPR）	市民課・国民健康保険課・介護保険課・こども支援課・学務管理課（以下、手続所管課）
	③受付体制（窓口の数・場所）の最適化	手続所管課・各支所・市民協働課・生涯学習課・行政管理課・資産経営課
II 回らない窓口	④ワンストップ窓口対象手続きの検討（BPR）	手続所管課
	⑤ワンストップ窓口実施方法（手順）の検討（BPR）	手続所管課・情報政策課



B 書かない窓口（ワンスオンリー）の実現

コンパクトなリアル窓口

行かない窓口

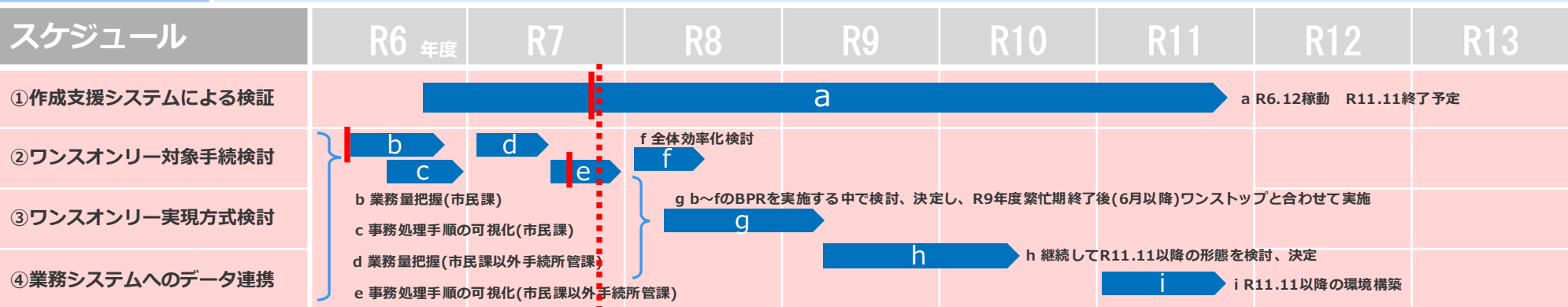
施策のポイント及びKPI

施策のポイント	<ul style="list-style-type: none"> 市民の申請書等作成に係る負担軽減、手続完了に係る時間短縮による、市民の利便性向上 職員事務処理工程のスリム化 	KPI	申請書等記入時間短縮 記入申請書等数減 業務システムへのデータ連携割合
----------------	---	------------	---

検討工程

	※検討の具体的内容	※期待される効果	※関係所属（想定）
① 申請書作成を支援するシステムによる検証	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード記載4情報等の活用 分かりやすいユーザインタフェース(画面)入力 	市民の利便性向上	市民課
② ワンスオンリー対象手続きの検討	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口と連携して検討 	市民の利便性向上	手続所管課・情報政策課
③ ワンスオンリー実現方式の検討（BPR）			
④ 申請書等作成データの業務システム連携	<ul style="list-style-type: none"> 正確性担保 業務システム入力、照合作業の工程軽減 	職員事務処理の効率化	手続所管課・情報政策課

実現に至るまでの課題	リアル窓口における、窓口案内や「書かない窓口(システム)」操作支援を行うフロアマネージャーの充実	分かりやすいサイン表示の検討(予算対応小)
	デジタル手続きがより一般化するまで窓口数(特に本庁舎)は現状維持若しくは一時的に増設の必要性あり	スピード感のあるシステム導入等環境整備(予算対応大)



C 届出・申請等手続きのデジタル化 **D** 業務システムへのデータ連携

行かない窓口

バックヤードデータ活用

施策のポイント及びKPI

施策のポイント

- ・スマホ、PCから場所、時間を選ばずに手続き可能となることによる、市民の利便性向上
- ・窓口総量縮減、職員事務処理工程のスリム化

KPI

デジタル化した手続きの割合
電子申請等利用率
事務処理工程を効率化した割合

検討工程

	※検討の具体的内容	※期待される効果	※関係所属（想定）
①対象手続及び事務処理のBPR	(1) 業務量把握 (2) 事務処理手順の可視化 (3) 手続開始から終了まで全体の効率化検討	市民の利便性向上・職員事務処理効率化	手続所管課
②デジタル化対象手続及び方式決定	(1) ①のBPR結果をもとに電子申請等デジタル化対象手続を検討し決定 (2) 汎用的なプラットフォームとするか、個別の方式とするのか等検討	市民の利便性向上	手続所管課・情報政策課
③業務システムへのデータ連携実現	(1) 標準化後システムへのオンライン連携 (2) 外部媒体経由による連携	職員事務処理効率化	手続所管課・情報政策課

実現に至るまでの課題

標準化後基幹業務システム、ガバメントクラウド、自治体窓口DXSaaSの動向に左右

➡ 動向を注視しつつ、スモールステップを踏んで進める

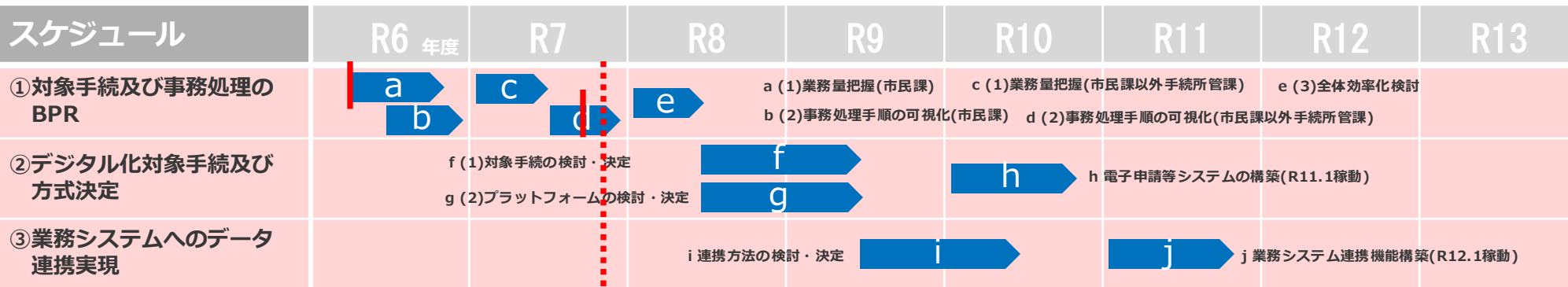
システム等環境整備費用が見込まれる

➡ 住民の利便性向上、職員の業務効率化の効果を十分に説明して予算確保

そして・・・

G リアルからオンラインまであらゆるチャネルを境目なく運用する

オムニチャネル化へ

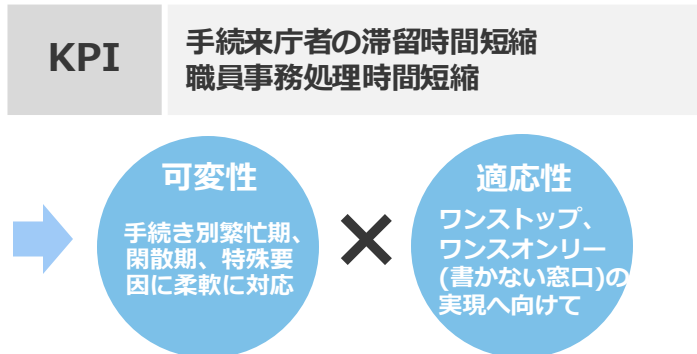


E 市民来庁エリアの見直し **F** 職員事務処理エリアの見直し

フロアレイアウト改善

施策のポイント及びKPI

施策のポイント	市民来庁エリア	<ul style="list-style-type: none"> ・快適な待合スペース、目的とする窓口までの導線、案内等の分かりやすさを追求 ・市民ロビーにおける協創の場(市民や民間団体によるイベント等に活用)を創出
	職員事務処理エリア	<ul style="list-style-type: none"> ・受付→システム等入力→確認処理→交付等アウトプットまでの効率的な導線、スペース確保 ・窓口受付関連処理、電話対応、内部事務処理、職員個人スペースのエリア分け ・現行システム物理環境を前提としたフリーアドレス等、ABWの実践



検討工程

	※検討の具体的な内容	※関係所属(想定)
①市民来庁エリアの見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・入口からの導線を意識した窓口配置 ・分かりやすい案内表示 ・ワンストップ窓口の検討と連携した窓口配置 ・快適な待合スペースの確保 	手続所管課・資産経営課
②職員事務処理エリアの見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・事務の起点から終点までの効率的な導線、スペース ・ワンストップ窓口の検討と連携したレイアウト ・職員の行動目的別のエリア分け ・フリーアドレス等ABWの実践 	手続所管課

