

窓口フロントヤード改革

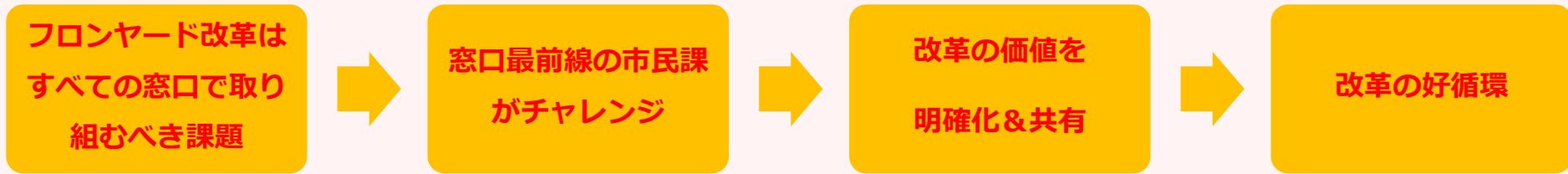
市民の利便性向上と業務効率化のためのアプローチ

計画策定の目的

「自治体DX推進計画」において、2023年秋の改定で「フロントヤード改革」が重点取組事項のトップに掲げられた。

少子高齢化や人口減少により、行政資源の制約が増す一方で、市民の生活スタイルやニーズが多様化する中、限られたリソースで質の高い行政サービスを持続的に提供するためには、市民の利便性向上と業務の効率化の両輪を進める必要があり、市民と行政の接点（フロントヤード）の改革には普遍の価値があると考える。

そこで、フロントヤードの最前線を担う市民課から改革にチャレンジし、実現していく道のりにおいて見込まれる課題を市組織全体として乗り越えるため、改革の価値を明確化、共有し、同じベクトルで推進するために作成するもの。



市施策における位置づけ（下記計画等にもとづく実践）

市長マニフェスト	前橋市行財政改革推進計画	前橋市DX推進計画
- 市役所改革と市民参加で、あたらしい前橋へ。 - 前橋市全体の財産である職員が、市民のために力が発揮できる市役所へ。 - 申請書に記入せずに各種手続きができる「書かない窓口」を導入し、市民サービスの充実を図るとともに、職員の負担を軽減します。	施策方針②「業務改革・事務改善の推進」 職員の業務の進め方や職場環境を見直すことにより、業務改革及び事務改善を実施し、業務の効率化及び長時間勤務の改善を全庁的かつ継続的に実施する。 R7年度から3年間の新規施策項目案として、提出予定。	1 住民の利便性向上 （1）行政手続きのオンライン化 いつでも、どこでも、簡単に住民サービスの利用や手続きが行えるよう、(1)デジタルファースト、(2)ワンスオンリー、(3)コネクテッド・ワンストップの3つを基本原則として、行政手続きのオンライン化を図ります。

窓口までの導線 ①案内表示

- ・ どこで何の手続きができるのか分からない。
- ・ 複数の手続きがある場合の順番が分からない。
- ・ 南、西、東玄関から来庁した場合に案内板がない。
- ・ 掲示物が多すぎて必要な案内が分かりにくい。
- ・ 床の案内矢印が古く更新されていない。動線上に椅子などの障害物がある。
- ・ 庁舎の問題（縦長で奥の窓口が分かりづらい、通路が狭い、柱が邪魔）

窓口までの導線 ②発券機

- ・ どの何の番号札が発券されているのかが分からない。
- ・ 発券機が外国語対応されていない。
- ・ 「発券機で番号札を取る」という流れことが理解されていない。

窓口までの導線 ③記載台

- ・ 戸籍の届出用紙が記載台に出ていないので探している人が多い。
（窓口で交付とあるが、見えづらいようで気付かないことが多い。）

フロア
レイアウト

?

窓口の配置や座席数 ①スペース全体

- ・ 車椅子の方に対応していない。（動線、車椅子で通れるスペース等）

窓口の配置や座席数 ②バックヤード

- ・ 全ての座席が市民から見えることは、個人情報保護等の観点からも良くない。

窓口の配置や座席数 ③窓口カウンター・通路

- ・ 繁忙期は窓口数が大幅に不足している。
- ・ 年金窓口：市民側スペースが狭く、ベビーカーや車椅子の方が不便である。また、職員の出入りもしづらい。
- ・ マイナ窓口：柱を挟んで両側にあるため券面更新窓口を案内しづらい。
- ・ 雑然としており清潔感がない。
- ・ 柱で見通しが悪い。
- ・ 窓口が固定されており、混雑時に他の係の空き窓口を利用できない。
- ・ 窓口の横幅が狭い・広い場所がある。狭い場所は個人情報が隣席に聞こえてしまう。

窓口の配置や座席数 ④待合スペース

- ・ 待合の椅子が古く座り心地が悪い。
- ・ 記載台が古く、位置が悪い。
- ・ 繁忙期はスペースが不足しており、ロビーが混雑する

市民課職員のうち20名
ワンストップ窓口を導入すべき



導入方法に課題

ワンストップ
窓口

?

戸籍と住民異動を同時の場合は戸籍係等、せつかく番号を引いて待っていても別の窓口に行ってくださいと言われてがっかりすることがある。

死亡の手続きに来られた方は、あちこち回らなくてはならない煩雑さをよく口に出している。内容的にも高齢に方が多いので、複数の窓口へ移動するのは容易なことではないと思われる。

まずは、市民課全体でどの係でどの手続きをしているか、市民が来た場合の対応の流れ、内容を皆が共有する必要がある。そのうえで、可能であれば、桑名市のように受付窓口を共有できるとよい。（申請書類受付、証明書交付等でざっくり分けるとか）

各手続きの担当窓口を回る必要がある。それぞれの待ち時間が長すぎる。

難しいとは思いますが、1つの窓口で完結できるとよいと思います。ある程度の付随した手続きはできるように簡易窓口を設置するなど。

可能であれば、受付窓口担当係など作って、全ての窓口で受け付けられる方が市民としては助かると思う。

個々の窓口に移動するのではなく一箇所集中で処理ができるよう、まずは先進市の取り組みを視察するなど情報収集を行い、本市にとっての最善を選択する。（現時点だと具体的なことは言えず、市民が回るではなく職員が動くイメージとしか…）

最初に受付して入力した段階でデータが共有されるとかでしょうか。

住み続けたい前橋実現への足掛かりに

「市民満足度向上を徹底的に追求」

分かりやすく、簡単に手続きの済む、ストレスのない窓口

マイナンバーカードのさらなる利便性強化など、便利なデジタル化による手続き

「市役所改革と市民参加実現へのスタートライン」

市役所改革と市民参加で、あたらしい前橋へ

前橋市全体の財産である職員が、市民のために力が発揮できる市役所へ

市民の利便性向上
(市民にやさしい)

業務効率化
(職員にやさしい)

企画立案や相談対応
へ人的資源をシフト

【 取 組 方 針 】

市民にやさしい

市民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）による、紙ではないデータ対応を前提とした住民の利便性向上



職員にやさしい

データ対応を前提とした業務効率化にもとづく業務改善による、職員負担の軽減につながるバックヤード改革やサービスの平準化

取組の3本の柱

①

市民との
接点の多様
化、充実化



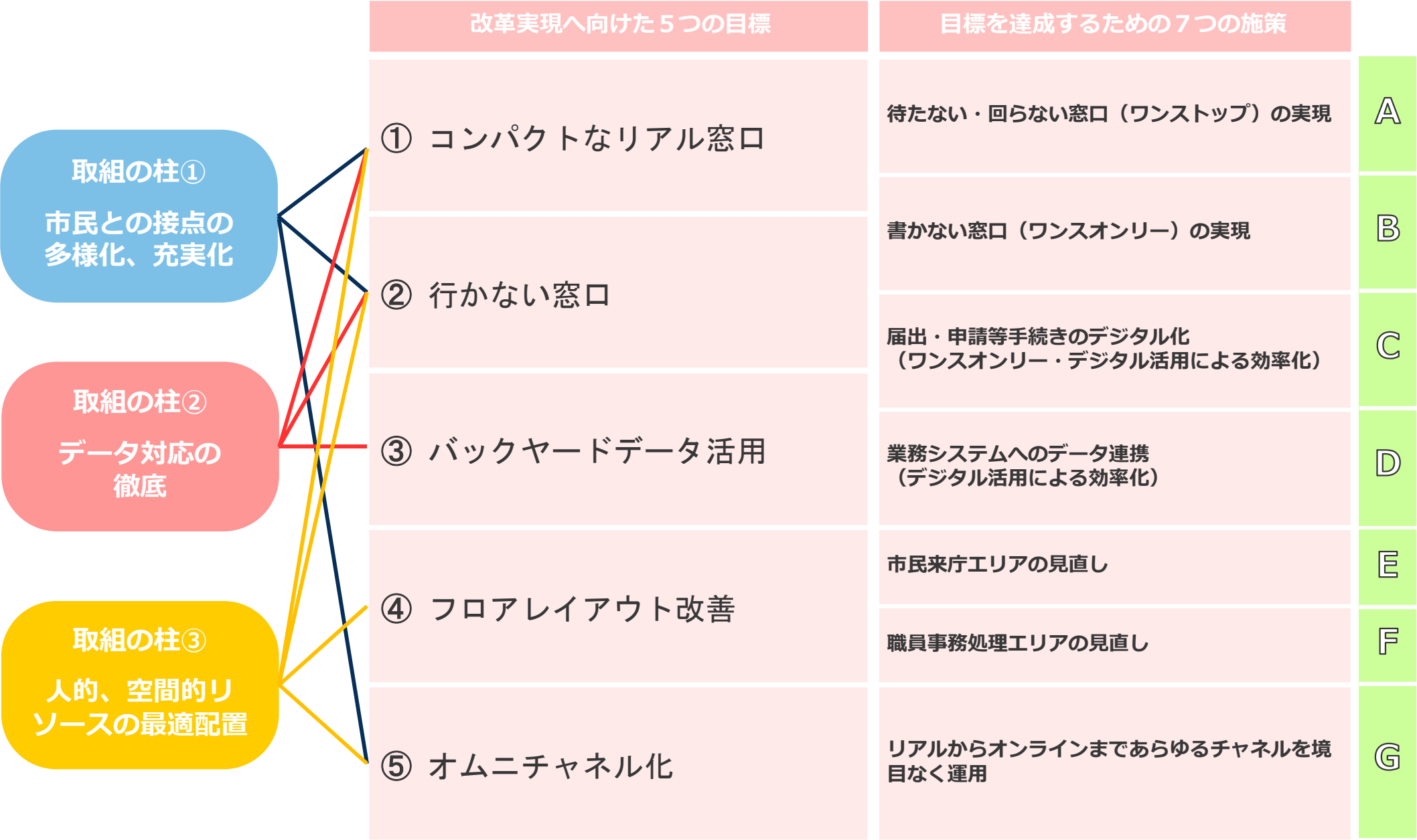
②

データ対応
の徹底



③

人的、空間
的リソース
の最適配置



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	・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

		※関係所属（想定）
I 待たない窓口	①受付予約の導入	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

スケジュール	R6 年度	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
I -① 受付予約の導入	a R7.1～運用開始							● R11年末 窓口番号案内表示機更新 受付予約の評価を実施し、継続運用等検討
I -② 時間短縮や有効活用検討（BPR）	b 業務量把握(市民課) c 事務処理手順の可視化(市民課) d 業務量把握(市民課以外手続所管課) e 事務処理手順の可視化(市民課以外手続所管課) f 全体効率化検討	d	e	f	h 継続的に随時、b～fを更新			
I -③ 受付体制の最適化								
II -① ワンストップ対象手続検討（BPR）								
II -② ワンストップ実施方法検討（BPR）								
								● 届出・申請等手続きのデジタル化や業務システムへのデータ連携の進捗状況を踏まえた改善

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

行財政改革推進計画において、令和元年度～3年度まで検討した「住民異動関連手続のワンストップ化」の中で整理した下記手続一覧をベースに①業務量把握の精緻化、②手順の見える化、③BPRを進める。

住民異動に伴う手続一覧				申請書関係										
				申請書の有無	様式の根拠（法令・条例・規則・要綱・要領・各課内規等）の有無	bの名称	署名又は記名押印の必要性	個人の署名がある場合の押印の必要性	押印が必要な場合の押印見直し状況	申請書を廃止できる可能性の有無	gが「①あり」の時の条件	申請書様式の変更可否	申請書への記入方法	マイナンバーの記載欄の有無
	手続名	手続を必要とする方の要件（具体的に）	申請書名	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k
1	住所変更（転入）	市外からの転入者	住民異動届	①あり	②なし		①必要	②不要		②なし		①可	①自筆	②なし
2	住所変更（転居）	市内から市内への異動者	住民異動届	①あり	②なし		①必要	②不要		②なし		①可	①自筆	②なし
3	住所変更（転出）	市外への転出者	住民異動届	①あり	②なし		①必要	②不要		②なし		①可	①自筆	②なし
4	印鑑登録	印鑑登録を希望する方	印鑑登録申請書	①あり	①あり	前橋市印鑑登録及び証明に関する条例	①必要	①必要	③見直し不可	②なし		①可	①自筆	②なし
5	国保証発行	国保加入者	住民異動届	①あり										
6	介護保険被保険者証発行	65歳以上の転入者	住民異動届	①あり										
7	通知カードへの記載	通知カード持参者	表面記載事項変更届（後日記載者）	①あり	①あり	通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領	①必要	②不要		②なし		②不可	①自筆	①あり
8	マイナンバーカードへの記載及び継続利用手続き	マイナンバーカード持参者	券面記載事項変更届	①あり	①あり	通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領	①必要	②不要		②なし		②不可	①自筆	①あり
9	電子証明書の新規発行	マイナンバーカード持参者で署名用電子証明書の発行を希望する者	新規発行申請書	①あり	①あり	通知カード及び個人番号カードの交付等に関する事務処理要領	①必要	②不要		②なし		②不可	①自筆	①あり
10	在留カードへの記載	外国人転入者	居住地届（後日記載者）	①あり	①あり	出入国管理及び難民認定法施行規則	①必要	②不要		②なし		②不可	①自筆	②なし
11	付番申請	住居表示地区への新築建物転入者	建築物等新築届出書	①あり	①あり	前橋市住居表示に関する条例施行規則	①必要	②不要		②なし		①可	①自筆	②なし
12	介護受給資格証明書発行	介護認定を受けており、かつ、個人宅への転出者	住民異動届	①あり										
13	年金受給権者 住所変更	年金を受給している方のうち、手続きが必要な方※手続きが必要かどうかは、前橋年金事務所に電話にて確認します。	年金受給権者 住所変更届※提出先は前橋年金事務所	①あり	①あり	国民年金法	①必要	②不要		②なし		②不可	①自筆	①あり

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K P I

施策のポイント

- ・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	・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	・ワンス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	・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)

スケジュール

	R6 年度	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
①作成支援システムによる検証	a						a R6.12稼動 R11.11終了予定	
②ワンスオンリー対象手続検討	b	d	f 全体効率化検討					
③ワンスオンリー実現方式検討	c	e	g					
④業務システムへのデータ連携					h			
						i		

- b 業務量把握(市民課)
c 事務処理手順の可視化(市民課)
d 業務量把握(市民課以外手続所管課)
e 事務処理手順の可視化(市民課以外手続所管課)
f 全体効率化検討
g b～fのBPRを実施する中で検討、決定し、R9年度繁忙期終了後(6月以降)ワンスストップと合わせて実施
h 継続してR11.11以降の形態を検討、決定
i R11.11以降の環境構築

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K P I

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

スケジュール

	R6 年度	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
①対象手続及び事務処理のBPR	a b	c d	e	a (1)業務量把握(市民課) b (2)事務処理手順の可視化(市民課)	c (1)業務量把握(市民課以外手続所管課) d (2)事務処理手順の可視化(市民課以外手続所管課)	e (3)全体効率化検討		
②デジタル化対象手続及び方式決定		f (1)対象手続の検討・決定 g (2)プラットフォームの検討・決定	f g		h	h 電子申請等システムの構築(R11.1稼動)		
③業務システムへのデータ連携実現			i 連携方法の検討・決定	i		j	j 業務システム連携機能構築(R12.1稼動)	

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

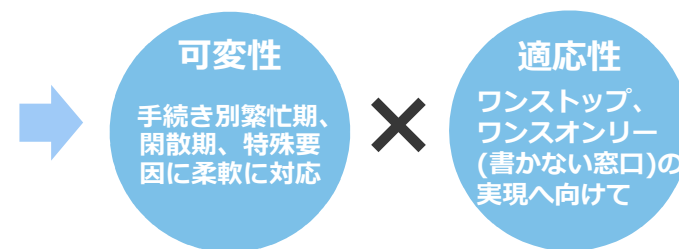
フロアレイアウト改善

施策のポイント及びKPI

施策のポイント	市民来庁エリア	・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	・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

KPI

手続来庁者の滞留時間短縮
 職員事務処理時間短縮



検討工程

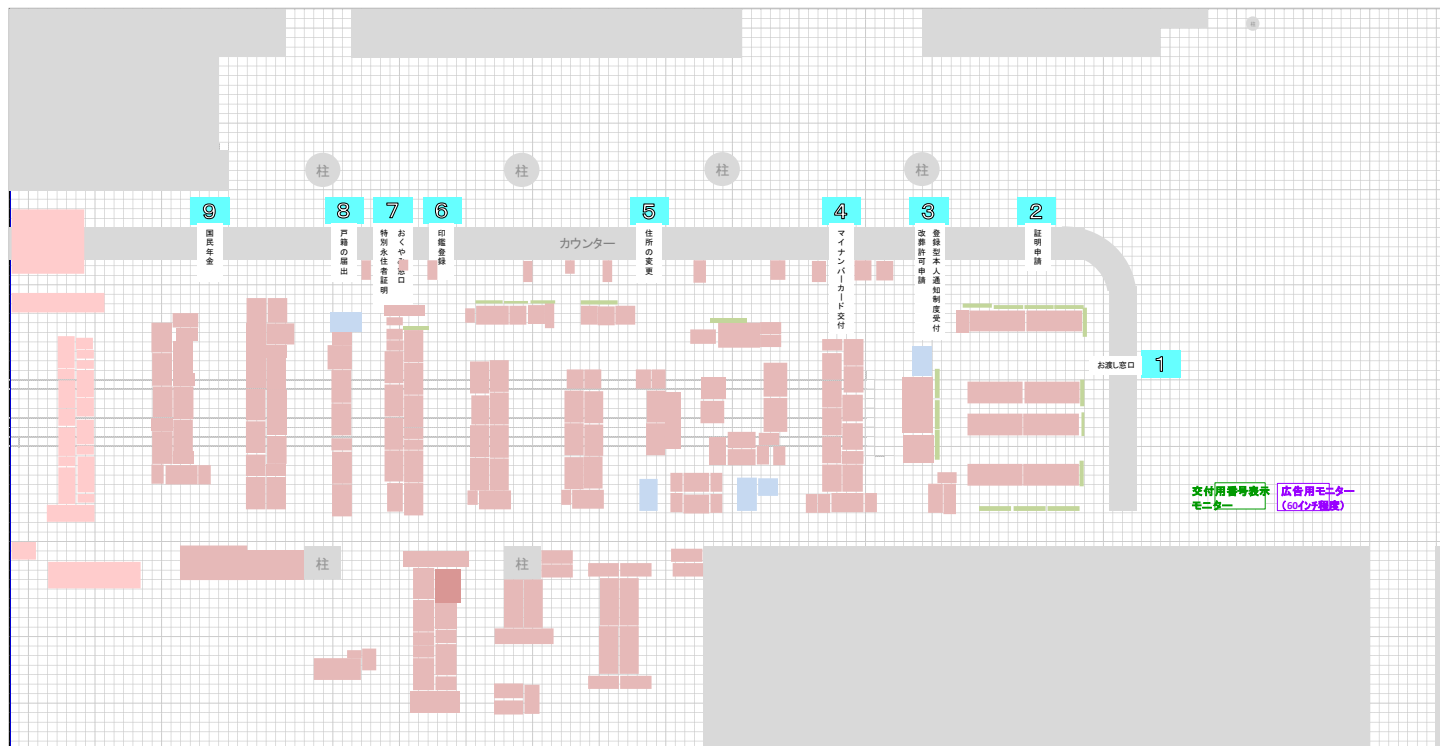
	※検討の具体的内容	※関係所属(想定)
①市民来庁エリアの見直し	・入口からの導線を意識した窓口配置 ・分かりやすい案内表示 ・ワンストップ窓口の検討と連携した窓口配置 ・快適な待合スペースの確保	手続所管課・資産経営課
②職員事務処理エリアの見直し	・事務の起点から終点までの効率的な導線、スペース ・ワンストップ窓口の検討と連携したレイアウト ・職員の行動目的別のエリア分け ・フリーアドレス等ABWの実践	手続所管課

スケジュール	R6 年度	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13
マイルストーン			● 第1期レイアウト変更 (R8年度中)	● 第2期レイアウト変更 (R9年度中)			● 第3期レイアウト変更 (R12年度中)	
①市民来庁エリアの見直し	a 来庁者アンケート調査実施、分析(R6.8~10)	e パスポートセンター・マイナンバーカードセンターの在り方検討、結論						
②職員事務処理エリアの見直し	b 番号案内表示機更新へ向けたレイアウト改善	c 事務機器メーカーへのRFI(R7.1現地調査、R7.6頃までに提案、費用見積)	d 証明交付コーナー、証明サービスコーナーの在り方検討、結論	f 市民課ABWスモールスタートへ向けた検討、実践	g 市全体施設利活用検討?			

市民来庁エリアの見直し 職員事務処理エリアの見直し

1F東市民課フロアのイマ

市民課窓口最深部までの見通しが悪く、目的とする窓口へ辿り着くのが困難
待合スペースの快適性に欠ける



フロアレイアウト改善

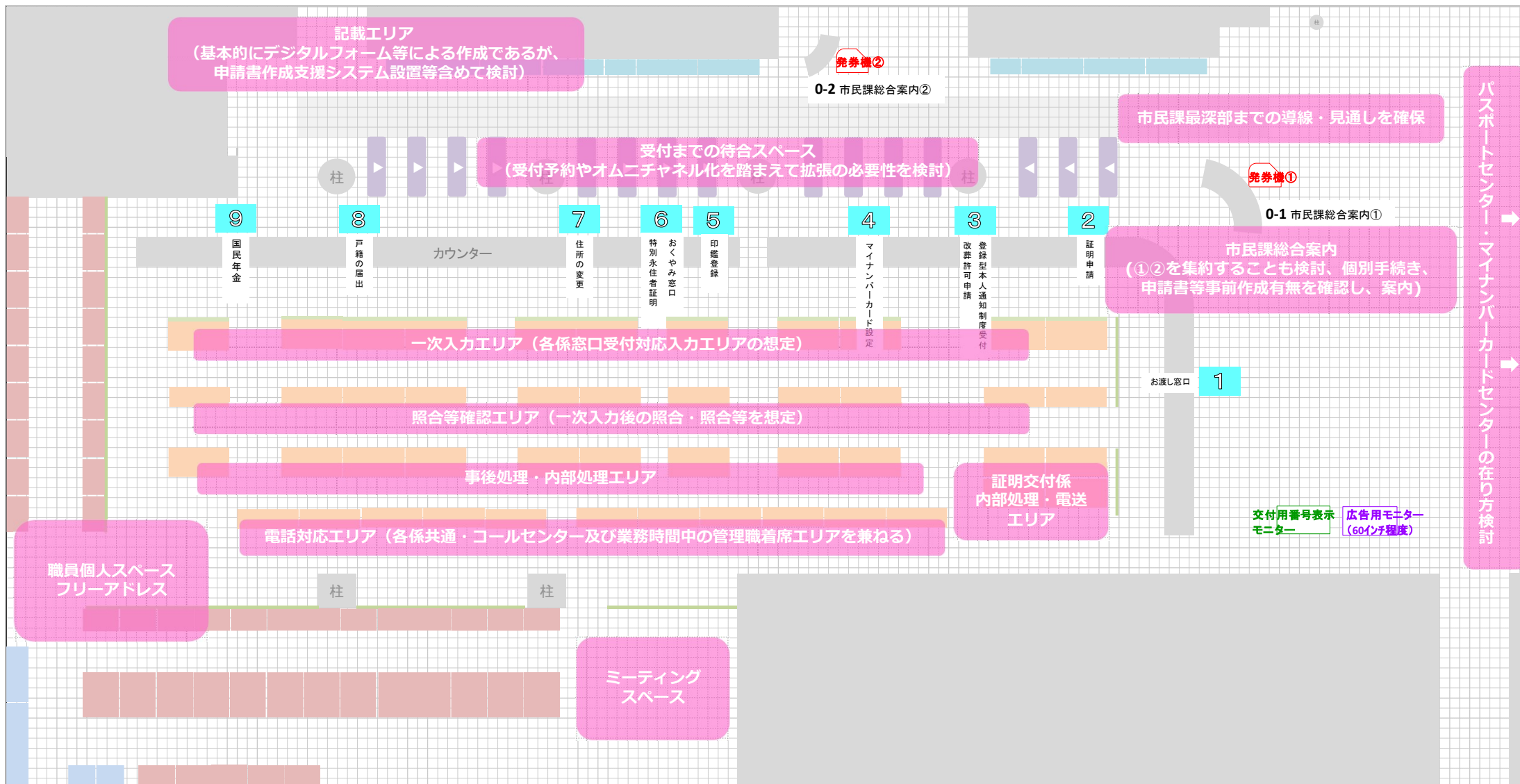


市民来庁エリアの見直し 職員事務処理エリアの見直し

フロアレイアウト改善

1F東市民課フロアのミライ（本計画において目指すミライ）

市民の利便性向上→デジタルの活用による混雑の緩和とともに、リアル窓口への来庁者の必要とする窓口
に迷うことなくたどり着けること、快適な待合スペースの確保を実現
職員の業務効率化→ワンストップ窓口実施を想定し、効率的な業務導線の確保、ABWの実践による職員の仕
事のし易さ、楽しい職場環境の実現



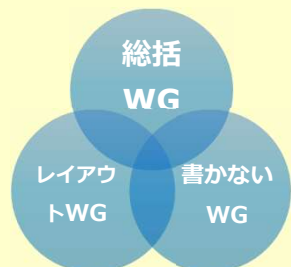
これまでの取組

- ① 課内ワーキンググループ（WG）の立ち上げ
総括、レイアウト、書かない窓口の3グループを立ち上げ、複数回のワーキングを実施
- ② 市民課職員アンケート実施
市民課職員に対して課内アンケートを実施し、課題の洗い出し
- ③ 市民課の業務量調査
約460件ある市民課業務の洗い出し
- ④ 来庁者アンケート実施
レイアウト改善の基礎資料とするため、来庁者の窓口までの導線等に係るアンケートを実施

これから予定する取組

- ① 書かない窓口スモールスタート
R6.12から申請書作成支援システムを導入し、利用者のUI等を中心に検証
- ② Webサイトからの手続き予約開始
窓口番号案内表示機の更新に合わせて運用開始
- ③ 市民課手続きのBPR
業務量調査結果の精査、住所異動及び戸籍異動を起点としたライフイベントの手続き及びそれに伴う事務処理の手順を可視化し、BPRを実践（群馬県DX課と連携した先進地視察、窓口BPRアドバイザーの活用を実施）

WGを中心に検討



検討を進める職員のポリシー

- ① 市民満足度向上を最優先とする
- ② 現状に囚われず、短、中、長期それぞれの期間の外的要因等制限を考慮しつつも新たな発想ができる
- ③ 自分（自所属）を守ることに囚われない
- ④ 他者（職員、係等組織）を尊重する

共通

- ・先進地視察（@深谷市役所 R6.10月）
- ・窓口BPRアドバイザー

総括WG

- ・フロントヤード改革計画とりまとめ
- ・市民課職員アンケート（窓口職場における課題の洗い出し）
- ・市民課業務量調査（約460業務ある市民課業務の洗い出し）

レイアウトWG

- ・市民課窓口アンケート（レイアウトに関するアンケート R6.8）
- ・新・窓口発券機導入に向けたレイアウト検討（R6.12月予定）

書かないWG

- ・マイナンバーカード等を活用した申請書作成支援システム実証実験開始（検証期間：5年間 R6.12月～）

フロントヤード改革の準備期と位置づけ、対象のライフイベントに係る手続きについて、前橋市DX推進計画において培われた手法によるBPRを実践し、関係所属へ展開

書かない窓口の導入

R6.12～

導入システムの概要

- ①タッチで申請書等を選択 ②カード情報の読み取り ③申請書等出力



※対象とする手続き

- ・マイナンバーカードに係る各種申請等
- ・住民票等証明交付請求
- ・住民異動届出

※導入期間及び設置場所

- ・R6.12～R11.11の5年間
- ・市民課窓口にて2台設置予定

※利用可能予定のカード



マイナンバーカード



運転免許証



在留カード

導入の目的(想定する効果)

- ・申請書等作成に際しての負担軽減、手続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

今後の展開(計画内の位置付け)

- ・ワンストップの実現へ向けた検討と合わせてBPRを実施し、ワンストップの在り方を検討
- ・システム導入他、最適な形態を検証し、R11年度までに本格運用開始

窓口番号案内表示システムWeb機能

R7.1～

機能① 事前Web予約

市ホームページ上のリンクから接続する予約サイトで希望する来庁日時を予約



機能② お知らせメール

番号札発券後、順番が近づいてきたらメールでお知らせ。待ち人数が多い時は、その場で待機することなく、待ち時間有効活用



機能③ 混雑状況案内

リアルタイムの窓口混雑状況を配信することで、来庁予定者本人が都合に合わせて来庁スケジュール調整



導入の目的(想定する効果)

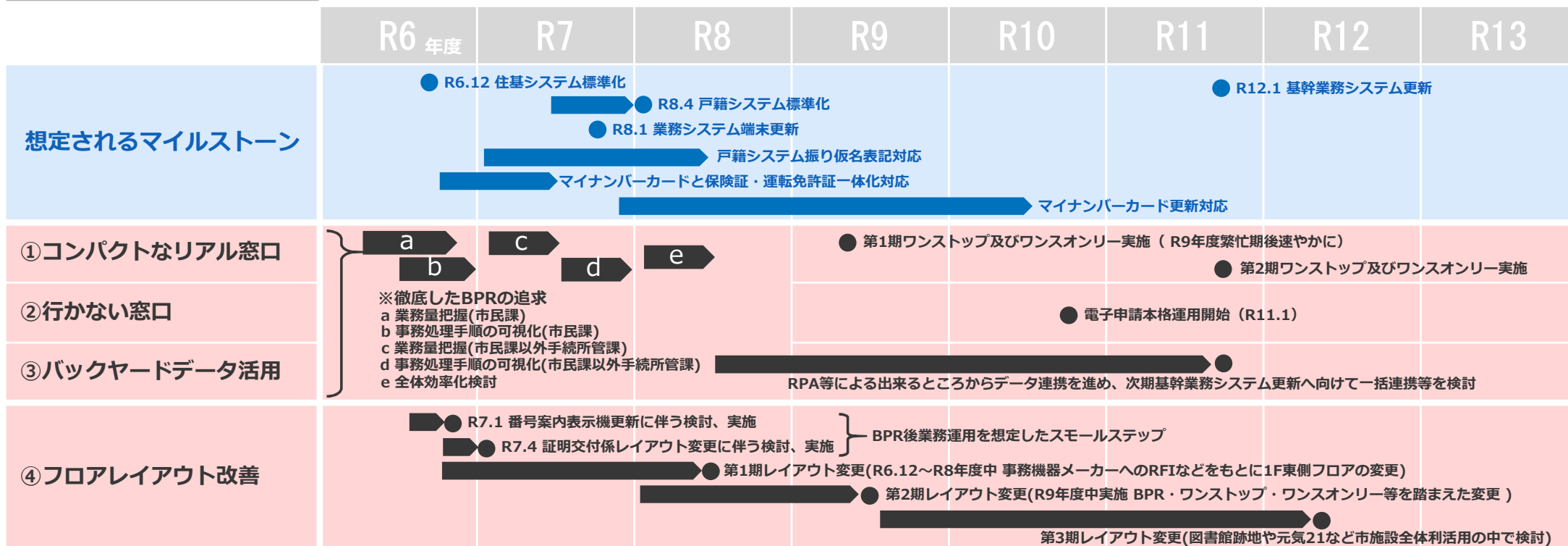
- ・利用者の都合に合わせて手続き時間を選択可能とすることによる利便性向上
- ・待合スペースの混雑緩和による来庁者の満足度向上

今後の展開(計画内の位置付け)

- ・フロアレイアウト改善の取組みの中で、快適な待合スペース、目的とする窓口までの効率的な導線の確保に向けて、より効果的な活用方法を検討

スケジュール

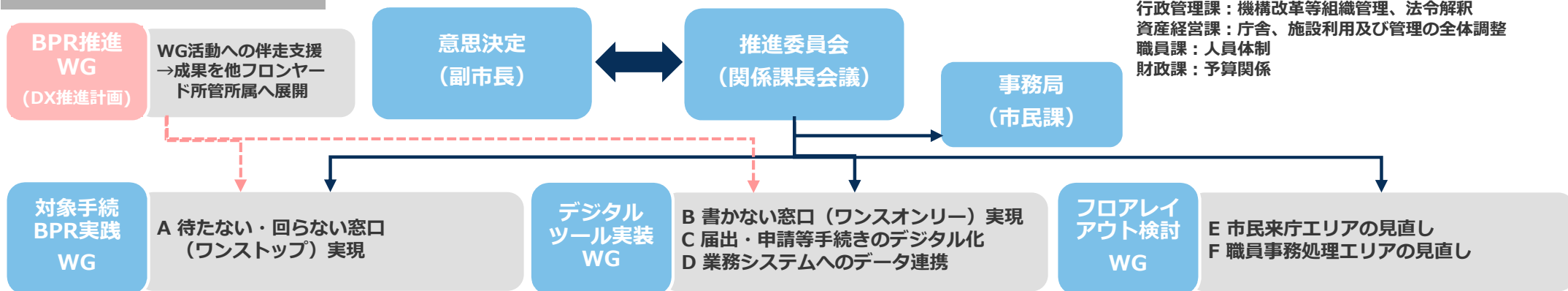
BPR（業務量把握、手順の最適化）を最優先に実施。そこから導き出された各施策実施時期（「想定されるマイルストーン」部分以外の●）の前年度までに財源を検討、予算要求し、予算措置の状況によって代替案を検討、出来るところから実効性のある各施策を実施。



推進体制

事務手続所管課：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

※下記管理部門関係所属が検討に際して助言、バックアップ
 情報政策課：デジタルインフラ等環境
 行政管理課：機構改革等組織管理、法令解釈
 資産経営課：庁舎、施設利用及び管理の全体調整
 職員課：人員体制
 財政課：予算関係



コンセプト

① マイナンバーカードの活用で
住民との接点の多様化
・充実化（オムニチャネル化※）

② 紙ではなくデータ対応

③ 庁舎空間は、
単なる手続きの場所から
多様な主体との協働の場へ

イメージ

※リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、境目なく運用すること
～各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を～

A 自宅で



- ・来庁せずにオンラインで手続き完結
- ・来庁したい時も自宅で簡単予約

i 自宅で予約

ii スマホからオンライン申請



- ✓ 困った時はチャット（有人・ボット）で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認



B 近場で

リモート窓口を活用し、
行政手続き（オンライン申請）をサポート
本庁職員とリモート相談も



郵便局



公民館

C 庁舎で



セルフ端末

集約化した
ワンストップ窓口

総合案内
予約システム

個別ブースで
丁寧な相談対応

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

- ✓ 手続きのための記載台・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・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ

データ処理のための バックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化
・BIツールで分析

データに基づく改善
（データドリブンな行政運営）



各種ダッシュボード
（統計情報）

紙ではなくデータ対応
（対面でもタブレット活用）

D 自治体と住民との接点の充実化

マイナンバーカードの更なる利活用シーンの拡大



(例)・避難所受付における利用
・地域公共交通における利用