

# 第3回 前橋市窓口フロントヤード改革推進委員会

令和8年3月26日(木) 16:00～ 秘書課会議室

## － 議 事 －

### 報告事項

P 1～P 1 1

### 令和7年度活動報告

- ・ BPR実践検討WG活動報告 <P 1～2>
- ・ デジタルツール実装WG活動報告 <P 3～4>
- ・ フロアレイアウト検討WG活動報告 <P 5～7>
- ・ 施策別進捗状況 <P 8～11>

各ページ下部の「スケジュール」上、赤点線が予定、赤実線が実績です。

### 審議事項 1

P 1 2～P 1 4

### 令和8年度活動概要及び予定

下記、WG別のページ中、「今後の進め方(展望)」、「R8年度取組及びスケジュール(予定)」部分をご確認いただき、ご審議お願いいたします。

なお、「計画の関連工程」は、P 8～P 1 1中の「検討工程」を指しています。

- ・ BPR実践検討WG活動予定 <P 1 2>
- ・ デジタルツール実装WG活動予定 <P 1 3>
- ・ フロアレイアウト検討WG活動予定 <P 1 4>

### 審議事項 2

P 1 5～P 1 8

### 令和8年度推進体制 <P 1 5～1 8>

下記の考え方により進める予定です。ご審議お願いいたします。

- ・ 令和7年度と同様の推進体制を継続します。
- ・ 推進委員会、WG活動、各窓口担当所属(係)の関係性も継続します。
- ・ 令和8年度もWG合同定例会を月1回程度のサイクルで開催し、計画全体の円滑な進捗を図ります。
- ・ 令和8年度WGメンバー選出は、本推進委員会終了後、速やかに依頼し、4月前半の日程で第1回打ち合わせを開催し、活動開始予定です。
- ・ 人事異動の無かったメンバーは、可能な限り継続選出を想定しております。
- ・ デジタルツール実装WGメンバー選出は、予定する活動内容から、所属単位ではなく、関連窓口ごと1人の選出を想定しております。

## 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）
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口サービスの課題をメンバー間で共有</li> <li>・ 市民にとって理想の窓口の在り方検討</li> <li>・ 理想的な窓口サービス実現へ向けた具体的な解決策を考察</li> </ul>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民課起点の「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</li> <li>(1) WGメンバーが担当業務フローを付箋で並べて説明</li> <li>(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</li> <li>(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</li> </ul>	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）手順の可視化及び課題整理完了	<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>
3 来庁者向け手続きチェックシート導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出生届を起点としたチェックシート作成に着手</li> </ul>	出生届チェックシート様式案作成	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
4 本人確認証の検討、来庁者情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民が複数の窓口において、同じことを何度も確認されることへの負担軽減解消策検討</li> </ul>	本人確認済証書式案作成、運用方法の整理・検討	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

## 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**

QRコード

持ち物  届出人の本人確認書類  
 出生届  
 母子手帳

窓口 市役所1階 8番窓口 (市民課・戸籍係)

注意 出生日を合わせて14日以内。

■マイナンバーカードの特急発行  
■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

QRコード

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)

注意 出生日の末日まで、期に合わない場合は、出生日の翌日から数えて16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

QRコード

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)

注意 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

QRコード

健診・予防接種

QRコード

市営住宅の同居手続き

QRコード

#### ◆ 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）
1 「マイナピット」の横展開の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<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><b>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</b></p> <p>↑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</p> <p>↑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</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ネル化）	<ul style="list-style-type: none"> <li>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                             <ol style="list-style-type: none"> <li>① Logoフォーム活用の検討</li> <li>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</li> </ol> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>③ マイナポータル連携関連手続きの横展開の検討</li> </ol>	<p><b>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の研究</b></p> <p>↑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</p> <p>↑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</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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 現行住民異動届（複写式）一部運用変更</li> <li>② 独身証明書システム出力変更（予定）</li> <li>③ 出生届出証明シール対応（予定）</li> <li>④ 住居表示申請Logoフォーム活用（予定）</li> </ol>	<p><b>個別最適化観点（意識）醸成</b></p> <p>↑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</p> <p>↓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	<ul style="list-style-type: none"> <li>「書かない窓口」、「窓口DXSaaS」等窓口受付支援ツールの情報収集</li> </ul>	<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>	<p><b>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</b></p> <p>↑本市の計画進捗に伴い予想される振れ幅に囚われずに研究を進める</p>

## 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

- 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

### ◆ 住居表示申請のlogoフォームを活用したオンライン申請

#### 入力フォーム案

住居表示申請（仮）

**入力フォーム**

1 入力 2 確認 3 完了

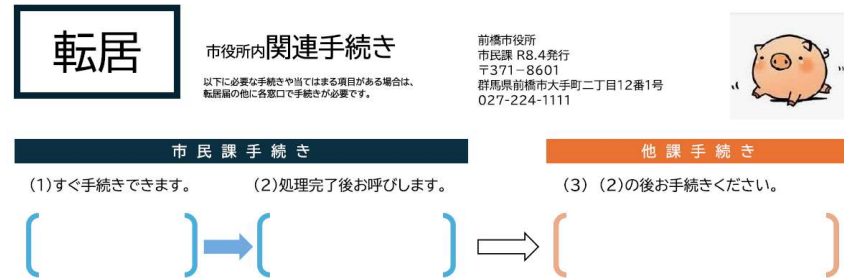
下記のフォームにご入力をお願いします。

**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Q2 5「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。）

### ◆ 「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



#### 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	●：ない手続きできない持ち物	○：なくとも手続きできる場合がある持ち物
支 S：●印がある手続きは支所、S Cでも可能		郵送・Web：「郵送」「Web」でも手続き可能
●本人確認書類	様々な手続きで本人確認書類が必要。運転免許証、顔写真付きマイナンバーカード、在留カードなどをお持ちください。	
委任状	本人以外が手続きする場合は、委任状が必要になります。詳細は各担当窓口までお問合せください。	
ご相談	各手続きに関連したご相談がある場合も各担当窓口で承ります。お気軽にご相談ください。	
市役所外の手続き	市役所以外に必要な手続きは載せておりません。それぞれを確認をお願いします。	

手続き	窓口	必要書類（本人確認書類以外）	対象者	備考	支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	●マイナンバーカード ●顔写真 (4 枚数字) ※顔写真不明の場合は、マイナンバーカードは別の本人確認書類が必要	マイナンバーカードをお持ちの方 (顔写真がなければ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	●マイナンバーカード ●顔写真 (4 枚数字) ※顔写真不明の場合は、4 枚数字の顔写真が必要	マイナンバーカードをお持ちの方 (顔写真がなければ同一世帯の方でも手続き可)	オンラインで本人確認の手続きをするための機能です。住所が変更と未知し、住所変更は郵送発行が必須	-	-
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					-
	各種年金の住所変更			前橋市年金事務所(常務課)までお問い合わせ		-
国保	国民健康保険証	変更				
	国民健康保険	世帯主変更	介護保険課	2期37番		
	医療福祉費支給制度(マル福)	要給付証明住所変更				
マル福	児童手当	連絡先変更・別居・転居	こども支援課	保健センター 2階		
	医療福祉費支給制度(マル福)	要給付証明住所変更				
	小中学校/義務教育学校	学区外転居・転校手続き	学務管理課	30期		
妊娠	医療福祉費支給制度(マル福)	要給付証明住所変更	介護保険課	2期37番		

※予防接種予約や乳児健診・妊婦健康診査受診票等は、変更届提出後2週間以内にお申し込みください。  
 ※妊娠継続診査受診票は、変更届提出後2週間以内にお申し込みいただけます。

## 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）
<p><b>1 フロアマネージャーの検討</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>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）</li> <li>②他市町村宛て照会</li> <li>③窓口出戻（書類不足、発券間違い）件数調査</li> <li>④窓口対応件数実績の整理</li> </ul>	<p>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</p>
<p><b>2 案内表示の見直し</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	<p>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</p>
<p><b>3 窓口の利便性・待合の快適性の向上</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	<p>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&amp;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</p> <p>②対象手続き窓口におけるポケットーク活用による多言語対応実施</p>

- 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

- 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

**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

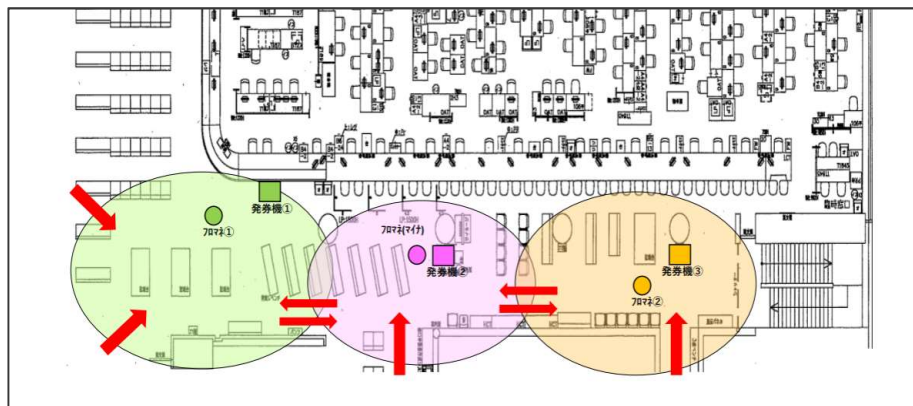
## フロアレイアウト改善

“迷わない・困らない”窓口を目指して

### 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迷わせない」動線を想定。



#### ◆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
- 発券機 4番 マイナンバーカード
- 5番 住所の変更
- 6番 印鑑登録
- 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

- 2 1番 国保資格・国保税賦課
- 2 2番 国保給付・国保医療費
- 2 3番 後期高齢者医療
- 2 4番 福祉医療
- 2 5番 児童手当窓口
- 2 6番 ごみ政策課
- 2 7番 環境政策課
- 2 8番 廃棄物対策課
- 3 7番 介護保険課

2Fフロア案内にも配慮

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、戸籍簿本等の証明書取得	No.1	○	—	証明交付係
	3番	登録型本人通知制度受付・改葬許可申請		No.2	—	—	
	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	住所変更	転出入・転居・転出	No.4	○	○	住民係	
	引越しワンストップ (マイナポータルで転入・転居予定連絡済)	転出入・転居	No.5	—	—		
	6番	印鑑登録	実印の登録・廃止	No.6	—		—
7	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	
	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番	印鑑登録	実印の登録・廃止	No.6	—		—
8	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	—	—	戸籍係	
	8番	戸籍の届出	出生・婚姻・離婚・死亡等の届出	No.9	○		○
	9番	国民年金	国民年金の各種届出、免除等申請	No.10	—		—
共通	発券機マニュアル	発券機の使い方	No.11				管理係

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

#### 【従来の案内表示の改善】



最小限の費用負担による改善





## A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

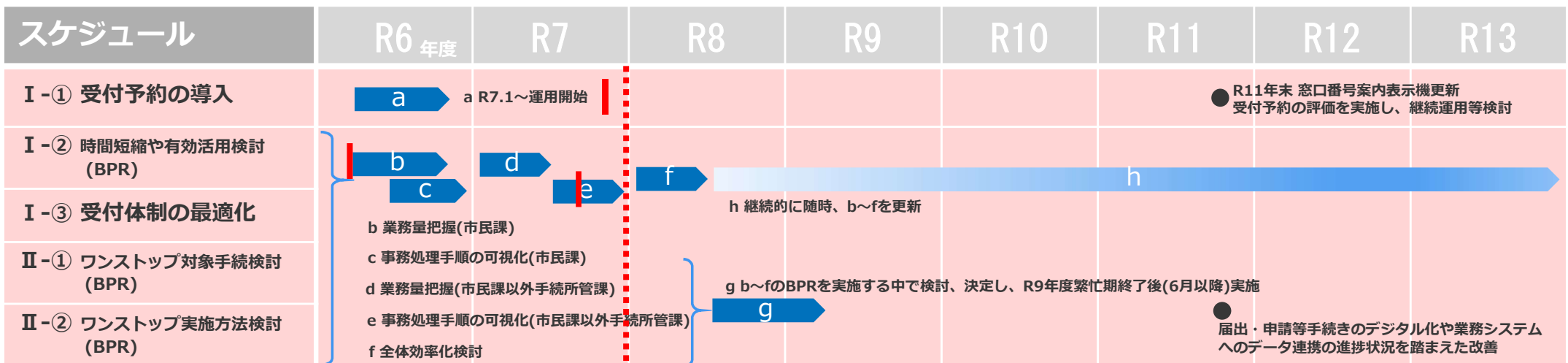
コンパクトなリアル窓口

### 施策のポイント及びKPI

<b>施策のポイント</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	<b>KPI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手続別窓口数</li> <li>・来庁から退庁までの滞留時間</li> <li>・来庁者の満足度</li> </ul>
--	--

### 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



## 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

- ・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

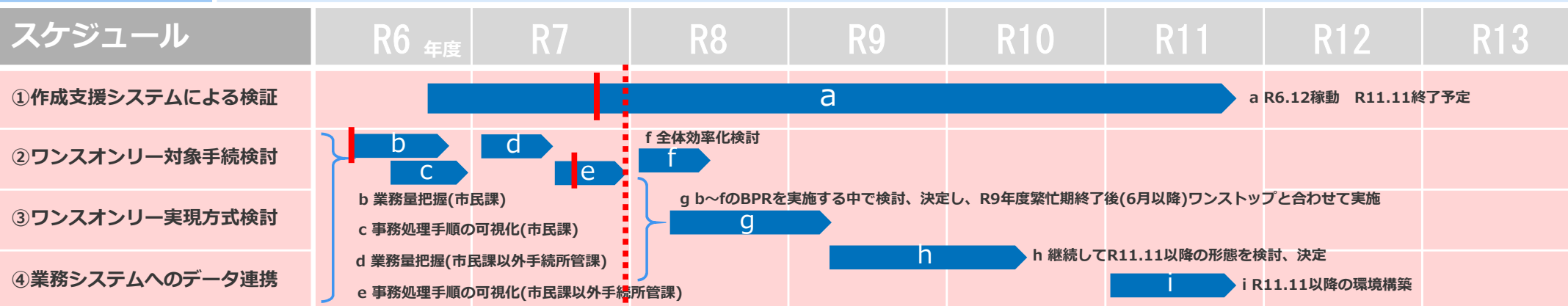
### 検討工程

	※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



**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

## 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稼働)		
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稼働)	

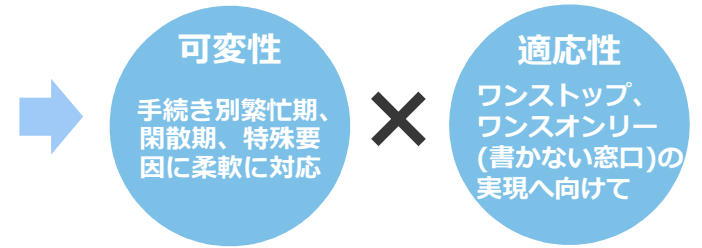
**E** 市民来庁エリアの見直し **F** 職員事務処理エリアの見直し

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"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
	職員事務処理エリア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入口からの導線を意識した窓口配置</li> <li>・分かりやすい案内表示</li> <li>・ワンストップ窓口の検討と連携した窓口配置</li> <li>・快適な待合スペースの確保</li> </ul>	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"> <li>・事務の起点から終点までの効率的な導線、スペース</li> <li>・ワンストップ窓口の検討と連携したレイアウト</li> <li>・職員の行動目的別のエリア分け</li> <li>・フリーアドレス等ABWの実践</li> </ul>	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)	b 番号案内表示機更新に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	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		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?			

## 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

R7年度取組	今後の進め方（展望）	R8年度取組及びスケジュール（予定）	計画の関連工程
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	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 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、ワンスオンリー、データ連携)を提示（複数パターン） ↓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	①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、ワンスオンリー、データ連携)検討 →2～3パターンを提示 →生成AIツールを用いたスピード感のある検討 →パターンごとの人員、組織体制も提案 ※スケジュール R8.9末までに提案→年度後半で精査→R10年度組織要望等へ	① II-① ワンストップ対象手続検討 II-② ワンストップ実施方法検討
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		②「高齢世帯の転入」・「おくやみ相談」の手順可視化、課題洗い出しを実施 →計画で対象とする手続き範囲全てが終了 →付せん等により整理した全ケースの現状フロー及び課題をデータ化 ※スケジュール R9.1末までに作業終了→R8年度活動成果物の一つとする	② I-② 時間短縮や有効活用検討 I-③ 受付体制の最適化
3 来庁者向け手続チェックシート導入	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	デジタルツール実装WGの「「転居された方へ」をサンプルとした紙ベース案内の見直し」と連携し、検討継続	II-① ワンストップ対象手続検討 II-② ワンストップ実施方法検討
4 本人確認証の検討、来庁者情報共有	ワンスオンリー実現の1ツールとして位置付け、検討を進める	「ワンスオンリー」、「届出・申請等手続きのデジタル化」実現に際しての本人確認の在り方を研究	I-② 時間短縮や有効活用検討 I-③ 受付体制の最適化

## 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 **D** 業務システムへのデータ連携  
**C** 届出・申請等手続きのデジタル化

具体的な取組及びその内容	今後の進め方（展望）	R8年度取組及びスケジュール（予定）	計画の関連工程
1 「マイナピット」の横展開の検討	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	①マイナピット税証明窓口横展開、効果検証 ※スケジュール R8.4～5の2カ月間の試行、R8.6末までに結果報告 ②ワンスオンリー実現デジタルツールの在り方研究 →項番4「事業者との協働」と連動 ※スケジュール R8.8末・R9.1末に状況報告	<b>B</b> 書かない窓口の実現 ①申請書作成を支援するシステムによる検証 ②ワンスオンリー対象手続きの検討 ③ワンスオンリー実現方式の検討（BPR）
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）	円滑なデータ連携（基幹系システムへの取り込み）実現デジタルツールの研究 ↑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	①LoGoフォーム・マイナポータル連携機能活用手続きの検討 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 →項番4「事業者との協働」と連動 →異なる入力形態からの連携インタフェース検討 ※スケジュール R8.8末・R9.1末に状況報告	<b>C</b> 届出・申請等手続きのデジタル化 ①対象手続及び事務処理のBPR ②デジタル化対象手続及び方式決定
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）	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	①現行住民異動届（複写式）一部運用変更実施 ②独身証明書システム出力変更運用開始 ③出生届出証明シール対応運用開始 ④住居表示申請Logoフォーム活用運用開始 →BPR実践検討WGの項番1・2と連動 ※スケジュール R8.8末・R9.1末に状況報告	<b>B</b> 書かない窓口の実現 ②ワンスオンリー対象手続きの検討 ③ワンスオンリー実現方式の検討（BPR） <b>C</b> 届出・申請等手続きのデジタル化 ①対象手続及び事務処理のBPR
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	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	本市基幹業務システムへのAPI連携を前提とした窓口支援システム等デジタルツール開発ベンダーとの協働 →BPR実践検討WGの本市窓口フロントヤード（バックヤード）の具体的な在り方の検討に左右されずに実施 →進捗状況等、BPR実践検討WGへ密に情報提供 ※スケジュール R8.9末までに開発ベンダーと仕様確認を実施	<b>B</b> 書かない窓口の実現 ③ワンスオンリー実現方式の検討 ④申請書等作成データの業務システム連携 <b>D</b> 業務システムへのデータ連携 ③業務システムへのデータ連携実現

## 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

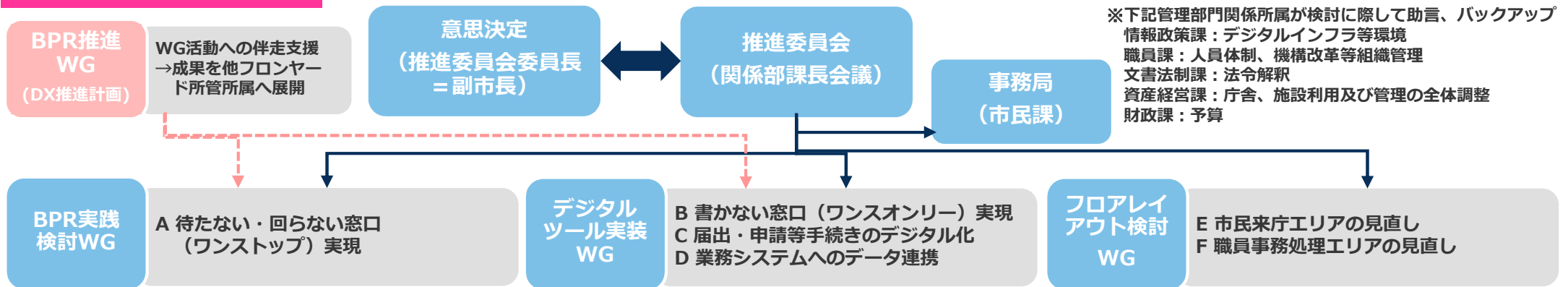
具体的な取組及びその内容	今後の進め方（展望）	R8年度取組及びスケジュール（予定）	計画の関連工程
<p><b>1 フロアマネージャーの検討</b></p>	<p>①フロアマネージャーの立ち回り整理                      ②フロアマネージャー業務仕様書及びマニュアルの作成                      ↑対象手続き（戸籍・住所異動起点の手続き）を明確化                      ↑BPR実践検討WGにおける「手続きチェックシート」及び「本人確認証」導入へ向けた整理を活用</p>	<p>①フロアマネージャー配置効果検証                      →定量的・定性的効果検証方法を検討し、実施                      ※スケジュール                      R8.6末実施、R8.7末までに報告                      ②フロアマネージャーマニュアルの改善                      →計画の対象手続きを適切に案内することを目標                      →ワンストップ対象手続き範囲の検討と連携                      ③フロアマネージャーの在り方提示                      →待たない・回らない・書かない・行かない窓口の方向性と連動                      ※スケジュール（②・③）                      R8.8末・R9.1末に状況報告</p>	<p>①市民来庁エリアの見直し</p>
<p><b>2 案内表示の見直し</b></p>	<p>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</p>	<p>①案内表示改善策効果検証（来庁者アンケート）                      →定量的・定性的効果検証方法を検討し、実施                      ※スケジュール                      R8.6末実施、R8.7末までに報告                      ②計画の対象手続き関係所属の案内や表示の統一化を提案                      →計画の対象手続きに係る表示のあるべき姿から全庁的なサイン計画へ                      ※スケジュール                      R8.8末・R9.1末に状況報告</p>	<p>①市民来庁エリアの見直し</p>
<p><b>3 窓口の利便性・待合の快適性の向上</b></p>	<p>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</p>	<p>①R7年度までの市民課市民来庁エリア改善をもとにした職員事務処理エリアの改善                      →窓口ワンストップの在り方検討と連携                      →最適な業務端末数及び配置の検討                      →総合コールセンターの検討と連携した検討                      ②ABWの在り方を提案                      →ワンストップ・ワンスオンリー・データ連携の方向性と連動                      ※スケジュール（①・②）                      R8.8末・R9.1末に状況報告</p>	<p>②職員事務処理エリアの見直し</p>

## 【フロントヤード改革推進クレド】

追及します	一歩踏み出します	囚われません	尊重します
市民満足度向上を最優先とします	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を試みます	自分（自所属）を守ることに囚われません	他者（職員、係等組織）を尊重します

計画の対象となる窓口に関係する全ての職員が、上記指針により行動し、「職員にやさしい」＝「市民にやさしい」未来を創出します

### 推進体制

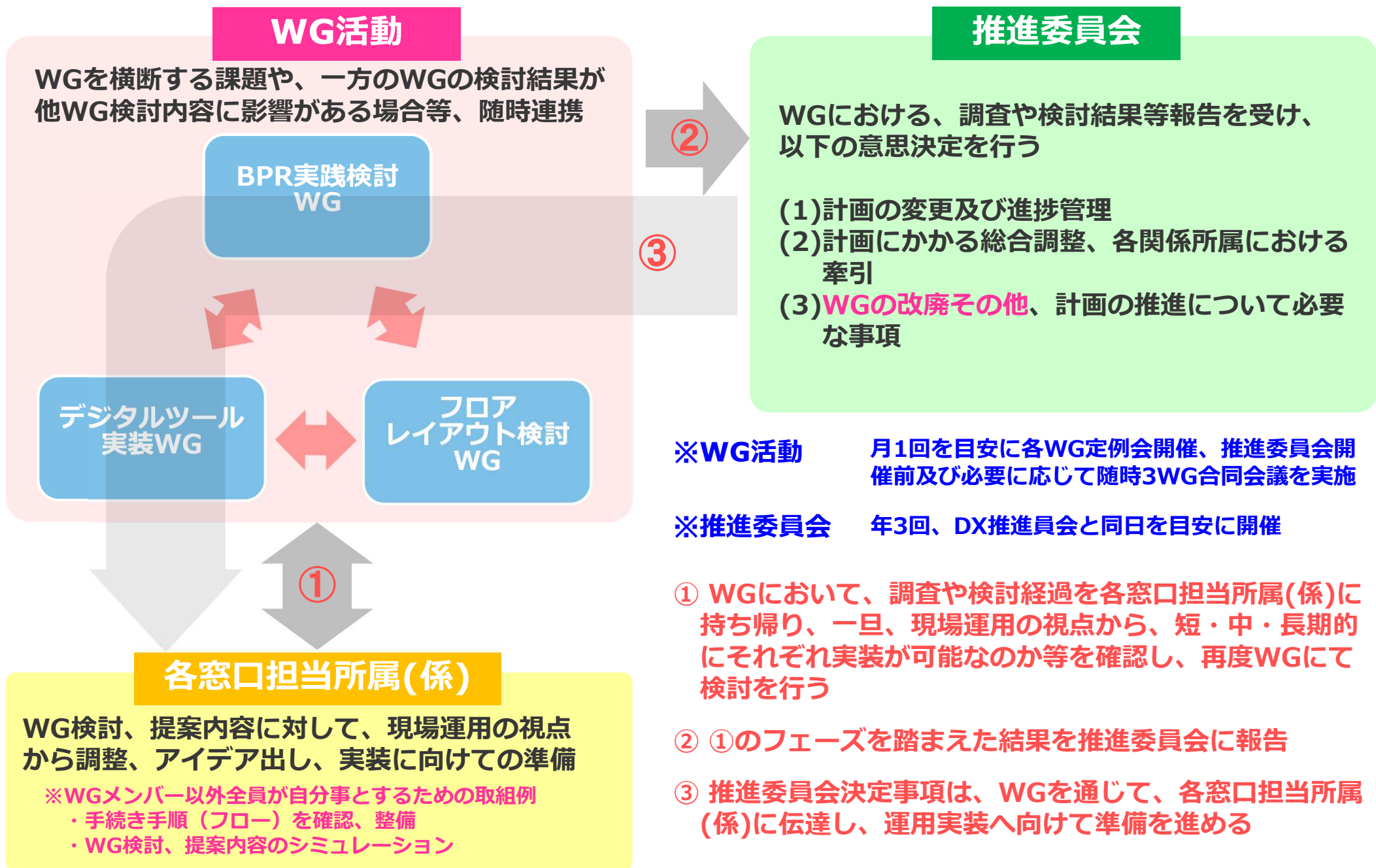


#### ※WGメンバー

市民課・市民税課・資産税課・社会福祉課・介護保険課・障害福祉課・こども支援課・こども施設課・衛生検査課・国民健康保険課・ごみ政策課・学務管理課から、各WG検討内容に照らして選出する

#### ※推進委員会

猪俣副市長、市民部長、WGメンバー選出所属長により構成、年3回、DX推進委員会同日を目安に開催し、必要に応じ調整会議に諮り、庁議報告



## WG活動

WGを横断する課題や、一方のWGの検討結果が他WG検討内容に影響がある場合等、**随時連携**

BPR実践検討  
WG

デジタルツール  
実装WG

フロア  
レイアウト検討  
WG

## 各窓口担当所属(係)

WG検討、提案内容に対して、現場運用の視点から調整、アイデア出し、実装に向けての準備

- ※WGメンバー以外全員が自分事とするための取組例
  - ・手続き手順（フロー）を確認、整備
  - ・WG検討、提案内容のシミュレーション

## 推進委員会

WGにお 3 WG合同定例会 報告を受け、

- ① 円滑な随時連携（左図3つの ↔ ）を図る場
- ② 全体最適（やりくり・見詰め直し）を図る場

### ※開催頻度

原則月1回（各WG打合せ2回に1回）

### ※出席者

各WGリーダー位置のメンバー2人程度

### ※定例会へ向けたWG活動ルール

#### ・各WG定例会直前打合せ時

前回定例会以降WG活動を振り返り（keep・problem・try 3種類の付せん書き出し）を行い、写真撮影他の方法により保存

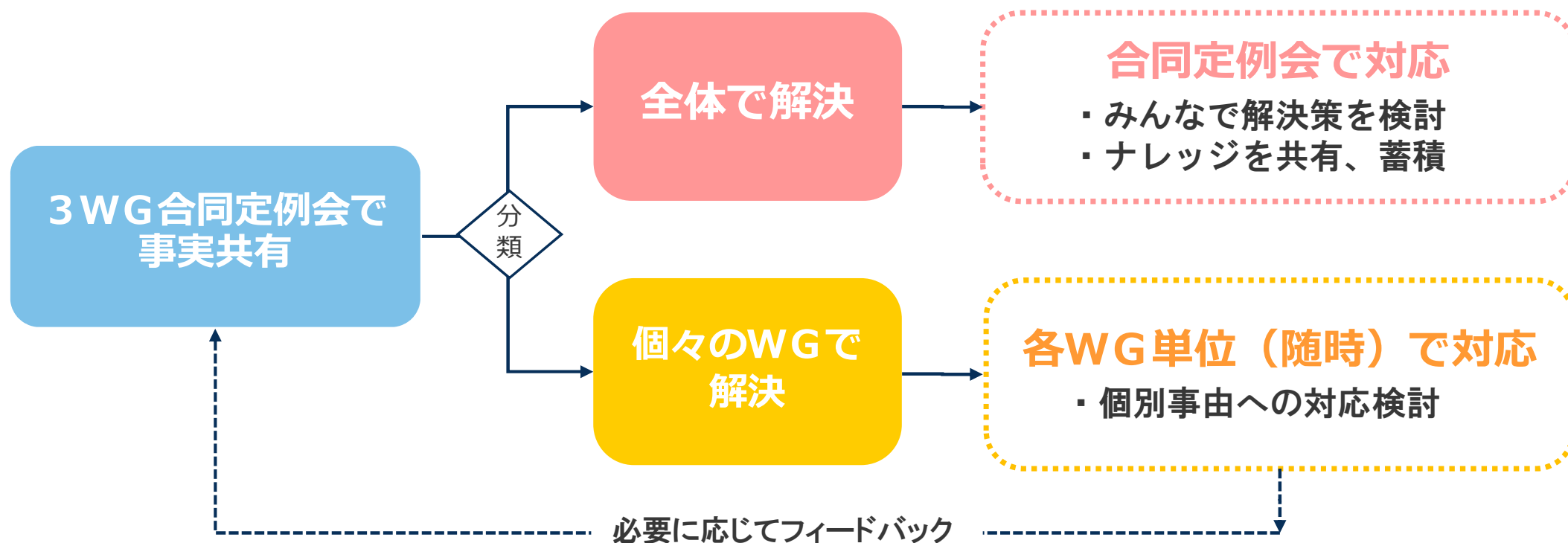
#### ・定例会後初回各WG打ち合わせ時

直前の定例会の内容をフィードバック（事務局がまとめた定例会サマリー（Loop等）を共有）

#### ・各WG打合せ会議録Loopフォーマットについて

- 定例会への発散に効率的なフォーマットにより作成
- (1) 本日のゴール
  - (2) ワーク等活動内容
  - (3) keep・problem・tryの区分けでまとめ

- ◎ 3WG合同定例会は、今年度各WG活動に際して、WG取組・課題を発散し、活動のベクトル合わせ、WG活動相互に補完するための方策を考える場所 **やりくり**
- ◎ 窓口フロントヤード改革計画における、各WG進捗の整合性を確認し、その内容によっては、計画の修正、改善も提案していく **見つめ直し**



### 審議事項1への意見：財政課長

市民課前のフロアマネージャー配置は、令和8年度に先行実施、窓口フロントヤード（ワンストップ）は、令和9年度からのイメージであったが、スケジュールを見ると10年度以降となっており、9年度の対応が不明確であるように思われる。（早期実施を求められているのかなと思い、コメントしました。）

### 考え方

令和8年度（令和8年4月1日）から市民課窓口フロアにフロアマネージャーを2人配置し、来庁者の案内機能を強化します。

これは、来庁者の初期不安や窓口での迷いを解消し、窓口フロントヤード改革を進める上での基盤整備として位置付けています。

一方、今回の第3回推進委員会資料において示しているとおり、窓口ワンストップの本格実現は令和10年度を目標としており、令和8年度はその前段階として、前橋市全体の窓口フロントヤード（バックヤードを含む）の在り方について、ワンストップ・ワンズオンリー・データ連携を組み合わせた複数パターンの青写真を描く年度としています。

令和9年度については、令和8年度に提示する複数の案を踏まえ、フロアマネージャー配置等の実装結果の効果検証を行いながら、優先順位付け、人員体制や組織の在り方の検討を進め、令和10年度以降の予算化・組織要望へつなげるための整理・調整を担う年度と考えています。

このため、令和9年度は対応が空白となるものではなく、令和10年度の窓口ワンストップ実現に向けた具体化・意思決定準備のフェーズとして整理しています。