

会議録（要旨）

会議名 第1回窓口フロントヤード改革推進委員会資料

日時 令和7年5月15日（木）午後1時30分～午後2時30分

場所 本庁舎4階 庁議室

出席者 委員長：猪俣副市長

副委員長：原田市民部長、藤田デジタル政策担当部長

委員：中嶋情報政策課長、山口市民課長、関介護保険課長、浜名こども支援課長、
生方国民健康保険課長、後藤学務管理課長

事務局（市民課）：星野副参事、大塚課長補佐、関上主任、高橋主事

次第

1 開会

2 議事（報告・審議事項）

（1）前橋市窓口フロントヤード改革推進委員会設置要綱策定（資料1）

- ・推進委員会、ワーキンググループ等の位置付け

（2）令和6年度の取組（資料2）

- ・前橋市窓口フロントヤード改革計画策定
- ・書かない窓口の導入
- ・窓口番号案内表示システム Web 機能運用開始
- ・窓口体験調査実施

（3）令和7年度の取組（資料3）

- ・各ワーキンググループの活動予定

3 その他

主な意見等

1 開会

(猪俣副市長)

昨年度の窓口体験調査結果報告会において、小川市長からは、「各チームの報告における共通の課題は、来庁する市民の皆さんが感じていることであり、その課題への対応は、計画に沿って進める一方で、すぐに改善できる課題は、スピード感を持って、できることから進めて欲しい、そのためにもプロジェクトを回していくことに期待する」、また、細谷副市長からは、「窓口は、利用する市民にとって、市の顔であり、様々な施策の一丁目一番地と言えるものであり、このフロントヤード改革における取り組みは、今まではなかった横断的なもので、非常に期待している」とのコメントがあった。

それを受けて、今回の推進委員会第1回目開催に至っている。

窓口フロントヤード改革が、市民の皆さんの利便性向上、さらに、職員にとっても価値のある、関係する全職員の自分事としての取り組みとなるように、所属長の皆様にはリーダーシップをとっていただくようお願いしたい。

2 議事（報告・審議事項）

（1）前橋市窓口フロントヤード改革推進委員会設置要綱策定

意見なし。

（2）令和6年度の取組

(藤田デジタル政策担当部長)

窓口体験調査報告のまとめ（資料10ページ）について、意外と「やや不満」の人もそれなりにいるようであるが、体験調査自体として「もっとこういう調査したかった」という不満なのか、あるいは課題があることがわかったということでの手続きの流れの不満なのか、「やや不満」の意見であった人はどのような反応だったのか。

➡（事務局）

体感した窓口の手続き自体に対しての不満である。

調査の条件付けの不満ではなく、あくまでも手続きに際して、時間がかかりすぎることや、保健所に移動しなければいけないなど、への不満ということである。

(藤田デジタル政策担当部長)

調査を行ったことでの気付きとしては良かったということか。

➡（事務局）

そうである。

(猪俣副市長)

昨年度中に始めた取組みについて、書かない窓口のシステム（資料7ページ）に関しては、かなりの件数を利用していただいているようであるが、利用者の具体的な意見、良い点・悪い点含めた声があったら教えていただきたい。

➡（事務局）

書かないことに対しては、概ね肯定的であると聞いている。

ただし、高齢者の方やシステムの画面操作に慣れていないような方は、フロアマネージャーに対して補助をお願いする場面が多いようである。

なお、繁忙期、特に3月・4月について、カウンターの外に置いて市民が自分で操作すると、人が滞留してしまう可能性が高かったため、カウンター内で職員がマイナンバーカードを受け取り、申請書を出して必要なところだけ記入していただくという運用とした。

（猪俣副市長）

今後カウンター外に出したときの影響や具体的な例など、そのあたりをまた後でフィードバックしていただきたい。

Web 予約システムも1月から導入しており、案内やホームページでも見かけるが、予約件数が54件というのは当初想定よりは少ないのか。

➡（事務局）

少ないという印象である。1時間の中で、例えば住民異動の届出にかかる予約枠が3枠なので、予約できる件数自体が少ないということもあるが、周知方法等含めて、もう少し工夫が必要と考えている。

（藤田デジタル政策担当部長）

転入はやはり来庁しなければならないから、本当はもっとニーズがあってもおかしくないところが意外というところであったのではないかな。

➡（事務局）

転入については、マイナーポータルを使って、日にちまでの予約ができるが、こちらほうが時間帯まで予約できるので、できるだけ利用はしていただきたいと考えている。

（藤田デジタル政策担当部長）

4月は混雑する時期だから、そういうときには是非利用していただきたいという周知ができると良い。

また、書かない窓口のシステムの説明の際、返納届が5,000件もあると聞いて驚いたが、返納というのは紛失したとか、あるいは、やはりマイナンバーカードを返納したいとか、そういう人が増えたということか。

➡＜委員会後市民課確認結果＞

返納届は、紛失や自主返納に際しての手続きではなく、10年更新又は18歳未満5年更新に際して、必ず必要となる手続き（届出）であり、その件数

(3) 令和7年度の取組

(浜名こども支援課長)

資料を見ると、ワンストップスモールスタートということで、窓口体験調査結果をもとに、こども子育て関係手続から検討を開始するという事になっている。

保健センターでも窓口を設けて受付をしているが、児童手当については本庁舎の2階に窓口を設置して、そこで手続きをできるようにしている。

窓口体験調査結果の中では、ワンストップに関して、何か課題や具体的なことが示されたのか。

➡ (事務局)

窓口体験調査に際して、調査員から出された課題として、名前、住所、生年月日など、同じことを何回も書かなければならないということや、手続きされる方の属性、自分がどういった条件で何を届けに来たのかという状況について、各窓口で同じことを繰り返し説明しなければならないといったことであったと捉えている。

例えば市民課窓口で、「私はどこからどういう家族で転入しました」という情報を保健センターの窓口に行ったときに改めて言わなくていいような形にするにはどういった方法があるのか、その方法は、システムに頼らざるをえないのか、学務管理課のある10階に行く場合も同じであるが、単に、申請書等を出すだけのことであれば、市民課で一括してできるようにならないのか、そういったところをまず検討させていただきたい。

その検討をこども子育てに関係する手続から、進めていきたい。

検討した結果、現実的に難しいという結果になる可能性もあり、ワンストップと併せてこういった手続きのチェックシートをアナログですが導入して、より手続きされる方が庁内で動きやすい形が取れないのかを検討していく。

(猪俣副市長)

今回、こども子育ての手続きをまず取り上げようとしているのは、そういう声が一番多かったということか。

➡ (事務局)

そうである。

➡ (山口市民課長)

スモールスタートとしても何かにフォーカスをしないと手掛かりがないことから、今の前橋市が出しているところがこども子育てということで、子どもが生まれたら、まずは市民課に届出を出す、そこからできるサービスは何かを検討してく、高齢の方を介護するというのも大変であるが、一旦はこちらに寄ってみようということになった。

➡ (猪俣副市長)

そもそも保健センターに行くということがハードルが高いところなので、そういった声も報告の中で大分出ていた。

➡ (山口市民課長)

窓口体験調査の際も、保健所・保健センターの役割は充分にあって、すべてが本庁舎でできるものではないことを認識した一方で、既に関連する一部窓口を設置しているものの、もう少し工夫してできることはないかを検討したいと考えている。

データで属性がわかるとか、2階に既に何かマークが飛んでいるとか、そういうことになれば、説明事項が少なくなって費やす時間も短くなるということも併せてお力を借りながら、こういうものがあつたらいいなというご意見も取り入れていきたい。

(猪俣副市長)

保健センターに行かなくても済むということができれば、それが一番の市民サービスになる。ぜひそういった工夫をお願いしたい。

10階に行くのも、10階に上がるだけかもしれないが、市民にとっては大分負担が大きいのと思うので、一緒に連携ができれば良い。

一方で高齢者の話も出たが、いかがか。

➡ (関介護保険課長)

高崎市では、おくやみ窓口で一通り書類を作ってくれて、案内された場所に行けば手続きができた。

前橋市の手続きは、全部の手続きが網羅されて色々書いてあるが、この手続きとこの手続きが必要で、この課にこういう順番で回るというのを自分でコーディネートしなければいけないというところがある。

チェックシートのような、アナログでやってみるということをおっしゃっていましたが、自分がまず何をどこに行ったらいいのかが体系的に整理できると良い。

➡ (猪俣副市長)

どれが自分に当てはまるのか、すごく不安になりながら確認するのがストレス。

➡ (関介護保険課長)

今すぐやらなくてはならない手続きがどれなのかが分かると良い。

また、皆さんからの課題のうち良かった気付きの中で、丁寧な対応がかえって煩わしいという意見があった。

➡ (山口市民課長)

市長から前橋市はよくやってくれているとおっしゃっていただいております、さらにその1つ上のサービスができればと思うが、それはどこの窓口でも永遠のテーマで、相手の理解度に合わせるということをもう少し全体的に考えたほうが良い。

相手の理解度が高ければ、省略して対応できる仕組み、自己チェックシートで済ませられるようなものがあれば説明しなくても良いなど。

(生方国民健康保険課長)

こども子育ての関係手続から、機械やシステムの利用などにより考えるということであるが、そもそも業務の配分的にここにあるから市民がこういう動きをしてしまうのではないかとこのところまで、このワーキングで検討していくのか。

組織を見直したほうがいいのかというのがあるのではないかという感じがするが、そこまで踏み込めるのか。投げかけ的に使うという手もあるでは。

児童手当本庁舎2階25番窓口など、こども関係は集めたらいいのではないか考える。25番窓口は、ずっと塩漬けになってしまっていると思われるため、この際、そこまで踏み込んでも良いのでは。

➡（猪俣副市長）

実際に検討していく中で、この方が動きやすいとか、こういうほうがいいのかという意見をいただいて、それとは違う感じになってしまうかもしれないが、組織のあり方みたいなところは見直していても良いのでは。

体制としても、こういう業務はここに、というよう提案が出てくれば、それは提案として受け止めたいと思う。

（中嶋情報政策課長）

デジタルツールに関しては、必要になったら決めるという考えでいいのかなと思う。

DX S a a Sについては、結構力技の部分が多くて、データ連携がイマイチなところもあるので、現在、全国的には標準化対応を行っているため、それがきちんと終わってからということで、当分の間はR F I で情報収集で良いと考える。

一番気になっているところはデータ連携。

例えば、学務管理課窓口などは、繁忙期、入学の手続きをして入学届を出すときに、まだデータが来てないので、システムで通知が出せずにそれだけのために40待ちということもあった。そのため、データ連携がうまくいくシステムがあると良い。

現状、DX S a a S等のシステムはR P Aで入れるとか、手作業で人間がデータ連携するというシステムが多いので、よく見定める必要がある。

➡（猪俣副市長）

皆さんが体験したことも含めて、職員が思っていることをぜひワーキングで共有して、すぐできることと、一方で少し時間がかかるようなこともあると思うので、そこを受けることだけでもまずは進めていけると考える。

（生方国民健康保険課長）

フロアレイアウトについて、市民課が主で検討する計画となっているが、2階なども関連してくるという考えではなく、まずは1階からということか。

➡（事務局）

まずは1階から進める予定である。

なお、検討を進める中で必要に応じて、国保課やこども支援課など、フロアレイアウト検討ワーキングに加わっていただいて、手続きを進める一連の流れの中で、案内表示に統一感を持たせたほうが良いなど、一緒に検討させていただきたい。

➡（生方国民健康保険課長）

今日も市民の人があの表示の中で自分がどこ行こうかというのが分からなくて滞留しているのを見かけたので、1階だけというよりも、窓口として1・2階で検討してもいいかなと思ったところがあったので、柔軟に進めて欲しい。

➡ (原田市民部長)

ワーキングの中で色々課題を潰していくと、どうしても潰し切れない課題というのは出てくる。

国民健康保険課長が言っているのは最後に潰しきれないところが出てくるということ。その時に、今のところは市民課のフロアレイアウトから進めるが、最終的には役所全体の組織レイアウトを考えないといけないというところになってくる。そういうところにうまくつながっていくといいなというふうに思っている。

(藤田デジタル政策担当部長)

BPRの実践について、BPRは将来的によりよくするために大事であるが、目先の業務も迫っている中、このフロントヤード改革の一環で頑張るところは、各所属のほうではやっていただけそうな雰囲気はどうか。何か感触があれば伺いたい。

➡ (山口市民課長)

まずやらなければならないということは、職員自身も分かっていて、職員が日頃感じている問題点・課題点からこの窓口フロントヤード改革に繋がってきている。

そのため、ある程度の協力体制は得られるのではないかなと思うが、そこで、窓口対応の開始時間が30分遅くなったところをここに繋げられないかというふうに考えている。

また、誰かがやっているではなくて、みんなで取り組むというような気運を維持し続けることで、ここは出てください、その代わりに自分がそこでやりますという体制を構築していきたい。

➡ (猪俣副市長)

市民にもそうであるが、職員にとっても優しく負担が少なくなるような取組みに繋がりたいところなので、ぜひ所属長さんがまずは先頭にということで、皆でやろうという気運を作っていただきたい。

今のこの話だけ聞くと、なかなか大変そうだと思うと思うが、気運は維持して繋げて来年度以降13年度まで進めてみんなで負担が軽くなるような取組みにどんどん変えていければ良い。

➡ (生方国民健康保険課長)

今後のワーキングメンバー選出に際して、各課で説明する中で変わっていく先の姿をなかなか示しづらいと思う。議論はしていかななくてはならない内容だと思っているので、その辺りを職員にどう伝え、参加してもらうことができるかが、難しい。

➡ (猪俣副市長)

ワーキングメンバーは課に一任ということか。

➡ (事務局)

一任させていただく予定である。今後、それぞれのワーキングで今年度検討していただきたい主旨を示させていただいて、その主旨に基づいてメンバーを選出していただきたい。

➡（藤田デジタル政策担当部長）

ちよっとずつ、目に見える成果を分かりやすく示しながらというのが、その参加してくれる人のモチベーションにもつながる。

ワーキングに参加しようにもなかなか今自分が抱えている業務もあるし、それを置いて出てくるときに、所属の中での業務の配分とかそういうところも含めて、所属長の皆様に調整していただくということも大事である。よろしくお願ひしたい。

（猪俣副市長）

この推進委員会の常任委員は本当にコアになるメンバーなので、ぜひ同じ方向を向きながら、皆でメンバーを応援してしっかりと良い未来を一緒に見たいと思う。

（原田市民部長）

将来像はなかなか見えづらいものなので、これだけ頑張るとこんな明るい未来が待ってますみたいところはやはり言いづらい部分なので、小出しに成果を共有していったり少しずつ前向きにもっていくしかないのかなと思う。

（猪俣副市長）

今回の推進委員会開催について小川市長にお伝えしたところ、メッセージをお預りしたので共有させていただく。

「色々なところで多くの市民に会った際に市役所で対応してくれる職員が本当に丁寧ですごく助かっていると。ただ、本当にいつも忙しそうにしているで大丈夫なのかという発言をよく聞きます。今回の改革については、市民の方にとってもより良い市役所を目指すための取組みであると同時に、職員にとっても必ずその仕事に余裕を生むものだと考えているので、ぜひ取組みを一緒にやっていきたい。6月からは窓口の時間が変わります。そこで生み出される時間を有効に使っていただきながら、取組み・改革を進めていければと思います。ぜひ皆さん自分事として関わっていただきたい。」

今年度はワーキングの具体的な活動の初年度になります。今後次に繋がる有効な結果が得られるようにということで一緒にやっていきたい。