

第1回 前橋市窓口フロントヤード改革推進委員会

日時：令和7年5月15日（木）

午後1時30分～

場所：庁議室

－ 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

前橋市窓口フロントヤード改革推進委員会設置要綱
令和 7 年 5 月 9 日 伺定め

(設置)

第 1 条 前橋市窓口フロントヤード改革計画（以下「計画」という。）にもとづき、計画を組織横断的に推進するため、前橋市窓口フロントヤード改革推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第 2 条 委員会の所掌事務は次のとおりとする。
(1) 計画の変更及び進捗管理に関すること
(2) 計画にかかる総合調整、各関係所属における牽引に関すること
(3) ワーキンググループの設置、変更、並びに廃止
(4) その他、計画の推進について必要な事項

(組織)

第 3 条 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織する。
2 委員長には猪俣副市長を、副委員長には市民部長及びデジタル政策担当部長、その他委員長が指名する者をもって充てる。
3 委員長は、会務を総理する。
4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があったときは、その職務を代理する。
5 委員は、別表に掲げる者をもって充てる。ただし、委員長は、必要に応じて委員を追加することができる。

(会議)

第 4 条 委員会の会議は、委員長が必要に応じて招集する。
2 会議の議長は、委員長がこれに当たる。
3 委員長は、必要に応じて、委員以外の者を委員会に参加させ、意見を述べさせることができるものとする。

(ワーキンググループ)

第 5 条 ワーキンググループは、部署や所管業務を超え、テーマに応じた調査・検討等を行うことを目的として、設置するものとする。
2 ワーキンググループは、テーマに関連する所属の職員から構成する。
3 ワーキンググループの活動は本務として従事し、概ね週の 10%（3～4 時間）に従事時間の目安とする。
4 ワーキンググループにおける調査・検討等の結果は、委員会に報告する。
5 ワーキンググループのメンバーの任期は 1 年間とする。

(庶務)

第 6 条 委員会の庶務は、市民部市民課において処理する。

(雑則)

第 7 条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、令和 7 年 5 月 9 日から施行する。

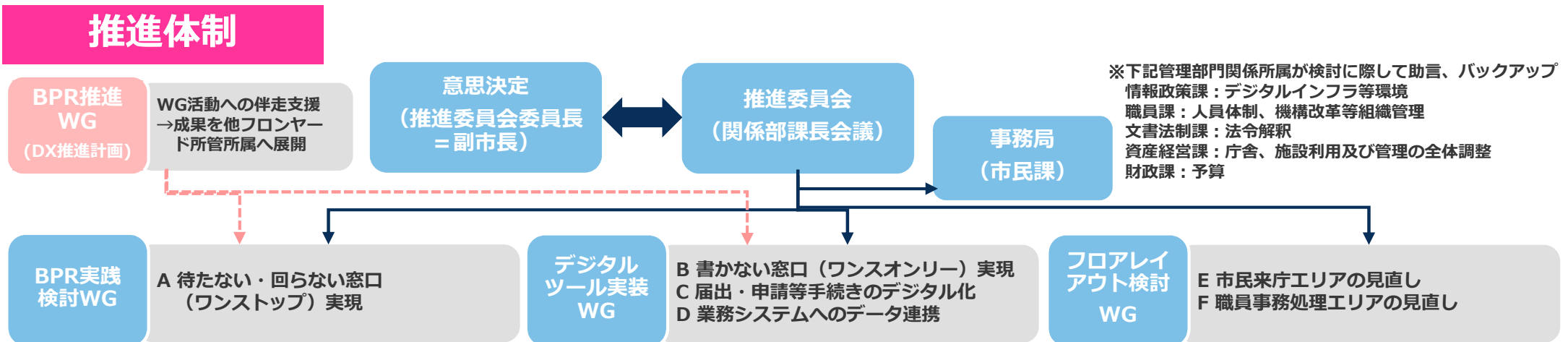
別表（第 3 条関係）

委員会の職	職名（役割）
委員長	猪俣副市長
副委員長	市民部長、デジタル政策担当部長
委員	職員課長(※) 文書法制課長(※) 政策推進課長(※) 情報政策課長 財政課長(※) 資産経営課長(※) 市民協働課長(※) 市民課長 介護保険課長 こども支援課長 国民健康保険課長 ごみ政策課長(※) 教育委員会事務局学務管理課長

※印が付記された委員は、必要な事項がある場合のみ招集することとし、それ以外の委員を常任委員とする。

【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）を守ることには囚われません	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			

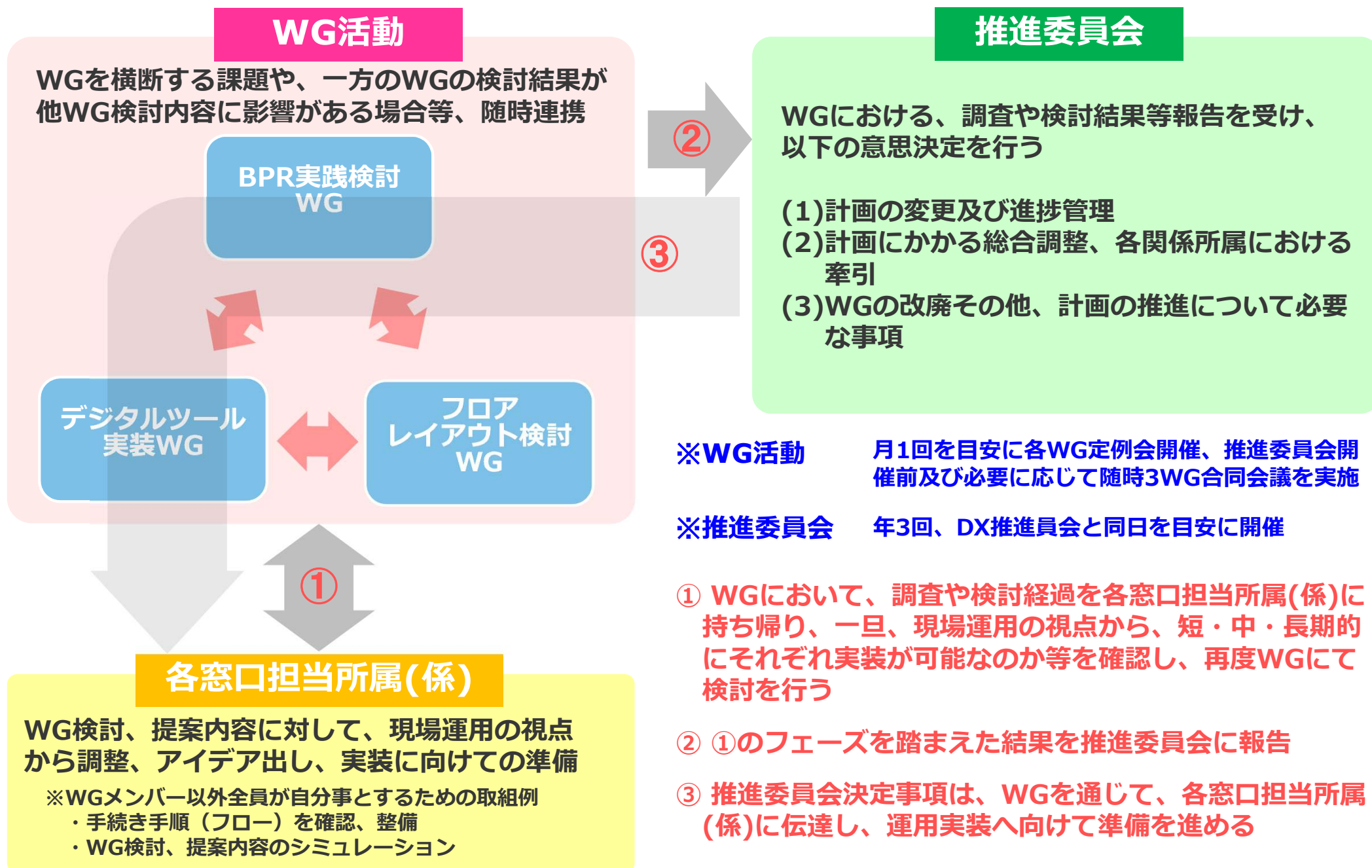


※WGメンバー

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



1 計画策定の目的・市施策における位置づけ

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）の改革には普遍的価値がある**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。

フロントヤード改革は
すべての窓口で取り
組むべき課題

➡

窓口最前線の市民課
がチャレンジ

➡

改革の価値を
明確化&共有

➡

改革の好循環

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、行政手続のオンライン化を図ります。

2 基本理念・実現したい未来

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

3 取組方針・取組の柱

【 取 組 方 針 】

市民にやさしい

+

職員にやさしい

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

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

4 施策の体系

取組の柱①
市民との接点の
多様化、充実化

取組の柱②
データ対応の
徹底

取組の柱③
人的、空間的リ
ソースの最適配置

改革実現へ向けた5つの目標

① コンパクトなリアル窓口
② 行かない窓口
③ バックヤードデータ活用
④ フロアレイアウト改善
⑤ オムニチャネル化

目標を達成するための7つの施策

待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

書かない窓口（ワンスオンリー）の実現

届出・申請等手続きのデジタル化（ワンスオンリー・デジタル活用による効率化）

業務システムへのデータ連携（デジタル活用による効率化）

市民来庁エリアの見直し

職員事務処理エリアの見直し

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

A

B

C

D

E

F

G

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		
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	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				
	※検討の具体的な内容	※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	系統所官課・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	系統所官課・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)	

窓口フロントヤード改革計画概要版

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	KPI	手続来庁者の滞留時間短縮 職員事務処理時間短縮
	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		
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

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

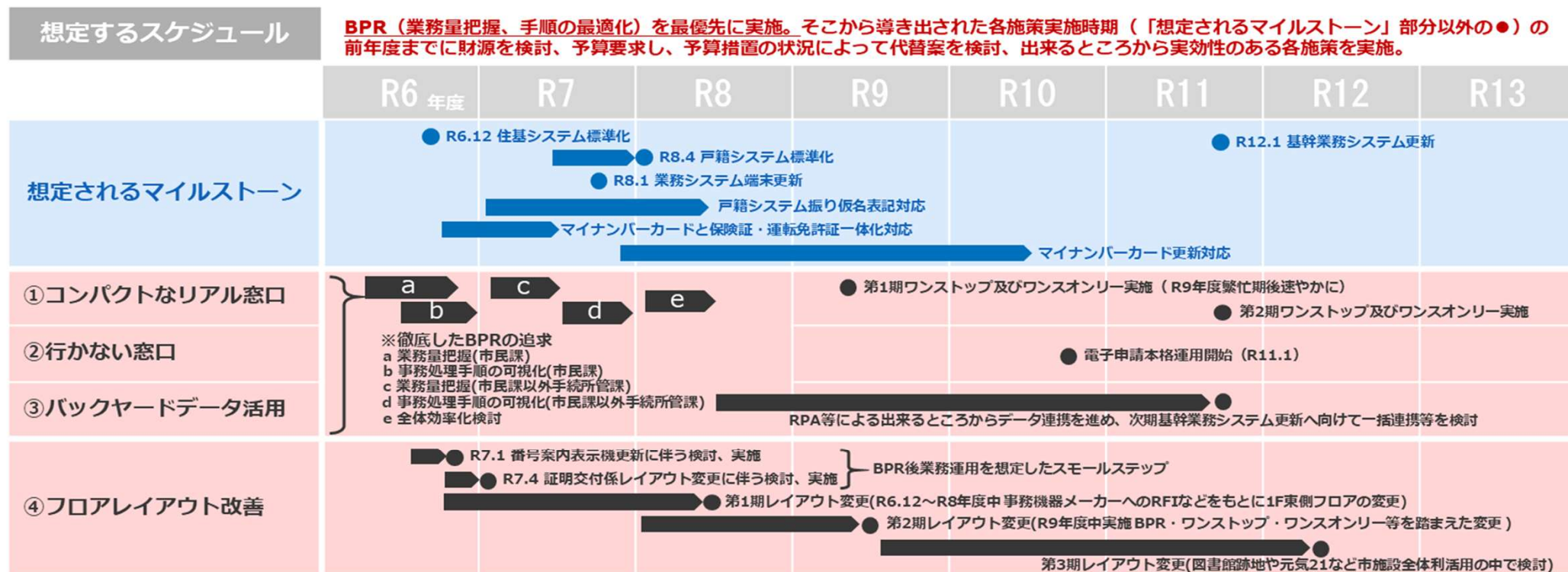
施策のポイント	・スマホ、PCから場所、時間を選ばずに手続き可能となることによる、市民の利便性向上 ・窓口総量縮減、職員事務処理工程のスリム化	KPI	デジタル化した手続きの割合 電子申請等利用率 事務処理工程を効率化した割合
検討工程			
①対象手続及び事務処理のBPR	※検討の具体的な内容 (1) 業務量把握 (2) 事務処理手順の可視化 (3) 手続開始から終了まで全体の効率化検討	※期待される効果 市民の利便性向上・職員事務処理効率化	※関係所係（想定） 手続所管課
②デジタル化対象手続及び方式決定	(1) ①のBPR結果をもとに電子申請等デジタル化対象手続を検討し決定 (2) 汎用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 → 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損目なく運用 する オムニチャネル化

そして・・・

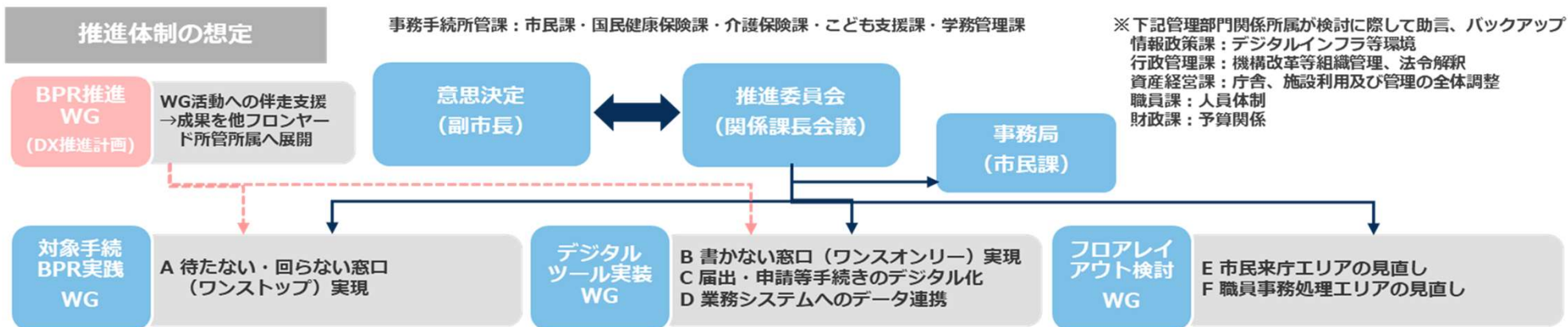
G リアルからオンラインまで
あらゆるチャネルを境目なく運用 する
オムニチャネル化

6 計画期間・スケジュール

計画期間 R6年度～13年度までの8年間



7 推進体制



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

※利用可能カード



マイナンバーカード



運転免許証



在留カード

導入目的(想定する効果)

- ・申請書等作成に際しての負担軽減、
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

利用状況(R7.4月末時点)

マイナンバーカード関連手続き 計 23,705件
(MC関連手続きの約9割以上をシステム入出力)

・電子証明書更新	9,297件
・暗証番号変更	5,725件
・券面更新	2,514件
・返納届	5,105件
・在留期間更新	409件
・紛失届	486件
・一時停止解除	169件
その他(証明書交付、住民異動)	計 46件

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、ワンズオンリーの在り方を検討
- ・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

事前Web予約利用状況

- ・ R7.4月末時点 54件

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

実施する目的

① 窓口フロントヤード改革の進め方

待たない・回らない窓口（ワンストップ）、書かない窓口（ワンスオンリー）、バックヤードにおけるデータ活用の在り方を検討するにあたり、**事務処理手順のBPRから最優先に進める**

② 窓口体験調査の位置付け

目指す窓口の在り方を整理するうえで、**BPRの検討材料として**、現行事務処理手順の見える化、さらに、現状の受付時間を把握するとともに、**改めて住民目線で窓口運用上の課題や改善点を発見し、窓口フロントヤード改革計画を点検する**ために実施



実施方法

あらかじめ設定したペルソナとユースケース（例えば「夫婦と未就学児の3人家族の転入」のような仮の設定）に従って、**実際の業務時間中に、調査員が窓口で手続きの流れを体験し、所要時間の測定や市民目線での課題の発見**を行う。

※調査員が実際に窓口を訪れ、一般の市民に混ざって手続き
※対応所属においては、システムの入力や外部機関への電話等は、実施したもの（演技）とし、想定される処理時間の間、調査員は待機

ペルソナとユースケース	
ペルソナとユースケース	対応想定所属(調査員が来訪する窓口)
① 子連れ世帯の転入	障害福祉課、こども支援課、こども施設課、国民健康保険課、ごみ政策課、学務管理課
② 高齢夫婦の転入	介護保険課、衛生検査課、国民健康保険課、ごみ政策課
③ 離婚後、ひとり親となる転居	社会福祉課、障害福祉課、こども支援課、こども施設課、国民健康保険課、ごみ政策課、学務管理課
④ 出生	こども支援課、国民健康保険課
⑤ おくやみ相談	市民税課、資産税課、介護保険課、障害福祉課、国民健康保険課

実施日時

令和 7 年

1月30日（木）

10:00～14:00

調査員満足度



良かった気づき

ひとつひとつの窓口での対応はとても丁寧で気持ちが良い

個室で対応していただけたため、安心感があった。また、次の手続きで担当が変わる際も、引き継ぎをしてもらえたため、ていねいに対応してもらえた感覚があった。

相談者を移動させずに各所属の担当が入れ替わる体制があった。

相手の理解度を確認しながら時間に余裕をもった対応がなされていた。いずれの窓口も丁寧で親切な対応だった。分かりやすい説明を心掛けていることが伝わってきて、好感が持てた。ただ、多くの窓口を回っていくと、後の方に伺った窓口では丁寧な対応がかえって冗長に感じることもあった。理解度に合わせて省略した対応ができる仕組みがあるといいかも知れない。

全体を通して職員さんの対応がとても丁寧で親切。

個別ブースがありプライバシーに配慮されている

フロアコンシェルジュが丁寧な案内をしていた。番号呼ばれても気づかない人に声掛けをしてあげたり、場所の案内等色々と支援を手厚くしていた

気付いた課題

待ち時間が分からない。自分の番がいつ来るのか分からない。待ち時間が長いと思った。回転すし屋のような呼び出し方式が良いのではないかと考えた。

④⑤番窓口付近にある発券機に気づかずスルーしてしまった。発券機が2つあるのはなぜ？設置場所は目立つところ（入り口付近）に1か所で良いのでは？

発券機後ろの柱が邪魔で見えづらい。

受付スペースがせまい。

隣のおくやみ窓口の声がよく聞こえてきてしまい、生と死が混在している。住民票にマイナンバーを記載するか聞かれるが、必要な時の目安があるとよい。

身分証を確認するフェーズが遅かった。もし無かったら今までの手続きが無駄になる？

手続きの初めに今日の手続き及び必要なものの確認をしてほしい。

せっかくのお悔やみ相談窓口でありながら、説明だけで終わってしまうので、その場でいくつかの手続きができると良い。また「お悔やみ相談シート」が活用されていないなど、各課との連携があまりとれていない印象を受けた。

発券機の位置が分かりにくく、また3個所に分かれているためさらに分かりにくい。3個所の発券機でいずれの手続きでも発券できるようにならないか。

待合スペースは1箇所に集約し、そこから各番号窓口に行けるようにすべきではないか。特に記載台が点在していることと合わせ、改善が必要。

情報量が多く、何の手続きが必要かわかりにくい、探しにくい。少なくとも高齢者には無理だと思う。

待っている間にできることのフローをまとめた表か図のようなものがほしい。（住民票の受取り、ごみ収集カレンダーの確認、郵便番号の確認など）一覧では必要な情報が不足していると感じる。

ロビーの上方にあるため、上を見ていないと気づかない人もいる。また文字も多くほしい窓口を探すのが難しい。そもそも市民課を探すのも苦勞。また、市民課だけでも手続きごとに窓口が異なり、何番窓口に行くべきかわかりにくい。

転入時に市民課でもらえる冊子に記載されている地図を見ても各施設の位置関係や所在地が読み取れない

施設を移動するのが面倒

1 「子連れ世帯の転入」班

施策提言	①すべての手続きをオンライン化
すぐできる 解決策	a 次の窓口の案内をする b お客さんにあった説明を（選べるように）する c 待ち時間と、待ち時間にできることの案内をする d 転入のしおりをフローチャートにする
	e 庁内の掲示を統一する

対応する「目標を達成するための 7 つの施策」

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

A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

E 市民来庁エリアの見直し

2 「高齢夫婦の転入」班

施策提言	①手続きのオンライン化・デジタル化 （基本情報を入力するのは 1 回で済む） ②窓口関係所属の枠組みを再編成 ③再編成に基づいたフロア配置
すぐできる 解決策	a 受付、待合、イス、記載台のレイアウト変更

対応する「目標を達成するための 7 つの施策」

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

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

E 市民来庁エリアの見直し

3 「離婚後、ひとり親となる転居」班

施策提言	①ユースケース別の手続き一覧の作成
すぐできる 解決策	a 自所属以外の手続きについての勉強会実施 b 不要なパンフレットやポスター等の整理 c アクリル板の撤去 d 発券機の位置を見やすい場所に変更

対応する「目標を達成するための 7 つの施策」

A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）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

A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現
E 市民来庁エリアの見直し

4 「出生」班

施策提言	①ルール（条例）の改定・申請書類の書式統一
すぐできる 解決策	a案内時間目安の掲示物作成
	b チェックリストの作成 c 書類忘れ、手続き漏れ防止のためHP改善 d ライフイベントごとにチェックリストを作成（最初の窓口にて交付） e 各手続きにおいてチェックリストを作成（庁内統一様式で）

対応する「目標を達成するための7つの施策」

- ➡ B 書かない窓口（ワンスオンリー）の実現
- ➡ E 市民来庁エリアの見直し
- ➡ A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

5 「おくやみ相談」班

施策提言	①最初の手続き窓口で本人確認済証（仮）を交付 ②何度も申請書を書かせずに複数窓口で必要な書類は印字したものを確認してもらうシステムを構築 ③窓口の集約化を行い、各課から担当を集めた部署でを創設しワンストップ窓口 ④究極はすべての手続きのオンライン化
すぐできる 解決策	a 来庁者に対し同一課内での席異動をやめる
	b おくやみに関する手続きシミュレーションをHPに掲載 c オンライン申請書（統一したもの）を作成してHPの掲載 d おくやみに関する申請書を統一して事前に入力ができるものとする e 本人確認済証の作成を行う 新おくやみシートを各課監修のもと運用開始 f 申請者から預かるだけのもののような業務は他の手続きと同時にできるようにする

対応する「目標を達成するための7つの施策」

- ➡ A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）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
- ➡ 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
- ➡ A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現
- ➡ B 書かない窓口（ワンスオンリー）の実現

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

待たない、回らない、何度も同じことを聞かない仕組み導入

具体的な取組及びその内容		R6年度市民課の取組	実施時期及その考え方
1 ワンストップスモールスタート	調査員チームの提言をもとに、市民の利便性の高い手続きから実施	－	R7年10月から実施を目標に調整を進める
2 フリーアドレス窓口スモールスタート	住民異動窓口、戸籍異動窓口を窓口番号は残したまま、混雑状況によって可変的に使用する 併せて、内部窓口対応業務エリアのレイアウト整理を進める	証明交付窓口とマイナンバーカード関連窓口間において、可変的に使用できるようにハイカウンターを一部撤去 地下書庫や中2階物品などを長年放置されていた書類等を順次廃棄し、職員のフリーアドレスへ向けたスペース確保	R8年1月実施を目標
3 来庁者向け手続きチェックシート導入	現行の「転入者の方へ」や「ご遺族の方へ」及び北見市のチェックシートを参考に導入を検討する	－	R7年10月から実施を目標に調整を進める
4 本人確認証の検討、来庁者情報共有	来庁者情報の共有手段として、手続きチェックシートの有効活用を検討する他、業務システムやクラウド接続系端末の活用なども幅広く検討する	－	R7年10月から実施を目標に調整を進める

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

何度も同じことを書かなくてもよい仕組みの検討を加速

具体的な取組及びその内容		R6年度市民課の取組	実施時期及その考え方
1 現行業務システム運用による実現可能性検討	基幹業務システムの窓口における使い方の検討、今年度市民課に導入した申請書作成支援システムを窓口職員操作による運用変更等により実現できるか検討	R6.12に申請書作成支援システムを導入、運用開始し、効果検証中	R7年7月1か月間検証を実施 (R8年度予算要求前を目途に)
2 窓口受付支援システム導入へ向けてRFI実施	窓口DXSaaS他、窓口受付支援システムの導入可能性を探るため、ワンストップ・ワンスオンリー・データ連携実現を使用に盛り込み、情報提供依頼を実施	－	R7年8月実施 (R8年度予算要求前を目途に)

資料 2-4 令和 6 年度の取組④

体験調査施策提言に対する考え方 計画に新たに追加すべき施策及び加速すべき施策

14

【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

庁舎内で迷わない案内等に更新

具体的な取組及びその内容		R6年度市民課の取組	実施時期及その考え方
1 番号札発券機集約及び設置場所変更	書かない窓口の導入検討にあわせて、市民にとって分かりやすい位置に市民課総合案内を兼ねた、市民課全窓口に対応した発券機の設置を検討する	R7.1からの新窓口番号案内表示機を設置に向けた検討を行い、現行設置形態としている	R7年8月からの変更を目標に調整を進める (繁忙時期後の変更)
2 フロアマネージャーの検討	番号札発券機のそばで市民課窓口での（手続き）案内を行うフロアマネージャーを設置	現在発券機設置場所の一部に配置している記載サポート職員については、今回の調査においても非常に評価が高かった	R7年8月を目標に在り方報告 (発券機移設実施と併せて検討)
3 案内表示の見直し	来庁者の正面玄関からの導線や目線を分析して見直しを実施	R7.1の新窓口番号案内表示機更新時に、窓口付近のポスター等の移設や撤去、番号発券機設置場所を考慮した案内表示を配置	R7年6月からの実施を目標

A ~ G 7つの施策共通

5つの目標共通

総合窓口の検討・BPRを加速

具体的な取組及びその内容		R6年度市民課の取組	実施時期及その考え方
1 総合窓口の検討	A-1～4による検証、B-1における検討をもとに、ワンストップ、ワンスオンリー、データ連携を実現した場合に必要な人員や、各手続き制度所管課との連携の在り方を検討	—	R8年6月に在り方報告を目標 (R9年度人事要望前を目途に)
2 住民異動・戸籍異動起点手続き手順及び業務量の見える化を加速	各所属、各手順ごとに、係る人員、時間、フロントヤードorバックヤードの別、業務処理形態を見える化し、BPRを加速	・業務システム標準化、制度改正への対応を目的とした手順の見える化、BPRを実施 ・窓口体験調査を実施した5ケースについて、各窓口所管課の事前準備を兼ね、手順の見える化を実施	R8年3月までに実施 (その後も継続的に見直し)

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

待たない、回らない、何度も同じことを聞かない仕組み導入

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		目的	実施時期及その考え方
1 R7年3・4月繁忙期振り返り	R7年3・4月繁忙期の振り返りを窓口体験調査時に作成した手順の見える化資料等を使用して、課題、改善方法を確認 手順の見える化資料は、体験調査時5ケース以外も必要に応じて追加作成	繁忙期は、特殊な時期であり、特別対応が必要なケースではあるが、対応すべき多くの課題もあるため、2～5の検討前提として整理を実施	R7年6月末を目途にまとめる
2 ワンストップスモールスタート	窓口体験調査結果をもとに、 こども子育て関係手続きから検討開始	すぐに実現可能なワンストップ	R7年10月から実施を目標に調整を進める
3 フリーアドレス窓口スモールスタート	住民異動窓口、戸籍異動窓口を窓口番号は残したまま、混雑状況によって可変的に使用する検討を進める	職員事務処理エリア改善（フロアレイアウト検討WG）検討のトリガーとする	R8年1月実施を目標
4 来庁者向け手続きチェックシート導入	現行の「転入者の方へ」や「ご遺族の方へ」及び北見市のチェックシートを参考に導入を検討する	ワンストップ、ワンスオンリーの在り方検討のベースとする	R7年10月から実施を目標に調整を進める
5 本人確認証の検討、来庁者情報共有	来庁者情報の共有手段として、手続きチェックシートの有効活用を検討する他、業務システムやクラウド接続系端末の活用なども幅広く検討する	ワンストップ、ワンスオンリーの在り方検討のベースとする	R7年10月から実施を目標に調整を進める

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

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

何度も同じことを書かなくてもよい仕組みの検討を加速

- 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		目的	実施時期及その考え方
1 現行業務システム運用による実現可能性検討	基幹業務システムの窓口における使い方の検討、昨年度市民課に導入した申請書作成支援システムを、マイナンバーカード関連手続き以外への利用拡大や、窓口職員操作による運用変更等により実現できるか検討	R6.12に申請書作成支援システムを導入、運用開始し、効果検証中	R7年7月1か月間検証を実施 (R8年度予算要求前を目途に)
2 窓口受付支援システム導入へ向けてRFI実施	窓口DXaaS他、窓口受付支援システムの導入可能性を探るため、ワンストップ・ワンスオンリー・データ連携実現を使用に盛り込み、情報提供依頼を実施	BPR実践検討WGにおける、ワンストップ等の在り方の具体的なツールの選択肢の1つとして研究	R7年8月実施 (R8年度予算要求前を目途に)

フロアレイアウト検討WG 市民課

フロアレイアウト改善

庁舎内で迷わない案内等に更新

- 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		目的	実施時期及その考え方
1 番号札発券機集約及び設置場所変更	書かない窓口の導入検討にあわせて、市民にとって分かりやすい位置に市民課総合案内を兼ねた、市民課全窓口に対応した発券機の設置を検討 ➡長田広告との交渉となるが、繁忙期、通常期の可変的な形態も視野に検討	複数発券機設置に起因する来庁直後の市民が迷うことの解消 市民課総合案内形態の在り方を探る	R7年8月からの変更を目標に調整を進める (繁忙時期後の変更)
2 フロアマネージャーの検討	番号札発券機のそばで市民課窓口での（手続き）案内を行うフロアマネージャーを設置	市民課総合案内形態の在り方を探る	R7年8月を目標に在り方報告 (発券機移設実施と併せて検討)
3 案内表示の見直し	来庁者の正面玄関からの導線や目線を分析して見直しを実施	フロアマネージャーの在り方の前提としての来庁者視点からの表示を構築	R7年6月からの実施を目標