

第2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10月10日（金）

午後4時00分～

場所：庁議室

－ 次 第 －

1 開会

2 議事（報告・審議事項）

(1) 報告事項（令和7年度前半の活動報告）

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

(2) 審議事項

- ・ 令和7年度後半の活動（各WG等のゴール）について <資料5>
- ・ フロアマネージャー配置について <資料6>
- ・ 外国語翻訳及び音声字幕表示ツール（ポケトーク）導入について <資料7>
- ・ 次期DX推進計画における窓口フロントヤード改革計画について <資料8>

3 その他

- (1) フロントヤード改革推進クレドの関係所属全体への再周知について <資料9>

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

1 活動概要

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

- ・ 窓口サービスの課題をメンバー間で共有する。
例：名前を何度も書かせる。妊婦等にとって移動が大変。
- ・ 市民にとって理想の窓口とは何か考える。
例：市役所に行かない、回らない、書かない
- ・ 理想的な窓口サービスを実現するために、どのような方法があるのか、解決策を考える。
例：オンライン窓口、総合窓口、書かない窓口システム

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

(ケース)

市民課起点の「こども子育て」関連について検討

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

(方法)

- (1)WGメンバーが担当業務フローを付箋で並べて説明する。
- (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する。
- (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。

2 できたこと・良かったこと

- ・ 業務内容や業務フローを可視化することにより、他部署の業務内容や課題点について理解を深めることができた。
- ・ ミーティングを繰り返していくうちにメンバー間で思考の粒度や深さ、方向性が揃ってきた。

3 できなかったこと・悪かったこと

- ・ 課題に対する解決策の分析ができていない。
➡課題解消のためにこの解決策で良いのか？別の解決策はないのか？
- ・ 解決策の実現可能性の検討ができていない。
➡制度や予算、人員の観点で本当に実現できるのか？
また、新しい解決策について所属の理解が得られるのか？

4 これからやってみること

- ・ 期間や予算等の観点で解決策に優先度を付けて分類する。
- ・ 分類した解決策を実現可能性や所属への影響度を考える。

"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

1 活動概要

1 個別課題に対する活動内容の決定

(1) 「マイナピット」の横展開の検討

- ・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。

(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)

- ・既存のオンライン手続に対して申請率が伸びない状況を鑑み、具体的な深掘り（原因・解決策）を行う。

(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)

- ・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。

2 ワンストップ・ワンズオンリー・データ連携実現に向けた窓口受付支援ツールの検討

- ・「書かない窓口」「窓口DXSaaS」等の窓口受付支援ツールの継続的な情報収集を行う。

2 できたこと・良かったこと

- ・今年度スタートを切った庁内横断のWGとして、メンバーの目線合わせができたこと。
- ・WGにおける具体的な活動内容の合意形成ができたこと。
- ・マイナピットをはじめとする、ツールの知見を得られたこと。

3 できなかったこと・悪かったこと

- ・具体的なWG活動内容の合意形成に時間がかかったこと。

4 これからやってみること

- ・「マイナピット」の横展開の実現に向けた検討
- ・オンライン手続の申請率向上に向けた施策の検討
- ・現行業務における個別の課題・問題に対し、優先順位付けを行い、最適化に向けた具体的な解決策の検討
- ・システムベンダーからの情報収集及びデモ実施の検討

マイナピット(書かない窓口)導入概要

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

“迷わない・困らない”窓口を目指して

1 活動概要

①フロアマネージャーの導入に向けた検討

(方針)

来庁者が迷わずスムーズに手続きを進められるよう、フロアマネージャーの配置等により案内機能の強化と人的サポートの在り方を検討する。

(活動実績)

- ・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）
 - ・他市町村宛て照会
 - ・窓口出戻（書類不足、発券間違い）件数調査
 - ・窓口対応件数実績の整理
- 以上の検討材料をもとに来年度予算要求

②案内表示の見直し

(方針)

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目指す。

(活動実績)

- ・デジタルサイネージを活用した案内表示案の作成

③窓口の利便性・待合の快適性の向上

(方針)

繁閑に応じた柔軟な窓口運用や多言語等への対応、快適な待合環境を整えることで、利用しやすい窓口を実現する。

(活動実績)

- ・市民課窓口共有使用に向けた課題・ありたい姿の共有
- ・前橋テルサ物品の確保→記載台・椅子等の配置変更計画

2 できたこと・良かったこと

- ・フロアマネージャーの導入を目指し、すぐにできることから実施し、段階的に検討材料をそろえることができた。
- ・WGメンバー以外の現場の声も反映できるよう意識できた。
- ・各メンバーが自発的に考え行動できた。
(テルサ物品の確保やデジタルサイネージの活用など)

3 できなかったこと・悪かったこと

- ・窓口における外国人、高齢者への円滑な対応を可能とする方法の検討（音声字幕システム（コトパット）の活用方法等）ができなかった。
- ・具体的なレイアウト変更ができていない。
- ・具体的な案内表示の変更ができていない。

4 これからやってみること

- ・ポケットクのトライアル（関係課調整・他市町村照会）
- ・テルサ物品を受領し、記載台等の一部レイアウト変更
- ・デジタルサイネージの試験投影
- ・サイネージに合わせた案内表示への変更
- ・窓口共有使用の具体的な計画

“迷わない・困らない”窓口を目指して

5 活動概要(参考)

他市町村照会・対応件数調査など

2.他市町村状況照会結果(令和7年7月実施)

- ①照会対象自治体
33自治体(中核市自治体26自治体+県内近隣自治体4自治体+都内フロマネ設置自治体3自治体)
うち30自治体が回答

- ②市民課フロア前フロアマネージャー(又は案内窓口)設置状況(n=30)

	有	無
設置状況	27	3
割合	90.0%	10.0%

- ③複数台発券機を配置している自治体のフロアマネージャー(又は案内窓口)設置状況(n=22)

設置人数	0人	1人	2人	3人	4人	5人以上
自治体数	2	4	4	4	3	5
未設置(0人)自治体	9%	18%	18%	18%	14%	23%
設置(1人以上)自治体のみの割合	-	20%	20%	20%	15%	25%

- ④フロアマネージャー配置自治体の設置形態割合(n=28 ※複数回答あり)

	正規職員(再任用含む)	会計年度	業務委託
設置形態	2	13	13
割合	7%	46%	46%

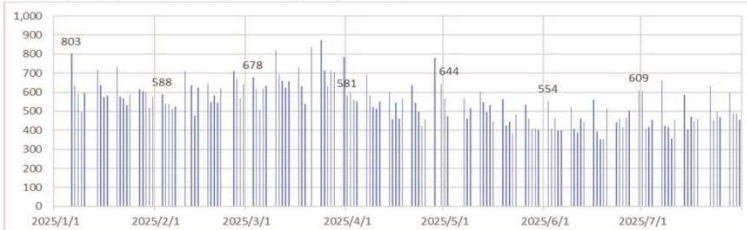
※案内窓口は性質が異なるため除外

- ⑤業務委託で設置している自治体の業務委託状況詳細(n=13)

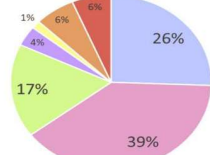
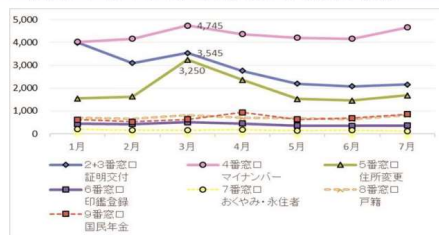
	フロマネ単独契約	窓口全般業務委託などの一部
業務委託詳細	2	11
割合	15%	85%

- ・照会先の9割がフロマネを配置(※全て常設)
- ・複数台発券機がある自治体では、8割が2人以上フロマネを配置
- ・配置形態は会計年度、業務委託が約4.5割
- ただし業務委託のうち8割以上が窓口委託の一部

1 市民課窓口合計対応件数(R7年1月~R7年7月)



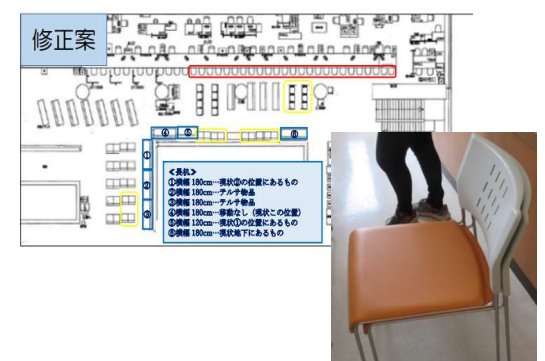
2 各窓口における1月当たり対応件数及び割合



デジタルサイネージ案の作成



窓口共有の検討・テルサ物品の配置計画



窓口フロントヤード改革計画の本質的な舵取り

1 活動概要

推進委員会設置及び開催

- ・推進委員会設置要綱を策定し、推進委員会⇔WG⇔各窓口の関係等をはじめとする推進組織を確立
- ・5月、第1回推進委員会を開催

今年度各WG活動キックオフ

- ・5月下旬に順次各WG第1回打ち合わせを実施し、今年度の活動を開始

3 WG合同定例会定期開催

- ・WG及び事務局間が本質的に連携できることを目的とした定例会を月1回のペースで開催
- ・7月からこれまで3回開催

次期DX推進計画への本計画溶け込み資料作成

2 できたこと・良かったこと

各WGコアメンバーとの意思疎通を図り、WG活動を不十分ながらフォローしたこと

3 できなかったこと・悪かったこと

フロントヤード改革推進クレドを中心とした本計画に取り組む関係所属全職員への意識醸成が不十分

4 これからやってみること

- ・今年度各WG活動の具体的な収束点（ゴール）の認識合わせ
- ・次年度以降各WG検討に資する先進自治体視察
- ・さらなる本改革への意識醸成

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 3WG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・見つめ直し）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・try3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

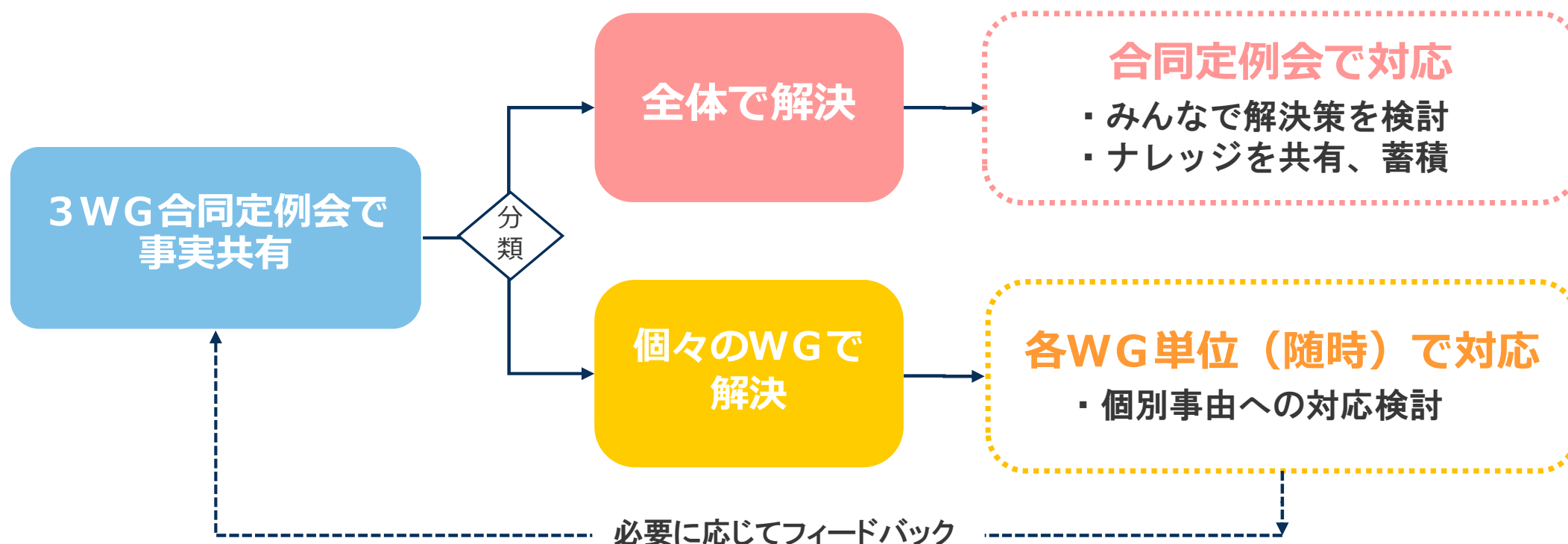
・定例会後初回各WG打ち合わせ時

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**



BPR実践検討WG

A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

現状の課題

- ・課題に対する解決策の分析ができていない。
- ・解決策の実現可能性の検討ができていない。



今年度後半の活動（ゴール）

- ・期間や予算等の観点で解決策に優先度を付けて分類
- ・分類した解決策の実現可能性や所属への影響度を考察

デジタルツール実装WG

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

現状の課題

- ・具体的なWG活動内容の合意形成に時間がかかった。



今年度後半の活動（ゴール）

- ・「マイナピット」の横展開の実現に向けた検討
- ・オンライン手順の申請率向上に向けた施策の検討
- ・現行業務における個別の課題・問題に対し、優先順位付けを行い、最適化に向けた具体的な解決策の検討
- ・システムベンダーからの情報収集及びデモ実施の検討

フロアレイアウト検討WG

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

現状の課題

- ・窓口における外国人、高齢者への円滑な対応を可能とする方法の検討（音声字幕システム（コトパット）の活用方法等）ができなかった。
- ・具体的なレイアウト変更ができていない。
- ・具体的な案内表示の変更ができていない。



今年度後半の活動（ゴール）

- ・ポケットークのトライアル（関係課調整・他市町村照会）
- ・テルサ物品を受領し、記載台等の一部レイアウト変更
- ・デジタルサイネージの試験投影
- ・サイネージに合わせた案内表示への変更
- ・窓口共有使用の具体的な計画

事務局

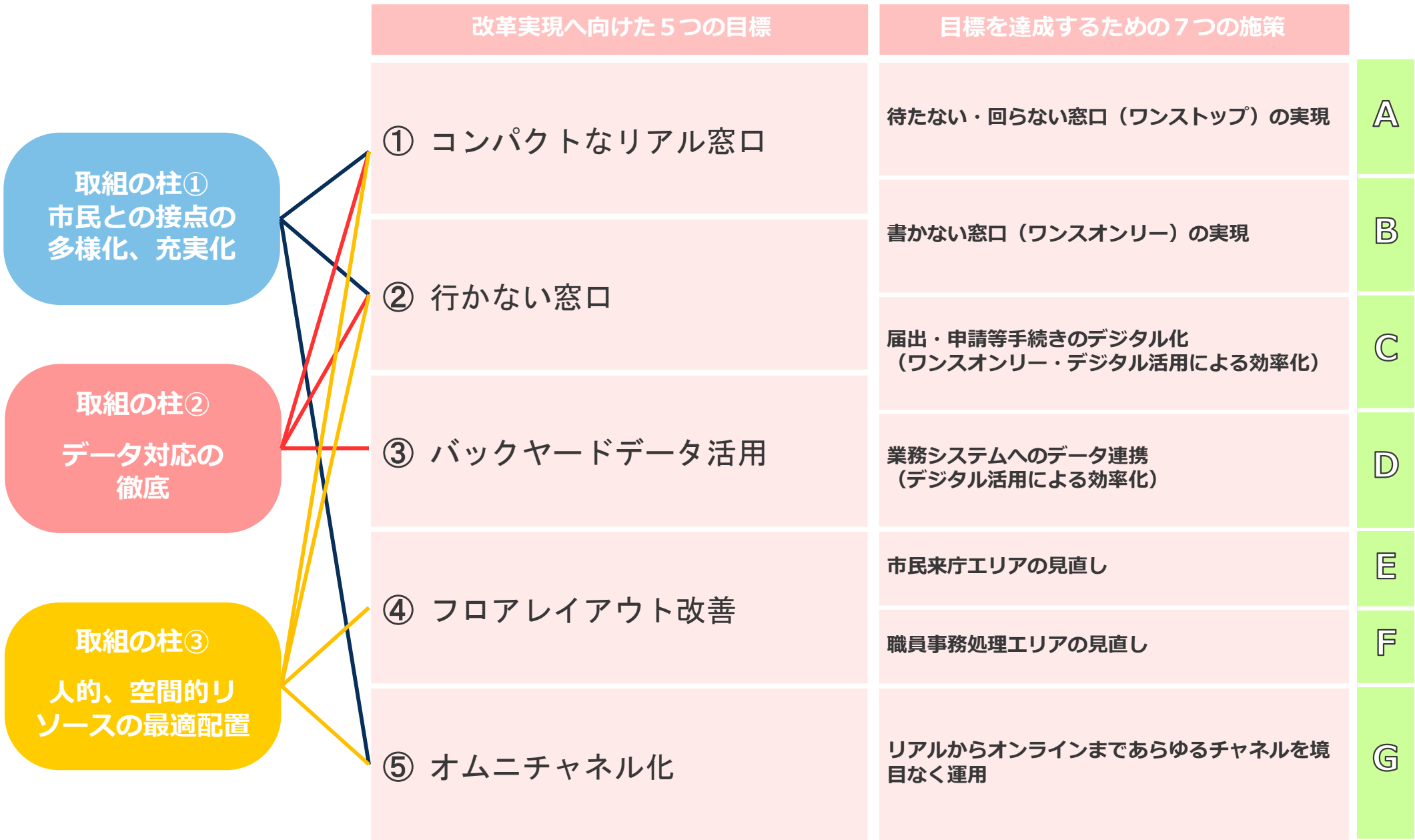
現状の課題

フロントヤード改革推進クレドを中心とした本計画に取り組む関係所属全職員への意識醸成が不十分



今年度後半の活動（ゴール）

- ・今年度各WG活動の具体的な収束点(ゴール)の認識合わせ
- ・次年度以降各WG検討に資する先進自治体視察
- ・さらなる本改革への意識醸成



概要

市民課待合ロビーにフロアマネージャーを2名配置し、来庁者を適切な窓口へ誘導するとともに現場の状況把握と調整を行い、業務の円滑な運営と市民サービスの質の向上を図る。

目的・背景

- ・窓口体験調査において課題の一つとされた、来庁者が用件窓口に迷うことへの負担を解消
- ・窓口フロントヤード改革を進める中で、正規職員と嘱託職員等の在り方を検討するきっかけ

今後の改革推進の第一歩としての位置付け

実施場所及び体制等

常に混雑している市民課フロア前に配置
専任の会計年度任用職員の配置を想定し、下記業務により市民サービス向上を図る

- ・フロア案内業務（要件聞き取り、発券対応、書類記載案内、誘導）
- ・その他フロア案内に関する問い合わせ対応業務

想定される効果

市民サービスの向上

“来庁者の不安”を取り除く安心感の提供

どこに行けばいいのか・何を持っていけばいいのかといった初期の不安をすぐに解消できる

来庁者の“滞留時間”を削減

来庁者の目的に応じた的確な案内・事前確認等が可能となり、待ち時間の短縮や滞留時間の削減ができる

※経費的效果詳細

経費（会計年度任用職員2人分人件費）

R8	6,210 (千円)	2,135（報酬） =3,105／人	+517（手当） 3,105×2人=6,210千円	+453（共済費）
R9	6,950 (千円)	2,166（報酬） =3,475／人	+807（手当） 3,475×2人=6,950千円	+502（共済費）
R10	7,036 (千円)	2,195（報酬） =3,517／人	+818（手当） 3,518×2人=7,036千円	+505（共済費）

人的リソースの再配置

人件費削減 + 人的資源の再投資

※想定される再投資先業務

- ・窓口業務の改善提案
- ・市民ニーズの分析とサービス設計
- ・デジタル化・業務効率化の推進
- ・他部署との連携強化 等正規職員でないとできない企画立案等

想定される効果 ➡ 年間 3, 3 2 6 千円

1日あたり削減見込 5.2時間×2,665円×20日(1月平均勤務日数)×12ヶ月

フロアマネージャー配置による職員対応時間削減効果 5.2時間／日
申請書未記入・必要書類不足・発券間違い等への対応実績を8/12～22に調査

1時間当たり給与 2,665円

R6.4.1現在平均給与月額 399,688円÷20日(1月平均勤務日数)÷7.5時間

外国語翻訳及び音声字幕表示ツール（ポケトーク）の導入

導入ツール（ポケトーク）の概要

① あらかじめ翻訳言語を選択



※双方向に自動通訳

あらかじめ選んだ2つの言語のうち、どちらで話したか自動判定される。

② 外国語の会話を日本語に



※導入経費

1台購入（2年間SIM通信）39,930円
SIM通信有効期間終了後は、Wi-Fi接続想定

③ 日本語の応答を外国語に



※想定導入所属

フロントヤード改革関係課（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）、税3課（収納課、市民税課、資産税課）等

きっかけ（課題感）

- ・窓口現場において、本市は外国人住民が多いこともあり、外国人への適切な案内に苦慮ことが多い。
- ・高齢者が手続きする際、職員の声が聴き取りづらい場面があり、個人情報が発話に含まれる場合も多く、大きな声でのやり取りはなるべく避けたい。

これまでの検討経過

- ・ChromebookのGoogle翻訳を活用したケースもあったが、個人情報が発話に含まれる場合、セキュリティの担保が無い。
- ・スクリーン等固定式ツールの活用を検討したが、窓口フロントヤード改革計画の検討において、市民課窓口を柔軟（可動的）に活用する方向性と相反する。

進め方（トライアル等スケジュール）

9/24(水)～10/3(金)

トライアル実施予定各所属担当者、情報政策課との調整

～10/9(木)

県内市町村及び周辺中核市導入状況調査

10/20(月)～31(金)

トライアル実施・評価（各所属窓口）

～11/7(金)

トライアル評価取りまとめ

(1) 窓口フロントヤード改革

窓口フロントヤード改革計画にもとづき、ライフイベント（住所異動、戸籍異動）を起点とした手続きから、ワンストップ（待たない・回らない）窓口及びワンスオンリー（書かない）窓口を実現するとともに、その検討の過程において最適なフロアレイアウト改善を実施することで、市民の利便性向上を図り、その後のデータ連携等デジタルを有効に活用した職員の事務処理の効率化、負担軽減につなげます。

【取組方針】

市民にやさしい

+

職員にやさしい

取組の3本の柱



市民目線

【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市民の利便性向上（手続きのワンストップ・ワンスオンリー）

職員目線

【職員にやさしい】

主に窓口で受付けた申請書等の情報を起点とした事務処理を対象とし、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

取組事項（令和8・9年度）

① 対象手続きのBPRを加速

現状の課題を深掘りし、事務処理手順の見える化及び業務量を整理することで本市窓口の在り方の最適解を見出します。

② より利便性の高い行政手続きオンライン化の実践

最も市民に身近な、本計画の対象手続きが、場所・時間を選ばずに行えるようになることで、市民の利便性向上につなげます。

③ あるべき窓口事務に効果的な道具（ツール）の検討

市民満足度向上、職員事務処理負担の軽減につながる、効果的なシステム等のツールの在り方を模索し、スモールステップしていきます。

④ コンパクトなリアル窓口実現へ向けたフロアレイアウト改善

市民課窓口フロアのデジタルの活用も視野に、市民満足度向上につながるレイアウトや案内表示の改善に取り組み、全庁的な取組となるように発信します。

【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