

前橋市窓口フロントヤード改革計画

(文章版)

(令和6年度～13年度)

令和8年 月

目次

1	計画策定の目的	1
	(1) 経緯及び課題	1
	(2) 目的	1
2	市施策における位置づけ	1
	(1) 前橋市行財政改革推進計画	1
	(2) 前橋市DX推進計画	1
3	基本理念・実現したい未来	1
	(1) 基本理念	1
	(2) 実現したい未来	1
4	取組方針・取組の柱	2
	(1) 取組方針	2
	(2) 取組の3本の柱	2
5	フロントヤード改革施策の体系	2
	(1) 取組の3本柱	2
	(2) 5つの目標	3
	(3) 7つの具体的施策	4
	(4) 取組3本柱・5つの目標・7つの具体的施策相関表	5
6	各具体的施策詳細	6
	(1) 施策A：待たない・回らない窓口	6
	(2) 施策B：書かない窓口	7
	(3) 施策C：届出・申請等手続きのデジタル化	8
	(4) 施策D：業務システムへのデータ連携	8
	(5) 施策E：市民来庁エリアの見直し	9
	(6) 施策F：職員事務処理エリアの見直し	9
7	推進体制	10
	(1) 推進委員会	10
	(2) 事務局	10
	(3) ワーキンググループ	10
	(4) 各WGの連携	11
	(5) 行動指針	11

1 計画策定の目的

(1) 経緯及び課題

- ・国の「自治体DX推進計画」の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位置づけられた。
- ・少子高齢化・人口減少により行政資源が制約される中、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必要がある。
- ・市民ニーズの多様化を背景に、市民の利便性向上と業務効率化の両立が不可欠である。
- ・市民と行政の接点（フロントヤード）の改革には普遍的な価値があると考えられる。

(2) 目的

- ・フロントヤードの最前線である市民課から改革に挑戦し、その過程で発生する課題を市全体で乗り越えるため、改革価値の明確化と共有
- ・全庁が同じ方向性で改革を推進し、改革の好循環を醸成

2 市施策における位置づけ

(1) 前橋市行財政改革推進計画（令和元年度～令和9年度）

施策方針②「業務改革・事務改善の推進」に基づき、業務効率化と長時間勤務の改善を全庁的に継続する方針と整合

(2) 前橋市DX推進計画

「1住民の利便性向上（1）行政手続きのオンライン化」を実践

3 基本理念・実現したい未来

(1) 基本理念

住み続けたい前橋実現への足掛かりに

(2) 実現したい未来

ア 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

イ 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

4 取組方針・取組の柱

(1) 取組方針

ア 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

イ 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

(2) 取組の3本の柱

ア 市民との接点の多様化・充実化

イ データ対応の徹底

ウ 人的・空間的リソースの最適配置

5 フロントヤード改革施策の体系

「市民との接点の多様化、充実化」・「データ対応の徹底」・「人的、空間的リソースの最適配置」を取組の3本柱をとし、その上で「待たない」「回らない」「行かない」窓口の実現や、職員の事務処理負担軽減を目指す包括的改革

各施策は単独ではなく、段階的かつ相互補完的に進む設計

(1) 取組の3本柱

取組の柱①：市民との接点の多様化・充実化

本市におけるフロントヤード改革は、市民と行政の接点を「窓口に来ること」を前提とした形から転換し、市民一人ひとりの生活スタイルやニーズに応じた、利便性の高い行政サービスを実現することを目的とする。

このため、対面窓口に加え、オンライン申請、電子相談、電話、郵送等を組み合わせたオムニチャネル化を進め、市民が時間や場所、手段に縛られずに手続きできる環境を整備する。

特に、ライフイベントに伴う手続きを対象に、ワンストップ窓口や書かない窓口と連動させることで、「待たない」「回らない」「何度も同じことを書かない」窓口の実現を目指す。

これにより、来庁負担や待ち時間の軽減を図るとともに、手続きの分かりやすさを高め、市民満足度の向上につなげる。

取組の柱②：データ対応の徹底

本柱は、行政サービスおよび内部業務を紙前提からデータ前提へ転換し、業務効率化とサービス品質向上を同時に実現することを目的とする。

届出・申請等の手続については、まずBPR（事務手順の可視化・業務量把握）を最優

先に実施し、現行業務の無駄や重複を整理したうえで、電子申請やデジタル手続の導入を進める。

あわせて、申請時に入力されたデータを業務システムへ連携させることで、職員による手入力や転記作業を削減し、正確性の向上と処理時間の短縮を図る。

これにより、バックヤード業務の効率化を進め、職員が相談対応や企画立案など、付加価値の高い業務へ注力できる体制を構築する。

取組の柱③：人的・空間的リソースの最適配置

本柱は、限られた職員数および庁舎空間を有効に活用し、市民対応と内部事務の双方が円滑に行える体制を構築することを目的とする。

市民来庁エリアについては、分かりやすい導線や案内表示、快適な待合環境を整備し、市民が迷わず安心して手続きできる空間を実現する。

一方、職員事務処理エリアについては、受付から処理、交付までの内部導線を見直すとともに、業務目的に応じたエリア分けやABW（活動基準型ワークスタイル）の段階的導入を進め、効率的で柔軟な執務環境を整備する。

(2) 5つの目標 (①～⑤)

目標① コンパクトなリアル窓口

対面での窓口対応が必要な手続きを整理・集約し、市民が最小限の移動と時間で手続きを完了できるリアル窓口を実現する。

ライフイベントに伴う複数手続きを中心に、窓口機能や手続内容を見直し、ワンストップ窓口や書かない窓口と連動した「回らない窓口」を構築することで、窓口の数や動線を最適化する。

市民が複数の窓口を回遊することなく、一連の手続きを集約して対応できる体制を目指すとともに、受付体制や窓口配置を見直し、繁忙期・閑散期に応じた柔軟な運用を行うことで、市民の利便性向上と職員の業務効率化を両立させる。

目標② 行かない窓口

届出・申請等の手続について、来庁しなくても完結できる仕組みを拡充し、市民の時間的・身体的負担を軽減する。

オンライン申請や電子手続を推進し、スマートフォンやパソコンから時間や場所を選ばずに手続が可能な環境を整備することにより、仕事や育児、介護等で来庁が困難な市民も、無理なく行政サービスを利用できるようにする。

また、オンラインで完結できる手続は積極的にデジタルへ移行し、「市役所に行くこと」を前提としない行政サービスへの転換を図ることで、窓口全体の来庁需要の平準化にもつなげる。

目標③ バックヤードデータ活用

申請・受付後の内部業務（バックヤード）において、データを有効に活用することで業務効率と正確性を高めるもの。

届出・申請時に取得したデータを業務システムへ連携し、職員による手入力や転記作業を削減することで、処理時間の短縮や入力ミスの防止を図ることにより、バックヤード業務の負担を軽減し、職員が相談対応や企画立案など付加価値の高い業務に注力できる環境を整える。

また、BPR（業務量把握・事務手順可視化）を最優先に実施し、現行業務の課題を整理したうえで、データ活用の範囲や方法を段階的に拡大することで、持続可能な業務改

善を進める。

目標④ フロアレイアウト改善

市民来庁エリアおよび職員事務処理エリアのレイアウトを見直し、市民にとって分かりやすく、職員にとって働きやすい庁舎空間を実現する。

市民来庁エリアについては、入口から目的窓口までの導線や案内表示を整理し、迷わず手続きができる環境を整備するとともに、快適な待合スペースを確保する。これにより、来庁時のストレス軽減と満足度向上を図る。

一方、職員事務処理エリアについては、受付から処理、交付までの内部導線を最適化し、業務内容に応じたエリア分けやABW（活動基準型ワークスタイル）の導入を検討することで、業務効率と柔軟性を高める執務環境を構築する。

目標⑤ オムニチャネル化

対面・オンライン・電話・郵送等の各種チャネルを分断することなく連携させ、市民がどの手段からでも円滑に行政サービスを受けられる仕組みを構築する。

市民は、ライフスタイルや手続き内容に応じて、最適なチャネルを選択でき、途中でチャネルを変更しても同一の情報や手続きが引き継がれる環境を目指す。これにより、「一度伝えた内容を何度も説明する」ことのない行政対応を実現する。

オムニチャネル化は、ワンストップ、書かない窓口、デジタル化、データ連携と密接に連動する目標であり、これらの施策を一体的に進めることで、市民にやさしく、職員にもやさしい持続可能な窓口運営につなげる。

(3) 7つの具体的施策（A～G）

施策A 待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

ライフイベント（住民異動・戸籍異動等）を起点とした複数手続きを対象に、市民が複数の窓口を回ることなく、一連の手続きを完結できる窓口体制を構築する。

従来、手続きごとに異なる窓口を回遊する必要があった運用を見直し、BPR（業務量把握・事務手順可視化）を最優先に実施したうえで、受付から処理、交付までを一体的に再設計する。

これにより、市民の移動負担や待ち時間を削減するとともに、職員側の業務効率化を図る。

施策B 書かない窓口（ワンスオンリー）の実現

市民が同じ内容を何度も記入する負担を解消し、「一度入力した情報は繰り返し書かせない」窓口を実現する。

マイナンバーカード記載情報等を活用し、申請書作成支援システムによる入力支援を行うことで、記入作業を最小限に抑え、また、ワンストップ窓口と連動させ、市民が書くのではなく、職員やシステムが内部で処理する方式へ転換する。

施策C 届出・申請等手続きのデジタル化

届出・申請等の手続きをオンライン化し、市民が来庁せずに手続きを完結できる環境を整備する。

BPRを通じて対象手続きを整理したうえで、電子申請を導入し、スマートフォンやパソコンから時間や場所を選ばずに手続き可能とし、市民の利便性向上とともに、窓口全体の来庁需要を抑制し、業務の平準化を図る。

施策D 業務システムへのデータ連携

申請・受付時に取得したデータを業務システムへ連携し、バックヤード業務の効率化と正確性向上を図る。

電子申請や書かない窓口で入力されたデータを活用し、職員による手入力や転記作業を削減することで、処理時間短縮と入力ミス防止を実現する。基幹業務システム標準化やガバメントクラウド等の動向を踏まえ、段階的に連携を進める。

施策E 市民来庁エリアの見直し

市民が来庁した際に迷わず、安心して手続できる空間を実現する。

入口から目的窓口までの導線や案内表示を整理するとともに、快適な待合スペースを確保することで、来庁時のストレス軽減を図る。ワンストップ窓口の導入と連動し、手続の流れが分かりやすいフロア構成へ段階的に見直す。

施策F 職員事務処理エリアの見直し

受付から処理、交付までの内部業務導線を最適化し、職員が効率的に業務を遂行できる環境を整備する。

業務内容に応じたエリア分けや、ABW（活動基準型ワークスタイル）の段階的導入を検討し、繁忙期・閑散期にも柔軟に対応できる執務空間を構築する。これにより、業務効率化と職員負担軽減を図る。

施策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

対面・オンライン・電話・郵送等の各種チャネルを分断せずに連携させ、市民がどの手段からでも円滑に行政サービスを受けられる仕組みを構築する。

市民は状況に応じて最適なチャネルを選択でき、途中でチャネルを変更しても同一の情報や手続が引き継がれる環境を目指す。これにより、「何度も同じ説明をしなくてよい」行政対応を実現し、市民満足度の向上につなげる。

(4) 取組3本柱～5つの目標～7つの具体的施策相関表

【取組の柱①：市民との接点の多様化・充実化】

- └─ 目標① コンパクトなリアル窓口
 - | └─ A 待たない・回らない窓口
 - | └─ B 書かない窓口
- └─ 目標② 行かない窓口
 - | └─ B 書かない窓口
 - | └─ C 届出・申請等のデジタル化
- └─ 目標⑤ オムニチャネル化
 - | └─ G オムニチャネル化の実現

【取組の柱②：データ対応の徹底】

- └─ 目標① コンパクトなリアル窓口
 - | └─ A 待たない・回らない窓口
 - | └─ B 書かない窓口
- └─ 目標② 行かない窓口

- | └─B 書かない窓口
- | └─C デジタル化
- └─ 目標③ バックヤードデータ活用
 - └─C デジタル化
 - └─D 業務システムデータ連携

【取組の柱③：人的・空間的リソースの最適配置】

- └─ 目標① コンパクトなリアル窓口
 - | └─A 待たない・回らない窓口
 - | └─B 書かない窓口
- └─ 目標② 行かない窓口
 - | └─B 書かない窓口
 - | └─C デジタル化
- └─ 目標④ フロアレイアウト改善
 - | └─E 市民来庁エリア見直し
 - | └─F 職員事務処理エリア見直し
- └─ 目標⑤ オムニチャネル化
 - └─G オムニチャネル化の実現

6 各具体的施策詳細

(1) 具体的施策A：待たない・回らない窓口（ワンストップ）の実現

ア 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を対象とする。
- ・令和元～3年度の行革で検討された手続きをベースに、徹底したBPR（業務量把握＋事務手順可視化）を最優先で実施する。（来庁者の流れ・係間連携・業務負荷の把握などを先に完了させる。）

イ KPI（成果指標）

- ・手続別窓口数の削減（回遊・たらい回しの解消）
- ・来庁から退庁までの滞留時間短縮（BPR効果の数値化）
- ・来庁者満足度の向上（心理的ストレスの改善）

ウ 検討工程

I 待たない窓口

- i 受付予約の導入（市民課）
 - 受付混雑を緩和し、待ち時間をコントロール
- ii 来庁→受付→交付までの時間短縮策、各業務工程の無駄・重複をスリム化し、来庁者（市民）・職員双方の時間の有効活用を検討（市民課・手続所管課）
 - 事務手順の可視化及び業務量把握（BPR）を最優先で実施

- iii 受付体制（窓口数・場所）の最適化（手続所管課・各支所・市民協働課・生涯学習課・職員課・資産経営課）

BPRの結果により、本庁・支所等、対象手続き窓口の全体最適化

II 回らない窓口

- iv ワンストップ対象手続きの検討（手続所管課）
各手続の事務手順の可視化及び業務量把握（BPR）により、対象範囲を決定
市民が回るのではなく「職員・データが動く方式」を検討
- v ワンストップ窓口実施方式の検討（手続所管課・情報政策課）
可視化した業務フローに基づき、受付→入力→照合→交付までを一気通貫で完結する方式を研究
係横断処理、データ連携、内部作業の再構築を検討

エ スケジュール

【令和6年度】

- ・R7.1：受付予約システム運用開始

【令和6年度～令和8年度前半】

- ※この期間にBPRを完了させることが改革の基盤
- ・業務量把握（市民課→所管課へ横展開）
- ・事務処理手順の可視化（市民課→所管課へ拡大）
- ・係横断の事務手順可視化完了（所管課含む）
- ・全体効率化検討（受付→処理→交付の全体最適化）

【令和8年度後半～令和9年度前半- BPR結果を基に対象手続き及び方式の検討】

- ・BPR結果を踏まえ、ワンストップ対象手続きを確定
- ・ワンストップ方式（運用・フロー・配置等）の詳細検討

【令和9年度（R9）- ワンストップ窓口（第1期）開始】

- ・繁忙期終了後（6月以降）、BPR結果に基づきワンストップ窓口を正式実施（第1期）

【令和10～11年度（R10-R11）- 定着化・評価・改善】

- ・受付予約制度の評価・運用改善
- ・ワンズオンリー（B施策）との連携深化
- ・必要なシステム整備・改善を段階的に実施（連携方式等）

(2) 具体的施策B：書かない窓口（ワンズオンリー）の実現

ア 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

イ KPI（成果指標）

- ・申請書記入時間の短縮
- ・記入申請書等の削減
- ・業務システムへのデータ連携割合の向上

ウ 検討工程

- I 申請書作成支援システムによる検証（市民課）
 - ・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)
- II ワンスオンリー対象手続の検討 (手続所管課・情報政策課)
- III ワンスオンリー実現方式の検討 (手続所管課・情報政策課)
 - ・徹底したBPR (業務量把握・事務手順可視化) を最優先で実施
 - ・ワンストップ (施策A) と連携し、記入 (市民)・入力 (職員) の二度手間を排除
- IV データの業務システム連携
 - ・システムチェックによる正確性の確保
 - ・業務システム連携により、入力→照合の内部事務を削減

エ スケジュール

【令和6年度】

- ・R6.12：申請書作成支援システム導入

【令和6年度～令和8年度前半】

※A施策同様、この期間にBPRを完了させることが改革の基盤

【令和8年度後半～令和9年度前半- BPR結果を基にワンスオンリーの 具体を検討】

- ・BPR結果を踏まえ、ワンオンリーを実施する手続を確定
- ・ワンスオンリーの方式詳細検討 (システム利用有りきではない)

【令和9年度 (R9) - ワンスオンリー (第1期) 開始】

- ・繁忙期終了後 (6月以降)、BPR結果に基づきワンストップ窓口と合わせて正式実施 (第1期、システム利用する場合でも業務システムへのデータ連携は未実施)

【令和9～11年度- 定着化・評価・改善】

- ・受付予約の継続した評価及び運用改善
- ・ワンストップ (A施策) との連携深化
- ・ワンスオンリー (第1期) の評価にもとづく、方式 (システム利用、業務システムへのデータ連携等) を継続的に検討し、必要な環境整備及び改善を段階的に実施

(3) 具体的施策C：届出・申請等手続きのデジタル化

(4) 具体的施策D：業務システムへのデータ連携

ア 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
- BPR (業務量把握・手順可視化) を起点とし、デジタル化とデータ連携を一体で設計する。
- スマホ・PCからのオンライン申請により、市民の利便性を向上し、来庁総量を削減する。
- オンラインで入力されたデータをバックヤードへ自動連携し、職員の手入力・照合作業を大幅削減する。
- 基幹システム標準化・ガバメントクラウド等の動向を踏まえ、段階的 (スモールステップ) に実装する。

イ KPI (成果指標)

- ・デジタル化した手続きの割合 (オンライン化率等)
- ・電子申請等利用率 (市民利用度)
- ・事務処理工程を効率化した割合 (手入力削減・正確性向上・バックヤード処理時間の短

縮)

ウ 検討工程

- I 対象手続及び事務処理のBPR（手続所管課）
 - ・手順可視化
 - ・業務量把握
 - ・全体効率化
- II デジタル化対象手続と方式決定（手続所管課・情報政策課）
 - ・汎用方式／個別方式等選択
- III 業務システムへのデータ連携実現（手続所管課・情報政策課）
 - ・電子申請データを前提としたデータ連携方式の決定（API／媒体連携等）
 - ・電子申請 → 基幹システム連携の実装（段階的接続）

エ スケジュール

【令和6年度】

- ・BPR（業務量把握・手順可視化）を集中的に実施

【令和7年度～令和8年度】

- ・デジタル化対象手続と連携方式の検討・決定

【令和9年度】

- ・施策A（ワンストップ）と整合しつつ実装設計を具体化

【令和10年度】

- ・電子申請システム構築・稼働（R11.1）

【令和12年度】

- ・業務システム連携機能構築・稼働（R12.1）

(5) 具体的施策E：市民来庁エリアの見直し

(6) 具体的施策F：職員事務処理エリアの見直し

ア 施策のポイント

- I 可変性 手続き別繁忙期、閑散期、特殊要因に柔軟に対応
- II 適応性 ワンストップ、ワンスオンリー(書かない窓口)の検討と連携
 - ※市民来庁エリア
 - ・快適な待合スペースと目的窓口までの分かりやすい導線を確認する。
 - ・案内表示の改善により市民が迷わないレイアウトを実現する。
 - ・市民ロビーを、協創の場として活用可能な空間を創出する。
 - ※職員事務処理エリア
 - ・受付→入力→確認→交付の内部導線を効率化する。
 - ・業務目的に応じて、受付処理・内部処理・電話対応・個人作業のエリアを再配置する。
 - ・現行システム環境を前提にABW（活動基準型ワークスタイル）を段階的に実践する。
 - ・施策A・Bと連動し、バックヤード処理のボトルネックを解消する。

イ KPI（成果指標）

- ・滞留時間の短縮
- ・待合環境に関する満足度の改善

ウ 検討工程

I 市民来庁エリアの見直し（手続き所管課・資産経営課）

- ・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

II 職員事務処理エリアの見直し（手続き所管課）

- ・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

エ スケジュール

【令和6年度】

- ・来庁者アンケート実施・分析、番号案内表示機更新に伴う改善検討

【令和7年度】

- ・RFI（事務機器メーカーによる現地調査～提案）
- ・市民課 ABW スモールスタートへ向けた検討、実践

【令和7年度～令和8年度】

- ・証明交付コーナー、証明サービスコーナーの在り方検討

【令和8年度】

- ・第1期 1F 東側フロアレイアウト変更

【令和9年度】

- ・第2期 1F 東側フロアレイアウト変更

【令和10年度～令和11年度】

- ・市全体施設利活用の検討

【令和12年度】

- ・第3期レイアウト変更（市施設利活用と連動）

7 推進体制

(1) 推進委員会（意思決定機関）

- 副市長を委員長とし、関係部課長で構成
- 年3回程度開催（DX推進委員会と同日実施を想定）
- 計画の変更・進捗管理、庁内調整、WG改廃等を決定

(2) 事務局（市民課）

- 全体運営・庁内調整・資料作成・進行管理を担う中核組織

(3) 3つのワーキンググループ（WG）

- 各グループメンバーは、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）から選出

ア BPR 実践検討WG

- 「A 施策 待たない・回らない窓口（ワンストップ）実現」

イ デジタルツール実装 WG

「B 書かない窓口（ワンスオンリー）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」

ウ フロアレイアウト 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」

※管理部門所属が助言、バックアップ

職員課：人員体制支援、機構改革等組織管理

文書法制課：法令解釈

財政課：予算関係

資産経営課：庁舎、施設利用及び管理の全体調整

情報政策課：デジタルインフラ等環境

(4) 各WGの連携等

- ・原則月 1 回（必要に応じて随時）3WG（+事務局）合同定例会議を開催
- ・WG 検討 → 各所属で検証 → WG で調整 → 推進委員会へ報告・承認

(5) 行動指針

- ・市民満足度向上を最優先とする
- ・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
- ・自分（自所属）を守ることに囚われない
- ・他者（職員、係等組織）を尊重する