

## 会議録（要旨）

会議名 第3回前橋市窓口フロントヤード改革推進委員会

日時 令和8年3月26日（木）午後4時00分～午後4時50分

場所 本庁舎4階秘書課会議室

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、登山学務管理課副参事（代理出席）

事務局（市民課）：星野副参事、大塚課長補佐

### 次第

- 1 開会
- 2 議事（報告・審議事項）
  - （1）報告事項 令和7年度活動報告
  - （2）審議事項1 令和8年度活動概要及び予定
  - （3）審議事項2 令和8年度推進体制

### 審議事項に係る審議結果

- ・ 審議事項1（令和8年度活動概要及び予定） ➡ 承認
- ・ 審議事項2（令和8年度推進体制） ➡ 承認

### 主な意見等

#### 1 開会

（猪俣副市長）

本年度は、各所属の業務事情がある中、ワーキンググループ活動に協力いただき、月1～2回の打合せ及び月1回の合同定例会を通じて、積極的な取組が行われた。その結果、対象窓口における課題整理や最適化が進み、来庁者の利便性向上につながる具体的施策が複数実現した。

本日は、今年度の各ワーキンググループの活動報告を踏まえ、来年度の継続的な取組について意見交換をお願いしたい。

## 2 議事（報告・審議事項）

### （1）報告事項（令和7年度活動報告）

（猪俣副市長）

税証明窓口におけるマイナピット（申請書作成支援システム）の導入については、処理時間短縮が図られているとのことである。

処理時間の短縮により待ち時間の改善効果が大きいことから、今後、他所属への展開も期待される。

（市民部長）

「窓口フロントヤード改革計画文章版」は、本計画が、長期にわたる計画であり、人事異動等により担当者が入れ替わることを踏まえ、計画全体を把握できるように作成したものである。

今後、人事異動時の引き継ぎ資料などとしての活用を想定しており、積極的に活用してほしい。

### （2）審議事項1（令和8年度活動概要及び予定）

（介護保険課長）

今後のスケジュールについて、国の制度動向など、市だけではコントロールできない外部要因を含め、前提条件が変わる可能性は想定されているのか。

➡（事務局）

基幹システムの標準化は概ね完了しており、転出証明書へのQRコード付与などにより、手続の効率化が進んでいる。今後は、前橋市として戸籍システムの更新や、令和11年度末に予定されている基幹システムの更改も見据える必要がある。

こうした動きを踏まえつつ、まずは窓口受付支援システム等の具体的な実施シーンを検討しながら、窓口ワンストップ化に向けた取組の方向性を整理していく考えである。

➡（情報政策課長）

今後のシステム更新に関しては、基幹システム標準化後の状況や、次期更新時期を見据えた検討が必要である。

標準化により一定の効果はあったものの、実運用上の課題も見られることから、次回更新については、将来の国の動向や制度変更の可能性も踏まえつつ、慎重に方向性を検討していく必要がある。

現時点では不確定要素が多く、今後の動向を注視しながら検討を進めていく。

➡（猪俣副市長）

今後の情報は庁内で共有しつつ、職員負担が過度とならないよう配慮しながら、進めるべき取組は引き続き進めていただきたい。

（こども支援課長）

多言語対応機器（ポケトーク）の導入により、外国人対応をはじめ、高齢者対応等においても窓口業務や訪問活動で一定の効果が見られている。

➡（猪俣副市長）

こういった、職員の負担軽減につながるような取組を、今後は活用ノウハウの共有や横展開を含めた意見交換を進めていただきたい。

### （3）審議事項2（令和8年度推進体制）

（介護保険課長）

デジタルツール実装に係るワーキンググループのメンバー構成について、どの係・どのような職員を想定しているのかイメージが分かりにくい。

係単位での参加が必要なのか、また窓口ごとの業務差異はどのように考慮するのか。

➡（事務局）

今後、窓口受付支援ツールに関する事業者との協働を進めるに当たり、各窓口の実際の業務フローを反映させることが重要である。そのため、課ごとに一律で選出するのではなく、当該窓口業務に精通した担当者に参加してもらうことを想定している。

制度や手続内容が大きく異なる場合は無理に幅広い係から選出することは考えておらず、どの範囲まで関与してもらうかについては、各所属と個別に相談しながら柔軟に決定していく考えである。

➡（猪俣副市長）

今後、検討の進捗に応じてワーキンググループのメンバー構成を見直す可能性もある。

取組をさらに加速させるため、職員負担に配慮しつつ、所属長による理解と協力のもと、全庁的に「自分たちの窓口を良くしていく」という意識で進めていただきたい。

（国民健康保険課長）

国民健康保険課のように、各係の業務が独立している場合、代表者のみではなく、係ごとの実態を踏まえた関与が必要。課内での展開方法について工夫が必要である。

（猪俣副市長）

来年度は、今年度のワーキンググループの取組を継続しつつ、さらに前進させる重要な年度である。

市民・職員双方にとって優しい窓口の実現に向け、関係所属が一体となって取り組む必要があり、引き続き各所属長の皆さんには協力をお願いしたい。

また、人事異動があった場合においても、取組の趣旨を引き継ぎ、継続して推進してほしい。

(猪俣副市長)

フロアマネージャーの配置について、令和8年度は暫定的な配置と理解しているが、令和9年度以降の配置方針は、8年度の効果検証を踏まえて判断するという方向性でよいか。

➡ (事務局)

現時点では、令和9年度についても2人配置を継続する方向で要求したいと考えている。

効果検証を実施し、令和8年度6月末頃を目途に検証結果を取りまとめ、その内容を踏まえて判断していく予定である。

➡ (猪俣副市長)

今後、厳しい判断が求められる可能性もあることから、効果検証については丁寧に実施してほしい。