

窓口フロントヤード改革計画

窓口体験調査実施結果報告書

デジタル庁窓口BPRアドバイザー派遣事業

令和7年3月3日 市民課

目次

1 体験調査実施概要・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1

- (1) フロントヤード改革計画概要
- (2) 窓口体験調査の目的、手法

2 各チームケース別報告（5チーム）・・・・・・・・ P 8

- (1) チーム紹介
- (2) ペルソナ・ユースケース概要
- (3) タイムチャート
- (4) 導線
- (5) 気づき(課題)→ありたい姿(理想像)
- (6) ありたい姿実現へ向けた優先順位
- (7) 施策提案

3 窓口フロントヤード改革計画の進め方・・・・・・・・ P 53

- (1) 各チームからの報告のまとめ
- (2) 施策提案に対する考え方
- (3) 推進体制整備について

1 体験調査実施概要

窓口体験調査実施結果報告書

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

【 取 組 方 針 】

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



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

取組の3本の柱

①

市民との
接点の多様
化、充実化



②

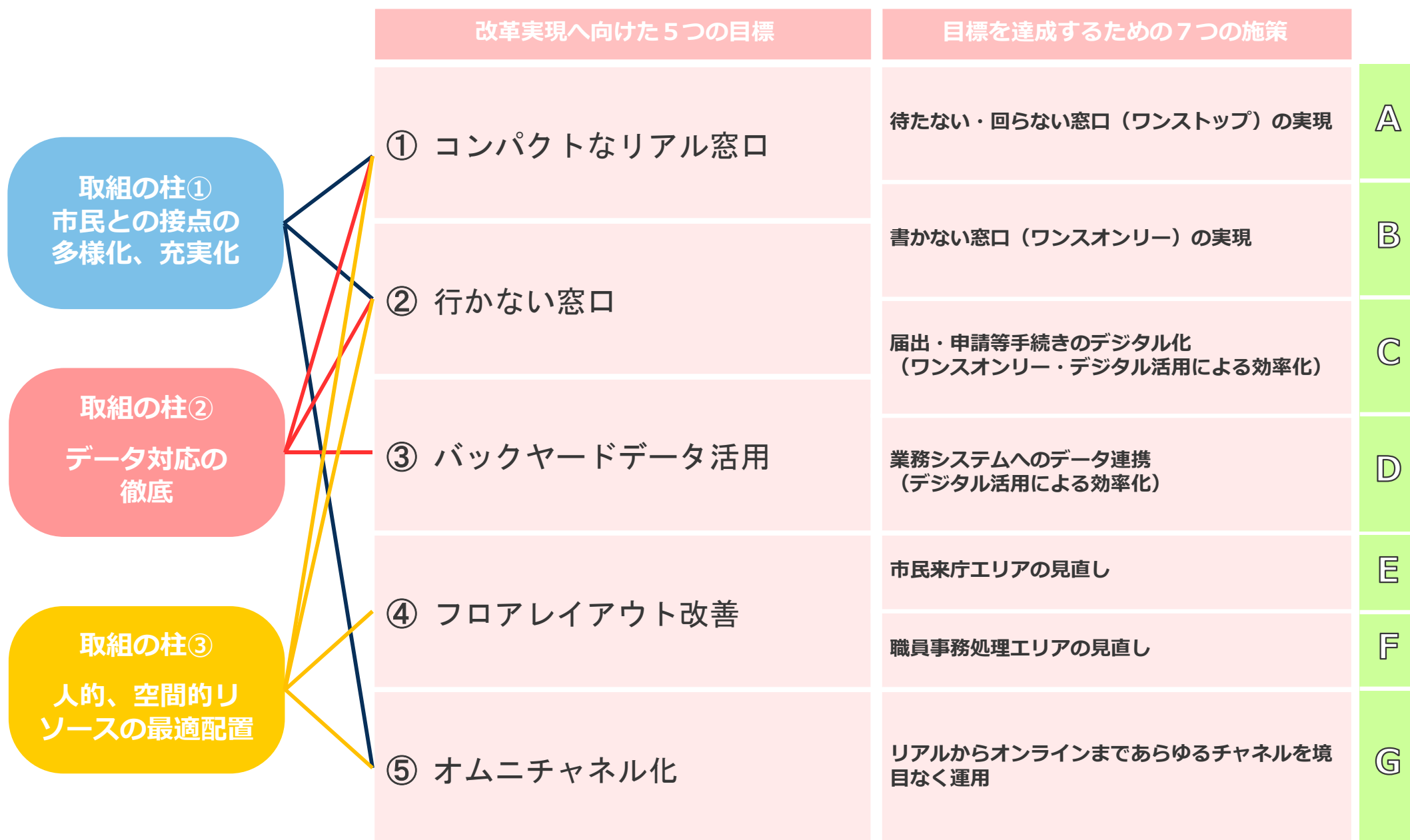
データ対応
の徹底



③

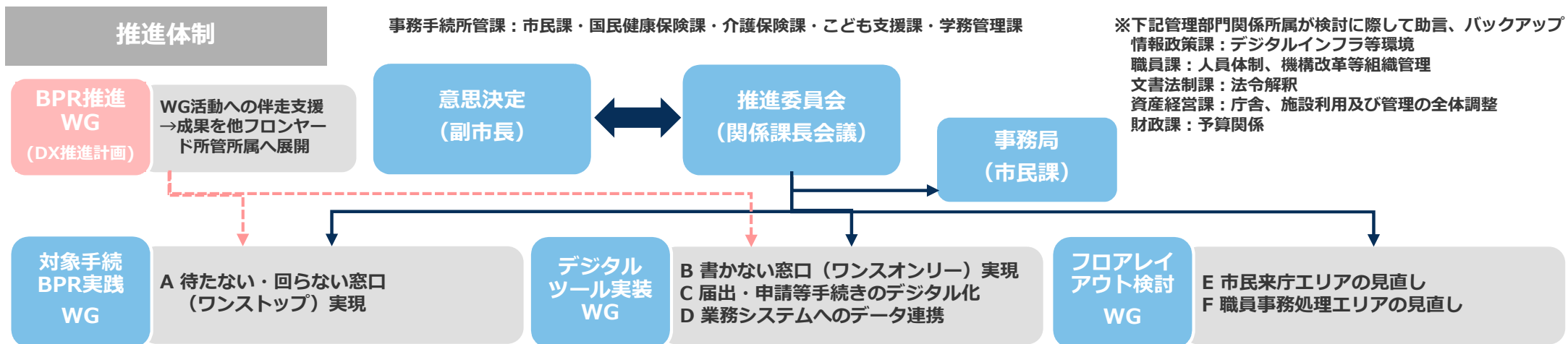
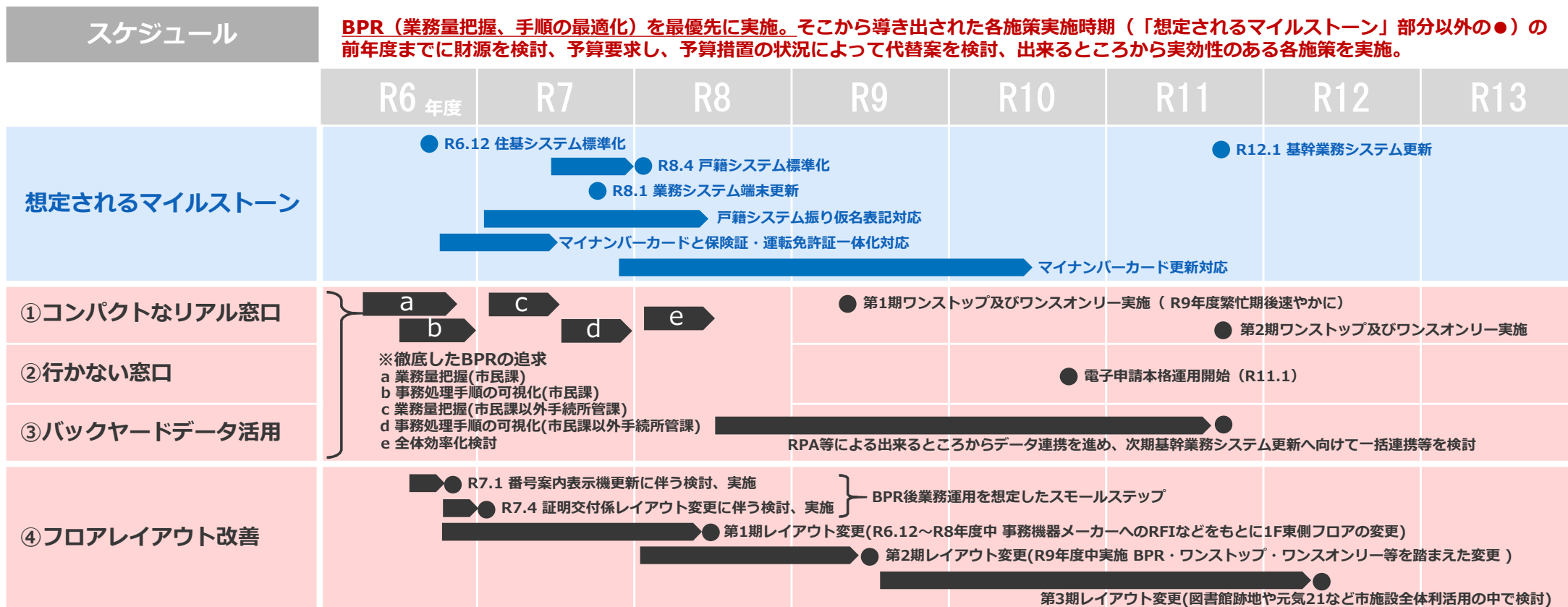
人的、空間
的リソース
の最適配置

1 体験調査実施概要 フロントヤード改革計画概要 ～ ③ フロントヤード改革計画における施策の体系～ 3



1 体験調査実施概要 フロントヤード改革計画概要 ～ ④ スケジュール等 ～

4



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

改革計画における位置づけ



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

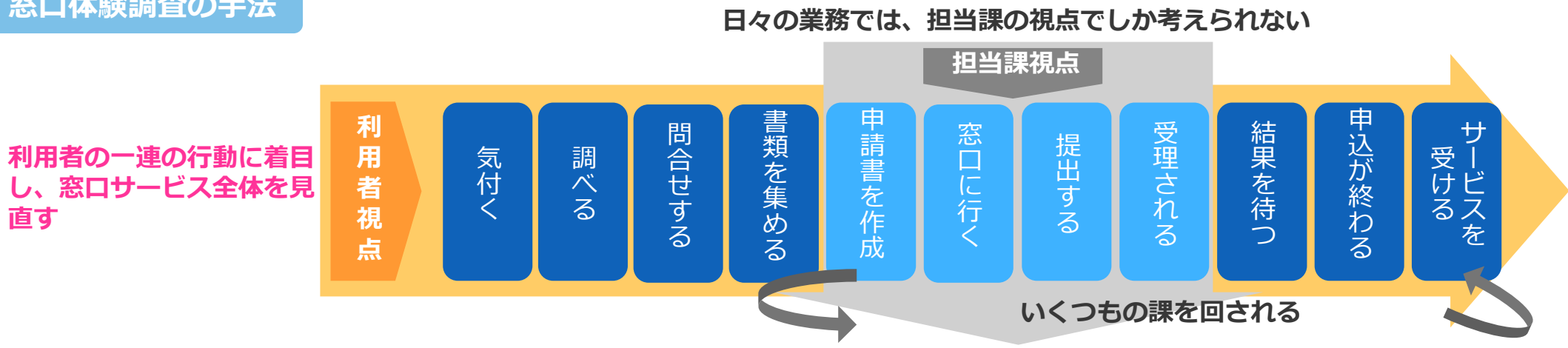
1月30日（木）

10:00～14:00

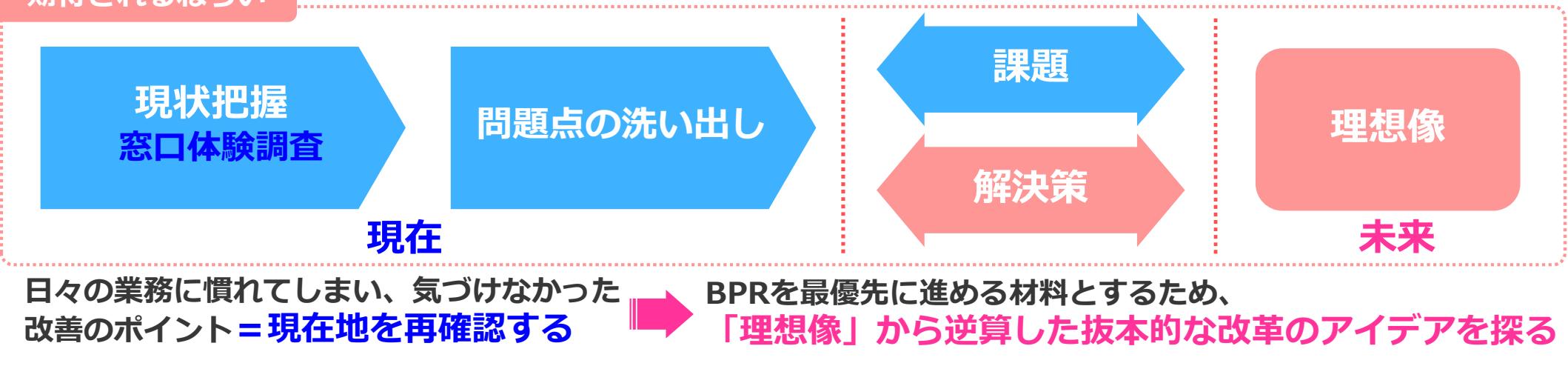
1 体験調査実施概要 体験調査の目的、手法 ②

6

窓口体験調査の手法



期待されるねらい



実施の流れ

① 調査員の募集
(~R7.1.13)

② 調査員向け事前説明会
(R7.1.23)
デジタル庁BPRアドバイザー
による事例紹介、講義等

③ 窓口担当者向け事前説明会
(R7.1.23)
現行事務処理手順の確認、当日対
応等説明

④ 体験調査実施
(R7.1.30)
調査後ワークショップ実施

⑤ 報告会
(R7.3.3)

1 体験調査実施概要

体験調査の目的、手法 ③

1月30日(木) タイムテーブル

時刻	内容
9:00~9:45	説明
9:45~13:45	体験調査（途中、60分昼休憩） 1班（転入／子育て世帯）・3班（離婚）_9:45開始 2班（転入／高齢世帯）・4班（出生）_10:00開始 5班（おくやみ相談）_10:15開始
13:45~14:00	振り返り／提出物回収
14:00~15:30	ワークショップ
15:30~16:00	報告資料作成
16:00~16:30	報告会（5分×5班）

各チーム調査員役割分担

役割	内容
市民役（主）	設定の市民になりきって、手続きをする（役者）
市民役（副）	市民役(主)のサポート／動線記録（庁舎レイアウト図）
タイム記録	時間計測し、記録用紙「タイムライン」に記入
写真撮影	手続きの様子やフロアレイアウトの気になるところ等を撮影
気づき記録	気づいたこと、数値を記録用紙「気づいたこと」、「数値」に記入

2 各チームケース別報告

その1 「子連れ世帯の転入」班

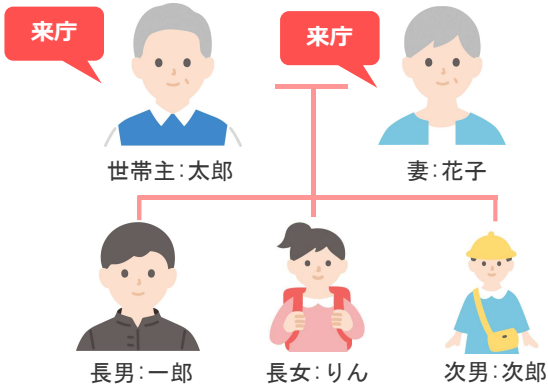
情報政策課	原	雅人
スポーツ課	安藤	光希
収納課	宮川	親妃
こども支援課	村上	健太
玉村町住民課	町田	里穂
市民課	蓮池	佳乃

窓口体験調査実施結果報告書

鈴木家は、夫婦と子供3人の家族で、妻が妊娠中。この度、夫が会社の前橋支社への転勤を希望して、前橋市内の借家へ、来庁日の前日引っ越してきた。

ペルソナ

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	健康保険
1	すずき たろう 鈴木 太郎(43)	昭和56年4月1日	男	世帯主	あり	会社員 年収500万	社保
	電話 090-1111-5555(携帯)						
2	すずき はなこ 鈴木 花子(41)	昭和58年5月2日	女	妻	あり	パート 年収150万	社保
3	すずき いちろう 鈴木 一郎(13)	平成23年6月3日	男	長男	あり	中学1年	社保
4	すずき りん 鈴木 りん(8)	平成26年3月4日	女	長女	あり	小学3年	社保
	身体障がい者手帳1種1級、療育手帳A2所持						
5	すずき じろう 鈴木 次郎(4)	令和2年2月5日	男	次男	なし	保育園希望	社保



【本日の日付】 令和7年1月30日(木)
【転出届出日】 令和7年1月24日(金)
【転出異動日】 令和7年1月30日(木)
【転入異動日】 令和7年1月30日(木)
【転出前住所】 さいたま市浦和区木崎3丁目2番地
【転入後住所】 前橋市西片貝町二丁目57番地
【家族の本籍】 さいたま市緑区

ユースケース

- ① 長男、長女の学校（前橋市立第八中学校、前橋支援学校）については、既に教育委員会、学校に相談済み。今日転校の手続きをしたい。
- ② 次男は、浦和区では保育園に通園していた。前橋市でも、可能であれば保育園に入園させたい。保育園はこれから探すので、手続きの資料がほしい。
- ③ 長女は先天的障害により、四肢に麻痺があり車いす生活で介護が必要。知的障害もあり。車椅子のサイズが合わなくなってきており、その相談をしたい。前住所地で放課後等デイサービスの利用をしており、本市でも継続したいが手続きを知りたい。
- ④ 銀行口座は引越前の地銀口座のみ。市内の地元銀行にいずれ変更する予定。
- ⑤ 乗用車2台（夫・妻）所持。
- ⑥ 夫は本日一日だけ休みなので、できるだけ本日中に転入に関連する手続を終わらせたい。長女・次男を妻の実家に預けてきており、できるだけ早く帰りたい。

2 各チームケース別報告① タイムライン①

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
9:45 9:48	出発 市役所着	窓口の確認	市役所正面玄関着。総合案内で転入届の受付窓口の場所を尋ね、案内を受ける	A	
9:50	市民課 5番窓口	転入届	記載台で住民票異動届を記入。所要時間4分。 発券機をタッチして番号札交付。待ち時間4分。 対応職員に世帯状況を説明、マイナカードを提示して内容確認、前住所地からの転出証明書を提出。 受付開始～終了までの所要時間11分。	A	
10:41	4番窓口	マイナンバーカード継続利用手続	マイナカード更新手続のため待機。待ち時間32分。 住所更新したマイナカードを受領。説明等に11分	A	
10:52	市民課 1番窓口	証明書受領	1番窓口正面の待合に移動し待機。待ち時間3分。 書面内容の確認と支払い。所要時間2分。	A	
10:57		移動	証明書受領後、国保課へ移動。所要時間1分。		
10:58	国保課 24番窓口	児童手当 福祉医療	番号札を引いてすぐに呼び出し。待ち時間0分。 着席後、説明を聞きながら申請書記入。質疑応答等含め、手続終了までの合計所要時間9分。 隣の窓口を案内されて移動。待ち時間0分。 着席後、説明を聞きながら申請書記入。質疑応答等含め、手続終了までの合計所要時間11分。	A A、B	

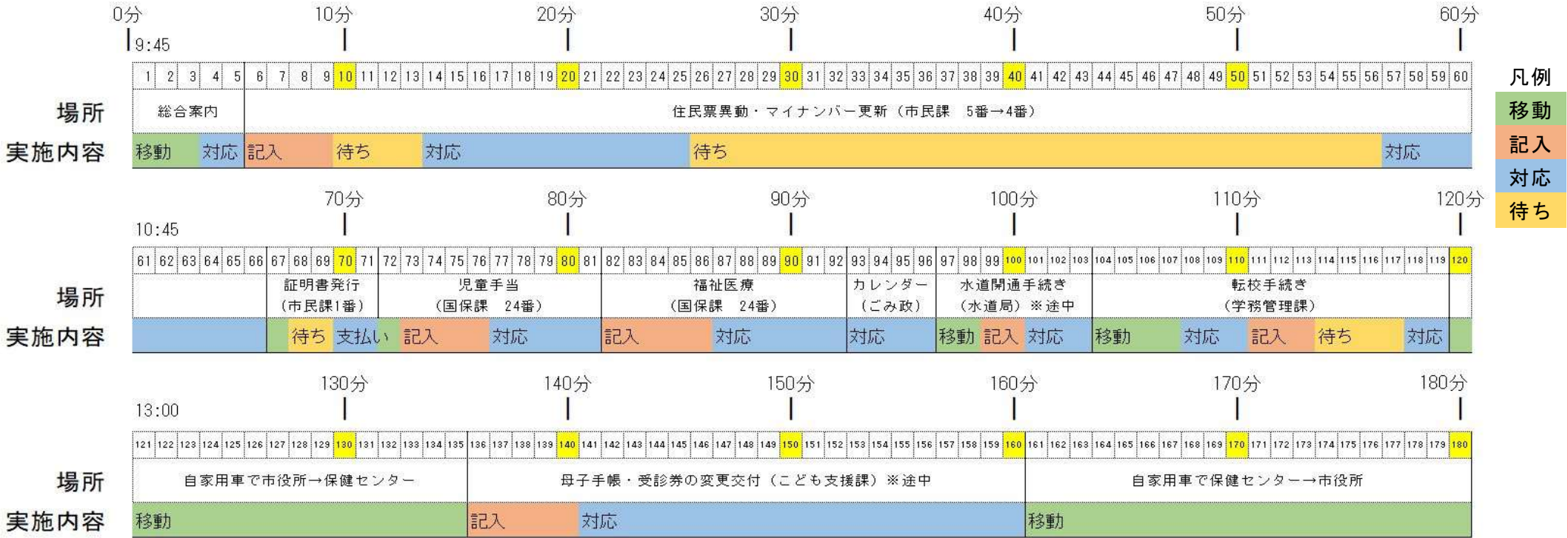
2 各チームケース別報告① タイムライン②

子連れ世帯の転入

10

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
11:18	ごみ政策課 5番窓口	ごみカレンダー受領	発券機無いためカウンターから声掛け。すぐに対応してもらい、待ち時間0分。 半期ごとのカレンダー配布方法や指定ごみ袋について説明を受ける。所要時間4分	A	
11:24	水道局窓口	口座振替手続き	移動2分、待ち時間0分。 書類を記入しながら口座振替について案内を受ける。手続完了までの所要時間5分。	A	
11:33	学務管理課	転校手続き	上階への動線が分からず、2階からの移動時間4分。 カウンターで声を掛け、すぐに手続きへ案内される。 書類を記入しながら子2人の各転校先と、それぞれ既に入下話済みであることを説明。入学通知書等を受領。 所要時間11分。	A	
11:44			(打ち合わせ・昼休憩)		
13:00 13:15	子ども支援課	移動 妊婦検診関係手続	保健所・保健センターへ移動。所要時間15分。 書類記入しながら家族構成等を回答。 受診券の交付まで所要時間15分。更に妊娠出産関係の制度等についての説明があるとのことで、概算所要時間を尋ねると、30~40分程度と案内を受ける。 15分程度説明を受けた時点で時間切れ、中断し移動。	A	
13:45	議会棟 303会議室	移動	市役所本庁舎へ移動。所要時間15分。		
14:00		帰宅			

タイムチャート



- 凡例
- 移動
 - 記入
 - 対応
 - 待ち

数値

項目		数値	項目		数値	各工程の合計時間	
訪れた窓口	6課9窓口(総合案内含む)		対応職員	10		移動	46 分
手続の種類	11		書いた用紙の種類	9		待機	41 分
氏名を書いた数	太郎8回、花子10回、一郎3回、りん3回、次郎3回【計26回】		住所を書いた数	旧住所1回、新住所7回		説明・処理	69 分
生年月日を書いた数	太郎2回、花子4回、一郎2回、りん3回、次郎3回【計14回】		歩数(距離)	約3,000歩、約1,800m		記入	23 分
もらったパンフレットの種類	35種類(うち妊婦関係25種類)					全所要時間 3 時間 0 分	

2 各チームケース別報告① 導線（レイアウト）②

子連れ世帯の転入

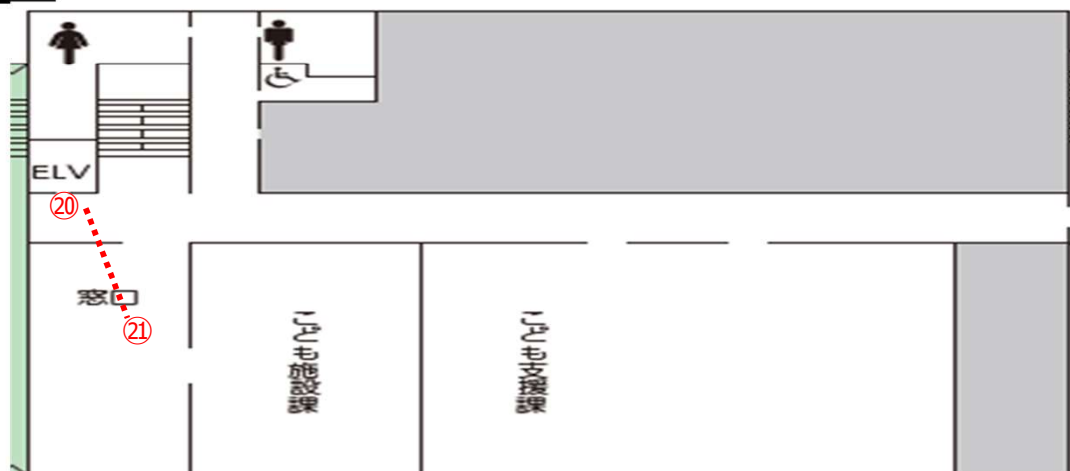
13

10階



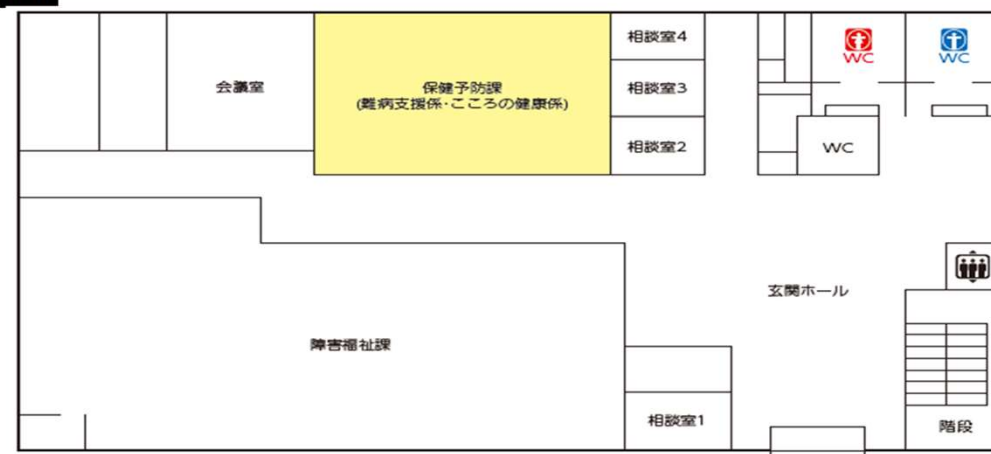
【保健センター】

2階

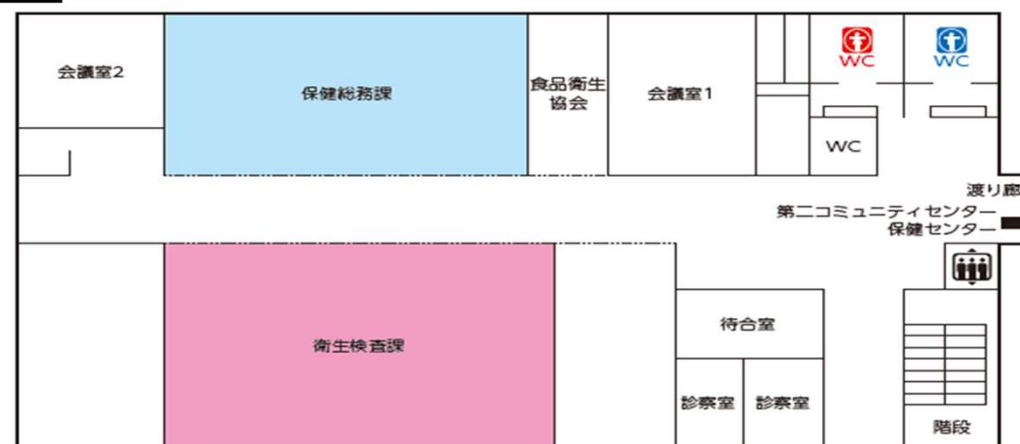


【保健所】

1階



2階



2 各チームケース別報告①

課題（気づき）→
ありたい姿（理想像）

子連れ世帯の転入

14

課題（気づき）

1

次に行く場所がわからない

原因・理由

- ・ 次の案内がない
- ・ 課ごとに窓口が違う

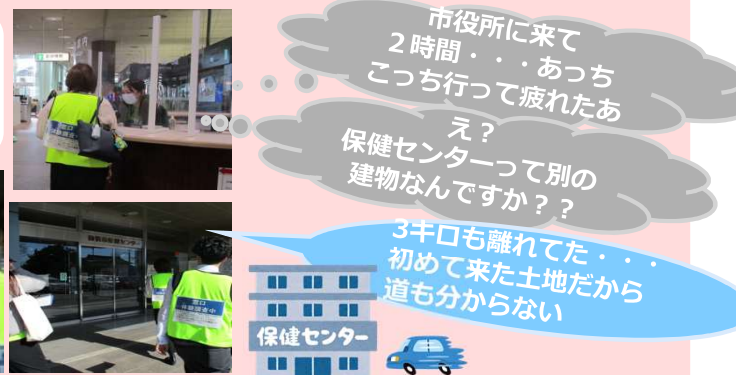


2

別建物への移動・移動が多い

原因・理由

- ・ 保健所・保健センターが別れている
- ・ 課ごとに窓口が違う



3

記入する数が多い

原因・理由

- ・ それぞれの窓口で申請書を書いている



ありたい姿(理想像)

1

案内人がいる
次に何をすればいいかが一目で分かる

2

移動0の市役所
すべての手続きが
1時間以内

3

書かない市役所

2 各チームケース別報告① 解決策の優先順位

子連れ世帯の転入

15

優先区分	職員努力で変えていく	整理整頓で居心地よい空間を	書かない・移動しない 市役所を目指す
<u>すぐできること</u>	・次に行くべき窓口の案内をする ・<u>市民に合った説明を（選べるように）する</u> ・待ち時間の案内をする ・待ち時間にできることの案内をする ・新採研修や2年目研修で窓口体験調査をする	・美しく整然と、整理と掃除をする ・各課の場所や案内をわかりやすく表示する ・窓口からバックヤードが見えないようにする	・WEBやコンビニでできる手続きをもっと宣伝する
<u>1年以内</u>	・Chromebookを使いこなす ・転入のしおりをフローチャート式にする	・庁内の掲示物のデザインを統一、貼りすぎない ・座って書ける記載台を増やす	・オンライン申請を増やす ・すべての申請書をフォーマット化する ・<u>1つの申請書を各課で使えるようにする</u> ・「市役所＝来庁」という意識をなくす
<u>2年以内</u>	・色々な手続きに精通している職員（ベテランやOB）がいる窓口を作る ・説明してくれるタブレットを設置する		・<u>マイナンバーカードで作成できる申請書を増やす</u>
<u>希望・願望</u>		・窓口とバックヤードの空間を分ける	・<u>すべての手続きをオンライン化する</u> ・手続きそのものを不要にする ・窓口を低層階に一元化、バックヤードは上層階に置く

無駄に気づき、手続きはオンラインベースに、職員はサポーターに。

1 課題・背景

書くことが多すぎる

2 理想像

一切“書かない”市役所

3 施策の概要

すべての手続きを
オンライン化

4 体制・ロードマップ

◆現状整理

- 書かなくてもできるもの
- オンライン化の認知度



◆周知

- 効果的な広報を模索
- もっとこちらから声を上げる



◆オンラインをベース（標準）に

- 対応しきれない市民へのケア
- ひとりひとりに応じたサポート

2 各チームケース別報告

その2

「高齢夫婦の転入」班

情報政策課	阿部	陽平
情報政策課	佐藤	萌恵
ごみ政策課	佐藤	大輔
こども施設課	高橋	雅彦
玉村町企画課	下平	猛斗
市民課	大塚	賢人

窓口体験調査実施結果報告書

2 各チームケース別報告② ペルソナ・ユースケース概要

高齢夫婦の転入

17

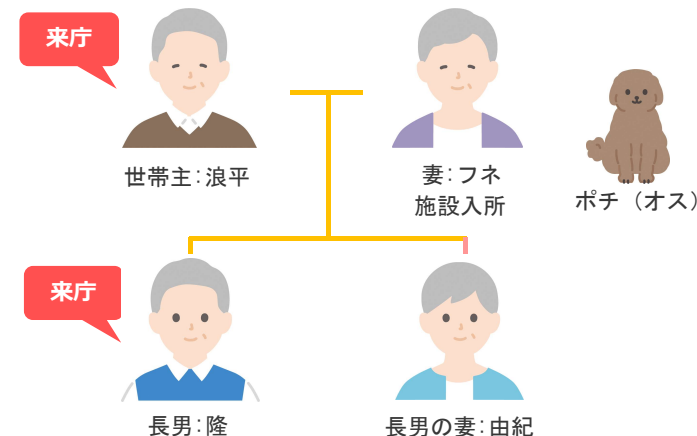
岡田家は高齢夫婦の世帯で、長野で妻が施設入所、夫が一人暮らしをしていた。この度、夫も一人暮らしが厳しくなり、夫は長男夫婦の家で同居することになり、妻は前橋市内の施設に転所した。妻は施設入所だが、住所は転出前も転入後も、夫婦同じ世帯で登録する。長男夫婦とは別世帯とする。

ペルソナ

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	健康保険
転入する高齢夫婦							
1	おかだ なみへい 岡田 浪平(88)	昭和11年1月6日	男	世帯主	あり	無職	後期
2	おかだ ふね 岡田 フネ(90)	昭和9年5月2日	女	世帯主	あり	無職	後期
特別養護老人ホーム「Akagiホーム」に入所、介護認定は要介護5							
3	ポチ(犬)	令和元年6月1日	オス				

前橋市にもともと住んでいる長男夫婦

4	おかだ たかし 岡田 隆(61)	昭和38年4月1日	男	長男	あり	会社員 年収500万	社保
5	おかだ ゆき 岡田 由紀(59)	昭和40年5月2日	女	長男の妻	あり	会社員 年収170万	社保



【本日の日付】 令和7年1月30日(木)
【転出届出日】 令和7年1月24日(金)
【転出異動日】 令和7年1月29日(水)
【転入異動日】 令和7年1月30日(木)
【転出前住所】 長野県松本市寿台6丁目2番地
【転入後住所】 前橋市日吉町二丁目5番地
【家族の本籍】 長野県松本市

ユースケース

- ① 妻(フネ)は市内の特別養護老人ホーム「Akagiホーム」に入所済。寝たきりで、発話なく、前住所地での認定は要介護5。前の住所地で、新住所地役場に持っていきよう渡された書類がある。
- ② 夫(浪平)は前住所にて要介護認定なし、この度新規で認定申請をしたいと考えている。排泄や食事などは自分でできるが、家事は難しい。日中家に一人になってしまうため、デイサービスの利用などを考えている。
- ③ 夫婦ともに後期高齢者医療制度を受給していた。前の住所地で、新住所地役場に持っていきよう渡された書類がある。
- ④ 飼い犬登録の手続きをしたい。
- ⑤ 隆の休みが今日しかとれないことと、浪平の移動が大変なため、できるだけ今日だけですべての手続きを終えたい。

2 各チームケース別報告② タイムライン①

高齢夫婦の転入

18

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
10:01	市民課 5番窓口	転入届 マイナンバーカード 継続利用手続	発券機をタッチして番号札交付 待ち時間2分 住民票異動届を記入を終える前に呼出 住民票異動届を記入しながら世帯状況を対応職員に説明 10:09 異動届の記入終了 免許証を提示、内容確認 前住所地からの転出証明を提出 10:01 記入内容の確認、印鑑登録と住民票交付の案内 10:14 住民票の交付請求書を記入 10:15 マイナンバーカードの暗証番号記入 10:16 ハザードマップや転入に伴う手続きの案内 後期高齢、介護、ごみの窓口案内 カード等交付時間、約30~40分との案内	A	 世帯状況の説明とともに手続きを行う
10:19	本庁2F 国民健康保 険課 23番窓口		10:19 案内された後期高齢窓口へ(2F23番窓口) ※転入届の手続が完了していないため、次の手続が行えない ことがわかり、市民課窓口に戻る		 2階への移動は無駄になってしまった
10:59	本庁1F 市民課 5番窓口 1番窓口	マイナンバーカード交付	10:59 マイナンバーカード交付呼び出し カードの現物交付、記載事項の確認 新規発行申請(氏名等入力済み)の記入 11:04 住民票交付 呼び出し済みを確認 そのまま1番窓口で住民票受取	B	 計40分超待ち、マイナンバーカードと住民票を受け取る
11:08	本庁2F 国民健康保 険課 23番窓口	国民健康保険被保険 者証(高齢受給者証) 発行	11:12 資格届出書の作成 11:16 資格届出書の記入完了 施設入居中:フネの送付先の確認 送付先変更時の案内、施設入居契約書等 を添付して書類提出が必要。 11:18 終了	C	 施設入居中の妻の手続きについても案内を受ける

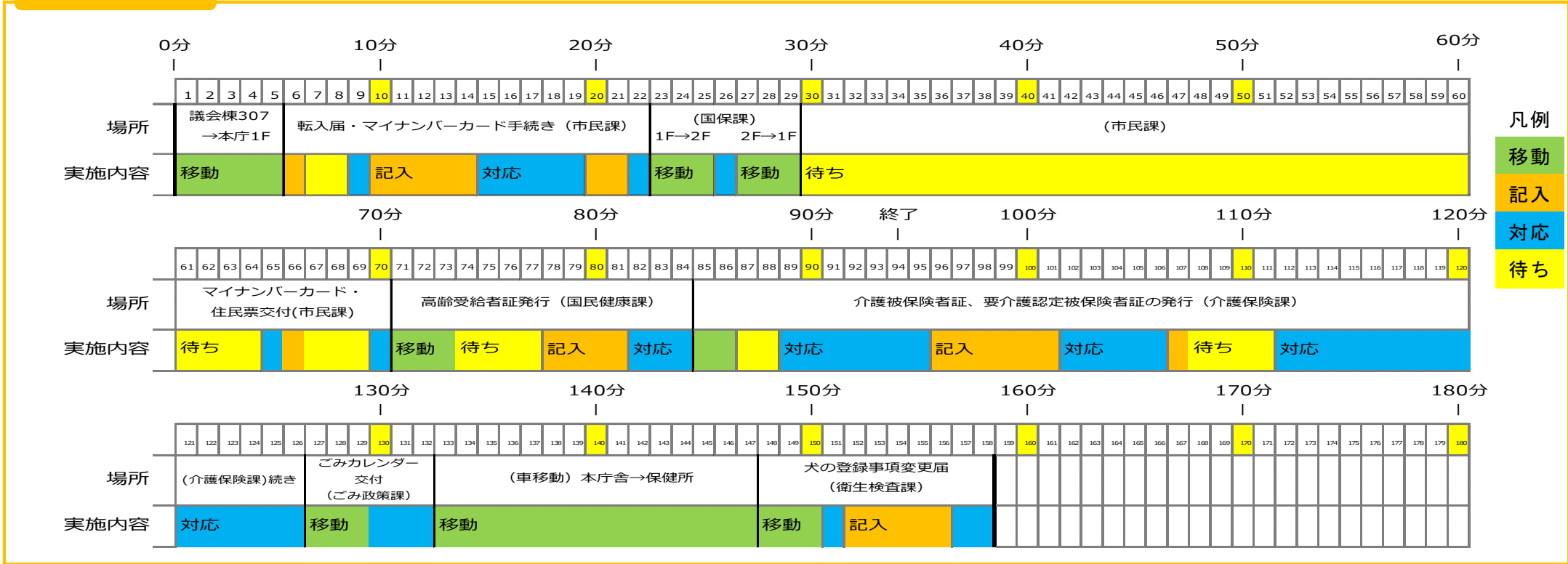
2 各チームケース別報告② タイムライン②

高齢夫婦の転入

19

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
11:22	本庁2F 介護保険課 37番窓口	介護被保険者証、要 介護認定被保険者証 の発行	発券機により番号札交付（0人待ち） 待ち時間 2分 11:24 保険証の引き継ぎと介護保険申請（フネ） 転入先住所の提示、介護受給資格証明を提出 11:30 申請書の記入開始 11:35 申請書の記入完了 10～15分程度の待ち時間と案内 11:37 介護認定申請の案内（父の状況を説明後） 申請書の記入、診断書の提出、調査の実施方法の 確認 11:41 申請書（フネ）の記入不足箇所を追加記入 11:46 介護被保険者証（仮）の交付 ※原本は後日郵送 その後、介護認定申請の流れ等の説明 11:55 被保険者証（フネ）交付、案内終了 介護負担限度額申請の案内（申請方法・必要書 類説明） 12:01 終了	D	  2人分の認定申請で計40分の時 間を要した
12:04	本庁2F ごみ政策課 26番窓口	ごみ収集カレンダー 交付	12:04 居住地区に応じた、ごみ収集カレンダー交付 ごみ分別アプリの案内 12:06 終了	E	 カレンダーの受け取り及びアプ リの案内を受ける
13:19	保健所2F 衛生検査課 動物窓口	犬の登録事項変更届	窓口待ちなし、そのまま案内 13:19 犬の登録事項変更手続の案内 前住所からの転入届け記入 13:24 完了 13:24 犬の登録受付はがきに住所等記入 前橋市の鑑札交付 13:26 終了	F、G	 10分以内に手続きが済み、ス ムーズな印象であった

タイムチャート



数値

項目	数値	項目	数値	各工程の合計時間	
訪れた窓口	7	対応職員	7	移動	36 分
手続の種類	11	書いた用紙の種類	10	待機	49 分
氏名を書いた数	14	住所を書いた数	9	説明・処理	46 分
生年月日を書いた数	5			記入	25 分
もらったパンフレットの種類	25 (1枚紙21、厚い冊子1、薄いパンフレット1 (カラー)、ごみカレンダー1 (カラー)、介護パンフレット1 (カラー))	歩数(距離)	会議室～ロビー～各窓口～会議室のおおよその合計 1401歩≒980m (男)、840m (女)	全所要時間 2時間36分	

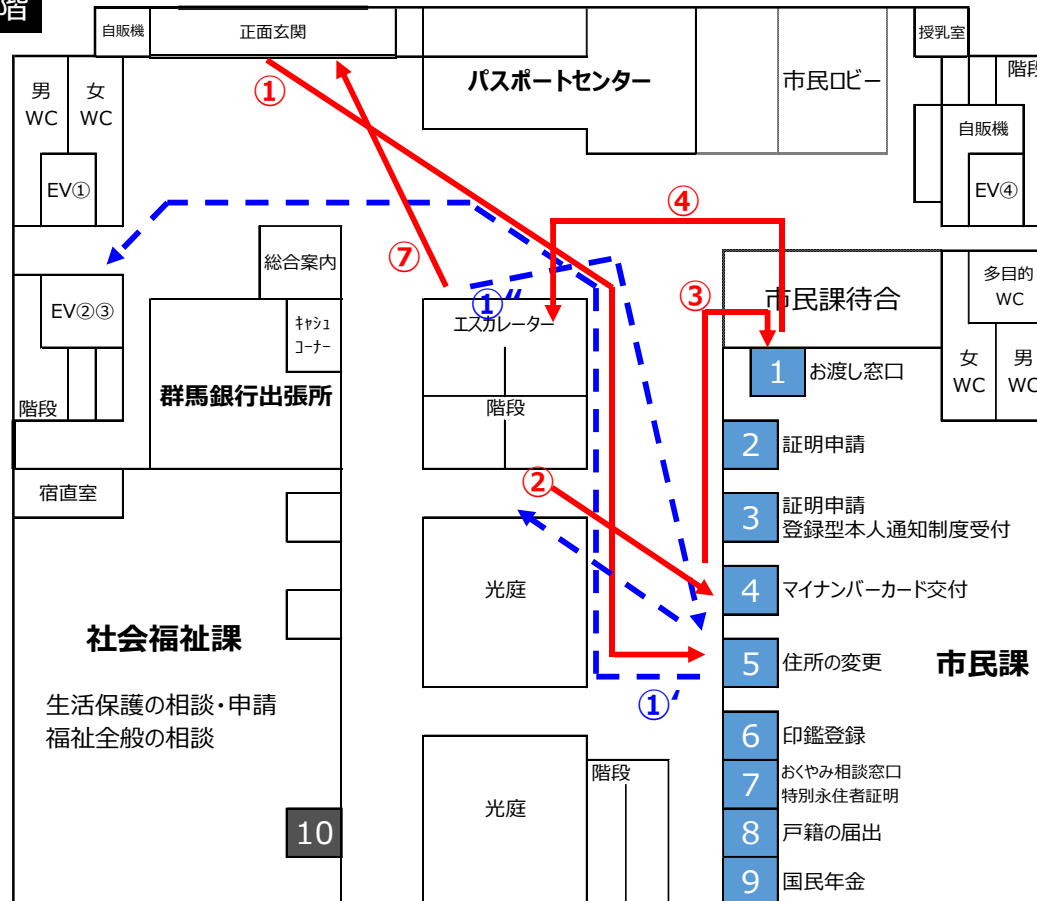
2 各チームケース別報告② 導線（レイアウト）①

高齢夫婦の転入

21

【本庁舎】

1階



①玄関→市民課

①'市民課→2F国保課 ①'' 2F国保課→市民課

②マイナンバー受取

③住民票受取

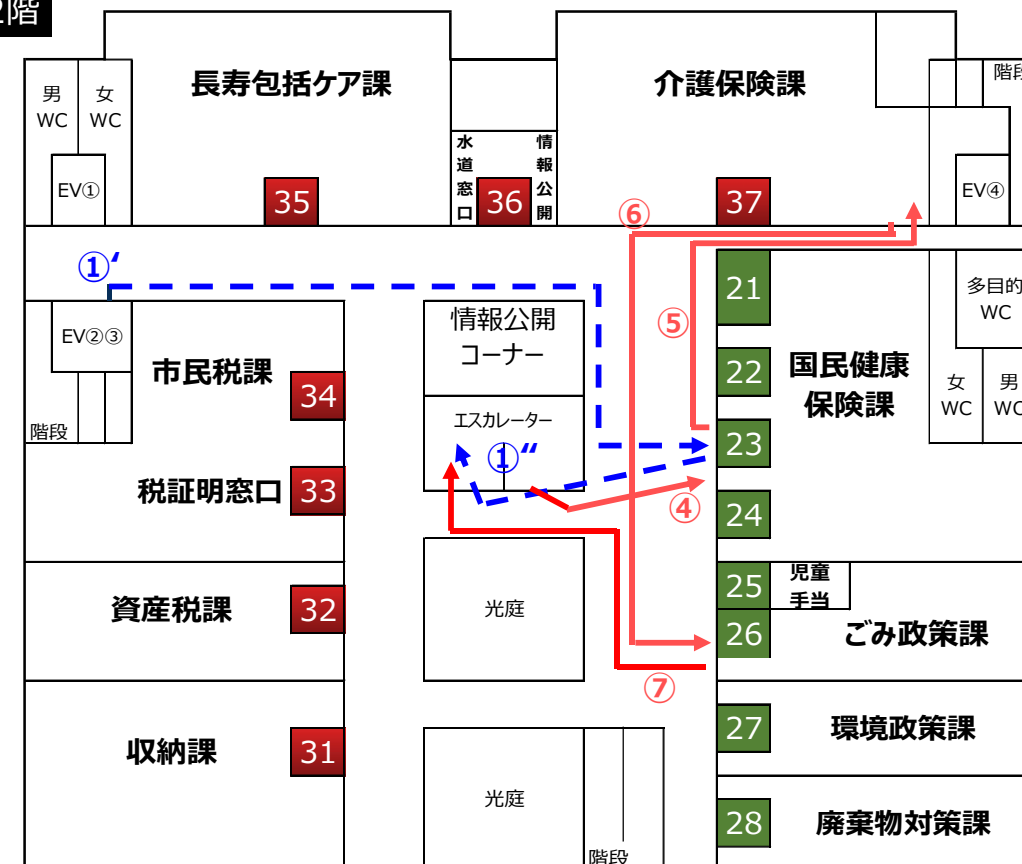
④市民課→2F国保課

⑤国保課→介護保険課

⑥介護保険課→ごみ政策課

⑦本庁2F→保健所2F衛生検査課

2階

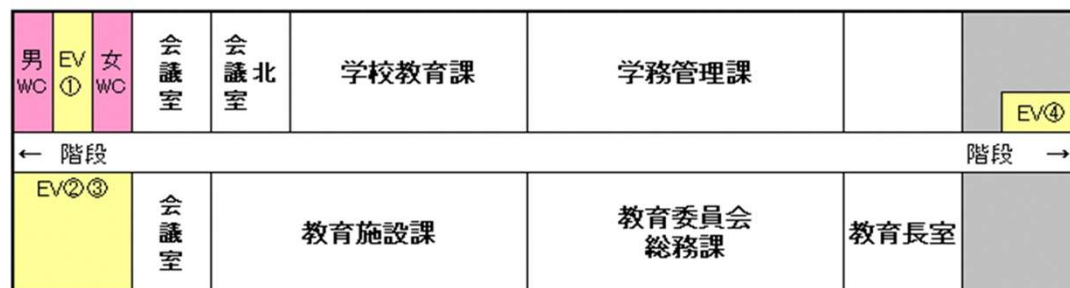


2 各チームケース別報告② 導線（レイアウト）②

高齢夫婦の転入

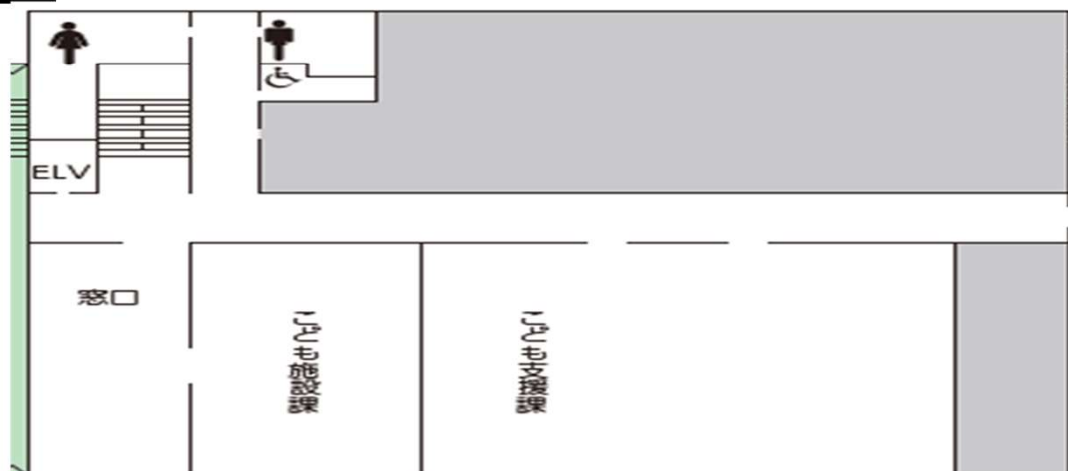
22

10階



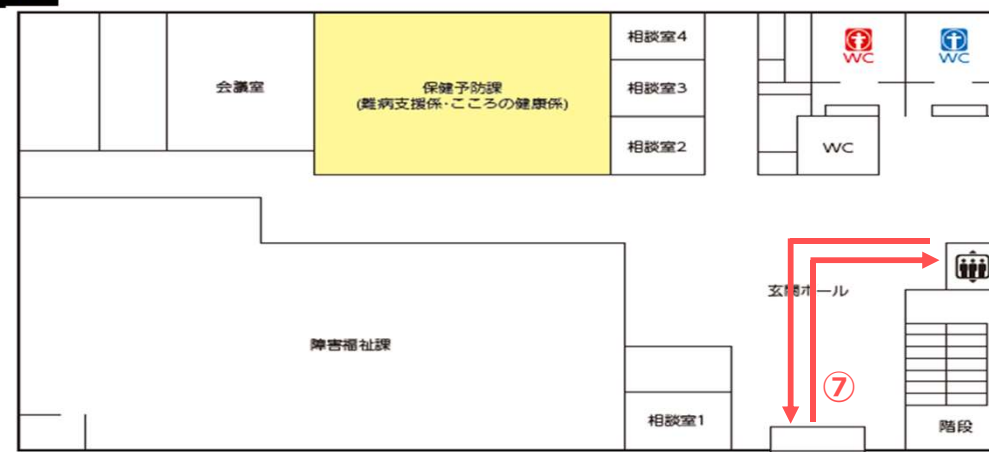
【保健センター】

2階

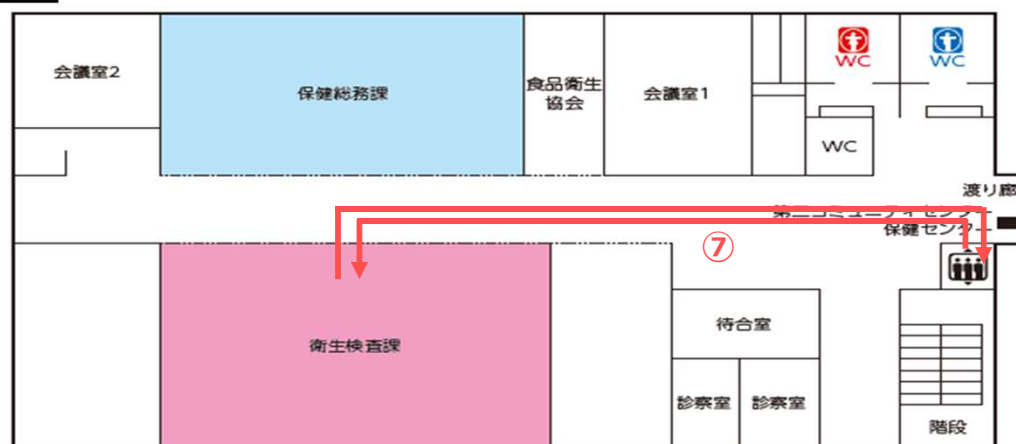


【保健所】

1階



2階



⑦本庁2F
→保健所2F衛生検査課

課題（気づき）

1 同じ情報を何度も記入させられる

原因・理由

- ・ 申請書等の様式が異なる
- ・ 庁内での連携がない



2 移動が大変

原因・理由

- ・ 庁内レイアウトの問題
- ・ 市役所組織の編成上の問題



3 なんでそんなに時間がかかるの

原因・理由

- ・ 手続きごとに、記入、説明、待機（職員の作業時間）がある



ありたい姿（理想像）

1
書かない、オンラインで手続きが済む

2
移動しない、一つの窓口で全ての手続きが完結する

3
待たない

優先区分	書かない	オンライン	ハート・バックヤード・組織
<u>すぐできること</u>	最初の窓口で自身の情報を記入したら、他の窓口では記入しない（情報の共有をする）	- 電子申請にできるか検討する - 個人差のない手続きのオンライン移行	
<u>1年以内</u>	- スマホで氏名・住所を読み取り - 書かない行かない窓口システム導入 - QRコード活用、スマホに通知 - 総合窓口で一度だけ自分の情報を入力	- 待ち時間が長い、申請件数が多いものを電子申請に - オンライン申請の拡充	- イスの買い替え - 受付、待合、イス、記載台のレイアウト変更 - 荷物置きスペースの増設
<u>2年以内</u>	- カード読取、必要手続選択、申請書作成、申請が各課に届く - 発券機のレベルアップ - 他の窓口にもマイナンバーカード読取、申請書が入力済になる - 申請書の統合	- オンライン窓口の仮開設 - オンラインでワンストップ窓口が作れないか→各課からの通知がいく - 予約制（オンライン）	- 電子申請できない人、できない手続きは総合窓口に集約 - フロアのレイアウトを変更する - 執務室の配置変更
<u>希望・願望</u>			フロア大改修

行かない 来させない 行ってもラク😊

1 課題・背景

【書く】 基本情報を何度も記入
【移動】 移動が大変
【待つ】 待ち時間が長い

2 理想像

【書く】 【移動】 【待つ】
オンラインで手続可能、書かない
【書く】 記載台のない美しいフロア
【移動】 1フロアで全ての手続きが完了
(市民が移動しない)

3 施策の概要

- ・ 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)
- ・ 窓口関係所属の枠組みを再編成
- ・ 再編成に基づいたフロア配置

4 体制・ロードマップ

【①個別業務の最適化】
対象手続きの洗い出し
BPRの実施(必須)



電子申請システム等の研修、導入
書かない窓口のツール選定、導入(必須)



【②市役所組織全体の最適化】
総合窓口課新設など



【③ハードの最適化】
フロア大改修

2 各チームケース別報告

その3

「離婚後、ひとり親となる転居」班

環境政策課	田所	鉄平
情報政策課	神保	明彦
収納課	石田	友子
衛生検査課	山田	朱里
玉村町企画課	城田	大輝
市民課	横山	稚子

窓口体験調査実施結果報告書

2 各チームケース別報告③

ペルソナ・ユースケース概要

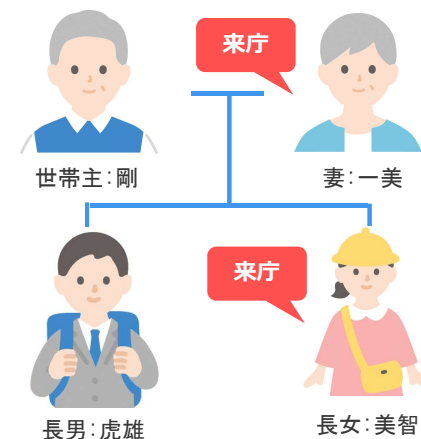
離婚後、ひとり親となる転居

26

新庄家は、夫婦と子ども4人の家族だったが、この度、夫婦は価値観の相違で離婚することとなった。妻は離婚届を含めた諸々の手続のため、下の子どもを連れて市役所に来庁。

ペルソナ

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	健康保険
1	しんじょう つよし 新庄 剛(43)	昭和56年4月2日	男	世帯主	なし	会社員 年収500万	社保
	電話 080-1122-9999(携帯)						
2	しんじょう かずみ 新庄 一美(41)	昭和58年5月2日	女	妻	あり	無職	社保
3	しんじょう とらお 新庄 虎雄(11)	平成25年8月8日	男	長男	あり	小学5年	社保
4	しんじょう みち 新庄 美智(4)	令和2年4月29日	女	長女	あり		社保
	療育手帳A2所持						



【本日の日付】令和7年1月30日(木)

※離婚届

【離婚前の家族本籍】群馬県前橋市大手町

【結婚前の妻本籍】宮城県仙台市宮城野区宮城野
2丁目11-6

【結婚前の妻の氏】今江

※転居届(妻と子(2人)、夫は転居無し)

【転居日】令和7年1月30日(木)

【転居前住所】前橋市文京町二丁目10番

【転居後住所】前橋市広瀬町二丁目24番地2

ユースケース

- ① 妻の実家と両親(父母ともに70歳)は本籍地で二人暮らしで年金生活。
- ② 夫とは離婚時に養育費取決め有り(子一人につき30,000円/月)慰謝料(1,000,000円)公正証書有り
- ③ 妻は新庄姓を利用したく、子どもも同一戸籍としたい。
- ④ 健康保険は母子ともに当面、国保に加入予定。妻はこれまで専業主婦で無収入、夫の社会保険の被扶養者だった。子も同様。社会保険の離脱は離婚届提出後に連絡をして、夫がする。(手続き完了後連絡をする)
- ⑤ 上の子どもは現在の小学校から住所地の小学校に転校予定(就学援助受けたい)
- ⑥ 一美は離婚を機に就労を考えているが、下の子どものことが不安である。
- ⑦ 母子家庭となり金銭面で不安がある

2 各チームケース別報告③ タイムライン①

離婚後、ひとり親となる転居 27

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
9:45	市民課 8番(戸籍) 窓口	離婚届、77-2届 住所異動届	9:48 発券機をタッチして番号札交付 9:49 呼出、記載済 離婚届と77-2届出提出 戸籍関係届出審査 その他今後の手続きに必要な証明書取得の案内あり (戸籍謄本と住民票は不要、マイナンバー-住変要と回答) 9:54 住民異動届、マイナンバー-住変届書記入 10:00 家裁手続きのご案内、各種パンフレット(住所変更をされ た方へ、ひとり親家庭…)をもらう。 10:18 手続き終了	A	 市民課からスタート
10:20	国民健康保険 課 21番	国民健康保健加入手 続(賦課係)	10:20 発券機をタッチして番号札交付 10:23 呼出されるも社会保険を離脱後でないため手続でき ず 後日手続きが必要。	A	 国民健康保険課
10:24	国民健康保険 課24番	乳幼児医療証、福祉 医療証住変手続(福 祉医療係)	10:24 (発券不要)直接窓口で手続き (変更届2枚記入) ※市民課住所変更入力済でない場合は記入欄及び確 認等で手続き時間は増。 10:35 新乳幼児医療証、新福祉医療証の交付 手続き終了	A	 こども支援課(出向窓口)
10:36	こども支援課 (出向窓口) 25番	児童手当住所変手続 き	10:36 (発券不要)直接窓口で手続き 10:40 申請書記入しながら制度の説明 (児童扶養手当は保健センター) 10:48 手続き終了	A	 学務管理課
10:53	学務管理課 10階	小学校転校手続き	10:53 転校手続きに関する申請書記入しながら概要説明 10:57 (転校)入学通知証受領 「離婚」に伴う転校であった旨を説明したことで別 途手続きが必要となった。 10:59 「保護者変更届」、「就学支援変更申請」の記入 11:10 手続き終了	A	

2 各チームケース別報告③ タイムライン②

離婚後、ひとり親となる転居 28

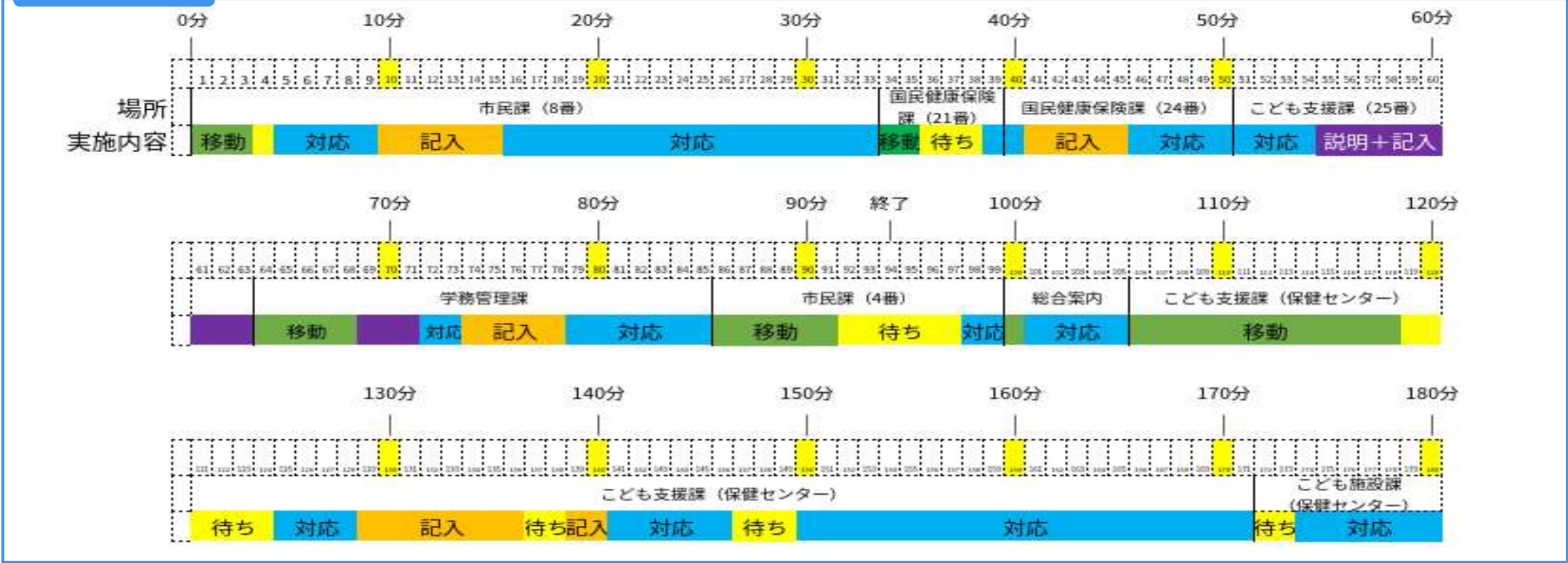
時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
11:16	市民課（マイナンバー-交付窓口）4番	マイナンバー交付	11:16 発券機をタッチして番号札交付 ※発券機の場所が分からず職員に聞くよう促されたが声掛けできそうな職員が見当たらず。 11:22 住所異動後の新マイナンバー交付 11:24 簡易な説明後手続き終了	A	 市民課戻ってマイナンバーカード受け取り
11:25	総合案内 1階	本庁舎内手続整理	※本庁舎内の手続き漏れがないか立ち寄り 11:25 「ひとり親になった時」を元に確認 ①就労の希望→社会福祉課 ②税金の軽減措置→不明 11:30 相談終了 ①、②などは後日相談として保健センターへ移動	A	 総合案内にて手続き漏れがないか相談
12:17	-----		12:17 保健センターへ車で移動 12:30 保健センター到着	A	 保健センター玄関
12:30	こども支援課	児童手当手続	12:30 直接窓口にて受付後執務室内のブースへ移動 12:36 制度概要説明と各種相談後受給者切替届へ 12:40 児童手当受給者切替届記入 (本庁2階25番窓口ど同一届だった…) 12:48 届出記入終了後提出し手続き終了	A	 こども支援課窓口

2 各チームケース別報告③ タイムライン③

離婚後、ひとり親となる転居 29

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
12:49	こども支援課	児童扶養手当手続	12:49 (同一執務室内) 窓口受付 12:50 児童扶養手当届出書及び相談シート記入 12:52 相談シートに基づき各種制度説明 就労、生活相談等→今後最低2回の来所が必要 12:58 手続き終了	A	 こども支援課ブース
13:01	こども支援課	特別児童扶養手当手続	13:01 (窓口の移動なし) 事前相談シートに基づき その他各種手続き内容の精査確認 13:06 各種必要手続きの制度 13:15 相談時に本庁2階24番にて「ひとり親福祉医療 (母) 分」の支給申請も可能だったと説明あり →後日、本庁での再手続き発生 13:22 手続き終了	A	 引き続き こども支援課ブース
13:24	こども施設課	(障害児) 保育所入所手続き相談	13:24 (窓口移動なし) 保育所入所相談受付 →現状空きなし、5月からの募集のみとして施設 案内(障害児向け)のチラシ交付 13:33 手続き終了	A	 こども施設課窓口
13:36	障害福祉課 (保健所)	療育手帳等その他障害児関係手続	～調査時間タイムアップ概ねの手続き時間のみ聴取～ 療育手帳その他サービス利用ごとの住所変更申請書提出が必要 (記載等含め20～30分程度)	A	 障害福祉課でタイムアップ

タイムチャート



数値

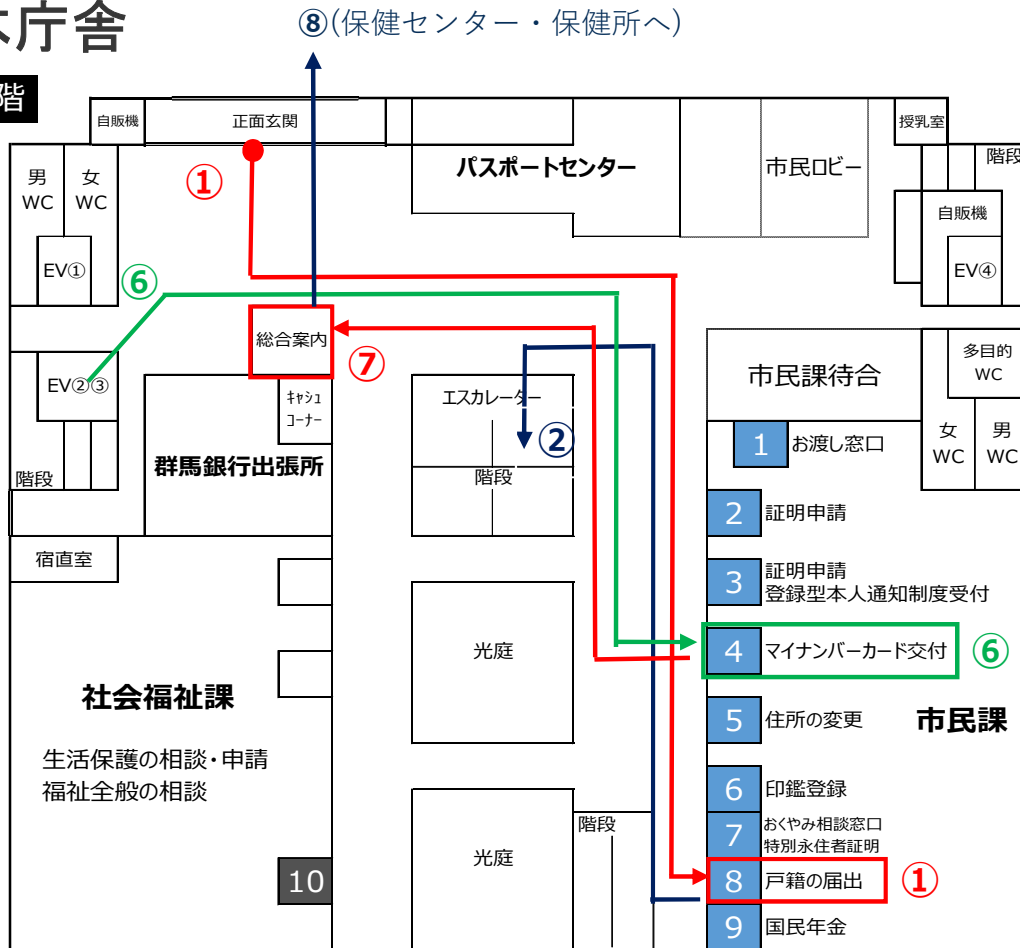
項目		数値	項目		数値	各工程の合計時間	
訪れた窓口	10		対応職員	12		■ 移動	30分
手続の種類	12		書いた用紙の種類	10		■ 待機	23分
氏名を書いた数	21		住所を書いた数	7		■ 説明・処理	91分
生年月日を書いた数	9		もらったパンフレットの種類	15		■ 記入	38分
歩数(距離)	1951歩					全所要時間 3時間2分	

2 各チームケース別報告③ 導線（レイアウト）①

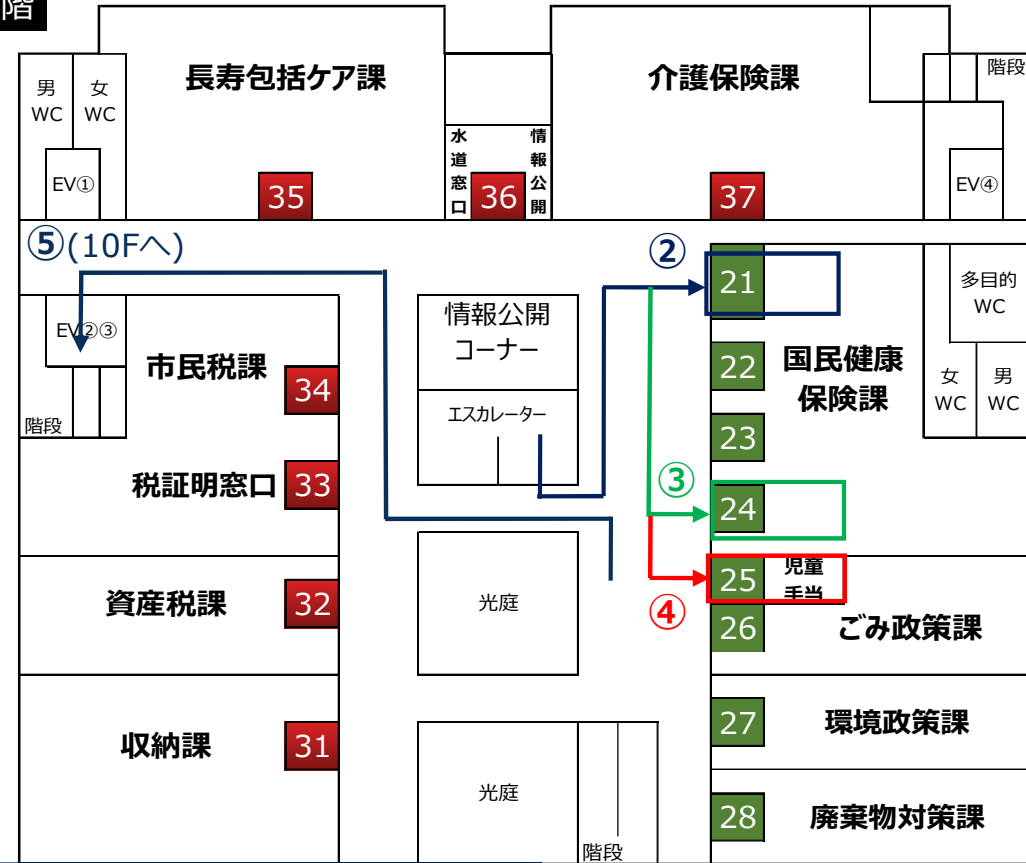
離婚後、ひとり親となる転居 31

本庁舎

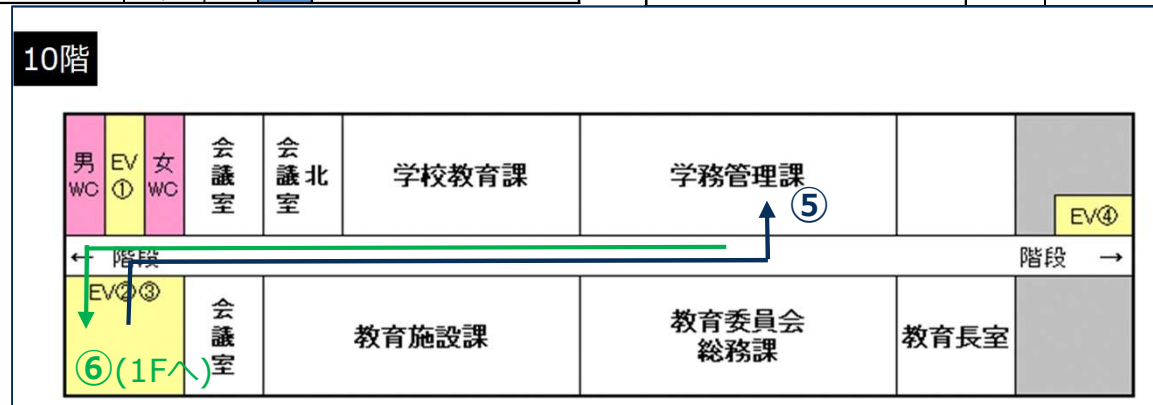
1階



2階

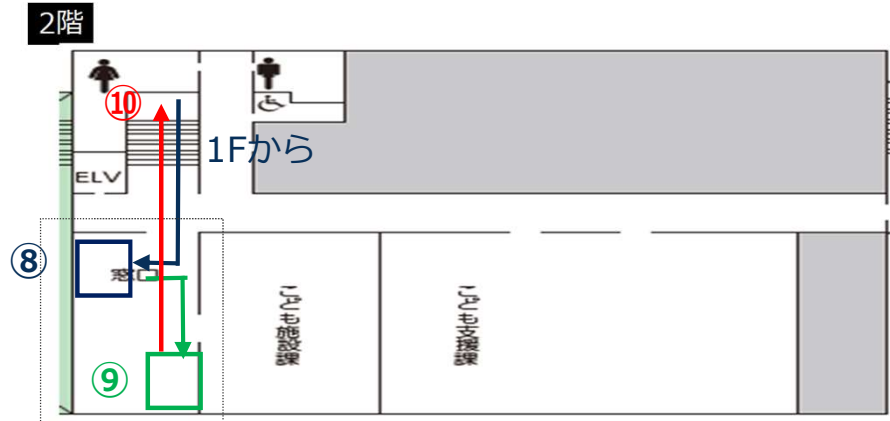


10階



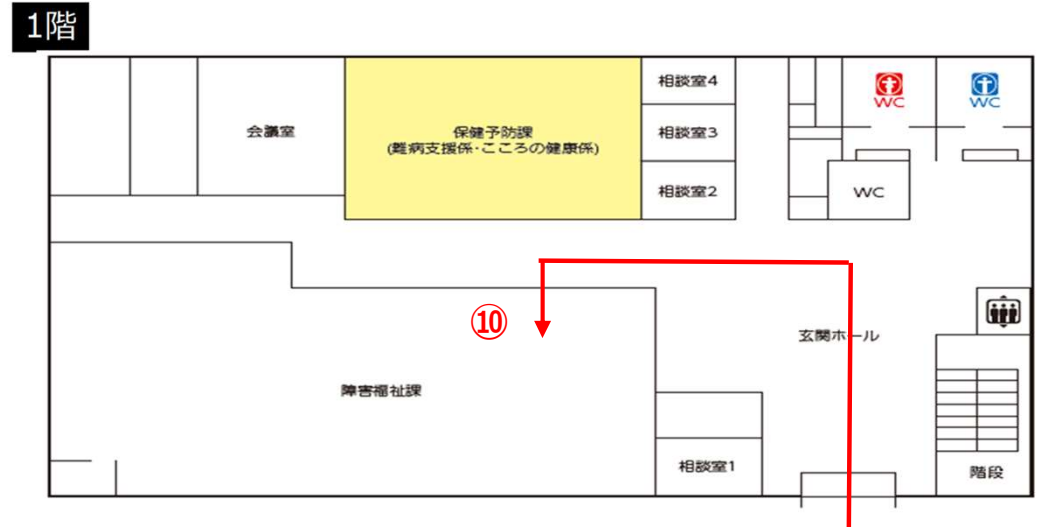
保健センター・保健所

【保健センター】



まえサポ
(まえばし子育て世代包括支援センター)

【保健所】



課題（気づき）

- 1 手続きする窓口が複数あり、庁舎内の移動が何度もあることや庁舎外への移動がある

原因・理由

- ・ 庁内外のレイアウト
- ・ 所属間の連携不足



- 2 手続きの見通しがない

原因・理由

- ・ 各種手続きが複数の窓口で細分化されていること
- ・ 個別の手続き一覧がないこと



- 3 申請書等に何度も同じ情報を書く必要がある

原因・理由

- ・ 所属間の連携不足
- ・ 申請書様式



ありたい姿（理想像）

- 1 直接窓口に行かなくても、オンラインで申請を受け付けたり、リモートで相談を受け付けたりと自宅で手続きが完結する

- 2 スマートフォン等で個別の必要手続き一覧や、その手続きに係る所要時間をリアルタイムで確認し、見通しをもって手続きできる

- 3 一度書いたことや話したことが手続き先窓口で共有されており、何度も記入したり状況を説明したりする必要がない

優先区分	人 事	窓口部門連携	手続きの可視化	窓口レイアウト	システム
<u>すぐできる こと</u>	・ 窓口経験豊富な再任用職員等を案内専門職員として配置 ・ たすけあい+の活用 ・ 市民への声かけ意識向上	・ 各窓口で受けたクレームの共有 ・ 自所属以外の手続きについての勉強会実施		・ 不要なパンフレットやポスター等の整理 ・ アクリル板の撤去 ・ 発券機の位置を見やすい場所に変更	
<u>1年以内</u>	・ フロアマネージャーの増員 ・ 適切な人員配置 ・ 窓口専門職の新設	・ 次の窓口手続きをスムーズにするための情報共有票の作成	・ ユースケース別の手続一覧の作成 ・ 案内パンフレットや電光掲示板等への所要時間の表示 ・ 次の窓口への案内の実施		・ LoGoフォーム活用 ・ 変更情報リスト作成
<u>2年以内</u>	・ 繁忙期を避けた人事異動の実施			・ 障がい者や高齢者、子連れが利用しやすい特別窓口の設置 ・ 身体的に制約のある市民に配慮した窓口レイアウトの構築	・ マイナンバーカードの情報を申請用紙に入力するシステムの導入
<u>希望・願望</u>					・ AI窓口の設置 ・ 1申請で複数手続きを行うことができるシステムの導入 ・ 自宅で申請できるシステムの導入

Myリストで手続きの見える化を！

1 課題・背景

- ・ 手続き内容が不透明で見通しが立たない
- ・ 縦割りによる窓口連携不足

2 理想像

手続きが可視化され、情報共有されている

3 施策の概要

ユースケース別の手続き一覧の作成

4 体制・ロードマップ

窓口関係課の情報共有



ケースごとに情報整理



手続き一覧の作成

※プロジェクト（WG）で対応

2 各チームケース別報告

その4

「出生」班

情報政策課
観光政策課
未来政策課
介護保険課
国民健康保険課
市民課

小澤 諒祐
栗原 琴音
中里 倫崇
愛澤 史佳
中島 寿大
高野 柊人

窓口体験調査実施結果報告書

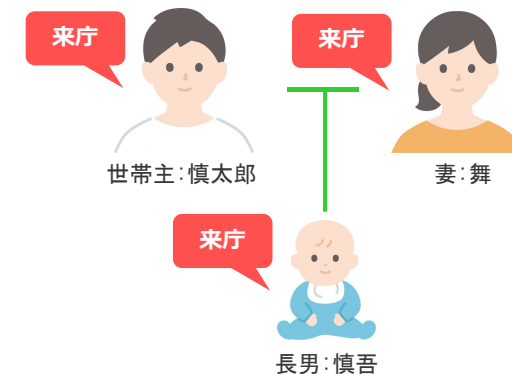
2 各チームケース別報告④ ペルソナ・ユースケース

出生 36

阿部慎太郎は2年前に結婚をした妻との間に第一子が生まれた。妻は実家のある千葉県で里帰り出産をした。その後、母子ともに退院をしたため住所地である前橋市で諸々の手続きを行うため、家族3人で来庁をした。

ペルソナ

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	健康保険
1	あべ しんたろう 阿部 慎太郎(28)	平成8年8月8日	男	世帯主	あり	会社員 年収500万	社保
	電話 070-5555-7777(携帯)						
2	あべ まい 阿部 舞(28)	平成8年7月7日	女	妻	あり	公務員 年収400万	共済
3	あべ しんご 阿部 慎吾(0)	令和6年12月3日	男	長男	なし		社保



【本日の日付】 令和7年1月30日 (木)
【出生日】 令和7年1月25日 (土)
【出生届出日】 令和7年1月30日 (木)
【出生届出地】 群馬県前橋市
【出生届出人】 阿部 慎太郎
【現住所】 前橋市紅雲町一丁目2番3 - 201号
青空ソレイユ

ユースケース

- ① 3人は紅雲町にアパート暮らし。
- ② 子の社会保険加入手続きに必要な住民票を請求したい。
- ③ 子のマイナンバーカードの申請をしたい。
- ④ 児童手当の手続きをしたい。
- ⑤ 子(慎吾)は病気の心配もあり、福祉医療受給者証が欲しい。
- ⑥ 妻は産後の肥立ちが悪く、母子だけの行動はしばらく難しい。
- ⑦ 慎太郎、舞は自分名義の車両あり
- ⑧ 妻は、子が3歳、夫は6か月齢になるまで育休予定。
- ⑨ 夫婦の両親は健在だが、千葉縣市川市、鴨川市に在住。

2 各チームケース別報告④ タイムライン①

出生 37

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
9:55	家→市役所	移動	移動		
10:00	市民課 8番窓口	出生届	10:00~発券機をタッチして番号札交付 待ち時間なしで呼ばれる 窓口で出生届提出 対応職員から説明 ~14 説明終了	A	 QRコードが2枚でてきた
10:15	市民課 8番窓口 ↓ 国民健康保険 課24番窓口	移動			
10:17	国民健康保険 課24番窓口	マル福	10:17~待ち時間なしで窓口へ 説明 後日再申請に来るか、電子申請を案内される 25番窓口を案内される	A、B	

2 各チームケース別報告④ タイムライン②

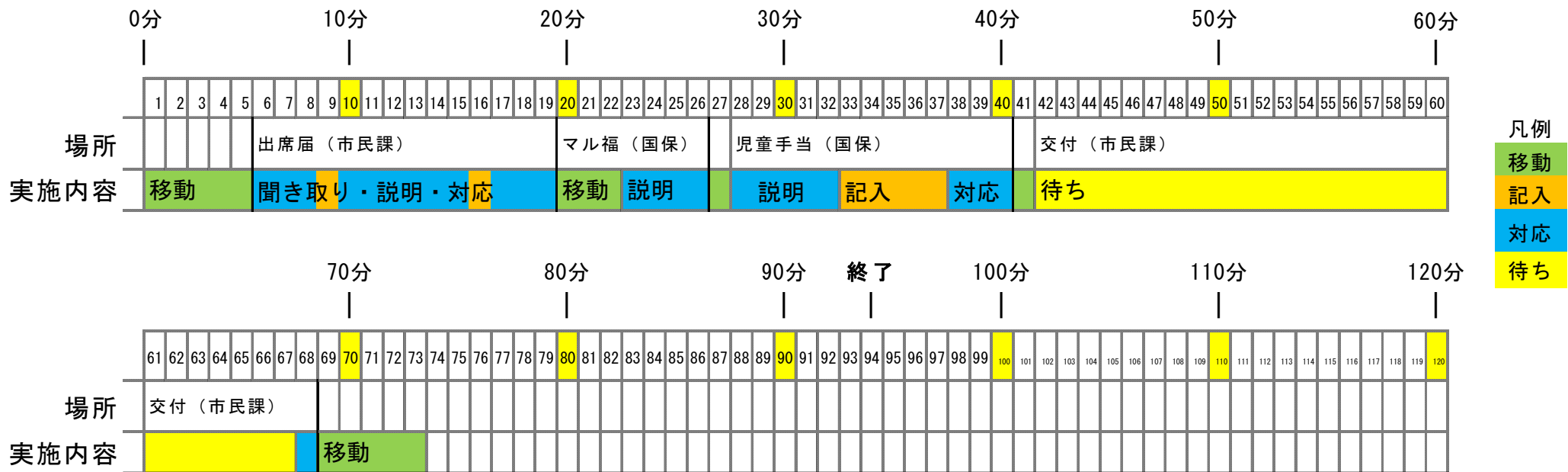
出生 38

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
10:21	国民健康保険課24番窓口 ↓ 国民健康保険課25番窓口	移動	移動		
10:21	国民健康保険課25番窓口	児童手当	番号札を渡されたが、待ち時間なしですぐ案内される ～35 説明	A	 字が小さい
10:35	国民健康保険課25番窓口 ↓ ロビー	移動	※10:00時点で住民票待ち時間が1時間と案内される		 待ち時間が分からない
11:03	市民課1番窓口	住民票の交付	～03 各種交付 手続き終了	A	
11:03	市役所 ↓ 家	移動	～08 帰宅		

タイムチャート・数値

出生 39

タイムチャート



数值

項目	数値	項目	数値	各工程の合計時間	
訪れた窓口	4	対応職員	5	移動	15分
手続の種類	4	書いた用紙の種類	4	待機	25分
氏名を書いた数	5	住所を書いた数	5	説明・処理	26分
生年月日を書いた数	4	もらったパンフレットの種類	7	記入	7分
歩数(距離)	578歩	全所要時間 1時間13分			

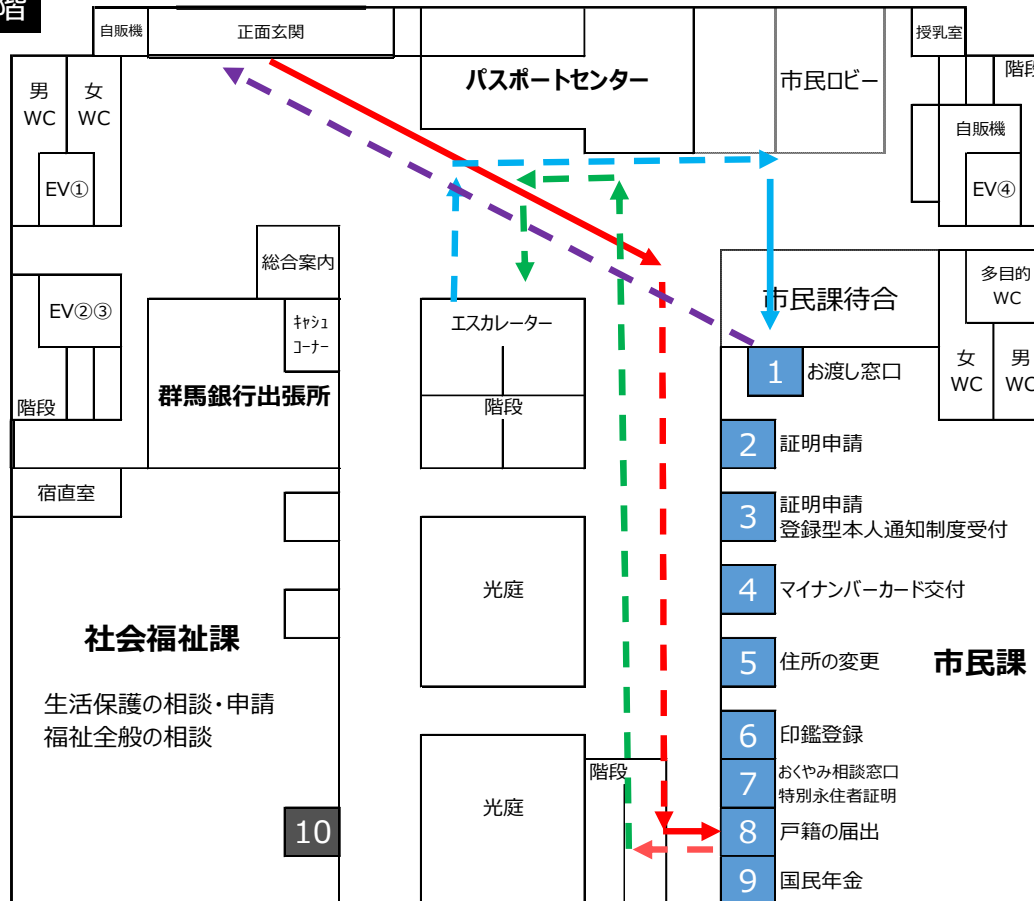
全所要時間 1 時間 1 3 分

2 各チームケース別報告④ 導線（レイアウト）

出生 40

【本庁舎】

1階



- ①出生届住民票交付申請 →
- ②福祉医療相談 →
- ③児童手当申請 →
- ④住民票受取 →
- ⑤帰路 →

2階



課題（気づき）

- 1 待ち時間の案内（目安や順番等）がなく、各個人の待ち時間が分からないため、案内を具体的にしてほしい。

原因・理由

- ①表示文字が小さく見づらい。
- ②各種手続きの目安の掲示がない。
- ③自分が何番目に呼ばれるかが表示されていない。



- 2 各種チェックリスト（ケースに応じた必要手続きが分かるもの）がないため、手続きに必要な書類や時間の目処が立たない。

原因・理由

- ①見やすく分かりやすいチェックリストが各種手続きごとにない。
- ②HPも分かりづらい。
- ③来庁前のイメージがつかない。



- 3 手続きする（回る）窓口が多く、負担になる。
また、同じ説明を各窓口で繰り返すことにより、ストレスが溜まる。

原因・理由

- ①ワンストップ窓口でない。
- ②各種手続きごと移動が必要になる。
- ③庁内での情報連携が不十分。



ありたい姿（理想像）

- 1
- ・番号表示が一目で分かりやすい。
 - ・各種手続きの目安時間の掲示物がある。
 - ・手続きの待ち時間を個人のスマホで確認できる。
 - ・総合案内に各種手続きの目安時間表示機器の設置。

- 2
- ・各種手続きのチェックリストがある。
（手続き必要な窓口の案内、持ち物等の記載有）
 - ・見やすく、分かりやすいHPの作成。
 - ・窓口の書類を事前提出受付可。
 - ・オンラインにて各種手続きが完結できる環境作り。

- 3
- ・1つの窓口で手続きが完結できるワンストップ窓口を開設（全て受付可能）。
 - ・庁内での情報連携が整備されており、来庁者がどの手続きが必要なのかを職員がシステム内で確認可能。

優先区分	時間・案内	書式	情報発信
<u>すぐできること</u>	・案内時間目安の掲示物作成	・チェックリストの作成	・書類忘れ、手続き漏れ防止のためHP改善
<u>1年以内</u>		・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） ・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）	・手続きワンストップ窓口の創設
<u>2年以内</u>		・書式の改善（条例見直し）	
<u>希望・願望</u>	・順番管理システムの導入及び統一	・オンライン対応できる申請を精査 ・オンライン対応可能システムの導入	・窓口専用の部署を設置（1F）

マイナンバーを利用した書かない窓口の実現

1 課題・背景

- ・ 同じことを何回も書かされる

2 理想像

- ・ 書かない窓口を実現
(ワンストップ窓口)

3 施策の概要

- ①ルール（条例）の改定
- ②申請書類の書式統一

4 体制・ロードマップ

関係法令等の確認
関係課会議

素案作成



ルール・書式改定



改定周知共有



チェック改善



書かない窓口の実現

2 各チームケース別報告

その5 「おくやみ相談」班

社会福祉課	近藤 充
下川淵市民サービスセンター	
	渡根木 優子
行政管理課	持田 一浩
障害福祉課	亀井 慎太郎
学務管理課	糸井 みなみ
市民課	岩田 修

窓口体験調査実施結果報告書

2 各チームケース別報告⑤ ペルソナ・ユースケース

おくやみ相談

44

渡辺翔太は、前橋市に住んでいた別居の父が他界し、葬儀を済ませたばかり。忌引き中に諸々手続きを行うべく市役所に来庁し、おくやみ相談窓口を利用。

ペルソナ

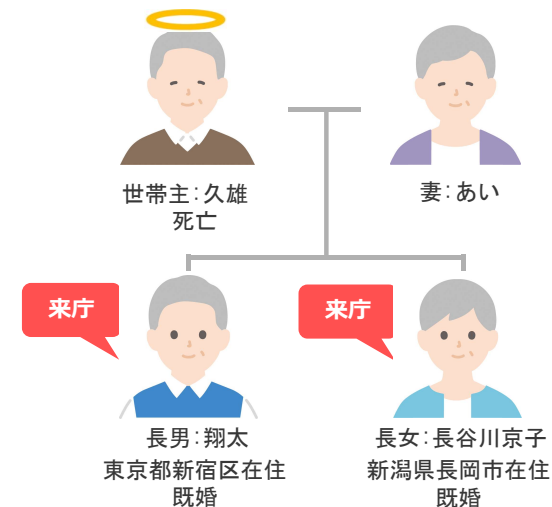
	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	健康保険
1	わたなべ ひさお 渡辺 久雄(79)	昭和20年3月14日	男	世帯主	あり	無職	後期
	身体障がい者手帳3級所持						
2	わたなべ あい 渡辺 あい(76)	昭和23年10月9日	女	妻	あり	無職	後期

その他の家族

3	わたなべ しょうた 渡辺 翔太(47)	昭和52年7月14日	男	長男	あり	団体職員	社保
	既婚 東京都新宿区霞ヶ丘町3-1在住 本籍は新宿区						
4	はせがわ きょうこ 長谷川 京子(43)	昭和56年12月4日	女	長女	あり	病院勤務	社保
	既婚 新潟県長岡市千歳1-3-100在住 本籍は新潟市						

ユースケース

- ① 死亡者の妻である母は自宅にいる。これまで行政手続関連は死亡した父が行っており、母は疲労困憊のため子の2人が来庁した。
- ② 死亡届は葬祭業者が代行して提出済み、葬儀後火葬許可証と「ご遺族の方へ」を渡されていた。
- ③ 持参したもの（父の印鑑登録証、マイナンバーカード、介護保険証、後期高齢保険者証、身体障害者手帳3級（ペースメーカー埋め込み）、年金手帳は見つからず。
- ④ 父母ともに後期高齢保険者で母は引き続き加入。
- ⑤ 父は60歳まで会社務め、以降は年金生活。母は専業主婦で現在年金のみで生活。
- ⑥ 土地家屋は父名義で、固定資産税も父が払っていた（納付書払い）。所有物件のうち、家屋は未登記家屋である。相続人の中で誰が相続するか話していない。
- ⑦ 父名義のトラクター有り。母も使用している。（畑は親族のものを借りており、本人名義の畑は所有せず）
- ⑧ 忌引きの期間中に全て片付けたいが何をしたいかが不明。
- ⑨ 翔太は母を自分のところで引き取っても良いと考えているが、妻や家族に相談していない。



【本日の日付】	令和7年1月30日（木）
【死亡日】	令和7年1月24日（金）
【死亡届出日】	令和7年1月26日（日）
【死亡届出地】	前橋市
【届出人・喪主】	渡辺 翔太
【火葬日】	令和7年1月27日（月）
【火葬場所】	前橋市斎場
【死亡者住所】	前橋市表町2丁目12番1号
【死亡者本籍】	前橋市表町2丁目12番1号

2 各チームケース別報告⑤ タイムライン①

おくやみ相談

45

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
10:05 ～ 10:12	家出発 ～ 市民課 7番窓口（おくやみ）	おくやみシート 本人確認 今後の手続きについて	市役所に到着 10:09 7番窓口で直接職員に声をかける 10:12対応開始 おくやみシートの記入、記入時間3分 本人確認、コピー等約1分 今後の手続きについて、冊子を基に説明、11分 10:33 手続き終了	A	発券機に気付かずにカウンターに向かっていたが、丁寧な対応だった 
10:34 ～ 10:41	市民課 7番窓口（おくやみ） ～ 9番窓口（年金）	未支給年金の申請 受け取りの説明	7番窓口（おくやみ）から9番窓口（年金）に到着し、番号札を受ける。 10:34対応開始 申請書の記入、記入時間4分 今後の年金受取の流れについて説明、説明時間2分 10:41手続き終了	A	同じ課の手続のために再度発券機を押して待つ必要があった 対応は丁寧だった 
10:50 ～ 11:01	9番窓口（年金） ～ 23番窓口（国民健康保険課）	後期高齢医療の手続き	9番窓口（年金）から23番窓口（国保）に到着し、発券機で番号札を受ける。 10:44 10:50窓口対応開始 本人確認等、4分 申請書の説明、説明時間2分 申請書の入力、2分 変更連絡票の説明、記入、1分 11:01手続き終了	A	発券機が分かりやすい位置にあり、スムーズに番号札がとれ、説明も分かりやすかった 
11:04 ～ 11:09	23番窓口（国民健康保険課） ～ 37番窓口（介護保険課）	介護保険証の手続き	23番窓口（国保）から37番窓口（介保）に到着し、発券機で番号札を受ける。 11:02 11:04窓口対応開始 おくやみシートの確認、1分 介護保険料の還付金の申請及び説明、3分 11:09手続き終了	A	発券機は分かりやすい位置にあった。説明も分かりやすかった 

2 各チームケース別報告⑤ タイムライン②

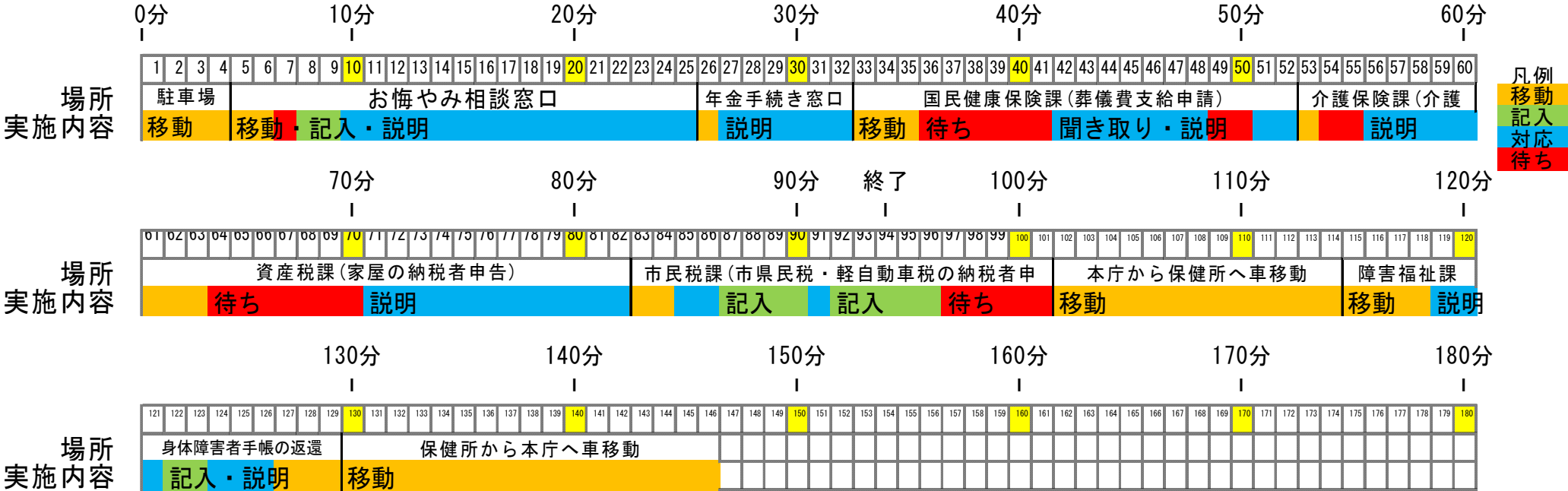
おくやみ相談

46

時刻	場所	イベント	詳細	対応職員	手続等の様子(写真)
11:19 ~ 11:31	37番窓口(介護保険課) ~ 32番窓口(資産税課)	家と土地の固定資産に係る名義変更その他手続き	34番窓口(市民税)に向かい、到着。11:13 待つ間に混んできたため、32番窓口(資産税)に移動 11:18 対応開始 11:19 名義変更申請書の記入、説明、4分 家屋登記変更手続きの説明、7分 手続き終了 11:31	A	発券機が無く、直接窓口で声をかけなければならなかった。 説明が専門的だった
11:33 ~ 11:50	32番窓口(資産税課) ~ 34番窓口(市民税課)	名義変更 トラクターに関する手続き	32番窓口(資産税課)から34番窓口(市民税課)に到着し、番号札受取り、待つ。11:31 対応開始 11:33 名義変更申請書記入、説明、4分 トラクターに関する手続き、5分 本人確認、証明証発行待ち、5分 手続き終了 11:50 午前中終了 11:51	A	番号札が置いてある位置が分かりにくかった。 説明は分かりやすかった
13:00 ~ 13:17	市役所 ~ 保健所 障害福祉課窓口	市役所から保健所へ移動 保健所駐車場から障害福祉課窓口へ	市役所出発13:00 保健所到着13:13 障害福祉課窓口到着13:17		障害福祉課が保健センターではなく、保健所の建物だった
13:17 ~ 13:48	保健所 障害福祉課窓口 ~ 家到着	障害者手帳の返却	対応開始 13:17 本人確認、返還届の記入、4分 返還に関する説明、3分 対応終了 13:25 障害福祉課窓口出発 13:25 保健所出発 13:28 家到着 13:48	A	説明は丁寧だったが、車で移動してまで行う手続なのかは疑問だった



タイムチャート



数値

項目	数値	項目	数値	各工程の合計時間	
訪れた窓口	7	対応職員	7	移動	52分
手続の種類	7	書いた用紙の種類	4	待機	23分
氏名を書いた数	12	住所を書いた数	7	説明・処理	58分
生年月日を書いた数	5	もらったパンフレットの種類	10	記入	13分
歩数(距離)	1556歩(約1km)			全所要時間 2時間26分	

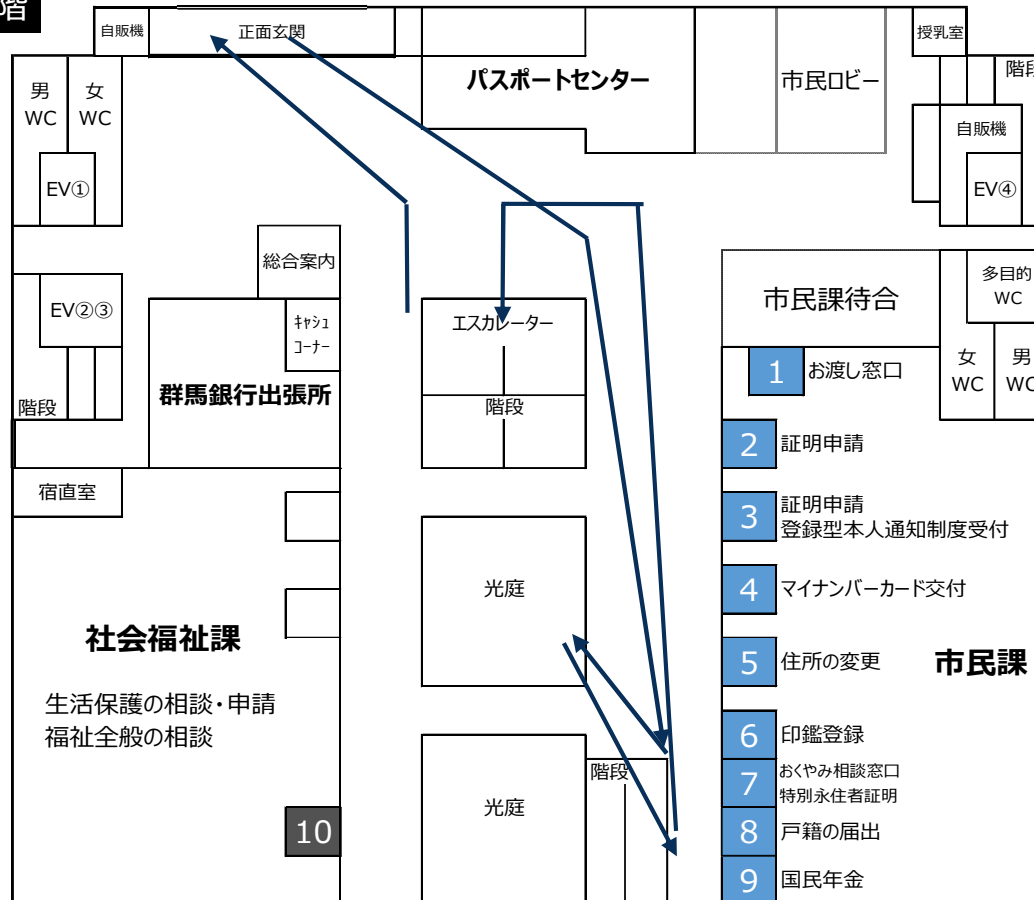
2 各チームケース別報告⑤ 導線（レイアウト）①

おくやみ相談

48

【本庁舎】

1階

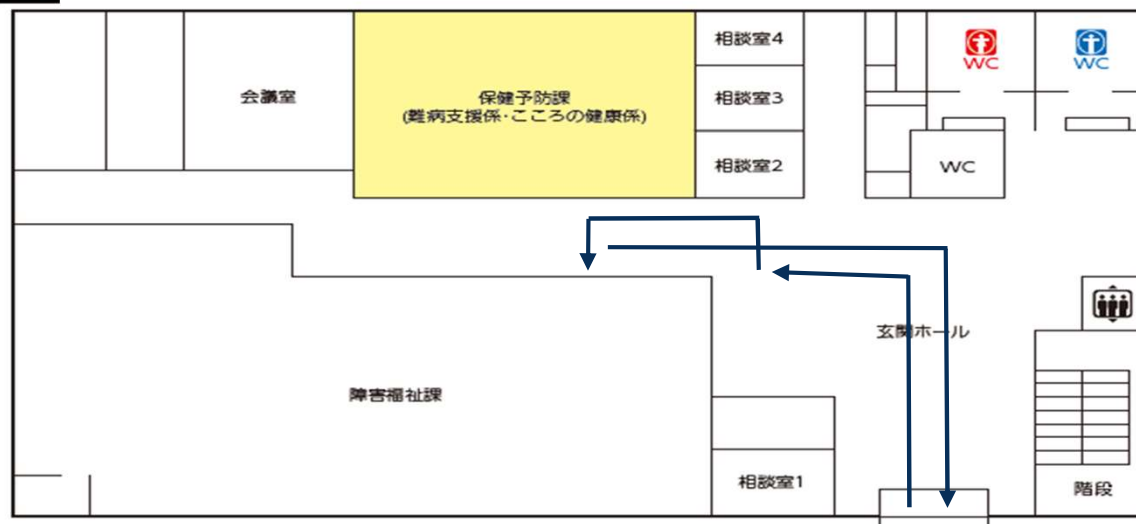


2階

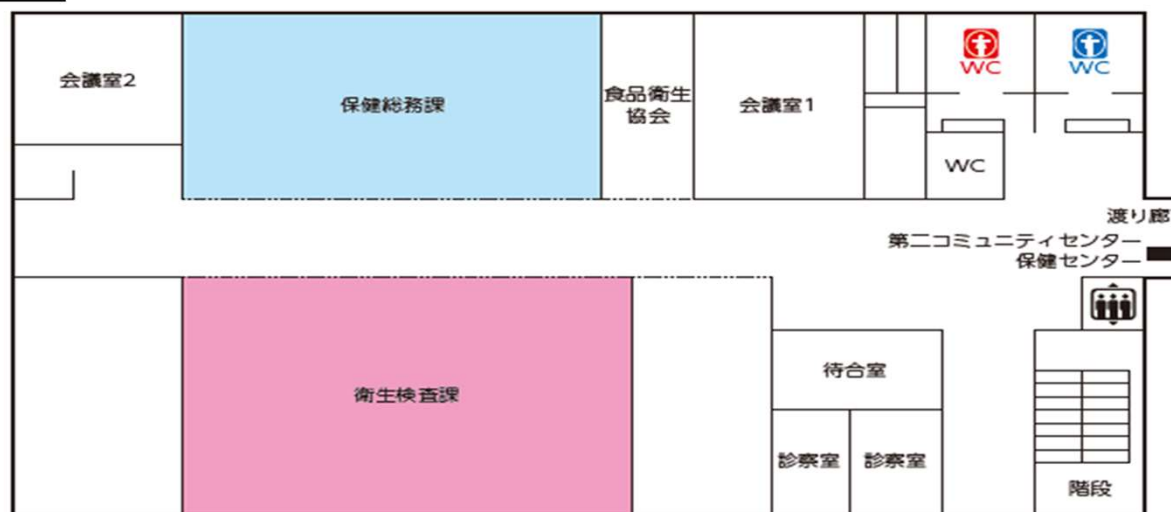


【保健所】

1階



2階



課題（気づき）

1 本庁のみで手続きが完了しないこと

原因・理由

障がい者関係窓口が保健所
あり、本庁舎には窓口すら無い



2 何度も住所・氏名を書くことと 都度都度の本人確認が面倒

原因・理由

各課で手続き内容に差異があり、
それぞれで申請、本人確認が必要なこと



3 本当に窓口に行く必要があるのか？

原因・理由

窓口体験調査をしたことで対面
での手続きの必要性が感じられ
なかったため



ありたい姿(理想像)

1 庁舎を移動すること無くワンストップで
手続きが完了すること
窓口（手続き）職場をワンフロアに統合
する

2 一度の本人確認で窓口ごとの本人確認を省
略するとともに、はじめの窓口において該
当者情報を入力し各課とデータ連携
該当データから各種申請書を用意し、書く
という作業を減らす

3 オンラインでできることはオンライン手続
に移行させる

優先区分	オンライン手続き	申請書及び本人確認	窓口集約
<u>すぐできること</u>			・来庁者に対し同一課内での席異動をやめる
<u>1年以内</u>	・おくやみに関する手続きシミュレーションをHPに掲載 ・オンライン申請書（統一したもの）を作成してHPの掲載	・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 ・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 ・各課でのみ運用しているデータを担当課で共有	・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 ・機構改革
<u>2年以内</u>	・各種手数料のキャッシュレス決済及びオンライン上での決済システムの運用開始	・本人確認用の顔認証システムの導入 ・死亡した者のマイナンバーカードを使用した各種申請書が一括で出力されるような機器導入	
<u>希望・願望</u>	・手続自体を不要とする ・市役所に出向かずにスマホひとつで手続きが完了すること		・ワンフロアでワンストップでおくやみ手続きを完了できる

誰にでも優しく負担を感じない、おくやみ手続き

1 課題・背景

おくやみに関しての手続きは、同一の内容や名前を何度も記入することが多く、手続きによっては本庁舎以外への移動もある。親族が亡くなったばかりの来庁者に対して負担が大きい

2 理想像

現実的な理想像

- ① 手続きの簡素化を図り、1回の手続きに関して時短を図る
- ② 申請書を自筆することがないようにするとともに、ワンストップ窓口とする

実現してほしい理想像

来庁しないで手続きが完了する

3 施策の概要

- ・ 市役所窓口を回る際は、最初の手続き窓口で本人確認済証（仮）を交付することで窓口ごとの本人確認を無くす
- ・ また来庁者には何度も申請書を書かせず
- ・ 各種手続きに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する
- ・ 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を作る。究極はすべての手続をオンライン化を目指す。

4 体制・ロードマップ

時短、簡素化に向けて

おくやみに関する手続きがある部署と協力して段階的に必要な改善点をリストアップ
優先順位をつけ、実行順を決定



書かない窓口に向けて

各手続き窓口で申請書作成支援システムの導入



ワンストップ窓口の実現に向けて

死亡者データを入力することにより各課へデータ反映をさせるシステム構築をする。機構改革によりライフイベント総合窓口課を新設（仮）



行かない市役所にするために

市民が自分でオンライン申請できるシステムに見直しを図る
分かりやすいガイドラインや動画を提供

3 窓口フロントヤード改革計画の進め方

窓口体験調査実施結果報告書

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。

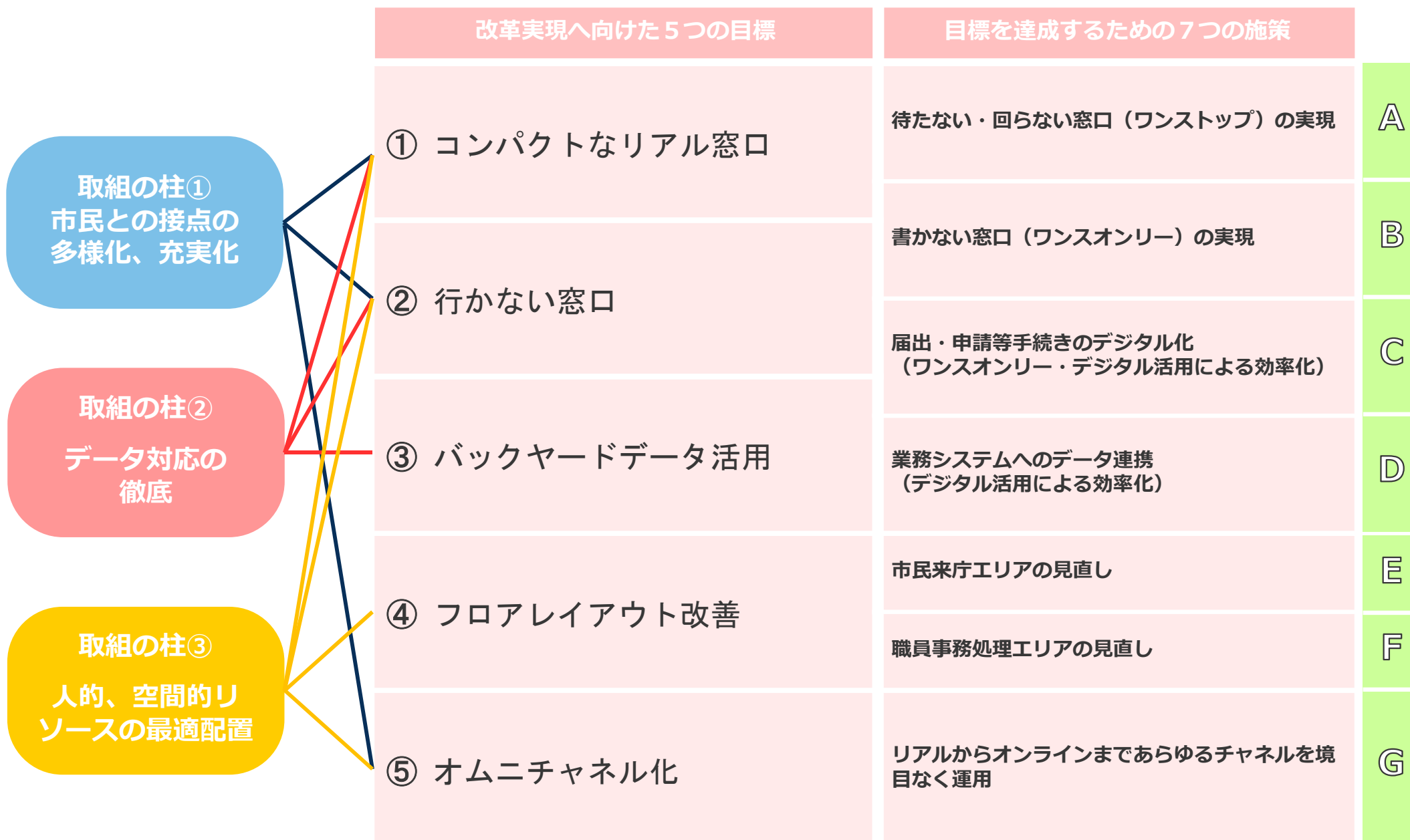
待合スペースは1箇所に集約し、そこから各番号窓口に行けるようにすべきではないか。特に記載台が点在していることと合わせ、改善が必要。情報量が多く、何の手続きが必要かわかりにくい、探しにくい。少なくとも高齢者には無理だと思う。

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



3 窓口フロントヤード改革計画の進め方

施策提言に対する考え方

各チーム提言と計画における7つの施策との整合

55

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

3 窓口フロントヤード改革計画の進め方

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

57

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、職員エリア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	－	R7年8月実施 (R8年度予算要求前を目途に)

3 窓口フロントヤード改革計画の進め方

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

58

【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)

59

凡例・・・“a”“b”等=対応職員、=職員対応必須形態、=システム処理

①	市民課			国民健康保険課			ごみ政策課		
	窓口	バックヤード		窓口	バックヤード		窓口	バックヤード	
処理手順	住民係 ① a ●分  届出 【住→窓】 ・転入届 ・転出証明書（住民票の記載等に必要な資格確認書類）			福祉医療係 ① a ●分  保険情報確認 【住→窓】 ・子どもの保険情報が分かるもの			ごみ減量係 ① a ●分  転入による「ごみカレンダー」受取の申し出（口頭）		
	② a ●分  内容確認				② a ●分  保険情報入力、申請書出力		② a ●分  居住地（〇〇町）について確認（口頭）		
	③ a ●分  本人確認 【住→窓】 ・個人番号カード			③ a ●分  来庁者確認、申請書記入 【住→窓】 ・来庁者の身分証明書			③ a ●分  該当する居住地の家庭用資源・ごみ収集カレンダーを手渡し 【窓→住】 ・ごみ収集カレンダー		
		④ b ●分  入力・照合							
		マイナンバーカード係 ⑤ c ●分  個人番号カード券面更新		⑤ a ●分  福祉医療費受給者証交付 【窓→住】 ・福祉医療費受給者証					
	⑥ c ●分  個人番号カード受取 【窓→住】 ・個人番号カード								
総職員数				総職員数			総職員数		
●人				●人			●人		
総所要時間				総所要時間			総所要時間		
●分				●分			●分		
総書類枚数				総書類枚数			総書類枚数		
3				3			1		

3 窓口フロントヤード改革計画の進め方

施策提言に対する考え方

60

「子連れ世帯の転入」を例とした手順等の見える化、BPRの具体

凡例・・・“a”“b”等=対応職員、=職員対応必須形態、=システム処理

処理 手順	学務管理課			こども支援課（児童手当）			こども支援課（母子手帳）		
	窓口		バックヤード	窓口		バックヤード	窓口		バックヤード
	就学支援係			子育て給付係			地域子育て係		
	① a ●分  本人確認 【住→窓】 ・保護者の身分証明書			① a ●分  本人確認 【住→窓】 ・個人番号カード			① a ●分  本人確認 【住→窓】 ・母子手帳 ・妊婦受診券(前住地)		
	③ a ●分  届出（前橋支援学校の子） 【住→窓】 ・指定学校変更申立書						② a ●分  対象者検索		
							③ a ●分  内容確認		
				④ a ●分  届出 【住→窓】 ・児童手当認定請求書 ・通帳のコピー			② a ●分  申請書、同意書、アンケート記入 【住→窓】 ・申請書 ・同意書 ・アンケート		
							③ a ●分  対象者検索、 妊娠状況登録		
				④ a ●分  内容確認					
						④ a ●分  受診券作成			
			⑤ a ●分  入学通知書発行			⑤ a ●分  内容確認			
						⑥ a ●分  受理			
						⑤ a ●分  内容確認→発行→ 股脱シール貼付→交付 【窓→住】 ・差替え後受診券			

3 窓口フロントヤード改革計画の進め方

施策提言に対する考え方

61

「子連れ世帯の転入」を例とした手順等の見える化、BPRの具体

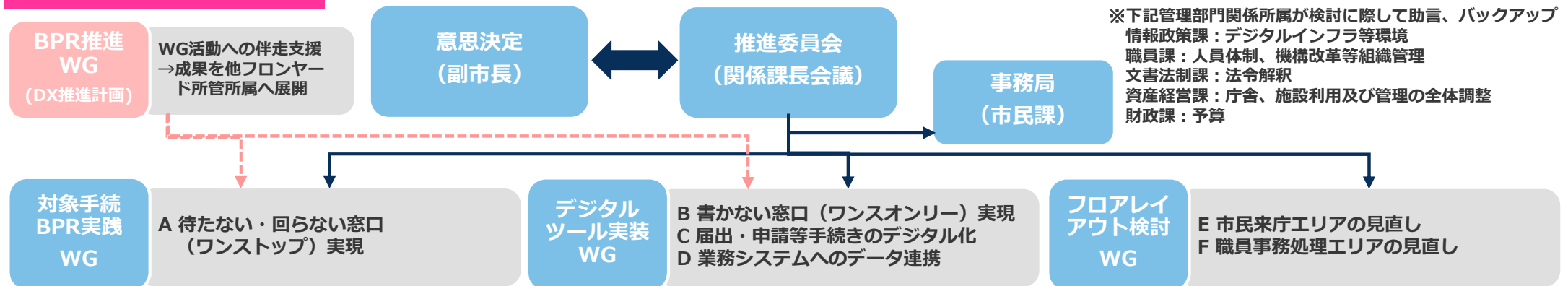
凡例・・・“a”“b”等=対応職員、=職員対応必須形態、=システム処理

③	こども施設課		障害福祉課	
	窓口	バックヤード	窓口	バックヤード
	施設管理係 ① a ●分  入所申込手続に関する案内 ※申込受付期間外のため、 手続の説明とともに必要 書類を渡して案内終了 ※事前問い合わせがなかつ たとすると4月からの入 所を3月上旬に受け付け る（転勤理由）	※申込受付後の動き ② a ●分  対象者検索 ③ a ●分  内容確認 ④ b ●分  入所審査 ⑤ c ●分  施設調整 ⑥ d ●分  入所決定処理 ⑦ d ●分  内定電話連絡 ⑧ e ●分  保育料算定 ⑨ e ●分  入所決定通知書発行・交付 【窓→住】 ・入所の手引 ・入所申込書	福祉サービス係 生活支援係 ① a ●分  本人確認 【住→窓】 ・身分証明書 ④ a ●分  届出 【住→窓】 ・居住地変更届 ・交付申請書 ⑦ a ●分  障害者福祉のあらまし 説明 【窓→住】 ・障害者福祉のあらまし ⑧ a ●分  車椅子、放デイ等申請 手続き 【住→窓】 ・変更届 ・申出書	② a ●分  対象者検索 ③ a ●分  内容確認 ⑤ a ●分  障害者福祉のあらまし 作成 ⑥ a ●分  内容確認 手帳修正
処理 手順	総職員数	総所要時間	総職員数	総所要時間
	●人	●分	●人	●分
		総書類枚数		総書類枚数
		2		6

【フロントヤード改革推進クレド（案）】

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

推進体制



※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

WGメンバー選出所属長により構成、必要に応じて随時招集し、決定事項等を副市長に報告、さらに必要に応じ調整会議に諮り、庁議報告