

窓口フロントヤード改革(市民の利便性向上と業務効率化のためのアプローチ) 概要版

R6.11.12庁議資料
市民部市民課

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」

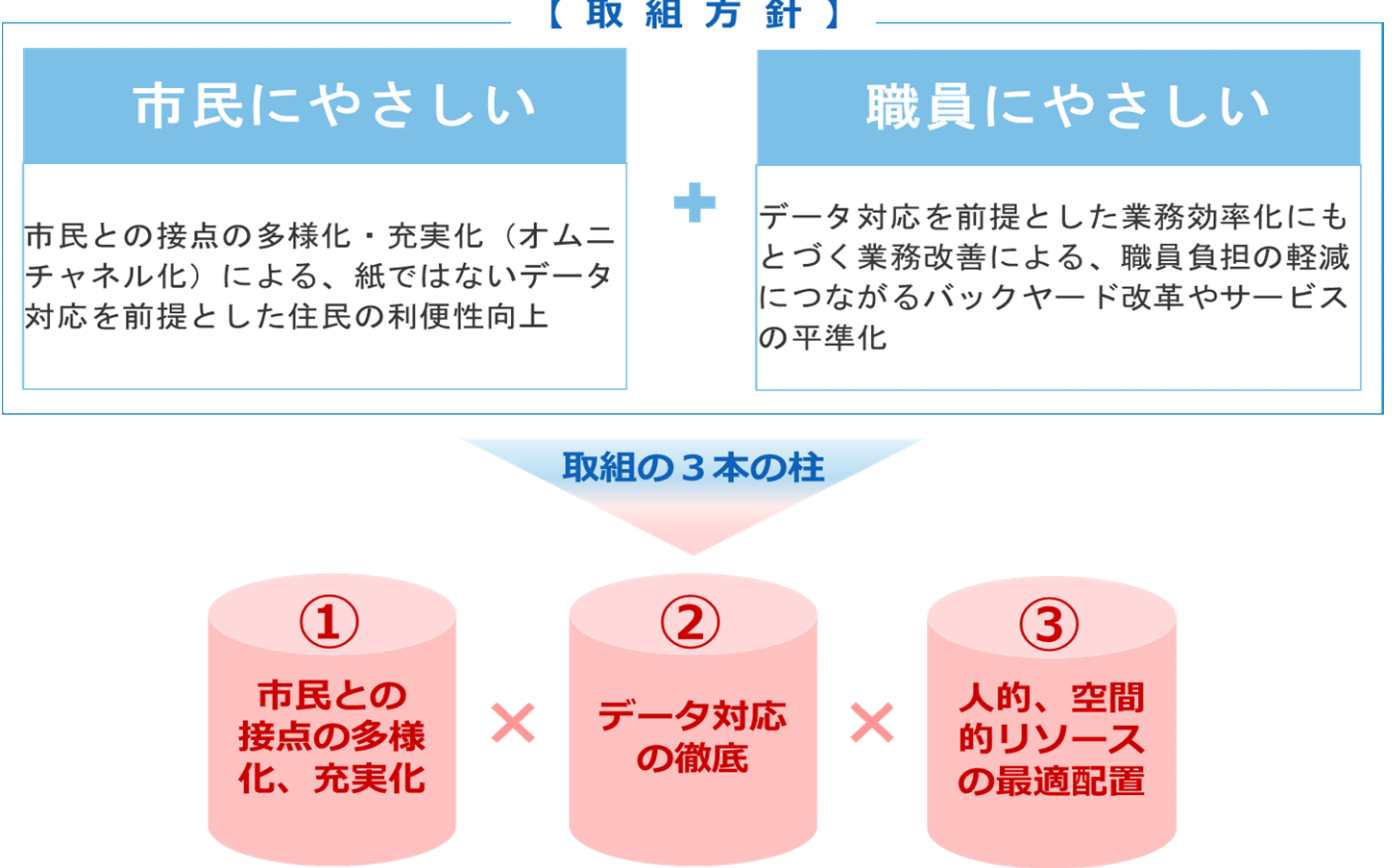
分かりやすく、簡単に手続きの済む、ストレスのない窓口
マイナンバーカードのさらなる利便性強化など、便利なデジタル化による手続き

「市役所改革と市民参加実現へのスタートライン」

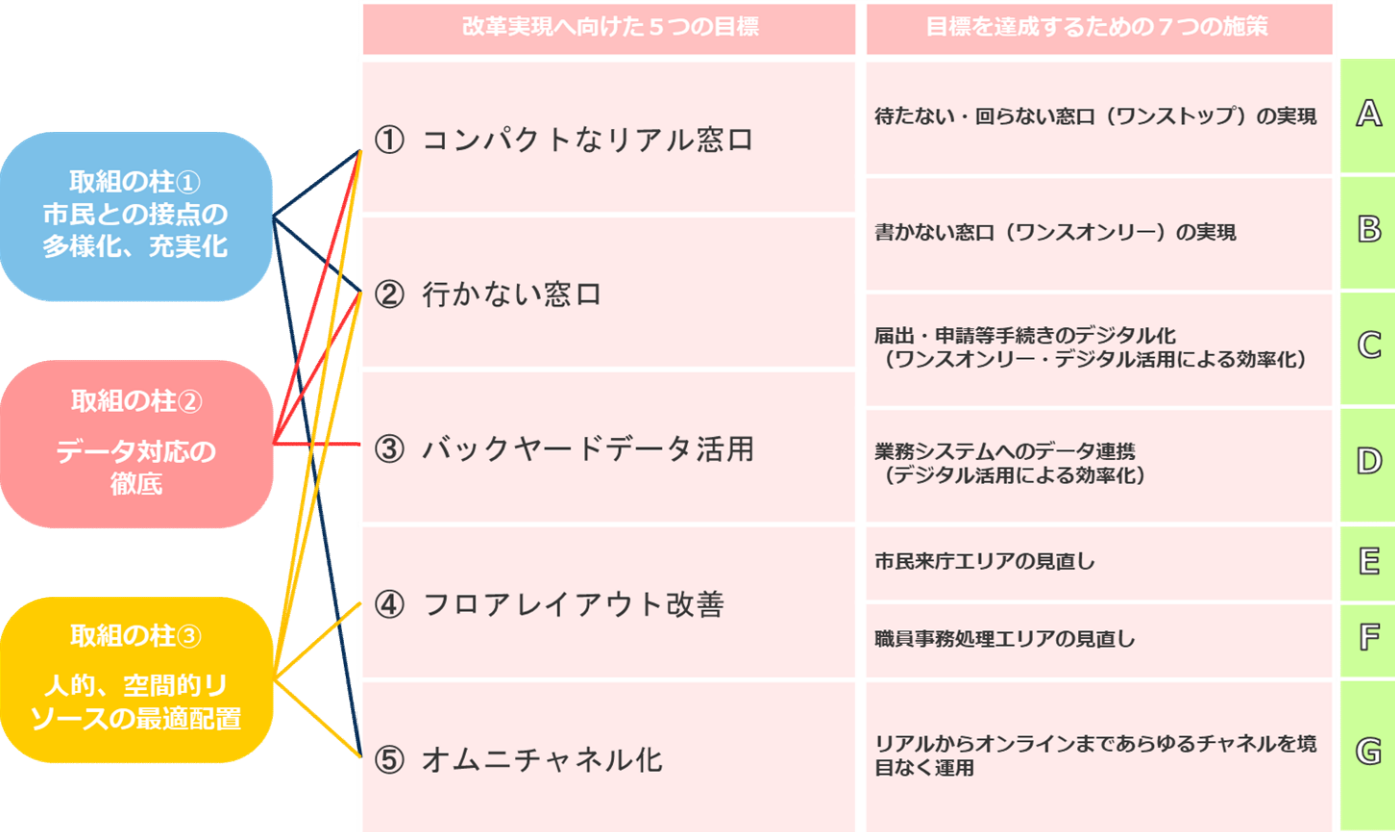
市役所改革と市民参加で、あたらしい前橋へ
前橋市全体の財産である職員が、市民のために力が発揮できる市役所へ



3 取組方針・取組の柱



4 施策の体系



5 個別施策のポイント・KPI・進め方

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

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K P I		
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		
		※関係所属（想定）
Ⅰ 待たない窓口	①受付予約の導入	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K P I				
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	手続所管課・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	手続所管課・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)

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K P I		
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
	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
		KPI
		手続来庁者の滞留時間短縮 職員事務処理時間短縮
		</

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

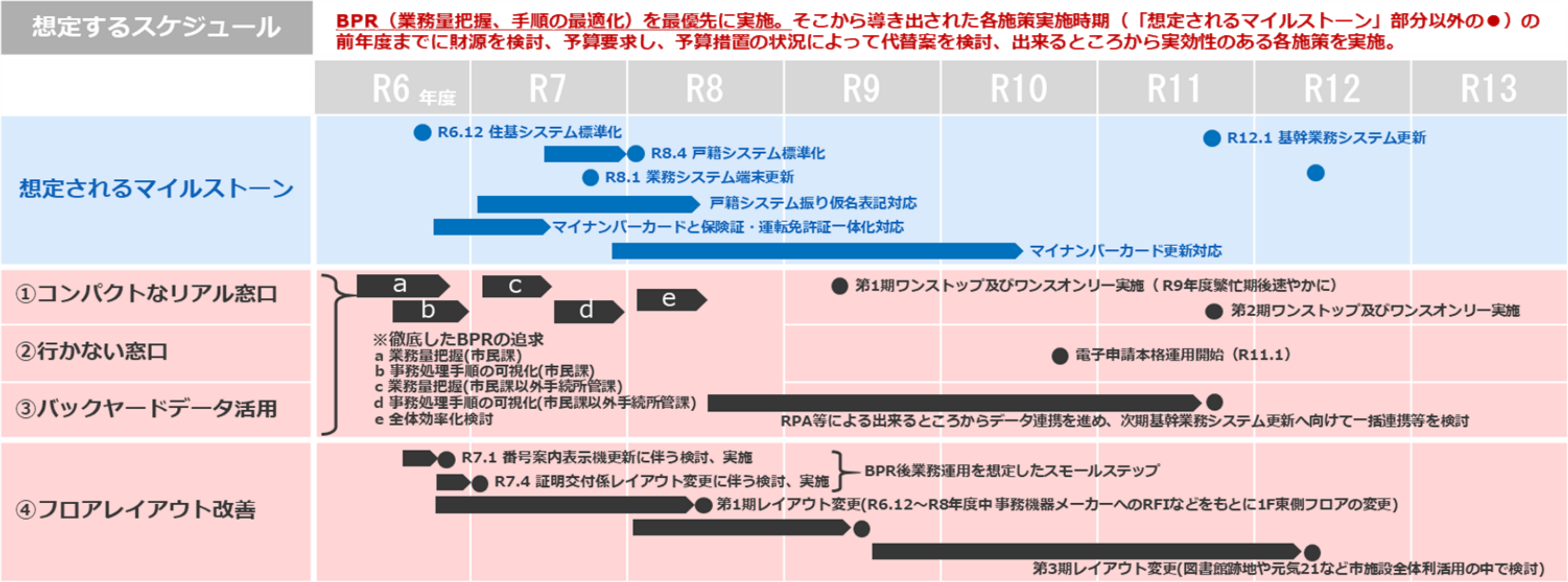
行かない窓口

バックヤードデータ活用

施策のポイント及びK P I				
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				
		※検討の具体的内容	※期待される効果	※関係所属（想定）
①対象手続及び事務処理のBPR		(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	市民の利便性向上・職員事務処理効率化	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		そして・・・		
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		
システム等環境整備費用が見込まれる		住民の利便性向上、職員の業務効率化の効果を充分に説明して予算確保		
		リアルからオンラインまであらゆるチャンネルを境目なく運用する		
		オムニチャネル化へ		

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

