

伊勢崎市窓口整備計画

「誰もが便利に、楽に、分かりやすく、
安心して利用できる窓口」
の実現を目指して

【概要版】

令和6年2月

1 現状の課題

窓口の現状



混雑する市役所



様々な種類の申請書



書き方がわからない



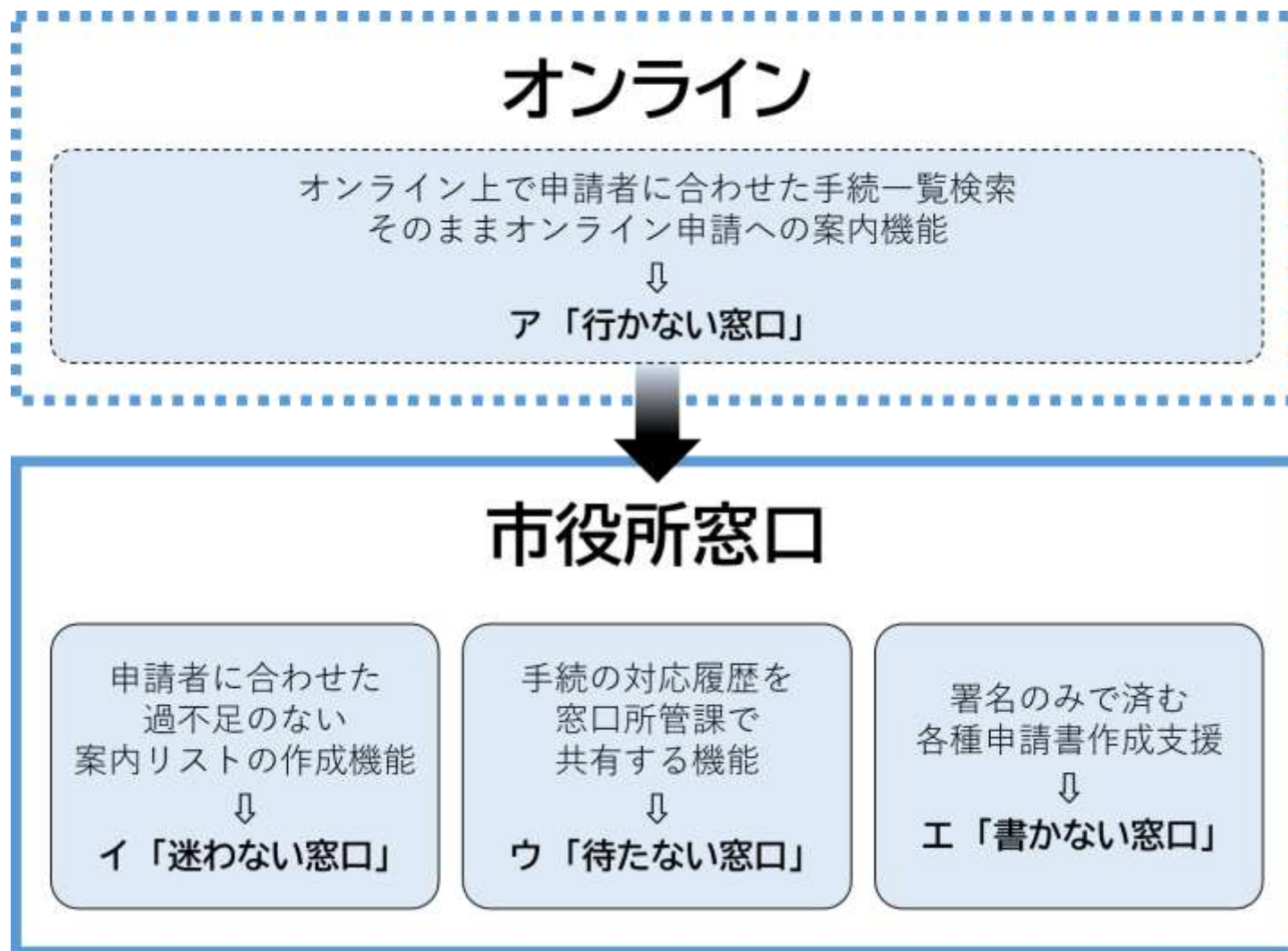
申請書種別	申請書種別	申請書種別
申請書種別	申請書種別	申請書種別
申請書種別	申請書種別	申請書種別
申請書種別	申請書種別	申請書種別

手書きの申請書は
間違いやすい

解決すべき課題

- 必要な手続きがわからない
- どの紙に何を書くのかわからない
- 何度も同じことを書く
- たらい回しにされる
- 待ち時間が長い

課題解決のためのイメージ図



案) 総合窓口の設置、セルフサービスの拡充 等

総務省の掲げる自治体フロントヤード改革図

自治体フロントヤード改革が目指すもの

自治体行政DX 関係

コンセプト

① マイナンバーカードの活用で
住民との接点の多様化
・充実化（オムニチャネル化※）

② 紙ではなくデータ対応

③ 庁舎空間は、
単なる手続きの場所から
多様な主体との協働の場へ

※リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、境目なく運用すること

イメージ

～各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を～

A 自宅で



- ・来庁せずにオンラインで手続き完結
- ・来庁したい時も自宅で簡単予約

i 自宅で予約

ii スマホからオンライン申請



- ✓ 困った時はチャット（有人・ボット）で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認



B 近場で

リモート窓口を活用し、
行政手続き（オンライン申請）をサポート
本庁職員とリモート相談も



郵便局



公民館

C 庁舎で



住民スペースの拡大

住民が集う協働の場
行きたい場所へ

- ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減
- ✓ 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保
- 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ



紙ではなくデータ対応
（対面でもタブレット活用）

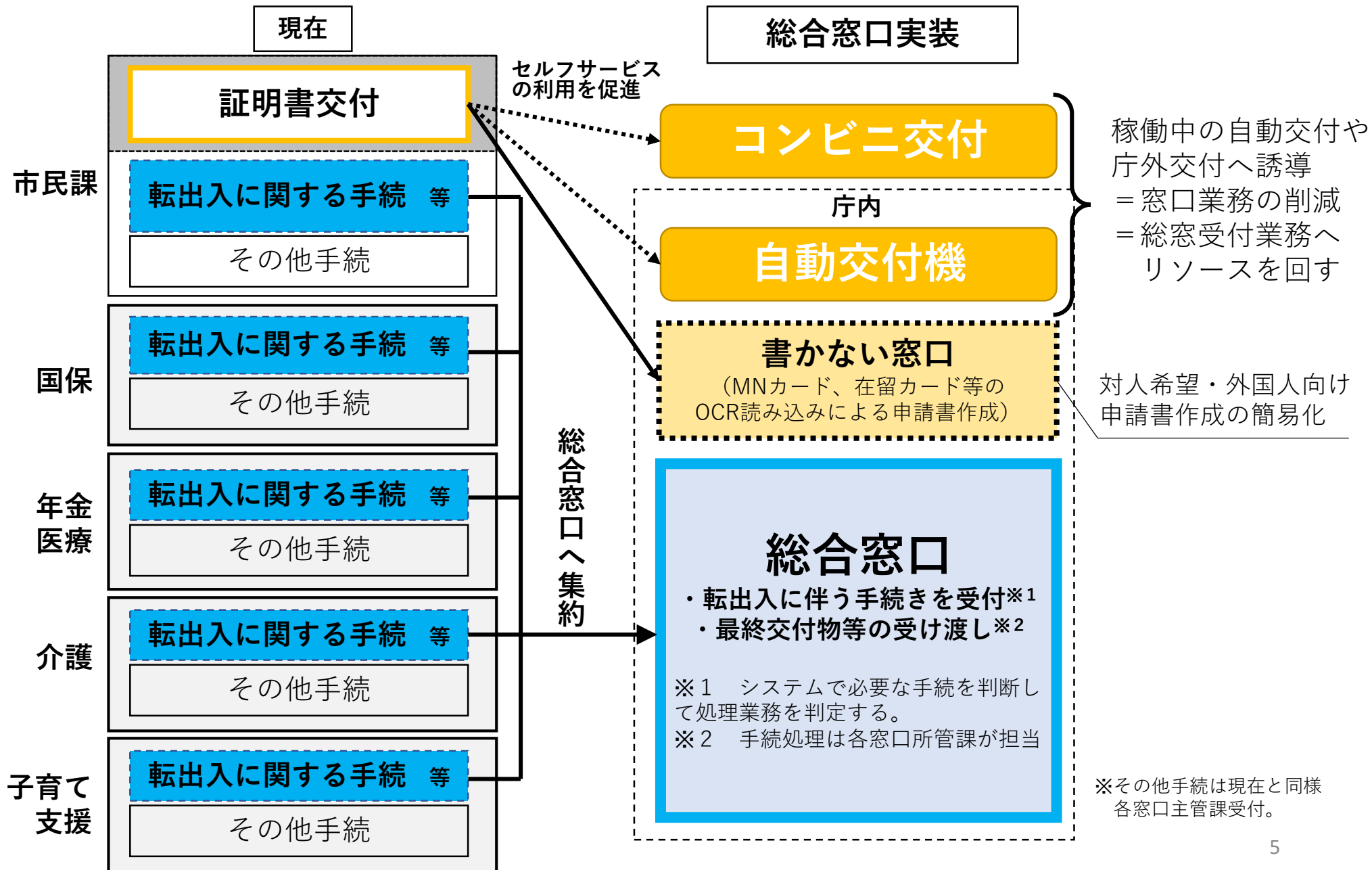
データ処理のための バックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化
・BIツールで分析

データに基づく改善
（データドリブンな行政運営）

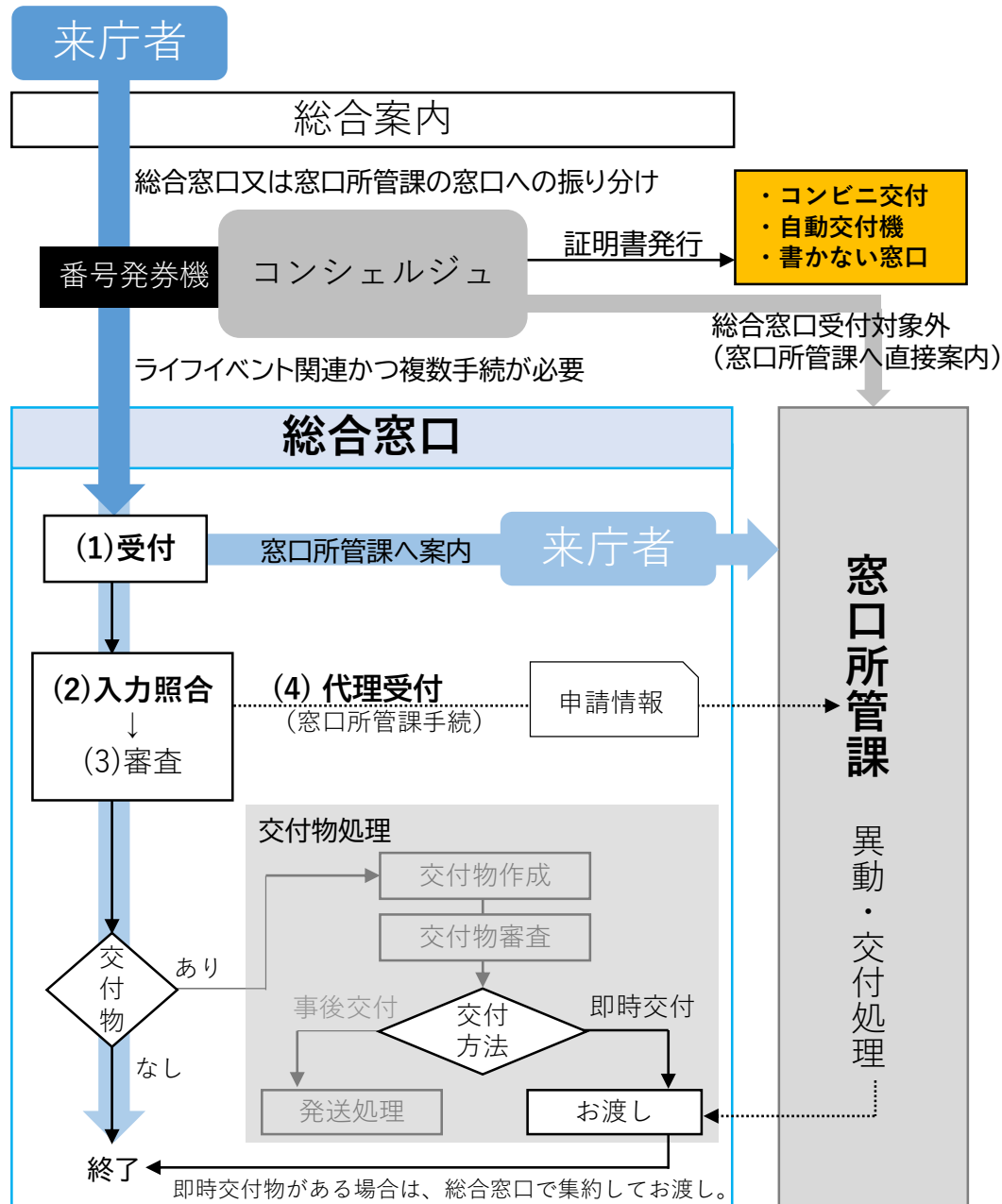


2 課題解決に向けた整理



※その他手続きは現在と同様各窓口主管課受付。

3 想定される総合窓口のフロー



▼総合窓口

- ・ ライフイベント（主に転出入）に起因する複数手続の受付を担う
- ・ 複数手続の申請書作成を担う
- ・ 即時交付物が複数課ある場合は、取りまとめの上お渡しする。
- ・ 各手続の処理は原課が行う

▽窓口所管課

- ・ 総合窓口で受け付けた手続きの実際の処理を行う
- ・ 単独手続の場合は、これまでと同様に各課で受付

3 想定される総合窓口のフロー 受付

総合窓口受付

→各課で事前設定済みの
質問の聞き取り、
システムへの入力を
職員が行う（1問1答）

||

職員に知識が無くても
システムが判断してくれる。

転入聞き取りメニュー

手続きについての質問


前の住所の市区町村で、オンラインで

はい
 いいえ

本人確認書類についての質問

マイナンバーカードをお持ちですか？

はい
 いいえ



引っ越しを
しましたので...

どのような
ご用件ですか？

イメージ図

結果に基づき、

- 必要な手続きを判定→手続きを決定
- 申請書を作成
- 各手続き担当課にはデータ共有（=各課での並行処理が開始）

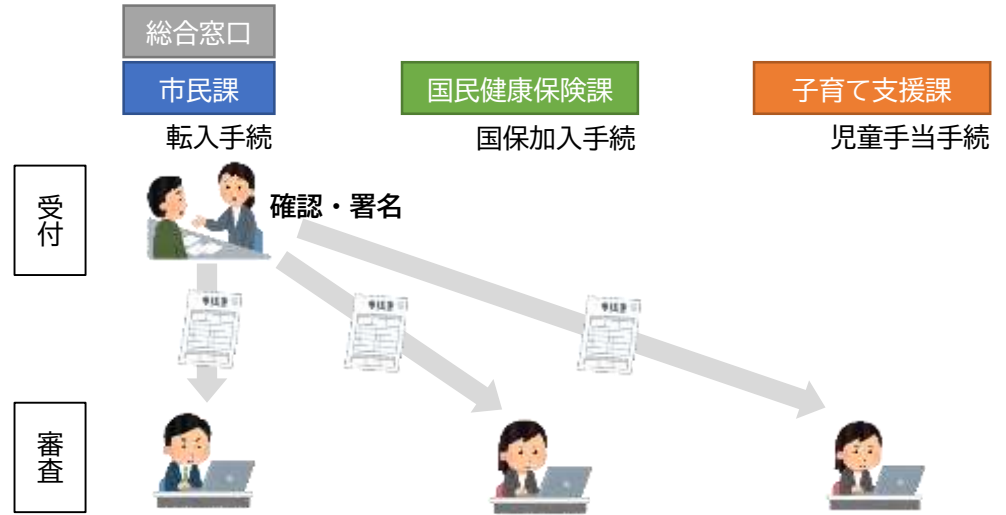
3 想定される総合窓口のフロー

代理受付（各課連携・受付）

履歴共有機能

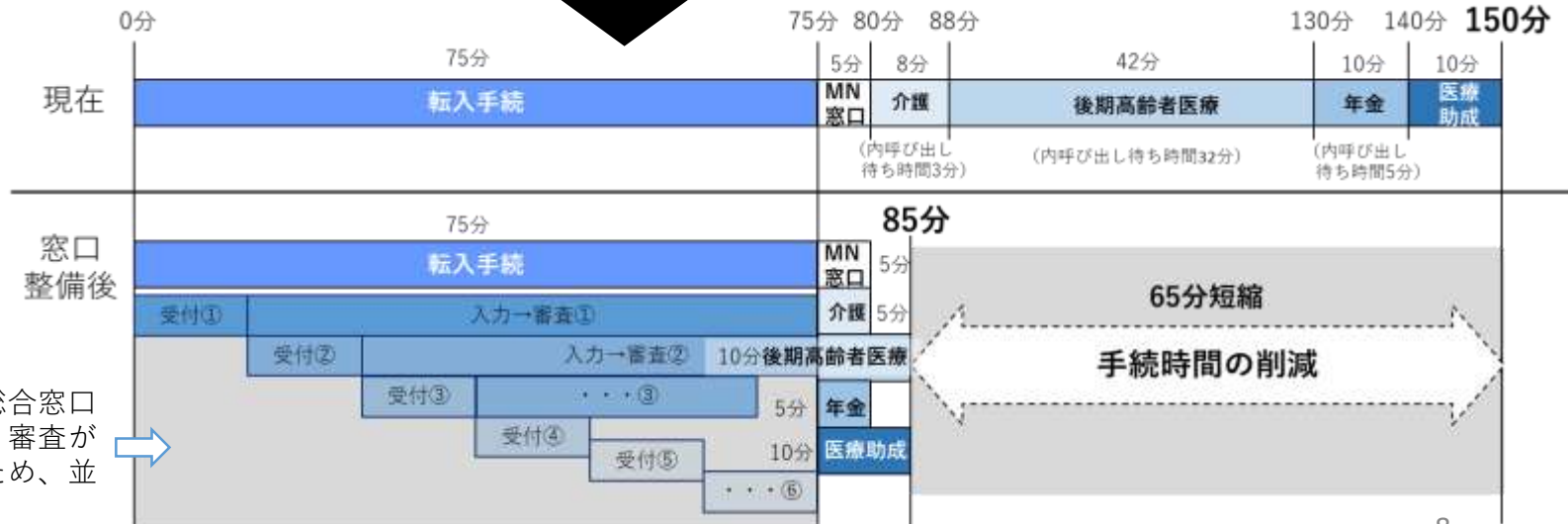
→総合窓口受付後、
判定された手続関係課へ
システムにより
手続情報共有が可能
(共有方法はシステムに
よってそれぞれ)

【書かないワンストップ窓口】



各課での並行 処理が可能に

・各窓口へ案内する
ことになっても、
履歴共有により手続
きがスムーズに



窓口整備後は転入手続＝総合窓口
受付となり、受付、入力、審査が
別職員となる想定。そのため、並
行作業が可能となる。