

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

令和6年2月

伊勢崎市

目次

第1章 窓口整備が求められる背景と課題.....	3
1 窓口整備が求められる背景.....	3
2 窓口サービスを取り巻く現状.....	3
3 伊勢崎市の現状.....	4
4 伊勢崎市における窓口サービスの課題と改善点.....	5
第2章 窓口に対する基本方針.....	8
1 窓口サービスの在るべき姿.....	8
2 導入ポイント(定義と基本方針).....	8
3 窓口整備に当たって必要な観点.....	10
4 具体的な観点に対する取り組み事項.....	11
第3章 総合窓口実装に向けた課題検討.....	13
1 総合窓口の実現に向けた課題.....	13
2 BPRを含むその他の課題.....	13
3 運用体制に関する課題検討.....	13
第4章 総合窓口に対する具体的な取組内容.....	17
1 総合窓口で取り扱う手続範囲の検討.....	17
2 総合窓口の処理パターン(業務フローの考え方).....	19
3 総合窓口での受付の振り分け(番号発券機の活用及びコンシェルジュの配置)	21
4 総合窓口支援システムの導入.....	22
第5章 運用体制と導入効果の考え方.....	26
1 運用体制.....	26
2 整備計画の見直し手法.....	26
3 導入効果の考え方.....	27

第1章 窓口整備が求められる背景と課題

1 窓口整備が求められる背景

(1) これからの市役所の在るべき姿

本市市民向け窓口は混雑が多く見られるものの、具体的な解決方法の意思統一が図られずに来ました。伊勢崎市が今以上の発展を遂げるためには、多種多様な市民ニーズに即した窓口、ひいては市役所となっていく必要があります。

窓口における課題解決のためにプロジェクト・チームが設置され、調査、検討を経て、「必ずしも市役所へ行かずに済む」ことや、「短時間で市役所での手続きが済む」こと、「真に必要とする人が、対面にて十分な相談ができる」こと、を実現する必要があることが分かりました。

その結果、「行かない」、「迷わない」、「待たない」、「書かない」窓口からなる総合窓口を実現していくこととなりました。

(2) 現在までの検討経過

総合窓口開設に関して、現在に至るまでの検討経過等は次のとおりです。

年・月	項目	内容
令和4年6月	わかりやすい窓口実現プロジェクト・チーム発足	「本館1階窓口のレイアウト直線化と業務手続の改善」を最終目標とし、市民向け窓口担当の主要課を集めたチームを発足。
令和5年1月	窓口業務改革研修第1階「窓口利用体験調査」	地域情報化アドバイザーを招き、本市窓口の現状把握を行う。
令和5年1月	窓口業務改革研修第2回「先進事例視察・勉強会」	深谷市への視察。第1回の窓口利用体験調査実施結果報告。
令和5年3月	わかりやすい窓口実現プロジェクト・チーム中間報告	令和4年度のチーム検討課題の報告。
令和5年4月	わかりやすい窓口実現プロジェクト・チーム内にWGを設置	プロジェクト・チームをさらに細分化したWGを設置。さらに細かな目線での状況分析、対応方法を検討。

2 窓口サービスを取り巻く現状

(1) 社会背景（感染症への対応）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、窓口に直接来ることなく、あるいは窓口での接触を減らして行政手続が行える環境づくりが求められるようになりました。それに伴うデジタル化の推進や、ニーズの多様化により従来の業務体系からの変革は避けられない状況となっています。

アフターコロナ時代の対応も含め、今後起こりうる様々な感染症の発生を前提とした行政サービスや執務環境の在り方についての検討を進めていくことが必須の課題と言えます。

(2) 国の方針（行政手続のデジタル化推進）

社会全体のデジタル化を目指す「デジタル改革関連法」が令和3年5月に成立し、同年9月にはデジタル庁が設置され、行政手続のデジタル化を推進するための様々な施策が推進されています。令和5年2月6日からは、マイナンバーカードによりオンラインで転出届・転入予約が可能となる取組が開始されているなど、今後、窓口環境が大きく変化することが予測されています。また、「地方公共団体情報システム標準化基本方針」において、令和7年度末までに、地方自治体が標準化基準に適合した情報システムへ移行（以下「システム標準化」という。）することが目標期限として明示されています。そのほかデジタル庁主導の「窓口DXSaaS」や、令和5年11月には総務省より「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト(補正予算関係)に係る提案事業」の募集が発出されたことで、国全体としてフロントヤード、窓口改革へ乗り出す姿勢が示されています。

(3) 市役所の在り方（少子高齢社会における労働力人口の減少）

超高齢・人口減少社会が更に進展し、労働力不足が確実視される状況の中、AIやロボティクスの積極的な活用による自動化・省力化を図り、より少ない職員数で効率的に事務処理を行う体制へ転換していくことが求められています。

3 伊勢崎市の現状

(1) 人口及び世帯の推移

本市の人口総数は、近年では微減が続いており、世帯数は増加しています。高齢化率は平成27年には23%を超え、現在も増加しています。また、外国人人口は増加傾向が続いています。今後の窓口での手続については、高齢化や外国人の増加を前提とした対応が求められています(参考資料「1 人口及び世帯の推移」を参照)。

(2) 来庁者数と来庁目的

現在の本庁舎1階における、住民異動、戸籍、年金、税金及び福祉等の主要な窓口部門の利用件数は年間約25万件(令和4年度年間証明発行・申請業務受付件数より推計)となっており、「来庁した窓口」は、「市民課」が最も多く、続いて「市民税課(証明窓口)」、「国民健康保険課」、「年金医療課」、「介護保険課」の順となっています。

(3) 市民課での証明発行及び届出件数の推移

ア 全体像

市民課での証明発行は、全体的に減少傾向ではありますが、戸籍謄本等、戸籍の

附票は増加傾向あるいは横ばいとなっています(参考資料「3 住民異動、戸籍届出及び印鑑登録件数の推移」を参照)。

届出件数は、転入、転居が増加傾向でしたが、平成30年度に入り減少に転じています。転出は令和2年度で減少しましたが、全体的に増加傾向にあります、また、出生は減少傾向ですが、死亡は増加傾向となっています。印鑑登録は全体的に減少傾向であり、戸籍修正・世帯変更は横ばいとなっています。

証明発行及び届出の件数の推移では、全体として手続そのものが減少するといった傾向ではないことから、今後も、窓口での手続対応が継続されていくものと想定されます(参考資料「2 証明の年度別請求件数の推移」を参照)。

イ 発行・申請方法別

請求方法別証明発行及び届出の件数の推移では、全体として窓口交付は減少傾向かつコンビニ交付は増加傾向となっています。背景としてマイナンバーカードの普及率上昇が考えられます(参考資料「5 マイナンバーカード交付率の推移」を参照)。なお戸籍の附票は割合では窓口交付が減少傾向にありますが、発行件数としては窓口交付、コンビニ交付ともに増加傾向にあります。

これらを踏まえ、コンビニ交付の需要は今後も増すことが想定されます。(参考資料「4 証明の請求方法別請求件数の推移」を参照)。

4 伊勢崎市における窓口サービスの課題と改善点

(1) 現状の課題

令和4年度の「わかりやすい窓口実現プロジェクト・チーム」で課題点をまとめたところ、下記が整理されました。

市民目線の課題	業務目線の課題	両方の課題
<ul style="list-style-type: none"> レイアウトがわかりづらい 動線が長い たらいまわし(手続ごとに複数課の窓口に行かなければならない、希望する手続と関係ない課を案内されてしまう) どの窓口に行けばよいか分からない 市役所で手続きするために仕事を休まないといけない 市に対する申請に、市が保有している情報(納税証明、完納証明など)の提出を求められる 本館1階フロアは柱と壁により、窓口を探しづらい 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人が多く、コミュニケーションスキルが求められる スペース不足による作業効率の低下やプライバシー確保の難航(職員配置の限界による人手不足、周囲に個人情報がかえってしまう) たらいまわし(自課で対応できない用件のため、該当の課を案内する、またその案内が誤っている) 執務室の整理整頓ができていない 	<ul style="list-style-type: none"> 混雑している状況 接客対応

また、令和5年6月に実施した市民アンケートの結果から、「手続きのオンライン化等

のDXの取組の推進」が求められていることが分かりました。

(2) 課題解決のための改善点

これまでの傾向と課題から、課題解決のためには4つの窓口を実現し、運用を改善していく必要があると考えられます。

ア 「行かない窓口」

オンライン上で申請者に合わせた手続一覧検索が可能かつ適宜オンライン申請への案内が可能

- ・市役所に行かなくてもサービスが利用できる。
- ・自宅や最寄り(コンビニ等)でサービスが利用できる。
- ・どこでもオンラインでサービスが利用できる。

イ 「迷わない窓口」

申請者に合わせた過不足のない案内リストの作成

- ・必要なサービス(手続き)がすぐ分かる。
- ・目的のサービス提供場所(窓口)に容易に到達できる。
- ・必要な申請書を迷うことなく手に取ることができる。
- ・申請に必要な準備物(印鑑、証明書等)を忘れない。
- ・申請書の書き方に迷わない。
- ・複数の窓口を巡回しなくて良い(ひとつの窓口で完了する)。

ウ 「待たない窓口」

バックヤード業務の改革による処理の高速化

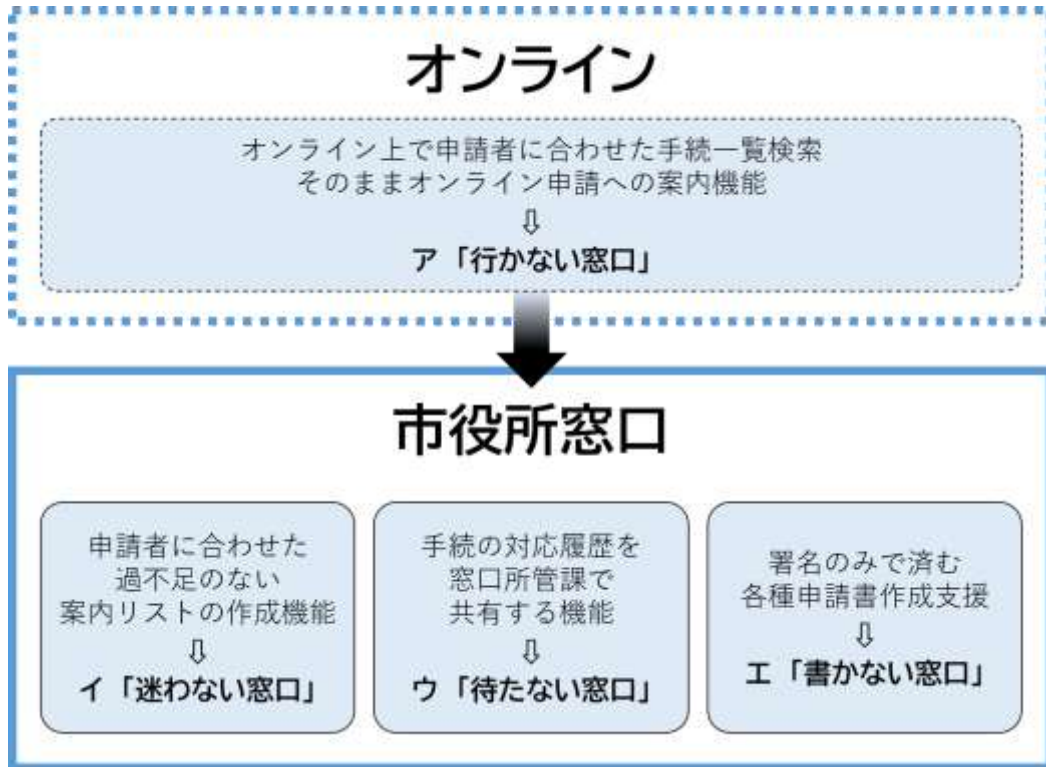
- ・短時間で手続きが終わる。
- ・発券から呼び出しまで長時間待つ必要が無い。
- ・手続き完了(交付物引渡等)までの時間が短い。
- ・証明書手数料支払い時にキャッシュレスによる決済ができる。

エ 「書かない窓口」

署名のみで済む各種申請書作成支援

- ・申請書に記入する箇所が少ない。
- ・同じ情報を何度も記入する必要が無い。
- ・添付書類が少ない。

<改善点のイメージ図>



(3) 問題解決による真の目的

市民が市役所へ来るのは様々な理由があつてのことです。前記した改善点においては来庁しなくても手続きが可能な方や、来庁してもある程度の振り分けによりスムーズに目的を達成可能な方が対象となります。しかし、中には対面での相談を主として来庁される方も多くいます。

我々職員は窓口DXにより、窓口業務への迅速さを求める層へ、スピーディーかつ正確に手続きを行いつつ、非来庁でも可能なサービスを提供すること。それにより確保できる時間を使い、来庁やオンライン上での対面による相談や助けを求める層へ、話を聞く時間を持ち、親身に寄り添い共に問題解決へと伴走すること。これこそ、窓口整備計画を遂行する真の目的だと考えます。

第2章 窓口に対する基本方針

1 窓口サービスの在るべき姿

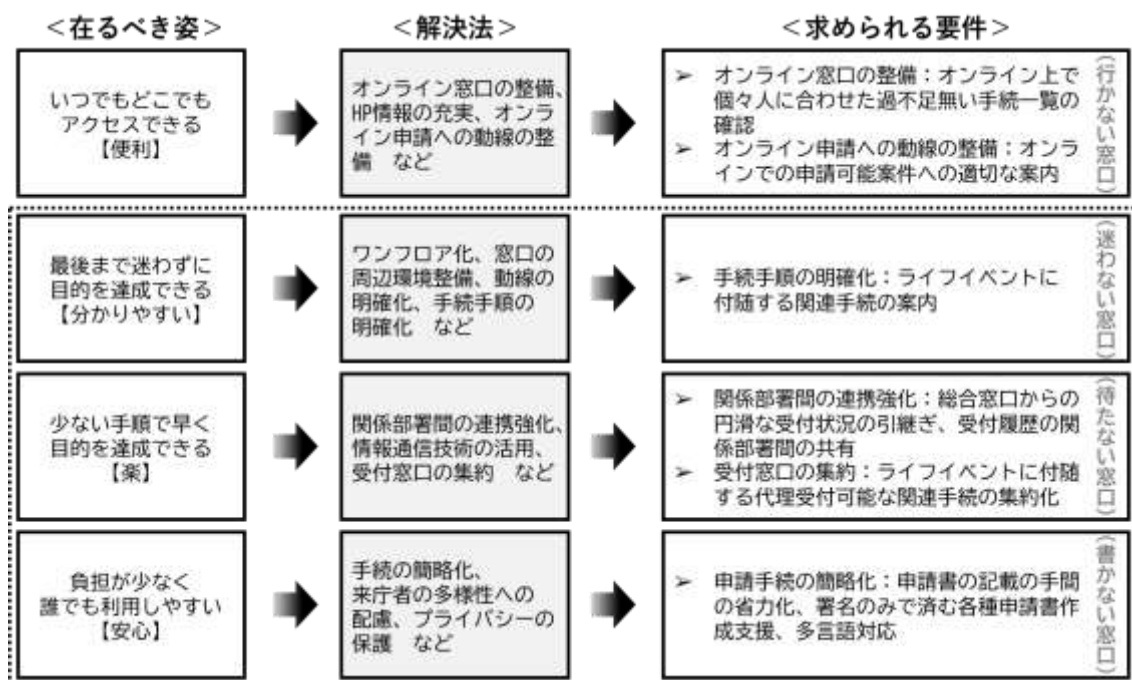
前章 4 伊勢崎市における窓口サービスの課題と改善点 (2) 課題解決のための改善点 にて、「行かない窓口」、「迷わない窓口」、「待たない窓口」、「書かない窓口」の4つの窓口を実現する必要があると判断したところですが、これらの実現に向けては、現状の課題が解決された状態である、

- ・いつでもどこでもアクセスできる【便利】 →行かない窓口
- ・最後まで迷わずに目的を達成できる【分かりやすい】 →迷わない窓口
- ・少ない手順で早く目的を達成できる【楽】 →待たない窓口
- ・負担が少なく誰でも利用しやすい【安心】 →書かない窓口

以上4点を、窓口機能の在るべき姿と位置付け、それらを具現化する窓口の整備を進めます。

特に後者3つに関しては、一人一人に合わせたサービスを提供する施設の入口部分を担う窓口機能として、各種申請、届出の受付業務を1か所に集約し、原則ワンストップで受付処理を実施することにより来庁者の利便性を高めた「総合窓口」としての設置を実現します。

<窓口サービスに求められる要件>



2 導入ポイント（定義と基本方針）

(1) 行かない窓口について

ア 定義

本市における「行かない窓口」は、市役所や各支所の窓口に直接行くことなく、オンラインにて必要手続き処理一覧が確認できること、また、オンラインでの申請可能手続

が分かり、その申請フォームまで案内が完了することと定義します。

イ 基本方針

市役所の手続において、分かりやすい窓口の実装は必要不可欠ですが、まずは「市役所に行かずに手続きができる」ことが重要となります。窓口機能の在るべき姿として位置付けた、誰もが「便利」に利用できる窓口となるためには、事前に「いつでも、どこでも、オンライン上で手続一覧、必要書類等が漏れなく確認できる」こと、また「オンライン上で手続き申請ができる場への的確に案内できる」ことが重要となります。市民にとっては市役所の開庁時間内に出向くことや、移動手段や時間の確保が困難な場合も多く、さらにはホームページ等からオンライン申請フォームを探しだすことも困難な側面があります。

これらの実現は市民の手続負担軽減に直結すると同時に、市役所窓口の混雑緩和にも繋がります。これらを踏まえ、「行かない窓口」においては、市民の負担軽減・混雑緩和のため、オンライン案内環境の充足を基本方針とします。また、この方針を実現するために必要な機能は下記のとおりです。

<求められる要件に基づく必要な機能>



(2) 総合窓口について

ア 定義

「総合窓口」とは、「住民等からの各種申請等（戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等）に関する受付部署を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組」（総務省）とされています。

本市において、庁舎の構造、面積、配置等の物理的な制約がありながらも、窓口機能の在るべき姿である「分かりやすく」、「楽」に、「安心」して利用できる窓口を構築していくためには、一定程度の手続集約化が不可欠です。そのため、本市が目指す総合窓口では、市民の手続の目的別に他課の手続の代理受付を行うことも「総合窓口」の範囲として捉え、「主要なライフイベントに付随する届出等の手続について、可能な限り集約して受付処理を実施する窓口」と定義し、総合窓口のみで完結できない手続については相談窓口へと来庁目的を引き継ぐなど、手続の案内漏れを防ぐ対応を実現します。

イ 基本方針

「総合窓口」という言葉は、「1人の職員が1か所で全ての手続に対応する窓口」というようなイメージに捉えられがちですが、「総合窓口」は、各課等の窓口を連携させ、手続の来庁目的別「まとめ受付」を行うことで、市民サービス向上と職員の事務処理

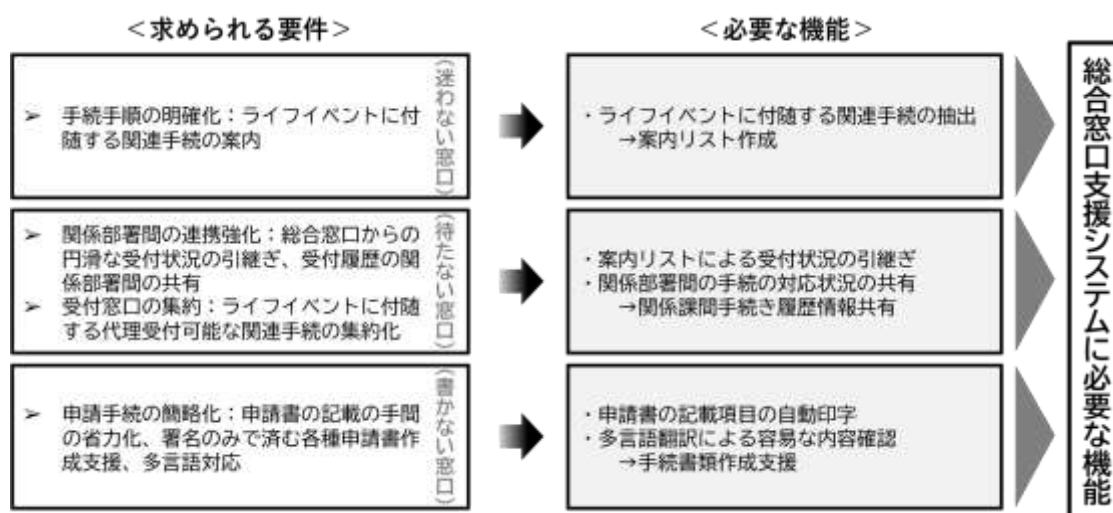
の効率化を実現する仕組みとして捉える必要があります。

なお、主要なライフイベントとは、人生における様々な出来事のうち、現在の市民課で取り扱っている住民異動(転入、転出、転居等)又は戸籍の届出(出生、死亡、婚姻等)を伴うものとなります。そのため、主要なライフイベントに付随する届出と合わせて関連手続を集約するという前提を踏まえて、総合窓口実施課にて各窓口所管課においてそれぞれ実施している関連手続の一部を代理受付することとし、総合窓口を効果的・効率的に実現するため、デジタル技術の活用を積極的に進めるものとします。

このような考えの下、総合窓口に求められる要件のうち、「迷わない窓口」、「待たない窓口」及び「書かない窓口」を実現させるための必要な機能は次のとおりです。そして、これらの機能を総合窓口支援システムの要件として取り入れるものとします。

なお、総合窓口実施課を新設するか、既存の窓口所管課を総合窓口実施課へ変更するかは検討課題とします。

< 求められる要件に基づく必要な機能 >



3 窓口整備に当たって必要な観点

各基本方針を実現するため、また市民サービスを向上させるための具体的な観点として、次の事項を重視して進めるものとします。

(1) 「行かない窓口」

- ・一人ひとりの必要手続にあわせて、過不足のない手続き案内ができること。
- ・必要な手続や必要書類、持参いただくものがオンライン上で一覧表として確認できること。
- ・表示された手続案内から、オンライン申請可能なものは同ページから申請フォームへと移行できること。(利便性の向上)
- ・いつでもどこでもアクセスできること。
- ・誰でも使いやすいデザインであること。

(2) 「総合窓口」

- ・手続が漏れなく案内され、まとめて手続が受け付けられること(受付代行を含む)。
- ・引越しや結婚・出生・死亡など、ライフイベントに伴う届出など、窓口を訪れる用事に合わせて、目的別に手続が受け付けられること。
- ・窓口を訪れる回数(再来庁)や、「行ったり来たり」が少なくなること。
- ・複数窓口で何度も同じ説明をしなくて済むよう、用件が引き継がれること。
- ・手続にかかる時間や手間、負担感や不安が少ないこと(手続の見直し・簡略化・添付書類省略化・多言語対応)。
- ・来庁されてから退庁されるまでの住民の滞在時間が短くなること(トータルな待ち時間の解消)。

4 具体的な観点に対する取り組み事項

さらに、具体的な観点に対する取り組みとして、次の事項を実現します。

(1) オンライン上での案内リスト作成 (行かない窓口)

市役所に来る前に必要な手続や持ち物(本人確認書類や添付書類)を確認できるよう、オンライン上で必要手続一覧が確認できるようにします。オンライン申請可能なものは手続き一覧から申請画面へ移行できるようにします。

また、手続き一覧については手続き一覧ページをホームページへ掲載するのではなく、質問に答えていくことで必要な手続を判定できるサービス(多言語対応含む)の実装を図ります。総合窓口と同様ライフイベントごとに整理し、来庁せずに済む・来庁しても短時間で済むようにします。

(2) 定型業務と相談業務の整理

窓口業務は多岐にわたり、全ての業務を1か所で行うことは困難といえます。そのため、窓口業務を定型業務(各種証明発行業務、届出等受付業務)と専門性の高い相談業務に分類し、集約・簡素化の選定を行うなど、窓口業務を再整理します。

(3) 関係課との連携強化

縦割りの受付体制ではなく、引越しや結婚・出生・死亡など、人生の出来事であるライフイベントの視点から横断的に手続や窓口業務を見直し、総合窓口の導入に合わせて各担当課との連携を強化するとともに、どの窓口で手続が受付されるかがはっきり分かり、迷うことを防ぐことで、利用者への案内漏れをなくします。さらに、受け付けられたことの履歴を残し、関連手続の受付状況の共有による進捗状況の可視化を図ります。

(4) 市民負担の軽減

申請書の代行作成により、複数の申請書に住所など類似事項を何度も記載する手間を無くし、署名のみで済ませます。また、添付書類を削減するなど、窓口サービスを分かりやすく提供し、住民が来庁してからの手続に必要な滞在時間の短縮を図ります。

(5) 事務処理の効率化

デジタル技術を活用し、来庁者の家族構成や資格の状況等に応じて必要な手続を選定した案内リストを作成し、手続漏れを防ぎます。さらに、何の手続で来庁されたのかを把握することができ、引越しや結婚・出生・死亡など、人生の出来事であるライフイベントに関連する手続のスムーズな引継ぎを行うなど、関連課との連携や業務の効率化等を図ります。

第3章 総合窓口実装に向けた課題検討

1 総合窓口の実現に向けた課題

総合窓口を開始するまでには、次の事項について整理・検討を行う必要があります。

(1) 整理が必要な課題

- ・総合窓口で取り扱う手続範囲を踏まえた、手続の振り分けパターン
- ・総合窓口にて受付する手続の中で、窓口所管課にも案内する場合のパターン分け
- ・総合窓口では受付をせず、窓口所管課に案内する場合の条件

(2) 検討が必要な課題

- ・総合窓口受付後の業務所管課への引継ぎ方法(手続きの進捗状況管理、利用者への正確な案内を含む。)
- ・死亡に関する総合窓口受付の運用方法(現在のおくやみ窓口の運用方法)
- ・総合窓口の手続範囲を踏まえた運用体制(業務量の増加、事務の高度化への対応)
- ・閉庁後の窓口対応のルール化
- ・職員のスキル向上のための研修機会の確保策(専門的知識を有する職員の育成、職員の接遇の質の向上、スキルを有する委託職員の確保等)

2 BPR を含むその他の課題

次の事項は、総合窓口での検討範囲を超えた課題であり、総合窓口とは別に全庁的な事務見直しの観点からの検討が求められることから、窓口所管課を含む各担当課で取り組むものとします。

<全庁的な事務の見直しの観点から検討が必要な課題>

- ・オンライン手続きガイドサービスによる手続き等の事前案内
- ・電子申請等の来庁を必要としない環境の拡充
- ・窓口におけるマイナンバーカードの活用
- ・多言語への対応(庁舎内のサイン、支援システム、申請書・チラシ等)
- ・住民異動届をもって住所変更の届出がなされたとみなす条例・規則等の改正(5つの条例改正により市内で年間25,000件以上の住所変更届の省略等が実現されたとする福岡市の事例)
- ・総合窓口機能の各支所等への展開
- ・相談業務をオンラインで対応するリモート窓口の設置

3 運用体制に関する課題検討

総合窓口を総合窓口実施課が担うためには、他課の手続の代理受付のための組織規則や事務分掌の見直しを行い、他課の手続の住民情報システムのデータを参照する権限などを組織的に担保する必要があります。併せて、総合窓口実施課について

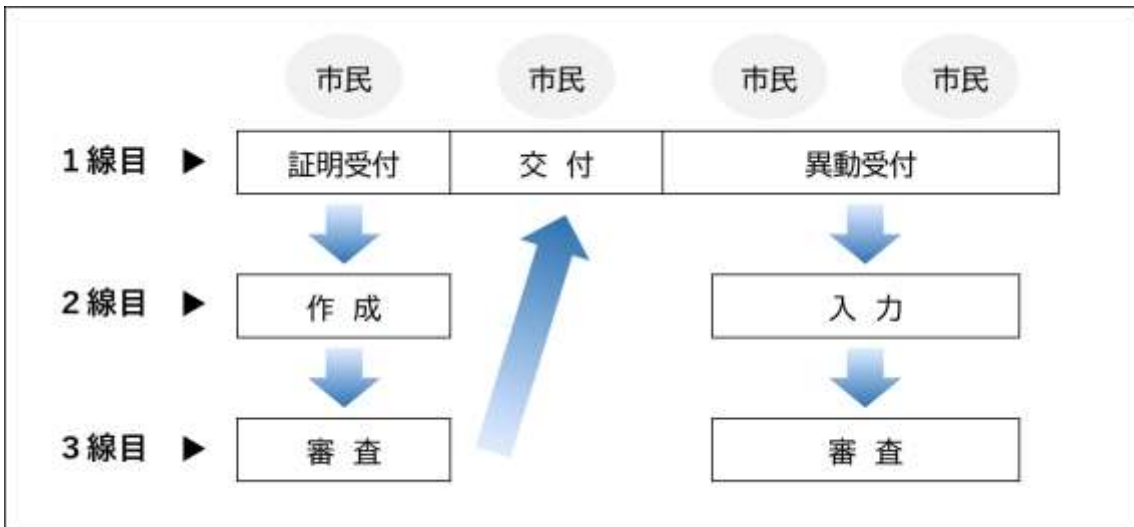
では職員の適正配置や組織体制の強化が不可欠となります。

また、総合窓口実施課では、総合窓口の執務スペースにおいて、代理受付を前提とした仕切りパネルの設置などを工夫した受付(1線)、入力(2線)、審査(3線)の分離を明確化する必要があります。その上で、代理受付した届出書・申請書などの書類を、担当課に対して引き継ぐ方法も検討が必要となります。

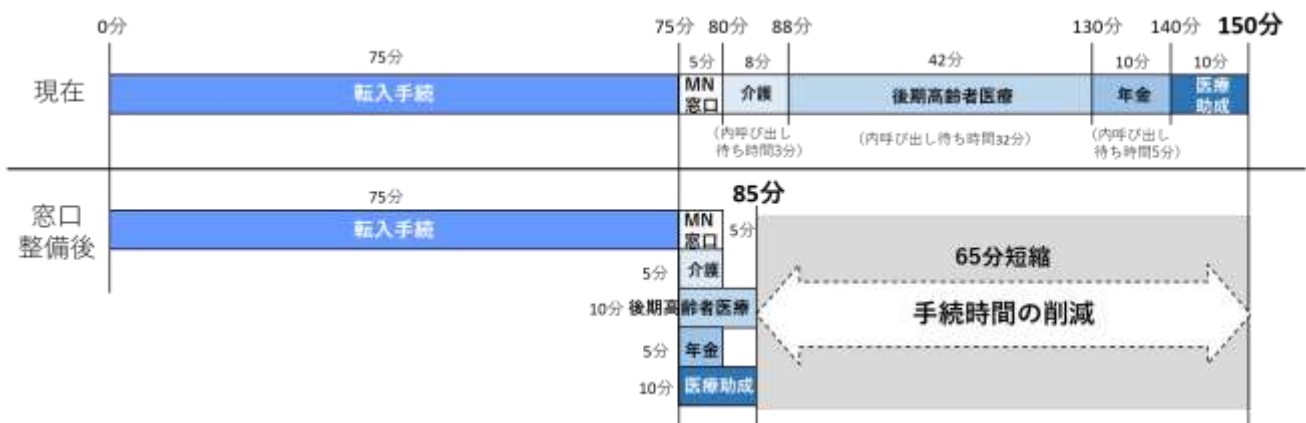
さらに、本人確認や申請書の様式見直しなど、各窓口所管課の手続を含めた統一的な受付を行うため、業務の見直しを行う必要もあります。

このように、総合窓口の運用体制では総合窓口実施課及び窓口所管課間で十分な検討と準備が重要となります。

(参考) 受付(1線)、入力(2線)、審査(3線)のレイアウト例・効果



(参考) 見込まれる転入手続所要時間の比較



(1) 総合窓口を運営するための組織体制について

ア 組織体制等の見直しの検討

総合窓口を導入する他市の多くは、代理受付に伴い新たに取扱う手続が増えることや総合窓口の運用開始後の手続の振り分けパターンの取扱い判定調整が恒常的に行われることを踏まえ、総合窓口の整備に伴う組織体制の見直しを実施しています。

(参考) 他市の組織体制の見直し例

No.	組織パターン	事例自治体
1	市民課とは別に総合窓口の課を新設 (業務所管課としての市民課を併存)	北見市、箕面市、 大野城市、長岡市
2	市民課が総合窓口を担う (名称変更を行う場合あり)	池田市、海老名市
3	市民課と国民健康保険課を併合させて新たに総合窓口の課を新設	千葉市

※ 各パターンにおいて人事で担当課長を配置することもあります。

イ 組織体制の方針検討

総合窓口実施課では窓口所管課においてそれぞれ実施している手続の一部を代理受付する方針を検討します。そのため、総合窓口の導入(準備)段階における組織体制については、実際に代理受付を行うシステム運用の管理のほか、各課と手続の振り分けパターンの判定調整を行うため、総合窓口実施課及び窓口所管課職員と共に検討していくこととします。

なお、総合窓口機能を有する組織体制設置の時期については、総合窓口の整備が円滑に行われるよう適切な時期に実施するものとします。

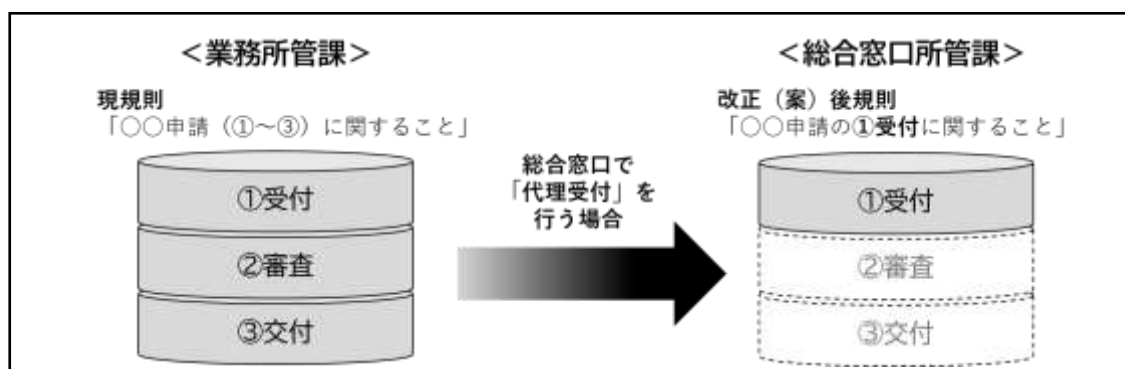
(2) 総合窓口を実施するための例規等の整理検討

本市の総合窓口は、総合窓口と各窓口所管課のダブルサービスが前提(事務移管ではない)であり、ライフイベントに関連する手続を総合窓口で受付処理等するものです(特殊なケースや相談を含む場合は、窓口所管課の窓口へ案内します。)

こうしたことから、個人情報の取扱根拠(目的内利用)や事務執行の責任を明確化する意味で、総合窓口実施課に他課手続を取り扱う権限を付与するための例規等の整理が必要となります。

なお、他市の事例では、事務分掌規則の改正ではなく、総合窓口で取り扱う手続範囲を定めた規程等を新たに制定し、代理受付の根拠としている事例も見受けられます。

(参考) 規則改正のイメージ



(参考) 個人情報保護法の改正

社会全体のデジタル化に対応した「個人情報の保護」と「データ流通」の両立並びに「国際的制度調和」を図る目的から、個人情報保護法が改正され、令和5年4月1日に施行されました。本市においても従来の伊勢崎市個人情報保護条例を廃止し、条例で規定すべき事項及び本市固有の事項について規定した新たな伊勢崎市個人情報の保護に関する法律施行条例が令和5年4月1日から施行されました。これに伴い、これまでは、市の条例で個人情報の目的外利用の運用を行ってきましたが、今後は、法令による全国統一の基準で運用されることになります。

第4章 総合窓口に対する具体的な取組内容

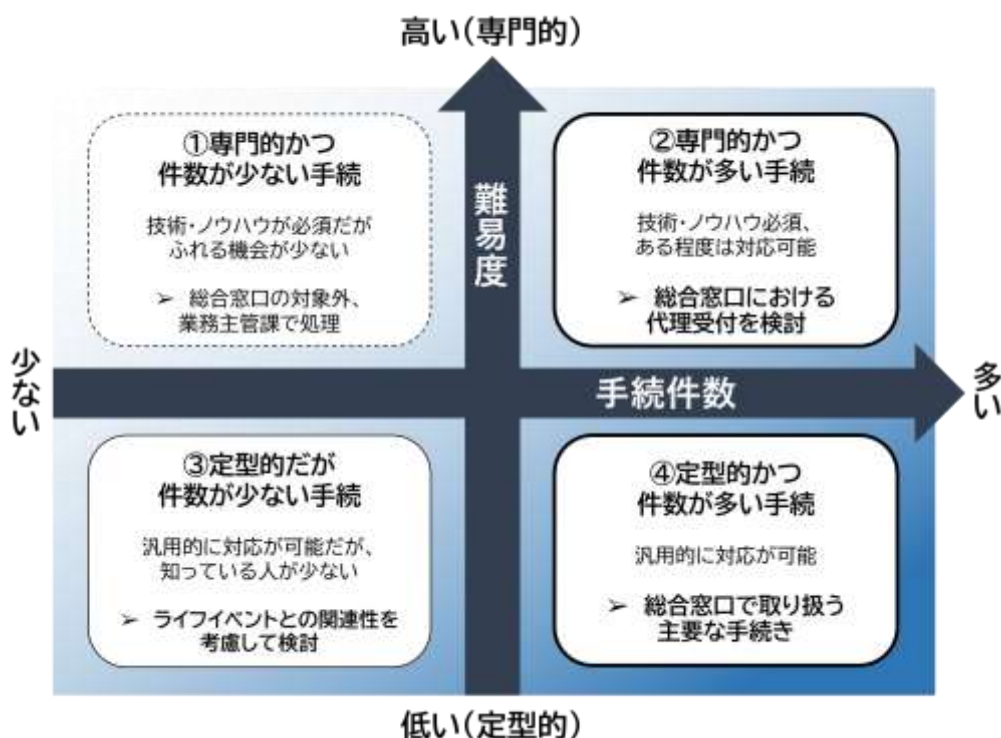
1 総合窓口で取り扱う手続範囲の検討

来庁者にとって総合窓口の最大のメリットは、これまで複数部署を回って手続を実施していたことにより生じていた時間と労力を削減できることです。

しかしながら、受付窓口を集約した結果として、来庁者が1か所の窓口に滞留して待ち時間が増加し、退庁までの合計所要時間や体感的な負担が削減できなければ、現状よりもサービスが後退してしまう恐れがあります。また、実際に業務を行う職員側の負担が過度に増大しないよう、総合窓口と各窓口所管課との連携を円滑化するなど、既存の業務フローを見直す必要もあります。

<手続範囲の選定に当たり考慮する条件>

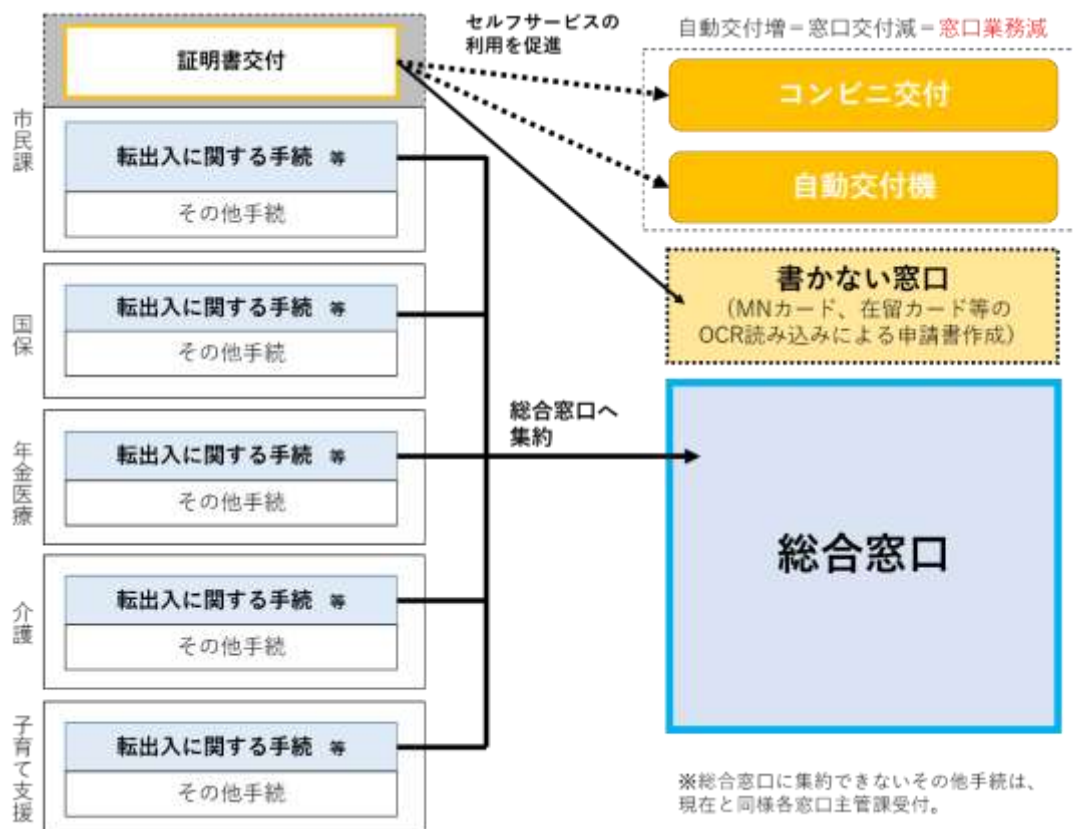
- ・住民異動又は戸籍の届出に関連する手続であること。
- ・受付処理が比較的「定型的」かつ「専門性が低い」こと。
- ・取扱件数が比較的多いこと。



これにより、「④定型的かつ件数が多い手続」を主体に、「②専門的かつ件数が多い手続」も検討を行います。なお、「③定型的だが件数が少ない手続」に関しては手続き別にライフイベントとの関連性を考慮し決定をします。「①専門的かつ件数が少ない手続」は総合窓口受付とはせず、窓口主管課へと直接振り分けることとします。(参考資料「6 総合窓口受付に係る検討業務一覧」を参照)。

<総合窓口取り扱い手続の想定図>

件数が多い手続として、主に証明書交付と転出入業務が想定されます。証明書交付は今後セルフサービスの積極的活用を促進していき窓口取り扱い件数を減らしていく想定です。また、転出入に関する手続は複数課での手続が多いため手続時間短縮への効果が高いと見込まれます。



上図、転出入に関する手続等(総合窓口取扱業務)については、今後の検討課題とします。

2 総合窓口の処理パターン（業務フローの考え方）

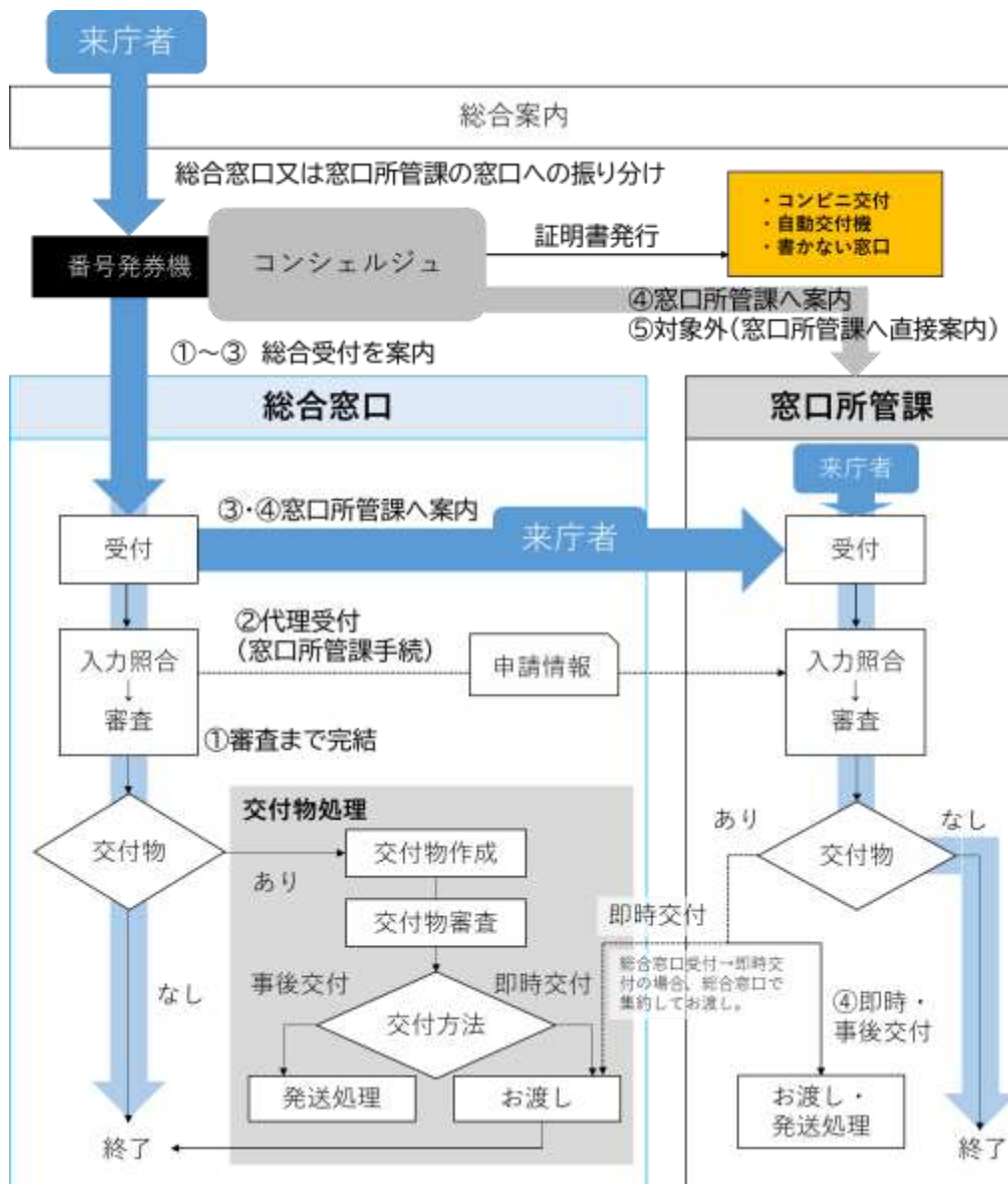
(1) 総合窓口の手続振り分けパターン

「1 総合窓口の取り扱い手続範囲の検討」でまとめたとおり、総合窓口の受付処理フローは複数手続を集約し、まとめて処理可能なものを第一とすることになります（住民異動又は戸籍の届出に関連する手続＝ライフイベント関連）。そのため総合案内を起点とし、「受付」と「案内」にルートに分け、さらに交付物の取り扱いを「交付物なし」「即時交付」「事後交付」の組み合わせで整理することで、総合窓口で取り扱う手続をパターン化し分類を行います。

<前提>

手続振り分け（ルート決め）		案内	
①	審査まで完結（審査権限あり）	③	窓口所管課へ案内
②	受付を代行	④	窓口所管課へ案内（受付任意）
		⑤	受付も案内も対象外

交付物の取り扱い	
①	交付物なし
②	即時交付
③	事後交付



(2) 手続振り分けパターンの判定区分

総合窓口で取り扱う手続は、取扱判定の条件に照らして、区分判定を行い、区分に応じた対応を総合窓口で行います。

総合窓口での 取扱判定の区分		取扱判定の条件			取扱判定後 の対応	リストアップ	例	
		ライフ イベント 判定	資格情 報等によるデ ータ連 携判定	聞取 判定	総合窓口での 対応	案内リストへの 記載対応		
受付	①	審査まで 完結(審査 権限あり)	○	○	○	受付 ※受付は必須	受付が必要と 思われる手続 として表示 ※受付した場合、受付済として表示	出生届、 転入届、 転居届
	②	総合窓口 で受付を 代行	○	○	○	代理受付 ※受付は必須 ・パターン分岐 により③に変更 (対象者を絞り 込み、窓口を案内)	受付が必要と 思われる手続 として表示 ※代理受付した場合、受付済として表示	児童手当・ 特例給付・ 認定請求、医療 証交付申請
	③	窓口所管 課へ案内	○	○	○	担当課の窓口 に案内 ※受付は必須 ・対象者を絞り 込み、窓口を案内	受付が必要と 思われる手続 として表示	児童扶養 手当認定 請求
案内	④		○	△ ※×の場合もあるため	×	担当課の窓口 に案内 ・受付は任意 ・対象者を絞り 込み、窓口を案内	希望があれば、担当課で 相談してもらいたい手続として表示	保育所入 所申請
	④	受付も案内も対象外	×	×	×	不要	不要	—

3 総合窓口での受付の振り分け（番号発券機の活用及びコンシェルジュの配置）

総合窓口での受付では、従来の市民課の窓口よりも混雑することが予想されます。そのため、窓口での円滑な振り分けを行う必要があります。そこで、窓口での受付の前段階として、番号発券機の活用と総合案内(コンシェルジュ)の役割を整理することで、円滑な手続き案内を実現させることが必要となります。

(1) 番号発券機の配置

現在、ライフイベント手続きを担う市民課では、一部番号発券機を利用して利用者に分かりやすく効率的な受付の振り分けを行っています。総合窓口における番号発券機の利用も、受付の有効な手段であると考えており、該当エリアにある課への手続きで来庁した市民は、手続き内容に応じた発券を受けることで受付の割り振りを自動的に済ませられるようにします。

また、発券された番号と総合窓口支援システムを連動させることで、手続きが必要な課が共通した番号で受付を可能とします。

(参考) 他市の運用事例を踏まえた番号発券導入のポイント

- ・来庁目的に合わせて発券し、目的の窓口の担当課に来庁を通知し、受付番号により呼び出しを行います。
- ・課ごとの発券機ではなく、総合窓口を発券対象とします。

(2) 総合案内担当（コンシェルジュ）の配置

総合案内担当(コンシェルジュ)においては、番号発券機とセットで配置することとします。来庁した市民の手続き内容を聞き取り、適切な番号発券を行い、フロアへ案内することを役割とします。番号発券機はコンシェルジュのみが発券可能として検討を進めます。

(3) 運営体制の考え方

運営体制については、番号発券機と総合案内担当(コンシェルジュ)をセットで配置し、市民の判断で発券することが無いようにします。発券された番号は手続きが終わるまで使用するものとし、システムとの連動により手続きが必要な課が共通の番号での管理を可能とするよう検討を進めることとします。

また、本市本庁舎は東西2か所の出入り口があることから、東西の出入り口、またフロア中央にも配置を行うことで、手続きに来庁した市民全員に適切な発券ができるよう運営を行うものとしてします。

4 総合窓口支援システムの導入

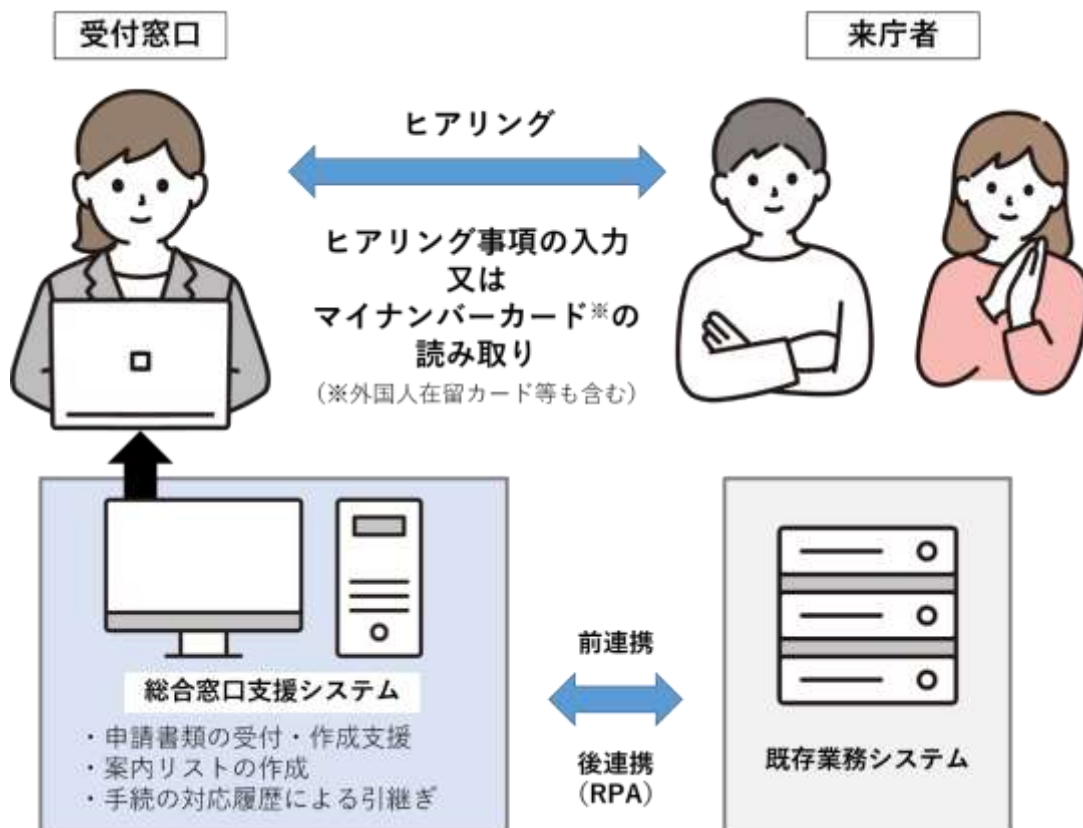
(1) システムの活用

総合窓口を効果的・効率的に実現するため、「第2章 2 総合窓口の導入ポイント(定義と基本方針、コンセプト)」で示したデジタル化の機能が必要となります。また、「第2章 4 運用体制(総合窓口業務の在り方を含む)」を最大限生かすため、総合窓口支援システムは次の要件を満たしたものとします。

<システム要件>

- ・迷わない窓口
⇒職員のスキルレベルによる手続漏れがないよう、利用者の事情に合わせたライフイベントに伴う関連手続の案内リストの作成支援
- ・待たない窓口
⇒手続の対応履歴を窓口所管課同士で共有化することで、手続内容に応じてワンストップ受付を実現(受付の進捗状況の可視化)
- ・書かない窓口
⇒各種証明の交付や申請・届出等の手続に関する申請様式の記載項目に対する自動印字

(参考) 総合窓口支援システムの活用イメージ

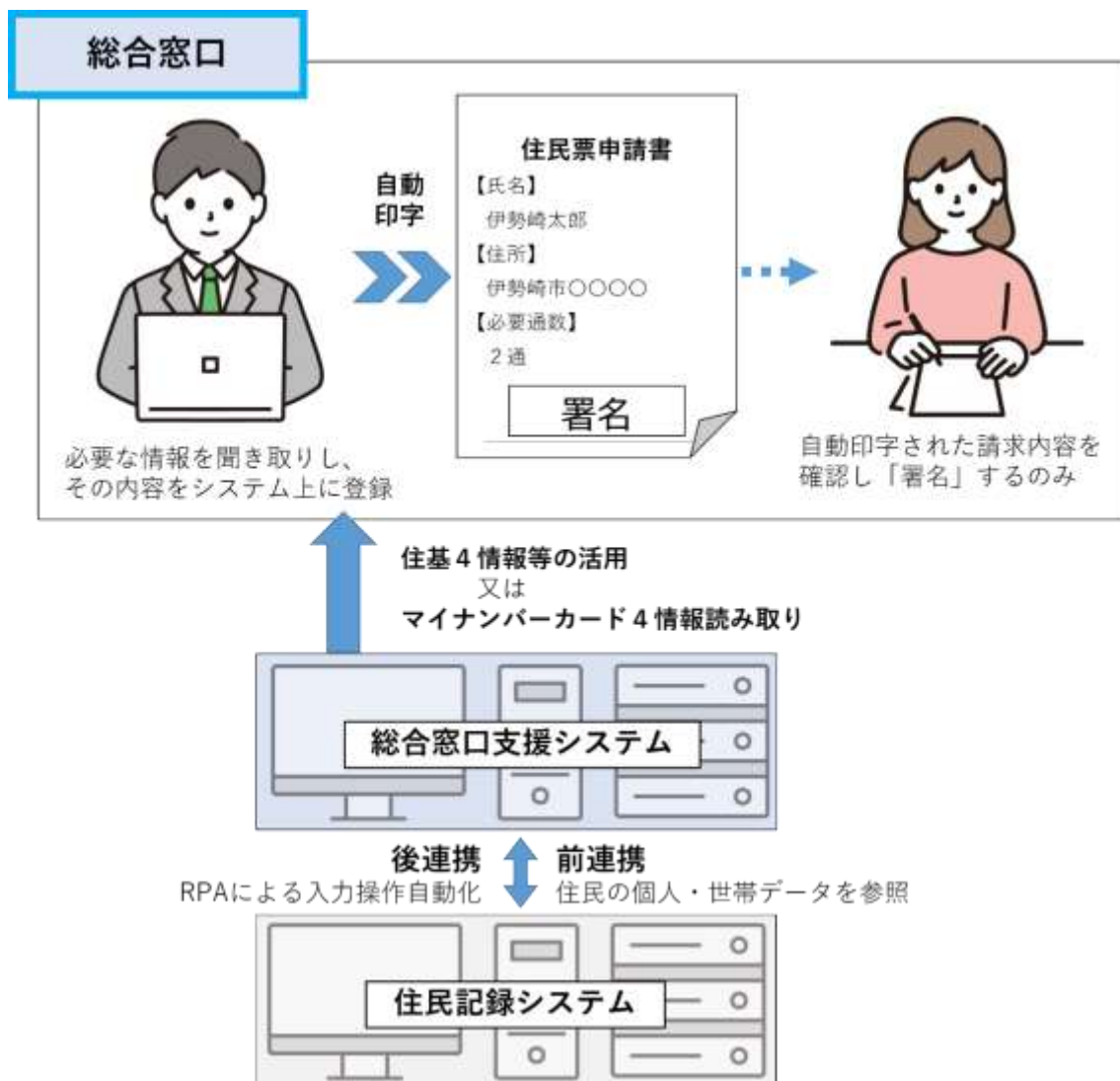


(2) データ連携

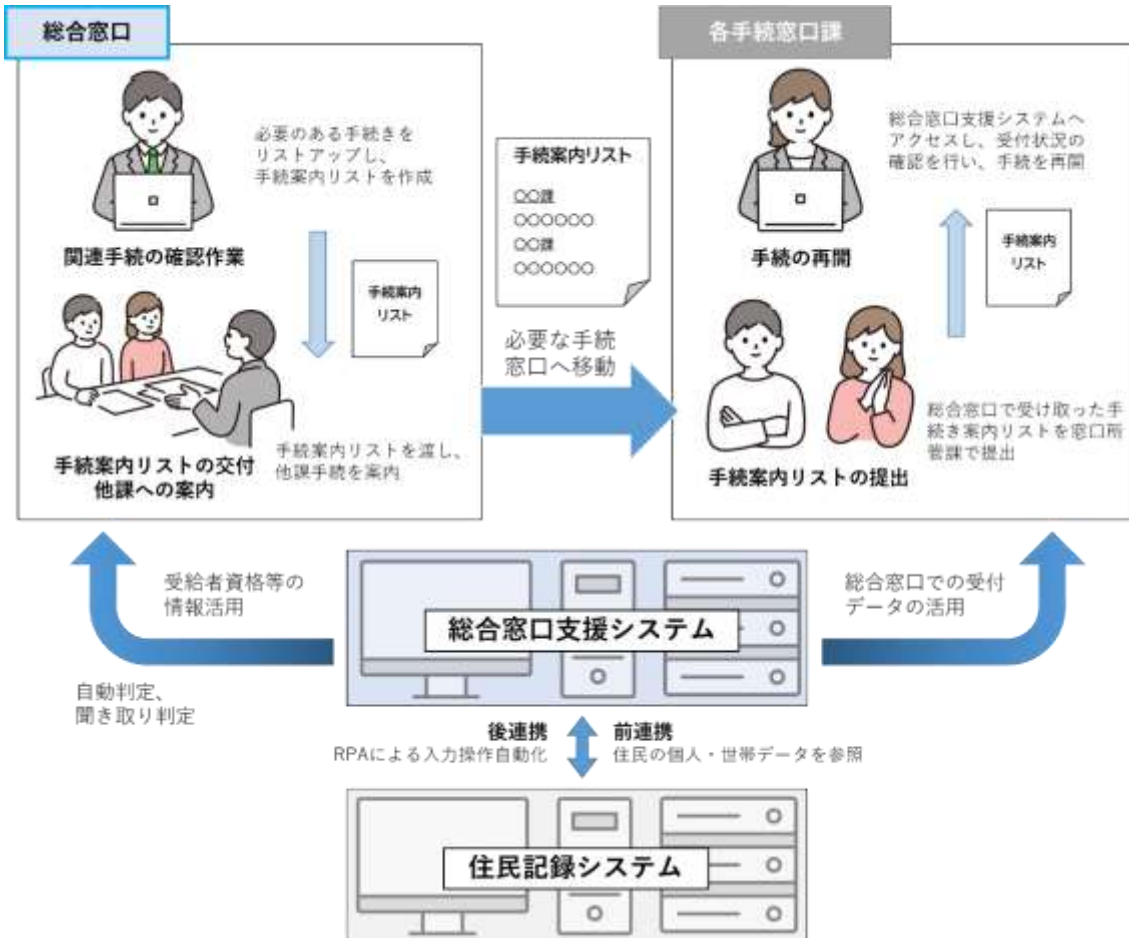
総合窓口支援システムの各要件を満たすためには、各課等で使用している住民記録などの基幹系業務システム等とのデータ連携が必要になりますが、その実現方法として、連携サーバを設置し、業務システムから連携サーバに必要なデータ連携項目のデータを格納することを想定するものとします。その上で、総合窓口支援システムから連携サーバに格納されたデータ連携項目のデータを参照する仕組みを実装するものとします。

なお、連携サーバの構築時には、システム標準化で求められる連携仕様を踏まえた調達を行うものとします。

(参考) 総合窓口支援システムによる申請書の自動印字のイメージ



(参考) 総合窓口支援システムによる案内リスト作成のイメージ



(3) 総合窓口支援システムの導入方針

前述した連携サーバの構築については、システム標準化の動向を踏まえ、既存ベンダのデータ連携に関する仕様に対して過不足ないものとなるよう調達する必要があります。本市は令和6年12月から標準化対応システムの稼働を予定しているため、令和6年度に行う調達・開発の際には二重投資を避けるため、標準化対応後のデータ項目に則した総合窓口支援システムの導入を図ることとします。また、調達の際には令和7年度の総合窓口支援システム対応課の拡充も要件とします。令和7年度にはライフイベントに付随する手続連携対象を拡大していき総合窓口の拡充へとつなげていきます。

なお、基幹システムの標準化対応状況によっては、住民記録及び税に関するデータ連携による証明交付申請書の自動印字や総合窓口で取り扱う手続の一部の申請書の自動印字を優先して導入するものとします。

「行かない窓口」の実装を含めた整備ロードマップは次のとおりです。

<窓口整備のロードマップ>



(4) 交付金の活用

地方自治体向けの交付金(国庫補助金)である「デジタル田園都市国家構想交付金」のデジタル実装タイプTYPE1 の採択事例として、「書かない窓口、マイナンバーを活用したコンビニ交付等、住民の利便性向上に資する、行政サービス改善の取組」が示されています。このため、特定財源の確保の観点から、総合窓口支援システムの導入に当たっては、交付金の活用の可能性を検討するものとし、交付金の活用を想定する場合には、基本的には単年度で開発を完結することを前提として、システム開発と運用保守を分離して調達を目指すものとしします。

(参考) デジタル田園都市国家構想交付金 (デジタル実装タイプ)

デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上の実現に向けて、以下の取組を行う地方公共団体に対し、その事業の立ち上げに必要なハード/ソフト経費を支援

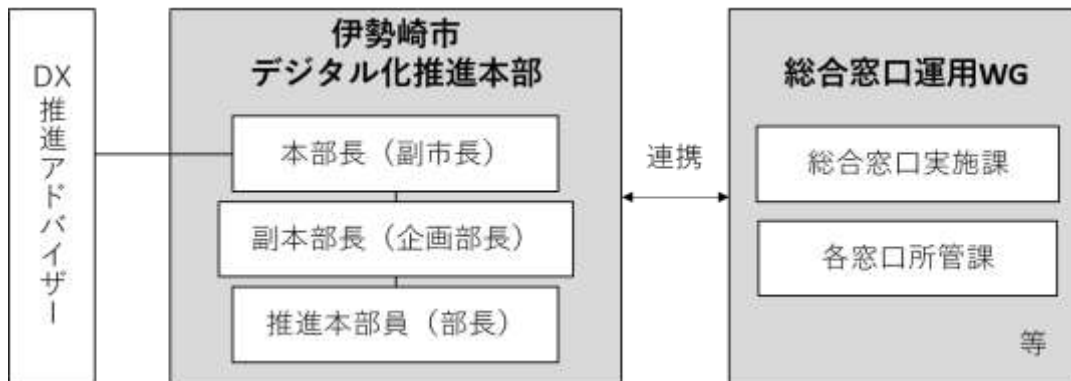
- ・他の地域で既に確立されている優良モデル等を活用した実装の取組(優良モデル導入支援型(TYPE1))
- ・デジタル原則とアーキテクチャを遵守し、オープンなデータ連携基盤を活用する、モデルケースとなり得る取組(データ連携基盤活用型(TYPE2/3))
- ・「転職なき移住」を実現するとともに、地方への新たなひとの流れを創出する取組(地方創生テレワーク型)

第5章 運用体制と導入効果の考え方

1 運用体制

総合窓口実施課及び各窓口所管課で構成される庁内組織「総合窓口運用WG」を設置して会議を定期的に行い、課題の整理、対応策の検討を行うとともに、伊勢崎市デジタル化推進本部と連携しながら必要に応じて整備計画の見直しの検討も行います。

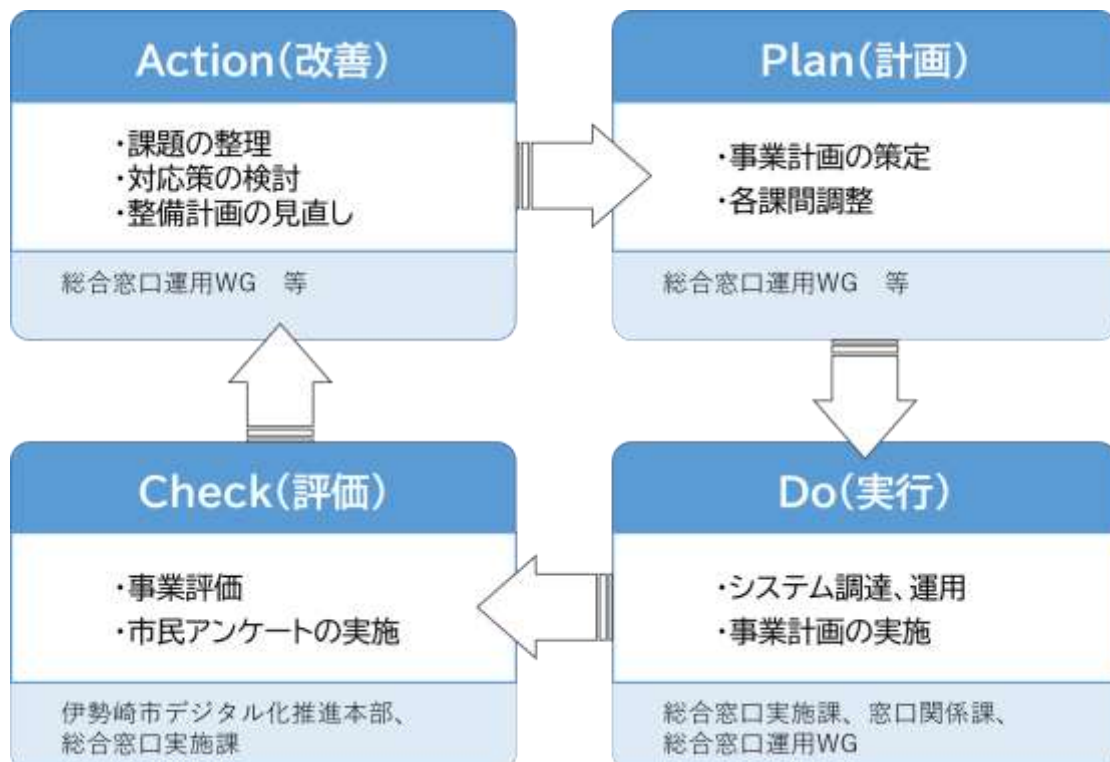
<運用体制図>



2 整備計画の見直し手法

(1) PDCAサイクル

整備計画に基づき、今後、PDCAサイクルの下で、総合窓口で取り扱う手続の振り分けパターンの調整、組織体制などの運用体制、庁舎内の案内方法等の検討事項や必要に応じて整備計画の見直しに取り組みます。



(2) 市民参加

事業の進捗の評価の確認や事業を拡大する際には、市民アンケートの実施等により、利用者等の意見を的確に反映させるものとします。

3 導入効果の考え方

「行かない窓口」、「迷わない窓口」、「待たない窓口」、「書かない窓口」の実現を目標とする本事業の成果を複数年にわたって計測するための指標として、アウトプット指標(活動指標)及びアウトカム指標(成果指標)をそれぞれ設定するものとします。アウトプット指標は「オンライン手続きガイドサービスの利用件数」及び「総合窓口を利用した手続きに要する平均時間」及び「キャッシュレス決済対応セミセルフレジでのキャッシュレス決済率」とし、アウトカム指標に「市民課手続き待ち時間平均値」及び「窓口業務に係る市民アンケート調査結果平均値」及び「オンライン手続きガイドサービス利用満足度」を設定するものとします。目標値については、直近3か年について設定するものとします。

(参考) アウトプット指標(活動指標)とアウトカム指標(成果指標)

<アウトプット指標(活動指標)>

KPI①	オンライン手続きガイドサービスの利用件数	種別	アウトプット	単位	件数
KPIの概要、測定方法	オンライン手続きガイドサービスを利用した件数を測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	事前にオンライン手続きガイドサービスを利用している場合、必要な書類や手続き場所を把握した状態で来庁することで待ち時間低減、また窓口混雑緩和が期待できることから、事業成果を図る指標として有効と考えられるため。 (参考：県内先行自治体(人口同規模)実績 約1,300件)				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	400		1,000		2,000
KPI②	総合窓口支援システムを利用した受付件数	種別	アウトプット	単位	件数
KPIの概要、測定方法	総合窓口で受付した件数を測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	総合窓口での受付件数は関係課間との連携数とも言えるため、その分市民が各課で書く負担の軽減となるため、関係課履歴情報共有サービスの活動指標として適切であると考えられるため。 (R5.3～8月における複数課での手続き実績合計数 1,705件)				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	50		750		1,000
KPI③	キャッシュレス決済対応セミセルフレジでのキャッシュレス決済率	種別	アウトプット	単位	%
KPIの概要、測定方法	セミセルフレジで現金含む全体の決済のうち、キャッシュレス決済で処理した割合を測定する。				
事業成果等の計測に適する理由	地域のキャッシュレス決済拡大により、地域通貨事業との連携・促進が図られることから、キャッシュレス決済率の向上は本サービスの活動指標として有効と考えられるため。 (参考：県内先行自治体キャッシュレス率 20% (人口規模約1.5倍)、4% (人口規模約0.3倍))				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	2		4		8

<アウトカム指標(成果指標)>

KPI①	キャッシュレス決済に係る利用者満足度	種別	アウトカム	単位	点数
KPIの概要、測定方法	キャッシュレス決済を利用した人へオンライン申請フォームを用いてアンケートを実施する。5段階評価（満足・やや満足・普通・やや不満、不満）の内、「満足」「やや満足」の平均点数。				
事業成果等の計測に適する理由	本サービスを利用した人の満足度＝機能の需要であるため、この数値が上がるほどに実装効果が大きいと考えられるため。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	4.0		4.1		4.2
KPI②	総合窓口支援サービスに係る市民アンケート調査結果平均値	種別	アウトカム	単位	点数
KPIの概要、測定方法	無作為抽出した住民を対象に毎年実施している「市民アンケート調査」における、総合窓口支援サービスの各項目点数。（使用感、利便性、待ち時間、案内の分かりやすさ等を5段階評価で実施予定）				
事業成果等の計測に適する理由	本サービスを通じた窓口混雑緩和による住民の満足度を測る指標として有効と考えられるため。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	4.0		4.1		4.2
KPI③	オンライン手続きガイドサービス利用満足度	種別	アウトカム	単位	点数
KPIの概要、測定方法	オンライン手続きガイドサービスを利用した人へオンライン申請フォームを用いてアンケートを実施する。5段階評価（満足・やや満足・普通・やや不満、不満）の内、「満足」「やや満足」の平均点数。				
事業成果等の計測に適する理由	本サービスを利用した人の満足度＝機能の需要であるため、この数値が上がるほどに実装効果が大きいと考えられるため。				
	2024年度末		2025年度末		2026年度末
	4.0		4.1		4.2