

伊勢原市フロントヤード改革推進方針 (案)

令和7年 月
伊勢原市

－目次－

I. 方針策定にあたって

1. 策定の趣旨	4
2. 方針の位置付け	5
3. フロントヤード改革が求められる背景	6
4. 本市の窓口サービスにおける主な現状と課題	9

II. フロントヤード改革推進方針

1. 本市がめざす窓口サービスと取組の方向性	1 1
2. 取組の方向性に基づく想定する取組	1 2
3. めざす窓口サービスの実現に向けたステップ	1 6

参考資料

• 方針策定の経過	2 2
-----------	-------	-----

I. 方針策定にあたって

I. 方針策定にあたって

1. 策定の趣旨

人口減少・少子高齢化が進む中、今後の地方自治体は、市税収入の減少や市民ニーズの多様化、社会保障関連経費の更なる増加など、様々な課題に対して持続的に質の高い効率的な行財政運営が求められています。

そのため、日々進歩するデジタル技術や一定の普及をみたマイナンバーカード、さらには、自治体情報システムの標準化・共通化(*1)の効果を最大限生かし、住民の利便性の向上と業務の効率化を図る必要があります。

国では、自治体のデジタル化を推進するために策定した自治体DX推進計画(*2,3)【第2.1版】(2023(令和5)年改定)において、デジタル技術等を活用した市民サービスの維持・向上と職員の業務効率化を促進するため、行政と住民の接点となる庁舎窓口等、いわゆるフロントヤードの改革を重点取組事項の1番目に位置付けました。

本市においても、こうした行政に求められる社会要請を踏まえ、遅れることなくフロントヤード改革を推進するため、今後の窓口・手続の手法や方向性を定めた「伊勢原市フロントヤード改革推進方針」を策定します。

*1 自治体情報システムの標準化・共通化 自治体の基幹系情報システムや業務システムを、国が定めた標準仕様に準拠したシステムへ移行すること。

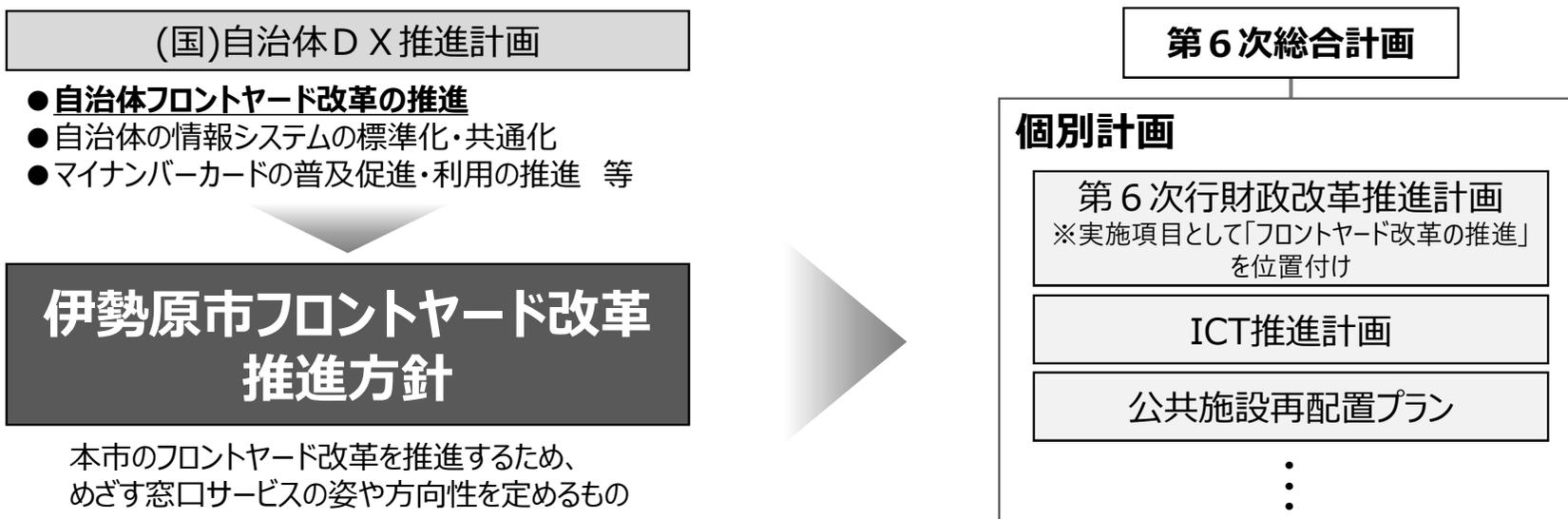
*2 DX 「Digital Transformation(デジタル・トランスフォーメーション)」の略称。デジタル技術の活用によって、ビジネスや人々の生活のスタイルなどが変化すること。

*3 自治体DX推進計画 デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容や、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた計画。同計画の重点取組事項として、「自治体フロントヤード改革の推進」が位置付けられている。

I. 方針策定にあたって

2. 方針の位置付け

- 国の自治体DX推進計画を踏まえた中長期的な視点での本市のフロントヤード改革に向けた方針（本方針）を定め、本方針に基づき、各個別計画においてフロントヤード改革を推進します。



持続可能な開発目標(SDGs)(*1)の掲げる「誰一人取り残さない社会」の実現を目指し、本方針の取組を進めます。



The image shows a grid of 17 Sustainable Development Goal (SDG) icons, each with a number and a brief description in Japanese. The icons are arranged in a 3x6 grid with the last cell empty. The text 'SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS' is written above the grid.

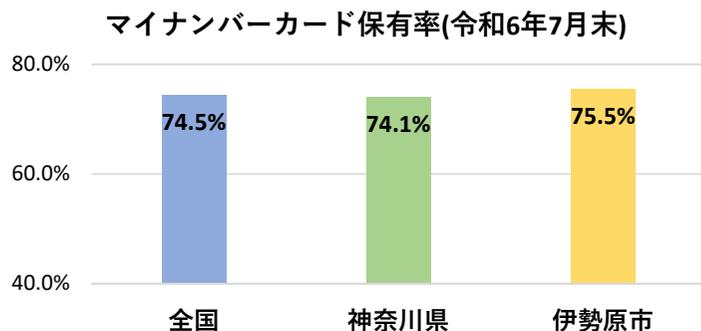
*1 SDGs 「Sustainable Developmental Goals」の略称。2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2030年までの国際目標のこと。「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成されている。

I. 方針策定にあたって

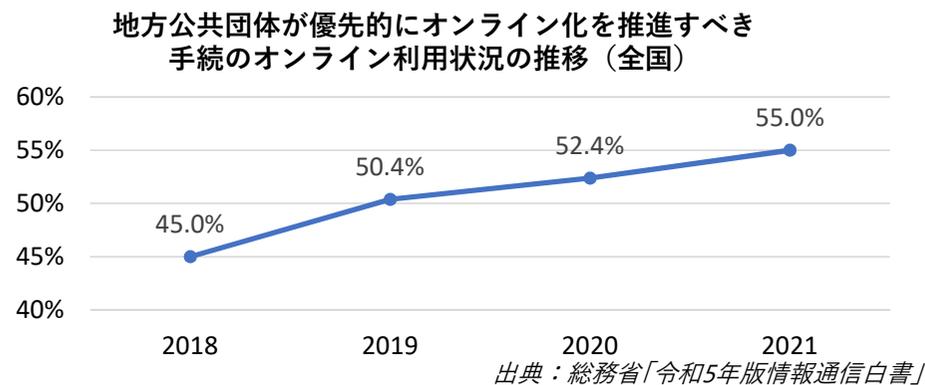
3. フロントヤード改革が求められる背景

(1) 社会環境の変化

- 人口減少が進む中、住民の生活スタイルや行政サービスへのニーズが多様化する現在、各自治体においては、限られた行政資源(職員数、財源)で持続可能な行政サービスの提供体制を構築することが求められています。
- デジタル技術の急速な進展を踏まえ、AI(*1)やRPA(*2)等のデジタル技術の積極的な活用による自動化・省力化を進めるなど、より少ない職員数で効率的に事務処理を行う態勢への転換が不可欠となっています。
- 国民への普及が進んでいるマイナンバーカード(*3)については、本人確認書類としての利用や、各種行政手続のオンライン申請など、日常生活の中で利用できるシーンが広がっています。
- コロナ禍における自治体窓口では、飛沫防止パネルの設置などの感染症対策のほか、行政手続のオンライン化が推進されました。



出典：総務省「マイナンバーカード交付状況について」
(https://www.soumu.go.jp/kojinbango_card/kofujokyo.html)



出典：総務省「令和5年版情報通信白書」

- *1 AI 「Artificial Intelligence」の略称。人工知能。コンピュータを使って、学習・推論・判断など人間の知能のはたらきを人工的に実現するための技術。
- *2 RPA 「Robotic Process Automation」の略称。普段人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するもの。
- *3 マイナンバーカード 行政手続等における特定の個人を識別するためのマイナンバーが記載された顔写真付きのカードのこと。本人確認のための身分証明書として利用できるほか、自治体サービス、電子申請、医療機関での利用など、日常生活の中で利用できる場が広がっている。

I. 方針策定にあたって

3. フロントヤード改革が求められる背景

(2) 国の動向

2020
(令和2)

■デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(2020(令和2)年12月閣議決定)

▶ デジタル社会の将来像、デジタル庁設置の考え方等について、政府の方針を示す。

2021
(令和3)

■デジタル社会形成基本法(2021(令和3)年9月施行)

▶ デジタル社会の形成に関し、基本理念や施策策定の基本方針等を定める。

■地方公共団体情報システムの標準化に関する法律(2021(令和3)年9月施行)

▶ 地方公共団体情報システムの標準化に関し、基本方針等を定める。

2022
(令和4)

■デジタル田園都市国家構想(*1)基本方針(2022(令和4)年6月閣議決定)

▶ デジタル社会の形成に向け、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定める。

■デジタル田園都市国家構想総合戦略(2022(令和4)年12月閣議決定)

▶ 窓口DX(*2)に取り組む自治体のBPR(*3)を支援し、「書かないワンストップ窓口(*4)」を推進する。

2023
(令和5)

■経済財政運営と改革の基本方針「骨太方針2023」(2023(令和5)年6月閣議決定)

▶ 住民との接点（「フロント」）の改革など、行財政の効率化等につながるデジタル化の取組を推進する。

■自治体DX推進計画[第2.1版](2023(令和5)年11月改定)

▶ 「自治体フロントヤード改革の推進」を重点事項として位置付ける。

■財政的支援（2023(令和5)年11月・12月）

▶ フロントヤード改革の全国的な横展開を図るため、汎用性のある改革モデルを構築する自治体に対して財政的支援を実施する。

*1 デジタル田園都市国家構想

デジタル技術の活用により、地域の個性を活かしながら、地方の社会課題の解決、魅力向上を実現し、地方の活性化を図ること。

*2 窓口DX

地方自治体の窓口業務をデジタル化し、業務の効率化や住民サービスの利便性向上を目指す取り組みのこと。

*3 BPR

「Business Process Re-engineering」の略称。業務の効率化や改善を目的として、業務全体のプロセスを見直し、再構築すること。

*4 書かないワンストップ窓口

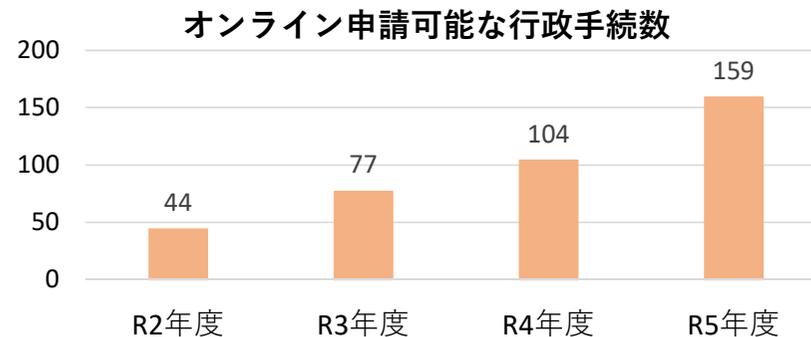
「1か所の窓口」で「申請書に記入することなく」受け付けることができる窓口のこと。

I. 方針策定にあたって

3. フロントヤード改革が求められる背景

(3) 本市のこれまでの取組と今後の環境変化

- 本市では2014(平成26)年に、本庁舎 1 階北側の戸籍住民課、保険年金課、介護高齢課に総合窓口機能を有したワンストップ窓口「クルリン窓口(*1)」を導入し、来庁者の利便性の向上を図ってきました。
- コロナ禍を契機としたオンライン申請の拡充やキャッシュレス決済、LINEによる申請・予約機能等の導入を段階的に進めてきました。
- 全国的な生産年齢人口の減少により、本市においても限られた職員数の中、ニーズの多様化等により職員一人ひとりにかかる業務の種類や量は更に増大していくことが見込まれます。
- 今後は、自治体情報システム標準化に伴うシステム利用環境の変化や、2025(令和7)年度の新築分庁舎(*2)開設に伴う本庁舎 1 階のレイアウト変更、マイナンバー関連事務の増加や利活用の促進など、これらの環境変化に対応した窓口・手続環境の整備が求められます。



*1 クルリン窓口

本市で平成26年に、戸籍住民課・保険年金課・介護高齢課の行政サービスをまとめて受け付けるために開設した総合窓口のこと。同窓口の運用開始にあわせ、窓口(フロント部分)の委託化を行った。

*2 新築分庁舎

令和7年4月から利用開始を予定している分庁舎。子育て支援機能の充実を図るとともに、本庁舎1階の通路幅不足などを解消し、来庁者の利便性を向上することを目的とし、本庁舎東側に整備する。

I. 方針策定にあたって

4. 本市の窓口サービスにおける主な現状と課題

(1) 非効率な行政手続

各種手続において、各々の様式で申請書が存在しており、また、それらの申請書にそれぞれ手書きで記入する必要がある。

- 来庁者は何度も同じ情報を様々な書類に手書きで記入する必要があり、負担が大きい。
- 職員は手書きで記入された申請書を元に、記入漏れ・誤りのチェックや補記する必要があり、負担が大きい。
- 来庁者の滞在時間の増、職員の対応時間の増となっている。

各種手続ごとに窓口が分かれており、同じ来庁者に対して重複する内容の聞き取りや、各窓口ごとの書類で受付が必要である。

- 来庁者は複数の窓口で手続を行う必要があるが、どの窓口で何の手続をすれば良いか分からず迷ってしまう。
- 来庁者の負担に加え、職員の対応時間や事務量が増となっている。

(2) 年齢や身体的・社会的条件等によるデジタルデバインド^(*)

デジタル技術を利用できる環境にある人と、利用できない環境にある人との間でデジタルデバインドが発生している。

- デジタル機器を持っていない、持っているがうまく利用できない高齢者等がオンライン申請を利用できないなど、行政手続における利便性の享受に格差が生じている。

*1 デジタルデバインド

インターネットやパソコンなどの情報通信技術を利用して、それらの恩恵を得られる人と、うまく利用できないために恩恵が得られない人との間に生じる格差のこと。

(3) 本庁舎 1 階フロアの狭あい化

本庁舎 1 階通路の狭あい化や、窓口・待合席の間隔が狭い。

- 高齢者や障がい者、子連れでの来庁者等が余裕を持って通路を移動することが困難である。
- プライバシーへの配慮やセキュリティ上の懸念がある。

(4) 事務の増加や属人化・組織の縦割り

手続の煩雑化やニーズの多様化により事務量が増加している。

- 限られた職員数で対応する必要があり、職員一人あたりの事務負担が大きい。

職員の在籍・経験年数により業務知識や対人スキルに差がある。

- 対応する職員によって手続時間や説明の分かりやすさなどに差が出てしまう。

マイナンバーカードに関連する事務が縦割り化している。

- 今後のマイナンバーカードの各種更新手続等に伴う事務量の増加が見込まれる。
- 関連課の情報共有が遅延することにより、迅速な対応が図れない。

II. フロントヤード改革推進方針

II. フロントヤード改革推進方針

1. 本市がめざす窓口サービスと取組の方向性

本市の窓口改革は、「行かない窓口」「書かない・待たない窓口(*1)」「迷わない窓口」「効率化されたバックヤード(*2)」の実現により、来庁者にとって快適で便利な窓口と職員の事務の効率化をめざします。

めざす窓口サービス

■ 来庁者にとって快適で便利な窓口

行かない窓口

- ・庁舎に行かなくてもスマートフォン等を活用し、「誰でも」「いつでも」「どこでも」各種申請・予約・相談等ができる手続環境

書かない・待たない窓口

- ・各種手続の申請書への記入が最小限になるなど、来庁者の負担軽減が図られた窓口環境

迷わない窓口

- ・ゆとりがあり、快適で誰でも移動しやすく、目的の窓口が分かりやすい庁舎空間

■ 職員の事務の効率化

効率化されたバックヤード

- ・事務の効率化により、職員の事務負担軽減やミスの削減が図られた執務環境
- ・窓口手続のデータ一元管理や窓口間でのスムーズな連携により、効率的で質の高い窓口対応

取組の方向性

- ① 行かなくても手続ができる窓口サービスの提供
- ② 効率的で手続漏れがない窓口サービスの提供
- ③ 来庁者目線で移動しやすく、最適なフロア配置
- ④ 分かりやすい窓口案内
- ⑤ 業務改善の推進

*1 書かない窓口

職員が来庁者から住所・氏名・生年月日などの情報や申請内容を聞き取り、システムへ入力を行うことで申請書の作成を支援する窓口のこと。来庁者は印刷された申請書を確認し、最小限の記入だけ行うため、申請書作成の手間が軽減されるとともに、手続き漏れも防止できる。

*2 バックヤード

住民との接点を持たない内部事務のこと。

II. フロントヤード改革推進方針

2. 取組の方向性に基づく想定する取組

① 行かなくても手続きができる窓口サービスの提供

行かない窓口

書かない・
待たない窓口

効率化された
バックヤード

想定する効果

【来庁者】移動時間や手間の削減
【職員】窓口対応業務の削減

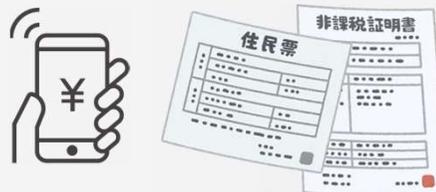
- 市役所へ行かなくても、自宅等の様々な場所から手続き・予約・相談等ができるよう、インターネットや市LINE公式アカウント等を活用して行政手続きの更なるオンライン化を図ります。また、申請情報等のデータ管理により業務の効率化を進めます。

【想定する取組】

- ✓ LINEとマイナンバーカードを連携し、行政手続きのオンライン化(*1)を拡大します。



- ✓ 住民票等の申請・取得・決済までをスマートフォン等で完結できるよう、オンライン決済機能を導入します。



- ✓ 自宅や外出先からでもオンラインで各種相談ができるよう、対応する相談業務を拡大します。



子育て相談

健康相談

等

- 高齢者をはじめとした誰もがオンラインサービスを利用できるよう支援します。

【想定する取組】

- ✓ 高齢者等を中心としたスマートフォン講座を開催します。



スマートフォン利用教室

*1 行政手続きのオンライン化

住民の利便性向上を目的とし、スマートフォン等からインターネットを利用して、行政手続きを電子的に行う取組のこと。

II. フロントヤード改革推進方針

2. 取組の方向性に基づく想定する取組

② 効率的で手続漏れがない窓口サービスの提供

書かない・
待たない窓口

迷わない窓口

効率化された
バックヤード

想定する効果

【来庁者】申請書記入の負担軽減
滞在時間の短縮
【職員】窓口対応業務の削減

- 来庁者が迷わず、短い時間で負担なく手続ができるよう、来庁者が必要とする関連手続の一覧を整理した「手続案内書」や「窓口支援システム(*1)」の導入を進めます。

【想定する取組】

- ✓ マイナンバーカード等を活用し、最低限の記入で手続が出来るよう、「窓口支援システム」を導入します。



- ✓ 来庁者が漏れなく手続きを完結出来るよう、関連手続を一覧にした「手続案内書」を配布します。



- ✓ 窓口支援システムによる手続状況の見える化により、窓口をまたがる手続のスムーズな引継ぎを実現します。



- 定型的な手続をより簡潔にし、相談業務等を手厚くサポートできる環境整備を進めます。

【想定する取組】

- ✓ 来庁者が自分で手続を完結できる環境を整備します。



- ✓ 死亡関連の各種手続の支援（おくやみ支援）体制を充実します。

葬祭費(*2)

相続人

名義変更

*1 窓口支援システム

自治体や企業などが提供するさまざまなサービスの申し込みや問い合わせを受け付ける窓口業務を支援するためのシステムのこと。ここで示しているのは、来庁者の負担軽減や業務効率化を目的として、書かない窓口サービスを実装するために導入するシステムのこと。

*2 葬祭費

国民健康保険に加入している方が亡くなられたときに、喪主の方に対し支給される給付金(5万円)のこと。

II. フロントヤード改革推進方針

2. 取組の方向性に基づく想定する取組

③ 来庁者目線で移動しやすく、最適なフロア配置

迷わない窓口

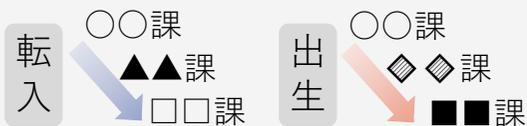
想定する効果

【来庁者】移動がしやすくなり満足度向上

- 来庁者が移動しやすいゆとりのある空間を確保するため、狭あいな通路を解消するとともに、来庁者目線に立った最適なフロア配置を行います。

【想定する取組】

- ✓ 各種手続の流れを考慮した窓口レイアウトに見直します。
- ✓ マイナンバーカードの各種手続を専用に受け付ける窓口を開設します。
- ✓ 書かない窓口の導入に伴い、記載台等の撤去を進め、ゆとりある空間を創出します。
- ✓ 子育て世帯の利便性向上を図るため、新築分庁舎に子育て相談・支援機能を集約し、「こども・若者に関する総合窓口」を開設します。



④ 分かりやすい窓口案内

迷わない窓口

想定する効果

【来庁者】迷わずに目的の窓口まで移動

- 初めて市役所で手続きする人でも、迷わず目的の窓口にとどり着ける窓口案内等を整備します。

【想定する取組】

- ✓ 来庁者の動線を考慮した、番号発券機、フロアマネージャー(*1)を配置します。
- ✓ 床に手続きごとの窓口案内サインを表示します。
- ✓ AIを活用した窓口案内を実施します。



*1 フロアマネージャー

来庁者の多いフロアに配置され、来庁者に対し積極的に声掛けを行い、手続きを担当する窓口への案内や申請書等への記入の補助を行っている。

II. フロントヤード改革推進方針

2. 取組の方向性に基づく想定する取組

⑤ 業務改善の推進

効率化された
バックヤード

書かない・
待たない窓口

想定する効果

【職員】 申請書情報等の入力作業等の効率化
職員の入力ミス等を削減
申請書データの集約、安全管理

- 申請状況や処理状況をデータで集約し、課題分析することにより業務改善を進めます。

【想定する取組】

- ✓ データの分析をもとに、継続的に業務改善を進めるとともに、効果的かつ効率的な職員配置及び組織体制を構築します。



窓口での処理状況を
データで見える化

- 窓口支援システムとの連携やデジタル技術の活用により、業務の効率化を図ります。

【想定する取組】

- ✓ 窓口支援システムによる手続き状況の見える化により、窓口をまたがる手続きのスムーズな引継ぎを実現します。
- ✓ AIやRPA等を活用して手続き処理を効率化します。



- 基幹業務システム(*1)について、標準化基準に適合した情報システムへの移行を進めるとともに、これにあわせて業務フローの見直しや窓口支援システムとの連携を図ります。

[自治体情報システムの標準化対象となる業務]

- | | | | | | | |
|---------|-------------|----------|----------|-----------|-----------|----------|
| ・ 児童手当 | ・ 子ども,子育て支援 | ・ 住民基本台帳 | ・ 戸籍の附票 | ・ 印鑑登録 | ・ 選挙人名簿管理 | ・ 固定資産税 |
| ・ 個人住民税 | ・ 法人住民税 | ・ 軽自動車税 | ・ 戸籍 | ・ 就学 | ・ 健康管理 | ・ 児童扶養手当 |
| ・ 生活保護 | ・ 障がい者福祉 | ・ 介護保険 | ・ 国民健康保険 | ・ 後期高齢者医療 | ・ 国民年金 | |

*1 基幹業務システム 市民生活に直接関係する事務に係る情報システムであって、相互に連携が必要なシステム。具体的には、住民基本台帳や個人住民税等に係るシステムのこと。

II. フロントヤード改革推進方針

3. めざす窓口サービスの実現に向けたステップ

- 各ステップごとに、めざす窓口サービスの実現に向けた取組を着実に進めるほか、必要に応じて、庁内横断的な推進体制により、確かな成果の発現に向けて推進していきます。

短期的な目標

- ・新築分庁舎供用開始(R7)
- ・自治体情報システム標準化(R7)

Step 1

書かない窓口等の
サービス実装や
窓口レイアウトの改善

中・長期的な目標

Step 2

めざす窓口サービス
の実現

II. フロントヤード改革推進方針

3. めざす窓口サービスの実現に向けたステップ

取組の方向性	想定する主な取組（Step 1）	想定する主な取組（Step 2）
① 行かなくても手続きができる 窓口サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> 行政手続や相談業務などのオンライン化拡大 <ul style="list-style-type: none"> 粗大ゴミの収集 ・ 各種イベント申込 ・ 消防法令関連手続 各種オンライン相談業務 等 高齢者等を中心としたスマートフォン講座の開催 	<ul style="list-style-type: none"> 行政手続の原則オンライン化 公共施設利用の完全オンライン化 <ul style="list-style-type: none"> 利用者登録 ・ 施設使用料の支払い 等 プッシュ型行政サービス(*1)の拡大
② 効率的で手続漏れがない 窓口サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> 窓口支援システムの導入 <ul style="list-style-type: none"> 転入 ・ 転出 ・ マイナンバー関連 ・ 国民健康保険関連 転居 ・ 出生 ・ 介護保険関連 ・ 障がい福祉関連 死亡 ・ 証明書発行 ・ 児童手当関連 ・ 保育所関連 死亡関連の各種手続支援（おくやみ支援）の充実 <ul style="list-style-type: none"> 住民登録 ・ 葬祭費 ・ 遺族年金 ・ 市税に係る相続人 等 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口支援システムの拡大検討 本庁舎や公共施設等へのセルフ端末の設置 <ul style="list-style-type: none"> オンライン化された手続や簡易的な手続 ・ 証明書発行 等
③ 来庁者目線で移動しやすく、 最適なフロア配置	<ul style="list-style-type: none"> 新築分庁舎供用開始に伴う窓口レイアウトの見直し マイナンバーカード専用窓口の開設 <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの交付・申請 ・ 電子証明書の更新 マイナンバーカードと保険証の紐付け 等 	<ul style="list-style-type: none"> 業務見直しやオンライン化の拡大に伴う更なるレイアウトの見直し
④ 分かりやすい窓口案内	<ul style="list-style-type: none"> 番号発券機の適切な配置 <ul style="list-style-type: none"> 戸籍住民窓口 ・ マイナンバー窓口 ・ 国民健康保険窓口 国民年金窓口 ・ 後期高齢者医療窓口 ・ 介護保険窓口 税務関連窓口 本庁舎 1 階のフロア床に案内サインの設置 	<ul style="list-style-type: none"> AIを活用した窓口案内の実施 業務見直しやオンライン化の拡大に伴う番号発券機の配置見直し
⑤ 業務改善の推進	<ul style="list-style-type: none"> 基幹業務システムの標準化 窓口支援システムや A I ・ R P A の活用拡大 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口業務委託の拡大 継続したBPRの実施

*1 プッシュ型行政サービス 行政機関や自治体が住民等に対して積極的に情報やサービスを提供する仕組みのこと。

II. フロントヤード改革推進方針

3. めざす窓口サービスの実現に向けたステップ

(Step 1)

書かない窓口等のサービス実装
や窓口レイアウトの改善

本庁舎 1 階窓口

行かない …行かない窓口
書かない …書かない・待たない窓口
迷わない …迷わない窓口
効率化 …効率化されたバックヤード

迷わない

フロアマネージャーの誘導と番号発券機の適切な配置

迷わない

床へ案内サインを表示するなど表示の改善

書かない 迷わない 効率化

書かない窓口により
市民・職員の負担減

書かない 迷わない

葬祭費
相続人
名義変更

死亡に係る各種手続の支援
(おくやみ支援)を充実

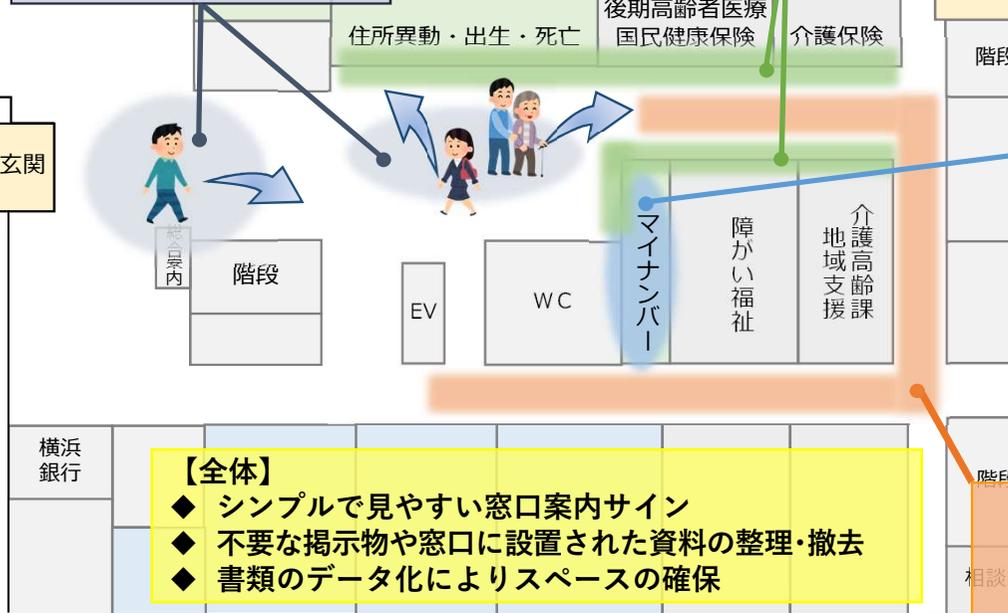
行かない 書かない 効率化

マイナンバーカードにかざして
LINEで行政手続き

対象手続きなど
詳細はこちらを
タップ!

窓口には並ばなくてもOK!
行政手続や相談業務などのオンライン化拡大

正面玄関



書かない 迷わない 効率化

マイナンバー手続きに
特化した専用窓口

迷わない

ゆとりある
通路幅の確保

II. フロントヤード改革推進方針

3. めざす窓口サービスの実現に向けたステップ

(Step 1)

書かない窓口等のサービス実装
や窓口レイアウトの改善

子育て相談・支援機能を
集約した新築分庁舎

行かない	…行かない窓口
書かない	…書かない・待たない窓口
迷わない	…迷わない窓口
効率化	…効率化されたバックヤード

1階

相談室 等

授乳室

正面玄関

階段

ワーク
ルーム

2階

WC
等

階段

執務室

授乳室

迷わない 効率化

子ども・若者に関する
総合窓口

書かない 迷わない 効率化



書かない窓口により
市民・職員の負担減

執務室

キッズスペース

子育て世代
包括支援センター

子育て支援センター
(フリースペース)

1階総合窓口と
連携した支援体制

迷わない

II. フロントヤード改革推進方針

3. めざす窓口サービスの実現に向けたステップ

(Step 2)

めざす窓口サービスの実現

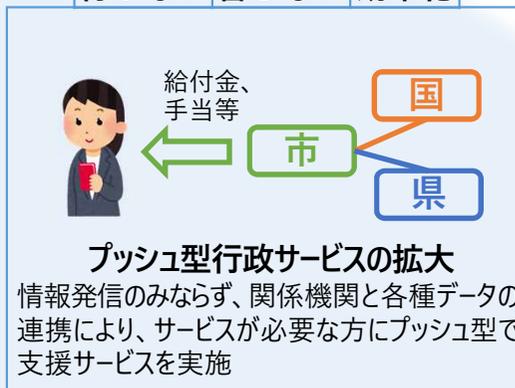
行かない	…行かない窓口
書かない	…書かない・待たない窓口
迷わない	…迷わない窓口
効率化	…効率化されたバックヤード

✓ 手続はより早く、簡単に ✓ 相談業務などは手厚く

行かない 書かない 効率化



行かない 書かない 効率化



迷わない 効率化



書かない 効率化



効率化



*1 デジタルサイネージ

ディスプレイやプロジェクタなどに映像や文字を表示する情報・広告媒体(機器)のこと。

參考資料

参考資料

方針策定の経過

① フロントヤード改革コミットメント会議(*1)

フロントヤード改革を推進するにあたり、庁内横断的に窓口全体の在り方を検討するため、令和6年1月に窓口関係課等で構成する「フロントヤード改革コミットメント会議」を設置しました。

開催日	内容	コミットメント会議構成課	
第1回 令和6年 1月11日	(1)フロントヤード改革コミットメント会議の設置について (2)今後のスケジュールについて (3)各課窓口業務の現状・課題の把握について (4)他市の取組事例について	議長	経営企画課
第2回 2月26日	(1)第1回会議のおさらいについて (2)窓口業務等に係る現状・課題について (3)課題の整理と令和7年度に向けた取組について (4)課題解決に向けたBPRの手法について (5)他自治体事例フロントヤード改革の紹介について (6)今後のスケジュールについて	リーダー 構成員	経営企画課行政経営担当 デジタル推進課 財産管理課 戸籍住民課
第3回 3月27日	(1)前回会議までのおさらいについて (2)優先的取組の進捗状況について (3)(仮称)伊勢原市フロントヤード改革推進方針 骨子案について	構成員	公共施設マネジメント課、 市民税課、資産税課、 収納課、清掃リサイクル課、 福祉総務課、障がい福祉課、 介護高齢課、健康づくり課、 保険年金課、子育て支援課、 子ども育成課、建築住宅課、 学校教育課、 農業委員会事務局
第4回 4月30日(書面)	(1)窓口利用体験調査(*2)の実施について		

*1 フロントヤード改革
コミットメント会議

窓口改革を進めるため、ライフイベント(転入・転出等)に伴い手続きが必要となる所属を中心に構成した庁内の会議体。

*2 窓口利用体験調査

市職員が来庁者(住民)に扮して実際に窓口申請を体験し、住民目線からの課題や改善点を洗い出すための調査。

参考資料

方針策定の経過

① フロントヤード改革コミットメント会議

開催日	内容
第5回 4月30日 (書面)	(1)窓口利用体験調査の実施報告について (2)先進自治体の実施報告について (3)サマーヒアリング説明資料について
第6回 10月3日	(1)第5回コミットメント会議(書面開催)での意見について (2)取組検討事項について (3)(仮称)伊勢原市フロントヤード改革推進方針(案)について (4)今後のスケジュールについて

< 窓口利用体験調査 > (デジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣事業^(*))を活用

令和6年5月8日に、本市の窓口サービスについての住民目線からの課題や改善点を洗い出すため、市職員が来庁者(住民)に扮して実際に窓口申請を体験する窓口利用体験調査を実施し、調査終了後は、「気づき」や「今後のめざすべき姿」などについてのワークショップを行いました。

【参加職員(体験者含む)：22人】

< 先進自治体への視察 >

書かない窓口の導入や窓口レイアウト等の検討に向けて、先進的な取組を行っている海老名市(5月24日)及び茅ヶ崎市(5月29日)への視察を実施しました。



窓口利用体験調査の様子



調査後ワーキングの様子



先進自治体への視察の様子

^(*) 窓口BPRアドバイザー派遣事業

自治体窓口DXに精通した地方自治体職員等がアドバイザーとなり、これから自治体窓口DXを推進したい他の地方自治体をサポートする事業。

方針策定の経過

② 自治体DX推進に向けた講演会

令和6年3月26日に、総務省自治行政局地域DX推進室 君塚室長を講師として招き、自治体DXの背景や目的、総務省が進めるフロントヤード改革等の取組についての庁内職員を対象とした講演会を開催しました。

③ 市議会への説明

開催日		内容
令和6年 5月17日	総務常任委員会協議会	・フロントヤード改革に向けた取組について
11月20日	11月議会全員協議会	・フロントヤード改革推進方針(案)について ・フロントヤード改革推進方針(案)のパブリックコメントの実施について

伊勢原市フロントヤード改革推進方針
令和7年〇月 策定
経営企画課

〒259-1188 伊勢原市田中348番地
電話：0463(94)4711