

# 別添2 酒田市のこれまでの検討経過資料

令和6年3月

# 目次

1. はじめに
2. 理想の窓口コンセプト
3. 手続き分類ごとの課題・解決策の方向性（カスタマージャーニーによる整理）
4. オンライン・来庁手続きに関する改革
5. 相談に関する改革
6. KPI
7. 令和6年度以降の取り組み

参考：検討経過

# 1 はじめに

# 1.はじめに（本資料の位置づけ）

本資料の目的は、フロントヤード改革調査業務公募型プロポーザルにあたり、酒田市のこれまでの検討経過を明らかにすることで、企画提案者が酒田市の状況を理解したうえで企画提案するための参考とすることを目的とした資料である。

なお、本資料に記載してある内容は、令和5年度に検討した到達点を示した内容であるが、その内容の実施や実施手法まで決定したものではない。

# 1.はじめに（酒田市デジタル変革戦略との関係）

基本理念

方針

具体的取り組み

## 酒田市デジタル変革戦略の基本理念



VISION 実現したい未来

※ 酒田市総合計画より

賑わいも暮らしやすさも共に創る（ともにつくる）公益のまち酒田

果敢にチャレンジできる  
産業交流の盛んな港（湊）まち

五感をもてなす感動のまち

対話を通した  
市民の参加があふれるまち

誰もがいきいきと暮らし  
「住み続けたい」と思えるまち



CREDO：大切にしたい姿勢

“ちいさなこと”から変えてみる

- 変えること、変えないことをハッキリさせる。
- まず動いてみる。動きながら考える。
- 自分ごと（自分自身が置かれているその場所）から変えていく。
- 大小に関わらず、直視しなければいけない課題から目を背けない。

“ぬくもり”を大切にする

- 自分ごととして、市民一人ひとりの目線に立つために、暮らしの現場で得た情報から考える。
- テクノロジーによって、人と人のつながりを安易に置き換えない。
- 誰一人取り残さない。
- みんなで楽しみながら変えていく。



MISSION：日々果たす使命

今いる場所で自分なりの  
一歩を踏み出す人の背中を押す

- 周りにどういった課題があるか、どのように解決できるかを常に考える。
- 課題解決に動き出そうとしている人がいるかの情報を集める。
- 一歩を踏み出そうとしている人を温かく見守る、応援する。
- 自分が関わることができるタイミング、役割、内容などを考え、行動する。
- 地域内外のネットワークを広げ、継続する。



VALUE：提案する価値

デジタル技術も活用することで



住民サービスのDX

生活や仕事に必要なサービスを求める市民に対して、サービスの認知や理解、手続きやサポートにかかる時間を短縮する。



行政のDX

市民一人ひとりにぬくもりのあるサービスを提供したいと考える市職員に対して、日々忙殺される事務的な業務を削減する。



地域のDX

地域に暮らす、または地域と繋がりのある人々と共に、多様な暮らし方や仕事、地域との関わり方をつくりだしていく。

# 1.はじめに（酒田市デジタル変革戦略との関係）

基本理念

方針

具体的取り組み

## 住民サービスのDX



### 課題

（課題意識はなにか）

- ✓ 利用者の属性や状況に応じたサービスの広報が必要
- ✓ サービスを受けるための複雑なルールや手続の解消
- ✓ 窓口へ行くことが困難な市民に対する手続き方法の拡充
- ✓ デジタル技術を活用した利便性に関する、民間サービスと行政サービス間の格差解消



### DXチャレンジ

（なんのためにやるのか）

生活や仕事に必要なサービスを求める市民に対して、サービスの認知や理解、手続きやサポートにかかる時間を短縮する。



### DXアプローチ

（どのようにやるのか）

サービスデザイン※1を実践し、住民サービスのあり方を利用者視点に立って根本的に見直す。

以下の基本原則に基づき、市民と職員、双方の手続きにかかる時間を最小限にする。

- ① **デジタルファースト：**  
行政手続を徹頭徹尾、一貫してデジタルで完結させる
- ② **ワンスオンリー：**  
基本的には一度提出した情報は可能な限り二度提出せずに済むようにする
- ③ **コネクテッド・ワンストップ：**  
関連する手続きが1ヶ所、1回で済ませられるようにする

短期的にはデジタルデバイス※2の扱いに慣れている利用者を対象とし、効率化によって生まれた時間を、他の利用者へのサポートに活用する。

※1『サービスデザイン』サービスの利用者がどのように振る舞い、どのように考えているかを理解した上で利用者体験全体をデザインし、より良い状態に変えること

※2『デジタルデバイス』PCやスマートフォン、タブレット端末などのデジタル機器の総称

# 1.はじめに（酒田市デジタル変革戦略との関係）

基本理念

方針

具体的取り組み

## 曲 行政のDX



### 課題

（課題意識はなにか）

- ✓ 市職員の働き方改革
- ✓ 公文書や意思決定プロセスの適切な管理による行政の透明性向上
- ✓ 行政コストの削減



### DXチャレンジ

（なんのためにやるのか）

市民一人ひとりにぬくもりのあるサービスを提供したいと考える市職員に対して、日々忙殺される事務的な業務を削減する。



### DXアプローチ

（どのようにやるのか）

個別最適化（単一業務の改善）に留まらず、部署や全庁を巻き込んだ全体最適化を目指す

部署を跨ぐ業務や意思決定プロセスを見直す

外部との協働を行いやすい環境を整える

コスト削減や業務量増減への柔軟な対応等の観点から、クラウドサービス<sup>※1</sup>の採用を原則とする

※1『クラウドサービス』従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの

# 1.はじめに（令和4年度窓口関係課ヒアリング結果）

ヒアリング対象：福祉企画課、子育て支援課、国保年金課、高齢者支援課、健康課、市民課、  
税務課、納税課

ヒアリング期間：令和5年2月1日～22日

## 職員側の課題

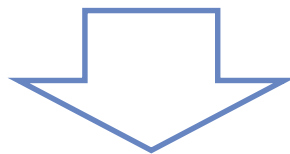
- ・バックオフィスの情報連携不足。（窓口で受け付け後に他課に問い合わせに走ったり、申請者に紐づく他課の情報を閲覧するために紙の帳票を起案して手続きが必要など。）
- ・市民が案内通り最後まで各課を回ったかわからない。
- ・多様な申請受付手段による職員負担の増大。それに伴うミス誘発。
- ・窓口の幅広い業務を扱うための職員を育成・維持する負担。
- ・職員一人で入力・チェックを行う体制 など



# 1.はじめに（令和4年度の取組を踏まえた課題認識）

## これまでの取組と課題

これまでの取組	課題
申請の郵送対応や電話予約による休日交付、オンライン申請など多様な受付手段によって窓口サービスの向上に努めてきた。	受付手段の多様化は窓口職員の負担増大につながっており、ミスを誘発。
窓口での申請書記載→受け取りという紙媒体での受付方法。また、内部の情報連携も紙を用いている。	バックヤードの非効率やミスの発生につながる懸念。



**窓口サービスの向上と職員の負担軽減を両立し、質の高いサービスを持続可能にしていくために、バックヤードまで含めた一気通貫の業務改革が必要。**

## 2 理想の窓口コンセプト

## 2.理想の窓口コンセプトの検討経過（人物像の分類）

「市民ニーズに立脚した窓口サービスのあるべき姿を検討する」ため、2種類の典型的な市民像を設定して検討を行った。

市民は、手続き自体を理解し、手続きの手段を選択する必要があるが、それを調べる段階では、インターネットなどの手段を使うことができる必要がある。そのため、大きくデジタルリテラシー※の違いによって、人物像の仮説を設定した。

WGで人物像の仮説を設定後、市民インタビューにより、人物像ごとの課題や意向を修正した。

デジタルリテラシー  
高い住民



- デジタル操作自体に不安はないが、プロセスや選択肢に不安がある場合は窓口に行くほうがいい
- 必要な手続きや持ち物は、特に不安なことがなければ事前に調べないケースもある
  - ✓ これまでの経験から「準備しなくてもなんとかなった」（家族の変化等によるアップデートはできていない）
  - ✓ 自身で判断・選択するより窓口のサポートを受けたい
- 自身の都合に合わせて段取りしたい
  - ✓ 待ち時間の長さそのものよりも、前後の予定を組みやすいよう「予測ができる」ほうが重要

デジタルリテラシー  
低い住民



- デジタル操作に不安がある
  - ✓ 申請書を書く手間などは省略したいが、デジタルで手続きするなら操作等のサポートが前提
- 手続きはわからないことを担当者に聞きながら実施したい
  - ✓ 上記の人物像と比較すると、時間的な制約はあまり多くない

## 2.理想の窓口コンセプトの検討経過（手続きの分類）

WGの議論によって、窓口で行うサービスごとに課題や想定される解決策に差異が生じることが分かったため、手続きや相談を大きく以下の4種類に分類し、手続き4分類×人物像2分類で理想の窓口サービスを検討した。

コンビニで可能な手続き  
（証明書発行 等）

マイナンバーカードの利用者署名が使える市民は、コンビニにある端末で完結する手続き（例：住民票取得、所得証明書取得）

オンラインのみで完遂できる  
手続き

市民が市役所に来ることなく、オンライン申請だけで完結する手続き（例：要介護の認定申請、ほっとふくし券交付申請）

窓口に行く必要がある手続き  
（ライフイベント関連 等）

手続き自体がオンラインでできない、一連の手続きの一部がオンラインでできないなどの理由で市役所・各総合支所に市民が来る必要のある手続き（例：転入、死亡、結婚などの手続き）

相談（全体像を  
定型化できないもの）

どのような解決方法があるのかわからない市民からの問い合わせを受けるもの  
※結果的に手続きを行うこともありうる。（例：子供の発達に関する相談、障がいに関する相談、親の介護に関する相談など）

## 2.理想の窓口コンセプト

### 市民も喜び、職員にもやさしい窓口

#### 具体的に言うと

##### 【フロントヤード・バックヤード】

- コンビニ交付やオンライン手続きの方が、来庁での手続きよりも市民にとって利便性が高まっている。結果として、来庁する市民が減り、職員の窓口対応の負担が減る。
- 利用者が自分に必要な手続きを調べる手間や入力の手間が減っている。また、来庁時の大まかな所要時間がわかる。
- 市民の誤記載・誤入力などが減り、審査の負担が減る。また、申請されたデータは、各業務システムに自動反映される。
- 申請システムが各業務システムと連携しているため、市民は各窓口を回る必要がない。

##### 【体制面】

- 継続的に窓口サービスの改善がなされる組織・体制・人材となっている。
- 業務が属人化しない。
- 繁忙期や閑散期に関わらず同じレベルの窓口サービスを市民は受けられる。

## 2.理想の窓口コンセプト（類型別）

### コンビニ発行

#### **来庁より便利なコンビニ交付の実現**

- ・ 市民がコンビニの操作や必要書類の判断に迷わない。
- ・ コンビニ交付率が高まることで、職員の業務が減っている。

### オンライン 手続き

#### **来庁より便利・職員も楽になるオンライン手続きの実現**

- ・ 自分に必要な手続きがシステムのサポートを受けて判断できる。
- ・ 原則オンラインで手続きできる
- ・ 申請項目は、スムーズに埋められるようになっている。
- ・ 操作が難しい場合は、画面共有などの手段で問い合わせができる。
- ・ 申請内容が自動的に業務システムに反映されるなど、職員の負担が少ない状態になっている。

### 来庁時手続き

#### **迷わない・書かない・漏れない・職員も楽になる手続きの実現**

- ・ 来庁した場合に、基本的に市民は回らない。回る場合は市役所以外も含めて回り方が案内される。
- ・ 事前に大まかな所要時間がわかる
- ・ 繁忙期や閑散期に関わらず同じ水準のサービスが享受できる。
- ・ データ連携・自動入力がされており、利用者は説明や記入が最低限になる。
- ・ 職員は申請内容の確認や関係機関との情報連携に係る手間が最低限になる。

### 相談

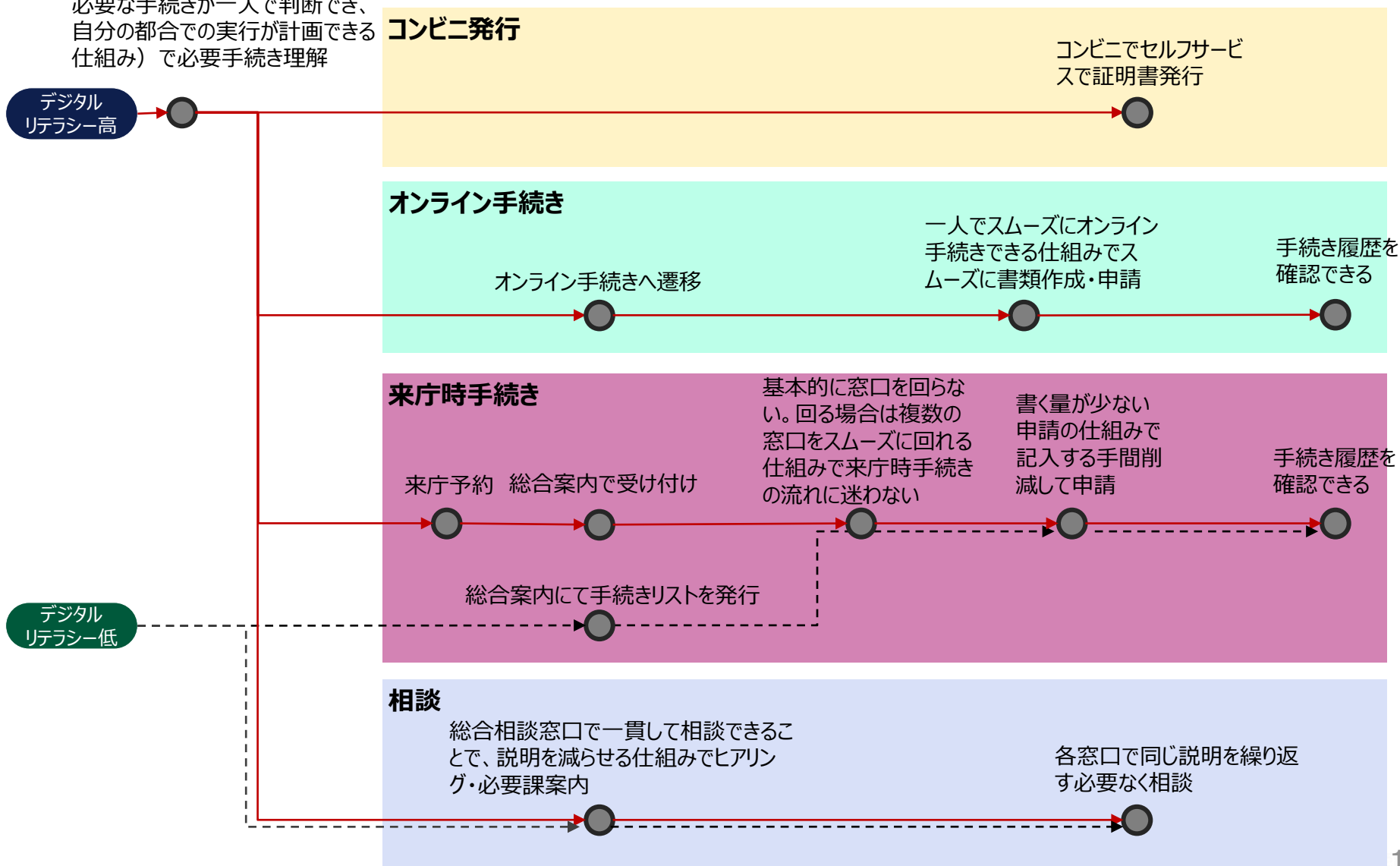
#### **迷わず相談・職員個人によらない相談対応の実現**

- ・ 利用者は相談の流れが分かるようになっており、相談内容を繰り返し説明する必要がない。
- ・ 担当部署を超えて相談内容が引継がれる。
- ・ 部署内でも業務知識の共有がされており、業務知識の差により業務が属人化しない。

## 2.理想の窓口コンセプト (利用者体験の流れイメージ)

類型別理想の窓口コンセプトが実現した時の利用者体験のイメージは以下のとおり。

必要な手続きが一人で判断でき、自分の都合での実行が計画できる仕組み) で必要手続き理解

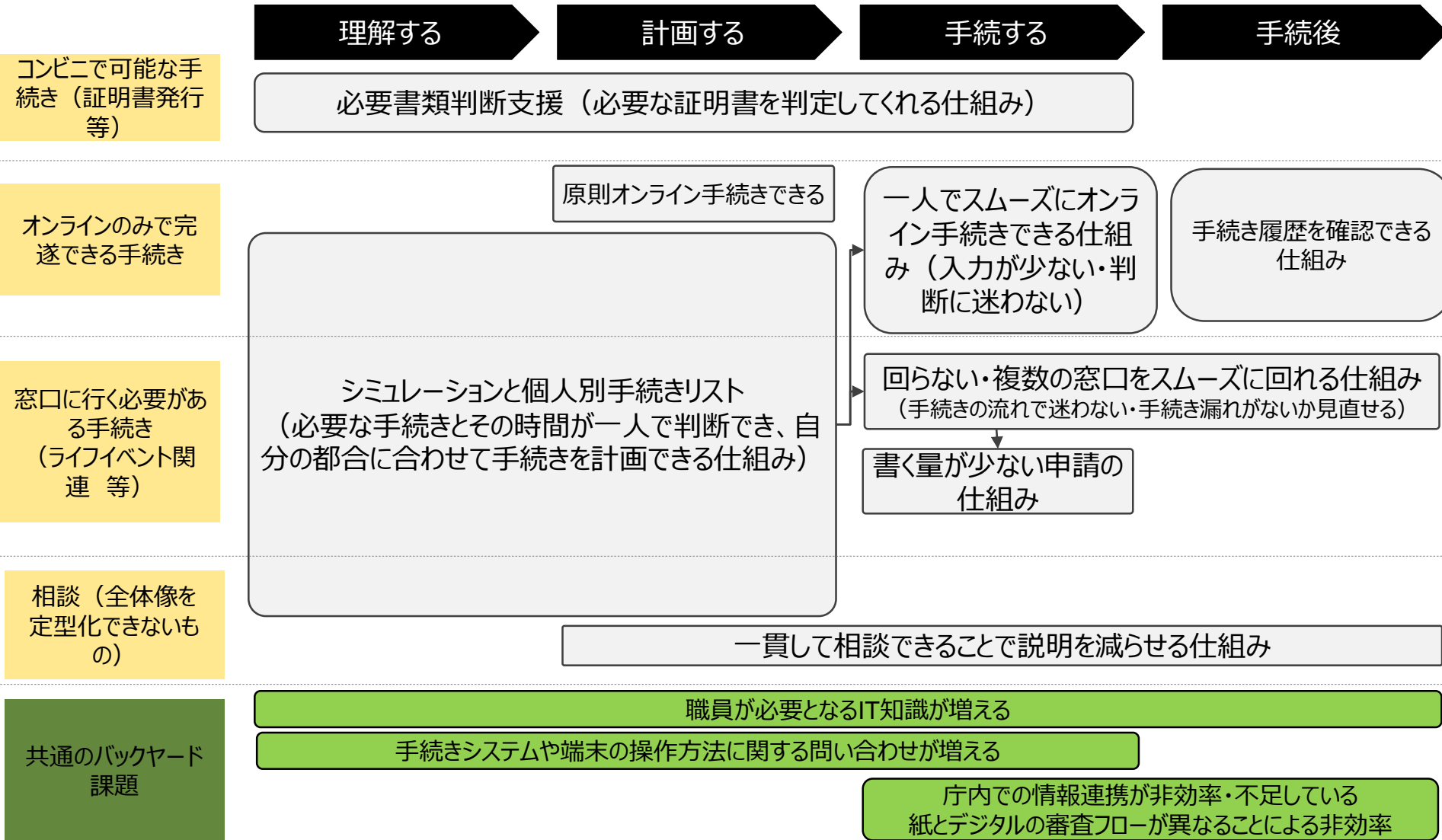


### 3 手続き分類ごとの課題・解決策の方向性 (カスタマージャーニーによる整理)



# 3.理想の窓口の実現方法

理想の利用者体験を実現するために必要な仕組み以下に記している。なお、緑色は窓口共通のバックヤード側課題。



### 3. 手続き分類ごとの課題・解決策の方向性 (カスタマージャーニーによる整理)

オンラインのみで完遂できる  
手続き

#### 利用者課題

理解する

- ・オンライン取得可能であることを知らずに窓口に来ている
- ・必要な手続きが一つにまとまっていないのですべての手続きを確認できなかったかわからない
- ・用語が難しく何が必要かわからない

計画する

- ・複数の手続きが必要な場合に、一部の手続きだけオンラインでも利便性を感じない
- ・安全面に不安

手続する

- ・必要な手続きの全体像を確認しても確認漏れがある
- ・書類記載の負担軽減したい
- ・操作が難しい

手続後

- ・複数課をまたがる手続きの全体像を把握できず、一部で手続き漏れが生じている

#### デジタルリテラシー ある人への対応

シミュレーションと個人別手続きリスト（必要な手続きとその時間が一人で判断でき、自分の都合に合わせて手続きを計画できる仕組み）

原則オンライン手続きできる

一人でスムーズにオンライン  
手続きできる仕組み

手続き履歴を確認できる仕  
組み

#### デジタルリテラシー ない人への対応

#### バックヤード課題

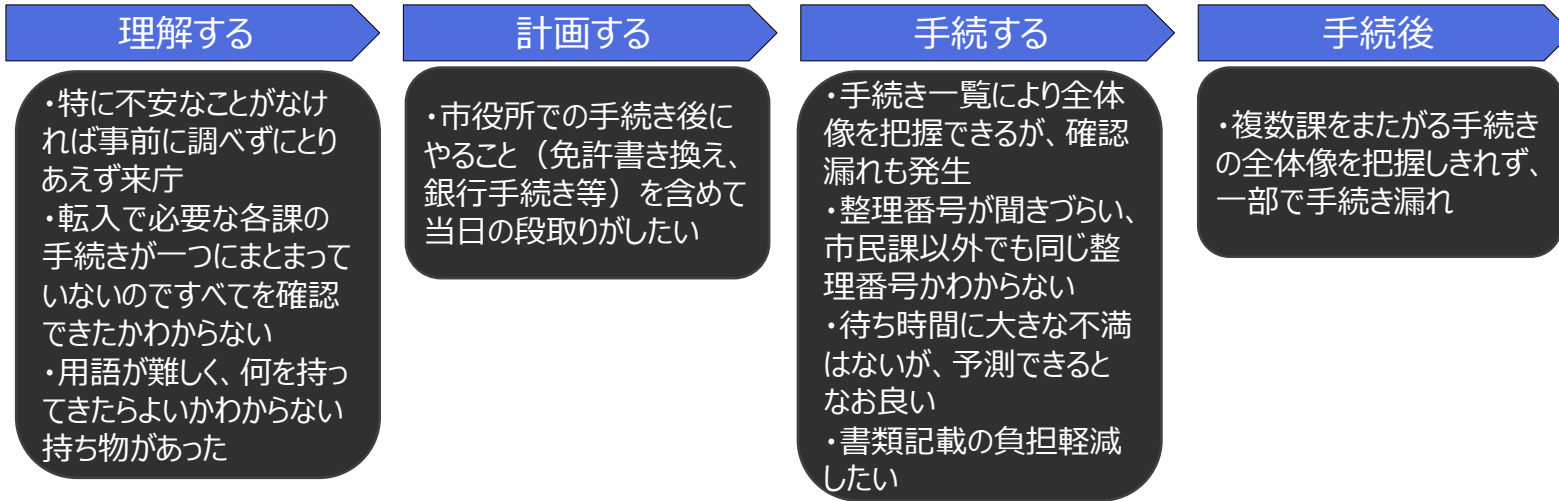
- ・オンライン手続きなどの手続き手段が増えるたびに職員の手間が増える
- ・職員のIT知識がより必要になる

- ・申請フォームを作るのが大変
- ・操作方法などの問い合わせが増える
- ・市民の誤入力が多い

- ・窓口とオンライン、郵送等の審査フローが別なので非効率
- ・入力誤り時の連絡が大変
- ・ログが残るので、職員側で直せない

# 3. 手続き分類ごとの課題・解決策の方向性 (カスタマージャーニーによる整理)

窓口に行く必要がある手続き  
(ライフイベント関連 等)



利用者課題

デジタルリテラシーある人への対応

シミュレーションと個人別手続きリスト  
(必要な手続きとその時間が一人で判断でき、自分の都合に合わせて手続きを計画できる仕組み)

回らない・複数の窓口をスムーズに回れる仕組み  
(手続きの流れで迷わない・手続き漏れがないか見直せる)

書く量が少ない申請の仕組み

デジタルリテラシーない人への対応

回らない・複数の窓口をスムーズに回れる仕組み  
(手続きの流れで迷わない・手続き漏れがないか見直せる)

書く量が少ない申請の仕組み

・各課の連携が悪い。窓口の質を継続的に保つ仕組みがない（窓口についてKPI評価、PDCA回す組織・体制がない）  
・忙しい4月に新人が来る

バックヤード課題

・課をまたいで資格情報等が把握できない（確認の負担）  
→業務端末ごとに入っているシステムが異なるため

・手入力によるミスやダブルチェックの負担

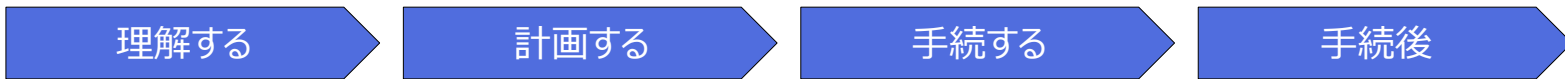
・新しい業務増えるときのシステム対応

・市内部、外部との情報連携できない

・件数が多い手続きで市民の書く負担減らすの難しい

### 3. 手続き分類ごとの課題・解決策の方向性 (カスタマージャーニーによる整理)

相談



利用者課題

・相談の全体の流れがわからなかった

・担当が変わると何度も同じ説明をする必要がある

・制度の複雑さや書類の多さなどから不安になった  
・必要な情報をまとめた冊子を見ながら説明してくれたが、その冊子が欲しい

デジタルリテラシーある人への対応

シミュレーションと個人別手続きリスト  
(必要な手続きとその時間が一人で判断でき、自分の都合に合わせて手続きを計画できる仕組み)

一貫して相談できることで説明を減らせる仕組み

デジタルリテラシーない人への対応

一貫して相談できることで説明を減らせる仕組み

バックヤード課題

・知識のある職員、前回対応した職員などに対応不可が集中する  
・飛び込み対応のために別の業務が後回しになる

・職員間で情報の共有がされない

## 4 オンライン・来庁手続きに関する改革

## 5. オンライン・来庁手続きに関する改革（対象ライフイベント選定）

- 対象ライフイベントは、複雑性（関係する手続き数・関係課の数）と市民の利便性（対象者数・年間件数）が多いもの、少ないものを網羅させるため、出生（複雑性が低く年間件数も比較的少ない）と死亡（複雑性が高く年間件数も多い）を対象ライフイベントとすることとした。

	主な対象者	年間件数 (R4FY)	関係しうる手続き数	関係しうる担当課数
転入	市民になる人	1,978件	40手続	11課
転居	市民	1,735件	28手続	8課
転出	市民でなくなる人	2,109件	31手続	9課
出生	市民	490件	18手続	5課
死亡	亡くなった方は市民 手続きする方は市民でない場合もある	1,595件	51手続	11課
結婚	市民	344件	42手続	8課
離婚	市民	122件	47手続	8課

## 5. オンライン・来庁手続きに関する改革（検討対象の絞り込み）

- DX室と市民課で相談したうえで、「典型的なケース」として以下3つのケースを設定した。
- 3つのケースの場合に対象となりうる手続きを特定し、検討対象とした。

### 死亡①（後期高齢者）

- 死亡した方は80歳の世帯主
- 同一世帯には死亡者以外に3人世帯員がいる
- 住居は持ち家で土地建物は死亡した方名義
- 市税の口座振替をしていたので廃止する
- 死亡した方は原動機付自転車、印鑑登録証、身体障害者手帳を持っていた。
- 死亡した方の保険は後期高齢者医療保険
- 死亡した方は介護保険加入者
- 死亡した方は遺族基礎年金を受給していた
- 上水道の利用者で支払い口座の登録をしていた

### 死亡②（児童手当受取）

- 死亡した方は38歳の方（世帯主ではない）
- マイナンバーカードを持っていた
- こども（13歳と15歳）がおり、児童手当は死亡した方が受け取っていた。今後は妻が受け取る。
- 保険は国民健康保険
- 年金は国民年金

### 出産

- 既婚の夫婦から第二子が誕生した。（第一子は3歳）
- 両親は子供を保育園に入園させることを希望している。
- 母子ともに健康な状態
- 両親が国保で母親は国民年金

# 5.オンライン・来庁手続きに関する改革（検討経過）

- 以下のステップで各典型ケースにおけるToBe像のブラッシュアップと実現のための改善ポイントの特定を行った。

ステップ①  
現状整理

現在の業務の順序性、関係性、課題を整理

ステップ②  
ToBe案作成

ステップ①及び理想の窓口コンセプトを基にToBe像（サービスブループリント）のたたき台を作成

ステップ③  
ToBe案ブラッシュアップ

各手続きにおいて重視する点を整理し、サービスブループリントを再整理

ステップ④  
ToBe案完成

サービスブループリント案を作成

ステップ⑤  
改善ポイントの特定

サービスブループリント案を実現させようとしたときの制約事項を洗い出し



## 5.オンライン・来庁手続きに関する改革（検討結果）

- 検討結果をサービスブループリント、制約事項として整理した。
- 詳細は別添を参照。

# 6 相談に関する改革

## 6. 相談に関する改革（検討の方向性）

相談に関する庁内の動向：

福祉企画課が中心となり、令和6年度から福祉総合相談窓口の設置を準備中。



福祉総合相談窓口とは別に相談業務の検討を行うことは非効率となることから、**福祉総合相談窓口の検討を前提に、大きな変更を伴わない範囲でコンセプトの実現方法やバックヤード課題の解決方法を検討する方針。**

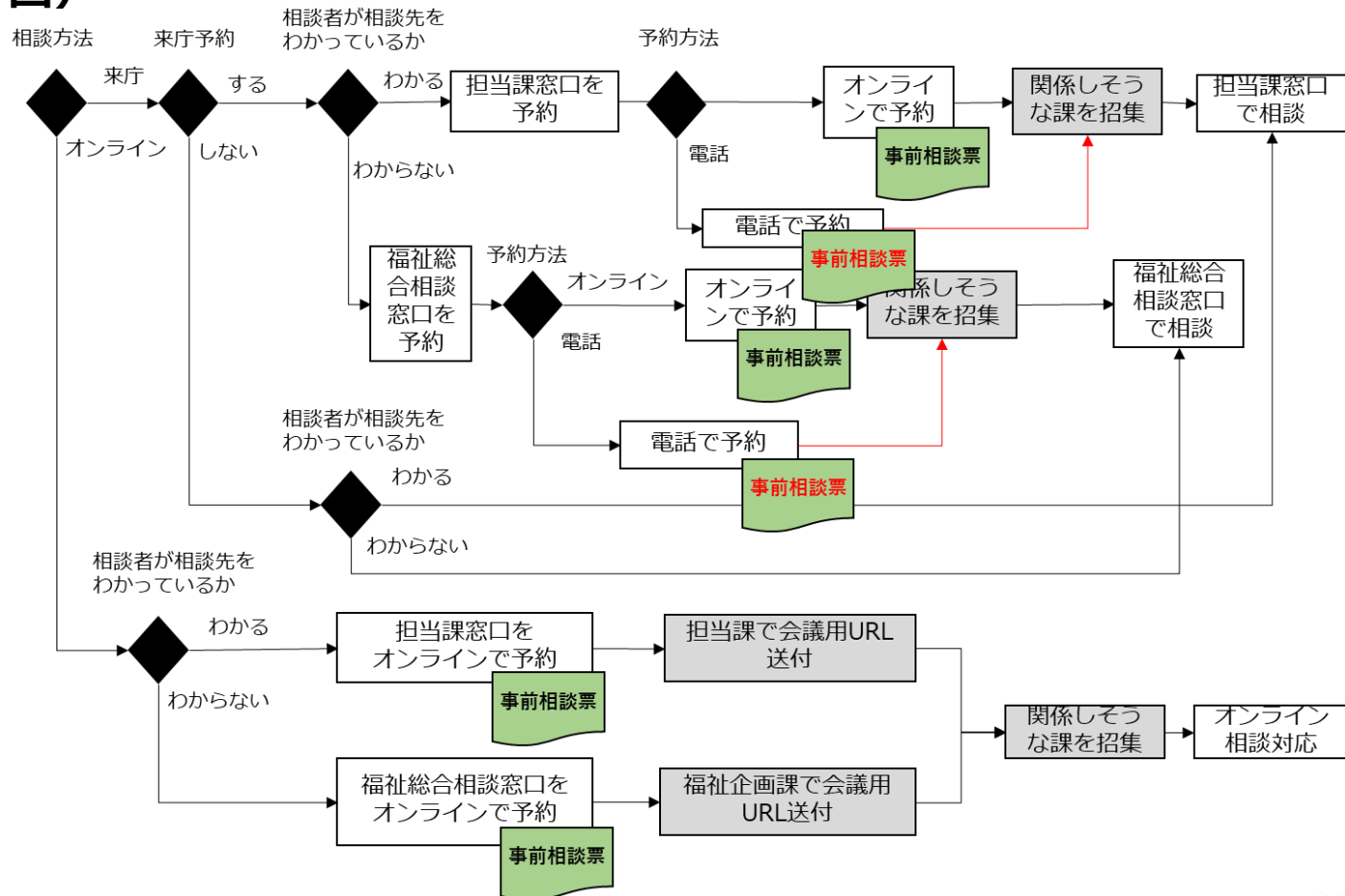
具体的には、以下のステップで検討

- ① 福祉総合相談窓口で実現したいこと・想定している実現方法の確認
- ② 起こりうるバックヤード課題・相談における現在のバックヤード課題のヒアリング
- ③ あるべき実現方法（数年後に実現されているべき方法）の検討
- ④ 変えるべき内容の特定

# 6. 相談に関する改革（検討結果①市民対応）

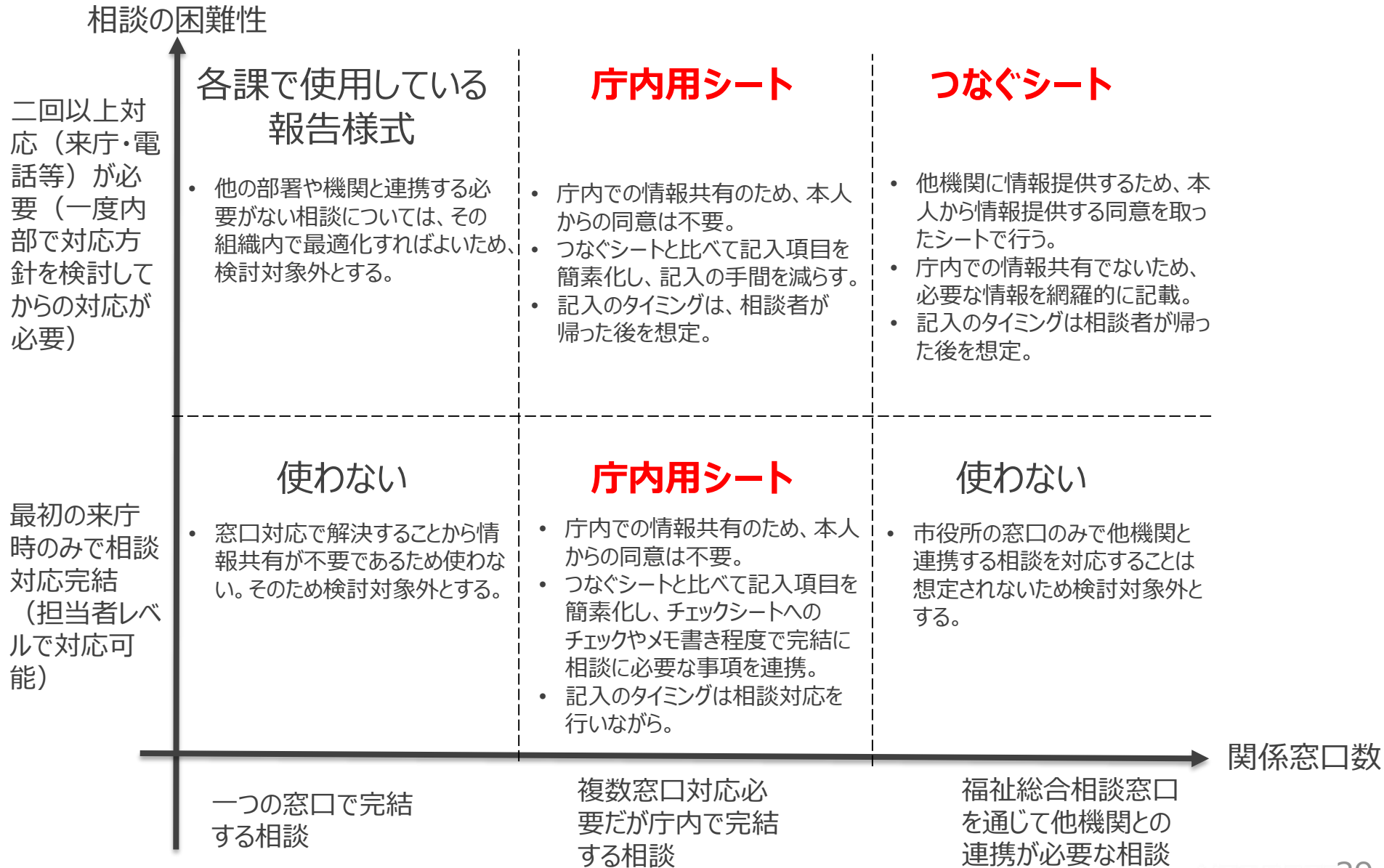
- いつでもどこからでも相談可能となるようにオンライン相談を可能とする。オンライン相談は、事前予約制とする。
- 対面の相談の場合も予約可能とするが、対面は予約優先性とし、当日予約なしの場合でも対応できる職員がいる場合は対応する。（いない場合は現在の窓口と同様に前の人が終わるまで待ってもらう）

（想定フロー図）



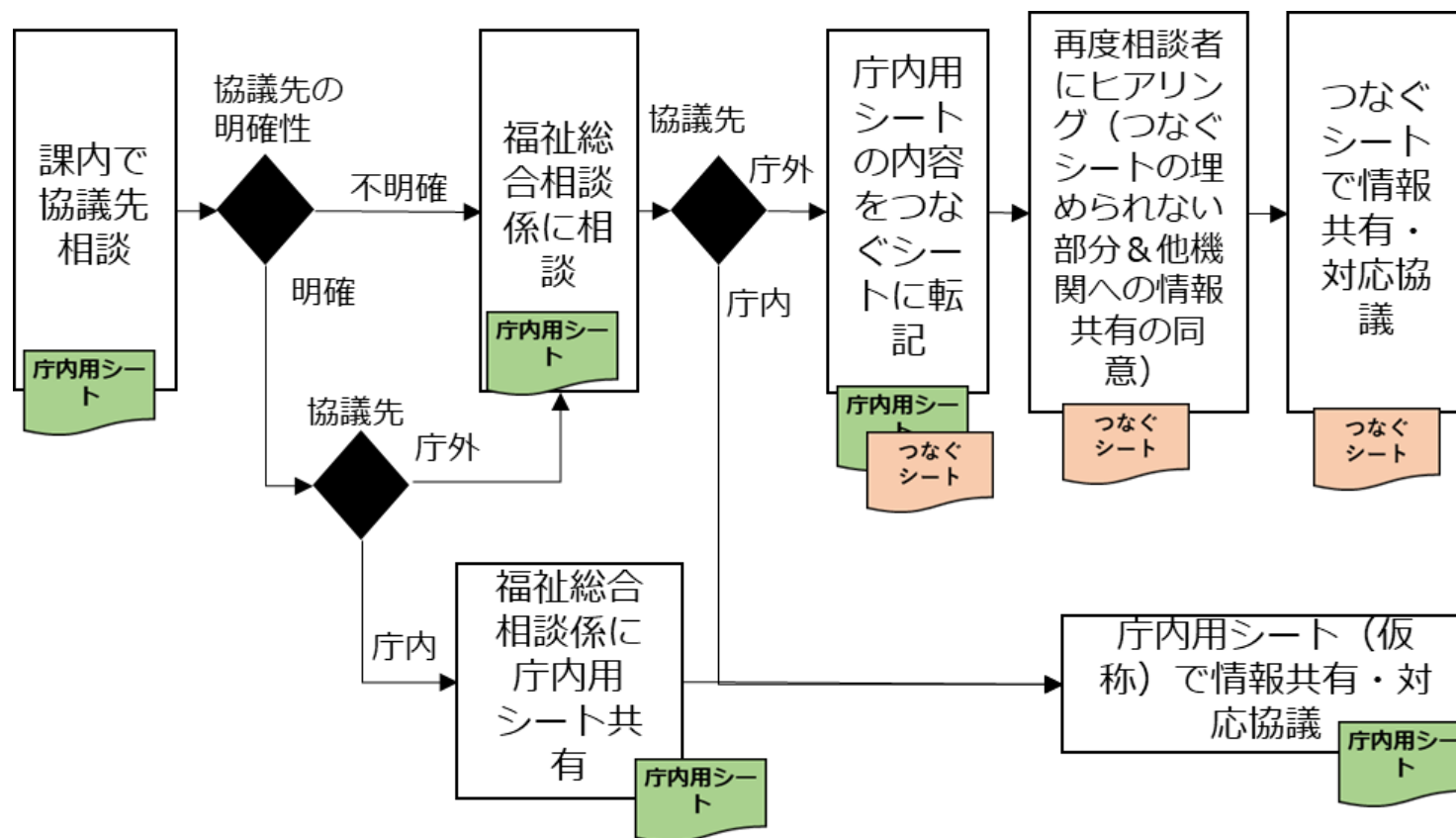
# 6. 相談に関する改革（検討結果②相談内容の共有）

- 相談内容に応じて使用する情報連携の手段を以下のとおり整理した。



## 6. 相談に関する改革（検討結果③相談内容の共有フロー）

- 庁内用シートまたはつなぐシートを使って相談内容を共有する場合は、以下のフローで情報共有を図ることとした。
- ポイントとして、相談に関して**情報共有する場合は、必ず福祉総合相談係に庁内用シートを共有**することとする事で、相談対応する機関・組織の漏れを防ぐこととした。

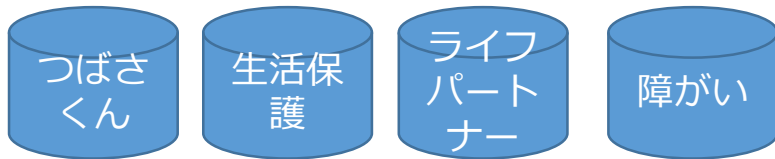


## 6. 相談に関する改革（検討結果④相談内容の庁内共有）

- 各課の相談記録が一覧化されていることで、同じ市民から何度も同じ内容を聞く手間や説明する市民の負担を軽減するため、**相談記録を一元的に管理するシステムの導入が望まれる。**
- ただし、システム導入は費用と時間を要するため、**令和6年度は以下のとおり相談記録自体は各課管理のまま、相談があったことのみを管理することで検索性向上を行う。**

### 現状

- 相談記録を保存してあるデータベースがバラバラ。
- Aさんが他課で相談対応しているかどうかは、各課に聞かないとわからない。



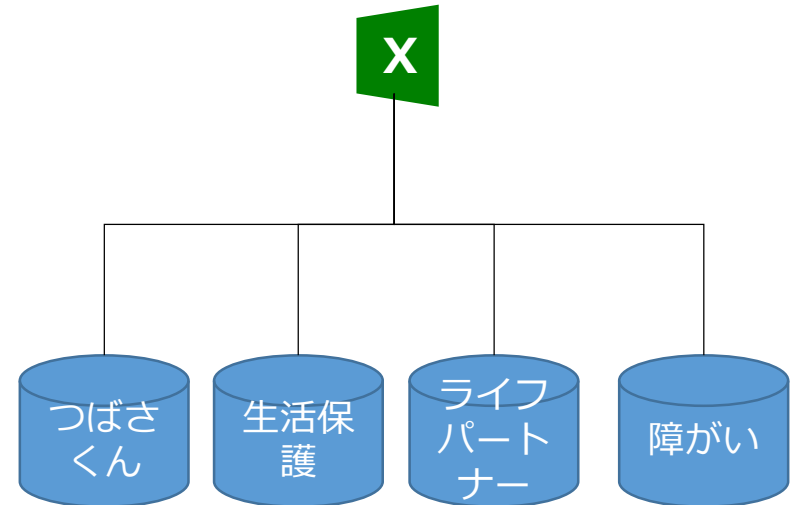
### 理想（相談管理システム）

- すべてのデータベースが一つにまとまることで検索性が高く、他課の相談内容も確認できる。



### 現実案（相談管理エクセルで一元管理）

- 相談記録を保存してあるデータベースを管理するエクセルがあることで、Aさんの過去にどの部署に相談しているかがわかる。
- データベース自体は各課管理のため、各課に問い合わせ記録を共有してもらう。



## 6. 相談に関する改革（オンライン相談の試行）

- 令和5年11月27日からオンライン相談の試行を行ったが、利用が非常に低調であった。
- 原因として、対象となる相談内容が市民にとってわかりにくく、広報を積極的に行えなかったこと、支所職員が対応できない場合のみオンライン相談するという利用ケースが限定的な運用を行ったためと考えられる。

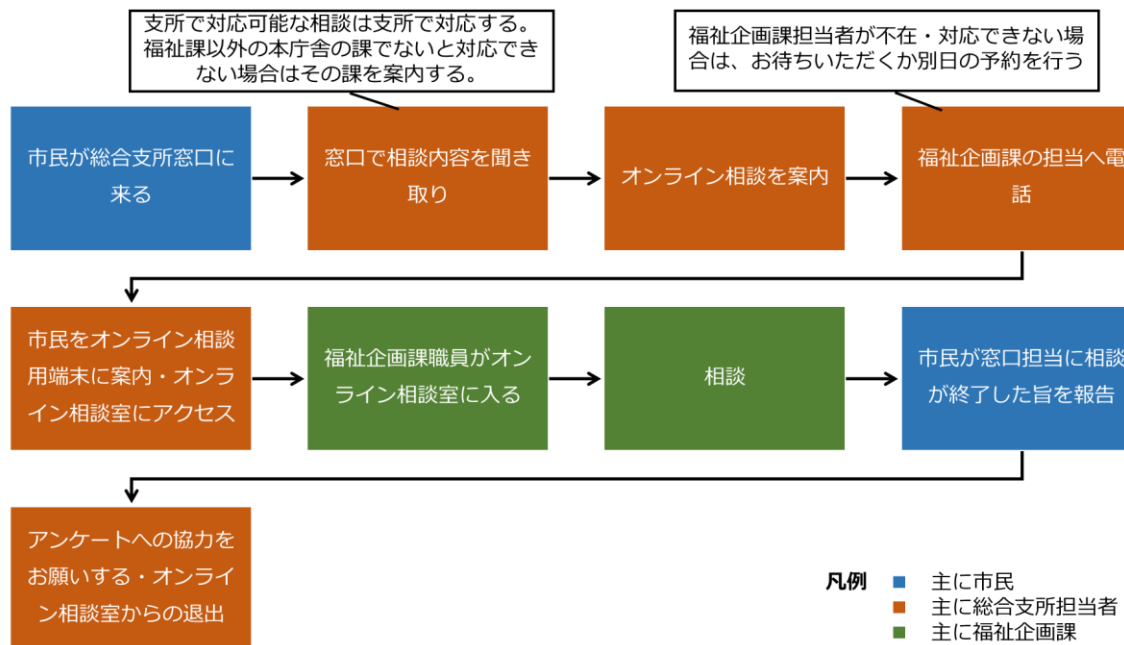
試行期間：令和5年11月27日～令和6年3月（試行中）

対象となる支所：八幡総合支所、松山総合支所、平田総合支所

対象の相談：福祉企画課が担当となる相談のうち、各総合支所窓口で対応できない相談

利用システム：庁内LAN専用ウェブ会議システムを利用

業務手順：





# 7 KPIについて

# 7.KPIについて（KPI検討の考え方）

- KPIの検討にあたり、理想の窓口コンセプトから逆算して検討した。
- 検討のスケジュールから、検討できたのは手続きに関するKPIのみである。

## 理想の窓口コンセプトの構造

### 3.理想の窓口コンセプト

#### 市民も喜び、職員にもやさしい窓口 ①

##### 具体的に言う

- 【フロントヤード・バックヤード】
- コンビニ交付やオンライン手続きの方が、来庁での手続きよりも市民にとって利便性が高まっている。結果として、来庁する市民が減り、職員の窓口対応の負担が減る。
  - 利用者が自分に必要な手続きを調べる手間や入力の手間が減っている。また、来庁時の大まかな所要時間がわかる。
  - 市民の誤記載・誤入力などが減り、審査の負担が減る。また、申請されたデータは、各業務システムに自動反映される。
  - 申請システムが各業務システムと連携しているため、市民は各窓口を回る必要がない。
- 【体制面】
- 継続的に窓口サービスの改善がなされる組織・体制・人材となっている。
  - 業務が属人化しない。
  - 繁忙期や閑散期に関わらず同じレベルの窓口サービスを市民は受けられる。

具体化

②

### 3.理想の窓口コンセプト（類型別）

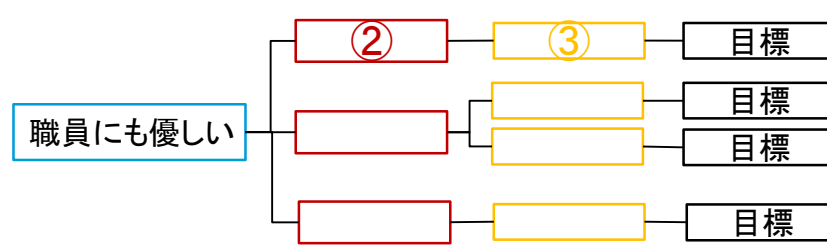
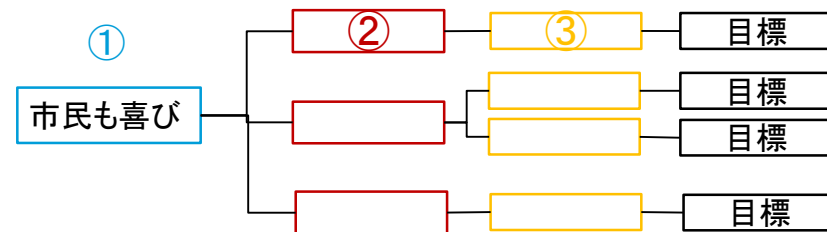
コンビニ発行	<b>来庁より便利なコンビニ交付の実現</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市民がコンビニの操作や必要書類の判断に迷わない。</li> <li>• コンビニ交付率が高まることで、職員の業務が減っている。</li> </ul>
オンライン手続き	<b>来庁より便利・職員も楽になるオンライン手続きの実現</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自分に必要な手続きがシステムのサポートを受けて判断できる。</li> <li>• 原則オンラインで手続きできる。</li> <li>• 申請項目は、スムーズに埋められるようになっている。</li> <li>• 操作が難しい場合は、画面共有などの手段で問い合わせができる。</li> <li>• 申請内容が自動的に業務システムに反映されるなど、職員の負担が少ない状態になっている。</li> </ul>
来庁時手続き	<b>迷わない・書かない・漏れない・職員も楽になる手続きの実現</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 来庁した場合に、基本的に市民は回らない。回る場合は市役所以外も含めて回り方が案内される。</li> <li>• 事前に大まかな所要時間がわかる。</li> <li>• 繁忙期や閑散期に関わらず同じ水準のサービスが享受できる。</li> <li>• データ連携・自動入力がされており、利用者は説明や記入が最低限になる。</li> <li>• 職員は申請内容の確認や関係機関との情報連携に係る手前が最低限になる。</li> </ul>
相談	<b>迷わず相談・職員個人によらない相談対応の実現</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者は相談の流れが分かるようになっており、相談内容を繰り返し説明する必要がない。</li> <li>• 担当部署を超えて相談内容が引継がれる。</li> <li>• 部署内でも業務知識の共有がされており、業務知識の差により業務が属人化しない。</li> </ul>

手続き別に整理・詳細化

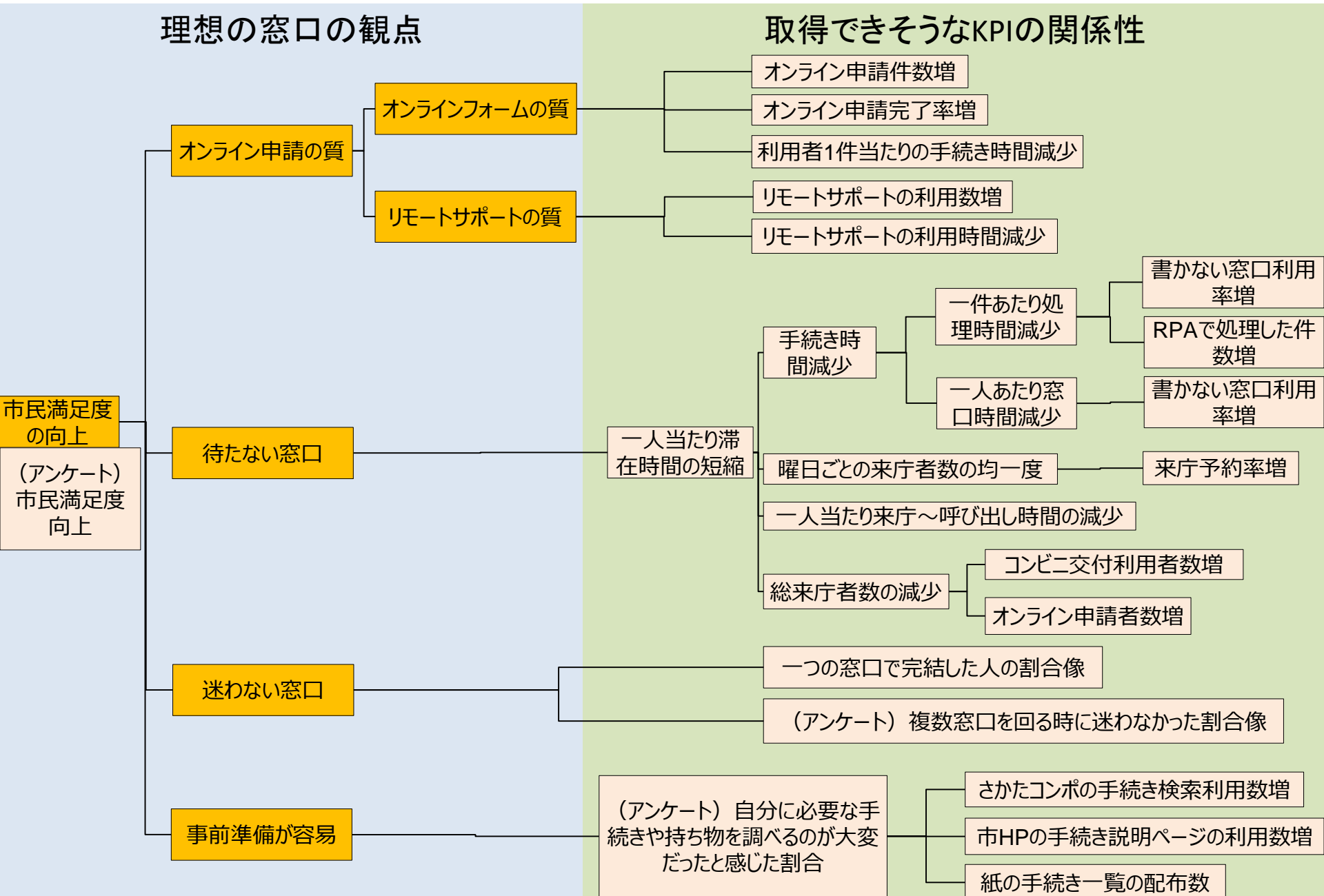
③

## 設計方法

①の文章に紐づく②の文章、②の文章に紐づく③の文章を紐づけしていき、最後に③の文章の目的を踏まえて目標を設定。  
 定めた目標を評価するために取得可能であると考えられる指標をKPIのツリー形式で設計しています。



# 7.KPIについて（「市民も喜び」の観点での成果指標）



# 7.KPIについて（「職員にも優しい」の観点での成果指標）

理想の窓口の観点

取得できそうなKPIの関係性

職員満足度の向上  
(アンケート)  
職員満足度向上

総来庁者数の減少

業務効率の向上

コンビニ交付利用者数増

オンライン申請者数増

一件あたり処理時間減少

一人あたり窓口時間減少

日ごとの来庁者数の均一度

電話問い合わせ件数減少

オンラインフォームの質

リモートサポートの質

オンライン申請可能数増

オンライン申請率増

書かない窓口利用率増

RPAで処理した件数増

手戻り数減少

書かない窓口利用率増

来庁予約率増

## 8 令和6年度以降の取り組み

# 7. 令和6年度以降の取り組み（長期的な取り組み）

R5年度

R6年度

R7年度

R8年度以降

モデル（出生・死亡・健康福祉相談に絞った）窓口改革

対象手続きの拡大

**【土地・間取りを決める】**  
 1. 改革方針（初期改革対象、KGI※1）の検討

**【設計図を描く】**  
 1. サービス提供フローの作成  
 2. 導入システム/ツールの選定  
 3. 組織・規則等の見直し  
 4. KPI※2・推進方法の検討

**【土地・間取りを決める】**  
 1. 対象の拡大方針（初期改革対象、KGI）の検討

**【設計図を描く】**  
 1. サービス提供フローの作成  
 2. 導入システム/ツールの選定  
 3. 組織・規則等の見直し  
 4. KPI・推進方法の検討

**【建てる】**  
 1. システム実装・窓口体制の変更  
 2. 運用テスト  
 3. 運用開始

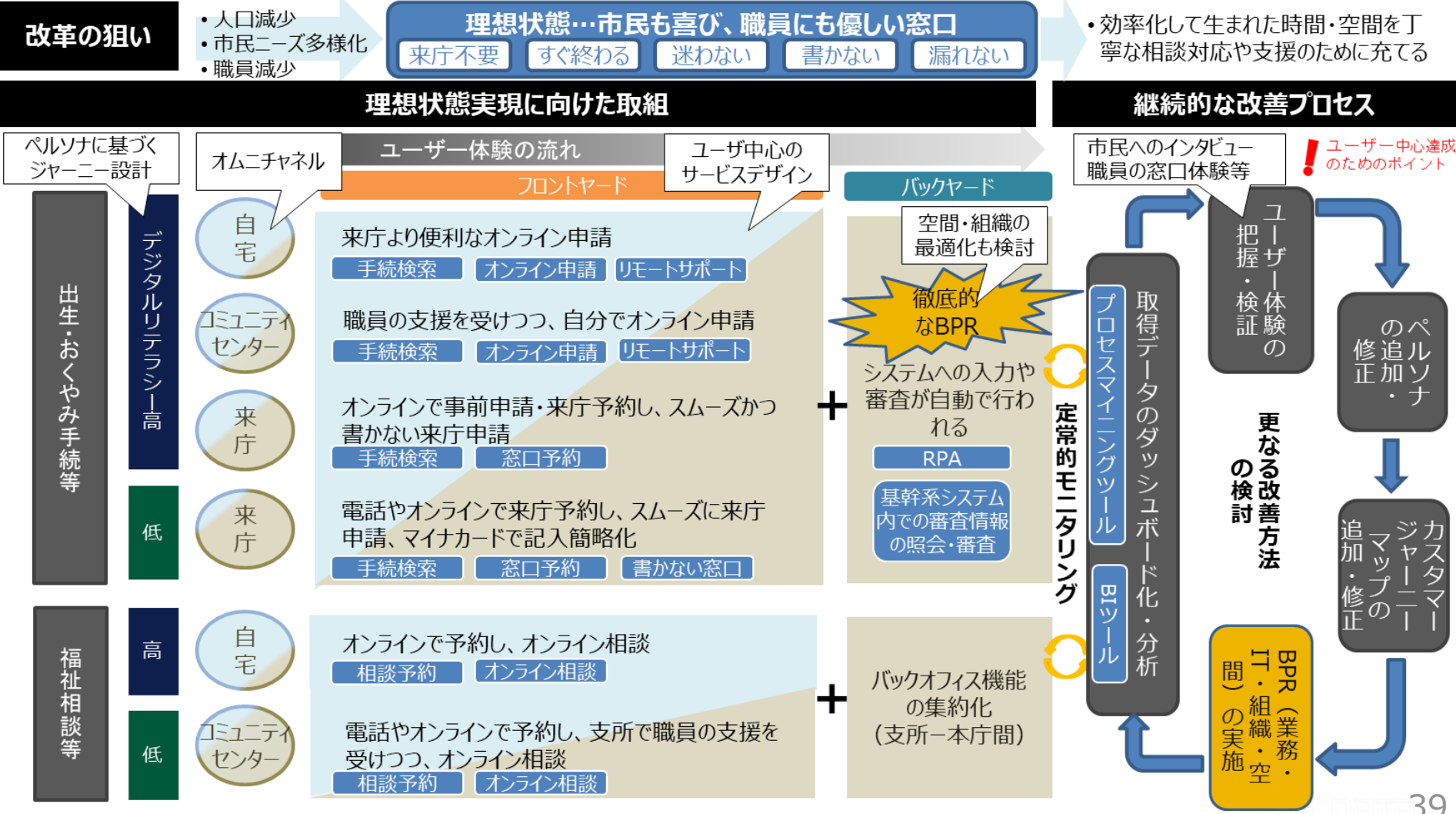
**【建てる】**  
 1. システム実装・窓口体制の変更  
 2. 運用テスト  
 3. 運用開始

**【点検】**  
 1. モニタリング・評価

本プロポーザルの対象

# 7. 令和6年度以降の取り組み（令和6年度の取り組み）

- 令和6年度は総務省に採択された令和5年度フロントヤード改革モデルプロジェクトの内容を実施し、出生・死亡の手続き及び健康福祉分野の相談に絞った改革を行う。
- 具体的には、以下の内容について導入サービス企画、業務改善（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）、システム導入、運用実証、分析、更なる改善点の検討を行う。



# 参考

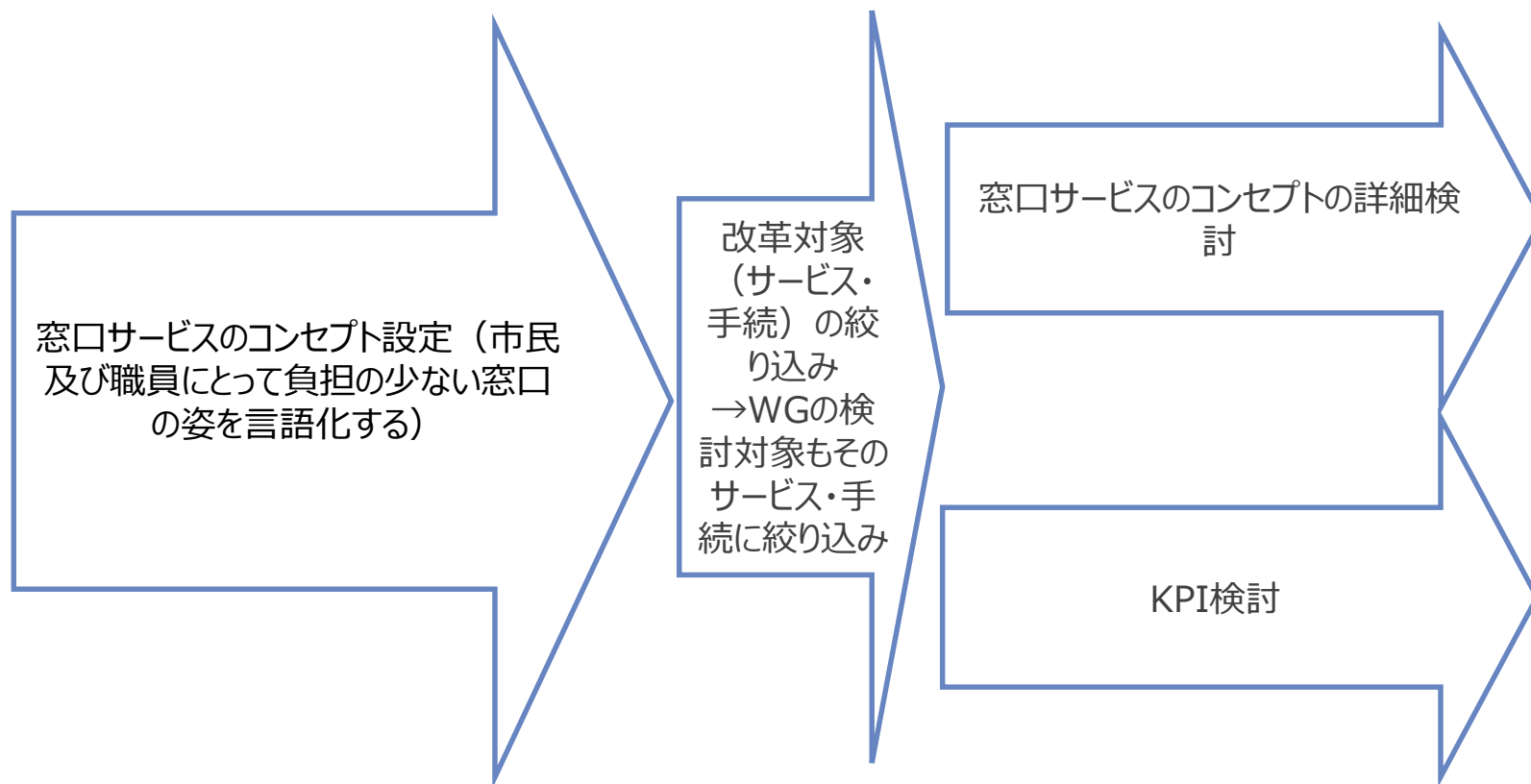


# 令和5年度の検討経過概要

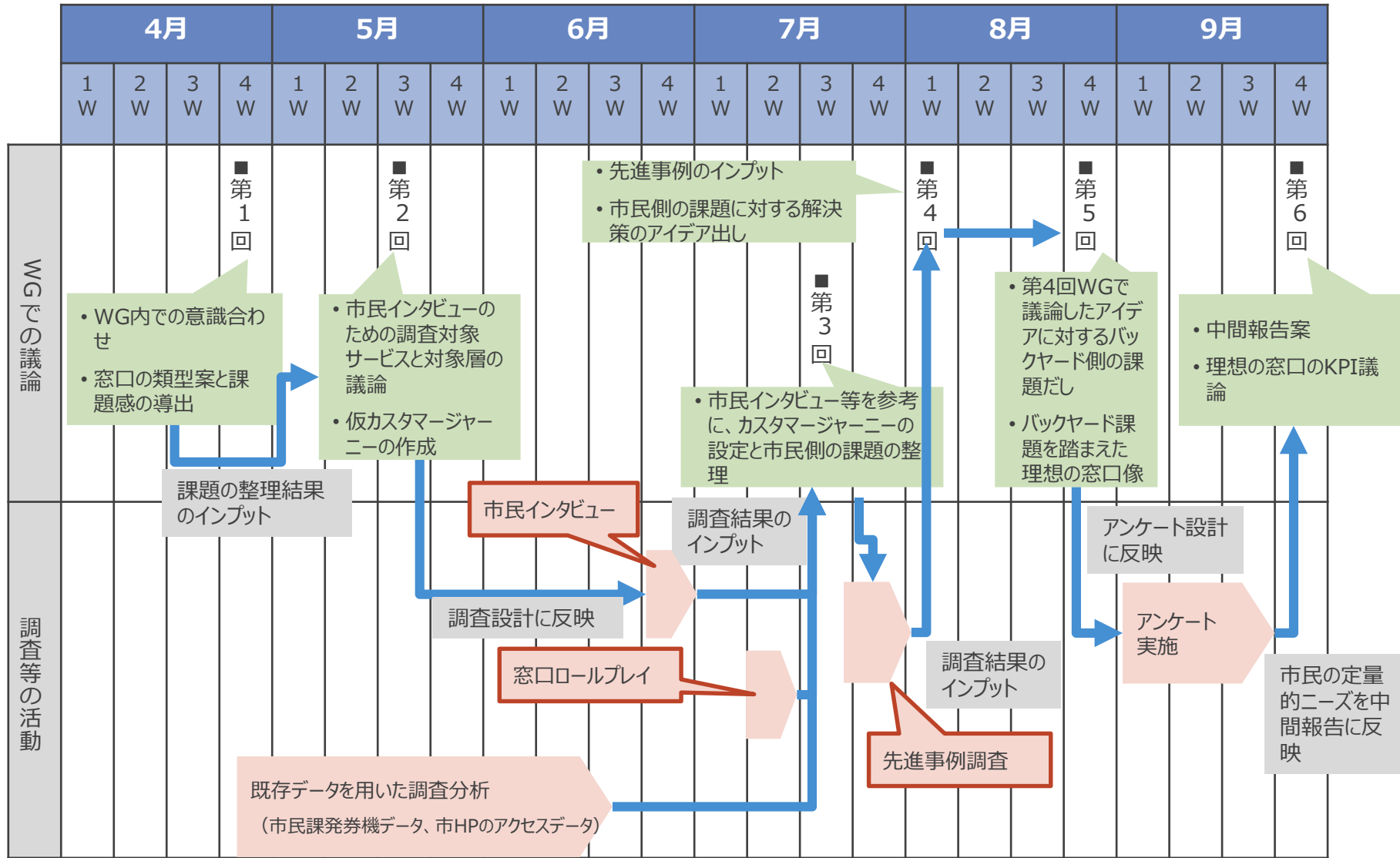
4  
月

10  
月  
(中間報告)

3  
月  
(最終報告)



# 中間報告までの検討経過



既存データや職員の目線から市民像や市民の課題と思われる仮説を設定

市民へのインタビューで課題を深掘  
WG委員も市民の立場で窓口を体験

市民の課題を再設定し、理想の窓口を検討

アンケートで定量的な裏付け





