

令和6年2月8日

【“頼りになる窓口”創出事業について】

デジタル部業務改革課

概要

- 当市は R5 年 1 月に市民課窓口でオンライン予約を開始、12 月におくやみコーナー（おくやみワンストップ窓口）を開始し、R6 年度中に書かないワンストップ窓口に移行することを目指してきた。
- これら取組を一層推進するため、総務省による地方公共団体における住民と行政との接点（フロントヤード）を改革する実証支援事業である「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に事業提案したところ、R6.1.19 付けで委託先団体に選定された。

【総務省事業については裏面をご覧ください】

当市のフロントヤードにおける問題意識

- 現状の市役所窓口は課ごとに窓口があり、証明発行、届出等手続、相談といった所要時間の異なる対応が課ごとに混在しており、来庁者にとって行き先のわかりにくい状況となっている。
- 待合スペースは面積としては広いが、周囲を執務スペースに囲まれており、来庁者にとって居心地が良いとは言えない。
- 結果、フロントヤードは縦割りで業務を処理する場となっている。

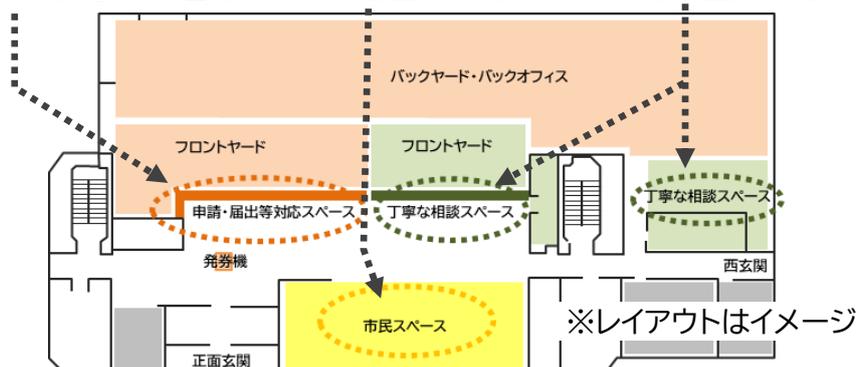
令和6年度 具体的な取組

“頼りになる窓口”創出事業 事業費 101,272 千円(総務省受託収入)

現状の「縦割りで業務を処理する場」から、「訪れて悩みが解決する場」(＝“頼りになる窓口”)へとフロントヤード全体を一体的に改革します。デジタルツールを最大限活用して、日々、業務データや市民満足度を収集し、柔軟に変革し成長し続けます。

- | | | | |
|------------|--|---------------|----------------|
| ①行かなくても済む | ②行ってもすぐ終わる | ③待っても苦にならない | ④安心して相談できる |
| オンライン申請の拡充 | 予約制の拡大、書かないワンストップ窓口への移行により、手続に要する時間を短縮 | 居心地の良い庁舎空間を創出 | 安心して相談できる空間を創出 |

- ⑤次の時には改善されている
処理データと市民満足度を収集・分析し、日々のサービス改善やリソースマネジメントを継続的に実施



問い合わせ／裾野市デジタル部業務改革課 担当:山下 TEL:055-995-1871

参考

総務省 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

総務省ウェブサイト <https://www.soumu.go.jp/iken/fymodelr5.html>

- 総務省は令和 5 年 11 月、「デフレ完全脱却のための総合経済対策～日本経済の新たなステージに向けて～」(R5.11.2 閣議決定)に位置づけられた「令和 5 年度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)」について、市町村からの提案事業の募集を開始。
- モデルプロジェクトの目的は、フロントヤード改革の実証支援を通じて、「住民利便性の向上」と「業務の効率化」を実現する汎用性のある人口規模別のモデルを構築するとともに、その横展開を図ること。
- 総務省は R6.1.19 付けで、表のとおり 12 団体を選定。
- 当市は「先駆的モデル」「高度なデータ分析」の区分で、「システムの処理記録と市民の声のデータベース化、分析結果のダッシュボード化により日常的なサービス改善を実施」する計画が評価された。

フロントヤード改革モデルプロジェクト モデル自治体一覧

人口 ~1万人	北海道	上川町	0.3万人	○オンライン申請や窓口の統合、窓口案内システム等の導入により窓口に拘束される職員を減らし企画業務に振分け	
	鹿児島県	瀬戸内町	0.8万人	○オンライン申請やリモート窓口、郵便局への委託等により3つの有人離島でも行政サービスを提供	
人口 1万~5万人	三重県	明和町	2.3万人	○子育て世代をターゲットに行政手続をデジタル完結 ○徹底的なBPRによりバックヤード業務の20%削減を目指す	
	島根県	江津市	2.2万人	○オンライン申請、コミュニティセンターへのセルフ端末・リモート窓口設置により公共交通空白区域の利便性向上	
	鹿児島県	指宿市	3.8万人	○「ぴったりサービス」を「書かない窓口」にも応用することでデータ・システムを統一化し全体的な業務を効率化	
人口 5万~10万人	愛知県	みよし市	6.1万人	○汎用性の高いエンドツーエンド(申請~通知)のデジタル化 ○改革による余剰スペースの交流エリアへの活用にも取り組み	
人口 10万~30万人	青森県	八戸市	21.9万人	○書かない・待たない・来ない窓口サービスの導入で申請手続の40%をデジタル化し、将来的に連携中枢都市圏へ展開	
先 駆 的 モ デ ル	高度な データ分析	山形県	酒田市	9.7万人	○システムから取得したデータのダッシュボード化・分析、多様なKPIの設定により継続的な業務改善プロセスを確立
		静岡県	裾野市	4.9万人	○システムの処理記録と市民の声のデータベース化、分析結果のダッシュボード化により日常的なサービス改善を実施
	周辺自治体 との連携	三重県	紀北町	1.4万人	○窓口の多様化やバックヤードとのデータ連携、委託可能業務の外部委託の周辺自治体との共同運用・実施を目指す
	バックヤード の集約処理	東京都	八王子市	56.1万人	○支所機能を維持しつつ、データ対応・タスク管理により各支所に審査業務等を調整配分し仮想的に業務を集約化
福岡県		北九州市	92.3万人	○事務集約処理センターを設置し定型・大量のバックヤード業務を1カ所で集約処理(業務量の多い福祉分野を対象)	