別紙：東温市窓口DX実行計画

令和7年4月

愛媛県東温市

目次

1. 背景・目的 …… P2

1.1. 本計画策定に至る経緯

2. 本市の窓口サービスの状況 …… P5

2.1. 現状窓口業務の調査手法

2.2. 現状窓口サービスにおける課題（内部環境）

2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境）

2.4. 現状窓口サービスにおける課題（サマリ）

3. 将来に向けた窓口改革 …… P24

3.1. 窓口サービスのあるべき姿

3.2. ライフイベント関連手続にかかるワンストップ化

3.3. 証明発行にかかるワンストップ化

3.4. おくやみ関連手続にかかるワンストップ化

3.5. 新業務フロー構築

3.6.サービス提供体制の強化

3.7. レイアウト改善

3.8. 実現する新しい窓口サービス

3.9. 実現する新しい窓口レイアウト

4. アクションプラン …… P37

4.1. 推進体制

4.2. 令和7年度以降の工程表

4.3. 令和7年度調達スコープ

4.4. 進捗管理/効果検証

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

1.背景・目的

1. 背景・目的
1.1. 本計画策定に至る経緯（1/2）

- 本計画の背景として、国では、「デジタル・ガバメント実行計画」や「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、「デジタル田園都市国家構想」等を定め、自治体の窓口サービスの改革に向けた取組みを加速しています。
- 各自治体においては、窓口サービスの改善に留まらず、**デジタル技術とデータを最大限活用することで、効率的かつ多様な住民ニーズに配慮した“住民サービスの質の変革”が求められています。**

本計画策定に至る経緯（国の示す計画等（抜粋））

計画・構想	**デジタル・ガバメント実行計画** （令和2年12月）	✓ システムの標準化・共通化、手続オンライン化、クラウドの活用等を推進。行政手続のデジタル化、ワンストップサービス推進、希少化する人的資源を本来注力するべき業務に振り向けるための業務刷新等が掲げられる。
	自治体DX推進計画 （令和6年4月3.0版改定）	✓ 自治体が重点的に取り組むべき事項を具体化。（自治体のフロントヤード改革、自治体のAI・RPAの利用推進等） ✓ フロントヤード改革では、住民と行政との接点について、創意工夫を活かした複数の改革により取組の最適化を図り、「住民利便性の向上」と「業務の効率化」の実現モデル構築とその横展開を目的とする。
	デジタル社会の実現に向けた重点計画 （令和5年6月改定）	✓ 「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を」や「デジタル社会形成のための基本原則」、「デジタル3原則」等が掲げられる。
	デジタル田園都市国家構想 （令和5年12月改定）	✓ 「心ゆたかな暮らし」（Well-Being）と「持続可能な環境・社会・経済」（Sustainability）を実現していく構想。（窓口のオンライン化、書かない窓口等が例示）

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

1. 背景・目的
1.1. 本計画策定に至る経緯（2/2）

■ 本市では、これまで窓口業務を担当する職員で組織する「窓口サービス向上委員会」を設置し、窓口サービスのアナログ改革や業務運用見直しによる窓口サービスの改善に取り組んできましたが、全国的なデジタル化の急速な加速や国による自治体DXの推進など、窓口サービスにおいてもデジタル技術の積極的な活用や窓口DXの取組が求められています。

■ また、「第2期　東温市まち・ひと・しごと創生総合戦略」では、「住みよさを全国に広くアピールし、新しい人の流れをつくる」を基本目標に掲げ、窓口DX推進によるデジタル技術を活用した行政サービスの向上・効率化を進めており、令和3年3月策定の「東温市デジタル化マスタープラン」においても、業務のBPRを前提に書類の重複提出・記入、複数窓口での手続、業務属人化等を解消し、将来に向けた持続可能な住民サービスの維持・向上を目指しています。

■ これらを踏まえ、窓口DXSaaSの導入を始めとする窓口DXの実施により、窓口サービスの質の向上と住民・職員双方の負担軽減を図り、「ユーザー本位のあたたかい窓口サービス」を提供し、将来に向けた持続可能な住民サービスの提供とサービス向上及び住みやすさと地域の魅力の向上を実現するため、本市における窓口DXの取組方針と具体的な実施内容を示す「東温市窓口DX実行計画」を策定します。

東温市デジタル化マスタープランの全体目標

モノの改革、仕組みの改革、そして心の改革を通じた
行政 DX プランの実施に向けて

デジタル化への一連の取組を通じて、業務の効率化と市民サービスの向上を
図るとともに、横の連携を強化する仕組みをつくり、
市民に一体的なサービスを提供するオール東温の市政推進体制を実現する

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

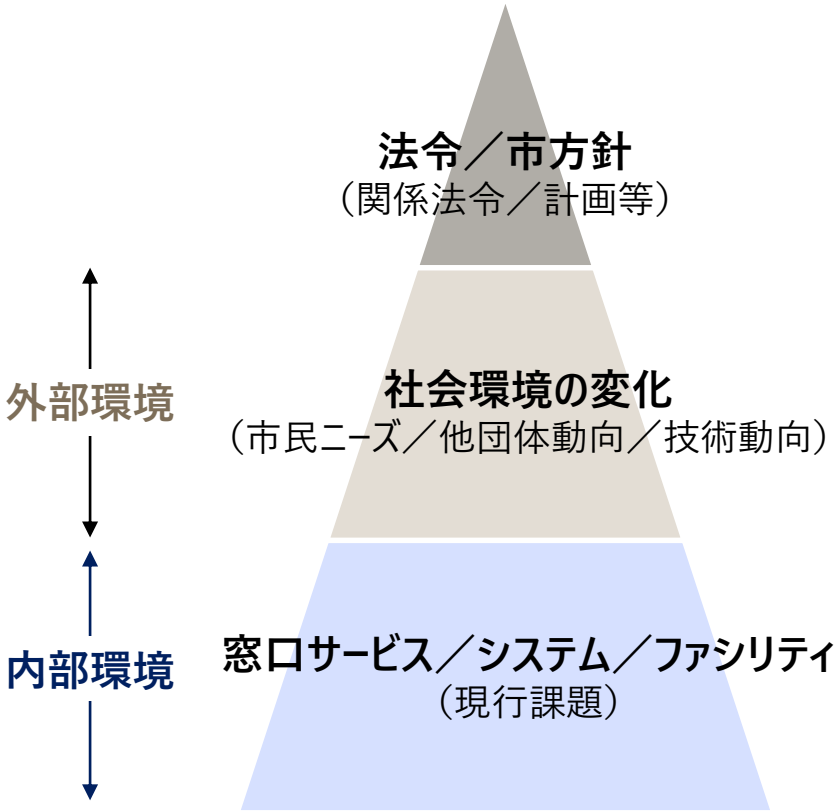
2.本市の窓口サービスの状況

2.本市の窓口サービスの状況
2.1. 現状窓口業務の調査手法 - 全体像

■ 現状窓口業務の把握に向けて、以下に示す調査分析方法の体系に沿って調査を実施しました。

■ 内部環境の把握を目的に書面調査及びヒアリング・実地調査を行い、デジタル庁「窓口BPRアドバイザー派遣制度」を活用し実施した窓口利用体験調査の結果と併せて、本市の窓口サービスにおける現状と課題について把握・分析するとともに、外部環境の把握を目的として、先進自治体視察、事例調査、市民ニーズ調査、市場調査を実施することで、**窓口DX検討のインプット情報を収集・整理しました。**

調査分析方法の体系



調査分析内容

※国の施策等は適宜調査を実施

- 先進自治体視察（令和6年7月）
- 市民ニーズ調査（令和6年9月～令和7年2月）
- 事例調査（他団体の有用事例等）
- 市場調査（令和6年9月～10月）
- 窓口利用体験調査（令和6年1月、令和6年5月）
- 現状調査（令和6年7月～令和6年12月）
  - 書面調査（手続一覧表、業務フロー、窓口課題アンケート）
  - ヒアリング・実地調査

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.2. 現状窓口サービスにおける課題（内部環境） - 窓口利用体験調査（1/2）

外部環境
内部環境

■ 窓口利用体験調査では、「転入」「転出」「出生」「おくやみ」ごとにペルソナ※を設定し、職員が実際に市民と同じように各手続を実施することで、動線や所要時間、その他現行窓口に関する気づき等を広く整理しました。

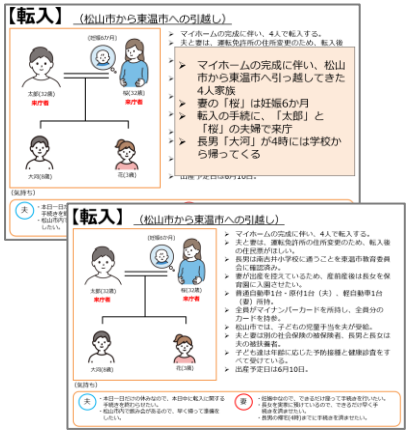
実施プロセス

調査準備

ペルソナの設定
- 手続を行うペルソナを設定し、前提事項を詳細に整理

役割の設定
- 実際に「体験者」となる職員を決定

●ペルソナの状況や心情等も詳細に設定



調査実施

利用体験調査の実施
- 「体験者」「記録」「時間計測」「動線確認」「写真撮影」に分かれ、実際に各窓口を回って手続を実施
- 動線、タイムチャート、タイムライン、移動窓口数、氏名記入数等の定量情報を取得

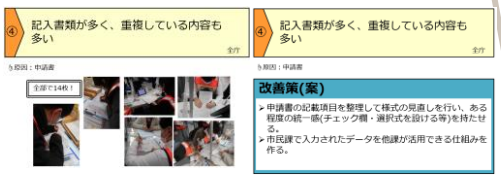
●手続手順を整理

●定量情報を整理

気づき・改善策案整理

気づき・改善策案の整理
- 調査を実施して気がついた内容を列挙し、その要因・原因と改善策案を併せて整理
- 実際に参加した各職員のコメントも整理

●1件ずつ要因・原因と改善策案を整理



アナログ改革の実施
- 改善策案は難易度等に応じ「すぐに実施」「調整して実施」「実行計画等で検討」に分類

●分類ごとに整理し、可能なものから改善

※本調査で検証する架空の市民世帯の情報

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

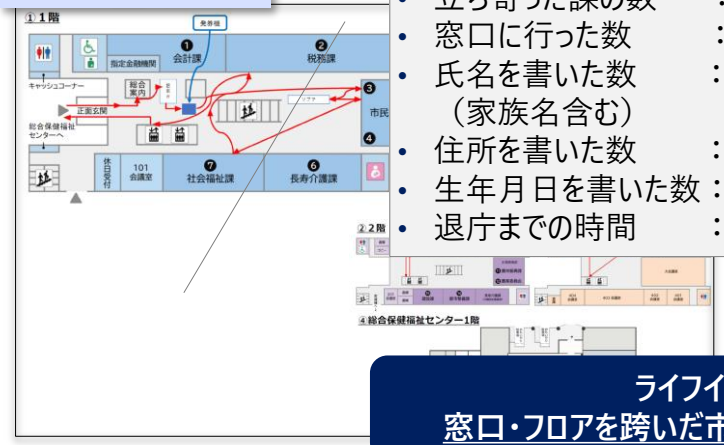
2.本市の窓口サービスの状況
2.2. 現状窓口サービスにおける課題（内部環境） - 窓口利用体験調査（2/2）

外部環境
内部環境

■ 窓口利用体験調査の結果、以下のとおり、ライフイベント手続に伴う窓口・フロアを跨いだ市民の広範囲の移動や届出・申請書の氏名・住所等の重複記入が多い点が課題として挙げられました。

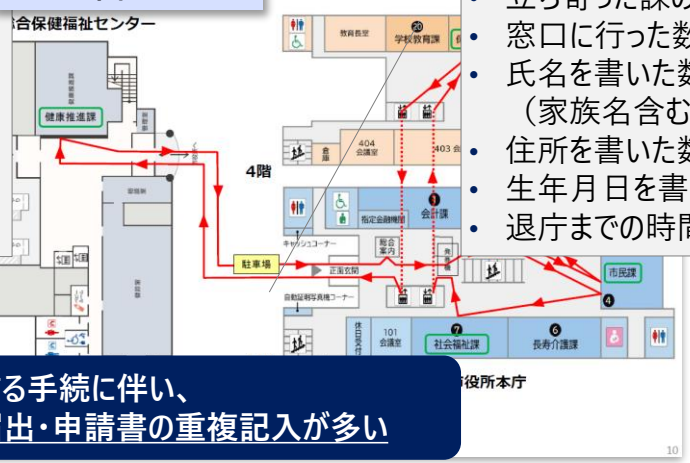
ライフイベント手続時の動線及び重複記入数（窓口利用体験調査報告書より一部抜粋）

転入



- 立ち寄った課の数　：7課
- 窓口に行った数　：8回
- 氏名を書いた数　：39回（家族名含む）
- 住所を書いた数　：18回
- 生年月日を書いた数：30回
- 退庁までの時間　：2時間40分

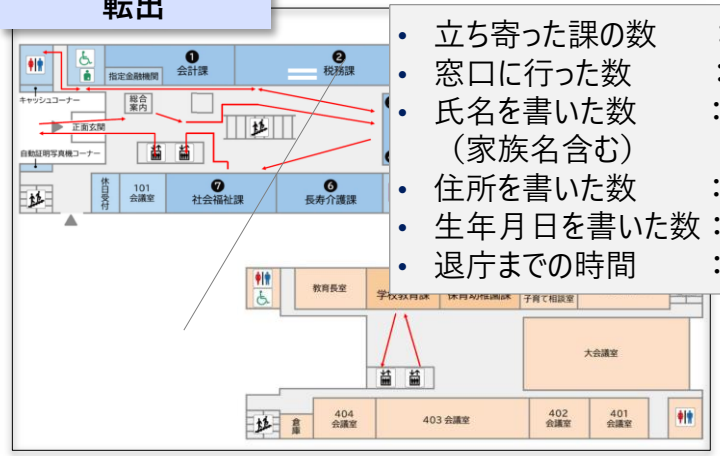
出生



- 立ち寄った課の数　：4課
- 窓口に行った数　：6回
- 氏名を書いた数　：9回（家族名含む）
- 住所を書いた数　：5回
- 生年月日を書いた数：7回
- 退庁までの時間　：1時間4分

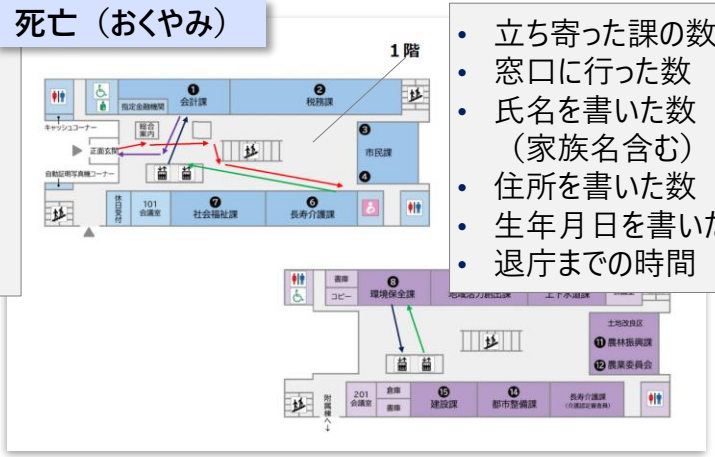
ライフイベントに関連する手続に伴い、
窓口・フロアを跨いだ市民の移動や届出・申請書の重複記入が多い

転出



- 立ち寄った課の数　：4課
- 窓口に行った数　：7回
- 氏名を書いた数　：9回（家族名含む）
- 住所を書いた数　：4回
- 生年月日を書いた数：7回
- 退庁までの時間　：40分

死亡（おくやみ）



- 立ち寄った課の数　：3課
- 窓口に行った数　：3回
- 氏名を書いた数　：15回（家族名含む）
- 住所を書いた数　：11回
- 生年月日を書いた数　：5回
- 退庁までの時間　：1時間32分

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.2. 現状窓口サービスにおける課題（内部環境） - 現状調査

外部環境
内部環境

■ 現状調査では、まず初めに書面調査を行い、手続の特性や受付件数、処理時間などの現状を把握・整理・理解をした上で、ヒアリング調査を実施し、現状課題や窓口業務における各担当課の意見の取りまとめを行い、検討に必要なインプット情報を収集しました。また、それらの結果を踏まえ、実地調査を実施し、現状課題を整理しました。

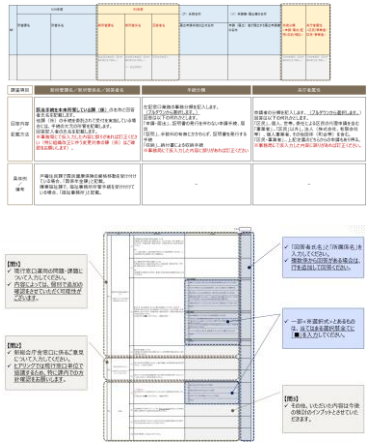
実施プロセス

対象課説明会の開催

対象課説明会

- 調査・ヒアリングをスムーズに行うため、調査対象課に向けた説明会を実施
- 調査概要、記入ルールの説明を実施

●書面・ヒアリング調査の実施方法を説明

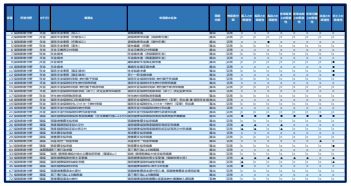


現状手続の把握

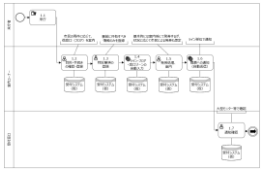
書面調査

- 各窓口業務担当課にて、書面調査へ回答
  - 対象手続の一覧化（今後の検討作業に必要なデータベースの整備）
  - 業務フロー（窓口フロー）の確認
  - 現状窓口課題の確認
- 調査結果に基づき、窓口ごとに取扱い手続や課題感を整理

●取り扱い手続・特性を一覧化



●業務フローを可視化



調査・取りまとめ

ヒアリング調査

- 課題仮説に基づき、係単位で、現状の窓口運用の課題やワンストップサービス導入・窓口改革に向けた意見をヒアリングにて把握
- ヒアリング結果を体系的にまとめ、後続作業のインプットとして整理

実地調査

- 本庁舎の来庁者の動線、職員の動線を確認し、レイアウト・設備上の課題を把握

●窓口やバックヤード等を確認

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.2. 現状窓口サービスにおける課題（内部環境） - 現状調査（書面調査：手続一覧表）

外部環境
内部環境

■ 書面調査は、他団体におけるライフイベントに伴うワンストップサービスの対象手続の事例を基に、本市の候補手続を選別及び独自手続等を追加し、手続の特性（押印や添付書類、交付物の有無、相談発生頻度）、受付件数、処理時間、ワンストップ化の可否などを調査しました。（全87件）

■ 回答内容は、「3.2.ライフイベント関連手続にかかるワンストップ化」の検討に活用しています。

手続一覧表

【記入項目】
- 記入項目は以下の通りです。
  ＜項目＞所管係、押印の有無・根拠、交付物有無・名称、即日交付/後日交付、即日交付の理由、郵送申請件数、年間総受付件数、（受付＋処理＋交付）時間目安、ワンストップニーズ

番	所管課	所管係	カテゴリ	業務名		転入との関連性	転居との関連性	転出との関連性	世帯変更との関連	後	日交付	即日交付の理由	交付物名称	手数料等徴収の有無	郵送申請件数	年間総受付件数	受付時間の目安	平均処理時間の目安	（受交付間の
		回答者名を記入										理由を記入			件数を記入	件数を記入	時間（分数）を記	時間（分数）を記	時間数）
1	1_市民課		住民記録	転入届の受付		●	▲	×	▲										
2	1_市民課		住民記録	転居届の受付		▲	●	×	▲										
3	1_市民課		住民記録	転出届の受付		×	▲	●	■				転出証明	無					
4	1_市民課		住民記録	住民票交付申請	得る	■	▲	×	×				住民票	有					
5	1_市民課		住民記録	住民票交付申請（除票）	得る	×	×	■	×				住民票	有					
6	1_市民課		住民記録	住民票交付申請（記載事項証明書）		■	▲	×	×				住民票記	有					
7	1_市民課		住民記録	住民異動届不受理申立		×	×	×	×										
8	1_市民課		住民記録	虚偽・錯誤による届出の取消		×	×	×	×										
9	1_市民課		住民記録	その他職権記載等		▲	×	×	×				未提出の	無					

【手続名称の選別・追加】
- 他団体でワンストップサービスを行っている手続を一覧化し、本市における候補手続の選別及び独自手続の追加

【手続特性】
- 他団体事例に基づき、各手続の特性（ライフイベントとの関連、添付書類の有無、交付物有無等）を予め記入し、参考とすることで、調査を効率化・省力化

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.2. 現状窓口サービスにおける課題（内部環境） - 書面及びヒアリング調査結果（サマリ）

外部環境
内部環境

■ 書面調査及びヒアリング調査の結果、ライフイベント関連手続において**「手続漏れや誤案内」「本来不要な重複説明や窓口移動」「おくやみ窓口での職員負担」が発生している**など、窓口サービス・業務効率化の両面において、課題が生じています。

プロセス・要素	ライフイベント関連手続に関連する主なご意見	分類	
待たない 回らない 来庁前	• **電話での問い合わせが多い**。	窓口サービス	業務効率化
	• オンラインやコンビニ等、**庁外で行える手続についても、来庁する人が多い。**	窓口サービス	業務効率化
待たない 回らない 案内・待合	• 課の場所やサイン表示が分かりにくく、**来庁者が迷ってしまうことがある。**	窓口サービス	業務効率化
	• **発券せずに窓口に来てしまうケースがあり、職員が一緒についていきご案内する必要がある。**	窓口サービス	業務効率化
	• **手続漏れや誤案内が多く発生している。**	窓口サービス	業務効率化
書かない 待たない 回らない 窓口受付	• 市民が**氏名や住所等の同じ項目を何度も記入する必要がある。**	窓口サービス	業務効率化
	• **職員のスキルにはばらつきがあり、不在時や確認のために市民の待ち時間が生じることがある。**	窓口サービス	業務効率化
	• **本来不要な重複説明や窓口移動が生じることがある。**	窓口サービス	業務効率化
	• **おくやみ窓口に係る説明や記載の市民負担は窓口を回る場合と変わらず、職員の負担が生じている。**	窓口サービス	業務効率化
	• **ライフイベントに関連する手続等における他窓口や他フロア、庁外への案内が多く発生している。**	窓口サービス	業務効率化
待たない 回らない 処理・バックヤード	• **事務作業が多く、時間外対応が発生**している。	窓口サービス	業務効率化
	• **課内連携や組織間連携がスムーズでなく、情報共有漏れや職員の待機時間が発生**している。	窓口サービス	業務効率化

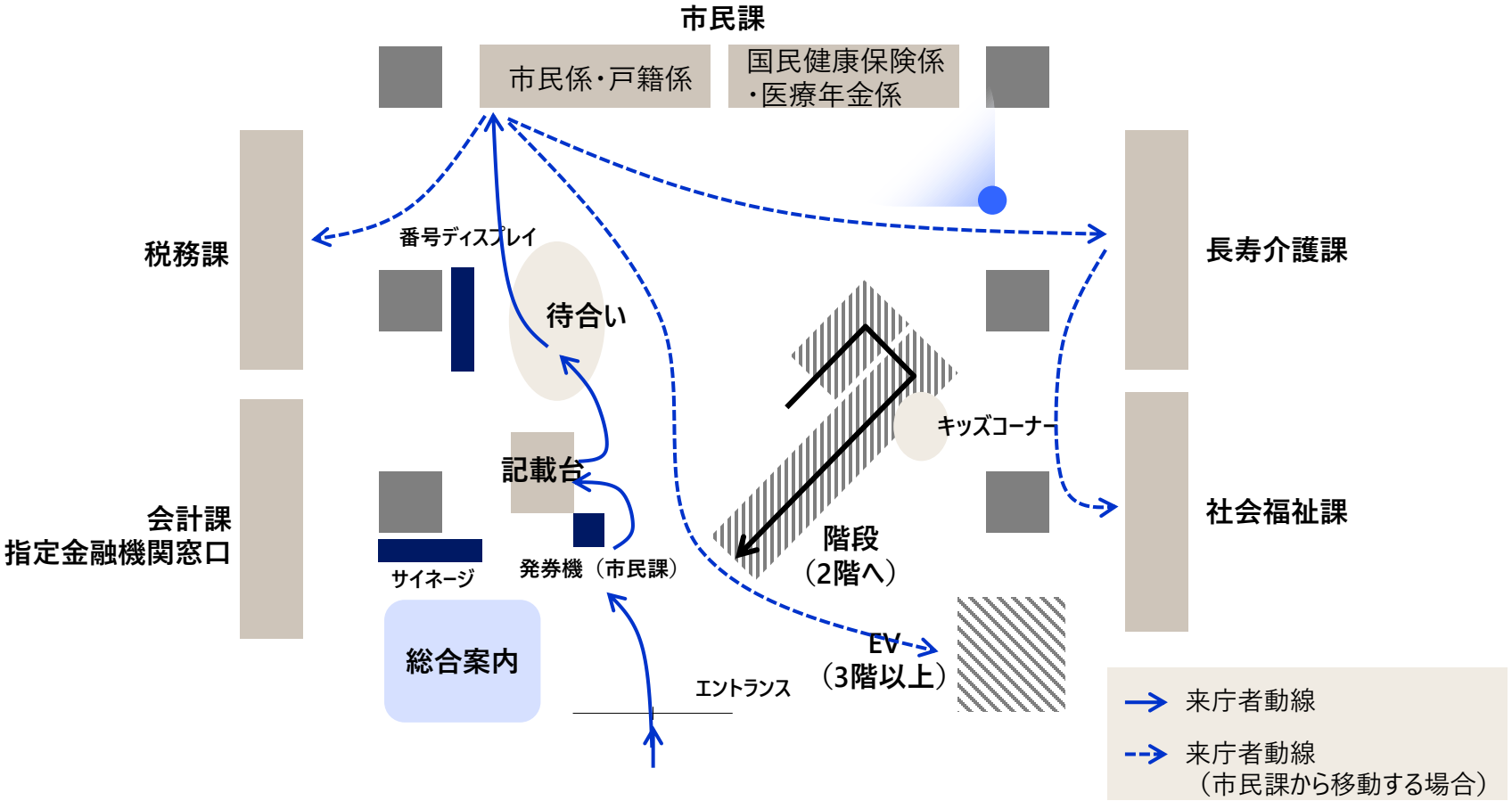
「書かない」「待たない」「回らない」それぞれの実現に向けた論点整理が必要

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.2. 現状窓口サービスにおける課題（内部環境） - 実地調査結果（本庁舎１階の来庁者動線）

■ 本庁舎１階は多くの窓口がコの字型に配置されているものの、**利用者動線の視点では、ライフイベント手続等を最初に行う市民課が奥まった配置にある、柱や階段で他窓口を見渡しづらいといった点が課題として挙げられます。**また、発券機の運用が市民課に限定されており、中央に設置されている点も、来庁者にとってわかりにくい要素（職員の補助が必要）と考えられます。

■ 窓口DXと合わせて、本庁舎１階を中心に来庁者動線に配慮した見直しを行う必要があります。



Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.2. 現状窓口サービスにおける課題（内部環境） - 実地調査結果（窓口サイン・レイアウト）

外部環境
内部環境

■ 特に来庁者の多い市民課において、以下 3 点の課題が挙げられます。窓口DXの実現にあたっては、現状のサイン表示やカウンターを、本市が目指すユーザー本位の新しい窓口サービスに即したものに見直す必要があります。

全窓共通

- サイン表示が「課名」となっており、対象手続（≒来庁目的）が判別しづらい

市民課固有

- 番号表記が全て同じため、呼出し窓口を判別しづらい（受付職員が手を挙げている状態）

全窓共通

- １つの窓口カウンターのスペース（横幅）が狭く、同伴者がいる場合に隣の窓口が利用できなくなる。（一般的なカウンターサイズを満たしていない）

その他窓口の主な課題

- 柱に隠れて窓口の場所が分かりづらい。
- ロビーに表示がなく、エレベーターを降りてから課の場所が分かりづらい。
- 課の看板が見えにくい位置（ドアの内側）にあり、どこへ行けばいいのか判断しにくい。
- 係ごとの案内が窓口にはないため、来庁者目線で分かりにくい。
- 課内で担当ごとに窓口が分かれていないため、職員連携がしにくい。
- 執務室側から窓口カウンターを見ると暗く感じる。
- 番号や壁に係の案内はあるが、視認性に問題がある。

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 先進事例自治体視察結果

■ 令和6年7月に、本市における窓口DXの参考にすることを目的として、市民課を中心とした職員5名で北見市、滝川市、岩見沢市の先進自治体へ視察を行いました。

視察自治体概要

日　程	自治体名	備　考
7月17日 9:00～16:00	北海道北見市 (人口11.2万人)	• 平成21年から窓口サービスの改善に取り組み、平成26年にワンストップサービス開始、平成28年に書かない窓口開始 • 先行団体として、多数の自治体の取組を支援（浜松市、岩見沢市、都城市等） • 行革甲子園2016グランプリ受賞
7月18日 13:30～17:00	北海道滝川市 (人口3.8万人)	• 令和5年に窓口の業務改革を実施し、年度内に書かない窓口を導入・運用開始 • 人口が本市と同規模、既存庁舎での導入事例 • 令和5年度、本市同様に窓口DX支援業務を委託
7月19日 9:30～12:00	北海道岩見沢市 (人口7.6万人)	• 令和3年に書かない窓口開始 • 北見市を参考にしながら取組を推進

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 先進事例自治体視察結果

外部環境
内部環境

■ 先進自治体の視察から、職員が得た所感を以下に示します。
■ 視察先の自治体と比較した際の本市の窓口サービスにおける課題点が明確になりました。
■ 課題を改善するために、本市の現状を踏まえた上で以下のようなポイントが重要と考えられます。

	本市職員所感（一部要約）	本市におけるサービスの現状	検討のポイント
案内・待合	• 混乱が無い案内と、窓口の混雑緩和のためには、**フロアマネージャーの役割が重要**だと感じた。 • 庁舎の電子案内板を、来庁者が気付けるように配置している。	• フロアマネージャーはおらず、総合案内のみ配置している。 • イベント等は立て看板を設置しているが、庁内案内が分かりにくい。	• **適切な案内を行うために、フロアマネージャーの配置を再検討する。** • **分かりやすい庁内案内を検討する。**
窓口受付	• 他市では、**「市民の負担を減らす＝滞在時間を短くする」という考え**に重きを置いている。 • 関連手続きをライフイベントごとに分かりやすくまとめて伝えている。	• 「手続に来たその日のうちに全てを終わらせて帰ってもらう」という考えを重視している。 • 配布している関連手続の一覧表や交付物の種類や文字数が多い。	• **現状を踏まえ、本市における市民ニーズが何かを改めて検討して提供するサービスを見直す。**
処理・バックヤード	• 内部データを使った**申請の省略、交付物の郵送、事業そのものや様式の見直しなど、業務の見直しが必要**だと感じた。 • システムにより申請状況を連携できるため、**紙や電話でのやり取りが行われていない**。 • 他市では**証明発行・住民異動・戸籍届出・パスポート・マイナンバーの業務スペースが充分に確保されている**。	• 本人確認書類が限定的であり、トラブルが発生することがある。 • 申請書や証書の様式に、記載省略ができる事項がある。 • 組織間での連携が紙や電話で行われることが多い。 • 市民課の業務スペースが狭い。	• **ワンストップ化の検討と併せて条例改正を含めた業務の見直しを実施する。** • **データ連携により、紙や電話でのやり取りを削減する。** • **手続の発生件数等を鑑みて、窓口数の適正化を検討する。**
その他	• **視察先のやり方をそのまま本市に採用してしまうと、かえって非効率になる**こともある。 • 端末やプリンターの位置を変えると動線は良くなる。 • 机の向き、バックヤードが見えないような工夫をしないと3線（2線）処理に取り組めないと思う。	• 窓口に端末やプリンターがない。 • 窓口と職員の席が近いうえに、窓口から職員の机上のPC画面や書類が見える。	• **本市に合った窓口DXを検討する。** • **新運用に合わせて、動線も考慮した執務スペース等のレイアウトの見直しを図る。**

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 市民ニーズ調査（実施概要）

■ 市民ニーズ調査では、令和6年9月9日より窓口（本庁舎・支所）及び公式LINE・広報で、市民の方へ窓口利用満足度等に係るWebアンケート調査を実施し、**計495人の方に回答いただきました。**

実施概要

調査方法	• 現行窓口サービスに対する評価、ニーズをWEBアンケートで把握 • 市HPや広報での案内のほか、来庁者にアンケートQRコードを配付し、回答していただく
調査期間	• 令和6年9月9日～令和7年2月28日
特徴	• 市民のセグメント（年齢、世帯構成、地域等）によるニーズ分析により、仮説設定や具体化に必要なデータを収集 • 現在の窓口サービスに対する評価を項目に含めることで、令和7年度以降にも継続的に実施し、効果のモニタリングが可能
イメージ	**（アンケート項目（抜粋））** ■ 年代・性別・世帯構成・居住地域 ■ 本庁舎・市役所の来庁経験の有無、窓口で行った具体的な手続 ■ 来庁してから手続が終わるまでの所要時間 ■ 現状の窓口に対する満足度とその理由 ■ 窓口サービスに対する要望（待たない・書かない・回らないの優先度） ■ コンビニでの証明書自動交付サービスの周知状況・利用経験・利用したことがない場合の理由

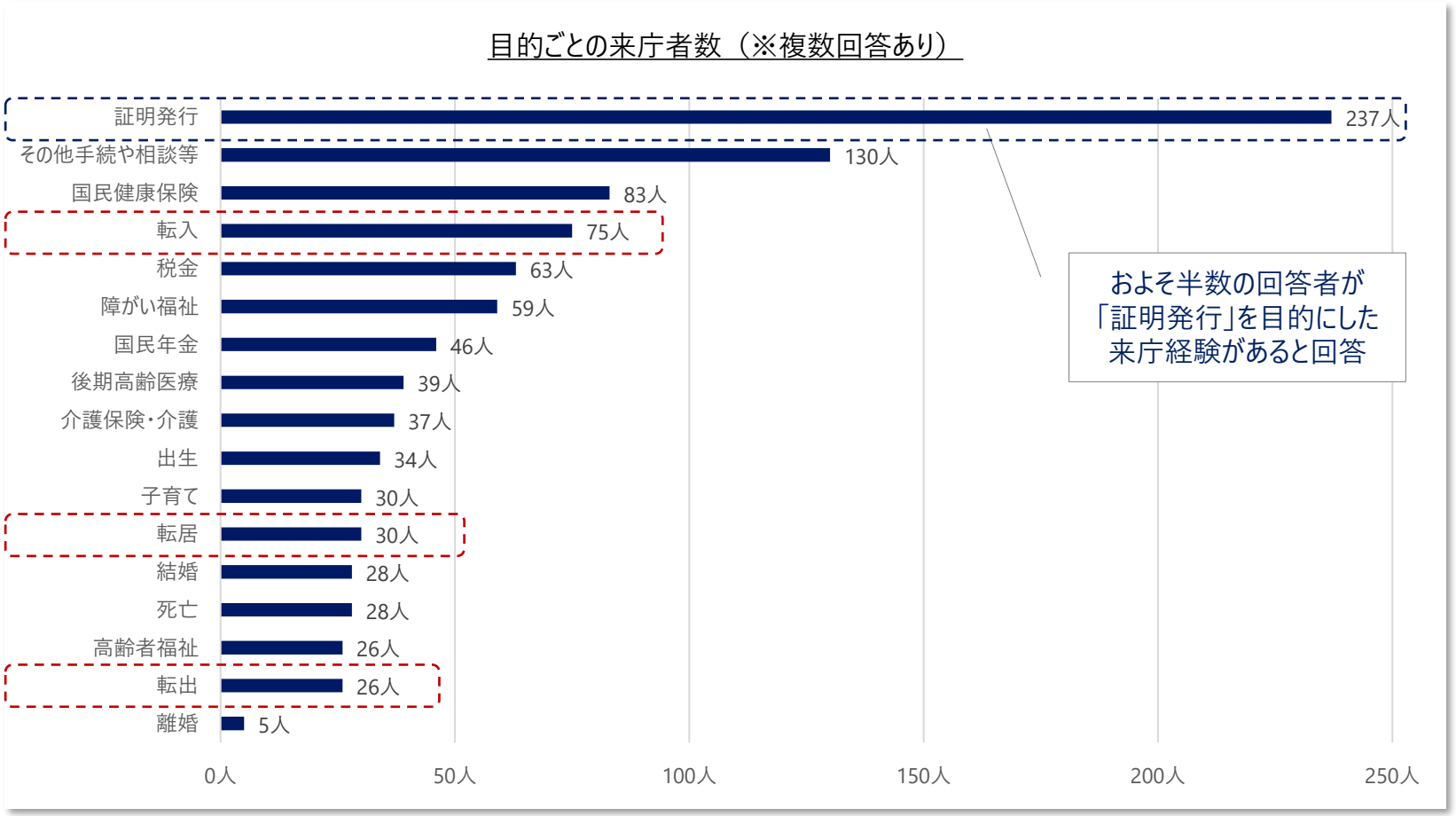
回答画面

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 市民ニーズ調査（1/2）（来庁目的）

■ 市民ニーズ調査の結果、回答者のおよそ半数が証明発行を目的に来庁したという結果となりました。また、住民異動の手続経験がある回答者は合計131人となり、およそ4分の1の回答者が経験しています。

■ **ライフイベント関連手続のワンストップ化、証明発行いずれも、窓口DXの導入により多くの市民に対するサービス向上に繋がる可能性があります。**



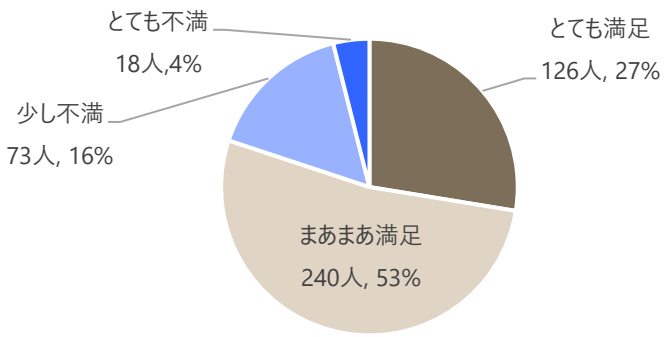
Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 市民ニーズ調査（2/2）（満足度／市民ニーズ）

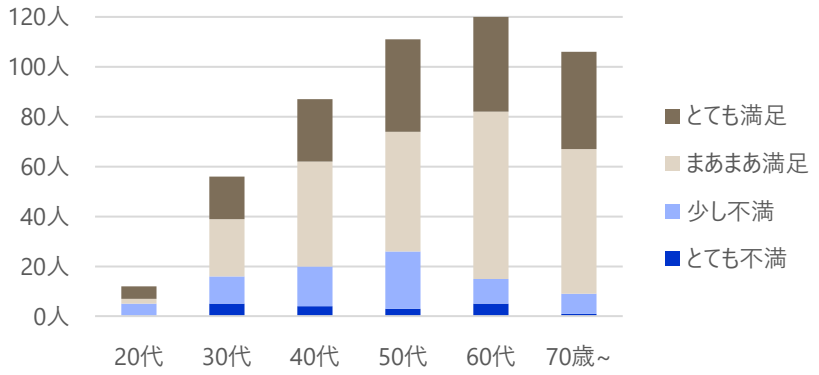
■ 回答者の約8割が、現行の窓口サービスにとても満足・まあまあ満足と回答したものの、**20～30代においては少し不満・とても不満の回答割合が他世代に比べて相対的に高い結果**となっています。

■ 窓口サービスに対するニーズは、**年代に関わらず「書かない・待たない・回らない」に対するニーズが高くなっています。**

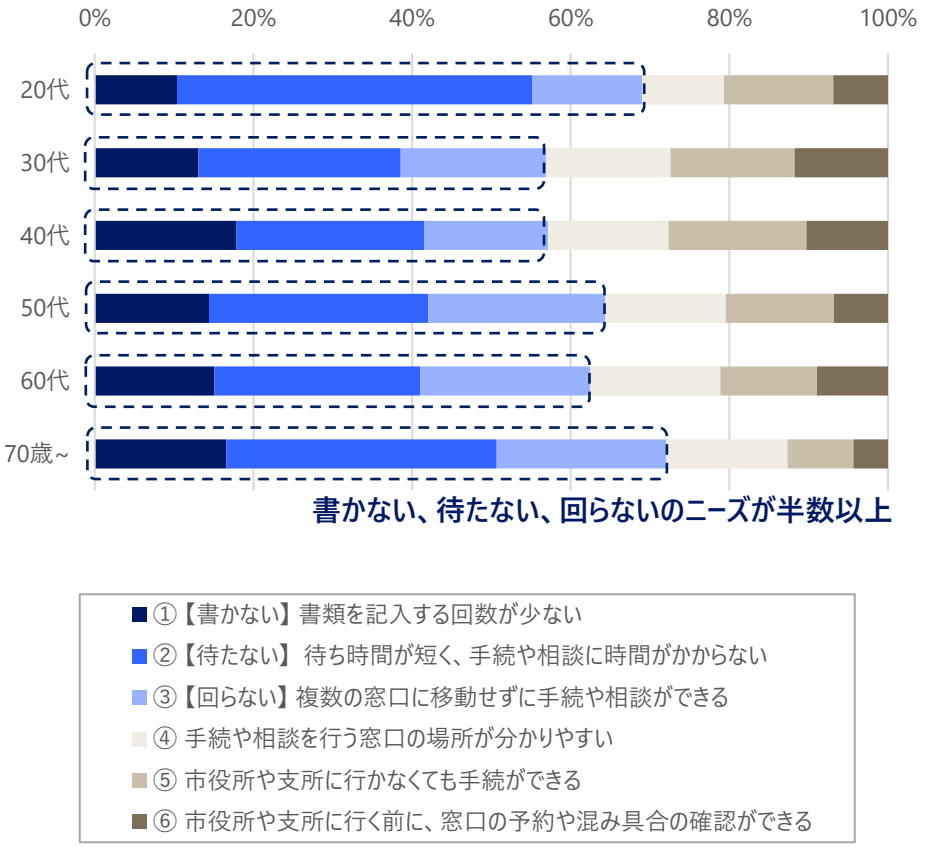
満足度に対する回答



年代別の満足度の割合



世代別の窓口サービスニーズ（※複数回答あり）



書かない、待たない、回らないのニーズが半数以上

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 市場調査結果（概要）

外部環境
内部環境

■ 市場調査では、東温市の窓口DX実現イメージを満たすデジタルツール及びファシリティについて情報提供依頼（RFI）の形式で実施し、実現性・経済性を確認しました。

主な調査対象

調査範囲	① **デジタルツール** - 窓口支援システム（書かないワンストップ） - 発券システム（発券機） - その他各種DXソリューション ② **ファシリティ**（サイン・什器・レイアウト等）
期間	依頼日　：令和6年9月18日 回答期限：令和6年10月4日
事業者数	① **デジタルツール** - 窓口支援システム（書かないワンストップ） 4社 - 発券システム（発券機） 3社 - その他各種DXソリューション 3社 ② **ファシリティ** 2社

事業者に提示した窓口DX実現イメージ

	カテゴリ	内容
デジタルツール	来庁前	問い合わせ手段を増やし、市民の利便性向上及び職員の電話対応に係る負荷が軽減できる。
		庁外で行えるオンライン申請やコンビニ交付手続と利用率を拡大し、来庁者数を分散できる。
	案内・待合	サイン表示や案内等の工夫により、行きたい窓口の場所に迷わずたどり着くことができる。
		市民が漏れなく必要な手続の発券を行うことで、市民・職員ともに移動を削減することができる。
		必要な手続の案内漏れや誤案内がなく、不要な移動は削減することができる。
		マイナンバーカードや事前申請等により、市民が氏名や住所等を記入せずに手続を行うことができる。
	窓口受付	職員のスキルに関わらず、市民サービスの平準化が図られ、市民の待ち時間を軽減できる。
		窓口移動は極力減らし、移動有無に関わらず重複説明をせずに情報を引き継ぐことができる。
		おくやみコーナーについて予約や受付にかかる職員負荷を軽減し、来庁者は1か所でまとめて受付ができる。
		ライフイベントに関連する手続はなるべく1か所でまとめて受け付けることで、市民の移動を削減できる。
	処理・バックヤード	単純な事務作業等は自動化することで、時間外対応を削減し、市民対応等の本来業務に注力できる。
		課内連携や組織間連携がスムーズに行え、情報共有や市民対応が円滑に行える。
ファシリティ		メインとなる窓口を、エントランスから見て目線が行きやすい左側中心に配置できる。
		発券機を目立たせ、目線を通りやすくすることで、動線をシンプルにできる。
		アナログのサイン表示について、課名よりも手続内容を優先して表示できる。
		カウンター仕様を手続内容や機器設置、ユニバーサルデザイン等に配慮したものに変更できる。

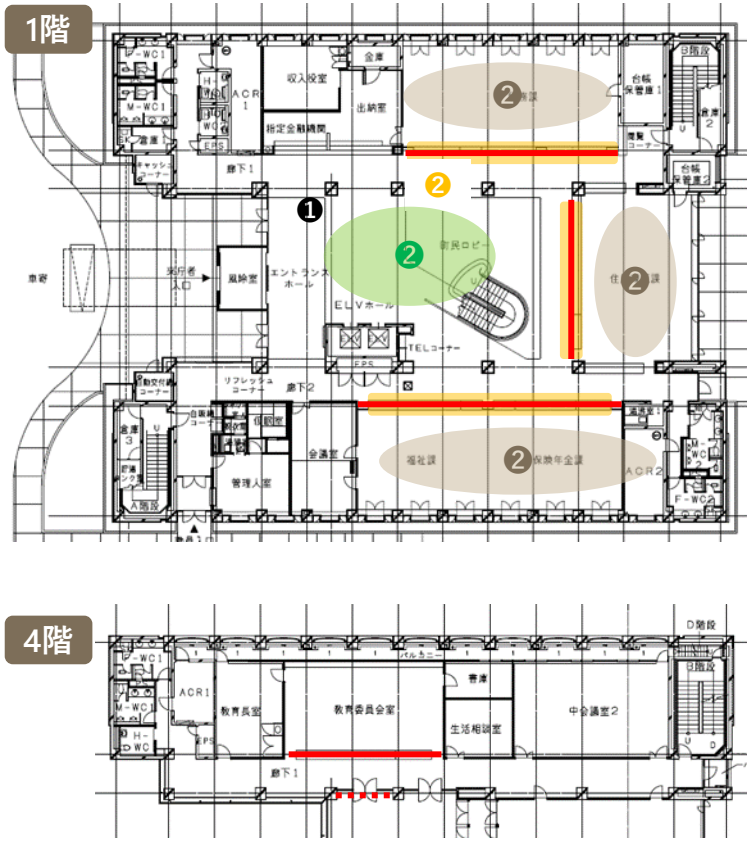
Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 市場調査結果（ファシリティ）

外部環境
内部環境

■ ファシリティについては以下の見直し対象範囲について、情報提供依頼を行いました。
■ ファシリティ改善における見直し対象範囲は、概ね❶サイン、❷什器レイアウト、❸その他提案に大別されます。特に❶サインと❷什器・レイアウト（窓口カウンター）については、窓口DXへの影響が大きく、優先的に検討する必要があります。

見直し対象範囲



カウンター見直し範囲　　窓口サイン見直し範囲

見直し対象範囲及び窓口DXへの影響度

❶サイン	窓口サイン	
	その他サイン（総合案内、発券機、動線誘導）	
❷什器・レイアウト	窓口カウンター（窓口DX対象範囲）	●
	総合案内・待合いスペース（1階）	●
	執務スペース（庁舎1階）	●
❸その他	福祉センターサイン	
	教育委員会什器・レイアウト	
	指定金融機関什器・レイアウト	
	テレワークブース	

影響大
影響小

貴市窓口DXへの影響が特に大きい範囲

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 事例調査結果

外部環境
内部環境

■ 事例調査では、公開情報をもとに窓口DXSaaS及び書かないワンストップ窓口の導入事例やその効果などを調査しました。

事例調査結果（一部抜粋）

自治体	人口	運用開始時期	施策概要	効果
浜松市	78.6万	令和4年	• **証明交付業務へシステムを導入後、届出業務へ拡大した**。 • **導入にあたっては、届出書様式、作業範囲、動線等の見直しなどの業務改革を実施**した。 【効果最大化の工夫】 • 繁忙期に①発券機の届出区分設定を変更（※毎年実施）、②フロアマネージャーの配置、③昼休憩時間帯の職員確保、④窓口利用の効率化も併せて実施した。	• **繁忙期・通常期ともに待ち時間が短縮**した。 - 繁忙期：最大待ち時間が3割短縮 - 通常期：証明は10分→8分、届出は54分→45分と短縮 • **市民、職員からも負担が減ったとの声を得られた**。
米子市	14.5万	令和3年	• **子育て世帯のライフイベントに係る業務で「スマート窓口」として運用を開始し、対象業務を拡大した**。 【効果最大化の工夫】 • 移動が生じぬよう、ビデオ通話用のPCと専用ブースを整備した。 • 多数の部署で検討を進めるにあたり生じる課題は、会議によるすり合わせにより解消できた。	• 平均して10件／日の利用があり、**利用者アンケートでは8割の方が「大変満足」または「まあ満足」と回答**した。
南相馬市	5.9万	令和6年	• **証明書交付申請、ライフイベントに応じた手続、印鑑登録、マイナンバーカードに関する手続などを対象に、システムを導入**した。 【効果最大化の工夫】 • 導入後、申請書の電子サインへの対応やオンライン申請との連携を含めて更なるサービス向上及び業務効率化の検討を実施。	• **手続時間や記入回数が短縮・削減**された。 - 市民の手続　：82分→38分 - 職員の手続　：81分→37分 - 対応する職員数　：4人→1人 - 氏名を書く回数　：26回→0回 - 住所を書く回数　：17回→0回 - 生年月日を書く回数：13回→0回

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.3. 現状窓口サービスにおける課題（外部環境） - 事例調査結果

外部環境
内部環境

■ 事例調査の結果、システム及び業務改善の観点から以下の特徴が見受けられます。
■ 本市での検討においても、ただシステムを導入するだけでなく、現行業務に関する業務改善（BPR）を行いながら、着手しやすい業務・手続から書かないワンストップ窓口の運用を開始することが効果的と考えられます。

カテゴリ	要点
システム	• 自治体規模や製品、繁閑によらず、**窓口支援システムの導入により市民の書類記入や職員の確認の手間を軽減することで、市民の滞在時間短縮や職員業務効率化が実現**できる。 • 着手しやすい範囲から**「書かない窓口」を開始し、その後段階的に導入範囲を拡大**している場合もある。 • 窓口支援システムの他にも、**窓口サービスに係るデジタルツールも併せて導入することで、効果を最大化**する場合もある。
業務	• 主要な業務で業務フローを作成する等しながら、**現行業務のあり方を見直し、業務改善（BPR）を実施**している。 • **業務変更に伴い、案内体制や職員の当番制等も併せて見直し**ている場合もある。

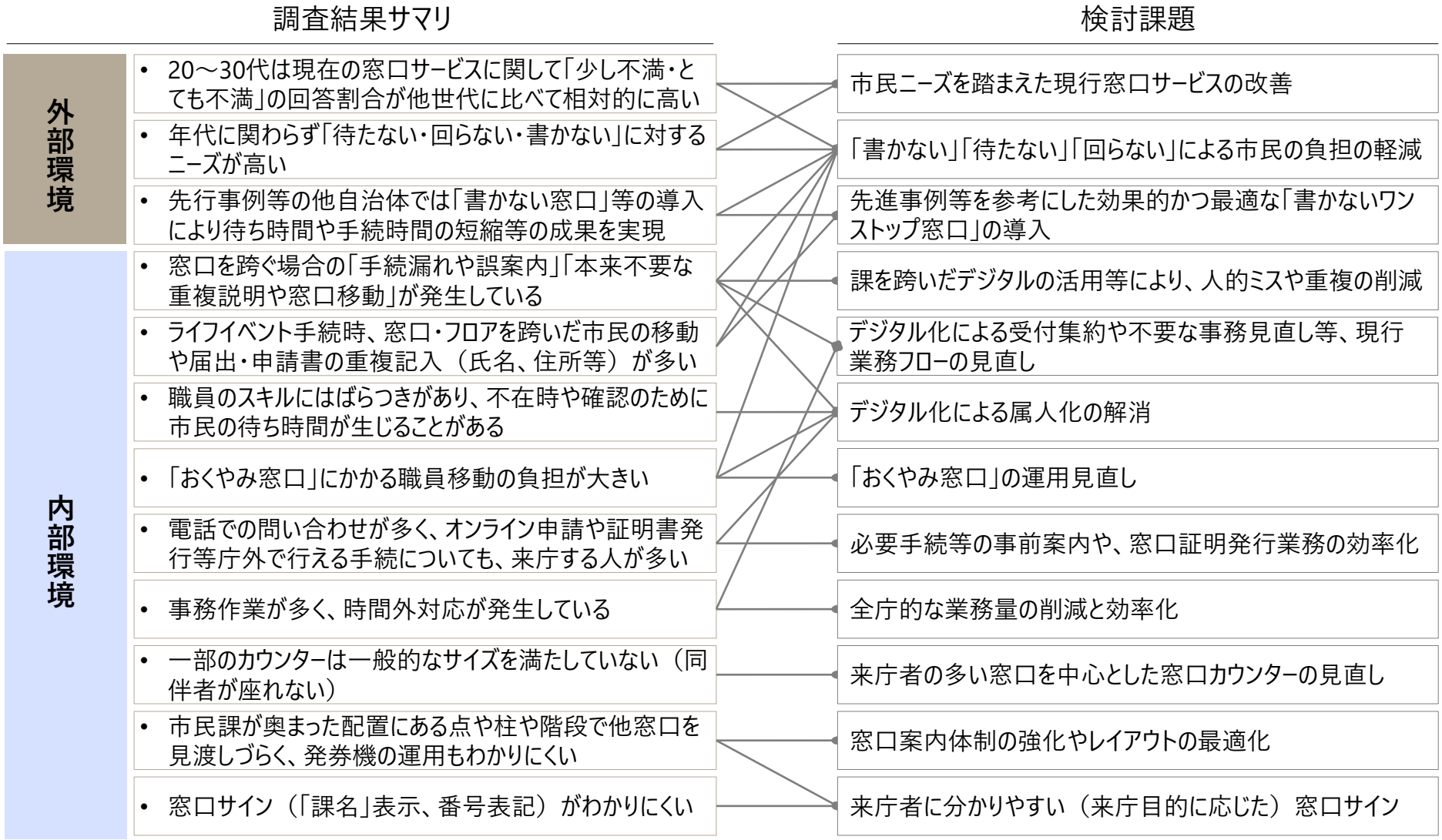
総括

- **本市においても、窓口支援システムの導入により、市民サービス向上及び職員業務効率化を図ることが可能と想定される。**
- **窓口支援システム導入にあたって、ワンストップ窓口以外での「書かない窓口」は、スモールスタートを前提とし、段階的な範囲拡大を目指す。**
- **なお、ただシステムを導入するだけでなく、業務改善（BPR）やその他デジタルツール導入、職員体制の見直し等により、効果の最大化を目指す。**

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

2.本市の窓口サービスの状況
2.4. 現状窓口サービスにおける課題（サマリ）

■これまでの調査分析結果を踏まえ、主な検討課題を以下のとおり、整理しました。



Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3.将来に向けた窓口改革

3. 将来に向けた窓口改革
3.1. 窓口サービスのあるべき姿 - 窓口DX構想全体像

■ 調査分析結果を反映し、窓口サービスのあるべき姿として窓口DX構想の全体像を整理しました。
■ **令和7年度から目指す姿（Can Be）としては、「書かないワンストップ窓口」を中心とした窓口DXにより、市民サービス向上及び職員の業務効率化の実現を目指します。**

窓口DX構想（全体像）

本書の対象

令和7年度から目指す姿（Can Be） ※青字は令和7年度から実施する内容

本庁舎

ワンストップ窓口

- **書かない**
  - 窓口支援システムにより、届出書・申請書を作成支援（住登者は住基情報等の内部保有データを利用）
  - システムのナビゲーション機能による受付支援により職員の確認負荷も抑制
- **待たない**
  - 庁舎の混雑状況の見える化や来庁予約サービスにより、混雑の緩和、待ち時間（待たされている感覚）を削減
  - 職員の事務処理の改善（BPR）により、処理時間を短縮
  - 証明書発行手数料のセミセルフレジでの迅速な支払い及びキャッシュレス化
- **回らない**
  - ライフイベントに関係する手続や証明発行は可能な限り1階窓口でワンストップで受付を完結し、市民を動かさない
  - 関連手続の聞き取りは窓口支援システムを最大限活用し、窓口担当者の負荷を抑制しながら、高品質なワンストップサービスを提供

迷わない
効果的な動線配置やサイン表示・案内体制強化
分かりやすい窓口案内により来庁者を迷わせない

検討を開始

個別窓口

- **書かない**
  - 窓口支援システムにより、届出書・申請書を作成支援
- **待たない**
  - 庁舎の混雑状況の見える化や来庁予約サービスにより、体感の待ち時間（待たされている感覚）を削減

川内支所

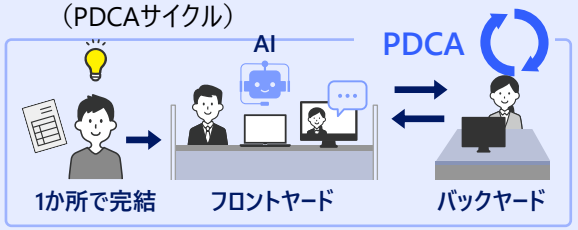
- 窓口支援システム等により、本庁舎と同等のサービスを提供
- 相談対応が必要な業務はリモート接続により本庁所管課がサポート

将来の目指す姿（To Be）

本庁舎

行かない
- オンライン申請やコンビニ交付手続の拡充及び利用率向上により、来庁せずに手続を簡潔

その他
- ICTツール・AI等の活用により、職員スキルに依存しない高品質なサービス提供を実現
- オンライン受付・対面受付の後続処理を全てペーパーレスで完結
- 窓口応対にかかる処理時間等のデータを収集し、継続的なサービス見直しや業務改善を実施（PDCAサイクル）



川内支所
- 本庁と同一のサービス提供（本庁のサービス拡充を支所でも実現）

“ユーザー本位”のあたたかい窓口サービスにより“住みやすさの向上・地域の魅力向上”を実現

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.1. 窓口サービスのあるべき姿 - 対応方針

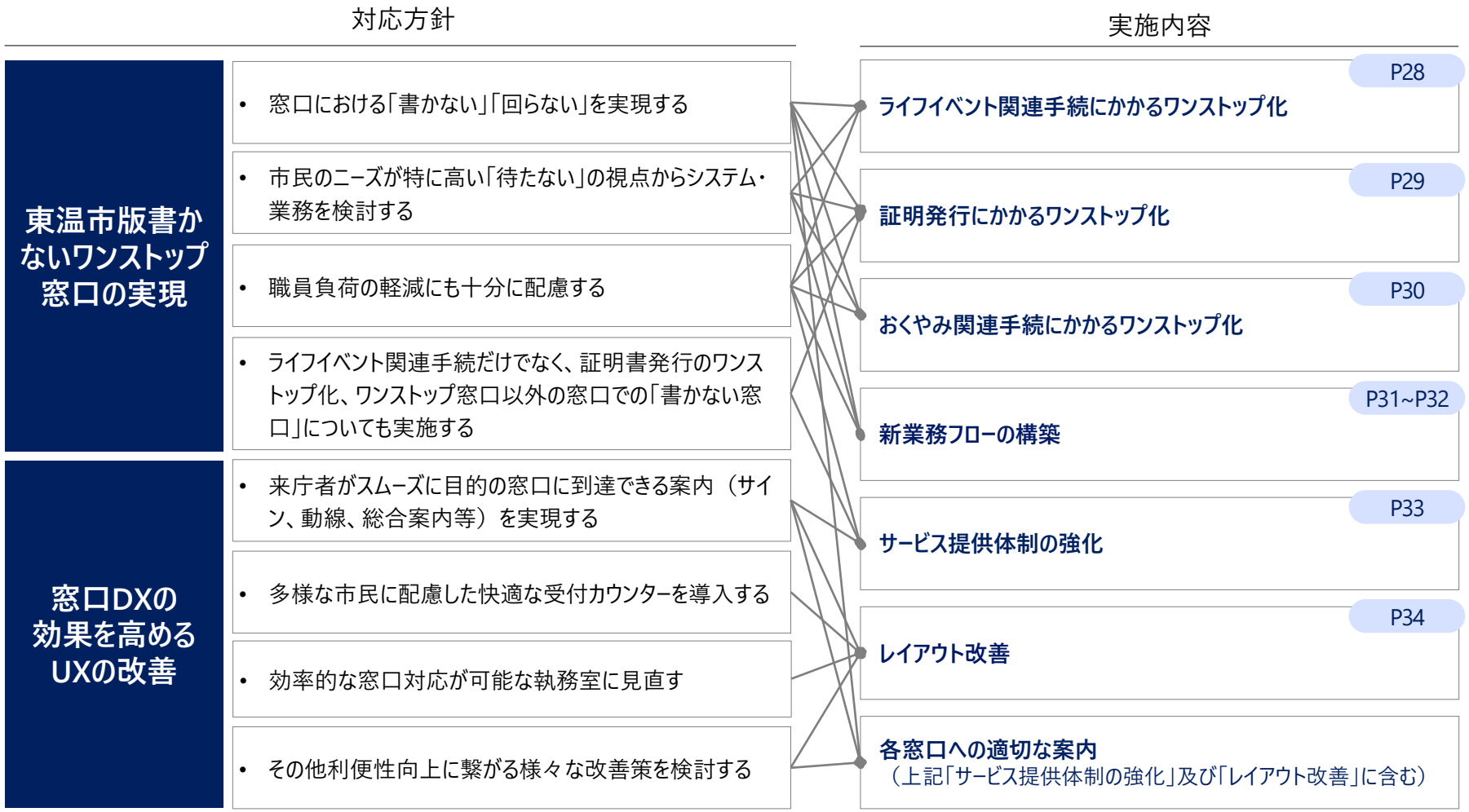
■ 各検討要素をもとにした対応方針として、**「東温市版書かないワンストップ窓口の実現」**と**「窓口DXの効果を高めるUX改善」**の視点から将来に向けた窓口改革を推進します。

検討要素	対応方針
市民ニーズを踏まえた現行窓口サービスの改善	**東温市版書かないワンストップ窓口の実現** • 窓口における「書かない」「待たない」「回らない」を実現する • 窓口サービスと業務効率化の視点からシステム・業務を検討する • 職員負荷の軽減にも十分に配慮する • ライフイベント関連手続だけでなく、証明書発行のワンストップ化、ワンストップ窓口以外の窓口での「書かない窓口」についても実施する
「書かない」「待たない」「回らない」による市民の負担の軽減	
先進事例等を参考にした効果的かつ最適な「書かないワンストップ窓口」の導入	
課を跨いだデジタルの活用等により、人的ミスや重複の削減	
デジタル化による受付集約や不要な事務見直し等、現行業務フローの見直し	
デジタル化による属人化の解消	
「おくやみ窓口」の運用見直し	
必要手続等の事前案内や、窓口証明発行業務の効率化	**窓口DXの効果を高めるUX*の改善** • 来庁者がスムーズに目的の窓口に到達できる案内（サイン、動線、総合案内等）を実現する • 多様な市民に配慮した快適な受付カウンターを導入する • 効率的な窓口対応が可能な執務室に見直す • その他利便性向上に繋がる様々な改善策を検討する ＊UX：ユーザーエクスペリエンス（来庁者のサービス体験）
全庁的な業務量の削減と効率化	
来庁者の多い窓口を中心とした窓口カウンターの見直し	
窓口案内体制の強化やレイアウトの最適化	
来庁者に分かりやすい（来庁目的に応じた）窓口サイン	

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.1. 窓口サービスのあるべき姿 - 対応方針を踏まえた実施内容

■ 窓口サービスのあるべき姿実現に向け、各対応方針に対して必要となる実施内容は以下の通り整理できます。
■ これらを組み合わせて取り組むことで、窓口サービスの向上と業務効率化の両立を実現していきます。なお、それぞれ窓口DXプロジェクトやWG等を通して具体化を図るとともに、システムやレイアウト等は市場調査にて情報収集を行いました。



Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.2. ライフイベント関連手続にかかるワンストップ化 - 全体像

■ ライフイベント関連手続にかかるワンストップ化では、引っ越し（転入・転居・転出）や戸籍（出生・婚姻・離婚）、世帯変更等のライフイベント関連手続を可能な限り1か所で集約して受付（または申請書作成）することで、移動や記入の手間の多いライフイベント関連手続における「書かない」「待たない」「回らない」を実現します。

目指す姿	✓ライフイベント関連手続を行う市民の負担が少なく、快適な窓口サービスを提供する。
取組内容	✓引っ越し（転入・転居・転出）や戸籍（出生・婚姻・離婚）、世帯変更等のライフイベントに伴う関連手続を1か所で集約し、何度も同じことを書いていただくことなく受付（または申請書作成）する。 ※一部条件に当てはまる場合は原課窓口へ移動いただくことで対応
令和7年度実施内容	✓ワンストップ対象手続の決定 ✓書かない対象手続の検討 ✓業務量の整理 ✓窓口DXSaaSの調達・導入 ✓様式、本人確認方法等の運用ルール見直し ✓運用ルール変更に伴う条例・規則の整理
令和8年度以降の実施内容	✓ワンストップ対象手続の見直し・拡充 ✓書かない対象手続の決定・開始（ワンストップ窓口以外の窓口含む） ✓運用ルール変更に伴う条例・規則の整理 ✓業務量の整理 ※死亡についてはおくやみ窓口の検討にて整理

効果

窓口サービス

- 氏名や住所を何度も書く手間が削減される
- 手続全体にかかる時間（庁内滞在時間）が削減される
- 窓口を何か所も移動する負担が軽減される

業務効率化

- 受付の集約やRPAによるシステム自動入力により、受付・処理担当者の業務効率化が図れる
- ナビゲーションにより、職員スキルによらず受付が行える

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.3. 証明発行にかかるワンストップ化 - 全体像

■ 証明発行にかかるワンストップ化では、住民異動及び税等のうち、所要時間が短時間である比較的簡易な証明書を1か所で集約して効率的に受付することで、証明発行における「書かない」「待たない」「回らない」を実現します。

目指す姿	✓必要な証明書をまとめてすばやく取得できるスピーディーな窓口サービスを提供する。
取組内容	✓住民異動及び税等のうち、所要時間が短時間である比較的簡易な証明書を1か所で集約し、何度も同じことを書いていただくことなく効率的に受付する。 ※ライフイベントに伴う場合や複雑なケース（相談を伴う等）は別窓口で対応
令和7年度実施内容	✓対象証明書の決定 ✓書かない対象証明書の検討 ✓業務量の整理 ✓窓口DXSaaSの調達・導入 ✓運用ルール変更に伴う条例・規則の整理 ✓様式、本人確認方法等の運用ルール見直し ✓証明発行手数料の見直し
令和8年度以降の実施内容	✓対象証明書の見直し・拡充 ✓書かない対象証明書の決定・開始（ワンストップ窓口以外の窓口含む） ✓運用ルール変更に伴う条例・規則の整理 ✓業務量の整理

効果

窓口サービス

- 氏名や住所を何度も書く手間が削減される
- 手続全体にかかる時間（庁内滞在時間）が削減される
- 窓口を何か所も移動する負担が軽減される

業務効率化

- 受付の集約やRPAによるシステム自動入力により、受付・処理担当者の業務効率化が図れる
- ナビゲーションにより、職員スキルによらず受付が行える

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.4. おくやみ関連手続にかかるワンストップ化 - 全体像

■ おくやみ関連手続にかかるワンストップ化では、死亡届提出後のおくやみ関連手続のうち、比較的簡易な手続を1か所で集約して受付することで、おくやみ関連手続における「書かない」「待たない」「回らない」を実現します。

目指す姿	✓ご遺族等に寄り添った丁寧なおもてなしの窓口サービスを提供する。
取組内容	✓おくやみ関連手続のうち、比較的簡易な手続を1か所で集約し、何度も同じことを書いていただくことなく受付する。 ※一部は職員が移動することでワンストップ対応するとともに、手続によっては市民に移動いただく想定
令和7年度実施内容	✓ワンストップ対象手続の決定 ✓書かない対象手続の検討 ✓業務量の整理 ✓窓口DXSaaSの調達・導入 ✓様式、本人確認方法等の運用ルール見直し ✓運用ルール変更に伴う条例・規則の整理
令和8年度以降の実施内容	✓ワンストップ対象手続の見直し・拡充 ✓書かない対象手続の決定・開始（ワンストップ窓口以外の窓口含む） ✓運用ルール変更に伴う条例・規則の整理 ✓業務量の整理 ✓ニーズに応じたオンライン予約導入の検討

効果

窓口サービス
- 氏名や住所を何度も書く手間が削減される
- 手続全体にかかる時間（庁内滞在時間）が削減される
- 窓口を何か所も移動する負担が軽減される

業務効率化
- 受付の集約により、受付担当者の業務効率化が図れる
- ナビゲーションにより、職員スキルによらず問い合わせ対応・受付が行える
- 職員の移動や連絡、業務中断等の負荷が軽減される

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.5. 新業務フロー構築（1/2） - 全体像

■ 新業務フローでは、書かないワンストップ窓口導入による変更点を明確にし、新たな運用イメージについて職員間の共通認識を図りながら業務改善（BPR）を行うことで、書かないワンストップ窓口の導入効果を最大化することが可能です。

目指す姿	✓市民課以外の関係課も含め、書かないワンストップ窓口導入による新たな運用イメージの共通認識を図り、業務改善（BPR）を行う。
取組内容	✓書面調査にて作成した業務フローをベースに、主なライフイベント発生時の書かないワンストップ窓口導入による変更点を可視化することで、業務改善検討のインプットを整理する。
令和7年度実施内容	✓システム調達時の参考資料として整理 ✓業務マニュアル等の参考資料として整理 ✓ワンストップ対象手続の決定に伴うフローの修正・追加 ✓フローをもとにした業務改善（BPR）
令和8年度以降の実施内容	✓ワンストップ対象手続の見直し・拡充に伴うフローの修正・追加 ✓フローをもとにした業務改善（BPR）

効果

窓口サービス

- 業務改善（BPR）の実行により、待ち時間や手続時間の削減が図れる

業務効率化

- 業務改善（BPR）の検討を行うことで、業務効率化が図れる
- 変更点が可視化されることで、新たな運用習得に係る業務効率化が図れる

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.5. 新業務フロー構築（2/2）

- 業務改善（BPR）は、主に以下の観点で検討することとし、窓口DXSaaSの導入やレイアウトの改善など、窓口DXの取組全体に合わせて、本市に最適な新業務フローを構築します。
- また、書かないワンストップ窓口の運用開始後も、継続的に業務改善（BPR）を実施します。

BPR7つの視点

ICT化	データ統合や処理機能の追加等により二重入力やチェックの廃止等のプロセスを自動化・電子化（コンピュータが出来ることは人がやらない）
簡素化	権限委譲や責任分担の明確化による階層削減、全件管理から例外・重点管理へと移行し管理コスト削減
集約化	分散処理されている類似性の高い業務を一元処理し、スケールメリットの追及や調整業務の生産性を向上
並列化・分散化	業務を並列・分散処理し、待ち時間をなくす事によるスピードアップ
低コスト化	アウトソーシング活用による固定費の変動化。正職員の業務を派遣職員・非常勤職員への代替
廃止・縮小	業務をその必要性から見直し、不要なもの、代替可能なものに関しては、その業務・プロセスを廃止する
大括り化	共通性の高い業務やオペレーション業務を大括り化し、業務負荷のアンバランス等、ピークに合わせた人員配置をなくす

案内から交付における業務改善の例

案内
- ✓ 手続案内の見直し・集約化

受付
- ✓ 事業自体の廃止・見直し（対象者等）
- ✓ 申請自体の廃止（職権処理、項目見直し）
- ✓ 申請様式の見直し（不要な項目（券面住所等）削除による手続の廃止等）
- ✓ 申請書及び本人確認方法の見直し・統一
- ✓ 添付書類や押印の省略
- ✓ 案内・説明内容の簡素化

処理
- ✓ RPAを活用した申請情報のシステム登録
- ✓ 処理と次の市民受付の並列処理

交付
- ✓ 郵送請求の台帳管理、集約
- ✓ 交付物の発送処理の集約

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.6. サービス提供体制の強化

■ 書かないワンストップ窓口の導入による全庁的な業務量の増減を踏まえた組織体制の適正化及び来庁者案内のためのサービス提供体制の強化を行うことで、来庁者にやさしい持続可能な窓口サービスの提供を実現します。

目指す姿	✓必要な役割や業務量に応じた職員が連携しやすい組織体制を整備することで、効率的かつ持続可能な窓口業務の運用と、きめ細やかな配慮ができる来庁者にやさしい窓口サービスを提供する。
取組内容	✓ワンストップ窓口を所管する新たな組織を設置する ✓適切な窓口への迅速な案内やワンストップ受付業務とライフイベント関連手続各業務の連携が図れる組織体制や事務分掌に見直す
令和7年度実施内容	✓新組織体制の整備 ✓事務分掌の見直し ✓サービス提供体制にかかる条例・規則の整理 ✓発券機の運用（動線、発券区分等）の見直し
令和8年度以降の実施内容	✓ワンストップ窓口運用開始後の業務量変化の把握 ✓業務改善（BPR）や上記業務量変化に伴う組織体制の見直し ✓組織体制の見直しに伴う事務分掌の見直し（案内体制の見直し含む）

効果

窓口サービス

- 手続や相談を行う窓口が分からず迷ったりする不安を解消する
- 何か所も窓口を移動する負担を軽減する
- より親切丁寧な窓口案内が実施できる

業務効率化

- 受付の集約、職員間や業務間の連携強化により、業務効率化が図れる
- 窓口案内のために業務を中断する必要がなく、本来業務に専念できる

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.7. レイアウト改善

■ レイアウト改善策では、来庁者がスムーズに目的の窓口に到達できるレイアウトや案内表示、多様な来庁者に配慮した快適で効率的な受付カウンターとすることで、来庁者のUX向上を図り、窓口DXの取組効果向上を実現します。

目指す姿	✓ 来庁者のUX向上に繋がる、迷わない、分かりやすい、快適な窓口サービスを実現する。
取組内容	✓ 来庁者がスムーズに目的の窓口に到達できる動線（窓口配置）・レイアウト・サイン表示の見直しを行う。 ✓ 手続目的に即した仕様や多様な来庁者に配慮した仕様により、来庁者にとって快適で効率的な受付カウンターを導入する。 ✓ ワンストップ窓口において、効率的・効果的なサービスを実現するため執務室配置の見直しを行う。
令和7年度実施内容	✓ 事業者選定 ✓ 書かないワンストップ窓口のレイアウト変更（組織見直しに伴う機器移動を含む） ✓ 書かないワンストップ窓口の受付カウンター変更 ✓ 全庁的な窓口等のサイン見直し
令和8年度以降の実施内容	✓ 書かない対象手続の追加に伴う対象窓口のレイアウト・受付カウンター変更 ✓ 必要に応じた見直し・調整 ✓ 駐車場から各窓口までの動線・環境改善の検討実施

効果

窓口サービス

- 迷わずに目的の窓口に到達できる
- 多様な来庁者が快適に手続を行える

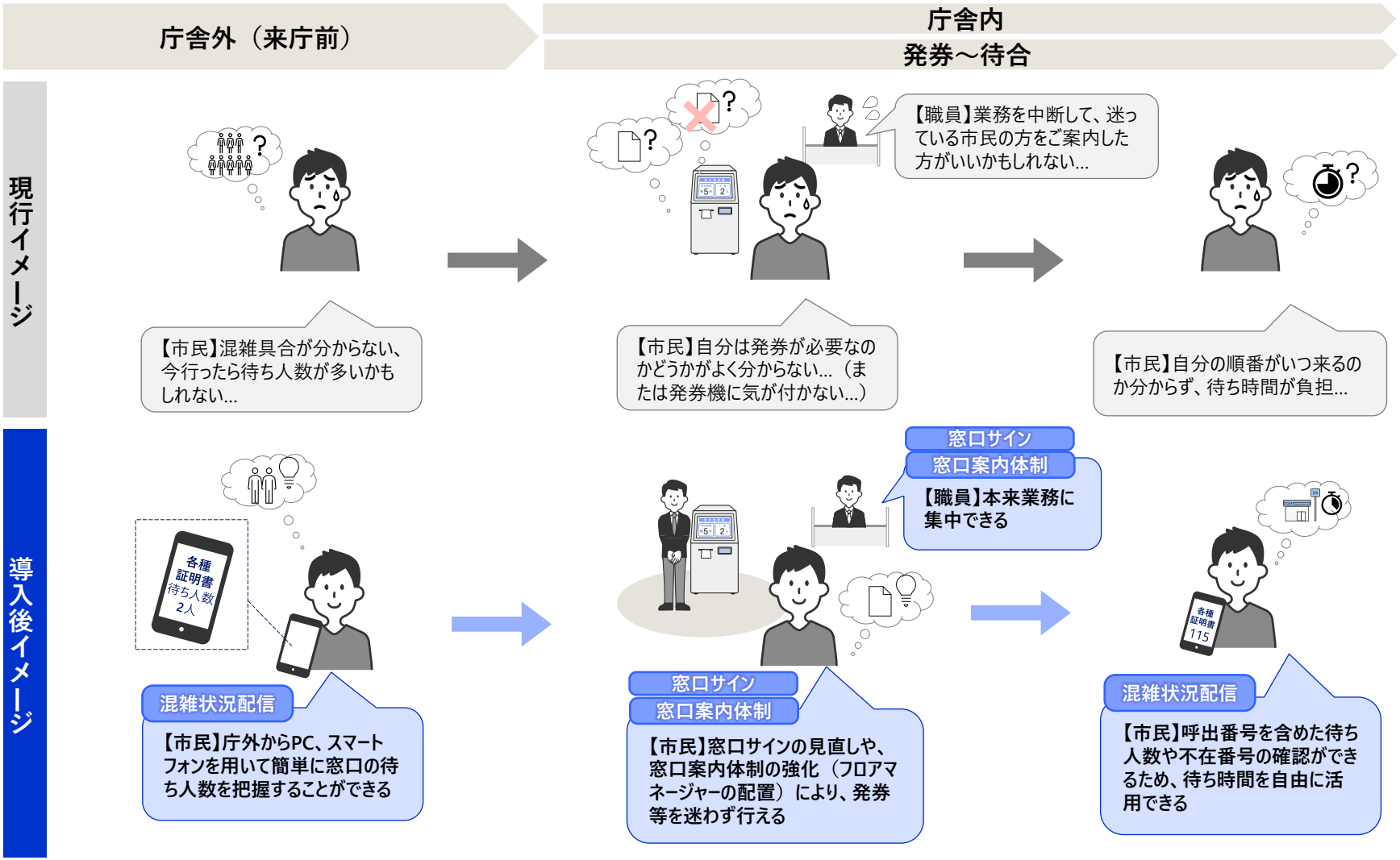
業務効率化

- 執務室レイアウト見直しによる受付～処理の効率向上
- 来庁者案内のための業務中断を低減でき、業務効率が向上

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

3. 将来に向けた窓口改革
3.8. 実現する新しい窓口サービス - 令和7年度の実現イメージ

■ 令和7年度の窓口サービスに係る実現イメージは以下のとおりです。



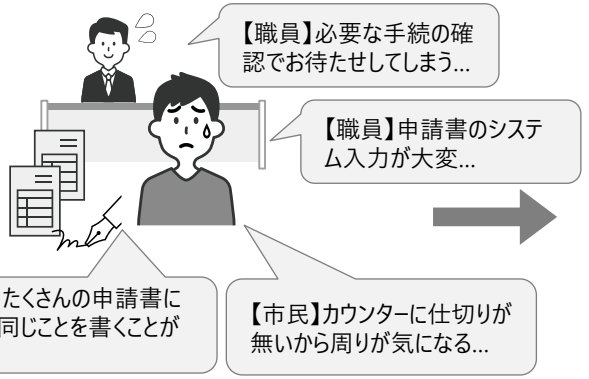
Copyright © Toon City All Rights Reserved.

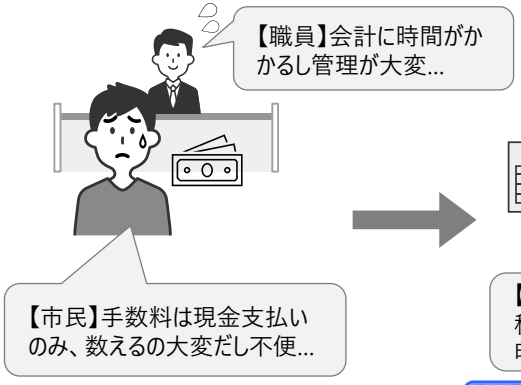
3. 将来に向けた窓口改革
3.8. 実現する新しい窓口サービス - 令和7年度の実現イメージ

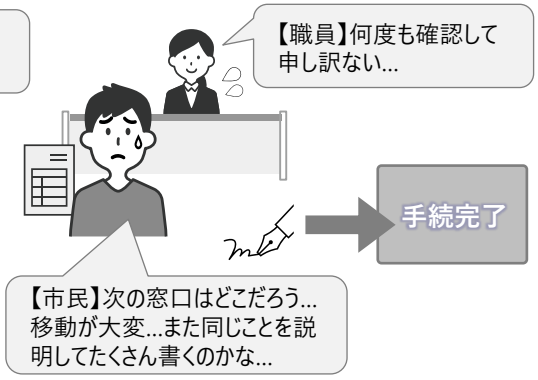
庁舎内

呼出～受付①　処理～交付　受付②～

現行イメージ





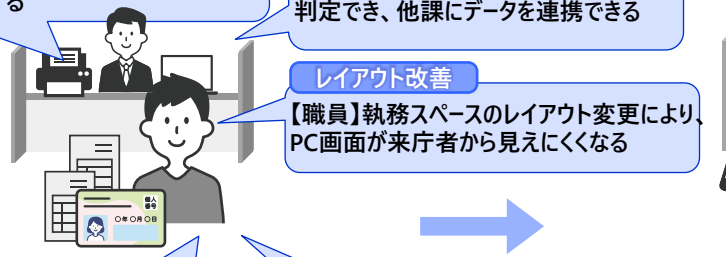


導入後イメージ

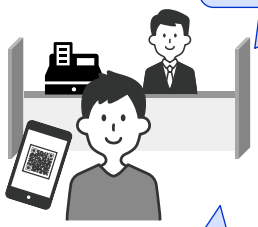
書かない窓口
【職員】マイナンバーカード読取やRPA等により、基幹系システムへの手入力負担が軽減する

書かない窓口
【職員】ナビゲーションで関連手続を自動判定でき、他課にデータを連携できる

レイアウト改善
【職員】執務スペースのレイアウト変更により、PC画面が来庁者から見えにくくなる



セミセルフレジ
【職員】会計の効率化が図られ、現金管理の手間も軽減する



書かない窓口
【市民】マイナンバーカード等により、何度も同じことを記入することなく申請書作成でき、関連する複数手続を1か所で動かずにすませられる

カウンター
【市民】カウンターに仕切りを設けることにより、プライバシーに配慮できる

セミセルフレジ
【市民】キャッシュレス化により、迅速且つ便利に支払いを終えることができる
※現金支払いも可

手続完了

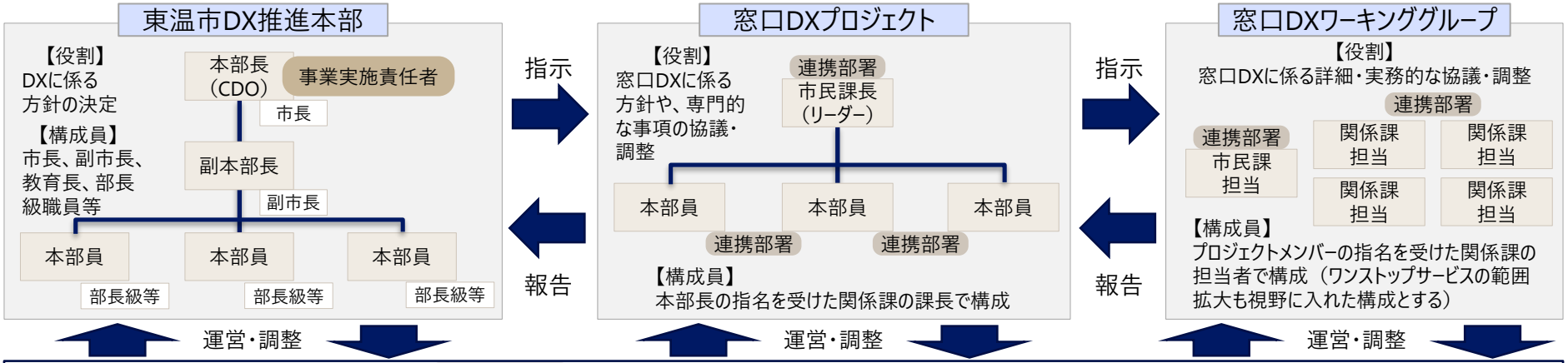
総手続時間短縮

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

4.アクションプラン

4. アクションプラン
4.1. 推進体制 - 全体像（庁内の推進体制）

- 令和7年度の庁内推進体制は以下のとおりです。
- 書かない窓口導入に向けて、企画財政課が事務局となり推進していく必要があります。
- そのうえで、書かないワンストップ導入に向けた事業者との実務的な調整を担う枠組みとして、WGメンバーまたはメンバーが指名する代表者が事業者主催の設計に係る打ち合わせや研修等に参加する想定です。（申請様式の見直し作業、運用テストの実施、事業者ヒアリングへの対応等）



【各課室の役割】

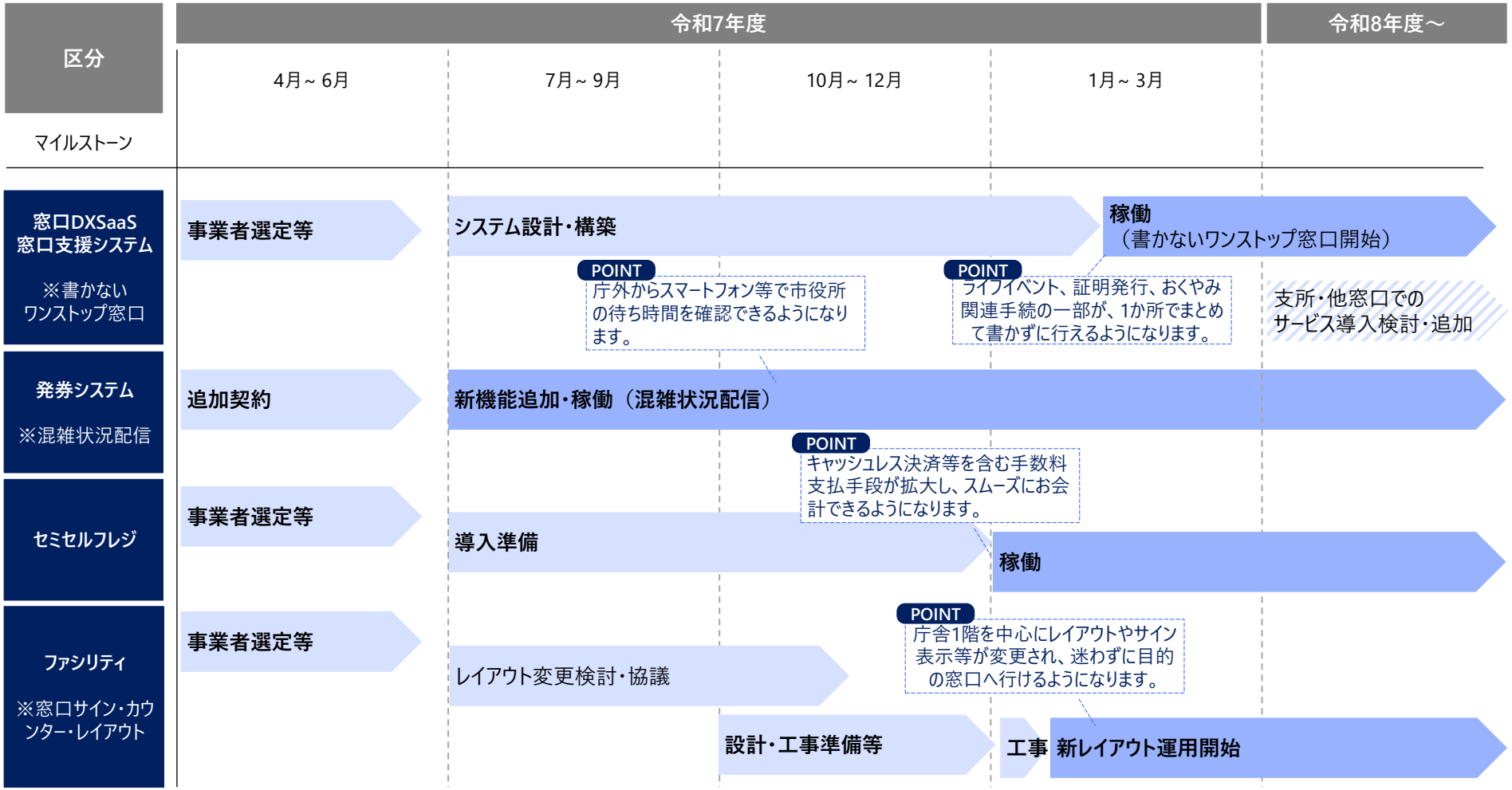
名称	役職	役割
事業実施責任者	市長	• CDO（最高デジタル責任者）、事業実施績任者
事業担当課	企画財政課長（担当）	• 事業全体のマネージメント、進捗管理 • システムの調達、関連部署との調整、業務フローの検討
連携部署	市民課長（担当）	• ライフイベント手続、証明書発行を所管 • 業務フロー（運用）の検討及び見直し、書かないワンストップ窓口の運用及び改善
連携部署	関係課長（担当）	• ライフイベント関連手続、人事、広報、庁舎管理等を所管 • 関連手続の業務フロー（運用）の検討及び見直し （総務課、財政課、税務課、川内支所、社会福祉課、長寿介護課、健康推進課、環境保全課、会計課、上下水道課、学校教育課、保育幼稚園課など）

【役割】
- 各種会議体の運営
- 本部長等トップダウンによる指示事項の調整
- DX推進に関する必要な事項のうち、軽微な事項や緊急を要する事項等の決定・指示
- プロジェクト間及び事業者との調整（調達含む）

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

4. アクションプラン
4.2. 令和7年度以降の工程表 - 概要

■ 令和7年度以降の工程表は以下のとおりです。



Copyright © Toon City All Rights Reserved.

4. アクションプラン
4.3. 令和7年度調達スコープ

■ 令和7年度の調達範囲は以下のとおりです。

デジタルツール

窓口DXSaaS	システム適用	• 窓口DXSaaS（帳票設定、設計時に必要となる利用料含む） • RPAシナリオ開発 • プロジェクト管理（基幹系システムベンダとの調整、操作研修含む）
窓口DXSaaS	ハードウェア	• マイナンバーカード読み取り機 • ペンタブレット • RPA端末（専用端末が必要な場合）
窓口DXSaaS	その他費用	• RPAライセンス
発券機	変更費用	• 混雑状況配信
セミセルフレジ	システム適用	• 初期設定 • プロジェクト管理（操作研修含む）
セミセルフレジ	ハードウェア/ソフトウェア	• プリンタ • 決済端末 • ソフト　等

ファシリティ

来庁者UX	組織配置（動線）	• 中規模見直し（北側：市民課、東側：税務課） • 総合案内
来庁者UX	窓口カウンター（什器仕様）	• ハイカウンター・ローカウンター組み替え可能な什器を採用 • カウンター間の仕切り（パネル）を採用
来庁者UX	窓口カウンター（窓口数）	• 現行のスパン（長さ）で最大限設置可能な数を設置
来庁者UX	窓口回り新規調達什器	• カウンター、イス（1階北） • キッズスペース
来庁者UX	サイン	• 本庁舎１階窓口サインをわかりやすく見直す • 4階窓口サインを見直す • 総合案内、発券機回りのサインを導入
働きやすさ	バックヤードレイアウト(ワンストップ窓口)	• 市民課は2～3線式レイアウトの採用 • レイアウト変更に伴うLAN配線等
働きやすさ	バックヤード新規調達什器	• 市民課のデスク、イス（2線部分）

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

4. アクションプラン
4.4. 進捗管理/効果検証（1/2）

- 本事業の成果を複数年にわたって計測するため、以下のとおり市民サービスにかかるKPIを設定しました。
- 窓口アンケートでは、来庁者に対してWebアンケートを実施し、手続が終わるまでの所要時間や窓口に対する満足度などについて、改善点の洗い出しや効果検証を行います。
- また、窓口利用体験調査では、職員による住民目線での課題の洗い出しや改善点の検討を行い、サービス開始後もDX推進本部、窓口DXプロジェクト、窓口DXワーキンググループでの協議・検討を毎年度実施することで、全庁的な継続したBPR（業務改善）や効果検証を実施し、より良い窓口サービスの提供につなげていきます。

アウトプット指標（活動指標）

KPI①	申請書記入回数（項目）の削減（50%）	単位	%
- KPIの概要 - 測定方法	申請書、届出書に記入する氏名や住所等の記入回数（項目数）の削減率 窓口利用体験調査による書かないワンストップ窓口導入前後での申請書等の記入回数（項目）数を比較する。		

令和7年度末	令和8年度末	令和9年度末
40	45	50

KPI②	窓口移動回数の削減（30%）	単位	%
- KPIの概要 - 測定方法	証明書発行やライフイベント手続を終えるまでの間に窓口（部署）を移動する回数の削減率 書かないワンストップ窓口で集約して行う手続数を集計の上、窓口利用体験調査により書かないワンストップ窓口導入前後の窓口（部署）の移動回数を比較する。		

令和7度末	令和8年度末	令和9年度末
30	30	30

アウトカム指標（成果指標）

KPI❶	窓口サービス満足度	単位	%
- KPIの概要 - 測定方法	証明発行及びライフイベント手続で書かないワンストップ窓口を利用した方の4段階評価満足度の平均値 書かないワンストップ窓口を利用した後にアンケートへの回答を依頼（QRコードを配布）し、利用者に入力してもらうことで測定する。		

令和7年度末	令和8年度末	令和9年度末
80	85	90

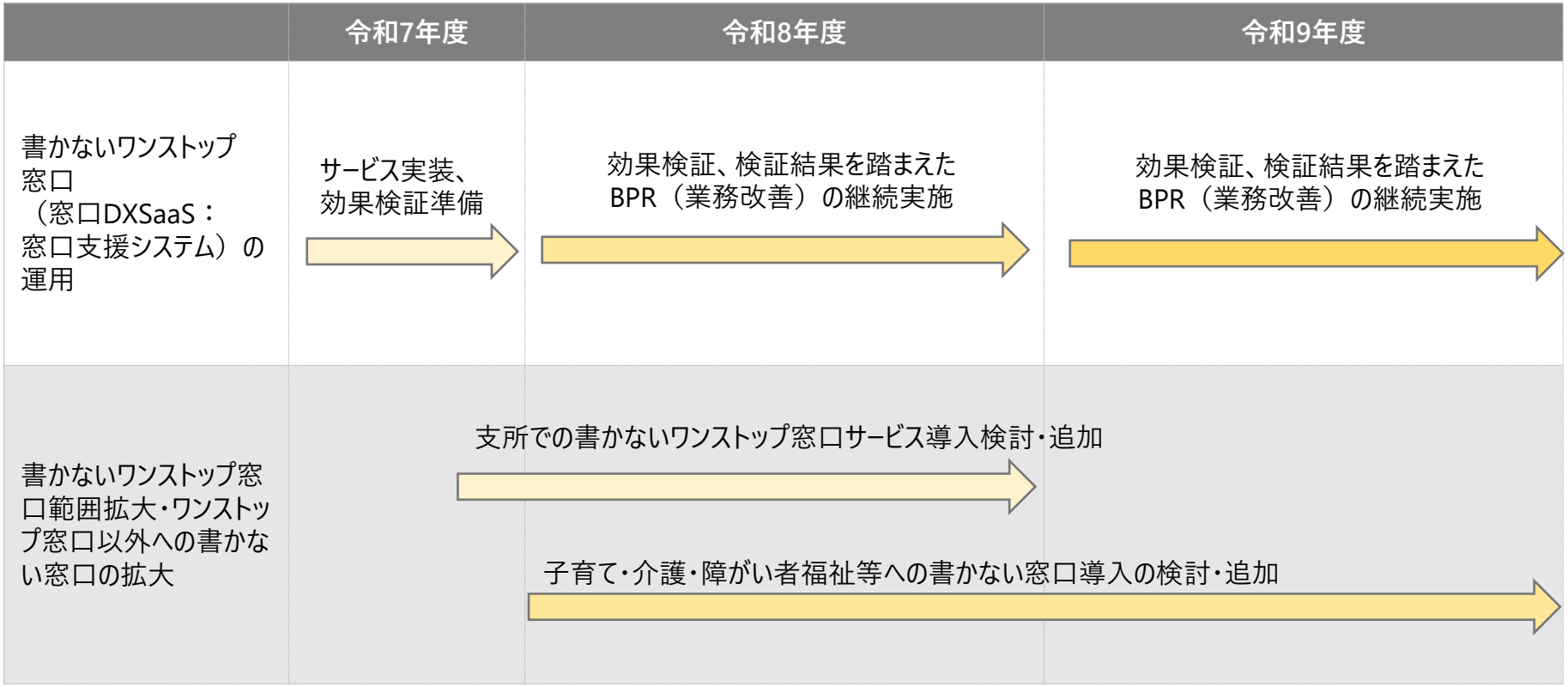
KPI❷	ライフイベント手続に伴う滞在時間の削減（30%）	単位	%
- KPIの概要 - 測定方法	ライフイベント手続における来庁から手続を終えるまでに要する時間（来庁から帰庁までの滞在時間） 窓口利用体験調査により、書かないワンストップ窓口導入前後での同一手続を終えるまでの時間を計測し、比較する。		

2025年度末	令和8年度末	令和9年度末
30	35	40

Copyright © Toon City All Rights Reserved.

4. アクションプラン
4.4. 進捗管理/効果検証（2/2）

- KPI達成のための中長期スケジュールは以下のとおりです。
- 効果検証とBPR（業務改善）を継続しながら書かないワンストップ窓口の適用範囲を拡大することで、市民サービスの向上にかかるKPI達成を目指します。
- また、職員業務効率化の観点では、新業務フローの変更点に絞って所要時間を整理し、効果検証に活用します。さらに、書かないワンストップ対象手続担当課において「書かないワンストップ窓口」で効率化された受付部分の業務量を集計することで、業務量変化に伴う組織体制の見直しにも活用します。



Copyright © Toon City All Rights Reserved.

東温市
Toon City