

---

令和6年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

# 報告書（概要版）

## 佐賀県嬉野市

人口1万人から5万人の団体モデル

# 1.事業概要（嬉野市）

【人口1万から5万人程度の団体モデル】

佐賀県 嬉野市

（人口 2.49万人 人口密度 197人/km<sup>2</sup>）

高齢化

庁舎機能集約

移動手段小

- 新庁舎建設を契機とした自宅・本庁舎・支所等における市民接点の多様化により「行かない窓口」「書かない窓口」「回らない窓口」の実現
- 【自宅】マイナンバーカードを活用し、自宅からできる手続きの拡大
- 【庁舎で】書かないワンストップ窓口の実現と待ち時間の有効活用
- 【近場で】リモート窓口を活用し「誰一人取り残さない」窓口サービスの提供

## 自宅からできる手続きの拡大

自宅

### 1 自宅からできる申請・手続きの拡充



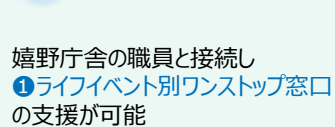
## “誰一人取り残さない”窓口サービスの提供

塩田庁舎

### 5 市民に寄り添った窓口サポート



### 6 リモート窓口を活用した窓口サービスの提供



嬉野庁舎

### 2 ライフイベント別ワンストップ窓口の構築

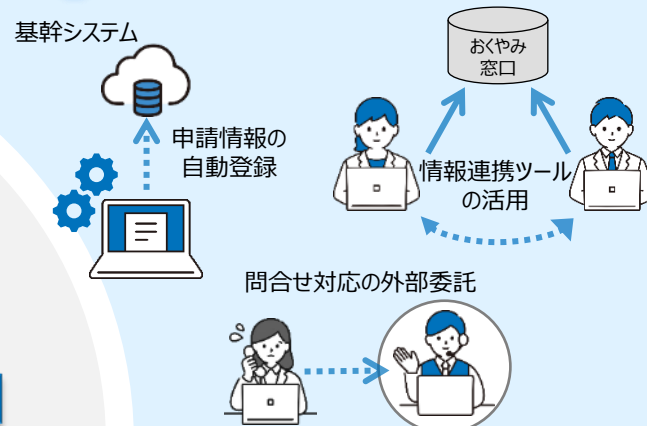


## 書かないワンストップ窓口の実現

### 3 待ち時間の有効活用

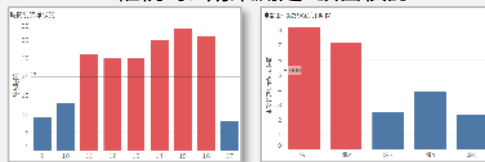


### 4 バックヤード業務の集約と効率化



### 7 窓口の利用データの分析・効果測定と改善検討

窓口の待ち時間、申請時間の可視化・分析  
→継続的に効果測定・改善検討



## データを活用した課題解決

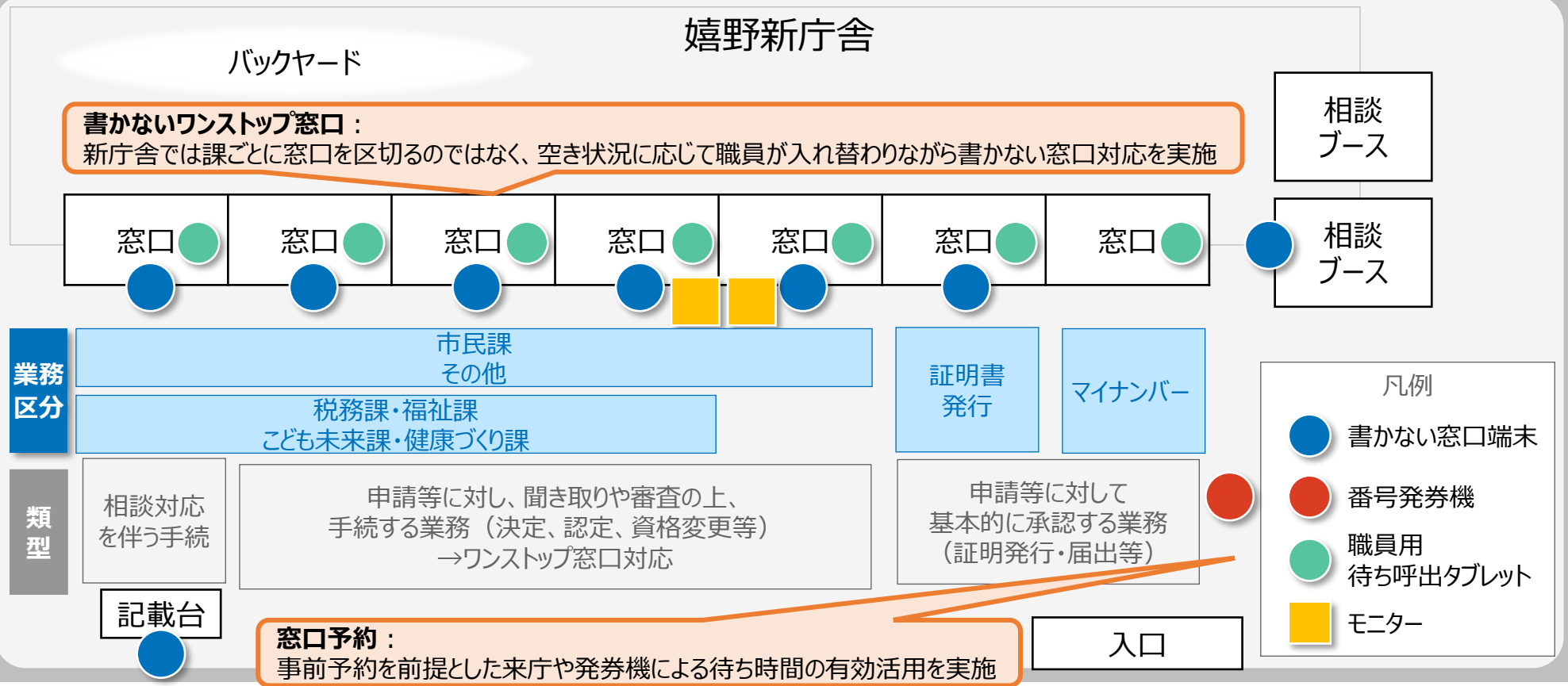
自宅からできる手続きの拡大：子ども子育て分野の手続き（放課後児童クラブの入所・退所、各種助成事業の申請など）  
書かないワンストップ窓口の実現：ライフイベント別ワンストップ手続（引越に関する各種申請、おくやみに関する各種申請など）  
“誰一人取り残さない”窓口サービスの提供：オンライン申請・リモート相談に該当する手続など

# 【参考】新庁舎移転後の実現イメージ（嬉野庁舎）

## 概要

嬉野庁舎では、自宅から窓口予約または来庁時に発券機で番号を発券（③窓口予約）することで、**待たない窓口**を実現する。申請受付については書かない窓口を活用してデジタルでの申請受付（②書かない窓口）を実現するとともに、職員が入れ替わり対応することで**ワンストップ窓口**を実現する。

## 嬉野庁舎（新庁舎移転後）



# 【参考】新庁舎移転後の実現イメージ（塩田庁舎）

## 概要

塩田庁舎では、**コンシェルジュ**（職員）が市民の用件に応じて最適な案内を実施（⑤**窓口サポート**）する。塩田庁舎でも嬉野庁舎と同様に書かない窓口（②**書かない窓口**）を実現するとともに、塩田庁舎で受け付けられない申請・相談に関してはリモート窓口で嬉野庁舎と接続して受付（⑥**リモート窓口**）を行う。

## 塩田庁舎（新庁舎移転後）

### 塩田庁舎

公民館職員  
地域包括支援センター  
障がい者等相談支援センター  
シルバー人材センター

交流・多目的スペース

社会福祉協議会

デイサービス

オープン  
スペース

窓口

窓口

専用  
ブース

リモート  
窓口

**リモート窓口：**  
嬉野庁舎と接続し、専門性の高い  
相談・手続を実施

**窓口サポート（コンシェルジュ）：**  
市民課サービスの維持・向上を目的に市民の来庁目的を確認し、各窓口へ案内

入口

## 業務 区分

専用ブース、リモート  
窓口、オープンスペース  
以外の手続  
※書かない窓口端末  
1台は可搬型

プライバシー  
性の高い  
手続や  
相談

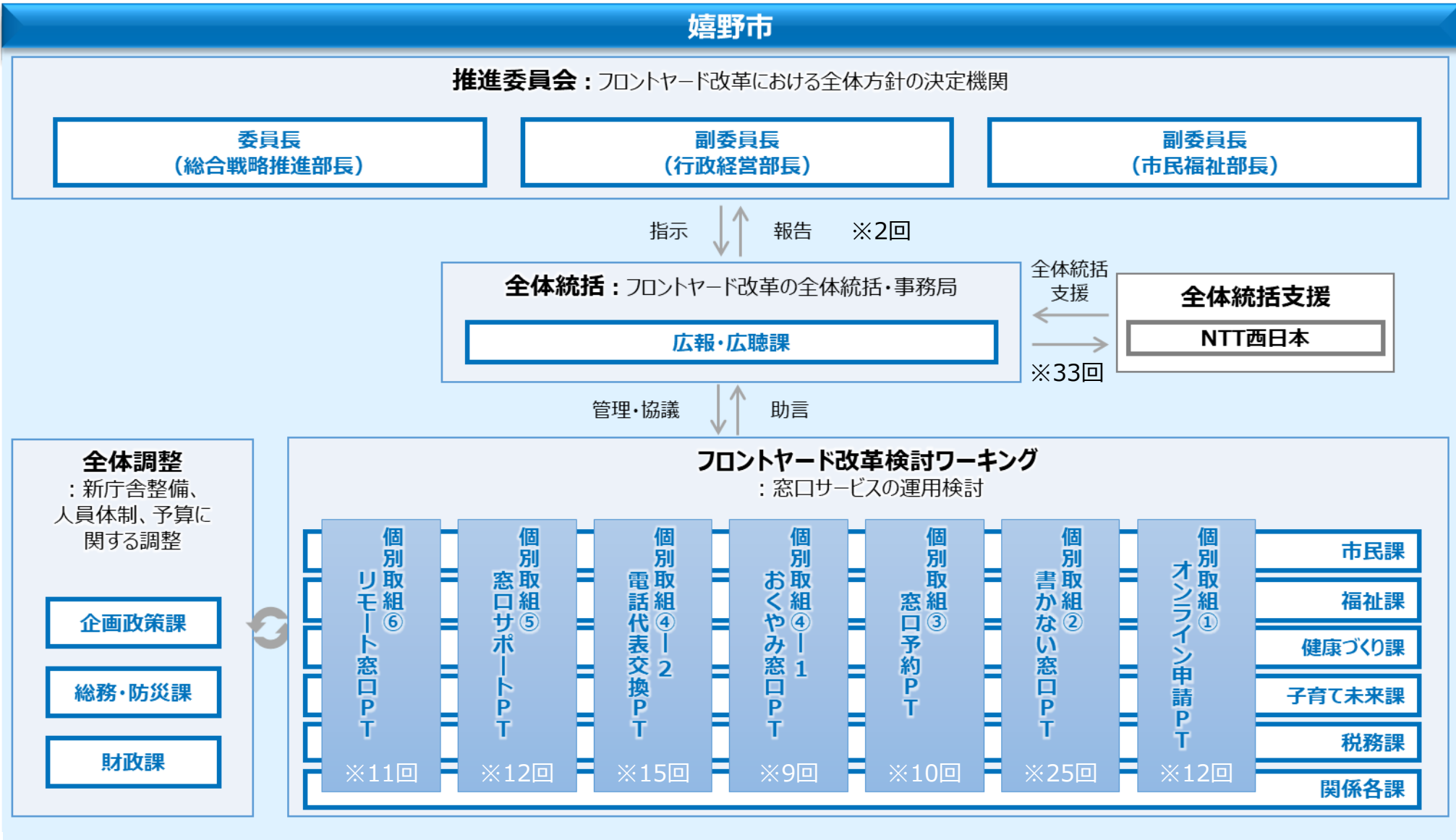
聞き取り  
や審査な  
どの専門  
的な判断  
必要

・個人情報を含まない相談  
・個人情報を含む簡易な手続  
・身体的な配慮や子連れ等、  
その他配慮が必要な手続

### 凡例

- 書かない窓口端末
- コンシェルジュ（受付担当）

# 2. 庁内の推進体制図（嬉野市）



※は、令和7年4月～令和8年3月までに実施した会議の回数

# 3. 目指す姿、改革全体のKPI (嬉野市)

## 目指す姿

### 背景・ 課題認識

- ✓ 旧塩田町・嬉野町の合併後、2庁舎制度で行政運営を実施
- ✓ 人口減少や庁舎の老朽化を背景に、利便性と防災機能を備えた新庁舎への移転と1庁舎制度への移行を予定

### 嬉野市フロントヤード改革の実施方針

#### ① 市民の利便性が高い新庁舎の実現【嬉野新庁舎】

デジタルツールの活用や重複していた窓口業務の集約、書かないワンストップ窓口の導入などにより窓口サービスの向上と業務効率化を図る

#### ② 市民に寄り添ったワンストップ窓口の実現【塩田庁舎】

塩田地区の市民の利便性を損なわないよう、1庁舎に業務集約後も窓口機能の維持・向上を目指す

KPI	目標	改革前	設定の背景
【自宅で】 オンライン申請件数	6,580件 (R9末)	658件 (R5末時点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請やリモート相談等のサポートにより、オンラインで申請された手続の件数の合計を指標とする。</li> <li>マイナンバーカード認証を活用してオンライン申請可能な手続の拡大や、市民動線を意識したオンライン申請への誘導により、申請件数の1.5倍を目標値として設定する。</li> </ul>
【庁舎で】 窓口サービスへの 市民満足度	80% (R9末)	未計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民に満足度アンケートを実施し、その回答結果のうち「満足」と回答があった割合を指標とする。</li> <li>一定の効果測定期間において、市役所に来庁して手続を行った利用者を対象に満足度アンケートを実施し測定する。</li> </ul>
【庁舎で】 申請手続の 完了時間の 削減率	10% (R9末)	未計測	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在の申請手続の完了時間を基準とした、窓口での対応時間の削減率を指標とする。書かない窓口や窓口予約、情報連携ツールの活用により、手続の完了時間を削減することを目標とする。先行自治体における通常期の導入効果を参考に目標値を設定する。</li> <li>書かない窓口システム、番号発券機のログを基に、効果測定期間における手続完了時間を計測する。</li> </ul>
【近場で】 コンシェルジュ（職員） による支援数	3件/日 (R9末)	未実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請やリモート相談等のサポートを実施した1日あたりの件数を指標とする。</li> <li>一定の効果測定期間における支援数を指標とする。</li> </ul>
【近場で】 リモート相談の 相談件数	6件/月 (R9末)	未実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>リモート相談システムを用いて、申請手続のサポートや相談を実施した件数を指標とする。先行自治体における実証期間中の利用件数を参考に目標値を設定する。</li> <li>リモート相談窓口に導入するWeb会議システムのログにより把握する。</li> </ul>

# 【参考】R6年度におけるフロントヤード改革の取組について

## 概要

R6年度にフロントヤード改革検討ワーキンググループを立ち上げ、検討を実施。運営を通じて、フロントヤード全体の将来像を検討し、実現に向けて必要な個別取組やデジタルツール・システム及び費用対効果の分析等を行い、フロントヤード改革実行計画案を作成。

## フロントヤード改革検討ワーキング（全10回実施）

### 第1回

#### ● 説明会

<内容>

- フロントヤード改革とは
- 他団体事例紹介
- 今後の進め方 他

### 第2回

#### ● ワークショップ

<内容>

- 課題の抽出
- 改善アイデアの創出

### 第3回

#### ● 方針検討①

<内容>

- ワークショップ結果の共有
- 検討ワーキングによる討議（具体取組/窓口の在り方）

### 第4回

#### ● 方針検討②

<内容>

- 検討ワーキングによる討議（施策の実現性の検討/実現に向けた課題の協議）

### 第5回

#### ● 中間報告 （庁内説明）

<内容>

- 将来像（案）の説明
- 全体方針（案）の説明

### 第6回

#### ● 窓口体験調査の実施

<内容>

- 動線分析、課題の抽出
- 窓口業務の流れの理解
- 窓口運用の見直し検討

### 第7回

#### ● 窓口体験調査の結果共有

<内容>

- 調査結果の共有
- 窓口体験調査の気づき
- 今後の取組方針

### 第8回

#### ● 個別取組の検討①

<内容>

- フロントヤード改革の個別取組の検討
- 全体の事業概要
- 個別取組の概要
- スケジュール

### 第9回

#### ● 個別取組の検討②

<内容>

- 製品デモ等によるサービスの機能やシステム要件の検討
- 書かない窓口のデモ

### 第10回

#### ● 最終報告 （庁内説明）

<内容>

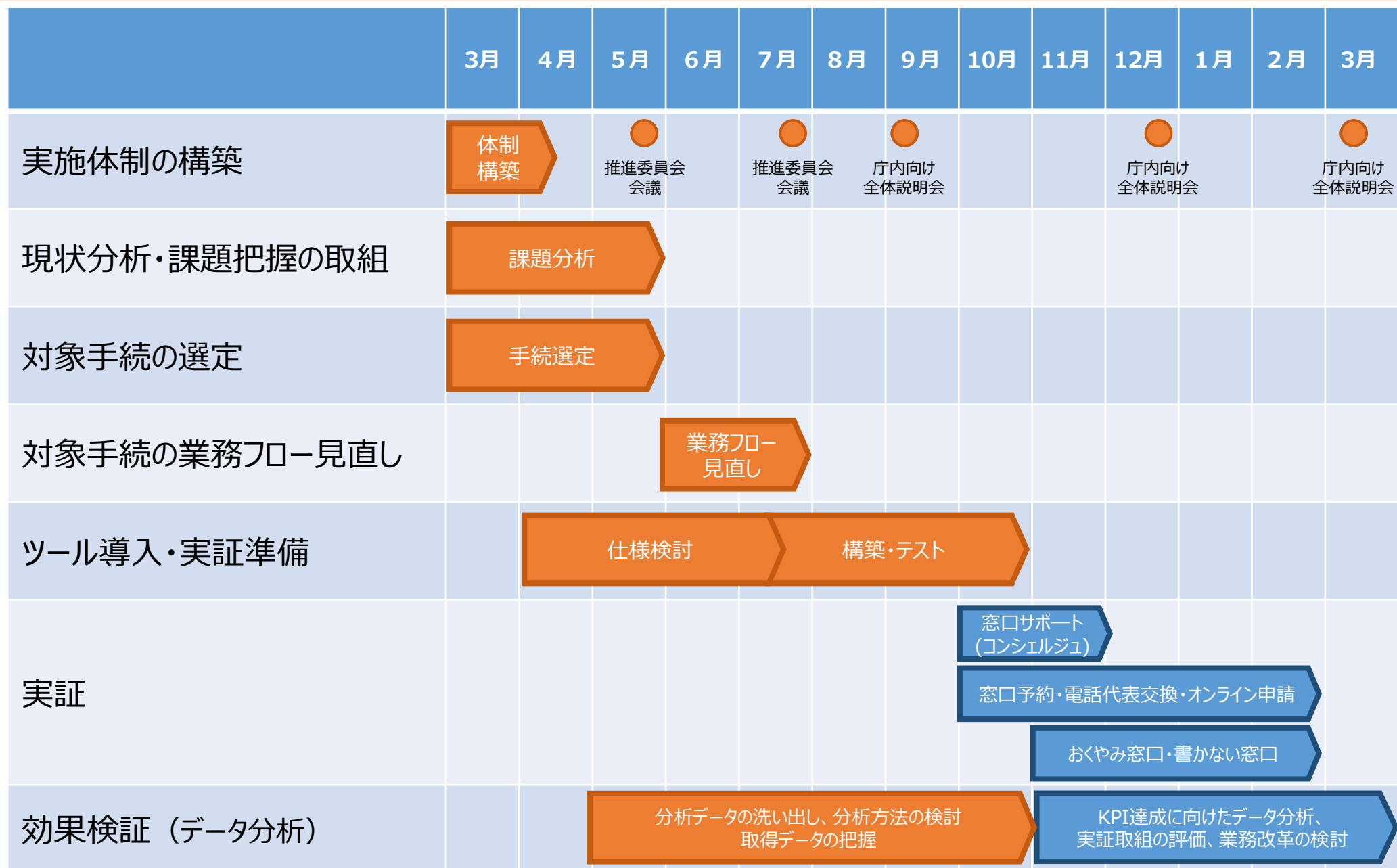
- 実行計画（案）の報告
- 推進体制の報告
- 取組スケジュールの報告

# 4.モデルプロジェクトのスケジュール（嬉野市）

凡例

検討フェーズ

実証フェーズ



# 5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（嬉野市）

## (1)現状分析、課題抽出の取組

### 【取組内容】

- ✓ フロントヤード検討ワーキンググループの運営支援を通じた、**嬉野市版フロントヤード改革のあるべき姿の検討**
- ✓ あるべき姿を実現するための個別施策／利用システム／庁舎間の連携等の**効果的な窓口サービスの検討**
- ✓ 具体的な取組、期待される効果、次年度以降のロードマップ等を取りまとめた**フロントヤード改革実行計画（案）の策定**

### 【抽出された課題】

1. フロントヤードにおける**相談や申請受付**に関する課題
2. フロントヤードにおける**市民への情報提供や通知**に関する課題
3. バックヤードにおける**業務の効率化**に関する課題
4. バックヤードにおける**職員間・原課間の連携**に関する課題
5. **庁内ルールや業務運用**に関する課題

### 【課題への対応】

#### 1. フロントヤードにおける市民接点のデジタル化

- ✓ 申請手続のオンライン化を進めることで、来庁せず行政手続を利用できる環境の更なる拡充
- ✓ 申請書を書かない窓口を実現することで、デジタル技術を活用した行政サービスの向上

#### 2. 市民への情報発信・通知の手段の拡充

- ✓ 市民への情報発信や交付・通知のデジタル化によるフロントヤード業務改革の実現
- ✓ 市民の属性や用途に合わせて情報発信を行い、必要な行政サービスの情報を市民に提供

#### 3. バックヤード業務の手作業を削減し、自動化やデジタル化を推進

- ✓ RPAやAI-OCRなどを活用することで手作業を削減し、業務の自動化を推進
- ✓ ローコードツールやWeb会議などを活用した職員の働き方改革の実施

#### 4. 庁内のリアルタイムな情報共有とデータ連携の強化

- ✓ 文書の保存や管理を原則デジタル化し、必要な情報へのアクセスを迅速化
- ✓ 面談・相談の記録をデジタル化し、庁内の情報共有や円滑なコミュニケーションを促進

#### 5. 業務フローや運用ルール見直しによる業務改善（BPR）の推進

- ✓ これまでの業務運用の見直しを進め、業務上のムダをなくし庁内の業務改善を実現
- ✓ 職員がコア業務に専念できるよう、業務分担の見直しや業務のアウトソーシングを検討

## (2)対象手続選定

### 【手続】

- **子育て世代**を中心とした手続・申請（オンライン申請）
- **住民異動・出生**などライフイベントに関する手続（書かないワンストップ窓口）
- **市民課・福祉課・税務課**関連の手続（窓口予約）
- **おくやみ**に関する手続（情報連携ツールの活用）
- **市民課を中心**とした市民からの問合せ（問合せ対応の外部委託）
- 来庁目的のヒアリング、窓口案内（コンシェルジュによる窓口サポート）
- **税や福祉**など専門的な手続や相談（リモート窓口）

### 【選定の理由】

- 子育て世代はデジタルに対応しやすく、**利用拡大が見込める**ため（オンライン申請）
- 手続件数が多く、**申請書作成の効率化が見込める**ため（書かないワンストップ窓口）
- 全手続を対象とすることで、**予約を前提した窓口にする**ため（窓口予約）
- 事前の職員間の情報連携により、**効率化が見込める**ため（情報連携ツールの活用）
- 問合せ件数が多く、**職員の稼働削減が見込める**ため（問合せ対応の外部委託）
- 手続を限定せず対応することを想定（コンシェルジュによる窓口サポート）
- 今後、**新庁舎でしか対応できない手続の可能性**があるため（リモート窓口）

# 【参考】取組一覧

## 概要

現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定をふまえ、以下の①～⑦の取組を実施。

#	個別取組	実装機能
①	自宅からできる申請・手続の拡充	オンライン申請
②	ライフイベント別ワンストップ窓口の構築	書かない窓口
③	待ち時間の有効活用	来庁予約システム
④-1	バックヤード業務の集約と効率化	情報連携ツールの活用（おくやみ窓口）
④-2		問合せ業務の外部委託
⑤	市民に寄り添った窓口サポート	コンシェルジュ（職員）によるサポート
⑥	リモート窓口を活用した窓口サービスの提供	リモート相談窓口
⑦	窓口の利用データの分析・効果測定と改善検討	データ分析・利活用

# 【参考】実証開始までの流れ

## 概要

個別取組の実証に向けて、以下の流れで**取組内容・実証内容の検討**を実施。**対象業務の現状の課題や改善後にめざす姿を明確化**するとともに、実証フェーズに向けて実証計画を作成。

### 検討フェーズ

#### STEP1

##### 現状把握

- ✓ **現状の業務フロー把握**  
現在の業務の流れを確認し、必要な部分を作成
- ✓ **必要事項の調査**  
対象手続・件数など、必要な情報を調査

#### STEP2

##### To-Be像の策定

- ✓ **運用検討**  
課題を改善するための業務運用を検討
- ✓ **規程・マニュアル等確認**  
作成・改定が必要な規定やマニュアルを洗い出し
- ✓ **業務フロー（ToBe）作成**  
改善後の新しい業務の流れを作成  
業務のBPRや運用ルールの見直しが必要な箇所について明確化

#### STEP3

##### 実証範囲の設定

- ✓ **KPIの確認**  
各取組のKPIの確認
- ✓ **実証目的**  
実証の目的を設定
- ✓ **実証期間**  
実証を行う期間を設定
- ✓ **対象業務**  
実証対象となる業務を設定
- ✓ **対象部署**  
実証の主幹となる部署、関連する部署を設定

#### STEP4

##### 実証方法の決定

- ✓ **実施方法**  
実証の具体的な実施方法を決定
- ✓ **実施環境**  
実証を行う環境を整備
- ✓ **測定方法**  
実証の成果を測定する観点、測定方法を決定
- ✓ **周知広報**  
市民への周知方法を検討
- ✓ **例外対応**  
その他、実証の実施にあたり例外的に必要な対応方法を決定

#### STEP5

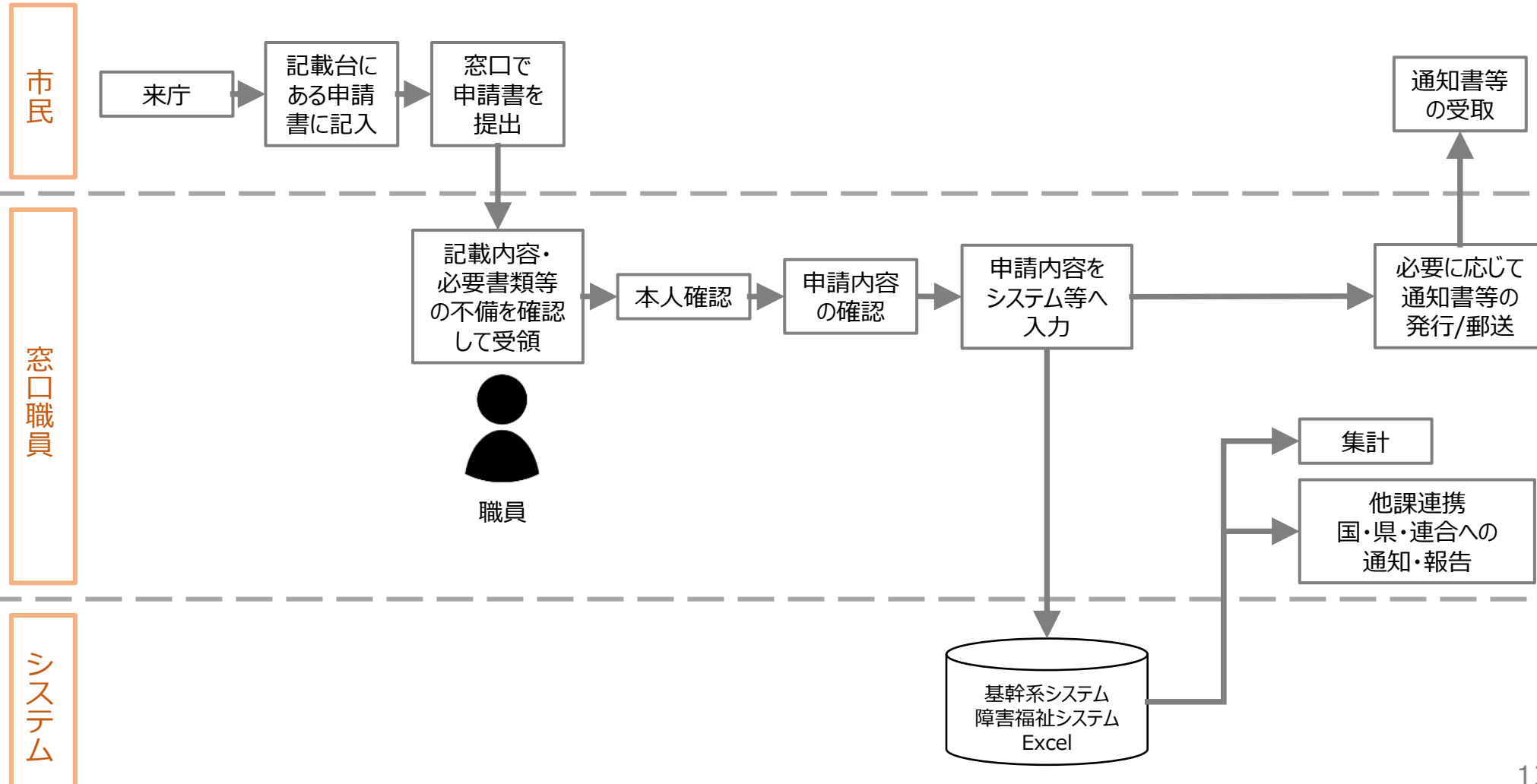
##### 計画書取りまとめ

- ✓ **実証計画の作成**  
これまでの検討事項を取りまとめ、実証計画を作成

# 6.業務フロー(①自宅からできる申請・手続の拡充) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	オンライン申請
		手続	子育て世代を中心とした諸手続・申請 (児童手当・子どものための医療費助成・放課後児童クラブ等)

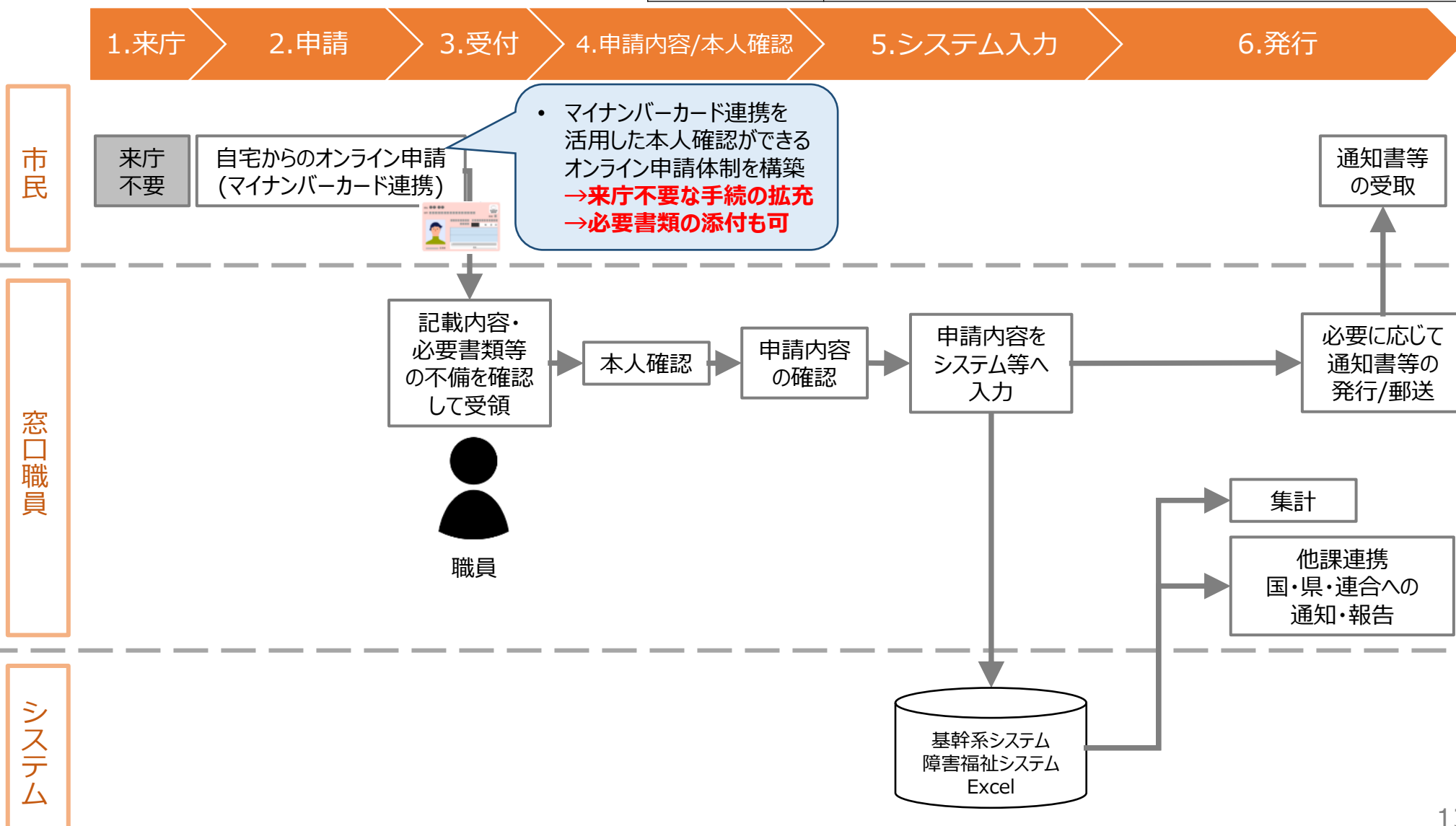
## ■ 改革前 (自宅からできるオンライン申請の例)



# 6.業務フロー(①自宅からできる申請・手続の拡充) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	オンライン申請
		手続	子育て世代を中心とした諸手続・申請 (児童手当・子どものための医療費助成・放課後児童クラブ等)

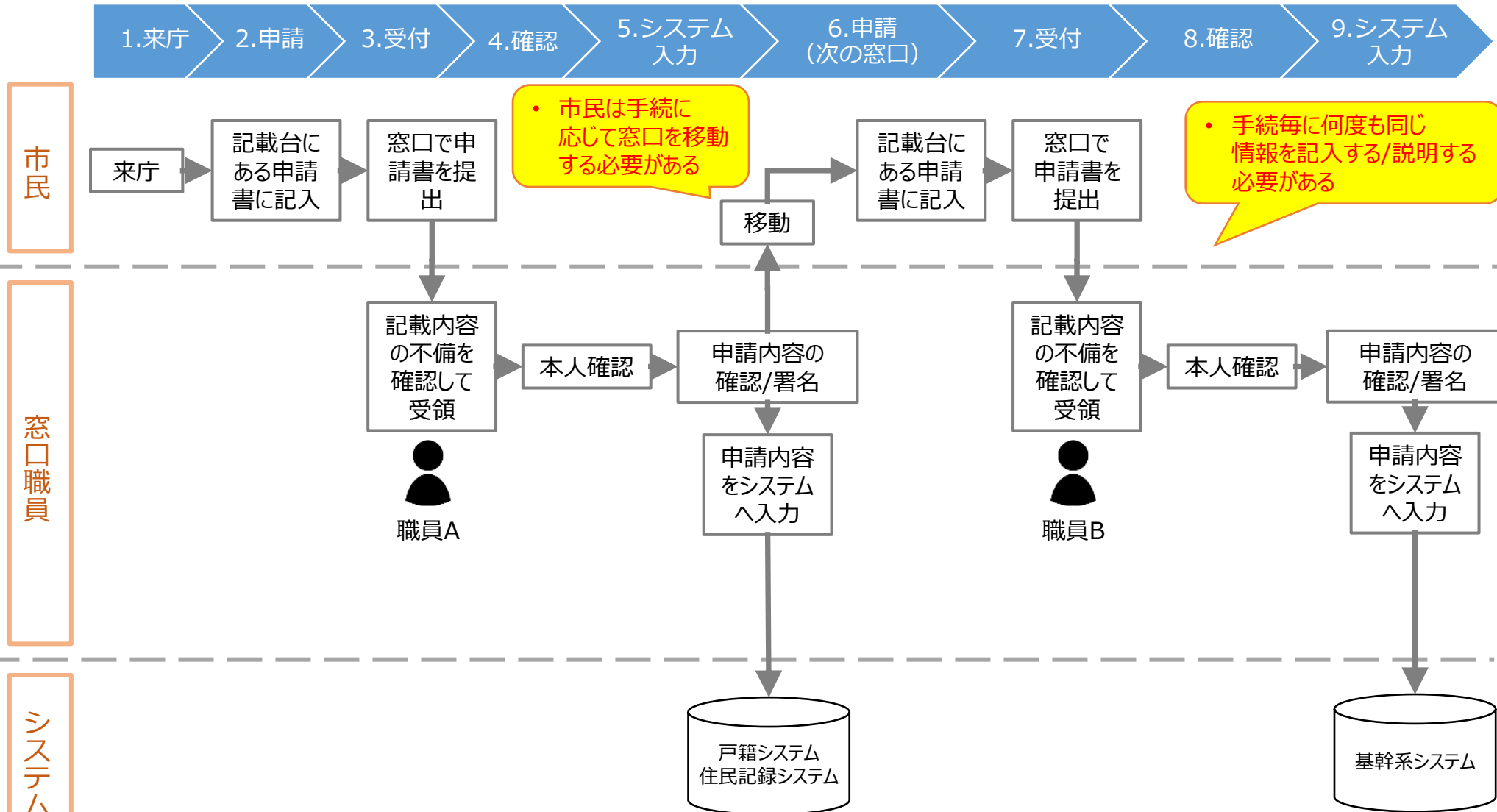
## ■ 改革後 (自宅からできるオンライン申請の例)



# 6.業務フロー(②ライフイベント別ワンストップ窓口の構築) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	書かない窓口 (ワンストップ方式)
		手続	転入・転出・転居・世帯主変更

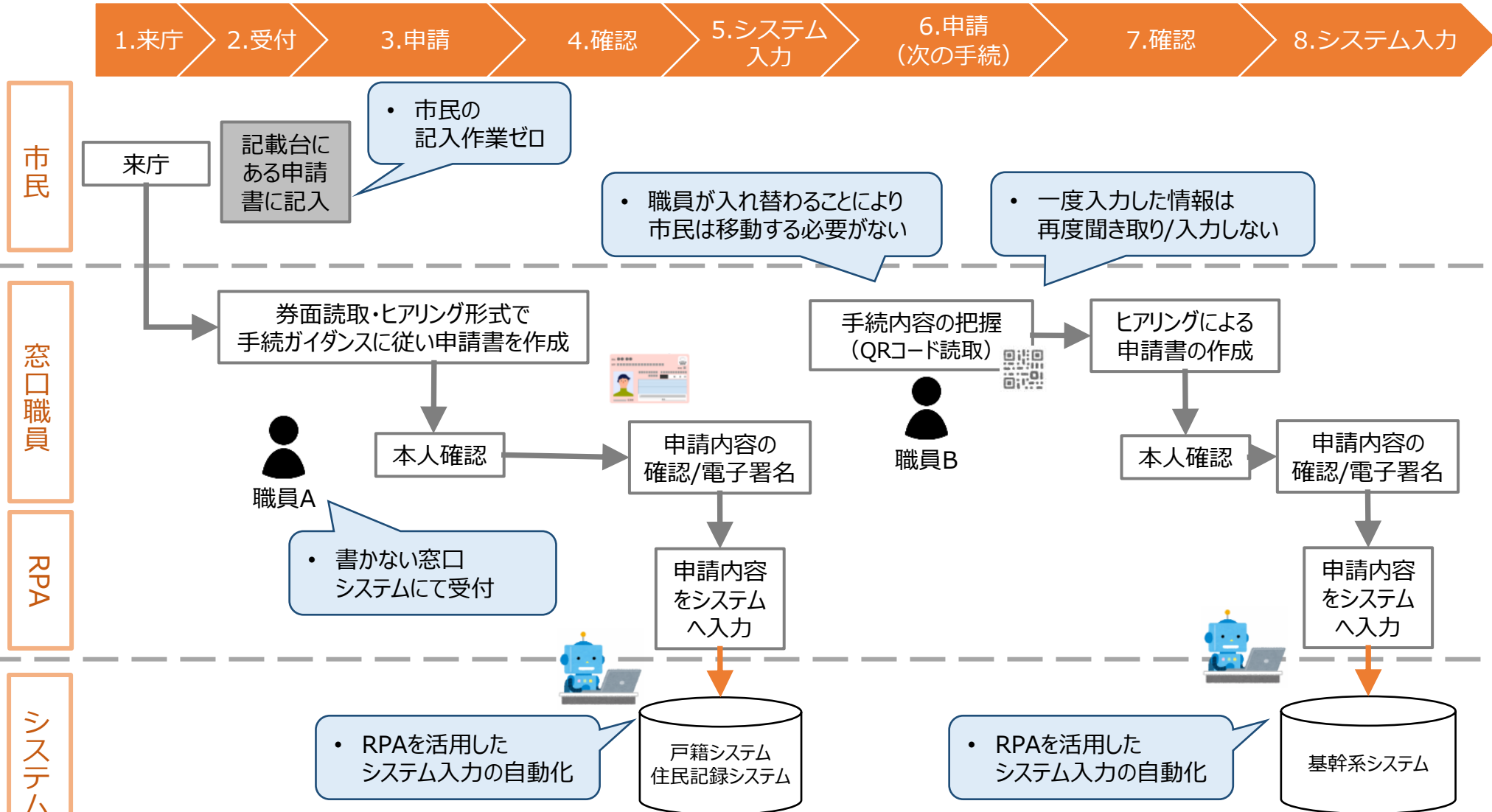
## ■ 改革前 (ライフイベント系業務の例)



# 6.業務フロー(②ライフイベント別ワンストップ窓口の構築) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	書かない窓口 (ワンストップ方式)
手続		手続	転入・転出・転居・世帯主変更

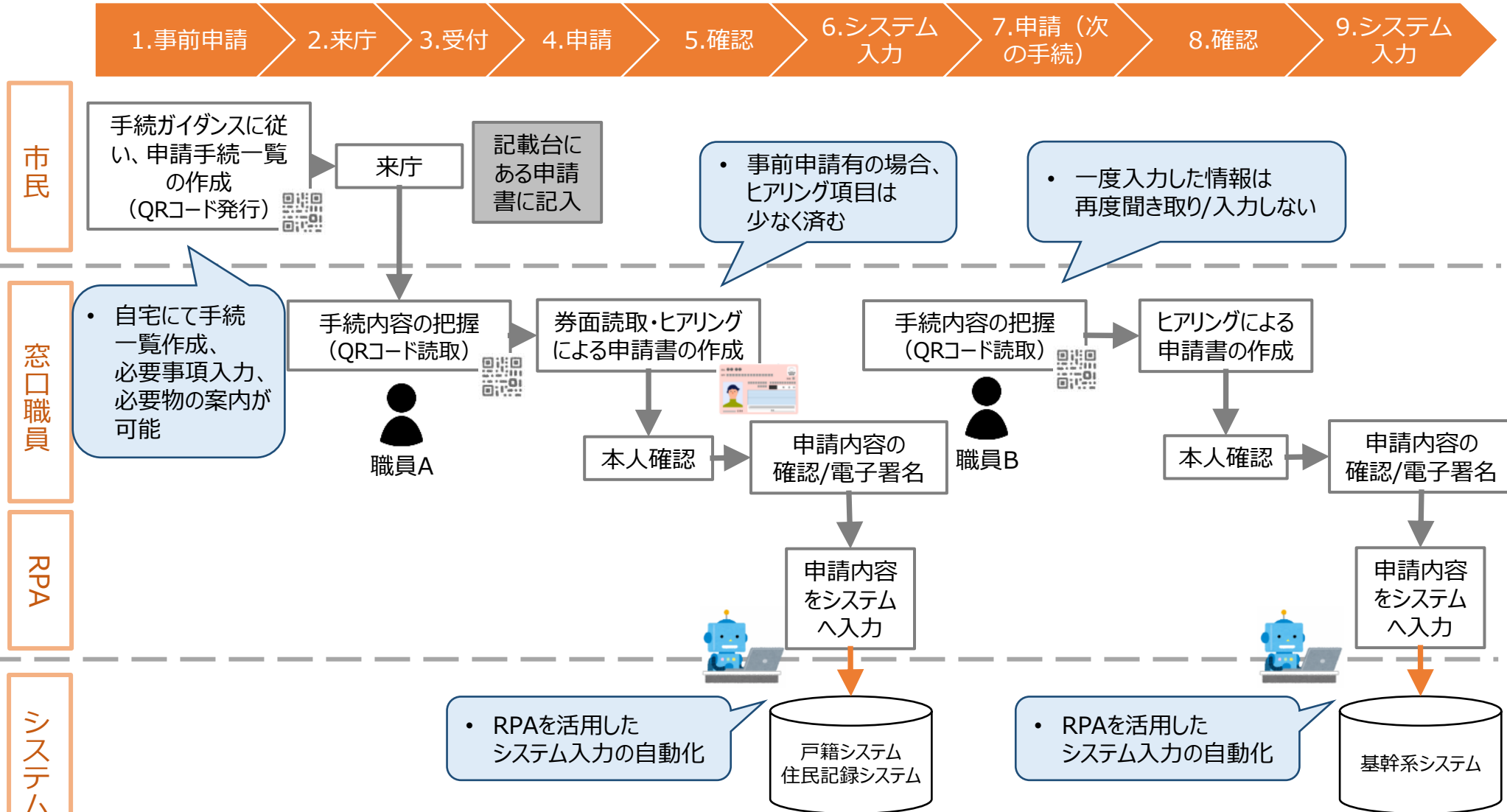
## ■ 改革後 (ライフイベント系業務の例 (事前申請なし))



# 6.業務フロー(②ライフイベント別ワンストップ窓口の構築) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	書かない窓口 (ワンストップ方式)
手続		手続	転入・転出・転居・世帯主変更

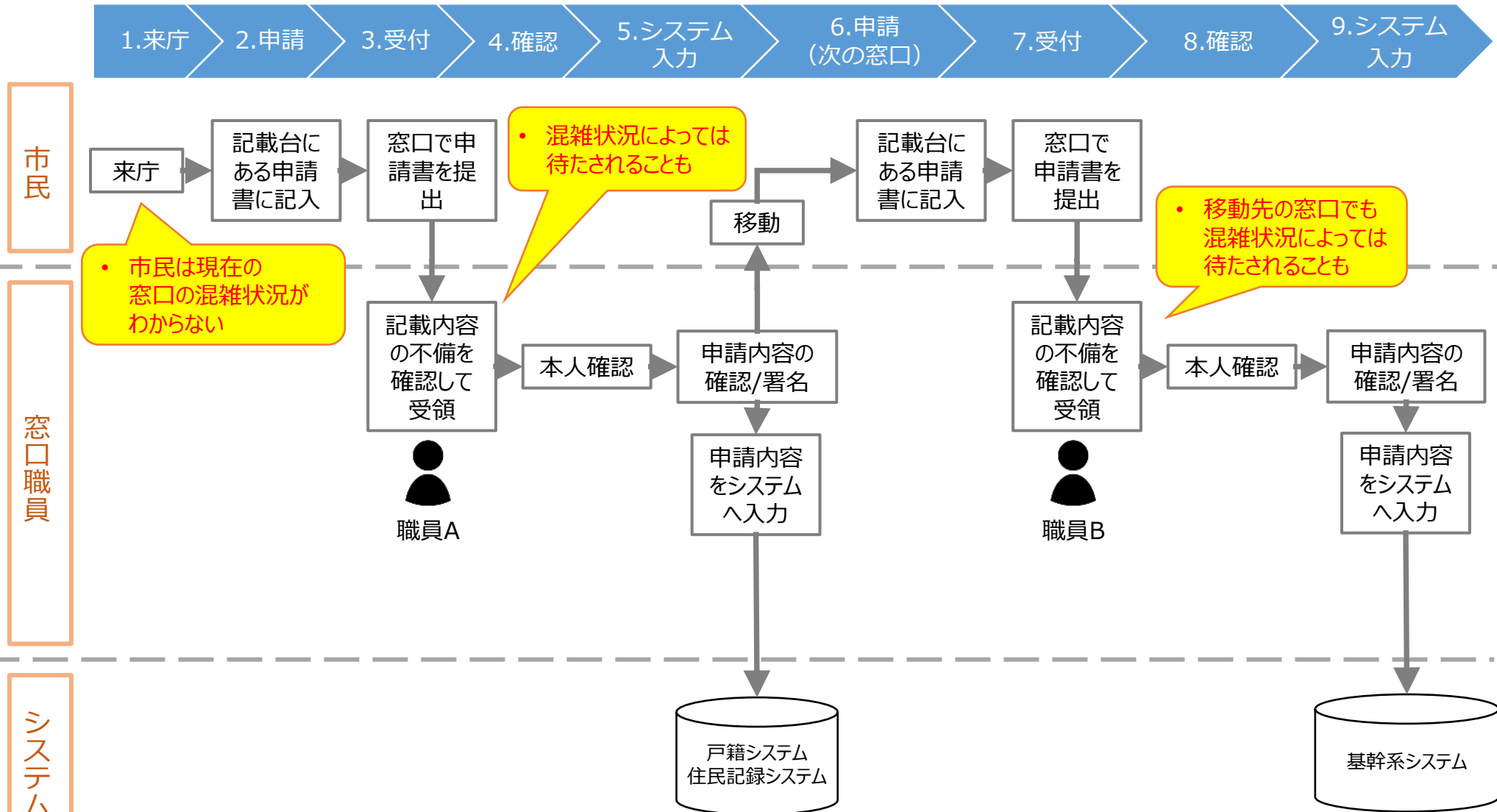
## ■ 改革後 (ライフイベント系業務の例 (事前申請あり))



# 6.業務フロー(③待ち時間の有効活用) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	待ち時間の有効活用
		手続	転入・転出・転居・出生・おくやみ

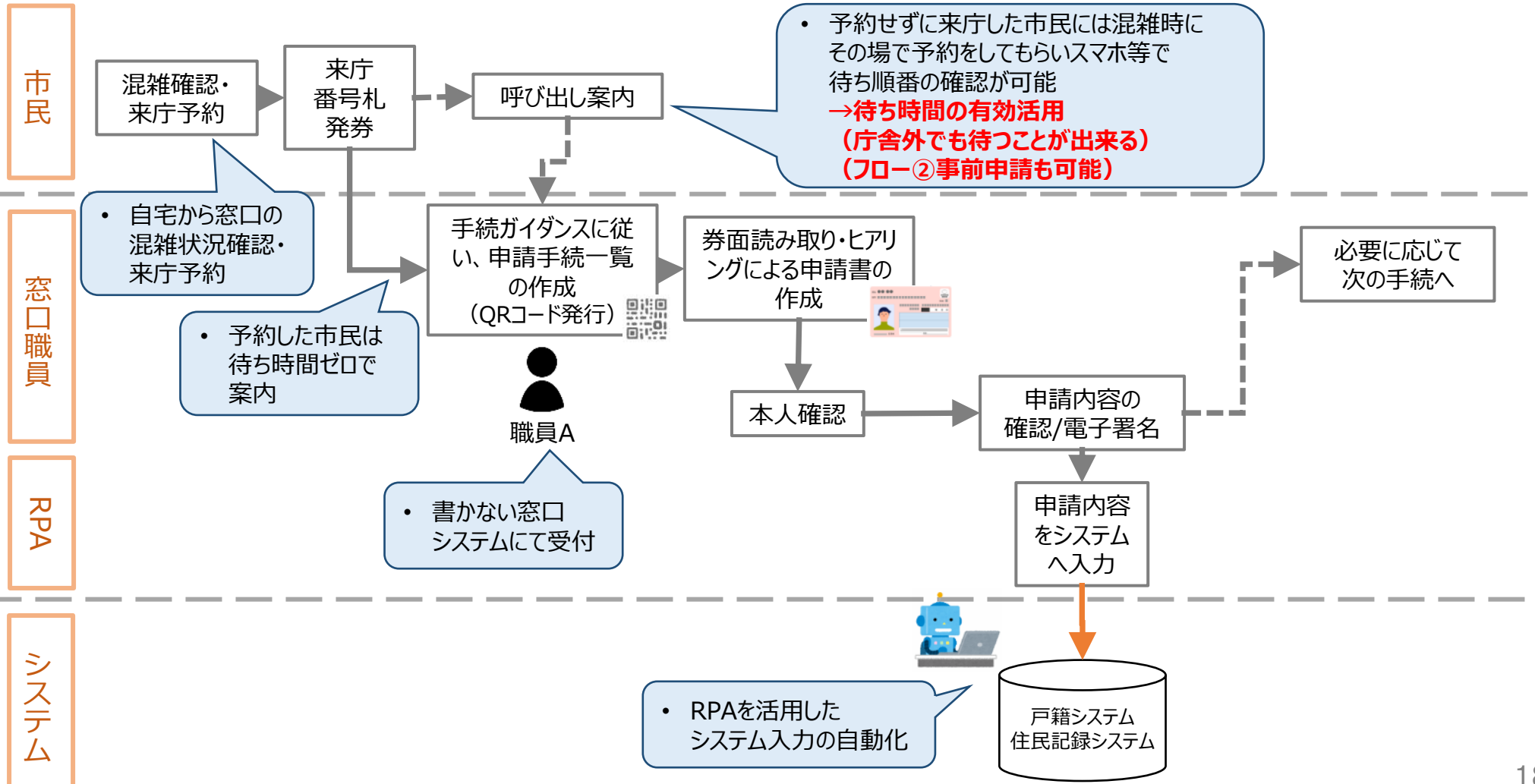
## ■ 改革前 (待ち時間の有効活用の例)



# 6.業務フロー(③待ち時間の有効活用) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	待ち時間の有効活用
		手続	転入・転出・転居・出生・おくやみ

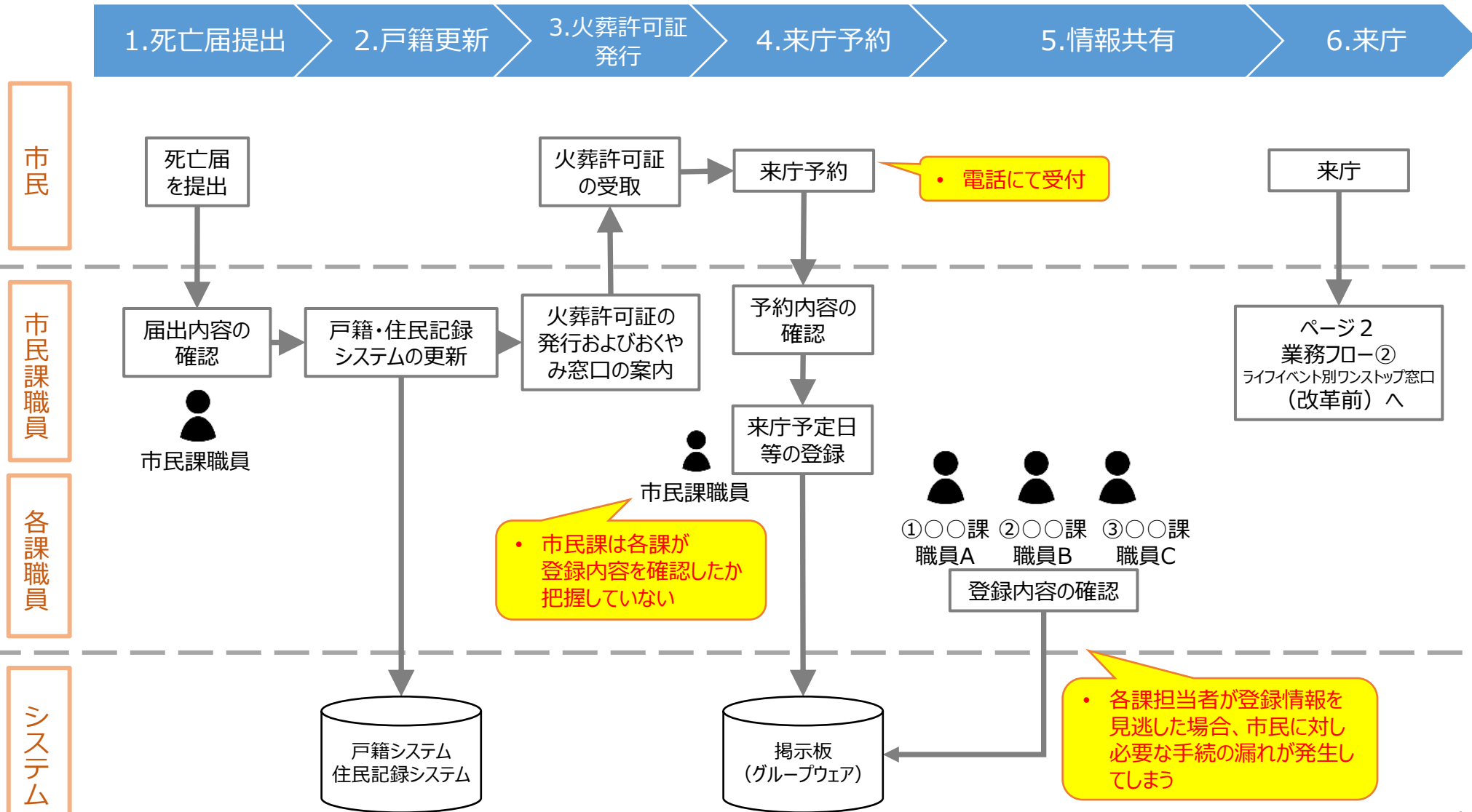
## ■ 改革後 (待ち時間の有効活用の例)



# 6.業務フロー(④-1 バックヤード業務の集約と効率化) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	情報連携ツールの活用
		手続	おくやみ

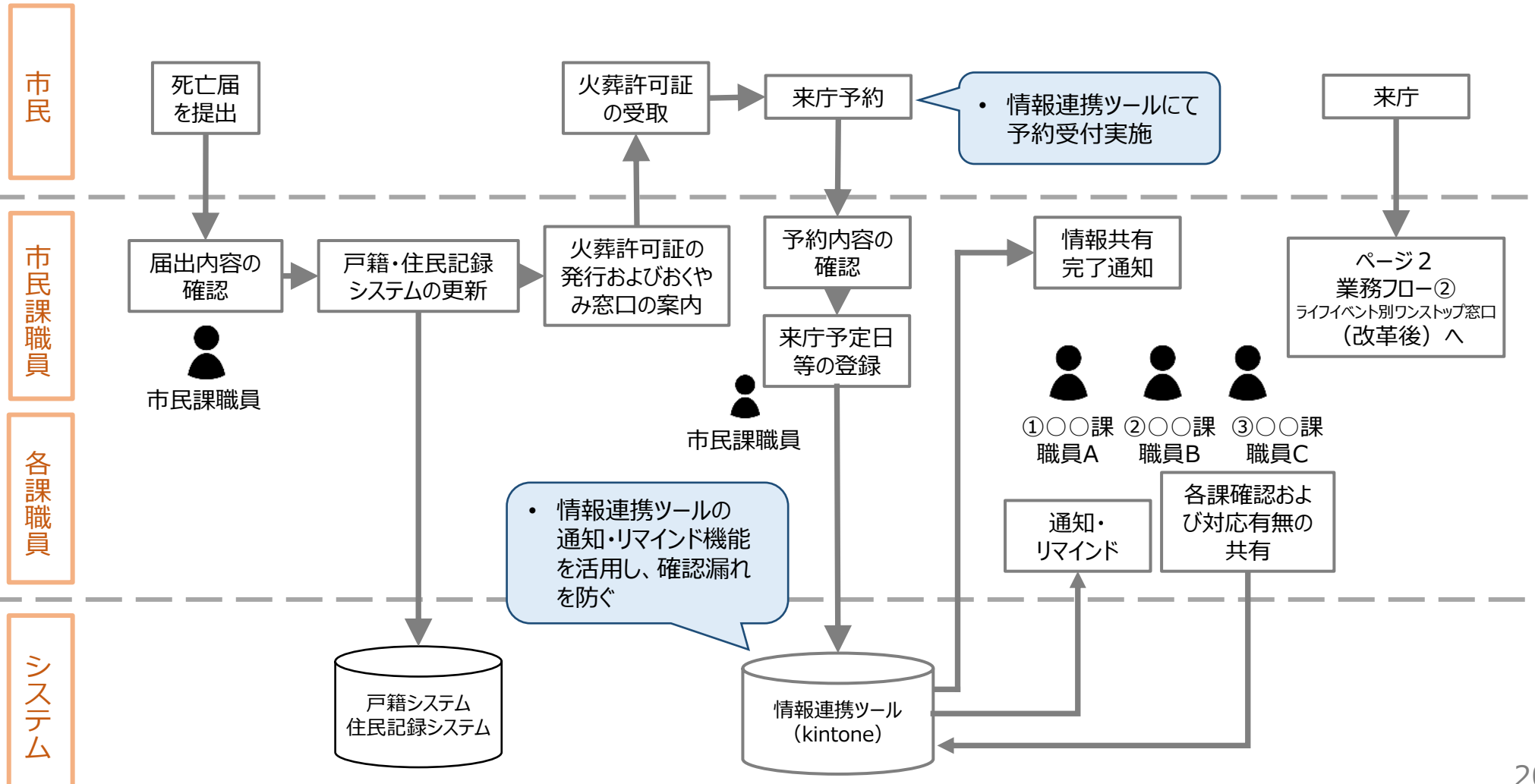
## ■ 改革前 (情報連携ツール活用の例)



# 6.業務フロー(④-1 バックヤード業務の集約と効率化) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	情報連携ツールの活用
		手続	おくやみ

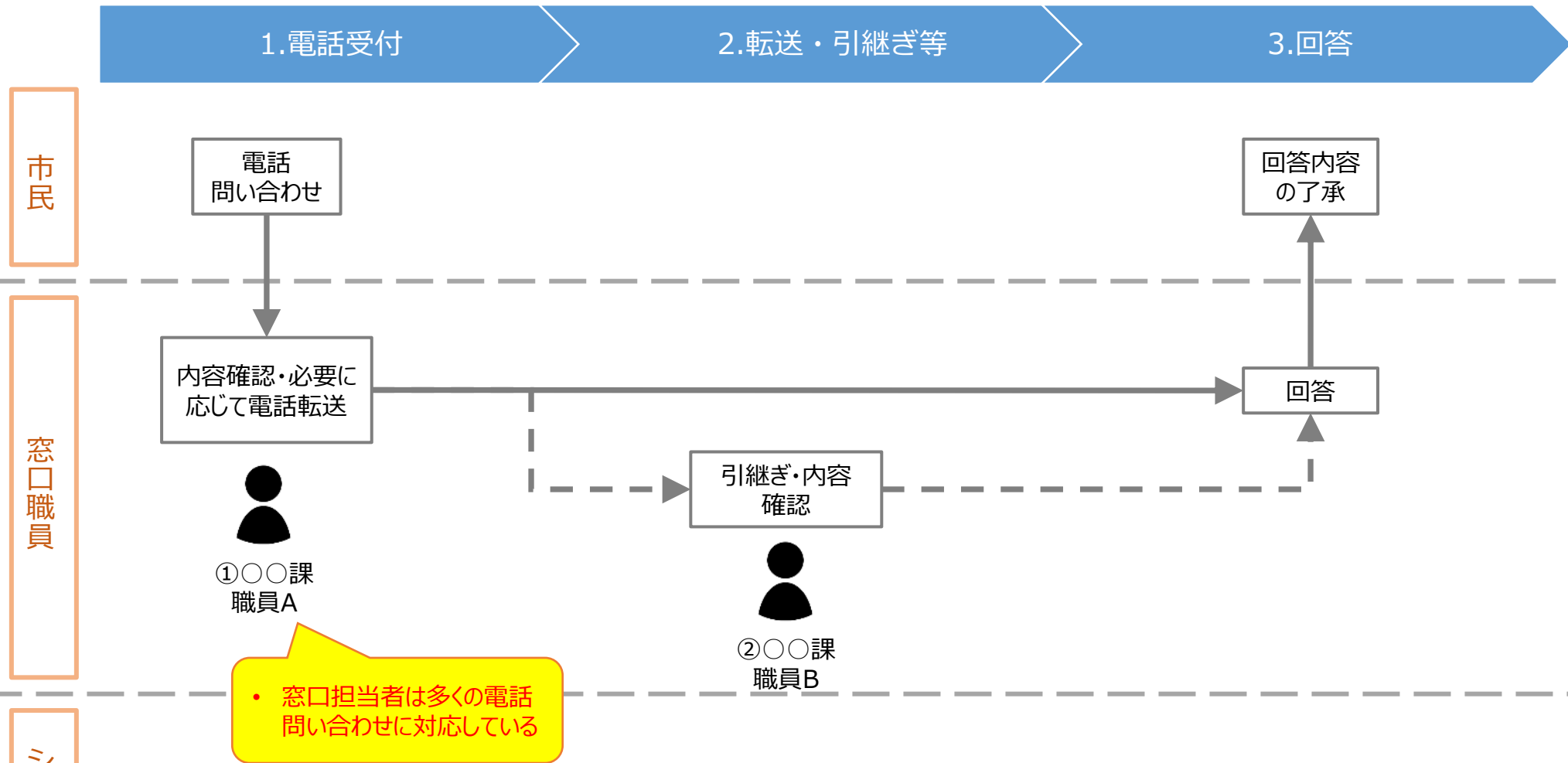
## ■ 改革後 (情報連携ツール活用の例)



# 6.業務フロー(④-2 バックヤード業務の集約と効率化) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	問合せ対応の外部委託
		手続	各種問い合わせ

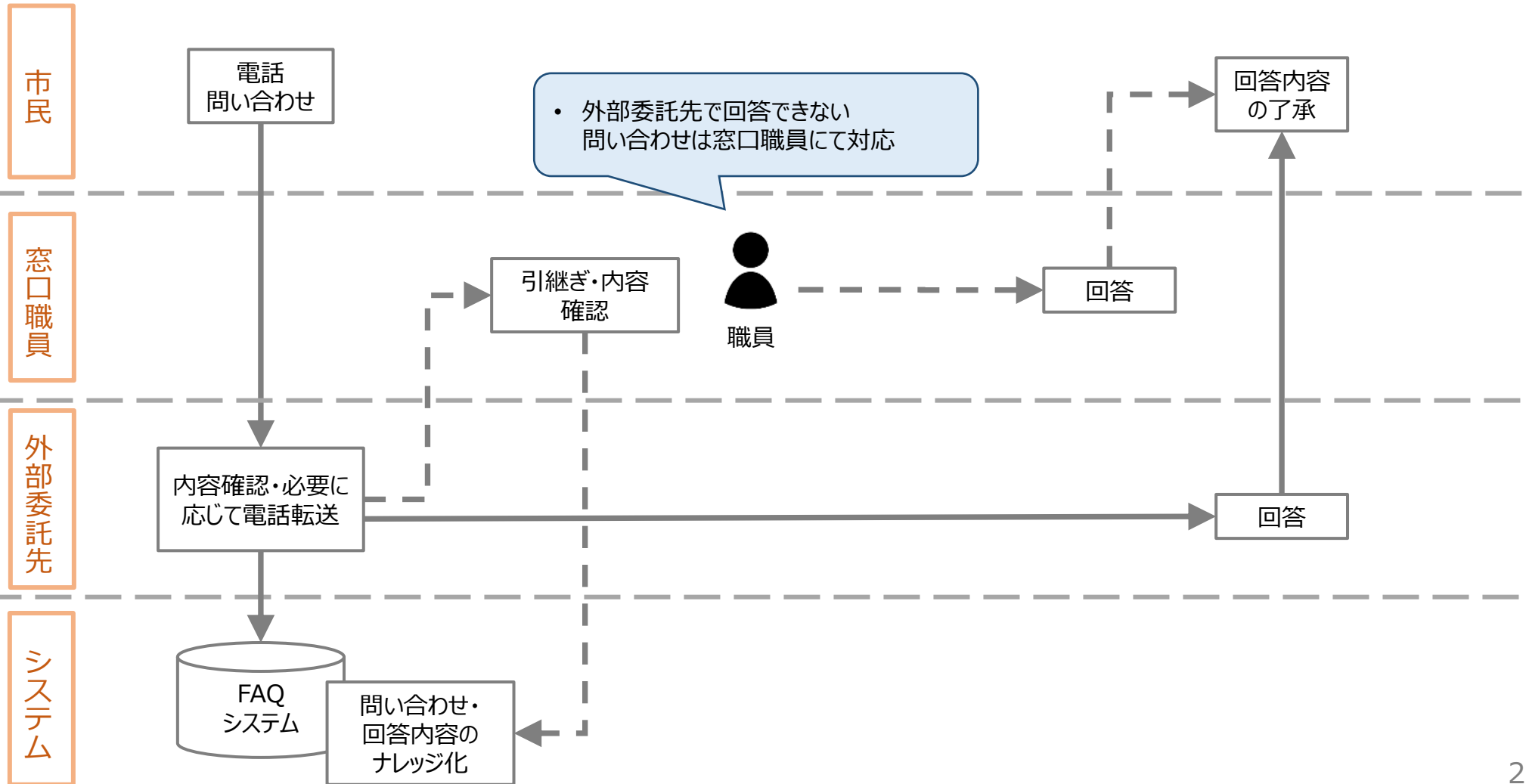
## ■ 改革前 (問い合わせ対応の外部委託の例)



# 6.業務フロー(④-2 バックヤード業務の集約と効率化) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	問合せ対応の外部委託
		手続	各種問い合わせ

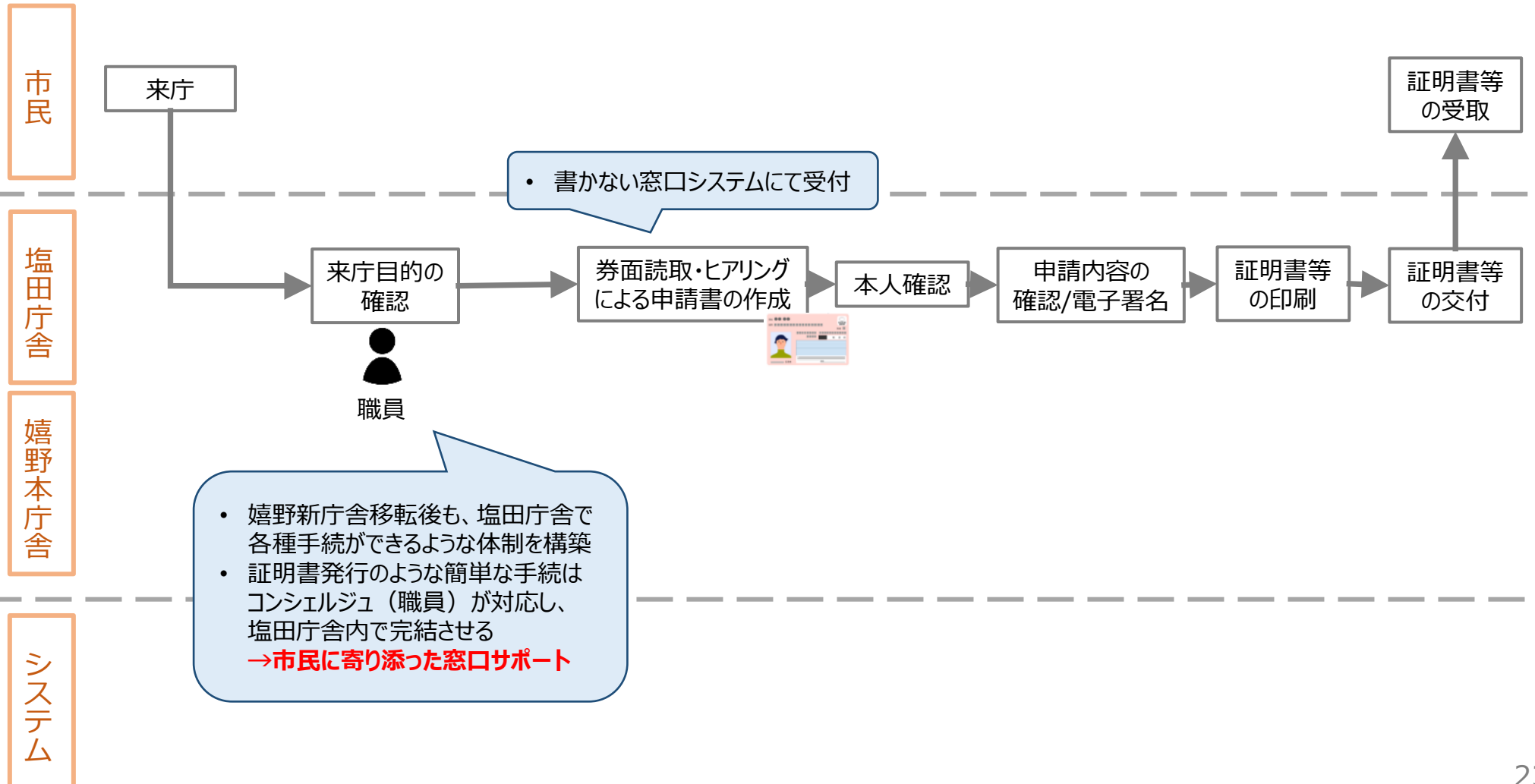
## ■ 改革後 (問い合わせ対応の外部委託の例)



# 6.業務フロー(⑤市民に寄り添った窓口サポート) (嬉野市)

場所	塩田庁舎	取組	市民に寄り添った窓口サポート
		手続	各種証明書の発行

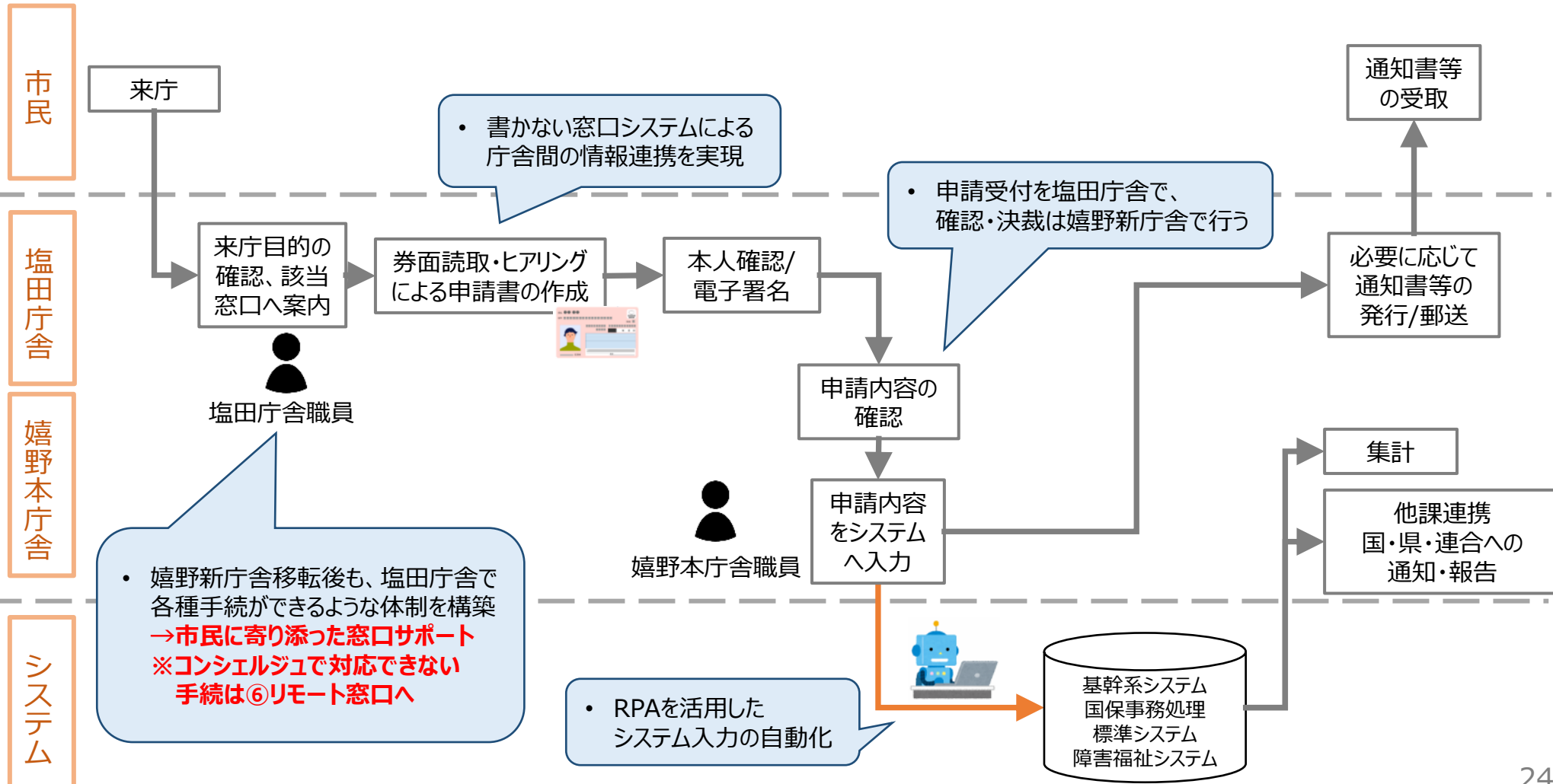
## ■ 改革後 (市民に寄り添った窓口サポートの例)



# 6.業務フロー(⑤市民に寄り添った窓口サポート) (嬉野市)

場所	塩田庁舎	取組	市民に寄り添った窓口サポート
		手続	簡易的な各種手続の受付

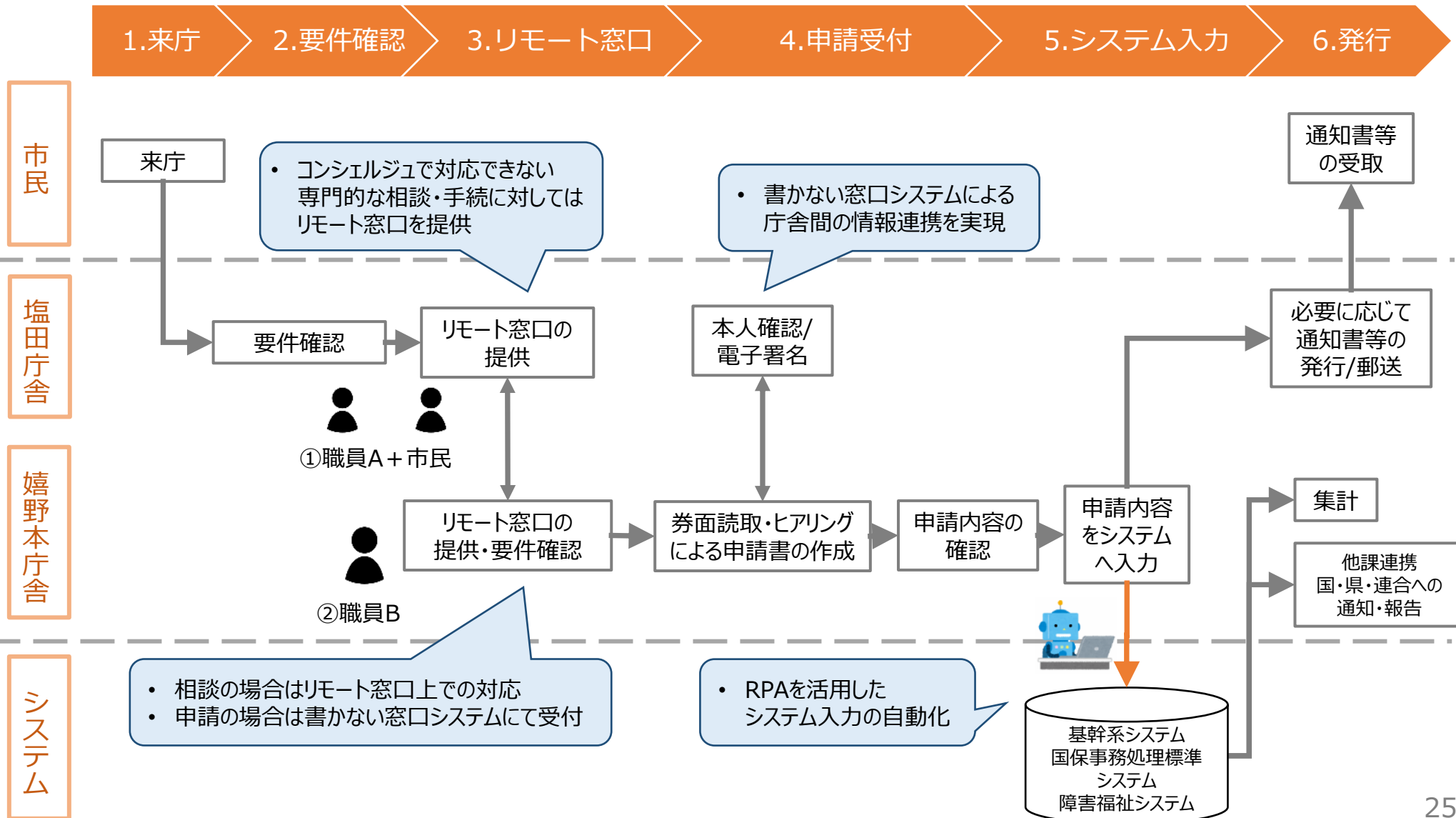
## ■ 改革後 (市民に寄り添った窓口サポートの例)



# 6.業務フロー(⑥リモート窓口を活用した窓口サービスの提供) (嬉野市)

場所	塩田庁舎	取組	リモート窓口を活用した窓口サービスの提供
		手続	専門的な相談・手続

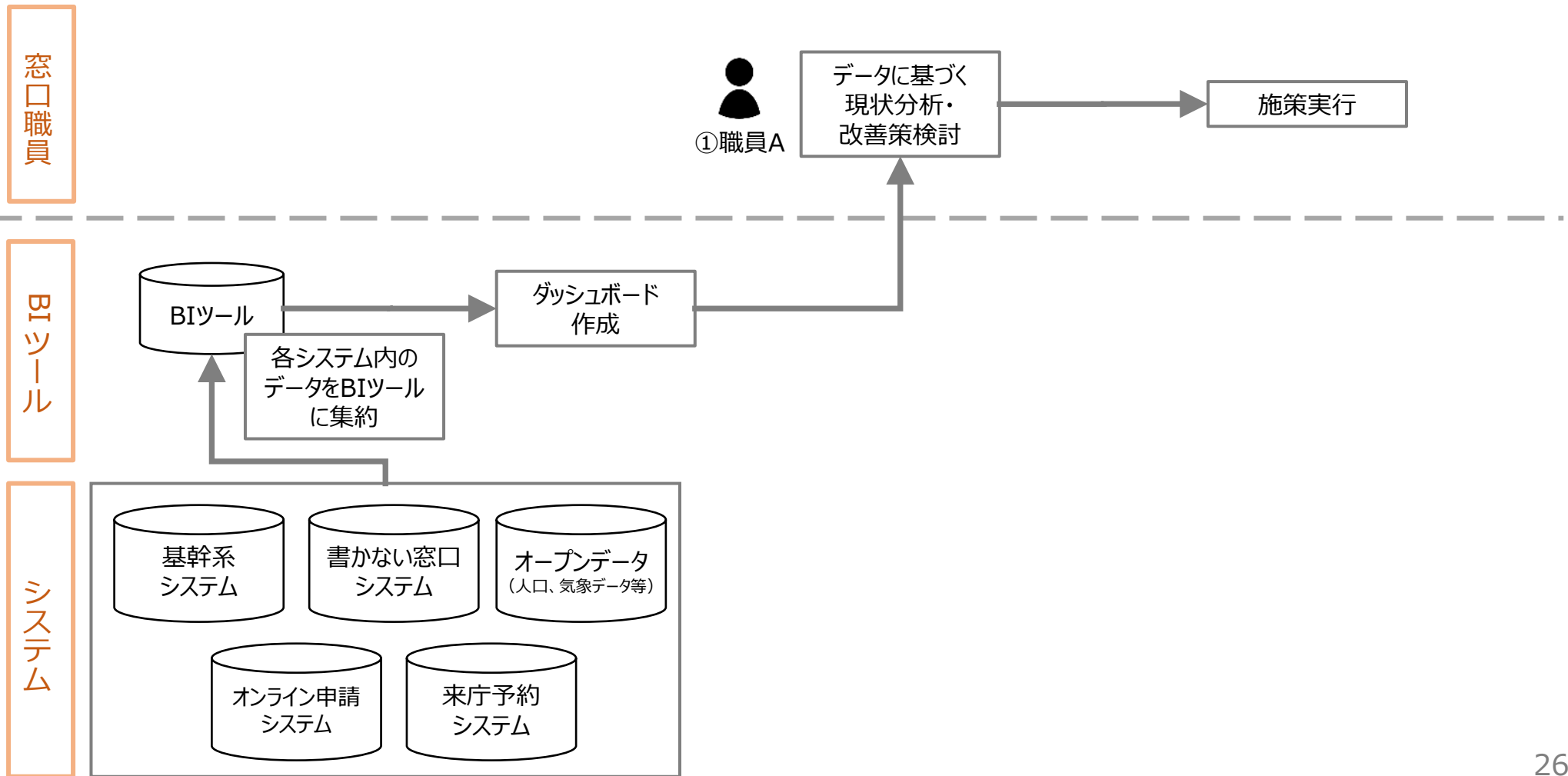
## ■ 改革後 (リモート窓口を活用したサービスの例)



# 6.業務フロー(⑦窓口の利用データの分析・効果測定と改善検討) (嬉野市)

場所	本庁舎 (嬉野新庁舎)	取組	データ分析・利活用
		手続	-

## ■改革後 (データ分析・利活用の例)



# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

<b>概要</b>	①自宅からできる申請・手続の拡充	<b>手続</b>	放課後児童クラブの入所・退所、各種助成事業の申請
<b>ツール</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナポータル ぴったりサービス</li> <li>kintone（サイボウズ） 初期 ¥ 208,000/ランニング ¥ 4,907,240</li> <li>moconavi（レコモット） 初期 ¥ 153,000/ランニング ¥ 3,588,000</li> <li>ゆびナビぷらす（BSNアイネット） 初期 ¥ 18,310,800/ランニング ¥ 1,405,700</li> </ul>		
<b>課題</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 窓口での書類受渡やシステムへの転記にかかる業務時間が多く、職員の業務負荷が高くなっている。</li> <li>○ 新庁舎への窓口業務集約により、塩田庁舎周辺市民の利便性が低下する恐れがある。</li> </ul>		
<b>対応策</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンライン申請の導入により、一部手続の窓口での書類の受渡やシステムへの転記をなくす。</li> <li>○ 自宅からの申請を可能にすることで、来庁することなく手続を可能にする。</li> <li>○ オンライン申請が可能な手続を拡充する。</li> <li>○ 自治体ホームページに申請URLを集約化させ利便性を向上させる。</li> </ul>		

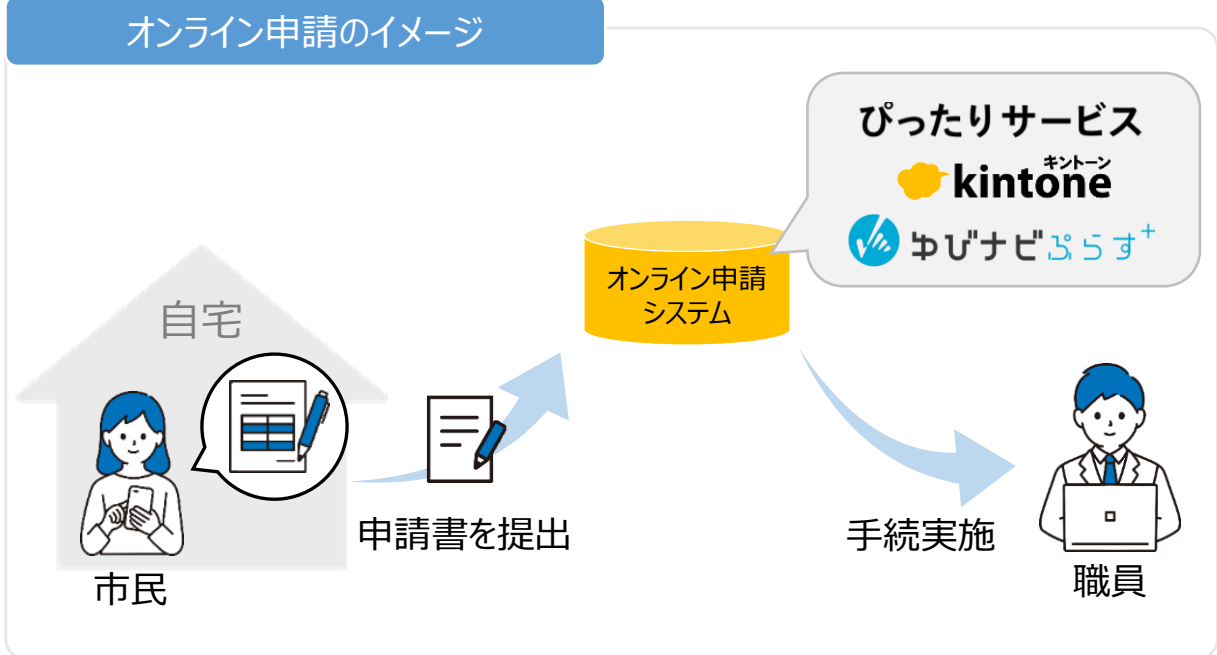
## オンライン申請

（ぴったりサービス/kintone/ゆびナビぷらす）

- ✓ 各種ツールを活用して、オンライン申請フォームを拡充することで市民の自宅からできる申請・手続の利便性を向上



## オンライン申請のイメージ



# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

## 概要

職員が申請手続アプリの操作・作成・メンテナンスを可能にするため、kintoneの操作研修およびアプリの作成会を実施。

### 職員向けローコードツール操作研修

#### 目的

- ✓ 職員がオンライン申請を円滑に運用できるよう、実務に必要な基本操作を習得する

#### 内容

- ✓ 申請フォームの作成・管理方法や、データの確認・処理手順を習得
- ✓ 庁内で作成したオンライン申請フォームを題材に日常業務での運用を支援



### オンライン申請アプリ作成会

#### 目的

- ✓ 職員が自ら申請フォームやワークフローを構築できるような仕組みづくり

#### 内容

- ✓ kintoneを活用したオンライン申請アプリ作成会を実施
- ✓ サポートメンバーから支援を受けながら、自身の業務におけるオンライン化可能な申請のフォーム作成を実施



# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

**概要**

②ライフイベント別ワンストップ窓口の構築

**手続**

引越し・おくやみに関する各種申請など

**ツール**

ゆびナビぷらす（BSNアイネット） 初期 ¥ 18,310,800/ランニング ¥ 1,330,100

**課題**

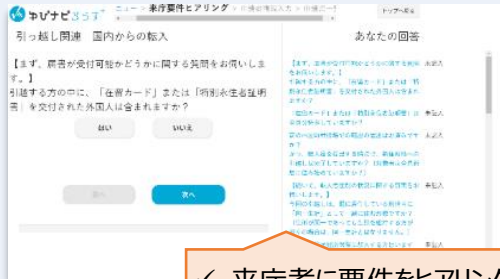
- 市民が申請書の記入項目を理解しづらく、記入に時間がかかっている。
- 同じ情報を複数個箇所に記入する必要があり、市民の負担になっている。
- 申請内容をシステムへ転記する作業が多く、業務負荷および処理時間が増加している。

**対応策**

- 関連する手続を一括で行えるように、書かない窓口を構築する。これにより、窓口で受付けた申請情報はデジタル化され、RPA等のデジタルツールを活用し、入力業務を効率化する。
- ワンストップ窓口の効率的な運用に向け、庁内の業務運用やバックヤード処理との連携について整理する。

## 書かない窓口（ゆびナビぷらす）

- ✓ 手続ナビゲーション機能や申請書作成機能により、市民が申請書を書かずに申請受付を実施

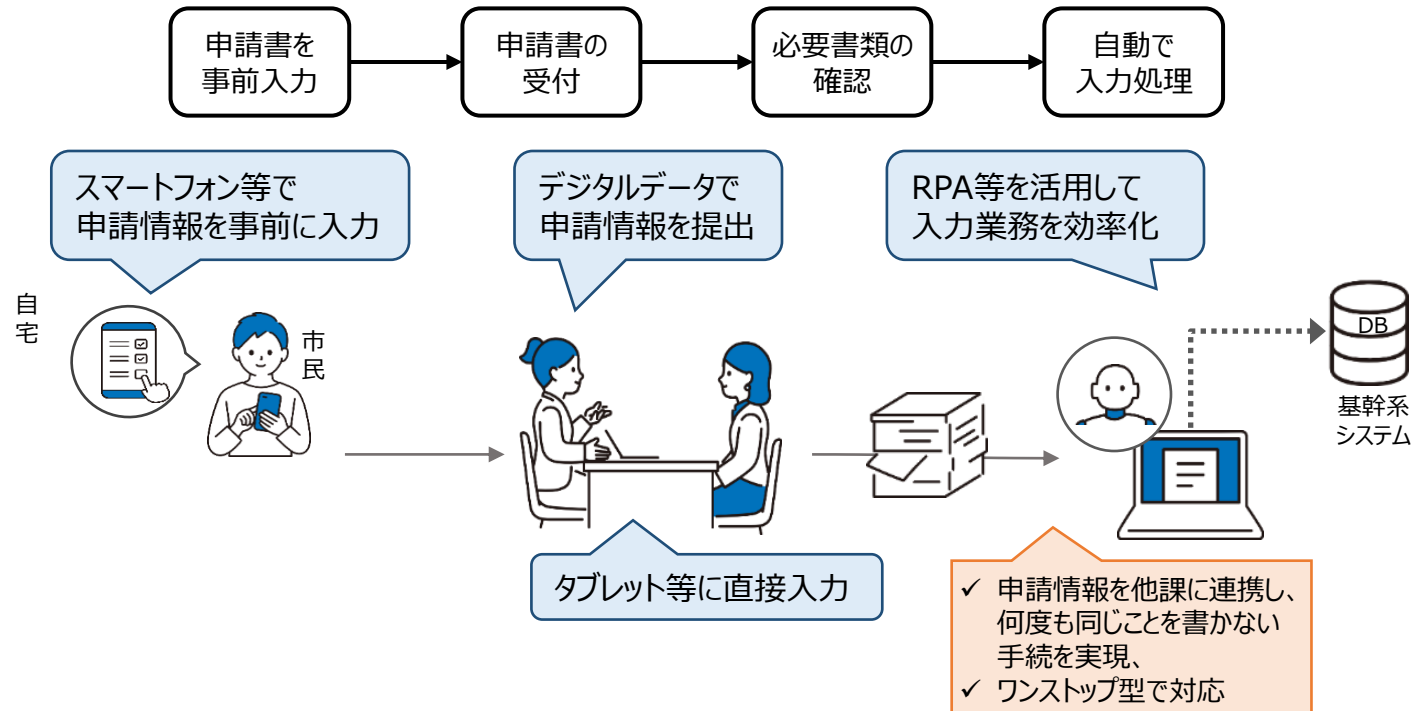


✓ 来庁者に要件をヒアリング



✓ 聞き取りで申請書を作成

## 書かない窓口のイメージ



- ✓ 申請情報を他課に連携し、何度も同じことを書かない手続を実現、
- ✓ ワンストップ型で対応

# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

## 概要

書かない窓口の実証に向け、職員向けの説明会や実機を用いた操作研修を行い、理解促進を図る。

### 書かない窓口操作説明会

#### 目的

- ✓ 書かない窓口の実施に必要な基本操作を習得する

#### 内容

- ✓ 書かない窓口の基本機能を理解
- ✓ タブレットを用いた申請手順の流れや、入力補助機能の活用方法を習得



### 書かない窓口操作研修・個別検証会

#### 目的

- ✓ 窓口における書かない窓口の運用について、実際の庁舎環境を使ってシミュレーション形式で検証

#### 内容

- ✓ 実際の端末を用いて、書かない窓口による申請手順の操作や入力補助機能を体験
- ✓ 書かない窓口による受付方法を実演し、運用方法を検討



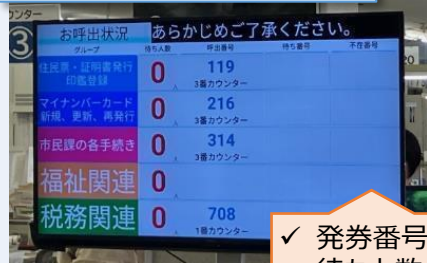
# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

<b>概要</b>	③待ち時間の有効活用	<b>手続</b>	窓口で申請が必要な手続（引越し、各種証明書発行など）
<b>ツール</b>	ネコの目（リプライス） 初期 ¥ 1,755,940/ランニング ¥ 1,175,040		
<b>課題</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 窓口の混雑状況や待ち人数を庁舎外から把握できず、窓口が混雑する恐れがある。</li> <li>○ 市民が待ち時間を有効活用できる仕組みが整備されていない。</li> </ul>		
<b>対応策</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 窓口の待ち時間を可視化し、市のHPや公式LINE等を用いて混雑状況を公開し、市民の行動変容を促す。</li> <li>○ 事前予約率をあげるため、リモート相談後に来庁して手続が必要な市民については、相談中に窓口の事前予約や日時指定予約の利用を促す。</li> </ul>		

## 窓口予約・番号発券機（ネコの目）

- ✓ 窓口の予約・呼び出し、自宅からの窓口予約や混雑状況の発信など、市民のニーズに合わせたさまざまな機能をまとめて提供
- ✓ 窓口の予約状況を一元的に管理し、待ち時間や待ち人数を把握することで「待たせない」窓口を整備

### 待ち番号表示モニタ



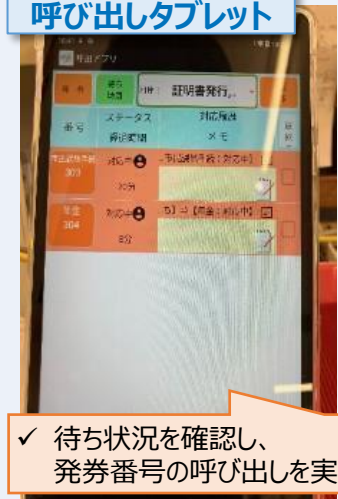
- ✓ 発券番号の表示および待ち人数の把握が可能

### 番号発券機



- ✓ 来庁目的に合わせて番号発券

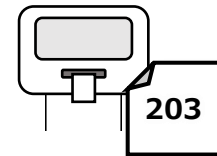
### 職員用 呼び出しタブレット



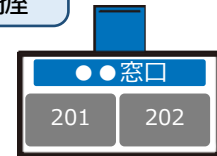
- ✓ 待ち状況を確認し、発券番号の呼び出しを実施

## 窓口予約・番号発券機のイメージ

来庁後、  
番号発券機で発券



待ち時間や  
待ち人数の把握



窓口予約や  
呼び出し案内

# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

## 概要

窓口予約の実証に向けて、番号発券機や事前予約に関する操作研修を実施。  
実際に来庁時～手続までの流れをシミュレーションすることで、職員向けの理解促進を図る。

### 窓口予約操作説明会

#### 目的

- ✓ 窓口予約や発券機の運用に必要な基本操作を習得する

#### 内容

- ✓ 番号発券機の基本機能を理解
- ✓ 市民のスマートフォンを用いた窓口予約の流れや、予約受付から管理画面の操作方法、利用者対応の流れを習得



### 窓口予約（発券機など）操作研修・個別検証会

#### 目的

- ✓ 窓口における予約や番号発券機の運用について、実際の庁舎環境を使ってシミュレーション形式で検証

#### 内容

- ✓ 実際の端末を用いて、予約受付や管理方法、利用者対応の流れを体験
- ✓ 実際の窓口における導線検討



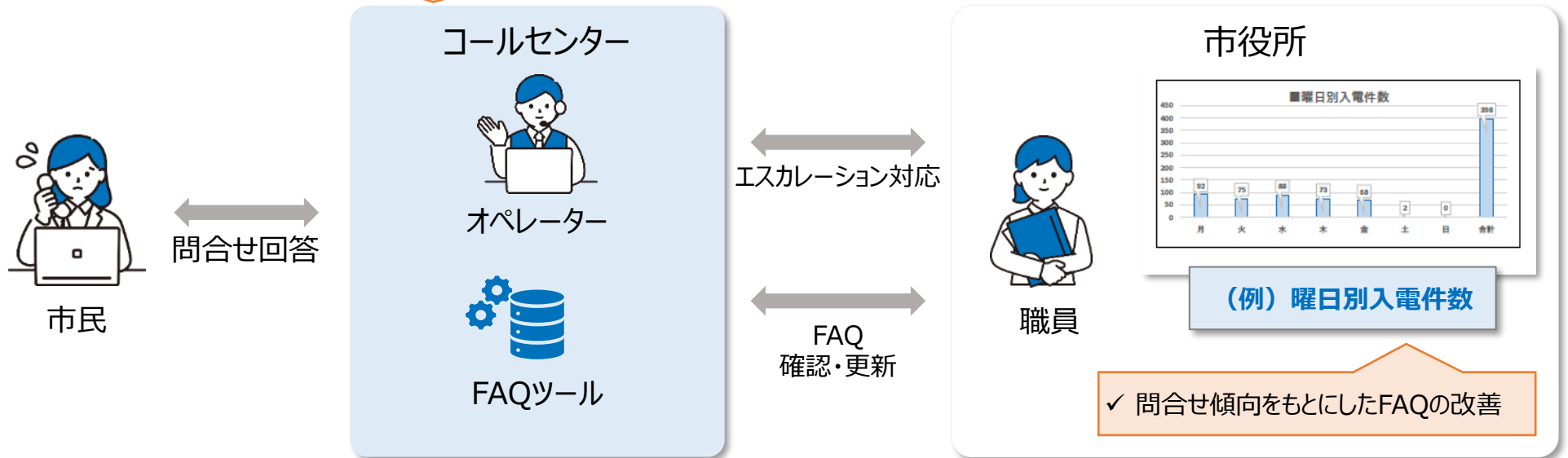


# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

<b>概要</b>	④-2問合せ対応の外部委託	<b>手続</b>	市民からの問合せが多い手続（市民課、税務課、福祉課等）
<b>ツール</b>	コールセンター（エスプールグローバル） 初期 ¥ 12,640,240 /ランニング ¥ 9,911,279		
<b>課題</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電話対応にかかる時間が長く、職員の業務負担が増加している。</li> <li>○ 入電数が多い場合（国勢調査や火事発生時）、電話が込み合い待ち時間が長くなることもあり、市民への迅速な対応に支障が生じる恐れがある。</li> </ul>		
<b>対応策</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市民からの問合せについて、代表交換を含め総合コールセンターとして外部委託を実施することでバックヤード業務の効率化を図り、職員の業務負担軽減につなげる。</li> <li>○ 問合せ対応により蓄積されるFAQを充実させることでコールセンターでの一次完結率を向上させ、結果として職員の業務負担軽減に寄与する。</li> </ul>		

## 問合せ対応のイメージ

✓ 外部委託することで職員の業務負担軽減



# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

概要

⑤市民に寄り添った窓口サポート（コンシェルジュ）

手続

オンライン申請、リモート相談の該当手続

ツール

—

課題

- 新庁舎への窓口集約に伴い、塩田庁舎で対応できる職員が減少し、窓口サービスの低下を招く恐れがある。
- オンライン申請やリモート窓口の導入により、ICTに不慣れな市民が利用しづらい状況が生じる恐れがあり、デジタルデバイドが発生する可能性がある。

対応策

- コンシェルジュ（職員）がタブレット等を活用し、市民に寄り添いながら申請手続や相談を実施する。
- 市民接点のオムニチャネル化に合わせて拡充される各種機能を有効に活用するため、塩田庁舎にてオンライン申請/リモート相談の支援やスマホ教室、オンライン手続の利用体験会等を開催する。

## コンシェルジュ対応イメージ

コンシェルジュ(職員)による受付後、**用件に応じて窓口/オープンスペース/専用ブース/リモート窓口へ案内し、対応実施**

※窓口対応する職員 = コンシェルジュとして定義



D: 嬉野庁舎職員とのリモート相談へ  
(操作説明・フォロー実施)

A: 窓口で相談や手続へ

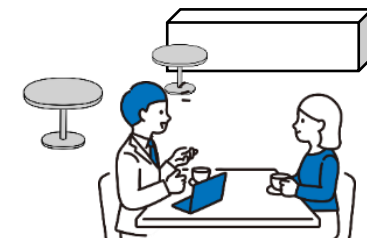
用件に応じて  
コンシェルジュが適切に案内



C: 専用ブースで相談や手続へ



コンシェルジュ（職員）による受付・案内



B: オープンスペースで相談や手続へ

# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

## 概要

窓口サポート（コンシェルジュ）の実証に向けて、市民役や職員役に分かれて、シミュレーションを実施。実際にオープンスペース等での対応を検証し、机上では発見できない未知の課題を抽出。

## 窓口サポート（コンシェルジュ）のシミュレーション会

### 目的

- ✓ 市役所窓口での窓口サポート（コンシェルジュ）の動きを確認し、実証における運用方法について実際の庁舎環境を使ってシミュレーション形式で検証

### 内容

- ✓ 庁舎窓口における来庁者への案内や手続サポートの流れを実践形式で体験
- ✓ 庁舎移転後において窓口以外での対応を想定し、身体的配慮が必要な来庁者や簡易な相談・手続についてはオープンスペースでの対応を実践形式で体験
- ✓ 庁舎移転後において窓口では受け付けられない用件の来庁者を想定し、リモート窓口への案内・誘導を実施（⑥リモート窓口を活用した窓口サービスの提供）

コンシェルジュによる受付対応



オープンスペースでの手続対応



# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

## 概要

⑥リモート窓口を活用した窓口サービスの提供

## 手続

出産子育て応援交付金、税務相談、高齢者相談等

## ツール

Webex Desk Mini（Cisco Systems） 初期 ¥ 1,501,600/ランニング ¥ 462,000

## 課題

○ 新庁舎集約により塩田庁舎で対応できる職員が減少することで、専門性を伴う手続や相談への対応が制限され、サービス水準が低下する恐れがある。

## 対応策

○ 塩田庁舎にリモート相談窓口を設置し、嬉野庁舎と同様の申請手続のサポートや行政への相談を受付けられるような環境を整備する。

### リモート窓口 (Cisco Webex)

- ✓ Web会議専用端末を活用して庁舎間のリモート相談窓口を実現
- ✓ 各庁舎（塩田庁舎／嬉野庁舎）の窓口課に端末を配置し、どちらの庁舎からでも市民側画面へ接続でき、相互にリモート相談の実施・受付が可能となる環境を構築する
- ✓ 今後の拡張性を踏まえてタブレット端末等を活用したリモート相談実施も検討



タッチディスプレイによる  
簡易な操作性で  
市民にやさしい操作性を提供

Webexの機能を活用し  
対面と変わらない  
遠隔での窓口対応を実現

### リモート窓口のイメージ

- 塩田庁舎および自宅から嬉野庁舎の職員へリモートでの相談を実施

嬉野庁舎等と接続

コンシェルジュ  
(職員)によるサポート

塩田庁舎に相談ブースを設置



# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

## 概要

リモート窓口の実証に向けて、実際に嬉野庁舎と塩田庁舎を接続しながらシミュレーションを実施。市民役や職員役に分かれてシミュレーションを行うことで、運用面での課題を抽出。

### リモート窓口操作説明会

#### 目的

- ✓ Web会議システムの基本操作を習得する

#### 内容

- ✓ Web会議システム、専用端末の基本機能を理解
- ✓ リモートでの相談・手続対応に必要な接続方法や画面操作、利用者対応の基本を習得



### リモート窓口の操作検証 （嬉野庁舎-塩田庁舎間のリモート接続）

#### 目的

- ✓ 窓口におけるリモート相談窓口の運用について、実機リモート接続によるシミュレーションの実施

#### 内容

- ✓ 実際のリモート接続環境を用いて、相談・手続対応の操作や画面共有、利用者とのコミュニケーション方法を体験
- ✓ 相談実施にあたっての課題事項を洗い出し



# 7.課題解決に向けた取組の選定（嬉野市）

**概要** ⑦窓口の利用データの分析・効果測定と改善検討 **手続** ①②③⑥に該当する手続

**ツール** Tableau Cloud（Salesforce） 初期¥1,120,000/ランニング¥208,000

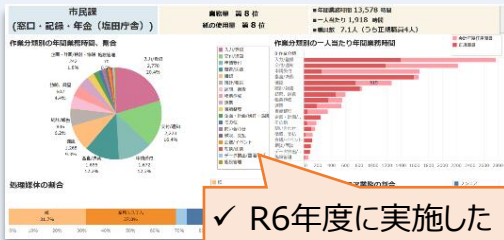
**課題** ○窓口業務に関するデータを取得できておらず、データに基づいた業務改善の検討が難しい。

**対応策** ○実証する各システムからデータを抽出し、オンライン申請の利用率や窓口の混雑状況についてダッシュボードを用いて可視化を行い、業務改善や新たな施策検討を行う。  
○職員向け研修を実施することでデータに基づく業務改善や施策検討ができる職員を増やす。  
○分析したデータとR6年度に庁内で実施した業務量調査の結果を照らし合わせ、課題が想定される個所について、バックヤード業務の見直しを含めた業務改善を検討する。

## BIツール (tableau)

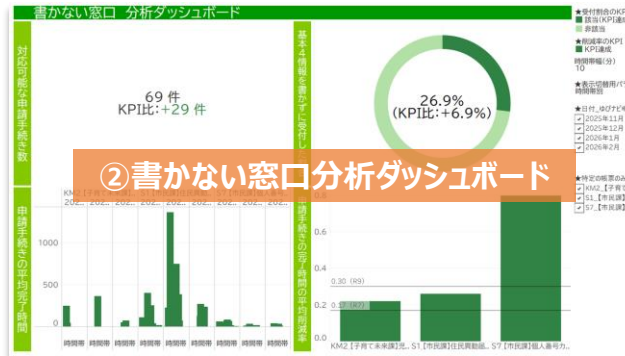
✓ 窓口の各システムから出力されるログデータをもとに、フロントヤード改革の利用状況を可視化・分析し、取組改善に活用

✓ 窓口の利用状況を可視化、分析



✓ R6年度に実施した業務量調査結果と照らし合わせて改善検討

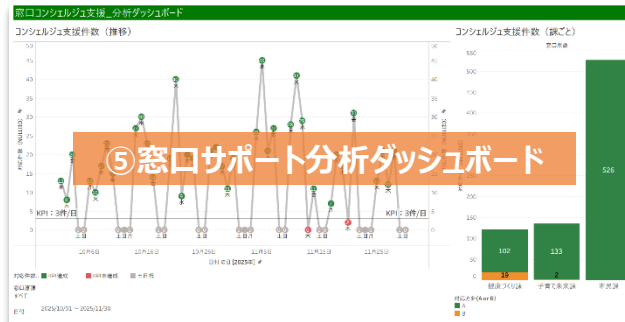
## データ分析・利活用のイメージ



✓ 書かない窓口のシステムログを分析し、KPIの達成状況や時間帯・時期ごとの手続時間、書かない窓口の利用率を可視化

### 【分析結果例】

• 書かない窓口システムの操作の習熟により、導入当初より申請時間（手続時間）が短縮しており更なる手続時間の削減に向けた取組が必須



✓ コンシェルジュ（職員）による窓口サポートの結果を実施報告から分析し、曜日ごと/課ごとの支援状況を可視化

### 【分析結果例】

市民課への誘導が多いことから、コンシェルジュを配置・運用するには、市民課手続の理解が重要

# 【参考】全庁向け職員説明会の実施

## 概要

モデルプロジェクトの開始にあたっては、庁内の機運醸成に向けて全庁職員向けの説明会を実施。

## モデルプロジェクト全庁向け説明会

✓ 全庁で共通認識を持って実証に取り組めるよう、窓口課以外の職員も含めた説明会を開催

### 説明会の様子



### 説明イメージ

**1. 全般**  
**1.2. フロントヤード改革とは**

2023年11月、自治体DX推進計画が改定され、「見えない」「摸らない」「行かない」窓口の実現を目的とする「自治体フロントヤード改革の推進」が重点取組事項に追加されました。

自治体DX推進計画（4.0版）（2023.3改定）

- 新発案によるDXの推進体制の構築
- 組織体制の整備
- 人材育成の推進
- 評価・表彰の推進

自治体DX推進計画（4.0版）（2023.3改定）

- 自治体DX推進計画（4.0版）（2023.3改定）
- 自治体DX推進計画（4.0版）（2023.3改定）
- 自治体DX推進計画（4.0版）（2023.3改定）

**1. 全般**  
**1.4. モデルプロジェクト概要 —スケジュール**

各PTの内容詳細が概ね完了しており、今後実証開始に向けて実施計画の具体化や実証に必要な各システム構築・操作研修を中心に取組予定です。

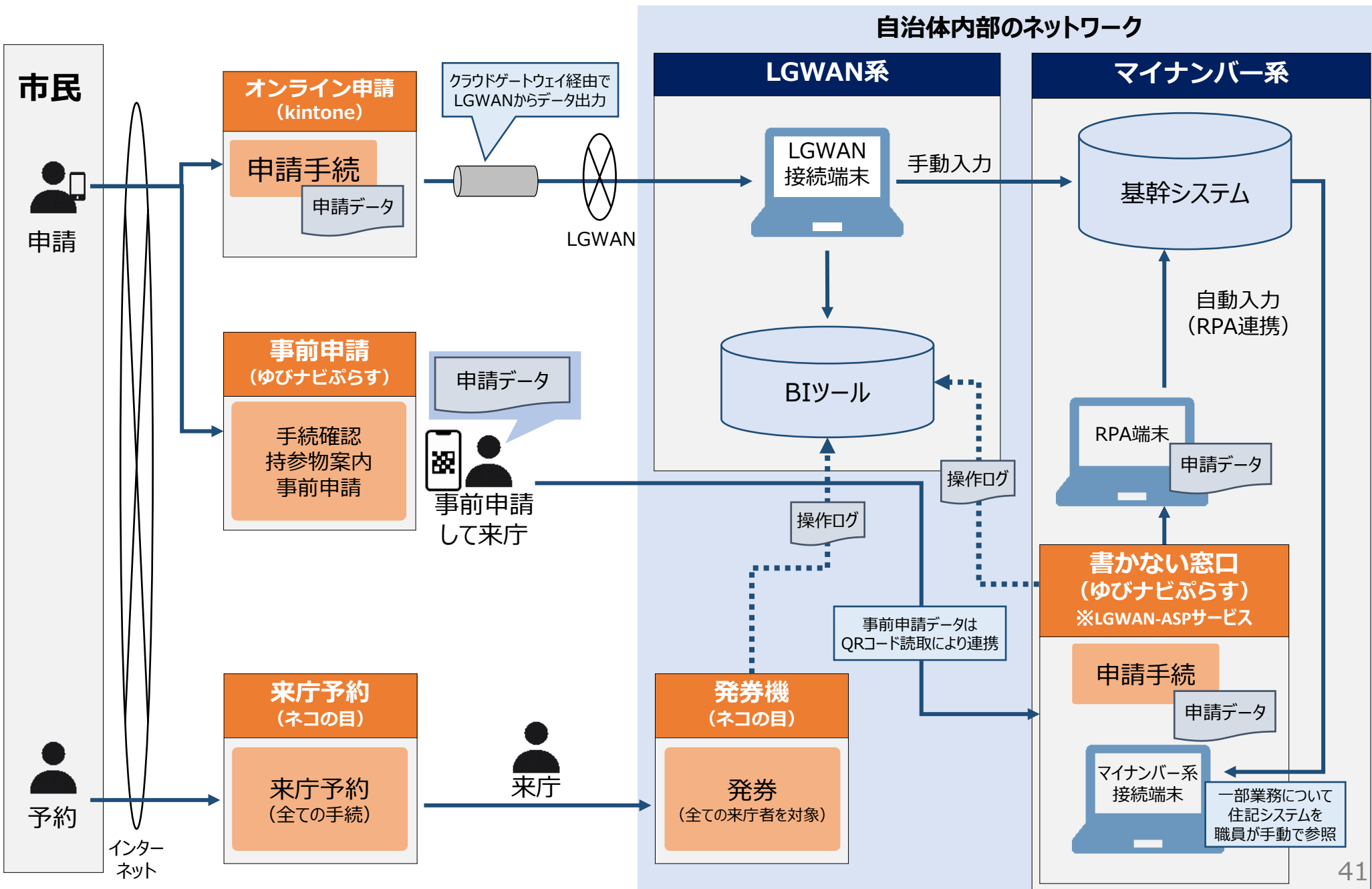
PT	実施年度												
	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	
PT1													
PT2													
PT3													
PT4													
PT5													
PT6													
PT7													
PT8													
PT9													
PT10													

**3. 今後の進め方**  
**3.2. 実証の進め方 —みなさまへのご依頼事項**

今後実証を進めるにあたって、皆様へのご依頼事項は以下の通りです。

- ▶ 共通
  - ✓ 操作説明会、個別研修、全体研修、実証への出席をお願いします（P2参加）
  - ✓ 上記出席しなくなり、課題や改善案のフィードバックをお願いします
  - ✓ 実証後も引き続き、実証に向けた具体的な取組の推進をお願いします
- ▶ 窓口予約PT（情報庁）
  - ◎ 窓口予約予約の回数に限り、発券のサポート給を配置予定です
  - ✓ 発券者の発券サポート（発券目的を把握し、発券機の手続き支援）
  - ✓ 発券者を窓口へ呼出した際、各窓口カウンターまでの案内
- ▶ 4-1：多くやみ道PT（情報庁）
  - ◎ 窓口予約予約回数（自治体/情報庁/情報庁/建設課/建設課）はばいり手続についてアプリ活用した情報連携をお願いします。
  - ✓ 死亡届の情報をもとに手続きの有無、必要な情報をアプリへ入力
- ▶ 3：窓口サポートPT（情報庁）
  - ◎ 窓口予約予約回数（自治体/情報庁/情報庁/建設課/建設課）はばいり手続についてアプリ活用した情報連携をお願いします。
  - ✓ コンシルシが案内係から案内を行い、窓口オフィススペース/専用ブース/フロント案内室 ※詳細はマニュアル参照

# 8.データフロー（嬉野市）



# 9.費用対効果向上に向けた工夫（嬉野市）

## 概要

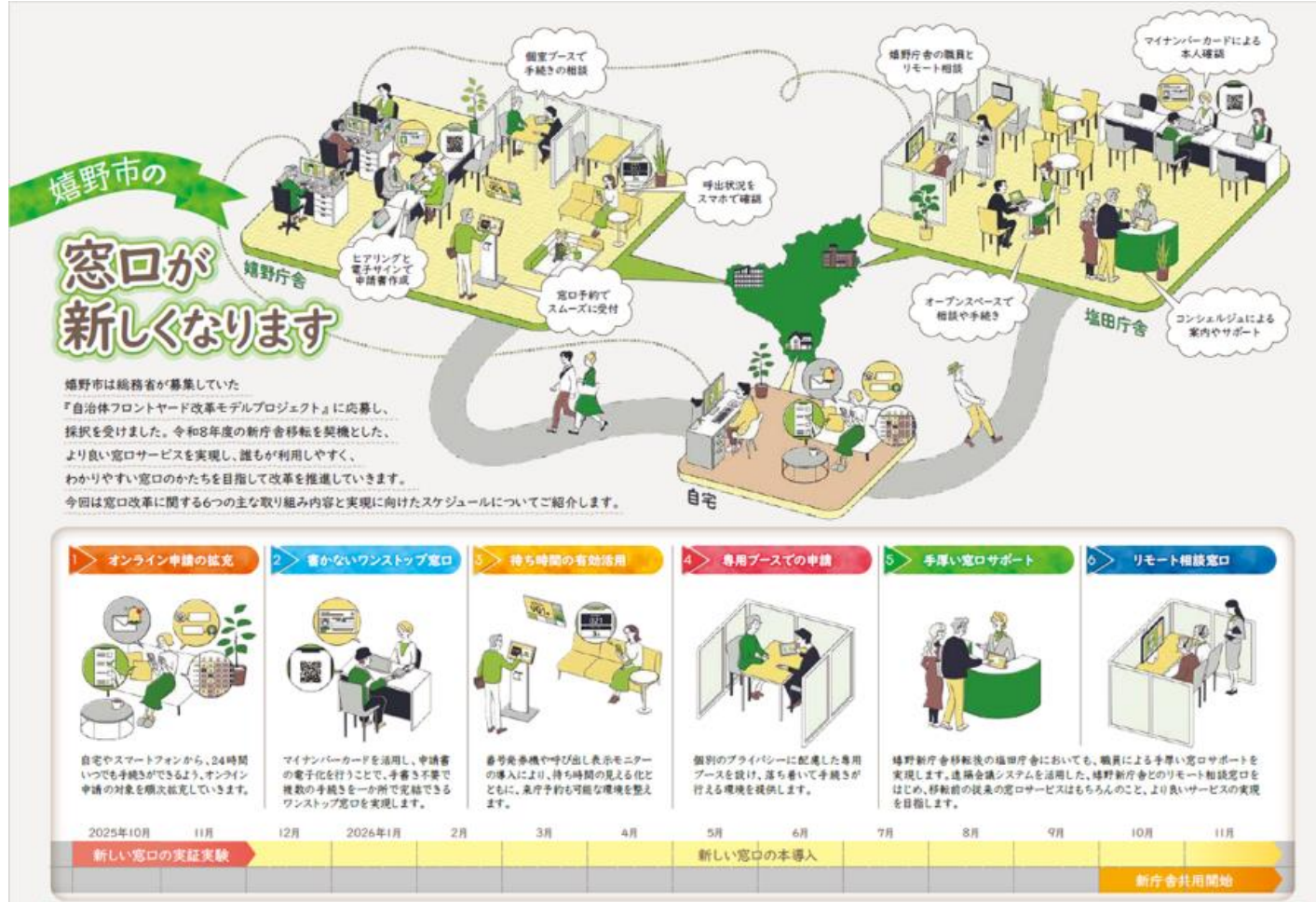
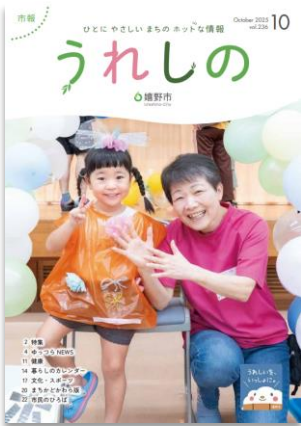
市報やホームページ・公式SNSを活用し、窓口改革の取組内容を市民へ周知し、各サービスの利用率向上に寄与。

## フロントヤード改革の取組内容を市民へ周知

- ✓ モデルプロジェクトの実証開始の時期に合わせて市民向けの周知・広報を行うため、広報誌への掲載（10月）や市HPへのバナー掲載などの広報活動を行いました。

↓市HPにバナー掲載

↓市報うれしの10月号



↑市報うれしの10月号の掲載内容

# 9.費用対効果向上に向けた工夫 (嬉野市)

## 概要

広報用のチラシを作成し、来庁者や市立学校等の保護者説明会、各種イベントにて配布し、嬉野市のフロントヤード改革の取組内容のアピールを行うとともに、各サービスの利用率向上に寄与。

## 嬉野市フロントヤード改革 広報用チラシの作成

- ✓ 新庁舎移転を契機とした窓口サービスの改善や、誰もが利用しやすいわかりやすい窓口を目指した今回の改革の取組について、市民向けに周知を実施しました

↓市HPに特設のページを作成



## 嬉野市の 窓口が新しくなります



嬉野市は総務省が募集していた『自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト』に応募し、採択を受けました。令和8年度の新庁舎移転を契機とした、より良い窓口サービスを実現し、誰もが利用しやすく、わかりやすい窓口のかたちを目指して改革を推進していきます。  
今回は窓口改革に関する6つの主な取り組み内容と実現に向けたスケジュールについてご紹介します。

	2025/10	2025/12	2026/10
新しい窓口の実証実験			
新しい窓口の本導入			
新庁舎共用開始			

**①オンライン申請の拡充**

自宅やスマートフォンから、24時間いつでも手続きができるよう、オンライン申請の対象を順次拡充していきます。

**②書かないワンストップ窓口**

マイナンバーカードを活用し、申請書の電子化を行うことで、手書き不要で複数の手続きを一か所ですべて完了できるワンストップ窓口を実現します。

**③待ち時間の有効活用**

番号発券機や呼び出し表示モニターの導入により、待ち時間の見える化とともに、来庁予約も可能な環境を整えます。

**④専用ブースでの申請**

個別のプライバシーに配慮した専用ブースを設け、落ち着いて手続きが行える環境を提供します。

**⑤手厚い窓口サポート**

嬉野新庁舎移転後の塩田庁舎においても、職員による手厚い窓口サポートを実現します。遠隔会議システムを活用した、嬉野新庁舎とのリモート相談窓口をはじめ、移転前の従来の窓口サービスはもちろんのこと、より良いサービスの実現を目指します。

**⑥リモート相談窓口**

↑作成したチラシのイメージ

# 9.費用対効果向上に向けた工夫（嬉野市）

## 概要

オンライン申請や窓口予約などに対応した手続をポータルサイトに集約し、手続名やキーワードで必要な手続を簡易に検索ができることで、各サービスの利用率向上に寄与。

## 手続ポータルの整備

- ✓ 「嬉野市手続ポータル」を整備。ぴったりサービスやkintoneなど複数のオンライン申請サービスを手続一覧として集約することで、市民の利便性を向上させる取組。

※前年度採択団体である裾野市の実施事項を参考



オンラインで申請や予約ができる手続の一覧です。詳細はリンク先の申請フォームをご確認ください。

<b>住民票の写し</b> 嬉野市にお住まいの方が、住民票をWebから請求することができます。	<b>保育所退所届</b> ご都合により保育所を退所する場合は、退所することが確定した時点で速やかに「保育所退所届」を提出してください。	<b>児童手当支払金融機関変更届</b> 児童手当の振込先の口座を変更するための届出です。	<b>公課証明書</b> 当該年度の1月1日現在の所有者の方が、嬉野市の公課証明書の発行の交付申請をWebから行うことができます。	<b>印鑑登録証明書</b> 嬉野市の印鑑登録証明書の交付申請をWebから行うことができるサービスです。
<b>名寄帳</b> 当該年度の1月1日現在の所有者の方（共有名義の資産を除く）が、嬉野市の名寄帳の写しの交付申請をWebから行うことができます。サービスです。（開覧制度とは異なります）	<b>子どもの医療費助成振込先金融機関登録(変更)届</b> 子どもの医療費助成の振込先口座を新しく登録、または変更するための届出です。	<b>市県民税 税証明書</b> 嬉野市の市県民税課税証明書は、令和6年12月の所得決定の発行の交付申請をWebから行うことができます。	<b>戸籍の附票</b> 嬉野市に本籍がある方が、戸籍の附票をWebから請求することができます。	<b>戸籍抄本（個人事項証明書）</b> 嬉野市に本籍がある方が、戸籍抄本をWebから請求することができます。

### 各手続ページに遷移

オンラインで申請や予約ができる手続の一覧です。詳細はリンク先の申請フォームをご確認ください。

手続名  
保育所退所届

手続URL  
<https://6a13486c.form.kintoneapp.com/public/538cf15b83dace264ec4b55131e6d3337a5f6449699ba34c5d6bdb8c5bfa0e14>

手続の説明文  
ご都合により保育所を退所する場合は、退所することが確定した時点で速やかに「保育所退所届」を提出してください。

参考URL

担当課

### 各種オンライン申請フォームに誘導

ぴったりサービス



# 9.費用対効果向上に向けた工夫（嬉野市）

## 概要

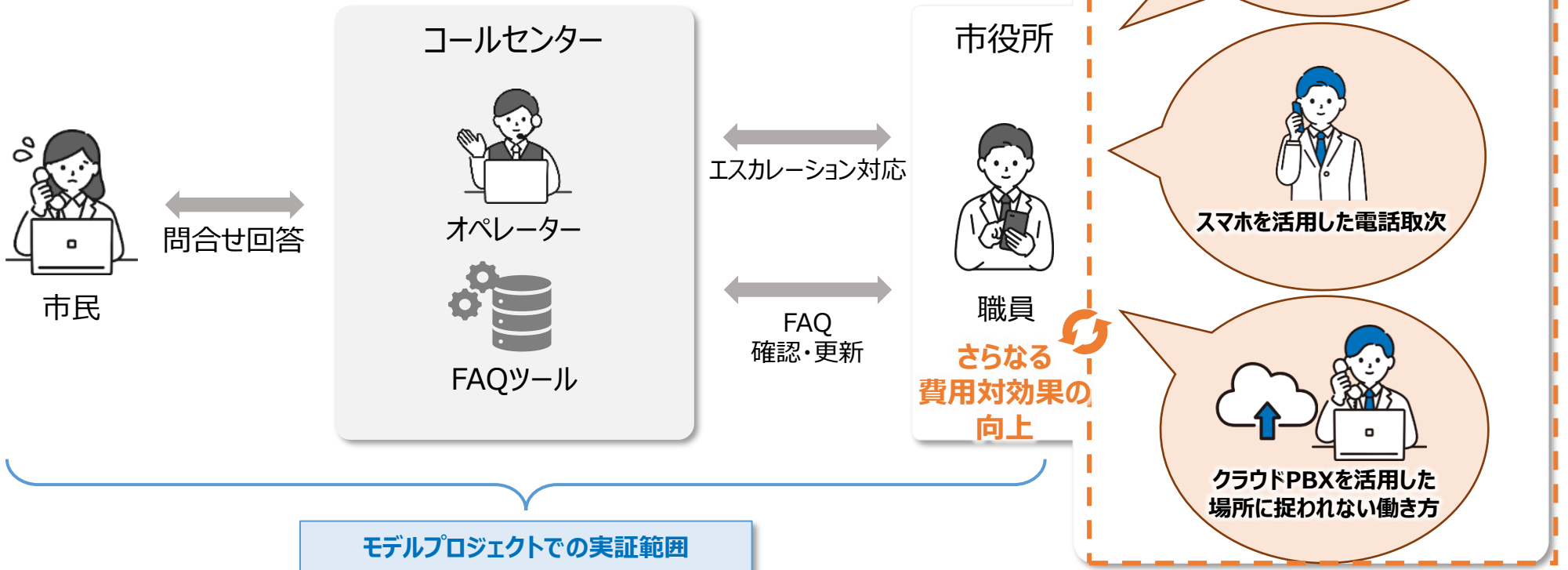
電話代表交換やコールセンターの運用を踏まえ、スマートフォンによる電話取次やビジネスチャット活用したコミュニケーションをめざすことで庁内の電話環境の運用を効率化および費用対効果向上に貢献。

## 電話代表交換・ コールセンターの取組の拡大

継続検討

### 電話取次負担を軽減するためのコミュニケーション高度化と働き方改革の取組

- ✓ 電話代表交換やコールセンター実証で課題となる職員の電話取次負担を軽減するため、ビジネスチャットによる迅速な連絡、スマホ活用による柔軟な取次、クラウドPBXによる場所に捉われない応対環境を整備することで、業務効率化と費用対効果の向上を実現する取組を目指す。



モデルプロジェクトでの実証範囲

# 9.費用対効果向上に向けた工夫（嬉野市）

## 概要

フロントヤード対象手続以外も含めた業務改善（BPR）を推進し、住民サービス向上や職員負担軽減を図ることで、費用対効果向上に寄与。

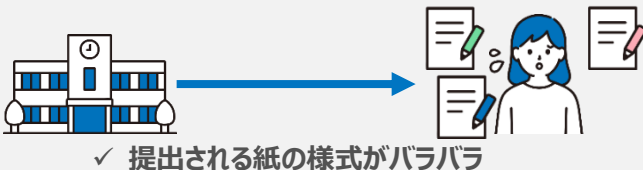
## 業務フローや運用ルール見直しによる業務改善（BPR）の推進

- ✓ フロントヤード改革の対象手続以外も含めた業務運用の見直しを進め、オンライン申請やおくやみ窓口で活用したローコードツール（kintone）環境を有効活用して業務改善を実施することで、改革により導入した仕組みのさらなる費用対効果向上に寄与。

### BPR事例：マイクロバスの仕様問い合わせの受付業務

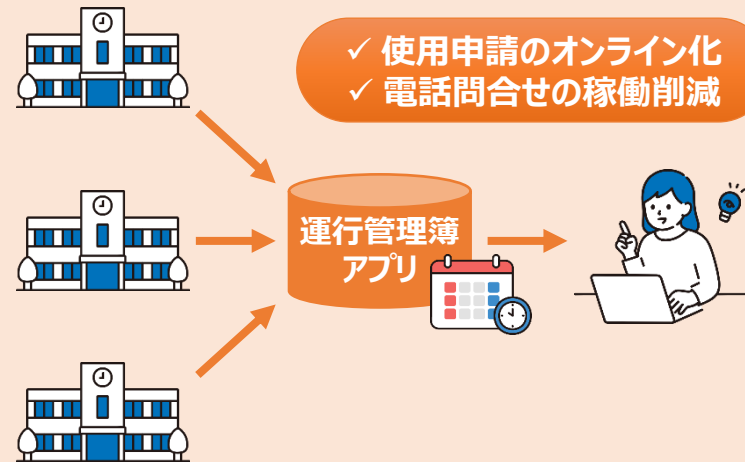
#### 改善前（As-Is）

- ✓ 学校からのマイクロバス利用の問合せ・申請受付に関する電話対応に時間がかかっている



#### 改善後（To-Be）

- ✓ マイクロバスの運行管理簿をデジタル化して学校と共有
- ✓ 学校からの使用申請もオンラインで受付



⇒その他9課のBPRを実施し、業務改善を4件実装済み。今後は更なる業務改善の実施・費用対効果向上に取り組み

# 9.費用対効果向上に向けた工夫（嬉野市）

## 概要

導入した書かない窓口の操作習熟度向上による業務の効率化や来庁後に事前申請可能な仕組み（記載台端末）の設置による窓口受付の負荷軽減を図ることで、費用対効果向上に貢献。

## 書かない窓口による費用対効果向上に向けた工夫

- ✓ 手順書の整備を行うことで、職員の操作習熟度向上を目指す。また、来庁後に事前申請可能な仕組み（記載台端末）の設置による事前申請率向上を図ることで窓口受付の負荷を軽減し、スムーズな運用実現を目指す。

### 書かない窓口・RPAの操作手順書の整備

2 ゆびナビぶらす入力注意事項  
(1) 住所編

町名に丁が含まれていません。「らしくらく住所検索」から再入力してください。

町名に丁が含まれているため正しく入力できています。

2 ゆびナビぶらす入力注意事項  
(2) 世帯主変更が伴う異動編【一部転居】

- 転居（一部転居で異動先と異動元で世帯主変更がある場合）世帯主変更届を異動先、異動元それぞれで作成が必要です。  
※異動届（転居）×1、世帯主変更届×2となる。  
※世帯主変更届が2枚になる時のゆびナビの入力についてはこちらを参考にしてください。

12

✓ 操作習熟度向上による業務効率化

### 来庁後に事前申請可能な仕組み（記載台端末）の設置

↓ 設置イメージ

周知用のチラシ↓

1

✓ 事前申請率向上による窓口受付の負荷軽減

# 9.費用対効果向上に向けた工夫（嬉野市）

## 概要

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトの取組で導入される様々なシステムやデジタル化に係る取組において、スマホ一つあれば全てのサービスにアクセス可能となる自治体ポータル/スーパーアプリなどによる市民接点の一元化を行うことで費用対効果向上に貢献を目指す。（継続検討中）

## 自治体ポータル/スーパーアプリなどによる市民接点の一元化

継続検討

- ✓ モデルプロジェクトの取組で導入した様々なシステムやサービスについて、サービスを一元化することによる市民の利便性向上について検討

### 集約可能なサービス候補

- 既存の取組
  - ✓ ぴったりサービス
  - ✓ ゆっつら子育てアプリ
  - ✓ 自治体通貨（うれしカード）
  - ✓ 公式SNS など
- 新規の取組（モデルプロジェクトにて実施）
  - ✓ 来庁予約
  - ✓ オンライン申請
  - ✓ 手続きの事前申請
  - ✓ 混雑状況確認 など

個人や世帯の情報に合わせて最適な情報をプッシュ型でお知らせ



自宅から申請や相談ができるようにし、多忙な世帯でも手続きが可能

# 10.効果検証・改革による効果（嬉野市）

## モデル事業共通の効果検証指標取得状況

1 手続あたりの来庁から 手続完了までの時間	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
対象手続	マイナンバーカード更新、 転出入、おくやみ、 証明書発行、児童関係	マイナンバーカード更新、 転出入、おくやみ、 証明書発行、児童関係	マイナンバーカード更新、 転出入、おくやみ、 証明書発行、児童関係	マイナンバーカード更新、 転出入、おくやみ、 証明書発行、児童関係
総サンプル数	1,625	94	1,662	228
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	822.9秒	1200秒	1264.3秒	557.1秒
平均手続時間	788.6秒	893.7秒	831.4秒	1026.4秒
平均後処理時間	561.4秒	591.4秒	591.4秒	591.4秒

住民 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期	職員 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
住民満足度 (10点満点)	8.00	8.71	7.20	9.57	職員満足度 (10点満点)	6.00	4.25	5.00	5.11
手続時間 (5点満点)	3.00	3.29	3.60	4.43	処理時間 (5点満点)	3.40	1.89	3.44	2.78
手続の簡便さ (5点満点)	3.00	4.29	2.60	4.71	事務の簡便さ (5点満点)	3.60	1.28	3.78	2.00

# 11.主なKPI達成状況（嬉野市）

カテゴリ	KPI	改革前	本年度	目標	達成率	達成に向けた取組	
						本年度の取組	次年度以降の取組
全体	<b>【庁舎で】 窓口サービスへの市民満足度</b>	-	86% (R8.2時点)	80% (R9末)	108% (R8.2時点)	・ 窓口の混雑状況の可視化	・ 窓口サービスの利用データの分析、改善検討
オンライン申請	<b>【自宅で】 オンライン申請件数</b>	521件 (R6末時点)	921件 (R8.2時点)	6,580件 (R9末)	14% (R8.2時点)	・ オンライン申請可能な手続の拡大 ・ オンライン申請ポータル作成	・ コンシェルジュによる申請サポート ・ HP等、市民動線の見直し
書かない窓口	<b>【庁舎で】 申請手続の完了時間の削減率</b>	-	12% (R8.2時点)	30% (R9末)	40% (R8.2時点)	・ ヒアリングによる申請作成の効率化 ・ マイナンバーカードを活用した申請書作成	・ 自動交付機への誘導 (新庁舎にて設置予定)
窓口予約	窓口の事前予約率	-	26% (R8.2時点)	10% (R9末)	260% (R8.2時点)	・ 広報紙等を活用した周知 ・ オンライン申請ポータル作成	・ わかりやすい予約項目の見直し ・ LINE等を活用した周知
おくやみ窓口	情報連携ツール（kintone）を活用した情報連携の実施率	-	100% (R8.2時点)	80% (R9末)	125% (R8.2時点)	・ おくやみ窓口予約を活用したワンストップでの情報連携	・ 書かない窓口との連携
電話代表交換	業務時間が削減された職員割合	-	11% (R8.2時点)	20% (R9末)	55% (R8.2時点)	・ 問合せ、取次内容の分析 ・ FAQやマニュアルの改善	・ スマホ等を活用した職員への電話取次の効率化
窓口サポート	<b>【近場で】 コンシェルジュによる支援数</b>	-	13件/日 (R8.2時点)	6件/日 (R9末)	217% (R8.2時点)	・ サポート内容の見直し ・ マニュアルの見直し	・ 職員以外での運用検討 ・ 設置場所の見直し
リモート窓口	<b>【近場で】 リモート相談の相談件数</b>	-	2件/月 (R8.2時点)	12件/月 (R9末)	17% (R8.2時点)	・ リモート窓口の対象業務の拡大 ・ 既存タブレット端末を活用した設置場所の拡大	・ 住民情報系端末の設置と連動したレイアウトの見直し
データ分析・利活用	ダッシュボードの作成数	-	3件 (R8.2時点)	6件 (R9末)	50% (R8.2時点)	・ システムログを活用したダッシュボードの作成	・ 運用課題を通じた新規ダッシュボード化の検討

※黒太字は主要KPI

# 12.費用対効果の検証（嬉野市）

【1年目】 ※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）

(改革前) 対象業務の職員人件費 24,862時間 × 3,930円 ＝9771万円	－	(改革後) 対象業務の職員人件費 23,278時間 × 3,930円 ＝9148万円	＝	職員人件費の削減額 1,585時間 × 3,930円 623万円
--	---	--	---	--

■ 年間業務量 = ①オンライン手続の業務量 + ②電話問合せの業務量 + ③書かない窓口の業務量  
 ①オンライン手続の業務量 = R6年度に実施した業務量調査に基づき、対象課の申請受付関連業務量をもとに算出  
 ②電話問合せの業務量 = R6年度に実施した業務量調査に基づき、全庁の通話時間をもとに算出  
 ③書かない窓口の業務量 = R7年度に実施した効果測定調査（手続時間調査）に基づき、対象手続1件あたりの作業時間×年間処理件数により算出  
 ※対象手続：おくやみ、転入、転出、マイナンバーカードの更新、住民票の交付、国民健康保険の加入  
 ※③書かない窓口については、今年度はシステムの操作習熟期間のため削減効果を算出しない  
 ■ 職員の人件費単価：令和8年2月における職員一人当たり人件費をもとに試算

職員人件費の削減額 623万円	－	ツール導入・運用経費 4759万円	＝	費用削減効果 ▲4136万円			
		<table border="0"> <tr> <td>オンライン申請 初期費用：208,000円 運用経費：4,907,240円</td> <td>書かない窓口 初期費用：18,310,800円 運用経費：554,208円</td> <td>電話代表交換 初期費用：12,640,240円 運用経費：9,911,279円</td> </tr> </table>	オンライン申請 初期費用：208,000円 運用経費：4,907,240円	書かない窓口 初期費用：18,310,800円 運用経費：554,208円	電話代表交換 初期費用：12,640,240円 運用経費：9,911,279円		
オンライン申請 初期費用：208,000円 運用経費：4,907,240円	書かない窓口 初期費用：18,310,800円 運用経費：554,208円	電話代表交換 初期費用：12,640,240円 運用経費：9,911,279円					

【2年目以降】

職員人件費の削減額 1950万円	－	ツール導入・運用経費 1981万円	＝	費用削減効果 ▲31万円
---------------------	---	----------------------	---	-----------------

【KPI達成（R9年度末）後】

職員人件費の削減額 3344万円	－	ツール導入・運用経費 1981万円	＝	費用削減効果 1363万円
---------------------	---	----------------------	---	------------------

■ 効果試算の条件

- ・ 個別取組のうち、業務削減効果が見込まれる「オンライン申請」「書かない窓口」「電話代表交換」の取組の効果により試算
- ・ オンライン申請については、オンラインで受付可能な手続の拡大に伴う対象手続の受付時間削減の想定効果をもとに算出
- ・ 電話代表交換については、電話代表交換業務により受付した問合せの通話時間（＝職員の通話時間の削減量）をもとに算出
- ・ 書かない窓口については、バックヤード連携による処理時間の削減、事前申請の拡大による窓口の受付時間短縮、ワンストップ化による各課での聞き取り・申請書作成にかかる時間削減の想定効果をもとに算出

# 13.改革の効果・さらなる業務改善の検討（嬉野市）

## 改革による効果

- オンライン申請が可能な手続数や申請件数の増加に伴う、**職員の窓口対応にかかる稼働削減**
- 書かない窓口により何度も同じ情報を書かされない／職員が伴走しながら手続を進めることでの**市民の心理的負担の軽減**
- 窓口予約および発券機導入に伴い、職員の事前準備が可能となり、より**丁寧でミスの少ない対応に寄与**
- おくやみ窓口アプリの活用により「情報が伝わっていない」「何度も同じ説明を受ける」といった**庁内連携の齟齬を解消**
- コールセンターにて問合せ業務を一次受けすることによる、**市民・職員双方の心理的負担の軽減**
- 窓口サポート（コンシェルジュ）の丁寧な対応による、**窓口サービスに対する市民満足度の向上**
- リモート窓口による**職員間の連携強化、専門相談の質の向上**

## 更なる業務改善の検討

- 書かない窓口の操作習熟度向上による**業務の効率化**および来庁後に**事前申請可能な仕組み（記載台端末）の設置による窓口受付の負荷軽減**を図る
- **RPAを活用した更なるバックヤード業務の効率化（住記システム連携）**に向けて、対象業務の拡大を図る
- **オンライン申請や窓口予約などに対応した手続をポータルサイトに集約し、手続名やキーワードで必要な手続を簡易に検索ができること**で、各サービスの利用率向上を図る
- **フロントヤード対象手続以外も含めた業務改善（BPR）を推進し、更なる住民サービス向上や職員負担軽減**を図る

# 14.今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し（嬉野市）

## 取組の中で生じた課題・要因・解決策

- ① 導入した各ソリューションの利用率向上
- ② 職員および市民へのフロントヤード改革の取組の浸透
- ③ 安定運用に向けた職員のDXマインド醸成、スキル向上
- ④ 新庁舎整備に向けた既存取組の改善・新規取組の検討
- ⑤ 新庁舎整備に向けた運用・レイアウトの見直し

## 課題解決に向けた取組

### 【実証期間中に解決できたもの】

- ① 導入した各ソリューションの利用率向上
  - ・ ダッシュボードで利用状況の可視化を実施し、利用率を定期的にモニタリング
  - ・ 職員向けに「便利さ」を体験できる操作研修やハンズオンを実施
- ② 職員および市民へのフロントヤード改革の取組の浸透
  - ・ SNS等わかりやすい広報で「何が便利になるか」を発信し、市民視点の広報を実施
  - ・ 改革の目的とメリットを具体的に伝える職員向け説明会を実施
  - ・ kintoneを通じた職員からの実証フィードバックをもとに、対応内容を改善
- ③ 安定運用に向けた職員のDXマインド醸成、スキル向上
  - ・ DX基礎スキル向上やBPRの自走に向けた研修を実施
  - ・ kintoneを活用し、職員同士でフロントヤード改革に関する課題や改善策を共有可能なプラットフォームを構築

### 【次年度以降に解決する見込みのもの】

- ④ 新庁舎整備に向けた既存取組の改善・新規取組の検討
  - ・ 既存ソリューションの利用率や課題を棚卸し、新庁舎に向けた取組の改善を実施
  - ・ 新庁舎で想定される業務フローをもとに、必要な新規取組について検討
- ⑤ 新庁舎整備に向けた運用・レイアウトの見直し
  - ・ 新庁舎にあわせて業務フローの見直しを行い、さらなる窓口業務の効率化を図る
  - ・ モデルプロジェクトの実証を通じて必要な機能を整理し、新庁舎のレイアウトの見直しやスペース設計を図る

# 14.今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し（嬉野市）

#	個別取組	取組の中で生じた課題・要因・解決策	課題解決に向けた取組	
			実証期間中に解決できたもの	次年度以降に解決する見込みのもの
1	オンライン申請	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請件数の不足</li> <li>オンラインで対応可能な手続が限定される</li> <li>申請手続オンライン化に向けた制約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>オンラインで申請可能な手続の拡充</b> 子育て関連手続やイベントの申込申請を中心に手続数を拡大</li> <li><b>オンライン申請数の拡大</b> オンライン申請ポータル（p44）を公開し、申請時の市民のユーザー動線を整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>オンラインで申請可能な手続の更なる拡充</b> 各課による申請フォーム作成の実施</li> <li><b>オンライン申請数の更なる拡大</b> 更なる周知・広報の徹底 （市公式HPへの掲載、LINEでの周知）</li> </ul>
2	書かない窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>書かない窓口と住記システムの連携</li> <li>書かないで受付可能な手続の拡大</li> <li>システム操作習熟不足による手続時間の一時的な増加</li> <li>職員による窓口受付の時間削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>バックヤード連携（RPA）の実証</b> RPAを活用し、書かない窓口で受付けた申請情報を基幹系（住記）システムへ入力する実証を開始（1月～）</li> <li><b>書かない窓口対象帳票の拡充</b> 登録する対象帳票を増やすための説明会・レクチャー会を開催し、おくやみ関連手続を中心に書かない窓口に登録する帳票を追加</li> <li><b>操作習熟に向けた研修開催</b> 職員向けの操作研修を追加で実施し、システムに触れる機会を増やすことで、職員の操作習熟を促進</li> <li><b>事前申請数の拡大</b> 庁舎に記載台端末（庁舎にて事前申請を実施）を設置し、窓口での受付時間短縮の取組を実施（2月～）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>書かない窓口対象帳票の更なる拡充</b> 職員による書かない窓口帳票の登録を実施し、対象手続を拡充</li> <li><b>事前申請数の拡大</b> 記載台端末の利用数拡大に向けた周知・広報の実施</li> </ul>

# 14.今年度の取組における課題・要因・解決策、今後の見通し（嬉野市）

#	個別取組	取組の中で生じた課題・要因・解決策	課題解決に向けた取組	
			実証期間中に解決できたもの	次年度以降に解決する見込みのもの
3	窓口予約	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 窓口の事前予約の利用率向上</li> <li>• 発券サポート対応の負担軽減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>窓口予約の周知強化</b> 広報紙やHPを活用した周知を行い、窓口予約の普及促進に寄与</li> <li>• <b>発券サポート運用の見直し</b> 発券サポート専用の職員を配置するのではなく、窓口職員でフォローを行う運用を実施（12月～）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>庁舎移転を見据えた事前予約の拡大</b> 新庁舎移転後の組織や窓口を想定した予約項目の見直しを行い、事前予約率を向上</li> <li>• <b>発券サポート可能なレイアウトの整備</b> 実証における発券サポートの運用課題をもとに窓口職員がフォローしやすい新庁舎のレイアウトを整備</li> </ul>
4-1	おくやみ窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>• おくやみ関連の帳票作成の効率化</li> <li>• おくやみ窓口予約受付の手間の削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>おくやみ窓口予約受付の手間の削減</b> 従来、電話で実施していた予約機能もおくやみアプリに実装することで、ワンストップでの情報連携を実施（1月～）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>おくやみ関連の帳票作成の効率化</b> 書かない窓口と連動したおくやみ窓口とすることで、帳票作成の効率化を図る</li> </ul>
4-2	電話代表交換	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一次応答率の向上（取次件数の削減）</li> <li>• 職員取次の運用の効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>問合せ分析による一次応答率の向上</b> 問合せ内容や傾向をもとにFAQやマニュアルを整備（10月～）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>職員への電話取次手法の効率化</b> スマホ内線化や回線数の見直しを図ることでより効率的に職員へ取次を実施</li> </ul>
5	窓口サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>• サポート内容の向上</li> <li>• 窓口サポート（コンシェルジュ）の負担軽減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>サポート内容の見直し</b> 実証を通じて得られたコンシェルジュからのフィードバックをもとにサポート内容を改善（11月～）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>窓口サポートの運用方法の確立</b> 実証をふまえたサポート内容を整理し、外部委託等も踏まえた運用方法の見直しを実施</li> </ul>
6	リモート窓口	<ul style="list-style-type: none"> <li>• リモート窓口の利用率の向上</li> <li>• リモート窓口の運用の効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>窓口数の拡大による運用負担軽減</b> 既存のタブレット端末を活用してリモート窓口数を増やすことで各課にリモート窓口端末を配備（1月～）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>リモート窓口の利用率の向上</b> 住民情報系端末の設置と連動してリモート窓口を設置することで、新庁舎における職員のリモート窓口の利便性を高め、利用促進を図る</li> </ul>