

# 伊勢崎市窓口整備計画

「誰もが便利に、楽に、分かりやすく、  
安心して利用できる窓口」  
の実現を目指して

## 【概要版】

令和6年2月

# 1 現状の課題

## 窓口の現状



混雑する市役所



様々な種類の申請書



書き方がわからない



申請書種別	申請書種別	申請書種別
申請書種別	申請書種別	申請書種別
申請書種別	申請書種別	申請書種別
申請書種別	申請書種別	申請書種別

手書きの申請書は  
間違いやすい

## 解決すべき課題

- 必要な手続きがわからない
- どの紙に何を書くのかわからない
- 何度も同じことを書く
- たらい回しにされる
- 待ち時間が長い

## 課題解決のためのイメージ図



案) 総合窓口の設置、セルフサービスの拡充 等

# 総務省の掲げる自治体フロントヤード改革図

## 自治体フロントヤード改革が目指すもの

自治体行政DX 関係

### コンセプト

① マイナンバーカードの活用で  
住民との接点の多様化  
・充実化（オムニチャネル化※）

② 紙ではなくデータ対応

③ 庁舎空間は、  
単なる手続きの場所から  
多様な主体との協働の場へ

※リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、境目なく運用すること

### イメージ

～各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を～

#### A 自宅で



- ・来庁せずにオンラインで手続き完結
- ・来庁したい時も自宅で簡単予約

##### i 自宅で予約

##### ii スマホからオンライン申請



- ✓ 困った時はチャット（有人・ボット）で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認



#### B 近場で

リモート窓口を活用し、  
行政手続き（オンライン申請）をサポート  
本庁職員とリモート相談も



郵便局



公民館

#### C 庁舎で



セルフ端末

集約化した  
ワンストップ窓口

総合案内  
予約システム

個別ブースで  
丁寧な相談対応

#### 住民スペースの拡大

住民が集う協働の場  
行きたい場所へ

- ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減
- ✓ 業務の効率化・人的配置の最適化により、職員の時間を確保
- 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ



紙ではなくデータ対応  
（対面でもタブレット活用）

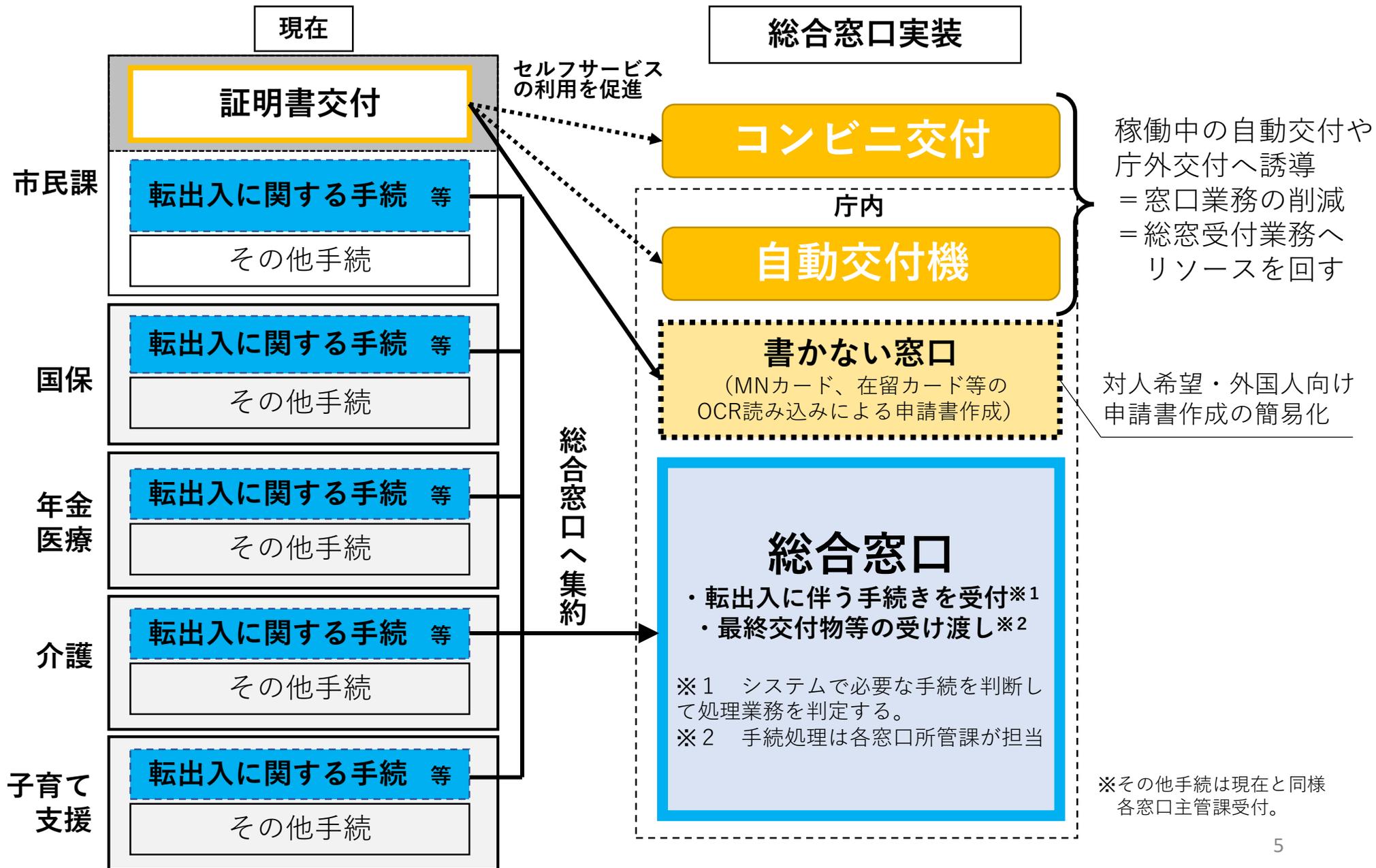
#### データ処理のための バックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化  
・BIツールで分析

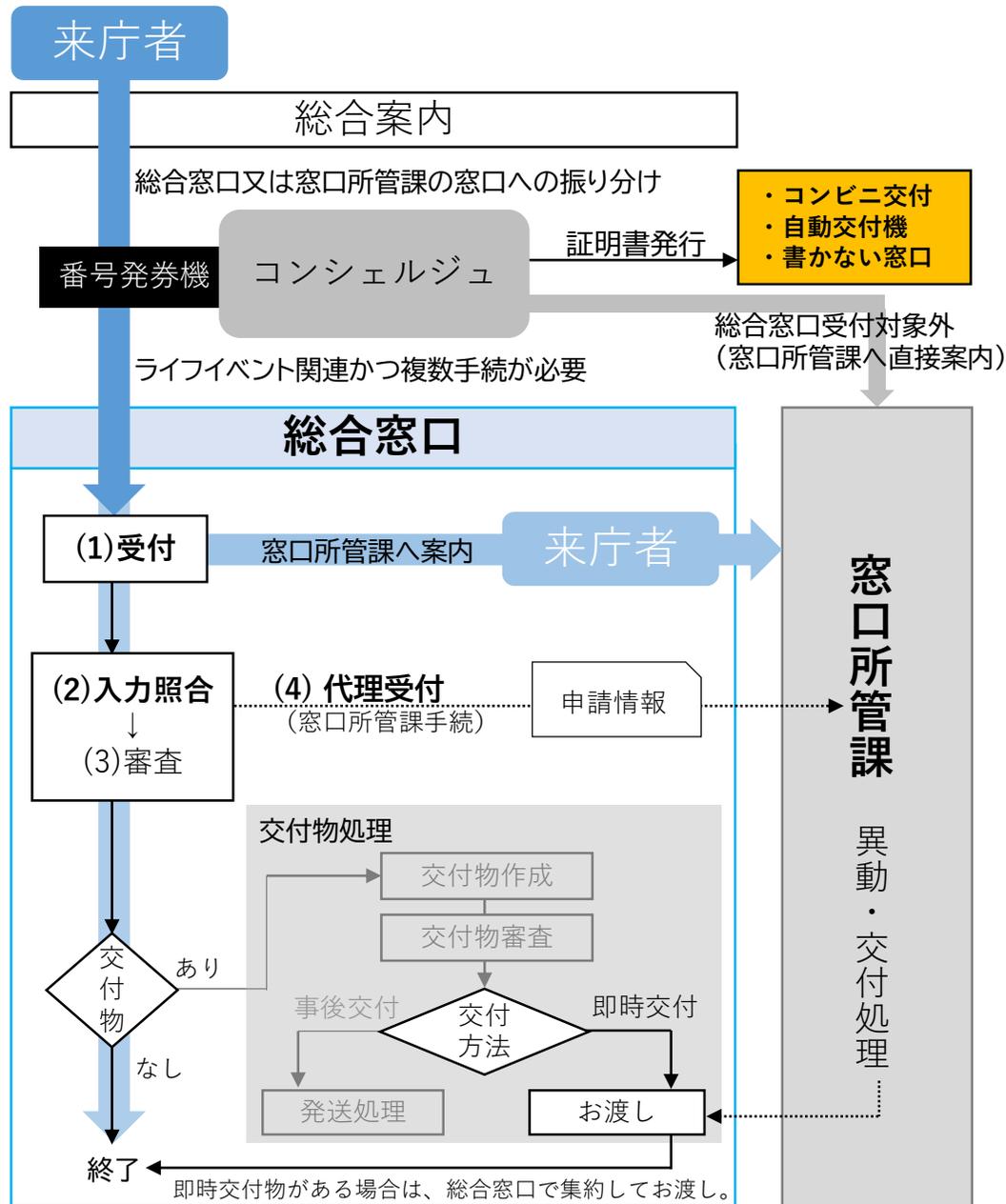
データに基づく改善  
（データドリブンな行政運営）



## 2 課題解決に向けた整理



### 3 想定される総合窓口のフロー



#### ▼総合窓口

- ・ ライフイベント（主に転出入）に起因する複数手続の受付を担う
- ・ 複数手続の申請書作成を担う
- ・ 即時交付物が複数課ある場合は、取りまとめの上お渡しする。
- ・ 各手続の処理は原課が行う

#### ▽窓口所管課

- ・ 総合窓口で受け付けた手続きの実際の処理を行う
- ・ 単独手続の場合は、これまでと同様に各課で受付

### 3 想定される総合窓口のフロー 受付

#### 総合窓口受付

→各課で事前設定済みの  
質問の聞き取り、  
システムへの入力を  
職員が行う（1問1答）

||

職員に知識が無くても  
システムが判断してくれる。

転入聞き取りメニュー

手続きについての質問  
前の住所の市区町村で、オンラインで

はい  
 いいえ

本人確認書類についての質問  
マイナンバーカードをお持ちですか？

はい  
 いいえ

引越しましたので...

どのようなご用件ですか？

イメージ図

#### 結果に基づき、

- 必要な手続きを判定→手続きを決定
- 申請書を作成
- 各手続担当課にはデータ共有（=各課での並行処理が開始）

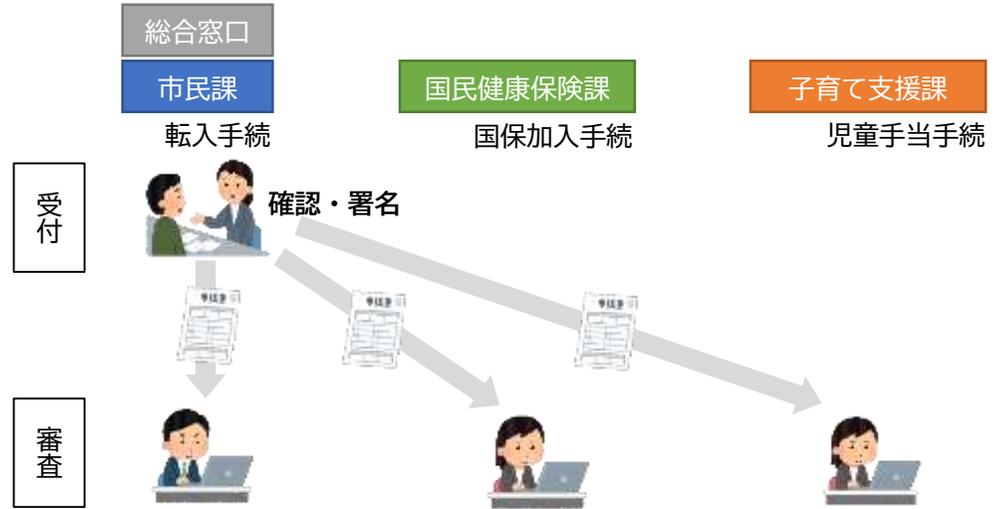
# 3 想定される総合窓口のフロー

## 代理受付（各課連携・受付）

### 履歴共有機能

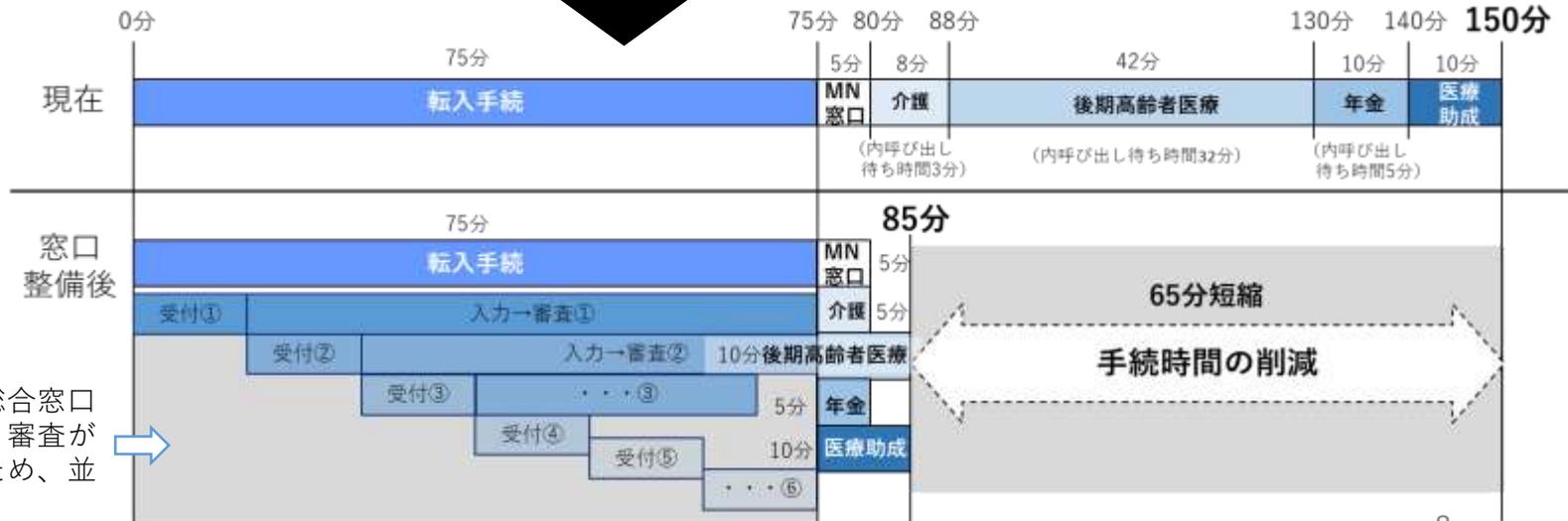
→総合窓口受付後、  
判定された手続関係課へ  
**システムにより  
手続情報共有が可能**  
(共有方法はシステムに  
よってそれぞれ)

【書かないワンストップ窓口】



### 各課での並行 処理が可能に

・各窓口へ案内する  
ことになっても、  
履歴共有により手続  
きがスムーズに



窓口整備後は転入手続＝総合窓口  
受付となり、受付、入力、審査が  
別職員となる想定。そのため、並  
行作業が可能となる。