



# 砥部町窓口 DX 推進実行計画書



令和8年3月

砥部町

# 目次

1. 計画の策定にあたって.....	1
1.1. 計画策定の背景と目的 .....	1
1.2. 本計画が目指す将来像 .....	1
2. 改革の基本方針と推進体制 .....	3
2.1. 改革を成功に導く 8つの基本方針 .....	3
2.2. 推進体制 .....	4
3. 現状分析と課題の特定.....	5
3.1. 課題の構造的理解.....	5
3.2. 内部環境分析 .....	7
3.3. 外部環境分析 .....	9
4. 先進事例からの考察と本町への示唆.....	11
4.1. 視察結果の概要と比較分析 .....	11
4.2. 本町が優先的に取り組むべきアクション .....	12
5. 将来の窓口サービス構想.....	14
5.1. 構想の全体像 .....	14
5.2. 構想実現のための2つの対応方針 .....	17
6. 具体的なアクションプラン .....	19
6.1. ライフイベント関連手続きのワンストップ化.....	19
6.2. 証明書発行のワンストップ化 .....	21
6.3. ご遺族に寄り添う、おくやみ手続きのワンストップ化 .....	23
6.4. UX改善計画.....	25
6.5. デジタルシステム導入計画 .....	28
7. 実行スケジュールと費用概算.....	29
7.1. 全体スケジュール.....	29
8. 期待される効果と評価方法 .....	30
8.1. 改革によって創出される価値 .....	30
8.2. 効果測定と継続的改善（PDCA サイクル） .....	31
9. 計画推進上の留意事項と結び.....	32
9.1. 円滑な改革推進のための配慮事項 .....	32
9.2. 結び.....	33

## 1. 計画の策定にあたって

### 1.1. 計画策定の背景と目的

本計画は、砥部町の未来における行政運営の持続可能性を確保し、住民からの信頼を一層高めるための戦略です。デジタル庁が主導する全国的なDXの動きが加速する中、本町も質の高い住民サービスの提供と効率的な行政運営の両立という普遍的な課題に直面しており、今こそ窓口DXの断行が必要不可欠であることから、国が強力に推進する業務改革（BPR: Business Process Re-engineering）を土台とした「書かない・ワンストップ窓口」の実現という国家戦略と完全に歩調を合わせつつ、本町の固有の状況と住民ニーズに最適化された具体的な実行計画を定めます。

現状の窓口業務における「何度も記入する手間」や「複数の課をたらい回しにされる負担」を根本から解消し、「**住民の利便性向上**」と「**職員の業務効率化**」という2つの目標を同時に達成するために本計画を策定しました。

### 1.2. 本計画が目指す将来像

本計画はシステムの導入自体を目的化するのではなく、真に住民一人ひとりに寄り添う窓口サービスをデザインすることを目指しており、新しい窓口の理想像を「**町民に寄り添うユーザー本位の窓口へ**」と定義し、来庁者が一切の不安を感じることなく、直感的かつスムーズに目的を達成できる温かみと信頼性に満ちたサービス空間を創出します。

この将来像を実現するため、以下の3つのコンセプトを改革の揺るぎない中核に据えます。

#### ● 書かない

システム間のデータ連携を徹底し、職員が住民情報を基に申請書作成を代行することで、住民が氏名や住所などを繰り返し手書きする負担を抜本的に解消します。

#### ● 回らない

転入や出生といったライフイベントに伴う複数の関連手続きを、1か所の総合窓口で完結させるワンストップサービスを実現し、庁舎内を何度も移動する身体的・精神的な負担をゼロにします。

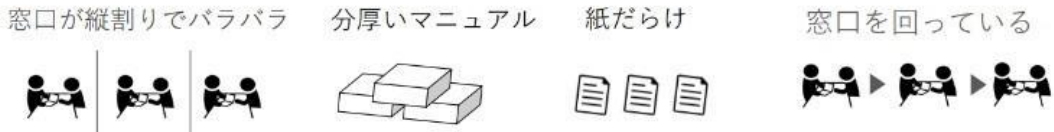
#### ● 待たない

オンライン予約システムの導入や業務プロセスの徹底的な見直しにより、受付から手続き完了までの総所要時間を大幅に短縮し、住民の貴重な時間を守り、ストレスフリーな来庁体験を創出します。

これらの変革は、最新のデジタル技術を導入するだけでなく、その効果を最大化するための業務改革（BPR）を大前提とした、全庁横断的なプロジェクトとなります。

# 窓口DXの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

## 求められる、業務改革



## 窓口業務は、情報処理



**業務改革 = BPR**  
(フロント・バックヤード)

▶ 窓口DX成功のカギ

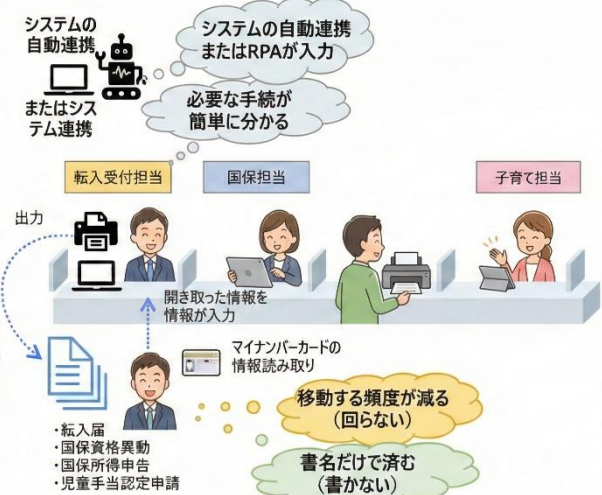
カギどころか、  
BPRなしでSaaS  
(システム) だけ  
利用しても無意味

×  
**システム活用**

### 現行の窓口運用イメージ



### 書かない窓口運用イメージ



※「書かない」の対象や受付組織については、導入に向けて検討の想定。

※RPA (Robotic Process Automation) : 定型作業を、ロボットが代行・自動化する概念

## 2. 改革の基本方針と推進体制

### 2.1. 改革を成功に導く 8 つの基本方針

本章で示す基本方針は、窓口 DX 推進における全ての活動の拠り所となる行動規範であり、意思決定の羅針盤となります。先進自治体の事例分析から得られた最大の教訓は、高機能なシステムの導入だけでは改革は決して成功しないという事実であり、組織文化や働き方そのものを変革する強い意志と、それを支える明確な行動原則が不可欠となります。

#### 1. ユーザー視点（町民及び職員の両者）を欠かさない

全ての改革は、サービスを受ける住民と提供する職員、双方にとっての価値創出に繋がらなければなりません。

#### 2. 継続し、徹底的に改善を続ける

改革は一度きりのイベントではなく、導入後の効果をデータで測定し、PDCA サイクルを回し続けることでサービスを常に進化させます。

#### 3. TTP（徹底的にパくる）でも本町で効果が最大化するよう考え抜く

他自治体の成功モデルを積極的に活用することで、リスクを最小化し、開発期間を短縮します。

#### 4. 完璧を求めすぎない

100 点満点の計画を待つのではなく、まずは 80 点で迅速にスタートし、実践の中で改善を重ねる「アジャイル」なアプローチを取ります。

#### 5. 前例踏襲・規則等に捉われない

既存のルールや慣習をゼロベースで見直し、ユーザーにとって最も価値のあるプロセスを再設計します。

#### 6. 1 秒の改善を積み重ねる

一つ一つの業務プロセスにおける「1 秒の短縮」にこだわり、地道な改善の積み重ねを大きな成果へと繋がります。

#### 7. 縦割りを排除し、組織間連携を意識する

窓口改革は全庁で取り組むべき経営課題であり、組織の壁を越えたシームレスな情報共有と連携がワンストップサービスの実現を可能にします。

#### 8. 内部で保有しているデータを最大限に活用する

感覚や経験則に頼るのではなく、庁内に蓄積されたデータを徹底的に活用し、客観的な意思決定を行います。

## 2.2. 推進体制

本計画を円滑かつ強力に推進するため、現場の実務レベルから経営層の意思決定レベルまでを垂直に繋ぐ以下の体制を構築し、全庁一丸となって取り組みます。

- **事務局（企画財政課）**

プロジェクト全体の進捗管理や関係各課との調整などを担う、改革推進のエンジンとしての役割を果たします。

- **意思決定会議体（砥部町情報化推進委員会）**

副町長を委員長とし、計画全体の最終的な方針決定と承認を行う最高意思決定機関です。

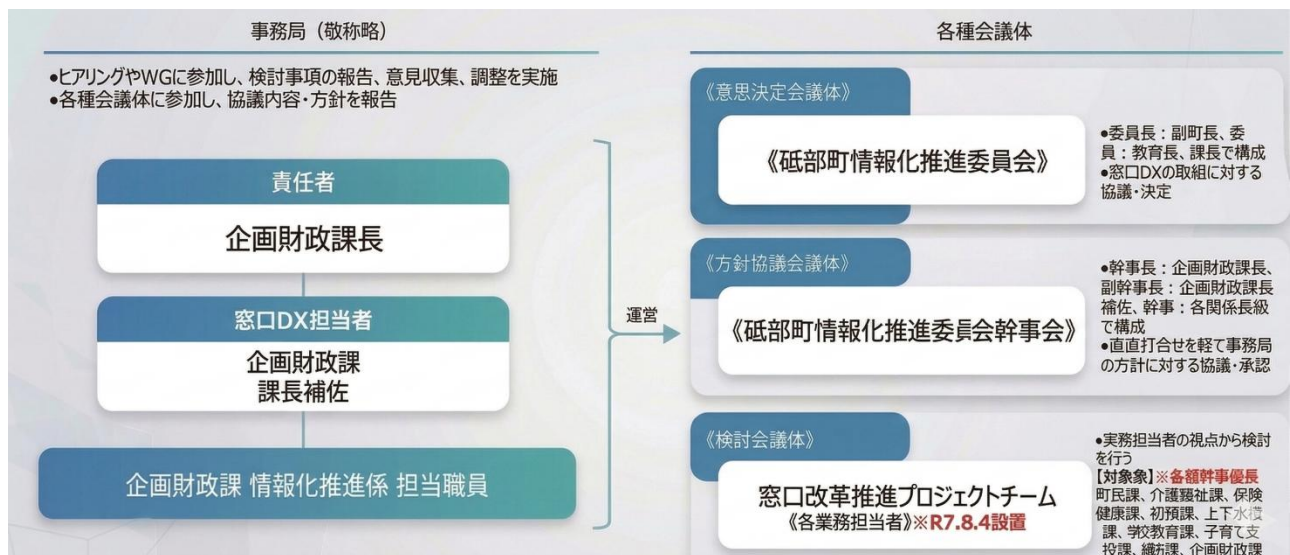
- **方針協議会議体（砥部町情報化推進委員会幹事会）**

各課の係長級職員で構成され、事務局が策定した方針案について多角的な視点から協議・承認し、実務レベルでの実現可能性を担保します。

- **検討会議体（窓口改革推進プロジェクトチーム）**

主要な窓口担当課の実務担当者で構成され、現場の課題や意見を吸い上げ、業務フローの改善など最も実践的な検討を行います。

この推進体制により、トップダウンの強力なリーダーシップと、ボトムアップの現場知見を融合させ、実効性の高い改革を実現します。



### 3. 現状分析と課題の特定

#### 3.1. 課題の構造的理解

##### 【分析のアプローチ】

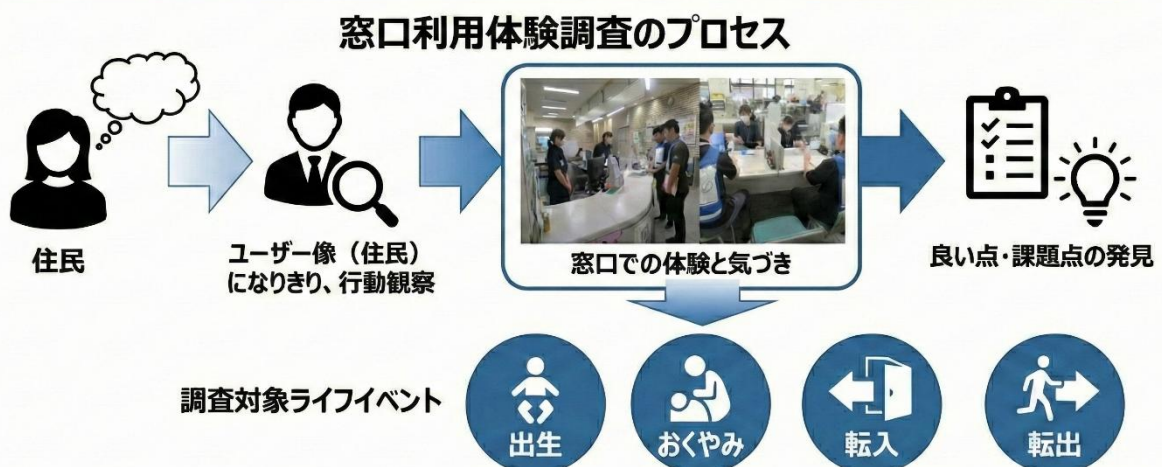
効果的な改革は、客観的なデータに基づく正確な現状把握から始まります。本章では、思い込みや感覚論を排し、多角的な調査を通じて砥部町の窓口サービスが抱える課題を構造的に解明します。このデータドリブンな分析こそが、本計画が示す改革の必要性と方向性を裏付ける、揺るぎない論拠となります。アプローチとして、「**内部環境**（庁舎内の業務や設備の実態）」と「**外部環境**（住民ニーズや社会動向）」の両側面から課題を捉え、総合的なインプットを収集しました。

- 内部環境の把握

- 窓口利用体験調査（R6.6実施済）

職員が住民役となり、実際の手続きを体験することで、利用者目線の課題を定量・定性の両面から洗い出しました。

## 窓口利用体験調査会：住民視点での窓口BPR



実施概要：職員、情報化推進委員会幹事及び若手PTが6月27日～28日に実施。

対象課：町民課、介護福祉課、保険健康課、税務課、上下水道課、学校教育課、子育て支援課、総務課、企画財政課

。 現状調査（R7実施済）

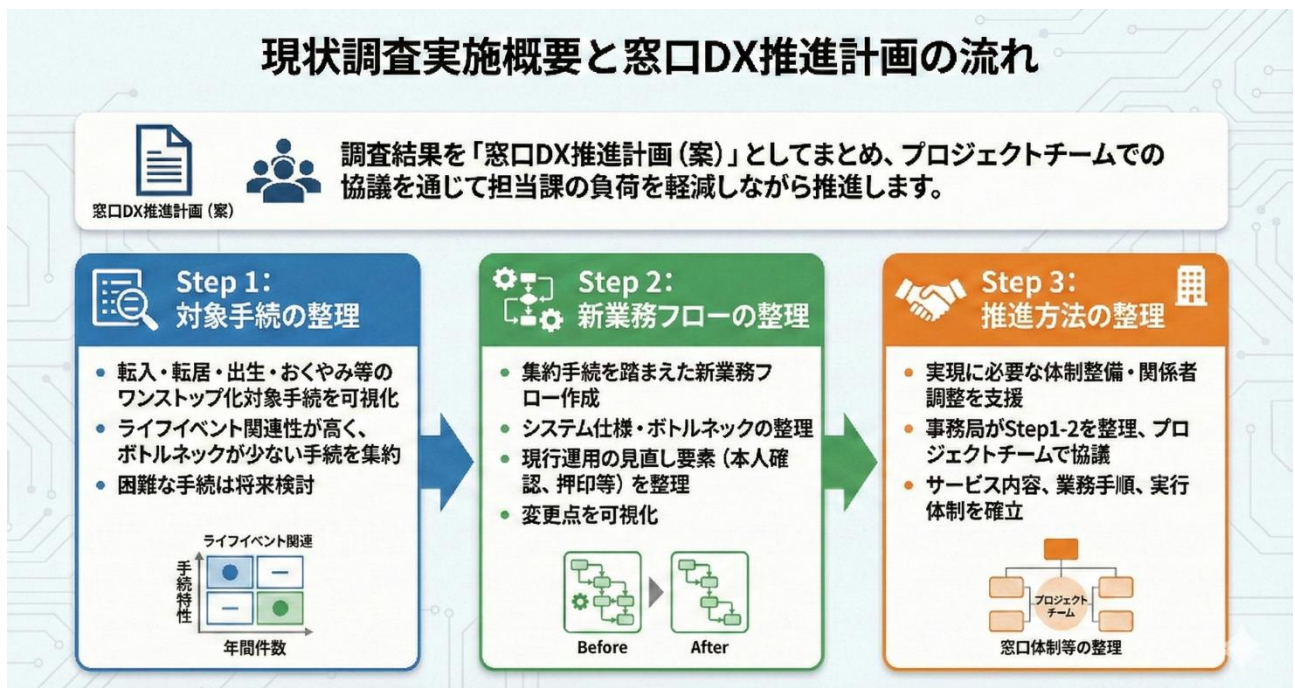
書面調査、ヒアリング、実地調査を通じて、各課の業務フローや課題感を詳細に把握しました。

## 現状調査の概要と流れ

業務の現状を把握し、課題やワンストップサービスへの意見を効果的に深掘りする。



## 現状調査実施概要と窓口DX推進計画の流れ





● 外部環境の把握

○ 住民ニーズ調査 (R7. 2～3月実施済)

住民への Web アンケートにより、満足度や具体的な要望を直接的かつ定量的に収集しました。

○ 事例調査・市場調査 (R7 実施済)

先進自治体の取り組みや最新のデジタル技術動向を調査しました。

3.2. 内部環境分析

窓口利用体験調査では住民が日常的に直面している具体的なペインポイント（苦痛）が浮き彫りになり、特におくやみ手続きにおいて氏名を 22 回、住所を 18 回記入する必要があるなど、主要なライフイベント手続きにおける申請書の重複記入の多さが深刻であることが確認されました。

また、手続きそのものだけでなく、玄関から町民課までの動線が長く案内が不親切であること、繁忙期には待合スペースが著しく狭くなること、サイン表示が「課名」中心で直感的に分かりづらいこと、カウンターの横幅が狭く同伴者がいると隣の窓口を塞いでしまうことなど、来庁者の体験全体（UX）における物理的な環境課題も多数挙げられます。

## ライフイベント別 行政手続きの負担状況

ライフイベント	立ち寄った課の数	窓口に行った数	氏名を書いた数	住所を書いた数
出生	5課	3回	17回	11回
おくやみ	3課	3回	22回	18回
転入	4課	4回	11回	6回
転出	2課	2回	9回	3回

### ・ 動線の問題

玄関から総合窓口である町民課までの距離が長く、庁舎案内図には現在地表示がなく、初めての来庁者には不親切です。



### ・ 待合スペースの問題

繁忙期には待合所が著しく狭隘となり、住民が通路や遠く離れたロビーで待機せざるを得ない状況が発生しています。

### ・ サイン表示の問題

窓口の表示が「課名」中心であるため、住民は自分の「手続き目的」から、どの窓口に行くべきかを直感的に判断できません。

- カウンターの問題

一つのカウンターのスペース（横幅）が狭く、家族など同伴者がいる場合に隣の窓口を塞いでしまい、他の利用者に気兼ねさせる設計になっています。

## 窓口DXに向けた現状課題：利用体験調査結果より

### 来庁者動線の視点から：サイン表示とカウンター設備の抜本的見直しが必須

#### 全窓口共通の深刻なボトルネック

#### 課題①：目的が判別しづらいサイン表示



『課名』のみの表示で、対象手続き（来庁目的）が直感的に分からない。

#### 課題②：狭小なカウンターと動線阻害



横幅が狭く一般的サイズ未滿。同伴者がいると隣の窓口を潰してしまう。

#### その他の要改善アクション（環境・設備）



案内・誘導の明確化  
総合案内の再検討、現在地記載のマップ設置。



スペースの拡張  
カウンター間隔を広げ、椅子2脚配置に対応。



什器の最適化  
重い・不揃いな椅子を統一し、利用しやすく。

### 3.3. 外部環境分析

#### 【住民ニーズ調査の結果】

住民への Web アンケート調査では、全体の 86%が現状のサービスに満足していると回答し、職員の日々の丁寧な対応が高く評価されていることが伺える一方で、働き盛りの 40 代や各種手続きが増加する 60 代においては不満の割合が相対的に高い傾向が確認されました。

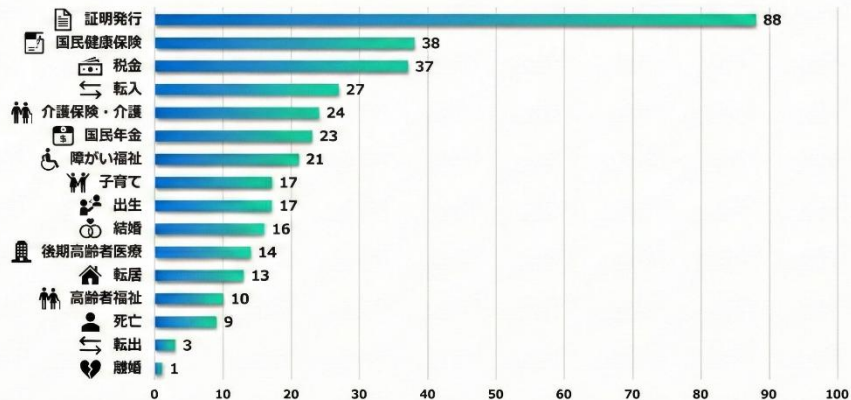
窓口サービスに求めることとしては、年代に関わらず「書かない」「待たない」「回らない」へのニーズが圧倒的に高く、職員が体験した「何度も書かされる苦痛」と住民の要望が完全に合致していることから、本計画が掲げる戦略が住民の期待に応える道であることを明確に示しています。

## 町民ニーズ調査結果

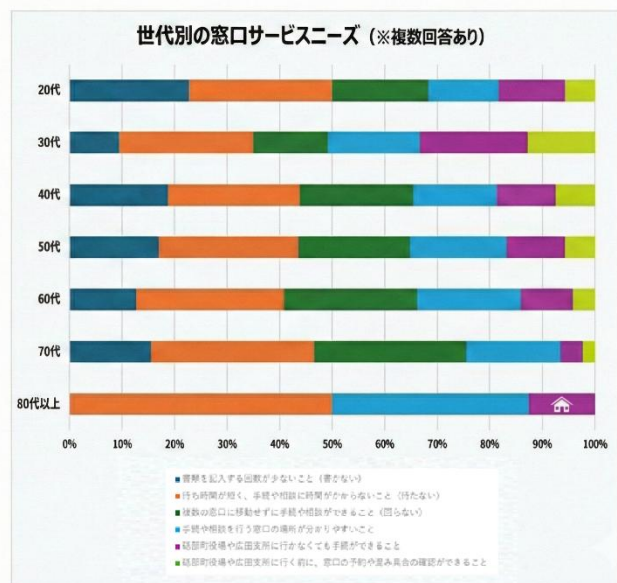
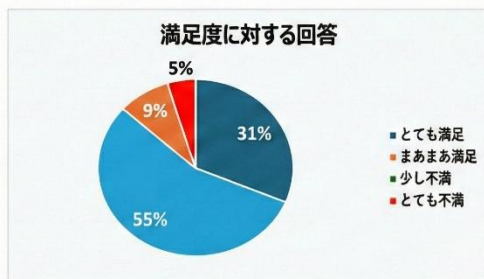
- ☑ 町民ニーズ調査の結果、回答者のおよそ半数が証明発行を目的に来庁。
- ☑ ライフイベント（出生・転入・転出・おくやみ）の経験がある回答者は合計56人、およそ4割が経験。

💡 **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町民に対するサービス向上に繋がる可能性があります。**

目的ごとの来庁者数（※複数回答あり）



- 回答者の約8割が、現行の窓口サービスにとっても満足・まあまあ満足と回答したものの、40・60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。



## 4. 先進事例からの考察と本町への示唆

### 4.1. 視察結果の概要と比較分析

他自治体の経験は我々がより確実な成功へ向かうための貴重な羅針盤であり、BPRを先行させて記入項目の削減や待ち時間短縮により住民満足度を向上させた静岡県裾野市の成功事例と、事前の合意形成不足により強い内部対立に直面し計画が頓挫した愛知県みよし市の事例を比較することで、システム導入ありきではなく「アナログな業務改革の徹底」と「全庁的なコンセンサス形成」こそが成功の鍵となることが分かります。

自治体名	改革の焦点と成果	本町への教訓
静岡県裾野市	BPRを先行させ、転入手続きの記入項目を91箇所から26箇所へと劇的に削減。予約・発券システムを駆使し、待ち時間を60分から15分に短縮。結果、住民満足度（NPSスコア）は6から77.7へと驚異的に向上。	<b>システム導入ありきではなく、アナログな業務改革の徹底こそが成功の鍵となります。</b> 成果を具体的な数値で示し、改革の費用対効果を可視化することが極めて重要。
愛知県みよし市	オンライン化や庁舎空間の整備に着手するも、計画段階での窓口担当課との合意形成が不十分だったため、強い内部対立に直面。結果として、当初計画していた転入ワンストップ化などが頓挫。	<b>全庁的なコンセンサス形成が改革の成否を分けます。</b> DXという大きな変化を推進する前に、職員の不安や疑問を払拭するための丁寧なコミュニケーションと、業務基盤の整備が必須。

## 令和7年 窓口DX先進自治体視察レポート：静岡県裾野市・愛知県みよし市（2025年12月）

目的：本町の窓口DX推進に向けた先進事例の調査。町民課を中心とした職員6名で視察を実施。

### 視察先とその先進的取組

日程	自治体 (人口)	主な取組と学びのポイント
12月3日	静岡県裾野市 (4.7万人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口ワンストップ化</li> <li>窓口支援システム</li> <li>バックヤード改善</li> </ul> 令和5年度自治体フロントヤード改革に取組。本町の課題と類似点が多く、実践的な学びが得られた。
12月4日	愛知県みよし市 (6.1万人)	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口ワンストップ化</li> <li>窓口支援システム</li> <li>庁舎空間整備計画</li> </ul> 令和5年度自治体フロントヤード改革に取組。フロントヤード改革に合わせた庁舎空間の整備計画が特筆すべき点。

### 視察現場の様子



裾野市：案内・発券機



裾野市：カウンター番号表示



裾野市：タブレット端末活用

## 4.2. 本町が優先的に取り組むべきアクション

上記2市の比較分析、そして砥部町の窓口体験調査で特定された最重要課題である「重複記入の多さ（例：おくやみ手続きで氏名22回、住所18回）」を総合的に勘案した結果、本町が取るべき戦略的方向性は明確です。**裾野市の成功事例を応用し、システム導入に先駆けて、まずはアナログな業務改革（BPR）を最優先で推進します。**

この方針に基づき、砥部町が具体的に実行すべきアクションを以下に示します。

本町が優先的に取り組むべきアクションとして、裾野市の成功事例を応用し、システム導入に先駆けてまずはアナログな業務改革（BPR）を最優先で推進することとし、具体的には各課で重複している申請様式の統一や記入項目の精査に着手します。また、手続きに必要な書類をまとめた「職員向け説明資料の標準化」を行い、属人化しない高品質なサービスを目指すとともに、来庁体験を統一するための「発券システム」や待ち時間を可視化する「予約システム」の計画的導入を検討します。

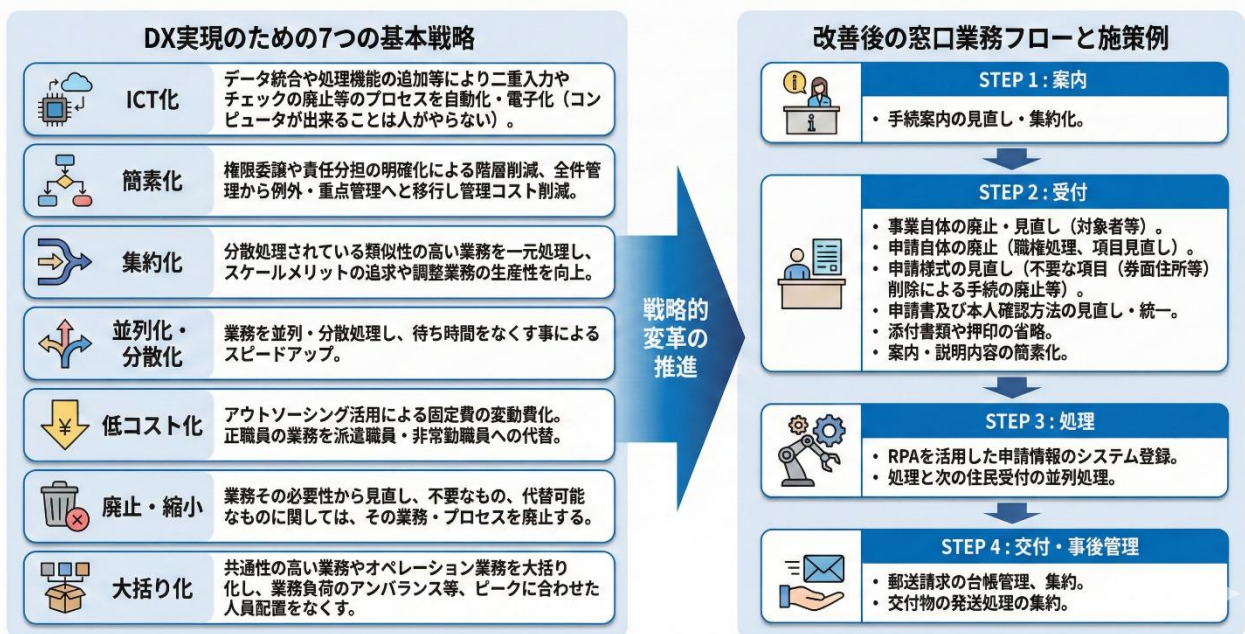
また、組織的・環境的な対策としては、計画初期から窓口担当課と密に連携して全庁的な合意形成を最優先として改革が職員自身の働きやすさ向上に直結することを示すとともに、狭いカウンターや分かりにくいサインなど、比較的速やかに改善可能な物理的環境の見直しも計画的に実行します。

### 「書かない」「待たない」の実現

#### ● アナログ BPR の徹底

まず、各課で重複している申請様式の統一や記入項目の精査に着手します。職員が住民から聞き取りながらシステムに入力する運用を基本とし、住民が手書きする項目を大幅に削減します。

## 窓口業務DX構想：戦略的アプローチによるプロセス革新



## 【1】ライフイベント別「手続きチェックシート」をつくってみよう

ライフイベントのワンストップサービスを目指すうえで、まずは「手続きチェックシート」の作成をオススメします。  
役所の各課の手続きがライフイベントでどのように関連しているかを把握することにも役立ちます。

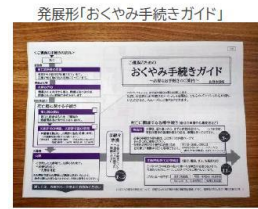


作成は引越しや戸籍の届出に合わせた7種類  
(転入、転居、転出、出生、婚姻、死亡、離婚)

引越しや戸籍の届出に伴って必要となる  
役所の関連手続きを分野別に一覧化したもの。

これを作成して、ウェブサイト掲載したり、  
引越しや戸籍の届出の際にお渡しすることから  
スタートしてみましょう。

・A3タテ見開き



### デザインにも工夫が

- ・分野や条件から、当てはまる手続きを自然に探せる。
- ・A3タテ見開きなので、文字も大きく、  
役所でもらった書類を挟めるので便利。

【注意】項目の並び順には意図があります。 (役所の都合で「課の順」や「建物別」などに改変しないでください。)	【ひな形】ダウンロード提供 デジタル庁 デジタル改革共創プラットフォーム内	【参考品】検索キーワード 「北見市 手続きチェックシート」「北見市 おくやみ手続きガイド」
---	--	--

内容は各自治体の窓口業務に応じて埋め込みします。

【出展】北海道北見市

### ● 職員向け説明資料の標準化

手続きに必要な書類や条件をまとめた統一チェックリスト（「ファミレスのメニュー表」のように誰が見ても分かるもの）を作成します。これにより、担当職員のスキルや経験に依存しない、均質で高品質なサービス提供を目指します。

### ● 発券システムの導入検討

来庁者全員にまず発券機を利用してもらうことで、来庁体験を統一し、動線や案内表示の課題を根本的に解決する基盤とします。

### ● 予約システムの計画的導入

Web 予約を推奨し、来庁者の待ち時間を可視化することで、庁内での滞在時間を削減し、「待たされている」という感覚を解消します。

## 【組織的・環境的対策】

### ● 関係各課との連携強化

計画の初期段階から町民課、保険健康課などの主要な窓口担当課と密に連携するとともに、窓口改革推進プロジェクトチームを中心に、全庁的な合意形成を最優先事項とします。

### ● 職員の働き方改革との連動

業務効率化によって生まれた時間を、職員の定時退庁や自己研鑽の時間に繋げることを明確にします。改革が職員自身の働きやすさ向上に直結することを示し、前向きな協力を促します。

### ● 物理的環境の改善

窓口利用体験調査で指摘された、狭いカウンター、分かりにくいサイン、煩雑なチラシ掲示など、比較的速やかに改善可能なファシリティ改修については、計画的に実

行します。

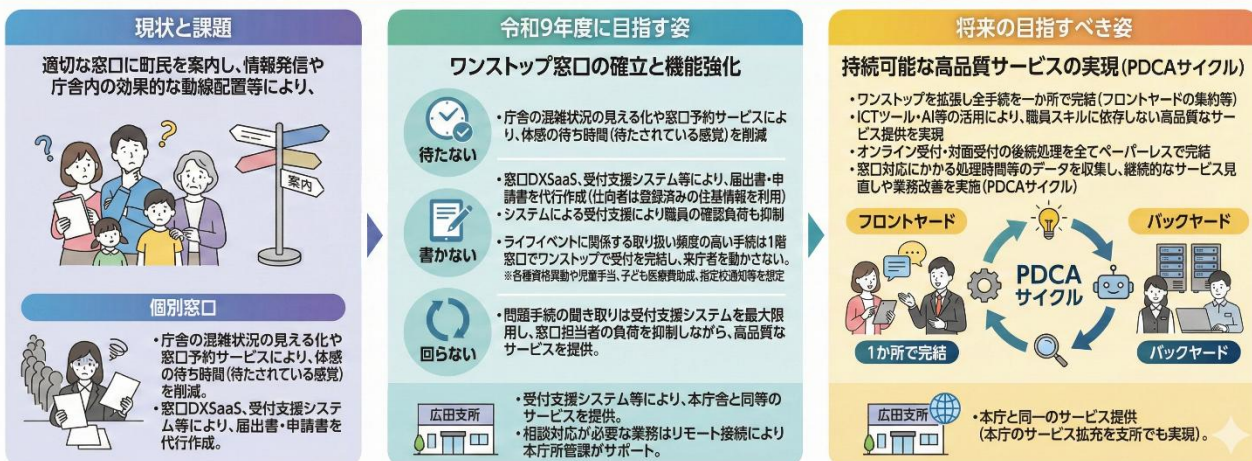
## 5. 将来の窓口サービス構想

### 5.1. 構想の全体像

#### 【令和9年度に目指す姿】

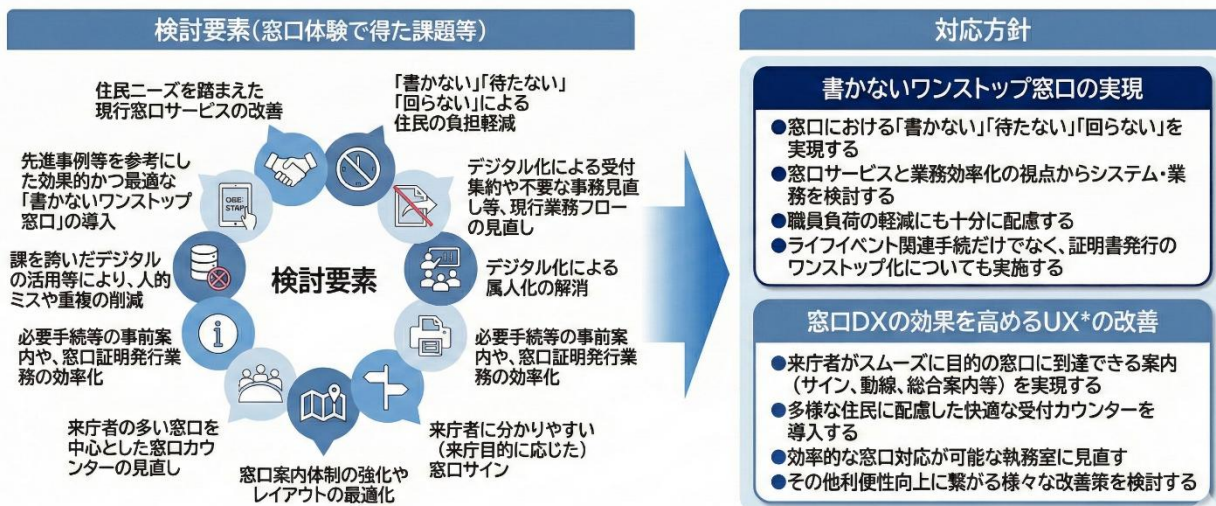
これまでの現状分析と先進事例からの考察を踏まえ、砥部町が目指す新しい窓口サービスの全体像（To-Be モデル）を示します。この構想は、「**住民の利便性向上**」と「**職員の業務効率化**」を高いレベルで両立させるための、私たちの手順書となります。

### “ユーザー本位”の窓口サービスによる“住民の利便性向上・職員の業務効率化”の実現と未来



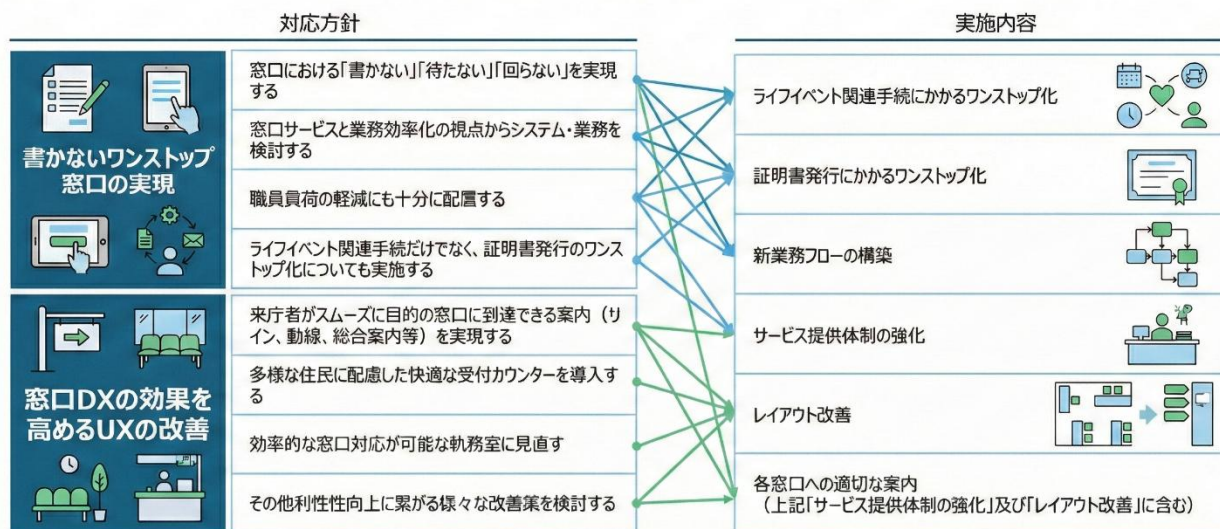
## 対応方針(案)

各検討要素をもとにした対応方針として、「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。



### 対応方針を踏まえた実施内容（案）

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していきます。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、情報化推進委員会や窓口改革推進PT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っていく予定です。



### 【令和9年度に本庁舎で実現する「町民に寄り添うユーザー本位の窓口へ」】

- 来庁体験の向上

ウェブサイトやスマートフォンから窓口の混雑状況がリアルタイムで確認でき、来庁予約も可能になります。これにより、住民は自身の都合に合わせて来庁計画を立てられ、「待たされている」というストレスから解放されます。

- ワンストップ窓口の実現

転入・転出、出生、おくやみといったライフイベントに関連する頻度の高い手続きは、原則として1階のワンストップ窓口で完結します。住民は複数の課を移動することなく、一度の来庁で必要な手続きを終えることができます。

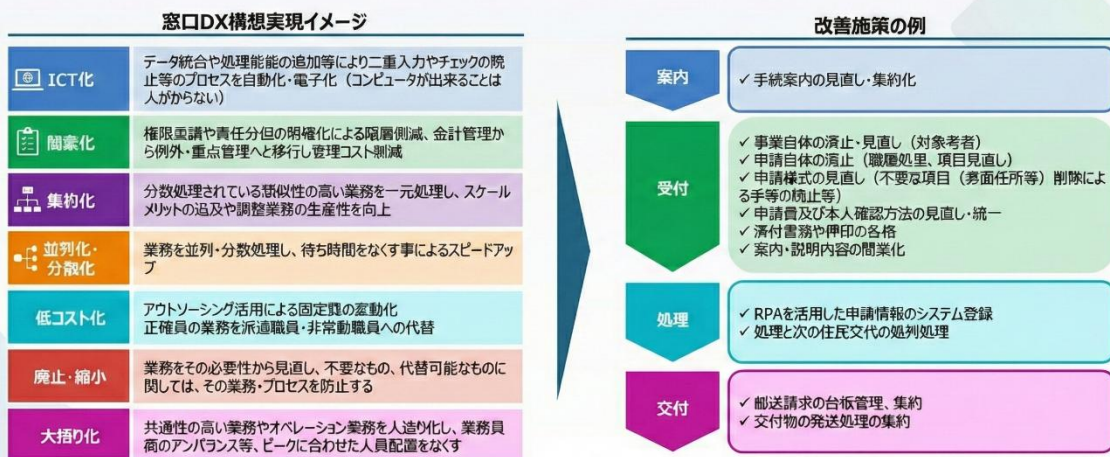
## 新業務フロー構築 -全体像-

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、導入効果を最大化します。



## 新業務フロー構築 -全体像-

- 業務改善（BPR）は、主に以下の観点で検討することし、窓口DX/SaaS等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、本町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。



### ● 書かない窓口の実現

デジタル庁が推進する「窓口DX SaaS」等を活用し、職員がマイナンバーカード等から住民情報を読み取り、聞き取りをしながら申請書を代行作成することで、住民は内容を確認し、署名するだけで手続きが完了します。

### ● 広田支所との連携

リモート接続技術を活用し、広田支所においても、本庁舎の専門職員のサポートを受けながら、本庁舎と同水準のサービスを提供できる体制を目指します。

### 【さらにその先の将来像】

令和9年度以降も、私たちの改革は続きます。将来的には、ワンストップ化の対象をほぼ全ての手続きへと拡張し、ICTやAI技術を活用してよりパーソナライズされた高品質なサービスを提供します。庁内の業務プロセスは完全ペーパーレス化され、システムから得られるデータを基にした継続的な改善（PDCAサイクル）が常に行われる、行政運営を実現します。

## 5.2. 構想実現のための2つの対応方針

このビジョンを、着実かつ効果的に実現可能な計画へと落とし込むため、具体的な施策を以下の2つの大きな方針に分類して推進します。これらの方針は相互に補完し合い、相乗効果を生み出すことで、真のユーザー本位のサービスを実現します。

### • 方針1

#### 【書かないワンストップ窓口の実現】

#### ○ 目的

窓口における「書かない」「待たない」「回らない」を具現化し、住民と職員双方の負担を劇的に軽減します。

#### ○ スコープ

頻度の高いライフイベント関連手続きと、来庁目的の半数を占める証明書発行の双方をワンストップ化の対象とします。

#### ○ 留意点

システム導入にあたっては、職員の業務負荷が過度に増大しないよう、現場の意見を十分に反映した業務設計を行います。

### • 方針2

#### 【窓口DXの効果を高めるUXの改善】

#### ○ 目的

来庁者が迷うことなく、スムーズに目的を果たせる物理的・心理的環境を整備し、デジタル化の効果を最大化します。

#### ○ スコープ

サイン表示、動線計画、総合案内の機能強化、カウンターの設え、さらには執務室のレイアウトまで、来庁者のサービス体験（UX：ユーザーエクスペリエンス）に関わる全ての要素を最適化の対象とします。

# 実現する新しい窓口サービス-令和9年度の実現イメージ



## 6. 具体的なアクションプラン

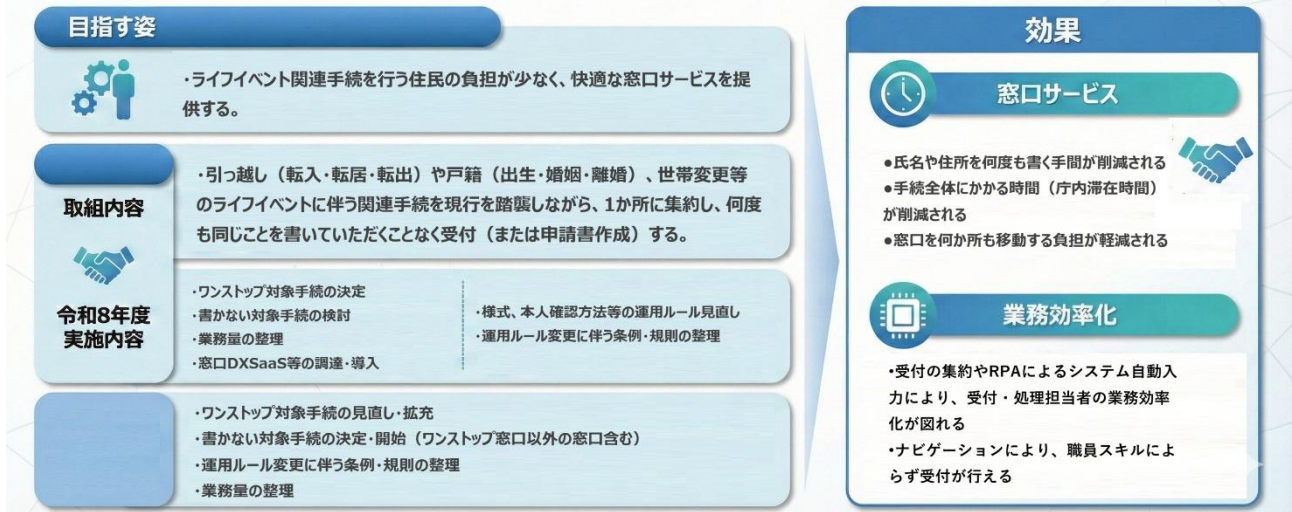
### 6.1. ライフイベント関連手続きのワンストップ化

現状調査で洗い出したワンストップ化の候補 **65 手続き** の中から、住民ニーズや導入効果を戦略的に考慮して令和 9 年度のサービス開始時に優先的に取り扱う **35 手続き** を整理し、町民課のワンストップ窓口で受付を一本化します。

そして、システムが必要な関連手続きを自動で判定して関係各課へ通知する新運用へと変革することで、住民の庁内滞在時間が大幅に短縮され、全庁的な業務効率化が実現します。

## 将来に向けた窓口改革(案)

### (1) ライフイベント関連手続きにかかるワンストップ化 -全体像-

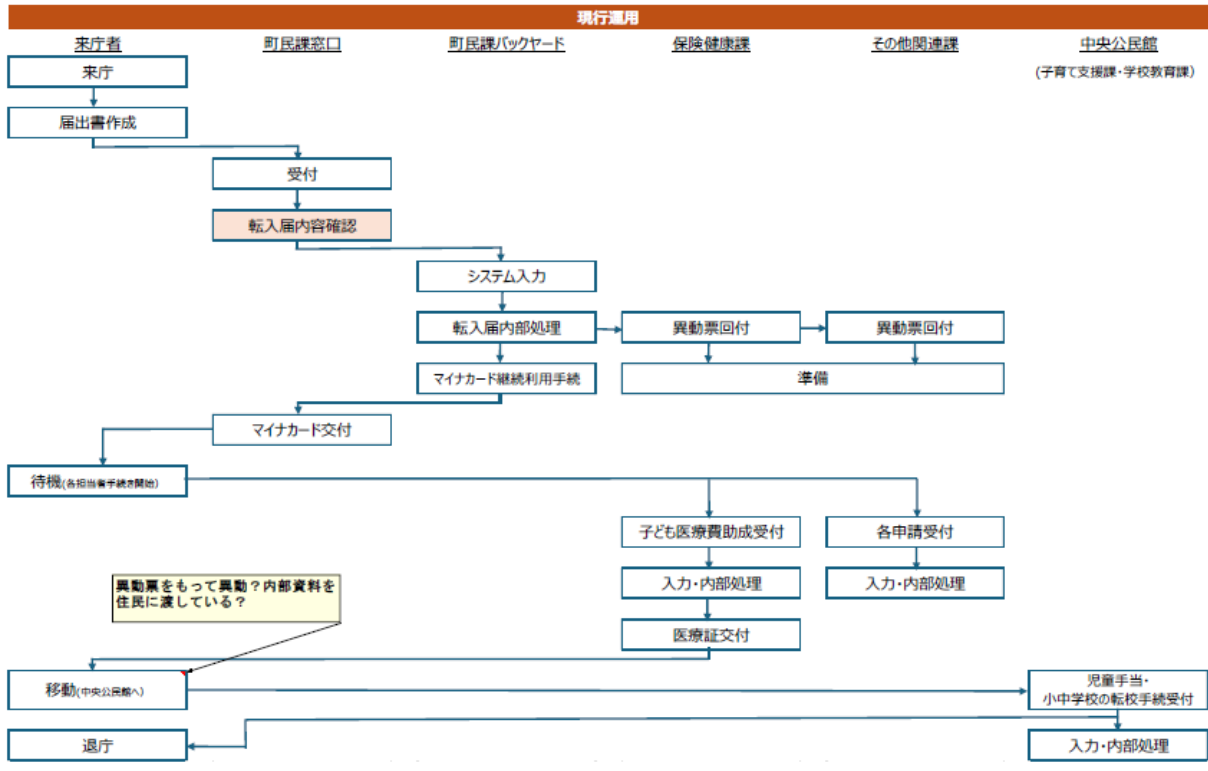


	町民課手続	町民課以外(庁舎)の1F手続	中央公民館	
【転入】	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住地の登録</li> <li>個人番号カード変更</li> <li>個人番号カードの特急発行・交付</li> <li>印鑑申請の受付(新規)</li> <li>印鑑登録申請(即日登録)</li> <li>転入者向け移住アンケートの実施</li> <li>犬の登録申請</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども医療費助成申請</li> <li>年金資格異動</li> <li>税・料金支払の口座振替手続</li> <li>療育手帳居住地変更</li> <li>身体障害者手帳居住地変更</li> <li>介護保険資格取得・異動・喪失申請</li> <li>国民健康保険所得申告書の提出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民健康保険被保険者資格異動</li> <li>精神障害者保健福祉手帳住所変更</li> <li>重度心身障害者医療費助成申請</li> <li>障がい者タクシー利用助成券の申請</li> <li>介護保険所得申告書の提出(簡易申告書の提出)</li> <li>介護保険被保険者資格確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童手当認定請求</li> <li>紙おむつ購入券の配布</li> <li>小学校・中学校の転校手続</li> </ul>
【転居】	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住地の登録</li> <li>個人番号カード変更</li> <li>犬の飼い主に住所や氏名の変更があった時の手続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重度心身障害者医療費助成住所変更(町内転居)</li> <li>身体障害者手帳居住地変更</li> <li>療育手帳居住地変更</li> <li>国民健康保険被保険者資格異動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険資格取得・異動・喪失申請</li> <li>介護保険者証の返却</li> <li>精神障害者保健福祉手帳住所変更</li> <li>子ども医療費助成申請変更</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小学校・中学校の転校手続</li> </ul>
【転出】	<ul style="list-style-type: none"> <li>転出先の居住地の登録</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民年金資格喪失(海外転出)</li> <li>国民健康保険被保険者資格異動</li> <li>重度心身障害者医療費受給者証返却手続(喪失届)</li> <li>障がい者タクシー利用助成券の返却</li> <li>子ども医療費助成申請変更</li> <li>介護保険被保険者資格確認</li> <li>介護被保険者証の返却</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ひとり暮らし家庭医療費助成(申請事項変更(消滅)届)</li> <li>税・料金支払の口座振替手続(海外転出)</li> <li>介護保険資格取得・異動・喪失申請</li> <li>介護保険料過納金還付</li> <li>後期高齢者医療保険料還付金に係る相続人代表届の提出</li> <li>国民健康保険料過納金還付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小学校・中学校の転校手続</li> </ul>
【出生】	<ul style="list-style-type: none"> <li>出生者の住民基本台帳登録</li> <li>個人番号カードの特急発行・交付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国民健康保険被保険者資格異動</li> <li>児童手当認定請求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童手当認定請求(増額)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙おむつ購入券の配布</li> </ul>
【その他】	<ul style="list-style-type: none"> <li>犬の飼い主に住所や氏名の変更があった時の手続(婚姻、離婚、世帯変更)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>後期高齢者被保険者資格異動(世帯変更)</li> <li>児童手当認定変更(減額)【一部転出】</li> <li>児童手当認定変更(増額)【離婚、世帯変更】</li> <li>児童手当(消滅届)【婚姻、離婚、世帯変更】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童手当(住所・氏名)変更申請(世帯変更、年金制別変更)</li> <li>ひとり暮らし家庭医療費助成(申請事項変更(消滅)届)【婚姻、世帯変更】</li> </ul>	

特に「転入」手続きを例に挙げると、業務フローは以下のように変わります。

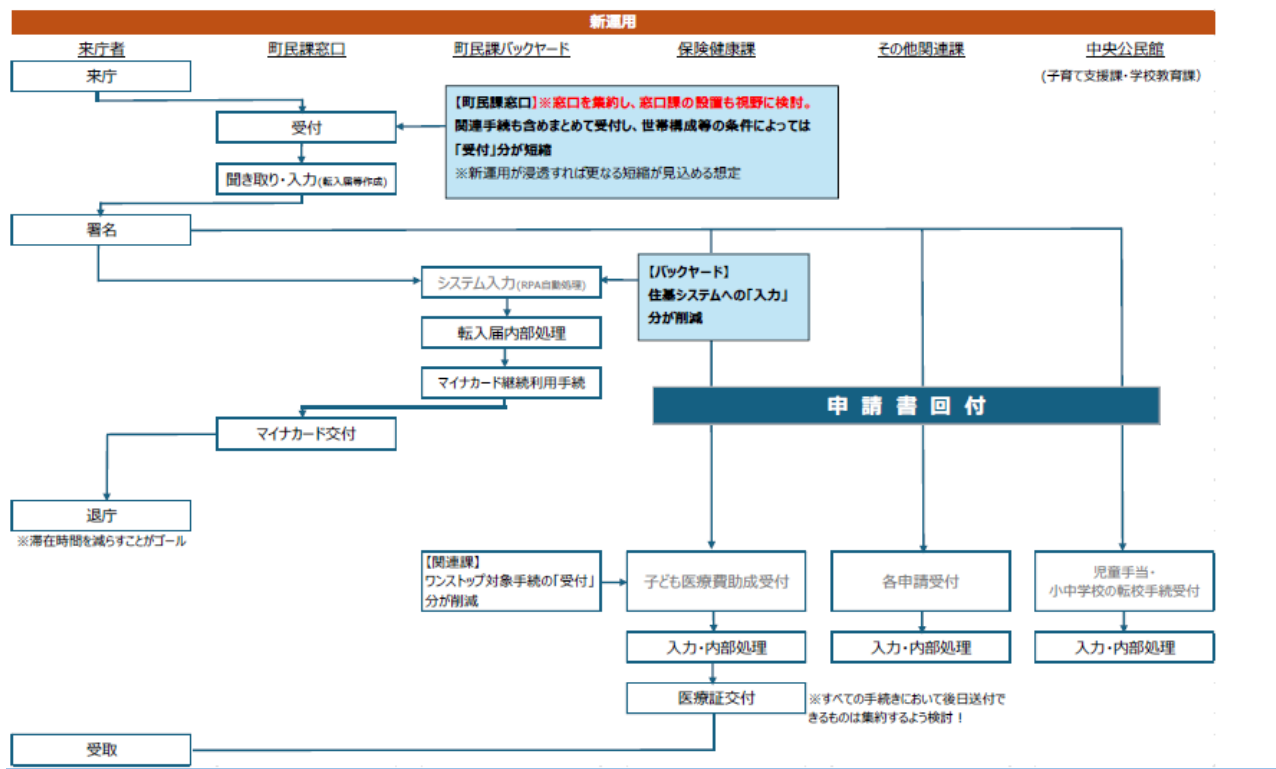
● 現行運用

住民は町民課で手続き後、関連する各課の窓口へ移動する必要がありました。また、各課の職員も、本来の業務を中断して窓口まで移動し対応する必要があり、住民・職員双方にとって非効率な運用となっていました。



● あるべき姿（新運用）

町民課のワンストップ窓口で受付を一本化します。窓口 DX SaaS を活用し、必要な関連手続きをシステムが自動で判定し、関係各課へ通知します。関係各課は、自席の PC からシステムを通じて情報を受け取り、バックヤードで処理を進めることができます。これにより、住民の庁内滞在時間が大幅に短縮されるとともに、全庁的な業務効率化が実現します。



## 6.2. 証明書発行のワンストップ化

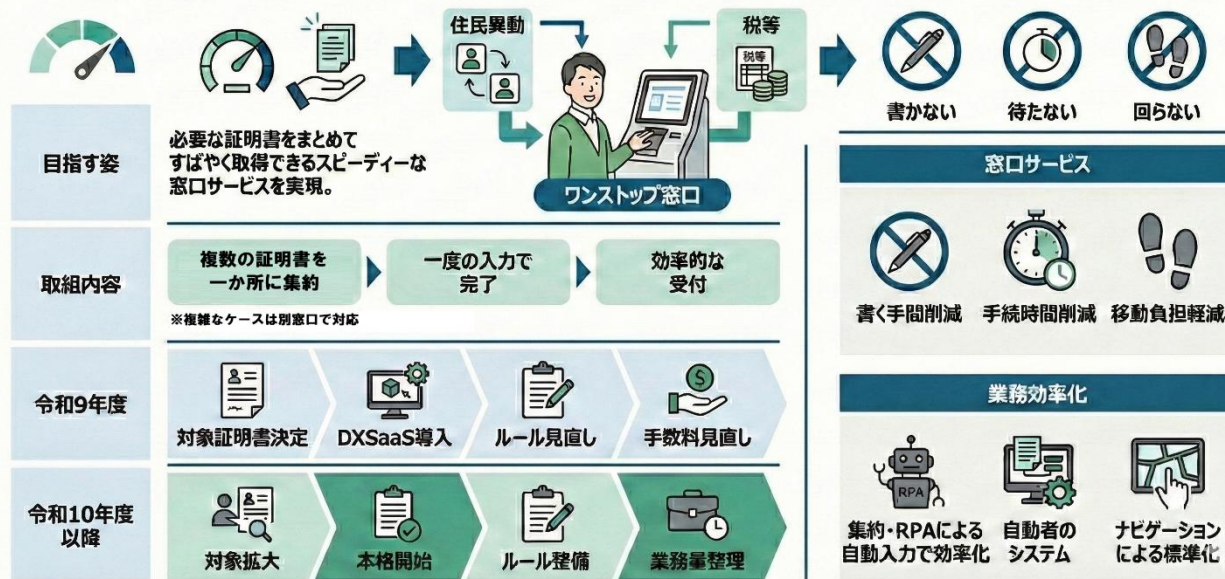
住民ニーズ調査では、来庁目的の約半数が「証明書の発行」であることが明らかになりました。そこで、証明書発行業務の効率化が、住民満足度を向上させる上で最もインパクトの大きい「クイックウィン」の一つであることが分かります。



そこで、比較的簡易で所要時間が短い証明書発行に1か所の窓口を集約する「**窓口課(仮称)**」の設置を検討します。これにより、時間を要するライフイベント手続きや専門的な相談業務から証明書発行業務を完全に切り離すことができ、双方の待ち時間を短縮するとともに業務の専門性と効率性を飛躍的に高めることができます。

令和9年度のサービス開始を目指し、ワンストップ化の対象候補として、住民票の写し、印鑑登録証明書、課税証明書など、特に発行件数の多い**14手続き**を選定しました。

これと並行して、コンビニ交付サービスの利用率向上も強力に推進するとともに、広報活動やインセンティブの付与を強化し、来庁せずとも証明書が取得できる利便性を周知することで、窓口の混雑緩和と住民の利便性向上を両輪で図っていきます。

## 証明書発行にかかるワンストップ化 -全体像-



係名	業務名
 <b>町民課</b>	住民票等交付申請書
	住民票等交付申請書（記載事項証明書）
	広域交付住民票の写し交付申請書
	印鑑登録証明書
	受理証明書交付申請書
	戸籍に関する証明書交付申請書（戸籍謄本）
	戸籍に関する証明書交付申請書（戸籍抄本）
	戸籍の附票の写し等の交付申請書
	戸籍に関する証明書交付申請書（除籍・改製原謄本）
	戸籍に関する証明書交付申請書（除籍・改製原抄本）
戸籍に関する証明書交付申請書（身分証明書）	
独身証明書交付申請書	
 <b>税務課</b>	個人住民税の課税証明
	個人住民税の納税証明※滞緒者の場合は原課案内
	軽自動車税の納税証明※滞緒者の場合は原課案内
	国民健康保険税等の納付証明書

### 6.3. ご遺族に寄り添う、おくやみ手続きのワンストップ化

ご遺族が深い悲しみの中、煩雑な手続きに追われる負担を少しでも軽減するため、おくやみ手続きのワンストップ化は、他のどの手続きよりも人間的な配慮が求められる、本計画における極めて重要な取り組みとなります。

現行運用でも、保険健康課が中心となりワンストップ対応を実施していますが、関係各課の職員がその都度窓口まで移動する必要があるなど、業務効率の面では改善の余地が残されています。

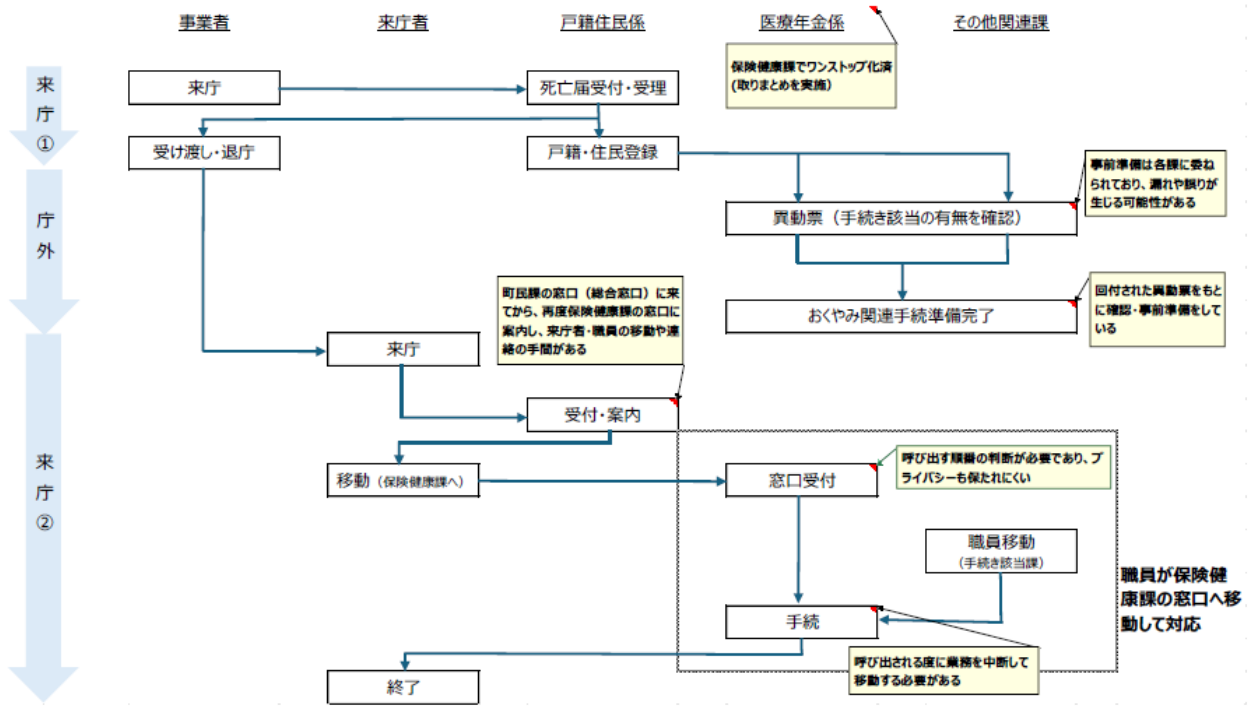
「あるべき姿」として、ここでも窓口 DX SaaS を活用した受付の一本化を目指します。死亡届が受理された段階で、システムが故人様の情報に基づき、必要な関連手続きを自動でリストアップし、関係各課へ一斉に通知します。

これにより、職員の移動や手作業による確認が不要となり、よりスムーズでミスのない、ご遺族に寄り添う対応が可能となります。

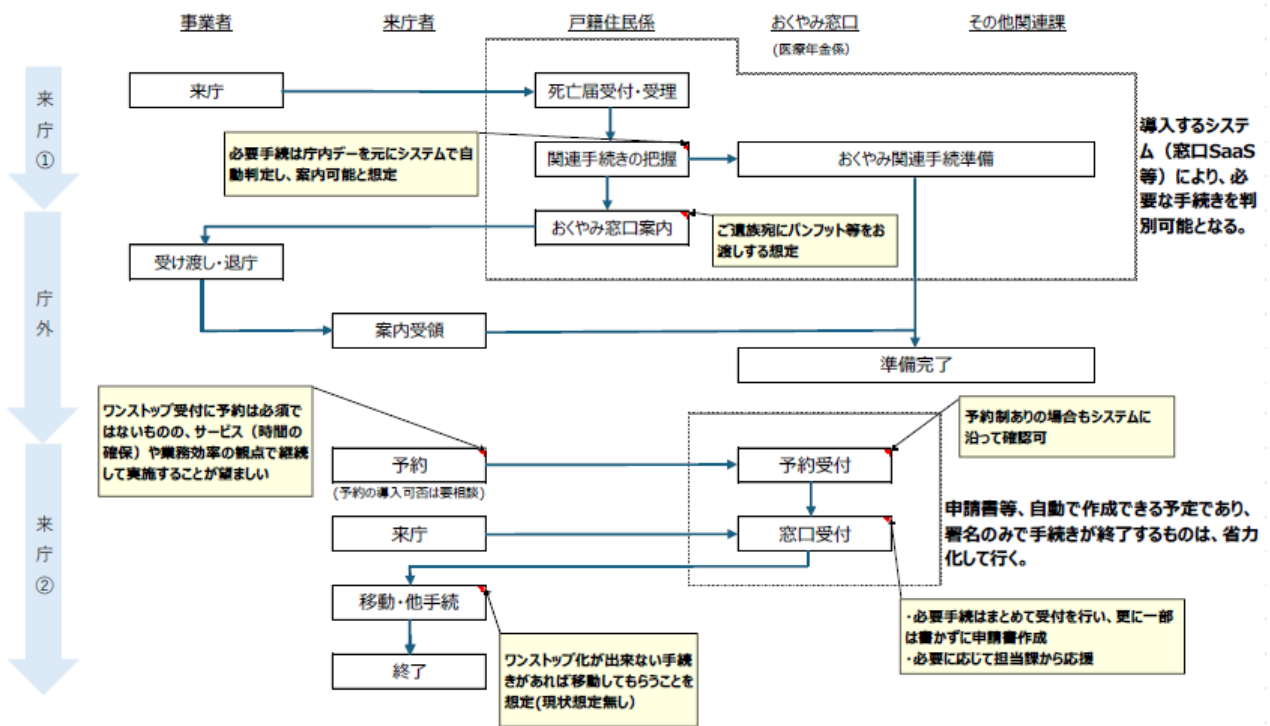
また、ご遺族が落ち着いた環境で、周りを気にせず一度に手続きを終えられるよう、予約制の継続も視野に入れ、より質の高いサービスを目指します。

パターン	町民課手続	町民課以外（庁舎）の1F手続	中央公民館	
<b>パターン①</b> <b>【おくやみ窓口対応】</b> 窓口課担当が代理受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 戸籍に関する証明書交付申請書</li> <li>● 犬の飼い主に住所や氏名の変更があった時の手続（犬の飼い主の死亡時）</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重篤心身障害者等医療費支給資格証の返還</li> <li>● 子ども医療費受給者資格の喪失</li> <li>● 重篤心身障害者医療費助成申請</li> <li>● 子ども医療助成申請</li> <li>● 軽自動車の廃車・名義変更</li> <li>● 介護保険証等の返却</li> <li>● 介護保険資格喪失手続</li> <li>● 高額医療費等支給</li> <li>● 介護保険料過納金還付</li> <li>● 国民健康保険世帯主変更届</li> <li>● 国民健康保険資格喪失手続</li> <li>● 国民健康保険証の返還</li> <li>● 各種認定証返却</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国民健康保険加入者の葬費支給</li> <li>● 相続人代表者指定届</li> <li>● 後期高齢者葬費の支給申請</li> <li>● 高額療養費等支給</li> <li>● 後期高齢者医療被保険者証の返還</li> <li>● 後期高齢者医療被保険料還付金に係る相続人代表届の提出</li> <li>● 障害福祉サービス受給者証等の返還身体障害者手帳の返還</li> <li>● 療育手帳の返還</li> <li>● 精神障害者保健福祉手帳の返還</li> <li>● 障がい者タクシー利用助成券の返還</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 児童手当認定請求</li> <li>● 児童扶養手当認定請求</li> <li>● 児童手当（消滅届）</li> <li>● 児童手当額改定届（減額）</li> <li>● 保育所等退所及び支給認定の取り消し</li> <li>● 保育所等利用申し込みの手続</li> <li>● 紙おむつ購入券の配布</li> <li>● 小学校・中学校の転校手続</li> <li>● 放課後児童クラブに関する手続（退会・手数料減免等）</li> </ul> 
<b>パターン②</b> <b>【おくやみ窓口対応】</b> 原簿担当が受付（織蔵移動）		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高額療養費等支給</li> <li>● 国民健康保険証の変更</li> <li>● 国民健康保険加入手続</li> <li>● 未支給年金の請求</li> <li>● 相続人代表者指定届（町民課、指定資産税）</li> <li>● ひどい痴呆症等医療費助成（申請事項変更（消滅）届）</li> <li>● ひどい痴呆症等医療費助成支給申請</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 長寿祝金支給事業</li> <li>● 緊急連絡先登録体制整備事業</li> <li>● 特別障害者手当等資格喪失届</li> <li>● 心身障害者扶養共済制度</li> <li>● 介護認定申請中に死亡した場合の手続き</li> <li>● 口座振替変更申請書</li> <li>● 上下水道使用者名義変更</li> <li>● 上下水道使用終了</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 児童扶養手当受給資格の喪失</li> <li>● 児童扶養手当変更申請（減額）</li> <li>● 特別児童扶養手当受給資格の喪失</li> <li>● 特別児童扶養手当変更申請（減額）</li> <li>● 保護者変更</li> <li>● 世帯構成変更</li> </ul> 
<b>パターン③</b> 手続自体の台帳を検討（職性処理等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 住民票等交付申請書（除票）</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国民健康保険資格喪失手続</li> <li>● 国民健康保険世帯主変更届</li> </ul>		
<b>パターン④</b> （おくやみ窓口での取扱なし）	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 印鑑登録証の返納</li> <li>● マイナンバー・住民基本台帳カード返納手続</li> <li>● 印鑑証明登録廃止・世帯主変更届（死亡届受理の際に自動的に設定される。）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 固定資産現所有者届</li> <li>● 国民年金資格喪失</li> <li>● 国民年金の加入</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 年金受給可否の相談</li> <li>● 後期高齢者資格喪失</li> <li>● 死亡者口座振替廃止申請書</li> </ul> 	

## 【現行運用のフロー図】



## 【あるべき姿のフロー図】



## 6.4. UX 改善計画

### レイアウトとファシリティ

最新のデジタルツールを導入しても、庁舎の物理的な環境、すなわち来庁者のサービス体験（UX）が旧態依然のままでは、その効果は半減してしまいます。デジタルとフィジカル両面からのアプローチが不可欠です。

以下の4つの方向性に基づき、庁舎1階のレイアウト改善を計画的に推進します。

#### 全体像（案）

レイアウト改善については、窓口DXの方向性と現庁舎1階を中心とした課題を踏まえ、以下の内容に基づき事業者に改善提案を依頼し、提案内容を基に検討を行いました。

##### レイアウト改善の方向性



庁舎1階における窓口担当組織配置の見直し

①来庁者の動線や目線を考慮した上で、1F庁舎における窓口組織配置の見直しを行う。



ロビーから窓口への動線の見直し

②総合窓口や発券機の設置などを検討し、案内による誘導を統一化することで、動線をシンプルにする。



サイン表示の見直し

③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する。



カウンター回りの設えの見直し

④カウンター仕様を手続内容、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する。



出所：ココヨ株式会社自治体納入事例ページより

#### 実現する新しい窓口レイアウト - 他自治体の窓口イメージ

■令和9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。

裾野市



宗像市



桑名市



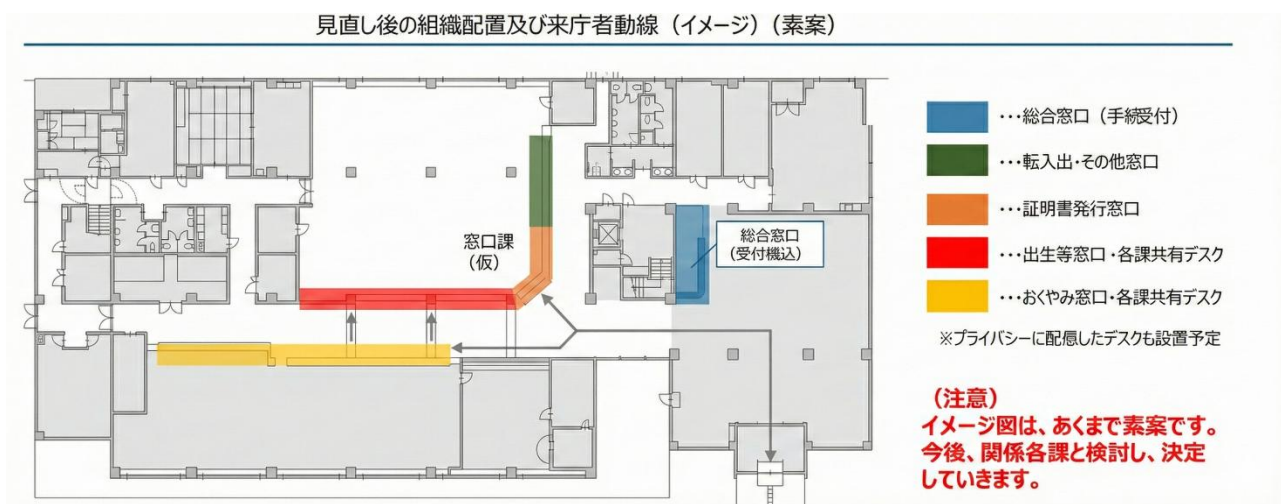
出所：ココヨ株式会社自治体納入事例ページより

### 1. 組織配置の見直し

来庁者の動線を最優先に考え、転入・転出など関連性の高い手続きを担う窓口を物理的に近接配置し、移動距離を最小化します。

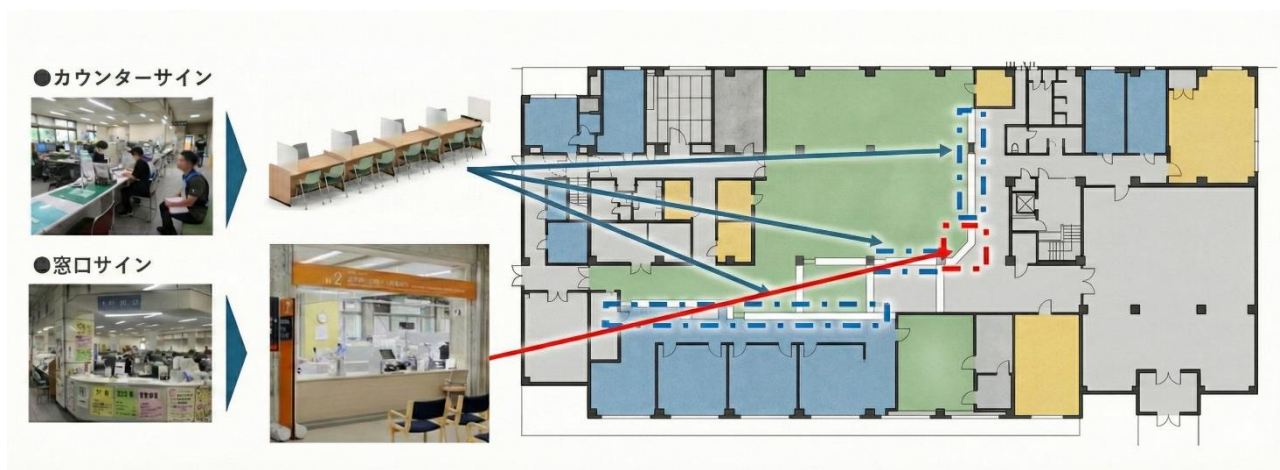
### 2. 動線の見直し

玄関付近に総合案内や発券機を起点として配置し、誰にとっても動線がシンプルで分かりやすくなるよう再設計します。



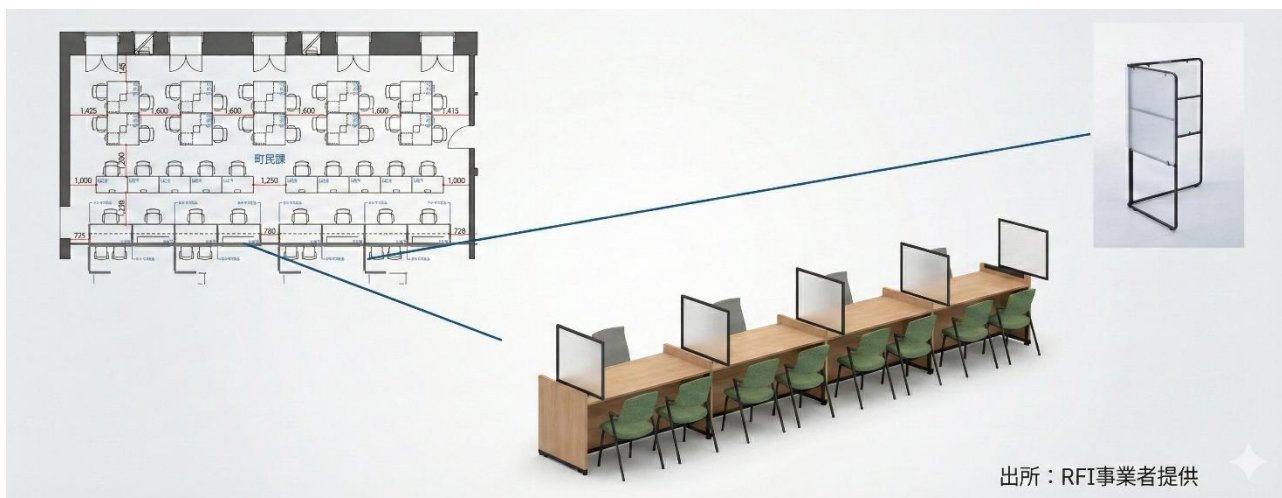
### 3. サイン表示の見直し

従来の「課名」中心の表示から、住民の目的ベースである「手続き内容（例：『おくやみ』『ひっこし』）」を優先した、直感的で分かりやすい表示に全面的に刷新します。



#### 4. カウンターの設えの見直し

ユニバーサルデザインに配慮し、車椅子の方や小さなお子様連れの方でも利用しやすいカウンターを導入します。また、繁忙期などに応じて柔軟な運用が可能な設計とします。



さらに、カウンター周りに無秩序に置かれているチラシ類についても、掲示内容を精査し、不要なものは撤去も含めて検討します。

これにより、本当に伝えたい情報が来庁者に的確に届く、クリーンで分かりやすい情報環境を整備します。

### 窓口DXによるチラシ配置の適正化と環境改善

掲示物過多による情報埋没を防ぐため、窓口DX方針に基づき撤去・整理を実施。



## 6.5. デジタルシステム導入計画

本計画の技術的な基盤となるデジタルツールの導入にあたっては、複数の事業者から情報提供を求める市場調査（RFI）を実施し、実現性と経済性を確認しました。

「書かないワンストップ」を実現する中核システムとして、国が標準仕様を定め、全国の自治体での導入を推進している「窓口DX SaaS」を導入する方針です。

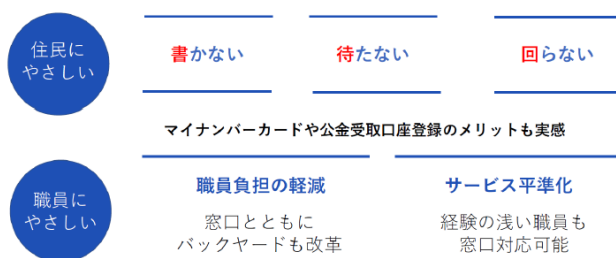
今後のベンダー選定にあたっては、以下の点を戦略的に重視します。

- 砥部町と同規模の自治体への豊富な導入実績
- カスタマイズをせずとも、標準機能で対応可能な手続きの範囲の広さ
- 将来的なサービス拡張に柔軟に対応できるシステムの拡張性

### 窓口DXSaaSとは

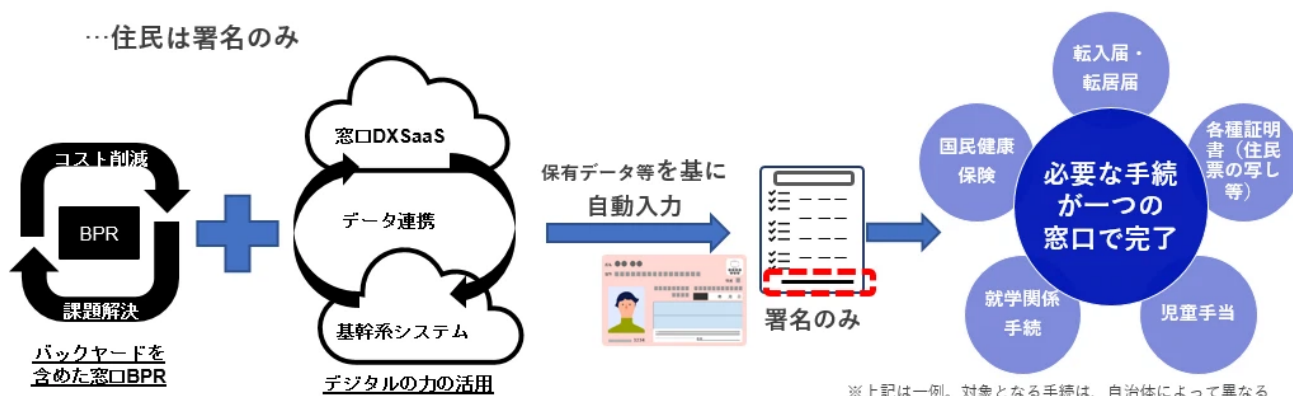
- ◎ デジタル庁が策定する仕様書に基づいて、複数のベンダーがガバメントクラウド上に「窓口DXのパッケージシステム」を構築
- ◎ ベンダーはそのシステムをサービスとして自治体に提供
- ◎ 自治体は自団体に合ったサービスを選択肢の中から「選ぶ」

### 自治体窓口DXSaaSが想定している自治体窓口



## 一 自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」の概要

- 申請・届出書の作成に自治体が保有するデータを活用。本人の確認を経て、複数窓口で連携  
…必要な手続きが一つの窓口で完了
- 申請・届出書の住所等は、マイナンバーカードや自治体が保有する情報を基に自動入力  
…住民は署名のみ





## 8. 期待される効果と評価方法

### 8.1. 改革によって創出される価値

本計画への投資がどのようなリターン、すなわち価値を生み出すのかを明確に定義することは、改革への全庁的な理解と協力を得る上で極めて重要となります。窓口 DX 改革がもたらす効果は、「住民」と「職員」双方の視点から多角的に捉える必要があります。

#### 住民にとっての効果

- **「書く」負担の撲滅**  
申請書類への繰り返し記入が不要になり、手続きの心理的・物理的負担が大幅に軽減されます。
- **時間的負担の劇的削減**  
待ち時間や手続きそのものにかかる時間が短縮され、住民の貴重な時間を創出します。
- **移動負担の解消**  
複数の窓口を歩き回る必要がなくなり、特に高齢者や小さなお子様連れの方の身体的負担を軽減します。
- **質の高い行政サービスの享受**  
手続きがよりスムーズで分かりやすくなり、ストレスのない快適なサービスを受けることができます。

#### 【職員にとっての効果】

- **抜本的な業務効率化**  
重複したデータ入力や手作業がシステムにより自動化され、業務プロセス全体が効率化されます。
- **残業時間の削減**  
業務負担が軽減されることで、時間外勤務が減少し、職員のワークライフバランスの改善に直結します。
- **均質なサービス提供の実現**  
システムのナビゲーション機能などにより、担当職員の経験やスキルに依存しない、安定した高品質のサービス提供が可能になります。
- **付加価値の高い業務へのシフト**  
単純な事務作業から解放され、専門的な相談対応や制度改善の検討など、より創造的で付加価値の高い「人間にしかできない業務」に注力できます。

## 8.2. 効果測定と継続的改善（PDCA サイクル）

改革は、システムを導入して終わりではありません。その効果を客観的に測定し、結果を次の改善に繋げる継続的な取り組み（PDCA サイクル）こそが、改革を持続可能で価値あるものしていきます。

なお、効果測定の実施にあたっては、以下の点に留意し、実効性のある仕組みを構築します。

### 1. 目的の明確化

「待ち時間の短縮率」「住民満足度のNPSスコア」といった改革の目的に合わせ、具体的で測定可能な評価指標（KPI: Key Performance Indicator）を設定します。

### 2. 定期的な実施

住民満足度調査や手続きの処理時間測定などを定期的に行い、改革の進捗と効果を時系列で可視化し、客観的に評価します。

### 3. 多様な手法の活用

Web アンケートだけでなく、利用者への直接インタビューやシステムログデータの分析など、定性的・定量的な手法を組み合わせ、多角的な評価を行います。

### 4. 結果の共有と活用

測定結果は一部の部署に留めず、全庁で共有します。成功要因や新たな課題を分析し、次の改善アクションプランへと具体的に繋げていきます。

このPDCA サイクルは、変化する住民ニーズや社会環境に柔軟に対応し、砥部町の窓口サービスを常に最適な状態に進化させていくための、私たちの羅針盤となります。

## 9. 計画推進上の留意事項と結び

### 9.1. 円滑な改革推進のための配慮事項

本計画を成功に導く上で、最も重要な要素は「人」です。先進事例の教訓が示す通り、最新の技術も、それを使う職員やサービスを受ける住民の理解と協力がなければ真価を発揮できません。改革に伴う変化に対し、丁寧なコミュニケーションとサポート（チェンジマネジメント）を徹底することが、成功の絶対条件となります。

#### 【職員への配慮】

- **教育・研修の充実**

新システムの単なる操作説明に留まらず、改革の背景や目的、目指す姿を全職員で共有します。実践的なロールプレイング研修を取り入れ、職員が自信を持って新しい業務に臨めるよう支援します。

- **働き方改革との連動**

業務効率化によって生まれた時間を、職員の残業削減や働きやすい環境づくりに還元できる体制の構築を目指します。改革が自分たちのメリットに繋がることを実感してもらうことが、重要となります。

- **不安の解消**

個別の相談窓口を設置するなど、一人ひとりの声に耳を傾け、丁寧な対話を重ねることで信頼関係を構築します。

#### 【住民への配慮】

- **丁寧な情報提供**

改革によって何がどう便利になるのか、新しい手続きの方法などを、広報紙やウェブサイトなどを通じて、誰にでも分かりやすい言葉で繰り返し周知します。

- **操作性の向上とサポート体制**

デジタルに不慣れな方でも直感的に使える、分かりやすいシステムを設計します。また、窓口での操作サポートはもちろん、電話での問い合わせにも丁寧に対応できる体制を整備します。

- **多様なアクセス方法の提供**

窓口 DX を推進する一方で、オンライン申請や郵送など、従来のアクセス方法も維持・拡充します。住民が自身の状況や都合に応じて、最適な手続き方法を選択できる環境を提供します。

## 9.2. 結び

### 「チーム砥部町」で創る新しい窓口

本計画書は、砥部町の未来の行政サービスを、私たち自身の手で創り上げていくための「実行計画」です。

この改革を成功させる上で最も重要な思考法は、ユーザー（住民と職員）を起点とする「サービスデザイン」です。サービスを使う人がどう感じ、どう体験するかが、良いサービスの唯一の基準となります。

最初から完璧な答えを求めるのではなく、まずは試してみて、ユーザーの反応を見ながら改善を繰り返す。その試行錯誤のプロセスこそが、本当に価値のあるサービスを生み出す原動力となるはずです。

この改革は、一部の部署だけのものではありません。全職員が当事者意識を持ち、それぞれの立場で知恵を出し合うことが不可欠となります。

そのためには、**この改革を他人事と捉えず、自分事として「チーム砥部町」で一体となり、住民が誇れる新しい窓口を創り上げていきます。**



四国 砥部  
えひめ TOBE

愛媛県 砥部町