

自治体フロントヤード改革に対応した 窓口の集約化に関する調査研究

令和8年3月

沖縄県 宜野湾市
一般財団法人 地方自治研究機構

自治体フロントヤード改革に対応した
窓口の集約化に関する調査研究

令和8年3月

沖縄県 宜野湾市
一般財団法人 地方自治研究機構

はじめに

昨今のわが国の地方行政を取り巻く環境は、少子化に伴う本格的な人口減少・高齢化の進行、社会全体のデジタル化の急速な進展、各種災害の激甚化、働き方やライフスタイルの多様化、インバウンドの急増、脱炭素化やSDGs等の地球規模の潮流など、これまでとは大きく異なる変化が見られます。

こうした中で、地方公共団体は、自治体DXの推進、人材の確保・育成、経営マネジメントの強化等を図りつつ、住民ニーズを的確に捉え、地域の特性を活かしながら、住民福祉の向上、地域産業の振興、まちづくりの推進、防災対策の強化、自然環境の保全、共生社会の実現等に関する諸課題に、自らの判断と責任において取り組んでいくことが求められています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の団体が抱える課題を取り上げ、当該団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の調査研究を実施しています。

本年度は6つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

宜野湾市は、市の中心部を米軍普天間飛行場が占めるという都市構造に起因する不便さや、複数の手続を1つの窓口で済ます「ワンストップ窓口」が存在しないなど、窓口業務における市民の利便性等に課題を有しており、今後、更なる行政サービスの質の向上を図っていくためには、従来型の窓口を見直し、窓口業務改革を通じた理想的な窓口を実現する必要があります。

このような背景を踏まえ、本調査研究では、市民ニーズや現在の窓口業務において解決すべき課題等を調査・分析するとともに、市民と職員の双方にとってメリットがある「宜野湾市版窓口業務改革」と「窓口の集約化」の方向性を検討しました。

本調査研究の企画及び実施に当たりましては、調査研究委員会の委員長及び委員を始め、関係者の皆様から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本調査研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の助成金を受けて、宜野湾市と当機構とが共同で行ったものであり、ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば大変幸いです。

令和8年3月

一般財団法人 地方自治研究機構
理事長 北崎 秀一

目次

| | |
|------------------------|-----|
| 序章 調査研究の概要 | 3 |
| 1 調査研究の背景と目的 | 3 |
| 2 本調査研究を踏まえて最終的に目指したい姿 | 4 |
| 3 調査研究の流れと全体像 | 6 |
| 第1章 宜野湾市の概要 | 13 |
| 1 地勢等 | 13 |
| 2 人口の推移 | 15 |
| 第2章 業務量等の調査結果 | 19 |
| 1 調査概要 | 19 |
| 2 業務量調査（コア比率分析） | 20 |
| 3 手続別調査 | 24 |
| 第3章 窓口利用者アンケート調査結果 | 39 |
| 1 調査概要 | 39 |
| 2 調査結果 | 40 |
| 3 調査結果からわかったこと | 62 |
| 第4章 窓口利用体験調査結果 | 71 |
| 1 調査概要 | 71 |
| 2 窓口利用体験調査結果 | 73 |
| 3 ワークショップにおける検討結果 | 76 |
| 第5章 現状分析で見た課題と主要施策 | 81 |
| 1 現状分析で見た課題 | 81 |
| 2 主要施策 | 82 |
| 第6章 目指す姿のコンセプトワード | 87 |
| 1 検討の手法・手順 | 87 |
| 2 コンセプトワード(案) | 88 |
| 第7章 窓口業務改革の方向性 | 93 |
| 1 宜野湾市フロントヤード改革の主要施策 | 93 |
| 2 実施取組・対象手続等 | 94 |
| 3 成果指標（KPI） | 106 |
| 第8章 既存庁舎における業務等の見直し | 111 |
| 第9章 窓口の集約化等の方向性 | 119 |
| 1 ワンストップ化の対象業務 | 119 |
| 2 ワンストップ窓口における業務フロー | 121 |

| | |
|--|-----|
| 3 理想的な窓口レイアウト..... | 123 |
| 4 将来的な窓口の在り方..... | 126 |
| 第10章 窓口業務改革及び窓口の集約化等の実現に向けたロードマップ..... | 129 |
| 調査研究委員会名簿..... | 133 |
| 参考1 他自治体における先進事例..... | 137 |
| 1 自治体フロントヤード改革の先進事例..... | 137 |
| 2 データ分析ツール活用事例..... | 152 |
| 3 総合案内AI活用事例..... | 155 |
| 4 視察調査結果..... | 156 |
| 参考2 窓口利用者アンケート調査結果の調査票..... | 169 |

序章 調査研究の概要

序章 調査研究の概要

1 調査研究の背景と目的

宜野湾市は、市の中心部に米軍普天間飛行場を抱え、これをドーナツ状に取り囲む形で市街地が形成されているという、他都市には見られない都市構造を有している。このような地勢的特性のもと、市役所本庁舎は市域の北東部に立地しているため、市民が来庁する際には、居住地によっては、移動距離や移動時間の面で一定の負担が生じている状況にある。

また、宜野湾市役所の窓口業務については、一部の窓口において外部委託やオンライン申請等の取組が進められているものの、基本的には課別・業務別の窓口で市民が個別に訪れることを前提とした運用となっており、複数の手続を一体的に行うことができる、いわゆる「ワンストップ窓口」は十分に実現できていない。このため、市民にとっては、複数の窓口を回る必要が生じるなど、利便性の面で課題が残されている。

一方、宜野湾市の財政状況を見ると、人件費や扶助費の増加等により、経常収支比率が90%を超過するなど、財政構造の硬直化が進んでいる。今後も持続的に行政サービスの質の向上を図っていくためには、限られた財源の中で業務の効率化を進め、行財政改革を通じて一般財源を確保していくことが不可欠な状況にある。

こうした中、宜野湾市では、令和6年度から令和10年度までの5年間を計画期間とする「宜野湾市DX推進計画」を策定し、デジタル技術を活用した行政運営の高度化・効率化に取り組んでいる。また、本庁舎についても、昭和54年に建設された現庁舎の著しい老朽化を踏まえ、近い将来には建て替えが予定されている。

このように、住民の利便性向上、行財政改革による持続可能な行政運営、DXの推進、新庁舎整備といった複数の重要課題や取組が同時に存在する中で、これらの課題や取組に横断的に対応する手段として、市民と職員の双方にメリットがある窓口業務改革の在り方を検討する必要性が高まっている。とりわけ、従来の業務別・分散型の窓口運営を前提とした体制を見直し、窓口機能の集約化や手続の一体的な処理を通じて、市民の負担軽減と業務の効率化を図ることが重要な課題となっている。

本調査研究は、これらの背景を踏まえ、市民のニーズや市民が抱えている不満、市の窓口業務における現状や課題等について調査・分析を行った上で、それらの解決に資する宜野湾市版の窓口業務改革の方向性を検討することを目的とするものである。あわせて、デジタル技術を活用した「書かない窓口」や「行かない窓口」、複数の窓口を集約した「ワンストップ窓口」について検討を行い、将来的な本庁舎の建て替えを見据えた形で、理想的な窓口配置の在り方等を提案することを目的とする。

2 本調査研究を踏まえて最終的に目指したい姿

令和7年12月24日に開催された「行財政改革調査・検証等業務 最終報告会」における市長宣言で、宜野湾市職員の行動指針として、「Gi No.1 Way (ギノワンウェイ)」が提示された。

図表 序-2-1 令和7年12月24日開催「行財政改革調査・検証等業務 最終報告会」における市長宣言と「Gi No.1 Way (ギノワンウェイ)」

市長宣言

昨今の集中的な行財政改革では、ペーパーレス化の徹底、生成 AI などデジタル技術の活用、時間や場所にとらわれない行政サービスの提供、次世代の働き方など様々な取り組みが議論されてきました。

これらの取り組みは、単に業務の効率化や経費の削減のためではなく、新しい庁舎の開庁という一つのゴールに向け、職員が自分たちの仕事環境を改善し、ライフスタイルに合わせて働けるようにすることで、結果として市民の皆様に気持ちよく行政サービスを受けていただけるようにするための大きな改革となります。

我々は「ねたてのまち 宜野湾」の職員であり、沖縄県全体をリードする、その誇りと使命感があります。

宜野湾市の未来の方向性として、本市が生産性日本一になるための道【Way (ウェイ)】それに向けた宜野湾市職員としてのやり方【Way (ウェイ)】を示す言葉として私は、「Gi No. 1 Way (ギノワンウェイ)」を掲げ、自治体業務の生産性においても「宜野湾がいちばん」となるよう、職員の皆様と歩みを進めていくことを、ここに宣言します。

令和7年12月24日
宜野湾市長 佐喜眞 淳

「Gi No.1 Way (ギノワンウェイ)」

これは、本市が生産性日本一になるための道 (Way) であり、それに向けた宜野湾市職員としてのやり方 (Way) を指し示したものです。

1. 生産性、その頂きへ。

生成AI・RAG、デジタル技術を極限まで活用し、日本一の実現性を実現する。現場の声を起点に、知識集約業務の全てをAIが支える環境を早期に構築する。現場職員の暗黙知は生成AI・RAGにより形式知化し、組織のナレッジとして蓄積・継承する。

2. デジタル・ファースト、その徹底。

「紙が原則」という旧来の文化を刷新し、デジタル・ファースト文化を組織に根付かせる。ペーパーレス化をAI・RAG活用の基盤として徹底推進する。文書、調達、契約、納品、保管、その全てを原則電子化し、職員の事務負担を劇的に軽減する。

3. 市民の期待を超える、変革を。

市民が時間や場所にとらわれず行政サービスを利用できる仕組みを整備する。必要な情報を必要な方へ届ける「プッシュ型支援」を推進、申請届出漏れを根絶する。市民がサービスを利用しなければDXは進まないことを深く自覚し、あらゆる広報手段を使い市から市民に積極的にリーチする。同時に、デジタル化と並行し、対面での相談が必要な方へのサポートも一層強化する。

4. 次代の働き方を、自ら体現。

令和13年の新庁舎移転を見据え、場所に縛られない次世代の働き方を職員自ら体現する。フリーアドレスとペーパーレスを一体で推進。コミュニケーションが活性化する創造的な職場環境を創出する。

5. 改革による、強靱な財政基盤を。

市の厳しい財政状況を踏まえ、既存事業の徹底的な見直しと最新IT技術の活用を両輪で進め、改革効果を最大化する。債権管理を一元化、専門部署に集約し、収入未済額の圧縮を断行する。

出所：第八次宜野湾市行財政改革大綱

前述の市長宣言では、「生成 AI などデジタル技術の活用」、「時間や場所にとらわれない行政サービスの提供」等の各種取組を通じて、単なる業務効率化や経費削減に留まらず、「職員が自分たちの仕事環境を改善し、ライフスタイルに合わせて働けるようにする」ことで、結果として「市民の皆様に気持ちよく行政サービスを受けていただけるようにする」ことを宣言している。

また、宜野湾市職員の行動指針である「Gi NO.1 Way (ギノワンウェイ)」においても、「生産性日本一」を掲げ、「生成 AI・RAG、デジタル技術」等を有効活用することで、「職員の業務や働き方の変革」、「市民の期待を超える行政サービスの提供」、「強靱な財政基盤の確立」など、徹底したデジタル・ファーストによる劇的なイノベーションを実現することを目指すとしている。

「Gi NO.1 Way (ギノワンウェイ)」の実践に向けた基本方針及び具体的な施策は、以下の図表のとおりであるが、ここでも、デジタル技術を活用した業務の効率化・高度化の推進が、持続可能な自治体経営を行うための中心的な取組として、基本方針の一つ目の大きな柱に位置付けられている。

図表 序-2-2 「Gi NO.1 Way (ギノワンウェイ)」の実践に向けた基本方針と具体的な施策

| 基本方針 | 具体的な施策 |
|-----------------|---|
| デジタル技術による行政の刷新 | <ul style="list-style-type: none"> ・先進技術の積極的活用 ・デジタル行政の徹底 |
| 組織の効率化・人材の高度化 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員の能力向上、専門化 ・定型業務等の更なる効率化 |
| 資産マネジメント・財政健全化 | <ul style="list-style-type: none"> ・市有財産の有効活用 ・自主性の高い財源の確保 |
| 執務環境の改善による能率の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ・新庁舎建設に向けた生産性の高い執務環境の創出 |

出所：第八次宜野湾市行財政改革大綱

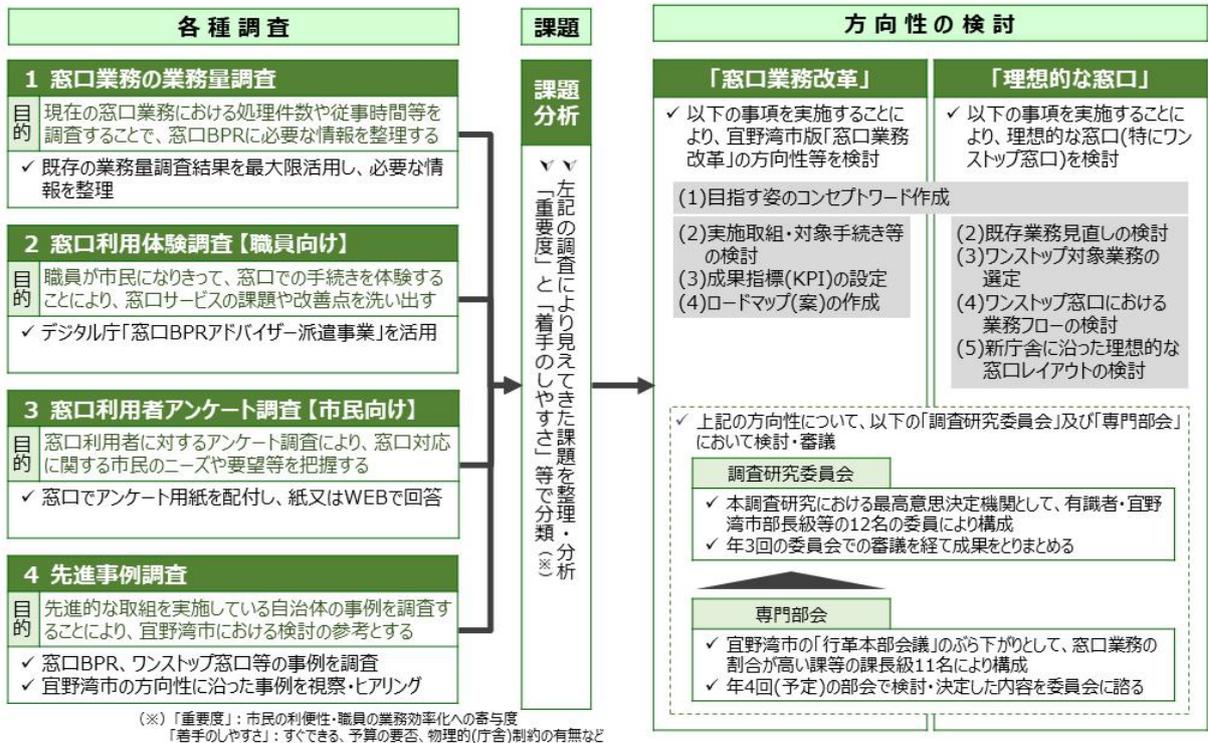
職員が働きやすさを実感し、前向きに取り組める環境がなければ、生産性は向上しない。そのため、徹底的なデジタル化を基礎に業務のあり方を根本的に見直し、職員が自分たちの職場を効率的かつ効果的で、やりがいのある環境にするためのプロセスを示すとともに、その結果として、市民の利便性の向上や、宜野湾市の持続的な公共施設マネジメントの確立、財政状況の改善、将来的な人材不足への対応につなげることなどを計画的に進めていくこととしている。

本調査研究は、第1節に記載したとおり、窓口業務にフォーカスして、宜野湾市版の窓口業務改革の方向性や、デジタル技術を活用した「書かない窓口」、「行かない窓口」、複数の窓口を集約した「ワンストップ窓口」について検討を行い、理想的な窓口配置の在り方等を提案することを目的として実施するものであるが、本調査研究を踏まえて、その先に見据える、宜野湾市としてのありたい姿（ゴール）は、「市長宣言」及び「Gi NO.1 Way (ギノワンウェイ)」で提示されたものである。

3 調査研究の流れと全体像

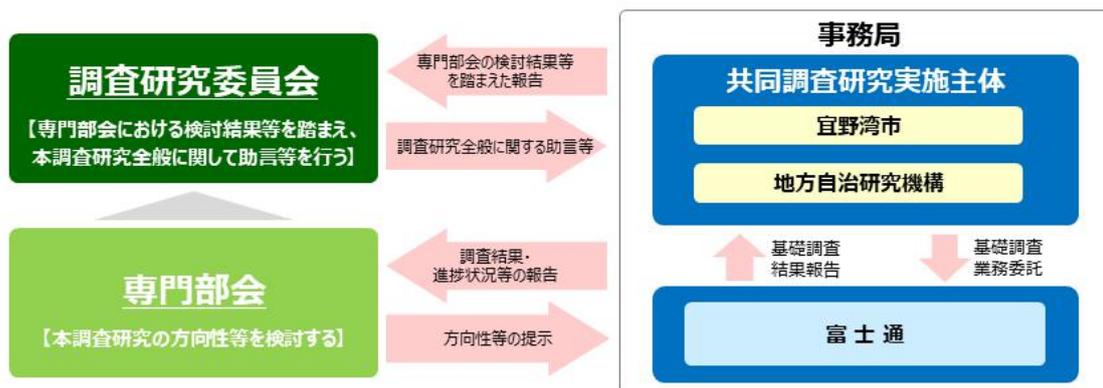
本調査研究の流れと全体像は、図表序-3-1及び序-3-2に示したとおりである。

図表 序-3-1 調査研究の流れ



出所：一般財団法人地方自治研究機構作成

図表 序-3-2 調査研究体制



出所：一般財団法人地方自治研究機構作成

調査研究の全体スケジュールは、図表序-3-3に示したとおりである。

図表 序-3-3 年間スケジュール

宜野湾市「自治体フロントヤード改革に対応した窓口の集約化に関する調査研究」年間スケジュール表

| | 4月 | | 5月 | | 6月 | | 7月 | | 8月 | | 9月 | | 10月 | | 11月 | | 12月 | | 1月 | |
|------------------------------|----|---|----|---|----|---|----|---|-----|---|----|---|-----|---|-----|---|-----|---|----|---|
| | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 | 上 | 下 |
| 本調査研究のスケジュール | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 委員会 | | | | | | | ① | | | | | | | | | ② | | | | ③ |
| 専門部会 | | | ① | | | | | | ②③④ | | | | ⑤ | | | ⑥ | ⑦ | | | |
| 1 宜野湾市における窓口業務改革の方向性の検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1)現状分析 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 窓口業務の業務量調査結果の整理 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 窓口利用体験調査 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 市民(窓口利用者)アンケート調査 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2)窓口業務の集約化等に向けた課題の抽出 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 現状分析結果の整理 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (3)窓口業務改革の方向性の検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 目指す姿のコンセプトワード作成 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 実施取組・対象手続等の検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 成果指標(KPI)の設定 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ロードマップ(案)作成 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 自治体フロントヤード改革に対応した理想的な窓口の検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1)既存庁舎における業務見直しの検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 既存業務見直しの検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2)理想的な窓口の検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ワンストップ対象業務の選定 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ワンストップ窓口における業務フローの検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 新庁舎に沿った理想的な窓口レイアウトの検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 先進事例調査等 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1)先進事例調査 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 国の動向調査 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 窓口業務改革全般に関する先進事例 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 現状分析結果を踏まえた先進事例 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2)デジタルツールの情報収集、機能比較 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| WEB調査 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| バンダーへの情報提供依頼 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 報告書(案)の執筆 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 報告書(案)の執筆 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

出所：一般財団法人地方自治研究機構作成

なお、以下の日程で委員会及び専門部会を開催した。

・委員会

【第1回委員会】

日時：令和7年7月4日（金）10：00～12：00

場所：宜野湾市役所 2階 庁議室

内容：調査研究の背景説明及び実施内容の審議

【第2回委員会】

日時：令和7年11月25日（火）10：00～12：00

場所：宜野湾市役所 2階 庁議室

内容：調査研究結果報告及び報告内容に関する審議

【第3回委員会】

日時：令和8年1月30日（金）10：00～11：30

場所：宜野湾市役所 3階 第3常任委員会室

内容：調査研究報告書（案）の審議

・専門部会

【第1回専門部会】

日時：令和7年5月30日（金）14：30～17：00

場所：宜野湾市 消防講堂

内容：調査研究の概要の説明、グループワークによる課題整理、課題解決方法・コンセプトワードの検討

【第2回専門部会】

日時：令和7年8月5日（火）13：30～15：00

場所：宜野湾市役所 本庁別館 3階 第1会議室

内容：窓口利用体験調査に関する事前説明

【第3回専門部会】

日時：令和7年8月13日（水）9：30～16：30

場所：各課窓口、宜野湾市上下水道局 会議室（第1・第2）

内容：窓口利用体験調査、BPR アドバイザーからの窓口利用体験調査のフィードバック、ワークショップ

【第4回専門部会】

日時：令和7年8月28日（木）13：30～15：30

場所：宜野湾市上下水道局 会議室（第1・第2）

内容：各種調査結果の報告、取組のロードマップや今後のスケジュールの共有

【第5回専門部会】

日時：令和7年10月23日（木）13：30～15：30

場所：宜野湾市中央公民館 2階

内容：理想的な窓口レイアウトの検討、コンセプトワードの見直し

【第6回専門部会】

日時：令和7年12月11日（木）16：00～17：00

場所：宜野湾市役所 2階 庁議室

内容：自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（総務省）事業概要説明
（窓口業務に係る地方独立行政法人の活用の検討について）

【第7回専門部会】

日時：令和7年12月26日（金）13：30～15：00

場所：宜野湾市役所 3階 第3常任委員会室

内容：第2回委員会のフィードバック、最終報告書の中間状況報告、各課における窓口業務改善の取組状況報告

第 1 章 宜野湾市の概要

第1章 宜野湾市の概要

1 地勢等

(1) 位置・地理的特性

宜野湾市は、沖縄本島中南部の西海岸に位置し、県庁所在地である那覇市の北東約12kmの地点にある都市である。那覇都市圏の一角を構成しており、那覇市中心部へのアクセス性が高いことから、通勤・通学等を目的とした人口移動が日常的に発生している。

一方、市域の中央部には米軍普天間飛行場が所在しており、これをドーナツ状に取り囲む形で市街地が形成（次ページの図表1-1-2参照）されている。このような都市構造は、交通動線や都市機能の配置に大きな影響を与えており、他の自治体には見られない宜野湾市特有の地勢的条件となっている。

また、市役所本庁舎は市域の北東部に位置しており、市の中心部に立地していないことから、市民が行政手続のために来庁する際には、居住地によっては、米軍普天間飛行場を大きく迂回することを余儀なくされるなど、移動距離や移動時間の面で一定の負担が生じている状況にある。こうした地理的条件は、市民の来庁負担や窓口サービスの在り方を検討する上で、重要な前提条件となる。

図表 1-1-1 宜野湾市位置図



出所：宜野湾市ホームページ

(2) 都市形成と基地返還跡地の影響

宜野湾市は、これまで市域の相当部分を在日米軍施設が占めてきたことから、都市機能や生活動線が分断されるなど、歪な都市形成を余儀なくされてきた。その一方で、近年では基地返還の進展により、市の将来像を大きく左右する都市再編の局面を迎えている。

特に、平成 27 年に返還が実現したキャンプ瑞慶覧西普天間住宅地区においては、琉球大学医学部および大学病院の移設・整備が進められており、医療・教育機能を中心とした新たな都市拠点の形成が図られている。これにより、今後は周辺地域を含めた人口流入や来訪者の増加が見込まれている。

このような都市機能の再編や人口動態の変化は、市民の生活圏や行政サービスへのアクセスの在り方にも影響を及ぼすものであり、従来型の窓口配置や業務運営を前提とした行政サービスの提供方法について、見直しを迫られる要因の一つとなっている。

図表 1-1-2 普天間飛行場、西普天間住宅地区の位置図



出所：「キャンプ瑞慶覧西普天間住宅地区跡地（令和 6 年度版）」

2 人口の推移

(1) 総人口の推移と特徴

宜野湾市の人口は、沖縄県内においても比較的高い水準で推移しており、これまでのところ、長期的な増加傾向が続いている。第5次宜野湾市総合計画によれば、令和2年には総人口が10万人に到達しており、那覇都市圏における住宅都市としての需要の高さがうかがえる。

人口規模が維持・増加していることは、出生、転入、転出、各種届出等に伴う行政手続が継続的に発生することを意味しており、窓口業務においても一定以上の利用需要が今後も見込まれる状況にある。



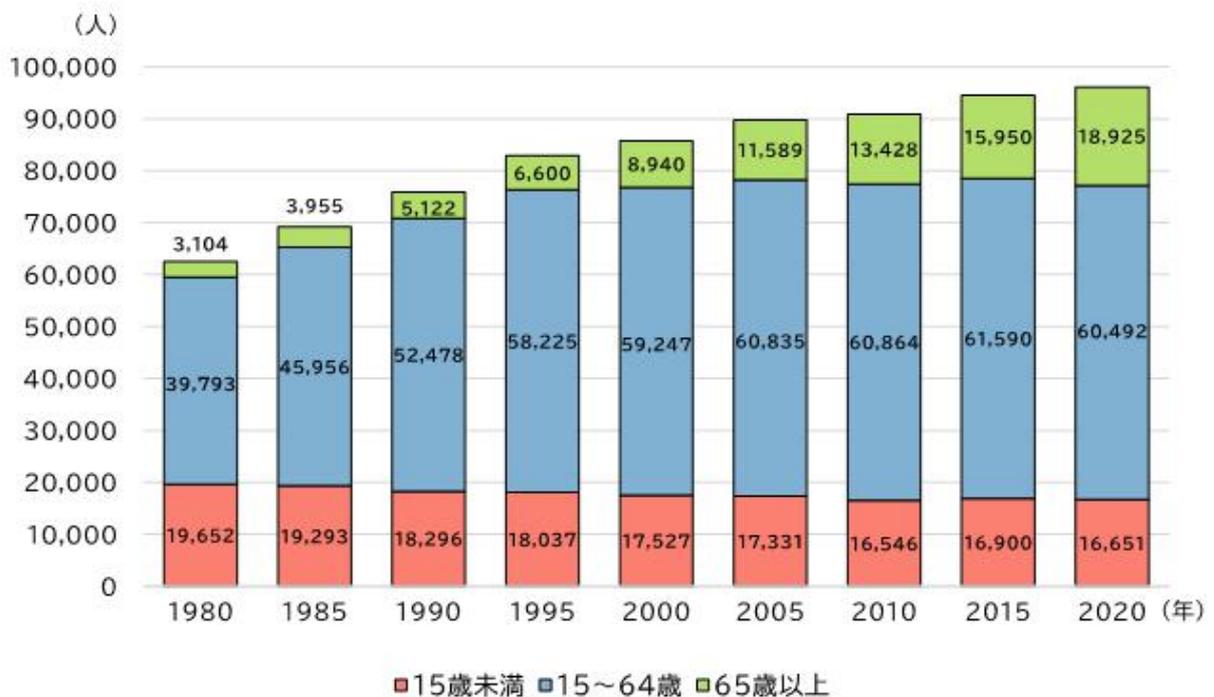
出所：宜野湾市人口ビジョン2024

(2) 年齢構成と行政サービス需要

宜野湾市の年齢構成を見ると、生産年齢人口が市全体の中心を占めている一方で、年少人口および高齢者人口も一定規模存在している。これは、子育て、教育、就労、福祉、介護といった多様な分野において、幅広い行政サービス需要が同時に発生していることを示している。

また、ライフイベントに応じた行政手続は、複数の部署や制度にまたがる場合も多く、市民にとっては手続の煩雑さが負担となりやすい。こうした人口構造の特徴は、窓口機能を分散したまま運営することの限界を示すものであり、窓口の集約化や手続の処理の一体化を検討する必要性を高める要因となっている。

図表 1-2-2 宜野湾市の年齢3区分別人口構成の推移



出所：宜野湾市人口ビジョン2024

(3) 窓口業務改革検討に向けた前提条件の整理

以上のとおり、宜野湾市は、独特の都市構造、人口基調、ならびに多様な年齢構成を有しており、今後も行政手続に対する需要が継続的に発生することが見込まれる。一方で、市民の来庁負担や職員の業務負担等を考慮すると、従来業務別・分散型の窓口運営を前提とした体制は、今後見直しを図っていく必要がある。

これらの宜野湾市の特性は、窓口機能のデジタル化やワンストップ化を含む窓口業務改革を検討する上での重要な前提条件であり、本調査研究における分析および検討の出発点として位置付けられる。

第2章 業務量等の調査結果

第2章 業務量等の調査結果

1 調査概要

現在の窓口業務における従事時間や処理件数等を調査することで、窓口 BPR に必要な情報を整理することを目的として、業務量調査・手続調査を行った。職員の調査負担を抑えるため、既存の業務量調査結果を最大限活用し、必要な情報を整理した。

(1) 業務量調査

ア 調査対象

専門部会の構成課（市民課、国民健康保険課、介護長寿課、障がい福祉課、保育こども園課、こども家庭課、税務課、納税課、学務課）

イ 調査方法

令和6年度業務量調査結果（宜野湾市にて令和4年度から継続実施）をもとに分析を実施

ウ 分析方法

- ・コア（市職員の対応必要）・ノンコア（市職員以外も対応可能）比率整理
- ・ノンコアの中でも定型かつ市職員が実施している事務の把握

(2) 手続別調査

ア 調査対象

業務量調査と同一の課を対象とし、申請件数や業務量が多い手続や、ライフイベント関連手続など、住民・職員への負担が大きく、フロントヤード改革の対象になりうる手続を各課にて選定

イ 調査方法

システム利用状況（令和6年度実績）や各課への調査票配布により、令和7年5月時点のオンライン申請、予約システムなどの導入状況、システム利用率、新たな取り組みの導入意向を調査

ウ 分析方法

導入効果の高さ、導入のしやすさから、取り組む優先順位を設定

2 業務量調査（コア比率分析）

令和6年度業務量調査データよりコア比率分析を行った。業務を以下の4つに分類して、それぞれの業務量を算出した。ノンコア業務の中でも、専門性が不要で定型的な業務（以下図表の④）は、デジタル技術の活用や担い手の見直しにより効率化が期待できる領域である。

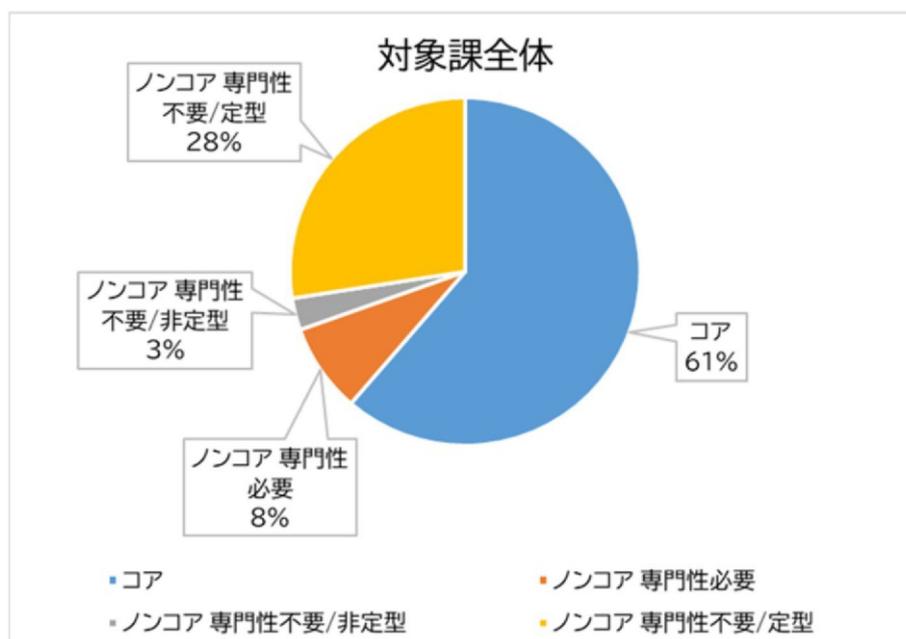
図表 2-2-1 コア・ノンコア業務分類

| コア業務 | | | ① | 市職員でなければならない業務 |
|--------|-------|-----|---|--|
| ノンコア業務 | 専門性必要 | — | ② | 市職員以外も実施することができ、資格や経験、知識などの専門性を必要とする業務 |
| | 専門性不要 | 非定型 | ③ | 市職員以外も実施することができ、業務フローの確立が難しく、その都度判断を必要とする業務 |
| | 専門性不要 | 定型 | ④ | 市職員以外も実施することができ、業務フローが確立しており、決まった手順で繰り返し行う業務 |

（1）コア・ノンコア比率整理（対象課全体）

調査対象課全体の年間作業時間は1,141,234時間である。そのうち28%にあたる年間313,340時間がノンコア業務かつ専門性不要/定型の業務であった。

図表 2-2-2 コア・ノンコア比率（対象課全体）



出所：宜野湾市 令和6年度業務量調査データ

図表 2-2-3 コア・ノンコア業務時間（対象課全体）

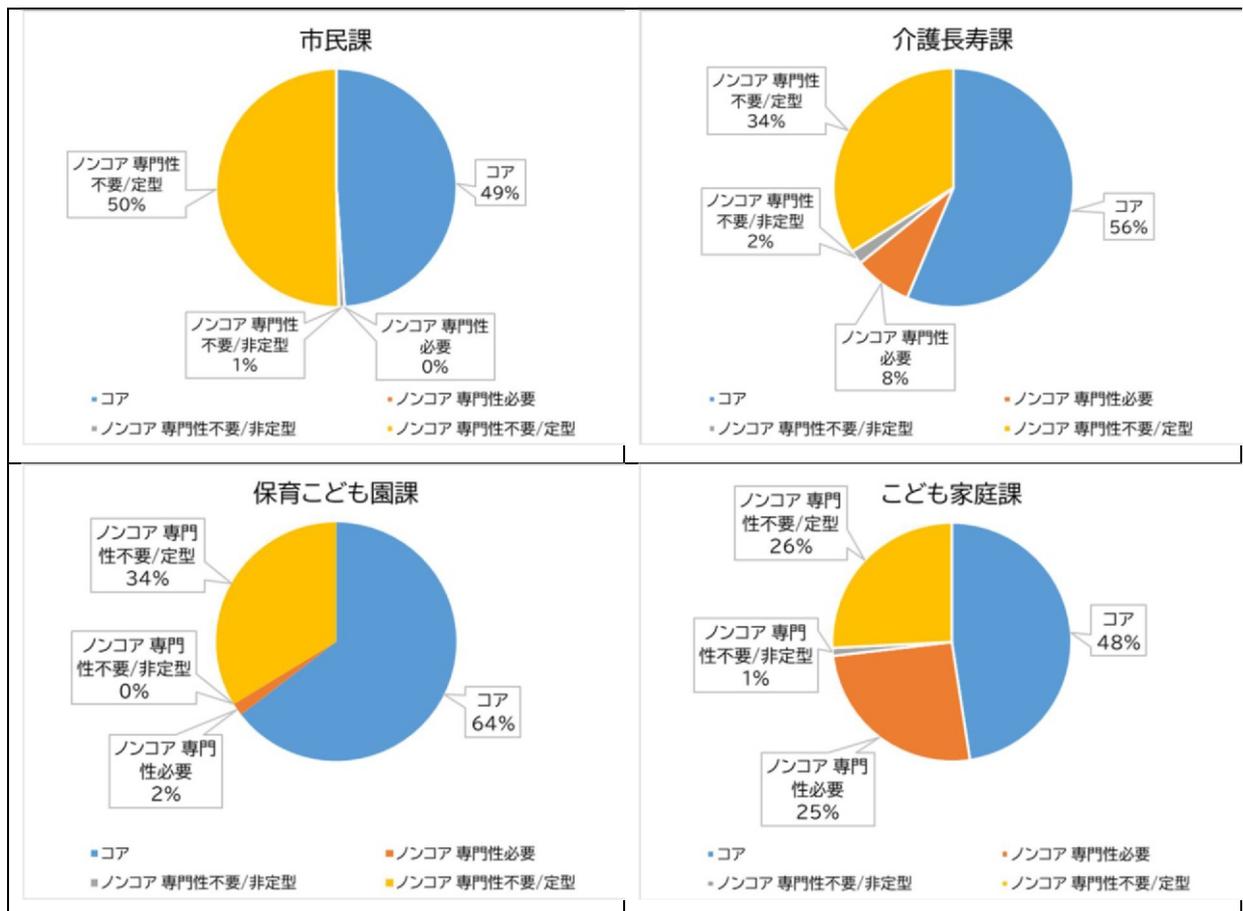
| | 年間作業 件数 (件) | 年間作業 時間 (時間) | コア業務 時間 (時間) | ノンコア業務時間（時間） | | |
|-----------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------|---------------|--------------|
| | | | | 専門性必要 | 専門性不要/ 非定型 | 専門性不要/ 定型 |
| 対象課 全体 | 3,707,655 | 1,141,234 | 699,694 | 94,331 | 33,869 | 313,340 |

出所：宜野湾市 令和6年度業務量調査データ

(2) コア・ノンコア比率整理（課別）

課別にてノンコア業務（専門性不要/定型）の比率が25%を超える課は「市民課」、「介護長寿課」、「保育こども園課」、「こども家庭課」である。市民課での比率が最も高く、フロントヤード改革による効果が期待できると考えられる。

図表 2-2-4 コア・ノンコア比率（課別）



出所：宜野湾市 令和6年度業務量調査データ

図表 2-2-5 コア・ノンコア業務時間（課別）

| 課 | 年間作業 件数 (件) | 年間作業 時間 (時間) | コア業務 時間 (時間) | ノンコア業務時間（時間） | | |
|---------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------|---------------|--------------|
| | | | | 専門性必要 | 専門性不要 /非定型 | 専門性不要 /定型 |
| 市民課 | 1,218,532 | 183,841 | 89,925 | 0 | 1,396 | 92,520 |
| 国民健康保険課 | 1,286,257 | 200,861 | 126,155 | 34,655 | 4,388 | 35,663 |
| 介護長寿課 | 316,716 | 181,963 | 102,477 | 14,217 | 3,418 | 61,852 |
| 障がい福祉課 | 96,919 | 110,571 | 86,081 | 7,204 | 4,253 | 13,034 |
| 保育こども園課 | 189,534 | 87,338 | 56,360 | 1,500 | 0 | 29,478 |
| こども家庭課 | 149,854 | 133,790 | 63,649 | 34,213 | 1,425 | 34,504 |
| 税務課 | 351,469 | 118,706 | 76,368 | 0 | 17,150 | 25,189 |
| 納税課 | 78,620 | 82,135 | 65,461 | 2,542 | 1,312 | 12,820 |
| 学務課 | 19,754 | 42,028 | 33,219 | 0 | 528 | 8,281 |
| 対象課全体 | 3,707,655 | 1,141,234 | 699,694 | 94,331 | 33,869 | 313,340 |

出所：宜野湾市 令和6年度業務量調査データ

(3) ノンコア業務かつ正規職員の従事時間が多い業務（係別・事務分掌別）

ノンコア業務（専門性不要/定型）の比率が高い「市民課」、「介護長寿課」、「保育こども園課」、「こども家庭課」を対象に、ノンコア業務かつ正規職員の従事時間が多い事務分掌を分析した。課ごとに、上位3事務分掌を下表に記載する。

市民課では、フロントヤード改革の主な対象事務である「住民基本台帳、戸籍及び印鑑登録に関すること」が挙がり、本調査研究を踏まえた改革が期待される。

図表 2-2-6 コア・ノンコア業務時間（係別・事務分掌別）

| 課 | 係 | 事務分掌 | 年間作業時間 (時間) | ノンコア業務 かつ正規職員の 従事時間 (時間) |
|---------|---------|---|----------------|-----------------------------------|
| 市民課 | 市民係 | 住民基本台帳、戸籍及び印鑑登録に関すること。 | 57,018 | 1,852 |
| | 戸籍係 | | 15,752 | 1,692 |
| | 記録係 | | 2,280 | 1,180 |
| 介護長寿課 | 長寿支援係 | その他老人福祉法等に関すること。 | 3,268 | 2,512 |
| | 認定給付係 | 介護保険法(平成9年法律第123号)の諸届及び諸給付に関すること。 | 39,230 | 38,227 |
| | | 認定審査に関すること。 | 17,411 | 2,175 |
| 保育こども園課 | 管理係 | 子ども・子育て支援法(平成24年法律第65号)に基づく教育・保育給付に関すること。 | 4,790 | 3,170 |
| | | 地域子ども・子育て支援事業の実施に関すること。 | 80 | 80 |
| | 幼保支援係 | 子ども・子育て支援法に基づく施設等利用給付に関すること。 | 2,556 | 144 |
| こども家庭課 | すこやか親子係 | 母子保健法(昭和40年法律第141号)に基づく事業に関すること。 | 17,389 | 2,724 |
| | 手当二係 | 児童扶養手当に関すること。 | 6,095 | 1,906 |
| | | 母子及び父子並びに寡婦福祉法(昭和39年法律第129号)に関すること。 | 4,014 | 1,148 |
| 全体 | | | 169,883 | 56,810 |

出所：宜野湾市 令和6年度業務量調査データ

3 手続別調査

各課にて、申請件数や業務量の多さ、ライフイベント関連手続などから、フロントヤード改革の対象になりうる手続を選定した。選定された手続について、オンライン申請や書かない窓口、予約システムなどのシステム利用状況、取り組みの導入意向を調査した。

(1) システム利用状況

オンライン申請の利用状況を見ると、税務課以外の利用率は 20%未満にとどまっている。税務課の利用率が高い理由は、eLTAX の利用率が高いためである。ぴったりサービスや、汎用的電子申請システムを使ったオンライン申請においては、利用拡大の余地があると言える。

図表 2-3-1 オンライン申請の利用状況

| 課 | 調査対象 手続数 (手続) | 総申請 件数 (件) | うちオンライン申請 | | | |
|---------|---------------------|------------------|---------------|-------------------|------------------|-------------------|
| | | | 対応手続数 (手続) | 総申請件数 (件) ① | 利用件数 (件) ② | 利用率 (%) ②÷① |
| 市民課 | 13 | 136,895 | 3 | 8,649 | 1,041 | 12.0% |
| 国民健康保険課 | 21 | 39,294 | 0 | 0 | 0 | - |
| こども家庭課 | 33 | 32,421 | 11 | 8,478 | 6 | 0.1% |
| 介護長寿課 | 18 | 8,262 | 13 | 7,196 | 172 | 2.4% |
| 障がい福祉課 | 19 | 16,216 | 0 | 0 | 0 | - |
| 保育こども園課 | 7 | 6,450 | 0 | 0 | 0 | - |
| 税務課 | 12 | 178,948 | 6 | 168,310 | 93,416 | 55.5% |
| 納税課 | 1 | 14,700 | 1 | 14,700 | 35 | 0.2% |
| 学務課 | 2 | 512 | 0 | 0 | 0 | - |
| 合計 | 126 | 433,698 | 34 | 207,333 | 94,670 | 45.7% |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

書かない窓口は、市民課での利用率が90.1%と非常に高いが、対応手続は、2手続（転出届・おくやみコーナー）のみとなっている。全庁での利用が進まないことの1つに、市民課での利用を前提とし、他課へのデータ連携を行う仕組みがないことが挙げられる。

予約システムは、市民課（おくやみコーナー）、こども家庭課（妊娠の届出）にて利用率が100%である。利用率が高い理由は、いずれの手続も予約を必須としているためである。予約必須としていない手続では、利用率は低くなっている。

図表 2-3-2 書かない窓口・予約システムの利用状況

| 課 | 書かない窓口 | | | | 予約システム | | | |
|---------|-------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|
| | 対応 手続数 (手続) | 総申請 件数 (件) ① | 利用 件数 (件) ② | 利用率 (%) ②÷① | 対応 手続数 (手続) | 総申請 件数 (件) ① | 利用 件数 (件) ② | 利用率 (%) ②÷① |
| 市民課 | 2 | 5,550 | 4,999 | 90.1% | 1 | 161 | WEB:79 電話:82 | 100.0% |
| 国民健康保険課 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| こども家庭課 | 0 | 0 | 0 | - | 1 | 890 | WEB:880 電話:10 | 100.0% |
| 介護長寿課 | 0 | 0 | 0 | - | 1 | 408 | 0 | 0.0% |
| 障がい福祉課 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| 保育こども園課 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| 税務課 | 0 | 0 | 0 | - | 1 | 390 | 0 | 0.0% |
| 納税課 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| 学務課 | 0 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | 0 | - |
| 合計 | 2 | 5,550 | 4,999 | 90.1% | 4 | 1,849 | 1,051 | 56.8% |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

(2) 各課手続別分析

ア 市民課

総申請件数が最も多い「各種証明書交付申請受付」は、来庁を必要としないコンビニ交付の活用促進が期待される。(コンビニ交付への移行状況について次ページにて分析する。)

「出生(届)」においては、令和6年の法務省省令改正により、自治体側で仕組みを導入していればオンラインでの提出ができるようになった。今後のオンライン申請対応が期待される。

書かない窓口においては、ライフイベント関連手続の起点となる市民課が対応することで、関連課へのデータ連携、ワンストップ窓口の導入が期待される。

図表 2-3-3 各課手続別分析(市民課)

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|-----------------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 旅券発給申請 | 2,722 | 済 | 3.4% | - | - | - | - |
| 印鑑登録手続き | 5,023 | - | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 各種証明書交付申請受付 | 107,290 | - | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 死亡 | 824 | - | - | - | - | - | - |
| 出生 | 870 | - | - | - | - | - | - |
| 国民年金 | 6,701 | - | - | 意向有 | - | - | - |
| 戸籍届受付 | 3,438 | - | - | - | - | - | - |
| 死体埋火葬及び改葬許可証 の交付 | 936 | - | - | - | - | - | - |
| おくやみコーナー | 161 | - | - | 済 | 100.0% | 済 | 100.0% |
| 転出届 | 5,389 | 済 | 7.6% | 済 | 89.8% | - | - |
| 転入予定市区町村への来庁 予定の連絡 | 538 | 済 | 100.0% | - | - | - | - |
| 臨時運行許可 | 3,000 | - | - | 意向有 | - | - | - |
| 個人番号変更 | 3 | - | - | - | - | - | - |
| 合計 | 136,895 | - | 12.0% | - | 90.1% | - | 100.0% |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

なお、「各種証明書交付申請受付」に関連して、「住民票の写し」のコンビニ交付への移行状況をまとめたのが図表 2-3-4 である。件数が算出可能な令和 3 年度以降、コンビニ交付件数は増加する一方で、コンビニ以外での交付件数(窓口+郵送+オンライン)は減少しており、コンビニ交付への移行が着実に進んでいることが分かる。今後、更なるコンビニ交付率の引き上げに向けた取組が望まれる。

図表 2-3-4 「住民票の写し」のコンビニ交付への移行状況

| 年度 | コンビニ交付 件数(件) ① | 総交付 件数(件) | | コンビニ 交付率 ①÷② |
|---------|----------------------|--------------|--------------|--------------------|
| | | ② | うち コンビニ以外 | |
| 令和 3 年度 | 12,089 | 78,922 | 66,833 | 15.3% |
| 令和 4 年度 | 17,757 | 78,634 | 60,877 | 22.6% |
| 令和 5 年度 | 23,576 | 73,244 | 49,668 | 32.2% |
| 令和 6 年度 | 25,920 | 72,764 | 46,844 | 35.6% |

出所：宜野湾市から提供された数値をもとに一般財団法人地方自治研究機構が作成

イ 国民健康保険課

いずれのシステムも未導入だが、オンライン申請、書かない窓口の導入意向有が多い。来庁する手間がなくなるオンライン申請の導入を進め、申請件数の多い手続から優先的に導入することが期待される。

図表 2-3-5 各課手続別分析（国民健康保険課）

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|--------------------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 後期高齢 (保険料に関すること) | 1,330 | - | - | - | - | - | - |
| 国保（マイナ保険証利用登録 解除申請） | 13 | - | - | 意向有 | - | - | - |
| 国保（限度額適用認定証申請） | 1,182 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 証明申請口座還付 | 1,228 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 保険税の相談 | 7,333 | - | - | - | - | - | - |
| 国保（出産育児一時金） | 75 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 国保（葬祭費申請） | 129 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 国保（療養費申請） | 548 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 後期高齢（給付の申請） | 1,824 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 後期高齢（医療費通知の交付） | 196 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 後期高齢（マイナ保険証利用 登録解除申請） | 8 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 後期高齢（保険料還付） | 982 | - | - | - | - | - | - |
| 後期高齢（特定疾病証の交付） | 17 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 後期高齢（送付先変更・廃止） | 272 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 後期高齢（住民異動に伴う） | 312 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 後期高齢（資格取得喪失） | 152 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 後期高齢（納付証明書の発行） | 204 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 国保（転入・転居に伴う） | 8,342 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 国保（資格取得喪失） | 10,887 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 国保（転出に伴う） | 3,656 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 後期高齢（証再発行） | 604 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 合計 | 39,294 | - | - | - | - | - | - |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

ウ 介護長寿課

オンライン申請は複数の手続で導入済みだが、利用率の低さが課題である。書かない窓口の導入意向有が多い。年齢が高くなると申請書の記入を負担に感じる住民が多くなることから、住民ニーズとも合致している。書かない窓口の導入により、申請書記入の手間を減らす取組が期待される。

図表 2-3-6 各課手続別分析（介護長寿課）

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|-------------------------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 介護保険料払戻金請求 | 1,407 | 済 | 12.1% | 意向有 | - | - | - |
| 介護保険料納付証明証の交付 申請 | 189 | 済 | 0.5% | 意向有 | - | - | - |
| 要介護・要支援認定新規申請 | 821 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 要介護・要支援認定更新申請 | 1,418 | 済 | 0.1% | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 要介護・要支援認定区分変更 申請 | 408 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | 済 | 0.0% |
| 居宅（介護予防）サービス 計画作成（変更）依頼の届出 | 1,309 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 介護保険負担割合証の再交付 申請 | 190 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | - | - |
| 介護保険被保険者証の再交付 申請 | 199 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | - | - |
| 介護保険高額介護（介護 予防）サービス費支給申請 | 305 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |
| 介護保険負担限度額認定申請 | 508 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 居宅介護（介護予防）福祉 用具購入費の支給申請 | 202 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |
| 居宅介護（介護予防）住宅 改修費の支給申請 | 185 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |
| 住所移転後の要介護・要支援 認定申請（即認定） | 55 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 介護保険料の納付相談 | 1,037 | - | - | - | - | - | - |
| 介護保険認定申請の受付 （新規・変更・取下げ） | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 高額介護サービス費の支給 申請の受付 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 家族介護用品支給事業 | 29 | - | - | - | - | - | - |
| 合計 | 8,262 | - | 2.4% | - | - | - | 0.0% |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

エ 障がい福祉課

いずれの取組も未導入だが、オンライン申請、書かない窓口の導入意向が多い。来庁する手間がなくなるオンライン申請の導入を進め、申請件数の多い手続から優先的に導入することが期待される。

図表 2-3-7 各課手続別分析（障がい福祉課）

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|--|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 重度心身障害者(児)医療費助成 (障害者振込口座の変更) | 14 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 相談支援関連 | 972 | - | - | - | - | - | - |
| 手話通訳・要約筆記派遣関連 | 839 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 障害者・障害児福祉サービス 関連 | 3,472 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 補装具関連 | 281 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 障害児福祉手当関連 (現況・口座変更以外) | 60 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 特別障害者手当関連 (現況・口座変更以外) | 74 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 精神通院医療関連 | 4,659 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 更生医療・育成医療関連 | 577 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 重度心身障害者(児)医療費助成 (還付申請・口座変更以外) | 464 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 精神障害者福祉手帳関連 | 1,025 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 療育手帳関連 | 277 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 身体障害者手帳関連 | 788 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 特別障害者手当 (障害者振込口座の変更) | 1 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 障害児福祉手当 (障害者各種現況届) | 108 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 重度心身障害者(児)医療費助成 (障害者(身体障害者)医療費 還付) | 2,075 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 障害者日常生活用品の給付 | 349 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 特別障害者手当 (障害者各種現況届) | 181 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 障害児福祉手当 (障害者振込口座の変更) | 0 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 合計 | 16,216 | - | - | - | - | - | - |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

オ 保育こども園課

いずれの取組も未導入だが、オンライン申請の導入意向が高い。一般的に、子育て世代のオンライン申請の利用率は高く、申請件数の多い手続から優先的に導入することが期待される。

図表 2-3-8 各課手続別分析（保育こども園課）

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|---------------------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 公立幼稚園の入園申込 (次年度4月入園向け) | 300 | 意向有 | - | - | - | - | - |
| 公立幼稚園の入園申込 (年度途中) | 0 | 意向有 | - | - | - | - | - |
| 施設等利用給付認定申請 | 300 | 意向有 | - | - | - | - | - |
| 認可外保育施設等の施設等 利用給付認定現況届 | 500 | 意向有 | - | - | - | - | - |
| 認可保育施設入所申込 (年度途中) | 650 | 意向有 | - | - | - | - | - |
| 認可保育施設の継続利用 申込 | 3,500 | 意向有 | - | - | - | - | - |
| 認可保育施設入所申込 (次年度4月入所向け) | 1,200 | 意向有 | - | - | - | - | - |
| 合計 | 6,450 | - | - | - | - | - | - |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

カ こども家庭課

オンライン申請、書かない窓口の導入意向有が多い。オンライン申請は一部の手続で導入済みだが、利用率の低さが課題である。申請件数の多い手続から優先的に導入することが期待される。

図表 2-3-9 各課手続別分析（こども家庭課）

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|------------------------------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 特別児童扶養手当（転入・転出・転居・有期・口座・氏名等、各種変更届） | 452 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 特別児童扶養手当（喪失・県外転出・減額等） | 72 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 児童扶養手当（喪失・転出・減額等） | 125 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 特別児童扶養手当（所得状況届） | 820 | - | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 特別児童扶養手当（相談・新規認定請求・転入・増額等） | 181 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 児童扶養手当（住所・氏名・口座・在留期間等、各種変更届） | 120 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 児童扶養手当（相談・新規認定請求・転入・増額等） | 258 | - | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 乳児等健康診査（母子保健） | 4,240 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |
| 未熟児養育医療申請 | 35 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 産後ケア申請・交付 | 448 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 助産制度利用申請 | 11 | - | - | - | - | - | - |
| 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 | 2,437 | 済 | 0.2% | 意向有 | - | - | - |
| 児童手当等の額の改定の請求及び届出 | 781 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | - | - |
| 氏名変更／住所変更等の届出 | 197 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | - | - |
| 受給事由消滅の届出 | 584 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | - | - |
| 未支払の児童手当等の請求 | 4 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |
| 児童手当等に係る寄附の申出 | 0 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |
| 児童手当に係る寄附変更等の申出 | 0 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|------------------------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出 | 47 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |
| 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出 | 0 | 済 | 0.0% | - | - | - | - |
| 児童手当等の現況届 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 支給認定の申請 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 児童扶養手当の現況届の事前送信 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 妊娠の届出 | 890 | 意向有 | - | 意向有 | - | 済 | 100.0% |
| 児童手当現況届 | 188 | 済 | 0.5% | 意向有 | - | - | - |
| 児童扶養手当現況届 | 1,630 | - | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 児扶特定者資格証明書及びJR券 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 乳幼児医療費還付 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| ひとり親家庭医療費助成制度(変更) | 524 | - | - | - | - | - | - |
| ひとり親家庭医療費助成制度(再交付) | 36 | - | - | - | - | - | - |
| ひとり親家庭医療費還付 | 18,341 | - | - | - | - | - | - |
| 義務教育就学時医療費還付 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| こども医療費助成 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| 合計 | 32,421 | - | 0.1% | - | - | - | 100.0% |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

キ 税務課

オンライン申請は複数の手続で導入済みだが、利用率の低さが課題である。書かない窓口の導入により、申請書記載の手間を減らす取組が期待される。

図表 2-3-10 各課手続別分析（税務課）

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|----------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 個人住民税（年金報告） | 38,900 | 済 | 80.5% | - | - | - | - |
| 確定申告（市申告） | 6,288 | - | - | - | - | - | - |
| 個人住民税（給与報告書） | 96,200 | 済 | 59.4% | - | - | - | - |
| 個人住民税（特別徴収切替等） | 9,380 | 済 | 15.2% | - | - | - | - |
| 税の減免手続きについて | 210 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 納税管理人・相続代表設定業務 | 600 | - | - | - | - | - | - |
| おくやみ関係等の業務 | 390 | - | - | - | - | 済 | 0.0% |
| 資産証明書等の発行業務 | 5,576 | 済 | 0.0% | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 所得証明書等の発行業務 | 14,454 | 済 | 0.8% | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 法人住民税（eLTAX） | 3,800 | 済 | 91.2% | - | - | - | - |
| 原付 登録 | 1,722 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 原付 廃車等 | 1,428 | 意向有 | - | 意向有 | - | - | - |
| 合計 | 178,948 | - | 55.5% | - | - | - | 0.0% |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

ク 納税課

オンライン申請は複数の手続で導入済みだが、利用率の低さが課題である。証明書発行については、コンビニ交付の利用拡大が期待される。

図表 2-3-11 各課手続別分析（納税課）

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|----------------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 市税に関する納税相談・ 証明書発行 | 14,700 | 済 | 0.2% | - | - | - | - |
| 合計 | 14,700 | - | 0.2% | - | - | - | - |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

ケ 学務課

いずれの取組も未導入だが、調査対象の全ての手続でオンライン申請、書かない窓口の導入意向がある。来庁する手間がなくなるオンライン申請の導入を進め、申請件数の多い手続から優先的に導入することが期待される。さらに、学務課は本庁舎と道を挟んで別の建物であることから、リモート窓口の導入意向も高い。

図表 2-3-12 各課手続別分析（学務課）

| 手続名 | 総申請 件数 (件) | オンライン申請 | | 書かない窓口 | | 予約システム | |
|-------------------------|------------------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|
| | | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) | 導入 | 利用率 (%) |
| 就学関連事務（住所異動を 伴わないもの） | 40 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 就学関連事務（住所異動に 伴うもの） | 472 | 意向有 | - | 意向有 | - | 意向有 | - |
| 合計 | 512 | - | - | - | - | - | - |

出所：宜野湾市 令和7年度窓口手続調査

第3章 窓口利用者アンケート調査結果

第3章 窓口利用者アンケート調査結果

1 調査概要

(1) 調査目的

宜野湾市役所本庁舎の窓口を利用した市民等を対象として、来庁に要した移動手段及び時間、来庁から手続き完了までの各局面に対する評価、負担に感じたこと、窓口業務に対する要望等を調査することで、今後の宜野湾市における窓口 BPR の方向性等を検討する際の参考情報とすることを目的として、本調査を実施した。

(2) 調査対象

宜野湾市役所本庁舎内の以下の課の窓口を利用した市民等

| | | |
|--------|---------|--------|
| 市民課 | 国民健康保険課 | 介護長寿課 |
| 障がい福祉課 | 保育こども園課 | こども家庭課 |
| 税務課 | 納税課 | 学務課 |

(3) 調査方法

ア 依頼方法

窓口を利用した市民等にアンケート調査票を手交し、アンケートへの回答を依頼

イ 回答方法

【紙で回答】

アンケート調査票に回答を記入し、庁舎内に設置された回収ボックスに投入

【WEB 回答】

アンケート調査票に記載された二次元コードまたは URL からアクセスして回答

ウ 調査期間

令和7年7月17日(木)～令和7年7月31日(木)

エ 回収結果

292件（うち紙281件、WEB11件）

(4) 留意点

設問間の条件分岐の有無等を問わず、用紙に記入された回答は全て集計対象としているため、分岐前後のnが一致しない場合などがある。

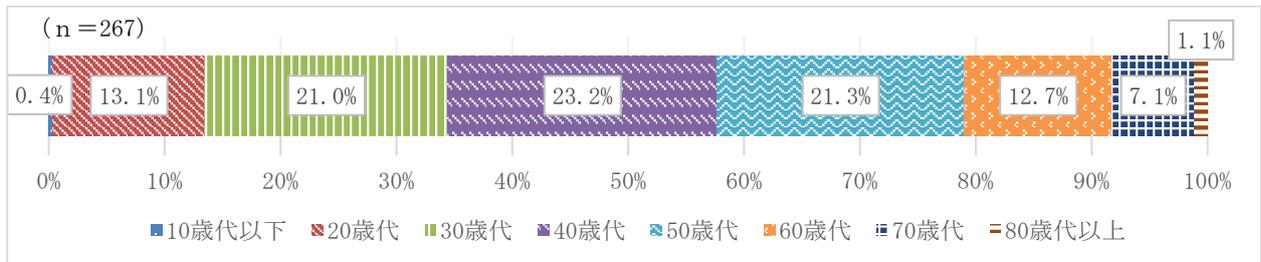
2 調査結果

(1) 回答者の属性等

ア 年代

回答者の年代は、「40歳代」(23.2%)が最多、次いで「50歳代」(21.3%)、「30歳代」(21.0%)、「20歳代」(13.1%)という結果であった。

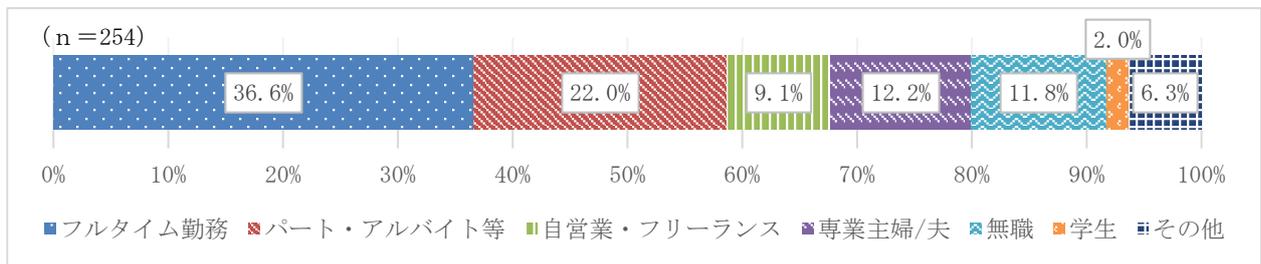
図表 3-2-1 年代



イ 職業

回答者の職業は、「フルタイム勤務」(36.6%)が最多、次いで「パート・アルバイト等」(22.0%)、「専業主婦/夫」(12.2%)、「無職」(11.8%)という結果であった。

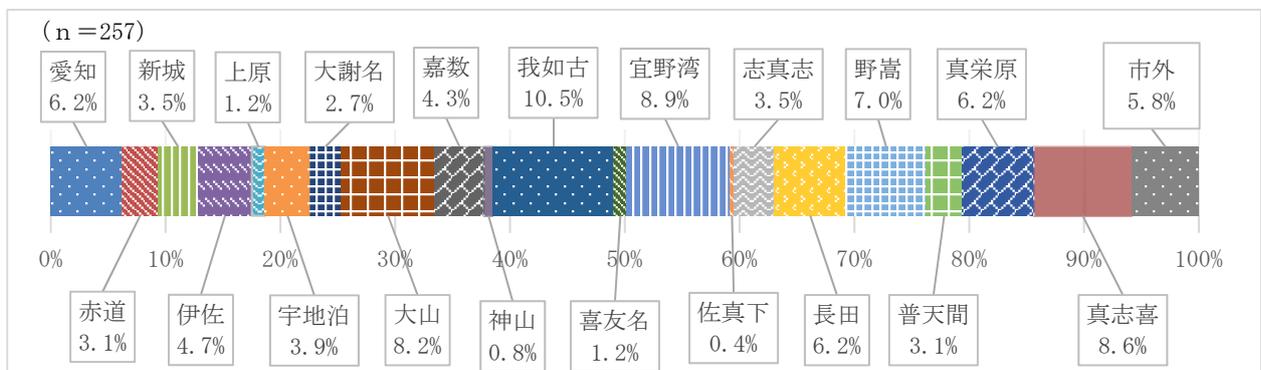
図表 3-2-2 職業



ウ 居住地区

回答者の居住地区は、以下図表の通りであった。

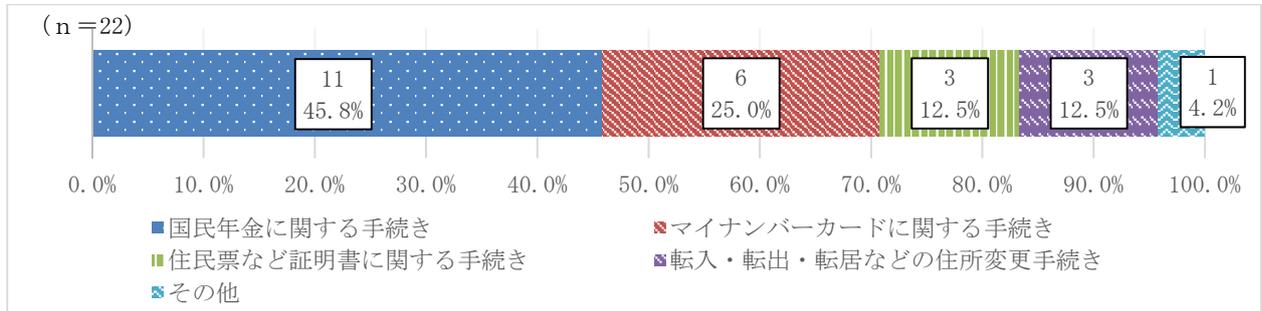
図表 3-2-3 居住地区



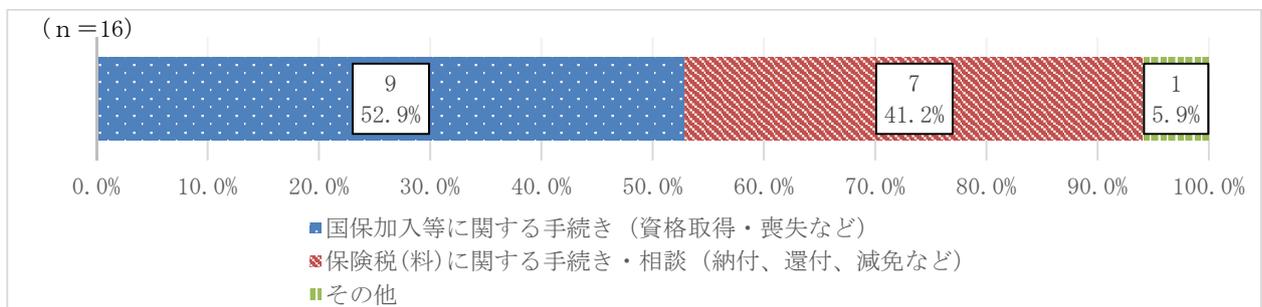
エ 来庁目的

回答者が宜野湾市役所本庁舎の窓口を訪れた目的は、課別に以下図表の通りであった。

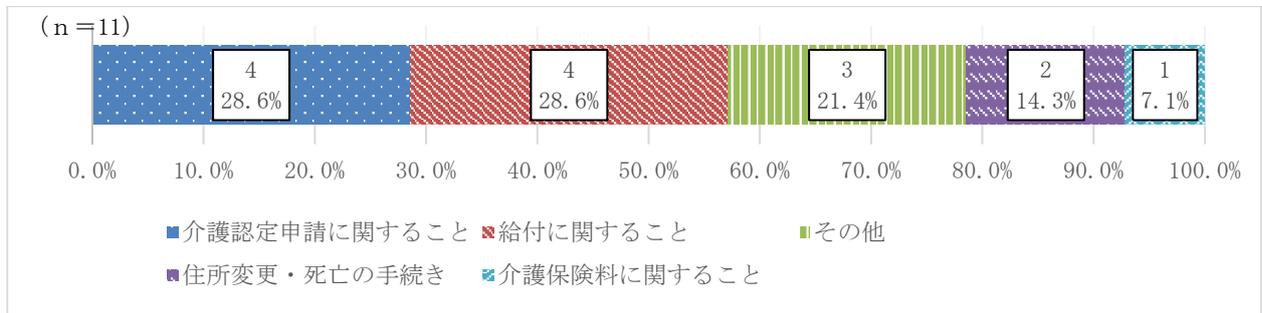
図表 3-2-4 来庁目的（市民課）



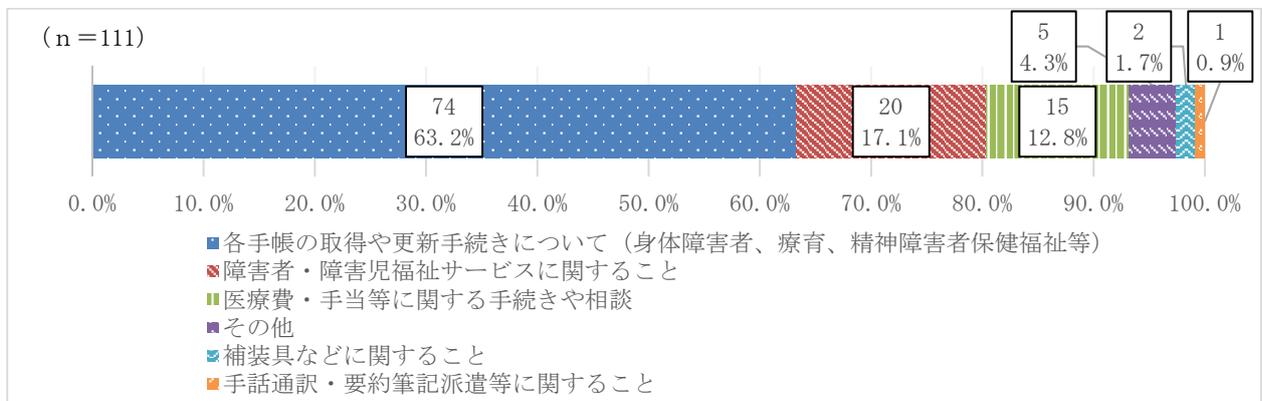
図表 3-2-5 来庁目的（国民健康保険課）



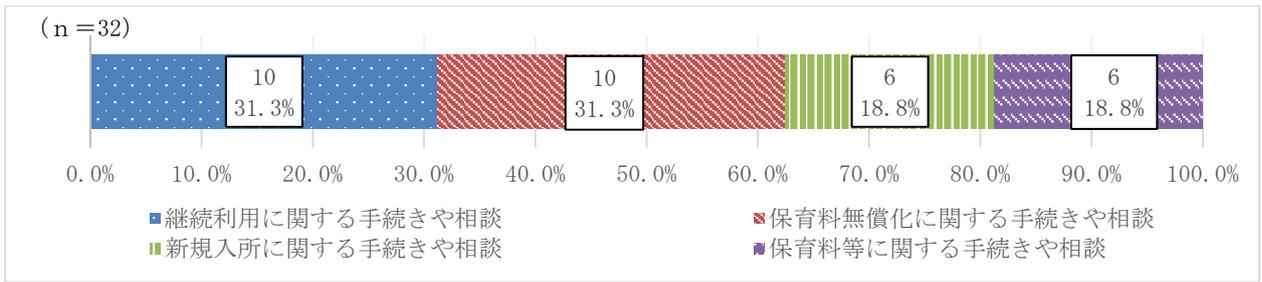
図表 3-2-6 来庁目的（介護長寿課）



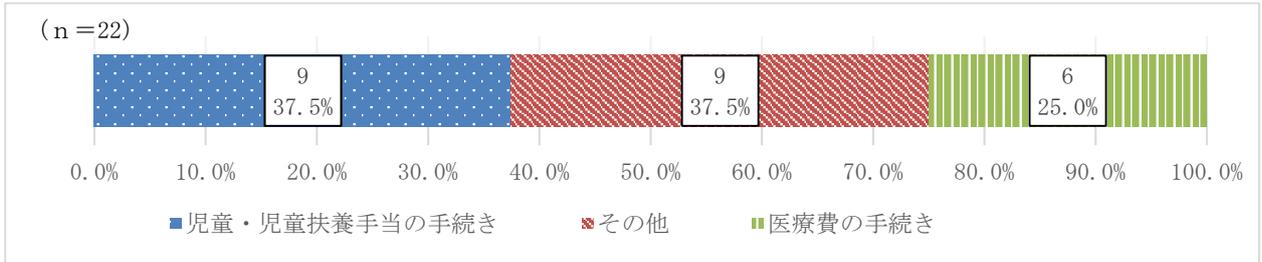
図表 3-2-7 来庁目的（障がい福祉課）



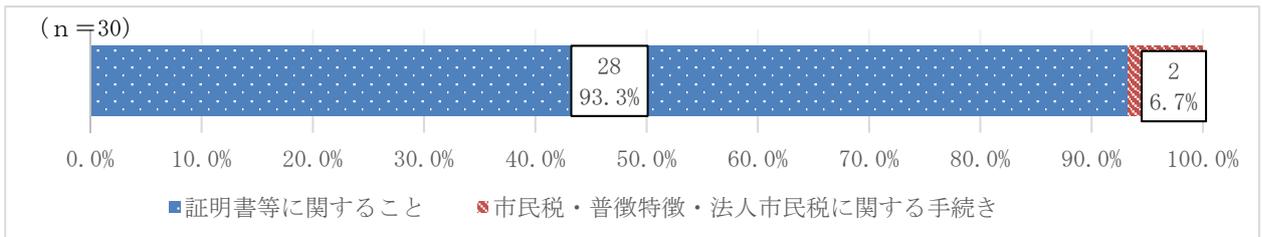
図表 3-2-8 来庁目的（保育こども園課）



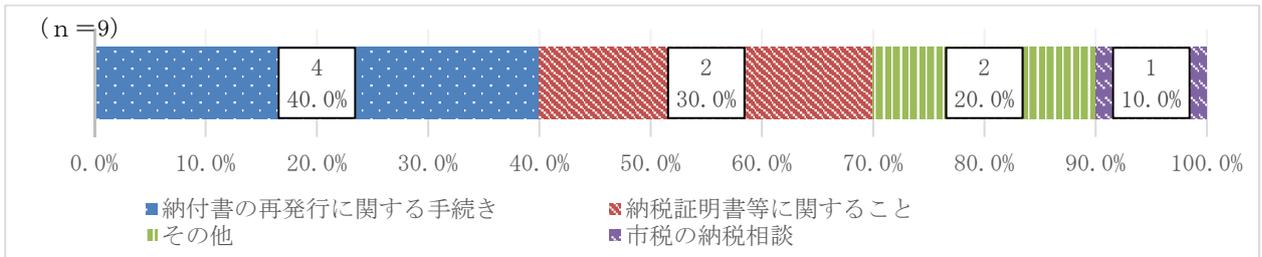
図表 3-2-9 来庁目的（こども家庭課）



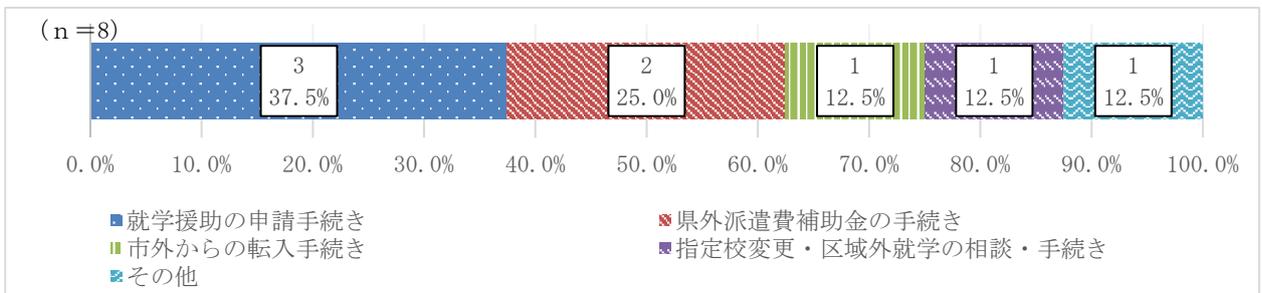
図表 3-2-10 来庁目的（税務課）



図表 3-2-11 来庁目的（納税課）



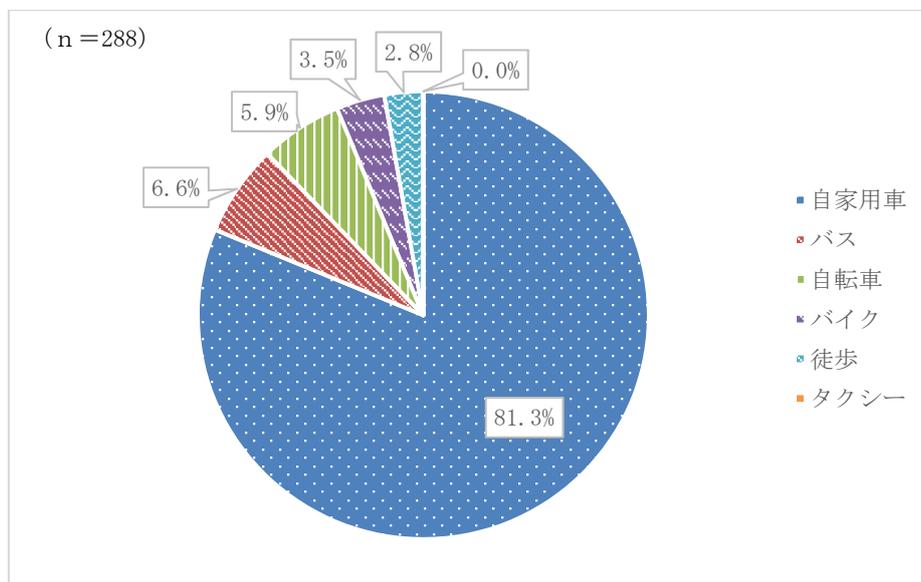
図表 3-2-12 来庁目的（学務課）



オ 来庁時の交通手段と移動時間

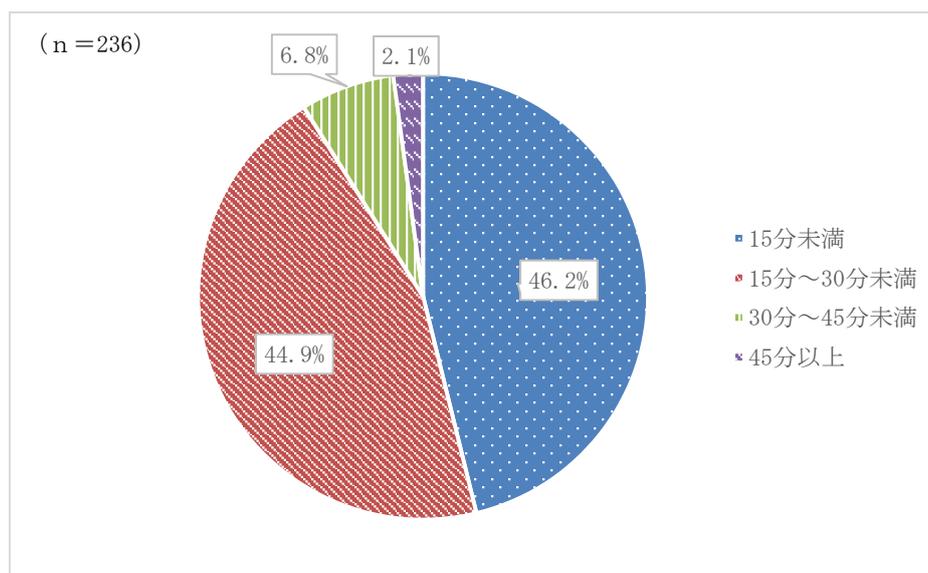
回答者が宜野湾市役所本庁舎を訪れた際の交通手段は、大半が「自家用車」(81.3%)であり、次いで「バス」(6.6%)、「自転車」(5.9%)、「バイク」(3.5%) という結果であった。

図表 3-2-13 来庁時の交通手段



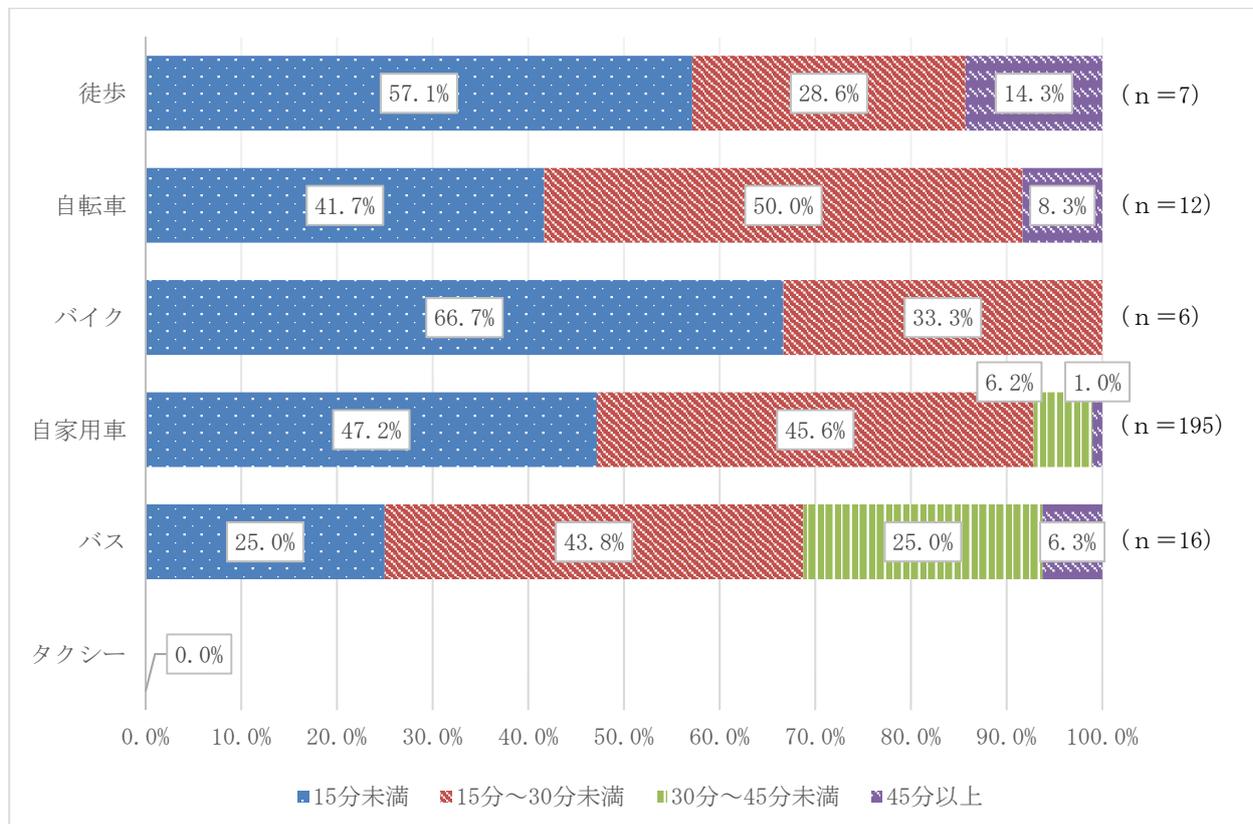
また、宜野湾市役所本庁舎までの移動に要した時間は、9割程度が「30分未満」であり、うち「15分未満」と「15分～30分未満」がほぼ同数であった。

図表 3-2-14 来庁に要した移動時間



交通手段別に移動に要した時間をみると、「徒歩」において「45分以上」の長時間をかけて来庁する人が多く（14.3%）、また、「バイク」は「15分未満」が多い（66.7%）、「バス」は移動に要する時間が相対的に長いなど、交通手段別の傾向が現れた結果となった。

図表 3-2-15 交通手段別の移動時間

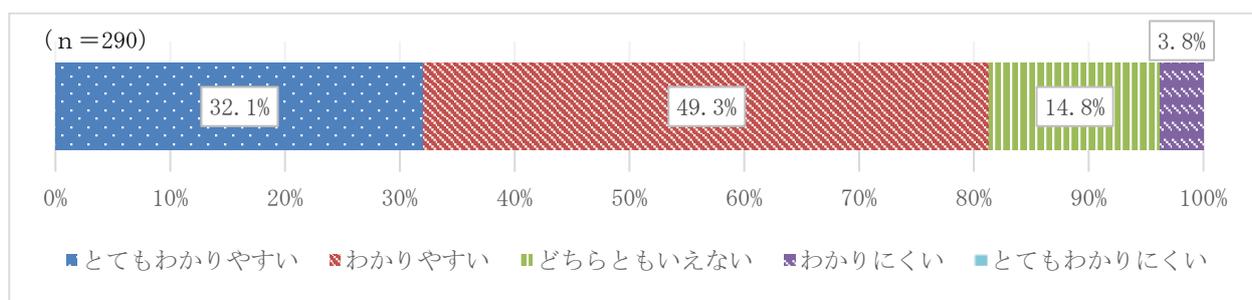


(2) 調査結果 (単純集計)

ア 窓口に行くまでの案内表示のわかりやすさ【単一回答】

訪問先の窓口に行くまでの、庁舎内の案内表示のわかりやすさをたずねたところ、「わかりやすい」が81.4%（「とてもわかりやすい」32.1%、「わかりやすい」49.3%）となった。

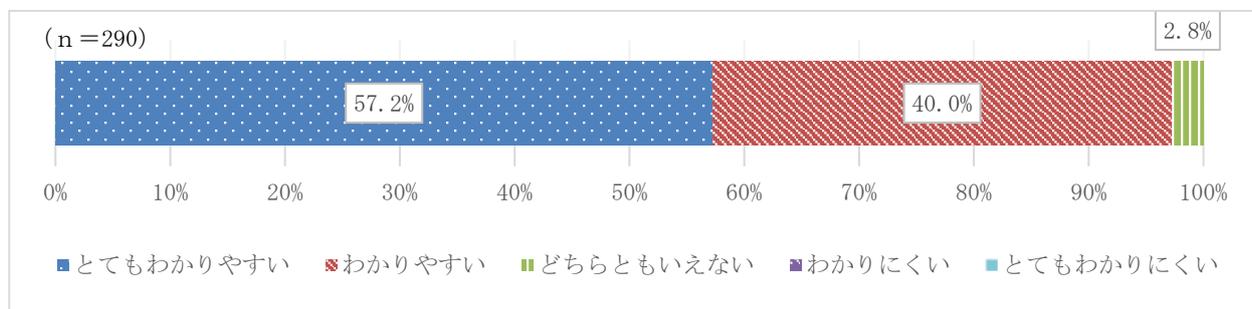
図表 3-2-16 案内表示のわかりやすさ



イ 職員からの手続きの案内のわかりやすさ【単一回答】

職員から手続きの案内を受けた際のわかりやすさをたずねたところ、「わかりやすい」が97.2%（「とてもわかりやすい」57.2%、「わかりやすい」40.0%）となった。

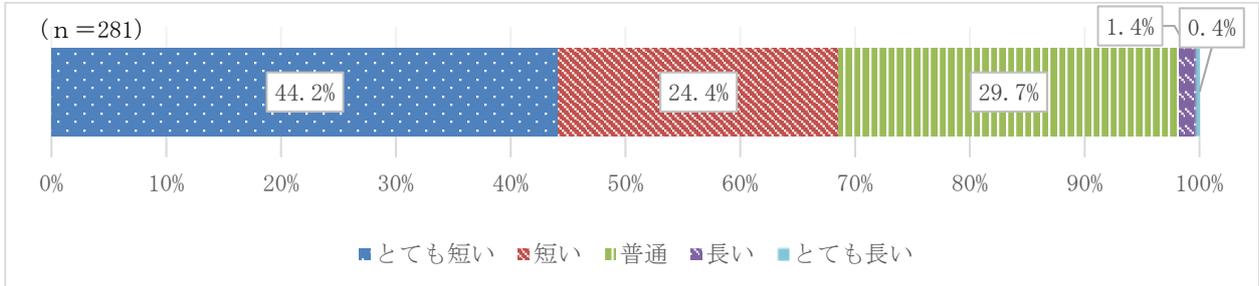
図表 3-2-17 手続きの案内のわかりやすさ



ウ 発券から窓口と呼ばれるまでの待ち時間の長さ【単一回答】

発券から窓口と呼ばれるまでの待ち時間の長さをたずねたところ、「短い」が 68.6%（「とても短い」44.2%、「短い」24.4%）となった。

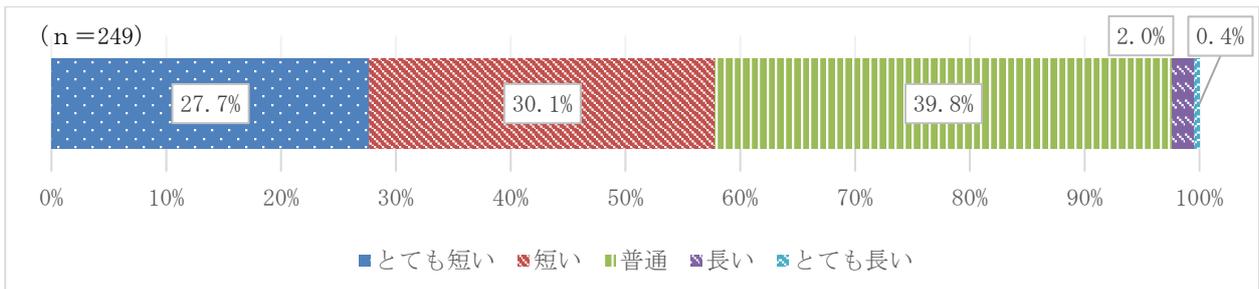
図表 3-2-18 発券から窓口と呼ばれるまでの待ち時間の長さ



エ 窓口での手続き開始から手続き完了までに要した時間の長さ【単一回答】

窓口での手続き開始から手続き完了までに要した時間の長さをたずねたところ、「短い」が 57.8%（「とても短い」27.7%、「短い」30.1%）となった。

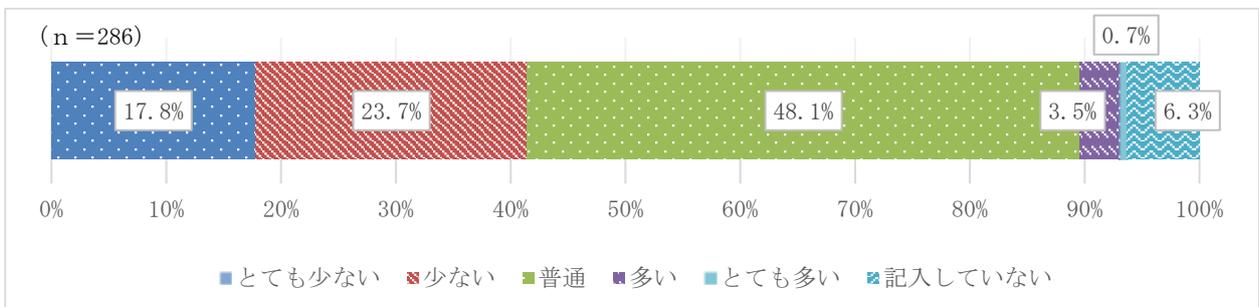
図表 3-2-19 窓口での手続き開始から手続き完了までに要した時間の長さ



オ 手続きのために記入した申請書等の枚数の多さ【単一回答】

手続きのために記入した申請書等の枚数の多さをたずねたところ、「普通」(48.1%) が最多となり、「少ない」は 41.5%（「とても少ない」17.8%、「少ない」23.7%）であった。

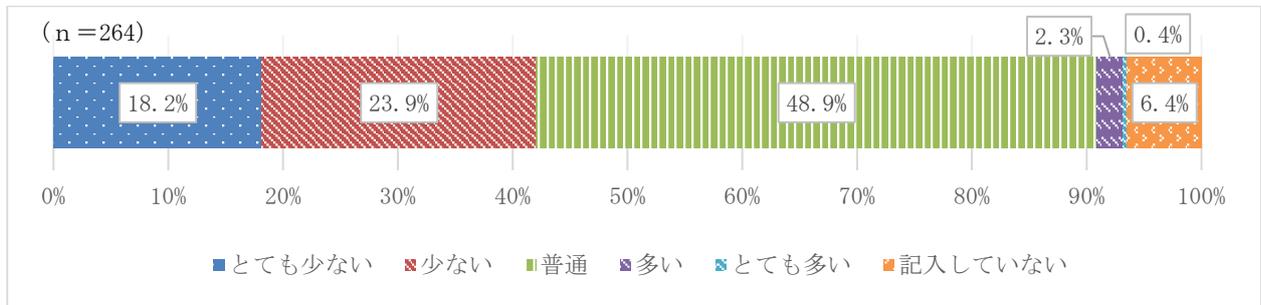
図表 3-2-20 申請書等の枚数の多さ



カ 手続きのために記入した項目数の多さ【単一回答】

手続きのために記入した項目数の多さをたずねたところ、「普通」（48.9％）が最多となり、「少ない」は42.1％（「とても少ない」18.2％、「少ない」23.9％）であった。

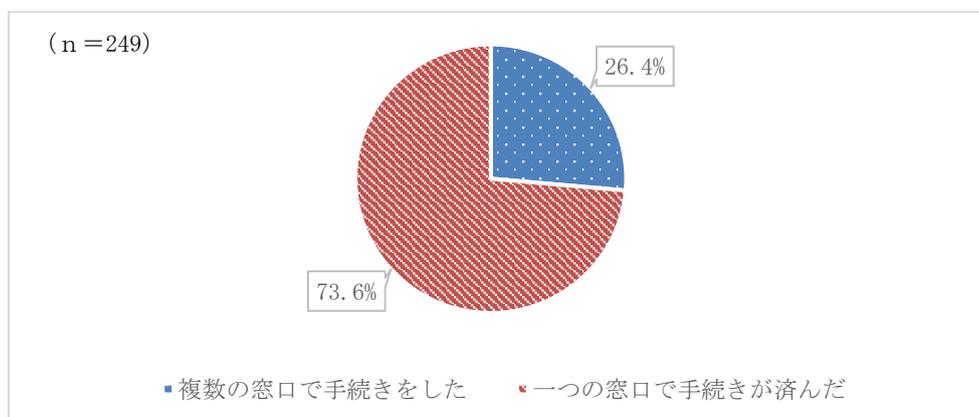
図表 3-2-21 項目数の多さ



キ 来庁した用件を済ませるまでに複数の窓口で手続きをしたか【単一回答】

来庁した用件を済ませるまでに複数の窓口で手続きをしたかをたずねたところ、「一つの窓口で手続きが済んだ」が73.6％、「複数の窓口で手続きをした」が26.4％となった。

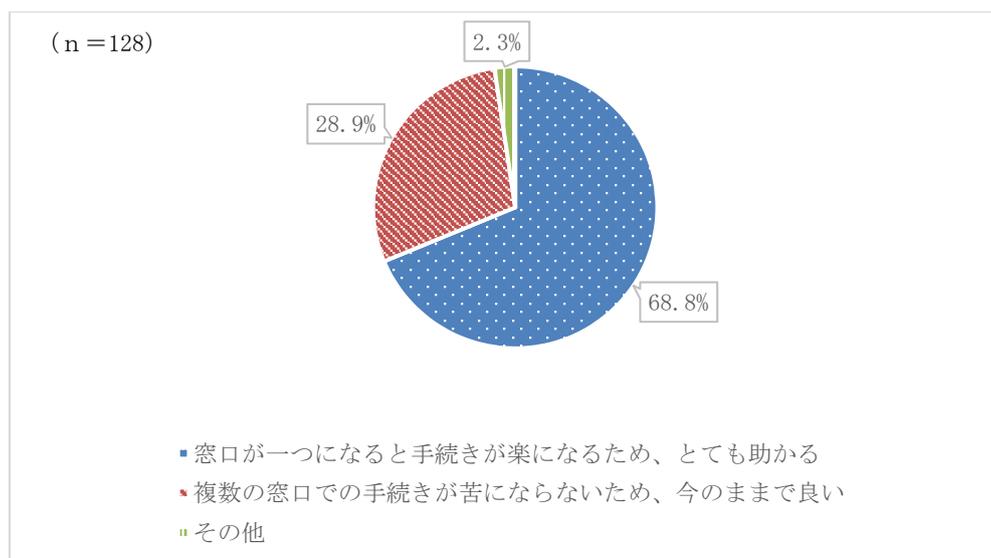
図表 3-2-22 複数の窓口で手続きをしたか



ク 「ワンストップ窓口」に対するニーズ【単一回答】

キで「複数の窓口で手続きをした」と回答した人に対して、それらの手続きが一つの窓口で済むようになることについてどう思うかをたずねたところ、「窓口が一つになると手続きが楽になるため、とても助かる」が68.8%、「複数の窓口での手続きが苦にならないため、今のままで良い」が28.9%となった。

図表 3-2-23 「ワンストップ窓口」に対するニーズ



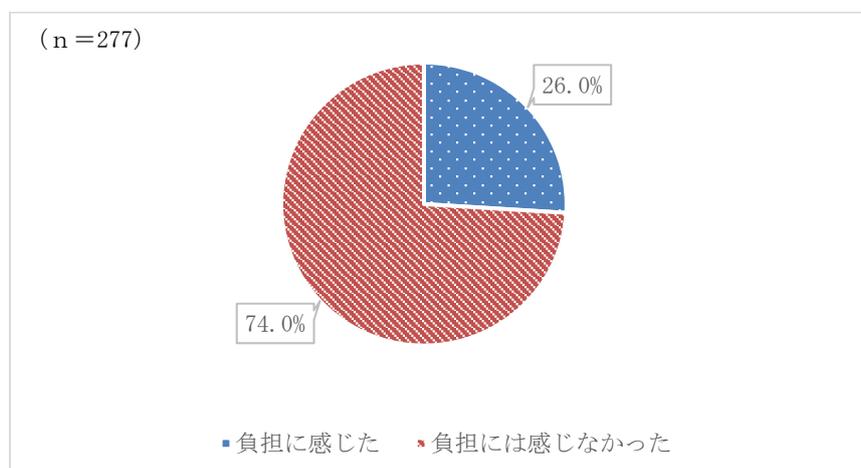
「その他」の回答内容

どちらでもよい

ケ 市役所まで来庁して手続きをすることの負担感【単一回答】

市役所本庁舎まで来庁して手続きをすることの負担感をたずねたところ、「負担に感じた」が26.0%、「負担には感じなかった」が74.0%となった。

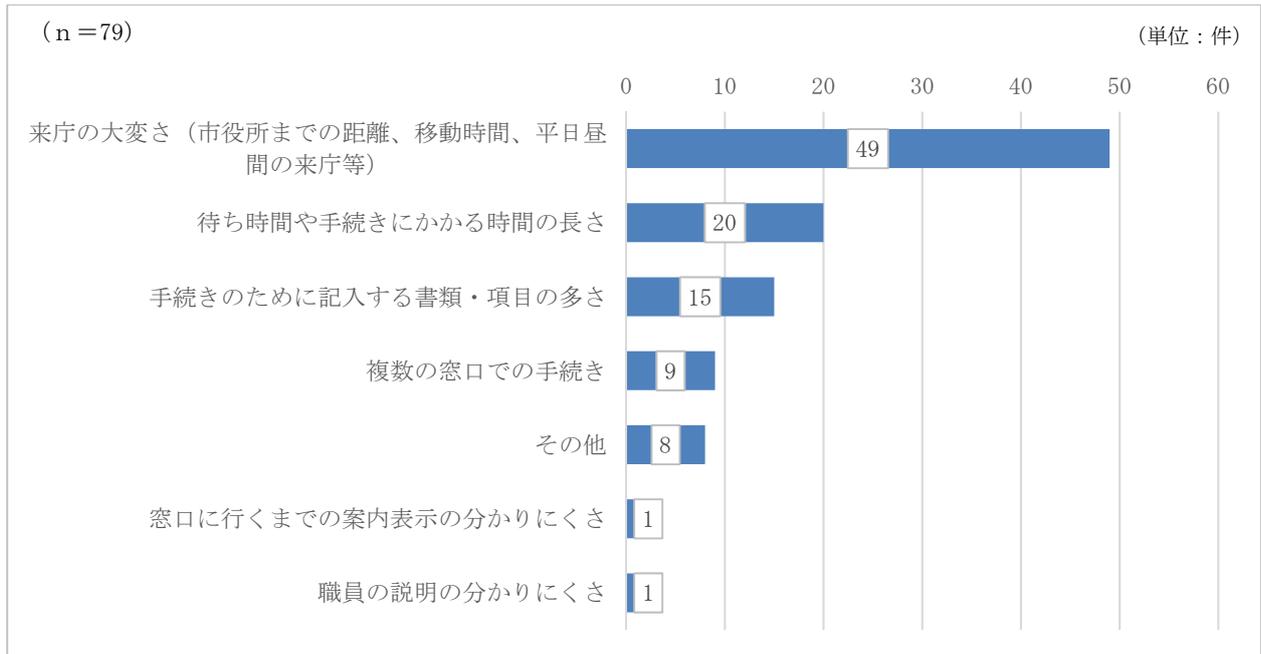
図表 3-2-24 来庁して手続きをすることの負担感



コ 負担に感じたこと【複数回答】

⑨で「負担に感じた」と回答した人に対して、何について負担に感じたかをたずねたところ、「来庁の大変さ（市役所までの距離、移動時間、平日昼間の来庁等）」（49件）が最多、次いで「待ち時間や手続きにかかる時間の長さ」（20件）、「手続きのために記入する書類・項目の多さ」（15件）となった。

図表 3-2-25 負担に感じたこと



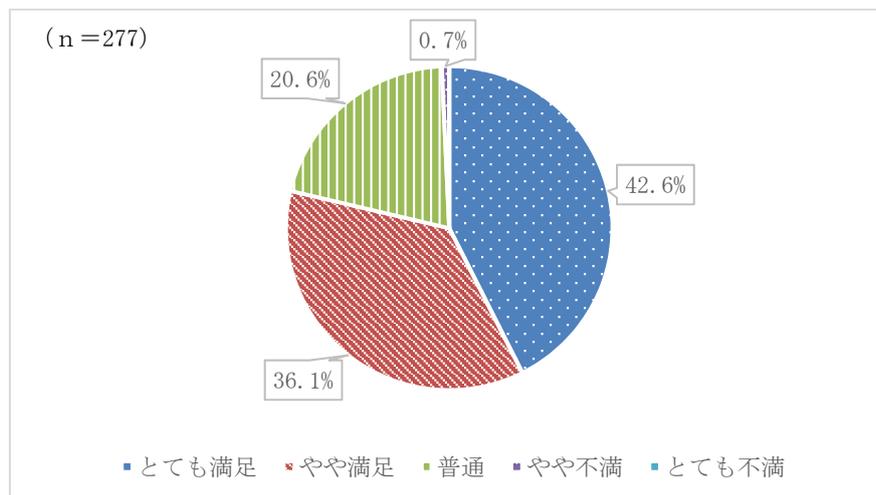
「その他」の回答内容

| |
|---|
| web で手続きを済ませたい。 |
| この障害課（障がい福祉課）に来ることに精神的に抵抗がある。 |
| 仕事を休まないといけない。 |
| 渋滞。 |
| 土日が休みのため、なかなか来庁できない。 |
| 認可外保育所の領収書を毎月提出しなければならないのが負担。直接保育園へ支払ってほしい。 |
| （市役所前の）歩道橋の階段が大変。 |

サ 細目見出し総合的な満足度【単一回答】

今回の窓口での手続きに対する総合的な満足度をたずねたところ、「満足」が 78.7%（「とても満足」42.6%、「やや満足」36.1%）、「普通」が 20.6%、「不満」が 0.7%（「やや不満」0.7%）となった。

図表 3-2-26 総合的な満足度



シ 今後、窓口業務に関して改善して欲しい点など【自由回答】

今後、窓口業務に関して改善して欲しい点など、自由に意見・要望等を求めたところ、以下のような意見・要望等が挙げられた。

感謝の声が多いが、「お昼の12時～13時にも窓口対応をしてほしい」「オンラインや郵送での手続きを拡充してほしい」など、別途検討を要するような意見もみられた。

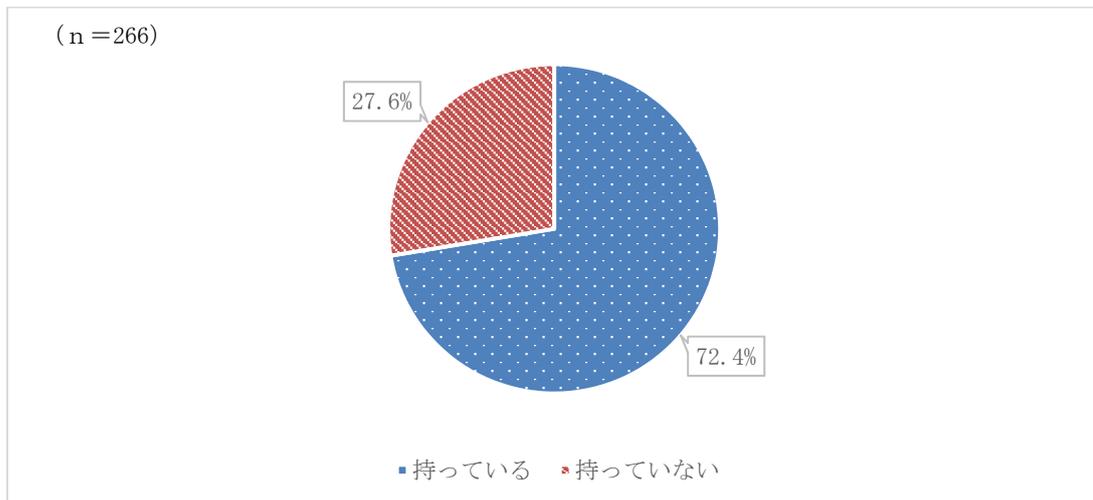
図表 3-2-27 窓口業務に対する自由意見

| |
|--|
| パスポートのオンライン手続きについてのパンフレットやリーフレットを置いて欲しい。パスポートの受け取りのために月に一度でもいいので休日開庁してほしい。 |
| いつもやさしくて、たすかります。 |
| オンライン手続きがあればいい。 |
| お昼も対応してほしい |
| ご丁寧ありがとうございました。わかりやすく安心しました。 |
| とくになし。満足です。ありがとうございました。 |
| とても親切に頂きました。ありがとうございました。 |
| ひとり親世帯だと、窓口に行くことが大変なため、郵送（書留など）の対応をできるように改善してほしい。 |
| まさか今どきお昼休みがあるとは思わず30分以上待ちました。お昼休みがあるのは今の時代どうかと思います。 |
| 円滑な手続きで、満足しました。 |
| 簡単にwebでできるようになったら嬉しい。 |
| 担当者の態度が悪い。 |
| 今のままで満足しています。 |
| 今回は満足したので特に不満を感じませんでした。 |
| 今日は待ち時間も窓口も一つで終了したため、スムーズに済んだが、時々、長時間かかったり、あっちこっち行かされることがある時は疲れてしまう。 |
| 子ども関係の部署が1Fと2Fで分かれているのは少し不便だと思った。 |
| 自分のマイナンバーカードだけでなく、親のマイナンバーカードも必要な場合は、事前に伝えてほしい。 |
| 真志喜・大山方面に分室があると助かります。 |
| 親切で内容をわかりやすく説明してくれました。 |
| 昔に比べ、機械的。(対応がつめたい) |
| 早口でわかりにくかった。丁寧にゆっくり話してほしい。来庁した際、隣同士でおしゃべりをして誰も気付いてくれなかった。 |
| 昼12～13時を対応してほしい。 |
| 丁寧に対応して頂きありがとうございました。 |
| 同じ窓口でいくつかできたので助かった。(2人分) |
| 満足しているので不満はない。 |
| 有難うございました。 |
| 郵送できるものは郵送にして欲しい。 |
| 郵送で書類提出するための詳しい案内。 |

ス マイナンバーカードの保有状況【単一回答】

マイナンバーカードの保有状況をたずねたところ、「持っている」が72.4%、「持っていない」が27.6%となった。

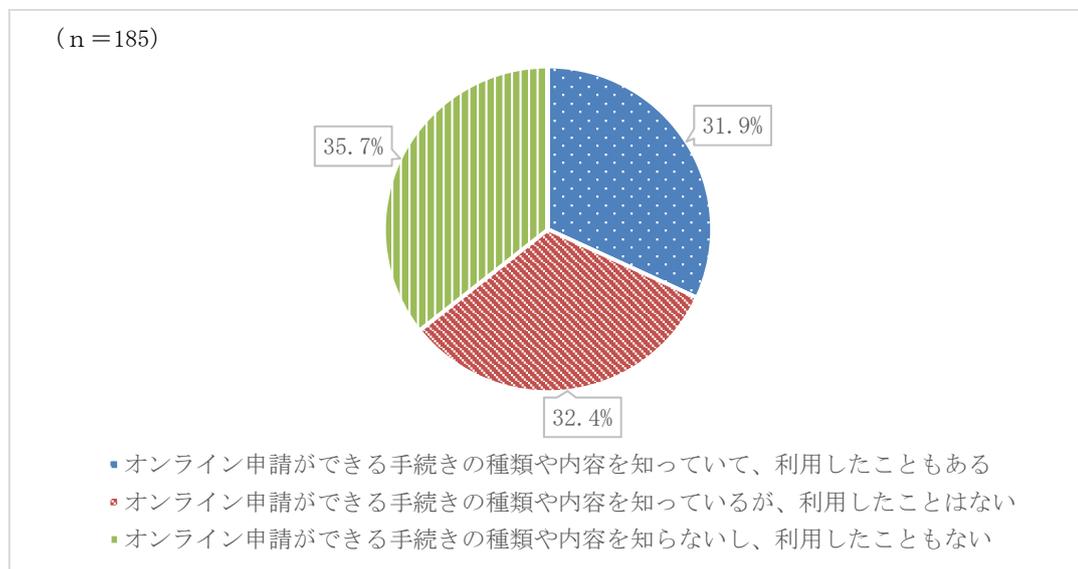
図表 3-2-28 マイナンバーカードの保有状況



セ オンライン申請の認知・利用状況【単一回答】

PC やスマホを用いてオンラインで宜野湾市の各種手続きの申請を行う「オンライン申請」の認知・利用状況をたずねたところ、オンライン申請を「知っている」「知っているが、利用したことはない」32.4%（「知っている」「知っているが、利用したことはない」32.4%）となる一方で、「利用したことがある」は31.9%（「知っている」「利用したことがある」31.9%）にとどまった。

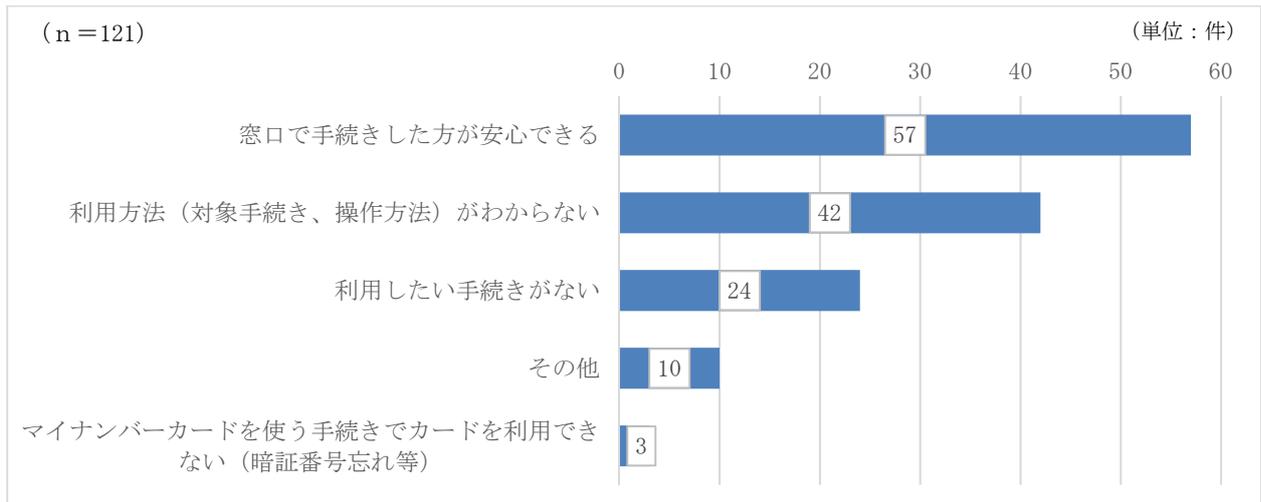
図表 3-2-29 オンライン申請の認知・利用状況



ソ オンライン申請を利用しない理由【複数回答】

セで「オンライン申請ができる手続きの種類や内容を知っているが、利用したことはない」と回答した人に対して、なぜオンライン申請を知っているのに利用しないのかをたずねたところ、「窓口で手続きした方が安心できる」(57件)が最多、次いで「利用方法(対象手続き、操作方法)がわからない」(42件)、「利用したい手続きがない」(24件)となった。

図表 3-2-30 オンライン申請を利用しない理由

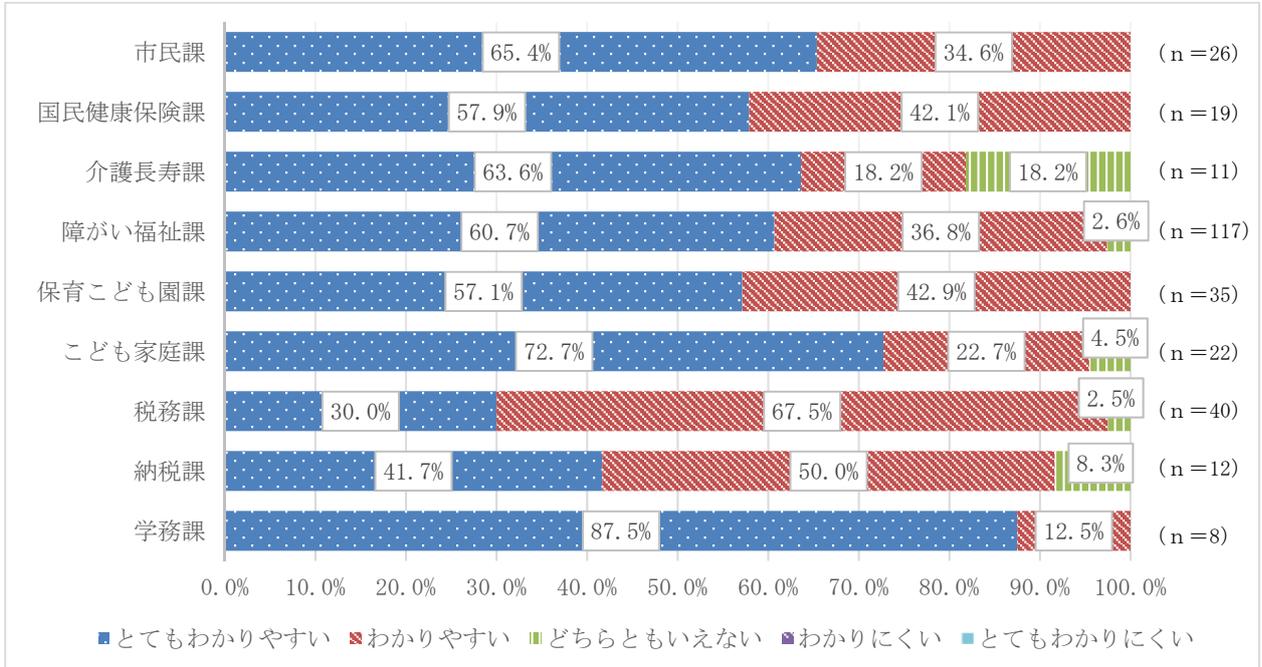


(3) 調査結果 (クロス集計)

ア 課別の「職員からの手続きの案内のわかりやすさ」【単一回答】

課別に「職員からの手続きの案内のわかりやすさ」を集計したところ、以下の通りとなった。

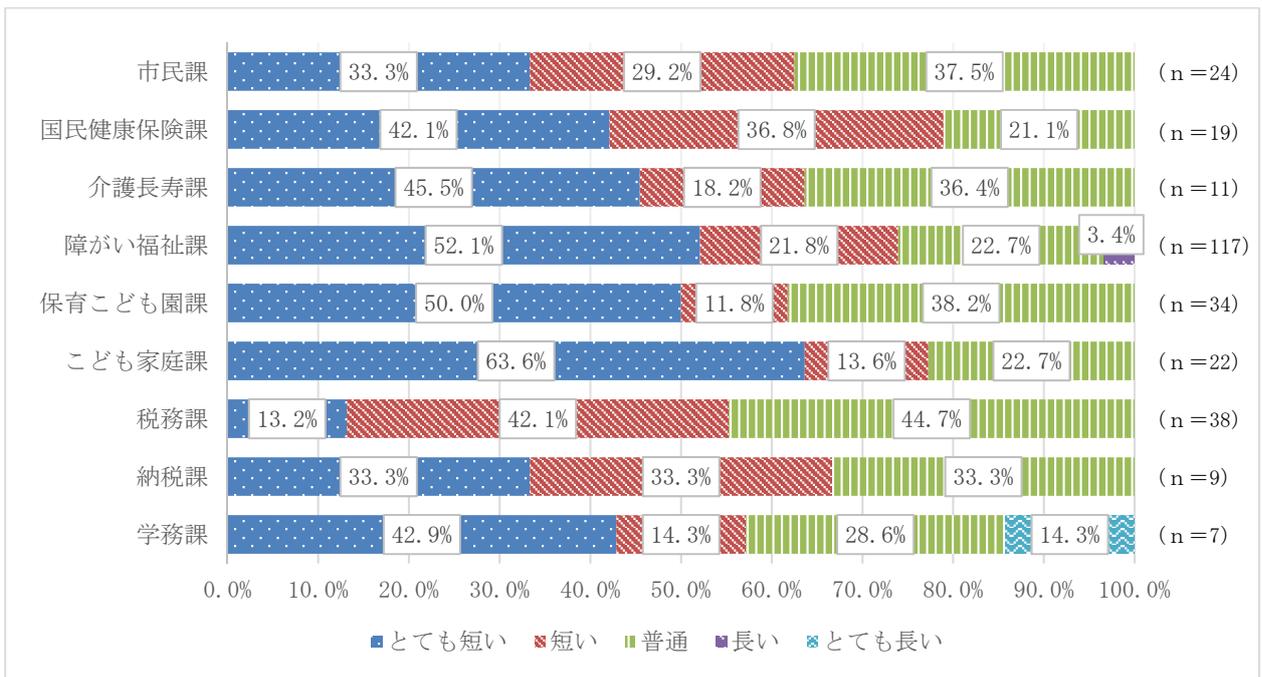
図表 3-2-31 課別の「職員からの手続きの案内のわかりやすさ」



イ 課別の「発券から窓口と呼ばれるまでの待ち時間の長さ」【単一回答】

課別に「発券から窓口と呼ばれるまでの待ち時間の長さ」を集計したところ、以下の通りとなった。

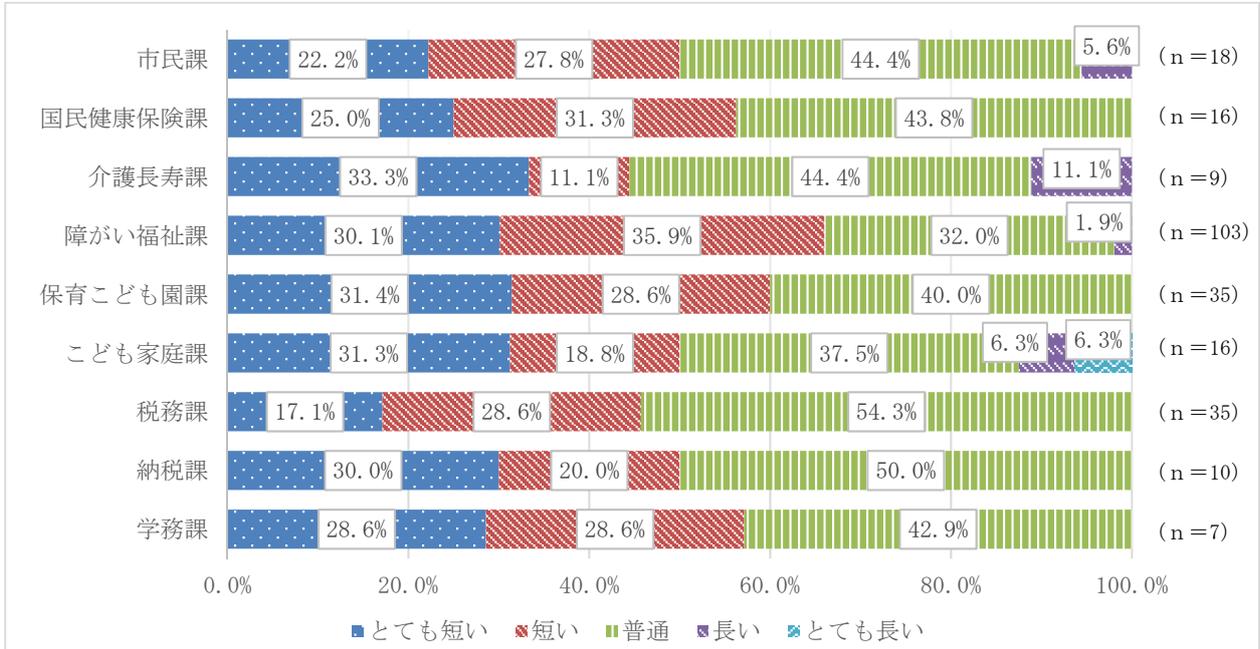
図表 3-2-32 課別の「発券から窓口と呼ばれるまでの待ち時間の長さ」



ウ 課別の「窓口での手続き開始から手続き完了までに要した時間の長さ」【単一回答】

課別に「窓口での手続き開始から手続き完了までに要した時間の長さ」を集計したところ、以下の通りとなった。

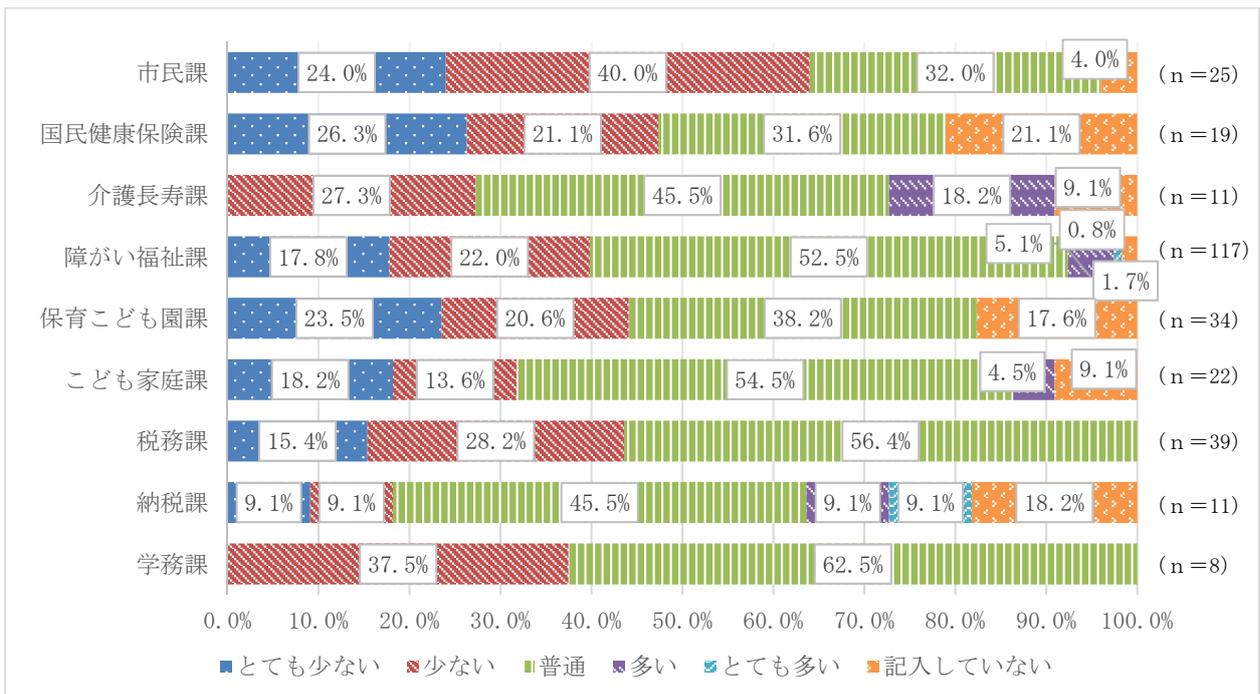
図表 3-2-33 課別の「窓口での手続き開始から手続き完了までに要した時間の長さ」



エ 課別の「手続きのために記入した申請書等の枚数の多さ」【単一回答】

課別に「手続きのために記入した申請書等の枚数の多さ」を集計したところ、以下の通りとなった。

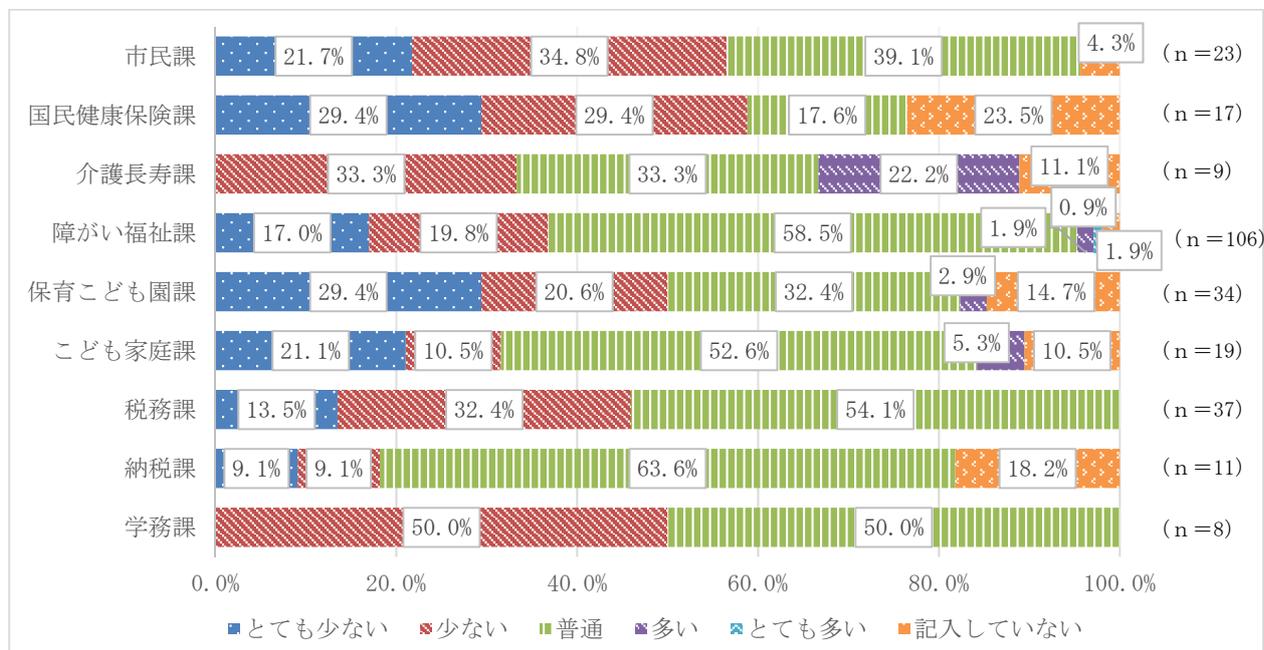
図表 3-2-34 課別の「手続きのために記入した申請書等の枚数の多さ」



オ 課別の「手続きのために記入した項目数の多さ」【単一回答】

課別に「手続きのために記入した項目数の多さ」を集計したところ、以下の通りとなった。

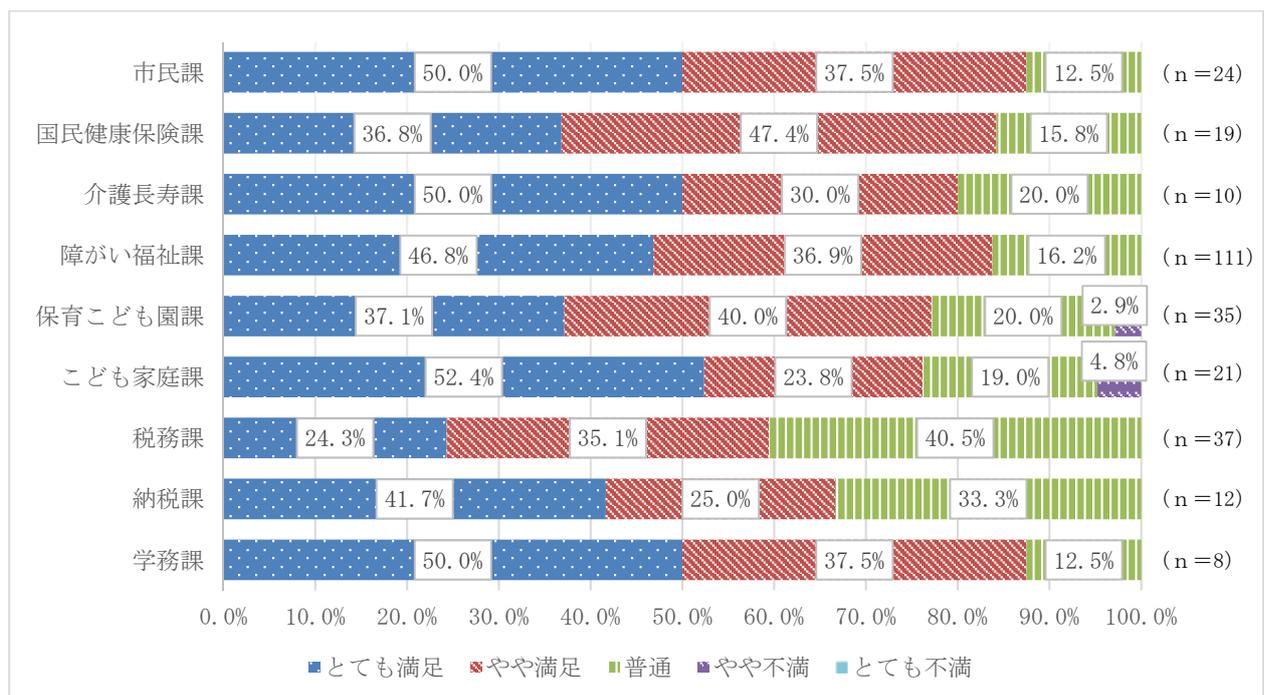
図表 3-2-35 課別の「手続きのために記入した項目数の多さ」



カ 課別の「総合的な満足度」【単一回答】

課別に「総合的な満足度」を集計したところ、以下の通りとなった。

図表 3-2-36 課別の「総合的な満足度」



また、「とても満足」を5点、「満足」を4点、「普通」を3点、「不満」を2点、「とても不満」を1点として、「総合的な満足度」における課別の平均点を求めたところ、以下図表の通りとなった。

ただし、課ごとに担当している業務が異なっており、業務の特性上、評価が上振れしやすい課とそうでない課が混在していること、十分なサンプル数を得られなかった課が存在することから、以下の平均点が各課の窓口対応に対する評価を正確に反映したものとは言い切れない点には留意が必要である。

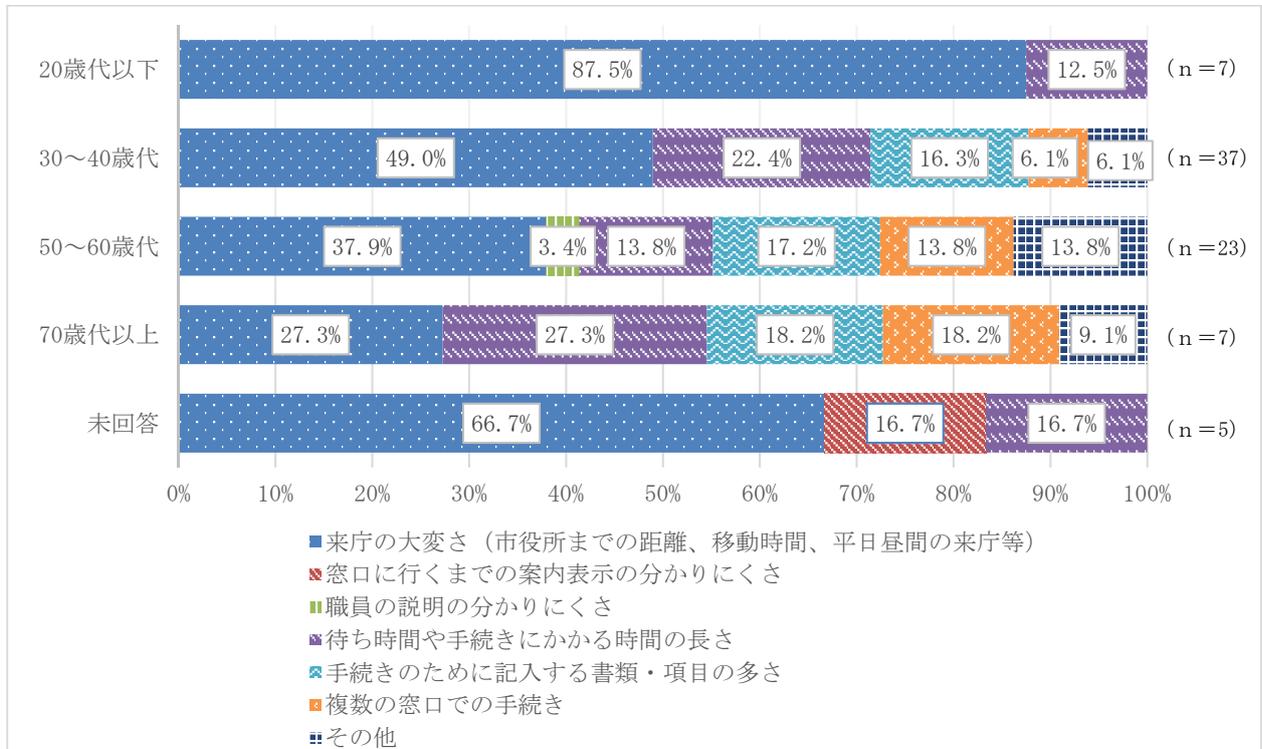
図表 3-2-37 課別の「総合的な満足度」の平均点

| 課名 | 平均点 |
|---------|------|
| 市民課 | 4.38 |
| 国民健康保険課 | 4.21 |
| 介護長寿課 | 4.30 |
| 障がい福祉課 | 4.31 |
| 保育こども園課 | 4.11 |
| こども家庭課 | 4.24 |
| 税務課 | 3.84 |
| 納税課 | 4.08 |
| 学務課 | 4.38 |
| 全体平均 | 4.21 |

キ 回答者の年代別の「負担に感じたこと」【単一回答】

回答者の年代別に「負担に感じたこと」を集計したところ、以下の通りとなった。

図表 3-2-38 回答者の年代別の「負担に感じたこと」



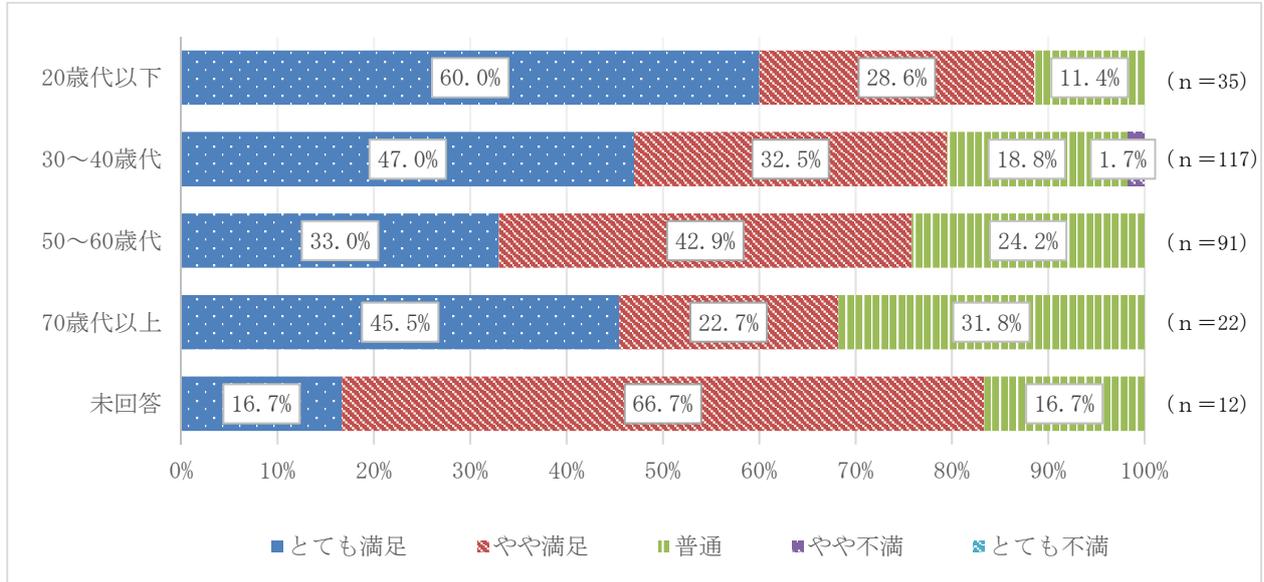
(単位：件)

| | 来庁の大変さ | 窓口に行くまでの案内表示の分かりにくさ | 職員の説明の分かりにくさ | 待ち時間や手続きにかかる時間の長さ | 手続きのために記入する書類・項目の多さ | 複数の窓口での手続き | その他 | 総計 |
|---------|--------|---------------------|--------------|-------------------|---------------------|------------|-----|-----|
| 20歳代以下 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 30~40歳代 | 24 | 0 | 0 | 11 | 8 | 3 | 3 | 49 |
| 50~60歳代 | 11 | 0 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 29 |
| 70歳代以上 | 3 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| 未回答 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 総計 | 49 | 1 | 1 | 20 | 15 | 9 | 8 | 103 |

ク 回答者の年代別の「満足度評価」【単一回答】

回答者の年代別に「満足度評価」を集計したところ、以下の通りとなった。

図表 3-2-39 回答者の年代別の「満足度評価」



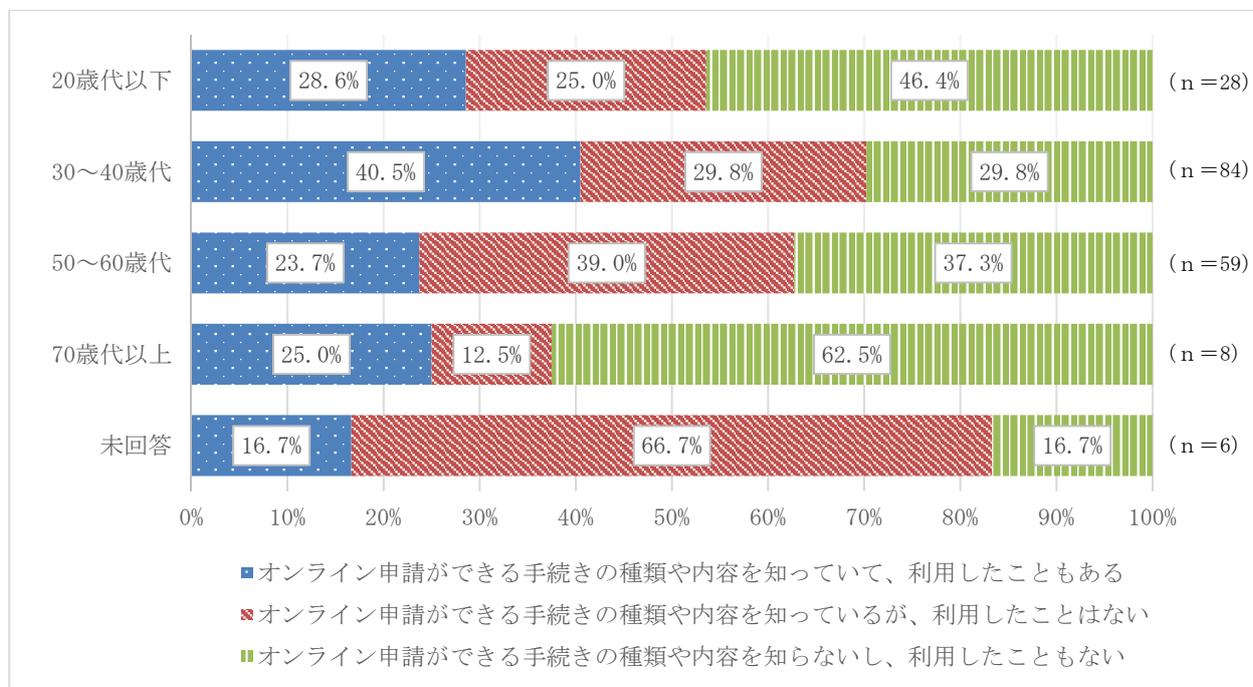
(単位：件)

| | とても満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | とても不満 | 総計 |
|---------|-------|------|----|------|-------|-----|
| 20歳代以下 | 21 | 10 | 4 | 0 | 0 | 35 |
| 30～40歳代 | 55 | 38 | 22 | 2 | 0 | 117 |
| 50～60歳代 | 30 | 39 | 22 | 0 | 0 | 91 |
| 70歳代以上 | 10 | 5 | 7 | 0 | 0 | 22 |
| 未回答 | 2 | 8 | 2 | 0 | 0 | 12 |
| 総計 | 118 | 100 | 57 | 2 | 0 | 277 |

ケ 回答者の年代別の「オンライン申請の認知・利用状況」【単一回答】

回答者の年代別に「オンライン申請の認知・利用状況」を集計したところ、以下の通りとなった。

図表 3-2-40 回答者の年代別の「オンライン申請の認知・利用状況」



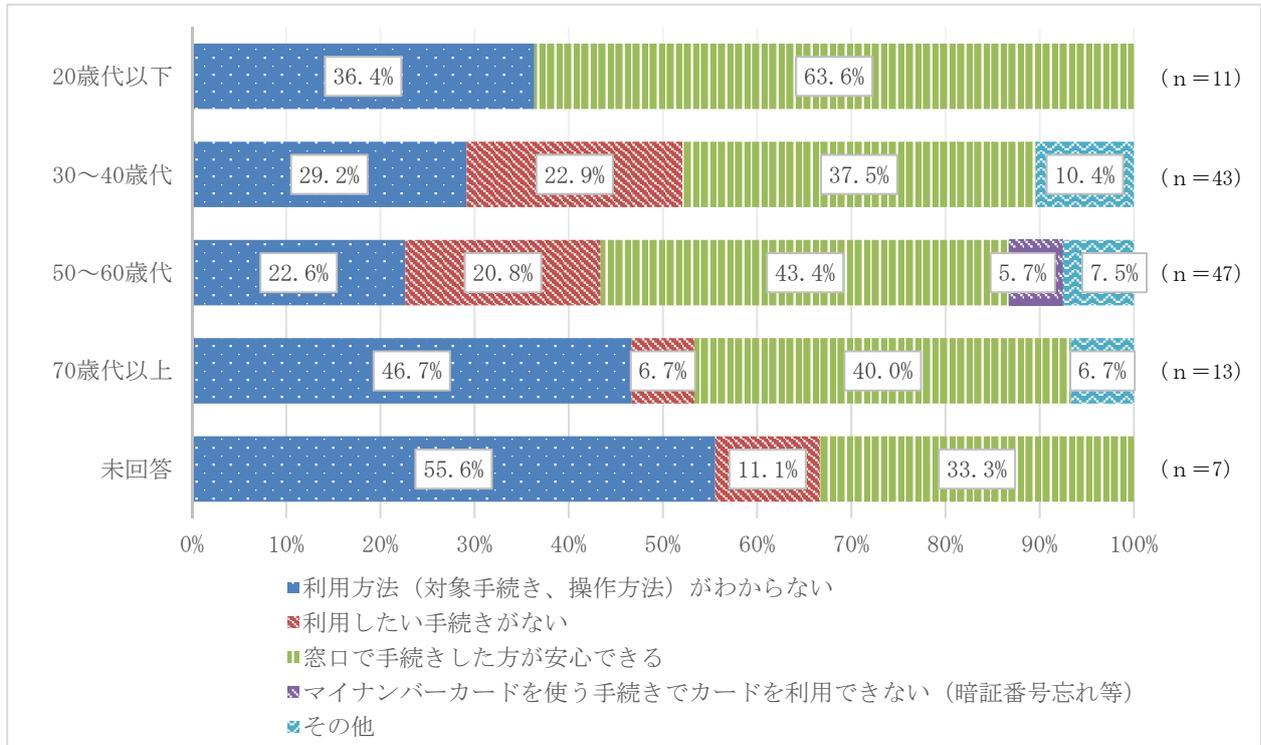
(単位：件)

| | オンライン申請ができる手続きの種類や内容を知っていて、利用したこともある | オンライン申請ができる手続きの種類や内容を知っているが、利用したことはない | オンライン申請ができる手続きの種類や内容を知らないし、利用したこともない | 総計 |
|---------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----|
| 20歳代以下 | 8 | 7 | 13 | 28 |
| 30~40歳代 | 34 | 25 | 25 | 84 |
| 50~60歳代 | 14 | 23 | 22 | 59 |
| 70歳代以上 | 2 | 1 | 5 | 8 |
| 未回答 | 1 | 4 | 1 | 6 |
| 総計 | 59 | 60 | 66 | 185 |

コ 回答者の年代別の「オンライン申請を利用しない理由」【単一回答】

回答者の年代別に「オンライン申請を利用しない理由」を集計したところ、以下の通りとなった。

図表 3-2-41 回答者の年代別の「オンライン申請を利用しない理由」



(単位：件)

| | 利用方法がわからない | 利用したい手続きがない | 窓口で手続きした方が安心できる | マイナンバーカードを使う手続きでカードを利用できない | その他 | 総計 |
|---------|------------|-------------|-----------------|----------------------------|-----|-----|
| 20歳代以下 | 4 | 0 | 7 | 0 | 0 | 11 |
| 30～40歳代 | 14 | 11 | 18 | 0 | 5 | 48 |
| 50～60歳代 | 12 | 11 | 23 | 3 | 4 | 53 |
| 70歳代以上 | 7 | 1 | 6 | 0 | 1 | 15 |
| 未回答 | 5 | 1 | 3 | 0 | 0 | 9 |
| 総計 | 42 | 24 | 57 | 3 | 10 | 136 |

3 調査結果からわかったこと

(1) 窓口業務に対する評価

来庁から手続き完了までの各局面について、最も肯定的な回答（わかりやすさでは「とてもわかりやすい」、待ち時間の長さでは「とても短い」、申請書の煩雑さでは「とても少ない」、総合的な満足度は「とても満足」）を最高のA評価とし、5種類の回答をA～Eに置き換えたうえで、各局面における評価を比較した。

「わかりやすさ」はいずれも高評価であり、特に「職員による案内」は回答者の97.2%が「わかりやすい」（AとBの合計）と評価した。同様に、「発券～呼び出し」の待ち時間についても高評価であった。

総合的な満足度でも、「満足」（AとBの合計）と回答した割合が78.7%となっており、職員の窓口対応に関するスキルの高さは、宜野湾市にとっての強みの一つであると考えられる。

一方、「手続き開始～完了」の待ち時間、「申請書の枚数」、「項目数」については、C評価（普通）が最多となっており、今後改善の余地を残している。これらは、デジタル化などを通じた業務改革によって改善できる部分が多いため、今後窓口 BPR に対する積極的な取組が望まれるところである。

図表 3-3-1 局面別の評価一覧

| | | A (最高) | B | C (普通) | D | E (最低) |
|---------|----------|-----------|-------|-----------|------|-----------|
| わかりやすさ | 庁舎内の案内表示 | 32.1% | 49.3% | 14.8% | 3.8% | 0.0% |
| | 職員による案内 | 57.2% | 40.0% | 2.8% | 0.0% | 0.0% |
| 待ち時間の長さ | 発券～呼び出し | 44.2% | 24.4% | 29.7% | 1.4% | 0.4% |
| | 手続き開始～完了 | 27.7% | 30.1% | 39.8% | 2.0% | 0.4% |
| 申請書の煩雑さ | 申請書の枚数 | 6.7% | 17.9% | 54.5% | 5.3% | 1.3% |
| | 項目数 | 18.2% | 23.9% | 48.9% | 2.3% | 0.4% |
| 総合的な満足度 | | 42.6% | 36.1% | 20.6% | 0.7% | 0.0% |

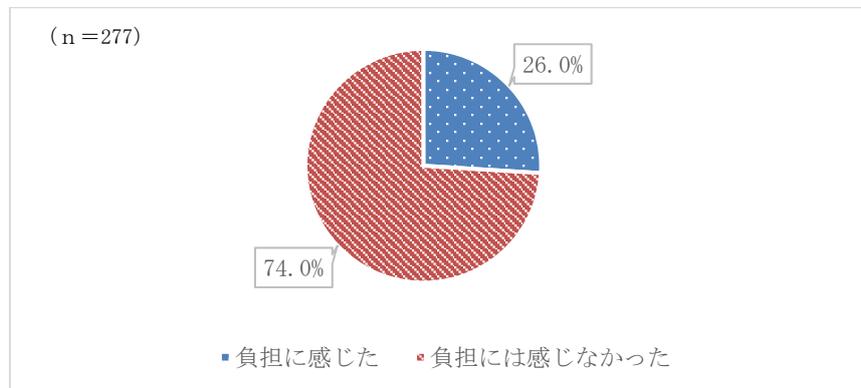
※最も多い回答に濃い網掛け、次に多い回答に薄い網掛け。

※「申請書の枚数」「項目数」は上記以外に「記入していない」との回答が一定数存在。

(2) 市民等が感じている負担（年代別）

市役所まで来庁して手続きをすることについて、約4人に1人が負担に感じていた。

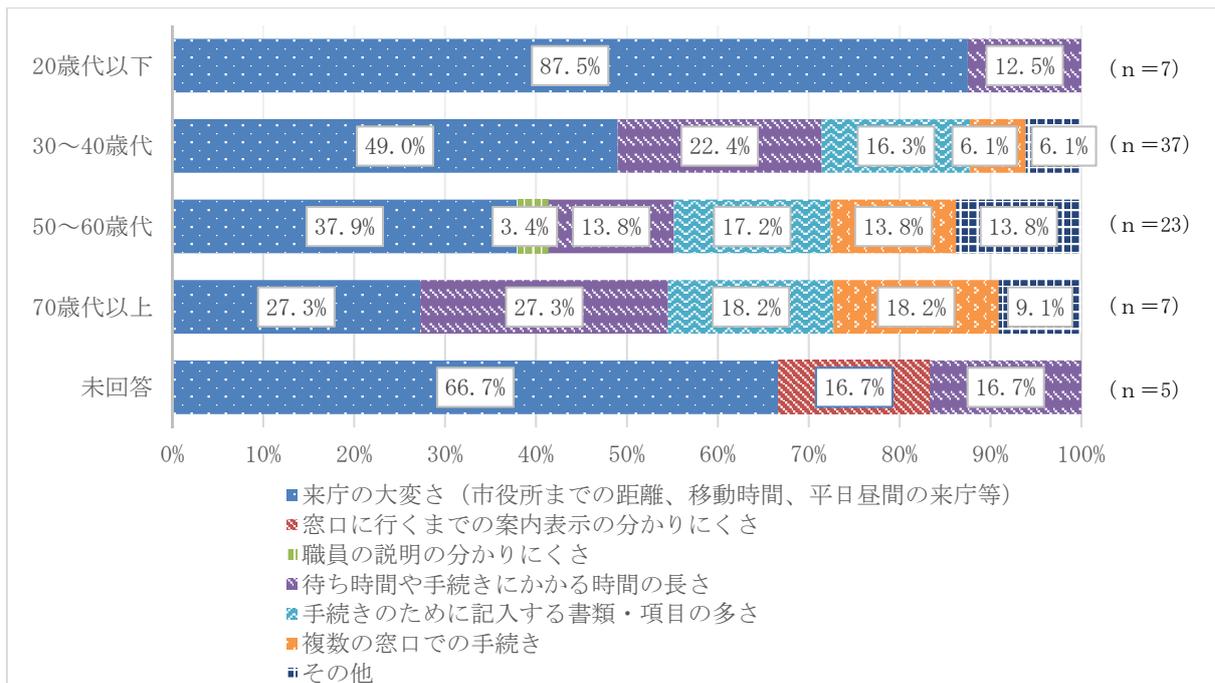
図表 3-3-2 来庁して手続きをすることの負担感



何について負担に感じているかを年代別にみたところ、若い世代では「来庁の大変さ（市役所までの距離、移動時間、平日昼間の来庁等）」を挙げる意見が大半を占める一方で、年齢が上の世代では「複数の窓口での手続き」「手続きのために記入する書類・項目の多さ」を挙げる意見がみられ、年齢が上がるにつれて複数の窓口での手続きや申請書の煩雑さを負担と感じる人が増加する傾向がみられた。

年齢を経て、家庭環境やライフステージが変化するにつれ、複雑な行政手続きが必要となるケースが増えることが一因とも考えられるが、年代によって負担に感じていることが異なるという事実は今後踏まえておく必要がある。

図表 3-3-3 回答者の年代別の「負担に感じたこと」



(3) デジタル化や「書かない窓口」に対するニーズ

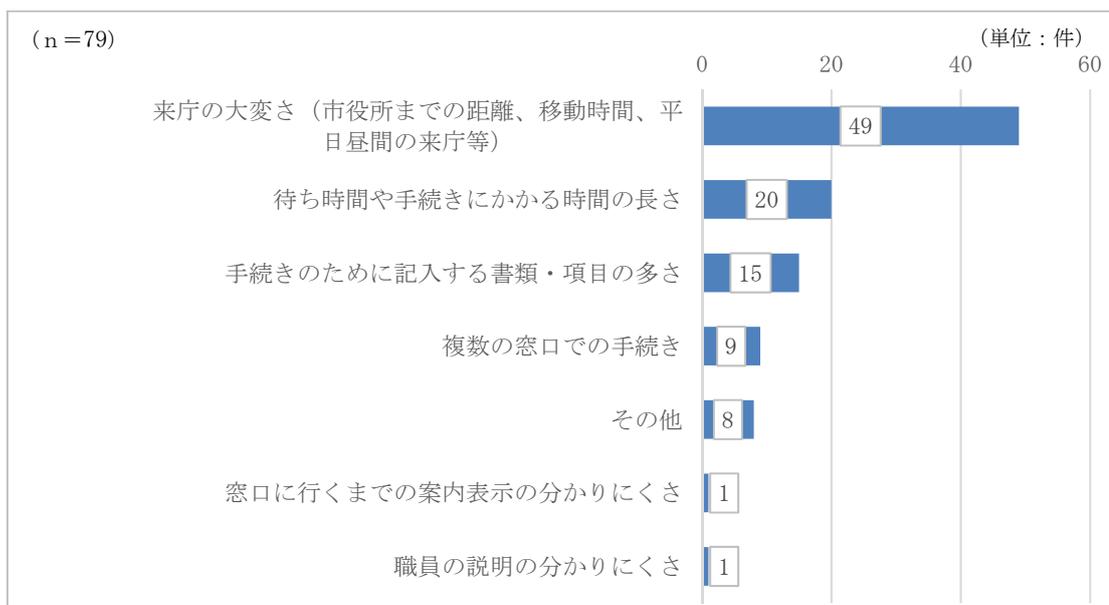
前ページで述べた「負担に感じたこと」の全年代の単純集計結果が以下の図表である。

全年代で見ると、「来庁の大変さ（市役所までの距離、移動時間、平日昼間の来庁等）」が49件と最も多く、「来庁すること」そのものに対する負担を強く感じていることがわかる。また、次いで、「待ち時間や手続きにかかる時間の長さ」が20件、「手続きのために記入する書類・項目の多さ」が15件挙げられた。

これらの市民が感じている負担を軽減するためには、来庁せずに自宅等から手続きができるオンライン申請等のデジタル化の更なる推進や、申請書等を書かずに済む「書かない窓口」の実現などが強く望まれるところである。

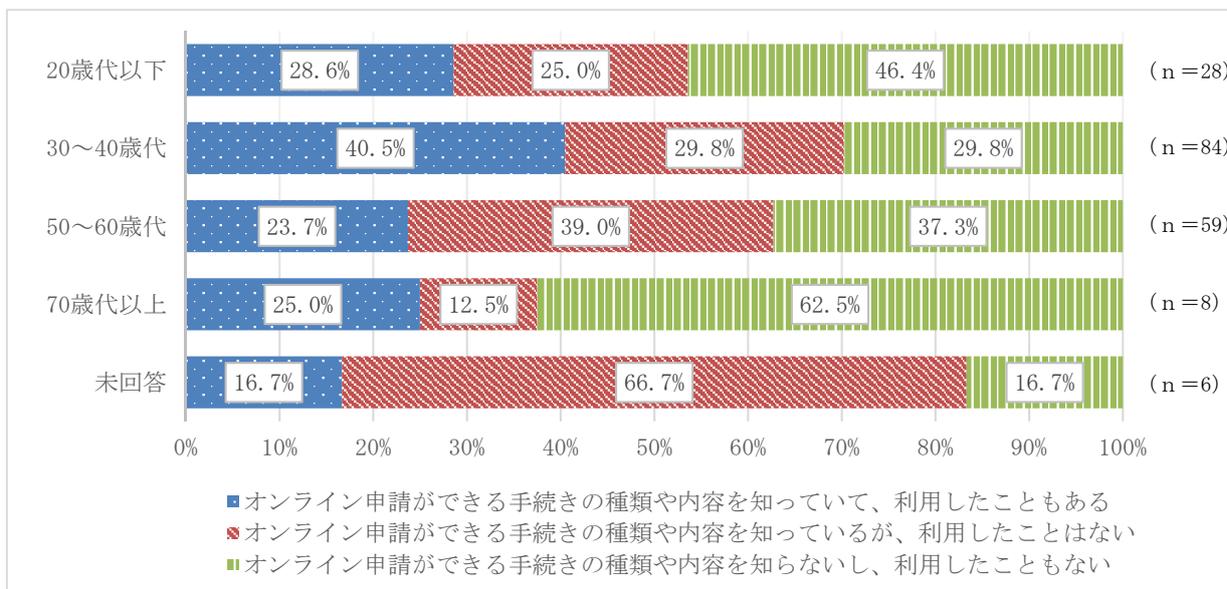
前ページで述べた通り、若い世代ほど「来庁の大変さ」を挙げる割合が高く、また、一般的に若い世代ほどデジタルツールに対する親和性が高いことから、特に若い世代や子育て世代を対象としたデジタル化の取組が効果的であると考えられる。

図表 3-3-4 「負担に感じたこと」



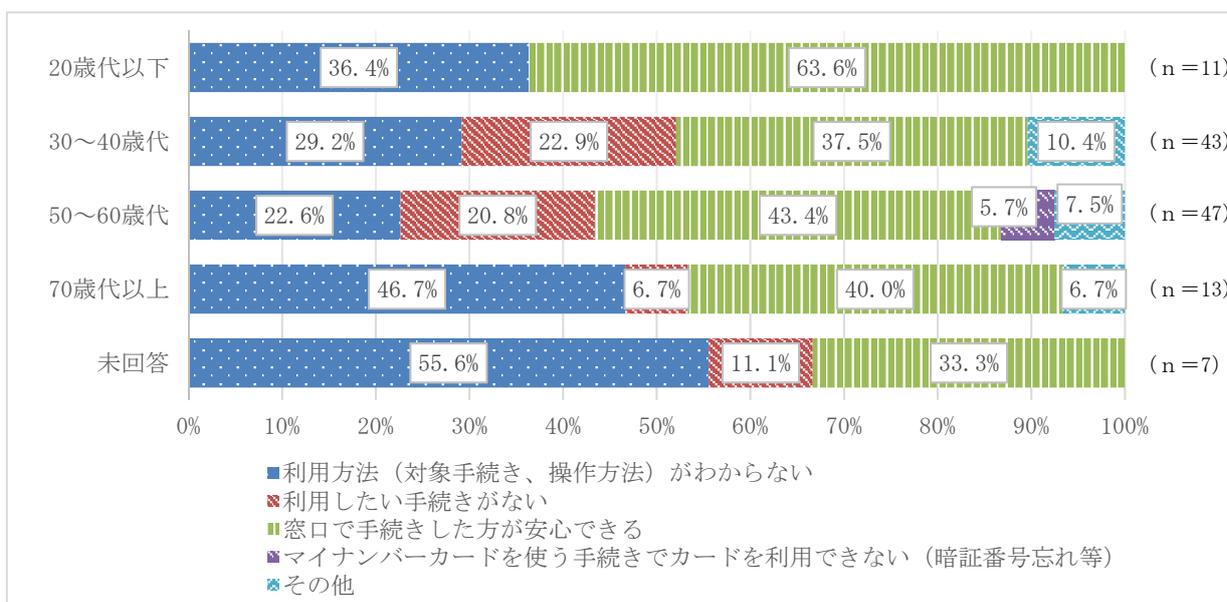
一方、現在のオンライン申請の認知・利用状況を年代別で見ると、「オンライン申請を知らないし、利用したこともない」が全年代において3割～6割程度を占めている。相対的にデジタルに対する親和性が高いと思われる40歳代以下の若い世代においても、同様の傾向であり、オンライン申請の普及が遅れ気味であることがわかる。

図表 3-3-5 回答者の年代別の「オンライン申請の認知・利用状況」



また、オンライン申請を利用しない理由をみると、「利用方法（対象手続き、操作方法）がわからない」「利用したい手続きがない」が一定割合を占めている一方で、「窓口で手続きした方が安心できる」が多くの年代で最も多く挙げられる結果となった。

図表 3-3-6 回答者の年代別の「オンライン申請を利用しない理由」



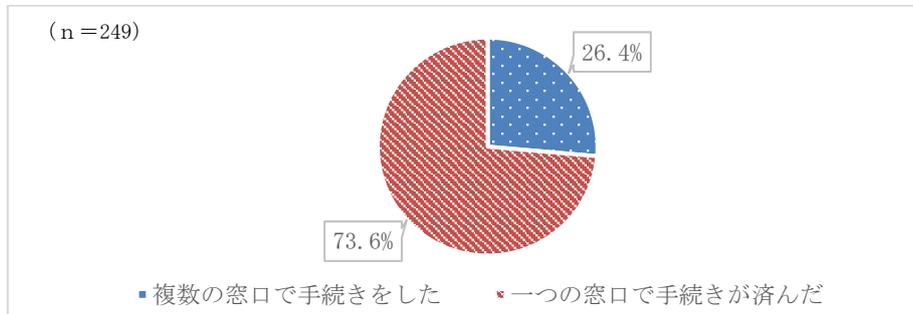
これらの結果から、「対象手続きの種類や具体的な利用方法まで含めた認知度が低いこと」、「対象手続きの範囲が限定的であること」などが、オンライン申請の利用拡大を阻む一要因となっていると考えられる。若い世代を中心に、来庁せずに済むデジタル化等のニーズはあるものの、既存のオンライン申請がその受け皿として十分に機能していない事実がみてとれる結果となった。

なお、オンライン申請を利用しない理由では、「窓口で手続きした方が安心できる」との回答が多数挙げられていた。「来庁せずに済む利便性」を求める声がある一方で、「窓口で職員と対面することによる安心感」を重視する層が根強く存在している事実は念頭に置いておくべきである。将来的には、来庁せずとも、自宅等の最寄りの公共施設に設置されたブースから、オンラインの画面越しに職員と対面し、職員から直接説明を受けながら手続きができる「リモート窓口」なども、検討の余地があると考えられる。

(4) 「ワンストップ窓口」に対するニーズ

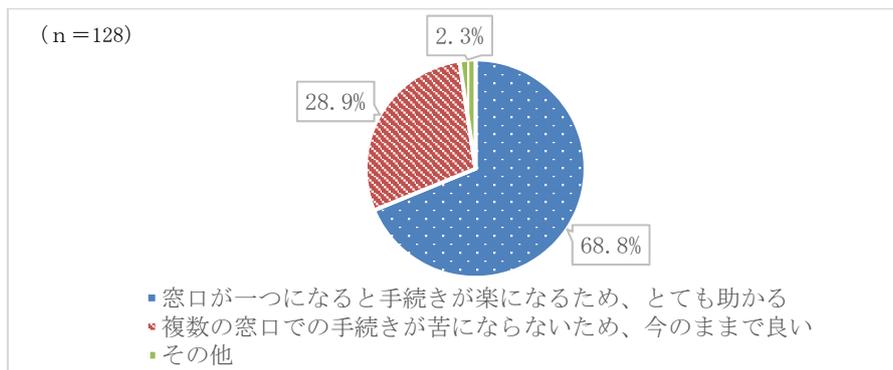
来庁した用件を済ませるまでに「複数の窓口で手続きをした」人が約4人に1人存在した。

図表 3-3-7 複数の窓口で手続きをしたか



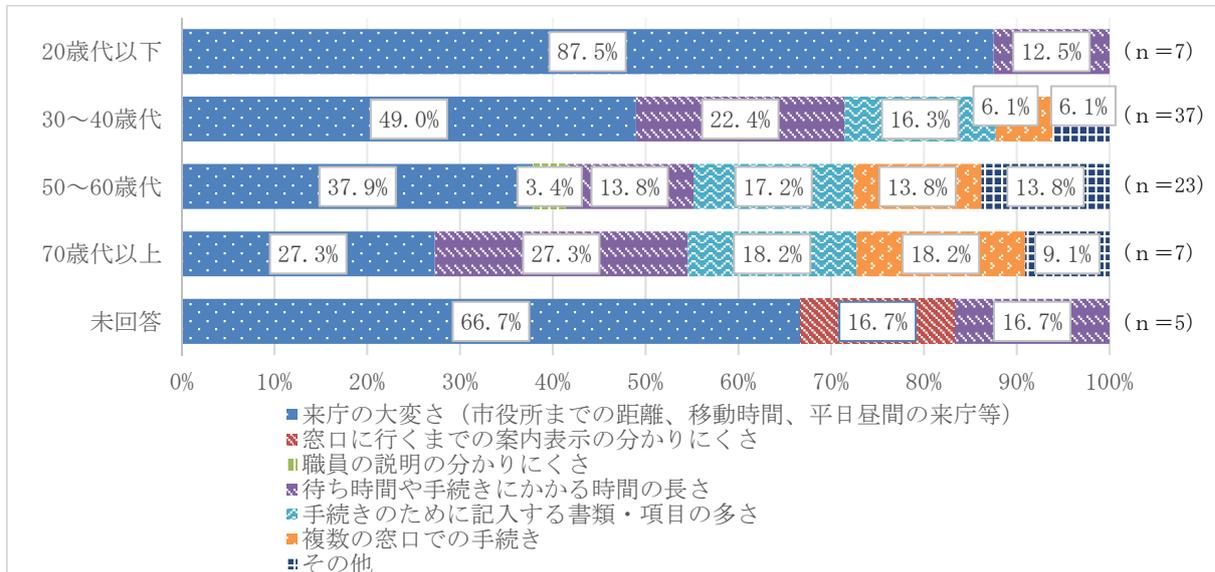
「複数の窓口で手続きをした」と回答した人に対して、窓口のワンストップ化についてどう思うかをたずねたところ、約7割がワンストップ化を支持した。

図表 3-3-8 「ワンストップ窓口」に対するニーズ



また、年代別の「負担に感じたこと」をみると、年齢が上がるにつれて「複数の窓口での手続き」を挙げる意見が増加する傾向がみられた。

図表 3-3-9 回答者の年代別の「負担に感じたこと」



これらの結果から、主に上の年齢層を中心として、窓口のワンストップ化に対するニーズがしっかりと存在していることが確認できた。こどもや家族を抱えた世帯、新たな生活をスタートする人など、複数の担当課にまたがる行政手続きが必要とされる市民の利便性向上に、「ワンストップ窓口」が寄与すると考えられる。

第 4 章 窓口利用体験調査結果

第4章 窓口利用体験調査結果

1 調査概要

(1) 目的

宜野湾市職員が住民等になりきって窓口での手続・サービスを実体験し、その過程に要した時間や感じた不便・改善すべき点等を記録・発見することで、より窓口利用者に優しいサービスを実現することを目的として、窓口利用体験調査を実施した。

(2) 実施内容

窓口 BPR アドバイザーから支援を受け、「仮の来庁者（ペルソナ）」を設定したうえで、以下のとおり実施した。

ア 調査日時・場所

令和7年8月13日（水）9:00～16:30（午前：窓口利用体験調査、午後：ワークショップ）
宜野湾市役所の本庁舎内（窓口業務対象課）

イ ペルソナ

以下図表のとおり、3パターンのペルソナを設定した。

図表 4-1-1 設定したペルソナ

| | |
|---|---|
| 1 | 世帯主(30歳代)・妻・子2人の4人世帯。世帯主の転勤により宜野湾市に転入。 |
| 2 | 障がい者の父と世帯主(40歳代)の2人世帯。世帯主の転勤により宜野湾市に転入。 |
| 3 | 世帯主(物故者、年金受給中)・妻の2人世帯。世帯主死去に伴う手続のため来庁。 |

出所：窓口利用体験調査関連資料から一般財団法人地方自治研究機構が作成

ウ 実施手順

① 窓口利用体験調査（午前）

3つのグループをつくり、各グループの専門部会員又はDX推進リーダーが上記のペルソナになりきって、実際の業務時間中に手続やサービスの流れを実体験し、所要時間、申請書を記入した回数、移動時の歩数等の測定、市民目線での課題の発見等を行った。

図表 4-1-2 窓口利用体験調査の様子



出所：宜野湾市撮影

② ワークショップ (午後)

グループごとに、午前の窓口利用体験調査で感じた「課題 (気づき)」と「ありたい姿 (理想像)」を洗い出すとともに、本調査結果を踏まえた「全体目標・ビジョン」、対応期限別の「やるべきこと」などを検討した。

図表 4-1-3 ワークショップの様子



出所：宜野湾市撮影

2 窓口利用体験調査結果

各グループによる窓口利用体験調査の結果は、以下のとおりである。

(1) 1グループ

ア 窓口利用体験調査で受けた手続

| 対象課 | 手続 |
|---------|------------------|
| 市民課 | 転入届 |
| | マイナンバーカード継続利用手続 |
| 学務課 | 転校手続き（入学通知書の交付） |
| こども家庭課 | こども医療費助成 |
| | 児童手当 |
| 保育こども園課 | 認可保育施設入所申込（年度途中） |

イ 窓口利用体験調査におけるタイムチャート



ウ 窓口利用体験調査で得られた数値

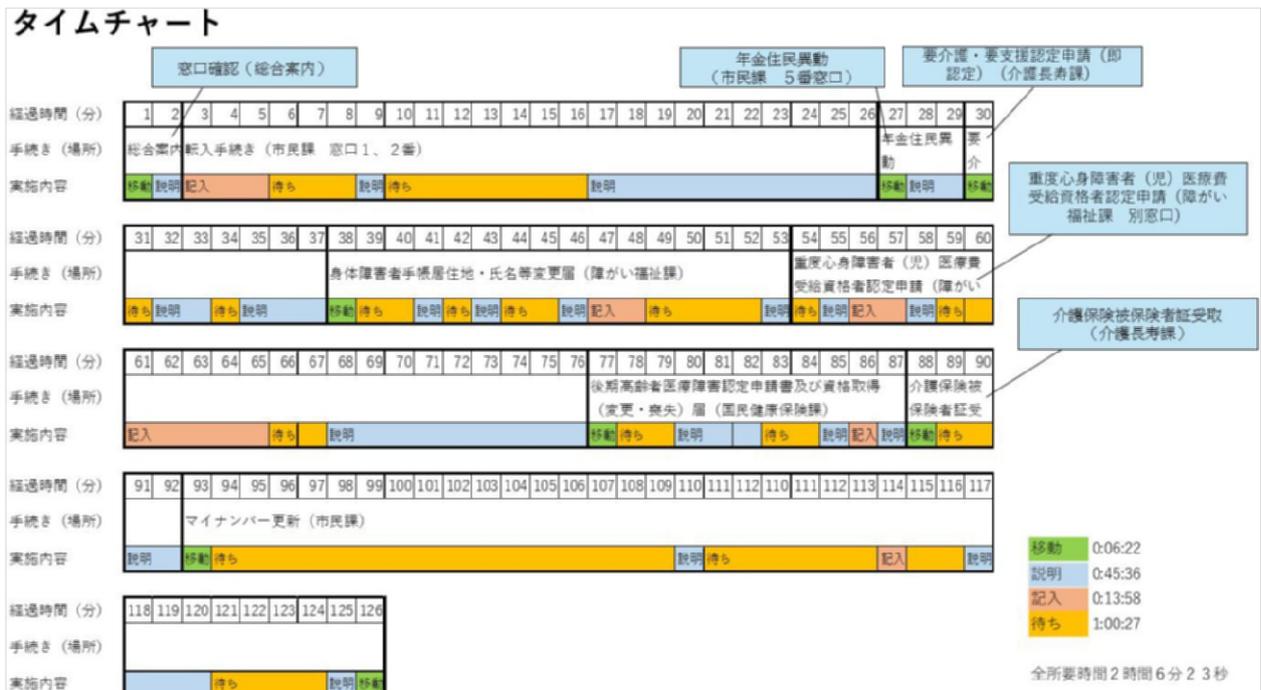
| 項目 | 数値 |
|------------|---------|
| 訪れた窓口 | 4課8窓口 |
| 手続の種類 | 6手続 |
| 書いた用紙の種類 | 5種類 |
| 氏名を書いた回数 | 6回 |
| 住所を書いた回数 | 3回 |
| 生年月日を書いた回数 | 3回 |
| 退庁までに要した時間 | 1時間 47分 |
| 退庁までに歩いた歩数 | 855歩 |
| 退庁までに歩いた距離 | 599m |

(2) 2グループ

ア 窓口利用体験調査で受けた手続

| 対象課 | 手続 |
|--------|--------------------------------|
| 市民課 | 転入届 |
| | マイナンバーカード継続利用手続 及び電子証明書の更新 |
| 介護長寿課 | 住所移転後の要介護・要支援認定申請 (即認定) |
| 障がい福祉課 | 重度心身障害者(障害児)医療費助成の 受給者証交付申請 |
| | 身体障害者手帳の住所変更 |

イ 窓口利用体験調査におけるタイムチャート



ウ 窓口利用体験調査で得られた数値

| 項目 | 数値 |
|------------|-------|
| 訪れた窓口 | 4課9窓口 |
| 手続の種類 | 7手続 |
| 書いた用紙の種類 | 8種類 |
| 氏名を書いた回数 | 14回 |
| 住所を書いた回数 | 6回 |
| 生年月日を書いた回数 | 2回 |
| 退庁までに要した時間 | 2時間6分 |
| 退庁までに歩いた歩数 | 929歩 |
| 退庁までに歩いた距離 | 650m |

(3) 3グループ

ア 窓口利用体験調査で受けた手続

| 対象課 | 手続 |
|---------|----------------|
| 市民課 | 受給権者死亡届 |
| 国民健康保険課 | 国保（資格喪失） |
| 介護長寿課 | 介護保険料払戻金請求 |
| 税務課 | 相続人代表者指定届 |
| 納税課 | 市税等口座振替依頼書兼取消届 |

イ 窓口利用体験調査におけるタイムチャート



ウ 窓口利用体験調査で得られた数値

| 項目 | 数値 |
|------------|-------|
| 訪れた窓口 | 5課8窓口 |
| 手続の種類 | 6手続 |
| 書いた用紙の種類 | 5種類 |
| 氏名を書いた回数 | 13回 |
| 住所を書いた回数 | 7回 |
| 生年月日を書いた回数 | 5回 |
| 退庁までに要した時間 | 1時間5分 |
| 退庁までに歩いた歩数 | - |
| 退庁までに歩いた距離 | - |

3 ワークショップにおける検討結果

グループごとに、窓口利用体験調査で感じた「課題（気づき）」と「ありたい姿（理想像）」を洗い出すとともに、本調査結果を踏まえた「全体目標・ビジョン」、対応期限別の「やるべきこと」などを検討した。その結果は以下のとおりである。

(1) 窓口利用体験調査で感じた課題（気づき）とありたい姿（理想像）

| 項目 | グループ | 課題（気づき） | ありたい姿（理想像） |
|----|------|--|---|
| 庁舎 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 市民が待っているスペースはエアコンが効かない。 照明が暗い。 庁舎が狭い 窓口がわかりづらい、移動が多い。 | <ul style="list-style-type: none"> 庁舎環境を良くしたい。 市民が回る動線を整理して、ワンストップ化したい。 |
| | 2 | <ul style="list-style-type: none"> 庁舎内の情報量（ポスターや掲示板）が多い。 事務スペースが狭い。 暗い、暑い。 バリアフリーでない。 市民課の待ち時間案内の時計が多すぎて、逆に見にくい。 | <ul style="list-style-type: none"> 綺麗、明るい、広い、すっきりした庁舎。 食堂などがある。 会議室が欲しい。 |
| | 3 | <ul style="list-style-type: none"> どこに行けばよいのかわからない。 掲示された情報量が多すぎる。（1階のレイアウトがわかりづらい） 廊下が暑い、狭い、暗い。 事務室が狭く、職員が動きづらい。 書類棚が多い。 | <ul style="list-style-type: none"> 迷わずにわかりやすいレイアウト。 取りこぼさない、必要な手続きを全て案内する。総合案内ですべての情報がもらえる。 新庁舎建築。 |
| 窓口 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 書く書類や項目数が多い。 待ち時間が長い。 時計配置や市民案内板など工夫しているが、ゴチャゴチャしていて惜しい。 市民目線（文字が小さい、多い等）が不足している。 | <ul style="list-style-type: none"> 市民を待たせないようにしたい。 バックヤードを楽にしたい。 書かなくてもよい窓口をしたい。また、紙が多いので紙を少なくしたい。 オンラインで対応できるようにして、役所に来ないでも対応できるようにしたい。 |
| | 2 | <ul style="list-style-type: none"> アクリル板が邪魔で声が聞こえない。 待ち時間が長い。 市民課で手続きをして、登録を待つため、再度窓口に行かないといけない。 | <ul style="list-style-type: none"> 窓口とバックヤードを近づける。 ワンストップで手続きができる。 ペーパーレスで、紙やファイルが少ない環境。 WEB手続きの充実。 公金収納機で便利に。 キオスク発券発行を有効的に。 手続きが簡単で分かりやすい。 |
| | 3 | <ul style="list-style-type: none"> 書かせすぎている。（氏名・住所など） 窓口においてあるパーテーションのため、職員の声が聞こえにくい。 | <ul style="list-style-type: none"> 来庁せずに手続きができる。DXが進んでいる環境。 短い時間で対応できる。市民が多く、説明・記入をせずにすむ窓口。 手続きした内容を振り返れる仕組み。 |

(2) 全体目標・ビジョンと今後やるべきこと

ア 1グループ

| | |
|-------------|--|
| 全体目標・ビジョン | |
| | <ul style="list-style-type: none">・最終的には窓口を集約し、コンパクトかつ効率的な窓口を目指す。・新庁舎の機能的な集約化を通じて、環境面とデジタル面の両方で希望を持つ取り組みを進めていきたい。 |
| すぐにやること | |
| | <ul style="list-style-type: none">・ペーパーレス化と整理整頓を進め、業務環境を改善。 |
| 1年以内にやること | |
| | <ul style="list-style-type: none">・オンライン申請を導入し、利便性向上と効率化を図る。 |
| 2年以内にやること | |
| | <ul style="list-style-type: none">・マイナンバーカード活用とシステム連携を強化し、「書かない窓口」を実現。 |
| 最終的に目指したいこと | |
| | <ul style="list-style-type: none">・窓口の集約とデジタル化を推進し、職員・市民双方が使いやすい環境を整える。 |

イ 2グループ

| | |
|-------------|--|
| 全体目標・ビジョン | |
| | <ul style="list-style-type: none">・来庁して手続きする人を減らすため、キオスク端末の活用を積極的に案内する。・窓口集約（複数の課を集約すること）を進める。・最終的な願望として、「全てを叶える新庁舎」の建設を目指す。 |
| すぐにやること | |
| | <ul style="list-style-type: none">・ポスター等整理・更新、DXで待ち時間短縮、キオスク端末活用促進。 |
| 1年以内にやること | |
| | <ul style="list-style-type: none">・職員研修（行動経済学）、AI活用で効率化、FAQ整理、BPR見直しで滞り解消。 |
| 2年以内にやること | |
| | <ul style="list-style-type: none">・窓口集約化。 |
| 最終的に目指したいこと | |
| | <ul style="list-style-type: none">・来庁して手続きする人を減らすこと、「全てを叶える新庁舎」を目指す。 |

ウ 3グループ

| | |
|-------------|--|
| 全体目標・ビジョン | <ul style="list-style-type: none">・市民と職員が過ごしやすい、より良い環境を作り出すために、新庁舎の建設が必須。・新庁舎建設によって、導線や質の確保を含め、全体的な課題が解決されることを期待。 |
| すぐにやること | <ul style="list-style-type: none">・情報整理（掲示物含む）、手続き一覧表で窓口案内。 |
| 1年以内にやること | <ul style="list-style-type: none">・DX・AI案内導入、タッチ操作で案内シート発行。 |
| 2年以内にやること | <ul style="list-style-type: none">・新庁舎建設に向け課題解決。 |
| 最終的に目指したいこと | <ul style="list-style-type: none">・「ないないない」（取りこぼしが無い、来庁しない、書かない、迷わないなど）を目指す。 |

第5章 現状分析で見えた課題と主要施策

第5章 現状分析で見えた課題と主要施策

1 現状分析で見えた課題

第2章から第4章までの各分析結果から見えてきた、代表的な課題を、下表に記載する。「業務量・手続調査」では、処理件数が多くてもオンライン申請対応されていない手続があることや、オンライン申請・予約システムの利用率が低いことが明らかになった。「窓口利用者アンケート」では、申請書記入の手間や、来庁すること自体が住民の負担になっていることが明らかになった。また、職員による案内への評価や、複数手続のワンストップ化ニーズが高いことも分かった。「窓口利用体験調査」では、手続にかかる住民の移動・記載する書類が多いことや、掲示物が多く情報が埋もれてしまっていること、事務室内での職員の動きづらさが挙げられた。

図表 5-1-1 現状分析で見えた課題

| 現状分析手法 | 課題 |
|------------|---|
| 業務量・手続調査 | <ul style="list-style-type: none"> ・処理件数の多い手続がオンライン申請対応されていない。 ・オンライン申請・予約システムの利用率が50%未満である。 ・担当課の導入意向があるがオンライン化されていない手続がある。 |
| 窓口利用者アンケート | <ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務に対する評価（5段階）として、申請書の煩雑さ（枚数や項目数）にて「普通」が最頻である。（改善余地あり） ・職員による案内の評価が非常に高い。 ・負担に感じることで、若い世代ほど来庁の大変さの比率が高い。年齢が上がるほど手続時間、記入の負担感が高い。 ・オンライン申請を利用しない理由は、利用方法が不明、利用したい手続がないが一定割合を占める。 ・複数の窓口で手続きをした約7割が、ワンストップ化を支持した。 |
| 窓口利用体験調査 | <p>【庁舎】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口がわかりづらい、移動が多い。（転入・子ども関連手続） ・情報量（ポスターや掲示板）が多い。 ・事務室が狭く職員が動きづらい ・書類棚が多い <p>【窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書かせすぎている（おくやみ関連手続） ・市民課で手続きをして、登録を待つため、再度窓口に行かないといけない。（転入・介護関連手続） |

2 主要施策

現状分析から見えてきた課題や宜野湾市の特性を踏まえ、宜野湾市のフロントヤード改革における5つの主要施策を設定した。本主要施策は、事務局にて案を作成し、専門部会及び委員会にて審議した意見を反映したものである。具体的な取り組み内容については、第7章にて説明する。

(1) 行かない窓口の実現

1つ目は「行かない窓口の実現」である。市域の中央部に米軍普天間飛行場を抱え、市民が来庁する際には、飛行場を大きく迂回せざるを得ないなど、時間や移動経路に制約が生じるという宜野湾市の特性がある。こうした状況を踏まえ、住民の来庁に伴う負担を軽減するため、オンラインで完結できる手続の一層の充実を目指す。

(2) 書かない窓口の実現

2つ目は「書かない窓口の実現」である。住民の申請書記入にかかる負担を軽減するため、マイナンバーカード等を活用し、申請時の記入項目を削減する。あわせて、1つの課で記入した情報を他課では再度記入させない「リレー型書かない窓口」を構築し、円滑な手続の提供を目指す。

(3) ワンストップ窓口の実現

3つ目は「ワンストップ窓口の実現」である。令和13年の新庁舎供用開始に向け、住民サービスのさらなる向上を目指し、ワンストップ窓口に取り組む。住民が複数課を移動して手続を行う手間を軽減するため、1つの窓口で複数課の手続をワンストップで完結できる窓口を設置する。新庁舎での運用開始を念頭に、窓口レイアウトの検討も含め、住民、職員双方にとって理想的な窓口の実現を目指す。

(4) 待たない・迷わない窓口の実現

4つ目は「待たない・迷わない窓口の実現」である。住民の待ち時間や必要な情報にアクセスするまでの時間を短縮するため、案内表示の工夫やICTの活用など、アナログ・デジタルの両面から様々な取組を推進する。

(5) 業務プロセス・担い手の見直し (BPR)

5つ目は「業務プロセス・担い手の見直し」である。住民だけでなく、職員の負担も軽減するため、業務プロセスの効率化を図るとともに、職員が行う必要のない業務については、担い手の見直しを行い、持続可能な窓口運営体制の構築を目指す。

図表 5-2-1 主要施策

| 主要施策 | 取組内容 |
|----------------------|--|
| 行かない窓口の実現 | <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請対応手続の拡充 ・オンライン申請データの業務システム連携 ・電子審査の導入検討 |
| 書かない窓口の実現 | <ul style="list-style-type: none"> ・書かない窓口対象手続の検討 ・書かない窓口システム選定 ・書かない窓口データの業務システム間連携（リレー型書かない窓口） |
| ワンストップ窓口の実現 | <ul style="list-style-type: none"> ・ワンストップ対象業務の検討 ・ワンストップに最適な窓口レイアウトの検討 ・ワンストップ型書かない窓口の導入 |
| 待たない・迷わない窓口の実現 | <ul style="list-style-type: none"> ・案内表示の整理整頓 ・手続チェックリスト作成 ・FAQ 整理 ・窓口配置の見直し ・発券機の集約 ・予約システム対応手続の拡充 ・総合案内での AI 案内 |
| 業務プロセス・担い手の見直し (BPR) | <ul style="list-style-type: none"> ・行財政改革調査 ・電子決裁の利用率向上 ・帳票様式の見直し ・地方独立行政法人化 |

第6章 目指す姿のコンセプトワード

第6章 目指す姿のコンセプトワード

今後宜野湾市が目指したい窓口の姿を、端的に言い表したコンセプトワードについて、検討した。検討の手法・手順と検討結果は、以下のとおりである。

1 検討の手法・手順

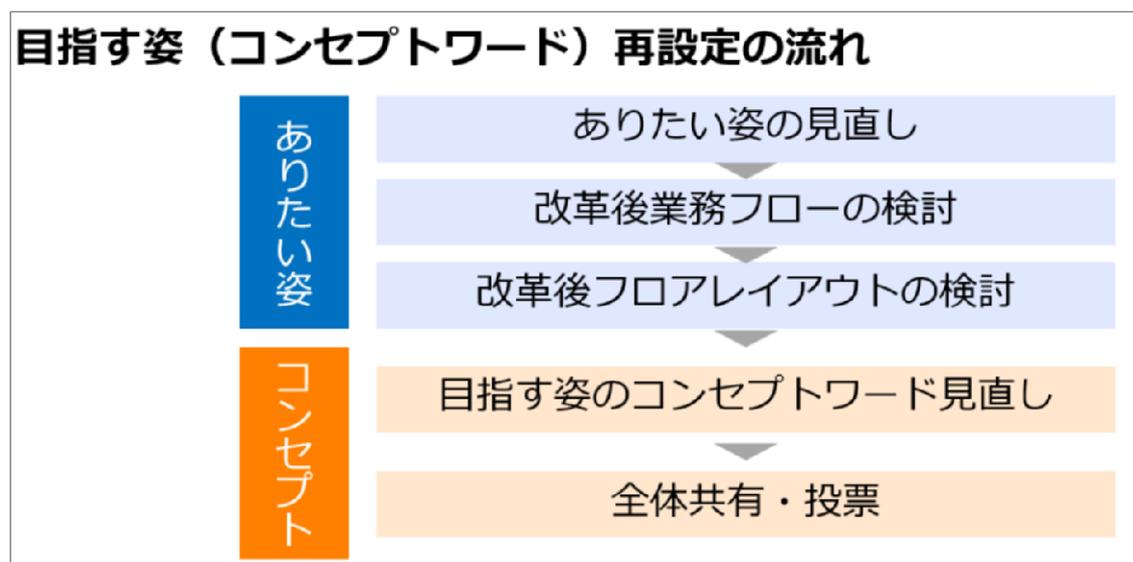
本調査研究では、窓口業務を有する9つの課の課長職から構成される専門部会を、検討チームとして活用することとしているが、コンセプトワードについても、専門部会内で検討した。以下図表のとおり、本調査研究の初期段階の第1回専門部会において、専門部会メンバーをA・B・Cの3つのグループに分けたうえで、宜野湾市の窓口業務における課題と解決策等を洗い出し、コンセプトワード(案)を作成した。その後、各種の調査・検討結果を踏まえ、第5回専門部会において、グループごとに「ありたい姿」を考えるとともに、コンセプトワード(案)の見直しを行った。

図表 6-1-1 コンセプトワード(案)の検討手順

| 開催日 | 専門部会 | 検討内容 |
|---------------|---------|-------------------------------------|
| 令和7年5月30日(金) | 第1回専門部会 | ・コンセプトワード(案)の検討 |
| 令和7年10月23日(木) | 第5回専門部会 | ・理想的な窓口レイアウトの検討 ・コンセプトワード(案)の見直し |

出所：一般財団法人地方自治研究機構作成

図表 6-1-2 第5回専門部会におけるコンセプトワード(案)見直しの流れ



出所：富士通株式会社作成

2 コンセプトワード(案)

各グループで検討した「ありたい姿」(理想的な窓口レイアウト)及びコンセプトワード(案)は以下のとおりである。

なお、理想的な窓口レイアウトについて、グループごとに出入口の位置が異なっているなどの違いがあるが、既存庁舎のレイアウト等にこだわることなく、自由な発想でゼロから理想的な窓口レイアウトを検討したためである。

(1) Aグループ

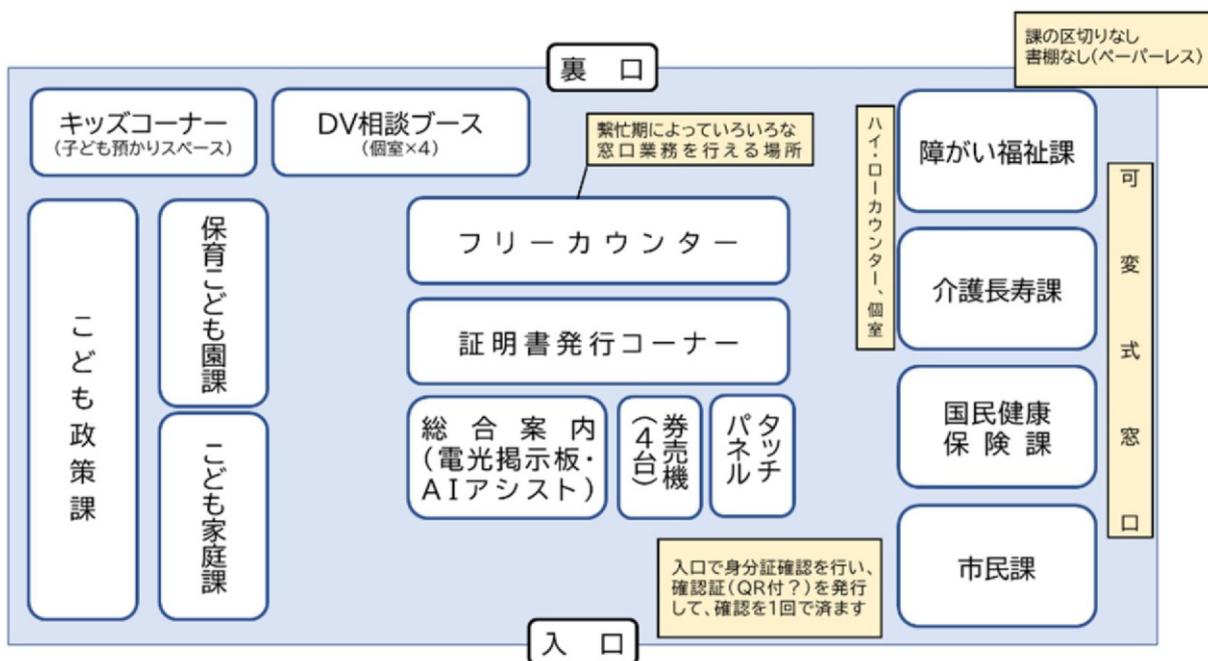
繁忙期に応じて様々な窓口業務に使用できる「フリーカウンター」のフロア中央付近への設置、繁閑に応じて使用窓口数を変更できる「可変式窓口」の採用、電光掲示・AIアシストによる総合案内板の庁舎入口付近への設置など、市民が迷わないための仕組みなどが整った理想の窓口を「3(スリー)ワン窓口 ～ぎのわん・まよわん・ワンダフル～」と表現している。

図表 6-2-1 コンセプトワード (Aグループ)

| |
|---|
| コンセプトワード(案) |
| 3 (スリー) ワン窓口 ～ ぎのわん・まよわん・ワンダフル ～ |

出所：Aグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

図表 6-2-2 理想的な窓口レイアウト (Aグループ)



出所：Aグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

(2) Bグループ

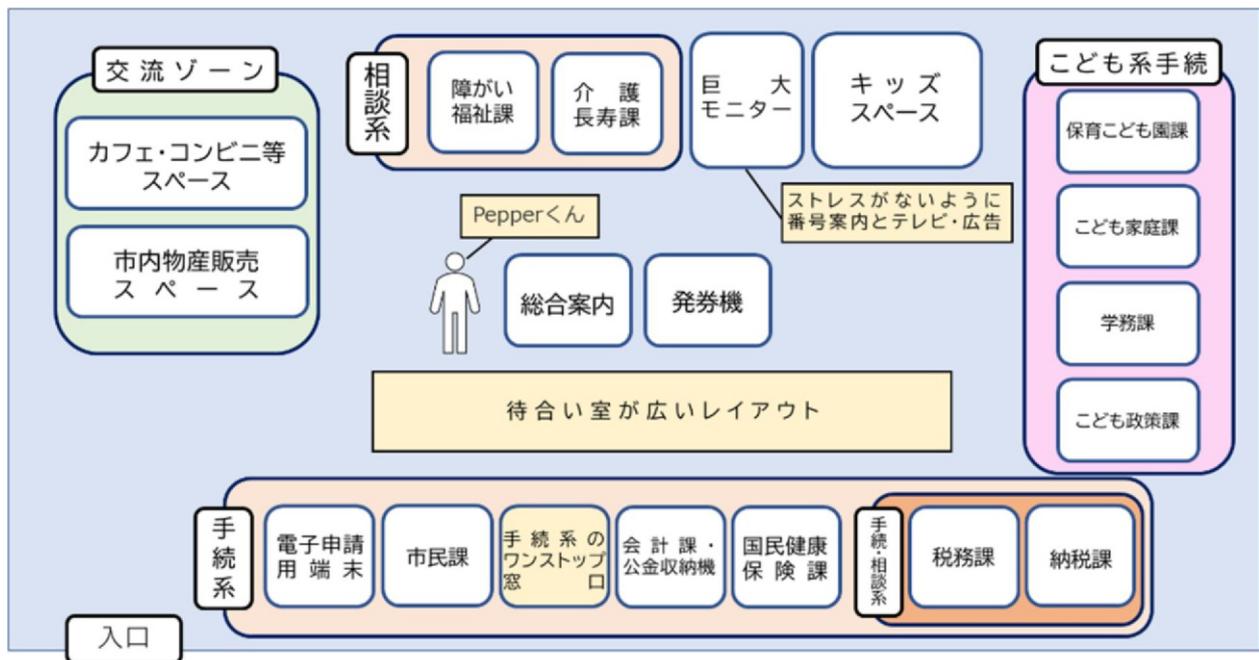
フロア中央部を占める広い待合室、Pepper くんによる案内、交流ゾーン・キッズスペースの設置、番号案内と映像を流すための巨大モニターを設置など、市民が居心地の良さを感じる空間となっており、先端技術等を活用しつつ市民をサポートしたいという市民ファーストの想いを「スマート・サポート窓口」と表現している。

図表 6-2-3 コンセプトワード (Bグループ)

| |
|--------------------|
| コンセプトワード(案) |
| スマート・サポート窓口 |

出所：Bグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

図表 6-2-4 理想的な窓口レイアウト (Bグループ)



出所：Bグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

(3) Cグループ

「来る人」(来庁して手続を行う人)、「来ない人」(オンライン申請等により来庁せずに手続を完結する人)の両者が満足するような、デジタル化と一体的に推進した理想的な窓口を「来る人も来ない人も Win-Win 窓口」と表現している。

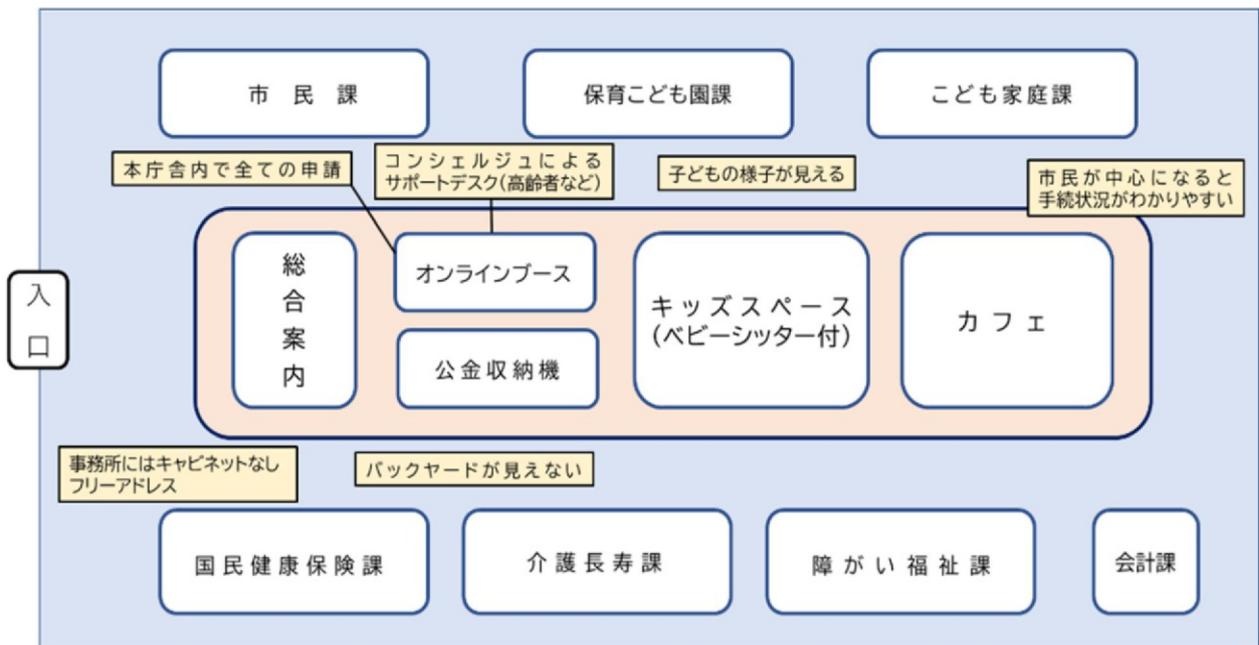
フロア中央部には、ベビーシッター付のキッズスペース、カフェ、コンシェルジュによるサポートデスク等があり、「来る人」のための環境が整えられている。

図表 6-2-5 コンセプトワード (Cグループ)

| |
|-----------------------------|
| コンセプトワード(案) |
| 来る人も来ない人も Win-Win 窓口 |

出所：Cグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

図表 6-2-6 理想的な窓口レイアウト (Cグループ)



出所：Cグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

第7章 窓口業務改革の方向性

第7章 窓口業務改革の方向性

1 宜野湾市フロントヤード改革の主要施策

第5章に記載したとおり、宜野湾市のフロントヤード改革における5つの主要施策を設定した。本章ではそれぞれの施策について、具体的な実施取組・対象手続を記載する。

図表 7-1-1 主要施策（再掲）

| 主要施策 | 取組内容 |
|---------------------|--|
| 行かない窓口の実現 | <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請対応手続の拡充 ・オンライン申請データの業務システム連携 ・電子審査の導入検討 |
| 書かない窓口の実現 | <ul style="list-style-type: none"> ・書かない窓口対象手続の検討 ・書かない窓口システム選定 ・書かない窓口データの業務システム間連携（リレー型書かない窓口） |
| ワンストップ窓口の実現 | <ul style="list-style-type: none"> ・ワンストップ対象業務の検討 ・ワンストップに最適な窓口レイアウトの検討 ・ワンストップ型書かない窓口の導入 |
| 待たない・迷わない窓口の実現 | <ul style="list-style-type: none"> ・案内表示の整理整頓 ・手続チェックリスト作成 ・FAQ 整理 ・窓口配置の見直し ・発券機の集約 ・予約システム対応手続の拡充 ・総合案内での AI 案内 |
| 業務プロセス・担い手の見直し（BPR） | <ul style="list-style-type: none"> ・行財政改革調査 ・電子決裁の利用率向上 ・帳票様式の見直し ・地方独立行政法人化 |

2 実施取組・対象手続等

(1) 行かない窓口の実現

行かない窓口の実現は、住民の来庁に伴う負担を軽減するため、オンラインで完結可能な手続を一層充実させるものである。実施取組には「オンライン申請対応手続の拡充」、「オンライン申請データの業務システム連携」、「電子審査の導入検討」を挙げた。

ア 取組内容

「オンライン申請対応手続の拡充」では、優先度付けを行ったうえでオンライン申請対応手続を拡大する。ライフイベント関連や住民意向の高い手続を第一優先とし、総申請件数の多い手続、担当課意向のある手続を対象とする。令和7～9年度にて重点的に取り組み、それ以降もオンライン申請対応手続を拡充することとしている。また、取組の効果を高めるためには、住民への広報や対象者へのプッシュ通知、市ホームページの改善など、UI/UXを考慮した住民導線の設定が重要である。加えて、オンライン申請（ぴったりサービス）利用に必要となるマイナンバーカードのさらなる普及と活用促進が必要である。マイナンバーカードは、書かない窓口での利用など、オンライン申請に限らず様々なシーンにおいて活用が期待される。

「オンライン申請データの業務システム連携」では、ぴったりサービスや汎用的電子申請システムにて申請されたデータを、職員の手作業を介さずに基幹業務システムへ連携する仕組みを構築する。基幹業務システムの標準化後の着手を想定し、令和8年度の検討、令和9年度の構築としている。

「電子審査の導入検討」では、基幹業務システムのデータとの突合等により、オンライン申請で受け付けたデータの審査を自動化する仕組みを検討する。電子審査は「自治体フロントヤード改革推進手順書（総務省）」に掲載されている取組の1つであるが、宜野湾市としての有用性を十分に検証できていない。令和8年度に導入検討を行い、有用性が認められる場合は、令和9年度以降に導入を計画するものとしている。

図表 7-2-1 行かない窓口の実現

| 取組内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請対応手続の拡充 ・オンライン申請データの業務システム連携 ・電子審査の導入検討 | | | | | | |
|----------------------|---|-----------|-------|---------------|-----|-----|-----|
| ①オンライン申請対応手続の拡充 | (1)ライフイベント関連手続または住民意向の高い手続 | | | | | | |
| | (2)総手続件数の多い手続(年間1000件以上) | | | | | | |
| | (3)1・2には該当しないが担当課意向のある手続 | | | | | | |
| ②オンライン申請データの業務システム連携 | (1)オンライン申請システムと業務システムの連携方法検討 | | | | | | |
| | (2)連携機能の構築 | | | | | | |
| ③電子審査の導入 | (1)電子審査の導入検討 | | | | | | |
| スケジュール | R7 | R8 | R9 | R10 | R11 | R12 | R13 |
| ①オンライン申請対応手続の拡充 | ①-(1) | | | | | | |
| | | ①-(2)、(3) | | その他オンライン化可能手続 | | | |
| ②オンライン申請データの業務システム連携 | | ②-(1) | | | | | |
| | | | ②-(2) | | | | |
| ③電子審査の導入 | | ③-(1) | | | | | |

イ 対象手続

「オンライン申請対応手続の拡充」の対象とする手続は、以下のとおりである。

図表 7-2-2 行かない窓口の対象手続

| | | | ①ライフイベント関連、住民意向手続 | | | ②総手続件数の多い手続 | | | ③担当課意向のある手続 | | |
|---------------------|---------|----|------------------------|--------|----|--|--------|----|-------------|----|----|
| 市民課 | | | 国民健康保険課 | | | こども家庭課 | | | | | |
| 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 |
| 各種証明書 交付申請受付 | 107,290 | 0 | 国保 (資格取得喪失) | 10,887 | 1 | ひとり親家庭医療費還付 | 18,341 | 0 | | | |
| 国民年金 | 6,701 | 0 | 国保 (転入・転居に伴う) | 8,342 | 1 | 児童扶養手当現況届 | 1,630 | 0 | | | |
| 印鑑登録手続き | 5,023 | 0 | 保険料の相談 | 7,333 | 0 | 妊娠の届出 | 890 | 1 | | | |
| 戸籍届受付 | 3,438 | 0 | 国保 (転出に伴う) | 3,656 | 1 | 特別児童扶養手当 (所得状況届) | 820 | 0 | | | |
| 臨時運行許可 | 3,000 | 0 | 後期高齢 (給付の申請) | 1,824 | 1 | ひとり親家庭 医療費助成制度(変更) | 524 | 0 | | | |
| 死体埋火葬及び 改葬許可証の交付 | 936 | 0 | 後期高齢 (保険料に関すること) | 1,330 | 0 | 特別児童扶養手当 (転入・転出・転居・有期・ 口座・氏名等、各種変更届) | 452 | 1 | | | |
| 出生 | 870 | 0 | 証明申請口座還付 | 1,228 | 1 | 産後ケア申請・交付 | 448 | 1 | | | |
| 死亡 | 824 | 0 | 国保 (限度額適用認定証 申請) | 1,182 | 1 | 児童扶養手当 (相談・新規認定請求・ 転入・増額等) | 258 | 0 | | | |
| おくやみコーナー | 161 | 0 | 後期高齢 (保険料還付) | 982 | 0 | 特別児童扶養手当 (相談・新規認定請求・ 転入・増額等) | 181 | 1 | | | |
| 個人番号変更 | 3 | 0 | 後期高齢 (証再発行) | 604 | 1 | 児童扶養手当 (喪失・転出・減額等) | 125 | 1 | | | |

※意向 0:なし、1:あり

| | | |
|-------------------|-------------|-------------|
| ①ライフイベント関連、住民意向手続 | ②総手続件数の多い手続 | ③担当課意向のある手続 |
|-------------------|-------------|-------------|

| 介護長寿課 | | | 障がい福祉課 | | | 保育こども園課 | | |
|------------------------|-------|----|----------------------------------|-------|----|-----------------------|-------|----|
| 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 |
| 介護保険料の納付相談 | 1,037 | 0 | 精神通院医療関連 | 4,659 | 1 | 認可保育施設の継続利用申込 | 3,500 | 1 |
| 家族介護用品支給事業 | 29 | 0 | 障害者・障害児福祉サービス関連 | 3,472 | 1 | 認可保育施設入所申込(次年度4月入所向け) | 1,200 | 1 |
| 介護保険認定申請の受付(新規・変更・取下げ) | 0 | 0 | 重度心身障害者(児)医療費助成(障害者(身体障害者)医療費還付) | 2,075 | 1 | 認可保育施設入所申込(年度途中) | 650 | 1 |
| 高額介護サービス費の支給申請の受付 | 0 | 0 | 精神障害者福祉手帳関連 | 1,025 | 1 | 認可外保育施設等の施設等利用給付認定現況届 | 500 | 1 |
| | | | 相談支援関連 | 972 | 0 | 公立幼稚園の入園申込(次年度4月入園向け) | 300 | 1 |
| | | | 手話通訳・要約筆記派遣関連 | 839 | 1 | 施設等利用給付認定申請 | 300 | 1 |
| | | | 身体障害者手帳関連 | 788 | 1 | 公立幼稚園の入園申込(年度途中) | 0 | 1 |
| | | | 更生医療・育成医療関連 | 577 | 1 | (以下、第2回専門部会後追加) | | |
| | | | 重度心身障害者(児)医療費助成(還付申請・口座変更以外) | 464 | 1 | 認可保育所現況届 | 3,500 | 1 |
| | | | 障害者日常生活用品の給付 | 349 | 1 | 認定事由変更手続 | 1,200 | 1 |
| | | | | | | 認可保育所退所届 | 400 | 1 |
| | | | | | | 待機証明発行申請 | 350 | 1 |
| | | | | | | 施設等利用費請求(個人償還) | 2,500 | 1 |
| | | | | | | 施設等利用給付認定変更手続 | 300 | 1 |

| 税務課 | | | 納税課 | | | 学務課 | | |
|----------------|-------|----|------------------|--------|----|---------------------|-----|----|
| 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 |
| 確定申告(市申告) | 6,288 | 0 | 市税に関する納税相談・証明書発行 | 14,700 | 0 | 就学関連事務(住所異動に伴うもの) | 472 | 1 |
| 原付 登録 | 1,722 | 1 | | | | 就学関連事務(住所異動を伴わないもの) | 40 | 1 |
| 原付 廃車等 | 1,428 | 1 | | | | | | |
| 納税管理人・相続代表設定業務 | 600 | 0 | | | | | | |
| おくやみ関係等の業務 | 390 | 0 | | | | | | |
| 税の減免手続きについて | 210 | 1 | | | | | | |

※意向 0:なし、1:あり

(2) 書かない窓口の実現

書かない窓口の実現は、住民の申請書記入にかかる負担を軽減するため、マイナンバーカード等を活用し、申請時の記入項目を削減するものである。実施取組には「書かない窓口対象手続の検討」、「書かない窓口システム選定」、「書かない窓口データの業務システム間連携（リレー型書かない窓口）」を挙げた。

ア 取組内容

「書かない窓口対象手続の検討」では、行かない窓口の実現と同様に、優先度付けを行ったうえで対応手続を選定する。ライフイベント関連や住民意向の高い手続を第一優先とし、総申請件数の多い手続、担当課意向のある手続を対象とする。令和7、8年度にて第一次の手続選定を行い、書かない窓口システム導入後の効果検証を行ったうえで、令和10年度以降に対象手続を拡大することとしている。

「書かない窓口システム選定」では、令和9年度のシステム導入に向けて、令和7、8年度に要件検討、調達を行う。デジタル庁が展開する「自治体窓口 DXSaaS」や相当する窓口関連製品の比較検討を行い、宜野湾市が目指す窓口の運用に合った製品を選定する。

「書かない窓口データの業務システム間連携（リレー型書かない窓口）」では、1つの課で記入した情報を他課では再度記入させない「リレー型書かない窓口」を構築する。基幹業務システムごとに、連携の仕組みを検討する必要がある。令和9年度の書かない窓口システムの導入に合わせて、システム間連携の仕組みを構築することが理想であるが、複数の基幹業務システムとの検討が必要になることから、令和9年度の方法検討、令和10年度の構築としている。

図表 7-2-3 書かない窓口の実現

| 取組内容 | ・書かない窓口対象手続の検討 ・書かない窓口システム選定 ・書かない窓口データの業務システム間連携(リレー型書かない窓口) | | | | | | |
|----------------|---|-------|-------|-------|---------|-----|-----|
| ①書かない窓口対応手続の検討 | (1)ライフイベント関連手続 | | | | | | |
| | (2)総手続件数の多い手続(年間1000件以上) | | | | | | |
| | (3)1・2には該当しないが担当課意向のある手続 | | | | | | |
| ②書かない窓口システム選定 | (1)書かない窓口システムの要件検討 | | | | | | |
| | (2)書かない窓口システムの調達 | | | | | | |
| | (3)書かない窓口システムの導入 | | | | | | |
| ③業務システム間連携 | (1)業務システム間連携方法検討 | | | | | | |
| | (2)連携機能の構築 | | | | | | |
| スケジュール | R7 | R8 | R9 | R10 | R11 | R12 | R13 |
| ①書かない窓口対応手続の検討 | | ① | | | 対象手続の拡大 | | |
| ②書かない窓口システム選定 | | ②-(1) | | | | | |
| | | ②-(2) | ②-(3) | | | | |
| ③業務システム間連携 | | | ③-(1) | ③-(2) | | | |
| | | | | | | | |

イ 対象手続

「書かない窓口」の対象とする手続は、以下のとおりである。

図表 7-2-4 書かない窓口の対象手続

| | | | ①ライフイベント関連、住民意向手続 | | | ②総手続件数の多い手続 | | | ③担当課意向のある手続 | | |
|-----------------------|---------|----|---------------------|--------|----|--|--------|----|-------------|----|----|
| 市民課 | | | 国民健康保険課 | | | こども家庭課 | | | | | |
| 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 |
| 各種証明書交付申請受付 | 107,290 | 1 | 国保 (資格取得喪失) | 10,887 | 1 | ひとり親家庭医療費還付 | 18,341 | 0 | | | |
| 国民年金 | 6,701 | 1 | 国保 (転入・転居に伴う) | 8,342 | 1 | 乳児等健康診査 (母子保健) | 4,240 | 0 | | | |
| 印鑑登録手続き | 5,023 | 1 | 保険税の相談 | 7,333 | 0 | 児童手当等の受給資格 及び児童手当の額に ついての認定請求 | 2,437 | 1 | | | |
| 戸籍届受付 | 3,438 | 0 | 国保 (転出に伴う) | 3,656 | 1 | 児童扶養手当現況届 | 1,630 | 1 | | | |
| 臨時運行許可 | 3,000 | 1 | 後期高齢 (給付の申請) | 1,824 | 1 | 妊娠の届出 | 890 | 1 | | | |
| 旅券発給申請 | 2,722 | 0 | 後期高齢 (保険料に関すること) | 1,330 | 0 | 特別児童扶養手当 (所得状況届) | 820 | 1 | | | |
| 死体埋火葬及び 改葬許可証の交付 | 936 | 0 | 証明申請口座還付 | 1,228 | 1 | 児童手当等の額の 改定の請求及び届出 | 781 | 1 | | | |
| 出生 | 870 | 0 | 国保 (限度額適用認定証申請) | 1,182 | 1 | 受給事由消滅の届出 | 584 | 1 | | | |
| 死亡 | 824 | 0 | 後期高齢 (保険料還付) | 982 | 0 | ひとり親家庭医療費 助成制度(変更) | 524 | 0 | | | |
| 転入予定市区町村への 来庁予定の連絡 | 538 | 0 | 後期高齢 (証再発行) | 604 | 1 | 特別児童扶養手当 (転入・転出・転居・有期・ 口座・氏名等、各種変更届) | 452 | 1 | | | |

※意向 0:なし、1:あり

| | | |
|-------------------|-------------|-------------|
| ①ライフイベント関連、住民意向手続 | ②総手続件数の多い手続 | ③担当課意向のある手続 |
|-------------------|-------------|-------------|

| 介護長寿課 | | | 障がい福祉課 | | | 保育こども園課 | | |
|---------------------------|-------|----|----------------------------------|-------|----|-----------------------|-------|----|
| 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 |
| 要介護・要支援認定更新申請 | 1,418 | 1 | 精神通院医療関連 | 4,659 | 1 | 認可保育施設の継続利用申込 | 3,500 | 0 |
| 介護保険料払戻金請求 | 1,407 | 1 | 障害者・障害児福祉サービス関連 | 3,472 | 1 | 認可保育施設入所申込(次年度4月入所向け) | 1,200 | 0 |
| 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出 | 1,309 | 1 | 重度心身障害者(児)医療費助成(障害者(身体障害者)医療費還付) | 2,075 | 1 | 認可保育施設入所申込(年度途中) | 650 | 0 |
| 介護保険料の納付相談 | 1,037 | 0 | 精神障害者福祉手帳関連 | 1,025 | 1 | 認可外保育施設等の施設等利用給付認定現況届 | 500 | 0 |
| 要介護・要支援認定新規申請 | 821 | 1 | 相談支援関連 | 972 | 0 | 公立幼稚園の入園申込(次年度4月入園向け) | 300 | 0 |
| 介護保険負担限度額認定申請 | 508 | 1 | 手話通訳・要約筆記派遣関連 | 839 | 1 | 施設等利用給付認定申請 | 300 | 0 |
| 要介護・要支援認定区分変更申請 | 408 | 1 | 身体障害者手帳関連 | 788 | 1 | 公立幼稚園の入園申込(年度途中) | 0 | 0 |
| 介護保険高額介護(介護予防)サービス費支給申請 | 305 | 0 | 更生医療・育成医療関連 | 577 | 1 | | | |
| 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請 | 202 | 0 | 重度心身障害者(児)医療費助成(還付申請・口座変更以外) | 464 | 1 | | | |
| 介護保険被保険者証の再交付申請 | 199 | 1 | 障害者日常生活用品の給付 | 349 | 1 | | | |

| 税務課 | | | 納税課 | | | 学務課 | | |
|----------------|--------|----|------------------|--------|----|---------------------|-----|----|
| 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 | 手続名 | 件数 | 意向 |
| 個人住民税(給与報告書) | 96,200 | 0 | 市税に関する納税相談・証明書発行 | 14,700 | 0 | 就学関連事務(住所異動に伴うもの) | 472 | 1 |
| 個人住民税(年金報告) | 38,900 | 0 | | | | 就学関連事務(住所異動を伴わないもの) | 40 | 1 |
| 所得証明書等の発行業務 | 14,454 | 1 | | | | | | |
| 個人住民税(特別徴収切替等) | 9,380 | 0 | | | | | | |
| 確定申告(市申告) | 6,288 | 0 | | | | | | |
| 資産証明書等の発行業務 | 5,576 | 1 | | | | | | |
| 法人住民税(eLTAX) | 3,800 | 0 | | | | | | |
| 原付 登録 | 1,722 | 1 | | | | | | |
| 原付 廃車等 | 1,428 | 1 | | | | | | |
| 納税管理人・相続代表設定業務 | 600 | 0 | | | | | | |

※意向 0:なし、1:あり

(3) ワンストップ窓口の実現

ワンストップ窓口の実現は、住民が複数課を移動して手続を行う手間を軽減するため、1つの窓口で複数課の手続をワンストップで完結できる窓口を設置するものである。転入出や出産、死亡などのライフイベントでは、複数の手続が発生する。特に、子ども関係の窓口は、現状フロアや場所が分散し、子どもを連れた利用者の負担が大きい。そのため、窓口集約化の必要性が高いと言える。新庁舎での運用開始を念頭に取り組む。実施取組には「ワンストップ対象業務の検討」、「ワンストップに最適な窓口レイアウトの検討」、「ワンストップ型書かない窓口の導入」を挙げた。

ア 取組内容

「ワンストップ対象業務の検討」では、ライフイベント関連手続を整理するとともに、窓口手続精緻化（全手続棚卸）を行ったうえで対象手続の選定、業務フロー可視化を行う。手続棚卸は、第2章「業務量等の調査結果」に記載のとおり、本調査研究でも実施しているが、各課で選定した一部手続のみである。新庁舎への移行に向けて全手続を洗い出し、本調査研究相当の調査項目での整理が必要であると考え。この調査結果は、すべての施策のインプット情報となることから、令和8年度に実施することとしている。

「ワンストップに最適な窓口レイアウトの検討」では、本調査研究で検討した「理想的な窓口レイアウト」（詳細は第9章で述べる）と、今後検討される新庁舎の場所や設計上の制約等を踏まえて、最終的な窓口レイアウトを検討する。新庁舎の建設計画に合わせて、令和8年度以降に具体的なスケジュールを策定する必要がある。レイアウト改善効果を一層高めるため、どのような手続を行えばよいかを分かりやすく示す仕組みを検討する。

「ワンストップ型書かない窓口の導入」では、令和13年度のシステム稼働に向けて、令和10年度に要件検討、令和11年度に調達、令和12年度に導入を行う。「書かない窓口の実現」と同様に、デジタル庁が展開する「自治体窓口DXSaaS」や、相当する窓口関連製品の比較検討を行い、宜野湾市が目指す窓口の運用に合った製品を選定する。

図表 7-2-5 ワンストップ窓口の実現

| | | | | | | | |
|-----------------------|---|-------------|----|-------|-------|-------|-----|
| 取組内容 | <ul style="list-style-type: none"> ワンストップ対象業務の検討 ワンストップに最適な窓口レイアウトの検討 ワンストップ型書かない窓口の導入 | | | | | | |
| ①ワンストップ対象業務の検討 | (1)ライフイベント関連手続の整理 | | | | | | |
| | (2)窓口手続精緻化(全手続棚卸) | | | | | | |
| | (3)ワンストップ対象手続精査、業務フロー可視化 | | | | | | |
| ②ワンストップに最適な窓口レイアウトの検討 | (1)業務間近接度合いの整理 | | | | | | |
| | (2)窓口配置の検討 | | | | | | |
| ③ワンストップ型書かない窓口の導入 | (1)書かない窓口システムの要件検討 | | | | | | |
| | (2)書かない窓口システムの調達 | | | | | | |
| | (3)書かない窓口システムの導入 | | | | | | |
| スケジュール | R7 | R8 | R9 | R10 | R11 | R12 | R13 |
| ①ワンストップ対象業務の検討 | ①-(1) | ①-(2) ①-(3) | | | | | |
| ②ワンストップに最適な窓口配置の検討 | ②-(1) ②-(2) | 庁舎計画に合わせた精査 | | | | | |
| ③導入 | | | | ③-(1) | ③-(2) | ③-(3) | |

イ 対象手続

「ワンストップ窓口」の対象とする手続は、以下のとおりである。(詳細は第9章で述べる)

図表 7-2-6 ワンストップ窓口の対象手続

| ライフイベント | 起点となる課 | 関連手続 | |
|------------------------|--------|--|--|
| 転入届 (氏名/住所変更等の届出含む) | 市民課 | <ul style="list-style-type: none"> 【子ども家庭課】 氏名変更/住所変更等の届出 子ども医療 児童扶養手当(相談・新規認定請求・転入・増額等) 【学務課】 就学関連事務(住所異動に伴うもの) | <ul style="list-style-type: none"> 【学校】 転入学通知書の提出 【環境対策課】 「正しいごみの出し方・分け方」パンフレット・ポスターを配布(市民課にて配布) |
| 妊娠の届出 | 子ども家庭課 | ・面談 | ・妊婦のための支援給付 |
| 出生 | 市民課 | <ul style="list-style-type: none"> 【国民健康保険課】 国民健康保険加入 【市民課】 マイナンバーカード交付申請 【子ども家庭課】 妊婦のための支援給付 | <ul style="list-style-type: none"> 児童手当等の額の改定の請求及び届出 子ども医療 児童手当 児童扶養手当(相談・新規認定請求・転入・増額等) |
| 転出 | 市民課 | <ul style="list-style-type: none"> 国民健康保険課 介護長寿課 | 児童家庭課 等 |

| | | | |
|---------------------------------|--------|---|--|
| 死亡届 (おくやみコーナー) ※フンストップ化済み | 市民課 | 【税務課】 1. 相続人代表者指定届(固定資産・市県民税) 2. 未登記家屋名義変更届 3. 軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書 4. 軽自動車税申告(報告)書兼標識返納書 【障がい福祉課】 5. 精神障害者保健福祉手帳・自立支援医療受給者証(精神通院)返還届 6. 宜野湾市重度心身障害者(児)医療費助成受給資格者喪失届 7. (障がい児福祉、特別障害者、福祉)未支払請求書 8. 約定書 兼 口座振替申出書 9. 身体障害者手帳返還届 10. 療育手帳返還届 | 【介護長寿課】 11. 宜野湾市介護保険宛名管理登録申請書 12. 介護保険資格取得・異動・喪失届 13. 介護給付費受領届出書 14. 要介護・要支援認定申請取下げ書 【国民健康保険課】 15. 国民健康保険葬祭費支給申請書 16. 支払金口座振替申出書 17. 約定書(療養費等) 18. 国民健康保険資格取得喪失・変更届 19. 後期高齢者医療広域葬祭費支給申請書 20. 約定書(後期に関する療養費等) 21. 振込口座届出・変更届 【環境対策課】 22. 火葬料等負担軽減事業補助金交付申請書 |
| 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 | こども家庭課 | こども医療 | 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 |
| 未支払の児童手当等の請求 | こども家庭課 | こども医療、児童扶養手当 | 未支払の児童手当等の請求 |
| 応急修理の実施申請 | 福祉総務課 | り災証明書発行:消防本部 税の減免:税務課 | 応急修理の実施申請 |

| ライフイベント | 起点となる課 | 関連手続 |
|----------------|---------|--|
| 納税管理人・相続代表設定業務 | 税務課 | 管理人設定手続:税務課(おくやみ業務、管理人設定業務) |
| 原付 登録 | 税務課 | 原付関係手続:税務課(原付の登録、廃車) |
| 原付 廃車等 | 税務課 | 原付関係手続:税務課(原付の登録、廃車) |
| 所得証明書等の発行業務 | 税務課 | 証明書発行:税務課(所得証明書、資産証明書等の発行) |
| 資産証明書等の発行業務 | 税務課 | 証明書発行:税務課(所得証明書等および資産証明書等) |
| 助産制度利用申請 | こども家庭課 | 税務課(課税証明書の取得) |
| 介護保険料の納付相談 | 介護長寿課 | 他公債権の滞納 |
| 国民年金 | 市民課 | 退職後の国民健康保険への加入手続 |
| 罹災証明書の発行申請 | 防災危機管理室 | 福祉総務課(災害見舞金関連) |
| 未熟児養育医療申請 | こども家庭課 | 本人、医療機関への医療券交付(発送) |
| 乳児等健康診査(母子保健) | こども家庭課 | 未受診者勧奨(電話・通知・訪問) 精密検査(結果確認等) 市区町村への情報提供等 |
| 産後ケア申請・交付 | こども家庭課 | 利用チケットの作成、交付(郵送または窓口) |

(4) 待たない・迷わない窓口の実現

待たない・迷わない窓口の実現は、住民の待ち時間や必要な情報にアクセスするまでの時間を短縮するため、案内表示の工夫や ICT の活用など、アナログ・デジタルの両面から様々な取組を推進するものである。実施取組には「すぐできる取組の実施」、「既存庁舎のレイアウト見直し」、「新庁舎レイアウトの検討」を挙げた。

ア 取組内容

「すぐできる取組の実施」では、案内表示の整理整頓や手続チェックリストの作成、FAQ の整理を行うこととした。

「既存庁舎のレイアウト見直し」では、発券機の集約、予約システム対応手続の拡充を行う。関連課や事業者との調整が必要となるため、令和 8 年度までに実施することとした。将来的には、予約・発券データの蓄積による混雑予測を行い、住民への情報発信を行うことで、来庁時間の分散や、住民自身による来庁タイミングの調整につなげることが期待される。

「新庁舎レイアウトの検討」では、「(3) ワンストップ窓口の実現」で検討する新庁舎の窓口レイアウト以外に、住民が市役所で手続を行う上で迷わないための案内表示や、導線に合わせた配置等を検討する。新庁舎の建設計画に合わせて、令和 8 年度以降に具体的なスケジュールを策定する必要がある。また、専門部会でも導入意向があった総合案内での AI 案内の導入を令和 10 年度以降に検討する。AI を活用した技術は数年で大きく変化するため、新庁舎運用開始直前に市場動向、製品比較を行い、製品選定することを想定している。

図表 7-2-7 待たない・迷わない窓口の実現

| 取組内容 | ・案内表示の整理整頓 ・手続チェックリスト作成 ・FAQ整理 ・窓口配置の見直し | | ・発券機の集約 ・予約システム対応手続の拡充 ・総合案内でのAI案内 | | | | |
|----------------|---|--|--|-----|-------|-----|-----|
| | ①すぐできる取り組みの実施 | (1)案内表示の整理整頓 (2)手続チェックリスト作成 (3)FAQ整理 | | | | | |
| ②既存庁舎レイアウトの見直し | (1)窓口配置の見直し (2)発券機の集約、予約システム対応手続の拡充 | | | | | | |
| ③新庁舎レイアウトの検討 | (1)レイアウト検討 (2)総合案内でのAI案内 | | | | | | |
| スケジュール | R7 | R8 | R9 | R10 | R11 | R12 | R13 |
| ①すぐできる取り組みの実施 | | ① | | | | | |
| ②既存庁舎レイアウトの見直し | | ②-(1) ②-(2) | | | | | |
| ③新庁舎レイアウトの検討 | | | ③-(1) | | ③-(2) | | |

(5) 業務プロセス・担い手の見直し (BPR)

業務プロセス・担い手の見直しは、住民だけでなく、職員の負担も軽減するため、業務プロセスの効率化を図るとともに、職員が行う必要のない業務については担い手の見直しを行い、持続可能な窓口運営体制の構築を目指すものである。実施取組には「既存設備の活用・見直し」、「行財政改革調査」、「地方独立行政法人化」を挙げた。

ア 取組内容

「既存設備の活用・見直し」では、積極的に電子決裁の利用を促進する。これは庁内で利用する紙の枚数を減らすことで、新庁舎への移行に向けて必要となる書棚の数を減らすことを目的とするものである。さらに、帳票様式を見直し、住民の記入の手間を減らすとともに、オンライン申請・書かない窓口で最適な様式の検討も行う。

令和7年度に実施した「行財政改革調査」において、全庁コールセンターの導入を検討したが、現状のコール数等を前提とするのであれば、コストメリットを見込むのが困難との結論となった。まずは、電話以外のチャネル（チャットボット、ホームページ、SNS等）を充実させることによりコール数を減らしていくとともに、AIによる応答など技術の進展も見定めながら、期間を空けてコールセンターの導入の再検討を行うこととしている。

「地方独立行政法人化」では、総務省が自治体フロントヤード改革の「今後の方向性について（令和7年6月）」でも示している、地方独立行政法人の共同活用について検討する。自治体クラウドの共同利用をしていた沖縄県名護市が、令和6年8月に「地方独立行政法人名護市行政事務機構」を設立し、同年10月から窓口関連業務を開始している。宜野湾市でも、名護市と連携を取りながら令和8年度に調査研究を行い、早ければ令和9年度から、一部業務の地方独立行政法人化を検討することとしている。

図表 7-2-8 業務プロセス・担い手の見直し (BPR)

| 取組内容 | ・電子決裁の利用率向上 ・帳票様式の見直し ・行財政改革調査 | | ・地方独立行政法人化 | | | | |
|--------------|--------------------------------------|------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|
| | ①既存設備の活用・見直し | (1)電子決裁の利用率向上 (2)帳票様式の見直し | | | | | |
| ②行財政改革調査 | 問い合わせチャネルの充実、集約コールセンターの検討 | | | | | | |
| ③地方独立行政法人化 | (1)地方独立行政法人化調査研究 | | | | | | |
| | (2)一部業務の地方独立行政法人化 | | | | | | |
| スケジュール | R7 | R8 | R9 | R10 | R11 | R12 | R13 |
| ①既存設備の活用・見直し | ①-(1) | | | | | | |
| | | ①-(2) | | | | | |
| ②行財政改革調査 | | ② | | | | | |
| ③地方独立行政法人化 | | ③-(1) | ③-(2) | | | | |

3 成果指標（KPI）

宜野湾市フロントヤード改革における成果指標として、オンライン申請や書かない窓口など各取組の効果を測る「個別 KPI」、改革全体を通しての効果を測る「全体 KPI（KGI）」を設定した。

個別 KPI は、市の事業による活動量を測る「アウトプット指標」、市の事業を実施した結果として住民や職員などが得られた効果を測る「アウトカム指標」に分けて設定した。設定した成果指標を下表に記載する。

各成果指標の現状値は「窓口利用者アンケート調査における総合満足度」、「取組導入前後で短縮した手続時間」のみ令和 7 年度の調査結果を採用し、その他の値は令和 6 年度の実績値を採用している。アウトプット指標の目標値は、各課導入意向手続数、または、令和 6 年度の総処理件数を採用した。アウトカム指標の目標値は、利用率は約 10% 上昇を目安に設定し、その他の値は個別に目標値を検討し設定した。

個別 KPI における利用率は対象手続全体の値としたが、進捗把握・効果測定に当たっては手続別に目標設定を行うことが重要である。全体 KPI の手続時間は、窓口利用体験調査により計測することとしているが、将来的には、発券時刻や滞留時間、住民動線をシステムにより収集し、恒常的に手続時間を把握できる仕組みとすることが望ましい。

図表 7-3-1 成果指標

| | アウトプット指標 | R6 現状/R10 目標値 | アウトカム指標 | R6 現状/R10 目標値 |
|-----------------|------------------|---------------------------------|--|--|
| 個別 KPI | オンライン申請 可能手続数 | 34/65 (各課調査導入意 向手続数) | オンライン申請の 利用率 | 45.7% / 55.0% |
| | 書かない窓口対応 手続数 | 2/73 (各課調査導入意 向手続数) | 書かない窓口利用 率 | 90.1% / 95.0% |
| | 予約システム対応 手続数 | 4/47 (各課調査導入意 向手続数) | 予約システム利用 率 | 56.8% / 65.0% |
| | 電子決裁対応手続 数 | 1,776/56,841 (紙+電子)処理件 数) | 電子決裁利用率 | 3.1% / 100% |
| 全体 KPI (KGI) | — | — | 窓口利用アンケー ト調査における総 合満足度 (5点満 点) | 4.21/(現状値以上) ※現状値は R7 時点 |
| | — | — | 取組導入前後で短 縮した手続時間 (窓口利用体験調 査_転入・児童手 当・子ども医療 費・保育所入所・ 転入学通知・マイ ナンバーカード) | 107分/85分 移動：16分 説明：42分 記入：14分/7分 待ち：35分/20分 ※現状値は R7 時点 |
| | — | — | 窓口担当課一人当 たりの年間時間外 勤務時間数 | 35.0時間/31.5時間 (1割削減) |

第8章 既存庁舎における業務等の見直し

第8章 既存庁舎における業務等の見直し

(1) 窓口環境改善リスト

既存庁舎にて改善できる課題への取組として、宜野湾市にて「窓口環境改善リスト」を作成し、各課にて改善を行った。

図表 8-1 窓口環境改善リスト

| No | 気付き／課題 | 対象課 | 改善提案 | |
|----|--------------------|-----|-------------------------------------|---|
| 1 | 証明書と異動窓口の位置が非効率 | 市民課 | 窓口の入替で異動窓口を拡大、証明書交付は自動交付機・コンビニ交付に誘導 |  |
| 2 | 手続き券売機で手間発生 | 市民課 | 初回から自動交付機へ案内、以後はコンビニ交付利用を促進 |  |
| 3 | 目安時間表示が見えにくい | 市民課 | 表示位置の調整 |  |
| 4 | アクリル板で遮られる | 各課 | 職員の声が聞き取りにくい。 アクリル板の撤去 |  |
| 5 | 自動交付機の場所が不適切 | 市民課 | 記載台近くへ移設し案内効率を向上 |  |
| 6 | 自動交付機の掲示板・故障中表示が曖昧 | 市民課 | 長期故障機は撤去、掲示板用途見直し |  |

| No | 気付き／課題 | 対象課 | 改善提案 |
|----|---------------------------------------|-------------------|--|
| 7 | 自動交付機案内が弱い | 税務課 | 「安い・待たない・書かない」を強調した視覚的案内を設置  |
| 8 | 矢印表示が受付機と混乱 | 市民課／ 税務課 | 案内内容を再整理し 明確化  |
| 9 | 「〇〇ひろば」など案内表示が分かりづらい | 総務課管 財係 | 手続き名称＋課名を カウンター上部に 大きく表示  <small>できる手続は、柱よりもカウンター上部に大きく表示</small> |
| 10 | ポスターの検印管理が不十分 | 総務課管 財係／各 課 | 検印期限切れや混在を 整理・撤去  |
| 11 | 掲示物やマグネットが情報を隠している | 国民健康 保険課 | 掲示レイアウトの見直し、隠れない掲示方法を徹底  |
| 12 | 受付箱の配置が不適切 (本人確認書類依頼が隠れる、個人情報が見える) | 税務課 | 来庁者側に向ける配置、 個人情報が見えない構造 へ変更  <small>Photo 税務課</small> |
| 13 | 封筒デザインに広報要素不足 | 市民課 | コンビニ交付の利点や 公式 SNS 登録案内を封筒 に印刷  コンビニ交付は安さと利用時間のメリットを強調 カードの紹介よりも公式SNS登録の案内の方が市の情報を見てもらえる LINEは高齢者でも利用 |

| No | 気付き／課題 | 対象課 | 改善提案 | |
|----|--------------------|-------------------|---|--|
| 14 | チラシやポスターの乱雑・陳腐化 | 総務課 管財係／ 各課 | 情報を整理し厳選、 曲がりや古い掲示は撤去 |  |
| 15 | 乳幼児対応スペース不足 | 市民課 | ハイローチェア設置、 新庁舎ではキッズスペース充実 |  |
| 16 | コピー・印刷機不足 | 総務課管 財係／各 課 | インクジェット 複合機を窓口近くに設置 (2席に1台程度) 足元に複合機を設置して 添付書類のコピーを |  |
| 17 | 放置物品あり (庁舎外) | 総務課管 財係／各 課 | 放置物の撤去、利用計画 の整理 |  |
| 18 | 文書量が多く執務 スペース圧迫 | 総務課／ 各課 | 電子決裁の推進により 文書削減、新庁舎建設費 軽減に寄与 | |

(2) 実施済み取組

令和7年12月時点で各課にて実施した改善は以下のとおり。

図表 8-2 実施済み取組

| 実施課 | 各課回答・対応状況 |
|-----|--|
| 税務課 | <p>No. 4: 窓口でのカスハラ防止の一環として設置を継続する。ただし、窓口対応での声の大きさ等の改善については課内周知を行う。</p> <p>No. 7: カウンター等へ設置。資料の整理。</p> <p>No. 8: 令和8年2月ごろ。受付機を導入予定。同時に見直す。</p> <p>No. 10: 改善済み</p> <p>No. 12: 令和8年2月ごろ。受付機を導入予定。受付箱を廃止、受付時に申請書を提出してもらう方式する予定。</p> <p>No. 14: パンフレット等の整理、また立てておくことでわかりやすくした。</p> <p>No. 18: まずは、供覧等簡単なものから電子化とする。</p> |
| 納税課 | <p>No. 10: 整理、撤去済み</p> <p>No. 14: 撤去対応済み</p> <p>No. 18: 供覧文書から電子決裁の活用を推進する</p> |
| 市民課 | <p>No. 1: 庁内キオスク端末等への案内を継続して行ってまいります。窓口レイアウトについては、令和7年度中に受託事業者との意見交換を行ってまいります。</p> <p>No. 2: 庁内キオスク端末等への案内を継続して行ってまいります。</p> <p>No. 3: 令和7年度中で対応（設置者の受託事業者と継続調整中です。）</p> <p>No. 4: 令和7年度中で各係に設置しているアクリル板について、聞き取りに支障がないよう現状把握及び対応を行ってまいります。</p> <p>No. 5: 令和7年度中に、デジタル推進課（設置担当課）と意見交換を行ってまいります。</p> <p>No. 6: 故障機 12/9 撤去済み。自動交付機等の案内掲示方法については、令和7年度中に機器設置担当課との意見交換を行ってまいります。</p> <p>No. 8: 可動式の案内板（左側）を撤去済み。現在は、写真右下の掲示物のみで受付機の案内を実施。</p> <p>No. 9: 令和7年12月末までに整理してまいります。</p> |

| 実施課 | 各課回答・対応状況 |
|---------|--|
| | <p>No. 13: 新デザインは、コンビニ交付の利便性等やオンライン申請が可能な手続きやQRコードを記載した内容で作成中 ※令和8年3月より新デザインの封筒になります。</p> <p>No. 14: 令和7年12月末までに整理してまいります。</p> <p>No. 16: 窓口対応時間の縮減に寄与するものと判断できるが、設置スペースの確保が困難な現状。</p> <p>No. 18: 電子決裁が可能な文書について取り組んでまいります。</p> |
| こども家庭課 | <p>No. 4: 全席撤去した</p> <p>No. 10, 及び 14: 課内カウンター及び課出入口付近のポスター・チラシについて、期限切れのものは撤去したが、種類が多いうえに、数年貼りっぱなし置きっぱなしのもの（啓発系）も多いので整理困難。</p> <p>No. 15: R8年度当初予算へハイローチェア2台分の予算要求済み</p> <p>No. 18: 個人情報を含まない文書は、今後電子決裁・保存を推進する</p> |
| 保育こども園課 | <p>No. 4: 保育こども園課では不便を感じておらず、苦情等もないため、現状維持を希望します。</p> <p>No. 10: 保育こども園課付近で検印期限切れがないか確認を行いました。</p> <p>No. 14: 保育こども園課では、日頃より整理整頓に努めています。</p> <p>No. 15: 必要性について課内で協議した上で、検討したいと思います。</p> <p>No. 16: あれば助かりますが、スペース的に厳しい面もあるため、検討が必要です。</p> <p>No. 17: とくに思い当たる点はありませんが、気を付けていきたいと思います。</p> <p>No. 18: オンライン申請を段階的に導入し、文書削減に努めています。</p> |
| 介護長寿課 | <p>No. 4: 課内において防犯面での不安を指摘する声が多数あるため、現時点での即時撤去は困難。</p> <p>No. 10: 整理・撤去を行った。</p> <p>No. 14: 日常的に整理している。</p> <p>No. 16: 令和9年度予算編成に向け、費用対効果について検討する。</p> |
| 国民健康保険課 | <p>No. 4: 感染や防犯面の観点及び市民がアクリル板があることで安心感を得ている場合があるため、今後も設置を継続する。</p> <p>No. 10: 国保課のものについては、定期的に整理している。</p> <p>No. 11: 情報がしっかりと見えるように掲示方法を改善。</p> <p>No. 18: 至急決裁や決裁対象が多いものについては、電子決裁は対応しにくいですが、供覧等簡易な文書から試していく。</p> |

| 実施課 | 各課回答・対応状況 |
|--------|---|
| 障がい福祉課 | <p>No. 4: 障がい福祉課は、心臓の手術を受けたばかりの方、透析を受けている方など、感染症対策をしっかりと行う必要のある方の来庁が多いため、現状維持を希望します。苦情を受けたことはありません。</p> <p>No. 10: 障がい福祉課付近で検印期限切れがないか確認を行いました。</p> <p>No. 14: 窓に貼っているポスターについて整理しました。</p> <p>No. 16: スペース的に厳しいため、検討が必要です。</p> <p>No. 17: とくに思い当たる点はありませんが、気を付けていきたいと思えます。</p> <p>No. 18: 電子決裁にできるものについて検討します。</p> |
| 学務課 | <p>No. 10: 整理、撤去済み</p> <p>No. 14: 整理、撤去済み</p> <p>No. 18: 電子決裁の活用を推進する</p> |

第9章 窓口の集約化等の方向性

第9章 窓口の集約化等の方向性

1 ワンストップ化の対象業務

(1) ワンストップ対象手続候補

ワンストップ対象手続候補は、転入や出生などのライフイベント関連手続から選定した。ライフイベントでは、複数の課や窓口へ移動しての手続が必要となるケースが多く、ワンストップ化による住民利便性の効果が高いと判断した。ワンストップ対象とする手続候補は、以下のとおりである。

図表 9-1-1 ワンストップ対象手続候補（ライフイベント関連）

| ライフイベント | 起点となる課 | 関連手続 | |
|---------------------------------|--------|---|--|
| 転入届 (氏名/住所変更等の届出含む) | 市民課 | 【子ども家庭課】 氏名変更/住所変更等の届出 こども医療 児童扶養手当(相談・新規認定請求・転入・増額等) 【学務課】 就学関連事務(住所異動に伴うもの) | 【学校】 転入学通知書の提出 【環境対策課】 「正しいごみの出し方・分け方」パンフレット・ポスターを配布(市民課にて配布) |
| 妊娠の届出 | こども家庭課 | ・面談 | ・妊婦のための支援給付 |
| 出生 | 市民課 | 【国民健康保険課】 国民健康保険加入 【市民課】 マイナンバーカード交付申請 【子ども家庭課】 妊婦のための支援給付 | 児童手当等の額の改定の請求及び届出 こども医療 児童手当 児童扶養手当(相談・新規認定請求・転入・増額等) |
| 転出 | 市民課 | 国民健康保険課 介護長寿課 | 児童家庭課 等 |
| 死亡届 (おくやみコーナー) ※ワンストップ化済み | 市民課 | 【税務課】 1. 相続人代表者指定届(固定資産・市県民税) 2. 未登記家屋名義変更届 3. 軽自動車税申告(報告)書兼標識交付申請書 4. 軽自動車税申告(報告)書兼標識返納書 【障がい福祉課】 5. 精神障害者保健福祉手帳・自立支援医療受給者証(精神通院)返還届 6. 宜野湾市重度心身障害者(児)医療費助成受給資格者喪失届 7. (障がい児福祉、特別障害者、福祉)未支払請求書 8. 約定書 兼 口座振替申出書 9. 身体障害者手帳返還届 10. 療育手帳返還届 | 【介護長寿課】 11. 宜野湾市介護保険宛名管理登録申請書 12. 介護保険資格取得・異動・喪失届 13. 介護給付費受領届出書 14. 要介護・要支援認定申請取下げ書 【国民健康保険課】 15. 国民健康保険葬祭費支給申請書 16. 支払金口座振替申出書 17. 約定書(療養費等) 18. 国民健康保険資格取得喪失・変更届 19. 後期高齢者医療広域葬祭費支給申請書 20. 約定書(後期に関する療養費等) 21. 振込口座届出・変更届 【環境対策課】 22. 火葬料等負担軽減事業補助金交付申請書 |

本調査研究では、ライフイベント関連以外に、課をまたいで手続きが発生するイベントを、各課に調査した。各課から回答のあった手続きは、以下のとおりである。

図表 9-1-2 ワンストップ対象手続候補（その他関連手続）

| ライフイベント | 起点となる課 | 関連手続 | |
|-----------------------------|---------|--|-----------------------------|
| 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 | こども家庭課 | こども医療 | 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 |
| 未支払の児童手当等の請求 | こども家庭課 | こども医療、児童扶養手当 | 未支払の児童手当等の請求 |
| 応急修理の実施申請 | 福祉総務課 | り災証明書の発行:消防本部 税の減免:税務課 | 応急修理の実施申請 |
| 納税管理人・相続代表設定業務 | 税務課 | 管理人設定手続き:税務課(おくやみ業務、管理人設定業務) | |
| 原付 登録 | 税務課 | 原付関係手続:税務課(原付の登録、廃車) | |
| 原付 廃車等 | 税務課 | 原付関係手続:税務課(原付の登録、廃車) | |
| 所得証明書等の発行業務 | 税務課 | 証明書発行:税務課(所得証明書、資産証明書等の発行) | |
| 資産証明書等の発行業務 | 税務課 | 証明書発行:税務課(所得証明書等および資産証明書等) | |
| 助産制度利用申請 | こども家庭課 | 税務課(課税証明書の取得) | |
| 介護保険料の納付相談 | 介護長寿課 | 他公債権の滞納 | |
| 国民年金 | 市民課 | 退職後の国民健康保険への加入手続き | |
| 罹災証明書の発行申請 | 防災危機管理室 | 福祉総務課(災害見舞金関連) | |
| 未熟児養育医療申請 | こども家庭課 | 本人、医療機関への医療券交付(発送) | |
| 乳児等健康診査(母子保健) | こども家庭課 | 未受診者勧奨(電話・通知・訪問) 精密検査(結果確認等) 市区町村への情報提供等 | |
| 産後ケア申請・交付 | こども家庭課 | 利用チケットの作成、交付(郵送または窓口) | |

2 ワンストップ窓口における業務フロー

(1) 業務フロー

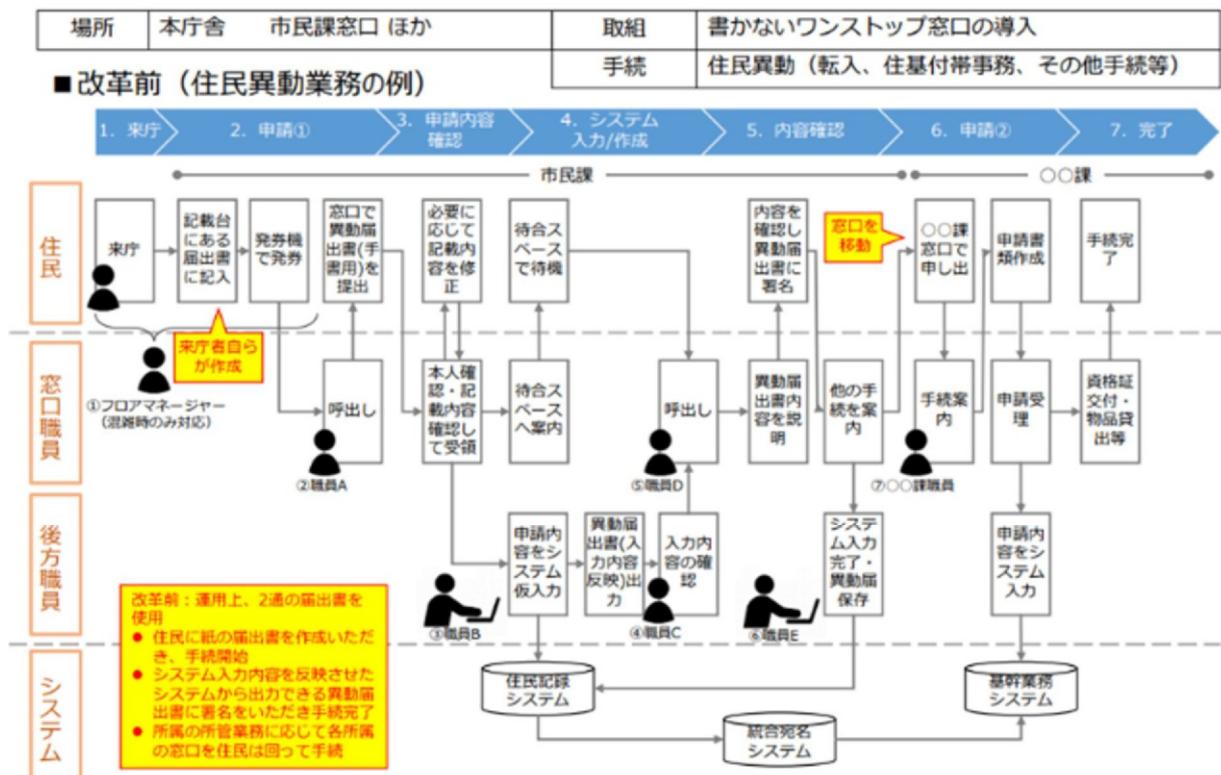
ワンストップ化前後の業務フローの改革例を、以下に記載する。総務省「自治体フロントヤード改革推進手順書」の付帯様式を使用している。

この例では、来庁者が事前に来庁予約と申請情報入力を行える方式を採用した。情報入力の際には、基幹系業務システムの情報を参照し、申請書への自動転記、さらには必要な手続の抽出を可能とした。

来庁後、職員は聞き取りを通じて必要な情報を収集する。ある課で受け付けた情報は他課へと連携され、これにより、同じ情報の入力や聞き取りは不要となる。住民は、最終的に作成された申請書に署名するだけで、手続が完結する仕組みである。

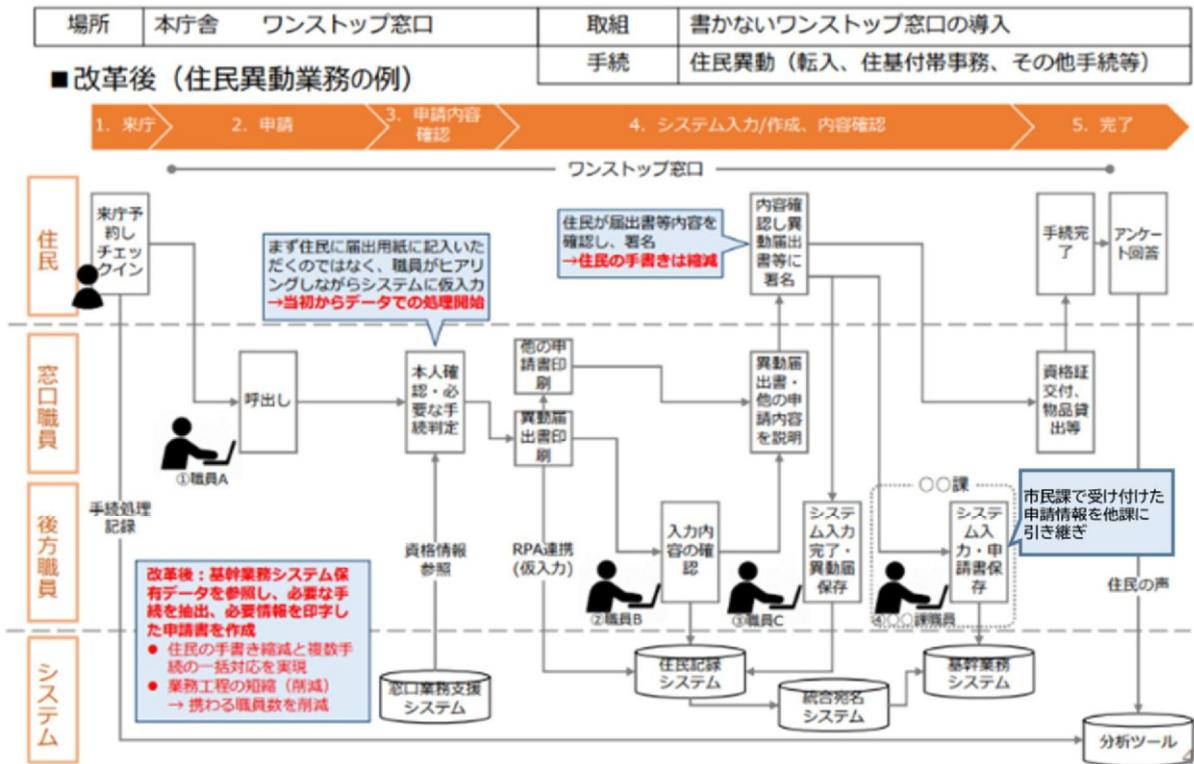
さらに、手続に要した時間や住民アンケート結果といった情報は、データ分析ツールで集計される。これにより、フロントヤード改革による効果が可視化される体制を構築することを目指す。

図表 9-2-1 業務フロー（改革前）



出所：市民課作成資料を基に富士通作成

図表 9-2-2 業務フロー（改革後）



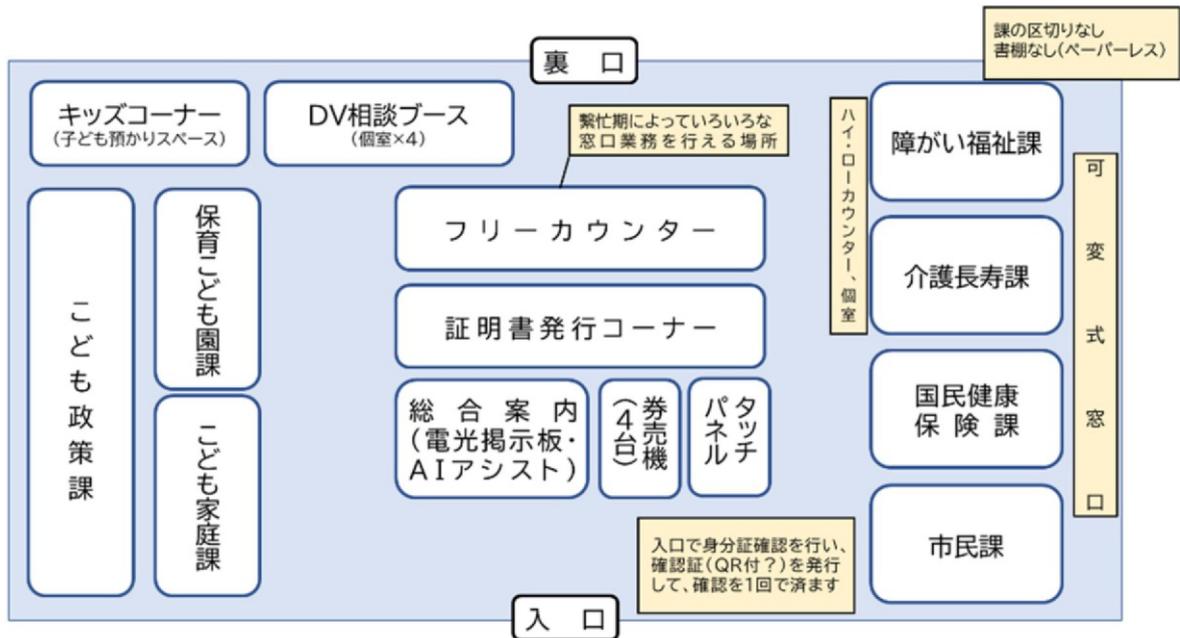
出所：市民課作成資料を基に富士通作成

3 理想的な窓口レイアウト

(1) 第5回専門部会検討結果

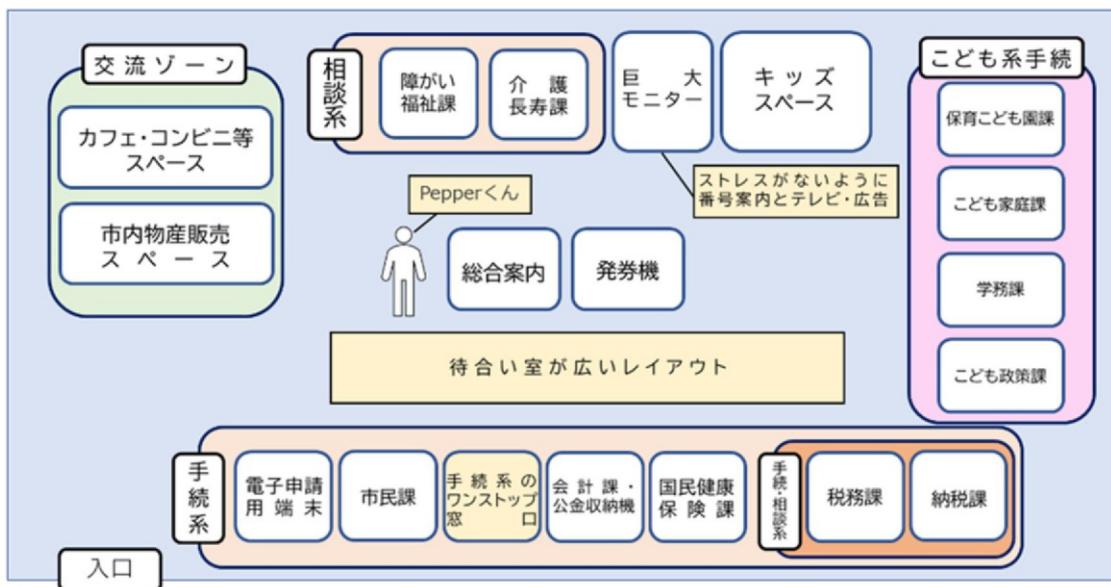
第5回専門部会で、各グループが検討した理想の窓口像は、以下のとおりである。詳細は「第6章目指す姿のコンセプトワード」を参照。

図表 9-3-1 【3（スリー）ワン窓口～ぎのわん・まよわん・ワンダフル～】



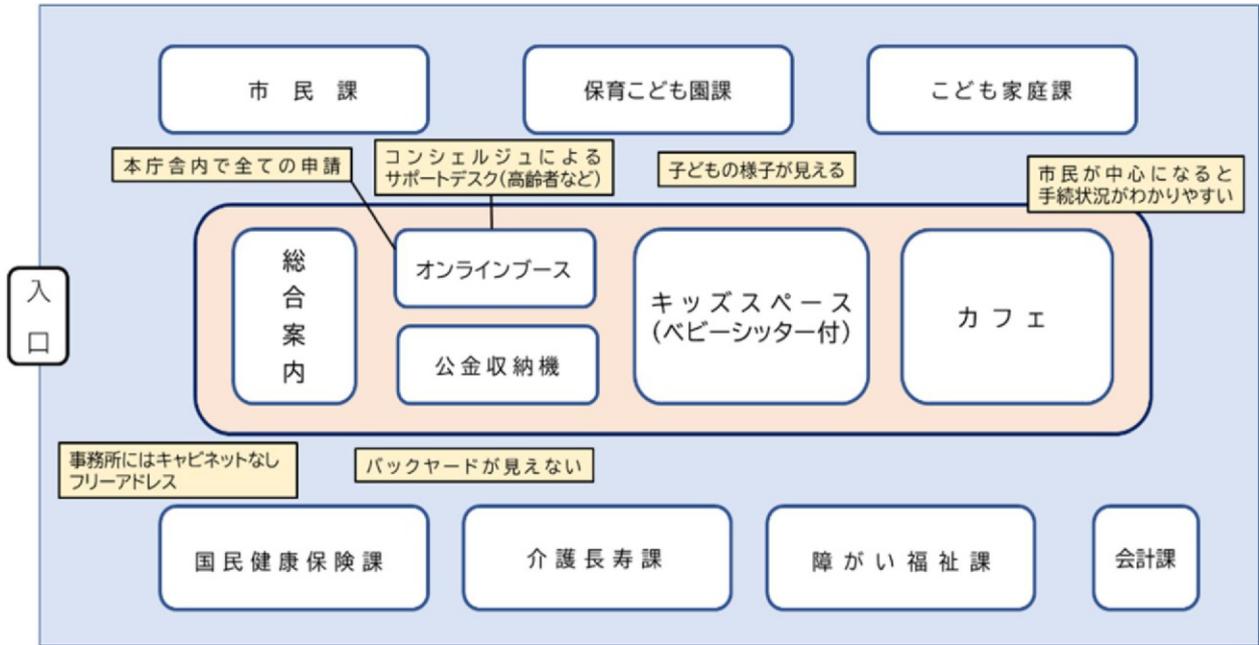
出所：Aグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

図表 9-3-2 【スマート・サポート窓口】



出所：Bグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

図表 9-3-3 【来る人も来ない人も Win-Win 窓口】



出所：Cグループの検討結果に基づき一般財団法人地方自治研究機構が作成

(2) 理想的な窓口レイアウト (案)

専門部会の結果を集約した、理想的な窓口レイアウト案は、以下のとおりである。業務特性ごとにゾーン分けを行い、手続系業務を手前、相談・こども系業務を奥に配置した。相談系業務では、様々な住民に対応するため、ハイローカウンターや個室を設ける。

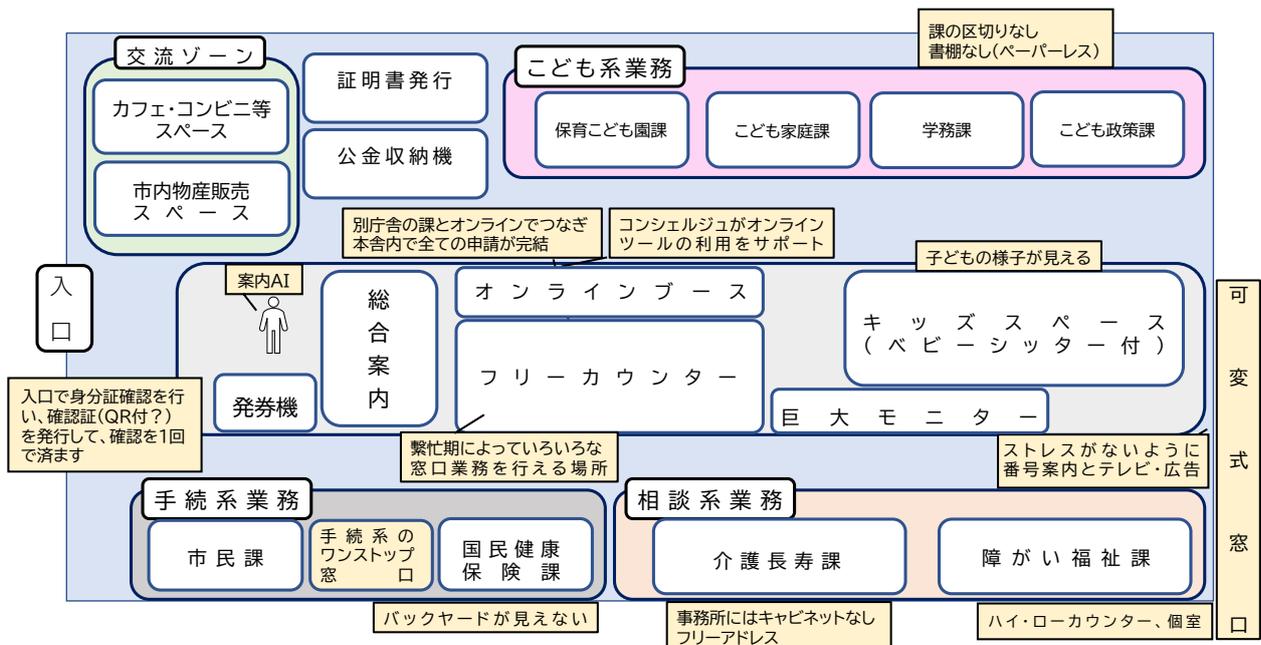
入口正面には、案内 AI を配置した総合案内を設け、住民が迷わない窓口とする。また、発券機にて身分証確認を行い、本人確認及び氏名等の情報収集が1回で済む書かない窓口とする。さらに、手続系業務ゾーンに、複数の手続を1か所で行うワンストップ窓口を設ける。

フロアの中央には大きくスペースを確保し、別庁舎に所在する課とつながるオンラインブースや、業務の繁閑に合わせて様々な業務が行えるフリーカウンター、子どもを預けられるキッズスペースを配置する。巨大モニターも配置し、住民がストレスなく待機できるスペースとする。オンラインブースやデジタルツールの利用が苦手な住民には、コンシェルジュによる支援を行う。

執務室については、ペーパーレス化を徹底し、書棚やキャビネットは廃止しフリーアドレスするとともに、バックヤードが住民から見えない配置とする。可変式窓口を採用し、業務の繁閑に合わせて増員・対応窓口の増設がしやすい仕組みとする。

フロントヤード改革により、市役所が単なる行政手続の場ではなく、新たな地域交流の場として活用されることを目指し、交流ゾーンとして、カフェ・コンビニや市内物産販売スペースを設ける。

図表 9-3-4 【理想的な窓口レイアウト (案)】



出所：第5回専門部会の検討結果に基づき富士通作成

4 将来的な窓口の在り方

生成 AI をはじめとした、近年のデジタル技術の進歩は著しい。新庁舎が建設される令和 13 年度までに、より活用が進むことは間違いない。市ホームページにて生成 AI が手続案内を行うなど、来庁の有無にかかわらず、住民との接点に AI が導入されると見込まれる。また、来庁時には AI エージェントが職員に変わって事務を行うことも想定され、これにより、住民の利便性向上や、職員の業務効率化が期待される。相談業務における AI 導入の効果として、利用者にとって心理的ハードルを低減させるとともに、職員リソースを、より手厚い支援が必要な相談者へ充当することが可能となると考えられる。

しかし、住民が迷わず利用できるためには、システムの導入だけでなく、そこへの導線も含めた UI/UX に配慮した設計と導線の確保と、高齢者などデジタル技術に不慣れな住民へのサポート（デジタルデバインド対策）が不可欠である。

フロントヤード改革により自宅でできる手続が拡充されれば、来庁する住民は減少し、市役所の役割そのものの再定義が求められる。新庁舎は、単なる行政手続を行う空間ではなく、来庁が必要な住民に対して、より専門的で質の高い相談対応や、多様な住民ニーズに合わせたきめ細やかなサポートを提供できる場として機能させることが重要である。また、住民同士の交流の場や、地域の魅力発信の場としての活用も期待される。

本事業で策定した各種施策は、計画に従って着実に実行するとともに、その効果を評価し、必要に応じて見直す必要がある。国や他自治体の動向、そして最新技術の動向も注視しながら、常に最適なサービス提供体制を構築していくことが求められる。

第 10 章 窓口業務改革及び窓口の集約化等の 実現に向けたロードマップ

第 10 章 窓口業務改革及び窓口の集約化等の実現に向けたロードマップ

これまでの検討結果を踏まえた、宜野湾市の窓口業務改革及び窓口の集約化等の実現に向けたロードマップは、以下のとおりである。令和 7 年度から新庁舎稼働予定の令和 13 年度に至るまでの期間で、「行かない窓口」「書かない窓口」「ワンストップ窓口」「待たない・迷わない窓口」と、それらを支える「業務プロセス・担い手の見直し（BPR）」を主要施策として設定し、段階的な改革を推進する。

令和 7～9 年度は、窓口担当課で、基幹業務標準化やマイナンバーカード更新対応を進めつつ、「オンライン申請対応手続の拡充」や「書かない窓口対応手続の検討」に着手する。同時期に新庁舎基本構想・基本計画が策定されるため、理想の窓口の実現に向けて関係部門と密に連携し、窓口担当課からの意見を計画に反映させる。

令和 10 年～12 年度は、新庁舎建設と並行して、これまでの検討結果に基づき、「書かない窓口システム選定」や「業務システム間連携」といった具体的なシステム導入を進める。また、「ワンストップ対象業務の検討」や「最適な窓口配置の検討」を通じて、複数の手続を一箇所で完結できるワンストップ窓口の実現に向けた準備を本格化させる。

そして、新庁舎利用が開始される令和 13 年度には、「ワンストップ窓口の導入」を完了させるとともに、新庁舎のレイアウトを最適化することで、「待たない・迷わない窓口」とする。これら一連の改革を通じて、市役所に来る人、来ない人どちらにも必要なサポートが提供され、充実した行政サービスを受けることができる理想の窓口の実現を目指す。

図表 10-1 ロードマップ

| | R7 | R8 | R9 | R10 | R11 | R12 | 新庁舎 (R13) |
|----------------------------|----|--|--------------------------------|--------------|-------|-----|--------------|
| マイルストーン | | 基幹業務標準化 新庁舎基本構想・基本計画 | マイナンバーカード更新対応 ★R8.10基本計画FIX | | 新庁舎建設 | | 新庁舎利用 |
| 行かない窓口の実現 | | ①オンライン申請対応手続の拡充 ②申請データの業務システム連携 ③電子審査の検討 | | | | | |
| 書かない窓口の実現 | | ①書かない窓口対応手続の検討 ②書かない窓口システム選定 | ③業務システム間連携 | | | | |
| ワンストップ窓口の実現 | | ①ワンストップ対象業務の検討 ②ワンストップに最適な窓口配置の検討 | | ③ワンストップ窓口の導入 | | | |
| 待たない・迷わない窓口の実現 | | ①すぐできる取り組みの実施 ②既存庁舎レイアウトの見直し | ③新庁舎レイアウトの検討 | | | | |
| 業務プロセス・担い手の見直し(BPR) | | ①既存設備の活用・見直し ②行財政改革調査 | ③地方独立行政法人化 | | | | |

調査研究委員会名簿

調査研究委員会名簿

| | | | |
|--------|-----------------------------|---|---------------------|
| 委員長 | 瀬口 浩一 | 琉球大学 国際地域創造学部 教授 | |
| 委員 | 高宮 修二 | 株式会社沖縄銀行 デジタル事業部長 | |
| | 臼井 隆秀 | インタラクティブ株式会社 代表取締役社長 | |
| | 羽田 忠弘 | 株式会社地域創生 Co デザイン研究所 主任研究員 (宜野湾市 CIO 補佐官) | |
| | 末吉 孝行 | 宜野湾市 自治会長会 (大山区自治会長) | |
| | 坂場 純平 | 宜野湾市 理事兼企画部長 | |
| | 泉川 幹夫 | 宜野湾市 総務部長 | |
| | 新垣 育子 | 宜野湾市 市民経済部長 | |
| | 島袋 喜美恵 | 宜野湾市 福祉推進部長 | |
| | 伊佐 真 | 宜野湾市 こども部長 | |
| | 宮城 葉子 | 宜野湾市 健康推進部長 | |
| | 黒澤 友博 | 一般財団法人 地方自治研究機構 法制執務部長兼研修部長 | |
| | 事務局 | 玉元 智 | 宜野湾市 企画部次長兼企画政策課長 |
| | | 多和田 真也 | 宜野湾市 企画部 行政経営室長 |
| | | 喜舎場 健次 | 宜野湾市 企画部 行政経営室 担当主査 |
| 中村 弥生 | | 宜野湾市 企画部 行政経営室 担当主査 | |
| 生田 智也 | | 宜野湾市 企画部 行政経営室 担当主査 | |
| 池原 香代子 | | 宜野湾市 企画部 行政経営室 担当主査 | |
| 宮城 竜次 | | 宜野湾市 企画部 デジタル推進課長 | |
| 米須 大地 | | 宜野湾市 企画部 デジタル推進課 主任主事 | |
| 今村 真二 | 一般財団法人 地方自治研究機構 調査研究部 主任研究員 | | |
| 森田 英莉 | 一般財団法人 地方自治研究機構 調査研究部 研究員 | | |

基礎調査機関

| | |
|-------|---|
| 山上 信一 | 富士通株式会社パブリック事業本部 パブリックコンサルティング事業部 マネージャー |
| 河野 泰憲 | 富士通株式会社パブリック事業本部 パブリックコンサルティング事業部 上級研究員 |

参考 1 他自治体における先進事例

参考1 他自治体における先進事例

1 自治体フロントヤード改革の先進事例

(1) 静岡県裾野市

ア 裾野市の概要

人口：48,688人（令和7年1月1日住民基本台帳人口）¹

面積：138.12km²

一般行政部門職員数：262人（令和7年4月1日現在）²

裾野市は、静岡県東部に位置し、北は御殿場市、南は三島市と長泉町、東は神奈川県箱根町、西は富士市と隣接する。東海道新幹線や東名高速道路の開通を契機に、東京から100km圏内という地の利を活かし、大手企業等の立地が相次ぎ、地域経済をけん引する産業の集積が進んでいる。近年では、市内大手企業による実験都市「ウーブン・シティ」が建設されている。

イ 裾野市における窓口業務改革の取組概要と課題の整理

① 取組の背景と改革方針

裾野市は、「日本一市民目線の市役所」を市役所組織のミッションに掲げ、特に市民との接点となる窓口サービスの向上に努めてきた。特に、繁忙期には最大1時間半程度の待ち時間が生じるなど、市民課窓口の混雑解消が喫緊の課題であった。

こうした課題に対し、同市は「①行かなくても済む」、「②行ってもすぐ終わる」、「③待っても苦にならない」、「④安心して相談できる」、「⑤次の時には改善されている」を要素とする「頼りになる窓口」をゴールとして、フロントヤード改革に取り組んだ。

② 推進体制と窓口運営の特徴

窓口業務改革は、副市長（CIO）を事業実施責任者とし、手続所管課に加えて企画・総務部門の所属長で構成される「窓口事務等検討委員会」を核とした、全庁推進体制を構築している。この委員会の下には、各種検討会や作業部会を設置し、所属長レベルや担当者レベルによる具体的な検討を推進している。

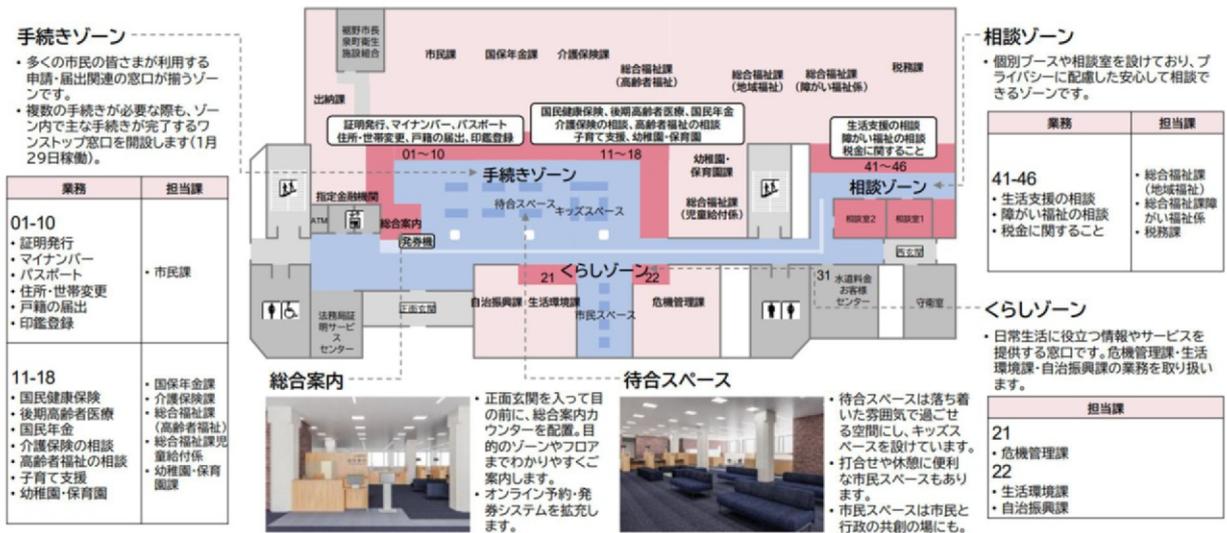
¹ 総務省：【総計】令和7年住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

² 総務省：地方公共団体定員管理関係 第2表-1 部門別職員数（北海道～三重県）

③ 手続種別ごとのゾーン分けによる「頼りになる窓口」の実現

裾野市では、市民が来庁してチェックイン後、窓口で職員がヒアリングを行いながら窓口業務支援システム（書かない窓口システム）の資格情報を参照し、本人確認と必要な手続の判定を実施している。特に、市庁舎1階のフロアレイアウトを「手続きゾーン」「相談ゾーン」「くらしゾーン」の3つの手続種別ゾーンに再配置している。これにより、証明発行などの迅速な手続を行うカウンター、ワンストップで手続をサポートするカウンター、包括的に相談対応するカウンターなど、多様なニーズに応じた窓口を設置している。

図表 参1-1-1 裾野市窓口レイアウト



出所：(裾野市) 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト報告書

④ その他の具体的な改善内容

手続種別ごとのゾーン分けと並行して、以下の取り組みも進めている。

図表 参1-1-2 裾野市フロントヤード改革取組

| 取組 | 取組内容 |
|----------------------------|--|
| オンライン予約・発券システム (FrontDesk) | オンラインで来庁時間を予約でき、当日は待たずに手続が可能である。予約の有無にかかわらず、庁内に設置している端末からも予約ができる。 |
| Web サイト導線の見直し | 申請対象者への LINE によるセグメント配信や、手続案内ページの改善、オンライン手続への誘導強化により、申請漏れを解消し、申請の窓口をオンラインに一本化している。 |
| 市民課窓口での証明発行 | 従来の申請書受付だけでなく、マイナンバーカードを活用したセルフサービス端末を設置し、市民が自ら証明書を自動作成できるサービスを提供している。 |
| 支所窓口でのリモート対応 | 支所職員が手続所管課に確認を要する手続について、本庁舎の手続所管課のバックオフィスからアバターによるリモート対応を可能とし、支所での業務効率化とサービス水準の向上を図っている。 |

出所：(裾野市) 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト報告書より富士通作成

⑤ 効果と評価

窓口利用者のサービス利用後の満足度は、本事業開始前の平均 7.6 点から、改革後は 9.4 点へと大幅に上昇している。特に、「スムーズ」「丁寧」というキーワードで自由な意見が多く寄せられており、改革が市民に好感を持って受け止められていることが伺える。

また、平均待ち時間、手続処理時間はともに短縮傾向にあり、特に、繁忙期における市民課窓口の混雑解消に大きな効果があった。書かないワンストップ窓口の導入により、申請書記入時間の縮減・複数手続の一括対応を実現し、市民の負担軽減と職員の業務効率化に寄与している。

⑥ 現時点での課題と今後の方向性

現状、オンライン予約率のさらなる向上、アンケート回収率の改善が課題である。また、リモート窓口対応は、書類の提示や証明の交付等で支所職員の介入が必要なため、バックオフィスへの事務集約が思うように図られなかった。利用者からは、「自分の顔が見えていて、相手の顔が見えないのは不安を感じる」「大事な手続の時は、人間の顔が見えた方が良い」といった声も聞かれた。

今後は、予約方法の多様化、オンライン申請可能な手続のさらなる拡大と周知、AI チャットボットの活用による対話型市民対応の導入、データ取得方法の高度化により、継続的な業務改善サイクルを確立することを目指している。また、ワンストップ化対応業務の拡充や、職員交代型のワンストップサービス強化を通じて「頼りになる市役所」の実現を図っていく方針である。

(2) 三重県桑名市

ア 桑名市の概要

人口：137,978人（令和7年1月1日住民基本台帳人口）³

面積：136.65km²

一般行政部門職員数：622人（令和7年4月1日現在）⁴

桑名市は、三重県の北端に位置し、東に木曾三川（木曾川・長良川・揖斐川）が流れ、北には養老山地が連なる豊かな自然環境を有している。市街地は、木曾三川が伊勢湾に注ぐ河口部に広がり、古くから水陸交通の要衝として栄えてきた。名古屋市へ電車で20～30分というアクセスのよさから、ベッドタウンとしての人気も高い。

イ 桑名市における窓口業務改革の取組概要と課題の整理

① 取組の背景と改革方針

桑名市では、総務省が提唱する自治体DXの一環としてフロントヤード改革を進めており、来庁者の利便性向上と職員の業務効率化を目的に「書かないワンストップ窓口」の導入に取り組んだ。従来は住民が複数の窓口を行き来し、同様の書類を何度も記入する必要があり、手続きの煩雑さや待ち時間の長さが課題であった。こうした状況を踏まえ、住民が最初の窓口で複数の手続きをまとめて行えるワンストップ窓口を目指した。さらに、単なるシステム導入にとどまらず、窓口空間のレイアウト見直しや業務フローの改革を一体的に進めている。

② 推進体制と窓口運営の特徴

桑名市の改革推進は、市民環境部戸籍・住民登録課を中心に全庁的な調整機関を設け、窓口業務支援システムの導入や空間デザインの検討を行っている。改革にあたっては窓口体験調査を実施し、動線図やタイムチャートなどを作成した。これにより、どこで何ができるか・どのような書類が必要なかが分かりにくい、手続き完了時間が見通せないといった課題を抽出した。改革により、窓口の職員が来庁者の申請内容を聞き取り、その場で申請書を作成。住民は、内容を確認して署名を行う、書かない窓口を実現した。

³ 総務省：【総計】令和7年住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

⁴ 総務省：地方公共団体定員管理関係 第2表-1 部門別職員数（北海道～三重県）

③ デジタル化と空間設計による「書かないワンストップ窓口」の実現

桑名市は、デジタル田園都市国家構想交付金を活用し、窓口業務支援システムの導入とともに、既存の庁舎レイアウトを改修した。申請書記載台スペースを削減し、待合スペースを拡大するとともに、可動式カウンター等の柔軟な什器を導入し、将来の用途転換にも対応可能な空間設計としている。これにより、住民は窓口で複数の手続きを完結できるようになり、職員の負担も軽減されている。また、RPAによる申請情報の基幹システム連携により、入力作業の効率化も図られている。

④ アナログ BPR を含めた具体的な改善内容

システム・空間面の改善と併せて、執務スペースのレイアウトを見直し、職員の動線整理や業務手順の革新を実施した。従来は職員の業務動線に配慮のない配置であったため、移動や混線が多く非効率であったが、3線式レイアウトへの変更やフリーアドレス運用の導入により、業務効率が向上している。来庁者向けには、総合案内カウンターを正面に配置し、案内表示の改善や待合環境の整備も実施している。

⑤ 効果と評価

「書かないワンストップ窓口」の導入により、住民が複数の窓口を行き来する必要がなくなり、申請書記入の負担が大幅に軽減された。また、待合スペースの改善や案内の明確化により、来庁者の利便性が向上している。職員側でも受付体制の効率化が進み、繁忙期においても受付係のみで対応可能となるなどの効果が表れている。

⑥ 現時点での課題と今後の方向性

将来的には、オンラインサービスを活用した「行かない窓口」の実現を視野に入れた取組も進めており、令和5年には、バーチャル空間でのメタバース窓口の実証実験などに取り組んでいる。一方で、デジタルデバインドへの配慮も重要であると考え、従来型の対面窓口も継続し、住民の多様なニーズに応じていく意向である。

(3) 東京都中野区

ア 中野区の概要

人口：341,322人（令和7年1月1日住民基本台帳人口）⁵

面積：15.59km²

一般行政部門職員数：1,953人（令和7年4月1日現在）⁶

東京都中野区は、東京23区の西部に位置する。JR中央線を主軸に、西武新宿線や東京メトロ東西線が通過し、都心へのアクセスに優れている点の特徴である。中野ブロードウェイに象徴される、サブカルチャーの発信地としての側面を持つ一方、近代的なビジネス・学術施設も集積している。学園都市としての特性も有し、文教地区としての落ち着きと、若者の活気が調和した独特の地域性を育んでいる。

令和6年5月に供用開始した新庁舎では、窓口の利便性を高める「迷わない、動かない、待たない、書かない」の4つのないに「行かない」を+1（プラスワン）とした「なかのスマート窓口」を運用している。

イ 中野区における窓口業務改革の取組概要と課題の整理

① 取組の背景と改革方針

結婚、出産、転居といった人生の節目となるライフイベント時には、転入、子育て関連、国民健康保険、税金など、様々な手続きが同時に発生する。これまでの手続きは、記入する書類や添付する書類が多く、誤記入による再提出や、何度も市役所に出向く必要があるといった点が、住民にとって大きな負担となっていた。

② 窓口運営の特徴

役所の入口に設置された総合案内（コンシェルジュ）では、専門の案内員が来庁者の来庁目的を確認し、必要な手続きをまとめて行える「ワンストップ窓口」へ誘導する運用としている。

また、窓口と執務室を完全に分離し、窓口業務を集約・各課で共用化することで、「動かない・迷わない窓口」を実現した。

窓口の発券や混雑の状況については、庁舎内のサイネージやスマートフォンから確認できる仕組みになっており、「待たない窓口」を実現している。

⁵ 総務省：【総計】令和7年住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

⁶ 総務省：地方公共団体定員管理関係 第2表-1 部門別職員数（北海道～三重県）

図表 参 1-1-3 窓口集約イメージ



出所：中野区ホームページ

③ DXaaS 導入による「書かない窓口」の実現

セルフ端末や自動交付機を導入し、証明書の取得や簡易な申請については、住民自身で手続きを進められるようにしている。

窓口においても、本人確認後、基幹台帳から必要項目を自動で呼び出し、職員が端末で代行入力を行い、住民は確認・同意のみで手続きを完結できる事前取得・職員代行入力を導入している（書かない窓口）。さらに、同一情報は一度だけ取得し、住所・氏名・世帯情報などの関連手続きに連携させることで、再入力を排除している。

図表 参 1-1-4 セルフ端末イメージ



出所：中野区ホームページ

④ アナログ BPR を含めた具体的な改善内容

様式の統廃合や記載項目の削減を進めており、台帳から取得できる情報は記入不要としている。また、原本写しの要否基準を見直し、添付書類の簡素化を図っている。

また、受付から完了までの業務導線の再設計を実施。入口から総合案内、番号発券、手続き完了、そして退庁までを一筆書きの導線として整理している。あわせて、複数部署を横断する「連続手続きチェックリスト」を標準化し、次に必要となる手続きを先回りして案内することで、住民の利便性向上に努めている。

⑤ 効果と評価

最も顕著な成果として、住民の記入時間をゼロまたは最小化することに成功している。これにより、記入ミスや再来庁の必要性が大幅に減少している。結果として、住民一人あたりの平均滞在時間は、30～40%の改善が見られるとともに、ピーク時間帯の平準化が図られるなど、全体的にスムーズな施設利用が可能になっている。

⑥ 現時点での課題と今後の方向性

書かない窓口の標準運用を主要手続へ展開するとともに、セルフ端末×支援員の併用を進めている。また、多言語・アクセシビリティを設計反映（案内・UI・導線）する。さらに、事前予約・来庁前案内のハイブリッド化（メール／SMS／Web）に取り組んでいる。

(4) 高知県黒潮町

ア 黒潮町の概要

人口：9,856人（令和7年1月1日住民基本台帳人口）⁷

面積：188.6km²

一般行政部門職員数：154人（令和7年4月1日現在）⁸

黒潮町は、高知県の西部、幡多地域にあり、南側は海に、北側は山に面し、森林率79%と平地が少なく、一次産業、特にカツオの一本釣りを中心とした漁業が盛んなまちである。2012年に内閣府が発表した南海トラフ巨大地震被害想定では、最大震度7、最大津波高34.4m（日本一）が想定され、「津波の町」として有名になった。

また、高齢化率46.6%、限界集落・準限界集落を合わせると9割近くを占め、少子高齢化が進行していることに加え、地域のコミュニティ維持も難しくなっている。県庁所在地（高知市）からは約100km離れており、人口流出も深刻な問題となっている。そのような中で、選んでもらえるまちを目指し、デジタルを活用した魅力的なまちづくりに取り組んでいる。

イ 黒潮町における窓口業務改革の取組概要と課題の整理

① 取組の背景と改革方針

黒潮町は、2022年11月に黒潮町デジタル化推進計画を策定し、デジタル技術を活用し、住民の利便性を向上させつつ、住民一人ひとりの生活に寄り添った「誰一人取り残さない、これからも暮らしたくなる黒潮町」をスローガンに掲げ、DXを推進してきた。その一環として、窓口業務の改革も行ってきた。

② 推進体制と窓口運営の特徴

庁内のDX推進にあたっては、デジタル化推進委員会を中心に行っている。これは副町長（CIO）を責任者とし、実質的な運営はCIO補佐官（富士通Japan派遣）が行っており、各課室から1名リーダーを選出、そのメンバーが中心となってDXに関する勉強会、施策検討等を行い、その結果を各課室に伝達する役割も有している。窓口改革にあたっては、窓口担当者も入れて検討を進めるなど、プロジェクトに応じて必要なメンバーをアサインしている。

窓口業務については、必要な手続きに合わせて担当者が交代し、来庁者は基本的に動かない運用となっている。

⁷ 総務省：【総計】令和7年住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

⁸ 総務省：地方公共団体定員管理関係 第2表-2 部門別職員数（滋賀県～沖縄県）

③ 現状調査と窓口のあるべき姿の検討

窓口体験調査を実施、現状の課題点の洗い出しを行った。その結果、大きく2つのあるべき姿を設定した。1つ目は、これまで来庁者順に受付、処理を行っていたが、時間を要する手続きと証明書の発行のような短時間でを行う手続きをわける「ファストレーン」の導入、2つ目は、手続きにおいてタブレットを利用し、一度入力した内容を他の申請書に転記できる「書かない窓口」の導入であった。

④ 「書かない窓口」の実現

黒潮町では、デジタル田園都市国家構想交付金を活用し、窓口システムを2種類導入した。1つ目は、住基システムと連携し、直接住基情報が呼び出せるため、タブレットでの入力もしくはマイナンバーカードの読み取りにより、証明書等の発行がスムーズに行えるようになった。2つ目は、庁内のほぼすべて申請書について、タブレットを通じて作成できるシステムである。これにより、一度入力した内容は転記が可能となり、来庁者への「書かせる」負担が大幅に減少した。尚、基幹システムの標準化前に導入したため、現在は申請書で作成した内容を職員が基幹システムへ手打ち入力している。

⑤ アナログ BPR を含めた具体的な改善内容

ペーパーレスを目指し、各申請書類の押印については根拠を確認し、省略できるものはすべて省略した。また、機器利用時（特にコピー、プリントアウト）時に動線が複雑になる傾向があったが、黒潮町では手続きに合わせて担当職員が交代する運用であったため、各課への手続き有無の確認及び職員交代に要する時間が手続き時間の約10%を縮めており、職員間のチャットツールを利用することで、手続きの有無、対応順をスムーズに決められるようになった。

⑥ 効果と評価

窓口において、従来から「回らない」は実現できていたが、ほぼ全ての手続きで「書かない」かつ一度入力した内容を転記できることにより、来庁者の負担は大幅に軽減され、満足度は高まった。

⑦ 現時点での課題と今後の方向性

バックヤード業務においては、一部（転居、転入）を除き、基幹システムの手入力が発生しているため、標準化後には後方連携し、窓口で入力したデータがそのまま活用できるようになることが求められている。

図表 参 1 - 1 - 5 庁内総合窓口のデジタル化



出所：富士通撮影

(5) 大阪府河内長野市

ア 河内長野市の概要

人口：97,912人（令和7年1月1日住民基本台帳人口）⁹

面積：109.63km²

一般行政部門職員数：404人（令和7年4月1日現在）¹⁰

大阪府南東部に位置する河内長野市は、面積約109km²を有し、大阪府内でも広域の市として知られる。面積の約7割を森林が占める自然豊かな地域であり、金剛・葛城山系に囲まれた自然環境と、都市部への良好なアクセスを兼ね備えている点が特徴である。河内長野市へは鉄道や道路網が整備され、大阪市中心部へのアクセスも良好で、都市機能と自然環境の両方を享受できる地域である。

イ 河内長野市における窓口業務改革の取組概要と課題の整理

① 取組の背景と改革方針

河内長野市では、人口減少や少子高齢化の進展、そして社会情勢の変化に対応するため、デジタル技術の積極的な活用が喫緊の課題となっていた。

「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目標に、市民の利便性向上を掲げる「基本方針1：市民の利便性向上（3ない市役所）」と、業務効率化を掲げる「基本方針2：業務の効率化」を具体的に推進するものとして「AI さくらさん」を導入した。

② 推進体制と窓口運営の特徴

河内長野市役所の窓口全体の改革の一環として進められている。

デジタルデバイド対策

「AI さくらさん」の導入にあたり、高齢者の方々も安心して利用できるよう、「デジタルサポートチーム」を結成している。このサポートチームは、シニア世代が主体となっており、デジタル機器類に不慣れな高齢者世代をきめ細やかにサポートし、デジタル技術に対する苦手意識を払しょくすることを目指している。

⁹ 総務省：【総計】令和7年住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

¹⁰ 総務省：地方公共団体定員管理関係 第2表-2 部門別職員数（滋賀県～沖縄県）

③ 書かない・迷わない・行かない窓口の実現

【マイナンバーカード連携による申請書作成支援】

対象機器はマイナンバーカードと連携しており、市民はマイナンバーカードをかざすことで申請書への記載項目を減らし、「書かない」窓口を実現している。

【アバターによる庁舎案内】

市民は、アバターから、目的の窓口や手続きに関する案内を直接受けることができる。来庁時の「迷わない」環境としてスムーズな移動と情報取得が可能となる。

図表 参1-1-6 庁舎総合案内カウンターに設置された「AI さくらさん」



出所：河内長野市ホームページ

【行政サービスの利便性向上】

対象機器の導入により、市民は自宅のパソコンやスマートフォンからでも手続きに関する情報を得やすくなり、庁舎へ「行かない」ことに繋がっている。結果として、行政サービスの利便性向上に繋がっている。

④ 手続きを行う窓口前にも設置（改善内容）

総合窓口の役割だけでなく、手続きを行う窓口の前にも AI さくらさんが設置された端末を設置している。利用者が気づきやすい位置に置くことで、「書かない窓口」の利用率向上が期待できる。

図表 参 1-1-7 来庁者の申請書作成用「AI さくらさん」



出所：河内長野市ホームページ

⑤ 効果と評価

市民の利便性向上だけでなく、市役所職員の業務負担軽減にも大きく貢献している。定型的手続きに関する問い合わせ対応や、申請書作成補助といった業務を AI が代行することで、職員はより複雑な相談業務や、市民一人ひとりのニーズに合わせたきめ細やかな対応に注力できるようになっている。

行政サービスの質全体が向上し、職員の働き方改革も推進されると期待されている。

⑥ 現時点での課題と今後の方向性

河内長野市では支所がないため、遠い地域の方に向けたオンラインサービスの拡充等が課題と考える。

2 データ分析ツール活用事例

(1) 東京都八王子市

ア 八王子市の概要

人口：559,083人（令和7年1月1日住民基本台帳人口）¹¹

面積：186.38km²

一般行政部門職員数：2,261人（令和7年4月1日現在）¹²

八王子市は、東京都多摩地域で最も人口が多く、2015年に東京都で初めて中核市に指定されている。面積は、奥多摩町に次いで、東京都の市区町村で2番目に広い。都庁所在地である新宿区からは約40kmの位置にある。

古くから交通の要衝として栄え、現在もJR中央線、京王線が通り、国道16号、20号が交差する。市域の西部は関東山地の東縁に位置し、高尾山や陣馬山などの豊かな自然が広がっている。東部は多摩川の支流である浅川が流れ、比較的平坦な地形が広がる。都市機能と豊かな自然が調和した環境が特徴である。

イ 八王子市における窓口業務改革の取組概要と課題の整理

① 取組の背景と改革方針

八王子市は、「総務省令和5年度自治体フロントヤード改革モデル時プロジェクト」に採択され、窓口改革に取り組んだ。オンライン申請やコンビニ交付の増加に伴い、市役所への来庁者数が減少傾向にある一方、事務所を維持するためには最低限の人員配置が必要なため、各事務所でアイドルタイム（業務可能時間）が発生しているという課題を抱えている。また、オンライン申請の利用率を向上させないと、バックヤード業務の効率化が進まないという問題も認識していた。

こうした課題に対し、同市は、オンライン申請で受け付けた届出に関する審査業務等のバックヤード業務を、仮想的に集約・分散することで、各支所の業務状況を見極め、業務を効率的に配分し、全体最適化を図るという方針を掲げている。具体的には、「手続案内サービス」や「リモート窓口システム」を導入し、市民が自宅や近隣施設から行政サービスにアクセスできる環境を整備するとともに、オンライン申請を促進することで、バックヤード業務の集約・分散を効果的に推進している。

¹¹ 総務省：【総計】令和7年住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

¹² 総務省：地方公共団体定員管理関係 第2表-1 部門別職員数（北海道～三重県）

② 推進体制と窓口運営の特徴

本改革は、市長を筆頭に、総合経営部（経営計画課・経営改革課）、デジタル推進課、市民部市民課などが連携して推進している。特に、DX 推進の鍵となる情報政策・デジタル推進担当課（デジタル推進課）は、デジタル環境の基盤整備を担い、行政手続のオンライン化や情報連携など、デジタルツールの活用において全体の最適化を図る役割を担っている。

③ 「バックヤード業務の集約・分散」と「見える化」

八王子市では、オンライン申請データを管理するための申請管理システム(UnitBase)と、申請データをタスクとして各支所へ分散させる仕組みを、ノーコードツールで開発している。これにより、各支所の業務状況をデータに基づいて可視化し、自動的にタスクの分散量をコントロールすることで、業務量の平準化を図っている。

また、Microsoft Power BI を活用して、フロントヤード改革の進捗状況をリアルタイムで可視化するダッシュボードを作成し、庁内外へ公開している。このダッシュボードでは、手続案内サービスの利用状況、リモート窓口の稼働率、バックヤード業務の集約・分散実績など、各種 KPI がグラフで分かりやすく表示されており、職員間の情報共有を促進し、継続的な業務改善につなげている。市民に対しても、客観的なデータに基づいて改革の状況を公開することで、説明責任（アカウンタビリティ）の向上を図っている。

④ その他の具体的な改善内容

マイナポータルと連動した手続案内サービスを導入し、利用者が、ライフイベントや相談内容に応じて、必要な手続を簡単に確認できるようにしている。オンライン申請が可能な手続については、シームレスにマイナポータルへ誘導し、オンライン申請利用率の向上を目指している。

市民からのオンライン申請サポートや、相談業務に対応するため、リモート窓口端末を設置している。これにより、オンライン申請の操作に不安がある方への支援や、専門的な相談対応が可能となり、各支所におけるサービスレベルの平準化を図っている。また、リモート窓口の利用状況もデータで分析し、職員が付加価値の高い業務に集中できる環境を整備している。

⑤ 効果と評価

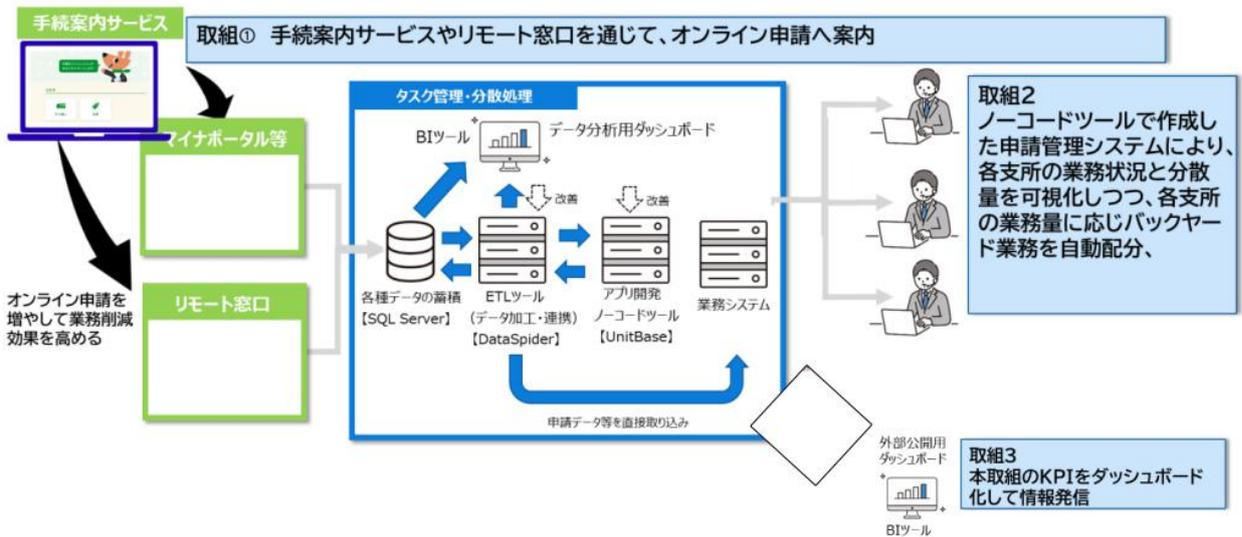
試行運用期間における業務時間削減数は 1,313 時間であり、一定の効果が確認されている。特に、データに基づくバックヤード業務の集約・分散により、各支所の業務状況を可視化し、業務負荷を平準化する効果が示されている。

⑥ 現時点での課題と今後の方向性

現状、手続案内サービスの利用者満足度は目標値を上回るものの、アンケート回答数が少なく、統計的に有意な状況ではないため、回答率向上が課題とされている。また、リモート窓口システムの稼働率は目標を下回っており、費用対効果の観点から改善の余地がある。

今後は、手続案内サービスとリモート窓口システムの認知度向上と利用促進、オンライン化可能な手続の拡大、バックヤード業務の集約・分散における対象業務の拡大を通じて、さらなる業務効率化と住民サービスの向上を目指していく方針である。特に、バックヤード業務の「アイドルタイム」を有効活用し、データに基づいて業務配分を最適化することで、組織全体の生産性向上を図っていくことが期待される。

図表 参1-2-1 八王子市取組概要



出所：（総務省）自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（八王子市）

3 総合案内 AI 活用事例

総合案内での AI 活用について、大阪府河内長野市に加えて、下表に記載する事例調査を行った。運用中の事例は少なく、多くが実証実験中であった。AI アバターによる会話形式での案内を採用している事例が多い。また、ロボットが来庁者を目的地まで案内する事例も見られた。

図表 参 1-3-1 総合案内 AI 活用事例

| 自治体名 | 提供事業者 | サービス名 | 導入フェーズ | 機能概要 | 導入時期 |
|--------------|----------------------------|---------------------------|--------|---|--|
| 福島県 会津若松市 | 株式会社 ティファナ ・ドットコム | AI さくら さん | 運用中 | <ul style="list-style-type: none"> 来庁者が話しかけることで対応を開始するアバター型接客 AI、24 時間自動応答する AI 電話 多言語対応（日本語・英語・中国語・韓国語・タイ語） | 令和 7 年度 |
| 千葉県 白子町 | migak LLC | — | 実証実験 | <ul style="list-style-type: none"> AI アバターによる会話形式での応答 窓口案内や地域プロモーションを実施 町役場 HP の情報を参照し回答を生成 | 令和 7 年 10 月 28 日～ 令和 7 年 12 月末 |
| 神奈川県 海老名市 | 株式会社 エイジェック | 「そうだん AI-Te」 (相談相手) | 実証実験 | <ul style="list-style-type: none"> AI アバターによる会話形式での応答 総合窓口に設置し庁舎案内や手続き案内、FAQ 応答を実施 | 令和 7 年 2 月 3 日～ 3 月 31 日 |
| 埼玉県 戸田市 | 株式会社 エクセディ | Neibo マルチロボット | 実証実験 | <ul style="list-style-type: none"> AI を搭載したロボットを庁舎に設置 窓口の業務内容や位置を把握して、自律走行で来庁者を目的地までガイド 日本語や英語、中国語など 5 か国語に対応 | 令和 7 年 6 月 24 日～ 7 月 11 日 |
| 東京都 葛飾区 | NTT アドバン テクノロジー 株式会社 | AI エージェ ント | 実証実験 | <ul style="list-style-type: none"> 相談者と窓口職員の会話を音声認識で取込み、職員に適切な情報を提示 事前に学習した業務関連書籍やマニュアルなどのデータベース (DB) から、法令や区の規則を踏まえて最適な回答を生成し、職員のパソコンに表示 | 令和 7 年秋 から 本庁舎の 一部窓口で 試験運用 |

出所：公開情報より富士通作成

4 視察調査結果

(1) 鹿児島県出水市

ア 出水市の概要

人口：51,405 人（令和 7 年 1 月 1 日住民基本台帳人口）¹³

面積：329.98 km²

一般行政部門職員数：378 人（令和 7 年 4 月 1 日現在）¹⁴

図表 参 1 - 4 - 1



出所：Map-It により一般財団法人地方自治研究機構が作成

出水市は、2006 年 3 月 13 日に、旧出水市、高尾野町、野田町の 1 市 2 町が合併して誕生した。鹿児島県の北西部に位置し、北は熊本県と接し、南は薩摩川内市、東は伊佐市、北西は八代海に面している。県庁所在地である鹿児島市からは約 90km の位置にある。

市域の大部分は出水平野を中心とする比較的平坦な地形で、周囲には山地が広がっており、農地と山林がバランスよく分布している点に特徴がある。特に、冬季には国の特別天然記念物であるツル類が越冬のために飛来することで全国的に知られており、自然環境と共生した地域づくりが進められている。

¹³ 総務省：【総計】令和 7 年住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

¹⁴ 総務省：地方公共団体定員管理関係 第 2 表-2 部門別職員数（滋賀県～沖縄県）（令和 7 年 4 月 1 日現在）

イ 出水市における窓口業務改革の取組概要と課題の整理

① 取組の背景と改革方針

出水市では、マイナンバーカードの活用を契機として、住民の負担軽減と職員の業務効率化を目的に窓口業務改革に取り組んでいる。従来の窓口業務では、来庁者が複数の申請書を記入し、庁内を移動しながら手続を行う必要があり、住民・職員双方にとって負担が大きい状況であった。

こうした課題を踏まえ、同市では「書く・待つ」窓口業務の見直しを進め、「書かない窓口」の実現と来庁者の庁内移動の最小化を改革の基本方針として掲げている。一方、窓口業務の一部を委託している体制上、完全なワンストップ窓口の構築は難しいことから、実行可能な改善を段階的に積み重ねる現実的なアプローチが採られている。

② 推進体制と窓口運営の特徴

窓口業務改革は、DX推進課、市民生活課、企画政策課、税務課が連携しながら進められている。DX推進課はシステム調達やベンダー調整を担い、市民生活課は窓口BPRやレイアウト見直し、委託業者との調整を担当するなど、役割分担を明確にした体制が構築されている。

市民生活課では、庁舎建設時から三線処理（受付・処理・審査）を前提としたレイアウトを採用しており、これが窓口混雑の抑制に一定の効果を上げている。証明書交付や住民異動届等の一次対応は委託職員が担い、正規職員が業務改善の検証や調整に関与することで、日常業務と改革の両立を図っている点が特徴である。

③ DXSaaS導入による「書かない窓口」の実現

出水市では、デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用し、窓口支援システム(DXSaaS)を導入した。これにより、住民異動や証明書交付手続において、来庁者が申請書を一から記入する必要がなくなり、職員が聞き取った内容を基に申請書を作成する「書かない窓口」が実現している。

また、RPAを活用してDXSaaSと基幹系システムを連携させることで、入力作業や確認作業の負担軽減が図られており、来庁者だけでなく職員にとっても効率的な窓口運営につながっている。

④ アナログ BPR を含めた具体的な改善内容

システム導入と並行して、アナログな業務見直しにも積極的に取り組んでいる。具体的には、ライフイベント別の手続チェックシートや、対面で指差し確認ができる手続メニュー表を作成し、住民が必要な手続を把握しやすい環境を整備している。

さらに、転入・転居時の学校関係手続については、従来は教育委員会で行っていた手続の一部を市民生活課に集約し、来庁者の庁内移動を最小限に抑えた。加えて、記載台の段階的撤去、案内表示の追加・多言語化、印鑑登録原票の電子化による紙管理の廃止など、窓口環境の改善と業務効率化を同時に進めている。

⑤ 効果と評価

窓口利用体験調査の結果からは、従来の「書く窓口」と比較して、「書かない窓口」では手続全体の所要時間が短縮される傾向が確認されている。特に、申請書記入や説明に要する時間の削減が、来庁者の負担軽減に寄与している。

一方で、BPR が十分に行われていない手続では、「書かない窓口」であっても時間短縮効果が限定的となるケースが見られ、システム導入のみでは十分な効果が得られないことも明らかになっている。

⑥ 現時点での課題と今後の方向性

ヒアリングでは、「署名だけ、または最小限の記入で手続が完了する点」や「窓口対応時間の短縮」が評価されている一方、窓口部分の改善が先行し、バックヤード業務や他課手続に非効率が残っている点が課題として挙げられた。

また、企画部門、システム部門、窓口部門の間で、改革の目指す姿が十分に共有されておらず、全庁的な一体感に欠ける点も指摘されている。

今後は、電子決裁の導入を見据え、申請・審査・通知までを一体的に電子化するとともに、AI-OCR や RPA の活用範囲を拡大することで、窓口改革の効果をバックヤード業務や全庁的な業務改善へと波及させていくことが期待される。

図表 参1-4-3 タッチパネル式発券機



図表 参1-4-4 手続きチェックシート



出所：一般財団法人 地方自治研究機構職員が撮影

図表 参1-4-5 待合スペース



出所：一般財団法人 地方自治研究機構職員が撮影

(2) 鹿児島県鹿児島市

ア 鹿児島市の概要

人口：591,263人（令和7年1月1日住民基本台帳人口）¹⁵

面積：547.61km²

一般行政部門職員数：2,829人（令和7年4月1日現在）¹⁶

図表 参1-4-6



出所：Map-Itにより一般財団法人地方自治研究機構が作成

鹿児島市は、九州南部の中核都市として、行政・経済・文化の中心的役割を担っている。錦江湾と桜島を望む地形を有し、市街地は湾岸部を中心に広がっている。温暖な気候と豊かな自然環境を背景に都市的機能と自然が調和した地域特性を有し、また、広域的な都市圏の中核として周辺自治体と連携したまちづくりを進めている。

イ 鹿児島市における窓口業務改革の取組概要と課題の整理

① 取組の背景と改革方針

鹿児島市では、令和5年の繁忙期に最大7時間もの窓口での待ち時間が発生するなど、住民の負担が極めて大きい状況が顕在化した。また、異動届の8割が本庁・谷山支所に集中し、毎年の繁忙期における長い待ち時間が常態化していた。さらに、マイナンバーカード更新件数が急増し、更新手続に10～15分を要することも、待ち時間拡大の一因となっていた。

¹⁵ 総務省：【総計】令和7年住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

¹⁶ 総務省：地方公共団体定員管理関係 第2表-2 部門別職員数（滋賀県～沖縄県）

これらの背景から、市では「書かない窓口」＋「窓口 BPR」を一體的に導入し、待ち時間の短縮、職員負担の軽減、業務プロセスの最適化を主軸に据え、窓口業務改革に取り組んできた。

特に市長が強い DX 推進姿勢を示しており、トップマネジメントの後押しが改革を加速した点が特徴的である。

② 推進体制と窓口運営の特徴

市民課に DX 専属担当 2 名を配置し、デジタル部門と窓口部門が連携する体制で改革を推進している。また、北海道北見市、静岡県浜松市などの先進自治体とつながる共創 PF を活用し、加えて、デジタル庁の BPR アドバイザー派遣制度を用いて外部知見を取り込んでいる。

システム導入スケジュールは、9 か月を予定していたところを“4 か月強”で構築するなど、極めてタイトなスケジュールでの実施であった。

③ DXSaaS 導入による「書かない窓口」の実現

窓口支援システム (DXSaaS) を導入し、窓口での記入作業を極限まで削減した。導入前は最大 83 項目の記入が必要だった住民異動手続が、導入後は 9 項目まで削減された。

また、DXSaaS でデータ化された窓口情報を RPA と連携し、基幹系システムへの再入力や証明印刷などを自動化したことで住民データの入力を大幅に減らし、職員の作業時間を削減している。

④ アナログ BPR を含めた具体的な改善内容

「書かない窓口」の導入と同時に、アナログな業務フロー改善にも着手した。主な改善点は以下のとおりである。

- ・ワンストップ業務の運用方法を見直し (約 20 手続)
→ 口頭での説明をやめ、案内文のみを渡す方法に変更
- ・市民案内
→ トークスクリプトの見直し及び職員間で受付スキルを共有
- ・窓口レイアウトおよび運用の見直し
→ 待ち行列の分散、案内から受付までの導線改善。特に業務フローの中で不要な工程を洗い出し、やめることに成功。
- ・RPA による内部処理時間の短縮
→ 市民課内部の作業 (照合、審査、データ入力) を 90% 削減

これらにより、「デジタル×アナログ改善」を同時に進めることで、改革効果の最大化を図った。

⑤ 効果と評価

鹿児島市では、「書かない窓口」の導入や窓口レイアウトの改善、さらに RPA を活用したバックヤード業務の効率化を組み合わせ進めた結果、窓口サービスと内部事務の双方で大きな効果が確認されている。特に、市民が直接体感する待ち時間の短縮は顕著であり、本庁では平均待ち時間が 58 分から 24 分へと 59%短縮され、谷山支所においても 44 分から 16 分へと 64%短縮された。こうした大幅な減少は、窓口導線の見直しと業務工程のボトルネック解消により、受付から審査・会計に至る全体の処理速度が向上したことによるものである。

また、手続の記入負担も大きく軽減されている。従来 83 項目の記入が必要だった住民異動関連手続は、「書かない窓口」の仕組みにより 9 項目まで削減され、来庁者の心理的・物理的負担が大幅に緩和された。これにより、窓口での説明時間や記入補助の時間も短縮され、結果として窓口全体の処理能力の向上につながっている。

職員側の業務負担にも改善が表れている。RPA の活用により、住民基本台帳システムへの入力などの反復作業が自動化され、年間で約 4,000 時間分の入力作業が削減された。これにより、窓口応援や案内業務へ人的リソースを再配分できるようになり、繁忙期の混雑緩和に寄与している。さらに、時間外勤務者数については、80 時間超の職員は 6 人から 0 人へ、60 時間超の職員は 14 人から 3 人へと減少し、職場環境の改善にもつながっている。

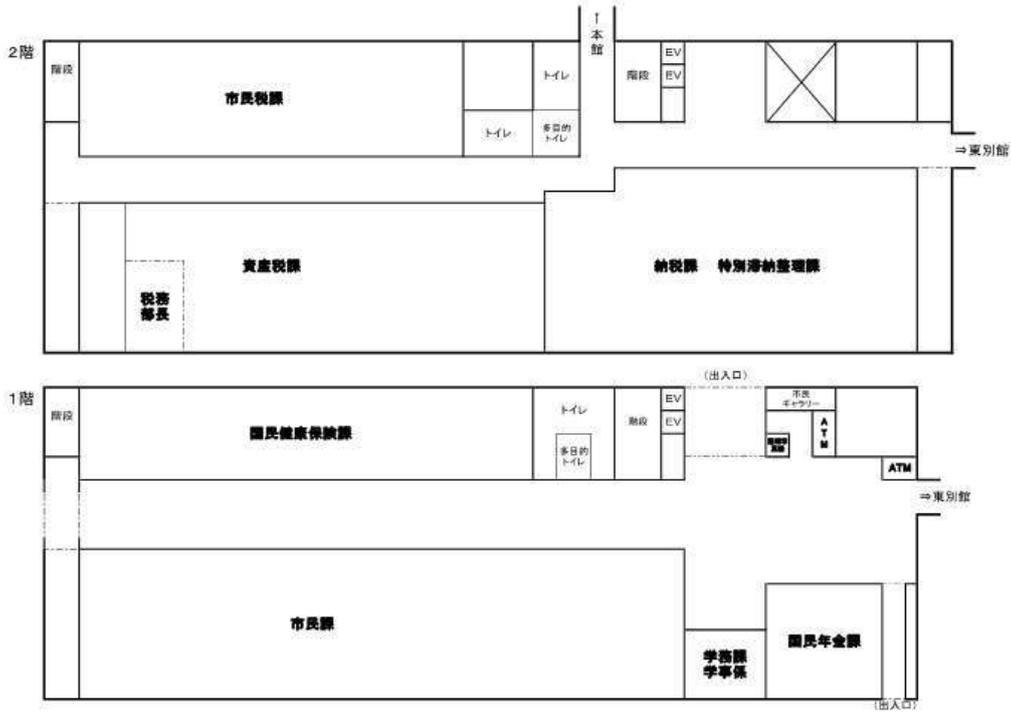
⑥ 現時点での課題と今後の方向性

鹿児島市では、「書かない窓口」の導入や窓口レイアウトの改善、RPA を活用した内部事務の効率化など、短期間で多様な改革を進め、待ち時間の短縮や職員負担の軽減といった成果を上げている。一方で、運用を進める中で、より効果を高めていくための改善点も見えてきている。市としては、「書かない窓口」の対象手続をさらに広げるため、業務プロセスの見直しや関係課との連携強化が今後のポイントになると認識している。

また、DXaaS や RPA を活用する中で、システム運用上の調整や基幹系との連携費用など、持続的な運用に向けた検討事項も生じており、これらについても段階的に最適化を図っていく方針である。市では、引き続き AI-OCR や RPA の活用範囲を広げ、窓口とバックヤードの双方で業務効率化を進めるとともに、庁内の DX 推進リーダーや職員研修を活用しながら、改革を継続的に進める体制づくりを強化していく考えである。

図表 参 1-4-7 鹿児島市庁舎案内

◎別館 1・2階



出所：鹿児島市ホームページ

図表 参 1-4-8 タッチパネル式発券機



出所：一般財団法人 地方自治研究機構職員が撮影

図表 参1-4-9 コンビニ交付コーナー



出所：一般財団法人 地方自治研究機構が撮影

参考2 窓口利用者アンケート調査結果の調査票

参考2 窓口利用者アンケート調査結果の調査票

宜野湾市役所 窓口ご利用者様に対するアンケート調査 ～ ご協力のお願 ～

市民課

宜野湾市では、市民の皆様にとって便利な窓口の実現に向けた検討を進めているところです。
その検討に際しての参考とさせていただきます。ご多忙のところ誠に恐縮ですが、今回、市役所の窓口を利用して
みて、皆さまが感じたご意見やご要望等をお聞かせください。

【回答方法】

以下の①、②のいずれかの方法でご回答ください。

①この用紙に直接ご記入のうえ、市役所内に設置された回収 BOX に投函してください。

※回収 BOX の場所が分からない場合は、最寄りの職員におたずねください。

②お持ちのスマホ・パソコンで、以下の二次元コード又は URL から WEB 回答画面にアクセスのうえ、ご回答ください。

[二次元コード]



[URL]

<https://krs.bz/rilg/m?f=353>

問1 本日の来庁目的 ※問1は職員が記入いたします。

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1. 住民票など証明書に関する手続き | 5. 国民年金に関する手続き |
| 2. 戸籍に関する手続き | 6. おくやみに関する手続き |
| 3. 転入・転出・転居などの住所変更手続き | 7. その他 |
| 4. マイナンバーカードに関する手続き | |

問2 本日の来庁に際しての交通手段と、要した移動時間(片道)をお聞かせください。(それぞれ○は1つだけ)

◆交通手段

1. 徒歩 2. 自転車 3. バイク 4. 自家用車 5. バス 6. タクシー

◆来庁に要した移動時間(片道)

1. 15分未満 2. 15分～30分未満 3. 30分～45分未満 4. 45分以上

問3 窓口に行くまでの案内表示は、わかりやすかったですか？(○は1つだけ)

1. とてもわかりやすい 2. わかりやすい 3. どちらともいえない 4. わかりにくい 5. とてもわかりにくい

問4 職員からの手続きのご案内は、わかりやすかったですか？(○は1つだけ)

1. とてもわかりやすい 2. わかりやすい 3. どちらともいえない 4. わかりにくい 5. とてもわかりにくい

問5 本日の待ち時間について、どのように感じましたか？(それぞれ○は1つだけ)

◆発券から窓口と呼ばれるまでの待ち時間

1. とても短い 2. 短い 3. 普通 4. 長い 5. とても長い

◆窓口での手続き開始から手続き完了までにかかった時間

1. とても短い 2. 短い 3. 普通 4. 長い 5. とても長い

問6 手続きのために記入した申請書等の枚数や、記入した項目の数は、いかがでしたか？(それぞれ○は1つだけ)

◆記入した申請書等の枚数

1. とても少ない 2. 少ない 3. 普通 4. 多い 5. とても多い 6. 記入していない

◆記入した項目の数

1. とても少ない 2. 少ない 3. 普通 4. 多い 5. とても多い 6. 記入していない

問7 本日来庁した用件を済ませるまでに、複数の窓口で手続きをする必要がありましたか？(○は1つだけ)

1. 複数の窓口で手続きをした(→裏面の問8へ) 2. 一つの窓口で手続きが済んだ(→裏面の問9へ)

(裏面にづく)

問 8 (問 7 で「 1. 複数の窓口で手続きをした」と回答した方に伺います。)

これらの手続きが、一つの窓口(ワンストップ窓口)で済ませられるようになることについて、どう思いますか？ (○は 1 つだけ)

- | |
|--------------------------------|
| 1. 窓口が一つになると手続きが楽になるため、とても助かる |
| 2. 複数の窓口での手続きが苦にならないため、今のままで良い |
| 3. その他 () |

問 9 市役所まで来庁して手続きをすることについて、どのように感じましたか？ (○は 1 つだけ)

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| 1. 負担に感じた (→問 10 へ) | 2. 負担には感じなかった (→問 11 へ) |
|---------------------|-------------------------|

問 10 (問 9 で「 1. 負担に感じた」と回答した方に伺います。)

どのようなことを負担に感じましたか？ (あてはまるもの全てに○)

- | | |
|------------------------------------|------------------------|
| 1. 来庁の大変さ (市役所までの距離、移動時間、平日昼間の来庁等) | 4. 待ち時間や手続きにかかる時間の長さ |
| 2. 窓口に行くまでの案内表示の分かりにくさ | 5. 手続きのために記入する書類・項目の多さ |
| 3. 職員の説明の分かりにくさ | 6. 複数の窓口での手続き |
| 7. その他 () | |

問 11 本日の窓口での手続きに対する総合的な満足度はいかがでしたか？ (○は 1 つだけ)

- | | | | | |
|----------|-------|-------|---------|----------|
| 1. とても満足 | 2. 満足 | 3. 普通 | 4. やや不満 | 5. とても不満 |
|----------|-------|-------|---------|----------|

問 12 今後、窓口での業務に関して改善してほしい点など、ご自由にお聞かせください。(自由回答)

| |
|--|
| |
|--|

問 13 マイナンバーカードの所有状況と、オンライン申請(※)の認知・利用状況をお聞かせください。(それぞれ○は 1 つだけ)

- | | |
|--|-----------|
| ◆マイナンバーカードの所有 | |
| 1. 持っている | 2. 持っていない |
| ◆オンライン申請の認知・利用状況 | |
| 1. オンライン申請ができる手続きの種類や内容を知っていて、利用したこともある (→問 15 へ) | |
| 2. オンライン申請ができる手続きの種類や内容を知っているが、利用したことはない (→問 14 へ) | |
| 3. オンライン申請ができる手続きの種類や内容を知らないし、利用したこともない (→問 15 へ) | |

(※) インターネットを使ってパソコンやスマホから宜野湾市の各種手続きの申請を行うこと

問 14 (問 13 の◆オンライン申請の認知・利用状況で「 2. オンライン申請ができる手続きの種類や内容を知っているが、利用したことはない」と回答した方に伺います。)

その理由として、あてはまるものを全てお選びください。(あてはまるもの全てに○)

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. 利用方法 (対象手続き、操作方法) がわからない | 3. 窓口で手続きした方が安心できる |
| 2. 利用したい手続きがない | 4. マイナンバーカードを使う手続きでカードを利用できない (暗証番号忘れ等) |
| 5. その他 () | |

問 15 あなたのご年代、ご職業、お住まいの町名をお聞かせください。(それぞれ○は 1 つだけ)

- | | | | | | | | | | | |
|------------|---------------|---------------|-----------|----------|----------|----------|------------|---------|---------|-----------------|
| ◆ご年代 | | | | | | | | | | |
| 1. 10 歳代以下 | 2. 20 歳代 | 3. 30 歳代 | 4. 40 歳代 | 5. 50 歳代 | 6. 60 歳代 | 7. 70 歳代 | 8. 80 歳代以上 | | | |
| ◆ご職業 | | | | | | | | | | |
| 1. フルタイム勤務 | 2. パート・アルバイト等 | 3. 自営業・フリーランス | 4. 専業主婦/夫 | 5. 無職 | 6. 学生 | 7. その他 | | | | |
| ◆お住まいの町名 | | | | | | | | | | |
| 1. 愛知 | 2. 赤道 | 3. 新城 | 4. 伊佐 | 5. 上原 | 6. 宇地泊 | 7. 大謝名 | 8. 大山 | 9. 嘉数 | 10. 神山 | |
| 11. 我如古 | 12. 喜友名 | 13. 宜野湾 | 14. 佐真下 | 15. 志真志 | 16. 長田 | 17. 野嵩 | 18. 普天間 | 19. 真栄原 | 20. 真志喜 | 21. その他 (宜野湾市外) |

※アンケートの結果は全て統計的に処理され、ご回答者様の個人が特定されることはございません。

質問は以上です。ご協力いただき、誠にありがとうございました。

自治体フロントヤード改革に対応した
窓口の集約化に関する調査研究

—令和8年3月発行—

沖縄県宜野湾市 企画部 行政経営室

〒901-2710

沖縄県宜野湾市野嵩一丁目1番1号

電話 098-893-4411 (代表)

一般財団法人 地方自治研究機構

〒104-0061

東京都中央区銀座7-14-16 太陽銀座ビル2階

電話 03-5148-0661 (代表)

