

船橋市窓口業務改革推進計画

令和 8 年 4 月

船橋市

目次

第1章 計画の目的.....	4
第2章 計画期間.....	5
第3章 現状と課題.....	6
(1) 申請書の記入負担が大きい.....	6
(2) 複数の窓口を移動する必要がある.....	6
(3) 同じ説明を繰り返す必要がある.....	7
(4) 待ち時間に対する不安が大きい.....	7
第4章 重点取組.....	8
(1) 記入負担の軽減.....	8
(2) オンライン手続の拡充.....	9
(3) 説明方法の標準化.....	9
第5章 窓口形態の検討.....	10
(1) ワンストップ型窓口.....	10
(2) ワンフロア型窓口.....	11
(3) 回遊型窓口.....	11
第6章 窓口支援システム導入と業務改革(BPR).....	13
第7章 推進体制.....	15
(1) 窓口業務改革定例会.....	15
(2) 窓口業務改革推進チーム.....	16
(3) タスクフォース.....	16

第 8 章 成果指標(KPI).....	18
(1) 書かない窓口で取り扱う申請様式数.....	18
(2) 窓口滞在時間の削減.....	18
第 9 章 進捗管理.....	20
(1) 進捗状況の確認.....	20
(2) 成果指標の確認.....	20
(3) 継続的な改善.....	21

第1章 計画の目的

本計画は、「船橋市窓口業務改革取組方針」に基づき、市民サービスの向上と持続可能な窓口運営体制の構築を目的として、窓口業務改革の具体的な取組内容を定めるものである。

本市ではこれまで窓口業務の改善に取り組んできたが、制度改正や社会環境の変化、市民ニーズの多様化により、窓口業務を取り巻く状況は大きく変化している。行政手続の内容は複雑化しており、市民にとって分かりにくい手続や、複数の窓口を移動する必要がある手続など、窓口利用における様々な課題が存在している。

こうした状況を踏まえ、本市では令和7年度に窓口利用体験調査を実施し、市民の視点から窓口利用の実態を確認した。その結果、窓口案内、申請書記入、窓口間の移動、説明方法、待ち時間など、窓口利用全体に関わる116件の課題が抽出された。これらの課題は、個別の窓口や所属ごとの改善のみでは解決が難しく、窓口業務全体の仕組みや運営方法を見直す必要があることを示している。

本計画では、これらの課題を踏まえ、市民にとって分かりやすく利用しやすい窓口環境を整備するとともに、職員にとっても持続可能な窓口運営体制を構築することを目指す。

また、本計画は単年度で完結する取組ではなく、継続的な改善を前提とした中期的な取組として位置付ける。窓口業務の状況や社会環境の変化を踏まえながら、必要に応じて取組内容の見直しを行い、段階的に窓口業務改革を推進していく。

第2章 計画期間

本計画の計画期間は、令和8年度から令和12年度までの5年間とする。

窓口業務改革は、制度や業務の見直し、窓口運営方法の改善、デジタル技術の活用などを段階的に進める必要があることから、中期的な視点で計画的に推進する。特に、本市においては窓口支援システムの導入を契機として、窓口業務の運営方法や業務フローの見直しを進める予定であり、その効果を検証しながら取組を拡大していく。

計画期間の前半においては、窓口支援システムの導入や窓口業務の標準化、記入負担の軽減など、比較的短期間で実施可能な改善を中心に取り組む。後半においては、オンライン手続の拡充や窓口運営方法の見直しなど、より中長期的な視点での改善を進める。

また、計画期間中においても、制度改正や社会環境の変化、窓口業務の状況などを踏まえ、必要に応じて計画内容の見直しを行うものとする。さらに、計画期間終了前には本計画の取組状況および成果を検証し、窓口業務改革の継続の必要性や今後の方向性について検討する。

第3章 現状と課題

本市では、窓口業務の実態を市民の視点から把握するため、令和7年度に窓口利用体験調査を実施した。本調査では、実際に窓口を利用する市民の行動や体験を確認しながら、窓口利用における課題の抽出を行った。その結果、窓口案内、申請書の記入、窓口間の移動、説明方法、待ち時間など、窓口利用全体に関わる116件の課題が抽出された。

これらの課題を分析した結果、窓口業務における主な課題は次のとおり整理することができる。

(1) 申請書の記入負担が大きい

窓口手続においては、複数の申請書に同じ内容を記入する必要があるなど、記入作業の負担が大きい状況が見られる。また、様式の種類が多く、記入方法が分かりにくい場合があることや、記入途中で説明を受ける必要が生じるなど、市民にとって分かりにくい手続となっている場合もある。

このような状況は、市民の負担となるだけでなく、職員による確認作業や説明の増加にもつながっていることから、記入項目の整理や重複記入の解消など、申請書の見直しを行う必要がある。

(2) 複数の窓口を移動する必要がある

一つの手続において複数の窓口を移動する必要がある場合があり、市民にとって負担となっている。特に、転入や転出などのライフイベントに関する手続では、複数の部署に係る手続が発生することが多く、市民が複数の窓口を回る必要がある。

また、窓口間の連携が十分でない場合には、市民が同じ内容を繰り返し説明する必要が生じるなど、手続全体の負担が大きくなる場合もある。

(3) 同じ説明を繰り返す必要がある

窓口が変わるたびに同じ説明や質問が繰り返される場合があり、市民の負担となっている。また、職員ごとに説明方法や説明内容が異なる場合があり、窓口対応にばらつきが生じることもある。

窓口間での情報共有を進めるとともに、説明方法や案内手順を標準化することで、市民が同じ説明を繰り返す必要のない窓口運営を目指す必要がある。

(4) 待ち時間に対する不安が大きい

窓口での手続において、待ち人数や待ち時間の見通しが分からないことにより、市民の不安やストレスが大きくなる傾向が見られる。

待ち時間の長さそのものだけでなく、「どのくらい待つのか分からない」という不確実性が、市民にとって大きな負担となっていることが調査結果からも確認されている。

これらの課題は、個別の窓口や所属ごとの改善のみでは解決が難しいものも多く、窓口業務全体の仕組みや運営方法を見直す必要がある。

本計画では、これらの課題を踏まえ、市民にとって分かりやすく利用しやすい窓口環境を整備するとともに、職員にとっても持続可能な窓口運営体制を構築するための取組を進めていく。

第4章 重点取組

本市における窓口業務改革を効果的に進めるため、本計画では、前章で整理した課題を踏まえ、市民の利便性向上と窓口業務の効率化の双方につながる取組を重点的に推進する。

窓口業務は、市民と行政が直接接する重要な行政サービスであり、窓口の利便性は市民サービス全体の満足度にも大きく影響する。そのため、本計画では、窓口手続における市民の負担軽減を図るとともに、職員の業務効率化や業務の標準化を進め、持続可能な窓口運営体制の構築を目指す。

具体的には、次の三つの取組を重点的に推進する。

(1) 記入負担の軽減

窓口手続における申請書の記入については、同じ内容を複数の様式に記入する必要がある場合があり、市民にとって大きな負担となっている。また、記入方法が分かりにくい場合や、記入途中で説明を受ける必要が生じる場合もあり、手続の分かりにくさにつながっている。

このため、申請書の記入項目の整理や重複記入の解消などを進め、市民の記入負担の軽減を図る。また、窓口支援システムの活用により、事前入力や自動転記などの仕組みを導入することで、手書きによる記入作業をできる限り減らし、市民の手続負担の軽減を目指す。

さらに、記入環境の改善や案内方法の見直しなどを行うことで、市民が分かりやすく手続を進められる環境を整備する。

(2) オンライン手続の拡充

行政手続のデジタル化を進めることにより、市民が市役所に来庁しなくても手続を行うことができる環境を整備する。オンライン手続の拡充は、市民の利便性向上だけでなく、窓口の混雑緩和や職員の業務効率化にもつながる重要な取組である。

本市においても、オンラインで利用可能な手続を整理し、段階的にオンライン化を進める。また、オンライン申請の導線を分かりやすく整理するとともに、利用方法の周知を行うことで、市民がオンライン手続を利用しやすい環境を整備する。

これにより、来庁を前提としない行政サービスの提供を進め、市民の利便性向上を図る。

(3) 説明方法の標準化

窓口業務においては、職員ごとに説明方法や説明内容が異なる場合があり、市民にとって分かりにくい場合がある。また、窓口が変わるたびに同じ説明や質問が繰り返されることも、市民の負担となっている。

このため、窓口対応における説明方法や案内手順の標準化を進め、職員による対応のばらつきを抑える。また、窓口間での情報共有を強化し、市民が同じ説明を繰り返す必要のない窓口運営を目指す。

具体的には、説明手順の整理や案内資料の整備などを進めるとともに、窓口支援システムの活用により、窓口間での情報連携を強化していく。

第5章 窓口形態の検討

窓口業務改革を進めるにあたり、市民が円滑に手続を進めることができる窓口運営のあり方について検討を行う。窓口形態は、市民の利便性、業務の効率性、職員体制、制度上の制約など様々な要素に影響することから、窓口業務全体の仕組みを踏まえながら慎重に検討する必要がある。

本市の窓口業務は、現在、各業務を所管する所属ごとに窓口を設置する方式を基本として運営されているが、市民の手続内容によっては複数の窓口を移動する必要がある場合もある。そのため、市民の利便性向上の観点から、窓口形態の見直しについても検討を進める。

窓口形態には様々な方式があるが、本計画では主に次の三つの方式について整理する。

(1) ワンストップ型窓口

ワンストップ型窓口とは、複数の手続を一つの窓口で受け付ける方式である。市民は一つの窓口で手続を開始することができるため、複数の窓口を移動する必要が少なくなり、手続の負担を軽減することができる。

特に、転入や転出、出生、死亡などのライフイベントに関する手続では、複数の所属に関係する手続が同時に発生する場合が多く、ワンストップ型窓口の導入により、市民の利便性向上が期待される。

一方で、制度や業務の専門性の観点から、すべての手続を一つの窓口で完結させることが難しい場合もあるため、業務内容や職員体制などを踏まえながら検討する必要がある。

(2) ワンフロア型窓口

ワンフロア型窓口とは、関連する手続を同一フロアに配置することで、市民が同じフロア内で手続を進めることができるようにする方式である。窓口間の距離を近づけることにより、市民の移動負担を軽減するとともに、案内や誘導を行いやすくすることができる。

また、職員間の連携が取りやすくなることから、窓口業務の効率化にもつながる可能性がある。

ただし、庁舎の構造やスペースの制約などもあることから、現在の窓口配置や業務内容を踏まえたうえで、実現可能性を検討する必要がある。

(3) 回遊型窓口

回遊型窓口とは、市民が複数の窓口を順番に回りながら手続を進める方式である。現在の窓口運営はこの方式に近い形であり、各窓口がそれぞれの業務を専門的に処理することができるという利点がある。

一方で、市民が複数の窓口を移動する必要があることや、窓口ごとに同じ説明を繰り返す必要が生じる場合があることなど、市民体験の観点から改善の余地がある。

今後は、回遊型窓口の利点である専門性を活かしつつ、窓口間の情報共有や案内方法の改善などを進めることで、市民の負担軽減を図ることが重要である。

これらの窓口形態については、どれか一つの方式を採用するのではなく、業務の特性や市民の利用状況などを踏まえながら、適切な方式を組み合わせしていくことも考えられる。

今後、窓口業務改革の取組を進める中で、各方式の効果や課題を検証しながら、本市にとって最適な窓口運営のあり方について検討を進めていく。

第6章 窓口支援システム導入と業務改革(BPR)

本市の窓口業務改革を進めるにあたり、窓口支援システムの導入を契機として、窓口業務の運営方法や業務フローの見直しを行う。

窓口業務改革は、単に新たなシステムを導入することを目的とするものではなく、業務の流れや役割分担、手続の進め方など、窓口業務全体の仕組みを見直すことにより、市民の利便性向上と窓口業務の効率化を図ることを目的としている。窓口支援システムは、その改革を実現するための手段の一つとして位置付ける。

まず、現行の窓口業務について、受付、入力、審査、交付などの業務の流れを整理し、業務フローの見直しを行う。これにより、業務の重複や非効率な手続を見直すとともに、業務の役割分担を明確化する。また、業務手順の標準化を進めることで、職員ごとの対応のばらつきを抑え、安定した窓口運営を実現する。

次に、窓口支援システムの導入により、申請書作成支援や情報連携などの機能を活用し、市民の記入負担の軽減や職員の業務効率化を図る。特に、ライフイベントに関連する手続では、複数の手続をまとめて案内することにより、市民が円滑に手続を進められる環境を整備する。

また、窓口支援システムから取得できるデータを活用することで、窓口業務の状況を分析し、継続的な業務改善につなげていく。窓口滞在時間や手続件数などのデータを把握することにより、窓口業務の実態を客観的に把握し、改善の検討に活用する。

窓口支援システムの導入にあたっては、業務への影響や運用負荷などを踏まえながら、段階的に導入を進めるものとする。また、導入後においても、運用状況や利用状況を確認しながら、必要に応じて改善を行い、窓口業務改革の取組を継続していく。

第7章 推進体制

本計画に基づく窓口業務改革を着実に推進するため、本市では全庁横断の推進体制を整備する。窓口業務は複数の所属にまたがる業務であることから、特定の所属のみで改革を進めるのではなく、全庁的な連携のもとで継続的に改善を進めていくことが重要である。

本計画では、副市長をトップとする会議体を中心に、実務を担う推進組織と、テーマごとに検討を行う組織を組み合わせた推進体制を構築する。

(1) 窓口業務改革定例会

- 議長
副市長
- 構成
 - ・ライフイベント手続きを所管する各窓口部門の所属長
 - ・デジタル行政推進課(事務局)
- 開催
年1～4回
- 主な役割
 - ・ 年度ごとの重点取組の決定
 - ・ 部局横断課題の整理
 - ・ 施策の優先順位付け
 - ・ 全庁的な調整事項の決定

窓口業務改革定例会は、本市の窓口業務改革に関する方向性を検討する会議体として位置付ける。

(2) 窓口業務改革推進チーム

➤ 構成

- ・ (窓口業務改革定例会を構成する所属の職員)
- ・ 関係部局の職員
- ・ デジタル行政推進課(事務局)

➤ 主な役割

- ・ 窓口業務改革施策の企画および検討
- ・ 窓口業務に関するデータ収集および分析
- ・ 窓口現場との調整
- ・ 実証事業の企画および実施
- ・ 窓口業務改革定例会への報告資料の作成

推進チームは、本計画に基づく取組を実務レベルで推進する組織として機能する。

(3) タスクフォース

特定のテーマについて集中的に検討を行うため、必要に応じてタスクフォースを設置する。

➤ 構成

- ・ 関係部局の職員
- ・ デジタル行政推進課

➤ 主なテーマ例

- ・ 書かない窓口
- ・ オンライン手続

- ・ 情報連携および説明の標準化

➤ 主な役割

- ・ 具体的施策の検討
- ・ 実証の企画および実施
- ・ 改善結果の評価

タスクフォースは、課題ごとに柔軟に設置し、短期間で具体的な改善を進める組織として位置付ける。

第 8 章 成果指標(KPI)

本計画に基づく窓口業務改革の進捗および成果を把握するため、窓口業務の改善状況を客観的に評価する指標(KPI)を設定する。

KPIは、市民の利便性向上および窓口業務の効率化の双方を評価できる指標として設定し、窓口支援システム等から取得できるデータを活用しながら継続的に把握するものとする。

本計画において設定する主な指標は、次のとおりとする。

(1) 書かない窓口で取り扱う申請様式数

窓口で使用している申請様式について、書かない窓口で取り扱う申請様式数を増やし、より多くの申請を書かない窓口で取り扱うことにより、市民の負担軽減および窓口業務の効率化を図る。

➤ 指標

窓口で使用する申請様式数

➤ 目標値

50 様式

(2) 窓口滞在時間の削減

窓口での手続に要する時間や待ち時間を短縮することで、市民の負担軽減および窓口業務の効率化を図る。

窓口支援システムの活用や業務フローの見直し、申請書記入負担の軽減などの取組により、窓口での手続時間の短縮を目指す。

- 指標
 窗口滯在時間(平均)
- 目標值
 現狀比 30%削減

第9章 進捗管理

本計画に基づく窓口業務改革の取組については、計画的かつ継続的に推進するため、進捗状況を定期的に確認し、必要に応じて取組内容の見直しを行う。

窓口業務改革は、制度や業務の見直し、窓口運営方法の改善、デジタル技術の活用など、複数の要素が関係する取組であることから、単年度の取組として完結するものではなく、継続的な改善を前提として進める必要がある。そのため、本計画では進捗管理を通じて取組状況を把握し、改善を繰り返しながら窓口業務改革を推進していく。

(1) 進捗状況の確認

本計画に基づく各取組については、窓口業務改革定例会において定期的に進捗状況を確認する。

推進チームにおいて各取組の進捗状況を整理し、窓口業務改革定例会へ報告することで、課題の共有や取組の方向性の確認を行う。また、部局横断的な課題については、定例会において対応方針を検討し、全庁的な調整を図る。

(2) 成果指標の確認

第8章で設定した成果指標(KPI)については、窓口支援システム等から取得できるデータを活用し、定期的に状況を確認する。

指標の達成状況を確認することで、窓口業務改革の効果を客観的に把握するとともに、必要に応じて取組内容の見直しを行う。

(3) 継続的な改善

窓口業務改革の取組については、実施結果を踏まえて改善を行い、継続的な改善サイクルを確立する。

具体的には、取組の実施状況を確認し、その結果を評価したうえで、必要に応じて施策の見直しや新たな取組の検討を行う。

また、窓口支援システム等から得られるデータを活用し、窓口業務の状況を分析することで、客観的な根拠に基づく業務改善を進める。

これにより、本計画を単なる計画にとどめることなく、継続的な改善を通じて窓口業務改革を推進していく。