

船橋市窓口業務改革取組方針

令和 8 年 4 月

船橋市

目次

第1章 本方針の位置づけ	2
第2章 改革の理念	3
(1) 迷わない窓口	3
(2) 書かない窓口	3
(3) 行かない窓口	3
(4) 滞留しない窓口	4
(5) 途切れない窓口	4
第3章 改革の基本方針	5
(1) 市民サービスの向上と職員の業務効率化を両立して進めること	5
(2) アナログ改革とデジタル改革を組み合わせる	5
(3) 小さく始めて段階的に改革を拡大する	5
(4) 全庁横断の推進体制により継続的な改善を行う	6
第4章 推進方法	7

第1章 基本方針の位置づけ

本方針は、船橋市における窓口業務改革の基本的な考え方及び方向性を示すものであり、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策定するものである。

本市ではこれまでも窓口業務の改善に取り組んできたが、制度改正や市民ニーズの多様化により、窓口手続の複雑化や説明のばらつき、窓口移動の多さなどの課題が生じている。

こうした状況を踏まえ令和7年度に実施した窓口利用体験調査では、来庁者の体験を通じて116件の課題が抽出され、窓口全体の仕組みや運用を見直す必要性が明らかとなった。

これらの課題は、個別の所属による改善のみでは解決が困難であるため、全庁横断的に窓口業務の在り方を見直し、市民にとって分かりやすく、職員にとって持続可能な窓口運営を実現する必要がある。

本方針は、そのための基本理念及び基本方針を示すものであり、具体的な取組については別途策定する「船橋市窓口業務改革推進計画」に基づき推進するものとする。

第2章 改革の理念

本市が目指す窓口業務改革の理念は、市民にとって分かりやすく、職員にとって持続可能な窓口運営を実現することである。

窓口利用体験調査で示された課題を踏まえ、窓口業務改革の理念として、次の五つの視点を掲げる。

(1) 迷わない窓口

入口から手続完了までの導線が分かりやすく整理され、市民が迷うことなく目的の窓口に到達できる窓口を目指す。

案内表示や動線設計、窓口配置等を見直し、来庁者が直感的に理解できる窓口環境を整備する。

(2) 書かない窓口

同じ情報を何度も記入する負担を軽減し、記入作業そのものを最小限とする窓口を目指す。

事前入力や自動転記等の仕組みを活用するとともに、記入項目の整理を行い、市民の記入負担の軽減を図る。

(3) 行かない窓口

来庁を前提としない手続の在り方を検討し、オンラインで完結できる手

続を段階的に拡大する。

市役所に行かなくても行政サービスを利用できる環境を整備することで、市民の利便性向上を図る。

(4) 滞留しない窓口

窓口の運用方法や業務手順を見直し、滞留の少ない窓口運営を実現する。

手続の流れを整理し、窓口対応の効率化を図ることで、市民が円滑に手続を進められる環境を整備する。

(5) 途切れない窓口

窓口が変わっても説明や手続が途切れることなく進む窓口を目指す。

説明方法や情報共有の仕組みを標準化し、市民が同じ説明や質問を繰り返すことのない窓口運営を実現する。

第3章 改革の基本方針

窓口業務改革を推進するにあたり、次の基本方針に基づき取り組むものとする。

(1) 市民サービスの向上と職員の業務効率化を両立して進めること

市民が窓口で迷わず手続きを進められる環境を整えるとともに、業務の見直しやデジタル技術の活用により、手続きに要する時間の短縮を図る。また、業務の標準化や処理手順の整理を進めることで職員の事務処理の効率化を図り、市民の待ち時間の短縮と安定した窓口サービスの提供を実現する。

(2) アナログ改革とデジタル改革を組み合わせて推進する

案内方法や動線設計など、アナログで改善可能な領域から着手するとともに、オンライン手続きや情報連携等のデジタル技術を活用し、段階的に窓口業務の改革を進める。

(3) 小さく始めて段階的に改革を拡大する

窓口業務改革は、必要な制度や業務の見直しを着実に進めることを前提として、段階的に取組を拡大していくものとする。

具体的な施策の実施を通じて実証と改善を重ねながら効果や課題を確認し、必要な施策については確実に実施しつつ、段階的に改革の範

圏を拡大していく。

(4) 全庁横断の推進体制により継続的な改善を行う

窓口業務改革を全庁的な取組として推進するため、副市長をトップとする推進体制を構築し、継続的な改善を行う。

第4章 推進方法

本方針に基づく具体的な取組については、「船橋市窓口業務改革推進計画」において定めるものとする。

同計画において、現状の課題、あるべき姿、重点施策、推進体制、成果指標等を整理し、計画的に窓口業務改革を推進する。