

フロントヤード改革の取組と窓口利用体験調査の実施について

企画部デジタル推進課

1 取組の背景・目的

(1) フロントヤード改革の背景

急速に進む少子高齢化や人口減少の影響により、今後、市役所における人手不足など行政資源の制約が深刻化することが見込まれている。

こうした状況を踏まえ、現状の市役所窓口の課題（多数の窓口での手続き・何度も同じことを書かされることの負担、訪れるべき窓口の分かりにくさや待ち時間の長さ等）を改善し、住民の利便性向上と職員の業務効率化を両立させ、質の高い行政サービスを持続可能な形で提供するための取組が必要となっている。

(2) フロントヤード改革の取組方針

①「飯田市行政事務DX推進方針」（令和8年3月改定）のうち特に関わるもの

方針1：利用者起点による窓口改革（フロントヤード改革）

方針2：業務プロセス改革による組織変革（バックヤード改革）

②上記方針1に基づく取組の第一歩として、職員自らが市民の立場で窓口手続きを体験する「窓口利用体験調査」を実施し、飯田市の窓口の現状分析を行うこととしている。

- ・先進自治体（北海道北見市、埼玉県ふじみの市等）では、この調査によって情報連携の欠如など課題把握ができ、業務改善の大きな原動力となったと評価されており、体験を通じた「リアルな課題」の抽出は極めて重要である。
- ・本調査には市長、副市長にも参加していただき、トップマネジメント層を含めた全庁的な課題共有と、改革に向けた意識統一を図ることとしている。

2 検討体制・検討状況

(1) 検討体制

行財政改革推進本部会議のもとに、フロントヤード改革を全庁的に推進するための「フロントヤード検討会」を新設（令和8年5月）。現時点の体制は次のとおり。

①フロントヤード改革検討会

- ・企画部長及び窓口関係課等の長で構成
- ・フロントヤード改革の取組全体について検討を行う。

②窓口利用体験調査ワーキンググループ（WG）

- ・デジタル推進課庁及び窓口関係課等の担当で構成。
- ・窓口利用体験調査の実施内容の詳細検討を行う。

(2) 外部人材を活用した推進体制の構築

①WGにおける内容の詳細検討を含めた窓口利用体験調査の実施にあたっては、デジタル庁から「窓口 BPR アドバイザー」として派遣される岐阜県高山市職員の協力を得ながら取り組む。

- ②各課におけるフロントヤード改革の取組としてのデジタルツールの導入・活用が効果的に進むよう、県の市町村DX推進支援事業を活用する。
- ③国・県による支援事業は支援を受けられる回数（日数）に限られることから、必要に応じて事業者の支援も得ながら取組を進める。

(3) 検討状況

- ・ 4月27日(月) 検討会準備会合（進め方について関係課と事前調整）
- ・ 5月14日(木) 行財政改革推進本部会議（進め方について承認）
- ・ 5月20日(水) 第1回検討会・第1回WG合同会合
… 要点説明、調査シナリオ案提示・意見照会
- ・ 6月19日(金) 第2回WG
… 要点説明、対象手続き決定（転入・おくやみ・出生）

(4) その他

窓口時間短縮の取組については、上記とは別に検討体制を整備し、働き方改革や人事配置などを含めた検討を行うこととしており、相互に連携しながら進めていく。

3 今後の推進日程

- ・ 7～8月 窓口利用体験調査の実施内容詳細検討
- ・ 8月21日(金) 窓口利用体験調査（市長・副市長参加）＆ワークショップ
- ・ 9月～ 窓口利用体験調査における気づきを踏まえた改善策の検討及び実施
 - ①システム導入等の予算措置を要しない改革（アナログBPR）の実施
 - ②令和9年度事業としての予算要求及び改革の実施
 - ③令和10年度予算要求に向けたシステム導入等の詳細検討
- ・ 10月上旬 窓口利用体験調査結果報告会
- ・ 令和9年度 反復継続的な窓口事務手続きの見直し・改善の取組の実施

4 各部局への依頼

- (1) 窓口利用体験調査及びワークショップの実施に当たり、各窓口の手続きに精通した職員よりも市民に近い目線で評価を行う観点から、窓口利用体験調査WGの構成員の所属部署以外の課等の職員にも参加をお願いする場合がありますので、その際にご協力をお願いします。
- (2) 今後、フロントヤード改革関連の展示会視察や先進自治体視察、ベンダーによるシステムデモ等の機会を設けますので、職員の参加にご配慮をお願いします。