

多摩市窓口サービス改革基本方針

ーフロントヤード(住民と行政の接点)の再設計による、窓口サービスの最適化ー

(素案)

令和8年●月

構成

1 方針策定にあたって

- 1-1 策定趣旨・位置づけ
- 1-2 背景

(1) 国の動向について (2)本市窓口の現状 (3)本市窓口の課題 (4)窓口体制の維持にあたって

2 多摩市がめざす窓口サービスと取組の方向性

- 2-1 フロントヤード再設計の全体像と本方針の構成
- 2-2 めざす窓口の姿・取組の方向性
- 2-3 取組の展開イメージ

3 めざす窓口サービス実現に向けた取組

- 3-1 各フェーズについて
- 3-2 取組体系・ロードマップ
- 3-3 取組内容について
- 3-4 成果指標(方針全体)

4 取組の推進にあたって

- 4-1 取組の進め方
- 4-2 効果検証
- 4-3 窓口業務改善のためのデータ利活用

1 方針策定にあたって

本方針では、「多摩市行財政マネジメント計画・多摩市DX推進計画(令和6年4月策定)」を上位計画 「多摩市役所本庁舎建替基本計画(令和6年11月策定)」を関連計画として位置付けます

本方針は、令和6年度に策定した「多摩市行財政マネジメント計画・多摩市DX推進計画」で掲げたミッションを達成するため、窓口サービス改革の側面から取組を具体化するものとして策定するものです。また、「多摩市役所本庁舎建替基本計画」では、市民サービスの利便性向上を目的とした「駅近機能」の拡充や、「誰でも利用しやすい窓口」などの導入が示されており、本方針はこれらの計画との整合性を図りながら、その具体化を推進します。

これまでの窓口サービスにおいては、市民・職員双方にとっての多くの課題が存在していました。令和5年度に行った「窓口利用体験」では、市民が手続時に多くの情報を何枚もの書類に繰り返し手書きする負担のほか、どこに行けば良いのか迷う、長い待ち時間、手続の全体像が分かりにくいといった、具体的な課題が浮き彫りになりました。一方の職員側も、記入ミスの確認や複数部署にわたる書類のやり取り、煩雑な情報入力作業などに多くの時間を費やしている実態が明らかになるなど、現行の窓口サービスが市民・職員双方に大きな負担を与えている状況が確認されました。

こうした背景のもと、本市ではこれら計画に示された方向性と窓口サービスにおける課題を踏まえ、「書かない窓口」や「おくやみコーナー」の導入検討、「駅近機能」の検討、そして「窓口受付時間の短縮」など、窓口に関する検討を個別に進めてきました。

このような取組は、市民サービスの改善や行政事務の効率化を目指すものですが、それぞれが影響し合い、相乗効果を生み出す不可分の関係であり、独立して推進するだけでは、その効果を十分に引き出すことはできません。

そのため、本方針では、これらの検討を「窓口サービスの見直し」として統合的に位置づけ、それぞれの取組の作用や関係性を整理することで、より効果的に市民サービスの質的向上と持続可能な行政運営の実現を目指します。

▼ 多摩市行財政マネジメント計画・多摩市DX推進計画(抜粋)

3 本計画を通じた行財政改革の取り組みで目指すもの(ミッション)

社会情勢・構造の変化により、新たな行政課題への対応が求められることに加え、急増する社会保障関連経費への対応や公共施設の計画的な更新などで多額の経費が求められることが見込まれます。

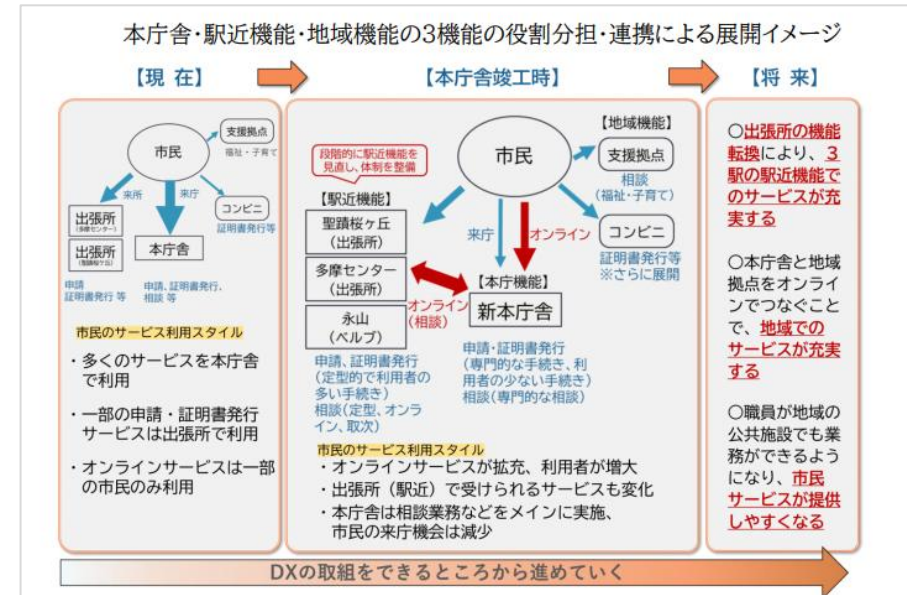
そのため、本計画では、社会の変化を的確に捉え、必要とされる行政サービスを時代に合ったものに機能転換しつつ、持続可能な形で提供していくため、以下の3点のミッションを設定し、行財政改革の取り組みを行います。

Mission1 安定的かつ持続可能な質の高い行財政運営を維持する

Mission2 デジタル社会を見据え、利便性と満足度の高い市民サービスを提供する

Mission3 未来志向で業務改革に継続的に取り組む組織・人材をつくる

▼ 多摩市役所本庁舎建替基本計画(抜粋)



(1)国の動向について

1-2

背景

国はフロントヤード改革を重点取組事項として位置づけ、推進しています

- 国が定める「自治体DX推進計画【第 4.0 版】(令和7年3月改定)」では、「**住民と行政との接点(フロントヤード)**」の多様化・充実化や情報システムの標準化・共通化といった自治体における施策を効果的に実行していくため、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要がある」としており、窓口業務の改革を推進しています。

- 国はマイナンバーカードを活用した住民サービスの向上を推進しており、マイナンバーカードの交付率も90%を超えています。マイナンバーカードの活用により、従来は窓口でしか行うことができなかった行政手続が、様々な場所から実施可能となります。



▶ 国「自治体フロントヤード改革推進手順書【第1.0 版】令和7年5月」(以下、「国手順書」という)より抜粋(概要図)



(2)本市窓口の現状

市民の利便性向上のため、様々な窓口サービスの改善に取り組んできました

- マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニマルチコピー機で証明書を取得できるコンビニ交付を令和元年度から開始しました。
- 休日開庁については、これまで多人数の入居や繁忙時期に「臨時窓口」として実施してきましたが、令和元年度からは、月2回の「部分開庁」を開始しています。
- マイナンバーカード関連業務については、制度開始の平成27年度から、休日のカード交付や申請支援キャンペーン等は実施してきましたが、令和2年度からはベルブ永山に常設の「永山マイナンバーカードセンター」を設置し、従来より少ない待ち時間で手続きができるようになりました。
- 出張所については、聖蹟桜ヶ丘駅出張所は平成11年度から土日開庁、多摩センター駅出張所は平成17年度から土曜開庁を試行として実施してきました。令和元年度からは、聖蹟桜ヶ丘駅出張所は日曜開庁、多摩センター駅出張所は土曜開庁と正式に位置づけ、以降、休日開庁を継続しています。
- 令和3年度から、市民課窓口・出張所でキャッシュレス決済を導入しています。また、令和5年度からは、公共施設の使用料についてもキャッシュレス決済を導入しています。
- 引っ越しや出産、結婚等の届出に伴って必要となる代表的な手続きや持ち物等が確認できる「手続きチェックリスト」を作成しました。
- 死亡届出後の各種手続きについて、ご遺族の方が少しでもわかりやすく手続きを進めていただけるように、市役所の手続きを中心に「おくやみハンドブック」にまとめました。また、令和8年度には「おくやみコーナー」を開設しました。
- 学童クラブ入所手続きや粗大ごみ申込など、多くの手続きでオンライン化を進め、市役所に来庁しなくてもできる手続きを増やしています。
- 令和7年度には、保育園探しから入園までの手続きがオンラインで完結する保活ワンストップサービス(東京都とGovTech東京によるプロジェクト)に参画し、令和7年12月からは試行的に保活に関する相談ができるオンライン窓口の受付を始めました。

(2)本市窓口の現状

本市のオンライン化は過渡期であり、窓口ではデジタルとアナログの手続が混在しています

- マイナンバーカードの普及にあわせて、証明書のコンビニ交付は大幅に増加しており、窓口での対面による証明書発行の件数は減少しましたが、令和5年度から開始された戸籍の広域交付制度の影響もあり、現在、窓口発行の証明書件数(市民課発行分)は増加傾向にあります。
- 転入増の影響等もあり、住民基本台帳・戸籍の届出件数(直接来庁が必要な手続)は、市全体ではともに増加しています。
- 現在はオンライン化の過渡期であることから、オンライン申請と紙申請の双方を取り扱う必要があり、現場では一時的に業務負担が増加している状況です。また、一部手続では、東京都などが所管する制度のため市ではオンライン化に対応できず、紙様式での受付が必須となっています。これらの手続は市単独でデジタル化を進められないことから、窓口での確認・記入作業が継続しており、現場の業務量に影響しています。

▼ 証明書発行別内訳件数(市民課発行分のみ ※無料発行分は除く)

	令和2年度		令和6年度		増減比 (R2-6年度対比)
	件数	割合	件数	割合	
窓口(本庁舎+出張所)	113,863	84.3%	95,270	63.3%	83.7%
コンビニ交付	9,811	7.3%	44,069	29.3%	449.2%
郵送請求	11,271	8.3%	11,168	7.4%	99.0%
電話予約	87	0.1%	10	0.0%	11.5%
合計	135,032	100.0%	150,517	100.0%	111.5%

▼ 住民基本台帳・戸籍の届出件数

		令和2年度	令和6年度	増減比 (R2-6年度対比)
住民基本台帳	本庁舎	9,142	11,459	125.3%
	聖蹟桜ヶ丘駅出張所	1,986	1,609	81.0%
	多摩センター駅出張所	2,757	2,040	74.0%
戸籍	本庁舎	4,942	5,344	108.1%
	聖蹟桜ヶ丘駅出張所	85	122	143.5%
	多摩センター駅出張所	145	41	28.3%
合計		19,057	20,615	108.2%

▼ 戸籍の広域交付件数・割合

令和5年度(3月のみ)		令和6年度(通年)	
件数	戸籍証明書のうち、広域交付分の発行割合	件数	戸籍証明書のうち、広域交付の発行割合
1,087	3.8%	14,325	39.1%

(2)本市窓口の現状

本市のオンライン化は過渡期であり、窓口ではデジタルとアナログの手続が混在しています

- システム改修や新たなシステム導入が必要、あるいは前述のとおり一部手続では市単独でデジタル化を進められない手続が存在する等の理由からオンライン化率は伸び悩んでいる現状にあります。
- 今後、申請件数が多い手続や国がオンライン化すべきと指定する手続を優先的にオンライン化を進めることにより、既にオンライン化済の手続も含めて、約52万件の手続が市役所等へ来庁することなく、手続できることとなります。
(※ 法令等により市の裁量でオンライン化ができない手続や、オンライン化を行うことでかえって非効率となってしまう手続等は、オンライン化の対象から除きます。)

▼ 本市におけるオンライン化状況

		令和7年度の状況
総手続件数(市全体)		1,583
	オンライン化済	199
	オンライン化率	12.6%

▼ オンライン化優先対象手続の件数と対応状況の内訳(令和8年1月時点)

		件数	割合
オンライン化優先対象手続 (年間申請件数300件以上の122手続)		524,134	100%
	オンライン化済	138,145	26.4%
オンライン化未完了	年間300件以上	358,250	68.3%
	年間300件未満	27,739	5.3%

(3)本市窓口の課題

多摩市の窓口サービスは複合的な課題を抱えています

① 複雑な窓口手続と市民負担

- 「窓口利用体験」から判明した市民の実態
 - ⇒ 【手書き負担】多くの書類に繰り返し個人情報を入力する手間と時間
 - ⇒ 【長時間化】待ち時間が長く、手続全体に要する時間が過大
 - ⇒ 【迷い】複数の部署を案内され、どこに行けばよいか分かりにくい
 - ⇒ 【案内不足】手続の全体像や次に何をすべきか分からず、不安を感じやすい
- オンライン化の進展と逆行する窓口の実態
 - ⇒ マイナンバーカードの普及やコンビニ交付の拡充にも関わらず、証明書関係の窓口業務量は増加傾向(戸籍の広域交付など)
 - ⇒ デジタル化が進んでも、窓口でしか完結しない手続が依然として多く残存している

② 複雑化する行政事務と業務負担の増加

- 複雑化する業務と増大する業務負担
 - ⇒ 【入力・確認作業】記入ミスの確認、複数のシステムへの入力、部署間連携による事務処理負荷
 - ⇒ 【多様なニーズへの対応】市民からの複雑な相談や、個別対応に多くの時間と専門性を要する
 - ⇒ 【時間外対応】窓口開庁時間前後の準備・後処理業務により、定時内での業務完結が困難
 - ⇒ 【安全確保・対応負荷】窓口・電話等の対応において、不当要求や威圧的言動への対応が必要となる場面があり、適切な手順の維持と職員の心理的負荷軽減も課題
- 職員数減少と体制維持の困難
 - ⇒ 人口減少社会の到来により、将来的な職員数の減少は避けられない見込みであり、窓口対応業務が属人化しやすく、経験の浅い職員では対応が難しい
 - ⇒ 現在の窓口体制では、持続的なサービス提供が困難となる恐れ

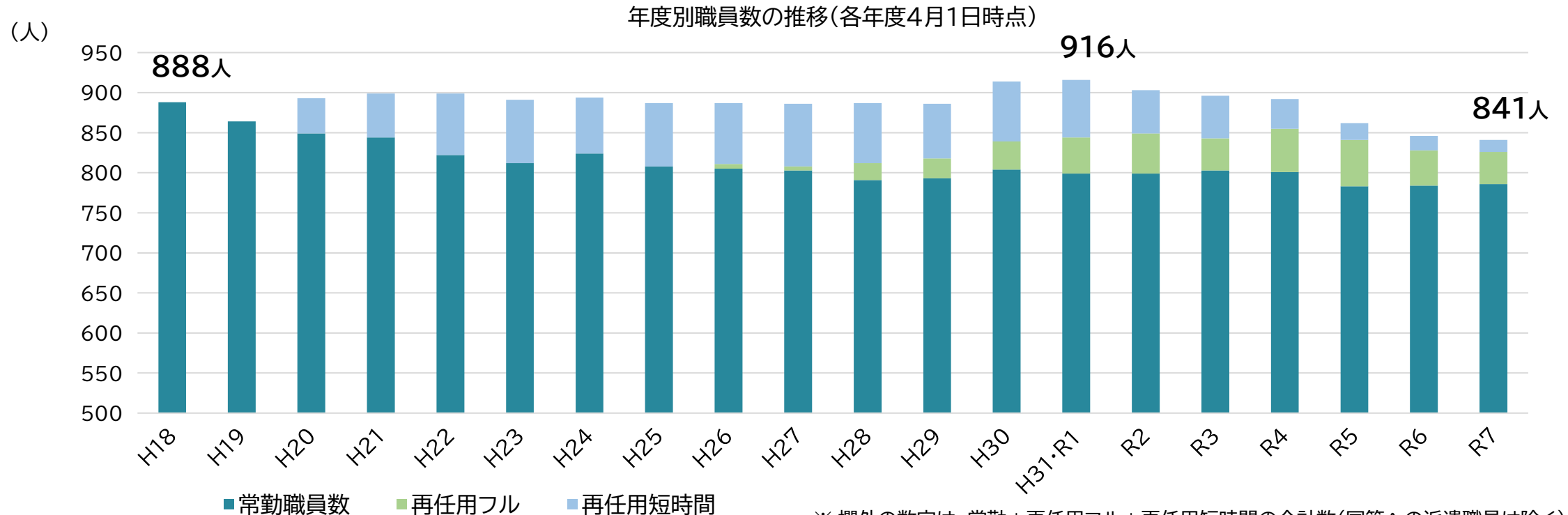
③ 環境変化への対応と将来に向けた課題

- デジタルデバインドとサービス格差
 - ⇒ デジタルサービスの利用に不慣れな高齢者層など、情報格差によるサービス利用の機会不均衡
- 施設面での限界と市民ニーズとの乖離
 - ⇒ 現行庁舎のフロア配置では、効率的なワンストップ対応やプライバシーに配慮した相談スペースの確保が困難
- 人口構成の変化への対応
 - ⇒ 外国人人口の増加により、窓口・オンライン手続の双方において、多言語での案内やより丁寧な説明を要する場面が増加している

(4) 窓口体制の維持にあたって

職員数の減少が進むことで、今後は窓口体制を維持することが困難となる恐れがあります

- 直近20年間で、職員数は約50人減少し、最も職員数が多かった令和元年度からは75人減少しています。
- 本市では、職員数が減少するなかにおいても、会計年度任用職員等の多様な人材の活用により、行政運営を維持してきました。しかし近年では、職員の世代交代が進み、現場経験の浅い職員の割合が高まっていることに加え、働きやすい職場環境づくりの進展により、育児休業等の取得者も増加しています。このため、窓口現場では、在籍数以上にマンパワーが不足している状況が生じており、窓口体制の維持が一層難しくなっています。また、人材流動化の時代を迎え、今後職員の担い手不足はさらに進むことが予想されることから、業務の標準化も段階的に進めることで、成果の水準を保ち、高めていく必要があります。



2 多摩市がめざす窓口サービスと取組の方向性

本方針は、国手順書(自治体フロントヤード改革推進手順書【第1.0版】)の内容を踏まえて策定します

2-1

フロントヤード 再設計の 全体像と 本方針の構成

1 本方針におけるフロントヤード再設計の全体像

国手順書では、自治体フロントヤード改革に着手していない自治体においては、「まずはDX推進のビジョン及び工程表から構成される全体方針に自治体フロントヤード改革の推進を明記すること」、「全庁的・横断的なDX推進体制を整備すること」から着手し、目指す姿の設定、現状分析・課題整理、取組・手続の選定などを順に進めていくことが効果的であると示されています。

本市の場合、DX推進のビジョンとして、本方針の上位計画である「多摩市行財政マネジメント計画・多摩市DX推進計画」を既に定めていることから、本方針はDX推進のビジョンを新たに示すことはせず、フロントヤードに関する取組の工程部分を示すこととします。

2 推進体制

全庁的・横断的な推進体制として、多摩市行財政改革推進本部を活用することとします。

なお、プロジェクトチームについては、国手順書では設置するものとして記載がありますが、本市においては各取組をこれまで個別検討してきた経緯があることから、プロジェクトチームの設置は必須とせず、案件ごとに設置の是非を判断するものとします。

3 本方針の対象・構成

国手順書を踏まえ、「めざす姿の設定」や「取組の選定」、「成果指標・ロードマップ作成」までを本方針の対象とし、このほか、窓口の改革と一体的に検討すべき内容としてデータの利活用や新庁舎整備にあわせた庁舎空間の見直しについても記載することとします。

バックヤード業務との関係性については、次ページで後述します。

本方針は、国手順書(自治体フロントヤード改革推進手順書【第1.0版】)の内容を踏まえて策定します

2-1

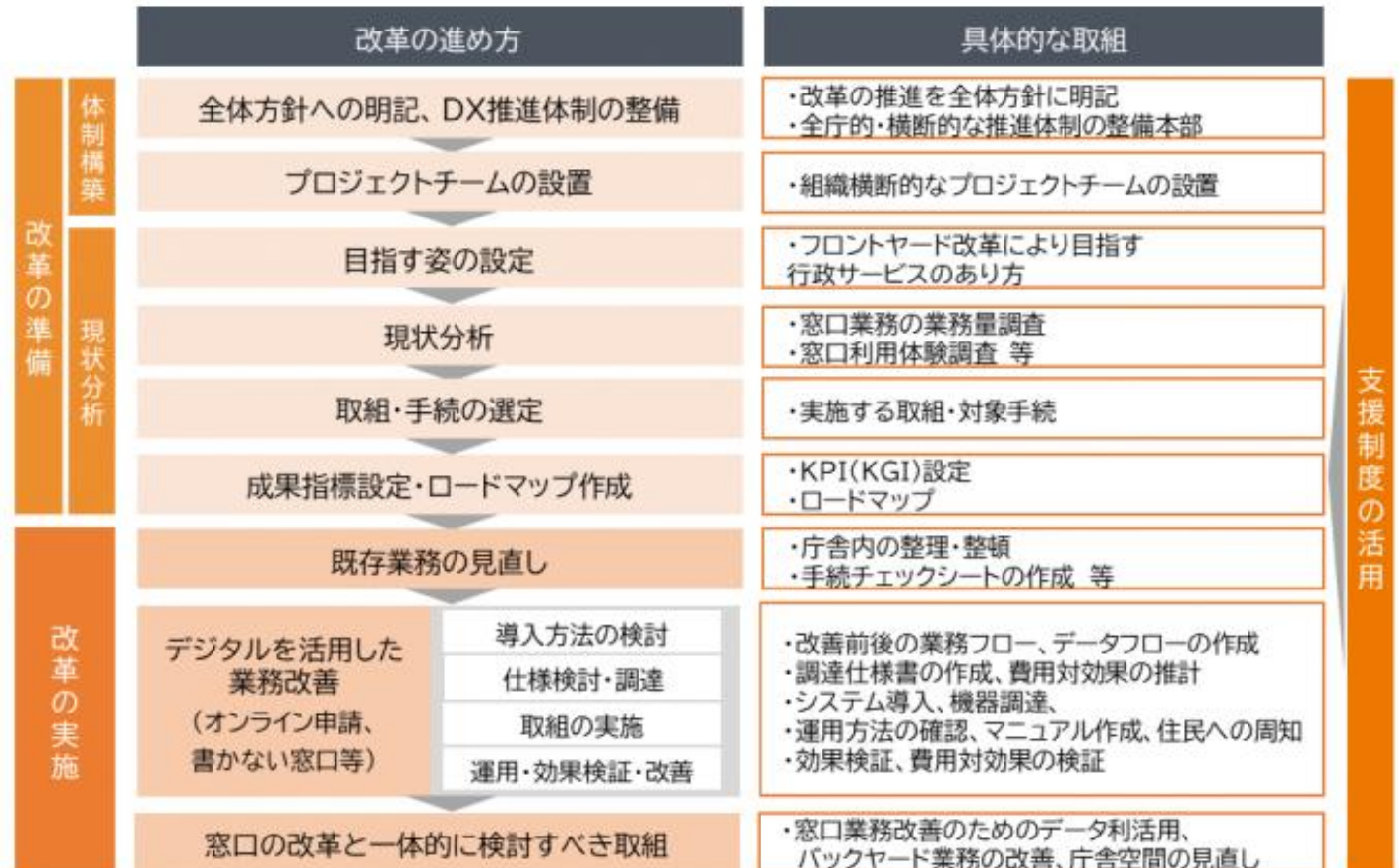
フロントヤード再設計の全体像と本方針の構成

4 フロントヤードの定義(バックヤード業務との関係性)

本方針では、フロント(住民との接点)とバックヤード(内部事務)を一体として扱うこととしています。これは、現状の窓口の課題等を踏まえると、フロント部分における市民側の負担(迷う・待つ・書く)と、バックヤード部分における職員側の負担(確認・転記・照合作業)は、密接不可分であり、窓口での分かりやすさ・速さ・安心は、内部での正確な事務処理やデータ連携、業務の自動化・標準化があって効果的に実現されるため、両者は切り離さずに統合的に見直したうえで、各取組を実施します。

また、窓口業務は他課連携が前提となる場面が多いことから、取組の検討にあたっては、全庁的な視点で窓口業務を捉え、市全体の業務効率化や他課への影響等も確認しながら検討を進めます。さらに、今後の担い手不足が見込まれる中でも、窓口対応品質の維持・向上が図れるように制度設計を行います。

なお、国手順書においても、上記等の理由からフロントヤード改革を進めていく上でのポイントとして、職員のバックヤード業務も含めて、業務フローを一体的に改善していくべきと示されています。



国手順書より抜粋 ▶
(自治体フロントヤード改革の進め方の全体像)

2-2

めざす
窓口の姿

・
取組の方向性

本方針では、めざす窓口の姿と取組の方向性を以下のとおりに定めます

めざす窓口の姿

- 市民と職員の負担軽減を両立する「行かなくても良い・書かない・回らない窓口」
- ミスや手続漏れがなく手続できる「安心な窓口」
- 市民を待たせない・迷わせない「スムーズな窓口」



取組の方向性1

来庁せず、オンラインで完結する手続環境の実現

取組の方向性2

身近な場所で、手軽に完結できる手続環境の実現

取組の方向性3

来庁時の負担最小化と、質の高いサービス提供の実現

2-3

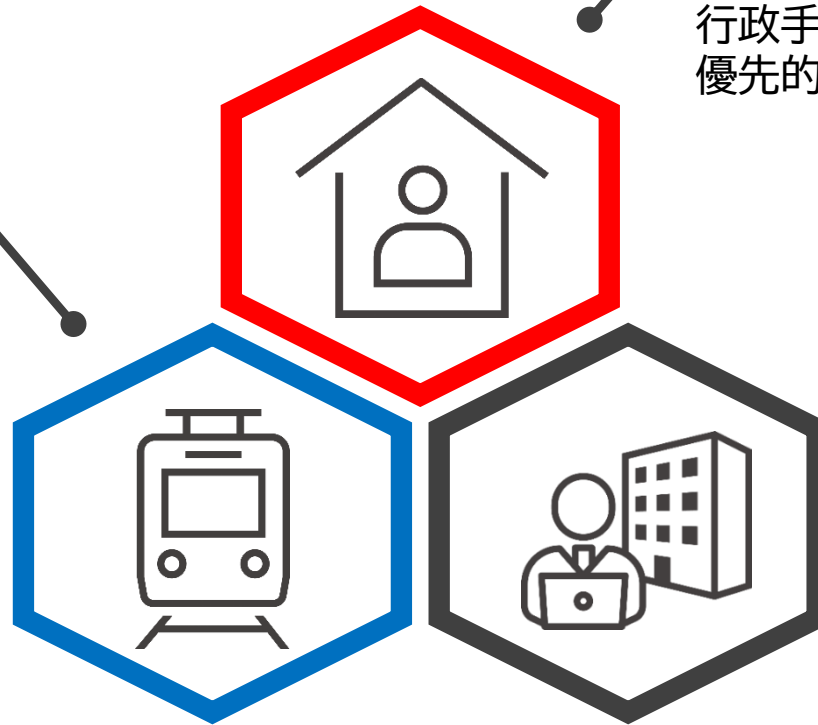
取組の 展開イメージ

まずは自宅等でオンライン手続きができる環境を優先的に整備をします
そのうえで、身近な場所で手続きができるように駅近機能の整備と、
市役所窓口サービスの質を高める取組を進めていきます

駅近機能

本庁舎と出張所等との間をオンラインでつなぎ、ビデオ会議システムを通じて行政手続や相談を行う窓口です

新庁舎の供用開始にあわせて、駅近機能を順次整備します
(施設により、適正な機能・規模を判断することとします)



オンライン(自宅等)

ご自身のスマホやPCなどで、行政手続ができる環境を優先的に整備します

市役所(本庁舎)

オンライン化の進展や業務効率化などにより、人的リソースを生み出すことで、相談業務などのきめ細やかな業務にシフトさせていきます

あわせて、質の高い行政サービスの提供に向けた取組や体制確保を進めていきます

3 めざす窓口サービス実現に向けた取組

3-1

各フェーズについて

本方針では、新庁舎稼働を節目とした2つのフェーズで各取組を推進します

フェーズ1
(令和8-14年度)

課題解決と
新庁舎への円滑
な移行期間

具体的なアクションと
年次計画も設定

新庁舎の稼働と並行して、現庁舎で可能な限りのデジタル化と窓口改革を先行実施します。
また、新庁舎での本格運用を見据えた基盤を構築し、市民・職員双方の負担軽減を早期に図ることを目指します。

フェーズ2
(令和15年度
以降)

新庁舎での
新たな窓口
サービスの姿

将来的な姿(ビジョン)
としての想定

新庁舎を核とした行政サービス提供体制を確立し、データとデジタル技術を最大限に活用することで、時代や社会情勢に適した持続可能な行政サービスを実現します。

3-2

取組体系・ロードマップ

【重点取組】

1 行政手続のオンライン化

アクション	フェーズ1(アクション)							フェーズ2(ビジョン)
	令和8	令和9	令和10	令和11	令和12	令和13	令和14	令和15 以降
① 行政手続のオンライン化推進	100%達成							○ あらゆる行政手続でオンライン化が主流となる
② 手続案内方法の検討			実施					
③ オンライン化手続の利用状況確認(周知手法・申請フォームの見直し、添付書類の必要性確認など)			実施					
④ 通知等の簡素化・効率化、オンライン化検討			検討					
⑤ 法改正等にあわせたオンライン化の拡大対応(随時)	随時対応							

【重点取組】

2 既存出張所の機能拡充と駅近機能への移行

⑥ 自動交付機の導入検討		試行						○ 自宅でも遠隔相談・手続が可能になる ○ 手続機能は縮小。空いたスペースはアウトリーチ、協働のためのスペースとして活用 ○ 将来的に施設としての必要性が薄れてきた場合は、廃止も視野に入れた検討を行う
⑦ オンラインサービスブースの導入検討			試行					
⑧ 遠隔窓口の導入検討				試行				
⑨ 出張所・駅近機能で直接提供するサービスの機能検討と拡充・見直し		出張所開庁日・時間の見直し					両出張所駅近移行 ベルブ駅近整備	
⑩ 自動収納機の試行導入・拡大検討		試行					※永山の駅近は、ベルブ永山の改修にあわせて整備(改修時期は現時点で未定)	

3 書かない窓口の導入・推進

⑪ 書かない窓口の導入・推進			導入					○ 市役所は「市民とのコミュニケーション(相談・協働など)の場所」へ
----------------	--	--	----	--	--	--	--	------------------------------------

4 待たない・迷わない窓口の実現(フロア配置・案内等の最適化)

⑫ おくやみコーナーの導入	導入							○ 快適でユニバーサルな窓口環境が実現
⑬ 来庁予約システムの導入検討	導入検討							
⑭ 効率的なフロア配置、わかりやすい案内等の導入	検討			新庁舎にて導入				

5 窓口サービス手法の見直しによる利便性の向上と業務適正化・効率化

⑮ 窓口受付時間の短縮による検討時間の確保		実施(時期は要検討)						○ 質の高い個別対応で市民満足度が最大化される
⑯ 電話AI応答の導入検討	導入検討					新庁舎にて導入		
⑰ 多様な市民に対応した手続支援(多言語・アウトリーチ等)の検討	検討							

3-3

取組内容について

取組項目

1. 行政手続のオンライン化

取組内容

オンライン化が可能な行政手続について、オンライン化を進め、令和9年度までに行政手続のオンライン化率を100%(法令等によりオンライン化ができないものや、申請件数が少なくオンライン化対象外とするもの等は除く)とします。

オンライン化した手続の案内方法の検討にあたっては、利用者の多様な背景に配慮した、わかりやすい案内にも配慮します。あわせて、利用状況を継続調査し、市民ニーズが高いにもかかわらずオンライン手続の利用率が低いものは、周知手法や申請フォームの使いやすさの見直し、添付書類の必要性等を継続的に確認し、オンライン手続の利用促進を図ります。また、市が発行する通知等の簡素化・効率化、オンライン化についても、検討します。

工程表

フェーズ1(アクション)							フェーズ2(ビジョン)
令和8	令和9	令和10	令和11	令和12	令和13	令和14	令和15 以降
	① 行政手続のオンライン化推進 100%達成	② 手続案内方法の検討	※ 以降も継続的に見直し				○ あらゆる行政手続で オンライン化が主流となる
	③ オンライン化手続の利用状況確認 (周知手法・申請フォームの見直し、添付書類の必要性確認など)						
	④ 通知等の簡素化・効率化、オンライン化検討						
	⑤ 法改正等にあわせたオンライン化の拡大対応(随時対応)						

3-3

取組内容に
ついて

取組項目

2. 既存出張所の機能拡充と駅近機能への移行

取組内容

現在、出張所の土日部分開庁では対応できない「住民異動手続」や、その他行政手続等についても、ニーズや必要性を再検討し、出張所でできることを増やすことができないかについて、検討を行います。

また、本庁舎建替基本計画に掲げた駅近機能として、聖蹟桜ヶ丘駅、多摩センター駅出張所に、現行の「リアル窓口」に加えて、「遠隔窓口」、「オンラインサービスブース」、「自動交付機」のほか、「自動収納機(税・料金)」を試行的に整備し、新庁舎供用開始となる令和14年度には試行状況を踏まえ、現在の出張所から、駅近機能を兼ね備えた全市的な行政サービス機能を有する施設として、「(仮称)駅前行政サービスセンター」に移行していきます。

(※試行状況だけでなく、その時点における社会動向や本市の財政状況等を考慮し、本格導入の規模等を判断します)

現時点で出張所がない永山駅は、将来的な職員数の減少を見据えると、新たな人員配置を伴う施設の整備は難しいことが見込まれることから、市民ニーズや社会の変化を踏まえ、必要な要素を備えたコンパクトな形で駅近機能を整備することとします。

一方、コンビニ交付やオンライン化の進展等により、来所者が減少していくことを踏まえ、聖蹟桜ヶ丘駅出張所(日曜開庁)、多摩センター駅出張所(土曜開庁)については、効率的な運営手法として、開所日・時間について検討を行います。

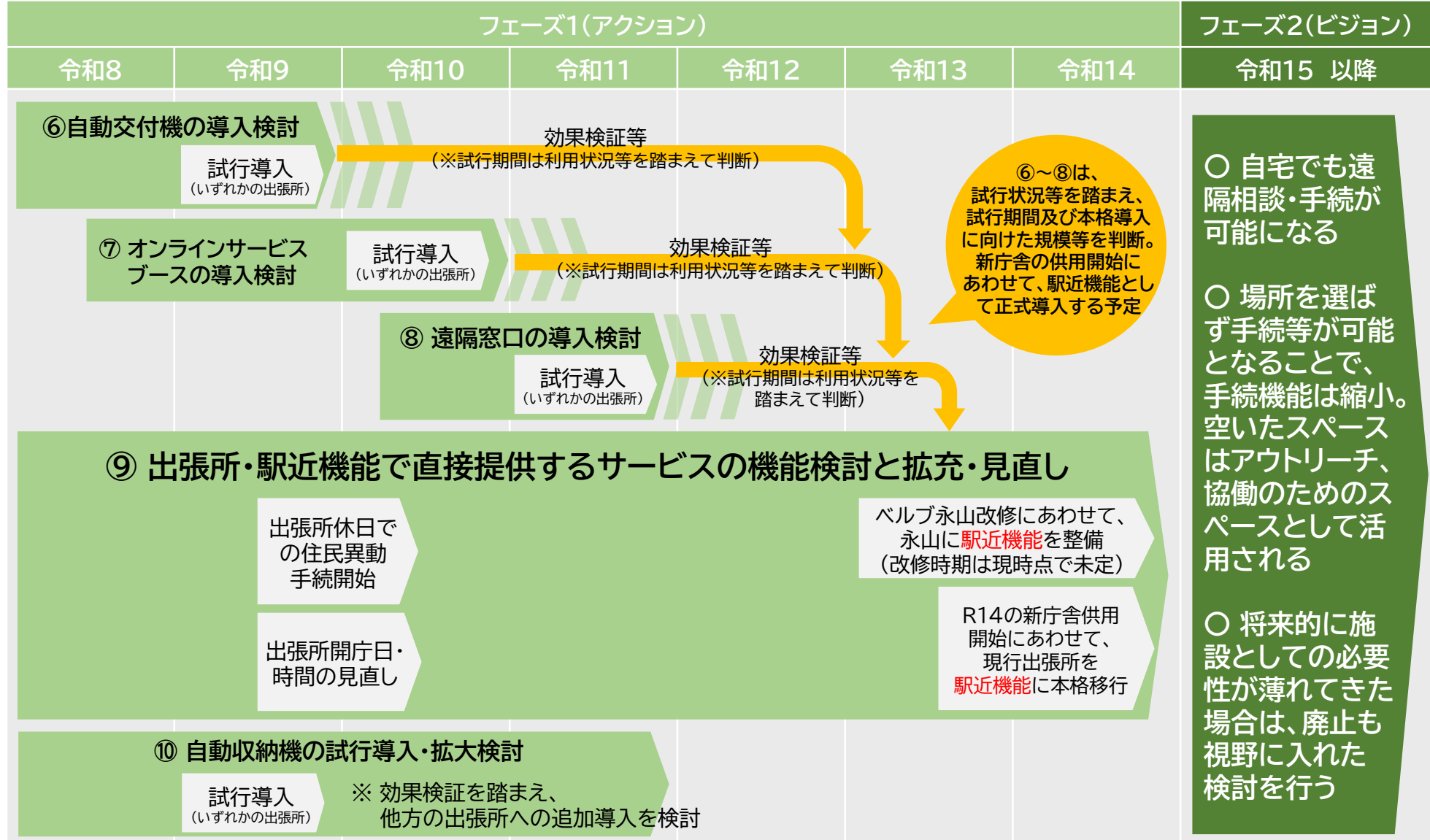
3-3

取組内容について

取組項目

2. 既存出張所の機能拡充と駅近機能への移行

工程表



○ 自宅でも遠隔相談・手続が可能になる

○ 場所を選ばず手続等が可能となることで、手続機能は縮小。空いたスペースはアウトリーチ、協働のためのスペースとして活用される

○ 将来的に施設としての必要性が薄れてきた場合は、廃止も視野に入れた検討を行う

補足：駅近機能について

3-3

取組内容について

本庁舎建替基本計画で掲げる駅近機能で展開しているサービスは以下のとおりです。


コンセプト 身近な場所で・安心・便利に！

- 聖蹟桜ヶ丘、多摩センター、永山の3つの駅近機能でサービスを提供します。
(駅近機能の市民サービス提供に必要な規模は、場所によって増減はありますが、120㎡程度を想定します。)
- 各駅近機能では、「遠隔窓口」、「リアル窓口」、「オンラインサービスブース」、「自動交付機・AIなど」の4つのサービス形態を組合せて展開します。なお、市民ニーズや社会の変化に応じて駅近サービスの形態は柔軟に変えていきます。

- 本庁舎の建替えや出張所の改修時期等を踏まえ、できるところから3駅で順次実施していきます。
- 「遠隔窓口」では、特定のサービスは身近な場所で本庁舎と同じように受けることが可能となります。
- オンラインが苦手な方やオンライン用の機器を持たない方でも、駅近機能に設置された機器を使い、現場スタッフのサポートを受けながらオンラインサービスの利用が可能となります。
- 手続きの仕方や相談先が分からないときに、本庁への取次なども含めてサポートが受けられるなど、職員が常駐する安心感を提供します。

● **遠隔窓口** …本庁舎の職員が対応

本庁窓口のバーチャル版。
本庁と同じサービスを遠隔で受けることができる窓口。申請情報が複雑であったり、詳しい説明が必要な手続きについて、本庁舎職員とモニター越しにつながり、説明を受けたり、書類の書き方を相談・確認したりしながら、手続きを行う。




(遠隔窓口の仕組み ※現時点のイメージ)

● **リアル窓口** …駅近機能の職員が対応

駅近施設の職員が対応・処理する窓口。オンラインサービスのサポートや遠隔窓口での対応のほか、手続きの仕方や相談先がわからない市民に対し手続き方法や相談方法を案内し、必要に応じて本庁舎への取次や、本庁舎から遠隔でできる手続き書類の受領や交付の代行を行う。

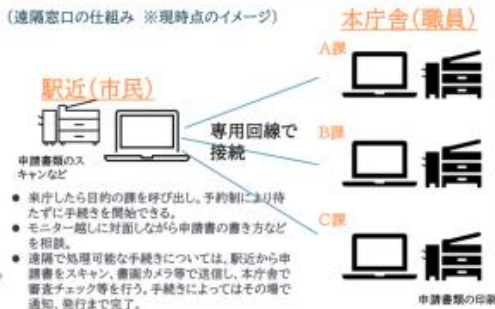
● **オンラインサービスブース** …サポートスタッフが対応(利用者自身が手続き)

自宅でインターネット環境がない、パソコンやスマホの操作が苦手、といった方が、駅近施設に設置された機器を使い、現場スタッフの操作サポートを受けながら、オンラインサービスを利用する。市民がオンライン利用に慣れてきたら、徐々に縮小。



● **自動交付機等** …人以外が対応(利用者自身が手続き)

証明書自動交付機や公金収納機など機械によるサービス提供。

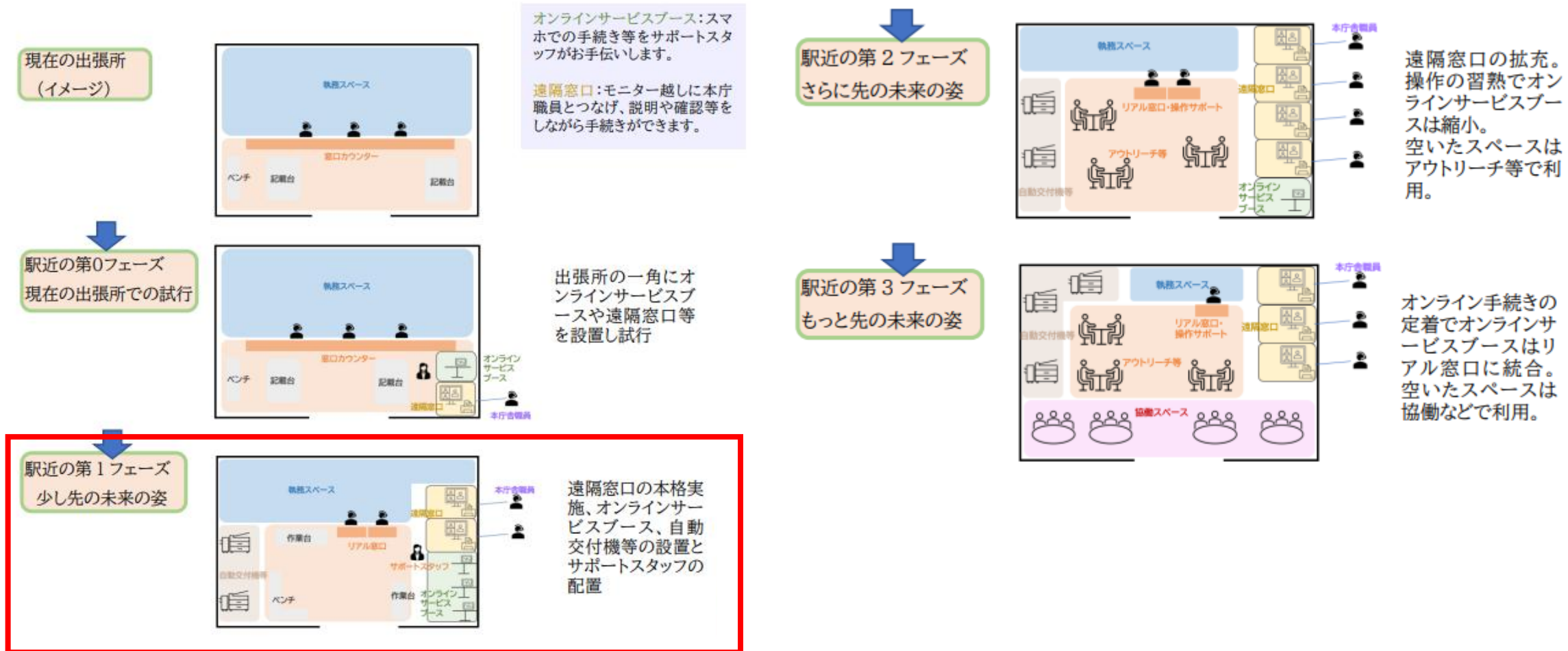


補足：駅近機能について

3-3

取組内容について

本方針におけるフェーズ1(令和8~14年度)では、本庁舎建替基本計画の第1フェーズまでを実現することを目指します。



補足:(仮称)駅前行政サービスセンターについて

3-3

取組内容について

- 地方自治法第155条により、市町村は支所や出張所を条例で設置でき、その位置や名称、所管区域を定める必要があります。
- ただし、法律上はその名称や機能の定義までは規定されておらず、具体的な運用は自治体の裁量に委ねられています。一般的には、提供されるサービスの規模・内容に応じて、支所・出張所・連絡所という、3つの名称で運用されることが多く、「支所」は地域の総合行政拠点として本庁舎と同程度のサービスを提供し、「出張所」は住民異動や各種証明書の発行などの窓口業務に特化し、「連絡所」は書類の受け渡しなどの限定的・補助的なサービスを提供しています。
- 本方針では、(仮称)駅前行政サービスセンターは、将来的な職員数の減少などを見据えると、23区や政令市などが設置している「支所」のような広範な機能を有する総合拠点として整備することは想定していません。しかし、**従来の出張所機能に、本市独自の駅近機能を効果的に組み合わせ、デジタル機器を活用すること等により、支所と同等程度の機能を目指す“身近で頼れる中間拠点”**として整備を行います。
- 名称に「行政サービス」を冠したのは、ここが単なる手続の場所ではなく、市民に関係するサービスを提供する場所であることを明確にするためであり、市民ニーズの高い手続と相談業務を対象に、オンラインサービスブース・遠隔窓口・自動交付機などのデジタルツールを活用すること等により、幅広い行政サービスを提供します。また、将来的には、駅近機能の転換に合わせて、地域へ出向くアウトリーチ拠点などに柔軟に転換させることで、より多様なサービス提供を行う施設として運営していくことを想定しています。



このほか、八王子市では、デジタル技術(リモート窓口、キオスク端末など)を活用して、行政手続ができる「デジタルフロントスポット長房」なども設置されています

3-3

取組内容について

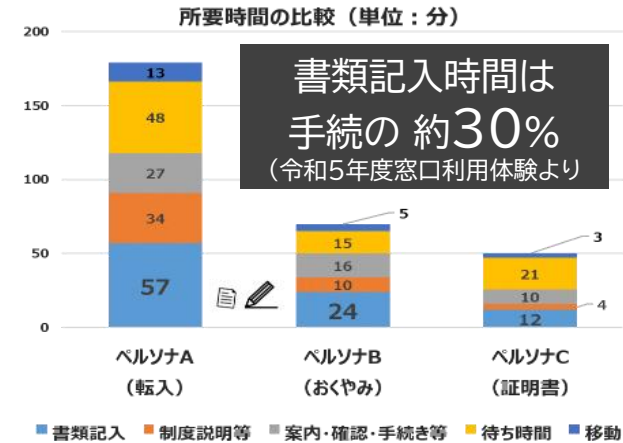
取組項目

3. 書かない窓口の導入・推進

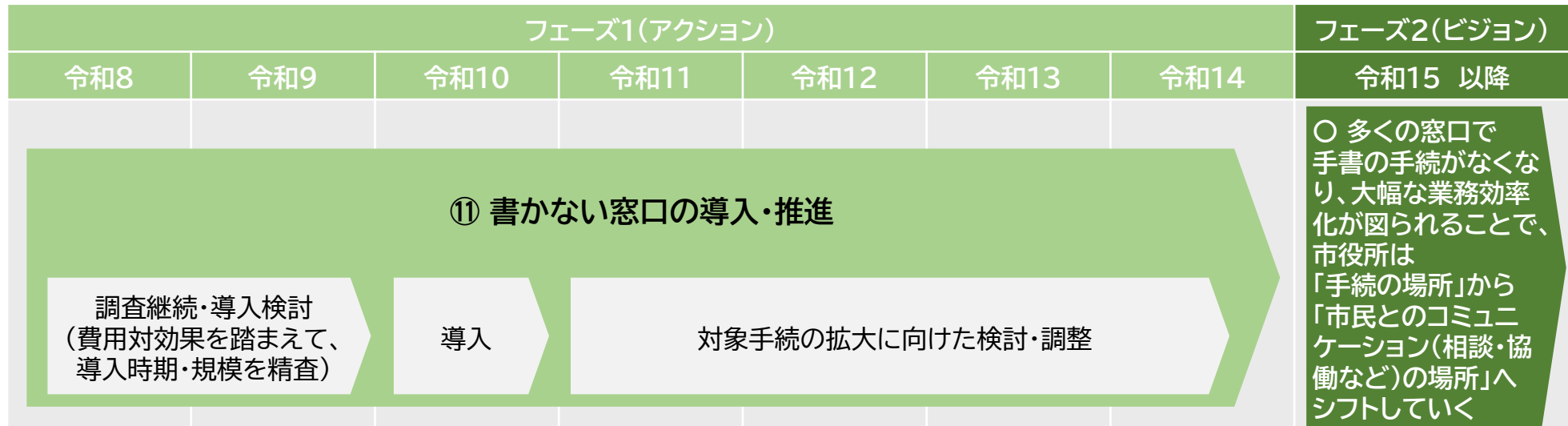
取組内容

事前に入力済みの申請書や、職員との対話を通じて、データを入力する「書かない窓口」システムを導入し、市民の手書きによる負担を軽減するとともに、業務フローや記入様式等の見直しもあわせて進めることで、職員の確認作業を効率化・迅速化し、窓口対応の品質を高度に平準化します。

※ 本市では、令和5年度に窓口利用体験（職員自らが市民になりきり、窓口手続を体験し、課題の抽出や対応策の検討を行う取組）を実施し、書かない窓口導入の必要性を認識したことから、令和6～7年度にかけて、書かない窓口の導入に向けて、他市事例の研究や対象手続の検討、システム導入・改修に係る費用の精査等を行いました。書かない窓口については、システムや機器導入に多額の費用を伴うことから、令和8年度当初の予算計上は見送りましたが、今後も導入時期や規模の精査を行い、導入に向けた調整を継続していきます。



工程表

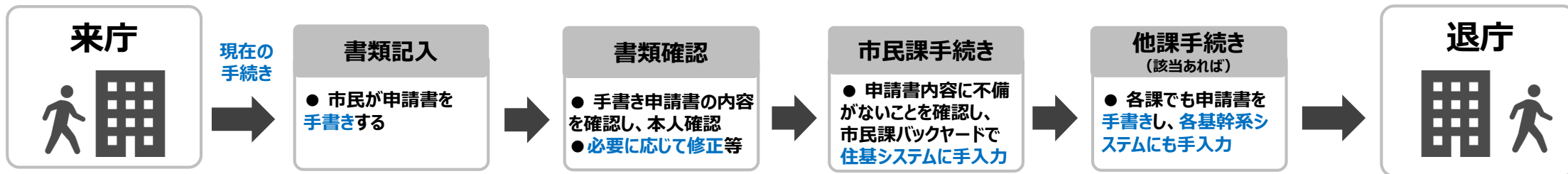


補足：書かない窓口について (※下記はイメージであり、本市で導入する書かない窓口システムが同様のものとなるわけではありません)

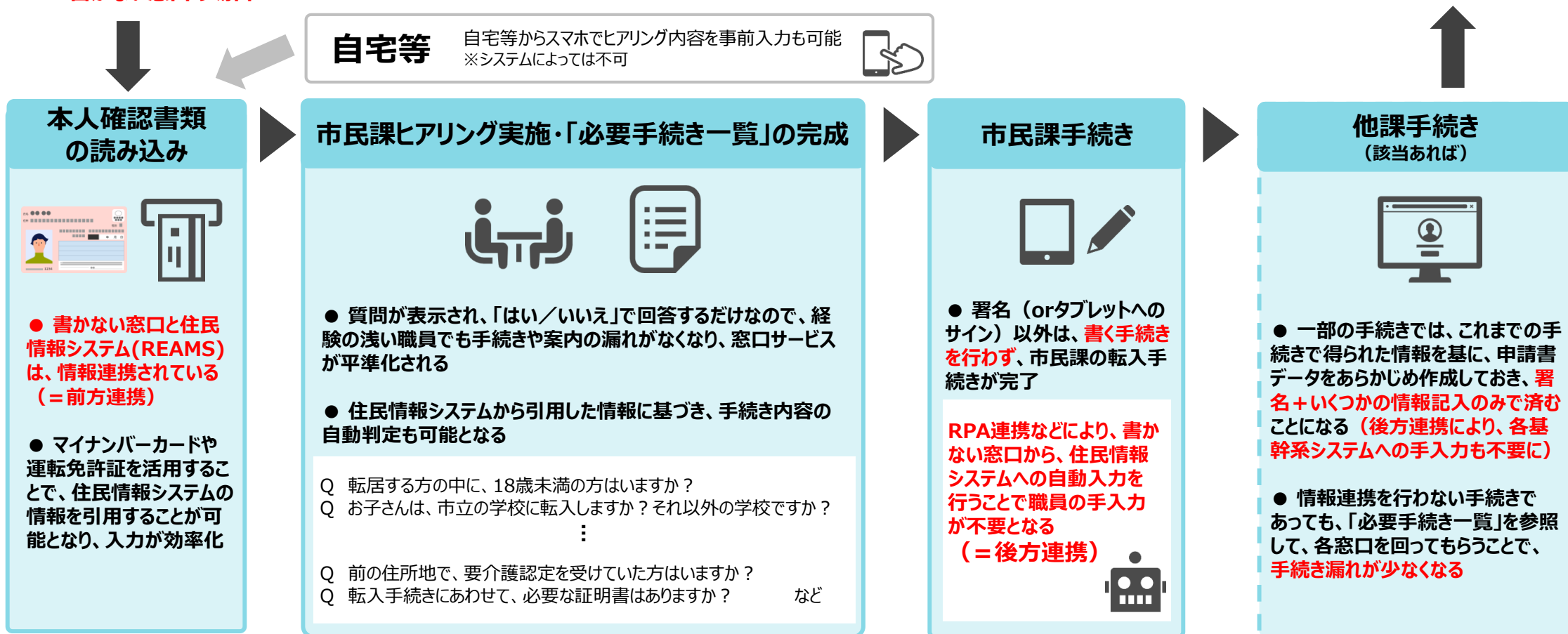
3-3

取組内容について

現在の窓口手続



書かない窓口の場合



自宅等

自宅等からスマホでヒアリング内容を事前入力も可能
※システムによっては不可

本人確認書類の読み込み



● 書かない窓口と住民情報システム(REAMS)は、情報連携されている(=前方連携)

● マイナンバーカードや運転免許証を活用することで、住民情報システムの情報を利用することが可能となり、入力が効率化

市民課ヒアリング実施・「必要手続き一覧」の完成



● 質問が表示され、「はい/いいえ」で回答するだけなので、経験の浅い職員でも手続きや案内の漏れがなくなり、窓口サービスが平準化される

● 住民情報システムから引用した情報に基づき、手続き内容の自動判定も可能となる

- Q 転居する方の中に、18歳未満の方はいますか？
 Q お子さんは、市立の学校に転入しますか？それ以外の学校ですか？
 ……
 Q 前の住所地で、要介護認定を受けていた方はいますか？
 Q 転入手続きにあわせて、必要な証明書はありますか？ など

市民課手続



● 署名(orタブレットへのサイン)以外は、書く手続を行わず、市民課の転入手続きが完了

RPA連携などにより、書かない窓口から、住民情報システムへの自動入力を行うことで職員の手入力が不要となる(=後方連携)



他課手続(該当あれば)



● 一部の手続では、これまでの手続で得られた情報を基に、申請書データをあらかじめ作成しておき、署名+いくつかの情報記入のみで済むことになる(後方連携により、各基幹システムへの手入力も不要に)

● 情報連携を行わない手続であっても、「必要手続き一覧」を参照して、各窓口を回ってもらうことで、手続き漏れが少なくなる

3-3

取組内容について

取組項目

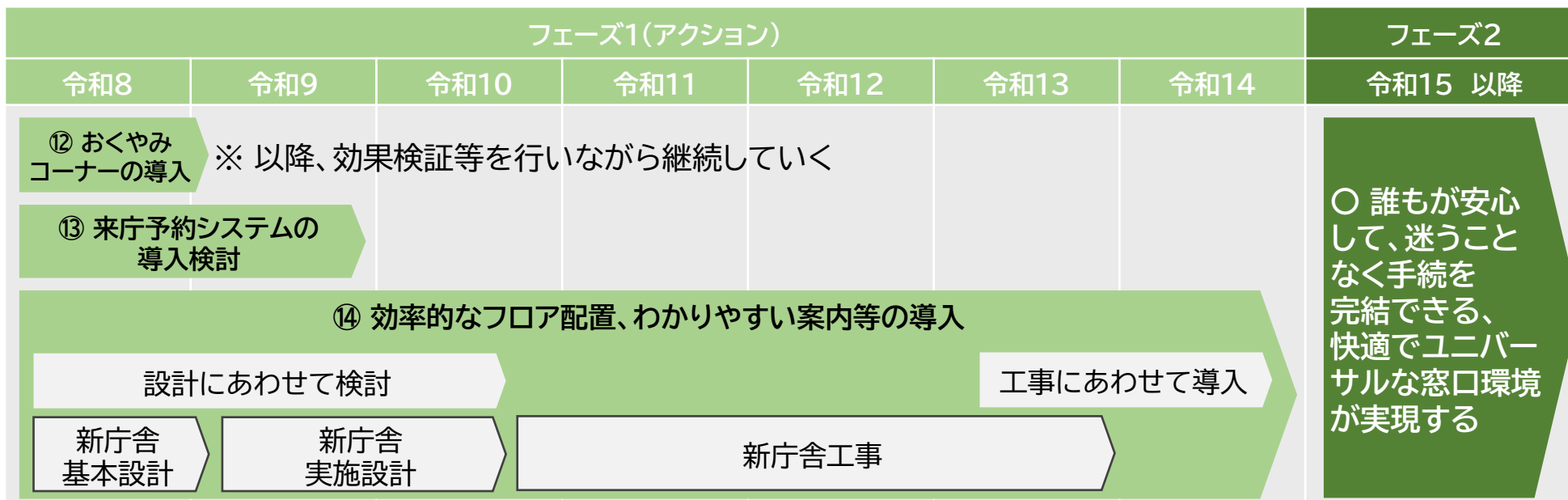
4. 待たない・迷わない窓口の実現(フロア配置・案内等の最適化)

取組内容

複数の手続をまとめて行えるワンストップ型の窓口として、「おくやみコーナー」を設置し、市民が複数の窓口を回る手間や心理的な負担を軽減します。また、窓口対応の平準化と「待たない窓口」を実現するため、来庁予約システムの導入についても検討します。

新庁舎の供用開始にあたっては、市民の行動導線に配慮した効率的なフロア配置とユニバーサルデザインを採用し、分かりやすい案内と表示の工夫等を行うことにより、市民の待ち時間削減と迷いを解消します。

工程表



3-3

取組内容について

取組項目

5. 窓口サービス手法の見直しによる利便性向上と業務適正化・効率化

取組内容

行政手続のオンライン化等の取組により、市民サービスへの影響を最小限に抑えつつ、窓口受付時間を短縮することで、業務の適正化・効率化及びサービス品質向上のための検討時間を確保します。さらに窓口運営全体の効率化と質の向上のため、窓口業務のうち、定型的業務を外部事業者へ委託(BPO:ビジネス・プロセス・アウトソーシング)することについて、職員の窓口業務のノウハウ蓄積等の視点にも留意しながら、導入可能性を検討します。

新庁舎建替えの電話交換機更新にあわせては、電話応答にAI応答の導入を検討し、回線の混雑解消とあわせて一次応答を平準化することで、職員対応を複雑・専門性の高い相談等へ振り向けやすい体制を整え、窓口の専門性を高め、市民サービスの向上を目指します。

また、外国人や障がいのある方など、オンライン手続や来庁が困難な方に対して、多言語対応やタブレット端末を活用したアウトリーチの手続支援など、状況に応じた支援手法を検討します。

工程表

フェーズ1							フェーズ2
令和8	令和9	令和10	令和11	令和12	令和13	令和14	令和15 以降
⑮ 窓口受付時間短縮による検討時間等の確保 実施(時期は要検討)			※ 以降、効果検証等を行い、継続していく また、窓口のBPOについても、 並行して導入可能性を検討する				○ 効率化された運営基盤により、職員は市民との対話に集中。 質の高い個別対応で市民満足度が最大化される
⑯ 電話AI応答の導入検討 導入検討							
※ 新庁舎建替えの実施設計が令和9年度までであるため、可能な限り早めに検討を進める (導入判断をした場合) 新庁舎供用開始にあわせて導入							
⑰ 多様な市民に対応した手続支援(多言語・アウトリーチ等)の検討							

3-4

成果指標 (改革全体)

本方針では、改革全体の成果指標として、以下の指標・目標を設定します。

重要目標達成指標(KGI)	成果目標
市役所及び出張所の窓口サービスの満足度(職員対応) 【多摩市政世論調査より】	満足・やや満足と回答した市民の割合 80%
仕事・職場満足度 【職員意識アンケートより】	満足・やや満足と回答した職員の割合 80%

これらの指標は、上位計画である「多摩市行財政マネジメント計画・多摩市DX推進計画」と整合を図るため、同計画で掲げられている重要目標達成指標(KGI:Key Goal Indicator)と同一のものを設定しました。加えて、国手順書が示す住民利便性の向上と職員業務効率化の双方の視点から見ても、これらの指標が妥当であると判断しました。

なお、本基本方針は、各取組における具体的なアクションと年次計画を設定するものであり、これに基づき、今後各取組の検討を進めていくことから、その詳細までは具体的に定めていません。そのため、本基本方針においては、各取組に対する個別の成果指標は設定せず、個々の具体的な成果目標(KPIなど)は、取組の性質や実施時期を考慮した上で、個別の実施計画などで別途設定します。

▼ 国手順書より抜粋(自治体フロントヤード改革における成果指標設定 改革全体 KPI・個別 KPI)

改革全体 KPI(KGI)例		個別 KPI 例		
		具体的取組	アウトカム指標	アウトプット指標
住民利便性向上	住民の来庁から手続完了までの削減時間、住民満足度、来庁者数の削減、繁忙期の平均待合人数	手続案内システム	手続案内システムの利用率	手続案内システム掲載手続数
職員業務効率化	職員の作業時間の削減、職員満足度、時間外勤務時間の削減、窓口業務拘束職員数の削減 (窓口業務に拘束している職員を企画業務や相談業務等に充てる)	オンライン申請	オンライン申請の利用率	オンライン申請可能手続数
		書かない窓口	書かない窓口の利用率	書かない窓口利用可能手続数
		リモート窓口	リモート窓口の利用率	リモート窓口対応可能手続数 リモート窓口設置数
		予約システム	窓口待ち時間の削減 予約システム利用率	予約システム対応可能手続数

4 取組の推進にあたって

4-1

本方針に掲げる取組を推進していくためには、適切な作業スケジュールの作成と進捗管理が不可欠であるため、本市では、国手順書を参考としながら、必要に応じて、個別のロードマップを作成し、取組を推進します。また、市民へのわかりやすい周知についても、十分な対応を講じることとします。

取組の進め方

1 デジタルツールの活用した際の作業スケジュール・工程

まずは、現行業務や「多摩市情報システム管理運営基準(セキュリティポリシー)」などを踏まえながら、最適な業務フローを検討します。その際、セキュリティポリシーの見直しを要する可能性がある場合は、関係課調整のうえ、デジタルツールの調達・運用までに改訂作業を実施します。また、これと並行して導入を想定しているデジタルツールの事業者等へのヒアリングを経て仕様書の作成に着手し、費用対効果を検討の上、調達を行います。

デジタルツール調達後は、本番システム環境の機能を実機で確認し、運用の流れを確認・調整します。その他にも、デジタルツール活用にあたっての研修や勉強会等を適宜実施し、現場職員の理解度を高めた上で、運用を開始します。

運用開始後は適切なタイミングで効果検証を実施し、業務改善を実施します。効果検証の方法については、後述します。

2 市民への周知

取組の効果を引き出すためには、市民に広く活用してもらわなければなりません。そのため、市民への周知にあたっては、運用開始直前・直後だけでなく、定期的に情報発信することも重要です。また、民間事業者と連携することも有効な手法と考えられます。

▼ 国手順書より抜粋(デジタルを活用した作業スケジュール例)

	N月	N+1月	N+2月	N+3月	N+4月	N+5月	N+6月	N+7月	N+8月	N+9月	N+10月	N+11月	N+12月	N+13月	N+14月
導入方法の検討 (業務フロー・データフローの作成)	2~4カ月														
情報セキュリティポリシーの見直し ※必要に応じて		7カ月													
仕様検討 (費用対効果の検討を含む)		4カ月													
調達							2カ月								
運用に向けた準備 (運用マニュアルの整備、テスト・試行期間、研修・勉強会の実施)									4~6カ月						
住民への周知 (広報誌、SNS等による広報)														1カ月~	

4-2

効果検証

フロントヤードに関する取組は、市民生活に直結する取組であることから、市民の利便性向上や行政運営の効率化に貢献しているのかを把握し、検証していくことが不可欠です。しかし、同時に本方針で掲げた取組は、人口減少や職員数減少といった社会情勢の変化を見据え、将来にわたって持続可能な行政運営体制を確立していくため、一部サービスや機能の縮小を伴うものを含んでいます。そのため、各取組が及ぼす影響について、良い面・悪い面の両面から効果を把握し、必要に応じて柔軟に改善へと繋げていくことが求められます。

● 効果検証のステップ

【Step1】
目標設定
(個別取組)

現状の窓口業務における具体的な課題を特定し、改善後の目標を数値で具体的に設定します。
(課題例) 待ち時間の長さ、手続の煩雑さ、住民からの苦情件数
(目標例) 待ち時間を○分短縮、手続にかかる時間を○%削減、■■■手続の市民満足度を○ポイント向上

【Step2】
現状把握と
調査指標の
設計

窓口体験調査や住民同線調査等の手法や各種業務システムのログ分析などを活用して、現在の状況(調査指標)を計測します。

【Step3】
施策の検討
と実施

前述のとおり、全庁的・横断的な推進体制として、多摩市行財政改革推進本部で協議を行いながら、施策内容の検討を行い、庁内の理解を得たうえで取組を実施します。(プロジェクトチームについては、前述のとおり、案件ごとにその設置の是非を判断します。)

【Step4】
実施後の
計測

現状把握を実施した際と同じ手法を使って、結果の計測を実施し、効果を検証します。
なお、運用開始直後は、職員も市民もツールに不慣れなことから、一時的に計測結果の進捗が悪くなることも想定されるため、計測にあたっては、一時的な監視に留まらず、継続的に進捗状況を確認し、対策を協議していくことも重要です。

【Step5】
振り返り

計測結果を確認し、実施した施策における振り返りを行います。振り返り結果は、必要に応じて、市民、議会などにも情報共有を図ります。また、振り返りを踏まえて、継続的な改善にも取り組みます。

4-3

窓口業務改善のためのデータ活用

オンライン化を中心とした各種取組を進める過程で、多種多様な行政データや市民の利用状況データがこれまで以上に取得しやすくなります。本方針においては、これらのデータを単に収集するだけでなく、積極的に活用し、次のサービス改善へと繋げていくことを前提とし、以下の考え方でデータ利活用を推進します。

1 「取得」から「活用」へ

オンライン手続のログデータ、書かない窓口の利用状況、駅近機能の来庁者数や手続内容、電話対応のAI応答データなど、様々な経路から得られるデータは、単に収集するだけでなく、統合的に集約し、分析可能な形式で整備します。これにより、これまで見えにくかった市民の行政サービス利用の全体像や、各サービスの課題をデータで把握します。

2 データに基づく「現状把握」と「課題特定」

集約されたデータを多角的に分析し、窓口の混雑状況、オンライン申請の利用率が低い理由など、具体的な課題に対して、数値データで裏付けを行います。また、市民アンケートや窓口利用体験などで得られた定性的な意見と組み合わせることで、より深く市民ニーズを理解します。

【参考】集計・ダッシュボードによる公開

静岡県裾野市では、収集したデータは集計・分析し、職員や住民へ公開しています。これにより、データ同士を掛け合わせるクロス分析や、曜日や手続の単位で収集したデータを集約する分析も効率的に行うことができるようになります。また、データを適切に集計・可視化して職員に共有することで、データへの関心を喚起し、KPIの改善に向けた意識醸成を図ることができます。

