



四日市市窓口業務 デジタル化実施計画

令和6年(2024年)11月



改訂履歴

日付	内容
令和6年11月6日	初版策定

目次

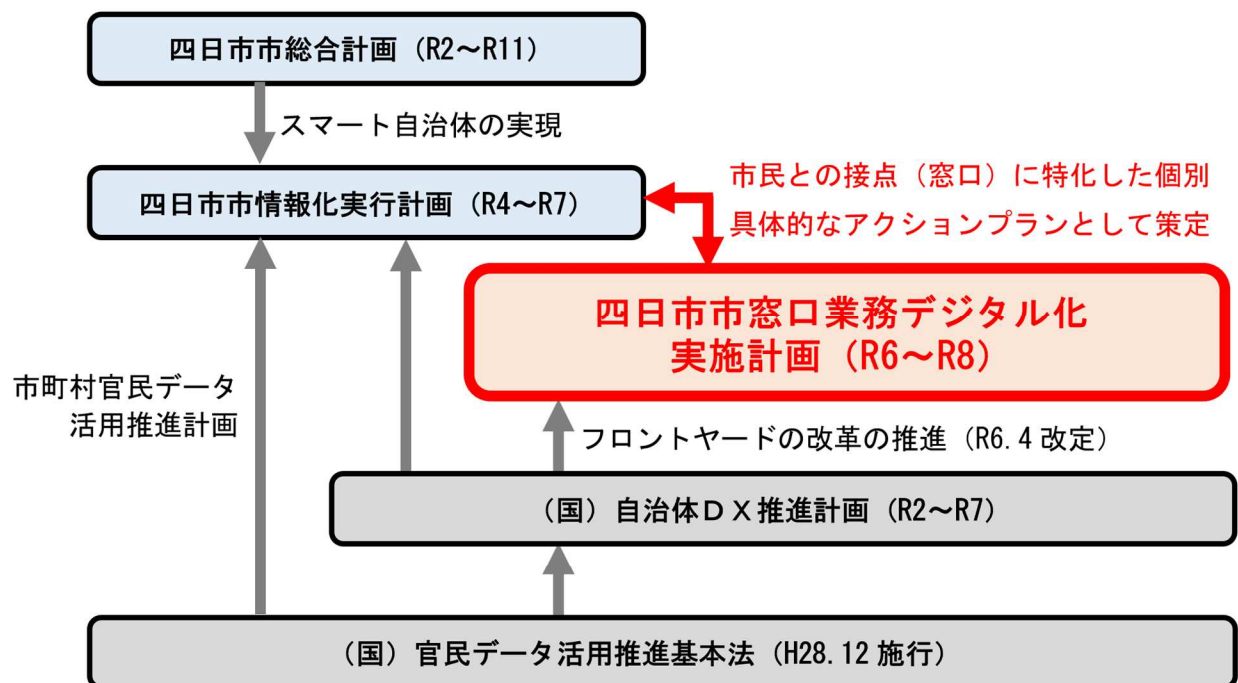
第一章	はじめに.....	1
1	本計画の位置づけ.....	1
2	本計画の対象期間.....	2
3	本計画の推進体制.....	2
第二章	窓口業務のデジタル化の背景.....	3
1	本市を取り巻く環境.....	3
	（1） デジタル技術をめぐる社会情勢.....	3
	（2） 国・他自治体のデジタル化の取り組み.....	3
	（3） 市民に係る課題と変化.....	4
2	主な市民像.....	5
第三章	窓口業務のデジタル化の基本方針と取組内容.....	6
1	窓口業務のデジタル化の基本方針.....	6
2	取組内容.....	7
第四章	各取組内容の具体的なアクション.....	9
1	行かない窓口.....	9
2	待たない窓口.....	12
3	書かない窓口.....	16
4	回らない窓口.....	20
5	迷わない窓口.....	24
6	その他（職員の業務スマート化）.....	27
第五章	目指す姿の実現に向けた3か年計画.....	31
用語集	33

第一章 はじめに

1 本計画の位置づけ

四日市市（以下、「本市」という。）においては、市の将来を見据えた総合的・計画的なまちづくりの指針となる「四日市市総合計画（2020年度～2029年度）」を策定し、「ゼロからイチを生み出すからイチから未来を四日市」をスローガンとしています。このスローガンのもと、変化の激しい時代における都市間競争に勝ち抜くために様々な取り組みを計画し、推進しています。その中の取り組みの一つとして、ICTを活用した市民サービスの利便性の向上や行政事務の効率化などを目指す「スマート自治体の実現」を掲げており、令和2年度から各種情報化施策の取り組みを開始しました。また、令和2年12月に国が「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を公表したことから、その計画と歩調を合わせた「四日市市情報化実行計画」を令和3年度に策定し、各種行政サービスや行政内部事務のデジタル化・効率化を推進しているところです。令和6年4月に国が「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」を改定し、フロントヤード（市民と行政との接点）改革等の推進を計画に追加したことから、本市においても窓口業務のデジタル化をより推進していくため、具体的にいつまでに何をするかを明記した「四日市市窓口業務デジタル化実施計画」（以下、「本計画」という。）を新たに策定しました。

本計画に基づき、市民の利便性を向上させるとともに、職員の業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていきます。



2 本計画の対象期間

本計画の対象期間は、令和6年度から令和8年度までの3年間とします。なお、各施策の取り組み状況や国の動向等を踏まえ、必要に応じて随時、改定等を行います。

3 本計画の推進体制

窓口業務のデジタル化にあたっては、市長を本部長とする全庁的な組織である「四日市市デジタル戦略本部」の幹事会配下に「窓口DX推進部会」及び「ワーキンググループ」を設置し、各所属における導入目標を踏まえたうえで計画を策定するとともに、各取組状況の進捗管理を行うこととします。

なお、「窓口DX推進部会」及び「ワーキンググループ」は以下の所属で検討を行い、必要に応じて新たな所属を加えるなどして本計画を推進していきます。

＜本計画策定時の構成所属＞

市民課、市民税課、資産税課、保険年金課、こども未来課、こども保健福祉課、保健予防課、衛生指導課、地区市民センター

第二章 窓口業務のデジタル化の背景 (1/3)

1 本市を取り巻く環境

(1) デジタル技術をめぐる社会情勢

近年、パソコンやスマートフォンなどが広く普及し、誰もがインターネットを通じて簡単に情報を収集したり、発信したりすることが可能となりました。特に、民間事業者の提供するサービスでは、デジタル技術を前提としたビジネスが展開され、「商品を購入すること」「問い合わせをすること」「席やチケットを予約すること」「サービスに申し込むこと」など、インターネットにより様々な手続を完結できるのが当たり前の社会になりつつあります。

(2) 国・他自治体のデジタル化の取り組み

こうした社会の状況を受けて、国・地方自治体の行政サービスにおいても、デジタル化を推進する必要性があらためて認識され、総務省により、2020年（令和2年）12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（初版）¹が策定されました。

その後、定期的に改定され、2024年（令和6年）4月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（第3版）²の重点取組事項の1つとして、地方公共団体と住民との接点である「フロントヤード」の改革推進が挙げられました。本市においても、国の動向を見極めながら、全庁一体でスピード感を持って、窓口業務のデジタル・トランスフォーメーションに取り組む必要があります。

<フロントヤード改革の概要>

テーマ	内容
住民との接点の多様化・充実化	<ul style="list-style-type: none">行政手続のオンライン化を推進・強化する。多様な窓口を実現する。（対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、来庁時の総合案内やセルフ端末や書かないワンストップ窓口の手続、個別ブースでの対応など、オムニチャンネル化を実現する。）
データ対応の徹底	<ul style="list-style-type: none">基幹業務システムの標準化と併せ、窓口における紙の手続をなくし、直接「データ」で対応することで事務を効率化・集約化する。システムの申請処理に係るデータ（処理件数・処理時間・待ち時間等）を把握し、データに基づく業務改善につなげる。
改革による人的・空間的リソースの最適配置	<ul style="list-style-type: none">業務改善により人的リソースを最適化し、窓口業務でも、より手を差し伸べるべき方への相談業務等きめ細やかな業務にシフトする。窓口空間を再整理し、庁舎空間を単なる手続の場だけでなく、様々な主体が集って相談・交流する、地域課題の解決の場としても活用する。

¹ 総務省(令和2年12月25日)「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000770538.pdf)

² 総務省(令和6年4月24日)「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第3.0版】」
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000944053.pdf)

第二章 窓口業務のデジタル化の背景 (2/3)

(3) 市民に係る課題と変化

・ 人口減少と高齢化社会

本市の人口は、2015年(平成27年)時点で約31.7万人であったのに対し、今後は徐々に人口が減り、2045年には約28万人となり、人口構成としてシニア世代(65歳以上)の割合は24.5%から34.2%に増加することが予想されます。³

また、人口の流入・流出として、就職や異動に伴い、20代の転入が増加する中、30～40代の子育て世代が市外に転出する傾向がみられ、全国的な統計調査⁴では、22.3%が高齢の親と別の都道府県に住んでいることもあり、高齢者の一人暮らし等も課題になっています。その他、本市は日本有数の工業都市であり、多くの外国人が住んでいます。特にブラジルやベトナム、中国等の比率が高く、様々な言語での対応が求められます。⁵

・ デジタルデバイド(情報格差)

デジタル技術が普及し、かつ、国・地方自治体においてもデジタル化を推進する中、全国調査⁶として、15歳から34歳の約9割がスマートフォンを保有しています。一方、55歳から65歳では約5割、75歳以上では約1割しかスマートフォンを保有していないなど、行政サービスのデジタル化にあたり、世代間のデジタルデバイドを意識した対応が求められます。

このため、デジタル化を推進しつつ、デジタルに不慣れな人にとっても、安心して利用できる窓口を実現する必要があります。

³ 出所：出所：四日市市政策推進部政策推進課(2020年4月8日)「四日市市総合計画 Yokkaichi City Master Plan 2020～2029」(<https://www.city.yokkaichi.lg.jp/www/contents/1583285816705/index.html>)

⁴ 出所：国立社会保障・人口問題研究所(2016年3月25日)「第7回世帯動態調査(2014年社会保障・人口問題基本調査)」(<https://www.ipss.go.jp/ps-dotai/j/DOTAI7/houkoku/Hhoukoku.pdf>)

⁵ 出所：四日市市 市民文化部 市民生活課 多文化共生推進室(令和4年3月)「四日市市多文化共生推進プラン」(<https://www.city.yokkaichi.lg.jp/www/contents/1490616597743/files/Plan040328.pdf>)

⁶ 出所：総務省(令和5年5月29日)「令和4年通信利用動向調査の結果」(https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/230529_1.pdf#:~:text=%E4%BB%A4%E5%92%8C4%E5%B9%B48%E6%9C%88%E6%9C%AB%E3%81%AE%E4%B8%96%E5%B8%AF)

第二章 窓口業務のデジタル化の背景(3/3)

2 主な市民像

窓口業務のデジタル化を検討するにあたり、画一的な窓口サービスを提供するのではなく、若年層、子育て世代、ミドル世代、シニア世代など、世代ごとの市民像（ペルソナ⁷）を定義することで、各世代において、どのようなライフイベント（結婚・出産・引越・死亡等）で、どの窓口サービスを利用し、どのような課題や不満が生じているかを理解し、各世代に合わせたデジタル施策を導入し、市民にとって快適な窓口サービスの提供を目指します。

<市民像（ペルソナ）の例>

若年層（10代～30代前半）	子育て世代（30代～40代前半）	ミドル世代（40代～60代前半）	シニア世代（60代後半～）
ライフスタイル ■ 就職で四日市に転入。 ■ 1人暮らしで、平日は仕事で忙しく、なかなか休暇が取りづらい。また、休暇は自分のために時間を使いたい。 ■ スマホ世代	ライフスタイル ■ 夫婦と子供2人。 ■ 子育てと仕事の両立で、平日は仕事で忙しく、なかなか休暇が取りづらい。ただし、子育てについて適宜相談にのってもらいたいと考えている。 ■ PC世代	ライフスタイル ■ 夫婦と子供2人。 ■ 子供は中学生、高校生となっており、あまり手がからなくなっている。 ■ 離れて暮らす親が高齢となっており、高齢福祉や医療、相続のあり方などが気になる。 ■ PC世代	ライフスタイル ■ 子は市外に住んでおり、現在、夫婦で2人暮らし。 ■ すでに退職しており、時間にも余裕があり、窓口においても時間より、丁寧に説明を受けられることに価値を置く。 ■ アナログ世代
要望（仮説） ■ <u>来庁せず、スマホで解決したい。</u>	要望（仮説） ■ <u>原則、来庁せず、スマホもしくはPCで解決したい。</u> ■ <u>ただし、育児や就学など必要に応じて、相談に乗ってほしい。</u>	要望（仮説） ■ <u>原則、来庁せず、スマホもしくはPCで解決したい。</u> ■ <u>両親と離れて暮らしており、どのような行政サービスを受けているか、適切なサポートを得られているか、まとめて把握したいと考えている。</u>	要望（仮説） ■ <u>来庁することに抵抗はなく丁寧に相談に乗ってほしい。</u> ■ <u>スマホなどは一定程度使えるものの、複雑な処理などは対面で説明を受けたいと考えている。</u>
在住外国人 ライフスタイル ■ 就労で海外から四日市に転入。 ■ 外国人コミュニティはあるが、市役所の手続きでは言葉の壁があり、うまく伝わっているか不安である。 ■ スマホやPCに抵抗はないが母国語で対応してもらえると助かる。	要望（仮説） ■ <u>スマホ、PC、来庁ともに、簡潔かつ母国語で対応できるようにしたい。</u> ■ <u>認識相違がないように、文化的な差異を考慮して補足してほしい。</u>		

⁷ マーケティング用語で、商品・サービスを利用する架空のユーザー像を示し、利用者の目線で商品・サービスを企画・開発する際、活用する。ペルソナは定期的に追加や見直しが行われ、多角的な目線で最適な商品・サービス設計に役立terる。

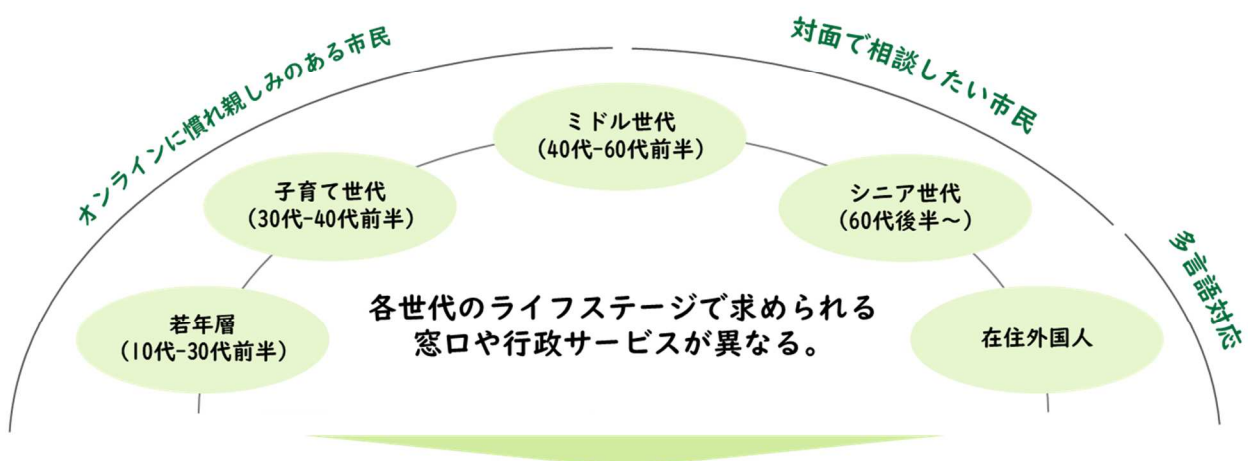
第三章 窓口業務のデジタル化の基本方針と取組内容(1/3)

1 窓口業務のデジタル化の基本方針

デジタル技術の活用により、従来、窓口の対面対応を前提としていた手続についてオンライン化を推進し、市役所に行かなくても行政サービスを受けることができる仕組みや、窓口における待ち時間を把握できる仕組みを導入するとともに、何度も同じ内容を記載する手続を見直し、少ない手続で簡単に申請できる仕組みを構築します。また、市民が迷うことなく、必要となる手続をスムーズに把握できるようにするため、FAQシステムや手続ナビなどを導入するとともに、ワンストップ窓口の仕組みも構築するなど、市民が時間・場所を問わず、自分にあった方法を選択して、行政サービスを受けられる市役所を目指します。

併せて職員の観点として、政府が主導する地方公共団体情報システム標準化⁸（2025年度（令和7年度）稼働予定）や、ペーパーレスやキャッシュレス化等により、業務を効率化・合理化するとともに、従来、特定の職員の知識や経験に依存していた運用を見直し、デジタル技術を活用し、経験の浅い職員でも対応できるように業務を再設計し、市民に向き合う時間・機会をより創出します。

なお、本計画を推進するにあたっては、外部サービスを利用する際の情報セキュリティ対策を確保するとともに、窓口業務の運用に関する情報セキュリティ対策を徹底し、安全安心なサービスの提供に努めます。



みんなにやさしく、便利で、スマートな窓口

- ・ オンラインで完結したい人、対面で相談したい人、どちらにも対応可能。
- ・ オンライン、対面どちらも、少ない手続で、かつ、簡単に申請が可能。
- ・ デジタルツールを活用して、待つことなく、スムーズに対応が可能。

⁸ 地方自治体の基幹業務システムを全国で統一・標準化する国の施策で、住民基本台帳や戸籍、税、国民健康保険、障害者福祉、介護福祉など計20業務が対象となる。

第三章 窓口業務のデジタル化の基本方針と取組内容(2/3)

2 取組内容

「I 窓口業務のデジタル化の基本方針」を基に、具体的な取組内容として「①行かない窓口」「②待たない窓口」「③書かない窓口」「④回らない窓口」「⑤迷わない窓口」の5つを掲げるとともに、職員の業務効率化や品質改善など、業務のスマート化に向けた施策を行います。

<市民目線での取組内容>

取組内容	説明	アクションの内容
①行かない窓口	オンラインや近くのコンビニで、証明書発行や手続きができる	<ul style="list-style-type: none"> オンライン申請の拡充（手続や証明書発行、施設予約など） 公共物使用許可等申請システム
②待たない窓口	待ち時間の短縮・見える化をする	<ul style="list-style-type: none"> 市役所内のキオスク端末の設置 発券機や呼び出し通知機能の拡充 混雑状況予測カレンダーの導入 キャッシュレスの拡充
③書かない窓口	同じ内容は何度も書かない。記載項目は最小限にする	<ul style="list-style-type: none"> 券面読み取りによる氏名・住所等の自動印字サービスの導入 申請内容のオンライン事前登録（QRコード読み取り） 窓口DXaaS等の導入 記載項目の省略
④回らない窓口	1か所で複数の手続きができる	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口の導入 各種行政手続に係る証明書等の添付の不要化
⑤迷わない窓口	表記や案内を分かりやすくし、どこに行くべきか分かる。また、市民の疑問にも速やかに回答する	<ul style="list-style-type: none"> 市民の動線にあったレイアウトの見直し 手続案内機能（市民が自身に必要な手続をWeb上で確認できる）の導入 チャットボットなどFAQシステムの導入

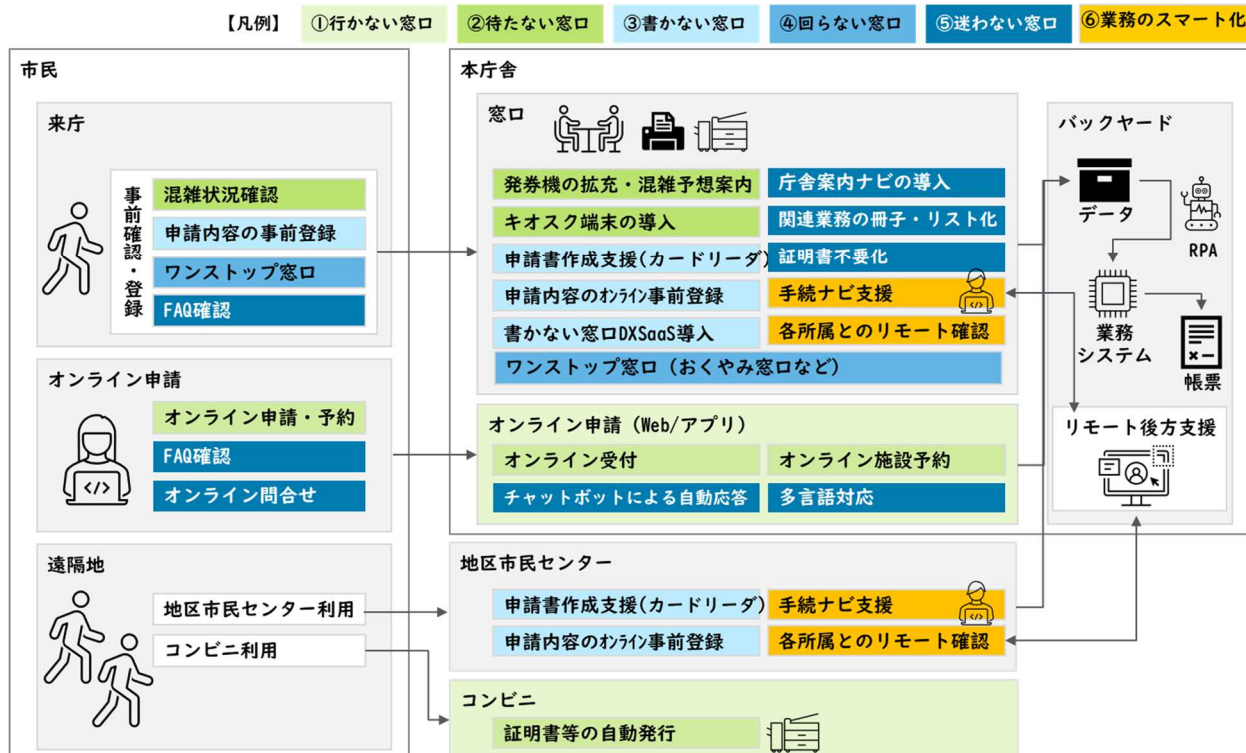
第三章 窓口業務のデジタル化の基本方針と取組内容(3/3)

<職員目線での取組内容>

取組内容	説明	アクションの内容
①業務の効率化	書類の確認や転記・入力等の単純作業の負荷を軽減する	<ul style="list-style-type: none"> RPA、AI-OCR、議事録作成支援ツール、自治体専用チャットツール、生成AI等のデジタルツール活用による業務効率化 記載の簡略化
②ナレッジ・マネジメント (知識共有)	デジタルを活用し、窓口における書類案内や判断業務の負荷を軽減する	<ul style="list-style-type: none"> 職員向けにナビゲーション機能を導入し、経験の浅い職員でも対応できるよう支援する ワンストップ窓口や地区市民センターを手続所管課がリモートで後方支援を行う仕組みの導入検討
③組織横断的な運営	市民の問合せや原本確認をワンストップで対応できるよう、組織間の連携を強化する	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口の導入 各種行政手続に係る証明書等の添付の不要化 本人確認情報の所属間の引継等、組織横断的な対応を検討

<窓口業務のデジタル化の絵姿>

本計画の内容を実行していくことで、以下の図のような状態になることを目指しています。



1 行かない窓口

(1) アクションの方向性

「市役所に来庁して手続をする」というこれまでの市役所窓口を再デザインし、オンラインや近くのコンビニで、手続や証明書発行ができるなど、いつでも、どこでも、誰でも簡単に手続ができる市役所を実現します。



(2) 現状・課題

- ① マイナポータルによる引越手続や税関係手続（eLTAX）、電子図書館利用申請、消防関係手続などのオンライン化を推進しているものの、オンライン化できていない手続もあります。
- ② オンライン施設予約システムはあるものの、一部の施設しか予約ができず、また、クレジットカードや電子決済などキャッシュレスにも対応しておらず、市民・職員ともに負担が生じています。
- ③ 「住民票の写し」や「印鑑登録証明書」、「戸籍証明書」、「所得課税証明書」など主要な証明書について、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービスを展開しています。

(3) アクションの内容

① オンライン申請の導入・拡大

住民票・戸籍等の交付請求など、年間処理手続件数の多いものを中心にオンライン申請ができるようにします。目標として、令和8年度までに年間1,000件以上受け付ける手続のうち、業務・法令上制約のない手続については原則、オンライン申請可能とします。

② オンライン施設予約システムの更改

オンライン施設予約システムの更改により、従来対応していなかった施設の範囲を拡大するとともに、キャッシュレス対応もできるようにします。

③ 公共物使用許可等申請システムの導入

従来、対面かつ紙の申請書を前提にしていた公共物使用許可等の申請がオンラインでもできるようになります。

④ コンビニ交付の拡大

今後の国の動向を注視しながら、順次対応していきます。

(4) 期待される効果

① オンライン申請の導入・拡大

市民が時間や場所に制限されることなく、手続を済ますことができるようになり、利便性の向上が見込まれます。

② オンライン施設予約の更改

市民が支払いも含めオンラインで施設予約を完結できるようになり、利便性の向上が見込まれます。

③ 公共物使用許可等申請システムの導入

市民が来庁せずに公共物使用許可等の申請を実施することができ、利便性の向上が見込まれます。

④ コンビニ交付の拡大

交付できる証明書の種類を増やすことができれば、利便性のさらなる向上が見込まれます。

第四章 各取組内容の具体的なアクション | 行かない窓口

(5) 主な取組みスケジュール

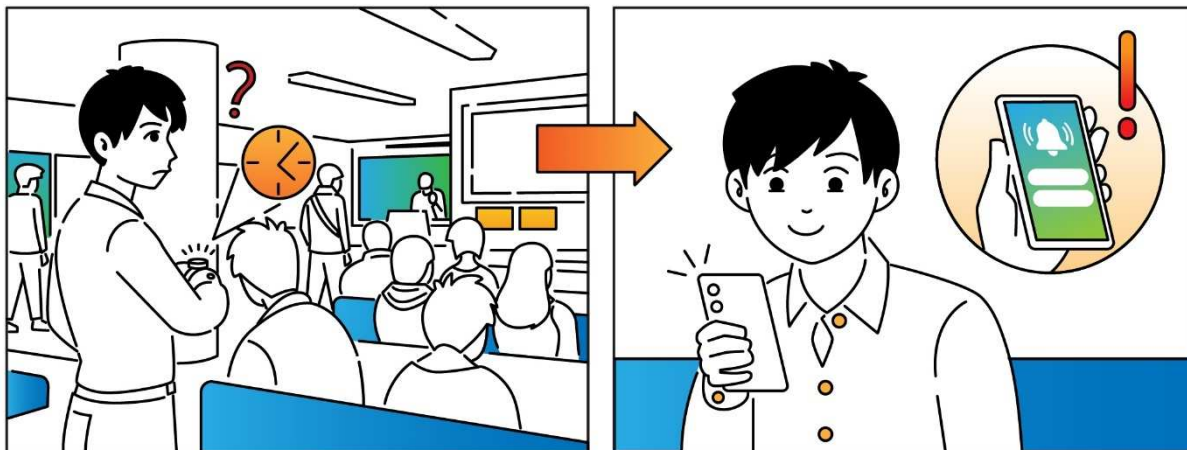
▼自治体システム標準化(令和7年12月)

施策	導入予定 所属	令和6年度 (2024年)		令和7年度 (2025年)		令和8年度 (2026年)		令和9年度 (2027年)
		4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	10月-	4月-
行かない窓口	オンライン申請の導入・拡大	● 戸籍、住民票など各種証明書等のオンライン化		● 年間処理件数1000件以上の手続（児童手当、子ども医療費助成等）を中心に、実現性を踏まえ順次オンライン化				● 年間処理件数100件以上の手続を順次オンライン化
	オンライン施設予約システムの更改	● 仕様検討 ● 業者選定		● 構築	● 稼働			
	公共物使用許可等申請システム	● 仕様検討 ● 業者選定		● 構築	● 稼働			
	コンビニ交付の拡大	市民課 市民税課		● 導入済（国の動向を注視しながら順次対応）				

2 待たない窓口

(1) アクションの方向性

「市役所の手続は時間がかかる」「待ち時間が分からず、その場を離れることができない」というこれまでの市役所窓口を再デザインし、キオスク端末導入や Web での混雑状況の配信により窓口での待ち時間の短縮・見える化を実現します。



(2) 現状・課題

- ① 住民票の写し等の証明書を取得するために待ち時間が発生することがあります。また、補助金申請をはじめ一部手続において証明書の添付が求められることがあり、市民に負担がかかっています。
- ② 一部窓口において発券機が導入されているものの、その他の窓口では、いつ案内されるか見通しが立たず、市民に心的負担をかけてしまう場合があります。
- ③ 現在、市民課窓口の混雑状況をホームページ上に掲載しているものの、「出生届」「婚姻届」などについて吉日や天候が良い日の 11 時前～14 時頃は混雑しやすく、タイミングが重なってしまうと 2～3 時間待たせてしまうことがあります。
- ④ VISA や Master カード、交通系 IC カード (Suica など)、WAON など、クレジットカードや電子マネーに対応している窓口もありますが、対応していない窓口では現金でのやり取りが発生し、時間が掛かることがあります。

第四章 各取組内容の具体的なアクション 2 待たない窓口

(3) アクションの内容

① 証明書発行端末（キオスク端末）の設置

本庁舎内に証明書が発行できるキオスク端末を設置します。

<キオスク端末のイメージ>



② 発券機の拡充・LINE などによる呼び出し通知

現在、発券機がない窓口において順次設置するとともに、新たに導入や更新を行う発券機においてはLINE などによる呼び出し通知を可能にします。

<発券機のイメージ>



第四章 各取組内容の具体的なアクション 2 待たない窓口

③ 混雑カレンダーの導入

吉日など、窓口が混雑する傾向のある日や時間帯をあらかじめホームページなどに掲載します。

<混雑カレンダーのイメージ>

9月						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
/						/
8	9	10	11	12	13	14
/						/
15	16	17	18	19	20	21
/	/					/
22	23	24	25	26	27	28
/	/					/
29	30					/
/						/

■ 混雑
■ やや混雑
/ 閉庁日

④ キャッシュレス対応拡大

クレジットカードの対応ブランドの拡大や、対応可能な窓口の拡大を検討します。

(4) 期待される効果

① 証明書発行端末（キオスク端末）の設置

対象の証明書の発行は窓口で待つ必要がなくなるため、待ち時間の解消が見込まれます。

② 発券機の拡充・LINE などによる呼び出し通知

発券機と呼び出し通知により、市民は待合スペースで待ち続ける必要がなくなります。

③ 混雑カレンダーの導入

窓口が混雑する傾向のある日や時間帯をあらかじめ把握できるため、混雑日避けることができます。

第四章 各取組内容の具体的なアクション 2 待たない窓口

④ キャッシュレス対応拡大

市民が様々なキャッシュレス決済方法から支払方法を選択することができます。

(5) 主な取組みスケジュール

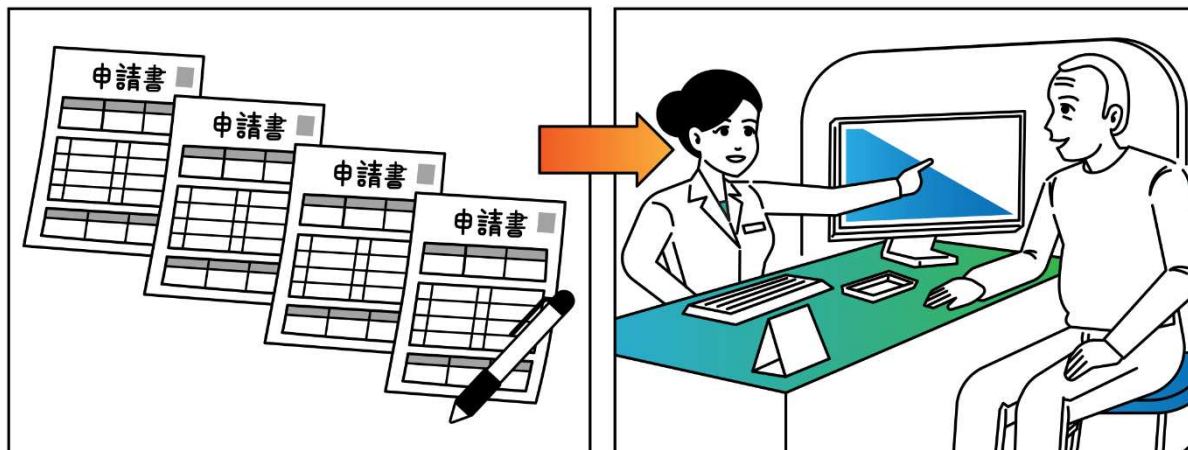
▼自治体システム標準化(令和7年12月)

施策	導入予定所属	令和6年度 (2024年)		令和7年度 (2025年)		令和8年度 (2026年)		令和9年度 (2027年)	
		4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	
待たない窓口	キオスク端末の導入			● 機器調査	● 業者選定	● 導入・運用			
	発券機の拡充			● 機器調査	● 業者選定	● 導入・運用 ● 呼び出し機能付き発券機の他所属への拡充			
	混雑予想カレンダー			● ホームページへの掲載					
	キャッシュレス対応拡大	市民課 市民税課			● クレジットカードの 対象ブランド 拡大				
		関係所属			● キャッシュレス対応窓口拡大の検討				

3 書かない窓口

(1) アクションの方向性

「市役所の手続は手書きでたくさんの申請書を書く」というこれまでの市役所窓口を再デザインし、記載する項目を最小限にすることで、市民の負担軽減を実現します。



(2) 現状・課題

- ① 複数枚にわたり、何度も同じ内容の記載を要する申請が存在しており、市民の手間が発生しています。
- ② 窓口で対面が必要な手続（オンライン申請対象外の手続）については、来庁の必要がありますが、手続の際に申請書等への記載負荷が生じています。また、手書きのため、職員側での確認や転記が必要となり、市民・職員ともに手間がかかり、時間を要しています。
- ③ 複雑な手続の場合、市民から受領した申請書に対し、職員が追加確認して補記するなど、市民・職員ともに手間がかかり、時間を要しています。
- ④ 記載する項目が多く、また様式によって記載場所が異なることから、市民が記載方法に悩んで、書類の記載に時間を要することがあります。

(3) アクションの内容

① カードリーダーによる基本情報の自動転記

マイナンバーカードや運転免許証などをカードリーダーで読み込み、基本情報（氏名、住所、生年月日等）を、各申請書類に自動転記します。

<カードリーダーのイメージ>



② オンライン事前登録

窓口で対面が必要な手続（オンライン申請対象外の手続）について、スマホやパソコンなどで事前に登録可能とし、来庁時の書類への記載を不要とします。

<オンライン事前登録のイメージ>



③ 窓口 DXSaaS 等の導入

職員が市民から必要な情報を聞き取り、代理入力し、市民が入力結果の最終確認を行う仕組み（窓口 DXSaaS 等）や、市民にタブレットで必要最小限の質問に回答いただくことで、申請手続きが完了できる仕組みを導入します。

<窓口 DXSaaS 等のイメージ>



④ 記載項目の省略

自治体情報システムの標準化や BPR（業務改善）等を通して、申請書類等の記載項目の省略化を検討します。

（4）期待される効果

① カードリーダーによる基本情報の自動転記

カードリーダーによって、マイナンバーカード等から読み取った情報を申請書等に転記することで、市民が何度も同じ内容を手書きする必要がなくなり、負担軽減が見込まれます。

第四章 各取組内容の具体的なアクション 3 書かない窓口

② オンライン事前登録

市民が来庁時に手書きする必要がなくなり、負担軽減が見込まれるとともに、待ち時間短縮にも貢献します。また、職員にとっても確認や転記作業の時間が減ることが見込まれます。

③ 窓口 DXSaaS 等の導入

職員の聞き取りによる代理入力やタブレットの活用により、市民の記載負担が減るとともに、どの書類に何を記載するか悩む時間や手戻りが減るなど、利便性の向上が見込まれます。

④ 記載項目の省略

申請書類等の項目が省略化されることで、市民の記載負担を軽減でき、利便性の向上が見込まれます。

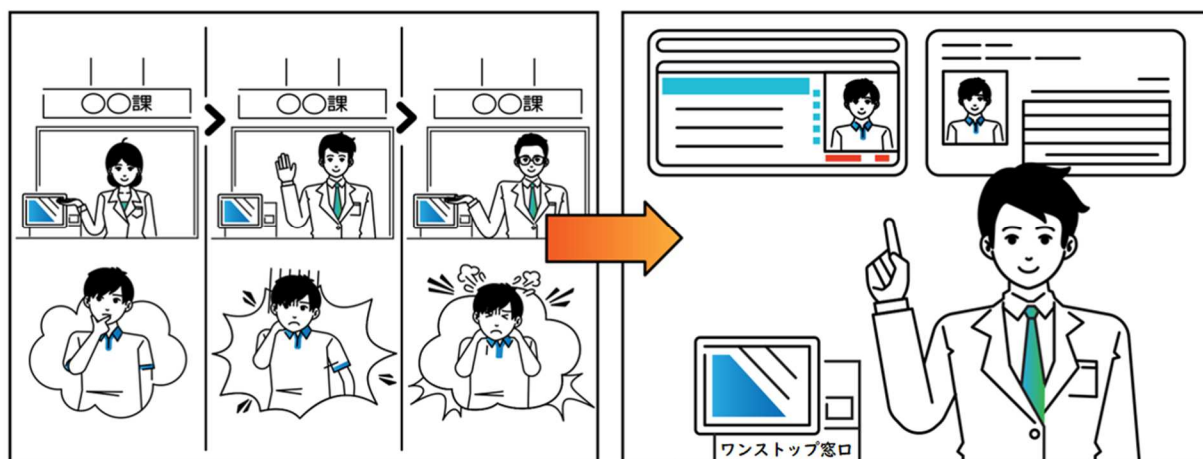
(5) 主な取組みスケジュール



4 回らない窓口

(1) アクションの方向性

「複数の窓口を回って手続を行わなければならない」というこれまでの市役所窓口を再デザインし、証明書の原本提出の不要化やワンストップ窓口を導入することで、市民の窓口巡回の負担や心的負担の軽減を実現します。



(2) 現状・課題

- ① 出生、婚姻、引越、死亡等のライフイベントごとの手続のために市役所を訪れた市民が各窓口を巡回する必要があります。
- ② 手続によっては戸籍謄本、住民票や課税証明書、完納証明書等の添付が必要であり、同じ市役所から発行される書類にも関わらず市民が窓口を巡回して取得する必要があります。

(3) アクションの内容

① ワンストップ窓口の設置

「おくやみ窓口」などライフイベントごとに窓口を集約し、原則、一つの窓口で主要な手続が案内・完結できるようにします。

ただし、「ワンストップ窓口」の検討にあたり、窓口業務の集約だけでなく、人員の確保や各所属との役割・責任範囲の整理、窓口システム（窓口 DXSaaS 等⁹）の導入のほか、本庁舎・総合会館などのレイアウトの見直しを含め、総合的に検討を行う必要があ

⁹ デジタル庁が推進している「窓口手続を簡単に行えるようにするパッケージシステム」であり、一般的に職員が市民にヒアリングしながら入力を行い、市民の紙の記載負担を減らすとともに、システムのガイダンス機能を活用することで経験の少ない職員でも業務を遂行できるようにする仕組み。

第四章 各取組内容の具体的なアクション 4 回らない窓口

ります。

このため、令和6年度下半期に「ワンストップ窓口サブワーキング」を立ち上げ、「ワンストップ窓口」の中長期的な絵姿（ビジョン）を描くとともに、短期的には庁舎レイアウトなどの制約を踏まえ、まずは市民のニーズが高いと思われる「おくやみ窓口」から着手し、令和8年度の「おくやみ窓口」のサービス開始を目指します。

<ワンストップ窓口に係る主な検討事項>

	検討事項	他自治体事例
対象範囲	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口で取り扱う範囲として、<u>何の業務を対象とするか？</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体によって、出生・死亡・異動などすべての手続きを行える総合窓口や、ライフイベント別のワンストップ窓口を設けるケースがある。
体制・組織	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口を運営するにあたり、<u>どのような組織を整備する必要があるか？</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 各所属を横断する組織として「総合窓口課」や「窓口準備室」を設けるケースあり。また、ワンストップ窓口と各所属との役割分担の整理が必要。 職員だけでなく、業務委託を含めた体制整備が必要。
プロセス	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口を運営するにあたり、<u>どのようなプロセスを整備する必要があるか？</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口の検討にあたり、ライフイベントごとに関連する手続の整理が必要（おくやみハンドブックなど）。 各手続の標準化にあたり、手続様式等の統一化が必要。
システム	<ul style="list-style-type: none"> 体制・組織を効率的かつ効果的に運用するため、<u>どのようなシステムが必要か？</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い業務を行うため、各種手続をガイド・サポートする窓口DXSaaS等（書かない窓口）を導入するケースが一般的。
設備	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口を導入するにあたり、<u>どのようなレイアウト・動線を確認するか？</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 一般的に新庁舎移転に伴い、総合窓口を導入するケースあり。既存の庁舎の場合でも、大規模改修してレイアウトを見直すケースあり。 各所属との役割分担を踏まえ、連絡ルートや動線などの整理が必要。
計画	<ul style="list-style-type: none"> 様々な制約がある中、<u>どのように進めるか？</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 既存庁舎を活用する場合、レイアウトの制約など考慮してライフイベントに応じて段階的に導入することが一般的。

② 証明書等の添付の不要化

本市が所管する手続に添付する証明書等について、市役所内部で確認できる内容は原則、添付不要とし、職員が組織を横断して内容を確認するものとします。

また、手続に必要な添付書類の原本について、写真などで代替可能なものは画像ファイルの添付を認め、オンライン化を推進します。

第四章 各取組内容の具体的なアクション 4 回らない窓口

(4) 期待される効果

① ワンストップ窓口の設置

死亡など、複数の手続が発生するイベントにおいて、一つの窓口で関連手続が確認・実施できることで、市民の待ち時間が少なくなるとともに、書類の不備や手戻りなども予防でき、円滑に手続を行うことができます。

② 証明書等の添付の不要化

証明書等の提出不要もしくは画像ファイルの添付によるオンライン申請により、市民が来庁して、紙の書類を集める、もしくは提出する必要がなくなり、市民の負担軽減が見込まれます。

(5) 主な取組みスケジュール



第四章 各取組内容の具体的なアクション 4 回らない窓口 参考

参考：他自治体のワンストップ窓口設置状況

「4 回らない窓口」に記載されているとおり、現状、出生や婚姻、死亡などライフイベントに応じて、複数の窓口を回って手続を行わなければならないという課題があります。

国の政策として、令和5年度に「地方公共団体の行政改革¹⁰」として、総務省が自治体フロントヤード改革を掲げ、令和6年から実証支援を実施しています。自治体フロントヤード改革の1つとして「総合窓口」や「ワンストップ窓口」が挙げられており、中核市においては、約40.3%が「総合窓口」を、約72%がライフイベント別の「ワンストップ窓口」を開設しています¹¹。

<ワンストップ窓口を開設していると回答した中核市(45 団体)における、窓口の種類¹²>

	出生	子育て	婚姻	引越	おくやみ
中核市 (45 団体)	8 (18%)	6 (13%)	6 (13%)	13 (29%)	38 (84%)

本市においても、家族が亡くなった際、どのような手続をすればよいか判断できるよう、令和2年度に「おくやみハンドブック」を導入し、令和6年度はおくやみ手続関係所属との連携の見直しを図ることで、市民の負担軽減に取り組んでいます。

¹⁰ 総務省「地方公共団体の行政改革等」（最終閲覧日：2024年10月2日）(<https://www.soumu.go.jp/iken/main.html>)

¹¹ 出所：(令和5年6月30日公表)

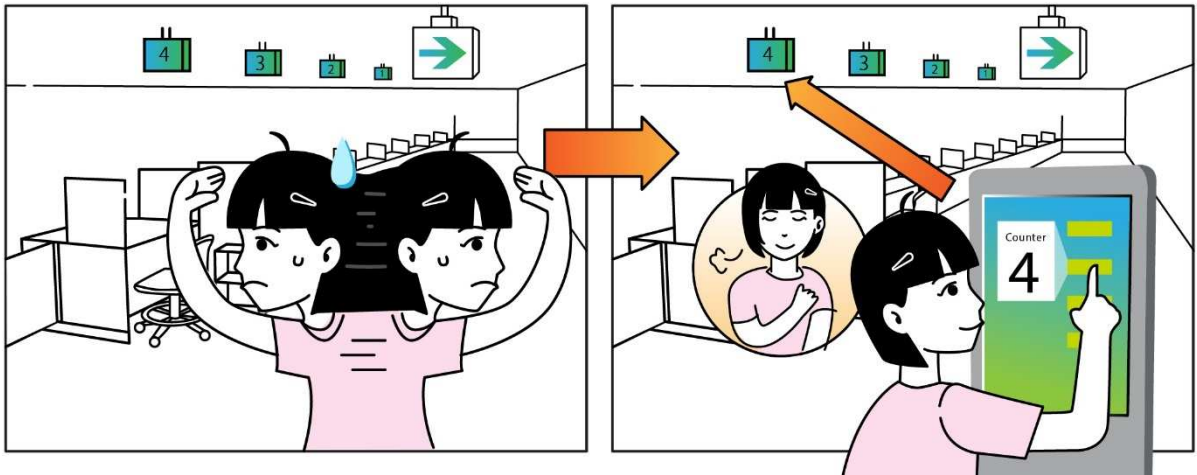
総務省「窓口業務改革状況簡易調査」(https://www.soumu.go.jp/main_content/000890182.pdf)

¹² 総務省の簡易調査より、ワンストップ窓口導入する自治体の多くが「おくやみ窓口」を対象にしている。

5 迷わない窓口

(1) アクションの方向性

庁舎案内の表記や配置場所を分かりやすくするとともに、「窓口ナビ」や「FAQ システム」により、市民の疑問にすぐに回答し、迷う市民を減らすとともに、問い合わせ等による職員の負荷の軽減を実現します。



(2) 現状・課題

- ① 庁舎案内や発券機の場所が分かりにくく、どこに行けば自分が必要な手続きが受けられるか市民が迷うことがあります。
- ② 本市のホームページ上に様々な情報が掲載されているものの、情報量が多く、自分に必要な手続きが何か分からない、もしくはすぐに見つけれないことがあります。特に結婚や出産、引越などのライフイベントが発生した場合、複数の手続きを行う必要があり、市民が何をすべきかすぐに判断できず、手続漏れや誤り、手戻りなどが発生してしまうことがあります。
- ③ ②により、市民からの一般的な問合せも多く、繁忙期等はすぐに返答できないことがあります。

(3) アクションの内容

① 庁舎案内やレイアウトの見直し

庁舎内の案内やレイアウトを見直し、目的の窓口や発券機の場所を分かりやすくします。また、案内をサポートする対話型のデジタルサイネージ等の導入を検討します。

② 手続案内機能の導入

本市のホームページ上で、市民がいくつかの質問に答えることで、関連する手続を判定・案内できる手続案内機能を導入します。併せて、出産、退職、独立等のライフイベントごとに必要な手続を整理します。

③ FAQ システムの導入

本市のホームページおよび LINE 公式アカウント上にチャットボットをはじめとする FAQ システムを導入し、市民からの一般的な質問に回答します。

<FAQ システム (チャットボット) のイメージ>



第四章 各取組内容の具体的なアクション 5 迷わない窓口

(4) 期待される効果

① 庁舎案内やレイアウトの見直し

市民の目線や動線を意識した案内やレイアウトの見直しを行うことで、迷うことなく目的の窓口へたどり着くことができます。

② 手続案内機能の導入

ホームページ上の膨大な情報量に圧倒されることなく、市民はいくつかの質問に答えることで、関連する内容や手続を把握できるとともに、手続漏れなども防げ、利便性の向上が見込まれます。またライフイベントごとの業務が整理・可視化されることで、どの手続を行えば良いのか明確になり、手続漏れや手戻りなどを防ぐことができます。

③ FAQ システムの導入

市民の質問に対し、チャットボットをはじめとする FAQ システムから回答することで、市民の疑問を速やかに解消することができます。

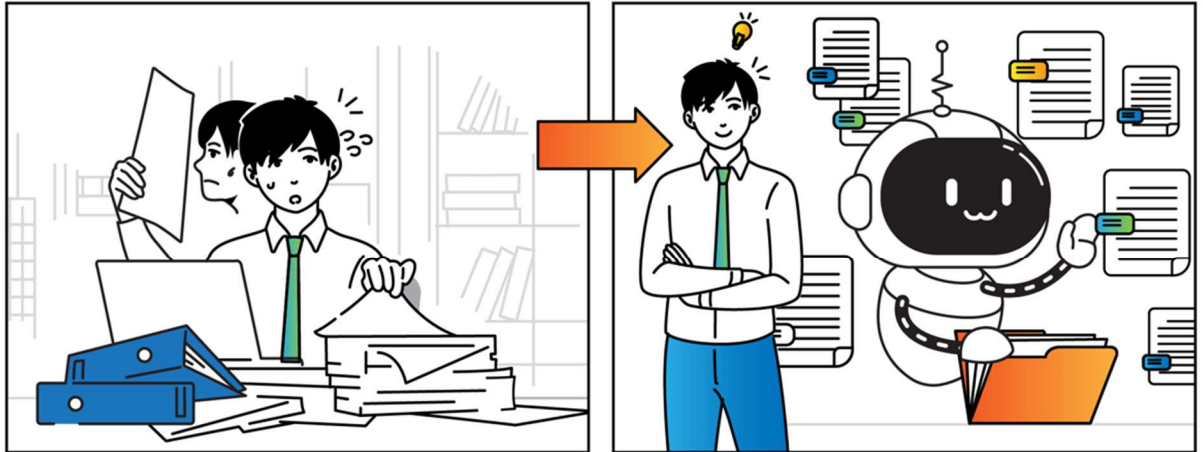
(5) 主な取組みスケジュール



6 その他（職員の業務スマート化）

（1）アクションの方向性

デジタルを活用して窓口における転記業務や確認業務を減らし、職員の負荷を軽減するとともに、組織間の連携を強化し、効率かつスムーズな市民サービスの提供を実現します。



（2）現状・課題

- ① RPA、AI-OCR、議事録作成支援サービス、自治体専用チャットツール、生成AI等、業務の効率化を図るツールを導入し活用を推進してきていますが、十分な利用に至っていない所属もあり、各ツールの利点や活用方法を周知していくとともに、職員の習熟度を高めていく余地があります。
- ② 地区市民センターでは取り扱う業務の範囲が広く、職員の負荷が高くなっています。また、電話を利用して他所属と情報共有しているため、三者間の情報共有に時間が掛かり、市民を待たせることがあります。
- ③ 複数の課や係を回る業務において、本人確認や説明事項の実施状況が、後続の課や係に共有できていない場合があります、職員が何度も本人確認や説明をすることが生じており、市民・職員双方にとって無駄な時間が発生しています。

（3）アクションの内容

① 業務の効率化

・ デジタルツールの活用

RPA や AI-OCR、議事録作成支援サービス、自治体専用チャットツール、生成 AI 等を広く庁内展開するとともに、各ツールを活用できるように研修やノウハウの共有を行い、また、新たなテクノロジーを積極的に活用することで、全庁的な業務効率化を推進します。

・ 記載項目の省略

（既出「書かない窓口」参照）

② ナレッジマネジメント（知識共有）

・ 手続ナビゲーションの導入

窓口 DXaaS 等の導入（既出「書かない窓口」参照）に合わせて、職員向けの手続ナビゲーションを導入します。

・ リモートでの後方支援

ワンストップ窓口導入（既出「4 回らない窓口」参照）に合わせて、他所属とスムーズに情報共有や相談ができるような仕組みの導入を検討します。

また、地区市民センターと本庁舎をリモートで繋ぐことで、経験の浅い職員の負担を軽減する仕組みの導入を検討します。

<リモートでの市民対応のイメージ>



③ 組織横断的な運営

- ・ ワンストップ窓口
（既出：「4 回らない窓口」参照）
- ・ 証明書等の添付の不要化
（既出：「4 回らない窓口」参照）
- ・ 引継の効率化
本人確認情報や説明した内容など、手続がどこまで完了したか所属間で共有できる仕組みを導入します。

（4）期待される効果

① 業務の効率化

- ・ デジタルツールの活用
RPA や AI-OCR、自治体専用チャットツール等のデジタルツールを活用することで、人為的ミスが減らすとともに、職員間のコミュニケーションを効率的に行い、業務時間を削減し、より生産的な業務に注力できるようになります。
- ・ 記載項目の省略
関連する手続書類の記載を省略化することで、RPA や AI-OCR 等のデジタルツールが適用しやすくなり、転記処理や入力誤りなどが軽減されます。

② ナレッジマネジメント（知識共有）

- ・ 手続ナビゲーションの導入
経験の浅い職員でも、無理なく対応できるようになり、特定の職員へ集中する業務を削減することができます。
- ・ リモートでの後方支援
取り扱う手続の多いワンストップ窓口や地区市民センターの負荷軽減が期待できます。

③ 組織横断的な運営

- ・ ワンストップ窓口
窓口 DXaaS の進捗に合わせて受付業務を集約していくことで、市役所全体として業務の効率化が図れます。

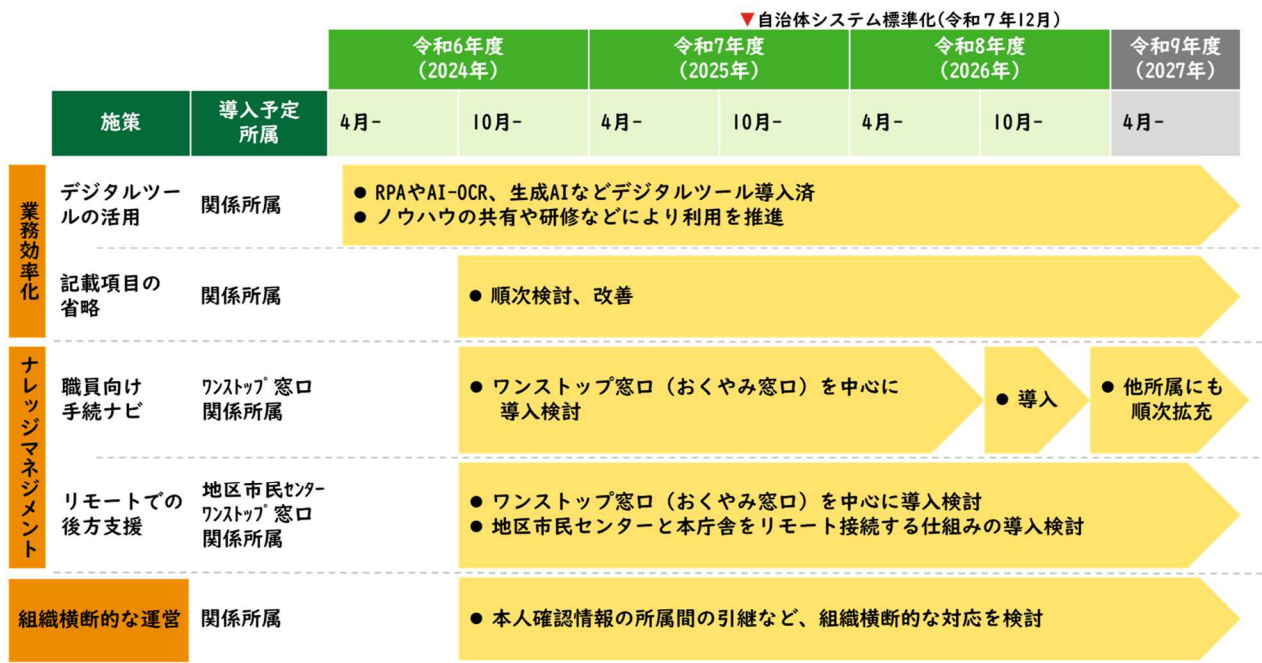
・ 証明書等の添付の不要化

組織を横断した内容確認を可能とすることで、職員の確認作業がスムーズになります。

・ 引継ぎの効率化

本人確認や説明事項など、手続がどこまで完了したか共有できる仕組みを導入することで、市民が何度も同じ説明をしたり、職員が確認のために他所属とやりとりしたりする時間を削減できます。

(5) 主な取組みスケジュール¹³



¹³ 横断的な組織運営のうち、「ワンストップ窓口の設置」「証明書等の添付の廃止」は、「4 回らない窓口」の(5) 主な取組みスケジュールを参照

第五章 目指す姿の実現に向けた3か年計画 (1/2)

▼自治体システム標準化(令和7年12月)

施策	導入予定所属	令和6年度 (2024年)		令和7年度 (2025年)		令和8年度 (2026年)		令和9年度 (2027年)	
		4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	
行かない窓口	オンライン申請の導入・拡大	● 戸籍、住民票など各種証明書等のオンライン化		● 年間処理件数1000件以上の手続（児童手当、子ども医療費助成等）を中心に、実現性を踏まえ順次オンライン化				● 年間処理件数100件以上の手続を順次オンライン化	
	オンライン施設予約システムの更改	● 仕様検討 ● 業者選定		● 構築	● 稼働				
	公共物使用許可等申請システム	● 仕様検討 ● 業者選定		● 構築	● 稼働				
	コンビニ交付の拡大	● 導入済（国の動向を注視しながら順次対応）							
待たない窓口	キオスク端末の導入	● 機器調査		● 業者選定	● 導入・運用				
	発券機の拡充	● 機器調査		● 業者選定	● 導入・運用 ● 呼び出し機能付き発券機他所属への拡充				
	混雑予想カレンダー	● ホームページへの掲載							
	キャッシュレス対応拡大	● クレジットカードの対象ブランド拡大		● キャッシュレス対応窓口拡大の検討					
	カードリーダー	● 機器調査		● 導入	● 対象所属や申請書の種類など順次拡充を検討（地区市民センターや他所属など）				
書かない窓口	申請のオンライン事前登録	● 対象整理		● 導入	● ニーズおよび運用状況を踏まえ、順次拡充を検討				
	窓口DXaaS等の導入	● 情報収集、機器調査、仕様検討（自治体システム標準化の状況に合わせて検討）			● 業者選定	● おくやみ窓口構築・導入	● 対象範囲順次拡充		
	記載項目の省略	● 順次検討、改善							

第五章 目指す姿の実現に向けた3か年計画（2/2）

▼自治体システム標準化(令和7年12月)

施策	導入予定所属	令和6年度 (2024年)		令和7年度 (2025年)		令和8年度 (2026年)		令和9年度 (2027年)	
		4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	
回らない窓口	ワンストップ窓口 関係所属			● ワンストップ窓口WG発足 ● ワンストップ窓口のあり方検討					
				● おくやみ窓口の導入検討 (体制、業務、ツール、レイアウト等)				● おくやみ窓口運用開始	
								● 市民のニーズが高い ライフイベントを 中心に順次拡大	
証明書等の添付の不要化	関係所属	● 方針検討 規定整理		● 方針決定、順次運用					
迷わない窓口	庁舎案内やレイアウトの見直し 関係所属			● 案内表記やレイアウトの見直し、 機器導入の検討、計画策定		● 計画を踏まえ、段階的に導入・実施			
		手続案内機能の導入 関係所属	● 対象整理		● コンテンツ作成・運用・順次拡充				
			FAQシステムの導入 関係所属	● 仕様検討 ● 業者選定		● 構築	● 導入、順次改善		
業務効率化	デジタルツールの活用 関係所属	● RPAやAI-OCR、生成AIなどデジタルツール導入済 ● ノウハウの共有や研修などにより利用を推進							
	記載項目の省略 関係所属			● 順次検討、改善					
ナレッジマネジメント	職員向け手続ナビ ワンストップ窓口 関係所属			● ワンストップ窓口（おくやみ窓口）を中心に 導入検討		● 導入	● 他所属にも 順次拡充		
	リモートでの後方支援 地区市民センター ワンストップ窓口 関係所属			● ワンストップ窓口（おくやみ窓口）を中心に導入検討 ● 地区市民センターと本庁舎をリモート接続する仕組みの導入検討					
組織横断的な運営	関係所属			● 本人確認情報の所属間の引継など、組織横断的な対応を検討					

用語集(1/2)

用語集

#	用語・略語	説明
1	AI(人工知能)	Artificial Intelligenceの略。人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
2	AI-OCR	OCR (Optical Character Recognition/光学文字認識) に、AI (人工知能) 技術を融合させた最先端のOCR技術のこと。AI技術を組み合わせることで、従来のOCRに比べて文字認識精度やレイアウト解析精度などが大幅に向上し、多岐にわたる分野での業務改善の実現が期待されている。
3	BPR	Business Process Re-engineeringの略。企業などで既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ (ビジネスプロセス) を最適化すること。
4	eLTAX(地方税ポータルシステム)	electronic (電子) ・Local (地方) の頭文字にTAX (税金) を合わせた造語で、読み方は「エルタックス」。地方税の申告や申請、納税をインターネット上で行えるシステムのこと。
5	FAQシステム	ユーザーから頻繁に寄せられる質問と回答を用意するシステム。自社の商品やサービスに関して、よく寄せられる質問と回答をまとめることで、既存客や見込み客は知りたいことをすぐ知ることができ、対応する部署スタッフの負担を軽減することが可能である。
6	ICT	Information and Communication Technologyの略称。情報を伝達する方法や情報伝達を活用する方法などを指す。
7	OCR(光学文字認識)	Optical Character Readerの略。紙面を写した画像などを解析して、その中に含まれる文字に相当するパターンを検出し、書かれている内容を文字データとして取り出す装置やソフトウェアのこと。また、そのような方式による自動文字認識。
8	RPA	Robotic Process Automationの略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。
9	SaaS	Service as a Softwareの略。クラウド上に作られているアプリやサービスを、インターネットを使って提供しているサービスのこと。
10	オムニチャネル	企業とユーザーの接点となるチャネルをそれぞれ連携させ、ユーザーにアプローチする戦略のこと。ユーザーに対して、オンライン・オフライン問わない顧客体験を提供することができる。
11	キオスク端末	店舗や公共施設、鉄道駅などに設置される自立式の小型の情報端末のこと。情報やサービスの提供、各種の支払いや手続きなどに用いられる。
12	キャッシュレス決済	お札や硬貨といった現金 (キャッシュ) を使わずに、買い物や支払いなどのお金のやり取りができること (クレジットカードや電子マネーなど)。
13	生成AI	機械学習技術を応用したAIシステムの一つで、文章や画像、音声、動画、プログラムコードなど、まとまった量の新しい情報を生み出すことができるもの。
14	デジタルサイネージ	デジタル技術を使用して情報や広告を表示する技術のこと。従来の紙やポスターの代わりに、デジタルディスプレイやモニターを使用し、動画やイラスト、テキスト、音声案内、ウェブコンテンツをはじめとするメディア形式を表示できる。

用語集(2/2)

#	用語・略語	説明
15	デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどの情報技術（IT）を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。
16	デジタル・トランスフォーメーション（DX）	Digital Transformationの略。最先端のデジタル技術を企業や行政などに広く浸透させることで、人々の暮らしをより便利で豊かなものへと変革すること。
17	タブレット	錠剤、平板、銘板、メモ帳などの意味を持つ英単語。ITの分野では小型の板状の装置や部品のことをタブレットと呼び、単にタブレットといった場合には液晶タブレットやタブレット端末を指すことが多い。
18	電子決裁	従来、紙の申請書類にハンコを押すことで決裁としていた作業を電子化すること。
19	チャットボット	ユーザーが入力するテキストや音声に対して、ロボットが自動的に回答する会話型システムの総称。
20	フロントヤード	国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」に掲載されている言葉で、市庁舎の窓口のほか、地区市民センターやコンビニのキオスク端末など近場での手続、オンラインによる自宅からの手続、市民が利用する庁舎空間など、市民と行政との接点全般を意味する。
21	ペーパーレス	書類や文書を電子化し、紙を使わずに伝達や保管を行うこと。
22	ペルソナ	マーケティング用語で、商品・サービスを利用する架空のユーザー像を示し、利用者の目線で商品・サービスを企画・開発する際、活用する。ペルソナは定期的に追加や見直しが行われ、多角的な目線で最適な商品・サービス設計に役立ter。
23	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスであり、子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
24	マイナンバーカード	行政機関への申請によって交付され、マイナンバー（個人番号）が記載された顔写真付のカード。本人確認書類として利用できるほか、ICチップに格納された電子的に個人を認証する機能（電子証明書）により行政手続のオンライン申請を行うことができる。
25	窓口DXSaaS	デジタル庁による取組であり、地方自治体が窓口DXを推進しやすくするための機能をSaaSとして提供することで、地方自治体における「書かないワンストップ窓口」の実現を支援するもの。具体的には、申請書作成支援（市民が書かない）、各市民に必要な手続の判定、職員向けの業務ナビゲーション、市役所内での情報共有、他システムとのデータ連携などの機能があり、各地方自治体が目指す窓口の姿（ゴール）に合わせて機能を選択して利用できる。
26	ワーキング（ワーキンググループ）	ある特定の課題や目標に取り組むために組織されたグループ。作業部会、部会、作業班、審議会、調査会、研究会などと訳されることもある。
27	ワンストップ窓口	「おくやみ窓口」などライブイベントごとに受付を集約し、原則、一カ所で主要な手続が案内・完結できる窓口のこと。

四日市市窓口業務デジタル化実施計画 (令和6年度～令和8年度)

策定 令和6年11月(初版)

編集 四日市市 総務部 デジタル戦略課 行政DX推進室

〒510-8601 三重県四日市市諏訪町1番5号

TEL: 059-354-8317 FAX: 059-325-7530

mail: dx@city.yokkaichi.mie.jp