事例No.	2973
公表年度	R5
団体の属性	一般市
団体名	静岡県裾野市

事例区分	DX

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革 ・ICT

事例種類	DX

事例内容・タイトル

データ活用とアナログBPRによる段階的なフロントヤード改革の推進

出典

令和5年度調査研究：先進事例調査研究事業

〇データ活用とアナログ BPR による段階的なフロントヤード改革の推進

・取組団体：静岡県裾野市

・取組内容・選定理由：現在、裾野市では、データ活用とアナログ BPR を段階的に実施することにより、窓口業務の効率化と市民の利便性の向上を促進させ、「日本一市民目線の市役所」「待たない、書かない、回らない、ワンストップ窓口」の実現を目指す。

令和４年度から、市民課窓口において、窓口予約を行うことにより「待たない窓口」を実現するための実証を実施し試行を続け、令和５年 10 月よりオンライン予約・発券システムを本格導入したほか、令和５年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（総務省）実施団体にも採択され、今後の取り組みが注目される団体である。

１．静岡県裾野市の概要

人口：49,410 人（令和５年４月１日時点）

職員数：348 人（令和５年４月１日時点）

総面積：138.12 ㎢

図表１　裾野市の位置図



出所：裾野市 HP

２．取組の背景・目的・内容

（１）　取組の背景・目的

現在、裾野市では、『財政再建および時代と市民ニーズにあった市民サービス作り』という市長の思いの下、市民の目線に立った窓口改革を実施している。これは、データ活用とアナログ BPR を段階的に実施することにより、窓口業務の効率化と市民の利便性の向上を促進させ、「日本一市民目線の市役所」「待たない、書かない、回らない、ワンストップ窓口」の実現を目指すものである。また、これに伴い、令和６年度より市民課窓口の直営化（令和５年度まで一部業務を委託にて実施）を行い、市職員が直接市民とふれあい、対話し、市民の意見を肌で感じたうえで、速やかに市政に反映できるよう、体制の変更を行う。

（２）　取組の内容

①　「待たない窓口」　～予約前提の行政サービスに向けて～

裾野市では、欧米で普及しているフロントデスク社（デンマーク）の窓口のオンライン予約・発券システムを活用している。令和４年度から、市民課窓口において、窓口予約を行うことにより「待たない窓口」を実現するための実証を実施し試行を続け、令和５年 10 月より同システムを本格導入した。

市民目線においては、呼び出しまでの目安時間を確認できることにより、窓口が混んでいる時間帯を避けることもできるようになった。また、データ集積によりこれまで可視化できなかった課題が明らかになることで、窓口業務の平準化や職員配置の変更をするための分析を実施することができるようになった。

図表２　窓口予約（画面）のイメージ



出所：裾野市 HP

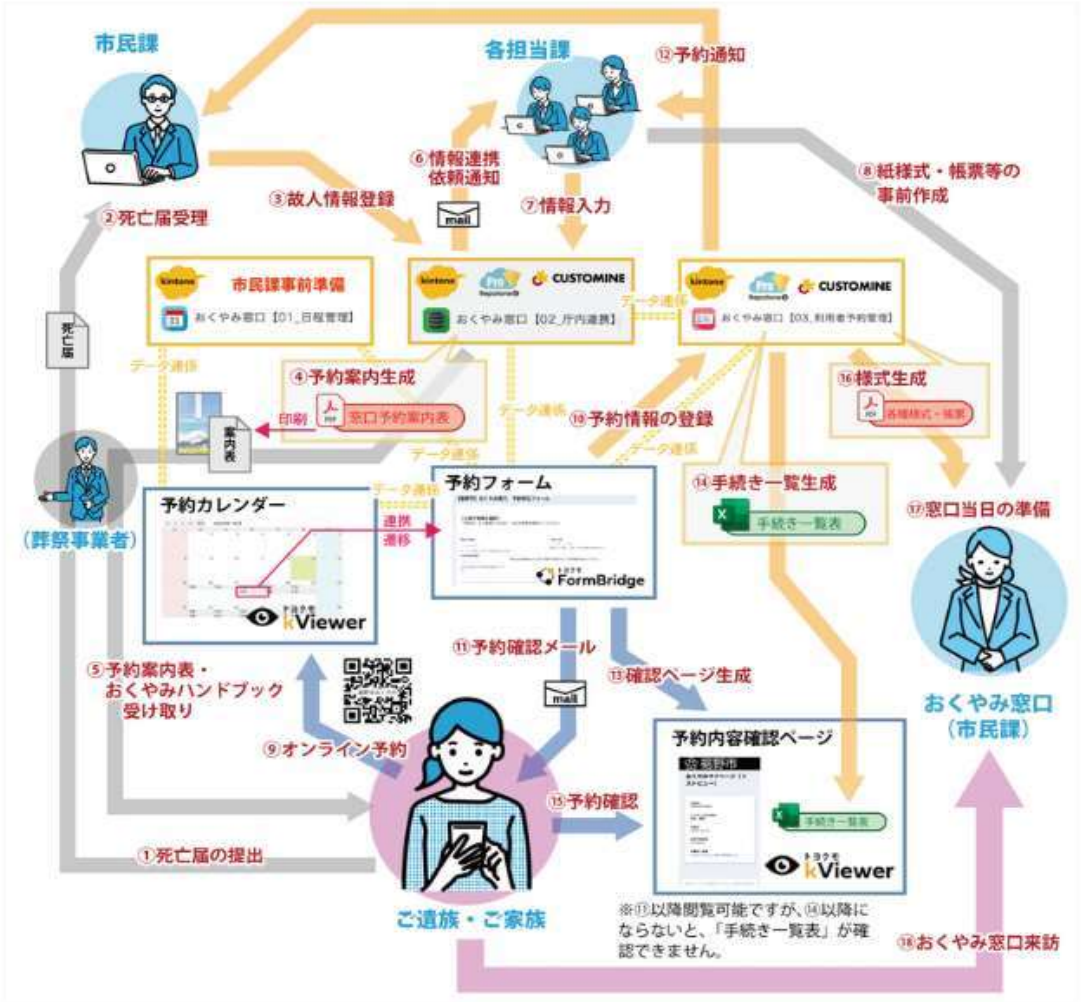
②　おくやみコーナー

裾野市では、ご遺族の手続きを支援するためのワンストップ窓口として、おくやみコーナーを令和５年 12 月に開設した。おくやみコーナーは、原則予約制の窓口であり、故人について必要であろう手続きをご遺族に伝え、その場でできる手続きはほかの窓口に移動せずにワンストップで行うことができる。また、その日のうちに実施できない手続きは、「〇〇の手続きが残っています」と伝え、「ほかの〇〇の機関で、××の手続きが必要です」ということも伝える等、市役所以外での手続きについてもフォローをしている。

なお、おくやみコーナーは、コロナ禍を契機に、全国の自治体で普及しているが、裾野市の特筆する点は、予約をしていない場合でも、窓口職員の運用と事前準備により、多くの手続きをワンストップ化できることである。この実現は、約半年間に渡る BPR（業務の手順の再構築、業務改革）を実施する中で、庁内横断（市民課、国保年金課、税務課、デジタル部等の様々な部署が関与）でどんな窓口が理想であるのかをとことん話し合い、ビジョンや運用方法を検討し、短時間で各窓口の連携ができる業務形態を追求したことに起因する。裾野市のおくやみコーナー運営の概念図を図表３に示す。

また、部署間連携に寄与するシステムを職員がキントーンで構築したことにより、試行段階や運用時においても、利用する職員の声を聞きながら、日々改善できるという点も、裾野市のおくやみコーナーが日々進化し続けることができている要因の１つだろう。BPR に終わりはなく、改善を実感した職員は、更なる窓口改善に向けて燃えるようになる。「おくやみ」を１つのテーマとし、「DX とは、BPR とは何か」を実感により理解した裾野市の今後の取り組みが注目される。

図表３　おくやみコーナー運営の概念図



出所：【DX Front Line】おくやみコーナーを開設

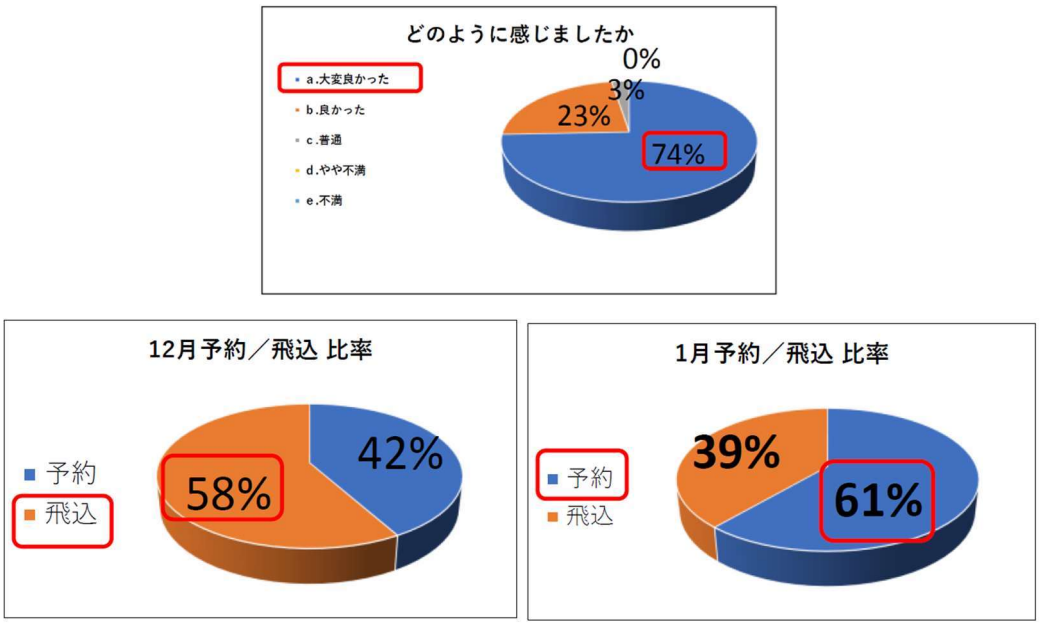
３．成果・課題

（１）　成果

令和５年度に正式導入したデンマーク製の窓口 WEB 予約・発券システム「Front Desk」の導入により、混雑が集中する繁忙日の待ち時間および処理時間の短縮と、処理件数の増加を達成することができた。

具体的には、導入前は、１日の来庁の半数以上の住民が窓口呼出までに 55 分以上かかっていたが、導入後は８割の住民が 15 分以内に窓口呼出が可能になり、繁忙日以外では予約時刻により早い時刻に窓口呼出の準備が整うようになった。加えて、1 日の処理件数も 150 件から 230 件に増加した。他方、令和５年 12 月に市民課が中心となり開始したおくやみコーナーでは、97%の利用者が「良い」評価をしている。

図表４　おくやみコーナーの利用者評価と予約割合



出所：裾野市　市民課

また、待ち時間の短縮とワンストップ化を目指したおくやみコーナーの事前予約についても開始から２か月で６割を超える利用者が予約を選んでいる。おくやみに関する手続きにかかる時間はこれまで全体で２時間程度かかっていたが、事前準備とワンストップ化により 30 分から１時間程度で終了するようになり定量的にも定性的にも効果が出始めている。

（２）　課題及び今後の展望

現在、裾野市 DX 方針において、「待たない、書かない、行かない」手続きを目指して段階的に BPR に取り組んでおり、WEB 予約・発券システムの導入、デジタル連携を前提としたおくやみコーナーの設置まで歩みを進めていて、一定の「待たない」窓口の実現が進んでいる。今後「書かないワンストップ、行かない」窓口の実現により、より民間のサービスレベルを意識し

た手続きの完結に向けて取り組みを進めていくため、窓口 DX SaaS の導入やレイアウト変更などを含めた窓口 BPR を加速していく。

図表５　手続きの目指す方向



出所：裾野市 DX 方針

【参考】

- 毎日新聞｜裾野市窓口業務、改善へ　オンラインで予約・発券　／静岡
  https://mainichi.jp/articles/20230114/ddl/k22/010/117000c
- 裾野市 HP　「令和５年６月行政報告（市民課窓口直営化について）」
  https://www.city.susono.shizuoka.jp/soshiki/3/4/1/2/18107.html
- 広報すその 2023 年 10 月号　Ｐ３（特集 市民課窓口は予約で「待たない窓口」へ）
  https://www.city.susono.shizuoka.jp/shisei/3/4/2023/18345.html
- 裾野市 HP　「窓口 BPR、おくやみワンストップ」
  https://www.city.susono.shizuoka.jp/soshiki/10/1/dx/madoguchikaikaku/index.html
- 【DX Front Line】おくやみコーナーを開設
  https://susono-city.note.jp/n/n7fdd1d02e650?magazine_key=m2b0e29204ca8
- 令和５年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（補正予算関係）
  https://www.soumu.go.jp/iken/fymodelr5.html
- 裾野市 HP「裾野市 DX 方針」
  https://www.city.susono.shizuoka.jp/soshiki/10/1/dx/18148.html