

窓口業務改革（窓口BPR）推進について

資料6

目的

住民サービスの向上と窓口業務の効率化の両立

新庁舎に向けて、現庁舎での部分実施及び実務の円滑な移行

求められる、業務改革

窓口が縦割りでバラバラ 分厚いマニュアル



書かない 待たない 回らない

職員負担の軽減
窓口とともに
バックヤードも改革
サービス平準化
経験の浅い職員も
窓口対応可能

窓口業務は、情報処理



業務改革=BPR
(窓口・内部事務)

× システム活用

BPRが
窓口DX成功のカギ
システムだけ導入しても
意味がない

※BPR=Business Process Reengineering 既存の業務プロセスを根本から見直し、再構築すること。

スケジュール

10月

- ・窓口利用体験調査
+ワークショップ
- ・ロードマップ[®]（案）作成

12月

- ・ロードマップ決定
- ・令和8年度当初予算化
(一部2月補正も)

2月

- ・行政改革庁内会議へ報告

令和8年度以降

- ・窓口及び執務室の環境設備
- ・BPRに即したシステムの導入運用

業務改革を進めるには業務の課題を把握する必要があります。

そこで"窓口利用体験調査"を実施して現状分析の素材とします。

窓口利用体験調査の実施概要

目的

利用者（住民）が、どのように行動し、何を見て、何を思うかを追いかけ、課題や改善点を発見する

参加者

市民課及び窓口担当部署等から選任された職員
(ワーキンググループを構成)

取組内容

職員が事前に設定した住民になりきり、
市民課等の窓口を回り、住民目線で
課題や改善点を整理する

留意点

事前に下調べはしないこと
(実際に手続きが発生したときに、どのようにリアルに動くかの状況で行います)

進め方

- ①スタートは「家」です。
- ②利用者の目線、立場、気持ちで（なりきり）
- ③「利用者体験」を具体的に記録し、表現する。
(どこで、何を、どのように、何分、何回…etc)
- ④何を課題ととらえたか、どのように解決したいかのアイディアに制限はありません。
(ヒト、モノ、カネ、時間、組織、縦割りの壁はいったん無視して、自由にイメージしてください。)
- ⑤気づいたことは、何でも、どのような点でも良いので記録を。
(いいところは誉めてあげよう…)
- ⑥写真や動画で記録 ストップウォッチで時間も計る。

参照：自治体窓口業務改革オンライン勉強会3回目

進め方のイメージ

