

東郷町フロントヤード改革指針（案）に係る意見募集結果

案件名 東郷町フロントヤード改革指針（案）

募集期間 令和8年2月4日（水曜日）から令和8年2月24日（火曜日）まで

意見 4名 4件

番号	意見の概要	町の考え方
1	<p>私は、この「フロントヤード改革」について検討することは大切なことであり、住民へのサービスが一層進むのではないかと考えます。そうした検討を、民間委託をしないで町政に直接責任を持つ町の職員が担っていただきたいと考えます。</p> <p>電子申請など役場に行かなくても手続きができることは便利になるかもしれませんが、窓口で質問したい時には、電話での対応もできるのですか？</p> <p>役場の窓口の職員の立場はどう変わるのですか？</p>	<p>本改革におけるその検討及び方針の決定については、町が主体となり、責任を持って進めています。</p> <p>一方で、デジタル技術やシステム構築には専門的知識や技術が必要となるため、必要に応じて民間事業者の知見を活用しながら、検討を進めています。</p> <p>また、電子申請手続の拡大などにより、来庁せずに手続ができる環境の整備を進めてまいります。窓口や電話による対応も引き続き重要な手段として確保し、必要とされる方には丁寧に対応してまいります。電子申請は「役場に行かなくてもよい選択肢」を増やすものであり、利用者の状況や希望に応じて、対面・電話・オンラインなど複数の手段から選択できる環境を整えることを目的としています。</p> <p>これにより、役場の窓口職員は相談対応や支援など対面での対応を必要とされる方へのきめ細かなサービスに、より多くの時間を充てることが可能になると考えています。</p>
2	<p>日常、町民のために働き、敬意を表します。</p> <p>このたび「フロントヤード改革」と言葉を初めて聞きました。この改革をすることによって、今後職員の意欲の低下、そして町民のサービスの低下が予想されます。</p> <p>低下より町民の意欲を高めてもらい、東郷町の町が年寄りに暖かい社会、子供たちには安心してすごせる町にしたいと思います。</p>	<p>フロントヤード改革とは、窓口や各種行政手続の在り方を見直し、住民の皆様にとって分かりやすく、利用しやすい行政サービスを実現するための取組です。具体的には「自宅でできる手続の拡大」、「繰り返し氏名や住所を記載することなく手続ができる窓口の実現」、「窓口での待ち時間の短縮」等を進めることで、住民の利便性向上と職員の業務効率化を図ることを目的としています。</p> <p>その結果、職員は単純・定型的な事務作業に追われるのではなく、相談対応やきめ細かな支援といった対人サービスにより多くの時間を充てることが可能となり、住民サービスの充実につながるものと考えています。</p> <p>フロントヤード改革は、デジタル化そのものが目的ではなく、住民一人ひとりに寄り添った行政サービスを実現するための手段です。今後も、誰一人取り残されることのないよう配慮しながら、行政サービスの向上に取り組んでまいります。</p>

番号	意見の概要	町の考え方
3	<p>策定の趣旨、特に職員の業務効率化・改善に寄与するという点に賛同します。</p> <p>また、オンラインでの手続きの拡充等を通じて、住民が来庁しなくてもできる手続きを増やすことにも賛同します。役場から遠い住民（例えば部田山や御岳など）にとっては、移動時間や移動に伴う燃料の消費などがなくなるため、利点は大きいものと考えます。</p> <p>一方で「待たない窓口」として挙げられている番号札の採用・想定待ち時間の表示には反対します。番号札等の呼び出しシステムの導入には費用（導入時はもちろんのこと、維持・保守費用も含む）がかかりますし、想定待ち時間は飽くまでも目安ではあるものの、表示された想定待ち時間を超過した場合、住民から苦情が発生する虞があるためです。そもそも、東郷町役場で番号札を取って待つほど受付に時間がかかるということは稀なように思います（名古屋市のように、待ち人数が非常に多く、証明書の請求受付をするのにも何十分も待たされるという状況には無いと思います）。したがって、呼び出しのシステムについては、現行どおりで何ら問題ないものと考えます。</p> <p>「何度も同じことを書かない窓口」としてマイナカードのデータ等を活用した情報の読み取りについて記載されています。この趣旨には賛同します。手書きには、筆跡による詐称の防止等の効用はあるものの、字が汚くて読み取りが困難であることもある上、それをパソコンに入力する手間もかかるためです。来庁する住民に対して、マイナカード等のデータを利活用すれば処理時間が短くなる等の周知をすることで、より効果的になると思います。</p> <p>オンライン申請などで新たにシステムを導入する場合、そのシステムの「おもり」をする必要が出てきます。効率化のためにシステムを導入したのに、不具合や問い合わせが多発して却って工数を取られるという事例も多々ありますので、システム導入にあたっては、慎重に検討いただくようお願いいたします。</p>	<p>本指針の策定趣旨や将来像及び基本方針に御賛同いただき、ありがとうございます。特に、オンライン手続の拡充やマイナンバーカードの利活用については、住民の利便性向上と職員の事務負担軽減の両面を踏まえながら、周知方法も含め検討してまいります。</p> <p>一方で、「待たない・迷わない窓口」に掲げている取組やシステム導入に伴う保守業務についての御指摘は、いずれも重要な視点であると認識しています。本指針に掲げている主な改善策は、あくまで考えられる取組を例示しているものであり、今後、具体的な取組を検討する際には、窓口の現状や利用実態、費用対効果、持続可能性等を踏まえ、本町において真に必要なサービスであるかを見極めながら、慎重に検討してまいります。</p>

番号	意見の概要	町の考え方
4	<p>電子申請など役場に出向かずとも、身近な行政サービスを受けることが便利になることについては、大切なことだと感じます。</p> <p>出来ることならば、その業務を民間委託せず、町政に直接たずさわる町の職員の皆様をお願いしたいと考えます。</p>	<p>本町のフロントヤード改革は、住民サービスの向上を目的として町が主体的に検討・推進しているものであり、行政サービスに関する責任や最終的な判断は町が担うものです。</p> <p>一方で、業務の内容によっては、定型的・補助的な業務もあることから、効率性や継続的な運用の観点を踏まえ、適切に外部の力を活用することも選択肢の一つと考えております。</p> <p>いずれの場合においても、住民サービスが低下することのないよう、安心して利用いただける行政サービスの提供に努めてまいります。</p>