

東郷町フロントヤード改革指針（案）

令和8年2月

Index

01. 策定の趣旨	P.4
02. 窓口ニーズの把握・検討	P.7
03. 東郷町が目指す将来像	P.11

01. 策定の趣旨

1. 策定の趣旨

1.1. フロントヤード改革の必要性

国は「自治体DX推進計画」等において、住民接点の多様化・充実化、窓口業務の改善等を通じた住民の利便性向上と職員の業務効率化を目指す「自治体フロントヤード改革」を自治体に求めています。

1.住民ニーズの多様化

社会の急速なデジタル化に伴い
ニーズも多様化・複雑化

2.職員の業務範囲の拡大

高齢化の進行や自然災害の増加
によって、職員の業務範囲は拡大

3.職員数の減少

労働人口減少等により、職員の
確保が困難になる恐れ

フロントヤード改革の推進

- 国は、「デジタル・ガバメント実行計画」や「自治体DX推進計画」等を定め、自治体の窓口サービスの改革に向けた取組を加速しています。
- 本町においても、窓口の多様化・充実化を図るとともに、業務プロセスの見直し（BPR※）によるバックヤード（内部事務）の効率化を目指したフロントヤード改革が求められています。



行かない窓口



書かない窓口



BPR

※BPR : Business Process Re-engineeringとは、業務プロセス、情報システム、組織などを抜本的に見直し再構築すること

1. 策定の趣旨

1.2. 東郷町における本指針の位置付け

本指針は、「第6次東郷町総合計画」及び「東郷町デジタル田園都市国家構想総合戦略」において施策として掲げている行政サービスの利便性向上に対応し、窓口サービスの目指すべき方向性を示すものです。

第6次 東郷町総合計画 (2021-2030)	<基本目標6> みんなでつくるまち	<04 将来を見据えた行財政運営を進める> 施策① 最新技術や民間活力を活用した行政サービスの向上 ・ 様々な技術や民間企業の資金やノウハウの更なる活用を進め、利用しやすい行政サービスを提供します。 ・ AIやICT等の新技術を積極的に取り入れ、事務の効率化を図ります。
東郷町デジタル 田園都市国家構想 総合戦略 (第3期総合戦略)	<基本目標1> 住みやすく、満足度 の高い魅力的な 地域をつくる	<(7)行政サービスの利便性を高める> ① 「行かない・書かない・待たない」オンライン行政手続きの推進 ② 誰にもやさしい窓口の実現 ③ デジタルの活用の支援 ④ EBPM※の推進

住民窓口の観点で詳細化・具体化

東郷町フロントヤード改革指針

- ・ 本町における行政サービスの利便性向上のため、住民との接点である窓口を中心に具体的なサービス向上の取組の方向性を定義。
- ・ あるべき将来像と取組スケジュールを定義し、着実かつ効果的な取組推進を実現。

※EBPM：データや客観的な根拠（エビデンス）に基づいて政策を立案・実行・評価する手法

02. 窓口ニーズの把握・検討

2.窓口ニーズの把握・検討

2.1. 住民へのアンケート調査

フロントヤード改革の推進に向けて本町の特性や住民ニーズを把握するため、住民に対して窓口・Web（町公式LINE）でアンケートを実施しました。



窓口アンケート

主な調査項目	<ul style="list-style-type: none">住民基本情報（性別・年齢・居住地区）来庁目的手続きの満足度東郷町に期待するサービス
調査方法	<ul style="list-style-type: none">住民課に来庁した住民に対して、紙のアンケートを配布し回収
期間	2025/8/12~2025/8/20
集計件数	337件



Webアンケート

主な調査項目	<ul style="list-style-type: none">住民基本情報（性別・年齢・居住地区）オンライン手続きの認知度住民がどこから情報を得ているか東郷町に期待するサービス
調査方法	<ul style="list-style-type: none">町公式LINEによる周知でフォームを配布し回収
期間	2025/8/4~2025/8/22
集計件数	940件

2. 窓口ニーズの把握・検討

2.2. 東郷町に期待する行政サービス（アンケート結果）

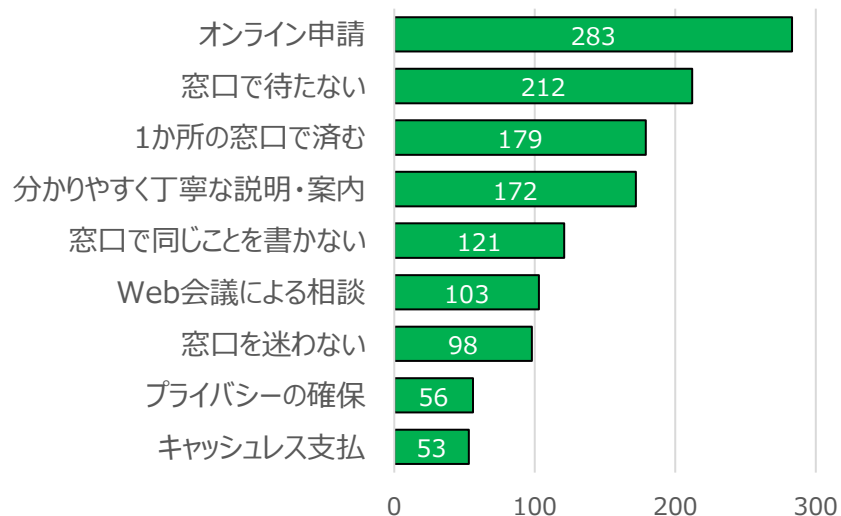
期待する行政サービスを優先度の高い順に3つ選択してもらったところ、「オンライン申請」が最もニーズが高い結果となりました。一方で、「待たされない窓口」や「ワンストップ窓口」についてもニーズが高いことが分かりました。

設問 ■ 東郷町に期待するサービス

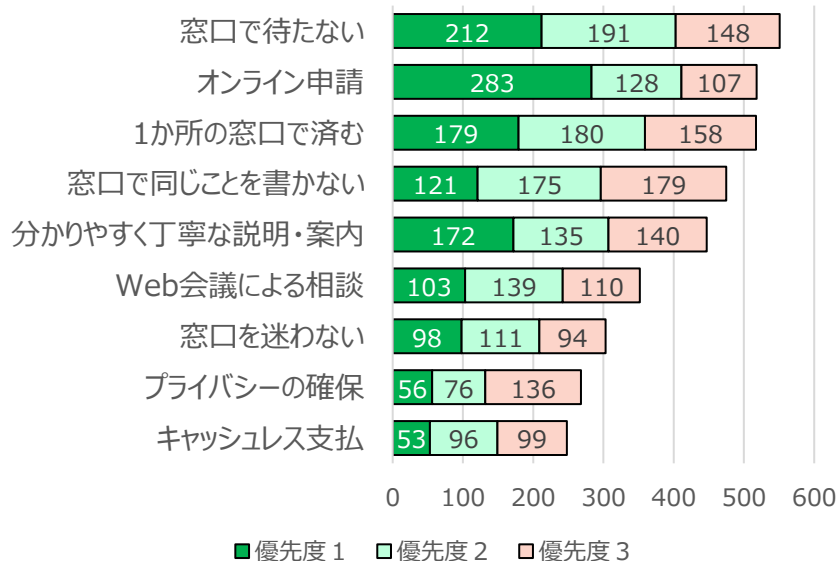
今後、住民が便利に行政サービスを利用できるようにするため、窓口を含めたサービス改善に取り組む予定です。あなたは、東郷町がどのように変化することを期待しますか。あなたにとって優先度の高いものを3つ選んでください。

※窓口アンケートとWebアンケートの下記設問への回答を合算して集計

改善を期待する窓口サービス
（最も優先度の高い選択肢）



改善を期待する窓口サービス
（優先度の高い順に3つ）



2. 窓口ニーズの把握・検討

2.3. アンケート結果 まとめ

住民アンケートを通じて窓口に対する住民ニーズや本町の特性を整理した結果、「行かない窓口」、「書かない窓口」、「待たない窓口」のニーズが高いことが分かりました。



行かない

オンライン/コンビニ等の活用

オンライン申請の
拡充やコンビニ交付など**庁舎外での**
手続環境の整備が望まれて
いました。

デジタル技術を活用した
Web会議による相談も
一定のニーズがありました。



書かない

書類作成負担の軽減

1か所の窓口で同じことを**何度も書**
かずに手続したいという回答が多数
見られました。

なお、「書かない窓口」の実現は、
待たない窓口にも貢献するものと
考えられます。



待たない

来庁時の手続時間短縮

バックヤード業務の効率化やHPを
通じた情報提供等により、**速やかに**
手続が終了するよう工夫することが
望まれていました。

例えば、HP上での混雑状況の把握、
手続検索、事前申請や窓口
予約といった対応が望まれていました。

03. 東郷町が目指す将来像

3. 東郷町が目指す将来像

3.1. フロントヤード改革推進に向けた基本方針

住民アンケートや職員が感じる課題を踏まえ、本町の特性を踏まえたフロントヤード改革の推進に向けた5つの基本方針を定めます。

基本方針Ⅰ

自宅でできる 手続の拡大

場所や時間にとらわれず、オンラインで行政手続を行える環境を実現します。



基本方針Ⅱ

身近な場所から 行政にアクセス

住民の多様なライフスタイルに対応しながら、庁舎外でも安心して行政サービスを利用できるようにします。



基本方針Ⅲ

何度も同じことを 書かない窓口

デジタル技術を活用しながら、住民及び職員の負担を軽減した窓口を実現します。



基本方針Ⅳ

待たない・ 迷わない窓口

スムーズに短時間で手続が終了するよう、効率的な事務作業と分かりやすい案内を兼ね備えた窓口を実現します。



基本方針Ⅴ

安心して 利用できる窓口

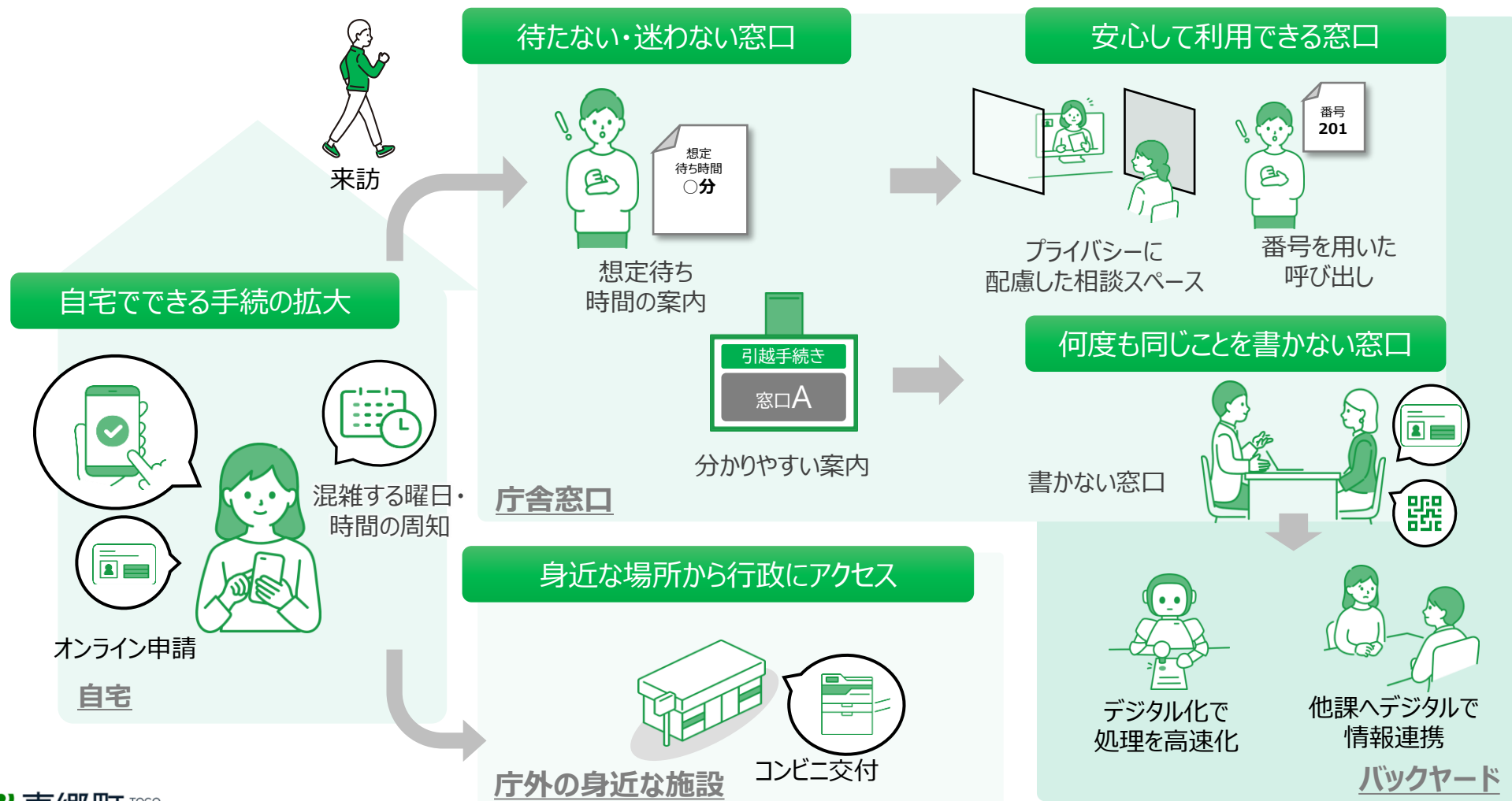
誰もが安心して相談・手続を行えるよう、プライバシーに十分配慮した窓口を目指します。



3. 東郷町が目指す将来像

3.2. 東郷町が目指す将来像

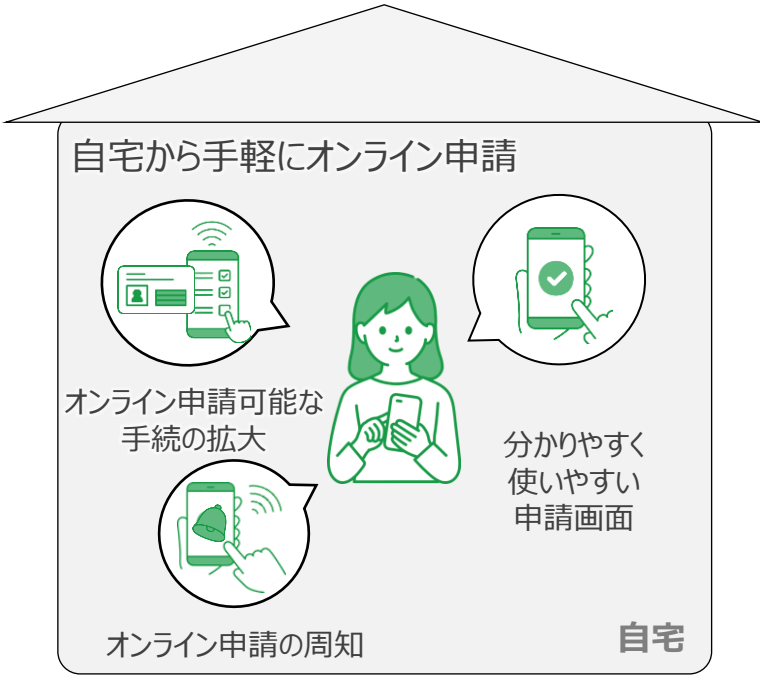
住民が来庁せずとも手続きができる「行かない窓口」、来庁した際も申請書の記入を最小限にする「書かない窓口」とそれを支える職員の業務効率化により、全ての住民が快適で便利な窓口を目指します。



3. 東郷町が目指す将来像

3.3. 基本方針Ⅰ「自宅でできる手続の拡大」

パソコンやスマートフォンからいつでも自宅で各種手続ができるよう、マイナンバーカード等を活用した行政手続のオンライン化を進めます。

将来像	<ul style="list-style-type: none">・ 場所や時間にとらわれず、オンラインで行政手続を行える環境を実現します。	<p><実現イメージ></p> 
短期的取組	<ul style="list-style-type: none">・ 利用者の利便性や手続の難易度等を考慮し、オンライン申請に実装する手続を選定します。・ 住民の利用を促すため、対象手続についての周知を行います。	
中長期的取組	<ul style="list-style-type: none">・ オンライン申請可能な手続の拡大や手続検索等の付帯サービス拡充により利便性を高めます。・ オンラインで手続が完結できるよう、支払いや交付の電子化を検討します。	
主な改善策	<ul style="list-style-type: none">・ 各種オンライン申請ツール（あいち電子申請・届出システム、ぴったりサービス 等）の活用・ 町公式LINEや広報紙を活用した周知の実施・ 住民のオンライン申請をサポートする各種ツール	

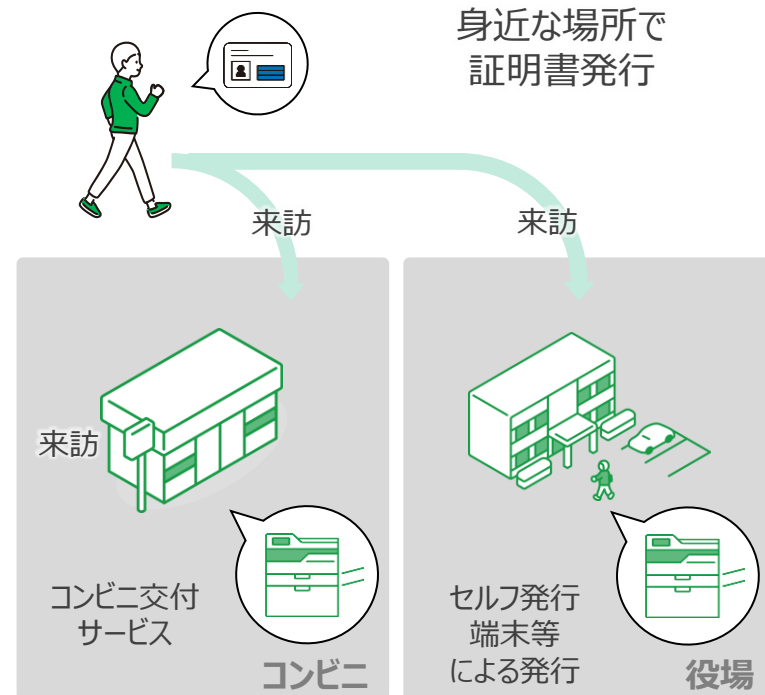
3. 東郷町が目指す将来像

3.4. 基本方針Ⅱ「身近な場所から行政にアクセス」

マイナンバーカードを活用し、身近な場所で証明書の発行などの行政サービスが利用できる環境を用意します。

将来像	<ul style="list-style-type: none">住民の多様なライフスタイルに対応しながら、庁舎外でも安心して行政サービスを利用できるようにします。
短期的取組	<ul style="list-style-type: none">交付対象とする証明書等を選定し、コンビニ交付サービスを実現します。
中長期的取組	<ul style="list-style-type: none">コンビニ交付サービスの利用状況に基づき、役場へのセルフ発行端末等の設置や郵便局の更なる活用の可否を検討します。
主な改善策	<ul style="list-style-type: none">コンビニ交付サービスセルフ発行端末（KIOSK端末）等

<実現イメージ>



3. 東郷町が目指す将来像

3.5. 基本方針Ⅲ「何度も同じことを書かない窓口」

マイナンバーカード等を活用し、申請時の手書き箇所を減らすとともに、一度作成した申請書はデジタルで連携することで、住民が何度も同じ内容を書かず、速やかに手続きができる窓口を目指します。

将来像	<ul style="list-style-type: none">デジタル技術を活用しながら、住民及び職員の負担を軽減した窓口を実現します。	<p>＜実現イメージ＞</p> <p>来訪</p> <p>聞き取りや住基情報、マイナンバーカードから申請書を作成</p> <p>窓口</p> <p>他課へデジタルで情報連携し、滞在時間を短縮</p> <p>デジタルデータを活用し処理を高速化</p> <p>事務所</p>
短期的取組	<ul style="list-style-type: none">「書かない窓口」を実現するためのツールの選定や運用の見直しを検討します。来庁した住民の情報を他課にデジタルで速やかに連携する手法を検討します。	
中長期的取組	<ul style="list-style-type: none">「書かない窓口」を段階的に実現します。デジタルデータを活用したバックヤード業務の効率化を推進し、職員の業務の効率化による手続き時間の短縮を実現します。	
主な改善策	<ul style="list-style-type: none">窓口業務支援システムマイナンバーカード等読取システム	

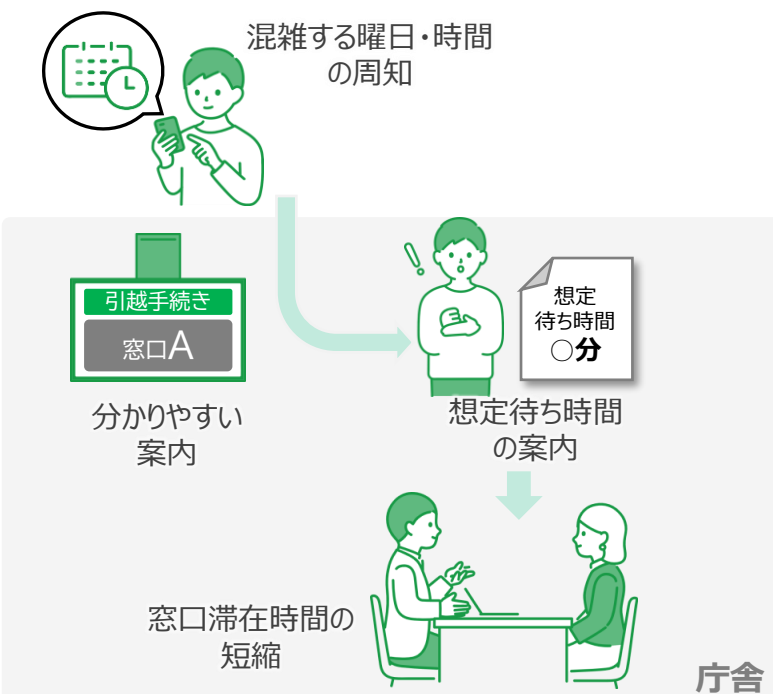
3. 東郷町が目指す将来像

3.6. 基本方針Ⅳ「待たない・迷わない窓口」

書かない窓口による処理時間短縮（基本方針Ⅲ）に加え、窓口の混雑情報の提供や手続完了までの想定時間の提示などの案内の改善により、待たない・迷わない窓口の実現を目指します。

将来像	<ul style="list-style-type: none">・ スムーズに短時間で手続が終了するよう、効率的な事務作業と分かりやすい案内を兼ね備えた窓口を実現します。
短期的取組	<ul style="list-style-type: none">・ 混雑の少ない時間や想定される待ち時間等を住民に示す等、窓口情報の見える化を強化します。
中長期的取組	<ul style="list-style-type: none">・ 組織改編等のタイミングに合わせ、より分かりやすい案内表示への更新や窓口の配置等を検討します。・ 来庁者数の推移に基づき、来庁予約や混雑状況のリアルタイム配信等を検討します。
主な改善策	<ul style="list-style-type: none">・ 番号札や案内板等の活用・ 発券機や窓口予約ツール 等

<実現イメージ>



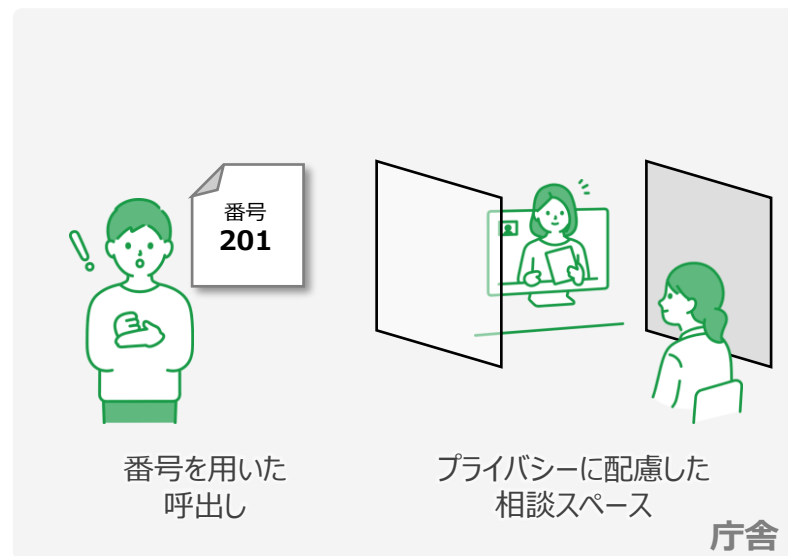
3. 東郷町が目指す将来像

3.7. 基本方針Ⅴ「安心して利用できる窓口」

住民のプライバシーに配慮し、安心して手続や相談ができる窓口の実現を目指します。

将来像	<ul style="list-style-type: none">誰もが安心して相談・手続を行えるよう、プライバシーに十分配慮した窓口を目指します。
短期的取組	<ul style="list-style-type: none">番号札を配布し、名前で呼出ししない等、プライバシーに配慮した業務のあり方を検討します。
中長期的取組	<ul style="list-style-type: none">住民からの相談受付状況に基づき、組織改編等のタイミングに合わせ、プライバシーに配慮した相談スペースの設置等を検討します。
主な改善策	<ul style="list-style-type: none">番号札等の活用相談スペースの設置

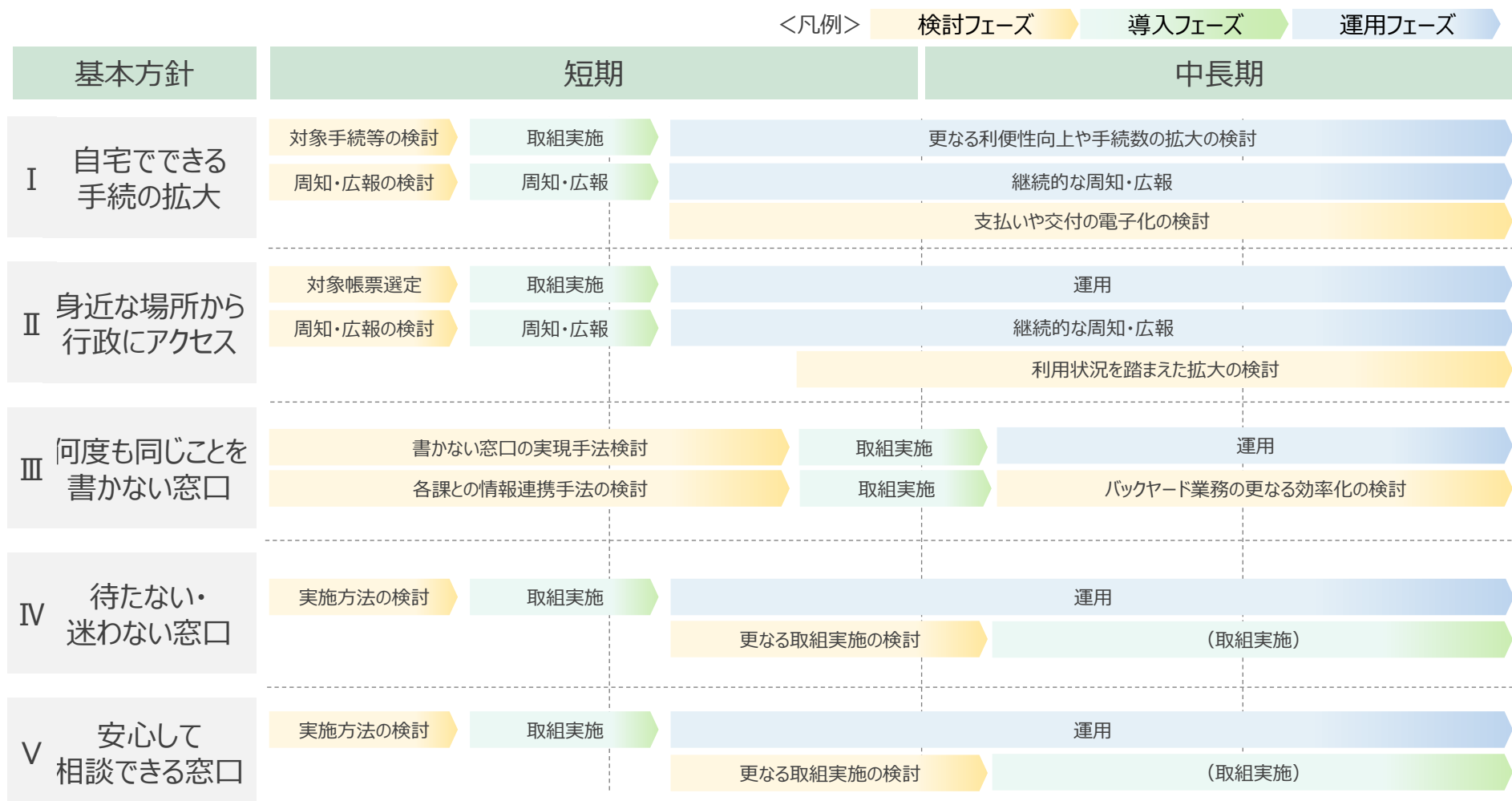
＜実現イメージ＞



3. 東郷町が目指す将来像

3.8. 取組のロードマップ°

自宅でできる手続の拡大やコンビニ交付に優先的に取り組みながら、書かない窓口の実現を検討します。なお、基本方針Ⅳ及びⅤについては、すぐに取り組める改善策から進めていきます。



東郷町 TOGO Town



- 画像データ（イラスト、アイコン含む）の一部は以下サイトを活用しており、著作権は発行元にあります。
ソコスト <https://soco-st.com/>