

熊本市区役所 窓口DX推進計画

令和7年（2025年）11月 熊本市

目次

| | | | |
|--------------|----|--------------------------|----|
| 1. 策定趣旨 | 03 | 6. 施策 | 11 |
| 2. 位置づけ・計画期間 | 03 | 7. 具体的取組 | 13 |
| 3. 現状と課題 | 04 | 8. 取組ロードマップ [°] | 19 |
| 4. めざす窓口の姿 | 07 | 9. 効果測定指標 | 23 |
| 5. 基本方針 | 10 | 10. 推進体制 | 24 |

01 策定趣旨

少子高齢化、人口減少が進展し、社会経済環境や市民ニーズが変化していく中、熊本市は、より良い区役所を目指した利用者目線からの業務改革やデジタル技術の活用を進め、市民利便性の向上を図るとともに、職員の業務効率化との両立を図ることで、将来にわたり持続可能で質の高い行政サービスを提供していく必要があります。本計画は、本市の関係部局が一丸となり、計画的に区役所等の窓口改革に取り組むために策定するものです。



02 位置づけ・計画期間

本計画は、令和6年3月に作成した「くまもとDXアクションプラン」の施策①窓口DXを推進するための計画として位置付けます。計画期間は、令和6年度(2024年度)から令和9年度(2027年度)とします。

熊本市第8次総合計画

くまもとDXアクションプラン

熊本市区役所窓口DX推進計画

(1) 窓口改革の取組

【平成28年3月】「コンビニ交付サービス」開始

区役所や出張所に行かなくてもコンビニエンスストアで各種証明書が取得できるようにしました。

【平成30年3月】繁忙期対策

中央区役所等において、案内サインやレイアウトの変更に加え、お客様の分散化に向けた広報活動や書き方ガイド(窓口コンシェルジュ)の配置、住民異動届の入力業務委託など住民異動に伴う繁忙期対策を実施しています。

【令和2年度】「届出ナビシステム」(※)導入

市民の住民異動に伴う手続の負担軽減、待ち時間の短縮を目的に、専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」を導入しました。

【令和3年3月】キャッシュレス決済端末導入

区役所等窓口にキャッシュレス決済端末を導入しました(区民課・市民税課・税務室・総合出張所計26台)。

【令和7年2月】セミセルフレジ導入

キャッシュレス決済端末を更改し、セミセルフレジを導入しました(各区役所、各総合出張所、分室、市民税課(各区税務室含む)、納税課等)。



(※) 届出ナビシステム

- 対象手続は引越しに伴う住民異動手続(転入、転居・区間異動、転出届)で、タブレット端末でマイナンバーカードを読み込ませ住民異動届を作成可能。
- 氏名等の入力省略に加え、記入漏れと関連手続の案内漏れが低減。RPAを活用して住民異動情報を住基システムへ自動入力し業務が省力化。

(2) 課題

これまで様々な窓口改革に取り組んできましたが、利用者の目線からは、国民健康保険や児童手当など住民異動に伴う関連手続きがワンストップ化できておりらず、まだまだ待ち時間が長い、申請書を何枚も書かなければならぬなどの課題があります。

市民目線

課題1 ワンストップではない・待ち時間が長い

届出ナビシステムでは、こどもや福祉関係の手続ができないため、複数の窓口に行かなければならず、そのたびに待たされる。

課題2 申請書を何枚も書かなければならぬ

届出ナビシステム対象以外の手続は、申請書等のすべてに氏名や住所等の項目を記入する必要があり、手間がかかっている。

課題3 どこに行けばいいかわからない

庁舎内の窓口表示や配置案内がわかりづらく、行くべき窓口にたどり着くまでに時間を要している。

課題4 作業工数が多い

「申請書等の確認→システム入力→入力内容の確認」というように、1つの届出で複数の確認が必要。また、窓口対応に追われ、丁寧な市民対応が難しい。

課題5 業務が属人化している

窓口職員の判断が複雑化し、経験が長い職員でないと対応が難しいなど業務が属人化。新人職員教育の負担が大きい。

課題6 将来の労働力減少への対応

人口減少に伴い労働力確保が困難になっていく中、限られたリソースで窓口サービスの質、生産性を維持していかなければならぬ。

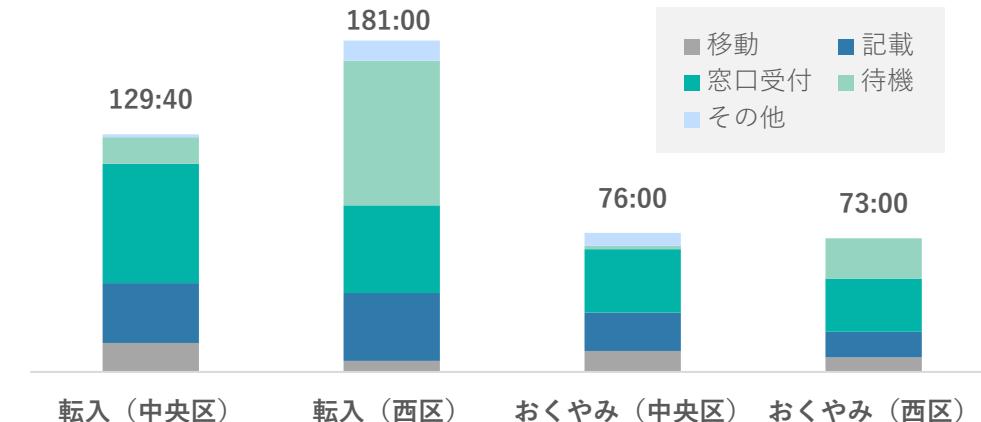
職員目線

【窓口体験調査（中央区、西区）】

転入・おくやみのケースごとにペルソナを設定し中央・西区役所で実施
日時：令和6年2月28日(水)9:00～

● 手続にかかった総時間

単位：分



● 申請書への 氏名の記載回数

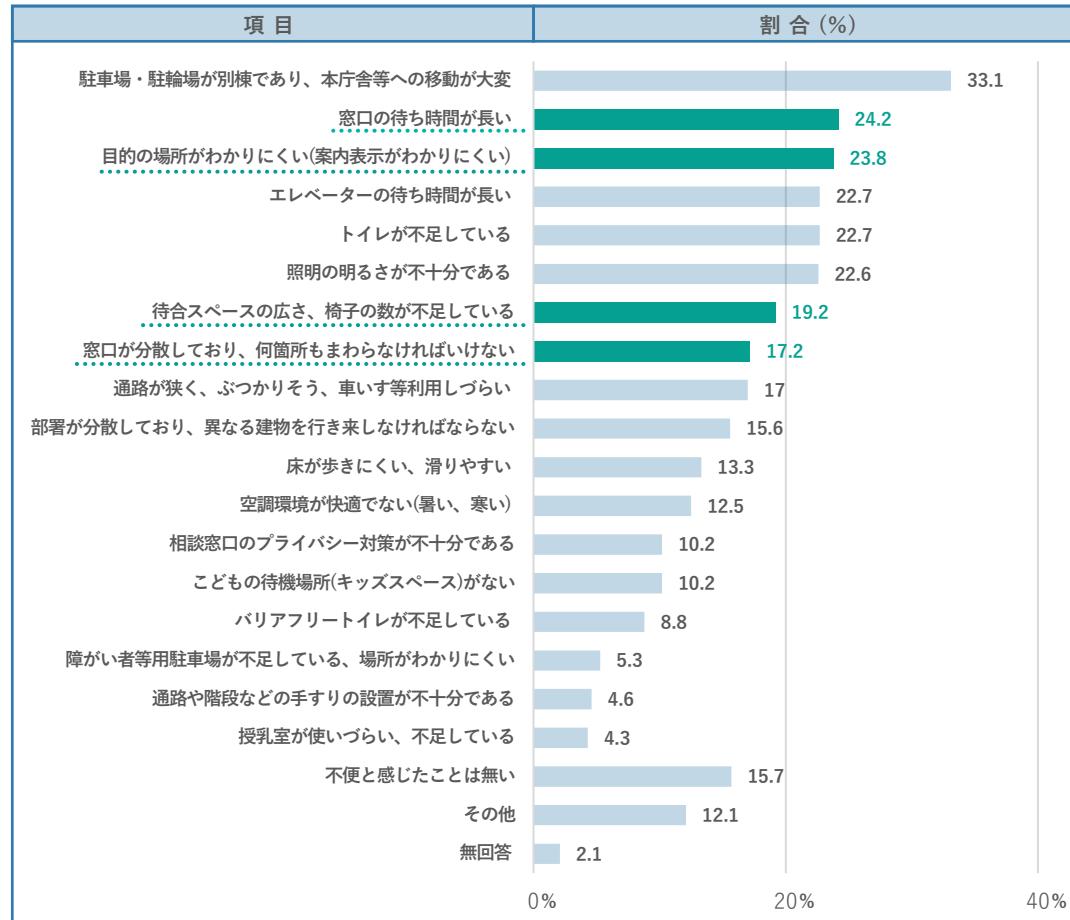
| | 転入 | おくやみ |
|-----|----|------|
| 中央区 | 26 | 16 |
| 西区 | 29 | 7 |

(3) 参考

【熊本市本庁舎等に関する市民アンケート報告書】

調査期間：令和5年9月11日～9月30日

▼本庁舎等を訪れた際に、不便に感じたことや困ったこと



【窓口担当課職員によるワークショップでの意見】

実施日：令和6年6月14日

● 手続に伴う課題

- 書類が多い、わかりづらい
- 手続ごとに窓口が異なる
- 記載内容の不備
- 外国人、高齢者対応



● どの窓口に行けばいいかわからない

- 場所や案内表示がわかりづらい
- 手続に該当する窓口がわからない

● 待ち時間

- 長い
- 発券機・予約関連

● 職員の事務負担

- 件数が多い
- ノウハウが必要
- 対面&オンライン対応の複線化
- 記載内容の不備対応

人とデジタルでつくる やさしい窓口

引越しなどのライフイベントに付随して発生する国民健康保険や医療費助成などの手続について、申請書等を書くことなく、職員が申請内容を確認・入力するとともに、一つの窓口で短時間に手続が完了する、市民、職員の双方で負担が軽減される「書かないワンストップ窓口」。

そして、時間と心のゆとりが生まれ、市民に寄り添い、「ようこそ」「いってらっしゃい」の気持ちで対応できる「ぬくもりのある窓口」。

このような「人とデジタルでつくるやさしい窓口」を目指します。

(※)めざす窓口の姿

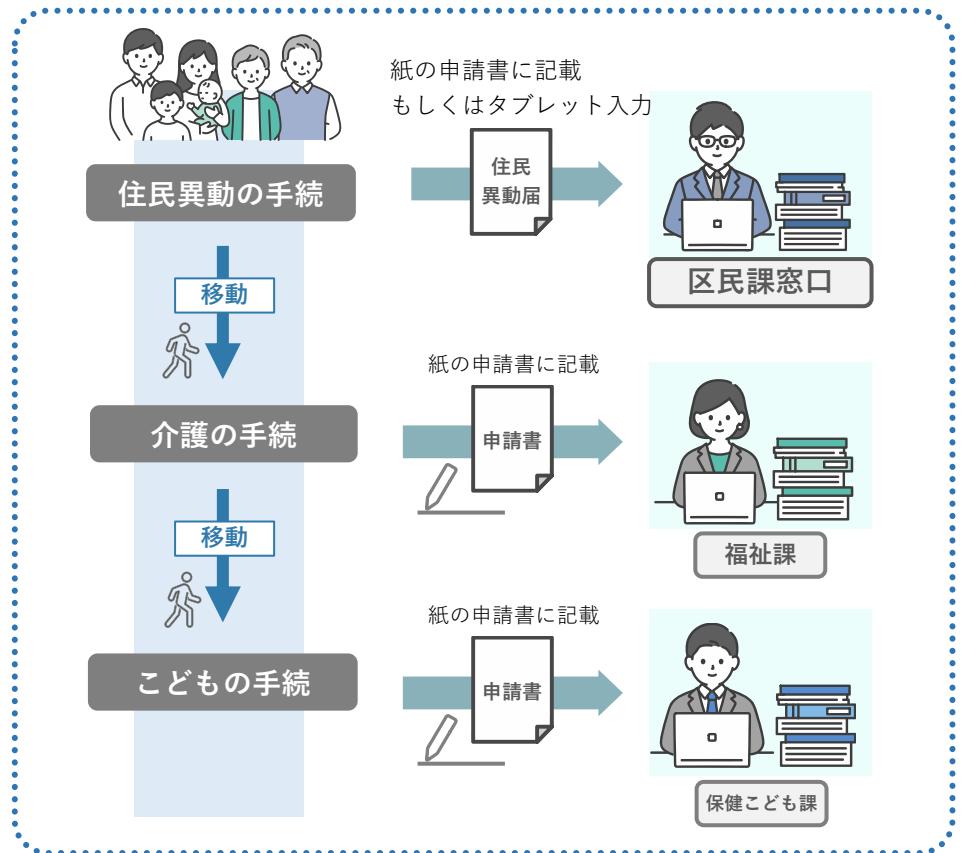
- これは区役所の将来的な窓口イメージであり、るべき機能を整理したものです。
- この実現に向け、各区役所の面積や構造、レイアウト、職員の配置状況、利用ニーズに加え、整備計画などの実情を踏まえ、最適な窓口になるよう取り組みます。

【将来的な窓口イメージ】



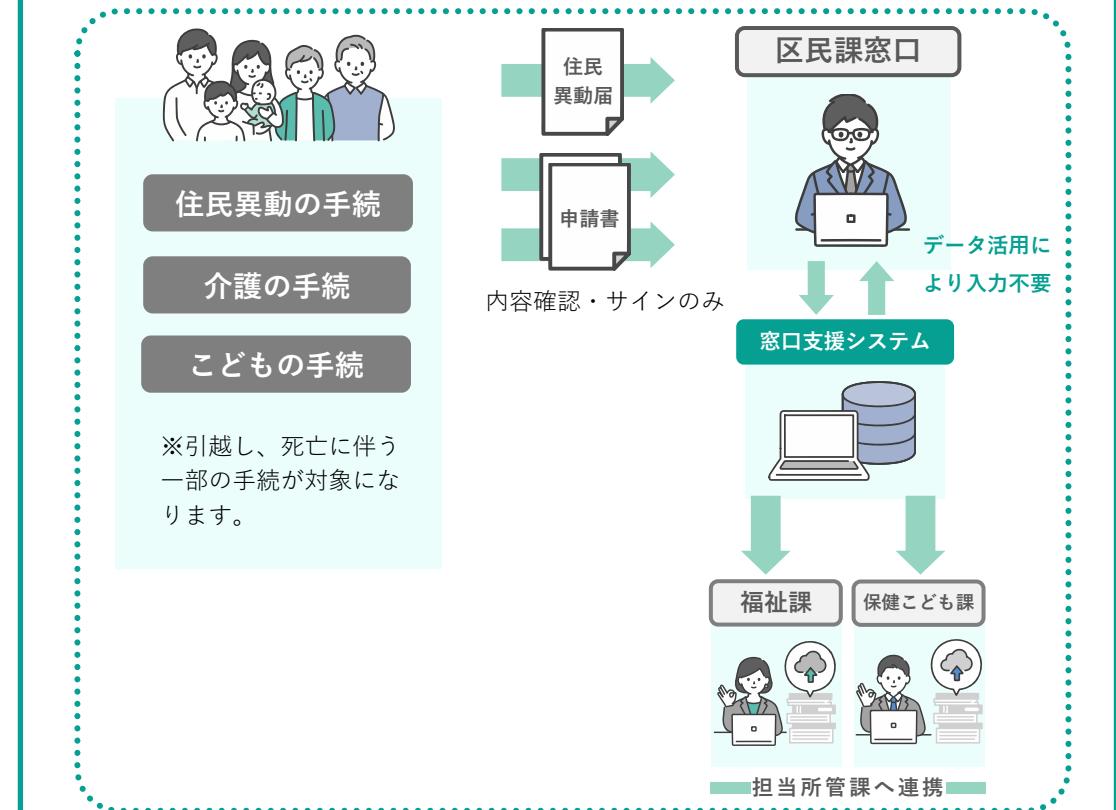
引越し等に伴う「書かないワンストップ窓口」のイメージ

Before (現在)



- 複数窓口を回る必要があり、滞在も長時間になる
- 何枚も申請書の記載が必要になる

After (R8年1月～)



- ひとつの窓口で受付、窓口を回る必要がない
- 職員が聞き取りしながら申請書を作成
- 来庁者は内容確認の署名（サイン）のみ

「書かないワンストップ窓口」推進スケジュール

| | 令和7年度（2025年度） | 令和8年度（2026年度） | 令和9年度（2027年度） |
|--------------------|---------------|---|---------------|
| BPR | | 継続的なBPR（KPIを測定、分析しながら継続的に改善） 申請様式や業務フローの見直し等を実施するとともに、窓口体験調査等によりKPIを測定し、課題等を分析しながらKPI達成に必要な改善を継続的に実施 | |
| 窓口支援システム | 開発 | 2026年1月稼働 | 2027年1月追加手続公開 |
| ワンストップ窓口 対象手続拡充 | | 〔第1弾〕引越し、死亡に伴う手続をワンストップ化 + 〔第2弾〕出生、婚姻・離婚に伴う手続をワンストップ化 | |
| 窓口支援システム 導入窓口拡充 | | 〔第1弾〕5区役所窓口に導入 + 〔第2弾〕8総合出張所・分室に導入 | |

※現時点の案のため、変更になる可能性があります。

05 基本方針

利用者（市民、職員）目線からの業務見直し（BPR）を行うとともに、デジタル技術を活用しながら手続や事務処理の省力化、自動化を行い、手間と時間を削減することで、市民サービスの質向上と職員の業務効率化の両立を図ります。

方針1 手続のやり方を効率化する やり方

申請方法や業務フローを見直し、手続のやり方を効率化します。

方針2 手続のルールを簡素化する ルール

関連手続の省略や申請様式の標準化、押印省略を推進するなど手続のルールを簡素化します。

方針3 窓口の支援システムを最適化する デジタル

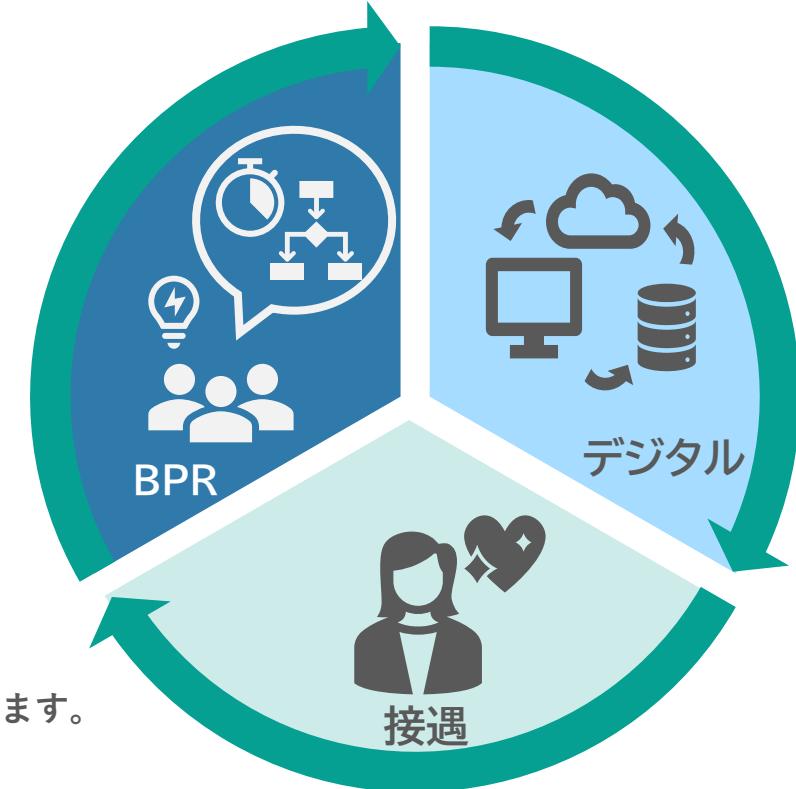
市民ニーズの変化やデジタル技術の進展等を踏まえ、
窓口支援システムを最適化（新たなシステムの導入）します。

方針4 窓口の空間を最適化する 環境

利用者の動線や事務処理の流れを踏まえ、案内サインやフロアレイアウトなど空間を最適化します。

方針5 職員の接遇力を向上させる 人

市民に寄り添い、おもてなしの気持ちで対応できるよう、職員の意識や接遇力を向上させます。



施策1 手続をワンストップ化し、市民の移動回数、待ち時間を短縮する

第1弾として、区役所における引越し及び死亡に伴う手続を対象とし、1つの窓口で手続が完結するワンストップ窓口を導入します。

施策2 申請書等を書かせない、または記入回数を減らす

市民が分かりやすく迷わず記入できる様式となるよう、また、職員から見ても事務の効率化となるよう申請書等の見直しを進めます。見直しにあたっては市民の目線や記入の流れに沿ったレイアウトへの統一や、不必要的項目や繰り返し記入項目の削減等を行います。

施策3 BPRにより事務処理時間を短縮する

書かないワンストップ窓口の対象手続の業務フローを改善するとともに、申請様式の標準化や簡素化、添付書類の省略等を行い、職員のシステムへの入力や確認、審査する手間を省くなど不要な作業を洗い出します。

施策4 業務を平準化し、事務処理を最適化する

統一マニュアルやFAQを整備し、職員のスキルや経験に依存せずに、漏れやミスがなく適切に事務処理ができる仕組みを構築します。

施策5 「書かないワンストップ窓口」を実現するためのシステムを導入する

ワンストップ手続を一元的に受付し、基幹系業務システムのデータやマイナンバーカードを活用し、ヒアリングした内容により申請書等が作成され、RPAで基幹系業務システムへ自動入力ができる「窓口DXaaS」を導入します。

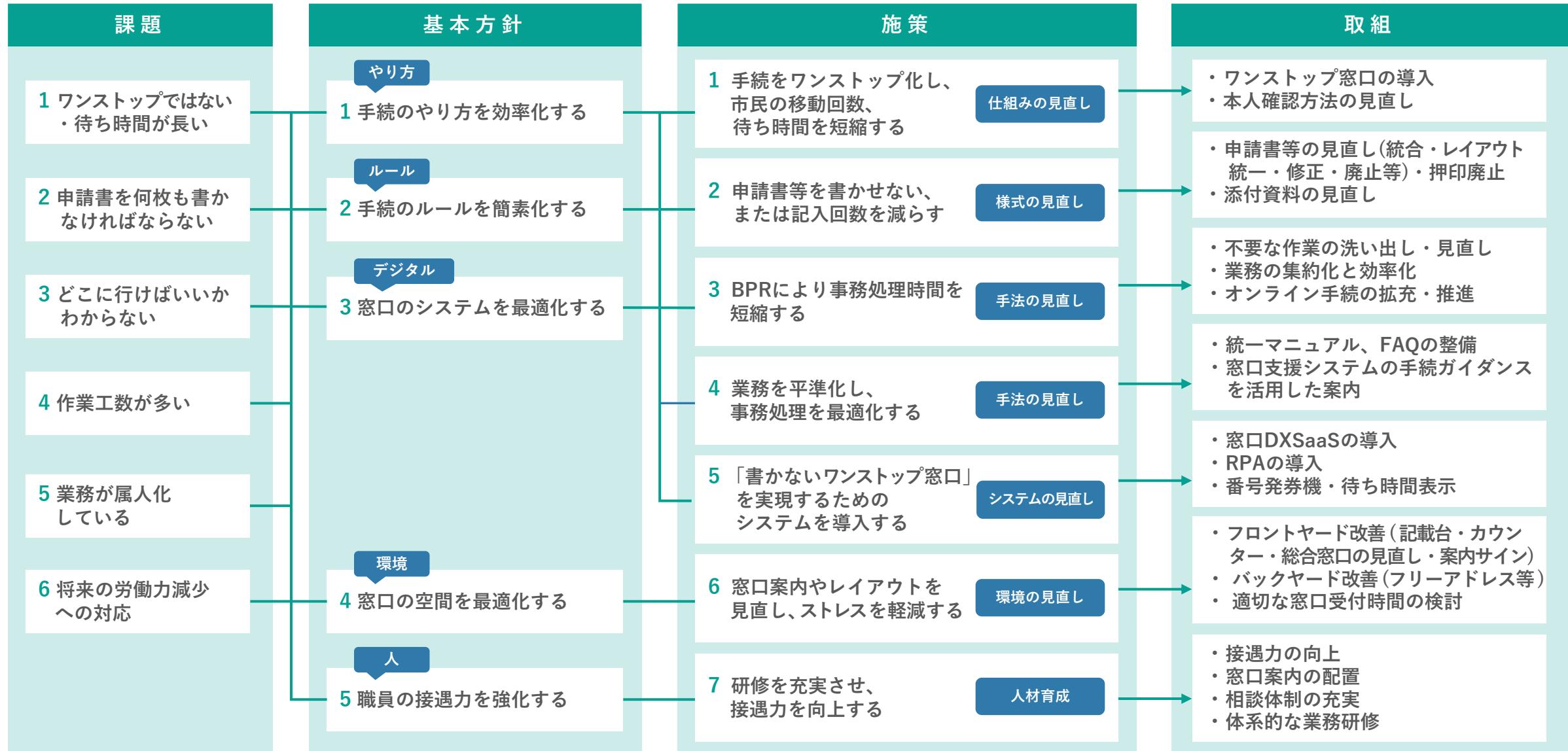
施策6 窓口案内やレイアウトを見直し、ストレスを軽減する

始めて来庁した方にもわかりやすい庁舎内の窓口表示や配置案内、レイアウトに変更します。

施策7 研修を充実させ、接遇力を向上する

市役所の顔である窓口職員が市民に寄り添いながら、おもてなしの言葉と態度で対応ができるよう、接遇力を向上するための研修を充実させます。

【施策体系】



1 手続をワンストップ化し、市民の移動回数、待ち時間を短縮する

1 -1 ワンストップ窓口の導入

- 令和8年1月より窓口支援システムを導入し、5つの区役所で「引越し」(転入、転居・区間異動、転出)と「死亡」に関する手続をひとつの窓口で完結するワンストップ窓口を実現し、市民の移動回数、待ち時間を短縮します。また、令和8年度以降、出生や婚姻に関する手続もワンストップ窓口の対象として拡大します。

1 -2 本人確認方法の見直し

- 各手続の法令や取扱要領ごとに定められており、訪れた窓口（担当課）や手続の種類によって異なっている本人確認方法を統一化します。ワンストップ窓口の導入にあたっては、本人確認を1回で終わらせられるように、整理を行います。



2 申請書等を書かせない、または記入回数を減らす

2-1 申請書等の見直し(統合・レイアウト統一・修正・廃止等) ・押印廃止

- ・市民が分かりやすく迷わず記入できる様式となるよう、また、職員から見ても事務の効率化となるよう申請書等の見直しを進めます。見直しにあたっては市民の目線や記入の流れに沿ったレイアウトへの統一や、不必要的項目や繰り返し記入項目の削減等を行います。
 - ・各課においてそれぞれ押印廃止を行ってきたことから、押印の要・不要が手続ごとに異なる状況となっているため、各課の窓口を横断的に整理を行います。

2-2 添付書類の見直し

- 添付の必要性や根拠等を、各課横断的に整理し、添付が削減できるものを検討し、手続の簡略化を図ります。
 - 手続の際に添付を求めている公的な証明書のうち、庁内にデータ・情報があるものについては、添付不要と整理し、証明書申請の負担を軽減します。

変更後の申請書のイメージ

国民健康保険 資格異動届書(加入・変更)

熊本市民 株

(届出日) 年 月 日

次のとおり記入けます。
なお、この届出に係わる住民税の賦課資料について調査することを承諾します。

◆新しい住所とその世帯主(変更がない場合は現在の住所・世帯主)

| 住所 | (建物名) |
|----|-------|
|----|-------|

個人番号

（フリガナ）

世帯主(届出人)

性別

年齢

◆前にいた世帯

旧住所

（建物名）

年 月 日

性別

年齢

性別

<div data

3 BPRにより事務処理時間を短縮する

3-1 不要な作業の洗い出し・見直し

- 前例踏襲的に仕事を行うのではなく、「何のためにやる」のかという考え方へ変えていき、運用の見直しを行います。
- 無駄な工程や手續がないかを点検し、不要な作業を見直し、事務処理時間を短縮します。

3-2 業務の集約化と効率化

- 各課で実施している業務のフローを整理し、定型的な業務の集約など事務処理体制の見直しを検討します。
また、集約する場合においては、業務のアウトソーシングや、ICTツールの活用など、業務効率化を進めます。

3-3 オンライン手続の拡充・推進

- 熊本市行政手続のオンライン化の推進方針に基づき、原則、熊本市役所が行う全ての行政手続をオンライン化の対象とします。
難易度に応じ分類、優先付を行い、実装が容易な手續から速やかにオンライン化を行います。

4 業務を平準化し、事務処理を最適化する

4-1 統一マニュアル、FAQの整備

- 市民への案内や事務処理など、職員のスキルや経験に依存しないよう、統一マニュアルにより業務の平準化を図ります。また、FAQを整備することで、問い合わせ対応の迅速化や事務処理の精度向上につなげます。

4-2 窓口支援システムの手続ガイダンスを活用した案内

- 基幹系業務システムのデータを活用して、申請者の状況に合わせた窓口受付やガイダンスの判定等を行うことで、市民の世帯構成や年齢に応じて必要な手續がリストアップされるため、職員のスキルや経験に頼ることなく、適切に事務処理を行います。

5 「書かないワンストップ窓口」を実現するためのシステムを導入する

5 -1 窓口DXSaaSの導入

- ・ライフイベントに伴い発生する手続をワンストップで受付し、基幹系業務システムのデータ及びガイダンス機能を活用したヒアリング内容に基づき申請書が作成され、基幹系業務システムへの自動入力が可能となる窓口DXSaaSを導入します。
- ・区役所に加え、総合出張所・分室（託麻、河内、芳野、天明、幸田、城南、清水、龍田）への拡大導入に向け、時期及び設置場所の検討を進めます。

5 -2 RPAの導入

- ・窓口支援システムで申請受付したデータを基幹系業務システムへ自動的に入力することで、職員によるデータ入力ミスの防止や業務処理の迅速化を図るためRPAを導入します。

5 -3 番号発券機・待ち時間表示

- ・ワンストップ窓口に対応した番号発券機を設置し、待合フロアのレイアウトにあわせて、手続と配置されている番号発券機の最適化を図ります。
- ・ワンストップ窓口において、転出などの簡易な手続は別の番号帯を設けるなど、来庁者の手続が適切な順番で案内されるよう待ち時間の表示を行います。

6 窓口案内やレイアウトを見直し、ストレスを軽減する

6-1 フロントヤード改善（記載台・カウンター・総合窓口の見直し・案内サイン）

- ・書かないワンストップ窓口により申請書への記載が減少するため、記載台の数と配置を見直し、ゆとりのある待合フロアを実現します。また、来庁者や手続にあわせたカウンター形式の検討や相談スペースの設置などを検討します。
- ・書かないワンストップ窓口の設置に伴い、窓口番号と業務内容を明示し、視認性を向上することで、市民が迷うことなく目的の場所へたどり着ける環境を整え、ストレスを軽減します。

6-2 バックヤード改善（フリーアドレス等）

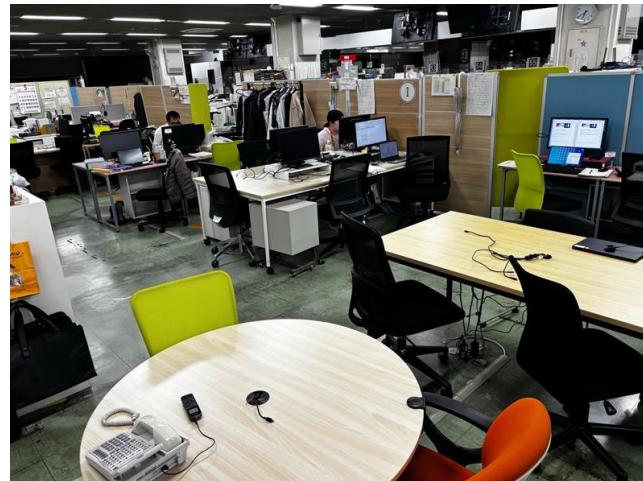
- ・受付から審査や入力などの内部処理の動線を最適化し、業務の効率化を図ります。
- ・フリーアドレスを導入するなど、限られたスペースを有効活用することで、市民のためのスペースを拡張します。

6-3 適切な窓口受付時間の検討

- ・職員の準備や後処理の時間を業務時間内で確保できるよう、窓口受付時間を適切に見直します。短縮された時間を活用して、サービスの質向上・業務効率化のための検討を行います。



フロントヤード改善後（ゆとりのある待合フロア）のイメージ



バックヤード改善（フリーアドレス）のイメージ

7 研修を充実させ、接遇力を向上する

7-1 接遇力の向上

- ・挨拶、身だしなみ、言葉遣いなど、職員間の連携を強化し接遇向上の意識を共有するとともに、実際の窓口対応やケーススタディなどの実践型の研修により、市民とのよりよい信頼関係を構築します。

7-2 窓口案内の配置

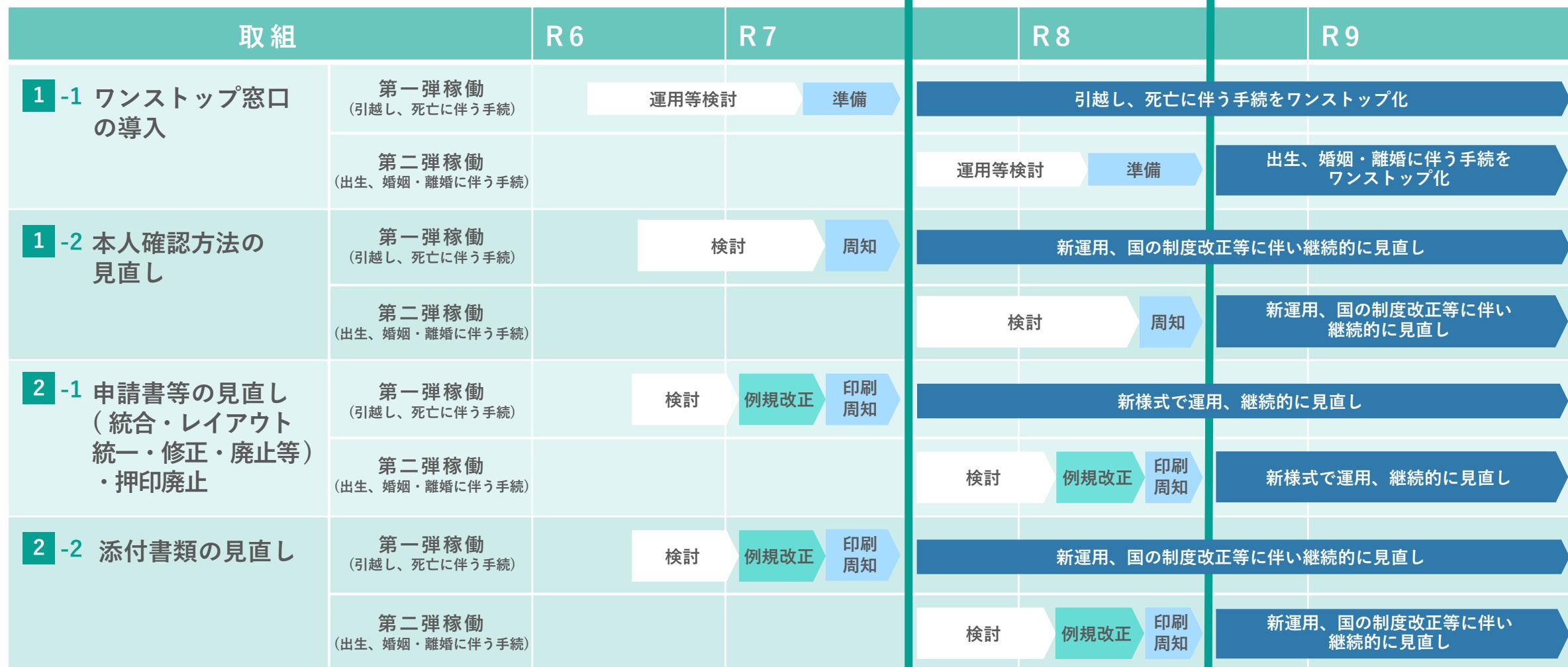
- ・市民対応の中心的存在として、来庁者の案内や誘導、混雑時の対応、障がい者や高齢者のサポートなど、市民がスムーズにサービスを利用できるよう待合エリアの分かりやすい位置に窓口案内を配置します。

7-3 相談体制の充実

- ・窓口対応の職員の経験や意見を取り入れ、市民のお困りごとに寄り添った相談体制を充実し、市民が安心して相談窓口を利用できる環境を整えます。

7-3 体系的な業務研修

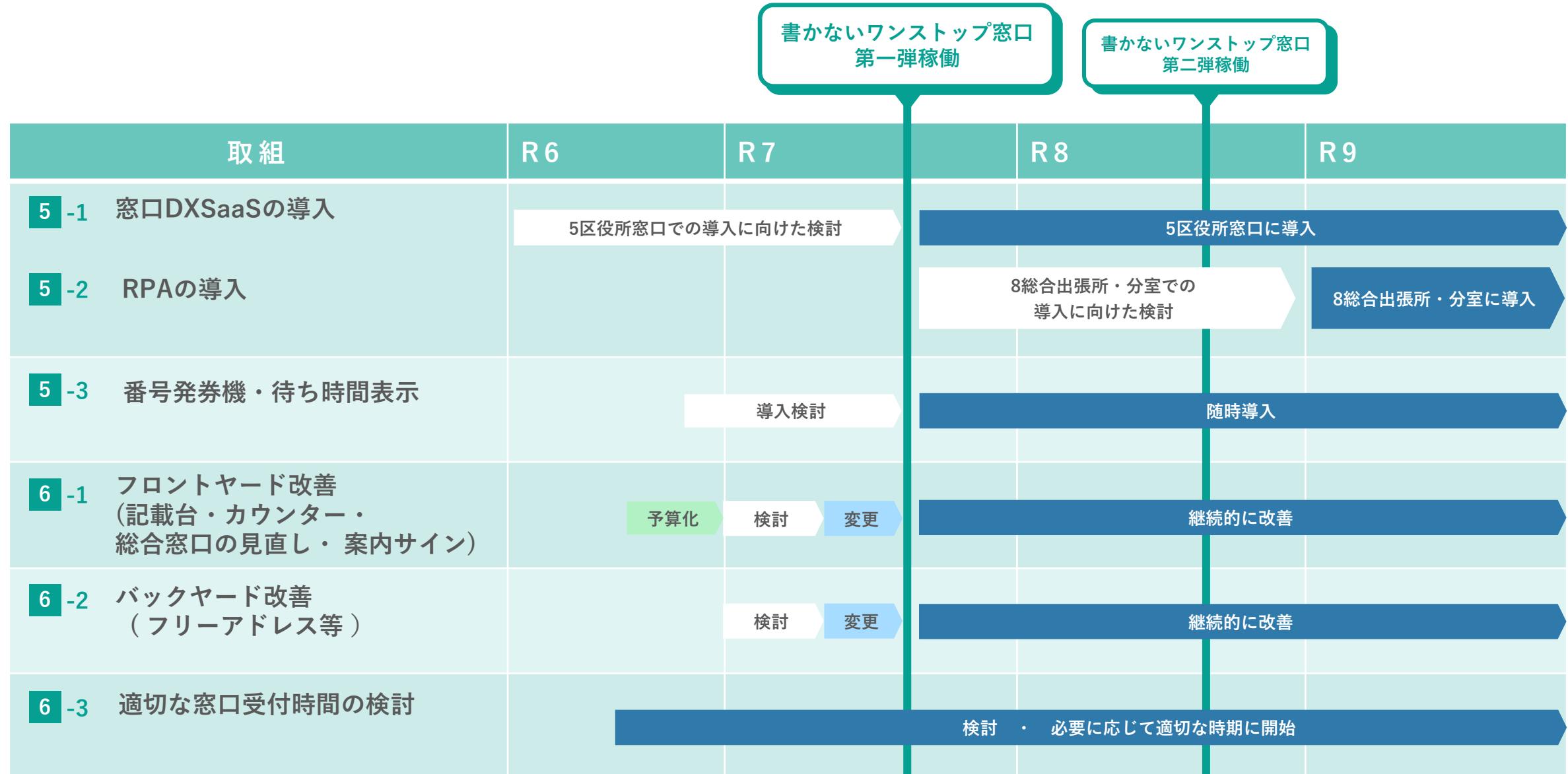
- ・ワンストップ窓口の職員に複数分野の基礎知識を持たせるための研修を行い、丁寧な対応を実現するとともに、職制や専門分野に応じた体系的な研修を継続的に実施することで、市民サービスの質向上を図ります。

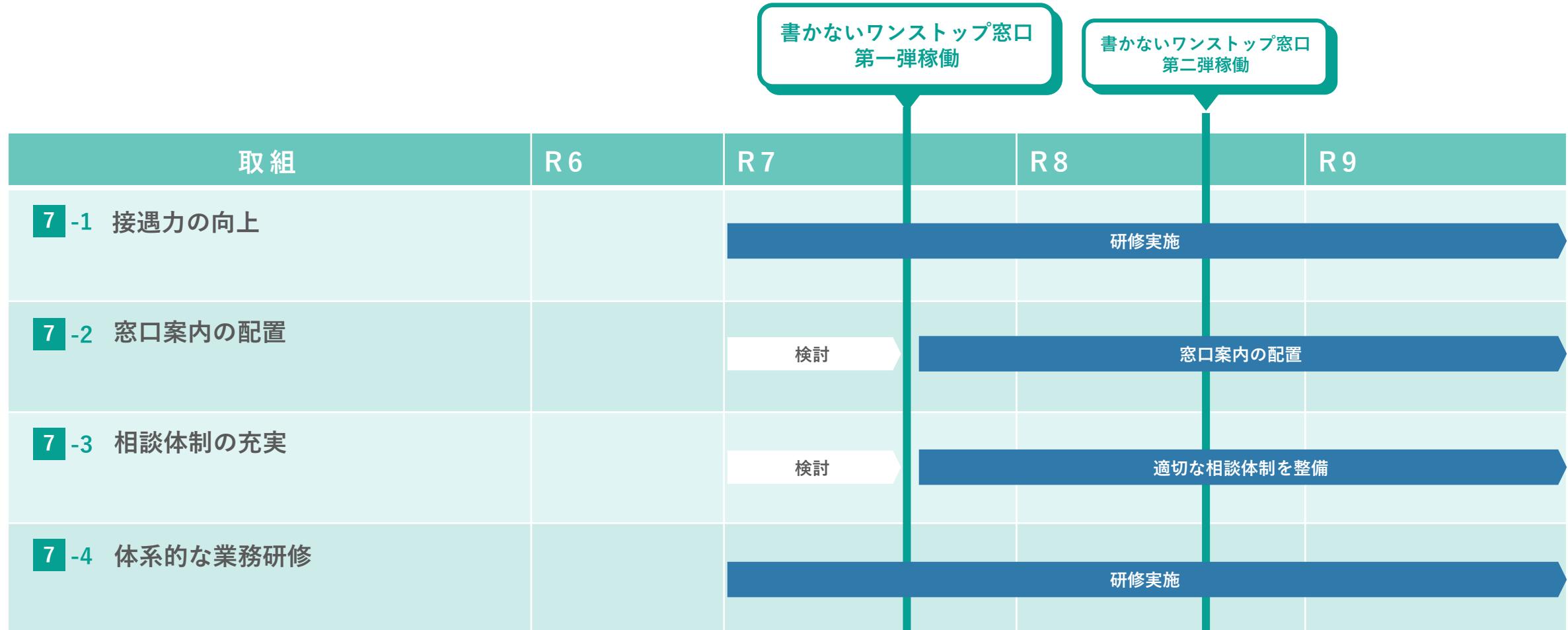


書かないワンストップ窓口
第一弾稼働

書かないワンストップ窓口
第二弾稼働

| 取組 | | R 6 | R 7 | R 8 | R 9 |
|------------------------------|--------------------------|------------------------|---------|-----------------------------|----------|
| 3 -1 不要な作業の洗い出し・見直し | 第一弾稼働 (引越し、死亡に伴う手続) | 運用等検討 | 準備 | 新運用、継続的に見直し | |
| | 第二弾稼働 (出生、婚姻・離婚に伴う手続) | | | 運用等検討 | 準備 |
| 3 -2 業務の集約化と効率化 | | 検討 | 予算化 | 契約 | 事前準備 |
| 3 -3 オンライン手続の拡充・推進 | | オンライン化 (例規改正が不要な手続) | | オンライン化 (例規改正が必要な手続を随時拡充) | |
| 4 -1 統一マニュアル、FAQの整備 | 第一弾稼働 (引越し、死亡に伴う手続) | 整備 | | 活用・適宜修正 | |
| | 第二弾稼働 (出生、婚姻・離婚に伴う手続) | | 整備 | | 活用・適宜修正 |
| 4 -2 窓口支援システムの手続ガイダンスを活用した案内 | 第一弾稼働 (引越し、死亡に伴う手続) | ガイダンス検討 | システム設定 | 活用・適宜見直し | |
| | 第二弾稼働 (出生、婚姻・離婚に伴う手続) | | ガイダンス検討 | システム設定 | 活用・適宜見直し |





窓口支援システム導入やBPRなどの窓口改革の効果を測定し、モニタリングしながら継続的に改善を進めていきます。

| 検証指標 (KPI) | R6年度 | R7年度 | R8年度 | R9年度 |
|--|-------|---------|---------|---------|
| 窓口支援システム (窓口DXaaS) 利用件数 アウトプット指標 | 0件 | 10,200件 | 62,600件 | 76,300件 |
| 庁内滞在時間 (中央区) (来庁から帰庁までの時間) アウトカム指標 | 129分 | 119分 | 99分 | 79分 |
| 窓口利用者の満足度 アウトカム指標 | 76.6% | 79.0% | 82.0 % | 85.0% |

※庁内滞在時間 (中央区) は、市外からの転入に伴う区民課、福祉課、保健こども課での関連手続（住民異動届、転入学、国民年金、後期、特別児童扶養手当、児童手当、こども医療、保育園入園（ご案内）、要介護認定、住民票取得、個人番号カード券面更新、軽自動車税住所変更（ご案内））にかかった時間

窓口改革の推進にあたっては、市役所全体の広範な窓口業務を横断的に整理して、業務の検討やシステム導入等を進めることが必要です。そのため、全庁的な推進体制及び区役所内の推進体制を構築し、より良い窓口の実現に向けた業務の在り方や運用手順などの詳細検討を進めながら、関係部局が一丸となって取り組んでいきます。

(1) 全庁推進体制

関係局、各区が一丸となって窓口改革を推進するため、**窓口DXプロジェクトチーム**を結成し、区長会議等で進捗を報告しながら取組を進めていきます。重要な方針の決定にあたっては、デジタル推進本部で審議、決定します。

(2) 区役所推進体制

区役所での「書かないワンストップ窓口」の稼働及び継続的改善に向け、**推進チーム**を結成し、区役所内の窓口体制、サインの見直し等に取り組みます。

