
自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト

報告書（概要版）

山形県酒田市

先駆的モデル

1.事業概要（酒田市）

【先駆け（高度なデータ分析型）】

山形県 酒田市

（人口 9.7万人 人口密度 166.3人/km²）

過疎

市域広

山林多

離島有

○ 徹底したデジタルファーストによる業務効率化

- ①オンライン申請、窓口予約、「書かない窓口」システムをシームレスで連携
- ②システムから取得したデータをダッシュボード化・分析して定期的にモニタリングしデータドリブンとユーザー中心に基づく改善サイクルを継続的に回す
- ③ユーザー体験・ペルソナ設定などサービスデザインに基づく徹底したBPRを実施

事業概要

ペルソナを設定

オムニ
チャネル

出生・おくやみ手続等

デジタルリテラシー高

低

自宅

コミュニティ
センター

来庁

来庁

福祉相談等

高

低

自宅

コミュニティ
センター

理想状態実現に向けた取組

ユーザー体験の流れ

フロントヤード

ユーザー中心の
サービスデザイン

手続検索によって、より便利なオンライン申請

職員の支援を受けつつ、オンライン申請

オンラインで事前申請・来庁予約

電話・オンラインで来庁予約、マイナカード
で記入簡略化

バックヤード

空間・組織の
最適化も検討

徹底的
なBPR

システム入力・
審査を自動化

RPA

基幹系システム
内での審査情報の
照会・審査

定期的モニタリング

バックオフィス
機能の集約化
（支所ー本庁間）

継続的な改善プロセス

市民へのインタビュー
職員の窓口体験等

ユーザー体験の
把握・検証

更なる改善方法
の検討

ペルソナ
の追加・
修正

カスタマー
ジャーニー
マップの
追加・修正

BPR（業務・
IT・組織・空
間）の実施

対象手続：出生に関する手続（出生届、出生一時金、国保の加入申請、児童手当の申請（額改定）、子育て支援医療証の申請など）
おくやみに関する手続（世帯主変更届、国保・後期高齢者医療保険の葬祭費申請、軽自動車の所有者変更届など）

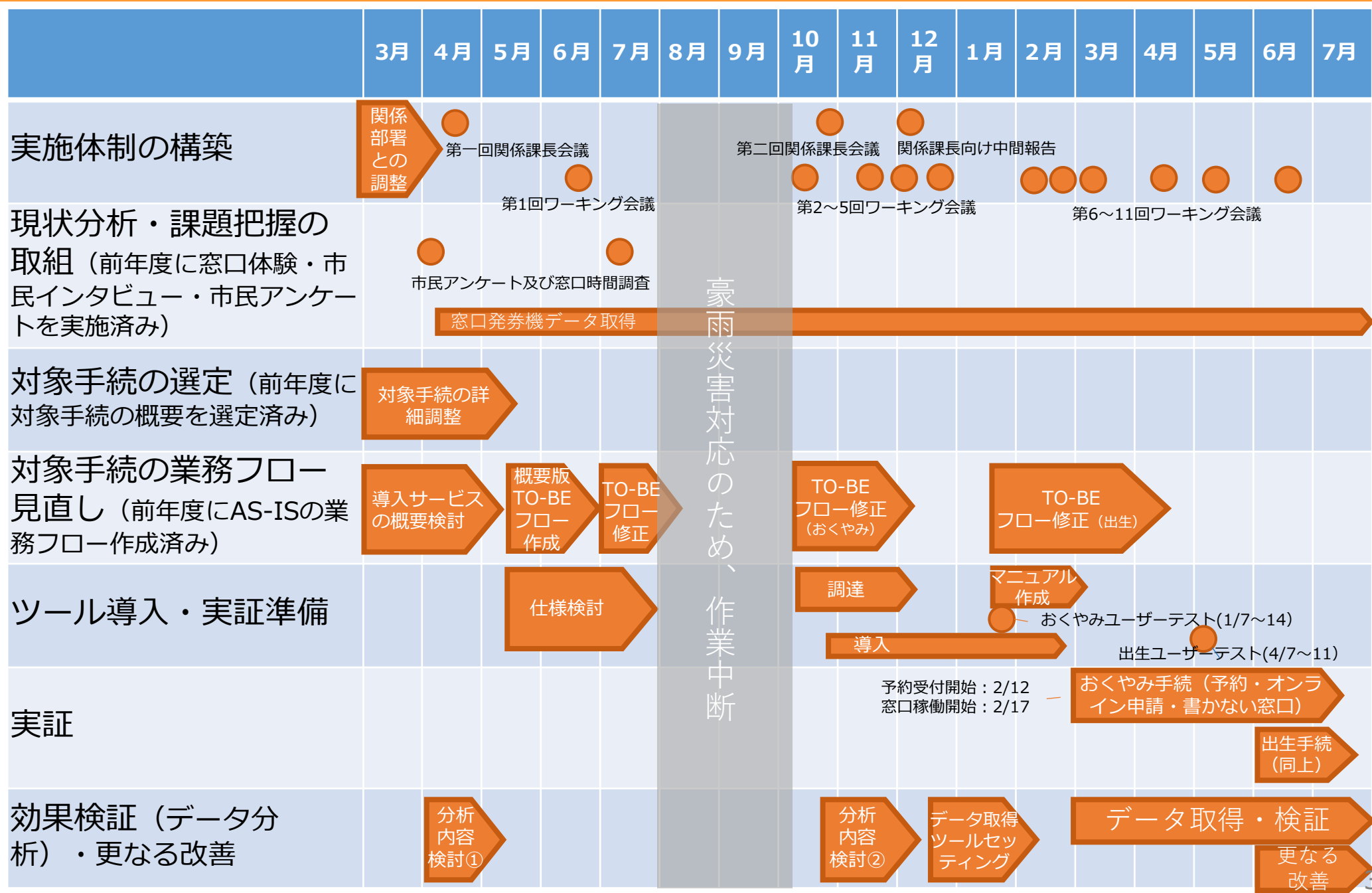
2.目指す姿、改革全体のKPI（酒田市）

目指す姿

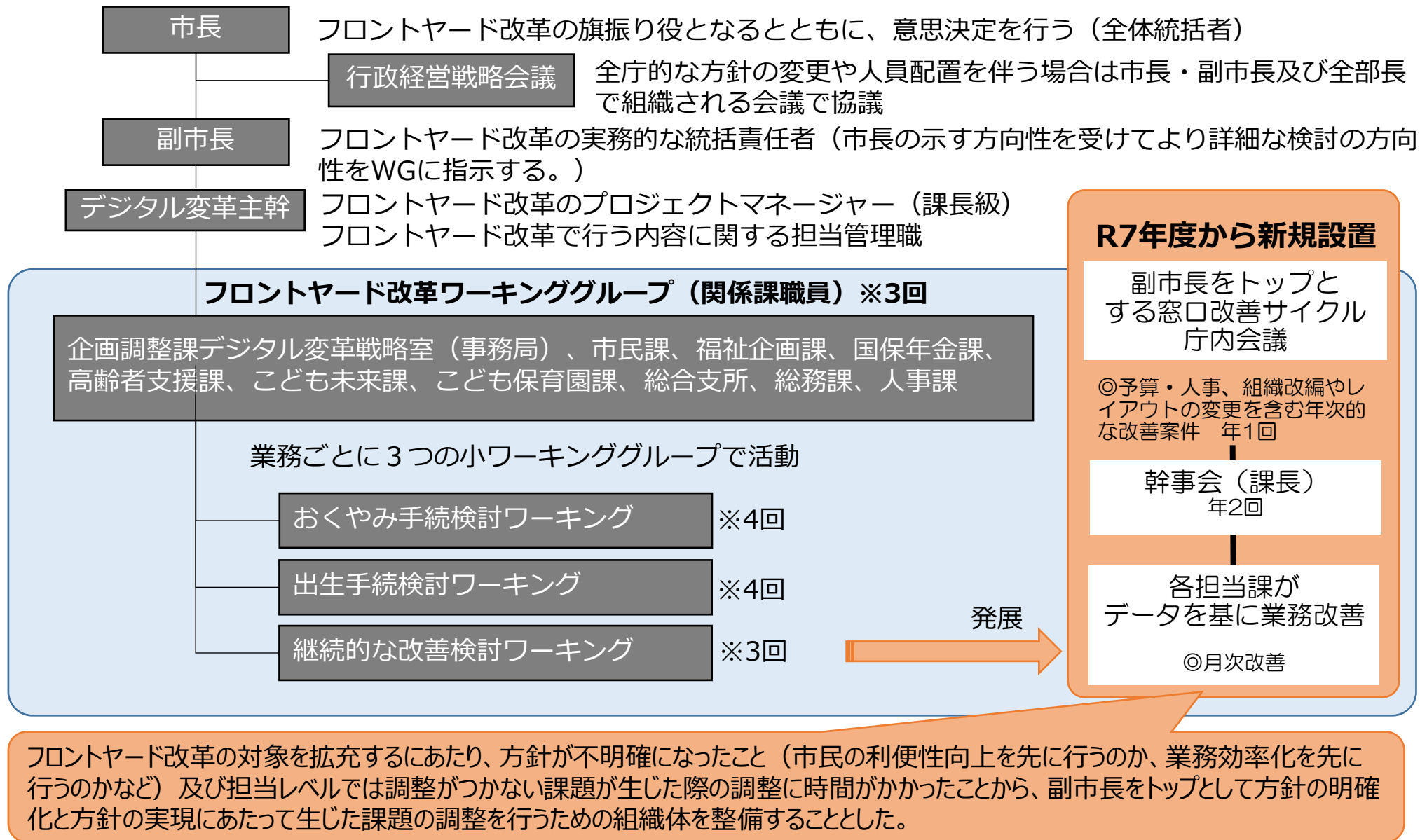
市民も喜び、職員にもやさしい窓口

KPI	目標	改革前	設定の背景
窓口サービスへの市民満足度	8.65(R8末)	8.15(R6年7月時点)	・改革の成果を総合的に把握する指標として設定した（10点満点の点数制）。現在8点強の点数であり、現状でも概ね高評価であることから、平均0.5点程度の増加を目標とした。
来庁者一人当たりの来庁から手続終了までの時間	30分（R8末）	54.5分（R6年7月時点）	・先進事例で書かない窓口導入により約25分の削減を行っていることから、本市でも同様の削減を目標とした。
手続一件当たり平均処理時間	30分(R8末)	54.5分（R6年7月時点）	・上記の先進事例から、オンライン申請で窓口対応時間が減少する効果、書かない窓口で窓口対応時間が減少する効果により窓口対応時間、データで一貫した処理とによりバックヤード処理時間が合計25分/件の減少を目標として設定した。
来庁者総数 （ひと月当たりの来庁者総数）	3,459人(R8末)	4,069（R6年4~6月時点）	・オンライン申請・相談の増加によって来庁者数をR6年4~6月の月当たり来庁者数から約15%減少させることを目標とする。
曜日別来庁者数の不均一度（ピーク曜日の1日当たり来庁者数/全体平均の1日当たり来庁者数）	1.12倍以下（R8末）	1.19倍(R6.9月)	・特定曜日の来庁者数の増減を抑えることで一日当たりに窓口に必要な職員数減につなげる観点から、予約数の可視化により現状の15%減少させ、1日当たりの来庁者数を平準化させる。
最も平均待合人数が多い手続における平均待合人数（呼び出し番号発行時に当該手続で待っている人の人数）	1.02人(R8末)	1.31人(R6年9月時点)	・最も平均待合人数が多い手続に対して、来庁者数の減少と予約システムによる来庁時間の可視化で来庁者が分散することで約30%の減少を目標に設定した。

3.モデルプロジェクトのスケジュール（酒田市）



4.庁内の推進体制図（酒田市）



5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（酒田市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

【取組内容】

- ・ 窓口関係部課長ヒアリング
- ・ 窓口関係データ収集（窓口呼出システムのログ・市HPの手続関係ページの閲覧データ分析など）
- ・ 窓口に関する市民インタビュー・アンケート
- ・ 職員の窓口体験

【抽出された課題】

- ・ 何度も入力したり、HPから手続を調べる手間があり、オンラインより来庁して職員に聞く方が楽。
- ・ 来庁すると何分待たされるか、手続にどれくらいかかるかわからず一日の予定が立てられない。
- ・ 同じことを何度も書かされる。職員は、誤記入により審査が負担。
- ・ 窓口を回されるのが不安。回った結果必要な手続がすべて完了したかわからない。

【課題への対応】

- ・ **予約制の導入より、時間の予見性を高める。**
- ・ **オンラインでの入力事項は、予約と同時に申請者の4情報など最低限の情報だけ入力すればよいようにする。**
- ・ **予約を受けたら職員が必要な手続を調べて連絡することで、手続を調べる手間をなくす。**
- ・ **書かないワンストップ窓口にすることで、市民の入力の手間と窓口を回る負担をなくす。**
- ・ 予約を前提に、来庁までに申請項目のうち酒田市が把握している内容をあらかじめ入力しておくことで、窓口での聞き取り事項が減り窓口での拘束時間を減らす。また、職員側も誤った内容の入力が減ることで審査が楽になる。

(2)対象手続選定

【手続】

- ・ 出生に関する手続（出生届、出生一時金、国保の加入申請、児童手当の申請（額改定）、子育て支援医療証の申請など）
- ・ おくやみにに関する手続（世帯主変更届、国保・後期高齢者医療保険の葬祭費申請、軽自動車の所有者変更届など）

【選定の理由】

関係する届出や手続が多く、複雑性が高いため、改革への**市民ニーズが高い**ため。また、複雑性が高いことからモデル性も高く、横展開性が高いと判断したため。

加えて、**おくやみ手続は年間の手続数が多く**、職員側の窓口対応・事務処理時間も長いことから効果が高いと判断したため。

5.現状分析・課題抽出の取組、対象手続の選定（酒田市）

(1)現状分析、課題抽出の取組

市民インタビュー概要

- 対象者数：7名（半年以内にライフイベントに関する手続を行った方のほか、市民課窓口で手続を終えた人に依頼して実施）
- インタビュー方法：その方が行った手続について聞き取り、手続の準備段階、手続中、手続後に不安に思ったことや負担に感じた内容を聞き取り。
（一人当たり15～1時間程度）

市民の声

- ・ 手続が複雑で調べずに来た。手続の種類がわからず、証明書などはオンライン申請やコンビニ交付があることもわかるが、職員に聞いた方が楽なので窓口で取得した。（20代男性）
- ・ 子どものミルク等を考える必要があるので待ち時間が30分を超えるならば案内してほしい。（30代女性）
- ・ 帰宅後に手続が漏れていたことに気が付いた。（40代男性）

職員の窓口体験の様子

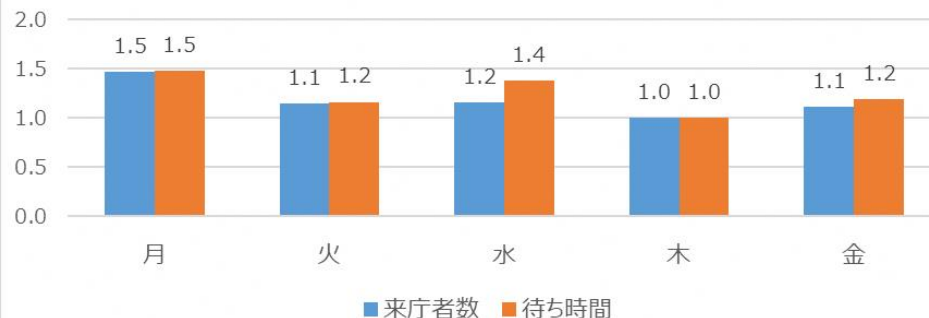


体験した職員の声

- ・ 手続一覧の紙はあるが、自分にどの手続が必要か判断できない。必要な手続の理解に時間がかかる
- ・ 同じことを何回も記入する必要がある（氏名、住所、振込口座など）
- ・ 色々な課を回ると同じ確認をされ、時間がかかる

窓口呼出システムのログデータ分析

木曜日を1としたときの来庁者数・待ち時間



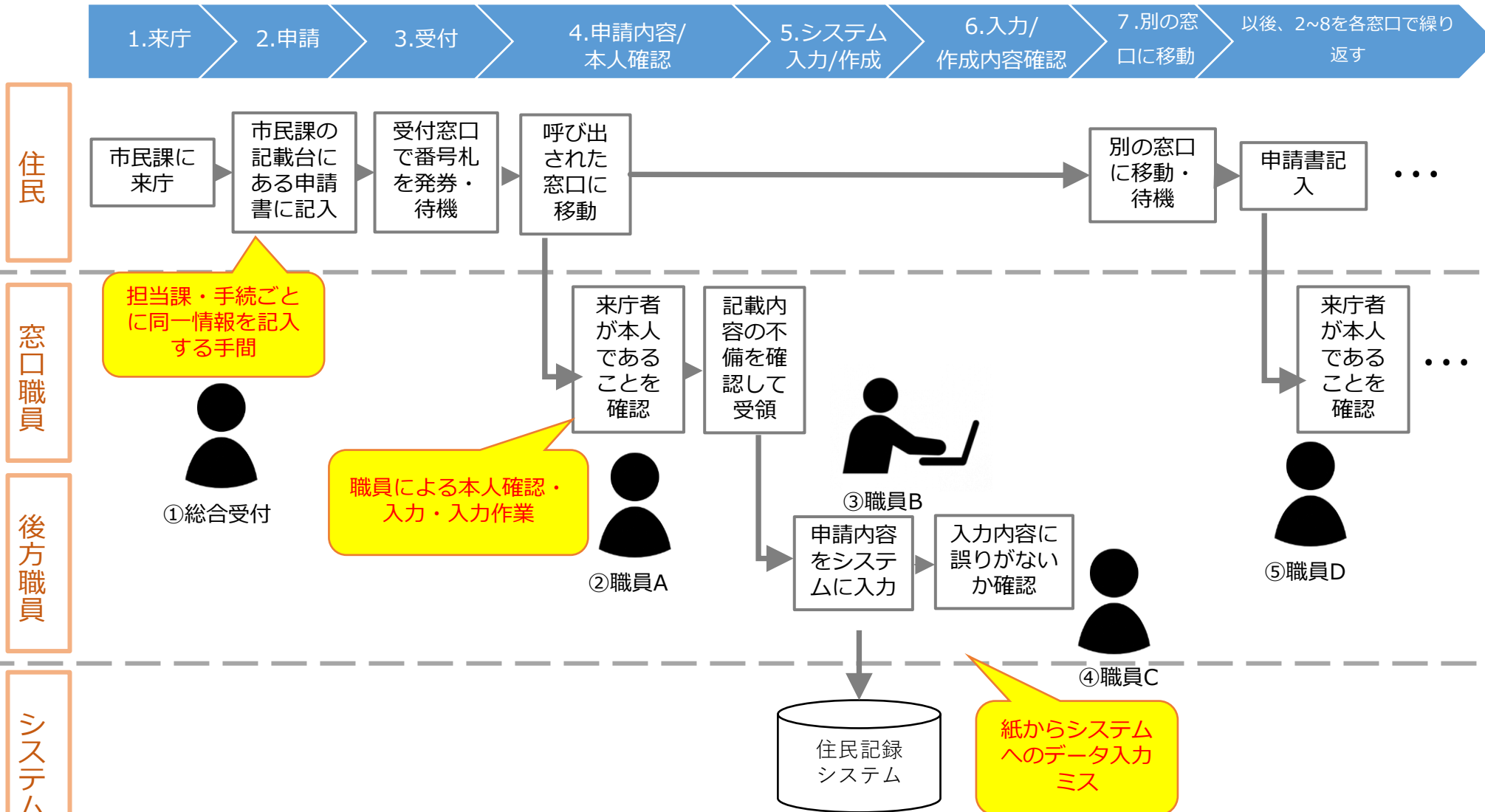
データ分析結果

- ・ 月曜日の来庁者数・待ち時間は木曜日の約1.5倍という状況。
- ・ 戸籍届出と住民異動は待ち時間の分布の偏りが他と比べて小さく、手続に要する時間を推計するのが難しい。

業務フロー（酒田市・先駆的モデル）

場所	本庁舎 市民課、国保年金課、高齢者支援課、地域福祉課、こども未来課窓口	取組	オンライン申請・窓口予約・書かない窓口
		手続	出生・死亡の手続

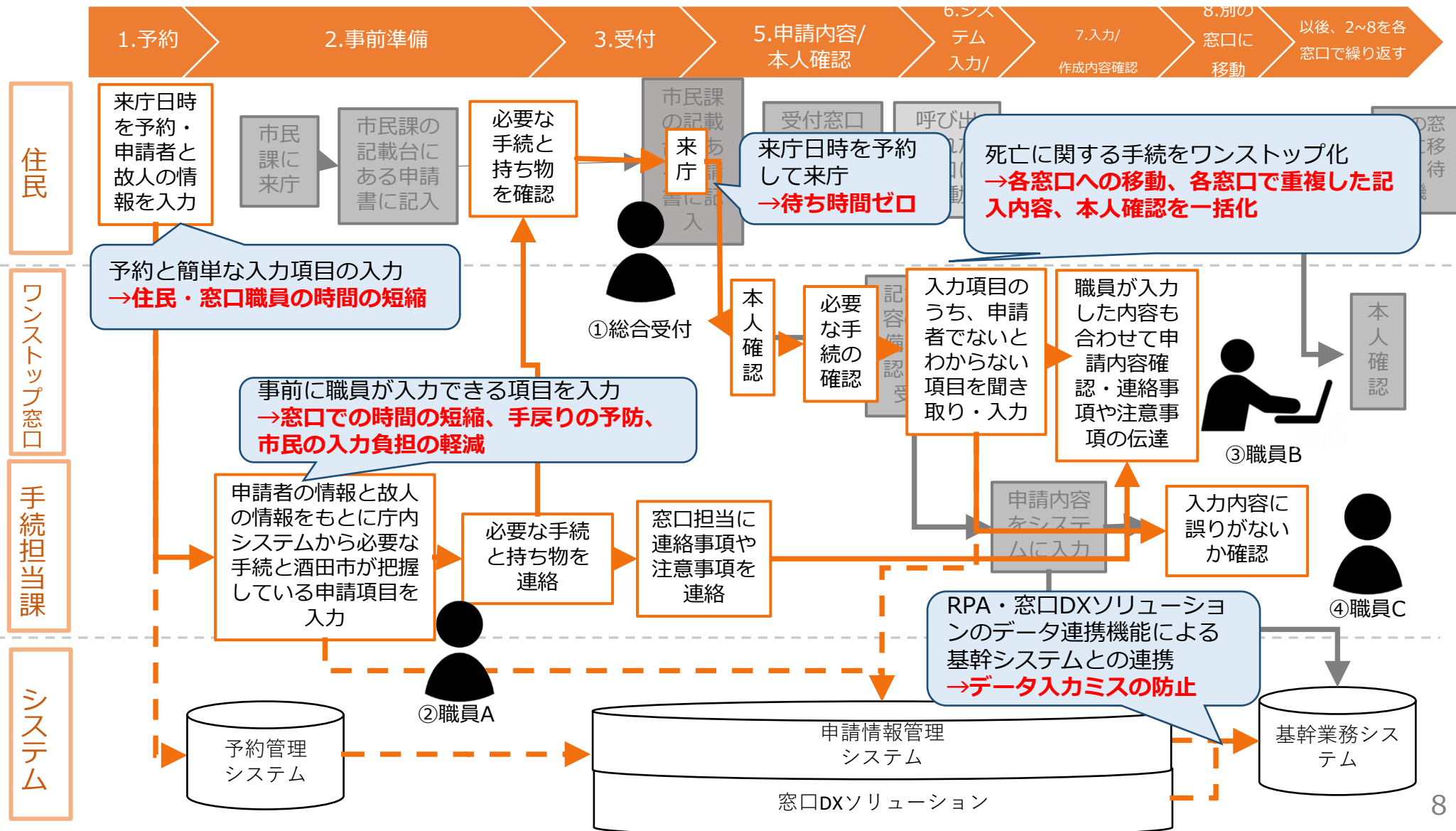
■改革前（死亡に関する業務の例）



6.業務フロー(BPR) (酒田市)

場所	本庁舎 市民課、国保年金課、高齢者支援課、地域福祉課、こども未来課窓口	取組	オンライン申請・窓口予約・書かない窓口
		手続	出生・死亡の手続

■改革後（死亡に関する業務※デジタルリテラシー問わない）



7.課題解決に向けた取組の選定（酒田市）

概要

窓口予約

手続

出生・おくやみの各種手続

ツール

e-tumo reserve（NTTデータ関西） 初期 ¥ 0/ランニング ¥ 1,452,000

課題

○市民インタビュー・アンケートにより以下の課題が判明
・庁舎滞在時間が長いこと及びどれくらい時間がかかるのかの見通しが立たないことに不満がある。特に、ライフイベントに関わる手続では市役所以外の手続もあることから時間の予測が立つかどうか重要。

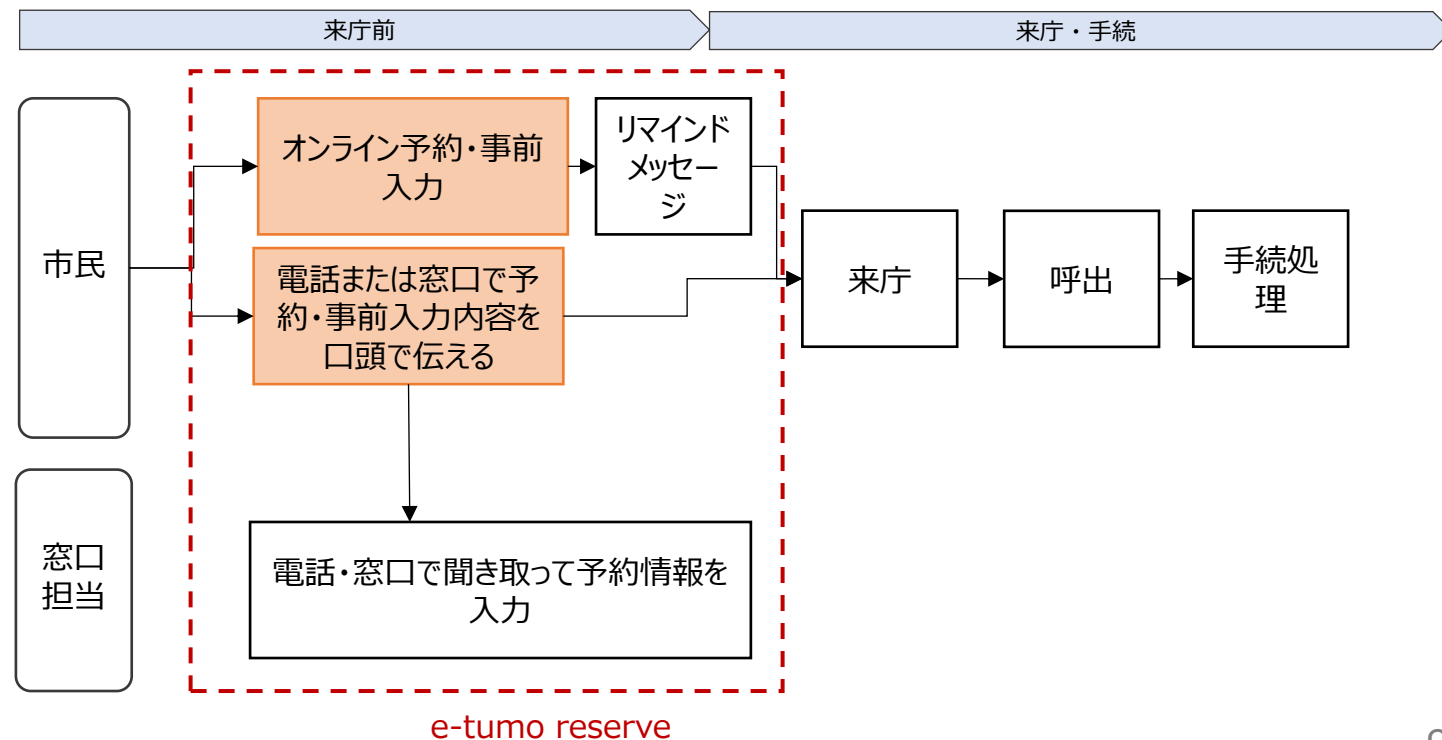
対応策

○窓口を予約制にし、オンラインで予約可能とすることで待ち時間を極力ゼロにし、時間の予測性を高める。
また、予約時に酒田市が申請者の情報を調べることに同意いただくことで、来庁までに申請が必要な手続を調べておき、申請フォームの一部を埋めておく。これにより窓口での時間を短縮する。

e-tumo reserve (NTTデータ関西)

- ・アンケートや申込フォームなど広範な用途に使用可能
- ・LINE連携を行うと、LINEのユーザー情報でログイン可能となり、申込履歴が確認可能なほか、予約のリマインドメッセージや市役所からの連絡がLINEに届く

ツールを用いた手続の流れ



7.課題解決に向けた取組の選定（酒田市）

概要

書かないワンストップ窓口①

手続

出生・おくやみの各種手続のうち、即時で基幹系業務システムに反映不要な手続

ツール

kintone（サイボウズ）、Kviewer・FormBridge（トヨクモ） 初期¥0/ランニング¥436,920

課題

- 窓口体験調査・市民インタビュー・アンケートにより以下の課題が判明
- ・氏名を書いた数33回、住所を書いた数19回、生年月日を書いた数33回
- ・立ち寄った課の数4課、本人確認回数4回

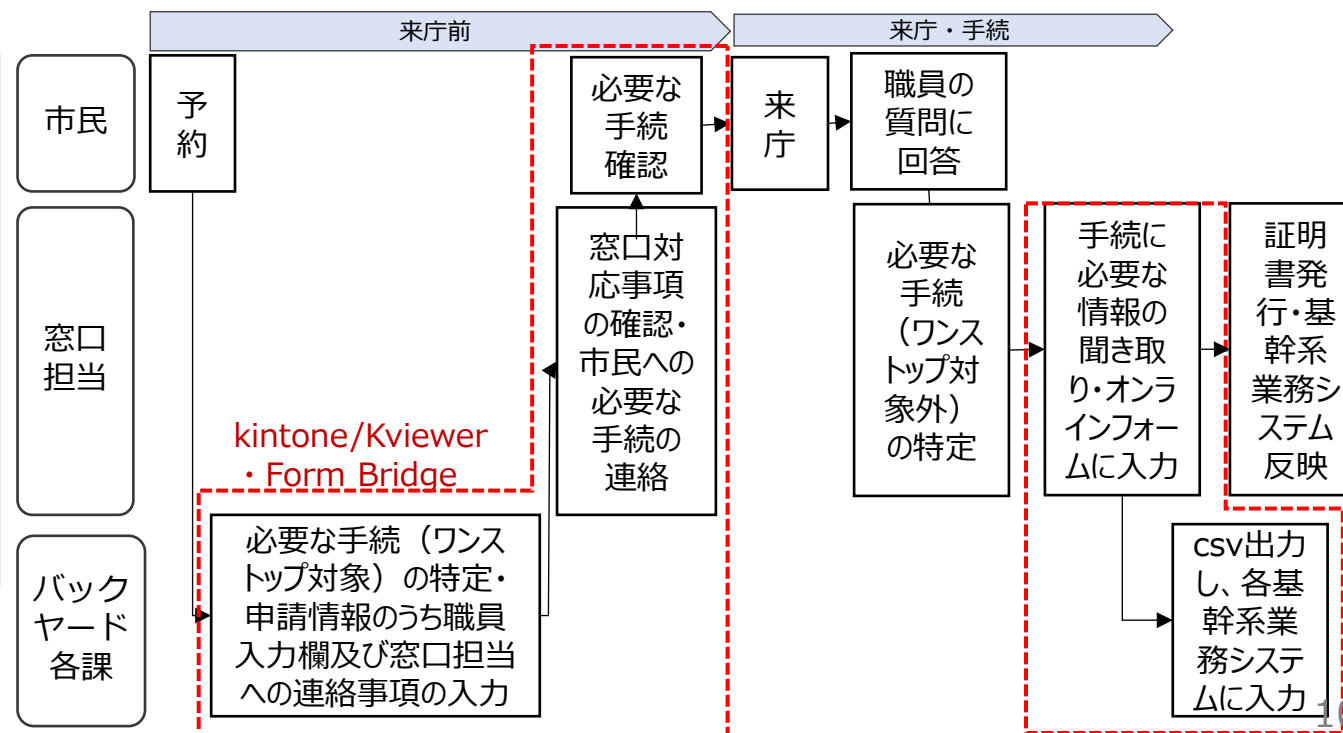
対応策

- おくやみ/出生に関する各課の申請情報を一つのデータベースで管理する。（審査等は各課で行う）
- 申請書の入力項目を職員入力欄と市民入力欄に分け、予約がある場合は職員入力欄を来庁までに埋めておく。また、来庁時には書かない窓口になっており、市民入力欄を窓口職員が聞き取りオンラインフォームに入力することで書かないワンストップ化を図る。

kintone/Kviewer・FormBridge（サイボウズ/トヨクモ）

- ・ kintoneをデータベースとして使用し、Kviewerで各課のアカウントに応じて閲覧・編集可能範囲の権限管理に使用。FormBridgeを各課の入力フォームとして使用。
- ・ 一つのデータベースを複数部署が利用することで、基幹系業務システムへの即時反映が不要な手続の書かないワンストップ窓口として利用
- 申請が必要な手続を各課から窓口へ連絡する機能
- 申請情報入力/管理機能
- 基幹系業務システム入力用データ生成機能
- 受付管理機能
- 窓口担当とバックヤード各課との連絡機能

ツールを用いた手続の流れ



7.課題解決に向けた取組の選定（酒田市）

概要

書かないワンストップ窓口②

手続

出生・おくやみの各種手続のうち、即時で基幹系業務システムに反映が必要な手続

ツール

窓口DXソリューション（松阪電子計算センター） 初期¥26,449,500/ランニング¥2,085,600

課題

- 窓口体験調査・市民インタビュー・アンケートにより以下の課題が判明
 - ・氏名を書いた数33回、住所を書いた数19回、生年月日を書いた数33回
 - ・立ち寄った課の数4課、本人確認回数4回

対応策

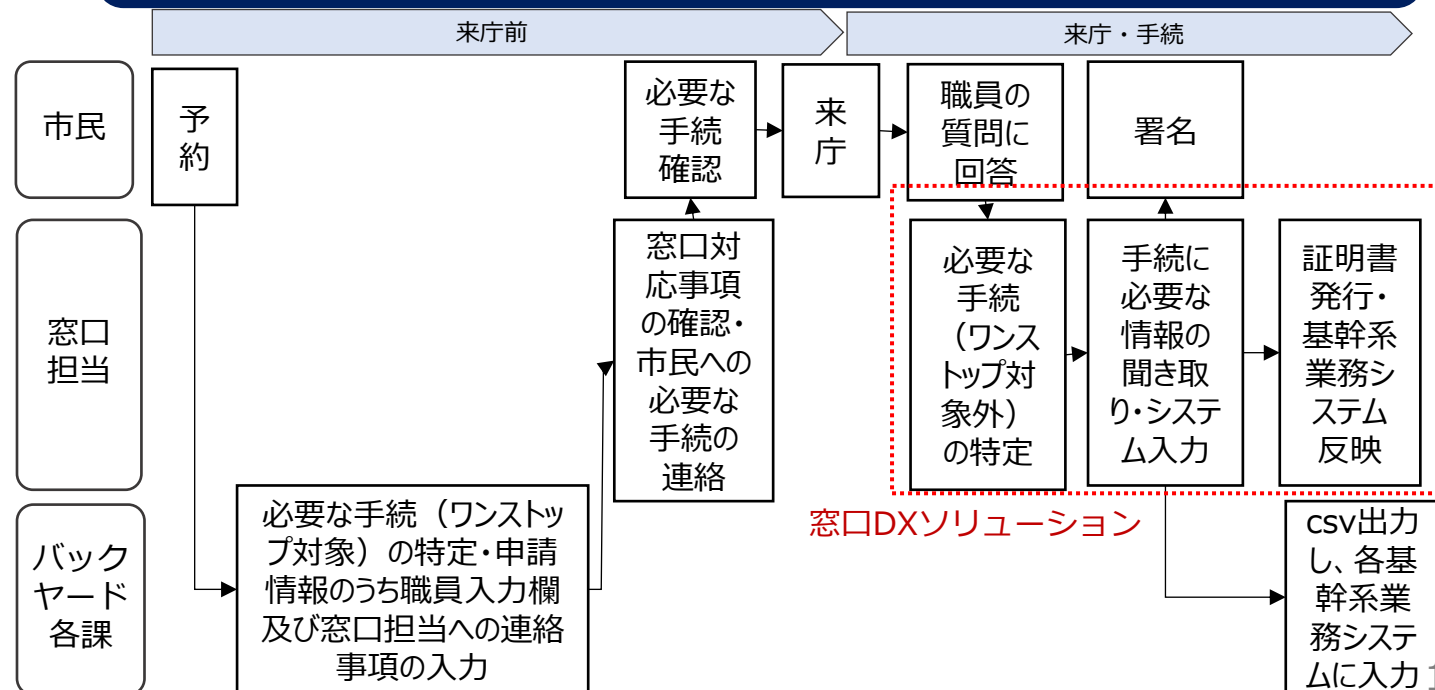
- 出生・おくやみの各種手続のうち、窓口で署名が必要で即時で基幹系業務システムへの入力が必要な手続（例：証明書の発行のようにすぐに発行が必要な手続、世帯主変更届のように他の手続の基礎となる手続など）については、前ページのほかに基幹系業務システムとリアルタイム連携した書かないワンストップ窓口システムを導入。あわせて、ワンストップ対象外手続についても基幹系業務システムが保有する情報と連携することで必要手続の判定を行う。

窓口DXソリューション （松阪電子計算センター）

- ・即時反映が必要な手続の書かないワンストップ窓口システムとして使用

- 申請書作成支援機能
- 申請書出力機能
- 申請情報の基幹系業務システム連携機能
- 手続判定機能（一部の手続は、基幹系業務システムが保有する情報と連携し、自動判定）

ツールを用いた手続の流れ



7.課題解決に向けた取組の選定（酒田市）

概要

オンライン相談

手続

出生・おくやみの各種手続

ツール

Zoom(Zoom社) 初期¥0/ランニング¥48,000

課題

○窓口体験調査・市民インタビュー・アンケートにより以下の課題が判明

- ・市役所の手続自体が複雑でわからない。会社や金融機関から受け取った書類を職員に見せて、どのような手続が必要か確認した上で手続を行いたいという意見がある。
- ・デジタルリテラシーが高い住民であっても、オンライン申請やコンビニ交付のプロセスや選択肢に不安があるため、窓口で職員に確認したうえで手続したいという層がいる。窓口対応と相談を切り分けないといつまでも来庁手続を削減することができない。

対応策

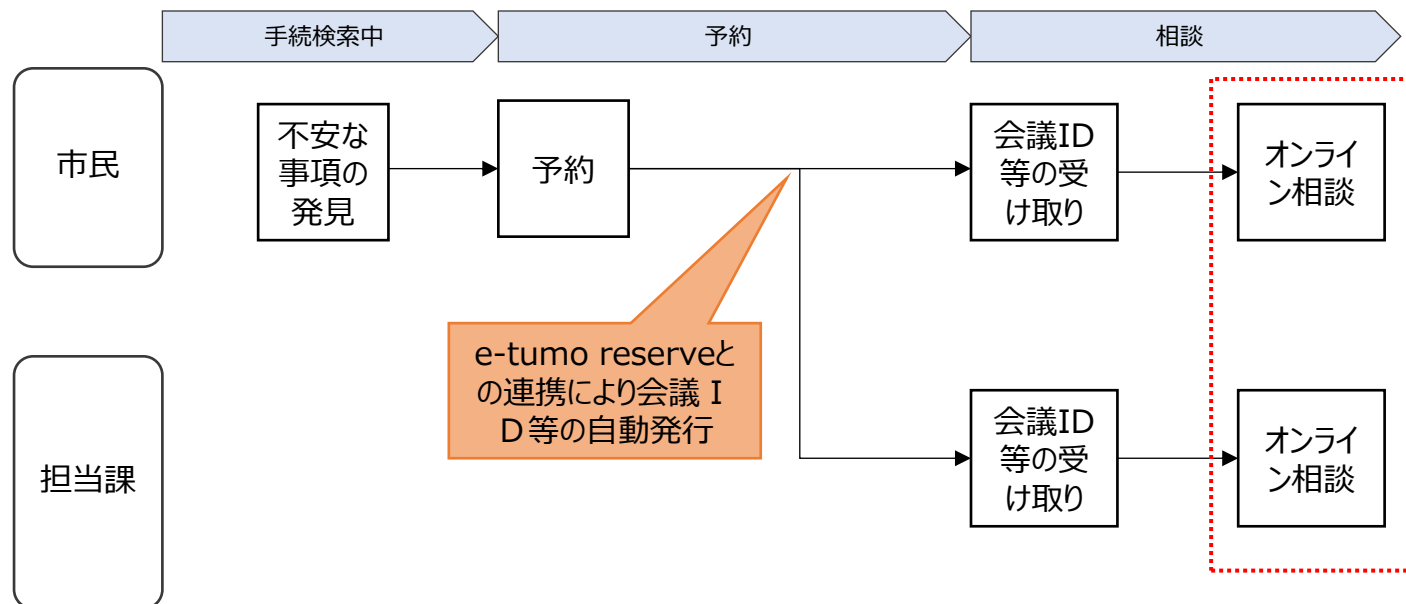
○相談についても予約制としたうえで、画面共有や住民側から書類等を画面に映すことができるオンライン相談を実施する。

Zoom (Zoom社)



- ・オンライン相談システムとして利用
- ・窓口予約システムとして利用するe-tumo reserveがzoomとの連携機能を持っているため、相談時間の予約を行うと自動でzoomのウェブ会議が作成され、予約者と市の担当部署にURLや会議ID等が送信される。

ツールを用いた手続の流れ



7.課題解決に向けた取組の選定（酒田市）

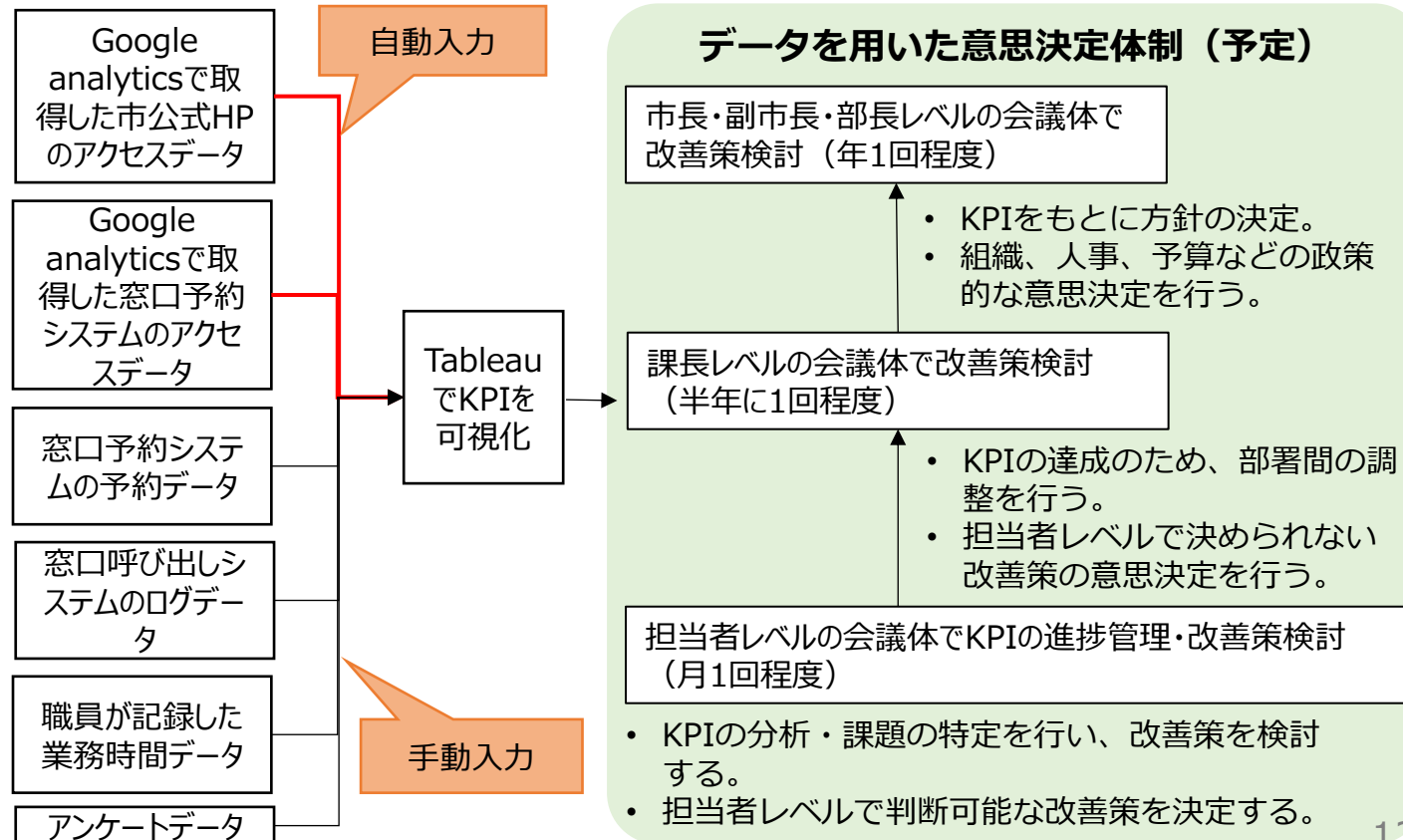
概要	各種KPIの進捗管理	手続	出生・おくやみの各種手続
ツール	Tableau(タブローソフトウェア) 初期¥1,485,000/ランニング¥304,128		
課題	○フロントヤード改革を継続させるためには、各種データの取得とその可視化を行い、窓口関係部署で検討が必要。取得データが増えると、その管理の手間が多く業務量が増大する。		
対応策	○窓口関係部署で検討する会議体を設置するとともに、データはできるだけ自動的に可視化できるようダッシュボードツールを導入する。		

Tableau (タブローソフトウェア)

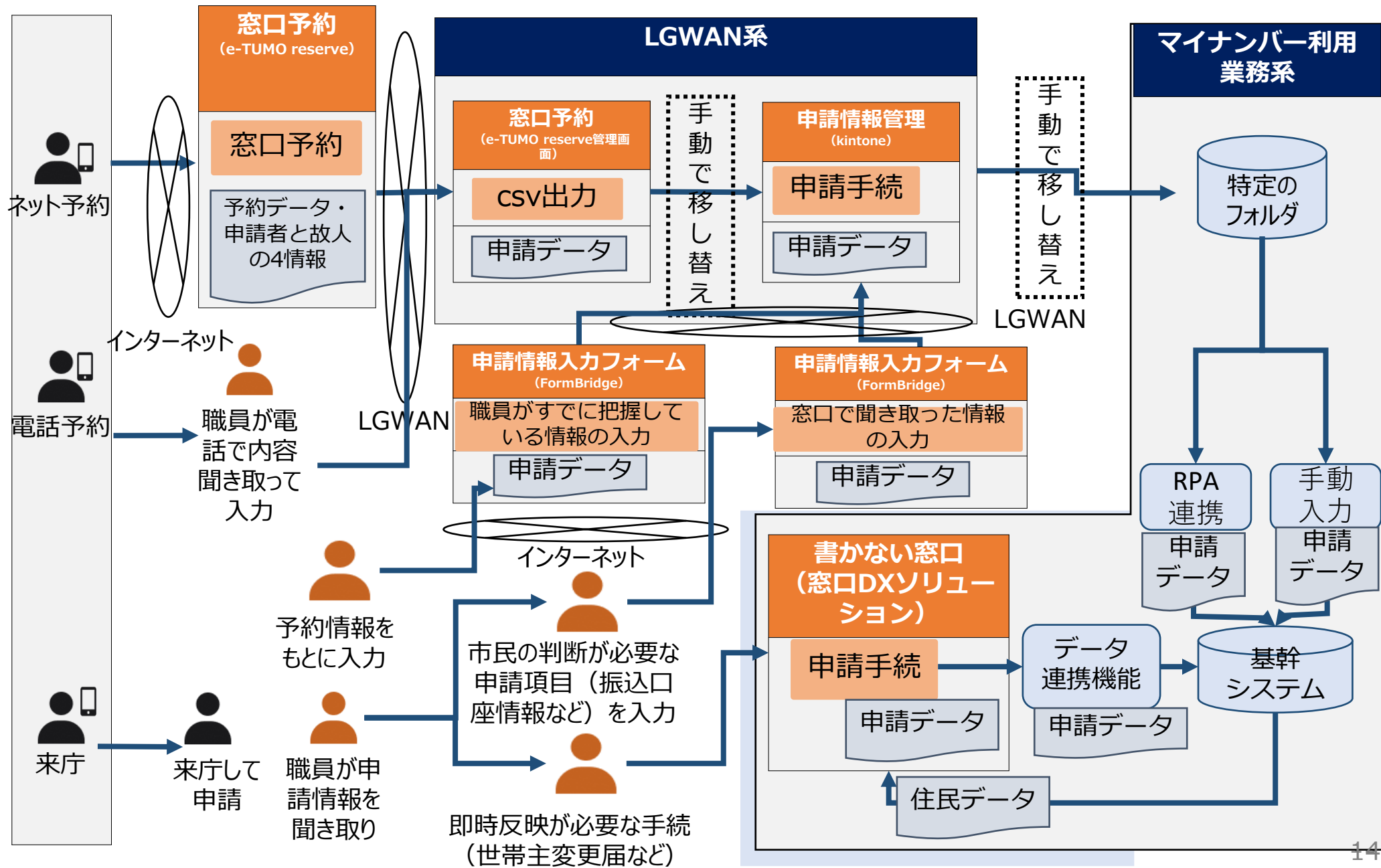


- 各種データをオンラインツールから自動取得可能
- あらかじめグラフや表の形を指定しておくことで、自動的にデータの可視化が可能
- フロントヤード改革では、27画面を作成する予定

ツールを用いた改善の流れ



8.データフロー（酒田市）



9.効果検証（酒田市）

モデル事業共通の効果検証指標取得状況

1 手続きあたりの 来庁から手続き完了 までの時間	改革前 閑散期		改革後 閑散期		改革前 繁忙期		改革後 繁忙期	
対象手続	出生、おくやみ		出生、おくやみ		出生、おくやみ		おくやみ	
総サンプル数	35		50		26		30	
平均待ち時間 (申請書記入～待ち時間)	出生：6分15秒 おくやみ：14分00秒		出生：2分36秒 おくやみ：3分07秒		出生：6分5秒 おくやみ：10分4秒		おくやみ：14分12秒	
平均手続時間	出生：34分00秒 おくやみ：33分15秒		出生：10分00秒 おくやみ：23分05秒		出生：33分00秒 おくやみ：22分36秒		おくやみ：27分24秒	
平均後処理時間	出生：42分00秒 おくやみ：35分06秒		出生：38分08秒 おくやみ：10分00秒		取得していない		おくやみ：10分00秒	

住民 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期	職員 満足度	改革前 閑散期	改革後 閑散期	改革前 繁忙期	改革後 繁忙期
住民満足度 (10点満点)	8.83	8.15	8.37	9.34	職員満足度 (10点満点)	5.43	5.51	5.98	6.00
手続時間 (5点満点)	2.67	2.55	1.85	1.86	処理時間 (5点満点)	3.06	3.15	3.13	3.16
手続の簡便さ (5点満点)	2.25	2.15	1.59	1.69	事務の簡便さ (5点満点)	3.51	3.48	3.42	3.38

10. 主なKPI達成状況（酒田市）

KPI	改革前	本年度	目標	達成に向けた取組	
				本年度の取組	次年度以降の取組
窓口サービスへの 市民満足度	8.15(R6年 7月時点)	9.34 (R7 年6月時 点)	8.5(R8末)	窓口予約、ワンストップ窓口、書かない窓口に加え、入力情報を一部職員が埋めるサービス、必要な手続と持ち物を事前に連絡するサービスを行う。	改革対象手続の拡大を図る。
来庁者一人当たり の来庁から手続終 了までの時間	47分15秒 (R6年7月 時点)	26分12秒 (R7年7月 時点)	30分 (R8末)	窓口予約によって待つ時間の短縮を図る。 ワンストップ窓口、書かない窓口によって窓口での時間の短縮を図る。	改革対象手続の拡大を図る。
手続一件当たり平 均処理時間	35分6秒 (R6年7月 時点)	10分00秒 (R7年3月 時点)	20分(R8末)	ワンストップ窓口、書かない窓口によってデータで申請を受け付ける数を増やす。また、その一部をRPAで自動処理する。	改革対象手続の拡大を図る。 RPAのシナリオ数の増加を図る。
来庁者総数 (ひと月当たりの 来庁者総数)	4,069 (R6 年4~6月時 点)	4,418 (R7.4~6 月時点)	5,050人(R8 末)	オンライン申請・相談を可能な手続や相談分野を増やす。また、コミュニティセンター等に端末を設置する。	オンライン対象手続・相談分野の拡大を図る。 端末設置個所を増やす。
曜日別来庁者数 の不均一度（ピー ク曜日の1日当たり 来庁者数/全体平 均の1日当たり来 庁者数）	1.19倍 (R6.9月)	1.07倍 (R7.5月時 点)	1.12倍(R8末)	窓口予約によって来庁者数の均一化を図る。	窓口予約対象手続の拡大を図る。 窓口予約枠設定の見直しを行い、窓口予約がない手続も踏まえた枠設定を行う。 窓口予約の利用率向上のため、予約サービスの周知を図る。
最も平均待合人 数が多い手続にお ける平均待合人数 (呼び出し番号発 行時に当該手続 で待っている人の 人数)	1.31人(R6 年9月時 点)	2.66人 (R7.5月 時点)	1.02人(R8末)	窓口予約によって来庁者数の均一化を図る。 オンライン手続可能手続を増やすことで来庁者自体の減少を図る。	窓口予約対象手続の拡大を図る。 窓口予約の利用率向上のため、予約サービスの周知を図る。 オンライン手続可能手続の拡大を図る。

11.費用対効果の検証（山形県酒田市・先駆的モデル）

【1年目】 ※職員人件費の算出＝年間業務量（時間）×職員の人件費単価（円）

(改革前)対象業務の職員人件費
2,580時間 × 3,544円
＝ 914万円

(改革後)対象業務の職員人件費
1,250時間 × 3,544円
＝ 443万円

職員人件費削減額
1,330時間 × 3,544円
＝ 472万円

年間業務量
＝ おくやみ及び出生手続1件あたり作業時間×年間処理件数

職員の人件費単価：令和5年度普通会計
決算の職員一人当たり給与費をもとに試算

職員人件費の削減額
＝ 472万円

ツール導入・運用経費
初期経費 + 初年度運用経費
＝ 2,790万円

費用削減効果
▲ 2,318万円

ツール導入・運用経費内訳

- ・ 書かない窓口システム及びRPA導入・運用経費 26,449,500円
- ・ 窓口予約システム運用経費 1,452,000円

【2年目以降】

職員人件費の削減額
＝ 472万円

ツール運用経費
＝ 552万円

費用削減効果
▲ 80万円

【KPI達成後】

職員人件費の削減額
＝ 1,212万円

ツール運用経費
＝ 552万円

費用削減効果
660万円

効果試算の条件

- ・ 手続1件あたり作業時間は、窓口予約、書かないワンストップ窓口、RPAの効果により、改革前68分→改革後33分で試算
- ・ 手続1件あたり作業時間は、手続時間と後処理時間の合計とする。
- ・ KPI達成後は、転入・転出・転居・結婚・離婚手続に本改革が導入され、その利用率が7割となった場合で試算

12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（酒田市）

改革による効果

- **窓口予約により、多くの場合で待ち時間が0分**となったこと、予約した市民が来庁するまでに職員が手続の準備をしておく運用としたことで、**市民が来庁してから手続を終了するまでの時間が平均22分減少**した。
- 改革対象手続において、**市民が訪れた窓口数は最大でも2窓口**であり、その内訳は新設したスマート窓口と住民票との発行が必要な場合のレジのみとなった。（令和5年度の調査では最大6窓口を回っていた。）
- 改革対象手続において**市民が記載する必要がある項目数は、最大420項目**であった。**BPRの結果、市民が予約時に入力する項目と窓口で職員が聞き取って入力する項目数は、96項目(22.9%)まで減少**した（残りの項目は、入力項目の整理により入力自体の削減、自動計算による削減、プレ入力などにより削減した。）。また、市民が「書く」行為を行うのは、紙の申請書が必要かつ署名が必要な場合のみとなった。

更なる業務改善の検討

- 窓口の運用により生じた課題をフロントヤードを担う部署とバックヤードを担う部署がダッシュボードを確認しながら分析し、カスタマージャーニーに沿って業務改善を進めるための組織を組織した。あわせてデータ分析やBPRを推進するための研修会を開催した。今後は、この改善サイクルを継続させていく。
- 改革した窓口の予約方法において想定よりもオンラインでの予約率が低いことから、予約方法を案内した資料においてオンライン予約のメリットを強調する、予約フォームにアクセスした際に面倒だと思わせないUIデザインなどを行っていく。

12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（酒田市）

ダッシュボードの画面例

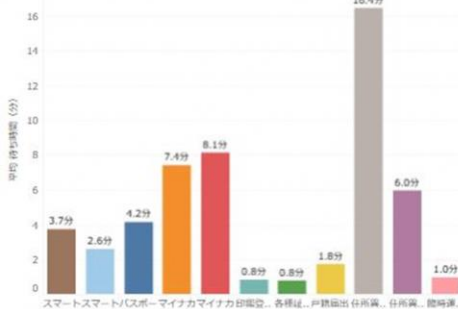
4-2. 一人当たりの待ち時間

一人あたりの平均待ち時間（分）

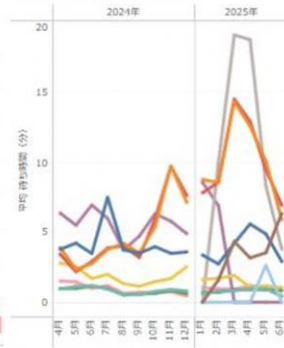
4.0分

目的別平均待ち時間

目的



目的別平均待ち時間の推移

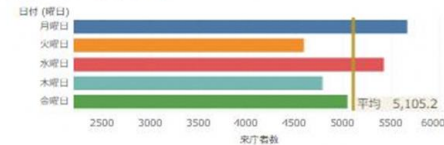


8-4. 日ごとの来庁者数の均一度

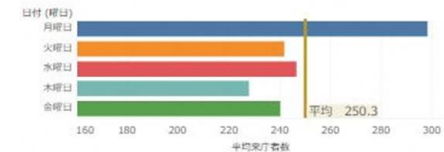
平均来庁者数

日付	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	全体
平均来庁者数	298.4	241.9	246.6	228.0	240.3	250.3

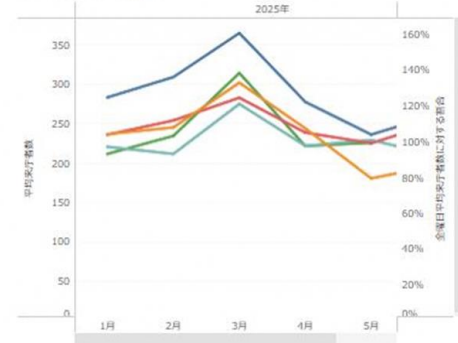
曜日ごとの来庁者数の合計



曜日ごと1日平均来庁者数

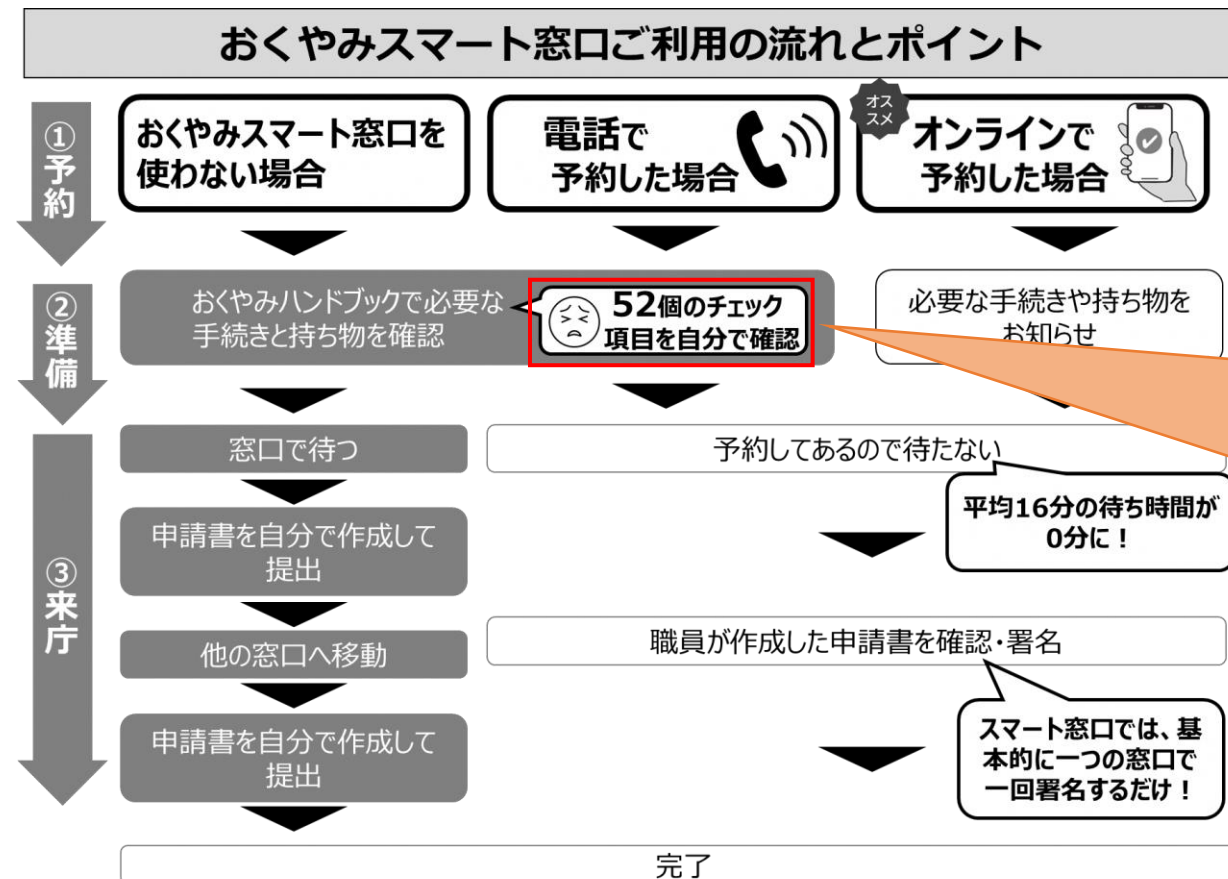


平均来庁者数の推移



12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（酒田市）

オンライン予約のメリット強調例

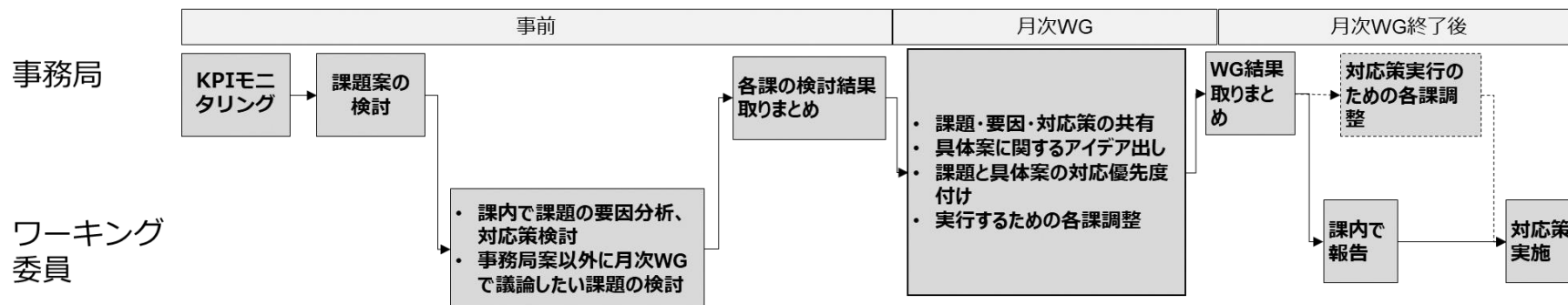


- おくやみ手続が必要となる方全員に配布する「おくやみスマート窓口利用ガイド」において、最大チェック項目数を具体的に記載するようデザインを変更し、オンライン予約では面倒がなくなることを強調した。

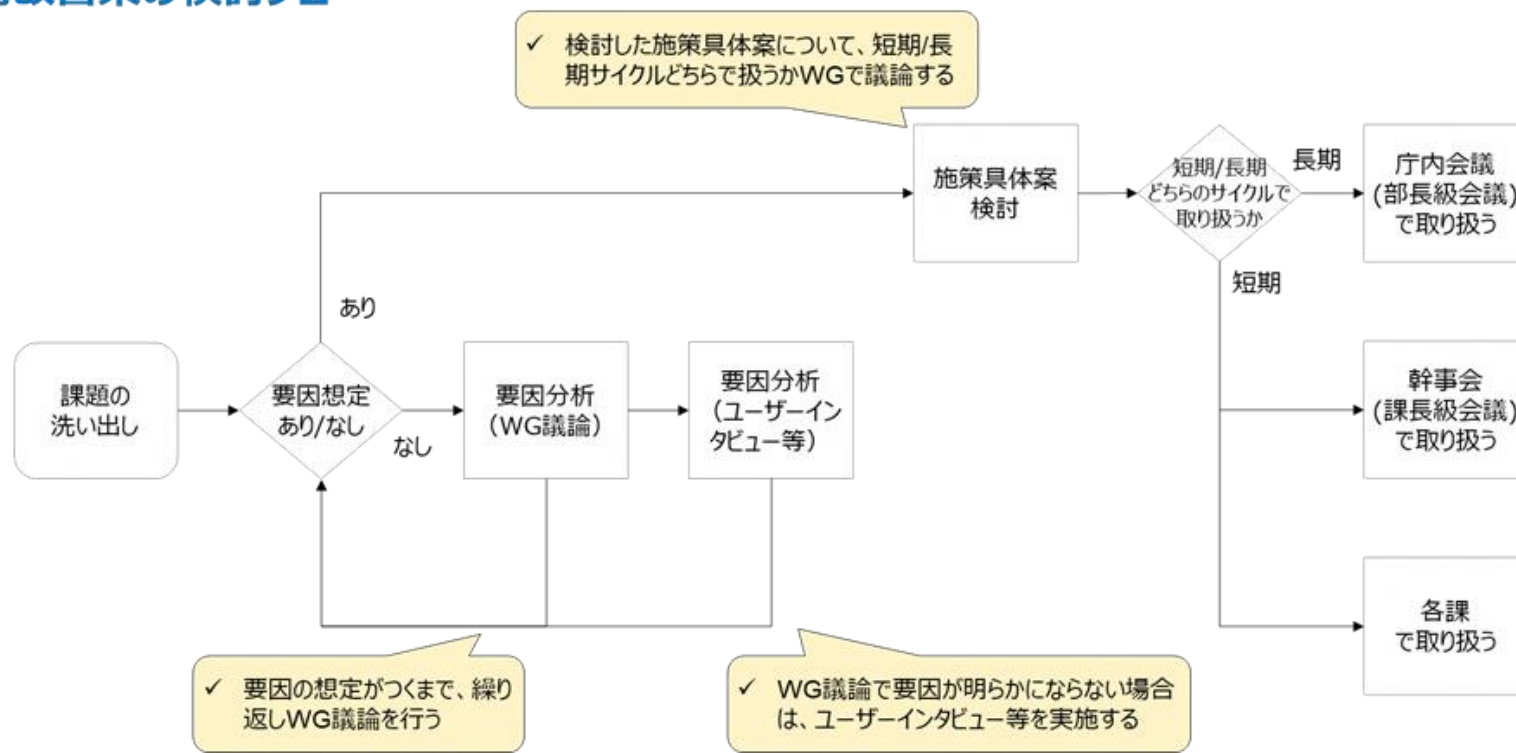
12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（酒田市）

更なる業務改善のフロー

継続的改善の流れ



業務改善策の検討フロー



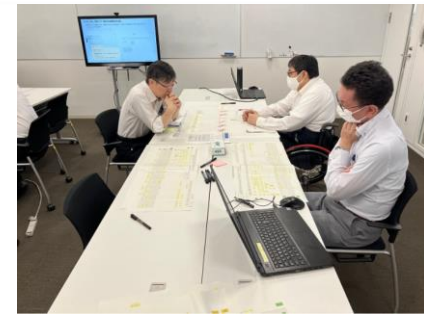
12.改革の効果・さらなる業務改善の検討（酒田市）

カスタマージャーニーに沿った改善検討例

ジャーニーマップ おくやみテラシー高

		開始前	予約	持ち物・手続き確認	リマインドメッセージ	来庁～窓口	必要な手続きの特定	手続き	会計	帰宅
タッチポイント		✓ 葬儀	✓ スマート窓口ガイド ✓ スマホ（酒田市公式LINE）	✓ スマホ（酒田市公式LINE）	✓ スマホ（酒田市公式LINE）	✓ 来庁	✓ 窓口	✓ 窓口	✓ レジ	✓ 帰宅
行動		✓ 葬儀屋から、スマート窓口ガイド・おくやみハンドブックを受け取る	✓ スマホでQRコードを読み込み、酒田市公式LINE→酒田市TUMO RESERVE ✓ 必要情報を記入して予約する	要因C: スマート窓口ガイドに葬儀後に予約するよう記載があることが、予約できる日をミスリーディングしているのでは	✓ 来庁日が近づくと、酒田市公式LINEからリマインドメッセージが届き、来庁日時を確認する	✓ 来庁し、窓口へ案内される	✓ 職員からヒアリングを受け、それに対して回答する	✓ ヒアリング結果から、必要手続きの案内を受ける	✓ レジに移動し会計する	✓ 手続き後、帰宅する
思考・感情	体験前	✓ 故人が亡くなり精神的に辛く混乱している中で、どんな手続きをすればいいかわからない	✓ スマート窓口ガイド裏面々々で読むのは効率的に予約してみよう ✓ スマホで読み込み予約 ✓ 手続きの所要時間が分かっていないため、不安に感じる	要因B: タッチポイントが市HPになってしまっていて、市HPでの動線に課題があるのでは	✓ 来庁日が近づき、改めて予約時間や場所を確認しようとする	✓ 事前に酒田市から必要な持ち物・手続き・所要時間が案内されているため、安心して手続きに入ることができる	✓ 事前に酒田市から必要な持ち物・手続き・所要時間が案内されているため、安心して手続きに入ることができる	✓ 事前に酒田市から案内された持ち物・手続きは目を通しており、疑問点があれば職員に相談したい	-	✓ 故人が亡くなり精神的に辛く、手続きも何をすればいいかわからず不安
	体験後	✓ スマート窓口ガイドを読み、おくやみ手続きの概要を理解し安心する ✓ 葬儀前にスマート窓口利用には来庁日の3日前に予約が必要であることを理解する	✓ QRコード読み込み→酒田市公式LINE→酒田市予約サービス（e-TUMO RESERVE）スムーズに移移。 ✓ 予約画面で窓口の所要時間が事前に分かり安心 ✓ 予約画面の案内が直観的に理解できる ✓ 予約完了後、無事予約完了メールが届く	✓ 予約完了メッセージと同時に必要な持ち物・手続きが酒田市公式LINEで通知され、確認しやすくなる ✓ 自分にとって必要最低限の情報だけ確認することができる ✓ 故人の資格証など、スムーズに必要な書類が何かわかる	✓ 酒田市公式LINEでリマインドメッセージが通知され、改めて翌日の来庁が確認できて安心	✓ 来庁後、予約をしているため待ち時間なくスムーズに窓口に着席。すぐに手続きを開始することができる、スムーズさに感心する	✓ はいいいえに答えるだけで確認が進む。難しい専門用語も職員が丁寧に教えてくれることでスムーズに手続きの特定が完了する。ストレスを全く感じない	✓ あちこち回されず一つの窓口で対応してもらった ✓ どの手続きが終わっているかわかりやすくチェックしてもらった	✓ スムーズにレジの移動、会計まで済ませることができる	✓ 手続きが簡便で精神的に助かった ✓ 身内が亡くなり辛い上、複雑な手続きや書類を読むと思うと疲れると思っていたら、あっけなく終了した ✓ 市役所で完了しなかった他の手続きをどうするべきか考えている
感情曲線										
KPI		-	2.市HPの利用数 1.事前予約完了数	✓ 1-2.市HPの利用数 ✓ 1-3.調べるのが不便だったという回答率	-	✓ 5-2.スマート窓口利用者数 ✓ 5-3.市役所で不便だったという回答率 ✓ 4-2.一人当たりの待ち時間	✓ 4-1.一人当たりの窓口時間	✓ 5-1.一つの窓口で完結した人の割合	-	✓ 6-1.市民満足度平均

事前に検討してきた課題の要因を作成済みのカスタマージャーニーマップの該当箇所に付箋で貼り、理想とするカスタマージャーニーとならない阻害要因を深掘して改善案を検討する。



13.今年度の取組における課題、今後の見通し（酒田市）

取組の中で生じた課題

- おくやみ手続のオンライン予約率が3月：47.8%、4月：39.0%、5月：38.8%、6月：32.7%と徐々に低下していった。オンライン予約率が低下すると、電話での予約受付率が高まるため、職員負担が増加する。
- 出生手続では、スマート窓口の利用率自体が低迷しており、利用率が14.7%となっている。
- 手続の発生がおくやみや出生に限られない手続は、おくやみ以外の場合紙のままであるため、事務処理フローのダブルトラックが生じる。

課題解決に向けた取組

【実証期間中に解決できたもの】

- **予約フォームのアクセスログから、予約フォーム内での離脱率が高いことに着目し、**予約フォーム内の入力が難しいと思われる部分に説明を追記した。
- 母子健康手帳受け渡し時の案内では出産までに予約が必要であることを忘れてしまうことから、**出産が近いタイミングで電子母子健康手帳アプリから出生届提出時に予約を促す案内を行うこととした。**

【次年度以降に解決する見込みのもの】

- 今年度改革対象となった手続は、基本的にオンライン申請が可能となるよう、**オンライン対象手続の拡大を行う。**また、おくやみ・出生以外を理由とした**窓口での申請の場合も紙ではなくオンライン申請フォームへの入力による申請を促し、**データ受付率を高める。
- バックヤードの処理は、今回の改革で作成したデータで一貫して行う**事務処理フローを基本として更なるBPRを行う。**

13.今年度の取組における課題、今後の見通し（酒田市）

予約フォームの修正例

予約手続き

[ホーム](#) > 施設選択

施設選択

スマート窓口（酒田市役所）予約フォーム

説明	こちらは、おくやみスマート窓口サービスの利用の予約フォームです。 おくやみスマート窓口では、以下のサービスを受けることができます。 ・酒田市があなたに必要と思われる手続きと持ち物を確認し、LINEに連絡します。 ・来庁日時を予約するため、待ち時間はありません。 ・おくやみに関する手続きをワンストップで行うことができます。 ※一部ワンストップでできない手続きもございます ※スマート窓口での手続きの目安は、20～60分程度です。
受付時間	2025年07月03日10時00分～
問い合わせ先	酒田市民課住民係
電話番号	0234-26-5723

申請者の本人確認書類 必須

【本人確認書類の例】

マイナンバーカード、運転免許証、パスポート、身体障害者手帳、在留カード、特別永住者証明書、運転経歴証明書（いずれも申請者の住所・氏名等の記載がある面が必要です。）

※本人確認書類の内容と予約時の氏名、住所等が一致しない場合、スマート窓口サービスをご利用いただけない場合があります。

ファイルの選択 ファイルが選択されていません

削除

予約手続き

[ホーム](#) > 施設選択

施設選択

スマート窓口（酒田市役所）予約フォーム

説明	こちらは、おくやみスマート窓口サービスの利用の予約フォームです。 予約フォームでは、最大18問の質問にお答えいただけます。 （想定所要時間4分） おくやみスマート窓口では、以下のサービスを受けることができます。 ・酒田市があなたに必要と思われる手続きと持ち物を確認し、LINEに連絡します。 ・来庁日時を予約するため、待ち時間はありません。 ・おくやみに関する手続きをワンストップで行うことができます。 ※一部ワンストップでできない手続きもございます ※スマート窓口での手続きの目安は、20～60分程度です。
受付時間	2025年07月03日10時00分～
問い合わせ先	酒田市民課住民係
電話番号	0234-26-5723

申請者の本人確認書類 必須

【本人確認書類の例】

マイナンバーカード、運転免許証、パスポート、身体障害者手帳、在留カード、特別永住者証明書、運転経歴証明書（いずれも申請者の住所・氏名等の記載がある面が必要です。）

※本人確認書類の内容と予約時の氏名、住所等が一致しない場合、スマート窓口サービスをご利用いただけない場合があります。

※スマートフォンをお使いの場合、「ファイルを選択」を選択すると、スマホのカメラを起動して添付することができます。

ファイルの選択 ファイルが選択されていません

削除

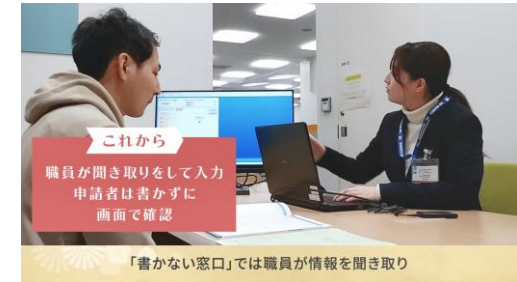
- ・ 予約フォームの入力が面倒だと考え、離脱することを防ぐため、最大入力項目数と必要時間の目安を追記
- ・ 本人確認書類の添付に躓く方が多いため、スマートフォン利用の場合、「ファイルの選択」を押せば、スマホのカメラが起動して写真で添付できる旨を追記

補足.市民への周知、利用者及び職員の反応（酒田市）

市民への広報

フロントヤード改革により、市民の手続の流れが大きく変わることから、市民向けに以下のような広報の工夫を行った（特徴的な広報のみ紹介）。

- おくやみ手続の流れを理解していただくため、広報動画を作成しyoutubeで公開（市HPのおくやみ手続のページからリンク）した。



- 市内の全葬儀会社に説明に伺い、市民に対して予約を促すよう依頼した。

利用者の反応

- 対応がとても親切で不安な気持ちで来所したので安心できました。
- 一つの窓口で終わってよかった。何の手続が必要かも教えてくれるので安心した。

職員の反応

- これからスマート窓口での対応だけになると、窓口、バックヤード業務の時間がかなり短くなるので、早く市民の方に定着すると思う。
- 窓口での質問項目を精査する必要があると感じる。あれもこれも目を通さなければならず煩雑に感じる。