

窓口業務改革コンサルサービス

株式会社コミクリ総研

背景

今後、多くの地方自治体では、少子高齢化や人口減少により職員数などの行政資源が限られる一方、住民の生活スタイルやニーズは多様化・複雑化していくことが見込まれます。そのため、デジタルを活用して業務を効率化し、限られた行政資源を有効に活用することが重要な課題となっています。こうした中で、多くの自治体が取り組んでいるのが、デジタル技術等を活用した「窓口業務改革」です。

総務省では、令和7年5月に「自治体フロントヤード改革推進手順書」を公表し、デジタル技術を活用して、窓口だけでなくバックヤードを含めた窓口業務全体を見直す「自治体フロントヤード改革」として推進しています。この自治体フロントヤード改革は、住民の利便性を高めるとともに、職員の業務を効率化することを目的としています。さらに、効率化によって生まれた職員の時間を、政策の企画立案や、相談・支援など、よりきめ細かな対応が必要な業務に振り向けることで、行政サービスの質を高めることも目指しています。

つまり、単にデジタルツールを導入して個々の業務を効率化するのではなく、窓口業務全体を見直し、最適化することで、「住民の利便性向上」と「職員の業務効率化」の両方を実現することが重要です。

窓口業務改革のコンセプト

自治体の窓口業務改革を進めるには、次の5つの領域をバランスよく、総合的に見直すことが求められます。例えば、デジタルツールの導入だけを先行しても、庁舎環境、組織体制、ルール・法制度、窓口を支える人材などが整っていないと、十分な効果は得られません。

自治体の窓口業務改革を実効性のあるものにするためには、デジタル化だけに偏るのではなく、これらの5つの領域を一体的に捉え、総合的に改革を進めることが極めて重要です。

庁舎環境

（使いやすいカウンター、分かりやすい案内表示、分かりやすく無駄のない市民動線、効率的な職員動線、将来の変化にも対応できる柔軟な空間づくりなど）

デジタル

（「書かない・ワンストップ」を実現するデジタルツール、データ連携・情報共有、事務処理の自動化、オンライン申請、AI活用など）

窓口業務改革の領域

（手続きの処理手順の見直し）

<5つの観点>

非対面、分散化、集約化、省略化、簡略化

組織体制

（全庁的に推進・運用できる体制、必要な権限の付与、役割分担の明確化など）

ルール・法制度

（本人確認や受付手順の統一、申請様式の見直し、法令・ルールの整備など）

人材

（窓口職員の業務スキル・接遇力の向上、人材評価の見直し、委託を含めた適切な人材配置など）

窓口業務改革コンサルのサービスメニュー

自治体の窓口業務改革において重要となる、庁舎環境、デジタル、組織体制、ルール・法制度、人材の5つの領域について、「検討・実行・運用」のそれぞれのフェーズや「共通」するフェーズに対して一貫して支援します。

現場の実態を起点に、**豊富な経験と専門知識**を活かして業務プロセスを根本から見直し、計画策定から実行・運用まで、最適な窓口業務改革に向けたコンサルサービスを提供します。これにより、**自治体の窓口業務を持続的に改善すること**に寄与します。

特に、これまで長年にわたり自治体の窓口業務改革を支援してきたコンサル経験を活かし、**現場の実情を重視**します。職員が改革を「自分ごと」として捉え、主体的に取り組めるよう、**合意形成を重視した伴走型支援**としてコンサルサービスを提供し、**自治体の窓口業務改革の定着**を図ります。

区分	領域	サービスメニュー	サービス内容
(01) 検討支援 フェーズ	全体	(01-01) 現状分析サービス	✓ 手続きの現状整理、可視化 (手続きの棚卸しなど)
	全体	(01-02) 現状診断サービス	✓ 現状の窓口業務に対するサービス向上度を診断
	全体	(01-03) 課題抽出支援サービス	✓ 現状の窓口業務の課題抽出と改善案の提言
	全体	(01-04) 業務フロー検討支援サービス	✓ 窓口業務改革を実現する「あるべき姿」の業務フロー検討 (デジタル活用などを含む)
	庁舎環境	(01-05) 窓口空間のレイアウト見直し検討支援サービス	✓ 窓口空間のレイアウト(市民動線の窓口スペースと職員動線の執務スペース)の再構築検討
	ルール・法制度	(01-06) 申請様式見直し支援サービス	✓ 申請様式及び申請項目等の見直し整理 (申請書の集約化、簡略化、統合化など)
	全体	(01-07) 実行計画策定支援サービス	✓ 窓口業務改革を実行するための実行計画の策定
	デジタル	(01-08) デジタルツール活用検討サービス	✓ デジタルツール活用に向けた要件整理および仕様検討 (活用目的と効果、適切なデジタルツールの選定など)
	人材 組織体制	(01-09) 組織体制見直し支援サービス	✓ 適切な人員配置、人材育成等の組織体制の再構築の検討 (窓口業務の委託、BPOなどの手法を含めて)
	人材 組織体制	(01-10) バックヤード集約化検討サービス	✓ 入力・審査といったバックヤード業務の集約化の検討
	全体	(01-11) フロントヤード効率化検討サービス	✓ 窓口業務自体の効率化施策の検討 (申請オンライン化によるデジタルツールの活用など)
	全体	(01-12) ワンストップ窓口導入支援サービス	✓ ワンストップ窓口の導入に向けた要件及び施策の検討
(02) 実行支援 フェーズ	ルール・法制度	(01-13) 業務手順整備支援サービス	✓ 属人化された窓口業務を可視化する業務手順の整備支援 (窓口業務の共通化・標準化・ナレッジ化)
	全体	(02-01) 検討実行に向けた伴走支援サービス	✓ 検討した事項や計画の実行に向けた伴走支援 (計画の実行に向けた構築支援)
	デジタル	(02-02) デジタルツール構築の伴走支援サービス	✓ デジタルツールの構築に向けた伴走支援 (導入および工程管理、手続き設定整理、運用研修など)
(03) 運用支援 フェーズ	ルール・法制度	(02-03) ナレッジ構築の伴走支援サービス	✓ 窓口業務の業務手順のナレッジ構築および活用支援 (マニュアルやケース別対応集などの共有、更新管理など)
	全体	(03-01) モニタリング支援サービス	✓ 実行結果に対するモニタリング評価診断および改善案の提言
	全体	(03-02) KPI測定支援サービス	✓ 効果指標(KPI)の測定と評価
	全体	(03-03) 運用課題の検討支援サービス	✓ 実行後の運用課題の整理と改善案の提言
(04) 共通支援 フェーズ	デジタル	(03-04) デジタルツール利用評価サービス	✓ デジタルツール利用に対する評価診断および改善提案
	全体	(04-01) 研修支援サービス	✓ 講義および講習(ワークショップ形式など)による職員啓発
	全体	(04-02) 助言支援サービス	✓ 定期的なアドバイス (オンラインによる助言型、定期的な訪問型など)

※費用は要件により異なるため、個別見積となります。