



# 近未来型市役所実現ビジョン

東久留米市

### 背景

今後の更なる少子高齢化・人口減少により、財源や人員などの行政資源が益々制約されていく一方、市民の生活スタイルやニーズが多様化しています。国の示す自治体フロントヤード改革では、こうした中、行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」をはじめとする取り組みにより、「市民と市の接点強化」を進めていくとともに、例えば、対面で手続等を行う場合であっても、紙による処理ではなく、データによる対応を進めるなど、市民の利便性向上と業務効率化の双方を実現することが求められています。そして、これらの取り組みにより、市(組織)のパフォーマンスを向上させ、サービス向上、質を高めた相談対応、企画立案、政策課題の解決等へ人的資源をシフトすることにより、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要とされており、これらの改革と並行して、窓口や庁舎空間の再整備を行い、市役所が単なる手続きの場所から新たな場所へと変貌することが期待されています。

また、国が定めたGX推進戦略において、地方公共団体はすべての事務・事業について、地域脱炭素の基盤となる重点対策(ZEB化、再生可能エネルギー導入等)を率先して実施するとあります。これらは、都が推奨する「HTT」のHへらす(徹底した省エネ)、Tつくる(再生可能エネルギーによる創エネ)、Tためる(蓄電池による蓄電)の需要側が取り組むべき事項とも密接な関係があります。

こうしたことから、令和5年度より東久留米市経営戦略本部において、DXの推進を契機に市民のWell-Being向上に向けた近未来型市役所への変貌について検討を重ねてきました。また、課題である庁舎の老朽化対策に併せ、脱炭素とコスト軽減の両立を図るGXの推進など、本庁舎の最適化・機能の整備等についても検討を行ってきたところです。

### 本ビジョンの位置づけ

本ビジョンは、近未来型市役所の実現に向けた方針として、その方向性や取り組むべき内容を示すものです。

また、「東久留米市DX推進方針」や「東久留米市デジタル田園都市国家構想総合戦略」、「未来志向の公共施設の考え方」、今後策定予定の「(仮称)東久留米市GX推進方針」等と連携しながら、DXとGXを機軸とした「近未来型市役所」の実現に向けて取り組むものとし、必要に応じて適宜、バージョンアップを行うものとします。

## 近未来型市役所の目指す姿

**近未来型市役所とは**「市民と市の接点強化」と「庁内のデジタル環境の整備」による**フロントヤード改革（DX）**を契機に、市民にも職員にも、そして環境にも優しい、DXとGXを機軸とした**「新たな市役所」**へと変貌を遂げた姿と定義します。

## 近未来型市役所のイメージ

### フロントヤード改革

### 市民と市の接点強化

オンラインとリアルの強化  
(行かない、書かない、待たない市役所)

+

### 庁内のデジタル環境の整備

紙ではなくデータで対応することで  
行政サービスの質の向上と業務効率化

～DXによるソフト面の整備～  
市民と職員の双方に優しいデジタル環境の整備

## 新たな市役所への変貌

### 窓口の集約化やオフィス環境の整備などの庁舎最適化

受付窓口は分かりやすく



移動に時間をかけない



落ち着いた相談



生産性の高い働きやすいオフィス環境



～GXによるハード面の整備～

市民にとって快適な空間であり、生産性向上に資する執務室の整備



省エネ・創エネ

写真の出典：#シントセイ 都政の構造改革ポータルサイト(東京都)  
図の出典：経済産業省・環境省作成資料(<https://www.env.go.jp/earth/meti%20moe%20.pdf>)

※国においても、DX・GXなどの進展により、地域社会の持続可能性やWell-beingの向上などを通じて、デジタル化の恩恵を市民や事業者が享受できる社会、いわば「**全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会**」を目指しています。

### 目指す姿:誰にでも「優しい」まちの拠点

#### ◎住みたい・住み続けたいまちに

- 将来の人口減少が予想される中、第5次長期総合計画の将来展望のとおり、2050年までに人口10万人を維持すべく、あらゆる世代が住みたいまちに、また、次世代にわたって住み続けたいと思ってもらえるまちを目指すため、将来に渡り持続可能な行政サービスを提供し、市民のWell-Being向上に向けた「近未来型市役所」を整備していきます。

#### ◎選ばれる自治体に

- 2040年頃には20歳代前半となる者の数が団塊ジュニア世代の半分程度に留まることが予想されており、東京圏でさえも人口減少が見込まれ、国、自治体、民間企業等とのさらなる人材獲得競争の激化が想定されます。そのような中でも、多くの志ある人材に、働きたい職場として東久留米市役所を選択していただき、これからの50年を担っていく職員を確保するためにも、新たな市役所へと変貌していきます。

#### ◎市政のQOS向上により市民のQOL向上へ

- DXによる市民との接点強化と併せて、スピーディーで生産性の高い働き方を実現することにより、市政のQOS(クオリティ・オブ・サービス)を向上させ、より一層、市民のQOL(クオリティ・オブ・ライフ)を高めていきます。そのためには、机、固定電話、紙などに制限された働き方を見直し、生産性向上に繋がる柔軟に働けるオフィス環境を整備していきます。

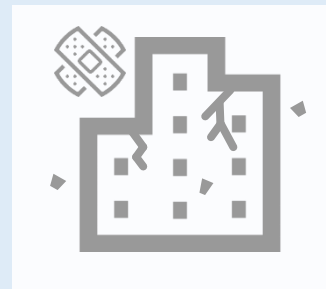
## 市民目線による窓口の現状



令和4年度に実施した  
窓口体験調査会で体験者  
から実際に出た意見です

市役所に行けば……

- **書類をたくさん書かされる**
  - 何枚も、しかも同じ情報を何度も書かされる
  - 申請書の書き方が分からない(職員が忙しそうで聞きづらい)
  - 記載例も良く分からない
- **とにかく手続きに時間がかかる**
  - 列ができているのに対応する職員は一人(後ろには多くの職員がいるのに)
  - 説明の時間が長い
  - 担当者の入れ替わりで待たされる時間がある
- **窓口のたらい回し**
  - 手続き毎に窓口を移動しなければならない
  - 移動にも時間がかかる
  - 案内されても場所が分かりにくい
- **施設環境が悪い**
  - 総合案内の場所が分かりづらい
  - フロアマップがあるが気づかない
  - 椅子・テーブル・記載台が汚い
  - トイレが汚い
  - 窓口が寒い



など

そもそも

**市役所に行くのがめんどくさい**



## バックヤード(行政事務)の現状

- **事務処理に時間がかかる**

- オンライン申請と窓口申請が混在するため、それぞれ処理が異なり、システムに入力するのも時間がかかる。
- 誤りのないよう慎重に、時間をかけて、複数人でチェックしながら入力しているため時間がかかる。

- **書類ありきの仕事のため処理に時間がかかる**

- デジタル環境が整っていないため、アナログ(紙)で処理する必要があり、処理に時間がかかる。

- **窓口以外の事務仕事も多くある**

- 窓口での対応のみならず、市民からの相談対応や現場の確認、また調査や審査的業務、他機関との連絡調整など、事務は多岐にわたる。内容を確認するだけでも時間がかかり、処理にも時間がかかる。

- **整った事務環境の必要性**

- デジタル環境が整っていない部分もあり、場所や機能が限定された中で、仕事をしなければならないシーンもある。



デジタル環境が  
整っていないため  
非効率



デジタル環境が当たり前の  
時代なのに、オフィス環境は  
未だ紙ベースの仕事

## フロントヤード(窓口)

市役所に来なくても手続きが完結する  
もし、市役所に来たとしても窓口では

- 書類を書かない
- 手続きに時間がかからない
- 窓口を回らない

施設面でも

- 誰もが快適に、分かりやすい窓口で、そして安心して相談できる窓口



デジタルを使って、  
市民サービスの提供の仕組みを  
変え、価値をあげることや、  
業務プロセスを最適化することが  
「DX」なんだ

限られた資源で  
市民サービスを向上させる  
ために、業務効率化や生産  
性向上は必要不可欠だね

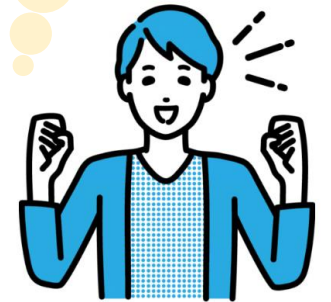
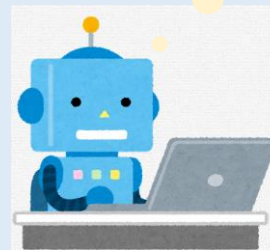
## バックヤード(行政事務)

窓口業務では

- デジタル技術を活用した市民サービスの提供・向上
- デジタル技術を活用した窓口業務の効率化

窓口業務も含め全ての業務では

- デジタル技術を活用した生産性の高い事務作業の実現
- 市民サービスの変化にも柔軟に対応できる組織体制



### 目指すべきフロントヤード (P6の再掲)

市役所に来なくても手続きが完結する  
もし、市役所に来たとしても窓口では

- 書類を書かない
- 手続きに時間がかからない
- 窓口を回らない

施設面でも

誰もが快適に、分かりやすい窓口で、そして安心して相談できる窓口

### 目指すべきバックヤード (P6の再掲)

窓口業務では

- デジタル技術を活用した市民サービスの提供・向上
- デジタル技術を活用した窓口業務の効率化

窓口業務も含め全ての業務では

- デジタル技術を活用した生産性の高い事務作業の実現
- 市民サービスの変化にも柔軟に対応できる組織体制

### 目指すべき姿に近づくためにソフト面で必要なこと

- より多くの手続きを**オンライン化**する

- 市民課窓口以外でも**書かない窓口**を実施する
- キオスク端末の導入等により、**窓口以外でも各種証明書を発行**できるようにする
- キャッシュレス決済により窓口での**会計スピードを向上**させる
- **オンラインでの来庁予約**により待ち時間を減らす
- **ワンストップ窓口**で対応する

紙前提からデータ前提へとソフト

- **窓口支援システムとRPA等**を活用し、市民の利便性向上と職員の業務効率化を図る
- 職員が市民に代わって窓口でタブレットやパソコンから申請を行うなど、**申請情報を紙からデータに変え、RPAにより自動入力**する
- 遠隔接客システム等により**遠隔地からも窓口対応**ができるようにする
- デジタルにより**生産性向上に繋がるフレキシブルな環境**を整備する



## 市民サービスの向上やDXに繋がる具体的な取組み内容(例)

### 【オンライン】

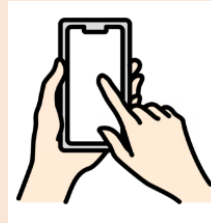
- 申請件数の多いものから順にオンライン化を図る
- LINEを活用したオンライン市役所を実現させる
- 住民票や課税証明書等のオンライン交付申請をできるようにする
- 証明書手数料等のオンライン決済を実現させる
- オンラインで来庁予約をできるようにする

### 【窓口】

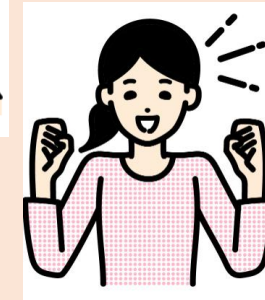
- 窓口にかッシュレス決済を導入する
- 書かない窓口(窓口支援システムの導入とRPAによる自動入力)を各窓口横展開する
- ワンストップ窓口の実現に向け、まずは、検討課題が少ない手続きから、1箇所ですべて実施する
- コンビニ交付対応のキオスク端末を市役所に設置する
- 遠隔接客システムを導入する

## こんなことができます・こんな効果が期待できます

### オンライン強化により



いつでも、どこからでも手続きが行えます



窓口で手続きをするよりも手間も時間もかからず手続きができます

オンライン申請・決済で住民票等が自宅に届きます

オンラインでの来庁予約により窓口で待つことがなくなります



### リアル(窓口)強化により

会計スピードの向上と利便性が向上します



書類を書く手間がなくなります

窓口での手続き時間が短縮されます



待たずに証明書が取得できます



※上記の取組みは、他市のフロントヤード改革の事例等をもとに掲載していますが、デジタル技術は日進月歩で進化しているため、新技術による新たな取組みが生まれ、国や東京都の動きに合わせた柔軟な対応が必要となります。また、限られた予算の中で実現する必要があるため、その費用対効果等も検討しながら取り組む必要があります。

## 生産性向上に繋がる具体的な取り組み内容(例)

- ・ 市内ネットワークの無線LAN化を図る
  - ・ 持ち運びに適するパソコンとして、小型サイズの情報系パソコンを配備する
  - ・ デスクトップパソコン並みの使いやすさとデュアルディスプレイを実現するため、大画面モニターを配備する
  - ・ クラウドストレージサービスを導入し、ファイル共有が簡単に行えるようにする
  - ・ 既存の固定電話を廃止し、IP電話化とスマートフォンを導入する
  - ・ 既に導入されているツールよりも生産性が高いツールがある場合には積極的に変更(導入)する
- そして、デジタル環境の整備\*により、紙文書を削減し、スペースを確保する

※市では、既に文書管理システムや電子決裁システム、電子請求システム、テレワークシステムを導入しており、また、今後、議会のペーパーレス化を実施する予定があるなど、データ前提の仕事をするための環境が整いつつあります。

生産性が向上すると、市政のQOS(クオリティ・オブ・サービス)が高まり、そして、市民サービスの向上へと繋がるんだね



## デジタル環境の整備と紙文書の削減により こんなことができます・こんな効果が期待できます

テレワーク時の電話対応



市役所のどこでもパソコンが使えるようになるため  
オンライン申請・問合せに  
対して迅速な対応が可能に



パソコンを使った  
市民対応も可能に



市民相談スペースや  
打ち合わせスペースの確保



※ここでいうソフト面とは、デジタル技術を活用した取り組みを指します。

## どんな市役所(ハード面)であればよいか

### 【市民の利便性が向上し、快適に過ごせる市役所へ】

- 動線上に設置されている**分かりやすい総合案内**
- 一目で、どこに行けば良いのかが分かるフロア
- **窓口を移動しない(移動しても最小限)レイアウト**
- プライバシーが確保され、**安心して相談できる窓口**
- 多目的に利用可能な**相談スペースの充実**
- 気軽に立ち寄れる利便性の高い空間の確保
- 老朽化対策された施設や設備

### 【誰にでもやさしい市役所へ】

- 高齢者や障害者、こども、外国人などに配慮した**ユニバーサルデザイン**な窓口・設備
- 高齢者や障害者等に配慮した**バリアフリー化**

### 【市民の安全・安心を支える市役所へ】

- 災害発生時でも必要な機能を備える

### 【環境とコストにやさしい市役所へ】

- 脱炭素とコスト軽減の両立を図る**GX整備**

市民にも職員にも、  
そして環境にも優しい  
DXとGXを機軸とした  
「新たな市役所」へと  
変貌を遂げる必要が  
あります



### 【フレキシブルな執務室と会議室等の確保】

- 組織改正にも柔軟に対応できるフレキシブルな執務室で、フリーアドレスやグループアドレスにも対応できる執務室
- 打ち合わせスペースや会議室の確保
- 省スペースな什器を活用した執務室

### 課題

平成9年1月に開庁した市役所本庁舎は、災害対策本部を設置する防災拠点として位置づけられていますが、消防設備等、**災害時・緊急時等に利用する設備が老朽化**しており、また空調機器やエレベーター等、市民が庁舎利用時に使用頻度が高い設備においても修繕する時期を迎えており、**市民が気持ちよく・快適に、そして安全・安心に利用するための対策が必要**となっています。また、DXとGXを機軸とした「新たな市役所」へと変貌を遂げるためには、DXによるフロントヤード改革と合わせて、「未来志向の公共施設の考え方」(令和5年4月策定)の視点や、**脱炭素とコスト軽減との両立を図るGX**の視点を含めた検討も併せて行う必要があります。これらのことから、以下4つの方向性に沿って検討を進めていきます。

### 検討の方向性

#### 1. フロントヤード改革による庁舎の再整備

- 前述に掲げた「市民と市との接点強化」と「庁内のデジタル環境の整備」によるフロントヤード改革(DX)を契機に、「新たな市役所」へと変貌を遂げるために必要な改修工事を検討します。

#### 2. 本庁舎の老朽化対策

- 民間事業者の知見活用を含めて、劣化度調査等により本庁舎の状態を把握した上で改修工事を検討します。

#### 3. GXの推進

- 今後策定予定の「(仮称)東久留米市GX推進方針」を踏まえた、本庁舎の脱炭素とコスト軽減の両立を検討します。

#### 4. 組織改正

- 新たな市役所への変貌を見据えつつ、第5次長期総合計画後期基本計画の策定状況との整合性を図りながら、フロントヤード改革に伴う持続可能な行政サービスの提供体制の確立など、組織体制を検討します。

# 経営戦略本部

近未来型市役所実現ビジョンの策定

市長

検討状況等を踏まえ必要に応じて実現ビジョンをバージョンアップ

進捗状況の報告

検討結果の報告

検討結果の報告

(仮称)東久留米市GX推進方針

報告書

## 互いに連携

電子計算組織管理運営委員会

- ◎フロントヤード改革
- ◎デジタル環境の整備

(仮称)オフィス改革等検討プロジェクトチームの設置

- ◎オフィス改革の検討
- ◎庁舎レイアウトの検討

公共施設マネジメント推進委員会

- ◎本庁舎の老朽化対策

総務部管財課、都市建設部施設建設課とも協力・連携

- フロントヤード改革やオフィス改革等を踏まえた調整
- 実施時期、手法等の検討
- 補助金・交付金等の財政支援の検討
- 他の公共施設の改修工事との調整
- 工事期間中の代替えスペース確保に関する調整 など

企画経営室主幹

- ◎公共施設におけるGXの推進

公共施設マネジメント担当等とも協力・連携

- (仮称)東久留米市GX推進方針の策定

組織機構等検討委員会

- ◎柔軟な組織体制の整備

- 必要に応じて組織改正の検討

報告 ↑ 部会設置 ↓

(仮称)窓口業務改革検討プロジェクトチームの設置

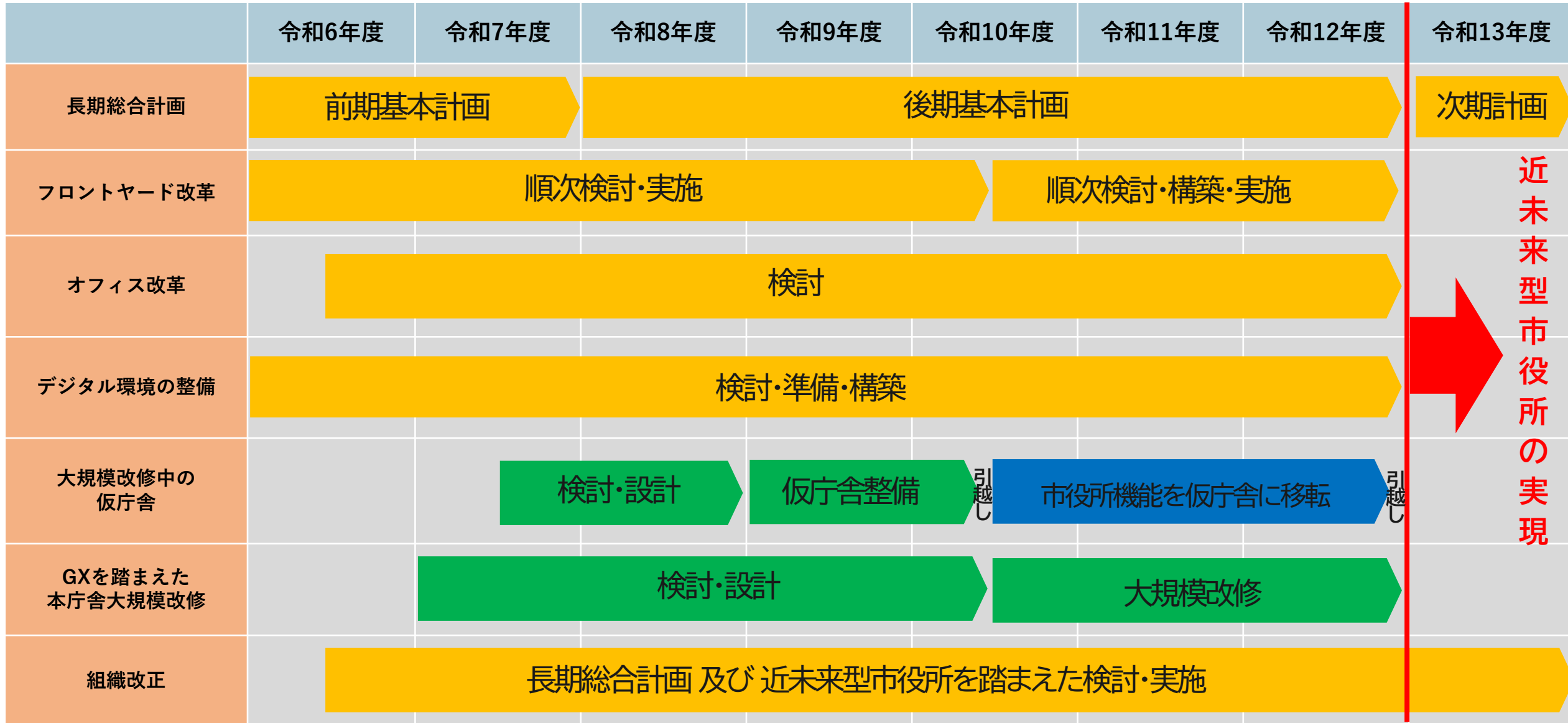
- 各窓口の課題把握
- 書かない窓口の横展開に向けた調整
- ワンストップ窓口の検討
- ワンストップ窓口の最適なレイアウト検討 など

### 【検討する際に必要な視点】

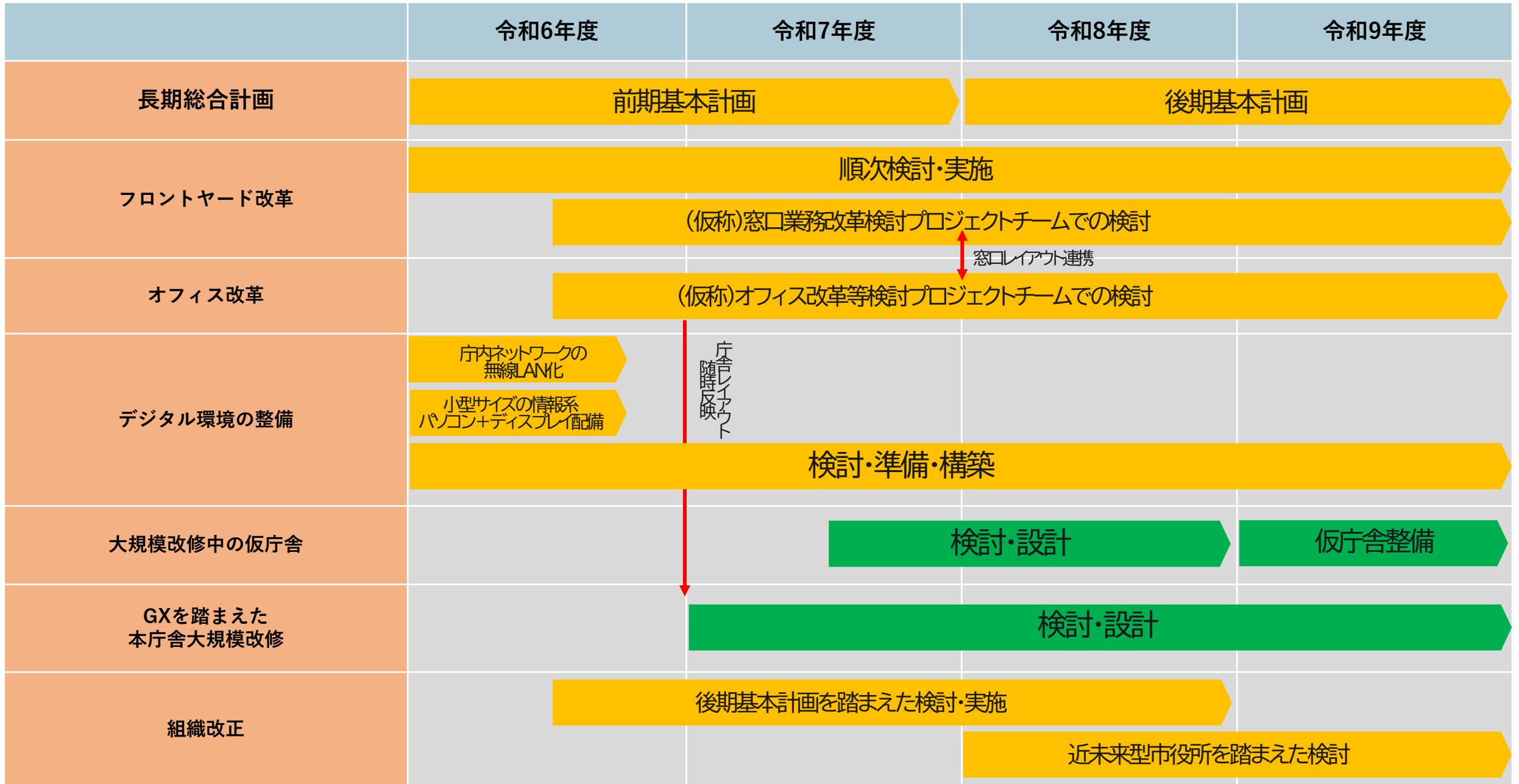
- ソフト面  
まずは、スモールスタートから始め、アジャイル思考による、柔軟な対応を行う。
- ハード面  
二重投資を避け、効率的に実施する。

# 想定スケジュール(全体スケジュール)

次期、長期総合計画の開始年度(令和13年度)を目途に、**近未来型市役所実現**に向けた最短のスケジュール



# 想定スケジュール(直近スケジュール)



用語	解説
【アルファベット順】	
DX	Digital Transformation「デジタルトランスフォーメーション」の略。 ICT等技術の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。
GX	Green Transformation「グリーントランスフォーメーション」の略。 脱炭素化を推進し、化石エネルギー中心の産業構造・社会構造をクリーンエネルギー中心へと転換を促すこと。
QOL	Quality Of Life「クオリティオブライフ」の略。 「生活の質」のこと。
QOS	Quality Of Service「クオリティオブサービス」の略。 「サービスの質」のこと。
RPA	Robotic Process Automation「ロボティックプロセスオートメーション」の略。 「ロボットを利用した業務の自動化」のこと。
Well-Being	肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、満たされた状態にあること。
ZEB	Net Zero Energy Building「ネットゼロエネルギービル」の略。「ゼブ」と呼ぶ。 快適な室内環境を実現しながら、建物で消費する年間の一次エネルギーの収支をゼロにすること。

用語	解説
【50音順】	
アジャイル思考	初めから計画の全工程を、厳密に決めて実行に移すのではなく、まずは、おおよその仕様で、小さな単位から試しつつ、修正を繰り返しながら、徐々にその完成度を高めていくという考え方。
書かないワンストップ窓口	デジタルに不慣れな方などが地方自治体の窓口に来られた際も、デジタル技術を活用することで、職員の負担を軽減しつつ、住民サービスの向上を図る取組。
クラウドストレージサービス	オンライン上でファイル共有ができるサービスのこと。
グループアドレス	部署やチームのような単位でエリアを設定し、その範囲内において自分の好きな席で働くワークスタイルのこと。
スモールスタート	サービスの開発の際、最初から多機能化をせずシンプルな設計でスタートさせること。少人数、低コスト、短期間で開発が進められるためベンチャー企業や早いサービスの提供に向いている。



用語	解説
【50音順】	
地域脱炭素	自治体・地域企業・市民など地域の関係者が主役になり、今ある技術を適用して、再生可能エネルギーなどの地域資源を最大限活用することにより、経済を循環させ、防災や暮らしの質の向上などの地域の課題をあわせて解決し、地方創生に貢献すること。
デュアルディスプレイ	パソコンを使う際にモニターを2つ同時に利用すること。
バリアフリー	物理的な障壁のみならず、社会的、制度的、心理的なすべての障壁に対処するという考え方。
フリーアドレス	オフィスの中で固定席を持たずに、自分の好きな席で働くワークスタイルのこと。
フレキシブル	柔軟性・融通性・臨機応変性があること。

用語	解説
【50音順】	
ユニバーサルデザイン	障害の有無、年齢、性別、人種等にかかわらず多様な人々が利用しやすいようあらかじめ都市や生活環境をデザインする考え方。

# 近未来型市役所実現ビジョン

令和6年8月策定

発行／東久留米市

編集／東久留米市企画経営室行政経営課

住所／〒203-8555 東京都東久留米市本町三丁目3番1号

電話／042-470-7704(直通)

FAX／042-470-7811

E-Mail／[gyoseikeiei@city.higashikurume.lg.jp](mailto:gyoseikeiei@city.higashikurume.lg.jp)