

# 吹田市フロントヤード改革基本方針

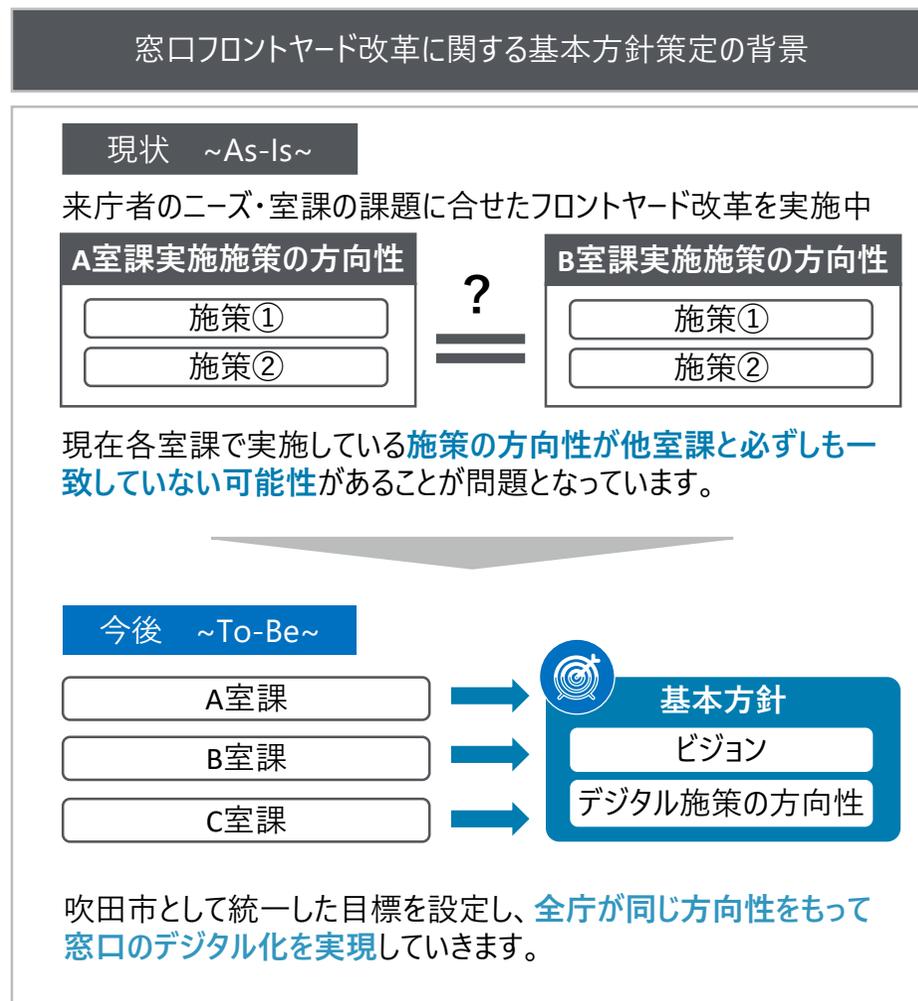
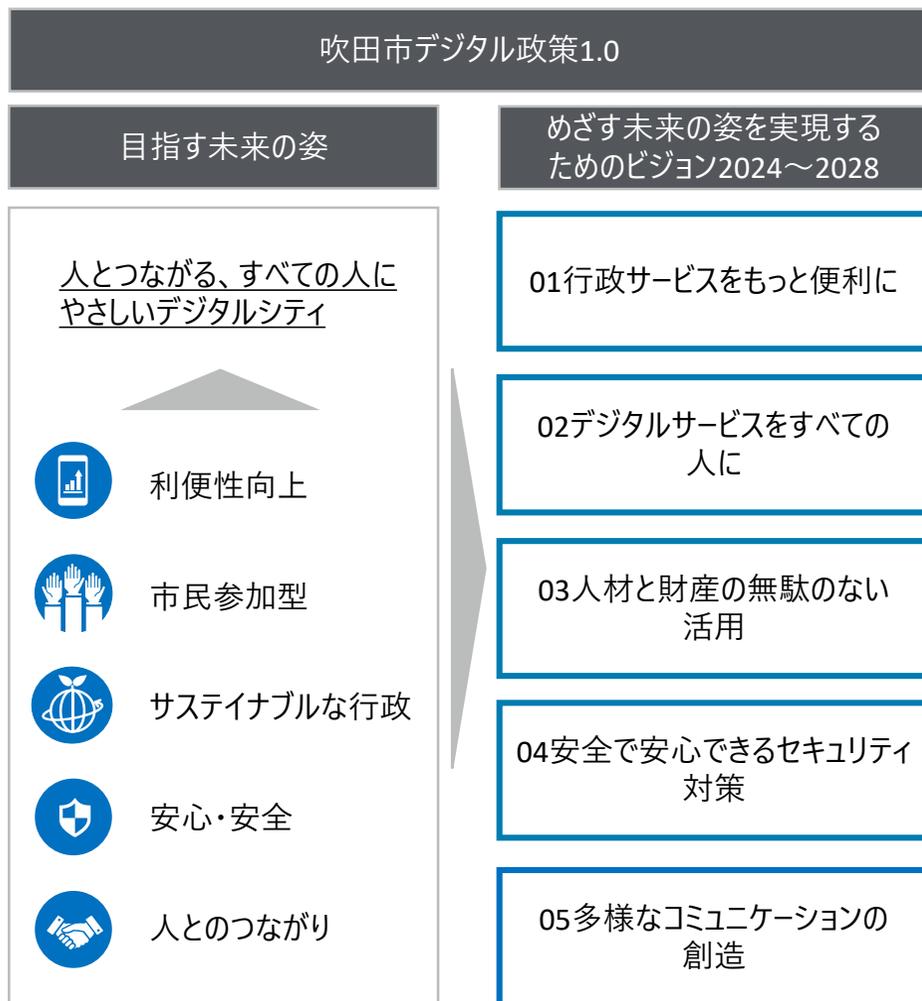
令和7年(2025年)6月  
行政経営部デジタル政策室

## 目次

フロントヤード改革基本方針の位置付け	－ 3
ビジョン	－ 4 ～ 6
デジタル施策の方向性	－ 7

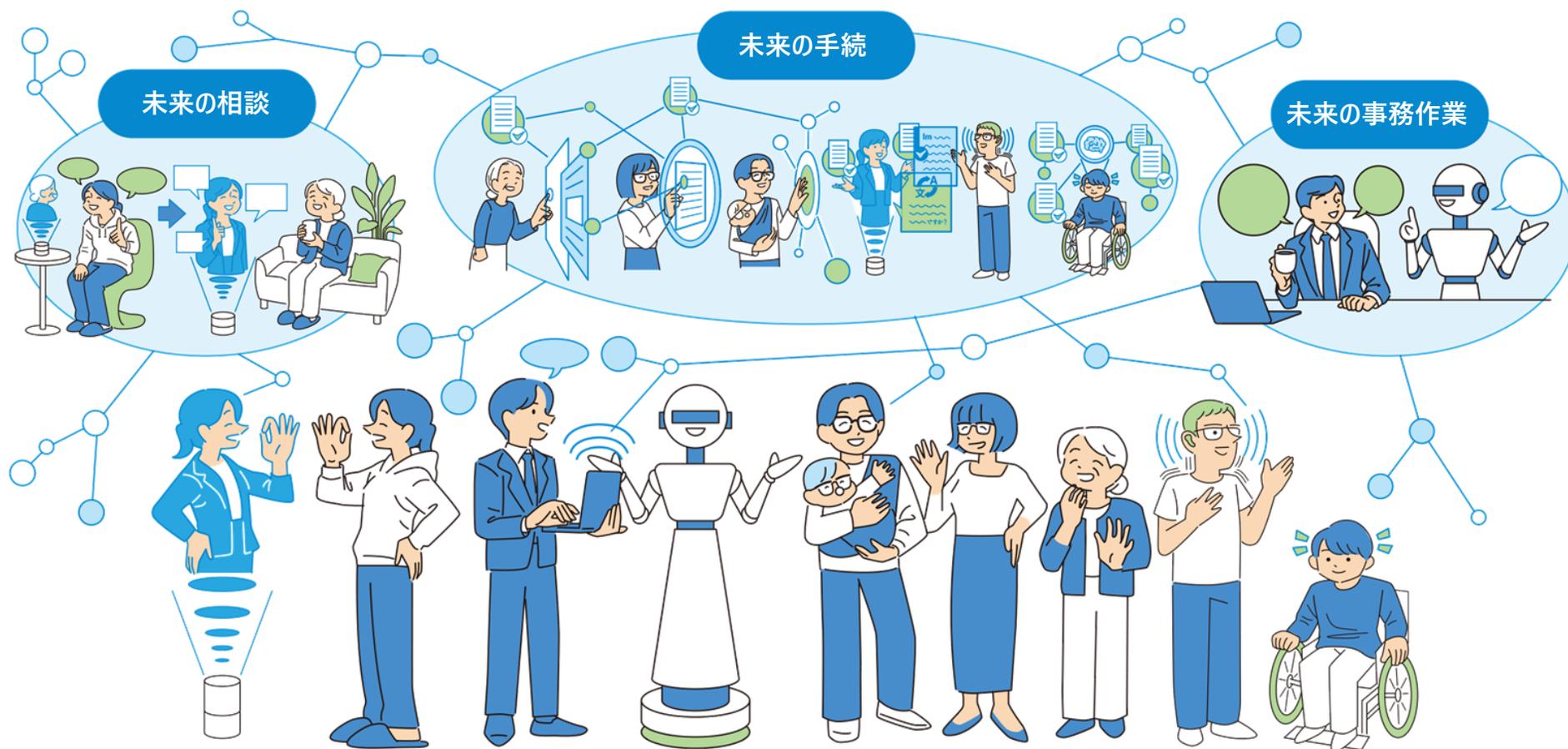
# フロントヤード改革基本方針の位置付け

吹田市の行政経営におけるデジタル活用の方針を定めた「吹田市デジタル政策」に基づき、窓口改革に特化したデジタル活用の方針を「吹田市フロントヤード改革基本方針」として個別に定めるものです。



# ビジョン – 未来の窓口像 –

ビジョンを検討するにあたり、将来的な窓口像を見据えることが重要と考えています。未来のデジタル技術と自治体の窓口という視点から「吹田市がイメージする未来の窓口像」を検討しました。未来の窓口は、AI等の先進技術の更なる発展により、時間や場所、個人の特性や生活の環境、市民や職員という立場等のあらゆる制約が無くなり、1人1人に最適化されるのではないかと想像します。



# ビジョン — 目標設定 —

吹田市は、「未来の窓口像」を見据えながら、理想的・具体的な目標としてまずは2035年頃までの「10年後の窓口像2025」をビジョンに設定します。

2024～2025  
フロントヤード改革基本方針の策定

実現性の予測が概ね見込める10年後の2035年頃を目標に、吹田市が目指す理想的・具体的な窓口像を設計し**方向性を統一**するものです。

「10年後の窓口像2025」

デジタルでも 対面でも

未来の窓口像

未来の相談 未来の手続 未来の事務作業

未来の窓口は、さらなる技術革新や新たなニーズにより、現状では思い描けないような窓口が実現されているかもしれません・・・

## 未来の窓口像を実現するために

技術革新・フロントヤード改革の状況・その時代の市民ニーズ等、目標設計に必要な情報を正確に予測することが困難なため、未来の窓口像を実現するために、ビジョンは必要に応じて柔軟に改定していく予定です。

# ビジョン - 10年後の窓口像2025 -

「手間を掛けずに行政手続を実施したい市民」、「職員と密に対話やコミュニケーションを取りながら相談したい市民」、「効率化で負担を軽減したい職員」、それぞれのニーズを踏まえて「10年後の窓口像2025」の実現を目指します。



デジタルにより、時間や距離、場所等の制限や申請の手間を最小限にし、スムーズな手続を実現します。

- ・手続のオンライン完結
- ・書かない窓口
- ・リモート窓口
- 等

デジタルで様々な手続をスムーズに

## デジタルでスムーズ、対面で安心、市民の生活に寄り添う窓口

対面で安心感のある相談を



対面により、対話やコミュニケーションを今まで以上に重視し、安心感のある相談の場を実現します。

- ・窓口予約
- ・PUSH通知
- 等

事務作業の効率化で心にゆとりを



効率化により、職員の事務作業以外の時間を確保し、心にゆとりのある窓口を実現します。

- ・業務改善
- ・民間事業者の活用
- 等

# デジタル施策の方向性

「10年後の窓口像2025」を実現するために、以下の「デジタル政策の方向性」に基づき各種取組を進めていきます。

	第1ステップ	第2ステップ
デジタルで 様々な手続を スムーズに	<b>①行政手続のオンライン化の更なる推進</b> ニーズの高い行政手続や来庁しなくても完結することが可能な行政手続を中心に、更なるオンライン化を推進し、電子申請を充実させ、電子完結できるように取り組みます。	
	<b>②最適な行政サービスを簡単に選択できる仕組の整備</b> 保有する行政データの利活用を組織横断的に進め、多種多様な行政サービスの中から自身に適したものを市民が簡単に選択できるような仕組の整備に取り組みます。	
	<b>③窓口での行政手続を簡単に分かりやすく</b> 該当する行政手続を分かりやすく案内し、手続時間も最小限にできるように取り組みます。	<b>⑤場所や距離に制限のない安心感のある窓口整備</b> 市民が市役所本庁舎に来なくても、行政手続を行えるような環境の充実に取り組みます。また、セキュリティを確保しつつ、気軽に相談しやすい窓口として、個々の事情に応じたよりきめ細かな相談ができるように取り組みます。
対面で 安心感のある 相談を	<b>④窓口の利便性向上</b> 担当窓口の場所を分かりやすくするとともに、市民の待ち時間は短く、じっくりと相談ができる窓口を実現できるように取り組みます。	
事務作業の 効率化で心に ゆとりを	<b>⑥事務作業の効率化</b> 各室課が実施する事務作業の特性に応じて、デジタル化や業務改善（BPR）等を実施し、事務作業を効率化することで職員の負担を軽減し、ミスの削減や優先度の高い業務に注力できるように取り組みます。	
	<b>⑦ノウハウの庁内連携による効果の横展開</b> 各室課のデジタル化や業務改善（BPR）等の取組実績を庁内連携し、未対応室課へ横展開することで、全庁的に職員の事務作業を削減し、それ以外の時間を確保できるように取り組みます。	