

重点事務事業進行管理表

年度	令和7年度	No.	4	進行管理者	市民部長／企画財政部長
事務事業名	DX・デジタル化推進事業（書かない窓口実施事業）				
事業の概要	各種申請書等について、市民が書かなくても手続を行える「書かない窓口」を導入する事業				
これまでの経過	本市における書かない窓口は、必要に応じて来庁者が市民課で発行される受付番号や二次元コード付きの手続案内票を持って窓口をまわる個別受付型で実施することとされた。昨年度実施したBPRにより、業務フローの確認及び見直しが図られた。また、書かない窓口システムは、本市が導入している基幹システムと同様のベンダーが開発したものを採用することが決定された。				
本年度の予算措置	総事業費	134,461千円	うち 一般財源	37,231千円	
本年度の目標	令和8年2月から書かない窓口を円滑に導入していけるよう、システムへの帳票の設定及び各業務システムを操作するためのRPAのシナリオ作成を行うとともに、市民課をはじめとした窓口カウンター等の整備を年内に実施する。				
上半期の計画と実績	計画	<ul style="list-style-type: none"> 書かない窓口導入に向けたワーキンググループ（以下「WG」という。）の設置（4月） WGによるシステムへ格納する帳票及び設問について審議・検討（5月～6月） RPAのライセンス購入及びシナリオ作成の業務委託契約の締結（8月） カウンター等の整備工事契約の締結（7月～8月） 	実績	<ul style="list-style-type: none"> 書かない窓口導入に向けたWGの設置（5月） WGによるシステムへ格納する帳票及び設問について審議・検討（5月～） RPAのライセンス購入及びシナリオ作成の業務委託契約の締結（8月） カウンター什器の購入契約の締結（9月） 	
下半期の計画と実績	計画	<ul style="list-style-type: none"> WGによるRPAの利用方法等及び市民向けアンケートの実施方法等の審議・検討（10月～12月） カウンター等の整備工事（～12月） システムを利用する担当課職員を対象としたシステム操作研修の実施（令和8年1月） 書かない窓口の実施（令和8年2月） 	実績	<ul style="list-style-type: none"> WGによるRPAの利用方法等及び市民向けアンケートの実施方法等の審議・検討（令和8年1月） カウンター等の整備工事（令和8年1月） システムを利用する担当課職員を対象としたシステム操作研修の実施（令和8年1月） 書かない窓口の実施（令和8年2月9日） 	

別記様式（第7条関係）

中間評価	達成度	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 目標以下 ・ 目標どおり ・ 目標以上 </div>		
	取組の成果	<p>令和8年2月からの開始に向け、WGによるワークショップを3回及びかんたん窓口システムに関する相談会2回を開催したが、目標時期まで設定作業等が完了しなかった。そのため、各部署の実態把握のための調査を行い、設定作業等が完了していない部署への応援体制を確立していく予定である。</p> <p>また、カウンター等の整備工事については、内容を再調整し、電気等の工事とカウンター什器の購入に分け、担当部署ごとに契約手続を進めており、カウンター什器の購入については、9月に契約締結ができたが、工事については仕様を調整し、11月中に契約手続が行えるよう準備をしていく予定である。</p>		
期末評価	達成度	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 目標以下 ・ 目標どおり ・ 目標以上 </div>		
	取組の成果	<p>かんたん窓口システムの設定作業については、各部署への応援体制を整備し、運用開始に間に合うよう実施した。また、カウンター什器及び必要となる備品等の購入についても予定通り実施することができ、カウンター等の整備工事を令和8年1月に実施し、計画どおり令和8年2月9日から書かない窓口の運用を開始した。</p>		
	事業費の実績	総事業費	49,406千円	うち 一般財源
	今後の方針	<p>かんたん窓口システムの改善及びRPAのエラー発生率の減少に努め、来庁者の満足度及び業務効率化の向上を推進する。</p>		

（日本産業規格A列4番）