

事業概要シート

施策	2101	効率的な行政運営の推進	<<>の金額 現年度当初・補正予算、前年度繰越額の合計 ※補正予算要求時は今回の補正予算額を除く ※次年度予算要求時は次年度繰越額を除く
事業名	窓口受付支援システム構築事業	新規	予算額 45,521 千円 << >>千円
事業期間	令和5年度 ~ 令和5年度	財 源 内 訳	国庫支出金 22,760 千円 県支出金 千円 地方債 千円 その他 千円 一般財源 22,761 千円
根拠法令 要綱等			

【事業の目的・概要・対象】

(目的)

行政サービスの複雑化・多様化、少子高齢化に伴う行政サービスの維持が困難など様々な課題を解決するため、「窓口受付支援システム」を導入し、市役所窓口での滞在時間の短縮や記入の負担軽減など市民の利便性の向上を図るとともに、業務の効率化を図る。

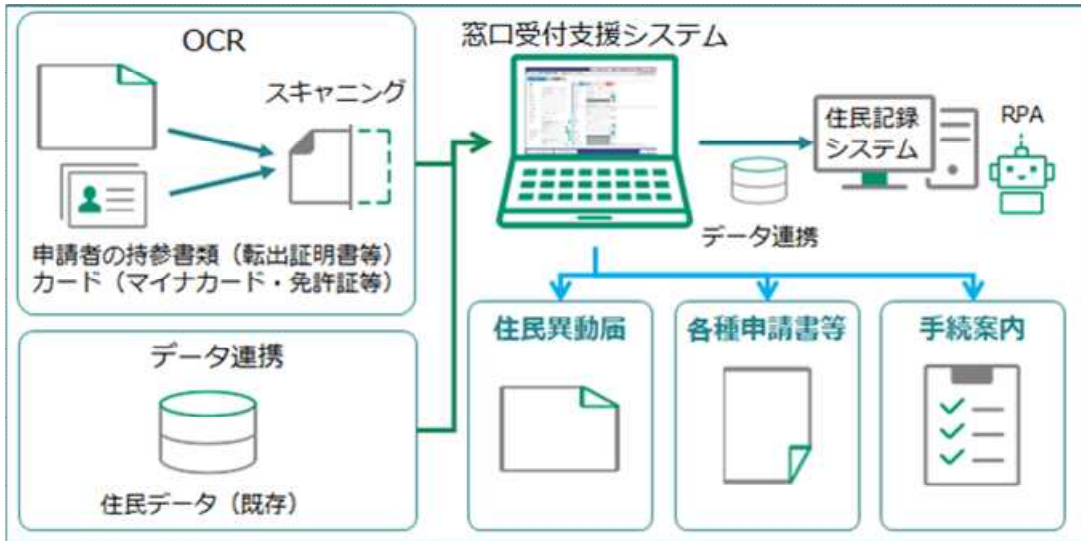
(概要)

「書かない窓口を実現」するためOCRを活用した窓口受付支援システムを導入し、
 ・ 転出証明書等のOCR処理や既存住民記録システムのデータを活用し、本来は市民が手書きにて作成する住民異動届や異動に伴う申請書を職員がシステムで作成する。
 ・ 異動に伴わない申請書についても、マイナンバーカードのOCR処理や既存の住民記録システムのデータを活用し、職員がシステムで申請書の作成を行う。
 さらに、RPAを用いて、システムで作成した異動届のデータを住民記録システムへ自動転記する。

(対象)

市民及び職員

住民異動届や申請書類作成で
市民と職員の負担を減らす仕組み



【背景】

- ・全国的に人口減少や少子高齢化が進む中、本市においても、行政サービスが複雑化・多様化し、将来にわたって行政サービスを維持していくことが困難となることが懸念される。
- ・住民異動等の手続を行う窓口では、手続ごとに住所氏名等の同じ情報を何度も申請書に記入する必要があり、市民の大きな負担となっている。
- ・住民異動届や申請書の書き方がわからない市民に対して、職員が個別に記載指導やフォローする必要があり、修正などの対応に時間を要するため、市民の窓口滞在時間が長くなっている。
- ・デジタル技術の活用による業務効率化や行政サービスの質の向上が求められている。

担当課	市民環境部市民課	課長	三谷 優子
担当者	山田 智佳子	問合せ先	0957-53-4111(内線100)

事業概要シート

【活動指標】

指標名		単位	R 3 (実績)	R 4 (計画)	R 5 (計画)	R 6 (計画)	R 7 (計画)
①	窓口利用者の満足度 (本サービスを利用した方の5段階評価 満足度の平均値)	計画値 ポイント			3.5	4	4.5
②		計画値					

【成果指標】

指標名		単位	R 3 (実績)	R 4 (計画)	R 5 (計画)	R 6 (計画)	R 7 (計画)
①	転入届書作成から署名(完了)までに要 する時間	計画値 分	26	26	15	13	10
②		計画値					

【予算・決算】 (千円)

事業費は当初・繰越・補正予算の合計額

年度	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6	R 7	合計
事業費	0	0	0	45,521	5,686	5,686	56,893
国庫支出金				22,760			22,760
県支出金							0
地方債							0
その他							0
一般財源				22,761	5,686	5,686	34,133
人件費	0	0	0	7,272	1,454	1,454	10,181
職員(人)				1.00人	0.20人	0.20人	1.40人
時間外勤務(h)							0h
会計年度任用職員(人)							0.00人
フルコスト	0	0	0	52,793	7,140	7,140	67,074

妥当性 (市の関与)	住民の転入や転居等の異動受付や各種窓口での手続は市の業務であるため、市が実施することは妥当である。
有効性 (施策貢献度)	住民の異動届等への記入負担の軽減、待ち時間の短縮及び職員の業務効率化が図られるため有効である。
効率性 (コスト)	デジタル田園都市国家構想交付金等国の財源を有効に活用したい。

1次評価	本システムの導入は、市民サービスの向上に直結するものであり、職員の業務の効率化を図るためにも事業を構築すべきである。
2次評価	1次評価意見のとおり