

重点事務事業進行管理表

年度	令和6年度	No.	5	進行管理者	市民部長／企画財政部長
事務事業名	行政デジタル化推進事業（書かない窓口実施事業）				
事業の概要	市民サービスの利便性の向上と業務効率化を図るため、デジタル技術の積極的な活用を前提とした書かない窓口の導入に向けたBPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）を実施する事業				
これまでの経過	令和5年度中に市民の利便性の向上や業務の効率化を図るため、書かない窓口の導入に向けた情報収集等を実施し、DX推進本部において書かない窓口の導入方針を決定した。また令和6年度に向けBPR支援業務委託の優先契約交渉事業者をプロポーザルにて決定した。				
本年度の予算措置	総事業費	17,765千円		うち一般財源	0千円
本年度の標目	窓口業務の現状把握及び分析を行うとともに、書かない窓口の導入に向けた業務工程の構築及び窓口レイアウトの変更について検討し、本市の書かない窓口実施事業で目指す窓口サービスの方向性を決定する。				
上半期の計画と実績	計 画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口業務の現状把握及び分析（5月～8月） ・ 書かない窓口の導入に向けた業務工程の改善策の検討（5月～8月） ・ 窓口レイアウト変更についての検討（5月～9月） ・ 書かない窓口システム導入及びレイアウト変更に係る概算額の算出（9月） 		実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口業務の現状把握及び分析（5月～8月） ・ 書かない窓口の導入に向けた業務工程の改善策の検討（5月～8月） ・ 窓口レイアウト変更についての検討（5月～9月） ・ 書かない窓口システム導入及びレイアウト変更に係る概算額の算出（9月）
下半期の計画と実績	計 画	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上半期に検討した業務工程の改善策の検討、システム導入及び窓口レイアウト変更について更に精査する。（令和7年2月末まで） ・ 検討結果をまとめた報告書を作成する。（令和7年2月末まで） 		実 績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書かない窓口導入に向けた精査（10月から令和7年2月末） (1)書かない窓口及びRPA対象手続の確定 (2)書かない窓口システム事業者の比較検討、選定 (3)窓口レイアウト等の仕様及び費用の精査 (4)調達機器各課設置の調査 ・ 最終報告書のとりまとめ（令和7年3月）
中間評価	達成度	目標以下		目標どおり	目標以上
	取組の成果	おおむね当初の計画どおりに進めており、目標に掲げた本市の書かない窓口実施事業で目指す窓口サービスの方向性を決定できる見込みである。			
期末評価	達成度	目標以下		目標どおり	目標以上
	取組の成果	おおむね当初の計画どおりに進めることができ、目標に掲げた本市の書かない窓口実施事業で目指す窓口サービスの方向性を決定できた。			

別記様式（第7条関係）

	事業費 の実績	総事業費	17,580千円	うち 一般財源	0千円
	今後の 方針	事業の担当部署を市民課へ移し、システムに係る業務やRPAの導入について、協力、連携していく。			

（日本産業規格A列4番）