

「市民にやさしくわかりやすく便利な窓口サービス」を実現するため、窓口サービスに係るシステムを導入するもの。

## 【参考】各システムのイメージ

### 1. 背景

#### ①申請受付処理システム

・手続き案内（検索）から事前申請受付まで可能なシステム



- (1)自治体デジタルトランスフォーメーション推進に伴い、デジタル社会を前提とした従来窓口サービスの在り方を再検討。
- (2)市民目線での「やさしく便利な窓口サービス」の実現を目指す。

### 2. 窓口業務改革の方向性

来庁後の手続きに限らず、来庁前の情報探索から、来庁後の手続きにいたる、申請行為全体を捉えた、窓口サービス改革を推進する。

- (1)来庁前の手続き探索の利便性を向上（手続き案内等）
- (2)来庁時の窓口手続きの利便性の向上（タブレット入力、事前申請など）
- (3)手続き後の関連窓口への訪問にかかる利便性向上（案内効率化）

※R4は市民課窓口の改革に着手し、以後、全庁の窓口に拡大。

### 3. 事業内容

事業費合計：10,010千円

#### ①申請受付処理システムの導入

- システム導入委託料：3,300千円、システム利用料：1,320千円
- ・手続き案内とオンライン申請を統合したシステムの導入
  - ・オンライン申請データを事務処理するシステムの導入

#### ②窓口業務システム

- システム導入委託料：2,090千円、システム利用料：660千円  
機器購入費：2,640千円
- ・転入、転出、死亡等手続きの際、タブレット入力により手続き時間を削減
  - ・手続き後、関連手続き案内を短縮化

#### ②窓口業務システム

- ・免許証やマイナンバーカードを読み取り、申請書類を電子署名
- ・受付内容を基に、各課案内票自動作成（将来的には各課窓口連携目指す）



### 4. スケジュール

R4. 1月～3月 システム仕様検討、窓口業務フロー整理

R4. 4月～12月 システム構築

R5. 1月～ システム利用開始