

令和 6 年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト（補正予算関係）
係る委託事業 事業計画書

庁内の 事業推進 体制	1 全体統括者（市長） ・役割：市の窓口ＤＸに係る統括責任者 ・推進方針：市民に寄り添った行政運営 2 統括担当課（政策企画課） ・役割：本事業の全体統括、行政改革及び事務改善（BPR 含む）を統括 ・推進方針：時代に即した行政サービスの提供 ・関係者と連携・支援：関係課との調整、関係課会議の開催、その他事業進行管理 3 情報政策・DX 推進担当課（総務課） ・役割：行政サービスの電子化の推進、情報セキュリティ管理 ・推進方針：情報通信技術の活用による行政の簡素化・効率化（BPR 調査） ・関係者と連携・支援：関係課会議への参加、データ分析支援、インターネット環境整備 4 窓口担当課①（市民窓口課） ・役割：フロントヤード改革の窓口担当課の主担、住民への周知、窓口環境整備 ・推進方針：住民サービスの向上と業務効率化の両立 ・関係者と連携・支援：関係課会議への参加、サービス提供事業者との実務調整 5 窓口担当課②（保険医療課） ・役割：窓口担当課の一員としてフロントヤード改革に取り組む ・推進方針：住民サービスの向上と業務効率化の両立 ・関係者と連携・支援：関係課会議への参加、サービス提供事業者との実務調整 6 窓口担当課③（介護保険課） ・役割：窓口担当課の一員としてフロントヤード改革に取り組む ・推進方針：住民サービスの向上と業務効率化の両立 ・関係者と連携・支援：関係課会議への参加、サービス提供事業者との実務調整 7 窓口担当課④（こども子育て課） ・役割：窓口担当課の一員としてフロントヤード改革に取り組む ・推進方針：住民サービスの向上と業務効率化の両立 ・関係者と連携・支援：関係課会議への参加、サービス提供事業者との実務調整 ※契約日（令和 7 年 3 月）時点の担当部局名を記載。 令和 7 年 4 月実施の機構改革により、担当部局名に一部変更有り。
----------------------------	--

事業内容	・ コンビニ交付セルフ端末の市内公共施設等と市庁舎への設置による住民の利便性向上 コンビニが近隣にない地域を対象に近場の公共施設等へのセルフ端末の導入と、市庁舎への導入により、コンビニ交付の促進を図り、「行かない窓口」を実現する。 導入するツール：コンビニ交付対応キオスク端末 ・ 生成ＡＩを搭載した「書かない窓口」とＡＩアバターによる庁舎案内の実現 マイナンバーカードや免許証等を活用した申請書作成をＡＩアバターがサポートし、「書かない窓口」を実現　さらに庁舎案内にもＡＩアバターが対応 ・ 窓口予約システムによる「待たない窓口」と業務効率化の実現 予約システムにより手続きの事前把握や所要時間の可視化を図り「待たない窓口」を実現　効果的・効率的な人員配置を可能とする。 ・ 導入ツールからの自動処理及び各種データ分析による業務効率化と業務改善 様々な導入ツールを組み合わせ、自動処理や多様なデータを分析することで、住民、職員の双方が時間を効率的に使える全体最適化を目指す。 ・ 更なるデジタル化に向けた庁内 BPR 調査 アウトソーシング実施済の課も含め、デジタル化に向けた庁内 BPR 調査を実施する。 ※プロポーザル方式で事業者選定																													
全体 KPI （目 標 値・現 状 値）	<table><tr><th>指標名 （定義）</th><th>区 分（Ⅰ / Ⅱ /両方）</th><th>目 標 値 （時期）</th><th>現 状 値 （時点）</th><th>設定の考え方・把握方法等</th></tr><tr><td>全 体 の コ ン ビ ニ 交 付 率（＝コ ン ビ ニ 交 付 / 窓 口 交 付）</td><td>Ⅰ ①、Ⅱ ②</td><td>70.0% （R9 末）</td><td>32.5% （R6. 4）</td><td>コンビニ交付が可能な証明書のコンビニ交付と窓口交付（有料のみ）の実数を比較月次の手数料報告で把握</td></tr><tr><td>書 か な い 窓 口 利 用 比 率 （＝利用者 数 / 全 申 請 者 数）</td><td>Ⅰ ①、Ⅱ ②</td><td>85.0% （R9 末）</td><td>－ （R6. 4）</td><td>交付機からのデータ収集と手書き申請書の全数把握により比率の把握が可能 利便性から大半が書かない窓口を利用</td></tr><tr><td>予 約 率（＝ 予 約 者 数 / 申 請 者 数）</td><td>Ⅰ ①、Ⅱ ②</td><td>70.0% （R9 末）</td><td>－ （R6. 4）</td><td>窓口手続者のうち予約システムから予約したものの割合</td></tr><tr><td>配置人数</td><td>Ⅱ ②</td><td>90%</td><td>100% （R6. 4）</td><td>アウトソーシング配置職員の削減</td></tr></table>					指標名 （定義）	区 分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目 標 値 （時期）	現 状 値 （時点）	設定の考え方・把握方法等	全 体 の コ ン ビ ニ 交 付 率（＝コ ン ビ ニ 交 付 / 窓 口 交 付）	Ⅰ ①、Ⅱ ②	70.0% （R9 末）	32.5% （R6. 4）	コンビニ交付が可能な証明書のコンビニ交付と窓口交付（有料のみ）の実数を比較月次の手数料報告で把握	書 か な い 窓 口 利 用 比 率 （＝利用者 数 / 全 申 請 者 数）	Ⅰ ①、Ⅱ ②	85.0% （R9 末）	－ （R6. 4）	交付機からのデータ収集と手書き申請書の全数把握により比率の把握が可能 利便性から大半が書かない窓口を利用	予 約 率（＝ 予 約 者 数 / 申 請 者 数）	Ⅰ ①、Ⅱ ②	70.0% （R9 末）	－ （R6. 4）	窓口手続者のうち予約システムから予約したものの割合	配置人数	Ⅱ ②	90%	100% （R6. 4）	アウトソーシング配置職員の削減
指標名 （定義）	区 分（Ⅰ / Ⅱ /両方）	目 標 値 （時期）	現 状 値 （時点）	設定の考え方・把握方法等																										
全 体 の コ ン ビ ニ 交 付 率（＝コ ン ビ ニ 交 付 / 窓 口 交 付）	Ⅰ ①、Ⅱ ②	70.0% （R9 末）	32.5% （R6. 4）	コンビニ交付が可能な証明書のコンビニ交付と窓口交付（有料のみ）の実数を比較月次の手数料報告で把握																										
書 か な い 窓 口 利 用 比 率 （＝利用者 数 / 全 申 請 者 数）	Ⅰ ①、Ⅱ ②	85.0% （R9 末）	－ （R6. 4）	交付機からのデータ収集と手書き申請書の全数把握により比率の把握が可能 利便性から大半が書かない窓口を利用																										
予 約 率（＝ 予 約 者 数 / 申 請 者 数）	Ⅰ ①、Ⅱ ②	70.0% （R9 末）	－ （R6. 4）	窓口手続者のうち予約システムから予約したものの割合																										
配置人数	Ⅱ ②	90%	100% （R6. 4）	アウトソーシング配置職員の削減																										