

【行政窓口のデジタル化（窓口DXSaaSの導入）】

事業タイプ
(経費の種類)

新しい地方経済・生活環境創生交付金
デジタル実装型：TYPE 1

期間中の総事業費

53,283千円

目的 (効果)

本市では、電子申請、証明書のコンビニ交付等の窓口DXを進めているが、来庁して手続をする方も依然として多い。一方、来庁者からは、事務手続に不慣れな上、手続や窓口が細分化されており、行先が分かりづらく、何度も同じ事を書かされるとの声を聞く。市民と職員にとって時間を取られず、種々のストレスがなく、簡単な「優しい」窓口実現を目指し、市役所で各種証明・手続に訪れる市民を対象とするワンストップ窓口サービスの導入により、手続時間の短縮や簡素化を図ることで、市民の利便性と満足度の向上を実現する。

具体的使途・
実施体制

【ワンストップ窓口サービス】
市民目線のワンストップ窓口を実現するため、業務のBPR（アナログ改革）を実施するとともに、窓口業務支援システム（窓口DXSaaS）を導入

（ライフイベントにおけるワンストップ窓口）市民が窓口を回る時間の短縮、職員の対応時間の減少

（手続ナビゲーション）受付業務の質の平準化

（電子署名、データ回付）書かないことによる市民負担軽減、ペーパーレス

・窓口DXSaaS導入時の構築委託業務（28,611千円）（委託料）

（委託先：株式会社北見コンピューター・ビジネス）

・窓口DXSaaSとの連携に伴う基幹系システム改修費（1,320千円）

・基幹系システム保守管理委託（窓口DXSaaS連携機能）（44千円）

（委託先：株式会社茨城計算センター）

・窓口DXSaaS使用料（429千円）

・基幹系プリンタ（保守付き）（1,099千円）

・ガバメントクラウド使用料（11月～3月分）（2,200千円）

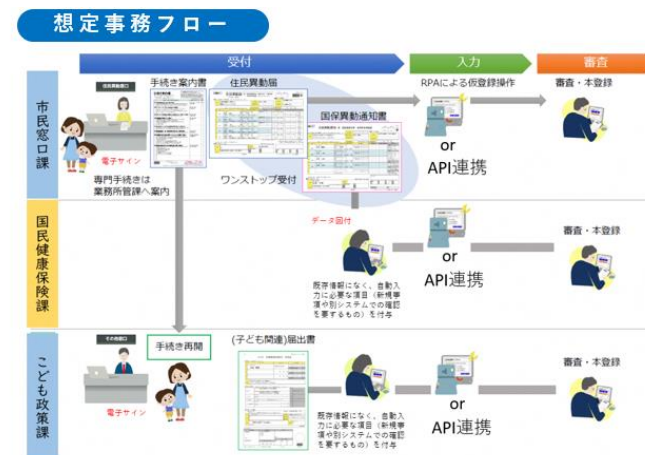
【可変できる窓口】

市民と職員の導線を最適化。業務繁忙や制度変更に合わせて、

窓口カウンター増設

・備品購入（19,580千円）

※経費内訳は
R7年度事業費



電子署名・データ回付により、ペーパーレス実現

預かり対応可能な手続についてはワンストップを実現

回る場合も前の部署で書いた/聞き取った内容を引き継げることで事務負担軽減