

## おおふなと版窓口改革(DX)の推進に向けた取組について ～「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減し、利用者目線の窓口へ～

### 1 趣 旨

国のデジタル田園都市国家構想を受け、市では、令和4年度から、外部の専門人材として「デジタル推進アドバイザー」の委嘱や、庁内横断の「デジタル創生研究プロジェクト・チーム」(以下「プロジェクト・チームという。)」の設置など、デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進するための様々な取組を展開してきました。

このうち、昨年度のプロジェクト・チームの研究成果を基に、今年度、国のデジタル田園都市国家構想交付金を活用して、利用者の「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減し、利便性の向上を図ることを目的として、窓口業務支援システム導入、窓口周辺環境の整備、窓口業務の見直し等による「おおふなと版窓口改革(DX)」の実現に向けた検討を進めてきました。

この取組の一環として、「書かない×ワンストップ」窓口を導入し、順次、対象業務を拡大していくこととし、このたび、証明書(税・戸籍・住基・印鑑)に関する「書かない×ワンストップ」窓口の運用を開始するほか、ローカウンターの整備やサイン表示の更新、デジタル庁舎案内板の整備などを行います。

こうした窓口DXの推進により、これまで以上に利用者目線の窓口を実現します。

### 2 おおふなと版窓口改革(DX)に関する運用内容

運用区分	本稼働日	概 要
デジタル庁舎案内板の整備	3月下旬	・総合案内の機能を高めるため、フロアマップ表示のほか、タッチパネル操作により来庁者自らが行き先を探ることができる広告付デジタル庁舎案内板を設置する。
キャッシュレス対応POSレジの導入	3月上旬	・決済の多様化やお釣り渡し間違いの防止等のため、キャッシュレス決済対応のレジを設置する。
窓口環境の改善	2/26(月)	・1階フロア(市民環境課・国保医療課・税務課)において、座ったまま手続き可能なローカウンターを整備する。 ・1階フロアのサイン表示について、利用者が迷わないよう、課名表示ではなく、手続き別表示とし、手続きごとに色分けを行う。 ・ローカウンター等の設置に合わせ、利用者が職員の説明を聴き取りやすいよう、アクリル板を撤去する。
窓口業務支援システムの導入	3/13(水)	・「書く」「回る」といった負担を軽減するため、申請に必要な項目を職員が利用者と一緒に確認してワンストップで受け付ける、窓口業務支援システムを導入する。

運用区分	本稼働日	概要
番号札発券機の導入	3/13(水)	・利用者が待ち時間を予測できることによる、順番待ちの負担感軽減を図るため、1階フロア（市民環境課・国保医療課）において、番号札発券機を導入する。

### 3 証明書に関する「書かない×ワンストップ※」窓口の運用開始に伴う市長・副市長による窓口視察について

- (1) 日時 令和6年3月13日(水) 午後2時～
- (2) 場所 大船渡市役所 本庁 1階市民ホール付近
- (3) 概要 市長・副市長が「書かない×ワンストップ」窓口実際に触れ、利用者目線での新たな窓口環境を視察・体験します。

※ 今回、ワンストップ対象とするのは、証明書（税（一部）・戸籍・住基・印鑑）で、令和6年度下半期以降、順次拡大します（「6 ワンストップ業務導入に関するロードマップ」のとおり）。

### 4 おおふなと版窓口改革（DX）により目指すところ

窓口DXは、当市行政DXのリーディングプロジェクトとして位置付けます。その理由は、関係課が多岐にわたり、X(トランスフォーメーション)の波及効果が広範囲に及ぶためです。

これにより、行政改革を始め、行政評価や事務事業等の見直しなど、行政DXの推進力として全庁展開し、地域全体のDX推進も見据えて取り組みます。

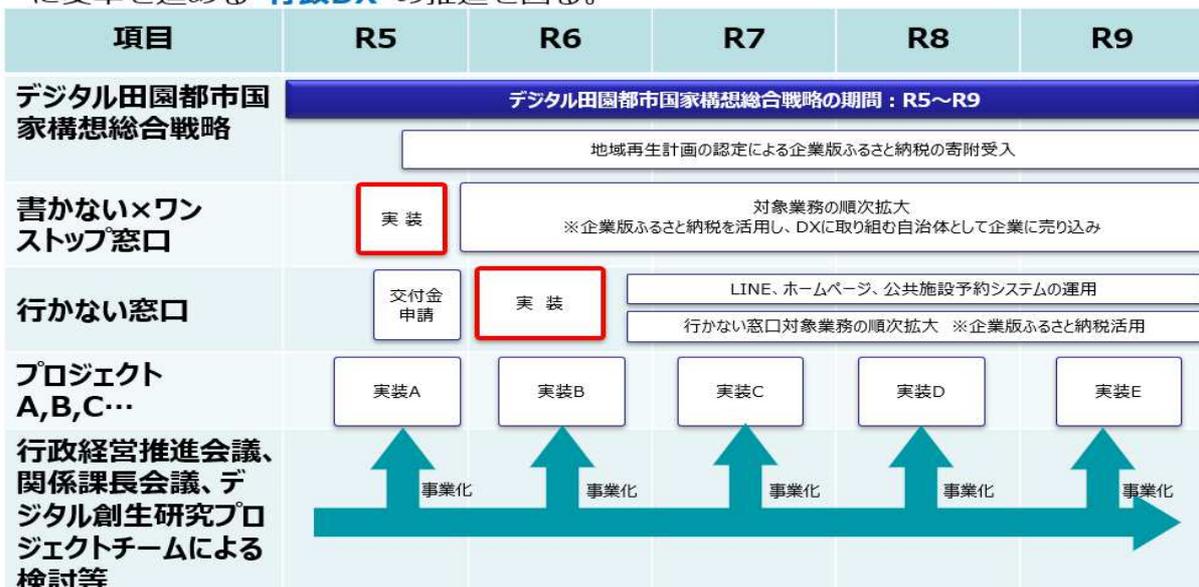
こうした取組は、「令和5年度大船渡市行政経営方針」及び「令和6年度大船渡市行政経営方針」の横断的な重点施策として位置付けた“デジタル化の推進”を具現化するものです。

### 5 行政DXの推進に向けたロードマップ

#### 行政DXの推進に向けたロードマップ

#### ■ デジタル田園都市国家構想総合戦略 × 窓口DX ⇒ 行政DXの推進

- ・ 窓口DX（書かない×ワンストップ窓口、行かない窓口）を足掛かりとして、改善を繰り返しながらX(トランスフォーメーション)を進め、社会の変化に合わせて常に変革を進める“行政DX”の推進を図る。



## 6 ワンストップ業務導入に関するロードマップ

### ワンストップ業務導入に関するロードマップ

- ・ライフイベントを対象としたワンストップは、別途導入予定の“行かない窓口”の推進とあわせ、**令和5～7年度の3か年**で導入！なお、一部の業務はシステム対応や法改正等に応じて、令和8～9年度に導入する。
- ・具体的には、**令和5年度に証明書ワンストップ**（税・戸籍・住基・印鑑）、以降はライフイベントのうちまわる窓口や取扱件数が多いものなどの順に、**令和6年度に死亡・転出・転入・転居**、**令和7年度に出生・婚姻・離婚**とする。
- ・導入時期は、**令和5年度**はデジ田交付金の条件として年度内実装とされていることから**3月**に、**令和6～7年度**は窓口の繁忙期を避けて、**下半期**の導入を目指す。

項目	R5	R6	R7	R8	R9
デジタル田園都市 国家構想総合戦略	デジタル田園都市国家構想総合戦略の期間：R5～R9				
	地域再生計画の認定による企業版ふるさと納税の寄附受入				
書かない×ワン ストップ窓口	(実装) 税 戸籍 住基 印鑑	(実装) 死亡 転出 転入 転居	(実装) 出生 婚姻 離婚	部分的な対象業務の順次拡大	
行かない窓口	交付金 申請	実装	LINE、ホームページ、公共施設予約システムの運用		
	行かない窓口対象業務の順次拡大 ※企業版ふるさと納税活用				

## 7 窓口カウンター及びサイン表示のイメージ図

