

事務事業名		おおふなと版窓口改革(DX)事業		<input type="checkbox"/> 実施計画掲載事業	<input checked="" type="checkbox"/> 総合戦略掲載事業
政策体系	政策名	07 新たな時代を切り拓く行政経営の確立		事業期間	
	施策名	23 質の高い行政運営の推進		区分	
	基本事業名	01 効率的・効果的な行政運営の推進		期間限定複数年度	
根拠法令		-		※期間欄に計画期間を記入	
所属	部課名	企画政策部デジタル戦略課		【計画期間】	
	課長名	炭釜 秀一		令和5 年度～ 令和9 年度	
	係名	DX推進係	電話	0192-27-3111	
	担当者	及川 慎一郎	内線	210	
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)				※全体計画欄の総投入量を記入	
市役所窓口での住民の「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減するため、「書かない×ワンストップ窓口」や「行かない窓口」の導入など、総合的な窓口改革を行う。 これにより住民・職員双方の手続の簡略化・省力化による時間の創出、利便性の向上を図る。また、広範な庁内連携が必要でトランスフォーメーションの波及効果が高いおおふなと版窓口改革(DX)事業を当市行政DXのリーディングプロジェクトとして位置付け、地域全体のDX推進を目指す。 ①大船渡市デジタル創生研究プロジェクト・チームによる先進事例の研究 ②窓口DX推進に係る関係課長会議、窓口DX推進に係る担当者会議の開催(導入モデル検討、DX意識の醸成等) ③書かない×ワンストップ窓口の導入と対象業務の拡大 ④行かない窓口の導入と対象業務の拡大 ⑤大船渡市デジタル推進アドバイザーや総務省地域情報化アドバイザー、デジタル庁窓口BPRアドバイザーと連携したDXの取組の推進				全体計画(※期間限定複数年度のみ)	
総投入量 (千円)	事業費 財源内訳	国庫支出金	57,932		
		都道府県支出金			
		地方債			
		その他			
	一般財源	74,378			
	事業費計(A)	132,310			
	人件費	正規職員従事人数	4		
	延べ業務時間	15,170			
	人件費計(B)	60,680			
	トータルコスト(A)+(B)	192,990			

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 手段(主な活動)	⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	
前年度実績(前年度に行った主な活動)	名称	単位
①デジタル創生研究プロジェクト・チームによる研究、②窓口DX推進に係る関係課長会議、窓口DX推進に係る担当者会議における導入モデルの検討、③「書かない×ワンストップ窓口」の実装(スモールスタート)	ア デジタル創生研究プロジェクト・チーム会議の開催回数	回
今年度計画(今年度に計画している主な活動)	イ 窓口DX推進に係る関係課長会議の開催回数	回
①デジタル創生研究プロジェクト・チームによる研究、②窓口DX推進に係る関係課長会議、窓口DX推進に係る担当者会議における導入モデルの検討、③「書かない×ワンストップ窓口」の対象業務拡大、④「行かない窓口」の導入検討	ウ 窓口DX推進に係る担当者会議の開催回数	回
② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)	
* 窓口業務	名称	単位
	カ 窓口業務数	件
	キ	
	ク	
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)	
* 市役所窓口で利用者の「迷う・待つ・書く・回る」の負担を軽減する。 * 窓口業務のDXとBPRの推進により、職員の手続き等に要する時間を縮減し、新たな時間を創出する。 * そもそも利用者が市役所に来庁する手間を減らす。	名称	単位
④ 結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか)	サ 市民意識調査で「窓口業務や施設利用など、市の行政サービスは利用しやすい」と答えた割合	%
* 利用者向けの窓口サービスの利便性・満足度を高める。 * おおふなと版窓口改革(DX)事業をきっかけとして、行政DXを推進する。	シ	
	ス	

(2) 総事業費・指標等の推移

投入量	事業費 財源内訳	単位	年度						
			2年度(実績)	3年度(実績)	4年度(実績)	5年度(実績)	6年度(目標)	7年度(目標)	
事業費	国庫支出金	千円					32,444	25,488	
	都道府県支出金	千円							
	地方債	千円							
	その他	千円							
	一般財源	千円					45,889	25,489	1,000
	事業費計(A)	千円	0	0	0	78,333	50,977	1,000	
	人件費	正規職員従事人数	人				4	4	4
	延べ業務時間	時間				3,170	3,000	3,000	
	人件費計(B)	千円	0	0	0	12,680	12,000	12,000	
	トータルコスト(A)+(B)	千円	0	0	0	91,013	62,977	13,000	
⑤活動指標	ア	回			10	12	11	11	
	イ	回			2	3	3	3	
	ウ	回				5	6	6	
⑥対象指標	カ	件				110	110	110	
	キ								
	ク								
⑦成果指標	サ	%		48.0	48.0	48.5	50.0	53.0	
	シ								
	ス								

事務事業ID	事務事業名	おおふなと版窓口改革(DX)事業
--------	-------	------------------

<b>(3) 事務事業の環境変化・住民意見等</b>		
① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 国では、令和4年度にデジタル田園都市国家構想を立ち上げ、その実現による地方の社会課題解決・魅力向上の取組を加速化・深化する観点から、「デジタル田園都市国家構想交付金」により、各地方公共団体の意欲的な取組を支援している。 こうした動きに呼応し、市では、令和4年度、外部の専門人材である大船渡市デジタル推進アドバイザーの委嘱や、デジタルネイティブ世代を中心とした庁内横断の22人で構成する大船渡市デジタル創生研究プロジェクト・チームの設置、総務省地域情報化アドバイザーによる市民・事業者向け・市職員向けセミナーを開催するなどしている。		
② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？ 人口減少下において、行政サービスを利用する市民、それらを提供する市職員の減少が見込まれており、全国の自治体で窓口DXに取り組んでいる。 本市においては窓口DXをリーディングプロジェクトとして位置付け、行政DXの推進力として全庁展開にチャレンジしているところであり、地域全体のDX推進を見据えた取組が求められている。		
③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？ 大船渡商工会議所青年部と意見交換したところ、肯定的な意見が聞かれるとともに、紙文化の脱却など、一層の変革を求める声が寄せられている。		

2 評価の部(SEE) \* 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性 この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつかか？意図することが結果に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている	▽ 理由・内容 大船渡市デジタル田園都市国家構想総合戦略に「利用者目線でのサービス構築と満足度を高めるため、行政DX(書かない窓口、行かない窓口など)を推進します」とあり、また、令和6年度大船渡市行政経営方針の重点施策にも結びついている。
	② 公共関与の妥当性 なぜこの事業を当市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である	▽ 理由・内容 行政DXの主体は市(職員)であり、関与は妥当である。広くDX、とりわけX(トランスフォーメーション)に取り組むことで、加速度的に進む社会構造の変化に対応するため、より多くの職員を巻き込んだ取組が必要である。
	③ 対象・意図の妥当性 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 適切である	▽ 理由・内容 窓口DXを推進することで、市民・事業者・市の三方よしとなる取組であり、対象・意図ともに適切である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある <input type="checkbox"/> 向上余地がない	▽ 理由・内容 変革を水平展開し、行政改革を始め、行政評価や事務事業の見直し等にも波及効果を広げ、アップデートを繰り返しながら、体質改善による行政経営の強化・安定化につなげていく必要がある。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	<input type="checkbox"/> 影響がない <input checked="" type="checkbox"/> 影響がある	▽ 理由・内容 窓口DXを通じた行政DX推進の手段を喪失し、改革・改善を図ろうとする職員意識を削ぎ、庁内で高まりつつあるDX推進の意欲の停滞を招く。
効率性 評価	⑥ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない	▽ 理由・内容 国のデジタル田園都市国家交付金を活用するなど、事業費は最小限に抑えて推進している。
	⑦ 人件費(延べ業務時間)の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずにより正職員以外の職員や委託できないか？(アウトソーシングなど)	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある <input type="checkbox"/> 削減余地がない	▽ 理由・内容 庁内横断的にDXに取り組むことで、変革効果を一層高めることにつながるが、業務負担が大きい部署もあることから、効率的な取組を随時検討していく必要がある。
公平性 評価	⑧ 受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である	▽ 理由・内容 市役所窓口を利用する、全ての市民・事業者に対して受益をもたらすものであり、特定の受益者はいない。

3 今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 改革改善の方向性	(2) 改革・改善による期待成果	(3) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等																							
2 改革改善(縮小・統合含む)	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td>●</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上	●			維持			×	低下		×	×	窓口DXに関係課をあげてX(トランスフォーメーション:変革)に取り組むことで、体質改善による行政経営の強化・安定化に寄与するものである。 令和5年度は、証明にかかる書かない×ワンストップ窓口を導入したが、これを拡大するのにあわせ、業務のBPRを進め、市民・事業者・市職員にとって、利用しやすい窓口を構築していく必要がある。 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の推進を図る必要がある。
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上	●																							
	維持			×																					
	低下		×	×																					
※(1)改革改善を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入。 (現状維持の場合、コスト及び成果は「維持」) (終了・廃止・休止の場合は記入不要)																									

4 課長等意見

(1) 今後の方向性	(2) 全体総括・今後の改革改善の内容
2 改革改善(縮小・統合含む)	書かない窓口の段階的な拡充、行かない窓口の導入を進める中で、特に「X(トランスフォーメーション)」の取組や思考の切り替えが職員はもちろんのこと職場においても重要になってくる。絶えず市民目線で、どうあるべきかを追求し、そもそも市役所に来なくても良い人は来なくても用が済む、来なければいけない人には丁寧に対話し対応できるような窓口改革を期待する。