

事業概要【窓口業務UX向上事業（書かない窓口等の先行導入およびEBPMによる継続的改善）】

自治体名	愛知県名古屋市	人口	2,340,026人	事業費	199,958千円
------	---------	----	------------	-----	-----------

事業概要

本市では、行政手続きに伴う滞在時間の長時間化や「情報の重複記載」による市民負担の大きさから市民満足度が低下している。本事業では、窓口業務へ自治体窓口DXSaaSを導入することに加え、WEB上で窓口の順番受付できる機能を備えた案内番号発券システムを導入するとともに、自治体窓口DXSaaSを有効に活用するために必要な窓口等のレイアウト変更等、デジタル庁から推奨されている各種BPRを行うことで、市民手続きに係る利便性向上と迅速化を実現する。令和8年度には、本市の一部の区で本仕組みを先行導入し、運用により得られたデータを活用し、EBPMの視点に基づく継続的なサービス改善を行い、本事業の社会実装を確実なものとして定着させる。

窓口業務のBPRにより「窓口滞在時間の長時間化」や「来庁者の負担」を解消し、手続きの利便性と正確性を高めることで、新たな窓口体制を構築する。

- 自治体窓口DXSaaSの導入により、氏名・住所等の繰り返し記入を不要とし、住民記録システムとのデータ連携により、案内漏れ防止や受付内容の正確な反映を実現する。
- 案内番号発券システムの窓口WEB予約機能により待ち時間を縮減する。また、来庁した際は、目的の窓口まで迷わず案内される。
- ローカウンター化やワークフロー機の導入など、執務室レイアウトと業務フローの見直しなど窓口DXSaaS本来の機能を活かすためのBPRを行うことにより、わかりやすさ、書類確認の丁寧さ、確実性が向上する。これら一連の取組により、来庁者が負担なく、安心して手続きを進められる環境を整備する。

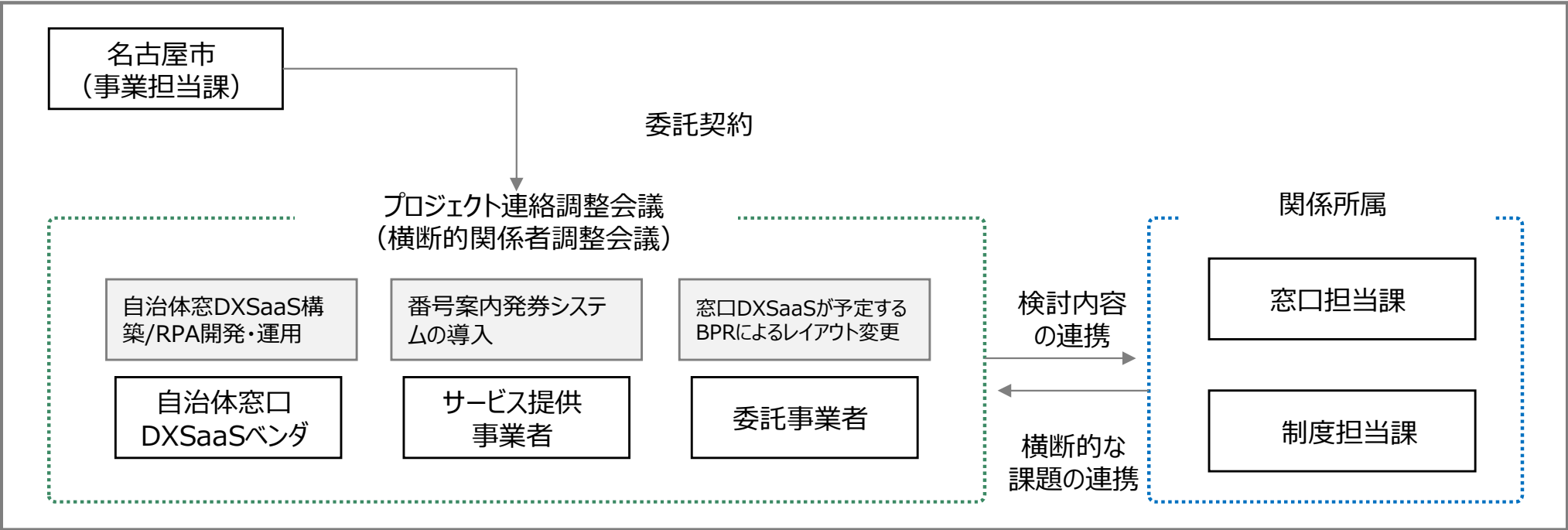
事業概要・効果

先行モデル展開 東区・中村区・緑区・徳重支所(対象人口 約48万人)にて運用検証・改善
環境整備&BPR ローカウンター刷新 ワークフロー機設置 レイアウト最適化 EBPMに基づく継続改善

主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①「書かない窓口」による手続き受付件数	【アウトカム指標（成果指標）】 ①市民満足度 ②窓口の待ち時間
-------	---	---------------------------------------

実施体制

■ 事業実施体制



名称	役割
名古屋市 (事業担当課)	- 事業計画の立案全体管理 - 庁内の合意形成
自治体窓口 DXSaaSベンダ	- 書かない窓口実施用のシステム及びRPA - 基幹系システムとのデータ連携
サービス提供 事業者	- 番号案内発券機の設置 - Webによる番号発券の構築
委託事業者	記載台中心のサービスから書かない窓口用端末を設置できるローカウンターへの刷新

名称	役割

具体的用途

■ 実施計画上の経費内訳に記載された内容

経費項目	数量	支出方法	備考
自治体窓口DXSaaS構築			
（システム設計・開発・運用）	一式	委託料	書かない窓口用システム
（保守設計・プロジェクト管理）	一式	委託料	システム構築
RPA開発・運用			
（RPAシナリオ開発・運用）	一式	委託料	基幹系への後連携用RPA
（RPAライセンス展開）	一式	委託料	RPA端末用
番号案内発券システムの導入	一式	委託料	Web発券機能の実装用
窓口DXSaaSが予定するBPRによるレイアウト変更			
（設計費）	一式	委託料	
（市民利用カウンターの刷新）	一式	委託料	システム用端末設置カウンター