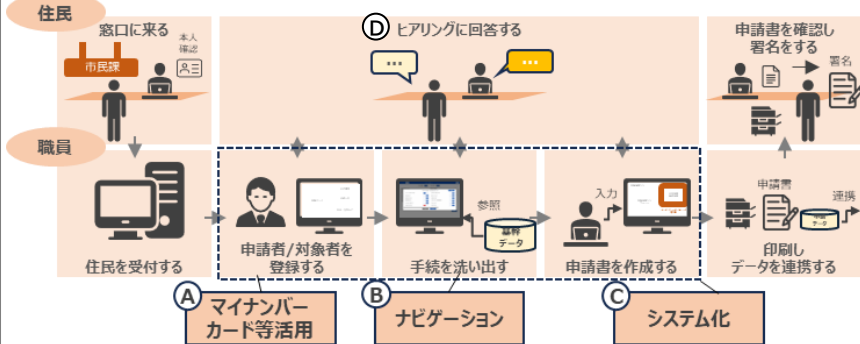
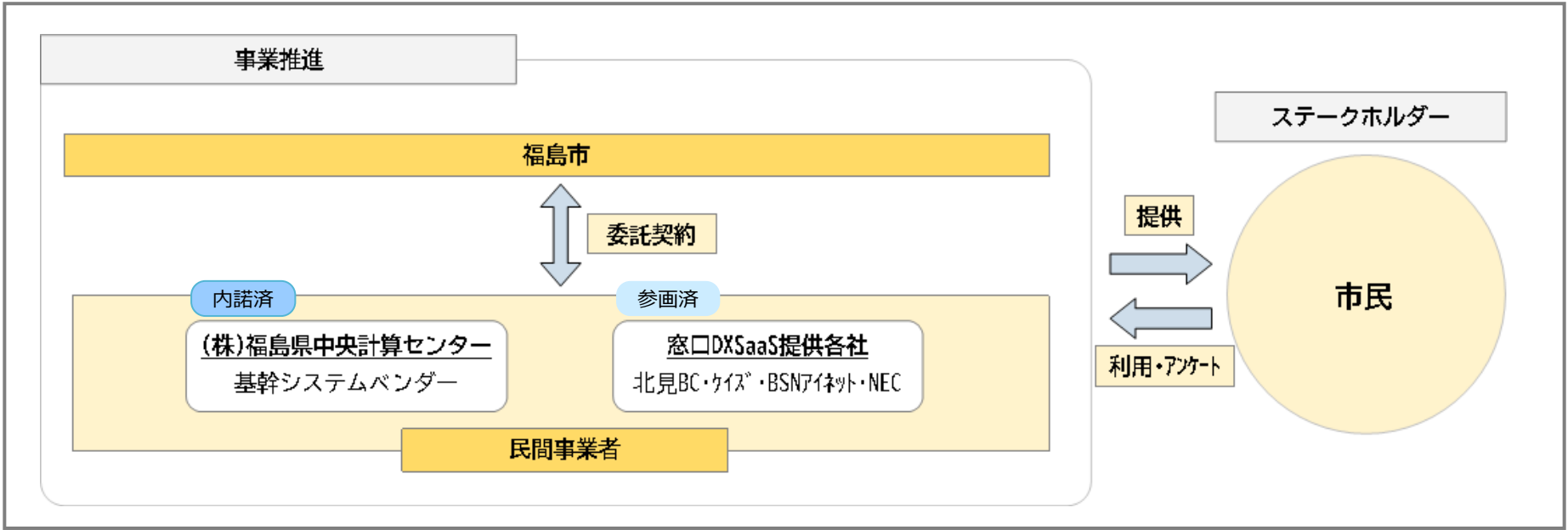


事業概要【窓口DXSaaS導入事業】

自治体名	福島県福島市	人口	264,940人	事業費	69,376千円
事業概要	窓口を訪れた市民は、慣れない行政手続きで、多くの申請書を迷いながら手書きする必要があり、庁舎の滞在時間も長時間にわたることがある。また、すでに総合窓口化された窓口職員は、多くの手続きを一人で取り扱わなくてはならず、職員個人資質に委ねられているため総合窓口の改革が必要とされている。BPRを行いながら、「書かないワンストップ窓口」を導入し、市民と職員双方にとって、時間的・心理的・技術的に「やさしい窓口」を目指します。				
具体サービス	<p>【書かないワンストップ窓口】</p> <p>●対象手続き 総合窓口で取り扱っている約100手続き （住民異動手続き、国民健康保険関連手続き、証明書交付手続き など）</p> <p>●流れ</p> <p>A) マイナンバーカードの読み取りなどによる申請書への氏名等の自動記載</p> <p>B) 手続きガイダンス機能による業務負担の平準化</p> <p>C) 市民課窓口の申請データの他課への連携、及び基幹システムへのデータ連携</p> <p>D) 窓口での職員のヒアリングによる申請の作成</p>		<p>【書かないワンストップ窓口〔画像：NEC提供〕】</p> 		
主なKPI	<p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>① 窓口DXSaaSの利用件数率</p>		<p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>① 窓口DXSaaSの利用による手続きの所要時間</p> <p>② 窓口申請に関する市民満足度</p>		

推進体制

■ 事業推進体制



名称	役割
福島市	<ul style="list-style-type: none">●事業統括●事業計画の立案・進捗管理●報告書作成をはじめとする事業全般の管理・評価
内諾済 (株)福島県中央計算センター	<ul style="list-style-type: none">●基幹システム関連（データ連携、機器賃貸借）
参画済 窓口DXSaaS提供各社	<ul style="list-style-type: none">●プロポーザルにより選定予定（各社と打ち合わせ済）●窓口取り扱い手続きの「書かないワンストップ窓口」、及び他所属へのデータ連携を実現するシステムの導入