

# 令和8年度 地域未来交付金(デジタル実装型) 活用状況

事業番号	2						
事務事業名	窓口スマート化事業						
担当部局	市民部、企画部	担当所属	市民課、DX推進課、企画課	担当班			
事業期間	令和8年度	交付金の種類	デジタル実装型				
実施体制	<input checked="" type="checkbox"/>	直接実施(大分市)					
	<input checked="" type="checkbox"/>	業務委託又は指定管理(委託先又は指定管理者:プロポーザル方式等により決定)					
	<input type="checkbox"/>	補助金(補助先:	実施主体:				
	<input type="checkbox"/>	その他( )					
交付対象事業の概要	目的	<p>転入・転出などライフイベントに伴い発生する手続は多岐に渡り、手続ごとに「何度も同じ項目を書かされる」、「複数の窓口に戻される」、「必要以上に待ち時間が生じている」など、来庁者の負担が課題とされている。</p> <p>このような課題を踏まえ、書かない窓口支援システムの導入に加え、各課手続の「ワンストップ窓口」の実現、窓口会計デジタルサービスの導入拡大を行うことで、市民の待ち時間の短縮等を図り、市民サービスの向上を目指す。</p>					
	事業内容	<p>(1)書かないワンストップ窓口支援システムの導入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者のライフイベントや申請内容に応じて必要な手続を自動判定し、職員との対話形式により必要情報を一括で取得する。</li> <li>取得した情報を各種申請様式へ自動反映する。</li> <li>関係手続情報を一元管理し、複数課にまたがる手続の進行状況を共有可能とすることで、来庁者が手続のたびに説明を繰り返す必要がない環境を実現する。</li> </ul> <p>(2)レイアウト変更</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システムの効果を最大限に発揮するため、手続の流れに沿った窓口の配置見直しや、システム利用を前提とした受付・案内動線の最適化を行うレイアウト変更を行う。</li> </ul> <p>(3)窓口会計デジタルサービスの導入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民が支払う現金を自動釣銭機に投入すると、投入金額を自動認識し、POSレジシステムと連携した会計情報に基づき、正確な釣銭を自動で排出する機能を有するサービスを導入する。</li> <li>現金決済に加えクレジットカード等キャッシュレス決済機能による支払いにも対応する。</li> </ul> <p>※事業推進主体はいずれも大分市である。(1)及び(2)はプロポーザル方式により委託先を選定し、受託者によりシステム構築及びレイアウト変更業務を実施する。(3)は競争入札により委託先を選定し、受託者によりシステム構築を行う。</p>					
R8年度事業費	事業費	175,179千円(うち国庫支出金対象経費174,180千円)					
	財源内訳	国庫支出金	87,090	千円	地方債	74,000	千円
		一般財源	14,089	千円			
R8年度経費内訳	<p>(1)書かないワンストップ窓口支援システム(プロポーザル方式)</p> <p>システム構築:148,052千円 システム運用(2か月):951千円</p> <p>(2)レイアウト変更</p> <p>窓口レイアウト・案内表示等変更作業:21,248千円</p> <p>(3)窓口会計デジタルサービス</p> <p>導入経費:4,928千円</p>						
重要業績評価指標(KPI)	重要業績評価指標(KPI)				目標値(令和10年度)		
	書かないワンストップ窓口支援システムによる申請割合				70%		
	繁忙期の窓口の平均待ち時間				60秒		
	窓口会計デジタルサービスの使用率				100%		
	窓口会計デジタルサービス使用時における市民の会計時間				30秒		
※目標値は最終事業年度の値							