

WG名	⑪窓口WG
-----	-------

項 目	内 容
①実現したい未来	2025年度（令和7年度）末までに、全ての行政手続をオンライン化しても存続する窓口業務に関して、制度、組織のあり方等を見直しこれからの時代に合う住民本位の窓口を目指す。
②背景・現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書面、対面を基本とした業務となっている。 ・ 本庁、支所・SCで行える手続の種類が異なる。
③課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民との接点がデジタル化されていない。 ・ 支所・SCでは、複数の所属の手続を実施しており、全ての手続の処理が困難。
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市側のデジタル化の環境不足。 ・ 支所・SCに配置されている職員数、組織体制が限定的である。
⑤解決策	R5年度に導入する新しい環境（ChromeBook、Teams等）を活用し、本庁、支所・SC間のオンライン接続を行い、デジタルによる窓口業務のコミュニケーションを実証する。
⑥得られる効果（予測）	住民の利便性向上及びバックヤードの効率化
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口業務に関する制度、組織のあり方等に関して、広範に発散を実施。 ・ 行政手続オンライン化WG、ABW（新議会棟）WG等の他のWGの取組が進むまでの間、先行的に行う取組として、Chrome Bookを活用した取組を実証することをWGで合意。
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・ ⑤解決策の実証の取組に関して、実証の範囲、実施方法を関係課と合意する。 ・ 窓口業務の現状やデジタル化により住民・職員が得られる効果を情報収集する。

【取組状況】窓口WG

これまでの取組

①タスク（WGでやること、課題等）を付せんで発散、収束

第1、2回発散結果



【取組状況】 窓口WG

これまでの取組

②R4年度の取組を合意



合意したこと

- ・ Chrome bookを活用し、今の業務よりもよくなる窓口業務を実証する
※R4年度DX関連予算により端末等の環境整備は可能