

施策	導入予定所属	令和6年度(2024年)		令和7年度(2025年)		令和8年度(2026年)		令和9年度(2027年)
		4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	10月-	4月-
行かない窓口	オンライン申請の導入・拡大 市民課 保険年金課 衛生指導課 こども未来課 こども保健福祉課 ほか	● 戸籍、住民票など各種証明書等のオンライン化		● 年間処理件数1000件以上の手続（児童手当、子ども医療費助成等）を中心に、実現性を踏まえ順次オンライン化				● 年間処理件数100件以上の手続を順次オンライン化
	オンライン施設予約システムの更改 デジタル戦略課 関係所属	● 仕様検討 ● 業者選定		● 構築	● 稼働			
	公共物使用許可等申請システム 道路管理課 河川排水課 公園緑政課	● 仕様検討 ● 業者選定		● 構築	● 稼働			
	コンビニ交付の拡大 市民課 市民税課	● 導入済（国の動向を注視しながら順次対応）						
待たない窓口	キオスク端末の導入 市民課	● 機器調査		● 業者選定	● 導入・運用			
	発券機の拡充 保健予防課 ほか	● 機器調査		● 業者選定	● 導入・運用 ● 呼び出し機能付き発券機の他所属への拡充			
	混雑予想カレンダー 市民課	● ホームページへの掲載						
	キャッシュレス対応拡大 市民課 市民税課	● クレジットカードの対象ブランド拡大						
書かない窓口	カードリーダー 市民課 市民税課 資産税課 保険年金課 保健予防課 衛生指導課 こども未来課	● 機器調査	● 導入	● 対象所属や申請書の種類など順次拡充を検討（地区市民センターや他所属など）				
	申請のオンライン事前登録 市民課 衛生指導課 こども保健福祉課 ほか	● 対象整理		● 導入	● ニーズおよび運用状況を踏まえ、順次拡充を検討			
	窓口DXSaaS等の導入 ワンストップ窓口 関係所属	● 情報収集、機器調査、仕様検討（自治体システム標準化の状況に合わせて検討）			● 業者選定	● おくやみ窓口構築・導入	● 対象範囲順次拡充	
	記載項目の省略 関係所属	● 順次検討、改善						

▼自治体システム標準化(令和7年12月)

		令和6年度 (2024年)		令和7年度 (2025年)		令和8年度 (2026年)		令和9年度 (2027年)
施策	導入予定 所属	4月-	10月-	4月-	10月-	4月-	10月-	4月-
回らない窓口	ワンストップ 窓口			● ワンストップ窓口WG発足 ● ワンストップ窓口のあり方検討		● おくやみ窓口の導入検討 (体制、業務、ツール、レイアウト等)		● おくやみ窓口運用開始 ● 市民のニーズが高い ライフイベントを 中心に順次拡大
	証明書等の 添付の不要化		● 方針検討 規定整理	● 方針決定、順次運用				
迷わない窓口	庁舎案内や レイアウトの 見直し		● 案内表記やレイアウトの見直し、 機器導入の検討、計画策定		● 計画を踏まえ、段階的に導入・実施			
	手続案内機能 の導入		● 対象整理	● コンテンツ作成・運用・順次拡充				
	FAQシステム の導入		● 仕様検討 ● 業者選定	● 構築	● 導入、順次改善			
業務効率化	デジタルツール の活用	● RPAやAI-OCR、生成AIなどデジタルツール導入済 ● ノウハウの共有や研修などにより利用を推進						
	記載項目の 省略		● 順次検討、改善					
ナレッジマネジメント	職員向け 手続ナビ	ワンストップ 窓口 関係所属	● ワンストップ窓口（おくやみ窓口）を中心に 導入検討			● 導入	● 他所属にも 順次拡充	
	リモートでの 後方支援	地区市民センター ワンストップ 窓口 関係所属	● ワンストップ窓口（おくやみ窓口）を中心に導入検討 ● 地区市民センターと本庁舎をリモート接続する仕組みの導入検討					
組織横断的な運営	関係所属	● 本人確認情報の所属間の引継など、組織横断的な対応を検討						