

■窓口閲覧用システムを活用した窓口サービス向上事業

計画期間		令和 6 年度～8 年度		担当課		建設管理課		
交付対象事業費(千円)		計画総額	15,457	実施総額	15,457	交付金額	7,728	
事業の目的		本事業は、市民サービス向上を目的とし、将来的には道路行政にかかる事前調査から申請までを来庁することなく自宅等の PC 等で行うことを目標とし、その第一段階として道路窓口にかかるワンストップ化を図るものです。各種図面が紙のため HP でも公開できていない状況で、相談に来られた方の対応に時間を要し、閲覧・帳票発行を目的で来庁された方々を長時間お待たせすることも少なくありません。システムを導入し、窓口対応時間を短縮して来庁者・職員の負担軽減を実現します。						
事業内容								
令和 6 年度の取組み内容		主な成果			課題と今後の方針			
〔窓口閲覧システム導入〕 窓口タッチパネル式モニターを設置し、道路部局の各種情報の検索、閲覧サービスとして、情報を一元的に検索、閲覧が可能とした。また、必要な情報については、印刷も可能で料金は、自動精算機により精算することで、非接触で来庁者の安全を確保した窓口ワンストップサービスとなっています。		導入前 R6.4 月分職員による印刷件数が 99 件だったが、R7.4 月分は 5 件、窓口閲覧システムでは、45 件だった。職員の印刷対応件数が大幅に減少したことで、来庁者への相談や印刷対応以外の業務に時間を割くことができ、住民サービスの向上につながっている。さらに、窓口システムの画面構成が広くて見やすく、初心者が利用しやすい直感的な操作性と一目で利用したい機能がわかるメニューアイコンなどもあり、利用者数が増えていると考えられる。			窓口システムのコンテンツの拡充(他課インフラ情報)し、道路占用物件や工事情報等を一覧で管理できるように、装備することを検討している。また、窓口閲覧システムの利用促進に向けて、公式 HP 等を通じた周知や定期的な広報紙掲載をすすめていきたい。			
重要業績評価指標(KPI)								
指標		事業 開始前	R6 年度増加分		R7 年度増加分		R8 年度増加分	
			目標値	実績値	目標値	実績値	目標値	実績値
①	窓口閲覧用システム利用件数 (アクセス数/年)	0	20	17	1500	—	2000	—
②	閲覧・帳票印刷利用件数におけるシステム利用者と窓口利用者の比率(%)	0	10	88.8	62.5	—	83.3	—
③	窓口閲覧用システム利用者向けアンケート調査による全体満足度(5 段階評価の平均)	0	2.5	4.8	3	—	3.5	—

事業の評価	
本事業の効果	KPI 達成に非常に有効であった
効果の理由	令和 7 年 3 月下旬の納品だったため、令和 6 年度としては使用期間が短く①の実績が目標値に届かなかったが、②③については、目標値を大きく達成できている。③の満足度を測るアンケート調査では、全員が利用の感想で「使いやすい・どちらかといえば使いやすい」と答えており、窓口閲覧用システムのニーズに対するサービス提供はうまく行っており、窓口対応時間を短縮して来庁者・職員の負担軽減を実現していると考ええる。
審議会での評価・コメント	