



| | | | | | |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------|
| 自治体名 | 大阪府八尾市 | 人口 | 257,852人（令和7年11月末） | 事業費 | 104,786千円 |
| 事業概要 | <p>八尾市は、大都市に隣接する立地上、人口異動や商業活動が活発であり、市役所に来庁される方も多く、住民異動その他連動する各窓口の混雑がかねてよりの課題です。そのため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民向け窓口業務のデジタル化により、市役所で申請書を「書かない」等の窓口を実現する ・来庁する際、事前にスマートフォンなどで手続きの予約や準備を可能とし、「待たない」等の窓口を可能とする ・申請データの連携により、簡素な手続きであれば他の窓口で「回らない」等の窓口を可能とすることにより、市役所の窓口のスマート化を実現し、混雑の解消につなげるものです。 | | | | |
| 具体サービス | <p>【スマート行政窓口サービス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 来庁者が従来、来庁してから記入していた各種申請書類について、マイナンバーカードなどをかざすことで本人の情報を取得し、申請書類の主要な部分の記入を不要とし、書類作成の手間を大幅に削減する ・ 来庁者自身のスマートフォンなどを活用して、行いたい手続きの窓口予約や必要書類の準備を、自宅や窓口での待ち時間などを活用して準備等をできるようにすることで、市役所での滞在時間を削減する ・ その他、住民情報を連携する仕組みを構築することで、来庁者が窓口毎で何度も同じことを記載したり、説明する必要をなくし、来庁者の負担を軽減する | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">スマート行政窓口のイメージ図(想定)</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;">予約の仕組み等により市役所への来庁を最小限にできます。 <li style="margin-bottom: 10px;">自宅や窓口の待ち時間を活用して、一部手続きが可能になります。 <li style="margin-bottom: 10px;">マイナンバーカードやスマートフォンで申請書類がつくれます。 <li style="margin-bottom: 10px;">情報連携の仕組みで、各窓口を回る手間が少なくなります。 <li style="margin-bottom: 10px;">市役所での手続きが便利になり、市民の満足度が向上します。 </div> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center; background-color: black; color: white; padding: 5px;">現状</p>  <p style="text-align: center;">何度も足を運ぶ 書く書類が沢山 待つ時間が長い 行ってから待つ 満足度は低下...</p> </div> </div> | | | |
| <p>主なKPI</p> <p><small>※カッコ内はR10年度の目標値</small></p> | <p>【アウトプット指標（活動指標）】</p> <p>スマート行政窓口サービスの利用件数(210件/日)</p> <p>※窓口件数は1日平均300件のため、7割以上をめざす</p> | | <p>【アウトカム指標（成果指標）】</p> <p>スマート行政窓口サービス利用者の利用満足度(4以上)</p> <p>※利用者アンケートによる5段階評価で4以上をめざす</p> | | |