

デジタルサービス導入等企画書

2025年2月公表分

	デジタルサービス名	区分	業務所管課	企画書作成日
1	中学校給食栄養計算サービス	導入	保健給食課	2024/6/12
2	Airペイ・AirペイQR	導入	国際版画美術館	2024/7/11
3	保育業務支援システム	更改	子育て推進課	2024/7/12
4	午睡チェックシステム	更改	子育て推進課	2024/8/2
5	市有建築物図面管理用CADシステム	継続	営繕課	2024/8/29
6	収蔵品管理サービス	導入	国際版画美術館	2024/8/29
7	オンライン窓口予約サービス	導入	市民課、市民センター、 障がい福祉課、保険年金課	2024/10/15

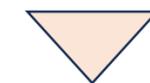
デジタルサービス 導入等企画書 (兼 導入等協議書)

デジタルサービス名	
中学校給食栄養計算サービス	

部署名	学校教育部保健給食課
事務名	中学校給食センター事務
作成・更新日	2024/6/12

企画区分
<input checked="" type="checkbox"/> 導入
改修 (法改正対応)
改修 (その他)
継続利用
更改
廃止

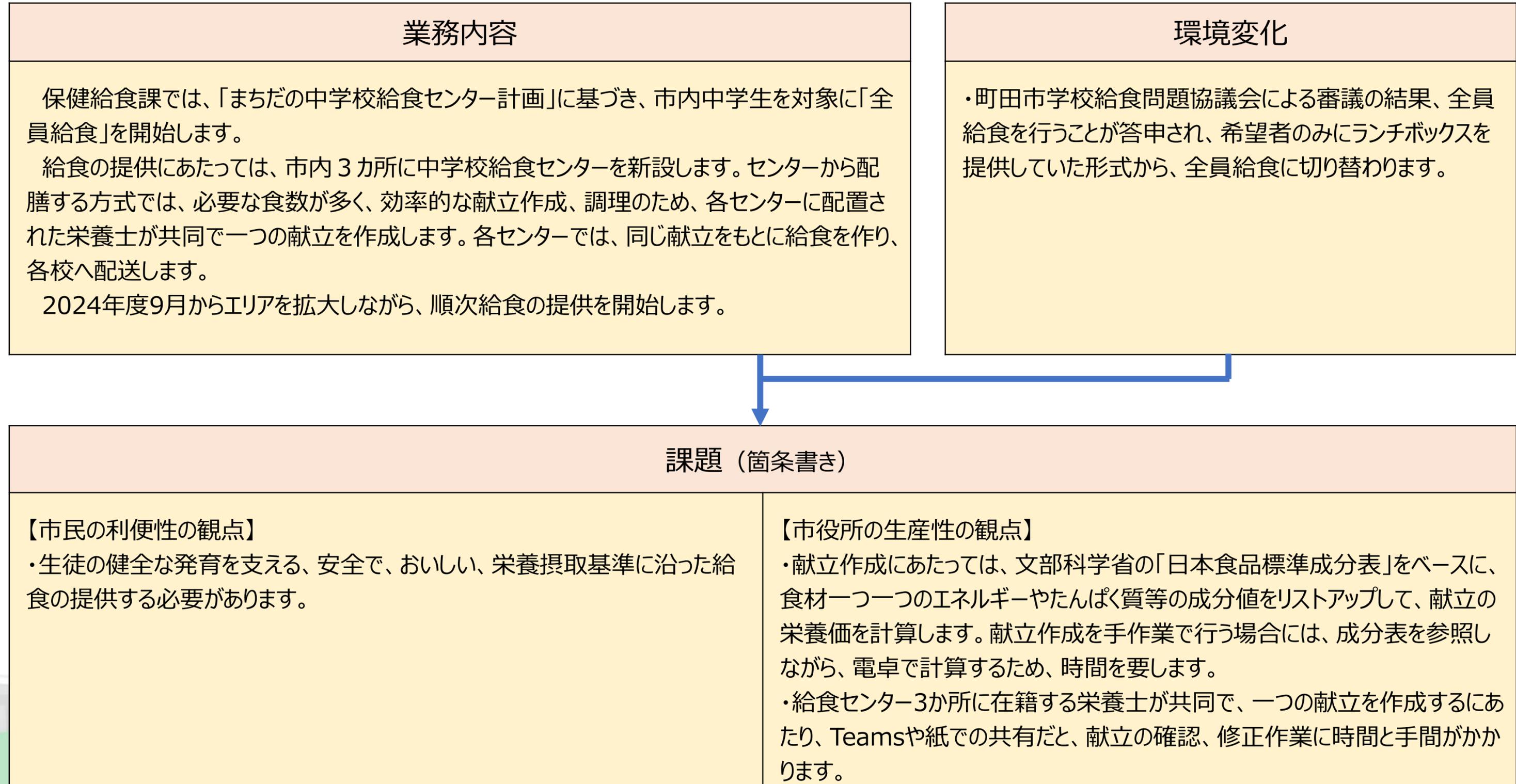
時点
導入等協議
企画書提出
<input checked="" type="checkbox"/> 事前評価
事中評価



導入等協議の段階では、
この色のセルを入力して提出

企画書提出の段階では、
この色のセルを追記して提出
※導入等協議入力欄も適宜更新

業務の現状と課題



DXのコンセプト

デジタルサービス名	機能詳細
栄養計算サービス	・献立を作成する機能 ・自動で栄養計算を行う機能 ・食材を発注する機能 ・各種帳票を印刷する機能
利用者	
・給食センターに勤務する職員（栄養士）	

DXで実現できること

【市民の利便性の観点】

・計算ミス等のエラーを防ぎ、栄養摂取基準に沿った給食の提供を受けることができます。

【市役所の生産性の観点】

・栄養価が速やかに、自動で計算でき、献立の作成が容易になります。
・対面やリモートで確認する必要がなくなり、各センターの栄養士が共同して、スムーズに献立を作成できます。
・栄養計算ソフトに献立を蓄積することで、経験の浅い職員が配属となった場合にも、多くの事例から献立が組み立てられ、質の高い給食を提供できます。

費用対効果

効果

5年 効果合計		23,940,000円
DX 効果	市民サービス向上	0円
	人件費削減	23,940,000円
	その他生産性向上	0円
継続機能効果 (継続・更改の場合のみ)		0円

費用

5年 費用合計	4,697,000円
導入経費	1,331,000円
運用経費	3,366,000円
改修経費	-
(参考) 従来サービス費用	
5年 費用合計	0円

うち補助金等財源

0円
補助金利用無し

ROI
(費用対効果)

510%

事前 評価時	事中 評価時
510%	-

÷

=

従来サービスから継続する機能は、投資額と同じ効果額として算入する

主なDX効果

区分	DX指標	DX指標の説明	現状値	5年推移 (上段：事前評価時点の見込 下段：実績)					効果額 (5年合計)
				2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	
市民サービス向上	給食に対する満足度	システムに給食の献立を蓄積することで、栄養士の経験の有無に関わらず、質の高い給食が提供できる。	-	-	-	80%	80%	80%	80%
人件費削減	栄養価計算に要する時間	システムを導入することで、食材一つ一つのデータベースを開き、電卓を利用して計算を行う必要がなくなる。	2,160時間	720時間	720時間	720時間	720時間	720時間	13,680,000円
人件費削減	共同で献立作成を行う時間	システム内で共有することにより、献立作成業務の効率化や打ち合わせ時間の削減を図ることができる。	1,440時間	360時間	360時間	360時間	360時間	360時間	10,260,000円

導入等スケジュール

No.	項目	2024年						2025年								
		6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
1	事前評価	★														
2	業務運用見直し	★														
3	契約	★														
4	打ち合わせ・システム構築		★													
5	利用															
6																
7																



事前評価

評価者	評価軸		事前評価
事業 所管課	①	費用対効果の見込	<p>① 栄養計算システムを導入することで、日本食品標準成分表をもとに、食材一つ一つの栄養価を確認し、電卓を使用して計算を行う時間がなくなる。また、各センターに在籍する栄養士間で共同作業が可能となり、打合わせ等を行う手間が不要となる。</p> <p>② 栄養計算システムを導入することで、栄養摂取基準に沿った質の高い給食を提供することができる。質の高い給食の提供ができているかを測る指標として、満足度調査の結果を設定した。</p> <p>③ 人件費の削減につながり、費用対効果が見込める。効率的な業務運営のためには、サービスの導入が必要であり、導入は妥当と考える。</p>
	②	DX指標（KPI）の選定理由	
	③	サービス導入の判断	
デジタル 戦略室	①	情報セキュリティの留意事項	<p>① 選定したクラウドサービスは、ISMAPの認証を受けている。また、IPフィルタリングによるアクセス制限を施すことで、一定のセキュリティ水準が確保できている。</p> <p>① 生徒のアレルギー情報は要配慮個人情報に該当するため、情報の取り扱いに際しては、特に注意を払う必要がある。</p> <p>② 該当なし。</p> <p>③ 小学校では、既に他社製のスタンドアロン式の製品を導入済みである。更改に当たっては、費用や効果を勘案し、サービスの統合を検討すること。</p> <p>④ 情報セキュリティが確保でき、費用対効果を見込めることから、導入は妥当である。</p>
	②	端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証	
	③	DXの横展開と類似サービスの統合	
	④	サービス導入の判断	
外部 有識者	①	費用対効果の妥当性	実施なし。
	②	DX指標（KPI）の妥当性	
	③	サービス導入判断の妥当性	
	④	その他、専門的知見からの助言	

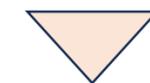
デジタルサービス 導入等企画書 (兼 導入等協議書)

デジタルサービス名	
Airペイ・AirペイQR	

部署名	文化スポーツ振興部国際版画美術館
事務名	販売業務
作成・更新日	2024/7/11

企画区分
<input checked="" type="checkbox"/> 導入
改修 (法改正対応)
改修 (その他)
継続利用
更改
廃止

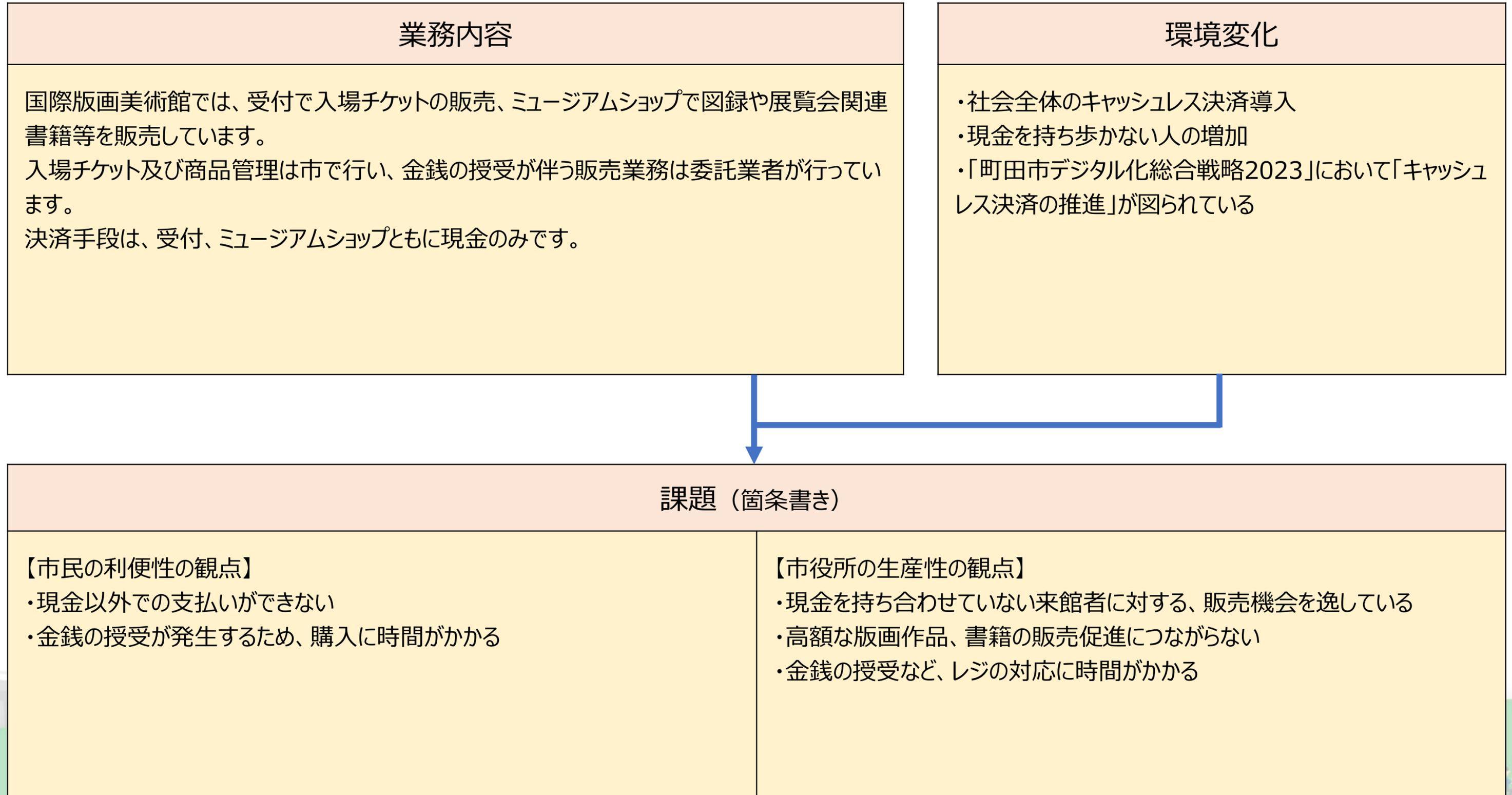
時点
導入等協議
企画書提出
<input checked="" type="checkbox"/> 事前評価
事中評価



導入等協議の段階では、
この色のセルを入力して提出

企画書提出の段階では、
この色のセルを追記して提出
※導入等協議入力欄も適宜更新

業務の現状と課題



DXのコンセプト

デジタルサービス名	機能詳細
Airペイ・AirペイQR	・クレジットカードや、電子マネーの決済及びQR決済をする機能 ・会計金額をAirレジ※と決済端末に相互反映する機能
利用者	※国際版画美術館で導入済みのPOSレジアプリ
・美術館でチケットや商品を購入する、クレジットカードや交通系電子マネー、QR決済を使用する来館者	



DXで実現できること	
<p>【市民の利便性の観点】</p> <ul style="list-style-type: none">・現金以外の様々な決済方法で購入できる・購入するまでの時間が短縮される	<p>【市役所の生産性の観点】</p> <ul style="list-style-type: none">・現金を持ち合わせていない来館者に対する、販売機会につながる・偶然来館した方の観覧や購入へのハードルが下がることで、入館者数の増加や歳入の増加が期待できる・高額な版画作品、書籍の販売促進につながる・レジの対応時間が削減できる

費用対効果

効果

5年 効果合計		5,982,000円
DX 効果	市民サービス向上	2,165,000円
	人件費削減	392,000円
	その他生産性向上	3,425,000円
継続機能効果 (継続・更改の場合のみ)		円

費用

5年 費用合計		445,277円	うち補助金等財源	0円
	導入経費	22,947円※		
	運用経費	422,780円 (決済手数料見込み)		
	改修経費	-		
(参考) 従来サービス費用				
5年 費用合計		円		

ROI (費用対効果)

1343%

事前 評価時	事中 評価時
1343%	-

従来サービスから継続する機能は、投資額と同じ効果額として算入する

主なDX効果

区分	DX指標	DX指標の説明	現状値	5年推移 (上段：事前評価時点の見込 下段：実績)					効果額 (5年合計)
				2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	
市民サービス向上	キャッシュレス効果額	キャッシュレス決済で購入する場合、会計時間が少なくなる	1170時間	865時間	858時間	835時間	812時間	789時間	2,165,000円
人件費削減	両替に係る人件費	展覧会開催期間中は毎週1回両替による小銭の用意が必要だったが、両替の回数を減らすことができる	36回	27回	27回	18回	18回	9回	392,000円
その他生産性向上	売上増加額	キャッシュレス決済ができることにより、売り上げが増加する	44,362件	44,806件	45,250件	45,693件	46,137件	46,581件	3,425,000円

導入等スケジュール

No.	項目	2024年度												2025年度				2026年度				
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	4月	5月	6月		
1	事前評価			★																		
2	契約				➡																	
3	利用																					
4	事中評価																					★



評価者	評価軸		事前評価
事業 所管課	①	費用対効果の見込	<p>①キャッシュレス決済を導入することで、来館者とレジスタッフ双方が現金を扱う必要がなくなり、会計にかかる時間が短縮できる。また、職員がおつり用の現金調達のために、企画展の開催期間中、毎週1回市庁舎で両替手続きをしているが、キャッシュレス決済の増加に伴い、両替が減少する見込みである。</p> <p>②キャッシュレス決済のニーズを満たすサービスを導入することで、満足度の向上が見込まれるため、KPIとして選定を行った。</p> <p>③キャッシュレス決済導入によって、販売機会の増進や手間の削減などが見込まれ、費用対効果も期待できることから、導入すべきと考える。</p>
	②	DX指標（KPI）の選定理由	
	③	サービス導入の判断	
デジタル 戦略室	①	情報セキュリティの留意事項	<p>①本サービスは情報セキュリティチェックリストで求めるセキュリティ要件を概ね満たしており、セキュリティが確保できている。</p> <p>②導入済みのAirレジ、Airメイトと連携することができるサービスである。</p> <p>③-</p> <p>④費用対効果が期待でき、既に導入済みのサービスとの適合性も確認できることから、サービスの導入は妥当である。</p>
	②	端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証	
	③	DXの横展開と類似サービスの統合	
	④	サービス導入の判断	
外部 有識者	①	費用対効果の妥当性	<p>①「3. 費用対効果」に整理されているように、高い費用対効果が期待でき、定性面でも市民の利便性向上につながる取組である。</p> <p>②売上増加は不透明であるが、それ以外の指標については根拠も明確になっており、妥当な内容になっている。いずれも事中評価ができるよう、計測していただきたい。</p> <p>③費用対効果だけでなく、市民サービスの向上につながる取組であるため、サービスの導入は妥当と評価する。</p> <p>④館内の電波状況が悪いとのことだが、QRコード払いが問題なく利用できるよう、環境の整備も並行して進めていただきたい。</p>
	②	DX指標（KPI）の妥当性	
	③	サービス導入判断の妥当性	
	④	その他、専門的知見からの助言	

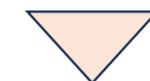
デジタルサービス 導入等企画書 (兼 導入等協議書)

デジタルサービス名	
保育業務支援システム	

部署名	子ども生活部子育て推進課
事務名	保育事務
作成・更新日	2024/7/12

企画区分
導入
改修 (法改正対応)
改修 (その他)
継続利用
✓ 更改
廃止

時点
導入等協議
企画書提出
✓ 事前評価
事中評価

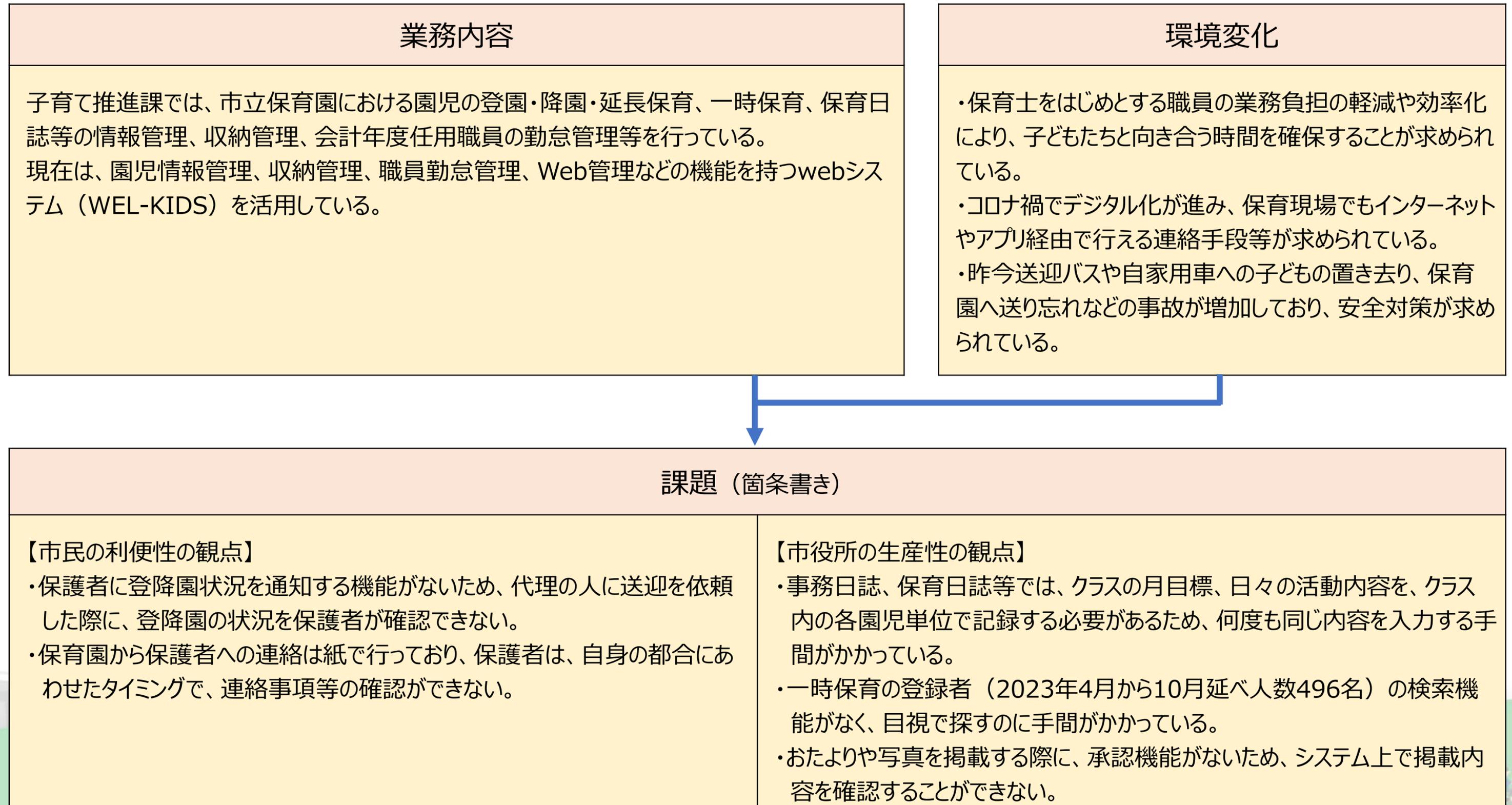


導入等協議の段階では、
この色のセルを入力して提出

企画書提出の段階では、
この色のセルを追記して提出

※導入等協議入力欄も適宜更新

業務の現状と課題



DXのコンセプト

デジタルサービス名	機能詳細
保育業務支援システム	・園児管理機能 ・保育業務管理機能 ・保育料請求機能 ・職員管理/勤怠管理機能 ・お知らせ機能 ・写真購入機能
利用者	
・市（業務主管課職員、保育園職員） ・市民（保護者）	

DXで実現できること

【市民の利便性の観点】

- ・子どもの登降園を、保護者に通知できるようになることで、子ども・保護者の安全・安心につながる。
- ・連絡帳をアプリで管理することで、保護者はいつでも連絡事項等を確認できる。

【市役所の生産性の観点（現システムに追加して実現できること）】

- ・事務日誌、保育日誌等でクラス単位に入力した内容を、園児単位の記録に連動できることで、入力の手間が減る。
- ・一時保育の登録者を検索出来ることで、対象者を探す手間が減る。
- ・おたよりや写真の掲載時に、承認機能を利用することで、掲載内容の確認ができる。

費用対効果

効果

5年 効果合計		26,941,651円
DX 効果	市民サービス向上	-
	人件費削減	15,894,256円
	その他生産性向上	58,395円
継続機能効果 (継続・更改の場合のみ)		10,989,000円

費用

5年 費用合計	10,670,000円	うち補助金等財源 0円
導入経費	110,000円	
運用経費	10,560,000円	
改修経費	-	

(参考) 従来サービス費用

5年 費用合計	10,989,000円
---------	-------------

ROI (費用対効果)

252%

事前 評価時	事中 評価時
252%	-

従来サービスから継続する機能は、投資額と同じ効果額として算入する

主なDX効果

区分	DX指標	DX指標の説明	現状値	5年推移 (上段：事前評価時点の見込 下段：実績)					効果額 (5年合計)
				2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	
市民サービス向上	電子資料の配布	スマートフォンで保護者が確認しやすくなる(イベントの様子なども白黒印刷から改善)	910件	1,000件	1,000件	1,000件	1,000件	1,000件	-
人件費削減	時間外の削減	保育日誌、連絡帳、指導計画等を電子化し、作業を効率化することで時間外の削減を図る	10,202時間	10,000時間	9,182時間	8,672時間	8,162時間	8,162時間	15,894,256円
その他生産性向上	紙文書の電子化	連絡帳、児童票等現在紙文書で作成している内容を電子化することで紙文書の削減および作業の効率化を図る	38,340枚	38,000枚	32,500枚	25,000枚	17,500枚	10,000枚	58,395円

導入等スケジュール

No.	項目	2024年度												2025年度				2026年度					
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	4月	5月	6月			
1	事前評価			★																			
2	予算調整				→																		
3	プロポーザル						→																
4	業務運用見直し									→													
5	契約									★													
6	利用									→													
7	事中評価																					★	



事前評価

評価者	評価軸		事前評価
事業 所管課	①	費用対効果の見込	<p>①保育システムを活用することにより、費用対効果は124%（主に人件費の削減）見込まれる。</p> <p>②「保育士の事務作業の効率化」及び「保護者の利便性の向上（欠席や遅刻の連絡、配布資料の確認などを電子化することによりスマホで申請・確認ができる等）」がICT化のメリットであり、改善効果を定量的に確認できる指標を選定した。</p> <p>③現行システムの導入により、園児の登降園記録や延長・一時保育料の請求業務など作業負担が削減できているが、これまでなかった機能を利活用することにより、更なる職員の負担軽減及び保護者の利便性向上が見込まれることから、更改は妥当である。</p>
	②	DX指標（KPI）の選定理由	
	③	サービス導入の判断	
デジタル 戦略室	①	情報セキュリティの留意事項	<p>①個人情報を取り扱うシステムとなる為、情報セキュリティ特記仕様書を契約に必ず含め、遵守できることを確認すること。</p> <p>②選定対象によっては「午睡チェックシステム」と連携が可能となるシステムである。連携を実施する場合は機能面、非機能面で十分な検証をすること。</p> <p>③導入済みの類似サービスの統合も含めて検討すること。</p> <p>④情報セキュリティが確保でき、費用対効果を見込めることから、更改は妥当である。</p>
	②	端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証	
	③	DXの横展開と類似サービスの統合	
	④	サービス導入の判断	
外部 有識者	①	費用対効果の妥当性	-
	②	DX指標（KPI）の妥当性	
	③	サービス導入判断の妥当性	
	④	その他、専門的知見からの助言	

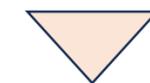
デジタルサービス 導入等企画書 (兼 導入等協議書)

デジタルサービス名	
午睡チェックシステム	

部署名	子ども生活部子育て推進課
事務名	保育園管理事務
作成・更新日	2024/8/2

企画区分
導入
改修 (法改正対応)
改修 (その他)
継続利用
<input checked="" type="checkbox"/> 更改
廃止

時点
導入等協議
企画書提出
<input checked="" type="checkbox"/> 事前評価
事中評価

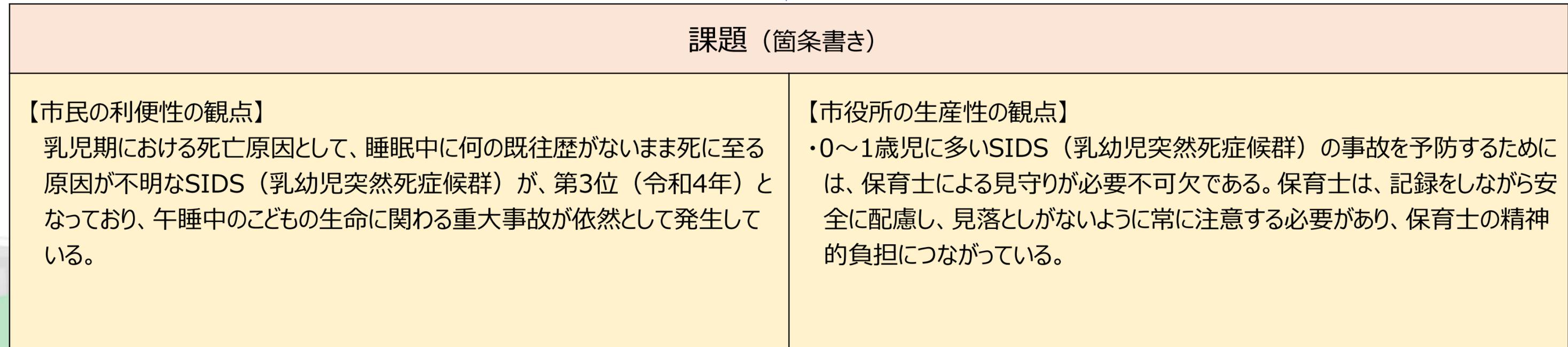
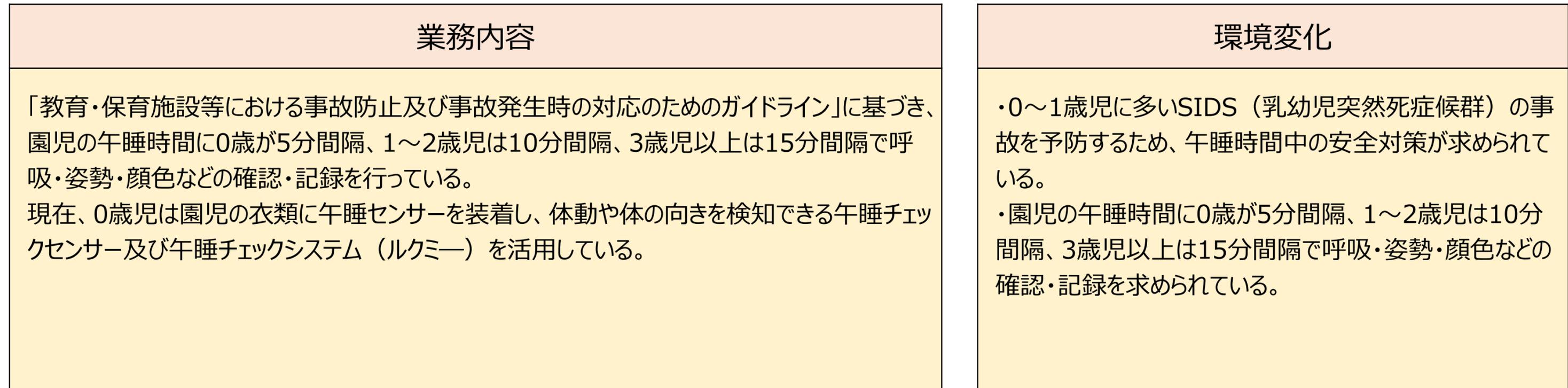


導入等協議の段階では、
この色のセルを入力して提出

企画書提出の段階では、
この色のセルを追記して提出

※導入等協議入力欄も適宜更新

業務の現状と課題



DXのコンセプト

デジタルサービス名	機能詳細
午睡チェックシステム	<ul style="list-style-type: none">・午睡チェックセンサーによる心拍・呼吸・呼吸を伴う体動の検知・午睡時間、体の向き等体動の記録・危険を察知した場合にアラートを鳴らす
利用者	
・市（保育園職員）	



DXで実現できること	
<p>【市民の利便性の観点】 保育士と睡眠中の事故防止対策に必要な機器（午睡チェックセンサー）によるダブルチェックにより、子ども・保護者の安全・安心につながる。</p>	<p>【市役所の生産性の観点】 ・午睡チェックセンサー及び午睡チェックシステムを導入することにより、子どもたち一人ひとりの午睡中の姿勢や呼吸等を管理し、保育士の精神的負担及び業務負担の軽減することができる。</p>

費用対効果

効果

3年 効果合計		4,605,700円
DX 効果	市民サービス向上	-
	人件費削減	-
	その他生産性向上	-
継続機能効果 (継続・更改の場合のみ)		4,605,700円

費用

3年 費用合計	3,566,200円
導入経費	401,500円
運用経費	3,164,700円
改修経費	-

うち補助金等財源

0円

(参考) 従来サービス費用

3年 費用合計	4,605,700円
---------	------------

÷

=

ROI (費用対効果)

129%

事前 評価時	事中 評価時
129%	-

従来サービスから継続する機能は、投資額と同じ効果額として算入する

主なDX効果

区分	DX指標	DX指標の説明	現状値	5年推移 (上段：事前評価時点の見込 下段：実績)					効果額 (5年合計)
			2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	
市民サービス向上									-
人件費削減									-
その他生産性向上									-

現システムと同程度の機能を有する機器を利用する。この為、DX効果はなし。
 但し、価格競争によるセンサー単価等の低減が期待できる。
 また、継続機能効果については、午睡時の保育士の精神的負担及び業務負担の軽減、保育士と午睡チェック機器のダブルチェックによる、利用者（子ども・保護者）の安全・安心につながるなどの効果を得られている。

導入等スケジュール

No.	項目	2024年度												2025年度				2026年度					
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	4月	5月	6月			
1	事前評価					★																	
2	予算調整				→																		
3	プロポーザル				→																		
4	業務運用見直し						→																
5	契約							★															
6	利用									→													
7	事中評価																					★	



事前評価

評価者	評価軸		事前評価
事業 所管課	①	費用対効果の見込	①午睡チェックセンサー及び午睡チェックシステムを活用することにより、費用対効果は継続して見込まれる。 (更に価格競争によるセンサー単価等の低減が期待できる。)
	②	DX指標 (KPI) の選定理由	②機器更新の為、DXによる改善効果を定量的に確認できる指標がないことから選定していない。
	③	サービス導入の判断	③午睡チェックシステムの導入により、保育士の精神的負担及び業務負担の軽減、午睡中の事故防止対策に必要な機器を使用することで、子ども・保護者の安全・安心につながるが見込まれることから、更改は妥当である。
デジタル 戦略室	①	情報セキュリティの留意事項	①センサーからの情報は貸与される専用タブレットでのみ受け取れる。センサーと端末の接続が容易にできてしまうようであれば、専用端末以外と接続しないよう取り扱いに留意すること。
	②	端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証	②③選定対象によっては、「特別保育システム」と連携が可能なシステムである。 連携を実施する場合は本企画書を修正の上、機能面、非機能面で十分な検証をすること。
	③	DXの横展開と類似サービスの統合	④情報セキュリティが確保でき、継続して費用対効果を継続して見込めることから、更改は妥当である。
	④	サービス導入の判断	
外部 有識者	①	費用対効果の妥当性	-
	②	DX指標 (KPI) の妥当性	
	③	サービス導入判断の妥当性	
	④	その他、専門的知見からの助言	

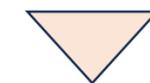
デジタルサービス 導入等企画書 (兼 導入等協議書)

デジタルサービス名	
市有建築物図面管理用CADシステム	

部署名	財務部営繕課
事務名	図面管理事務
作成・更新日	2024/8/29

企画区分
導入
改修 (法改正対応)
改修 (その他)
✓ 継続利用
更改
廃止

時点
導入等協議
企画書提出
✓ 事前評価
事中評価

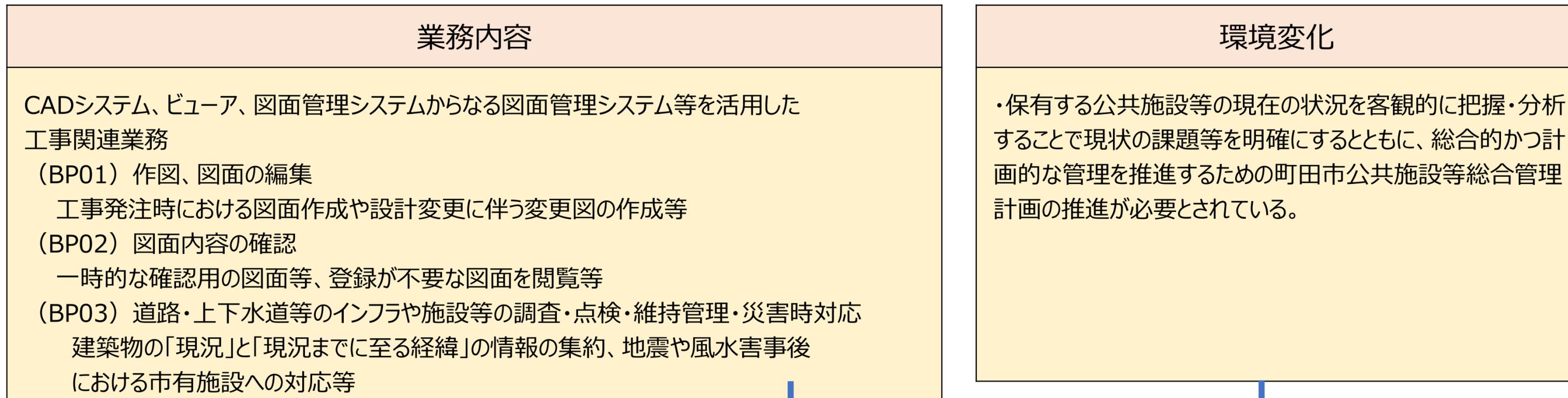


導入等協議の段階では、
この色のセルを入力して提出

企画書提出の段階では、
この色のセルを追記して提出

※導入等協議入力欄も適宜更新

業務の現状と課題



課題（箇条書き） ※システムに求められること	
<p>【市民の利便性の観点】</p> <p>—</p> <p>【市役所の生産性の観点】</p> <p>(BP01) 作図、図面の編集</p> <p>・インフラ分野のDX推進の一つである、BIM、BIM/CIMの活用に向けて親和性を考慮する必要がある。</p>	<p>(BP02) 図面内容の確認</p> <p>・図面データのファイル形式は複数存在する。これらに適応した図面確認用のソフトウェアが必要となる。</p> <p>(BP03) 道路・上下水道等のインフラや施設等の調査・点検・維持管理・改修工事・災害時対応等</p> <p>現況把握のため、最新図面を用い、状況に応じて過去の経緯等も図面から追っていく必要がある。</p> <p>図面は、各工事や修繕等で作成された図面であり、管理形態により保存状態が曖昧であったり、データ化されていなかったり、図面の所在確認に時間がかかる。</p>

DXのコンセプト

デジタルサービス名	機能詳細
市有建築物図面管理用CADシステム	<ul style="list-style-type: none"> ・ (BP01) 作図、編集機能 (作図、図面の編集) 製品：CAD/Auto-CAD・Auto-CAD LT・Autodesk CALS Tools ・ (BP02) ビューア機能 (図面の内容確認) 製品：VectyScope ・ (BP03) 図面管理機能 (属性情報の保存、編集、削除) 製品：楽々CDM
利用者	
<p>(BP01) 営繕課、市有財産活用課、循環型施設整備課、循環型施設管理課、道路政策課、道路整備課、道路整備課、道路維持課、道路管理課、交通事業推進課、地区街づくり課、公園緑地課、下水道整備課、下水道管理課、水再生センター、施設課</p> <p>(BP02) 全庁</p> <p>(BP03) 営繕課、デジタル戦略室、施設課、地区街づくり課、公園緑地課、水再生センター、都市政策課、循環型施設管理課、市有財産活用課、土地利用調整課、道路政策課、道路整備課、道路維持課、道路管理課、下水道整備課、下水道管理課、循環型施設整備課、環境共生課</p>	



DXで実現できること

【市民の利便性の観点】

—

【市役所の生産性の観点】

(BP01) 作図、図面の編集

・BIM・BIM/CIMとして、建設業界に広く利用されているRevitを提供している。Revit は AutoCADの操作性を継承しており、BIMの普及に合わせてスムーズな移行が実現できる。

(BP02) 図面の内容確認等

・ファイル形式の変換機能もあるため、使用しているCADソフトウェア (AutoCAD) に適応した形式に変換することが可能である。

(BP03) 道路・上下水道等のインフラや施設等の調査・点検・維持管理・改修工事・災害時対応等

図面管理システムを用いることで、最新図面データを随時、蓄積でき、緊急時にも検索機能等を活用することで、即時対応が可能となる。図面の一元管理をしていくこと。システムを複数部署で使用できるようにし、部署に応じて権限付与を行うことで、関連部署間での共有が可能となる。

費用対効果

効果

5年 効果合計		25,663,000円
DX 効果	市民サービス向上	円
	人件費削減	円
	その他生産性向上	円
継続機能効果 (継続・更改の場合のみ)		25,663,000円

費用

5年 費用合計	28,589,000円
導入経費	0円
運用経費	28,589,000円
改修経費	-
(参考) 従来サービス費用	
5年 費用合計	25,663,000円

うち補助金等財源

円

ROI (費用対効果)

90%

事前 評価時	事中 評価時
90%	-

従来サービスから継続する機能は、投資額と同じ効果額として算入する

主なDX効果

継続の為、新たなDX効果はなし。継続機能効果としては以下のとおり。

機能名	継続機能効果
(BP01) 作図、編集機能	本機能により、作図、編集作業において、新たな機能（PDF取込み機能等）を活用できるようになった。これにより、作図における作業時間の短縮が図られ、市役所の生産性向上の成果（計画対比108%）を得られている。
(BP02) ビューア機能	導入前は業者から提出されるファイル形式に応じて、複数のソフトウェアを使用する必要があった。本機能により、複数のファイル形式の図面確認ができるため、市役所の生産性向上の成果（図面の閲覧性向上等）を得られている。
(BP03) 図面管理機能	図面データに関して、導入前は各課のファイルサーバで図面管理されており、存在有無の確認や最新データの確認、課を跨いだ共有等に多くの時間を要していた。本機能により図面データを一元管理でき、確認、共有に係る時間を短縮することができた。更に図面データ数が55.6%増（2018年度比）となり、図面の一元管理が促進され市の生産性の向上の成果（計画対比100%）を得られている。

導入等スケジュール

No.	項目	2024年度												2025年度				2026年度				
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	4月	5月	6月		
1	事前評価					★																
2	契約						★															
3	利用							→														
4	事中評価																				★	
5																						
6																						
7																						



事前評価

評価者	評価軸		事前評価
事業 所管課	①	費用対効果の見込	<p>①人件費高騰や物価高等の影響で費用が値上がりし、費用対効果は90%となっている。但し、図面管理システムを導入したことにより、システム導入にあたって記載した効果（市の生産性向上）は得られており、継続して効果は見込まれる。</p> <p>②-</p> <p>③図面管理システムを導入したことにより、PDF取込みを実施可能な「（BP01）作図、編集機能」や、複数ファイル形式に対応可能な「（BP02）ビューワー機能」、図面を一元管理できる「（BP03）図面管理機能」により、市の生産性向上の成果が得られており、継続は妥当であると判断する。</p>
	②	DX指標（KPI）の選定理由	
	③	サービス導入の判断	
デジタル 戦略室	①	情報セキュリティの留意事項	<p>①②本システムはガバメントクラウド上に存在し、情報セキュリティを確保した上で、安定的に稼働している。</p> <p>③専門性が高い機能であり、庁内で導入済みの類似サービスは無し。</p> <p>④情報セキュリティが確保でき、継続して、効果を見込めることから、継続は妥当である。</p>
	②	端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証	
	③	DXの横展開と類似サービスの統合	
	④	サービス導入の判断	
外部 有識者	①	費用対効果の妥当性	-
	②	DX指標（KPI）の妥当性	
	③	サービス導入判断の妥当性	
	④	その他、専門的知見からの助言	

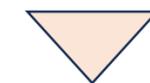
デジタルサービス 導入等企画書 (兼 導入等協議書)

デジタルサービス名	
収蔵品管理サービス	

部署名	文化スポーツ振興部国際版画美術館
事務名	作品収集事業
作成・更新日	2024/8/29

企画区分
<input checked="" type="checkbox"/> 導入
改修 (法改正対応)
改修 (その他)
継続利用
更改
廃止

時点
導入等協議
企画書提出
<input checked="" type="checkbox"/> 事前評価
事中評価



導入等協議の段階では、
この色のセルを入力して提出

企画書提出の段階では、
この色のセルを追記して提出

※導入等協議入力欄も適宜更新

業務の現状と課題

業務内容

町田市立国際版画美術館には、版画を中心とした美術作品が現在約32,000点保管されており、その管理業務を行っている。収蔵品に関わる業務として具体的には、自館での展覧会開催での作品展示、他館への作品貸し出し、作品画像貸し出し、収蔵作品に対する問い合わせがある。
現状では、画像を除いた作品の情報をexcelで管理している。

環境変化

- ・改正博物館法が2023年度に施行され、博物館資料のデジタル・アーカイブ化を推進する必要がある。
- ・デジタル技術の発達により、作品を自宅から観覧したいという需要が増加傾向にある。

課題（箇条書き）

【市民の利便性の観点】

- ・excelによる管理のため、DBからの検索に時間がかかり、市民からの問い合わせ対応に時間がかかっている。
- ・自宅から作品を観覧したいという需要があるが、デジタルアーカイブ化および公開できていない。

【市役所の生産性の観点】

- ・excelによる管理のため検索に時間がかかっている。
- ・画像データと作品情報の紐づけができていない。
- ・年々収蔵作品数が増え、管理・活用が難しくなっている。

DXのコンセプト

デジタルサービス名	機能詳細
収蔵品管理サービス	・収蔵品データを登録する機能 ・収蔵品データを検索する機能 ・収蔵品データを出力する機能 ・作品の館内外の移動・修復・展示履歴を記録・蓄積する機能 ・貸し出し時の作品調書を作成する機能 ・インターネット公開機能
利用者	
・国際版画美術館職員	

DXで実現できること

【市民の利便性の観点】

- ・市民から作品の問い合わせがあった時に、短時間で返答ができるようになる。
- ・将来的には、HP上で収蔵品データベースを公開できるようになり、市民の方をはじめ、足を運ぶことができない遠方にお住まいの方も自宅から作品の観覧が可能となる。

【市役所の生産性の観点】

- ・これまでexcelで管理し、画像データとの紐づけがされていなかったが、システム導入により一元化され、収蔵品が把握が円滑になる。これにより収蔵品を活用した展覧会の開催が行いやすくなり、貸出対応も容易になり、職員の業務効率化が可能になる。

費用対効果

効果

5年 効果合計		4,010,500円
DX 効果	市民サービス向上	110,000円
	人件費削減	3,900,500円
	その他生産性向上	円
継続機能効果 (継続・更改の場合のみ)		円

費用

5年 費用合計	2,524,500円
導入経費	742,500円
運用経費	1,782,000円
改修経費	-

うち補助金等財源

円

(参考) 従来サービス費用

5年 費用合計	円
---------	---

ROI (費用対効果)

158%

事前 評価時	事中 評価時
158%	-

従来サービスから継続する機能は、投資額と同じ効果額として算入する

主なDX効果

区分	DX指標	DX指標の説明	現状値	5年推移 (上段：事前評価時点の見込 下段：実績)					効果額 (5年合計)
				2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	
市民サービス向上	収蔵品問い合わせ時間の短縮	市民から電話等で問い合わせがあった際に、収蔵品データをexcelと画集等で確認し、折り返し電話するまでの時間	20分	10分	10分	10分	10分	10分	110,000円
人件費削減	展覧会準備の時間短縮	展覧会準備の際に作品の基本データを確認する時間	15分	2分	2分	2分	2分	2分	1,690,500円
人件費削減	作品貸し出し準備の時間短縮	他機関から作品の貸出依頼が来た際に作品の基本データを確認しこれまでの駆り出し履歴を確認し、調書を準備する時間	30分	5分	5分	5分	5分	5分	1,625,000円

導入等スケジュール

No.	項目	2024年度												2025年度				2026年度					
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	4月	5月	6月			
1	契約							★															
2	利用													→									
3	事中評価																				★		
4																							
5																							
6																							
7																							



事前評価

評価者	評価軸		事前評価
事業 所管課	①	費用対効果の見込	<p>①収蔵品管理システムの導入により、市民からの収蔵品問い合わせへの返答に要する時間が短縮されます。現状では問い合わせがあってから問い合わせるまでに時間がかかり、また担当者がいないと返答できない場合もあったが、どの学芸員でも返答できる事項が増え、市民サービスの向上につながるほか、画像と作品の基本データが一元的に管理されるため、展覧会準備で作品選定やリストを作成する際に、円滑に作品選定やデータ入力が可能になり、職員の作業効率が上がります。このことにより、費用対効果が見込めます。</p> <p>②学芸員が自身の担当するジャンルだけでなく、館全体の作品を把握することで、作品の有効活用が見込めます。</p> <p>③費用対効果が見込め、職員の生産性が向上することから、導入は妥当と考えます。</p>
	②	DX指標（KPI）の選定理由	
	③	サービス導入の判断	
デジタル 戦略室	①	情報セキュリティの留意事項	<p>①デジタルアーカイブ化にあたっては、作品情報の紐づけ誤り等が発生しないよう留意すること。</p> <p>②ー</p> <p>③美術館統合の際には、博物館で導入済みの同サービスとのアカウントおよびデータベース統合などを検討し、不要なコストの増加や管理の煩雑化を招かないように留意すること。</p> <p>④収蔵品情報とイメージデータが紐付けされることで、一元管理でき、収蔵品管理に要するデータ照会が容易になる。このことで、問い合わせ対応の稼働や展示会準備がスムーズになり、費用対効果が見込めることから、サービス導入は妥当と判断する。</p>
	②	端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証	
	③	DXの横展開と類似サービスの統合	
	④	サービス導入の判断	
外部 有識者	①	費用対効果の妥当性	<p>①デジタルアーカイブ化により利用者へのサービスが拡充し、同時に職員の生産性向上も実現、十分な費用対効果がある。</p> <p>②職員の生産性向上を測定できるKPIとして妥当である。</p> <p>③収蔵品管理サービスの導入にあたり、デジタルアーカイブ化に係わる機能とコストを比較した上で事業者を選定し、現状の課題解決、利用者への利便性向上、職員の生産性向上も図れる点から、適切な導入と評価する。</p> <p>④全国的にも特徴ある美術館として、デジタルアーカイブ化による効果（閲覧情報等）を図っても良い。</p> <p>将来的には、「町田市デジタルミュージアムとの一体感」の構想も望まれる。</p>
	②	DX指標（KPI）の妥当性	
	③	サービス導入判断の妥当性	
	④	その他、専門的知見からの助言	

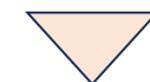
デジタルサービス 導入等企画書 (兼 導入等協議書)

デジタルサービス名	
オンライン窓口予約サービス	

部署名	市民部市民課・各市民センター、 地域福祉部障がい福祉課、 いきいき生活部保険年金課
事務名	住民基本台帳事務・戸籍事務、 障がい福祉課窓口事務、 国民年金・国民健康保険・後期 高齢者医療事務
作成・更新日	2024/10/8

企画区分
<input checked="" type="checkbox"/> 導入
改修 (法改正対応)
改修 (その他)
継続利用
更改
廃止

時点
導入等協議
企画書提出
<input checked="" type="checkbox"/> 事前評価
事中評価



導入等協議の段階では、
この色のセルを入力して提出

企画書提出の段階では、
この色のセルを追記して提出

※導入等協議入力欄も適宜更新

業務の現状と課題（市民課・各市民センター）

オンライン窓口予約サービス

業務内容

- 市民課では、証明書発行、住民異動、戸籍、マイナンバー関連業務の4業務を行っています。
- 市民センターでは、証明書発行、住民異動、戸籍、マイナンバー関連業務に加え、国民健康保険や児童手当の受付等、市役所の出張所としての業務を行っています。
- 市庁舎での窓口来庁者数は、2023年度合計で102,948人
- 市民センターでの窓口来庁者数は、2023年度合計で288,227人
- 3月～4月の引っ越しシーズンは転出・転入が集中し、特に窓口が混雑します。

環境変化

- コンビニ交付をはじめ、オンライン行政手続の利用は増加しています。一方で、窓口で手続をする市民も多く、また、来庁が必須の手続も残っています。
- 民間では、オンラインでの予約、発券サービスが広く利用されており、市役所窓口においても、「待たない」窓口の実現が求められています。
- 2025年1月末にマイナンバーカード（以下、マイナカード）発行窓口が市庁舎に移設されます。
- マイナカード更新手続の増加や南大谷等の住居表示に伴う変更手続の増加が見込まれます。
- 2024年3月から戸籍の広域交付が始まり、今まで比較的短時間であった証明書の交付においても、手続に要する時間が増加してきています。
- 現在使用している窓口発券機は、導入してから11年が経過し、故障が頻発しているものの、機材の保守期限が終了しています。

課題（箇条書き）

【市民の利便性の観点】

- 繁忙期（3～4月）では、長時間の順番待ちが発生。平均待ち時間が2時間以上となる日もあり、待ち時間の低減は喫緊の課題です。
- 市民は順番を待つ際、待ち時間の目安がないまま、長時間、待合スペースで待機する必要があります。
- 転入手続においては対面での署名が法令で義務付けられており、窓口への来庁が必須となっています。
- 発券機を利用できない証明発行窓口は直接列に並んでいただく必要があるため、混雑時には長時間立たせることとなり、市民にとって大きな負担となっています。
- 発券機の仕様により、発券機で受付可能な窓口数に上限があります。そのため、一つの窓口に必要な時間が異なる手続が混在しており、待ち時間の平準化ができない状況です。
- 市民センターの待合状況がホームページに掲載されておらず、リアルタイムで混雑の状況を把握することができません。

【市役所の生産性の観点】

- 窓口の繁忙期では、業務時間外での窓口対応も長時間に及んでおり、職員にとっても負担となっています。
- 来庁者数は繁忙期に極めて集中するため、これに対応する職員体制を組む必要があり、負担となっています。
- マイナンバーカードセンターの閉所に伴い、市庁舎に発券機の増設を行う必要があります。
- 現行の発券機では、設定できる窓口数が限られていることから、証明書の交付等、発券機を利用できない手続があります。
- 繁忙期において、市民センター窓口は比較的混雑が少ないものの、利用の誘導が十分にできていません。
- 本庁舎・市民センターによって導入している発券機が異なるため、来庁者数や待ち時間を統一した基準で比較することができません。

業務の現状と課題（保険年金課）

業務内容

- 保険年金課では、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療業務の3業務を行っています。
- 市庁舎での窓口来庁者数は、2023年度合計で59,065人
【内訳】 14,998（国民年金）
32,215（国民健康保険）
11,852（後期高齢者医療）
- 3月～4月の引っ越しシーズンは加入・脱退に関する問い合わせ、7月の納通発送時は、保険料（税）に関する問い合わせが集中し、特に窓口が混雑します。

環境変化

- 2024年度から国民健康保険の加入・脱退をはじめ、オンラインで申請できる行政手続が増加します。一方で、窓口で手続をする市民も多く、また、来庁が必須の手続も残っています。
- 2024年12月2日から、現在の健康保険証が廃止され、マイナ保険証が原則となります。新しい制度の開始に伴い、マイナ保険証に関連する問い合わせや相談が増加することが見込まれます。
- 民間では、オンラインでの予約、発券サービスが広く利用されており、市役所窓口においても、「待たない」窓口の実現が求められています。

課題（箇条書き）

【市民の利便性の観点】

- 繁忙期（3～4月、7月）では、長時間の順番待ちが発生しています。平均待ち時間が1時間以上となる日もあり、待ち時間の低減は喫緊の課題です。
- 他部署をまたがる手続きが必要である場合、それぞれの部署で待ち時間が発生するため、市役所の滞在時間が長くなっています。

【市役所の生産性の観点】

- 窓口の繁忙期では、業務時間外での窓口対応も長時間に及んでおり、職員にとっても負担となっています。
- 来庁者数は繁忙期に極めて集中するため、これに対応する職員体制を組む必要があり、負担となっています。

業務の現状と課題（障がい福祉課）

業務内容

- 障がい福祉課窓口では、窓口を身体・知的障がい関係の窓口と、精神障がい関係の窓口の2系統に分けて、下記の業務を行っています。
- 【身体・知的障がい関係】 ※主なものを抜粋
- 身体障害者手帳・愛の手帳関係の申請受付
 - 難病医療・特殊医療費関係の申請受付
 - 心身障害者医療費（マル障）助成・各種手当の申請受付
- 【精神障がい関係】
- 精神障害者手帳の申請受付
 - 自立支援医療（精神通院）の申請受付

環境変化

- 障がい福祉課で受け付けている各種申請の中でも、難病医療費助成及び精神障がい関連の各種申請・認定件数は、2014年度から2023年度までの9年間で34%増加しており、窓口で市民をお待たせする時間帯が増えています。
- 現在使用している窓口発券機は、導入してから12年が経過しました。製造業者は在庫部品での保守のみとなり、故障個所が保守できないため、他課で不要となった最後の番号発券機を使用しています。

課題（箇条書き）

【市民の利便性の観点】

- 障がい福祉課で受け付けている申請受付業務は、東京都から事務処理特例または委託によって実施している事務が多く、書式や申請方法も東京都が定めています。そのため、申請手続きのオンライン化を町田市の裁量で実施することができないことから、窓口への来庁が原則となっています。
- 現在の番号発券機は、発券機に待ち人数が表示される機能のみのため、来庁しなければ混雑具合（待ち人数・待ち時間）がわかりません。
- 精神障がい関連の各種申請は、すべての窓口を開放しても待ち人数が10人（1～2時間待ち）を超えることが常態化している。
- 待ち合いスペースに呼出し状況を案内するモニターもないため、市民があと何人で呼ばれるのかわかりません。また、待ち合いスペース以外で待機したい場合でも、オンラインで呼び出し状況を確認できないため、待ち合いスペースで待機する必要があります。

【市役所の生産性の観点】

- 町田市への転入の場合、市民課での手続き後に窓口へお越しになる場合が基本となります。しかし、市民課経由で障がい福祉課で手続きを行う方の有無がわからない中で、職員が窓口を閉鎖せずに待機を続けることが負担となっています。
- 現行の番号発券機が故障した場合、紙の番号札で順番待ち管理をすることになるため、番号発券・番号管理・番号呼び出しの職員負担（人件費）が増加します。

DXのコンセプト

※保険年金課、障がい福祉課では、導入時点で発券機能のみを活用し、その後、オンライン予約の導入を検討します。

デジタルサービス名	機能詳細
オンライン窓口予約サービス	<ul style="list-style-type: none">オンラインで窓口予約できる機能待ち時間や順番をオンラインで確認できる機能登録したメールアドレス（又はSMS）宛に、予約時間のリマインドを送信する機能複数窓口を利用する際に、後続窓口で再度の発券・順番待ちが緩和される、複数窓口連動機能手続を細かくカテゴライズし、手続毎に処理時間や枠の設定を行える機能窓口受付のデータを集計・分析する機能
利用者	
<ul style="list-style-type: none">市民課・市民センター窓口の利用者（年間39万人程度の利用を想定）保険年金課窓口の利用者（年間6万人程度の利用を想定）障がい福祉課窓口の利用者（年間4万人程度の利用を想定）	

DXで実現できること

【市民の利便性の観点】

- オンラインで事前に日時指定予約ができ、窓口での順番待ちが不要となります。
- 予約無しで来庁した方も、その場で時間指定予約ができ、待ち時間を有効活用することができます。
- 予約日時のリマインドメールを受け取ることができます。
- 住民異動手続の場合など、同日で複数の窓口を利用する場合、後続窓口との連動機能を活用することで、複数回の順番待ちを解消できます。
- 本庁舎・市民センターの待合状況を横断的に比較して、来訪する窓口を選択することができます。

【市役所の生産性の観点】

- 混雑を平準化することができ、職員の時間外勤務の削減につながります。
- 混雑を平準化することで窓口の数を調整することができます。
- 分析レポートの活用により、待ち時間や時間を要した用件を分析し、業務改善につなげることができます。
- 事前予約により来客前に準備を行うことができ、業務効率の向上につながります。

費用対効果

効果

5年 効果合計		57,167,571円
DX 効果	市民サービス向上	40,107,271円
	人件費削減	10,020,300円
	その他生産性向上	0円
継続機能効果 (継続・更改の場合のみ)		7,040,000円

費用

5年 費用合計		48,573,000円
導入経費		10,722,000円
運用経費		37,851,000円
改修経費		-
(参考) 従来サービス費用		
5年 費用合計		7,040,000円

※調整中

うち補助金等財源

10,000,000円
市長会「窓口DX推進事業助成金」及び「行政のデジタル化推進事業助成金」補助金
補助率：導入年度経費の10/10

ROI (費用対効果)

117%

事前 評価時	事中 評価時
117%	-

従来サービスから継続する機能は、投資額と同じ効果額として算入する

主なDX効果

区分	DX指標	DX指標の説明	現状値	5年推移 (上段：事前評価時点の見込 下段：実績)					効果額 (5年合計)
				2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	
市民サービス向上	市民の窓口待ち時間 (繁忙期)	来庁した市民が窓口へ案内されるまでの時間(繁忙期の3週間)	57分	10分	10分	10分	10分	10分	19,715,638円
人件費削減	17時以降の窓口対応時間	通常業務時間を超過してに窓口対応を行う時間 (繁忙期の3週間)	472.5時間	94.5時間	94.5時間	94.5時間	94.5時間	94.5時間	7,456,050円
その他生産性向上								件	円

導入等スケジュール

オンライン窓口予約サービス

No.	項目	2024年度												2025年度				2026年度					
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	4月	5月	6月			
1	事前評価							★															
2	業務運用見直し					→																	
3	契約								★														
4	利用													→									
5	事中評価																				★		
6																							
7																							



事前評価

評価者	評価軸		事前評価
事業 所管課 (市民 課)	①	費用対効果の見込	①事前予約を拡充していくことにより、来庁者の待ち時間の短縮や、職員の時間外削減等の人件費効果が見込まれます。
	②	DX指標（KPI）の選定理由	②①の効果を出すためにはオンライン予約の利用率の向上が必須です。広報まちだや町田市公式HPでの周知等を継続的に行い、利用率の向上を図ります。
	③	サービス導入の判断	③手続きのオンライン化については現在も推進中ですが、法的な制約が多く、直近で全ての手続きのをオンライン化することはできません。本サービスを導入することで「待たない窓口」を実現し、市民の利便性向上を目指します。
事業 所管課 (保険年 金課)	①	費用対効果の見込	①本サービスを導入することで、窓口の混雑状況をオンラインで確認できるようになるため、混雑緩和につながり市民の待ち時間が短縮するとともに、職員の時間外削減等の効果が見込まれます。また、1・2階のワンストップサービス関係部署で展開した際は、部署ごとの待ち時間も短縮され、さらなる市民の利便性向上が見込まれます。
	②	DX指標（KPI）の選定理由	②①の効果を得るためには、オンラインでの混雑状況確認サービスの周知が必要です。広報まちだやホームページ等での周知を継続的に行い、最大限の効果獲得に努めます。
	③	サービス導入の判断	③本サービスを導入することで手続きのために来庁される方が「待たない窓口」を実現し、来庁者の方の利便性向上を目指します。
事業 所管課 (障がい 福祉課)	①	費用対効果の見込	①障がい福祉課繁忙期（6～8月）において、混雑状況の見える化によって、お客さまが混雑日を避けて来庁することにより待ち時間が短縮されることで、市民サービスの水準が向上します。
	②	DX指標（KPI）の選定理由	②障がい福祉課窓口は、受付時間が10分程度で済むものから1時間以上を要するものまで事情が様々であるため、混雑状況の見える化によって、来庁者の来庁日平準化を図り、混雑緩和を図ることを優先します。
	③	サービス導入の判断	③障がい福祉課で受け付けている申請受付業務は、東京都から事務処理特例または委託によって実施している事務が多く、書式や申請方法も東京都が定めています。そのため、申請手続きのオンライン化を町田市の裁量で実施することができないことから、サービス導入によって窓口の混雑緩和を図るものとなりました。

事前評価

評価者	評価軸		事前評価
デジタル戦略室	①	情報セキュリティの留意事項	①システム上、オンラインで予約用のメールアドレスを保存する点で、個人情報を取り扱うシステムであるが、本システムは、市のセキュリティポリシー及び特記仕様書の内容を満たせる安全性の高いサービスです。
	②	端末、ネットワーク、他システム連携などシステム基盤の検証	②本システムは、サブスクリプション方式のサービス利用型クラウドサービスであり、組み合わせるハードウェア（呼び出し用ディスプレイ・PC）は汎用機器を利用します。これにより、安価で速やかな導入が可能であり、運用保守の負担も低いことが見込まれます。
	③	DXの横展開と類似サービスの統合	③現在、市民課、市民センター、保険年金課、障がい福祉課は、異なる発券機サービスを導入していますが、
	④	サービス導入の判断	本サービス導入により、サービスが統一され、各窓口間の連携も可能となります。また、これらの窓口のほかにも、様々な窓口で横展開が可能なサービスであり、導入後の活用成果を踏まえ、検討を進める必要があります。 ④本サービスは、窓口をDXで便利にする「フロントヤード改革」の取組として、費用対効果が期待でき、将来的な横展開も見込まれるものであり、導入は妥当であると評価します。
外部有識者	①	費用対効果の妥当性	①市民側の効果が主となるが、費用対効果も見込めるものと評価します。
	②	DX指標（KPI）の妥当性	②指標自体は妥当だと評価します。一方で、予約をしないで来庁される市民も一定数想定されるため、目標値10分が達成できるかどうかなど、計測方法は引き続き検討いただきたいと思います。
	③	サービス導入判断の妥当性	③市民サービス向上に大いに繋がるため推進すべきと評価します。
	④	その他、専門的知見からの助言	④本仕組みにより手続き件数が減るわけではないので、予約ができないために手続きができなかった、という事態にならないよう考慮して進めていただきたいです。予約をしないで来庁する人が想定される一方で、予約したけど予定どおり来ない人も想定されるため、現場での柔軟な対応方法も業務設計が必要だと考えます。また、本仕組みでは、窓口利用状況等のデータ分析が可能とされています。これを活用し、計画的な職員配置などの業務改善を進め、市役所の生産性向上を図っていただきたいと思います。